

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO de Formação Tecnológica do Curso Profissional Técnico/a de Alojamento Hoteleiro (CPTAH)

Tema	Domínio de avaliação	Ponderação (%)	DESCRITORES (Baseados no Referencial da Formação Tecnológica do CPTAH)	Critérios Avaliação/Desempenho (baseados no Referencial da Formação Tecnológica do CPTAH na ANQEP)	Instrumentos de recolha de informação		Processo avaliativo apoiado em
O setor do Turismo – UFCD 00038	Conhecimento	35%	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica o fenómeno turístico e seus antecedentes históricos. • Conhece o turismo de massas. • Compreende a influência socioeconómica do fenómeno turístico. • Identifica os tipos de turismo - turismo de lazer, de negócios, religioso, cultural, de saúde, de natureza e aventura, entre outros. • Identifica a Oferta turística nacional e regional. • Identifica as novas tendências do turismo - novos produtos e serviços turísticos. • Compreende as estratégias de produtos e serviços turísticos. • Descreve os fatores críticos de sucesso do turismo em Portugal. • Compreende os organismos internacionais do turismo. • Compreende os organismos nacionais e locais de turismo. • Compreende as entidades de informação e serviços turísticos. • Descreve os guias turísticos do país, da região e da localidade. • Identifica a definição, características e classificação de hotelaria - tipos de estabelecimentos hoteleiros tradicionais, alojamentos turísticos e tipos de hospedagem e acolhimento. • Identifica a organização e divisão funcional do hotel - recepção/portaria, andares, lavandaria, economato, cozinha/pastelaria, restaurante, bar e animação. • Compreende a definição, características e classificação de restauração - tipos de estabelecimentos, organização funcional e pessoal. • Compreende a definição e características de explorações para-hoteleiras - aldeias turísticas, pousadas de juventude, alojamentos locais, colónias de férias, parques de campismo e caravanismo. • Compreende a definição, características e classificação de atividades turísticas - âmbito de atuação e pessoal. • Compreende a comunicação e relacionamento interpessoal. • Identifica a legislação da atividade turística. 	<p>- Contextualizando a sua evolução histórica, os principais marcos de desenvolvimento e o aparecimento de produtos e serviços em expansão.</p> <p>- Adequando a comunicação ao tipo e à solicitação do interlocutor.</p>	<p>Escritos: Fichas formativas Relatórios Portefólios Registos diversificados</p> <p>Transversalmente aplicação de tarefas de auto e heteroavaliação</p>		<p>Listas de verificação</p> <p>Escalas de classificação</p> <p>Rubricas</p>

	Aptidões	40%	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica a evolução e a influência socioeconómica do fenómeno turístico. • Enumera as novas tendências do turismo. • Descreve o setor do turismo a nível nacional e internacional. • Utiliza as técnicas de comunicação verbal e não verbal assertiva. • Aplica as técnicas de interação orais e escritas. • Comunica com o cliente. • Informa acerca dos organismos nacionais e internacionais do turismo. • Informa acerca da função das diferentes entidades nacionais, regionais e locais de turismo. • Diferencia a estrutura, organização e divisão funcional dos estabelecimentos de turismo. • Distingue a organização funcional dos estabelecimentos de restauração. • Informa sobre as diferentes atividades turísticas. • Interpreta a legislação relativa à atividade turística. 		<p>Orais: Apresentações Exposições Debates Questionários Trabalhos de grupo / par / individuais</p> <p>Práticos: Trabalhos práticos no âmbito do elenco modular do curso</p>	<p>Outros documentos adaptados a cada tarefa prática</p>
	Atitudes	25%	<ul style="list-style-type: none"> • Responsável pelas suas ações. • Autónimo no âmbito das suas funções. • Cuida com a apresentação pessoal e postura profissional. • Iniciativa. • Empenhado. • Sentido crítico. • Empatia. • Escuta ativa. • Assertivo. 			

