



PROFIJ Nível II – Empregado de Restaurante e Bar

2018/2019

Informação Prova Especial de Avaliação

UFCD 8260 Comunicação, vendas e reclamações na restauração

1. Objeto de avaliação

A prova tem por referência o programa da UFCD – 8260 (Comunicação, vendas e reclamação 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 (escolha múltipla, 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
Normas protocolares de atendimento	<ul style="list-style-type: none">Normas e técnicas protocolares do atendimento de clientes<ul style="list-style-type: none">-Regras de protocolo-Cooperação e articulação entre serviços	50 pontos
Comunicação no atendimento	<ul style="list-style-type: none">Comunicação no atendimento<ul style="list-style-type: none">-Assertividade-Marketing pessoal-Interação com o cliente<ul style="list-style-type: none">- Acolhimento, acomodação e entrega das cartas	50 pontos
Técnicas de	<ul style="list-style-type: none">-Atendimento personalizado	35 pontos

venda	-Finalização e despedida	
Gestão de Reclamações	<ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de venda no decurso do serviço <ul style="list-style-type: none"> -Técnicas de negociação e venda -Etapas da venda - Controlo de venda 	40 pontos
O Decreto-Lei n.º 234/2007, de 19 de Junho,	<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de reclamações <ul style="list-style-type: none"> -Técnicas de resolução de reclamações -Procedimentos -Encaminhamento de reclamações • Normas de higiene e segurança na Restauração. 	25 pontos

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.