

ÍNDICE

Nota del Autor	13
Prólogo	15
Capítulo preliminar: ESTRUCTURA Y DIMENSIÓN HUMANA DE LA EMPRESA TURÍSTICA	17
Capítulo 1. LAS POLÍTICAS DE PERSONAL	21
1.1. Fundamentos de las políticas de personal	21
1.2. Factores que condicionan la política de personal	22
1.3. El manual de personal	23
Capítulo 2. CONCEPTO DE TRABAJO	25
2.1. Concepto y desarrollo histórico	25
2.2. La ergonomía: concepto y aplicaciones	26
2.3. La psicología industrial	27
Capítulo 3. FUNDAMENTOS DE LA CONDUCTA EN EL TRABAJO	31
3.1. Concepto de conducta	31
3.2. Variables que influyen en la conducta	32
3.3. La personalidad y sus condicionantes	34
3.4. Elementos dependientes de la empresa que influyen en la personalidad del empleado	35
Capítulo 4. LAS MOTIVACIONES LABORALES	39
4.1. Motivación y necesidades	39
4.2. La rutina y la desmotivación	42

Capítulo 5. EL COMPORTAMIENTO DE LOS GRUPOS LABORALES	45
5.1. Concepto de grupo y factores de influencia	45
5.2. El grupo y la empresa	46
5.3. El grupo eficaz en la empresa turística	48
5.4. La dirección de grupos humanos	49
5.5. Perfil del ejecutivo-líder	56
5.6. La importancia de la delegación	56
Capítulo 6. LA VALORACIÓN DE TAREAS	59
6.1. Estimación del profesionalismo	59
6.2. Algunos tipos de valoración	61
6.3. La valoración del mérito	62
6.4. El análisis de las tareas	65
Capítulo 7. LAS COMUNICACIONES EN LA EMPRESA	71
7.1. Concepto y tipos	71
7.2. La comunicación interna en la empresa turística	78
7.3. Las reuniones de trabajo	80
Capítulo 8. ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE PERSONAL	85
8.1. Planteamiento general	85
8.2. Estadísticas de personal	87
8.3. El presupuesto de personal	89
Capítulo 9. LA POLÍTICA SALARIAL	93
9.1. Concepto de salario	93
9.2. Factores que determinan una política salarial en la empresa turística	94
9.3. Los complementos del salario	95
9.4. Primas e incentivos	98
9.5. Las obras sociales	101
Capítulo 10. LA MORAL DE TRABAJO Y EL RENDIMIENTO DE LOS EMPLEADOS	103
10.1. Relación entre mando y moral laboral	103
10.2. Factores que influyen en la moral de trabajo	104
10.3. Factor humano y productividad	105

Capítulo 11. EL CONFLICTO COLECTIVO	107
11.1. Concepto y tipos de conflicto	109
11.2. Un método anti-conflictos	110
11.3. Causas y secuencia del conflicto	112
11.4. La solución de problemas y las decisiones	114
Capítulo 12. SELECCIÓN DEL PERSONAL Y CONTRATACIÓN	117
12.1. Selección y reclutamiento	117
12.2. Los anuncios en la prensa	122
12.3. La fase de preselección	126
12.4. El currículum vitae	130
12.5. Las modernas pruebas de selección	141
12.6. Contratación y admisión del trabajador	146
Capítulo 13. LA FORMACIÓN EN LA EMPRESA TURÍSTICA	149
13.1. Concepto e importancia de la formación	149
13.2. Fases de un plan de formación	152
13.3. Las modernas técnicas de formación	154
13.4. La formación según M. J. Boella	155
Capítulo 14. LA PROMOCIÓN DEL PERSONAL	159
14.1. La promoción en la empresa	159
14.2. Aspectos psicológicos de la promoción	161
14.3. El programa de promoción interna	161
Capítulo 15. LOS OBJETIVOS DE LA GESTIÓN DEL PERSONAL EN LA EMPRESA TURÍSTICA: PRESENTE Y FUTURO	165
15.1. La fórmula de la adaptación	165
15.2. La calidad del servicio	166
15.3. La atención al cliente	167
15.4. Pendientes del futuro	169

Capítulo 16. OPINIÓN SOBRE LAS NECESIDADES DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN DEL PERSONAL EN EL SECTOR TURÍSTICO DE LA PROVINCIA DE GIRONA	171
16.1. La encuesta	171
16.2. Conclusiones y comentario sobre el enfoque hacia las necesidades de formación y selección en el sector turístico que ofrecen las empresas encuestadas	188
Bibliografía	191