

PLANO DE ENSINO
GESTÃO DE SERVIÇOS
CARGA HORÁRIA: 80 HORAS

EMENTA

Gestão empresarial: negócios. Caracterização de serviços. Propriedades. Características. Dimensões de serviços que afetam sua gestão. Sistemas de operações de serviço. Processo de melhoria da qualidade. Momentos da verdade e o ciclo de serviço.

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

CARACTERIZAÇÃO DE SERVIÇOS

Conceituação

Características dos Serviços

Variabilidade de Insumos entre a Presencialidade e Virtualidade

Dificuldade de Avaliação por parte dos Consumidores

Característica Temporal no Alto Nível de Serviço Entregue

Versatilidade Nos Canais de Distribuição

DESENVOLVIMENTO E ELABORAÇÃO

Planejamento

Entendendo o Consumidor

Construção Conjunta de Serviços

OPERACIONALIZAÇÃO DE SERVIÇOS

Fornecimento de Serviços

Entregando Valor

CONTROLE DE QUALIDADE

Mapa de Processos em Serviços

Design de Serviços e Ciclo PDCA

Dimensões da Qualidade em Serviços

MARKETING DE SERVIÇOS

Compreendendo as Necessidades

Mix de Marketing em Serviços

Produto

SERVIÇOS 4.0

Transformação Digital de Serviços

Impacto da Inteligência Artificial

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

As aulas à distância serão realizadas em vídeo aulas, material disponível no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), atividades de apoio para exploração e enriquecimento do conteúdo trabalhado, fóruns de discussão, atividades de sistematização, avaliações e laboratórios práticos virtuais.

RECURSOS DIDÁTICOS

Livro didático;
Vídeo aula;
Fóruns;
Estudos Dirigidos (Estudo de caso);
Experimentos em laboratório virtual;
Biblioteca virtual;
Atividades em campo.

SISTEMA DE AVALIAÇÃO

A distribuição dos 100 pontos acontecerá da seguinte forma durante o período de oferta da disciplina:

- Fórum de Discussão Avaliativo: 10%
- Estudo Dirigido: 10%
- Avaliação Parcial I: 15%
- Avaliação Parcial II: 15%
- Avaliação Final: 50%

Caso o aluno não alcance no mínimo 60% da pontuação distribuída, haverá a Avaliação Suplementar com as seguintes características:

- Todo o conteúdo da disciplina.
- Valor: 100 pontos
- Pré-requisito: Resultado Final ≥ 20 e < 60
- Regra: $(\text{Resultado Final} + \text{Nota Prova Suplementar}) / 2$
- Média final para Aprovação: ≥ 60 pontos

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

CORRÊA, Henrique L.; CAON, Mauro. Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. Grupo GEN, 2012. E-book. ISBN 9788522479214. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522479214/>. Acesso em: 24 abr. 2024.

COSTA, Ricardo S.; JARDIM, Eduardo. Gestão de Operações de Produção e Serviços. Grupo GEN, 2017. E-book. ISBN 9788597013603. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597013603/>. Acesso em: 24 abr. 2024.

COBRA, Marcos. Marketing de Serviços. Grupo GEN, 2020. E-book. ISBN 9788597026146. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597026146/>. Acesso em: 24 abr. 2024.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

LOZADA, Gisele. Administração de produtos e serviços. Grupo A, 2016. E-book. ISBN 9788569726630. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788569726630/>. Acesso em: 24 abr. 2024.

CORRÊA, Henrique L.; GIANESI, Irineu Gustavo N. Administração Estratégica de Serviços, 2ª edição. Grupo GEN, 2018. E-book. ISBN 9788597018578. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597018578/>. Acesso em: 24 abr. 2024.

STICKDORN, Marc; SCHNEIDER, Jakob. Isto é design thinking de serviços. Grupo A, 2014. E-book.

ISBN 9788582602188. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788582602188/>. Acesso em: 24 abr. 2024.

COSTA, Ricardo S.; JARDIM, Eduardo. Gestão de Operações de Produção e Serviços. Grupo GEN,

2017. E-book. ISBN 9788597013603. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597013603/>. Acesso em: 24 abr. 2024.

TIGRE, Paulo B.; PINHEIRO, Alessandro M. Inovação em serviços e a economia do compartilhamento. Editora Saraiva, 2019. E-book. ISBN 9788571440432. Disponível em:

<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788571440432/>. Acesso em: 24 abr. 2024.