



**ESCOLA SECUNDÁRIA/3 AURÉLIA DE SOUSA**  
 DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
**GESTÃO ANUAL DO PROGRAMA 2016/2017**

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

**11º ANO DE ESCOLARIDADE**

	Conteúdos programáticos	Nº de aulas/Turma							
		K							
1º Período	<b>Módulo 4: Relações Públicas no Turismo</b> 1. Conceito de Relações Públicas 1.1. Evolução do conceito ao longo do século XX 1.2. O profissional de relações públicas: finalidades e funções; 2. Conceito de atitude 2.1. Componentes das atitudes (cognitiva, afectiva, comportamental) 2.2. Formação e desenvolvimento das atitudes 2.3. Modificação de atitude 2.4. Relação entre atitude e opinião (a opinião como expressão de atitudes latentes)	36							
2º Período	3. Conceito de Opinião Pública 4. Medição da Opinião Pública  <b>Módulo 5: Procedimentos Administrativos em Recepção</b> 1. Os serviços de recepção nas empresas turísticas 1.1. Os serviços de recepção no sector da informação turística 1.2. Tipologia e identificação das diferentes formas de organização 1.3. Os serviços de recepção nas unidades de alojamento 1.4. Os serviços de recepção nas agências de viagens e transportes  2. Procedimentos administrativos - áreas de aplicação das TIC 2.1. Software tipo da actividade comercial 2.1.1. A documentação comercial electrónica 2.2. A linguagem comercial e administrativa; 2.3. A comunicação escrita e oral 2.3.1. O tratamento e o circuito interno da correspondência.	6							
		33							
3º período	2.3.2. O atendimento telefónico 2.3.3. O tratamento e armazenamento de dados; 3. Técnicas de arquivo 3.1. Conceito e funções 3.2. Requisitos e caracterização 3.3. Critérios de classificação e arquivo 3.4. Principais regras de arquivo informático	13							



## ESCOLA SECUNDÁRIA/3 AURÉLIA DE SOUSA

### CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO ESPECÍFICOS

I – CONHECIMENTOS E CAPACIDADES/COMPETÊNCIAS	II – ATITUDES /VALORES
<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>

O professor: José Soares