

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PROGRAMA DE ESTUDOS PÓS-GRADUADOS EM ADMINISTRAÇÃO



PUC-SP

Ementário do 1º semestre de 2021



**DISCIPLINA METODOLOGIA DA PESQUISA APLICADA A
ADMINISTRAÇÃO**

Nível MESTRADO/DOCTORADO (Obrigatória/eletiva)

PROFESSOR Belmiro do Nascimento João

HORÁRIO 3ª Feira das 13:00 às 16:00 horas

EMENTA

Compreender as dimensões sociais relacionadas à produção do conhecimento em Administração, discutindo a relação da teoria e pesquisa, bem como os procedimentos básicos da pesquisa social. Formular um projeto de pesquisa a partir da identificação do problema e as etapas subsequentes tendo em vista a elaboração da dissertação de mestrado.

OBJETIVOS

1. Discutir a relação entre teoria e pesquisa em Administração e as determinações sociais desse processo.
2. Elaborar um projeto de pesquisa tendo em vista a dissertação de mestrado a partir da discussão das etapas da investigação e dos instrumentos necessários a sua realização.

JUSTIFICATIVA

A produção do conhecimento em um curso de pós-graduação constitui sua atividade nuclear e é a pesquisa que viabiliza esse processo. Para dominá-lo o aluno necessita não apenas conhecer a epistemologia da Administração, mas também apropriar técnicas e instrumentos de pesquisa, consolidados no planejamento e execução do projeto de pesquisa. Essa disciplina é instrumental, pois com ela pretende-se que o mestrando conheça todas as etapas da pesquisa e sua operacionalização. Com esse domínio pretende-se que o aluno seja capaz de produzir um conhecimento de qualidade, adequado a realidade brasileira.

PROGRAMA

1. Introdução – A produção do conhecimento nas Ciências e Ciências Sociais
2. A Pesquisa em Administração
3. A formulação do problema de pesquisa em Administração e sua objetivação
4. O projeto de pesquisa e suas etapas de operacionalização
5. A formulação das hipóteses e as variáveis de pesquisa
6. Tipos de pesquisa: quantitativa e qualitativa, o estudo de caso
7. A produção dos dados e os instrumentos de pesquisa
8. O projeto de pesquisa na elaboração da dissertação de mestrado
9. A bibliografia e suas normas técnicas.



PUC-SP

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
Programa de Estudos Pós-Graduados em Administração

