

## Operações Técnicas em Empresas Turísticas – 11.ºano

Crítérios Evidências de:	Domínios	Organizador Domínio / Tema / Blocos / Módulos	Perfil de aprendizagens específicas Descritores de desempenho O aluno					Processos de recolha de informação	
			V	IV	III	II	I	Técnicas	Instrumentos
			é capaz de:	nem sempre é capaz de:		não é capaz de:			
<b>Conhecimento ACPA (A, B, D, F, I)</b>  Conhecedor Investigador Criativo Crítico Sistematizador Autoavaliador	Rigor científico/ Rigor linguístico  35%	<b>Módulo 5</b>  Estrutura e Organização de Unidades de Acolhimento	- Identificar os diferentes departamentos e postos de trabalho existentes na estrutura organizacional de uma unidade de alojamento. - Especificar cada um. - Reconhecer os diferentes departamentos. - Diferenciar os diferentes departamentos quanto à sua organização e funcionamento. - Definir as diversas unidades de acolhimento. - Distinguir a estrutura e organização de cada uma. Especificar as caraterísticas de cada uma.					Testagem          Análise de conteúdo	Teste de avaliação          Fichas Formativas
		<b>Módulo 6</b>  Atendimento e Informações em empreendimentos turísticos	- Caraterizar as estruturas organizativas e funcionais mais frequentes nos departamentos de receção. - Traçar o perfil para a execução profissional de funções relacionadas com a receção de clientes. - Organizar e efetuar os serviços de acolhimento de clientes. - Identificar as instalações e serviços prestados pelo departamento de receção. - Analisar e aplicar os procedimentos de gestão da informação que se utilizam nos departamentos de receção. Utilizar os equipamentos informáticos e comunicações próprios da receção.						Trabalho de projeto          Relatório          Portefólio digital
<b>Resolução de problemas ACPA (A, B, C, D, F, I)</b>  Conhecedor Questionador Investigador Sistematizador Crítico/	Criatividade, Reflexão e Inovação  15%								

<p>Analítico Criativo Autoavaliador</p> <p><b>Comunicação ACPA (A, B, D, E, F, H, J)</b></p> <p>Conhecedor Crítico/ Analítico Sistematizador Autoavaliador</p>	<p>Comunicação Participação</p> <p><b>20%</b></p>	<p><b>Módulo 7</b></p> <p>Operações técnicas de Serviços de Receção em Alojamento Turístico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconhecer e desempenhar os procedimentos adotados numa unidade de alojamento desde do pedido de reserva, check in e check out do cliente.</li> <li>- Explicar e reconhecer diferentes situações que poderão ocorrer durante a estadia do hóspede.</li> </ul>	<p>Observação</p>	<p>Grelhas de observação</p> <p>Diálogos</p>
<p><b>Relacionamento Interpessoal ACPA (E, F, G, J)</b></p> <p>Participativo/ Colaborador Cuidador de si/do outro Responsável Autoavaliador</p>	<p>Autonomia, Desenvolvimento pessoal e relações Interpessoais</p> <p><b>30%</b></p>	<p><b>Módulo 8</b></p> <p>Sistemas Globais de Distribuição</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dominar os sistemas de informação das empresas turísticas.</li> <li>- Compreender a abrangência da informática nas empresas turísticas.</li> <li>- Entender a operacionalidade dos diversos sistemas operativos disponíveis.</li> <li>- Compreender a dimensão e poder da informação na sociedade de informação.</li> <li>- Explicar a abrangência da informática nas empresas turísticas.</li> <li>- Demonstrar e explicar a operacionalidade dos diversos sistemas operativos disponíveis.</li> <li>- Utilizar sistemas informáticos em agências de viagens – Worldspan, Galileu, amadeus.</li> <li>- Utilizar pelo menos um sistema operativo.</li> <li>- Perceber como diversos sistemas operativos apresentam, gerem, armazenam e partilham a informação.</li> </ul>	<p>Inquérito</p>	<p>Apresentação oral</p>

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