Plano de Ensino

Universidade Federal do Espírito Santo **Campus de Goiabeiras**
Curso: Administração - Noturno
Departamento Responsável: Departamento de Administração - CCJE
Data de Aprovação (Art. nº 91):
DOCENTE PRINCIPAL : DUARTE DE SOUZA ROSA FILHO Matrícula: 1648582

Qualificação / link para o Currículo Lattes: http://lattes.cnpq.br/8236063570229386
Disciplina: GESTÃO DE SERVIÇOS **Código:** ADM10787
Período: 2017 / 1 **Turma:** 01
Pré-requisito: **Carga Horária Semestral:** 60
Disciplina: ADM10387 - GESTÃO DE OPERAÇÕES I

Créditos: 4

Distribuição da Carga Horária Semestral

Teórica	Exercício	Laboratório
60	0	0

Ementa:

Os serviços na economia. A natureza dos serviços. Conceito de serviços. Estratégia de serviços. Projeto de um sistema de prestação de serviços. O encontro de serviços. Características das operações de serviços. Gestão da demanda em serviços. Organização dotrabalho em serviços. Medida de desempenho em serviços. Qualidade na linha de frente e na retaguarda. Gerenciamento de projetos em serviços.

Objetivos Específicos:
(Conceitos, habilidades, procedimentos e/ou competências definidos na Ementa. Os objetivos específicos irão oferecer elementos para a organização e/ou definição dos conteúdos programáticos.)

Conteúdo Programático:
(Unidades e/ou tópicos de conteúdos organizados para colocar em prática os conceitos, habilidades e/ou competências definidos na ementa e melhor explicitados nos objetivos específicos.)

1- EMENTA
Os serviços na economia. A natureza dos serviços. Conceito de serviços. Estratégia de serviços. Projeto de um sistema de prestação de serviços. O encontro de serviços. Características das operações de serviços. Gestão da demanda em serviços. Organização do trabalho em serviços. Medida de desempenho em serviços. Qualidade na linha de frente e na retaguarda. Gerenciamento de projetos em serviços.

2- OBJETIVOS
Ao final da disciplina, espera-se que os alunos estejam aptos a:
Conhecer, planejar, organizar, coordenar, analisar e elaborar organizações prestadoras de serviços, públicos e privados.
Capacitar alunos com conhecimento de técnicas, sistemas e melhorias usadas na gestão de operações em serviços.

3 - CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

1 Aula de Apresentação dos alunos e professor, definição de regras. Apresentação do programa da disciplina, objetivos, estratégias, conteúdo, bibliografia e sistema de avaliação. Introdução à administração de serviços.

2 Conceituação de serviços.

3 Características dos serviços em relação à manufatura.

4 Importância dos serviços na economia.

5 Estratégia de operações em serviços.

6 Consumidor em serviços. Qualidade e nível de serviço.

7 Projeto da empresa de serviços. Localização de serviços.

8 Gestão de operações de serviços (planejamento, programação e controle de serviços).

9 Gestão da demanda (estimativa de demanda).

10 Gestão da oferta e da capacidade de serviços.

11 Gestão de serviços públicos.

12 Avaliação de desempenho dos serviços.

Metodologia:
(Forma de desenvolvimento da disciplina, os recursos utilizados.)

Aulas expositivas dialogadas com auxílio do quadro, de apresentações de transparências com projetor (datashow), vídeos e estudo de casos.

O material de apoio à disciplina estará disponível na Internet, no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da UFES, endereço http://ava.ufes.br/, inclusive as orientações para os trabalhos.

Os alunos devem acessar o endereço do AVA e fazer o cadastro do seu nome de usuário e sua senha, uma única vez. Uma vez cadastrados podem usar a página do AVA e clicar em Categorias de Cursos, Campus de Goiabeiras, Departamento de Administração, sob o nome da disciplina Gestão de Serviços, onde devem fazer login e usar a senha servir para acessar a página da disciplina.

Critérios / Processo de avaliação da Aprendizagem :
(Concepção de avaliação adotada, os instrumentos a serem utilizados, as formas de avaliar, os critérios de correção, os pesos conferidos a cada instrumento.)

Os alunos serão avaliados através de apresentação de trabalhos de campo em grupo para avaliação e pela sua participação em sala de aula. O total da nota do semestre é de 10,0 pontos (100%). Poderão ser aplicadas provas surpresa, caso o desempenho da turma e a participação e colaboração dos alunos para o andamento dos trabalhos da disciplina não sejam considerados os mais adequados, a critério do professor.

Os pontos serão divididos como segue:
N1 Nota obtida na Prova 1 multiplicado pelo peso 0,8.
N2 Nota de participação, multiplicada pelo peso 0,2.
Média = (N1 + N2).

