



PLANO DE CURSO

Disciplina de Pós-Graduação:
SERVIÇOS A CLIENTES

Esse documento tem como objetivo estabelecer a **estratégia** de desenvolvimento da disciplina on-line de pós-graduação **“SERVIÇOS A CLIENTES”**.

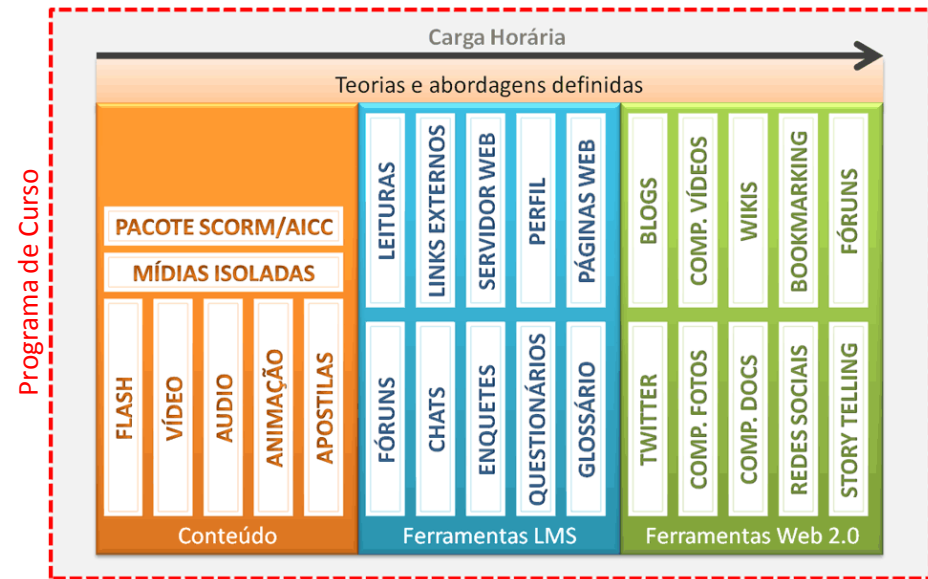
Uma vez validados os blocos de composição do programa, iremos estabelecer em cronograma, paralelas às atividades já estabelecidas de desenvolvimento de objetos de aprendizagem, uma dinâmica específica de desenvolvimento dos materiais complementares – que seguirão determinados formatos de desenvolvimento, conforme exemplificado nas páginas seguintes.



Mas em primeiro lugar:
O que foi levado em consideração para o planejamento on-line dessa disciplina?

Principais considerações sobre a estrutura de um programa de curso on-line

Ao planejarmos a realização de uma disciplina on-line de pós-graduação, planejamos um programa de curso completo.



