



AGRUPAMENTO DE ESCOLAS AURÉLIA DE SOUSA
 DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS
GESTÃO ANUAL DO PROGRAMA 2016/2017

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

	Conteúdos programáticos	Nº de aulas/Turmas									
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	
1º e 2º Períodos 15/09/16 a 20/01/17	Modulo 6 -Técnicas de Acolhimento e Assistência a Clientes 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 5. Serviços de reservas										48
	Modulo 7 - Qualidade nos Serviços de Informação Turística. 1. Qualidade nos serviços de informação turística 2. A gestão estratégica como instrumento de apoio à mudança 3. Os efeitos multiplicadores do fator Qualidade nos serviços de informação turística										38
3º Período	Aulas de recuperação de módulos dos alunos. Acompanhamento e apresentação do Projeto de Aptidão Profissional (PAP)										10

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO ESPECÍFICOS

I – CONHECIMENTOS E CAPACIDADES/COMPETÊNCIAS	II – ATITUDES /VALORES
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. Ponderação - 80%	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. Ponderação - 20%

A professora: Angelina Mota