

	CONTENIDO DEL PROGRAMA DE LA MATERIA GESTION DE LOS SERVICIOS	
	PLAN DE ESTUDIOS 2004-2 INGENIERIA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS	

1. Datos de Identificación

Institución Educativa	Universidad de Sonora	División	Ingeniería
Licenciatura	Ingeniería Industrial y de Sistemas	Departamento	Ingeniería Industrial

Nombre de la Materia		Eje Formativo-Institucional				Especializante	
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS		HT-C	HP-C	HL-C	Total Créditos	Requisitos	
		3-6	2-2	0-0	8	Aprobar:	NA
		Carácter Obligatorio			()	Cursar:	Hasta semestre IV
		Carácter Optativo			(x)	Créditos:	NA
Clave	IIS-OPA01	Depto. que da el servicio docente				Ingeniería Industrial	

2. Objetivos: General y específicos

<p>Indicaciones Generales del objetivo General</p> <p>Es un enunciado que define en forma general el aprendizaje que logra alcanzar el alumno al terminar el curso. Los principales criterios para su formulación son: Iniciar su redacción con una acción (verbo en infinitivo) que exprese la capacidad a desarrollar. Acompañada del contenido en que la capacidad se ha de manifestar, las condiciones en que se debe llevar a cabo y el ámbito de aplicación. Para utilizar el verbo en infinitivo adecuado apoyarse en una tabla de taxonomía del conocimiento.</p>
Definición del Objetivo General
Al finalizar el curso el alumno explicará la importancia que tienen los servicios en la economía y aplicará los principios de la gestión al diseño y desarrollo de los servicios.
<p>Indicaciones Generales de los objetivos específicos</p> <p>Es un enunciado que define en forma específica el aprendizaje que logra alcanzar el alumno, el cual debe de tener congruencia con el objetivo general. Puede estar relacionado con un tema ó conjunto de temas al terminar el curso. Los principales criterios para su formulación son: Iniciar su redacción con una acción (verbo en infinitivo) que exprese la capacidad a desarrollar. Acompañada del contenido en que la capacidad se ha de manifestar, las condiciones en que se debe llevar a cabo y el ámbito de aplicación. Para utilizar el verbo en infinitivo adecuado apoyarse en una tabla de taxonomía del conocimiento.</p>
Definición de los Objetivos Específicos
El alumno describirá el rol de los servicios en la economía, la naturaleza de los servicios y el establecimiento de una visión estratégica para servicios.
El alumno integrará las nuevas tecnologías en el diseño del servicio y utilizará el enfoque de procesos para desarrollar la prestación del servicio.
El alumno explicará la importancia que tiene la gestión de la calidad en los servicios
El alumno contrastará entre el servicio tradicional y el electrónico, así como describirá diferentes modelos de negocios electrónicos.
El alumno discutirá la naturaleza de las franquicias como una estrategia para un servicio

globalizado

3. Contenido Sintético

Indicaciones Generales: Listar los temas generales que se deben abordar guardando congruencia con la materia y siguiendo una secuencia lógica para el aprendizaje. Tomar en cuenta el objetivo general y los específicos previamente definidos.

Temario General	
Orden	Tema
I	Fundamentos sobre el servicio
II	Diseño de un servicio
III	La empresa generadora del servicio
IV	Calidad en el servicio
V	Servicio por Internet
VI	Globalización de los servicios

4. Estrategias Didácticas

(Modalidades o formas de conducción de los procesos de enseñanza y de aprendizaje. Señalar las principales actividades que realizarán tanto el maestro como el alumno)

Instrucciones Generales: Describir las actividades estratégicas a utilizar y las principales actividades entre maestro y alumno, manifestándose que tipo de aprendizaje se busca promover, tipos de contenidos (conceptuales, habilidades, destrezas y actitudes) y los tipos de estrategia para un clima de aprendizaje

Estrategias Didácticas	
1	Exposición del maestro y solución de casos en clase
2	Tareas, asistencia a conferencias. Visitas a empresas.
3	Trabajo final
4	Pizarrón y proyector de acetatos

5. Estrategias de evaluación

(Modalidades y requisitos de evaluación y acreditación)

Instrucciones Generales:

Son las formas y procedimientos empleados por el profesor para conocer el proceso y el resultado del aprendizaje del alumno. Se pueden utilizar exámenes parciales, departamentales, asistencia a clase, tareas individuales y/o de grupo, prácticas, trabajos finales, asistencia a conferencias o eventos, exposiciones, etc... Cada aspecto de la evaluación debe ser ponderado.

Estrategias de Evaluación		
01	3 Exámenes parciales	60%
02	Tareas	20%
03	Trabajo final obligatorio	20%

6. Bibliografía, documentación y materiales de apoyo.

Instrucciones Generales:

Se incluye la bibliografía y documentos básicos o indispensables que serán empleados durante el curso. Se recomienda incluir textos clásicos sobre el campo disciplinar, en un idioma diferente al español, reciente y publicaciones periódicas de carácter científico. Incluir recursos y medios de apoyo al aprendizaje y la enseñanza.

Bibliografía, documentación y materiales de apoyo.

NUMERO	AUTOR	TITULO	EDITORIAL	EDICION	AÑO
1	FITZSIMMONS JAMES A.; FITZSIMMONS MONA J.	Service Management	Mc Graw-Hill	4	2004
2	LOVELOCK, CHRISTOPHER H.	Principles of Service Marketing and Management	Prentice-Hall	1	1999

7. Perfil Académico deseable del responsable de la asignatura.

Instrucciones Generales:

Características deseables del profesor que dará el servicio docente en términos de formación y experiencia académica y/o práctica en el área relacionada con la materia.

Ingeniería Industrial o área afín y poseer experiencia docente y práctica en el área de servicios.