GOL II

Atividade 1

Errata – p.41 – substituir intangíveis (1ª. palavra da página) por tangíveis.

1. Apresente e exemplifique cada uma das características dos Serviços com a prestação de um serviço público.
2. Elabore um quadro semelhante ao apresentado na página 23, com exemplos de produtos e serviços públicos.
3. O que é o Pacote de serviços? Quais suas características?
4. Diferencie, explique e exemplifique atividades de front – office e de back office.
5. Exemplifique os tipos mais comuns de Processos de Serviços para serviços públicos de sua escolha.
6. Quais os custos envolvidos no processo de decisão de localização? Comente cada um.
7. Corrêa e Corrêa (2006) enumeram uma lista de atividades que agregam valor num projeto de arranjo físico. Escolha quatro delas que poderiam melhorar seu ambiente de trabalho, justificando.
8. Há basicamente três tipos de arranjos físicos que têm características bastante específicas e apresentam diferentes potenciais de contribuição para o desempenho organizacional. Identifique os três tipos e apresente qual deles está relacionado ao seu local de trabalho, justificando o porquê.