



NOMBRE DEL DOCENTE: GERARDO GARDUÑO ORTEGA

NOMBRE DEL ALUMNO: MARÍA ELENA MÉNDEZ PÉREZ

TRABAJO: PRESENTACIÓN DE LECTURAS

MATERIA: PRACTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELES Y COMPLEJOS
TURÍSTICOS

LICENCIATURA EN TURISMO

COMITÁN DE DOMÍNGUEZ CHIAPAS A 14 DE JUNIO DEL 2020

TARIFAS

FACTORES QUE INFLUYEN EN LAS TARIFAS

- Costos de los bienes raíces y construcción
- Competencia
- Monto de ingresos

Estos tienen 2 componentes básicos:

- Categorías de la habitación
- Mobiliario (o camas)

TIPOS DE TARIFAS

- **TARIFA RACK**

Son las tarifas normales para las habitaciones de un hotel. Se basa en la categoría de la habitación, el tipo de cama y ocupación.



- **TARIFA GRUPAL Y DE EXCURSIÓN**

Es una tarifa con descuento y se aplica a un grupo que ha reservado un gran número de habitaciones (suele ser mas baja que la rack, aunque en ocasiones no aplica)

Se clasifican en:

- 1.- descuentos a grupos y excursionistas para incrementar el porcentaje de ocupación
- 2.- disponibilidad garantizada, número determinado de habitaciones, sin brindar descuento



• TARIFA ESPECIAL Y PROMOCIONAL

Se ofrecen a los viajeros corporativos y comerciales, personales militares y aéreos o aquellos que visitan el hotel en forma repetida.

Un hotel puede ofrecer un paquete promocional en periodos de poca actividad.

Tarifa corporativa Fomenta el intercambio comercial por parte de los empleados que viajan en nombre de una compañía participante

Tarifa gubernamental Se extiende a los empleados civiles del gobierno federal,

Tarifa militar se extiende a integrantes de las fuerzas armadas

Tarifa a agentes Tarifa de descuento para agentes de viajes y personal aéreos.

Tarifa a vendedores Se extienden a representantes de ventas

Tarifa comercial local Incluye descuento y disponibilidad garantizada a negocios selectos de la comunidad local

Tarifa diurna Clientes que usan la habitación en el día sin pernoctar en la noche

- **TARIFAS DE PAQUETES**

Son tarifas establecidas que se ofrecen al público junto a otros servicios, como banquetes, accesos a eventos especiales.

Tarifas de fin de semana Se puede aplicar para paquetes de fin de semana, que suelen comprender las noches del viernes, sábado, y domingo.

Tarifa promocional de paquete El hotel puede ofrecer una tarifa promocional durante periodos de baja actividad, basada en ocupación doble, para estancias de tres días

OTRAS POLÍTICAS DE TARIFAS

- **PLAN FAMILIAR** Los niños menores de una edad específica pueden quedarse sin que se aplique un cargo en la habitación con sus padres, si se requieren más camas se aplica el cargo
- **HABITACIÓN DISPONIBLES (RUN OF THE HOUSE)**
Se refiere a la mejor habitación disponible en el momento del registro cuando el hotel no garantiza un tipo de habitación en particular.
- **HABITACIONES COMUNICADAS** Habitaciones contiguas con puertas, con una tarifa más elevada que las habitaciones independientes sin puertas

HABITACIONES

CATEGORÍAS DE LAS HABITACIONES

- **DE LUJO O A** Ofrece la mejor ubicación disponible del hotel, con cortesías, las camas suelen ser QUEEN o KING-SIZE
- **SUPERIOR O B** Es la tarifa moderada o media que cobra el hotel, suele estar ubicada en la planta baja
- **NORMAL O C** Es la tarifa mínima por la habitación regular, cuenta con una o dos camas matrimoniales, una queen size o dos individuales.
- **ECONÓMICA O P** Tiene un precio inferior a la tarifa normal, pueden tener inconvenientes como camas de menor tamaño, distribución reducida.
- **SUITE O SU**, consta de dos o más habitaciones, una sala y un dormitorio o más, cocineta, cortesías.

UBICACIÓN DE LAS HABITACIONES

Se debe de tomar en consideración la atracción de la ubicación de la habitación dentro del hotel, para designarla o ver la preferencia del cliente.

