



Programas Año Académico 2008

UNIVERSIDAD CATOLICA DE CUYO SEDE SAN LUIS

Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Programa de Estudio de la Asignatura **Administración** correspondiente a la carrera de Licenciado en Hotelería y Turismo correspondiente al **ciclo lectivo 2008**, Primer y segundo cuatrimestre

Profesor/a a Cargo : Lic. Norma María Paoloni

Código de Asignatura : 896



Programas Año Académico 2008

PROGRAMA DE ADMINISTRACION

Código: 896

1. Contenidos Mínimos del Plan de Estudios N° 81, según Res HCSUCC y Res ME

Contenidos mínimos: La administración. Marco teórico. La organización. La Empresa Hotelera y Gastronómica. Proceso Administrativo: Planeamiento. Organización. Dotación del Recurso Humano. Dirección y control. Técnicas y Herramientas de cada uno de los procesos aplicados a establecimientos hoteleros-gastronómicos. Procedimientos y operaciones principales

2. El marco de referencia y el esquema del programa

- Esquema

(presentado en anexo)

- Correlatividades

No tiene correlatividades por se una materia anual del primer año de la carrera

- Objetivo del Programa

- Proveer al alumno de una visión concreta de la ciencia administrativa y sus técnicas.
- Adquirir un sustento del marco teórico de la disciplina
- Aplicar los contenidos impartidos en las clases teóricas a la problemática específica del ramo de hotelería, gastronomía y turismo.
- Identificar los distintos tipos de organizaciones y los elementos. Reconocer y explicar el objeto de estudio de la administración. Identificar las relaciones con otras disciplinas. Comprender el concepto de la función administrativa, describiendo el proceso administrativo de planeamiento, organización, dotación de recursos humanos, dirección y control. Describir las características de la



Programas Año Académico 2008

empresa. Clasificar las empresas del ramo en PyME, microemprendimientos. Empresas familiares, multinacionales, transnacionales y Globales

- Interpretar la importancia del planeamiento. Definir y enunciar distintos tipos de planes que integran el proceso de planeamiento. Reconocer los pasos en el proceso de toma de decisiones e identificar técnicas y herramientas adecuadas. Diferenciar, comprender y formular los componentes de la jerarquía de planes.
- Comprender el proceso de organización. Distinguir las relaciones formales e informales que se originan en dicho proceso. Describir niveles jerárquicos, relaciones de línea y staff, áreas de responsabilidad. Definir las funciones y subfunciones en las organizaciones. Distinguir tipos de estructuras, ventajas y desventajas. Aplicar las técnicas de organización en la confección de organigramas y manuales
- Reconocer el valor que el recurso humano representa dentro de las organizaciones. Identificar distintos tipos de los roles en las relaciones humanas. Valorar la importancia de la motivación. Identificar la naturaleza y tipos de liderazgo. Describir el proceso de selección y reclutamiento.
- Describir el proceso de control y sus funciones. Explicar las técnicas utilizadas en cada nivel.
- Integrar los conocimientos del proceso administrativo a situaciones concretas de la actividad hotelera / gastronómica. Desarrollar habilidades para crear, analizar, planificar, organizar, dotar de recursos humanos, dirigir y controlar empresas del ramo. Diagnosticar, a partir de un Relevamiento, las diferentes situaciones y problemas organizacionales, elaborando las propuestas para el mejoramiento y/o la solución.
- Reconocer los distintos tipos de formularios y documentación administrativa de establecimientos Hoteleros, Gastronómicos de Turismo.

- Prerrequisitos

Conocimientos básicos para responder brevemente a las preguntas: ¿Qué es una organización?, ¿Qué es una empresa?, ¿Cómo surgen las empresas?, ¿Qué es la Administración?, ¿Cómo se administra? y ¿Cuales son las áreas de una empresa?, temas dados en *el curso de ingreso en la materia Administración Hotelera*.

- Justificación de Temas

La administración hotelera, gastronómica y el servicio de turismo, es sin duda una rama específica de la Ciencia Administrativa. Es fundamental para el egresado de esta carrera conocer la teoría y las técnicas administrativas básicas para poder aplicarlas, en la realidad profesional, a la administración de las empresas del ramo, asumiendo el compromiso ético y profesional y la responsabilidad social que implica la misión de administrar una organización.



Programas Año Académico 2008

En el marco de la interacción de la organización con el medio ambiente en que se encuentra inserta, la disciplina administrativa contribuye a que los egresados tomen conciencia de que serán miembros activos en el proceso de toma de decisiones en una realidad conflictiva como la que vivimos hoy y que desarrollen un espíritu crítico frente a los problemas que en ellas se presentan, utilizando las herramientas y técnicas necesarias para describir los procesos administrativos, estimulando la creatividad, el razonamiento lógico, la investigación y el perfeccionamiento en otras ramas específicas de la administración.

Esta asignatura, tiene como finalidad atender la formación administrativa de los futuros profesionales y los temas desarrollados operarán como punto de partida para asignaturas correlativas del Plan de Estudio.

- Conocimientos y comportamientos esperados

Se espera que el alumno sea capaz de analizar y discutir en el ámbito individual y grupal casos concretos de la actividad hotelera, gastronómica y de turismo, procurando la resolución de situaciones que podrían presentarse en la actividad profesional, utilizando el razonamiento lógico y las herramientas administrativas adecuadas a cada situación.

- Conocimientos requeridos por asignaturas posteriores

Los conocimientos adquiridos en esta materia serán la base para las asignaturas posteriores, que conforme el plan de estudio son las siguientes:

Higiene y Seguridad Alimentaria (2do semestre 1er año)
Service (2do. Semestre 1er. Año)
Organización de Reuniones Sociales y Empresariales (2do semestre 2do año)
Recursos Humanos, (anual 2 do. Año)
Gestión de empresas gastronómicas (anual 2do. Año)
Comercialización I (1er semestre 3er. Año)
Recepción hotelera (Front Desk) (anual 3er año)
Atención al cliente (Housekeepeng) (anuales 3er. Año)
Contabilidad II (3er. Año anual)
Taller-Desarrollo de Emprendimientos Hoteleros y Turísticos (3er. Año anual)
Comercialización II (4to año 2do semestre)
Gerenciamiento y Calidad de los Servicios Hoteleros (anual 4to. año)
Organización y Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas (4to año anual))



Programas Año Académico 2008

3.Unidades didácticas

UNIDAD I: INTRODUCCION A LA ADMINISTRACION

1. Las Organizaciones.
 - Concepto. Características.
 - Clasificación.
 - Elementos. Espacio Organizacional
 - Las organizaciones y su medio ambiente externo. Tecnológico. Económico. Social. Político y Legal. Ecológico.
 - Integración de las organizaciones y su contexto
2. La Administración
 - Concepto. Administración: ciencia, técnica, arte. Relaciones interdisciplinarias.
 - La administración como parte esencial de cualquier organización
 - Las funciones administrativas. Procesos de: Planeación, Organización, Dotación de recursos humanos, Dirección y Control.
 - La administración y los administradores. Eficiencia, eficacia y productividad
 - Enfoque sistémico.
3. La empresa.
 - Concepto y características fundamentales.
 - Clasificación de empresas hoteleras y gastronómicas según: Pequeña y mediana empresa, las empresas familiares, microemprendimientos internacionales, multinacionales, transnacionales, Globales. Características y diferencias
 - Etapas de vida de una empresa. La idea. Localización. Elementos constitutivos de la empresa. Relaciones con organismos Oficiales y Entidades Rol del empresario. Crisis. Cambios
 - La cultura organizacional de la empresa.
 - La responsabilidad social de la empresa

UNIDAD II: EVOLUCION DEL PENSAMIENTO ADMINISTRATIVO

1. Evolución del pensamiento de administración: breve reseña de los enfoques y su relación con los acontecimientos mundiales que marcaron un cambio.
2. Enfoques, clásicos, humanistas, neoclásicos, teoría de la organización, teoría de los sistemas y su aplicados actual en las organizaciones
3. Los impactos que provocaron a fractura del pensamiento tradicional
4. El pensamiento actual de la Administración. La Administración Estratégica, Hacia una nueva estructura, Gerenciamiento basado en el valor, CRM, Empleabilidad, y otras tendencias.



