

Guia de Estudos



Escola de Negócijs Europeia de Barcelona

Em colaboração com



Prêmio Cum
Laude 2023:



Bem-vindo à ENEB

A principal escola de negócios do mundo

Nos dedicamos a transformar vidas por meio de uma educação de alta qualidade. Reconhecida como a escola de negócios nº 1 pela Innovatec devido ao nosso ecossistema de inovação tecnológica, oferecemos um ambiente de aprendizado dinâmico e envolvente, projetado para preparar nossos alunos com as habilidades necessárias para o sucesso no competitivo mundo em que vivemos.



Por que a ENEB?

A ENEB - Escola de Negócios Europeia de Barcelona se destaca como uma instituição líder em educação online, especializada em programas de Masters e de Desenvolvimento Diretivo pensados para impulsionar carreiras em escala global.

Com forte presença internacional, a ENEB oferece cursos em espanhol, inglês e português, posicionando-se como a escolha perfeita para aqueles que buscam a excelência educacional sem fronteiras.

Todos os programas formativos da ENEB concedem Certificação Universitária, através do nosso acordo com a Universidad Isabel I, o que valida a qualidade e o reconhecimento internacional dos nossos programas formativos. Ao concluir seus estudos, você estará qualificado para receber ECTS (Sistema Europeu de Transferência de Créditos) de acordo com o programa realizado.

PRINCIPAL PARCEIRO



PARCEIROS TECNOLÓGICOS



+ 100 PARCEIROS

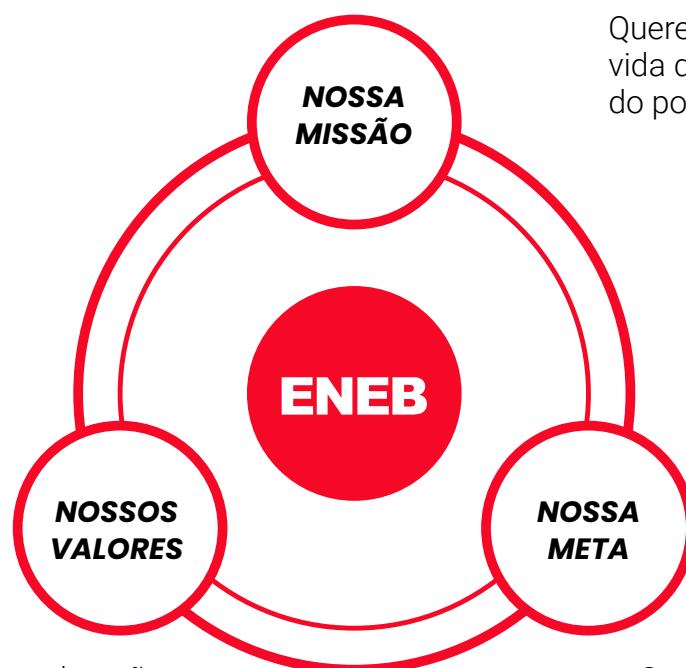




Você é nossa missão, nossos valores e nossas metas

Nossa missão na ENEB é transformar a sua vida. Queremos que você tenha a capacidade de escolher seu próprio caminho e dedicar seu tempo ao que mais te apaixona, sem limites para alcançar seus objetivos. Nos vemos como a porta de entrada para os seus sonhos, oferecendo educação acessível e de alta qualidade.

Estamos comprometidos em garantir que nenhum talento seja deixado para trás e em causar um impacto positivo na nossa sociedade. Com mais de 19.000 alunos por ano, sentimos uma profunda responsabilidade de marcar uma diferença real.



