

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO CURSOS PROFISSIONAIS (Secundário)

Curso Profissional Técnico de Turismo.

3º 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 COMPETÊNCIAS do PERFIL do ALUNO	Nº INSTRUMENTOS/TÉCNICAS de AVALIAÇÃO	PONDERAÇÃO	
					PARCIAL	TOTAL
CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO	Módulo 5- Procedimentos administrativos em receção	Compreender a importância da segmentação do mercado turístico;	Informado, Analítico, Sistematizador, Autónomo (A, B, E, F, H, I) Conhecedor, Analítico, Sistematizador, Autónomo (A, D, F, I) Conhecedor, Analítico, Comunicador, Colaborador, Autónomo, Respeitador do outro e da diferença) diferença (B,D;E;F,I)	1 Teste escrito/digital	30%	75%
		Aplicar as técnicas de vendas e de negociação;		1 Grelha de observação direta	15%	
		Aplicar as técnicas de atendimento e receção ao cliente;		1 Questão aula/Trabalhos individuais e/ou grupo	25%	
		- Aplicar os procedimentos para efetuar operações de reserva de produtos turísticos		Caderno diário (por módulo)	5%	
		- Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas.				

	Módulo 6- Técnicas de acolhimento e assistência a clientes	Aplicar as técnicas de planificação do serviço de informação e promoção turística e dar a conhecer ao cliente; - Identificar as tendências de evolução de tipos e segmentos de turismo, bem como de novos produtos e programas turísticos e dar a conhecer ao cliente Aplicar os métodos de recolha de informação turística de carácter geral, histórico e cultural; Identificar as motivações e interesses dos clientes.	Informado, Analítico, Crítico, Colaborador (A, B, C, E, I) Analítico, Reflexivo (B, C, F) Conhecedor, Analítico, Comunicador, Colaborador, Autónomo, Respeitador do outro e da Diferença (A, B, D, E, F, I, J)	1 Teste escrito/digital 1 Grelha de observação direta 1 Questão aula/Trabalhos individuais e/ou grupo Caderno diário (por módulo)	30% 15% 25% 5%	
	Modulo 7- Qualidade nos serviços de informação turística-	Aplicar as técnicas de condução de briefing; -Aplicar técnicas e instrumentos de acompanhamento e avaliação das atividades turísticas desenvolvidas; - Organizar, estruturar e coordenar a organização de viagens de grupos à medida das motivações dos clientes; - Aplicar as normas e procedimentos de sistemas de gestão na área da qualidade.	Informado, Analítico, Sistematizador, Autónomo (A, B, E, F, H, I) Conhecedor, Analítico, Sistematizador, Autónomo (A, D, F, I)	1 Teste escrito/digital 1 Grelha de observação direta 1 Questão aula/Trabalhos individuais e/ou grupo Caderno diário (por módulo)	30% 15% 25% 5%	

DESENVOLVIMENTO PESSOAL E INTERPESSOAL	• Participação. (6%) • Autonomia. (6%) • Responsabilidade. (7%) • Cooperação. (6%)	A, B, C, D, E, F, G, H, I	- observação direta - 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 DO MÓDULO 5

