|  |  |
| --- | --- |
| **PLANO DE ENSINO** | |
| **DISCIPLINA** | Carga horária Semestral |
| **GESTÃO DE SERVIÇOS** | 60 horas |
| **Professores que ministram a disciplina:** | Semestre |
| FRANCISCO PAULO DO NASCIMENTO | 8º. |

|  |
| --- |
| **Ementa:**  Aspectos administrativos e gerenciais, econômicos e mercadológicos, contábeis e financeiros. Qualidade em serviços. O estado da arte em Gestão de Serviços. Cenários futuros em Gestão de Serviços. |

|  |
| --- |
| **Objetivos:**  **Geral:**  Propiciar ao aluno a construção de conhecimento sobre as principais práticas de gestão de serviços, a compreensão da perspectiva sistêmica do setor de serviços e suas relações com clientes, fornecedores e mercado, bem como reflexão crítica sobre as competências, habilidades e métodos gerenciais necessários à gestão de prestação de serviços à vista da necessidade de agregação de valor e de aumento de competitividade das empresas.  **Específicos:**  Ao final do semestre o aluno deverá ser capaz de:  - conhecer e compreender as teorias e práticas adotadas na gestão de serviços;  - compreender as relações do setor de serviços com clientes, fornecedores e mercado;  - analisar e elaborar projetos de operações de serviços;  - avaliar estratégias competitivas de negócios de serviços;  - dominar técnicas gerenciais de gestão de serviços;  - compreender as relações de setor de serviços com as funções de administração. |

|  |
| --- |
| **Conteúdo:**  UNIDADE I  Serviços: natureza e conceitos;  Características dos serviços;  Aspectos estratégicos em gestão de serviços;  Importância e participação na economia;  Tendências empresarias;  Os clientes e as novas exigências;  Qualidade da operação gestão de serviço;  Fatores críticos em gestão de serviços;  Inovação e criatividade em serviços;  Os serviços como diferencial competitivo;  Tipologias de clientes de serviços  Empreendedorismo e oportunidades no setor de serviços;  UNIDADE II  Prevenção de perda e recuperação de clientes de serviços;  Falhas na prestação de serviços;  Sistemas de feedback em prestação de serviços;  Marketing e serviços: comportamento do consumidor;  A gestão de serviços e gestão de pessoas;  Formação de preços em serviços;  Gestão de logística e redes de distribuição em serviços;  Elaboração de projeto de novos serviços;  Poka Yoke em gestão de serviços. |

|  |
| --- |
| **Estratégias de Ensino:**  Aulas expositivas e participativas, abordando questões teóricas contextualizadas com ênfase na reflexão crítica; exercícios práticos; trabalhos de pesquisa, leitura prévia dirigida, estudo de caso, mapas conceituais.  Os recursos pedagógicos serão livros-texto, textos, reportagens, quadro branco, pincel, data-show, filmes e palestras. |

|  |
| --- |
| **Avaliação:**  A avaliação objetivará verificar a aprendizagem, pelos alunos, dos conteúdos ministrados. Avaliará, ainda, a propriedade da prática pedagógica adotada com os objetivos da disciplina.  Será observadaa frequência mínima de 75% (setenta e cinco por cento) das aulas para aprovação do aluno, independentemente das notas obtidas.  Poderão ser realizadas até três avaliações de aprendizagem.  A cada avaliação será atribuída nota na escala de 0 a 10,0.  Será aprovado o aluno que obtiver média igual ou superior a 6,0 (seis) nas duas primeiras avaliações e tiver frequência de, no mínimo, 75% das aulas.  O aluno que alcançar média igual ou superior a 4,0 e inferior a 6,0 (seis) e tiver frequência mínima de 75% das aulas terá direito a prestar avaliação final.  Será aprovado o aluno que, tendo feito a prova final, obtiver nota média igual ou superior a 6,0. Essa nota média será a média simples entre a nota da avaliação final e a média das duas primeiras avaliações.  A avaliação será realizada em cada unidade por um conjunto de recursos:  - Provas individuais, escritas, presenciais ...................................................................... 7,0  - Trabalhos escritos, presenciais, em grupos de até três alunos..................................... 3,0  Total ............................................................................................................................. 10,0 |

|  |
| --- |
| **Bibliografia:**  **Básica:**  CORRÊA, Henrique L. e CAON, Mauro. **Gestão de serviços**: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2006.  GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços**: operações para satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 2007.  JONHSTON, Robert; CLARK, Graham. **Administração de operações de serviços***.* São Paulo: Atlas, 2002.**Complementar:**  FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços**. Porto Alegre: Bookman, 2000.  SPILLER, Eduardo Santiago *et al.* **Gestão de serviços e marketing interno**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2006. |

