



Universidad
Nacional
de Córdoba



FCE
Facultad de Ciencias
Económicas



RESOLUCIÓN Nº 183/2014

VISTO:

El programa de la asignatura Administración de Servicios, correspondiente a la Licenciatura en Administración (Plan 2009), propuesto por la Dirección del Departamento de Administración;

Y CONSIDERANDO:

Que se eleva en un todo de acuerdo a lo reglamentado por el inc. 10) del Art. 31 de los Estatutos de la Universidad Nacional de Córdoba;

Que cuenta con la opinión favorable de la Secretaría de Asuntos Académicos; por ello,

EL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS RESUELVE:


Art. 1º.- Aprobar el programa de la asignatura Administración de Servicios, correspondiente a la Licenciatura en Administración (Plan 2009), del Departamento de Administración, que en fotocopia forma parte integrante de la presente.



Art. 2º.- Comuníquese y archívese.

DADA EN LA SALA DE SESIONES DEL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA, A VEINTIUN DÍAS DEL MES DE ABRIL DEL AÑO DOS MIL CATORCE.

rv


Cr. SERGIO E. ZEN
SECRETARIO TECNICO
Facultad de Ciencias Económicas


Lic. FRANCISCO MANUEL ECHEGARAY
DECANO
Facultad de Ciencias Económicas

 UNC	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CÓRDOBA	Programa de : Administración de servicios Año: 2013	 FCE FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Plan 2009	Ord. HCD 451/07 Aprob. Res. HCS Nº 367/2008		
Carrera	Licenciatura en Administración		
Carga Horaria Total	56 Horas.		
Carga horaria Teórica	34 horas		
Carga horaria Práctica	22 horas		
Horas semanales	4 horas		
Obligatoria/Electiva	Electiva, Área Comercialización		
Requisitos de Correlatividad	Comercialización I		
Semestre de la carrera	Décimo semestre		
Ciclo lectivo	2013		
Coordinador	HECKMANN, Gerardo O.		
Objetivos generales	<ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar un profundo reconocimiento y comprensión de los desafíos inherentes a la gestión y prestación de servicios de calidad. Se introducirá a los participantes, y tendrán la oportunidad de trabajar, con herramientas y estrategias para enfrentar estos desafíos. • Desarrollar la comprensión del pensamiento de gestión del servicio de "estado del arte". • Promover una mentalidad orientada al servicio al cliente. 		
CAPITULO I: El negocio de los servicios Unidad Nº I: Vivimos en una economía y sociedad de servicios Objetivos Específicos: Promover la comprensión de un enfoque específico aplicado a la administración a partir del conocimiento de las características intrínsecas de los servicios. Contenidos: Los servicios en la economía moderna. Los servicios en la Base de la Pirámide. El ambiente cambiante de los servicios. Visión estratégica y liderazgo del negocio de servicio. Aspectos distintivos de los servicios. Caso: Minka: desarrollo del retail en mercados emergentes Bibliografía Obligatoria: LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 1 y 2. Páginas: 1-97 y 729-745. Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754.			

A

CAPITULO II: Los servicios desde la perspectiva del cliente

Unidad N° II: Participación del cliente en los procesos de servicio.

Objetivos Específicos:

Comprender de qué manera la correcta educación y participación del usuario permite hacer más eficiente y rentable a la organización de servicios.

Contenidos:

El servicio como un proceso. Los clientes y la operación de servicio. El servicio como un sistema. Caso Magazine Luiza.

Bibliografía Obligatoria:

LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 3. Páginas: 157-187 y 777-782 Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754.

Unidad N° III: Comportamiento del cliente en los encuentros de servicio.

Objetivos Específicos:

Analizar el proceso de decisión, adquisición, consumo y posterior comportamiento de los clientes en empresas de servicios

Contenidos:

La naturaleza del consumo del servicio. Comprensión de las necesidades y expectativas del cliente. El proceso de compra de servicios. Administración de encuentros de servicio. El cliente como coproductor. Cómo evalúan los clientes el desempeño del servicio. Caso: Jollibee Foods Corporation.

Bibliografía Obligatoria:

LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 4. Páginas: 189-222 y 783-792 Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754.

Unidad N° IV: Cómo elegir los clientes, administrar las relaciones y generar lealtad.

Objetivos Específicos:

Comprender de qué manera cuando la capacidad es limitada, una correcta segmentación mejora los resultados de la organización

Contenidos:

Cómo elegir los clientes correctos. Estrategias de segmentación para una efectiva utilización de la capacidad. Cómo seleccionar un portafolio apropiado de clientes. Creación y mantenimiento de relaciones valiosas. La búsqueda de la lealtad de los clientes.

Bibliografía Obligatoria:

LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 5. Páginas: 223-261 y 291-296 Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754.

CAPITULO III: La creación de valor en un mercado competitivo

Unidad N° V: Creación y desarrollo de servicios.

