



PROGRAMA DE CONTENIDO CURRICULAR

Espacio curricular:					
ADMINISTRACIÓN GENERAL y TURÍSTICA					
Código SIU-guaraní:	Departamento/s:	Ciclo lectivo:	Sede:		
15306	Turismo	2022	Central		
Carrera:			Plan de Estudio:		
Licenciatura en Turismo			ORD. 10/15-C.D.		
Formato curricular:	Ubicación curricular:	Créditos			
Asignatura teórico práctica	Economía y administración	-			
Carga horaria total:	Año de cursado:	Cuatrimestre de cursado:			
70 hs., 56 hs. presenciales y 14 hs virtuales.	Tercero	Primero			
Equipo de cátedra					
Docente Titular:	Mgtr. Licenciado Alberto Giménez				
Docente Jefe de Trabajos Prácticos:	Licenciado Nicolás Sanfilippo Sánchez				

Fundamentación
Junto con el crecimiento en el nivel de actividad, el mercado del turismo se caracteriza por una muy rápida evolución en términos de nuevas necesidades y mayores niveles de exigencia.
Las organizaciones turísticas deben ser capaces de captar muy rápidamente esta evolución y de adecuar flexiblemente la oferta, de modo de mantener la satisfacción del visitante. Debido a que sólo las entidades que se caractericen por la calidad de sus servicios sobrevivirán en el mercado, se requiere la formación profesional en herramientas de gestión de calidad, aplicadas a organizaciones turísticas, públicas y privadas.

Aportes al perfil de egreso
Analizar estratégicamente las problemáticas relativas a la gestión pública y privada del turismo. Interpretar el contexto y establecer las acciones correspondientes para alcanzar los objetivos establecidos. Contribuir a la formación de recursos humanos relacionados con el turismo y los servicios complementarios.

Expectativas de logro
Se espera que el estudiante que curse y apruebe la asignatura logre aplicar concretamente los contenidos teóricos y prácticos tratados en clases en casos específicos de su futura actividad laboral. Buscando la adaptabilidad del futuro profesional a las situaciones cambiantes que se observan en el mundo laboral.



Contenidos

UNIDAD I: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

1. Administración estratégica.
- 1.1. Conceptos introductorios.
- 1.2. Enfoques.
2. Proceso de planificación estratégica.
 - 2.1. Etapas
 - 2.1.1. Visión.
 - 2.1.2. Misión.
 - 2.1.3. Valores.
 - 2.1.4. Análisis externo.
 - 2.1.4.1. Análisis de oportunidades y amenazas.
 - 2.1.4.2. Modelo de las Cinco Fuerzas de Porter.
 - 2.1.5. Análisis interno.
 - 2.1.5.1. Análisis de fortalezas y debilidades.
 - 2.1.6. Matriz FODA ampliada.
 - 2.1.7. Establecimiento de Objetivos.
 - 2.1.7.1. Ventaja competitiva sostenible.
 - 2.1.8. Selección de Estrategia.
 - 2.1.8.1. Matriz BCG.
 - 2.1.8.2. Tipos de estrategias.
 - 2.1.9. Implementación de la estrategia.
 - 2.1.10. Medición y evaluación del desempeño: Control de gestión.
 - 2.1.10.1. Concepto.
 - 2.1.10.2. Herramientas.
 - 2.1.10.3. Cuadro de Mando Integral.
 - 2.1.10.3.1. Diseño.
 - 2.1.10.3.2. Diferentes perspectivas.
 - 2.1.10.3.3. Indicadores cualitativos y cuantitativos.
 - 2.1.10.3.4. Proceso de implementación y uso.
 - 2.1.10.3.5. Uso de aplicaciones informáticas.

UNIDAD II: GESTIÓN DE LA CALIDAD

1. Conceptos básicos.
- 1.1. Características.
- 1.2. Evolución histórica.
2. Principios.
3. Sistema de gestión de calidad.
 - 3.1. Componentes.
 - 3.2. Herramientas y técnicas de gestión de calidad
 - 3.2.1. Aplicación a la actividad turística.
 - 3.3. Uso de aplicaciones informáticas.

UNIDAD III: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

1. Motivación
 - 1.1. Conceptos introductorios.
 - 1.2. Modelos y teorías de motivación (Alderfer, Vroom y otros).
 - 1.3. Incentivos
2. Liderazgo



- 2.1. Concepto, estilos y determinantes.
- 2.2. Cualidades del líder.
- 2.3. Las tres claves del liderazgo según Martha Alles
3. Conflicto
 - 3.1. Concepto y caracterización
 - 3.2. Ciclo y clasificación
4. Negociación
 - 4.1. Concepto y caracterización.
 - 4.2. Modelos distributivo e integrativo
5. Comunicación asertiva
 - 5.1. Concepto
 - 5.2. Etapas
6. Trabajo en equipo
 - 6.1. Concepto
 - 6.2. Características y principales beneficios.
7. Modelo de gestión por competencias
 - 7.1. Introducción y conceptos principales
 - 7.2. Proceso de implementación en una organización.
8. Selección por competencias
 - 8.1. Etapas
 - 8.2. Características
 - 8.3. Entrevista tradicional y por competencias
 - 8.4. Otras herramientas.

UNIDAD IV: PRESUPUESTO

1. Conceptos básicos.
 - 1.1. Concepto.
 - 1.2. Características.
 - 1.3. Ventajas y desventajas.
 - 1.4. Proceso de elaboración.
2. Tipos de presupuestos.
 - 2.1. Operativos, financieros y económicos.
 - 2.2. Presupuesto Base Cero.
 - 2.3. Por Programas.
3. El presupuesto en entornos estables e inestables.
4. Control presupuestario.
5. Aplicación a empresas del sector turístico.

Propuesta metodológica

La asignatura es teórico-práctica y se dicta en cinco horas semanales, en las cuales se utilizarán los siguientes medios para llevar a cabo el proceso de aprendizaje:

- Clases teórico-prácticas.
- Estudios de distintos casos y situaciones reales relacionados con la actividad turística.



- Fomento de la participación del estudiantado en la formulación y compresión de los distintos conceptos.

El 20% (Veinte por ciento) de la asignatura se desarrolla en la plataforma virtual (Moodle).

En ella se encuentra:

- Información referida al curso,
- Bibliografía y material de apoyo,
- Guías y notas de clase,
- Recursos pedagógicos audiovisuales,
- Link de enlace a páginas de interés.
- Espacios de comunicación e intercambio de opinión
- Actividades a resolver, tanto de evaluación formativa como sumativa.

Propuesta de evaluación

Criterios de evaluación:

Dentro de la evaluación formativa se tendrá en cuenta:

- Participación en las actividades propuestas.
- Actitud y predisposición para trabajar en forma colaborativa.
- Manejo de las fuentes de información.
- Aprobación de trabajos prácticos y otras actividades.

Condiciones para obtener la regularidad:

A- Regularidad

Para obtener la regularidad el alumno deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Aprobar 3 (tres) trabajos prácticos grupales de un total de 4 (cuatro) que se han estipulado en el programa y que estarán correctamente identificados.
Se desarrollará un trabajo práctico grupal por cada unidad del mismo.
El mínimo de aprobación es del 60%.
Los mismos no tendrán instancia de recuperación.
- Aprobar un examen parcial de 2 (dos) exámenes parciales programados.
El mínimo de aprobación es del 60%



Los alumnos que no cumplan con alguno de los requisitos precedentes, serán considerados como libres.

Acreditación:

Alumno regular:

Deberá rendir un examen de carácter escrito u oral (según lo establezca la Cátedra), en las fechas establecidas en el calendario académico. El mínimo de aprobación es del 60%.

Alumno libre:

En el caso del alumno libre, es decir aquel que no cumplen los requisitos de regularidad, deberá rendir un examen escrito, y si aprueba éste, pasa a una instancia oral. Ambos exámenes requieren un mínimo de 60% para su aprobación.

Bibliografía

UNIDAD I: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Bibliografía obligatoria:

- David Fred R., "Conceptos de Administración Estratégica", 14^a Edición, Pearson, México, (2013).
- Fasiolo Urli C, "Estrategia y Gestión de Emprendimientos Hoteleros. Cuestiones de Turismo y Hotelería", Osmar D. Buyatti, Librería Editorial, (2014).
- Gazzera María Alejandra, Lombardo Lorena, y Otros, "Las Empresas Turísticas y su Administración", 1^a Edición, Educo, Universidad Nacional del Comahue, Neuquén, (2010).
- Giménez Alberto, "Apuntes de clases". (2022).
- Giménez Alberto, "Medición de la gestión empresarial", Revista Enlace Industrial, Nº 7, Marzo de 2008, Mendoza. (2008).
- Giménez Alberto, "Visión y misión: cúspides de nuestro plan de negocios", Diario Los Andes, 28 de Julio de 2007, Mendoza. (2007).

Bibliografía complementaria:

- Hill, Charles W.L. y Gareth, R. Jones, "Administración Estratégica- Un Enfoque Integral" 9^a Edición, Cengage Learning, México, (2011).
- Kotler Philip, Bowen John T., Makens James C., "Marketing Turístico", 6^a Edición, Pearson, Madrid, España, (2015).
- Paniego Alfredo Gustavo, "Introducción a la Administración Estratégica en Hotelería", 1^a Edición, Fundación Proturismo, Buenos Aires, (2011).
- Robbins Stephen P, y Coulter Mary, "Administración", 8^a Edición, Pearson, México, (2005).
- Saucedo Raúl Horacio, "Organización y Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras", 1^a Edición, Ediciones del Centro Cultural de la Cooperación Floreal Gorini, Universidad Nacional de Quilmes, Buenos Aires, (2013).

UNIDAD II: GESTIÓN DE LA CALIDAD

Bibliografía obligatoria:

- Fasiolo Urli C, "Estrategia y Gestión de Emprendimientos Hoteleros. Cuestiones de Turismo y Hotelería", Osmar D. Buyatti, Librería Editorial, (2014).
- Giménez Alberto, "Apuntes de clases". (2022).
- Instituto Nacional de Normalización y Certificación (IRAM) y Secretaría de Turismo, "Normas sectoriales IRAM-SECTUR", en <https://www.argentina.gob.ar/turismo/sistema-argentino-de-calidad-turistica/programas/normas-sectoriales-iram-sectur>. (2019)
- Wagner Mariela, "Calidad Turística Total. En Busca de Organizaciones más Competitivas", Fundación PROTURISMO, Buenos Aires, (2014).

Bibliografía complementaria:

- Gallego, Jesús Felipe, "Gestión de Hoteles. Una nueva visión", Thomson. Madrid. (2005).
- Saucedo Raúl Horacio, "Organización y Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras", 1ª Edición, Ediciones del Centro Cultural de la Cooperación Floreal Gorini, Universidad Nacional de Quilmes, Buenos Aires, (2013).

UNIDAD III: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Bibliografía obligatoria:

- Alles Martha, "Dirección Estratégica de RRHH. Volumen 1. Gestión por Competencias". Granica. Argentina. 2015.
- Alles Martha, "Diccionario de comportamientos. Tomo 2". Granica. Argentina. 2015.
- Alles Martha, "Diccionario de preguntas. Tomo 3". Granica. Argentina. 2015
- Bernal Anastasio, "Técnicas de Negociación", Editorial McGraw Hill. (2005).
- Chiavenato Idalberto, "Gestión del talento humano", 3ª edición, Editorial Mc Graw Hill. (2009)
- Covey Stephen R., "Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva", Paidós, Buenos Aires, (2009).
- Das, F. y Martínez R., "Técnicas de Negociación: Un Método Práctico", ESIC Editorial, España, (2001).
- Lewicki R., y Otros, "Fundamentos de Negociación", Editorial McGraw Hill, (2008).
- Sanfilippo, Nicolás, "Apuntes de clases". 2022.

Bibliografía complementaria:

- Alles Martha, "Dirección Estratégica de RRHH. Volumen 2. Casos. Granica. Argentina. 2015.
- Alles Martha, "Desempeño por competencias: evaluación de 360º". 3ra. Edición. Granica.
- Gallego, Jesús Felipe, "Gestión de Hoteles. Una nueva visión", Thomson. Madrid. (2005).
- Gazzera Ma. Alejandra, Lombardo Lorena, y Otros, "Las Empresas Turísticas y su Administración", 1ª Edic., Educo, Universidad Nacional del Comahue, Neuquén, (2010).
- Rodríguez Estrada, Mauro, "Técnicas de Negociación", Editorial Mc Graw Hill. (2005).

UNIDAD IV: PRESUPUESTO

Bibliografía obligatoria:

- Fasiolo Urli C, "Estrategia y Gestión de Emprendimientos Hoteleros. Cuestiones de Turismo y Hotelería", Osmar D. Buyatti, Librería Editorial, (2014).
- Gallego, Jesús Felipe, "Gestión de Hoteles. Una nueva visión", Thomson. Madrid. (2005).
- Gazzera Ma. Alejandra, Lombardo Lorena, y Otros, "Las Empresas Turísticas y su Administración", 1ª Edición, Educo, Universidad Nacional del Comahue, Neuquén, (2010).
- Giménez Alberto, "Apuntes de clases". (2020).



- Rodríguez Vera Ricardo, "Costos Aplicados a Turismo y Restaurantes". Valletta Ediciones. Buenos Aires. (2009).

Bibliografía complementaria:

- Robbins Stephen P, y Coulter Mary, "Administración", 8^a Edición, Pearson, México, (2005).
- Saucedo Raúl Horacio, "Organización y Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras", 1^a Edición, Ediciones del Centro Cultural de la Cooperación Floreal Gorini, Universidad Nacional de Quilmes, Buenos Aires, (2013).

Recursos de la cátedra en red

<https://www.virtual.ffyl.uncu.edu.ar>

Firmas:

Alberto Giménez

FIRMA PROFESOR RESPONSABLE

Prof. Mgtr. María Antonella DIBLASI
Directora a/c Departamento de Turismo
Facultad de Filosofía y Letras - UnCuyo

FIRMA DIRECTOR/RESPONSABLE DE DEPARTAMENTO