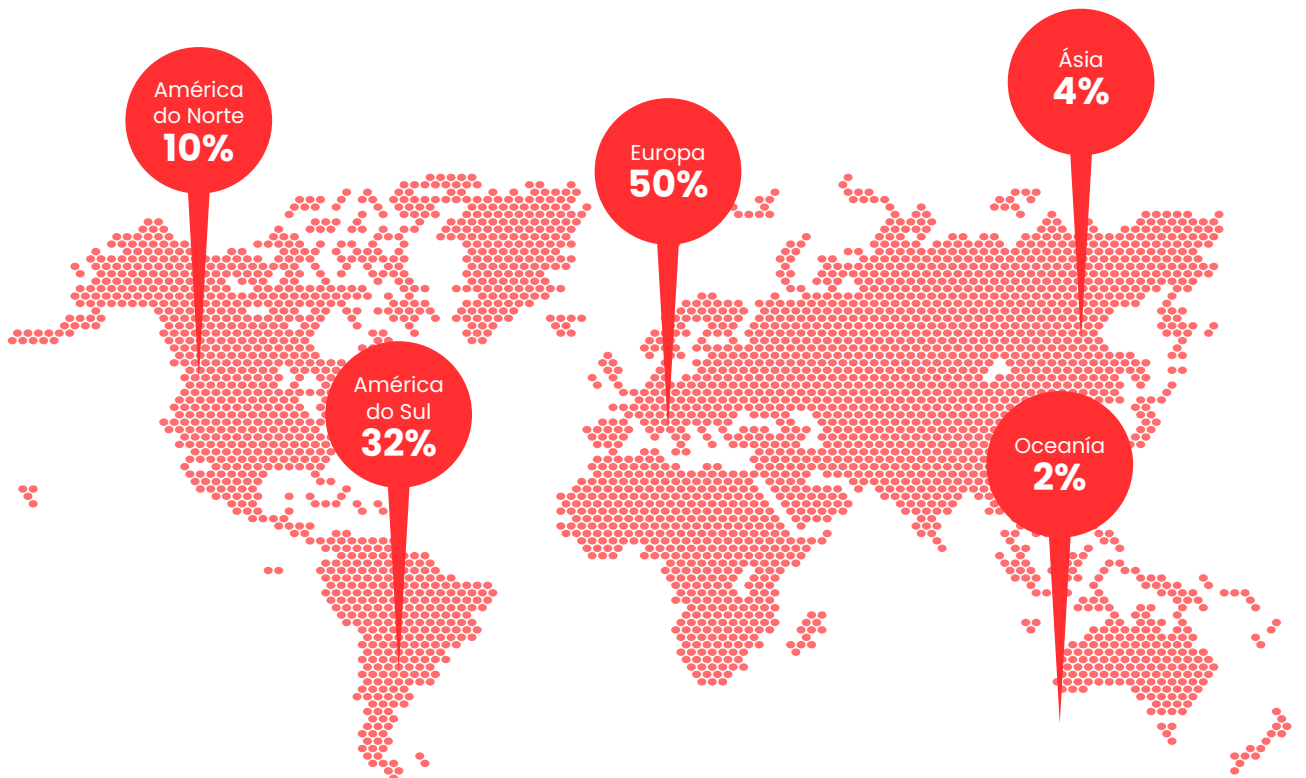
Queremos transformar a vida dos nossos alunos, do ponto A ao ponto E.

Nosso objetivo é oferecer educação a todos que realmente desejam. Nos esforçamos para quebrar barreiras porque acreditamos que a educação de alto nível deve ser acessível para todos, não apenas para poucos selecionados.

Com mais de 19.000 alunos por ano, sentimos uma profunda responsabilidade de causar um impacto significativo na sociedade.

ENEB no mundo

Na ENEB, cada país representa uma nova oportunidade de transformar o mundo. Mais de 150.000 alunos em 125 países escolheram sabiamente a ENEB para moldar seu futuro e causar um impacto global.



ENEB em números

Os números não são apenas números; eles são o resultado do nosso esforço e dedicação incansáveis. Na ENEB, nossos números impressionam. Refletem nosso compromisso com a excelência e mostram o impacto na educação e transformação global.



Credenciamentos

Todos os certificados dos nossos programas formativos são emitidos pela ENEB e certificados pela Universidad Isabel I, que pertence ao Espaço Europeu de Educação Superior, garantindo a homogeneidade e a qualidade da sua formação.

Tanto os Masters como os Programas de Desenvolvimento Diretivo da ENEB têm os mais altos reconhecimentos, aprovações e homologações, assegurando a excelência educacional de seu conteúdo. São programas profissionais altamente valorizados em diversas áreas de conhecimento.

