

## Plano de Ensino

Curso

Tecnologia em Gestão de Serviços

### PRIMEIRO SEMESTRE

#### ATIVIDADES ACADÊMICO-CIENTÍFICO-CULTURAIS - CH 40 aulas

**Objetivo:**

Enriquecer o processo formativo do estudante. Contribuir para desenvolver o interesse por atividades de caráter científico e cultural, no âmbito da faculdade e da comunidade acadêmica e propiciar condições para integrar o estudante em atividades de natureza científica ou cultural.

**Ementa:**

Os estudantes deverão cumprir 40 (quarenta) horas ao longo de todo o curso em atividades que possibilitem vivências acadêmico-científico-culturais. Tais atividades serão de livre escolha do estudante e poderão ter diferentes naturezas, como a realização de cursos extracurriculares, participação em congressos, seminários, palestras e atividades culturais diversas (filmes, representações teatrais, visitas a museus, viagens, etc.), validadas pela Coordenação do Curso.

**Bibliografia Básica:**

Não se aplica.

#### COMUNICAÇÃO E EXPRESSÃO - CH 80 aulas

**Objetivo:**

Identificar os processos linguísticos específicos e estabelecer relações entre os diversos gêneros discursivos para elaboração de textos escritos que circulam no âmbito empresarial; desenvolver hábitos de análise crítica de produção textual para poder assegurar sua coerência e coesão.

**Ementa:**

Visão geral da noção de texto. Diferenças entre oralidade e escrita, leitura, análise e produção de textos de interesse geral e da administração: cartas, relatórios, correios eletrônicos e outras formas de comunicação escrita e oral nas organizações. Coesão e coerência do texto e diferentes gêneros discursivos.

**Bibliografia Básica:**

CINTRA; CUNHA. Nova Gramática do Português Contemporâneo de Acordo com a Nova Ortografia Lexikon, 2009.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. Novo Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa. Positivo, 2009.

MARTINS; ZILBERKNOP. Português Instrumental: De acordo com as atuais normas da ABNT. Atlas, 2009.

**Bibliografia Complementar:**

KUNSCH, M M K. Planejamento de Relações Públicas na Comunicação Integrada. Summus, 2003.

#### CONTABILIDADE - CH 40 aulas

**Objetivo:**

Compreender a contabilidade como instrumento de análise, avaliação e controle das operações econômico-financeiras.

**Ementa:**

Fundamentos de Contabilidade. Demonstrações contábeis. Participações societárias e variações do patrimônio líquido. Cálculo e apuração dos custos dos serviços vendidos.

**Bibliografia Básica:**

CRUZ, J. A. W.; ANDRICH, E. G.; SCHIER, C U C. Contabilidade Introdutória Descomplicada. Juruá, 2008.

LIMEIRA, A. SILVA, C. A., VIEIRA, C., SILVA, R. N.. Contabilidade para Executivos, 2008.

MARION, J. C. e IUDICIBUS, S.. Curso de Contabilidade para não Contadores. Atlas, 2008.

**Bibliografia Complementar:**

ABREU, A. F. de. Fundamentos de Contabilidade: Utilizando Excel. Saraiva, 2007.

MARION, J. C.. Contabilidade Empresarial. Atlas, 2008.

**FUNDAMENTOS DA GESTÃO DE EVENTOS - CH 40 aulas**

**Objetivo:**

O aluno deverá ser capaz de utilizar a metodologia de gestão eventos nas operações de serviços enfatizando o planejamento, execução e avaliação dos serviços envolvidos.

**Ementa:**

Conceito de eventos; a relação entre eventos e serviços; requisitos de serviços nos projetos de eventos; organização de pessoas, grupos, reuniões e do tempo; dimensionamento das necessidades de recursos, assessorias e apoio; cerimonial e protocolo; normas gerais de eventos; classificação, tipologia de eventos; planejamento, execução e avaliação dos serviços envolvidos em eventos.

**Bibliografia Básica:**

ALLEN, J.; O'TOOLE, W., MCDONNELL, L.; HARRIS, R.. Organização e Gestão de Eventos. Rio de Janeiro: Campus, 3ª ed. 2007.

ROGERS, T.; MARTIN V.. Eventos: Planejamento, organização e mercados. Rio de Janeiro: Campus, 1ª ed, 2011.

ZANELLA, L. C.. Manual de Organização de Eventos: Planejamento e Operacionalização. São Paulo, Editora Atlas, 2008.

**Bibliografia Complementar:**

LUKOWER, A.. Cerimonial e Protocolo. São Paulo: Contexto, 2003.

WATT, David C. Gestão de Eventos em Lazer e Turismo. Porto Alegre: Bookman, 2004.

**FUNDAMENTOS DE INFORMÁTICA- CH 40 aulas**

**Objetivo:**

Utilizar os recursos básicos de Informática como apoio às tarefas administrativas.

**Ementa:**

Introdução à informática. Sistema operacional. Ambiente virtual de aprendizagem. Editor de Texto; Planilha Eletrônica; Programa de Apresentação; Banco de Dados; Internet. Prática de laboratório: exercícios destinados à gestão empresarial.

**Bibliografia Básica:**

ARLE, MI e BERTOLA, D. Guia Prático de Informática. Cronos, 2008.

CORREIA NETO, J. Excel para Profissionais de Finanças. Campus, 2006.

SILVA, Mario Gomes. Informática: Terminologias básicas. Erica, 2007.

**Bibliografia Complementar:**

GARCIA, M.. Informática Aplicada a Negócios. SP: Brasport, 2005.

PEREIRA, M S A. Excel para Contadores. IOB, 2009.

**INGLÊS I - CH 40 aulas**

**Objetivo:**

O aluno deverá ser capaz de compreender instruções, informações, avisos, relatórios simples e descrições de produtos; se apresentar, dar informações pessoais, fazer e responder perguntas sobre vida cotidiana e empresarial, descrever locais e pessoas; preencher formulários com dados pessoais, dar e anotar recados, fazer anotações de horários, datas e locais; extrair informações de textos técnicos específicos da área; entender diferenças básicas de pronúncia.

**Ementa:**

Introdução às habilidades de compreensão e produção oral e escrita por meio de funções sociais e estruturas simples da língua. Ênfase na oralidade, atendendo às especificidades acadêmico-profissionais da área e abordando aspectos sócio-culturais da língua inglesa.

**Bibliografia Básica:**

LONGMAN. Dicionário Longman Escolar para Estudantes Brasileiros. Português-Inglês/InglêsPortuguês com CD-ROM. 2ª Edição: Atualizado com as novas regras de Ortografia. Pearson Brasil, 2008.

MURPHY, Raymond. Essential Grammar in Use CD-ROM with Answers. Third Edition. Cambridge, 2007.

**Bibliografia Complementar:**

DUCKWORTH, M. Essential Business Grammar & Practice - English Level: Elementary to PreIntermediate. New Edition. Oxford University, 2007.

GODOY, S M. B; GONTOW, C; MARCELINO, M. English Pronunciation for Brazilians. Disal, 2006.

LONGMAN. Longman Gramática Escolar da Língua Inglesa com CD-ROM. Pearson Brasil, 2007.

MICHAELIS. Moderno Dicionário Inglês-Português, Português-Inglês. Melhoramentos, 2007.

### INTRODUÇÃO AO MERCADO DE SERVIÇOS - CH 80 aulas

**Objetivo:**

Compreender e identificar os aspectos econômicos e sociais do setor de serviços e a respectiva interdependência com as áreas de marketing, finanças, operações, tecnologia da informação, psicologia e comunicação.

**Ementa:**

Aspectos conceituais de serviços e suas características básicas nos contextos econômico mundial, histórico. Abordagem dos ciclos de produção em serviços, inclusive na perspectiva da qualidade de serviços, por meio de estudos da experiência de serviços, do encontro de serviços e da psicologia do consumidor de serviços. Discute marketing de serviços, e os aspectos humanos e sociais dos sistemas de serviços, buscando compreender os processos de inovação em serviços e promovendo uma vivência de prestação de serviços. Apresenta as principais divergências entre os modelos de gestão de empresas de serviços e modelos de gestão orientados à empresas de manufatura. Desenvolver trabalhos práticos com base no planejamento, execução e avaliação de serviços.

**Bibliografia Básica:**

GIANESI, Irineu; e CORRÊA, Henrique. Administração Estratégica de Serviços. São Paulo: Atlas, 2008.  
LOVELOCK, Christopher; e WIRTZ, Jochen. Marketing de Serviços: Pessoas, Tecnologia, e Resultados. São Paulo: Prentice-Hall, 2004.  
MARQUES, Fábio. Guia Prático da Excelência em Serviços. São Paulo: Nobel, 2006.

**Bibliografia Complementar:**

BERNARDES, Roberto; e ANDREASSI, Talles. Inovação em Serviços Intensivos em Conhecimento. São Paulo: Saraiva, 2007.  
CORRÊA, Henrique; e CAON, Mauro. Gestão de Serviços. São Paulo: Atlas, 2002.  
KON, Anita. Economia de Serviços: Teoria e Evolução no Brasil. Campus: Elsevier, 2004.

