

Empresas turísticas

Clasificación empresas

Tamaño (pequeña, mediana, grande)

Sector económico (primario; recursos naturales. Secundario; conservas. Terciario; servicios)

Giro: relación con sector económico (minera, servicios, industriales)

Propiedad del capital (publica privada mixta)

Jurídico (colectivos; patrimonio, resp limitada; encomandita y SA)

Áreas funcionales

Marketing: función de comercialización: nexo empresa y consumidores

Función segmentación: agente puntual. V. demográfica y geográfica

Mercado objetivo: gente específica vende producto.

4P: producto, precio, promoción y plaza

Finanzas: Liquidez; proveer de fondos suficientes para cumplir con aportes financieros

Presupuesto de caja; suponer ingresos permite déficit en algún momento

Rentabilidad; max utilidad respecto de lo que invertí

Punto equilibrio; cantidad mínima de producto que preciso para no perder

Recursos humanos; det cantidad personas necesarias para laborar empresa, contratación y mantención del personal

Demanda; sensible a lo económico político y social

Oferta; det cantidad de unidades que se coloca en le mercado a det precio

Administrador

Persona que crea ambiente adecuado en la empresa

Eficacia: lograr metas objetivos eficiencia uso razonal de los recursos

Funciones: planificación,(definir metas u objetivos) , organización,(diseñar organigrama), dirección, (tratar con personas) ,control, (comparar metas establecidas con metas real)

Planificación: mirar a futuro proyección. Misión de una empresa, objetivos, estrategias, política, procedimientos, reglas y presupuesto

Organización de una empresa

Objetivos claros y precisos que todos los funcionarios lo conozcan, estén claros los deberes y áreas de autoridad de cada persona

Estructura organizacional: complejidad (grado de diferenciación y división del a empresa)

formalización (conjunto normas) centralización (lugar donde se toman decisiones)

Autoridad, Tipos autoridad

Lineal: superior a subordinado

Staff: asesores que aconsejan

Funcional: administrador asesora

Áreas demando: experiencia personal, claridad en delegación de autoridad y planes, velocidad de cambio empresa ,uso normas objetivas para el control, técnicas comunicación personal, complejidad tareas, estilo liderazgo

Dirección

Función administrador para hacer funcionar personal(factor humano, motivación, liderazgo; autocrático, democrático, políticas laxas)

Empresas turísticas

Agencias viajes: minoristas mayoristas tour operador

Restauración

Social y colectiva, alimentación referida por empresa (catering hotel o empresa cocina local)

Comercial (tipo familiar y mono producto)

Neorestauración (catering, marketing, vending, take away, fast food)

Hotelería

Tipos establecimiento; (oferta hotelera edificios hoteles hostales)

Oferta extrahotelera (no tradicional)

Tipología de explotación: sociedad mercantil (el dueño explota el hotel)

Contrato gestión (arrenda otra persona monto no estable)

Contrato tradicional arriendo (costo definido)

Franquicia hotelera

Topología producto (hoteles urbanos rurales etc.)

Topología comercialización (cadenas hoteleras e independientes)

REINGENIERIA Y CALIDAD

La *Calidad Total*, La empresa se pone en los zapatos del cliente, busca mejorar todo lo que tiene y hace: productos, servicios, organización y personas

La Calidad Total, es indicada cuando la empresa desea mejorar la calidad de procesos, productos, personal y servicios

Mike Hammer creó la *Reingeniería*. Aumentar la productividad, herramientas son la Ingeniería de Sistemas. La reingeniería es indicada para empresas que presentan problemas de sobrevivencia, de rentabilidad, de altos costos o baja competitividad

Tanto la *Calidad Total* como la *Reingeniería*, buscan el mejoramiento de la empresa, logran aumentos de productividad. Mientras la *Calidad Total* lo logra a través de las personas, la *Reingeniería* lo hace a través de la tecnología

Ideas Centrales de la Calidad Total

Superar y exceder las expectativas del cliente

Calidad no solo significa calidad de producto, sino también calidad de servicio

Todos somos clientes y proveedores

Método científico

Ayuda a detectar problemas, a resolverlos y a tomar mejores decisiones.

Trabajar en equipo

Reemplazar el antiguo concepto de jefes

Administrar por prevención

Ideas Centrales de la Reingeniería

Rediseña un proceso de trabajo partiendo de cero

Niega el principio de la división del trabajo

Hacer muchas actividades

Poder de la moderna tecnología

Los procesos

De una organización, tales como compra, la tramitación de un préstamo o el despacho de un pedido

Alianzas Estratégicas

Alianza Estratégica o Joint Venture, es un acuerdo entre dos o más empresas. Se unen fortalezas. Puede ser entre empresas de distintas categorías, empresas competidoras, empresas de distintos niveles de distribución, etc.

Alianzas estratégicas se utilizan para alcanzar objetivos

Outsourcing

. Ej: empresas de seguridad que prestan servicios a bancos o instituciones financieras

Se encarga a terceros la realización de ciertas tareas o servicios que no son estratégicos