

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA: ADMINISTRACION HOTELERA

ASIGNATURA:

YIELD MANAGEMENT EN HOTELERÍA

AÑO: 2005
PRIMER SEMESTRE
(BIMESTRE : MAR/MAY)
(BIMESTRE: MAY/JUL)

Docente:
Lic. Ariel Barreto

Consultas:
Miércoles y viernes de 19 a 20 hs.
E-mail: abarreto@unq.edu.ar

AREA: HOTELERIA

UBICACION DE LA ASIGNATURA:

Ciclo de Especialización de la Licenciatura en Administración Hotelera.

Núcleo de Cursos Electivos.

REGIMEN DE CURSADA: Bimestre mar/abr - (miércoles y viernes de 20:00 a 22:00 hs.) Bimestre may/jun - (miércoles y viernes de 16:00 a 18:00 hs.)

TIPO DE ASIGNATURA: TEÓRICO PRÁCTICO

CARGA HORARIA SEMANAL: 4 Horas.

CREDITOS: (4)

INTRODUCCIÓN

La realidad de la Industria Hotelera, los mercados más competitivos y cada vez más tercerizados, requieren hoy la aplicación de técnicas que ha dado origen al Revenue Management y su correspondiente Revenue Manager.

Estos juegan hoy un rol diferenciador en algunas Industrias; (aún más considerando las organizaciones hoteleras) se han transformado en una pieza clave ineludible del éxito o del fracaso de ocupación e ingresos. Esta realidad explica, por qué la necesidad de formar futuros profesionales en estas técnicas con la voluntad de proporcionar conocimientos y herramientas para que los alumnos puedan colaborar en la toma de decisiones en organización hotelera.

OBJETIVO ESPECÍFICOS:

Esta asignatura tiene el propósito de satisfacer la creciente demanda de formación técnica y de servicios de apoyo para quienes trabajan y deseen trabajar en las áreas de Revenue Manager, Reservas y Ventas en el seno de las organizaciones de la Industria Hotelera.

Este programa cubre de alguna manera una gama de intereses que van desde el análisis del mercado hotelero, demanda potencial, tarifario, y administración de ingresos. La necesidades de evaluar la evolución de precios y tarifas, demanda acciones y toma de decisiones acertadas, pasando por el diseño, organización, gestión y evaluación de la estructura de precios y tarifas.

Como objetivo primordial, esta asignatura intenta lograr un cambio conceptual y actitudinal para que los alumnos al finalizar el curso puedan:

- Fijar pautas comerciales para la aplicación del Yield Management.
- Conocer y manejar los indicadores que reflejan los resultados de ingresos de un hotel.
- Manejar las distintas técnicas de aplicación de tarifas de un hotel en función de las variaciones de la demanda.
- Comprender y ejercitar los conceptos del Yield aplicados a las ventas y reservas de grupos y corporativas.
- Diseñar, Organizar y aplicar el "Ciclo del Revenue Management"

CONTENIDO TEMATICO

UNIDAD I: Características de la Industria Hotelera; Segmentación:

Contenido:

La complejidad de las organizaciones del sector Turístico. Evolución de la Industria hotelera. Características significativas del sector. Tipos de Hoteles. Mercado Hotelero. Características. Segmentación del Mercado. Oferta y Demanda.

Bibliografía:

Denis Foster (1994) Recepción en Hotelería – McGraw-Hill, México. (Cap. I)
Juan Mestre Soler (2003) Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Gestión 2000. Barcelona (Cap. I)

UNIDAD II: Revenue Management – (Yield Management):

Contenido:

Revenue Management, Origen. Definición. Enfoques. Claves. Estrategias. Herramientas generales del Yield. Ciclo del Revenue. Variables a considerar: Tasa de ocupación. Ocupación promedio. Precio Medio. Precio medio del mercado. Optimización de Tarifas.

Bibliografía:

Juan Mestre Soler (2003) Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Gestión 2000. Barcelona (Cap. VIII)
Ariel Barreto (2004); Introducción al Revenue Management (Bibliografía disponible en el centro de copiado).

UNIDAD III: La Gestión de Producción:

Contenido:

Definiciones: Precio, Tarifa. Características y conformación de las tarifas. El precio como elemento dinámico del Marketing. El precio psicológico. Los precios variables. Determinación del precio medio. El precio de la habitación. Tipos de tarifas. Factores que influyen sobre las tarifas. La decisión de nuevas tarifas. La Formula Hubbart.

Denis Foster (1994) Recepción en Hotelería – McGraw-Hill, México. (Cap. III)
Ariel Barreto (2004); Introducción al Revenue Management (Bibliografía disponible en el centro de copiado).

UNIDAD IV: La Gestión de Reservas:

Contenido:

Sistema de reservaciones: Los CRS y GDS. Mercados por origen de las reservas y por modo de transmisión de la Reserva. Otros medios utilizados. Soporte tecnológico. Canales de distribución: directa o electrónicos. Indicadores: Cancellations, No-shows, Walk-in, Unexpected Stayovers, Unexpected Departure. Previsión de ocupación.

Bibliografía:

Denis Foster (1994) Recepción en Hotelería – McGraw-Hill, México. (Cap. IV y V)

Ariel Barreto (2004); Introducción al Revenue Management (Bibliografía disponible en el centro de copiado).

UNIDAD V: Indicadores del Revenue Management:

Contenido:

Indicadores: Claves del Revenue management: Tasa de ocupación y Tarifa promedio. Otros indicadores: REV PAR (Revenue Per Available Room); MPI (Índice de Penetración del Mercado); RGI (Índice de Generación de Ingresos). Las formulas: PMPI, PMPD, POM, RP, PMP, FE, PE, PI, y OE.

Bibliografía:

Juan Mestre Soler (2003) Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Gestión 2000. Barcelona (Cap. VI)

Ariel Barreto (2004); Introducción al Revenue Management (Bibliografía disponible en el centro de copiado).

UNIDAD VI: Pronóstico de Demanda:

Contenido:

Conceptos iniciales. Tipos de pronósticos. Información que contienen los pronósticos. Factores a considerar para preparar un pronóstico: Elementos claves; *lead time, pick up, pick up de Grupos*. Ejemplos de pronósticos. Seguimiento posterior.

Bibliografía:

Ariel Barreto (2004); Introducción al Revenue Management (Bibliografía disponible en el centro de copiado).

UNIDAD VII: Técnicas y Estrategias de Revenue Management:

Contenido:

Técnicas de manejo de capacidad. Técnicas de asignación de tarifas con descuentos. Técnicas de manejo de duración de estadía: *Minimum Length of Stay, No arrivals, Sell Through*. Combinación de técnicas. Precauciones. Técnicas para baja demanda y para alta demanda.

Bibliografía:

Ariel Barreto (2004); Introducción al Revenue Management (Bibliografía disponible en el centro de copiado).

UNIDAD VIII: Revenue Management para Grupos:

Contenido:

Conceptos iniciales. Bloqueo de grupos. Techo de grupos. Techo y tarifa de grupos. Desplazamiento de grupos. Wash, características. Concepto de Group Ceiling.

Bibliografía:

Ariel Barreto (2004); Introducción al Revenue Management (Bibliografía disponible en el centro de copiado).

UNIDAD IX: Staff y reuniones de Revenue Management:

Contenido:

Responsable del Revenue Management. El Revenue Manager. Comité de Revenue Manager. Toma de decisiones del Revenue. Documentación utilizada. Agenda de reuniones de Revenue Management. Ciclo del Revenue Management.

Bibliografía:

Denis Foster (1994) Recepción en Hotelería – McGraw-Hill, México. (Cap. VII)

Herramientas auxiliares para el dictado de la materia:

1. Retroproyecciones.
2. Actividades teóricas prácticas.

Método de Evaluación:

Para aprobar el curso, los alumnos deberán aprobar:

1. Dos (2) parciales con nota mínima de 7 puntos cada uno.
2. Los Trabajos prácticos que asigne el docente.
3. La última instancia de evaluación será un coloquio final integrador para los alumnos que:
 - a) reprobaran alguno de los parciales.
 - b) en los parciales hubiesen obtenido notas entre 4 y 6.

