



# Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

FICHA DE UNIDADE CURRICULAR - 2020-21

Unidade Curricular: [1000047] Gestão da Qualidade

## 1. Ficha da Unidade Curricular

Ano Lectivo: 2020-21  
Unidade Curricular: [1000047] Gestão da Qualidade

### [9996] Gestão Turística (pós-laboral)

Plano Curricular	[3] Oficial 2020	Ramo	[1] Gestão de Empresas Turísticas
Área Científica	Gestão e Administração,	Obrigatória/Opcional	Sim
Ano Curricular	3	Período	S2 - 2º Semestre
ECTS	5		

Curso: [9996] Gestão Turística (pós-laboral)  
Plano: [3] Oficial 2020  
Ramo: [1] Gestão de Empresas Turísticas

### Horas Contacto

(T) Teórico: 0018:00 Semanais  
(TP) Teórico Prático: 0018:00 Semanais  
(OT) Orientação e tutorial: 0018:00 Semanais

Horas dedicadas (Trabalho não acompanhado)

0050:00

Total de horas de trabalho (Horas de contacto + horas dedicadas)

0140:00

## 4. Docentes

### Docentes Responsáveis

Nome: EDUARDO MANUEL MACHADO DE MORAES SARMENTO FERREIRA

## 5. Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes)

O objetivo geral desta Unidade Curricular é o de capacitar os alunos para reconhecer a importância da Qualidade e o seu envolvimento numa gestão empresarial moderna, baseada numa cultura de satisfação do cliente, dos colaboradores, dos acionistas e de intervenção no ambiente envolvente das empresas da indústria do Turismo e Hotelaria.

Objetivos Específicos

No final do semestre, os alunos devem estar aptos a:

Interpretar a evolução dos conceitos relacionados com a Qualidade

Conhecer o Sistema Português da Qualidade

Conhecer os Princípios da Gestão da Qualidade

Conhecer e aplicar os requisitos normativos da ISO 9001:2015

Aplicar ferramentas de melhoria da Qualidade

Noções de Custos da Qualidade

## **6.Learning Outcomes of the curricular unit**

General Objectives

Recognize the importance of Quality and its involvement in modern administration, based on a culture of customer satisfaction, employees, shareholders and intervention in the business environment of companies in the Tourism and Hospitality industry.

Specific Objectives

At the end of the semester, students should be able to:

Interpret the concepts evolution related to Quality

Know the Portuguese Quality System

Know the Principles of Quality Management

Know and apply the normative requirements of ISO 9001:2015

Apply quality improvement tools

Understand the Quality Costs

## **7.Conteúdos programáticos**

1 Introdução ao conceito de Qualidade

A Qualidade como a adequação ao uso dos produtos e serviços; satisfação das necessidades dos clientes e consumidores; características nas necessidades; necessidades implícitas e explícitas; partes interessadas;

2 A evolução do conceito

Inspeção; Controlo da Qualidade; Garantia da Qualidade; Gestão da Qualidade; Qualidade Total;

3 O Sistema Português da Qualidade

4 Abordagem aos Gurus da Qualidade: Deming, Juran, Ishikawa, Tagushi, Feigenbaum Crosby;

5 Os 7 princípios da Gestão Qualidade

6 A norma ISO 9001:2015

Evolução da norma ISO 9001: quais as alterações desde a versão 2000;

Estudo dos requisitos normativos da NP EN ISO 9001:2015 ; Análise e aplicação prática;

7 Ferramentas de melhoria da Qualidade

Fluxogramas, Diagrama de Pareto; Diagrama Causa-Efeito; Histogramas, Cartas de Controlo;

8 Abordagem ao conceito de custos da Qualidade

## **8.Syllabus**

1 Introduction to Quality concept

Quality as the adequacy to the use of products and services; meeting the needs of customers and consumers; characteristics in needs; implicit and explicit needs; interested parts

2 The evolution of the concept

Inspection; Quality Control; Quality Assurance; Quality management; Total quality Control

3 The Portuguese Quality System

4 Approach to pioneers Quality: Deming, Juran, Ishikawa, Tagushi, Feigenbaum and Crosby

5 The 7 Principles of Quality Management

6 The ISO 9001: 2015 standard

Evolution of ISO 9001: what changes since the 2000 version

Study of the normative requirements of NP EN ISO 9001: 2015 - Analysis and practical application

7 Quality improvement tools

Flowcharts, Pareto Diagram; Cause-Effect Diagram; Histograms, Control Charts; 8 8 Approach to the concept of Quality Costs

## **9.Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular**

Os conteúdos programáticos estão articulados com objetivos enunciados pois pretendem dotar os alunos dos conhecimentos gerais do estado da arte da Qualidade, seus princípios e sua regulamentação em Portugal , enquanto que numa fase posterior o estudo da norma ISO 9001 vai permitir conhecimentos os requisitos de Sistemas de Gestão da Qualidade nas organizações abordando ainda numa fase final as ferramentas tradicionais da Qualidade e análise de Custos da Qualidade para permitir implementar melhorias nos sistemas de gestão da Qualidade estudados.

