

ANO LETIVO

2025/2026

DISCIPLINA

Operações Técnicas em
Empresas Turísticas (OTET)
(CPTTurismo)

DOCUMENTO
ANO

Critérios de Avaliação
10º e 11º

ÁREAS DE COMPETÊNCIA DO PERFIL DOS ALUNOS

Os critérios apresentados pela disciplina têm por base as “Áreas de competências do perfil dos alunos à saída da escolaridade obrigatória” elencadas no documento *Aprendizagens Essenciais*, a saber:

A. Linguagem 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.

TEMAS	SUBDOMÍNIO	INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	DESCRITORES DE DESEMPENHO
As Empresas Turísticas - Tipologia (Módulo 1)	1. As empresas turísticas 1.1. Tipologia e classificação quanto ao segmento de mercado em que se enquadram 1.2. Tipologia dos serviços prestados 1.2.1. Operadores turísticos 1.2.2. Transportadoras aéreas e ferroviárias 1.2.3. Agências de viagens 1.2.4. Unidades hoteleiras e de alojamento turístico 1.2.5. Empresas de organização e gestão de eventos 1.2.6. Empresas de animação turística	▪Trabalhos individuais e/ou pares: - Ficha(s) Formativa(s) - Pesquisa de informação - Relatório(s) - Debate(s)	MB/Nota 18-20 - Desempenho muito bom dado o aluno: ▪ Reconhecer claramente a tipologia das empresas turísticas; ▪ Identificar e distinguir claramente os serviços prestados pelas empresas turísticas; ▪ Reconhecer claramente a realidade do seu país no que respeita às unidades hoteleiras e de alojamento; ▪Conhecer, analisar e interpretar claramente a legislação turística; ▪Conhecer claramente as potencialidades das empresas de organização e gestão de eventos; ▪Conhecer claramente as organizações internacionais de turismo; ▪Reconhecer claramente a documentação relativa à organização de uma viagem. ►Revela muito bom relacionamento interpessoal bem como autonomia, responsabilidade e cooperação.
A Organização da Indústria Turística (Módulo 2)	1.Organização institucional do turismo 1.1.Organizações internacionais 1.2.Organizações nacionais 1.3. O papel da União Europeia e o turismo 1.4. O papel da Organização Mundial do Turismo (OMT) 2. A política nacional do turismo 2.1. Diagnósticos e perspectivas 3. Entidades reguladoras do turismo 4. Formas de organização da indústria do turismo em Portugal	▪Registo(s) de avaliação ▪Auto e heteroavaliação	B/Nota 14-17 - Desempenho bom dado o aluno: ▪ Reconhecer com facilidade a tipologia das empresas turísticas; ▪ Identificar e distinguir com facilidade os serviços prestados pelas empresas turísticas; ▪ Reconhecer com facilidade a realidade do seu país no que respeita às unidades hoteleiras e de alojamento; ▪Conhecer, analisar e interpretar com facilidade a legislação turística; ▪Conhecer com facilidade as potencialidades das empresas de organização e gestão de eventos; ▪Conhecer com facilidade as organizações internacionais de turismo; ▪Reconhecer com facilidade a documentação relativa à organização de uma viagem. ►Revela bom relacionamento interpessoal bem como autonomia, responsabilidade e cooperação.

