

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

(2021-2022)

TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO EM ACOLHIMENTO TURÍSTICO (TCAT)

12º ano

PONDERAÇÕES	COMPETÊNCIAS	CRITÉRIOS GERAIS DE AVALIAÇÃO	AVALIAÇÃO FORMATIVA E SUMATIVA	COMPETÊNCIAS DO PERFIL DO ALUNO
40% a 80%	O saber-saber Conhecimento disciplinar e interdisciplinar	1. Aplicar os procedimentos e efetuar as operações necessárias ao acolhimento e assistência a clientes durante a estadia no destino. 2. Organizar e efetuar os serviços de acolhimento de clientes tendo em conta as suas características e motivações. 3. Utilizar corretamente as técnicas de atendimento personalizado. 4. Manter atualizado o sistema de informação necessário para dar respostas atempadas às necessidades do cliente.	Testes e/ou fichas de avaliação escrita*	I A B
40% a 80%	O saber-fazer Capacidades cognitivas e metacognitivas	5. Dispor de informação completa e atualizada sobre as atividades culturais da região e aconselhar os clientes sobre produtos e serviços de interesse turístico. 6. Comunicar com o cliente nas diversas situações de interação exigidas no atendimento. 7. Reconhecer a importância da qualidade nos serviços de informação turística. 8. Reconhecer os critérios e estratégias a implementar para a qualificação dos serviços. 9. Compreender a necessidade de mudança face à competitividade da economia do turismo. 10. Interiorizar a atitude de Qualidade total na prestação de serviços de informação turística.	Trabalhos de grupo e/ou individuais Fichas de trabalho	D G
20%	O saber-ser Atitudes e valores (face ao conhecimento e à formação cidadã)	1. Sentido de responsabilidade em relação à assiduidade e à pontualidade; 2. Cumprimento das tarefas dentro dos prazos estipulados; 3. Respeito pelos colegas, professor e instituição escola.	Grelhas de observação	E F

* Os testes e fichas podem ser substituídos por outros instrumentos de avaliação, nomeadamente projetos interdisciplinares, trabalhos de campo e visitas de estudo, com respetivo relatório, caso se considere conveniente.

Os critérios de avaliação apresentados foram elaborados de acordo com o Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória (PA)

Competências do Perfil do Aluno: A – Linguagem e Texto; 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 e estética artística; I - Saber científico, técnico e tecnológico; J - Consciência e domínio do corpo.

O projeto interdisciplinar do Domínio de Autonomia Curricular (DAC) é objeto de avaliação de acordo com a participação da disciplina e os critérios de avaliação da disciplina.

Correspondência entre os critérios de avaliação e as Áreas de Competência do Perfil dos Alunos	
Conhecimentos e capacidades	<ol style="list-style-type: none">1. Linguagem, produção de textos, saber técnico e tecnológico;2. Informação e comunicação, saber técnico e tecnológico;3. Saber técnico e tecnológico, pensamento crítico, informação e comunicação;4. Pensamento crítico, resolução de problemas, espírito de iniciativa, desenvolvimento pessoal e autonomia;5. Linguagem, produção de textos, saber técnico e tecnológico;6. Linguagens e textos; Informação e comunicação;7. Pensamento crítico, resolução de problemas, espírito de iniciativa, desenvolvimento pessoal e autonomia;8. Linguagem, produção de textos e imagens, resolução de problemas, espírito de iniciativa,9. Saber científico, técnico e tecnológico, produção de textos e imagens;10. Saber científico, técnico e tecnológico, produção de textos e imagens;11. Saber científico, técnico e tecnológico, pensamento crítico e criativo, desenvolvimento pessoal e autonomia;12. Linguagens e textos, saber científico, técnico e tecnológico, pensamento crítico e criativo, desenvolvimento pessoal e autonomia;13. Linguagem e comunicação, iniciativa e autonomia;14. Pensamento crítico e criativo, saber científico, técnico e tecnológico;15. Saber científico, técnico e tecnológico;16. Linguagens e textos, saber científico, técnico e tecnológico, pensamento crítico e criativo, desenvolvimento pessoal e autonomia.
Atitudes	<ol style="list-style-type: none">1. Desenvolvimento pessoal e autonomia; Bem-estar, saúde e ambiente;2. Desenvolvimento pessoal e autonomia;3. Relacionamento interpessoal.

