

---

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

**Curso Profissional Técnico de Turismo**

---

**2º/ 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 estrutura, organização e tipologia das unidades de acolhimento;
- Dominar as operações técnicas de serviços de receção em unidades de alojamento turístico;
- Dominar programas informáticos associados à gestão operacional de unidades hoteleiras, empreendimentos turísticos e agências de viagens;

	DOMINIO	APRENDIZAGENS	ÁREAS DE COMPETÊNCIAS do PERFIL do ALUNO	Nº INSTRUMENTOS/TÉCNICAS de AVALIAÇÃO	PONDERAÇÃO	
					PARCIAL	TOTAL
<b>CONHECIMENTO E COMUNICAÇÃO</b>	<b>Módulo 5: Estrutura e Organização de Unidades de Acolhimento</b>	<b>Módulo 5</b> 1. Conceito e tipologia de Empreendimentos Turísticos e Unidades de Acolhimento 2. Meios complementares de alojamento turístico 3. Parques de campismo – Conceitos, Requisitos e Características 4. Conjuntos Turísticos – Conceitos, Requisitos e Características 5. Empresas de Turismo em Espaço Rural – Conceitos, Requisitos e características 6. Cadeias Hoteleiras	Conhecedor/ sabedor/ culto/ informado (A, B, G, I, J)  Criativo (A, C, D)  Crítico/Analítico (A, B, C, D, G)	Teste escrito/digital Trabalho de pesquisa Grelhas de observação de apresentações orais Caderno diário	30% 25% 15%  5%	<b>75%</b>
	<b>Módulo 6: Atendimento e Informações em Empreendimentos Turísticos</b>	<b>Módulo 6</b> 1. Atendimento em Empreendimentos Turísticos 2. Equipamentos utilizados na recepção em Empreendimentos Turísticos 3. Informações em Empreendimentos Turísticos	Indagador/ Investigador (C, D, F, H, I)	Questionário escrito Teste escrito/digital Grelhas de observação direta Caderno diário	25% 30% 15% 5%	
	<b>Módulo 7: Operações Técnicas de Serviços de Recepção em Alojamento Turístico</b>	<b>Módulo 7</b> 1. Reservas 2. <i>Check-in</i> 3. <i>Check-out</i>	Respeitador da diferença/do outro (A, B, E, F, H)  Sistematizador/ Organizador (A, B, C, I, J)	Questionário escrito Teste escrito/digital Grelhas de observação direta Caderno diário	25% 30% 15% 5%	
	<b>Módulo 8: Sistemas Globais de Distribuição</b>	<b>Módulo 8</b> 1. Serviços eletrônicos de reservas em Amadeus ou Galileu) 2. Novos desafios ( <i>e-commerce</i> )	Questionador (A, F, G, I, J)	Trabalho de pesquisa Grelhas de observação direta Grelhas de observação de apresentações orais Caderno diário	30% 15% 25% 5%	

<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**  
**DESCRIPTORIOS 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>