

Estructura y funciones principales del departamento de mantenimiento

MANTENIMIENTOS

- Mantenimiento preventivo
 - Equipo
(Sistema eléctrico, Sistema hidráulico, Sistema mecánico, Fumigación, Control de energéticos)
 - Edificio
(Mantenimiento de las habitaciones, Mantenimiento de exteriores, Mantenimiento de la piscina)

- Mantenimiento correctivo

- Por reporte

(reporte de mantenimiento, orden de trabajo o reparación urgente)

- Por revisión

(Habitaciones, Cocina, lavandería, bares, salones, etc.)

- Mantenimiento contratado
 - Contratos
 - Revisiones
 - Reparaciones

Cuando el hotel no cuenta con el equipo ni con el personal necesario para realizar un tipo específico de mantenimiento.

Función

- Tener el edificio y el equipo del hotel en óptimas condiciones para su adecuado funcionamiento.
- Evitar las quejas de los huéspedes y los frecuentes reportes de equipo fuera de funcionamiento mediante la implantación de sistemas y programas de mantenimiento.
- Se encarga de conservar en las mejores condiciones de operación y producción a cualquier equipo, máquina o planta del hotel.

Estructura y funciones principales del departamento de compras

La compra de artículos de buena calidad, se reflejará en la satisfacción del huésped y en mejores utilidades para la empresa.

- Políticas de compra (son muy variadas dependiendo de cada hotel) ejemplos:
 - Toda compra mayor de cierta cantidad se pagará con cheque.
 - La selección del proveedor se realizará de manera conjunta entre el jefe de compras y el jefe de departamento.
 - El departamento de compras se encargará de las reclamaciones o de los ajustes con proveedores.

Para lograr una organización más adecuada de las compras

Catálogo de artículos

- Catálogo de alimentos
- Catálogo de bebidas
- Catálogo de suministros

Catálogo de proveedores

Estos catálogos se deben actualizar periódicamente dependiendo de las necesidades del hotel

- Especificaciones estándar de compra (Esto permitirá tener buenos estándares de calidad, trabajar a bajo costo, tener menos desperdicio y desde luego facilitar la labor de compra)
- Técnicas de compra (La manera de facilitar y economizar las compras)
- Solicitudes de compra (cuando un departamento requiere de artículos o suministros este lo solicita en la solicitud de compra impresa)
- Órdenes de compra (se debe comprar lo que se solicito en el departamentos de compras)
- Compras diarias (se realizan en el área de alimentos y bebidas del hotel (frutas, verduras y otros artículos que la cocina necesita para su operación).

- Compras de temporada (para economizar en precios de frutas y verduras)
- Compras directas (son necesarias cuando se presentan eventos imprevistos y se termina algún producto indispensable para el servicio)
- Muestras (Algunos proveedores llevan muestras de muy buena calidad de sus productos en el momento de venderlos)
- Devoluciones o rechazos (Toda devolución o rechazo de alguna mercancía por parte del almacenista o del jefe de departamento debe ser del conocimiento inmediato del gerente de compras)
- Otras compras (Compras de artículos de reventa, Compras de artículos a consignación, Compras corporativas)

Funciones

- Mejorar la negociación con proveedores
- Encargarse del aprovisionamiento de materiales
- Integrar el departamento de compras al resto de departamentos
- Recibir muestras y cotizaciones
- Análisis y definición de nuevos productos en forma oportuna
- Análisis y aceptación de nueva lista de precios
- Revisar y actualizar las bases de datos
- Negociar descuentos y condiciones de pago

Estructura y funciones principales del departamento de teléfonos

- Recibe llamadas externas e internas, comunica a los huéspedes a las diferentes Áreas y extensiones solicitadas, proporciona la información requerida por los huéspedes, personal interno y personas externas al hotel
- Las personas que nunca se han hospedado en el hotel y que por algún motivo llamaron telefónicamente, catalogaran el servicio con base en el trato que reciban por parte de las operadoras de teléfonos.

Funciones

- Auxiliar al huésped en la comunicación tanto interna como externa del hotel, así como a los clientes y empleados del mismo.
- Orientar al huésped en sus llamadas de larga distancia.
- Agilizar el servicio de llamadas del exterior y la comunicación interdepartamental.