

AGRUPAMENTO DE ESCOLAS DE OLIVEIRA DE FRADES

EXAME – ENSINO PROFISSIONAL

Técnico de Turismo Ambiental e Rural

Disciplina: Turismo e Técnicas de Gestão

Módulo:13- Gestão da qualidade em turismo

Tipo de Prova: Escrita

Duração: 90 minutos

Ano letivo: 2012/2013

Conteúdos	Objetivos	Estrutura da prova	Cotações
1. Gestão da qualidade dos destinos turísticos 1.1. Aspetos conceptuais 1.2. Aspetos processuais 2. O processo dinâmico da qualidade em espiral 2.1. Qualidade (ISO – Organização Internacional de Normalização) 2.2. Predominância do cliente 2.3. Características/imagem dos serviços 2.4. A medição da qualidade do serviço 2.5. Qualidade total 2.6. Gestão da qualidade 2.7. Espiral da qualidade 3. A gestão de recursos humanos como fator de qualificação dos serviços turísticos	<ul style="list-style-type: none"> - Definir a amplitude e pertinência da aplicabilidade do conceito de qualidade à atividade turística; - Exemplificar os aspetos de ordem conceptual e processual da problemática da qualidade no turismo; - Identificar de que forma a transversalidade do turismo se reflete na qualidade; - Indicar o modo de aferição da qualidade de um destino turístico; - Demonstrar a importância da Excelência de Qualidade de um destino para a fidelização de segmentos da procura turística; - Identificar cada uma das fases do processo do modelo da Qualidade em Espiral, visando uma melhoria contínua dos serviços turísticos; - Reconhecer a importância e o papel da gestão de recursos humanos na qualidade das organizações no sector do turismo. 	<p>A prova é constituída por 3 grupos de questões, os quais integram itens de resposta curta, de resposta aberta .</p> <p>Grupo I</p> <p>1conjunto de itens de questões composto por 2 questões</p> <p>Grupo II</p> <p>1conjunto de itens de questões composto por 3 questões</p> <p>Grupo III</p> <p>1conjunto de itens de questões composto por 3 questões</p>	<p>A prova está cotada em 200 pontos.</p> <p style="text-align: center;">Grupo I 50 Pontos</p> <p style="text-align: center;">Grupo II 65 Pontos</p> <p style="text-align: center;">Grupo III 85Pontos</p>
TOTAL			200 pontos

Material a utilizar:

- O examinando apenas pode usar, como material de escrita, caneta ou esferográfica de tinta indelével, azul ou preta.
- Não é permitido o uso de «esferográfica-lápis», nem de corretor.

Critérios gerais de correcção:

- 1) Todas as questões que não estiverem devidamente identificadas terão a cotação zero.
- 2) Deverá ser atribuída a cotação de zero pontos a respostas ilegíveis.
- 3) Nos itens de resposta curta, estas devem versar os conteúdos/ conceitos nelas implicados, sendo de privilegiar a objetividade e capacidade de síntese.
- 4) Nos itens de resposta aberta, deve valorizar-se a correção/fundamentação utilizada, bem como a estrutura coerente das respostas.

Oliveira de Frades, 29 de maio de 2013

O professor responsável:

O Coordenador de Departamento:
