



**NOMBRE DE ALUMNO:**  
**LUIS ENRIQUE MAURICIO LÓPEZ**

**NOMBRE DEL PROFESOR:**  
**GERARDO GARDUÑO ORTEGA**

**NOMBRE DEL TRABAJO:**  
**CUADRO SINPTICO**

**MATERIA:**  
**PRACTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELES Y  
COMPLEJOS TURÍSTICOS**

**GRADO:**  
**9 NOV CUATRIMESTRE**

**GRUPO:**

**“A”** Comitán de Domínguez Chiapas a 13 de Junio de 2020.

## PRICIPALES DEPARTAMENTOS DE UN HOTEL

Habitaciones, camas y tarifas

Departamentos de compra

Departamento de teléfono

Departamento de mantenimiento

# HABITACIONES, CAMAS Y TARIFAS

## 1. TIPOS DE HABITACIONES Y TARIFAS

- El medio principal a través del cual gana dinero un hotel es mediante a la venta de habitaciones.
- Los departamentos que influyen de manera directa en la venta de habitaciones son: de reservaciones y la recepción
- Las tarifas se determina mediante, el nivel de lujo, el tipo de cama y el numero de huéspedes.

## 2.- CATEGORÍA DE HABITACIONES

- **Tarifa rack:** Son las tarifas de habitaciones normales de un hotel.
- **Tarifa grupales y de excursión:** Es una tarifa con descuento cuando reserven un volumen grande de habitaciones.
- **Tarifas especiales y promocionales:** Se ofrece a viajeros de comercio, militares, línea área, persona que visita en forma repetida.
- **Tarifas de paquetes:** Son las tarifas establecidas que se ofrece al publico junto con otros servicios.

### 3.- FACTORES QUE INFLUYEN SOBRE LAS TARIFAS

- Categorías de las habitaciones
- Mobiliario (o camas)

### 3.1.- Categoría de las habitaciones

- A) De lujo o tarifa máxima:** Ofrece la mejor ubicación disponible del hotel, la mejor vista, comodidad al máximo, mobiliario y decoraciones.
- B) Superior, o tarifa moderada:** Suele estar ubicada en la planta baja con vista aceptable.
- C) Normal, o tarifa moderada:** La tarifa mínima del hotel por una habitación de tamaño regular.
- P) Económico, o tarifa promocional SU suite:** Con un precio inferior a la tarifa mínima normal.
- SU) SUITE:** Consta de dos camas o mas, por lo general tiene una sala, y un dormitorio.
- S) Ocupación sencilla ( principalmente fuera de USA)**
- D) Ocupaciones doble (principalmente fuera de USA)**

### 3.2.- Tipos de camas

**K) Cama King-size:** Las dimensiones, son dos camas individuales juntas

**Q) Cama queen-size:** 10 y 25 % más pequeña que las camas King size

**D) Cama matrimonial (doble):** Es 25% mas pequeñas que una queen size

**T) Camas gemelas o individuales:** Normal tiene más o menos la mitad del tamaño que la cama King size.

**S) Cama sencilla o individual:** Se refiere a una habitación con una cama individual.

## 4.- CODIGOS DE LAS TARÍFAS DE LAS HABITACIONES, TARIFAS GRUPALES Y DE DESCUENTOS

**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

**C12T** Habitación regular (C) con 2 camas individuales

**SU2K** Suite (SU) con 2 camas king

**PIS** Habitación económica (P) con 1 cama sencilla

**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





## 6.- TARIFAS ESPECIALES

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

## 7.- OTRAS TARIFAS EN MATERIA DE TARIFAS

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

## 8.- 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)

## 9.- 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

# DEPARTAMENTO DE COMPRAS

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.

## 1.- Descripción del puesto

- Gerente de compras
- Chofer de comprar
- Secretaria de compras

## 2.- Políticas de compras

Estas políticas son muy variadas dependiendo de cada hotel.

## 3.- Catalogo de compras

- Catálogos de alimentos
- Catálogos de bebidas
- Catálogos de suministro

## DEPARTAMENTO DE COMPRAS

- **4.- Catalogo de proveedores**
- **5.- Especificación estándar de compra**
- **6.- Técnicas de compra**
- **7.- Solicitud de compra**
- **8.- Órdenes de compra**
- **9.- Compras diarias**
- **10.- Compras de temporada**
- **11.- Compras directas**
- **12.- Muestras**
- **13.- Devoluciones o rechazos**
- **14.- Compras de artículos de ventas**
- **15.- Compras de artículos o consignación**
- **16.- Compras comparativas Estudios de un caso real**

# DEPARTAMENTO DE TELÉFONOS

- **1.- Papelería**
- **2.- Materiales de trabajo**
  - El conmutador
  - Extensiones
- **3.- Equipo moderno de investigación**
- **4.- Servicio de comunicación al huésped**
- **5.- Fraseología**
- **6.- Tiempo estándar para contestar**
- **7.- Servicio de la compañía telefonía**
- **8.- Procedimiento de las llamadas de larga distancia**
- **9.- Problemas con las llamadas de larga distancia**
- **10.- Costos y cargos**

## DEPARTAMENTO DE TELÉFONOS

- **11.- Reporte diario de llamadas de larga distancia**
- **12.- Llamada con cargo a tarjeta de crédito especiales**
- **13.- Llamadas oficiales**
- **14.- Llamadas para despertar**
- **15.- Voceo de personas**
- **16.- Recados telefónicos**
- **17.- Verificación mensual de llamadas de larga distancia**
- **18.- Pendientes de turno**
- **19.- Archivos del departamento**
- **20.- Estudio de casos**



# DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTOS

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

## **1.- Mantenimiento preventivo del equipo**

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

# DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTOS

**2.- Mantenimiento preventivo de edificios**

**3.- Mantenimiento correctivo por reporte**

**4.- Mantenimiento correctivo por revisión**

**5.- Mantenimiento contratado**

**6.- programas de prevención y combate de incendios**

**7.- Programas de seguridad industrial**

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

# DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTOS

## **8.- Programas de ahorro de energía**

- 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 más racional de la energía eléctrica
- Los diez puntos básicos para el uso racional de la energía eléctrica en los hoteles

# DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTOS

- Programa de ahorro del agua
- Ahorro de energía por departamento

## **9.- Programas de fumigación**

## **10.- Control de energéticos**

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

## **11.- Control de planos, catálogos, mensuales y garantías**

## **12.- Control de los informes mensuales**

## DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTOS

### **13.- Control de las herramientas y refacciones**

- Control de la herramientas
- Refacciones

### **14.- Control de llaves**

### **15.- Control de la pureza del agua**

### **16.- Inventario de maquinaria**

### **17.- Control de las requisiciones a compras y al almacén**

### **18.- Bitácoras utilizadas en el departamento**

### **19.- Nuevas tarjetas para abrir cerraduras en hoteles**

- Aspectos generales
- Características

## DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTOS

**20.- Cámaras con sistemas de grabación continua**

**21.- Estudio de dos casos reales**