



RIDAA
Repositorio Institucional
Digital de Acceso Abierto de la
Universidad Nacional de Quilmes



Universidad
Nacional
de Quilmes

Universidad Nacional de Quilmes. Departamento de Economía y
Administración

Gestión de ingresos



Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Argentina.
Atribución - No Comercial - Compartir Igual 2.5
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/ar/>

Documento descargado de RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes de la Universidad Nacional de Quilmes

Cita recomendada:

Universidad Nacional de Quilmes. Departamento de Economía y Administración. (2024). *Gestión de ingresos (Yield Management). (Programa)*. Bernal, Argentina: Universidad Nacional de Quilmes. Disponible en RIDAA-UNQ Repositorio Institucional Digital de Acceso Abierto de la Universidad Nacional de Quilmes <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/6619>

Puede encontrar éste y otros documentos en: <https://ridaa.unq.edu.ar>

UNIVERSIDAD NACIONAL DE QUILMES
Departamento de Economía y Administración
Programa Libre – Cursos Presenciales

Carreras: Licenciatura en Administración Hotelera (Planes 2014/2015) -
Licenciatura en Administración Hotelera. Ciclo de complementación
Curricular Plan 323/21

Año: 2024

Curso: Gestión de ingresos (Yield Management)

Créditos: 10 (diez)

Núcleo al que pertenece:

- Núcleo de cursos electivos. Licenciatura en Administración Hotelera.
- Núcleo de cursos Obligatorios. Licenciatura en Administración Hotelera. Ciclo de Complementación Curricular

Tipo de Asignatura: Teórica – práctica.

Presentación y Objetivos:

La realidad de la actividad Hotelera, los mercados más competitivos y cada vez más tercerizados, requieren hoy de técnicas de gestión que ha dado origen al Revenue Management o Yield Management.

La aplicación de estas técnicas juega hoy un rol diferenciador en la actividad de servicios turísticos, (aún más, considerando las organizaciones hoteleras) siendo una clave ineludible del éxito o del fracaso de la gestión de la ocupación e ingresos. Esta realidad, explica la necesidad de formar futuros profesionales que posean conocimientos y dominio de estas técnicas, las cuales proporcionan nuevos conocimientos, herramientas de gestión y datos para la toma de decisiones en organización hotelera.

Objetivos:

Este curso tiene el propósito de satisfacer la creciente demanda de formación técnica y para quienes deseen desempeñarse en áreas de: Revenue Management, 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 necesidad 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, este curso intenta lograr un cambio conceptual y actitudinal para que los estudiantes al finalizar el curso puedan:

- Fijar pautas comerciales para la aplicación del Yield Management.
- Conocer e interpretar los indicadores que reflejan los resultados de ingresos
- Conocer las distintas técnicas de aplicación de tarifas 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 (RM)”
- Simular estrategias comerciales a partir del análisis de los datos arrojados por el RM y tomar decisiones.

Contenidos mínimos:

Breve introducción histórica y evolución del Yield Management, sectores de aplicación del YM. Organización del área Revenue Manager. Análisis del mercado hotelero. Determinación de la demanda potencial. Determinación de precios y tarifas, Modelo Hubbart. Administración de ingresos: evaluación de la evolución de precios y tarifas. Diseño, organización, gestión y evaluación de la estructura de precios y tarifas, demanda, acciones y toma de decisiones. Estadísticas del yield management. Determinación de los indicadores de resultados de ingresos. Determinación de la demanda. Conceptos del Yield aplicados a las ventas y reservas de grupos y corporativas. El Ciclo del Revenue Management

Contenidos Temáticos o Unidades:

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:

- Juan Mestre Soler (2003) Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera. Gestión 2000. Barcelona (Cap. 8: Los departamentos operacionales de un hotel. Recepción (III).
- Grasso F. (2016): Más allá del management hotelero. Buenos Aires. Editores Argentinos
- Talón P., González L., Segovia M. (2012). Yield revenue management en el sector hotelero: estrategias e implementación. Madrid. Delta publicaciones.

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:

Grasso F. (2016): Más allá del management hotelero. Buenos Aires. Editores Argentinos

Azeglio A., Barreto A., Zanchetti W. (2014). Yield Management en Hotelería, estrategias para la gestión de ingresos en las Pymes de alojamiento turístico. Buenos Aires. Ediciones Turísticas.

Talón P., González L., Segovia M. (2012). Yield revenue management en el sector

hotelero: estrategias e implementación. Madrid. Delta publicaciones.

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. 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 Fórmula Hubbart.

Bibliografía:

Arthur Andersen (1997): Yield Management in Small and Medium Sized Enterprises in The Tourism Industry. European Commission–General Report.

Azeglio A., Barreto A., Zanchetti W. (2014). Yield Management en Hotelería, estrategias para la gestión de ingresos en las Pymes de alojamiento turístico. Buenos Aires. Ediciones Turísticas

Beretta M., Desinano P., Minuti M.S., Schiaffella E., Sfodera F. (2000), “Yield management”, Economía & Management, n. 2.

Chávez Miranda, M.E. (2005): “Yield Management: Estudio de su Aplicación en el Sector Hotelero”. Tesis Doctoral. Dirigida por el Dr. D. Antonio Ruiz Jiménez.

Ingold A., McMahon U., Yeoman I. (eds.) (2000), Yield management: strategies for the service industries, Continuum, London

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:

Grasso F. (2016): Más allá del management hotelero. Buenos Aires. Editores Argentinos

Azeglio A., Barreto A., Zanchetti w. (2014). Yield Management en Hotelería, estrategias para la gestión de ingresos en las Pymes de alojamiento turístico. Buenos Aires. Ediciones Turísticas.

Talón P., González L., Segovia M. (2012). Yield revenue management en el sector hotelero: estrategias e implementación. Madrid. Delta publicaciones

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 fórmulas: PMPI, PMPD, POM, RP, PMP, FE, PE, PI, y OE. Indicadores de Yield Gastronómico. Sistematización

de indicadores de gestión de ingresos.

Bibliografía:

Azeglio A., Barreto A., Zanchetti w. (2014). Yield Management en Hotelería, estrategias para la gestión de ingresos en las Pymes de alojamiento turístico. Buenos Aires. Ediciones Turísticas.

Talón P., González L., Segovia M. (2012). Yield revenue management en el sector hotelero: estrategias e implementación. Madrid. Delta publicaciones

Kimes S.E. (2003), "Revenue Management: A Retrospective", Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, vol. 44, n. 5-6.

Yeoman, I. (ed.). (2004): "Revenue Management and pricing: Case studies and applications". Thompson Learning. London

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:

Azeglio A., Barreto A., Zanchetti w. (2014). Yield Management en Hotelería, estrategias para la gestión de ingresos en las Pymes de alojamiento turístico. Buenos Aires. Ediciones Turísticas.

Talón P., González L., Segovia M. (2012). Yield revenue management en el sector hotelero: estrategias e implementación. Madrid. Delta publicaciones

Kimes S.E. (2003), "Revenue Management: A Retrospective", Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, vol. 44, n. 5-6.

Yeoman, I. (ed.). (2004): "Revenue Management and pricing: Case studies and applications". Thompson Learning. London

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:

Azeglio A., Barreto A., Zanchetti w. (2014). Yield Management en Hotelería, estrategias para la gestión de ingresos en las Pymes de alojamiento turístico. Buenos Aires. Ediciones Turísticas.

Ingold A., McMahon U., Yeoman I. (eds.) (2000), Yield management: strategies for the service industries, Continuum, London.

Santamaría, C. (2002): "Yield Management: una Vía para Maximizar la Rentabilidad de las

Ventas". Gestión en H: Cuadernos de Gestión y Dirección de Hoteles y Restaurantes. Nº 5 y 6.

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:

Azeglio A., Barreto A., Zanchetti w. (2014). Yield Management en Hotelería, estrategias para la gestión de ingresos en las Pymes de alojamiento turístico. Buenos Aires. Ediciones Turísticas.

Ingold A., McMahon U., Yeoman I. (eds.) (2000), Yield management: strategies for the service industries, Continuum, London.

Santamaría, C. (2002): "Yield Management: una Vía para Maximizar la Rentabilidad de las Ventas". Gestión en H: Cuadernos de Gestión y Dirección de Hoteles y Restaurantes. Nº 5 y 6

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:

Azeglio A., Barreto A., Zanchetti w. (2014). Yield Management en Hotelería, estrategias para la gestión de ingresos en las Pymes de alojamiento turístico. Buenos Aires. Ediciones Turísticas.

Ingold A., McMahon U., Yeoman I. (eds.) (2000), Yield management: strategies for the service industries, Continuum, London.

Santamaría, C. (2002): "Yield Management: una Vía para Maximizar la Rentabilidad de las Ventas". Gestión en H: Cuadernos de Gestión y Dirección de Hoteles y Restaurantes. Nº 5 y 6

BIBLIOGRAFÍA DE CONSULTA COMPLEMENTARIA:

Arthur Andersen (1997): Yield Management in Small and Medium Sized Enterprises in The Tourism Industry. European Commission—General Report.

Beretta M., Desinano P., Minuti M.S., Schiaffella E., Sfodera F. (2000), "Yield management", Economía & Management, n. 2.

Chávez Miranda, M.E. (2005): "Yield Management: Estudio de su Aplicación en el Sector Hotelero". Tesis Doctoral. Dirigida por el Dr. D. Antonio Ruiz Jiménez.

Ingold A., McMahon U., Yeoman I. (eds.) (2000), Yield management: strategies for the service industries, Continuum, London.

Santamaría, C. (2002): "Yield Management: una Vía para Maximizar la Rentabilidad de las Ventas". Gestión en H: Cuadernos de Gestión y Dirección de Hoteles y Restaurantes. N° 5 y 6, pp. 35-39.

Talluri, K. T. y van Ryzing, G. J., 2004. The theory and practice of revenue management. Springer. New York.

Kimes S.E. (2003), "Revenue Management: A Retrospective", Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, vol. 44, n. 5-6.

Yeoman, I. (ed.). (2004): "Revenue Management and pricing: Case studies and applications". Thompson Learning. London

Evaluación:

La misma, se regirá según Resolución CS 201/18 del Régimen de estudios de la UNQ, bajo las siguientes condiciones:

- a) instancia escrita, (superada esta, pasa a la otra instancia)
- b) instancia oral.

El presente programa tendrá una validez de 4 (cuatro) años a partir de su aprobación, según artículo 7 de la Resolución (CS) N° 171/22.