

Gestão de Serviços

COORDENAÇÃO

Prof.Dr. **Jorge Henrique** Caldeira de Oliveira
Profa. Dra. **Janaina** de Moura Engracia Giraldi



SOBRE

Em um mercado cada vez mais competitivo, saber gerir serviços de forma atraente e competitiva para consumidores e parceiros de negócio é um dos grandes desafios do gestor das organizações modernas. Além disso, ter a capacidade de saber utilizar corretamente as teorias que auxiliam serviços de qualidade é fundamental para atrair novos clientes e parceiros e reter antigos é fonte inestimável de vantagem competitiva. O **MBA USP de Gestão de Serviços** visa capacitar empresas de serviços à estes desafios.

✓ PROCESSO SELETIVO

- A inscrição pode ser feita pela internet (cursos.fundace.org.br);
- A seleção é feita através de análise curricular, entrevista e prova;
- A aprovação consiste no resultado conjunto de todas as etapas do processo.
- Os candidatos devem portar diploma de graduação de instituição reconhecida pelo MEC.

🎯 PÚBLICO-ALVO

- Graduados em todas as áreas de conhecimento, que buscam ascensão profissional e competitividade para suas organizações de serviços.

OBJETIVOS

- Capacitar gestores de organizações para gerir serviços de forma atraente e competitiva para consumidores e parceiros de negócios;
- Ampliar a capacidade analítica dos participantes;
- Troca de experiências e desenvolvimento de novas propostas para as organizações aperfeiçoarem a gestão de serviços.

💰 INVESTIMENTO

Informações sobre investimento disponíveis no telefone: 0800 77 300 70 ou e-mail: atendimento@fundace.org.br

📖 TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Monografia individual, com orientação, a ser desenvolvido durante o curso na forma de laboratório de apoio e a partir de situações e/ou necessidades vivenciadas na atividade executiva.

📍 LOCAL

As aulas são ministradas nas dependências da FEA-RP Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, *campus* USP Ribeirão Preto.

📄 CERTIFICADO DE CONCLUSÃO DE CURSO

Para o recebimento do Certificado de Conclusão é necessário média maior ou igual a 7,0 na avaliação de cada módulo. Frequência global igual ou superior a 75% em cada módulo. Monografia individual, à qual deverá ser aplicada nota igual ou superior a 7,0, avaliada por banca.

| CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

MÓDULO I - FUNDAMENTOS

Integração

A Natureza de Serviços

Fundamentos de Gestão de Pessoas para Serviços

Fundamentos de Gestão de Marketing para Serviços

Fundamentos de Gestão de Operações para Serviços

Fundamentos de Gestão de Finanças para Serviços

MÓDULO II - GESTÃO DE SERVIÇOS

Comportamento do Consumidor e do Comprador Organizacional

Comunicação e Branding em Serviços

Estratégias de Precificação e Lucratividade em Serviços

Como Escutar os Clientes por Meio de Pesquisas

Desenvolvimento de Novos Serviços

Tecnologia em Serviços

Qualidade em Serviços

Gestão de Fluxos e Processos em Serviços

Gestão de Lojas e Layout em Serviços

Gerenciamento de Filas

Metodologia de Pesquisa para TCC

Planejamento Estratégico dos Serviços

**CARGA HORÁRIA OBRIGATÓRIA**

SEMESTRE 4	TOTAL DE HORAS 552
----------------------	------------------------------

HORÁRIOS¹

SEXTA-FEIRA
(EM DATAS PRÉ-DEFINIDAS)
PROVAS DAS 19H ÀS 22H E
PALESTRAS DAS 19H30 ÀS 23H

SÁBADO
AULAS QUINZENAIS
AULAS DAS 8H ÀS 17H30

DISTRIBUIÇÃO DE HORAS²

HORAS DE AULAS 432	HORAS DE TRABALHO DE CONCLUSÃO 120
VISITAS A EMPRESAS (OPCIONAL) 20	MÓDULO INTERNACIONAL (OPCIONAL) 96

¹ A periodicidade das aulas poderá sofrer alteração decorrente da disponibilidade dos docentes.

² As horas mencionadas são equivalentes à horas/aula com duração de 50 minutos cada.

* A Fundace reserva-se o direito de não oferecer o curso caso 60% das vagas ofertadas não sejam preenchidas.

** O programa do curso está sujeito a aprovação do COCEX e eventuais alterações.