

Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico – 11.ºano

Crítérios Evidências de:	Domínios	Organizador Domínio / Tema / Blocos / Módulos	Perfil de aprendizagens específicas Descritores de desempenho O aluno					Processos de recolha de informação	
			V	IV	III	II	I	Técnicas	Instrumentos
			é capaz de:		nem sempre é capaz de:		não é capaz de:		
Conhecimento ACPA (A, B, D, F, I) Conhecedor Investigador Criativo Crítico Sistematizador Autoavaliador Resolução de problemas ACPA (A, B, C, D, F, I) Conhecedor Questionador Investigador Sistematizador Crítico/ Analítico Criativo Autoavaliador	Rigor científico/ Rigor linguístico 35% Criatividade, Reflexão e Inovação 15%	Módulo 3 Atendimento e Comunicação	<ul style="list-style-type: none"> - Conhecer os diversos tipos de apresentações/cumprimentos formais e informais. - Distinguir os diversos tratamentos honoríficos, a diversas hierarquias subjacentes, e agir em conformidade. - Utilizar diversas técnicas adequadas à comunicação oral. - Compreender e utilizar corretamente as práticas a ter em conta nas diferentes organizações públicas/privadas. - Caraterizar as regras subjacentes aos diversos protocolos empresariais. - Distinguir as diversas situações e atuações dirigidas ao atendimento, posturas e ambientes. - Reconhecer a importância da apresentação visual em ocasiões formais e informais como veículo de comunicação social. 					Testagem	Teste de avaliação Fichas Formativas
			Comunicação ACPA (A, B, D, E, F, H, J) Conhecedor Crítico/ Analítico Sistematizador Autoavaliador Relacionamento Interpessoal ACPA (E, F, G, J) Participativo/	Comunicação Participação 20% Autonomia, Desenvolvimento pessoal e	Módulo 4 Relações Públicas no Turismo	<ul style="list-style-type: none"> - 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 e planeamento e pesquisa documental 			
Inquérito									

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Colaborador Cuidador de si/do outro Responsável Autoavaliador	relações Interpessoais 30%		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.		Diálogos Apresentação oral
---	---	--	--	--	-----------------------------------

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
PA - Perfil dos Alunos | ACPA - Áreas de Competências do Perfil dos Alunos