

<b>DISCIPLINA: GESTÃO DA QUALIDADE EM SERVIÇOS</b>	
<b>Código:</b>	
<b>Carga Horária Total:</b> 40H/AULAS	<b>CH Teórica:</b> 40H <b>CH Prática:</b> -
<b>CH - Práticas como componente curricular do ensino:</b>	-
<b>Número de Créditos:</b>	02
<b>Pré-requisitos:</b>	Matrícula em disciplina sem cumprimento de pré-requisito
<b>Semestre:</b>	4º Semestre
<b>Nível:</b>	Superior
<b>EMENTA</b>	
Mercado turístico e qualidade. Características e elementos dos serviços; Gestão da Qualidade nas atividades de <i>Front-Office</i> ; Gestão da Qualidade nas atividades de <i>Back-Office</i> ; Gestão dos Custos. As ferramentas da qualidade. Princípios de competitividade. Definição, princípios, métodos da administração e modelos de qualidade. O conceito de qualidade no turismo. Qualidade na “cadeia” turística: qualidade dos prestadores de serviço, qualidade das destinações. Atendimento e responsabilidade social como atributos da qualidade do turismo. Critérios específicos de qualidade turística: proteção ao consumidor, serviços de reclamações para turistas, planos de auxílio e assistência ao turista, seguros e assistência ao viajante, medidas especiais para visitantes que precisam de suporte particular. Medidas gerais para assegurar um ambiente seguro ao visitante. Exigências internacionais e padrões nacionais de qualidade. Planejamento, gestão e controle da qualidade: qualidade total; auditoria de qualidade; avaliação e certificação da qualidade (ISO 9000, ISO 14000, ISSO 26000 etc.)	
<b>OBJETIVO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fornecer subsídios metodológicos para a análise de temas sobre a gestão da qualidade no setor turístico.</li> <li>• Apresentar informações sobre a qualidade da empresa com o desenvolvimento do pensamento estratégico, a definição de objetivos e o apontamento de indicadores de desempenho.</li> <li>• Aprovisionar o aluno com noções básicas sobre os principais aspectos conceituais da gestão da qualidade, a construção do pensamento estratégico, dos objetivos estratégicos e fatores críticos de sucesso FCS e da Matriz Estratégica FOFA</li> <li>• Contextualizar a importância do processo de competitividade no panorama globalizado do setor turístico, simulando a construção do plano de ações estratégicas integradas.</li> <li>• Apresentar as principais características do profissional no setor turístico e os princípios da hospitalidade.</li> </ul>	
<b>PROGRAMA</b>	

### **UNIDADE 1 - Aspectos Conceituais da Gestão da Qualidade**

- 1.1. Principais conceituações sobre qualidade total;
- 1.2. Mercado globalizado e qualidade no setor turístico;
- 1.3. Princípios da Qualidade Total;
- 1.4. Gestão da qualidade e benefícios para o setor turístico;

### **UNIDADE 2 - Principais Ferramentas em Gestão da Qualidade**

- 2.1. Natureza e os tipos de instrumentos utilizados em gestão da qualidade;
- 2.2. Objetivos de aplicação de planos de gestão da qualidade.
- 2.3. Gestão da Qualidade em Serviços e dos Momentos da Verdade
- 2.4. Excelência no Atendimento
- 2.5. Posturas do profissional de atendimento na área do Turismo e Hospitalidade

### **UNIDADE 3 - Modelos de Acreditação no Setor Turístico**

- 3.1. Principais modelos de acreditação utilizados no mundo globalizado;
- 3.2. Exemplos de países e eventos que utilizaram modelos de acreditação;
- 3.3. Panorama do setor turístico com a implantação dos novos modelos de acreditação;
- 3.4 Acreditação EMBRATUR;

