



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO

Mestrado em Desenvolvimento de Produtos de  
Turismo Cultural

ANO LETIVO

2013-2014

### FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

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

<b>Créditos ECTS</b>	<b>Horas de trabalho do aluno</b>	<b>Carga horária das sessões de ensino</b>	
		<b>Natureza Coletiva (NC)</b>	<b>Orientação Tutorial (OT)</b>
6	150	45 (30T; 15TP)	

<b>DOCENTES</b>		<b>CATEGORIA</b>
Responsável	Natércia Maria Ferreira Dos Santos	Professora Adjunta
Teóricas	Natércia Maria Ferreira Dos Santos	Professora Adjunta
Teórico-Práticas	Natércia Maria Ferreira Dos Santos	Professora Adjunta

### OBJETIVOS

Transmitir aos alunos conhecimentos sobre a Qualidade, tanto ao nível conceptual como ao nível instrumental e técnico com o objetivo de permitir:

- desenvolver e implementar sistemas de garantia ou controlo de Qualidade;
- analisar custos da Qualidade;
- implementar sistemas de controlo estatístico.

### PROGRAMA PREVISTO

- 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

#### BIBLIOGRAFIA

- 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.
- Sarmento, M., GESTÃO PELA QUALIDADE TOTAL NA INDÚSTRIA DO ALOJAMENTO TURÍSTICO, Escolar Editora, 2003.
- Martins, A. e Sarmento, M., ECONOMICS AND MANAGEMENT OF TOURISM - TRENDS AND RECENT DEVELOPMENTS, Universidade Lusfada Editora, 2011.

#### WEBGRAFIA

#### CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Avaliação Contínua	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.
Avaliação Periódica	
Avaliação Final	Realização de um teste de avaliação.

#### OBSERVAÇÕES

P. Santos.  
24/2/2014