### MATEMÁTICA ELEMENTAR - CH 80 aulas

**Objetivo:**

O aluno será capaz de compreender as ferramentas básicas em matemática dos principais conteúdos do ensino básico, fundamental e médio necessários para as demais disciplinas do curso.

**Ementa:**

Conjuntos Numéricos. Regras de Três. Frações. Porcentagem. Potenciação e Notação Científica. Radiação. Logaritmos. Polinômios. Fatoração e Produtos Notáveis. Equações e inequações do 1º e 2º Grau. Funções. Elaboração de Gráficos. Progressões.

**Bibliografia Básica:**

BOULOS, P. Pré-Cálculo. 1ª ed. São Paulo; Makron Books, 2006.  
MORETIN, P. A.; HAZZAN, S.; BUSSAB, W.O.; Introdução ao Cálculo para Administração, Contabilidade e Economia, ed. Saraiva, 1ª ed, 2009.  
WAITS, B K; FOLEY, G D; DEMANA, F. Pré-Cálculo. Addison Wesley Brasil, 2008;

**Bibliografia Complementar:**

IEZZI, GELSON; et al. Matemática- volume único. 5ª ed. São Paulo: Saraiva, 2011.  
MEDEIROS, S. S., Matemática: Economia, Administração e Ciências Contábeis, vol. 1, ed. Atlas, 5ª ed., 1999.  
MEDEIROS, S. S., Matemática: Economia, Administração e Ciências Contábeis, vol. 2, ed. Atlas, 4ª.ed., 1997.  
SILVA, F. C. M., ABRÃO, M., Matemática Básica para Decisões Administrativas, ed. Atlas, 2ª ed., 2008.

### PROJETO INTEGRADOR I - CH 40 aulas

**Objetivo:**

Analisar o planejamento e execução de serviços em uma empresa de eventos.

**Ementa:**

O projeto integrador de conteúdo deve possuir a seguinte estrutura:

- A disciplina de introdução ao mercado de serviços define a metodologia básica para avaliar as condições econômicas, sociais e políticas que expliquem o desenvolvimento de empresas de serviços, mais especificamente empresas de eventos.
- A disciplina de fundamentos de gestão de eventos define a metodologia básica para organização de uma empresa de serviços na área de eventos (planejamento e execução de serviços).

c. As disciplinas de matemática, contabilidade e informática definem a metodologia básica para dimensionamento básico dos recursos necessários para a organização de eventos bem como o cálculo dos custos envolvidos.

d. A disciplina de inglês e comunicação e expressão devem oferecer a metodologia básica para que processo de comunicação e entrega do serviço por uma empresa de eventos sejam desenvolvidos em língua portuguesa e inglesa.

OBSERVAÇÕES GERAIS: o projeto integrador do primeiro semestre visa aproximar o aluno de uma empresa de serviço com vistas a iniciar a compreensão da dinâmica do setor com base uma empresa de eventos. As especificidades dos eventos contribuem para que os alunos possam assimilar a intangibilidade do serviço, a relação direta com os usuários de serviços, o processo de comunicação e a própria gestão de uma operação de serviço. O trabalho deve ser desenvolvido em uma empresa real.

PRINCIPAIS TECNOLOGIAS UTILIZADAS: editores de texto, planilhas eletrônicas e slides.

**Bibliografia Básica:**

Não se aplica.

## SEGUNDO SEMESTRE

### ESTATÍSTICA - CH 80 aulas

**Objetivo:**

Utilizar os métodos estatísticos para tomadas de decisões.

**Ementa:**

Fundamentos da estatística. Coleta e Apresentação de dados. Medidas de posição e dispersão, população e amostra. Séries. Distribuição de frequência. Distribuições Estatísticas. Probabilidade.

**Bibliografia Básica:**

BRUNI, A. L. Estatística Aplicada à Gestão Empresarial. Atlas, 2007.

CRESPO, A. A. Estatística Fácil. Saraiva, 2009.

MARTINS, G.A.; DONAIRE, D. Princípios de Estatística. Atlas, 2006.

**Bibliografia Complementar:**

BUSSAB, W. e MORETIN, P.. Estatística Básica. Saraiva, 2006.

MANN, P. S. Introdução à Estatística. LTC, 2006.

### FUNDAMENTOS DA GESTÃO DO CONHECIMENTO - CH 40 aulas

**Objetivo:**

Entender e Aplicar metodologias de codificação e disseminação do conhecimento individual e organizacional.

**Ementa:**

Características do conhecimento. O processo de dialética. Tipos de Conhecimento. Mecanismos de conversão do conhecimento. Fluxo do conhecimento. A relação entre o conhecimento e a estratégia de serviços. O processo de aprendizagem.

**Bibliografia Básica:**

CARVALHO, M. M.. Inovação: Estratégias e Comunidades do Conhecimento. São Paulo: Atlas, 2009.

NONAKA, I; TOYAMA, R.; HIRATA, T. Teoria e Casos de Empresas Baseadas no Conhecimento: Managing Flow. Porto Alegre: Bookman, 2011.

TAKEUCHI, H.; NONAKA, I. Gestão do Conhecimento. Porto Alegre: Bookman, 2006.

**Bibliografia Complementar:**

ALMEIDA, M. S.; FREITAS, C. R.; SOUZA, I. M. Gestão do Conhecimento para Tomada de Decisão. São Paulo: Atlas, 2011.

ANGELONI, M. T. A Comunicação nas Empresas na Era do Conhecimento. São Paulo: Atlas, 2010.

### FUNDAMENTOS DE COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL - CH 40 aulas

**Objetivo:**

Assessorar a organização nos relacionamentos empregando tecnologias de informação e comunicação. Planejar, desenvolver e executar estratégias de comunicação destinadas ao fortalecimento da imagem da organização.

**Ementa:**

A comunicação empresarial no planejamento de estratégias de relações com públicos de interesse. Ética,

transparência e gestão da informação na comunicação empresarial. Assessoria de imprensa. Estratégias para gestão de imagem. Elaboração e redação de instrumentos para comunicação com os públicos interno e externo.

**Bibliografia Básica:**

BUENO, W. C.. Comunicação Empresarial: Políticas e Estratégias. Saraiva, 2009.

PINHO, J. B.. Comunicação nas Organizações. Minas Gerais: Universidade Viçosa, 2006.

ROGER, C.. Tudo que seus Gurus não lhe Contaram sobre Comunicação Empresarial. Best Seller, 2009.

**Bibliografia Complementar:**

BLIKSTEIN, I. Técnicas de Comunicação Escrita. Ática, 2006.

FIGARO, R. (org.). Gestão da Comunicação no Mundo do Trabalho, Educação, Terceiro Setor e Corporativismo. Atlas, 2005.

**FUNDAMENTOS DE CUSTOS, PREÇOS E ORÇAMENTOS - CH 40 aulas**

**Objetivo:**

Compreender o processo de controle e gestão de custos, calcular custos de serviços, precificar serviços e estruturar orçamentos.

**Ementa:**

A separação entre custos e despesas; a separação entre custos fixos, variáveis, diretos e indiretos; a apropriação dos custos diretos diretamente aos serviços; a apropriação dos custos indiretos aos produtos e suas distorções; desenho do sistema de custos: benefícios e custos; precificação com base em custos e precificação com base no valor: a relação entre a formação de preços e a estratégia de serviços. As estratégias de negócios e de preços (percepção de valor e o preço); o ambiente competitivo e o preço; estratégias e táticas de formação de preços; modelos para a formação de preços; modelo de Nagle e Holden; modelo de Kotler. Orçamento empresarial.

**Bibliografia Básica:**

MORANTE A. S.; JORGE, F. T. Formação de Preços de Venda: Preços e Custos, Preços e Composto de Marketing, Preços e Concorrência, Preços e Clientes. São Paulo, Editora Atlas, 2009.

NAGLE, T. T.; HOGAN, J. E. Estratégias e Táticas de Preço. São Paulo: Pearson Education, 2007.

SILVA, L. N.. Formação de Preços de Serviços e Produtos. São Paulo, Editora Nobel, 2007.

**Bibliografia Complementar:**

MARTINS, E. Contabilidade de Custos. São Paulo: Editora Atlas, 2003.

HORGRENN, Ch. T. Contabilidade Gerencial. São Paulo, Pearson, 2006.

**GESTÃO DE PESSOAS- CH 80 aulas**

**Objetivo:**

Entender a área de recursos humanos, identificando os seus subsistemas, objetivando a melhor adequação na produção e o desempenho das pessoas integrado à gestão de negócios e orientado para resultados.

**Ementa:**

Importância e evolução da área de recursos humanos. Políticas, objetivos e visão sistêmica da administração de recursos humanos. Os subsistemas de administração de recursos humanos: provisão, aplicação, manutenção, desenvolvimento e monitoramento. Gestão estratégica de pessoas. Responsabilidade social empresarial.

**Bibliografia Básica:**

CHIAVENATO, I. Gestão de Pessoas. Campus, 2008.

MARRAS, J. P. Administração de Recursos Humanos: Do operacional ao estratégico. Saraiva, 2009.

ROCHA-PINTO, S. R.. Dimensões Funcionais da Gestão de Pessoas. FGV, 2007.

