





Disciplina: Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico (TCAT) Ano: 12º

Quadro 1

Módulo/UFCD TEMA	APRENDIZAGENS ESSENCIAIS/ <i>Objetivos</i> (Conhecimentos, Capacidades e Atitudes)	Ações estratégicas/Atividades orientadas para o perfil dos alunos	Calendarização
Módulo 11 UFCD 4385 Tema: Técnicas de Venda	<ol style="list-style-type: none"> Aplicar técnicas de venda de produtos/serviços <ul style="list-style-type: none"> - Funções do vendedor - Competências do profissional de vendas - Competências de comunicação na venda Identificar as várias etapas de uma venda <ul style="list-style-type: none"> - Etapas da venda - Controlo da venda 	<p> Estratégias que envolvam aquisição de conhecimento, informação e outros saberes:</p> <p>Transmissão de conhecimentos com competência científica e pedagógica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leitura do manual de cada módulo, assim como a pesquisa sobre matérias escolares e temas inerentes à sua aprendizagem. - Recurso a informação disponível em fontes documentais físicas e digitais – em Internet e revistas. <p>Criação de um ambiente de diálogo e de reflexão:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participação do aluno em sala de aula expressando o seu conhecimento, em várias áreas do saber. <p>Promoção da intervenção dos alunos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Através de uma participação solicitada e espontânea <p> Estratégias que envolvam a criatividade dos alunos:</p> <p>Propostas de tarefas favoráveis à autonomização e responsabilização do aluno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concretizar a informação em produtos discursivos, textuais, audiovisuais e/ou multimédia; <p>Recurso às TIC na preparação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabalhos de investigação individual/grupo com apresentação oral. 	<p>(30 aulas)</p> <p>De 11/09/2025 a 30/10/2025</p> <p>Avaliação sumativa</p>

<p>Módulo 14 UFCD 7842 Tema: Técnicas de atendimento</p>	<p>1. Enumerar e caracterizar as principais qualidades de um atendedor profissional, reconhecendo a sua relevância no desempenho da função</p> <ul style="list-style-type: none"> - Perfil e funções do atendedor <ul style="list-style-type: none"> o Características/qualidades de um Atendedor Profissional <p>2. Identificar a diferença entre os conceitos de atendimento/venda e atitude/comportamento</p> <ul style="list-style-type: none"> - Atendimento – conceitos gerais <ul style="list-style-type: none"> o Atendimento/venda o Atitude/comportamento <p>3. Identificar e aferir as motivações/necessidades de cada cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico de necessidades <ul style="list-style-type: none"> o Origem das motivações/necessidades o Análise prévia do perfil de cliente o Estrutura de um guião de 2perguntas tipo” <p>4. Estruturar o processo de atendimento, aplicando as atitudes/comportamentos associados a cada etapa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Etapas do processo atendimento <ul style="list-style-type: none"> o Abordagem inicial o Prestação do serviço o Despedida o Operações de caixa <p>5. Atendimento na receção e tratamento de reclamações</p>	<p> Estratégias que envolvam aquisição de conhecimento, informação e outros saberes:</p> <p>Transmissão de conhecimentos com competência científica e pedagógica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leitura do manual de cada módulo, assim como a pesquisa sobre matérias escolares e temas inerentes à sua aprendizagem. - Recurso a informação disponível em fontes documentais físicas e digitais – em Internet e revistas. <p>Criação de um ambiente de diálogo e de reflexão:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participação do aluno em sala de aula expressando o seu conhecimento, em várias áreas do saber. <p>Promoção da intervenção dos alunos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Através de uma participação solicitada e espontânea <p> Estratégias que envolvam a criatividade dos alunos:</p> <p>Propostas de tarefas favoráveis à autonomização e responsabilização do aluno:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Concretizar a informação em produtos discursivos, textuais, audiovisuais e/ou multimédia; <p>Recurso às TIC na preparação:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabalhos de investigação individual/grupo com apresentação oral. 	<p>(60 aulas)</p> <p>De 4/11/2025 a 12/03/2026</p> <p>Avaliação sumativa</p>
--	--	--	--

Avaliação	
Modalidades	Instrumentos
<p>Formativa Sumativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Questão-aula - Ficha de avaliação formativa - Ficha de avaliação sumativa - Trabalho de pesquisa - Jogos didáticos - Trabalho de DAC - Trabalho de Projeto - Apresentações em diferentes suportes

	<ul style="list-style-type: none"> - Relatórios - Comentário - Trabalhos: individual/par/grupo - Simulações - Fardas e Postura <p>Para além dos instrumentos de avaliação, serão também utilizados os seguintes registos/recolha de informação: Registo de avaliação; Registo de observação direta; Ficha de autorregulação e heteroavaliação/ autoavaliação das aprendizagens.</p>
Nota: no início do ano letivo o professor dará a conhecer aos alunos o conjunto preferencial de instrumentos de avaliação a utilizar.	
Estratégias / Recursos	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Aula expositiva dialogada - Com base nessa estratégia de ensino, exponho o conteúdo programático levando os alunos à interpretação, questionamento, assimilação da matéria lecionada promovendo a análise crítica. Em resumo, a aula expositiva deixa de ser um monólogo, e o aluno interage com o professor. 2. Trabalho em grupo/Individual - Os alunos reúnem-se em grupos para analisar e discutir os conteúdos sugeridos, levando à reflexão analítica, interpretação, consideração de diferentes hipóteses e explicação dos objetivos. 3. Dinâmicas - ajudar a mobilizar os alunos, quebrar a monotonia e promover interatividade. 4. Novas tecnologias - O uso das TICs (Tecnologias de Informação e Comunicação) em sala de aula. Criação de quizzes personalizados online, com conteúdos relacionados às matérias lecionadas em aula. 5. Resolução de problemas – De acordo com a matéria a lecionar, propõe-se uma situação-problema e direcionam-se os alunos à reflexão, análise crítica, levantamento de hipóteses e argumentação para solucionar o problema proposto. 	