



ANO LETIVO 2024/2025

GRUPO DE RECRUTAMENTO 430 – ECONOMIA E CONTABILIDADE

REFERENCIAL DE AVALIAÇÃO

Critérios gerais de avaliação do agrupamento:	<ul style="list-style-type: none">● Resolução de problemas;● Comunicação;● Conhecimento;● Criatividade;● Relacionamento Interpessoal;● Desenvolvimento Pessoal e Autonomia;● Pesquisa e Tratamento da Informação.
--	---

Critérios de avaliação

Anos de escolaridade: 10.º, 11.º e 12.º.

Disciplina: Técnicas de Comunicação em Atendimento Turístico - TCAT

Curso Profissional: Técnico de Turismo

Elenco modular	Domínios de Avaliação/Áreas de Competências	Ponderação	Processos de recolha	
Módulo 1 – A Comunicação nas Relações Interpessoais	Saber científico, técnico e tecnológico	30%	(Mínimo 2 por módulo)	
Módulo 2 – Comunicação e Imagem nas Organizações			Intervenções orais e escritas	
Módulo 3 – Atendimento e Comunicação		Trabalhos de pesquisa.		
Módulo 4 – Relações Públicas no Turismo		Trabalhos individuais e/ou em grupo		
Módulo 5 – Procedimentos Administrativos em Receção		Questões em aula		
Módulo 6 – Técnicas de Acolhimento e Assistência a Clientes		Fichas de trabalho		
Módulo 7 – Qualidade nos Serviços de Informação Turística		Fichas de avaliação		
	Resolução de Problemas	30%	Questionários	
			Grelhas de observação	
		Informação e comunicação	20%	Grelhas de autoavaliação
				Grelhas de hetero avaliação
	Relacionamento interpessoal, desenvolvimento pessoal e autonomia	20%	Tarefas/Trabalhos inseridos em DAC	

PERFIS DE DESEMPENHO – Graus de Consecução

MUITO BOM	BOM	SUFICIENTE	INSUFICIENTE	
[18-20]	[14-17]	[10-13]	[8-9]	[0 -7]
Sempre ou quase sempre desenvolve as competências previstas, revelando progresso total ou quase total dentro dos parâmetros definidos.	Desenvolve com muita frequência as competências previstas, revelando progresso significativo dentro dos parâmetros definidos.	Desenvolve com frequência as competências previstas, revelando progresso parcial dentro dos parâmetros definidos.	Desenvolve com pouca frequência as competências previstas, revelando pouco progresso dentro dos parâmetros definidos.	Raramente ou nunca desenvolve as competências previstas, não revelando evidências de progresso dentro dos parâmetros definidos.
Domínios e Descritores				
<p>Saber científico, técnico e tecnológico</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover estratégias que envolvam a aquisição de conhecimentos, informações e outros saberes, relativos aos conteúdos da disciplina; • Adquirir um conjunto de aprendizagens disciplinares essenciais, definidas por anos de escolaridade, tendo em vista o PASEO; • Reconhecer a importância das empresas que se relacionam com o turismo; • Pesquisar, selecionar e organizar informação para a transformar em conhecimento mobilizado. <p>Resolução de Problemas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participar em debates/simulações que requeiram sustentação de afirmações, elaboração de opiniões ou análises de factos ou dados relacionados as organizações do sector do turismo; • Articular saberes e conhecimentos para compreender a realidade e propor resolução de problemas; • Gerir projetos e tomar decisões para resolver problemas; • Desenvolver a capacidade de reflexão, a sensibilidade e o juízo crítico, participando na produção e fruição de bens culturais. <p>Informação e comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicar, oralmente ou por escrito, com correção linguística; • Validar e mobilizar informação transformando-a em conhecimento; 				

- Colaborar em diferentes contextos comunicativos;
- Fornecer informações e aconselhar clientes sobre os produtos turísticos disponibilizados pelas empresas;

Relacionamento interpessoal, desenvolvimento pessoal e autonomia

- Intervém de forma adequada.
- Demonstra respeito pelo outro.
- Demonstra responsabilidade, iniciativa, rigor, empenho e autonomia.

Aprovado pelo Grupo de Recrutamento 430 – Economia e Contabilidade em reunião de 11 de julho de 2024.