

UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

UNIDAD ACADÉMICA PLAYA DEL CARMEN



Programa de Materia
Servicio de Ama de Llaves

Licenciatura en Administración Hotelera



UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

UNIDAD ACADÉMICA PLAYA DEL CARMEN

Nuestro Quehacer

Formar profesionistas sólidamente preparados, comprometidos con el progreso del ser humano, fuertemente vinculado con la sociedad, capaz de contribuir al fortalecimiento de la cultura y al desarrollo social y económico de Quintana Roo y México.

Carrera de Licenciatura en Administración Hotelera

Objetivo Curricular

Este programa está diseñado para presentar una oferta de calidad académica de reconocido prestigio en el ámbito nacional e internacional y ofrecer a su vez a los alumnos un espacio de formación que le permita graduar un adecuado balance entre el estudio y su inmediata aplicación práctica. Los siguientes aspectos que se detallan a continuación básicamente estarán orientados a desarrollar y profundizar las capacidades de:

- Planear, organizar, evaluar y asesorar organizaciones formales hoteleras y turísticas.
- Realizar estudios de carácter académico y diagnósticos sobre los distintos aspectos de la administración hotelera y del turismo.
- Alcanzar la información técnica, teórica y la aptitud práctica necesarias para iniciarse en las actividades profesionales para agregar verdadero valor a los hoteles.
- Adquirir la capacidad necesaria para orientar y asesorar a la industria hotelera en que deben desempeñarse con conocimientos científicos y tecnológicos actuales.
- Desarrollar el espíritu de actualización permanente en las áreas de su actuación profesional y enriquecerlas con sus propios aportes.

Perfil del Egresado

Gracias a que la mayor parte de su formación ocurre dentro de los negocios hoteleros, los egresados cuentan con el conocimiento actual y la experiencia suficiente para ejercer inmediatamente funciones en amplios e importantes proyectos del sector hotelero.

Cuentan con una sólida formación académica, teórica y práctica para ser líderes competitivos, capaces de diseñar y dirigir estratégicamente el futuro de cualquier organización hotelera y conducirlas hacia la creación de valor, con un sello creativo, innovador y emprendedor.

Las principales características que exhiben nuestros egresados son:

- Amplio dominio de las competencias prácticas necesarias para dirigir un negocio hotelero.
- Ético y respetuoso de la humanidad, ciudadanía mundial y orgulloso y preservador de las costumbres, culturas y valores de su región y de las diferentes comunidades del país.
- Capaz de diseñar procedimientos y sistemas de trabajo.
- Habilidad para interactuar con actitud de servicio en todos los ámbitos del sector hotelero.
- Liderazgo estratégico para la conducción y desarrollo del personal.
- Formación práctica en situaciones reales de la administración hotelera.
- Promover una cultura de calidad, sustentabilidad y competitividad sobre la administración hotelera y la prestación de servicios.
- Dominio del idioma inglés
- Actitud emprendedora e innovadora.



Mapa Curricular de acuerdo al perfil del egresado

La presente materia está diseñada de acuerdo al plan de estudios de la carrera, al perfil del egresado, y a los lineamientos, políticas, reglamentos académicos y en general a toda la legislación de la Universidad de Quintana Roo.

Materia: Servicio de Ama de Llaves

Apoya el perfil del egresado en el área de: **Formación práctica en situaciones reales.**

Nombre de la materia	Servicio de Ama de Llaves
Objetivo General de la Materia:	En este curso se generan las habilidades y destrezas requeridas para proporcionar el servicio a las habitaciones de un hotel y supervisar la limpieza de las habitaciones así como de las áreas comunes de un hotel. El alumnos estará capacitado para interpretar y tomar decisiones a través del informe diario del ama de llaves y del departamento de ropería, además de conocer cómo se deberá hacer una verificación física de los cuartos ocupados para atender los servicios de aseo del cuarto, hacer camas, poner toallas limpias, accesorios, checar el consumo del servi-bar, reportar alguna falla en las instalaciones y las demás responsabilidades de las (o) camaristas y el ama de llaves para elaborar un reporte.
Valores que fomenta y habilidades que desarrolla el curso:	<p>Valores: El alumno desarrollará los valores de respeto, honor y responsabilidad esenciales para el desarrollo de las relaciones laborales firmes y estables, sobre la base de un conocimiento de las funciones del departamento de Ama de Llaves y la importancia de este en el éxito del hotel.</p> <p>Habilidades: El alumno será capaz de dirigir los procesos que describen el departamento de Ama de Llaves garantizando una adecuada planificación del trabajo, el éxito en la gestión de los procedimientos, así como el control de costos y gastos del presupuesto asignado mediante el diseño de modelos efectivos.</p>
Perfil del profesor	Maestría en Administración de Empresas Turísticas. Licenciado en Administración de Empresas Turísticas con amplia experiencia laboral en Ama de Llaves.
Bienvenida	Bienvenido a la materia de Ama de Llaves. En esta materia los alumnos conocerán a fondo el departamento de ama de Llaves, mismo que resulta la base de toda la operación hotelera. Si bien la estructura del hotel, su decoración y sus amenidades son importantes en su elección, el servicio y el aseo de sus instalaciones son sin duda, la esencia del mismo hotel. Es por esto que en este curso se estudiará la importancia de la Calidad de Servicio, la eficiencia y la rapidez en este departamento puede ser la diferencia que marque a un hotel.