3

BIBLIOGRAFIA

- ALVES, Rubem. Filosofia da Ciência - Introdução ao jogo e suas regras, 2a. Ed., São Paulo: Ed. Loyola, 2000
- BARDIN, Laurence. Análise de Conteúdo, Lisboa: Edições 70, 1995
- BARROS, Aidil J. da S. & LEHFELD, Neide A. de S. Fundamentos da Metodologia Científica - um guia para a iniciação científica. 2ª ed., São Paulo: Makron Books, 2000
- BECKER, howards S. Métodos de Pesquisa em Ciências Sociais, 4ª ed., São paulo: HUCITEC, 1999
- CERVO, Amado L. & BERVIAN, Pedro A. Metodologia Científica, 5ª ed., São Paulo: Prentice Hall, 2002
- DEMO, Pedro. Metodologia do Conhecimento Científico, São Paulo: Atlas, 2000
- _____ Complexidade e Aprendizagem, São Paulo: Atlas, 2002
- _____ Introdução à Metodologia da Pesquisa, São Paulo: Atlas, 1983
- ECO, Humberto. Como se Faz uma Tese, São Paulo: Ed. Perspectiva, 1983
- HAGUETTE, Teresa Maria Frota. Metodologias Qualitativas na Sociologia, 2ª ed., Petrópolis: Vozes, 1990
- KOCHE, José Carlos. Fundamentos de Metodologia Científica - teoria da ciência e prática da pesquisa, 14ª.ed. revista, Petrópolis: Vozes, 1997, 2ª parte: a prática da pesquisa
- LAVILLE, Christian. e DIONNE, Jean: A Construção do Saber - Manual de metodologia da pesquisa em Ciências Humanas, Porto Alegre: Editora Artes Médicas Sul Ltda.; Belo Horizonte: Editora UFMG, 1999.
- LUNA, Sergio Vasconcelos de. Planejamento de Pesquisa - Uma introdução, São Paulo: EDUC, 1996
- MAZZOTTI-ALVES, A J. & GEWANDSZNAJDER, F. O método nas Ciências Naturais e Sociais - pesquisa quantitativa e qualitativa, São Paulo: Pioneira, 1998
- NONAKA, i. & TAKEUCHI, H. Criação de Conhecimento na Empresa - como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação, Rio de Janeiro: Campus, 1997
- PÁDUA, Elisabeth M. M. Metodologia da Pesquisa - Abordagem teórica -prática, 2ª. ed, Campinas: Papirus, 1997
- QUIVY, R. & CAMPENHOUDT, L.V. Manual de Investigação em Ciências Sociais, Lisboa: Gradiva, 2ª. ed., 1998
- REA, Louis M. & PARKER, Richard A. Metodologia de Pesquisa - Do Planejamento à Execução, São Paulo: Pioneira, 2000
- ROESCH, Sylvia Maria A Projetos de de Estágio e de Pesquisa em Administração, 2ª ed., São Paulo: Atlas, 1999
- RUDIO, Franz V. Introdução ao Projeto de Pesquisa Científica, 26ª ed., Petrópolis, Ed. Vozes, 1999
- SEVERINO, Antonio J. Metodologia do Trabalho Científico, 27a. Ed., São Paulo, 2000
- TACHIZAWA, Takeshy e MENDES, Gildásio. Como Fazer Monografia na Prática, 5ªed., Rio de Janeiro, Ed. FGV, 2000
- THIOLLENT, Michel. Pesquisa-Ação nas Organizações, São Paulo: Atlas, 1997
- VERGARA, Sylvia Constant. Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração, 3aa ed., São Paulo, Atlas, 2000.



DISCIPLINA	ADMINISTRAÇÃO E MARKETING DE SERVIÇOS
Nível	MESTRADO/DOCTORADO (eletiva/eletiva)
PROFESSOR	Alexandre Luzzi Las Casas
HORÁRIO	3ª Feira das 19:00 às 22:00 horas

EMENTA

Proporcionar conhecimentos de administração e marketing de serviços. Analisar as características principais e aplicações; analisar as diferenças na comercialização de intangíveis; estudar as variáveis de comercialização e funções da administração de serviços; abordar aspectos de avaliação e controle da qualidade de serviços.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO:

1. Administração na área de serviços;
2. O comprador de serviços
3. Pesquisas aplicadas a serviços
4. Como manter consumidores: o Marketing de relacionamento
5. O composto de serviços: produto; *blueprint*; qualidade
6. Serviços que adicionam valores a tangíveis e serviços profissionais
7. Evidência física: pessoas, processos e procedimentos
8. Preços de serviços; distribuição e processos; administração da demanda e capacidade
9. Comunicação integrada
10. Endomarketing

BIBLIOGRAFIA

- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade Total em Serviços**. 6ª Ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- BERRY, Leonard. **Discovering the soul of service**. New York: Free Press, 1999.
- LOVELOCK, Christopher. **Services marketing**. New Jersey: Prentice Hall, 1990
- LOVELOCK, Christopher ; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.
- KOTLER, P. BLOOM, Paul. **Marketing para serviços profissionais**. São Paulo: Atlas, 1988.
- WILSON, Aubrey. **The marketing of Professional services**. London: Mc-Graw-Hill, 1972.
- DENTON, Keith. **Qualidade em serviços**. São Paulo: Makron, 1990.



