

JOSÉ FRANCISCO NOGUEIRA
ORGANIZADOR

GESTÃO ESTRATÉGICA DE SERVIÇOS

TEORIA E PRÁTICA

- Agilberto Alves Cierco
- Alexandre Henrique Vilanova Jorge
- Celso Leonardo Barbosa
- Gilberto Alves da Silva
- José Francisco Nogueira
- José Roberto Lages

ATLAS

Resumo de Gestão Estratégica de Serviços. Teoria e Prática

A idéia básica deste livro é demonstrar a importância do tema 'serviço' sobretudo no seu aspecto de fundamentação conceitual para qualificar a prática. Os primeiros três capítulos demonstram o ambiente organizacional contemporâneo em que o tema serviços está inserido.

O Capítulo 4 propõe uma revisão conceitual sobre aspectos fundamentais dos serviços e reforça a necessidade de um olhar especial para esse tipo de produto e sua respectiva organização. Os demais capítulos analisam serviços sob as abordagens das diferentes funções organizacionais, como qualidade, planejamento, finanças, produção e outras.

Em todos os capítulos há um aspecto comum - a lembrança da freqüente interdependência entre fornecedor e cliente na negociação, produção, disponibilização e manutenção dos serviços.

[Acesse aqui a versão completa deste livro](#)