

PLANO DE ENSINO
Ficha nº 2

Disciplina: **SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO**

Código: **SIN010** - SIMÃO

Departamento ministrante: Ciência e Gestão da Informação

Curso: Gestão da Informação

Válido para o ano de: 2008

(X) 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. Processos de escolha e de compra em serviços
4. Valor e preços em serviços
5. Serviços e informação

Objetivos (competências do aluno):

1. Compreender serviços e serviços de informação.
2. Conhecer marketing de serviços.
3. Conhecer a complexidade da determinação de valor de serviços

Procedimentos didáticos:

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

Formas de avaliação:

Média aritmética de duas avaliações. 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.

Bibliografia complementar:

[2] BYTHEWAY, Andy (organizador). **Information management body of knowledge**. IMBOK. Cape Town, South Africa: Department of information systems, University of the Western Cape, UWC: 2004. Disponível em <<http://www.imbok.org/IMBOK04b.pdf>>.

[3] SAINT CLAIR, Guy. **Customer service in the information environment**. London: Bowker-Saur, 1993.

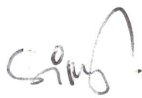
[4] SOLOMON, Michael R.; STUART, Elnora W. **Marketing: Real people, real choices**. New Jersey : Prentice Hall, 2000.

[5] GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração estratégica de serviços : operações para a satisfação do cliente**. São Paulo : Atlas, 1994.

[6] 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