



UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA



FICHA DE COMPONENTE CURRICULAR

CÓDIGO: _____	COMPONENTE CURRICULAR: Gestão em Serviços	
UNIDADE ACADÊMICA OFERTANTE: Faculdade de Gestão e Negócios		SIGLA: FAGEN
CH TOTAL TEÓRICA: 45	CH TOTAL PRÁTICA: 15	CH TOTAL: 60

OBJETIVOS

Capacitar o aluno para identificar operações que por terem características específicas de serviços, exigem ferramentas de gestão da produção diferentes das tradicionais. Desenvolver as habilidades de utilização das ferramentas de gestão apropriadas para serviços. Capacitar os participantes para criticar e propor estruturas organizacionais adequadas a serviços

EMENTA

1. Sistemas de serviço
2. Estratégia de operações
3. Organização dos serviços
4. Modelo para avaliação da qualidade de serviços
5. Intervenções para melhoria da qualidade

f





PROGRAMA

1. Sistemas de serviço
 - 1.1. Modelos
 - 1.2. Características e elementos
2. Estratégia de operações
 - 2.1. Definição do conceito de serviço
 - 2.2. Definição do conceito de processo de operação
3. Organização dos serviços
 - 3.1. Estrutura organizacional
 - 3.2. Comportamento organizacional na linha de frente
 - 3.3. Organização do trabalho na linha de frente
 - 3.4. Gestão da qualidade das atividades de retaguarda em serviços
4. Modelo para avaliação da qualidade e eficiência em serviços
 - 4.1. Medindo a qualidade
 - 4.2. A customização de serviço
5. Intervenções para melhoria da qualidade
 - 5.1. O controle estatístico de processo
 - 5.2. Medidas de produtividade

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

- CORRÊA, Henrique L. Gestão de Serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo : Atlas, 2002.
- FITZSIMMONS, James A. Administração de Serviços: Operações, estratégias e Tecnologia da Informação. 2. ed. Porto Alegre: Bookman. 2000.
- HESKETT, James L; SASSER JR, W. Earl; HART, Christopher W. L. Serviços revolucionários: mudando as regras do jogo. São Paulo: Pioneira. 1994.
- MOREIRA, D. Administração da Produção e Operações. Editora Thonson. 2002.
- NORMANN, R. Administração de serviços. São Paulo: Atlas, 1993.
- QUINN, J.B. Empresas muito mais inteligentes. São Paulo: Makron Books, 1996.
- SLACK, N; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R. Administração da produção. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

f





BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

MILLER, J.L.; CRAIGHEAD, C.W.; KARWAN, K.R. Service recovery: a framework and empirical investigation. Journal of Operations Management, v.18, n.4, 2000.

VOSS, C.; ROTH, A.; CHASE, R.B. Experience, Service Operations Strategy and services as destinations: foundations and exploratory investigation. Production and Operations Management, v.17, n.3, p.247-266, 2008.

ZEITHAML, V.A.; PARASSURAMAN, A.; BERRY, L.L. Delivering quality service, New York, The Free Press, 1990.

APROVAÇÃO

28/09/11

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
Prof. Dr. João Benito de Oliveira Filho
Coordenador do Curso de Administração da Faculdade de
Carimbo e Assinatura do Coordenador do Curso
Gestão e Negócios - Portaria R. Nº. 1163/11

03/10/2011

UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA
Prof. Walter Gomes da Cunha
Diretor temporário da Faculdade de Gestão e Negócios - FAGEN
Carimbo e Assinatura do Diretor da Unidade
Portaria R. Nº. 1163/11



93