



## MATRIZ DE PROVA DE RECUPERAÇÃO

**CURSO PROFISSIONAL TURISMO**

**DISCIPLINA OPERAÇÕES TÉCNICAS EM EMPRESAS TURÍSTICAS**

**MÓDULO 3 - AGÊNCIAS DE VIAGENS E TRANSPORTES**

**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:          - a Agência de Viagens;          - a legislação que regulamenta a sua actividade;          - a organização interna de uma agência de viagens;          - o "incoming";          - características dos vários tipos de grupos que visitam Portugal;          - o orçamento para um grupo do estrangeiro;          - a elaboração de um programa – Itinerário, serviços e preço final;          - os contratos com o cliente;          - o "outgoing";          - atendimento;          - departamento de Aviação;          - departamento de Turismo;          - documentos de viagem;          - programas dos Operadores Turísticos;          - elaboração e cálculo do preço de venda de um programa de viagem;          - os serviços administrativos.</p>	<p>Os objectivos/competências serão os que integram o Módulo/Unidade da disciplina a avaliar, sendo estes:          - conhecer o funcionamento de uma agência de viagens e a forma como se organiza;          - identificar especificidades e condicionantes do trabalho de um agente de viagens numa época de globalização;          - organizar, estruturar e coordenar a organização de viagens de grupos à medida das motivações dos clientes;          - comercializar os pacotes e produtos turísticos distribuídos pelos operadores turísticos, proporcionando ao cliente uma informação correcta e que revele um conhecimento profundo do produto que está a vender.</p>	<p>A prova escrita poderá integrar questões:          - de escolha múltipla;  <b>50 PONTOS</b>          - de resposta aberta de composição curta;  <b>75 PONTOS</b>          - abertas de composição extensa e de resposta orientada.  <b>75 PONTOS</b>          Algumas das questões abertas poderão implicar necessariamente a observação e interpretação de um documento introdutório.  <b>TOTAL 200 PONTOS</b></p>	<p>Em todo o tipo de provas se deverá ter em conta os seguintes objectivos definidos em todas as disciplinas:          - utilizar correctamente a terminologia da disciplina;          - estruturar respostas com correcção formal e de conteúdo.</p> <p>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 legível o número da questão e/ou a letra da alternativa seleccionada.</p>

**Material para as provas:**

Material de escrita (caneta azul ou preta).

Não é permitida a utilização de lápis e de corrector.

Poderá fazer-se acompanhar da Legislação que regulamenta a actividades das Agências de Viagens e Turismo.