

MINI MASTER BUSINESS ADMINISTRATION

LEAN SERVICES MANAGEMENT

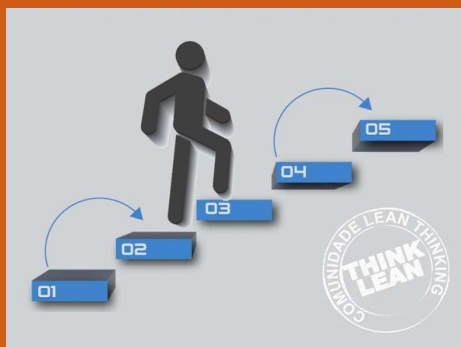
MODALIDADE E-LEARNING



“Uma perspetiva promissora para a Gestão de Serviços com base no paradigma de liderança e gestão Lean Thinking”.



Com a atual conjuntura socioeconómica global, eliminar desperdícios e criar valor, deixam de ser os princípios de base apenas do Lean Management e passam a ser necessidades de todos: empresas, indivíduos, sociedade, ambiente.



A GESTÃO DE SERVIÇOS CONTEMPORÂNEA

Na atual conjuntura global, com o sector dos Serviços em contínuo crescimento e a dominar a economia, ampliar conhecimentos e experiência em Gestão de Serviços é essencial para o sucesso. Falar sobre Serviços é, necessariamente, falar sobre pessoas, tanto em termos de construção e manutenção de relações entre os vários stakeholders, como da compreensão da interligação entre as pessoas, estratégia, processos de negócios e tecnologia.

Nos serviços, o planeamento e gestão devem ser feitos de forma a ir ao encontro das necessidades e expectativas do cliente, do prestador de Serviço e dos restantes stakeholders e, assim, obter retornos positivos de desempenho. Isso requer dispor de habilidades funcionais específicas na área da Gestão de Serviços.

O MINI MBA EM LEAN SERVICES MANAGEMENT

O Mini MBA Lean Services Management pretende capacitar profissionais facilitadores para esta mudança de paradigma. O tema aglutinador do programa de estudos é "Serviços" e o curso pretende reconhecer os aspetos únicos e os desafios que se impõem aos serviços e promover o desenvolvimento de competências especializadas. Este programa visa reforçar conjuntos de habilidades na área de estratégia de serviço, design de processo de serviços, prestação de serviços, marketing de serviços, CRM, qualidade de serviço, relacionando de forma transversal com a temática Lean Services.

A filosofia de liderança e gestão Lean Thinking, com origem na indústria, começa a despertar, cada vez mais, a atenção do sector dos Serviços.

A QUEM SE DIRIGE?

O programa do Mini MBA Lean Services Management pretende fornecer conhecimentos, competências e ferramentas essenciais para gestão de Serviços com base nos princípios Lean, tendo para isso, como público-alvo, executivos e profissionais de empresas nacionais ou multinacionais do sector dos serviços, diretores gerais, diretores da qualidade, gestores de vendas, gestores de operação, gestores de marketing, gestores de serviço ao cliente, e outros que tenham interação direta, profissionais da indústria que atuem em serviços internos (ex. compras, logística, recursos humanos,...), consultores, engenheiros, contabilistas, técnicos e demais profissionais que atuam junto do sector dos serviços, estudantes e recém-licenciados do ensino superior, profissionais em situação de procura de emprego. Podem ainda candidatar-se à frequência deste MBA pessoas que pretendam fazer a sua requalificação profissional e optar por uma área de grande capacidade de empregabilidade a nível mundial.

PORQUÊ PARTICIPAR

A frequência do Mini MBA em Lean Services Management, permite-lhe alcançar os seguintes objetivos:

- Compreender e analisar a complexidade e características diferenciadoras dos conceitos;
- Compreender particularidades e métodos de gestão para as organizações de Serviços e sua importância no contexto socioeconómico atual;
- Refletir sobre a importância da implementação da filosofia Lean ao sector dos Serviços;
- Compreender e instrumentalizar a implementação de métodos de Gestão de Serviços e ferramentas Lean Services fundamentais para o aumento da produtividade e melhoria da qualidade dos serviços.

