



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



OPERACIONES Y MEJORA DE LA COMPETITIVIDAD

Gestión de proyectos

OBJETIVOS

- Descubrir los fundamentos del Project Management.
- Integrar todos los componentes de la gestión de proyectos: ejecución, contenido, costes, plazos y riesgos.
- Aprender a trabajar en equipo de proyecto.
- Asegurar el control del proyecto.

DIRIGIDO A

- Integrantes del equipo de un proyecto.
- Nuevos jefes de proyectos o jefes de proyecto ocasionales.
- Directores de colaboradores de proyectos

PROGRAMA

1. Introducción a la gestión de proyectos

- Modelo de fases de la gestión de proyectos
- Los proyectos de la gestión de proyectos
- Estructura organizativa y gestión de proyectos
- La oficina de proyectos

2. La Gestión del Alcance

- Alcance de proyectos y alcance de producto
- Criterios de selección de Proyectos
- Scope Creep

3. La gestión del tiempo y del coste

- La programación en proyectos
- Gestión de recursos
- Cadena crítica
- Estimación de costes
- Valor ganado. El control y seguimiento de costes y plazos del proyecto

4. La gestión de riesgos en proyectos

- El riesgo en proyectos
- Identificación y valoración de riesgos
- Tratamiento de los riesgos del proyecto

5. La gestión de compras en proyectos

- El ciclo de compras
- La estrategia contractual
- Control de suministradores

6. La gestión de la comunicación en proyectos

- El plan de comunicación
- Habilidades de comunicación

LO “+” DE ESTA FORMACIÓN

- Identificar su rol y su aportación personal.
- Interactuar de forma eficiente en un equipo de proyecto.
- Integrar los múltiples riesgos a medida que avanza el proyecto.
- Actuar con confianza para corregir las desviaciones de plazos y costes