

PLANO DE ENSINO
Ficha nº 2

Disciplina: Gestão da Informação em Negócios e Serviços
Departamento ministrante: Ciência e Gestão da Informação
Curso: Gestão da Informação

Código: HB 103

Válido para o ano de: 2001 (semestral)

(X) 1º sem. () 2º sem. () 3º sem.

Carga horária semanal: 04 horas

Créditos: 60 horas

Aulas: 60 teóricas 0 práticas

estágio: 0

Total: 60 horas

Turma: A

Horário: 4ª feira das 07:30 às 9:30h e
6ª feira das 10:30 às 12:30h

Professor responsável: Raquel Rutina Korobinski

Pré-requisitos: Não tem

Co-requisitos: Não tem

1. EMENTA:

Estudos sobre alternativas para a criação e manutenção de unidades e serviços de informação no setor terciário da economia.

2. OBJETIVOS

- ♦ descrever os fatores chaves de negócios;
- ♦ compreender as atividades de gestão e administração estratégica;
- ♦ discutir conceitos básicos e analisar a importância das informações e o processo de tomada de decisão;
- ♦ oferecer recursos para aplicação da administração estratégica;
- ♦ caracterizar elementos de superioridade em serviços.

3. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO (itens de cada unidade didática)

3.1. Negócios: fatores chaves

- Estrutura do ramo de negócios;
- Estratégia competitiva;
- Fatores temporais.

3.2. Visão sistêmica da empresa

- A empresa: conceitos, finalidades e ambiência;
- Importância dos objetivos e metas;
- Como estabelecer objetivos;
- Estratégias, políticas e normas.

3.3. Sistemas de informações

- Conceitos gerais;
- Delimitando o campo de sistemas;

- Sistemas de informações de apoio às decisões;
- 3.3.1 Características das informações gerenciais;
 - informações operativas;
 - informações gerenciais;
- O processo de tomada de decisões.

4. Planejando a empresa do futuro

- Conceitos;
- Modalidades de planejamento;
- Objetivos;
- Premissas;
- Diretrizes.

5. Elementos para a superioridade dos serviços

- Foco no cliente e na organização;
- Padrões de desempenho em serviços baseados nos funcionários;
- Desempenho em relação a marcos de referências;
- Recompensas a partir de comportamento;
- Entusiasmo pelo cliente.

4. PROCEDIMENTOS DIDÁTICOS

Aulas teóricas e expositivas; leitura e discussão de textos, seminários, exercícios práticos em ambientes organizacionais.

5. FORMAS DE AVALIAÇÃO

Provas, apresentação de trabalhos e participação.

6. CARGA HORÁRIA E FREQUÊNCIA

Estão previstas 5 horas-aula por semana (na 4ª feira, das 07h30m às 9h30m e na 6ª feira, das 010h30m às 12h30m). Algumas horas-aula poderão ser substituídas por outras atividades (leitura, exercícios e trabalhos práticos). Será respeitado o regimento da UFPR quanto ao controle de frequência dos alunos. Terão direito à aprovação por média e ao comparecimento à avaliação final os alunos que apresentarem um mínimo de 75% de frequência às aulas.

7. BIBLIOGRAFIA BÁSICA

ALBRECHT, Karl. Revolução nos serviços: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar seus clientes. 2. Ed. São Paulo : Pioneira, 1992.

BELUZZO Regina C. Baptista; MACEDO, Neusa D. De. A gestão da qualidade em serviços de informação: contribuição para uma base teórica. Ci. Inf., Brasília, v. 22, n. 2, p. 124-132, maio/ago. 1993.

BEUREN, Ilse Maria. Gerenciamento da informação: um recurso estratégico no processo de gestão empresarial. São Paulo : Atlas, 1998.

CASSARRO, Antônio Carlos. Construindo o futuro de seus negócios: como planejar e agir com visão estratégica. São Paulo : LTr, 1997.

COMO reagir às mudanças. HSM Management, n.1, p. 76-80, mar./abr., 1997

D' ANGELO, Hamilton. Introdução à gestão participativa. São Paulo : Editora STS Publicações e serviços : toda, 1994.

DESATNICK, Robert L. Gerenciar bem é manter o cliente. São Paulo : Pioneira, 1995.

DOLAN, Robert J.; SIMON, Herman. O poder dos preços: as melhores estratégias para Ter lucro. São Paulo : Futuras, 1998.

FURLAN, José Davi. Modelagem de negócio. São Paulo : Makron Books, 1997.

MOTTA, Paulo Roberto. Gestão contemporânea: a ciência e a arte de ser dirigente. 8. Ed. Rio de Janeiro :Record, 1997.

OLIVEIRA, Djalma de Pinto Rebouças. Sistemas de informações gerenciais: estratégicas, táticas, operacionais. São Paulo : Atlas, 1992.

O Pensamento vivo do pai do management. HSM Management, n.1, p. 70-74, mar./abr., 1997

SEU negócio na nova era : como se tornar um empreendedor e enfrentar as mudanças do século. Folha de S. Paulo, São Paulo, artigos SEBRAE, 17 jul. 1994.

TERRA, José Cláudio Cyrineu. Gestão do conhecimento : o grande desafio empresarial : uma abordagem baseada no aprendizado e na criatividade. São Paulo : Negócio Editora, 2000.

ASSINATURAS

Professora responsável: _____

Raquel Rutina Korobinski

Coordenadora do Curso: _____

Patrícia Zeni Marchiori

Chefe do Departamento: _____

Helena de Fátima Nunes Silva