

## Relatório de Conteúdo Programático

Grau: Graduação Presencial

Órgão: TEP - DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

Nome: PRESTACAO DE SERVICOS

Código: TEP01053

Característica: CO - Comum

Status: Desativada

Carga Horaria Total: 15h Estagio: 0h

Teorica: 15h

Pratica: 0h

Período de vigência: 1º período de 1995 até 1º período de 2016

### Conteúdo Programático:

1. CRIANDO SERVIÇOS REVOLUCIONÁRIOS.
2. DESENVOLVENDO UMA VISÃO DO NEGÓCIO.
3. CONSTRUINDO A FIDELIDADE DOS CLIENTES.
4. FOCALIZANDO E POSICIONANDO O SERVIÇO.
5. DETERMINANDO OS VERDADEIROS CUSTOS E BENEFÍCIOS DA QUALIDADE EM SERVIÇOS.
6. DESENVOLVENDO MECANISMOS PARA ALCANÇAR A SATISFAÇÃO TOTAL DO CLIENTE.
7. GERENCIANDO PARA OBTER GANHOS DE QUALIDADE E PRODUTIVIDADE.
8. GERENCIANDO A DEMANDA E O FORNECIMENTO.
9. GERENCIANDO REDES.
10. GERENCIANDO TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO.
11. MOBILIZANDO AS PESSOAS.
12. ORGANIZANDO O TRABALHO.
13. CONCEBENDO AVANÇOS FUTUROS.
14. REALIZANDO SERVIÇOS REVOLUCIONÁRIOS.

### Ementa:

COMPARAÇÃO ENTRE FABRICAÇÃO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. ADMINISTRAÇÃO OPERACIONAL. ARRANJO FÍSICO DAS INSTALAÇÕES. APLICAÇÃO DA TEORIA DAS FILAS. OPERAÇÕES ESTRATÉGICAS. PROGRAMAÇÃO DE SISTEMAS DE SERVIÇOS. MODELOS PROBABILÍSTICOS. FRANCHISE.

### Bibliografia Básica:

HASKET J. H. SERVIÇOS REVOLUCIONÁRIOS. ED. PIONEIRA

### Bibliografia Complementar:

NÃO DISPONÍVEL.

Gerado em: 29/05/2019 - 16:18

Este documento foi gerado pelo Sistema Acadêmico da Universidade Federal Fluminense - IdUFF.  
Este documento pode ter sua autenticidade validada em até 1 (um) ano a partir de sua emissão no endereço  
<https://app.uff.br/iduff>, no link da seção "Validar Declaração".