

IN13303 – Calidad en el servicio
Notas de enseñanza

Tema 1 Introducción a los servicios

Notas de enseñanza **para la modalidad presencial:**

- Favor de sugerir servicios diversos a fin de que sea mejor el comparativo del impacto en la vida cotidiana.
- Favor de dirigir la tabla comparativa a fin de que los factores a comparar sean claros y precisos en cada uno de los servicios.
- Reflexionar con los alumnos acerca de los diversos factores que propician la transformación en la administración de servicios.
- Un valor agregado importante para la clase es el revisar todos los recursos del tema y comentarlos con los alumnos a manera de debate y reflexión.

Notas de enseñanza **para la modalidad en línea:**

- Favor de sugerir servicios diversos a fin de que sea mejor el comparativo del impacto en la vida cotidiana.
- Favor de dirigir la tabla comparativa a fin de que los factores a comparar sean claros y precisos en cada uno de los servicios.
- Reflexionar con los alumnos acerca de los diversos factores que propician la transformación en la administración de servicios.
- Un valor agregado importante para los alumnos es el revisar todos los recursos del tema y comentarlos con los alumnos a manera de debate y reflexión, lo cual puede ser a través de las herramientas de Blackboard.

Tema 2 Características y diferenciación

Notas de enseñanza **para la modalidad presencial:**

- Favor de apoyar al alumno con la diferenciación de los servicios, sugiriendo cuáles podrían ser las diferencias.
- Favor de apoyar al alumno a realizar el comparativo con todos los criterios solicitados.
- Favor de dirigir la reflexión sobre la importancia de establecer las diferencias de los servicios.
- Un valor agregado importante para la clase es el revisar todos los recursos del tema y comentarlos con los alumnos a manera de debate y reflexión.

Notas de enseñanza **para la modalidad en línea:**

- Favor de apoyar al alumno con la diferenciación de los servicios, sugiriendo cuáles podrían ser las diferencias.
- Favor de apoyar al alumno a realizar el comparativo con todos los criterios solicitados.
- Favor de dirigir la reflexión sobre la importancia de establecer las diferencias de los servicios.
- Un valor agregado importante para los alumnos es el revisar todos los recursos del tema y comentarlos con los alumnos a manera de debate y reflexión, lo cual puede ser a través de las herramientas de Blackboard.

Tema 3 Visión estratégica y liderazgo

Notas de enseñanza para la modalidad presencial:

- Favor de dirigir a los alumnos en los aspectos relevantes de marketing, operaciones y recursos humanos que debe evaluar.
- Favor de indicar a los alumnos las variables a tomar en cuenta para seleccionar la empresa líder.
- Es importante que los alumnos puedan determinar cómo se puede lograr el liderazgo en los servicios.
- Un valor agregado importante para la clase es el revisar todos los recursos del tema y comentarlos con los alumnos a manera de debate y reflexión.

Notas de enseñanza para la modalidad en línea:

- Favor de dirigir a los alumnos en los aspectos relevantes de marketing, operaciones y recursos humanos que debe evaluar.
- Favor de indicar a los alumnos las variables a tomar en cuenta para seleccionar la empresa líder.
- Es importante que los alumnos puedan determinar cómo se puede lograr el liderazgo en los servicios.
- Un valor agregado importante para los alumnos es el revisar todos los recursos del tema y comentarlos con los alumnos a manera de debate y reflexión, lo cual puede ser a través de las herramientas de Blackboard.

Tema 4 El rol del cliente

Notas de enseñanza para la modalidad presencial:

- Favor de dirigir a los alumnos los servicios que elegirán a fin de que puedan ser más notorias las comparaciones.
- Resaltar en los alumnos la importancia de saber clasificar los servicios de acuerdo al contacto que se tiene con el prestador de servicios y de a quién van dirigidos.
- Reflexionar con los alumnos de las mejores alternativas para recibir diversos tipos de servicios.
- Un valor agregado importante para la clase es el revisar todos los recursos del tema y comentarlos con los alumnos a manera de debate y reflexión.

