

DISCIPLINA: Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico – 11.ºK

Critérios Evidências de:	Descritores do PA	Organizador Domínio / Tema / Blocos / Módulos	Perfil de aprendizagens específicas					Processos de recolha de informação	
			Descritores de desempenho					Técnicas	Instrumentos
			V	IV	III	II	I		
é capaz de:		nem sempre é capaz de:		não é capaz de:					
Conhecimento ACPA (A, B, D, F, I) 35%	Conhecedor Investigador Crítico Sistematizador Autoavaliador Conhecedor Questionador Investigador Sistematizador Crítico/ Analítico Criativo Autoavaliador	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. - Caracterizar 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) 20%	Participativo/ Colaborador Cuidador de si/ de outro Responsável Autoavaliador	Conhecedor Crítico/ Analítico Sistematizador Autoavaliador	Observação	Relatório portefólio digital Grelhas de observação Diálogos					
					Relacionamento Interpessoal ACPA (E, F, G, J) 30%	Participativo/ Colaborador Cuidador de si/ de outro Responsável Autoavaliador	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