**Bibliografia Complementar:**

HANASHIRO, D M. et. al. Gestão do Fator Humano: Uma visão baseada em stakeholders. Saraiva, 2008.

MASCARENHAS, André. Gestão Estratégica de Pessoas. Cengage, 2008.

ROCHA-PINTO, Sandra Regina da et. al. Dimensões Funcionais da Gestão de Pessoas. FGV, 2007.

TEIXEIRA, Gilnei et. al. Gestão Estratégica de Pessoas. FGV, 2005.

**INGLÊS II - CH 40 aulas**

**Objetivo:**

O aluno deverá ser capaz de se comunicar utilizando frases simples em contextos pessoais e profissionais, pedir e dar permissão, falar sobre o trabalho, fazer comparações, falar sobre experiências passadas, atender uma ligação telefônica e anotar recados; utilizar números em contextos diversos;

redigir correspondências rotineiras simples; extrair informações de textos técnicos específicos da área; entender diferenças básicas de pronúncia.

**Ementa:**

Consolidação da compreensão e produção oral e escrita por meio de funções sociais e estruturas simples da língua desenvolvidas na disciplina Inglês 1. Ênfase na oralidade, atendendo às especificidades acadêmico-profissionais da área e abordando aspectos sócio culturais da língua inglesa.

**Bibliografia Básica:**

LONGMAN. Longman Gramática Escolar da Língua Inglesa com CD-ROM. Pearson Brasil, 2007.

**Bibliografia Complementar:**

DUCKWORTH, Michael. Essential Business Grammar & Practice - English Level:Elementary to PreIntermediate. New Edition. Oxford University, 2007.

HOLLETT, V.; SYDES, J. Tech Talk. Pre-Intermediate. Oxford: Oxford University Press, 2008.

LONGMAN. Dicionário Longman Escolar para Estudantes Brasileiros. Português-Inglês/InglêsPortuguês com CD-ROM. 2ª Edição: Atualizado com as novas regras de Ortografia. Pearson Brasil, 2008.

MICHAELIS. Moderno Dicionário Inglês-Português, Português-Inglês. Melhoramentos, 2007.

MURPHY, R. Essential Grammar in Use CD-Rom with answers. Third Edition. Cambridge, 2007.

**MARKETING DE SERVIÇOS - CH 80 aulas**

**Objetivo:**

Desenvolver planos de marketing para empresas do setor de serviços.

**Ementa:**

O comportamento do consumidor: motivações, teorias da motivação, necessidades, personalidades, percepção, atitudes e aprendizagem do consumidor; Impacto das ações de marketing sobre o consumidor. O processo de planejamento de marketing. O processo da estratégia no setor de serviços. A relação entre volume e variedade no setor de serviços. Principais tipos de empresas de serviços (serviços profissionais, lojas de serviços e serviços de massa). A influência da intangibilidade no processo de planejamento dos serviços. Elaboração do plano de marketing de serviços nos setores de lazer e turismo, saúde, varejo, empresas de serviços intensivas em conhecimento e do terceiro setor.

**Bibliografia Básica:**

LOVELOCK, C., WIRTZ, J. Marketing de Serviços, 5ª Ed. São Paulo: Pearson, 2006.

GRONROOS, C. Marketing Gerenciamento e Serviços, 2ª Ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

KARSAKLIAN, E. Comportamento do Consumidor. São Paulo: Atlas, 2004.

**Bibliografia Complementar:**

KOBS, J. Do Marketing Direto ao Data Base Marketing,. São Paulo: Makron Brooks, 1993.

KOTLER, P. ARMSTRONG; Princípios de Marketing. São Paulo: Prentice Hall 2003.

**PROJETO INTEGRADOR II - CH 80 aulas**

**Objetivo:**

Reconhecer as oportunidades para o setor de serviços e planejar o marketing de uma empresa de serviços.

**Ementa:**

O projeto integrador deve ter a seguinte estrutura:

a. A disciplina de marketing de serviços deve oferecer a metodologia para identificar as necessidades dos usuários de serviços e a composição do plano estratégico de marketing.

b. A disciplina de fundamento de preços, orçamentos e custos e a disciplina de estatística devem oferecer a metodologia para compreender o plano estratégico do marketing de serviço, levantar e tratar dados necessários para orçar e valorar serviços.

c. A disciplina de fundamento da gestão de conhecimento deve oferecer a metodologia para converter conhecimento explícito apresentado pelo plano de marketing em conhecimento tácito presente no comportamento das pessoas.

d. A disciplina de gestão de pessoas deve oferecer a metodologia para alinhar as pessoas às necessidades do marketing e o conhecimento organizacional.

e. As disciplinas de comunicação empresarial e inglês II devem oferecer a metodologia para alinhar o processo de comunicação entre os usuários de serviços e a organização.

OBSERVAÇÕES GERAIS: Com base em uma empresa real, descrever os requisitos para estruturar um plano de marketing e a respectiva modelagem de preços. Interpretação do nível de serviço e os principais controles estatísticos para monitoramento da qualidade. Nessa fase os alunos já devem apresentar

propostas de melhorias para as empresas estudadas e a respectiva metodologia para implementação dessas melhorias. A ênfase deve ser dada no reconhecimento de oportunidades e a respectiva proposta de um negócio de serviços.

PRINCIPAIS TECNOLOGIAS UTILIZADAS: software para análise de requisitos (servqual)

**Bibliografia Básica:**

Não se aplica.

### TERCEIRO SEMESTRE

#### COMPORTAMENTO ORGANIZACIONAL - CH 80 aulas

**Objetivo:**

Compreender o comportamento humano nas organizações.

**Ementa:**

O indivíduo e a organização, comportamento humano, mudanças comportamentais, aprendizagem e comportamentos organizacionais, processos motivacionais, grupos e equipes, liderança, negociação, administração de conflitos e mudança organizacional. Diagnóstico de situação comportamental e propostas de melhoria nos processos de Gestão de Pessoas.

**Bibliografia Básica:**

FRANÇA, A. C. L.. Comportamento Organizacional: Conceitos e Práticas. Saraiva, 2006.

MACÊDO, I. et. al. Aspectos Comportamentais da Gestão de Pessoas. FGV, 2007.

RIBEIRO, M. A.FONSO. Psicologia e Gestão de Pessoas Reflexões Críticas. Vetor, 2009.

**Bibliografia Complementar:**

BERGAMINI, C. & CODA, R. (org.). Psicodinâmica da Vida Organizacional. Atlas, 2008.

NOVO, D. Vieira et. al. Liderança de Equipes. FGV, 2008.

ROBBINS, S.R. Comportamento Organizacional. 11ª ed. Pearson, 2005.

VERGARA, S. C. Gestão de Pessoas. Atlas, 2009.

#### ENGENHARIA E DESENVOLVIMENTO DE SERVIÇOS - CH 80 aulas

**Objetivo:**

Identificar os requisitos de serviços e converter modelos organizacionais de operações de serviços.

**Ementa:**

Conceito de sistema de serviços: características, representação e ciclo de vida. Problematização e desenvolvimento de novos serviços, discutindo e examinando metodologias de design de serviços, incluindo as questões relacionadas à estrutura física e virtual de sistemas provedores de serviços: localização, design, implantação e teste. Aborda a previsão de demanda, o dimensionamento e administração de capacidade de prestação de serviços, além da administração de capacidade e oferta de serviços. Estuda as cadeias de suprimentos de serviços e os serviços prestados via Internet, possibilitando uma visão ampliada do processo de prestação de serviço.

**Bibliografia Básica:**

MELLO, C. H. P.; TURRONI, J. B.; SILVA, Carlos Eduardo Sanches. Gestão do Processo de Desenvolvimento de Serviços. São Paulo, Editora Atlas, 1ª Ed. 2010.

SARQUIS, A. B.. Estratégias de Marketing Para Serviços: Como As Organizações de Serviços Devem Estabelecer e Implementar Estratégias De Marketing. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, Mona J. Administração De Serviços. Porto Alegre: Editora Bookman, 2011.

**Bibliografia Complementar:**

MARQUES, Fábio. Guia Prático Da Excelência Em Serviços. São Paulo: Nobel, 2006.

SHAPIRO, C. VARIAN, H.; INOJOSA, R. A Economia Da Informação: Como Os Princípios

ZEITHAML V. A., BITNER, M. J.; GREMLER, D. D. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm. 4ª. Ed. Boston: McGraw-Hill/Irwin, 2006.

#### FUNDAMENTOS DA GESTÃO FINANCEIRA - CH 40 aulas

**Objetivo:**

Entender os conceitos de finanças e permitir a interpretação do desempenho financeiro do Negócio.

**Ementa:**

Fundamentos da Gestão Financeira, ambiente financeiro e conceitos financeiros. Fontes de Financiamento. Técnicas de análise e planejamento financeiro. Administração de capital de giro. Análise do ponto de equilíbrio das operações e alavancagem. Administração de ativos permanentes e

investimento de capital. Custo de capital, estrutura de capital e dividendo.

**Bibliografia Básica:**

ASSAF, A ; LIMA, G. G. Curso de Administração Financeira. Atlas, 2009

GITMAN, L J. Princípios da Administração Financeira, 12ª Ed. Pearson, 2009.