Notas de enseñanza para la modalidad en línea:

- Favor de dirigir a los alumnos los servicios que elegirán a fin de que puedan ser más notorias las comparaciones.
- Resaltar en los alumnos la importancia de saber clasificar los servicios de acuerdo al contacto que se tiene con el prestador de servicios y de a quién van dirigidos.
- Reflexionar con los alumnos de las mejores alternativas para recibir diversos tipos de servicios.
- Un valor agregado importante para los alumnos es el revisar todos los recursos del tema y comentarlos con los alumnos a manera de debate y reflexión, lo cual puede ser a través de las herramientas de Blackboard.

Tema 5 Las relaciones con el cliente

Notas de enseñanza para la modalidad presencial:

- Favor de dirigir a los alumnos para la selección de la compañía a fin de que les sea una buena fuente de análisis.
- Favor de apoyar a los alumnos para establecer los segmentos de mercado.
- Favor de dirigir a los alumnos para el diseño de la estrategia.
- Un valor agregado importante para la clase es el revisar todos los recursos del tema y comentarlos con los alumnos a manera de debate y reflexión.

Notas de enseñanza para la modalidad en línea:

- Favor de dirigir a los alumnos para la selección de la compañía a fin de que les sea una buena fuente de análisis.
- Favor de apoyar a los alumnos para establecer los segmentos de mercado.
- Favor de dirigir a los alumnos para el diseño de la estrategia.
- Un valor agregado importante para los alumnos es el revisar todos los recursos del tema y comentarlos con los alumnos a manera de debate y reflexión, lo cual puede ser a través de las herramientas de Blackboard.

Tema 6 Creación y posicionamiento en el mercado

Notas de enseñanza para la modalidad presencial:

- Favor de orientar a los alumnos en la elección del servicio a fin de que sus diagramas sean más completos.
- Favor de apoyar a los alumnos con la localización del servicio original y de los servicios complementarios.
- Favor de sugerir a los alumnos diferentes formas de que se puede presentar el proceso del servicio elegido.

Notas de enseñanza para la modalidad en línea:

- Favor de sugerir a los alumnos como llevar a cabo la elección del servicio a fin de que su diagrama sea más completo.
- Favor de indicar a los alumnos como localizar el servicio original y los servicios complementarios.
- Favor de orientar previamente a los alumnos diferentes formas en las que se puede presentar el proceso de servicio elegido.

Tema 7 El valor del servicio y las estrategias de precios

Notas de enseñanza para la modalidad presencial:

- Favor de orientar a los alumnos en la elección de diferentes hoteles con la finalidad de que la actividad sea más fructífera.
- Favor de guiar a los alumnos en la descripción de las características de los hoteles.
- Favor de apoyar a los alumnos en la elaboración del cuadro comparativo a fin de que sea más completa su elaboración.

Notas de enseñanza para la modalidad en línea:

- Favor de orientar a los alumnos en la elección de diferentes hoteles con la finalidad de que la actividad sea más fructífera.
- Favor de orientar previamente a los alumnos en la descripción de las características de los hoteles.
- Favor de apoyar a los alumnos en la elaboración del cuadro comparativo a fin de que sea más completa su elaboración.

Tema 8 Comunicación y promoción

Notas de enseñanza **para la modalidad presencial:**

- Favor de dirigir a los alumnos sobre las características del hotel a fin de que sean diferentes tipos de hotel por alumno y así enriquecer la actividad.
- De ser necesario, favor de comentar a los alumnos los puntos a tomar en cuenta para definir la estrategia de comunicación.

Notas de enseñanza **para la modalidad en línea:**

- Favor de dirigir a los alumnos sobre las características del hotel a fin de que sean diferentes tipos de hotel por alumno y así enriquecer la actividad.
- De ser necesario favor de comentar previamente a los alumnos los puntos a tomar para definir la estrategia de comunicación.

Tema 9 La experiencia del servicio

Notas de enseñanza **para la modalidad presencial:**

- Favor de orientar a los alumnos para la elección de las empresas prestadoras de servicios a fin que sea más completo el desarrollo de la actividad.
- Favor de apoyar a los alumnos a fin de que identifiquen lo mejor posible los puntos clave en el momento de entrega del servicio.
- Favor de orientar a los alumnos para que establezcan las áreas de mejora de la entrega de los servicios y puedan llevar a cabo una excelente propuesta de mejora para la estrategia de entrega del servicio.

Notas de enseñanza **para la modalidad en línea:**

- Favor de orientar previamente a los alumnos para la elección de las empresas prestadoras de servicios a fin que sea más completo el desarrollo de la actividad.
- Favor de apoyar a los alumnos a fin de que identifiquen lo mejor posible los puntos clave en el momento de entrega del servicio.
- Favor de orientar a los alumnos para que establezcan las áreas de mejora de la entrega de los servicios y puedan llevar a cabo una excelente propuesta de mejora para la estrategia de entrega del servicio.

Tema 10 Demanda en empresas de servicios

Notas de enseñanza **para la modalidad presencial:**

- Favor de dirigir a los alumnos para que establezcan los problemas de la demanda de acuerdo al tipo de restaurante.
- Favor de guiar a los alumnos para desarrollar la estrategia para estabilizar la demanda
- Favor de indicar a los alumnos como establecer los objetivos a alcanzar.

Notas de enseñanza **para la modalidad en línea:**

- Favor de dirigir a los alumnos para que establezcan los problemas de la demanda de acuerdo al tipo de restaurante.
- Favor de guiar a los alumnos para desarrollar la estrategia para estabilizar la demanda
- Favor de indicar a los alumnos como establecer los objetivos a alcanzar.

Tema 11 Innovación y tecnología en empresas de servicios

Notas de enseñanza para la modalidad presencial:

- Favor de verificar que los servicios sean variados a fin de que el análisis sea más completo, hotel, restaurante, agencia de viajes, parque de diversiones, etc.
- Favor de dirigir los ejemplos a fin de que sean claros y comparables entre sí, por ejemplo si nos referimos al uso de internet este se podrá evaluar en todos los servicios
- Favor de deliberar con los alumnos a cerca de las ventajas y desventajas del uso del internet, por ejemplo accesibilidad 24/7, globalización de la comunicación.

Notas de enseñanza para la modalidad en línea:

- Favor de sugerir que los servicios sean variados a fin de que el análisis sea más completo, hotel, restaurante, agencia de viajes, parque de diversiones, etcétera.
- Favor de dirigir los ejemplos a fin de que sean claros y comparables entre sí , por ejemplo si nos referimos al uso de internet este se podrá evaluar en todos los servicios
- Favor de deliberar con los alumnos a cerca de las ventajas y desventajas del uso del internet, por ejemplo accesibilidad 24/7, globalización de la comunicación.

Tema 12 El papel del talento humano en empresas de servicios

Notas de enseñanza para la modalidad presencial:

- Favor de dirigir a los alumnos a la elección de los puestos a estudiar a fin de que exista mayor aprovechamiento de la actividad, por ejemplo si se eligen todos los puestos de un mismo departamento se podrá diferenciar más las actividades que realiza cada puesto y la necesidad de las mismas.
- Favor de dirigir a los alumnos como ir definiendo las características de cada puesto de acuerdo a lo que el puesto necesita cumplir.
- Favor de dirigir a los alumnos como definir que formación debe tener cada empleado para determinado puesto dependiendo de lo que vaya a realizar, no será la misma formación para un cocinero que para un recepcionista.

Notas de enseñanza para la modalidad en línea:

- Favor de dirigir a los alumnos a la elección de los puestos a estudiar a fin de que exista mayor aprovechamiento de la actividad, por ejemplo si se eligen todos los puestos de un mismo departamento se podrá diferenciar más las actividades que realiza cada puesto y la necesidad de las mismas.
- Favor de dirigir a los alumnos como ir definiendo las características de cada puesto de acuerdo a lo que el puesto necesita cumplir.
Favor de dirigir a los alumnos como definir que formación debe tener cada empleado para determinado puesto dependiendo de lo que vaya a realizar, no será la misma formación para un cocinero que para un recepcionista.

