



UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAPÁ
PRÓ-REITORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO

PLANO DE ENSINO

1. IDENTIFICAÇÃO

Curso: Administração
Disciplina: Administração Estratégica de Serviços (optativa)
Ano Letivo: 2015
Semestre: Primeiro
Turno: Noite
Carga Horária: 75h
Nome do Professor: Glauber Ruan Barbosa Pereira, M.Sc.

2. EMENTA

Aspectos administrativos e gerenciais, econômicos e mercadológicos, contábeis e financeiros. Sua importância econômica. Como as empresas desta atividade podem se diferenciar das demais na competição. Projeto de uma empresa de serviço. Segmentação, posicionamento e definições de estratégias competitivas. Gestão da capacidade e demanda. Gestão dos gargalos, administração de filas. Qualidade em serviços. Cenários futuros.

3. OBJETIVOS DA DISCIPLINA

3.1 Objetivo Geral

Compreender o universo da gestão estratégica de serviços de forma sistêmica, por meio da integração e do aperfeiçoamento de suas funções de gestão, operação e serviços, visando atingir uma posição competitiva e diferenciada.

3.2 Objetivos específicos

- Entender a estruturação de empresas prestadoras de serviços
- Detalhar os elementos do marketing de serviços
- Aplicar as teorias administrativas à realidade das empresas prestadoras de serviços
- Apresentar as formas de comercialização de serviços

4. METODOLOGIA DE ENSINO

- Aula expositiva e dialógica
- Seminários Temáticos
- Estudos e discussões sobre os conceitos e as práticas da administração estratégica de

serviços

- Trabalhos em grupo e/ou individuais
- Discussão de Estudos de casos
- Pesquisa em empresas com a temática administração estratégica de serviços através da internet
- Uso de vídeos no contexto da administração estratégica de serviços
- As aulas serão práticas e expositivas e serão intercaladas com estudos de caso

5. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- A importância dos serviços para a economia
- Conceituação sobre a gestão de serviços
- Natureza e tipos de serviços
- Gestão do relacionamento com o cliente (CRM)
- Terceirização e gestão do nível de serviço
- Estratégia em operações de serviços
- Gestão da capacidade e demanda
- Layout, gargalos e gestão de filas.
- Gestão da qualidade em serviços
- Marketing de serviços
- Logística aplicada aos clientes

6. SISTEMA DE AVALIAÇÃO

Para o aluno ser aprovado é necessário, além da frequência mínima de 75% do total das aulas ministradas, obter o mínimo da nota 5,0 (cinco) no resultado final da disciplina.

A obtenção da nota final dar-se-á através de provas, trabalhos, seminários e processos afins, dependendo das características específicas dos tópicos abordados, cabendo ao professor de cada estabelecer as normas e os critérios de avaliação.

A nota final será calculada pela média aritmética simples dos instrumentos avaliativos, onde será adotada uma escala de zero a dez.

7. BIBLIOGRAFIA

7.1 BIBLIOGRAFIA BÁSICA

COSTA NETO, Pedro Luiz de Oliveira; MELLO, Carlos Henrique Pereira; SILVA, Carlos Eduardo Sanches;

TURRIONI, João Batista. **Gestão do processo de desenvolvimento de serviços**. São Paulo: Atlas, 2010.

DALLEDONNE, Jorge. **Gestão de serviços**. São Paulo: Senac-SP, 2009.

7.2 BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

CORREA, Henrique L.; CAON, Mauro. **Gestão de serviços**: lucratividade por meio de operações de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2002.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços**: operações, estratégia e tecnologia da informação. 4ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

GIANESI, Irineu G. Nogueira; Correa, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços**: operações para a satisfação do cliente. São Paulo: Atlas, 1994.