Programas Año Académico 2008

UNIDAD III: PLANEAMIENTO

1. El planeamiento
 - Concepto. Naturaleza. Propósito
 - Horizonte del planeamiento
 - Proceso de Planeamiento. Etapas del proceso.
2. Niveles de planeamiento
 - Estratégico. Táctico. Operativo
 - Jerarquía de los Planes. Visión, misión, objetivos, estrategias, políticas, proyectos, pronósticos, procedimientos, reglas, programas y presupuestos.
3. Visión y Misión
 - Definir el ámbito del negocio
4. Objetivos
 - Definición. Objetivos Generales. Objetivos específicos
5. Estrategias
 - Definición. Análisis del entorno. Matriz FODA. Tipos de estrategias
Formulación de Estrategias.
6. Políticas y reglas
 - Formulación de políticas y reglas. Diferencia
6. Programas
 - Tipos de programas
 - Nociones Diagrama de Gantt. CPM .Arbol de Decisión
7. Presupuestos
 - Concepto y nociones básicas diferentes tipos de presupuesto.
8. Toma de decisiones.
 - Proceso para tomar decisiones.
 - Condiciones: certeza, riesgo, incertidumbre
 - Tipos de decisiones y niveles jerárquicos: programadas, no programadas

UNIDAD IV: ORGANIZACIÓN

1. El proceso de organización.
 - Definición. Componentes.
 - La acción de organizar
 - Organización formal e informal.
 - Criterios para diseño de estructura
2. Niveles jerárquicos.
 - Tipos. Areas de responsabilidades Relaciones de autoridad. Relaciones jerárquicas y de staff.
3. Organización formal
 - Principios Clásicos: Autoridad. Delegación. Responsabilidad. División del Trabajo. Unidad de mando. El tramo del control. La unidad de Objetivos. Eficiencia. Cadena de Mando
 - Departamentalización. Tipos. Criterios
 - Centralización. Descentralización.
4. Estructura de la empresa.
 - Diferentes tipos de estructuras. Típicas e innovadoras: Lineal, Funcional, Matricial, otras. Ventajas y desventajas de cada una.



Programas Año Académico 2008

- Elementos y normas para el Diseño de Estructuras.
- Organigrama. Definición. Funciones
- Manual de organización
- 5. Areas de una empresa Hotelera, Gastronómica y de Turismo
 - Funciones básicas y subfunciones
 - Relaciones operativas
- 6. Organización informal
 - Tipos. Propósitos. Conflictos

UNIDAD VI: INTEGRACION Y DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS.

1. La conducta humana en la organización
 - El sistema de factores humanos.
 - Grupos de referencia primarios y secundarios.
 - Roles. Conflicto de roles. Grupos de presión.
2. Integración del personal.
 - Concepto.
 - Nociones del proceso de dotación de recursos humanos: Requerimientos y diseño de puestos. Reclutamiento. Selección.
3. Dirección.
 - Concepto. Principios. Autoridad y Poder.
 - Habilidades administrativas: técnicas, humanísticas, conceptuales
 - Liderazgo. Tipos. Características.
 - Motivación. Elementos. Técnica.
 - Sistema de información. Información. Datos. Comunicación
4. Convenio colectivo aplicable a la actividad

UNIDAD VII: CONTROL

1. Control
 - Concepto
 - Principios
 - Información y control
2. Proceso de control
 - Etapas. Establecimiento de estándares. Medición. Análisis. Acciones correctivas
3. Niveles de control y Tipos de Control
 - Técnicas de control tradicionales y no tradicionales en cada nivel
 - Diseño de un sistema de control
 - Nociones de control de procesos. Control de gestión. Control interno. Control externo.
 - Herramientas de control



Programas Año Académico 2008

UNIDAD VIII: TÉCNICAS DE RELEVAMIENTO. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

