

PLANO DE ENSINO
Ficha nº 2

Disciplina: SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

Código: SIN010

Departamento ministrante: Ciência e Gestão da Informação

Curso: Gestão da Informação

Válido para o ano de: 2007

1º semestre

2º semestre

Carga horária semanal: 03 horas

Créditos: 03

Aulas: 45 teóricas

Total: 45 horas

Turma(s): A

Horário(s): 2ª feira – 09:30 às 12:30

Pré-requisitos: não tem

Co-requisitos: não tem

EMENTA:

tipologia, estruturação e aspectos gerenciais de serviços de informação centrados no usuário/cliente.

Programa (itens de cada unidade didática):

1. Conceitos, definições, modelos e aplicações de serviços
2. Marketing em serviços
3. Processo de compra/ escolha em serviços
4. Noções de e-service
5. Valor e preços em serviços

Objetivos (competências do aluno):

1. Compreender serviços e serviços de informação.
2. Noções de marketing de serviços.
3. Noções de e-service.

Procedimentos didáticos:

- Aulas teórico-expositivas e debates em relação aos aspectos teóricos.
- Leitura e crítica de textos e sítios da Internet.
- Dinâmicas em sala de aula.
- Trabalhos de pesquisa e leitura extra-classe.

Formas de avaliação:

Média aritmética de duas provas. Obrigatório mínimo de 75% de frequência às aulas.

Bibliografia básica:

- [1] LOVELOCK, Christopher, WRIGHT, Lauren. **Serviços, marketing e gestão**. Com casos na Internet. São Paulo: Saraiva, 2004.
- [2] SAINT CLAIR, Guy. **Customer service in the information environment**. London: Bowker-Saur, 1993.

Bibliografia complementar:

- [3] SOLOMON, Michael R.; STUART, Elnora W. **Marketing: Real people, real choices**. New Jersey : Prentice Hall, 2000.

- [4] GIANESI, Irineu G. N.; CORRÉA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços : operações para a satisfação do cliente**. São Paulo : Atlas, 1994.
- [5] WEITZEN, H. Skip. **O Poder da Informação : como transformar a informação que você domina em um negócio lucrativo**. São Paulo : Makron, McGraw-Hill, 1991.
- [6] SHAPIRO, Carl, VARIAN, Hal R. **A Economia da informação : como os princípios econômicos se aplicam à era da Internet**. Rio de Janeiro : Campus, 1999.
- [7] McGEE, James, PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação**. Rio de Janeiro : Campus, 1994.
- [8] TSCHOHL, John. **e-service. Devore ou seja devorado**. São Paulo : Makron, 2001.

Assinaturas:

Professor responsável:



José Simão de Paula Pinto

Coordenador do Curso:



Denise Fukumi Tsunoda

Chefe do Departamento:



Helena de Fátima Nunes Silva

Prof. Dr^a. Helena de Fátima Nunes Silva
Chefe do Departamento de Ciência e
Gestão da Informação - UFPR
Alga. 100049