

ÉPOCA ESPECIAL DE RECUPERAÇÃO DE MÓDULOS

MATRIZ DA PROVA DE RECUPERAÇÃO

Disciplina: Operações Técnicas em Empresas Turísticas	Módulo/UFCD/UF: 04
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. O Contrato de Viagem Organizada (Legislação, Noção, Objeto, Formação e Forma)	Conhecer a legislação e os elementos essenciais do contrato de viagem organizada.	Escolha múltipla e Questão de resposta curta (definições). (Q1, Q2)	40	Rigor Legal e Conceptual (40 pts): Avalia-se o conhecimento preciso da legislação (DL 17/2018) e a definição dos elementos contratuais essenciais.
2. Prestação de Informação e Conteúdo dos Folhetos (Informação pré-contratual obrigatória)	Identificar as obrigações de informação da agência para com o viajante.	Questão de resposta curta (enumeração). (Q3)	35	Identificação de Obrigações (35 pts): Enumeração correta e completa das informações a prestar ao viajante antes da celebração do contrato.
3. Reservas em Hotéis, Transporte Aéreo e Serviços Acessórios (Procedimentos de Reserva e GDS/CRS)	Aplicar procedimentos de reserva e distinguir/descrever sistemas de reservas	Questão de desenvolvimento (descrição) e Explicação de conceitos. (Q4, Q5)	65	Domínio Técnico-Operacional (65 pts): Correta descrição dos passos operacionais de

	(GDS/CRS).			reserva (35 pts) e distinção funcional clara entre GDS e CRS (30 pts).
4. Sistemas de Venda de Serviços Turísticos (Documentação de Viagem: Vouchers, Emissão)	Elaborar e emitir a documentação de viagem adequada (<i>Voucher</i>).	Questão de desenvolvimento (elaboração simulada de documentação). (Q6)	50	Habilidade de Documentação (50 pts): Elaboração do esquema de <i>voucher</i> com inclusão rigorosa e correta de todos os campos obrigatórios solicitados.
5. Venda de Viagens em Regime de Avença (Tipologia, Procedimentos)	Distinguir as tipologias de venda em regime de avença e descrever os seus procedimentos/vantagens.	Questão de desenvolvimento (Análise de caso / Explicação de conceito). (Q7)	40	Análise e Distinção (40 pts): Explicação sucinta do regime de avença e identificação correta de uma vantagem para a agência.

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