



UNIVERSIDADE FEDERAL DO VALE DO SÃO FRANCISCO
PLANO DE DISCIPLINA

| NOME | COLEGIADO | | CÓDIGO | SEMESTRE |
|--|---|---------------|---|----------|
| GESTÃO DE SERVIÇOS | Engenharia de Produção | | PROD0053 | 2018.2 |
| 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 | SISTEMAS DE SERVIÇOS ✓ 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 | QUALIDADE EM SERVIÇOS ✓ O planejamento programação e controle em serviços; ✓ Mensurando a qualidade em Serviços; | 10h | | |

| | | | |
|---|--|-----|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ✓ Os custos da não-qualidade; ✓ Conquista da qualidade em Serviços. ✓ Apresentação de artigos sobre Qualidade em serviços. | | |
| 3 | MEDINDO RESULTADOS <ul style="list-style-type: none"> ✓ Expectativas e percepção dos clientes; ✓ Ferramentas para monitoramento de desempenho; ✓ Estudos de casos em organizações em serviços. | 8h | |
| 4 | GESTÃO ESTRATÉGICA DE SERVIÇOS <ul style="list-style-type: none"> ✓ A visão estratégica em serviços; ✓ Entendendo o ambiente competitivo dos serviços; ✓ Estratégias competitivas em serviços.; ✓ Conquistando clientes no mercado; ✓ Benchmarking em serviços; ✓ Apresentação de artigos sobre Estratégia de serviços. | 18h | |

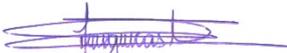
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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 |
|----------------|---|-----------------------|--------------------------|
| 06 / 09 / 2018 |  Ana Cristina G. Castro Silva Prof.ª Doutora em Eng. Industrial Colegiado de Engenharia de Produção SIAPE: 2728425 - UNIVASF | ____ / ____ / ____ | _____ _____ |