

MATRIZ DE PROVA DE RECUPERAÇÃO

CURSO PROFISSIONAL TURISMO

DISCIPLINA OPERAÇÕES TÉCNICAS EM EMPRESAS TURÍSTICAS

MÓDULO 7 - OPERAÇÕES TÉCNICAS DE SERVIÇOS DE RECEPÇÃO EM ALOJAMENTO TURÍSTICO

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"> - reservas; - tipos de quartos, tarifas e descontos; - sistemas de reservas; - pedidos, alterações, anulações e cancelamentos de reservas; - situações especiais nas reservas; - reservas de agências de viagens; - reservas de grupos; - <i>check – in</i>; - registo de hóspedes; - formas de pagamento e garantias de estada; - situações especiais durante o <i>Check – in</i>; - <i>check – out</i>; - controlo de chaves; - gastos de última hora; - apresentação e cobrança de contas; - situações especiais no <i>Check – out</i>; 	<p>Os objectivos/competências serão os que integram o Módulo/ Unidade da disciplina a avaliar, sendo estes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - reconhecer e desempenhar os procedimentos adoptados numa unidade de alojamento desde o pedido de reserva, <i>check in e check out</i> do cliente; - explicar e reconhecer diferentes situações que poderão ocorrer durante a estadia do hóspede. 	<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.

O aluno deverá fazer-se acompanhar de máquina de calcular.