

INFORMAÇÃO-PROVA

Prova de Recuperação do Módulo 9 - UFCD de Qualidade de Serviços e Satisfação de Clientes

Prova Escrita da Fundamentos do Desporto |

Ensino Profissional | 2023— Época de Setembro

12.º Ano de Escolaridade

Duração da Prova: 100 minutos

3 Páginas

O presente documento divulga informação relativa à Prova de Recuperação do Módulo 9, da UFCD de Qualidade de Serviços e Satisfação de Clientes, do Ensino Profissional, a realizar na época de avaliação extraordinária de setembro, nomeadamente:

- Objeto de avaliação;
- Caracterização da prova;
- Critérios gerais de classificação;
- Material.

Objeto de avaliação

A prova tem por referência o *Perfil dos Alunos à Saída da Escolaridade Obrigatória*, do Ensino Profissional e permite avaliar a aprendizagem passível de avaliação numa prova escrita de duração limitada, nomeadamente:

- Reconhecer a importância da satisfação dos clientes e da qualidade dos serviços de desporto, bem como da sua correlação.
- Reconhecer a importância das expectativas do cliente quanto à sua satisfação e quanto à qualidade percebida do serviço.
- Identificar as várias dimensões dos serviços desportivos sujeitas à avaliação dos clientes.
- Efectuar recolha de dados de acordo com procedimentos metodológicos de aplicação de questionários de avaliação de programas, atividades e eventos desportivos.
- Tratar e analisar os dados de avaliação recolhidos, elaborando relatórios identificando os aspetos mais relevantes.
- Apresentar propostas que visem a melhoria do desempenho da organização e da qualidade do serviço.

Conteúdos

- Serviços desportivos
 - Características
 - Serviço base
 - Serviços periféricos
 - Importância da satisfação dos clientes e da qualidade dos serviços

- Qualidade dos serviços
 - Conceito de qualidade
 - Perspectiva do cliente
 - Satisfação dos clientes
 - Fidelização dos clientes
 - Qualidade percebida, necessidades e desejos do consumidor e as expectativas dos clientes / participantes.
- Medição da satisfação dos clientes
 - Dimensões da satisfação dos clientes e satisfação global
 - Dimensões do modelo SERVQUAL
 - Instrumentos de avaliação da satisfação dos clientes
 - Questionários de avaliação da satisfação dos clientes
 - Técnicas de tratamento dos dados
 - Relatórios de comunicação dos resultados
- Tipos de ações para aumentar o nível de satisfação dos clientes
- Modos de relacionamento com os clientes

Caracterização da prova

A prova inclui itens de seleção (por exemplo, escolha múltipla, associação e verdadeiro/falso) e itens de construção (por exemplo, completamento, resposta curta e resposta estruturada).

Critérios gerais de classificação

A classificação da prova é expressa na escala de 0 a 200 pontos.

A classificação a atribuir a cada resposta resulta da aplicação dos critérios gerais e dos critérios específicos de classificação apresentados para cada item.

As respostas ilegíveis ou que não possam ser claramente identificadas são classificadas com zero pontos.

Itens de Seleção

As respostas aos itens de seleção são classificadas de forma dicotómica, isto é, a cotação do item só é atribuída às respostas que apresentem de forma inequívoca a opção correta. Todas as outras respostas são classificadas com zero pontos.

Itens de Construção

Nos itens de completamento, de resposta curta e de resposta estruturada, são atribuídas cotações às respostas total ou parcialmente corretas, de acordo com os critérios específicos.

As respostas que contenham elementos contraditórios são classificadas com zero pontos.

Material

Para a realização da componente escrita da prova os alunos devem trazer caneta ou esferográfica indelével de tinta azul ou preta.