MEGLIORINI, E; VALLIM, M A. Administração Financeira: Uma abordagem brasileira. Pearson, 2009.

**Bibliografia Complementar:**

HOJI, M. Administração Financeira e Orçamentária. Atlas, 2009.

MATHIAS, Washington Franco. Administração Financeira e Orçamentária. Atlas, 2009.

**FUNDAMENTOS DE ANÁLISE E GESTÃO DE RISCOS - CH 40 aulas**

**Objetivo:**

Identificar riscos e implementar metodologias de gerenciamento de riscos.

**Ementa:**

Conceito de risco operacional; Métodos de identificação de riscos operacionais; métodos para gestão de riscos operacionais; principais riscos em operações de serviços devido à participação do cliente na operação; aplicação do FMEA (modos defalha) em operações de serviço. Segurança da Informação; Gestão de Risco e de Segurança da Informação, Legislação, Regulamentação e Normas de investigação e Ética. Aborda os fundamentos da segurança de informações, protocolos de rede, criptografia, análise de riscos e crimes em informática, visando a compreensão dos conceitos utilizados nas certificações CPP (Certified Protection Professional) e CISSP (Certified Information Systems Security Professional).

**Bibliografia Básica:**

DUARTE, J. MARCOS, A e VARGA, G. Gestão de Riscos no Brasil. São Paulo: FCE, 2003.

SÊMOLA, M. Gestão da Segurança da Informação. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

ZAMITH, J. L. C. Gestão de Riscos & Prevenção de Perdas. São Paulo: FGV, 2007.

**Bibliografia Complementar:**

BRITO, O. Gestão de Riscos - Uma Abordagem Orientada a Riscos Operacionais. São Paulo: Editora Saraiva, 2007.

CATHARINO, T. R. Da Gestão dos Riscos a Invenção do Futuro. São Paulo: USP, 2009.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL - CGI.Br/Centro de Estudos. Resposta e Tratamento de Incidentes de Segurança no Brasil - CERT.Br. Cartilha De Segurança Para Internet. Versão 3.1, 2006, [Http://Cartilha.Cert.Br](http://Cartilha.Cert.Br).

NOGUEIRA, M. Engenharia de Software: Um Framework para a Gestão de Riscos em Projetos de Software. São Paulo: Ciência Moderna, 2009.

**INGLÊS III - CH 40 aulas**

**Objetivo:**

O aluno deverá ser capaz de participar de discussões em contextos sociais e empresariais usando linguagem apropriada de polidez e formalidade, expressar opiniões e necessidades, fazer solicitações, descrever habilidades, responsabilidades e experiências profissionais; usar números para descrever preços, dados e gráficos; compreender informações de manuais, relatórios e textos técnicos específicos da área; redigir cartas e e-mails comerciais simples; entender diferenças de pronúncia.

**Ementa:**

Expansão da compreensão e produção oral e escrita por meio de funções sociais e estruturas básicas da língua. Ênfase na oralidade, atendendo às especificidades acadêmico profissionais da área e abordando aspectos sócio-culturais da língua inglesa.

**Bibliografia Básica:**

MURPHY, Raymond. English Grammar in Use. CD-ROM with Answers. Third Edition. Cambridge, 2007.

OXFORD. Oxford Business English Dictionary with CD-ROM. Seventh Edition. Oxford University, 2007.

**Bibliografia Complementar:**

DUCKWORTH, M. Essential Business Grammar & Practice - English Level: Elementary to PreIntermediate. New Edition. Oxford University, 2007.

GODOY, S M. Bi; GONTOW, C; MARCELINO, M. English Pronunciation for Brazilians. Disal, 2006.

LONGMAN. Dicionário Longman Escolar para Estudantes Brasileiros. Português-Inglês/InglêsPortuguês com CD-ROM. 2ª Edição: Atualizado com as novas regras de Ortografia. Pearson Brasil, 2008.

LONGMAN. Longman Gramática Escolar da Língua Inglesa com CD-ROM. Pearson Brasil, 2007.

MICHAELIS. Moderno Dicionário Inglês-Português, Português-Inglês. Melhoramentos, 2007.

OXFORD. Oxford Business English Dictionary with CD-ROM. Seventh Edition. Oxford University, 2007.

### INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIOS - CH 80 aulas

**Objetivo:**

Estruturar um sistema de informação com vistas a suportar a inteligência de negócios.

**Ementa:**

Estudos de conceitos básicos de Sistemas de Informações. Potencial estratégico dos Sistemas de Informações para o negócio. Perspectivas do uso dos Sistemas de Informações no suporte a Processos Gerenciais em empresas de serviços. O entendimento do processo de inteligência de negócios; ferramentas de tecnologia da informação aplicada à inteligência de negócios; ferramentas de tecnologia da informação aplicadas à análise e otimização de negócios; aplicação da tecnologia da informação nas áreas de operações, finanças e marketing.

**Bibliografia Básica:**

GUMMERSON, E.. Marketing de Relacionamento Total. Porto Alegre: Editora Bookman, 2010.

TURBAN, E.; LEIDNER, D.; MCLEAN, EPHRAIM; W., J. Tecnologia da Informação aplicada à Gestão. Porto Alegre: Editora Bookman, 2010.

TURBAN, E.; SHARDA, R.; ARONSON; K.D.. Business Intelligence: Um enfoque gerencial para a inteligência do negócio. Porto Alegre, Editora Bookman, 2009.

**Bibliografia Complementar:**

BATISTA, E. O. Sistemas de Informação: O uso consciente da tecnologia para o gerenciamento. Saraiva, 2004.

O'BRIEN, J. A. Sistemas de Informação e as Decisões Gerenciais na Era da Internet. Saraiva, 2004.

### PROJETO INTEGRADOR III - CH 80 aulas

**Objetivo:**

Desenvolver o projeto de uma empresa de serviço e o respectivo planejamento da entrega do serviço.

**Ementa:**

O projeto integrador deve ter a seguinte estrutura:

- A disciplina de inteligência de negócios deve oferecer a metodologia para mapeamento das informações necessárias para o desenvolvimento de serviços.
- A disciplina de engenharia de serviços deve oferecer a metodologia para converter as necessidades dos usuários em requisitos de serviços com vistas a orientar as operações da empresa.
- As disciplinas de gestão de projetos e fund. da análise de riscos devem compor a metodologia para o planejamento da execução e entrega dos serviços e mapeamento dos riscos operacionais com os respectivos mecanismos de mitigação dos riscos.
- Durante a execução e entrega dos serviços, a disciplina de técnicas de negociação e deve oferecer uma metodologia para a condução da entrega do serviço (mecanismos de argumentação).
- A disciplina de gestão financeira deve propor o plano econômico-financeiro da operação de uma empresa de serviço, bem como oferecer suporte à negociação com os usuários de serviços.

OBSERVAÇÕES GERAIS: No segundo semestre os alunos exercitaram o processo de reconhecimento de oportunidades e o desenvolvimento de um plano de marketing para responder à essas necessidades. No terceiro semestre, o foco do projeto integrador é desdobrar o plano de marketing em requisitos de serviços com vistas a projetar uma empresa com o respectivo sistema de entrega do serviço. Além do projeto, os alunos devem propor o projeto de implantação da empresa a ser desenvolvido no quarto semestre.

PRINCIPAIS TECNOLOGIAS UTILIZADAS: softwares para análise de requisitos (servqual), planilhas eletrônicas, ms-project.

**Bibliografia Básica:**

Não se aplica.

### TÉCNICAS DE NEGOCIAÇÃO CH 40 aulas

**Objetivo:**

Entender as práticas de negociação em seus mais variados aspectos e situações, destacando as técnicas, princípios, estilos e perfis psicológicos comumente identificados nos processos de negociação.

**Ementa:**

Conceitos de negociação; Relacionamento interpessoal; Conceito de poder; Estratégias e Táticas de Negociação; Preparação para Negociação; Autoavaliação; Legitimidade; Fechamento do acordo.

**Bibliografia Básica:**

CLEGG, B.. Como Conseguir Acordo com as Pessoas. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

LEMPEREUR, A. P.; COLSON; AURELIEN E DUZERT; YANN. Método de Negociação. São Paulo:

Atlas, 2009.  
PESSOA, C. Negociação Aplicada: Como utilizar as Táticas e Estratégias para Transformar Conflitos Interpessoais em Relacionamentos Cooperativos. São Paulo: Atlas, 2008.  
**Bibliografia Complementar:**  
DUZERT, Y. Manual de Operações Complexas. Rio de Janeiro: FGV, 2007.  
FISHER, R.; URY, W.; PATTON, B. Como Chegar ao Sim: A negociação de acordos sem concessões. Rio de Janeiro: Imago, 2005.

#### QUARTO SEMESTRE

##### GESTÃO DE NEGÓCIOS DE SERVIÇOS - CH 80 aulas

**Objetivo:**

Compreender e aplicar os métodos de gestão de negócios no setor de serviços com vistas a otimizar o desempenho geral do empreendimento.

