



UFPE
PROACAD
DCA

CURSO DE BACHARELADO EM TURISMO

PROGRAMA DE DISCIPLINA

| DADOS DA DISCIPLINA | | CAR. HORÁRIA SEMANAL | | Nº | DE |
|-------------------------|------|----------------------|---------|----------|----|
| CAR. HOR. CÓDIGO GLOBAL | NOME | TEÓRICA | PRÁTICA | CRÉDITOS | |

| | | | | | |
|-------|---|---|---|---|----|
| AD393 | CONTROLE DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS TURÍSTICOS | 2 | 2 | 3 | 60 |
|-------|---|---|---|---|----|

PRÉ-REQUISITOS

| |
|--|
| |
|--|

CO-REQUISITOS

| |
|--|
| |
|--|

EMENTA

Histórico do suprimento dos sistemas de controle dos serviços turísticos a nível internacional e nacional. Controle de qualidade, avaliação e pontuação, a concepção e implantação de um sistema de controle da qualidade dos serviços turístico

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Histórico e evolução do serviço turístico
- Rede de informações turísticas (nacional e internacional)
- Metodologia de desenvolvimento de um programa de qualidade em turismo
- Análise do sistema Organizacional turístico
- A relação cliente-fornecedor no serviço turístico
- O ciclo de Levit aplicado ao turismo
- Indicadores de qualidade dos serviços turístico
- A seleção de fornecedores de qualidade dos serviço turístico
- Vantagem competitiva em turismo
- O uso da informática como elemento de produtividade no serviço turístico
- Ferramentas da qualidade aplicadas ao gerenciamento do serviço de turismo

BIBLIOGRAFIA BÁSICA:

CAMPOS, V.F. **TQC – controle da qualidade total no estilo japonês**. São Paulo: Bloch Editores, 1992.

CLUTTERBUCK, D. **Serviço inspirado no cliente: estratégia para qualidade do serviço**. São Paulo: IMAM, 1994.

DEMING, W.E. **Qualidade: a revolução da administração**. Massachusetts: Massachusetts Institute of Technology, 1982.

JURAN, J.M. **Quality control handbook**. New York: McGraw-Hill, 1979.

GIANESI, I.G.N., CORRÊA, H. **Administração estratégica de serviços: operações para satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 1996.

ISHIKAWA, K. **Controle da qualidade total à maneira japonesa**. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

SHAPIRO, B. P. et al. **Conquistando clientes**. São Paulo: Makron Books, 1994.

TRIGO, L. G.de G. **Turismo e qualidade: tendências contemporâneas**. Campinas: Papirus, 1993.

FLORES, P.S.º **Treinamento em qualidade: fator de sucesso para desenvolvimento de hotelaria e turismo**. São Paulo : Roca, 2002.

Coordenador do Curso de Turismo



Emitido em 19/04/2022

EMENTA Nº 798/2022 - DEPHT (11.34.29)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 20/04/2022 15:08)

LUIS HENRIQUE DE SOUZA

COORDENADOR

1666191

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <http://sipac.ufpe.br/documentos/> informando seu número:
798, ano: **2022**, tipo: **EMENTA**, data de emissão: **19/04/2022** e o código de verificação: **43f974509e**