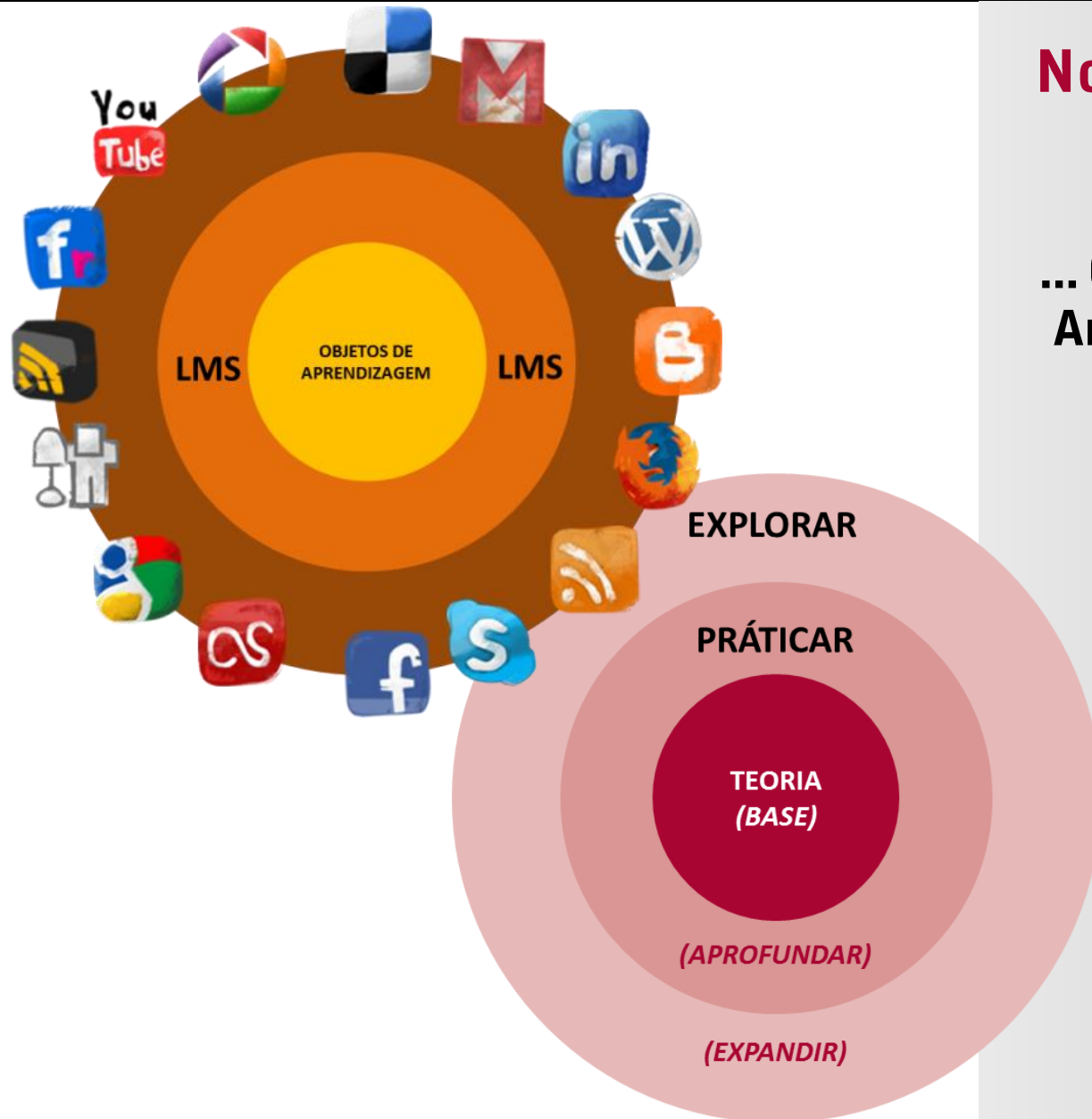
Ou seja, sua carga horária não é composta simplesmente das unidades que compõe o curso, mas da combinação de blocos de atividades que podem ser compiladas ao longo da duração do curso - nesse caso, 08 semanas. Por exemplo*:

01 semana
(1/8 de 30 horas aula) =

- Um determinado número de **Objetos de Aprendizagem**.
- Atividades complementares realizadas no LMS.
- Atividades complementares fora do ambiente LMS.
- Estudo off-line.

*O exemplo não representa o modelo desenvolvido para a disciplina. Esse será exibido mais adiante.

