

## MATRIZ DE PROVA DE RECUPERAÇÃO

**CURSO PROFISSIONAL - Técnico de Turismo**

**DISCIPLINA: TIAT - Turismo, Informação e Animação Turística**

**MÓDULO 3 - Organização do Acolhimento em Turismo**

**DURAÇÃO DA PROVA: 90 minutos**

**TIPO DE PROVA: Escrita**

### Objeto de Avaliação

A prova tem como referência os conteúdos programáticos do Módulo 3 **Organização do Acolhimento em Turismo** do Programa de Turismo, Informação e Animação Turística do Curso Profissional Técnico de Turismo.

ÂMBITO DOS CONTEÚDOS	OBJETIVOS	CARACTERIZAÇÃO ESTRUTURAÇÃO DA PROVA	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO
<p>-A política de acolhimento no contexto da atividade turística:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Noção e dimensões das políticas de acolhimento em turismo;</li> <li>▪ Recursos humanos, técnicos e financeiros ao serviço do acolhimento;</li> <li>▪ Acolhimento turístico e padrões de qualidade;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconhecer a importância do acolhimento no âmbito da atividade turística;</li> <li>- Reconhecer o acolhimento como um conjunto de comportamentos, técnicas e ações a ser mobilizados para tornar agradável a estadia dos turistas;</li> <li>- Identificar os fatores que influenciam e diferenciam a qualidade no acolhimento turístico;</li> <li>- Identificar os agentes e entidades públicas e</li> </ul>	<p>A prova escrita poderá ser constituída por questões de resposta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aberta de composição curta <b>100 pontos</b></li> <li>▪ Aberta de composição extensa <b>100 pontos</b></li> </ul> <p><b>Total: 200 Pontos</b></p>	<p>Em todo o tipo de provas se deverá ter em conta os seguintes objetivos definidos em todas as disciplinas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilizar corretamente a terminologia da disciplina;</li> </ul>

<p>- Tipos de agentes e níveis de responsabilidade no acolhimento turístico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entidades e agentes com responsabilidade de carácter geral e específica;</li> <li>▪ Lógicas de atuação do setor público e privado na ótica do acolhimento;</li> </ul> <p>- Organização e políticas de acolhimento turístico em Portugal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Caracterização das diferentes estruturas de acolhimento;</li> <li>▪ Objetivos e ações no âmbito das políticas de acolhimento;</li> <li>▪ Avaliação do acolhimento turístico em Portugal.</li> </ul>	<p>privadas responsáveis pelo acolhimento e os respetivos níveis de responsabilidade;</p> <p>- Identificar características, condicionantes e problemas do acolhimento turístico em Portugal;</p> <p>- Reconhecer que o alojamento, os transportes e os serviços de acolhimento são as bases da atividade turística;</p> <p>- Compreender que o sucesso do turismo depende, em grande parte, da qualidade da eficácia e da cortesia dos serviços de acolhimento, que são o primeiro contacto do visitante com o destino turístico.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evidenciar com clareza de ideias;</li> <li>▪ Usar a língua portuguesa com correção formal.</li> </ul>
---	---	--	--

**Papel e material de escrita:**

- Caneta ou esferográfica de tinta azul ou preta.
- Não é permitido o uso de lápis, de «esferográfica – lápis», nem de corretor.



