

---

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

**Curso Profissional Técnico de Turismo**

---

**2º 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 diferentes estilos de relacionamento interpessoal e conhecer os comportamentos mais adequados à eficiência de cada situação de comunicação;
- Dominar técnicas de expressão e utilizar formas de argumentação, desenvolvendo simultaneamente as competências necessárias para aumentar a eficácia na preparação, gestão e controlo de processos comunicacionais;
- Consciencializar-se das mudanças a realizar para garantir uma progressiva otimização da capacidade de comunicar profissionalmente, contribuindo também para o desenvolvimento do sistema comunicacional no Turismo;
- Controlar as emoções e obter o melhor proveito das mesmas;
- Transmitir informações ao turista/visitante, com a ajuda da imagem;
- Promover a linguagem da confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar;
- Conhecer e desenvolver técnicas de relações públicas por forma a dinamizar e melhorar a imagem do produto turístico;
- Desenvolver a aplicação das técnicas e dos procedimentos a utilizar nos serviços prestados ao nível da receção em turismo;
- Reconhecer e utilizar técnicas para acolher e prestar assistência ao turista/visitante;
- Reconhecer a importância da qualidade da informação turística facultada ao turista/visitante numa perspetiva de atingir os níveis de qualidade total cada vez mais necessários para a competitividade dos destinos turísticos.

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

	DOMINIO/TEMAS	APRENDIZAGENS	ÁREAS DE COMPETÊNCIAS do PERFIL do ALUNO	Nº INSTRUMENTOS/TÉCNICAS de AVALIAÇÃO	PONDERAÇÃO	
					PARCIAL	TOTAL
CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO	<b>Módulo 4: Relações públicas no turismo</b>	<b>Módulo 4</b> 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%	<b>75%</b>
					15%	
					25%	
					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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- observação direta</li> <li>- grelhas de observação (... por Módulo)</li> </ul>	25%
---	---	---------------------------	---	-----

**Áreas de Competências do Perfil dos Alunos (ACPA):**

**A** Linguagens e textos  
**B** Informação e comunicação  
**C** Raciocínio e resolução de problemas  
**D** Pensamento crítico e pensamento criativo  
**E** Relacionamento interpessoal

**F** Desenvolvimento pessoal e autonomia;  
**G** Bem-estar, saúde e ambiente  
**H** Sensibilidade estética e artística  
**I** Saber científico, técnico e tecnológico  
**J** Consciência e domínio do corpo

## DOMÍNIO DE AVALIAÇÃO - CONHECIMENTOS E CAPACIDADES

### DESCRIPTORIOS 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"> <li>• Atingiu plenamente os objetivos</li> <li>• Compreende inteiramente a organização pública e privada do sistema turismo, assim como dos seus subsistemas</li> <li>• Adquiriu todos os conceitos básicos de acolhimento, atendimento e prestação de serviços turísticos</li> <li>• Não revela quaisquer dificuldades na compreensão da matéria, quer na transposição para o contexto real</li> <li>• Demonstra bastante interesse na aquisição de conhecimentos</li> <li>• Sabe estar, ser e fazer</li> </ul>	NÍVEL INTERMÉDIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atingiu minimamente os objetivos</li> <li>• Compreende satisfatoriamente a organização pública e privada do sistema turismo, assim como dos seus subsistemas</li> <li>• Adquiriu alguns dos conceitos básicos de acolhimento, atendimento e prestação de serviços turísticos</li> <li>• Revela algumas dificuldades na compreensão da matéria e/ou na transposição para o contexto real</li> <li>• Demonstra interesse de forma satisfatória e/ou adquire conhecimentos com pouca facilidade</li> <li>• Revela de forma razoável o saber estar, ser e/ou fazer</li> </ul>	NÍVEL INTERMÉDIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não atingiu qualquer um dos objetivos</li> <li>• É incapaz de compreender a organização pública e privada do sistema turismo, assim como dos seus subsistemas</li> <li>• Não adquiriu os conceitos básicos de acolhimento, atendimento e prestação de serviços turísticos</li> <li>• Revela incapacidade para compreender e transpor a matéria para o contexto real</li> <li>• Não demonstra interesse e/ou tem muitas dificuldades na aquisição de conhecimentos</li> </ul> <p>Revela grandes lacunas no saber estar, ser e/ou fazer</p>