

Grao en Xestión de Empresas Hostaleiras: mención Dirección Hoteleira

G3211342- Revenue Management (3º curso)

INFORMACIÓN (datos descriptivos)

- **Créditos ECTS**
 - Créditos ECTS: 6
- **Horas ECTS Criterios/Memorias:**
 - Traballo do alumno/a: 110
 - Horas de Titorías :10
 - Clase Expositiva: 38
 - Clase Interactiva: 22
 - Total: 180 horas
- **Linguas de uso:**
 - Castelán, Galego
- **Tipo:**
 - Materia Ordinaria (Optativa mención Dirección Hoteleira)
- **Departamento:**
 - CSHG
- **Área:**
 - CSHG
- **Centro:**
 - Centro Superior de Hostelería de Galicia (CSHG)
- **Convocatoria:**
 - Segundo semestre
- **Docencia:**
 - Con docencia
- **Matrícula:**
 - Matriculable

PROGRAMA

Obxectivos da materia:

De forma xeral o/a alumno/a que superase a materia poderá describir o papel que xoga este corpo de coñecemento na xestión dun establecemento hostaleiro. Comprenderá a estrutura dos diversos elementos dos que se compón o deseño e implementación dunha estratexia de Revenue Management, así como de avaliar o seu impacto sobre os ingresos xerados.

- Comprender e describir o proceso histórico que provocou a aparición do Revenue Management como unha técnica de xestión.
- Xustificar a necesidade de aplicar o Revenue Management nos establecementos hostaleiros.
- Realizar predicións de demanda aplicando modelos estatísticos.
- Manexar os indicadores de rendemento froito do Benchmarking para avaliar os resultados dunha estratexia de Revenue Management.
- Explicar a necesidade de segmentar os clientes en función da súa sensibilidade ao prezo para poder desenvolver estratexias de Revenue Management exitosas.
- Coñecer os principais axentes turísticos que interveñen como intermediarios hostaleiros, as súas características e a súa evolución no mercado.
- Comprender o concepto de elasticidade prezo e a súa aplicación no ámbito do Revenue Management.
- Describir os criterios cos que se debe construír unha estrutura de tarifas en base a unha estratexia de Revenue Management dada.
- Coñecer e aplicar modelos sinxelos de xestión da capacidade, e a súa relación coa fixación de prezos.

Contido:

- Introducción ao Revenue Management
- Previsión da demanda
- Benchmarking hostaleiro
- Segmentación aplicada ao Revenue Management
- A Canle de Distribución Turístico
- Xestión da Capacidade
- Pricing

Bibliografía básica e complementaria:

○ Bibliografía básica

BODEA, T.; FERGUSON, M.; Segmentation, Revenue Management, and Pricing Analytics, Routledge, New York, 2014.

BORREGO, A.J.; USALI. Adaptación de la cuenta de explotación. Red de Impresión, 2015.

DE PONGA, D.; El Arte del Revenue, una guía complete sobre revenue management. Autoeditado 2023.

FORGACS, G.; Revenue Management: Maximizing Revenue in Hospitality Operations, American Hotel & Lodgin Educational Institute, Michigan, 2010.

HAYES, D. K; MILLER, A. A.; Revenue Management for the Hospitality Indsutry, John Wiley & Sons, Inc; Hoboken, New Jersey; 2011.

IVANOV S.; Hotel Revenue Management, From Tehory To Practice. Zangador, Varna 2014.

LEGOHÉREL P., POUTIER E., FYALL A.; Revenue Management for Hospitality & Tourism. Goodfellow Publishers Ltd. Oxford 2013.

SZENDE P.; Hospitality Revenue Management, Concepts and Practices. CRC Press 2021.

TALÓN, A.; GONZÁLEZ, L.; SEGOVIA, M.; Yield Revenue Management en el Sector Hotelero: Estrategia e Implantación. Delta, Madrid, 2012.

TRANTER, K. A.; STUART-HILL, T.; PARKER, J.; An Introduction to Revenue Management for the Hospitality Industry: Principles and Practises for the Real World, A Harlow, Essex; 2014.

TALLURI, K. T.; VAN RYZIM, G. J.; The Theory and Practice of Revenue Management, Kluwer Academic Publishers, Boston, 2004.

YEOMAN I., MCMAHON-BETTIE U.; Revenue Management, A practical perspective Palgrave Macmillan, Chippenham y Eastbourne, 2011.

ZENI, H., Z.; Improved Forecast Accuracy in Airline Revenue Management by Unconstraining Demand Estimated from Censored Data, Dissertatiton.com, 2011.

Competencias

○ Básicas e Xerais

B1. ► Que os estudantes demostrasen posuír e comprender coñecementos nunha área de estudo que parte da base da educación secundaria xeral e adóitase atopar a un nivel que, aínda que se apoia en libros de texto avanzados, inclúe tamén algúns aspectos que implican coñecementos procedentes da vangarda do seu campo de estudo (a xestión e dirección de empresas hostaleiras).

B2. ► Que os estudantes saiban aplicar os seus coñecementos ao seu traballo ou vocación dunha forma profesional e posúan as competencias que adoitan demostrarse por medio da elaboración e defensa de argumentos e a resolución de problemas dentro da súa área de estudo (ámbito das empresas hostaleiras).

B3. ► Que os estudantes teñan a capacidade de reunir e interpretar datos relevantes para emitir xuízos que inclúan unha reflexión sobre temas relevantes, de índole social, científica ou ética (normalmente no seu campo de estudo).

B4. ► Que os estudantes poidan transmitir información, ideas, metodoloxías, problemas e solucións a un público tanto especializado como non especializado, tanto mediante comunicación oral como escrita no seu ámbito de estudo.

B5. ► Que os estudantes desenvolvesen aquelas habilidades de aprendizaxe necesarias para emprender estudos posteriores cun alto grao de autonomía en todo tipo de contextos.

G1. ► Formar profesionais que sexan capaces de desempeñar tarefas de xestión e dirección nas organizacións empresariais hostaleiras, desenvolvendo habilidades de liderado, cunha clara orientación de servizo ao cliente, alta capacidade de adaptación permanente e innovación e orientación a resultados nas diferentes áreas do sector, favorecendo o desenvolvemento sostible e respectando a diversidade e multiculturalidade: Organizar e analizar a información, identificar oportunidades, definir obxectivos e estratexias, planificar, deseñar e asignar recursos, dirixir e motivar persoas, resolver problemas e tomar decisións, alcanzar obxectivos e avaliar resultados.

○ **Transversais**

T1- Capacidade de xestión da información, análise y síntese.

T2- Capacidade de organización e planificación.

T4- Coñecementos de informática e TIC relativos ao ámbito de estudo.

T5- Resolución de problemas e toma de decisións.

T6- Traballo en equipo.

T13- Iniciativa, espírito emprendedor, resiliencia e orientación ao logro.

T15- Deseño e xestión de proxectos.

T16- Habilidades de investigación e curiosidade intelectual.

T17- Capacidade para poñer en práctica os coñecementos con perspectiva social e de crecemento.

AV1- Vocación de servizo e espírito de colaboración.

AV3- Respeto, tolerancia y responsabilidade persoal e profesional.

AV4- Autoconfianza e seguridade

○ **Específicas**

E1. ► Comprender os principios do Turismo e analizar a súa dimensión económica, así como o seu carácter dinámico e evolutivo.

E2. ► Recoñecer as principais estruturas político-administrativas turísticas e os principais axentes turísticos, nos que se enmarca a actividade hostaleira.

E3. ► Converter un problema empírico nun obxecto de investigación turística.

E5. ► Analizar, sintetizar e resumir a información económico-patrimonial das organizacións hostaleiras

E7. ► Definir obxectivos, estratexias e políticas de comercialización das empresas do sector hostaleiro.

E12. ► Coñecer e aplicar o procedemento operativo do ámbito de aloxamento.

E14. ► Analizar e utilizar as tecnoloxías da información e as comunicacións (TIC) no sector hostaleiro.

E16. ► Comprender o funcionamento dos destinos, estruturas turísticas e os seus sectores empresariais no ámbito mundial.

Metodoloxía de ensino

Para o desenvolvemento da materia utilizaranse os seguintes métodos de ensino-aprendizaxe:

- A lección maxistral participativa a través da cal o profesor/para presentará os soportes teóricos da materia.
- O estudo de casos e resolución de problemas e exercicios. Debido ao enfoque aplicado da materia este aspecto adquire unha especial relevancia no seu desenvolvemento; por este motivo faise imprescindible o uso dun dispositivo que inclúa unha folla de cálculo debido ao volume de datos que se tratarán en cada caso, problema ou exercicio.

Sistema de avaliación

O sistema de avaliación terá en conta todas as actividades realizadas polo alumnado que se indiquen a continuación, en cada unha das oportunidades para superar a materia. O alumnado que non supere a materia na primeira oportunidade terá dereito a unha segunda oportunidade, que será a que figure no expediente académico no caso de que a cualificación alcanzada fose superior.

- Primeira oportunidade ordinaria:

O principal obxectivo que se persegue coa avaliación é dar a oportunidade ao alumno de demostrar que adquiriu os coñecementos e as habilidades necesarias para desenvolver as competencias programadas para a materia. Os métodos que se utilizarán serán:

Avaliación continua:

Os estudantes serán avaliados de forma continua mediante unha serie de probas teóricas e prácticas:

- A parte teórica avaliarase mediante exames cuxo peso global na nota final da avaliación é dun 50%.
- A parte práctica avaliarase mediante a resolución de casos prácticos cuxo peso na nota da avaliación continua será do 50%.

Os/as alumnos/as que alcancen unha media de 5 aprobarán a materia suxeitos/as aos seguintes requisitos que, de non cumprirse, obrigaralles a presentarse ao exame final:

- 1) A nota media das probas teóricas non deberá de ser inferior a 4.
- 2) A nota de media dos exercicios prácticos non deberá de ser inferior a 4.
- 3) Para o cálculo das medias de teoría ou práctica deberase ter polo menos o 50% das probas superadas en cada categoría (teoría ou práctica).

