

---

**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 COMPETÊNCIAS do PERFIL do ALUNO	Nº INSTRUMENTOS/TÉCNICAS de AVALIAÇÃO	PONDERAÇÃO	
					PARCIAL	TOTAL
CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO	Módulo 1- Comunicação nas relações interpessoais	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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>	<p>Informado, Analítico, Sistematizador, Autônomo (A, B, E, F, H, I)</p> <p>Conhecedor, Analítico, Sistematizador, Autônomo (A, D, F, I)</p> <p>Informado, Conhecedor, Crítico, Sistematizador, Autônomo (A, B, C, D, G, H, I)</p>	<p>Trabalhos de pesquisa/investigação/projeto</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grelhas de observação de apresentações orais</li> <li>- Questões aula</li> </ul> <p>-Participação em contextos práticos</p>		75%

	<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, Crítico, Investigador, Sistematizador, Organizador, Autônomo, Comunicador, Colaborador, Respeitador do outro e da diferença (A, B, C, D, E, F, I, J)	Trabalhos de pesquisa/investigação/projeto <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grelhas de observação de apresentações orais</li> <li>- Questões aula</li> <li>- Participação em contextos práticos</li> </ul>		
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 - grelhas de observação (... por Módulo)		<b>25%</b>

#### 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

### DESCRITORES DE DESEMPENHO MÓDULO 1

18 - 20 Valores	14 - 17 Valores	10 - 13 Valores	7 - 9 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>	NÍVEL INTERMÉDIO	<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>	NÍVEL INTERMÉDIO	<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; Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação; Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação; Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal; Reconhecer a linguagem como um sistema aberto e a comunicação como um processo de influência</p> <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; Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação; Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação; Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal; 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; Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação; Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação; Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal; Reconhecer a linguagem como um sistema aberto e a comunicação como um processo de influência</p> <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; Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação; Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação; Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal; 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; Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação; Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação; Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal; Reconhecer a linguagem como um sistema aberto e a comunicação como um processo de influência</p> <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; Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação; Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação; Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal; 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; Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação; Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação; Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal; 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; Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação; Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação; Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal; 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; Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação; Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação; Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal; 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; Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação; Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação; Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal; 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; Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação; Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação; Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal; 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; Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação; Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação; Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal; Reconhecer a linguagem como um sistema aberto e a comunicação como um processo de influência</p>
--	--	---	--	---

## DIMENSÃO DA AVALIAÇÃO - CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO

### DESCRIPTORIOS DE DESEMPENHO MÓDULO 2

18 - 20 Valores	14 - 17 Valores	10 - 13 Valores	7 - 9 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>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>Elaborar documentos para destinatários internos e externos.</li> </ul>	<b>NÍVEL INTERMÉDIO</b>	<p>Atingiu minimamente os objetivos do módulo no que respeita a conhecer o conceito de comunicação;</p> <p>Compreender a importância da comunicação nas organizações;</p> <p>Identificar canais de comunicação;</p> <p>Descrever os processos de comunicação;</p> <p>Compreender a importância do feedback na comunicação;</p> <p>Conhecer a importância da informação interna e externa;</p> <p>Distinguir comunicação formal de comunicação informal;</p> <p>Identificar as vantagens e requisitos da Comunicação escrita e não escrita;</p> <p>Elaborar documentos para destinatários internos e externos.</p>	<b>NÍVEL INTERMÉDIO</b>	<p>Não atingiu os objetivos do módulo no que respeita a conhecer o conceito de comunicação;</p> <p>Compreender a importância da comunicação nas organizações;</p> <p>Identificar canais de comunicação;</p> <p>Descrever os processos de comunicação;</p> <p>Compreender a importância do feedback na comunicação;</p> <p>Conhecer a importância da informação interna e externa;</p> <p>Distinguir comunicação formal de comunicação informal;</p> <p>Identificar as vantagens e requisitos da Comunicação escrita e não escrita;</p> <p>Elaborar documentos para destinatários internos e externos.</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; Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação; Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação; Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal; Reconhecer a linguagem como um sistema aberto e a comunicação como um processo de influência</p> <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; Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação; Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação; Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal; 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; Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação; Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação; Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal; Reconhecer a linguagem como um sistema aberto e a comunicação como um processo de influência</p> <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; Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação; Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação; Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal; 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; Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação; Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação; Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal; Reconhecer a linguagem como um sistema aberto e a comunicação como um processo de influência</p> <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; Distinguir a comunicação interpessoal de outros tipos de comunicação; Distinguir e definir modos verbais e modos não-verbais de comunicação; Reconhecer as quatro distâncias da comunicação interpessoal; 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>Compreender a importância da comunicação nas organizações; Identificar canais de comunicação; Descrever os processos de comunicação; Compreender a importância do feedback na comunicação; Conhecer a importância da informação interna e externa; Distinguir comunicação formal de comunicação informal; Identificar as vantagens e requisitos da Comunicação escrita e não escrita; Elaborar documentos para destinatários internos e externos.</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>Compreender a importância da comunicação nas organizações; Identificar canais de comunicação; Descrever os processos de comunicação; Compreender a importância do feedback na comunicação; Conhecer a importância da informação interna e externa; Distinguir comunicação formal de</p>	<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>Compreender a importância da comunicação nas organizações; Identificar canais de comunicação; Descrever os processos de comunicação; Compreender a importância do feedback na comunicação; Conhecer a importância da informação interna e externa; Distinguir comunicação formal de comunicação informal; Identificar as vantagens e requisitos da Comunicação escrita e não escrita; Elaborar documentos para destinatários internos e externos.</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>Compreender a importância da comunicação nas organizações; Identificar canais de comunicação; Descrever os processos de comunicação; Compreender a importância do feedback na comunicação; Conhecer a importância da informação interna e externa;</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>Compreender a importância da comunicação nas organizações; Identificar canais de comunicação; Descrever os processos de comunicação; Compreender a importância do feedback na comunicação; Conhecer a importância da informação interna e externa; Distinguir comunicação formal de comunicação informal; Identificar as vantagens e requisitos da Comunicação escrita e não escrita; Elaborar documentos para destinatários internos e externos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Não demonstra interesse e/ou tem muitas dificuldades na aquisição de no que respeita a conhecer o conceito de comunicação;</li> </ul> <p>Compreender a importância da comunicação nas organizações; Identificar canais de comunicação; Descrever os processos de comunicação; Compreender a importância do feedback na comunicação; Conhecer a importância da informação</p>
--	--	---

<p>comunicação informal; Identificar as vantagens e requisitos da Comunicação escrita e não escrita; Elaborar documentos para destinatários internos e externos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sabe estar, ser e fazer</li> </ul>		<p>Distinguir comunicação formal de comunicação informal; Identificar as vantagens e requisitos da Comunicação escrita e não escrita; Elaborar documentos para destinatários internos e externos.</p>		<p>interna e externa; Distinguir comunicação formal de comunicação informal; Identificar as vantagens e requisitos da Comunicação escrita e não escrita; Elaborar documentos para destinatários internos e externos.</p>
--	--	---	--	--