Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

FICHA DE UNIDADE CURRICULAR - 2023-24

Unidade Curricular: [1000194] Técnicas de Comunicação

1.Ficha da Unidade Curricular

Ano Lectivo:	2023-24
Unidade Curricular:	[1000194] Técnicas de Comunicação

[9183] Informação Turística			
Plano Curricular	[15] Oficial 2020	**Ramo**	[0] Tronco comum
Área Científica		**Obrigatória/Opcional**	Sim
Ano Curricular	3	**Período**	S1 - 1º Semestre
ECTS	3		

Curso	[9183] Informação Turística
Plano	[15] Oficial 2020
Ramo	[0] Tronco comum

Horas Contacto	
Horas dedicadas (Trabalho não acompanhado)	**Total de horas de trabalho (Horas de contacto + horas dedicadas)**
0000:00	0000:00

4.Docentes

Docentes Responsáveis	
Nome	LUÍS MIGUEL LOURENÇO MENDES DE BRITO

5.Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes)

1. Compreender as teorias, normas e técnicas da comunicação em geral.

2. Identificar diferentes estilos de relacionamento interpessoal e conhecer os comportamentos mais adequados à eficiência de cada situação de comunicação.

3. Dominar técnicas de expressão, aumentar a eficácia na preparação, gestão e controlo de processos comunicacionais e saber aplicá-las ao sector turístico.

4. Controlar as emoções e obter o melhor proveito das mesmas.

5. Avaliar o processo comunicacional, sobretudo o receptor/turista e as consequências dos erros de comunicação.

6. Adquirir competências para a prática efectiva e apropriada de uma comunicação intercultural.

7. Comunicar de forma efectiva e apropriada no sector turístico.

6.Learning Outcomes of the curricular unit

1. To understand the theories, norms and techniques of communicatio in general.

2. To identify different styles of interpersonal relationship and know the most appropriate behavior to apply in each situation of communication.

3. To master expression techniques, increase the efficiency in the preparation, management and control of communication processes and use them in the tourism sector.

4. To control emotions and get the most out of them.

5. To evaluate the communication process, especially concerning the receiver/tourist and understand the consequences of communication errors.

6. To acquire skills for the effective and appropriate practice of intercultural communication.

7. To communicate effectively and appropriately in the tourism sector.

7.Conteúdos programáticos

1. Introdução à comunicação - verbal, paraverbal e não-verbal; oral e escrita.

2. O processo de comunicação no turismo - guias e promotores.

3. A comunicação intercultural.

4. A comunicação intercultural no turismo.

5. Auto-promoção dos profissionais de informação turística.

8.Syllabus

1. Introduction to communication - verbal, paraverbal and non-verbal; oral and written.

2. The communication process in tourism - guiding and promotion.

3. Intercultural communication.

4. Intercultural communication in torurism.

5. Self-promotion of tourism information professionals.

9.Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

Os conteúdos programáticos têm o objectivo de dar ao estudante os instrumentos necessários para utilizar as técnicas de comunicação em qualquer situação profissional e de envolver o turista numa relação tanto com o lugar como com a cultura do destino. Ao longo do semestre, os estudantes entrevistam um profissional de turismo e preparam uma apresentação

Invalido para efeito de certificação

oral aplicando as técnicas de comunicação que aprenderam. Por último, escrevem um ensaio sobre um filme, com o objetivo de descrever e interpretar a relação intercultural entre as personagens.

10.Demonstration of the syllabus coherence with the curricula unit's learning objectives

The syllabus is intended to give the student the necessary tools to use communication techniques in any professional situation and to involve the tourist in relation to both the place and the culture of the destination. During the semester, students interview a tourism professional and prepare an oral presentation using the communication techniques they have learned. Finally, they write a movie analysis essay, aiming to describe and interpret the intercultural relationships between the characters.

11.Metodologias de ensino (avaliação incluída)

1. Método expositivo

2. Método interrogativo

3. Métodos ativos (entrevistas, questionários e trabalhos de campo)

4. Brainstorming

5. Consulta de bibliografia e artigos científicos

6. Realização de um trabalho de grupo

Avaliação Contínua:

Ficha de trabalho individual - 10%

Trabalho oral individual de aplicação de técnicas de comunicação (com preparação escrita) e autoscopia- 30%

Entrevista (trabalho escrito e oral individual) - 30%

Ensaio sobre um filme (trabalho de grupo) - 20%

Atitude, participação e intervenção ativa - 10%

Exame final: Em alternativa o aluno poderá submeter-se a um exame, no final do semestre lectivo, de duas horas.

Nota: O desenvolvimento de cada um dos parâmetros indicados nesta FUC é complementado em documentação/guiões próprios mais detalhados e de consulta obrigatória.

12.Teaching methodologies (including evaluation)

1. Expository method

2. Interrogative method

3. Active methods (interviews, questionnaires and fieldwork)

Inválido para efeito de certificação

4. Brainstorming

5. Consultation of referenced books and scientific articles

6. Conducting a group work

Continuous evaluation:

Individual worksheet - 10%

Individual oral work on the application of communication techniques (with written preparation) and self evaluation 30%

Interview (individual written and oral assignment) - 30%

Movie analysis essay (group work) - 20%

Attitude, participation and active intervention - 10%

Final exam: Alternatively, the student can undergo an exam at the end of the semester of two hours.

Note: The development of each of the parameters indicated in this FUC is complemented by more detailed documentation/scripts and mandatory consultation.

Enviado para efeito de certificação

13.Demontração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos da unidade

Numa primeira fase, o aluno será confrontado com exemplos de várias formas de comunicar de forma eficaz e adequada com o turista e adquirirá as ferramentas necessárias para o fazer.

Num segundo momento, o aluno criará o seu próprio estilo de comunicação por meio de trabalhos pessoais, para os quais poderá solicitar ajuda do professor. Essas tarefas terão a forma de uma apresentação oral, uma entrevista com profissionais de informação turística e um ensaio escrito sobre comunicação intercultural.

14.Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes

In a first phase, the student will be confronted with examples of various ways to communicate effectively and appropriately with the tourist and will acquire the necessary tools to do so.

In a second moment, the student will create his own communication style through personal assignments, for which he can request help from the teacher. These assignments will take the form of an oral presentation, an interview with professionals of tourist information and a written essay on intercultural communication.

15. Bibliografia de consulta/existência obrigatória | Bibliography (Mandatory resources)

Bitti, P. and Zani, B. (1997). A Comunicação como Processo Social. Lisboa: Ed. Estampa.

Brito, L. (2017). Intercultural interpretation discourses, techniques and strategies used by tour guides in the Coach Museum, Lisbon: Eight issues. In A. Loch & G. Hagedus (eds.) *Nyelv Világ Language World* , Budapest: Felels kiadó, 16-30. ISBN 1786-0636.

Brito, L. (2014). Informação Turística. A Arte do Guia-Intérprete: entre a cultura do Turista e do Destino. Lisboa: Chiado Editora.

Hofstede, G. (2011). Dimensionalizing cultures: The Hofstede model in context. Online Readings in Psychology and Culture. 2/1. http://dx.doi.org/10.9707/2307 - 0919.1014.

Humphrey, D. (2007). Intercultural Communication Competence: The State of Knowledge.

Klyukanov, I. E. (2005). Principles of Intercultural Communication. Boston: Pearson Education.

Zhu H. (2014). Exploring Intercultural Communication: Language in Action. London: Routledge.

16.Metodologias de ensino (inclui avaliação) em situação de possível transição para o ensino à distância ou sistema misto no âmbito da pandemia COVID19)

Não aplicável.

Inválido para efeito de certificação