LOQ4259 - Processos de Desenvolvimento de Serviços

Service Industry Processes

Créditos-aula: 2
Créditos-trabalho: 0
Carga horária: 30 h
Ativação: 01/01/2021
Departamento: Engenharia Química
Curso (semestre ideal): EP (7)

Objetivos

Fornecer uma visão geral da indústria de serviços. Desenvolver projeto de criação de um novo serviço.

Provide an overview of the service industry. Develop a project to create a new service.

Docente(s) Responsável(eis)

5840560 - Marco Antonio Carvalho Pereira

Programa resumido

Introdução a Indústria de Serviços.Características Essenciais e diferenciadoras de Serviços.Projeto de Novo Serviço: Planejamento estratégico, Concepção do Serviço, Processos, Instalações. Avaliação e Melhoria.

Introduction to Service Industry. Essential and Differential Services Features. Cycle of Services. New Service Design: StrategicPlanning. Service Conception. Processes. Facilities. Evaluation and Improvement.

Programa

Características Essenciais e diferenciadoras de Serviços. Ciclo de Serviços.Projeto de Novo Serviço: Planejamento estratégico (Forças de Porter, Posicionamento Estratégico). Concepção do Serviço(Conceito de Serviço. Benchmarking. SERVQUAL. Geração e Seleção de Ideias. Pacote de Serviços. Especificações deServiço). Processos (Blue Print. Padronização. Entrega do Serviço. Recrutamento e Treinamento). Instalações (Seleção eLocalização. Gestão de Evidências Físicas. Projeto do Espaço Físico. Estudo da Capacidade Produtiva). Avaliação e Melhoria

Introduction to Service Industry. Essential and Differential Services Features. Cycle of Services. New Service Design: StrategicPlanning (Porter Forces, Strategic Positioning). Service Conception (Concept of Service, Benchmarking, SERVQUAL, Generationand Selection of Ideas, Service Package, Service Specifications). Processes (Blue Print, Standardization, Service Delivery,Recruitment and Training). Facilities (Selection and Location, Physical Evidence Management, Physical Space Project,Productive Capacity Study). Evaluation and Improvement.

Avaliação

Método: Aulas Expositivas; trabalhos em grupo; exercícios individuais e palestras.
Critério: Avaliação individual (Peso entre 20-40%) e do projeto realizado em equipe (peso entre 60-80%)
Norma de recuperação: NF = (MF + PR)/2, onde NF é a média final da segunda avaliação, MF é a média final da primeira avaliação e PR é a nota darecuperação.

Bibliografia

CARVALHO, M. M. (organizadora) e outros. Gestão de Serviços: Casos Brasileiros. Atlas. 2013CORREA, H. C. e CAON, M. Gestão de Serviços: Lucratividade por meio de operação e de satisfação dos clientes. Atlas, 2014FITZSIMMONS, J.; FITZSIMMONS, M.J. Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação. PortoAlegre: Bookman, 2000.GIANESI, I e CORREA, H. Administração Estratégia de Serviços, ATLAS, 1995 – SPJOHNSTON, R. e CLARK, G. Administração e Operações de Serviços. Atlas, 2001LOVELOCK, C.H.; WRIGHT, L. Serviços: marketing e gestão. São Paulo: Saraiva, 2001.MELLO, C. H. P.; NETO, P. L. O. C.; TURRIONI, J.B. SILVA, C. E. S. Gestão do Processo de Desenvolvimento de Serviços.Atlas. 2010NORMANN, R. Administração de Serviços. São Paulo. Atlas. 1992.Bibliografia complementar será indicada ao longo do curso.

Requisitos

LOQ4239 - Administração e Organização I (Requisito fraco)