As homologações, credenciamentos, afiliações, certificações, registros e reconhecimentos da ENEB são:



Universidad
Isabel I

Todos os nossos programas formativos são certificados pela Universidad Isabel I.



International
Education
Evaluations

Colaboração com o IEE, para validações nos EUA e no Canadá.



CECAP

Membro da Confederación Española de Empresas de Formación.



@nced

Membro da Asociación Nacional de Centros de e-Learning y Distancia.



TRINITY
COLLEGE LONDON

Centro de Colaboração do Trinity College London.



EFQM

Certificação de qualidade e excelência com a pontuação máxima emitida pela European Foundation for Quality Management.




ICEEX
EXCELENCIA EDUCATIVA
CENTRO CERTIFICADO N.º 202141

Certificado de excelência educativa.



Cambra Barcelona
"doing business"

Câmara de Comercio de Barcelona.




Prêmio Cum laude 2022 – Melhor Escola de Negócios (avaliada pelos seus alunos).



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA, COMERCIO Y TURISMO

Marca registrada com o número 3.543.757 na classe 41 de Educação e Treinamento.



CLAEA

Associado ao Conselho Latino-Americano de Escolas de Administração.



a3en
asociación española de escuelas de negocios

Associado à Asociación Española de Escuelas de Negocios.

Aprendizagem remota

A ENEB, reconhecida pelas empresas mais prestigiadas de diversos setores, adapta seus programas formativos à realidade do mercado de trabalho, permitindo que os nossos alunos se integrem perfeitamente a qualquer organização e desenvolvam uma carreira promissora.



Promovemos a inserção dos nossos alunos no mercado de trabalho através de acordos com grandes empresas, oferecendo acesso a mais de 14.000 ofertas de emprego nacionais e internacionais.

Além disso, contamos com um departamento de pesquisa de vanguarda para adaptar novas tendências ao mercado atual e um espaço de networking para estudantes, profissionais e empresários trocarem experiências e opiniões.

Na próxima página, estão algumas das empresas onde nossos alunos podem aplicar para vagas de estágio e emprego:



Flexível



Personalizado



Acessível



Online



Nossa metodologia

Na ENEB, você aprende tomando decisões por meio de estudos de caso, elaborados por mais de 200 profissionais ativos no mercado de trabalho. Tudo dentro do nosso imersivo Metaverso! Em vez de focarmos na memorização de informações, enfatizamos a preparação de nossos alunos para a tomada de decisões de negócios no mundo real.





Aulas ao vivo no Metaverso

Nossas aulas ao vivo, conduzidas por profissionais, especialistas em diversas áreas do conhecimento, são realizadas através do metaverso da ENEB (NUBI). A programação varia conforme a disponibilidade dos professores e o calendário de aulas está sempre atualizado para consulta. Você terá acesso a todas as aulas, mas a sua participação não é obrigatória. De todas as formas, você poderá acessar a gravação das aulas diretamente no Campus Virtual durante todo o seu processo formativo.

Participe dessa experiência interativa e prática, explorando tópicos relevantes do mundo dos negócios em todas as suas dimensões, com professores internacionais.

Se você não puder assistir uma aula ao vivo, não se preocupe. Todas são gravadas e disponibilizadas no campus virtual logo após a sua realização, para que você não perca nenhum conteúdo e possa acessá-las a qualquer momento.

Aprendizagem flexível

Acesso 24/365

Estude no seu próprio ritmo com nossa metodologia flexível 24/365. Se você é um profissional ocupado ou tem outros compromissos, nossos programas são projetados para se adaptarem à sua vida. É possível iniciar e concluir seus estudos conforme sua conveniência, garantindo uma experiência de aprendizado adaptável e sem estresse.

Autoavaliação e tarefas práticas

A avaliação é feita por meio da apresentação de trabalhos finais por matéria e após autoavaliações (opcionais) que ajudam a medir o seu progresso. Nossa abordagem flexível permite que você siga a ordem das matérias que melhor se adapte ao seu tempo e às suas necessidades.

