



AGRUPAMENTO DE ESCOLAS AURÉLIA DE SOUSA
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
GESTÃO ANUAL DO PROGRAMA 2017/2018

DISCIPLINA DE: Técnicas de Comunicação e Acolhimento Turístico (TCAT) 12.º ANO DE ESCOLARIDADE

	Conteúdos programáticos	Nº de aulas/Turmas							
									J
1º Período	<p>Modulo 6 -Técnicas de Acolhimento e Assistência a Clientes</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Organização dos serviços de acolhimento tendo em conta a tipologia da empresa turística 2. Técnicas de atendimento personalizado 3. Processos e técnicas de venda 4. A Qualidade ao serviço do acolhimento 								36
2º Período	<p>Modulo 6 -Técnicas de Acolhimento e Assistência a Clientes</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Serviços de reservas 								3
	<p>Modulo 7 - Qualidade nos Serviços de Informação Turística.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Qualidade nos serviços de informação turística 2. A gestão estratégica como instrumento de apoio à mudança 								33
3º Período	<p>Modulo 7 - Qualidade nos Serviços de Informação Turística.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Os efeitos multiplicadores do fator Qualidade nos serviços de informação turística 								6

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>Ponderação - 80%</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>Ponderação - 20%</p>

A professora: