



GUIA DE ESTUDIO 2

Estimados estudiantes:

En esta oportunidad nos referimos a un nuevo tema de la **Unidad 1**

Las características de los servicios turísticos

Los servicios por su naturaleza tienen diferencias especiales que hacen compleja su gestión y por lo tanto afecta el desarrollo de productos por parte de las empresas. Es importante diferenciar un servicio de un producto.

Cabe hacer referencia a las cualidades de los servicios porque su naturaleza plantea acciones específicas de inversión y gestión de las empresas.

Las características de los servicios son:

- Intangibilidad.
- Inseparabilidad/simultaneidad.
- Variabilidad o heterogeneidad.
- Carácter perecedero.

La bibliografía de consulta es Kotler Philip, Bowen John, Makens James, y otros. "Marketing turístico". 5ta Edición. Madrid. 2011.

Parte 1. Características de los servicios del Marketing turístico

La bibliografía se adjunta en formato digital.

Las consultas se efectúan al e mail: rosanailaguna@yahoo.com.ar

Consignas

1. Realice una lectura y análisis, centrando su eje en las características y relación y gestión con el capital humano de una empresa turística.