Objetivos Específicos:

Analizar las características e importancia de cada uno de los componentes de un servicio

Contenidos:

Planeación y creación de servicios. Mapeo de servicios. Identificación y clasificación de servicios suplementarios. Desarrollo de nuevos servicios.

Caso: Cirque du Soleil - El acto de la cuerda floja en la formación de asociaciones sostenibles

Bibliografía Obligatoria:

LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 6. Páginas: 297-330 y 869-888 Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754.

Unidad N° VI: Posicionamiento de un servicio en el mercado.

Objetivos Específicos:

Desarrollar la comprensión, análisis y valoración de las estrategias de posicionamiento aplicadas por las empresas de servicios

Contenidos:

El posicionamiento como estrategia competitiva del negocio. Pasos para desarrollar una estrategia de posicionamiento. Cómo desarrollar mapas de posicionamiento. Cambio del posicionamiento competitivo. Creación de marca de servicios como estrategia de posicionamiento.

Caso: Lan Airlines en 2008: Contactando al mundo con América Latina

Bibliografía Obligatoria:

LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 7. Páginas: 331-368 y 889-916 Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754.

Unidad N° VII: Estrategias de precios para servicios.

Objetivos Específicos:

Analizar cómo establecer el precio adecuado para cada segmento y entender cómo actúan las barreras en cada servicio

Contenidos:

Valor del servicio percibido por el cliente. El contexto de las políticas de precios de servicios. Cómo establecer objetivos para las políticas de precios. Fundamentos de la estrategia de precios.

Administración del rendimiento. Cómo implementar estrategias de precios de servicios. Temas éticos de los precios.

Bibliografía Obligatoria:

LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 8. Páginas: 369-404 Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754.

Unidad N° VIII: Comunicación y promoción de servicios.

Objetivos Específicos:

Comprender que canales utilizan las empresas de servicio llegar a sus clientes y de qué manera utilizarlos para lograr relaciones valiosas

Contenidos:

El rol de las comunicaciones. Implicaciones para la estrategia de comunicación de servicios.

Handwritten mark resembling a stylized '14' or similar symbol.

Objetivos de comunicación. La mezcla de comunicaciones. El impacto de Internet en las comunicaciones.

Bibliografía Obligatoria:

LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 9. Páginas: 405-436 Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754.

CAPITULO IV: Diseño y planeación de la experiencia del servicio

Unidad N° IX: Diseño de sistemas de entrega del servicio.

Objetivos Específicos:

Integrar conocimientos de las actividades de servicio para diseñar operaciones que produzcan experiencias de prestación positivas

Contenidos:

Estrategias de entrega de los servicios. Selección del tipo de contacto. Decisiones sobre el lugar y el tiempo de prestación del servicio. Los elementos físicos del lugar de prestación del servicio. Distintas formas de prestación del servicio
Caso: Starbucks: la entrega del servicio

Bibliografía Obligatoria:

LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 10. Páginas: 467-501 y 849-868 Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754.

Unidad N° X: Administración de la demanda y la capacidad en empresas de servicio.

Objetivos Específicos:

Desarrollar herramientas que permitan maximizar la utilización de la capacidad a partir de cambios en la propuesta

Contenidos:

Las oscilaciones de la demanda. Medición y administración de la capacidad. Los patrones y determinantes de la demanda. Estrategias para administrar la demanda. Las filas. Las reservaciones.
Caso: Accra Beach Hotel

Bibliografía Obligatoria:

LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 11. Páginas: 503-535 y 805-810 Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754.

Unidad N° XI: Innovación y tecnología en empresas de servicio.

Objetivos Específicos:

Promover una mentalidad innovadora a partir de la utilización de la tecnología en los servicios

Contenidos:

Innovación en los servicios. El significado de la tecnología. Aplicación de la tecnología a los servicios. Implicaciones de Internet en las empresas de servicio.

Handwritten signature or initials.

Bibliografía Obligatoria:

LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap 12. Páginas: 537-575 Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754.

CAPITULO V: Administración del sistema de entrega del servicio

Unidad N° XII: La dirección del talento humano en empresas de servicio.

Objetivos Específicos:

Desarrollar la comprensión de la importancia estratégica del factor humano en los servicios, y como su gestión exitosa afecta la experiencia del cliente

Contenidos:

Los recursos humanos: un activo en el que vale la pena invertir. Diseño del puesto de trabajo y contratación. Empowerment: dar poder a los empleados. Dirección de recursos humanos en un contexto multicultural.

Caso: Menton Bank

Bibliografía Obligatoria:

LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 13. Páginas: 597-630 y 793-804 Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754.

Unidad N° XIII: Incremento del valor de los servicios mejorando su calidad y productividad.

Objetivos Específicos:

Comprender las claves para mejorar las percepciones a partir de la gestión de operaciones en empresas de servicios

Contenidos:

Integrar las estrategias de calidad con la productividad. Definición y medición. Identificar y corregir las deficiencias en la calidad del servicio. Prevención y resolución de problemas. Cómo la mejora de la productividad impacta en la calidad y el valor. Propuestas enfocadas al cliente para mejorar la productividad.

