

**Informações da disciplina de Operações Técnicas em Empresas Turísticas**  
**10º Ano**  
**Curso Profissional – Técnico de Comunicação e Informação Turística**

**Planificação global**

N.º de aulas	Módulos	Ações estratégicas de ensino	Descritores do Perfil do Aluno
50 H 60 T	<b>Módulo 1 (UFCD 3480) – Organização e funcionamento do setor do Turismo</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Caraterizar as organizações no âmbito do sector do turismo, nacionais e internacionais – suas atribuições e modo de funcionamento;</li> <li>Caraterizar os produtores turísticos nos diversos subsectores da actividade turística.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diálogo professor/alunos;</li> <li>Resolução de fichas de trabalho;</li> <li>Pesquisa de informação na <i>Internet</i>;</li> <li>Realização de trabalhos em pequeno grupo ou individual e repetitiva apresentação;</li> <li>Exposições introdutórias;</li> <li>Visionamento e exploração de vídeos;</li> <li>Exercícios de aplicação;</li> <li>Atividades de produção;</li> <li>Fornecer toda a legislação/documentação necessária ao desenvolvimento dos módulos, bem como à aquisição e aplicação de conhecimentos;</li> <li>Participação na realização de tarefas/trabalhos propostos pela professora ou mesmo por alunos;</li> <li>Promover estratégias que envolvam aquisição de conhecimentos, informação e outros saberes, relativos aos conteúdos da unidade, que impliquem:</li> <li>Seleção de informação pertinente;</li> <li>Organização sistematizada de leitura e estudo autónomo;</li> </ul>	a, b, c, d, e A, B, D, E, F, G, I
50 H 60 T	<b>Módulo 2 (UFCD 3484) – Informação e promoção da região</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prestar informações, aconselhar e promover a região junto dos clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análise de factos, teorias, situações, identificando os seus elementos ou dados;</li> <li>Estabelecer relações intra e interdisciplinares;</li> <li>Realizar tarefas de memorização, verificação e consolidação, associadas a compreensão e uso de saber, bem como à mobilização do memorizado, privilegiando a área do turismo;</li> <li>Sistematizar dados, dando-lhes coerência e organizando-os em categorias;</li> <li>Utilizar o processo de inferência para interpretar documentos variados que representem fenómenos e dados pertinentes à análise turística, encaminhando a pesquisa para responder a problemas ou levantar novos problemas;</li> <li>Participar em debates/simulações que requeiram sustentação de afirmações, elaboração de opiniões ou análises de factos ou dados relacionados as organizações do sector do turismo.</li> </ul>	a, b, c, d, e A, B, D, E, F, G, I
25 H 30 T	<b>Módulo 3 (UFCD 3495) – Assistência ao cliente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Prestar assistência aos clientes de acordo com as suas necessidades e procedimentos definidos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análise de factos, teorias, situações, identificando os seus elementos ou dados;</li> <li>Estabelecer relações intra e interdisciplinares;</li> <li>Realizar tarefas de memorização, verificação e consolidação, associadas a compreensão e uso de saber, bem como à mobilização do memorizado, privilegiando a área do turismo;</li> <li>Sistematizar dados, dando-lhes coerência e organizando-os em categorias;</li> <li>Utilizar o processo de inferência para interpretar documentos variados que representem fenómenos e dados pertinentes à análise turística, encaminhando a pesquisa para responder a problemas ou levantar novos problemas;</li> <li>Participar em debates/simulações que requeiram sustentação de afirmações, elaboração de opiniões ou análises de factos ou dados relacionados as organizações do sector do turismo.</li> </ul>	a, b, c, d, e A, B, C, D, E, F, I

**Regime presencial**

CrITÉrios de Avaliação	Ponderação	Instrumentos e procedimentos de avaliação
<b>Conhecimentos e Capacidades</b>	<b>70 %</b>	
Escrita	30%	Fichas de avaliação; Fichas de trabalho.
Oral	10%	Apresentações orais; Debates; Intervenções em contexto de sala de aula.
Prática e/ou Experimental	30%	Trabalhos práticos / Monitorização do desenvolvimento do trabalho.

**ÁREAS DE COMPETÊNCIA DO PERFIL DOS ALUNOS**

**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.

**VALORES**

**a** - Responsabilidade e integridade  
**b** - Excelência e exigência  
**c** - Curiosidade, reflexão e inovação  
**d** - Cidadania e participação  
**e** - Liberdade

<b>Atitudes e Valores</b>		<b>30%</b>
Responsabilidade	15%	Assiduidade e pontualidade; Cumprimento de tarefas; Cumprimento de prazos; Munição do material necessário.
Postura e Empenho	15%	Atenção / empenho; Cumprimento de regras.
<p><b>Em regime misto e não presencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A avaliação oral é feita pela apresentação (<i>online</i>) dos trabalhos realizados e da sua discussão e pela qualidade das intervenções nas aulas síncronas;</li> <li>- Nas atitudes e valores, na responsabilidade, a assiduidade e pontualidade, no caso dos alunos não estarem com câmara ligada, será avaliada tendo em conta a resposta do aluno às solicitações do professor.</li> </ul>		
<b>Material</b>	<b>Para todas as aulas:</b>	<b>Quando solicitado:</b>
	Caderno diário, esferográfica, lápis, borracha.	Fichas.