

INSTITUTO LUIS A. HUERGO (A 117).
Bachiller en Gestión
Jefa de departamento: Prof. Verónica M. Payés
Plan de estudios:

GESTIÓN DE SERVICIOS
4^{to} AÑO DEL BACHILLERATO – AÑO 2015
PROFESORA: DARA PAULA COSTAS

PROGRAMA

UNIDAD 1

Los servicios en la economía moderna. El cambio como constante en los servicios. Aspectos distintivos del sector. Diferenciación entre servicios.

UNIDAD 2

Visión estratégica del negocio. Elementos. La rentabilidad del servicio. Diseño e implementación de estrategias. La necesidad de un enfoque integral. La búsqueda de sinergia. Los recursos humanos. Los profesionales de servicios.

UNIDAD 3

Concepto de servicios como un proceso. Diferentes procesos. El desafío del gerenciamiento de comercialización de servicios. La operación de servicios. El servicio como un sistema. La naturaleza del consumo de servicios. Comprensión de las necesidades y expectativas del cliente. El proceso de compra de servicios. Administración de encuentros de servicios. El cliente como coproductor. La evaluación del desempeño en el servicio.

UNIDAD 4

Cadena de valor. Planeamiento y creación de servicios. Mapeo de servicios. Identificación de servicios suplementarios.

UNIDAD 5

Perspectiva del cliente. El contexto. Temas éticos. Los objetivos para diseñar una estrategia de precios. Demanda. Estrategia de precios.

UNIDAD 6

Estrategias de entrega de servicios. Tipos de contacto. Lugar, elementos físicos. Los intermediarios. La tecnología. La aplicación e la tecnología a los servicios. Implicancias de internet en las empresas de servicios

UNIDAD 7

Desarrollo de un proyecto de prestación de servicios: aplicación de los contenidos conceptuales. Diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación.

Bibliografía

Lovelock, C (2004). *Administración de servicios*. México: Pearson.

Tel / Fax: 4362-9964 / 9428 / 9516 | info@huergo.edu.ar