

**MARTÍN ROJO, INMACULADA. Dirección y gestión de empresas del sector turístico. -- 3ª ed. -- Madrid : Pirámide, 2004 506 p. ; 24 cm. -- (Economía y empresa)**

**SIGN. : ST 3656**

## ÍNDICE

### PARTE PRIMERA

#### La empresa y el empresario.

#### Especial referencia a la organización y gestión de empresas turísticas

Introducción a la parte primera

1. La economía y la administración de empresas
  - 1.1. La ciencia de la administración y la economía de la empresa: concepto y objeto
  - 1.2. Contenido y división de la economía de la empresa
  - 1.3. El método en la economía de la empresa
  - 1.4. Configuración histórica de la economía de la empresa
  - 1.5. Enfoque de sistemas de la economía de la empresaResumen  
Cuestiones  
Pregunta de debate  
Lecturas recomendadas
2. Concepto de turismo. Su impacto económico
  - 2.1. Definición de turismo
  - 2.2. Historia del turismo
  - 2.3. Aspectos determinantes en la aparición del turismo en una zona
  - 2.4. Tipos de turismo
  - 2.5. Consideración económica del turismoResumen  
Cuestiones  
Pregunta de debate  
Lecturas recomendadas
3. La empresa. Especial referencia al sector turístico
  - 3.1. Concepto, elementos y funciones de la empresa
  - 3.2. Evolución histórica de la empresa
  - 3.3. Clases de empresas. Especial referencia a la empresa turística
  - 3.4. El entorno de la empresa. Especial referencia a las empresas del sector turísticoResumen  
Cuestiones  
Pregunta de debate  
Lecturas recomendadas
4. El empresario
  - 4.1. El empresario: concepto y evolución histórica

- 4.2. Teorías sobre el empresario
- 4.3. Expectativas, decisiones y riesgos empresariales
- 4.4. El empresario turístico actual
- Resumen
- Cuestiones
- Pregunta de debate
- Lecturas recomendadas

## **PARTE SEGUNDA**

### **Economía de la empresa turística**

Introducción a la parte segunda

- 5. Los costes en las empresas turísticas
  - 5.1. Concepto y clases de costes
  - 5.2. Estructura y proceso de formación de los costes en las empresas turísticas
  - 5.3. El control de los costes
  - 5.4. Definición y análisis del punto de cobertura
  - 5.5. La productividad en las empresas turísticas
  - Resumen
  - Cuestiones
  - Pregunta de debate
  - Problemas
  - Lecturas recomendadas
  - Programas de informática
  
- 6. La localización y la dimensión de las empresas turísticas
  - 6.1. La decisión de la localización de las empresas turísticas
  - 6.2. La localización y las economías de aglomeración
  - 6.3. Concepto y aspectos de la dimensión empresarial
  - 6.4. La determinación de la dimensión óptima en las empresas turísticas
  - 6.5. Dimensión y ocupación: el apalancamiento operativo
  - Resumen
  - Cuestiones
  - Pregunta de debate
  - Problemas
  - Lecturas recomendadas
  
- 7. El subsistema de producción en las explotaciones turísticas
  - 7.1. Concepto y clases de actividad productiva
  - 7.2. El subsistema de producción: concepto, elementos y relaciones
  - 7.3. La administración de la producción
  - 7.4. Programación de las actividades de producción en las empresas turísticas
  - Resumen
  - Cuestiones
  - Pregunta de debate
  - Lecturas recomendadas

8. El subsistema de aprovisionamiento en las empresas turísticas
  - 8.1. Concepto y funciones del subsistema de aprovisionamiento
  - 8.2. Modelos de gestión de existencias
  - 8.3. Gestión del aprovisionamiento en el economato-bodegaResumen  
Cuestiones  
Pregunta de debate  
Problemas  
Lecturas recomendadas
  
9. El subsistema comercial en la empresa turística
  - 9.1. El marketing: concepto, elementos y funciones
  - 9.2. Investigación y segmentación del mercado turístico
  - 9.3. El producto turístico
  - 9.4. El precio
  - 9.5. Los canales de distribución en el sector turístico
  - 9.6. La comunicación externa de las empresas turísticasResumen  
Cuestiones  
Pregunta de debate  
Problemas  
Lecturas recomendadas
  
10. El subsistema financiero en la empresa turística
  - 10.1. Concepto, elementos, objetivos y funciones del subsistema financiero
  - 10.2. La inversión en la empresa
  - 10.3. La financiación de la empresa
  - 10.4. Los ciclos económico-financieros y la planificación financiera. Especial referencia a las empresas turísticasResumen  
Cuestiones  
Pregunta de debate  
Problemas  
Lecturas recomendadas  
Programas de informática

## **PARTE TERCERA**

### **La dirección y gestión de los recursos humanos en la empresa turística**

Introducción a la parte tercera

11. El subsistema de recursos humanos en la empresa turística
  - 11.1. La administración de recursos humanos: concepto, objetivos y funciones
  - 11.2. El puesto de trabajo. Grupos y categorías profesionales en las empresas turísticas
  - 11.3. Provisión de recursos humanos: selección y reclutamiento
  - 11.4. Mantenimiento de los recursos humanos: política laboral, salarial y social

11.5. Desarrollo de los recursos humanos: formación, aprendizaje y desarrollo  
Resumen  
Cuestiones  
Pregunta de debate  
Lecturas recomendadas

12. Planificación y provisión de recursos humanos
- 12.1. La planificación de recursos humanos en la empresa turística
  - 12.2. Proceso de reclutamiento, selección y aplicación al puesto de trabajo de los recursos humanos en la empresa turística
  - 12.3. Valoración de tareas y evaluación del personal
- Resumen  
Cuestiones  
Pregunta de debate  
Lecturas recomendadas
13. Mantenimiento de los recursos humanos de la empresa turística actual
- 13.1. Política laboral en las empresas del sector turístico
  - 13.2. Política salarial y sistemas de retribución
  - 13.3. Política social
  - 13.4. El papel del director de recursos humanos en el mantenimiento del personal en la empresa turística del siglo XXI
- Resumen  
Cuestiones  
Pregunta de debate  
Lecturas recomendadas

## **PARTE CUARTA**

### **Administración de empresas turísticas**

Introducción a la parte cuarta

14. El subsistema administrativo
- 14.1. El subsistema administrativo: concepto y niveles
  - 14.2. Las funciones administrativas: concepto, clases e interrelación
  - 14.3. La empresa turística y su entorno: la administración estratégica
  - 14.4. Información, previsiones y toma de decisiones en la empresa turística
- Resumen  
Cuestiones  
Pregunta de debate  
Lecturas recomendadas
15. Planificación y control en las empresas turísticas
- 15.1. Concepto y elementos de la planificación
  - 15.2. Etapas del proceso de planificación y tipos de planes en las empresas turísticas
  - 15.3. Concepto y clases de control
  - 15.4. El control de gestión en las empresas turísticas

Resumen  
Cuestiones  
Pregunta de debate  
Lecturas recomendadas

16. La organización en las empresas turísticas

- 16.1. La función de organización: concepto y principios de organización
- 16.2. Sistemas de organización: la burocracia y la adhocracia
- 16.3. Organización formal e informal
- 16.4. El diseño organizativo en las empresas turísticas

Resumen  
Cuestiones  
Pregunta de debate  
Lecturas recomendadas

17. Dirección de empresas turísticas

- 17.1. La función de dirección en las empresas turísticas: concepto, niveles y formas de dirigir
- 17.2. Los estilos de dirección
- 17.3. El comportamiento humano en la organización: motivación, participación, grado de conflictividad del personal y diversidad cultural en las empresas turísticas
- 17.4. El liderazgo
- 17.5. La comunicación interna en la empresa turística

Resumen  
Cuestiones  
Pregunta de debate  
Lecturas recomendadas

18. Las variables cultura empresarial e imagen corporativa en la administración de las empresas turísticas

- 18.1. Concepto de cultura empresarial
- 18.2. Elementos de la cultura empresarial
- 18.3. Funciones de la cultura empresarial
- 18.4. Las subculturas y contraculturas de una organización
- 18.5. Auditoría cultural
- 18.6. El cambio cultural en las organizaciones
- 18.7. Creación y gestión de la imagen corporativa. Su relación con la cultura empresarial

Resumen  
Cuestiones  
Pregunta de debate  
Lecturas recomendadas

19. El desarrollo Especial referencia a las empresas turísticas

- 19.1. Orígenes del Desarrollo Organizacional
- 19.2. Concepto de Desarrollo Organizacional
- 19.3. Cuándo debemos llevar a cabo un Desarrollo Organizacional: el cambio en las organizaciones turísticas

- 19.4. Modelos de Desarrollo Organizacional. Su aplicación en las empresas turísticas
- 19.5. Aspectos críticos
- Resumen
- Cuestiones
- Pregunta de debate

## **PARTE QUINTA**

### **Gestión de empresas del sector turístico**

Introducción a la parte quinta

- 20. Las empresas de restauración
  - 20.1. Concepto y modalidades de empresas de restauración
  - 20.2. Producto e instalaciones de las empresas de restauración
  - 20.3. Los costes en restauración
  - 20.4. Los subsistemas real o físico y de financiación en las empresas de restauración
  - 20.5. Administración de las empresas de restauración y gestión del personal
  - Resumen
  - Cuestiones
  - Pregunta de debate
  - Lecturas recomendadas
  
- 21. Alojamientos turísticos: los hoteles
  - 21.1. Definición y clases de alojamientos turísticos
  - 21.2. Definición del sector hotelero y clasificación de su oferta
  - 21.3. El producto hotelero
  - 21.4. La administración de las empresas hoteleras
  - Resumen
  - Cuestiones
  - Pregunta de debate
  - Lecturas recomendadas
  
- 22. Los alojamientos turísticos extrahoteleros
  - 22.1. Los apartamentos. Especial referencia al *time-sharing*,
  - 22.2. Alojamientos rurales
  - 22.3. Los campings
  - 22.4. Los Paradores Nacionales
  - 22.5. Balnearios, monasterios, albergues y residencias
  - Resumen
  - Cuestiones
  - Pregunta de debate
  - Lecturas recomendadas
  
- 23. Las agencias de viajes
  - 23.1. Las agencias de viajes; concepto, clasificación y regulación
  - 23.2. Funciones de las agencias de viajes
  - 23.3. Estructura interna de una agencia de viajes

23.4. Localización, instalaciones y equipos  
Resumen  
Cuestiones  
Pregunta de debate  
Lecturas recomendadas

24. Empresas de transporte

24.1. El transporte aéreo en el sector turístico  
24.2. El transporte ferroviario. Trenes turísticos  
24.3. Transporte por carretera. Coches de alquiler  
24.4. El transporte marítimo y fluvial. Los cruceros  
Resumen  
Cuestiones  
Pregunta de debate  
Lecturas recomendadas

25. Oferta turística complementaria

25.1. Concepto y tipologías de oferta turística complementaria  
25.2. Oferta deportiva: estaciones de esquí, puertos deportivos y campos de golf  
25.3. Parques Naturales  
25.4. Parques temáticos  
25.5. Empresas especializadas en la oferta cultural y de congresos, convenciones y ferias  
Resumen  
Cuestiones  
Pregunta de debate  
Lecturas recomendadas

26. Gestión de la calidad y aplicación de nuevas tecnologías en las empresas turísticas

26.1. Concepto de calidad y excelencia en el servicio turístico  
26.2. La gestión de los recursos humanos para la mejora de la calidad  
26.3. La calidad en los equipos y las instalaciones  
26.4. Auditoría de la calidad en las empresas turísticas. Principales certificaciones de calidad  
26.5. Nuevas tecnologías aplicadas a las empresas turísticas  
Resumen  
Cuestiones  
Pregunta de debate  
Lecturas recomendadas

## **PARTE SEXTA**

### **Crecimiento e internacionalización empresarial. Especial referencia al sector turístico**

27. Dinámica del crecimiento empresarial

27.1. Concepto de crecimiento empresarial  
27.2. Constatación del crecimiento y motivos por los que se produce  
27.3. Formas de crecimiento

27.4. Estrategias de crecimiento empresarial

Resumen

Cuestiones

Pregunta de debate

Lecturas recomendadas

28. Concentración e internacionalización de empresas

28.1. Concepto de concentración empresarial

28.2. Integración de sociedades

28.3. Participación en sociedades

28.4. Alianzas y cooperaciones de empresas

28.5. Estrategias de internacionalización de empresas

28.6. Formas de entrada en el mercado de otro país

28.7. Adaptación de la empresa ante la internacionalización

Resumen

Cuestiones

Pregunta de debate

Lecturas recomendadas

29. Particularidades del crecimiento y de la internacionalización de las empresas del sector turístico

29.1. Formas y estrategias de crecimiento de las empresas del sector turístico

29.2. Concentración de empresas en el sector turístico

29.3. La internacionalización de la empresa turística

29.4. La internacionalización de la empresa turística española

Resumen

Cuestiones

Pregunta de debate

Lecturas recomendadas

## **PARTE SÉPTIMA**

### **Creación de empresas turísticas**

Introducción a la parte séptima

30. Ordenación del territorio y medio ambiente

30.1. Ordenación del territorio

30.2. La planificación urbanística y arquitectónica en las zonas turísticas

30.3. Las infraestructuras en los municipios turísticos

30.4. El desarrollo turístico sostenible

Resumen

Cuestiones

Pregunta de debate

Lecturas recomendadas

31. Instituciones, organizaciones y asociaciones turísticas

31.1. Las competencias en turismo de la Administración Pública

31.2. Organizaciones y asociaciones turísticas

31.3. Principales instituciones, organizaciones y asociaciones turísticas

Resumen  
Cuestiones  
Pregunta de debate  
Lecturas recomendadas

32. Proceso de creación de empresas turísticas

32.1. El plan de negocio

32.2. Estudios de viabilidad de una empresa turística

32.3. Trámites administrativos para la creación de empresas

Resumen

Cuestiones

Pregunta de debate

Lecturas recomendadas

Programas de informática

Bibliografía y programas informáticos