UNIDADE: INSTITUTO DE GEOGRAFIA - IGEOG

DEPARTAMENTO: TURISMO

DISCIPLINA: GESTÃO DE QUALIDADE EM SERVIÇOS TURÍSTICOS

CH TOTAL	60	**CRÉDITOS**	4	**CÓDIGO**	IGEOG03-11428

Característica:	**Cursos: Turismo**
[x] **Obrigatória**	
[ ] **Eletiva restrita**	
[ ] **Eletiva definida**	
[ ] **Eletiva universal**	

Carga Horária:		**Distribuição de carga horária da disciplina:**		
		Tipo de aula:	**Semanal**	**Semestral**
do Aluno	**do Professor**	**Teórica**		
60 **H**	60 **H**	**Prática**	**8**	**20**
		Laboratório		
		Estágio		
		Total	**8**	**20**

Objetivos:

Oferecer uma visão geral dos princípios da qualidade em serviços e sua importância na geração desses s serviços e desses produtos aos consumidores. Entender o conceito de valor agregado.

Fornecer os princípios da qualidade
Refletir sobre os impactos da gestão da qualidade nas organizações e suas implicações nos processos organizacionais. Conhecer os critérios da Qualidade e suas principais ferramentas.

Conceitos de outras disciplinas necessários para a aprendizagem desta disciplina:

Pré-requisito(s) sugerido(s):	**Código:**
Pré-requisito:	**Código:**

Ementa:

A era dos serviços: Características e elementos dos serviços: Simultaneidade da produção. O papel do cliente na construção e geração do serviço. Tipologia dos Serviços.
Gestão da Qualidade nas atividades de Front Office: Relação entre retenção e Lucratividade. Cálculo da retenção do cliente. Momentos da Verdade e Ciclos de Serviços. Processo de formação do nível de satisfação do Cliente. Medindo a satisfação do cliente.
Gestão da Qualidade nas atividades de Back Office: A importância da Qualidade nas atividades de retaguarda. Controle estatístico de processos. Os custos da não qualidade. Processos de melhoria contínua na qualidade de serviços. Benchmark em serviços (interno, competitivo e funcional). Mecanismo de certificação.
Gestão dos Custos e da eficiência em Serviços: Customização dos serviços. Redução de variabilidade nos processos de serviços. Cadeia de Valor. Medidas de Produtividade.
As ferramentas da qualidade: Ferramentas tradicionais da Qualidade. Diagrama de Causa e efeito.
Programas de Qualidade.

Bibliografia (Clássica / Básica da área):

BALLESTERO-ALVAREZ, Maria Esmeralda. *Administração da Qualidade e da Produtividade. Abordagens do Processo Administrativo*. São Paulo: Editora Atlas, 2001.

FLORES, Paulo Silas Ozores. *Treinamento em Qualidade. Fator de Sucesso para o Desenvolvimento de Hotelaria e Turismo*.São Paulo: Editora Roca, 2002.

MARSHAL JUNIOR, Isnard e outros. *Gestão da Qualidade. Série Gestão Empresarial*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.

LÃS CASAS, Alexandre Luzzi. *Qualidade Total em Serviços. Conceitos, exercícios e casos práticos*. São Paulo: Editora Atlas, 2004

Professor proponente		**Chefe do Departamento**		**Diretor**	
Data	**Assinatura/matr.**	**Data**	**Rubrica**	**Data**	**Rubrica**