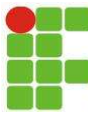


	MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO AMAZONAS PRÓ-REITORIA DE ENSINO DIRETORIA DE ENSINO DE GRADUAÇÃO	
EMENTÁRIO		
CURSO	DOCENTE(S) RESPONSÁVEL (EIS)	
Curso Superior de Tecnologia em Logística		
DISCIPLINA	CÓDIGO	
GESTÃO DE SERVIÇOS LOGÍSTICOS	TLOG57	
CARGA HORÁRIA	40	
EMENTA		
Os serviços e sua evolução na Economia. Definição de serviços e suas características. Diferença entre a prestação de serviços e os serviços ao cliente. Os serviços ao cliente e sua relação com a Logística. Dimensões, fatores determinantes e padrão de qualidade em serviços. Elementos do serviço ao cliente: pré-transacionais, transacionais e pós-transacionais. Estabelecimento, manutenção e desenvolvimentos de relacionamentos na cadeia de suprimentos.		
OBJETIVO GERAL		
Habilitar os alunos a resolver problemas gerenciais de serviços logísticos		
BIBLIOGRAFIA BÁSICA		
DORNELES, J.C.A. Empreendedorismo: transformando ideias em negócios. 6º ed. Editora Campus, 2016 VIEIRA FILHO, G. Gestão da qualidade total. 5º ed. Editora Alínea, 2014 RITOSSA, M.C. T. Tópicos especiais em marketing. Editora IBPEX, 2012		
BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR (A partir dos referenciais do INEP, com no máximo 05 itens)		
MELLO, J.C.A. Negociação baseada em estratégia. 3º ed. Editora Atlas, 2012 BALLOU, R. H. <i>Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos/Logística Empresarial</i> . Tradução: Raul Rubenich. Porto Alegre. Bookman, 2008. HALL, R. H. organizações: estruturas, processos e resultados. 8º ed. Editora Prentice Hall, 2014. MARRAS, J. P. Gestão de pessoas em empresas inovadoras. Editora: futura, 2015 ROBLES J, A. Gestão da qualidade e do meio ambiente: enfoque econômico, financeiro e patrimonial. Editora Atlas, 2006.		