



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO	MESTRADO EM <i>Mestrado em Desenvolvimento de Produtos de Turismo Cultural</i>	ANO LETIVO	2012-2013
--------------	--	-------------------	-----------

FICHA DA UNIDADE CURRICULAR

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

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

DOCENTES		CATEGORIA
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.
- Juran, J.M. e Godfrey, A.B., JURAN'S QUALITY CONTROL HANDBOOK, 5ª Ed., McGraw-Hill, 1999, Singapura.
- 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 TURISM - TRENDS AND RECENT DEVELOPMENTS, Universidade Lusíada 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 módulo.
Avaliação Periódica	
Avaliação Final	Realização de um teste de avaliação.

OBSERVAÇÕES

2017/2013 *R. Santos*