

Séptimo

Cuatrimestre

(1) NOMBRE DE LA ASIGNATURA O UNIDAD DE APRENDIZAJE: **MANTENIMIENTO DE HOTELES**

(2) CICLO: SÉPTIMO CUATRIMESTRE

(3) CLAVE DE LA ASIGNATURA:  
LAET0731

(4) OBJETIVO(S) GENERAL(ES) DE LA ASIGNATURA  
AL TÉRMINO DEL CURSO EL ALUMNO EXPLICARÁ LAS PRINCIPALES TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA CONSERVACIÓN, MANTENIMIENTO Y PREVENCIÓN DE LAS INSTALACIONES DE UN HOTEL.

(5) TEMAS Y SUBTEMAS

1. MANTENIMIENTO
  - 1.1 INTRODUCCIÓN
  - 1.2 CONCEPTO DE MANTENIMIENTO
  - 1.3 OBJETIVOS DE MANTENIMIENTO
  - 1.4 PROGRAMA DE MANTENIMIENTO
  - 1.5 RESPONSABILIDADES DEL MANTENIMIENTO
  - 1.6 ORGANIGRAMAS
2. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
  - 2.1 QUÉ ES DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
  - 2.2 CUÁLES SON LAS FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO
3. SISTEMAS DE MANTENIMIENTO
  - 3.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO
  - 3.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO
4. PLANTILLA ORGÁNICA
  - TIPO DE HOTEL
  - NÚMERO TOTAL DE CUARTOS
  - EQUIPO INSTALADO
  - CARACTERÍSTICAS DEL EQUIPO
5. FUNCIONES DEL PERSONAL DE MANTENIMIENTO
  - PRINCIPALES FUNCIONES DEL JEFE DE MANTENIMIENTO
  - PRINCIPALES RESPONSABILIDADES DEL JEFE DE MANTENIMIENTO
6. CAMPOS PRINCIPALES DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO.
  - EQUIPOS Y HERRAMIENTAS
  - ELECTRICIDAD Y MECÁNICA
  - PLOMERÍA
  - CALEFACCIÓN
  - SISTEMAS DE VENTILACIÓN Y AIRE ACONDICIONADO
  - SISTEMAS DE AGUA Y REFRIGERACIÓN
  - MANTENIMIENTO DEL EDIFICIO
  - ABASTECIMIENTOS, MATERIALES, BLANCOS, LAVANDERÍAS

(5) TEMAS Y SUBTEMAS

7. RELACIÓN CON OTROS DEPARTAMENTOS

AMA DE LLAVES  
ALIMENTOS Y BEBIDAS  
DIVISIÓN CUARTOS  
RECEPCIÓN  
INFORMÁTICA  
ÁREAS PÚBLICAS  
ALMACENES

8. INVERSIÓN

PRESERVACIÓN DEL EQUIPO  
PRESERVACIÓN DEL INMUEBLE

(6) ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

BAJO LA CONDUCCIÓN DEL DOCENTE:

- TRABAJO EN EQUIPO
- PROYECCIÓN DE PELÍCULAS
- VISITA A LAS INSTALACIONES FÍSICAS DE HOTELES EN LA LOCALIDAD
- DISCUSIÓN EN GRUPOS

INDEPENDIENTES:

- CONSULTA BIBLIOGRÁFICA
- INVESTIGACIÓN DE CAMPO

(7) CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

DOS EXÁMENES PARCIALES 40 %

UN EXAMEN FINAL QUE INCLUIRÁ TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN DE CAMPO 30%

EVALUACIÓN CONTINUA 30%. DISTRIBUIDA COMO SIGUE:

ANÁLISIS DE CASOS 20 %

REPORTES ESCRITOS DE LAS VISITAS DE ESTUDIO 10%

(1) NOMBRE DE LA ASIGNATURA O UNIDAD DE APRENDIZAJE: **ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**

(2) CICLO: SÉPTIMO CUATRIMESTRE

(3) CLAVE DE LA ASIGNATURA:  
LAET0732

(4) OBJETIVO(S) GENERAL(ES) DE LA ASIGNATURA

AL TÉRMINO DEL CURSO EL ALUMNO IDENTIFICARÁ EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL Y SUS OBJETIVOS, ANALIZARÁ LAS FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y APLICARÁ LAS TÉCNICAS BÁSICAS EN LA PLANEACIÓN, INTEGRACIÓN Y DIRECCIÓN DEL RECURSO HUMANO EN UNA EMPRESA.

