

**PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO**  
**PLANO DE ENSINO**

ANO E SEMESTRE				
2020/1				
<b>PROFESSOR(A)</b>				
Noel Torres Júnior				
<b>DISCIPLINA</b>				
Gestão de Operações em Serviços				
CÓDIGO	CRÉDITOS	CARGA HORÁRIA	HORÁRIO	DIA DA SEMANA
CAD009 GO	02	30	8:30 – 12:15	Sexta-feira (segundo bimestre)
<b>AUTORIZA A OFERTA DE MATRÍCULA NA MODALIDADE DISCIPLINA ISOLADA?</b>				
<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim – Número de vagas: 5				
<b>AUTORIZA OFERTA DE MATRÍCULA DE GRADUANDO NA MODALIDADE DISCIPLINA ELETIVA?</b>				
<input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> Sim – Número de vagas (até 2 vagas): 2				
<b>A DISCIPLINA É MINISTRADA EM IDIOMA ESTRANGEIRO?</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Sim Qual:				
<b>LINHA DE PESQUISA À QUAL A DISCIPLINA É VINCULADA</b>				
<input checked="" type="checkbox"/> Estratégia, Marketing e Inovação(Operações) <input type="checkbox"/> Estudos Organizacionais, Trabalho e Sociedade <input type="checkbox"/> Finanças				
<b>PROJETO(S) DE PESQUISA APROVADO(S) EM ÓRGÃO(S) DE FOMENTO QUE PODE(M) SER VINCULADO(S) À DISCIPLINA</b>				
N.A.				
<b>AGÊNCIA(S) DE FOMENTO</b>				
N.A.				

**NÚMERO DE PROTOCOLO DO REGISTRO/DA APROVAÇÃO NA PLATAFORMA BRASIL (se for o caso)**

N.A.

## EMENTA

Serviços: importância, conceito e características. Classificação e análise dos principais sistemas de operações em serviços. Planejamento, programação e controle dos sistemas de operações em serviços. A busca pela qualidade e produtividade na gestão de operações em serviços. O desenvolvimento de novos serviços.

## PROGRAMA

### **SERVIÇOS: IMPORTÂNCIA, CONCEITO E CARACTERÍSTICAS**

### **CLASSIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS PRINCIPAIS SISTEMAS DE OPERAÇÕES EM SERVIÇOS**

- Diferentes Tipologias de Serviços

### **PLANEJAMENTO, PROGRAMAÇÃO E CONTROLE DOS SISTEMAS DE OPERAÇÕES EM SERVIÇOS.**

- Proposta de Valor
- Estratégia de Operações em Serviços

### **CLASSIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS PRINCIPAIS SISTEMAS DE OPERAÇÕES EM SERVIÇOS**

- Industrialização dos Serviços
- Evolução da Gestão de Operações em Serviços

### **A BUSCA PELA QUALIDADE E PRODUTIVIDADE NA GESTÃO DE OPERAÇÕES EM SERVIÇOS.**

- Produtividade em serviços

### **PLANEJAMENTO, PROGRAMAÇÃO E CONTROLE DOS SISTEMAS DE OPERAÇÕES EM SERVIÇOS.**

- Gestão da Capacidade em Serviços
- O Estudo do Trabalho em Serviços# 07
- Conceitos Básicos sobre Qualidade em Serviços
- O Encontro de Serviços

### **O DESENVOLVIMENTO DE NOVOS SERVIÇOS.**

- Desenvolvimento de Novos Serviços

## BIBLIOGRAFIA

BATESON, J. E.G. Perceived Control and the Service Encounter, In: Czepiel, J. A.; Solomon, M. R.; Surprenant, C. F. The Service Encounter: managing Employee/Customer Interaction in Service Businesses, New York: Lexington Books, p. 67-82, 1985.

BITNER, M. J.; BROWN, S. W. The service imperative, Business Horizons, vol. 51, p. 39-46, 2008

BOWEN, J.; FORD, R. C. Managing Service Organizations: Does Having a "Thing" Make a Difference? Journal of Management, v. 28, n. 3, p. 447-469, 2002.

CHASE, R. B. Where does the customer fit in a service operation?, Harvard Business Review, Nov./Dec., p. 137-42, 1978.

CHASE, R. B.. Revisiting “Where does the customer fit in a service operation?”: Background and Future Development of Contact Theory. In: MAGLIO, P. P.; KIELISZEWSKI, C. A.; SPOHRER, J. C. (Editors). Handbook of Service Science, Springer Science+Business Media, 2010, p. 11-17.

COOK, D. P; GOH, C.; CHUNG, C. H. Service typologies: A state of the art survey, Production and Operations Management, Vol. 8 No. 3, p. 318-338, 1999.

CZEPIEL, J. A. et al. Service Encounters: An Overview, In: Czepiel, J. A.; Solomon, M. R.; Surprenant, C. F. The Service Encounter: managing Employee/Customer Interaction in Service Businesses, New York: Lexington Books, p. 67-82, 1985.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J.. Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia de informação. Porto Alegre: Bookman, 6º Edição, 2010.

FREI, F. X. Breaking the trade-off between efficiency and service, Harvard Business Review, Nov., p. 92-101, 2006.

GRONROOS, C. Service Management and Marketing: managing the Service Profit Logic. 4. ed. Chichester: Wiley, 2015. Cap.04, p. 93-126

GRÖNROOS, C.; OJASALO, K. Service productivity Towards a conceptualization of the transformation of inputs into economic results in services, Journal of Business Research, Vol. 57, p. 414-423, 2004.

JO BITNER, M. et al. Customer contributions and roles in service delivery. International Journal of Service Industry Management, v. 8, n. 3, p. 193–205, ago. 1997.

JOHNSTON, R.; JONES, P. Service productivity: Towards understanding the relationship between operational and customer productivity, International Journal of Productivity and Performance Management, Vol. 53, No. 3, p. 201-213, 2004.

LOVELOCK, C. H. Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights, Journal of Marketing, Vol. 47, p. 9-20, 1983.

LOVELOCK, C. H.; GUMMESSON, E. Whither Services Marketing? In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives, Journal of Service Research, Vol. 7, No. 1, p.20-41, 2004.

LOVELOCK, C.; WIRTZ, J.; HEMZO, M. A., Marketing de Serviços: pessoas, tecnologia e estratégia, São Paulo: Pearson Prentice Hall, 7º Edição, 2011.

MACHUCA, J. A.D.; GONZALEZ-ZAMORA, M. del M.; AGUILAR-ESCOBAR, V. G. Service Operations Management research, Journal of Operations Management, v.25, p. 585–603, 2007.

METTERS, R. The Neglect of Service Science in the Operations Management Field, In: MAGLIO, P. P.; KIELISZEWSKI, C. A.; SPOHRER, J. C. (Editors). Handbook of Service Science, Springer Science+Business Media, 2010, p. 309-319.

### TEXTOS E DOCUMENTOS DISPONÍVEIS NA WEB

Os textos trabalhados na disciplina podem ser adquiridos no portal de periódicos da Capes.

### SISTEMA DE AVALIAÇÃO

Resenhas – uma por aula (individual ou em dupla)	30 pontos
Seminário (Individual ou em grupo)	30 pontos
Ensaio (Individual ou em grupo)	40 pontos

### INFORMAÇÕES ADICIONAIS