

Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico – 12.ºano

Crítérios Evidências de:	Domínios	Organizador Domínio / Tema / Blocos / Módulos	Perfil de aprendizagens específicas Descritores de desempenho O aluno					Processos de recolha de informação	
			V	IV	III	II	I	Técnicas	Instrumentos
			é capaz de:	nem sempre é capaz de:		não é capaz de:			
Conhecimento ACPA (A, B, D, F, I) Conhecedor Investigador Criativo Crítico Sistematizador Autoavaliador	Rigor científico/ Rigor linguístico 35%	Módulo 5 Procedimentos Administrativos em Receção.	<ul style="list-style-type: none"> - Caraterizar os diferentes tipos de empresas turísticas. - Identificar a tipologia e funcionamento das diferentes empresas. - Identificar o funcionamento interno da empresa – circuitos formais, informais e objetivos. - Preencher toda a documentação administrativa inerente à tipologia das empresas turísticas. - Identificar as normas elementares do circuito da correspondência na empresa - Conhecer as técnicas de atendimento telefónico - Conhecer técnicas de arquivo e formas de classificação. - Conhecer funções e requisitos. 					Testagem	Teste de avaliação Fichas Formativas
			Resolução de problemas ACPA (A, B, C, D, F, I) Conhecedor Questionador Investigador Sistematizador Crítico/ Analítico Criativo Autoavaliador	Criatividade, Reflexão e Inovação 15%	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 caraterísticas 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. 			
Comunicação ACPA (A, B, D, E, F, H, J) Comunicação Participação									

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

<p>Conhecedor Crítico/ Analítico Sistematizador Autoavaliador</p>	<p>20%</p>	<p>Módulo 7</p> <p>Qualidade nos Serviços de Informação Turística.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reconhecer a importância da qualidade nos serviços de informática turística. - Reconhecer os critérios e estratégias a implementar para a qualificação dos serviços. - 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 	<p>Inquérito</p>	<p>Grelhas de observação</p>
<p>Relacionamento Interpessoal ACPA (E, F, G, J)</p> <p>Participativo/ Colaborador Cuidador de si/do outro Responsável Autoavaliador</p>	<p>Autonomia, Desenvolvimento pessoal e relações Interpessoais</p> <p>30%</p>		<p>Diálogos</p>		<p>Apresentação oral</p>

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