### **UNIDADE 4 - Certificações na Área da Qualidade e Segurança no Trabalho**

- 4.1. ISO 9001:2008;
- 4.2. Modelo de Excelência em Gestão- MEG da FNQ (Fundação Nacional da Qualidade);
- 4.3. ISO 14001 – Sistema de Gestão Ambiental;
- 4.4. OHSAS 18001 – Norma de Saúde Ocupacional e Segurança no Trabalho;
- 4.5. Modelo TPM Japonês de Qualidade– Manutenção Preventiva Total;
- 4.6. ISO 26000 – Norma Internacional de Responsabilidade Social;

### **METODOLOGIA DE ENSINO**

- Apresentação expositiva em sala de aula sobre temas propostos no conteúdo programático da disciplina;
- Reflexão crítica sobre temas apresentados em sala de aula e textos previamente estudados;
- Possibilidade de realização de vivências e jogos em grupo para melhor compreensão dos temas abordados;
- Apresentação de estudos de caso ou compartilhar de experiências que envolvam temas específicos de interesse do grupo de alunos matriculados na disciplina.

### **RECURSOS**

Listas os recursos necessários para o desenvolvimento da disciplina:

- Material didático-pedagógico;
- Recursos Audiovisuais;
- Insumos de laboratórios;

### **AVALIAÇÃO**

A avaliação da disciplina ocorrerá em seus aspectos quantitativos, segundo o Regulamento da Organização Didática – ROD, do IFCE. A avaliação terá caráter formativo, visando ao acompanhamento permanente do aluno. Desta forma, serão usados instrumentos e técnicas diversificadas de avaliação, deixando sempre claras os seus objetivos e critérios. Alguns critérios a serem avaliados:

- Grau de participação do aluno em atividades que exijam produção individual e em equipe

- Planejamento, organização, coerência de ideias e clareza na elaboração de trabalhos escritos ou destinados à demonstração do domínio dos conhecimentos técnico-pedagógicos e científicos adquiridos;
- Desempenho cognitivo;
- Criatividade e o uso de recursos diversificados;
- Domínio de atuação discente (postura e desempenho).

### BIBLIOGRAFIA BÁSICA

**GESTÃO da qualidade em serviço:** a busca por um diferencial pelas empresas de pequeno porte do setor supermercadista da região noroeste paulista. GEPROS - Gestão da Produção, Operações e Sistemas, Bauru, SP, v. 4, p. 139-150., jul./set. 2/2007.

FLORES, Paulo Silas Ozores. **Treinamento em qualidade - fator de sucesso para o desenvolvimento da hotelaria e turismo.** Editora: Roca, 2008.

ORGANIZADOR MARCELO PUPIM GOZZI. **Gestão da Qualidade em bens e serviços.** [S.I.]: Pearson. 160 p. ISBN 9788543010175. Disponível em: <<http://ifce.bv3.digitalpages.com.br/users/publications/9788543010175>>. Acesso em: 10 jan. 2018

### BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

BARROS, Claudio D'artagnan C. **Excelência em serviços:** uma questão de sobrevivência no mercado. Quality Mark. RJ. 1999.

CARVALHO, Marly Monteiro de et. al. **Gestão da Qualidade: teoria e casos.** Elsevier. RJ. 2005

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão Estratégica da Qualidade:** princípios, métodos e processos. Atlas. SP. 2008

POWERS, Tom; BARROWS, Clayton W. **Administração no setor de hospitalidade:** turismo, hotelaria, restaurante; tradução Ailton Bonfim Brandão. Atlas. SP. 2004

VIEIRA, Valéria Silva. **Aplicação do sistema de gestão da segurança de alimentos (NBR 22000:2005) na hotelaria: estudo de caso do Gran Marquise Hotel.** 2011. 61 f. TCC (Graduação) Tecnologia em Hotelaria - Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará/Campus Fortaleza, Fortaleza, 2011. Disponível em: <[biblioteca.ifce.edu.br/index.asp?codigo\\_sophia=12818](http://biblioteca.ifce.edu.br/index.asp?codigo_sophia=12818)>. Acesso em: 10 jan. 2018.

**Coordenador do Curso**

**Setor Pedagógico**