

Curso Profissional de Técnico/a de Animação Turística | Disciplina: Competências de Comunicação | 1.º ANO

PLANIFICAÇÃO ANUAL

DATAS	UC/ CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	Nº DE HORAS/ TEMPOS 45 M
14/09/26 A XX/XX/XX	UC 00033 – Comunicar e Interagir em Contexto Profissional • Princípios da comunicação e do relacionamento interpessoal – processo, funções e elementos intervenientes. • Fatores facilitadores e inibidores da comunicação. • Comunicação verbal (oral e escrita) e comunicação não-verbal – cinésica (movimentos corporais, gestos, expressão facial e postura), paralinguística (tom, projeção da voz, pausas no discurso, outros) e proxémica (distância espacial face a alguém). • Canais de comunicação presencial e não presencial. • Características dos estilos de comunicação - agressivo, passivo, manipulador, assertivo. • Comunicação assertiva – vantagens, componentes verbais e não-verbais, técnicas. • Escuta ativa, empatia e controlo emocional. • Processamento interno da informação – fonético, literal (significado) e reflexivo (empático). • Perguntas no processo de comunicação – abertas, fechadas, retorno, reformulação. • Comunicação telefónica - técnicas de atenção telefónica, expressão verbal e sorriso “telefónico”. • Comunicação através das internet (navegadores, email, redes sociais, mensagens) – técnicas. • Comunicação escrita – normas. • Características dos estilos de comunicação - agressivo, passivo, manipulador, assertivo. • Imagem e comunicação – autoimagem e autoconceito, primeiras impressões, expetativas e motivação. • Comunicação assertiva – vantagens, componentes verbais e não-verbais, técnicas. • Escuta ativa, empatia e controlo emocional. • Processamento interno da informação – fonético, literal (significado) e reflexivo (empático). • Perguntas no processo de comunicação – abertas, fechadas, retorno, reformulação. • Mensagem - construção, adaptação, envio, receção e interpretação. • Imagem e comunicação – autoimagem e autoconceito, primeiras impressões, expetativas e motivação. • Técnicas de programação neurolinguística (PNL) na comunicação. • Relações interpessoais no Trabalho. • Conflito nas relações interpessoais – tipos e técnicas de resolução de conflitos.	50/67

14/09/25 A XX/XX/XX	UC – 00034 – Colaborar e Trabalhar em Equipa • Identidade pessoal, social e profissional. • Fenómenos da dinâmica de grupo - influência social e papel social, normas sociais, atitudes e comportamentos facilitadores e dificultadores, padrão de grupo e motivação individual. • Trabalho em equipa – fatores pessoais, relacionais e organizacionais. • Equipa de trabalho - princípios de organização de grupo vs. equipa de trabalho, estilos comportamentais, estrutura e fases de desenvolvimento da equipa, perceção de desempenho individual, formas e técnicas de organização, cooperação e colaboração. • Comunicação assertiva - verbal e não-verbal, fatores facilitadores e inibidores, canais de comunicação presencial e não presencial. • Importância da comunicação no trabalho entre equipas - fluxos de comunicação, comunicação vertical e horizontal, feedback do desempenho. • Técnicas de negociação, resolução de problemas e de tomada de decisão. • Gestão de tempo – técnicas, planeamento, autoavaliação e otimização das tecnologias. • Trabalho online ou teletrabalho - condições facilitadoras, equipas 4D e atitude partilhada. • Saúde no trabalho. • Organização das equipas na área profissional.	50/67
14/09/25 A XX/XX/XX	UC – 00375 – Implementar as Regras de Cortesia, Etiqueta e Protocolo no Atendimento ao Cliente no Turismo • Protocolo no turismo – cultura e identidade de marca. • Características do atendimento no turismo – foco no cliente e na personalização do serviço, na oferta de experiência memorável para o cliente, na disponibilidade e atendimento contínuo (24/7), na hospitalidade e criação de ambiente profissional acolhedor. • Características do atendimento empresarial – foco na eficácia, eficiência e resolução de problemas do serviço, horário comercial, ambiente profissional menos personalizado. • Postura e imagem profissional – apresentação (etiqueta e higiene pessoal e vestuário/uniforme), conduta (respeito, discrição) e comportamento (organização, prontidão e eficiência). • Cortesia e educação no atendimento – regras de comunicação com o cliente, cordialidade, respeito e tratamentos honoríficos escritos e verbais (formas de tratamento oficiais, empresariais, eclesíásticas). • Técnicas de comunicação clara, assertiva e positiva – informação oral e escrita. • Satisfação e fidelização do cliente - diferenciação. • Atendimento de qualidade e diferenciação – etapas, formação e feedback da equipa, manual de procedimentos, análise de reclamações e elogios, avaliação de desempenho e melhoria contínua. • Normas protocolares de atendimento. • Sustentabilidade e economia circular na hotelaria – âmbito e princípios de circularidade.	25/33

