

SEP 0327 GESTÃO DE SERVIÇOS

Departamento de Engenharia de Produção SEP
Escola de Engenharia de São Carlos EESC/USP

Aula - O Encontro em Serviços

Prof. Marcel

Agenda:

- Avaliação do Cap.9 - 15min;
- Rodada de apresentação do Cap.9 (respostas)- 20min;
 - Questões: apresentação do Caso Amy's - 10min;
 - Discussão do Caso: Amy's Ice Cream - 20min;
 - Rodada Projetos Didático - 15min;
 - Projetos Didático: Próximos Passos - 10min;

REF: Cap.9 - O encontro em serviços (Administração de Serviços: Operações, estratégia e tecnologia de informação - James A. Fitzsimmons; Mona J. Fitzsimmons; Editora Mc Graw Hill / Bookman)

A Tríade do Encontro em Serviços

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	

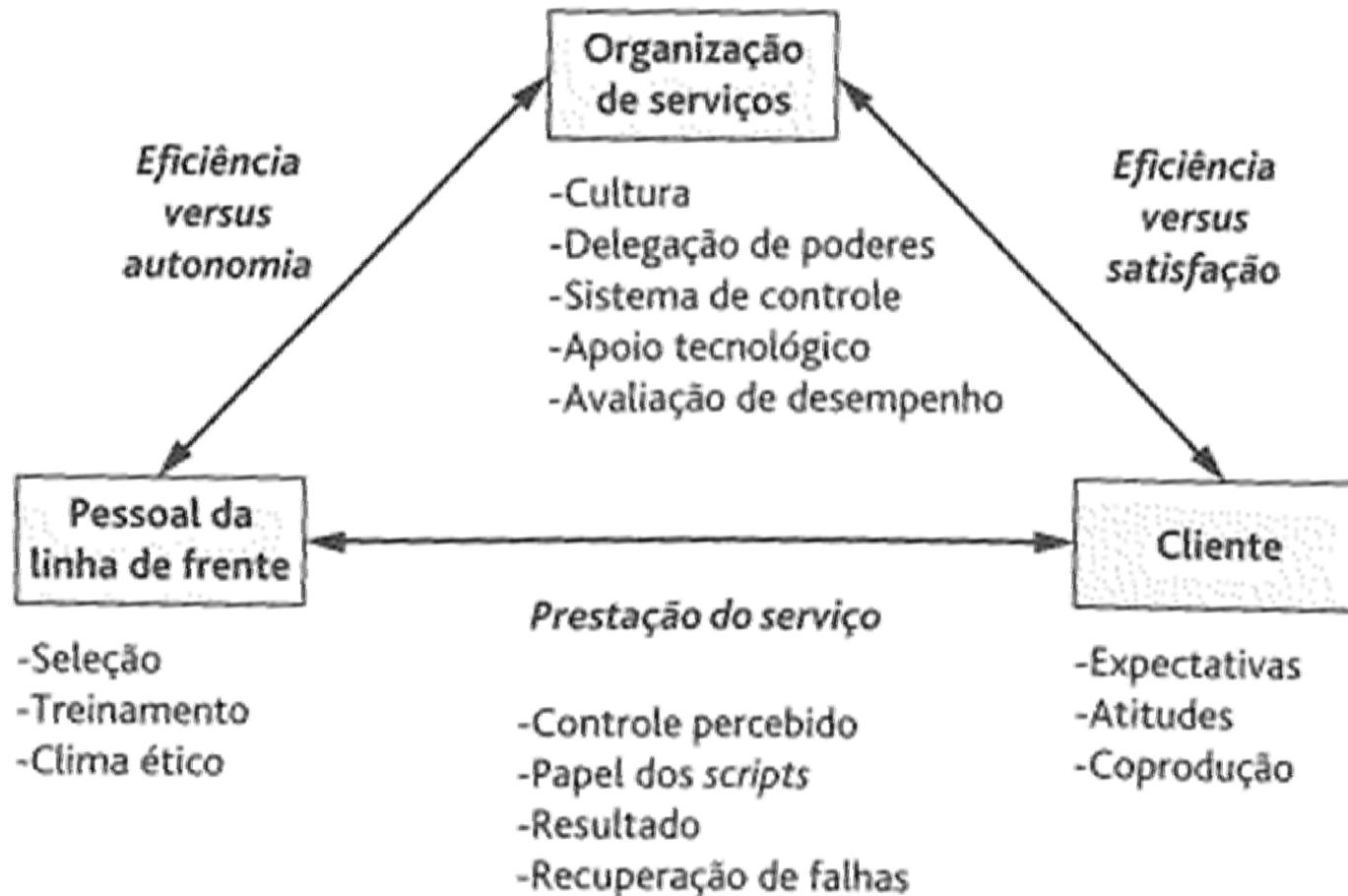
Grupos - TRIOS/ Atividades

Nome	GRUPO
Ana Clara Rosin Biscaro	1
Ana Laura Varela de Souza	2
Andre Antonio Costa David	3
Aurelio Andre Lanca	4
Beatriz Vieira Pires	1
Enzo de Rosis Gonçalves	2
Giovana Leme	3
Guilherme de Carvalho Siqueira	4
Guilherme Milheiro Gondo	1
Gustavo Pissinato Vendemiatti	2
Gustavo Rodrigues da Silva	3
Isabela Vargas Megda Cruz	4
Italo Felipe Sousa Gomes	1
João Henrique Santos Costa	2

Nome	GRUPO
Joao Victor P. Verzelloni	3
Joao Victor Ramiro da Silva	4
João Vitor Stephano Martins	1
Lara Baffa Cardoso	2
Larissa Mendes Schiavo	3
Larissa Ueda Karam	4
Leonardo Barros Guandalini	1
Leticia Coelho Learth	2
Luca Kiatake Creppe	3
Marcela Machado Ohara	4
Mateus Pereira Rodrigues	1
Rafael Cavasin Tararam	2
Thais Jacintho Borges	3
Thiago Luiz de Hongoro	4
Tomas Fehr	1



A Tríade do Encontro em Serviços



A tríade do encontro em serviços.

Agenda:

- Avaliação do Cap.9 - 15min;
- Rodada de apresentação do Cap.9 (respostas)- 20min;
- **Questões: apresentação/ Discussão do Caso Amy's - 25min;**
- Rodada Projetos Didático - 15min;
- Projetos Didático: Próximos Passos - 10min;

REF: Cap.9 - O encontro em serviços (Administração de Serviços: Operações, estratégia e tecnologia de informação - James A. Fitzsimmons; Mona J. Fitzsimmons; Editora Mc Graw Hill / Bookman)

Caso - Amy's Ice Cream: Questões

Quem era a Amy?

Quais as duas filosofias da Amy's quando foi inaugurada?

Quem eram os contratados para trabalhar na Amy's?

Como era o formulário para candidatos a contratação?

Como era o treinamento de novos funcionários?

Como era a remuneração dos funcionários da Amy's e qual o padrão de uniforme utilizado?

Como é o espaço físico/ambiente das sorveterias Amy's?

Como era o clima organizacional da Amy's?



Engenharia de
Produção

Rodada: Projetos Didáticos

