

Nombre del alumno:
Luis Humberto Gordillo Cano

Nombre del profesor:
Gerardo Garduño Ortega

Nombre del trabajo: Áreas De Los Hoteles

Materia: Prácticas De Administración De Hoteles Y Complejos Turísticos

Grado: Noveno Cuatrimestre

PASIÓN POR EDUCAR

Grupo: Turismo

Comitán de Domínguez Chiapas a 14 de Junio del 2020.

AREAS DE LOS HOTELES.



A black and white photograph of two smiling maintenance workers. The woman on the left is holding a mop, and the man on the right is holding a broom and a bucket. Both are wearing dark aprons over light-colored shirts. The background is plain and light-colored.

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO.

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO.

- Este departamento se encarga de tener el edificio y el equipo del hotel en óptimas condiciones para su adecuado funcionamiento.
- Su principal función consiste en evitar las quejas de los huéspedes y los frecuentes reportes de equipo fuera de funcionamiento mediante la implantación de sistemas y programas de mantenimiento.

PUESTOS DEL DEPARTAMENTO.



JEFE DE MANTENIMIENTO

PLOMERO O
FONTANERO

ELECTRICISTA

ALBERQUERO

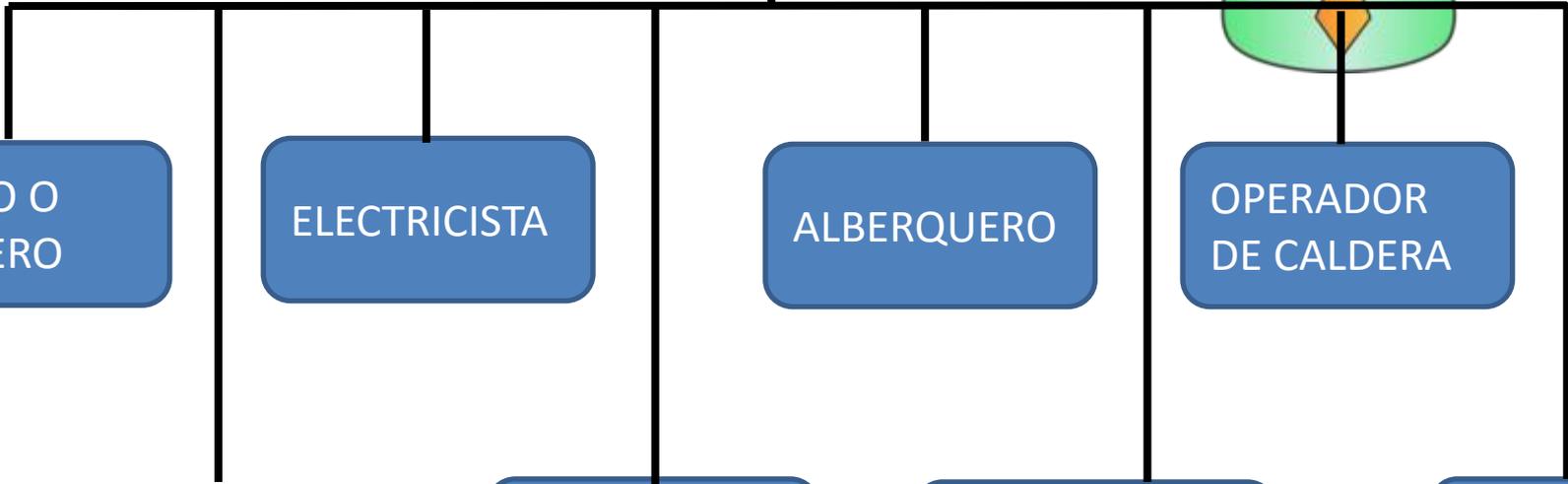
OPERADOR
DE CALDERA

OPERADOR DE AIRE
ACONDICIONADO

JARDINERO

CARPINTERO

ALBAÑIL

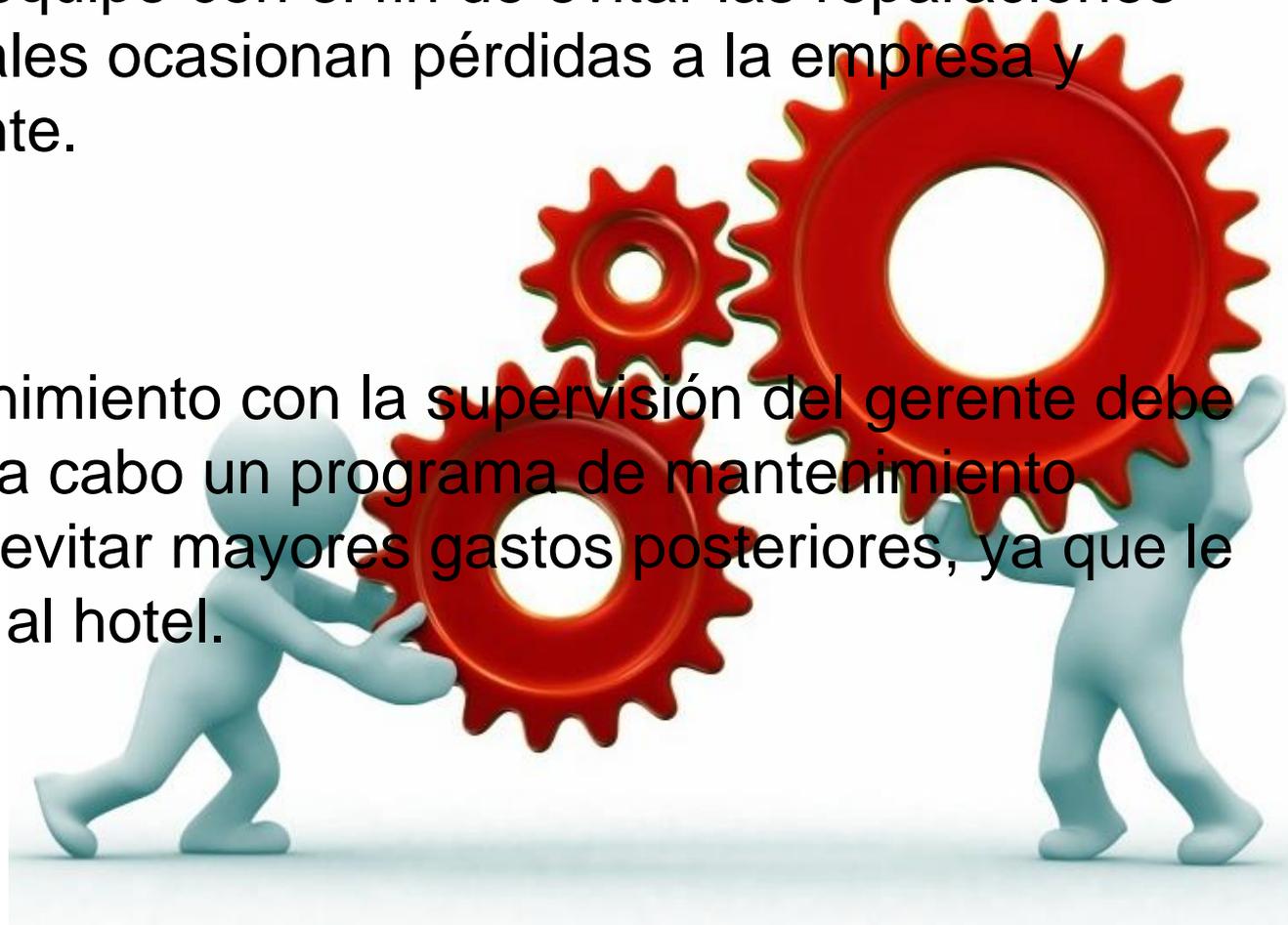


TIPOS DE MANTENIMIENTO.



MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL EQUIPO

- Se realiza en el equipo con el fin de evitar las reparaciones urgentes, las cuales ocasionan pérdidas a la empresa y molestias al cliente.
- El jefe de mantenimiento con la supervisión del gerente debe elaborar y llevar a cabo un programa de mantenimiento preventivo, para evitar mayores gastos posteriores, ya que le restan utilidades al hotel.