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO de Formação Tecnológica do Curso Profissional Técnico/a de Alojamento Hoteleiro (CPTAH)

Tema	Domínio de avaliação	Ponderação (%)	DESCRITORES (Baseados no Referencial da Formação Tecnológica do CPTAH)	Critérios Avaliação/Desempenho (baseados no Referencial da Formação Tecnológica do CPTAH na ANQEP)	Instrumentos de recolha de informação		Processo avaliativo apoiado em
Informação turística em receção hoteleira – UFCD 00048	Conhecimento	35%	<ul style="list-style-type: none"> Identifica os clientes - tipologias, características e interesses mais comuns. Identifica a postura e imagem profissional correta. Descreve a oferta de serviços disponíveis localmente - transportes, restauração, comércio, de saúde, de lazer, entre outros. Utiliza técnicas de comunicação verbal e não verbal, presencial ou a distância em contexto de receção hoteleira. Utiliza meios e métodos de pesquisa de informação - apps locais e regionais, pontos de informação dos municípios, motores de pesquisa na web. Descreve os principais recursos turísticos e oferta de serviços locais – praias, património, atividade desportiva, gastronomia, comércio, operadores turísticos, serviços de saúde, entre outros. Utiliza meios de informação para o cliente - mapas, flyers, folhetos, entre outros. Descreve procedimentos de marcação de viagens, excursões, passeios turísticos, aluguer de veículos ou compra de bilhetes de transporte, espetáculos, atrações, entre outros. Utiliza funcionalidades e finalidades de meios de informação e de comunicação em receção hoteleira - dispositivo informático, aplicações informáticas, telefone, internet. 	<ul style="list-style-type: none"> - Selecionando a informação adequada aos interesses e objetivos expressos pelo cliente. - Cumprindo os procedimentos definidos para a marcação e agendamento de serviços. - Aconselhando e orientando o cliente sobre a oferta cultural, serviços turísticos e outras informações turísticas. 	<p>Escritos:</p> <p>Fichas formativas Relatórios Portefólios Registos diversificados</p> <p>Orais:</p>	<p>Transversalmente aplicação de tarefas de auto e heteroavaliação</p>	<p>Listas de verificação</p> <p>Escalas de classificação</p> <p>Rubricas</p> <p>Outros documentos adaptados a cada tarefa prática</p>

	Aptidões	40%	<ul style="list-style-type: none"> • Distingue o tipo de clientes e seus interesses de acordo com a faixa etária, perfil, necessidades, expectativas e interesses. • Seleciona a informação sobre serviços públicos e operadores turísticos a disponibilizar ao cliente. • Comunica com o cliente em contexto presencial, telefónico e online. • Identifica atividades e oferta existente nas imediações da localização geográfica em que a unidade se insere. • Disponibiliza meios de apoio à prática de atividades. • Efetua marcações de viagens, excursões e passeios turísticos, alugar veículos e/ou adquirir bilhetes para espetáculos, visitas, entre outros. • Utiliza os meios informáticos e digitais ao dispor para satisfazer as preferências dos clientes. 		<p style="text-align: center;">Apresentações Exposições Debates Questionários Trabalhos de grupo / par / individuais</p> <p style="text-align: center;">Práticos: Trabalhos práticos no âmbito do elenco modular do curso</p>		
	Atitudes	25%	<ul style="list-style-type: none"> • Responsável pelas suas ações. • Autónimo no âmbito das suas funções. • Cuida com a apresentação pessoal e postura profissional. • Iniciativa. • Criatividade. • Sentido crítico. • Empatia. • Escuta ativa. • Assertivo • Cooperar com a equipa. 				

