CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO – Ensino Secundário - Cursos Profissionais

DISCIPLINA: OTET
ANO: 12ºF

Dimensões	Domínios/temas	Descritores de desempenho	Descritores do Perfil dos Alunos[1]	Ponderação	Instrumentos de avaliação
Conhecimentos **Capacidades**	**14 – Assistência ao cliente, turista e/ou visitante em operações turísticas** **5 – Colaboração e trabalho em equipa em turismo**	- Interpretar e aplicar os procedimentos, as normas e a legislação respeitantes a imprevistos e contingências. - Interpretar e aplicar os procedimentos, as normas e a legislação respeitantes a alterações e cancelamentos. - Identificar as entidades reguladoras e promotoras de turismo e entidades oficiais com responsabilidades atribuídas na assistência a turistas. - Acionar os meios de assistência a turistas, articulando com parcerias e entidades em rede. - Mobilizar os recursos necessários para operar alterações, cancelamentos, resolução de imprevistos e contingências.	- Informação e comunicação (B) - Raciocínio e resolução de problemas (C) - Pensamento crítico e pensamento criativo (D) - Relacionamento interpessoal (E) - Desenvolvimento pessoal e autonomia (F) - Saber científico, técnico e tecnológico (I)	80%	• Atividades de avaliação diagnóstica. • Atividades de avaliação formativa (exercícios de reflexão, revisão, aplicação, mobilização de aprendizagens). • Atividades de avaliação sumativa (testes, trabalhos). • Observação do desempenho. • Autoavaliação. • Oralidade (apresentação de trabalhos e participação na aula). • Trabalhos de pesquisa: trabalhos realizados na aula, trabalhos individuais, trabalhos de grupo, relatórios de visitas de estudo, relatórios de atividade realizadas.

[1] **Áreas de Competências:** 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.

		- Interpretar e aplicar procedimentos, normas e legislação de resolução de queixas e reclamações. - Interpretar e aplicar procedimentos de tratamento de sugestões. - Aplicar técnicas de negociação e de gestão de conflitos. - Aplicar técnicas de acolhimento e boas-vindas do cliente no local. - Interpretar os dados de reserva, a documentação e os registos associados. - Interpretar e aplicar o programa e os procedimentos de assistência no local (aeroportos, unidades turísticas, entre outros) e em ligações (transfer de chegada e partida). - Aplicar procedimentos e métodos de avaliação da satisfação dos clientes. - Redigir relatórios de satisfação dos clientes.			
Atitudes	• Cumprimento de regras • Envolvimento no trabalho • Responsabilidade • Autonomia • Empenho • Respeito e empatia para com colegas e docente			**20%**	

Níveis de Consecução dos Descritores de Desempenho	
Totalmente desenvolvido. Domina com qualidade e sem falhas. Cumpre sempre ou quase sempre.	Nível 5 Muito Bom 18 a 20 valores
Desenvolvido na maior parte. Domina com algumas falhas. Cumpre na maioria das vezes.	Nível 4 Bom 14 a 17 valores
Desenvolvido satisfatoriamente. Domina parcialmente. Cumpre satisfatoriamente.	Nível 3 Suficiente 10 a 13 valores
Pouco desenvolvido. Domina parcialmente, com muitas dificuldades. Raramente cumpre.	Nível 2 Insuficiente 5 a 9 valores
Não desenvolvido. Não domina. Quase nunca cumpre.	Nível 1 Insuficiente 0 a 4 valores