

| Titulació | Tipus | Curs |
|-----------|-------|------|
| Turisme   | OT    | 4    |

## Professor/a de contacte

Nom: Jordi Datzira Masip

Correu electrònic: jordi.datzira@uab.cat

## Equip docent

(Extern) Jordi Datzira Masip

## Idiomes dels grups

Podeu consultar aquesta informació al [final](#) del document.

## Prerequisits

No hi ha prerequisits

## Objectius

L'objectiu principal d'aquesta assignatura és el d'explorar la naturalesa i característiques dels serveis, així com entendre com es desenvolupen i gestionen, tant des del punt de vista professional, com tècnic. També analitzarem les implicacions de la gestió dels serveis en turisme i hoteleria.

El curs té els següents objectius d'aprenentatge:

- Entendre els principis de la gestió dels serveis.
- Diferenciar els tipus de serveis i com poden ser desenvolupats i gestionats.
- Reconèixer la importància dels factors lligats a servei al client i la seva satisfacció.
- Desenvolupar habilitats de gestió dels serveis turístics.
- Entendre les eines de gestió per desenvolupar la indústria dels serveis.
- Analitzar com la tecnologia modela el present i futur dels serveis al client.

## Competències

- Aplicar els conceptes relacionats amb els productes i empreses turístiques (econòmic i financer, recursos humans, política comercial, mercats, operatiu i estratègic) en els diferents àmbits del sector.

- Demostrar un comportament ètic i d'adaptació a diferents contextos interculturals.
- Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
- Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.
- Proposar solucions alternatives i creatives a possibles problemes en l'àmbit de la gestió, la planificació, les empreses i els productes turístics.
- Treball en grup.

## Resultats d'aprenentatge

1. Aplicar els conceptes d'empresa relacionats amb els productes i les organitzacions turístiques en els diferents àmbits del sector i de les seves activitats.
2. Demostrar un comportament ètic i d'adaptació a diferents contextos interculturals.
3. Desenvolupar una capacitat d'aprenentatge autònom.
4. Manejar les tècniques de comunicació a tots els nivells.
5. Proposar solucions alternatives de manera creativa als problemes en la planificació i en la gestió de departaments, activitats o serveis de noves àrees del sector turístic, així com en entitats i productes turístics singulars.
6. Treball en grup.

## Continguts

Introducció a l'assignatura Gestió del servei i atenció al client

Tema 1: Naturalesa del servei i característiques

Tema 2: Estratègies de gestió de les operacions i la qualitat

Tema 3: El concepte de servei: Servicescape

Tema 4: Qualitat, productivitat i satisfacció

Tema 5: Gestió de la capacitat del servei

Tema 6: Gestió de la qualitat del servei

Tema 7: El procés d'entrega del servei: Blueprint

Tema 8: Marketing intern

Tema 9: Errors de servei i recuperació

## Activitats formatives i Metodologia

| Títol                           | Hores | ECTS | Resultats d'aprenentatge |
|---------------------------------|-------|------|--------------------------|
| Tipus: Dirigides                |       |      |                          |
| Classes teòriques               | 36    | 1,44 | 1, 2, 4, 5, 6            |
| Presentació pública de treballs | 32    | 1,28 | 1, 2, 3, 4, 5, 6         |
| Resolució casos pràctics        | 32    | 1,28 | 1, 2, 3, 4, 5, 6         |

Tipus: Supervisades

|                          |    |      |                  |
|--------------------------|----|------|------------------|
| Tutories                 | 5  | 0,2  | 1, 2, 3, 4, 5, 6 |
| Tipus: Autònomes         |    |      |                  |
| Elaboració de treballs   | 14 | 0,56 | 1, 2, 3, 4, 5, 6 |
| Estudi                   | 14 | 0,56 | 1, 2, 3, 4, 5, 6 |
| Resolució casos pràctics | 14 | 0,56 | 1, 2, 3, 4, 5, 6 |

La metodologia de treball es basa en l'avaluació continua, combinant continguts teòrics, activitats pràctiques a classe, recerca i anàlisis, presentacions i informes. L'assistència i la participació a classe durant el semestre també serà avaluada. Així doncs, les classes seran en format seminari per promoure la participació activa dels estudiants. És important remarcar que el material teòric del curs és necessari per dur a terme les activitats d'avaluació. Nocions teòriques fonamentals i qüestions específiques de la gestió del servei seran debatudes a classe i aplicades a casos pràctics.

