



MBA

Gestão
Empresarial

1. COORDENAÇÃO

Prof. ISNARD MARSHALL JUNIOR - Doutor em Engenharia Química pela Escola de Química - UFRJ / RJ, Mestre em Engenharia de Produção pela COPPE / RJ, Especialista em Administração pela PUC / RJ e Administrador de Empresas pela EBAPE - FGV/RJ. Participou de diversos cursos de aperfeiçoamento e atualização no exterior, destacando-se: *Business and Management for International Professionals* pela *University of California* (Irvine, EUA - 2003 a 2007, 2009, 2010, 2012 a 2014, 2018 e 2019), *International Program in Business* pela *University of Miami* (EUA - 2012), *Conducting Business in a Changing World* pela *University of Tampa* (EUA - 2011), *Public Finance and Investment Strategies* pela *University of Chicago* (EUA - 2011), *Business Seminar* pela *Ohio University* (Athens, EUA - 2002) e *Brazilian Program for Quality Management* promovido pela AOTS/JUSE (Yokohama, JAPÃO - 1991). Larga experiência gerencial e ampla visão interdisciplinar adquirida em mais de 25 anos em cargos executivos e de direção em empresas nacionais e multinacionais com atuação nas áreas de gestão da qualidade, marketing, treinamento e desenvolvimento, estratégia empresarial, orçamento, controladoria, informações gerenciais, empreendedorismo e desenvolvimento e implantação de novos negócios. Consultor de empresas. Na área acadêmica, pela FGV, atuou como Coordenador Adjunto de Área (1997 a 2003) e atua como Coordenador Acadêmico de MBAs - de programas de educação executiva – turmas abertas e *in company* há mais de 22 anos. Na área de ensino foi professor do curso de graduação da EBAPE (Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas) da FGV e ESAGS (Escola Superior de Administração e Gestão). Na pós-graduação, ministra as disciplinas ligadas à temática Gestão da qualidade e melhoria de processos, Empreendedorismo e Plano de negócios e orienta projetos de final de curso. Autor de 3 livros editados pela FGV EDITORA: *Gestão da Qualidade*, *Plano de Negócios Integrado – Guia Prático de Elaboração e Gestão da Qualidade e Processos*. Autor de artigos e parecerista em Congressos e revistas. Coordenador da área de Estratégia – ANGRAD – Associação Nacional dos Cursos de Graduação em Administração. Prêmios FGV Management: Melhor Coordenador Acadêmico e Melhor Professor sendo incluído no quadro de Honra da FGV pela sucessão de 5 anos de premiação como “Melhor Professor”.

2. FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS

É uma instituição de direito privado, sem fins lucrativos, fundada em 20 de dezembro de 1944, com o objetivo de ser um centro voltado para o desenvolvimento intelectual do país, reunindo escolas de excelência e importantes centros de pesquisa e documentação focados na economia, na administração pública e privada e na história do país.

A estrutura acadêmica da FGV é composta por Escolas e Institutos, com grande tradição e intensa produção intelectual:

STRONG FGV- Alphaville:	STRONG FGV- Osasco:
Alameda Tocantins, 125, Barueri, SP (11)3711-1000 alphaville.fgv@strong.com.br ou acesse nossa página: www.strong.com.br/unidades/alphaville/	Av. Dos Autonomistas, 1400, Osasco, SP (11)2789-6161 osasco.fgv@strong.com.br ou acesse nossa página: www.strong.com.br/unidades/osasco/

EBAPE - Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas
EAESP - Escola de Administração de Empresas de São Paulo
EPGE - Escola de Pós-Graduação em Economia
EESP - Escola de Economia de São Paulo
EMAp - Escola de Matemática Aplicada
CPDOC - Centro de Pesquisa e Documentação de História Contemporânea do Brasil
Direito SP - Escola de Direito de São Paulo
Direito Rio - Escola de Direito do Rio de Janeiro
IDE – Instituto de Desenvolvimento Educacional
IBRE - Instituto Brasileiro de Economia
FGV Projetos – Consultoria para organizações públicas e privadas
FGV Social – Centro de Políticas Sociais

3. INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO EDUCACIONAL - IDE

O IDE foi criado no final de 2003 com o objetivo de coordenar e gerenciar uma rede de distribuição única para os produtos e serviços educacionais produzidos pela FGV, através de suas Escolas e Institutos, distribuídos por meio de Instituições conveniadas. O Instituto é composto pelo FGV Management, Programa de Pós-Graduação; pelo FGV Online, Programa de Ensino a distância; pelo FGV Corporativo, programa de Cursos Customizados; pela Central de Qualidade e Inteligência de Negócios, responsável pela manutenção da qualidade e padrão de excelência FGV, em qualquer lugar do país onde os programas do IDE estejam sendo oferecidos; e pela Certificação de Qualidade, que compartilha a qualidade do conhecimento e do ensino produzidos na FGV com os cursos de graduação em Administração e Economia de outras instituições do país.

Por intermédio de parcerias com diversas universidades da Europa, Ásia e dos Estados Unidos, os alunos dos cursos administrados pelo IDE têm a possibilidade de participar de programas de curta, média ou longa duração em universidades estrangeiras.

4. CERTIFICAÇÃO

O curso de MBA em Gestão Empresarial é certificado pela Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas – EBAPE.

ESCOLA BRASILEIRA DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DE EMPRESAS – EBAPE

Criada em abril de 1952, a Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getúlio Vargas (EBAPE/FGV) têm desempenhado importante papel a formação de quadros universitários e governamentais no Brasil e em outros países da América Latina e

STRONG FGV- Alphaville:	STRONG FGV- Osasco:
Alameda Tocantins, 125, Barueri, SP (11)3711-1000	Av. Dos Autonomistas, 1400, Osasco, SP
alphaville.fgv@strong.com.br ou acesse nossa página:	(11)2789-6161
www.strong.com.br/unidades/alphaville/	osasco.fgv@strong.com.br ou acesse nossa página:
	www.strong.com.br/unidades/osasco/

África. Desde seu início, ministra cursos de administração em nível de pós-graduação e especialização, bem como mantém um amplo programa de pesquisas e consultoria técnica a empresas e entidades do governo.

A EBAPÉ oferece, juntamente com outras Escolas da FGV, cursos de pós-graduação lato sensu através do programa FGV Management. Estes cursos, em diversas especialidades, são oferecidos, na modalidade aberta ou para corporações específicas, sob coordenação executiva do Instituto de Desenvolvimento Educacional (IDE).

A EBAPÉ oferece, juntamente com outras Escolas da FGV, cursos de pós-graduação lato sensu através do programa FGV Management. Estes cursos, em diversas especialidades, são oferecidos, na modalidade aberta ou para corporações específicas, sob coordenação executiva do Instituto de Desenvolvimento Educacional (IDE).

5. SOBRE O MBA

O mundo empresarial, devido a suas constantes mudanças, tem exigido e buscado profissionais competentes, hábeis em gerenciar diferentes áreas e com uma visão estratégica para enfrentar os desafios.

Essa busca de profissionais de gabarito tem impulsionado cada vez mais os executivos a procurarem, em Programas de Educação Continuada, o conteúdo e conhecimento para assim atender às necessidades imediatas do mercado.

Sendo assim, para suprir essa demanda, foi criado o **MBA em Gestão Empresarial**, que aborda uma multiplicidade de conceitos e práticas, essenciais para a formação de profissionais que buscam agir e intervir no mundo dos negócios, cada vez mais globalizado e competitivo.

O programa é destinado a profissionais que desejam se instrumentalizar nas diversas áreas do conhecimento da administração. Essa interdisciplinaridade faculta ao participante uma visão estratégica no processo decisório. Sua estrutura tem por objetivo oferecer o aprimoramento dos executivos, oriundos de diferentes áreas de formação acadêmica, para assumirem posições de destaque nas organizações.

Os temas abordados enfocam agilidade, liderança, flexibilidade para enfrentar a incerteza, criatividade, comunicação, relacionamento interpessoal e grupal, bem como instrumentais nas diversas áreas de atuação do executivo, como finanças, marketing, gestão de pessoas, controladoria e estratégia. Ou seja, todos os temas estão associados ao desenvolvimento de habilidades e oferecem os conhecimentos técnicos e gerenciais para a formação do gestor contemporâneo. O desenvolvimento da capacidade empreendedora do participante também é destaque no programa.

