

DISCIPLINA: Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico – 12.ºL

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 é capaz de:	IV nem sempre é capaz de:	III	II	I não é capaz de:		
Conhecimento ACPA (A, B, D, F, I) 35% Resolução de problemas ACPA (A, B, C, D, F, I) 15%	Conhecedor Investigador Crítico Sistematizador Autoavaliador Conhecedor Questionador Investigador Sistematizador Crítico/ Analítico Criativo Autoavaliador	Módulo 6 Técnicas de Acolhimento e Assistência a Clientes	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar os procedimentos e efetuar as operações necessárias ao acolhimento e assistência a clientes durante a estadia no destino. - Organizar e efetuar os serviços de acolhimento de clientes tendo em conta as suas características e motivações. - Utilizar corretamente as técnicas de atendimento personalizado. - Manter atualizado o sistema de informação necessário para dar respostas atempadas às necessidades dos clientes. - Dispor de informação completa e atualizada sobre as atividades culturais da região e aconselhar os clientes sobre produtos e serviços de interesse turístico. - Comunicar com o cliente nas diversas situações de interação exigidas no atendimento. 					Testagem	Teste de avaliação Fichas Formativas
Comunicação ACPA (A, B, D, E, F, H, J) 20% Relacionamento Interpessoal ACPA (E, F, G, J) 30%	Conhecedor Crítico/ Analítico Sistematizador Autoavaliador Participativo/ Colaborador Cuidador de si/do outro Responsável Autoavaliador								

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