

## FACULDADE BRASILEIRA DE ESTUDOS AVANÇADOS – FABEA

### SECRETARIA ACADÊMICA

Curso de Administração  
**ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS – CH: 80h**

#### **Ementa:**

1. Serviços em uma economia globalizada – SVG (3 h/a)
2. Características dos serviços – CTS (5h/a)
3. Estratégias em serviços – ETS (6 h/a)
4. Projetos e processos em serviços – PRS (10 h/a)
5. Gestão de Serviços – GSV (14 h/a)
6. Qualidade em Serviços – QLS (5h/a)
7. Tecnologia da informação aplicada à serviços – TIS (7 h/a)
8. Avaliação do desempenho em serviços – MDS (3 h/a)
9. Marketing de serviços – MKS (6 h/a).

#### **Bibliografia Básica:**

CORREA, Henrique L.; CAON, Mauro. **Gestão de serviços**: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Altas, 2011.

JAMES A. FITZSIMMONS; MONA J. FITZSIMMONS; BORBA, Gustavo Severo de. **Administração de serviços**. : operações, estratégia e tecnologia da informação. 6 ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

JOHNSTON, Robert; CLARK, Graham. **Administração de operações de serviço**. São Paulo: Atlas, 2011.

SLACK, N. et al. **Administração da produção**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

#### **Bibliografia Complementar:**

GRÖNROOS, Christian. **Marketing**: gerenciamento e serviços.3 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2009.

HOFFMAN, K. Douglas et al. **Princípios de marketing de serviços**. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

LOVELOCK, Christopher H. e WRIGHT, Lauren. **Serviços: marketing e gestão**. São Paulo: Editora Saraiva, 2002.

SPILLER, Eduardo Santiago et al. **Gestão de serviços e marketing interno**. 4 ed. Rio de Janeiro: FGV, 2011.