

DISCIPLINA: Operações Técnicas em Empresas Turísticas – 11.ºK

Critérios Evidências de:	Descritores do PA	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:			
Conhecimento ACPA (A, B, D, F, I) 35%	Conhecedor Investigador Crítico Sistematizador Autoavaliador Conhecedor Questionador Investigador Sistematizador Crítico/ Analítico Criativo Autoavaliador	Módulo 5 Estrutura e Organização de Unidades de Acolhimento	<ul style="list-style-type: none"> - 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 características de cada uma. 					Testagem	Teste de avaliação
								Análise de conteúdo	Fichas Formativas
		Resolução de problemas ACPA (A, B, C, D, F, I) 15%	Conhecedor Crítico/ Analítico Sistematizador Autoavaliador Participativo/ Colaborador Cuidador de si/do outro Responsável Autoavaliador	Módulo 6 Atendimento e Informações em empreendimentos turísticos	<ul style="list-style-type: none"> - Caracterizar 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. 				
Módulo 7 Operações técnicas de Serviços de Receção em Alojamento Turístico	Relatório	Portefólio digital							
Comunicação ACPA (A, B, D, E, F, H, J) 20%			<ul style="list-style-type: none"> - Reconhecer e desempenhar os procedimentos adotados numa unidade de alojamento desde do pedido de reserva, check in e check out do cliente. - Explicar e reconhecer diferentes situações que poderão ocorrer durante a estadia do hóspede. 						Grelhas de observação

<p>Relacionamento Interpessoal ACPA (E, F, G, J)</p> <p>30%</p>		<p>Módulo 8</p> <p>Sistemas Globais de Distribuição</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dominar os sistemas de informação das empresas turísticas. - Compreender a abrangência da informática nas empresas turísticas. - Entender a operacionalidade dos diversos sistemas operativos disponíveis. - Compreender a dimensão e poder da informação na sociedade de informação. - Explicar a abrangência da informática nas empresas turísticas. - Demonstrar e explicar a operacionalidade dos diversos sistemas operativos disponíveis. - Utilizar sistemas informáticos em agências de viagens – Worldspan, Galileu, amadeus. - Utilizar pelo menos um sistema operativo. - Perceber como diversos sistemas operativos apresentam, gerem, armazenam e partilham a informação. 	<p>Diálogos</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