



ESCOLA SECUNDÁRIA DR. JOSÉ AFONSO
CURSO PROFISSIONAL DE NÍVEL SECUNDÁRIO
MATRIZ PARA ÉPOCA DE RECUPERAÇÃO DE MÓDULOS EM ATRASO

Curso: Técnico de Apoio à Gestão Desportiva

Disciplina: Gestão de Instalações Desportivas

Nº do Módulo: 8 **Designação:** Qualidade de Serviços e Satisfação dos Clientes

Ano: 11º

Tipo de Prova: Escrita

Duração da Prova: 100 minutos

CONTEÚDOS	COMPETÊNCIAS	CRITÉRIOS DE CORRECÇÃO
<ul style="list-style-type: none">Serviços desportivos<ul style="list-style-type: none">Características<ul style="list-style-type: none">Serviço baseServiços periféricosImportância da satisfação dos clientes e da qualidade dos serviçosQualidade dos serviços<ul style="list-style-type: none">Conceito de qualidadePerspetiva do clienteSatisfação dos clientesFidelização dos clientesQualidade percebida, necessidades e desejos do consumidor e as expectativas dos clientes	<p>Distinguir serviços desportivos de base de serviços desportivos periféricos</p> <p>Reconhecer a importância da satisfação dos clientes e da qualidade dos serviços de desporto</p> <p>Identificar as várias dimensões de qualidade dos serviços desportivos sujeitas à avaliação dos clientes</p> <p>Sistematizar procedimentos inerentes à aquisição de equipamento e serviços.</p>	<p>Na correção da prova serão valorizados os seguintes aspetos:</p> <p>Domínio do conhecimento científico e técnico dos conteúdos abordados</p> <p>Utilização de uma escrita clara e correta</p> <p>Nas questões de escolha múltipla, as respostas que contenham mais do que uma alternativa serão anuladas</p> <p>Capacidade de relacionar os conteúdos com a sua própria experiência</p>

Material a utilizar: Folha de teste e caneta de tinta azul ou preta.

Indicações gerais: Não é permitido o uso de lápis, nem de corretor.