



Secretaria Regional da Educação e Cultura
Direção Regional da Educação
Escola Básica e Secundária da Povoação



PROFIJ Nível II – Empregado de Restaurante e Bar

2018/2019

Informação Prova Especial de Avaliação UFCD 7798 Turismo inclusivo na restauração

1. Objeto de avaliação

A prova tem por referência o programa da UFCD – 7298 (Turismo inclusivo na Restauração), referente à componente de Formação Tecnológica.

A prova permite avaliar o conhecimento do aluno assim como a sua capacidade de aplicar esse conhecimento na resolução de problemas do quotidiano e em situações que implicam comunicação dos conhecimentos.

2. Características e estrutura (domínios, conteúdos e cotações em pontos)

A prova apresenta 15 a 20 itens.

A prova inclui itens de seleção (verdadeiras e falsas, associação/correspondência e/ou ordenação, figuras e preenchimento de espaços em branco e itens de construção (resposta curta, resposta restrita e/ou resposta extensa). A prova é cotada para 200 pontos.

Nos itens de resposta curta, a resposta pode resumir-se, por exemplo, a uma palavra, a uma expressão, a uma frase ou a um número.

Domínios	Conteúdos	Cotações
Turismo inclusivo de cliente com deficiência motora na restauração.	<ul style="list-style-type: none">O cliente com deficiência motora numa unidade de restauração-O cliente com deficiência motora numa unidade de restauração<ul style="list-style-type: none">-Acessibilidade no exterior da unidade-Acessibilidade ao interior da unidade-Características da casa de banho acessível-Produtos de apoio e verificação de requisitos-Acolhimento do cliente-Regras de acolhimento	40 pontos

<p>Turismo inclusivo de clientes com deficiência visual na restauração</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Encaminhamento do cliente à mesa -Apoio na locomoção -Acomodação do cliente -Serviço de mesa, bar e cafetaria <ul style="list-style-type: none"> - Pedido - Ajustamento da mise-en-place - Mobilização de produtos de apoio -Serviço de alimentos e bebidas nas modalidades de buffet, coffee-break e room-service -Relacionamento interpessoal <ul style="list-style-type: none"> - Empatia no serviço de restauração - Fatores favorecedores e dificultadores da empatia 	<p>40 pontos</p>
<p>Turismo inclusivo de clientes com deficiência auditiva na restauração</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O cliente com deficiência visual numa unidade de restauração <ul style="list-style-type: none"> - Condições de acessibilidade - Produtos de apoio e práticas de serviço -Acolhimento do cliente <ul style="list-style-type: none"> -Regras de acolhimento - Encaminhamento do cliente à mesa -Serviço de mesa, bar e cafetaria <ul style="list-style-type: none"> -Pedido -Mise-en-place - Serviço -Saída da unidade de restauração 	<p>40 pontos</p>
<p>Turismo Inclusivo de clientes com deficiência intelectual e/ou multideficiência na restauração</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Serviço de alimentos e bebidas nas modalidades de buffet, coffee-break e room-service • Relacionamento interpessoal <ul style="list-style-type: none"> - Direito à não discriminação • O cliente com deficiência auditiva numa unidade de restauração <ul style="list-style-type: none"> -Acolhimento do cliente <ul style="list-style-type: none"> -Acolhimento - Língua gestual portuguesa -Comunicação -Cão para surdos 	<p>40 pontos</p>
<p>Turismo inclusivo de cliente sénior com limitações</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Serviço de mesa, bar, cafetaria, buffet e room-service 	

<p>motoras, sensoriais e/ou intelectuais na restauração</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Apresentação da ementa e anotação do pedido -Serviço • Relacionamento interpessoal <ul style="list-style-type: none"> - Conhecimento e aceitação • O cliente com deficiência intelectual e/ou multideficiência numa unidade de restauração <ul style="list-style-type: none"> -Condições de acessibilidade e produtos de apoio <ul style="list-style-type: none"> -Deficiência intelectual -Verificação de requisitos -Acolhimento do cliente -Serviço de mesa, bar e cafetaria <ul style="list-style-type: none"> -Pedido -Mise-en-place -Serviço de buffet, coffee-break e room-service • Relacionamento interpessoal <ul style="list-style-type: none"> - Estereótipos • O cliente sénior com limitações motoras, sensoriais e/ou intelectuais numa unidade de restauração <ul style="list-style-type: none"> -Condições de acessibilidade e produtos de apoio <ul style="list-style-type: none"> -Acessibilidades -Produtos de apoio -Acolhimento do cliente -Serviço de mesa, bar e cafetaria <ul style="list-style-type: none"> -Pedido -Mise-en-place -Serviço de buffet, coffee-break e room-service • Relacionamento interpessoal <ul style="list-style-type: none"> - Necessidades do cliente sénior em matéria de comunicação 	<p>40 pontos</p>
---	---	------------------

3. Critérios gerais de classificação

Todas as respostas são classificadas através de pontos que correspondem a níveis diferenciados de desempenho, desde o nível considerado máximo ao nível mais baixo.

A pontuação dos diversos itens é variada, de acordo com o seu formato e com o tipo de desempenho previsto, não correspondendo a qualquer hierarquia de importância relativa.

Os pontos correspondentes ao nível máximo de desempenho podem não corresponder a uma resposta totalmente correta, assim como os correspondentes ao nível mínimo de desempenho podem não corresponder a uma resposta totalmente incorreta.

Em alguns itens, para os pontos a atribuir, são dados exemplos de possíveis respostas.

Erros de ortografia ou linguísticos não devem ser tomados em consideração, a não ser que sejam impeditivos da compreensão da resposta.

Nada sendo indicado em contrário, deverão ser tomados em consideração os erros seguintes:

- Erros derivados do facto de o aluno transcrever mal dados de um item, quer do enunciado, quer durante a sua resolução;
- Erros de utilização da linguagem científica.

A ambiguidade e/ou a ilegibilidade da resposta do ponto de vista gráfico implicam atribuição de 0 (zero) pontos.

Se parte da resposta for suficiente para a atribuição de uma determinada cotação, mas se estiver precedida ou seguida de elementos que contradigam a parte correta, essa parte da resposta não deverá ser considerada para efeito de atribuição de pontos.

Nos itens de escolha múltipla, será atribuído 0 (zero) pontos às respostas em que o aluno assinale mais do que uma alternativa de resposta ou em que afirme que nenhuma das opções é correta ou que são todas incorretas.

Deve ser atribuída a cotação correta às respostas em que o aluno, mesmo não utilizando o espaço destinado para o efeito, assinale a opção correta, ou resolva de forma inequívoca a questão.

4. Material

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

5. Duração

A prova tem a duração de 90 (noventa) minutos.