

MATRIZ DA PROVA DE EXAME

CURSOS PROFISSIONAIS - 2017/2018

Técnico de Turismo - T C A T módulo 5

1. INTRODUÇÃO

O exame do módulo de “Procedimentos Administrativos em Receção” (módulo 5), da disciplina de T CA T, destina-se aos formandos que não obtiveram aproveitamento a este módulo.

Esta informação visa dar a conhecer, aos diversos intervenientes no processo de exames, a estrutura e características da prova, os critérios gerais de classificação, o material a utilizar e a duração da mesma.

2. ESTRUTURA DA PROVA

- Elaborar um trabalho de pesquisa subordinado ao tema: “COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL no setor do turismo.”
O trabalho deve:
 - Abordar, pelo menos, 50% dos conteúdos;
 - Incluir uma capa, introdução, desenvolvimento, conclusão, índice e bibliografia.

3. CONTEÚDOS

1. Os serviços de receção nas empresas turísticas
 - 1.1. Os serviços de receção no setor da informação turística
 - 1.2. Tipologia e identificação das diferentes formas de organização
 - 1.3. Os serviços de receção nas unidades de alojamento
 - 1.4. Os serviços de receção nas agências de viagens e transportes
2. Procedimentos administrativos - áreas de aplicação das TIC
 - 2.1. Software - tipo da atividade comercial
 - 2.2. A linguagem comercial e administrativa
 - 2.3. A comunicação escrita e oral
 - 2.3.1. O tratamento e o circuito interno da correspondência
 - 2.3.2. O atendimento telefónico
 - 2.3.3. O tratamento e armazenamento de dados

4. CRITÉRIOS GERAIS DE CLASSIFICAÇÃO DA PROVA

• Utilização da informação com rigor e coerência	60
• Utilização prática dos conteúdos dados nas aulas	60
• Cumprimento da estrutura da prova	50
• Apresentação e estética	30
TOTAL	200

5. DATA DE ENTREGA DO TRABALHO

O trabalho deverá ser entregue até às 16 horas do dia 8 de setembro.