- **JUNTO A LA PISCINA PS.** Tiene vista a la piscina o esta junto a ella, por lo regular en la planta baja.

- **JUNTO A LA PLAYA BF**

Habitación con vista a la playa, debe ofrecer acceso directo a el.

- **VISTA AL MAR OV**

Habitación que mira hacia el mar completa o parcialmente.

- **VISTA A LA MONTAÑA MV**

Habitación con vista total o parcial a un paisaje montañoso atractivo.

- **VISTA AL JARDIN GV**

Habitación con vista total o parcial a los jardines del hotel o privados, esta clasificación es la mas baja de las tarifas.

- **PLANTA BAJA PB**

Es una habitación en la planta baja, estas la solicitan las personas de edad avanzada.

- **INSTALACIONES PARA INVÁLIDOS HC**

Indicada para los huéspedes que usan sillas de ruedas o que estén incapacitados de otra manera.

CÓDIGOS DE LAS TARIFAS DE LAS HABITACIONES

- **A1Q** Habitación de lujo A con cama QUEEN
- **B2D** Habitación superior B con dos camas matrimoniales
- **B1Q** Habitación superior B con cama QUEEN
- **C2T** Habitación regular C con dos camas individuales
- **SU2K** Suite SU con dos camas KING
- **P1S** Habitación económica P con cama sencilla
- **GRP** Tarifa grupal
- **TUR** Tarifa de excursión
- **COR** Tarifa corporativa
- **MIL** Tarifa para personal militar o de gobierno
- **ACT** Tarifa para agentes de viajes o personal de líneas aéreas

TIPOS DE CAMAS

- **KING-SIZE** Es el tamaño mas grande, tiene la dimensión de dos camas individuales juntas
- **QUEEN-SIZE** Son entre 10 y 25 % mas pequeñas que las KING- SIZE, pero 25% mas grandes que las matrimoniales.
- **CAMA MATRIMONIAL (DOBLE)** Es 25% mas pequeña que la QUEEN, cualquier categoria puede incluir una o dos camas matrimoniales
- **CAMAS GEMELAS O INDIVIDUALES** Tiene dos camas del tamaño de la mitad de la KING.
- **CAMA SENCILLA O INDIVIDUAL** Una habitación con cama individual, para ocupacion sencilla

PLANES DE ALIMENTOS

- PLAN EUROPEO EP

Los huéspedes pagan por todos sus alimentos, pues no están incluidos en la tarifa de la habitación.

- PLAN AMERICANOS COMPLETO AP

Incluye tres alimentos por día en la tarifa de la habitación, las bebidas alcohólicas no están incluidas.

- PLAN AMERICANO MODIFICADO MAP

Incluye dos alimentos diarios, las bebidas alcohólicas no están incluidas

- PLAN CONTINENTAL O PLAN CAMA Y DESAYUNO (BED AND BREAKFAST BB)

Incluye un desayuno completo en la tarifa de la habitación

TELÉFONOS

PAPELERÍA QUE UTILIZAN

- Boleta para llamadas de larga distancia.
- Cargos por largas distancias
- Forma de recado telefónico
- Forma de llamadas para despertar
- Reporte diario de larga distancia
- Reporte de asistencia del personal
- Reporte diario de llamadas oficiales

MATERIALES DE TRABAJO

- **EL CONMUTADOR** Central telefónica adonde entran y salen las líneas telefónicas.

CONMUTADOR MANUAL , AUTOMÁTICO , COMPUTARIZADO, MAS MODERNOS.

- **EXTENSIONES** Línea local que sale de la pequeña central privada, que es el conmutador, a un lugar designado por el usuario en el mismo hotel.

- ✓ Extensiones con servicio autorizado
- ✓ Extensiones con servicio semiautorizado
- ✓ Extensiones con servicio restringido
- ✓ Extensiones con servicio semirrestringido
- ✓ Extensiones con servicio de prioridad

SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AL HUÉSPED

- Mediante el teléfono y el monitor de televisión se le podrán ofrecer al huésped varios servicios
 - ✓ Correo de voz
 - ✓ Revisión de su estado de cuenta
 - ✓ Información turística
 - ✓ Servicio de despertador

FRASEOLOGÍA

- Frases y enunciados que puede utilizar el telefonista al atender a los huéspedes
 - ✓ Buenos días, hotel _____, le atiende Lety
 - ✓ Señor, la extensión está ocupada, ¿gusta esperar?
 - ✓ Buenos días señor, son las ocho de la mañana; que tenga un buen día (se puede indicar la temperatura al exterior)

TIEMPOS ESTÁNDAR PARA CONTESTAR

- Para proporcionar un buen servicio radica en contestar las llamadas con rapidez.