Calendário

Todos os nossos programas formativos têm uma data de início flexível, ou seja, começam quando você desejar e nos informar. A duração de cada formação depende do número de créditos (ECTS), variando de 1 mês para os Cursos Profissionalizantes, 5 meses para os Programas de Desenvolvimento Diretivo, 9 meses para os Masters, 12 meses para a opção de MBA + Master e 14 meses para o Global MBA.

“

**Graças ao nosso
Método
24/7**

**responderemos a todas
as suas perguntas e
dúvidas durante todo o
seu processo formativo.**



O que oferecemos:

- Sessões de boas-vindas
- Aulas ao vivo em nosso metaverso NUBI com profissionais ativos e altamente qualificados
- Apoio da nossa equipe de secretaria através do metaverso
- Possibilidade de estágios em empresas
- Parcerias com outras escolas e empresas
- Registro em nosso banco de empregos
- Oportunidades de networking e acesso à comunidade ENEB
- Carteirinha de estudante



Presidente de classe

Na ENEB, como parte do compromisso e da excelência com os alunos de todo o mundo, todos os programas contam com presidentes de t que são os principais guias e apoiadores dentro da instituição, além de desempenharem um papel fundamental na promoção de uma rede de contatos robusta, projetada para expandir suas oportunidades profissionais e acadêmicas.

Todos alunos estão convidados a se conectarem com esses líderes e estarem atualizados sobre os últimos desenvolvimentos e oportunidades em nossa comunidade acadêmica. Eles oferecerão recursos valiosos e conselhos estratégicos para maximizar seu potencial de empregabilidade e sucesso acadêmico.

Conecte-se, colabore e cresça conosco!



Saqib Achakzai

MBA

Diretor sênior da Deloitte em Londres, é um revisor oficial de contas com mais de quinze anos de experiência em serviços financeiros. A sua experiência inclui transformação empresarial, conformidade e auditorias financeiras para clientes no Reino Unido, nos EUA e no Médio Oriente.



Patrick Linton

Master em BI & Business Analytics

Com mais de 33 anos de experiência em matéria de aplicação da lei, especializou-se em ciber-forense, ciber-segurança e gestão de riscos. Reconhecido pela sua liderança, capacidade de comunicação e capacidade analítica, apoiadas por uma vasta formação e certificação em várias disciplinas relacionadas com o ciberespaço.



Roner Chichirita

MBA & Master em Big Data e BI

Enfermeiro nas Filipinas, trabalha em um grande hospital alemão e atualmente estuda no MBA & Master em Big Data e Business Intelligence, na ENEB. O seu objetivo como Presidente de Classe é melhorar as suas capacidades de liderança e ajudar os estudantes. Além disso, trabalha como consultor fiscal para a comunidade filipina em Hamburgo e como hobby, gosta de construir móveis IKEA e criar páginas Web.



Steven Poole

MBA & Master em Supply Chain Management

Steven Poole é um líder reconhecido no setor ferroviário australiano, com mais de 20 anos de experiência. Atua como investigador principal no maior operador ferroviário da Austrália. Na área de Segurança do Trabalho, ele conseguiu reduções notáveis nos índices de incidentes e lesões, além de melhorias significativas no desempenho das equipes através da gestão de pessoas.



Samir Bouazzi

MBA & Master em Gestão de Equipes

Profissional experiente em TI, vendas e desenvolvimento de negócios, licenciado em Ciências da Computação na Tunísia. Geriu projetos em todos os continentes e atualmente atua como Supervisor de Seção na Darwish Holding, no Catar, onde impulsiona o crescimento das vendas e promove a excelência da equipe. Seu empenho na satisfação do cliente, nas estratégias inovadoras e no desenvolvimento da equipe fazem dele um trunfo valioso como Presidente de Classe.



O que esperamos dos alunos?

O sucesso é o resultado de um esforço constante. Não há atalhos para a excelência. Dedique-se totalmente a cada tarefa e projeto, e os seus resultados falarão por si.



-  Participação Ativa
-  Presença Visível
-  Maximizar Oportunidades
-  Perseverança
-  Criação De Comunidade
-  Networking Ativo
-  Liderança Exemplar
-  Esforço Constante

“Não poderia estar mais feliz com meus estudos na ENEB. A plataforma on-line inclui conteúdo atual, aplicável aos cenários da vida real e a qualidade do Master superou todas as minhas expectativas.”



