

Índice de contenidos

I La gestión estratégica en la industria de la hospitalidad

José Luis Feijoó

1. Administrar Con estrategia
 - 1.1 La estrategia competitiva
 - 1.2 Las tácticas del estratega
2. En Búsqueda de la calidad
 - 2.1 ¿Cómo medir la calidad?
3. Analizando el futuro
 - 3.1 La responsabilidad social de la empresa
 - 3.2 El empresario
4. La diferenciación, un modelo a seguir
 - 4.1 El personal, un elemento de distinción
 - 4.2 Recursos humanos en épocas de crisis
 - 4.3 Analizando los costos
5. La medición en la gestión
6. sobrevivirán sólo los que se adapten al cambio
 - 6.1 ¿Hacer lo que queremos, lo que podemos o lo que debemos?
 - 6.2 ¿Quién escucha a los huéspedes?
- 6.1 ¿Hacer lo que queremos, lo que podemos o lo que debemos?

II La gestión de negocios centrada en clientes

Luis María Bolini

Introducción

- 1 La planificación del negocio
 - 1.1 El mercado
 - 1.2 Las oportunidades de negocio. Ventajas competitiva
 - 1.3 Identificando oportunidades de negocio
 - 1.4 Identificando ventajas competitivas
- 2 El cliente
 - 2.1 Nuevo enfoque del marketing
 - 2.2 Necesidades y deseos de los clientes
 - 2.3 Negocios centrados en el cliente
 - 2.4 Definición de clientes deseados
 - 2.5 Gestión inteligente de la información
 - 2.6 Normalización y validación de datos
 - 2.7 Deduplicación
 - 2.8 Enriquecimiento de datos
 - 2.9 Criterios de segmentación de una base de datos

Actividades de reflexión

- 3.1 Procesos comerciales
- 3.2 Venta
- 3.3 Experiencias de reflexión
4. Referencias bibliográficas

III Gestión del conocimiento: La nueva ventaja competitiva.

Jorge Fernández Belda

Introducción

1. Gestión del conocimiento: La nueva ventaja competitiva
 - 1.1 ¿De qué hablamos cuando hablamos de conocimiento?
 - 1.2 Gestión del conocimiento organizacional: concepto y alcance.
 - 1.3 Administración de la información para la toma de decisiones.
 - 1.4 Criterios para evaluar el valor de información
2. Capacidad de aprendizaje organizacional
 - 2.1 ¿Desde cuándo las organizaciones aprenden?
 - 2.2 Y RR.HH... ¿de qué la juega en la gestión del conocimiento?
 - 2.3 El área de RR.HH. como socia estratégica del negocio.
 - 2.4 El futuro rol del área de Recursos Humanos: desafíos y competencias requeridas.
3. Desarrollo del capital intelectual
 - 3.1 Teoría de Recursos y Capacidades.
 - 3.2 Transformando conocimiento individual en conocimiento organizacional.
 - 3.3 Aprendizaje y conocimiento organizacional: impacto en la rentabilidad del negocio.

Anexo: Hojas de trabajo

Bibliografía

IV. La negociación en la industria de la hospitalidad

Karlos Irigaray

Introducción

1. La negociación en la industria de la hospitalidad

1.1. De la negociación propiamente dicha

1.2 La facilitación y la mediación

1.3 El arbitraje

2. ¿En qué consiste negociar?

2.1 Definición

2.1.1 Etapas de la negociación

2.1.2 El proceso en el tiempo

2.1.3 Voluntariedad

2.1.4 Intereses

2.1.5 El valor en juego

2.1.6 Comunicación

3. La teoría de los dos dominios de la negociación

3.1 El dominio racional

3.2 El dominio relacional

4. Una reflexión acerca del poder

4.1 Poder y capacidad

4.2 Las capacidades propias

4.2.1 La disposición a utilizar las capacidades propias

4.2.2 El conocimiento que el otro tiene de las capacidades propias

4.2.3 La certeza de que se estará dispuesto a utilizarlas

4.2.4 Grados en el ejercicio del poder

4.2.5 Objetivos del poder y su vinculación con los grados en su ejercicio

4.3 El poder del otro

4.4 Simetría en el ejercicio del poder

4.5 Las fuentes del poder

4.6 El poder en la negociación

4.6.1 Supuestos adversariales

4.6.2 Supuestos comunes a ambos métodos

4.6.3 Supuestos cooperativos

4.6.4 Las alternativas al acuerdo

4.6.5 Las extralternativas

5. La negociación en la práctica

5.1 Preparación de la negociación

5.1.1 Mandatos u objetivos claros para la negociación

5.1.2 Los otros jugadores

5.1.3 Las extralternativas, también conocidas como BATNA o MAAN

5.1.4 La preparación del poder

5.1.4.1 El poder de la información

5.1.4.2 El poder del espacio

5.1.4.3 El poder del tiempo

5.2 Técnicas de negociación. Estrategia y táctica

5.2.1 La determinación de una estrategia

5.2.2 La determinación de la operación táctica

5.2.3 Por otra parte²⁴⁰

5.2.4 El regateo

5.2.5 Lista de repaso

5.3 El medio juego

5.3.1 Conceptos generales

5.3.2 El medio juego en acción

5.3.3 Los roles naturales dentro de una negociación

5.4 El final de la negociación

5.5 El seguimiento

5.6 Resumen de tiempos, técnicas y acciones