
CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO CURSOS PROFISSIONAIS (Secundário)

Curso Profissional Técnico de Turismo

**2ºAno / 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 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.

DOMÍNIO/TEMAS	APRENDIZAGENS	ÁREAS DE COMPETÊNCIAS do PERFIL do ALUNO	Nº INSTRUMENTOS/TÉCNICAS de AVALIAÇÃO	PONDERAÇÃO	
				PARCIAL	TOTAL
CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO	Módulo 3: Atendimento e comunicação <p>Módulo 3</p> <p>Conhecer os diversos tipos de apresentações / cumprimentos formais e informais</p> <p>Distinguir os diversos tratamentos honoríficos, a diversas hierarquias subjacentes, e agir em conformidade.</p> <p>Utilizar diversas técnicas adequadas à comunicação oral</p> <p>Compreender e utilizar corretamente as práticas a ter em conta nas diferentes organizações públicas/privadas.</p> <p>Caracterizar as regras subjacentes aos diversos protocolos empresariais</p> <p>Distinguir as diversas situações e atuações dirigidas ao atendimento, posturas e ambientes</p> <p>Reconhecer a importância da apresentação visual em ocasiões formais e informais como veículo de comunicação social</p>	Conhecedor, sabedor, culto, informado (A, B, G, I, J) Indagador/ Investigador (C, D, F, H, I) Respeitador da diferença/do outro (A, B, E, F, H) Sistematizador/ Organizador (A, B, C, I, J)	1 Teste escrito/digital 1 Grelha de observação direta 1 Questões aula/Trabalhos individuais e/ou grupo Caderno diário	30% 15% 25% 5%	75%

DOMINIO/TEMAS	APRENDIZAGENS	ÁREAS DE COMPETÊNCIAS do PERFIL do ALUNO	Nº INSTRUMENTOS/TÉCNICAS de AVALIAÇÃO	PONDERAÇÃO	
				PARCIAL	TOTAL
CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO	Módulo 4: Relações públicas no turismo Módulo 4 Reconhecer o papel e o serviço de relações públicas, no desenvolvimento e consolidação das organizações ao longo dos diferentes contextos históricos Utilizar conhecimentos acerca do perfil, funções, e áreas de atuação de um relações públicas Reconhecer a componente ética que deve presidir ao exercício da atividade Utilizar conhecimentos de planeamento e pesquisa documental nos sectores público e privado Conhecer o processo, e os métodos de formação da opinião pública Identificar as condicionantes presentes na formação / modificação das atitudes e a consciencialização da opinião pública	Conhecedor, sabedor, culto, informado (A, B, G, I, J) Crítico/Analítico (A, B, C, D, G) Indagador/ Investigador (C, D, F, H, I) Respeitador da diferença/do outro (A, B, E, F, H) Sistematizador/ Organizador (A, B, C, I, J)	1 Teste escrito/digital 1 Grelha de observação direta 1 Questões aula/Trabalhos individuais e/ou grupo Caderno diário	30% 15% 25% 5%	75%

<p>DESENVOLVIMENTO PESSOAL E INTERPESSOAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> Participação. (6%) Autonomia. (6%) Responsabilidade. (7%) Cooperação. (6%) 	<p>A, B, C, D, E, F, G, H, I</p>	<p>- observação direta - grelhas de observação (... por Módulo)</p>	<p>25%</p>
--	---	----------------------------------	---	------------

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)

18 - 20 valores	14 - 17 valores	10 - 13 valores	7 - 9 valores	1 - 6 valores
<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 	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 • Revela de forma razoável o saber estar, ser e/ou fazer 	NÍVEL INTERMÉDIO	<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>