

Relatório de Conteúdo Programático

Grau: Graduação Presencial

Órgão: TEP - DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

Nome: TOPICOS ESPECIAIS DE PRODUCAO

Código: TEP03030

Característica: CO - Comum

Status: Desativada

Carga Horaria Total: 45h Estagio: 0h

Teorica: 45h

Pratica: 0h

Período de vigência: 1º período de 1995 até 2º período de 2015

Conteúdo Programático:

1. A REVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS
2. ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS
3. PARTINDO PARA UMA PARADA IMEDIATA?
4. BESTEIRAS FREQUENTES NO LANÇAMENTO DE PROGRAMAS DE SERVIÇO
5. ALGUMAS ARMADILHAS FREQUENTES NESSES PROGRAMAS
6. O MODELO "GM" DE GESTÃO NÃO FUNCIONA COM SERVIÇOS
7. VIRANDO A PIRÂMIDE DE CABEÇA PARA BAIXO
8. SERVIÇO INTERNO: TODO MUNDO TEM UM CLIENTE
9. COMO IMPLANTAR UM PROGRAMA DE ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS
10. FASE 1: COMPREENDER SEU CLIENTE
11. FASE 2: DEFINIR SUA ESTRATÉGIA DE SERVIÇO
12. FASE 3: EDUCAR A ORGANIZAÇÃO
13. FASE 4: IMPLANTAÇÃO DE MELHORIAS A NÍVEL OPERACIONAL
14. FASE 5: TORNAR O PROCESSO PERMANENTE
15. EVANGELISMO EXECUTIVO

Ementa:

DEFINIÇÕES, NATUREZA DA DEMANDA, ESTRUTURA DO PRODUTO ACABADO, PLANEJAMENTO OPERACIONAL AGREGADO, PLANO MESTRE DE PRODUÇÃO, PLANEJAMENTO DAS NECESSIDADES DE MATERIAL, CARGA FINITA E CARGA INFINITA, PROGRAMAÇÃO E REPROGRAMAÇÃO, PLANEJAMENTO DAS NECESSIDADES DE CAPACIDADE, ACOMPANHAMENTO DA PRODUÇÃO, "JUST IN TIME", "KANBAN", "TOTAL QUALITY CONTROL", LAYOUT CELULAR, "JIDOKA", MANUTENÇÃO PRODUTIVA TOTAL, CÍRCULOS DE CONTROLE DA QUALIDADE, CONTROLE ESTATÍSTICO DO PROCESSO, SISTEMA DE TROCA RÁPIDA. "POKA YORE".

Bibliografia Básica:

Revolução nos Serviços, de Karl Albrecht, Editora Pioneira, 4a. Edição, 1994.

Bibliografia Complementar:

NÃO DISPONÍVEL.

Gerado em: 29/05/2019 - 16:15

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".