

GESTÃO DE PROCESSOS E SERVIÇOS

Ementa

A evolução histórica dos serviços na economia. Relação: cliente x satisfação. Atendimento ao cliente e constrangimentos associados ao trabalho em serviços. Definição e integração de processos. Metodologia. Tomada de decisões. Mudanças e melhorias nos negócios da organização.

Plano de Aula

1. O que são serviços
2. Marketing de serviços
3. Processos gerenciais
4. Gestão dos processos em serviços
5. Melhoria de processos e competitividade

Bibliografia

CHIAVENATO, I. Administração:

teoria, processo e prática. 5. ed. Barueri, SP: Manole, 2014. CORRÊA, H. L.; CORRÊA, C. A.

Administração de produção e de operações: manufatura e serviços: uma abordagem estratégica. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2013. KOTLER, P.; KELLER, K. L.

Administração de Marketing. 14. ed. Pearson Brasil, 2012. BARBARÁ, S. (org.). Gestão por processos: fundamentos, técnicas e modelos de implementação. Rio de

Janeiro: Qualitymark, 2006. CAMPOS, E. R. Metodologia de

gestão por processos. Campinas: Unicamp, 2003. CAXITO, F. Produção:

fundamentos e processos. 2. ed. Curitiba: Iesde, 2019. MELLO, C. H. P. ISO 9001:

2000: Sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços. São Paulo, SP: Atlas, 2002.

VALLE LIMA, S. M.

(org.). Mudança organizacional: teoria e gestão. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2003.