

Índice

Módulo 1 | A comunicação nas relações interpessoais

1. Definição de comunicação	8
2. Componentes do ato comunicativo	10
3. Distinção entre comunicação interpessoal e outros tipos de comunicação	14
3.1. Comunicação intrapessoal	14
3.2. Comunicação interpessoal	14
3.3. Comunicação institucional	16
3.4. Comunicação animal	16
3.5. Comunicação social	17
4. Modos de comunicação interpessoal	20
4.1. Modos verbais	20
4.2. Modos não verbais	22
5. Comunicação e processo de influência	31
5.1. Escolhas na codificação e decodificação da mensagem	31
5.2. A complexidade da palavra (dimensão semântica)	32
5.3. A linguagem como sistema aberto	32
5.4. O sistema linguístico como espelho da sociedade e da cultura	33
Propostas de trabalho	34
Portefólio de competências	35
Momento lúdico	36
Para aprofundar conhecimentos	37

Módulo 2 | Comunicação e imagem nas organizações

1. A comunicação na empresa	40
1.1. O processo de comunicação	40
1.2. As finalidades da comunicação empresarial	40
1.3. Tipos de comunicação	47
2. Práticas de comunicação em contexto empresarial	50
2.1. A comunicação escrita	50
2.2. A linguagem comercial e administrativa	51
3. O tratamento da correspondência	57
3.1. O circuito da correspondência	57
4. A produção de informação através de meios informáticos (TIC)	59
4.1. Áreas de aplicação das Tecnologias da Informação e da Comunicação	59
4.2. As implicações das Tecnologias da Informação e da Comunicação nas organizações	59
4.3. A Internet numa perspetiva organizacional	60
Propostas de trabalho	62
Portefólio de competências	65
Momento lúdico	66
Para aprofundar conhecimentos	67

Módulo 3 | Atendimento e comunicação

1. Apresentações e cumprimentos	70
2. Tratamentos honoríficos – por escrito e oralmente	73
3. Técnicas para falar em público	79
4. Civildade no escritório	82
5. Precedências	86
6. Postura	90
7. Kinesia	93
8. A indumentária como parte da paralinguagem	95
9. Regras de ouro do protocolo empresarial internacional	99
Propostas de trabalho	101
Portefólio de competências	104
Momento lúdico	105
Para aprofundar conhecimentos	105

Módulo 4 | Relações públicas no turismo

1. Conceito de relações públicas	108
1.1. Evolução do conceito ao longo do século XX	108
1.2. O profissional de relações públicas: finalidades e funções	109
2. Conceito de atitude	116
2.1. Componentes das atitudes	117
2.2. Formação e desenvolvimento das atitudes	117
2.3. Mudança das atitudes	118
2.4. Relação entre atitude e opinião	118
3. Conceito de opinião pública	120
4. Medição da opinião pública	123
Propostas de trabalho	125
Portefólio de competências	127
Momento lúdico	127
Para aprofundar conhecimentos	128