

GESTÃO DA QUALIDADE						
Código	Nome da Disciplina	Carga Horária Semanal (H/A)		Aulas Semanais	C.H. TOTAL (H/R)	Período/Ano
		Teórica	Prática			
ADM004	GESTÃO DA QUALIDADE	70%	30%	3	60	4º sem

EMENTA

Aspectos básicos da Qualidade. Os principais métodos de prevenção e solução de problemas. As principais técnicas gerenciais. Normalização de empresas de Gestão da Tecnologia. Análise da qualidade.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

BALLESTERO-ALVAREZ, M. E. **Administração da qualidade e da produtividade**: abordagem do processo administrativo. São Paulo: Atlas, 2015.

ECKES, G. **A revolução dos seis sigmas**: o método que levou a GE e outras empresas a transformar processos em lucros. Rio de Janeiro: Campus, 2016

LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços, marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2015.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

AGUIAR, Silvio. **Integração das ferramentas da qualidade ao PDCA e ao programa seis sigma**. Nova Lima: INDG, 2016.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 9. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

MATOS, Francisco Gomes. **Ética na gestão empresarial**. 3ed. São Paulo: Saraiva, 2016.

PRAHALAD, C. K; Hamel, Gary. **Competindo pelo futuro**: estratégias inovadoras para obter o controle do seu setor e criar os mercados de amanhã. 24 ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

SANTOS, Marcio Bambirra. **Mudanças organizacionais**: técnicas e métodos para a inovação. Belo Horizonte: Lastro, 2016.