

Ensino Secundário – Cursos Profissionais
(DL 139/2012 de 5 de Julho)

Componente de Formação Técnica

Matriz - Prova de Recuperação de Módulo

MÓDULO 8 – Qualidade de Serviço e Satisfação de Clientes – 11º Ano

Ano Letivo	2015/2016
Disciplina	Gestão de Instalações Desportivas
Módulo	8 – QSSC
Prova	Escrita
Duração (min)	90 ‘

Objeto de avaliação	Características e estrutura da prova	CrITÉrios de Classificação
<p><u>1- QUALIDADE DE SERVIÇOS E SATISFAÇÃO DE CLIENTES</u> - Identificação e Caracterização de conceitos de Qualidade de Serviços e Satisfação de Clientes e seu grau de importância nas Organizações modernas;</p> <p><u>2- MODELO SERVQUAL</u> - Identificação e Explicação do MODELO SERVQUAL;</p> <p><u>3 – SERVIÇOS BASE E SERVIÇOS PERIFÉRICOS NO PROCESSO DE MEDIÇÃO DE QUALIDADE DE SERVIÇOS E SATISFAÇÃO DE CLIENTES EM CLUBES DESPORTIVOS</u> - Identificação e Caracterização de conceitos de Serviços Base e Serviços Periféricos. Sua explicação em Organizações Desportivas;</p> <p><u>4 -TRATAMENTO ESTATÍSTICO DE INFORMAÇÃO EM QUALIDADE DE SERVIÇOS E SATISFAÇÃO DE CLIENTES</u> - Tipologia de Dados Estatísticos de Base (Medidas de Valor Central e de Dispersão) de Cálculo e Tratamento de Dados, utilizada no CP TAGD, em Qualidade de Serviços e Satisfação de Clientes;</p> <p><u>5 -TRATAMENTO DE INFORMAÇÃO EM LISTAS DE CONCEITOS</u> - Tipologia de Tratamento de Informação relevante na elaboração de Listas de Conceitos utilizadas no CP TAGD;</p>	<p>Grupo I - (1 questão - 50 Pontos) Tipo de questão: - Explicação de conhecimentos teórico-práticos</p> <p>Grupo II - (1 questão - 40 Pontos) Tipo de questão: - Explicação de conhecimentos teórico-práticos</p> <p>Grupo III - (1 questão - 50 Pontos) Tipo de questão: - Explicação de conhecimentos teórico-práticos</p> <p>Grupo IV - (1 questão - 40 Pontos) Tipo de questão: - Explicação de conhecimentos teórico-práticos</p> <p>Grupo V - (1 questão - 20 Pontos) Tipo de questão: - Explicação de conhecimentos teórico-práticos</p>	<p>- Nível global de aplicação e compreensão de conhecimentos;</p> <p>- Qualidade, rigor e clareza do vocabulário utilizado;</p> <p>- Apresentação coerente e organizada das respostas;</p> <p>- Qualidade global dos documentos produzidos.</p> <p>- Criatividade;</p>

Material autorizado: Folha de Prova, Esferográfica e Régua. Eventuais materiais adicionais necessários à realização da prova serão fornecidos ao aluno.