Modelado del contexto

LAURA DEL PINO DÍAZ Y AITOR DEL PINO SAAVEDRA HERNÁNDEZ

SISTEMAS INTELIGENTES 2

INDICE

|  |  |
| --- | --- |
| Parte del modelo | Página |
| Problemas, oportunidades, organización y propuestas | 3 |
| Aspectos de la organización |  |
| Tareas |  |
| Conocimiento de la organización |  |
| Factibilidad del proyecto |  |

OM1: PROBLEMAS, OPORTUNIDADES, ORGANIZACIÓN Y PROPUESTAS

**PROBLEMA:**

El departamento de mantenimiento del hotel necesita distribuir las tareas a sus trabajadores sabiendo que cada trabajador puede realizar una serie de tareas y que existen tareas más prioritarias que otras.

**OPORTUNIDADES:**

* Cada trabajador puede realizar un conjunto de tareas.
* Existen suficientes herramientas para realizar la misma tarea en diferentes sitios.
* (ELIMINAR?Dependiendo de la tarea puede ocurrir que varios trabajadores puedan realizar la misma tarea.) Para algunas tareas es necesario más de uno de los trabajadores.
* El horario del mantenimiento se realiza desde las 8:00 hasta las 17:00. ( En las horas sobrantes se queda una única persona)

**ORGANIZACIÓN**

La organización es Thomas Cook, una empresa multinacional, que tiene varios hoteles repartidos por todo el mundo. En nuestro caso nos centramos en el hotel Riviera Marina situado en el suroeste de la isla de Gran Canaria.

La estrategia competitiva de este hotel es la mejora de la calidad de los servicios que ofrece con el ánimo de aumentar la clientela y posicionarse como uno de los mejores hoteles del sur de la isla de Gran Canaria.

A consecuencia de esto el departamento de mantenimiento, que es el que nos ocupa, debe realizar las reparaciones lo más rápido posible, con la mejor calidad. El departamento cuenta con 9 empleados.

Los factores externos que afectan a la empresa son:

* El Ayuntamiento de Mogán
* Comercios próximos al hotel.
* Huéspedes.

**SOLUCIONES PROPUESTAS**

1. Desarrollo de un sistema experto basado en reglas que diga que tarea debe realizar cada trabajador sabiendo su conocimiento y teniendo en cuenta que hay tareas más prioritarias que otras.
2. Realizar una planificación diaria a mano sabiendo los problemas que hay y las personas que están.

OM2: ASPECTOS DE LA ORGANIZACIÓN

**ESTRUCTURA**:

El hotel se compone de 6 departamentos, un director, un administrador de facturación y una persona de relaciones públicas. En cada departamento hay un jefe.

Los departamentos son los siguientes:

* Departamento de mantenimiento: que tiene X grupos de trabajo/unidades/secciones/personas. (aplicar lo mismo para todos los departamentos).
* Departamento de limpieza.
* Departamento de cocina.
* Departamento de recepción.
* Departamento de bares y restaurantes.
* Departamento de animación.

**PROCESO:**

El servicio de mantenimiento realiza un proceso concreto para la resolución de tareas. En primer lugar el cliente o las camareras de piso avisan a recepción de que se ha roto algo. Seguidamente el recepcionista introduce en un programa dicha incidencia la cual será clasificada por el jefe de mantenimiento indicando quien o quienes deben realizar la tarea. Cada persona tiene asignado una cuenta y una contraseña para saber cuáles son las tareas que deben realizar. Cuando una persona va a realizar una tarea busca el material o las herramientas que necesita al taller y en caso de que estuviera lo necesario se habla con el jefe para que haga un pedido. En cuanto a las herramientas buscadas en el taller son específicas ya que cada trabajador tiene una “mochila” de herramientas cotidianas. Tras haber sido resuelto el problema se indica en el programa y se introduce un comentario de lo que se ha hecho. En el caso de que no se consiga resolver el problema en un periodo de tiempo razonable acude el jefe para ayudar a resolver el problema. El jefe también debe supervisar los problemas que se han resuelto.

**PERSONAL:**

Miembros del departamento:

Jefe de departamento (*también conocido como el que toma las decisiones*)

Usuarios: huéspedes y plantilla del hotel (*supongo*)

Beneficiarios del conocimiento: (*se forma a alguien para el equipo de mantenimiento?*)

**RECURSOS**:

Sistemas de información: (*usan ordenadores, móviles y demases en el proceso como para recibir notificaciones de avería?*)

Materiales: se utilizan sobretodo material de fontanería y electricidad. Además del material necesario para mantener limpio los jardines y las piscinas.

Habilidades:

* Trabajo en equipo.
* Estimar tiempo y costos de material de una tarea.
* Buena atención a los huéspedes.
* Autonomía en la resolución de las tareas.
* Productividad.

Tecnologías, patentes y derechos: La empresa Thomas Cook tiene una flota de aviones que viajan a los principales destinos turísticos. Además tiene un conjunto de hoteles repartidos por todo el mundo.

**CONOCIMIENTO:**

(*Qué conocimientos se necesitan para llevar a cabo las reparaciones. Ojo que se tendrán que detallar en el OM4!*)

**CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN:**

Como se ha indicado en el proceso tras haber resuelto una avería se indica en un programa.

Esta empresa realiza cuestionarios anónimos anuales a sus trabajadores con el objetivo de saber que piensan sobre su jefe. Por ejemplo los que pertenecen al departamento de mantenimiento realizan una encuesta sobre el jefe de dicho departamento y este a su vez del director. De esta manera la empresa sabe que piensan los trabajadores de su superior y así poder realizar modificaciones en el caso de que fuera necesario.

OM3 TAREAS

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Id** | **Nombre de la tarea** | **Realizada por** | **Ubicación** | **Activo de conocimiento** | **Intensiva en conocimiento?** | **Significancia** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

OM4. CONOCIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Activo del conocimiento (OM3)* | *Poseido por* (see OM-3) | *Usado en la tarea del OM3 (id)* | *Forma correcta*  Si/no | *Lugar correcto*  Si/no | *Momento correcto*  Si/no | *Con calidad*  Si/no |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

OM5. FACTIBILIDAD DEL PROYECTO

**FACTIBILIDAD DEL NEGOCIO:**

**FACTIBILIDAD TÉCNICA:**

**FACTIBILIDAD DEL PROYECTO:**

**ACCIONES PROPUESTAS:**