



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
COLÉGIO POLITÉCNICO DA UFSM
CURSO TÉCNICO EM FARMÁCIA
PROGRAMA

IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA

CÓDIGO	NOME	CH (T – P)
CPEPC102	EXPRESSÃO E COMUNICAÇÃO	30 (2 - 0)

OBJETIVOS - Ao término da disciplina o estudante deverá ser capaz de:

Atuar linguisticamente em diferentes situações sociocomunicativas. Compreender aspectos comportamentais. Conhecer técnicas de atendimento aos públicos interno e externo e telefônico.

PROGRAMA:

TÍTULO E DISCRIMINAÇÃO DAS UNIDADES
UNIDADE 1 – LEITURA, COMUNICAÇÃO E PRODUÇÃO TEXTUAL 1.1. Gêneros discursivos falados, como: entrevista de emprego, apresentações orais, atendimento ao cliente
UNIDADE 2 – ASPECTOS COMPORTAMENTAIS 2.1. Comunicação 2.2. Motivação 2.3. Trabalho em equipe 2.4. Qualidade de vida no trabalho
UNIDADE 3 – TÉCNICAS DE ATENDIMENTO 3.1. Postura e apresentação pessoal 3.2. Organização do ambiente de trabalho 3.3. Relações interpessoais no ambiente de trabalho 3.4. Técnicas de atendimento geral (clientes internos e externos) 3.5. Técnicas de atendimento telefônico

BIBLIOGRAFIA:

BIBLIOGRAFIA BÁSICA E COMPLEMENTAR
BIBLIOGRAFIA BÁSICA: DAVIS e NEWSTROM, J. W. Comportamento humano no trabalho: uma abordagem organizacional. São Paulo: Pioneira, 2001. KOCH, I. V.; ELIAS, V. M. Ler e compreender os sentidos do texto. São Paulo: Contexto, 2007. ZAMBOM, M. S.; SILVA, F. G. Relacionamento com o Cliente, São Paulo: Thomson, 2006.
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR: ABREU, A. S. Curso de Redação. 11ª ed., São Paulo: Ática, 2008. FINCH, L. C. Cortesia ao telefone e atendimento ao cliente. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999. GARCIA, E. V. Noções fundamentais para secretárias. São Paulo: Summus, 2000. KOCH, I.V. A Integração Pela Linguagem. São Paulo: Contexto, 2009 ROBBINS, S. Comportamento organizacional. Rio de Janeiro: LTC, 1999.