



Universidade Federal de Pernambuco
Departamento Hotelaria e Turismo
Curso de Bacharelado em Hotelaria
Programa de Disciplina

Código	Nome da Disciplina						
IN021	CONTROLE DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS HOTELEIROS						
C H Teórica	4	C H Prática	0	Carga Horária Total	60	Créditos	4
Curso				Departamento			
Hotelaria				IN			

Ementa

Conceitos básicos. Organização para a qualidade. Qualidade no atendimento. Sistemas de garantia para qualidade na hotelaria. Controle estatístico da qualidade. Inspeção por amostragem. Normas técnicas.

Conteúdo Programático

1. Conceito de Qualidade
 2. Qualidade Total
 3. Gestão da Qualidade Total, Certificação (normas ISSO 9000 e 14000)
 4. Garantia de Qualidade
 5. Controle Estatístico da Qualidade
 6. Inspeção por Amostragem
 7. Qualidade em Serviços
 8. Dimensões da Qualidade
 9. Serviço Pró-ativo
 10. Qualidade em Turismo
 11. Qualidade em Hotelaria
 12. Garantia de Qualidade em Hotelaria
- Qualidade em Atendimento

Código	Nome da Disciplina
IN021	CONTROLE DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS HOTELEIROS
B I B L I O G R A F I A	
ALBRECHT, K & BRADFORD, L. J. Serviços com Qualidade . São Paulo. Makron Books. 1992.	
CASTELLI, Geraldo. Excelência em Hotelaria: Uma abordagem prática . Rio de Janeiro. Qualitymark. 1994.	
DENTOSN, D. K. Qualidade em Serviços . São Paulo. Makron Books. 1991.	
LAMPRECHT, James & RICCI, Renato. Padronizando o Sistema de Qualidade na Hotelaria Mundial - Como Implementar a ISSO 9000 e 14000 em Hotéis e Restaurantes . Rio de Janeiro. Qualitymark. 1997.	
TEIXEIRA, Elder Lins. Gestão de Qualidade em Destinos Turísticos . Recife. ADM&TEC. 1998.	
Trigo, I. G. de G. Turismo e qualidade: tendências contemporâneas . Campinas-SP. Papirus. 1993.	

Professor(a) da Disciplina

Coordenação do Curso



Emitido em 11/04/2022

EMENTA Nº 716/2022 - DEPHT (11.34.29)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 11/04/2022 22:51)
ALEXANDRE CESAR BATISTA DA SILVA
COORDENADOR
2675562

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <http://sipac.ufpe.br/documentos/> informando seu número:
716, ano: **2022**, tipo: **EMENTA**, data de emissão: **11/04/2022** e o código de verificação: **e41354ba80**