

NOMBRE DEL ALUMNO:

Gaspar Santizo Mauricio

NOMBRE DEL PROFESOR:

Gerardo Garduño Ortega

NOMBRE DEL TRABAJO:

Componentes básicos de un hotel

MATERIA:

Prácticas de administración de hoteles y complejos turísticos

GRADO:

Noveno cuatrimestre

Grupo:

A

ELEMENTOS DE UN HOTEL

1. **Habitaciones, camas y tarifas**
2. **Departamentos de compra**
3. **Departamentos de teléfonos**
4. **Departamento de mantenimiento**



1. HABITACIONES, CAMAS Y TARIFAS

- Tipos de habitaciones y tarifas

Las personas que trabajan en el departamento *de reservación* y en *la recepción* influyen de manera mas directa sobre las ventas de habitaciones.



1.1. CATEGORÍA DE HABITACIONES

1. Tarifa rack
2. Tarifa grupales y de excursión
3. Tarifas especiales y promocionales
4. Tarifas de paquete



1.2. FACTORES QUE INFLUYEN SOBRE LAS TARIFAS

1. Categoría de las habitaciones
2. Tipos de camas



1.2.1. CATEGORÍA DE LAS HABITACIONES

- **A** De lujo, o tarifa máxima
- **B** Superior, o tarifa moderada
- **C** Normal, o tarifa mínima
- **P** Económica, o tarifa promocional SU suite
- **S** Ocupación sencilla (principalmente fuera de USA)
- **D** Ocupación doble (principalmente fuera de USA)



1.2.2. TIPOS DE CAMAS

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



1.3. CÓDIGOS DE TARIFAS DE HABITACIONES

- AIQ Habitación de lujo (A) con una cama queen
- B2D Habitación superior (B) con 2 camas matrimoniales
- BIQ Habitación superior (B) con 2 camas individuales
- C12THabitacion regular (C) con 2 camas individuales
- SU2K Suite (SU) con 2 camas king
- PIS Habitación económica (P) con 1 cama sencilla



CÓDIGOS PARA IDENTIFICAR LA TARIFAS GRUPALES, ESPECIALES Y DE DESCUENTOS:

- GRP Tarifa grupal
- TUR Tarifa de excursión
- COR Tarifa corporativa
- MIL Tarifa para personal militar o de gobierno
- AGT Tarifa para agentes de viajes o personal de líneas aéreas



1.4. CLASIFICACIÓN DE LAS TARIFAS GRUPALES

1. Descuentos a grupos y excursiones
2. Disponibilidad garantizada



1.5. TARIFAS ESPECIALES

- Tarifa corporativa
- Tarifa gubernamental
- Tarifa militar
- Tarifa a agentes
- Tarifa a vendedores
- Tarifa comercial local
- Tarifa diurna
- Tarifa de paquete



1.6. OTRAS POLÍTICAS EN MATERIA DE TARIFAS

- Plan familiar
- Habitaciones disponibles (Run Of The House)
- Habitación comunicadas



1.7. PLANES DE ALIMENTOS

- EP Plan europeo
- AP Plan americano completo
- MAP Plan americano modificado
- CP plan continental
- BB Plan *bed and breakfast* (cama y desayuno)

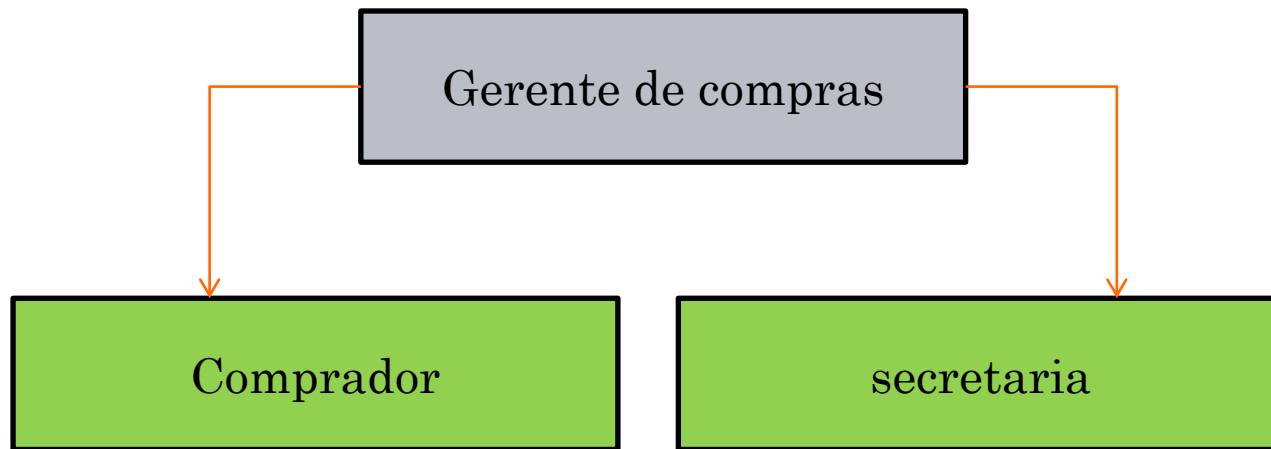


1.8. UBICACIÓN DE LAS HABITACIONES

- Junto a las piscinas
- Junto a la playa
- Vista al mar
- Vista a la montaña
- Vista al jardín
- Instalaciones para inválidos



