

## ÉPOCA ESPECIAL DE RECUPERAÇÃO DE MÓDULOS

### MATRIZ DA PROVA DE RECUPERAÇÃO

<b>Disciplina:</b> Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico	<b>Módulo/UFCD/UF:</b> 05
<b>Modalidade da Prova:</b> Época Especial de Recuperação de Módulos	
<b>Duração da Prova:</b> 90'	
<b>Ano Letivo:</b> 2024/2025	

CONTEÚDOS	OBJETIVOS	ESTRUTURA	COTAÇÕES	CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO
1. Os Serviços de Recepção nas Empresas Turísticas (1.1, 1.2, 1.4)	Caracterizar os diferentes tipos de serviços de receção (info turística, alojamento, agências/transportes) e distinguir as estruturas organizacionais das empresas turísticas.	Escolha Múltipla e Resposta Curta (Definição)	50	Resposta correta à EM: 25 pts. Definição correta e clara: 25 pts. Resposta incorreta/não aplicável: 0 pts.
2. Procedimentos Administrativos – Áreas de Aplicação das TIC (2.1.1, 2.2)	Identificar a documentação comercial eletrónica e caracterizar a linguagem comercial e administrativa.	Enumeração e Desenvolvimento/Resposta Curta	60	Enumeração correta de 4 tipos de documentação: 30 pts (7,5 pts por item). Descrição correta de 3 características da linguagem: 30 pts (10 pts por item).
2.3. A comunicação escrita e oral (2.3.1, 2.3.2)	Conhecer e aplicar as normas básicas do circuito	Desenvolvimento/Análise de Procedimentos	70	Descrição correta de 4 etapas do circuito da

	da correspondência empresarial e as técnicas adequadas de atendimento telefónico.			correspondência (40 pts). Aplicação correta e fundamentada das 2 regras de atendimento (30 pts).
3. Técnicas de Arquivo (3.1, 3.3, 3.4)	Compreender as funções do arquivo, identificar os critérios de classificação documental e aplicar regras de arquivo informático.	Correspondência (Critérios) e Questão Prática (Regras Informáticas)	70	Correspondência correta dos 5 critérios: 30 pts (6 pts por item). Identificação correta de 4 regras de arquivo informático: 40 pts (10 pts por item).

**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