

MATRIZ DE PROVA DE RECUPERAÇÃO

CURSO PROFISSIONAL DE TÉCNICO DE OPERAÇÕES TURÍSTICAS

DISCIPLINA: TÉCNICA 2

UFCD 14.3 – Assistência e satisfação do cliente em operações turísticas

DURAÇÃO DA PROVA: 90 MINUTOS

TIPO DE PROVA: Escrita

CONTEÚDOS	OBJETIVOS / COMPETÊNCIAS	ESTRUTURA DA PROVA	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO
<p>Os conteúdos a avaliar serão os que integram o Módulo/Unidade da disciplina, sendo estes:</p> <p>1 - Assistência ao cliente no local: 1.1 – Conceito; 1.2 - Protocolo e técnicas de comunicação; 1.3 - Dados, documentação e registos relevantes; 1.4 - Tipo de necessidades e motivações dos clientes; 1.5 - Direitos e deveres dos clientes; 1.6 - Procedimentos de assistência ao cliente no local e em ligações; 1.8 - Programa de assistência no local.</p> <p>2 - Avaliação da satisfação do cliente: 2.1 - Procedimentos e métodos de avaliação; 2.2 - Qualidade no serviço turístico; 2.3 - Técnicas de redação de relatórios de satisfação.</p> <p>3 - Conceitos e princípios fundamentais sobre turismo inclusivo aplicados à comunicação.</p>	<p>Os objetivos/competências serão os que integram o Módulo/Unidade da disciplina, sendo estes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicar técnicas de acolhimento e boas-vindas do cliente no local. - Interpretar os dados de reserva, a documentação e os registos associados. - Interpretar e aplicar o programa e os procedimentos de assistência no local e em ligações. - Aplicar procedimentos e métodos de avaliação da satisfação dos clientes. - Redigir relatórios de satisfação dos clientes. 	<p>A prova escrita 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>Em todo o tipo de provas deverá considerar-se os seguintes objetivos definidos em todas as disciplinas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilizar corretamente a terminologia da disciplina; - Estruturar respostas com correção formal e de conteúdo. <p>Na prova escrita, 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 correta); - De forma ilegível o número da questão e/ou a letra da alternativa selecionada.