**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*

**CLASE PREPARADA**

96-97



|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE**  **Grupo: 42 A**  **Alumno(a)** | **TEMA:** Mantenimiento Contratado  **PROFESORA:** Esmeralda Palapa Sánchez  **FECHA: 5 de Diciembre** |

**OBJETIVO:** Comprender la importancia del mantenimiento contratado

I**NSTRUCIONES**: Subraya las ideas principales y realiza tu apunte

En algunos casos, el hotel no cuenta con el equipo ni con el personal necesario para realizar un tipo específico de mantenimiento, y se debe contratar a alguna empresa o persona física para que lo realice.

El jefe de mantenimiento debe supervisar que estos contratistas realicen los trabajos de acuerdo con lo estipulado en cada uno de los contratos.

Algunos de los rubros en los que puede requerirse este tipo de mantenimiento son: Elevadores, fumigación, aire acondicionado, antena parabólica, calderas, computadoras, vehículos del hotel, conmutador telefónico, etc.

También es preciso tener un adecuado control sobre los siguientes aspectos de los contratistas: Calidad de la mano de obra, calidad de los materiales utilizados, especificaciones del servicio contratado, uso de uniformes del personal del contratista, solicitar garantías de los trabajos y de la maquinaria instalada, etc.

Especificaciones del reporte:

* Detalles que usted observa en el lugar de trabajo
* Problemas existentes en el momento de recibir el turno
* Trabajo que se está realizando
* Problemas potenciales actuales
* Asuntos pendientes
* Problemas al entregar el turno
* Informacional adicional

**ACTIVIDAD:**

Realización de una lectura comentada con el objetivo de captar y comprender el tema visto en clase

Elaborar un cuadro metal de su apunte

**TAREA**: Ilustrar su apunte

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*

**CLASE PREPARADA**

98-99



|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE**  **Grupo: 42 A**  **Alumno(a)** | **TEMA:** Departamento de seguridad  **PROFESORA:** Esmeralda Palapa Sánchez  **FECHA: 6 de Diciembre** |

OBJETIVO: Identificar las funciones del departamento de seguridad y su importancia en un hotel

Cuando un huésped elige determinado hotel, toma en cuenta diversos aspectos sin embargo, entre los principales están la seguridad y la moralidad del establecimiento, ya que el hotel va ser como una segunda casa para él y buscará un lugar prestigio en estos aspectos.

Los principales miembros del departamento de seguridad son los siguientes:

**INSTRUCCIONES:** Subraya las ideas principales y realiza un cuadro conceptual

**JEFE DE SEGURIDAD**

Recibe órdenes directas del gerente general o de algún otro ejecutivo del hotel, dependiendo del organigrama general del hotel.

Algunas de sus funciones:

1. En relación con su personal, ayudar en la selección y capacitación, asignar trabajos, supervisar; evaluar, asignar turnos de trabajo, otorga permisos y mantener motivados a sus subordinados.

2. Sugerir el establecimiento de políticas de seguridad.

3. Sugerir medidas para la prevención y el combate de incendios.

4. Supervisar los registros de calderas y fogoneros.

5. Sugerir la iluminación de algunas áreas.

6. Supervisar que se lleven a cabo las políticas de compra, recepción y almacén.

7. Sugerir y revisar el funcionamiento de las alarmas.

8. Solicitar los servicios al asesor jurídico.

9. Sugerir políticas para recepción de cheques y cuentas por cobrar.

10. Supervisar que los cajeros estén afianzados.

11. Ordenar protecciones para los cajeros.

12. Ejecutar medidas para prevenir robos.

Agente de seguridad algunas funciones específicas son:

1. Supervisar que los empleados cumplan con el reglamento interior.

2. Formar parte de las cuadrillas contra incendio.

3. Acompañar a los empleados cuando se abra el almacén.

4. Proteger a los cajeros.

5. Revisar la basura.

6. Prevenir robos.

7. Sustituir al tomador de tiempo cuando se ausenta.

8. Vigilar la entrada y salida de los empleados.

9. Realizar las investigaciones a prospectos.

10. Vigilar el orden y la moralidad en los bares y en el hotel en general.

11. Reportar a los empleados deshonestos.

12. Vigilar a los huéspedes que tengan saldos altos.

13. Hacer investigaciones de cuentas de los clientes que se fueron sin pagar.

14. Hacer investigaciones por robos en el hotel.

15. Ayudar al capitán del bar cuando tiene problemas con algún cliente.

Tomador de tiempo algunas funciones específicas son:

1. Entregar a los empleados la tarjeta de tiempo para que la chequen, o en algunos casos checarla él mismo.

2. Verificar en la tarjeta del empleado, su número y nombre.

3. Familiarizarse con las claves y la filiación de los empleados.

4. Cuidar que las tarjetas no tengan borrones ni dobles checadas.

5. Controlar a los empleados eventuales, previo oficio del departamento de personal.

6. Cuidar que los empleados no chequen la salida cuando entran, ni en la entrada cuando salen.

7. Impedir la entrada de empleados que no van a trabajar, ajenos de que tengan algún asunto que tratar con el hotel o con previa autorización.

