

---

**CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO CURSOS PROFISSIONAIS (Secundário)**

**Curso Profissional Técnico de Turismo.**

---

**1º Ano / TCAT Técnicas de comunicação em acolhimento turístico**  
**COMPONENTE DA FORMAÇÃO TÉCNICA**

No final da disciplina os alunos deverão ter adquirido conhecimentos, procedimentos e atitudes que lhe permitam:

- Identificar os conceitos e princípios fundamentais da comunicação e do relacionamento interpessoal;
- Reconhecer as especificidades da comunicação no contexto turístico;
- Identificar e aplicar técnicas de facilitação do relacionamento interpessoal;
- Identificar os fatores psicossociais com impacto no processo comunicacional.

|                            | DOMINIO/TEMAS                                                   | APRENDIZAGENS                                                                                   | ÁREAS DE<br>COMPETÊNCIAS do<br>PERFIL do ALUNO                                                   | Nº<br>INSTRUMENTOS/TÉCNICAS<br>de AVALIAÇÃO      | PONDERAÇÃO |            |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------|------------|
|                            |                                                                 |                                                                                                 |                                                                                                  |                                                  | PARCIAL    | TOTAL      |
| CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO | <b>Módulo 1-<br/>Comunicação nas<br/>relações interpessoais</b> | - Conhecer o conceito de comunicação;                                                           | Informado,<br>Analítico,<br>Sistematizador,<br>Autônomo (A,<br>B, E, F, H, I)                    | 1 Teste escrito/digital                          | 30%        | <b>75%</b> |
|                            |                                                                 | - Identificar os diversos elementos constitutivos do Ato comunicativo;                          |                                                                                                  | 1 Grelha de observação direta                    | 15%        |            |
|                            |                                                                 | - Distinguir a comunicação interpessoal de outros Tipos de comunicação;                         | Conhecedor,<br>Analítico,<br>Sistematizador,<br>Autônomo (A,<br>D, F, I)                         | 1 Questões aula/Trabalhos individuais e/ou grupo | 25%        |            |
|                            |                                                                 | - Distinguir e definir modos verbais e modos não Verbais de comunicação;                        |                                                                                                  | Caderno diário                                   | 5%         |            |
|                            |                                                                 | - Reconhecer as quatro distâncias da comunicação Interpessoal;                                  | Informado,<br>Conhecedor,<br>Crítico,<br>Sistematizador,<br>Autônomo<br>(A, B, C, D, G,<br>H, I) |                                                  |            |            |
|                            |                                                                 | - Reconhecer a linguagem como um sistema aberto e a comunicação como um processo de influência. |                                                                                                  |                                                  |            |            |

|                                        |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                |                         |  |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--|
|                                        | <b>Módulo 2- Comunicação e imagem nas organizações</b>                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compreender a importância da comunicação nas Organizações;</li> <li>- Identificar canais de comunicação;</li> <li>- Descrever os processos de comunicação;</li> <li>- Compreender a importância do feedback na Comunicação;</li> <li>- Conhecer a importância da informação interna e Externa;</li> <li>- Distinguir comunicação formal de comunicação Informal;</li> <li>- Identificar as vantagens e requisitos da Comunicação escrita e não escrita;</li> <li>- <b>Elaborar documentos para destinatários internos e externos.</b></li> </ul> | Conhecedor,<br>Crítico, Investigador,<br>Sistematizador,<br>Organizador,<br>Autônomo,<br>Comunicador,<br>Colaborador,<br>Respeitador do outro<br>e da diferença (A, B, C, D, E, F, I, J) | 1 Teste escrito/digital<br>1 Grelha de observação direta<br>1 Questões aula/Trabalhos individuais e/ou grupo<br>Caderno diário | 30%<br>15%<br>25%<br>5% |  |
| DESENVOLVIMENTO PESSOAL E INTERPESSOAL | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação. (6%)</li> <li>• Autonomia. (6%)</li> <li>• Responsabilidade. (7%)</li> <li>• Cooperação. (6%)</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | A, B, C, D, E, F, G, H, I                                                                                                                                                                | - observação direta<br>- grelhas de observação (... 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

