

FABEL - FACULDADE DE BELÉM
CURSOS TECNOLÓGICOS

Disciplina: QUALIDADE APLICADA AO MARKETING

OBJETIVO: Proporcionar aos acadêmicos o conhecimento dos conceitos de qualidade, sua evolução até a aplicabilidade do TQC (Controle Total da Qualidade) nas empresas.

- Apresentar exemplos práticos do conceito de Juran, sobre Planejamento, manutenção e melhoria dos processos.
- Apresentar aos acadêmicos a aplicação de estratégias de negócio utilizando o conceito de qualidade.
- Demonstrar aos acadêmicos a aplicação de métodos de análise de parâmetros da qualidade por meio das ferramentas da qualidade.
- Apresentar aos acadêmicos procedimentos de controle da qualidade para garantir sua manutenibilidade.
- Propiciar o aprendizado da utilização do ciclo PDCA e suas variações.
- Fazer os acadêmicos compreenderem a influência da gestão da qualidade no marketing.

EMENTA: Conceito de qualidade, evolução da gestão da qualidade, Planejamento, manutenção e melhoria da qualidade. Qualidade como estratégia de negócio. Modelos de melhoria da qualidade. Ferramentas da qualidade, garantia da qualidade. Qualidade e marketing.

PROGRAMA:

UNIDADE I - Conceitos Básicos da Qualidade e Suas dimensões;

- 1.1- Evolução do processo da qualidade;
- 1.2- Fundamentos e linhas de pensamento;
- 1.3- Dimensões da qualidade.
- 1.4- Introdução ao PNQ.

UNIDADE II: Planejamento, manutenção e Melhoria Contínua.

- 2.1- Trilogia de Juran;

2.2- Ciclo PDCA e sua utilização;

2.3- Qualidade aplicada a Estratégia de negócio

UNIDADE III: Ferramentas de Gerenciamento da Qualidade

3.1- *Brainstorming* e variações;

3.2- Cartas de Controle

3.3- Diagramas de causa e efeito (Ishikawa);

3.4- Estratificação;

3.5- Gráfico de Pareto;

Unidade IV - Qualidade e Marketing

4.1 -Desenvolvimento e Gerenciamento de Produtos;

4.2 - Marketing de Serviços;

Bibliografia Básica:

NICKELS, William G. e Marian Burk Wood. *Marketing: Relacionamento, Qualidade, Valor*, 1ed, São Paulo, LTC, 2000.

PALADINI, Edson Pacheco. *Gestão de Qualidade: Teoria e Prática*. 2 ed, São Paulo, Atlas, 2004.

RODRIGUES, Marcus Vinicius. *Ações para a Qualidade*. 2ed, São Paulo, Qualitymark, 2006.

Bibliografia Complementar:

CARVALHO, Pedro Carlos de. *O Programa 5S e a Qualidade Total*. 4 ed, São Paulo, Alinea e Átomo, 2006.

NEVES, Adilson Romualdo. *Qualidade no Atendimento*. 1 Ed, São Paulo, Qualitymark, 2006.

NOGUEIRA, Écio M. *Como Obter Qualidade e Excelência*. 1ed, São Paulo, Sprint, 2004.