
CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO CURSOS PROFISSIONAIS (Secundário)

Curso Profissional Técnico de Turismo

**11ºAno / TCAT - Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico
COMPONENTE DA FORMAÇÃO TÉCNICA**

- Identificar diferentes estilos de relacionamento interpessoal e conhecer os comportamentos mais adequados à eficiência de cada situação de comunicação
- Dominar técnicas de expressão e utilizar formas de argumentação, desenvolvendo simultaneamente as competências necessárias para aumentar a eficácia na preparação, gestão e controlo de processos comunicacionais
- Consciencializar-se das mudanças a realizar para garantir uma progressiva otimização da capacidade de comunicar profissionalmente, contribuindo também para o desenvolvimento do sistema comunicacional no Turismo
- Controlar as emoções e obter o melhor proveito das mesmas
- Transmitir informações ao turista/visitante, com a ajuda da imagem
- Promover a linguagem da confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar
- Conhecer e desenvolver técnicas de relações públicas por forma a dinamizar e melhorar a imagem do produto turístico
- Desenvolver a aplicação das técnicas e dos procedimentos a utilizar nos serviços prestados ao nível da receção em turismo
- Reconhecer e utilizar técnicas para acolher e prestar assistência ao turista/visitante
- Reconhecer a importância da qualidade da informação turística facultada ao turista/visitante numa perspetiva de atingir os níveis de qualidade total cada vez mais necessários para a competitividade dos destinos turísticos

	DOMINIO	APRENDIZAGENS	ÁREAS DE COMPETÊNCIAS do PERFIL do ALUNO	Nº INSTRUMENTOS/TÉCNICAS de AVALIAÇÃO	PONDERAÇÃO	
					PARCIAL	TOTAL
CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO	Módulo 3: Atendimento e comunicação	<p>Módulo 3</p> <p>Conhecer os diversos tipos de apresentações / cumprimentos formais e informais</p> <p>Distinguir os diversos tratamentos honoríficos, a diversas hierarquias subjacentes, e agir em conformidade.</p> <p>Utilizar diversas técnicas adequadas à comunicação oral</p> <p>Compreender e utilizar corretamente as práticas a ter em conta nas diferentes organizações públicas/privadas.</p> <p>Caracterizar as regras subjacentes aos diversos protocolos empresariais</p> <p>Distinguir as diversas situações e atuações dirigidas ao atendimento, posturas e ambientes</p> <p>Reconhecer a importância da apresentação visual em ocasiões formais e informais como veículo de comunicação social</p>	<p>Conhecedor, sabedor, culto, informado (A, B, G, I, J)</p> <p>Indagador/ Investigador (C, D, F, H, I)</p> <p>Respeitador da diferença/do outro (A, B, E, F, H)</p> <p>Sistematizador/ Organizador (A, B, C, I, J)</p>	<p>Teste escrito/digital</p> <p>Grelhas de observação direta</p> <p>Questões aula</p> <p>Caderno diário</p>	<p>30%</p> <p>15%</p> <p>25%</p> <p>5%</p>	75%

DOMINIO	APRENDIZAGENS	ÁREAS DE COMPETÊNCIAS do PERFIL do ALUNO	Nº INSTRUMENTOS/TÉCNICAS de AVALIAÇÃO	PONDERAÇÃO	
				PARCIAL	TOTAL

CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO	Módulo 4: Relações públicas no turismo	Módulo 4				
		<p>Reconhecer o papel e o serviço de relações públicas, no desenvolvimento e consolidação das organizações ao longo dos diferentes contextos históricos</p> <p>Utilizar conhecimentos acerca do perfil, funções, e áreas de atuação de um relações públicas</p> <p>Reconhecer a componente ética que deve presidir ao exercício da atividade</p> <p>Utilizar conhecimentos de planeamento e pesquisa documental nos sectores público e privado</p> <p>Conhecer o processo, e os métodos de formação da opinião pública</p> <p>Identificar as condicionantes presentes na formação / modificação das atitudes e a consciencialização da opinião pública</p>	<p>Conhecedor, sabedor, culto, informado (A, B, G, I, J)</p> <p>Crítico/Analítico (A, B, C, D, G)</p> <p>Indagador/ Investigador (C, D, F, H, I)</p> <p>Respeitador da diferença/do outro (A, B, E, F, H)</p> <p>Sistematizador/ Organizador (A, B, C, I, J)</p>	<p>Teste escrito/digital</p> <p>Grelhas de observação direta</p> <p>Trabalho individual escrito</p> <p>Caderno diário</p>	<p>25%</p> <p>20%</p> <p>25%</p> <p>5%</p>	75%

DESENVOLVIMENTO PESSOAL E INTERPESSOA	<ul style="list-style-type: none"> • Participação. (10%) • Autonomia. (2%) • Responsabilidade. (10%) • Cooperação. (3%) 	A, B, C, D, E, F, G, H, I	<ul style="list-style-type: none"> - observação direta - grelhas de observação (1 por Módulo) 	25%
---------------------------------------	---	---------------------------	---	-----

Áreas de Competências do Perfil dos Alunos (ACPA):

A Linguagens e textos

B Informação e comunicação

C Raciocínio e resolução de problemas

D Pensamento crítico e pensamento criativo

E Relacionamento interpessoal

F Desenvolvimento pessoal e autonomia;

G Bem-estar, saúde e ambiente

H Sensibilidade estética e artística

I Saber científico, técnico e tecnológico

J Consciência e domínio do corpo

DOMÍNIO DE AVALIAÇÃO - CONHECIMENTOS E CAPACIDADES

DESCRITORES DE DESEMPENHO (1º, 2º e 3º ano)

1 - 6 valores	7 - 9 valores	10 - 13 valores	14 - 17 valores	18 - 20 valores
<ul style="list-style-type: none"> • Não atingiu qualquer um dos objetivos • É incapaz de compreender a organização pública e privada do sistema turismo, assim como dos seus subsistemas • Não adquiriu os conceitos básicos de acolhimento, atendimento e prestação de serviços turísticos • Revela incapacidade para compreender e transpor a matéria para o contexto real • Não demonstra interesse e/ou tem muitas dificuldades na aquisição de conhecimentos <p>Revela grandes lacunas no saber estar, ser e/ou fazer</p>	NÍVEL INTERMÉDIO	<ul style="list-style-type: none"> • Atingiu minimamente os objetivos • Compreende satisfatoriamente a organização pública e privada do sistema turismo, assim como dos seus subsistemas • Adquiriu alguns dos conceitos básicos de acolhimento, atendimento e prestação de serviços turísticos • Revela algumas dificuldades na compreensão da matéria e/ou na transposição para o contexto real • Demonstra interesse de forma satisfatória e/ou adquire conhecimentos com pouca facilidade <p>Revela de forma razoável o saber estar, ser e/ou fazer</p>	NÍVEL INTERMÉDIO	<ul style="list-style-type: none"> • Atingiu plenamente os objetivos • Compreende inteiramente a organização pública e privada do sistema turismo, assim como dos seus subsistemas • Adquiriu todos os conceitos básicos de acolhimento, atendimento e prestação de serviços turísticos • Não revela quaisquer dificuldades na compreensão da matéria, quer na transposição para o contexto real • Demonstra bastante interesse na aquisição de conhecimentos • Sabe estar, ser e fazer