



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

MESTRADO EM

CURSO

*Desenvolvimento de Produtos de Turismo  
Cultural 2º Ciclo*

ANO LECTIVO

2014-2015

### FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

<b>Unidade Curricular</b>	Gestão da Qualidade em Turismo	<b>Código</b>	36417
<b>Área Científica</b>	Turismo		
<b>Classificação Curricular</b>	Obrigatória	<b>Ano / Semestre</b>	1º/2º

Créditos ECTS	Horas Totais de Trabalho	Horas de Contacto (HC)						
		T	TP	P	PL	OT	E	Outra
6	162	30	15	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

DOCENTES		CATEGORIA	Nº de HC
Responsável	Natércia Maria Ferreira dos Santos	Profª Adjunta	
Teóricas	Natércia Maria Ferreira dos Santos	Profª Adjunta	30
Teórico-Práticas	Natércia Maria Ferreira dos Santos	Profª Adjunta	15

### Objectivos de Aprendizagem

No final da unidade curricular os alunos devem ter competências para desenvolver e implementar sistemas de garantia ou controlo de Qualidade, para analisar custos da Qualidade e implementar medidas de melhoria dos processos. Com base em alguns conhecimentos anteriores de estatística e numa perspetiva prática da sua aplicação na área do controlo de qualidade os alunos também devem conseguir implementar e analisar sistemas de controlo estatístico do processo.

### Conteúdos Programáticos

#### I. Introdução

- I.1. Noções de sustentabilidade e turismo sustentável
- I.2. O turismo na economia portuguesa
- I.3. Critérios de turismo de qualidade
- I.4. Tipos de certificação aplicáveis ao setor do turismo
- I.5. Principais funções de um processo de gestão

- II. Gestão da qualidade
- II.1. Definições e conceitos
  - II.2. Princípios e objetivos
  - II.3. Ciclo da qualidade
  - II.4. Evolução histórica da qualidade
  - II.5. Funções que afectam a gestão da qualidade
  - II.6. Qualidade vs. competitividade
  - II.7. Enfoque no cliente
- III. Política de produto
- III.1. Conceito de produto
  - III.2. Análise do ciclo de vida do Produto (ACV)
  - III.3. Matriz BCG
- IV. Qualidade nos serviços
- V. Formalização de um sistema de gestão da qualidade
- V.1. Normalização
  - V.2. Normas da família ISO 9000
  - V.3. Certificação de sistemas de gestão da qualidade
  - V.4. Manual da qualidade
  - V.5. Certificação de produtos
- VI. Auditorias da qualidade – Norma ISO 19011
- VII. Custos de obtenção da qualidade (COQ)
- VII.1. *Démarche* COQ
  - VII.2. Indicadores para avaliação dos COQ
  - VII.3. Custos da não-qualidade
- VIII. Controlo estatístico do processo - CEP
- VIII.1. Noções de estatística
  - VIII.2. Princípio das cartas de controlo e respetivos limites
  - VIII.3. Cartas de controlo de variáveis e de atributos
- IX. HACCP – Sistema e metodologia
- X. Vantagens da certificação do setor do turismo

### **Coerência dos conteúdos programáticos com os objectivos**

Os conteúdos programáticos estão em coerência com os objetivos da unidade curricular dado que o programa foi concebido para abordar de forma integrada a gestão da qualidade nomeadamente no que diz respeito à implementação de sistemas de gestão da qualidade na indústria ou nos serviços. No que respeita aos custos da qualidade, os exercícios e os estudos de casos são selecionados de modo a ilustrar várias situações. Em relação ao controlo estatístico do processo, ao longo da exposição dos conteúdos são feitas alusões às principais questões e aos desafios que se colocam aos responsáveis pela qualidade de qualquer entidade.

