



## **COURSE: *HOUSEKEEPING ATTENDANT. (KEYS).***



### **Scope:**

Maintaining the hygiene and order of a hotel is an arduous task that requires constant and dedicated work. Considering the different elements that make up a hotel, and that each component must be under someone's supervision, guaranteeing the neatness and correct arrangement of each one of them, make a hotel housekeeper a fundamental piece for the integral functioning of a hotel building or the rooms on a cruise ship.

The Cleaning Department is very important within the hotel industry, as it is especially responsible for the aesthetic maintenance of the rooms, the public area, the back area, and the surrounding area.

The housekeeper, leading the housekeeping department, not only regularly prepares rooms for arriving customers, but also maintains the quality of a hotel's rooms, so that the environment looks as fresh as new and attracts customers to stay longer or choose the service again in the future.

### **Prerequisites:**

To enter this course, it is necessary to have the following profile:

- Have completed secondary education.
- Certificate of good physical health.
- Be over 18 years of age.
- Demonstrate good conduct.



# MARITIME PROFESSIONAL INSTITUTE OF PANAMA

Urbanización Perejil, Calle 3era, Edificio PH Barcelona, Local N°1, Planta Baja.

Phone (507) 373-4907 / 373-4908 / 788-6592 / 6781-6847

Email: maritimecenter@mp-ip.edu.pa



- Proficiency in the English language.
- Police record.

## Course content.

Thematic Area.	Course Hours
Module 1 – Job Training <b>1.1. Personal Growth and Development</b> 1.1.1 Induction to the Course 1.1.2 Philosophy of Life 1.1.3 Self-esteem 1.1.4 The Self-Esteem Scale <b>1.2 Human and Interpersonal Relations</b> 1.2.1 Types of Human Relations <b>1.3 Classification of Personality Characteristics</b> 1.3.1 Physical Characteristics 1.3.2 Intellectual Characteristics 1.3.3 Social and Moral Characteristics 1.3.4 Emotional Characteristics <b>1.4. Discipline and Labor Organization</b> 1.4.1. Motivation 1.4.2. Structure of a planning. <b>1.5. Interpersonal relations. Teamwork</b> 1.5.1 Effective Communication 1.5.1.1 Definition 1.5.1.2 Communication Process 1.5.1.3 Forms of Interpersonal Communication. 1.5.1.4 Communication Barriers 1.5.1.5 Communication Issues <b>1.6. Curriculum Vitae</b> <b>1.7. Labor Duties and Rights</b> 1.7.1 Most important Panamanian labor law provisions. 1.7.2 General Labor Protection Standards 1.7.3 Employment Contract 1.7.4 Workers' Rights and Obligations 1.7.5 Termination of Employment 1.7.6 Internal Work Regulations.	40.0
Module 2 – Introduction to Tourism 2.1. The Tourist Phenomenon 2.2. Historical Background 2.3. Definition of Tourist 2.4. Types of tourism 2.5. Tourist market 2.6. Panamanian Tourist Market	25.0



<p>2.7 Economic Trends in Tourism          2.8 Tourist Destinations in Panama          2.9 International Tourist Destinations          2.10. Master Plan for Tourism Development.</p>	
<p><b>Module 3 – Introduction to Hospitality</b>          3.1. The Hospitality Industry          3.1.1 Background of the Hotel Industry          3.2 Generalities of accommodation establishments in Panama.          3.2.1 Definition, Characteristics and Classification          3.2.2 Concept of Hotel Chains and Franchise Hotels.          3.2.3 Operational Departments of a Hotel and its Functions.          3.3. Gastronomy and its Importance in Panama          3.3.1 More significant data.          3.3.2 History of Restaurants          3.3.3 Chains          3.3.4 Catering          3.3.5 Future of Restaurants, the Importance of Hospitality Professionalism.</p>	<p>25.0</p>
<p>Module 4 – Occupational Health and Safety          4.1. Health and Safety in the Hotel Industry and its importance.          4.2. Personal hygiene, uniformity, posture, and standards of conduct.          4.2.1. Personal Hygiene          4.2.2. Skin infections          4.2.3. Gloves          4.2.4. When to stop working for the sake of the health of others.          4.3. Prevention of robberies, thefts, losses, and assaults.          4.4. Special Situations          4.4.1 Accidents          4.4.2 Bomb Threats          4.4.3 Lack of Electrical Power          4.4.4 Deaths          4.4.5 Water Leaks and Flooding          4.4.6 Gas leak          4.4.7 Guests locked in the elevator.          4.4.8 Fire          4.5. Fire Classes          4.5.1 Extinction Methods.          4.6. Guest Complaints          4.6.1 Quarrels          4.6.2 Burglary in rooms          4.6.3 Suicides          4.6.4 Rules for evacuating a hotel in case of emergency.          4.6.5 First aid.</p>	<p>25.0</p>
<p>Module 5 - The United States public health regulations (USPH) on personal hygiene, food handling, waste management, water quality.          5.1.1. What are the USPH regulations?          5.1.2. What is the U.S. Vessel Sanitation Program?</p>	<p>4.0</p>



<p>5.1.3. Who inspects cruise ships?</p> <p>5.1.4. How and when are USPH inspections conducted on cruise ships?</p> <p>5.1.5. What is the 3-bucket cleaning method used in the cruise industry?</p> <p>5.1.6. Who regulates cruise ships in the United States?</p> <p>5.1.7. What is the maritime health declaration?</p> <p>5.2. Review of the requirements established as control measures by the USPH regulation.</p> <p>5.2.1. Verification of sanitation procedures for crew in accordance with USPH regulation.</p> <p>5.2.2. Food Handling Checklist.</p> <p>5.2.3. Preparation of the Food Department for a Sanitary Inspection.</p> <p>5.2.4. Ship sanitization preparedness list.</p>	
<p>Modules 6 – Quality of Service and Customer Support</p> <p>6.1. Quality of Service</p> <p>6.1.1 What is quality?</p> <p>6.1.2 Internal and External Customers, their importance</p> <p>6.1.3 Quality Steps</p> <p>6.1.4 Quality Service and its Importance in the sector tourism</p> <p>6.1.5 The needs and expectations of the customer.</p> <p>6.1.6 Types of Clients</p> <p>6.2. Communication Techniques</p> <p>6.2.1 Verbal communication</p> <p>6.2.2 Non-verbal communication</p> <p>6.2.3 Written communication</p> <p>6.2.4 Communication Barriers</p> <p>6.2.5 Customer Service</p> <p>6.3. Customer Service</p> <p>6.3.1 Positive attitudes towards clients.</p> <p>6.3.2 Welcoming and farewelling customers</p> <p>6.3.3 Attention to Complaints and Claims</p> <p>6.3.4 Clients and Difficult Situations</p> <p>6.3.5 Attention to customers with special limitations.</p>	21.0
<p>Module 7 – Housekeeping Department</p> <p>7.1. Organization of the Housekeeping Department</p> <p>7.1.1 Organizational Chart and Functions</p> <p>7.2. Functions of the Housekeepers Department Staff</p> <p>7.2.1 Housekeeper Activities</p> <p>7.2.1.1 Characteristics</p> <p>7.2.2 Activities of the Assistant Housekeeper.</p> <p>7.2.3 Floor Supervisor Activities</p>	



# MARITIME PROFESSIONAL INSTITUTE OF PANAMA

Urbanización Perejil, Calle 3era, Edificio PH Barcelona, Local N°1, Planta Baja.