Principais considerações sobre a estrutura de um programa de curso on-line



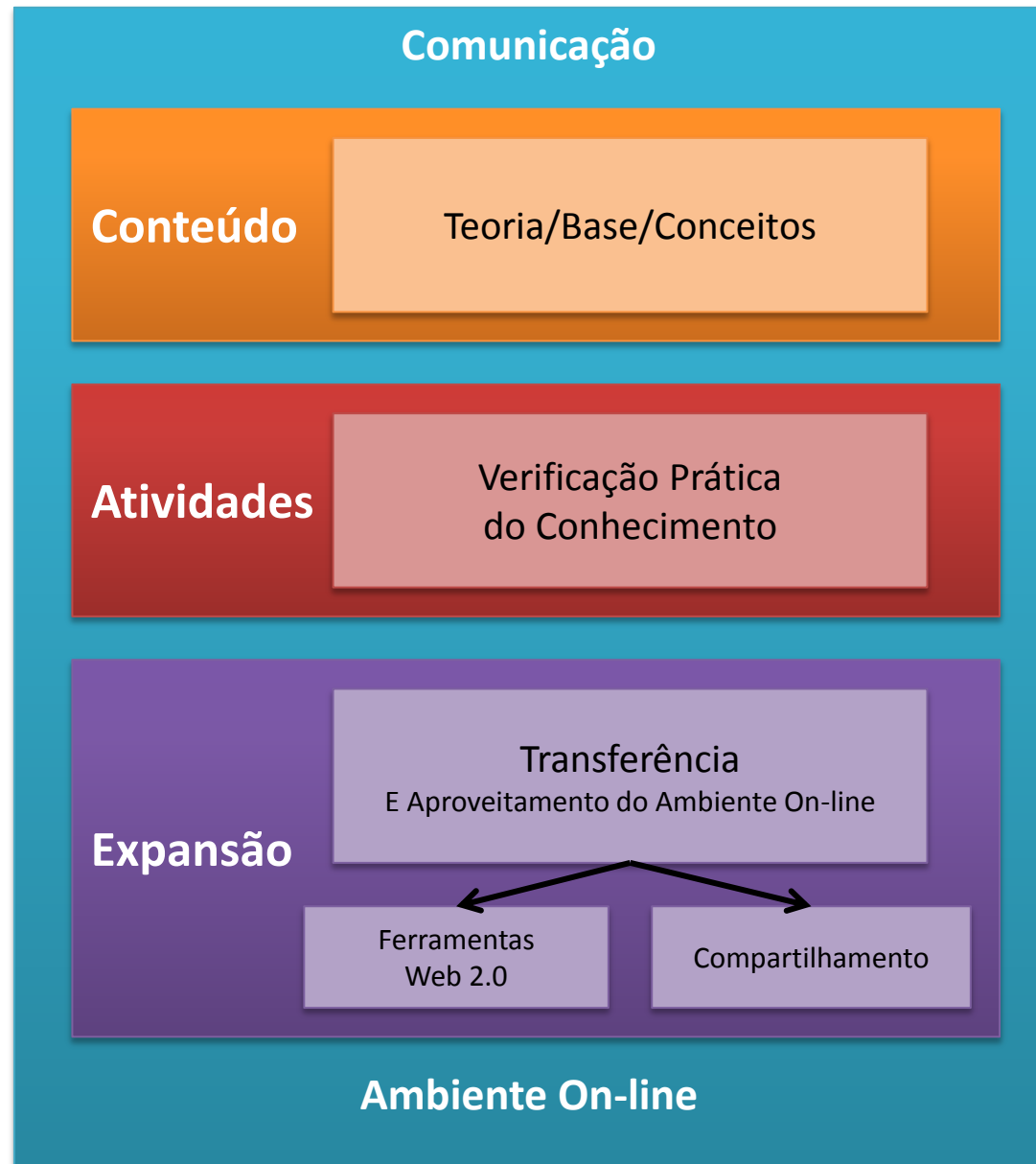
No caso da disciplina em questão...

... Considerando a abordagem Andragógica do “*Todo-parte-todo*” e o fato de que a estrutura do curso estar baseada em Objetos de Aprendizagem (OA’s), centralizamos a parte fixa-base (Teoria) em cima dos OA’s e aproveitamos as demais camadas para a criação do conteúdo customizado de acordo com as características do público da pós-graduação.

O que isso significa?

A divisão de todos os blocos de composição do curso em camadas específicas, complementares e integradas.

Além disso, o nível de fluência digital exigido de cada um dos participantes irá aumentando gradativamente, junto com o desenvolvimento de cada nível de atividade (de conteúdo – OA's – até Expansão); o que torna necessário o acompanhamento e orientação próxima da monitoria/tutoria.



Modelo de Ensino e Aprendizagem On-line

Atividades de Tutoria

Atividades de Monitoria

Por conta disso...

Os blocos propostos para composição do programa seguiram o modelo de desenvolvimento de aprendizagem on-line exibido a seguir.

Durante a fase de construção das atividades propriamente ditas, esperamos que elas sejam desenvolvidas de forma a facilitar, gradativamente:

1. Acesso e Motivação
2. Socialização On-line
3. Troca de Informações
4. Construção do Conhecimento
5. Desenvolvimento das Competências Propostas

Mais detalhes a seguir...

Modelo de Ensino e Aprendizagem On-line





Atividades, ferramentas e dinâmicas disponíveis ao longo do curso

BLOCOS DE COMPOSIÇÃO DO PROGRAMA

Atividades Propostas



GUIA DE ESTUDO SEMANAL (Podcasts)

Podcasts (de no máximo 02 minutos) voltados para a explicação prática das atividades a serem realizadas durante a semana – sem o nível de detalhamento apresentado no **Manual do Aluno** e mais voltado para o aspecto **motivacional e prático**. Deverá ser liberado semanalmente por e-mail, com um **checklist de atividades** a serem cumpridas na semana.



