

MATRIZ DE PROVA DE RECUPERAÇÃO
CURSO PROFISSIONAL DE TURISMO
DISCIPLINA: TÉCNICA 3
UFCD 12 - ACONSELHAMENTO SOBRE PRODUTOS 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:</p> <p><u>Produtos e serviços turísticos de uma agência de viagens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Conceitos - Tipologia - Aspetos técnicos da contratação dos serviços e aquisição dos produtos - Custos e tarifas em agências de viagens 	<p>Os objectivos/competências serão os que integram o Módulo a avaliar, sendo estes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar as normas de conduta e de imagem pessoal no atendimento. - Identificar a informação relevante sobre mercados e destinos turísticos e seleccionar os suportes de comunicação adequados aos clientes. - Aplicar métodos e técnicas de promoção e negociação de produtos e serviços turísticos. - Interpretar tabelas de preços e condições de venda de acordo com o segmento do cliente. - Aconselhar o cliente na escolha dos produtos e/ou serviços turísticos. 	<p>A <u>prova escrita</u> poderá integrar questões:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De escolha múltipla; - De resposta aberta de composição curta; - Abertas de composição extensa e de resposta orientada. <p>Algumas das questões abertas poderão implicar necessariamente a observação e interpretação de um documento introdutório.</p>	<p>Para a avaliação será tido em conta os seguintes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A utilização correta. - A terminologia técnica do módulo. - A estrutura das respostas com correção formal e de conteúdo. <p>Nas questões de escolha múltipla, serão atribuídos zero pontos às respostas em que se apresente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mais que uma opção (ainda que incluindo a opção correcta); - De forma ilegível o número da questão e/ou a letra da alternativa

<ul style="list-style-type: none"> - Conceitos - Tabelas de preços e condições de venda - Técnicas de cálculo orçamental <u>Métodos e técnicas de promoção de produtos e serviços turísticos</u> <u>Métodos e técnicas de aconselhamento e orientação do cliente na escolha do produto e/ou serviço turístico</u> <u>Plataformas e canais online em agências de viagens</u> - Atributos e funcionalidades - Técnicas de indexação de conteúdos - Técnicas de otimização para mecanismos de pesquisa em canais online - Técnicas e códigos de comunicação nos canais online <u>Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação</u> 	<ul style="list-style-type: none"> - Produzir conteúdos relativos aos produtos e/ou serviços para canais online. - Distinguir os diferentes mecanismos de gestão de conteúdos em plataformas e canais online. 		<p>seleccionada.</p>
--	---	--	----------------------