
 <p>REPÚBLICA PORTUGUESA</p> <p>EDUCAÇÃO</p> <p>Direção Geral dos Estabelecimentos Escolares</p> <p>Direção de Serviços da Região Centro</p>	 <p>Agrupamento de Escolas de Montemor-o-Velho - COD 161433</p>	<p>Ano Letivo</p> <p>2017/2018</p>	<p>Curso Profissional de Técnico de Apoio à Gestão Desportiva</p> <p>Grupo 430 – Economia e Contabilidade</p> <p>Disciplina: Gestão de Programas e Projetos Desportivos</p> <p>Ano: 12º Turma: D</p> <p>Planificação anual</p>
---	--	--	--

CÓDIGO/ HORAS	Designação	Conteúdos	Objectivos de aprendizagem	Avaliação
7261 –25 h	Técnicas de organização e condução de reuniões	<p>Conceitos Genéricos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo e definições de reuniões alargadas Conferência Reuniões formais e informais Seminário Simpósio Workshop - Etapas de preparação de reuniões de trabalho Lista de tarefas Controlo de tarefas Convocatória Lista de participantes Recolha de documentação Dossiê dos participantes Acolhimento Controlo de entradas Tarefas do secretariado nos diferentes tipos de reunião Registo de notas 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar as fases de planeamento, organização e condução de reuniões - Construir um plano para a realização de uma reunião - Estabelecer elementos de sistematização e de verificação das condições para a realização de uma reunião - Elaborar processos para arquivamento dos resultados da reunião - Sistematizar circuitos de distribuição da informação relativa à reunião 	<p>Testes</p> <p>Trabalhos de pesquisa</p> <p>Apresentações</p> <p>orais</p> <p>Resolução de exercícios</p> <p>Relatórios</p>

7262– 25 h	Documentação administrativa - tipologia e circuito	<p>Importância</p> <p>Regras</p> <p>Sistematização</p> <p>- Atas e relatórios</p> <p>Conceito</p> <p>Importância</p> <p>Particularidades</p> <p>Técnicas de elaboração</p> <p>Terminologia</p> <p>- Conceito de documento</p> <p>Partes constitutivas de um documento</p> <p>Tipologias de documentos</p> <p>Nota de encomenda</p> <p>Requisição</p> <p>Guia de remessa</p> <p>Fatura</p> <p>Documentos retificativos</p> <p>Recibo</p> <p>Extrato</p> <p>Outros</p> <p>- Tipologia da documentação interna e externa</p> <p>Correspondência recebida</p> <p>Correspondência expedida</p> <p>- Circuito da documentação</p> <p>Receção</p> <p>Abertura</p>	<p>Identificar as partes constitutivas dos documentos</p> <p>Identificar e aplicar o tipo de documentos tendo em conta as diferentes fases da atividade comercial</p> <p>Manusear a documentação característica das várias fases da atividade comercial</p> <p>Caracterizar as diferentes etapas do circuito documental</p> <p>Identificar as informações a registar quanto à correspondência recebida e expedida</p> <p>Aplicar as normas internas do tratamento do correio recebido e do expedido</p>	
------------	---	--	---	--

7263- 25h	Gestão Orçamental	<p>Triagem Registo Distribuição Preparação da resposta Registo e expedição</p> <p>Procedimentos a ter no tratamento da documentação interna e externa</p> <p>Gestão Orçamental A importância da Gestão Orçamental numa organização. Definição, objetivos e vantagens da Gestão Orçamental. Conceito e tipologias de rendimentos e gastos.</p> <p>Orçamento Aspetos a ter em consideração na elaboração de orçamentos Orçamento de vendas - programa e orçamento de vendas Orçamento de compras - programa e orçamento de compras Orçamento de gastos diretos e indiretos Orçamento de stocks Demonstração de resultados previsional</p> <p>Controlo Orçamental Sistema de controlo orçamental Apuramento e análise de desvios</p>	<p>Analisar a importância do controlo orçamental</p> <p>Identificar os objetivos da gestão orçamental</p> <p>Caraterizar o ciclo da gestão orçamental</p> <p>Distinguir os vários conceitos e instrumentos necessários à elaboração e gestão de um orçamento.</p> <p>Identificar as características de um orçamento</p> <p>Elaborar o orçamento de uma empresa</p> <p>Elaborar o orçamento de programas, atividades e eventos desportivos</p> <p>Analisar e interpretar o orçamento</p> <p>Analisar e acompanhar o controlo orçamental</p>	
-----------	--------------------------	---	--	--

<p>7273- 25h</p>	<p>Qualidade de serviços e satisfação dos clientes</p>	<p>Serviços desportivos</p> <p>Características</p> <ul style="list-style-type: none"> - Serviço base - Serviços periféricos <p>Importância da satisfação dos clientes e da qualidade dos serviços</p> <p>Qualidade dos serviços</p> <p>Conceito de qualidade</p> <p>Perspetiva do cliente</p> <p>Satisfação dos clientes</p> <p>Fidelização dos clientes</p> <p>Qualidade percebida, necessidades e desejos do consumidor e as expectativas dos clientes / participantes.</p> <p>Medição da satisfação dos clientes</p> <p>Dimensões da satisfação dos clientes e satisfação global</p> <p>Dimensões do modelo SERVQUAL</p> <p>Instrumentos de avaliação da satisfação dos clientes</p> <p>Questionários de avaliação da satisfação dos clientes</p> <p>Técnicas de tratamento dos dados</p> <p>Relatórios de comunicação dos resultados</p> <p>Tipos de ações para aumentar o nível de satisfação dos clientes</p> <p>Modos de relacionamento com os clientes</p>	<p>Reconhecer a importância da satisfação dos clientes e da qualidade dos serviços de desporto, bem como da sua correlação</p> <p>Reconhecer a importância das expectativas do cliente quanto à sua satisfação e quanto à qualidade percebida do serviço</p> <p>Identificar as várias dimensões dos serviços desportivos sujeitas à avaliação dos clientes</p> <p>Efetuar recolha de dados de acordo com procedimentos metodológicos de aplicação de questionários de avaliação de programas, atividades e eventos desportivos</p> <p>Tratar e analisar os dados de avaliação recolhidos, elaborando relatórios identificando os aspetos mais relevantes</p> <p>Apresentar propostas que visem a melhoria do desempenho da organização e da qualidade do serviço</p>	
-------------------------	---	---	--	--