Tema 13 Incremento de valor

Notas de enseñanza para la modalidad presencial:

- Favor de indicar a los alumnos que analicen por separado cada situación de servicio a fin de no mezclar las causas y el resultado
- Favor de dirigir a los alumnos para determinar las causas principales y secundarios de cada situación presentada en el hotel.
- Favor de dirigir a los alumnos para establecer la mejor estrategia de recuperación del servicio en cada caso, dándole ideas de cómo se podría borrar la imagen de mal servicio por parte del hotel, disculpas, cortesías.

Notas de enseñanza para la modalidad en línea:

- Favor de indicar a los alumnos que analicen por separado cada situación de servicio a fin de no mezclar las causas y el resultado
- Favor de dirigir a los alumnos para determinar las causas principales y secundarios de cada situación presentada en el hotel.
- Favor de dirigir a los alumnos para establecer la mejor estrategia de recuperación del servicio en cada caso, dándole ideas de cómo se podría borrar la imagen de mal servicio por parte del hotel, disculpas, cortesías.

Tema 14 Servicio de alto rendimiento

Notas de enseñanza para la modalidad presencial:

- Favor de orientar a los alumnos sobre las innovaciones a implementar, orientando sobre lo que el alumno quiera mejorar en el servicio, por ejemplo quiere que el servicio sea más rápido, que se personalicen los platillos, que la carta y los pedidos sean de manera electrónica, etcétera.
- Favor de dirigir los parámetros a seguir para cada innovación, si se desea que se personalicen los platillos por ejemplo que es lo que se tendría que establecer en el restaurante, mayor número de cocineros, cocina abierta al público, elecciones en el menú.
- Favor de sugerir sobre las formas de comunicar sus innovaciones, se harán promociones, se informará sólo a los clientes, se realizarán comunicaciones masivas.
- Favor de dirigir la presentación para que cumpla con el objetivo planteado, como deberá realizarse la presentación, que parámetros debe cumplir presentar imágenes, comparativos, y resultados esperados.

Notas de enseñanza para la modalidad en línea:

- Favor de orientar a los alumnos sobre las innovaciones a implementar, orientando sobre lo que el alumno quiera mejorar en el servicio, por ejemplo quiere que el servicio sea más rápido, que se personalicen los platillos, que la carta y los pedidos sean de manera electrónica, etcétera.
- Favor de dirigir los parámetros a seguir para cada innovación, si se desea que se personalicen los platillos por ejemplo que es lo que se tendría que establecer en el restaurante, mayor número de cocineros, cocina abierta al público, elecciones en el menú.
- Favor de sugerir sobre las formas de comunicar sus innovaciones, se harán promociones, se informará sólo a los clientes, se realizarán comunicaciones masivas.
- Favor de dirigir la presentación para que cumpla con el objetivo planteado, como deberá realizarse la presentación, que parámetros debe cumplir presentar imágenes, comparativos, y resultados esperados.

Tema 15 Quejas y recuperación del servicio

Notas de enseñanza **para la modalidad presencial:**

- Favor de orientar a los alumnos en la elección de las fallas en los servicios, sobre que empresas elegir preferentemente relacionadas con el tema del turismo
- Favor de dirigir a los alumnos en relación a las medidas que tomaría, sugiriendo como podría mejorar el servicio en cada caso, tomando en cuenta el disculparse y recuperar el servicio de la manera más rápida posible.
- Favor de orientar a los alumnos para realizar la estrategia de servicio, estableciendo los cambios que debería realizar cada empresa a fin de no volver a cometer el error

Notas de enseñanza **para la modalidad en línea:**

- Favor de orientar a los alumnos en la elección de las fallas en los servicios, sobre que empresas elegir preferentemente relacionadas con el tema del turismo
- Favor de dirigir a los alumnos en relación a las medidas que tomaría, sugiriendo como podría mejorar el servicio en cada caso, tomando en cuenta el disculparse y recuperar el servicio de la manera más rápida posible.
- Favor de orientar a los alumnos para realizar la estrategia de servicio, estableciendo los cambios que debería realizar cada empresa a fin de no volver a cometer el error.