



**AGRUPAMENTO DE ESCOLAS AURÉLIA DE SOUSA**  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS  
**GESTÃO ANUAL DO PROGRAMA 2018/2019**

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

	Conteúdos programáticos	Nº de aulas/Turmas							
									J
1º Período	<p><b>Modulo 6</b> -Técnicas de Acolhimento e Assistência a Clientes</p> <p>1. Organização dos serviços de acolhimento tendo em conta a tipologia da empresa turística</p> <p>2. Técnicas de atendimento personalizado</p> <p>3. Processos e técnicas de venda</p> <p>4. A Qualidade ao serviço do acolhimento</p>								33
2º Período	<p><b>Modulo 6</b> -Técnicas de Acolhimento e Assistência a Clientes</p> <p>5. Serviços de reservas</p> <p><b>Modulo 7</b> - Qualidade nos Serviços de Informação Turística.</p> <p>1. Qualidade nos serviços de informação turística</p> <p>2. A gestão estratégica como instrumento de apoio à mudança</p>								7 30
3º Período	<p><b>Modulo 7</b> - Qualidade nos Serviços de Informação Turística.</p> <p>3. Os efeitos multiplicadores do fator Qualidade nos serviços de informação turística</p>								8

**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>

A professora: