

**MATRIZ DA PROVA DE EXAME DE TÉCNICAS DE ACOLHIMENTO E ANIMAÇÃO – UFCD 0704**  
(Cursos Profissionais - Decreto-Lei n.º 55/2018, de 6 de julho, Portaria n.º 235-A/2018, de 23 de agosto)

**Ano Letivo: 2020/2021**

**Curso Profissional de Técnico de Turismo Ambiental e Rural Épocas de julho e setembro**

| CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS  | Grupos | Questões                        | Tipo de questão   | Competências  | Cotações   |
|--|--------|---------------------------------|---|---|------------|
| UFCD 0704   TÉCNICAS DE ACOLHIMENTO E ANIMAÇÃO   |        |                                 |   |   |            |
| <p><b>ATENDIMENTO – TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Etapas do Atendimento</b><br/>(funções do atendimento; qualidades humanas e profissionais; requisitos de acolhimento específicos do Turismo de Habitação e Turismo em Espaço Rural; Resposta ao pedido de informação do hóspede)</li> <li><b>Regras do Atendimento presencial e telefónico</b><br/>(impacto e exemplos da comunicação não verbal; procedimentos do atendimento telefónico; meios de comunicação presentes no atendimento;</li> </ul> | I      | 1.1<br>1.2<br>1.3<br>1.4<br>1.5 | Itens de construção:<br><br>Questões de resposta aberta | <p>Interpretação e utilização de documentos<br/>Compreensão<br/>Relacionamento de factos e situações<br/>Aplicação de conhecimentos</p> | <u>110</u> |
|  | II     | 2.1<br>2.2<br>2.3<br>2.4        | Item de construção:<br>questões de resposta aberta      |   | <u>90</u>  |

AEA – Modelo E.5/Cursos Profissionais

orientações para a resolução de uma reclamação)

200

|  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• <b><u>Duração da prova:</u></b> 90 minutos</li><li>• <b><u>Estrutura da prova:</u></b> 2 Grupos</li><li>• <b><u>Modalidade da prova:</u></b> teórica</li></ul> | <p style="text-align: center;"><b><u>Critérios gerais de correção :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Discurso lógico e estruturado, com uso correto de vocabulário (geral e específico da disciplina) e correção gramatical.</li><li>- Análise, interpretação e aplicação dos conteúdos.</li><li>- Identificação de acontecimentos, agentes, instituições e conceitos.</li><li>- Estabelecimento de relações entre os fatores condicionantes e os diversos aspetos da realidade.</li><li>- Interpretação de documentos diverso, relacionando-os com os respetivos contextos.</li></ul> |
|--|---|