



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu



SELO DE CONFORMIDADE
EQAVET



REPÚBLICA PORTUGUESA

EDUCAÇÃO

CURSO PROFISSIONAL: TÉCNICO DE TURISMO AMBIENTAL E RURAL
POCH 01-5571-FSE-002801
Ciclo de Formação: 2019/2022

Disciplina/UFCD: 0704

Ano de escolaridade: 12ºAno

PLANIFICAÇÃO ANUAL

Documentos Orientadores: Perfil do aluno à saída da escolaridade obrigatória (PASEO); Referencial de formação

TEMAS/ DOMÍNIOS	AE: CONHECIMENTOS, CAPACIDADES E ATITUDES	AÇÕES ESTRATÉGICAS ORIENTADAS PARA O PA	DESCRITORES DO PA	INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	N.º DE AULAS
0704 Atendimento - técnicas de comunicação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Etapas do atendimento 2. Acolhimento 3. Diferentes tipos de público e contextos 4. Características essenciais do atendedor 5. Aspetos comunicacionais verbais e não verbais 6. Escuta ativa 7. Alinhamento com o contexto organizacional 8. Resolução / Encaminhamento da situação 9. Despedida 	<p>Visionamento, audição e leitura de documentos que promovam a aquisição de conhecimento, informação e outros saberes, relativos aos conteúdos das técnicas de atendimento.</p> <p>Seleção, organização e compilação de informação adequada.</p> <p>Análise de exercício de atendimento, comunicação, memorização, compreensão,</p>	<p>Conhecedor, Sabedor e Informado (A, B, I)</p> <p>Respeitador da diferença/do outro (B, E, F)</p> <p>Sistematizador e Organizador (A, B, C, D, F, I)</p> <p>Questionador (D, F, I)</p> <p>Comunicador (B, E, F, I)</p> <p>Auto avaliador</p>	<p>Fichas de trabalho</p> <p>Relatórios</p> <p>Teste teórico</p> <p>Teste Prático</p> <p>Trabalho individual</p> <p>Trabalho de grupo</p> <p>Portefólio</p> <p>Atividade Prática/ Simulada</p> <p>Listas de verificação</p>	20 aulas de 75 minutos



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu



SELO DE CONFORMIDADE
EQAVET



REPÚBLICA PORTUGUESA

EDUCAÇÃO

CURSO PROFISSIONAL: TÉCNICO DE TURISMO AMBIENTAL E RURAL
POCH 01-5571-FSE-002801
Ciclo de Formação: 2019/2022

Disciplina/UFCD: 0704

Ano de escolaridade: 12ºAno

TEMAS/ DOMÍNIOS	AE: CONHECIMENTOS, CAPACIDADES E ATITUDES	AÇÕES ESTRATÉGICAS ORIENTADAS PARA O PA	DESCRITORES DO PA	INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	N.º DE AULAS
	<p>10. Regras do atendimento presencial e telefónico</p> <p>11. Facilitadores de comunicação</p>	<p>consolidação e mobilização de saberes intra e interdisciplinares.</p> <p>Participação e colaboração com os pares e docente, para a melhoria e aprofundamento das suas atividades.</p> <p>Elaboração de pequenos projetos de estudo e de pesquisa, sobre temas do atendimento e comunicação.</p> <p>Execução de simulações e exercícios de atendimento presencial e não presencial.</p>	<p>(A, B, C, D, F, H, I)</p> <p>Participativo e colaborador</p> <p>(B, C, D, E, F)</p> <p>Responsável e Autónomo</p> <p>(B, C, D, E, F)</p> <p>Cuidador de si e do outro</p> <p>(E, F, I)</p> <p>Criativo</p> <p>(A, B, C)</p>	<p>Observação direta/ Grelhas de observação</p>	