



Escola Superior de Hotelaria e Turismo do Estoril

FICHA DE UNIDADE CURRICULAR - 2020-21

Unidade Curricular: [50010] Gestão da Qualidade na Atividade Hoteleira

1.Ficha da Unidade Curricular

Ano Lectivo: 2020-21

Unidade Curricular: [50010] Gestão da Qualidade na Atividade Hoteleira

4.Docentes

Docentes Responsáveis

Nome JORGE MANUEL RODRIGUES UMBELINO

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

1. Facultar aos alunos conhecimento especializado sobre a temática da qualidade, em sentido geral e nas suas aplicações ao setor do turismo e hotelaria;
2. Analisar e valorizar os modos de organização das unidades hoteleiras, nas suas várias tipologias e funções, numa ótica de gestão eficaz e eficiente;
3. Ampliar a valência da visão estratégica na gestão hoteleira, valorizando os seus diversos contextos de enquadramento;
4. Facultar competências úteis aos novos modelos e processos de negócio em gestão hoteleira, atentas as questões de escala e de flexibilidade, bem como de gestão e planeamento para a qualidade e inovação;
5. Incentivar a capacidade de inovação e empreendedorismo, através de instrumentos de investigação para despiste de oportunidades e rentabilidade dos investimentos;
6. Conhecer e aplicar os mecanismos de conceção e os modelos de gestão para a Qualidade Total, incluindo os processos de certificação.

6.Learning Outcomes of the curricular unit

1. To provide students with specialized knowledge on quality issues in general and their applications to the tourism and hospitality sector;
2. To analyze and value the modes of organization of hotel units, in their various typologies and functions, in an effective and efficient management perspective;
3. To expand the strategic vision in hotel management, valuing its various contexts of framing;
4. To provide useful skills to new hotel management business models and processes, taking into account the issues of scale and flexibility, as well as management and planning for quality and innovation;

5. To encourage the capacity for innovation and entrepreneurship through research tools to screen for opportunities and return on investments;
6. To know and apply the design mechanisms and management models for Total Quality, including certification processes.

7. Conteúdos programáticos

Aspetos conceptuais

A qualidade nas empresas turísticas

A política e as bases para um programa de qualidade
O conceito e a importância da satisfação dos clientes
Processos de avaliação da satisfação dos clientes
Aplicação interna dos resultados dos programas de qualidade

A qualidade e a certificação

Os objetivos da certificação
As etapas do processo de certificação
Exemplos de programas de certificação

A gestão da qualidade total

Os princípios da qualidade total
Projetos, metodologias, técnicas e ferramentas utilizados na melhoria de qualidade
Abordagem ao Modelo de Excelência / EFQM

A gestão da qualidade e a responsabilidade social

8. Syllabus

Conceptual Aspects

The quality in tourist companies
The policy and foundations for a quality program
The concept and importance of customer satisfaction
Customer satisfaction assessment processes
Internal application of quality program results

The quality and certification
The objectives of certification
The steps of the certification process
Certification program examples

Total quality management
The principles of total quality
Projects, methodologies, techniques and tools used for quality improvement
Excellence Model / EFQM Approach

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: o primeiro tópico do programa alinham-se com o primeiro objetivo; o segundo e o terceiro tópico relacionam-se com os objetivos 2 a 5; o tópico serve o sexto objetivo; e o tópico 5 do programa pretende contribuir para uma síntese orientada de todos os conteúdos abordados.

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

Program development is very close to the learning objectives defined for this course: the first topic of the program aligns with the first objective; the second and third topics relate to objectives 2 to 5; the topic number four serves the sixth objective; and topic 5 of the program aims to contribute to a guided synthesis of all the contents covered.

11.Metodologias de ensino (avaliação incluída)

A metodologia de ensino/aprendizagem é suportada em fundamentos teóricos aplicados ao turismo e hotelaria, 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 passará por uma frequência (f), um trabalho prático (tp) em grupo (guião de uma apresentação e respetivo exercício de oralidade) e uma recensão escrita (r), também em grupo (texto e respetivo exercício de oralidade). Na Nota Final, a frequência terá um peso de 55%, o trabalho prático 20% e a recensão escrita 20%. Os restantes 5% destinam-se a realçar a adequada participação (p) dos alunos nas aulas. Ou seja:
$$\text{Nota Final} = f \cdot 55\% + tp \cdot 20\% + r \cdot 20\% + p \cdot 5\%$$

12.Teaching methodologies (including evaluation)

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

The continuous evaluation will happen within a frequency (f), a practical work (pw) in a group (script of a presentation and the respective morality exercise) and a written review (r), also in a group (text and the respective orality exercise). In the final grade, the frequency will have a weight of 55%, the practical work 20% and the written review 20%. The remaining 5% is intended to highlight the appropriate participation (p) of students in the class. That is:
$$\text{Final Grade} = f \cdot 55\% + pw \cdot 20\% + r \cdot 20\% + p \cdot 5\%$$

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/conceituais 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)

- Benavides-Chicón, C.G. & Ortega, B. (2014), ¿The impact of quality management on productivity in the hospitality sector?, *IJHM*, 42, 3, pp. 165/175
- Franco, S., Caroli, M.J., Cappa, F. & Del Chiappa, G. (2020). ¿Are you good enough? CSR, quality management and corporate financial performance in the hospitality industry?, *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 88
- Parasuraman, A., Zeithmal, A. & Berry, L. (1985), A conceptual model of services quality and its implementation for future research, *Journal of Marketing*, 49-4, pp. 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?, *Lidel Edições Técnicas*, Lisboa, cap. 13, pp. 183-193.
- Sutherland, I., Sim, Y. & Ki Lee, S. (2021). ¿Impacts of quality certification on online reviews and pricing strategies in the hospitality industry?, *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 93, ISSN

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.