



Curso de Especialização em **Gestão de Negócios em Serviços**

Estrutura Curricular – disciplina/carga horária.

Estratégia Empresarial	32h/a
Finanças Corporativas	32h/a
Gestão de Pessoas	32h/a
Gestão de Marketing	32h/a
Direito Empresarial e das Relações do Trabalho	32h/a
Negociação em Ambientes Competitivos	32h/a
Empreendedorismo e Novos Negócios	32h/a
Tecnologia e Gerenciamento da Informação	32h/a
Gestão de Operações em Serviços	32h/a
Estratégia e Qualidade em Serviços	32h/a
Projetos de Negócios em Serviços	32h/a
Gestão de Custos em Serviços	32h/a
Metodologia do trabalho científico	48h/a
Total da Carga horária do curso	432h/a

IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA

1. Nome da Disciplina: Estratégia Empresarial
2. Carga Horária: 32 horas/aula
3. Ementa: Planejamento estratégico como meio comum de conversação dentro da organização e de seu uso como base do comportamento estratégico. Aplicação de todas as dinâmicas e conflitos desse processo é abordada passo a passo à medida que ocorre o aprofundamento teórico, com vistas à elaboração de um planejamento estratégico empresarial, através da apresentação de ferramentas de análise estratégica e promovendo uma reflexão acerca do meio ambiente empresarial e da importância da abordagem científica através de técnicas de análise competitiva e estudos do futuro.
4. Objetivo: Capacitar o participante para a elaboração de um planejamento estratégico empresarial.
5. Conteúdo Programático:
 - Conceitos gerais – estratégia, administração estratégica, competitividade estratégica;
 - Análise do ambiente externo – ambiente geral, análise do setor, cenários e ambiente competitivo;
 - Análise do ambiente interno – recursos, capacidades, competências essenciais, a matriz Swot e a avaliação estratégica;
 - Estratégia ao nível de negócios – liderança em custos, diferenciação, vantagem competitiva,
 - cadeia de valor;



- Dinâmica competitiva e rivalidade competitiva – motivadores do comportamento
- competitivo, probabilidade de ataque, probabilidade de resposta, mercados de ciclo rápido,
- mercados de ciclo lento;
- Governança Corporativa – separação de propriedade e controle administrativo, conselho de
- administração;
- Implementação Estratégica: fusões e aquisições; alianças estratégicas e internacionalização;
- Planejamento da Estratégia;
- Estratégia de redes de negócios.

6. Bibliografia:

•Básica

COSTA, Eliezer Arantes. *Gestão estratégica: da empresa que temos para a empresa que queremos*. São Paulo: Saraiva, 2007.

FERNANDES, B.H R. e BERTON, L.H. *Administração Estratégica de Competência empreendedora à avaliação de desempenho*, Saraiva, 2005.

FILHO, Emílio Herrero. *Balanced Scorecard e a gestão estratégica: uma abordagem prática*. Rio de Janeiro: Campus, 2005 2ª. Ed.

GHEMAWAT, Pankaj. *A estratégia e o cenário dos negócios*. 2ª Edição. Porto Alegre: Bookman, 2007.

• Complementar

CHRISTENSEN, C., *O dilema da Inovação*, Makron Books, São Paulo, 2001.

HITT, M.; IRELAND, D.; HOSKISSON, R., *Administração Estratégica*, Pioneira Thomson Learning, São Paulo, 2002.

MINTZBERG, H.; AHLTRAND, B.; LAMPEL, J. *Safári de estratégia*. Porto Alegre: Bookman, 2000.

MINTZBERG, Henry e QUINN, James Brian. *O processo da estratégia*. Porto Alegre: Bookman, 2001.

PORTER, M., *Estratégia Competitiva: Técnicas para análise de indústrias e da concorrência*. 2ª edição. Rio de Janeiro. Campus. 2004.

ZACARELLI, S.B. *Estratégia e Sucesso nas empresas*. São Paulo: Saraiva, 2000.



Bases de dados: PROQUEST e EBSCO

IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA

1. Nome da Disciplina: Finanças Corporativas
2. Carga Horária: 32 horas/aula
3. Ementa: Demonstrar os principais conceitos de finanças aplicados à atividade empresarial, apresentando técnicas de análise financeira e proporcionando uma visão integrada de administração financeira com as demais atividades de uma empresa.
4. Objetivo: Capacitar o participante para a interpretação das questões atuais em finanças corporativas, importantes para o entendimento do ambiente financeiro.
5. Conteúdo Programático:
 - Introdução e Visão Geral da Administração Financeira;
 - Demonstrações Financeiras, sua análise e utilização no processo de decisão;
 - Índices Econômico-Financeiros;
 - Análise e Prospecção de Fontes de Financiamento;
 - Planejamento Financeiro;
 - Valor do Dinheiro no Tempo;
 - Conceitos Básicos de Valor Econômico Adicionado (EVA®);
 - Processo de Globalização e suas Consequências para a Gestão Financeira.
6. Bibliografia:

• Básica

ASSAF NETO, Alexandre, *Finanças Corporativas e Valor*, Editora Atlas, 2009.

BALEEIRO, Aliomar. *Uma Introdução à Ciência das Finanças*, Editora Forense, 2010.

DAMODARAN, Aswath. *Finanças Corporativas – Teoria e Prática*, Editora Campus, 2004

• Complementar

ASSAF, Alexandre Neto. *Finanças Corporativa e Valor*. São Paulo, Atlas, 2003.

BODIE, Zvi e MERTON, Robert C, *Finanças*. Porto Alegre, Bookman, 2002.

BRIGHAM, Eugene F. e WESTON, FRED J. *Fundamentos da Moderna Administração Financeira*. Makron Books, 2000.



GAPENSKI, Louis C. e BRIGHAM, Eugene F. *Administração Financeira – Teoria e Prática*. Editora Atlas, 2001.

GITMAN, Lawrence J. *Princípios de Administração Financeira*. Harbra, 2002.

ROSS, Stephen A., WESTERFIELD, Randolph W. e JORDAN, Bradford D. *Princípios de Administração Financeira*. Atlas, 2001.

Bases de Dados: PROQUEST e EBSCO.

IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA

1. Nome da Disciplina: Gestão de Pessoas
2. Carga Horária: 32h/a
3. Ementa: Conhecimento das competências organizacionais e individuais fundamentais ao exercício da liderança, com foco na gestão de pessoas nas empresas. Aplicação dos conceitos de gestão por competências visando a elaboração de um programa para a identificação e desenvolvimento de competências, mantendo a competitividade organizacional dentro do atual contexto corporativo mundial, através da discussão de nova forma de pensar e atuar na gestão empresarial, potencializando a atuação dos líderes formais e dos talentos potenciais para ocupar posições de maior complexidade e responsabilidade seja em grandes ou pequenas organizações.
4. Objetivo: Habilitar o participante na elaboração de um programa para a identificação e desenvolvimento de competências fundamentais ao exercício da liderança e excelência de gestão.
5. Conteúdo Programático:
 - Gestão de Pessoas na Administração de Negócios – Cenário e Impacto nas Mudanças Organizacionais;
 - Gestão por Competências para obter vantagem competitiva;
 - Liderança, Avaliação por Desempenho, Feedback, Coaching e Mentoring;
 - Remuneração Variável e Benefícios Flexíveis;
 - Motivação e Trabalho em Equipe;
 - Criatividade e Inovação;
 - Responsabilidade Social;
 - Qualidade de Vida.
6. Bibliografia:

ARAUJO, L.C. G. *Gestão de Pessoas*. São Paulo. Atlas, 2006.

CORAL Eliza; OGLIARI André; ABREU F. A. *Gestão Integrada da Inovação*. São Paulo: Atlas. 2009.



