



ESCOLA SECUNDÁRIA DE FRANCISCO RODRIGUES LOBO

Ano letivo de 2016/2017

MATRIZ DE EXAME

Curso Profissional de Técnico de Turismo

Disciplina: TIAT - 1º anoDuração da Prova Escrita: 100 minutosMódulo: 3 - Organização do Acolhimento TurísticoFase: Setembro

1. CONTEÚDOS E OBJETIVOS

Conteúdos	Objetivos
<ul style="list-style-type: none">A política de acolhimento no contexto da atividade turísticaTipos de agentes de níveis de responsabilidade no acolhimento turísticoOrganização e políticas de acolhimento turístico em Portugal	<ul style="list-style-type: none">- Definir política de acolhimento- Explicar a importância dos recursos humanos no serviço de acolhimento- Definir qualidade no serviço de acolhimento- Identificar características essenciais para se prestar um serviço de qualidade- Identificar os agentes envolvidos no cenário do turismo que têm um papel ativo e com responsabilidades no acolhimento turístico- Explicar a importância da interajuda na busca da excelência do serviço de acolhimento- Explicar a importância dos recursos turísticos na oferta turística- Identificar as entidades públicas intervenientes no setor do turismo- Apresentar os elementos que compõem o acolhimento turístico- Dar exemplos de elementos que compõem o acolhimento turístico- Explicar o objetivo de uma política de acolhimento- Identificar ações recomendadas no âmbito da aplicação de uma política de acolhimento bem-sucedida- Explicar a importância de avaliar o acolhimento turístico- Identificar os elementos que devem ser sujeitos a avaliação- Identificar os aspetos que se devem ter em conta na avaliação do impacto do turismo

2. ESTRUTURA E COTAÇÕES

Estrutura	Cotações
Grupo I – 3 a 4 questões Grupo II – 4 a 6 questões Grupo III – 2 a 3 questões	Grupo I – 60 pontos Grupo II – 80 pontos Grupo III – 60 pontos

3. CRITÉRIOS DE CORREÇÃO

<ul style="list-style-type: none">A classificação das respostas terá em consideração os seguintes aspetos: rigor da informação prestada pelo examinando; uso adequado da língua portuguesa; utilização adequada da terminologia específica da disciplina; análise correta dos textos apresentados no enunciado da prova.Itens de resposta aberta: se ao responder a um item o examinando elaborar mais do que uma resposta, sem indicar inequivocamente a(s) que não deve(m) ser avaliada(s), será considerada apenas a que surge em primeiro lugar.Itens de resposta fechada: é atribuída a cotação de zero pontos a respostas em que o aluno assinala mais do que uma opção, bem como às que sejam ambíguas e/ou ilegíveis.

4. MATERIAL A UTILIZAR

Caneta/esferográfica de tinta indelével azul ou preta. É interdito o uso de corretor. É interdito o uso de lápis.



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu