

TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN TURISMO, ÁREA DESARROLLO DE PRODUCTOS ALTERNATIVOS

HOJA DE ASIGNATURA CON DESGLOSE DE UNIDADES TEMÁTICAS

1. Nombre de la asignatura	Estandarización y Control
2. Competencias	Desarrollar productos de turismo alternativo mediante un plan de negocios y promoviendo la participación comunitaria, con un enfoque sustentable, para el aprovechamiento de los recursos naturales y culturales de la región y contribuir a su desarrollo económico.
3. Cuatrimestre	Cuarto
4. Horas Prácticas	60
5. Horas Teóricas	37
6. Horas Totales	23
7. Horas Totales por Semana Cuatrimestre	4
8. Objetivo de la Asignatura	El alumno formulará propuestas de mejora en la operatividad de empresas de turismo de naturaleza con base en las características del producto turístico y la normatividad para contribuir al logro de la calidad en los servicios.

Unidades Temáticas	Horas		
	Prácticas	Teóricas	Totales
I. Fundamentos de calidad en empresas de turismo de naturaleza	12	8	20
II. Certificaciones y control de la calidad	25	15	40
Totales	37	23	60

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA
TSU EN TURISMO

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

ESTANDARIZACIÓN Y CONTROL

UNIDADES TEMÁTICAS

1. Unidad Temática	I. Fundamentos de calidad en empresas de turismo de naturaleza
2. Horas Prácticas	12
3. Horas Teóricas	8
4. Horas Totales	20
5. Objetivo	El alumno documentará los procedimientos de una organización de turismo de naturaleza para estandarizar y eficientar la prestación del servicio.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Introducción al sistema de calidad	<p>Reconocer los conceptos de mejora continua</p> <p>Identificar los conceptos y tipos de estándares de calidad (Agenda XXI)</p> <p>Identificar los elementos que conforman un sistema de calidad.</p>		<p>Objetivo Analítico Organizado</p>
Contexto de procesos productos turísticos de naturaleza	<p>Reconocer los conceptos e importancia de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procesos - Funciones - Procedimientos - Actividades <p>Describir las fases para el análisis de procesos de la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Documentación. - Diagnóstico. -Medición de procesos (Estandarización y control). 	Determinar las fases para el análisis de procesos.	<p>Objetivo Analítico Organizado</p>
Diagrama de flujo	<p>Identificar el concepto y técnicas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagrama de flujo. - Diagrama de proceso. - Diagrama de flujo de proceso. <p>Explicar la técnica del</p>	Elaborar un diagrama de flujo	<p>Objetivo Analítico Organizado Toma de decisiones Creatividad</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA TSU EN TURISMO

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
	diagrama de flujo.		
Estructura de Procedimientos	Describir los elementos para documentar procedimientos: <ul style="list-style-type: none"> - Objetivo. - Alcance. - Unidad responsable. - Descripción narrativa. - Diagrama de flujo. - Normas de operación. - Glosario. - Anexos. 	Documentar procedimientos.	Objetivo Analítico Organizado Toma de decisiones Creatividad

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA
TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

ESTANDARIZACIÓN Y CONTROL

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de una entrevista con personal operativo de una empresa de turismo de naturaleza, elaborará un reporte que contenga la documentación de un procedimiento que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objetivo - Alcance. - Unidad responsable. - Descripción narrativa. - Diagrama de flujo. - Normas de operación. - Glosario. - Anexos - Conclusiones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprender los conceptos de procesos, funciones, procedimientos y actividades. 2. Identificar las fases para el análisis de procesos. 3. Comprender la técnica del diagrama de flujo de procesos. 4. Documentar los procedimientos de la organización. 	<p>Guía de entrevista Lista de cotejo</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA
TSU EN TURISMO

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

ESTANDARIZACIÓN Y CONTROL

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Análisis de casos Tareas de investigación Entrevista	Cañón de proyección Pintarrón Computadora Impresos de casos Internet

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA
TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

ESTANDARIZACIÓN Y CONTROL

UNIDADES TEMÁTICAS

1. Unidad Temática	II. Factores y Técnicas para la creatividad
2. Horas Prácticas	25
3. Horas Teóricas	15
4. Horas Totales	40
5. Objetivo	El alumno propondrá acciones de mejora en los procedimientos de la organización a través del uso de herramientas de control para contribuir al aseguramiento de la calidad en los servicios.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Herramientas para elaborar un diagnóstico de procedimientos	Reconocer el Diagrama de causa y efecto y su metodología (Ishikawa). Explicar el Diagrama de Pareto y su metodología: - Fases. - Análisis. - Usos.	Realizar diagnósticos de procedimientos de la empresa de turismo de naturaleza, empleando las herramientas de calidad.	Objetivo Analítico Organizado Ético Toma de decisiones
Herramientas de medición de procedimientos	Reconocer el Histograma y su metodología. Explicar la Hoja de inspección (Check list), los tipos (binaria y de rango) y su metodología: - Elemento de seguimiento. - Alcance de los datos. - Periodicidad. - Diseño de la hoja.	Medir los procedimientos de una empresa de turismo de naturaleza	Objetivo Analítico Organizado Ético Toma de decisiones
Herramientas de control de procedimientos	Reconocer los elementos que integran un cronograma. Explicar el Diagrama de control (hoja de control) y su metodología: - Medida del parámetro. - Rango.	Determinar el cumplimiento de los procedimientos de la organización.	Objetivo Analítico Organizado Ético Toma de decisiones