DUTRA, Joel Souza. *Competências*. São Paulo: Atlas, 2004;

FRANÇA, Ana Cristina L. *Qualidade de Vida no Trabalho – QVT*. São Paulo: Atlas, 2004.

ROSSI, Ana Maria, PERREWÉ, Pamela L. e SAUTER, Steven L. *Stress e Qualidade de Vida no Trabalho*. São Paulo: Atlas, 2005.

• **Complementar:**

BARROS, Betania. *Gestão à brasileira*. São Paulo: Atlas, 2003

BECKER, Brian E., HUSELID, Mark A., ULRICH, Dave. *Gestão estratégica de pessoas com "scorecard": interligando pessoas, estratégias e performance*. Rio de Janeiro: campus, 2001.

BOOG, Gustavo (Coordenador). *Manual de Gestão de Pessoas e Equipes: estratégias e tendências*. São Paulo: Gente, Volume 1, 2002.

DAVENPORT, Thomas O. *Capital Humano*. São Paulo: Nobel, 2001

EBOLI, Marisa. *Educação Corporativa no Brasil: mitos e verdades*. São Paulo: Gente, 2004.

FLEURY, Maria Tereza Leme (Coordenadora). *As pessoas na organização*. São Paulo. Editora gente, 2002;

GOLDSMITH, Marshall. *Coaching – O Exercício da Liderança*. Rio de Janeiro: Campus, 2003.

HOWARD, Robert (organizador). *Aprendizado organizacional: gestão de pessoas para a inovação contínua*. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

LASZLO, Erwin. *Macrotransição: o desafio para o terceiro milênio*. São Paulo: Axis Mundi, 2001.

WOOD JR., Thomaz. *Gestão empresarial: o fator humano*. São Paulo: Atlas, 2002.

ZARIFIAN, Philippe. *Objetivo competência: por uma nova lógica*. São Paulo: Atlas, 2001.

ULRICH, Dave, ZENGER, Jack, SMALLWOOD, Norm. *Liderança orientada para resultados*. Rio de Janeiro: campus, 2000;

Bases de Dados: PROQUEST e EBSCO,



IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA

1. Nome da Disciplina: Gestão de Marketing
2. Carga Horária: 32 h/a
3. Ementa: Conhecimento dos elementos conceituais do composto mercadológico, tais como produto, preço, distribuição e ferramentas de suporte a marketing e suas técnicas, como foco nos mercados nacionais e internacionais, possibilitando uma visão globalizada. Aplicação dos conceitos específicos de mercados proporcionando ao participante o desenvolvimento de estratégias que possibilitam a entrega e manutenção de marcas, tanto em mercados nacionais, quanto internacionais.
4. Objetivo: Habilitar o participante para a definição de estratégias na concepção, adequação e comercialização de produtos (bens e serviços) em mercados nacionais e internacionais com base no conceito mercadológico.
5. Conteúdo Programático:
 - Administração de Marketing e seus Fundamentos;
 - A Função do Marketing na Empresa Competitiva;
 - Marketing Estratégico e valor
 - Segmentação de Mercados
 - Comportamento do consumidor, Pesquisas e Sistemas de Informação de marketing;
 - Introdução ao Marketing Global;
 - Características dos Mercados Regionais;
 - Internacionalização de Produtos e Serviços;
 - Plano de Marketing.

6. Bibliografia:

- **Básica**

CRAVENS, David W.; PIERCY, Nigel F. *Marketing Estratégico*. São Paulo: McGraw Hill, 2007.

BAUMANN, Renato. *O Brasil e a Economia Global*. São Paulo, Campus
KEEGAN, Warren J. *Marketing Global*. São Paulo: Prentice Hall, 2005.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin L. *Administração de Marketing*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006.

- **Complementar**

CHURCHILL, G.A. e PETER J.P. *Marketing: Criando Valor para os Clientes*. São Paulo; Saraiva, 2003.

HOOLEY, Graham J.; SAUNDERS, John A.; PIERCY, Nigel F. *Estratégia de Marketing e Posicionamento Competitivo*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2005.