1. Recopilación de datos y antecedentes.
 - Entrevistas. Cuestionarios.
2. Procedimientos administrativos.
 - Conceptos.
 - Nociones elementales para la representación gráfica de circuitos administrativos
 - Técnicas y Simbología específica
 - Utilización de la Documentación pertinente: Interna y externa
3. Relevamiento y diseño de principales procedimientos
 - Administración de las operaciones de: Ventas, Compras, Deposito, Recepción y otros.
 - Los procesos administrativos aplicados a los circuitos básicos



Programas Año Académico 2008

4. Esquema temporal del dictado de contenidos, evaluaciones y otras actividades de cátedra

Fecha	Contenidos - Evaluaciones - Actividades	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
	Unidad Nº1	-										
	Presentación materia.	-										
	Las Organizaciones. Tipos Medio ambiente.	-										
	Elementos de las organizaciones Administración como disciplina	-										
	Proceso Administrativo la adm y los administ.	-										
	Enfoque sistemático. La Empresa . Etapas	-										
	Localización.. cultura	-										
	Responsabilidad social de la empresa Pyme. Empresa familiar, multinac. etc	-										
	Unidad N 2	-	-	-								
	Evolución del pensamiento administrativo	-										
	Impactos		-									
	Nuevas tendencias			-								
	Unidad Nº3					-	-	-				
	Concepto de planeamiento Proceso. Etapas					-						
	Jerarquía de los planes					-						
	Estrategias					-						
	Toma de decisiones. Técnicas						-					
	Tipos de decisiones. Condiciones factores						-					
	Casos Prácticos.							-				
	Unidad Nº 4								-	-	-	
	Proceso de Organización								-			
	Roles. Organización Formal e informal								-			
	Principios de organización								-			
	Funciones y Subfunciones básicas									-		
	Funciones y Subfunciones básicas									-		
	Relaciones jerárquicas y de Staff									-		
	Estructuras. Tipos									-		
	Niveles de la Organización									-		
16-06	Primer Examen Parcial										X	
	Entrega de Notas – resolución de parcial											-



Programas Año Académico 2008

Fecha	Contenidos - Evaluaciones - Actividades	SEMANAS													
		1 2	1 3	1 4	1 5	1 6	1 7	1 8	1 9	2 0	2 1	2 2	2 3	2 4	2 5
	Organigramas	-													
	Manuales de organización	-													
	Tipos de organización informal	-													
	Casos Prácticos. Lectura y comentario de textos Clases de Revisión. Planteo y resolución de situaciones problemáticas		-												
	Unidad N°5			-	-										
	El sistema de factores humanos.			-											
	Grupos. Roles. Conflictos			-											
	Integración del personal			-											
	Requerimiento y diseño de puestos. Selección. Reclutamiento			-											
	Motivación. Liderazgo. Habilidades administrat. Sistemas de información				-										
	Teoría de la comunicación. Ejercicio: Juego didáctico. Roles.				-										
	Cconvenio.				-										
	Unidad N°6					-	-								
	Proceso de control					-									
	Niveles. Técnicas					-									
	Herramientas					-									
	Tipos de control Ejercicios de integración						-								
	Unidad N°7							-	-	-					
	Técnicas de relevamiento							-							
	Circuitos Administrativos							-							
	Documentación interna y externa								-						
	Procedimientos administrativos básicos								-						
	Role Playing: Procedimientos Administrativos									-					
	Clase de revisión. Ejercicios Integrales									-					
	Presentación Trabajos Prácticos										-				
29-10	Segundo Examen Parcial											X			
	Entrega de Notas. Revisión de Exámenes. Presentación Trabajos Prácticos												-		
20-10	Examen Recuperatorio													X	
	Firma de Actas. Cierre de la materia														-



Programas Año Académico 2008

5. Evaluación y promoción

Se podrá regularizar la materia con:

7. Evaluación continua de la participación de los alumnos en las clases
8. Cumplimiento y aprobación de la totalidad de los trabajos prácticos solicitados. (presentación de Establecimiento, análisis de artículos periodísticos y textos, planeo y resolución de situaciones)
9. Aprobación de dos exámenes parciales (uno de ellos con recuperatorio)
10. Asistencia conforme lo establece el estatuto de la Universidad
11. Relación asistencia y notas de parciales conforme el porcentaje que establece el estatuto de la Universidad
12. Examen final oral