(5) TEMAS Y SUBTEMAS

1. NATURALEZA DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
  - 1.1 CONCEPTO, IMPORTANCIA Y CONTRIBUCIÓN DE OTRAS DISCIPLINAS A LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.
  - 1.2 RECURSOS DE LA ORGANIZACIÓN
  - 1.3 RELACIONES LABORALES INDUSTRIALES Y HUMANAS.
2. TEORÍAS DEL COMPORTAMIENTO HUMANO
  - 2.1 MOTIVACIÓN CONFLICTO Y FRUSTRACIÓN EN EL TRABAJO
  - 2.2 TEORÍAS MOTIVACIONALES DE A. MASLOW, HERZBERG, Y MC CLELLAND.
  - 2.3 TEORÍAS GERENCIALES DE DOUGLAS MC GREGOR, LIKERT STRAUSS-SAYLES, ARGIRIS.
3. FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
  - 3.1 PLANEACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
  - 3.2 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL
  - 3.3 CONTRATACIÓN E INDUCCIÓN
  - 3.4 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO
  - 3.5 RELACIONES INTERNAS
  - 3.6 SERVICIOS AL PERSONAL
  - 3.7 CONTROL DE PERSONAL
  - 3.8 AUDITORÍA DE PERSONAL
4. LA PLANEACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS
  - 4.1 OBJETIVOS E IMPORTANCIA
  - 4.2 CONCEPTO Y CONTENIDO DE POLÍTICAS, PROGRAMAS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUCTIVOS DE RECURSOS HUMANOS.
5. TÉCNICAS BÁSICAS PARA LA INTEGRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS
  - 5.1 CONTRATACIÓN INDIVIDUAL DE TRABAJO
  - 5.2 CONTRATACIÓN COLECTIVA
  - 5.3 PROGRAMA DE INDUCCIÓN
  - 5.4 PROGRAMA DE DESARROLLO

(5) TEMAS Y SUBTEMAS

6. LA DIRECCIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS
  - 6.1 REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO
  - 6.2 SISTEMA DE SUGERENCIAS Y QUEJAS
  - 6.3 HIGIENE Y SEGURIDAD
  
7. EL TRATADO DE LIBRE COMERCIO Y SU EFECTO LABORAL
  - 7.1 POSICIÓN CONSIDERADA POR PARTE DEL ESTADO
  - 7.2 LA NUEVA CULTURA LABORAL
  - 7.3 OBJETIVOS DE LA NUEVA CULTURA LABORAL
  - 7.4 EL FIN DE LA ERA DEL EMPLEO
  
8. ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD A TRAVÉS DE LOS RECURSOS HUMANOS
  - 8.1 POR QUÉ CALIDAD
  - 8.2 CONCEPTO DE CALIDAD TOTAL
  - 8.3 EL SISTEMA DE CALIDAD TOTAL
  - 8.4 PUNTOS ESENCIALES DE DEMING DEL SISTEMA DE CALIDAD TOTAL PARA LA EMPRESA

(6) ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

BAJO LA CONDUCCIÓN DEL DOCENTE:

- ANÁLISIS DE CASOS
- LECTURAS COMENTADAS
- TRABAJO EN EQUIPOS
- DISCUSIÓN DIRIGIDA
- REPRESENTACIONES (SIMULACIÓN)

INDEPENDIENTES:

- INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA
- REPORTES DE LECTURA

(7) CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

DOS EXÁMENES PARCIALES 40%

UN EXAMEN FINAL 30%

EVALUACIÓN CONTINUA 30%. DISTRIBUIDA COMO SIGUE:

