CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO CURSOS PROFISSIONAIS (Secundário)

Curso Profissional Técnico de Turismo

3ºAno / 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	Cognitivo	**Módulo 5 -Procedimentos administrativos em receção** - Caracterizar os diferentes tipos de empresas turísticas; - Identificar a tipologia e funcionamento das diferentes empresas; - Identificar o funcionamento interno da empresa – circuitos formais, informais e objetivos; -Preencher toda a documentação administrativa inerente à tipologia das empresas turísticas; - Identificar as normas elementares do circuito da correspondência na empresa; - Conhecer as técnicas de atendimento telefónico; - Conhecer técnicas de arquivo e formas de classificação; -Conhecer funções e requesitos.	Conhecedor, sabedor, culto, informado (A, B, G, I, J) Indagador/ Investigador (C, D, F, H, I) Respeitador da diferença/do outro (A, B, E, F, H) Sistematizador/ Organizador (A, B, C, I, J)	Teste escrito/digital Trabalhos de pesquisa Grelhas de observação de apresentações orais Grelhas de observação direta		**75%**

	DOMINIO	APRENDIZAGENS	ÁREAS DE COMPETÊNCIAS do PERFIL do ALUNO	Nº INSTRUMENTOS/TÉCNICAS de AVALIAÇÃO	PONDERAÇÃO	
					PARCIAL	TOTAL
CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO	Cognitivo	**Módulo 6- Técnicas de Acolhimento e Assistência a clientes** -Aplicar os procedimentos e efetuar as operações necessárias ao acolhimento e assistência a clientes durante a estadia no destino -Organizar e efetuar os serviços de acolhimento de clientes tendo em conta as suas características e motivações -Utilizar corretamente as técnicas de atendimento personalizado -Manter atualizado o sistema de informação necessário para dar respostas atempadas às necessidades do cliente -Dispor de informação completa e atualizada sobre as atividades culturais da região e aconselhar os clientes sobre produtos e serviços de interesse turístico -Comunicar com o cliente nas diversas situações de interação exigidas no atendimento **Módulo 7- Qualidade nos Serviços de Informação Turística** Reconhecer a importância da qualidade nos serviços de informação turística Reconhecer os critérios e estratégias a implementar para a qualificação dos serviços Compreender a necessidade de mudança face à competitividade da economia do turismo Interiorizar a atitude de Qualidade total na prestação de serviços de informação turística	Conhecedor, sabedor, culto, informado (A, B, G, I, J) Crítico/Analítico (A, B, C, D, G) Indagador/ Investigador (C, D, F, H, I) Respeitador da diferença/do outro (A, B, E, F, H) Sistematizador/ Organizador (A, B, C, I, J)	Teste escrito/digital Trabalhos de pesquisa Grelhas de observação de apresentações orais Grelhas de observação direta		**75%**

DESENVOLVIMENTO PESSOAL E INTERPESSOAL	• Cidadania e Participação. (10%) • Autonomia. (5%) • Responsabilidade e Integridade. (3%) • Cooperação e Relacionamento Interpessoal. (7%)	**A, B, C, D, E, F, G, H, I**	- 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
• 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 Revela grandes lacunas no saber estar, ser e/ou fazer	NÍVEL INTERMÉDIO	• 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 Revela de forma razoável o saber estar, ser e/ou fazer	NÍVEL INTERMÉDIO	• 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