NÚMERO DE LLAMADOS (TIMBRAZOS) ANTES DE CONTESTAR	TIPO DE SERVICIO
1	Excelente
2	Muy bueno
3	Normal
4	Regular
5	Malo
6	Muy malo
7	Pésimo

COSTOS Y CARGOS

- En algunos hoteles el costo y el cargo es determinado por la computadora. 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



- **Reporte diario de llamadas de larga distancia** Es un resumen de todas las llamadas ordenadas de manera consecutiva, según el número de cargo emitido durante el turno.
- **Llamadas con cargo a tarjetas de crédito especiales** Llamadas cuyo cargo se hace en un determinado número de teléfono o cuenta especial, por medio de una tarjeta de crédito que la Bell System Company y la ATT, expiden anualmente
- **Llamadas oficiales** Ejecutivos del hotel quienes pueden realizar llamadas de larga distancia para tratar asuntos relativos a la operación del hotel.
- **Llamadas para despertar** 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

- **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.
- **Recados telefónicos** La operadora deberá tomar el nombre de la persona que llamó, la hora, el teléfono y el lugar
- **Verificación mensual de llamadas de larga distancia** El objeto de esta revisión consiste en ver si existe algún cobro injustificado o que se hayan efectuado llamadas desde el hotel, sin efectuarse el cargo correspondiente
- **Pendientes del turno** Al entrar a laborar el turno siguiente recibe pendientes del turno saliente

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

✓ Elementos en los que se aplica mantenimiento preventivo

Sistema eléctrico, Sistema hidráulico, Sistema mecánico, Fumigación, Control de energéticos

✓ Controles para el mantenimiento preventivo

- 1.- Se debe listar todo el equipo que requiera inspección
- 2.- Se debe hacer una tarjeta para cada objeto
- 3.- En el renglón correspondiente deben Ventajas del mantenimiento preventivo

✓ Ventajas del mantenimiento preventivo

Reduce el tiempo de espera y las molestias de los huéspedes

Se reduce el pago por tiempos extras y las fallas en las reparaciones

Hay mayor seguridad para los trabajadores

• MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE EDIFICIOS

se realiza en varias zonas del hotel, (habitaciones, exteriores y piscina)

- **MANTENIMIENTO CORRECTIVO POR REPORTE**

Cuando en el hotel se detecte alguna falla se debe solicitar por escrito la reparación. Y se debe elaborar así:

- ✓ Original y copia amarilla, para Mantenimiento
- ✓ Copia rosa, para el departamento que solicitó la reparación

- **MANTENIMIENTO CORRECTIVO POR REVISIÓN**

- ✓ Cada semana o quincena, los operadores de mantenimiento de las habitaciones deben hacer una revisión basada en una lista elaborada con anterioridad
- ✓ Cada semana se debe hacer una revisión de todo el equipo de cocina

- **MANTENIMIENTO CONTRATADO**

En ocasiones el hotel no cuenta con el equipo ni personal necesario para realizar mantenimiento de algunos casos específicos y deben contratar a alguien mas que lo haga.

- **PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y COMBATE DE INCENDIOS**

mantenimiento y de seguridad deben elaborar este programa, incluyendo aspectos como:

- ✓ Aplicar las medidas preventivas
- ✓ Capacitación constante a todo el personal del hotel

- **PROGRAMA DE SEGURIDAD INDUSTRIAL**

El jefe de mantenimiento debe implementar este programa, incluyendo:

- ✓ Señalamiento en zonas peligrosas
- ✓ Prohibición del paso a determinadas áreas.
- ✓ Campañas constantes para el uso de materiales y equipo
- ✓ Pintura de tuberías de acuerdo con los colores de los códigos internacionales.

