

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS E HUMANAS

ANO LETIVO 2022/2023

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

REFERENCIAL COMUM DE AVALIAÇÃO

Critérios gerais de avaliação do agrupamento

- CONHECIMENTO – 60%
- COMUNICAÇÃO – 15%
- DESENVOLVIMENTO PESSOAL E SOCIAL – 25%

DISCIPLINA: Operações Técnicas de Receção

ANO(S) DE ESCOLARIDADE: 10º, 11º e 12º ANOS

CRITÉRIOS de AVALIAÇÃO			
Domínios das Aprendizagens Essenciais	Domínios de Avaliação	Ponderação	Processos de recolha diversificados
Módulos: 1 - Organização da Indústria Turística 2 - Empreendimentos Turísticos e Unidades de Acolhimento–Tipologia 3 - Estrutura e Organização das Unidades de Acolhimento 4 - Noções Básicas de Receção 5 - Atendimento e Comunicação 6 - Operações Técnicas de Serviços de Receção I 7 – Operações Técnicas de Serviços de Receção II 8 – Operações Técnicas de Serviços de Receção III 9 – Informática Aplicada à Receção I 10 – Serviço de Andares 11 – Princípios Básicos de Organização e Gestão de Eventos 12 – Informática Aplicada à Receção II 13 - Agências de Viagens e Transportes 14 – Animação na Hotelaria	Conceitos e procedimentos	35	Análise de conteúdos - Testes escritos e orais - Trabalhos de projeto - Relatórios de trabalhos práticos - Apresentação oral de trabalhos - Relatórios de atividades - Trabalhos escritos de pesquisa Inquéritos - Questionários orais/ escritos sobre perceções e opiniões Observação - Grelha de observação dos trabalhos/tarefas propostos Outros (dando cumprimento ao DL nº 54/2018)
	Adaptabilidade e criatividade	25	
	Comunicação Técnica	15	
	Desenvolvimento Pessoal e Social	25	



CRITÉRIOS de AVALIAÇÃO							
Domínios das Aprendizagens Essenciais	Domínios de Avaliação	Ponderação	Descritores de desempenho				
			Standards				
			5	4	3	2	1
			17.5 a 20	13.5 a 17.4	9.5 a 13.4	4.5 a 9.4	1 a 4.4
		Adquirido	Em aquisição		Não adquirido		
CONHECIMENTO							
Módulos: 1 - Organização da Indústria Turística 2 - Empreendimentos Turísticos e Unidades de Acolhimento–Tipologia 3 - Estrutura e Organização das Unidades de Acolhimento 4 - Noções Básicas de Receção 5 - Atendimento e Comunicação 6 - Operações Técnicas de Serviços de Receção I	Conceitos e procedimentos	35	O aluno adquiriu todas as aprendizagens e outras previstas no domínio, revelando total rigor (científico/linguístico/técnico/tecnológico).	Nível Intermédio	O aluno adquiriu a maioria das aprendizagens e outras previstas no domínio, revelando parcial rigor (científico/linguístico/técnico/tecnológico).	Nível Intermédio	O aluno não adquiriu ainda as aprendizagens e outras previstas no domínio, nem demonstrou ainda rigor (científico/linguístico/técnico/tecnológico).
	Adaptabilidade e criatividade	25	O aluno aplicou as aprendizagens e outras adquiridas a novas situações práticas/experimentais e/ou resolvendo problemas diversificados de forma criativa e reflexiva.		O aluno aplicou a maioria das aprendizagens e outras adquiridas a novas situações práticas/experimentais e/ou resolvendo problemas diversificados de forma pouco criativa e reflexiva.		O aluno não conseguiu ainda aplicar as aprendizagens e outras adquiridas a novas situações práticas / experimentais e/ou resolvendo problemas.
COMUNICAÇÃO							
7 – Operações Técnicas de Serviços de Receção II 8 – Operações Técnicas de Serviços de Receção III 9 – Informática Aplicada à	Comunicação Técnica	15	O aluno assumiu sempre uma postura comunicativa, participativa e colaborativa durante o desenvolvimento e aplicação prática das aprendizagens.		O aluno assumiu sempre uma postura parcialmente comunicativa e participativa durante o desenvolvimento e aplicação prática das aprendizagens.		O aluno não assumiu ainda uma postura comunicativa e participativa durante o desenvolvimento e aplicação prática das aprendizagens.



