

CURSO DE FORMACIÓN INTEGRAL PARA AMA DE LLAVES

OBJETIVOS GENERALES

Dotar de los conocimientos de gestión administrativos y operativos para dirigir de manera eficiente y efectiva el **Departamento de Ama de Llaves**, basados en estándares de calidad y servicio probadas por las cadenas hoteleras internacionales exitosas.

Conocer la importancia del Departamento de Ama de Llaves en la operación de un Hotel. La limpieza y funciones inherentes a esta, como uno de los principales parámetros tangibles de evaluación de cada hotel en el mundo.

Conocer la estructura del departamento y cada uno de los puestos que lo integran.

Planificar y administrar los recursos humanos y materiales del departamento

Adquirir los conceptos elementales de administración, gestión del tiempo, gestión de recursos humanos, servicio al cliente, sostenibilidad, limpieza, mini bares y lavandería; necesarios para dirigir de manera eficiente el departamento.

Concientizarse acerca de la importancia de la personalización de los servicios del Departamento de Ama de Llaves como elemento diferenciador del hotel en un destino como Costa Rica



METODOLOGIA

Los temas se desarrollarán de aplicando dos metodologías: la magistral alternando con el aprendizaje activo.

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 hotelera.

Dirección de operaciones en hoteles de 5 y 4 estrellas, mega resorts y boutiques en Costa Rica, Europa y el Caribe; así como amplia en 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.

CONTENIDO DEL CURSO

I PARTE: Duración 8 horas

- 1 Filosofía y Valores del Hotel
- 2 Objetivos Generales del Departamento de Ama de Llaves
- 3 Estructura del Hotel
- 4 La Categorización Hotelera
- 5 Organigrama del Departamento
- 6 Relaciones interdepartamentales: Importancia y coordinación
- 7 Manuales Operativos de Puestos del Departamento de Ama de Llaves
- 8 Funciones y responsabilidades del Departamento de Ama de Llaves
- 9 Estándares de Calidad y Servicio
- 10 Presencia, Comportamiento y Actuación
- 11 Reportes
- 12 Información y reportes necesarios para preparar al inicio de la jornada
- 13 Planificación de la jornada de las Camareras
- 14 Distribución o Asignación del Trabajo
- 15 Nuevos paradigmas del trabajo en equipo para el Departamento de Ama de Llaves
- 16 Reporte: El Parte de Trabajo Diario



Estatus de Habitaciones

Habitación de salida o "check out"

Habitación de Cliente "in house"

Habitación de Llegada "Check In"

Prolongación de Estancia y Uso del Día

Destendida o "Turn down service"

Bloqueo y desbloqueo

Reporte de bloqueos de habitaciones

Pasos para efectuar la limpieza de una habitación

Estándar de dotaciones y amenidades en habitaciones

Tratamiento a los carteles de "No molestar"

Control de Mini bares

Reporte de mantenimiento

Camas extras "rollaways" y Cunas "cribs"

Procedimientos y Reportes al Final de la Jornada

Elaboración del Reporte de Discrepancias

Inspección de Habitaciones

Calendarizar los Programas de Limpieza

Programa de Limpieza Semanal

Programa de Limpieza Mensual

Programa de Limpieza Profunda Anual

Los Planes de Trabajo Diarios, Semanales, mensuales y el Plan Anual de Limpieza Profunda

Administración de las Áreas Públicas

El Calendario General de Fumigación

Romper el paradigma: Un servicio personalizado 5 estrellas

Casos en famosos hoteles boutique del mundo. Dinámica de ideas para diferenciarnos y ser únicas.

Circuito de la ropa del huésped

Símbolos de Lavado para clasificar ropa por etiquetas



II PARTE : Duración 8 horas

Proceso de Lavandería

Control de Lavandería

Las Formulas de Lavado ideal por tipo de prenda : Sábanas Blancas, Toallas Blancas Toallas de Piscina, Mantelería Blanca, Uniformes de Color, Uniformes Blancos.

Indicadores de los textiles

Manejo de los Principales Productos Químicos Utilizados

Conocimiento de etiquetado /simbología de productos químicos

Conocimiento de Técnicas de Limpieza en diferentes acabados

Seguridad Laboral

Calculo de Staffing por ocupación

Calculo de Asignación de Funciones y áreas

Par Stock e inventario de blancos, carrito y otros

El Control de Mínimos y Máximos de Almacén

Cuadro de Periodicidad de Pedidos

La Bodega de Ama de Llaves o el "Office"

Pedidos al Almacén

Reposiciones de Lencería

Control de presupuesto

Política y Procedimientos para Objetos Perdidos y Encontrados

Política y Procedimientos para Habitaciones de No Fumado



II PARTE : Duración 8 horas

- 1 Procedimientos de Seguridad de llaves de habitación y llaves de caja fuerte
- 2 Archivo Básico del Departamento de Ama de Llaves
- 3 Planeamiento de las Vacaciones del Departamento
- 4 Tratamiento de los Días Libres
- 5 Inducción y capacitación
- 6 Motivación y trabajo en equipo
- 7 Cantidad y Calidad: Establecer los estándares
- 8 Estandarizar para medir objetivamente la calidad del servicio
- 9 Importancia del "Briefing" diario
- 10 Reuniones Efectivas
- 11 Manejo de Quejas
- 12 Certificado de Sostenibilidad Turística y Sostenibilidad
- 13 Manejo de Residuos Peligrosos
- 14 Gestión de desechos y reciclaje