PERFIL DE DESEMPENHO DOS ALUNOS

<p>Muito insuficiente, 0-4 valores</p>	<p>O aluno não reconhece especificidades do setor turístico; O aluno não colabora nas atividades e projetos propostos; O aluno não desenvolve participa na discussão das questões relacionadas com os conteúdos programáticos; O aluno comete muitos e importantes erros no uso da linguagem oral e escrita; O aluno não é assíduo nem pontual; O aluno não tem uma ética de trabalho individual ou colaborativo.</p>
<p>Insuficiente, 5-9 valores</p>	<p>O aluno compreende superficialmente os conteúdos programáticos; O aluno nem sempre colabora nas atividades escolares e projetos; O aluno participa pouco na discussão das questões relacionadas com os conteúdos programáticos; O aluno tem pouco sentido de oportunidade nas observações relacionadas com os conteúdos programáticos; O aluno utiliza incorretamente a linguagem oral e escrita; O aluno é pouco assíduo e pontual; O aluno não tem uma ética de trabalho individual ou colaborativa.</p>
<p>Suficiente, 10-13 valores</p>	<p>O aluno compreende uma parte significativa dos conteúdos programáticos; O aluno colabora satisfatoriamente nas atividades escolares e projetos; O aluno desenvolve com alguma pertinência e sentido de oportunidade observações relacionadas com os conteúdos programáticos; O aluno utiliza com correção suficiente a linguagem oral e escrita; O aluno é assíduo e pontual; O aluno tem uma postura ética no trabalho individual e colaborativo.</p>
<p>Bom, 14-17 valores</p>	<p>O aluno compreende boa parte dos conteúdos programáticos; O aluno colabora nas atividades escolares com empenhamento; O aluno desenvolve com pertinência e sentido de oportunidade observações relacionadas com os conteúdos programáticos; O aluno utiliza corretamente, embora com pequenos erros, a linguagem oral e escrita; O aluno é assíduo e pontual; O aluno tem uma ética de trabalho individual e colaborativa consolidada.</p>
<p>Muito bom, 18-20 valores</p>	<p>O aluno compreende e mobiliza os conteúdos programáticos de forma autónoma e revela espírito de iniciativa; O aluno mobiliza os conhecimentos adquiridos para criar relações com outras disciplinas escolares; O aluno desenvolve com toda a pertinência e sentido de oportunidade observações críticas relacionadas com os conteúdos programáticos; O aluno utiliza corretamente a linguagem oral e escrita; O aluno é exemplarmente assíduo e pontual; O aluno tem uma ética de trabalho individual e colaborativa muito consolidada.</p>

Cálculo da classificação final da disciplina

A avaliação contínua é individualizada e deverá atender às metas a alcançar pelo aluno no final de cada Módulo, a partir dos critérios qualitativos e quantitativos estabelecidos. A avaliação sumativa, servirá para ratificar dúvidas na avaliação contínua, devendo ser realizada por instrumentos quantitativos e qualitativos.

Observações

1. Quando excepcionalmente não se verificar a realização de algum instrumento de avaliação num módulo, o seu peso para a classificação final será distribuído pelos outros instrumentos do mesmo tipo.
2. Sempre que possível, a ausência do aluno num instrumento de avaliação agendado deverá ser antecipadamente comunicada ao professor. Isso não invalida a necessidade de, em qualquer das situações, tal ausência ser devidamente justificada, de acordo com as regras estabelecidas no artigo 16.º do Estatuto do Aluno e Ética Escolar (DL 51/2012, de 5 de setembro). Competirá ao professor, ponderada a circunstância da falta e o perfil escolar do aluno, realizar ou não outro instrumento de avaliação.