

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

American Automobile Association (2003). What the diamond ratings for restaurant mean.

Recuperado el 10 de Mayo de 2004, de

[http://www.ouraaa.com/news/news/diamond/rating\\_rest3.html](http://www.ouraaa.com/news/news/diamond/rating_rest3.html)

Ángelo, R. M. & Vladimir, A. N. (1998). Hospitality today: An introduction (4th ed.).

U.S.A.: Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association.

Asbury, B. (1999). Take worry out of the wait: Waiting time for restaurant customers.

Restaurant Hospitality, 9, 36. Recuperado el 6 de Septiembre de 2004, de la base de datos Infotrac.

Dittmer, P. R. (2002). Dimensions of the hospitality industry (3<sup>rd</sup> ed.). U.S.A.: John Wiley

& Sons.

Durrande-Moreau, A. (1999). Waiting for service: ten years of empirical research. International Journal of Service Industry Management, 2, 171-189. Recuperado el 8 de Septiembre de 2004, de la base de datos Business Source Premier.

Durocher, J. (1997, Mayo). Traffic report. Restaurant Business, 9, 131-132. Recuperado el 6 de Septiembre de 2004, de la base de datos Business Source Premier.

Fitzsimmons, J. A. & Fitzsimmons M. J. (2004) Service management: Operations, strategy, and information technology (4th ed.). U.S.A.: McGraw Hill.

Gestión (1997, Diciembre). Uno por uno, 6, 26-31.

Gutiérrez Sáenz, R. (1987). Introducción a la lógica (22<sup>a</sup> ed.). México: Esfinge.

Hoyer, R. W. & Hoyer, B. B. Y. (2001, Julio). What is Quality?. Quality Progress, 34, 53-62. Recuperado el 13 de Mayo de 2004, de <http://www.eulatic.org/docs/CalidadCARP.pdf>

Jones, P., & Dent, M. (1994). Improving service: managing response time in hospitality operations. International Journal of Operations and Production Management, 5, 52-58. Recuperado el 6 de Septiembre de 2004, de la base de datos Business Source Premier.

---

Kasdan, P. (1996, Mayo). Fast food for thought. American Demographics, 5, 19-21.

Recuperado el 11 de Mayo e 2004, de la base de datos Academic Search Premier.

Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (1999). Marketing for hospitality and tourism (2<sup>nd</sup> ed.).

USA: Prentice Hall.

Labensky, S. R. & Hause, A. M. (1999). On cooking: A textbook of culinary fundamentals

(2<sup>nd</sup> ed.). U.S.A.: Prentice Hall.

Laube, J. (2002). Lessons from Ray Kroc. Recuperado el 26 de Octubre de 2004, de

<http://www.restaurantowner.com/public/89.cfm>

Lundberg, D. E. & Walker, J. R. (1993). The restaurant: From concept to operation (2<sup>nd</sup>

ed.). New York, N.Y.: John Wiley & Sons.

Mill, R. C. (2001). Restaurant management: Customers, operations and employees (2<sup>nd</sup>

ed.). U.S.A.: Prentice Hall.

Mobil Travel Guide (2004). Mobil Stars: Restaurants. Recuperado el 7 de mayo de 2004,

de [http://www.mobiltravelguide.com/index.jsp?menu=rating\\_criteria](http://www.mobiltravelguide.com/index.jsp?menu=rating_criteria)

Plata, S. (2001). Al cliente lo que pida. Recuperado el 12 de Mayo de 2004, de

<http://64.233.167.104/search?q=cache:xwPeDMue1FsJ:capacitacion.webco.com.mx/Modelo/introduccion%2520a%2520los%2520negocios%2520electronicos/HTML>

DR/CRM-AI%2520cliente%2520lo%2520que%2520pida-  
paso%25201\_archivos/HSMP\_HOMEPAGE\_archivos/HSMP\_NOTES.htm+plata+  
%22al+cliente+lo+que+pida%22&hl=en

Powers, T. F. (2003). Introduction to management in the hospitality industry (2nd ed.).  
New York, N.Y.: John Wiley & Sons.

Quoteworld (2004). Ray Kroc. Recuperado el 26 de Octubre de 2004, de  
[http://www.quoteworld.org/browse.php?thetext=leader,in%20control,in%20charge  
&page=4](http://www.quoteworld.org/browse.php?thetext=leader,in%20control,in%20charge&page=4)

Restaurant Hospitality (1997, Febrero). Good to grow, 2, 74-83. Recuperado el 6 de  
Septiembre de 2004, de la base de datos Business Source Premier.

Sociedad Americana de Microbiología (1999). Criaturas espeluznantes. Recuperado el 7 de  
Mayo de 2004, de <http://www.microbe.org/espanol/experiment/critters.asp>

Soeder, J. (1996, Febrero). Timing is everything. Restaurant Hospitality, 2, 27. Recuperado  
el 11 de Mayo de 2004, de la base de datos Business Source Premier.

Stevens, P., Knutson, B., & Patton M. (1995). DINESERV: a tool for measuring service  
quality in restaurants. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly. 2, 56–  
60

Stewart, T. A. (1997, Julio). A satisfied customer isn't enough. Fortune, 2, 112-113.

Recuperado el 11 de Mayo de 2004, de la base de datos Business Source Premier.

Sulek, J. M. & Hensley, R. L. (2004, Agosto). The relative importance of food atmosphere, and fairness of wait: the case of a full-service restaurant. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 3, 235-247.

Walkup, C. (2002, Octubre). Panel agrees satisfied employees will best serve customers. Nation's Restaurant News, 42, 62. Recuperado el 6 de Septiembre de 2004, de la base de datos Business Source Premier.