Receção I 10 – Serviço de Andares 11 – Princípios Básicos de Organização e Gestão de Eventos 12 – Informática Aplicada à Receção II 13 - Agências de Viagens e Transportes 14 – Animação na Hotelaria	DESENVOLVIMENTO PESSOAL E SOCIAL							
	Responsabilidade	5%	<ul style="list-style-type: none">- Possui todo o material necessário- Esforça-se por realizar a tarefa proposta, na sua totalidade- Cumpre o prazo estipulado.	Nível Intermediário	<ul style="list-style-type: none">- Dispõe da maior parte do material necessário.- Desenvolve esforço mínimo necessário para realizar a tarefa proposta.- Ultrapassa ligeiramente o prazo estipulado.	Nível Intermediário	<ul style="list-style-type: none">- Não dispõe do material necessário.- Não faz a tarefa proposta ou realiza-a de modo muito incompleta.- Ultrapassa largamente o prazo estipulado, por falta de empenho e diligência.	
	Interesse/Empenho	5%	<ul style="list-style-type: none">- Persiste na realização da tarefa, só recorrendo ao professor ou aos pares após tentar resolver por si.- Utiliza o rigor na realização das tarefas solicitadas- Revela iniciativa- Supera de dificuldades		<ul style="list-style-type: none">- Recorre ao professor ou aos pares sempre que tem uma dificuldade, sem tentar resolver por si.- Revela pouco rigor na realização de tarefas- Demonstra pouca iniciativa- Supera de forma insuficiente as dificuldades		<ul style="list-style-type: none">- Desiste da realização da tarefa à primeira dificuldade e não recorre ao professor nem aos colegas- Não revela rigor na realização de tarefas- Não demonstra iniciativa.- Raramente supera as dificuldades pares.	
	Rigor	5%	<ul style="list-style-type: none">- Utiliza com rigor conceitos, vocabulário, técnicas e programas específicos do tema e ou da disciplina.		<ul style="list-style-type: none">- Apresenta falhas de rigor que não deturpam a solução.		<ul style="list-style-type: none">- Apresenta falhas graves de rigor.	
	Relacionamento interpessoal	5%	<ul style="list-style-type: none">- Cumpre todas as regras de trabalho e de convivência, contribuindo para um bom ambiente de trabalho.- Presta ajuda aos colegas quando solicitado- Adequa comportamentos em contexto de cooperação, partilha e colabora, respeitando os outros e cumprindo as regras de interação		<ul style="list-style-type: none">- Cumpre a maioria das regras de trabalho e de convivência, mas por vezes distrai e perturba os colegas- Presta ajuda aos colegas quando solicitado, mas com Relutância.- Adequa de forma satisfatória comportamentos em contexto de cooperação, partilha e colabora, respeitando os outros e cumprindo as regras de interação		<ul style="list-style-type: none">- Não cumpre as regras de trabalho e de convivência, distraindo e perturbando os colegas- Recusa ajuda aos colegas quando solicitado- Adequa de forma pouca satisfatória comportamentos em contexto de cooperação, partilha e colabora, respeitando os outros e cumprindo as regras de interação.	