TEMAS	SUBDOMÍNIO	INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	DESCRIPTORIOS DE DESEMPENHO
Agências de Viagens e Transportes (Módulo 3)	1. A agência de viagens 1.1. A legislação que regulamenta a sua atividade 1.2. A organização interna de uma agência de viagens 1.3. O <i>incoming</i> 1.3.1. Características dos vários tipos de grupos que visitam Portugal 1.3.2. O orçamento para um grupo estrangeiro 1.3.3. A elaboração de um programa - itinerário, serviços e preço final 1.3.4. Os contratos com o cliente 1.4. O <i>outgoing</i> 1.4.1. Atendimento 1.4.2. Documentos de viagem 1.4.3. Programas dos operadores turísticos 1.4.4. Elaboração e cálculo do preço de venda de um programa de viagem 2. Os serviços administrativos	▪Trabalhos individuais e/ou pares: - Ficha(s) Formativa(s) - Pesquisa de informação - Relatório(s) - Debate(s) ▪Registo(s) de avaliação ▪Auto e heteroavaliação	S/Nota 10-13 - Desempenho suficiente dado o aluno: ▪ Reconhecer a tipologia das empresas turísticas; ▪ Identificar e distinguir com facilidade os serviços prestados pelas empresas turísticas; ▪ Reconhecer a realidade do seu país no que respeita às unidades hoteleiras e de alojamento; ▪Conhecer, analisar e interpretar a legislação turística; ▪Conhecer as potencialidades das empresas de organização e gestão de eventos; ▪Conhecer as organizações internacionais de turismo; ▪Reconhecer a documentação relativa à organização de uma viagem. ►Revela um satisfatório relacionamento interpessoal bem como de autonomia de responsabilidade e cooperação. I/Nota 5-9 - Desempenho insuficiente dado o aluno ter dificuldades em: ▪ Reconhecer a tipologia das empresas turísticas; ▪ Identificar e distinguir com facilidade os serviços prestados pelas empresas turísticas; ▪ Reconhecer a realidade do seu país no que respeita às unidades hoteleiras e de alojamento; ▪Conhecer, analisar e interpretar a legislação turística; ▪Conhecer as potencialidades das empresas de organização e gestão de eventos; ▪Conhecer as organizações internacionais de turismo; ▪Reconhecer a documentação relativa à organização de uma viagem. ►Revela alguns problemas de relacionamento interpessoal bem como de autonomia, responsabilidade e cooperação. F/Nota 0-4 - Desempenho fraco dado o aluno: ▪ Não reconhecer a tipologia das empresas turísticas; ▪ Não identificar e distinguir com facilidade os serviços prestados pelas empresas turísticas; ▪ Não reconhecer a realidade do seu país no que respeita às unidades hoteleiras e de alojamento; ▪Não conhecer, nem saber analisar e interpretar a legislação turística; ▪Não conhecer as potencialidades das empresas de organização e gestão de eventos; ▪Não conhecer as organizações internacionais de turismo; ▪Não reconhecer a documentação relativa à organização de uma viagem. ►Revela muitos problemas de relacionamento interpessoal bem como de autonomia, de responsabilidade e de cooperação.
Operações Técnicas em Agências de Viagens (Módulo 4)	1. Software informático 1.1. Galileu e/ou Amadeus: 1.2. Códigos dos aeroportos, companhias aéreas, destinos e regiões 1.3. Disponibilidade de voos e características do transporte a utilizar (tipologia dos aviões) 1.4. Reservas de viagens		

TEMAS	SUBDOMÍNIO	INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	DESCRIPTORIOS DE DESEMPENHO
Estrutura e Organização de Unidades de Acolhimento (Módulo 5)	1. Conceito e tipologia de Empreendimentos Turísticos e Unidades de Acolhimento 1.1. Estrutura, Organização e departamentalização: 1.1.1. Departamento de Alojamento 1.1.2. Departamento de Governança 1.1.3. Departamento de F&B (Food and Beverage) 1.1.4. Departamento de Marketing e Vendas 1.1.5. Departamento de Controlo e Gestão 1.1.6. Departamento de Recursos Humanos 1.1.7. Departamento de Manutenção e Segurança 1.2. Conceitos, requisitos e características específicas 1.2.1. Hotéis 1.2.2. Pousadas 1.2.3. Estalagens 1.2.4. Hotéis e Apartamentos 1.2.5. Motéis 1.2.6. Pensões 2. Meios complementares de alojamento turístico 2.1. Aldeamentos turísticos 2.2. Apartamentos turísticos 3. Parques de Campismo - Conceitos, Requisitos e Características 4. Conjuntos Turísticos - Conceitos, Requisitos e Características 5. Empresas de Turismo em Espaço Rural - Conceitos, Requisitos e Características 5.1. Turismo de Habitação 5.2. Turismo Rural 5.3. Agro-Turismo 5.4. Turismo de Aldeia 5.5. Casas de Campo 5.6. Hotéis rurais 6. Cadeias Hoteleiras 6.1. Definição e Conceito 6.2. Tipologia de Contratos 6.3. Estruturas Organizacionais	▪Trabalhos individuais e/ou pares: - Ficha(s) Formativa(s) - Pesquisa de informação - Relatório(s) - Debate(s) ▪Registo(s) de avaliação ▪Auto e heteroavaliação	S/Nota 10-13 - Desempenho suficiente dado o aluno: ▪ Reconhecer a tipologia das empresas turísticas; ▪ Identificar e distinguir com facilidade os serviços prestados pelas empresas turísticas; ▪ Reconhecer a realidade do seu país no que respeita às unidades hoteleiras e de alojamento; ▪Conhecer, analisar e interpretar a legislação turística; ▪Conhecer as potencialidades das empresas de organização e gestão de eventos; ▪Conhecer as organizações internacionais de turismo; ▪Reconhecer a documentação relativa à organização de uma viagem. ►Revela um satisfatório relacionamento interpessoal bem como de autonomia de responsabilidade e cooperação. I/Nota 5-9 - Desempenho insuficiente dado o aluno ter dificuldades em: ▪ Reconhecer a tipologia das empresas turísticas; ▪ Identificar e distinguir com facilidade os serviços prestados pelas empresas turísticas; ▪ Reconhecer a realidade do seu país no que respeita às unidades hoteleiras e de alojamento; ▪Conhecer, analisar e interpretar a legislação turística; ▪Conhecer as potencialidades das empresas de organização e gestão de eventos; ▪Conhecer as organizações internacionais de turismo; ▪Reconhecer a documentação relativa à organização de uma viagem. ►Revela alguns problemas de relacionamento interpessoal bem como de autonomia, responsabilidade e cooperação. F/Nota 0-4 - Desempenho fraco dado o aluno: ▪ Não reconhecer a tipologia das empresas turísticas; ▪ Não identificar e distinguir com facilidade os serviços prestados pelas empresas turísticas; ▪ Não reconhecer a realidade do seu país no que respeita às unidades hoteleiras e de alojamento; ▪Não conhecer, nem saber analisar e interpretar a legislação turística; ▪Não conhecer as potencialidades das empresas de organização e gestão de eventos; ▪Não conhecer as organizações internacionais de turismo; ▪Não reconhecer a documentação relativa à organização de uma viagem. ►Revela muitos problemas de relacionamento interpessoal bem como de autonomia, de responsabilidade e de cooperação.