O sucesso do curso vem sendo plenamente reconhecido, tornando o **MBA em Gestão Empresarial** o programa de maior aceitação pelo mercado entre todos oferecidos, sendo responsável por aproximadamente 33% do total de todos os alunos dos MBAs da Fundação Getúlio Vargas, estando presente em todas as unidades próprias e cidades atendidas pela rede de conveniadas da FGV. **É o programa “líder na formação de líderes” da FGV.**

STRONG FGV- Alphaville:	STRONG FGV- Osasco:
Alameda Tocantins, 125, Barueri, SP (11)3711-1000	Av. Dos Autonomistas, 1400, Osasco, SP
alphaville.fgv@strong.com.br ou acesse nossa página:	(11)2789-6161
www.strong.com.br/unidades/alphaville/	osasco.fgv@strong.com.br ou acesse nossa página:
	www.strong.com.br/unidades/osasco/

6. OBJETIVO

Desenvolver ações e estratégias para um negócio requer conhecimento variado e multidisciplinar. O **MBA em Gestão Empresarial** proporciona a você o desenvolvimento de várias competências, como: liderança, estratégia e capacidade de planejamento e tomada de decisões importantes para a empresa. Você irá adquirir:

- ✓ Visão holística e estratégica das atividades empresariais, com foco na criação de valor para a empresa;
- ✓ Conhecimentos técnicos e habilidades para tornar-se gestor líder em sua empresa e/ou no próprio negócio;
- ✓ Instrumentais, e métodos de gestão permitindo ao participante uma maior eficiência no processo decisório.
- ✓ Capacidade de relacionar teorias à prática de gestão e ampliar seu network;
- ✓ Autoconhecimento de competências comportamentais, tornando-o apto a elaborar um projeto de carreira;
- ✓ Raciocínio analítico e capacidade de trabalhar em equipe e tomar decisões;
- ✓ Habilidades pessoais de comunicação, planejamento e liderança.

7. A QUEM SE DESTINA

O programa **MBA em Gestão Empresarial** é recomendado para:

- ✓ Profissionais cujo ponto atingido em suas carreiras os obriga a atingir novos níveis de formação acadêmica;
- ✓ Profissionais que sintam necessidade de atualização e reciclagem de conhecimentos;
- ✓ Profissionais que aspirem a cargos executivos em suas empresas e que demandem, além de experiência profissional, sólidos conhecimentos nas áreas de economia, gerência, finanças, estratégia, pessoas e marketing;
- ✓ Profissionais que desejam desenvolver sua capacidade empreendedora, por intermédio da condução de um novo negócio - próprio ou projeto em sua empresa.

8. METODOLOGIA

O **MBA em Gestão Empresarial** prevê exposição oral e dialogada, abordando os aspectos práticos dos assuntos que serão tratados e, quando necessário, serão contextualizados pela respectiva teoria. As dinâmicas em sala de aula incluem exercícios, estudos de casos, trabalhos em grupo e individuais para a efetiva fixação dos conhecimentos.

O **MBA em Gestão Empresarial** prevê exposição oral e dialogada, abordando os aspectos práticos dos assuntos que serão tratados e, quando necessário, serão contextualizados pela respectiva teoria. As dinâmicas em sala de aula incluem exercícios, estudos de casos, trabalhos em grupo e individuais para a efetiva fixação dos conhecimentos.

STRONG FGV- Alphaville:	STRONG FGV- Osasco:
Alameda Tocantins, 125, Barueri, SP (11)3711-1000	Av. Dos Autonomistas, 1400, Osasco, SP
alphaville.fgv@strong.com.br ou acesse nossa página:	(11)2789-6161
www.strong.com.br/unidades/alphaville/	osasco.fgv@strong.com.br ou acesse nossa página:
	www.strong.com.br/unidades/osasco/

O curso está estruturado em 3 (três) módulos de conhecimento, conforme a seguir:

- ✓ **Módulo Liderança e Gestão Estratégica**
- ✓ **Módulo de Gestão Econômico-Financeira**
- ✓ **Módulo de Marketing e Processos de Negócios.**

9. AVALIAÇÃO DE APRENDIZAGEM

Os participantes serão avaliados, em cada disciplina por meio de provas individuais e trabalhos em grupo, conforme determinação do regulamento da FGV, sendo exigida a nota final mínima 7,0 (sete) em cada disciplina para sua aprovação e formatura. Será exigida também uma presença mínima obrigatória de 75% no programa, como um todo, e de 75% em cada disciplina presencial.