## **10.Demonstration of the syllabus coherence with the curricula unit's learning objectives**

The syllabus, in a first approach, intends to give students and general knowledge of the state of the art of Quality, its principles and its regulation in Portugal. Second stage the study of ISO 9001 will allow knowledge the requirements of Quality Systems Management in organizations. In the end, will do an approaching the traditional quality tools and Quality Costs to enable the implementation of improvements in quality management systems studied.

### 11. Metodologias de ensino (avaliação incluída)

Os conteúdos programáticos estão articulados com objetivos enunciados pois pretendem dotar os alunos dos conhecimentos gerais do estado da arte da Qualidade, seus princípios e sua regulamentação em Portugal, enquanto que numa fase posterior o estudo da norma ISO 9001 vai permitir conhecimentos os requisitos de Sistemas de Gestão da Qualidade nas organizações abordando ainda numa fase final as ferramentas tradicionais da Qualidade e análise de Custos da Qualidade para permitir implementar melhorias nos sistemas de gestão da Qualidade estudados.

Em termos de avaliação, a mesma será obtida a partir de um estudo de caso (trabalho de grupo) 45% e de um artigo individual (55%)

### 12. Teaching methodologies (including evaluation)

A participatory and interactive teaching methodology will be used, with emphasis on expository and demonstrative methods, case studies and simulated practice in a real context. Students will be encouraged to actively participate in the classes and tasks assigned by the teacher either individually or in groups, as reinforcement of learning.

In terms of assessment and considering the nature of the application of this discipline and the cycle of studies in question, the evaluation consists mainly in the analysis of a case study (group work) -45% and an individual knowledge assessment test/paper acquired -55%.

### 13. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos da unidade

A unidade curricular pretende capacitar os alunos com conhecimentos teóricos associados aos diferentes tópicos e que se adequam ao método expositivo mas também se pretende contextualizar esses conhecimentos na indústria turística. Pretende-se capacitar os alunos de conhecimentos básicos na implementação de um sistema de gestão da Qualidade.

A resolução de casos de estudo, a discussão orientada, a resolução de problemas e a realização de trabalhos de grupo de cariz prático, permitem adicionar o contexto pretendido, alargar as perspetivas dos discentes relativamente à análise da envolvente e desenvolver a capacidade crítica de análise e decisão

### 14. Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes

The curricular unit intends to train students with theoretical knowledge associated to different topics and which are adapted to the expository method but also intend to contextualize this knowledge in the tourism industry. It is intended to train students of basic knowledge in the implementation of a Quality management system. The resolution of case studies, guided discussion, problem solving and group work of a practical nature, allow adding the desired context, broadening the students' perspectives regarding the analysis of the environment and developing the critical capacity for analysis and decision.

### 15. Bibliografia de consulta/existência obrigatória | Bibliography (Mandatory resources)

Pinto, Abel (2015). *ISO 9001:2015. Guia prático*. Lisboa: Lidel.

Pires, Ramos (2016). *Sistemas de Gestão da Qualidade, Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Indústria e Serviços*. Lisboa: Edições Sílabo.

Santos, Nelson; Teixeira, Santos; Rosa, Álvaro (2019). *Gestão da Qualidade. De Deming ao Modelo de Excelência da EFQM*. Lisboa: Edições Sílabo.

Sarmento, Manuela (2003). *Gestão pela Qualidade Total na Indústria do alojamento turístico*. Lisboa: Escolar Editora.

Série de normas NP EN ISO (9000, 9001 e 9004) IPQ.

Soares, Iolanda; Pinto, Abel (2018 ). *Sistemas de Gestão da Qualidade, Guia para a sua implementação*, Lisboa: Edições Sílabo

#### **16. Metodologias de ensino (inclui avaliação) em situação de possível transição para o ensino à distância ou sistema misto no âmbito da pandemia COVID19)**

Avaliação Contínua

1 Teste/artigo científico individual

Realização de prova escrita para avaliação de conhecimentos adquiridos. Para dispensa do exame final, a classificação mínima neste item é 8 valores

2 Trabalho de grupo

Realização de trabalho escrito com o tema Simulação de um Sistema de Gestão da Qualidade numa empresa à escolha. Este trabalho pode ter 3 entregas parciais antes da entrega final e apresentação presencial.

3 Participação nas aulas

A assiduidade dos alunos e participação nos trabalhos práticos realizados em sala estarão integrados nas notas parciais dos momentos de avaliação