



**REPÚBLICA
PORTUGUESA**
EDUCAÇÃO



Planificação/Critérios Ano Letivo 2022/2023

Nível de Ensino: Secundário

Disciplina: Animação Turística

Ano: 2.º

Curso: Profissional - TIAT

Planificação Anual

Semestre	UFCD	Conteúdos Programáticos/Domínios	Tempos letivos
1.º	Animação de grupos especiais	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programas de animação; 2. Normas de utilização do material; 3. Regulamentação destinada a crianças; 4. Programas de terceira idade; 5. Programas adaptados a portadores de deficiência; 6. Adaptação de programas ao espaço; 	60
1.º	Assistência ao cliente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Procedimento a adotar; 2. Regulamentação da atividade; 3. Alterações ou cancelamento do serviço; 4. Queixas e reclamações; 5. Imprevistos ou contingências; 6. Satisfação do cliente; 7. Técnicas de gestão de conflitos 	30
1º/2.º	Técnicas de atendimento	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perfil e funções do atendedor <ol style="list-style-type: none"> 1.1. Características / qualidades de um Atendedor Profissional 2. Atendimento - conceitos gerais <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Atendimento / venda 2.2. Atitude / comportamento 3. Diagnóstico de necessidades <ol style="list-style-type: none"> 3.1. Origem das motivações / necessidades 3.2. Análise prévia do perfil de cliente 3.3. Estrutura de um guião de “perguntas tipo” 	60

Cofinanciado por:



		<p>4. Etapas do processo atendimento</p> <p>4.1. Abordagem inicial</p> <p>4.2. Prestação do serviço</p> <p>4.3. Despedida</p> <p>4.4. Operações de caixa</p> <p>5. Atendimento na receção e tratamento de reclamações</p>	
2..º	Animação cultural	<p>1. Organização e dinamização de atividades de animação cultural</p> <p>1.1. Aspetos culturais regionais</p> <p>1.2. Recursos e culturas locais</p> <p>1.3. Atividades culturais</p> <p>1.4. Avaliação</p>	60

Cofinanciado por:



Critérios de Avaliação/Ponderação

Em cada descritor a avaliação é feita tendo em conta os níveis seguintes:

Ainda está longe de um desempenho razoável	Ainda não desempenha razoavelmente	Desempenha razoavelmente	Desempenha bem	Desempenha plenamente
Insuficiente		Suficiente	Bom	Muito Bom
Até 19%	Entre 20% e 46%	Entre 47% e 69%	Entre 70% e 89%	Entre 90% e 100%

Módulos	Descritores	Instrumentos de Avaliação
3498 - Animação de grupos especiais	<p>a. Compreende e explica o conceito de grupos especiais e a sua importância para o desenvolver de animações turísticas.</p> <p>b. Compreende a importância do turismo acessível e o direito à acessibilidade.</p> <p>c. Conhece as normas de segurança e de utilização do material.</p> <p>d. Conhece várias competências profissionais e pessoais de um animador.</p> <p>e. Compreende as leis que regem os espaços de jogo e recreio destinados a crianças.</p> <p>f. Domina capacidades de criar animações para idosos, crianças e portadores de deficiências.</p> <p>g. Utiliza e domina instrumentos diversificados para pesquisar, descrever, avaliar, validar e mobilizar informação, de forma crítica e autónoma, verificando diferentes fontes documentais e a sua credibilidade;</p> <p>h. Interpreta informação, planear e conduzir pesquisas;</p>	<p>Fichas de trabalho.</p> <p>Testes de avaliação.</p> <p>Trabalhos de pesquisa orientada, utilizando as TIC (recolha, leitura, organização e mobilização de informação).</p> <p>Apresentações orais formais dos projetos realizados.</p> <p>Apresentações de trabalhos práticos de</p>

Cofinanciado por:



