

	Departamento: DCSH
	Disciplina: TCAT
	Ano letivo: 2024/2025
	Ano/Turma/Curso profissional: 12ºPTT
	Manual adotado: não tem manual

PLANIFICAÇÃO ANUAL

N.º MÓDULO/UFCD	TEMAS/ SUBTEMAS		N.º Aulas*	N.º Aulas a criar*
5	Procedimentos Administrativos em Receção	1. Os serviços de receção nas empresas turísticas 2. Procedimentos administrativos - TIC 3. Técnicas de arquivo	47	
6	Técnicas de Acolhimento e Assistência a Clientes	1. Organização dos serviços de acolhimento tendo em conta a tipologia da empresa turística 2. Técnicas de atendimento personalizado 3. Processos e técnicas de venda 4. A Qualidade ao serviço do acolhimento 5. Serviços de reservas	47	
7	Qualidade nos Serviços de Informação Turística	1. Qualidade nos serviços de informação turística 2. A gestão estratégica como instrumento de apoio à mudança 3. Os efeitos multiplicadores do fator Qualidade nos serviços de informação turística		
Total				

(*) O número de aulas (45 min.) contabilizado corresponde ao cronograma do INOVAR.

Planificação da(s) atividade(s)

N.º Aulas a criar	DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE	DATA (de outubro a abril)	N.º MÓDULO/U FCD
2	Visita de estudo a Lx	2º semestre	4

(1) Atividades sumariadas e numeradas no INOVAR.