- STERNE, Jim. **Customer service on the Internet**. New York: John Wiley, 1996.
- ARTZ, Nancy. **301 Great Customer Services Idea**. Boston: Goldhirsh, 1997.
- JOHNSTON, Robert; CLARK, Graham. **Administração de operações de serviço**. São Paulo: Atlas, 2001.
- KURTZ, David; CLOW, Kenneth. **Services marketing**. New York: John Wiley, 1998.
- BATESON, John, HOFFMAN, Douglas. **Marketing de serviços**. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- HESKETT, James; SASSER, Earl; SCHLESINGER, Leonard. **Lucro na prestação de serviços**. Rio de Janeiro: Campus, 2002.
- MARTIN, William. **Quality Customer Service. 4th edition**. New York: Crisp Learning, 2001.
- GEE, Val, GEE, Jeff. **The customer service training tool kit**. New York: McGraw-Hill, 2000.
- LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Principles of service marketing and management**. New Jersey: Prentice-Hall, 1999.
- LOVELOCK, Christopher; WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: 2001.
- CAPODAGLI, Bill @ JACSON, Lynn. **The Disney Way Fielbook**. New York, McGraw-Hill, 2001.
- CAPODAGLI, Bill @ JACSON, Lynn. **O estilo Disney**. São Paulo: Makron, 2000.
- BERRY, Leonard, PARASURAMAN, A. **Serviços de marketing**. São Paulo: Maltese-Norma, 1992.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Administração de marketing**. São Paulo: Atlas, 2006.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Administração de vendas. 8º ed.** São Paulo: Atlas, 2006.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing: conceitos, exercícios e casos. 7ª ed.** São Paulo: Atlas, 2006.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de varejo. 4ª ed.** São Paulo: Atlas, 2006.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Novos rumos do marketing. (org.)** São Paulo: Atlas, 2001.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Plano de marketing para micro e pequena empresa. 5ª ed.** São Paulo: Atlas, 2007.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Técnicas de vendas. 3ª ed.** São Paulo: Atlas, 2004.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de seguros**. São Paulo: Saraiva, 2000.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Inovação e diferenciação em marketing**. São Paulo: Saraiva, 2007.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. (org). **Marketing bancário**. São Paulo: Saint Paul, 2007.



- LAS CASAS, Alexandre Luzzi.GUEVARA,Arnoldo . **Pesquisa de marketing**.São Paulo: Atlas 2010.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Cocriação de valor**.São Paulo: Atlas, 2014.
- GIANESI, Irineu; CORREA, Henrique. **Administração estratégica de serviços**. São Paulo: Atlas, 2007.
- WAUGH, Troy.**101 estratégias de marketing para empresas de serviços**.São Paulo: Atlas, 2005.
- ALBRECHT,Karl. **Revolução nos serviços**. São Paulo: Pioneira, 1992.
- CARLZON, Jan. **Moments of truth**. USA: Publication data, 1987.
- CLARKE, Greg. **Marketing de serviços e resultados**.São Paulo: Futura, 2001.
- ZEITHAML, Valarie; BITNER, Mary Jô. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 2ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.
- ZEITHAML,Valarie; PARASURAMAN,A.; BERRY, Leonard. A excelência em serviços, São Paulo: Saraiva, 2014.



PUC-SP

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
Programa de Estudos Pós-Graduados em Administração

7

DISCIPLINA	EPISTEMOLOGIA DA ADMINISTRAÇÃO
Nível	MESTRADO/DOCTORADO (Obrigatória/eletiva)
PROFESSOR	Leonardo Nelmi Trevisan
HORÁRIO	5ª Feira das 19:00 às 22:00 horas

EMENTA

Estudo das abordagens teóricas e epistemológicas suscitadas pelo conhecimento científico, na diversidade dos seus domínios, dos seus métodos e dos seus objetivos. Análise dessas abordagens no contexto da crise do pensamento e das suas implicações para a produção do conhecimento na área da Administração.

OBJETIVO

Possibilitar o domínio crítico dos discursos no âmbito da ciência e o desenvolvimento das competências necessárias para desconstruir e construir o conhecimento na área da Administração.