Nombre de la Materia	Clave	No de Clases por semana	Carrera	Semestre	Requisitos
Servicio de Ama de Llaves	ACPAH-111	T-2 P-2 T-4	Administración Hotelera	4	Ninguno

Programa de Materia

Unidad Temática	Objetivos por Unidad	Objetivos específicos de aprendizaje	Actividades de Aprendizaje	Evaluación
UNIDAD I FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES 1.1 Organigrama departamental. 1.2 Ama de Llaves 1.3 Camaristas 1.4 Relaciones Interdepartamentales. 1.5 Distribución y Cálculo de personal	El alumno comprenderá la organización del departamento de ama de llaves y la importancia dentro del hotel.	Al terminar la unidad el alumno será capaz de: 1.1 Describir y diseñar por cuenta propia un organigrama departamental. 1.1.1 Conocer los tipos de organigrama por funciones y por departamento. 1.2 Describir la función del ama de llaves. 1.2.1 Identificar las actividades diarias del ama de llaves. 1.2.2 Describir como se recibe el turno. 1.2.3 Distinguir los formatos para entregar inventarios. 1.3 Identificar la función de la recamarista. 1.3.1 Conocer y describir los formatos. 1.3.2 Ejemplificar los estándares mínimos de calidad que se deben cubrir en las actividades del día a día. 1.4 Explicar y conocer como se deben desarrollar las relaciones interdepartamentales. 1.4.1 Explicar las funciones que realizan los diferentes niveles de la organización, desde la gerencia hasta los puestos de nivel superior. 1.5 Definir un esquema para la relación del cálculo de personal.	• Organigrama del departamento de ama de llaves de tres hoteles de distintas categorías, comparación entre ellos.	La evaluación de la Unidad está comprendida por: a) Control de lectura b) Trabajo escrito y presentación. c) Participación en la discusión en grupo.

Programa de Materia

Unidad Temática	Objetivos por Unidad	Objetivos específicos de aprendizaje	Actividades de Aprendizaje	Evaluación
UNIDAD II FUNCIONES DEPARTAMENTALES 2.1 Turnos 2.2 Uso y control de llaves. 2.3 Sistema de aseguramiento de Calidad en el departamento de ama de llaves. 2.4 Bloqueo de Habitaciones 2.5 Inventarios 2.6 Nuevas Tecnologías para el departamento de Ama de Llaves.	El alumno comprenderá la asignación de turnos en el departamento, así como es uso y control de llaves de las habitaciones	Al finalizar la unidad el alumno será capaz de: 2.1 Desarrollar y analizar el programa de turnos para realizar el trabajo en el hotel. 2.2 Elaborar un programa para el uso adecuado del control de las llaves. 2.3 Diseñar e implementar un sistema para asegurar la calidad en el departamento de Ama de Llaves. 2.3.1 Conocer los elementos que componen un programa de calidad. 2.3.2 Conocer los pasos que debe tomar en cuenta para satisfacer las necesidades del cliente. 2.4 Explicar el programa de bloqueo de habitaciones. 2.4.1 Identificar las ventajas y desventajas del bloqueo de habitaciones. 2.4.2 Conocer los tipos de bloqueos. 2.4.3 Definir la prioridad en los bloqueos. 2.5 Distinguir un programa de inventarios. 2.5.1 Explicar los principales productos que se utilizan en el servicio. 2.5.2 Identificar los usos de cada uno de los productos. 2.5.3 Definir las características de los productos y la periodicidad en su uso. 2.6 Mencionar la aplicación de nuevas tecnologías para el departamento de ama de llaves. 2.6.1 Conocer la aplicación de los sistemas de control en el checado de los cuartos.	•Dar tres ejemplos del sistema de llaves en hoteles y explicar su manejo y control entre ellos el bloque de habitaciones.	La evaluación de la Unidad está comprendida por: a) Control de lectura b) Trabajo escrito y presentación. c) Participación en la discusión en grupo.

Programa de Materia

Unidad Temática	Objetivos por Unidad	Objetivos específicos de aprendizaje	Actividades de Aprendizaje	Evaluación
UNIDAD III LIMPIEZA DE HABITACIONES 3.1 Carro de Camarista 3.2 Rutina de Camarista 3.3 Limpieza de Habitaciones vacías con salida registrada (Check out). 3.4 Limpieza de Habitaciones ocupadas 3.5 Limpieza de Habitaciones que no se rentó. 3.6 Cuarto de Blancos	El alumno será capaz de visualizar el proceso entero en un turno de la camarista y supervisarlo como ama de llaves.	Al finalizar la unidad el alumno será capaz de: 3.1 Diseñar el uso de la rutina del carro de camarista. 3.1.1 Conocerá las herramientas que debe utilizar una camarista. 3.2 Definir el programa o rutina de camarista. 3.3 Programar la limpieza de habitaciones vacías para salidas registradas. 3.3.1 Identificar la lista de chequeo que debe elaborar para la limpieza de la habitación. 3.4 Programar la limpieza de habitaciones ocupadas. 3.4.1 Realizar una lista de verificación para comprobar que todos los elementos necesarios para limpieza de la habitación. 3.5 Conocer la limpieza de habitaciones no rentadas. 3.5.1 Elaborar una lista de verificación que tome en cuenta todos los elementos necesarios para la limpieza de una habitación no rentada. 3.6 Programa del cuarto de blancos. 3.6.1. Describir los elementos que componen el cuarto de blancos. 3.6.2. Realizar un inventario de los elementos del cuarto de blancos. 3.6.3. Definir la rotación de materiales del cuarto de blancos.	•Visitar 3 hoteles de distintas categorías, investigar la operación del departamento y elaborar un cuadro de flujo de procesos con fotografías del mismo.	La evaluación de la Unidad está comprendida por: a) Control de lectura b) Trabajo escrito y presentación. c) Participación en la discusión en grupo.

Programa de Materia

Unidad Temática	Objetivos por Unidad	Objetivos específicos de aprendizaje	Actividades de Aprendizaje	Evaluación
UNIDAD IV LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS 4.1 Funciones 4.2 Nuevas tendencias Ecológicas en el sector. 4.2.1 Reciclaje 4.2.2 Artículos de limpieza	El alumno comprenderá que el medio ambiente es un punto crucial en la nueva administración hotelera.	Al finalizar la unidad el alumno será capaz de: 4.1 Describir por cuenta propia las funciones, usos y cuidados de las áreas públicas en el hotel. 4.1.1. Conocer las funciones de la dirección general. 4.1.2. Identificar las funciones del gerente general. 4.1.3. Diseñar las funciones de los puestos de apoyo. 4.1.4. Definir las funciones del área de Mantenimientos. 4.1.5. Distinguir las funciones del área de seguridad. 4.1.6. Explicar las funciones del área de reservaciones. 4.1.7. Mencionar las funciones del área administrativa. 4.1.8. Describir las funciones de Recursos humanos. 4.1.9. Identificar las funciones del área de alimentos. 4.2 Distinguir y será capaz de aplicar las nuevas tendencias en ecología que se manejan en el sector. 4.3 Conocer y será capaz de diseñar un programa de reciclaje. 4.4 Explicar los usos y funciones de todos los artículos de limpieza utilizados en el hotel. 4.1.1. Elaborar un inventario de los artículos de limpieza requeridos. 4.1.2. Elaborar un sistema de rotación de inventarios.	<ul style="list-style-type: none"> Investigar el impacto ambiental del departamento de ama de llaves en una comunidad así como los programas que dicho hotel lleva a cabo para minimizar dicho impacto. 	La evaluación de la Unidad está comprendida por: a) Control de lectura b) Trabajo escrito y presentación. c) Participación en la discusión en grupo

Programa de Materia

Unidad Temática	Objetivos por Unidad	Objetivos específicos de aprendizaje	Actividades de Aprendizaje	Evaluación
UNIDAD V LAVANDERIA, ROPERIA Y TINTORERIA 5.1 Estructura del Departamento de Lavandería. 5.2 Áreas que conforman el Departamento de Lavandería. 5.3 Estructura Física del departamento de Lavandería y Tintorería. 5.4 El Personal y sus funciones. 5.5 Proceso de lavado 5.5.1 Lavado 5.5.2 Secado 5.5.3 Planchado 5.5.4 Ropa Huésped 5.5.5 Uniformes	El alumno comprenderá el proceso de los blancos en un hotel desde su limpieza hasta su rotación. Así como la importancia de la ropería en la imagen del hotel con el cliente.	Al finalizar la unidad el alumno será capaz de: 5.1 Describir y elaborar el diseño de la estructura del departamento de lavandería. 5.2 Conocer las funciones de las áreas que conforman el departamento de lavandería. 5.3 Identificar y estructurar físicamente el departamento de lavandería y tintorería. 5.4 Explicar, diseñar y operar el sistema de personal en el departamento de lavandería. 5.5 Conocer y será capaz de definir el proceso de lavado. 5.5.1 Conocerá a fondo en qué consiste el proceso de lavado. 5.5.2 Identificar a fondo en que consiste el proceso de Secado. 5.5.3 Describir a fondo en que consiste el proceso de planchado. 5.5.4 Distinguir a fondo en qué consiste el proceso de lavado y manejo de ropa de los huéspedes. 5.5.5 Mencionar los cuidados que debe tener en el manejo de uniformes.	•Elaboración de un video creativo de descripción de puestos y funciones de los departamentos de lavandería, ropería, valet y tintorería.	La evaluación de la Unidad está comprendida por: a) Control de lectura b) Trabajo escrito y presentación. c) Participación en la discusión en grupo.

Programa de Materia

Unidad Temática	Objetivos por Unidad	Objetivos específicos de aprendizaje	Actividades de Aprendizaje	Evaluación
UNIDAD VI POLITICAS GENERALES Y DEPARTAMENTALES 6.1 Políticas internas del departamento. 6.2 La importancia del departamento con la calidad de servicio en los establecimientos de hospedaje. 6.3 Reportes empleados en el departamento. 6.3.1 Reporte diario de habitaciones vacías 6.3.2 Reporte de habitaciones ocupadas. 6.3.3 Reporte de reservas.	El alumno conocerá los reportes diarios del departamento y la importancia de ellos para la toma de decisiones.	Al finalizar la unidad el alumno será capaz de: 6.1. Conocer, diseñar y programar políticas internas. 6.1.1 Identificar el uso de las políticas internas. 6.1.2 Mencionar las ventajas y desventajas de la claridad en el uso de políticas internas. 6.1.3 Describir las implicaciones legales del programa de políticas internas. 6.1.4 Distinguir los derechos que tienen los trabajadores según la Ley Federal del trabajo. 6.1.5 Explicar los principios básicos que debe contener el documento de políticas internas. 6.2. Mencionar y diseñar políticas que cuiden la importancia de la calidad en el servicio. 6.2.1 Identificar los sistemas de servicio al cliente. 6.2.2 Describir los sistemas de calidad comúnmente utilizados en la industria. 6.2.3 Distinguir las normas de calidad que se aplican al campo de la hotelería. 6.3. Identificar y será capaz de crear, solicitar e interpretar los reportes que se generen en el departamento. 6.3.1 Desarrollar y programar reportes de habitaciones vacías. 6.3.2 Desarrollar reportes de habitaciones ocupadas. 6.3.3 Describir y hacer la planeación de los reportes de reservaciones.	• De los tres hoteles visitados analizar los reportes de ama de llaves y discutir cual es más eficiente y más completo y porqué?	La evaluación de la Unidad está comprendida por: a) Control de lectura b) Trabajo escrito y presentación. c) Participación en la discusión en grupo.

Metodología	<p>El objetivo de la materia se logra con la intervención del instructor con presentaciones y guiando al alumno en la investigación, discusión de los conceptos básicos, conocimiento de las actividades que se realizan dentro del área del hotel.</p> <p>El curso estará integrado por seis unidades teóricas, sin embargo la práctica será el elemento más importante para el conocimiento y práctica de cada uno de los temas.</p> <p>El aprendizaje del alumno iniciará con la parte teórica de cada uno de los temas, y una serie de 3 visitas a hoteles de distintas categorías. Dichas visitas serán programadas y solicitadas por el mismo alumno.</p> <p>La principal actividad en este curso será elaborar cuadros comparativos de operación del departamento de Ama de Llaves de estos hoteles .</p> <p>El alumno realizará investigación de campo, de los temas de las unidades temáticas de la materia, mismas que presentara en equipo para sus compañeros al inicio de cada unidad.</p> <p>El proyecto final constará de la elaboración de un proyecto para alguno de los hoteles visitados. Este proyecto será un análisis de procesos del departamento y una sugerencia para su mejora.</p> <p>La técnica de aprendizaje utilizada en este curso es Aprendizaje Colaborativo la cual tiene los siguientes elementos formativos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Interacción en la resolución de problemas• Procesamiento grupal (análisis y toma de decisiones),• Inteligencia Positiva,• Habilidades Sociales e Interpersonales las cuales fomentan actitudes de tolerancia, compromiso, y valores como respeto y honestidad.• Autoaprendizaje, que a su vez fomenta la responsabilidad individual y colectiva.
--------------------	--

<p>Políticas generales del curso:</p>	<p>“La calidad nunca es un accidente; siempre es el resultado de un esfuerzo de la inteligencia”.</p> <p>John Ruskin (1819-1900) Crítico y escritor británico</p> <p>POLÍTICAS DEL CURSO</p> <p>Generales</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A la hora y cinco minutos se pasará lista, después de lo cual no se permitirá el acceso al salón de clase. 2. Es tu responsabilidad llevar la cuenta de tus faltas en la materia. 3. Una vez iniciada la clase, los estudiantes deberán permanecer en ella; si alguno tuviera que abandonar el salón, no podrá regresar durante la sesión. 4. Se prohíbe comer o beber dentro del salón de clase. 5. Antes de entrar a clase deberán ser apagados los teléfonos celulares. 6. No está permitido fumar dentro del salón de clases. <p>Tareas, trabajos y proyecto.</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Las tareas y los avances de tu proyecto deberán ser impresos, en hojas blancas o de re-uso. 8. Debes incluir la siguiente información: nombre completo, matrícula, materia, número de grupo y en el caso de las tareas de equipo el nombre de los integrantes, el nombre del proyecto o trabajo asignado, bibliografía o fuentes de información. 9. La presentación de cada una de las tareas refleja la calidad de tu trabajo, así que te invitamos a hacerlo siempre de forma impecable. 10. Las tareas y los avances del proyecto serán recibidos únicamente el día y la hora señalados y al inicio de la clase. 11. En las tareas, trabajos y avances del proyecto se revisará la redacción y la ortografía. Se descontarán cinco puntos (5/100) cuando haya cinco o más errores de ortografía, por errores sintácticos o de puntuación se descontarán diez puntos (10/100), de igual manera la falta de la bibliografía correspondiente descontará diez puntos.(10/100) 12. La copia de tareas, trabajos o proyecto te hará merecedor a una sanción. Este rubro también implica el “copy - paste” <p>Equipos</p> <ol style="list-style-type: none"> 13. Se integrarán equipos (el número será designado por el profesor). 14. Al formarse los equipos deberán establecer las reglas de trabajo y hacer una cédula que deberán enviar a su profesor(a) <p>Exposiciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 15. Se harán exposiciones como parte de la evaluación del curso. 16. Todos los alumnos del equipo deberán estar presentes los días de sus exposiciones, de no ser así el integrante que no se presente no tendrá el porcentaje correspondiente a la calificación. 17. Utilizaremos constantemente dinámicas, es obligatorio que el alumno participe de lo contrario no contará con la calificación de la actividad.
<p>Sistema de evaluación del curso:</p>	<p>Actividades de aprendizaje 50%.</p> <p>Exámenes parciales 20%</p> <p>Examen final 30%</p>


Intenciones educativas:	<p>Las intenciones educativas que promueve este curso son: El desarrollo de habilidades de administración estratégica del departamento de Ama de Llaves. La importancia del personal de este departamento, sus funciones y relaciones con otros departamentos.</p> <p>El análisis de la cultura de calidad en el servicio en establecimientos de hospedaje de nuestro país mediante investigaciones que proveen al alumno con información real. El curso pretende formar personas comprometidas con el desarrollo de la empresa, y la calidad de servicio.</p>
Mapa conceptual.	 <p>The concept map for 'Ama de Llaves' (Housekeeping) is centered around a triangle labeled 'Seguridad en el Trabajo' (Safety in the Work). Surrounding this central triangle are several interconnected boxes and images representing different service areas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Controles y Políticas (Controls and Policies): Represented by a red arrow pointing right at the top. Limpieza de Habitaciones (Room Cleaning): Includes an image of a person cleaning a room. Lavandería y Tintorería (Laundry and Dry Cleaning): Includes a list of services: Uniformes (Uniforms) and Closets y Carros (Closets and Carts). Turnos (Shifts): Includes a clock icon and a list: Matutino (Morning) and Vespertino (Evening). Procesos de Limpieza de la Habitación (Room Cleaning Processes): Includes an image of a person cleaning a bed. Lavandería y Tintorería (Laundry and Dry Cleaning): Includes an image of laundry items. Limpieza de Áreas Públicas (Public Areas Cleaning): Includes an image of a person cleaning a public area. <p>Arrows indicate the relationships and flow between these different service areas.</p>
Explicación mapa conceptual	<p>El curso está desarrollado de forma que en las primeras sesiones el alumno conozca los principios básicos de las funciones del Ama de Llaves y como su trabajo impacta en la calidad en el servicio del hotel.</p> <p>El curso contempla la revisión de las áreas de lavandería y tintorería, los turnos de trabajo, así como los procesos que se deben seguir en las habitaciones según sea el estado (ocupadas, desocupadas). En la seguridad en el trabajo se deben contemplar todos los aspectos.</p>
Bibliografía General	<ul style="list-style-type: none"> • BÁEZ CASILLAS SIXTO, DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES, CECSA, MÉXICO, 2007. • DE LA TORRE FRANCISCO, ADMINISTRACIÓN HOTELERA 1, EDITORIAL TRILLAS, 4TA EDICIÓN, MÉXICO, 2009. • GERALD W., ADMINISTRACIÓN MODERNA DE HOTELES Y MOTELES, 2DA EDICIÓN, MÉXICO, 2007. • RUES, EBERHARDT H., ECO-HOTEL MANAGEMENT. CONCIENCIA ECOLÓGICA EN LA ADMINISTRACIÓN. • HOTELERA., EDITORIAL GRUPO EDITORIAL IBERO AMÉRICA, MÉXICO, 2004. • SIMON MIGUEL, HOUSEKEEPING: AMA DE LLAVES, EDITORIAL LIBRERÍAS TURÍSTICAS, MADRID, 2004. • NUEVAS TENDENCIAS TECNOLÓGICAS EN: • HTTP://DIRECCIONHOTELERA.BLOGSPOT.COM/2009/11/LOS-TELEFONOS-MOVILES-PODRAN-SER-USADOS.HTML

Tabla de Contenidos por Objeto de Aprendizaje

Objeto I		FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES	
	Objetivo General por Unidad	Objetivos Específicos	
	El alumno comprenderá la organización del departamento de ama de llaves y la importancia dentro del hotel.	1.1 Describir y diseñar por cuenta propia un organigrama departamental.	
Recursos	Presentación del profesor.		
Lecturas adicionales o recomendadas	Video Innovación en Ama de Llaves: http://www.youtube.com/watch?v=3uz9wXV01Ho Lectura y análisis de las páginas de la 103 – 130 del texto Manual de Operaciones Hoteleras. Secretaria del Turismo. Editorial Limusa Noriega, México, 2006, 249 pág. Lectura y análisis de las páginas de 161-215 del texto BAEZ Hotelería. Editorial CECSA. Lectura y análisis de las páginas 145- 151 del texto SCHELL MAYERBERGER Adolfo, Control de Alojamiento, Contabilidad de Huéspedes. Hotelería y Turismo. Serie Finanzas. Universidad Externado de Colombia. Revisar este material le dará al alumno un panorama más amplio de o que deberá investigar antes de iniciar las visitas.		
Actividades	Descripción de la actividad	Evaluación	
1	El alumno diseñará un funciograma de las actividades que se deben realizar en el departamento de Ama de Llaves. Este funciograma lo desarrollará con base en las observaciones realizadas en la primera visita al hotel. Deberá contemplar: - Descripción de la funciones. - Resultado esperado. - Tiempo de elaboración de cada actividad - Recursos utilizados. - Describir el tipo de relaciones que las camaristas tienen con: los clientes y compañeros de trabajo. Dichos conceptos deberán ser comparados con tres visitas a tres hoteles distintos. La actividad se realizará en equipos. (se recomienda que máximo sean equipos de tres personas)	El trabajo escrito deberá contener: 1. Introducción 10% 2. Desarrollo de la investigación. Comparación de programas 60%. 3. Aprendizajes individuales por integrante del equipo. 10% 4. Conclusiones.10%	
2	Realizar el organigrama del departamento de ama de llaves de tres hoteles de distintas categorías, comparación entre ellos.	Introducción: 10% Desarrollo y presentación 50% Imágenes conseguidas 20% Aprendizaje personal 10% Bibliografía 10%	

Tabla de Contenidos por Objeto de Aprendizaje

Objeto II CONTROL Y GESTIÓN		
Objeto II	Objetivo General por Unidad	Objetivos Específicos
	El alumno comprenderá la asignación de turnos en el departamento, así como es uso y control de llaves de las habitaciones.	2.1 Elaborar un programa para el uso adecuado del control de llaves.
Recursos	Presentación del profesor.	
Lecturas adicionales o recomendadas	Manual de camarista del Hotel Quality Inn Plano, Texas. En las diapositivas de la unidad 3. Como llenar el Carrito de camarista: http://www.youtube.com/watch?v=ZDjeeWpTg4A Entrenamiento de camarista en: http://www.youtube.com/watch?v=u-rZOPNo-J0 Video Renaissance Hotel Hamburgo, cortesía nocturna: http://www.youtube.com/watch?v=SP-KqcaSJFw	
Actividades	Descripción de la actividad	Evaluación
1	Investigar como se realiza el sistema de control y gestión de llaves en tres hoteles, una vez realizada la visita el alumno en equipos de tres personas eleborará un cuadro comparativo con la información de las tres visitas. En el cuadro destacará la prácticas más efectivas y eficientes.	El trabajo escrito deberá contener: 1. Introducción 10% 2. Desarrollo de la investigación. Comparación de programas 60%. 3. Aprendizajes individuales por integrante del equipo. 10% Conclusiones.10%
2	El alumno de forma individual realizará un reporte con los aprendizajes más relevantes que haya tenido tanto de las visitas como de la comparación entre las prácticas observadas.	El trabajo escrito deberá contener: Introducción 10% Descripción de aprendizajes. 50% Conclusiones.40%
3	Dar tres ejemplos del sistema de llaves en hoteles y explicar su manejo y control entre ellos el bloque de habitaciones. El trabajo deberá ser entregado por escrito. En equipos de tres personas como máximo.	El trabajo escrito deberá contener: Introducción 10% Descripción de aprendizajes. 50% Conclusiones.40%
4	Investigación individual de las nuevas tendencias tecnológicas en cuanto a llaves de hoteles se refieren. Hacer una breve presentación para sus compañeros con ejemplos de estas tecnologías.	Introducción: 10% Desarrollo y presentación 50% Imágenes conseguidas 20% Aprendizaje personal 10% Bibliografía 10%

Tabla de Contenidos por Objeto de Aprendizaje

Objeto III		
LIMPIEZA DE HABITACIONES		
	Objetivo General por Unidad	Objetivos Específicos
	El alumno será capaz de visualizar el proceso entero en un turno de la camarista y supervisarlo como ama de llaves.	3.2 Rutina de Camarista 3.3 Limpieza de Habitaciones Vacías con salida registrada (Salida del huésped).
Recursos	Presentación del profesor.	
Lecturas adicionales o recomendadas	Manual de camarista del Hotel Quality Inn Plano, Texas. En las diapositivas de la unidad 3. Como llenar el Carrito de camarista: http://www.youtube.com/watch?v=ZDjeeWpTg4A Entrenamiento de camarista en: http://www.youtube.com/watch?v=u-rZOPNo-J0 Video Renaissance Hotel Hamburgo, cortesía nocturna: http://www.youtube.com/watch?v=SP-KqcaSJFw	
Actividades	Descripción de la actividad	Evaluación
1	En equipos de tres personas los alumnos visitarán un hotel y elaborará un flujograma con fotografías, cada fotografía debe incluir una descripción detalla del proceso. La investigación deberá contener una breve entrevista con las personas reponsables del proyecto para conconer: 1- ¿cuáles son su principales retos? 2- ¿Cuáles son los problemas o las situaciones que más se les dificultan y cómo las resuelven? 3- ¿Qué es lo que más les gusta se su trabajo? 4- ¿Qué puntos verían como áreas de mejora en su trabajo? 5- ¿Qué es lo que más les gusta de su trabajo?	El trabajo deberá entregarse por escrito. Debe incluir: 1. Introducción 10% 2. Desarrollo de la investigación. Comparación de programas 60%. 3. Aprendizajes individuales por integrante del equipo. 10% Conclusiones.10%
2	Por equipos visitarán 3 hoteles de distintas categorías hay otras actividades que requieren las mismas visitas, por lo que recomiendo ampliamente realizarlas todas en la misma visita al hotel). , investigar la operación del departamento y elaborar un cuadro de flujo de procesos con fotografías del mismo.	Introducción 10% Desarrollo y fotografías 50% Bibliografía 10% Presentación 30%

Tabla de Contenidos por Objeto de Aprendizaje

Objeto IV LIMPIEZA DE ÁREAS PÚBLICAS		
	<i>Objetivo General por Unidad</i>	<i>Objetivos Específicos</i>
	El alumno comprenderá que el medio ambiente es un punto crucial en la nueva administración hotelera.	4.1 Describir por cuenta propia las funciones, usos y cuidados de las áreas públicas en el hotel.
Lecturas adicionales o recomendadas	De la Torre Francisco, Administración Hotelera 1, Editorial Trillas, 4ta Edición, México, 2009 Rues, Eberhardt H., Eco-hotel Management. Conciencia ecológica en la Administración Hotelera., Editorial Grupo Editorial Ibero América, México, 2004 Limpieza de playas en Huatulco en www.notihuatulcopuertoescondido.com/?m=200809 Estas lecturas servirán como marco teórico para el desarrollo de las actividades.	
<i>Actividades</i>	<i>Descripción de la actividad</i>	<i>Evaluación</i>
1	Investigar el impacto ambiental del departamento de ama de llaves en una comunidad así como los programas que dicho hotel lleva a cabo para minimizar dicho impacto. El alumno en equipos de tres personas entregará un reporte escrito y preparará una presentación en PPT, que podrá ser expuesta al resto del grupo para generar la discusión.	Introducción 10% Desarrollo 70% Conclusiones 10% Bibliografía 10%
2	Del hotel visitado Investiga y describe el programa de limpieza del hotel por departamentos. Este trabajo deberá ser entregado en equipos de tres personas.	Introducción 10% Desarrollo 70% Conclusiones 10% Bibliografía 10%

Tabla de Contenidos por Objeto de Aprendizaje

Objeto V		LAVANDERÍA, ROPERÍA Y TINTORERÍA	
	Objetivo General por Unidad	Objetivos Específicos	
	El alumno comprenderá el proceso de los blancos en un hotel desde su limpieza hasta su rotación. Así como la importancia de la ropería en la imagen del hotel con el cliente.	5.1 Describir y elaborar el diseño de la estructura del departamento de lavandería. 5.2 Conocer las funciones de las áreas que conforman el departamento de lavandería.	
Lecturas adicionales o recomendadas	Gerald W., Administración moderna de Hoteles y Moteles, 2da Edición, México,2007. Video: El Proceso de Lavado en http://www.youtube.com/watch?v=pgBNVi_TbtQ Esta lectura tiene como finalidad que el alumno conozca de forma teórica lo que se realiza en el área. La observación del video antes de la visita le dará al alumno una idea clara y sobre la situación del área.		
Actividades	Descripción de la actividad	Evaluación	
1	Elaboración de un video creativo de descripción de puestos y funciones de los departamentos de lavandería, ropería, valet y tintorería.	Video 100% Se tomará en cuenta: Desarrollo del proceso. Creatividad. Uso para capacitaciones posteriores.	

Tabla de Contenidos por Objeto de Aprendizaje

Objeto VI			POLÍTICAS GENERALES Y DEPARTAMENTALES	
	<i>Objetivo General por Unidad</i>		<i>Objetivos Específicos</i>	
	El alumno conocerá las políticas internas del departamento y como aplicarlas al trabajo diario. Los reportes diarios del departamento y la importancia de ellos para la toma de decisiones.		6.1 Conocer, diseñar y programar políticas internas.	
<i>Actividades</i>	<i>Descripción de la actividad</i>		<i>Evaluación</i>	
1	De los tres hoteles visitados analizar los reportes de ama de llaves y discutir cual es más eficiente y más completo y porqué?		Introducción 10% Desarrollo 70% Conclusiones 10% Bibliografía 10% Reportes 20%	