METODOLOGIA E ESTRUTURA PROGRAMÁTICA

O curso decorre na modalidade elearning, de forma totalmente assíncrona, sendo os seus conteúdos disponibilizados na plataforma Moodle da CLT Services. Aqui será disponibilizada toda a documentação, instruções para trabalhos e exercícios, vídeos e leituras necessários para fazer o curso. Pode aceder aos conteúdos, organizados por aulas a qualquer hora e dia, em função da sua disponibilidade.

Os elementos de avaliação deverão ser entregues até 90 dias após o início do curso. No início do curso é indicada a data limite.

O Mini MBA em LSM é composto por 7 unidades curriculares. As unidades curriculares da componente letiva são as seguintes:

UNIDADES CURRICULARES	Duração
Gestão Estratégica de Serviços	25 horas
Introdução ao Lean Services	25 horas
Gestão de Recursos Humanos	25 horas
Marketing em Serviços	25 horas
Gestão das Vendas	25 horas
Gestão Comercial e de Clientes	25 horas
Gestão da Qualidade	25 horas

<https://www.cltservices.net/formacao/mbas/lean-services>

PROGRAMA DAS UNIDADES CURRICULARES

UC1. GESTÃO ESTRATÉGICA DE SERVIÇOS

- Fundamentos gerais da Gestão de Serviços.
- Desdobramento da Estratégia em Serviços e Hoshin Kanri.
- Gestão Integrada dos Processos.
- Gestão e Planeamento da Capacidade.
- Medição do Desempenho Operacional.
- Inovação e Competitividade.
- Empreendedorismo, Valor e Agilidade: princípios Lean.

UC2. INTRODUÇÃO AO LEAN SERVICES

- O Lean nos Serviços.
- Roadmap PDCA para Serviços.
- Desperdícios nos Serviços.
- Mapeamento de Processos em Serviços.
- Resolução de Problemas.
- After Action Report.

UC3. GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

- Fundamentos gerais de Recursos Humanos.
- Seleção de pessoas.
- Liderança e motivação
- Trabalho em equipa.
- Reconhecimento e recompensas.
- Gestão do Conhecimento.
- Coaching e Mentoring.

UC4. MARKETING EM SERVIÇOS

- Introdução ao Marketing.
- Marketing Internacional.

- Política de Marketing.
- Organizações virtuais.
- Gestão do e-Marketing.
- Gestão Tecnológica.
- Plano de Marketing e Estratégias.
- Comportamento do Consumidor e Publicidade.

UC5. GESTÃO DAS VENDAS

- Introdução à Gestão das Vendas.
- Motivação da Equipa.
- Motivação Pessoal.
- Relatório de Vendas.

UC6. GESTÃO COMERCIAL E DE CLIENTES

- Gestão Comercial em Serviços.
- Comunicação na Gestão Comercial.
- Comportamento do Consumidor.
- Merchandising.
- Análise SWOT/DAFO.
- Organização e Controlo Comercial.
- CRM (Customer Relationship Management)

UC7. GESTÃO DA QUALIDADE

- Princípios da Qualidade em Serviços
- Indicadores da Qualidade.
- Nível de Serviço.
- Gestão do Atendimento ao Cliente.
- Princípios Lean Thinking e a Gestão da Qualidade.

INSCRIÇÃO

A inscrição pode ser realizada online em:

<http://www.cltservices.net/formacao/mbas/lean-services>

Após confirmação da receção da ficha de inscrição online, serão solicitados os seguintes documentos:

- Cartão do Cidadão
- Curriculum Vitae.
- Carta de motivação (indicando os objetivos e expectativas em relação ao curso).

CERTIFICADO

Os elementos de avaliação de todas as unidades curriculares (UC) deverão ser enviados até 90 dias após o início do curso.

Será emitido um Certificado de Formação Profissional aos alunos que tiverem aproveitamento em todas as unidades curriculares (nota de cada UC igual ou superior a 10 valores).

Mais informações pelo email: research@cltservices.net