	Comportamento	5%	<ul style="list-style-type: none">- Contribui ativamente para a preservação de espaços e equipamentos, o cumprimento de regras de segurança e higiene.- Apresenta uma atitude correta perante todos os elementos da comunidade educativa.- Procura contribuir para um ambiente positivo nas aulas e na escola, constituindo-se como um exemplo.	<ul style="list-style-type: none">- Revela respeito pelas normas de higiene, segurança pessoal e coletiva.- Geralmente, apresenta uma atitude correta perante os outros, embora necessite de algumas chamadas de atenção.- Cumpre as normas da escola.- Utiliza e preserva os espaços e equipamento.	<ul style="list-style-type: none">- Não respeita as normas de higiene, segurança pessoal e coletiva.- Manifesta atitudes incorretas para com colegas, professores e/ou pessoal não docente e/ou comunidade. É causador de distúrbios nas aulas e na escola.- Concorre para a deterioração das instalações, e equipamentos escolares.
--	---------------	----	--	---	--

Domínios das Aprendizagens Essenciais

Módulo 1 Organização da Indústria Turística	<ul style="list-style-type: none">- Elaborar o organigrama da organização turística em Portugal- Definir o âmbito de atuação de cada um dos organismos intervenientes- Especificar as competências específicas de cada um dos organismos de âmbito nacional- Especificar as competências específicas de cada um dos organismos de âmbito regional
Módulo 2 Empreendimentos Turísticos e Unidades de Acolhimento–Tipologia	<ul style="list-style-type: none">- Identificar os diversos tipos de empreendimentos turísticos e conhecer as suas respetivas-definições- Evidenciar os princípios básicos diferenciadores dos diversos tipos de empreendimentos turísticos- Conhecer a classificação que pode ser atribuída a cada um deles, de acordo com os parâmetros definidos para o efeito- Estabelecer uma análise comparativa entre os diversos empreendimentos, nomeadamente nos aspetos diferenciadores- Conhecer as reais capacidades de alojamento da zona envolvente
Módulo 3 Estrutura e Organização das Unidades de Acolhimento	<ul style="list-style-type: none">- Especificar e identificar os diferentes departamentos e postos de trabalho dentro da estrutura organizacional de um hotel- Identificar os diversos tipos de quartos que podem ser utilizados numa unidade de acolhimento ou afim- Reconhecer e diferenciar os diferentes departamentos que constituem um hotel- Reconhecer e avaliar as diferentes relações de comunicação que se estabelecem dentro de um hotel, e entre este e o exterior



<p>Módulo 4 Noções Básicas de Receção</p>	<ul style="list-style-type: none">- Traçar o perfil físico de um rececionista- Traçar o perfil humano de um rececionista- Definir as categorias profissionais deste sector, e respetivas competências- Definir os cuidados a ter com a apresentação e postura deste profissional- Definir as competências específicas de um rececionista- Definir as categorias profissionais dos restantes membros do departamento e respetivas competências- Elaborar e definir o ciclo do cliente- Apresentar as diversas modalidades de hospedagem em hotelaria- Enumerar os livros e impressos oficiais de uma receção- Enumerar os livros e impressos não oficiais- Analisar especificamente a documentação existente numa determinada unidade hoteleira e efetuar a sua análise crítica- Elaborar a documentação não oficial, que no entender do aluno seja facilitadora do seu trabalho
<p>Módulo 5 Atendimento e Comunicação</p>	<ul style="list-style-type: none">- Compreender a noção de atendimento- Compreender a importância da qualidade do serviço, enquanto fator diferenciador entre realidades aparentemente iguais- Desenvolver uma “atitude de qualidade” no desempenho da função de atendimento- Perceber a importância do atendimento telefónico na imagem da unidade hoteleira- Identificar as fases do atendimento telefónico- Conhecer as principais barreiras à qualidade do atendimento telefónico- Aplicar algumas sugestões para melhorar a voz no contacto telefónico- Conhecer as regras para gerir um conflito ao telefone- Identificar os princípios para tratar convenientemente uma reclamação por telefone
<p>Módulo 6 Operações Técnicas de Serviços de Receção I</p>	<ul style="list-style-type: none">- Definir os conceitos básicos inerentes às reservas- Apresentar e definir a documentação necessária à efetuação de uma reserva- Definir os meios de efetuação de uma reserva- Efetuar inscrição das reservas no planning- Elaborar de forma adequada o planning de reservas- Elaborar a correspondência de confirmação de uma reserva- Elaborar e interpretar uma rooming-list de grupo- Efetuar o cálculo de uma fatura pró-forma para um grupo previamente definido- Efetuar uma diferenciação clara entre os procedimentos a adotar para o cliente individual e cliente grupo

