

UNIVERSIDAD DE PUERTO RICO EN CAROLINA  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE HOTELES Y RESTAURANTES

**PRONTUARIO**

Título	:	Administración del Departamento de Ama de Llaves
Codificación del curso	:	ADHO 3417
Créditos	:	Tres (3) créditos
Horas contacto	:	45 horas por cuatrimestre
Prerrequisitos	:	ADHO 3105
Descripción	:	Análisis detallado de las funciones y los procedimientos utilizados en la administración de un departamento de ama de llaves en la operación de alojamiento turístico. Se enfatiza en el rol del departamento y su relación con la operación general de la hospedería. Se examinan asuntos importantes para el departamento como control de inventarios, administración del personal y conservación de recursos.
Objetivos	:	<p>Al finalizar el estudio de las unidades del curso ADHO 3417, el estudiante:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Organizará el departamento de ama de llaves en una operación de alojamiento.</li><li>2. Delineará las funciones del departamento de ama de llaves como parte de la división de habitaciones de una hospedería.</li><li>3. Aplicará los procedimientos correctos al servir a una habitación o cualquier área pública de un establecimiento de alojamiento.</li><li>4. Distinguirá los diferentes estándares, según el nivel de calidad de servicio de la hospedería.</li><li>5. Señalará los beneficios económicos que representa el Departamento de Ama de Llaves en la división de habitaciones.</li><li>6. Reconocerá la importancia de la limpieza y la sanidad en la industria del alojamiento.</li></ol>

7. Discutirá las funciones específicas del personal uniformado del departamento.
8. Contratará las particularidades de un sistema manual o uno computarizado de información utilizado en el departamento de ama de llaves.
9. Valorará la importancia del trabajo cooperativo.
10. Utilizará los materiales disponibles en el Centro de Recursos para el Aprendizaje.
11. Reconocerá el concepto de inclusión, aceptando y respetando las diferencias individuales.

#### Bosquejo de contenido y distribución de tiempo

Temas	Tiempo
I. Manejo de la operación de habitaciones	(4 horas)
A. Tipos de hoteles	
B. División de Habitaciones	
C. Ama de llaves y el “front desk”	
D. Ama de llaves y mantenimiento	
E. Ama de llaves y seguridad	
II. Manejo ambiental y de energía	(4 horas)
A. Sustentabilidad y Movimiento Verde	
B. Rol de ama de llaves en una propiedad verde	
C. Conservación de agua	
D. Eficiencia energética	
E. Manejo de desperdicios	
F. Calidad de aire en el interior del hotel	
G. Químicos de limpieza	
III. Planificación y organización del departamento de ama de llaves	(4 horas)
A. Responsabilidades de ama de llaves	
B. Planificación del trabajo del departamento	
C. Organización del trabajo del departamento	
D. Otras funciones del(la) Director(a) de Ama de llaves	

Temas	Tiempo
IV. Asuntos de recursos humanos en “Housekeeping”	(4 horas)
A. Diversidad en la empleomanía	
B. “Turnover” de empleados	
C. Reclutamiento de empleados	
D. Selección de empleados	
E. Entrenamiento de empleados	
F. Preparación de itinerarios de trabajo	
G. Motivación de empleados	
V. Manejo de inventario y equipo	(5 horas)
A. Niveles “par” de inventario	
B. Ropa de cama	
C. Uniformes	
D. Amenidades del huésped	
E. Maquinaria y equipo	
F. Productos de limpieza	
VI. Control de costos en el departamento de ama de llaves	(4 horas)
A. Tipos de presupuesto	
B. Preparación del presupuesto operacional del departamento	
C. Técnicas de control de presupuesto	
D. Informes de contabilidad relacionados a ama de llaves	
E. Gastos operacionales	
F. Sistemas de compra para ama de llaves	
G. Presupuesto de capital	
H. Servicios de limpieza sub-contratados	
VII. Manejo de seguridad y salud	(3 horas)
A. Medidas de seguridad para empleados de ama de llaves	
B. Regulaciones de OSHA	
C. Comités de seguridad	
D. Planes de emergencia	
VIII. Servicio de lavandería	(3 horas)
A. Lavandería en el hotel	
B. Lavandería fuera del hotel	
C. Proceso de lavado de ropa de cama y toallas	

Temas	Tiempo
<ul style="list-style-type: none"> <li>D. Proceso de lavado de ropa del huésped</li> <li>E. Maquinaria y equipo</li> <li>F. Consideraciones del personal de la lavandería</li> </ul>	
IX. Limpieza de las habitaciones	(3 horas)
<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Preparación para la limpieza de habitaciones</li> <li>B. Proceso del “maid service”</li> <li>C. Proceso del “turndown service”</li> <li>D. Inspección de la habitación</li> <li>E. Limpieza profunda</li> <li>F. Habitaciones hipo-alérgicas</li> </ul>	
X. Limpieza de las áreas públicas del hotel	(3 horas)
<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Áreas del “front of the house” del hotel</li> <li>B. Otras áreas funcionales del hotel</li> <li>C. Consideraciones especiales</li> </ul>	
XI. Mantenimiento de estructuras, mobiliario y terminaciones	(2 horas)
<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Consideraciones en la compra de materiales</li> <li>B. Tipos de superficies de techos y paredes</li> <li>C. Tipos de mobiliarios y terminaciones</li> <li>D. Cuidado de los interiores</li> </ul>	
XII. Uniformes, toallas y ropa de cama	(3 horas)
<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Tipos de camas y sus componentes</li> <li>B. Tipos y calidad de ropa de cama y toallas</li> <li>C. Uniformes de empleados</li> </ul>	
XIII. Mantenimiento de pisos y alfombras	(3 horas)
<ul style="list-style-type: none"> <li>A. Tipos de alfombras</li> <li>B. Tipos de pisos</li> <li>C. Mantenimiento de ambas superficies</li> </ul>	

### Técnicas instruccionales

En el curso se utilizarán técnicas como: conferencias, discusión de noticias, conferenciantes invitados y trabajos en grupo.

