



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE - FURG**  
**INSTITUTO DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS, ADMINISTRATIVAS E CONTÁBEIS - ICEAC**  
**CONCURSO PÚBLICO PARA SELEÇÃO DE PROFESSOR ASSISTENTE**

**EDITAL Nº 25 – CONCURSO PÚBLICO, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2014**  
**PROCESSO Nº 23116.006618/2014-95**

**ÁREA DO CONHECIMENTO: Administração**

**MATÉRIA(S) /DISCIPLINA(S): Administração, Marketing e Empreendedorismo**

**PROGRAMA DAS PROVAS**

1. Características dos serviços
2. Composto de marketing ampliado para serviços
3. Encontro de serviços e a administração de pessoas (clientes internos e clientes externos)
4. Evidências físicas e cenário de serviços
5. Comportamento do consumidor de serviços
6. Avaliação da qualidade e da satisfação do consumidor de serviços
7. Falhas em serviços e estratégias de recuperação de serviços
8. Planejamento Estratégico
9. Plano de Negócios

**BIBLIOGRAFIA**

DEGEN, R. J. **O Empreendedor: empreender como opção de carreira**. São Paulo: Person Prentice Hall, 2009.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de Serviços: Operações, Estratégias e Tecnologia de Informação**. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2000.

GRONROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços – A competição por serviços na hora da verdade**. 4ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

HISRICH, R. D.; PETERS, M. P.; SHEPHERD, D. A. **Empreendedorismo**. 7ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

HOFFMAN, K. D. **Princípios de marketing de serviços**: conceitos, estratégias e casos. 3ª ed. São Paulo: Cengage Learning, 2009.

LOVELOCK, C.; WIRTZ, J. **Marketing de serviços: pessoas, tecnologia e resultados**. 7ª ed. São Paulo: Prentice Hall, 2011.

MAXIMIANO, A. C. A. **Introdução à administração**. 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2011.

ZEITHAML, V. A.; BITNER, M. J. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 2ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2003.