



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE

Reconhecida pelo Decreto Estadual nº 3.444, de 8 de agosto de 1997

Ano	2022	
Tp. Período	Anual	
Curso	ADMINISTRAÇÃO (010/I)	
Disciplina	1120/I - ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS	Carga Horária: 68
Turma	ADN/I	
Local	IRATI	

PLANO DE ENSINO

EMENTA

A natureza dos serviços. Administração de serviços. Cultura organizacional baseada em serviços. Gestão da qualidade. Endomarketing e Empowerment.

I. Objetivos

Capacitar o discente a:

- Reconhecer a importância da administração de serviços no contexto geral das organizações empresariais;
- Utilizar ferramentas de gestão apropriadas para serviços;
- Propor estruturas organizacionais adequadas a serviços;
- Analisar e discutir a organização e o conteúdo do trabalho em serviços.

II. Programa

1- INTRODUÇÃO

- a) Diferença entre bem físico e serviço
- b) Tipos de ofertas
- c) Importância dos serviços na economia
- d) Fatores que desencadearam o crescimento dos serviços

2- CARACTERÍSTICAS DE SERVIÇOS

- a) Características dos serviços
- b) A relação dos serviços com o marketing

3- QUALIDADE EM SERVIÇOS

- a) A avaliação da qualidade do serviço sob a ótica do cliente
- b) O ciclo de serviço
- c) Os momentos da verdade em serviços
- d) Critérios de avaliação da qualidade em serviços
- e) O Modelo dos 5 Hiatos
- f) Método de avaliação da qualidade em serviço

III. Metodologia de Ensino

- Aulas expositivas e dialogadas;
- Trabalhos em grupo;
- Leituras dirigidas;
- Recursos áudio-visuais (quadro negro, data-show, vídeos e internet);
- Estudos de caso.

IV. Formas de Avaliação

a) No 1º semestre serão avaliados 10,0 pontos com realização das atividades abaixo especificadas:

- estudos de caso, individual e em grupo;
- pesquisas;
- prova descritiva.

b) No 2º semestre serão avaliados 10,0 pontos com a realização das atividades abaixo especificadas:

- estudos de caso, individual e em grupo;
- pesquisas;
- apresentações de seminários;
- prova.

Destaca-se que para uma avaliação continuada, é oportunizado aos alunos, várias formas de avaliação, conforme citadas, acima. Todas as atividades avaliativas, após a correção pelo docente, serão entregues aos acadêmicos e junto com os mesmos, a professora comentará sobre as questões e respostas das atividades avaliativas. De modo que ocorra uma recuperação de conteúdo, pelos discentes.

Próximo ao término do semestre, aos alunos que não obtiverem nota 7,0 na disciplina ou aluno que opte por aumentar sua nota, será oportunizado a realização de uma prova que substituirá todas as atividades avaliativas desenvolvidas no semestre. A prova valerá até 10,0 pontos.

V. Bibliografia



UNIVERSIDADE ESTADUAL DO CENTRO-OESTE

Reconhecida pelo Decreto Estadual nº 3.444, de 8 de agosto de 1997

Ano	2022	
Tp. Período	Anual	
Curso	ADMINISTRAÇÃO (010/I)	
Disciplina	1120/I - ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS	Carga Horária: 68
Turma	ADN/I	
Local	IRATI	

PLANO DE ENSINO

Básica

CORRÊA, H. L.; CAON, M. Gestão de Serviços: Lucratividade por meio de operações de satisfação dos clientes. São Paulo. Atlas. 2002

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação. 6ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2011.

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. Administração Estratégica de Serviços: operações para a experiência e satisfação do cliente. 2ª ed. São Paulo: Atlas. 2018.

Complementar

- HOFFMANN, K. D.; BATESON, J. E. G. Princípios de marketing de serviços: conceitos, estratégias e casos. 2ª ed. São Paulo: Pioneira Thomson Learning. 2006.

- KOTLER, P., ARMSTRONG, G. Princípios de marketing. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 15ª ed., 2015.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. Serviços: marketing e gestão. São Paulo: Saraiva. 2003.

APROVAÇÃO

Inspetoria: DEADM/I

Tp. Documento: Ata Departamental

Documento: 295

Data: 17/08/2022