

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: Administração de Serviços						
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>El sector de servicios es líder en todas las naciones industrializadas, crea nuevos puestos de trabajo que dominan las economías nacionales y fue impulsado por las comunicaciones globales, el crecimiento empresarial y tecnológico y la urbanización. Esta migración de la agricultura y la manufactura a los servicios representa una evolución natural de las economías modernas, de las economías preindustriales a las industriales y, finalmente, a las sociedades postindustriales. En este tipo de sociedad, la tendencia es que predomine la economía de la experiencia. Por lo tanto, es importante discutir los factores determinantes de esta evolución económica, la naturaleza de la nueva economía de la experiencia, las características de las empresas de servicios y las consecuencias para los gestores y 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 la naturaleza específica de los servicios y la importancia de los servicios para las economías actuales. Analizar dos áreas centrales para la gestión de servicios, proyectos de servicio y clientes. Además, está destinado a abordar temas integradores, como la gestión de la calidad, la productividad y la estrategia en servicios.</p>
6	<p>Ementa Descrição sumária ou os tópicos constantes do conteúdo programático, de modo a dar uma idéia sobre a disciplina</p> <p>Servicios en la economía; La naturaleza de los servicios; Diseño de servicio; Clientes; Calidad y productividad en los servicios; Estrategia en servicios.</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>

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 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
--	---

	Reseñas
--	---------

	Seminarios
--	------------

	Trabajo final
--	---------------

9	DOCENTE(S) RESPONSÁVEL(IS)
----------	-----------------------------------

	Nome: Mariana Pereira Chaves Pimentel
--	---------------------------------------

	<input checked="" type="checkbox"/> DOCENTE UFJF <input type="checkbox"/> DOCENTE EXTERNO - INSTITUIÇÃO:
--	--

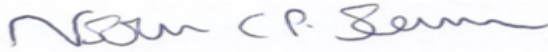
	Nome:
--	-------

	<input type="checkbox"/> DOCENTE UFJF <input type="checkbox"/> DOCENTE EXTERNO - INSTITUIÇÃO:
--	---

10	RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS
-----------	-------------------------------------

	<input checked="" type="checkbox"/> 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.

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