

Nome: _____

Turma: 2º TUR

Professor: Luis Filipe

Módulo: 11 – Qualidade dos destinos turísticos

Data: _____

Classificação: _____

Ficha de Avaliação

1- "Qualidade é a ausência de deficiências". Critique a afirmação anterior tendo em conta o que aprendeu sobre qualidade.

2- Demonstre a importância do conceito de qualidade para o turismo.

3- Complete o texto seguinte com os seguintes elementos:

**capacidade de carga; produtos turísticos; atrações turísticas;
infraestruturas; recursos humanos.**

Um destino turístico é composto por _____, os quais, por sua vez, se estruturam a partir das existentes _____ num lugar. Pode-se dizer que um produto turístico é um local totalmente preparado, quer com _____ e _____, quer com atrações para os visitantes, e possui uma _____ que possa dar assistência profissional a quem o visita.

4- Tendo em conta o conceito de produto turístico, indique um produto turístico nacional e justifique a sua opção.

5- Relacione a coluna A com a coluna B referente a cada um dos conceitos

Qualidade na ótica produtor	1
Produto turístico	2
Potencial destino turístico	3
Qualidade na ótica do cliente	4

A	Qualidade é a conformidade do produto às suas especificações”.
B	Local com atrações turísticas e sem capacidade receber a procura de forma profissional.
C	Local totalmente preparado, seja com infraestruturas físicas e pessoal, seja com atrações para os visitantes, de forma a dar assistência profissional a quem o visita.
D	Qualidade associada ao valor e à utilidade reconhecidas ao produto

6- Faça uma crítica à organização da promoção turística regional.

7- Coloque V de verdadeiro ou F de Falso nas seguintes afirmações, corrigindo as falsas.

7.1 – A gestão total da qualidade está relacionada com o conceito de qualidade na ótica do produtor e do cliente.

7.2 – Para a gestão total da qualidade as pessoas constituem o capital mais importante.

7.3 – Capacidade de carga é o número mínimo de pessoas que podem visitar determinado local turístico.

8 - Complete as frases com as seguintes ações para obter a qualidade total:

Equipa de melhoria da qualidade; Preço da não-conformidade; Compromisso da gestão; Medição da qualidade.

8.1 - A boa vontade dos líderes para administrar a organização visando a melhoria da qualidade de vida de todos, é _____

8.2 - Quem está encarregada de coordenar e supervisionar recuperação da organização é _____

8.3 – A _____ é a avaliação da operação de vários "sistemas de apoio e processos" quanto à procura de resultados

8.4 - O _____ revela o custo e a inconveniência de se fazer as coisas de maneira diferente da planeada.