

ÉPOCA ESPECIAL DE RECUPERAÇÃO DE MÓDULOS

MATRIZ DA PROVA DE RECUPERAÇÃO

Disciplina: Operações Técnicas em Empresas Turísticas	Módulo/UFCD/UF: 03
Modalidade da Prova: Época Especial de Recuperação de Módulos	
Duração da Prova: 90'	
Ano Letivo: 2023/2024	

CONTEÚDOS	OBJETIVOS	ESTRUTURA	COTAÇÕES	CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO
1.1. A legislação que regulamenta a sua atividade, 1.2. A organização interna de uma agência de viagens	Conhecer o funcionamento de uma agência de viagens e a forma como se organiza	Escolha múltipla e Questão de resposta curta	50	esposta correta e completa à questão: <b>50 pts</b> ; Resposta parcialmente correta: <b>20-30 pts</b> ; Resposta incorreta/não aplicável: <b>0 pts</b> .
1.4. O “outgoing”, 2. Os serviços administrativos	Identificar especificidades e condicionantes do trabalho de um agente de viagens numa época da globalização	Questão de resposta curta e de desenvolvimento	30	Demonstração de conhecimento <b>rigoroso</b> do tema: <b>30 pts</b> ; Conhecimento <b>adequado</b> com imprecisões menores: <b>15-25 pts</b> ; Conhecimento <b>insuficiente</b> ou incorreto: <b>0 pts</b> .
1.3. O “incoming”, 1.3.2. O orçamento para um grupo do estrangeiro, 1.3.3. A elaboração de um programa	Organizar, estruturar e coordenar a organização de viagens de grupos à medida das motivações dos clientes	Questão de desenvolvimento (Cálculo)	35	<b>Cálculo rigoroso</b> com todos os passos demonstrados e resultado final correto: <b>35 pts</b> ; <b>Erros no cálculo</b> , mas

– Itinerário, serviços e preço final				metodologia correta: <b>15-25 pts</b> ; Metodologia incorreta: <b>0 pts</b> .
1.4.5. Programas dos Operadores Turísticos, 1.4.6. Elaboração e cálculo do preço de venda de um programa de viagem, 1.3.4. Os contratos com o cliente	Comercializar os pacotes e produtos turísticos distribuídos pelos operadores turísticos, proporcionando ao cliente uma informação correta e que revele um conhecimento profundo do produto que está a vender	Questão de desenvolvimento e de resposta curta (Análise de contrato)	55	<b>Análise jurídica correta</b> e aplicação precisa dos conceitos de contrato: <b>30 pts</b> ; <b>Elaboração correta</b> e fundamentada do preço de venda: <b>25 pts</b> .
Cessão da posição contratual, Alteração do preço nas viagens organizadas, Impossibilidade de cumprimento, Incumprimento	Conhecer os deveres e responsabilidades da agência perante o cliente	Questão de resposta curta e Prática de aplicação de regras	60	<b>Aplicação correta</b> das regras/legislação ao caso prático: <b>30 pts</b> ; <b>Justificação e fundamentação</b> dos deveres e responsabilidades: <b>30 pts</b> .

**MATERIAL PERMITIDO:** Régua, esquadro, transferidor e compasso.

O examinando apenas pode usar, como material de escrita, caneta ou esferográfica de tinta indelével, azul ou preta.

O examinando deve, ainda, ser portador de calculadora gráfica de acordo com a lista divulgada pelo Ministério da Educação para os exames nacionais.

Não é permitido o uso de corretor nem a troca ou empréstimo de material no decorrer da prova.

O(A) Professor(a): Ana Bárbara Caldas Laúndes