8. Cuando se tengan meseros extras para un banquete, controlarlos con tarjetas especiales o a través de una libreta destinada para ello.

9. Supervisar que los empleados no entren ni salgan con aliento alcohólico

10. Cuando un empleado llegue tarde, pedir la autorización a su jefe inmediato para dejarlo entrar (debe estar establecido el límite de tolerancia en el reglamento interior de trabajo).

11. Cuidar que se mantenga orden y disciplina en los baños de los emplea dos.

12. Supervisar la salida de objetos mediante pase de salida.

13. Revisar los objetos que los empleados introducen al hotel.

14. Cuidar que los empleados no proporcionen información confidencial acerca de otros empleados o huéspedes; a estas personas habrá que turnarlas al departamento de personal o seguridad, según sea el caso.

15. En algunos hoteles, cuidar que los empleados no se lleven los uniformes a sus casas.

**PAPELERÍA USADA EN EL DEPARTAMENTO**

Las formas impresas que se utilizan con mayor frecuencia en el departamento de seguridad son:

a) Requisición al almacén.

b) Autorización para tiempo extra.

c) Lista de asistencia.

d) Pase de salida a empleados.

e) Memorándum.

f) Pase de salida de paquetes.

g) Reporte de extravío.

**MATERIALES**

Se recomienda tener lo siguiente:

a) Lámparas de mano para los agentes (recorridos nocturnos).

b) Cámaras de circuito cerrado de televisión. d) Tinta invisible y lámpara de luz ultravioleta.

e) Censor de movimiento (para investigar robos). f) Equipo para detectar y recoger huellas dactilares. g) Material para primeros auxilios.

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*

**CLASE PREPARADA**

100-101



|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE**  **Grupo: 42 A**  **Alumno(a)** | **TEMA:** Programa de Seguridad  **PROFESORA:** Esmeralda Palapa Sánchez  **FECHA: 7 de Diciembre** |

**OBJETIVO:** Identificar en que consiste un programa de seguridad y su importancia en un hotel

**INSTRUCCIONES:** Subraya las ideas principales y realiza tu apunte

El jefe de departamento de seguridad debe elaborar este programa cada año con la ayuda de los demás jefes departamentales del hotel, para posteriormente presentarlo al gerente con la finalidad de que éste lo apruebe. En forma periódica este programa debe revisarse para detectar posibles desviaciones y corregirlas de inmediato. Debe incluir los siguientes aspectos:

Prevención y combate de incendios. Calderas y fogoneros.

Compras y recepción de mercancías. Almacén general.

Asesor jurídico. Seguros

Protección a cajeros. Prevención de robos

Entrada y salida de empleados. Vigilancia al personal

Capacitación sobre seguridad a los empleados del hotel. Drogas encontradas en el hotel.

Prevención para evitar que se vayan sin pagar los huéspedes. Robo de automóviles

Huéspedes que se fueron sin pagar su cuenta. Robo de valores en automóviles Daños causados al hotel por los huéspedes. Control de la llave maestra.

Control de las llaves de las habitaciones. Control de las llaves de las oficinas.

Control de las llaves de los almacenes. Rotación de los cilindros.

Cajas de seguridad Juntas del departamento.

Archivo del departamento. Iluminación.

Fondos de cajas Revisión de la basura.

Fotos y huellas dactilares de empleados. Alarmas.

Robo de valores en las habitaciones. Accidentes de trabajo

Control de las llaves de la cocina y los salones. Control de la llave maestra.

Reporte del departamento de seguridad.

Control de las llaves de las habitaciones. Control de las llaves de las oficinas.

Control de las llaves de los almacenes. Control de las llaves de la cocina y los salones.

**ACTIVIDAD**

|  |
| --- |
| * Realizar un Mapa mental |
| * Visualización de imágenes |
| * Cuadro comparativo |

Resolver caso práctico