“Estou impressionada com o profissionalismo e a dedicação de toda a equipe da escola. Dos membros do corpo docente à equipe administrativa, cada interação e aspecto da minha experiência tem sido excelente”.

Certificações

Aqui estão os exemplos dos certificados da ENEB e da Universidad Isabel I, que poderão ser emitidos dependendo do seu programa formativo.



Programa de estágio

A ENEB, reconhecida pelas empresas mais prestigiadas de diversos setores, adapta seus programas formativos à realidade do mercado de trabalho, permitindo que os nossos alunos se integrem perfeitamente a qualquer organização e desenvolvam uma carreira promissora.

Para promover a inserção laboral dos nossos alunos, mantemos acordos com grandes empresas, oferecendo acesso a mais de 14.000 ofertas de estágio e emprego, nacionais e internacionais.

Caráter Internacional

Todos os alunos com foco em negócios internacionais, ciências empresariais, administração de empresas e áreas afins podem se candidatar para um estágio internacional por meio de nosso parceiro Worldwide Internships, nos Estados Unidos, México, República Dominicana, Espanha, França, Tailândia, China, Malásia, Emirados Árabes Unidos, Nova Zelândia e outros países.

Contamos com um departamento de pesquisa de vanguarda para adaptar nossas formações as novas tendências e ao mercado atual, além de um espaço de networking para estudantes, profissionais e empresários trocarem experiências e perspectivas.

Abaixo estão algumas empresas onde os nossos estágios podem ser realizados:





Oportunidades de Trabalho

A ENEB é uma porta de entrada para oportunidades em empresas de alto prestígio em diversos setores. Nossos programas, alinhados às demandas do mercado atual, capacitam os alunos para prosperar e avançar profissionalmente.

Firmamos parcerias estratégicas que proporcionam acesso exclusivo a uma vasta rede com mais de 14.000 ofertas de emprego. O registro é opcional e mantemos a mais estrita confidencialidade de acordo com a legislação europeia para privacidade e proteção de dados pessoais, em conformidade com o Regulamento Europeu de Proteção de Dados RGPD 2016/679 e o RD 1720/2007.

Ao se inscreverem, nossos alunos recebem suporte personalizado para a elaboração de currículos e cartas de apresentação, aumentando suas chances de sucesso nas seleções.



Bolsas e ajudas

Conscientes de que a educação deve estar disponível para todos, a ENEB dispõe de um sistema de bolsas de estudos para alunos de Masters e PDDs. As vagas são limitadas e se concedem por ordem de inscrição. Oferecemos as seguintes bolsas de estudo:

Bolsa de estudos direta: aberta de forma limitada em cada período de inscrição. Obtenha sua bolsa de estudos direta sem a necessidade de trâmites administrativos.

Bolsa de estudos para excelência acadêmica: destinada aos alunos com um perfil de excelência em méritos acadêmicos e profissionais.

Bolsa para o talento empreendedor: destinada a todos os empresários que desejam aplicar seus estudos profissionalmente.

Bolsa para mulheres e promoção da igualdade: voltada para candidatas que buscam crescimento profissional e formação de alto nível. Na ENEB, promovemos a igualdade de gênero e apoiamos a inserção das mulheres no mercado de trabalho.

Subvenção executiva: destinada a profissionais em posições gerenciais que precisam de formação contínua no ambiente empresarial.

Bolsa empresa: destinada a todos os profissionais que desejam impulsionar suas carreiras e aspiram cargos de alta direção.

Bolsa de estudos para autônomos: voltada para profissionais autônomos que desejam estudar para aprofundar seus conhecimentos e adquirir habilidades para expandir seus negócios.

