

Exhibición de Productos Bilingües

Bilingual Product Showcase 2011-2012



American Hotel & Lodging Association

Sirviendo a la industria de la hospitalidad por más de un siglo, el American Hotel & Lodging Association (AH&LA) es la única asociación en los Estados Unidos a nivel nacional que representa a todos los sectores y partes interesadas en la industria hotelera, incluyendo los miembros individuales de la propiedad del hotel, las empresas hoteleras, estudiantes, profesores, y proveedores de la industria. Con sede en Washington, DC, AH&LA ofrece a sus miembros con la defensa nacional en el Capitolio, relaciones públicas y gestión de imágenes, la educación, investigación e información, y otros servicios de valor añadido para proporcionar obtención de ganancias y garantizar un clima de negocios positivo para la industria hotelera.



Serving the hospitality industry for more than a century, AH&LA is the sole national association representing all sectors and stakeholders in the lodging industry, including individual hotel property members, hotel companies, student and faculty members, and industry suppliers. Headquartered in Washington, D.C., AH&LA provides members with national advocacy on Capitol Hill, public relations and image management, education, research and information, and other value-added services to provide bottom line savings and ensure a positive business climate for the lodging industry.

Educational Institute

Establecida en 1953 como una fundación sin fines de lucro de educación de la American Hotel & Lodging Association (AH&LA), la misión del **Educational Institute (EI)** es continuar siendo el proveedor preferido de la industria de hoteles, escuelas de hotelería, y las industrias relacionadas con la hospitalidad, y desarrollar y proveer recursos de calidad para capacitar, educar, y certificar profesionales mundialmente.



Entrada directa en la industria va en el desarrollo de cada uno de nuestros productos, asegurando que el aumento de los que el conocimiento esté al día, práctico y preciso. Las principales marcas de hoteles y miles de propiedades en todo el mundo utilizan nuestros productos y cursos para la formación corporativa.

Más de 1,500 universidades, colegios, escuelas de formación profesional técnica, y las agencias gubernamentales mundialmente utilizan nuestros cursos y los libros de texto en sus clases. Las oficinas del Instituto se encuentran en Florida, Michigan, y la India.

*Established in 1953 as a nonprofit educational foundation of the American Hotel & Lodging Association (AH&LA), the **Educational Institute's (EI)** mission is to continue being the preferred provider to the lodging industry, hospitality schools, and related hospitality industries by developing and providing quality resources to train, educate, and certify hospitality professionals worldwide.*

Direct industry input goes into the development of every one of our products, ensuring that the knowledge you gain is up-to-date, practical, and accurate. Leading hotel brands and thousands of properties around the world use our products and courses for their corporate training.

More than 1,500 universities, colleges, vocational technical schools, and governmental agencies worldwide use the Educational Institute courses and textbooks in their classrooms. The Educational Institute offices are located in Florida, Michigan, and India.

Servicio Dorado al Huésped



Scan here for details



Sea la próxima...



Propiedad Certificada en Servicio al Huésped

- Logre el estándar dorado con adiestramiento y certificación
- Su hotel será reconocido por el servicio indispensable y de calidad a sus huéspedes
- El 100% de sus empleados obtendrán la Certificación de Servicio al Huésped

Para más información, visite www.ahlei.org/guestservicegold

o llámenos al: 407-999-8100

Nickelodeon Suites Resort en Orlando, Florida (EU) ha sido reconocido como el primer hotel en el mundo en recibir la prestigiosa certificación--Propiedad Certificada en Servicio al Huésped.



Entrenamiento y Certificación

Certificación para la Propiedad Property Certification

Servicio Dorado al Huésped (Guest Service Gold) es un programa de capacitación en servicio al huésped, que lo puede adquirir en forma de libro con un video o curso en línea. El programa está diseñado para mostrarles a los empleados y la propiedad la forma de lograr un nuevo nivel de servicio excepcional basado en la participación emocional con sus huéspedes para proporcionar un servicio excepcional y memorable. El programa también puede ser utilizado en el ambiente **académico** para enseñarle a los estudiantes una sólida base de capacidades de servicio al huésped.

Guest Service Gold: Training, Employee Certification, Property Certification

Guest Service Gold is a comprehensive program designed to accomplish the goal of creating guest service-oriented line-level employees who know how to engage with their guests in order to provide memorable guest service. This training program can be delivered as a group or individual training. Guest Service Gold can also be obtained as a workbook package with DVD or as an online program.

Certificación para la Propiedad

Una propiedad que certifica a todos sus empleados con la *Certificación de Servicio al Huésped*, recibirá la certificación de **Propiedad Certificada en Servicio al Huésped**. La propiedad recibirá una placa para mostrar con orgullo en su área de recepción del vestíbulo/frente de invitados para reconocer su compromiso de proporcionar servicio al cliente excepcional.



Property Certification

A property that certifies all of its line-level positions as *Certified Guest Service Professionals*, will become a **Certified Guest Service Property**. The property will receive a plaque to proudly display in their lobby/front desk area for guest to recognize their commitment to providing exceptional guest service.

Los Empleados y Propiedades

Entrenamiento

El programa cuenta con un video con siete historias breves basadas en historias de servicio, se centra en los elementos emocionales para motivar e inspirar a los empleados del 'cuando se trata de ofrecer un servicio más allá de las expectativas del huésped.

Contenido: Esta formación se puede entregar en 2 horas, e incluye: un video, planes de lecciones, guía de un instructor, y cinco libros para los participantes.

Certificación al Empleado

Cada empleado que completa el programa de Servicio Dorado al Huésped (Guest Service Gold Training Program) es elegible para convertirse en un Certificado de Servicio al Huésped Profesional (Certified Guest Service Professional - CGSP). Los materiales de los participantes y el examen de certificación están disponibles tanto en formato impreso y en línea. (Inglés y Español).

Instituciones Académicas

Servicio Dorado al Huésped está disponible para las escuelas con materiales adicionales para ayudar a los instructores con la presentación del programa en un entorno académico. Las escuelas pueden optar por utilizar el programa con o sin el examen de certificado de servicio al huésped.

Disponible en breve

Employees and Properties

Guest Service Gold features a video with seven brief stories — based on true stories of award-winning guest service—focusing on the emotional elements used to motivate and inspire hotel employees to 'go for the gold' when it comes to providing service above and beyond guests expectations.

This training can be delivered in 2 hours, and includes: a DVD, pre-shift lesson plans, one trainer's guide, and five participant workbooks.

Employee Certification

Each employee who completes the Guest Service Gold Training Program is eligible to become a Certified Guest Service Professional (CGSP). The participant materials and certification exam are available in both print and online formats. (English and Spanish).

Academic Institutions

Guest Service Gold is available to schools with additional materials to assist instructors with presenting the program in an academic setting. Schools may choose to use the program with or without the Certified Guest Service Professional (CGSP) exam.

Cursos

Eye on Awareness™

Entrenamiento para Hoteles Sobre Seguridad y Anti-Terrorismo

Curso en Línea

Mejorar el conocimiento de los empleados sobre cuestiones de seguridad y terrorismo es un elemento crítico para garantizar la seguridad de las operaciones propietarias del hotel.

Desarrollado en colaboración con expertos en seguridad de renombre internacional, los líderes de industria de la hospitalidad y el apoyo de los EE.UU. Departamento de Seguridad Nacional (DHS), este curso interactivo de formación en línea proporcionará las habilidades y conocimientos esenciales para reconocer, reportar y reaccionar a situaciones sospechosas en su propiedad.

El curso de entrenamiento se centrará en los diferentes tipos de actividades sospechosas teniendo en cuenta las diversas áreas del hotel, incluyendo las señales y las características del terrorismo. Instrucciones que serán proveídas detallará la forma adecuada de cómo responder durante una situación crítica; uno sabrá cómo, cuándo, y a quien reportar una situación sospechosa. El contenido del curso apoyará complementando a la campaña del DHS "Si ves algo, di algo™" dentro de la industria de la hospitalidad.

El curso de Eye on Awareness™ incluirá lecciones interactivas y de multimedia para ayudar a reforzar su comprensión y servirá para responder las preguntas de repaso. Usuarios recibirán un código clave después de la compra, para acceder al curso en línea por tres meses a partir de la fecha de compra.

Hotel Security and Anti-Terrorism Training Online Course

A property's front-line employees may well be the most crucial, yet often overlooked, element of effective hotel security.

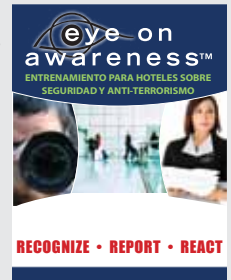
Developed in partnership with international security experts, hospitality leaders, and the U.S. Department of Homeland Security's If You See Something, Say Something campaign, Eye on Awareness™--Hotel Security and Anti-terrorism Training provides the skills and knowledge essential for hotel employees to recognize, report, and react to suspicious situations at their property.

Eye on Awareness includes interactive, multi-media lessons enhanced by review questions assessing comprehension. Users are required to attain a 100% score to successfully complete the program.

Individuals will receive a key code upon purchase to access this online program for three months from date of purchase

07080WEB01SPGE

©2011, curso en línea



Cursos

Desarrollo de Destrezas de Supervisión

Segunda Edición

Estos nueve libros ofrecen a los supervisores y gerentes con una visión y desenvolvimiento para administrar su tiempo, comunicación efectiva, motivar a sus empleados, resolver los conflictos laborales, y gestionar el rendimiento de sus subordinados directos.

Los nueve temas que incluyen:

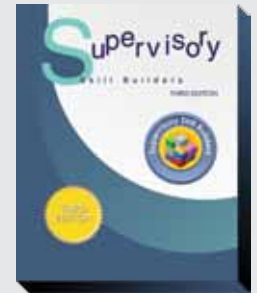
- Usted como Supervisor
- Realización de Orientación y Formación
- Liderazgo
- Problemas de Manejo y los Conflictos
- Construcción y Motivación y el Equipo
- Dotación de Personal y Programación de Supervisores
- Mejora del Rendimiento de los Empleados
- Comunicación Efectiva
- Gestión del Tiempo

Juego de nueve libros.
09510SKP03SPGE, ©2007, libros

Supervisory Skill Builders

Second Edition

The nine workbooks provide supervisors with insight into the skills and competencies they need to manage their time, communicate effectively, motivate their employees, resolve workplace conflicts, and manage the performance of their direct reports.



Nine topics are:

- You as a Supervisor
- Conducting Orientation and Training
- Leadership
- Handling Problems and Conflicts
- Motivation and Team Building
- Staffing and Scheduling
- Improving Employee Performance
- Effective Communication
- Time Management

Set of nine workbooks.



Libros

Administración de las Operaciones de Ama de Llaves

Tercera Edición Actualizada

Autores: Aleta A. Nitschke and William D. Frye

La limpieza es fundamental para el éxito de las operaciones de la hospitalidad de hoy. Este libro muestra lo que se necesita para dirigir las operaciones de este departamento día a día, desde las grandes cuestiones de gestión de imagen, y a los detalles técnicos para la limpieza de cada área. La tercera edición ha sido completamente actualizada, con más de 100 páginas de contenido y dos capítulos nuevos, reflejando los grandes cambios en la industria hotelera. Temas incluidos: gestión de la energía, la sostenibilidad, problemas de salud (chinches, hongos, brotes virales), servicios y mobiliario de las habitaciones, y recursos humanos.

00338TXT03SPGE01

ISBN 978-0-86612-336-5, ©2008, libro, 14 capítulos

Disponible en breve

Managing Housekeeping Operations

Housekeeping is critical to the success of today's hospitality operations. The textbook shows what it takes to direct day-to-day operations of this department, from big-picture management issues to technical details for cleaning each area. The third edition has been completely revised with more than 100 pages of new content and two new chapters, reflecting the extensive changes in the hotel industry. Topics include energy management, sustainability, health concerns (bedbugs, mold, viral outbreaks), amenities and guestroom furnishings, and human resources.



Dirección de las Operaciones en Recepción

Octava Edición

**Autores: Michael L. Kasavana, Ph.D.,
Richard M. Brooks, CHA**

La octava edición ha sido actualizada con nuevo material sobre el impacto potencial de las tecnologías de la información automatizada sobre una variedad de funciones de oficina. Esta edición también incluye nueva información sobre gestores de los ingresos, cómo las redes sociales afectan a los blogs y los hoteles, los procedimientos de copia de seguridad manual de un fallo del sistema automatizado, la prevención de robo de identidad, las normas de seguridad de tarjetas de pago, y los hoteles verdes. Además, los debates importantes de las operaciones de oficina se han ampliado a través del texto, especialmente con respecto a la gestión de los recursos humanos, la previsión de negocio, gestión de ingresos, la planificación del presupuesto, y la oficina principal interacción del personal con las ventas, limpieza y personal de seguridad.

