



UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO
PROGRAMA DE DISCIPLINA



Disciplina GESTÃO DE SERVIÇOS			Código ENP156	
Disciplina equivalente (nome e código):				
Departamento Engenharia de Produção			Unidade DEENP/ ICEA	
Carga Horária Semanal 04	Teórica 04	Prática 00	Duração/Semana 18	Carga Horária Semestral 60h ou 72 hora/aula
Ementa O papel e a natureza dos serviços, estratégia em serviços, conceito de serviço, projeto do sistema de entrega do serviço, gerenciamento da oferta e demanda, gestão de pessoas em serviços, modelos para avaliação da qualidade de serviço, os serviços e a tecnologia de informação. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO				
1. O PAPEL E A NATUREZA DOS SERVIÇOS 1.1 Natureza do serviço. 1.2 Compreendendo o setor de serviços.				
2. ESTRATÉGIA EM SERVIÇOS 2.1 Conceituando a estratégia de operações. 2.2 Formulação e desenvolvimento da estratégia.				
3. CONCEITO DE SERVIÇO 3.1 Definindo conceito de serviço.				
4. PROJETANDO O SISTEMA DE ENTREGA DO SERVIÇO 4.1 Esquematização do serviço. 4.2 Definindo as instalações de apoio. 4.3 Localização das instalações em serviços. 4.4 <i>Layout</i> de instalações de serviços: tipos e aplicações.				
5. GERENCIAMENTO DA OFERTA E DEMANDA 5.1 O comportamento da demanda em serviços. 5.2 Estratégias para administrar a demanda. 5.3 A natureza e elementos da fila.				
6. GESTÃO DE PESSOAS EM SERVIÇOS 6.1 Encontros de serviço. 6.2 O cliente como co-produtor.				
7. MODELOS PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇO 7.1 Processo de formação do nível de satisfação do cliente. 7.2 O modelo de qualidade em serviços das 5 lacunas. 7.3 Mensuração da qualidade em serviços. 7.4 Estratégias para fidelização e retenção de clientes. 7.5 Recuperação de clientes insatisfeitos e garantias do serviço.				
8. OS SERVIÇOS E A TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO 8.1 Papel da Tecnologia da Informação nos serviços.				



Bibliografia Básica

- 1) FITZSIMMONS, James A; FITZSIMMONS, Mona J. *Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação*. Porto Alegre: Bookman, 2010.
- 2) JOHNSTON, Robert; CLARK, Graham. *Administração de operações de serviço*. São Paulo: Atlas, 2002. 562 p.
- 3) CORRÊA, Henrique Luiz; CAON, Mauro. *Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes*. São Paulo: Atlas, 2002. 480 p.

.;

Bibliografia Complementar

- 1) LOVELOCK, Christopher H.; WRIGHT, Lauren. *Serviços: marketing e gestão*. São Paulo: Prentice hall, 2011.
- 2) ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary Jo. *Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente*. Porto Alegre: Bookman, 2003. 536 p.
- 3) KON, Anita. *Economia de serviços: teoria e evolução no Brasil*. Rio de Janeiro: Campus, 2004.
- 4) NORMANN, R. *Administração de serviços: estratégia e liderança na empresa de serviços*. São Paulo: Atlas, 1993.
- 5) SPILLER, E.S. *Gestão dos serviços em saúde*. São Paulo: FGV, 2009.
- 6) COSTA NETO, P. L O. MELLO, C.H.P. ; TURRIONI, J. B. SILVA, C.E.S. *Gestão do processo de desenvolvimento de serviços*. São Paulo: Atlas, 2010.

h/a é igual a 50 minutos