## DIMENSÃO DA AVALIAÇÃO - CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO

### DESCRIPTORIOS DE DESEMPENHO

| 18 - 20 Valores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 14 - 17<br>Valores      | 10 - 13 Valores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 7 - 9<br>Valores        | 1 - 6 Valores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Atingiu plenamente os objetivos do módulo no que respeita a conhecer o conceito de comunicação;</li> <li>Identificar os diversos elementos constitutivos do ato comunicativo;</li> <li>Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação;</li> <li>Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação;</li> <li>Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal;</li> <li>Reconhecer a linguagem como um sistema aberto e a comunicação como um processo de influência</li> </ul> | <b>NÍVEL INTERMÉDIO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Atingiu minimamente os objetivos do módulo no que respeita a conhecer o conceito de comunicação;</li> </ul> <p>Identificar os diversos elementos constitutivos do ato comunicativo;</p> <p>Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação;</p> <p>Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação;</p> <p>Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal;</p> <p>Reconhecer a linguagem como um sistema aberto e a comunicação como um processo de influência</p> | <b>NÍVEL INTERMÉDIO</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Não atingiu os objetivos do módulo no que respeita a conhecer o conceito de comunicação;</li> </ul> <p>Identificar os diversos elementos constitutivos do ato comunicativo;</p> <p>Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação;</p> <p>Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação;</p> <p>Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal;</p> <p>Reconhecer a linguagem como um sistema aberto e a comunicação como um processo de influência</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreende inteiramente a organização pública e privada do sistema turismo, assim como dos seus subsistemas; no que respeita a conhecer o conceito de comunicação;</li> </ul> <p>Identificar os diversos elementos constitutivos do ato comunicativo;<br/>Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação;<br/>Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação;<br/>Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal;<br/>Reconhecer a linguagem como um sistema aberto e a comunicação como um processo de influência</p><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquiriu todos os conceitos básicos de acolhimento, atendimentos e prestação de serviços turísticos; no que respeita a conhecer o conceito de comunicação;</li> </ul> <p>Identificar os diversos elementos constitutivos do ato comunicativo;<br/>Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação;<br/>Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação;<br/>Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal;<br/>Reconhecer a linguagem como um sistema aberto e a comunicação como um processo de influência</p> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreende satisfatoriamente a organização pública e privada do sistema turismo, assim como dos seus subsistemas, no que respeita a conhecer o conceito de comunicação;</li> </ul> <p>Identificar os diversos elementos constitutivos do ato comunicativo;<br/>Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação;<br/>Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação;<br/>Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal;<br/>Reconhecer a linguagem como um sistema aberto e a comunicação como um processo de influência</p><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquiriu alguns conceitos básicos de acolhimento, atendimento e prestação de serviços turísticos, no que respeita a conhecer o conceito de comunicação;</li> </ul> <p>Identificar os diversos elementos constitutivos do ato comunicativo;<br/>Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação;<br/>Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação;<br/>Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal;<br/>Reconhecer a linguagem como um sistema aberto e a comunicação como um processo de influência</p> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• É incapaz de compreender a organização pública e privada do sistema de turismo, assim como dos seus subsistemas, no que respeita a conhecer o conceito de comunicação;</li> </ul> <p>Identificar os diversos elementos constitutivos do ato comunicativo;<br/>Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação;<br/>Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação;<br/>Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal;<br/>Reconhecer a linguagem como um sistema aberto e a comunicação como um processo de influência</p><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• Não adquiriu conceitos básicos de acolhimento, atendimento e prestação de serviços; no que respeita a conhecer o conceito de comunicação;</li> </ul> <p>Identificar os diversos elementos constitutivos do ato comunicativo;<br/>Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação;<br/>Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação;<br/>Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal;<br/>Reconhecer a linguagem como um sistema aberto e a comunicação como um processo de influência</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Não revela quaisquer dificuldades na compreensão da matéria, nem na transposição para o contexto real; no que respeita a conhecer o conceito de comunicação;</li> </ul> <p>Identificar os diversos elementos constitutivos do ato comunicativo;<br/>Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação;<br/>Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação;<br/>Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal;<br/>Reconhecer a linguagem como um sistema aberto e a comunicação como um processo de influência</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstra bastante interesse na aquisição de conhecimentos; no que respeita a conhecer o conceito de comunicação;</li> </ul> <p>Identificar os diversos elementos constitutivos do ato comunicativo;<br/>Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação;<br/>Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação;<br/>Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal;<br/>Reconhecer a linguagem como um sistema aberto e a comunicação como um processo de influência</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sabe estar, ser e fazer</li> </ul> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revela algumas dificuldades na compreensão da matéria, e/ou na transposição para o contexto real; no que respeita a conhecer o conceito de comunicação;</li> </ul> <p>Identificar os diversos elementos constitutivos do ato comunicativo;<br/>Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação;<br/>Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação;<br/>Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal;<br/>Reconhecer a linguagem como um sistema aberto e a comunicação como um processo de influência</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstra interesse de forma satisfatória e/ou adquire conhecimentos com alguma dificuldade no que respeita a conhecer o conceito de comunicação;</li> </ul> <p>Identificar os diversos elementos constitutivos do ato comunicativo;<br/>Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação;<br/>Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação;<br/>Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal;<br/>Reconhecer a linguagem como um sistema aberto e a comunicação como um processo de influência</p> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revela incapacidade na compreensão da matéria, nem na transposição para o contexto real; no que respeita a conhecer o conceito de comunicação;</li> </ul> <p>Identificar os diversos elementos constitutivos do ato comunicativo;<br/>Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação;<br/>Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação;<br/>Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal;<br/>Reconhecer a linguagem como um sistema aberto e a comunicação como um processo de influência</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Não demonstra interesse e/ou tem muitas dificuldades na aquisição de conhecimentos no que respeita a conhecer o conceito de comunicação;</li> </ul> <p>Identificar os diversos elementos constitutivos do ato comunicativo;<br/>Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação;<br/>Distinguir e definir modos verbais e modos não verbais de comunicação;<br/>Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal;<br/>Reconhecer a linguagem como um sistema aberto e a comunicação como um processo de influência</p> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

