**SEP0327 Gestão de Serviços**

**Orientações: Preparação para próxima aula – 10/04/2023 – GRUPO B**

1. **Entregar Ficha Cadastral – Projeto Didático (disponível no e\_disciplinas).** Conforme combinado em sala de aula, **os grupos serão de 5 estudantes, nem mais nem menos**. Um único grupo será de 4 estudantes. Por favor, coordenem a montagem dos grupos com base na relação e planilha disponível no drive\*. Estes grupos ficarão fixos para TODAS as entregas do Projeto Didático. Cada Grupo deverá apresentar **no mínimo** um cadastro para desenvolvimento do Projeto Didático. Utilizem ambientes de negócios que tenham o serviço como principal foco! Ambientes que tenham proximidade para conseguirem informações desde as mais estratégicas às mais operacionais. Preferencialmente, utilizarem ambientes nos quais um maior número de integrantes do grupo tenha ou possa ter acesso. Para melhor aproveitamento dos tópicos a serem estudados, buscar negócios que tenham mais interação presencial e menos negócios puramente virtuais/remotos.

**\*Planilha aberta para informar os grupos:** <https://docs.google.com/spreadsheets/d/19HOvhalzrpUf0ly6TbT9n2LD6SrE4d3h/edit?usp=sharing&ouid=109811238323388771519&rtpof=true&sd=true>

1. **ESTUDAR o capítulo 9 (O Encontro em Serviço – disponível e\_disciplinas),** da seguinte forma:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Páginas** | **Grupos** | **Principal Tópico** |
| 209-211 | TODOS |  |
| 212-214 (trecho) | Grupo 1 | A Organização de Serviços |
| 214-217 (trecho) | Grupo 2 | Pessoal da linha de frente |
| 217-219 (trecho) | Grupo 3 | O Cliente |
| 219-222 | Grupo 4 |  |

Definição dos Grupos 1, 2, 3 e 4\*\* válidos somente para esta atividade, não tem nenhum relacionamento com o grupo do Projeto Didático!

**IMPORTANTE:** O Estudo será avaliado no **INÍCIO** da aula!

1. **LER o Caso Amy’s Ice Cream (disponível no e\_disciplinas – no próprio cap. 9).** A leitura do caso será fundamental para o desenvolvimento da aula! **A leitura também será avaliada**!

\*\* Grupos 1, 2, 3 e 4 – atividade 2) :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Código** | **Nome** | **GRUPO** |
| 11299811 | Ana Clara Rosin Biscaro | 1 |
| 9847140 | Ana Laura Varela de Souza | 2 |
| 11391168 | Andre Antonio Costa David | 3 |
| 11382088 | Aurelio Andre Lanca | 4 |
| 11802714 | Beatriz Vieira Pires | 1 |
| 9688967 | Enzo de Rosis Gonçalves | 2 |
| 11234798 | Giovana Leme | 3 |
| 11802912 | Guilherme de Carvalho Siqueira | 4 |
| 11232816 | Guilherme Milheiro Gondo | 1 |
| 10350390 | Gustavo Pissinato Vendemiatti | 2 |
| 11372733 | Gustavo Rodrigues da Silva | 3 |
| 11232729 | Isabela Vargas Megda Cruz | 4 |
| 10746748 | Italo Felipe Sousa Gomes | 1 |
| 9368960 | João Henrique Santos Costa | 2 |
|  |  |  |
|  |  |  |
| **Código** | **Nome** | **GRUPO** |
| 11232841 | Joao Victor Pascualote Verzelloni | 3 |
| 10684830 | Joao Victor Ramiro da Silva | 4 |
| 10314617 | João Vitor Stephano Martins | 1 |
| 11231930 | Lara Baffa Cardoso | 2 |
| 11232802 | Larissa Mendes Schiavo | 3 |
| 11232712 | Larissa Ueda Karam | 4 |
| 11232733 | Leonardo Barros Guandalini | 1 |
| 11232441 | Leticia Coelho Learth | 2 |
| 11232837 | Luca Kiatake Creppe | 3 |
| 10739288 | Marcela Machado Ohara | 4 |
| 10276866 | Mateus Pereira Rodrigues | 1 |
| 10747176 | Rafael Cavasin Tararam | 2 |
| 10300000 | Thais Jacintho Borges | 3 |
| 11232708 | Thiago Luiz de Hongoro | 4 |
| 11232667 | Tomas Fehr | 1 |