

Curso de Técnico de Informação e Animação Turística

Área 3 - Atendimento e Vendas no Sector do Turismo

UFCD 7 (3483): Imagem pessoal e comunicação com o cliente

1. INTRODUÇÃO

O presente documento visa divulgar as características da prova de caráter excecional, no âmbito do PROFIJ IV – tipo 4, a realizar em 2019 pelos alunos que se encontram abrangidos pelos planos de estudo instituídos pela Portaria nº 52/2016 de 16 de junho de 2016, alterada pela Portaria n.º 86/2018 de 12 de julho de 2018.

A prova tem por referência o programa da unidade de formação de curta duração **(UFCD) 7 - Imagem Pessoal e comunicação com o cliente** do PROFIJ IV e permite avaliar a aprendizagem passível de avaliação numa prova escrita de duração limitada.

As informações apresentadas neste documento não dispensam a consulta da legislação referida e do programa da UFCD.

O presente documento dá a conhecer os seguintes aspetos relativos à prova:

- ☞ Objeto de avaliação;
- ☞ Características e estrutura;
- ☞ Critérios gerais de classificação /cotação da prova.
- ☞ Material;
- ☞ Duração.

Este documento será afixado em local de estilo e divulgado na página da internet da unidade orgânica, para que os alunos fiquem devidamente informados sobre a prova que irão realizar.

2. OBJETO DE AVALIAÇÃO

- Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes – situações específicas
- Normas de conduta e de imagem pessoal

3. CARACTERÍSTICAS E ESTRUTURA

A prova **escrita** está organizada da seguinte forma:

GRUPO I - Protocolos e técnicas de comunicação com os clientes (150 pontos)

- 6 Questões de resposta extensa, 2 questões de resposta curta, 1 questão de verdadeiros ou falsos.

GRUPO II - Normas de conduta e de imagem pessoal (50 pontos)

- 1 Questão de resposta curta e 1 questão de associação de conceitos.

4. CRITÉRIOS GERAIS DE CLASSIFICAÇÃO/COTAÇÃO DA PROVA

- Adequação científica nas respostas dadas;
- As respostas devem ser completas, linguisticamente corretas, coerentes e adequadas ao que é solicitado.

5. MATERIAL

Caneta ou esferográfica preta ou azul.

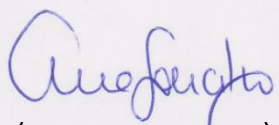
6. DURAÇÃO

90 Minutos.

Proposta elaborada pelo júri de elaboração da PEA em reunião de 20/5/2019 e aprovada pelo Conselho Pedagógico em 29/5/2019.

Velas, 30 de maio de 2019

A Presidente do Conselho Pedagógico



(Ana Teresa Gonçalves)