18 - 20 Valores	14 - 17 Valores	10 - 13 Valores	7 - 9 Valores	1 - 6 Valores
- Atingiu plenamente os objetivos Do módulo no que respeita a Compreender a importância da segmentação do mercado turístico; Aplicar as técnicas de vendas e de negociação; Aplicar as técnicas de atendimento e recepção ao cliente; Aplicar os procedimentos para efetuar operações de reserva de produtos turísticos - Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas. - Compreende inteiramente a organização pública e privada do sistema turismo, assim como dos seus subsistemas; no que respeita a Compreender a importância da segmentação do mercado turístico; Aplicar as técnicas de vendas e de negociação; Aplicar as técnicas de atendimento e recepção ao cliente; Aplicar os procedimentos para efetuar operações de reserva de produtos turísticos - Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e	NÍVEL INTERMÉDIO	Atingiu minimamente os objetivos do módulo no que respeita a Compreender a importância da segmentação do mercado turístico; Aplicar as técnicas de vendas e de negociação; Aplicar as técnicas de atendimento e recepção ao cliente; Aplicar os procedimentos para efetuar operações de reserva de produtos turísticos - Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas. - Compreende satisfatoriamente a organização pública e privada do sistema turismo, assim como dos seus subsistemas, no que respeita a Compreender a importância da segmentação do mercado turístico; Aplicar as técnicas de vendas e de negociação; Aplicar as técnicas de atendimento e recepção ao cliente; Aplicar os procedimentos para efetuar operações de reserva de produtos turísticos - Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e	NÍVEL INTERMÉDIO	Não atingiu os objetivos do módulo no que respeita a Compreender a importância da segmentação do mercado turístico; Aplicar as técnicas de vendas e de negociação; Aplicar as técnicas de atendimento e recepção ao cliente; Aplicar os procedimentos para efetuar operações de reserva de produtos turísticos - Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas. - É incapaz de compreender a organização pública e privada do sistema de turismo, assim como dos seus subsistemas, no que respeita a Compreender a importância da segmentação do mercado turístico; Aplicar as técnicas de vendas e de negociação; Aplicar as técnicas de atendimento e recepção ao cliente; Aplicar os procedimentos para efetuar operações de reserva de produtos turísticos - Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e

sugestões de clientes e definir medidas corretivas. • Adquiriu todos os conceitos básicos de acolhimento, atendimentos e prestação de serviços turísticos; no que respeita a Compreender a importância da segmentação do mercado turístico; Aplicar as técnicas de vendas e de negociação; Aplicar as técnicas de atendimento e recepção ao cliente; Aplicar os procedimentos para efetuar operações de reserva de produtos turísticos - Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas. Não revela quaisquer dificuldades na compreensão da matéria, nem na transposição para o contexto real; no que respeita a Compreender a importância da segmentação do mercado turístico; Aplicar as técnicas de vendas e de negociação; Aplicar as técnicas de atendimento e recepção ao cliente; Aplicar os procedimentos para efetuar operações de reserva de produtos turísticos - Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas.	sugestões de clientes e definir medidas corretivas. • Adquiriu alguns conceitos básicos de acolhimento, atendimento e prestação de serviços turísticos, no que respeita a Compreender a importância da segmentação do mercado turístico; Aplicar as técnicas de vendas e de negociação; Aplicar as técnicas de atendimento e recepção ao cliente; Aplicar os procedimentos para efetuar operações de reserva de produtos turísticos - Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas. Revela algumas dificuldades na compreensão da matéria, e/ou na transposição para o contexto real; no que respeita a Compreender a importância da segmentação do mercado turístico; Aplicar as técnicas de vendas e de negociação; Aplicar as técnicas de atendimento e recepção ao cliente; Aplicar os procedimentos para efetuar operações de reserva de produtos turísticos - Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas.	sugestões de clientes e definir medidas corretivas. • Não adquiriu conceitos básicos de acolhimento, atendimento e prestação de serviços; no que respeita a Compreender a importância da segmentação do mercado turístico; Aplicar as técnicas de vendas e de negociação; Aplicar as técnicas de atendimento e recepção ao cliente; Aplicar os procedimentos para efetuar operações de reserva de produtos turísticos - Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas. Revela incapacidade na compreensão da matéria, nem na transposição para o contexto real; no que respeita a Compreender a importância da segmentação do mercado turístico; Aplicar as técnicas de vendas e de negociação; Aplicar as técnicas de atendimento e recepção ao cliente; Aplicar os procedimentos para efetuar operações de reserva de produtos turísticos - Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas.
--	--	---

• Demonstra bastante interesse na aquisição de conhecimentos; no que respeita a Compreender a importância da segmentação do mercado turístico; Aplicar as técnicas de vendas e de negociação; Aplicar as técnicas de atendimento e recepção ao cliente; Aplicar os procedimentos para efetuar operações de reserva de produtos turísticos - Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas. • Sabe estar, ser e fazer		• Demonstra interesse de forma satisfatória e/ou adquire conhecimentos com alguma dificuldade, no que respeita a Compreender a importância da segmentação do mercado turístico; Aplicar as técnicas de vendas e de negociação; Aplicar as técnicas de atendimento e recepção ao cliente; Aplicar os procedimentos para efetuar operações de reserva de produtos turísticos - Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas.		• Não demonstra interesse e/ou tem muitas dificuldades na aquisição de conhecimentos no que respeita a Compreender a importância da segmentação do mercado turístico; Aplicar as técnicas de vendas e de negociação; Aplicar as técnicas de atendimento e recepção ao cliente; Aplicar os procedimentos para efetuar operações de reserva de produtos turísticos - Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas.
---	--	--	--	--

