

---

## CARACTERIZAÇÃO DE ATIVIDADE ACADÊMICA

### Identificação

**Atividade Acadêmica:** 061158 - Gestão de Serviços

**Período Letivo:** 2024/1

**Carga Horária Total:** 60 horas-aula

**Créditos Acadêmicos:** 04

**Distribuição da Carga Horária:**

Teoria: 60 horas-aula

### Competências

Projetar, implementar e melhorar, continuamente, sistemas produtivos, processos e produtos, considerando os limites éticos, legais e ambientais da sua atuação.

Analisar os impactos sistêmicos das suas ações, no que tange, inclusive, às questões éticas, responsabilidades sociais e ambientais.

Projetar e desenvolver produtos e serviços inovadores, considerando os aspectos estratégicos das empresas.

Compreender conceitos essenciais aplicados em Operações de Serviços.

Analisar as especificidades dos serviços industriais.

Analisar as especificidades dos serviços destinados ao consumidor final.

Compreender a conexão de produtos (bens) e serviços na oferta de soluções.

Aplicar conceitos relativos ao pós-venda e ao relacionamento com clientes.

### Conhecimentos

O papel dos serviços na economia.

Tipos de serviços e suas características.

Formação da expectativa e percepção em serviços.

Pesquisas de satisfação e de qualidade percebida em serviços.

Falhas em serviços e recuperação do serviço.

Relacionamento em serviços.

Pós-vendas.

Processos em serviços.

Capacidade e demanda em serviços.

A oferta de soluções em contexto de serviços industriais e em contexto de serviços para o consumidor final.

A relação das operações de serviços com a sustentabilidade ambiental.

### **Metodologias, técnicas e recursos de ensino e aprendizagem**

As aulas online são projetadas considerando a aprendizagem ativa dos alunos, a partir de uma abordagem investigativa, desafiadora e colaborativa. Que poderão utilizar fóruns para o desenvolvimento de discussão assíncrona e troca de material entre os participantes e web conferências para ampliação de discussões sincrônicas (dentro do AVA). Para expansão e aprofundamento dos conhecimentos, utilizam-se um conjunto de ferramentas: Arquivos para postagem e compartilhamento; Portfólio individual para registro de dúvidas e apreensões pessoais em relação a atividade; Página Wiki para desenvolvimento de atividades de escrita colaborativa; Questionários para composição de questões e resposta cujo material é armazenado em uma base de dados; Tarefas para implementação e descrição de atividades com possibilidades de entrega em arquivo ou texto on-line; Lições com roteiros que permitem a disponibilização de conteúdo em forma de páginas seguidas por perguntas; além disso, aulas remotas (gravação de vídeos das aulas e eventos realizados pela Universidade que são disponibilizados no AVA).

### **Metodologias, técnicas e recursos de avaliação**

A avaliação da aprendizagem, de caráter contínuo e processual, será realizada de forma presencial (consolidada no Grau B) e pelo acompanhamento do desenvolvimento da aprendizagem do aluno articulada as atividades à distância (Grau A). Serão utilizados instrumentos e metodologias variadas, caracterizados, em sua concepção, pela interdisciplinaridade e contextualização de conhecimentos como: participação crítica e reflexiva em fóruns; estudos de casos; projetos de aprendizagem; elaboração de produções textuais, e provas.

### **Bibliografia básica**

BATESON, John E. G.; HOFFMAN, K. Douglas. **Marketing de serviços**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001-2003.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 7. ed. Porto Alegre: AMGH, 2014. Disponível em: <[http://www.biblioteca.asav.org.br/biblioteca\\_s/aceso\\_login.php?cod\\_acervo\\_acessibilidade=5003597&aceso=aHR0cHM6Ly9vbmhpbmUubWluaGFiaWJsaW90ZWVhLmNvbS5ici9ib29rcy85Nzg4NTgwNTUzMjIx&label=aceso%20restrito](http://www.biblioteca.asav.org.br/biblioteca_s/aceso_login.php?cod_acervo_acessibilidade=5003597&aceso=aHR0cHM6Ly9vbmhpbmUubWluaGFiaWJsaW90ZWVhLmNvbS5ici9ib29rcy85Nzg4NTgwNTUzMjIx&label=aceso%20restrito)>. 26 abr. 2018.

