



*Consejo Federal de Educación*

*"2011-Año del Trabajo Decente, la Salud y Seguridad de los Trabajadores"*

***Res. CFE Nro. 149/11***

***Anexo VIII***

***Marco de Referencia***

***para la definición de las ofertas formativas y los  
procesos de homologación de certificaciones***

---

***Ama de Llaves***

***Agosto 2011***

## Marco de referencia para la formación del Ama de Llaves

### I. Identificación de la certificación

- I.1. Sector/es de actividad socio productivo: **HOTELERÍA**
- I.2. Denominación del perfil profesional: **AMA DE LLAVES**
- I.3. Familia profesional: **HOTELERÍA**
- I.4. Denominación de la certificación de referencia: **AMA DE LLAVES**
- I.5. Nivel y ámbito de la trayectoria formativa: **FORMACIÓN PROFESIONAL.**
- I.6. Tipo de certificación: **CERTIFICADO DE FORMACIÓN PROFESIONAL INICIAL.**
- I.7. Nivel de la Certificación: **II**

### II. Referencial al Perfil Profesional del Ama de Llaves

#### ***Alcance del perfil profesional***

El **Ama de Llaves** estará capacitada, de acuerdo con las actividades que se detallan en el Perfil Profesional, para supervisar el estado del producto más importante que vamos a vender en un hotel: las habitaciones de los huéspedes. Esta área es quizás el eslabón más importante en la cadena de servicio en todas las categorías del establecimiento, debido a que desempeñar esta actividad requiere de aplicación de estándares, de una vocación de servicio, competitividad, y alto rendimiento para satisfacer las necesidades del huésped.

El *Ama de Llaves* estará capacitada de planificar y distribuir el trabajo del personal a cargo; utilizar el mando de forma efectiva, lo que se supone supervisar el desempeño de las tareas de manera que el trabajo se realice adecuadamente y en un tiempo dado. Desarrollar programas de formación, creando una costumbre de trabajo, por la cual, diariamente se brinden idénticos servicios y calidad a los clientes.

Será capaz de mantener una estrecha relación con los diferentes departamentos de un hotel, interpretando y ejecutando demandas surgidas de los estamentos técnicos y jerárquicos pertinentes, gestionar las actividades específicas, teniendo en cuenta criterios de eficacia y eficiencia, teniendo en cuenta las relaciones humanas y aplicando los procedimientos fijados por el propio establecimiento.

#### ***Funciones que ejerce el profesional***

##### ***1. Supervisar y controlar el área de habitaciones.***

El *Ama de Llaves* estará capacitada para supervisar y controlar el trabajo realizado en el área de habitaciones, manteniendo las habitaciones limpias, ordenadas y en buen estado como para que sean ocupadas por los huéspedes, aplicando criterios de seguridad laboral e higiene; planificar y distribuir el trabajo de su personal a cargo, utilizando el mando de forma efectiva; así como así realizar el programa de mantenimiento y reparación de los artefactos que hay en una habitación, y maquinarias de trabajo.

##### ***2. Organizar y supervisar el servicio de lavandería y lencería, prestando asistencia técnica y operativa.***

El *Ama de Llaves* estará capacitada para organizar y supervisar el trabajo del servicio de lavandería y lencería, prestando asistencia técnica y operativa; controlar la limpieza, planchado, y cuidado de toda la ropa del establecimiento tanto para el personal, como así también el servicio de lavandería y lencería del huésped; controlar el mantenimiento del stock de la ropa del departamento de lencería.

### 3. Organizar y controlar el servicio de pisos, áreas públicas, prestando asistencia técnica y operativa.

El *Ama de Llaves* estará capacitada para organizar y controlar el trabajo realizado en el área de pisos, y áreas publicas, prestando asistencia técnica y operativa; mantener la limpieza del establecimiento, aplicando criterios de seguridad laboral e higiene, brindando confort, y calidad a los huéspedes; planificar y distribuir el trabajo de su personal a cargo, utilizando el mando de forma efectiva.

