



Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

FICHA DE UNIDADE CURRICULAR - 2020-21

Unidade Curricular: [21024] Qualidade e Certificação no Turismo

1.Ficha da Unidade Curricular

Ano Lectivo: 2020-21

Unidade Curricular: [21024] Qualidade e Certificação no Turismo

[2001] Mestrado em Turismo

Plano Curricular	[5] GEDT - 2020	Ramo	[0] Gestão Estratégica de Destinos Turísticos
Área Científica		Obrigatória/Opcional	Sim
Ano Curricular	1	Período	Anual
ECTS	0		

[2001] Mestrado em Turismo

Plano Curricular	[7] ITAE - 2020	Ramo	[0] Inovação em Turismo Ativo e de Experiências
Área Científica		Obrigatória/Opcional	Sim
Ano Curricular	1	Período	Anual
ECTS	0		

[2001] Mestrado em Turismo

Plano Curricular	[6] GEE - 2020	Ramo	[0] Gestão Estratégica de Eventos
Área Científica		Obrigatória/Opcional	Sim
Ano Curricular	1	Período	Anual
ECTS	5		

Curso	[2001] Mestrado em Turismo
Plano	[5] GEDT - 2020
Ramo	[0] Gestão Estratégica de Destinos Turísticos

Horas Contacto

Horas dedicadas (Trabalho não acompanhado)	Total de horas de trabalho (Horas de contacto + horas dedicadas)
0000:00	0000:00

Curso	[2001] Mestrado em Turismo
Plano	[7] ITAE - 2020
Ramo	[0] Inovação em Turismo Ativo e de Experiências

Horas Contacto

Horas dedicadas (Trabalho não acompanhado)		Total de horas de trabalho (Horas de contacto + horas dedicadas)	
0000:00		0000:00	
Curso	[2001] Mestrado em Turismo		
Plano	[6] GEE - 2020		
Ramo	[0] Gestão Estratégica de Eventos		
Horas Contacto			
Horas dedicadas (Trabalho não acompanhado)		Total de horas de trabalho (Horas de contacto + horas dedicadas)	
0000:00		0000:00	
4.Docentes			
Docentes Responsáveis			
Nome	JORGE MANUEL RODRIGUES UMBELINO		
5.Objetivos de aprendizagem (conhecimentos, aptidões e competências a desenvolver pelos estudantes)			
Facultar aos alunos conhecimento especializado sobre a temática da qualidade, em sentido geral e nas suas aplicações ao setor do turismo; Conhecer os sistemas internacionais e nacionais de promoção e certificação da qualidade, bem como os seus protagonistas institucionais; Criar sentido crítico sobre os diferentes sistemas de qualidade que podem servir as empresas e os destinos turísticos; Conhecer e debater os processos de gestão da qualidade em turismo.			
6.Learning Outcomes of the curricular unit			
To provide the students with some specialized knowledge on the quality issue, in a general sense and in its applications to the tourism sector; To know the international and national certification systems dedicated to tourism, as well as their institutional players; To create critical sense about the different quality systems that can serve companies and tourist destinations; To know and to discuss the processes of quality management in tourism.			
7.Conteúdos programáticos			
1. A qualidade: aspetos conceptuais 2. Sistemas de promoção e garantia da qualidade 3. Processos de gestão da qualidade: mecanismos e instrumentos 4. A qualidade no turismo: a dimensão internacional 5. O Sistema Português de Qualidade (SPQ)			

6. A qualidade nas empresas turísticas

7. A avaliação e a gestão integrada da qualidade dos destinos turísticos

8.Syllabus

1. Quality: conceptual aspects

2. Systems of promotion and quality assurance

3. Quality management processes: mechanisms and instruments

4. Quality in tourism: the international dimension

5. The Portuguese Quality System (SPQ)

6. Quality in the tourism enterprises

7. The integrated quality management on tourist destinations

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

O desenvolvimento programático é muito próximo dos objetivos de aprendizagem definidos para esta unidade curricular: os primeiros três tópicos do programa alinham-se com o primeiro objetivo; o quarto e o quinto tópico relacionam-se com o segundo objetivo; os tópicos seis e sete servem o terceiro objetivo; e o quarto objetivo é atingido através de uma visão global e integrada de todos os conteúdos abordados.

