



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. 11^a 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.