



INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

CURSO	MESTRADO EM DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS DE TURISMO CULTURAL	ANO LECTIVO	2009/2010
--------------	----------------------------------------------------------------------------	--------------------	-----------

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 Colectiva (NC)	Orientação Tutorial (OT)
6	150	45	

DOCENTES		CATEGORIA
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.
- Bernillon, A. e Cérutti, O., *A QUALIDADE TOTAL*, Lidel Edições Técnicas, sd, Lisboa.
- Peyrault, *GESTÃO RACIONAL DA QUALIDADE*, Rés Editora, sd, Porto.
- Santos, R. e Rebelo, M.F., *A QUALIDADE – Técnicas e Ferramentas*, Porto Editora, sd, Porto.
- Grant, E. e Leavenworth, R., *STATISTICAL QUALITY CONTROL*, 7ª Ed., Mc Graw Hill, 1996, USA.

WEBGRAFIA

CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Avaliação Contínua	Realização de um trabalho de pesquisa bibliográfica, apresentação e discussão.
Avaliação Periódica	
Avaliação Final	Realização de um teste de avaliação.

OBSERVAÇÕES

CLASSIFICAÇÃO FINAL= 50% AVALIAÇÃO CONTÍNUA + 50% AVALIAÇÃO FINAL

HORÁRIO DE ORIENTAÇÃO TUTORIAL**Dia****Horário****Local**

R. Santos.