|  |  |
| --- | --- |
| 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) Diferencie Lógica de Serviços e Lógica Neo fordista.

2) Por que para Gadrey, não se pode avaliar os serviços apenas baseado em uma taxa de produtividade?

3) Explique o que é avaliação multicritérios proposta por Gadrey. Utilize exemplos para enriquecer sua resposta.

4) Por que pode se ver o BSC -Balanced Scorecard- como uma ferramenta para a operacionalização da avaliação multicritérios?

5) Em relação ao problema da concentração x descentralização, explique e discuta como ele está presente em uma empresa de produção de bens de consumo.

6) Como o dilema existente entre lógica de serviços e lógica industrial está presente na relação vendas x prestação do serviço?

7) Defina competência social.

8) O que significa afirmar que a produção de um serviço é algo que demanda um gerenciamento sob uma perspectiva administrativa e sociológica?

9) Por que o entendimento que os agentes econômicos individuais pode ser visto como um problema na gestão de serviços?

10) Explique o que significa entender o serviço como sendo uma transformação das condições de atividade e não a um estado.

11) Explique o papel da competência profissional no entendimento do valor do serviço a partir dos recursos.

12) A partir de um exemplo explique o que Zarifian chama de Pertinência.