

Descritores – FCTT – 2.º PTAGD

2023 – 2024

Nível	Conhecimentos e Capacidades (70%)			Atitudes (30%)	
0-4,4	Muito Insuficiente	Apresenta muita dificuldade...	Compreender e relacionar com rigor científico os objetivos e os conteúdos programáticos. Aplicar os conteúdos a situações concretas da vida real; Utilizar terminologia apropriada. Adquirir e desenvolver hábitos de trabalho individual e em equipa.	Não cumpriu	as regras definidas no domínio das atitudes, no que concerne: Responsabilidade e Integridade - Apresenta o material necessário às aulas; - Respeita-se a si mesmo e aos outros, agindo eticamente;
4,5-9,4	Insuficiente	Apresenta dificuldade...	Pesquisar e selecionar informação distinguindo o essencial do acessório e utilizando critérios de qualidade na seleção da informação. Comunicar com assertividade de modo a discutir, argumentar e exercer a participação crítica. Aplicar saberes e conceitos a situações novas, atualizando-os.	Não cumpriu com regularidade	- É responsável pelas suas ações; Excelência e Exigência - É rigoroso e procura superar-se; - É perseverante na superação das dificuldades;
9,5-13,4	Suficiente	Apresenta capacidade ...	Conseguir aquisição e desenvolvimento de competências técnicas, relacionais e organizacionais relevantes para a qualificação profissional a adquirir.	Cumpriu regularmente	Curiosidade, Reflexão e Inovação - Quer aprender e realiza as atividades propostas;
13,5-17,4	Bom	Apresenta boa capacidade ...	Orientar, com supervisão de um técnico de grau superior, as sessões de treino com vista ao aperfeiçoamento dos praticantes na modalidade desportiva, promovendo o cumprimento das regras da modalidade e das regras de disciplina.	Cumpriu quase sempre	- É reflexivo, crítico e criativo, procurando novas soluções e aplicações; - Utiliza a auto e heteroavaliação para reforçar a autonomia e autorregular as aprendizagens;
17,5-20	Muito Bom	Apresenta muito boa capacidade ...	Colaborar no apoio e atendimento aos destinatários de programas, atividades e eventos desportivos e aos utilizadores de instalações desportivas.	Cumpriu sempre de forma responsável e sistemática	Cidadania, Participação e Liberdade - Manifesta consciência e responsabilidade ambiental e social; - Tem iniciativa e é empreendedor.

Perfil de Aprendizagens do aluno no final do 11º Ano – FCTT – 2.º PTAGD

2023-2024

Domínio	APRENDIZAGENS ESSENCIAIS
Cortesia, Etiqueta e Protocolo no Atendimento (UFCD: 7260) 25 Horas	<ul style="list-style-type: none"> - Reconhecer a importância da cortesia, etiqueta e protocolo nas relações profissionais - Aplicar as regras de cortesia e etiqueta, favorecendo a imagem e o atendimento empresarial - Aplicar as regras de protocolo no atendimento e na comunicação escrita - Adotar o comportamento adequado em reuniões de trabalho e em salas de refeições
Gestão e Tratamento de Reclamações (UFCD: 7266) 25 Horas	<ul style="list-style-type: none"> - Definir o conceito de reclamação Identificar as tipologias de reclamações - Caracterizar as diferentes fases de uma reclamação - Elaborar metodologias para gerir e tratar reclamações para situações concretas - Identificar o tipo de erros a evitar no tratamento de reclamações - Identificar as diferentes tipologias de clientes e os modos de atuar - Sistematizar informação relativa às reclamações, propondo planos de melhoria - Aplicar a legislação relativa à área de reclamações