### **Área ocupacional**

El **Ama de Llaves** se desempeña en organizaciones que presten servicios de alojamiento como hoteles de diferentes categorías, aparts hotel, complejos de cabañas, hosterías, moteles, resorts, complejos termales, etc., o sectores afines que brinden servicios de hospitalidad como sanatorios, clínicas, complejos habitacionales, hoteles sindicales, country club, residencias para la tercer edad, residencias estudiantiles, etc.

Desarrolla su actividad bajo supervisión del Gerente General, Gerente de Operaciones, de acuerdo con la categoría del establecimiento. Interactúa con el sector de Recepción, Reservas, el Sector de Mantenimiento, el Área de Compras o Administrativa, Financiera y Contable.

## III. Trayectoria Formativa del Ama de Llaves

### 1. Las capacidades profesionales y los contenidos de la enseñanza

El proceso de formación, habrá de organizarse en torno a la adquisición y la acreditación de un conjunto de **capacidades profesionales** que están en la base de los desempeños profesionales descriptos en el perfil del **Ama de Llaves**.

#### Capacidades profesionales para el perfil profesional en su conjunto

- Interpretar información específica, escrita o verbal, relacionada con los servicios de hospedaje, para la ejecución de la actividad requerida.
- Distinguir y establecer relaciones sociales de cooperación o intercambio con clientes internos (personal) y/o externos (huéspedes), para lograr una relación armoniosa.
- Integrar proceso de trabajo, información, tecnologías y procedimientos fijados por el establecimiento en los procesos de atención al huésped.
- Identificar las preferencias del huésped para brindar un servicio de hospedaje acorde a sus necesidades y expectativas
- Dirigir los procesos de acondicionamiento y limpieza de acuerdo a los criterios definidos del establecimiento.
- Aplicar técnicas de cortesía, ceremonial y protocolo, satisfaciendo las necesidades del huésped.
- Anticipar posibles situaciones problemáticas surgidas por conflictos de intereses entre los actores interno y externos al establecimiento hotelero
- Comprender y producir diferentes tipos de actos comunicativos simples orales y escritos relacionados al área específica laboral

Asimismo, se indican los **contenidos** de la enseñanza que se consideran involucrados en los procesos de adquisición de estas capacidades. Los contenidos deben ser desarrollados en el contexto del Nivel de Certificación.

#### **Contenidos de la enseñanza relacionados con las capacidades**

- Características diferenciales. Conocimiento integral de todo el Hotel. Físicamente y servicios. Equipo Humano. Objetivos diferenciales: Atención al huésped. Limpieza e Higiene. Mantenimiento. Dotación. Estándares de calidad.
- Gestión de reservas: Tratamiento y análisis del estado de reservas para planificar y coordinar la limpieza de las habitaciones. Desarrollo de los procedimientos de confirmación, modificación y cancelación de reservas, utilizando los impresos y sistemas correspondientes. Previsión de la ocupación. Distribución del trabajo- Control de operaciones de servicios tercerizados.
- Técnicas y procesos de Limpieza, mantenimiento, conservación y protección de acuerdo a los procedimientos del establecimiento: Inicio del ciclo de limpieza. Reportes. Asignación de labores. Uniforme. Aspecto personal. Reglas de cortesía. Conocimiento de las instalaciones y horarios de operación. Utilización integral de los elementos de limpieza y uso de los diferentes artefactos. Equipamiento de la habitación. Mobiliario y decoración.
- Sistema de Supervisión: Liderazgo. Procedimientos estándares, básicos y preferenciales. El pensamiento de la Gerencia para dirigir la operación, y la profesionalidad y capacidad del Ama de Llaves. Interrelación con otros Departamentos, según el Organigrama. Rasgos de autoridad. Toma de decisiones. Selección del Personal. Capacitación inicial y continuada. Manejo de turnos. Áreas de Responsabilidad, habitaciones, áreas públicas del hotel, depósitos, etc.
- Limpieza de habitaciones de huéspedes con método; actividades de preparación de la llegada, estadía y salida. Uso de las correspondientes aplicaciones de acuerdo a los procedimientos del establecimiento. Instalaciones complementarias y auxiliares de establecimientos de hospedaje a limpiar: Bar, salón comedor, salones para eventos, cocina, depósitos, cámaras, office. Instalaciones deportivas (piscina, gimnasios, etc.) y jardines. Instalaciones auxiliares. Sala de máquinas, diferentes tipos de energía disponibles, combustibles y otros recursos de los establecimientos de hospedaje.
- Servicios prestados por el área de Pisos, Lavandería, Lencería: Limpieza de distintas prendas, Planchado, Servicio de Tintorería, Cortinas, Alfombras, Pisos especiales, etc.
- La comunicación y la atención al huésped: Técnicas de comunicación y habilidades sociales aplicadas a la atención al huésped. Análisis del proceso de comunicación y sus barreras. Asociación de técnicas de comunicación con tipos de demanda más habituales. Resolución de problemas de comunicación. Análisis de características de la comunicación. Interpretación de normas de actuación en función de tipologías de los huéspedes actuales y potenciales. Aplicación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales. Desarrollo de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamos. La queja como solicitud de servicio. Relaciones con otros departamentos. Fluidez. Eficacia y Eficiencia en las comunicaciones ascendentes, transversales y descendentes. Cuidado de la imagen.
- Atención al huésped: Interpretación de normas de actuación en función de los perfiles de los huéspedes. Interpretación de comportamientos básicos en función de tipologías y diferencias culturales. Aplicación de técnicas para el tratamiento de diferentes tipos de quejas y reclamaciones.
- Eventos y protocolo: Descripción del origen, clases, utilidad y usos sociales del protocolo. Identificación de los diferentes eventos que tienen lugar en los establecimientos de alojamiento de acuerdo a las facilidades de la oferta. Aplicación de técnicas de ventas de acuerdo a la demanda, para lograr la efectivización y satisfacción plena del evento a realizar. Conocimiento de las fases de Administración, Producción y Servicio de cada evento. Combinaciones de nuestra oferta para la adecuación de lo solicitado por la demanda en

cada evento. Descripción de las razones y aplicaciones más habituales de la mise-en-place en diferentes eventos. Uso de la planilla de funciones. Seguimiento del evento. Análisis de técnicas de protocolo y presentación personal. Mantenimiento de todos los artículos de Banquetes, Congresos y Convenciones. Nociones de decoración y arreglos florales. Mise en place de los diferentes eventos