**Ementa:**

Estratégias empresariais e os principais os modelos de negócios utilizados em serviços; formas de apropriação do negócio e defesa contra imitação: formas de contratos, marcas, patentes e franquias no setor de serviços. O papel da negociação no desenvolvimento de contratos. Mecanismos de governança da cadeia de valor de serviços e potencial de melhoria de qualidade e de produtividade, inclusive na perspectiva da gestão de recursos humanos de serviços: seleção, capacitação, e gerência; proposição de orçamento; e contabilidade de serviços. Possibilita ainda o planejamento e a gestão de projeto em serviços. Gestão do Conhecimento: tipologia e mecanismos de conversão.

**Bibliografia Básica:**

FITZSIMMONS, J. A.; E FITZSIMMONS, M. J. Administração de Serviços. Porto Alegre: Editora Bookman, 2011.

MINTZBERG, H. Managing. Porto Alegre: Bookman, 2010.

MINTZBERG, H.; LAMPEL, JOSEPH; Q., JAMES B.; GOSHAL, S. O Processo da Estratégia. Porto Alegre: Bookman, 2006.

**Bibliografia Complementar:**

BERNARDES, R.; ANDREASSI, Talles. Inovação em Serviços Intensivos em Conhecimento. São Paulo: Saraiva, 2007.

MARQUES, F. Guia Prático da Excelência em Serviços. São Paulo: Nobel, 2006.

##### GESTÃO DE PROJETOS EMPRESARIAIS - CH 80 aulas

**Objetivo:**

Entender e aplicar o planejamento e a gestão de projetos e avaliar seus resultados.

**Ementa:**

Visão integrada da gestão de projetos; Métodos e técnicas de gestão de projetos; Indicadores de desempenho; Metodologias e Ferramentas de gerenciamento de projetos. Elaboração de um projeto na área de operações de serviços

**Bibliografia Básica:**

PMI. PMBOK Guia do Conjunto de Conhecimentos em Gerenciamento de Projetos. Project Management, 2009.

TORRES, Cleber; LELIS, João Caldeira. Garantia de Sucesso em Gestão de Projetos. Brasport, 2009.

**Bibliografia Complementar:**

BRITO, P. Análise e Viabilidade de Projetos de Investimentos. Atlas, 2007.

CAVALIERI, A et al. AMA - Manual de Gerenciamento de Projetos. Brasport, 2009.

GIDO, J; CLEMENTS, J. P. Gestão de Projetos. Cengage, 2007.

MUTO, C.A.; PEREIRA, B. T. Exame PMP: a Bíblia. Brasport, 2008.

##### INGLÊS IV - CH 40 aulas

**Objetivo:**

O aluno deverá ser capaz de participar de discussões e negociações em contextos sociais e empresariais, destacando vantagens, desvantagens e necessidades; preparar-se para participar de entrevistas de emprego presenciais e por telefone; compreender informações de manuais, relatórios e textos técnicos específicos da área; redigir cartas e e-mails comerciais, relatórios e currículos; entender diferenças de pronúncia.

**Ementa:**

Consolidação da compreensão e produção oral e escrita por meio de funções sociais e estruturas básicas da língua desenvolvidas na disciplina Inglês 3. Ênfase na oralidade, atendendo às especificidades acadêmico-profissionais da área e abordando aspectos sócio-culturais da língua inglesa.

**Bibliografia Básica:**

DUCKWORTH, M. Essential Business Grammar & Practice - English Level: Elementary to PreIntermediate. New Edition. Oxford, UK: Oxford University Press, 2007.

EMMERSON, Paul. Email English. Macmillan, 2004.

**Bibliografia Complementar:**

GODOY, S M. Bi; GONTOW, C; MARCELINO, M. English Pronunciation for Brazilians. Disal, 2006.

LONGMAN. Dicionário Longman Escolar para Estudantes Brasileiros. Português-Inglês/InglêsPortuguês com CD-ROM. 2ª Edição: Atualizado com as novas regras de Ortografia. Pearson Brasil, 2008.

LONGMAN. Longman Gramática Escolar da Língua Inglesa com CD-ROM. Pearson Education do Brasil, 2007.

MICHAELIS. Moderno Dicionário Inglês-Português, Português-Inglês. Melhoramentos, 2007.

MURPHY, Raymond. English Grammar in Use. CD-ROM with Answers. Third Edition. Cambridge, 2007.

OXFORD. Oxford Business English Dictionary with CD-ROM. Seventh Edition. Oxford University, 2007.

**MÉTODOS PARA A PRODUÇÃO DO CONHECIMENTO - CH 40 aulas**

**Objetivo:**

Desenvolver um conjunto de conhecimentos abrangendo os elementos de Metodologia da Pesquisa de maneira a permitir a elaboração de projeto de pesquisa, bem como trabalhos científicos e tecnológicos.

**Ementa:**

O Papel da ciência e da tecnologia. Tipos de conhecimento. Método e técnica. O processo de leitura e de análise textual. Citações e bibliografias. Trabalhos acadêmicos: tipos, características e composição estrutural. O projeto de pesquisa experimental e não-experimental. Pesquisa qualitativa e quantitativa. Apresentação gráfica. Normas da ABNT.

**Bibliografia Básica:**

ANDRADE, M M. Introdução à Metodologia do Trabalho Científico. Atlas, 2009.

LAKATOS, Eva Maria et. al. Técnicas de Pesquisa. Atlas, 2008.

**Bibliografia Complementar:**

ANDRADE, M. M. de. Introdução à Metodologia do Trabalho Científico. 7ª ed. Atlas, 2006.

BERTERO, C. O. Ensino e Pesquisa em Administração. Thomson-Learning, 2006.

FARIA, A C; CUNHA, I; FELIPE, Y X. Manual Prático para Elaboração de Monografias. Vozes, 2008.

SILVA, J M; SILVEIRA, E S. Apresentação de Trabalhos Acadêmicos- Normas e Técnicas. Vozes, 2007.

VERGARA. Sylvania C. Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. Atlas, 2008.

**MODELAGEM E SIMULAÇÃO DE PROCESSOS DE SERVIÇOS - CH 80 aulas**

**Objetivo:**

Desenvolver estruturas de operações de serviços em ambientes virtuais.

**Ementa:**

Definição de Processos; procedimentos e componentes da estrutura dos processos; conversão de requisitos de serviços em requisitos de processos proporcionando o desenvolvimento de diagramas, fluxogramas dos processos atuais e de como esses processos podem ser otimizados, melhorando o processo de atendimento ao cliente e de prestação de serviços. Simulação de processos; distribuições estatísticas, modelagem e simulação de eventos discretos com apoio de softwares de simulação; tomada de decisões com base em modelos de simulação; teoria das filas; gestão de filas.

**Bibliografia Básica:**

TADEU, C. Business Process Management e Business Process. São Paulo: BRASOFT, 2008.

VALLE, R., A., M. E BALDAM, R. E.. Gerenciamento de Processos de Negócios - BPM. São Paulo: ERICA, 2007.

HARRELL, C.; GHOSH, B. K.; BOWDEN, R., O. Simulation using Promodel. New York: Mcgraw-Hill, 3 ed, 2011.

**Bibliografia Complementar:**

BRIOL, P. Bpmn - The Business Process Modeling Notation Pocket Handbook (Paperback). Eua: Briol Standard Copyright License, 2008.

MACIEIRA, M.E.B.; MARANHÃO, M. O Processo nosso de Cada Dia: Modelagem de Processos de Trabalho. São Paulo: Quality Mark, 2004.

MOTTA, P.R. Transformação Organizacional. São Paulo: Quality Mark, 2006.

PANT, K. Business Process Driven Soa Using Bpmn And Bpel: From Business Process Modeling To Orchestration And Service Oriented Architecture (Paperback). Eua: Future Strategies Inc., 2008.  
SORDI, J.O. Gestão por Processos - Uma Abordagem da Moderna Administração. São Paulo: Saraiva, 2008.

#### PROJETO INTEGRADOR IV - CH 80 aulas

**Objetivo:**

Desenvolver o ambiente físico e operacional e o respectivo modelo de gestão para entrega do serviço.

**Ementa:**

O projeto interdisciplinar deve ter a seguinte estrutura:

- O projeto integrador do terceiro semestre contém o projeto de uma empresa de serviço.
  - A disciplina de gestão de negócios de serviços deve propor um modelo de relacionamento com o usuário do serviço (prospecção, atendimento, processamento e entrega do serviço).
  - A disciplina de modelagem e simulação de processos deve projetar de forma estática e dinâmica os principais processos que asseguram a entrega do serviço.
  - A disciplina de projetos de ambientes físicos promove o estudo sobre o espaço físico onde o serviço será entregue observando os aspectos de segurança, ergonomia, deslocamento, conforto térmico e visual.
  - Após a definição do modelo de negócio, sistema de processos e ambiente físico, a disciplina de comportamento organizacional deve compor o sistema de pessoas responsável pela entrega do serviço.
- OBSERVAÇÕES GERAIS: No terceiro semestre, o projeto da empresa é determinado com respectivo sistema de entrega do serviço. No quarto semestre a foco é o desenho detalhado dos processos para assegurar a entrega do serviço. A entrega do serviço é um ponto de extrema relevância para uma organização desse setor.

PRINCIPAIS TECNOLOGIAS UTILIZADAS: 3D Studio, Google sketchup e arena ou promodel.

