

MATRIZ DE PROVA DE RECUPERAÇÃO

CURSO PROFISSIONAL DE TURISMO

DISCIPLINA: TÉCNICA 1

UFCD 4 – TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL EM TURISMO

DURAÇÃO DA PROVA: 90 minutos

TIPO DE PROVA: Escrita

CONTEÚDOS	OBJECTIVOS/COMPETÊNCIAS	ESTRUTURA DA PROVA	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO
<p><u>Os conteúdos a avaliar serão os que integram o Módulo:</u></p> <p>Conceitos e princípios de comunicação e do relacionamento interpessoal</p> <ul style="list-style-type: none"> - Funções da comunicação - Elementos intervenientes na comunicação influência <p><u>Fatores facilitadores e dificultadores da comunicação verbal e não-verbal A importância da comunicação não-verbal</u></p>	<p>Os objetivos/competências serão os que integram o Módulo a avaliar, sendo estes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar os conceitos e princípios fundamentais da comunicação e do relacionamento interpessoal. - Reconhecer as especificidades da comunicação em contexto turístico. - Identificar e aplicar técnicas de facilitação do relacionamento interpessoal. - Identificar os fatores psicossociais com impacto no processo comunicacional 	<p>A <u>prova escrita</u> poderá integrar questões:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De escolha múltipla; - De resposta aberta de composição curta; - Abertas de composição extensa e de resposta orientada. <p>Algumas das questões abertas poderão implicar necessariamente a observação e interpretação de um documento introdutório.</p>	<p>Para a avaliação será tido em conta os seguintes objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - A utilização correta. - A terminologia técnica do módulo. - A estrutura das respostas com correção formal e de conteúdo. <p>Nas questões de escolha múltipla, serão atribuídos zero pontos às respostas em que se apresente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mais que uma opção (ainda que incluindo a opção correcta); - De forma ilegível o número da questão e/ou a letra da alternativa

Disciplina: TÉCNICA 1

UFCD 4 – TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO INTERPESSOAL EM TURISMO

<ul style="list-style-type: none">- Comunicação cinésica- Comunicação paralinguística- Comunicação proxémica Imagem e comunicação- Autoimagem e autoconceito - Formação das primeiras impressões- Expetativas E motivações <p>A programação neurolinguística na comunicação em contexto turístico</p>			seleccionada.
---	--	--	---------------