- Gestión de la seguridad en establecimientos de hospedaje: El servicio de seguridad: equipos e instalaciones. Identificación y descripción de los procedimientos e instrumentos para la prevención de siniestros y riegos varios. Procedimientos para la actuación en casos de emergencia: planes de seguridad y emergencia. Identificación de salidas en caso de evacuación, simulacros legalmente obligados. Justificación de la aplicación de valores solidarios y humanitarios en casos de siniestro.
- Gestión, compra, control y mantenimiento de stock en el área de pisos, lavandería y lencería: La gestión presupuestaria en función de sus etapas fundamentales: previsión, presupuesto y control. Concepto y propósito de la compra, y abastecimiento del office, elementos de trabajo. Inventario Justificación. Diferenciación y elaboración de los tipos de presupuestos más característicos para las áreas de alojamiento. Control de descartes. Consumo de energía. Ahorro de energía. Sistemas de bajo consumo y programa de control de consumo. Control de servicio interno de Lavandería y Lencería
- La organización en los establecimientos de alojamiento: Interpretación de las diferentes normativas sobre autorización y clasificación de habitaciones a limpiar. Tipología y clasificación de las distintas habitaciones. Naturaleza y propósito de la organización y relación con otras funciones gerenciales. Patrones básicos de departamentalización tradicional en las áreas de alojamiento: tradicional y de acuerdo a cada estructura. Organigramas (esquemas) y relaciones Inter-departamentales que caracterizan a los distintos tipos de alojamientos. Diferenciación de los objetivos de cada departamento del área de alojamiento y distribución de funciones. Circuitos, tipos de información y documentos internos y externos que se generan a solicitud de la administración que regulan el marco de tales estructuras Inter-departamentales. Comparación del presupuesto con los costos reales registrados en la contabilidad de costos (Global por productos, por juegos de inventarios, por la operación de todo el sector). Presupuestos elaborados de acuerdo al escenario económico-financiero donde se desarrolle su actividad (por temporada, semanal, mensual, anual, etc.) Factores internos para la confección de presupuestos: resultados de ejercicios anteriores, incremento a proyectar según reservas históricas y futuras confirmadas, posición del servicio-producto, incidencia del incremento. Factores externos: visión de la competencia, proyecciones de la competencia. Punto de equilibrio: incidencia en el presupuesto y en el análisis de costos. Control de variaciones (herramienta para tomar medidas cuando las desviaciones presentan anomalías). Confección de estadísticas permanentes.
- La función de integración de personal en los departamentos de pisos y recepción: Manuales de políticas y procedimientos de las operaciones de los departamentos de pisos y recepción: análisis, comparación y redacción. Programas de formación para personal dependiente tanto de los departamentos de pisos y recepción como del área de RRHH: análisis, comparación y propuestas, canales de comunicación y de políticas de motivación adaptadas a la integración de personal: identificación y aplicaciones.
- La dirección de personal en el área de Ama de Llaves: La comunicación en las organizaciones de trabajo: procesos y aplicaciones. Asignación, selección, reclutamiento y capacitación. Personal disponible en el entorno. Negociación en el entorno laboral: procesos y aplicaciones. Delegación de responsabilidades en la solución de problemas y toma de decisiones. La dirección y el liderazgo en las organizaciones: justificación y aplicaciones. Dirección y dinamización de equipos y reuniones de trabajo. Preponderancia de la profesionalidad y trabajo en equipo.
- Gestión de la calidad total: Evolución histórica de la calidad. El concepto de calidad en los servicios. La gestión de la calidad total y mejoramiento continuo. Sistemas y normas de calidad. El sistema de calidad para hoteles y distintos tipos de alojamiento. Creación de grupos de mejora o comités de calidad. La acreditación de la calidad. Implementación de un sistema de calidad. Factores clave. Proyecto, programas y cronograma. Diseño de los

servicios. Especificaciones de la calidad de los servicios. Estándares de calidad, normas, procedimientos e instrucciones de trabajo. La gestión por procesos. Indicadores y otros procedimientos para el control de la calidad. Las herramientas básicas para la mejora de la calidad. La evaluación de la satisfacción del huésped. Cuestionarios de satisfacción, seguimiento del libro de novedades y comentarios de personal de contacto. Procedimientos para el tratamiento de las quejas y sugerencias. Evaluación del sistema de calidad. Autoevaluaciones y auditorías. Procesos de certificación de la calidad en servicios.

- Inglés: Nivel conceptual: áreas lexicales específicas (business, socializing, travel, hotels, money, food and drinks). Funciones y nociones. Formas gramaticales. Pronunciación y entonación (diferentes acentos). Situaciones sociales relativas a distintas culturas. Nivel lingüístico formal: Estructuras gramaticales. Léxico. Relaciones. Nivel semántico: Comprensión (texto oral-lectura de texto escrito). Producción (expresión oral-escritura y redacción). Nivel de comunicación: Conocimientos sobre el comportamiento interpersonal (oral y escrito). Actividad física: a) Verbales. En lengua materna. En Inglés (write-speak) b) No verbales. Circle-box-bracket (indicate a,b,c/1,2,3/T-F/same-opposite/mark-act). Grado de libertad (More-less help) Grado de conciencia. Internal-external to text. Grado de propósito. Implicit-explicit reasons (answer T-F/answer T-F My answer is based on sentence: Answer.... why?/Is the answer T or F. If it is false, rewrite it to make it true).
- Toma de decisiones y resolución de problemas de acuerdo a las responsabilidades recibidas. A niveles de situaciones problemáticas, niveles de productos adquiridos, servicios, mantenimiento de tasas de rendimiento razonables (disminución o aumento de personal, control de consumos, etc).