00333TXT08SPGE

ISBN 978-0-86612-338-9, ©2009, libro, 14 capítulos

Disponible en breve

Managing Front Office Operations

The eighth edition been revised with new material on the potential impact of automated information technologies on a variety of front office functions. This edition also includes new information on revenue managers, how blogging and social networking affect hotels, manual backup procedures for automated system failure, identity theft prevention, payment card security standards, and green hotels. In addition, important discussions of front office operations have been expanded throughout the text, especially with respect to human resources management, business forecasting, revenue management, budget planning, and front office staff interaction with sales, housekeeping, and security personnel.



Libros

Fundamentos de Administración y Mercadeo de Destinos

Editado por: Rich Harrill, Ph.D.

Este libro representa el primer intento comprensible de describir las funciones básicas de organizaciones contemporáneas de administración de destinos—los burós u oficinas de convenciones y visitantes (CVBs)—una organización cuyo liderazgo es indispensable para dar forma a este nuevo panorama mundial. A nivel local, estas funciones están relacionadas entre sí en la medida en que parece casi superficial describirlas como un panorama. Las funciones de administración de destinos—desde ventas y mercadeo hasta investigación y medición de desempeño—están tan interconectadas que quizá el mejor marco conceptual es considerarlas como un ecosistema.

00323TXT01SPGE

ISBN 978-0-86612-266-5, ©2005, libro, 15 capítulos

Disponible en breve

Fundamentals of Destination Management and Marketing

Published under the sponsorship of the Destination Marketing Association International, this textbook is the first comprehensive guide covering basic functions of the contemporary convention and visitors bureau. Contributors to this textbook are internationally-recognized experts, offering professional insights into key issues related to destination management and marketing. Global in scope, the book also features chapters that explore destination management outside the United States.



Mantenimiento y Diseño de Hoteles

Tercera Edición

Autor: David M. Stipanuk

Las instalaciones de alojamiento son complejas y únicas en muchas formas. Crearlas y manejarlas exige un conocimiento, habilidades y dedicación especiales. En la tercera edición de Mantenimiento y Diseño de Hoteles, hacemos una introducción a los aspectos clave involucrados en el manejo y diseño de hoteles, lo cual viene ilustrado con ejemplos tomados de la industria misma. Los propietarios y operadores de hoteles seguramente se beneficiarán del cubrimiento de temas de interés clave para ellos. Después de leer el libro, los gerentes y los estudiantes de administración hotelera estarán mejor preparados para atender las preguntas relacionadas con el mantenimiento de las instalaciones de alojamiento y con los problemas en la medida en que surjan (y seguramente van a surgir).

00281TXT03SPGE

ISBN 0-978-0-86612-285-6 ©2006; libro, 15 capítulos

Disponible en breve

Hospitality Facilities Management and Design

This detailed textbook shows how to keep every area of a hotel property running smoothly. The book takes a systems approach to hospitality facilities issues, while also providing a summary based on functional spaces within a property. Readers will learn how technology can streamline operations, how to balance environmental concerns with guest satisfaction, and how to communicate effectively with hotel engineering personnel.



Seguridad de Alimentos: Manejo del Proceso HACCP

**Autor: Ronald F. Cichy, Ph.D.,
NCE, CHA, CFBE, CHE**

Este libro presenta el Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (Hazard Analysis Critical Control Point - HACCP) el método de la seguridad alimentaria en un ideal sistemático, en formato comprensible para la capacitación del personal como de enseñanza en el aula. Condiciones claramente definidas, las listas detalladas de las responsabilidades de la seguridad alimentaria, y las listas de todos los puntos de control hacen de este un recurso que puede ser fácilmente puesto en práctica en cualquier operación de alimentos y bebidas a los administradores de entrenamiento, supervisores y miembros del personal.

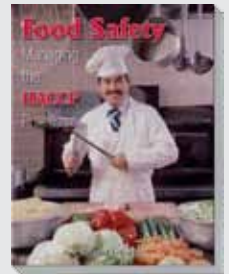
00245TXT01SPGE

ISBN 978-0-86612-314-3, ©2005, libro, 8 capítulos

Disponible en breve

Food Safety: Managing the HACCP Process

This textbook presents the Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) method of food safety in a systematic, understandable format ideal for both staff training and classroom teaching. Clearly defined terms, detailed lists of food safety responsibilities, and checklists for all control points make this a resource that can be readily put into practice in any F&B operation to train managers, supervisors, and staff members.