Situação Final: se a Média for > 7,0 o aluno estará aprovado, se não deverá prestar uma prova final.

Na apresentação de trabalhos de campo em grupo será observada a capacidade dos alunos de desenvolver a formulação de problemas e a solução dos mesmos por meio de raciocínio lógico. Além disso, observa-se a capacidade de síntese e objetividade no desenvolvimento dos conceitos. Deverão ser apresentadas as referências utilizadas e obedecidas as normas da ABNT.

As datas das apresentações serão coordenadas com os grupos pelo representante da turma.

ATENÇÃO:
O aluno deve estar presente, no mínimo, em 75% das aulas. Vale ressaltar que os alunos que não comparecerem a, pelo menos, 75% das aulas serão reprovados por falta independentemente dos resultados obtidos em outros quesitos do processo de avaliação, ressalvados os casos previstos pelas normas da UFES.
É de total responsabilidade de o aluno acompanhar sua freqüência. É permitida a ausência em até 25% (vinte e cinco por cento) das aulas da disciplina, ou seja, o equivalente a 15 faltas (ou 7 aulas e meia de 2 horas de duração) para uma carga horária de 60 horas-aula (30 encontros de 2 horas), embora não seja aconselhável a ausência.
Caso seja necessário e naqueles casos previstos em lei, o aluno deverá procurar a Pró-Reitoria de Graduação para solicitar amparo legal às suas atividades discentes. O professor da disciplina não aceitará nenhum tipo de atestado para compensar ou justificar faltas.

Bibliografia básica:
(Obras disponíveis na biblioteca e que deem conta de todo o conteúdo programático a ser desenvolvido.)

CORRÊA, H. L.; CAON, M. Gestão de Serviços. São Paulo: Atlas, 2002.
FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. Administração de serviços: operações, estratégia

e tecnologia da informação. 2ª. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
GRONROOS, Christian. Marketing: gerenciamento e serviços. Rio de Janeiro: Campus Elsevier, 2004.
HOFFMAN, K. Douglas; BATESON, John E. G. Marketing de serviços: textos e casos. Porto Alegre: Bookman, 2001.

Bibliografia complementar:
(Obras disponíveis na biblioteca e que deem conta de complementar e oferecer oportunidades de aprofundamento de todo o conteúdo programático a ser desenvolvido.)

Cronograma:
(Distribuição dos conteúdos programáticos a serem desenvolvidos nas aulas.)

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR
CORRÊA, Henrique L.; GIANESI, Irineu G. Just in Time, MRP II e OPT: um enfoque estratégico. São Paulo: Ed. Atlas, 1999.
CORRÊA, Henrique Luiz. Teoria Geral da Administração: abordagem histórica da gestão de produção e operações. São Paulo: Atlas, 2003.
CORRÊA, Henrique Luiz; CAON, Mauro. Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2008.
GIANESI, I.G.N.; CORRÊA, H.L. Administração estratégica de serviços: operações para satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 2006.
GRONROOS, Christian. Marketing: gerenciamento e serviços. Rio de Janeiro: Campus Elsevier, 2004.
HEIZER, Jay e RENDER, Barry. Administração de Operações: bens e serviços. Rio de Janeiro: LTC, 2001.
HOFFMAN, K. Douglas; BATESON, John E. G. Marketing de serviços: textos e casos. Porto Alegre: Bookman, 2001.
JOHNSTON, Robert e CLARK, Graham. Administração de operações de serviço. São Paulo: Atlas, 2002.
LOVELOCK, Christopher; WIRTZ, Jochen ; HEMZO, M. A. . Marketing de Serviços: Pessoas, Tecnologia e Estratégia. 7. ed. São Paulo: Pearson Education, 2011.
PAIVA, E. L.; CARVALHO Jr, J. M. de; FENSTERSEIFER, J. E. Estratégia de produção e de operações. Porto Alegre: Bookman, 2004.
SALERNO, M.S. (org.). Relação de Serviço: Produção e Avaliação. São Paulo: Editora SENAC, 2001.
SLACK, Nigel; CHAMBERS, S.; HARLAND, C.; HARRISON, A.; JOHNSTON, R.; BETTS, Alan. Gerenciamento de operações e de processos: Princípios e práticas de impacto estratégico. Porto Alegre: Bookman, 2008.
WOMACK, J.P.; JONES, D. T.; ROOS, D. A máquina que mudou o mundo. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

Observação:

Para comunicar-se e marcar horário para atendimento individual com o professor Duarte os alunos poderão utilizar o e-mail duartesrf@gmail.com, fora do horário das aulas, na sala 41, do Edifício dos Departamentos.

O professor divulgará as notas da disciplina através da página da disciplina na Internet.