



Excelencia en la Administración de Hoteles y Centros Vacacionales

En el momento que das un paso en un hotel o centro vacacional, tú sabes que has entrado a un mundo distinto y autónomo. La complejidad de administrar todos los procesos, sistemas y suministros que interactúan rutinariamente para crear una experiencia deseada y/o a veces prometida, es un gran reto.

- **Recursos Humanos:** Contratación, entrenamiento, manejo de horarios y gestión de recursos.
- **Ingresos:** Alcanzar metas de ventas, incrementar la “Cuota de Cartera” y maximizar ingresos.
- **Control del Gasto:** Utilizar los recursos efectivamente y eficientemente, eliminar desperdicios (waste) en los procesos y desarrollar prácticas de abastecimiento de suministros que generen valor agregado.
- **Satisfacción del huésped:** Satisfacer las necesidades del huésped, resolución de reclamos rápida y efectivamente, prácticas de gerenciamiento proactivas y mejorar la propuesta de valor hacia el huésped.
- **Limpieza y Mantenimiento:** Establecer mejores prácticas y auditorias rutinarias. Implementar “Mantenimiento Productivo Total” (TPM siglas en ingles).
- **Administración de Riesgo:** Asegurar la seguridad del huésped, el público y los empleados, identificando y administrando el riesgo asociado a todos los aspectos del uso de las instalaciones, actividades, y factores externos.

Independientemente de que todos los procesos y sistemas estén bien diseñados, estos siempre pueden presentar variaciones. Cuando la variación no es controlada, las consecuencias pueden ser desastrosas. Una respuesta efectiva a estos riesgos es adoptar las mejores prácticas en el manejo de procesos, administración de riesgos y una cultura de mejora continua a todos los niveles de la operación.

No es sorpresa, que un número creciente de cadenas hoteleras exitosas a nivel mundial, por ejemplo; Marriott, Starwood Resorts, Ritz-Carlton, and Wyndham estén adoptando Lean Six Sigma como el vehículo primario para alcanzar la excelencia en sus negocios.

Aprovechando nuestro conocimiento y experiencia en este campo, RPM-Academy ofrece una serie única de programas y cursos adaptados exclusivamente para hoteles y centros vacacionales, los cuales incluyen:

- ☑ Fundamentos de Lean Six Sigma para la administración de hoteles y centros vacacionales
- ☑ Mejorando la eficiencia y efectividad de la operación de hoteles y centros vacacionales
- ☑ Mapeo y optimización de procesos clave
- ☑ Establecer y mantener medidas para estandarizar las actividades dentro del trabajo
- ☑ Manejo de riesgo utilizando análisis de modos de fallas y efectos
- ☑ Mejora del control en los procesos y manejo de la variabilidad de los mismos
- ☑ Monitoreo de la capacidad de los procesos
- ☑ Motivar e incentivar grupos de alto rendimiento
- ☑ Solución rápida de problemas y análisis de “Causas Fundamentales”
- ☑ Técnicas de mejora, Lean, para hoteles y centros vacacionales
- ☑ Implementación de Mantenimiento Productivo Total (TPM por sus siglas en inglés)



RPM-Academy ofrece una variedad de programas personalizados, en inglés y en español, para organizaciones e individuos que buscan adquirir habilidades esenciales de Excelencia para la Administración de Hoteles y Centros Vacacionales. Los programas pueden ser facilitados en una combinación de clases virtuales, en vivo con un instructor, y de manera autodidacta, a través de nuestro portal de aprendizaje por internet y/o la tradicional capacitación presencial en sitio.

Para más información sobre estos programas y también para explorar más opciones que puedan ser de tu interés, por favor contacta a RPM-Academy, donde un asesor de la facultad podrá responder a tus preguntas y darte más información sobre nuestros programas.