LAMBIN, Jean-Jacques. *Marketing Estratégico*. Lisboa: McGraw Hill, 2000.

Bases de dados PROQUEST e EBSCO

IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA

1. Nome da Disciplina: Direito Comercial e das Relações do Trabalho
2. Carga Horária: 32 h/a
3. Ementa: Conhecimento das transações mercantis, de modo direto ou indireto, que se desdobram em várias outras relações jurídicas, sucessivas e complementares, como: operações de crédito, defesa de direitos difusos e coletivos do consumidor, celebração de contratos, protesto de títulos e outros. O tópico Relações do Trabalho volta-se para a relação de emprego, que ocorre, em larga escala, na atividade comercial.
4. Objetivo: Habilitar o participante nas práticas da atividade particular de produção e circulação de bens e serviços exercida com habitualidade e com intuito de lucro, bem como apresentar as variáveis que envolvem as relações do trabalho.
5. Conteúdo Programático:
 - Conceito de Direito Comercial;
 - Normas Jurídicas e as Relações Comerciais;
 - Estabelecimento Empresarial;
 - Sociedades Comerciais;
 - Contratos Empresariais;
 - Recuperação Judicial e Falência;
 - Comércio Eletrônico;
 - Conceito de Direito do Trabalho
 - Contrato Individual do Trabalho
 - Direito Tutelar do Trabalho
 - Direito Coletivo do Trabalho
 - Rescisão do Contrato de Trabalho
6. Bibliografia:

- **Básica:**

NEGRÃO, Ricardo. *Direito Empresarial*. São Paulo: Saraiva 2008

MARTINS, Sérgio Pinto. *Direito do Trabalho*. São Paulo: Atlas, 2009.

MAMEDE, Gladston. *Manual de Direito Empresarial*. São Paulo: Atlas, 2009.



- **Complementar:**

COELHO, Fátima Ulhoa. *Manual de Direito Comercial – Direito de Empresa*. São Paulo: Saraiva 2009

SILVA, Bruno Mattos. *Direito de Empresa*. São Paulo: Atlas

NEVES, Gustavo Pregalda. *Direito Comercial – Direito de Empresa*. São Paulo: Verbo Jurídico, 2009.

FAZZIO JÚNIOR, Waldo. *Manual do Direito Comercial*. São Paulo: Atlas, 2009.

RIQUIÃO, Rubens. *Curso de Direito Comercial*. São Paulo: Saraiva, 2009.

BASILI, Cesar Reinaldo Offa. *Direito do Trabalho*. São Paulo: Saraiva 2009

ALMEIDA, André Luiz Paes de. *Direito do Trabalho*. São Paulo: Rideel, 2009

MARTINS, Sérgio Pinto. *Direito Processual do Trabalho*. São Paulo: Atlas, 2009.

Bases de Dados: PROQUEST e EBSCO

IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA

1. Nome da Disciplina: Tecnologia e Gerenciamento da Informação
2. Carga Horária: 32 horas/aula
3. Ementa: Conhecimento das técnicas específicas de administração da informação com foco na tecnologia da informação, possibilitando analisar processos internos e externos das empresas, bem como seu potencial para colocá-la em vantagem competitiva. Aplicação dos conceitos específicos da administração da informação na busca da valorização e identificação das formas de gerenciar a informação como um processo mais amplo do planejamento empresarial, provocando uma reflexão sobre a amplitude do contexto dinâmico que a informação tem na cultura, na sociedade, na economia e na educação, proporcionando assim uma nova postura gerencial
4. Objetivo: Habilitar o participante na implantação de um plano de administração da informação como insumo básico dos vários processos de controle, análise, decisão e diagnósticos organizacionais.
5. Conteúdo Programático:
 - Fundamentos teóricos sobre informação e tecnologia;
 - Gestão Estratégica da Informação;
 - Gestão do Conhecimento;
 - Gestão e Tecnologia da Informação na administração;



