



Ano letivo de 2019/2020
MATRIZ DE EXAME

Curso Profissional de Técnico de Turismo

Disciplina: Operações Técnicas em empresas Turísticas

Módulo: 7 - Operações Técnicas de Serviços de Receção em Alojamento Turístico

Duração da Prova Escrita: 100 minutos

Fase: março/abril

1. CONTEÚDOS E OBJETIVOS

| Conteúdos | Objetivos |
|---|---|
| 1. Conceitos de Reserva. | 1. Explica o conceito de reserva. |
| 2. Distinção de diferentes tipos de quartos. | 2. Identifica diferentes tipos de quartos. |
| 3. Diferencia o sistemas de reservas. | 3. Diferencia o sistema de reservas: 3.1. ficheiro cliente, contratos com agencias, formulário de reservas, lista negra. |
| 4. Distinção situações especiais de reservas. | 4. Diferencia situações especiais de reserva: 4.1. ofertas alternativas, VIP's, reclamações. |
| 5. Descrição do controlo da estadia. | 5. Explica o controlo de estadia 5.1. Relaciona check-in e check-out 5.2. Reconhece os diferentes órgãos de comunicação num hotel |
| 6. Descrição da cobrança de contas. | 5.3. Identifica formas de pagamento 5.4. controlo das chaves 6. Apresenta a cobrança de contas |

2. ESTRUTURA E COTAÇÕES

| Estrutura | Cotações |
|---|-----------------------|
| A prova é constituída por dois grupos. Na prova são objecto de avaliação os conteúdos do Módulo 7. A prova está estruturada da seguinte maneira: Grupo I questões de resposta curta; questão de correspondência. | Grupo I - 50 pontos |
| Grupo II questões de resposta direcionada; questões de resposta semi-direcionada; | Grupo II - 150 pontos |
| | TOTAL - 200 PONTOS |

3. CRITÉRIOS DE CORREÇÃO

- Domínio dos conteúdos programáticos (60%);
- Estruturação lógica das ideias (20%);
- Utilização da terminologia científica (5%);
- Posicionamento e crítico (5%);
- Correção da expressão escrita (10%).

4. MATERIAL A UTILIZAR

Folhas, em branco, cedidas pela Escola Secundária de Francisco Rodrigues Lobo para provas de avaliação.

Folha de rascunho fornecida pelo professor vigilante.

Material de escrita com tinta azul ou preta.

Não é permitido o uso de lápis ou corretor.