ELEMENTOS EN LOS QUE SE APLICA

✓ **Sistema eléctrico:** transformadores (nivel de aceite, aisladores, muflas, etcétera), música ambiental, televisores, cables defectuosos, iluminación.

✓ **Sistema hidráulico:** cisternas (lavado y desinfectado), válvulas (baños y demás tuberías), alberca (filtros, cloros, ácidos) y fluxómetros.



✓ **Sistema mecánico:** manejadoras de aire, extractores de aire y calderas.

- ✓ **Sistema mecánico:** estufas de gas, cámaras frías de conservación, refrigeradores.
- ✓ **Fumigación:** habitaciones, áreas de servicio y jardines.
- ✓ **Control de energéticos:** gas, electricidad y agua.

Un buen programa de mantenimiento preventivo rendirá beneficios sin exceder los costos de operación del hotel.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EDIFICIOS



Se realiza en varias zonas del hotel:

❖ *Mantenimiento de las habitaciones.*

En los meses de menor ocupación en el hotel se debe bloquear un grupo de habitaciones o una sección para poder darles el mantenimiento correspondiente.

❖ *Mantenimiento de exteriores.*

Incluye la impermeabilización de techos (debe realizarse antes del periodo de lluvias), pintura, muebles, pasillos, herrería, entre otros.

❖ *Mantenimiento de la piscina.*

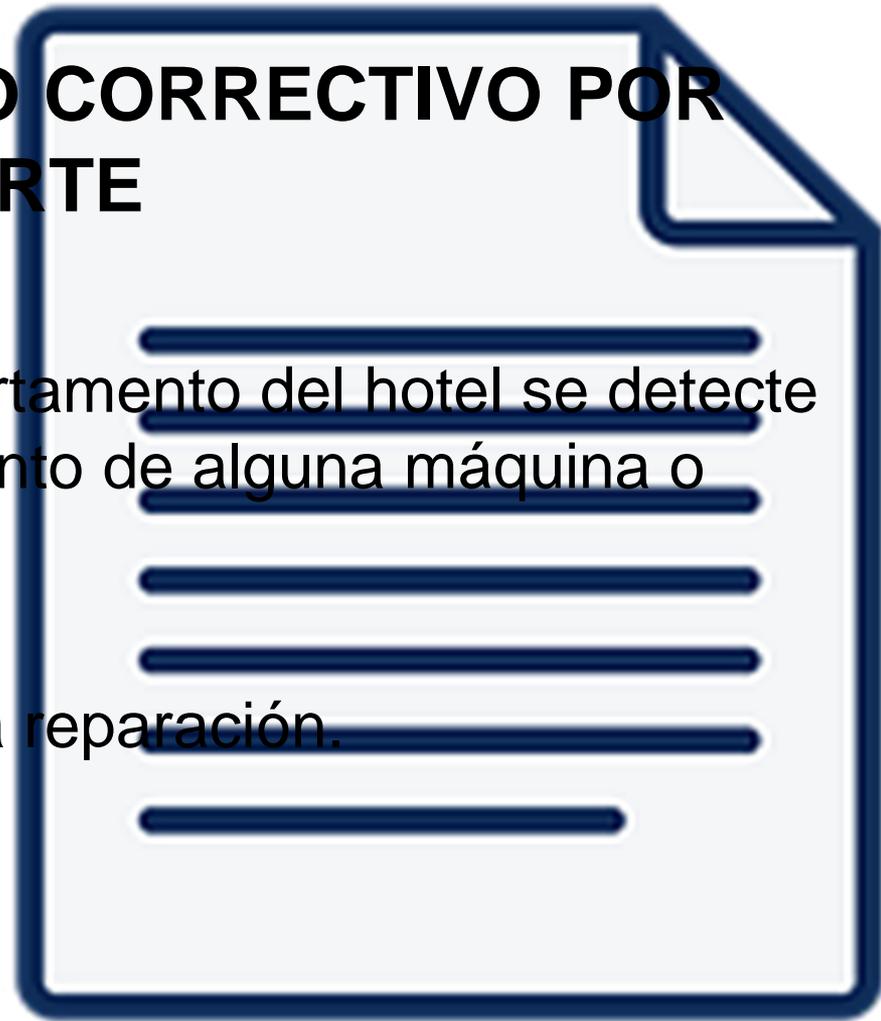
Mientras se realiza el mantenimiento del equipo de la piscina (en la época de más baja ocupación), también se debe revisar su pintura y recubrimientos para evitar fracturas en las paredes y en los pisos.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO POR REPORTE

