



Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

Strumenti di gestione

Publicato: Marzo 2012

Versione aggiornata: Marzo 2012

Codice: 99-00-03-PR-I-19-00

Obiettivo e scopo

L'obiettivo di questa procedura è di illustrare gli strumenti a disposizione per controllare, gestire e valutare la produttività totale del dipartimento di Housekeeping dell'hotel.

La Direzione e la Governante hanno la responsabilità di conoscere gli strumenti qui descritti e farli applicare, se necessario, in hotel.

Sommario

- 1 Controllo della produttività
 - 1.1 Realizzazione del grafico
- 2 Calcolo del numero ideale di dipendenti
- 3 Modelli e file
- 4 Convalida procedura

1 Controllo della produttività

Responsabile: Governante

Lo scopo di questo modello: *"Analisi della produttività giornaliera.xls"* serve a:

- o conoscere la produttività del personale di Housekeeping attraverso un'analisi dettagliata della distribuzione del lavoro giornaliero.
- o vedere con chiarezza ed esattezza la gestione dei turni del dipartimento di Housekeeping.

La Governante deve introdurre un grafico con i principali compiti effettuati ogni giorno da ogni dipendente.

1.1 Realizzazione del grafico

Per la realizzazione del grafico, è importante considerare le seguenti informazioni:

Informazioni di ogni dipendente:

Nome: Specificare il nome del dipendente.

Occupazione: Indicare l'occupazione del dipendente: Governante, Assistente della governante, cameriera, cameriere di zone comuni, cameriere in turno serale, dipendente di lavanderia, fattorino, ecc.

Tipo di contratto: Indicare il tipo di contratto del dipendente: Indeterminato, intermittente, determinato, straordinari, apprendistato, agenzie interinali, ecc.



Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

Informazioni sulle camere:

Camere del giorno:

Numero di camere da pulire in giornata.

In sospeso dal giorno prima, day-use:

Numero di camere in sospeso dal giorno prima.

Numero totale di camere:

Automaticamente si visualizza il numero totale di camere da pulire.

Informazioni giornaliere sulla produttività che la Governante deve compilare:

Per le cameriere viene specificato il numero totale di camere pulite.

Per il resto dei dipendenti, si consiglia di specificarlo solo se svolgono un compito diverso da quello precedentemente assegnato (specificare **sempre** il numero di camere pulite, indipendentemente dall'occupazione del dipendente).

OFF	Giorno libero	PM	Motivi personali
SL	Congedo	S	Malattia
V	Ferie	OC	Altri motivi (nozze, ecc.)
H	Festivi	PEND	Dipendente lavora nel giorno libero
N°	Numero di camere pulite	E	Turno serale

In caso di assenza di un dipendente, indicarne sempre il motivo.

A seguire un esempio che indica i simboli utilizzati:

Esempio:

JANUARY 2011			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
			SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
Rooms per day			104	136	92	111	144	155	146	154	155	89	125	142	156	136	143	154
Pending previous day, day use			10		35							32	3			3	2	
Total number of rooms			114	136	127	111	144	155	146	154	142	121	128	142	156	139	145	154
Name	Housekeeper	Permanent	OFF	OFF						OFF	OFF						OFF	OFF
Name	Ass. Housekeeper	Permanent			OFF	OFF						OFF	OFF					2
Name	Chambermaid	Permanent	16	16	16	16	16	16	16	OFF	OFF	16	OFF	OFF	16	16	16	17
Name	Chambermaid	Permanent	OFF	OFF	16	OFF	OFF	16	16	16	16	16	OFF	OFF	16	OFF	16	17
Name	Chambermaid	Permanent	OFF	OFF	16	OFF	OFF	16	16	15	16	16	16	16	OFF	OFF	16	16
Name	Chambermaid	Permanent	16	16	15	16	16	16	16	OFF	OFF	V	V	V	V	V	V	V
Name	Chambermaid	Permanent	SL															
Name	Chambermaid	Permanent	16	16	15	16	16	16	16	OFF	OFF	16	OFF	OFF	16	16	16	17
Name	Chambermaid	Temporary	SL															
Name	Chambermaid	Temporary	16	16	16	16	16	OFF	OFF	16	16	16	16	16	16	16	12	OFF
Name	Morning maid	Permanent	OFF	OFF	OFF	OFF								2	OFF	OFF	2	5
Name	Morning maid	Permanent	6	6		6	16	OFF	OFF	16	16	16	14	16	6	2	OFF	OFF
Name	Evening maid	Permanent	16	16	11	16	16	OFF	OFF	8	8	4	4	16	10	16	OFF	OFF
Name	Evening maid	Permanent	6	9			4	1	5	OFF	OFF	OFF	OFF	6	6	6	5	14
Name	Laundress	Permanent	4	4	2	6	5	2	2	OFF	OFF	V	V	V	V	V	V	V
Name	Laundress	Permanent	OFF	OFF	16	16	16	OFF	OFF	16	16	16	16	16	16	16	OFF	OFF
Name	Laundress	Permanent	OFF	OFF	5	6	5	OFF	OFF	5	1				7	7	OFF	OFF
Name	Extra	Job vacancies NH																
Name	Extra	Job vacancies NH																
Name	Extra	Job vacancies NH					17	18	18			18	18	18	18		18	
Name	Extra	Job vacancies NH	18					18	21	20	17							19
Name	Extra	Job vacancies NH																
Name	Extra	Job vacancies NH						18		20	17				18	18	21	19
Name	Extra	Job vacancies NH						18	21	20			14		7	7		5
Total number of rooms cleaned:			114	99	128	114	143	155	147	152	140	134	150	140	154	138	143	131

