



OPERACIONES Y MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD

Reorganización y mejora de procesos

OBJETIVOS

Implementar una práctica verdadera que permita fomentar el incremento de los ingresos provenientes de la venta interna en un establecimiento turístico, a través de diferentes técnicas que además fomentan la satisfacción del cliente.

DIRIGIDO A

- Propietarios de establecimientos y empresas turísticas
- Directores Generales y Directores de Operaciones
- Jefes de departamento y personal base (en función del colectivo, se utilizarán unas metodologías u otras.)

PROGRAMA

1. Estructuras organizativas

- Tipo de organigramas
- Principios básicos

2. Análisis modular de sistemas

1. A.M.S. (Terminología)
2. Corrección del sistema (medidas y mejoras)

3. Instrumentos de análisis de actividades y tareas

1. Niveles de análisis y definiciones básicas
2. Lista de tareas
3. Cuadro de reparto de tareas (perfiles)
4. Cuadro de polivalencia de tareas (posibilidades de análisis)
5. Análisis ABC de tareas

LO “+” DE ESTA FORMACIÓN

- Técnicas de estudio, análisis y mejora de procesos
- Identificación de las mejores estructuras organizativas
- Técnicas para reducir tiempos de entrega y prestación de servicios
- Metodología para la mejora de procesos

4. Análisis de procedimientos de trabajo y circuitos de información

- Estudio de optimización
- Estudio de flujos y procedimientos
- Metodología de análisis de flujos de trabajo
- Representación gráfica de procedimientos (simbología)
- Mejora de procesos: efectos sobre tareas y puestos
- Soportes y depósitos de información

5. Análisis de flujos y cargas de trabajo

- Dificultades en la medida
- Conceptos básicos
- Órganos de gestión y procesos
- Determinación de dedicación estimada
- Modelos de soporte de captura y análisis
- Técnicas de medida
- Variable cualitativa en la asignación de recursos
- Estimación de ahorros