REPORTES DE LECTURA 15%

ANÁLISIS DE CASOS 15%

(1) NOMBRE DE LA ASIGNATURA O UNIDAD DE APRENDIZAJE: **MACROECONOMÍA**

(2) CICLO: SÉPTIMO CUATRIMESTRE

(2) CLAVE DE LA ASIGNATURA:  
LAET0733

(4) OBJETIVO(S) GENERAL(ES) DE LA ASIGNATURA  
AL TÉRMINO DEL CURSO, EL ALUMNO ANALIZARÁ LOS PROBLEMAS MACROECONÓMICOS QUE AFECTAN A LAS EMPRESAS, EVALUARÁ LOS DIFERENTES CAMBIOS QUE SOBRE LA POLÍTICA ECONÓMICA SE DAN EN EL CONTEXTO.

(5) TEMAS Y SUBTEMAS

1. INTRODUCCIÓN

- 1.1 IMPORTANCIA DE LA MACROECONOMÍA EN LA ACTIVIDAD ECONÓMICA
- 1.2 CAMPO DE ESTUDIO DE LA MACROECONOMÍA

2. LAS CUENTAS NACIONALES

- 2.1 CONCEPTOS BÁSICOS
- 2.2 MEDICIÓN DEL P.N.B.
- 2.3 ÍNDICE DE PRECIOS
- 2.4 CATEGORÍAS DEL P.N.B.

3. PRECIOS, CANTIDADES, EQUILIBRIO Y POLÍTICAS

- 3.1 BALANCE, INGRESOS-GASTOS Y ECUACIÓN DE FLUJOS DE FONDO
- 3.2 MERCADO DE DIVISAS, SECTOR MONETARIO Y ESTERILIZACIÓN

4. TEORÍA KEYNESIANA

- 4.1 EQUILIBRIO GENERAL DEL EMPLEO
- 4.2 TEORÍA DEL EMPLEO
- 4.3 EL DINERO Y SUS FUNCIONES
- 4.4 LA DEMANDA DE DINERO
- 4.5 LA OFERTA DE DINERO
- 4.6 EL CONSUMO
- 4.7 LA INVERSIÓN
- 4.8 EL TIPO DE INTERÉS

5. CICLOS ECONÓMICOS Y POLÍTICAS DE ESTABILIZACIÓN

- 5.1 FLUCTUACIONES ECONÓMICAS
- 5.2 EL CICLO ECONÓMICO
- 5.3 LAS FASES DEL CICLO
- 5.4 MEDICIÓN DEL CICLO
- 5.5 EL INGRESO NACIONAL Y EL CICLO ECONÓMICO
- 5.6 POLÍTICAS ECONÓMICAS DE ESTABILIZACIÓN

6. EL DESARROLLO ECONÓMICO

- 6.1 CONCEPTO DE DESARROLLO
- 6.2 INDICADORES BÁSICOS DEL DESARROLLO ECONÓMICO
- 6.3 CARACTERÍSTICAS DE LOS PAÍSES SUBDESARROLLADOS
- 6.4 FORMAS ORGANIZATIVAS DE PRODUCCIÓN SOCIAL

(6) ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

BAJO LA CONDUCCIÓN DEL DOCENTE:

- INVESTIGACIÓN DE CAMPO
- EXPOSICIÓN DE TEMAS
- ANÁLISIS DE CASOS
- ANÁLISIS DOCUMENTAL
- LECTURAS SUGERIDAS

INDEPENDIENTES:

- INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA
- ENSAYOS
- CONSULTA DE INTERNET EN SITIOS RECOMENDADOS
- REPORTES DE LECTURA

(7) CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

DOS EXÁMENES PARCIALES 40%

UN EXAMEN FINAL 30%

EVALUACIÓN CONTINUA 30%. DISTRIBUIDA COMO SIGUE:

REPORTES DE LECTURA 10%

ANÁLISIS DE CASOS 20%

(1) NOMBRE DE LA ASIGNATURA O UNIDAD DE APRENDIZAJE: **MERCADOTECNIA**

(2) CICLO: SÉPTIMO CUATRIMESTRE

(3) CLAVE DE LA ASIGNATURA:  
LAET0734

(4) OBJETIVO(S) GENERAL(ES) DE LA ASIGNATURA:

AL TÉRMINO DEL CURSO, EL ALUMNO EXPLICARÁ EL PAPEL DE LA MERCADOTECNIA EN LA SOCIEDAD, LA ECONOMÍA Y LA EMPRESA, ANALIZARÁ DIFERENTES ESTRATEGIAS DE MERCADOTECNIA.