###### Programação de Atividades

A programação pode ser alterada de acordo com a velocidade do desenvolvimento e do aproveitamento, pelos alunos, das atividades curriculares de cada tema.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| DATASAULAS | TEMAS DAS AULAS | LEITURA BÁSICA | | LEITURA COMPLEMENTAR | | ATIVIDADES |
| 06/02 | Acolhida ao aluno. Normas de trabalho. Apresentação de Plano de Ensino. Aula introdutória. | --- | | --- | | Interação com a turma.  Acordos de convivência. Afetividade. Filme. |
| 09/02 | Serviços: natureza e conceitos.  Importância na economia | Corrêa e Caon, cap. ½ | | Corrêa e Gianesi,  Cap. 1 | | Aula expositiva, participativa. Exercícios. |
| 13/02 | Tendências empresariais. Os clientes e novas exigências. | Nogueira, cap. 1 | | Nogueira, cap. 3 | | Aula expositiva e participativa. Exercícios. |
| 16/02 | Perspectiva antropológica do consumo. Novos paradigmas da competição. | Corrêa e Gianesi,  Cap. 4 e 5 | | Texto HSM | | Aula expositiva e participativa. Exercícios. |
| 23/02 | Os serviços como diferencial competitivo. Estudo de caso. | Corrêa e Gianesi, cap. 3 | | Texto HSM | | Aula expositiva e participativa. Exercícios. |
| 27/02 | Aspectos estratégicos dos serviços. Fatores de qualidade em serviços. | Nogueira, Cap. 4 | | Corrêa e Gianesi, Cap. 1 | | Aula expositiva e participativa. Exercícios. |
| 01/03 | Tipologias de clientes de serviços. | Corrêa e Caon, cap. 3 | | Corrêa e Gianesi, Cap. 9 | | Aula expositiva e participativa. Exercícios. |
| 05/03 | Criatividade e inovação em serviços. | Anotações de aula do Professor Francisco Paulo. Diálogo livre. | | | | |
| 08/03 | Empreendedorismo e oportunidades no setor de serviços | Diálogo sobre novos paradigmas de negócios | | | | |
| 12/03 | Temas da Unidade I | Primeira parte da Avaliação da Unidade I. Exercícios em grupo. Dinâmica | | | | |
| 15/03 | Temas da Unidade I |
| 19/03 | Temas da Unidade I |
| 22/03 | Práticas avaliativas. Entrega e correção de trabalhos. | | | | | |
| 26/03 | Revisão de temas da Unidade I | Exercícios e perguntas para reforço de aprendizagem de  temas da unidade I. Aula interativa. | | | | |
| 29/03 | Aula de contexto | | | | | |  | | Exercícios e perguntas para reforço de aprendizagem de  Temas da unidade I. Aula interativa. |
| 02/04 | **Segunda parte da avaliação da primeira Unidade. Prova individual, escrita** | | | | | |  | |  |
| 05/04 | Devolução da prova e correção conjunta. Atendimento aos alunos. | | | | | |  | |  |
| 09/04 | Recuperação de clientes insatisfeitos. | Nogueira, Cap. 10 | | Nogueira, cap. 12 | Aula expositiva e exercícios | | |
| 06/04 | Falhas na prestação de serviços. Como evitá-las | Corrêa e Gianesi cap. 4 | | Corrêa e Gianesi, Cap. 7 | Aula expositiva e exercícios | | |
| 16/04 | Sistemas de feedback em serviços. Objetivos e modelos de pesquisa. | Corrêa e Caon, cap. 9 | | Corrêa e Caon, cap. 3 | Aula expositiva e exercícios | | |
| 19/04 | Marketing e serviços. Comportamento do consumidor. | Corrêa e Caon, cap. 6 | | Nogueira, cap. 9 | Aula expositiva e exercícios | | |
| 23/04 | Serviços e Recursos humanos | Corrêa e Caon, cap. 6 | | Nogueira, cap. 9 | Aula expositiva e exercícios | | |
| 26/04 | Serviços e recursos humanos. | Corrêa e Caon, cap. 4 | | Corrêa e Gianesi, Cap. 9 | Aula expositiva e exercícios | | |
| 24/04 | Serviços e logísticas. Redes de atendimento. | Corrêa e Caon, cap. 4 | | Corrêa e Gianesi, Cap. 9 | Aula expositiva e exercícios | | |
| 30/04 | Serviços e qualidade da operação. Medidas de desempenho | Corrêa e Gianesi, cap. 9 | | Corrêa e Caon, cap. 3 | Aula expositiva e exercícios | | |
| 03/05 | Temas da Unidade II | Primeira parte da Avaliação da Unidade II. Exercícios em grupo. Dinâmica | | | | |
| 07/05 | Temas da Unidade II |
| 07/05 | Temas da Unidade II |
| 14/05 |  |  | | | | |
| 17/05 | Revisão de temas da Segunda Unidade | Exercícios e perguntas para reforço de aprendizagem  de temas da unidade II. Aula interativa. | | | | |
| 21/05 | **Continuação da 2a avaliação – Prova individual, escrita** | | | | | |
| 24/05 | Devolução das prova e correção conjunta. Revisão preparatória para prova final | | | | | |
| 28/05 | Terceirização | Texto HSM |  | | Aula expositiva e exercícios | | |
| 31/05 | Prestação de serviços internos | Texto HSM |  | | Aula expositiva e exercícios | | |
| 04/06 | Acordos de nível de serviços | Nascimento, apostila |  | | Aula expositiva | | |
| 14/06 | **Avaliação final** | | | | | | |