**Bibliografia Básica:**

Não se aplica.

#### PROJETOS DE AMBIENTES FÍSICOS - CH 80 aulas

**Objetivo:**

Projetar o ambiente físico para a execução e entrega do serviço.

**Ementa:**

Seleção da localização de empresas de serviços; tipos de layout; desenho do fluxo de pessoas; aspectos cognitivos e sensoriais desenvolvidos pelo contato do usuário com o ambiente; aspectos ergonômicos; acústica; luminotécnica; influência das cores na configuração do ambiente; escolha de materiais e mobiliário; climatização; aspectos de segurança e riscos operacionais em operações de serviços; sistemas visuais; a relação entre a estratégia do serviço e o projeto do ambiente físico; a identidade do lugar; legislação aplicada ao projeto de ambientes físicos. Modelagem de ambientes com o uso de softwares específicos.

**Bibliografia Básica:**

CHING, F. D. K.; BINGELLI, C. Arquitetura de Interiores Ilustrada. Porto Alegre: Bookman, 2006.

FOWLER, M.. Padrões de Arquitetura de Aplicações Corporativas. Porto Alegre: Bookman, 2006.

PALLASMAA, J. Os Olhos da Pele: A Arquitetura e os Sentidos. Porto Alegre: Bookman, 2011.

**Bibliografia Complementar:**

\_\_\_\_\_. Projetando Espaços: Guia de arquitetura de interiores para áreas comerciais. São Paulo: SENAC São Paulo, 2005.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9050 - Acessibilidade a Edificações, Mobiliário, Espaços e Equipamentos Urbanos. Rio de Janeiro, 1994.

GURGEL, M. Projetando Espaços: Guia de arquitetura de interiores para áreas residenciais. São Paulo: SENAC São Paulo, 2003.

IIDA, I. Ergonomia, Projeto e Produção. São Paulo: Ed. Edgar Blücher Ltda, 1990.

MAHFUZ, E. C.. Ensaio sobre a Razão Compositiva: Uma investigação sobre a natureza das relações entre as partes e o todo na composição. Viçosa, Ed. UFV, v.1, p.176p. 1995.

NEUFERT, Ernst. Arte de Projetar em Arquitetura: Princípios, normas, regulamentos sobre projeto, construção, forma, necessidades e relações espaciais, dimensões de edifícios, ambientes, mobiliário, objetos. 17ªed. v1. São Paulo: Gustavo Gili do Brasil, 2004.

PANERO, Julius; ZELNIK, Martin. Dimensionamento Humano para Espaços Interiores: Um livro de consulta e referência para projetos. Barcelona: Gustavo Gili, 2005.

QUINTO SEMESTRE

**ANÁLISE E GESTÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS - CH 80 aulas**

**Objetivo:**

Compreender os sistemas de gestão da qualidade no setor de serviços.

**Ementa:**

Sistemas de gestão da qualidade; o impacto das pessoas, processos e estrutura física na qualidade; indicadores de desempenho da qualidade em serviços: satisfação de clientes; alinhamento do nível da qualidade do serviço com a estratégia do negócio; falhas nas operações de serviços e procedimentos para recuperação do nível de serviço; mecanismos de gestão de qualidade sobre a entrega do serviço; uso da TI para mensurar o nível da qualidade.

**Bibliografia Básica:**

CHON, K. S.; KANDANPULLY, J.. Service Quality Management in Hospitality, Tourism and Leisure. New York: THHP, 2001.

MARQUES, M. S. S.. Gestão da Qualidade em Serviços. São Paulo: IESDE, 2009.

LAS CASAS, A. L.. Qualidade Total em Serviços. São Paulo: Editora Atlas, 2008

**Bibliografia Complementar:**

JURAN, J. M. A Qualidade desde o Projeto. Thompson, 2009.

MARSHALL Jr., Isnard, et al. Gestão da Qualidade. FGV, 2008.

PALADINI, Edson P. Gestão da Qualidade. Atlas, 2008.

**DIREITO EMPRESARIAL E LEGISLAÇÃO APLICADA A SERVIÇOS - CH 80 aulas**

**Objetivo:**

Identificar e interpretar os principais conceitos do direito; compreender a terminologia jurídica; auxiliar na interpretação e solução de situações concretas que envolvam conhecimentos das diversas relações obrigacionais, elaborar contratos de fornecimento de serviços com base em SLA.

**Ementa:**

A ciência do Direito; Fundamentos do Direito: normas jurídicas; fontes do direito; principais ramos do direito; noções do direito constitucional; noções do direito administrativo; noções de direito tributário; noções do direito civil; noções de direito do trabalho e previdenciário. Direito Empresarial; a atividade da pessoa do empresário; as sociedades comerciais; as micro-empresas; Lei de falência; Lei das S.A., Código de Defesa do Consumidor; Service Level Agreement;

**Bibliografia Básica:**

GABRIEL, S.. Direito Empresarial. Ed. DPJ, 2006.

MAMEDE, G. Manual de Direito Empresarial. Atlas, 2007.

NIARADI, G. Direito Empresarial para Administradores. Pearson, 2009.

**Bibliografia Complementar:**

FUHRER, Maximilianus Claudio Américo. Resumo de Direito Comercial e Empresarial. Malheiros, 2007.

ROQUE, S.J. Curso de Direito Empresarial. Ícone Editora, 2006

**FUNDAMENTOS DA ANÁLISE DE PROJETOS DE INVESTIMENTOS- CH 40 aulas**

**Objetivo:**

Compreensão das técnicas econômicas e financeiras para análise e seleção de projetos de investimentos.

**Ementa:**

Fundamentos de investimento de capitais, projeção do fluxo de caixa e do valor residual; técnicas de avaliação de investimentos: payback, retorno contábil, VPL, TIR, IL. Problemas com o enfoque da TIR; incrementabilidade, excludência e restrições de capital, análise de sensibilidade e simulação, árvores de decisão e opções reais. Fundamentos da engenharia econômica.

**Bibliografia Básica:**

BREALEY, Myers Allean. Princípios de Finanças Corporativa. McGrawHill, 2008.

HOJI, M. Administração Financeira e Orçamentária. Atlas, 2009.

SAMANEZ, Carlos Patrício. Engenharia Econômica. Pearson, 2009.

**Bibliografia Complementar:**

GITMAN, L J. Princípios da Administração Financeira, 12ª Ed. Pearson, 2009.

JORDAN, B; ROSS, S A; WESTERFIELD, R. W. Administração Financeira. McGrawHill Brasil, 2008.  
JUND, SERGIO. AFO - Administração Financeira e Orçamentária. Campus, 2009.  
MATHIAS, Washington Franco. Administração Financeira e Orçamentária. Atlas, 2009.  
MEGLIORINI, E; VALLIM, M A. Administração Financeira: Uma abordagem brasileira. Pearson, 2009.

#### GESTÃO DE OPERAÇÕES DE SERVIÇOS - CH 80 aulas

**Objetivo:**

Modelar e gerenciar operações de serviços com base nos requisitos definidos pela estratégia de serviços

**Ementa:**

Mapeamento e implantação dos requisitos de serviços; controle do nível de serviços; monitoramento do nível de satisfação dos usuários dos serviços; controle de custos dos projetos de serviços; monitoramento da produtividade dos serviços, dimensionamento dos recursos necessários nas operações de serviços; aplicação dos conceitos de serviços enxutos e seis sigmas no setor de serviços.

**Bibliografia Básica:**

FITZSIMMONS, J. A; FITZSIMMONS, M. J. Administração de Serviços. Porto Alegre: Editora Bookman, 2011.

GEORGE, M. L. Lean Seis Sigma para Serviços. São Paulo: Qualitymark, 2009.

SLACK, N.; CHAMBERS, S.; JOHNSTON, R.; BETTS, A. Gerenciamento de Operações e de Processos. Porto Alegre: Editora Bookman, 2007.

**Bibliografia Complementar:**

CORREA, H. L.; GIANESI, I. G. N. Administração Estratégica de Serviços. São Paulo: Editora Atlas, 1994.

CAON, M., CORREA, H. L.. Gestão de Serviços: Lucratividade por meio de operações e de satisfação de clientes. São Paulo: Editora Atlas, 2002.

#### GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - CH 80 aulas

**Objetivo:**

Compreender, aplicar e alinhar as estratégias de TI às estratégias de negócios de serviços.

**Ementa:**

Sistemas ERP para empresas de serviços; modelos de alinhamento estratégico entre negócios e TI; o papel da TI na gestão do conhecimento empresarial; o processo de integração dos processos pela TI. Introdução ao Modelo COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) e o processo de avaliação dos desafios do gerenciamento de TI que afetam a organização, de forma a demonstrar as responsabilidades pela Governança de TI. Definição dos princípios da Governança de TI e as respectivas soluções; construções de framework de controle direcionado pela Governança de TI.

**Bibliografia Básica:**

ABREU, V. F. Implantando a Governança de TI. São Paulo: Ed. Brasport, 2006.

TURBAN, E.; LEIDNER, D.; MCLEAN, E.M; WETHERBE, J.. Tecnologia da Informação Aplicada à Gestão. Porto Alegre: Editora Bookman, 2010.