- se realiza cuando en un departamento del hotel se detecte alguna falla en el funcionamiento de alguna máquina o instalación.
- Se debe solicitar por escrito la reparación.

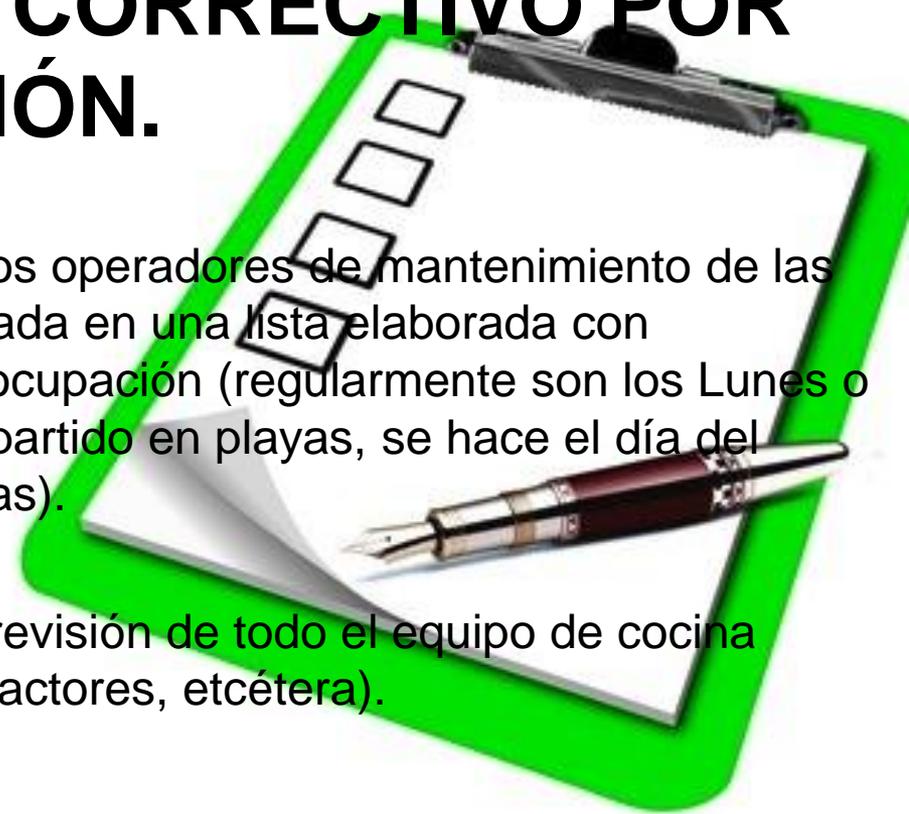
Se debe elaborar así:

- Original y copia amarilla, para Mantenimiento.
- Copia rosa: para el departamento que solicitó la reparación; debe estar sellada de recibido, con fecha y hora de recepción.



- Al recibir este reporte, el jefe de mantenimiento debe asignar la tarea a alguno de sus empleados y entregarle la copia amarilla.
- Una vez reparada la falla, el técnico debe notificarlo al jefe de mantenimiento, quien a su vez reportará la terminación del trabajo a la persona que solicitó el trabajo.
- Para que el departamento de mantenimiento termine estos trabajos lo antes posible, es necesario contar con el personal necesario, las herramientas adecuadas, las refacciones requeridas y una magnífica organización.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO POR REVISIÓN.