Seguridad y Gestión de Prevención de Pérdidas

**Segunda Edición
Autores: Raymond C. Ellis Jr., CHE, and
David M. Stipanuk**

Esta edición actualizada incluye estudios de seguridad y la seguridad de caso desarrollados con profesionales del sector, enlaces a Internet, específicas de la hospitalidad de recursos para la seguridad y la seguridad, y decenas de exposiciones de nuevos y actualizados modelos de formularios y documentos. Nuevas secciones incluyen en la casa los comités de seguridad, comunicación de crisis, y la importancia del equipo de seguridad.

00387CSB02SPGE

ISBN 978-0-86612-178-1, ©1999, 7 capítulos

Disponible en breve

Security and Loss Prevention Management

This revised edition includes safety and security case studies developed with industry professionals; links to Internet-based, hospitality-specific resources for safety and security; and dozens of new exhibits and updated sample forms and documents. New sections include in-house safety committees, crisis communications, and the importance of safety equipment.



Supervisión en la Industria de la Hospitalidad

Cuarta Edición

Autor: Raphael R. Kavanaugh, Ed.D., CHA

En la labor intensiva de la industria del alojamiento, los supervisores son el vínculo que facilita la comunicación entre el personal entrante y los niveles altos de una organización. Muchos supervisores han sido promovidos de rango a los que va a supervisar, por lo tanto tienen el conocimiento y las habilidades necesarias para desarrollar el trabajo de los subalternos. Sin embargo, también requieren un conjunto de competencias para ser exitosos en el rol de supervisores.

00250TXT04SPGE

ISBN 978-0-86612-295-5, ©2007; libro, 14 capítulos

Disponible en breve

Supervision in the Hospitality Industry

Help aspiring hospitality supervisors hit the ground running with the skills they'll learn in this book. They will be prepared to juggle with expectations of management, guests, employees, and governmental agencies. New case studies help students practice solving problems they may face on the job. This textbook also provides resources to help students create a professional development plan for their hospitality career.



Videos

Acoso Sexual: Lo que los Empleados Necesitan Saber

El acoso sexual puede socavar la productividad, el éxito y la moral de cualquier organización. La falta de reconocimiento o responder a incidentes de este tipo pueden dar lugar a conflictos emocionales, daño entre los compañeros de trabajo, y demandas costosas para la propiedad. Este video está diseñado para crear conciencia en los empleados, sobre la amenaza de acoso sexual que se puede presentar en el ambiente de trabajo, y también para ayudar a prevenir futuros incidentes.

07001DVD01SPSS
©2005, 16-minutos, video/DVD

Sexual Harrassment: What Employees Need to Know

Sexual harassment can undermine the productivity, success and morale of any organization. Failure to recognize or respond to such incidents can result in emotional conflicts and damage among co-workers, and costly lawsuits for the property. This video is designed to build awareness for employees of the threat sexual harassment poses to the work environment, and to help prevent future incidents.



Ama de Llaves: Capacitación en 10 Minutos

Este breve video de capacitación presenta situaciones comunes o importantes que el personal de limpieza enfrenta cada día, e incentiva a su personal a determinar la mejor respuesta posible en cada una de estas situaciones. Los temas de las escenas incluyen: check-out tardío, artículos personales del huésped olvidados en la habitación, limpieza de artículos de vidrio en la habitación, control de llaves, contrabando de armas de fuego en la habitación de un huésped, chinches de cama, persona sospechosa.

A cada escena le sigue una pantalla de preguntas para promover la interactividad con su personal de limpieza al determinar estándares ideales de limpieza y seguridad, y para adaptar esas respuestas a las necesidades específicas de sus instalaciones.

10-Minute Trainer: Housekeeping

Get your housekeeping staff up to higher quality cleaning standards in no time at all with this concise video featuring important housekeeping scenarios and procedures in brief vignettes that also offer the opportunity for additional discussion and interactivity. Topics include: late check-in, items left behind, glass cleaning, key control, and firearms in the guest bedroom, bedbugs, and suspicious individuals.

05502DVD02SPGE
©2008, 10-minutos, video



Ama de Llaves: El Proceso de la Limpieza Profunda

Este video y guía acompañante, le ayudará a su propiedad satisfacer y exceder las normas, así como ahorrar costos mediante la protección y mantenimiento de mobiliario, instalaciones y equipos. Los temas son: beneficios del proceso de limpieza profunda, cómo mantener la alfombra y las cortinas como nuevo, reducción del desgaste en los colchones y ropa de cama, procedimientos para las nueve tareas de limpiezas profundas más comunes, y la limpieza más eficaz y técnicas de mantenimiento.

05160DVD02SPGE
©2005, 20-minutos, video/DVD

Housekeeping: The Deep Cleaning Process

This video and companion guide will help your property meet and exceed standards, as well as save costs by protecting and maintaining furniture, fixtures and equipment. Topics include: benefits of the deep cleaning process, how to keep carpet and draperies looking like new, reducing wear on mattresses and bedding, procedures for the nine most common deep cleaning tasks, and most effective cleaning and maintenance techniques.



Videos

Ama de Llaves: Limpieza de Alta Calidad de las Habitaciones

Este programa de video narrado está diseñado para capacitar al personal de limpieza en los procedimientos básicos y las mejores técnicas para limpiar habitaciones y baños, para poder satisfacer o superar las expectativas de calidad, incluyendo: los beneficios del proceso de limpieza profunda, cómo mantener la alfombra y las cortinas como nuevo, reducción del desgaste en los colchones y ropa de cama, la limpieza más eficaz y técnicas de mantenimiento. Este programa incluye una Guía del Compañero para ayudar a planificar y brindar una efectiva herramienta de capacitación adaptada a las necesidades específicas de sus instalaciones.

05371DVD04SPGE
©2008, 27-minutos, video/DVD

Housekeeping: Quality Guestroom Cleaning

Guests expect a clean room above and beyond all other services or amenities a lodging property has to offer. This video program features the latest and most effective guestroom and bathroom cleaning techniques, including; enhanced bedding, glassware cleaning, and green practices. A companion guide is included with this program to help plan and provide effective training which is adaptable to the specific needs of your property.



Ama de Llaves: Operaciones de Lavandería

Las mejores técnicas y procedimientos de lavandería ahorran tiempo, dinero y lesiones potenciales. Este programa brinda un programa de capacitación narrado que detalla y cubre todos los aspectos de las operaciones de lavandería, incluyendo instrucciones actualizadas y demostraciones.

05373DVD02SPGE
©2008, 12-minutos, video/DVD

Housekeeping: Laundry Operations

The best techniques and laundry procedures save time, money, and potential injuries. This video provides a comprehensive, narrated training program covering all aspects of laundry operations, including preparation, gathering dirty laundry, sorting, washing, drying, folding and storing.



Chinchas de cama: Hechos y Prevención

La sensibilidad de los empleados sobre las cuestiones relacionadas con las infestaciones de chinches se ha convertido en un elemento crítico en las operaciones propietarias del hotel. Los chinches pueden arrastrarse fuera de la maleta de un viajero y establecerse en las habitaciones del hotel. ¿El proceso de eliminación de insectos de cama puede ser bastante caro y dar lugar a litigios, grandes asentamientos y la pérdida de negocio. Puede usted o su propiedad correr ese riesgo? Este video entrenara a sus empleados para detectar los chinches de cama en las primeras etapas y así poder responder rápidamente en caso de que una infestación llegue a estar presente.

07010DVD01SPSS
©2009, 12-minutos, video/DVD

Bed Bugs: Facts & Prevention

Raising employee awareness on the issues surrounding bed bug infestations has become a critical element in hotel property operations. Bed bugs can crawl out of a traveler's suitcase and establish themselves in hotel rooms. The process of eliminating bed bugs from hotel rooms can be quite expensive and lead to litigation, large settlements and loss of business. Can your property afford it? This video trains your employees to spot bed bugs in the early stages and respond before a major infestation occurs



Fomentando la Independencia: Servicio para Huéspedes con Discapacidades

El acta de "Americanos con Discapacidades (Americans with Disabilities Act - ADA) garantiza los derechos fundamentales de las personas con discapacidad, incluido el acceso pleno y equitativo a sus bienes y servicios. Sin embargo, depende de usted para entender la mejor manera de ofrecer un servicio de calidad. Este nuevo video destaca las necesidades específicas de personas con movilidad reducida, asiste a sus empleados a identificarse con el huésped y alojar su deseo de independencia. También cubre los requisitos de ADA en respecto a los dispositivos de movilidad de propulsión mecánica, los animales de servicio, y los pasos prácticos que puede tomar para garantizar la seguridad y la satisfacción de los clientes con discapacidades. El DVD trae materiales acompañantes que incluye una Guía del Instructor y una Guía Bilingüe del Estudiante (adicionales disponibles por separado).

