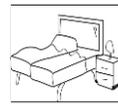




Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

Kontrolle der Zimmer

Veröffentlicht: März 2012

Updated version: März 2012

Code: 99-00-03-PR-G-06-00

Ziel und Umfang

Ziel dieses Dokumentes ist, das Minimum an Zimmerchecks zu definieren, die nötig sind, um optimale Ergebnisse in den Punkten Sauberkeit, Ordnung und Instandhaltung zu erzielen.

Der Hotel Manager und die Hausdame sind verantwortlich dafür, die richtige Einführung dieses Verfahrens zu gewährleisten.

Zusammenfassung

- 1 Operative
- 2 Verwandte Prozesse
- 3 Vorlagen und Archivierung
- 4 Validierungs Verfahren

1 Operative

Verantwortlich: Hausdame, Hotel Manager

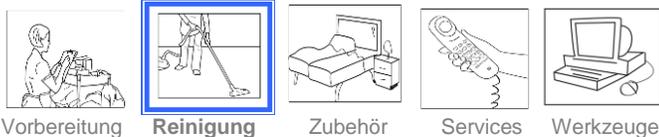
Der Hotel Manager definiert gemeinsam mit der leitenden Hausdame und dem leitenden Haustechniker die Anzahl der zu checkenden Zimmer, dabei wird berücksichtigt, dass mehr und gründlichere Checks ein besseres Produkt und bessere Leistungen für den Gast sicherstellen. Empfehlenswert ist ein Prozentsatz von 1,5% der Gesamtzimmerzahl eines Hotels, so wird innerhalb von drei Monaten jedes Zimmer einmal gecheckt, z.B.: in einem Hotel mit 200 Zimmern werden 3 Zimmer jeden Tag gecheckt).

Der Zweck dieser Zimmerkontrolle ist das richtige Maß an Sauberkeit und Instandhaltung zu identifizieren.

Neben der täglichen Überwachung der ausgecheckten Zimmer, muss die Hausdame eine bestimmte Anzahl an Zimmern genauer kontrollieren, um die Sauberkeit und den Zustand der Zimmer zu beurteilen. Die Hausdame wählt Zimmer, die von verschiedenen Mitarbeitern gereinigt worden sind, um wiederkehrende Fehler der einzelnen Mitarbeiter herauszufiltern. Auf diese Weise können wir auch die Arbeit unserer kooperierenden Firmen besser beurteilen und in Zusammenarbeit mit den Fremdfirmen die nötigen Maßnahmen ergreifen, um eine ständige Verbesserung unserer Leistungen zu erzielen.

Die Haustechnik Abteilung kontrolliert den Zustand und die Funktion jedes Gegenstands und jeder Anlage in den Zimmern, repariert oder ersetzt alle funktionsuntüchtigen Einrichtungsgegenstände, die Gästebeschwerden hervorrufen können.

Organization Department – Kontrolle der Zimmer



Bei allen Kontrollen wird das Formblatt **“Kontrolle der Zimmer und Badezimmer”** ausgefüllt. Dieses Formblatt wird im Laufe der Zeit für jedes Zimmer ausgefüllt und nach der Zimmerkontrolle archiviert.

In dem Formblatt **“Status Zimmerkontrolle.xls”** werden die kontrollierten Zimmer mit Nummer und Datum der Kontrolle eingetragen.

Der Hotel Manager steht in der Pflicht, drei Zimmer im Monat unangekündigt zu kontrollieren. Auch hierbei wird nach dem Formblatt **“Kontrolle der Zimmer und Badezimmer.xls”** vorgegangen und der Nachweis über die Kontrolle im Formblatt **“Status Zimmerkontrolle.xls”** eingetragen.

2 Vorlagen und Archivierung

Diese beiden Dokumente müssen in jedem Hotel eingeführt werden. Sie müssen den vom Management definierten regelmäßigen Wiederholungen entsprechend ausgearbeitet werden und die wichtigsten Aspekte der “Golden Points” des Mystery Guests berücksichtigen *:

Vorlage	Verantwortlich	Archivierung
Status Zimmerkontrolle	Hausdame	12 Monate
Kontrolle der Zimmer und Badezimmer	Hausdame	12 Monate

3 Validierungs Verfahren

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