

FORMULÁRIO Nº 13 – <i>ESPECIFICAÇÃO DA DISCIPLINA/ATIVIDADE</i>		
CONTEÚDO DE ESTUDOS		
ADMINISTRAÇÃO		
NOME DA DISCIPLINA/ATIVIDADE	CÓDIGO	criação ( ) ALTERAÇÃO: NOME ( ) CH ( )
GESTÃO DE SERVIÇOS E ATENDIMENTO AO CLIENTE	STE00020	
DEPARTAMENTO/COORDENAÇÃO DE EXECUÇÃO: EMPREENDEDORISMO E GESTÃO		
CARGA HORÁRIA TOTAL: 60	TEÓRICA: 60	PRÁTICA: ESTÁGIO:
DISCIPLINA/ATIVIDADE: OBRIGATÓRIA ( X )	OPTATIVA ( )	AC ( )
OBJETIVOS DA DISCIPLINA/ATIVIDADE:		
FORNECER AOS DISCENTES UMA VISÃO SISTÊMICA E ABRANGENTE DAS OPERAÇÕES DE SERVIÇOS E SUAS RELAÇÕES COM CLIENTES, FORNECEDORES E MERCADO.		
DESCRIÇÃO DA EMENTA:		
A evolução do setor de serviços na economia. Características de sistemas de serviços. Relacionamento com Clientes e Satisfação de Clientes. Qualidade em Serviços. Projetos do serviço e comunicação com os diferentes participantes do processo. Produtividade em Serviços. Estrutura Organizacional. Atendimento ao cliente e constrangimentos associados ao trabalho em serviços.		
BIBLIOGRAFIA BÁSICA:		
BERRY, L; PARASURAMAN, A. e ZEITHAML, V. <b>A Excelência Em Serviços</b> . Rio de Janeiro: Editora Saraiva, 2014.		
FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. <b>Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação</b> . 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.		
HOFFMAN, K. Douglas, BATESON, John E. G.; IKEDA, Ana Akemi e CAMPOMAR, Marcos Cortez. <b>Princípios de Marketing e Serviços</b> . São Paulo: Cengage Learning, 2010.		
VÁRIOS AUTORES. <b>Gestão de Serviços: Casos Brasileiros</b> . São Paulo: Atlas Editora, 2013.		
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:		
BIASCA, Rodolfo E. <b>Resizing: reestruturando, planejando e recriando a empresa para conseguir competitividade</b> . Rio de Janeiro: Campus, 1995.		
CORRÊA, Henrique Luiz; CAON, Mauro. <b>Gestão de serviços: Lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes</b> . São Paulo: Atlas, 2006.		
DISNEY INSTITUTE. <b>O Jeito Disney De Encantar Os Clientes</b> . Rio de Janeiro: Saraiva Editora, 2011.		
GIANESI, Irineu G. Nogueira. <b>Administração estratégica de serviços: operação para a satisfação do cliente</b> . São Paulo: Atlas, 1994.		
Kotler, P. Hayes, T. Bloom, P. <b>Marketing de Serviços Profissionais</b> . São Paulo: Ed. Editora Manole, 2002.		
KOTLER, Philip; HAYES, Thomas; BLOOM, Paul N. <b>Marketing de serviços profissionais: estratégias inovadoras para impulsionar sua atividade, sua imagem e seus lucros</b> . 2. ed. Barueri: Manole, 2002.		
LOVELOCK, Christopher H; WRIGHT, Lauren. <b>Serviços: marketing e gestão</b> . São Paulo: Saraiva, 2001.		
MINTZBERG, Henry. <b>Criando organizações eficazes: estruturas em cinco configurações</b> . 2. ed. São Paulo: Atlas, 2003.		

---

COORDENADOR

DATA 29/10/2012

---

CHEFE DE DEPTO/COORDENADOR

DATA 29/10/2012