



MERCADOTECNIA

Cadena de servicio en la industria aeronáutica

	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		
Cadena de servicio en la industria aeronáutica			
Clave	Semestre 7°-8°	Créditos 8	Campo de conocimiento: Mercadotecnia
			Eje de formación: Profesionalización
Modalidad	Curso (X) Taller () Lab () Seminario () Otros (especificar)	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			
Objetivo general:			
Al finalizar el curso, el alumnado conocerá la cadena de servicio en la industria aeronáutica, de igual forma el diseño del producto, la participación y la oferta al cliente.			

Objetivos particulares:

Al finalizar la unidad, el alumnado:

1. Identificará el contexto en el que se desarrolla la industria aeronáutica.
2. Identificará el proceso de la oferta al cliente, el diseño del producto y la participación de cada área involucrada.
3. Identificará el diseño de la estrategia de venta y mercadotecnia.
4. Distinguirá los procesos antes, durante y después del abordaje; así como la operación y función del personal durante el vuelo, así como el proceso de arribo.
5. Identificará la encuesta de satisfacción para garantizar que el diseño inicial ocurrió de acuerdo a lo planeado y seguimiento a clientes.
6. Desarrollará una estrategia de capacitación, gestión y desarrollo de talento.

Índice temático			
Unidad	Tema	Horas Semestre	
		Teóricas	Prácticas
1	Introducción a la Industria Aeronáutica	4	0
2	Diseño de la experiencia al cliente	10	0
3	Estrategia de ventas y mercadotecnia	10	0
4	Operaciones y mantenimiento	18	0
5	Satisfacción del cliente	10	0
6	Gestión de Talento	12	0
Total		64	

Contenidos temáticos	
Subtemas	
Temas	1. Introducción a la Industria Aeronáutica
1	1.1 Introducción básica de la industria aeronáutica 1.2 Introducción de Aeroméxico (misión, visión, valores, valor agregado)
	2. Diseño de la experiencia al cliente
2	2.1 Servicio al cliente 2.2 Comunicación y capacitación (pilotos, sobrecargo, ala arriba y ala abajo)
	3. Estrategia de ventas y mercadotecnia
3	3.1 Marketing de la empresa 3.2 Estrategias de Marketing 3.3. Publicidad

	4. Operaciones y mantenimiento
4	4.1 Manuales de operación 4.2 Tecnología 4.3 Departamento de control 4.4 Aeroméxico control 4.4.1 Planeación comercial 4.4.2 Finanzas 4.4.3 Recursos humanos 4.4.4 Capacitación 4.4.5 Operaciones 4.4.5.1 Aeropuerto 4.4.5.2 Mantenimiento 4.4.5.3 Servicio a bordo 4.4.5.4 Tripulación 4.4.5.5 Cargo 4.4.5.6 Centro de control estratégico (CCE) 4.5 Áreas alrededor de la nave
	5. Satisfacción del cliente
5	5.1 Atención al cliente 5.2 Servicio posventa 5.3 Programas de recompensas 5.4 Calidad del servicio
	6. Gestión de Talento
6	6.1 Comunicación 6.2 Capacitación

Estrategias didácticas	
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Exposición ◦ Trabajo en equipo ◦ Lecturas ◦ Trabajo de investigación ◦ Aprendizaje por proyectos ◦ Aprendizaje basado en problemas ◦ Casos de enseñanza 	
Evaluación del aprendizaje	
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Exámenes parciales ◦ Examen final ◦ Trabajos y tareas ◦ Presentación de tema ◦ Participación en clase 	
Perfil profesiográfico del docente	
Título o grado	Licenciatura en Administración o equivalente. Es deseable contar con estudios de posgrado.

Experiencia docente	Mínima de 2 años en educación media superior, superior o posgrado.
Otras características	<p>Compartir, respetar y fomentar los valores fundamentales que orientan a la Universidad Nacional Autónoma de México.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>

Bibliografía básica
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Fuentes Gerardo (2012) <i>Fundamentos de Aeronáutica</i>. México: Trillas ◦ García Vicente (2014) <i>Seguridad aeronáutica y prevención de riesgos laborales y medioambientales</i>. IC Editorial. ◦ Lee J. Krajewski (2013) <i>Administración de Operaciones: Procesos y Cadena de Suministro</i>. Pearson Educación. ◦ Ley de Aeropuertos ◦ Manuales de organización de Aeroméxico

Bibliografía complementaria
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Frederick S. Hillier y Gerald J. Lieberman, <i>Introducción a la Investigación de operaciones</i>. ◦ KRAJEWSKI, Lee J. Larry P. Ritzman, <i>Administración de Operaciones; Estrategia y Análisis</i>. México: Prentice Hall. ◦ Martínez, J. A. (2005) <i>Descubrir la Industria Aeronáutica</i>. ◦ Menéndez, A. (2016) <i>La Regulación de la Industria Aeronáutica</i>.