

**Curso:** Técnico  
Turismo Ambiental e  
Rural

**DISCIPLINA:** Técnicas de Acolhimento e Animação

## CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO ESPECÍFICOS

PERFIS DE DESEMPENHO (níveis)					INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO (2)
5 (18 a 20 valores)	4 (14 a 17 valores)	3 (10 a 13 valores)	2 (5 a 9 valores)	1 (1 a 4 valores)	
O aluno <b>evidencia elevadas competências</b> de...	O aluno <b>evidencia muitas competências</b> de...	O aluno <b>evidencia competências</b> de ...	O aluno <b>evidencia poucas competências</b> de ...	O aluno <b>evidencia reduzidas competências</b> de...	
DOMÍNIO/TEMA (peso)	APRENDIZAGENS ESSENCIAIS E OUTRAS (Conhecimentos, capacidades e atitudes)			DESCRIPTORIOS E ÁREAS DE COMPETÊNCIA DO PERFIL DOS ALUNOS (1)	
Conhecimentos e Capacidades 60%	<p><b>Domínio Cognitivo</b></p> <p>(Conhecimentos e Capacidades)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicar as normas de conduta e de imagem pessoal no atendimento.</li> <li>• Identificar a informação relevante sobre programas e atividades de animação.</li> <li>• Selecionar os suportes de comunicação adequados aos clientes.</li> <li>• Aplicar métodos e técnicas de promoção e negociação de produtos e serviços turísticos.</li> <li>• Aplicar os procedimentos de registo em base de dados.</li> <li>• Interpretar e aplicar os procedimentos, as normas e a legislação respeitantes a alterações e cancelamentos.</li> <li>• Interpretar e aplicar os procedimentos, as normas e a legislação respeitantes a imprevistos e contingências.</li> <li>• Listar as entidades reguladoras e promotoras de turismo e entidades oficiais com responsabilidades atribuídas na assistência a turistas.</li> <li>• Aplicar métodos de mobilização dos recursos necessários para operar alterações, cancelamentos, resolução de imprevistos e contingências.</li> <li>• Interpretar e aplicar procedimentos, normas e legislação de resolução de queixas e reclamações.</li> <li>• Interpretar e aplicar procedimentos de tratamento de sugestões.</li> <li>• Aplicar técnicas de gestão de conflitos.</li> </ul>			<p>Conhecedor   Sabedor   Culto   Informado (A, B, G, I, J) Crítico   Analítico (A, B, C, D, G)</p> <p>Sistematizador   Organizador (A, B, C, I, J)</p> <p>Indagador   Investigador (C, D, F, H, I)</p> <p>Questionador (A, F, G, I, J)</p> <p>Criativo (A, C, D, J) Comunicador (A, B, D, E, H)</p> <p>Autoavaliador (transversal à área)</p>	<p>Trabalhos práticos (individuais ou de grupo)</p> <p>Cadernos diários</p> <p>Testes de Avaliação</p> <p>Questões aula</p> <p>Apresentações orais/defesa de trabalhos</p>

Ano letivo 2025/2026

		<ul style="list-style-type: none"> <li>Saber comunicar.</li> <li>Reconhecer a importância da linguagem não-verbal.</li> <li>Utilizar o corpo como elemento de comunicação.</li> <li>Reconhecer o impacto da imagem nas relações interpessoais.</li> <li>Saber gerir conflitos.</li> <li>Conhecer as situações de possíveis cancelamentos.</li> </ul>		
Competências Transversais 40%	Responsabilidade 8%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realiza as tarefas seguindo as sugestões e correções do professor.</li> <li>Cumprir os prazos estabelecidos para a realização das tarefas.</li> <li>É pontual.</li> <li>Faz-se acompanhar do material necessário.</li> <li>Faz uma autoavaliação adequada do seu trabalho.</li> </ul>	Respeitador da diferença/do outro (A, B, E, F, H) Participativo   Colaborador (B, C, D, E, F) Responsável   Autónomo (C, D, E, F, G, I, J) Cuidador de si e do outro (B, E, F, G) Autoavaliador (transversal às áreas)	Grelhas de registo e observação direta e focalizada (participação, interesse, intervenção, autonomia, empenho,...)  Grelhas de auto e de heteroavaliação
	Colaboração 8%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Está sempre disponível para realizar as atividades da aula.</li> <li>Apoia e ajuda os colegas.</li> <li>Prontifica-se sempre para participar.</li> <li>Partilha saberes colocando-os ao serviço da turma</li> </ul>		
	Relacionamento 8%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adequa comportamentos aos diferentes contextos.</li> <li>Interage com empatia e tolerância.</li> <li>Contribui para um ambiente de trabalho sereno e agradável.</li> <li>É recetivo ao feedback.</li> </ul>		
	Comunicação 8%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Intervem oportunamente.</li> <li>Fundamenta as suas ideias/opiniões.</li> <li>Expõe as suas dúvidas e contributos de forma clara e correta.</li> <li>Apresenta novas ideias / perspetivas.</li> </ul>		
	Autonomia 8%	<ul style="list-style-type: none"> <li>É confiante e persistente na realização das tarefas.</li> <li>Tenta resolver as dificuldades por si próprio(a), consultando os recursos à disposição.</li> <li>Tem espírito de iniciativa na resolução de tarefas/situações de aula.</li> <li>Investiga, consolida e aprofunda conhecimentos.</li> </ul>		

Notas:

(1): 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.

(2): Terá de se utilizar, por módulo/UFCD, no mínimo **2 instrumentos** de tipologia diversificada.