	<p>i. Interage com tolerância, empatia e responsabilidade e argumenta, negocia e aceita diferentes pontos de vista, desenvolvendo novas formas de estar, olhar e participar na sociedade.</p>	<p>animação turística. Autoavaliação.</p>
3495 - Assistência ao cliente	<p>a. Compreende e explica todas as fases da assistência. b. Compreende a importância dos procedimentos a adotar durante a assistência a um cliente. c. Conhece as normas e regulamentações das entidades turísticas, referentes à assistência ao cliente. d. Conhece várias técnicas de gestão de conflitos. e. Domina capacidades de tratar de objeções por parte dos clientes. f. Utiliza e domina instrumentos diversificados para pesquisar, descrever, avaliar, validar e mobilizar informação, de forma crítica e autónoma, verificando diferentes fontes documentais e a sua credibilidade; g. Interpreta informação, planear e conduzir pesquisas; h. Interage com tolerância, empatia e responsabilidade e argumenta, negocia e aceita diferentes pontos de vista, desenvolvendo novas formas de estar, olhar e participar na sociedade.</p>	<p>Fichas de trabalho. Testes de avaliação. Trabalhos de pesquisa orientada, utilizando as TIC (recolha, leitura, organização e mobilização de informação). Apresentações orais formais dos projetos realizados. Autoavaliação.</p>
7842 - Técnicas de atendimento	<p>a. Compreende e explica todas as fases do atendimento. b. Compreende a diferença entre os conceitos de atendimento/ venda e atitude/ comportamento. c. Conhece as diferentes motivações e necessidades de cada cliente. d. Conhece várias qualidades de um atendedor profissional. e. Compreende as várias etapas de um processo de atendimento. f. Domina capacidades de estruturar e desenvolver o processo de atendimento.</p>	<p>Fichas de trabalho. Testes de avaliação. Trabalhos de pesquisa orientada, utilizando as TIC (recolha, leitura, organização e mobilização de</p>

Cofinanciado por:



	<p>g. Utiliza e domina instrumentos diversificados para pesquisar, descrever, avaliar, validar e mobilizar informação, de forma crítica e autónoma, verificando diferentes fontes documentais e a sua credibilidade;</p> <p>h. Interpreta informação, planear e conduzir pesquisas;</p> <p>i. Interage com tolerância, empatia e responsabilidade e argumenta, negocia e aceita diferentes pontos de vista, desenvolvendo novas formas de estar, olhar e participar na sociedade.</p>	<p>informação).</p> <p>Apresentações orais formais dos projetos realizados.</p> <p>Autoavaliação.</p>
<p>3500 - Animação cultural</p>	<p>a. Compreende e explica o conceito de animação cultural.</p> <p>b. Compreende o enquadramento espacial dos programas de animação cultural.</p> <p>c. Conhece os diferentes âmbitos onde se pode desenvolver animações culturais.</p> <p>d. Conhece vários recursos culturais e culturas locais.</p> <p>e. Compreende aspetos culturais de cada região portuguesa.</p> <p>f. Domina capacidades de executar atividades e programas de animação turística em contexto cultural.</p> <p>g. Utiliza e domina instrumentos diversificados para pesquisar, descrever, avaliar, validar e mobilizar informação, de forma crítica e autónoma, verificando diferentes fontes documentais e a sua credibilidade;</p> <p>h. Interpreta informação, planear e conduzir pesquisas;</p> <p>i. Interage com tolerância, empatia e responsabilidade e argumenta, negocia e aceita diferentes pontos de vista, desenvolvendo novas formas de estar, olhar e participar na sociedade.</p>	<p>Fichas de trabalho.</p> <p>Testes de avaliação.</p> <p>Trabalhos de pesquisa orientada, utilizando as TIC (recolha, leitura, organização e mobilização de informação).</p> <p>Apresentações orais formais dos projetos realizados.</p> <p>Autoavaliação.</p>

Notas:

- A avaliação é sempre formativa, com exceção da avaliação do final de módulo, que é sumativa e que resulta de um juízo globalizante por módulo.