**PLANO DE ENSINO**

**ENP156 – Gestão de Serviços**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Disciplina**  **ENP 156 Gestão de Serviços** | | **Turma**  **11** |
| **Professor**  **Wagner Ragi Curi Filho** | **Departamento/Unidade**  **DEENP/ICEA** | |
| **Critérios de Avaliação** | | |
| * + Serão 3 avaliações individuais sem consulta sendo a primeira valendo 25,0 pontos e as demais 20,0 pontos, 1 trabalho em grupo no valor de 25,0 pontos e dois exercícios avaliativos em grupo em sala de aula com valor de 5,0 pontos cada um.   + Avaliação 1: Conteúdo até a aula 9.   + Avaliação 2: Conteúdo da aula 11 a 20.   + Avaliação 3: Conteúdo da aula 22 a 30. * Trabalho a ser apresentado em sala e organizado uma parte escrita para entrega. | | |
| **Horário de Atendimento** | | |
| * O horário de atendimento aos alunos de ENP 014 serão na segunda de 16:00 às 18:00h com e terça de 19:00 às 21:00. . * Outros horários podem ser agendados previamente. * [www.icea.ufop.br/professores/wagner\_ragi\_curi\_filho](http://www.icea.ufop.br/professores/wagner_ragi_curi_filho) * [WAGNER@DEENP.UFOP.BR](mailto:WAGNER@DEENP.UFOP.BR) | | |

**Planejamento das Aulas (sujeito a mudanças no decorrer do semestre)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aula** | **Data** | **Conteúdo Previsto** |
| 1 | 22-02 | Apresentação da disciplina - Características e elementos do serviços Cáp 2 – Correa e Caon |
| 2 | 23-02 | Características e elementos do serviços Cáp 2 – Correa e Caon |
| 3 | 02-03 | A gestão da qualidade das atividades de linha de frente – cáp3 Correa e Caon |
| 4 | 03-03 | A gestão da qualidade das atividades de linha de frente – cáp3 Correa e Caon |
| 5 | 09-03 | Não haverá aula |
| 6 | 10-03 | As instalações de apoio – cáp 9 - Fitzsimmons e Fitzsimmons – Exceto a parte de balanceamento de linha |
| 7 | 16-03 | Exercício avaliativo |
| 8 | 17-03 | Gestão dos recursos humanos em serviços – Cáp 6 – Correa e Caon |
| 9 | 23-03 | Exercícios |
| 10 | 24-03 | Avaliação 1 – 25,0 pontos |
| 11 | 30-03 | Blueprint,- Material de apoio |
| 12 | 31-03 | Desenvolvimento de novos serviços - – Cáp 4 – Fitzsimmons e Fitzsimmons |
| 13 | 06-04 | Desenvolvimento de novos serviços - – Cáp 4 – Fitzsimmons e Fitzsimmons |
| 14 | 07-04 | A Estratégia em Serviços – Cáp 3 Correa e Caon |
| 15 | 13-04 | Exercício avaliativo |
| 16 | 27-04 | Balanced Score Card – CAP 2 – Kaplan e Norton |
| 17 | 28-04 | Balanced Score Card – CAP 2 – Kaplan e Norton |
| 18 | 04-05 | Apresentação de Trabalho – parte 1 |
| 19 | 05-05 | Apresentação de Trabalho – parte 1 |
| 20 | 11-05 | Exercícios |
| 21 | 12-05 | Avaliação 2 – 25,0 pontos |
| 22 | 18-05 | Emprego, produtividade e avaliação do desempenho dos serviços Gadrey in Salerno ( cáp 1) |
| 23 | 19-05 | Emprego, produtividade e avaliação do desempenho dos serviços Gadrey in Salerno( cáp 1) |
| 24 | 25-05 | Mutação dos sistemas produt. e competências profissionais: a produção industrial de serviço Cáp 2. Zarifian in Salerno |
| 25 | 26-05 | Mutação dos sistemas produt. e competências profissionais: a produção industrial de serviço Cáp 2. Zarifian in Salerno |
| 26 | 01-06 | Valor, organização e compet. na prod. de serviços – esboço de um modelo de prod. de serv. Cáp 3. Zarifian in Salerno |
| 27 | 02-06 | Orientação par ao trabalho |
| 28 | 08-06 | Apresentação de Trabalho – parte 2 |
| 29 | 09-06 | Apresentação de Trabalho – parte 2 |
| 30 | 15-06 | Exercícios |
| 31 | 16-06 | Avaliação 3 – 25,0 pontos |
| 32 | 22-06 | Entrega e discussão sobre a Avaliação 3 |
| 33 | 23-06 | Entrega e discussão sobre a Avaliação 3 |
| 34 | 29-06 | Atendimento para exame especial |
| 35 | 30-06 | Atendimento para exame especial |
| 36 | 06-07 | Exame especial |

**Atenção:** No planejamento acima, cada “aula” corresponde a duas aulas de 50 minutos.

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

1) FITZSIMMONS, James A; FITZSIMMONS, Mona J. *Administração de serviços:* operações, estratégia e tecnologia de informação. Porto Alegre: Bookman, 2010.

2) JOHNSTON, Robert; CLARK, Graham. *Administração de operações de serviço.* São Paulo: Atlas, 2002. 562 p.

3) CORRÊA, Henrique Luiz; CAON, Mauro. *Gestão de serviços:* lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2002. 480 p.

4) Zarifian, P. Relação de Serviço: produção e avaliação. São Paulo: SENAC 2001.

5) NIVEN, P.R. *Balanced Scorecard Passo a passo:e elevado desempenho e mantendo resultados*. Qualitymark: Rio de Janeiro, 2005.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

1) LOVELOCK, Christopher H.; WRIGHT, Lauren. *Serviços:* marketing e gestão. São Paulo: Prentice hall, 2011.

2) ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary Jo. *Marketing de serviços:* a empresa com foco no cliente. Porto Alegre: Bookman, 2003. 536 p.

3) KON, Anita. *Economia de serviços:* teoria e evolução no Brasil. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

4) NORMANN, R. *Administração de serviços:* estratégia e liderança na empresa de serviços. São Paulo: Atlas, 1993.

5) [SPILLER,](http://www.livrariacultura.com.br/scripts/busca/busca.asp?palavra=SPILLER,+EDUARDO+SANTIAGO&modo_busca=A) E.S. *Gestão dos serviços em saúde*. São Paulo: FGV, 2009.

6) [COSTA NETO,](http://www.livrariacultura.com.br/scripts/busca/busca.asp?palavra=COSTA+NETO,+PEDRO+LUIZ+DE+OLIVEIRA&modo_busca=A) P. L O. MELLO, C.H.P. ; TURRIONI, J. B. SILVA, C.E.S. *Gestão do processo de desenvolvimento de serviços.* São Paulo: Atlas, 2010.