AULA INAUGURAL / Contrato Pedagógico (Vídeo)

Vídeo (de duração entre 02 e 05 minutos, podendo ser dividido em capítulos), preferencialmente realizado pelo autor do curso, no qual é feita a apresentação da estrutura do curso, suas particularidades e o que se espera do aluno – em termos de comprometimento e objetivos a serem atingidos.



OBJETOS DE APRENDIZAGEM (SCORM)

São as **unidades modulares** que compõe a parte teórica do curso. Seu desenvolvimento será realizado a partir da apostila fornecida pelo autor do curso – a qual sofrerá pequenas modificações/inserções/extrações para se adequar ao modelo de desenvolvimento on-line. Todas essas alterações serão validadas posteriormente com o autor para garantir integridade do conteúdo.

Atividades Propostas



ATIVIDADE SEMANAL (Fórum)

As atividades de verificação do conhecimento, propostas pelo autor ao final de cada módulo, serão trabalhadas dentro da dinâmica semanal proposta mais adiante em uma atividade semanal, realizada em fórum, que possa fazer a verificação do conhecimento adquirido ao longo das unidades trabalhadas na semana. **Nessas atividades, o aluno trabalhará de maneira individual.**



EXPANSÃO (E-Fontes)

As atividades de expansão, ou “E-fontes” serão realizadas como atividade 02 no fórum de aplicação de conceitos do ambiente. Nela, semanalmente serão sugeridas fontes de pesquisa relacionadas ao tema do curso e uma pequena atividade para publicação no mesmo formato.



TRABALHO FINAL

O curso deverá conter um proposta de Trabalho Final que possa ser realizada no período de 08 semanas. Esse trabalho irá ajudar a compor parte da nota final do aluno. **Nessa atividade, o aluno poderá trabalhar de maneira individual ou em grupo, de acordo com a proposta do professor.**

Documentos Complementares



APOSTILAS E ANEXOS

Poderão ser distribuídas em uma **Biblioteca** geral do curso, versões integrais do texto dos **Objetos de Aprendizagem**, em PDF, para estudo do aluno.



MANUAL DO ALUNO

Guia geral de desenvolvimento para o aluno, no qual ele poderá se aprofundar nos detalhes das unidades, dinâmicas do curso, cronograma das atividade etc. Será acrescentado no material desenvolvido as atividades propostas nesse documento.



MANUAL DO TUTOR

Guia geral de orientações para o tutor, com a finalidade de garantir aplicação semelhante a cada realização da disciplina. Nele o tutor poderá contar com os detalhes das unidades, dinâmicas, cronogramas das atividades e como verificar a boa execução de cada uma delas. Assim como no manual do aluno, serão acrescentados aqui as atividades propostas nesse documento.



Como serão estruturadas cada uma das unidades de estudo?

ESTRUTURA DOS OBJETOS DE APRENDIZAGEM (OA'S)

Estrutura dos Objetos de Aprendizagem

A apostila de conteúdo recebida do autor do curso será trabalhada para adequar ao modelo de objetos de aprendizagem proposto para a biblioteca de objetos de aprendizagem da ESPM. Isso requer a realocação do conteúdo que provoque a integração de unidades e complementação de determinadas atividades.

CONTEXTUALIZAÇÃO

Inseridos diretamente no Ambiente de Aprendizagem, com base nas **apresentações** desenvolvidas no conteúdo, unidade a unidade, de forma a orientar o aluno sobre as interligações dos módulos.

APRESENTAÇÃO *(OBJETIVOS DO MÓDULO)*

INTRODUÇÃO

TÓPICOS

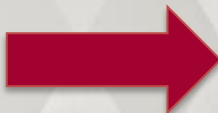
AUTO-AVALIAÇÃO

RESUMO

ENCERRAMENTO *(BIBLIOGRAFIA E CRÉDITOS)*

OA
(Módulo SCORM)

Conforme veremos de maneira mais detalhada a seguir



Detalhamento da Estrutura dos OA's

OA

(Módulo SCORM)

APRESENTAÇÃO (OBJETIVOS DO MÓDULO)

Na tela de apresentação, procuramos ativar a atenção do aluno, informando sobre os objetivos de aprendizagem da unidade. *Aqui, tentamos relacionar o contexto geral do aluno, com o que será aprendido.*

INTRODUÇÃO

Na tela de introdução damos início ao conteúdo, apresentando os tópicos que compõe a unidade. *Aqui, tentamos relacionar o que será aprendido, com as partes que o compõe.*

TÓPICOS

Aqui, trabalhamos as partes que compõe o objeto de aprendizagem. Diferente do que acontece de OA para OA, dentro da unidade os tópicos são encadeados de maneira que componham uma narrativa única.

