

Critérios de avaliação e classificação		Ano letivo 2025/2026
Ensino Profissional		
Disciplina: TCAT Módulo 1- A Comunicação nas Relações Interpessoais Módulo 2 - Comunicação e Imagem nas Organizações Módulo 3 - Atendimento e Comunicação Módulo 4 - Relações Públicas no Turismo Módulo 5 - Procedimentos Administrativos em Receção Módulo 6 - Técnicas de Acolhimento e Assistência a Clientes Módulo 7 - Qualidade nos Serviços de Informação Turística	Ano de escolaridade: 10º, 11º e 12º ano	Grupo Disciplinar: Técnico de Turismo

CONHECIMENTOS E CAPACIDADES				
Domínio(D)/Tema/Módulo*	Ponderação	AE/Descritores de desempenho	Perfil do aluno	Processos de recolha de informação
70%	30%	<ul style="list-style-type: none"> - Conhecer, compreender e ser capaz de utilizar conceitos e procedimentos técnicos de comunicação em acolhimento turístico. - Relacionar estes conceitos e procedimentos técnicos adquiridos com áreas da atividade turística. - Aplicar processos e técnicas de venda. - Desenvolver competências no atendimento personalizado. - Compreender a necessidade de mudança face à competitividade da economia do turismo. - Interiorizar a atitude de Qualidade total na prestação de serviços de informação turística. - Reconhecer os critérios e estratégias a implementar para a qualificação dos serviços. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conhecedor/ sabedor/ culto/ informado; - Sistematizador/ Organizador; - Indagador/ Investigador; - Participativo; - Colaborador; - Crítico/ Analítico - Criativo; <p>A, B, C, D, E, F, G, I</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentações orais • Fichas de trabalho • Fichas de avaliação • Trabalhos de grupo/individuais • Atividades/visitas de Estudo • Projetos • Colaborativos de investigação/reflexão • Portfólios • Grelhas de registo
	20%	<ul style="list-style-type: none"> - Pesquisar, selecionar, analisar, organizar e avaliar informação relacionada com a atividade turística, obtida em fontes diversificadas. - Pesquisar informação relevante para os assuntos em estudo no âmbito da atividade turística, de forma autónoma, mas planificada, manifestando sentido crítico na seleção adequada de contributos. - Aplicar conhecimentos e procedimentos técnicos da área da comunicação em 		

			<p>acolhimento turístico, articulando-os com situações concretas e reais da atividade turística.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceder a apresentações de trabalhos realizados na área da comunicação em acolhimento turístico, com recurso a diversos suportes de comunicação. 		
	INTERVENÇÃO NA COMUNICAÇÃO TURÍSTICA	20%	<ul style="list-style-type: none"> - Planear ou refletir sobre atividades ou eventos na área do turismo. - Participar e/ou dinamizar atividades/visitas de estudo ou projetos/eventos na área do turismo. 		

ATITUDES E VALORES					
	Critérios	Ponderação	AE/Descritores de desempenho	Perfil do aluno	Processos de recolha de informação
30%	Cidadania	25%	<ul style="list-style-type: none"> - Respeitar todos os membros da comunidade escolar. - Trabalhar de modo cooperativo com espírito de partilha e entreajuda. - Adequar o comportamento. - Argumentar, negociar e aceitar diferentes pontos de vista. - Preservar os espaços e os equipamentos. 	A. Linguagens e textos. B. Informação e comunicação. C. Raciocínio e resolução de problemas. D. Pensamento crítico e pensamento criativo. E. Relacionamento interpessoal. F. Autonomia e desenvolvimento pessoal. G. Bem-estar e saúde. H. Sensibilidade estética e artística. I. Saber técnico e tecnologias.	Observação direta Grelhas de observação Rubrica de avaliação
	Participação	30%	<ul style="list-style-type: none"> - Participar na aula com intervenções de qualidade. - Participar nas atividades propostas. - Ter espírito de iniciativa. - Contribuir com ideias/propostas (novas/criativas) válidas para o desenvolvimento de tarefas/atividades. - Procurar ser autónomo na realização das atividades/tarefas. 		
	Responsabilidade	25%	<ul style="list-style-type: none"> - Ter o material necessário para a aula. - Realizar todas as tarefas propostas. - Cumprir o prazo de realização das tarefas. - Ser pontual. - Ser organizado nos materiais escolares/colaborar na sua organização. 		
	Autorregulação e autoavaliação	20%	<ul style="list-style-type: none"> - Ser perseverante e procurar fazer mais e melhor. - Demonstrar empenho na melhoria das aprendizagens após feedback. - Reconhecer as suas dificuldades e progressos. - Ter espírito crítico. - Ter sentido de justiça em relação ao trabalho realizado. 		

**Colocar apenas a ponderação correspondente ao ciclo de ensino/ano/disciplina.

Nota: Deverão ser atribuídas ponderações aos vários domínios/temas/módulos, de modo a perfazer 100%, com as atitudes e valores.