



Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

## Ispezione delle camere

Publicato: Marzo 2012

Versione aggiornata: Marzo 2012

Codice: 99-00-03-PR-I-06-00

### Obiettivo e scopo

L'obiettivo di questo processo è definire le ispezioni minime da realizzare per le camere e come effettuarle per assicurarsi livelli ottimali di pulizia, ordine e manutenzione.

Il Manager dell'Hotel e la Governante sono i responsabili della corretta esecuzione di queste indicazioni.

### Sommario

- 1 Prestazioni di servizio giornalieri
- 2 Procedure correlate
- 3 Modelli e file
- 4 Convalida procedura

### 1 Operazioni

#### **Responsabile: Governante, Responsabile Manutenzione e Manager dell'hotel**

Il Manager dell'hotel, la Governante e il responsabile di Manutenzione devono stabilire il numero di camere da ispezionare, considerando che quanto più frequenti e accurati siano i controlli, maggiore sarà la sicurezza di offrire prodotti e servizi migliori ai clienti. Si consiglia di effettuare un'ispezione giornaliera di un 1,5% del totale delle camere, in modo da avere un controllo del totale ogni tre mesi (ad esempio: in un hotel con 200 camere, si devono controllare 3 camere al giorno).

Lo scopo di queste ispezioni è di individuare il livello esatto di pulizia e conservazione delle camere.

Oltre alla supervisione giornaliera delle camere libere, la Governante deve controllare con maggiore profondità un certo numero di camere per valutarne la pulizia e lo stato. Per la selezione, la Governante deve scegliere quelle che sono state pulite da diverse cameriere in modo da poter individuare gli errori comuni di ogni dipendente. In questo modo, l'ispezione contribuirà anche a valutare meglio il lavoro dei nostri collaboratori, per discuterne i dettagli insieme e realizzare le azioni necessarie per il miglioramento.

Il Dipartimento di Manutenzione deve controllare lo stato e il funzionamento di tutti gli elementi delle camere, riparando gli eventuali danni e sostituendo gli articoli in cattivo stato che potrebbero portare a lamentele da parte dei clienti.



Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

In entrambi i casi, è necessario compilare il modello [“Ispezione delle camere e dei bagni.xls”](#). Questo modulo di registrazione deve essere adattato alle esigenze di ogni hotel e archiviato dopo l’ispezione.

Il controllo delle ispezioni deve essere annotato nel modello [“Status ispezione camere.xls”](#) in cui vengono registrate le camere ispezionate e le date.

Il Manager dell’hotel deve effettuare obbligatoriamente un’ispezione a sorpresa di almeno 3 camere al mese, seguendo il modello [“Ispezione delle camere e dei bagni.xls”](#). e registrando i dati ottenuti nel modello [“Status ispezione camere.xls”](#).

## 2 Modelli e file

I moduli di registrazione sono obbligatori per tutti gli hotel. Devono essere compilati secondo la scadenza indicata dal Manager dell’hotel, sempre considerando gli aspetti più importanti indicati nei Punti Chiave dei Mystery Guest \*:

Modello	Responsabile	Periodo file
Status ispezione camere	Governante	12 mesi
Ispezione delle camere e dei bagni	Governante	12 mesi

## 3 Convalida procedura

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