VENTURA, L. C. Governança Corporativa. São Paulo: Saint Paul, 2005.

**Bibliografia Complementar:**

ALVARES, E., GIACOMETTI, C. E GUSSO, E. Governança Corporativa CAMPUS, 2008.

REZAEI, Z. Corporate Governance Post-Sarbanes-Oxley. EUA: John Wiley Professio, 2007.

#### INGLÊS V - CH 40 aulas

**Objetivo:**

O aluno deverá ser capaz de fazer uso das habilidades lingüístico-comunicativas com maior espontaneidade e confiança; fazer uso de estratégias argumentativas; acompanhar reuniões e apresentações orais simples e tomar nota de informações; redigir correspondência comercial em geral; compreender informações em artigos acadêmicos e textos técnicos específicos da área; entender diferenças de pronúncia.

**Ementa:**

Aprofundamento da compreensão e produção oral e escrita por meio funções sociais e estruturas mais complexas da língua. Ênfase na oralidade, atendendo às especificidades acadêmico-profissionais da área e abordando aspectos sócio-culturais da língua inglesa.

**Bibliografia Básica:**

HUGHES, J. Telephone English. Macmillan, 2006.

**Bibliografia Complementar:**

DUCKWORTH, M. Essential Business Grammar & Practice. - English Level: Intermediate to UpperIntermediate. New Edition. Oxford University, 2007.

GODOY, S M. B; GONTOW, C; MARCELINO, M. English Pronunciation for Brazilians. Disal, 2006.  
LONGMAN. Longman Gramática Escolar da Língua Inglesa com CD-ROM. Pearson Brasil, 2007.  
MICHAELIS. Moderno Dicionário Inglês-Português, Português-Inglês. Melhoramentos, 2007.  
MURPHY, R. Advanced Grammar in Use CD-ROM with Answers. Third Edition. Cambridge, 2007.  
OXFORD. Oxford Advanced Learner's Dictionary with CD-Rom. Seventh Edition. Oxford University, 2007.  
OXFORD. Oxford Business English Dictionary with CD-Rom. Seventh Edition. Oxford University, 2007.

#### PROJETO INTEGRADOR V - CH 80 aulas

**Objetivo:**

Estruturar o modelo de gestão de uma empresa de serviço.

**Ementa:**

O projeto integrador deve ter a seguinte estrutura:

- O resultado do projeto integrador do quarto semestre é a base para o desenvolvimento dos trabalhos do quinto projeto integrador.
- A disciplina de gestão de operações de serviços deve se concentrar na previsão da demanda, planejamento dos recursos operacionais e no desenvolvimento de indicadores de desempenho de produtividade dos serviços. As operações devem ser planejadas com base nos processos definidos no quarto projeto integrador.
- Com base na necessidade dos recursos operacionais, a disciplina de fundamentos da análise de investimentos se concentra nos estudos da viabilidade econômica e financeira do plano operacional da empresa.
- O foco da disciplina de análise e gestão da qualidade é a mensuração e controle da variação dos processos, criação de indicadores de qualidade no nível de serviços e a respectiva retroalimentação no modelo de gestão das operações e do negócio.
- O foco da disciplina de gestão de tecnologia da informação é desenhar o sistema de informação que acompanhe os processos operacionais. Cada etapa do processo deve conter os requisitos de dados e informações necessárias para assegurar o nível do serviço. Essa disciplina é responsável pela integração dos processos.
- O nível de serviço deve ser determinado com base na legislação vigente e contratos devidamente estruturados para assegurar o SLA (service level agreement). Esse conteúdo deverá ser oferecido pela disciplina de direito empresarial.

OBSERVAÇÕES GERAIS: Nos semestres anteriores os alunos desenvolveram o projeto da empresa com todos os requisitos de serviços e os respectivos processos para a assegurar a entrega do serviço. No quinto semestre o foco é o processo de gestão da empresa de serviço. O projeto deve desenvolver a capacidade do aluno em desenvolver mecanismos de monitoramento e controle das operações para que as variações na entrega do serviço sejam rapidamente identificadas e controladas.

PRINCIPAIS TECNOLOGIAS UTILIZADAS: SERVQUAL, business process, management

**Bibliografia Básica:**

Não se aplica.

#### PROJETO DE TRABALHO DE GRADUAÇÃO I - CH 40 aulas

**Objetivo:**

Elaborar o pré-projeto de pesquisa em Gestão Empresarial com vistas ao trabalho de graduação.

**Ementa:**

Aplicação sistematizada do conhecimento acumulado ao longo do curso, até esse ponto, para o desenvolvimento de Projetos com soluções de problemas de gestão em empresas brasileiras. Elaboração de pré-projeto dentro do rigor científico e conforme regulamento interno da Faculdade e as normas ABNT.

**Bibliografia Básica:**

PINTO, Eder Paschoal. Gestão Empresarial- Casos e Conceitos de Evolução. Saraiva, 2007.

SANTOS, R C. Manual de Gestão Empresarial Conceitos e Aplicações nas Empresas Brasileiras. Atlas, 2007.

**Bibliografia Complementar:**

ANDRADE, M M. Introdução à Metodologia do Trabalho Científico. Atlas, 2009.

LAKATOS, Eva Maria et. al. Técnicas de Pesquisa. Atlas, 2008.

SEXTO SEMESTRE

**ESTÁGIO CURRICULAR SUPERVISIONADO - 240 horas**

**Objetivo:**

Proporcionar ao estudante oportunidades de desenvolver suas habilidades, analisar situações e propor mudanças no ambiente organizacional e societário; complementar o processo ensino-aprendizagem. Incentivar a busca do aprimoramento pessoal e profissional. Aproximar os conhecimentos acadêmicos das práticas de mercado com oportunidades para o estudante de conhecer as organizações e saber como elas funcionam. Incentivar as potencialidades individuais, proporcionando o surgimento de profissionais empreendedores. Promover a integração da Faculdade/Empresa/Comunidade e servir como meio de reconhecimento das atividades de pesquisa e docência, possibilitando ao estudante identificar-se com novas áreas de atuação. Propiciar colocação profissional junto ao mercado de trabalho, de acordo com a área de interesse do estudante.

**Bibliografia Básica:**

OLIVO, S; LIMA, M. C. Estágio Supervisionado e Trabalho de Conclusão de Curso. Thomson Pioneira, 2006

**INGLÊS VI - CH 40 aulas**

**Objetivo:**

O aluno deverá ser capaz de fazer uso das habilidades lingüístico-comunicativas com mais autonomia, eficiência e postura crítico-reflexiva; aperfeiçoar as estratégias argumentativas, discutir planejamento, lidar com conflitos em negociações, participar de reuniões e apresentações orais simples; interagir em contextos de socialização e entretenimento; redigir textos técnicos e acadêmicos; compreender informações em artigos acadêmicos e textos técnicos específicos da área; entender diferenças de pronúncia.

**Ementa:**

Aprimoramento da compreensão e produção oral e escrita por meio de funções sociais e estruturas mais complexas da língua desenvolvidas na disciplina Inglês 5. Ênfase na oralidade, atendendo às especificidades acadêmico-profissionais da área e abordando aspectos sócio-culturais da língua inglesa.

**Bibliografia Básica:**

CAMBRIDGE. Cambridge Advanced Learner's Dictionary with CD-ROM. 3th Ed. Cambridge University, 2007.

**Bibliografia Complementar:**

DUCKWORTH, M. Essential Business Grammar & Practice. - English Level: Intermediate to UpperIntermediate. New Edition. Oxford University, 2007.

GODOY, S M. B; GONTOW, C; MARCELINO, M. English Pronunciation for Brazilians. Disal, 2006.

LONGMAN. Longman Gramática Escolar da Língua Inglesa com CD-ROM. Pearson Brasil, 2007.

MICHAELIS. Moderno Dicionário Inglês-Português, Português-Inglês. Melhoramentos, 2007.

MURPHY, Raymond. Advanced Grammar in Use CD-ROM with Answers. Third Edition. Cambridge, 2007.

OXFORD. Oxford Advanced Learner's Dictionary with CD-ROM. Seventh Edition. Oxford University, 2007.

**PROJETO INTEGRADOR VI - CH 80 aulas**

**Objetivo:**

Projetar uma empresa de serviços em uma das áreas apresentadas nas disciplinas do sexto semestre.

**Ementa:**

Identificar as necessidades dos usuários; requisitos de serviços; composição do modelo de negócio e da estrutura operacional; sistema de gestão dos processos, pessoas e do sistema da qualidade.

**Bibliografia Básica:**

Não se aplica.

**SERVIÇOS EM EMPRESAS DE LAZER E TURISMO - CH 40 aulas**

**Objetivo:**

Desenvolver projetos de serviços no setor de lazer e turismo envolvendo as fases de planejamento, execução e avaliação.

**Ementa:**

O setor de lazer e turismo; a demanda pelo turismo e lazer; o comportamento do consumidor. O setor turístico: atrativos, hospedagens, intermediários, transportes e impacto das políticas públicas.

Planejamento e gestão de marketing para o Turismo. A aplicação da tecnologia da informação no turismo, formação de redes de serviços no setor de lazer e turismo.

