

Programa Analítico de Disciplina

EPR 316 - Operações em Serviços

Departamento de Engenharia de Produção e Mecânica - Centro de Ciências Exatas e Tecnológicas

Catálogo: 2019

Número de créditos: 4
Carga horária semestral: 60h
Carga horária semanal teórica: 4h
Carga horária semanal prática: 0h
Semestres: II

Objetivos

O objetivo é apresentar conceitos do setor de serviços aos estudantes de maneira a ressaltar a importância da atuação do engenheiro de produção em outros ambientes que não a manufatura. A conceituação e a natureza dos serviços apresentam a relevância deste setor da economia. A abordagem de estratégia aplicada a serviços caracteriza mais adequadamente a atuação profissional do engenheiro no desenvolvimento de estratégias a serem aplicadas a serviços. O desenvolvimento de novos serviços busca aplicar conceitos que vão da inovação à solução de problemas em serviços. Portanto, a apresentação de uma abordagem distinta daquela apresentada para indústria manufatureira visa preparar o engenheiro de produção na sua inserção no mercado de trabalho.

Ementa

O papel dos serviços na economia. A natureza dos serviços. Estratégia de serviços. Desenvolvimento de novos serviços. Encontro de serviços.

Pré e co-requisitos

EPR 190 e EPR 351

Oferecimentos obrigatórios

Não definidos

Oferecimentos optativos

| Curso | Grupo de optativas |
|------------------------|--------------------|
| Engenharia de Produção | Geral |

EPR 316 - Operações em Serviços

| Conteúdo | | | | | |
|---|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Unidade | T | P | ED | Pj | To |
| 1. O papel dos serviços na economia 1. Definições de serviços 2. Dependência da manufatura sobre os serviços 3. Evolução econômica 4. Estágios do desenvolvimento econômico 5. A natureza do setor de serviços 6. A economia da nova experiência 7. Fontes de crescimento do setor de serviços | 8h | 0h | 0h | 0h | 8h |
| 2. A natureza dos serviços 1. Introdução 2. Classificação dos Serviços 3. O pacote de Serviços 4. Características diferenciadoras dos serviços 5. Serviços como sistemas abertos | 12h | 0h | 0h | 0h | 12h |
| 3. Estratégia de serviços 1. Introdução 2. Visão estratégica dos serviços 3. Ambiente competitivo em serviços 4. Estratégias competitivas em Serviços 5. Clientes e mercado 6. O papel competitivo das informações em Serviços 7. A cadeia virtual de valor | 16h | 0h | 0h | 0h | 16h |
| 4. Desenvolvimento de novos serviços 1. Introdução 2. Inovação tecnológica em novos serviços 3. O método blueprinting do serviço 4. Posicionamento Estratégico pela Estrutura do Processo 5. Taxonomia para o projeto do sistema de serviços 6. Abordagens genéricas para o projeto do sistema de serviços | 16h | 0h | 0h | 0h | 16h |
| 5. Encontro de serviços 1. A tríade do encontro de Serviço 2. A organização do serviço 3. O pessoal da linha de Frente 4. O cliente | 8h | 0h | 0h | 0h | 8h |
| Total | 60h | 0h | 0h | 0h | 60h |

(T)Teórica; (P)Prática; (ED)Estudo Dirigido; (Pj)Projeto; Total(To)

| Planejamento pedagógico | |
|-------------------------|--|
| Carga horária | Itens |
| Teórica | Apresentação de conteúdo oral e escrito com o apoio de equipamento (projektor, quadro-digital, TV, outros); Apresentação de conteúdo oral e escrito em quadro convencional; e Seminários |

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://siadoc.ufv.br/validar-documento> com o código: ZB34.MH3L.P492

| | |
|---------------------|----------------------|
| Prática | <i>Não definidos</i> |
| Estudo Dirigido | <i>Não definidos</i> |
| Projeto | <i>Não definidos</i> |
| Recursos auxiliares | <i>Não definidos</i> |

EPR 316 - Operações em Serviços

Bibliografias básicas

| Descrição | Exemplares |
|--|------------|
| FITZSIMMONS, James A. Administração de serviços : operações, estratégia e tecnologia da informação / James A. Fitzsimmons, Mona J. Fitzsimmons ; tradução: Lene Belon Ribeiro. Porto Alegre : Bookman, 2010. | 5 |
| GIANESI, Irineu G. N. (Irineu G. Nogueira). Administração estratégica de serviços : operações para a satisfação do cliente. São Paulo : Atlas, 2007. | 7 |
| JOHNSTON, Robert, Administração de operações de serviço / Robert Johnston, Graham Clark ; tradução Ailton Bomfim Brandão. -S ão Paulo : Atlas, 2002. | 0 |

Bibliografias complementares

| Descrição | Exemplares |
|--|------------|
| GAITHER, N.; FRAZIER, G. Administração da produção e operações. 8. ed. São Paulo: Thomson. 548p. | 28 |
| JACOBS, F. Robert. Administração da produção e de operações : o essencial / F. Robert Jacobs, Richard B. Chase ; tradução: Teresa Cristina Felix de Souza. Porto Alegre : Bookman, 2009. | 4 |
| SLACK N.; CHAMBERS S.; HARLAND C.; HARRISON A. & JOHHSTON R. Administração da produção. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2002. | 44 |