2.1. DEPARTAMENTOS DE COMPRA



2.1. DEPARTAMENTOS DE COMPRA

- Descripción de puestos
 - Gerente de compras
 - Chofer de compras
 - Secretaria de compras
- Políticas compras
- Catálogos de artículos
 - Catálogos de alimentos
 - Catálogos de bebidas
 - Catálogos de suministro



2.1. DEPARTAMENTOS DE COMPRA

- Catálogos de proveedores
- Especificación estándar de compra
- Técnicas de compra
- Solicitud de compra
- Órdenes de compra
- Compras diarias
- Compras de temporada
- Compras directas
- muestras

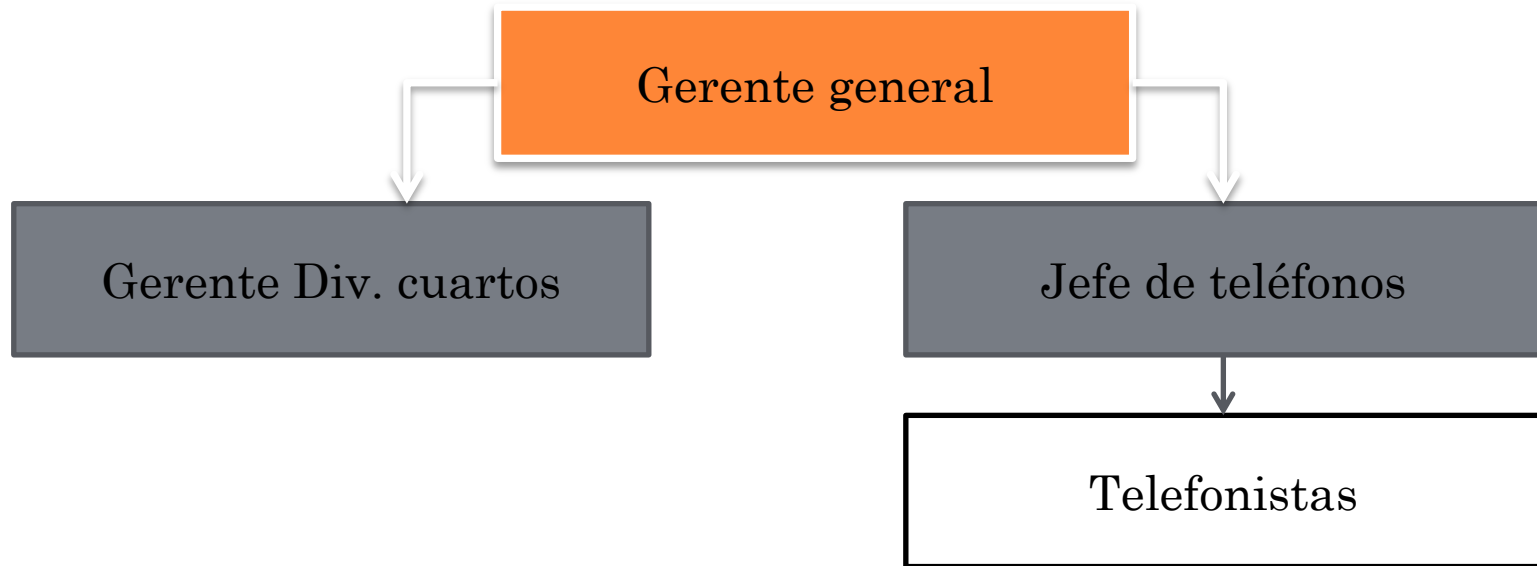


2.1. DEPARTAMENTOS DE COMPRA

- Devoluciones o rechazos
- Compras de artículos de ventas
- Compras de artículos o consignación
- Compras comparativas
- Estudios de un caso real



3.1. DEPARTAMENTOS DE TELÉFONOS



3.1. Departamentos de teléfonos

- Papelería
- Materiales de trabajo
 - El conmutador
 - Extensiones
- Equipo modernos de investigación
- Servicio de comunicación al huésped
- Fraseología
- Tiempos estándar para contestar
- Servicios de la compañía telefónica
- Procedimientos de las llamadas de larga distancia