TEMAS	SUBDOMÍNIO	INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO	DESCRIPTORIOS DE DESEMPENHO
Atendimento e Informação em Empreendimentos Turísticos (Módulo 6)	1. Atendimento em Empreendimentos Turísticos 1.1 A recepção 1.2 Tipologia das funções de recepção/acolhimento 1.3 As comunicações 2. Equipamentos utilizados na recepção em Empreendimentos Turísticos 2.1 Informáticos 2.2 Outros equipamentos de apoio à recepção 3. Informações em Empreendimentos Turísticos 3.1 Documentação específica de recepção 3.2 Serviço de Informação Turística Interna 3.2.1 Serviço de Câmbios 3.2.2 Funcionamento do Empreendimento Turístico 3.2.3 Actividades de animação/entretenimento existentes 3.3. Serviço de Informação Turística Externa 3.3.1 Locais de interesse turístico da região 3.3.2 Serviços turísticos prestados, externos ao empreendimento turístico	■Trabalhos individuais e/ou pares: - Ficha(s) Formativa(s) - Pesquisa de informação - Relatório(s) - Debate(s) ■Registo(s) de avaliação ■Auto e heteroavaliação	S/Nota 10-13 - Desempenho suficiente dado o aluno: ■ Reconhecer a tipologia das empresas turísticas; ■ Identificar e distinguir com facilidade os serviços prestados pelas empresas turísticas; ■ Reconhecer a realidade do seu país no que respeita às unidades hoteleiras e de alojamento; ■Conhecer, analisar e interpretar a legislação turística; ■Conhecer as potencialidades das empresas de organização e gestão de eventos; ■Conhecer as organizações internacionais de turismo; ■Reconhecer a documentação relativa à organização de uma viagem. ►Revela um satisfatório relacionamento interpessoal bem como de autonomia de responsabilidade e cooperação. I/Nota 5-9 - Desempenho insuficiente dado o aluno ter dificuldades em: ■ Reconhecer a tipologia das empresas turísticas; ■ Identificar e distinguir com facilidade os serviços prestados pelas empresas turísticas; ■ Reconhecer a realidade do seu país no que respeita às unidades hoteleiras e de alojamento; ■Conhecer, analisar e interpretar a legislação turística; ■Conhecer as potencialidades das empresas de organização e gestão de eventos; ■Conhecer as organizações internacionais de turismo; ■Reconhecer a documentação relativa à organização de uma viagem. ►Revela alguns problemas de relacionamento interpessoal bem como de autonomia, responsabilidade e cooperação.
Operações Técnicas de Serviços de Recepção em Alojamento Turístico (Módulo 7)	1. Reservas 1.1. Conceitos básicos 1.2. Tipos de quartos, tarifas e descontos 1.3. Sistemas de reservas 1.3.1. <i>Yield Management</i> 1.3.2. O Inventário 1.3.3. Ficheiro de clientes 1.3.4. Contratos com agentes de viagens e operadores turísticos 1.3.5. Formulários de reservas 1.3.6. Lista Negra 1.4. Pedidos, alterações, anulações e cancelamentos de reservas		F/Nota 0-4 - Desempenho fraco dado o aluno: ■ Não reconhecer a tipologia das empresas turísticas; ■ Não identificar e distinguir com facilidade os serviços prestados pelas empresas turísticas; ■ Não reconhecer a realidade do seu país no que respeita às unidades hoteleiras e de alojamento; ■Não conhecer, nem saber analisar e interpretar a legislação turística; ■Não conhecer as potencialidades das empresas de organização e gestão de eventos; ■Não conhecer as organizações internacionais de turismo; ■Não reconhecer a documentação relativa à organização de uma viagem. ►Revela muitos problemas de relacionamento interpessoal bem como de autonomia, de responsabilidade e de cooperação.