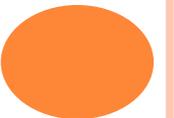


**PRACTICAS ADMINISTRATIVAS Y
COMPLEJOS TURÍSTICOS.**
DEPARTAMENTO DE COMPRA

El departamento de compras es uno de los más importantes del hotel. Si compramos artículos de buena calidad, esto se reflejará en la satisfacción del huésped y en mejores utilidades para la empresa. Es muy importante que las compras se centralicen en algún departamento que se haga responsable de ellas, pues de esta manera se obtienen muchas ventajas.



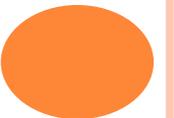
TÉCNICAS DE COMPRA

- Mantener los inventarios a un nivel bajo.
- Hacer compras de temporada en frutas y legumbres.
- En ocasiones, aprovechar ofertas.
- Tener en cuenta los pronósticos de ocupación.
- Aprovechar las compras en grandes volúmenes
- Establecer los máximos y mínimos en el almacén según la ocupación del hotel.
- Tener en cuenta las temporadas con muchos eventos y banquetes.
- Al comprar, verificar siempre las siguientes cuatro características:
(Calidad. Bajo precio. Servicio. Crédito.)



SOLICITUDES DE COMPRA

Cuando algún departamento del hotel (mantenimiento, ama de llaves, lavandería, etcétera) requieran algún suministro y éste no se encuentre en el almacén, deberán llenar la forma impresa “Solicitud de compra”, la cual debe ser autorizada por el gerente general para luego entregarse al departamento de compras. Esta forma impresa se distribuye de la siguiente forma: original para el departamento de compras; y una copia para el departamento que lo solicitó (firmada de recibido por el departamento de compras).



COMPRAS DIARIAS

- Este tipo de compras generalmente se realizan en el área de alimentos y bebidas del hotel (frutas, verduras y otros artículos que la cocina necesita para su operación). Todos los días, a las 6.30 a.m., el chef o una persona asignada por él levantará el inventario en refrigeradores, congeladores o cámaras de refrigeración de los artículos ya descritos en la forma impresa especial. Con base en este inventario se elabora el pedido correspondiente, el cual será entregado de la siguiente forma:
 - Original al jefe de compras o comprador encargado.
 - Una copia al almacenista.
 - Una copia para el chef.



COMPRAS DE TEMPORADA

El gerente de compras y el contralor de costos deben elaborar una tabla anual de la fluctuación de precios de las frutas y verduras.

Esto es muy importante para considerarlo en el momento de costear los alimentos y de hacer variaciones a las guarniciones de los platillos; además, nos permite estar preparados para no aumentar los costos. Por ejemplo, en algunas temporadas, el aguacate está muy caro y podemos evitar ponerlo en los bufetes u otras comidas.

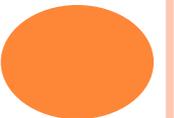
Si el pescado o marisco sube de precio o está muy escaso en Semana Santa, podemos comprarlo con anterioridad y conservarlo en cámaras frías y refrigeradores adecuados.



COMPRAS DIRECTAS

Aunque se deben evitar en la mayor medida posible, las compras directas son necesarias cuando se presentan eventos imprevistos y se termina algún producto indispensable para el servicio (por ejemplo, si se terminó el hielo, no hay leche o limones).

Si la oficina de compras está cerrada y no se tiene existencia del producto en el almacén, el chef, el gerente de alimentos y bebidas o el ejecutivo de guardia en el hotel podrán autorizar la compra de algún artículo mediante un vale de caja, para que el cajero entregue al comprador determinada cantidad, la cual debe ser justificada con las facturas correspondientes.



DEVOLUCIONES O RECHAZOS

Toda devolución o rechazo de alguna mercancía por parte del almacenista o del jefe de departamento debe ser del conocimiento inmediato del gerente de compras, quien se encargará de resolver el problema de inmediato. En el caso de las devoluciones parciales de fruta o de verdura, se le pedirá al proveedor que otorgue crédito de la mercancía devuelta.



DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

El departamento de Mantenimiento es uno de los más importantes en el hotel, pues contribuye a brindar un mejor servicio al huésped.

En términos generales, este departamento se encarga de tener el edificio y el equipo del hotel en óptimas condiciones para su adecuado funcionamiento, el cual repercute en la satisfacción del huésped. Esto independientemente de programas y controles muy importantes para una operación más eficiente.

En muchos hoteles, el departamento de Mantenimiento está integrado por personas que sólo se encargan de atender las quejas de los huéspedes y solicitudes de reparación de los objetos y maquinaria, que reciben por parte de los diversos departamentos.



ELEMENTOS EN LOS QUE SE APLICA MANTENIMIENTO PREVENTIVO

- a) Sistema eléctrico: transformadores (nivel de aceite, aisladores, muflas, etcétera), música ambiental, televisores, cables defectuosos, iluminación.
- b) Sistema hidráulico: cisternas (lavado y desinfectado), válvulas (baños y demás tuberías), alberca (filtros, cloros, ácidos) y fluxómetros.
- c) Sistema mecánico: manejadoras de aire, extractores de aire y calderas.
- d) Sistema mecánico: estufas de gas, cámaras frías de conservación, refrigeradores.
- e) Fumigación: habitaciones, áreas de servicio y jardines.
- f) Control de energéticos: gas, electricidad y agua.



MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EDIFICIOS

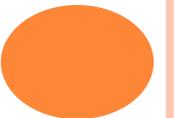
- a) Mantenimiento de las habitaciones. Durante los meses del año cuando el hotel tiene menor ocupación, se debe bloquear un grupo de habitaciones o una sección para poder darles el mantenimiento correspondiente.
- b) Mantenimiento de exteriores. Incluye la impermeabilización de techos, pintura, muebles, pasillos, herrería, entre otros. Desde luego, el proceso de impermeabilización debe realizarse antes del periodo de lluvias.
- c) Mantenimiento de la piscina. Mientras se realiza el mantenimiento del equipo de la piscina, también se debe revisar su pintura y recubrimientos para evitar fracturas en las paredes y en los pisos. Este mantenimiento se realiza en la época de más baja ocupación del hotel.



MANTENIMIENTO CONTRATADO

En algunos casos, el hotel no cuenta con el equipo ni con el personal necesario para realizar un tipo específico de mantenimiento, y se debe contratar a alguna empresa o persona física para que lo realice.

El jefe de mantenimiento debe supervisar que estos contratistas realicen los trabajos de acuerdo con lo estipulado en cada uno de los contratos.



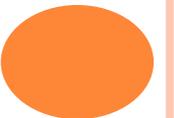
Algunos de los rubros en los que puede requerirse este tipo de mantenimiento son:

- a) Elevadores.
- b) Fumigación.
- c) Aire acondicionado.
- d) Antena parabólica.
- e) Subestación eléctrica.
- f) Calderas.
- g) Conmutador telefónico.
- h) Computadora.
- i) Vehículos del hotel.



PROGRAMA DE AHORRO DE ENERGÍA

Con la ayuda de los demás jefes de departamento y de sus propios empleados, el jefe de mantenimiento debe elaborar este programa, ya que forma parte de su programa anual de trabajo. Los aspectos que se incluyen en este programa son: energía eléctrica, gas, gasolina, diesel y agua. Por los altos costos de la energía eléctrica profundizaremos este tema.



PROGRAMA DE FUMIGACIÓN

La fumigación es uno de los aspectos a los que, desgraciadamente, en algunos hoteles no se le da la importancia debida. Si el huésped ve en su habitación o entre sus artículos de aseo, cucarachas, o bien moscas en sus alimentos, la impresión será muy desagradable y jamás regresará al hotel.

La fumigación en el hotel se puede efectuar de dos maneras:

Aplicada por el personal del propio hotel.

Contratar los servicios de una empresa especializada en este trabajo.

Algunos hoteles se inclinan por fumigar ellos mismos y en la mayoría de los casos los resultados no son buenos. No es lo mismo fumigar habitaciones que cocinas, ni oficinas que cañerías, ni plantas que almacenes. Por esta razón, se necesitan personas especializadas en este tipo de trabajo, con el equipo y los productos adecuados y, sobre todo, que los empleados usen el equipo de protección correcto.



CONTROL DE PLANOS, CATÁLOGOS, MANUALES Y GARANTÍAS

- a) Planos. En la oficina de mantenimiento se deben tener planos de construcción, drenaje, agua potable, tuberías de gas, tuberías de vapor, ductos de aire acondicionado, entre otros. Muchos trabajos se retrasan por falta de éstos, pues son de gran importancia.
- b) Catálogos. Se recomienda que todos los catálogos de equipo, maquinaria y refacciones utilizadas en el hotel estén bajo la custodia del jefe de mantenimiento, al igual que algunos catálogos que son entregados o enviados por los proveedores. Algunos de estos catálogos generalmente están en la oficina de compras del hotel.



- a) Manuales. Para evitar la pérdida de estos manuales se recomienda que los tenga bajo su custodia el propio jefe del departamento de mantenimiento y que entregue una copia fotostática al jefe de departamento respectivo.
- b) Garantías. El jefe de mantenimiento debe tener bien custodiadas todas las garantías de la máquina y equipo. Es conveniente entregar una copia al jefe de departamento respectivo.

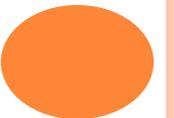


CONTROL DE LAS LLAVES

Cuando el hotel tiene llaves metálicas para abrir las habitaciones, el departamento de mantenimiento debe tener las originales, marcadas con un color especial para evitar que se extravíen. Es conveniente que las copias de las llaves se saquen de la llave original para evitar que los cilindros de las chapas se deterioren.

El jefe de recepción o el gerente de división de habitaciones solicitará esas copias (algunas llaves son extraviadas o robadas por algunos huéspedes), mediante una memorando firmado por la persona correspondiente. Generalmente, el departamento de mantenimiento dispone de una máquina especial para elaborar estas llaves.

Mensualmente se deben elaborar informes de las llaves elaboradas, los cuales se envían a la gerencia general. Para mayor seguridad de los huéspedes, es conveniente que se permuten los cilindros de las chapas de las habitaciones periódicamente.



CONTROL DE LAS REQUISICIONES A COMPRAS Y AL ALMACÉN

La secretaria del jefe de mantenimiento debe llevar este control para darle seguimiento a las compras solicitadas que aún no han sido surtidas.

En caso de solicitar materiales y equipo al almacén, se dejará una copia para llevar un control de lo solicitado y poder calcular, con la ayuda del almacenista, los costos de cada requisición y de esta manera poder realizar los informes mensuales.



NUEVAS TARJETAS PARA ABRIR CERRADURAS EN HOTELES

Es una tarjeta llamada Smart Ship y es un chip sin contacto, esta tecnología permite disfrutar de todas las ventajas de un sistema smart y eliminar todas sus desventajas: errores de lectura, funcionamiento en intemperie, protección antivandálica, entre otros evita los incómodos errores de lectura de los sistemas smart convencionales (Al no existir contacto para la lectura, no le afecta la humedad, ni existe desgaste en el chip). Además gracias a la tecnología sin contacto, cualquier elemento puede sustituir a la tarjeta: pulsera, reloj, etcétera. La tecnología smart permite crear una red virtual en el hotel, sin cablearlo. Tiene las ventajas de un sistema on-line, con el costo reducido de un sistema autónomo. Supone la integración total de sistemas, y gracias al actualizador, incluye el control de accesos y la gestión-seguimiento de la actividad del personal del hotel: asignación de accesos y tareas, control de asistencia (quién, cuándo y dónde ha estado), desde la recepción o back office.



DEPARTAMENTO DE TELÉFONOS

Se dice que, en un hotel, la comunicación es como la sangre que irriga un organismo. Por ello, de la buena comunicación que exista entre las personas que laboran en un hotel dependerá en buena medida el éxito de las funciones que se desempeñen en el mismo. Considerando lo anterior, el departamento de teléfonos es de vital importancia en el funcionamiento de un hotel.

Las personas que nunca se han hospedado en el hotel y que por algún motivo llamaron telefónicamente, catalogarán el servicio con base en el trato que reciban por parte de las operadoras de teléfonos. En resumen, este departamento es de los más importantes en el hotel e influye notablemente en la opinión de los huéspedes respecto al servicio que brinda.



EQUIPOS MODERNOS PARA LA COMUNICACIÓN

Para brindar un servicio de calidad al huésped es indispensable contar con equipos que ayuden a diversificar los servicios que presta el hotel.

El primer avance en comunicaciones que se tuvo en la industria hotelera fue la actualización de los sistemas analógicos a los sistemas digitales y la conexión a las líneas de transmisión exterior, también utilizando un sistema digital.



PMS. Los sistemas de software de administración hotelera PMS (Property Management System), más que ser sistemas de administración de operación diaria de un hotel, son sistemas cuya importancia radica en la automatización y en la operación de los servicios de comunicación telefónica; hay interconexión entre el conmutador telefónico, el correo de voz y el tarifador de llamadas con el sistema PMS. Este desarrollo o interconexión le permite al hotel ser más eficiente en su operación y comunicación.

El desarrollo generado por los PMS en los conmutadores ha facilitado la comunicación y la automatización de cierto tipo de servicios.



- Fibra óptica. El uso de este tipo de fibra nos permite alcanzar velocidades de transmisión de hasta 622 megabytes por segundo, posibilitando la transmisión de voz, datos y video.
- Puertos. Los programas especiales para el sistema hotelero tienen una capacidad máxima de 800 a 1 000 puertos (los puertos son los puentes de comunicación que se conectan directamente a un teléfono) que se pueden adaptar al tipo de demanda, perfil del cliente, tipo de hotel, etcétera. Un teléfono se conecta directamente a un puerto del sistema del proveedor; por ejemplo un hotel de 100 habitaciones debe tener como mínimo un sistema que lo respalde con 120 puertos, considerando el crecimiento, la ocupación y la prestación de servicios.



SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AL HUÉSPED

- a) Correo de voz.
- b) Envío y recepción de faxes.
- c) Transmisión de señales codificadas.
- d) Telefonía inalámbrica.
- e) Servicio de despertador.
- f) Servicios de emergencia.
- g) Voceo.
- h) Larga distancia automática, acceso a 800 nacional y 800 en EUA.
- i) Revisión de su estado de cuenta.
- j) Control de la temperatura de la habitación.
- k) Información turística.
- l) Acceso a internet.



SERVICIOS DE LA COMPAÑÍA TELEFÓNICA

- Llamada de larga distancia a través de la operadora.
- Llamada de larga distancia por cobrar.
- Tiempo y costo (cuando se solicite).
- Cargo por informe.
- Comunicación con números privados.
- Cita con mensajero.
- Llamadas con cargo a un tercer número.
- Llamadas por LADA 800.
- Llamadas con cargo a tarjetas de crédito (Credit card calls).
- Servicio de despertador.
- Servicio de información.



COSTOS Y CARGOS

En algunos hoteles que tienen computadora o tasador de llamadas, el costo y el cargo es determinado por la computadora. La operadora sólo tiene que enviar el cargo a la caja, de inmediato. En los sistemas más modernos, el cargo aparece automáticamente en la cuenta del huésped.

Cuando el hotel no tiene este tipo de equipo, la misma telefonista debe medir el tiempo, calcular el costo con base en las tarifas básicas de larga distancia y calcular también el cargo dependiendo de cómo lo establezca cada hotel. Generalmente es el costo de la llamada, más una determinada cantidad por el servicio, más el impuesto al valor agregado. Estos cálculos hacen perder demasiado tiempo a la operadora.



LLAMADAS PARA DESPERTAR

Éste es uno de los servicios más importantes que todo hotel ofrece. Muchos huéspedes tienen citas importantes, reuniones urgentes, salida al aeropuerto, etcétera, y se pueden presentar muchos problemas al no prestar este servicio con eficiencia. La telefonista debe tomar los datos completos: número de habitación, nombre y hora para despertar, y los debe anotar en una forma especial y colocar la hora en el despertador especial destinado para este uso. La misma telefonista debe repetir los datos para confirmarlos ya que algunos huéspedes se equivocan.



VOCEO DE PERSONAS

Este servicio consiste en buscar a un huésped o a ejecutivos del hotel en las áreas públicas con el uso de un micrófono y bocinas.

Generalmente, existe un horario para proporcionar este servicio, ya que el sonido por la noche puede despertar a algunos huéspedes que están descansando. El horario más común es de las 9:00 a.m. a las 8:00 p.m. La telefonista se encargará de vocear a las personas, con una voz agradable.



Fuera del horario de voceo, la operadora puede pedir ayuda al capitán de botones, capitán de meseros o encargado de eventos y banquetes (cuando el huésped se encuentra en una convención o congreso) en casos de llamadas urgentes.

También se podrán establecer claves en el voceo para alertar sobre situaciones de emergencia como incendio, terremoto, etcétera. Con el uso de los teléfonos celulares, algunos hoteles entregan un teléfono celular a sus principales ejecutivos y su búsqueda se hace a través del teléfono asignado.

También existen hoteles que tienen el sistema de renta de teléfonos celulares a huéspedes que se encuentran en el hotel.

