

---

**CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO CURSOS PROFISSIONAIS (Secundário)**

**Curso Profissional Técnico de Turismo**

---

**1ºano / OTET- Operações Técnicas em Empresas Turísticas**  
**COMPONENTE DA FORMAÇÃO TÉCNICA**

No final da disciplina os alunos deverão ter adquirido conhecimentos, procedimentos e atitudes que lhe permitam:

- Conhecer a tipologia das empresas turísticas, bem como a sua especificidade;
- Conhecer a organização da indústria turística;
- Promover produtos e serviços turísticos junto de clientes individuais ou organizações em agências de viagens e transportes;
- Fornecer informações e aconselhar clientes sobre os produtos turísticos disponibilizados pelas empresas;
- Efetuar a reserva de produtos e serviços turísticos em empresas de alojamento, transportes, animação, etc.;

	DOMINIO	APRENDIZAGENS	ÁREAS DE COMPETÊNCIAS do PERFIL do ALUNO	Nº INSTRUMENTOS/TÉCNICAS de AVALIAÇÃO	PONDERAÇÃO	
					PARCIAL	TOTAL
<b>CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO</b>	<b>Módulo 1: As Empresas Turísticas – Tipologia</b>	<b>Módulo 1</b> 1. As empresas turísticas 1.1. Tipologia e classificação quanto ao segmento de mercado em que se enquadram 1.2. Tipologia dos serviços prestados 1.2.1. Operadores turísticos 1.2.2. Transportadoras Aéreas e Ferroviárias 1.2.3. Agências de Viagens 1.2.4. Unidades Hoteleiras e de alojamento turístico 1.2.5. Empresas de Organização e Gestão de Eventos 1.2.6. Empresas de Animação Turística e empresas de turismo ativo	Conhecedor/ sabedor/ culto/ informado (A, B, G, I, J)  Criativo (A, C, D)  Crítico/Analítico (A, B, C, D, G)  Indagador/ Investigador (C, D, F, H, I)	Teste escrito/digital Trabalho de pesquisa Grelhas de observação de apresentações orais Caderno diário	30% 25% 15%   5%	
	<b>Módulo 2: A Organização da Indústria Turística</b>	<b>Módulo 2</b> 1. Organização institucional do Turismo 1.1. Organizações Internacionais 1.2. Organizações Nacionais 1.3. O papel da União Europeia e o Turismo 1.4. O papel da Organização Mundial do Turismo 2. A Política Nacional do Turismo 2.1. Diagnóstico e perspectivas 3. Entidades reguladoras do sector 4. Formas de Organização da Indústria do Turismo em Portugal	Respeitador da diferença/do outro (A, B, E, F, H)  Sistematizador/ Organizador (A, B, C, I, J)  Questionador (A, F, G, I, J)	Trabalho de pesquisa Grelhas de observação de apresentações orais Caderno diário	40% 20% 5%	<b>75%</b>

	<p><b>Módulo 3: Agências de Viagens e Transportes</b></p>	<p><b>Módulo 3</b></p> <p>1. A Agência de Viagens  1.1. A legislação que regulamenta a sua atividade  1.2. A organização interna de uma agência de viagens  1.3. O “<i>incoming</i>”  1.3.1. Características dos vários tipos de grupos que visitam Portugal  1.3.2. O orçamento para um grupo do estrangeiro  1.3.3. A elaboração de um programa – Itinerário, serviços e preço final  1.3.4. Os contratos com o cliente  1.4. O “<i>outgoing</i>”  1.4.1. Atendimento  1.4.2. Departamento de Aviação  1.4.3. Departamento de Turismo  1.4.4. Documentos de viagem  1.4.5. Programas dos Operadores Turísticos  1.4.6. Elaboração e cálculo do preço de venda de um programa de viagem  2. Os serviços administrativos</p>		<p>Teste escrito/digital  Trabalho de pesquisa  Grelhas de observação de apresentações orais  Grelhas de observação direta  Caderno diário</p>	<p>30%  25%  15%  5%</p>	
	<p><b>Módulo 4: Operações Técnicas em Agências de Viagens</b></p>	<p><b>Módulo 4</b></p> <p><i>Software</i> informático  – Galileu e/ou Amadeus:  - Códigos dos aeroportos, companhias aéreas, destinos e regiões  - Disponibilidade de voos e características do transporte a utilizar (tipologia dos aviões)  - Reservas de viagens</p>		<p>Trabalho de pesquisa  Grelhas de observação de apresentações orais  Grelhas de observação direta  Caderno diário</p>	<p>40%  20%  5%</p>	

<b>DESENVOLVIMENTO PESSOAL E INTERPESSOAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participação (10%)</li> <li>• Autonomia (2%)</li> <li>• Responsabilidade (10%)</li> <li>• Cooperação (3%)</li> </ul>	A, B, C, D, E, F, G, H, I	<ul style="list-style-type: none"> <li>- observação direta</li> <li>- grelhas de observação (1 por Módulo)</li> </ul>	<b>25%</b>
---	---	---------------------------	---	------------

**Áreas de Competências do Perfil dos Alunos (ACPA):**

- |  |   |
|--|---|
| A Linguagens e textos                      | F Desenvolvimento pessoal e autonomia;    |
| B Informação e comunicação                 | G Bem-estar, saúde e ambiente             |
| C Raciocínio e resolução de problemas      | H Sensibilidade estética e artística      |
| D Pensamento crítico e pensamento criativo | I Saber científico, técnico e tecnológico |
| E Relacionamento interpessoal              | J Consciência e domínio do corpo          |

**DOMÍNIO DE AVALIAÇÃO - CONHECIMENTOS E CAPACIDADES**

**DESCRITORES DE DESEMPENHO**

1 - 6 valores	7 - 9 valores	10 - 13 valores	14 - 17 valores	18 - 20 valores
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não atingiu qualquer um dos objetivos</li> <li>• É incapaz de compreender a organização pública e privada do sistema turismo, assim como dos seus subsistemas</li> <li>• Não adquiriu os conceitos básicos de acolhimento, atendimento e prestação de serviços turísticos</li> <li>• Revela incapacidade para compreender e transpor a matéria para o contexto real</li> <li>• Não demonstra interesse e/ou tem muitas dificuldades na aquisição de conhecimentos</li> <li>• Revela grandes lacunas no saber estar, ser e/ou fazer</li> </ul>	<b>NÍVEL INTERMÉDIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atingiu minimamente os objetivos</li> <li>• Compreende satisfatoriamente a organização pública e privada do sistema turismo, assim como dos seus subsistemas</li> <li>• Adquiriu alguns dos conceitos básicos de acolhimento, atendimento e prestação de serviços turísticos</li> <li>• Revela algumas dificuldades na compreensão da matéria e/ou na transposição para o contexto real</li> <li>• Demonstra interesse de forma satisfatória e/ou adquire conhecimentos com pouca facilidade</li> <li>• Revela de forma razoável o saber estar, ser e/ou fazer</li> </ul>	<b>NÍVEL INTERMÉDIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atingiu plenamente os objetivos</li> <li>• Compreende inteiramente a organização pública e privada do sistema turismo, assim como dos seus subsistemas</li> <li>• Adquiriu todos os conceitos básicos de acolhimento, atendimento e prestação de serviços turísticos</li> <li>• Não revela quaisquer dificuldades na compreensão da matéria, quer na transposição para o contexto real</li> <li>• Demonstra bastante interesse na aquisição de conhecimentos</li> <li>• Sabe estar, ser e fazer</li> </ul>