- ❑ **Habitaciones.** Cada semana o quincena, los operadores de mantenimiento de las habitaciones deben hacer una revisión basada en una lista elaborada con anterioridad. Se realizan los días con baja ocupación (regularmente son los Lunes o en algunos hoteles o suites de tiempo compartido en playas, se hace el día del cambio de los copropietarios de las semanas).
- ❑ **Cocina.** Cada semana se debe hacer una revisión de todo el equipo de cocina (refrigeradores, cámaras frías, estufas, extractores, etcétera).

Existen otras áreas en las cuales también debe hacerse esta revisión; por ejemplo: lavandería, bares, salones, pasillos, jardines, etcétera.

MANTENIMIENTO CONTRATADO

- ❖ A veces 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 supervisa que los 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:

- Elevadores.
- Fumigación.
- Aire acondicionado.
- Antena parabólica.
- Subestación eléctrica.
- Calderas.
- Conmutador telefónico.
- Computadora.
- Vehículos del hotel.

También es preciso tener un adecuado control sobre los siguientes aspectos de los contratistas:

- Calidad de la mano de obra.
- Calidad de los materiales utilizados.
- Tiempos adecuados.
- Especificaciones del servicio contratado.
- Uso de uniformes del personal del contratista.
- Solicitar garantías de los trabajos y de la maquinaria instalada.



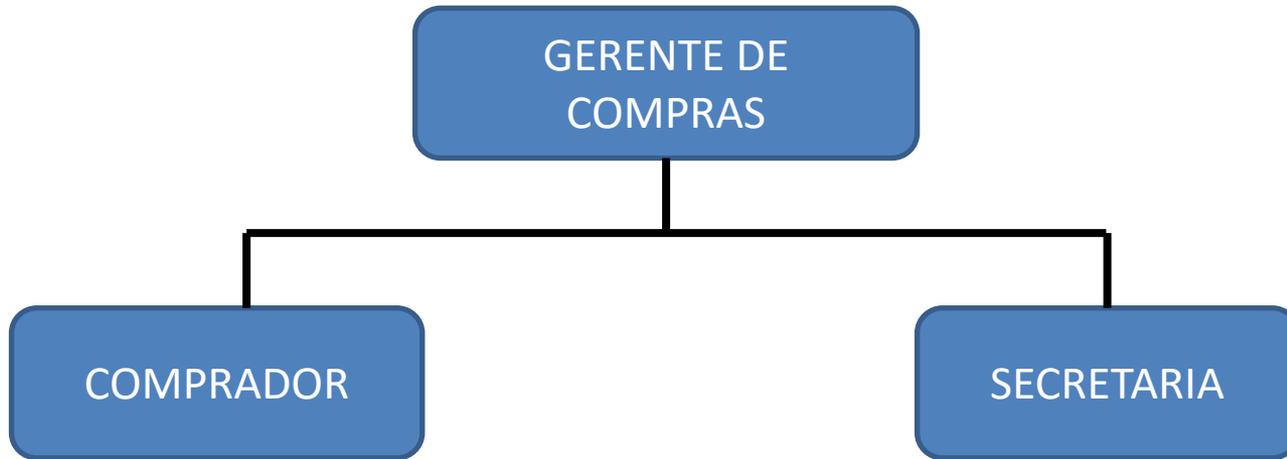
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

Si compramos artículos de buena calidad, esto se reflejará en la satisfacción del huésped y en mejores utilidades para la empresa.

Se debe responsabilizar a un solo departamento que haga las compras, pues de esta manera se obtienen muchas ventajas, entre ellas:

- ✓ Uniformidad en las compras.
- ✓ No se distrae a otros jefes o supervisores.
- ✓ Mejor control por parte de la gerencia.
- ✓ Menor posibilidad de corrupción.
- ✓ Mejor selección de precios.
- ✓ Mejor selección de proveedores.

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO.



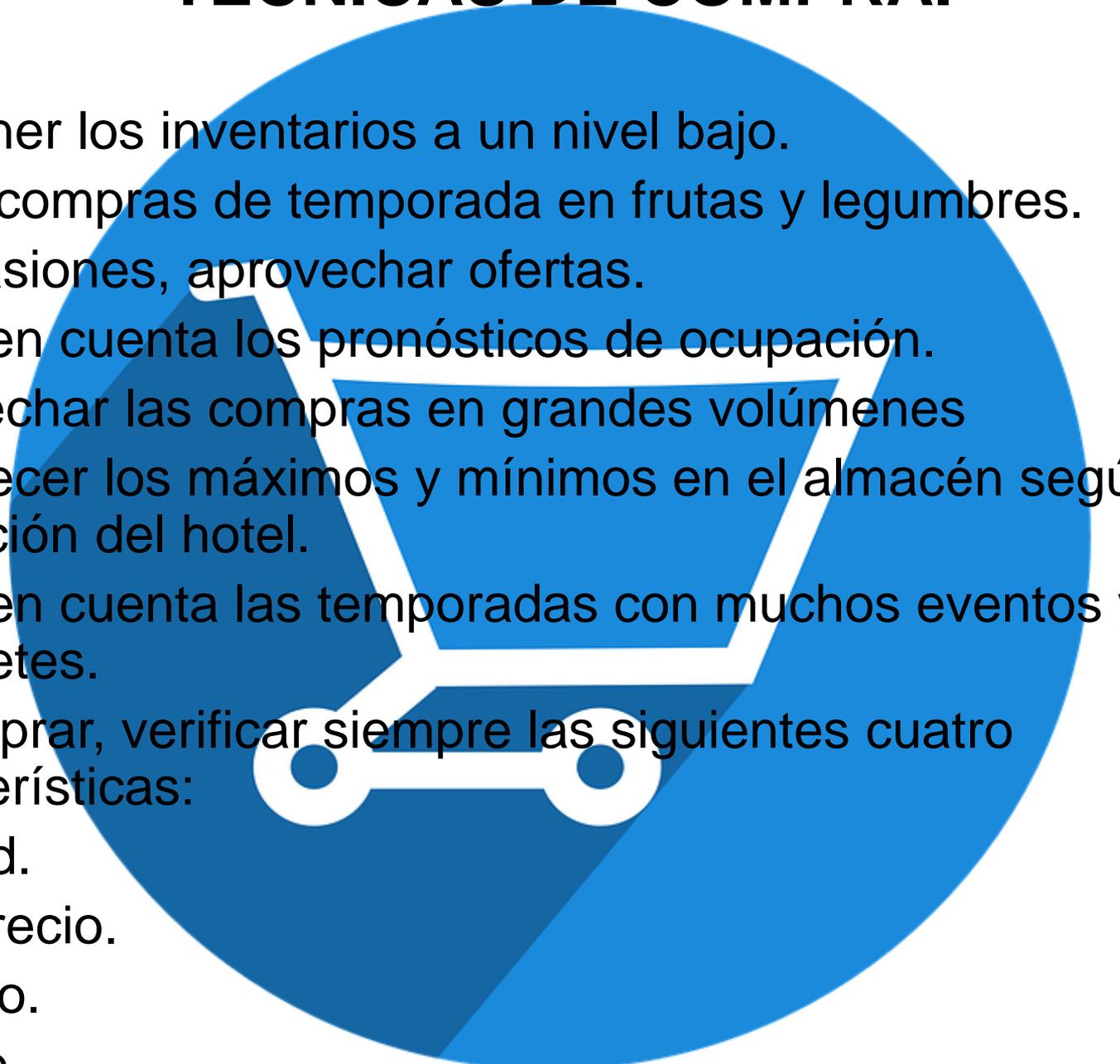
Para lograr una organización más adecuada de las compras, este catálogo se divide en tres partes.

1. Catálogo de alimentos
2. Catálogo de bebidas
3. Catálogo de suministros

Este catálogo se archiva en la computadora del departamento de compras.



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, etc.) requieran algún suministro que no se encuentre en el almacén, se llenara la “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).