Phone (507) 373-4907 / 373-4908 / 788-6592 / 6781-6847

Email: maritimecenter@mp-ip.edu.pa



<ul style="list-style-type: none"> <li>7.2.4 The Maid/Waitress</li> <li>7.2.4.1 Rules and Functions</li> <li>7.2.4.2 Image</li> <li>7.2.4.3. Presence Guidelines</li> <li>7.2.5 Activities of the Floor Waiters.</li> <li>7.2.6 Secretary of the Housekeeper</li> <li>7.2.7 Head of Public Areas</li> <li>7.2.7.1 Public Area Waiters</li> <li>7.2.8 Wardrobe</li> <li>7.3. General Policies of the Housekeeping Department.</li> <li>7.4. Basic Needs Requested by the Demand on the room.</li> <li>7.5. Housekeeper Department's Relationship with other Departments of the Hotel.</li> <li>7.6. Central Wardrobe</li> <li>7.6.1 Special Rooms</li> <li>7.7. Rooms and Room Hallways</li> <li>7.7.1 Chambermaid's Trolley.</li> <li>7.8. Cleaning Utensils</li> <li>7.8.1. Products</li> <li>7.8.2. Amenities</li> <li>7.8.3 Guest Supplies</li> </ul>	75.0
<p>Module 8 – Cleaning Rooms</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>8.1. Cleaning Priorities</li> <li>8.2. Laundry</li> <li>8.2.1 Washing techniques</li> <li>8.2.2 Drying</li> <li>8.2.3 Ironing</li> <li>8.3. Keys</li> <li>8.4. Room Access Rules</li> <li>8.5. Room Cleaning Procedures</li> <li>8.5.1 Flowers, Supplies &amp; Amenities</li> <li>8.5.2 Equipment to be used.</li> <li>8.5.2.1 Dust Removal</li> <li>8.5.2.2. Dirt removal</li> <li>8.5.2.3 Equipment Selection &amp; Care</li> <li>8.5.2.4. Cleaning agents</li> <li>8.5.2.5. Household Provisions</li> <li>8.5.2.6. Product Distribution.</li> <li>8.6. Details to Take Care of in the Bathroom.</li> <li>8.7. Used stationery.</li> <li>8.7.1 Chambermaid's report</li> <li>8.7.2 Room Inspection</li> <li>8.7.3 Inventories</li> <li>8.8. Cleaning of Public Areas and Offices</li> <li>8.9. Target Control and Inspection</li> <li>8.10. Safety and Hygiene in the Housekeeping Department.</li> </ul>	75.0
<p>Module 9 – Quality Standards in the Housekeeping Department</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>9.1. Quality standards for the housekeeping department.</li> </ul>	



# MARITIME PROFESSIONAL INSTITUTE OF PANAMA

Urbanización Perejil, Calle 3era, Edificio PH Barcelona, Local N°1, Planta Baja.

