

تعتبر الخدمة سلعة غير ملموسة حيث يغلب عليها الطابع الحسي ولا يمكن لمسها كون أنها غير مادية 1. تتميز معظم المنتجات بإمكانية تقديم عينات منها إلى ضيف أما الخدمة فيصعب نقلها إلى ضيف 2. تتعدد نوعيات الخدمة وتختلف بناءً على مستويات الخبرة والثقافة 3. تختلف طبيعة العاملين في مجال الخدمة حيث أن لكل منهم بيئته المختلفة وكل عامل يؤثر في الخدمة طبقاً للبيئة التي عاش فيها 4. من خصائص الخدمة أن لها صفة الاستمرارية ، فعلى سبيل المثال خدمة الغرف يستمر العمل فيها أربعة وعشرون ساعة. وتؤثر في الخدمة عدة مقومات منها مقومات من داخل المكان الذي تقدم فيه الخدمة وأخرى من خارجه – المقومات الداخلية: كيفية المعاملة ، نوع الخدمة المقدمة الخ