

CURSO PROFISSIONAL TÉCNICO DE RESTAURAÇÃO	
Matriz da Prova de Exame de Gestão e controlo	
Módulo 3 – Designação: “Comunicação e Marketing”	
ANO DE FORMAÇÃO: 11º ANO (2º ANO)	MODALIDADE: PROVA ESCRITA
DURAÇÃO: 60 MINUTOS	MATERIAL: ESFEROGRÁFICA AZUL OU PRETA

DOMÍNIO DE REFERÊNCIA	OBJETIVOS / COMPETÊNCIAS	ESTRUTURA / TIPO DE QUESTÕES	COTAÇÕES
1. Princípios básicos de comunicação 2. Estilos comportamentais 3. Diferentes fases do atendimento	Definir comunicação; Identificar os elementos básicos da comunicação e aplicá-los no contexto de trabalho; Identificar as leis da comunicação Conhecer os obstáculos à comunicação Caraterizar as várias formas de comunicação Caraterizar os diversos estilos comportamentais e relacionar-se com os colegas de profissão e os vários tipos de clientes; Identificar as fases do atendimento a clientes e diferencia-las reconhecendo a devida importância de cada uma	I Grupo Questões de resposta verdadeira/falsa II Grupo Questões de resposta curta Questões de resposta semi longa; Questões de resposta longa	30 85
4. Gestão de reclamações 4.1. Receção de reclamações 4.2. Atitudes a tomar 4.4. Inquéritos a clientes	Identificar os passos envolvidos no tratamento de reclamações; Caraterizar e identificar qual a atitude a tomar para cada passo; Aplicar o método DEPE no tratamento das reclamações; Identificar as várias atitudes a tomar perante o conflito Reconhecer nas reclamações uma forma de melhorar o serviço.	III Grupo Questões de resposta curta Questões de resposta semi longa; Questões de resposta longa	50
5. O marketing como ferramenta de trabalho 5.1. A qualidade dos serviços 5.2. Segmentação de mercado 5.3. Inquéritos a clientes	Definir Marketing; Identificar e caraterizar as variáveis controladas pelo marketing; Identificar as atividades principais do marketing; Definir segmentação de mercado Reconhecer a importância das estratégias de promoção dos estabelecimentos de restauração, com vista a chegar ao público alvo.	IV Grupo Questões de resposta curta Questões de resposta semi longa; Questões de resposta longa	35
Total			200 pontos

CRITÉRIOS GERAIS DE CORREÇÃO

Nas respostas serão considerados os seguintes aspetos:

- *Utilização de uma escrita clara;*
- *Objetividade;*
- *Estruturação e argumentação coerentes;*
- *Análise e relacionamento adequados de conteúdos;*
- *Utilização de terminologia adequada.*

A ausência de resposta ou resposta de leitura ambígua (apresentação não clara resultante de rasura ou emenda e de onde resulte uma dificuldade ou dúvida interpretação – letra sobre letra; número sobre número; palavra sobre palavra) terão cotação zero.

Quando a resposta a uma questão não estiver totalmente correta, cabe ao professor corretor adoptar um critério para fracionar as cotações de modo a contemplar os conhecimentos revelados.

As respostas que contenham elementos que se contradigam serão penalizadas.

Nas questões de resposta curta, em que é pedido mais de que um elemento, apenas serão consideradas as primeiras respostas assinaladas, de acordo com o número pedido.

Em questões de legendagem, escolha múltipla, correspondência ou verdadeiro/falso, a cotação é dividida pelos itens pedidos.

Nas questões de escolha múltipla, as respostas que excedam o número de opções pedidas serão anuladas.

Poderão ser atribuídas cotações intermédias.