10. CERTIFICAÇÃO

- ✓ Os cursos de Pós-Graduação Lato Sensu, MBA, nível Especialização da Fundação Getulio Vargas atendem às determinações da Resolução do CNE/CES 01/2018 de 06/04/2018, do Conselho Nacional de Educação e da Câmara de Educação Superior;
- ✓ Será outorgado pela Fundação Getulio Vargas o certificado de “Curso de Pós-Graduação Lato Sensu, MBA em Gestão Empresarial, Nível Especialização” aos participantes que atenderem a todos os critérios de aprovação estabelecidos no regulamento do curso do módulo nacional;
- ✓ Será outorgado pelas universidades internacionais, em seus locais de origem, o certificado de participação do respectivo módulo internacional;
- ✓ A Fundação Getulio Vargas fará o apostilamento da participação no módulo internacional cursado aos alunos que atenderem a todos os critérios de aprovação em ambos os cursos.

STRONG FGV- Alphaville:	STRONG FGV- Osasco:
Alameda Tocantins, 125, Barueri, SP (11)3711-1000	Av. Dos Autonomistas, 1400, Osasco, SP
alphaville.fgv@strong.com.br ou acesse nossa página:	(11)2789-6161
www.strong.com.br/unidades/alphaville/	osasco.fgv@strong.com.br ou acesse nossa página:
	www.strong.com.br/unidades/osasco/

11. PROGRAMA

MBA em Gestão Empresarial		
MÓDULO DE LIDERANÇA E GESTÃO ESTRATÉGICA		
1	Gestão de Pessoas	24
2	Negociação e Administração de Conflitos	24
3	Ética e Sustentabilidade	24
4	Gestão de Projetos	24
5	Comunicação Interpessoal e Corporativa	24
6	Gestão Estratégica	24
MÓDULO DE GESTÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA		
7	Economia Empresarial	24
8	Matemática Financeira	24
9	Finanças Corporativas	24
10	Contabilidade Financeira	24
11	Gestão de Custos	24
12	Orçamento Empresarial	24
MÓDULO DE MARKETING E PROCESSOS DE NEGÓCIOS		
13	Marketing	24
14	Gestão Estratégica da Tecnologia da Informação	24
15	Gestão da Qualidade e Processos	24
16	Direito Empresarial para Gestores	24
17	Marketing de Serviços e Endomarketing	24
18	Plano de Marketing	24
CARGA HORÁRIA TOTAL		432

STRONG FGV- Alphaville:

Alameda Tocantins, 125, Barueri, SP (11)3711-1000

alphaville.fgv@strong.com.br ou acesse nossa página:
www.strong.com.br/unidades/alphaville/

STRONG FGV- Osasco:

Av. Dos Autonomistas, 1400, Osasco, SP
(11)2789-6161

osasco.fgv@strong.com.br ou acesse nossa página:
www.strong.com.br/unidades/osasco/

12. MÓDULO INTERNACIONAL

CURSO	CARGA HORÁRIA
<i>Business and Management for International Professionals</i> University of California - Irvine	54
<i>Public Policy, Finance and Investment Strategies</i> University of Chicago - Harris School	49
Gestão de Negócios Instituto para o Desenvolvimento da Gestão Empresarial ISCTE /INDEG - Lisboa	40
<i>China Business & Economic Strategies for Managers</i> Asia-Pacific Institute of Business – Chinese University of Hong Kong	40
<i>Management of Innovation, Quality, Clusters, International Brands and Business</i> – Fondazione CUOA – Centro Universitario Organizzazione Aziendale – Vicenza - Itália	40
<i>International Business Law</i> University of California - Irvine	54
<i>Study Abroad in Innovation Management</i> School of International Business and Entrepreneurship (SIBE) Stuttgart - Alemanha	80
<i>Innovation</i> University of California – Santa Cruz (Silicon Valley) / Irvine	54