### **Metodologias de ensino**

Nesta UC para proporcionar aos alunos uma formação específica na área da gestão da qualidade tenta-se otimizar a carga horária disponível tendo em conta o potencial da UC e os tipos de abordagens que se podem fazer considerando que se trata de matérias com uma vertente muito prática. Nas aulas teórico-práticas coloca-se em prática a perspectiva de que o docente deve ensinar a pensar e a aprender através da resolução de exercícios e da análise de alguns casos de estudo mesmo sabendo que pelos conhecimentos anteriores,

pela capacidade de análise e pelo sentido crítico que isto requer esta tarefa se torna bastante exigente. Nas aulas teóricas utilizam-se técnicas expositivas de ensino que permitam a integração dos conhecimentos. Para além disto, fora das aulas, os alunos desenvolvem trabalhos de pesquisa bibliográfica que constituem outro aspeto muito importante da sua formação. Todo o material de apoio às aulas é disponibilizado aos alunos através da plataforma de e-learning do IPT.

A avaliação dos alunos é feita seguindo o modelo de avaliação contínua com recurso a trabalhos de pesquisa bibliográfica e uma prova de avaliação ou através da realização de um exame.

### Coerência das metodologias de ensino com os objectivos

No quadro do processo de Bolonha pretende-se que os alunos adquiram capacidades de estudo e trabalho autónomos, quer através da realização de trabalhos individuais e em grupo, apoiados em trabalho de pesquisa, e devidamente orientados pelos docentes, quer através da elaboração e apresentação oral desses trabalhos. As atividades de trabalho presencial nesta UC englobam as aulas teóricas e teórico-práticas, onde são apresentados e discutidos os conteúdos programáticos da UC e também realizados alguns estudos de casos de modo a proporcionar aos alunos ferramentas para conseguirem implementar sistemas de gestão da qualidade ou medidas de melhoria contínua.

O docente prevê no seu horário períodos de atendimento individual aos alunos, para esclarecimento de dúvidas e ajuda na elaboração dos trabalhos. Esta orientação tutorial tem como objetivo incentivar os alunos a procurar informação bibliográfica de modo a alargar o seu conhecimento e proporcionar-lhes experiências diversas nas diferentes áreas da gestão da qualidade.

Entende-se assim que a metodologia proposta permite que os alunos desenvolvam capacidades para aplicar e integrar conhecimentos adquiridos na resolução de problemas e situações práticas, dotando-os com capacidade para entrar no mercado de trabalho e poder adaptarem-se às técnicas de gestão da qualidade necessárias para por exemplo colaborar em processos de certificação ou avaliar a satisfação dos clientes.

### Critérios de Avaliação

#### *Avaliação teórica*

Teste escrito em qualquer das épocas.

#### *Avaliação prática*

Realização de um trabalho de pesquisa bibliográfica sobre um tema atribuído a cada aluno. O trabalho deve ser entregue, apresentado e discutido nas datas fixadas pelo docente no início do semestre.

#### *Classificação final*

A aprovação na disciplina implica uma classificação superior ou igual a 10 em ambas as partes (teórica e prática). A avaliação prática é necessária para todas as épocas de avaliação.

Classificação = 50% parte teórica + 50% parte prática

## Pré requisitos

## Bibliografia

Martins, A. e Sarmiento, M., ECONOMICS AND MANAGEMENT OF TURISM - TRENDS AND RECENT DEVELOPMENTS, Universidade Lusíada Editora, 2011.

Sarmiento, M., GESTÃO PELA QUALIDADE TOTAL NA INDÚSTRIA DO ALOJAMENTO TURÍSTICO, Escolar Editora, 2003.

Pires, A.R., QUALIDADE – Sistemas de Gestão da Qualidade, 3ª Ed., Edições Sílabo, 2007, Lisboa.

Hoyle, D., ISO 9000 QUALITY SYSTEMS HANDBOOK, 5ª Ed. Butterworth-Heinemann, 2005, Oxford.

## SOFTWARE

## Observações

## Docentes

Diretor de Curso

*A Santos*

*[Signature]*  
Prof. Adjunta

Homologado pelo C.T.C.

Actan.º 71 Data 20/7/15

*[Signature]*