

ÉPOCA ESPECIAL DE RECUPERAÇÃO DE MÓDULOS

MATRIZ DA PROVA DE RECUPERAÇÃO

Disciplina: Técnicas de Comunicação em Acolhimento Turístico	Módulo/UFCD/UF: 02
Modalidade da Prova: Época Especial de Recuperação de Módulos	
Duração da Prova: 90'	
Ano Letivo: 2023/2024	

CONTEÚDOS	OBJETIVOS	ESTRUTURA	COTAÇÕES	CRITÉRIOS DE CLASSIFICAÇÃO
1. Comunicação Empresarial (1.1. Processo, 1.2. Finalidades, 1.3. Tipos)	Compreender a importância da comunicação nas organizações, identificar canais, descrever processos	Escolha múltipla e Questões de resposta curta (definições)	45	Rigor Conceptual: Avalia-se a definição e identificação correta dos elementos, processos e finalidades da comunicação empresarial. Resposta correta: 45 pts.
1. Comunicação Empresarial (1.1. Processo, 1.3. Tipos)	Compreender a importância do <i>feedback</i> ; Distinguir comunicação formal/informal	Questão de resposta curta (aplicação de conceitos)	30	Aplicação de Conceitos: Avalia-se a correta distinção e aplicação dos conceitos de <i>feedback</i> e de tipos de comunicação (formal/informal) em exemplos práticos.
1. Comunicação Empresarial (1.2. Finalidades)	Reconhecer a importância da informação em termos de gestão; Analisar o papel	Questão de desenvolvimento (reflexão e argumentação)	40	Argumentação e Reflexão Crítica: Avalia-se a capacidade de estruturar

	da comunicação interna e externa			uma reflexão coerente, com argumentos fundamentados sobre o papel estratégico da comunicação (interna e externa) na gestão.
2. Comunicação Escrita & 3. Circuito da Correspondência	Conhecer a importância da informação; Elaborar documentos para destinatários internos/externos	Questão de resposta curta (identificação de etapas) e Prática de elaboração de documento	45	Habilidade Prática e Racional: Avalia-se a correta identificação das etapas do circuito (15 pts) e a elaboração de um documento com a estrutura, formato e linguagem adequados ao destinatário (30 pts).
2. Comunicação Escrita & 1. Tipos de Comunicação	Selecionar e adequar o tipo de comunicação a utiliza	Questão de desenvolvimento (cenário prático)	40	Adequação Comunicacional: Avalia-se a capacidade de analisar um cenário, selecionar o tipo de comunicação mais eficaz (escrita, oral, etc.) e justificar a escolha com base no destinatário.
2. Comunicação Escrita & 4. Tecnologias	Identificar vantagens/requisitos; Analisar papel da comunicação; Conhecer importância da informação	Questão de desenvolvimento (Análise de caso)	30	Análise de Caso e TIC: Avalia-se a capacidade de integrar a importância da comunicação escrita, interna/externa, com as implicações das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na organização.

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