05597DVD01BIGE
©20011, 33-minutos, video/DVD

Enabling Independence: Service for Guests with Disabilities

The Americans with Disabilities Act (ADA) guarantees basic rights for people with disabilities, including full and equal access to your property and services. However, it's up to you to understand the best way to deliver quality service. This new video highlights the unique needs of guests with various disabilities and identifies how lodging employees can accommodate their desire for independence. It also covers expanded ADA requirements regarding power-driven mobility devices, service animals, and practical steps you can take to ensure the safety and satisfaction of guests with disabilities. The companion material with this DVD includes one Leader's Guide and one Bilingual Learner's Guide.

Additional Learner's Guides can be purchased separately.



Mantengase Protejida: Capacitación de Concientización para Ama de Llaves

Las amas de llaves son los ojos y oídos del hotel, así que el que estén al tanto constituye la primera línea de defensa contra los riesgos a la seguridad e integridad física... siempre y cuando estén bien capacitadas. Este video alerta a las amas de casa a los posibles peligros y las prepara para sus responsabilidades de establecer y mantener un ambiente seguro tanto para los clientes, como para los empleados. Incluye guía acompañante. Establezca y mantenga un ambiente de seguridad tanto para sus huéspedes como para sus empleados con este vital programa de protección.

Stay Safe: Awareness Training for Housekeepers

Housekeepers are the eyes and ears of your property--if they have been trained on what to look for. This video training program alerts housekeepers to possible dangers and prepares them for their responsibilities to establish and maintain a safe environment for both guests and employees.

05380DVD03SPGE
©2002, 29-minutos, video/DVD



Obras de Seguridad en Alojamientos

Minimizar las gestiones de riesgo y la responsabilidad son las prioridades principales de cualquier propiedad de alojamiento. Esta guía, más vídeo acompañante, proporcionan una visión completa a los empleados y supervisores en todos los aspectos importantes de seguridad, como: movimiento y la elevación, la prevención de incendios, cuidado de químicos, patógenos de transmisión sanguínea y seguridad de las máquinas.

Capacite a su personal en cómo reconocer potenciales riesgos de seguridad y cómo prevenir accidentes y lesiones de huéspedes, colegas y de sí mismos con este programa esencial de capacitación en seguridad.

Lodging SafetyWorks

Risk management and minimizing liability are top priorities for any lodging property, and this video and companion guide provide a full overview for both employees and supervisors on all the major safety issues, including: motion safety, fire prevention, chemical care, blood borne pathogens, and machine safety.

05230DVD02SPGE
©2008, 33-minutos, video/DVD



Videos

Área De Alimentos y Bebidas

El programa de entrenamiento para el área de Alimentos y Bebidas, presenta las habilidades y tareas en segmentos cortos que se enfocan en absorber fácilmente las situaciones de entrenamiento individual o en grupo. A la vez, es ideal para programas de formación ajustados o de revisión específica. Cada título incluye un video (formato DVD) en Inglés / Español, entrenador de Inglés un CD-ROM para el entrenador cual proporciona una visión general de contenidos, ejercicios de entrenamiento, listas de control, hojas de trabajo, una prueba corta de repaso, herramienta de evaluación y un certificado.

- Orientación Para Nuevos Empleados
- Preparación de la Comida y Operaciones de Cocina
- Sanidad y Seguridad de los Alimentos
- Seguridad y Protección en el Lugar de Trabajo
- Tareas del Ayudante de Camarero y el Lavado de Vajilla

Food & Beverage

The Food & Beverage Collection video training programs provides skills and tasks into short segments. It is ideal for group or individual training.

Program includes an English/Spanish DVD, Trainer's CD-ROM featuring content overviews, training exercises, checklists, worksheets, a "Quick Quiz" assessment tool, and Certificates of Completion.

- New Employee Orientation
- Food Preparation and Kitchen Operations
- Food Safety & Sanitation
- Workplace Safety Security
- Bussing & Dishwashing

Orientación para Nuevos Empleados

Inicie todos los empleados con el pie derecho con este programa de orientación que ofrece un panorama de la industria de alimentos y servicio de bebidas, y ofrece diez "Hábitos Ganadores de Trabajo" que harán de su operación y todos los miembros de su equipo sean exitosos.