Phone (507) 373-4907 / 373-4908 / 788-6592 / 6781-6847

Email: maritimecenter@mp-ip.edu.pa

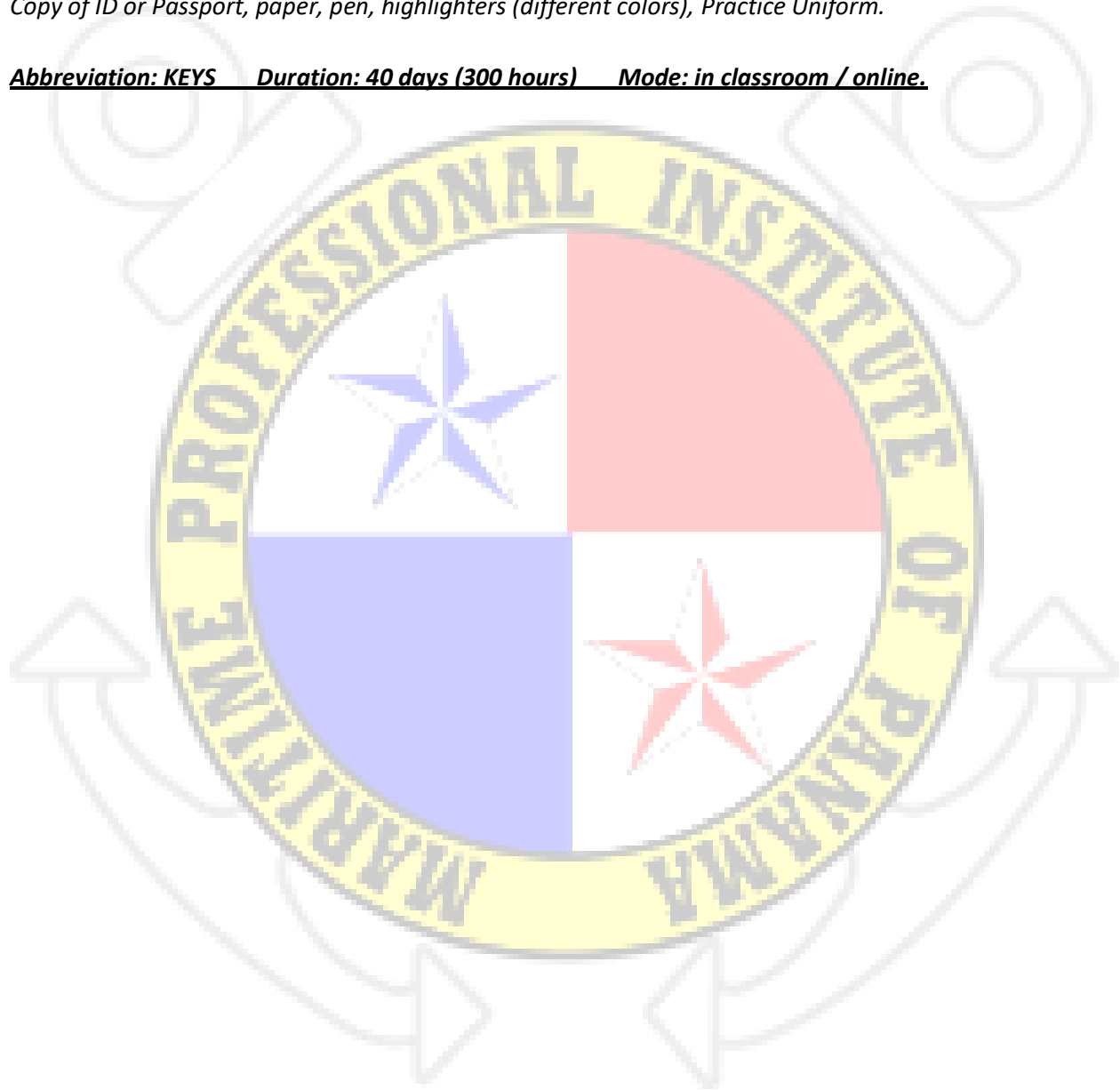


9.2. Styles of Room Settings.	10.0
Module 10 – Appendices	
Total	300.0

### **Required Materials:**

*Copy of ID or Passport, paper, pen, highlighters (different colors), Practice Uniform.*

**Abbreviation: KEYS    Duration: 40 days (300 hours)    Mode: in classroom / online.**





## **CURSO: AMA DE LLAVES. (ADMINISTRACION DE LLAVES).**



### **Justificación:**

Mantener la higiene y el orden de un hotel es una labor ardua que requiere de un trabajo constante y dedicado. Tener en cuenta los diferentes elementos que conforman un hotel, y que cada componente debe estar bajo la supervisión de alguien, garantizando la pulcritud y disposición correcta de cada uno de ellos, hacen de un ama de llaves de un hotel, una pieza fundamental para el funcionamiento íntegro de un edificio hotelero o de las habitaciones en un crucero.

El Departamento de Limpieza es muy importante dentro de la industria hotelera, ya que se encarga especialmente del mantenimiento estético de las habitaciones, la zona pública, la zona trasera y los alrededores.

El ama de llaves, liderando al departamento de limpieza, no sólo prepara regularmente las habitaciones para los clientes que llegan, sino que también mantiene la calidad de las habitaciones de un hotel, para que el entorno parezca tan fresco como nuevo y atraiga a los clientes para que se queden más tiempo o vuelvan a elegir el servicio en el futuro.