## **2. Carga horaria mínima**

El conjunto de la formación profesional del Ama de Llaves requiere una carga horaria mínima total de 360 horas reloj.

## **3. Referencial de ingreso<sup>1</sup>**

Se requerirá del ingresante la formación Primaria o equivalente, acreditable a través de certificaciones oficiales del Sistema Educativo Nacional (Ley N° 26.206).

Para los casos en que los aspirantes carezcan de la certificación mencionada, cada Jurisdicción implementará mecanismos de acreditación, que aseguren el dominio de los conocimientos previos necesarios para el aprendizaje específico de las capacidades profesionales del Marco de Referencia (Art 18 Ley N° 26.058 - Puntos 32, 33 y 34 Resolución CFE N° 13/07).

## **4. Prácticas Profesionalizantes**

Uno de los pilares de la propuesta didáctica es situar a/la participante en los ámbitos reales de la operación integral Hotelera, puesto que su ámbito de trabajo es el Hotel en forma integral.

No cabe la menor duda de que la expansión hotelera es una de las actividades con crecimiento económico que redundan en mayor inserción laboral, pues es uno de los sectores con mayor demanda de profesionales.

Estas prácticas pueden asumir diferentes formatos, pues la rápida expansión de nuevas tecnologías, así lo indican, siempre y cuando mantengan con claridad los fines formativos y criterios que se persiguen con su realización, entre otros: prácticas en Establecimientos, organismos estatales o

---

<sup>1</sup> De acuerdo a la Ley N° 26.058 (CAP III), Resolución CFCyE N° 261/06 y Resolución CFE N° 13/07.

privados o en organizaciones no gubernamentales, proyectos productivos articulados entre las unidades educativas y otras instituciones o entidades, proyectos didácticos / productivos institucionales orientados a satisfacer demandas específicas o destinados a satisfacer necesidades de la propia unidad educativa, emprendimientos a cargo de los participantes, organización y desarrollo de actividades y/o proyectos de apoyo en tareas demandadas por la comunidad, foros de intercambio entre Hoteles y Instituciones Educativas especializadas, entre otros. Todos estos elementos, así como las perspectivas de crecimiento reconocidas por todo tipo de estamento local e internacional, tanto político como económico, sitúan a la Hotelería en una posición optimista.

Su carácter es prioritario para integrarlos a la Formación Técnico Profesional y dan lugar a la realización de las capacidades y competencias en situaciones reales de trabajo, garantizando en su futuro profesional competencias y habilidades de autonomía, responsabilidad y calidad en la prestación de un servicio excelentes. Siempre, en que el capital humano se convierte en el factor estratégico de la prosperidad del sector y de las empresas, la formación profesional de los equipos, es una necesidad indisociable de la competitividad.

Faculta al postulante interiorizarse de las distintas facetas de su trabajo, las interrelaciones con otros departamentos o áreas, así como de las relaciones jerárquicas y de todos aquellos procesos de gestión que determine el Establecimiento, para llevar una operación eficiente. Así su sentido del trabajo en equipo, del servicio al huésped, de la formación, han de quedar absolutamente reflejados en su aprendizaje, descubriendo, además, su extremada sensibilidad y su amor por la profesión

La carga horaria destinada a la realización de las prácticas profesionalizantes, debe ser como mínimo del 60% del total del curso.