



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

5.- CASIFICACION DE LAS TARIFAS GRUPALES

- Descuentos a grupos y excursionistas
- Disponibilidad garantizada

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.- Catálogo 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