

UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES

CARRERA: Administración Hotelera

ASIGNATURA: ORGANIZACION HOTELERA IV

DOCENTE: María Elisa Cousté

REGIMEN DE CURSADA: Cuatrimestral

CARGA HORARIA SEMANAL: 5 horas

REQUISITOS PARA APROBACION DE LA CURSADA:

Aprobación de trabajos prácticos. Prácticas operativas.

EVALUACION: Exámen final

METODOLOGIA PARA EL DICTADO DE LA MATERIA:

- Exposiciones
- Trabajos grupales
- Prácticas de observación
- Prácticas operativas

OBJETIVOS GENERALES:

- Identificar los factores determinantes, en términos de liderazgo y motivación y su influencia en el comportamiento del personal, con relación a la empresa, a los pares dentro de la organización, a los niveles jerárquicos y de supervisión, y su influencia en la prestación de un servicio al huésped caracterizado por la eficiencia.

UNIDAD I: DIRECCION Y LIDERAZGO

OBJETIVOS:

- Identificar los distintos tipos de liderazgo y su influencia en el comportamiento grupal e individual de los integrantes de la organización

CONTENIDOS:

1. La autoridad dentro de la empresa hotelera: autoridad formal e influencia informal.
2. Concepto de liderazgo: sus componentes
3. Tipología clásica del liderazgo: autocrático, laissez-faire, democrático
4. El sistema de Likert
5. La red administrativa de Blake y Mouton.
6. El enfoque de contingencia de Fiedler
7. Tannenbaum y Schmidt: el liderazgo como continuo
8. Las bases del poder
9. Conclusiones: Un modelo de liderazgo en empresas de servicio en general y hotelería en particular.

BIBLIOGRAFIA:

- KOONTZ/O'DONNELL. **ADMINISTRACION**. México. McGraw Hill. 1985
Cap. 23.
- SORIA MURILLO, Victor. **RELACIONES HUMANAS. Teoría y casos**. México. ed.Limusa. 1980. Cap.9
- DUBIN, ROBERTO. **RELACIONES HUMANAS EN LA ADMINISTRACION**. México C.E.C.S.A. 1974. Artículo: Supervisión y Productividad
- FRENCH/RAVEN. Art. BASES DEL PODER SOCIAL. En **DINAMICA DE GRUPOS**. de Cartwright y Zander. México. Trillas. 1983
- TANNENBAUM/SCMIDT. Art. COMO ELEGIR UN ESTILO DE LIDERAZGO. En **CLASICOS HARVARD DE LA ADMINISTRACION**. Colombia. Ed. Carvajal. 1986

UNIDAD II: DIRECCION Y MOTIVACION

OBJETIVOS:

- Identificar los factores motivacionales aplicables las funciones de supervisión y dirección de personal, aplicables especialmente a la actividad hotelera.

CONTENIDOS:

1. Concepto de motivación
2. Maslow y la jerarquía de necesidades.
3. Herzberg y el enfoque motivador-higiene
4. Las necesidades de Mc.Clelland
5. Técnicas particulares de motivación
6. El refuerzo positivo.
7. Aplicación del feedback como elemento motivador
8. El enriquecimiento de puestos.
9. La motivación en la industria hotelera.

BIBLIOGRAFIA:

KOONTZ/O'DONNELL. po.cit. Cap. 22 (Motivación)

HAMPTON y otros. **MANUAL DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS.** México. Trillas. 1982. Cap. 1.

TANNENBAUM/SCHMIDT. Art. ELECCION DE UN ESQUEMA DE LIDERAZGO. En HAMPTON y otros, op cit.

HERZBERG, Frederick. Art. UNA VEZ MAS ¿COMO MOTIVAR A SUS EMPLEADOS?. En **CLASICOS DE HARVARD**, op.cit. Tomo 2.

LEBOEUF, Michael. **EL GRAN PRINCIPIO DEL MANAGEMENT.** Barcelona. Grijalbo. 1985. Primera parte: Los fundamentos.

UNIDAD III: LA DESCRIPCION DE PUESTOS EN HOTELERIA

OBJETIVOS:

Identificar la necesidad desarrollar la descripción de los puestos de trabajo, con la finalidad de organizar y coordinar las distintas funciones realizadas en el hotel.

