

## ANO LETIVO 2024/2025

### GRUPO DE RECRUTAMENTO 430 – ECONOMIA E CONTABILIDADE

#### REFERENCIAL DE AVALIAÇÃO

<p><b>Critérios gerais de avaliação do agrupamento:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Resolução de problemas;</li> <li>● Comunicação;</li> <li>● Conhecimento;</li> <li>● Criatividade;</li> <li>● Relacionamento Interpessoal;</li> <li>● Desenvolvimento Pessoal e Autonomia;</li> <li>● Pesquisa e Tratamento da Informação.</li> </ul>
-------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

#### Critérios de avaliação

Anos de escolaridade: 10º/11/12º ano

Curso Profissional: Técnico de Turismo

Disciplina: OTET

Elenco Modular	Domínios de Avaliação/Áreas de Competências	Ponderação	Processos de recolha
Módulo 1- As empresas Turísticas	Saber científico, técnico e tecnológico	30%	(Mínimo 2 por módulo)
Módulo 2 - A Organização da Indústria Turística	Pensamento crítico e pensamento criativo	25%	Intervenções orais e escritas
Módulo 5 - Estrutura e Organização das Unidades de Acolhimento			Trabalhos de pesquisa
			Trabalhos individuais e/ou em grupo
			Questões em aula
			Fichas de trabalho

<p><b>Módulo 9</b> - Empresas de Animação Turística e Desportiva</p> <p><b>Módulo 10</b> - Princípios básicos de Organização e Gestão de Eventos</p> <p><b>Módulo 12</b> - Marketing Territorial e Empresarial</p>	<p><b>Informação e comunicação</b></p> <p><b>Relacionamento interpessoal, desenvolvimento pessoal e autonomia</b></p>	<p><b>30%</b></p> <p><b>15%</b></p>	<p>Fichas de avaliação</p> <p>Questionários</p> <p>Grelhas de observação</p> <p>Grelhas de autoavaliação</p> <p>Grelhas de hétero avaliação</p> <p>Participação em Projetos</p> <p>Elaboração de Projetos</p>
<p><b>Módulo 3</b> - Agências de Viagens e Transportes</p> <p><b>Módulo 4</b> - Operações Técnicas em Agências de Viagens</p> <p><b>Módulo 6</b> - Atendimento e informação em empreendimentos turísticos</p> <p><b>Módulo 7</b> - Operações Técnicas de Serviços de Receção em Alojamento Turístico</p> <p><b>Módulo 8</b> - Sistemas Globais de Distribuição</p> <p><b>Módulo 11</b> - Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística</p>	<p><b>Saber científico, técnico e tecnológico</b></p> <p><b>Pensamento crítico e pensamento criativo</b></p> <p><b>Informação e comunicação</b></p> <p><b>Consciência e domínio do corpo</b></p> <p><b>Relacionamento interpessoal, desenvolvimento pessoal e autonomia</b></p>	<p><b>30%</b></p> <p><b>25%</b></p> <p><b>15%</b></p> <p><b>15%</b></p> <p><b>15%</b></p>	<p><b>(Mínimo 2 por módulo)</b></p> <p>Intervenções orais e escritas</p> <p>Trabalhos de pesquisa.</p> <p>Trabalhos individuais e/ou em grupo</p> <p>Questões em aula</p> <p>Fichas de trabalho</p> <p>Fichas de avaliação</p> <p>Questionários</p> <p>Grelhas de observação</p> <p>Grelhas de autoavaliação</p> <p>Grelhas de hétero avaliação</p>



			Participação em Projetos Elaboração de Projetos Simulações práticas
--	--	--	---------------------------------------------------------------------------

## Perfis de desempenho

### GRAUS DE CONSECUÇÃO

MUITO BOM	BOM	SUFICIENTE	INSUFICIENTE	
[18-20]	[14-17]	[10-13]	[8-9]	[0 -7]
Sempre ou quase sempre desenvolve as competências previstas, revelando progresso total ou quase total dentro dos parâmetros definidos.	Desenvolve com muita frequência as competências previstas, revelando progresso significativo dentro dos parâmetros definidos.	Desenvolve com frequência as competências previstas, revelando progresso parcial dentro dos parâmetros definidos.	Desenvolve com pouca frequência as competências previstas, revelando pouco progresso dentro dos parâmetros definidos.	Raramente ou nunca desenvolve as competências previstas, não revelando evidências de progresso dentro dos parâmetros definidos.