(5) TEMAS Y SUBTEMAS

1. LA FUNCIÓN DE LA MERCADOTECNIA
  - 1.1 CONCEPTOS
  - 1.2 MERCADOTECNIA INTEGRAL
  - 1.3 OBJETIVOS
  - 1.4 TENDENCIAS
  - 1.5 FUENTES Y MEDIOS DE INFORMACIÓN
2. EL ENTORNO DE LA MERCADOTECNIA
  - 2.1 EL AMBIENTE DE LA MERCADOTECNIA
  - 2.2 MICRO Y MACRO AMBIENTE
  - 2.3 EL AMBIENTE DE LA EMPRESA
  - 2.4 LA INTENCIONALIDAD EMPRESARIAL
  - 2.5 LAS POLÍTICAS EMPRESARIALES
  - 2.6 LAS ESTRATEGIAS EMPRESARIALES
3. ELEMENTOS Y TÉCNICAS DE MERCADOTECNIA
  - 3.1 MERCADOS, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS Y SEGMENTACIÓN
  - 3.2 PRODUCTOS
    - 3.2.1 BIENES Y SERVICIOS
    - 3.2.2 CLASIFICACIÓN Y DIFERENCIAS
    - 3.2.3 PRODUCTOS Y ARTÍCULOS
    - 3.2.4 CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO
    - 3.2.5 NIVELES DEL PRODUCTO
    - 3.2.6 INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO DE NUEVOS PRODUCTOS
  - 3.3 PRECIO
  - 3.4 PLAZA (DISTRIBUCIÓN)
  - 3.5 CONSUMIDOR
    - 3.5.1. CLASIFICACIÓN Y CARÁCTERÍSTICAS
    - 3.5.2. LA CONDUCTA DEL CONSUMIDOR
4. LA POSICIÓN DE LA MARCA EN EL MERCADO
  - 4.1 MAPAS DE MARCAS
  - 4.2 MODELOS DE PROCESO
  - 4.3 ESTRATEGIAS DE POSICIONAMIENTO DE MARCAS
  - 4.4 DIAGNÓSTICO DE PLANEACIÓN DE LA MARCA
  - 4.5 ESTRATEGIAS BÁSICAS DE LA DEMANDA

(5) TEMAS Y SUBTEMAS

5. ANÁLISIS DE LA COMPETENCIA

5.1 ESTRATEGIAS COMPETITIVAS CLÁSICAS.

5.2 CONTRAESTRATÉGIAS

5.3 COMPETENCIA DE MINORISTA

5.4 MAPA DE VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS COMPETIDORES

5.5 PREVISIÓN DEL COMPORTAMIENTO DE LOS COMPETIDORES

5.6 ESTRATEGIAS COMPETITIVAS.

6. INVESTIGACIÓN DE MERCADOS

6.1 DEFINICIÓN

6.2 FUNCIONES

6.3 FORMAS DE APLICACIÓN

6.4 TOMA DE DECISIONES

(6) ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

BAJO LA CONDUCCIÓN DEL DOCENTE:

- LECTURA COMENTADA
- TRABAJO EN EQUIPO
- DISCUSIÓN DIRIGIDA
- INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL
- ANÁLISIS GRUPAL
- ASISTENCIA A CONFERENCIAS

INDEPENDIENTES:

- INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA
- TRABAJOS ESPECIALES
- INVESTIGACIÓN DE CAMPO

(7) CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

DOS EXÁMENES PARCIALES 30%

UN EXAMEN FINAL 30%

EVALUACIÓN CONTINUA 40%. DISTRIBUIDA COMO SIGUE:  
PRESENTACIÓN DE UN PROYECTO DE MERCADOTECNIA 20%  
INVESTIGACIÓN DE CAMPO 20%

(1) NOMBRE DE LA ASIGNATURA O UNIDAD DE APRENDIZAJE: **AGENCIA DE VIAJES**

(2) CICLO: SÉPTIMO CUATRIMESTRE

(3) CLAVE DE LA ASIGNATURA:  
LAET0735

(4) OBJETIVO(S) GENERAL(ES) DE LA ASIGNATURA

AL TÉRMINO DEL CURSO EL ALUMNO DESCRIBIRÁ LA NATURALEZA, FUNCIONES Y ORGANIZACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES, APLICANDO LOS CONOCIMIENTOS Y MEDIOS PARA EL DESEMPEÑO DE CADA UNO DE LOS PUESTOS QUE LA INTEGRAN.

(5) TEMAS Y SUBTEMAS

1. ANTECEDENTES Y CONCEPTUALIZACIÓN

- 1.1 DEFINICIÓN GENERAL
- 1.2 ORGANIGRAMA, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL
- 1.3 CLASIFICACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJES

2. ORGANIZACIÓN DE AGENCIA DE VIAJES

- 2.1 DEPARTAMENTOS
- 2.2 FUNCIONES DEPARTAMENTALES
- 2.3 INFORMES Y REPORTES
- 2.4 MANUAL DE FUNCIONES
- 2.5 FOLLETOS, PAPELERÍA IMPRESA, FORMATOS, INFORMACIÓN GENERAL

3. ORGANIZACIONES CONECTADAS CON LAS AGENCIAS DE VIAJES

- 3.1 ORGANIZACIONES NACIONALES
- 3.2 ORGANIZACIONES INTERNACIONALES
- 3.3 RELACIONES ENTRE ESTAS DEPENDENCIAS
- 3.4 RELACIONES PÚBLICAS, INTERNET, CORRESPONDENCIA, TELEFONÍA

4. TRANSPORTACIÓN TURÍSTICA

- 4.1 TRANSPORTES TERRESTRES
- 4.2 FERROCARRILES
- 4.3 TRANSPORTACIÓN AÉREA
- 4.4 VUELOS CHARTER
- 4.5 TRANSPORTACIÓN MARÍTIMA
- 4.6 CRUCEROS TURÍSTICOS
- 4.7 PROMOCIONES Y MODALIDADES

5. RUTAS E ITINERARIOS

- 5.1 RUTAS ESTABLECIDAS
- 5.2 RUTAS EXTRAORDINARIAS
- 5.3 PLANEACIÓN DE RUTAS E CIRCUITOS TURÍSTICOS
- 5.4 PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD
- 5.5 GRUPOS Y CONVENCIONES

6. LÍNEAS AÉREAS

- LÍNEAS AÉREAS NACIONALES
- LÍNEAS AÉREAS INTERNACIONALES
- BOLETAJE AÉREO, MANEJO DE MANUALES
- ALFABETO AÉREO, CLAVES Y CÓDIGOS

## (6) ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

BAJO LA CONDUCCIÓN DEL DOCENTE:

- EXPOSICIÓN DE TEMAS
- ANÁLISIS DE DOCUMENTOS Y FOLLETOS,
- INTERPRETACIÓN DE MANUALES OPERATIVOS
- FORMULACIÓN DE RUTAS E ITINERARIOS.

INDEPENDIENTES:

- TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
- CONSULTA EN INTERNET DE SITIOS RECOMENDADOS
- INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA

## (7) CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN

DOS EXÁMENES PARCIALES 30%

UN EXAMEN FINAL GLOBAL 30%

EVALUACIÓN CONTINUA 40% DISTRIBUIDA COMO SIGUE:

ELABORACIÓN DE RUTAS E ITINERARIOS 20%

INTERPRETACIÓN DE MANUALES OPERATIVOS 20%