



## APRENDIZAJE Y DESARROLLO HOTEL.

Hacemos un recuento de las principales tendencias actuales en el aprendizaje y desarrollo.

### Aprendizaje.

- 1 Es muy importante reclutar y seleccionar personas calificadas para ocupar los puestos vacantes es fundamental para cualquier hotel. Muchas veces se contrata personal sin los conocimientos y destrezas requeridas.
- 2 **Aprender durante el proceso de trabajo** (Learning In The Flow Of Work). Se refiere a una estrategia de formación integrada en el día a día del trabajo. En lugar de separar la formación de las tareas diarias, se incorpora la formación dentro del flujo de trabajo, lo que permite aplicar de inmediato lo que aprenden en su trabajo diario. No se trata de cumplir un plan preparado con meses de anticipación, sino que responda a necesidades inmediatas del día a día. Para esto, considerando literatura, procedimientos, contenidos y guías técnicas se deben preparar:
  - \* Contenidos basados en la vida real.
  - \* Lecciones cortas individuales o grupales sobre habilidades específicas.
  - \* Desarrollar casos de estudio, juegos de roles.
  - \* Prácticas de operación y ejercicios de pequeños pasos o partes de un proceso.
- 3 **Aprendizaje híbrido**. Se trata de combinar diferentes elementos de enseñanza para lograr un aprendizaje más personalizado que se pueden realizar de forma personal y en línea. Se pueden utilizar herramientas tales como: Plataformas LMS, aplicaciones de Zoom, Meet. Esta tendencia se complementa con **Aprender durante el proceso de trabajo**
- 4 **Actualización en nuevas tendencias en la industria**. Son pequeños talleres, conferencias y actividades de corto tiempo.
- 5 Desarrollar la **employee experience** que busca el bienestar integral de los colaboradores, su salud física, mental y emocional, para mantener un equipo de trabajo sano y motivado, lo que lo convierte en un equipo productivo. Esto significa darles a los colaboradores las herramientas que necesitan para hacer bien su trabajo, desarrollar sus competencias y crecer profesionalmente para nuevos retos. También conocer qué quieren o necesitan aprender, qué medios prefieren para consultar los contenidos, ofrecerles la facilidad de estudiar a su ritmo y reconocer sus logros de aprendizaje.



- 6 **La hiper personalización.** Se trata de la experiencia de aprendizaje con una visión personal, para ofrecer un producto a la medida con contenido basado en sus experiencias, su consumo de información y hábitos de estudio. Aquí entran los llamados LXP ((Learning Experience Plataform). Los LXP ofrecen una experiencia formativa única y personalizada a cada usuario. A través de un software en la nube que **utiliza la inteligencia artificial y el machine learning**, fomentan nuevas opciones de aprendizaje colaborativo de forma atractiva y personalizada.
- 7 **Tutoría y la tutoría inversa.** Métodos de coaprendizaje que tienen lugar en una variedad de entornos.
  - **Tutoría.** – Es el proceso donde un colaborador con un alto perfil de desempeño (senior) contribuye en el proceso de aprendizaje y desarrollo de destrezas y habilidades de un colaborador junior.
  - **Tutoría inversa.** – En este mismo caso, el colaborador junior puede comunicar y contribuir al conocimiento del colaborador senior sobre el manejo de las tecnologías, aplicaciones y tendencias modernas.
  - Las parejas de mentores se pueden formar entre dos personas cualesquiera, siempre que una de ellas tenga más experiencia que la otra.

**La capacitación** es un factor indispensable para lograr el crecimiento personal de los colaboradores, el compromiso con la transformación social, la mejora de la calidad del servicio y la reputación de los hoteles. Se debe considerar este esfuerzo como una inversión.

Con este panorama, el plan de capacitación se debe preparar bajo otros principios:

1. Mayor flexibilidad.
2. Más orientado al desarrollo de habilidades y destrezas y crecimiento personal.
3. Más ajustado a las necesidades del momento. No se debe establecer qué, cómo y cuándo capacitar con mucha anticipación.
4. Aprender haciendo.
5. Personalizar el aprendizaje aprovechando el uso de las tecnologías de la información.

## **DNC (Diagnostico de Necesidades de Capacitación).**

Es la manera de detección de las áreas que se puede mejorar y obtener más conocimiento para desempeñar las tareas del día a día.

**Criterios de aplicación.**



- \* El DNC se debe realizar
  - Cuando hay problemas en la organización.
  - Desviaciones en la calidad del servicio y/o productividad.
  - Cambios culturales, en Políticas, Métodos o Técnicas.
  - Alta rotación de personal.
- \* El objetivo principal es determinar qué necesita cada colaborador para ejercer efectivamente su trabajo y seguir creciendo.
- \* Compilar la documentación necesaria para el DNC.
- \* Se debe realizar mediante una entrevista personal, observación directa, análisis de situaciones, revisión de tareas, cuestionario o encuesta.
- \* En el proceso deben participar colaboradores, supervisores y directivos con el objetivo de tener el consenso organizacional.
- \* Definir presupuesto y acciones específicas considerando las técnicas de aprendizaje expuestas en la primera parte de este artículo.

## **EN INCUBADORA DE TALENTOS SE TRATA SOBRE EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EN EL HOTEL.**

**Este contenido es colaboración de [HotelProce.com](http://HotelProce.com).**

Si deseas colaborar con nuestro sitio o tienes preguntas, dudas o comentarios, escríbenos a [contacto@hotelproce.com](mailto:contacto@hotelproce.com). Te estamos esperando