



Universidad de  
**La Sabana**

## Silabus

<b>Institución Académica:</b>	Universidad de La Sabana		
<b>Grado Académico:</b>	Pregrado		
<b>Unidad Académica:</b>	Escuela Internacional de Ciencias Económicas y Administrativas		
<b>Jefe de Área:</b>	Natalia Zapata Cuervo		
<b>Asignatura:</b>	Gerencia de servicio		
<b>Área del Conocimiento:</b>	Otra		
<b>No. de Créditos:</b>	2		
No. de Horas trabajo presencial a la semana:	2		
No. de Horas trabajo independiente a la semana:	4		
<b>Prerrequisitos y Correquisitos:</b>	Conocimiento Previo Requerido		
<b>Modo de Enseñanza:</b>	Presencial	<b>Componentes:</b>	LEC: Clase -- Seleccione--

<b>Fecha Vigencia Inicial:</b>			6	12	2015	<b>Fecha Vigencia Final:</b>			Día	Mes	Año
<b>ATRIBUTOS DEL CURSO</b>											
<b>Técnica Didáctica:</b>	Taller			<b>Recursos de Aprendizaje:</b>	Videobeam						
	Ejercicio Práctico				Tablero Y Marcadores						
	Foro				Fotocopia de Artículos						
	Estudios de Caso				Material Impreso						
<b>NBC:</b>										Administración	
<b>Idioma:</b>										Español	
<b>Tipo de Curso:</b>										Asignatura	
<b>Campos Curriculares</b>										Formación profesional troncal	
<b>Contenido Internacional</b>				Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>				
							Si	No			
Lecturas de artículos de revistas internacionales							<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Lecturas en lengua extranjera							<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
Desarrolla ejercicios de investigación sobre componentes interculturales							<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Desarrolla proyectos para integrar a estudiantes nacionales con estudiantes internacionales o colaborativos y trabajos en grupo presenciales o virtuales	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Desarrolla proyectos con enfoque internacional o intercultural	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conferencistas o profesores extranjeros invitados desde la modalidad presencial o virtual	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Desarrolla casos internacionales comparados con realidades nacionales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Utiliza Bibliografía internacional	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro idioma	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Silabus**

<b>Objetivo General:</b>
Desarrollar una perspectiva estratégica integradora, enfocada en conocer y aplicar los modelos de Gerencia y Gestión hacia la excelencia en el servicio a nivel nacional e internacional, con el propósito de facilitar la puesta en marcha, de una Gestión de Servicios integral, acorde con la formulación de los lineamientos estratégicos requeridos por el contexto. El diseño de los sistemas de operación integrados, el diseño y la gestión de los niveles de servicio, la construcción de una cultura de servicio, la gestión de experiencias y relaciones con los clientes para lograr su elaltad a lar su lealtad a largo plazo. Así mismo, la integración de los sistemas de información para planear la demanda y el crecimiento, la apropiación de tecnologías de última Generación, fundamentada en modelos cuantitativos de Gerencia del Servicio; se convierten en un eje importante para asegurar la efectividad de la Gerencia del Servicio ahora y hacia el futuro, asegurando excelencia en la Gerencia de la Hospitalidad.
<b>Competencias</b>

C1: Empezar una búsqueda del conocimiento y de la información, mediante la observación, la experiencia y el análisis buscando ampliar el campo del conocimiento y la realidad del servicio. Énfasis: conocimiento; ILOS Directos: ILO 001, ILO 002; ILOS Indirectos: ILO 004 A&S ILO 006, A&S ILO 007.

C2: Tener la capacidad de exceder las necesidades y expectativas de los clientes, creando valor a sus experiencias, e integrar la cadena de valor humana a la gestión de servicios compartidos. Énfasis: habilidades; ILOS Directos: ILO 001, ILO 002, ILO 005, A&S ILO 006, A&S ILO 007, ; ILOS Indirectos: ILO 004 A&S ILO 008.

C3: Tener habilidad para identificar y resolver estratégicamente problemas, creando nuevas soluciones en beneficio colectivo y garantizar su ejecución en el momento oportuno, asumiendo el riesgo que ello implica. Énfasis: contexto; ILOS Directos: ILO 001, ILO 002, ILO 005, A&S ILO 006; ILOS Indirectos: ILO003, ILO 004, A&S ILO 007, A&S ILO 008.

