

Administración de operaciones en empresas de servicios

		UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN Sistema Escolarizado: Modalidad Presencial Programa de Estudios de la asignatura			
Administración de operaciones en empresas de servicios					
Clave	Semestre	Créditos	Campo de conocimiento:		
	7º-8º	8	Operaciones y adquisiciones		
			Eje de formación:		
			Conocimiento profesionalizantes		
Modalidad	Curso (X) Taller () Lab () Sem () Obligatorio ()	Tipo	T (X) P () T/P ()		
Carácter	Obligatorio () Optativo (X) Obligatorio E () Optativo E ()	Horas			
Duración (Número de semanas)	16	Semana	Semestre		
		Teóricas	4	Teóricas	
				64	
		Prácticas	0	Prácticas	
				0	
		Total	4	Total	
				64	

Seriación	
Ninguna (X)	
Obligatoria ()	
Asignatura antecedente	
Asignatura subsecuente	
Indicativa ()	
Asignatura antecedente	
Asignatura subsecuente	

<p>Objetivo General: Al finalizar el curso, el alumnado aplicará las principales técnicas de administración de operaciones a las empresas de servicios.</p>
<p>Objetivos particulares: Al finalizar el curso, el alumnado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comprenderá los conceptos básicos de administración de operaciones en el contexto de empresas de servicios. 2. Comprenderá los aspectos normativos como parte esencial de los servicios.

3. Utilizará la administración de operaciones a las organizaciones de servicios hospitalarios.
4. Utilizará la administración de operaciones a las organizaciones de alimentos y bebidas.
5. Utilizará la administración de operaciones a las organizaciones de servicios turísticos.
6. Utilizará la administración de operaciones a las organizaciones de servicios tecnológicos y virtuales.
7. Utilizará la administración de operaciones a las organizaciones de servicios financieros.
8. Utilizará la administración de operaciones a las organizaciones de servicio cultural.
9. Utilizará la administración de operaciones a las organizaciones de servicios educativos.
10. Utilizará la administración de operaciones a las organizaciones sin fines de lucro.

Índice temático			
Unidad	Tema	Horas Semestre	
		Teóricas	Prácticas
1	Administración de operaciones en empresas de servicios. Conceptos básicos	6	0
2	Normatividad de las Operaciones en Empresas de Servicios	6	0
3	Administración de operaciones en los servicios hospitalario.	6	0
4	Administración de operaciones en servicios de alimentos y bebidas	6	0
5	Administración de operaciones en servicios turísticos.	8	0
6	Administración de operaciones en servicios tecnológicos y virtuales	8	0
7	Administración de Operaciones en Servicios Financieros	6	0
8	Administración de operaciones en servicios de cultura	6	0
9	Administración de operaciones en servicios de educación	6	0
10	Administración de operaciones en organizaciones sin fines de lucro	6	0
Total		64	

Contenidos temáticos	
Subtemas	
Temas	1. Administración de operaciones en empresas de servicios. Conceptos básicos
1	1.1. Relación de los términos de calidad con el servicio en las empresas de servicios 1.2. Planeación, Organización, Dirección y Control en la Administración de Operaciones en Empresas de Servicios
	2. Normatividad de las Operaciones en Empresas de Servicios
2	2.1. Leyes y lineamientos en los servicios 2.2. Normas relacionadas con los servicios
	3. Administración de operaciones en los servicios hospitalarios

3	<p>3.1. Financiamiento, estructura organizacional, operaciones y administración de los servicios hospitalarios</p> <p>3.2. Servicios de primer, segundo y tercer nivel</p>
	4. Administración de operaciones en los servicios de alimentos y bebidas
4	<p>4.1. Estructura organizacional, operaciones y administración de los servicios de alimentos y bebidas</p> <p>4.2. Logística en los servicios alimentos y bebidas</p>
	5. Administración de operaciones en los servicios turísticos
5	<p>5.1. Financiamiento, estructura organizacional, operaciones y administración de los servicios turísticos</p> <p>5.2. Transporte</p> <p>5.3. Alimentos y bebidas</p> <p>5.4. Hospedaje</p> <p>5.5. Centros turísticos y ecoturismo</p>
	6. Administración de operaciones en los servicios tecnológicos y virtuales
6	<p>6.1. Financiamiento, estructura organizacional, operaciones y administración de los servicios tecnológicos y virtuales</p> <p>6.2. E bussines, E procurement, E comerce</p> <p>6.3. Aplicaciones en el S.XXI</p>
	7. Administración de Operaciones en los Servicios Financieros
7	<p>7.1. Financiamiento, estructura organizacional, operaciones y administración de los servicios financieros</p> <p>7.2. El Sistema Financiero Mexicano</p> <p>7.3. Mercado de valores</p> <p>7.4. Seguros</p>
	8. Administración de operaciones en los servicios de cultura
8	<p>8.1. Financiamiento, estructura organizacional, operaciones y administración de los servicios de cultura</p> <p>8.2. Ejemplos en servicios de cultura</p> <p>8.3. Instituciones culturales</p>
	9. Administración de operaciones en los servicios de educación
9	<p>9.1. Financiamiento, estructura organizacional, operaciones y administración de los servicios de educación</p> <p>9.2. Niveles académicos en el sistema educativo mexicano</p> <p>9.3.</p>
	10. Administración de operaciones en organizaciones sin fines de lucro
10	<p>10.1. Financiamiento, estructura organizacional, operaciones y administración de las organizaciones sin fines de lucro</p> <p>10.2. Operaciones en organizaciones de servicios sin fines de lucro</p>

Estrategias didácticas

- Exposición oral
- Exposición audiovisual

<ul style="list-style-type: none"> ◦ Ejercicios dentro de clase ◦ Ejercicios fuera del aula ◦ Lecturas obligatorias ◦ Trabajo de investigación ◦ Uso de TIC
Evaluación del aprendizaje
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Trabajos y tareas fuera del aula ◦ Participación en clase

Perfil profesiográfico	
Título o grado	Licenciatura en Administración, Maestría en Administración o su equivalente. Tener conocimiento en el ámbito de comprensión del idioma inglés. Tener Conocimientos en el manejo de sistemas de cómputo.
Experiencia docente	Mínimo de 2 años o más a nivel superior.
Otra característica	Tener experiencia en la Administración de Operaciones o producción en empresas públicas o privadas por espacio de tres años como mínimo. Para profesores(as) de nuevo ingreso: Haber aprobado el “Curso Fundamental para profesores de Nuevo Ingreso (Didáctica Básica)” que imparte la Facultad de Contaduría y Administración, así como cubrir satisfactoriamente los requisitos impuestos por el departamento de selección y reclutamiento de la Facultad de Contaduría y Administración. Para profesores(as) que ya imparten clases en la Facultad: Haber participado recientemente en cursos de actualización docente y de actualización disciplinar con un mínimo de 20 horas.

Bibliografía básica:	
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Collier, D. y Evans, R. (2016). Administración de operaciones. México: Cengage Learning. ◦ Fraizer, G. y Gaither, N. (2017). Administración de producción y operaciones. México: Thomson Editores. ◦ Hernández, C. (2020). Calidad en el servicio. México: Trillas. ◦ Mateos, M. (2019). Atención al cliente y calidad en el servicio. España: IC Editorial. ◦ Muñoz, D. (2018). Administración de operaciones. Enfoque de administración de procesos de negocios. México: Cengage Learning. 	
Bibliografía complementaria:	
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Coulter, M. y Robbins, S. (2017). Administración. México: Pearson ◦ De la Torre, F. (2018). Administración hotelera. Alimentos y bebidas. México: Trillas. ◦ Martínez, U. (2018). Organización de eventos. México: Trillas ◦ Patiño, H. (2016). ¿Qué hacen los docentes de excelencia? México: Universidad Iberoamericana. ◦ Quesada, R. (2018) Elementos del turismo. Costa Rica: Euned 	