

**Critérios Específicos de Avaliação e Classificação**

Ano letivo: 2025 / 2026

**Curso Profissional Técnico de Operações Turísticas**

Ciclo de formação: 2023/2026

**Disciplina: Informação em Turismo**

**3.º Ano**

Domínios	Aprendizagens a desenvolver
----------	-----------------------------

Critérios Transversais  Conhecimento, Comunicação, Resolução de Problemas e Pensamento Crítico e Criativo	<p><b>Conhecimento</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar os principais conceitos e tipologias de turismo (cultural, rural, ecológico, de negócios, etc.).</li> <li>Compreender a organização e funcionamento do sistema turístico, incluindo entidades públicas e privadas.</li> <li>Conhecer os recursos turísticos nacionais e internacionais (património natural, cultural e material).</li> <li>Distinguir as fontes e sistemas de informação turística (bases de dados, portais, SIG turísticos).</li> <li>Reconhecer a importância da inovação e tecnologia na informação turística (plataformas digitais, aplicações móveis, redes sociais).</li> <li>Entender os princípios de atendimento e acolhimento turístico, e a sua importância na qualidade do serviço.</li> <li>Conhecer a legislação e normas básicas aplicáveis à informação turística e à proteção de dados.</li> <li>Compreender características e comportamentos empreendedores.</li> </ul>
	<p><b>Comunicação</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utilizar uma linguagem técnica adequada ao setor do turismo, oralmente e por escrito.</li> <li>Elaborar e apresentar materiais informativos turísticos (folhetos, guias, roteiros, apresentações digitais).</li> <li>Comunicar informação turística de forma acessível e apelativa a diferentes tipos de turistas.</li> <li>Demonstrar competências de atendimento ao público, presenciais, telefónicas e digitais.</li> <li>Utilizar ferramentas digitais de comunicação e promoção turística (sites, redes sociais, plataformas de reserva).</li> <li>Adaptar a comunicação a diferentes contextos culturais e linguísticos, respeitando a diversidade.</li> <li>Aplicar técnicas de escuta ativa e empatia no contacto com o turista.</li> <li>Aplicar o pensamento criativo na elaboração de projetos turísticos.</li> </ul>
	<p><b>Tratamento de informação / utilização de fontes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar e analisar necessidades e expectativas do turista para fornecer informação adequada.</li> <li>Selecionar e organizar informação turística relevante e atualizada em função da situação.</li> <li>Resolver situações imprevistas no atendimento (ex.: indisponibilidade de serviços, reclamações, dúvidas sobre itinerários).</li> <li>Aplicar estratégias de pesquisa e validação de informação em fontes fiáveis.</li> <li>Utilizar ferramentas tecnológicas para encontrar soluções rápidas e eficazes (SIG, bases de dados, motores de busca especializados).</li> <li>Avaliar e propor melhorias na comunicação e gestão da informação turística.</li> <li>Demonstrar autonomia, responsabilidade e iniciativa na resolução de desafios no contexto profissional.</li> </ul>

		Domínios	Ponderações	Processos e instrumentos de recolha de informação
Critérios Transversais	Conhecimento, Comunicação, resolução de problemas e Pensamento crítico e criativo	Conhecimento	30%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Questionários</li> <li>• Fichas de trabalho</li> <li>• Trabalho de pesquisa</li> <li>• Apresentação oral</li> <li>• Lista de verificação de realização de tarefas</li> <li>• Grelhas de observação e registo diversificadas</li> </ul>
		Comunicação	30%	
		Tratamento de informação/utilização de fontes	20%	

		Parâmetros	Ponderação	Processos e instrumentos de recolha de informação
Critérios Transversais	Responsabilidade, Autonomia, Desenvolvimento Pessoal e Interpessoal	Responsabilidade e Autonomia	20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grelha de observação em contexto de sala de aula</li> <li>• Fichas de autoavaliação e de avaliação entre pares</li> </ul>
		Participação e Colaboração		
		Respeito pela diferença e pelos outros		

#### MODALIDADES DE AVALIAÇÃO

▪ Diagnóstica

▪ Formativa

▪ Sumativa

**Processos e Instrumentos de Avaliação** ⇒ diversificados e utilizados em momentos formais e informais de avaliação

- O desempenho dos alunos, registado nos diferentes instrumentos de avaliação, será expresso por uma menção qualitativa e quantitativa (arredondado às décimas).