



Preparación



Limpieza

**Equipamiento**

Servicio



Herramientas

Dotación del carro

Publicado: Marzo 2012

Última versión: Marzo 2012

Código: 99-00-03-PR-S-10-00

Objetivo y alcance

El objetivo es definir la correcta organización y colocación del carro para todos los hoteles de todas las unidades de negocio.

Este procedimiento es de aplicación a todo el personal del Departamento de Pisos.

La Gobernanta será la encargada de mostrar a sus colaboradores cómo montar el carro de forma que todos tengan la misma organización y distribución de artículos. Mantener el carro en perfecto orden y limpieza será responsabilidad de la Asistente.

Contenido

- 1 Colocación del material
- 2 NH con el Medio Ambiente
- 3 Operativa diaria
- 4 Validación del procedimiento

1 Colocación del material

Responsables: Gobernanta, Asistente de pisos

Dada la importancia que tiene causar una buena impresión a un huésped, es crucial que pongamos especial énfasis en la organización y colocación del carro ya que de todas nuestras herramientas de trabajo es la más visible. Una mala colocación de todos los elementos que conformen el carro puede crear una imagen equivocada de nuestro departamento.

Colocar el material correctamente

- En el estante superior se deben colocar la dotación de amenities según tipología de hotel, la papelería, los precintos y la reposición del minibar (si aplica). Intentaremos utilizar separadores para facilitar su orden.
- En los estantes intermedios se colocará el material más pesado para evitar que nos tengamos que agachar y/o adaptar posturas incómodas para cogerlo.
- Las toallas y sábanas se colocarán con el lomo hacia fuera, de esta manera, cuando vayamos a cogerlas nos resultará más cómodo y ágil. En caso necesario se puede utilizar otro carro.
- La bolsa de basura se meterá dentro de la saca de lona que cuelga del soporte izquierdo y nunca aparecerá atada al soporte superior.



Preparación



Limpieza



Equipamiento



Servicio



Herramientas

- El kit de limpieza y el cubo de fregar se colocarán en el soporte derecho inferior. Se utilizará otro carro para la ropa sucia.
- No se permitirán carros con pegatinas, trapos colgando, bolsas colgando, comida, envases o flores que puedan dañar la imagen del hotel.

EJEMPLO DE COLOCACIÓN DEL MATERIAL



Organization Department – Dotación del carro



Preparación



Limpieza



Equipamiento



Servicio



Herramientas

2 NH con el Medio Ambiente

NH Hoteles se compromete al cuidado y respeto del medioambiente en el ejercicio diario de sus actividades. Para lograr que este compromiso sea una realidad, NH Hoteles considera necesaria la máxima implicación de toda la Compañía y de todos sus empleados mediante la aplicación de soluciones eficientes e innovadoras en sus servicios y productos.

Es necesaria la segregación de los residuos para su posterior proceso de reciclaje si el hotel identifica una solución que cumpla esta función, se puede aplicar, siempre que no suponga tener diferentes bolsas colgadas del carro

Por ello, se ha implementado un accesorio para el carro de la Asistente, que aplicará a todos aquellos hoteles que hacen recogida selectiva de residuos:

Este dispositivo tiene dos ventajas principales para NH Hoteles:

1. Mejorar los ratios de reciclaje
2. Transmitir la imagen a los huéspedes de que NH Hoteles está trabajando en soluciones innovadoras y sostenibles.

ACCESORIO DE RECOGIDA SELECTIVA PARA CARRO DE ASISTENTE



Características

- Capacidad para 3 cubos (papel, envases y resto de residuos) de 15l.
- Sistema de adaptación y fijación al carro.
- Bandeja porta accesorios.
- Posibilidad de personalizar la posición y el tipo de residuos.
- Lateral personalizado con logotipo en corte.
- Asas ergonómicas para fácil extracción y colocación de los cubos.
- Fabricada en chapa de acero de 1,5mm.

“Para desechar correctamente los residuos consultar las instrucciones relativas a Gestión de Residuos que emite el departamento Corporativo de Ingeniería y Medio Ambiente.”



Preparación



Limpieza

**Equipamiento**

Servicio



Herramientas

3 Operativa diaria

Responsables: Gobernanta, Asistente de pisos

Antes de dirigirnos a la primera habitación se recomienda

- Ajustar al número de habitaciones a limpiar el material que coloquemos en el carro, procurando no sobrecargarlo. Si es preciso realizaremos varias cargas del carro durante nuestra jornada.
- Repasar el montaje del carro por si nos faltase algún elemento.
- Comprobar que el carro de ropa sucia está vacío y limpio.
- Preparar el material de limpieza cerciorándonos de que tenemos todos los elementos necesarios para una correcta limpieza.

No debemos olvidar

- Al recoger las papeleras y las bolsas de basura, no se introducirán nunca las manos en ellas ya que podríamos cortarnos con algún objeto cortante o punzante que pueda haber. La papelera se deberá coger con las dos manos por la parte exterior y se volcará su contenido en la bolsa de basura de residuos orgánicos del carro.
- La segregación será sólo para residuos que el huésped deje en la habitación **fuera de las papeleras.**
- Siempre debemos situar el carro, el carro de la ropa sucia y la aspiradora en un lateral del pasillo para no obstaculizar el paso de los huéspedes y en perfecto estado de orden.
- No estacionaremos el carro obstaculizando una salida de emergencia, una vía de evacuación o en el recorrido de una puerta cortafuegos.
- El carro no se debe abandonar nunca.
- No sobrecargar el carro para evitar sobreesfuerzos al moverlo.
- Empujar el carro para trasladarlo. De esta forma, evitaremos posibles lesiones dorso-lumbares.
- Revisar periódicamente las ruedas. Si observamos que éstas están deterioradas y/o no giran bien, avisaremos al Departamento de Mantenimiento.
- Los residuos recogidos segregadamente deben irse almacenando en bolsas separadas y luego depositarlas en los contenedores adecuados.
- Ordenar, montar y reponer todo el material utilizado al final de nuestra jornada.



Preparación



Limpieza



Equipamiento



Servicio



Herramientas

4 Validación del procedimiento

Versión	Área Corporativa	Process Owner	Aprobado por	Fecha aprobación
1	Operaciones	Operations Control Director Chief Operations Officer	Anja Loijens Ramón Aragonés	Marzo 2012
	Auditoría Interna	SVP Auditoría Interna		
	Recursos	SVP Recursos Humanos		
	Estrategia y Desarrollo	SVP Calidad y Competición		
	Comité de dirección			Acta Comité 26/03/2012