



**UFPE**  
**PROACAD**  
**DCA**

**CURSO DE BACHARELADO EM TURISMO**

**PROGRAMA DE DISCIPLINA**

DADOS DA DISCIPLINA		CAR. HORÁRIA SEMANAL		Nº	DE
CAR. HOR. GLOBAL	CÓDIGO	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

<ul style="list-style-type: none"><li>• Histórico e evolução do serviço turístico</li><li>• Rede de informações turísticas (nacional e internacional)</li><li>• Metodologia de desenvolvimento de um programa de qualidade em turismo</li><li>• Análise do sistema Organizacional turístico</li><li>• A relação cliente-fornecedor no serviço turístico</li><li>• O ciclo de Levit aplicado ao turismo</li><li>• Indicadores de qualidade dos serviços turístico</li><li>• A seleção de fornecedores de qualidade dos serviço turístico</li><li>• Vantagem competitiva em turismo</li><li>• O uso da informática como elemento de produtividade no serviço turístico</li><li>• Ferramentas da qualidade aplicadas ao gerenciamento do serviço de turismo</li></ul> <p><b><u>BIBLIOGRAFIA BÁSICA:</u></b> CAMPOS, V.F. <b>TQC – controle da qualidade total no estilo japonês</b>. São Paulo: Bloch Editores, 1992. CLUTTERBUCK, D. <b>Serviço inspirado no cliente: estratégia para qualidade do serviço</b>. São Paulo: IMAM, 1994. DEMING, W.E. <b>Qualidade: a revolução da administração</b>. Massachusetts: Massachusetts Institute of Technology, 1982. JURAN, J.M. <b>Quality control handbook</b>. New York: McGraw-Hill, 1979. GIANESI, I.G.N., CORRÊA, H. <b>Administração estratégica de serviços: operações para satisfação do cliente</b>. São Paulo: Atlas, 1996. ISHIKAWA, K. <b>Controle da qualidade total à maneira japonesa</b>. Rio de Janeiro: Campus, 1993. SHAPIRO, B. P. et al. <b>Conquistando clientes</b>. São Paulo: Makron Books, 1994. TRIGO, L. G.de G. <b>Turismo e qualidade: tendências contemporâneas</b>. Campinas: Papirus, 1993. FLORES, P.S.º <b>Treinamento em qualidade: fator de sucesso para desenvolvimento de hotelaria e turismo</b>. São Paulo : Roca, 2002.</p>
---

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**