Exame final:

No caso de que o/a alumno/a non cumpra os obxectivos e condicións previamente sinaladas na avaliación continua, o estudante deberá realizar unha proba final. Dado que as condicións previas clasifícanse en dúas categorías, teoría e práctica, o non cumprimento das condicións nunha única categoría (teoría ou práctica) conduce á realización do exame final na única categoría suspensa.

Calificación final:

- 1) Alumnado que cumpra os requisitos da avaliación continua: A nota da avaliación continua calcúlase mediante a media da parte teórica e práctica coa ponderación establecida: 50% teoría e 50% práctica.

2) Alumnado que tivese que acudir ao exame final nas dúas categorías: Aqueles alumnos/as cuxa nota do exame final sexa igual ou superior a 4, a súa cualificación final da materia compoñerase da avaliación continua (60%) e a cualificación obtida no exame final (40%). Se a nota do exame final é inferior a 4, a cualificación final será a nota obtida no devandito exame final. Ás cualificacións finais aplicaráselles as posibles penalizacións por ausencias.

3) Alumnado que se presenta a unha única categoría do exame final: deberá aprobar dita categoría cun mínimo dun 4 nese caso farase a media coa outra categoría seguindo o criterio previo do 50%. No caso de non alcanzar o 5 suspenderá a primeira oportunidade, aínda que se lle garda a nota da categoría aprobada ata a segunda oportunidade extraordinaria.

○ Segunda oportunidade extraordinaria:

A cualificación final da segunda oportunidade compoñerase dunha parte práctica (60% de peso na proba) e outra teórica (40%). Para o cálculo da media deberá alcanzar unha cualificación mínima de 4 en ambas as categorías. No caso de non alcanzalo a cualificación final da materia será a obtida na categoría de inferior cualificación.

○ Segunda e posteriores convocatorias: sistema de avaliación para alumnado repetidor

No caso de non superar a materia na primeira convocatoria, no curso seguinte o/a alumno/o realizará 2 probas parciais, compostas dunha parte teórica e outra de casos prácticos. Cada parcial terá un valor do 50% e dentro de cada un a parte teórica terá un valor do 50% e os casos prácticos outro 50%. Os/as alumnos/as que alcancen unha media de 5 aprobarán a materia suxeitos/as aos seguintes requisitos que, de non cumprirse, obrigaralles a presentarse ao exame final en primeira oportunidade:

- A nota media das probas teóricas non deberá de ser inferior a 4.
- A nota de media dos exercicios prácticos non deberá de ser inferior a 4.

O alumnado que deba presentarse ao exame final enfróntase a unha destas dúas situacións:

1. Alumnado que tivese que acudir ao exame final nas dúas categorías (teoría e práctica): Calcularase a cualificación mediante a nota media alcanzada na categoría de teoría e de casos prácticos, sempre que polo menos unha estea aprobada e na outra alcance polo menos un 4.

2. Alumnado que se presenta a unha única categoría do exame final: deberá aprobar dita categoría cun mínimo dun 4 nese caso farase a media coa outra categoría previamente aprobada.

No caso de non alcanzar o 5 nalguna das dúas categorías suspenderá a primeira oportunidade da segunda convocatoria ou seguintes, aínda que se lle garda a nota da categoría aprobada ata a segunda oportunidade extraordinaria..

No caso da segunda oportunidade extraordinaria correspondente á segunda e seguintes convocatorias seguirase o mesmo criterio que na primeira convocatoria.

Penalizacións por ausencias:

No CSHG a asistencia a clase é obrigatoria e parte importante da formación do alumno/a, polo que as ausencias repetidas ás actividades presenciais consideraranse unha falta de rendemento e por tanto afectarán á cualificación da materia do seguinte modo:

- Cómputo total de horas presenciais (70 horas): 30% de ausencias e penalización de -1 punto (21 horas); 60% de ausencias e penalización de -2 puntos (42 horas).
- Se o alumno/para alcanza un 80% de ausencias sobre o total das horas presenciais, a materia considerárase suspensa cunha cualificación de 0.

Tempo de estudo e traballo persoal

As actividades formativas e a súa dedicación en horas serán as seguintes:

- Clases maxistras-expositivas (38), clases interactivas-talleres (22), probas e titorías (10), estudo autónomo individual ou en grupo (60) e traballo individual (50).

Recomendacións para o estudo da materia

A área de coñecemento de Revenue Management aséntase sobre unha base multidisciplinar, por tanto, a materia apóiase en coñecementos e habilidades adquiridos nas materias de: Cálculo de Operacións Financeiras (1º curso); TIC Aplicadas á Xestión Empresarial I e II (1º e 2º curso); Marketing Hostaleiro e Gastronómico (2º curso); Organización Operativa e Prácticas do Departamento de Aloxamento (2º curso), Estatística Aplicada (2º curso) e Economía (2º curso).

Recoméndase ao alumnado a recuperación do material docente das devanditas materias para a súa revisión e consulta.

PROFESORADO

Andrés Nieto

Centro Superior de Hostelería de Galicia

Teléfono: 981542538

anietov@cshg.es