- A Gestão da Informação como instrumento para entender o cliente, o mercado, a empresa e as pessoas;
- Os processos informacionais, política da informação e segurança da informação;
- Tecnologias emergentes: CRM, Business Intelligence, Data Warehouse, Data Mining, eLearning, eCommerce, eBanking, eBusiness, ERP, BPM, ECM e BSC;
- Ferramentas Emergentes: Web 2.0 e 3.0 , Twiter, Facebook, Flickr, Myspace, Orkut, Blog, Skype, Joost, Wi-fi, Wimax , Bluetooth, Msn, Cloud Computing, Youtube;
- Inteligência de Negócios.

6. Bibliografia:

• Básica

CORTES, Pedro Luiz. Administração de Sistemas de Informação, Editora Saraiva, 2008.

GORDON, Judith R.; GORDON, Steven R. Sistemas de Informação, Editora LTC, 2006.

PAIVA, Mauricio Ferraz de. Sistema de Gestão da Informação, Editora Target, 2009.

TURBAN, Efrain. *Business Intelligence - Um Enfoque Gerencial para a Inteligência dos Negócios* Porto Alegre. Bookman, 2008.

• Complementar

BIO, Sergio Rodrigues. Sistemas de Informação, Editora Atlas, 2008.

BROWN, John Seely; DUGUID, Paul. *A Vida Social da Informação*. São Paulo: Ed. Makron Books, 2001.

CARVALHO, Gilda Maria Rocha de. *Informação & Conhecimento: uma abordagem organizacional*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

DAVENPORT, Thomas H. *A Economia da Atenção: compreendendo o novo diferencial de valor dos negócios*. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

DINIZ, Rogerio. Processo Decisório em Tecnologia da Informação, Editora Ciência Moderna, 2008.

FELICIANO NETO, Acácio; SHIMIZU, Tamio. *Sistemas Flexíveis de Informação*. São Paulo: Makron Books, 1996.

HESSEN, Johannes. *Gestão do Conhecimento: Harvard Business Review*. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

LEVINE, Rick (et al.). *O manifesto da economia digital: o fim dos negócios como nós conhecimentos*. Rio de Janeiro, Campus, 2000.



LIMA, Frederico O. *A sociedade digital: impacto da tecnologia na sociedade, na cultura, na educação e nas organizações*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000.

O'BRIEN, James A., *Sistemas de Informação e as decisões gerenciais na era da internet*. São Paulo, Saraiva, 9ª. ed., 2001

PIGNATARI, Décio. *Informação, Linguagem e Comunicação*. São Paulo: Ateliê Editorial, 2002.

REZENDE, Denis Alcides. *Planejamento de Sistemas de Informação*, Editora Atlas, 2008.

SERVA, Leão. *Jornalismo e desinformação*. São Paulo, SENAC, 2001.

TERRA, José Cláudio C. *Gestão do Conhecimento: o grande desafio empresarial*. São Paulo: Negócios, 2000.

Bases de Dados: PROQUEST e EBSCO

IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA

- 1.** Nome da Disciplina: Negócios em Ambientes Competitivos
- 2.** Carga Horária: 32 horas/aula
- 3.** Ementa: Conhecimento das técnicas de negociação em um ambiente de competição, de burocracias governamentais, de flexibilidade dos mercados, compreendendo a intrincada teia que envolve decisões sobre o mercado, produto, cliente, tecnologia, finanças e outros, na busca de caminhos que garantam equilíbrio operacional.
- 4.** Objetivo: Habilitar o participante na análise do ambiente do negócio, nas técnicas de negociação para decisão e condução da empresa no complexo cenário de incertezas em um ambiente altamente competitivo.
- 5.** Conteúdo Programático:
 - Conceitos Básicos Estratégias e Comportamento;
 - Habilidades Básicas de um Negociador;
 - A Influência da Comunicação;
 - Consciência Situacional;
 - Ciclo de Decisão no Mundo dos Negócios;
 - O Perfil Ideal e Dinâmico do Negociador;
 - Experiência e Motivação;
 - Planejando a Negociação;
 - Conduzindo uma Negociação;
 - O Fechamento do Negócio.



