

MATRIZ DE PROVA DE RECUPERAÇÃO
CURSO PROFISSIONAL DE OPERAÇÕES TURÍSTICA
DISCIPLINA: TÉCNICA 2
UFCD 13.2_ Gestão de reservas em operações turísticas
DURAÇÃO DA PROVA: 90 minutos
TIPO DE PROVA: Escrita

CONTEÚDOS	OBJECTIVOS/COMPETÊNCIAS	ESTRUTURA DA PROVA	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO
Conceitos fundamentais Interpretar os pedidos de reserva dos clientes. Utilizar aplicações informáticas e aplicar procedimentos para realizar o registo, consultas e alterações de reservas. Interpretar e aplicar os procedimentos de emissão de vouchers, bilhetes e outra documentação necessária a assegurar o direito do cliente em receber os produtos e/ou serviços contratados. Processar o registo das necessidades especiais dos clientes nos documentos.	Reservas em agências de viagens - Procedimentos de registo, consulta e alterações - Emissão de vouchers, bilhetes e outra documentação - Critérios e normas na gestão de reservas Sistema informático de reservas - Características - Funcionalidades	A prova escrita poderá integrar questões: - de escolha múltipla; - de resposta aberta de composição curta; - abertas de composição extensa e de resposta orientada. Algumas das questões abertas poderão implicar necessariamente a observação e interpretação de um documento introdutório.	Em todo o tipo de provas deverá ter-se em conta os seguintes objectivos definidos em todas as disciplinas: - utilizar correctamente a terminologia da disciplina; - estruturar respostas com correcção formal e de conteúdo. Na prova escrita, nas questões de escolha múltipla, serão atribuídos zero pontos às respostas em que se apresente: – 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.