

Plano de Ensino de GESTÃO DE SERVIÇOS E ATENDIMENTO AO CLIENTE

Dados da Disciplina

Carga Horária: 60 Horas.

Créditos: 04

Professor: Favio Toda

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.

Objetivos

- ❖ Facilitar a inserção dos alunos no campo da gestão de serviços e de clientes, desenvolvendo as suas competências (CHA).
- ❖ Caracterizar as organizações, suas formas e práticas administrativas em gestão estratégica de serviços e de clientes.
- ❖ Atualizar a discussão sobre gestão estratégica na área de Serviços, introduzindo temas e abordagens contemporâneas;
- ❖ Apresentar e discutir as funções básicas do gestor e das melhores práticas de gestão no contexto nacional e internacional.

Cronograma

Aulas	Objetivos	Metas	Atividades
Aula 1	Apresentação: disciplina, plano de ensino e proposta de trabalho.	Contrato acadêmico entre professor e alunos.	Diálogo/ Revisão
Aula 2	Examinar a importância da Liderança em Serviços	Desenvolver a atitude positiva para a importância do Serviço na estratégia competitiva	Aula expositiva, Exercício de pesquisa
Aula 3	Discutir sobre a visão dos clientes sobre qualidade em serviços	Desenvolver a habilidade em pesquisas para identificar as expectativas dos clientes	Aula expositiva, Vídeo Flores Debate sobre artigo
Aula 4	Identificar as deficiências na qualidade em serviços	Desenvolver a habilidade de identificar as potenciais falhas da prestação de serviços	Aula expositiva, Debate sobre artigo
Aula 5	Avaliar os problemas em não saber as expectativas	Desenvolver a habilidade identificar as potenciais falhas da prestação de serviços	Aula expositiva, Debate sobre artigo
Aula 6	Avaliação parcial individual e sem consulta.		P1
Aula 7	Observar sobre a importância de especificações corretas sobre a qualidade em serviços	Desenvolver a habilidade de desenvolver especificações para um bom serviço	Aula expositiva, Debate sobre artigo
Aula 8	Identificar problemas no desempenho interno na prestação do serviço	Desenvolver conhecimentos e habilidades na gestão de pessoas	Aula expositiva, Debate sobre artigo Vídeo Hospital
Aula 9	Avaliar o impacto de promessas não atendidas	Desenvolver a atitude sobre a importância da comunicação na gestão de serviços	Aula expositiva, Debate sobre artigo
Aula 10	Avaliar Estratégias para buscar a qualidade em serviços	Aprimorar conhecimentos e habilidades para uma gestão de qualidade	Aula expositiva, Debate sobre artigo
Aula 11	Avaliação parcial individual e sem consulta.		P2
Aula 12	Discutir sobre Desafios Gerenciais da Gestão de Serviços – 2ª Chamada	Ampliar o conhecimento sobre os desafios e inovação na área de	Aula expositiva 2ª chamada de

	Justificada de P1 ou P2	Serviços.	P1 ou P2
Aula 13	Apresentação dos trabalhos		Apresentação
Aula 14	Apresentação dos trabalhos		Apresentação
Aula 15	VS - Verificação Suplementar para todos os alunos com notas entre 4.0 e 5.9. Todo assunto tratado neste plano de ensino.		VS

Avaliação

É condição essencial para aprovação a presença em 75% das aulas. Haverá no mínimo uma chamada por aula (equivalente aos quatro tempos de aula). No caso de duas chamadas por aula, cada chamada valerá a presença por dois tempos de aulas.

A avaliação da disciplina incluirá o acompanhamento das atividades realizadas durante a disciplina:

1. Avaliações individuais, parciais e sem consulta (70%)

- i. A primeira avaliação versará de todo assunto tratado neste plano de ensino até o dia da prova. (25%)
- ii. A segunda avaliação versará de todo assunto tratado neste plano de ensino até o dia da prova (incluindo o conteúdo da primeira avaliação). (25%)
- iii. Avaliação dos livros do semestre (20%). Será avaliada juntamente com a P2, e VS.

2. Atividades sobre os artigos (10%) e trabalho (20%)

Livros da Bibliografia Básica

Livros da Bibliografia Básica	
1	Berry, L. Parasuraman, A. Zeithaml, V. A Excelência Em Serviços. Editora Saraiva, 2014.
2	FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.
3	HOFFMAN, K. Douglas, BATESON, John E. G.; IKEDA, Ana Akemi e CAMPOMAR, Marcos Cortez. Princípios de Marketing e Serviços. São Paulo: Cengage Learning, 2010.
4	VÁRIOS AUTORES. Gestão de Serviços: Casos Brasileiros. São Paulo: Atlas Editora, 2013.

Livros da Bibliografia Complementar

Livros da Bibliografia Complementar

1	BIASCA, Rodolfo E. Resizing : reestruturando, planejando e recriando a empresa para conseguir competitividade. Rio de Janeiro: Campus, 1995.
2	CORRÊA, Henrique Luiz; CAON, Mauro. Gestão de serviços: Lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes . São Paulo: Atlas, 2006.
4	DISNEY INSTITUTE. O Jeito Disney De Encantar Os Clientes . Rio de Janeiro: Saraiva Editora, 2011.
4	GIANESI, Irineu G. Nogueira. Administração estratégica de serviços: operação para a satisfação do cliente . São Paulo: Atlas, 1994.
5	Kotler, P. Hayes, T. Bloom, P. Marketing de Serviços Profissionais . São Paulo: Ed. Editora Manole, 2002.
6	KOTLER, Philip; HAYES, Thomas; BLOOM, Paul N. Marketing de serviços profissionais: estratégias inovadoras para impulsionar sua atividade, sua imagem e seus lucros . 2. ed. Barueri: Manole, 2002.
7	LOVELOCK, Christopher H; WRIGHT, Lauren. Serviços: marketing e gestão . São Paulo: Saraiva, 2001.
8	MINTZBERG, Henry. Criando organizações eficazes: estruturas em cinco configurações . 2. ed. São Paulo: Atlas, 2003.