### **Pre-requisitos:**

Para ingresar a este curso es necesario contar con el siguiente perfil:

- Haber finalizado los estudios secundarios.
- Certificado de buena salud física.
- Tener edad superior a los 18 años.





# MARITIME PROFESSIONAL INSTITUTE OF PANAMA

Urbanización Perejil, Calle 3era, Edificio PH Barcelona, Local N°1, Planta Baja.

Phone (507) 373-4907 / 373-4908 / 788-6592 / 6781-6847

Email: maritimecenter@mp-ip.edu.pa



- Demostrar buena conducta.
- Dominio del idioma inglés.
- Record policivo.

## Contenido del curso.

Área Temática.	Horas del Curso
<p>Modulo 1 – Formación Laboral.</p> <p><b>1.1. Crecimiento y Desarrollo Personal.</b></p> <p>1.1.1 Inducción al Curso.</p> <p>1.1.2 Filosofía de la Vida</p> <p>1.1.3 La autoestima.</p> <p>1.1.4 La Escala de la Autoestima.</p> <p><b>1.2 Relaciones Humanas e Interpersonales.</b></p> <p>1.2.1 Tipos de Relaciones Humanas.</p> <p><b>1.3 Clasificación de las Características de la Personalidad.</b></p> <p>1.3.1 Características Físicas.</p> <p>1.3.2 Características Intelectuales.</p> <p>1.3.3 Características Sociales y Morales.</p> <p>1.3.4 Características Emocionales.</p> <p><b>1.4. Disciplina y Organización Laboral.</b></p> <p>1.4.1. Motivación.</p> <p>1.4.2. Estructura de una planificación.</p> <p><b>1.5. Relaciones Interpersonales. Trabajo en Equipo.</b></p> <p>1.5.1 Comunicación Efectiva.</p> <p>1.5.1.1 Definición.</p> <p>1.5.1.2 Proceso de la Comunicación.</p> <p>1.5.1.3 Formas de Comunicación Interpersonal.</p> <p>1.5.1.4 Barreras de la Comunicación.</p> <p>1.5.1.5 Problemas de la Comunicación.</p> <p><b>1.6. Hoja de vida.</b></p> <p><b>1.7. Deberes y Derechos Laborales.</b></p> <p>1.7.1 Disposiciones Legales laborales panameñas más Importantes.</p> <p>1.7.2 Normas Generales de protección al trabajo.</p> <p>1.7.3 Contrato de Trabajo.</p> <p>1.7.4 Derechos y Obligaciones de los Trabajadores.</p> <p>1.7.5 Terminación de la Relación de Trabajo.</p> <p>1.7.6 Reglamento Interno de Trabajo.</p>	40.0
<p>Modulo 2 – Introducción al turismo.</p> <p>2.1. El Fenómeno Turístico.</p> <p>2.2. Antecedentes históricos.</p> <p>2.3. Definición de turista.</p> <p>2.4. Tipos de turismo.</p> <p>2.5. Mercado turístico.</p> <p>2.6. Mercado turístico panameño.</p> <p>2.7. Tendencias económicas del Turismo.</p> <p>2.8. Destinos Turísticos en Panamá.</p> <p>2.9. Destinos Turísticos Internacionales.</p> <p>2.10. Plan Maestro de Desarrollo Turístico.</p>	25.0
<p><b>Modulo 3 – Introducción a la hotelería.</b></p> <p>3.1. La Industria Hotelera.</p> <p>3.1.1 Antecedentes de la Hotelería.</p> <p>3.2 Generalidades de los Establecimientos de alojamiento en Panamá.</p>	





