**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*

**CLASE PREPARADA**

89--90



|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE****Grupo: 42 A****Alumno(a)** | **TEMA:** Departamento de mantenimiento**PROFESORA:** Esmeralda Palapa Sánchez**FECHA: 28 de Noviembre** |

**OBJETIVO:** Identificar las funciones del departamento de mantenimiento

**INSTRUCCIONES:** Leer su apunte y subrayar las ideas principales

Mantenimiento del hotel Se denomina Mantenimiento al sistema de control que se utiliza para detectar y corregir los defectos que surgen en los hoteles, como defectos de diseño, defectos constructivos o aquellos por el simple uso de la infraestructura y el equipamiento; este mantenimiento puede ser correctivo o preventivo. El mantenimiento al sistema de instalaciones hidráulicas, de gas y eléctricas, busca anticiparse a la falla y evitar reparaciones urgentes que ocasionen pérdidas económicas y operativas al establecimiento, así como molestias a los huéspedes; es por esto que, el personal de ésta área requiere de excelente y constante capacitación. Las áreas de trabajo principales son:

•Electricidad (instalaciones, iluminación)

•Plomería (desagüe, cañerías, sistema de agua caliente)

 •Calefacción, refrigeración, aire acondicionado.

 •Mantenimiento general (pintura, carpintería)

 El departamento de Mantenimiento es uno de los más importantes en el hotel, pues contribuye a brindar un mejor servicio al huésped. En términos generales, este departamento se encargara de tener el edificio y el equipo del hotel en óptimas condiciones para su adecuado funcionamiento, el cual repercute en la satisfacción del huésped. Esto independientemente de programas y controles muy importantes para una operación más eficiente. En Muchos hoteles, el departamento de Mantenimiento está integrado por personas que solo se encargan de atender las quejas de los huéspedes y solicitudes de reparación de los objetos y maquinaria, que reciben por parte de los diversos departamentos.

Su principal función consiste en evitar las quejas de los huéspedes y los frecuentes reportes de equipo fuera de funcionamiento mediante la implantación de sistemas y programas de mantenimiento, que se estudiaran posteriormente.

**DESCRIPCION DEL CARGO**

Es un cargo importante dentro de la organización ya que es **el** encargado del funcionamiento de las diferentes maquinas que funcionan dentro del hotel que proveen sea de luz, agua, teléfono, áreas públicas, lavado, zonas húmedas.

**PERFIL**

Persona capaz de asumir retos, creatividad, liderazgo, ímpetu en las actividades propuestas a realizar, tenga conocimiento de electricidad, arreglo de jardines, tuberías, líneas telefónicas, etc.

**REQUERIMIENTOS**

Estudios: Técnicos en electricidad y arreglo de diversidad de maquinaria. Haber trabajado en empresas con relación al objeto social de la empresa en este mismo cargo o afines, mínimo 1 año de experiencia. Excelente presentación personal Excelente clima Organizacional.

**HABILIDADES.**

 · Habilidad para comprender a los miembros de su equipo, admitiendo sus diferencias personales. · Comunicación fluida y siendo asertivo manejando excelentes medios de comunicación. ·

 Capacidad de trabajar en grupo.

 · Autonomía en la toma de decisiones.

· Manejo de situaciones, problemas en su puesto de trabajo.

· Creatividad.

 · Compromiso y Liderazgo.

 · Usar el correcto tono de voz al dirigirse a los huéspedes y su personal de trabajo.

· Tratar en forma cortes al público en general.

 **CUALIDADES** · Honestidad · Puntualidad · Voluntad · Responsabilidad · Honradez · Respeto · Vocación de trabajo

 **RESPONSABILIDADES**

 · Manejo de personal de mantenimiento.

· Estar pendiente de las diversas áreas del hotel

· Anota Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos

 por la organización.

· Estar pendiente en la llegada y partida de su personal a cargo y su comportamiento.

 · Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. Elabora informes

 periódicos de las actividades realizadas



**Cuestionamiento**

**1. ¿Cuáles son las funciones del departamento de mantenimiento de un hotel?**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**2. ¿Cuáles son las áreas que comprende el departamento de Mantenimiento?**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**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**: Realizar una síntesis de su apunte

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*

**CLASE PREPARADA**

91-92



|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE****Grupo: 42 A****Alumno(a)** | **TEMA:** Tipos de mantenimiento y mantenimiento Preventivo**PROFESORA:** Esmeralda Palapa Sánchez**FECHA: 28 de Noviembre** |

**OBJETIVO: Comprender los diferentes tipos de mantenimiento así como diferenciarlos**

**INSTRUCCIONES:** Leer su apunte y subrayar las ideas principales

Mantenimiento preventivo del equipo

 El mantenimiento preventivo 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 lo que se aplica mantenimiento preventivo

 a) Sistema eléctrico: transformadores (nivel de aceite, aisladores, muflas, etcétera), música ambiental, televisores, cables defectuosos, iluminación.

b) Sistema hidráulico: cisternas (lavado y desinfectado), válvulas (baños y demás tuberías), alberca (filtros, cloros, ácidos) y fluxómetros.

c) Sistema mecánico: manejadoras de aire, extractores de aire y calderas.

d) Sistema mecánico: estufas de gas, cámaras frías de conservación, refrigeradores.

e) Fumigación: habitaciones, áreas de servicios y jardines.

f) Control de energéticos: gas, electricidad y agua. Mantenimiento correctivo por reporte Cuando en un departamento del hotel se detecte alguna falla en el funcionamiento del alguna maquina o instalación, se debe solicitar por escrito la reparación.

 A esta forma impresa se le puede denominar de diferentes maneras: reporte de mantenimiento, orden de trabajo o reparación urgente; se debe elaborar así:

 Original y copia amarilla, para Mantenimiento.

 Copia rosa: para el departamento que solicito la reparación; debe estar sellada de recibido, con fechas y hora de recepción. Después de recibir este reporte, el jefe de mantenimiento debe asignar la tarea a alguno de sus empleados y entregarle la copia amarilla.

 Una vez reparada la falla, el técnico debe notificarlo al jefe de mantenimiento, quien a su vez reportara la terminación del trabajo a la persona que solicito el trabajo. Si por algún motivo no se puede arreglar la falla o el procedimiento tarada un largo periodo, se debe avisar también a las personas que solicito el trabajo.

Generalmente se programan cuatro tipos de acciones: inspección, servicio, corrección y reparación.

- Inspección: debe efectuarse de la siguiente forma:

a) Ocular: se detectan las fallas que se encuentran a la vista para luego repararlas como es: la corrosión, el desgaste, etc.

b) Sensible al olfato: en este caso, pueden percibirse fugas de gas, elementos a punto de quemarse con el sentido del olfato.

c) Sensibles al tacto: las cuales se pueden sentir y se advierten vibraciones, humedades, temperaturas, etc.

 - Servicio: es el conjunto de acciones periódicas programadas para que el sistema funcione correctamente. Los servicios más comunes que requieren tareas de mantenimiento son ascensores, limpieza de tanques, equipos informáticos y tecnológicos, etc.

- Corrección y reparación: es el conjunto de acciones implementadas ante desperfectos, desgastes por paso del tiempo y emergencias para que el sistema funcione correctamente.

 Para realizar un Mantenimiento preventivo es necesario contar con:

 a) Especificar detalladamente a qué área del edificio e instalaciones se proporcionará servicio de mantenimiento, para lo cual es necesario detallar e identificar los equipos involucrados y analizar las herramientas que se tendrán que ocupar.

 b) Contar con datos acerca de la operación de mantenimiento requerida, partes componentes y exigencias de cada equipo.

c) Disponer de manuales de revisión que incluyan: métodos, rutas, herramientas e instrumentos necesarios. Los métodos dentro del programa de mantenimiento se debe establecer métodos de trabajo basados en la revisión y el control; por ejemplo las instalaciones electromecánicas (ascensores, equipos de cocina, filtros de aire, etc.) y de la obra civil (cerrajería, reparaciones de pisos, pintura en paredes, etc.)