### DOMÍNIOS E DESCRITORES

*Módulo 1 - As empresas Turísticas*  
*Módulo 2 - A Organização da Indústria Turística*  
*Módulo 5 - Estrutura e Organização das Unidades de Acolhimento*  
*Módulo 9 - Empresas de Animação Turística e Desportiva*  
*Módulo 10 - Princípios básicos de Organização e Gestão de Eventos*  
*Módulo 12 - Marketing Territorial e Empresarial*

#### Saber científico, técnico e tecnológico.

- Compreende a importância da segmentação do mercado no segmento turístico
- Identifica as empresas turísticas e conhece as suas áreas de intervenção
- Compreende os processos de distribuição dos serviços turísticos identificando as relações estabelecidas nas cadeias de distribuição turística
- Identifica os componentes do sistema turístico
- Estabelece relações entre o sujeito turístico e o objeto turístico
- Identifica as entidades nacionais e internacionais com responsabilidades em matéria turística
- Identifica e especifica os diferentes departamentos e postos de trabalho existentes na estrutura organizacional de uma unidade de alojamento
- Reconhece e diferencia os diferentes departamentos quanto à sua organização e funcionamento
- Estabelece relações de interdependência entre departamentos e secções na estrutura organizacional de uma unidade de alojamento

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entende o conceito de animação, a sua importância e a sua aplicação no turismo</li> <li>• Conhece a diversidade de atividades de animação turística, a sua aplicabilidade a cada situação, considerando os objetivos, os destinatários, as estratégias, e os respetivos requisitos humanos e materiais para a sua implementação</li> <li>• Reconhece a importância do animador turístico/desportivo como complemento indispensável à sustentabilidade e desenvolvimento da atividade turística</li> <li>• Distingue os diferentes tipos de eventos</li> <li>• Conhece as técnicas de planeamento, orçamentação e logística associados à organização de eventos</li> <li>• Reconhece as motivações que levaram à evolução dos eventos especiais no contexto da atividade turística</li> <li>• Reconhece os atributos e utiliza os conhecimentos necessários para a gestão de um evento: o marketing dos eventos</li> <li>• Reconhece a importância do marketing territorial e empresarial no contexto da indústria turística</li> <li>• Conhece conceitos de marketing territorial estratégico e marketing operacional</li> </ul>
<p><b>Pensamento crítico e pensamento criativo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisa a transversalidade da atividade turística nas suas várias componentes e estabelece relações</li> <li>• Analisa e discute ideias acerca das relações de comunicação que se estabelecem dentro de uma unidade hoteleira</li> <li>• Desenha atividades de animação turística recorrendo à criatividade à desenvoltura e à flexibilidade</li> <li>• Utiliza competências teóricas e técnicas em atividades desportivas e de animação que lhes permitam trabalhar nesta tipologia de empresa</li> <li>• Adapta as ferramentas do marketing estratégico e operacional à problemática do marketing dos lugares, na promoção das vantagens competitivas e na atração de visitantes e turistas.</li> <li>• Utiliza o marketing empresarial como metodologia de aferição do grau de satisfação do cliente, determinando os pontos fortes e pontos fracos do serviço prestado</li> </ul>
<p><b>Informação e comunicação</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procede à análise das necessidades e desejos dos diferentes segmentos turísticos através de trabalhos de pesquisa em fontes físicas e digitais</li> <li>• Apresenta e explica conceitos relacionados com a indústria turística</li> <li>• Interpreta a legislação turística e transforma a informação em conhecimento</li> <li>• Apresenta ideias de projetos de animação turística diante de colegas ou de outras audiências reais</li> <li>• Concretiza em produtos discursivos, textuais, audiovisuais e/ou multimédia trabalhos resultantes de pesquisas</li> </ul>
<p><b>Relacionamento interpessoal, desenvolvimento pessoal e autonomia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervém de forma adequada</li> <li>• Apresenta respeito pelo outro</li> <li>• Demonstra rigor, empenho e autonomia no trabalho</li> <li>• Identifica os conteúdos programáticos onde necessita de adquirir ou aprofundar competências</li> </ul>