Ordenes de compra: Es el documento mediante el cual el departamento de compras del hotel solicita a un proveedor específico la mercancía que el departamento le pidió a través de la solicitud de compra.

TIPOS DE COMPRAS

- **Compras Diarias:** Generalmente se realizan en el área de alimentos y bebidas del hotel (frutas, verduras y otros artículos que la cocina necesita para su operación).
- **Compras Por 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.
- **Compras Directas:** Son necesarias cuando se presentan eventos imprevistos y se termina algún producto indispensable para el servicio.

DEPARTAMENTO DE TELEFONOS

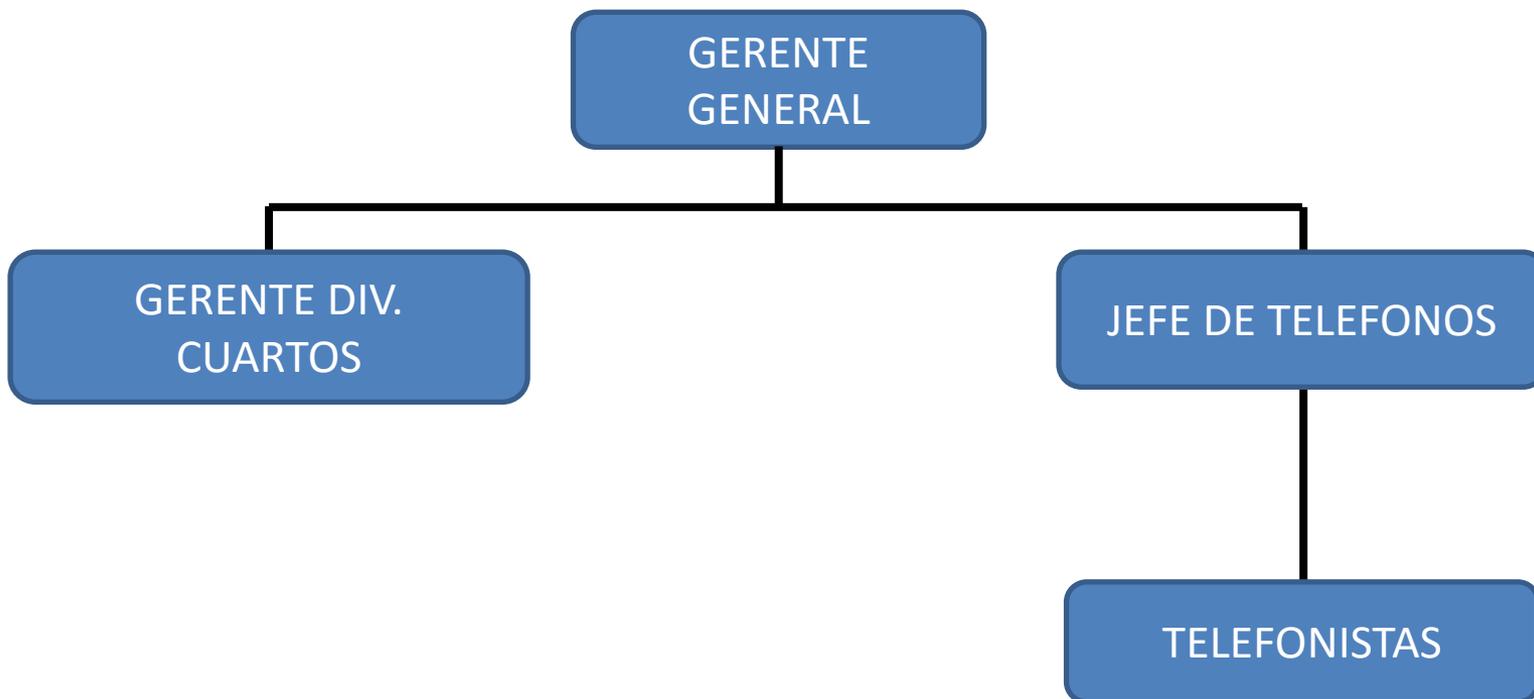




La buena comunicación que exista entre las personas que laboran en un hotel dependerá en buena medida el éxito de las funciones que se desempeñen en el mismo. Considerando lo anterior, el departamento de teléfonos es de vital importancia en el funcionamiento de un hotel.

