



AGRUPAMENTO DE ESCOLAS DA CAPARICA
PLANIFICAÇÃO ANUAL- 2020-2021
CURSO PROFISSIONAL DE TÉCNICO DE TURISMO
DISCIPLINA: TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO EM ACOLHIMENTO
TURÍSTICO
ANO: 1º



Semestres	Nº de aulas Previstas
1º	48
2º	54
TOTAL	102

DOMÍNIO/TEMA/UFCD	SUBDOMÍNIO/SUBTEMA	Nº DE AULAS
Módulo 1-A comunicação nas relações interpessoais	Definição de comunicação Componentes do ato comunicativo Distinção entre comunicação interpessoal e outros tipos de comunicação (comunicação animal, social, institucional, etc.) Modos de comunicação interpessoal: - Modos verbais -escrita e fala - Modos não-verbais Comunicação e processo de influência - Escolhas na codificação e descodificação da mensagem - A complexidade da palavra (dimensão semântica) - A linguagem como sistema aberto (contexto e sentido; os neologismos; as novas expressões) - O sistema linguístico como espelho da sociedade e da cultura (níveis de linguagem como expressão de convenções sociais _ex. dialetos, regionalismos, etc.)	36
Módulo 2 - Comunicação e imagem nas organizações	A comunicação na empresa - O processo de comunicação - As finalidades da comunicação empresarial - Tipos de comunicação Práticas de comunicação em contexto empresarial - A comunicação escrita - A linguagem comercial e administrativa O tratamento da correspondência - O circuito da correspondência	36

<p>Módulo 3 - Atendimento e comunicação</p>	<p>A produção de informação através de meios informáticos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Áreas de aplicação das tecnologias de informação e de comunicação - As implicações das tecnologias da informação e de comunicação nas organizações - A Internet numa perspetiva organizacional - As novas formas de trabalho <p>Apresentações e cumprimentos</p> <p>Tratamentos honoríficos - por escrito e oralmente</p> <p>Técnicas para falar em público</p> <p>Civilidade no escritório</p> <p>Precedências</p> <p>Postura</p> <p>Kinesia</p> <p>A indumentária como parte da para linguagem</p> <p>Regras de ouro do protocolo empresarial internacional</p>	<p>30</p>
---------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------