

# PLANIFICAÇÃO – CURSO PROFISSIONAL DE TÉCNICO DE OPERAÇÕES TURÍSTICAS

## Ano Letivo 2025-2026

Disciplina: Comunicar em Francês Ano: 12.º

### **UFCD 3493 - Atendimento – Francês técnico**

#### GESTÃO DO TEMPO

Módulo único		Nº de tempos
	Apresentação	2
	Desenvolvimento dos referenciais e das aprendizagens essenciais*	53
	Momentos de avaliação formal **	4
	Autoavaliação	1
	<b>TOTAL</b>	<b>60</b>

\* No desenvolvimento dos referenciais e das aprendizagens essenciais poderá estar incluído o D.A.C.

\*\* O desenvolvimento dos referenciais e das aprendizagens essenciais integra avaliação contínua e discrimina-se o número mínimo de tempos para momentos de avaliação formal.

#### GESTÃO DAS APRENDIZAGENS

	Tempos Letivos	Organizador Domínios/Temas (Subdomínios)	Aprendizagens Essenciais: Conhecimentos, Capacidades e Atitudes	Ações estratégicas de ensino orientadas para o perfil dos alunos	Descritores do perfil dos alunos
Módulo único	60 (36)	<b>Atendimento de clientes</b>  <b>Terminologia técnica</b> - Atender e informar  <u>Lexicais:</u> • Tipos de turismo;	<u><b>Competência comunicativa</b></u>  <b>Compreensão oral</b> Compreender as ideias principais e identificar a informação relevante explícita em documentos curtos (anúncios públicos, mensagens telefónicas, noticiários, reportagens, publicidade, canções, videoclipes, publicações digitais, entre outros), sobre o meio envolvente e situações variadas, constituídos essencialmente por frases	<u><b>Competência comunicativa</b></u>  <b>Compreensão oral e escrita</b> Escuta/visionamento/leitura de documentos para: - antecipação e formulação de hipóteses face a uma situação de comunicação e verificação; - identificação de enunciados, de elementos verbais, para-verbais e culturais; - seleção, associação e organização de informação explícita; - transposição de informação em ações ou em modalidades diversas; - compreensão geral e seletiva do sentido.	Conhecedor / sabedor / culto / informado: A,B,G,I,J  Criativo: A,C,D,J  Crítico / analítico: A,B,C,D,G

Tempos Letivos	Organizador Domínios/Temas (Subdomínios)	Aprendizagens Essenciais: Conhecimentos, Capacidades e Atitudes	Ações estratégicas de ensino orientadas para o perfil dos alunos	Descritores do perfil dos alunos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competências de um agente de atendimento;</li> <li>• Promoção turística - Hotéis /transportes com páginas <i>online</i>:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- A promoção de uma região e/ou cidade;</li> <li>- O conteúdo e organização dos <i>sites</i> de promoção e venda de produtos turísticos;</li> <li>- Atendimento numa agência de viagens.</li> </ul> </li> <li>• Atendimento num aeroporto /estação: acolhimento, informações, venda de produtos;</li> <li>• Linguagem formal e informal (<i>e-mail</i>);</li> <li>• Pedido e envio de informação;</li> <li>• Reserva e confirmação da reserva.</li> </ul> <p><b>Gramaticais</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempos verbais (revisão) e imperativo;</li> </ul>	<p>simples e vocabulário muito frequente e articulados de forma clara e pausada.</p> <p><b>Compreensão escrita</b> Compreender as ideias principais e identificar a informação relevante explícita em mensagens e textos simples e curtos (correspondência, folhetos, ementas, horários, avisos, artigos de imprensa, publicações digitais, textos literários, entre outros), sobre o meio envolvente e situações variadas e constituídos essencialmente por frases simples e vocabulário muito frequente.</p> <p><b>Interação oral</b> Interagir, sobre o meio envolvente e situações variadas, em conversas curtas bem estruturadas, tendo em conta o discurso do interlocutor, respeitando os princípios de delicadeza e usando vocabulário muito frequente e frases com estruturas gramaticais elementares, com pronúncia suficientemente clara, para: - trocar ideias e informações; - descrever situações, narrar experiências pessoais e acontecimentos reais ou imaginários, presentes, passados ou futuros; - exprimir opiniões, gostos e preferências.</p> <p><b>Interação escrita</b> Escrever correspondência (60-80 palavras) sobre o meio envolvente e situações variadas, respeitando as convenções textuais e sociolinguísticas, utilizando vocabulário muito frequente e</p>	<p><b>Interação e produção orais e escritas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificação da situação de comunicação; - Pesquisa sustentada por critérios, com autonomia progressiva e aprofundamento de informações;</li> <li>- Planificação e elaboração de planos gerais e esquemas;</li> <li>- Mobilização de recursos e conhecimentos variados;</li> <li>- Adequação do discurso à situação de comunicação;</li> <li>- Uso de elementos para-verbais e não verbais na oralidade,</li> <li>- Revisão na escrita;</li> <li>- Autoavaliação e autocorreção em apresentações, dramatizações, simulações, redação de textos principalmente descritivos e narrativos, de formato e matriz variados, a partir de modelos integrados em projetos disciplinares ou interdisciplinares.</li> </ul> <p><b>Competência Intercultural</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Observação, recolha e interpretação de elementos culturais distintos da língua estrangeira;</li> <li>- Relativização de conceções do mundo e análise das variações.</li> </ul> <p><b>Competência Estratégica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilização de estratégias adequadas para superar dificuldades e obstáculos na aprendizagem;</li> <li>- Análise de erros e explicitação das ocorrências;</li> <li>- Seleção de recursos adequados em suportes diversificados para resolver problemas e realizar tarefas.</li> </ul>	<p>Indagador / investigador: C,D,F,H,I</p> <p>Respeitador da diferença /do outro: A,B,E,F,H</p> <p>Sistematizador / organizador: A,B,C,I,J</p> <p>Questionador: A,F,G,I,J</p> <p>Comunicador: A,B,D,E,H</p> <p>Autoavaliador</p>

