



Ano Letivo 2021/2022
CRITÉRIOS ESPECÍFICOS DE AVALIAÇÃO
 PROFIJ NÍVEL IV - CURSO DE TÉCNICO DE TURISMO AMBIENTAL E RURAL
 Código de Referencial de Formação – 812188
Atendimento – Técnicas de Comunicação – 11.º ano

UFCD	Aprendizagens específicas	Descritores do Perfil do aluno	Ponderação	Instrumentos de Avaliação
0704 - Atendimento – Técnicas de Comunicação	<p>Aplica técnicas de comunicação em situação de atendimento de público em diferentes contextos.</p> <p>Reconhece as etapas do atendimento - Acolhimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diferentes tipos de contextos - Diferentes tipos de públicos - Características essenciais do atendedor - Aspetos comunicacionais verbais e não verbais - Escuta ativa - Alinhamento com o contexto organizacional - Resolução / Encaminhamento da situação – Despedida <p>Reconhece e aplica as regras do atendimento presencial e telefónico: Códigos de comunicação verbal e /ou não verbal nos diferentes contextos de atendimento Facilitadores de comunicação</p>	Linguagens e textos (A) Informação e comunicação (B) Raciocínio e resolução de problemas (C) Pensamento crítico e pensamento criativo (D) Relacionamento Interpessoal (E) Desenvolvimento Pessoal e Autonomia (F) Bem-estar, saúde e ambiente (G) Sensibilidade estética e artística (H) Saber científico, técnico e tecnológico (I) Consciência e domínio do corpo (J)	Oralidade 30% Leitura 30% Escrita 20% Observação de aula 20% (Desempenho nos vários domínios + Desenvolvimento Pessoal e Autonomia/ Relacionamento Interpessoal)	grelhas de observação listas de verificação fichas de avaliação fichas de trabalho questões-aula trabalhos em oficina exposições orais outros