



UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA: ADMINISTRACION HOTELERA

ASIGNATURA: ORGANIZACION HOTELERA IV

PROFESORES: LIC. DANIEL CODNER
PROF. MARIA ELISA COUSTE

AÑO: 1996



ASIGNATURA: ORGANIZACION HOTELERA IV

RÉGIMEN DE CURSADA: CUATRIMESTRAL

CARGA HORARIA SEMANAL: 5 horas

UBICACIÓN DE LA ASIGNATURA: 5to. CUATRIMESTRE

CORRELATIVAS: Legislación laboral
Organización Hotelera III
Gastronomía Hotelera III
Recreación en Hoteles

EVALUACIÓN: Con presentación a examen final

Aprobación de la cursada: 75% de asistencia a clases teóricas y prácticas
Aprobación de 2 parciales con un mínimo de 4 puntos en cada uno de ellos
Aprobación del/los trabajo/s práctico/s establecidos por la cátedra.

MODULO 6:

Organización para la calidad y la excelencia. Cliente interno y cliente externo.
Valores y motivaciones. Criterios sobre satisfacción del cliente. Negocio: por qué, con qué y para quién. Características que se observa en las empresas excelentes. Razones por las que no se produce calidad (no saber, no poder, no querer) Visión global y acción local
BIBLIOGRAFÍA: Peters y Waterman. EN BUSCA DE LA EXCELENCIA. Cap. 3

MODULO 7:

Liderazgo para la excelencia. Liderazgo transformativo (según Benis)
Estrategias planteadas por Benis: atención mediante la visión, significado mediante la comunicación.
Confianza mediante el posicionamiento. Despliegue del yo.
Cómo se arma un equipo. Cómo planificar y motivar.
BIBLIOGRAFÍA. Bennis y Nanus. LÍDERES. Caps. 1 y 2

MODULO 8:

Proceso de organizarse. Misiones. Funciones. Niveles. Integración.
Actividad individual. Principios básicos en la estructuración de un Hotel.
Agrupamiento en alta dirección, dirección operativa. Departamentos en staff y en línea.
Definición de organigrama. Diferenciación de sociograma. Tipos de organigrama.

MODULO 9:

La descripción de un cargo como proceso. Definición de cargo. Áreas de requisitos para el cargo. Requisitos intelectuales. requisitos físicos. Responsabilidad. Condiciones de trabajo.
Métodos de descripción y análisis de cargo. Estudio de los incidentes críticos.

BIBLIOGRAFÍA. CHIAVENATO. Cap. 7

MODULO 10:

La búsqueda de personal. la solicitud de empleo. Análisis del mercado laboral. La publicación de avisos. Generalidades sobre la selección de personal. Aplicación de técnicas de exploración[de la personalidad mediante test, grafología y mediante entrevistas. Medida de capacidad intelectual y de habilidades.
Técnicas proyectivas. La utilización de técnicas de role-play en la selección.
BIBLIOGRAFÍA. CHIAVENATO. Cap. 6

MODULO 11:

La entrevista. Consideraciones psicológicas. Empatía. Clima. Etapas. Objetivo y contenido. Entrevista libre y entrevista dirigida.
Fases en la búsqueda de trabajo. Autoconocimiento. Marketing. Retroalimentación.
El curriculum: tipos, su confección. La carta manuscrita. La foto.
BIBLIOGRAFÍA. MEJIAS CRISTINA. ENTRE USTED Y YO. Cap. 1 y 2

MODULO 12:

Cambio y conflicto en las organizaciones. Miedo a los cambios, miedo al futuro.
Cambio y crisis. La aparición de conflictos. Determinación de los verdaderos elementos del conflicto.
Juegos de fuerza. Modos alternativos de resolución de conflictos. La mediación en la empresa.

MODULO 13:

La capacitación en la empresa. Requisitos para una capacitación efectiva.
Formas de capacitación. El proceso: detección de necesidades, planificación, implementación, evaluación. La capacitación permanente.
El diseño. Los objetivos. Selección de los contenidos. Métodos de enseñanza. Técnicas grupales.
Elección de la técnica adecuada. Equipos. Desarrollo de materiales para la capacitación.
Evaluación.
Organización de las actividades.

BIBLIOGRAFÍA

I. CHIAVENATO. ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. MacGraw Hill. Colombia.

HAMPTON y otros. MANUAL DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS. De. Trillas. México.

E.H. SCHEIN. PSICOLOGIA DE LA ORGANIZACION. Prentice hall. Hisp. México.

BLEGER. PSICOLOGIA DE LA CONDUCTA.

FILLOUX J.C. DE LA PERSONALIDAD.

BENNIS y NAMUS. LIDERES. Ed. Norma

PETERS y WATERMAN. EN BUSCA DE LA EXCELENCIA

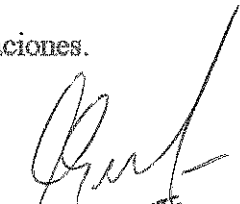
MEJIAS, CRISTINA. ENTRE USTED Y YO. Ed. Planeta

BENTLEY, TREVOR. CAPACITACION EMPRESARIAL. McGraw Hill. Colombia. 1993

BLAKE OSCAR. LA CAPACITACION. Un recurso dinamizador de las organizaciones. EPSO. Escuela de Psicología Social de las Organizaciones. 1987

WERTHER Y DAVIS. ADMINISTRACION DE PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS. McGraw Hill. 1994.

AVIOLO DE COLS, SUSANA. CONDUCCION DEL APRENDIZAJE. Bs. A. Marymar.


PROFA. MARIA ELISA COUSTE
Directora
Carrera de Administración Hotelera
Universidad Nacional de Quilmes