6. Bibliografía

Obligatoria

- Koontz, Harold y Weihrich: **Administración. Una perspectiva global**. Mc. Graw Hill Mexico
- Héctor A Larocca y otros **Que es Administración**. Ed Macchi
- Álvarez, Héctor Felipe. **Principios de Administración**. Ediciones Eudecor

- Ramon Arcarons **Administración, Gestión y Comercialización en la Pequeña Empresa Hostelera..** Ed. Síntesis
- Jesus Felipe Gallego. **Gestión de Hoteles. Una nueva visión**.

Ampliatoria:

- Javier Cerra y otros. **Gestión de Producción de Alojamientos y restauración**. Ed. Síntesis
- Gerald. W Latín **Administración Moderna de Hoteles y moteles**. Ed. Trillas

- Donnelly. Gibson. Ivancevich Fundamentos de Dirección y Administración de empresas. Mc. Graw Hill Mejico
- Juan Gómez Fulao- Fernando G: Magdalena y colaboradores: **Sistemas Administrativos** . Ed. Macchi – Capitulo 11, 12,13 y 14
- Jorge Hermida, y otros : **Administración y Estrategia**



Programas Año Académico 2008

7. Actividad del Cuerpo docente de la cátedra

	Apellido	Nombres
Profesor Titular:	PAOLONI	Norma María
Profesor Asociado:	AVERSA	Gabriela
Profesor Adjunto:		
Jefe de Trabajos Prácticos:		
Ayudante Diplomado:		
Auxiliar Alumno Ad-honorem		

Reuniones de Cátedra.

Los primeros y terceros días martes de cada mes en la Biblioteca de la Universidad

Resumen del estado del arte de la especialidad.

Temas que se están estudiando en la disciplina administrativa tales como Globalización, innovación, el cambio organizacional, el emprendedorismo y la diversidad, el aprendizaje en las organizaciones, nuevos paradigmas sobre liderazgo y conducción de recursos humanos y la calidad, y nuevos factores ambientales y ecológicos y la responsabilidad ética y social de las organizaciones entre otros temas, llevan a adecuar los conocimientos de la disciplina administrativa a la conducción de las organizaciones, realizando un replanteo sobre las estrategias y procesos tendientes a especializar a los profesionales en cuestiones relacionadas con la intervención eficaz en los procesos de Gestión.

Actividades científico técnicas en curso y planeadas durante el período.

La responsable de la cátedra finalizó el curso de postgrado en Conducción de Recursos Humanos y Liderazgo Estratégico- Escuela de Negocios – Universidad Católica de Cuyo – San Luis

Asimismo aprobó el curso de postgrado Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación, UCCuyo- San Luis Setiembre 2007

Esta preparando el plan de Tesis Tema: “La administración de Recursos Humanos en Instituciones Educativas”

Se prevé realizar con los alumnos y la participación de un docente invitado una visita guiada a distintos establecimientos Hoteleros / gastronómicos del medio. Esta



