

Disciplina : Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO
Curso Técnico de Turismo

2022/2023
Ensino Profissional

Domínios	Descritores do perfil do aluno	Descritores de desempenho	Instrumentos de avaliação	Ponderações
Memorizar conceitos básicos e conhecer a terminologia específica da disciplina	A; B;C; D; E; F; G; I;	• 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. • Interpretar dados estatísticos apresentados em diferentes suportes. • Desenvolver o espírito crítico e de abertura a diferentes perspetivas de análise da realidade turística. • Selecionar informação, elaborando sínteses de conteúdo da documentação analisada. • Apresentar comunicações orais e escritas recorrendo a suportes diversificados de apresentação da informação.	• Testes e/ou Trabalhos de grupo com apresentação e/ou Trabalhos individuais; • Trabalhos individuais de carácter anual e/ou Trabalhos individuais e/ou Relatórios e ou Trabalhos de Grupo na aula; • Conteúdo das intervenções Orais • Grelhas de observação	30%
Compreender, interpretar, explicar e pesquisar factos relacionados com a disciplina				30%
Aplicar, calcular, interpretar dados e comunicar				40%

ÁREAS DE COMPETÊNCIAS DOPERFIL 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**- Autonomia e desenvolvimento pessoal. **G**-Bem-estar e saúde. **H**-Sensibilidade estética e artística. **I**- Saber técnico e tecnologias. **J**-Consciência e domínio do corpo.