UNIVERSIDAD DE SEVILLA
ESCUELA UNIVERSITARIA DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

ESCUELA ... UNIV...
17 SET. 1999
ENTRADA Nº 2243

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

DIPLOMATURA EN TURISMO

Profesores

D. Cristóbal Casanueva Rocha
D. Francisco Javier Caro González

El programa será impartido por todos los profesores de la asignatura
Sevilla 27-IX-99

FDO: CRISTÓBAL CASANUEVA ROCHA.

Departamento de Administración de Empresas y Comercialización e Investigación de Mercados (Marketing)

Diligencia para hacer constar que el presente programa es el depositado por el Dpto. en este Centro.

El Secretario del Centro: José Ángel Pérez López

Código Seguro De Verificación	SNtDVhvYbI2syrCz056Eaw==	Fecha	20/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/SNtDVhvYbI2syrCz056Eaw==	Página	1/6

• TEMARIO.

PARTE I: 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 turismo.
6. Particularidades de las empresas turísticas.

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 turística.

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 entorno turístico.

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. La planificación de las operaciones en el turismo.
4. Técnicas y herramientas de planificación y programación de operaciones.

5.- LA FINANCIACIÓN DE LA EMPRESA TURÍSTICA.

1. El subsistema de financiación de la empresa turística.
2. Los costes en 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.

PARTE II: ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS.

6.- LA ADMINISTRACIÓN DE LA EMPRESA TURÍSTICA.

1. El subsistema de dirección de la empresa turística.

Código Seguro De Verificación	SNtDVhvYbI2syrCz056Eaw==	Fecha	20/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/SNtDVhvYbI2syrCz056Eaw==	Página	2/6

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.

7.- PLANIFICACIÓN Y CONTROL EN LA EMPRESA TURÍSTICA.

1. La importancia de la planificación en el sector turístico.
2. Los objetivos de la empresa turística.
3. Instrumentalización de la planificación.
4. Concepto de control y tipos.
5. Herramientas de control en la empresa turística.

8.- 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 y la empresa turística.
4. La comunicación interna en la empresa turística.

9.- FUNDAMENTOS DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS.

1. Concepto de organización.
2. La estructura de la empresa turística.
3. Mecanismos de coordinación.
4. Partes de la organización de la empresa turística.

10.- EL DISEÑO ORGANIZATIVO EN LA EMPRESA TURÍSTICA.

1. Diseño de puestos de trabajo.
2. El diseño de la estructura.
3. El diseño de conexiones.
4. La descentralización en las organizaciones turísticas.
5. El diseño de la organización turística y el entorno.

PARTE III: GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS.

11.- 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 turística.

12.- 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 salarios.

Código Seguro De Verificación	SNtDVhvYbI2syrCz056Eaw==	Fecha	20/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/SNtDVhvYbI2syrCz056Eaw==	Página	3/6

13.- 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 claves de un sistema de calidad.
6. La certificación.
7. La atención al cliente.
8. El modelo SERVQUAL de medición y mejora de la calidad.

14.- GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL EN LA EMPRESA TURÍSTICA.

1. Medio ambiente, desarrollo sostenible y turismo.
2. El impacto ambiental 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 ambiente.

15.- GESTIÓN DE LA PYME TURÍSTICA.

1. Particularidades de la PYME turística.
2. La cooperación entre la PYME turística.
3. Procesos de subcontratación en el sector turismo.
4. La franquicia en el sector turístico.
5. La empresa turística familiar.

• BIBLIOGRAFÍA BÁSICA.

CASANUEVA, C., GARCÍA DEL JUNCO, J. y CARO, F.J.: *Organización y gestión de empresas turísticas.* Ediciones Pirámide. Madrid. 1999.

• BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA.

ALCAIDE, M.; GONZÁLEZ, M.; FLOREZ, I.: *Mercado de trabajo, reclutamiento y formación en España.* Pirámide. 1996.

ARCARONS, R.: *Administración, gestión y comercialización en la pequeña empresa hostelera.* Editorial Síntesis. Madrid. 1995.

DÍEZ DE CASTRO, E.; GALÁN, J.L.; MARTÍN, E.: *Introducción a la Economía de la Empresa I.* Ediciones Pirámide. Madrid. 1996.

DÍEZ DE CASTRO, E.; GALÁN, J.L.; MARTÍN, E.: *Introducción a la Economía de la Empresa II.* Ediciones Pirámide. Madrid. 1995.

Código Seguro De Verificación	SNtDVhvYbI2syrCz056Eaw==	Fecha	20/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/SNtDVhvYbI2syrCz056Eaw==	Página	4/6

FELIPE GALLEGO, J.: *Dirección estratégica en los hoteles del siglo XXI.* McGraw-Hill. Madrid. 1996.

FUGUEROLA, M.: Elementos para el estudio de la economía de la empresa turística. Síntesis. Madrid. 1991.

GARCÍA DEL JUNCO, J.; CASANUEVA, C. (Coord.): *Gestión de empresas. Enfoques y técnicas en la práctica*. Ediciones Pirámide. Madrid. 1999.

GARCÍA, J.; CASANUEVA, C.; GANAZA, J.; SÁNCHEZ, R.; ALONSO, M.A.: *Casos de Economía de la Empresa.* Ediciones Pirámide. Madrid. 1998.

NORMANN, R.: *La gestión en las empresas de servicios.* Deusto. Bilbao. 1990.

SADGROVE, K.: *La ecología aplicada a la empresa*. Deusto. 1993.

SENLLE, A.; BRAVO, O.: La calidad en el sector turístico. Ed. Gestión 2000. Barcelona. 1997.

• EXÁMENES

Durante el curso se realizarán dos exámenes parciales. El primero tendrá lugar durante el mes de febrero y recogerá los ocho primeros temas del programa. El segundo corresponderá al mes de mayo y comprenderá el resto de los temas. En el mes de junio se realizará un examen final que comprenderá el conjunto de la asignatura. Los alumnos sólo tendrán que presentarse a la materia de los parciales que no hubiesen superado. Se realizará un examen final en septiembre que incluirá el conjunto de la asignatura.

En ningún caso, salvo lo expresamente dispuesto en los Estatutos de la Universidad de Sevilla, se realizará un examen o prueba fuera de las convocatorias oficiales.

Para aprobar la asignatura el alumno debe obtener una puntuación mínima de 5 puntos en la evaluación global del examen que constará de una parte teórica y otra práctica compuesta por problemas y casos. Es necesario obtener 3 puntos como mínimo en la parte teórica para hacer la media, en caso de no llegar a 3 puntos el alumno no habrá superado el examen.

Para la realización de la parte práctica del examen, el alumno puede utilizar todo el material bibliográfico que crea necesario con la condición de que sea original y de que no contengan anotaciones ni añadidos.

Código Seguro De Verificación	SNtDVhvYbI2syrCz056Eaw==	Fecha	20/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/SNtDVhvYbI2syrCz056Eaw==	Página	5/6

• TRABAJOS DURANTE EL CURSO

1. La realización de estos trabajos es **individual y voluntaria.**

2. Los trabajos consisten en la realización de casos prácticos en clase o fuera de ella, que el profesor irá mandando durante el cuatrimestre y que corresponderán a los temas de la asignatura.

3. La entrega de los trabajos se realizará en la hora de clase, cuando el profesor lo indique, y bajo ningún concepto fuera de ella.

4. Los casos o ejercicios entregados tendrán una extensión máxima de un folio por sus dos caras.

5. El profesor mandará como mínimo un caso práctico en cada tema.

6. Los trabajos sumarán en la nota final del examen y se evaluarán de la siguiente forma:

A.	80 % ó más de los casos:	1 punto
B.	70 % - 79 % " " " :	0,7 puntos
C.	60 % - 69 % " " " :	0,6 puntos
D.	50 % - 59 % " " " :	0,5 puntos
E.	menos del 50 % :	0 puntos

La obtención del punto adicional o de una parte proporcional del mismo dependerá no sólo del número de casos entregados, sino también de la calidad de los mismos (presentación, conocimientos, forma de expresión...).

Código Seguro De Verificación	SNtDVhvYbI2syrCz056Eaw==	Fecha	20/02/2021
Firmado Por	JOSE ANGEL PEREZ LOPEZ		
Url De Verificación	https://pfirma.us.es/verifirma/code/SNtDVhvYbI2syrCz056Eaw==	Página	6/6