



Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

FICHA DE UNIDADE CURRICULAR - 2020-21

Unidade Curricular: [10011] Ferramentas, Sistemas e Modelos de Qualidade

1.Ficha da Unidade Curricular

Ano Lectivo: 2020-21

Unidade Curricular: [10011] Ferramentas, Sistemas e Modelos de Qualidade

4.Docentes

Docentes Responsáveis

Nome ANTÓNIO MANUEL HENRIQUE FERNANDES

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

Aplicar ferramentas de operacionalização de Sistemas de Qualidade. Esta unidade curricular tem como objectivo principal capacitar os alunos para a correta aplicação das diversas ferramentas da qualidade que facilitam a implementação, gestão e melhoria dos Sistemas de Gestão da Qualidade. Para tal, os estudantes deverão: i) conhecer o objectivo da ferramenta; ii) saber quando pode ser utilizada; iii) como é construída; iv) como é analisada.

6.Learning Outcomes of the curricular unit

To use quality tools to implement Quality Management Systems. This curricular unit has as main goal to enable students to correctly apply the different quality tools that facilitates Quality Management Systems implementation, management and improvement. Therefore, students shall: i) learn the tool's purpose; ii) know when the tool is best used; iii) how to build the tool; iv) how to interpret its results.

7.Conteúdos programáticos

0 -Integração dos referenciais estudados.

1-As Ferramentas da Qualidade (FQ): em que consistem e sua importância. Como se constroem, como se analisam, quando as utilizar e os erros mais comuns.

FQ1-Folha de dados

FQ2- Tratamento de Informação Gráficos e Histogramas;

FQ3 - Fluxograma

FQ4 - Gráfico de Pareto

FQ5 - Brainstorming

FQ6 - Diagrama de Causa-Efeito

FQ7 - Carta de Controlo

FQ8 - Matriz de Controlo

FQ9 - Outras Ferramentas da Qualidade

Exercício de aplicação.

2 - Métodos estatísticos para sistemas e modelos de gestão da qualidade.

8.Syllabus

0 -Integration of the studied references.

1-The Quality Tools (CF): what they consist of and their importance. How to build, how to analyze, when to use and common mistakes.

FQ1-Data Sheet FQ2- Treatment of Information Graphs and Histograms;

FQ3 - Flowchart

FQ4 - Pareto Chart

FQ5 - Brainstorming

FQ6 - Cause-Effect Diagram

FQ7 - Letter of Control

FQ8 - Control Matrix

FQ9 - Other Quality Tools

Application exercise.

2 - Statistical methods for quality management systems and models.

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

Cada ferramenta da qualidade é abordada da mesma forma sequencial: em que consiste, qual a sua importância, como se constrói, como se analisa, quando se deve utilizar e os erros mais comuns. Cada ferramenta é aplicada a casos individuais e depois a um caso mais complexo de melhoria de uma sistema de gestão da qualidade.

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

Each quality tool is addressed in a sequencial way: what do they consist of and it's importance. How to build the quality tools, how to analyse them, when to use and the most common mistakes associated. Each quality tool is applied to individual exercises and at the end to solve one more complex case of quality improvement of a Quality Management System.

11. Metodologias de ensino (avaliação incluída)

A metodologia utilizada é expositiva na fase de transmissão de conceitos-chave, participativa para que cada estudante consiga aplicar em contexto da realidade individual, bem como na resolução dos exercícios de aplicação prática de cada ferramenta.

Avaliação contínua: Prova de avaliação no final da unidade curricular, com ponderação de 50%. Exercícios práticos durante as sessões - 50%. Avaliação em regime de exame final: Prova de avaliação no final da unidade curricular, com ponderação de 100%.

12. Teaching methodologies (including evaluation)

The teaching methodology used is predominantly expository during the key concepts transmission, and participative so that each student can apply each quality tool to it's own work context, as well as during the practical application exercises.

Continuous evaluation: written test, with weighting of 50%, practical exercises during classes 50%.

Evaluation in a regime of the final exam: Proof of assessment at the end of the course, with 100% weighting.

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

Através das metodologias de ensino utilizadas os estudantes poderão alcançar os objectivos definidos, uma vez que são utilizados diferentes métodos que permitem ao docente interagir com os estudantes de forma participativa e interactiva.

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

Through the teaching methodologies used, students can achieve the objectives defined, since different methods are used that allow the teacher to interact with students in a participatory and interactive.

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

Pires, António Ramos (2012). Sistemas de Gestão da Qualidade. Lisboa. Edições Sílabo.

Pinto, Abel (2017). ISO 9001:2015 Guia Prático. Lisboa. Lidel.

António, Nelson Santos e Teixeira, António. (2007). Gestão da Qualidade de Deming ao Modelo de Excelência da EFQM. Lisboa. Edições Sílabo.

Pinto, Abel e Soares, Iolanda. (2018). Sistemas de Gestão da Qualidade Guia para a sua Implantação. Lisboa Edições Sílabo.

Samohyl, Robert. (2009). Controle Estatístico de Qualidade. São Paulo. Campus.

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

Em virtude da substituição temporária das atividades letivas presenciais, a metodologia de ensino expositiva é alterada, passando a contar com sessões síncronas e assíncronas via

plataformas de comunicação adequadas (moodle, email, zoom, etc.), bem como a utilização de recursos das plataformas como fóruns e debates, a título de exemplo. As metodologias de ensino acima descritas não alteram a demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos da Unidade Curricular.

A avaliação contínua da UC não sofre alterações decorrentes da substituição temporária das atividades letivas

presenciais, mantendo-se os elementos de avaliação e as respectivas ponderações, que se descrevem: dois momentos de avaliação com a ponderação de 40% para o trabalho prático e 60% para o teste de frequência. No entanto, o novo formato de avaliação inclui um teste à distância, com consulta.