DIMENSÃO DA AVALIAÇÃO - CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO

DESCRIPTORIOS DE DESEMPENHO DO MÓDULO 6

18 - 20 Valores	14 - 17 Valores	10 - 13 Valores	7 - 9 Valores	1 - 6 Valores
• Atingiu plenamente os objetivos do módulo no que respeita a Aplicar as técnicas de planificação do serviço de informação e promoção turística e dar a conhecer ao cliente; - Identificar as tendências de evolução de tipos e segmentos de turismo, bem como de novos produtos e programas turísticos e dar a conhecer ao cliente - Aplicar os métodos de recolha de informação turística de carácter geral, histórico e cultural; - Identificar as motivações e interesses dos clientes. • Compreende inteiramente a organização pública e privada do sistema turismo, assim como dos seus subsistemas; no que respeita a Aplicar as técnicas de planificação do serviço de informação e promoção turística e dar a conhecer ao cliente; - Identificar as tendências de	NÍVEL INTERMÉDIO	• Atingiu minimamente os objetivos do módulo no que respeita a Aplicar as técnicas de planificação do serviço de informação e promoção turística e dar a conhecer ao cliente; - Identificar as tendências de evolução de tipos e segmentos de turismo, bem como de novos produtos e programas turísticos e dar a conhecer ao cliente - Aplicar os métodos de recolha de informação turística de carácter geral, histórico e cultural; - Identificar as motivações e interesses dos clientes. • Compreende satisfatoriamente a organização pública e privada do sistema turismo, assim como dos seus subsistemas no que respeita a Aplicar as técnicas de planificação do serviço de informação e promoção turística e dar a conhecer ao	NÍVEL INTERMÉDIO	• Não atingiu os objetivos do módulo no que respeita a Aplicar as técnicas de planificação do serviço de informação e promoção turística e dar a conhecer ao cliente; - Identificar as tendências de evolução de tipos e segmentos de turismo, bem como de novos produtos e programas turísticos e dar a conhecer ao cliente - Aplicar os métodos de recolha de informação turística de carácter geral, histórico e cultural; - Identificar as motivações e interesses dos clientes. • É incapaz de compreender a organização pública e privada do sistema de turismo, assim como dos seus subsistemas no que respeita a Aplicar as técnicas de planificação do serviço de informação e promoção turística e dar a conhecer ao cliente;

evolução de tipos e segmentos de turismo, bem como de novos produtos e programas turísticos e dar a conhecer ao cliente Aplicar os métodos de recolha de informação turística de carácter geral, histórico e cultural; Identificar as motivações e interesses dos clientes. • Adquiriu todos os conceitos básicos de acolhimento, atendimentos e prestação de serviços turísticos; no que respeita a Compreender a importância da segmentação do mercado turístico; Aplicar as técnicas de vendas e de negociação; Aplicar as técnicas de atendimento e receção ao cliente; Aplicar os procedimentos para efetuar operações de reserva de produtos turísticos - Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas. • Não revela quaisquer dificuldades na compreensão da matéria, nem na transposição para o contexto real; no que respeita a Compreender a importância da segmentação do mercado turístico; Aplicar as técnicas de vendas e de negociação; Aplicar as técnicas de atendimento e receção ao cliente; Aplicar os procedimentos para efetuar	cliente; - Identificar as tendências de evolução de tipos e segmentos de turismo, bem como de novos produtos e programas turísticos e dar a conhecer ao cliente Aplicar os métodos de recolha de informação turística de carácter geral, histórico e cultural; Identificar as motivações e interesses dos clientes. • Adquiriu alguns conceitos básicos de acolhimento, atendimento e prestação de serviços turísticos, no que respeita a Compreender a importância da segmentação do mercado turístico; Aplicar as técnicas de vendas e de negociação; Aplicar as técnicas de atendimento e receção ao cliente; Aplicar os procedimentos para efetuar operações de reserva de produtos turísticos - Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas. • Revela algumas dificuldades na compreensão da matéria, e/ou na transposição para o contexto real; no que respeita a Compreender a importância da segmentação do mercado turístico; Aplicar as técnicas de vendas e de negociação; Aplicar as técnicas de atendimento e receção ao cliente; Aplicar os procedimentos para efetuar	- Identificar as tendências de evolução de tipos e segmentos de turismo, bem como de novos produtos e programas turísticos e dar a conhecer ao cliente Aplicar os métodos de recolha de informação turística de carácter geral, histórico e cultural; Identificar as motivações e interesses dos clientes. • Não adquiriu conceitos básicos de acolhimento, atendimento e prestação de serviços; no que respeita a Compreender a importância da segmentação do mercado turístico; Aplicar as técnicas de vendas e de negociação; Aplicar as técnicas de atendimento e receção ao cliente; Aplicar os procedimentos para efetuar operações de reserva de produtos turísticos - Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas. • Revela incapacidade na compreensão da matéria, nem na transposição para o contexto real; no que respeita a Compreender a importância da segmentação do mercado turístico; Aplicar as técnicas de vendas e de negociação; Aplicar as técnicas de atendimento e receção ao cliente; Aplicar os procedimentos para efetuar
--	--	--

operações de reserva de produtos turísticos - Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas. • Demonstra bastante interesse na aquisição de conhecimentos; no que respeita a Compreender a importância da segmentação do mercado turístico; Aplicar as técnicas de vendas e de negociação; Aplicar as técnicas de atendimento e receção ao cliente; Aplicar os procedimentos para efetuar operações de reserva de produtos turísticos - Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas. • Sabe estar, ser e fazer		operações de reserva de produtos turísticos - Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas. • Demonstra interesse de forma satisfatória e/ou adquire conhecimentos com alguma dificuldade, no que respeita a Compreender a importância da segmentação do mercado turístico; Aplicar as técnicas de vendas e de negociação; Aplicar as técnicas de atendimento e receção ao cliente; Aplicar os procedimentos para efetuar operações de reserva de produtos turísticos - Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas.		operações de reserva de produtos turísticos - Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas. • Não demonstra interesse e/ou tem muitas dificuldades na aquisição de conhecimentos no que respeita a Compreender a importância da segmentação do mercado turístico; Aplicar as técnicas de vendas e de negociação; Aplicar as técnicas de atendimento e receção ao cliente; Aplicar os procedimentos para efetuar operações de reserva de produtos turísticos - Aplicar os procedimentos para a resolução/tratamento de reclamações e sugestões de clientes e definir medidas corretivas.
--	--	---	--	---

DIMENSÃO DA AVALIAÇÃO - CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO

DESCRIPTORIOS DE DESEMPENHO DO MÓDULO 7

18 - 20 Valores	14 - 17 Valores	10 - 13 Valores	7 - 9 Valores	1 - 6 Valores
• Atingiu plenamente os objetivos Do módulo no que respeita a Aplicar as técnicas de condução de briefing; Aplicar técnicas e instrumentos de acompanhamento e avaliação das atividades turísticas desenvolvidas; Organizar, estruturar e coordenar a organização de viagens de grupos à medida das motivações dos clientes; Aplicar as normas e procedimentos de sistemas de gestão na área da qualidade. • Compreende inteiramente a organização pública e privada do sistema turismo, assim como dos seus subsistemas; no que respeita a Aplicar as técnicas de condução de briefing; Aplicar técnicas e instrumentos de acompanhamento e avaliação das atividades turísticas desenvolvidas; Organizar, estruturar e coordenar a organização de viagens de grupos à medida das motivações dos clientes;	NÍVEL INTERMÉDIO	• Atingiu minimamente os objetivos do módulo no que respeita a Aplicar as técnicas de condução de briefing; Aplicar técnicas e instrumentos de acompanhamento e avaliação das atividades turísticas desenvolvidas; Organizar, estruturar e coordenar a organização de viagens de grupos à medida das motivações dos clientes; • Compreende satisfatoriamente a organização pública e privada do sistema turismo, assim como dos seus subsistemas, no que respeita a Aplicar as técnicas de condução de briefing; Aplicar técnicas e instrumentos de acompanhamento e avaliação das atividades turísticas desenvolvidas; Organizar, estruturar e coordenar a organização de viagens de grupos à medida das motivações dos clientes	NÍVEL INTERMÉDIO	Não atingiu os objetivos do módulo no que respeita a Aplicar as técnicas de condução de briefing; Aplicar técnicas e instrumentos de acompanhamento e avaliação das atividades turísticas desenvolvidas; Organizar, estruturar e coordenar a organização de viagens de grupos à medida das motivações dos clientes; • É incapaz de compreender a organização pública e privada do sistema de turismo, assim como dos seus subsistemas, no que respeita a Aplicar as técnicas de condução de briefing; Aplicar técnicas e instrumentos de acompanhamento e avaliação das atividades turísticas desenvolvidas; Organizar, estruturar e coordenar a organização de viagens de grupos à medida das motivações dos clientes;

