

1. DATOS BÁSICOS

| | |
|----------------------------|---|
| Asignatura | Tendencias y herramientas de análisis en el sector hotelero |
| Titulación | Máster Universitario en Dirección y Gestión Hotelera |
| Escuela/ Facultad | Ciencias Sociales |
| Curso | |
| ECTS | 3 |
| Carácter | Obligatoria |
| Idioma/s | Español / Inglés |
| Modalidad | Online |
| Semestre | Primer semestre |
| Curso académico | 22/23 |
| Docente coordinador | José Manuel Cabello |
| Docente | Laura Gómez / Inmaculada Cardoso |

2. PRESENTACIÓN

El objetivo específico de esta asignatura “Tendencias y Herramientas de análisis en el sector hotelero” es que el alumno desarrolle los conocimientos, habilidades y competencias necesarios acerca de las herramientas actuales de análisis y optimización de ingresos, así como la importancia de la figura del Revenue Manager en el sector hotelero.

3. COMPETENCIAS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Competencias básicas:

- CB1: Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.
- CB3: Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

Competencias transversales:

- CT01: Valores éticos: Capacidad para pensar y actuar según principios universales basados en el valor de la persona que se dirige a su pleno desarrollo y que conlleva el compromiso con determinados valores sociales.
- CT02: Aprendizaje autónomo: Conjunto de habilidades para seleccionar estrategias de búsqueda, análisis, evaluación y gestión de la información procedente de fuentes diversas, así como para aprender y poner en práctica de manera independiente lo aprendido.
- CT06. Adaptación al cambio: Ser capaz de aceptar, valorar e integrar posiciones distintas, adaptando el enfoque propio a medida que la situación lo requiera, así como trabajar con efectividad en situaciones de ambigüedad

- CT09. Mentalidad global: Ser capaz de mostrar interés y comprender otros estándares y culturas, reconocer las propias predisposiciones y trabajar con efectividad en una comunidad global.

Competencias específicas:

- CE01 Capacidad para desarrollar estrategias de gestión hotelera competitivas e innovadoras a partir de la búsqueda y análisis de información de fuentes fiables en el ámbito de la dirección y gestión hotelera.
- CE3. Capacidad para diseñar e implementar procesos estratégicos de cambio, que incluyan planes de seguimiento y evaluación de resultados, y permitan establecer planes de mejora en empresas del sector hotelero.
- CE9 Capacidad para definir e integrar el producto de alojamiento dentro del conjunto de la oferta hotelera.

Resultados de aprendizaje:

- RA1: Analizar, categorizar y elaborar diagnósticos objetivos sobre las tendencias actuales de las empresas hoteleras.
- RA2: Aplicar con rigor y criterio analítico herramientas de análisis de mercado que permitan sustentar la toma de decisiones.
- RA3: Aplicar con rigor y criterio analítico herramientas de optimización de ingresos que permitan sustentar la toma de decisiones.

En la tabla inferior se muestra la relación entre las competencias que se desarrollan en la asignatura y los resultados de aprendizaje que se persiguen:

| Competencias | Resultados de aprendizaje |
|-------------------------------|--|
| CB3 CT01,CT09 CE9 | RA1: Analizar, categorizar y elaborar diagnósticos objetivos sobre las tendencias actuales de las empresas hoteleras. |
| CB1 CT02,CT06 CE01,CE03 | RA2: Aplicar con rigor y criterio analítico herramientas de análisis de mercado que permitan sustentar la toma de decisiones. |
| CB1 CT02,CT06 CE01,CE03 | RA3: Aplicar con rigor y criterio analítico herramientas de optimización de ingresos que permitan sustentar la toma de decisiones. |

4. CONTENIDOS

| |
|---|
| MODULO 1: Nuevas tendencias en el sector turístico y hotelero: Revenue Management |
| Tema 1 – Introducción al Revenue Management Tema 2 – Importancia del Revenue Management en la nueva gestión hotelera Actividad 1: Visión del Revenue Management |
| MODULO 2: Fundamentos del Revenue Management |
| Tema 3 – Análisis y Forecasting Tema 4 – Pricing y Gestión de tarifas Actividad 2: Realización de un Forecast Actividad 3: Supuestos de Pricing |
| MODULO 3: Herramientas de Análisis y Distribución. |
| Tema 5 – Métricas de Revenue Management Tema 6 – Canales de Distribución Hotelera Actividad 4: Cálculo de los principales KPI's (Internos) Actividad 5: Cálculo de los principales KPI's (Externos) Actividad 6: Debate sobre los distintos canales de distribución |
| PRUEBA DE EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTO |

5. METODOLOGÍAS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

A continuación, se indican los tipos de metodologías de enseñanza-aprendizaje que se aplicarán:

- Método del caso
- Aprendizaje Cooperativo
- Aprendizaje Basado en Proyectos
- Clase magistral / web conference

6. ACTIVIDADES FORMATIVAS

A continuación, se identifican los tipos de actividades formativas que se realizarán y la dedicación en horas del estudiante a cada una de ellas:

Modalidad online:

| Actividad formativa | Número de horas |
|--|-----------------|
| Seminario virtual | 4,5 h |
| Lectura y consulta de temas y otros recursos | 14 h |
| Actividades de aplicación individuales | 13,5 h |
| Actividades de aplicación colaborativas | 9 h |
| Caso, problema o proyecto | 3 h |
| Tutorías virtuales | 6 h |
| Trabajo autónomo | 25 h |
| TOTAL | 75 h |
| Seminario virtual | 4,5 h |
| Lectura y consulta de temas y otros recursos | 14 h |

7. EVALUACIÓN

A continuación, se relacionan los sistemas de evaluación, así como su peso sobre la calificación total de la asignatura:

Modalidad online:

| Sistema de evaluación | Peso máximo |
|---------------------------------------|-------------|
| Pruebas de evaluación de conocimiento | 40.0 |
| Observación del desempeño | 10.0 |
| Caso/Problema | 30.0 |
| Informes y escritos | 20.0 |

En el Campus Virtual, cuando accedas a la asignatura, podrás consultar en detalle las actividades de evaluación que debes realizar, así como las fechas de entrega y los procedimientos de evaluación de cada una de ellas.

7.1. Convocatoria ordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 4,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de las actividades.

7.2. Convocatoria extraordinaria

Para superar la asignatura en convocatoria ordinaria deberás obtener una calificación mayor o igual que 5,0 sobre 10,0 en la calificación final (media ponderada) de la asignatura.

En todo caso, será necesario que obtengas una calificación mayor o igual que 4,0 en la prueba final, para que la misma pueda hacer media con el resto de las actividades.

Se deben entregar las actividades no superadas en convocatoria ordinaria, tras haber recibido las correcciones correspondientes a las mismas por parte del docente, o bien aquellas que no fueron entregadas.

8. CRONOGRAMA

En este apartado se indica el cronograma con fechas de entrega de actividades evaluables de la asignatura:

| Actividades evaluables | Fecha |
|---------------------------|----------|
| Informe individual | 22/12/22 |
| Caso / Problema | 12/01/23 |
| Caso / Problema | 12/01/23 |
| Prueba de evaluación | 12/01/23 |
| Observación del desempeño | 12/01/23 |

Este cronograma podrá sufrir modificaciones por razones logísticas de las actividades. Cualquier modificación será notificada al estudiante en tiempo y forma.

9. BIBLIOGRAFÍA

La obra de referencia para el seguimiento de la asignatura es:

Unidad de Aprendizaje 1

- Carrillo, M. A. D., Miranda, E. C., & Pérez, B. E. (2017). Software de revenue management en el sector hotelero. *International Journal of Information Systems and Software Engineering for Big Companies (IJISEBC)*, 4(1), 45-52.
- Cross, R. G., Higbie, J. A., & Cross, Z. N. (2011). Milestones in the application of analytical pricing and revenue management. *Journal of Revenue and Pricing Management*, 10(1), 8-18.
- GARCIA VILLASEÑOR, F. P. REVENUE MANAGEMENT: MAXIMIZACIÓN DE INGRESOS DE LAS AEROLÍNEAS.
- Gómez, M. J. M. (2015). Un ejercicio prospectivo: de la industria del turismo "fordista" al ocio de producción flexible. *Papers de Turisme*, (14-15), 77-94.
- Ivanov, S. (2014). *Hotel revenue management: From theory to practice*. Zangador.

- Korstanje, M. (2018). TURISMO: UNA PERSPECTIVA EMPRESARIAL. Autores: Schlüter, Regina., Winter, Gabriel. *Gestión Turística*, (9), 107-110.

Unidad de Aprendizaje 2

- Heo, C. Y. & Lee, S. (2011). Influences of consumer characteristics on fairness perceptions of revenue management pricing in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 243-251.
- Koenig, M. & Meissner, J. (2010). List pricing versus dynamic pricing: Impact on the revenue risk. *European Journal of Operational Research*, 204(3), 505-512.
- Mellers, B., Stone, E., Murray, T., Minster, A., Rohrbaugh, N., Bishop, M., ... & Ungar, L. (2015). Identifying and cultivating superforecasters as a method of improving probabilistic predictions. *Perspectives on Psychological Science*, 10(3), 267-281.
- Shy, O. (2008). *How to price. A guide to pricing techniques and yield management*. Cambridge University Press.

Unidad de Aprendizaje 3

- Ivanov, S. (2014). *Hotel revenue management: From theory to practice*. Zangador.
- Kimes, S. E. (2011). The future of hotel revenue management. *Journal of Revenue and Pricing Management*, 10(1), 62-72
- Kimes, S. E. (2011). The future of hotel revenue management. *Journal of Revenue and Pricing Management*, 10(1), 62-72.
- Mauri, A. G. (2012). *Hotel revenue management: Principles and practices*. Milan-Torino: Pearson Italia.
- Mauri, A. G. (2013). *Hotel revenue management: Principles and practices*. Pearson Italia Spa

10. UNIDAD DE ATENCIÓN A LA DIVERSIDAD

Estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo:

Las adaptaciones o ajustes curriculares para estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo, a fin de garantizar la equidad de oportunidades, serán pautadas por la Unidad de Atención a la Diversidad (UAD).

Será requisito la emisión de un informe de adaptaciones/ajustes curriculares por parte de dicha Unidad, por lo que los estudiantes con necesidades específicas de apoyo educativo deberán contactar a través de: unidad.diversidad@universidadeuropea.es al comienzo de cada semestre.

11. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

¡Tú opinión importa!

La Universidad Europea te anima a participar en las encuestas de satisfacción para detectar puntos fuertes y áreas de mejora sobre el profesorado, la titulación y el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Las encuestas estarán disponibles en el espacio de encuestas de tu campus virtual o a través de tu correo electrónico.

Tu valoración es necesaria para mejorar la calidad de la titulación.

Muchas gracias por tu participación.

PLAN DE TRABAJO DE LA ASIGNATURA

CÓMO COMUNICARTE CON TU DOCENTE

Cuando tengas una duda sobre los contenidos o actividades, no olvides escribirla en los foros de tu asignatura para que todos tus compañeros y compañeras puedan leerla.

¡Es posible que alguien tenga tu misma duda!

Si tienes alguna consulta exclusivamente dirigida al docente puedes enviarle un mensaje privado desde el Campus Virtual. Además, en caso de que necesites profundizar en algún tema, puedes acordar una tutoría.

Es conveniente que leas con regularidad los mensajes enviados por estudiantes y docentes, pues constituyen una vía más de aprendizaje.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

En este apartado se indica el cronograma de actividades formativas, así como las fechas de entrega de las actividades evaluables de la asignatura:

| Semana | Contenidos | Actividades formativas/evaluables | Peso en la evaluación de la actividad evaluable |
|--------|------------|--|---|
| 1 | UA1 | <ul style="list-style-type: none"> Seminario virtual Informe escrito Lecturas de temas y consulta de recursos complementarios | 20% |
| 2 | UA2 | <ul style="list-style-type: none"> Seminario virtual Caso / Problema Lecturas de temas y consulta de recursos complementarios | 15% |
| 3 | UA3 | <ul style="list-style-type: none"> Seminario virtual Caso / Problema | 15% |
| 4 | UA3 | <ul style="list-style-type: none"> Seminario virtual Prueba de evaluación Observación del desempeño | 40% 10% |

Este cronograma podrá sufrir modificaciones que serán notificadas al estudiante en tiempo y forma.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Actividad 1. Visión del revenue management

Actividad 2. Supuesto de pricing y forecasting

Actividad 3. Definición de KPIs

Actividad 4. Prueba de conocimiento

Actividad 5. Foro sobre canales de distribución

...

RÚBRICAS DE LAS ACTIVIDADES EVALUABLES

| Indicadores | Nivel de rendimiento | | | | |
|--|--|--|--|---|---|
| | Nivel I. Inadecuado[0-3] | Nivel II. Necesita mejorar[4] | Nivel III. Aceptable [5-6] | Nivel IV. Buen trabajo [7-8] | Nivel III. Excelente [9-10] |
| Presentación y aspectos formales. Ponderación 25% | Los aspectos relativos a presentación, oral y/o escrita, y criterios lingüísticos no son adecuados. | Los aspectos relativos a presentación, oral y/o escrita, y criterios lingüísticos deben ser mejorados. | La presentación resulta adecuada, aunque es susceptible de mejora en la estructura de la misma. | La presentación resulta clara y concisa, contiene la información que se solicita. Es bastante respetuosa con la gramática. | La presentación resulta clara y concisa, contiene la información que se solicita. Es bastante completamente respetuosa con la gramática. |
| Contenido. Ponderación 75% | El contenido de la actividad no se ajusta en absoluto a lo requerido. Demuestra una nula comprensión del problema y falta absoluta de trabajo sobre el tema. | El contenido de la actividad no se ajusta adecuadamente a lo requerido. Demuestra fallos en la comprensión del problema y un trabajo insuficiente sobre el tema. | El contenido de la actividad se adapta de forma aceptable a lo solicitado, aunque falta algún requerimiento que se solicitaba en la actividad. | El contenido de la actividad se adapta a lo solicitado. Casi todos los requerimientos de la actividad se han llevado a cabo y se evidencia un trabajo de calidad sobre el tema. | El contenido de la actividad es exactamente lo solicitado. No falta ninguno de los elementos requeridos y demuestra un trabajo excelente. |

REGLAMENTO PLAGIO

Atendiendo al Reglamento disciplinario de los estudiantes de la Universidad Europea:

- El plagio, en todo o en parte, de obras intelectuales de cualquier tipo se considera falta muy grave.
- Las faltas muy graves relativas a plagios y al uso de medios fraudulentos para superar las pruebas de evaluación, tendrán como consecuencia la pérdida de la convocatoria correspondiente, así como el reflejo de la falta y su motivo, en el expediente académico.