Organization Department – *Management Strumenti di gestione*



Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

2 Calcolo del numero ideale di dipendenti

A seguire, si illustra la formula per calcolare il numero ideale di dipendenti che servono al dipartimento Housekeeping.

Il grafico a seguire ha una doppia finalità in quanto serve a:

- Prevedere: il numero di dipendenti che servono al dipartimento Housekeeping ogni anno.
- Valutazione precedente: osservare se la gestione del numero dei dipendenti nell'anno precedente è stata svolta correttamente.

Camere	% Occup.	Camere Occupate	Rapporto cameriere	N° cameriere per mese	Rapporto giorni liberi e di ferie	Camerieri all'anno	Zone comuni	Turno serale	Rapporto giorni di ferie	Zone comuni + turno serale	HK	Totale personale
100	60%	60	18	3,33	1,62	5,40	1	0	1,62	1,62	1	8,02

Il grafico è strutturato in modo da poter compilare solo i cambi in **grassetto**. Il resto dei campi viene calcolato automaticamente o è già stabilito dall'azienda. A seguire una spiegazione di come compilare il grafico:

Camere: Indicare il numero totale di camere disponibili in hotel.

% Occupazione: Percentuale di occupazione annuale dell'hotel.

Camere occupate: Il risultato si ottiene automaticamente.

Camere occupate: $Camere \times \% Occupazione$

Rapporto cameriere: Inserire il rapporto di cameriere stabilito dalla Direzione dell'hotel. (Esempio: 18 camere)

N° di cameriere per mese: Questo calcolo è automatico.

N° cameriere per mese: $Camere occupate / rapporto cameriere$

Rapporto giorni liberi e di ferie:

L'azienda ha un rapporto medio di **1,62** che comprende festivi e congedi annuali.

Cameriere per anno: Il risultato si ottiene automaticamente.

Cameriere per anno: $N^{\circ} cameriere per mese \times rapporto giorni liberi e di ferie$

Zone comuni: Il numero di dipendenti per le zone comuni dipende dalle dimensioni dell'hotel e dalle strutture.

Cameriere serali: Il numero di cameriere necessarie per il turno serale si calcola in base alle dimensioni dell'hotel e alle strutture.

Rapporto giorni liberi e di ferie:

L'azienda ha un rapporto medio di **1,62** che comprende i giorni festivi e i congedi per anno.



Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

Zone comuni + sera:

Il risultato si ottiene automaticamente.

Zone comuni + sera: *(zone comuni + cameriere serali) x rapporto giorni liberi e di ferie*

Governante:

Da stabilire in base al tipo di hotel. In molti casi, c'è solo una Governante e nei suoi periodi di ferie o nei giorni liberi, le sue mansioni non sono mai sostituite al 100%.

Totale personale:

Il risultato si ottiene automaticamente.

Totale personale: *Camere per anno + zone comuni e sera + Governante*

3 Modelli e file

I moduli precedentemente illustrati sono facoltativi.

In ogni modulo ci sono due icone con i loro grafici corrispondenti, uno che deve essere compilato dalla Governante e l'altro da completare come illustra l'esempio a seguire.

Modello	Responsabile	Periodo
Analisi della produttività giornaliera	Governante	Facoltativo
Calcolo del numero ideale di dipendenti	Governante	Facoltativo

4 Convalida procedura

Versione	Corporate area	Approvato da		Data di approvazione
1	Operations (Process Owner)	Operations Control Director	Anja Loijens	Marzo 2012
		Chief Operations Officer	Ramón Aragonés	
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition		Steering Minutes 26/03/2012
	Management Committee			