
CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO CURSOS PROFISSIONAIS (Secundário)

Curso Profissional Técnico de Turismo

**10ºAno / 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 1: A comunicação nas relações interpessoais	<p>Conhecer o conceito de comunicação.</p> <p>Identificar os diversos elementos constitutivos do ato comunicativo.</p> <p>Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação.</p> <p>Diferenciar e definir os modos verbais dos modos não verbais de comunicação.</p> <p>Reconhecer as 4 distâncias da comunicação interpessoal.</p> <p>Reconhecer a linguagem como um sistema aberto.</p> <p>Reconhecer a comunicação como processo de influência.</p> <p>Otimizar competências de comunicação verbal e não verbal.</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 2: Comunicação e imagem nas organizações	Compreender a importância da comunicação nas organizações	Conhecedor, sabedor, culto, informado (A, B, G, I, J)	Teste escrito/digital Grelhas de observação direta Trabalho individual escrito Caderno diário	25% 20% 25% 5% 75%
		Identificar os canais de comunicação.	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)		
		Descrever os processos de comunicação.			
		Compreender a importância do feedback na comunicação.			
		Analisar o papel da comunicação interna e externa.			
		Conhecer a importância da informação interna e externa.			
		Distinguir comunicação formal de comunicação informal.			
		Identificar as principais vantagens e requisitos da comunicação escrita e não escrita.			
		Elaborar documentos para destinatários internos e externos.			
		Selecionar e adequar o tipo de comunicação a utilizar em relação aos diferentes destinatários.			

DESENVOLVIMENTO PESSOAL E INTERPESSOAL	<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