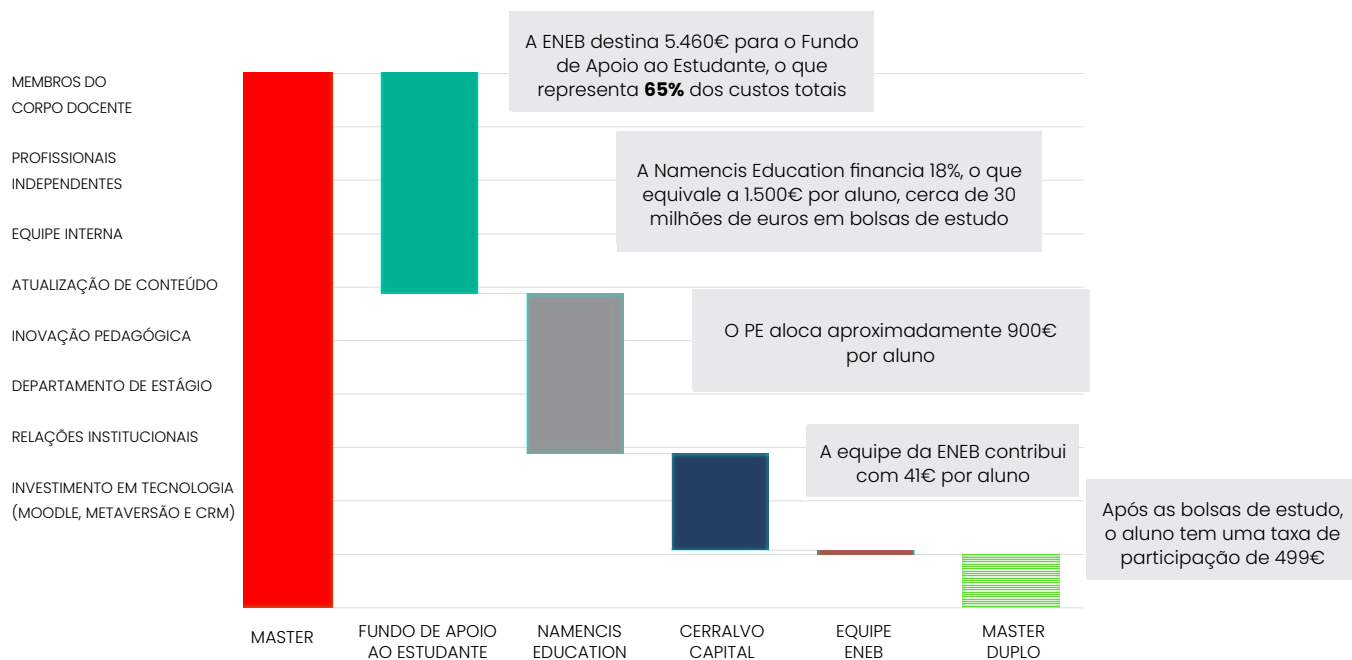
Bolsa PMEs: destinada a empresários que desejam adquirir conhecimentos para contribuir com o crescimento de suas empresas.

Bolsa de Integração ao emprego (para desempregados): para quem busca ensino de qualidade com o objetivo de voltar ao mercado de trabalho.

Bolsa de estudos para a mobilidade geográfica: destinada a alunos que desejam estudar em qualquer lugar do mundo e adquirir uma visão global do ambiente empresarial.

Temos o compromisso de tornar a educação acessível para todos


Na ENEB, nos dedicamos a democratizar a educação por meio da acessibilidade e qualidade excepcionais. Nosso compromisso nos leva a investir na criação de oportunidades para que cada aluno prospere e se destaque, independentemente de restrições financeiras.



“A ENEB não apenas me ofereceu a chance de concluir meu Master por um preço imbatível como também proporcionou a flexibilidade que eu precisava para atingir meus objetivos. Essa experiência realmente transformou minha vida, abrindo portas para novas oportunidades e direcionando meu futuro.”

“Encontrei tudo o que precisava na ENEB: conteúdo de qualidade em um formato que me permitiu equilibrar trabalho, vida pessoal e estudos, a um preço que eu podia pagar.”



The image shows two young women sitting on a set of dark grey stone steps in front of a modern building with large glass windows. The woman on the left is wearing a light pink top and blue jeans, and is holding a large brown folder. The woman on the right is wearing a light blue shirt and white pants, and is holding a tablet. They are both smiling and looking at each other. The background shows a modern building with a curved glass facade and a spiral staircase. The scene is lit with a warm, golden light, suggesting sunset or sunrise. A large, semi-transparent red circle is overlaid on the left side of the image.

