



UNIVERSIDAD CAECE
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION

PROGRAMA DE: ADMINISTRACION DE EMPRESAS DE SERVICIOS TURISTICOS		
CODIGO DE LA CARRERA 018	PLAN DE LA CARRERA 03	CODIGO ASIGNATURA 1552/03
AÑO 2º	CUATRIMESTRE 2º	VIGENCIA 2003
CARRERA: LICENCIATURA EN TURISMO		
Nº DE RESOLUCIÓN MINISTERIAL 963/98		Nº DE RESOLUCIÓN INTERNA 286/97-785/00-41/03

CONTENIDOS MINIMOS

Modelos para la descripción del fenómeno organizacional. Sistemas. Organización, estructuras. Roles. Relaciones de poder, propósitos. Fundamentos de la Administración de Empresas. Evolución del pensamiento en la Administración de Empresa. Ciencia, técnica o arte. Escuelas. Teoría de la Organización. Enfoques, metodologías para el estudio de la Administración. Procesos organizacionales. Planeamiento de la organización. Áreas típicas de una empresa. Dirección superior. Dirección participativa. Paradigmas típicos. Los ambientes de una empresa de servicios. Macro-ambiente: Sistema cultural, económico y político. Variables de contexto. Su influencia. Las empresas de servicios. Las categorías en la empresa. Estructura de la empresa: Niveles. Dirección administrativa, nivel medio y nivel operativo. Planificación actual. Organización: Tipos. Estructura. Confección de organigramas. Planificación: Objetivos de la empresa. Planificación y control de las empresas. Identificación de servicios turísticos: Análisis de las fases principales del proceso de prestación de servicios turísticos. Tipificación de las organizaciones turísticas. División del trabajo en una organización turística. Estructuras de autoridad. Control y comunicación. Competitividad de las empresas turísticas. Grandes empresas, consorcios, conglomerados de empresas, micro-emprendimientos

PROGRAMA ANALITICO

Unidad I: La Administración y las empresas de servicio turístico

- 1.1 El Turismo como actividad empresarial. Las organizaciones turísticas.
- 1.2 El Sistema empresa Turística. Subsistemas..
- 1.3 El entorno general y el entorno específico de la empresa turística. Particularidades. Oportunidades y Amenazas.
- 1.4 El Sistema de Administración y la Administración como proceso. Particularidades en la administración de empresas de servicios turísticos.
- 1.5 Modelos de análisis del fenómeno organizacional y su dinámica: El Modelo de Contingencias El modelo de Robbins. Relevamiento y análisis de los factores externos (oportunidades y amenazas) e internos (fortalezas y debilidades) que

influyen en la dinámica de las empresas de servicio turístico. Efectos en los resultados globales del negocio del turismo.

Unidad 2: La Planificación y los controles en la empresa de servicios Turísticos.

2.1 Importancia de la planificación en el sector turístico y en las empresas de servicio turístico..

2.2 Objetivos de las empresas turísticas. Las principales áreas de resultados.

2.3 Metodología de la Administración por Objetivos. Su implementación en empresas de servicio turístico.

2.4 El control del producto turístico. Puntos estratégicos de control. Estándares. Condiciones previas y medios directos para mejorar la productividad y la competitividad. Control y comunicación. Herramientas de control en las empresas de servicio turístico: características, especificaciones básicas y tipos.

2.5 Competitividad de las empresas turísticas. Valor, costo y satisfacción.

Unidad 3: La Organización de las Empresas de Servicios Turísticos.

5.1 Estructuras organizacional de Empresas Turísticas: estilos de organización según tamaño y servicio.

5.2 Principios de diseño del trabajo aplicables a empresas de servicio turístico.

5.3 El enfoque de contingencias y el modelo de Robbins aplicado al diseño de la organización.

5.4 Relevamiento y análisis de estructuras de pequeñas, medianas y grandes empresas - mega-empresas. Franchising. Empresa de familia

Unidad 4: Dirección y Gerencia en las empresas de servicio turístico

4.1 Funciones, tareas y roles de la Dirección de empresas de servicios turísticos:

4.2 Alta Dirección. Directorio. Gerencia. El Ejecutivo Grupal. Línea Media.

4.3 El perfil básico del Gerente de empresas de servicio turístico.

4.4 Relevamiento y análisis de demandas de conocimientos, aptitudes, habilidades y actitudes gerenciales en las empresas de servicios turísticos.

BIBLIOGRAFÍA

ASCANIO, A. (2002). **El Paradigma de Tom Peters y la Empresa Turística.** *Universalia*, 17. Universidad Simón Bolívar. Venezuela.

CAVASSA RAMÍREZ, C. (1993). **Gestión Administrativa para Empresas Turísticas.** Trillas. México.

DORADO, J. (2004). **Organización y Control de Empresas en Hostelería y Turismo.** Síntesis. Madrid.

DRUCKER, P. (1976). **La Gerencia, tareas, responsabilidades y prácticas.** El Ateneo. Bs. As.

IRIGOYEN, H. (1999). **La crisis en la empresa de familia.** Macchi. Buenos. Aires.

KOONTZ y WEHRICH. (1990). **Administración.** Mc. Graw Hill. México.

ODIORNE, G. (1979). **Administración por Objetivos.** El Ateneo. Buenos Aires.
UNIVERSIDAD CAECE

ROBBINS, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall. México.

SCHLUTER, R. y WINTER, G. (2003). *Turismo: Una perspectiva empresarial*. Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos. Buenos Aires.

METODOLOGIA

Clases Teórico Prácticas con explicaciones técnicas a cargo del docente.

EVALUACIÓN: APROBACIÓN DEL CURSADO DE LA ASIGNATURA

- Cumplimiento del 75% de asistencia a clase.
- Aprobación de exámenes parciales según la planificación presentada por la cátedra.

EVALUACIÓN FINAL: REGIMEN DE APROBACIÓN DE LA MATERIA

Examen oral y/o escrito individual, integrador de toda la materia.



HENRI BOSCH
Director de Departamento



PATRICIA PEROUCH
Secretaria Académica