	• Normas de segurança e saúde no trabalho. • Normas da qualidade.	
	TOTAL	125H

TAT - COMPETÊNCIAS CRITÉRIOS ESPECÍFICOS DE AVALIAÇÃO DAS DISCIPLINAS TÉCNICAS, TECNOLÓGICAS E PRÁTICAS

Perfil do Aluno	Compreensão da comunicação como um processo	A, B e I *	Reflexão sobre as implicações do processo comunicacional no desempenho da atividade turística	C e D *	Pesquisa/Projetos de intervenção/Competências Pessoais e Sociais	E, F, G, H e J *
CONHECIMENTOS, CAPACIDADES E ATITUDES	Conhecer, compreender e ser capaz de utilizar conceitos e procedimentos técnicos de acolhimento, de informação e animação turística e de promoção de destinos turísticos. (A, B, I) Desenvolver capacidades de pesquisa, análise, seleção, organização e avaliação crítica da informação, obtida em fontes diversificadas, assim como capacidades de comunicação empática com públicos diversificados e com recurso a vários suportes de apresentação de informação. (A, B, I) Aplicar conhecimentos articulando-os com situações do quotidiano e aplicá-los na resolução de situações problemáticas, o que inclui a conceção, o planeamento, a orçamentação e logística relacionadas com a organização de atividades/eventos e/ou projetos, assim como a discussão e a avaliação dos resultados obtidos. (A, B, I)		Compreender a importância da valorização cultural e turística dos lugares, dos sítios históricos e dos espaços patrimoniais, numa perspetiva de utilidade turística. (C, D) Analisar implicações do desenvolvimento da atividade turística e da promoção e comercialização dos destinos e produtos turísticos na qualidade de vida das populações locais e na sustentabilidade dos lugares. (C, D) Ponderar argumentos de natureza diversa, sendo capaz de diferenciar pontos de vista e de se posicionar face a controvérsias suscitadas pela atividade turística. (C, D)		Pesquisar informação relevante para os assuntos em estudo, de forma autónoma, mas planificada, em diversas fontes, nomeadamente com a utilização das novas tecnologias da informação, manifestando sentido crítico na seleção adequada de contributos. (E, F, G, I) Desenhar e dinamizar projetos e ações no âmbito da atividade turística. (E, F, G, H, I) Estabelecer objetivos, traçar planos e projetos de forma autónoma na sua concretização; (E,F) Apresentar iniciativa e tomar decisões fundamentadas;(E,F) Participar com interesse e responsabilidade nas tarefas de grupo. (E,F) Respeitar os compromissos coletivos e aceitar críticas construtivas. (E,F)	
PONDERAÇÃO	35%		35%		30% (5+15+10)	

* COMPETÊNCIAS DISCRIMINADAS NO “PERFIL DO ALUNO À SAÍDA DA ESCOLARIDADE OBRIGATÓRIA – CADA COMPETÊNCIA DEVE SER AVALIADA, PELO MENOS UMA VEZ, EM CADA UMA DAS UFCD, EM DIFERENTES INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO”

A – Linguagem e textos; **B** – Informação e comunicação; **C** – Raciocínio e resolução de problemas; **D** – Pensamento crítico e pensamento criativo; **E** – Relacionamento interpessoal; **F** – Desenvolvimento pessoal e autonomia; **G** – Bem-estar, saúde e ambiente; **H** – Sensibilidade estética e artística; **I** – Saber científico, técnico e tecnológico; **J** – Consciência e domínio do corpo.

INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO:**

- **Fichas de trabalho**
- **Debates**
- **Relatórios de atividades práticas/Visitas de estudo**
- **Práticas Simuladas**
- **Trabalhos individuais/pares/grupos**
- **Comunicações orais**
- **Registos/Grelhas de observação**
- **Portefólios**

****Os instrumentos de avaliação apresentados podem ser usados em qualquer competência, de acordo com a natureza da tarefa proposta pelo Professor.**