

Nome da disciplina		GESTÃO DE SERVIÇOS, TURISMO, LAZER E ENTRETENIMENTO			
Sigla	SLMADGS	Créditos	2	Disciplina obrigatória	NÃO
Linha de pesquisa de referência		ESTRATÉGIA E SISTEMAS			
<p>Ementa: O Ambiente Estratégico dos Serviços, Estratégias de Serviços, Modelos de Mensuração de Satisfação da Qualidade dos Serviços Prestados, Gestão do Turismo, Satisfação e Exigências do Turista, Análise das Opções de Lazer e Entretenimento.</p>					
<p>Bibliografia Básica: ALHELALAT, Jebri A.; MA' MOUN, A. Habiballah; TWAISSI, Naseem M. The impact of personal and functional aspects of restaurant employee service behaviour on customer satisfaction. <i>International Journal of Hospitality Management</i>, v. 66, p. 46-53, 2017. ARNOLD, Mark J.; REYNOLDS, Kristy E. Hedonic shopping motivations. <i>Journal of retailing</i>, v. 79, n. 2, p. 77-95, 2003. CHAGAS, Gabrielle Maria; de Oliveira; AGUIAR, Edvan Cruz. O papel de motivações utilitárias e hedônicas na cocriação de valor e sua relação com a experiência no AIRBNB. <i>Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo</i>, v. 14, n. 3, p. 158-176, 2020. GRÖNROOS, Christian. From scientific management to service management: a management perspective for the age of service competition. <i>International Journal of Service Industry Management</i>, v. 5, n. 1, p. 5-20, 1994. KOKLIC, Mateja Kos; KUKAR-KINNEY, Monika; VEGELJ, Spela. An investigation of customer satisfaction with low-cost and full-service airline companies. <i>Journal of Business Research</i>, 2017. LIN, Zhibin; CHEN, Ye; FILIERI, Raffaele. Resident-tourist value co-creation: The role of residents' perceived tourism impacts and life satisfaction. <i>Tourism Management</i>, v. 61, p. 436-442, 2017. MARQUETTO, Matheus Frohlich et al. Knowing the Fans Behaviour in Relation To Love of Football Clubs Brands. <i>BBR. Brazilian Business Review</i>, v. 14, n. 3, p. 272287, 2017. O'SHAUGHNESSY, John; O'SHAUGHNESSY Nicholas Jackson. Marketing, the consumer society and hedonism. <i>European Journal of Marketing</i>, v. 36, n. 5/6, p. 524547, 2002. PARASURAMAN, Ananthanarayanan; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. <i>Journal of retailing</i>, v. 64, n. 1, p. 12, 1988. SWART, Kamilla et al. The 2014 FIFA World Cup: Tourists satisfaction levels and likelihood of repeat visitation to Rio de Janeiro. <i>Journal of Destination Marketing & Management</i>, 2017.</p>					