<p>Módulo 7 Operações Técnicas de Serviços de Receção II</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Explicar e reconhecer diferentes situações que poderão ocorrer durante a estada do hóspede na unidade hoteleira ou afim - Reconhecer e desempenhar os procedimentos adotados numa unidade de alojamento ou afim desde a chegada do hóspede até à sua saída - Dar resposta rápida e adequada às situações de reclamações
<p>Módulo 8 Operações Técnicas de Serviços de Receção III</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Efetuar tarefas inerentes à faturação dos serviços da unidade hoteleira - Identificar os diferentes métodos de pagamento mais utilizados na Hotelaria - Compreender a importância de uma boa gestão a nível do Front Office - Analisar e compreender os dados obtidos a partir da análise estatística - Reconhecer a importância das normas de qualidade específicas para os estabelecimentos (ISSO 9000)
<p>Módulo 9 Informática Aplicada à Receção I</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Efetuar o registo dos clientes no Main-Courant; - Efetuar os lançamentos de despesas dos clientes nos respectivos quartos - Manusear uma máquina registadora - Identificar os diversos sistemas informáticos disponíveis no mercado, tendo em vista a gestão do alojamento - Efetuar reservas no sistema disponível na escola - Desenvolver as atividades inerentes ao sector do Front-Office
<p>Módulo 10 Serviço de Andares</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conhecer a importância e funcionamento do departamento dos andares - Identificar as diversas categorias profissionais deste departamento - Identificar as competências de cada um dos profissionais do departamento - Definir as regras de limpeza dos quartos e áreas comuns - Evidenciar a importância do relacionamento dos andares com os restantes departamentos da unidade hoteleira
<p>Módulo 11 Princípios Básicos de Organização e Gestão de Eventos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar os diversos tipos de eventos que é possível desenvolver - Evidenciar os aspetos e técnicas de planeamento do evento - Apresentar os aspetos a ter em conta na elaboração de um orçamento para o evento - Definir os aspetos de logística associados à organização e execução do evento - Efetuar uma avaliação rigorosa dos aspetos positivos e negativos evidenciados durante a execução do evento
<p>Módulo 12 Informática Aplicada à Receção II</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Efetuar registos de clientes - Efetuar lançamentos no sistema - Apresentar a fatura ao cliente - Desenvolver o processo de Check-out - Apresentar os relatórios exigidos e efetuar a sua análise - Identificar sistemas de comunicação global - Identificar sistemas de comunicação restrita - Desenvolver suportes de segurança para a informação disponível - Efetuar Back-Up



Módulo 13 Agências de Viagens e Transportes	<ul style="list-style-type: none">- Compreender a organização da indústria das viagens- Saber quais os serviços prestados pelos fornecedores de serviços – ex: Empresas de Transportes- Identificar o papel e funções das agências de viagens- Identificar os serviços prestados pelas agências de viagens- Reconhecer a importância das novas tecnologias ao serviço do turismo- Interpretar os diferentes tipos de contrato estabelecidos entre as agências/operadores e os fornecedores dos serviços- Analisar uma brochura do operador turístico e preparar um pacote
Módulo 14 Animação na Hotelaria	<ul style="list-style-type: none">- Reconhecer a importância da Animação como fator de desenvolvimento turístico- Compreender o conceito de Animação, a sua importância e a sua aplicação no turismo- Reconhecer o papel da Animação turística no contexto da indústria do Turismo e Lazer- Reconhecer a importância do Animador Turístico- Conhecer 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- Utilizar saberes, competências, metodologias e técnicas de animação- Organizar e reconhecer o seu papel de agente dinamizador da Indústria Turística- Interligar a componente turística, o território e a cultura local tendo como objetivo proporcionar ao público-alvo uma interação lúdico-cultural em função dos seus diferentes contextos, sensibilidades e especificidades