TUBERÍA	1. Verde	2. Azul	3. Rojo	4. Blanco	5. Amarillo	6. Negro	7. Naranja	8. Marrón	9. Morado
CONTENIDO	Agua fría	Agua caliente	Agua contra incendio	Vapor	Gas butano	Diesel	Aire comprimido	Drenaje	Freón (gas o líquido)

(Pintar flechas cada 3 metros para indicar flujo)

- ✓ Cursos de capacitación a los trabajadores sobre seguridad industrial
- ✓ Señalamientos con carteles en las áreas de servicio

- PROGRAMA DE AHORRO DE ENERGÍA

- ✓ Iluminación
- ✓ El acondicionamiento del ambiente
- ✓ El uso racional de la energía eléctrica en los servicios
- ✓ Red eléctrica

- PROGRAMA DE FUMIGACIÓN

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 ENERGÉTICOS (gasto de energía eléctrica, gas, agua, diesel, etcétera)
- ✓ EL CONTROL DEL CONSUMO Medidas para lograr una mayor eficiencia de los equipos e instalaciones y la vigilancia del aprovechamiento de la energía eléctrica.

- CONTROL DE PLANOS, CATÁLOGOS, MANUALES Y GARANTÍAS

- ✓ **PLANOS** Muchos trabajos se retrasan por falta de estos pues son de gran importancia.
- ✓ **CATÁLOGOS** Se recomienda estén bajo la custodia del jefe de mantenimiento, algunos están en la oficina de compras del hotel
- ✓ **MANUALES** Se recomienda que los tenga el jefe de mantenimiento, para evitar pérdidas.
- ✓ **GARANTÍAS** El jefe de mantenimiento debe tener todas las garantías de la máquina y equipo.

- **CONTROL DE LOS INFORMES MENSUALES** Los empleados elaborar un informe de las actividades del turno y el jefe de mantenimiento debe elaborar un informe mensual a la gerencia.

- **CONTROL DE LAS HERRAMIENTAS Y REFACCIONES**

- ✓ **HERRAMIENTAS MAYORES**

es custodiada por el almacenista o jefe de mantenimiento

- ✓ **HERRAMIENTA MENOR**

se entrega a cada empleado junto con una caja metálica para guardarla

- ✓ **REFACCIONES**

Se deben establecer los máximos y mínimos de cada una de las refacciones según las necesidades del hotel

- **CONTROL DE LAS LLAVES**

El departamento de mantenimiento debe tener las originales, marcadas con un color especial para evitar que se extravíen. Mensualmente se deben elaborar informes de las llaves elaboradas, los cuales se envían a la gerencia general

- CONTROL DE LA PUREZA DEL AGUA

Se debe tener un control mediante análisis periódicos de los siguientes tipos de agua:

- ✓ Agua de la red
- ✓ Agua de las cisternas
- ✓ Agua que sale del filtro
- ✓ Agua de la piscina
- ✓ Aguas residuales
- ✓ Tratamiento de agua

- **INVENTARIOS DE MAQUINARIA** Se recomienda hacer este inventario mensualmente y enviar una copia de los resultados al departamento de Contabilidad
- **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.
- **BITÁCORAS UTILIZADAS EN EL DEPARTAMENTO** Son libretas que sirven para llevar un mejor control de aspectos muy importantes para el mantenimiento del hotel.
 - ✓ Equipo contra incendio.
 - ✓ Asistencia de personal.
 - ✓ Pendientes del turno

- NUEVAS TARJETAS PARA ABRIR CERRADURAS EN HOTELES

Smart Ship es un chip sin contacto que permite disfrutar de todas las ventajas de un sistema smart y eliminar todas sus desventajas:

- ✓ Errores de lectura
- ✓ Funcionamiento en intemperie
- ✓ Protección antivandálica

- CÁMARAS CON SISTEMA DE GRABACIÓN CONTINUA

Tener un sistema de cámaras de video que estén grabando las 24 horas, conectadas vía internet, donde algún jefe departamental puedan estar observado desde cualquier laptop las actividades del hotel.

COMPRAS

DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

- GERENTE DE COMPRAS

- ✓ Es responsable de las compras que el hotel debe realizar en alimentos, bebidas y suministros.
- ✓ Selecciona los proveedores en coordinación con cada jefe de departamento.

- CHOFER DE COMPRAS

- ✓ Compra mercancía para el hotel dentro de la ciudad.
- ✓ Conoce y aplica las especificaciones estándar de compra

- SECRETARIA DE COMPRAS

- ✓ Recibe las solicitudes de compra de los departamentos del hotel.
- ✓ Pide cotizaciones por teléfono.

