

**"NO CAPACITARSE POR ESTAR
TRABAJANDO, ES COMO EL QUE
NO ECHA GASOLINA AL CARRO
POR ESTAR CONDUCIENDO."**

LUIS MIGUEL T





Jadeyi Parra Reina

Administradora Turística y Hotelera

Esp. Alta Gerencia

Cel: 313 8537638

Email: japare1589@hotmail.com

GENERALIDADES DEL DEPARTAMENTO

AMA DE LLAVES



● AGENDA

1

Objetivo

*Importancia del
area en el Hotel*

2

Estructura Organizacional

*Funciones y
Responsabilidades*

3

Manuales de Desempeño

*Reglamentacion de
Procedimientos y Tecnicas de
Aseo*

4

Relacion con el huésped

*Momentos Woow Fidelizacion al
Huesped*

5

Seguridad

Fisica e Industrial

6

Sostenibilidad

*Técnicas, productos
quimicos*

7

Dudas e inquietudes

Temas adicionales

El departamento de **Ama de llaves** hace parte de las áreas de resultado de un hotel, convirtiéndose, junto con Recepción, en la **mayor captación de ventas**. Gran parte de las actividades de apoyo del hotel convergen en esta dirección para garantizar el éxito en la prestación de este servicio que se identifica como la **razón de ser de la operación hotelera**.

HOTEL



OBJETIVO

Es importante considerar que el huésped que utiliza los servicios de un hotel ya se ha creado un **estereotipo o percepción** de cómo debe ser el **servicio** y cada día las expectativas son mayores de acuerdo al sistema de competencia.

Los hoteles exitosos son los que responden a estas expectativas (requisitos) produciendo soluciones (procedimientos) a la medida del cliente. Para poder dar respuesta a estas necesidades desde el área de AMA DE LLAVES se deben definir **especificaciones** y los **estándares de servicio** como requisitos de calidad.



OBJETIVO DEL AREA

HABITACIONES Y AREAS PUBLICAS

Mantener en perfectas condiciones de limpieza, decoración y armonía el conjunto de elementos que determinan el confort en las habitaciones y áreas públicas.

LAVANDERIA

Así como el dar respuesta oportuna al tratamiento de la lencería, mantelería y uniformes.

....

Crear experiencias y/o superar las expectativas del Huesped.



1

Garantizar habitaciones limpias, confortables y con la dotación completa que logre la satisfacción del huésped además de mantener en excelente estado de limpieza las áreas públicas, recreativas y oficinas administrativas.

2

Ejercer el **control** de distribución de **lencería** y control de consumo de **suministros de aseo y de huéspedes**. Entregar y recibir uniformes y mantelería de los respectivos usuarios y ejercer el control de inventario. Mantener en buen estado y bajo control de inventario la lencería, mantelería y uniformes.

3

Asegurar y garantizar el lavado de lencería, mantelería, uniformes y ropa de huésped acorde a los estándares de calidad establecidos.

A partir de estos objetivos específicos se configuran áreas funcionales que identifican determinados procesos y procedimientos que se utilizan como métodos de trabajo y herramientas para facilitar la delegación de funciones.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Organización se refiere a la técnica de estructurar el esquema de autoridad y responsabilidad en la supervisión y planta de personal para **ejecutar en forma equilibrada y eficiente las funciones** asociadas al objetivo de este departamento.

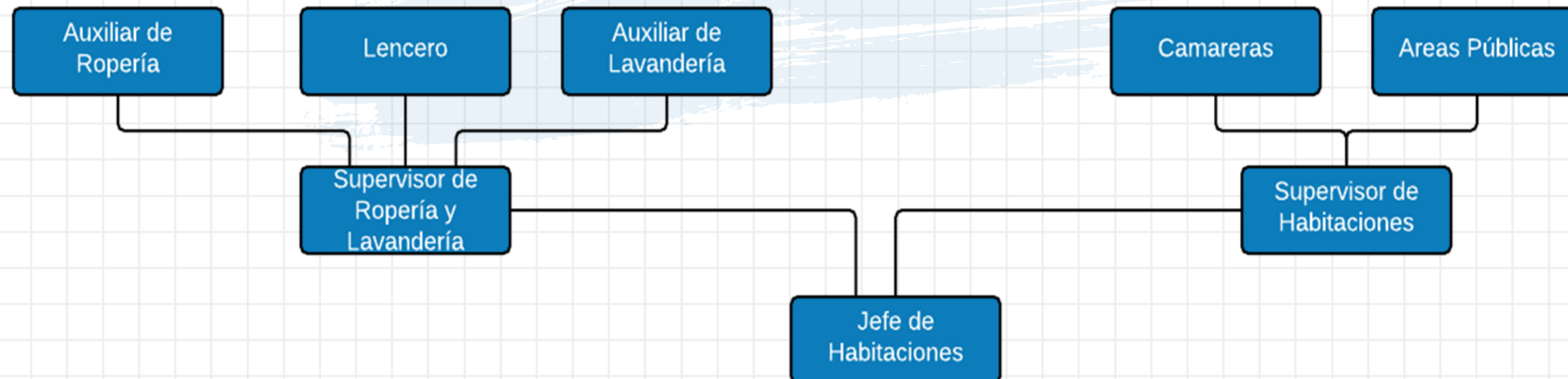
En esta organización se establece como fundamento la delegación de funciones y ejecución de tareas involucrando para tal efecto niveles de responsabilidad y líneas de autoridad.

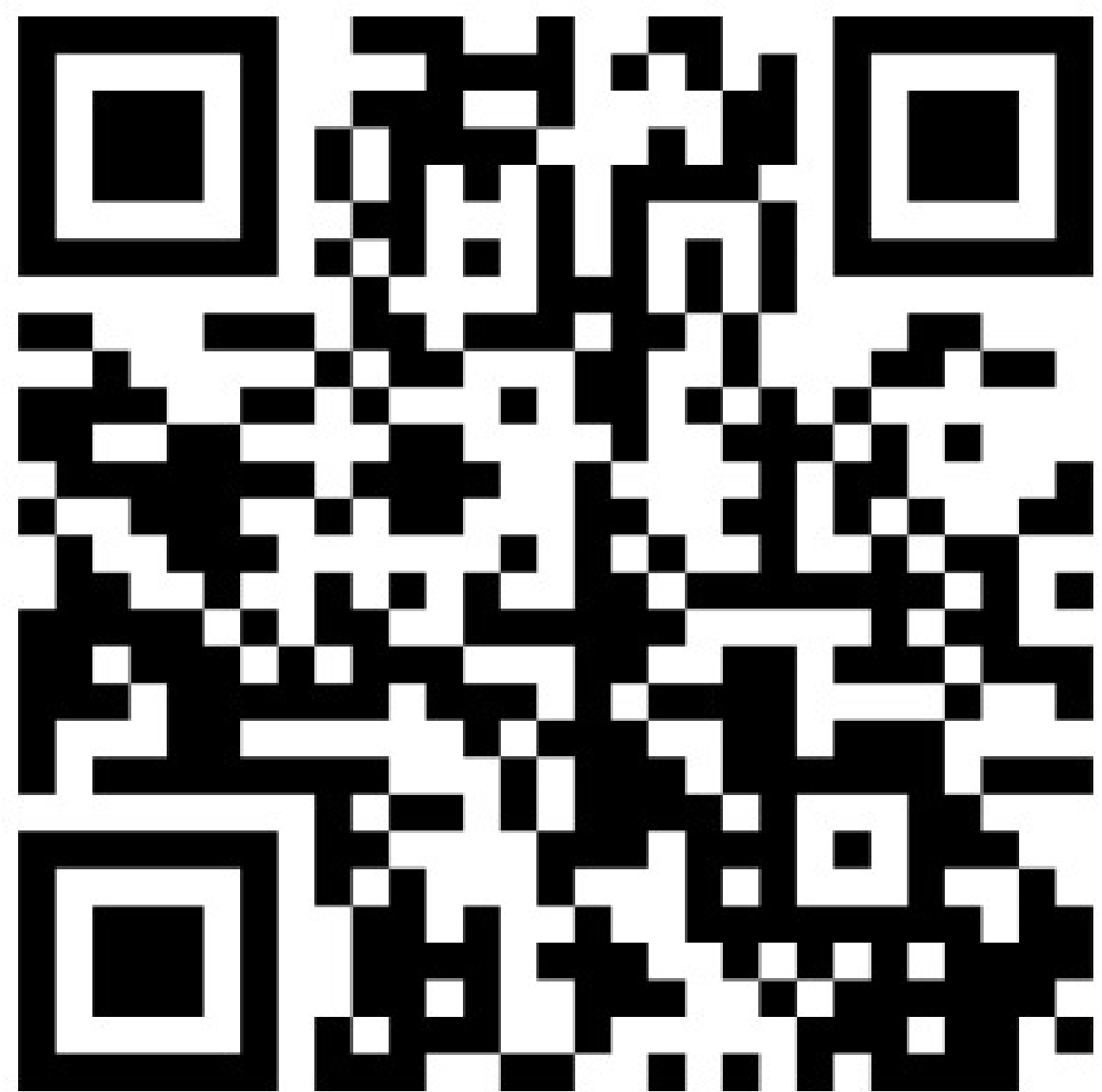


ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Es importante reconocer que **se delega la autoridad más no la responsabilidad**, en últimas la responsabilidad total recae sobre la dirección de este departamento; la dirección se vale de la delegación de autoridad para asegurar que las actividades se cumplan a través de los integrantes de su equipo. Bajo este principio se diseña el organigrama de la división de servicios de habitación.





¿CUALES SON LAS RESPONSABILIDADES DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES?

RESPONSABILIDADES DEL DEPARTAMENTO

- 1 Limpieza de habitaciones
- 2 Estado de las áreas públicas
- 3 Control de lencería
- 4 Control de Suministros
- 5 Mantelería - uniformes
- 6 Servicio de Lavandería
- 7 Decoración
- 8 Objetos olvidados



RESPONSABILIDADES

LIMPIEZA DE HABITACIONES

- Inventario de Elementos
- Técnicas de Limpieza
- Realizar y estandarizar procedimientos
- Supervisión

ESTADO DE LAS AREAS PÚBLICAS

- Rutina
 - Inventario de Áreas
 - Tipo de Limpieza
 - Frecuencia
 - Tiempo Requerido
 - Aseo general
 - Suministros
 - Supervisión

CONTROL DE LENCERIA

- Inventario e identificación de prendas
- Definición Par Stock
- Control de la lencería
- Tratamientos químicos
- Acta de bajas

CONTROL DE SUMINISTROS

- Determinar Suministros
- Parametrización
- Par Stock
- Control periódico
- Inventarios

RESPONSABILIDADES

MANTELERIA Y UNIFORMES

- Definir diseño
- Orden de Compra
- Control de Entrega
- Inventario
- Lavado
- Custodia

SERVICIO DE LAVANDERIA

- Lista de Precios
- Definir Horario y servicios
- Revisado de prendas
- Lavado y Planchado
- Cargo o cobro
- Entrega según estándar

DECORACION

- Definir Temática y fechas
- Actualización
- Inventario
- Custodia

OBJETOS OLVIDADOS

- Recibo
- Registro
- Custodia
- Envió a destinatario
- Inventario
- Acta de baja



cotelco
Asociación Hotelera y Turística de Colombia

CAPÍTULO
RISARALDA



Gobernación de
RISARALDA
Sentimiento de Todos

FUNCIONES



PLANIFICACION

Decidir como lograr los objetivos. Implica definir las metas, la forma de obtener resultados y como utilizar los recursos disponibles en cuanto al recurso humano, activos y tiempo.



ORGANIZACIÓN Y COORDINACION

Dirigidas a cómo el trabajo y responsabilidades serán asignadas en el personal. Es el resultado de estudiar el aprovechamiento del recurso humano disponible. Incluye la selección, inducción y entrenamiento del personal. Parte fundamental de la organización es hacer entender al equipo como su trabajo afecta el buen desempeño de otras áreas.

FUNCIONES



DIRECCION

Motivar al personal para que logre los objetivos personales (profesionales), los objetivos del área y de la organización. Se incluye en dirección la actividad de supervisión, motivación, evaluación y mantener la disciplina del equipo.



CONTROL Y EVALUACIÓN

Implantar los procedimientos que aseguren el cumplimiento de los objetivo.

- Revisión continua de los estándares de servicio..
- Comparar el desempeño actual con los estándares de productividad.
- Implantar medidas correctivas con el fin de que se cumplan los estándares de desempeño y los de servicio.
- Evaluar el efecto de la implantación de una medida correctiva.



**¿QUÉ ÁREA CONSIDERA ES
LA MAS IMPORTANTE EN EL
ASEO DE AREAS PUBLICAS?**

**"YO LE DOY LA GRANDEZA A LO
QUE HAGO, NO ES LO QUE HAGO
LO QUE ME DA LA GRANDEZA A
MI."**

LUIS MIGUEL T



MANUALES DE DESEMPEÑO

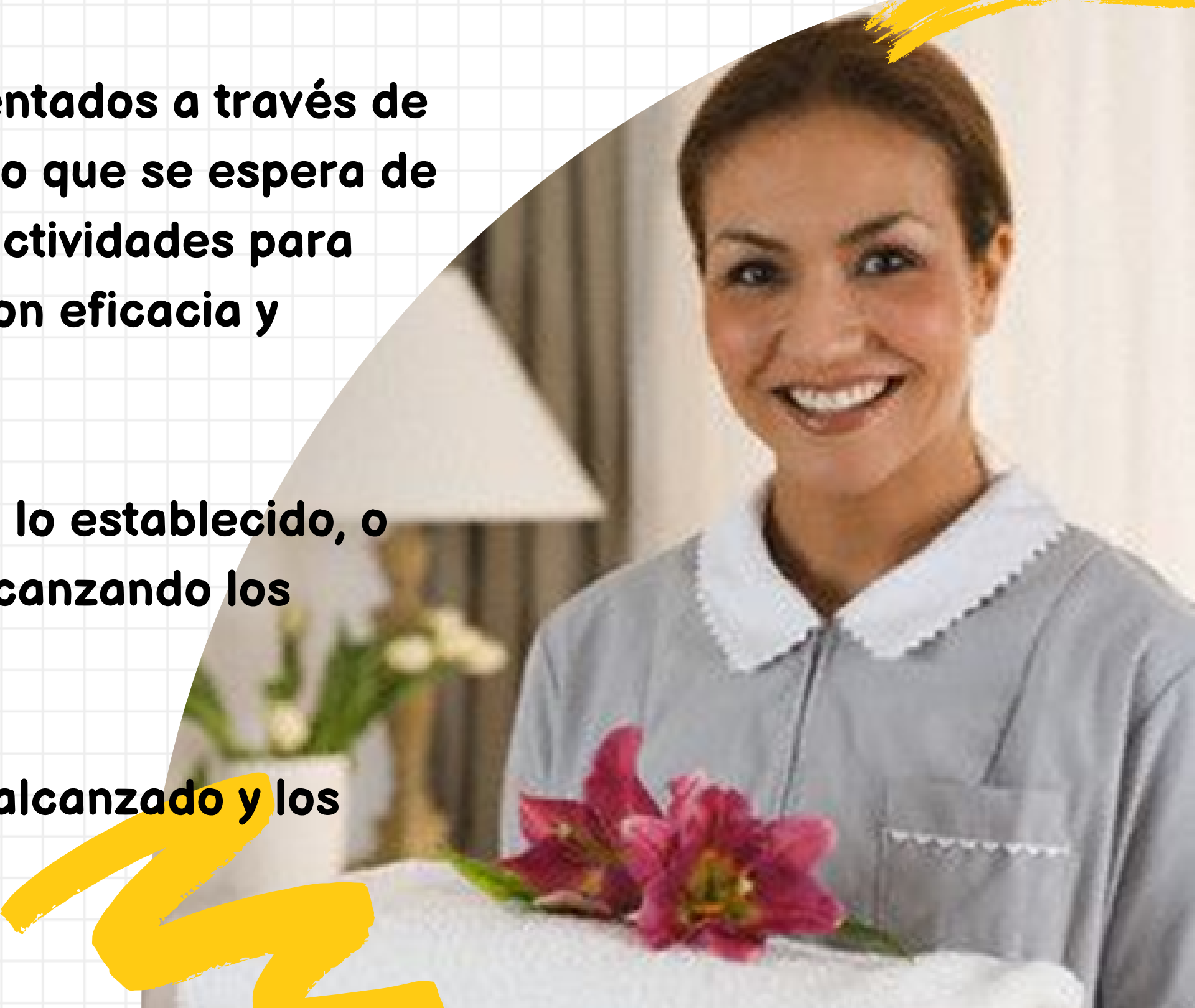


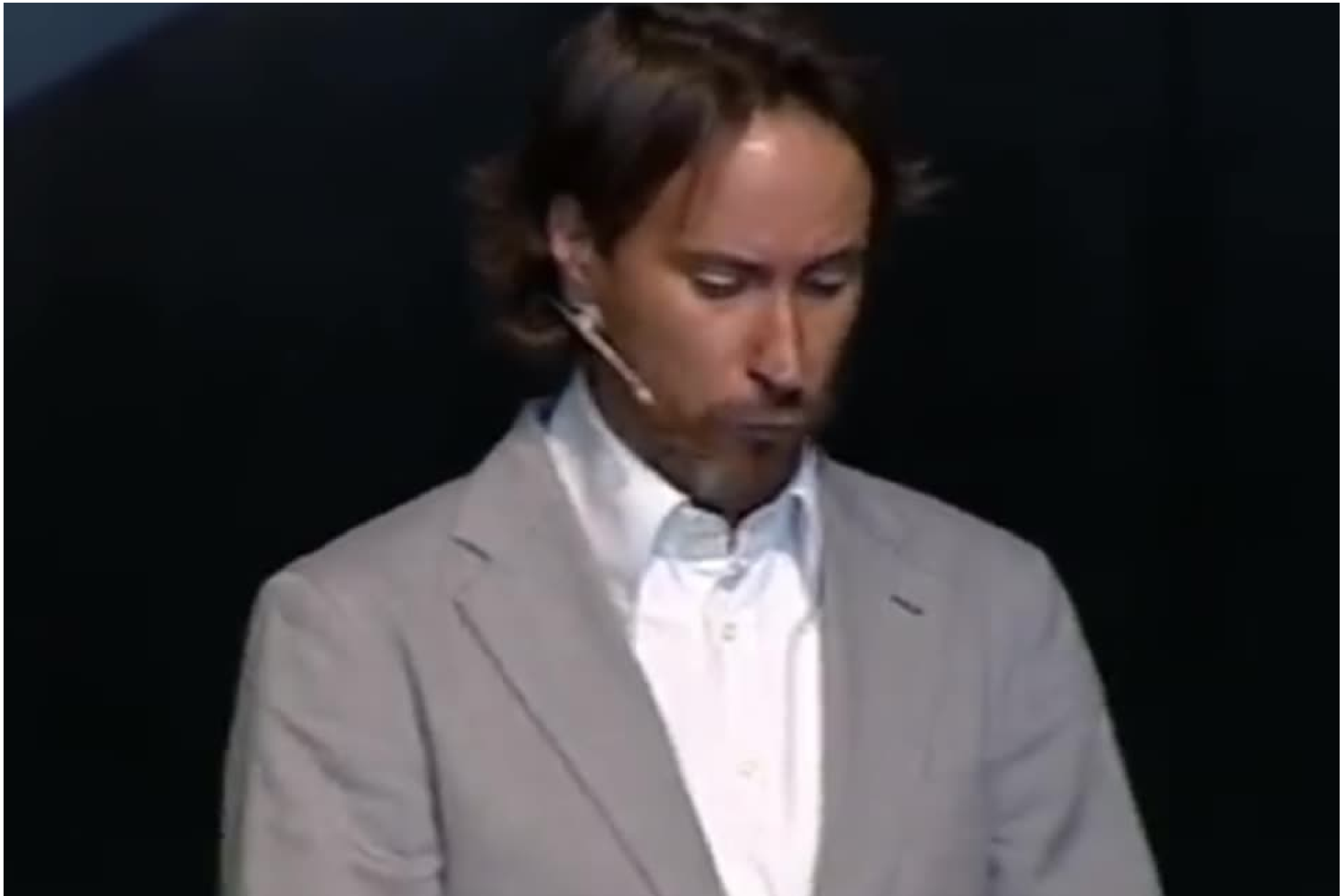
Es el conjunto de procedimientos que deben ser aplicados por los colaboradores para lograr el desarrollo esperado del ciclo de la calidad e interacción con el huésped.

Estos procedimientos deben estar documentados a través de los estándares de desempeño que indican lo que se espera de cada cargo y cómo realizar las diferentes actividades para cumplir con las expectativas del huésped con eficacia y eficiencia.

Eficacia es realizar una tarea de acuerdo a lo establecido, o sea, realizar las actividades planificadas alcanzando los resultados esperados.

Eficiencia es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.





**¿CUANTO
VALES COMO
PERSONA?**

MANUALES DE DESEMPEÑO

ESTANDARES DE DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD

Resultan de condensar en determinados aspectos qué se espera del cargo tanto en **actitud** como en tiempo de respuesta.

JOB LIST

Identifican las tareas y actividades de acuerdo a una secuencia lógica de responsabilidades (**aptitud**).

PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos operacionales (job breakdown) establece el **"cómo hacerlo"**.



cotelco
Asociación Hotelera y Turística de Colombia

CAPÍTULO
RISARALDA



Gobernación de
RISARALDA
Sentimiento de Todos





**¿CUAL ES TU
ACTITUD
HOY?**

MANUALES DE DESEMPEÑO

Procedimiento es la manera específica de efectuar una actividad o un proceso.

El proceso es el conjunto de actividades mutuamente relacionados o que interactúan las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Las definiciones anteriores configura el marco teórico que orientan el diseño, implantación y desarrollo de los métodos de trabajo.



MANUALES DE DESEMPEÑO

Conocer las características de cada área y el material a tratar, ya sea:

Madera, Mármol, Bronce, Cerámicas en general, Vidrio, Tapizados, Cueros, Acero inoxidable, Aluminio, Papel de colgadura.

De acuerdo al material se determina el tipo de limpieza y la técnica así:

Brillar, desmanchar, cristalizar, lavar, aspirar, repasar, podar, trapear.



MANUALES DE DESEMPEÑO

AUXILIAR DE AREAS PUBLICAS (MAÑANA)

TURNO: 6:30 AM A 3:00 PM (RUTINA A)

1. Debe llegar antes de las 6:15 AM para uniformarse teniendo en cuenta que éste se encuentre limpio, planchado y con la placa de identificación. Aseo corporal diario, cabello corto y bien peinado, las uñas cortas y limpias y afeitado diariamente. Debe evitar el uso de anillos y pulseras. Marque la tarjeta de entrada a las 6:30 AM.
2. Se presenta ante la supervisora de áreas públicas recibe las novedades, se informa acerca de las situaciones pendientes del turno anterior y las recomendaciones especiales que hay que tener en cuenta. Toma 10 minutos. Se dirige a buscar sus implementos de trabajo. Toma 5 minutos.
3. Su primera función es el Aseo del lobby bar, comenzando así:
 - Recoge y lava los ceniceros de las mesas: 5 minutos.
 - Desocupa y limpia ceniceros de pie: 10 minutos.
 - Ubica en la posición correcta, los muebles que se encuentren fuera de lugar: 10 minutos.
 - Limpia las mesas de centro, auxiliares y consolas: 25 minutos.
 - Limpia las poltronas: 5 minutos.



MANUALES DE DESEMPEÑO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES							FECHA
DIRECCIÓN	SECCIÓN		REPORTA A:		CARGO		
DIRHAB	AL	AP	HAB	SUHA	SUP ÁREAS PÚBLICAS	AUXILIAR DE AREA PUBLICAS	ASEADOR A PÚBLICAS
OBJETIVO: Mantener en excelente estado de limpieza las áreas públicas, áreas recreativas y las oficinas administrativas							
ASEA 01	Uniformarse y Puntualidad						H1
ASEA 02	Asignación de trabajo y recibo de radio						H26
ASEA 03	Entrada a la habitación						H19
ASEA 04	Brillado de piso de mármol						H3
ASEA 05	Brillado de bronce						H4
ASEA 06	Limpieza de pisos de madera						H5
ASEA 07	Aspirado y desmanchado de alfombras						H6
ASEA 07	Lavado de alfombras						H7
ASEA 08	Lavado de baños						H8
ASEA 09	Lavado de vidrios						H9



MANUALES DE DESEMPEÑO

Pr	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES		FECHA
H4	BRILLADO DE BRONCE		
No	QUÉ SE HACE	CÓMO SE HACE	INFORMACIÓN ADICIONAL
1.	Alistar suministros de aseo y EPP	<p>Asegúrese de contar con los elementos necesarios para cumplir con esta tarea.</p> <p>Dos paños limpios y brilla metal (crema o líquido)</p> <p>Los uniformes y elementos de protección personal (EPP) están en función del RIESGO al que estamos expuestos, GHL Hoteles en coordinación con el SISSTA ha definido los EPP obligatorios para cada caso. Consulte obligatoriamente el siguiente link: H1 - PRESENTACIÓN PERSONAL, REGISTRO DE ENTRADA Y SALIDA. Sea muy estricto y riguroso en el cumplimiento de este protocolo.</p>	Paños limpios.
2.	Conocer el bronce	<p>El bronce es toda aleación de cobre y estaño, en la que el primero constituye su base y el segundo aparece en una proporción del tres al veinte por ciento.</p> <p>El bronce fue la primera aleación de importancia obtenida por el hombre y da su nombre a la edad de bronce. Durante milenios fue la aleación básica para la fabricación de armas y utensilios hoy se usa mucho en decoración.</p>	
3.	Brillar	<p>Se toman los paños secos y el producto que se va a utilizar. Se extiende el producto con un paño sobre las barandas de bronce, se deja secar un poco y luego se brilla con el otro paño, tratando de sacar el mayor brillo posible.</p> <p>Una vez por semana es conveniente lavar las barras con agua jabonosa y enjuagarlas con agua caliente con el fin de remover la grasa.</p>	
4.	Desinfectar con amonio cuaternario	<p>Aplicar el desinfectante sobre el paño blanco nunca sobre la superficie a tratar.</p> <p>Desinfecte la parte metálica por encima y por debajo.</p> <p>Nunca aplique Peróxido sobre estas superficies.</p>	



SE PIERDE ENTRENADO A UN EMPLEADO Y QUE SE RETIRE DE LA EMPRESA?



CAPÍTULO
RISARALDA



Gobernación de
RISARALDA
Sentimiento de Todos



**"LA GENTE OLVIDARÁ LO QUE
DIJISTE , OLVIDARÁ LO QUE
HICISTE, PERO NUNCA OLVIDARÁ
CÓMO LA HICISTE SENTIR"**

MAYA ANGELOU



RELACIÓN CON EL HUESPED



RELACIÓN CON EL HUESPED



El objetivo es brindar momentos mágicos o experiencias Woow a nuestros huéspedes.

Aquella gente importante que llamamos **HUÉSPEDES...**

Todos buscan lo mismo: El buen servicio

Son personas con necesidades y expectativas diferentes

Tienen una razón diferente que los motiva a venir al hotel



El punto clave, es entender que ellos son ante todo seres humanos; que se encuentran lejos de casa y tienen necesidades particulares, deseos y expectativas diferentes. Como profesionales de la hospitalidad, debemos siempre lograr entender a nuestros huéspedes e identificarnos con sus necesidades

TÉCNICAS PARA MEJORAR LA RELACIÓN CON EL HUÉSPED



TRATE DE RECORDAR Y
MEMORIZAR SU NOMBRE.



SALUDE AL HUÉSPED
AMABLEMENTE Y CON UNA
SONRISA ANTES QUE ÉL LE
SOLICITE UN SERVICIO.



REALICE UN ESFUERZO
EXTRA PARA
SATISFACER SUS
SOLICITUDES.



CONFIRME QUE LAS
SOLICITUDES DEL
HUÉSPED SEAN
SATISFECHAS.



PROPORCIONE ASISTENCIA
ADICIONA





**¿COMO HUESPED QUE
DETALLE TE GUSTARÍA
ENCONTRAR AL LLEGAR A
LA HABITACIÓN?**





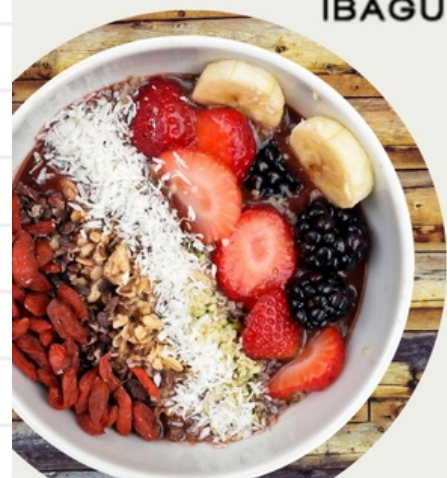
SR MAZA

La mayor riqueza de una persona es su bienestar


Esperamos que su visita a Colombia y su estadía en nuestro hotel siga siendo placentera. Este un pequeño detalle del área de Housekeeping.

Si necesita algo adicional háganoslo saber.

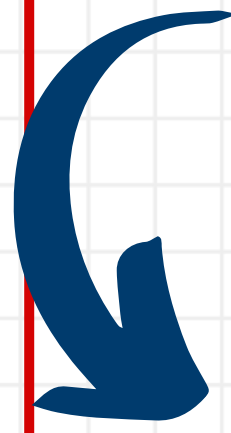
 **SONESTA**
IBAGUÉ



**LA SEGURIDAD NO ES SOLO UN
CONCEPTO, ES UNA FORMA DE
VIDA. LAS REGLAS DE SEGURIDAD
ESTÁN AHÍ PARA SEGUIRLAS**



SEGURIDAD EN HABITACIONES



Seguridad Fisica

Seguridad y Salud en Trabajo





SEGURIDAD FISICA

Promover seguridad en el hotel no sólo significa brindar **Protección** a los Huéspedes, Clientes y Visitantes que llegan diariamente. También implica la protección de sus colaboradores, sus pertenencias y el mismo establecimiento.

Esto justifica la importancia que tiene para cada colaborador, saber que la excelencia al prestar un servicio al huésped está en hacerlos sentir seguros en nuestro hotel.

Un hotel, aunque es una propiedad abierta al público, es una propiedad privada, por lo cual existen áreas específicas que delimitan el acceso o no de los huéspedes, Clientes, y Colaboradores.

LA SEGURIDAD UN COMPROMISO DE TODOS



SEGURIDAD FISICA



La seguridad en habitaciones incluye todo el equipo y las actividades que mantienen seguros al huésped y sus pertenencias en la habitación.

Todos los colaboradores juegan un papel importante reduciendo el riesgo de robo a los huéspedes.

Para apoyar puedes:

- Estar alerta a personas sospechosas.
- Ayudar en el control de acceso.
- Recordarle al huésped no dejar cosas de valor fuera de la caja de seguridad.
- Alertar a los huéspedes sobre áreas de alta criminalidad cerca del Hotel y en la ciudad.

**NO ESPERE QUE OTRO LO HAGA POR USTED,
REPORTE.**

TIPS SEGURIDAD FISICA

1. Conociendo y familiarizándote con los procedimientos y políticas.
2. Siga las políticas y procedimientos del hotel de manera cortés para asegurar que estas prácticas, en lugar de incomodar, generen en el Huésped una percepción de seguridad y confianza.
3. Reportando inmediatamente cualquier problema en alguno de los equipos de seguridad de las habitaciones (cerradura, seguro de la puerta, cajilla de seguridad, ojo visor, entre otros).
4. Nunca le abras una puerta a alguien, a menos que por tu cargo y de acuerdo con tus funciones, estés autorizado para hacerlo conforme a los procedimientos y políticas del hotel. Dirige a la persona cortésmente a la Recepción.





TIPS SEGURIDAD

FISICA

5.Recomiéndale a los huéspedes el uso de la cajilla de seguridad para sus elementos de valor y el uso del ojo visor antes de abrir la puerta de su habitación.

6.Explica a los huéspedes la información de Emergencias dispuesta en su hotel para casos de evacuación.