BIBLIOGRAFIA

- ALVES-MAZOTTI, A. J. & GEWANDSZNAJDER. **O Método nas Ciências Naturais e Sociais - pesquisa quantitativa e qualitativa**. São Paulo, Pioneira, 1998.
- ANDERY, Maria Amália. **Para Compreender a Ciência: Uma Perspectiva Histórica**. Rio de Janeiro: Espaço e Tempo, São Paulo, EDUC, 1996, 6ª edição revista e ampliada.
- BAUER, Ruben. **Gestão da Mudança - Caos e Complexidade nas Organizações**. São Paulo, Atlas, 1999.
- BLAUG, M. **Metodologia da Economia**. São Paulo, EDUSP, 1993.
- BRONZO, M. e GARCIA, F. C. **As Bases Epistemológicas do Pensamento Administrativo Convencional e a Crítica à Teoria das Organizações** In. Rodrigues, S. B. e Cunha, M. P. (org.) **Estudos Organizacionais : novas perspectivas na administração de empresas - uma coletânea luso-brasileira**. São Paulo: Iglu, 2000, p. 65-89
- BURRELL, Gibson e MORGAN, Gareth. **Sociological Paradigms and organisational analysis**, London, Heinemann, 1979.
- CARDOSO, Onésimo. **Ciência e tecnologia - um enfoque epistemológico**. In Revista Unicsul, Ano 2, nº 3, dezembro de 1997.
- _____. **Hipótese na pesquisa científica: conjecturas necessárias**. in Revista Unicsul, Ano 4, nº 5, abril de 1999.
- CHALMERS, AF. **O que é Ciência afinal?** São Paulo, Brasiliense, 1993.
- CHANLA T, J. F. **Ciências Sociais e management - reconciliando o econômico e o social**. São Paulo, Atlas, 2000.
- DEMO, Pedro. **Conhecimento Moderno - Sobre Ética e Intervenção do Conhecimento**. Petrópolis, Vozes. 1997
- _____. **Metodologia do Conhecimento**. São Paulo: Atlas, 2000 ,
- FEYERABEND, Paul. **Contra o Método**. Rio de Janeiro, Francisco Alves, 1975.
- _____. **Matando o Tempo - uma autobiografia**. São Paulo, Unesp,. 1996.



- GENELOT, D. **Manager dans la complexité - réflexions à l'usage des dirigeants**. Paris, Insep Editions, 1992
- GLEICK, James. **Caos. A Construção de Uma Nova Ciência**. Lisboa, Gradiva, 1994.
- HANDBOOK DE ESTUDOS ORGANIZACIONAIS. **Modelos de Análise e Novas Questões em Estudos Organizacionais**. São Paulo, Atlas, Vol. 1, 1999.
- HORGAN, John. **O Fim da Ciência - uma discussão sobre os limites do conhecimento científico**. São Paulo, Companhia das Letras, 1998.
- JAPIASSU, Hilton. **A Crise da Razão e do Saber Objetivo. As Ondas do Irracional**. São Paulo, Editora Letras & Letras, 1996.
- KUHN, Thomas Samuel. **A Estrutura das Revoluções Científicas**. São Paulo, Perspectiva, 1975.
- LAKATOS, I & MUSGRAVE, Alan (org.) **A Crítica e o Desenvolvimento do Conhecimento**. São Paulo, Cultrix-Edusp, 1979.
- MORGAN, Gareth. **Beyond Method Strategies for Social Research**. Beverly Hills, London, New Nechi Sage Publications, 1983.
- MORIN, E. & LE MOINGNE, J. L. **A Inteligência da Complexidade**. São Paulo, Peirópolis, 2000.
- MORIN, E. **Introdução ao Pensamento Complexo**. Lisboa. Instituto Piaget, 1990
- NONAKA, I. e TAKEUCHI, H. **Criação de Conhecimento na Empresa**. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- PENA-VEGA, A & NASCIMENTO, Elimar Pinheiro (orgs.) **O pensar complexo - Edgar Morin e a Crise da Modernidade**. Rio de Janeiro, Garamond, 1999.
- POPPER, Karl. **A Lógica da Pesquisa Científica**. São Paulo, Cutbix, 9ª edição, 1993.
- _____. **Conjecturas e Refutações**. Brasília, UNB, 3ª edição, 1994.
- _____. **Conhecimento Objetivo - Uma abordagem evolucionária**. EDUSP, São Paulo, 1975.
- PRIGOGINE, YL Y A. **O fim das certezas**. São Paulo, UNESP, 1996.
- _____. **A nova aliança**. Brasília, UNB, 1997.
- RUELLE, David. **Acaso e Caos**. São Paulo, UNESP, 1993.
- SANTOS, Boaventura. **A Crítica da Razão Indolente - contra o desperdício da experiência**. São Paulo, Cortez, volume 1, 2000.