

DEPARTAMENTO DE ENSINO
COORDENAÇÃO DO CURSO TÉCNICO SUBSEQUENTE EM ADMINISTRAÇÃO
PROGRAMA DE UNIDADE DIDÁTICA – PUD

DISCIPLINA: GESTÃO DA QUALIDADE	
Código: TSAD.107	
Carga Horária Total: 40 horas	CH Teórica: 20 horas CH Prática: 20 horas
Número de Créditos: 2	
Pré-requisitos:	
Semestre: I	
Nível: Técnico Subsequente	
EMENTA	
Conceito de qualidade; Histórico da evolução da qualidade; Qualidade em serviços; A qualidade voltada para o cliente e o Lado humano da qualidade; Gurus da Qualidade; Gestão da Qualidade Total (GQT); principais processos de uma empresa; Ferramentas básicas na Gestão da qualidade. Certificação de qualidade ISO 9000 e selo da qualidade SEBRAE.	
OBJETIVO	
<p>Objetivo geral: Fornecer ao acadêmico uma visão ampla da importância do gerenciamento da qualidade no desenvolvimento de serviços ou de produtos.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar o entendimento sobre a importância dos conceitos atrelados à gestão da qualidade como modelo de excelência para a gestão organizacional. • Compreender os fundamentos básicos da gestão da qualidade. • Estudar os diversos autores e suas considerações sobre a gestão da qualidade bem como suas implicações. 	
PROGRAMA	
<p>1. QUALIDADE E PRODUTIVIDADE 1.1 Evolução do processo de qualidade. 1.2 Conceitos básicos. 1.3 Significado e abrangência e fundamentos da qualidade.</p> <p>2. TRIBOLOGIA DE JURAN 2.1 controle de Processo e PDCA.</p> <p>3. FERRAMENTAS DA QUALIDADE</p> <p>4. SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE</p>	
METODOLOGIA DE ENSINO	
Exposições dialogadas dos diversos tópicos do programa, exemplificando e ilustrando a aula através de fotos, figuras, diagramas e vídeos, utilizando dispositivo de apresentação multimídia e/ou quadro branco; Visitas técnicas a obras de instalações e montagens de que se relacionam	

com o foco do curso.

AVALIAÇÃO

A Avaliação será processual e contínua. A assiduidade e participação dos discentes nas aulas contabilizarão notas. Além disso, serão realizadas avaliações escritas e práticas; trabalhos individuais e relatório de atividades desenvolvidas. Serão realizadas, no mínimo, duas avaliações a cada etapa. A prática enquanto componente curricular do ensino será avaliada pela elaboração de estudos de caso utilizando ferramentas da qualidade.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

- [1] ACADEMIA PEARSON. **Gestão da Qualidade**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011. 1ª Ed.
- [2] Alexandre Luzzi Las Casas. **Qualidade total em serviços: Conceitos, Exercícios, Casos práticos**. Editora: Atlas, 6ª edição (2008).
- [3] CARVALHO, M. M; PALADINI, EDSON P. [et al.] **Gestão da Qualidade: teorias e casos**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005 – 10ª reimpressão.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

- [1] ABNT, NBR ISO 9000. **Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário**. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de normas Técnicas, 2000.
- [2] CAMPOS, Vicente Falconi. **TQC - Controle da Qualidade Total no estilo japonês**. 8ª Ed. Minas Gerais: INDG Tecnologia e Serviços Ltda, 2004.
- [3] CASAS, Alexandre Luzzi Las. **Qualidade Total em Serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. 5ª Ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- [4] JÚNIOR, Isnard Marshall. **Gestão da Qualidade**. 8ª Ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.
- [5] SANTOS, Rejane. **ISO 9000 Na Hotelaria: O Primeiro Passo Para Atingir a Excelência**. Qualitymark.

Coordenador do Curso

Setor Pedagógico