AUTO-AVALIAÇÃO

Exercícios que não gravam nota no ambiente nem são utilizados para composição de nota final do curso, que façam a verificação teórica dos objetivos de aprendizagem da unidade e provoquem reflexão do aluno. *Serão focados na análise de situações-exemplo.*

Continua...



Detalhamento da Estrutura dos OA's

OA

(Módulo SCORM)

RESUMO

Revisão e síntese: permitindo que o aluno revise os objetivos principais do curso e faça a síntese dos principais pontos do objeto de aprendizagem.

ENCERRAMENTO (BIBLIOGRAFIA E CRÉDITOS)

Motivação e encerramento: reforço sobre a conclusão da unidade e informação sobre o nível de alcance dos objetivos, de acordo com o resultado dos exercícios de auto-avaliação.



Como os módulos e atividades serão disponibilizados, semana a semana.

DINÂMICA SEMANAL

Considerações Gerais

Para a divisão semanal de dedicação do aluno, consideramos

**Carga horária:
30 horas/aula.**

Algo que segundo o MEC, significa 30 x 50 minutos – uma carga horária que, quando distribuída em 08 semanas significa aproximadamente 190 minutos de dedicação semanal por parte do aluno.

Consideramos atividades que **no mínimo cumpram esses 190 minutos semanais – e atinjam no máximo 240 minutos.**

COMPOSIÇÃO DA CARGA HORÁRIA DOS OA's.

Analisando a quantidade de conteúdo desenvolvido para cada unidade, consideramos que cada um dos objetos de aprendizagem terá a duração aproximada de 30 minutos, distribuídos da seguinte forma:

- 15 minutos – apresentação do conteúdo.
- 15 minutos – auto avaliação e revisão.

COMPOSIÇÃO DA CARGA HORÁRIA DOS FÓRUNS

Consideramos o desenvolvimento de atividades que durem um mínimo de 60 minutos (30 minutos de pesquisa, 30 minutos de redação da participação).

COMPOSIÇÃO DA CARGA HORÁRIA DAS ATIVIDADES DE EXPANSÃO

Consideramos um mínimo de 30 minutos para a realização das atividades de expansão em ferramentas (que poderá variar de acordo com a fluência digital do participante) e 30 minutos para o preenchimento da ficha de diagnóstico semanal. Nessas atividades se encontram o conteúdo com a carga horário mais variável, pois além da fluência digital, a realização adequada das atividades dependerá do domínio obtido sobre o assunto e capacidade de aplicá-lo praticamente.

Semana 01 (Módulo 01: FUNDAMENTOS DO SETOR SERVIÇOS)

	<i>Dia 01</i>	<i>Dia 02</i>	<i>Dia 03</i>	<i>Dia 04</i>	<i>Dia 05</i>
Comunicação (Ações de Integração/Monitoria)	Boas-vindas				
	APRESENTAÇÕES PESSOAIS (Alunos/Tutor)				
	Guia Estudo 01				
Carga horária: 30 minutos					
Conteúdo (Objetos de Aprendizagem)	Aula 01: Impacto na economia e definição de serviços.				
	Aula 02: Características de serviços.				
	Aula 03: Posicionamento de serviços em mercados competitivos.				
Carga horária: 60 minutos					
Atividades (Ações de Tutoria)	AULA INAUGURAL – Vídeo do Autor (Apresentação do curso, atividade Assíncrona)				
	Fórum – Semana 01.				
	Trabalho Final – Apresentação da Proposta				
Carga horária: 90 minutos					
Expansão (Aprofundamento orientado compartilhado)	E-fonte 01 (Atividade 02 no Fórum de Aplicação de Conceitos)				
	Blog “Dica da Semana” – com link sugerido pela professora.				
Carga horária: 45 minutos					

Semana 02 (Módulo 02: O CONSUMIDOR DE SERVIÇOS)