- **POLÍTICAS DE COMPRA** varían dependiendo del hotel, algunas son:
 - ✓ Toda compra mayor de cierta cantidad se pagará con cheque
 - ✓ El departamento de compras se encargará de las reclamaciones o de los ajustes con proveedores
- **CATÁLOGO DE ARTÍCULOS**

1. Catálogo de alimentos		
CLAVE	ARTÍCULO	PROVEEDOR
A-1	Pollo	P-32 P-45 P-48
A-2	Jamón	P-4 P-9 P-10
A-3	Naranja	P-19 P-23 P-26

2. Catálogo de bebidas		
CLAVE	ARTÍCULO	PROVEEDOR
B-1	Brandy La Joaquinita	P-74 P-94 P-99
B-2	Tequila El agave blanco	P-89 P-91 P-92
B-3	Cerveza La Ateña	P-88

3. Catálogo de suministros		
CLAVE	ARTÍCULO	PROVEEDOR
S-1	Toalla de baño	P-156 P-158 P-163
S-2	Aromatizante	P-245 P-257 P-260
S-3	Cartucho de inyección de tinta HP51649A	P-374 P-388 P-400

- **CATÁLOGO DE PROVEEDORES** se debe actualizar periódicamente dependiendo de las necesidades del hotel.

CLAVE	PROVEEDOR	DOMICILIO	TELÉFONOS
P-1	Carnicería La Bonita	Madero 125	34-578-33
P-2	Frutería El Mar	Obregón 578	46-89-11
P-74	Vinos y licores La Playa	Federalismo 1457	458922 y 553321
P-156	Toallas Juanita	Av. Madero 32	01-5-63312044 DF

- **ESPECIFICACIONES ESTÁNDAR DE COMPRA**

Se deben elaborar las especificaciones de compra para cada artículo que el hotel necesite comprar para su operación. Esto permitirá tener buenos estándares de calidad

CLAVE	ARTÍCULO	MARCA	TAMAÑO
A-43	Aceituna verde con hueso	La Madrileña	500 g
A-68	Chocolate en polvo	Oaxaca	1 000 g
A-69	Jamón tipo York	Santa Lucía	10 kg
B-36	Tequila blanco	El Agave Blanco	1 litro
S-2	Aromatizante	Olores	1.892 l
S-246	Aceite para motor de auto	Fórmula Uno	21

- **TÉCNICAS DE COMPRA**

- ✓ Tener en cuenta las temporadas con muchos eventos y banquetes.
- ✓ Al comprar hay que verificar calidad, bajo precio, servicio y crédito.

- **SOLICITUDES DE COMPRA** Cuando algún departamento requiera 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.

- **ÓRDENES DE COMPRA** 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

- **COMPRAS DIARIAS**

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, con base en este inventario se elabora el pedido correspondiente.

- **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, sirve para costear los alimentos y de hacer variaciones a las guarniciones de los platillos.
- **COMPRAS DIRECTAS** Son necesarias cuando se presentan eventos imprevistos y se termina algún producto indispensable para el servicio, si la oficina de compras está cerrada el chef, gerente de alimentos y bebidas o el ejecutivo de guardia en el hotel podrá autorizar la compra.
- **MUESTRAS** Algunos proveedores llevan muestras de muy buena calidad de sus productos en el momento de venderlos
- **DEVOLUCIONES O RECHAZOS** Toda devolución de alguna mercancía por parte del almacenista o del jefe de departamento debe ser del conocimiento inmediato del gerente de compras.

- **COMPRAS DE ARTÍCULOS DE REVENTA**
 - ✓ Compras de alimentos o bebidas para ser revendidos en el restaurante como helados y pastelería
 - ✓ Compras de artículos que la misma cajera vende
 - ✓ Compra de productos que el hotel vende en alguna tienda que se encuentra dentro del mismo hotel
- **COMPRAS DE ARTÍCULOS A CONSIGNACIÓN** Se utiliza en las áreas de alimentos y bebidas del hotel y consiste en que el proveedor nos entrega la mercancía y sólo le pagaremos la que se consume
- **COMPRAS CORPORATIVAS** Cuando se compran mercancía en grandes cantidades, se pueden lograr grandes descuentos, especialmente en vinos y licores, blancos y productos de limpieza