<p>3.2.1 Definición, Características y clasificación. 3.2.2 Concepto de Cadenas de Hoteles y Franquicia de Hoteles. 3.2.3 Departamentos Operativos de un Hotel y sus funciones. 3.3. Gastronomía y su Importancia en Panamá. 3.3.1 Datos más significativos. 3.3.2 Historia de los Restaurantes. 3.3.3 Cadenas. 3.3.4 El catering. 3.3.5 Futuro de los restaurantes, la importancia de la Profesionalidad.</p>	<p>25.0</p>
<p>Modulo 4 – Seguridad e Higiene en el trabajo</p> <p>4.1. La Seguridad e Higiene en la Hotelería y su importancia. 4.2. Higiene Personal, uniformidad, postura y normas de conducta. 4.2.1. Higiene Personal. 4.2.2. Infecciones Cutáneas. 4.2.3. Los Guantes. 4.2.4. Cuando dejar de trabajar por el bien de la salud de los demás. 4.3. Prevención de robos, hurtos, pérdidas y asaltos. 4.4. Situaciones Especiales. 4.4.1 Accidentes. 4.4.2 Amenazas de Bomba. 4.4.3 Falta de Energía Eléctrica. 4.4.4 Fallecimientos. 4.4.5 Fugas de agua e inundaciones. 4.4.6 Fuga de gas. 4.4.7 Huéspedes encerrados en el ascensor. 4.4.8 Incendio. 4.5. Clases de Incendio. 4.5.1 Métodos de Extinción. 4.6. Reclamaciones de los huéspedes. 4.6.1 Riñas. 4.6.2 Robos en las habitaciones. 4.6.3 Suicidios 4.6.4 Normas para desalojar un hotel en caso de emergencia. 4.6.5 Primeros auxilios.</p>	<p>25.0</p>
<p>Modulo 5 - Las regulaciones de la salud pública de los Estados Unidos (USPH) por sus siglas en inglés, en materia de higiene personal, manejo de alimentos, manejo de desechos, calidad del agua.</p> <p>5.1.1. ¿Cuáles son las regulaciones de la USPH? 5.1.2. ¿Qué es el Programa de Saneamiento de Embarcaciones de EE. UU.? 5.1.3. ¿Quién inspecciona los cruceros? 5.1.4. ¿Cómo y cuándo se llevan a cabo las inspecciones de USPH en cruceros? 5.1.5. ¿En qué consiste el método de limpieza de 3 baldes, empleado en la industria marítima de cruceros? 5.1.6. ¿Quién regula los cruceros en los Estados Unidos? 5.1.7. ¿Qué es la declaración marítima de sanidad?</p>	<p>4.0</p>



