

## MATRIZ DE PROVA DE RECUPERAÇÃO

**CURSO PROFISSIONAL TURISMO**

**DISCIPLINA OPERAÇÕES TÉCNICAS EM EMPRESAS TURÍSTICAS**

**MÓDULO 8 - SISTEMAS GLOBAIS DE DISTRIBUIÇÃO**

**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"> <li>- serviços electrónicos de reservas em Amadeus ou Galileo;</li> <li>- introdução ao sistema de reservas;</li> <li>- assinar e desassinar o terminal;</li> <li>- o IWS – <i>Intelligent Workstation</i>;</li> <li>- codificação e descodificação;</li> <li>- <i>timetable</i>;</li> <li>- <i>availability</i>;</li> <li>- o <i>Booking file</i>;</li> <li>- venda (<i>Sell</i>);</li> <li>- <i>OSI (Other service information)</i>;</li> <li>- <i>Vendor Remarks</i>;</li> <li>- <i>Enhanced booking file servicing (RQ)</i>;</li> <li>- os SSR's (pedidos especiais);</li> <li>- recuperação de uma reserva;</li> <li>- a divisão de um <i>Booking file (Divide)</i>;</li> <li>- <i>Queues</i>;</li> <li>- informações diversas;</li> <li>- <i>Currency</i>;</li> <li>- global fares;</li> <li>- a produção de documentos;</li> <li>- problemas com a impressão de bilhetes e itinerários;</li> <li>- novos desafios (<i>e-commerce</i>).</li> </ul>	<p>Os objectivos/competências serão os que integram o Módulo/Unidade da disciplina a avaliar, sendo estes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dominar os sistemas de informação das empresas turística;</li> <li>- compreender a abrangência da informática nas empresas turísticas;</li> <li>- entender a operacionalidade dos diversos sistemas operativos disponíveis;</li> <li>- compreender a dimensão e poder da informação na sociedade da informação;</li> <li>- explicar a abrangência da informática nas empresas turísticas;</li> <li>- demonstrar e explicar a operacionalidade dos diversos sistemas operativos disponíveis;</li> <li>- utilizar sistemas informáticos em agências de viagens – Worldspan, Galileo, Amadeus;</li> <li>- utilizar pelo menos um sistema operativo;</li> <li>- perceber como diversos sistemas operativos apresentam, gerem, armazenam e partilham a informação.</li> </ul>	<p>A estrutura da prova será definida de acordo com o software informático.</p> <p><b>TOTAL 200 PONTOS</b></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"> <li>- utilizar correctamente a terminologia da disciplina;</li> <li>- estruturar respostas com correcção formal e de conteúdo.</li> </ul> <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"> <li>– mais do que uma opção (ainda que incluindo a opção correcta);</li> <li>– de forma ilegível o número da questão e/ou a letra da alternativa seleccionada.</li> </ul>

**Material para as provas:**

Material de escrita (caneta azul ou preta). Não é permitida a utilização de lápis e de corrector.