Cabe aclarar que los alumnos que reprobaran alguno de los parciales tendrán una instancia de recuperatorio.

BIBLIOGRAFIA DE CONSULTA COMPLEMENTARIA:

Jesús Felipe, Gallegos (2002); *Gestión de Hoteles, Una nueva visión*. Thomson-Paraninfo. Madrid.

Isabel Milio, Balanzá (2000); *Organización y Control del Alojamiento*. Thomson-Paraninfo. Madrid.

PLAN DE TRABAJO 1º BIMESTRE (MAR-MAY)

Fecha	Actividades
01/03	Presentación de la Asignatura – Introducción al Yield Management Conceptos. Unidad I Características de la Ind. Hotelera - Segmentos
04/03	Unidad II – Revenue Manager – Exposición Teórica – Trabajo Práctico.
09/03	Unidad III – Gestión de Producción – Exposición Teórica – Análisis de casos.
11/03	Unidad III – Exposición teórica – Aplicación de Hubbart; Trabajo práctico (TP).
16/03	Unidad IV – Gestión de Reservas – Exposición teórica - TP
18/03	Unidad V – Indicadores – Aplicación de Formulas – Análisis de casos TP.
23/03	1º PARCIAL
30/03	Unidad V – Análisis de casos – TP
01/04/05	Recuperatorio 1º Parcial - Unidad VI – Pronóstico de demanda – Exposición Teórica práctica - TP
06/04	Unidad VI – Resolución de casos. TP.
08/04	Unidad VII – Estrategias de Revenue – Técnicas, exposición teórica práctica. TP

13/04	Unidad VIII – Revenue p/grupos – Técnicas, exposición teórica practica. TP
15/04	Unidad VIII – Análisis de un caso. Aplicación de técnicas – TP
20/04	Unidad IX – Staff y reuniones de Revenue – Exposición teórica – Análisis de casos.
22/04	2º PARCIAL
27/04	Análisis general de los TP y cierre de la Asignatura - Exposición de los alumnos TP final
29/04	Recuperatorio 2º Parcial - Coloquio final.

PLAN DE TRABAJO 2º BIMESTRE (MAY-JUL)

Fecha	Actividades
04/05	Presentación de la Asignatura – Introducción al Yield Management Conceptos. Unidad I Características de la Ind. Hotelera - Segmentos
06/05	Unidad II – Revenue Manager – Exposición Teórica – Trabajo Practico.
11/05	Unidad III – Gestión de Producción – Exposición Teórica – Análisis de casos.
13/05	Unidad III – Exposición teórica – Aplicación de Hubbart; Trabajo practico (TP).
18/05	Unidad IV – Gestión de Reservas – Exposición teórica - TP
20/05	Unidad V – Indicadores –Aplicación de Formulas; Análisis de casos – TP.
27/05	1º PARCIAL
01/06	Recuperatorio 1º Parcial / Unidad V – Análisis de casos – TP
03/06	Unidad VI – Pronostico de demanda – Exposición Teórica practica.
08/06	Unidad VI – Resolución de casos - TP.
10/06	Unidad VII – Estrategias de Revenue – Técnicas, exposición teórica practica. TP
15/06	Unidad VIII – Revenue p/grupos – Técnicas, exposición teórica practica. TP
17/06	Unidad VIII – Análisis de un caso. Aplicación de técnicas – TP.
22/06	Unidad IX – Staff y reuniones de Revenue – Exposición teórica – Análisis de casos.
24/06	2º PARCIAL
29/06	Análisis general de los TP y cierre de la Asignatura - Exposición de los alumnos TP final
01/07	Recuperatorio 2º Parcial
06/07	Coloquio final.


Prof. MARÍA ELISA COUSTE
Profesora

Cátedra de Administración Hotelera
Universidad Nacional de Quilmes