Curso Profissionalizante em Gestão da Qualidade nos Processos

INTRODUÇÃO

O Curso Profissionalizante em Gestão da Qualidade nos Processos é uma formação focada em fornecer ferramentas e conhecimentos para a gestão e melhoria dos processos de uma organização com o objetivo de atingir elevados níveis de qualidade na prestação dos seus produtos ou serviços. Ao longo do curso é aprofundada a metodologia de identificação, análise e avaliação de processos, bem como a implementação de melhorias contínuas e a utilização de indicadores de desempenho.

Escolha formar-se na ENEB, uma das escolas de negócios à distância mais relevantes da Europa que lhe permite formar ao mais alto nível, a partir de qualquer lugar e com o apoio diário de todos os professores e tutores.

TITULAÇÃO

Ao concluir o Curso Profissionalizante em Gestão da Qualidade nos Processos você poderá receber a seguinte qualificação emitida pela Escola de Negócios Europeia de Barcelona, endossada e certificada pela Universidade Isabel I:

- Curso Profissionalizante em Gestão da Qualidade nos Processos

QUEM É O PÚBLICO-ALVO?

- Profissionais da área de qualidade em empresas que desejam melhorar a eficiência e eficácia dos processos de produção e/ou serviços.
- Responsável pela gestão de processos em qualquer tipo de organização, tanto do setor público quanto privado.
- Profissionais de áreas relacionadas com a gestão da qualidade e melhoria contínua que pretendam ampliar os seus conhecimentos nesta área.
- Graduados universitários que desejam se especializar em gestão da qualidade em processos.
- Qualquer pessoa interessada em conhecer e aplicar as ferramentas e técnicas de melhoria contínua e gestão da qualidade nos processos de uma organização.

OBJETIVOS

O Curso Profissionalizante em Gestão da Qualidade nos Processos tem os seguintes objetivos:

- Conhecer os fundamentos teóricos e práticos da gestão da qualidade nos processos de uma organização.
- Aprender a projetar, documentar e analisar processos para identificar oportunidades de melhoria.
- Desenvolver competências para a implementação de planos de ação que permitam a melhoria contínua dos processos.
- Conhecer as ferramentas e técnicas de controle e monitoramento de processos.
- Identificar e aplicar indicadores de desempenho para medição e monitoramento de processos e tomada de decisão.

OPORTUNIDADES DE CARREIRA

- A ENEB é reconhecida pelas mais prestigiadas empresas de diversos setores. A sua formação, adaptada à realidade atual do mundo do trabalho, permite ao aluno atuar em qualquer empresa e desenvolver uma carreira profissional promissora.
- Ao concluir o Curso Profissionalizante em Gestão da Qualidade nos Processos você poderá se cadastrar em nossa Bolsa de Emprego na qual a ENEB mantém convênios com importantes empresas empresariais.

PLANO DE ESTUDOS

MÓDULO 1. QUALIDADE COMO SISTEMA DE GESTÃO

- 1.1. O que é um sistema de gestão da qualidade?
- 1.2. Evolução do conceito de qualidade
- 1.3. Os 8 princípios da gestão da qualidade
- 1.4. Benefícios de implementar um sistema de qualidade na minha empresa
- 1.5. Objetivos de um sistema de gestão da qualidade
- 1.6. Diferença entre objetivos e indicadores de qualidade
- 1.7. A gestão da qualidade depende do tipo de empresa?

MÓDULO 2. ESTRATÉGIAS DE QUALIDADE

- 2.1. O que são estratégias de qualidade?
- 2.2. Estratégias de aplicação no sistema de gestão da qualidade
- 2.3. Os custos da qualidade da gestão da qualidade total

MÓDULO 3. FASES DE UM PLANO DE QUALIDADE

- 3.1. Qual é o plano de qualidade dos processos?
- 3.2. Fases de um plano de qualidade

