

MATRIZ DE PROVA DE RECUPERAÇÃO

CURSO PROFISSIONAL TURISMO

DISCIPLINA OPERAÇÕES TÉCNICAS EM EMPRESAS TURÍSTICAS

MÓDULO 3 - AGÊNCIAS DE VIAGENS E TRANSPORTES

DURAÇÃO DA PROVA: 90 minutos

TIPO DE PROVA: Escrita

CONTEÚDOS	OBJECTIVOS/COMPETÊNCIAS	ESTRUTURA DA PROVA	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO
<p>Os conteúdos a avaliar serão os que integram o Módulo/Unidade da disciplina a avaliar, sendo estes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - a Agência de Viagens; - a legislação que regulamenta a sua actividade; - a organização interna de uma agência de viagens; - o “<i>incoming</i>”; - características dos vários tipos de grupos que visitam Portugal; - o orçamento para um grupo do estrangeiro; - a elaboração de um programa – Itinerário, serviços e preço final; - os contratos com o cliente; - o “<i>outgoing</i>”; - atendimento; - departamento de Aviação; - departamento de Turismo; - documentos de viagem; - programas dos Operadores Turísticos; - elaboração e cálculo do preço de venda de um programa de viagem; - os serviços administrativos. 	<p>Os objectivos/competências serão os que integram o Módulo/Unidade da disciplina a avaliar, sendo estes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - conhecer o funcionamento de uma agência de viagens e a forma como se organiza; - identificar especificidades e condicionantes do trabalho de um agente de viagens numa época da globalização; - organizar, estruturar e coordenar a organização de viagens de grupos à medida das motivações dos clientes; - comercializar os pacotes e produtos turísticos distribuídos pelos operadores turísticos, proporcionando ao cliente uma informação correcta e que revele um conhecimento profundo do produto que está a vender. 	<p>A <u>prova escrita</u> poderá integrar questões:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de escolha múltipla; <p>50 PONTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - de resposta aberta de composição curta; <p>75 PONTOS</p> <ul style="list-style-type: none"> - abertas de composição extensa e de resposta orientada. <p>75 PONTOS</p> <p>Algumas das questões abertas poderão implicar necessariamente a observação e interpretação de um documento introdutório.</p> <p>TOTAL 200 PONTOS</p>	<p>Em <u>todo o tipo de provas</u> se deverá ter em conta os seguintes objectivos definidos em todas as disciplinas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - utilizar correctamente a terminologia da disciplina; - estruturar respostas com correcção formal e de conteúdo. <p>Na <u>prova escrita</u>, nas questões de escolha múltipla, serão atribuídos zero pontos às respostas em que se apresente:</p> <ul style="list-style-type: none"> – mais do que uma opção (ainda que incluindo a opção correcta); – de forma legível o número da questão e/ou a letra da alternativa seleccionada.

Material para as provas:

Material de escrita (caneta azul ou preta).

Não é permitida a utilização de lápis e de corrector.

Poderá fazer-se acompanhar da Legislação que regulamenta a actividades das Agências de Viagens e Turismo.