6. Bibliografia:

• **Básica**

COSTA, Henrique Sérgio Gutierrez da. *Negociando para o Sucesso*. São Paulo Ed. IBPEX 2008.

GUIRARDO, Francisco. *Negociadores da Sociedade do Conhecimento*. São Paulo Ed. Ciência Moderna 2009.

THOMPSON, Leighe. *O Negociador*. São Paulo, Ed. Dearson/Prentice Hall, 2008

• **Complementar**

ALMEIDA JUNIOR, Sebastião *Negociação: Técnica e Arte*. São Paulo, Ed. Qualitymark, 2005

BEASOR, Ton. *Grandes Negociadores*. São Paulo, Ed. Nobel, 2009.

ERTEL, Danny e GORDON Mark. *Negociação*. São Paulo, Ed. M Books, 2009.

MELLO, José Carlos Martins. *Negociação Baseada em Estratégia*. São Paulo Ed. Atlas 2005.

SHELL, G. Richard. *Negociar é Preciso*. São Paulo, Ed. Negócio, 2000.

TUPINIQUIM, Armando Correa. *Negociação Inteligente no Mercado Competitivo*. São Paulo Ed. Omega 2001.

Bases de Dados: PROQUEST e EBSCO

IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA

1. Nome da Disciplina: Empreendedorismo e Novos Negócios
2. Carga Horária: 32 horas/aula
3. Ementa: Estudo das oportunidades para descobrir novos negócios através de ousadia, transformação e desenvolvimento de novos produtos, reunindo experiências e observações para encontrar o diferencial competitivo.
4. Objetivo: Capacitar o participante a ter iniciativa e perseverança na transformação de um ambiente que seja favorável ao empreendedorismo.
5. Conteúdo Programático:



- Visão Empreendedora;
- Oportunidades de Novos Negócios;
- Desenvolvimentos de Novos Negócios;
- Elemento do Processo de Empreender;
- Plano de Negócios;
- Desenvolvimento Sustentável: aspectos sociais e ambientais.
- Micro e pequenas empresas e o sistema de franquia.

6. Bibliografia:

- **Básica**

DEGEN, Ronald J. *O Empreendedor – Empreender como opção de carreira*. São Paulo, Prentice Hall, 2009.

FISK, Peter. *O Gênio dos Negócios*. São Paulo, Bookman, 2009.

HISRICH, Robert D., et al. *Empreendedorismo*. São Paulo, Bookman, 2008.

- **Complementar**

BESSANT, John et al. *Inovação e Empreendedorismo*. São Paulo, Bookman, 2009.

BIAGIO, Luiz Arnaldo. *Plano de Negócios*. São Paulo, Manole, 2005

DE MAURO, Paulo C. *Guia do Franqueado*. São Paulo, Nobel, 2007.

HASHIMOTO, Marcos. *Lições de Empreendedorismo*. São Paulo, Manole, 2008.

MARTINS, Leandro G. *Treinamento Executivo! Empreendedorismo*. São Paulo, Digerati Books, 2006

MARTINS, Leandro G. *Monte seu próprio negócio*. São Paulo, Digerati Books, 2007

Bases de Dados: PROQUEST e EBSCO

IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA

1. Nome da Disciplina: Gestão de Operações em Serviços
2. Carga Horária: 32 horas/aula
3. Ementa: Conhecimento da importância das atividades de serviços e posição que ocupam na economia, seja através da participação no produto interno bruto ou na geração de empregos e pela análise das tendências e transformações dos diversos aspectos do relacionamento com clientes e fornecedores.



4. Objetivo: Habilitar o participante nas modernas técnicas de gestão de operações em serviços, demonstrando seu impacto na geração de renda e de empregos com foco no pensamento estratégico e inovação dos serviços.

