

PROGRAMA DE ENSINO

EMENTA: Dimensão da qualidade, histórico, cultura e conceituação da qualidade. Métodos e estilos gerenciais. Sistema de qualidade - clientes, produtos/serviços, controle do processo. Desenvolvimento do potencial humano - o homem na empresa: abordagens; aspectos motivacionais; educação e treinamento. Programa de qualidade. Garantia e certificação da qualidade.

1.0. IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA

1.1. Código : CNM 7360

1.2. Nome : Gestão da Qualidade

1.3. Nº de Horas/Aula : 02 semanais

1.4. Carga Horária : 36 horas/aula

2.0. PRÉ-REQUISITOS – sem pré-requisito

3.0. IDENTIFICAÇÃO DA OFERTA: Curso de Graduação em Ciências Econômicas

4.0. OBJETIVOS DA DISCIPLINA

O aluno no final do período letivo estará em condições de:

- a) mediante uma breve retrospectiva, cientificar-se da importância da dimensão “qualidade”;
- b) conceituar qualidade e conhecer as necessidades dos clientes;
- c) controlar e aperfeiçoar o sistema e processos de qualidade;
- d) desenvolver o potencial humano, educando-o e treinando-o;
- e) analisar as abordagens motivacionais e cientificar-se da importância da motivação;
- f) suplementar o programa de gestão para a qualidade.

5.0. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

A importância da dimensão Qualidade - Retrospectiva sobre a qualidade. Por que a qualidade?

Conceituação: cultura e princípios de Deming; Crosby. Abordagens: Feigenbaum; Garvin;

Ishikawa; Juran. Ciclo do PDCA. Conceituar as necessidades do(s) cliente(s). Desenvolvimento do potencial humano: educação e treinamentos voltados para a melhoria da qualidade.

Padronização. Sistema da Qualidade - processos e técnicas: JIC, JIT, KANBAN, TQC, CCQ, KAIZEN, 5 “s”. Abordagens motivacionais à qualidade: conceito, fatores, mudanças.

Suplementação do programa de qualidade. ISO (9000 e 14000) Certificação da qualidade.

6.0 – BIBLIOGRAFIA

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

ANDRADE, Rui Otávio Bernardes de; TACHIZAWA, Takeshy; CARVALHO, Ana Barreiros de. **Gestão ambiental** – enfoque estratégico aplicado ao desenvolvimento sustentável – 2ª ed. – São Paulo: Pearson Makron Books, 2002.

ARAI, Seiyn-araban. **O princípio das técnicas japonesas de produção**: qualidade, custo, prazo de entrega. São Paulo: IMAN, 1989.

BARROS, Claudius D'Antagnam C. de. **Círculo de controle de qualidade**. São Paulo: Nobel, 1998.

BERGAMO FILHO, Valentino. **Gerência econômica da qualidade através do TQC**: controle total da qualidade. São Paulo: Makron, McGraw-Hill, 1991.

CAMPOS, Vicente Falconi. **Qualidade total** - padronização de empresas. Belo Horizonte. Fundação Christiano Ottoni. 1992.

CAMPOS, Vicente Falconi. **Gerência de qualidade total**: estratégia para aumentar a produtividade da empresa brasileira. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992.

CAMACHO, José Luis Tito. **Qualidade total para os serviços de saúde**. São Paulo: Nobel, 1998.

CERQUEIRA NETO, Edgard Pedreira. **Gestão da qualidade - princípios e métodos**. São Paulo: Pioneira, 1991.

CROSBY, Philip B. **Qualidade falando sério**. São Paulo: McGraw-Hill. 1990.

HUNT, V. Daniel. **Gerenciamento para a qualidade**: integrando qualidade na estratégia de negócio. Rio de Janeiro: LTC - Livros Técnicos e Científicos, 1994.

HARRINGTON, James. **Gerenciamento total da melhoria contínua**. São Paulo: Makron Books, 1997.

JURAN, Joseph M. **Juran na liderança da qualidade**. São Paulo: IMAN-Pioneira, 1990.

_____, **Juran planejando para a qualidade**. São Paulo: TGN-Pioneira, 1990.

_____, **A qualidade desde o projeto**: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços**: conceitos, exercícios, casos práticos. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2007.