



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE

Reconhecida pelo Decreto Estadual nº 3.444, de 8 de agosto de 1997

Ano 2023

Tp. Período Segundo semestre

Curso TURISMO (560/I)

Disciplina 2129/I - QUALIDADE DE PRODUTOS TURISTICOS

Carga Horária: 51

Turma TUN/I

PLANO DE ENSINO

EMENTA

Gestão pela qualidade total e sua aplicação no setor turístico. Família de normas ISO: 9000, 9001, 9004 e 19011. Política da qualidade e usos nas organizações turísticas. Fatores determinantes e influenciadores da qualidade do produto turístico e serviços. Qualidade na prestação de serviços pelo método SERVQUAL entre outros.

I. Objetivos

- compreender como modelos de gestão, normas técnicas e métodos de mensuração são necessários para a qualidade de um produto turístico.
- comparar as diferenças entre empresas turísticas preocupadas com a qualidade, ante aquelas sem compromisso com esse fim.

II. Programa

Unidade 1: Total Quality Management (TQM)

1.1 A filosofia de gestão e como aplicar.

1.2 Princípios

1.3 Como aplicar no setor turístico?

Unidade 2: International Organization for Standardization

1.1 Normas técnicas para uma gestão de qualidade

1.2 A família de normas ISO

Unidade 3: Política de qualidade em empresas e órgãos públicos de turismo

Unidade 4: Qualidade nos produtos e serviços turísticos

4.1 Produtos e serviços físicos

4.2 Produtos e serviços digitais

4.3 O comportamento do consumidor

4.4 O marketing por trás do produto

Unidade 5: O método SERVQUAL e outros

III. Metodologia de Ensino

- Aulas expositivas dialogadas e discutidas; com utilização de recursos audiovisuais, quadro e giz pelo docente.
- Leitura e compreensão de livros e artigos científicos, para debates em sala de aula.
- Saída técnica.

IV. Formas de Avaliação

- Participação e entrega de um relatório na saída técnica: peso 2,0
- Atividades complementares, conforme cada unidade: peso 2,0
- Apresentação didática sobre um tema preestabelecido pelo docente: peso 3,0
- Prova escrita: peso 3,0
- Recuperação de Conteúdo: apresentação didática de um tema preestabelecido pelo docente, com peso 10,0. Exclui-se a nota mais baixa, considerando dois cenários: 1) a nota somatória final obtida nas alíneas "a", "b" e "c" ou 2) a nota obtida na avaliação de recuperação.

V. Bibliografia

Básica

JURAN, J. M. A qualidade desde o projeto. Tradutor: Nivaldo Montingelli Jr. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1997. 551p.

CHEHEBE, José Ribamar Brasil. Análise do ciclo de vida de produtos: ferramenta gerencial da ISO 14000. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002. 120 p.

PALADINI, Edson Pacheco. Gestão da qualidade: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2004. 339 p. ISBN 978-85-224-3673-6

SILVA, Rosinha Angela da ; SILVA, Olga Rosa da . Qualidade, padronização e certificação . Curitiba, PR: InterSaber, 2017. 256 p. ISBN 978-85-5972-310-6

Complementar

AGUIAR, S. Integração das ferramentas da qualidade ao PDCA e ao programa seis sigma. Nova Lima: INDG, 2006.

BALLESTERO-ALVAREZ, M. E. Gestão de qualidade, produtividade e operações. São Paulo: Atlas, 2012.

FLORES, Paulo Silas Ozores. Treinamento em qualidade: fatos de sucesso para desenvolvimento de hotelaria e turismo. São Paulo: Roca, 2002.

GIANESI, I.G.N. Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1994.

MONDO, T. S. Tourqual: gestão da qualidade em destinos e equipamentos turísticos. São Paulo: Paco Editorial, 2019.

SANTOS, Márcio Bambirra. Mudanças organizacionais: técnicas e métodos para a inovação. Curitiba: Juruá, 2011.



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE

Reconhecida pelo Decreto Estadual nº 3.444, de 8 de agosto de 1997

Ano	2023
Tp. Período	Segundo semestre
Curso	TURISMO (560/I)
Disciplina	2129/I - QUALIDADE DE PRODUTOS TURISTICOS
Turma	TUN/I

Carga Horária: 51

PLANO DE ENSINO

APROVAÇÃO

DETUR/I
Inspetoria: Ata Departamental
Tp. Documento: 136
Documento: 18/10/2023
Data: