

**Organización y gestión de empresas turísticas / Cristóbal Casanueva  
Rocha, Julio García del Junco y Francisco Javier Caro González. --  
1ª ed., 4ª reimp.. -- Madrid : Pirámide, 2005  
429 p. ; 24 cm. -- (Economía y empresa)**

**SIG.: 5293**

## **ÍNDICE**

Prólogo  
Introducción

### **PARTE PRIMERA**

#### **Fundamentos de la empresa turística**

1. Empresa, empresario y sector turístico
  1. Concepto de empresa
  2. Concepto de empresario y espíritu empresarial
  3. Los objetivos de la empresa
  4. Tipos de empresas
  5. Las empresas del sector turístico
  6. Particularidades de las empresas turísticasCasos prácticos
2. Los subsistemas de la empresa turística
  1. Concepto de sistema
  2. Sistema y subsistemas
  3. La empresa turística como sistema
  4. Los subsistemas en la empresa turística
  5. Subsistema de valores: responsabilidad social y ética de la empresa turísticaCasos prácticos
3. El entorno de la empresa turística
  1. El concepto de entorno y tipos de entorno
  2. El entorno general de la empresa turística
  3. El entorno específico de la empresa turística
  4. Delimitación del sector turístico
  5. Tendencias actuales en el sector turísticoCasos prácticos
4. Las operaciones en el servicio turístico
  1. La gestión de la producción y de las operaciones
  2. La productividad en la prestación de los servicios turísticos
  3. Planificación de las operaciones en el turismo
  4. Técnicas y herramientas de planificación y programación de operaciones.Casos prácticos
5. El marketing turístico
  1. El subsistema comercial de la empresa turística
  2. Claves de la política comercial en la empresa turística

3. El éxito de la política comercial
4. Relación sistémica del subsistema comercial
- Casos prácticos
6. La financiación de la empresa turística
  1. El subsistema de financiación de la empresa turística
  2. Los costes de la empresa
  3. La inversión en la empresa turística
  4. Selección de inversiones en la empresa turística
  5. Fuentes de financiación de la empresa turística
 Casos prácticos

## PARTE SEGUNDA

### Organización y administración de empresas turísticas

7. La administración de la empresa turística
  1. El subsistema de dirección de la empresa turística
  2. La administración de la empresa como proceso
  3. El directivo de la empresa turística
  4. La toma de decisiones en la empresa turística
  5. Particularidades de la administración de empresas turísticas
 Casos prácticos
8. Planificación y control en la empresa turística
  1. La importancia de la planificación en el sector turístico
  2. Los objetivos de las empresas turísticas
  3. Instrumentalización de la planificación
  4. Concepto de control. Proceso y tipos de control
  5. Herramientas de control en la empresa turística
 Casos prácticos
9. Dirección de la empresa turística
  1. Dirección de individuos y grupos en la empresa turística
  2. Motivación de los empleados en la empresa turística
  3. El liderazgo en la empresa turística
  4. La comunicación interna en la empresa turística
 Casos prácticos
10. Fundamentos de organización de empresas turísticas
  1. Concepto de organización
  2. Estructura organizativa de la empresa turística
  3. Los mecanismos de coordinación
  4. Partes de la organización de la empresa turística
 Casos prácticos
11. El diseño organizativo en la empresa turística
  1. El diseño de los puestos de trabajo
  2. El diseño de la estructura
  3. El diseño de las conexiones
  4. La descentralización en las organizaciones turísticas
  5. El diseño de la organización turística y el entorno
 Casos prácticos

## PARTE TERCERA

### Gestión de empresas turísticas

12. Gestión estratégica de la empresa turística
  1. El concepto de estrategia en la empresa turística
  2. Planificación estratégica y niveles de la estrategia
  3. Decisiones estratégicas a nivel corporativo en la empresa turística
  4. Decisiones estratégicas a nivel de negocio de la empresa turística
  5. Las competencias y habilidades en la empresa turísticaCasos prácticos
13. Gestión de recursos humanos en el sector turístico
  1. Relevancia de los recursos humanos en el servicio turístico
  2. El proceso de gestión de los recursos humanos
  3. El reclutamiento del personal en la empresa turística
  4. La selección y la integración del personal en la empresa turística
  5. La formación en la empresa turística
  6. La gestión de incentivos en la empresa turística: promoción y salariosCasos prácticos
14. Gestión de la calidad en el servicio turístico
  1. El concepto de calidad y el concepto de cliente
  2. La calidad en el servicio turístico
  3. Los costes de la calidad
  4. Implantación de un sistema de calidad
  5. Aspectos clave de un sistema de calidad
  6. La certificación
  7. La atención al cliente
  8. El modelo SERVQUAL de medición y mejora de la calidadCasos prácticos
15. Gestión medioambiental en la empresa turística
  1. Medio ambiente, desarrollo sostenible y turismo
  2. El impacto medioambiental de la actividad turística
  3. Razones para la gestión medioambiental de la empresa turística
  4. Los costes medioambientales
  5. La gestión medioambiental
  6. Actitudes estratégicas frente al medio ambienteCasos prácticos
16. Gestión de la pequeña y mediana empresa turística
  1. Particularidades de la pequeña y mediana empresa turística
  2. La cooperación en la pequeña y mediana empresa turística
  3. Procesos de subcontratación en el sector turístico
  4. La franquicia en el sector turístico
  5. La empresa turística familiarCasos prácticos

Bibliografía