LOVELOCK, Christopher H.; WIRTZ, Jochen; HEMZO, Miguel Angelo. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e estratégia**. 7. ed. São Paulo: Pearson, 2011. Disponível em: <[http://www.biblioteca.asav.org.br/biblioteca\\_s/aceso\\_login.php?cod\\_acervo\\_acessibilidade=5007669&aceso=aHR0cDovL1VuaXNpbm9zLmJ2My5kaWdpdGFscGFnZXMuY29tLmJyL3VzZXJzL3B1Ym9yY2F0aW9ucy85Nzg4NTc2MDU4ODg1&label=aceso%20restrito](http://www.biblioteca.asav.org.br/biblioteca_s/aceso_login.php?cod_acervo_acessibilidade=5007669&aceso=aHR0cDovL1VuaXNpbm9zLmJ2My5kaWdpdGFscGFnZXMuY29tLmJyL3VzZXJzL3B1Ym9yY2F0aW9ucy85Nzg4NTc2MDU4ODg1&label=aceso%20restrito)>. Acesso em: 26 abr. 2018.

---

## Bibliografia complementar

HOFFMAN, K. Douglas et al. **Princípios de marketing de serviços: conceitos, estratégias, casos**. São Paulo: Cengage Learning, 2010. Disponível em: <[http://www.biblioteca.asav.org.br/biblioteca\\_s/aceso\\_login.php?cod\\_acervo\\_acessibilidade=5036329&aceso=aHR0cHM6Ly9iaWJsaW90ZWNhdmlydHVhbC5jZW5nYWdlLmNvbS9saWJyYXJ5X2Jvb2tzP2Jvb2s9NDc0JmXpYnJhcnk9ODM5&label=aceso%20restrito](http://www.biblioteca.asav.org.br/biblioteca_s/aceso_login.php?cod_acervo_acessibilidade=5036329&aceso=aHR0cHM6Ly9iaWJsaW90ZWNhdmlydHVhbC5jZW5nYWdlLmNvbS9saWJyYXJ5X2Jvb2tzP2Jvb2s9NDc0JmXpYnJhcnk9ODM5&label=aceso%20restrito)>. Acesso em: 26 out. 2018.

SAFARI, Arsalan. **A new quantitative-based performance management framework for service operations**. Knowledge & Process Management, Nova Jersey, v. 23, n. 4, p. 307-319, Oct. 2016. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=119806434&lang=pt-br&site=eds-live>>. Acesso em: 04 jun. 2018.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em: <[http://www.biblioteca.asav.org.br/biblioteca\\_s/aceso\\_login.php?cod\\_acervo\\_acessibilidade=5004735&aceso=aHR0cHM6Ly9vbmXpbmUubWluaGFiaWJsaW90ZWNhLmNvbS5ici9ib29rcy85Nzg4NTIyNDgzMTA1&label=aceso%20restrito](http://www.biblioteca.asav.org.br/biblioteca_s/aceso_login.php?cod_acervo_acessibilidade=5004735&aceso=aHR0cHM6Ly9vbmXpbmUubWluaGFiaWJsaW90ZWNhLmNvbS5ici9ib29rcy85Nzg4NTIyNDgzMTA1&label=aceso%20restrito)>. Acesso em: 30 abr. 2018.

JUNG, HOsang; LEE, Chi-Guhn; WHITE, Chelsea. **Socially responsible service operations management: an overview**. Annals of Operations Research, Germany, v. 230, n.1, p. 1-16, July, 2015. Disponível em: <<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=103107165&lang=pt-br&site=eds-live>>. Acesso em: 04 jun. 2018.

OSTROM, Amy L. et al. **Service Research Priorities in a Rapidly Changing Context**. Journal of Service Research, [S. l.], v. 18, n. 2, 2015. Disponível em: <<http://jsr.sagepub.com.ez101.periodicos.capes.gov.br/content/18/2/127.full.pdf+html>>. Acesso em: 30 abr. 2018.