Nota: es reservaran 15 minuts d'una classe, dins del calendari establert pel centre/titulació, perquè els alumnes completin les enquestes d'avaluació de l'actuació del professorat i d'avaluació de l'assignatura.

## Avaluació

### Activitats d'avaluació continuada

| Títol                                                        | Pes | Hores | ECTS | Resultats d'aprenentatge |
|--------------------------------------------------------------|-----|-------|------|--------------------------|
| Activitat 1 (grup): Informe del servei                       | 20% | 1     | 0,04 | 1, 2, 3, 4, 5, 6         |
| Activitat 2 (grup): Presentació del pla d'entrega del servei | 25% | 1,5   | 0,06 | 1, 4, 5, 6               |
| Activitats pràctiques a classe                               | 20% | 0,5   | 0,02 | 1, 2, 4, 5, 6            |
| Assistència i participació                                   | 15% | 0     | 0    | 1, 2, 4, 5, 6            |
| Avaluació final semestre                                     | 20% | 0     | 0    | 1, 2, 3, 5               |

### Avaluació Continua

L'avaluació continua es compon per dos activitats d'un projecte (en grups reduïts), dos activitats pràctiques a classe, avaluació final de semestre, i la participació i assistència a classe. Per aprovar l'avaluació continua, els estudiants han d'assolir un mínim de 3,5 sobre 10 en les activitats d'avaluació. Sinó, els estudiants hauran de fer l'avaluació final durant el període d'exàmens.

### Avaluació única

L'avaluació única es compon de tres activitats individuals a entregar durant el semestre, i l'avaluació final durant el període d'exàmens.

|       |     |
|-------|-----|
| Títol | Pes |
|-------|-----|

20%

Assessment  
1: Informe:  
Service  
concept

---

Assessment 20%  
2:  
Presentació i  
vídeo:  
Service  
delivery  
management

---

Assessment 20%  
3: Informe  
final: Service  
delivery  
management

---

Avaluació 40%  
final

---

Avaluacions (avaluació final de semestre, avaluació final, i re-avaluació)

Les avaluacions inclouen el següent format en tres parts:

- Part 1: Quiz (15%)
- Part 2: Preguntes curtes (30%)
- Part 3: Preguntes llargues (50%)

## Bibliografia

### Bibliografia obligatòria:

Lovelock, C., Patterson, P. G., and Wirtz, J. (2015). *Service Marketing. An Asia-Pacific and Australian perspective*. (6th Ed.). Melbourne: Pearson Australia.

### Bibliografia recomanada:

ADA (Americans with Disabilities Act): ADA Accessibility Guidelines (ADAAG) for buildings and facilities. <https://www.access-board.gov/adaag-1991-2002.html> (accessed 29 August 2022).

Aksoy, L., Choi, S., Dogru, T., Keiningham, T., Lorenz, M., Rubin, D. J., and Tracey, B. (2022). Global trends in hospitality. *Journal of Business Research*, 142, 957-973. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.12.068>.

Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: the impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56, 57-71.

Bitner, M.J., Ostrom, A.L., and Morgan, F.N. (2008). Service blueprinting: a practical technique for service innovation. *California Management Review*, 50, 66-94.

