



**ESCOLA SECUNDÁRIA/3 AURÉLIA DE SOUSA**  
 DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
**GESTÃO ANUAL DO PROGRAMA 2017/2018**

**DISCIPLINA DE TCAT (Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico)**

**10º ANO DE ESCOLARIDADE**

		Conteúdos programáticos	Nº de aulas/Turma						
			K						
1º Período	<p><b>Modulo 1 - A Comunicação nas Relações Interpessoais</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definição da comunicação</li> <li>2. Componentes do ato comunicativo</li> <li>3. Distinção entre comunicação interpessoal e outros tipos de comunicação</li> <li>4. Modos de comunicação interpessoal</li> </ol>	39							
	<p><b>Modulo 1 - A Comunicação nas Relações Interpessoais</b></p> <p>5. Comunicação e processo de influência</p> <p><b>Modulo 2 – Comunicação e Imagem nas Organizações</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A comunicação na empresa</li> <li>2. A comunicação na empresa</li> <li>3. Práticas de comunicação em contexto empresarial</li> <li>4. O tratamento da correspondência</li> <li>5. A produção da informação através de meios informáticos</li> </ol>	33							
3º período	<p><b>Modulo 2 – Comunicação e Imagem nas Organizações</b></p> <p>6. A produção da informação através de meios informáticos</p>	3							
	<p><b>Modulo 3 – Atendimento e Comunicação</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apresentações e cumprimentos</li> <li>2. Tratamentos honoríficos</li> <li>3. Técnicas para falar em público</li> <li>4. Civilidade no escritório</li> <li>5. Precedências</li> <li>6. Postura</li> <li>7. Kinesia</li> <li>8. A indumentária como parte da paralinguagem</li> <li>9. Regras de ouro do protocolo empresarial internacional</li> </ol>	30							



## ESCOLA SECUNDÁRIA/3 AURÉLIA DE SOUSA

### CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO ESPECÍFICOS

<b>I – CONHECIMENTOS E CAPACIDADES/COMPETÊNCIAS</b>	<b>II – ATITUDES /VALORES</b>
<p>Aquisição e compreensão de conhecimento; Compreensão de cada situação; Perceção da necessidade de intervenção; Capacidade de decisão e ação; Capacidade de usar os conhecimentos autonomamente em situações reais; Perceção dos resultados da ação; Trabalho em equipa e de comunicação em público Progressão no nível de consecução dos objetivos.</p> <p><b>Ponderação - 80%</b></p>	<p>Assiduidade e pontualidade; Cooperação e a participação crítica, Organização e o empenhamento no trabalho, Comunicação e a postura. Hábitos e práticas de pesquisa, Abertura à inovação</p> <p><b>Ponderação - 20%</b></p>

A professora: