



Referencias Bibliográficas

- Álvarez, I., & Garcerán, N. (2003). *Técnico en Hotelería y Turismo Tomo 1*. España: Cultural, S.A
- Angelo, R., & Vladimir, A. (2001). *Hospitality today: An Introduction* Michigan: Educatinal Institute American Hotel & Lodging Association.
- Besterfield, D., Besterfield, C., Besterfield, G., & Besterfield, M. (1995). *Total quality management*. New Jersey: Prentice Hall
- Camp, R. (1993). *Benchmarking*. México: Panorama Editorial, S.A
- Camp, R. (2005). Entrevista realizada el 28 de Noviembre del 2005, recopilada el 10 de mayo del 2006 en www.strategy.com
- Collier, D. (1994). *The Service Quality Solution, Using Service Management To Gain Competitive Advantage*. USA: Richard D. Irwing, Inc
- Diccionario de la Lengua Española, definición de *mejor*, recopilado el 12 de abril (2006) de:http://buscon.rae.es/draeI/SrvltGUIBusUsual?LEMA=mejor&TIPO_HTML=2&FORMATO=ampliado&sourceid=mozilla-search
- Egerton-Thomas, C. (1995). *How to open and run a successful restaurant*. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Evans, J. & Lindsay, W. (2000). *Administración y Control de Calidad*. México 2000
- Fisher, W. (1989). *Marketing creativo para el servicio de comidas*: México. Trillas



Gispert, C., Gay, J., Vidal, J. (1999). *Enciclopedia de Hoteles y Restaurantes*: México.

Océano

Hawkins, D., Best, R., & Coney K. (2001). *Consumer Behavior (9ª. Ed)*. USA: McGraw-

Hill

Hayes, B. (1999). *Cómo medir la satisfacción del cliente (2ª. Ed)*. México: Oxford

Khan, M (1991). *Concepts of Food Service Operations and Management (2ª Ed.)*. New

York: Van Nostrad Reinhold

Kartôf, B., & Ôstblom, S. (1993). *Benchmarking*. (1995): John Wiley & Sons

Keams, R. (2004). *Benchmarking*. Recuperado el día 6 de septiembre de 2005, de

<http://www.monografias.com/trabajos3/bench/bench/shtml>

Kivela J. (1997). *Restaurant Marketing*: Hong Kong: International Journal of Contemporary Hospitality Management, 9 (3), 116-123.

Koo, L., Tao, F. & Yeung, J. (1999). *Preferential segmentation of restaurant attributes through conjoint analysis*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 11 (5), 242 – 253.

Kotler, P., Bowen, J. & Makens, J. (1997). *Mercadotecnia para Hoteleria y Turismo*. New York: Prentice Hall

Lundberg, W. (1993). *The restaurant from concept to operation*. Canadá: Willey

Mowen, J. C. y Minor, M. S. (2001). *Consumer behavior*. New Jersey: Prentice Hall

Nava, M. (2004). *La calidad del servicio*. Recuperado el día 8 de febrero de 2006, de

http://www.grupokaizen.com/otras_publicaciones.php



- Olsen, M. y Sharma, A. (2000). *La revolución restaurantera*. Crecimiento, cambio y estrategia en la industria internacional del servicio de alimentos. *A la carta* 5 (30), 26-27
- Omachonu, V. (1995). *Principios de la Calidad Total*. México: Diana
- Powers, T. (1992). *Introduction to management in the hospitalito industry (4ª Ed.)*. New Cork: John Wiley & Sons Inc
- Rosanair, P. (2000). *The Quest for Quality in Service (8ª Ed.)*: Prentice Hall.
- Russell, J. (1993). *Evaluación de la calidad con benchmarking*. México: Panorama
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación (3ª. Ed.)*. Mexico: Mc Graw Hill
- Schiffman, L., & Lazar, L. (1997). *Comportamiento del consumidor*. México: Prentice Hall
- Sean, D., & Whiteley, R. (1996). *La integración cliente-empresa*. México: Prentice Hall
- Solomon, M. (1999). *Consumer behavior (4ª. Ed)*. New Jersery: Prentice Hall
- Spendolini, M. (1994). *Benchmarking*. México: Grupo editorial Norma
- Stoner J., Freeman E., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Pearson Educación