

COMO OS GRADUANDOS EM ADMINISTRAÇÃO AVALIAM A QUALIDADE EM SERVIÇOS NA INSTITUIÇÃO

Lívia Ferreira Vidal

Especialista em Gerenciamento de Redes de Computadores e mestrado em Ensino em Ciências da Saúde e Meio Ambiente pela

Welington Leoncio da Costa

Mestre em Gestão e Estratégia em Negócios pela UFRRJ

Dário Moreira Pinto Junior

Doutor em Engenharia de Materiais pela Faculdade de Engenharia Química de Lorena (FAENQUIL)

RESUMO

O ensino como uma forma de prestação de serviços é um fenômeno complexo sujeito à intervenção de um grande número de variáveis para atingir os objetivos a que se propõe, ou seja, mudanças intelectuais, comportamentais e psicomotoras. A nível mundial, são vários autores que tratam da qualidade com relação a atendimento nos serviços educacionais no que diz respeito ao ensino superior. O artigo em questão diz respeito a uma pesquisa feita com os graduandos do curso superior de administração de uma instituição de ensino. Como instrumento de coleta de dados, foi utilizado um questionário onde constavam somente perguntas fechadas, respondido pelo corpo discente do curso de administração, de uma instituição de ensino superior.

Palavras chaves: ensino superior, qualidade, administração