

consuhotel

Gestión Consultoría Formación Reclutamiento

Curso de Formación Integral PARA CAMARERAS-MUCAMAS DE HABITACIONES

TEMARIO DEL CURSO

I Tema: Departamento de Ama de llaves y sus funciones

Misión del Hotel
Filosofía y valores del hotel.
La categorización Hotelera

1.1 Objetivos generales del Curso de Formación Integral de

Camareras-Mucamas de Habitaciones
Objetivos específicos del Departamento de Ama de llaves
Organigrama del Departamento de Ama de llaves

II Tema: Descripciones de puestos del Departamento de Ama de llaves



Definiciones del Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española

2.1 Camareras/os

Descripción de Puesto
Funciones específicas que son responsabilidad del puesto

2.2 Camarera Turno de la Tarde

Responsabilidades Específicas del Puesto

2.3 Misceláneas/os

Propósito del Puesto
Funciones específicas que son responsabilidad del puesto

2.4 Competencias de la Mucama

Actitudes de la Mucama

2.5 El Ama de Llaves

Descripción de Puesto
Propósito del Puesto

2.6 Asistente de Ama de Llaves

Descripción del Puesto

2.7 Secretaria de Ama de Llaves

Descripción del Puesto

2.8 Supervisora de Ama de Llaves

Descripción del Puesto



III Tema: Relación del Ama de Llaves con otros departamentos



- Recepción
- Mantenimiento
- A&B
- Compras o Almacén
- Recursos Humanos
- Seguridad
- Spa

IV Tema: Estándares de calidad y servicios

4.1 Estándares de calidad y servicios

- 4.1.1 Ejemplo de un estándar de dotación de un hotel boutique de 30 habitaciones
- 4.1.2 Ejemplo de CHECK LIST o Lista de Verificación para habitación

4.2 Presencia, comportamiento y actuación

- Presencia
- Aseo personal
- Uniformidad
- Comportamiento
- Actuación

4.3 Soy una Profesional y estos son mis 10 estándares de éxito para un Servicio 5 estrellas

4.4 Estándar de procedimiento: Como entrar en una habitación

V Tema: Políticas y procedimientos básicos

5.1 Política y procedimiento para Objetos Perdidos y Encontrados

Comunicación a Recepción
Reclamación y devolución al huésped

5.2 Política y Procedimiento para habitaciones de no fumado

5.3 Política y Procedimiento de Seguridad de Llaves de Habitación y Llaves de Caja Fuerte

Control de Llaves
Tipos de Llave Tradicional y Electrónica
Importancia del Control de Llaves por parte de Ama de Llaves.



5.4 Política de Manejo de las Cajas de Seguridad

Gestión Consultoría Formación Reclutamiento

VI Tema: Gestión de operaciones del Departamento de Ama de Llaves

6.1 Preparación para el inicio de su jornada

6.2 Parte de Trabajo de la Camarera

6.3 Prioridades según temporada alta o baja

6.4 Comprobación de status de habitaciones asignadas

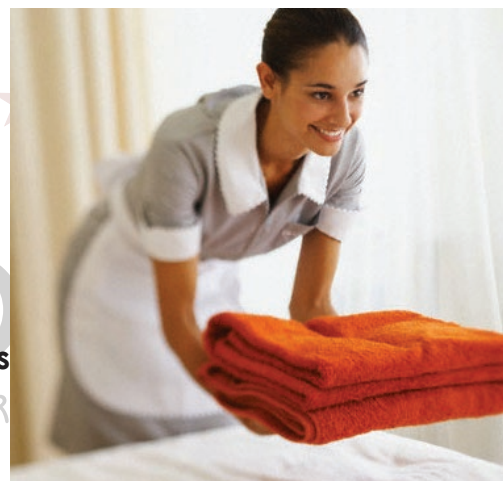
6.5 Pasos para llevar a cabo la limpieza de una habitación

6.6 Procedimientos de Aspirado y Trapeado de Habitaciones Alfombradas y con Pisos de Cerámica o Baldosa

6.7 Limpieza y Revisión de Habitaciones de Salida

6.8 Limpieza y Revisión de Habitaciones de Huésped u Ocupadas

6.9 Estatus de Habitaciones



6.10 Procedimientos que deben realizar al final de la jornada Devolución del Parte de Trabajo y Llaves

6.11 Reporte de Control de discrepancias

6.12 Operaciones de las camareras al final de la jornada

6.13 Otros Procedimientos de Ama de Llaves en Habitaciones

- Procedimiento de los carteles de “No molestar” en habitaciones
- Servicio de Cortesía Nocturna, “Turn Down Service” o Destendida
- Camas extras y cunas y tablas
- Control de Mini Bares
- Procedimiento de Bloqueo y Desbloqueo de Habitaciones
- Tips o datos importantes a considerar



VII Tema: Manejo seguro y correcto de productos químicos, acabados y superficies

7.1 Características, riesgos, clasificación y manejo de principales productos químicos utilizados en la limpieza

7.2 Posibles problemas para la salud que pueden causar el manejo inadecuado de productos químicos de limpieza



7.3 Prácticas de trabajo seguras al usar los productos químicos de limpieza

7.4 Lo que tiene que saber sobre etiquetado y simbología de productos químicos

7.5 Conocimiento de técnicas de limpieza en diferentes acabados

VIII Tema: Lavandería y lencería



8.1 Lavandería y lencería

Procedimiento General de Lavandería

8.2 Técnicas básicas de lavandería

Símbolos de Lavado para clasificar la ropa por etiquetas

Lavado

Secado

Planchado

Lavado en seco

Procedimientos de blancos manchados de lavandería

IX Tema: Gestión de Legislación medioambiental y Certificado de Sostenibilidad Turística (CST)

9.1 Gestión de legislación medioambiental y CST

9.2 En qué consiste el CST

9.3 Manejo de residuos peligrosos

9.4 Gestión de desechos y reciclaje



X Tema: Aspectos de seguridad para las camareras

10.1 Seguridad laboral

10.2 Verificación de riesgos y prevención de accidentes en el Departamento de Ama de Llaves

10.3 La Importancia de mantenernos físicamente funcionales

10.4 Ergonomía

10.5 Ejercicios de higiene postural

Metodología

Los temas se desarrollarán de aplicando dos metodologías: la magistral alternando con el aprendizaje activo con participación del personal del hotel. Muchas pruebas científicas y la experiencia han comprobado que al ver, oír y resolver las cosas por nuestro propio esfuerzo, somos capaces de retener un 90% de los temas analizados y conducir a metas superiores. Un proceso formativo-creativo donde cada participante puede exponer sus ideas, opiniones y propuestas y llegar a consensos grupales genera un máximo nivel de compromiso respecto a un proceso que no incorpore el aprendizaje activo. También se presentarán algunos videos que ayudarán a comprender mejor algunos de los temas.

Acerca de las Formadoras

El curso es impartido por las formadoras Susana Guevara y Virginia Valverde, ambas son Master en Administración de Empresas bilingües y con amplia experiencia en la industria turística y de procesos y certificaciones de calidad internacionales. Ambas tienen la certificación internacional como instructoras certificadas para el aprendizaje activo en técnicas de facilitación y proyectos de aprendizaje. Ver CV adjuntos.