



AGRUPAMENTO DE ESCOLAS DA CAPARICA
PLANIFICAÇÃO ANUAL- 2020-2021
CURSO PROFISSIONAL DE TÉCNICO DE TURISMO
DISCIPLINA: TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO EM ACOLHIMENTO
TURÍSTICO
ANO: 2º



Semestres	Nº de aulas Previstas
1º	47
2º	25
TOTAL	72

DOMÍNIO/TEMA/UFCD	SUBDOMÍNIO/SUBTEMA	Nº DE AULAS
MÓDULO 4 - Relações Públicas no Turismo	<ol style="list-style-type: none">1. Conceito de Relações Públicas.<ol style="list-style-type: none">1.1. Evolução do conceito ao longo do século XX1.2. O profissional de relações públicas: finalidades e funções;2. Conceito de atitude.<ol style="list-style-type: none">2.1. Componentes das atitudes (cognitiva, afetiva, comportamental);2.2. Formação e desenvolvimento das atitudes;2.3. Modificação de atitude;2.4. Relação entre atitude e opinião (a opinião como expressão de atitudes latentes).3. Conceito de Opinião Pública.4. Medição da Opinião Pública.	36
MÓDULO 5 Procedimentos Administrativos em Receção	<ol style="list-style-type: none">1. Os serviços de receção nas empresas turísticas<ol style="list-style-type: none">1.1. Os serviços de receção no sector da informação turística1.2. Tipologia e identificação das diferentes formas de organização1.3. Os serviços de receção nas unidades de alojamento1.4. Os serviços de receção nas agências de viagens e transportes2. Procedimentos administrativos - áreas de aplicação das TIC<ol style="list-style-type: none">2.1. Software tipo da atividade comercial<ol style="list-style-type: none">2.1.1. A documentação comercial eletrónica2.2. A linguagem comercial e administrativa;2.3. A comunicação escrita e oral	36

	<ul style="list-style-type: none">2.3.1. O tratamento e o circuito interno da correspondência.2.3.2. O atendimento telefónico2.3.3. O tratamento e armazenamento de dados;3. Técnicas de arquivo3.1. Conceito e funções3.2. Requisitos e caracterização3.3. Critérios de classificação e arquivo3.4. Principais regras de arquivo informático	
--	--	--