

# LOQ4259 - Processos de Desenvolvimento de Serviços

## Service Industry Processes

Créditos-aula: 2

Créditos-trabalho: 0

Carga horária: 30 h

Ativação: 01/01/2024

Departamento: Engenharia Química

Curso (semestre ideal): EP (7)

## Objetivos

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: Strategic*

*Planning. Service Conception. Processes. Facilities. Evaluation and Improvement.*

## Docente(s) Responsável(eis)

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

## Programa resumido

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 de Serviço). Processos (Blue Print. Padronização. Entrega do Serviço. Recrutamento e Treinamento).

Instalações (Seleção e Localização. Gestão de Evidências Físicas. Projeto do Espaço Físico. Estudo da Capacidade Produtiva).

Avaliação e Melhoria. Desenvolvimento de atividade prática extensionista junto à micro e pequenos empreendedores da região (proposta de melhoria de um serviço existente). Visita (viagem didática complementar) a uma empresa prestadora de serviços para compreender o funcionamento de um sistema produtivo neste tipo de empresa.

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

## Programa

Aulas expositivas e dialogadas; dinâmicas, projetos e trabalhos em grupo; exercícios individuais; e, seminários, debates e palestras.

*Introduction to Service Industry. Essential and Differential Services Features. Cycle of Services.*

*New Service Design: Strategic Planning (Porter Forces, Strategic Positioning). Service*

*Conception (Concept of Service, Benchmarking, SERVQUAL, Generation and 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. Development of practical extension activities with micro and small entrepreneurs in the region (proposal to improve an existing service). Visit (complementary didactic trip) to a service provider company to understand the operation of a production system in this type of company.*

## Avaliação

**Método:** Média Aritmética dos Projetos, Trabalhos, Exercícios e outras atividades avaliativas realizadas no decorrer da disciplina, considerando as questões relativas às Competências (Conhecimento, Habilidade e Atitude, que incluem a presença e participação dos alunos nas aulas) desenvolvidas

**Critério:**  $NF = (MF + PR)/2$ , onde MF é a média final da avaliação e PR é uma prova de recuperação

**Norma de recuperação:** CARVALHO, M. M. (organizadora) e outros. Gestão de Serviços: Casos Brasileiros. Atlas. 2013

CORREA, H. C. e CAON, M. Gestão de Serviços: Lucratividade por meio de operação e de satisfação dos clientes. Atlas, 2014

FITZSIMMONS, J.; FITZSIMMONS, M.J. Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação. Porto Alegre: Bookman, 2000.

GIANESI, I e CORREA, H. Administração Estratégia de Serviços, ATLAS, 1995 – SP

JOHNSTON, R. e CLARK, G. Administração e Operações de Serviços. Atlas, 2001

LOVELOCK, 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. 2010

NORMANN, R. Administração de Serviços. São Paulo. Atlas. 1992.

Bibliografia complementar será indicada ao longo do curso.

## Bibliografia

6046221 - Camila Fabricio Poltronieri

## Requisitos

LOQ4239 - Administração e Organização I (Requisito fraco)