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA
TSU EN TURISMO

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
	- Límite superior e inferior.		
Programas de turismo de naturaleza	Reconocer los ejes rectores y estrategias de calidad del programa agenda XXI así como su ámbito de aplicación	Determinar los requerimientos de las certificaciones aplicables a una empresa de turismo de naturaleza	Objetivo Analítico Organizado Ético Toma de decisiones

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA
TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

ESTANDARIZACIÓN Y CONTROL

Proceso de evaluación		
Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de una entrevista con personal de una empresa de turismo de naturaleza elaborar un reporte que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nombre de la empresa -Determinar la herramienta de control a utilizar y su justificación -Diagnóstico -Interpretación de los resultados - Conclusiones 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar los conceptos de herramienta de control 2. Comprender la aplicación de las herramientas de control 3. Comprender los ejes rectores y estrategias de calidad de la agenda XXI 	<p>Ensayo Guía de entrevista</p>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA
TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

ESTANDARIZACIÓN Y CONTROL

Proceso enseñanza aprendizaje	
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Trabajo de investigación Ejercicios prácticos Entrevista	Cañón de proyección Pintarrón Computadora Impresos Internet

Espacio Formativo		
Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
	X	

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA
TSU EN TURISMO

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

ESTANDARIZACIÓN Y CONTROL

CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

Capacidad	Criterios de Desempeño
Diseñar los procedimientos operativos con base en las actividades del producto turístico, la normatividad, estándares aplicables y con un enfoque sustentable, para el logro de los objetivos propuestos.	Elabora procedimientos de operación de un producto turístico que incluya: - Objetivos,- Políticas de operación,- Diagrama de flujo,- Descripción narrativa de las actividades, - acordes a la normatividad, -estándares aplicables y con enfoque sustentable,- Formatos,- Glosario
Supervisar la operación del producto turístico verificando el cumplimiento de las actividades para proponer acciones de mejora.	Elabora un informe de la supervisión de las actividades de operación de un producto turístico que incluya: - Plan de supervisión - Instrumentos de verificación - Incidencias observadas - Propuestas de acciones de mejora

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA
TSU EN TURISMO

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010

CONCEPCIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS

FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
ANGULO, JOSÉ GREGORIO	2006	<i>GERENCIA COMPETITIVA</i>	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	TRILLAS
RAYA, JOSÉ MARÍA	2004	<i>ESTADÍSTICA APLICADA AL TURISMO</i>	MADRID	ESPAÑA	PEARSON, PRENTICE HALL
PARRA LÓPEZ EDUARDO Y CALERO GARCÍA FRANCISCO	2006	<i>GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS</i>	MADRID	ESPAÑA	MC GRAW HILL
RAMÍREZ CAVASSA, CÉSAR	2007	<i>GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EMPRESAS TURÍSTICAS</i>	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	TRILLAS
CÁRDENAS TABARES FABIO	2006	<i>PROYECTOS TURÍSTICOS</i>	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	TRILLAS
RAMÍREZ CAVASSA CÉSAR	1994	<i>LA MODERNIZACIÓN Y LA ADMINISTRACIÓN DE LAS EMPRESAS TURÍSTICAS</i>	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	TRILLAS
RAMÍREZ CAVASSA, CÉSAR	2002	<i>CALIDAD TOTAL EN LAS EMPRESAS TURÍSTICAS</i>	CIUDAD DE MÉXICO	MÉXICO	TRILLAS
<i>HERNÁNDEZ CASTILLO CLAUDIA</i>	<i>2009</i>	<i>CALIDAD EN EL SERVICIO</i>	<i>CIUDAD DE MÉXICO</i>	<i>MÉXICO</i>	<i>TRILLAS</i>
MEYERS, FRED E.	2000	<i>ESTUDIO DE TIEMPOS Y MOVIMIENTOS</i>	MÉXICO D.F.	MÉXICO	PEARSON EDUCACIÓN
ACKOFF, RUSSELL	1990	<i>PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DEL FUTURO</i>	MÉXICO D.F.	MÉXICO	LIMUSA
PORTER, MICHAEL	1989	<i>ESTRATEGIA COMPETITIVA</i>			CECSA
GUAJARDO FARZA, EDMUNDO	1996	ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL	MÉXICO D.F.	MÉXICO	PAX MÉXICO
JAMES R. RVANS	2010	ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LA CALIDA	D.F.	MÉXICO	CENGAGE LEARNING
DOUGLAS C. MONTGOMERY	2009	CONTRLOL ESTADÍSTICO DE LA CALIDAD	D.F.	MÉXICO	LIMUSA
GUTIÉRREZ PULIDO, HUMBERTO	2008	CALDIAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD	D.F.	MÉXICO	MC GRAW HILL
BERRY, THOMAS H.	1998	COMO GERENCIAR LA TRANSFORMACIÓN HACIA LA CALIDA TOTAL	SANTA FÉ DE BOGOTA	COLOMBIA	MC GRAW HILL

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA TSU EN TURISMO

REVISÓ: COMISIÓN DE RECTORES

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: SEPTIEMBRE 2010