13. DESCRITIVO DAS DISCIPLINAS

Gestão de Pessoas

Mudanças comportamentais. Gestão do autoconhecimento. Tipologia comportamental e autoconhecimento. Aprendizagem e comportamento organizacional. O líder como educador. Processos de comunicação. Comunicação interpessoal. Canais de comunicação formais e informais. Motivação. Aspectos conceituais e teorias motivacionais. Liderança como essência da gestão. Líder coach versus líder mentor. Competências e desenvolvimento de liderança. Formação e desenvolvimento de equipes.

STRONG FGV- Alphaville: Alameda Tocantins, 125, Barueri, SP (11)3711-1000 alphaville.fgv@strong.com.br ou acesse nossa página: www.strong.com.br/unidades/alphaville/	STRONG FGV- Osasco: Av. Dos Autonomistas, 1400, Osasco, SP (11)2789-6161 osasco.fgv@strong.com.br ou acesse nossa página: www.strong.com.br/unidades/osasco/
---	---

Negociação e Administração de Conflitos

Importância da negociação. Conceitos fundamentais de negociação. O objeto da negociação. O conflito na empresa e a negociação gerencial. Comunicação Interpessoal como componente primordial para o processo de negociação. Linguagem corporal na negociação. Assertividade. Estratégias e estilos de Negociação. Teoria de estilos a sua argumentação. Negociação com pessoas de diferentes estilos. O perfil do gestor como negociador. O processo da negociação: elementos e fases. Principais modelos de negociação. Negociação em diferentes culturas.

Ética e Sustentabilidade

Conceitos, princípios e fundamentos da ética, da responsabilidade social e da sustentabilidade. A ética e o poder nas organizações. A gestão da ética nos negócios. Os dilemas éticos contemporâneos e a tomada de decisão em ambientes complexos. O código de conduta ética e a conformidade na conduta de profissionais e líderes. A gestão da responsabilidade social nas organizações. A governança corporativa e as diretrizes da boa cidadania corporativa. A sustentabilidade como agenda estratégica de governança. Os modelos, estágios e boas práticas de gestão de sustentabilidade nas organizações. A sustentabilidade como vantagem competitiva e aliada da boa reputação corporativa no século XXI. A formação de lideranças éticas para a sustentabilidade.

Gestão de Projetos

Fundamentos de gerenciamento de projetos. Evolução dos Conceitos. PMI – PMBOK. As certificações em gerenciamento de projetos. Técnicas e ferramentas para gerenciamento. Elaboração de *project charter*; Criação de EAP - WBS (*work breakdown structure*). Diagrama de *Gantt*. Sequenciamento de Atividades e o método do caminho crítico (CPM). Análise, interpretação e resposta aos riscos do projeto; Cronogramas físico-financeiro e o controle do projeto. Plano de Ação. Indicadores de desempenho e o *Earned Value*. (valor agregado).

Comunicação Interpessoal e Corporativa

Comunicação Humana: fonte, mensagem, canal, elementos, tipos e receptores. Objetivos da comunicação: informar, persuadir, interagir e liderar. Etapas do processo lógico de comunicação. Fundamentos de Comunicação Interpessoal. Conceito de Informação, processo de comunicação e ruído. Barreiras à comunicação humana. Etapas do processo lógico de Comunicação e ações para aumentar a sua eficácia. Canais e redes de Comunicação. Elementos fundamentais da comunicação empresarial. Tipos de cenários de comunicação corporativa. Técnicas de apresentação: estrutura, pesquisa, roteiro, conteúdo, planejamento e execução.

Gestão Estratégica

Conceituação de estratégia. Aspectos da evolução do pensamento estratégico. Administração estratégica e alinhamento estratégico. Definição de missão e visão, valores, política e diretrizes. Análise do ambiente externo: cenários prospectivos, oportunidades, ameaças. Análise competitiva. Análise do ambiente interno: recursos, capacidades e competências. Pontos fortes e fracos. A matriz SWOT e o desenvolvimento de estratégias. Objetivos estratégicos, desenvolvimento de estratégias e planos de ação. *Balanced Scorecard* (BSC).

