

|            |                        |
|------------|------------------------|
| DISCIPLINA | TCAT (CPTTurismo)      |
| DOCUMENTO  | Critérios de Avaliação |
| ANO        | 10º e 11º              |

### ÁREAS DE COMPETÊNCIA DO PERFIL DOS ALUNOS

Os critérios apresentados pela disciplina têm por base as “Áreas de competências do perfil dos alunos à saída da escolaridade obrigatória” elencadas no documento *Aprendizagens Essenciais*, a saber:

A. Linguagem 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.

| TEMAS                                               | SUBDOMÍNIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                    | DESCRIPTORIOS DE DESEMPENHO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A Comunicação nas Relações Interpessoais (Módulo 1) | <ol style="list-style-type: none"> <li>Definição de comunicação</li> <li>Componentes do ato comunicativo (emissor, recetor, mensagem, canal, código, contexto, feedback)</li> <li>Distinção entre comunicação interpessoal e outros tipos de comunicação (comunicação animal, social, institucional, etc.)</li> <li>Modos de comunicação interpessoal</li> <li>Comunicação e processo de influência</li> </ol> | <p>▪ Trabalhos individuais e/ou pares</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ficha(s) Formativa(s)</li> <li>Pesquisa de informação</li> <li>Portefólio</li> <li>Relatório(s)</li> <li>Debate(s)</li> <li>...</li> </ul> <p>▪ Registo(s) de avaliação</p> <p>▪ Auto e heteroavaliação</p> | <p><b>MB/18-20</b> - Desempenho muito bom dado o aluno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar claramente diferentes estilos de relacionamento interpessoal e conhecer os comportamentos mais adequados à eficiência de cada situação de comunicação;</li> <li>Dominar claramente técnicas de expressão;</li> <li>Reconhecer claramente as mudanças a realizar para garantir uma progressiva optimização da capacidade de comunicar profissionalmente, contribuindo também para o desenvolvimento do sistema comunicacional no Turismo;</li> <li>Transmitir claramente as informações ao turista/visitante, com a ajuda da imagem;</li> <li>Promover claramente a linguagem da confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar;</li> <li>Conhecer e desenvolver claramente técnicas de relações públicas por forma a dinamizar e melhorar a imagem do produto turístico;</li> <li>Desenvolver claramente a aplicação das técnicas e dos procedimentos a utilizar nos serviços prestados ao nível da receção em turismo;</li> <li>Reconhecer e utilizar claramente técnicas para acolher e prestar assistência ao turista/visitante;</li> <li>Reconhecer claramente a importância da qualidade da informação turística facultada ao turista/visitante.</li> </ul> <p><b>Revela muito bom relacionamento interpessoal bem como autonomia, responsabilidade e cooperação.</b></p> |
| Comunicação e Imagem nas Organizações (Módulo 2)    | <ol style="list-style-type: none"> <li>A comunicação na empresa</li> <li>Práticas de comunicação em contexto empresarial</li> <li>O tratamento da correspondência</li> <li>A produção de informação através de meios informáticos</li> </ol>                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| TEMAS                                                        | SUBDOMÍNIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | DESCRITORES DE DESEMPENHO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Atendimento e Comunicação</b><br><br><b>(Módulo 3)</b>    | 1. Apresentações e cumprimentos<br>2. Tratamentos honoríficos - por escrito e oralmente<br>3. Técnicas para falar em público<br>4. Civilidade no escritório<br>5. Precedências<br>6. Postura<br>7. Kinesia<br>8. A indumentária como parte da paralinguagem<br>9. Regras de ouro do protocolo empresarial internacional | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trabalhos individuais e/ou pares               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha(s) Formativa(s)</li> <li>• Pesquisa de informação</li> <li>• Portefólio</li> <li>• Relatório(s)</li> <li>• Debate(s)</li> <li>• ...</li> </ul> </li> <li>▪ Registo(s) de avaliação</li> <li>▪ Auto e heteroavaliação</li> </ul> | <p><b>B/14-17 - Desempenho bom dado o aluno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar com facilidade diferentes estilos de relacionamento interpessoal e conhecer os comportamentos mais adequados à eficiência de cada situação de comunicação;</li> <li>- Dominar com facilidade técnicas de expressão;</li> <li>- Reconhecer com facilidade as mudanças a realizar para garantir uma progressiva optimização da capacidade de comunicar profissionalmente, contribuindo também para o desenvolvimento do sistema comunicacional no Turismo;</li> <li>- Transmitir com facilidade as informações ao turista/visitante, com a ajuda da imagem;</li> <li>- Promover com facilidade a linguagem da confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar;</li> <li>- Conhecer e desenvolver com facilidade técnicas de relações públicas por forma a dinamizar e melhorar a imagem do produto turístico;</li> <li>- Desenvolver com facilidade a aplicação das técnicas e dos procedimentos a utilizar nos serviços prestados ao nível da receção em turismo;</li> <li>- Reconhecer e utilizar com facilidade técnicas para acolher e prestar assistência ao turista/visitante;</li> <li>- Reconhecer com facilidade a importância da qualidade da informação turística facultada ao turista/visitante.</li> </ul> <p><b>Revela bom relacionamento interpessoal bem como autonomia, responsabilidade e cooperação.</b></p> <p><b>S/10-13 - Desempenho suficiente dado o aluno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar diferentes estilos de relacionamento interpessoal e conhecer os comportamentos mais adequados à eficiência de cada situação de comunicação;</li> <li>- Dominar técnicas de expressão;</li> <li>- Reconhecer as mudanças a realizar para garantir uma progressiva optimização da capacidade de comunicar profissionalmente, contribuindo também para o desenvolvimento do sistema comunicacional no Turismo;</li> <li>- Transmitir as informações ao turista/visitante, com a ajuda da imagem;</li> <li>- Promover a linguagem da confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar;</li> <li>- Conhecer e desenvolver técnicas de relações públicas por forma a dinamizar e melhorar a imagem do produto turístico;</li> <li>- Desenvolver a aplicação das técnicas e dos procedimentos a utilizar nos serviços prestados ao nível da receção em turismo;</li> </ul> |
