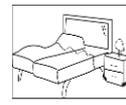




Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

# Management Kontrolle

Veröffentlicht: März 2012

Updated version: März 2012

Code: 99-00-03-PR-G-19-00

## Ziel und Umfang

Das Ziel dieses Dokuments ist es, optionale Werkzeuge zu Kontrolle, Management und Bewertung der Produktivität der Housekeeping Abteilung im Hotel zu präsentieren.

Hotel Management und Hausdame arbeiten sich in die beschriebenen Werkzeuge ein und implementieren diese, wenn dies im Hotel nötig ist.

## Zusammenfassung

- 1 Produktivitätskontrolle
  - 1.1 Vervollständigung der Tabelle
- 2 Berechnung der optimalen Mitarbeiteranzahl
- 3 Service Prinzipien
- 4 Vorlagen und Archivierung
- 5 Validierungs Verfahren

## 1 Produktivitätskontrolle

### Verantwortlich: Hausdame

Zweck des Dokuments "*Analyse der täglichen Produktivität.xls*" ist:

- Durch eine detaillierte Analyse der täglich verteilten Arbeit, die Produktivität der einzelnen Mitarbeiter erkennen.
- Analyse der Schichteinteilung im Housekeeping.

Die Hausdame gibt in die Tabelle die Hauptaufgaben, die die Mitarbeiter täglich verrichten, ein.

### 1.1 Eingabe in die Tabelle

Bei Eingabe in die Tabelle müssen folgende Informationen betrachtet werden:

#### Information von jedem Mitarbeiter:

- Name:** Spezifizieren Sie den Namen der Mitarbeiter.
- Arbeitsbezeichnung:** Benennen Sie die genaue Arbeitsbezeichnung des MA: Hausdame, stellv. Hausdame, Zimmermädchen, Reinigungskraft ÖB, Reinigungskraft Spätdienst, Wäscherin, etc.
- Vertragsart:** Benennen Sie für jeden MA die Vertragsart: Vollzeit unbefristet, Unbefristet-ausgesetzt, Teilzeit, unbesetzte Stellen für NH, Auszubildende, Aushilfen, etc.



Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

### Information über die Zimmer:

**Tägliche Zimmer:** Anzahl der am Tag zu reinigenden Zimmer.

**Pending Vortag, Tageszimmer:** Anzahl der vom Vortag noch zu reinigenden Zimmer.

**Gesamtanzahl Zimmer:** Die Gesamtzahl der zu reinigenden Zimmern errechnet sich automatisch.

### Tägliche Informationen über die Produktivität, die von der Hausdame eingetragen werden:

Die Anzahl der pro Zimmermädchen gereinigten Zimmer.

Für die anderen Mitarbeiter sollte die Information eingegeben werden, wenn sie eine andere als die ursprünglich vorgesehene Aufgabe übertragen bekommen haben (notieren Sie **immer** die Anzahl der gereinigten Zimmer, unabhängig von der Arbeitsbezeichnung des MA).

Bei Abwesenheit eines MA, notieren Sie die Gründe für die Abwesenheit.

<b>OFF</b>	Day off	<b>PM</b>	Personal matters
<b>SL</b>	Sick leave	<b>S</b>	Illness, sickness
<b>V</b>	Vacation	<b>OC</b>	Other causes (wedding, etc.)
<b>H</b>	Holiday	<b>PEND</b>	Chambermaid working during day off
<b>N<sup>0</sup></b>	Number of rooms cleaned	<b>E</b>	Evening shift

Im folgenden Beispiel werden die Symbole erklärt:

Beispiel (Screenshot):

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	
<b>Total number of rooms</b>			<b>114</b>	<b>136</b>	<b>127</b>	<b>111</b>	<b>144</b>	<b>155</b>	<b>146</b>	<b>154</b>	<b>142</b>	<b>121</b>	<b>128</b>	<b>142</b>	<b>156</b>	<b>139</b>	<b>145</b>	<b>154</b>
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	16	16	OFF	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	16	OFF	OFF	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	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		18	18	18	18	21	19
Name	Extra	Job vacancies NH																
Name	Extra	Job vacancies NH						18		20	17		18		18	18	21	19
Name	Extra	Job vacancies NH						18	21	20			14		7	7		5
<b>Total number of rooms cleaned:</b>			<b>114</b>	<b>99</b>	<b>128</b>	<b>114</b>	<b>143</b>	<b>155</b>	<b>147</b>	<b>152</b>	<b>140</b>	<b>134</b>	<b>150</b>	<b>140</b>	<b>154</b>	<b>138</b>	<b>143</b>	<b>131</b>

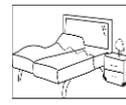
Alle Rechte sind vorbehalten. Kein Teil dieses Dokuments darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von seitens NH Hoteles kopiert werden.



Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

## 2 Berechnung der optimalen Mitarbeiterzahl

Im Folgenden finden Sie eine Berechnungstabelle für die ideale Mitarbeiteranzahl im Housekeeping.

Die Tabelle hat eine Doppelfunktion:

- Forecast: Die im ganzen Jahr benötigten Mitarbeiter.
- Bewertung: Beobachten, ob das Management der Mitarbeiter im letzten Jahr erfolgreich war.

Zimmer	% Belegung	belegte Zimmer	Zimmer pro Mitarbeiter	benötigte MA pro Monat	Urlaubstage und Ausgänge	Mitarbeiter pro Jahr	Öffentliche Bereiche	Mitarbeiter Spätdienst	Urlaubstage und Ausgänge	Öffentlicher Bereich + Spätdienst	Hausdame /Vorarbeiter	Mitarbeiter Gesamt
100	60	60	18,00	3,33	1,62	5,4	1,00	1,00	1,62	3,24	1	9,64

Die Tabelle ist so aufgebaut, dass nur die Zahlen in Schwarz eingegeben werden können. Die restlichen Felder errechnen sich automatisch oder wurden von der Firma vorgegeben. Hier folgt die Erklärung, wie Sie mit der Tabelle arbeiten können:

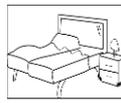
<b>Zimmer:</b>	Gesamtzahl der verfügbaren Zimmer eines Hotels
<b>% Belegung:</b>	Jahresdurchschnitt der Belegung in %
<b>Belegte Zimmer:</b>	Das Ergebnis errechnet sich automatisch. ( <i>Belegte Zimmer: Zimmer x % Belegung</i> )
<b>Zimmer pro Mitarbeiter:</b>	Tragen Sie die durchschnittliche Anzahl der zu reinigenden Zimmer pro MA ein ( <i>Beispiel: 18 Zimmer</i> )
<b>Anzahl Mitarbeiter Pro Monat:</b>	Automatische Berechnung. ( <i>Anzahl MA pro Monat: Belegte Zimmer / Zimmer pro MA</i> )
<b>Urlaubstage und Ausgänge:</b>	Die Firma hat eine Durchschnittszahl von <b>1,62</b> berechnet; diese beinhaltet Urlaubstage und Ausgänge
<b>Mitarbeiter pro Jahr:</b>	Automatische Berechnung ( <i>Mitarbeiter pro Jahr: Anzahl MA pro Monat x Urlaubstage und Ausgänge</i> )
<b>Öffentliche Bereiche:</b>	Die Anzahl der in den ÖB benötigten Mitarbeiter hängt von der Größe und den Einrichtungen des Hotels ab.
<b>Mitarbeiter Spätdienst:</b>	Die Anzahl der in der Spätschicht benötigten Mitarbeiter hängt von der Größe und den Einrichtungen des Hotels ab.
<b>Urlaubstage und Ausgänge:</b>	Die Firma hat eine Durchschnittszahl von <b>1,62</b> berechnet; diese beinhaltet Urlaubstage und Ausgänge.
<b>ÖB und Spätdienst:</b>	Berechnet sich automatisch: ( <i>ÖB und Spätdienst: [ÖB + MA Spätdienst] x Urlaubstage und Ausgänge</i> )
<b>Hausdame:</b>	Dies wird nach Hoteltyp entschieden. In vielen Fällen gibt es nur eine Person und während Urlaubstagen und Ausgängen werden ihre Aufgaben nicht zu 100% abgedeckt.
<b>Mitarbeiter gesamt:</b>	Berechnet sich automatisch: ( <i>MA gesamt: MA pro Jahr + ÖB und Spätdienst + Hausdame</i> )



Vorbereitung



Reinigung



Zubehör



Services



Werkzeuge

### 3 Vorlagen und Archivierung

Die in diesem Dokument vorgestellten Vorlagen sind optional.

In jeder Exceldatei sind in diesen beiden Fällen zwei Reiter, eins mit der Vorlage und ein Beispiel.

Vorlage	Verantwortlich	Archivierung
Tägliche Produktivitätsanalyse	Hausdame	freigestellt
Berechnung der optimalen MA Zahl	Hausdame	freigestellt

### 4 Vorlagen und Archivierung

Version	Corporate area	Approved by:		Approval date
1	Operations <b>(Process Owner)</b>	Operations Control Director	Anja Loijens	March 2012
		Chief Operations Officer	Ramón Aragonés	
	Internal Audit	SVP Internal Audit		
	Resources	SVP Human Resources		
	Strategy & Development	SVP Quality & Competition		
	Management Committee			Steering Minutes 26/03/2012