

# Sumário

Apresentação.....	IX
<b>Parte 1</b> Fundamentos da administração.....	1
<b>Capítulo 1</b> » Introdução à administração e às organizações .....	3
1.1 » As organizações e a administração .....	4
1.2 » O processo de administração.....	9
1.3 » As áreas funcionais da organização.....	12
1.4 » Os administradores e a administração .....	16
1.5 » A administração no Brasil .....	21
1.6 » Os desafios da administração .....	29
<b>Capítulo 2</b> » A evolução do pensamento em administração.....	45
2.1 » Teorias em administração .....	46
2.2 » “Organizar” e “administrar” como práticas seculares.....	48
2.3 » Condições geradoras do pensamento administrativo.....	50
2.4 » Escola clássica de administração .....	52
2.5 » A escola comportamental de administração .....	66
2.6 » A escola quantitativa .....	74
2.7 » A escola contingencial .....	78
2.8 » Tendências contemporâneas em administração .....	84
<b>Capítulo 3</b> » O ambiente organizacional.....	101
3.1 » Os parâmetros da ação gerencial .....	102
3.2 » O ambiente das organizações.....	104
3.3 » O ambiente interno e a cultura organizacional.....	105
3.4 » O ambiente contextual .....	112
3.5 » Ambiente operacional.....	119
3.6 » A relação organização-ambiente .....	122
3.7 » Análise de <i>stakeholders</i> .....	126
3.8 » Cultura organizacional e ambiente externo .....	129
<b>Capítulo 4</b> » A tomada de decisão em administração .....	143
4.1 » Fundamentos da tomada de decisão .....	144
4.2 » O processo decisório .....	151
4.3 » Racionalidade e intuição na tomada de decisão .....	160

4.4 » Estilos de tomada de decisão .....	170
4.5 » A tomada de decisão organizacional.....	173
<b>Parte 2</b> Funções da administração .....	191
<b>Capítulo 5 » Planejamento e estratégia</b> .....	193
5.1 » Fundamentos de planejamento .....	194
5.2 » Tipos de planos .....	198
5.3 » O papel dos objetivos no planejamento.....	200
5.4 » Administração estratégica .....	205
5.5 » Análise estratégica do ambiente organizacional.....	213
5.6 » Formulação estratégica de nível corporativo.....	215
5.7 » Formulação estratégica de nível de negócio.....	224
5.8 » Formulação estratégica de nível funcional.....	231
5.9 » Implementação e controle estratégico.....	233
<b>Capítulo 6 » Organização</b> .....	249
6.1 » Fundamentos de organização .....	250
6.2 » Elementos do processo de organização .....	255
6.3 » Poder e estrutura organizacional .....	268
6.4 » Desenho estrutural das organizações.....	272
6.5 » Modelos organizacionais .....	282
6.6 » Condicionantes da estrutura organizacional.....	284
<b>Capítulo 7 » Direção</b> .....	303
7.1 » Fundamentos de direção .....	304
7.2 » Bases do comportamento individual nas organizações.....	307
7.3 » Bases do comportamento em grupo nas organizações .....	314
7.4 » Motivação.....	317
7.5 » Liderança .....	329
<b>Capítulo 8 » Controle</b> .....	357
8.1 » Fundamentos de controle.....	358
8.2 » Tipos de controle.....	363
8.3 » Processo de controle.....	366
8.4 » Sistemas de controle .....	370
8.5 » Instrumentos de controle do desempenho organizacional.....	374
8.6 » O fator humano no processo de controle .....	382
8.7 » Tendências contemporâneas de controle .....	388

<b>Parte 3</b>	<b>Áreas funcionais da administração</b> .....	405
	<b>Capítulo 9 » Administração de operações</b> .....	407
	9.1 » Fundamentos da administração de operações .....	408
	9.2 » Planejamento estratégico do sistema de operações .....	416
	9.3 » Planejamento e controle das operações .....	427
	9.4 » O enfoque na qualidade .....	434
	9.5 » Tendências contemporâneas na administração de operações ...	438
	<b>Capítulo 10 » Administração de marketing</b> .....	455
	10.1 » O marketing e as organizações .....	456
	10.2 » Sistemas de informação e pesquisa de marketing .....	463
	10.3 » Comportamento do consumidor .....	467
	10.4 » Segmentação e posicionamento de marketing .....	471
	10.5 » Mix de marketing.....	476
	10.6 » Administrando os clientes .....	490
	10.7 » Tendências contemporâneas em marketing .....	493
	<b>Capítulo 11 » Administração de recursos humanos</b> .....	507
	11.1 » A administração de recursos humanos nas organizações.....	508
	11.2 » Influências ambientais na ARH .....	512
	11.3 » Atraindo trabalhadores competentes.....	514
	11.4 » Desenvolvimento de uma força de trabalho adaptada.....	522
	11.5 » Mantendo uma força de trabalho comprometida e satisfeita.....	530
	11.6 » Tendências e desafios contemporâneos da ARH .....	538
	<b>Capítulo 12 » Administração financeira</b> .....	555
	12.1 » A administração financeira nas organizações .....	556
	12.2 » Sistema financeiro.....	564
	12.3 » Demonstrações financeiras.....	568
	12.4 » Decisões de investimento.....	572
	12.5 » Decisões de financiamento .....	577
	12.6 » Política de dividendos.....	583
	12.7 » Diagnóstico financeiro da empresa .....	585