



UNIVERSIDADE
CANDIDO MENDES

Qualidade em Serviços

Ementa:

Elaboração de Questionários. Cálculo de Amostra Ideal. Análise de Confiabilidade (coeficiente alfa de Cronbach), Forma de Tabulação, Análise e Apresentação dos Resultados. Métodos para Avaliação de Pontos Críticos.

Bibliografia Básica:

- BABBIE, Earl. Métodos de Pesquisas de Survey. Tradução de Guilherme Cezarino. Belo Horizonte: UFMG, 2005. 519p. ISBN 85-7041-175-8.
- HAYES, B.E. Mediando a satisfação do cliente. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1985. 228 p.

Bibliografia Complementar:

- GIGLIO, Ernesto. O Comportamento do Consumidor e a Gerência de Marketing. Editora Pioneira, 1996.
- KOTLER, Philip. Administração de Marketing: A Edição do Novo Milênio. Tradução de Bazán Tecnologia e Lingüística. 10ª ed. São Paulo, editora Pearson Prentice Hall, 2000. 764p. ISBN 85-87918-01-x.
- COBRA, Marcos. Administração de Marketing. 2ª ed. São Paulo, editora Atlas, 1992. 806p. ISBN 85-224-0769-x.
- WALKER, Denis. O Cliente em Primeiro Lugar. São Paulo, editora Makron Books, 1991.
- WHITELEY, Richard C. Crescimento Orientado para o Cliente. Editora Campus, 1996.
- WHITELEY, Richard C. A Empresa Totalmente Voltada para o Cliente. Rio de Janeiro, editora Campus, 1999. 263p. ISBN 85-7001-762-6.