06208DVD01BIGE

©2006, 26-minutos, video/DVD bilingüe (Inglés y Español)

New Employee Orientation

Start every employee off on the right foot with this orientation program that provides an overview of the food and beverage service industry, and delivers ten "Winning Work Habits" that will make your operation and every member of your team more successful.



Preparación de la Comida y Operaciones de Cocina

Con este programa, usted puede desarrollar su personal de cocina, al revelar el funcionamiento de una cocina comercial y la organización, las herramientas y sistemas que contribuyen a su éxito. Su equipo aprenderá los ingredientes clave para la calidad, consistencia y operaciones rentables de cocina que impulsan la satisfacción del cliente y la rentabilidad.

06210DVD01BIGE

©2006, 38-minutos, video/DVD bilingüe (Inglés y Español)

Food Preparation and Kitchen Operations

With this program, you can develop your kitchen staff by revealing the operation of a commercial kitchen and the organization, tools, and systems that contribute to its success. Your team will learn the key ingredients for quality, consistency, and cost effective kitchen operations that drive guest satisfaction and profitability.



Sanidad y Seguridad de los Alimentos

Ya sea por los productos químicos, objetos, infestación o agentes patógenos transmitidos por los alimentos, los alimentos que preparan y sirven a sus invitados pueden llegar a ser contaminados y peligrosos para sus clientes y empleados. Tener la seguridad alimentaria y el saneamiento en serio. Este programa presenta los conceptos y principios importantes para ayudar a prevenir la contaminación física o química, la infestación por plagas, y la contaminación biológica por patógenos transmitidos por los alimentos. Además, el programa presenta los pasos críticos a seguir cuando reciben mercancía de alimentos, almacenamiento, preparación de la comida, el servicio y la restauración.

06206DVD01BIGE

©2006, 23-minutos, video/DVD bilingüe (Inglés y Español)

Food Safety & Sanitation

Whether by chemicals, objects, infestation, or foodborne pathogens, the food you prepare and serve to your guests can become contaminated and dangerous to your guests and employees. Take food safety and sanitation seriously. This program presents important concepts and principles to help prevent physical or chemical contamination, infestation by pests, and biological contamination by foodborne pathogens. In addition, the program presents critical steps to take when receiving, storing, preparing, serving, and restoring food.



Seguridad y Protección en el Lugar de Trabajo

Accidentes de trabajo y un restaurante lesiones de costos y los operadores de servicios de alimentos de millones de dólares cada año en pérdida de productividad, las demandas de compensación de trabajadores, y las demandas aún. Este programa de ritmo rápido presenta docenas de las políticas de sentido común, procedimientos y técnicas que ayuden a prevenir lesiones, accidentes e incidentes de seguridad en su operación. Tanto en la cocina o frente a la casa, su equipo puede crear un ambiente de trabajo seguro para sus compañeros de trabajo y clientes.

06207DVD01BIGE

©2006, 39-minutos, video/DVD bilingüe (Inglés y Español)

Workplace Safety & Security

Workplace accidents and injuries cost restaurant and food service operators millions of dollars each year in lost productivity, workers compensation claims, and even lawsuits. This fast-paced program presents dozens of common sense policies, procedures, and techniques that will help prevent injuries, accidents, and security incidents at your operation. Whether in the kitchen or front of the house, your team can create a safe and secure workplace for coworkers and customers.



Tareas del Ayudante de Camarero y el Lavado de Vajilla

A partir de los conceptos más importantes de la higiene personal y la presentación, este programa presenta las habilidades esenciales del trabajo necesario para una operación segura, eficiente.

06211DVD01BIGE

©2006, 21-minutos, video/DVD bilingüe (Inglés y Español)

Bussing & Dishwashing

Starting with the important concepts of personal hygiene and presentation, this program presents essential job skills necessary for a safe, efficient bussing and dishwashing operation.





www.ahlei.org

Florida

800 N. Magnolia Avenue, Suite 300
Orlando, FL 32803 USA

 407-999-8100

 407-236-7848

Michigan

2113 North High Street
Lansing, MI 48906 USA

 517-372-8800

 517-372-5141

India

Asha House
28, Suren Road,
Andheri (East) Mumbai - 400 093

 +91-22-26820878

 +91-22-26830043