Se denomina ruta al recorrido de áreas de trabajo con el fin de detectar desperfectos en alguna de éstas y en el caso de hallarlos, aplicar los trabajos de reparación correspondientes.

Las herramientas e instrumentos necesarios, además de disponer del material y del personal idóneo para realizar las reparaciones, es imprescindible contar con fichas técnicas en donde se especifiquen los desperfectos, las tareas realizadas, etc. y herramientas que permitan realizar las operaciones específica

**TAREA: CONTESTAR SU CUESTIONARIO**

1. En un hotel, qué tipo de instalaciones deben recibir mantenimiento preventivo. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 2. Menciona cuáles son los equipos que requieren mantenimiento preventivo. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. ¿En qué consiste el mantenimiento preventivo y dónde se podría implementar? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. En un hotel, qué áreas atienden al personal de mantenimiento. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**ACTIVIDAD:**

* Realiza una síntesis del apunte
* Utilizar la técnica de aula invertida
* Realizar un cuadro sinóptico

**TAREA**: Realizar un cuestionario de sus apuntes

**CASO PRÁCTICO**: Resolver su caso práctico

**ESCUELA COMERCIAL CAMARA DE COMERCIO**

*CHIAPAS #81*

**CLASE PREPARADA**

93-95



|  |  |
| --- | --- |
| **MATERIA: HOSPEDAJE****Grupo: 42 A****Alumno(a)** | **TEMA:** Mantenimiento Correctivo**PROFESORA:** Esmeralda Palapa Sánchez**FECHA: 28 de Noviembre** |

**OBJETIVO: Comprender la importancia del mantenimiento correctivo en un hotel**

**INSTRUCCIONES:** Leer su apunte y subrayar las ideas principales

Mantenimiento correctivo por revisión.

 a) Habitaciones. Cada semana o quincena, los operadores de mantenimiento de los habitantes deben hacer una revisión basada en una lista elaborada con anterioridad. En algunos hoteles esta labor se realiza todos los lunes, ya que este es el día de más baja ocupación. En algunos hoteles o suites del tiempo compartido en playas, se hace el día del cambio de los copropietarios de las semanas. Por ejemplo: en el hotel Costa Vida Vallarta, los copropietarios deben desocupar su suite los jueves a las 10 a.m., u los nuevos copropietarios de la semana que inicia pueden ocupar su suite a partir de las 5:00 p.m.

b) Cocina. Cada semana se debe hacer una revisión de todo el equipo de cocina (refrigeradores, cámaras frías, estufas, extractores, etcétera). Existen otras áreas en las cuales también debe hacerse esta revisión; por ejemplo: lavan dería, bares, salones, pasillos, jardines, etcétera

Ventajas del Mantenimiento Correctivo

-Confiablidad, los equipos operan en mejores condiciones de seguridad, ya que se conoce su estado, y sus condiciones de funcionamiento.

-Mayor duración de los equipos e instalaciones.

-Uniformidad en la carga de trabajo para el personal del mantenimiento debido a una programación de actividades.

-Menor costo de reparaciones.

Desventajas del Mantenimiento Correctivo

-Es muy probable que se originen algunas fallas al momento de la ejecución, lo que ocasiona que este sea más tardado.

-El precio puede ser muy costoso, lo cual podría afectar a la hora de comprar los repuestos de recursos en el momento que se necesiten.

-No podemos asegurar el tiempo que tardara en reparase dichas fallas.

**ACTIVIDAD**: Realizar un cuadro mental