| <b>Relações Públicas no Turismo</b><br><br><b>(Módulo 4)</b> | 1. Conceito de Relações Públicas<br>2. Conceito de Atitude<br>3. Conceito de Opinião Pública<br>4. Medição da Opinião Pública                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| TEMAS                                                                            | SUBDOMÍNIO                                                                                                                                                                                                                                        | INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | DESCRITORES DE DESEMPENHO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Procedimentos Administrativos em Recepção</b><br><br><b>(Módulo 5)</b>        | 1. Os serviços de recepção nas empresas turísticas<br>2. Procedimentos administrativos - áreas de aplicação das TIC<br>3. Técnicas de arquivo                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trabalhos individuais e/ou pares               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha(s) Formativa(s)</li> <li>• Pesquisa de informação</li> <li>• Portefólio</li> <li>• Relatório(s)</li> <li>• Debate(s)</li> <li>• ...</li> </ul> </li> <li>▪ Registo(s) de avaliação</li> <li>▪ Auto e heteroavaliação</li> </ul> | <p>- Reconhecer a importância da qualidade da informação turística facultada ao turista/visitante.</p> <p><b>Revela um satisfatório relacionamento interpessoal bem como autonomia, responsabilidade e cooperação.</b></p> <p><b>I/5-9 - Desempenho insuficiente dado o aluno ter dificuldades em:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar diferentes estilos de relacionamento interpessoal e conhecer os comportamentos mais adequados à eficiência de cada situação de comunicação;</li> <li>- Dominar técnicas de expressão;</li> <li>- Reconhecer as mudanças a realizar para garantir uma progressiva optimização da capacidade de comunicar profissionalmente, contribuindo também para o desenvolvimento do sistema comunicacional no Turismo;</li> <li>- Transmitir as informações ao turista/visitante, com a ajuda da imagem;</li> <li>- Promover a linguagem da confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar;</li> <li>- Conhecer e desenvolver técnicas de relações públicas por forma a dinamizar e melhorar a imagem do produto turístico;</li> <li>- Desenvolver a aplicação das técnicas e dos procedimentos a utilizar nos serviços prestados ao nível da recepção em turismo;</li> <li>- Reconhecer e utilizar técnicas para acolher e prestar assistência ao turista/visitante;</li> <li>- Reconhecer a importância da qualidade da informação turística facultada ao turista/visitante.</li> </ul> <p><b>Revela alguns problemas de relacionamento interpessoal bem como de autonomia, de responsabilidade e cooperação.</b></p> |
| <b>Técnicas de Acolhimento e Assistência a Clientes</b><br><br><b>(Módulo 6)</b> | 1. Organização dos serviços de acolhimento tendo em conta a tipologia da empresa turística<br>2. Técnicas de atendimento personalizado<br>3. Processos e técnicas de venda<br>4. A Qualidade ao serviço do acolhimento<br>5. Serviços de reservas |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Qualidade nos Serviços de Informação Turística</b></p> <p><b>(Módulo 7)</b></p> | <p>1. Qualidade nos serviços de informação turística</p> <p>2. A gestão estratégica como instrumento de apoio à mudança</p> <p>3. Os efeitos multiplicadores do fator Qualidade nos serviços de informação turística</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trabalhos individuais e/ou pares             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha(s) Formativa(s)</li> <li>• Pesquisa de informação</li> <li>• Portefólio</li> <li>• Relatório(s)</li> <li>• Debate(s)</li> <li>• ...</li> </ul> </li> <li>▪ Registo(s) de avaliação</li> <li>▪ Auto e heteroavaliação</li> </ul> | <p><b>F/0-4 - Desempenho fraco dado o aluno:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Não identificar diferentes estilos de relacionamento interpessoal e conhecer os comportamentos mais adequados à eficiência de cada situação de comunicação;</li> <li>- Não dominar técnicas de expressão;</li> <li>- Não reconhecer as mudanças a realizar para garantir uma progressiva optimização da capacidade de comunicar profissionalmente, contribuindo também para o desenvolvimento do sistema comunicacional no Turismo;</li> <li>- Não transmitir as informações ao turista/visitante, com a ajuda da imagem;</li> <li>- Não promover a linguagem da confiança, despertando no turista/visitante o desejo de voltar;</li> <li>- Não conhecer e desenvolver técnicas de relações públicas por forma a dinamizar e melhorar a imagem do produto turístico;</li> <li>- Não desenvolver a aplicação das técnicas e dos procedimentos a utilizar nos serviços prestados ao nível da receção em turismo;</li> <li>- Não reconhecer e utilizar técnicas para acolher e prestar assistência ao turista/visitante;</li> <li>- Não reconhecer a importância da qualidade da informação turística facultada ao turista/visitante.</li> </ul> <p><b>Revela muitos problemas de relacionamento interpessoal bem como de autonomia, de responsabilidade e inovação.</b></p> |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|