3.1. Departamentos de teléfonos

- Problemas con las llamadas de larga distancias
- Costos y cargos
- Reporte de diario de llamadas de larga distancia
- Llamada con cargo a tarjetas de créditos especiales
- Llamadas oficiales
- Llamadas para despertar
- Voceo de personas
- Recados telefónicos

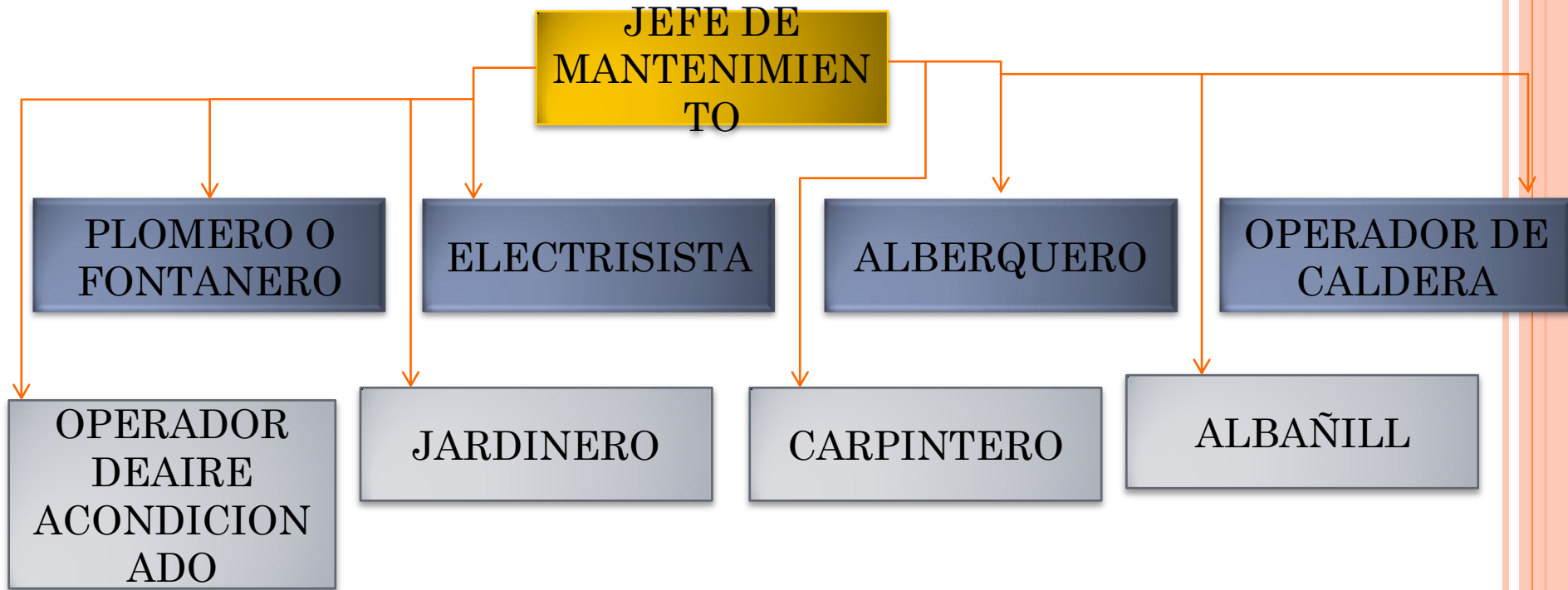


3.1. Departamentos de teléfonos

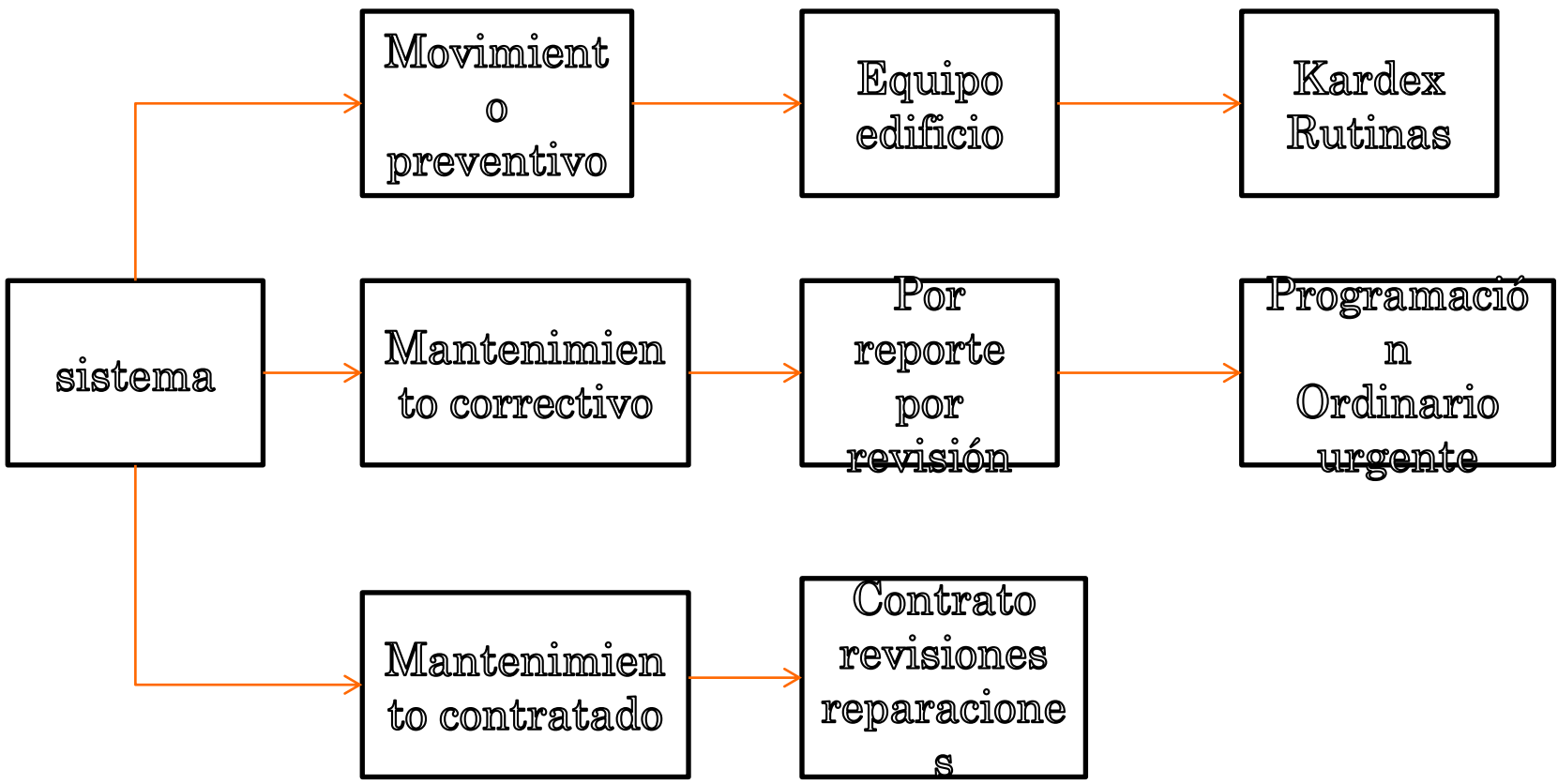
- Verificación mensual de llamadas de larga distancias
- Pendientes del turno
- Archivo del departamento
- Estudio de casos



4.1. DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO



4.2. ESQUEMA GENERAL DEL MANTENIMIENTO DE HOTELES



4.3. MANTEAMIENTO PREVENTIVO DEL EQUIPO

- Aspectos generales
- Elementos en los que se aplica mantenimiento preventivo
- Controles para el mantenimiento preventivo
- Ventajas del mantenimiento preventivo



- **4.4 Mantenimiento preventivo de edificios**
- **4.5 Mantenimiento correctivo por reporte**
- **4.6 Mantenimiento correctivo por revisión**
- **4.7 Mantenimiento contratado**
- **4.8 Programa de prevención y combate de incendios**



4.9. PROGRAMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL

- Aspectos generales
- Pintura de tuberías
- Colores en el cableado



4.10. PROGRAMA DE AHORRO DE ENERGÍAS

- Uso racional de la energía eléctrica
- Iluminación
- El acondicionamiento del ambiente
- El uso racional de la energía eléctrica en los servicios
- Red eléctrica
- Equipos para facilitar el uso racional de la energía eléctrica
- Planes de acción para un uso mas racional de la energía eléctrica
- Los diez puntos básicos para el uso racional de la energía eléctrica en los hoteles



4.11. Control de energéticos

- El control del consumo
 - El control de la demanda
 - El factor de la potencia
 - La revisión de las cargas reales
 - El control estadístico



- **4.12 Programa de fumigación**
- **4.13 Control de planos, catálogos, manuales y garantías**
- **4.14 Control de los informes mensuales**
- **4.15 Control de las herramientas y refacciones**
- **4.16 Control de las llaves**
- **4.17 Control de la pureza del agua**
- **4.18 Inventarios de maquinaria**
- **4.19 Control de las requisiciones a compras y al almacén**
- **4.20 Bitácoras utilizadas en el departamento**
- **4.21 Nuevas tarjetas para abrir cerraduras en hoteles**
- **4.22 Cámaras con sistema de grabación continua**