



INSTITUTO LUIS A. HUERGO (A 117).

Bachiller en Gestión  
Jefa de departamento:  
Plan de estudios:

GESTIÓN DE SERVICIOS (4B13)  
3er AÑO DEL BACHILLERATO – AÑO 2017  
PROFESORA:

**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

**Bibliografía**

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

Perú 759 C1068AAE  
Ciudad de Buenos Aires | San Telmo  
Tel / Fax: 4362-9964 / 9428 / 9516 | [info@huergo.edu.ar](mailto:info@huergo.edu.ar)