|  |  |
| --- | --- |
| ufop | UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO  INSTITUTO DE CIÊNCIAS EXATAS E APLICADAS  DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO  GESTÃO DE SERVIÇOS – ENP 156 |

Exercícios de Revisão 2.

1) Sob a perspectiva da elaboração do “pacote de serviços” qual a importância das evidências físicas no diagrama de processo blueprinting?

2) Comparando o diagrama de processo blueprinting com outros diagramas de processo explique por que o primeiro apresenta como mais vantajoso para o gerenciamento em empresas de serviços.

3) Elabore um mapa blueprinting para o empréstimo de livro na biblioteca do ICEA.

4) A construção do BSC passa pelo entendimento das relações causa-efeito na organização. Explique por quê?

5) Explique os principais papeis organizacionais que o BSC pode assumir em uma organização.

6) A partir dos papeis que um sistema de indicador pode exercer em uma organização discuta, duas das principais preocupações que se deve ter na implantação do BSC – *Balanced Scorecard.* (5,0 pontos)

7) Para um supermercado, dê duas características que você acredita ser ganhadoras de pedidos e outras duas qualificadoras.

8) Para cada tipo de origem das estratégias descritas abaixo dê um exemplo de como elas podem ocorrer na empresa do seu trabalho.

Estratégia decorrentes das operações: as operações impulsionam as estratégias.

Estratégia externamente impulsionada: o ambiente externo impulsiona as estratégias.

Estratégia decorrida da própria organização: os stakeholders querem buscar novos caminhos.

Liderança visionária: os líderes enxergam novas possibilidades.

9) Considerando um serviço de baixa divergência, escolha quatro atributos que devam ser levados em consideração no projeto de desenvolvimento de novos serviços e discuta como deva ser esses atributos para o serviço desenvolvido.

10) Dê dois exemplos de serviços nos quais ocorrem:

1. Processamento dos bens;
2. Processamento de informações;
3. Processamento de pessoas.

11) Qual a influência do ambiente geral (demografia, tecnologia, leis, política, etc.) de uma organização na definição acerca tipo de inovação que esta organização está fazendo?