5. Conteúdo Programático:

- O Conceito de Serviços e a Estratégia Competitiva
- A Gestão de Serviços
- Os Diferentes Processos de Serviço
- Inovação nos Serviços
- Relacionamento com Clientes e Fornecedores
- Administração das Operações e Natureza do Serviço
- Gestão de Operações
- Estratégia de Operações
- Noções de Planejamento e Controle de Operações
- Planejamento a Médio e Curto Prazo
- Gestão da Cadeia de Fornecimento

6. Bibliografia:

• **Básica**

PINTO, João Paulo. *Gestão de Operações na Indústria e nos Serviços*. Ed. Lidel 2005.

REID, Dan e NATA R. Sanders. *Gestão de Operações*. São Paulo Ed. LTC 2006.

RIBEIRO, Joaquim S e, ROLDÃO, Victor SEQUEIRA *Gestão das Operações – Uma Abordagem Integrada*. São Paulo Ed. Monitor 2007

• **Complementar**

CORREA, H. L e CAON M. *Gestão de Serviços – Lucratividade por Meio de Operações e de Satisfação dos Clientes*. São Paulo Ed. Atlas 2002.

HEIZEL, JAY e BARRY Render *Administração de Operações*. São Paulo Ed. LTC 2001.

JOHNSTON, Robert e GRAHAM Clarck *Administração de Operações de Serviço*. São Paulo, Ed. Atlas 2002.

Bases de Dados: PROQUEST e EBSCO.

IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA

1. Nome da Disciplina: Projetos de Negócios em Serviços
2. Carga Horária: 32 horas/aula



3. Ementa: Conhecimento das ferramentas que envolvem os projetos de negócios desde a missão até o balanço dos índices financeiros, considerando recursos necessários, plano operacional, plano financeiro, plano de marketing, análise de viabilidade, etc, para um correto plano de negócio.
4. Objetivo: Habilitar o participante para uma visão global e integrada dos conceitos e instrumentos relevantes ao projeto de negócios visando motivá-los a serem empreendedores no desenvolvimento de um plano de negócios.
5. Conteúdo Programático:
 - Definição do Negócio;
 - Estratégia Empresarial adequada;
 - Estrutura e recursos necessários;
 - Análise de viabilidade econômica;
 - Plano de Marketing;
 - Concorrência;
 - Investimentos e análise financeira;
 - Elaboração de um Plano de Negócio.
6. Bibliografia:

•Básica

ALMEIDA, Flávio de. *Como Montar o seu Negócio – o segredo do projeto de negócios*. São Paulo, Ed. Leitura.2008.

BERNARDINI, Luiz Antonio. *Manual e Plano de Negócios: Fundamentos Processos e Estruturação*. São Paulo. Ed. Atlas.2006.

ROCHA, Tércia e Silvio Leifert. *Bons Projetos, Grandes Negócios*. São Paulo, Editora Ibis. 2007

•Complementar

CASAROTTO, Nelson. *Projeto de Negócio*. São Paulo, Ed. Atlas.2002.

DORNELLAS, José Carlos Assis et all. *Planos de Negócios que dão Certo*. São Paulo, Editora Campus, 2007.

LACRUZ, Adonai José. *Plano de Negócios – passo a passo*. Editora Qualitymark. 2008

ROCHA, José Antonio de Oliveira et all. *Gestão de Negócios: visões e dimensões empresariais da organização*. Editora Atlas, 2006



