



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Gestión en Turismo y Hotelería

SÍLABO

ASIGNATURA: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE EMPRESAS TURISTICAS Y HOTELERAS

I. DATOS GENERALES

1.1 Asignatura	: Comportamiento organizacional de empresas turísticas y hoteleras
1.2 Código de la Asignatura	: 44301
1.3 Escuela Profesional	: Gestión en Turismo y Hotelería
1.4 Departamento Académico	: Administración y Gestión
1.5 Ciclo	: V
1.6 Créditos	:03
1.7 Plan de Estudios	:03
1.8 Condición	:Obligatorio
1.9 Horas Semanales	: 04
1.10 Pre-requisito	: 44401
1.11 Semestre Académico	: 2017-I
1.12 Docente	: Lic. Miguel Ángel Silva Esquén
1.13 Correo Electrónico	: ilustrisimomiguel@hotmail.com

II. SUMILLA

La asignatura es de naturaleza teórica y práctica, trata de estudio e investigación acerca de la conducta humana en el trabajo. Comprende los siguientes temas: comportamiento humano; sus relaciones; sus actitudes; el comportamiento individual, grupal y corporativo; modelos de comportamiento organizacional.

III. COMPETENCIAS

El estudiante al concluir el desarrollo de las unidades temáticas, adquirirá las siguientes competencias:

- Analiza el comportamiento del individuo, del grupo y de la misma organización, para proponer modelos eficientes de conducta grupal.
- Desarrolla habilidades y actitudes necesarias para la conducción de un grupo humano.
- Analiza los efectos de influencia reciproca entre el funcionamiento de la organización con relación a las actitudes y comportamiento de los individuos que lo conforman.

IV. ESTRATEGIAS METODOLÓGICAS

- Clases por parte del docente con apoyo de materiales audiovisuales.
- Exposición de los informes de investigación asignados a los alumnos.
- Aplicación de técnicas grupales.
- Aplicación de técnicas participativas.

V. MEDIOS Y MATERIALES DE ENSEÑANZA

- Bibliografía básica y complementaria.
- Separatas.
- Equipo de cómputo.
- Proyector multimedia.

- CD, USB.
- Pizarra, plumones, mota.

VI. CONTENIDO TEMÁTICO Y CRONOGRAMA

SEMANA	SESION	CONTENIDO TEMATICO
UNIDAD TEMÁTICA		LA PERSONALIDAD
1ra.	1ra.	La Personalidad, características y tipos
	2da.	
2da.	1ra.	Trastornos de personalidad
	2da.	
UNIDAD TEMÁTICA		COMPORTAMIENTO DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS
3ra.	1ra.	La motivación, jerarquía de las necesidades.
	2da.	
4ta	1ra.	Tipos de comunicación: verbal, no verbal.
	2da.	
5ta.	1ra.	Comportamiento de un guía de turismo
	2da.	
6ta.	1ra.	Comportamiento en un servicio hotelero y restauración
	2da.	
UNIDAD TEMÁTICA		ATENCIÓN AL CLIENTE
7ma.	1ra	Exposición y presentación de trabajos
	2da	
8va	1ra	EXAMEN PARCIAL
	2da	
9na	1ra.	Buenas prácticas de atención al cliente
	2da.	
UNIDAD TEMÁTICA		CULTURA ORGANIZACIONAL
10ma	1ra.	Cultura turística
	2da.	
11ava	1ra.	Definición y generalidades de cultura organizacional
	2da.	
UNIDAD TEMÁTICA		LIDERAZGO

12ava.	1ra.	El liderazgo
	2da.	
13ava.	1ra.	El rol gerencial del líder en la organización
	2da.	
14ava.	1ra.	Modelos de líderes en el Perú y el mundo.
	2da.	
15ava.	1ra.	Presentación y exposición de trabajos
	2da.	
EXAMEN FINAL		
Examen sustitutorio		

VII. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN:

Criterios a evaluar:

- Coherencia y claridad en la explicación de conceptos, capacidad de análisis, procedimientos, creatividad.
- Participaciones en clase.

Procedimientos y Técnicas de Evaluación:

Pruebas escritas, trabajos de investigación y prácticas calificadas.

Condiciones de Evaluación:

- Para los casos en que los alumnos no hayan cumplido con ninguna o varias evaluaciones parciales se considerará la nota de cero (00), para los fines de ponderación (Art. 84 del Reglamento Académico. RR. 195-2001-UH)
- Se tomará un examen sustitutorio a quienes tengan un promedio no menor de 07. El promedio final para dichos educandos no excederá a la nota doce. (Según el Art. 90 Reglamento Académico).

Normas de Evaluación:

- El promedio para cada evaluación parcial se determina anotando el promedio simple de:
 1. Evaluación escrita.
 2. Trabajo académico.

El promedio final se hará calculando:

$$PF = \frac{P1 + P2}{2}$$

VII. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA Y COMPLEMENTARIA

Allport Gordon (1974). Psicología de la personalidad. Editorial Paidós. Bs. As.
Alva Curto, C. (1988). Psicología general. Editorial San Marcos. Lima.

Campoverde Ayres, José (2000). Eficacia con desarrollo organizacional. Editorial técnico científico. Colombia.

Robbins, Stephen (2005), Comportamiento organizacional. Editorial Prentice Main. México.

Sánchez García, José (1991), Trastornos de la personalidad. Editorial Eximpres.

Lic. Miguel Ángel Silva Esquén