

Universidad Nacional de Quilmes
Curso: Gestión de Servicios Hoteleros
Prof. Ariel Barreto

Guía de lectura y Actividad N° 1

1. Definir concepto de servicio/servucción
2. Identifique los elementos claves para la teoría del servicio.
3. Identifique los sistemas de base de la organización de servicios y caracterícelos.
4. Explique el sistema de servucción de la empresa de servicio y los elementos del sistema y las relaciones entre ellos.
5. Identifique la complejidad e implicaciones generales del sistema de servucción.

Bibliografía recomendada

Pierre Eigler , Eric Longeard (2000) **SERVUCCIÓN. El marketing de servicio.** McGraw-Hill, Barcelona
Capitulo I. El Sistema de Servucción. (pp 3-29)