



RESOLUCIÓN N° 197/22 ED-
RESISTENCIA, 12 JUL 2022

VISTO:

El expediente N° 80-2022-00417, por el cual se eleva el programa de la asignatura "Gestión de hospitalidad"; y

CONSIDERANDO:

Que la asignatura "Gestión de hospitalidad", es una asignatura del primer cuatrimestre, del segundo año de la Licenciatura en Turismo;

Que es necesario aprobar el programa presentado por el Lic. Horacio Pozo, Profesor Titular a cargo de la asignatura;

Que el programa propuesto cuenta con informe favorable del Gabinete de Asesoría Pedagógica de la Facultad;

Que el Régimen Pedagógico de la Facultad, establece en su Artículo 14, que los programas tendrán una vigencia de tres años, a partir de la fecha de su aprobación;

Que la Comisión de Enseñanza, Investigación, Posgrado y Designaciones aconseja aprobar dicho programa;

Que dicho despacho fue aprobado en Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del día 12 de julio de 2022;

Que la presente medida se toma en virtud de las atribuciones conferidas al Consejo Directivo por el Art. 32° del Estatuto de la Universidad Nacional del Nordeste.

**EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA
FACULTAD DE ARTES, DISEÑO Y CIENCIAS DE LA CULTURA
RESUELVE:**

Art. 1°- APROBAR el Programa de la asignatura "Gestión de hospitalidad", correspondiente al primer cuatrimestre, del segundo año de la Licenciatura en Turismo, cuyo texto ordenado figura como ANEXO de la presente Resolución, tal lo tramitado por expediente N° 80-2022-00417, el que tendrá vigencia a partir de la fecha y por el término de tres años, período que establece el Régimen Pedagógico de la Facultad.

Art. 2°- REGISTRAR, comunicar y cumplido, archivar.-

Confeccionó
mac
Supervisó
Fiscalizó
Registró

[Handwritten signature]

MGTER. PATRICIA MÓNICA NUÑEZ
SECRETARIA ACADÉMICA



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL NORDESTE
FACULTAD DE ARTES, DISEÑO Y CIENCIAS DE LA CULTURA
DR. FEDERICO ALFREDO VEIRAVÉ
DECANO

ES COPIA

Abg. Esp. Mabel Castillo Trangoni
Director de Gestión Administrativa
FADyCC - UNNE

Soporte Magnético 0197



(2)

RESOLUCIÓN N° 197/22 ED-
RESISTENCIA, 12 JUL 2022

A N E X O

PROGRAMA DE LA ASIGNATURA:
GESTIÓN DE HOSPITALIDAD

Área: Ciencias de la Cultura

Carrera: Licenciatura en Turismo

Asignatura: Gestión de hospitalidad

Código:

Año: 2022-2024

Equipo docente: Profesor Titular: Lic. Horacio Pozo
Profesor Adjunto: Félix Ramón Hope
Jefe de Trabajos Prácticos: Marianela Pereyra Coutinho
Auxiliar Docente de Primera Categoría: Beatriz Fabricius

Carga Horaria: 96 horas.

FUNDAMENTACIÓN

El turismo es cada vez más importante en el mundo. Se le reconoce haber contribuido de manera clara a mejorar los países por el intercambio de conocimientos entre turistas y comunidad receptora. Se venían registrando hasta la pandemia de Covid 19, crecimientos anuales de arribos de alrededor del 5% y en el caso de Argentina un número superior en algunos años, aportando al ingreso de divisas en más de 4000 millones de dólares anuales, además hay 24 millones de turistas internos de Argentina, quiere decir que las personas tienen más interés en viajar y lo hacen por múltiples motivos. Estos viajes demandan servicios que son ofrecidos por un número grande de empresas pequeñas y multinacionales.

La salida de la pandemia va demostrando la rápida recuperación del sector turístico en el mundo y que el interés de las personas o que la necesidad de viajar está intacta.

Las tendencias turísticas demuestran que nuestro país se encuentra entre los destinos favorecidos para un mayor crecimiento. Por todo ello, preparar los recursos humanos para brindar una atención adecuada en función de los requerimientos es fundamental para la satisfacción de los visitantes y para el crecimiento personal de los trabajadores, y en definitiva para mejorar la economía en general.

El turismo es una actividad compleja que se desarrolla en forma sistémica no escindible de la hotelería, o de la gastronomía, o del transporte, etc., que se estudia desde esa complejidad sistémica. De hecho no puede existir como una actividad sin los servicios que son parte del Sistema Turístico tal como propone la OMT.

