

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
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.	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 da 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.	A <u>prova escrita</u> poderá integrar questões: - de escolha múltipla; 50 PONTOS - de resposta aberta de composição curta; 75 PONTOS - abertas de composição extensa e de resposta orientada. 75 PONTOS Algumas das questões abertas poderão implicar necessariamente a observação e interpretação de um documento introdutório. TOTAL 200 PONTOS	Em <u>todo o tipo de provas</u> 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. Na <u>prova escrita</u> , 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.

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.