

FORMULÁRIO DE CRIAÇÃO DE DISCIPLINA
CD-01

1	NOME DO PROGRAMA: Programa de Pós-Graduação em Administração - Mestrado Acadêmico em Administração				
2	Proposta de				
	<input checked="" type="checkbox"/> Criação de disciplina	<input type="checkbox"/> Exclusão de disciplina da grade curricular	<input type="checkbox"/> Mudança de denominação da disciplina	<input type="checkbox"/> Alteração do nº de créditos da disciplina	<input type="checkbox"/> Alteração de pré-requisitos
					<input type="checkbox"/> Outro _____ _____
3	DISCIPLINA				
	Nome: <u>Administração de Serviços</u>				
	Departamento responsável	Departamento de Ciências Administrativas (CAD)			
	Data da Anuência do Departamento:	24 / 08 / 2021	Anexar documento		
	Área de Concentração:	Gestão e Organizações			
	Classificação:	<input type="checkbox"/> Obrigatória	<input checked="" type="checkbox"/> Optativa		
	Carga horária	Teórica:	30 horas		Total de <u>2</u> créditos
		Prática:	horas		
	Pré-requisitos:	<input checked="" type="checkbox"/> Não	<input type="checkbox"/> Sim:		
	A disciplina está sendo proposta para o(s) nível(is) de:				
	<input type="checkbox"/> Mestrado profissional	<input checked="" type="checkbox"/> Mestrado acadêmico	<input type="checkbox"/> Doutorado		
4	Justificativa				
	<p>O setor de serviços é líder em todas as nações industrializadas, cria novos empregos que dominam as economias nacionais, e é impulsionado pelas comunicações globais, pelo crescimento dos negócios e da tecnologia e pela urbanização. Essa migração da agricultura e da manufatura para os serviços representa uma evolução natural das economias modernas, das economias pré-industriais para as industriais e, finalmente, para as sociedades pós-industriais. Neste tipo de sociedade a tendência é o predomínio da economia experiência. Por isso, é importante discutir os fatores determinantes dessa evolução econômica, a natureza da nova economia da experiência, as características dos empreendimentos de serviços e as consequências para os gestores e para os consumidores.</p>				



PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA – PROPP
Assessoria Acadêmica – Telefone: 2102-3785
Site: www.ufjf.br/propp

5	<p>Objetivos Descrever as habilidades que se espera que o aluno adquira ao concluir a disciplina.</p> <p>Explorar a natureza específica dos serviços e a importância dos serviços para as economias atuais. Discute duas áreas centrais para a administração de serviços, projetos de serviços e clientes. Ainda, pretende-se abordar temas integrativos, como gestão da qualidade, produtividade e estratégia em serviços.</p>
6	<p>Ementa Descrição sumária ou os tópicos constantes do conteúdo programático, de modo a dar uma idéia sobre a disciplina</p> <p>Os serviços na economia; A natureza dos serviços; Projeto de serviços; Clientes; Qualidade e produtividade em serviços; Estratégia em serviços.</p>
7	<p>Bibliografia Deve ser atualizada e permitir uma visão crítica das pesquisas na área, em linha com as diretrizes expressas no tópico Ementa, acima. Idealmente incluir artigos que descrevem pesquisas realizadas e seus resultados</p> <p>B. Keating, Janet R. Mccoll-Kennedy, David Solnet. Theorizing beyond the horizon: service research in 2050. Journal of Service Management, 2018.</p> <p>Anna-Sophie Oertzen , Gaby Odekerken-Schröder , Saara A. Brax , Birgit Mager. Co-creating services - conceptual clarification, forms and outcomes. Journal of Service Management, Volume 29 Issue 4, 2018.</p> <p>Sabine Benoit , Katrin Scherschel , Zelal Ates , Linda Nasr , Jay Kandampully. Showcasing the diversity of service research: Theories, methods, and success of service articles. Journal of Service Management, 2017.</p> <p>Kowalik, Kamila; Klimecka-Tatar, Dorota. The process approach to service quality management. Production Engineering Archives 18(18):31-34, April 2018.</p> <p>Zmyślony, Piotr. Cities in the experience economy: the rise and the future of urban leisure formats. Journal of Tourism Futures , July 2019</p> <p>Fuentes, Marcos; Smyth, Hedley; Davies, Andrew. Co-creation of value outcomes: A client perspective on service provision in projects. International Journal of Project Management. Volume 37, Issue 5, July 2019, Pages 696-715</p> <p>Pakurár, Miklós; Haddad, Hossam; Nagy, János; Popp, József; Oláh, Judit. The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. Sustainability 2019, 11, 1113</p> <p>Lavoie-Tremblay, Mélanie ; Aubry, Monique; Cyr, Guylaine; Richer, Marie-Claire; Fortin-Verreault, Jean-François; Fortin, Claude; Marchionni, Caroline. Innovation in health service management: Adoption of project</p>

management offices to support major health care transformation. Journal of nursing management. Volume 25, Issue 8, November 2017

SAENKO N.R.¹, PROKHOROVA V.V.², ILYINA O.V.³, IVANOVA E.V. SERVICE MANAGEMENT IN THE TOURISM AND HOSPITALITY INDUSTRY. International Journal of Applied Business and Economic Research 15(11):207-217, 2017.

GEMMEL, PAUL; VAN DIERDONCK, ROLAND; VAN LOOY, BART. Services management: an integrated approach. London: Pitman Publishing, 1998.

SPILLER, EDUARDO; PLÁ, DANIEL; LUZ, JOÃO; SÁ, PATRICIA. Gestão de serviços e marketing interno. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2011.

FITZSIMMONS, JAMES; FITZSIMMONS, MONA. Administração de Serviços - Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação. Porto Alegre: AMGH Editora Ltda, 2014. 7ª Ed.

HURD, AMY; BARCELONA, ROBERT; ZIMMERMAN, JO AN; READY, JANET. Leisure Services Management. Champaign, Illinois: Human Kinetics, 2020. 2a Ed.

8 Forma(s) de avaliação

Deve idealmente avaliar de modo prático as habilidades que se espera que o aluno adquira ao cursar a disciplina

Resenhas
Seminários
Trabalho Final

9 DOCENTE(S) RESPONSÁVEL(IS)

Nome: Mariana Pereira Chaves Pimentel

DOCENTE UFJF DOCENTE EXTERNO - INSTITUIÇÃO:

Nome:

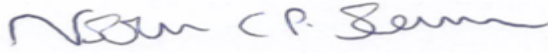
DOCENTE UFJF DOCENTE EXTERNO - INSTITUIÇÃO:

10 RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS

Não serão necessários recursos humanos e/ou materiais adicionais em consequência da criação da disciplina.

Serão necessários recursos humanos e/ou materiais em consequência da criação da disciplina. Citar e justificar.

PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA – PROPP
Assessoria Acadêmica – Telefone: 2102-3785
Site: www.ufjf.br/propp

11	APROVAÇÃO
Aprovado pelo Colegiado do Programa em: 25 / 08 / 2021	
	
Prof. Victor Cláudio Paradela Ferreira Coordenador do Mestrado Acadêmico em Administração	
Carimbo e Assinatura do(a) Coordenador/a	