**PROGRAMA DEL CURSO**

**II-0701 INGENIERIA DE SERVICIOS**

**II SEMESTRE DEL 2013**

# GENERALIDADES DEL CURSO

GRUPO: 01

CRÉDITOS:03
HORARIO: Miércoles de 2 a 5 p m.

AULA:309

HORARIO DE CONSULTA: Miércoles de5:00 a 7:00 p.m.

REQUISITOS:

CORREQUISITOS:

# DESCRIPCIÓN DEL CURSO

El curso de Ingeniería de Servicios , le dará al estudiante la formación complementaria requerida para desarrollar la gestión integral de la Ingeniería Industrial en el sector de Servicios con un enfoque orientado al servicio al cliente como la piedra angular sobre la que debe gravitar la gestión empresarial. Se incorporarán los conceptos generales del trato personal y la calidad en el servivio brindado y como éstos se interrelacionan con el comportamiento de los individuos en las organizaciones para formar las alianzas entre los actores clave y darle sostenibilidad a la empresa de servicios. Se estudiará a profundidad la Ingeniería de Servicios , desde el punto vista de estrategia y del diseño de operaciones y procesos.

# OBJETIVOS

**OBJETIVO GENERAL**

Proveer a los participantes las herramientas necesarias para implementar exitosamente la gestión de servicios ubicando al cliente como el pilar fundamental para mejorar la posición competitiva de la empresa por medio de una estructura y cultura organizacional orientada hacia el Servicio.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1- Analizar la importancia estratégica de la orientación hacia el servicio.

2-Comprender la forma en que la Ingeniería de Servicios se complementa con otras filosofías para la mejora continua: Actores clave en los procesos, momentos de verdad en la ingeniería de servicios,trato personal e instrumentos para mejorar el desmpeño en la Ingeniería de Servicios.

3- Desarrollar los principios para el diseño organizacional de la Ingeniería de Servicios en las empresas.

4- Desarrollar los principios de la competitividad en la Gestión de Servicios

5- Estudio de tendencias que afectan la competitividad.

6-Analizar la forma de evaluar y controlar la implementación de la Ingeniería de Servicios.

 7-Dotar al participante de metodologías científicas y filosóficas para la toma de

decisiones en ambientes orientados hacia el servicio, desarrollando una vocación

analítica e integral para implementar sistemas de servicios más eficientes y

económicos.

 8-Analizar el papel que tiene el ingeniero industrial en la formulación e implementación

de los distintos enfoques para el mejoramiento continuo de la gestión de Servicios.

# ACTIVIDADES

**SEMANA 1**

Temas:

Introducción y conceptos básicos. Tendencias del Nuevo Mundo.

Futurología, Globalización y Evolución Económica.

**SEMANA 2**

Temas:

Conocimiento y Técnicas de Aprendizaje en la Igeniería de Servicios.

**SEMANA 3**

Temas:

Desarrollo de la Ingeniería de Servicios.

.

**SEMANA 4**

Temas:

Enfoque al Cliente en la Ingeniería de Servicios.

**SEMANA 5**

Caso1

**SEMANA 6**

Planeación Estratégica e Ingeniería de Servicios.

**SEMANA 7**

Temas:

Tecnologías de Información e Ingeniería de Servicios.

**SEMANA 8**

Examen parcial

**SEMANAS 9**

Temas:

Organizaciones Virtuales de Servicio

**SEMANA 10**

CASO 2

**SEMANA 11**

Temas:

El Diseño de las Operaciones de Servicio: Herramientas de Diseño

**SEMANA 12**

CASO 3

**SEMANA 13**

Temas:

Marketing de Servicios y las mejores prácticas de clase mundial.

**SEMANAS 14 - 15**

 Exposición de Proyectos

**SEMANA 16**

 Examen Final

# PROFESOR

Nombre:Ing. Manuel Montoya M

Correo electrónico: ***montoyamanuel24@gmail.com***

Perfil profesional y académico del profesor.

Ingeniero Industrial UCR.

Posgrado:

Maestria Academica en Ingenieria Industrial, UCR.

Especialista en Informática UCR.

Especialidad en Desarrollo y Administración de Proyectos FIU (Florida International University).

 Profesor de cursos: Relaciones Industriales, Gestión por Valores y Cultura Organizacional, Ingeniería de Servicios y Probabilidad y Estadística.

Asesor de Relaciones Laborales Avianca Taca 2010 - 2013.

Director de Recursos Humanos y Relaciones Laborales, Grupo Taca / Lacsa1991 – 2009.

Gerente de Ventas, Clubes y Crédito, Lacsa de 1989-1991

Gerente de Personal, Lacsa, de 1986 – 1989

Gerente de Organización y Métodos, Lacsa, de 1983 - 1986

ASISTENTE:

# METODOLOGÍA DE LA ENSEÑANZA/APRENDIZAJE

El curso tendrá clases magistrales, presentaciones y aplicación de casos con discusión y participación de los estudiantes.

Además el estudiante desarrollará un proyecto integral en un sector relevante de la ingeniería de servicios.

# EVALUACIÓN

 ***1 EXAMEN PARCIAL 25%***

***CASOS y EXAMENES CORTOS 25%***

 ***PRESENTACIONES Y PROYECTO 20%***

 ***EXAMEN FINAL 30%***

# BIBLIOGRAFÍA

1-Albrecht Karl & Zemke Ron, **“Service America”,** Ed.Warner Books, USA, 1990.

2-Albrecht Steven, **“Service, Service, Service: The Growing Business Secret** **Weapon”,**Ed.Bob Adams Inc., USA, 1998.

3-Picazo M. Luis, & Martínez V. Fabián, **“Ingeniería de Servicios”,** Ed.McGraw Hill, México, 1991.

4- Schonberger R. & Knod Edward , **“SynchroService: The Innovative Way To Build A** **Dynasty of Customers**”, IRWIN Professional Publishing, USA, 2004.

5- Frazelle Edward, **“Supply Chain Strategy”,** Logistics Management Lib., USA, 2000.

6-Hamel & Prahalad, **“ Competing for The Future”,** Harvard Business Press, USA, 1994

7-Hiebeler, Kelly &Ketteman, **“Las Mejores Prácticas**”, Norma, 1998.

8-Love J.K., **“McDonald`s”** , Norma. Colombia. 1990.

9-Ries A. & J.Trout. **“La Guerra de la Mercadotecnia”** , McGraw Hill, Mexico, 1989.

10-Renesch John (Editor), **“Nuevas Tradiciones en los Negocios”** , Panorama. C.A.,1993.