

葡語會話課程 – 公眾接待（進階班）

Curso de Conversação em Português – Área de Atendimento ao Público (Nível Avançado)

- 目的：** 提升學員在執行接待公眾職務時需以基本的葡語溝通的實務社交語言能力。
Objectivo: Desenvolver competências linguísticas, sociolinguísticas e pragmáticas em português, necessárias à comunicação oral elementar no desempenho de funções de atendimento ao público.
- 對象：** 主管、高級技術員、技術員、技術輔助人員組別第四級別及第三級別及工人組別且具葡語中級或以上程度。
Destinatários: Chefias, Técnicos-superiores, Técnicos, Técnicos de apoio Nível 4 e Nível 3 e Operários com conhecimentos igual ou superior a nível intermédio de Português.
- 地點：** 澳門宋玉生廣場336-342號誠豐商業中心6樓607號室，公務人員培訓中心。
Local: Centro de Formação dos Trabalhadores dos Serviços Públicos
Alameda Dr. Carlos D'Assumpção Nos. 336-342, Centro Comercial Cheng Feng, 6º Andar, Sala 607, Macau.
- 導師：** 東方葡萄牙學會
Formador: Instituto Português do Oriente

課程內容：

Programa:

1. 重溫基礎班的内容
 2. 公共部門／實體的地址及公務人員的識別
 - 2.1. 介紹公共部門／實體及識別公務人員
 - 2.2. 描述公共部門／實體的所在地及公務人員的職務
 - 2.3. 模擬公共部門／實體的公眾接待工作
 3. 工作上的交際
 - 3.1. 如何與人打開親切的對話
 - 3.2. 邀請、提議、評價（如邀請出席飯宴、付賬等等）
 4. 職務的描述
 - 4.1. 描述某項職務需承擔的責任、具備的資格及擁有的福利
 5. 工作議程的管理
 - 5.1. 透過電郵或電話預約、取消、延後及／或提前會議
 - 5.2. 透過電郵或電話確定會議的預約
 - 5.3. 預約出現問題時如何磋商及提出解決方案
1. Revisões dos conteúdos abordados no nível básico
 2. Localização de serviços/entidades públicas e identificação do pessoal da administração pública:
 - 2.1. Apresentar serviços/entidades públicas e identificar as funções do pessoal da administração pública
 - 2.2. Descrever a localização dos serviços/entidades públicas e as funções do pessoal da administração pública
 - 2.3. Simular situações de atendimento ao público nos diferentes serviços/entidades públicas e pessoal da administração pública
 3. Relações sociais no trabalho
 - 3.1. Iniciar uma conversa de forma cordial
 - 3.2. Fazer convites, sugestões, comentários (convidar para uma refeição, pagar a conta, etc.)
 4. Descrição de funções profissionais
 - 4.1. Descrever as várias responsabilidades, qualificações e regalias de determinada função profissional
 5. Gestão da agenda
 - 5.1. Marcar, cancelar, adiar e/ou antecipar reuniões/encontros por e-mail ou telefone
 - 5.2. Confirmar o agendamento de reuniões/encontros por e-mail ou telefone
 - 5.3. Negociar e sugerir soluções para eventuais problemas relacionados com compromissos

SAP 行政公職局
Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

班別 Turma	上課日期 Data	課時 Duração	上課時間 Horário	截止報名日期 Prazo de Inscrição
1	25/10/2017 – 29/11/2017	30 小時 horas	逢星期一、三及五 2 ^a , 4 ^a e 6 ^a 18:30 - 20:30	01/09/2017

聯絡人 **Pessoa de contacto:** 陳小姐 Sr^a Cristin Chan / 馬小姐 Dr^a Madalena Pires

電話 **Tel:** 82919750 / 8291 9723

傳真 **Fax:** 2875 2478

證書 :

學員經考核合格及出席率達到課程總時數之 85%或以上，才獲發證書。

Certificação:

Ao participante será conferido certificado se aprovado na avaliação do curso, e simultaneamente se frequentar 85% (ou superior) da duração total do curso.