<p><i>Módulo 3 - Agências de Viagens e Transportes</i>  <i>Módulo 4 - Operações Técnicas em Agências de Viagens</i>  <i>Módulo 6 - Atendimento e informação em empreendimentos turísticos</i>  <i>Módulo 7 - Operações Técnicas de Serviços de Receção em Alojamento Turístico</i>  <i>Módulo 8 - Sistemas Globais de Distribuição</i>  <i>Módulo 11 - Operações Técnicas em Empresas de Animação e Organização Turística</i></p>	
<p><b>Saber científico, técnico e tecnológico</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhece o funcionamento de uma agência de viagens e a forma como se organiza</li> <li>• Identifica as especificidades e condicionantes do trabalho de um agente de viagens numa época da globalização</li> <li>• Identifica o processo de criação de viagens turísticas, identificando as etapas</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreende a importância das TIC aplicadas às agências de viagens</li> <li>• Executa operações técnicas relativas à realização de pacotes de viagens, reservas de serviços turísticos, preparação de documentação, emissão de vouchers e arquivo de processos em contexto de agências de viagens</li> <li>• Executa operações técnicas em agências de viagens com recurso a equipamentos tecnológicos (GALILEO)</li> <li>• Analisa e aplica os procedimentos de gestão da informação que se utilizam nos departamentos de receção</li> <li>• Desenvolve atividades experimentais de aplicação de saberes técnicos na área de hotelaria, nomeadamente, os relativos às operações técnicas de serviço de receção.</li> <li>• Executa operações técnicas de receção com recurso a equipamentos tecnológicos (KWHOTEL)</li> <li>• Adequa o tipo de atividades e os recursos necessários à satisfação da procura turística tendo em conta a faixa etária e os níveis socioculturais diversificados</li> </ul>
<b>Pensamento crítico e pensamento criativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concebe documentação técnica de agência de viagem (<i>file de cliente, file da agência</i>) recorrendo à desenvoltura e flexibilidade</li> <li>• Cria serviços turísticos (<i>pacotes de viagens, serviços coach tour, fly drive</i>) com recurso à criatividade e à imaginação</li> <li>• Concebe documentação técnica de receção (<i>CARDEX, registo de reserva/cancelamento, rooming list, rack rate, contratos allotment</i>) recorrendo à desenvoltura e flexibilidade</li> <li>• Decide acerca de ações a tomar <i>no front office e back office</i> da receção com base em critérios previamente estabelecidos (<i>política de reserva</i>) e constrói argumentos para a fundamentação das tomadas de posição</li> <li>• Identifica os comandos do programa GALILEO e aplica-os ao cenário correto</li> <li>• Desenvolve competências técnicas ao nível da organização, gestão e funcionamento de uma empresa de animação turística</li> </ul>
<b>Informação e comunicação</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceda à análise das necessidades, desejos e motivações turísticas por forma a criar serviços de viagens</li> <li>• Pesquisa serviços turísticos com vista à elaboração de serviços semelhantes adequando-os ao tipo de segmento turístico</li> <li>• Analisa documentação técnica de receção, seleciona e produz</li> <li>• Pesquisa acerca dos recursos turísticos naturais e culturais, transportes e demais oferta, de determinado destino turístico, que transmite ao “turista” em atividades de <i>role-play</i></li> <li>• Apresenta ideias para serviços turísticos diante de colegas ou de outras audiências reais</li> <li>• Concretiza em produtos discursivos, textuais, audiovisuais e/ou multimédia trabalhos resultantes de pesquisas</li> </ul>
<b>Consciência e domínio do corpo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreende a importância da hospitalidade na indústria turística</li> <li>• Desenvolve a consciência de si próprio a nível estético, responsabilizando-se pela sua aparência, higiene e correto fardamento.</li> <li>• Desenvolve e adota atividades não locomotoras (posturais) corretas no atendimento ao público em balcão/ ou secretária.</li> </ul>
<b>Relacionamento interpessoal, desenvolvimento pessoal e autonomia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervém de forma adequada.</li> <li>• Apresenta respeito pelo outro</li> <li>• Demonstra rigor, empenho e autonomia no trabalho.</li> <li>• Identifica os conteúdos programáticos onde necessita de adquirir ou aprofundar competências</li> </ul>

Aprovado pelo Grupo de Recrutamento 430 – Economia e Contabilidade em reunião de 11/07/2024.