



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

<b>CURSO</b>	<b>MESTRADO EM DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS DE TURISMO CULTURAL</b>	<b>ANO LECTIVO</b>	2010/2011
--------------	--	--------------------	-----------

### 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>	1º/2º

<b>Créditos ECTS</b>	<b>Horas de trabalho do aluno</b>	<b>Carga horária das sessões de ensino</b>	
		<b>Natureza Colectiva (NC)</b>	<b>Orientação Tutorial (OT)</b>
6	150	45	

<b>DOCENTES</b>		<b>CATEGORIA</b>
Responsável	Doutora Natércia Santos	Prof. Adjunta
Teóricas		
Teórico-Práticas	Doutora Natércia Santos	Prof. Adjunta
Práticas		
Prático-Laboratorial		

### OBJECTIVOS

Transmitir aos alunos conhecimentos sobre a Qualidade, tanto ao nível conceptual como ao nível instrumental e técnico com o objectivo 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 sector do turismo
  - I.5. Principais funções de um processo de gestão
- II. Gestão da qualidade
  - II.1. Definições e conceitos
  - II.2. Princípios e objectivos

- 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. Custos de Obtenção da qualidade (COQ)
  - V.1. *Démarche* COQ
  - V.2. Indicadores para avaliação dos COQ
  - V.3. Custos da não-qualidade
- VI. Formalização de um sistema de gestão da qualidade
  - VI.1. Normalização
  - VI.2. Normas da família ISO 9000
  - VI.3. Certificação de sistemas de gestão da qualidade
  - VI.4. Manual da qualidade
  - VI.5. Certificação de produtos
  - VI.6. Acreditação de entidades - Norma ISO 17025
- VII. Auditorias da qualidade – Norma ISO 19011
- VIII. Controlo estatístico do processo - CEP
  - VIII.1. Noções de estatística
  - VIII.2. Planos de amostragem
  - VIII.3. Princípio das cartas de controlo e respectivos limites
  - VIII.4. Cartas de controlo de variáveis e de atributos
- IX. HACCP – Sistema e metodologia
- X. Vantagens da certificação do sector 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.
- Santos, R. e Rebelo, M.F., *A QUALIDADE – Técnicas e Ferramentas*, Porto Editora, sd, Porto.

#### CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Avaliação Contínua	Realização de um trabalho de pesquisa bibliográfica sobre um tema atribuído a cada aluno. O trabalho deve ser entregue e apresentado nas datas fixadas pelo docente no início do semestre.
Avaliação Periódica	
Avaliação Final	Realização de um teste de avaliação.

#### OBSERVAÇÕES

#### HORÁRIO DE ORIENTAÇÃO TUTORIAL

Dia	Horário	Local
-----	---------	-------

Natércia Santos.  
 10/9/2011