CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO – Ensino Secundário - Cursos Profissionais

DISCIPLINA: TICT

ANO: 12ºF

Dimensões	Domínios/temas	Descritores de desempenho	Descritores do Perfil dos Alunos[1]	Ponderação	Instrumentos de avaliação
Conhecimentos **Capacidades**	**13 – Negociação e venda de produtos e serviços turísticos** **16 – Organização**	- Interpretar referenciais de preços de acordo com o segmento do cliente. - Aplicar técnicas de cálculo de preços de venda dos produtos e serviços. - Utilizar técnicas e métodos de negociação das condições de prestação do serviço com os clientes. - Operar técnicas de venda cruzada de produtos e serviços. - Interpretar os pedidos de reserva dos clientes. - Utilizar aplicações informáticas e aplicar procedimentos para realizar o registo, consultas e alterações de reservas. - Interpretar e aplicar os procedimentos de emissão de vouchers, bilhetes e outra documentação necessária a assegurar o direito do cliente receber os produtos e/ou serviços contratados. - Processar o registo das necessidades especiais dos clientes nos documentos. - Aplicar técnicas de arquivo.	- 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.

	administrativa da informação em operações turísticas	- Diferenciar as tipologias de documentação. - Interpretar normas de organização do arquivo geral e aplicar um plano de arquivo. - Utilizar os equipamentos e as tecnologias de arquivo. - Aplicar técnicas de organização de bases de dados. - Interpretar as normas de organização de bases de dados. - Interpretar as normas de utilização de bases de dados. - Utilizar aplicações informáticas para registar os dados. - Aplicar os procedimentos de registo em base de dados. - Utilizar métodos e aplicar técnicas de cálculo de indicadores.	- 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)		
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