



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
Imagem pessoal e atendimento ao cliente – 11.º ano

UFCD	Aprendizagens específicas	Descritores do Perfil do aluno	Ponderação	Instrumentos de Avaliação
3483 - Imagem pessoal e atendimento ao cliente	<p>Identifica e aplica os protocolos de acordo com a situação e tipo de cliente.</p> <p>Simula situações específicas, de acordo com diversos contextos laborais.</p> <p>Identifica e aplica as técnicas de comunicação com clientes.</p> <p>Conhece e aplica as normas de conduta e de imagem pessoal.</p> <p>Reconhece a importância do marketing pessoal.</p>	<p>Linguagens e textos (A)</p> <p>Informação e comunicação (B)</p> <p>Raciocínio e resolução de problemas (C)</p> <p>Pensamento crítico e pensamento criativo (D)</p> <p>Relacionamento Interpessoal (E)</p> <p>Desenvolvimento Pessoal e Autonomia (F)</p> <p>Bem-estar, saúde e ambiente (G)</p> <p>Sensibilidade estética e artística (H)</p> <p>Saber científico, técnico e tecnológico (I)</p> <p>Consciência e domínio do corpo (J)</p>	<p>Oralidade 20%</p> <p>Leitura 30%</p> <p>Escrita 30%</p> <p>Observação de aula 20%</p> <p>(Desempenho nos vários domínios + Desenvolvimento Pessoal e Autonomia/ Relacionamento Interpessoal)</p>	<p>grelhas de observação</p> <p>listas de verificação</p> <p>fichas de avaliação</p> <p>fichas de trabalho</p> <p>questões-aula</p> <p>trabalhos em oficina</p> <p>exposições orais</p> <p>outros</p>