

MATRIZ DE PROVA DE RECUPERAÇÃO

CURSO PROFISSIONAL TURISMO

DISCIPLINA OPERAÇÕES TÉCNICAS EM EMPRESAS TURÍSTICAS

MÓDULO 6 - ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO EM EMPREENDIMENTOS TURÍSTICOS

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"> - atendimento em empreendimentos turísticos; - equipamentos utilizados na recepção em empreendimentos turísticos; - informações em empreendimentos turísticos; - documentação específica de recepção; - serviço de informação turística interna; - serviço de informação turística externa; - locais de interesse turístico da região; - serviços turísticos prestados, externos ao empreendimento turístico. 	<p>Os objectivos/competências serão os que integram o Módulo/ Unidade da disciplina a avaliar, sendo estes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - caracterizar as estruturas organizativas e funcionais mais frequentes nos departamentos de recepção; - traçar o perfil para a execução profissional de funções relacionadas com a recepção a clientes; - organizar e efectuar os serviços de acolhimento de clientes tendo em conta as suas características e motivações; - identificar as instalações e serviços prestados pelo departamento de recepção; - analisar e aplicar os procedimentos de gestão da informação que se utilizam nos departamentos de recepção; - utilizar os equipamentos de informática e comunicações próprios da recepção. 	<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 ilegível 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.