7.Responde de manera correcta cualquier pregunta que te haga el huésped sobre las políticas de seguridad de las habitaciones, en caso de no conocer la respuesta, acompáñalo al área de Recepción.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



Promover una gestión preventiva basada en el control de actos y condiciones inseguras y fortalecer la cultura de seguridad mediante un sentido de propiedad y responsabilidad de la seguridad de cada colaborador en la compañía.

Es necesario el equilibrio entre el comportamiento del colaborador y las condiciones relacionadas con la seguridad, para que adecuadamente aplicadas, enmarquen un panorama de seguridad en el trabajo.

La razón más grande de tener **seguridad** en el **trabajo** puede ser la más pequeña





SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

RECOMENDACIONES

GENERALES

- ✓ Inspeccionar y reportar cualquier anomalía en el área de trabajo, que pueda poner en riesgo la salud.
- ✓ Asistir y participar activamente en los temas de capacitación y campañas de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Uso adecuado de los EPP.
- ✓ Conocer y manipular adecuadamente los productos químicos así como herramientas y equipos

¿TE HAS PUESTO A PENSAR LO IMPORTANTE QUE ERES PARA TU FAMILIA?



SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO


RECOMENDACIONES

SALUD

- ✓ Tomar conciencia del propio estado de salud.
- ✓ Practicar ejercicios de estiramiento y calentamiento previo al inicio de la actividad. Adicionalmente, deben realizarse pausas activas para estirar los músculos.
- ✓ Practicarse exámenes médicos periódicos para determinar el estado general de salud y realizar las intervenciones que se requieran a partir de las recomendaciones médicas.
- ✓ Agáchese doblando las rodillas y mantenga la espalda recta.
- ✓ Agarre firmemente el objeto
- ✓ Acerque el objeto al cuerpo y levántese, haciendo el mayor esfuerzo con las piernas.

**RECUERDA QUE ALGUIEN TE ESPERA EN
CASA**

**PROCUREMOS SIEMPRE QUE
NUESTROS ACTOS, DEJEN
UNA **HUELLA VERDE** EN
NUESTRO CAMINO.**





SOSTENIBILIDAD

Alcanzar un desarrollo sostenible requiere armonizar tres pilares:

1

El crecimiento económico

2

La inclusión social

3

La protección del medioambiente





SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

La diferencia entre un alojamiento hotelero convencional y uno sostenible se basa en la puesta en práctica de medidas alineadas con los principios del turismo sostenible.

Los hoteles sostenibles en el mundo optimizan el uso de los recursos medioambientales para reducir el impacto en el entorno y, en consecuencia, disminuir la huella de carbono. Para ello:

- ✓ **Basa una parte importante de su consumo energético en energías renovables**, lo que repercute en que las emisiones por el consumo eléctrico de luz, climatización o refrigeración durante el desarrollo de la actividad hotelera sean cero contaminantes, ya que este tipo de tecnología no emiten gases nocivos para el planeta.

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

- ✓ **Hace uso de iluminación LED.** Gracias a este tipo de iluminación, el consumo puede verse reducido hasta en un 80%.
- ✓ **Establece sistemas de aprovechamiento de agua.** Como pueden ser sistemas de purificación del agua que permitan su reutilización para, por ejemplo, los sistemas de riego del hotel; o la instalación de grifería y sanitarios automatizados que permiten reducir hasta en un 50% el desperdicio de agua en comparación con la grifería manual. En este ámbito, también se trabaja en la concienciación mediante la incorporación de **mensajes dirigidos a los huéspedes para reducir el cambio de toallas teniendo en cuenta el consumo de agua que esto conlleva.**



SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL




- ✓ Reduce los residuos a través del reciclaje o la reutilización. En muchas ocasiones los residuos orgánicos procedentes de la comida se trasladan a espacios donde se realiza abono para los espacios ajardinados del alojamiento.
- ✓ Opta por utilizar materiales reciclados o productos biodegradables. Por ejemplo, muchos hoteles ya optan por colocar en los baños de las habitaciones **amenities ecológicos o dispensadores para evitar la monodosis** y disminuir el número de residuos que se generan a través de estos envases. También utilizan **detergentes o productos de limpieza biodegradables** para reducir la contaminación de las aguas.



SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

- ✓ Ha utilizado materiales y técnicas de construcción sostenibles en las instalaciones con una certificación adecuada, como la madera, el corcho o las pinturas naturales.
- ✓ Contribuye a la conservación de la biodiversidad, los ecosistemas y paisajes. Esto supone la conservación del entorno así como la protección de las especies de la zona, sobre todo en las áreas protegidas y zonas con alto valor de biodiversidad.

Y TU COMO CUIDAS EL PLANETA?



**TODA EMPRESA QUE CUENTE CON UN
EXCELENTE EQUIPO DE
COLABORADORES TIENE POSIBILIDAD
DE CRECER Y HACER DE ELLOS CADA VEZ
MEJORES.**