	<i>Dia 01</i>	<i>Dia 02</i>	<i>Dia 03</i>	<i>Dia 04</i>	<i>Dia 05</i>
Comunicação (Ações de Integração/Monitoria)					
	Atividades regulares de motivação e verificação de acesso				
Carga horária: 15 minutos	Guia Estudo 02				
Conteúdo (Objetos de Aprendizagem)	Aula 04: Processo de compra em serviços.				
	Aula 05: As percepções do cliente sobre o serviço.				
Carga horária: 90 minutos					
Atividades (Ações de Tutoria)	Fórum – Semana 02.				
	Trabalho Final – Atividade de Pesquisa I				
Carga horária: 60 minutos					
Expansão (Aprofundamento orientado compartilhado)	E-fonte 02 (Atividade 02 no Fórum de Aplicação de Conceitos)				
	Blog “Dica da Semana” – com link sugerido pela professora.				
Carga horária: 60 minutos					

Semana 03 (Módulo 03: A OPERAÇÃO EM SERVIÇOS)

	<i>Dia 01</i>	<i>Dia 02</i>	<i>Dia 03</i>	<i>Dia 04</i>	<i>Dia 05</i>
Comunicação (Ações de Integração/Monitoria)					
	Atividades regulares de motivação e verificação de acesso				
	Carga horária: 15 minutos	Guia Estudo 03			
Conteúdo (Objetos de Aprendizagem)	Aula 06: Planejando e criando serviços.				
	Aula 07: Gerenciando processos de serviço.				
	Aula 08: O ambiente de serviços.				
	Aula 09: Modelos de lacunas em serviços.				
	Carga horária: 90 minutos				
Atividades (Ações de Tutoria)	Fórum – Semana 03.				
	Carga horária: 60 minutos	Trabalho Final – Atividade de Pesquisa I (Entrega)			
Expansão (Aprofundamento orientado compartilhado)	E-fonte 03 (Atividade 02 no Fórum de Aplicação de Conceitos)				
	Blog “Dica da Semana” – com link sugerido pela professora.				
	Carga horária: 60 minutos				

Semana 04 (Módulo 04: DISTRIBUIÇÃO, PRECIFICAÇÃO E PROMOÇÃO EM SERVIÇOS)

	<i>Dia 01</i>	<i>Dia 02</i>	<i>Dia 03</i>	<i>Dia 04</i>	<i>Dia 05</i>
Comunicação (Ações de Integração/Monitoria)					
	Atividades regulares de motivação e verificação de acesso				
	Carga horária: 15 minutos	Guia Estudo 04			
Conteúdo (Objetos de Aprendizagem)	Aula 10: Distribuição de serviços por meio de canais físicos e eletrônicos.				
	Aula 11: Determinação de preços em serviços.				
	Aula 12: Promoção de serviços e educação de clientes.				
	Carga horária: 90 minutos				
Atividades (Ações de Tutoria)	Fórum – Semana 04.				
	Trabalho Final – Web Conferência para dúvidas				
	Carga horária: 60 minutos				
Expansão (Aprofundamento orientado compartilhado)	E-fonte 04 (Atividade 02 no Fórum de Aplicação de Conceitos)				
	Blog “Dica da Semana” – com link sugerido pela professora.				
	Carga horária: 60 minutos				

Semana 05 (Módulo 05: EQUILIBRANDO DEMANDA E CAPACIDADE)

	<i>Dia 01</i>	<i>Dia 02</i>	<i>Dia 03</i>	<i>Dia 04</i>	<i>Dia 05</i>
Comunicação (Ações de Integração/Monitoria)					
	Atividades regulares de motivação e verificação de acesso				
Carga horária: 15 minutos	Guia Estudo 05				
Conteúdo (Objetos de Aprendizagem)	Aula 13: Flutuações da demanda e capacidade produtiva.				
	Aula 14: Gerenciando demanda e capacidade.				
	Aula 15: Gestão de filas e reservas.				
Carga horária: 90 minutos					
Atividades (Ações de Tutoria)	Fórum – Semana 05.				
	Trabalho Final – Atividade de Pesquisa II				
Carga horária: 60 minutos					
Expansão (Aprofundamento orientado compartilhado)	E-fonte 05 (Atividade 02 no Fórum de Aplicação de Conceitos)				
	Blog “Dica da Semana” – com link sugerido pela professora.				
Carga horária: 60 minutos					

Semana 06 (Módulo 06: DESENVOLVENDO FIDELIDADE)

