



**CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**

Plano de Ensino							
Universidade Federal do Espírito Santo				Campus:	Goiabeiras		
Curso:	Administração Noturno						
Departamento Responsável:	de Administração						
Data de Aprovação (Art. nº 91):	Portaria Normativa n.º 40/2007 de 12/12/2007 publicada no D.O.U. de 13/12/2007 e republicada no D.O.U. de 29/12/2010						
Docente Responsável:	Marcos Paulo Valadares de Oliveira						
Qualificação/link para o Currículo Lattes:	http://lattes.cnpq.br/3069678438581411						
Disciplina:	Gestão de Serviços			Código:	ADM10787		
Pré-requisito:	ADM10387			Carga Horária Semestral:	60		
Créditos:	Distribuição da Carga Horária Semestral						
	04	Teoria	Exercício	Laboratório			
		60		---		---	
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.						
Objetivos Específicos:	Ao final da disciplina, espera-se que os alunos estejam aptos a conhecer, planejar, organizar, coordenar, analisar e otimizar organizações prestadoras de serviços.						
Conteúdo Programático:	Unidades: <ol style="list-style-type: none">1. Conceituação de serviços.2. Estratégia em serviços3. Projeto de uma empresa de serviços4. Localização das instalações de serviços5. Gerenciamento das operações de serviços6. Qualidade e produtividade em serviços						
Metodologia:	Aulas expositivas, transparências e Estudo de Casos. Exercícios estruturados; Provas e trabalhos em grupo. O material de apoio à disciplina estará disponível no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da UFES, endereço http://ava.ufes.br/ sob o número 10787.						

<p>Critérios / Processo de Avaliação da Aprendizagem:</p>	<p>AVALIAÇÃO</p> <p>N1 – Um trabalho prático* a ser desenvolvido durante o curso (em pequenos grupos formados com no máximo 3 alunos) N2 – Exercícios estruturados/Estudos dirigidos/Estudos de Caso**</p> <p>* se o número de aulas permitir haverá uma pequena apresentação dos trabalhos visando a troca de experiências na turma ** sem data programada, podendo acontecer em qualquer dia de aula. Em caso de ausência do aluno sem justificativa válida perante a Pró-reitoria de Graduação, esta atividade não será repostada.</p> <p>Média = (N1+ N2) / 2 Se média > = 7,0 aprovado, se não prova final</p> <p>Nas atividades avaliativas será observado 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 das questões conceituais.</p> <p>ATENÇÃO:</p> <p>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 frequência. 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.</p>
<p>Bibliografia Básica:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. CORRÊA, H. L.; CAON, M. Gestão de Serviços. São Paulo: Atlas, 2002. 2. FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação. 2ª. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2005. 3. GRONROOS, Christian. Marketing: gerenciamento e serviços. Rio de Janeiro: Campus Elsevier, 2004. 4. HOFFMAN, K. Douglas; BATESON, John E. G. Marketing de serviços: textos e casos. Porto Alegre: Bookman, 2001.

Bibliografia Complementar:	<ol style="list-style-type: none"> 1. CORRÊA, Henrique Luiz; CAON, Mauro. Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2008. 2. GIANESI, I.G.N.; CORRÊA, H.L. Administração estratégica de serviços: operações para satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 2006. 3. JOHNSTON, Robert e CLARK, Graham. Administração de operações de serviço. São Paulo: Atlas, 2002. 4. LOVELOCK, Christopher; WIRTZ, Jochen ; HEMZO, M. A. . Marketing de Serviços: Pessoas, Tecnologia e Estratégia. 7. ed. São Paulo: Pearson Education, 2011. 5. SALERNO, M.S. (org.). Relação de Serviço: Produção e Avaliação. São Paulo: Editora SENAC, 2001. 6. 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. 7. WOMACK, J.P.; JONES, D. T.; ROOS, D. A máquina que mudou o mundo. Rio de Janeiro: Campus, 1992.
----------------------------	--

CRONOGRAMA DE AULA

Obs: a programação poderá sofrer pequenas alterações e ajustes ao longo do curso.

AULA	TEMA
1	Apresentação da Disciplina
2	Unidade 1
3	Unidade 1
4	Unidade 1
5	Unidade 1
6	Unidade 2
7	Unidade 2
8	Unidade 2
9	Unidade 2
10	Unidade 3
11	Unidade 3
12	Unidade 3
13	Unidade 3
14	Unidade 4
15	Unidade 4
16	Unidade 4

17	Unidade 4
18	Unidade 4
19	Unidade 5
20	Unidade 5
21	Unidade 5
22	Unidade 5
23	Unidade 5
24	Unidade 6
25	Unidade 6
26	Unidade 6
27	Unidade 6
28	Apresentação de Trabalhos
29	Apresentação de Trabalhos
30	Apresentação de Trabalhos
31	Prova Final

OBSERVAÇÕES GERAIS

A critério do professor e conforme o número de alunos matriculados, este programa poderá ser modificado.