

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

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

			acolhimento turístico, articulando-os com situações concretas e reais da atividade turística. - 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%	- 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%	- 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.	Observação direta  Grelhas de observação  Rubrica de avaliação
	Participação	30%	- 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.	E. Relacionamento interpessoal. F. Autonomia e desenvolvimento pessoal. G. Bem-estar e saúde.	
	Responsabilidade	25%	- 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.	H. Sensibilidade estética e artística. I. Saber técnico e tecnologias.	
	Autorregulação e autoavaliação	20%	- 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.