



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO RIO DE JANEIRO
DECANATO DE ENSINO DE GRADUAÇÃO
DEPARTAMENTO DE ASSUNTOS ACADÊMICOS E REGISTRO GERAL
DIVISÃO DE REGISTROS ACADÊMICOS
PROGRAMA ANALÍTICO

DISCIPLINA

CÓDIGO: IH 174
CRÉDITOS: 04
(4T-0P)

GESTÃO DE QUALIDADE E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Cada Crédito corresponde a 15h/ aula

INSTITUTO DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS E CONTÁBEIS

OBJETIVO DA DISCIPLINA:

Possibilitar os alunos uma formação básica quanto aos conceitos relacionados com a Qualidade, aos Sistemas e a Gerência em Prestação de Serviços.

EMENTA:

Fundamentos da Qualidade Total; Qualidade em Prestação de Serviços; Sistemas e Gerência Estratégica em Prestação de Serviços.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

1 – FUNDAMENTOS DA QUALIDADE

- 1.1 – Histórico e Tendências da Qualidade;
- 1.2 – Parâmetros de Excelência em Prestação de Serviços;
- 1.3 – Conceitos e Filosofia na visão dos Gurus.

2 – SISTEMAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

- 2.1 – Conceito de Serviços;
- 2.2 – Características de Serviços;
- 2.3 – Qualidade na Prestação de Serviços;

3 – GESTÃO ESTRATÉGICA DE OPERAÇÕES DE SERVIÇOS

- 3.1 – A Estratégia das Operações em Serviços;
- 3.2 – O pacote de Serviços;
- 3.3 – Gestão da Capacidade de Demanda;
- 3.4 – Processo e Tecnologia;
- 3.5 - A Força de Trabalho.

4 – ESTUDOS DE CASOS.


Andreia C. R. de Almeida
COORDENADORA DO CURSO DE GRADUAÇÃO
EM ADMINISTRAÇÃO
SIAPE 1814331

BIBLIOGRAFIA:

ALBRECHT, Karl & LAWRENCE, J. Bradford. **Serviços com Qualidade: a vantagem competitiva.** São Paulo: Makron Books, 1992.

ALBRECHT, Karl. **Revolução nos Serviços: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar seus clientes.** São Paulo: Pioneira, 1992.

ALBRECHT, Karl. **A Única Coisa que Importa. Trazendo o poder do Cliente para dentro de sua Empresa.** São Paulo: Pioneira, 1993.

BERRY, Leonard L. & PARASSURAMAN, A. **Serviços de Marketing: Competindo através da Qualidade.** São Paulo: Maltese- Norma, 1992.

CAMPOS, Vicente Falconi. **Controle da Qualidade Total no estilo japonês.** Fundação Cristiano Ottoni, 1992.

CROSBY, Philip B. **Qualidade sem Lágrimas: a arte da gerência descomplicada.** Rio de Janeiro: José Olympio, 1992.

DEMING, W. Edwards. **Qualidade: a revolução da Administração.** Rio de Janeiro: Marquês Saraiva, 1990.

GIANESI, Irineu G. N. e CORREA, Henrique Luiz. **Administração Estratégica de Serviços: operação para satisfação do cliente.** São Paulo: Atlas, 1994.

HESKETT, James L., SASSER, W. Earl e HART C. W. L. **Serviços Revolucionários: mudando as regras do jogo competitivo na prestação de serviços.** São Paulo: Editora Pioneira, 1994.

ISHIKAWA, KAORU. **Controle de Qualidade Total: a maneira japonesa.** Rio de Janeiro: Editora Campus, 1993.

JURAN, Joseph M. **A Qualidade desde o projeto: os novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviço.** São Paulo: Pioneira, 1992.

MCKENNA, Regis. **Marketing de Relacionamento: Estratégia bem sucedida para a era do cliente.** Rio de Janeiro: Campus, 1993.

WALKER, Denis. **O Cliente em Primeiro Lugar: o atendimento e a satisfação do cliente como arma poderosa de fidelidade e vendas.** São Paulo: Makron, 1991.

