

NOME	COLEGIADO		CÓDIGO	SEMESTRE
GESTÃO DE SERVIÇOS	Engenharia de Produção		PROD005 3	2017.2
CARGA HORÁRIA	TEÓRICA	PRÁTICA	HORÁRIO	
60	60	-	terça-feira de 14h às 16h quinta-feira de 14h às 16h	
CURSOS ATENDIDOS			SUB-TURMAS	
Engenharia de Produção				
PROFESSOR(ES) RESPONSÁVEL(EIS)			TITULAÇÃO	
ANA CRISTINA G. CASTRO SILVA			DOCTORA	
EMENTA				
Sistemas de serviços e dificuldades da gestão de operações. Tipologias de serviços. Conceito de serviço. Gestão Estratégica de Serviços. Cultura Organizacional em serviços. Organização da produção e processos em serviços. Organização do trabalho e estrutura organizacional. Trabalho em serviços. Relação de serviço/Relacionamento com o cliente. Avaliação dos serviços (planejamento, coordenação e controle). Entendendo expectativas e percepções dos usuários e suas demandas. Especificando padrões de serviços e ofertas adequadas. Prestando o serviço e monitorando o desempenho. Comunicando-se com os usuários. Medindo os resultados. Estudos de casos em organizações de serviços.				
OBJETIVOS				
OBJETIVO GERAL: - Apresentar termos, conceitos e definições sobre serviços, desenvolver a aprendizagem e a percepção de potencialidades na área bem como conhecer os métodos e técnicas adequadas para uma gestão eficiente e eficaz de serviços.				
OBJETIVOS ESPECÍFICOS: - Apresentar conceitos dos sistemas de serviços e dos elementos que o compõe; - Compreender a gestão estratégica de serviços; - Compreender como funciona a qualidade em serviços;				
METODOLOGIA (Recursos, materiais e procedimentos)				
METODOLOGIA: - Exposição dialogada; apresentação e estudo de vídeos; trabalhos em sala de aula e extra-sala de aula; resolução de exercícios; análise de estudos de casos. RECURSOS MATERIAIS UTILIZADOS: - Quadro e pincel; notebook e projetor multimídia; livros textos; notas de aulas; artigos; estudos de casos; filmes.				
FORMAS DE AVALIAÇÃO				
A avaliação será distribuída em 03 notas (AV1 + AV2 + AV3) / 3, sendo:  AV1: 01 Prova Escrita (8 pontos) Atividades em classe e extraclasse (2 pontos)  AV2: 01 Prova Escrita (8 pontos) Atividades em classe e extraclasse (2 pontos)  AV3: 01 Trabalho (10 pontos)				
CONTEÚDO PROGRAMÁTICO				
Numero	TEMAS ABORDADOS/DETALHAMENTO DA EMENTA	Carga Horária		
		Teórica	Prática	
1	<b>SISTEMAS DE SERVIÇOS</b> ✓ Conceito de serviços; ✓ Características dos serviços; ✓ O sistema de operações em serviços; ✓ Classificação dos processos de serviço; ✓ A organização do trabalho e estrutura organizacional; ✓ O papel dos gestores em serviços.	24h		
2	<b>QUALIDADE EM SERVIÇOS</b> ✓ O planejamento programação e controle em serviços;	16h		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mensurando a qualidade em Serviços;</li> <li>✓ Os custos da não-qualidade;</li> <li>✓ Conquista da qualidade em Serviços.</li> <li>✓ Apresentação de artigos sobre Qualidade em serviços.</li> </ul>		
3	<b>MEDINDO RESULTADOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Expectativas e percepção dos clientes;</li> <li>✓ Ferramentas para monitoramento de desempenho;</li> <li>✓ Estudos de casos em organizações em serviços.</li> </ul>		
4	<b>GESTÃO ESTRATÉGICA DE SERVIÇOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ A visão estratégica em serviços;</li> <li>✓ Entendendo o ambiente competitivo dos serviços;</li> <li>✓ Estratégias competitivas em serviços.;</li> <li>✓ Conquistando clientes no mercado;</li> <li>✓ Benchmarking em serviços;</li> <li>✓ Apresentação de artigos sobre Estratégia de serviços.</li> </ul>	20h	

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

**BÁSICA**

1. FITZSIMMONS, J.A. & FITZSIMMONS, M. J. Administração dos Serviços – operações, estratégia e tecnologia da informação. São Paulo: Bookman, reimpressão 2006, 4ª Edição.
2. CORRÊA, H. L. e CAON, M. Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2002.
3. SLACK, N. et al. Administração da Produção. Atlas, São Paulo 1997.

**COMPLEMENTAR**

1. CORREA, H. L. GIANESI, I. G. Administração Estratégica de Serviço: Operações para a Satisfação do Cliente. Atlas, São Paulo 1994.
2. DAVIS, M. M. AQUILANO, N. J. & Chase, R. B. Fundamentos da Administração da Produção. Porto Alegre: Bookman, 2001.
3. MOREIRA, D. A. Administração da Produção e Operações. São Paulo: Pioneira, 1993.
4. CORREA, H. L. CORREA, C. A Administração de Produção e Operações: Manufatura e Serviços – Uma Abordagem Estratégica. Atlas, São Paulo, 2006.
5. HEIZER, J. Render, B. Administração de operações: bens e serviços. Rio de Janeiro: LTC, 2001.

Data	Assinatura do professor	Aprovado no Colegiado	Coordenador do Colegiado
28 / 09 / 2017	 Ana Cristina G. Castro Silva Prof.ª Doutora em Eng. Industrial Colegiado de Engenharia de Produção SIAPE: 2728425 - UNIVASF	____ / ____ / ____ _____	_____ _____