Bases de Dados: PROQUEST e EBSCO

IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA

1. Nome da Disciplina: Estratégia e Qualidade em Serviços
2. Carga Horária: 32 h/a
3. Ementa: Conhecimento das características da operação de serviços, visando assegurar que o processo tenha recursos suficientes para lidar com os níveis da demanda previstos e obtenha a maior eficiência possível no uso dos ativos fixos da operação, bem como dos princípios de qualidade, a melhoria contínua e sistemas da gestão da qualidade aplicada ao setor de serviços.
4. Objetivo: Capacitar o participante a adotar ações para a melhoria da qualidade dos resultados da organização, discutindo as estratégias e técnicas de gestão de capacidade produtiva e sua aplicação.
5. Conteúdo Programático:
 - Serviços com Qualidade: a vantagem competitiva
 - Menor Custo de Serviços
 - Menor Sensibilidade a Preços
 - Dimensão da Qualidade de Serviços
 - Avaliação da Qualidade do Serviço
 - Avaliação pelo Cliente
 - Definição de Cultura de Qualidade
 - Estruturação da Qualidade em Serviços
 - Sistemas de Gestão da Qualidade – Método Seis Sigma – ISO – Auditorias da Qualidade
 - Aplicação dos Critérios da Excelência
 - A Qualidade como Diferencial Competitivo

6. Bibliografia:

- **Básica**

CASAS, Alexandre Luzzi Las. *Qualidade Total em Serviços*. São Paulo Ed. Atlas 2006

JURAN, J. M. *A Qualidade desde o Projeto*. São Paulo Ed. Cengage 2009.

MARTIN, Willian B. *Qualidade no Serviço ao Cliente*. Ed. Monitor 2008

- **Complementar**

ALDRECHT, Karl e Lawrence J. Bradford *Serviços com Qualidade: A Vantagem Competitiva*. São Paulo Ed. Makron Books

CARVALHO, Marly Monteiro de e Edson Pacheco Paladino. *Gestão da Qualidade - Teorias e Casos*. Rio de Janeiro, Ed. Campus 2006



PALADINI, E. P. Avaliação Estratégica da Qualidade. São Paulo Ed. Atlas 2002.

TRIGUEIRO, Fernando G. R. *Qualidade em Serviços e Atenção ao Cliente*. Olinda, Focus Edições, 2001

Bases de Dados: PROQUEST e EBSCO

IDENTIFICAÇÃO DA DISCIPLINA

1. Nome da Disciplina: Gestão de Custos em Serviços
2. Carga Horária: 32 horas/aula
3. Ementa: Conhecimento da importância das técnicas de gestão de custos, utilizando a informação como auxílio na tomada de decisão. Um sistema de custos deve fornecer informações confiáveis e precisas sobre a composição dos custos dos produtos, para obter vantagem competitiva em relação a concorrência.
4. Objetivo: Habilitar o participante como o conhecimento das exigências do complexo ambiente de negócios, visando à busca pela melhor tomada de decisão, no aprimoramento dos custos das empresas e na conquista do cliente pela qualidade e diferencial proporcionado pelo produto consumido.
5. Conteúdo Programático:
 - Classificação de Custos;
 - Análise da Natureza dos Custos;
 - Fatores que determinam os Custos;
 - Gestão e apuração de Custos;
 - Custo unitário e precificação;
 - Redução de Custos;
 - Orçamento Convencional;
 - Orçamento de custos baseado na atividade e Plano de Receitas;
 - Lucratividade de Produtos e Clientes
 - Custo de Ciclo de vida;
 - Valor econômico Adicionado (EVA).
6. Bibliografia:
 - **Básica**

COSTA, Maria de Fátima Gameiro e FARIA Ana Cristina de. *Gestão de Custos Logísticos*. São Paulo. Ed. Atlas.2005.

DUBOIS, Alexy. *Gestão de Custos e Formação e Preços*. São Paulo.Ed. Atlas.2009.

WERNKE, Rodney. *Gestão de Custos*. São Paulo. Ed. Atlas.2004.



UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE
PRÓ-REITORIA DE EXTENSÃO E EDUCAÇÃO CONTINUADA
Coordenadoria de Cursos de Educação Continuada



• **Complementar**

MATOS, João M. *Como Medir e Gerenciar Custos no Setor de Serviços*. São Paulo. Ed. Edições Inteligentes.2004

MATOS, João M. *Gestão Estratégica de Custos e Lucratividade*. Rio de Janeiro. Ed. Papel&virtual, .2003.

Bases de Dados: PROQUEST e EBSCO.