**SEP0327 Gestão de Serviços**

**Orientações: Preparação para aula – 15/05/2023 – GRUPO B**

***Responder MANUSCRITO e entrega no início da aula as seguintes questões relativas aos tópicos do cap. 4: Elementos do projeto de serviços; Blueprint do serviço; Abordagens genéricas para o projeto de sistemas de serviços.***

1. Baseado na visão/apresentação dos tópicos: “Elementos do Projeto de Serviços” (p.72 e 73 – cap.4) e “Pacote de Serviços” (p.22, 23 e 24 – Cap.2), construir um instrumento de coleta de dados para **Caracterização dos Serviços Prestados (estilo um checklist com definição dos elementos considerados!);**
2. O que é o *Blueprint* do Serviço? Quais as são as principais partes de um *Blueprint* e o que cada uma representa (como construir um *Blueprint)*?
3. Explique os parâmetros utilizados na Taxonomia dos processos de serviço utilizados pela Tabela 4.5 – p.77? Qual a utilidade dessa classificação?
4. Em função do último dígito do seu N. USP, explique **UMA** das abordagens abaixo, apresentadas no cap.4 a partir da p. 79 : “Abordagens genéricas para o Projeto de um sistema de serviços”

|  |  |
| --- | --- |
| **Último dígito do N.USP** | **Abordagem** |
| 0, 1 ou 2 | Abordagem da linha de produção |
| 3 e 4 | O cliente como coprodutor |
| 5, 6 e 7 | Abordagem do contato com o cliente |
| 8 e 9  | Capacitação pela informação |