STRONG FGV- Alphaville:

Alameda Tocantins, 125, Barueri, SP (11)3711-1000

alphaville.fgv@strong.com.br ou acesse nossa página:
www.strong.com.br/unidades/alphaville/

STRONG FGV- Osasco:

Av. Dos Autonomistas, 1400, Osasco, SP
(11)2789-6161

osasco.fgv@strong.com.br ou acesse nossa página:
www.strong.com.br/unidades/osasco/

Economia Empresarial

Fundamentos da análise econômica: oferta, demanda, equilíbrio de mercado, elasticidade-preço e elasticidade-renda da demanda, elasticidade-preço da oferta. Mensuração da atividade econômica: PIB e PNB, inflação e índices de preço, poupança e investimento, crescimento e flutuações cíclicas. Economia monetária: conceitos de moeda e a atuação do Banco Central. Balanço de pagamentos. Balança comercial, conta de capital e regimes cambiais. Modelos de conjuntura e crescimento. Os mercados competitivos e não competitivos, regulação de mercado, grupos econômicos, atuação do CADE e SDE e papel do governo e blocos econômicos.

Matemática Financeira

Conceitos financeiros fundamentais. Juros Simples e Juros Compostos. Tipos de Taxas de Juros. Operações de Desconto. Equivalência de taxas e capitais. Cálculo do valor presente e valor futuro. Séries de Pagamentos - Séries Uniformes Antecipadas, Postecipadas e Diferidas. Sistemas de amortização: tabela *price* e sistema de amortização constante. Método de análise de fluxos de caixa. Desconto racional composto e desconto comercial.

Finanças Corporativas

Visão geral de finanças. Risco e retorno. CAPM (*Capital Asset Pricing Model*). CMPC (Custo Médio Ponderado de Capital). Fluxo de caixa dos investimentos e capital de giro. Critérios para análise de projetos. Período *payback* simples e descontado. VPL (Valor presente líquido). TIR (Taxa interna de retorno) e TIR modificada). Índice de lucratividade. Administração da Liquidez. Administração do Capital de Giro. Ciclos Operacional e Financeiro. Necessidade de Capital de Giro. Ponto de Equilíbrio. Avaliação de empresas e projetos - Conceitos fundamentais.

Contabilidade Financeira

Fundamentos da Contabilidade. Demonstrações Contábeis de acordo com a Lei das S/A: Balanço Patrimonial, Demonstração do Resultado, Mutações do Patrimônio Líquido, Demonstração do Fluxo de Caixa e Demonstração do Valor Adicionado. Participações Societárias e variações do Patrimônio Líquido. Situação financeira x situação econômica. Critérios de análise econômico-financeira: análise vertical, horizontal e indicadores de liquidez, endividamento, lucratividade e rentabilidade.

Gestão de Custos

Contextualização da contabilidade de custos. Classificação de custos: diretos e indiretos; fixos e variáveis. Custos para determinação do lucro. Custos para planejamento e controle. Custos para tomada de decisões. Métodos de custeio: absorção, variável, ABC. Tomada de decisão baseada em custeio variável. Margem de Contribuição. Pontos de Equilíbrio: contábil, econômico e financeiro. Formação de preços baseada em custos.

STRONG FGV- Alphaville:	STRONG FGV- Osasco:
Alameda Tocantins, 125, Barueri, SP (11)3711-1000	Av. Dos Autonomistas, 1400, Osasco, SP
alphaville.fgv@strong.com.br ou acesse nossa página:	(11)2789-6161
www.strong.com.br/unidades/alphaville/	osasco.fgv@strong.com.br ou acesse nossa página:
	www.strong.com.br/unidades/osasco/

Orçamento Empresarial

Conceito e finalidade do orçamento. Mecanismos orçamentários. Implantação do sistema orçamentário. Elaboração do orçamento nas diversas áreas: orçamento de venda, produção, despesas operacionais por centro de responsabilidade, investimento de capital, despesas e receitas financeiras. Consolidação do orçamento com elaboração: Fluxo de Caixa, Demonstração de Resultado e Balanço Patrimonial. Controle orçamentário cotejando o real com o orçado. Análise e decisão.