Bibliografía Obligatoria:

LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 14. Páginas: 631-675 Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754.

Unidad N° XIV: Administración de quejas y recuperación del servicio.

Objetivos Específicos:

Aprender a desarrollar un proyecto de gestión de quejas para una empresa de servicios

Contenidos:

Comportamiento de queja del cliente. Impacto en la lealtad por la recuperación de clientes insatisfechos. Garantías de servicio.

<p>Bibliografía Obligatoria: LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 15. Páginas: 677-706 Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754.</p>	
<p>Metodología de enseñanza y aprendizaje</p>	<p>METODOLOGÍA La materia tiene asignadas cinco horas semanales y su dictado consistirá en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Clases teóricas: tres horas reloj semanales de clases, a cargo del Profesor Adjunto con materia a cargo. 2.- Clases prácticas: Dos horas reloj semanales de clases, a cargo del Profesor y Auxiliar. <p>ENFOQUE DEL CURSO Dado que se trata de una disciplina eminentemente aplicada, el enfoque con que se encara esta asignatura tiende a lograr una comprensión práctica de los temas. En cada Unidad, luego de lograr una comprensión acabada de los contenidos, se plantean problemas de aplicación a través de casos. Estos casos pueden ser tomados de la bibliografía señalada o son provistos por la cátedra.</p>
<p>Tipo de Formación Práctica</p>	<p>Los alumnos tienen 2 hs. semanales de aplicaciones prácticas a cargo del profesor y auxiliares en las que se analizan casos y se proponen ejercicios. Adicionalmente, tienen asignados ejercicios como la redacción de cartas de queja y agradecimiento y su seguimiento y análisis.</p>
<p>Sistema de evaluación</p>	<p>Dos Parciales aprobados, con posibilidad de recuperar uno de ellos, con contenidos teórico-práctico. Participación en clases, guía de ejercicios personales y grupales, carpeta del curso. Examen final.</p>
<p>Criterios de evaluación</p>	<p>Dos Parciales: 40% Presentación de grupo: 25 % Asignaciones individuales: 20 % Participación en clase: 15 %</p>
<p>Condiciones de regularidad y/o Promoción</p>	<p>El alumno regular debe aprobar los dos parciales, pudiendo recuperar uno por ausencia o aplazo.</p>
<p>Modalidad de examen final</p>	<p>Alumnos Regulares: examen teórico práctico escrito. Alumnos Promocionales: No hay promoción Alumnos Libres: examen teórico práctico escrito.</p>
<p>Cronograma de actividades de la asignatura</p>	

	Semana	Unidad
	1	I
	2	II
	3	III
	4	IV
	5	V
	6	VI
	7	VII
	8	VIII
	9	IX
	10	X
	11	XI
	12	XII
	13	XIII
	14	XIV
Plan de integración con otras asignaturas	Introducción a la Administración Principios de Administración Evolución del Pensamiento Administrativo Diseño de Organizaciones Administración de Operaciones Calidad Total Marketing especiales Comercialización II Plan de Marketing y Simulación Comercialización III	
Bibliografía General Obligatoria	<p>Unidad I: LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 1 y 2. Páginas: 1-97 y 729-745</p> <p>Unidad II: LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 3. Páginas: 157-187 y 777-782</p> <p>Unidad III: LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 4. Páginas: 189-222 y 783-792</p> <p>Unidad IV: LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 5. Páginas: 223-261 y 291-296</p> <p>Unidad V: LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 6. Páginas: 297-330</p>	

AK

	<p>y 869-888</p> <p>Unidad VI: LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 7. Páginas: 331-368 y 889-916</p> <p>Unidad VII: LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 8. Páginas: 369-404</p> <p>Unidad VIII: LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 9. Páginas: 405-436</p> <p>Unidad IX: LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 10. Páginas: 467-501 y 849-868</p> <p>Unidad X: LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 11. Páginas: 503-535 y 805-810</p> <p>Unidad XI: LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 12. Páginas: 537-575</p> <p>Unidad XII: LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 13. Páginas: 597-630 y 793-804</p> <p>Unidad XIII: LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 14. Páginas: 631-675</p> <p>Unidad XIV: LOVELOCK, CHRISTOPHER y cols. Administración de Servicios. Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios. Segunda edición. Solicitar por: T658.401 A 53753 / 53754. PEARSON EDUCACION, México, 2011. Cap. 15. Páginas: 677-706</p>
<p>Bibliografía General Complementaria</p>	<p>No posee</p>
<p>Bibliografía recomendada para Trabajos Finales en</p>	<ul style="list-style-type: none"> • James L. Heskett, W. Earl Sasser, Jr. & Leonard A. Schlesinger (1997), The Service Profit Chain, Free Press. Solicitar por: 658.812 H 45966.

PF

el área	
Distribución de docentes por división	<u>Profesor a Cargo:</u> Mgtr. Gerardo Heckmann