Tempos Letivos	Organizador Domínios/Temas (Subdomínios)	Aprendizagens Essenciais: Conhecimentos, Capacidades e Atitudes	Ações estratégicas de ensino orientadas para o perfil dos alunos	Descritores do perfil dos alunos
(17)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A frase interrogativa / <i>Mots interrogatifs</i>;</li> <li>• Artigos, determinantes e pronomes possessivos / demonstrativos;</li> <li>• Expressão da obrigação: <i>Il faut / devoir + infinitif</i>;</li> <li>• Expressão do tempo: horas e datas;</li> <li>• Pronomes indefinidos.</li> </ul> <p>Qualquer conteúdo gramatical que seja relevante para o desenvolvimento da competência comunicativa dos alunos.</p> <p><b>Terminologia técnica</b> - Atender e orientar</p> <p><b>Queixas e reclamações</b></p> <p><b>Lexicais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atendimento num posto de turismo                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- atendimento telefónico e presencial;</li> </ul> </li> </ul>	<p>frases curtas, articulando as ideias com diferentes conetores de coordenação e subordinação para: pedir e dar informações; descrever e narrar experiências e acontecimentos reais ou imaginários, presentes, passados ou futuros; exprimir opiniões, gostos e preferências.</p> <p><b>Produção oral</b> Exprimir-se, sobre o meio envolvente e situações variadas, de forma simples, em monólogos curtos preparados previamente, usando vocabulário muito frequente e frases com estruturas gramaticais elementares e pronunciando de forma suficientemente clara para: descrever situações, narrar experiências pessoais e acontecimentos reais ou imaginários, presentes, passados ou futuros; exprimir opiniões, gostos e preferências.</p> <p><b>Produção escrita</b> Redigir textos (60-80 palavras) em suportes diversos sobre o meio envolvente e situações variadas, respeitando as convenções textuais, utilizando vocabulário muito frequente e frases curtas e articulando as ideias com diferentes conetores de coordenação e subordinação para: descrever e narrar experiências e acontecimentos reais ou imaginários, presentes ou passados ou futuros; exprimir opiniões, gostos e</p>		<p>(transversal às áreas)</p> <p>Participativo / colaborador: B,C,D,E,F</p> <p>Responsável / autónomo: C,D,E,F,G,I,J</p> <p>Cuidador de si e do outro: B,E,F,G</p>

Tempos Letivos	Organizador Domínios/Temas (Subdomínios)	Aprendizagens Essenciais: Conhecimentos, Capacidades e Atitudes	Ações estratégicas de ensino orientadas para o perfil dos alunos	Descritores do perfil dos alunos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulários <i>online</i> e em suporte de papel;</li> <li>• Reclamação e resposta a reclamação.</li> </ul> <p><b><u>Gramaticais</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A expressão de causa;</li> <li>• Comparativo e superlativo;</li> <li>• A expressão de negação.</li> </ul> <p>Qualquer conteúdo gramatical que seja relevante para o desenvolvimento da competência comunicativa dos alunos.</p>	<p>preferências.</p> <p><b><u>Competência intercultural</u></b></p> <p>Estabelecer relações entre as culturas da língua materna e da língua estrangeira, enriquecendo a sua visão do mundo e a interpretação das diferenças e das semelhanças.</p> <p><b><u>Competência estratégica</u></b></p> <p>Identificar as estratégias de comunicação e de aprendizagem que se ajustam ao seu perfil de aprendente, apoiando-se em questionários e outros documentos (Portefólio Europeu das Línguas, entre outros). Utilizar recursos de aprendizagem variados (manuais, dicionários, gramáticas em suporte papel, digital e outros) em função dos objetivos das atividades propostas na aula.</p> <p>Reconhecer os erros como parte integrante do processo de aprendizagem e propor formas de os superar. Aceder ao sentido de mensagens orais e escritas através de diversos indícios contextuais e textuais, alargar os recursos verbais e não-verbais e mobilizar suportes diversos (papel, digital e outros) nas tarefas de interação e de produção oral e escrita.</p>		

Previsão de término: 20 de abril de 2026