- Breidbach, C. F., Kolb, D. G., and Srinivasan, A. (2013). Connectivity in Service Systems: Does Technology-Enablement Impact the Ability of a Service System to Co-Create Value? *Journal of Service Research*, 16(3), 428-441. DOI: <https://doi.org/10.1177/1094670512470869>
- Cadotte, E.R., Turgeon, N. (1988). Key Factors in Guest Satisfaction. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 28(4), 45-51.
- Ching Yick Tse, E., Ho, S-C. (2009). Service Quality in the Hotel Industry: When Cultural Contexts Matter. *Cornell Hospitality Quarterly*, 50(4), 460-474.
- Clinehens, J. (2019). Creating a CX That Sings: An Introduction to Customer Journey Mapping for Marketers. Independently published.
- Fick, G. R., & Brent Ritchie, J. R. (1991). Measuring Service Quality in the Travel and Tourism Industry. *Journal of Travel Research*, 30(2), 2-9. DOI: <https://doi.org/10.1177/004728759103000201>
- Floričić, T. (2020). Sustainable Solutions in the Hospitality Industry and Competitiveness Context of "Green Hotels". *Civil Engineering Journal*, 6(6), 1104-1113.
- Jacobs, S. (2023). Top 10 Trends Impacting the Hospitality Industry. <https://www.smartmeetings.com/tips-tools/74256/top-10-trends-impacting-hospitality-industry> (accessed 09 June 2023).
- Heskett, J.L., Sasser, W.E. and Hart, C.W.L. (1990), Breakthrough Service. New York: The Free Press.
- Kazemzadeh, Y., Milton, S., K., and Johnson, L. W. (2015). An explication of three service business process modelling approaches. *Australian Journal of Business and Economic Studies*, 1(2), 40-53.
- Lee, Y. L., and Hing, N. (1995). Measuring quality in restaurant operations: an application of the SERVQUAL instrument. *International Journal of Hospitality Management*, 14(3-4), 293-310. DOI: [https://doi.org/10.1016/0278-4319\(95\)00037-2](https://doi.org/10.1016/0278-4319(95)00037-2)
- Lombarts, A. (2018). The hospitality model revisited: Developing a hospitality model for today and tomorrow. *Hospitality & Society*, 8(3), 297-311. DOI: [10.1386/hosp.8.3.297\\_7](https://doi.org/10.1386/hosp.8.3.297_7)
- Lovelock, C. (1992), Managing Services: Marketing, Operations and Human Resources (2nd Ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, C., Patterson, P. G., and Wirtz, J. (2015). Service Marketing. An Asia-Pacific and Australian perspective. (6th Ed.). Melbourne: Pearson Australia.
- Ma, E., Bao, Y., Huang, L., Wang, D., and Kim, M. (Sunny). (2023). When a Robot Makes Your Dinner: A Comparative Analysis of Product Level and Customer Experience Between the U.S. and Chinese Robotic Restaurants. *Cornell Hospitality Quarterly*, 64(2), 184-211. DOI: <https://doi.org/10.1177/19389655211052286>
- Maglio, P. P., and Spohrer, J. (2013). A service science perspective on business model innovation. *Industrial Marketing Management*, 42(5), 665-670. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2013.05.007>.
- McCall, M., and Voorhees, C. (2010). The Drivers of Loyalty Program Success: An Organizing Framework and Research Agenda. *Cornell Hospitality Quarterly*, 51(1), 35-52.
- Mcguire, K.A., and Kimes, S.E. (2006). The Perceived Fairness of Waitlist-management Techniques for Restaurants. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 47(2), 121-134.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. DOI: <https://doi.org/10.2307/1251430>
- [Pinho, N.](#), [Beirão, G.](#), [Patrício, L.](#), and [P. Fisk, R.](#) (2014). Understanding value co-creation in complex services with many actors. *Journal of Service Management*, 25(4), 470-493. DOI: <https://doi.org/10.1108/JOSM-02-2014-0055>

Ransley, J., and Ingram, H. (2004). Developing hospitality properties and facilities. (2nd Ed.). Abingdon: Routledge.

Roger, H. (1996). The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: an empirical study. *International Journal of Service Industry Management*, 7(4), 27-42. DOI: 10.1108/09564239610129931

Stipanuk, D. M. (2006). Hospitality facilities management and design. Lansing: Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association.

[Timur, S.](#) and [Getz, D.](#) (2008), A network perspective on managing stakeholders for sustainable urban tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(4), 445-461. DOI: <https://doi.org/10.1108/09596110810873543>

United National World Tourism Organisation (UNWTO) [Tourism in the 2030 Agenda](#). [Tourism in the 2030 Agenda | UNWTO](#) (accessed 20 September 2022).

Webb, N. J. (2016). What Customers Crave: How to Create Relevant and Memorable Experiences at Every Touchpoint. Amacom.

World Travel and Tourism Council (WTTC) Hotel Sustainability Basics. [WTTC Hotel Sustainability Basics](#) (accessed 20 September 2022).

## Programari

No n'hi ha.

## Grups i idiomes de l'assignatura

| Nom         | Grup | Idioma | Semestre            | Torn      |
|-------------|------|--------|---------------------|-----------|
| (TE) Teoria | 1    | Anglès | primer quadrimestre | matí-mixt |
| (TE) Teoria | 2    | Anglès | primer quadrimestre | matí-mixt |