



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

PONTOS PARA AS PROVAS ESCRITA E DIDÁTICA

1. Os problemas de marketing decorrentes das características dos serviços (intangibilidade, inseparabilidade, heterogeneidade e perecibilidade) e as possíveis soluções para tais problemas.
2. Decisões sobre comunicação de serviços.
3. Os papéis dos clientes na prestação de serviços e as estratégias para ampliar a participação do cliente no serviço.
4. As evidências físicas e o cenário de serviços.
5. As expectativas, as percepções e o processo de decisão do consumidor/cliente de serviços.
6. Qualidade do serviço e satisfação do consumidor de serviços: significado, medição, e o sistema de informações sobre qualidade em serviços.
7. O impacto e as reações de clientes em relação às falhas de serviços; as estratégias de recuperação de serviços.
8. Estratégias segundo as visões de Ansoff; Porter; e Miles e Snow.
9. As fontes de ideias para novos empreendimentos usadas pelo empreendedor e a procura de oportunidades de negócios.
10. Definição, benefícios e a apresentação do plano de negócios.

Professor Doutor Fernando Rafael Cunha
Presidente da Banca Examinadora

Professor Doutor Altamir da Silva Souza
Membro Titular

Rio Grande, 24 de fevereiro de 2014.