

PORTADA



PRESENTACION

El documento que se presenta a continuación es uno de los productos que contempla el desarrollo de traducciones formativas modulares en el marco del proyecto “Levantamiento de Perfiles Ocupacionales Críticos y Desarrollo de Material Formativo para el Clúster de Turismo de Intereses Especiales”.

Este documento incluye:

- Perfil de Revenue Manager, el cual define el área ocupacional, unidades de competencias y contexto de competencia.
- Módulos formativos, el cual contempla orientaciones para el instructor y/o tutor, desarrollo y definición del perfil, objetivo y desarrollo de los contenidos los cuales integran aprendizajes esperados, actividades. Ejemplo, evaluación, indicaciones para el instructor y/o tutor y duración.

La estructura modular se establece de acuerdo a las competencias del perfil, estableciendo un orden secuencial de complejidad en la aplicación de la competencia. Cabe señalar que los módulos al integrarse pueden corresponder a distintos niveles de avance en el contexto de una carrera.

En definitiva, este material servirá de apoyo para las personas y empresas que en un futuro deseen capacitarse y certificarse en base a competencias laborales y también para los tutores que participen en este proceso de formación.

DESCRIPCION PERFIL OCUPACIONAL REVENUE MANAGER

SECTOR: Turismo		SUBSECTOR: Alojamiento		VIGENCIA:	
<p>Perfil Ocupacional: Es la persona encargada de revisar y/o crear, comunicar y monitorear la estrategia comercial con el fin de tomar decisiones relativas a maximizar los ingresos a través de la optimización de la asignación del inventario de habitaciones y centros de convenciones entre otros, con sus correspondientes períodos tarifarios</p> <p>Deberá contar con al menos 1 año de experiencia en las funciones definidas y entrenamiento formal que acredite conocimientos y habilidades que aparecen en las unidades de competencias laborales del perfil. El trabajador podrá demostrar experiencia acumulada en otras áreas relacionadas. Al obtener la certificación en este Perfil Ocupacional, el trabajador habrá demostrado sus conocimientos y habilidades en cada una de las unidades que lo componen, lo que sumado a una capacitación en su empresa, le da las herramientas para desempeñarse en hoteles pequeños medianos o aquellos de gran magnitud perteneciente a cadenas s hoteleras.</p>					
Unidades de Competencia Asociadas al Perfil	Contextos de Competencia				
	Condiciones y situaciones.	Herramientas, equipos y materiales.	Evidencias		
			Directas (Generadas en presencia del evaluador)	Indirectas (Generadas en la historia laboral de la persona)	
Desarrollar y/o ajustar estrategia	<ul style="list-style-type: none">Indistintamente de la temporada nacional.En alta y baja demanda según segmento de mercado.De acuerdo a las políticas de la organización.Jornada laboral de acuerdo a los objetivos de la organización.	<ul style="list-style-type: none">Sistemas de comunicación (teléfono móvil fijo)Artículos de escritorio (papal lápices, corrector, corchetera, perforadora, marcadores, cuadernillos de notas y carpetas)Manual de procedimientos	<ul style="list-style-type: none">Tres criterios de evaluación en base al cumplimiento de las unidades de competencia.El evaluador deberá corroborar además el buen funcionamiento de las actividades desempeñadas por el Revenue Manager. Para ello, podrá tomar como indicadores de desempeño los siguientes criterios 1.Penetración de Mercado 2.Índices de venta 3.Ingreso por tipo de habitación y salones banquete		<ul style="list-style-type: none">Cartas de recomendación.Diplomas y Cursos de capacitación.Informes de desempeño.
Implementar la estrategia					
Monitorear la implementación de la estrategia					

>> REVENUE MANAGER

UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SECTOR TURISMO / Subsector Alojamiento. Perfil Ocupacional Revenue Manager

1. Desarrollar y/o ajustar estrategia	Código:	Vigencia: Nov. 2012
--	----------------	----------------------------

Actividades Claves	
1.1 Diagnosticar la realidad interna y externa del contexto del negocio.	1.2 Diseñar estrategias para optimizar el inventario de espacios del hotel.
Criterios de Desempeño	Criterios de Desempeño
1.1.1 Identificar y obtener antecedentes relevantes al negocio disponibles en fuentes de información interna y externa.	1.2.1 Considerar la filosofía institucional y las políticas comerciales de la empresa para la elaboración de la estrategia.
1.1.2 Recopilar, sistematizar y seleccionar la información para ser incluida dentro del diagnóstico.	1.2.2 Investigar, actualizar y mantenerse informado de los distintos precios de la competencia y del comportamiento de los distintos segmentos de mercado.
1.1.3 Elaborar directrices para orientar al personal del departamento de Revenue Management en mecanismos de búsqueda y análisis de la información.	1.2.3 Obtener conclusiones en relación a los niveles de ocupación presentes en los registros históricos del hotel.
1.1.4 Obtener información de los distintos departamentos del hotel.	1.2.4 Identificar y seleccionar los canales de distribución más apropiados para la venta del producto.
1.1.5 Registrar y archivar la información para futuros usos cuando sea apropiado y de acuerdo con las políticas corporativas.	1.2.5 Prever cambios en la demanda y formular cursos de acción alternativos ante eventuales factores externos que pudiesen afectar la estrategia.
	1.2.6 Considerar los costos actuales y las variaciones proyectadas.
	1.2.7 Analizar el comportamiento de consumo de los clientes actuales para el desarrollo de promociones especiales.

>> REVENUE MANAGER

	1.2.8 Validar con el directorio y gerente comercial la viabilidad de la estrategia y solicitar autorización para su ejecución.
--	--

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas		
Competencia Conductual	1. Diagnosticar la realidad interna y externa del contexto del negocio.	2. Diseñar estrategias para optimizar el inventario de espacios del hotel.
Búsqueda de información Es la inquietud y la curiosidad constante por saber más sobre las cosas, los hechos o las personas. Implica buscar información más allá de las preguntas rutinarias o de lo requerido en el lugar de trabajo. Puede implicar el análisis profundo o el pedido de una información concreta, la resolución de discrepancias haciendo una serie de preguntas o la búsqueda de información variada sin un objeto concreto que quizá sea útil en el futuro.	<ul style="list-style-type: none"> Investiga constantemente los precios de la competencia y lo considera como una de las variables dentro de la estrategia de precios para el inventario del hotel. 	<ul style="list-style-type: none"> Considera la información relativa a las características del cliente para el desarrollo de la estrategia.
Pensamiento estratégico Es la habilidad para comprender rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas y las fortalezas y debilidades de su propia organización a la hora de identificar la mejor respuesta estratégica. Capacidad para detectar nuevas oportunidades de negocios, realizar alianzas estratégicas con clientes, proveedores o competidores.	<ul style="list-style-type: none"> Evalúa la capacidad de respuesta de la organización ante periodos de altos flujos de demanda. 	<ul style="list-style-type: none"> Para el manejo de inventarios crea una estrategia que cumpla con ciertas características como flexibilidad y adaptabilidad, considerando que la organización está sujeta a factores internos y externos que pueden influir en su aplicación.
Capacidad de planificación y de organización Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/ proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. Incluye la instrumentación de mecanismos de seguimiento y verificación de la información.	<ul style="list-style-type: none"> Para desarrollar la búsqueda y análisis de la información, considera y aplica un esquema metodológico. 	<ul style="list-style-type: none"> Formula la estrategia en conjunto con el equipo de Revenue Management y la somete a una evaluación previa aplicación.

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
---------------	-------------

>> REVENUE MANAGER

<ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas básicas • Conocer los actores relevantes de la industria turística • Terminología turística y asociada al funcionamiento del subsector alojamiento • Segmentación de mercados • Metodologías de la investigación • Sistemas de software administrativos • Estructura y funcionamiento del hotel • Conocer los canales y sistemas de distribución • Logística • Conocer las distintas fuentes de información de la contingencia nacional e internacional que afecte al sector. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar y operar todos aquellos instrumentos, equipos y herramientas específicas de la especialidad. (software administrativos y de ventas) • Dominio del idioma inglés. • Operar sistemas de comunicación (celular, fax, mail, etc.) • Habilidades de comunicación y liderazgo. • Proactividad. • Capacidad de persuasión. • Debe ser capaz de establecer compromisos que sean realmente alcanzables, tomando en cuenta sus capacidades y su contexto de trabajo.
---	--

UNIDAD DE COMPETENCIA LABORAL – SECTOR TURISMO / Subsector Alojamiento. Perfil Ocupacional Revenue Manager

>> REVENUE MANAGER

2. Implementar la estrategia	Código:	Vigencia: Nov. 2012
-------------------------------------	----------------	----------------------------

Actividades Claves	
2.1 Identificar, organizar y administrar los recursos.	2.2 Implementar la estrategia.
Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:
2.1.1 Determinar la disponibilidad de recursos humanos, económicos, materiales y tiempo necesarios para la ejecución del plan.	2.2.1 Realizar los ajustes necesarios en los precios de las habitaciones considerando los productos asociados (desde la perspectiva de la calidad y su valor agregado), en la promoción y en los mecanismos de comercialización.
2.1.2 Elaborar el presupuesto que implica la puesta en marcha de las estrategias para la optimización de inventarios.	2.2.2 Seleccionar y comunicar a los clientes las promociones y descuentos del hotel.
2.1.3 Organizar al personal del departamento de Revenue Management y designar responsabilidades de acuerdo a las distintas capacidades. .	2.2.3 Contrastar datos de la oferta y la demanda del hotel por medio de la utilización de sistemas que permitan el cruce estratégico de diversas variables (niveles y períodos de ocupación, comportamientos de consumo y perfil de los clientes etc.)
	2.2.4 Distribuir los recursos para el pago y contratación de personal y servicios necesarios para la puesta en marcha de las estrategias propuestas en el plan de negocios.

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas

>> REVENUE MANAGER

Competencia Conductual	1. Identificar, organizar y administrar los recursos.	2. Implementar la estrategia.
Liderazgo Habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo.	<ul style="list-style-type: none"> • Elabora y presenta al equipo, un programa de trabajo tendiente a cumplir las acciones que implica la implementación de la estrategia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dirige y orienta la personal en las labores que fueron asignadas.
Dirección de equipos de trabajo Es la capacidad de desarrollar, consolidar y conducir un equipo de trabajo alentando a sus miembros a trabajar con autonomía y responsabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Considerando la planificación asigna responsabilidades a los distintos miembros del equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realiza reuniones de coordinación con el equipo de trabajo y crea un ambiente propicio para el entendimiento y resolución de problemas.
Adaptabilidad al cambio Es la capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuese necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización, de la del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí.	<ul style="list-style-type: none"> • Maneja con claridad los tiempos de holgura de las distintas actividades, ante un eventual cambio de planes en situaciones de contingencia que merecen prioridad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reprograma las actividades del equipo de trabajo en atención a requerimientos de corto plazo sin afectar mayormente las actividades contempladas en la planificación.

>> REVENUE MANAGER

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en Dirección de Recursos Humanos. • Conocer los actores relevantes de la industria turística • Terminología turística y asociada al funcionamiento del subsector alojamiento • Conocer las distintas fuentes de información de la contingencia nacional e internacional que afecte al sector. • Inglés nivel avanzado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dominio del idioma inglés. • Manejar técnicas de venta. • Habilidad para comunicarse y transmitir claramente las ideas. • Operar sistemas de comunicación (celular, fax, mail, radio, etc.) • Capacidad de adaptación ante los cambios. • Capacidad de tolerancia a las situaciones de conflicto. • Proactividad. • Seguir un orden lógico y estructurado en el actuar. • Capacidad de tolerancia a las situaciones de conflicto.

3. Monitorear la implementación de la estrategia	Código:	Vigencia:
--	---------	-----------

>> REVENUE MANAGER

Actividades Claves	
3.1 Mantener comunicación constante con el equipo de trabajo.	3.2.-Monitorear la estrategia mediante el manejo de sistemas de inventario.
Criterios de Desempeño:	Criterios de Desempeño:
3.1.1 Realizar reuniones periódicas con el equipo de trabajo para evaluar, la situación los avances individuales y grupales, los resultados y los inconvenientes en el proceso de implementación de las acciones y estrategias del plan.	3.2.1 Aplicar sistemas para generar balances de inventarios.
3.1.2 Informar de manera oportuna de las modificaciones en el esquema de trabajo y en las labores a desarrollar.	3.2.2 Realizar periódicamente un informe de gastos.
3.1.3 Mantener copias digitales y/o papel de las responsabilidades importantes que ha delegado.	3.2.3 Determinar las causas que podrían generar los gastos inesperados que están fuera del presupuesto.
3.1.4 Manejar un sistema para el seguimiento y la integración de las labores desarrolladas por cada uno de los integrantes del equipo.	3.2.4 Identificar las medidas correctivas para solucionar los problemas que presenta la implementación de la estrategia.

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas		
Competencia Conductual	1. Mantener comunicación constante con el equipo de trabajo.	2. Monitorear la estrategia mediante el manejo de sistemas de inventario.

>> REVENUE MANAGER

Conductas asociadas a las Actividades Claves y ejemplos de éstas		
Competencia Conductual	1. Mantener comunicación constante con el equipo de trabajo.	2. Monitorear la estrategia mediante el manejo de sistemas de inventario.
Comunicación Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad.	<ul style="list-style-type: none"> • Establece efectivos canales de comunicación con el equipo en distintos contextos de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Establece indicadores del éxito y resultados a partir de un proceso participativo con el equipo de trabajo.
Pensamiento conceptual Es la capacidad de comprender una situación o problema uniendo sus partes, viendo el problema global, realizando conexiones entre situaciones que no están obviamente relacionados e identificando los temas que subyacen en una situación compleja.	<ul style="list-style-type: none"> • Comunica con claridad al equipo, los objetivos del trabajo y los mecanismos para operacionalizarlos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica y define criterios de medición que sean alcanzables, medibles y que presten utilidad para la toma de decisiones.

CONOCIMIENTOS	HABILIDADES
---------------	-------------

>> REVENUE MANAGER

<ul style="list-style-type: none"> • Estadísticas básicas • Contabilidad y finanzas básicas. • Sistemas de monitoreo y evaluación • Sistemas de software de gestión de inventarios • Metodologías para el desarrollo y aplicación de planes de contingencia. • Planificación estratégica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Manejar y operar todos aquellos instrumentos, equipos y herramientas específicas de la especialidad. (software de gestión de inventarios) • Dominio del idioma inglés. • Operar sistemas de comunicación (celular, fax, mail, etc.) • Habilidades de comunicación y liderazgo. • Proactividad. • Capacidad de persuasión. • Manejo y aplicación de sistemas de monitoreo de inventarios. • Aplicación de planillas y fichas para el control de las actividades programadas • Análisis numérico • Metódico
---	--

>> REVENUE MANAGER