Programas Año Académico 2008

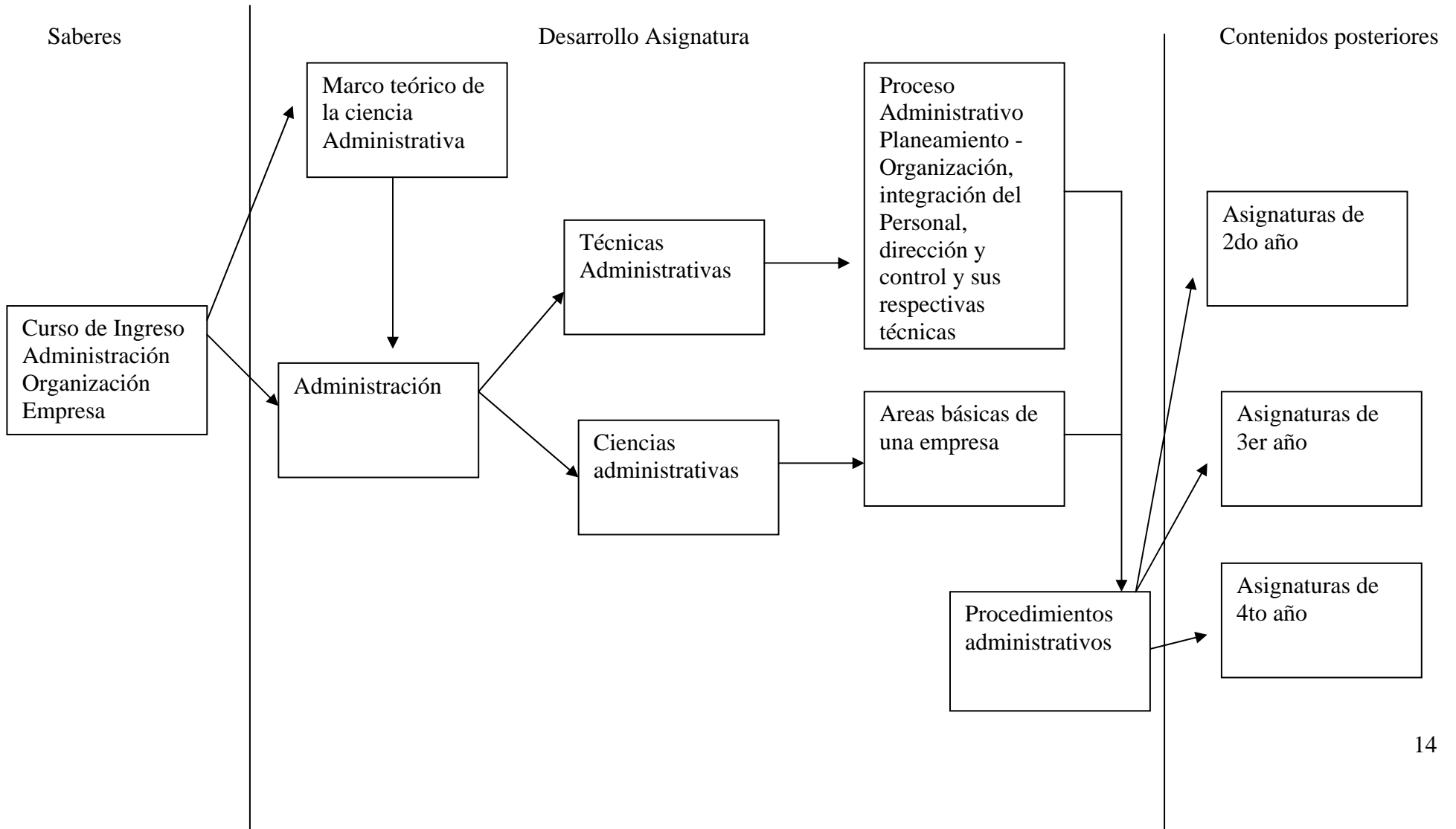
actividad se debe realizar en grupos de no más de 15 alumnos y en horarios fuera del establecido para el cursado de la materia y acorde a la disponibilidad de días y horarios de los establecimientos a visitar. Se propone realizar una visita al mes de iniciado el dictado de la asignatura, a efectos que el alumno tome contacto con los establecimientos y pueda así comprender los conocimientos teóricos y posteriormente a efectos de aplicar dichos conocimientos se realizara una segunda visita aproximadamente durante la semana 15 o 16 (mes de Agosto). Posteriormente a la visita, en clase, se solicitara a los distintos grupos que compartan y confronten los datos relevados durante la actividad y realicen un trabajo practico relacionado.

Firma del Profesor a Cargo:
Aclaración de Firma: Norma María Paoloni
Fecha: Marzo de 2007



Programas Año Académico 2008

2. El marco de referencia y el esquema del programa





Programas Año Académico 2008



Programas Año Académico 2008

Universidad Católica de Cuyo Sede San Luis – Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales



Programas Año Académico 2008



Programas Año Académico 2008