



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
 FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
 PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA
 EN ADMINISTRACIÓN
 Programa de la asignatura



Administración de Operaciones en Empresas de Servicios

Clave:	Semestre: Entre 5° y 8	Área o campo de conocimiento: Operaciones		No. Créditos: 8
Carácter: Optativa de elección profesionalizante		Horas		Horas al semestre
Tipo: Teórica		Teoría:	Práctica:	Horas por semana
		4	0	
Modalidad: Curso		Duración del programa: Semestral		

Seriación: Si () No (x) Obligatoria () Indicativa ()
Asignatura antecedente: Ninguna
Asignatura subsecuente: Ninguna
Objetivo general:
El alumno será capaz de aplicar las principales técnicas de administración de operaciones a las empresas de servicios en lo referente a la planeación y el control de operaciones.

Índice Temático			
Unidad	Tema	Horas	
		Teóricas	Prácticas
I	Administración de operaciones en los servicios hospitalarios	6	0
II	Administración de operaciones en servicios de mensajería	6	0
III	Administración de operaciones en servicios turísticos	8	0
IV	Administración de operaciones en servicios de cómputo	8	0
V	Administración de operaciones en servicios bancarios y financieros (pequeñas sucursales)	8	0
VI	Administración de operaciones en servicios de capacitación	8	0
VII	Administración de operaciones en servicios de educación	8	0
VIII	Administración de operaciones en servicios de seguros y afores	8	0
IX	Administración de operaciones en servicios religiosos	4	0
Total de horas:		64	

Bibliografía básica:

1. ACERENZA, Miguel Ángel, *Administración del turismo: conceptualización y organización*, 5ª Edición México, Trillas, 1991, 309 pp.
2. COLLIER David A., Evans James R., *Administración de Operaciones*, México, Cengage Learning, 2009 (2a Edición), 828 pp.
3. GÓMEZ, Fernando, *Administración educativa: manual del administrador de la educación*, Salamanca, Hespérides, 1992, 184 pp.
4. HEIZER Jay, Render Barry, *Principios de Administración de Operaciones*, Pearson-Prentice Hall, México, 2009 (7ª Edición), 752 pp.
5. KRAJEWSKI Lee, Larry Ritzman, Manoj Malhotra, *Administración de Operaciones; Procesos y cadenas de valor*, México, Prentice Hall, 8ª Edición 752 pp.
6. MONTAÑO, Josefina, *Administración de riesgos en hotelería*, México, Trillas, 1995, 191 pp.
7. NAHMIA Steven., *Análisis de la Producción de las Operaciones*, México, McGraw-Hill, 2007 (5a Edición), 785 pp.

Bibliografía complementaria:

1. CHASE, Richard B Nicholas J. Aquilano, F. Robert Jacobs, *Administración de Producción y Operaciones*, México, McGraw-Hill, 2000, 886 pp.
2. DOMÍNGUEZ Machuca José A., Santiago García González, Miguel Ángel Domínguez Machuca, Antonio Ruiz Jiménez, María José Álvarez Gil, *Dirección de Operaciones; Aspectos Tácticos y Operativos en la producción y los servicios*, México, McGraw-Hill, 1995, 504pp.
3. DOMÍNGUEZ Machuca José A., Santiago García González, Miguel Ángel Domínguez Machuca, Antonio Ruiz Jiménez, María José Álvarez Gil, *Dirección de Operaciones; Aspectos Estratégicos en la producción y los servicios*, México, McGraw-Hill, 1995, 486pp.
4. HILL Terry, *Operations Management; Strategic Context and Managerial Analysis*, EEUU, Palgrave, 2000, 704pp.
5. KRAJEWSKI, Lee J. Larry P. Ritman, *Administración de Operaciones; Estrategia y Análisis*, México, Prentice Hall, (5ª Edición) 894 pp.
6. SLACK, Nigel Stuart Chambers, Christine Harland, Alan Harrison, Robert Johnston, *Administration de Operations*, Mexico, Company Editorial Continental, 1999, 864 pp.

Sugerencias didácticas:

Exposición oral	(X)
Exposición audiovisual	(X)
Ejercicios dentro de la clase	(X)
Seminarios	(X)
Lecturas obligatorias	(X)
Trabajos de investigación	(X)
Prácticas de taller o laboratorio	()
Prácticas de campo	()
Otras	()

Mecanismos de evaluación del aprendizaje de los alumnos:

Exámenes parciales	(X)
Exámenes finales	(X)
Trabajos y tareas fuera del aula	(X)
Participación en clase	(X)
Asistencia a Prácticas	()
Otras	()

Perfil profesiográfico:

Estudios requeridos:

Licenciatura en Administración, Maestría en Administración o su equivalente.

Experiencia profesional deseable:

Tener experiencia en la Administración de Operaciones y/o Producción en empresas públicas o privadas por espacio de un año como mínimo.

Experiencia docente: Dos años o más a nivel preparatoria o licenciatura.