

SALA CANAL SAN ROQUE – SESION II – Viernes, 26 [9,00 – 10,30]

LA NUEVA GESTIÓN HOTELERA BASADA EN LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO: RUMBO AL FUTURO

Autores:

José Miguel Rodríguez Antón

Catedrático de Organización de Empresas
Universidad Autónoma de Madrid
Carretera de Colmenar Viejo, km. 15
28049 MADRID
91 497 4059/ 91 497
josem.rodriquez@uam.es

Luis Rubio Andrada

Profesor Contratado Doctor de Economía Aplicada
Universidad Autónoma de Madrid
Carretera de Colmenar Viejo, km. 15
28049 MADRID
91 497 4059/ 91 497
luis.rubio@uam.es

Mar Alonso Almeida

Profesora Ayudante de Organización de Empresas
Universidad Autónoma de Madrid
Carretera de Colmenar Viejo, km. 15
28049 MADRID
91 497 4059/ 91 497
mar.alonso@uam.es

M^a de la Soledad Celemín Pedroche

Profesora Ayudante de Organización de Empresas
Universidad Autónoma de Madrid
Carretera de Colmenar Viejo, km. 15
28049 MADRID
91 497 4059/ 91 497
soledad.celemin@uam.es

Área temática: c) Dirección y Organización

Palabras clave: Cadenas hoteleras, aprendizaje organizativo, transferencia de conocimiento, fidelización.

LA NUEVA GESTIÓN HOTELERA BASADA EN LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO: RUMBO AL FUTURO

Resumen

Ante los previsibles cambios que va a experimentar el turismo receptor español, nuestras cadenas hoteleras deben prepararse convenientemente si desean superar los retos estratégicos que se le avecinan. Para afrontar este reto, se propone la aplicación de una estructura organizativa PATC, potenciadora del aprendizaje y la transferencia de conocimiento, sustentada por una adecuada tecnoestructura y por una potente base de conocimiento, que sea capaz transferir las normas y procedimientos generales de la cadena a cada hotel y que pueda aprender de los gustos y necesidades de los clientes para transferir ese conocimiento al resto de la organización y utilizarlo para prestarles un mejor servicio y fidelizarles.