Trabajo Final	
Trabajo Final	TU HOTEL.
Objetivo	El alumno presentará el desarrollo un estudio para presentar una alternativa de mejora en el departamento de Ama de Llaves, para un hotel de 5 estrellas.
Requisitos mínimos	<p>El trabajo final deberá contener los siguientes puntos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. BREVE DESCRIPCIÓN DEL HOTEL Nombre del Hotel, Clasificación, número de habitaciones, breve historia de su operación y estructura, sus departamentos. 2. DESCRIPCION DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES Organizados en equipo de cuatro personas, contesten las siguientes preguntas: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la importancia de la ama de llaves en el hotel? • ¿Cuáles son las funciones y políticas del departamento de ama de llaves? • ¿Quiénes conforman este departamento? 3. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO. Explicar mediante un organigrama el tipo de organización que tiene el departamento de Ama de llaves del hotel, además de los sub-departamentos que lo componen. El organigrama deberá incluir número de personal. 4. DESCRIPCION DE PROCESOS Por medio de gráficos el alumno explicará los distintos procesos del departamento. 5. REPORTES Los alumnos recopilarán los reportes que emite y recibe el departamento de Ama de Llaves y los unificará a sus diagramas de procesos elaborados. 6. ANALISIS DE LA OPERACIÓN Los alumnos elaborarán un análisis detallado de la operación de las distintas áreas de Ama de Llaves. Los elementos claves de análisis serán los vistos en las unidades temáticas, plan de limpieza, asignaciones de pisos, turnos, personal, proceso de lavado, uniformes. 7. PROPUESTA DE MEJORA Los alumnos utilizarán su propio análisis para realizar una propuesta de mejora al departamento, ya sea por duplicación de procesos, eliminación de tiempos muertos, reciclaje, técnicas de trabajo, etc. La propuesta es libre, pero tendrá que estar sustentada en sus investigaciones previas. 8. VIDEO DE LA PROPUESTA Utilizando la información para la elaboración de su propuesta de mejora al departamento de Ama de Llaves, los alumnos elaborarán un video del proceso a mejorar y como se vería beneficiado con la propuesta estructurada. El video deberá durar aprox. 30 min. 9. CONCLUSIONES Y 10. BIBLIOGRAFÍA.
Evaluación	<p>Evaluación final del trabajo.</p> <p>60% Presentación por equipos del video.</p> <p>40% Trabajo escrito.</p>

Documentos Adicionales	
<i>Investigación Bibliográfica</i>	Deberán consultar al menos 3 fuentes bibliográficas, incluir siempre conclusiones personales, incluso si la actividad es en equipo.
<i>Investigación de Campo</i>	Las investigaciones de campo deberán ser realizadas por todos y cada uno de los integrantes del equipo, (en algunos casos se solicitará a cualquiera de los integrantes que del equipo que presente cualquier parte de la investigación) se deberá elaborar un reporte que incluya todos los datos posibles de la institución o instancia que se visitará, por ejemplo: nombre de la persona que atendió, domicilio, datos completos del lugar. La información solicitada. Siempre deberá incluir las conclusiones de cada integrante del equipo en caso de faltar las conclusiones de alguno de los integrantes se tomará como que no participó y no tendrá derecho a calificación en dicha actividad.
<i>Control de lectura</i>	El control de lectura puede ser a través de preguntas en un examen al inicio de la sesión o puede solicitarse a algún alumno que haga una breve presentación del material asignado o bien solicitar que el alumno realice libremente la descripción del tema en una o dos cuartillas dependiendo de la extensión del documento.
<i>Participación en debates</i>	En clase el profesor indicará el tema que deberán preparar y presentar los alumnos ya sea por escrito o de manera presencial, para lo cual se les indicarán los requisitos mínimos de aceptación.
<i>Reportes individuales y reportes grupales</i>	Los reportes individuales se entregarán en tiempo y forma, deben contener: metas de aprendizaje, fuentes de contenido, bibliografía, la cual al menos deberá ser de al menos tres fuentes de información. Para el caso de fuentes de internet se deberán citar las “ligas” completas en el documento con fecha y hora en que se realizó la consulta. Los reportes grupales deberán ser entregados en tiempo y forma y contener las respuestas de los casos o las soluciones que se solicitan, deberá contener el nombre de todos los miembros del equipo.
<i>Exposiciones</i>	Los puntos que se evaluarán serán: <ul style="list-style-type: none"> • Preparación. • Desarrollo. • Dominio del tema. • Utilización de recursos. • Control de grupo. • Creatividad de la presentación. • Trabajo en equipo. • Sesión de preguntas y respuestas (se considerará después del tiempo asignado para la exposición del tema correspondiente). • Formalidad. • Administración del tiempo.

Ensayo	<p>Para el ensayo deberás: Requiere de tu propia experiencia. Al escribir sobre un tema, podrás exponer tu propia opinión del mismo, tendrás la libertad de escribir a favor o en contra, expresando tus propias opiniones. Quizá quieras narrar alguna anécdota sucedida mientras sucedía cierto acontecimiento; incluso podrás exponer tus sentimientos y escribir que no comprendes algo o que lo entiendes. Todas estas alternativas caben en el ensayo, pero además el ensayo te exige rigor. Es muy importante: Sustentar la validez de tu opinión: Confrontar tu texto con otros textos sobre el mismo tema. Aportar un análisis que requiere de la fundamentación de una hipótesis central. Sea cual fuera tu opinión, por ejemplo, los niños de las calles, tendrás que explicar las causas que motivaron la aparición de estos niños en las calles. Por lo tanto tendrás que realizar una investigación, de recopilación de datos y/o conjunción de opiniones. Deberá contener:</p> <ul style="list-style-type: none">• Introducción.• Desarrollo.• Conclusión.• Aprendizajes personales.• Bibliografía.
---------------	--