WHG es la compañía de hoteles más grande y diversa del mundo, que abarca aproximadamente 7.220 hoteles y 612.900 habitaciones, en 66 países y bajo 15 marcas hoteleras que forma parte de la Wyndham Worldwi de Corporation, una de las compañías del sector de la hospitalidad más grandes del mundo ofreciendo hoteles, resorts de tiempo compartido, alquiler vacacional e intercambio de tiempo compartido, y es la primera vez que aparece enfocada tanto en la Argentina. Esta dimensión muestra claramente la importancia del sector de la hospitalidad. Asimismo, viajes y turismo se ha convertido en el principal sector generador de empleos del mundo, responsable de uno de cada diez empleos indirectos.

Un sector de enormes dimensiones requiere muchos trabajadores formados profesionalmente. Conscientes de la importancia que la formación profesional tiene para el desarrollo y mejora de la competitividad de las empresas y de los destinos turísticos encaramos la programación de esta materia. Asumimos el compromiso que el dictado de la cátedra mediante contenidos actualizados, didáctica apropiada, bibliografía pertinente, trabajos prácticos interesantes contribuirá a formar y capacitar a egresados que se desempeñarán eficaz y eficientemente en el sector de la hospitalidad.-.

ES COPIA

Donar órganos es donar esperanza



(3)

RESOLUCIÓN N.º 197/22 CD-
RESISTENCIA, 12 JUL 2022

La importancia de la asignatura Gestión de la Hospitalidad deviene de que estas actividades son indispensables para el turista y las unidades prestadoras de servicios al turista son empresas, de allí su inclusión en el plan de estudio.

El licenciado en turismo necesita saber en qué consisten los servicios, como son las organizaciones prestadoras, como se estructuran, las funciones que cumplen, los recursos humanos financieros y tecnológicos que necesitan, como se administran y en qué contexto actúan.

Se busca formar al egresado abordando la profesión y la disciplina de manera científica y buscando que esté formado profesionalmente para poder satisfacer la creciente exigencia de calidad en la prestación de servicios. No se descarta el arte, la creatividad y la técnica en la formación, se busca un profesional flexible que se pueda adaptar a situaciones cambiantes e inciertas que caracterizan los mercados y la vida de las empresas.

Siguiendo con nuestro enfoque disciplinar, el técnico tendrá necesidades formativas específicas propias de cada subsector de la actividad, que varía de acuerdo a donde se desempeñe, la cátedra se centra en ofrecer una formación en Turismo como objeto de conocimiento y desarrollar competencias lo suficientemente generales para abordar cualquier rama de la actividad, independientemente de las especializaciones que podrán -y quizás hasta deberán- ser desarrolladas posteriormente. En este sentido se busca consolidar la formación asegurando la incorporación e integración de ejes básicos de funcionamiento del alojamiento y la gastronomía dentro del sistema turístico: destinos, mercado, organizaciones, productos, y servicios, a partir de un programa que tiene en cuenta fundamentos, métodos, procesos y contenidos propios del turismo.

El programa se estructuró en 6 unidades que toman los contenidos fijados en el plan de estudios,

Proponemos, un programa, producto de la experiencia, a la evolución de la realidad turística y a las capacidades de los estudiantes y a las 96 horas disponibles en un cuatrimestre. -

Se han tomado las tendencias actuales del mundo empresario turístico, del hotelaría, de los turistas y de la OMT para ofrecer un programa lo más actualizado posible.

OBJETIVOS

Objetivos Generales

Conforme al Plan de estudios los objetivos de la cátedra son:

- Conocer los fundamentos teóricos y las herramientas operativas de la organización de alojamiento;
- Conocer la infraestructura y funcionamiento de este servicio turístico;
- Identificar las nuevas tendencias;
- Reconocer las funciones que cumple el recurso humano en cada departamento de la organización hotelera;
- Consustanciarse con los instrumentos y técnicas de procedimientos.

Se pretende que los alumnos adquieran:

1. Dominio amplio sobre la organización y administración de los establecimientos que brindan el servicio de alojamiento.
2. Conocimiento y dominio en sus máximas expresiones de la vinculación de los servicios, con los clientes, proveedores y otros prestatarios de servicios.
3. Capacidad de lectura comprensiva, análisis y síntesis.
4. Manejar fuentes de información económica e interpretar dicha información de una manera aplicada.
5. Capacidad de argumentación con el apoyo de los libros de textos, artículos y notas y otras referencias proporcionadas en la asignatura.
6. Capacidad para comunicar ideas y expresarse de forma correcta oral y escrita.
7. Fortalecer la habilidad de aprendizaje autónomo y de trabajo en equipo.
8. Convertir un problema empírico en un objeto de investigación y elaborar conclusiones.
9. Dominio fehaciente de los instrumentos legales que rigen el sector hotelero.
10. Experiencias con prácticos y visitando y observando empresas del medio y mediante la web.
11. Formación profesional con actitud amplia y flexible que comprendan a la empresa actuando en situación de competencia y de incertidumbre actuando en el marco de valores éticos y morales.

ES COPIA

"Darse respuesta es dar una respuesta"



RESOLUCIÓN N° 197/22
RESISTENCIA, 12 JUL 2022

(4)

Competencias específicas:

1. Analizar la dimensión económica del sector hotelero.
2. Aplicar los conceptos básicos y nomenclatura específica del sector y de cada unidad de producción.
3. Conocer el marco legal que regula el sector desde una triple perspectiva: local (Municipios), provincial y nacional.
4. Ser capaz de reconocer los principales grupos hoteleros a escala internacional y sus estrategias de crecimiento.
5. Comprender el funcionamiento de los distintos departamentos e interrelaciones existentes entre los diferentes puestos de trabajo y/o funciones.
6. Analizar los principales indicadores sobre performance empleados en el sector (de tipo agregado y desagregado).
7. Comprender el carácter dinámico y evolutivo del sector hotelero.
8. Valorar la importancia de las TICs en la gestión de operaciones y procesos en el sector hotelero.
9. Desarrollar iniciativa y espíritu emprendedor.
10. Aprender a desarrollar un plan de negocio aplicado al sector.

CONTENIDOS

La carga horaria de la asignatura es de 96 (noventa y seis horas), es cuatrimestral y se dicta en el primero. La modalidad de dictado según el plan de estudios es Teórico- Práctica, y se dicta armonizando la teoría que sustenta los contenidos con la práctica de resolver casos, manejar planillas y procedimientos durante el cursado.

A través de la experiencia de varios años del equipo de cátedra, se ha llegado a diseñar un esquema de contenidos que al cursante le permite alcanzar alto nivel de aprendizaje de los contenidos mínimos del plan de estudios. También se adapta bien al tiempo disponible que es un cuatrimestre, como se demuestra en el cronograma de clases y permite equilibrar los conocimientos teóricos con la experiencia práctica que se efectúa con la ayuda de la guía elaborada por el equipo de cátedra y el material bibliográfico que se ofrece y el material de la cátedra. -

Contenidos conforme al Plan de Estudios

Concepto de hospitalidad y su definición actual. Orientaciones básicas que pueden diferenciarse en la industria de la hospitalidad. Definición de roles y competencias requeridos en la orientación elegida en la industria de la hospitalidad. Historia y evolución del alojamiento, la hospitalidad en Argentina y el mundo. El marco legal de la actividad hotelero-gastronómica.

Tipologías de alojamientos. Sistemas de categorización. Régimen tarifario. Sistemas de gestión de la calidad y satisfacción del cliente. Seguridad e higiene. Estructura organizativa. Representación gráfica. Niveles de empleo. Tipos de habitaciones. Tipos de camas. Códigos más utilizados en el sector.

Las empresas de alojamiento. Cadenas hoteleras. Franquicias. Aptitudes y conocimientos del RRHH. Manejo de queja y situaciones conflictivas. Las empresas de la región, características. Gestión de los establecimientos. Administración, producción y comercialización. Los servicios básicos y complementarios. Características. Determinación de las tarifas. Canales de comercialización. Centrales de reservas. Sistemas tecnológicos en la organización hotelera. Administración. Flujo de caja. Tablero de comandos. Indicadores de gestión.

La gastronomía y su organización. Empresas sociales y comerciales. Tipos. Niveles de empleo. Preparación, planificación, y organización del servicio. Habilitación municipal, bromatología y código alimentario nacional. La Gastronomía como recurso turístico. Rutas alimentarias.

PROGRAMA Asignatura: Gestión de la Hospitalidad – 2022-2024

Contenidos organizados en el programa que se desarrollará en el dictado

ES COPIA

"Unirse significa es donar esperanza"



(5)

RESOLUCIÓN N° 1.971/22-D-
RESISTENCIA, 12 JUL 2022

Unidad 1: La hospitalidad los establecimientos de alojamiento, alimentación y otros servicios.
Concepto de hospitalidad. Establecimientos de alojamiento. Origen de la hotelería y la alimentación. Evolución histórica del servicio. Inicio de la hotelería en el mundo. La evolución histórica de la hotelería en la Argentina. La empresa de servicios. Definición de roles y competencias requeridos en la orientación elegida en la industria de la hospitalidad. La dirección de hoteles en los escenarios del siglo XXI. La nueva hotelería. El marco legal de la actividad hotelero-gastronómica. Leyes y Decretos provinciales.

Unidad 2: Clasificación de los establecimientos alojamiento.
Tipologías de alojamientos, Sistemas de categorización en Europa, Estados Unidos, Caribe y Argentina. Tendencias. Sistemas de gestión de la calidad y satisfacción del cliente. Normas de seguridad, higiene y bromatología. Estructura organizativa. Cronograma de actividades en establecimientos pequeños. Representación gráfica. Departamentalización. Áreas, departamentos, funciones, cargos y complementación de estas. Niveles de empleo. Tipos de habitaciones. Tipos de camas. Códigos más utilizados en el sector. Glosario técnico con las palabras en inglés, francés y portugués.

Unidad 3: Las Empresas de Alojamiento. Sistema de Gestión de la calidad.
Las empresas de alojamiento. Formas de organización hotelera, cadenas hoteleras, franquicias, otros. Aptitudes y competencias del RRHH. Manejo de queja y situaciones conflictivas. Sistemas de gestión de la calidad, Buenas prácticas, SIGO, Normas IRAM – ISO. Las empresas de Corrientes y la región, cantidad, tipos de servicios y categoría. Dimensión económica del sector.

Unidad 4: Estructura organizativa y procesos. Gestión de los establecimientos.
Gestión estratégica. Diseño del negocio. La medición de la gestión. Identificación de ventajas competitivas. Orientación al cliente. Clientes deseados. Segmentación. Administración contable y financiera. Flujo de caja. Gestión de Recursos humanos, recursos financieros, Gestión de bienes de uso e instalaciones. Tablero de comandos. Indicadores de gestión.

Unidad 5: Gestión de los establecimientos. Administración, Producción y Marketing.
El servicio turístico y los servicios complementarios. Características. Diseño del producto alojamiento, Determinación del precio, factores que influyen la construcción de tarifas. Tipos de tarifas. Marketing operativo. Promoción y publicidad. Canales de comercialización. Centrales de reservas. Uso de las TICs, redes sociales, e-commerce.

Unidad 6: Turismo y Gastronomía.
La gastronomía y su organización. Empresas sociales y comerciales. Tipos, clasificación de servicios. Organización del área comedor. Niveles de empleo. Aptitudes y competencias del RRHH. Cocina. Preparación, planificación, y organización del servicio. El menú. La carta. La comanda, otros. Habilitación municipal, bromatología y código alimentario nacional. La Gastronomía como recurso turístico. Flujo de caja del restaurant.

METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA

En las clases se buscará el mejor equilibrio posible entre la teoría y la práctica integrándolas como un único espacio de trabajo, en el que el equipo de cátedra propondrá actividades para lograr los mejores resultados del proceso de enseñanza – aprendizaje.

Se propondrán experiencias de aprendizaje activo para el desarrollo de los tópicos generativos de la actividad de alojamiento.

Partir del diagnóstico de situación observado en los alumnos e ir paulatinamente hacia la adquisición y/o construcción de competencias mentales, procedimentales y valorativas hacia la empresa hotelera en sus diversos tipos y categorías y el mundo turístico, acordes al perfil del egresado.

Al inicio del dictado se explicará la modalidad de la cátedra, el programa, el cronograma de actividades, fechas de parciales, y los criterios de evaluación.

Al finalizar el dictado se hace una encuesta a los alumnos para que evalúen todos los aspectos del cursado.

Las clases se dictan conforme a la planificación y anticipando los temas para promover la lectura previa de la bibliografía, se hace una exposición conceptual teórica que se vincula a casos prácticos



(6)

RESOLUCIÓN N° 197 / 22 - C.D.
RESISTENCIA, 12 JUL 2022

que forman parte del trabajo práctico integral de organizar una empresa y se busca generar una clase interactiva con mucha participación de los estudiantes. Se utiliza proyector de power point para exponer los temas más complejos o en aquellos temas en que se pueden proyectar imágenes, diagramas, videos y el uso de la planilla de cálculo.

Se utilizará una guía de trabajos prácticos que integra todos los requisitos y procedimientos necesarios para poder resolver los casos planteados. Se busca con los TP que el alumno aplique los conceptos adquiridos mediante procedimientos que le permitan una mejor comprensión y retener los aprendizajes. Siempre en función de los objetivos de la cátedra, los TP buscan que puedan adquirir las habilidades necesarias para poder desempeñarse laboralmente en establecimientos de alojamiento. -

Además, se pedirá que los alumnos busquen información, requisitos y formularios usuales en las empresas. También donde deben registrarse y obtener habilitaciones, como los municipios, podrá haber algunas visitas a empresas locales o de destinos cercanos. -

Con los relevamientos de establecimientos existentes, tipos, categorías, servicios, demanda y ubicación, se iniciará un proyecto de investigación para llegar en varios años a tener un conocimiento acabado de la estructura empresarial del sector del alojamiento y la gastronomía de las provincias de Corrientes y de Chaco. -

RECURSOS DIDÁCTICOS

Se desarrollarán los contenidos en las clases disponiendo del apoyo de presentaciones en powerpoint de imágenes, esquemas, gráficos, videos y elementos que ilustren a los alumnos de lo que existe y ocurre en los establecimientos.

La cátedra cuenta con una variada bibliografía que trata sobre todos los temas del programa y un libro del titular y los docentes de la cátedra con todo el material.

Se utilizará pizarrón y marcadores para graficar los temas necesarios.

Se utilizará la plataforma de aula virtual y un blog o Facebook para ofrecer material bibliográfico e información.

También se aprovecha para autoevaluaciones al final de cada unidad.

Actividades de extensión vinculación y transferencia.

Siguiendo la reglamentación de la FADYCC se utilizarán los casos de servicios de alojamientos turísticos para motivar a los estudiantes a formar parte de futuros proyectos en los próximos años en algunos de los destinos turísticos llevando propuestas de extensión vinculación y transferencia.

EVALUACIÓN

Régimen de Promoción:

1. Régimen de promoción mediante dos evaluaciones parciales con examen final.-

Tal como lo establecen las reglamentaciones vigentes, la cátedra contempla el régimen de "promoción alumnos regulares con dos parciales y examen final" y el cumplimiento de los siguientes requisitos:

- Tener el 60% (sesenta por ciento) de asistencia a todas las clases teóricas – prácticas,
- La aprobación de 2 (dos) exámenes parciales, con un (1) recuperatorio.
- La aprobación de 4 (cuatro) trabajos prácticos y una nota por la participación en el proceso de cursado.-

La nota surgirá de promediar las notas obtenidas en los exámenes parciales aprobados, y una de los Trabajos prácticos.-

Criterios y modalidad de Evaluación durante el cursado.

Se evaluará en proceso en todas las clases, incentivando la lectura previa del tema en la bibliografía y la participación en clase de todos los alumnos.

Se tendrá en cuenta lo siguiente:

- La asistencia.
- La puntualidad.
- La participación en las clases y la lectura previa del tema en el material bibliográfico de la cátedra.
- El orden en la realización de las tareas.



(7)

RESOLUCIÓN N° 1971/22-D-
RESISTENCIA, 12 JUL 2022

- 5- La presentación de los trabajos prácticos de la guía.
- 6- La calidad del trabajo presentado.
- 7- La capacidad para tomar decisiones.
- 8- La búsqueda de soluciones en forma autónoma.
- 9- La capacidad de comprensión y de expresión.
- 10- La cooperación y solidaridad con las tareas de los otros compañeros.
- 11- Ortografía.

Al finalizar el dictado se ofrece a los estudiantes una encuesta para que evalúen todos los aspectos del cursado. La misma es anónima y sirve para la evaluación de la cátedra.-

2. Examen final para alumnos libres.-

Tal como lo establecen las reglamentaciones vigentes, los alumnos LIBRES podrán inscribirse a rendir la materia en condición de libres. El examen se cumplimentará con los siguientes requisitos:

- a) Examen escrito: Responderá un cuestionario preparado por el tribunal. Si alcanza 6 (seis), pasa al oral.
- b) Examen oral.

CRONOGRAMA

Las clases se dictarán los días martes de 14,30 a 17,30 horas. Prof. Titular.

Y los días viernes de 14,30 a 17,30 El Prof. Adjunto y la JTP.

El equipo de cátedra garantiza la cobertura de los 2 módulos de cada día.-

El 1er. parcial se tomará la 4ta semana de Abril sobre las 3 primeras unidades.-

El 2do. parcial se tomará la 2da semana de junio y el Recuperatorio la semana siguiente. -

TUTORÍAS.

Mediante el aula virtual, Facebook y mail se atenderán las consultas de los alumnos de lunes a viernes.

Si fuera necesario se fijará un día (martes o miércoles) para la atención de tutorías en la sede donde se dictan las clases. De 90 minutos.-

Fuera del cuatrimestre de dictado la cátedra vía mail o coordinación vía mail se brindará apoyo y tutorías a los alumnos regulares que estén preparando exámenes finales, como se hizo en todos los años pasados.-

ACTIVIDADES CONTRA CUATRIMESTRALES

La cátedra, siempre que las autoridades de la FADYCC lo autoricen, está dispuesta a colaborar con cátedras como Economía turística, Servicios Transporte, Servicios Agencia, Administración de las Organizaciones Turísticas, Formulación de Proyectos y Práctica Profesional para el dictado de temas puntuales, la realización de actividades intercátedras o actividades de investigación, innovación y transferencia. -

FORMACIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

El equipo de cátedra editará todo un nuevo material de estudios con guía de trabajos prácticos incluidos para el año 2022 y la publicación de material de estudios.-

Además se invitará conforme al artículo 10 del régimen pedagógico, a algunos alumnos y egresados a incorporarse como adscriptos a la cátedra para colaborar en el dictado, desarrollo de materiales y atención de tutorías como parte de la actividad de formación de recursos humanos.-

ES COPIA

"Donar copias es donar experiencias"



(8)

RESOLUCIÓN N° 197/22 CD-
RESISTENCIA, 12 JUL 2022

BIBLIOGRAFÍA

BÁSICA.

- Horacio V. Pozo, Félix Hope y Beatriz Fabricius. "Gestión de la Hospitalidad" Editorial El Argos. 2018.
- De la Torre, Francisco, "Administración hotelera. Primer curso, División cuartos". México. Ed. Trillas. 2º edición 1994.
- Carlos A Fasiolo Urli, Estrategia y gestión de emprendimientos hoteleros. Osmar Buyatti Librería Editorial. 2014.
- José Luis Feijoó. La gestión aplicada a Hotelería y Turismo. Ugerman Editor 2008.
- Sitio de la Dirección Nacional de Gestión de Calidad Turística.
http://2016.turismo.gov.ar/wp_turismo/?cat=2
- Horacio V. Pozo, Organización de Empresas Turísticas. Editorial El Argos - Corrientes. 2016.
- Hotelería. Sistema de gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente. IRAM SECTUR 42200.
- Adolfo Eduardo Di Lorenzo. Mercadotecnia General y Turística. Moglia Editores 2013.
- Nuevas Modalidades de Alojamiento. Editor responsable: Secretaría de Turismo de la Nación. 2008 en www.2016.turismo.gov.ar
- Pérez, Patricia. "Síntesis histórica de la hotelería argentina". Centro de Investigaciones y Estudios Turísticos. C.I.E.T. Buenos Aires.
- Cristóbal Casanueva Rocha, J García del Junco y Francisco J Caro González 2006. "Organización y Gestión de Empresas Turísticas" Ediciones Pirámide – 5ta Edic. Oct. 2006.
- Carlos A. Fasiolo Urli (Con colaboración de Valeria A. Fasiolo, Juan S. Ledesma y Rodrigo G. Silva).
Emprender el camino. Estrategia, Estructura y Plan de Negocios
Librería editorial Omar Buyatti – Buenos Aires 2007.-
- José Luis Feijoó, Silvina Rodríguez Carballo y M. García.
El Planeamiento estratégico en Hotelería.
Ugerman Editor. Buenos Aires 2012.-
- Antonio Borello. El Plan de Negocios. De herramienta de evaluación de una inversión a elaboración de un plan estratégico y operativo.
Editorial Mc Graw Hill. Colombia año 2000.-
- OMT. Manual Sobre Turismo Accesible para todos: Principio herramientas y buenas prácticas. Madrid. OMT. 2014
- Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Manual práctico de diseño universal. Buenos Aires Arg. COPIDIS. 2015.
- Pagina web del Ministerio de Turismo de la Nación Argentina. [www.turismo.gov.ar/Institucional/ Gestión de la calidad.](http://www.turismo.gov.ar/Institucional/Gestión%20de%20la%20calidad)
- DIRECTRICES DE ACCESIBILIDAD EN ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS. Manual de Aplicación. Pagina web del Ministerio de Turismo de la Nación Argentina. www.turismo.gov.ar

ES COPIA