



DISCIPLINA: Administração de Serviços	
Vigência: a partir de [ano]/[semestre]	Período letivo: [conforme matriz]
Carga horária total: 30 h	Código: [ver sistema acadêmico]
CH Extensão: 0 h	CH Pesquisa: 0 h
CH Prática: 0 h	% EaD: 100 %
Ementa: A administração de operações de serviço. Relacionamento com clientes e fornecedores. Entrega de serviço (processos de serviço, capacidade produtiva do serviço, pessoas de serviço, estrutura). Administração do desempenho. Formulação e desenvolvimento de estratégia de serviço. Marketing de serviços.	

Conteúdos

UNIDADE I – INTRODUÇÃO À ADMINISTRAÇÃO DAS OPERAÇÕES DE SERVIÇO

- 1.1. Conceito de serviço
- 1.2. O papel dos serviços na economia
- 1.3. A natureza dos serviços
- 1.4. Estratégia em serviços

UNIDADE II – PROJETO DA EMPRESA DE SERVIÇOS

- 2.1. Desenvolvimento de novos serviços
- 2.2. O encontro de serviço
- 2.3. Qualidade em serviços
- 2.4. Serviços eletrônicos (e Service)
- 2.5. Localização das instalações de serviços
- 2.6. Instalações de apoio

UNIDADE III – GERENCIAMENTO DAS OPERAÇÕES DE SERVIÇOS

- 3.1. Gestão da oferta e demanda
- 3.2. Gestão de filas
- 3.3. Gestão de fornecedores de serviços
- 3.4. Gestão de bens facilitadores

Bibliografia básica

1. HESKETT, J. L. SASSER Jr., W. E., HART, C. W. L. Serviços Revolucionários. São Paulo: Pioneira, 1995.
2. GIANESE, I. G. CORRÊA, H. L. Administração estratégica de serviços. São Paulo: Atlas. 1994.
3. JOHNSTON, R. CLARK, G. Administração de Operações em serviço. São Paulo: Atlas, 2002.

Bibliografia complementar

1. NORMANN, R. Administração de serviços: estratégia e liderança na empresa de serviços. São Paulo: Atlas, 1993.
2. FENSTERSEIFER, J. E. Estratégia de produção e operações. Porto Alegre: Bookman, 2004.
3. CORRÊA, H. L. Teoria Geral da Administração: Abordagem Histórica da Gestão de Produção e Operações. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2003.