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

The programmatic development is close to the learning objectives that were defined for this curricular unit: the first three topics of the program are aligned with the first objective; the fourth and fifth topics are related to the second objective; topics six and seven serve the third goal; and the fourth objective is filled by a global and integrated view of all the contents to be addressed.

11.Metodologias de ensino (avaliação incluída)

A metodologia de ensino/aprendizagem é suportada em fundamentos teóricos aplicados ao turismo, num modelo de natureza eminentemente teórico-prática. Haverá recurso a exemplos e casos práticos para resolução de problemas e processos de tomada de decisão. A avaliação contínua decorrerá segundo os seguintes critérios: uma frequência (f) e um trabalho prático (tp) em grupo (texto escrito e respetivo exercício de oralidade). Na Nota Final, a frequência terá um peso de 60% e o trabalho prático 35%. Os restantes 5% destinam-se a realçar a adequada participação (p) dos alunos nas aulas.

12.Teaching methodologies (including evaluation)

The teaching/learning methodology is supported by theoretical foundations applied to tourism, in an eminently theoretical-practical model. The classes will consider the use of examples and case studies for problem-solving and decision-making processes. Continuous assessment will

be carried out according to the following criteria: a frequency (f) and a group practical work (tp) (written text and its orality exercise). In the Final Note, the frequency will have a weight of 60% and the practical work will 35%. The remaining 5% is intended to highlight the appropriate participation (p) of the students in the class.

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

As metodologias de ensino levam em conta que esta unidade curricular se insere na parte escolar de um curso de mestrado, pelo que se pretende uma atuação diversificada e centrada no aluno, promovendo os seus processos de autoaprendizagem. Pretende-se, igualmente, um equilíbrio entre aspetos teóricos/conceptuais e aplicações/experiências práticas.

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

The teaching methodologies take into account that this curricular unit occurs as part of a Master, so, it is intended a diversified and student-centered action, promoting a self-learning process. A balance is also sought between theoretical/conceptual aspects and applications/practical experiences.

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

Cronjé, D.F. & du Plessis, E. (2020). "A review on tourism destination competitiveness", *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Vol. 45, 256-265

Ghalia, T., Fidrmuc, I., Samargandi, N. & Sohag, K. (2019). "Institutional quality, political risk and tourism", *Tourism Management Perspectives*, Vol. 32

Jennings, G. & Polovitz Nickerson, N. (eds.) (2006), *Quality Tourism Experiences*, Amsterdam, Elsevier

Parasuraman, A., Zeithmal, A. & Berry, L. (1985), A conceptual model of services quality and its implementation for future research, *Journal of Marketing*, Vol. 49-4, 41-50

Pires, A. (2016), *Sistemas de Gestão da Qualidade* (2ª ed.), Lisboa, Edições Sílabo

Silva, J.A., Umbelino, J. e Mendes, J. (2017). "A importância da Qualidade no Turismo", in Silva, F. e Umbelino, J. (coord.), *Planeamento e desenvolvimento turístico*, Lidel Edições Técnicas, Lisboa, cap. 13, 183-193.

UNWTO (2017). *Practical Guidelines for Integrated Quality Management in Tourism Destinations*. Madrid, UNWTO

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 caso de possível transição para o ensino à distância ou sistema misto, no âmbito da pandemia COVID19, as metodologias de ensino descritas não alteram a demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos da Unidade Curricular.

In the event of a possible transition to distance learning or a mixed system, within the scope of the pandemic COVID19), the teaching methodologies described do not alter the demonstration of the coherence of teaching methodologies with the objectives of the Course.

Inválido para efeito de certificação