

## 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:		
<b>Conhecimento</b> ACPA (A, B, D, F, I) Conhecedor Investigador Criativo Crítico Sistematizador Autoavaliador  <b>Resolução de problemas</b> 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"> <li>- Conhecer os diversos tipos de apresentações/cumprimentos formais e informais.</li> <li>- Distinguir os diversos tratamentos honoríficos, a diversas hierarquias subjacentes, e agir em conformidade.</li> <li>- Utilizar diversas técnicas adequadas à comunicação oral.</li> <li>- Compreender e utilizar corretamente as práticas a ter em conta nas diferentes organizações públicas/privadas.</li> <li>- Caraterizar as regras subjacentes aos diversos protocolos empresariais.</li> <li>- Distinguir as diversas situações e atuações dirigidas ao atendimento, posturas e ambientes.</li> <li>- Reconhecer a importância da apresentação visual em ocasiões formais e informais como veículo de comunicação social.</li> </ul>					Testagem	Teste de avaliação  Fichas Formativas
			<b>Comunicação</b> ACPA (A, B, D, E, F, H, J) Conhecedor Crítico/ Analítico Sistematizador Autoavaliador  <b>Relacionamento Interpessoal</b> 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"> <li>- Reconhecer o papel e o serviço de relações públicas, no desenvolvimento e consolidação das organizações ao longo dos diferentes contextos históricos.</li> <li>- Utilizar conhecimentos acerca do perfil, funções e áreas de atuação de um relações públicas.</li> <li>- Reconhecer a componente ética que deve presidir ao exercício da atividade.</li> <li>- Utilizar conhecimentos e planeamento e pesquisa documental</li> </ul>			
Inquérito									

# CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Colaborador Cuidador de si/do outro Responsável Autoavaliador	relações Interpessoais  <b>30%</b>		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