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO de Formação Tecnológica do Curso Profissional Técnico/a de Alojamento Hoteleiro (CPTAH)

Tema	Domínio de avaliação	Ponderação (%)	DESCRITORES (Baseados no Referencial da Formação Tecnológica do CPTAH)	Critérios Avaliação/Desempenho (baseados no Referencial da Formação Tecnológica do CPTAH na ANQEP)	Instrumentos de recolha de informação	Processo avaliativo apoiado em
------	----------------------	----------------	---	--	---------------------------------------	--------------------------------

<p>Promoção e vendas de produtos e serviços em hotelaria – UFCD 00053</p>	<p>Conhecimento</p>	<p>35%</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica os tipos de serviços e prestações disponibilizados pelas unidades hoteleiras - restaurante, bar, room service, internet, business center, ginásio, sauna, piscina, ténis, golfe, spa, aluguer de salas, apoios em secretariado, meios audiovisuais, transfer aeroporto-hotel, passeios turísticos, outros. • Utiliza técnicas de comunicação oral, de escuta ativa e de reformulação, e técnicas de escrita. • Efetua procedimentos de atendimento e comunicação ao cliente via canais convencionais – presencial e telefone - e via canais online – email, site, redes sociais, extranets, outros. • Possui apresentação e postura no atendimento. • Compreende as características dos eventos que podem ocorrer na unidade hoteleira - conferências, exposições, banquetes, lanches, provas de vinhos, workshops de cozinha, outros. • Identifica os princípios do marketing hoteleiro. • Elabora planos de marketing. • Identifica técnicas de promoção e marketing dos produtos e serviços prestados por unidades hoteleiras - digital, publicidade, imprensa, meios audiovisuais. • Identifica requisitos de elaboração de propostas comerciais. • Cria estrutura de proposta comercial – media kit, regras de escrita comercial, condições e acordos com entidades. • Identifica as condições, acordos especiais, pacotes e programas especiais para entidades, clientes e empresas. • Utiliza técnicas de vendas - up-sell, up-grade e ofertas. 	<p>Adequando o protocolo de comunicação de acordo com a tipologia de cliente e o canal utilizado.</p> <p>Acompanhando as mudanças e tendências do mercado e propondo novas soluções para satisfazer as necessidades/expetativas dos clientes.</p> <p>Comunicando com os operadores turísticos e prestadores de serviço de forma a estabelecer ou melhorar as condições de serviço da unidade hoteleira.</p> <p>Aplicando estratégias de promoção e técnicas de vendas, definidas no plano de marketing.</p>	<p>Escritos:</p> <p>Fichas formativas Relatórios Portefólios Registos diversificados</p> <p>Orais:</p> <p>Apresentações Exposições Debates Questionários Trabalhos de grupo / par / individuais</p> <p>Práticos:</p> <p>Trabalhos práticos no âmbito do elenco modular do curso</p>	<p>Transversalmente aplicação de tarefas de auto e heteroavaliação</p>	<p>Listas de verificação</p> <p>Escalas de classificação</p> <p>Rubricas</p> <p>Outros documentos adaptados a cada tarefa prática</p>
---	---------------------	------------	--	---	--	--	---

			<ul style="list-style-type: none"> • Utiliza técnicas de captação de clientes - redes sociais, eventos promocionais, promoções, programas de fidelização, influencers. 				
	Aptidões	40%	<ul style="list-style-type: none"> • Caracteriza os produtos e serviços oferecidos pela unidade/cadeia hoteleira. • Seleciona informação para divulgar digitalmente os serviços prestados pela unidade hoteleira através dos canais de comunicação online. • Informa e esclarecer o cliente em contexto presencial. • Informa e esclarecer o cliente em contexto online. • Interpreta e selecionar condições ou acordos especiais com entidades individuais ou coletivas. • Seleciona os canais mais adequados para promover os serviços da unidade hoteleira. • Caracteriza os meios mais adequados para captação de clientes. • Recebe e verifica da conformidade das propostas comerciais. • Presta esclarecimentos acerca de acordos, condições especiais e programas destinados a entidades, clientes e empresas. • Executa os procedimentos para up-sell, upgrade e ofertas. • Regista os serviços adquiridos pelo cliente. • Cobra os serviços adquiridos pelo cliente. 				
	Atitudes	25%	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidade pelas suas ações. • Autonomia no âmbito das suas funções. • Cuidado com a apresentação pessoal e postura profissional. • Escuta ativa. • Assertividade. • Iniciativa. • Cooperação com a equipa. • Respeito pelos procedimentos internos. 				