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

ORGANIGRAMA DE PUESTOS



SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AL HUÉSPED

Mediante el teléfono y el monitor de televisión se le podrán ofrecer al huésped los siguientes servicios:

- Correo de voz.
- Envío y recepción de faxes.
- Transmisión de señales codificadas.
- Telefonía inalámbrica.
- Servicio de despertador.
- Servicios de emergencia.
- Voceo.
- Larga distancia automática, acceso a 800 nacional y 800 en EUA.
- Revisión de su estado de cuenta.
- Control de la temperatura de la habitación.
- Información turística.
- Acceso a internet.



Las formas que comúnmente se utilizan en el departamento de teléfonos son:

- **Boleta para llamadas de larga distancia:** es donde se anotan los datos que proporciona la persona que solicita la(s) llamada(s).
- **Cargos por largas distancias:** es la forma donde se anota el importe que se va a cobrar por concepto de las largas distancias efectuadas o por informes.
- **Forma de recado telefónico:** es la que se utiliza para enviar los mensajes a los huéspedes o ejecutivos del hotel.

- **Forma de llamadas para despertar:** En ella se anota la hora y el número de habitación que solicita el servicio de despertador.
- **Reporte diario de larga distancia:** En esta forma se vacían en forma concentrada todos los cargos por largas distancias efectuadas durante el día.
- **Reporte de asistencia del personal:** Se utiliza para informar al departamento de contabilidad y al de personal la asistencia diaria del personal (de acuerdo con las políticas establecidas en el hotel).
- **Reporte diario de llamadas oficiales:** se anotan las llamadas hechas por ejecutivos del hotel y cuyo cargo se hará a ellos mismos.

HABITACIONES, CAMAS Y TARIFAS.



Un establecimiento típico de hospedaje cuenta con 4 categorías de tarifa:

- 1. Tarifa rack:** Son las tarifas normales para las habitaciones, se basa en la categoría de la habitación, el tipo de cama y la ocupación.
- 2. Tarifas grupales y de excursión:** Es una tarifa con descuento que se le aplica a una organización que ha reservado un gran número de habitaciones.
- 3. Tarifas especiales y promocionales:** Se ofrecen a viajeros corporativos, viajantes de comercio, personal militar, personal de líneas aéreas u otros clientes que visitan el hotel de forma repetida
- 4. Tarifas de paquete:** tarifas establecidas que se ofrecen al público junto con otros servicios como un banquete o fiesta, el uso de las instalaciones recreativas o acceso a un evento especial.



UDS CATEGORIAS DE LAS HABITACIONES

PASIÓN POR EDUCAR

- ❖ **De lujo:** Este tipo de habitación, por lo general, ofrece la mejor ubicación disponible en el hotel, con la mejor vista y el nivel mas elevado de comodidad, mobiliario y decoración (tarifa maxima).
- ❖ **Superior:** Suele estar en la planta baja con una vista aceptable y puede incluir una cama matrimonial, queen-size o king-size (tarifa moderada o media).
- ❖ **Normal:** Por lo general cuenta con una o 2 camas matrimoniales, una queen-size o 2 individuales, ofrecen con frecuencia la vista menos atractiva y la ubicación menos comoda del hotel (tarifa mínima).



- ❖ **Económica:** Este tipo de habitaciones puede estar reservado para situaciones de demanda excesiva, tarifas con descuento o promociones especiales (precio inferior a la tarifa mínima normal).



- ❖ **Suite:** Normalmente consta de 2 o más habitaciones, puede tener más de un dormitorio o habitaciones adicionales.



TIPOS DE CAMAS.

Se clasifican en 5 tipos:

- **K Cama king-size.**
- **Q Cama queen-size.**
- **D Cama matrimonial (doble).**
- **T Camas gemelas o individuales.**
- **S Cama sencilla o individual.**

La tarifa rack puede basarse en el tipo de camas que tiene la habitación.