**Bibliografia Básica:**

COOPER, C.; FLETCHER, J.; FYALL, A.; GILBERT, D.; WANHILL, S. Turismo: Princípios e Práticas. Porto Alegre: Bookman, 2007.

FERNANDES, I. P.. Planejamento e Organização do Turismo. Rio de Janeiro: Campus, 2011.

FERNANDES, I. P.; COELHO, M. F.. Economia do Turismo. Rio de Janeiro, 2011.

**Bibliografia Complementar:**

BOITEUX, B. C.. Legislação de Turismo. Rio de Janeiro, Campus, 2008.

CLARKE, J. Marketing de Turismo. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

**SERVIÇOS EM EMPRESAS DE SAÚDE - CH 80 aulas**

**Objetivo:**

Desenvolver projetos de serviços no setor de saúde envolvendo as fases de planejamento, execução e avaliação.

**Ementa:**

A natureza do serviço de saúde; alinhamento do conhecimento médico à gestão do serviço; os processos de atendimento e os tipos de conhecimentos; a gestão do sistema de saúde e o planejamento dos sistemas operacionais; o conceito de hotelaria hospitalar e o processo de humanização no atendimento; planejamento do cotidiano hospitalar; o processo de aprendizagem nos processos de serviços de saúde; aplicação da TI nos processos de clínicas e hospitais; dimensionamento de recursos nas operações dos serviços; arquitetura do sistema de fornecimento de insumos; sistema de gestão de pessoas em clínicas e hospitais; legislação aplicada ao sistema de saúde e o impacto nos processos; definição do nível de serviço, construção de indicadores e otimização de processos. O impacto das políticas públicas nos serviços de saúde.

**Bibliografia Básica:**

BOHMER, R. M. J. Arquitetura e Planejamento na Gestão da Saúde.

KUAZAQUI, E.; TANAKA, TAKESHI, L.C.. Marketing e Gestão Estratégica de Serviços em Saúde. São Paulo: Cengage, 2007.

TARABOUSHI, FADI ANTOINE. Administração de Hotelaria Hospitalar: Serviços aos Clientes. Humanização do Atendimento. Departamentalização. Gerenciamento. Saúde e Turismo. Hospitalidade. Tecnologia de Informação. Psicologia Hospitalar. São Paulo: Editora Atlas, 2009.

**Bibliografia Complementar:**

BORBA, V. R.. Marketing de Relacionamento para Organizações de Saúde. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

CHING, H. Y. Manual de Custos de Instituições de Saúde. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

**SERVIÇOS EM EMPRESAS DE VAREJO - CH 80 aulas**

**Objetivo:**

Desenvolver projetos de serviços no setor de varejo envolvendo as fases de planejamento, execução e avaliação.

**Ementa:**

A definição de varejo; o setor do varejo; a importância do varejo no sistema de distribuição de produtos; canais de distribuição e canais de marketing; classificação do varejo. A administração varejista: funções do gestor varejista; variáveis do marketing varejista; adaptações ao ambiente de negócios. Planejamento e gestão do marketing varejista. Localização da empresa varejista; organização e integração da cadeia de suprimento; formação de preços no varejo; incorporação de serviços e redes de serviços no varejo; estratégia de vendas; formação de equipes; a tecnologia da informação aplicada no varejo.

**Bibliografia Básica:**

DAUD, M.; RABELLO, W.. Marketing de Varejo. Porto Alegre: Bookman, 2007.

LAS CASAS, A. L.. Marketing de Varejo. São Paulo: Editora Atlas, 2006.

ZOGBI, E.; PREBEDON, J.. Inovação no Varejo. São Paulo: Editora Atlas, 2008.

**Bibliografia Complementar:**

KOBS., J. Do Marketing Direto ao Database Marketing,. São Paulo: Makron Brooks, 1993.

KOTLER E ARMSTRONG; Princípios de Marketing. São Paulo: Prentice Hall 2003.

**SERVIÇOS EM EMPRESAS DO SETOR PÚBLICO - CH 40 aulas**

**Objetivo:**

Desenvolver projetos de serviços no setor público envolvendo as fases de planejamento, execução e

avaliação.

**Ementa:**

O papel do Estado e os requisitos de serviços em empresas públicas, governança pública, legislação, a cultura organizacional em empresas públicas, os modelos de administração pública e a burocracia. Necessidades de reforma no serviço público. O conceito de produtividade e qualidade no setor público. Impacto da tecnologia nos serviços do setor público. O planejamento estratégico e o processo de tomada de decisão no setor público. A imagem das empresas públicas e o gerenciamento do nível de serviços públicos.

**Bibliografia Básica:**

MATIAS-PEREIRA, J. Curso de Administração Pública. São Paulo: Editora Atlas, 2010.  
FIEL FILHO, A.; KANAANE, R.; FERREIRA, M. G. Gestão Pública: Planejamento, Processos, Sistema de Informação e Pessoas. São Paulo: Editora Atlas, 2010.  
SANTOS, C. S. Introdução à Gestão Pública. São Paulo: Editora Saraiva, 2011.

**SERVIÇOS EM EMPRESAS DO TERCEIRO SETOR - CH 40 aulas**

**Objetivo:**

Desenvolver projetos de serviços no terceiro setor envolvendo as fases de planejamento, execução e avaliação.

**Ementa:**

O terceiro setor; as organizações não governamentais (ONG's); legislação aplicada às ONG's; estratégias de serviços sociais e ambientais; a relação entre o terceiro setor e os demais setores da economia. Estratégias genéricas para gestão de empresas do terceiro setor: marketing institucional; desenvolvimento de parcerias e alianças com o poder público e iniciativa privada; estratégia de financiamento das operações de serviços; projeto para captação de recursos; controle financeiro.

**Bibliografia Básica:**

BARBIERI, C. B.; CARVALHO, C.; MILARE, E.; MALLET, E.. Aspectos Jurídicos de Terceiro Setor. São Paulo: Editora MP, 2008.  
DIAS, M. T. F. Terceiro Setor e Estado: Legitimidade e Regulação. São Paulo: Editora Fórum, 2010.  
NASCIMENTO, D. T.; OLAK, P. A. Contabilidade para Entidades sem Fins Lucrativos (Terceiro Setor). São Paulo: Editora Atlas, 2010.  
TACHIZAWA, T. Organizações Não Governamentais e Terceiro Setor: Criação de ONGs e Estratégias de Atuação. São Paulo: Editora Atlas, 2010.

**Bibliografia Complementar:**

SINGER, P. Economia Solidária: Um Modo de Produção e Distribuição. In Singer, Paul E Souza, André Ricardo De. (Org.) A Economia Solidária no Brasil. São Paulo: Contexto, 2000.  
SZAIZI, E. Terceiro Setor: Regulação no Brasil. 3. Ed. São Paulo: Petrópolis, 2003.

**SERVIÇOS EM EMPRESAS INTENSIVAS EM CONHECIMENTO - CH 80 aulas**

**Objetivo:**

Desenvolver projetos de serviços intensivos em conhecimento envolvendo as fases de planejamento, execução e avaliação.

**Ementa:**

Áreas de serviços intensivos em conhecimento: tecnologia da informação e comunicação; pesquisa e desenvolvimento; a influência da internet no setor de serviços; arquitetura de redes e conhecimento tecnológico; processo de cooperação tecnológica; alinhamento entre tecnologia e mercado (technology route mapping). Estratégias de inovação; desenho do processo de inovação; mensuração do desempenho da inovação; incentivos para inovação; cultura organizacional e inovação. Os setores da tecnologia da informação e saúde.

**Bibliografia Básica:**

BERNARDES, R.C; E ANDREASSI, T. Inovação em Serviços Intensivos em Conhecimento. São Paulo: Saraivauni, 2007.  
DAVILA, T.; EPSTEIN, M. J.; SHELTON, R.. As Regras da Inovação. Porto Alegre: Bookman, 2009.  
KOTLER, P. TRIAS DE BES, F.. A Bíblia da Inovação: Princípios fundamentais para levar a cultura da inovação contínua às organizações. São Paulo: Editora Lua de Papel, 2011.

**Bibliografia Complementar:**

MORIN, E. A Cabeça Bem-Feita: Repensar A Reforma, Reformar O Pensamento. 10. Ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2004.  
TEECE, D. Capabilities And Strategic Management, In: Edited By Foss, N. Resources Firms And Strategies. A Reader In The Resource-Based Perspective. Wua: Ed. Oxford University Press, 1987.

## TRABALHO DE GRADUAÇÃO II - 160 horas

**Objetivo:**

Elaborar um trabalho de síntese criativa dos conhecimentos proporcionados pelas disciplinas do curso

**Ementa:**

O estudante elaborará, sob a orientação de um professor orientador, um Trabalho de Graduação cujo tema já foi definido anteriormente e apresentará o trabalho perante uma banca examinadora.

**Bibliografia Básica:**

MARTINS Junior, Joaquim. Como Escrever Trabalhos de Conclusão de Curso. Vozes, 2008.

MENDES, G; TACHIZAWA, T. Como fazer Monografia na Prática. FGV, 2008.

SCHLITTLER, Jose Maria Martins. Como fazer Monografias. Servanda, 2008.