	<i>Dia 01</i>	<i>Dia 02</i>	<i>Dia 03</i>	<i>Dia 04</i>	<i>Dia 05</i>
Comunicação (Ações de Integração/Monitoria)					
	Atividades regulares de motivação e verificação de acesso				
	Guia Estudo 06				
Carga horária: 15 minutos					
Conteúdo (Objetos de Aprendizagem)	Aula 16: Fidelidade com lucratividade.				
	Aula 17: Estratégias de desenvolvimento de relacionamento com o cliente.				
Carga horária: 90 minutos					
Atividades (Ações de Tutoria)	Fórum – Semana 06.				
	Trabalho Final – Atividade de Pesquisa II (Entrega)				
Carga horária: 60 minutos					
Expansão (Aprofundamento orientado compartilhado)	E-fonte 06 (Atividade 02 no Fórum de Aplicação de Conceitos)				
	Blog “Dica da Semana” – com link sugerido pela professora.				
Carga horária: 60 minutos					

Semana 07 (Módulo 07: BUSCANDO A LIDERANÇA EM SERVIÇOS)

	<i>Dia 01</i>	<i>Dia 02</i>	<i>Dia 03</i>	<i>Dia 04</i>	<i>Dia 05</i>
Comunicação (Ações de Integração/Monitoria)					
	Atividades regulares de motivação e verificação de acesso				
Carga horária: 15 minutos	Guia Estudo 07				
Conteúdo (Objetos de Aprendizagem)	Aula 18: Pessoas: vantagem competitiva em serviços.				
	Aula 19: Pessoas: vantagem competitiva em serviços.				
Carga horária: 90 minutos					
Atividades (Ações de Tutoria)	Fórum – Semana 07.				
	Trabalho Final – Detalhes sobre a entrega e esclarecimento de dúvidas				
Carga horária: 60 minutos					
Expansão (Aprofundamento orientado compartilhado)	E-fonte 07 (Atividade 02 no Fórum de Aplicação de Conceitos)				
	Blog “Dica da Semana” – com link sugerido pela professora.				
Carga horária: 60 minutos					

Semana 08 (Módulo 08 – Encerramento)

	<i>Dia 01</i>	<i>Dia 02</i>	<i>Dia 03</i>	<i>Dia 04</i>	<i>Dia 05</i>
Comunicação (Ações de Integração/Monitoria)					
	Atividades regulares de motivação e verificação de acesso				
Carga horária: 30 minutos	Guia Estudo 08				ENCERRAMENTO
Conteúdo (Objetos de Aprendizagem)					
Carga horária: ---					
Atividades (Ações de Tutoria)	AVALIAÇÃO FINAL (QUESTIONÁRIO)				
	Fórum – Semana 08 (APRESENTAÇÃO DE TRABALHOS).				
Carga horária: 120 minutos					
Expansão (Aprofundamento orientado compartilhado)					
Carga horária: 60 minutos					



Considerações sobre os formatos e tipos de entrega solicitadas

AVALIAÇÃO FINAL DO CURSO E CERTIFICAÇÃO

Abordagem Recomendada

Durante as unidades, na apresentação para o aluno, serão mencionados somente os objetivos de cada unidade. Os demais itens servem de orientação para os tutores e monitores compreenderem melhor a abrangência de cada atividade/unidade.

AVALIAÇÃO FORMAL

Sugerimos o desenvolvimento de um banco de 30 questões para a realização de uma avaliação formal de 10 questões, com duração de 1 hora – que poderá ser realizada a qualquer momento durante a semana final do curso.

Essa avaliação deverá apresentar situações de média e alta complexidade, relacionadas ao tema do curso, de maneira que o aluno exercite o seu melhor julgamento ao invés de memorizar conceitos.

PRODUÇÃO E DISCUSSÃO DE TRABALHOS

A nota final do aluno poderá ser completada com a realização do **Trabalho Final**, além da participação nos fóruns de aplicação de conceitos e atividades complementares (E-fontes).

Além desses itens, sugerimos que a nota final seja complementada por:

- Participação; e
- Realização das Aulas (objetos).



PRÓXIMAS ETAPAS

PRÓXIMOS PASSOS

ATUALIZAÇÃO DO CRONOGRAMA DE ATIVIDADES COMPLEMENTARES

Para o prosseguimento nas atividades de produção do curso, precisaremos da validação final do professor responsável nos seguintes documentos:

- Roteiros de Aulas (texto base e divisões).
- Fóruns (formatação).
- Trabalho Final (envio).

Mais detalhes estão disponíveis no documento: [visao-geral_SERCLI.docx](#)