<p>5.2. Revisión de los requisitos establecidos como medidas de control por parte de la regulación USPH.</p> <p>5.2.1. verificación de los procedimientos de saneamiento para la tripulación de acuerdo con la regulación USPH.</p> <p>5.2.2. Lista de verificación de manipulación de alimentos.</p> <p>5.2.3. Preparación del departamento de alimentos para una inspección sanitaria.</p> <p>5.2.4. Lista de preparación para la sanitización del buque.</p>	
<p>Módulos 6 – Calidad en el servicio y atención al cliente.</p> <p>6.1. La Calidad del Servicio.</p> <p>6.1.1 ¿Qué es la calidad?</p> <p>6.1.2 Clientes Internos y Externos, su importancia.</p> <p>6.1.3 Pasos de la Calidad.</p> <p>6.1.4 El Servicio de Calidad y su Importancia en el sector turismo.</p> <p>6.1.5 Las necesidades y expectativas del cliente.</p> <p>6.1.6 Tipos de Clientes.</p> <p>6.2. Las Técnicas de Comunicación.</p> <p>6.2.1 La comunicación verbal.</p> <p>6.2.2 La comunicación no verbal.</p> <p>6.2.3 La comunicación escrita.</p> <p>6.2.4 Barreras de la comunicación.</p> <p>6.2.5 La Atención al Cliente.</p> <p>6.3. La atención al Cliente</p> <p>6.3.1 Actitudes Positivas ante los clientes.</p> <p>6.3.2 La Acogida y despedida de los clientes.</p> <p>6.3.3 Atención de Quejas y Reclamaciones.</p> <p>6.3.4 Clientes y Situaciones Difíciles.</p> <p>6.3.5 Atención a clientes con limitaciones especiales.</p>	21.0
<p>Modulo 7 – Departamento de Ama de Llaves</p> <p>7.1. Organización del departamento de Ama de Llaves.</p> <p>7.1.1 Organigrama y Funciones</p> <p>7.2. Funciones del Personal del departamento de Ama de Llaves.</p> <p>7.2.1 Actividades del Ama de Llaves.</p> <p>7.2.1.1 Características</p> <p>7.2.2 Actividades del Asistente de Ama de Llaves.</p> <p>7.2.3 Actividades de la Supervisora de Piso.</p> <p>7.2.4 La Mucama/ Camarista.</p> <p>7.2.4.1 Normas y Funciones.</p> <p>7.2.4.2 Imagen.</p> <p>7.2.4.3. Pautas de presencia.</p> <p>7.2.5 Actividades de los Mozos de Piso.</p> <p>7.2.6 Secretaria de Ama de Llaves.</p> <p>7.2.7 Jefe de Áreas Públicas.</p> <p>7.2.7.1 Mozos de Áreas Públicas.</p> <p>7.2.8 Ropería.</p> <p>7.3. Políticas Generales del departamento de Ama de Llaves.</p> <p>7.4. Necesidades Básicas que pide la Demanda sobre la habitación.</p> <p>7.5. Relación del Departamento de Ama de Llaves con otros Departamentos del Hotel.</p> <p>7.6. Ropería central.</p> <p>7.6.1 Habitaciones Especiales</p>	75.0



# MARITIME PROFESSIONAL INSTITUTE OF PANAMA

Urbanización Perejil, Calle 3era, Edificio PH Barcelona, Local N°1, Planta Baja.

Phone (507) 373-4907 / 373-4908 / 788-6592 / 6781-6847

Email: maritimecenter@mp-ip.edu.pa



7.7. Habitaciones y los Pasillos de habitaciones. 7.7.1 Carro de Camarista. 7.8. Utensilios de Limpieza. 7.8.1. Productos. 7.8.2. Amenidades. 7.8.3 Suministros de huéspedes.	
Modulo 8 – Limpieza de habitaciones. 8.1. Prioridades de Limpieza. 8.2. Lavandería. 8.2.1 Técnicas de lavado. 8.2.2 Secado. 8.2.3 Planchado. 8.3. Claves. 8.4. Reglas de acceso a las habitaciones. 8.5. Procedimientos para la Limpieza de Habitaciones. 8.5.1 Flores, Suministros y Cortesías. 8.5.2 Equipo a utilizar. 8.5.2.1 Eliminación de polvo. 8.5.2.2. Remoción de mugre. 8.5.2.3 Selección y cuidado del equipo. 8.5.2.4. Agentes limpiadores. 8.5.2.5. Provisiones domésticas. 8.5.2.6. Distribución de productos. 8.6. Detalles a Cuidar en el Cuarto de Baño. 8.7. Papelería utilizada. 8.7.1 Reporte del (la) camarista. 8.7.2 Inspección de habitaciones. 8.7.3 Inventarios. 8.8. Limpieza de áreas Públicas y Oficinas. 8.9. Control e Inspección de Blancos. 8.10. Seguridad e Higiene en el Departamento de Ama de Llaves.	75.0
Modulo 9 – Estándares de calidad en el departamento de Ama de Llaves 9.1. Estándares de calidad para el departamento de ama de llaves. 9.2. Estilos de Ambientaciones para habitaciones.	10.0
Modulo 10 – Anexos	
Total	300.0

## **Materiales requeridos:**

*Copia de Cedula o Pasaporte, papel, bolígrafo, resaltadores (diferentes colores), Uniforme para Practica.*

**Abreviatura: ADMINISTRACION DE LLAVES      Duración: 40 días (300 horas)      Modalidad:**  
**presencial / online.**