



Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

# Tägliche Vorbereitung und Überwachung der Reinigungsarbeiten

Veröffentlicht: März 2012

Updated version: März 2012

Code: 99-00-03-PR-G-01-00

## Ziel und Umfang

Diese Dokument beschreibt alle Aufgaben, die im Zusammenhang mit dem täglichen Arbeitsstart im Housekeeping anfallen, sowie der Kontrolle der Arbeit. Die Hausdame analysiert den Hotel Status und weitere Notwendigkeiten, um die Reinigungskräfte entsprechend aufzuteilen. Er/Sie ist dafür verantwortlich, dass die nicht belegten Zimmer überprüft und die belegten Zimmer gereinigt werden. Dieser Prozess beinhaltet ebenfalls den Stichproben Check der gereinigten Zimmer, um sicherzustellen, dass die Arbeit gut erledigt wurde.

Dieser Vorgang betrifft alle Hotels der Business Unit.

## Zusammenfassung

- 1 Operative
  - 1.1 Tägliche Arbeiten aufteilen
  - 1.2 Zimmer reinigen und checken
  - 1.3 Besonderheiten melden
  - 1.4 Reinigungspläne und Masterschlüssel an Hausdame übergeben
  - 1.5 Gereinigte Zimmer checken
  - 1.6 Room Status in NHS ändern
  - 1.7 Rooms reconciliation
- 2 Verwandte Prozesse
- 3 Vorlagen und Archivierung
- 4 Validierungs Verfahren

## 1 Operative

**Verantwortlich: Hausdame / Reinigungskräfte**

### 1.1 Tägliche Arbeiten aufteilen

Die Hausdame erfährt den Hotel Status entweder durch den Report *EHGOBER2 Hotel Status at date* oder aus NHS.

Die Hausdame teilt die tägliche Arbeiten auf die eingeteilten Mitarbeiter auf.

Organization Department – Tägliche Vorbereitung und Überwachung der einigungsarbeitenration



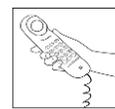
Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

NHS produziert einen Reinigungsplan pro Zimmermädchen mit den zu reinigenden Zimmern pro Schicht (inklusive einer Spätschicht für Day Use Zimmer, spontane Abreisen, Turn down Service, etc.).

Der Zimmerstatus zeigt die Abreisezimmer, die zuerst gereinigt werden müssen, um für die Neuanreisen bereit zu sein.

Die Hausdame identifiziert (mit NHS) die (Bleibe) Zimmer, die z.B. wegen spezieller Zimmerraten nicht gereinigt werden müssen und solche, die nach einer Reparatur oder ähnlichem erneut gereinigt werden müssen.

In den Hotels, in denen die Zimmerreinigung an eine externe Firma outsourced ist, stellt die Hausdame die Informationen den externen Vorarbeitern zur Verfügung, die die Aufgabe der Arbeitsaufteilung übernehmen.

Die Hausdame übergibt die täglichen Reinigungspläne aus NHS und die entsprechenden Master Schlüssel an die Verantwortlichen der Fremdfirma.

Er/Sie stellt sicher, dass die Liste "[Mastercards Houskeeping Control.xls](#)" bei Verteilung der Master Schlüssel von den externen Mitarbeitern ausgefüllt und gegengezeichnet wird.

## 1.2 Zimmer reinigen und checken

---

Die Reinigungskraft reinigt das Zimmer entsprechend der definierten Standards.

Sobald das Zimmer gereinigt wurde, vermerkt die Reinigungskraft dies in ihrem Reinigungsplan. Falls der Mitarbeiter ein nicht gereinigtes Zimmer vorfindet, das als sauber vermerkt ist, gibt er diese Information direkt an die Vorgesetzten weiter und vermerkt dies ebenfalls im Reinigungsplan.

## 1.3 Besonderheiten melden

---

Die Reinigungskraft identifiziert technische Probleme in einem Zimmer (z.B. Zimmer muss geblockt werden) und informiert ihren Vorgesetzten sofort telefonisch.

Die Hausdame/Vorarbeiter notiert das Problem in dem Dokument "[Maintenance incidences.xls](#)".

Die Hausdame kontaktiert die Haustechnik Abteilung, um das Problem bekannt zu geben, siehe "[Breakdowns management](#)".



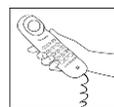
Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

## 1.4 Reinigungspläne und Masterschlüssel an Hausdame übergeben

---

Während der Schicht übernimmt die Hausdame die Änderungen von den Reinigungsplänen in NHS.

Am Ende der Schicht sammelt die Hausdame die Master Schlüssel wieder ein, um sicherzustellen, dass kein Master das Hotel verlässt und lässt die Abgabe der Schlüssel gegenzeichnen.

Die Hausdame behält den Überblick über die Zimmer mit technischen Problemen, um diese so schnell wie möglich zu lösen. Dafür werden die Housekeeping Module in NHS, Traces pro Zimmer (Out of Order Status) genutzt.

## 1.5 Gereinigte Zimmer checken

---

Die Hausdame muss mindestens in Stichproben die gereinigten Zimmer checken.

Falls das gecheckte Zimmer nicht ordnungsgemäß gereinigt wurde, gibt die Hausdame die Zimmernummer an das entsprechende Zimmermädchen weiter, um die Mängel beheben zu lassen.

Alle anderen gereinigten Zimmer dieser Reinigungskraft werden dann ebenfalls gecheckt und wenn nötig überarbeitet.

Falls die Zimmerreinigung outsourced wurde, checkt die Hausdame die Zimmer entsprechend der Vereinbarung.

## 1.6 Room Status in NHS ändern

---

Die Hausdame bearbeitet die Room Status Information mit den abgearbeiteten Reinigungsplänen und blockt die Zimmer, die wegen technischer Probleme nicht zum Check-in freigegeben werden können.

## 1.7 Rooms reconciliation

---

Die Hausdame und der FOM vergleichen täglich die gereinigten Zimmer mit den am Tag vorher belegten Zimmern, um sicherzustellen, dass alle belegten Zimmer in NHS registriert wurden und mit der Information der Hausdame übereinstimmen.

Für diese Aufgabe steht die Liste "[Rooms reconciliation.xls](#)" zur Verfügung, die mit der Information des AFPARTE Report – Hotel Production Report in NHS beginnt.

Alle Abweichungen müssen auf der Liste identifiziert und erklärt werden.

Der Hotel Manager checkt und unterschreibt die Rooms Reconciliation Liste täglich, um die korrekte Arbeit in beiden Abteilungen zu sichern.

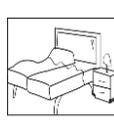
*Organization Department – Tägliche Vorbereitung und Überwachung der Reinigungsarbeiten*



Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

Das korrekt ausgefüllte Rooms Reconciliation Dokument wird 18 Monate archiviert.

## 2 Verwandte Prozesse

- Sauberkeit der Zimmer
- Sauberkeit der Badezimmer
- Minibar Management (falls vorhanden)
- Gästewäsche

## 3 Vorlagen und Archivierung

Vorlage	Verantwortlich	Archivierung
Rooms reconciliation	Front Office	18 Monate
Mastercards HK Kontrolle	Hausdame	18 Monate

## 4 Validierungs Verfahren

Version	Corporate area	Approved by:		Approval date
1	Operations <b>(Process Owner)</b>	Operations Control Director	Anja Loijens	March 2012
	Internal Audit	Chief Operations Officer	Ramón Aragonés	
	Resources	SVP Internal Audit		
	Strategy & Development	SVP Human Resources		
	Management Committee			SVP Quality & Competition