**SEP0327 - Gestão de Serviços**

**Turma – Terça Feira - 4.ano – 1º sem – 2020.**

**V2(05.mai)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **N.** | **DATA** | **TEMA** | **ATIVIDADES EM AULA** | **ENTREGA** |
| **1** | **18.fev** | **Importância de serviços – cap.1** | **Introdução e Caracterização de Serviços** | **questões: ativ01** |
| **2** | **03.mar** | **Conceito: A natureza de serviços – cap.2** | **Discussão sobre o Cap.2 e questões sobre o Caso: Village Volvo.** | **questões Caso – ativ02** |
| **3** | **10.mar** | **Estratégias em Serviços – cap.3** | **Discussão sobre o cap.3 e Caso: Alamo drafthouse** | **questões Caso (slides) – ativ03** |
| **4** | **17.mar** | **Replanejamento****disciplina** | **Não houve aula!** |  |
| **5** | **24.mar** | **Estratégias em Serviços – cap.3** | **Discussão para encerrar o cap.3 – Cadeia virtual de valor e estágios na competitividade da empresa de serviços.** | **questões e ficha de projeto prático – ativ04** |
| **6** | **31.mar** | **Desenvolvimento de Novos Serviços – cap.4** | **Discussão de abordagem teórica: desenvolvimento de novos serviços (modelo de ciclo), elementos do projeto de serviços e abordagens genéricas (slides-equipes PI); Caso: casa do sushi 100 yen.** | **questões Caso e blue print (caso/projeto prático) – ativ05 + ficha de projeto prático (opcional)** |
| **7** | **14.abr** | **Tecnologia em serviços – cap.5** | **Discussão sobre o cap.5 e caso: E-commerce B2C no Japão (Lojas Konbinis).**  | **questões (caso + cap.) – ativ05(1)** |
| **8** | **28.abr** | **O encontro em serviços** | **Discussão sobre Atividade cap.09: questões do Caso Amy’s Ice Cream, com embasamento teórico do cap.09** | **Questões ativ.cap.9 (caso+cap)** |
| **9** | **05.mai** | **Esquema para os cap.6, 7 e 8** | **Aplicação das abordagens dos cap.6, 7 e 8 nos projetos práticos – Cronograma de seminários** | **ativ.cap6,7e8 vparcial - tabela: projeto prático X abordagens****ativ.cap6,7e8PlanAplic** |
| **10** | **11.mai****10-12h**  | **Apresentação parcial dos Projetos e Trabalho no Projeto** | **Evolução dos projetos com horário agendado para cada grupo: latam1e2 + casale1e2 (programar 30min cada grupo)/ Demais grupos – utilizar para desenvolvimento dos projetos.** | **Após a aula - postagem dos resultados parciais + Caracterização do Serviço (cap.2 e 3): EntregaParcialProjetos** |
| **11** | **12.mai****7:30-10h** | **Apresentação parcial dos projetos e Trabalho no Projeto** | **Evolução dos projetos com horário agendado para cada grupo: G9 + stacasal1e2 + iguatemi1e2 (programar 30min cada grupo)/ Demais grupos – utilizar para desenvolvimento dos projetos.** | **Após a aula - postagem dos resultados parciais + Caracterização do Serviço (cap.2 e 3): EntregaParcialProjetos** |
|  | **19.05** | **Aula realizada no dia 11.mai** |
| **12** | **25.mai****10-12h**  | **Apresentação Equipes** | **Seminários – Casos X Tópicos e testinho****Foco: Contexto do Projeto prático da equipe e tópico teórico sorteado (aplicação no projeto) – dur MAX:20min** **Equipes:Iguatemi2, Casale 1, Latam 1,Santa Casa 2** | **Entrega dos slides – 14h do dia anterior – ativ.Seminários25.05** |
| **13** | **26.mai****7:30-10h** | **Apresentação Equipes** | **Seminários – Casos X Tópicos e testinho****Foco: Contexto do Projeto prático da equipe e tópico teórico sorteado (aplicação no projeto) - dur MAX:20min** **Equipes: Grupo 9, Casale 2, Latam 2, Iguatemi 1, Santa Casa 1**  | **Entrega dos slides – 14h do dia anterior – ativ.Seminários26.05** |
|  | **02.jun** | **Aula realizada no dia 25.mai** |
| **14** | **09.jun** | **Trabalho no Projeto** | **“Tira Dúvidas”: Preparação: Entrega Final – agendar horário para o grupo!** |  |
| **15** | **16.jun** | **Trabalho no Projeto** | **“Tira Dúvidas”: Preparação: Entrega Final – agendar horário para o grupo!** |  |
|  | **23.jun** | **Aula realizada no dia 29.jun** |
| **16** | **29.jun** | **Apresentação Final** | **Apresentação – Foco: identificação de oportunidades de melhoria/”dores” X propostas (embasar com teorias utilizadas)- duração: 30min por Equipe – participação de TODOS os integrantes da Equipe.** | **Apresentação Final dos projetos - Entrega dos slides – 14h do dia anterior – EntregaFinalProjetos** |
| **17** | **30.jun** | **Apresentação Final** | **Apresentação – Foco: identificação de oportunidades de melhoria/”dores” X propostas (embasar com teorias utilizadas)- duração: 30min por Equipe – participação de TODOS os integrantes da Equipe.** | **Apresentação Final dos projetos - Entrega dos slides – 14h do dia anterior – EntregaFinalProjetos** |

**Referência Bibliográficas:**

**Base: FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. Administração de serviços. 7.ed. Bookman, 2014.**

JOHNSTON, R.; CLARK, G. Administração de Operações de Serviço. São Paulo: Atlas, 2010.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. Administração de serviços. 6.ed. Bookman, 2010.

CORRÊA,H.J; CAON,M. Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas,2008

Mello, C.H.P.; Costa Neto, P.L.O.; Turrioni, J.B.; Silva, C.E.S. Gestão do processo de desenvolvimento de serviços. São Paulo: Atlas, 2010.