

PÓS-GRADUAÇÃO

**ESPECIALIZAÇÃO EM
ADMINISTRAÇÃO DAS
OPERAÇÕES DE NEGÓCIOS**



INSCRIÇÕES ABERTAS:

Dias e horários das aulas:

Terças e Sextas Feiras das 18:40h às 22:40h

Carga horária: 460 Horas

*As informações podem sofrer alterações sem aviso prévio.

OBJETIVO

Capacitar executivos para a Gestão de Serviços e Processos Operacionais em Negócios desenvolvendo competências técnicas e estratégias de Administração e Técnicas de Produção de Produtos e Serviços, consolidar habilidades de gestão, criatividade técnica e utilização de ferramentas de apoio de decisões Executivas e liderança das equipes de projetos de logística, mudanças organizacionais, qualidade e desenvolvimento de novos produtos e serviços.

PERFIL DE ALUNO

O curso é destinado ao profissional envolvido com a administração das operações de negócios, tanto em serviços como na indústria. Profissionais e executivos de operações de serviços, de administração de processos, processos produtivos, administração da produção em empresas industriais, estoques, logística, gestão da qualidade, novos negócios, marketing e vendas, líderes e executivos de prestadoras de serviços.

AVALIAÇÃO

São realizadas avaliações a cada módulo por meio de provas presenciais, trabalhos práticos ou a resolução de estudos de caso. Ao final do curso, o aluno apresentará Trabalho de Conclusão de Curso.

CRITÉRIOS DE APROVAÇÃO

Serão aprovados no curso e terão direito a certificado de especialização os alunos que tiverem obtido frequência mínima de 75% (setenta e cinco por cento) do total de horas-aula do curso e, simultaneamente, de 50% (cinquenta por cento) das horas-aula de cada disciplina ou módulo e obtiverem nota igual ou superior a 7,0 em todas as disciplinas além de aprovação na monografia ou trabalho de conclusão de curso.

MATRIZ CURRICULAR MODULAR

MÓDULO 1 - INTRODUÇÃO À ADMINISTRAÇÃO (76h)

- 1. O Ambiente de Negócios e os Desafios à Gestão de Operações**
- 2. Gestão de Processos de Negócios**
- 3. Fundamentos de Comportamento Organizacional**
- 4. Fundamentos de Marketing de Negócios e Serviços**
- 5. Fundamentos de Direção e Liderança**

- 6. Gestão Estratégica de Negócios e Serviços**
- 7. Introdução à Economia de Negócios**
- 8. Estatística Aplicada à Gestão de Negócios e Serviços**
- 9. Fundamentos de Engenharia Econômicas**
- 10. Tomada de Decisões na Gestão de Negócios**

MÓDULO 2 - GESTÃO ESTRATÉGICA DAS OPERAÇÕES DE NEGÓCIOS (64h)

- 1. Estratégias de Pacote de Valor - Linha de Frente e Retaguarda em Serviços**
- 2. Gestão do Ciclo de Serviço e Momentos da Verdade**
- 3. Gestão da Capacidade de Operações em Manufatura e nos Serviços**
- 4. Estratégias de Localização de Operações para Manufatura e Serviços**
- 5. Otimização de Processos de Negócios e Serviços e Simulação de Filas**
- 6. Previsão de Vendas e Planejamento da Produção em Manufatura e Serviços**
- 7. Precificação, Gestão da Demanda e Revenue Management em Serviços**
- 8. Estratégias de Marcas, Posicionamento e Relacionamento com o Mercado**
- 9. Diversificação, Segmentação e Customização das Operações de Negócios**
- 10. Planejamento Agregado de Vendas e Operações (S&OP)**
- 11. Estratégia de Relacionamento com o Cliente - CRM**
- 12. Avaliação de Desempenho - Balanced Score Card em Negócios e Serviços**

MÓDULO 3 - GESTÃO COMPETITIVA DAS OPERAÇÕES DE NEGÓCIOS (76h)

- 1. Gestão de Pessoas e Competitividade nas Operações de Manufatura e Serviços**
- 2. Gestão da Qualidade: Melhores Práticas para Produtos e Serviços**
- 3. Lean Service e Processos Enxutos em Serviços**
- 4. ServQual, Qualidade e Excelência na Prestação de Serviços**
- 5. Controle Estatístico do Processo e Melhoria da Qualidade**

- 6. Gestão da Qualidade Seis Sigma e DMAIC para Produtos e Serviços**
- 7. Sustentabilidade, Triple Bottom Line e Responsabilidade Social nos Negócios**
- 8. Processos Eficientes, Contabilidade de Custos e Custeio ABC**
- 9. Gestão do Layout e Ambientes de Serviços - Retaguarda e Linha de Frente**
- 10. Negociação, Gestão de Crises e Conflitos e Recuperação de Clientes**

MÓDULO 4 - LOGÍSTICA E GESTÃO DA CADEIA DE SUPRIMENTOS (44h)

- 1. Estratégia, Competitividade e Gestão de Valor na Cadeia de Suprimentos**
- 2. Gestão da Logística e Distribuição em Negócios e Serviços**
- 3. Gestão de Operadores Logísticos e de Transportes**
- 4. Gestão de Armazenagem, Estoque e Nível de Serviços**
- 5. TI, Integração e Responsividade da Cadeia de Suprimentos (ECR, EDI e CPFR)**
- 6. Produção Limpa, 3 R e Logística Reversa**
- 7. E- Business, B2B, B2C e Novas Mídias em Negócios e Serviços**
- 8. Jogos de Empresas em Gestão de Negócios**

MÓDULO 5 - GESTÃO DO DESENVOLVIMENTO DE NOVOS PRODUTOS E SERVIÇOS (100h)

- 1. Estratégias de Desenvolvimento e Gestão da Carteira de Projetos de Desenvolvimento**
- 2. Gestão de Projetos: Gestão de Escopo, Tempo, Custos e Riscos**
- 3. O Funil e a Gestão do Processo de Desenvolvimento de Produtos e Serviços**
- 4. A Gestão Integrada do Desenvolvimento de Novos Produtos e Serviços**
- 5. Design Thinking: Imersão, Ideação e Prototipagem**
- 6. Co-Desenvolvimento e Open Innovation de Produtos e Serviços**
- 7. Estratégias e Gestão do Desenvolvimento de Novos Serviços**
- 8. Modelagem de Novos Negócios, Produtos e Serviços**

9. Business-Plan para Modelos de Novos Negócios

10. Aquisição e Implementação de Tecnologia Avançada: Machine Learning, Robótica, Impressão 3D e Indústria 4.0

11. Metodologia do Trabalho Científico

MÓDULO 6 - TRABALHO DE CONCLUSÃO DO CURSO (100h)

FUNDAÇÃO INSTITUTO DE ADMINISTRAÇÃO

Avenida das Nações Unidas, 7221, Pinheiros - São Paulo | SP | fia.com.br
(11) 3732-3535 | faleconosco@fia.com.br



INFORMAÇÕES

Tel: (11) 3732-3535 | faleconosco@fia.com.br