Valor de Referencia

Competencias de los estudiantes de la Escuela Internacional de Ciencias Económicas y Administrativas - EICEA

Las competencias que deben desarrollar los estudiantes de la EICEA corresponden a lo que cada programa quiere que puedan hacer y utilizar en términos de conocimiento, habilidades y aptitudes al final de sus cursos. Estas competencias se conocen en inglés como Intended Learning Outcomes (ILOs).

ILOS Comunes a los programas de EICEA

ILO01: Visión global

ILO02: Pensamiento crítico

ILO03: Trabajo en equipo

ILO04: Ética y responsabilidad social

ILO05: Comprende principios y conceptos del campo de la administración

3. Programa de Administración & Servicio (A&S)

A&S ILO06: Tendencias del servicio y hospitalidad.

A&S ILO07: Líderes transformacionales

A&S ILO08: Comunicación: español -inglés y tres niveles de tercera lengua.

## **Contenido Temático**

El curso de Gerencia del Servicio, desarrolla en los estudiantes una perspectiva estratégica integradora, enfocada en conocer y aplicar los modelos de Gerencia y Gestión hacia la excelencia en el servicio a nivel nacional e internacional, con el propósito de facilitar la puesta en marcha, de una Gestión de Servicios integral, acorde con la formulación de los lineamientos estratégicos requeridos por el contexto. El diseño de los sistemas de operación integrados, el diseño y la gestión de los niveles de servicio, la construcción de una cultura de servicio, la gestión de experiencias y relaciones con los clientes para lograr su elaltad a lar su lealtad a largo plazo. Así mismo, la integración de los sistemas de información para planear la demanda y el crecimiento, la apropiación de tecnologías de última Generación, fundamentada en modelos cuantitativos de Gerencia del Servicio; se convierten en un eje importante para asegurar la efectividad de la Gerencia del Servicio ahora y hacia el futuro, asegurando excelencia en la Gerencia de la Hospitalidad.

## **Evaluación**

C1, C2 y C3 serán evaluadas mediante las siguientes actividades:

Cuestionarios de respuesta cerrada con el objetivo de identificar el logro de la capacidad de recuperación y comprensión del dominio del conocimiento, logrado sobre los contenidos de formación.

Análisis de caso, foros - debate y talleres de reflexión – acción, con el objetivo de identificar el dominio cognitivo y la aplicación de los contenidos a una realidad.

Talleres de investigación – acción, orientados al logro de propuestas creativas, que aporten nuevos enfoques relacionados con los contenidos de aprendizaje, en una realidad y contexto particular. Talleres lúdicos y vivenciales para identificar la capacidad del “saber hacer” y la competencia propositiva en contexto y caso particular.

Utilización de multimedia para el logro de las competencias innovadoras y competencias meta cognitivas.

Proyecto final aplicado para evaluar el logro de los objetivos de la asignatura y desarrollo de competencias del curso.

## **Bibliografía**

Fitzsmmons, J., Fitzsmmons, M., & Bordoloi, S. (2014). Service Management Operations, Strategy, information technology. New York: McGraw-Hill.

Harris, E. K. (2013). Customer service: A practical approach. Boston: Pearson.

#### LECTURAS COMPLEMENTARIAS

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). Marketing de servicios. México: McGraw-Hill.

Deloitte. (2011). Shared Services Handbook Hit the road. Recuperado el 15 de enero de 2015, del sitio web:

<http://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/dk/Documents/finance/SSC-Handbook-%20Hit-the-Road.pdf>

ANDI. (2015). Guía de Implementación del Premio Colombiano a la Excelencia e Innovación de la Gestión 2015. Recuperado el 30 de enero de 2015, del sitio web: [http://www.andi.com.co/SeccAnti/Julio/Memorias%20-%20Premio%20Nacional%20a%20la%20Excelencia%20y%20la%20Innovaci%C3%B3n%20en%20Gesti%C3%B3n%20\(NEIG\).pdf](http://www.andi.com.co/SeccAnti/Julio/Memorias%20-%20Premio%20Nacional%20a%20la%20Excelencia%20y%20la%20Innovaci%C3%B3n%20en%20Gesti%C3%B3n%20(NEIG).pdf)

Casos prácticos actualizados y complementarios, en publicaciones especializadas.

Papers actualizados en Journal of Service Management y Journal of Hospitality Marketing and Management y Journal of Service Theory and Practice.

Casos, estudios y papers en las bases de datos de la Universidad de la Sabana.

Consulta en Ebsco Journal of Service Management, Isis, Goggle Academics, Benchmark y Euromonitor.