

MATRIZ DE PROVA DE RECUPERAÇÃO

CURSO PROFISSIONAL DE TÉCNICO/A DE OPERAÇÕES TURÍSTICAS

DISCIPLINA: TÉCNICA 1

UFCD 3 – Qualidade em turismo

DURAÇÃO DA PROVA: 90 MINUTOS

TIPO DE PROVA: Escrita

CONTEÚDOS	OBJETIVOS / COMPETÊNCIAS	ESTRUTURA DA PROVA	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO
<p>Os conteúdos a avaliar serão os que integram o Módulo/Unidade da disciplina, sendo estes:</p> <p>1 - Conceitos e princípios gerais sobre qualidade.</p> <p>2 - Conceito de certificação e tipos de certificação de qualidade.</p> <p>2.1 - Normas ISO.</p> <p>2.2 - Requisitos e instrumentos das normas.</p> <p>3 - A qualidade no turismo.</p> <p>3.1 - A qualidade percebida pelo cliente.</p> <p>3.2 - Necessidades e expectativas dos clientes.</p> <p>3.3 - Tipologia de clientes e suas motivações.</p> <p>4 - Qualidade ambiental.</p> <p>4.1 - Gestão de resíduos.</p> <p>4.2 - Prevenção da poluição.</p> <p>4.3 - Proteção do ambiente.</p> <p>5 - Sistema Português da Qualidade.</p> <p>5.1 – Normalização.</p> <p>5.2 – Metrologia.</p> <p>5.3 – Qualificação.</p> <p>6 - Técnicas e instrumentos de avaliação da qualidade da prestação de cuidados e da satisfação do cliente.</p>	<p>Os objetivos/competências serão os que integram o Módulo/Unidade da disciplina, sendo estes:</p> <p>- Identificar os conceitos e princípios básicos da qualidade e dos sistemas de certificação de qualidade em turismo.</p> <p>- Identificar as normas e procedimentos de qualidade aplicáveis aos produtos e serviços prestados nos estabelecimentos de turismo.</p>	<p>A prova escrita poderá integrar questões:</p> <p>- De escolha múltipla;</p> <p>- De resposta aberta de composição curta;</p> <p>- Abertas de composição extensa e de resposta orientada.</p> <p>Algumas das questões abertas poderão implicar necessariamente a observação e interpretação de um documento introdutório.</p>	<p>Em todo o tipo de provas deverá considerar-se os seguintes objetivos definidos em todas as disciplinas:</p> <p>- Utilizar corretamente a terminologia da disciplina;</p> <p>- Estruturar respostas com correção formal e de conteúdo.</p> <p>Na prova escrita, nas questões de escolha múltipla, serão atribuídos zero pontos às respostas em que se apresente:</p> <p>– Mais do que uma opção (ainda que incluindo a opção correta);</p> <p>– De forma ilegível o número da questão e/ou a letra da alternativa selecionada.</p>