Recursos para el aprendizaje e instalaciones mínimas disponibles o requeridas

Texto del curso, proyector, computadora y pizarra.

### Técnicas de evaluación

En este curso se utilizan unos criterios de evaluación rigurosos, confiables y sistemáticos. Con relación a los exámenes, se les administrarán:

1. Una prueba de cien (100) puntos de las unidades I, II y III. (20%)
2. Una prueba de cien (100) puntos de las unidades IV,V, VI y VII (20%)
3. Una prueba de cien (100) puntos de las unidades VIII al XIII (20 %)
4. Proyecto final grupal de ciento cincuenta (150) puntos. (30%)
5. Asistencia, participación, noticias, asignaciones (10%)

Total = 100%

**Se realizará evaluación diferenciada a estudiantes con necesidades especiales.**

### Acomodo razonable

Estudiantes que reciban servicios de Rehabilitación Vocacional deben comunicarse con el profesor al inicio del cuatrimestre para planificar el acomodo razonable y equipo asistido necesario.

### Integridad académica

La Universidad de Puerto Rico promueve los más altos estándares de integridad académica y científica. El Artículo 6.2 del Reglamento General de Estudiantes de la UPR (Certificación Núm. 13, 2009-2010, de la Junta de Síndicos) establece que “la deshonestidad académica incluye, pero no se limita a: acciones fraudulentas, la obtención de notas o grados académicos valiéndose de falsas o fraudulentas simulaciones, copiar total o parcialmente de trabajo de otra persona, copiar total o parcialmente las respuestas de otra persona a las preguntas de un examen, haciendo o

consiguiendo que otro tome en su nombre cualquier prueba o examen oral o escrito, así como la ayuda a facilitación para que otra persona incluíra en la referida conducta.” Cualquiera de estas acciones estará sujeta a sanciones disciplinarias en conformidad con el procedimiento disciplinario establecido en el Reglamento General de Estudiantes de la UPR vigente.

#### Sistema de calificación

El promedio será obtenido dividiendo el total de los puntos acumulados. La distribución final de las calificaciones será la siguiente forma:

100% a 90%	=	A
89% a 80%	=	B
79% a 70%	=	C
69% a 60%	=	D
59% a 0%	=	F

#### Bibliografía:

- Angelo, R. & Vladimir, A. (2011). *Hospitality today* (7<sup>th</sup> ed.). East Lansing, MI: Educational Institute, American Hotel & Lodging Association.
- Avilés, C., & Martínez, P. (2006). *Desorden de déficit de atención (DDAH)*. Hato Rey, Puerto Rico: Publicaciones Puertorriqueñas, Inc.
- Barrows, C. W., Powers, T. & Reynolds, D. R. (2011). *Introduction to management in the hospitality industry* (10<sup>th</sup> ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Casado, M. (2012). *Housekeeping management* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Frye, W. D. & Nitschke, A. A. (2008). *Managing housekeeping operations* (3<sup>rd</sup> ed.). East Lansing, MI; Educational Institute, American Hotel & Lodging Association. (texto sugerido)
- Instituto FILIUS. (2006). *Open Book*. [Programa de computadora y manual].
- Jones, T. J. (2008). *Professional management of housekeeping operations*. (5<sup>th</sup> ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Kassavana, M. & Brooks, R. (2009). *Managing front office operations* (8<sup>th</sup> ed.). East Lansing, M.I.: Educational Institute, American Hotel & Lodging Association.
- Lattin, G. (2009). *The lodging and foodservice industry* (7<sup>th</sup> ed.). East Lansing, MI: Educational Institute, American Hotel & Lodging Association.

Nieves, R. (2006). *Inclusión desde varias perspectivas*. Hato Rey, Puerto Rico: Publicaciones Puertorriqueñas, Inc.

Powers, T., Barrows, C. & Reynolds, D. R. (2012). *Introduction to the hospitality industry* (8<sup>th</sup> ed.). New York, NY: John Wiley & Sons.

Smith Travel Research Strategic Newsletter, <http://www.strglobal.com/News/News.aspx>

Thompson Publishing Group. (2015). *ADA compliance guide*. Washington, D. C.: Autor.

Recursos electrónicos

Bases de datos en línea disponibles en el Centro de Recursos para el Aprendizaje a través de la página electrónica <http://biblioteca.uprc.edu>

*American Hotel & Lodging Association Smart Brief News*. Recuperado de <http://www.smartbrief.com/news/ahla/index.jsp>

*E-Hotelier.com Global Hospitality Newsletter*. Recuperado de <http://www.ehotelier.com/browse/news.php>

*Hotel News Resource*. Recuperado de <http://www.hotelnewsresource.com/Newsletter-index.html>

*Hotel & Motel Management News*. Recuperado de <http://www.hotelmanagement.net/>

*Hospitality Net News*. Recuperado de <http://www.hospitalitynet.org/list/1-10/154000320.html>

*Hotel Management News: Housekeeping*. Recuperado de <http://www.hotelmanagement.net/listing/1096/Housekeeping>

*Hotel News Now*. Recuperado de <http://www.hotelnewsnow.com/>

*Smith Travel Research Strategic Newsletter*. Recuperado de <http://www.strglobal.com/News/News.aspx>

**La bibliografía sugerida con anterioridad al 2010 se considera necesaria debido a la naturaleza del curso.**

(revisado en mayo de 2015)