MÓDULO 4. CONTROLE DE QUALIDADE

- 4.1. Medição estatística da qualidade: amostragem e pesquisas de satisfação
- 4.2. O que são KPIs (Key Performance Indicator) de logística?
- 4.3. Metas de KPI
- 4.4. Tipos de KPIs
- 4.5. Parâmetros dos indicadores logísticos
- 4.6. Classificação dos indicadores logísticos
- 4.7. Exemplo prático de KPIs logísticos
- 4.8. O que são KRIs (Key Risk Indicators) ou indicadores-chave de risco?
- 4.9. Por que usar KRIs?
- 4.10. Características que os KRIs devem ter
- 4.11. Como definir KRIs?
- 4.12. Diferenças e semelhanças entre KPI e KRI

MÓDULO 5. ANÁLISE E MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE

- 5.1. Melhoria da qualidade
- 5.2. Técnicas de melhoria de qualidade: 7 horas
- 5.3. Metodologia de gestão enxuta
- 5.4. Kaizen: melhoria contínua

MÓDULO 6. POLÍTICA DE QUALIDADE E AMBIENTAL NA EMPRESA

- 6.1. O que é política de qualidade?
- 6.2. O que é a política ambiental de uma empresa?
- 6.3. Que compromissos uma empresa assume com as suas políticas de qualidade e ambientais?

MÓDULO 7. NORMA ISO

- 7.1. O que são padrões ISO?
- 7.2. ISO 9001:2015. Requisitos de um sistema de gestão da qualidade
- 7.3. ISO 14001:2015. Requisitos de um sistema de gestão ambiental

EXPLORANDO O PLANO DE ESTUDOS

Esta seção enfatiza a importância dos sistemas de gestão da qualidade e da melhoria contínua para garantir a excelência operacional e a satisfação do cliente nos contextos de hospitalidade e gestão de receitas.

Módulo 1. Qualidade como sistema de gestão

O gerenciamento da qualidade é apresentado como uma abordagem integrada para atingir e manter altos padrões em todas as operações comerciais. Este tópico aborda os princípios e as estruturas dos sistemas de gestão da qualidade, destacando sua função de atender às expectativas dos clientes e melhorar a eficiência organizacional.

Módulo 2. Estratégias de qualidade

Aqui, você explorará várias estratégias para implementar iniciativas de qualidade em hospitalidade e gerenciamento de receitas. Isso inclui a definição de objetivos de qualidade, a aplicação de técnicas de aprimoramento da qualidade e o alinhamento de estratégias com metas organizacionais para melhorar a prestação de serviços e a eficiência operacional.

Módulo 3. Fases de um plano de qualidade

Este tópico detalha as fases envolvidas no desenvolvimento e na execução de um plano de qualidade abrangente. Ele inclui os estágios de planejamento, implementação, monitoramento e avaliação, garantindo abordagens sistemáticas para a garantia de qualidade e esforços de melhoria contínua.

Módulo 4: Controle de qualidade

Neste tópico, você aprenderá sobre as metodologias de controle de qualidade usadas para monitorar e verificar a conformidade com os padrões de qualidade. Técnicas como controle estatístico de processos, procedimentos de inspeção e auditorias de qualidade são exploradas para manter a consistência e a confiabilidade na prestação de serviços.

Módulo 5. Análise e melhoria contínua da qualidade

Este tópico se concentra em técnicas de análise de dados de qualidade e na condução de iniciativas de melhoria contínua em contextos de hospitalidade e gerenciamento de receitas. Você estudará métodos para identificar as causas básicas dos problemas de qualidade, implementar ações corretivas e promover uma cultura de melhoria contínua.

Módulo 6. Política de qualidade e meio ambiente na empresa

Aqui, é examinada a integração das práticas de gerenciamento da qualidade com as iniciativas de sustentabilidade ambiental. Os tópicos incluem o desenvolvimento de políticas ambientais, a conformidade com os requisitos regulatórios e a promoção de práticas ambientalmente responsáveis em todas as operações organizacionais.

Módulo 7: Normas ISO

Este tópico apresenta as normas da International Standards Organisation (ISO) relevantes para a hotelaria e o revenue management. Você explorará as estruturas da ISO, como a ISO 9001 (Sistemas de

Gestão da Qualidade) e a ISO 14001 (Sistemas de Gestão Ambiental), destacando seu papel na obtenção da excelência operacional e no atendimento aos padrões do setor.