



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E DO ENSINO SUPERIOR  
DIRECÇÃO-GERAL DO ENSINO SUPERIOR  
INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

## ESCOLA SUPERIOR DE GESTÃO DE TOMAR

### Curso de Gestão Turística e Cultural

#### DISCIPLINA: GESTÃO DA QUALIDADE

Ano: 3º Ano – Semestral (2º Semestre)

Carga Horária – 2 horas (TP)

Ano Lectivo – 2004/2005

Avaliação – Contínua / Frequência / Exame Escrito

Docente – Filipe Reis Ferreira Eq. a Assistente do 1º Triénio

#### Objectivo da Disciplina:

A Gestão da Qualidade assume um papel cada vez mais importante para as empresas de hoje. Com a globalização e com as fragilidades da economia mundial, só as empresas mais modernizadas e com técnicas de gestão actuais poderão sobreviver. A Gestão da Qualidade e a sua consequente Certificação são ainda encaradas de uma forma errada por muita gente. Mais como uma ferramenta de marketing do que de gestão.

Pretende-se, com esta disciplina, que os alunos compreendam a importância da Gestão da Qualidade, a forma como se processa e as ferramentas que disponibiliza à gestão.

#### Programa:

##### 1. QUALIDADE

- 1.1. Evolução da concepção da Qualidade;
- 1.2. Diferentes referenciais da Qualidade.

##### 2. CONCEITOS E ESTRUTURAS DA GESTÃO DA QUALIDADE

- 2.1 Abordagens conceptuais;
- 2.2 A Qualidade: do projecto ao produto;
- 2.3 Noção e controlo de defeitos;
- 2.4 Controlo da Qualidade;
- 2.5 Planeamento da Qualidade;
- 2.6 Estruturas da Qualidade nas Organizações;
- 2.7 Modelos de Qualidade;
- 2.8 Sistema de Gestão da Qualidade;
- 2.9 Elementos do Sistema;
- 2.10 Abordagem por processos;
- 2.11 Normas da Qualidade;
- 2.12 Qualidade Total.

F

### **3. PROCESSO E AGENTES DA GESTÃO DA QUALIDADE**

- 3.1** Processo da Gestão;
- 3.2** Processo da Gestão da Qualidade;
- 3.3** Processo da Gestão da Qualidade Total;
- 3.4** O Gestor da Qualidade;
- 3.5** Os Recursos Humanos;
- 3.6** Cultura da Organização.

### **4. AMBIENTE DE ACTUAÇÃO DA GESTÃO DA QUALIDADE**

- 4.1** Gestão da Qualidade na área da prestação de serviços;
- 4.2** Gestão da Qualidade na Pequena Empresa;
- 4.3** Gestão da Qualidade nos Serviços Públicos.

### **5. ACÇÃO DA GESTÃO DA QUALIDADE NA ORGANIZAÇÃO**

- 5.1** Custos e ou benefícios da Qualidade;
- 5.2** Estratégias gerais da Gestão da Qualidade;
- 5.3** Métodos;
- 5.4** Serviço a clientes;
- 5.5** Envolvimento dos Recursos Humanos;

### **6. IMPLEMENTAÇÃO DE UM PROGRAMA DE QUALIDADE TOTAL**

- 6.1** Objectivos de um programa de Qualidade Total;
- 6.2** Os três pilares básicos;
- 6.3** As fases;
- 6.4** Formação;
- 6.5** Qualidade interna;
- 6.6** Avaliação do progresso do Programa;
- 6.7** Melhoria contínua.

### **7. AUDITORIAS**

- 7.1** Definições de Auditoria;
- 7.2** Necessidade de auditorias;
- 7.3** Características comuns a todas as auditorias;
- 7.4** Tipos de auditorias;
- 7.5** Técnicas de auditorias.

### **8. SECTOR DO TURISMO E INDÚSTRIA DO ALOJAMENTO TURÍSTICO**

- 8.1** Indústria do Turismo;
- 8.2** Estrutura do Sistema Turístico;
- 8.3** Análise dos impactes do Turismo;
- 8.4** Empresas de Alojamento Turístico;
- 8.5** Características dos serviços turísticos;
- 8.6** Modelo das Cinco Falhas;
- 8.7** Definição da Qualidade do serviço;
- 8.8** Qualidade na indústria do Alojamento Turístico;
- 8.9** Casos Prácticos.

### **9. FERRAMENTAS DA GESTÃO DA QUALIDADE**

## **BIBLIOGRAFIA**

Paladini, Edson Pacheco, "*Gestão da Qualidade – Teoria e Prática*", Atlas, São Paulo, 2000;

Besterfield, D., "*Quality Control*". Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall, 1990;

Corrigan, JP, "*The Art of TQM*". Quality Progress, Julho 1995;

Crosby, P., "*Zero Defects*", Quality Progress, Fevereiro 1992;

Cullen, Joe, Hollingum, Jack, "*Implementing Total Quality*", IFS Publications, New York, 1987;

Dagli, C. H., "*Expert Systems for Selecting Quality Control Charts*", USF Report, Tampa, Flórida, 1990;

Tenner, Arthur R., Detoro, Irving J. "*Total Quality Management*". Reading Mass: Adisson-Wesley, 1992;

F. [illegible] - 3 [illegible]