CONTENIDOS:

1. Descripción de cargos. Concepto.
Tarea. Atribución. Función y Cargo.
2. Análisis de cargos: su estructura.
 - requisitos mentales
 - requisitos físicos
 - responsabilidades
 - condiciones de trabajo
3. Proceso para realizar la descripción y análisis de cargos:
 - observación directa
 - cuestionario
 - entrevista
 - mixtos.
4. Descripción de puestos en hotelería

BIBLIOGRAFIA:

CHIAVENATO, Idalberto. ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS.
México. Mc.Graw Hill. cap. 7.

UNIDAD IV: DIRECCION Y ENTRENAMIENTO DEL PERSONAL

OBJETIVOS:

Identificar las necesidades de capacitación dentro de una empresa hotelera, e incorporar la implementación de programas de capacitación dentro de las políticas empresarias con relación al personal.

CONTENIDOS:

1. Entrenamiento y capacitación del personal: su influencia en el desempeño
2. Diagnóstico de necesidades de capacitación
3. Elaboración de programas de entrenamiento.
Planeamiento. Tecnología educacional.
4. La participación de los niveles de supervisión.

BIBLIOGRAFIA:

CHIAVENATO, Idaiberto. Po.cit. cap. 12

UNIDAD V: SERVICIO AL CLIENTE INTERNO

OBJETIVOS:

- Visualizar al personal del hotel, como el primer cliente de la empresa, e implementar las acciones coherentes con esta filosofía, a nivel departamental, tendientes a cubrir los objetivos generales con relación a la calidad del servicio hotelero.

CONTENIDOS:

1. Servicio interno. concepto.
2. La gerencia de servicios
3. El concepto de esfuerzo emocional
4. La comercialización interna: el empleado como "cliente".
5. La cultura de servicio interno
6. El plan para el servicio interno
7. La misión del servicio interno.

BIBLIOGRAFIA:

ALBRECHT, KARL. **SERVICIO AL CLIENTE INTERNO.** Barcelona. Paidós. 1992.

UNIDAD VI: HOUSEKEEPING: ASPECTOS DE DIRECCION

OBJETIVOS:

- Definir las funciones gerenciales del Departamento de Housekeeping. incluyendo la organización del trabajo en sus diversas áreas, y la elaboración de presupuesto departamental

CONTENIDOS:

1. Las funciones gerenciales de Housekeeping.
2. Organización del cuarto de blancos.
3. Organización de lavandería
4. Distribución del trabajo en todo el Depto.
5. Elaboración del presupuesto departamental.

BIBLIOGRAFIA:

SCHNEIDER/TUCKER. **THE PROFESSIONAL HOUSEKEEPER.** Van Nostrand Reinhold. New York.

BIBLIOGRAFIA GENERAL:

- CLASICOS HARVARD DE LA ADMINISTRACION. 10 Tomos. Colombia.Ed. Carvajal. 1986
- KOONTZ/O'DONNELL. ADMINISTRACION. México. McGraw Hill.1985
- HAMPTON Y OTROS. MANUAL DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS. México Trillas. 1982
- DUBIN,ROBERT. RFLACIONES HUMANAS EN LA ADMINISTRACION. México. Trillas. 1974
- SORIA MURILLO, VICTOR. RELACIONES HUMANAS. México. Limusa. 1980
- CARTWRIGHT/ZANDER. DINAMICA DE GRUPOS. México. Trillas. 1983
- CHIAVENATO, IDALBERTO. ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS. México. McGraw Hill. 1984.
- LEBOEUF, MICHAEL. EL GRAN PRINCIPIO DEL MANAGEMENT. Barcelona Grijalbo. 1987
- ALBRECHT, KARL. SERVICIO AL CLIENTE INTERNO. Barcelona. Paidós. 1992
- ALBRECHT, KARL. LA REVOLUCION DEL SERVICIO. Barcelona.Paidós. 1992
- PAIN, ABRAHAM. COMO REALIZAR UN PROYECTO DE CAPACITACION. Argentina. Gránica. 1990
- HICKMAN/SILVA. EL DIRECTIVO EXCELENTE. Barcelona.Grijalbo.1987
- MENDOZA NUÑEZ,ALEJANDRO. MANUAL PARA DETERMINAR NECESIDADES DE CAPACITACION. México. Trillas. 1982
- SCHNEIDER/TUCKER. THE PROFESSIONAL HOUSEKEEPER. Van Nostrand Reinhold. New York.

MARIA ELISA COURTÉ