

## Conteúdo Programático, Bibliografia e Sistematização da Prova Prática

Edital UFRJ nº 54, de 30 de janeiro de 2024

Haverá Prova Prática: ( ) Sim (X) Não

### Unidade

Código da Opção de Vaga	MC-069	Departamento ou Programa / Setorização Definitiva	Administração Gestão de Serviços
Conteúdo Programático	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Natureza dos Serviços: abordagem tradicional, <i>continuum</i> bens-serviços, serviço como experiência, tipologias dos serviços.</li><li>2. Gestão das Operações de Serviços: Atores, organização, liderança, treinamento, encontros de serviço, ambiência (<i>servicescapes</i>), capacidade, produtividade, <i>layout</i>, gargalos e filas, tecnologia, recuperação de serviços, equipamentos e localização</li><li>3. Qualidade em Serviços: abordagens da qualidade, dimensões da qualidade, avaliação da qualidade, normas técnicas.</li><li>4. Marketing de Serviços: Abordagem estadunidense, abordagem nórdica, Marketing baseado na Lógica de Serviços (<i>Service Dominant Logic of Marketing</i>)</li><li>5. Projeto de Serviços: Desenvolvimento de Novos Serviços (NSD – <i>New Service Development</i>), Design de Serviços (<i>Service Design</i>), Sistemas de Serviço (<i>Service Systems</i>), Ecosistema de Serviços (<i>Service Ecosystems</i>)</li><li>6. Servitização: Funções e papéis do serviço na oferta, <i>Product Service System. Smart Products &amp; Smart Services</i></li><li>7. Inovação em Serviços: nos Serviços em geral; nos Serviços Públicos.</li><li>8. e-Services (Serviços eletrônicos) – comerciais e governamentais.</li><li>9. Serviços de Hospitalidade</li><li>10. Serviços Industriais: Terceirização – <i>Outsourcing e Offshoring</i>.</li></ol>		
Bibliografia (indicação opcional)	-		

**Sistematização da  
Prova Prática**

-