• Adquiriu todos os conceitos básicos de acolhimento, atendimentos e prestação de serviços turísticos; no que respeita a Aplicar as técnicas de condução de briefing; Aplicar técnicas e instrumentos de acompanhamento e avaliação das atividades turísticas desenvolvidas; Organizar, estruturar e coordenar a organização de viagens de grupos à medida das motivações dos clientes; • Não revela quaisquer dificuldades na compreensão da matéria, nem na Na transposição para o contexto real; no que respeita a Aplicar as técnicas de condução de briefing; Aplicar técnicas e instrumentos de acompanhamento e avaliação das atividades turísticas desenvolvidas; Organizar, estruturar e coordenar a organização de viagens de grupos à medida das motivações dos clientes • Demonstra bastante interesse na aquisição de conhecimentos; no que respeita a Aplicar as técnicas de condução de briefing; Aplicar técnicas e instrumentos de acompanhamento e avaliação das atividades turísticas desenvolvidas; Organizar, estruturar e coordenar a organização de viagens de grupos à medida das motivações dos clientes	• Adquiriu alguns conceitos básicos de acolhimento, atendimento e prestação de serviços turísticos, no que respeita a Aplicar as técnicas de condução de briefing; Aplicar técnicas e instrumentos de acompanhamento e avaliação das atividades turísticas desenvolvidas; Organizar, estruturar e coordenar a organização de viagens de grupos à medida das motivações dos clientes; • Revela algumas dificuldades na compreensão na transposição para o contexto real; no que respeita a Aplicar as técnicas de condução de briefing; Aplicar técnicas e instrumentos de acompanhamento e avaliação das atividades turísticas desenvolvidas; Organizar, estruturar e coordenar a organização de viagens de grupos à medida das motivações dos clientes • Demonstra interesse de forma satisfatória e/ou adquire conhecimentos com alguma dificuldade, no que respeita a Aplicar as técnicas de condução de briefing; Aplicar técnicas e instrumentos de acompanhamento e avaliação das atividades turísticas desenvolvidas; Organizar, estruturar e coordenar a organização de viagens de grupos à	• Não adquiriu conceitos básicos de acolhimento, atendimento e prestação de serviços; no que respeita a Aplicar as técnicas de condução de briefing; Aplicar técnicas e instrumentos de acompanhamento e avaliação das atividades turísticas desenvolvidas; Organizar, estruturar e coordenar a organização de viagens de grupos à medida das motivações dos clientes; • Revela incapacidade na compreensão da matéria, nem na transposição para o contexto a matéria e na transposição para o contexto real; ; no que respeita a Aplicar as técnicas de condução de briefing; Aplicar técnicas e instrumentos de acompanhamento e avaliação das atividades turísticas desenvolvidas; Organizar, estruturar e coordenar a organização de viagens de grupos à medida das motivações dos clientes • Não demonstra interesse e/ou tem muitas dificuldades na aquisição de conhecimentos no que respeita a Aplicar as técnicas de condução de briefing; Aplicar técnicas e instrumentos de acompanhamento e avaliação das atividades turísticas desenvolvidas; Organizar, estruturar e coordenar a
--	--	---

Sabe estar, ser e fazer		medida das motivações dos clientes		organização de viagens de grupos à medida das motivações dos clientes
---	--	------------------------------------	--	---