



UNIVERSIDADE FEDERAL DE UBERLÂNDIA



## FICHA DE COMPONENTE CURRICULAR

<b>CÓDIGO:</b> FAGEN41013	<b>COMPONENTE CURRICULAR:</b> Gestão de Serviços	
<b>UNIDADE ACADÊMICA OFERTANTE:</b> Programa de Pós-graduação em Gestão Organizacional - PPGGO		<b>ÁREA(S) DE CONCENTRAÇÃO:</b> Gestão Empresarial
<b>CARGA HORÁRIA:</b> 60 horas	<b>CRÉDITOS:</b> 4	<b>TIPO:</b> Obrigatória Específica

1. **OBJETIVOS**

Compreender as características específicas dos serviços e de sua gestão operacional e mercadológica. Entender os conceitos sobre dois tipos de serviços de alta complexidade de comercialização e realização, a saber, serviços intensivos em conhecimento e serviços profissionais em consultoria empresarial. Capacitar os discentes ao entendimento das principais abordagens para o planejamento, operação e gestão de serviços.

2. **EMENTA**

Natureza e tipologia dos serviços; Diferenças entre produto e serviço; As características do sistema de produção de serviços; Gestão operacional de serviços; Marketing de serviços; Serviços intensivos em conhecimento; Prática de serviços de consultoria empresarial. Estratégia de serviços baseada nos recursos (Resource-BasedView). Conteúdo, processo e trade-offs em estratégia de operações de serviços.

3. **PROGRAMA**

A importância dos serviços na elaboração do modelo de negócio.

Diferenças entre produto e serviço. Gestão operacional de serviços.

Marketing de serviços.

Inovação em serviços. Tipos de inovação. Ciclo de adoção de uma inovação.

Marketing de serviços inovadores Prática de serviços em consultoria empresarial.

Resource-BasedView. A gestão de operações de serviços como elemento de estratégia empresarial.

Conteúdo e processo de estratégia de operações de serviços.

Trade-offs em operações de serviços.

4. **BIBLIOGRAFIA BÁSICA**

BENOIT, Sabine et al. Innovation in the sharing economy: A framework and future research agenda. **Journal of business research**, v. 149, p. 207-216, 2022.

DARADKEH, Tariq; AGARWAL, Anjali. Modeling and optimizing micro-service based cloud elastic management system. **Simulation Modelling Practice and Theory**, v. 123, p. 102713, 2023.

DE LA HIGUERA-MOLINA, Emilio José et al. Efficiency of water service management alternatives in Spain considering environmental factors. **Utilities Policy**, v. 84, p. 101644, 2023.

DI MARCO, Antonio. Water democracy under European Union law: Requiring participatory services management. **Utilities Policy**, v. 84, p. 101648, 2023.

FITZSIMMONS, James A.; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de Serviços-: Operações, Estratégia e Tecnologia da Informação**. Amgh Editora, 2014.

HASAN, ASM Monjurul et al. A novel characterization based framework to incorporate industrial energy management services. **Applied Energy**, v. 313, p. 118891, 2022.

LAMBERT, Abbie; JONES, Robert Paul; CLINTON, Suzanne. Employee engagement and the service profit chain in a quick-service restaurant organization. **Journal of Business Research**, v. 135, p. 214-225, 2021.

LIYANAGE, Madhusanka et al. A survey on Zero touch network and Service Management (ZSM) for 5G and beyond networks. **Journal of Network and Computer Applications**, v. 203, p. 103362, 2022.

MACLEAN, Don; TITAH, Ryad. Implementation and impacts of IT Service Management in the IT function. **International Journal of Information Management**, v. 70, p. 102628, 2023.

MARQUES, Gonçalo et al. Proactive resource management for cloud of services environments. **Future Generation Computer Systems**, 2023.

TUSHAR, Saifur Rahman et al. Driving sustainable healthcare service management in the hospital sector. **Journal of Cleaner Production**, v. 420, p. 138310, 2023.

XING, Yijun; LIU, Yipeng. Integrating product-service innovation into green supply chain management from a life cycle perspective: A systematic review and future research directions. **Technovation**, v. 126, p. 102825, 2023.

5. **APROVAÇÃO**

ANTONIO SÉRGIO TORRES PENEDO

Disciplina aprovada em 05 de outubro de 2023 pelo Colegiado do PPGGO, conforme processo SEI 23117.057282/2023-18, ata de reunião (documento 4719800).

Coordenador do Programa de Pós-graduação em Gestão Organizacional

Portaria 5891/2022



Documento assinado eletronicamente por **Antônio Sérgio Torres Penedo, Coordenador(a)**, em 24/10/2023, às 07:46, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [https://www.sei.ufu.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://www.sei.ufu.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **4909396** e o código CRC **9B123C44**.