Marketing

Conceitos e definições básicas de marketing. Introdução ao marketing estratégico. O marketing estratégico como recurso de competitividade de organizações no atual cenário econômico. Ambiente de marketing. Segmentação de mercado. O mix de marketing frente ao mercado. Produto. Preço. Distribuição. Comunicação e promoção. Criação de valor de mercado. Influência da tecnologia nas estratégias de marketing. Planejamento de marketing e ferramentas de controle.

Gestão Estratégica da Tecnologia da Informação

TI nas Organizações – Estratégia e Conceitos. Fazendo negócios na economia digital. Tendências em Tecnologia da Informação. Planejamento e estratégia de TI. Modelo de forças competitivas. O impacto da tecnologia no Modelo de Porter. Modelo da cadeia de valor. Infraestrutura de TI. A revolução da Internet - *E-business* e *E-commerce*; B2C; B2B; Outros modelos; *Mobile e-commerce*. Aplicações nas Organizações - Sistemas de Informação, *Enterprise Resource Planning* (ERP), *Customer Relationship Management* (CRM), *Business Intelligence* (BI), Governança de TI.

Gestão da Qualidade e Processos

Evolução do processo da qualidade. Ciclo PDCA. Ferramentas de gerenciamento. Visão, mapeamento, definição, melhoria e avaliação de processos. Indicadores de qualidade e produtividade. Ambiente Seis Sigma. Ciclo DMAIC e suas variações. Certificações ISO. Documentação da qualidade: controle, procedimentos e registros. Sistemas integrados de gestão. Métodos específicos de gestão. Modelo de gestão do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ). Metodologia para desenvolvimento e implementação do modelo de gestão pela qualidade. Fatores críticos de sucesso.

Direito Empresarial para Gestores

Trata do Direito Empresarial e das diversas legislações e orientações de tribunais firmadas para consagrar a relevância do pilar econômico-social das organizações e do papel do gestor na convergência entre a empresa e o poder público. Apresenta a análise do cenário em que o Direito Empresarial se apresenta, as ferramentas juridico-operacionais do cotidiano profissional dos gestores e os desafios jurídicos encontrados nas organizações.

STRONG FGV- Alphaville:	STRONG FGV- Osasco:
Alameda Tocantins, 125, Barueri, SP (11)3711-1000	Av. Dos Autonomistas, 1400, Osasco, SP
alphaville.fgv@strong.com.br ou acesse nossa página:	(11)2789-6161
www.strong.com.br/unidades/alphaville/	osasco.fgv@strong.com.br ou acesse nossa página:
	www.strong.com.br/unidades/osasco/

Marketing de Serviços e Endomarketing

Conceito, natureza e características do Marketing de Serviços. Valor para o cliente em Serviços. Valor do cliente: como identificar, atrair, satisfazer, reter e recuperar clientes. Relacionamento com clientes. Composto de Marketing expandido para Serviços. Projeto de Evidências Físicas dos Serviços. Gestão de Processos de Serviços. Ciclo dos Serviços e a experiência do cliente. Endomarketing como estratégia de Marketing. Gestão de Pessoas para a excelência em Serviços. Fundamentos e hiatos da qualidade em Serviços. Marketing de Serviços nas estratégias de Marketing.

Plano de Marketing

Processo de planejamento de Marketing. Auditoria de Marketing. Determinação de objetivos e estratégias de Marketing. Plano estratégico-operacional de Marketing: Plano de Produto e Marca, Plano de Distribuição e Serviços ao cliente, Plano de Preços, Plano de Comunicação. Implementação e controle do Plano de Marketing.

STRONG FGV- Alphaville:	STRONG FGV- Osasco:
Alameda Tocantins, 125, Barueri, SP (11)3711-1000	Av. Dos Autonomistas, 1400, Osasco, SP
alphaville.fgv@strong.com.br ou acesse nossa página:	(11)2789-6161
www.strong.com.br/unidades/alphaville/	osasco.fgv@strong.com.br ou acesse nossa página:
	www.strong.com.br/unidades/osasco/