



Preparazione



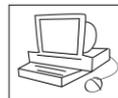
Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

Materiale del carrello

Publicato: Marzo 2012

Versione aggiornata: Marzo 2012

Codice: 99-00-03-PR-I-10-00

Obiettivo e scopo

La procedura a seguire descrive la corretta organizzazione e sistemazione del carrello per tutti gli hotel di tutte le Business Units.

Questo processo è valido per tutto il personale dell'Housekeeping.

La Governante ha il compito di mostrare a tutti i dipendenti come si organizza il carrello, in modo tale che tutti sistemino e organizzino i vari elementi nello stesso modo. Le cameriere hanno il compito di mantenere il carrello in perfetto ordine e pulizia.

Sommario

- 1 Sistemazione del materiale
- 2 NH e l'ambiente
- 3 Servizio giornaliero
- 4 Convalida procedura

1 Sistemazione del materiale

Responsabile: Governante, cameriere

Considerata l'importanza della buona impressione che vogliamo lasciare ai nostri clienti, è fondamentale che l'organizzazione e la sistemazione del carrello siano curate in modo particolare, dato che si tratta dell'elemento più visibile del nostro dipartimento. Se ci sono elementi del carrello non sistemati correttamente, i clienti potrebbero avere un'immagine negativa del nostro dipartimento.

Sistemare gli elementi correttamente:

- Sulla parte superiore, sistemare le amenities, in base alla tipologia dell'hotel, il cartellino (stationary), le etichette e gli articoli per il minibar (se presente). Cercare di usare i separatori per organizzare meglio gli elementi.
- Nella parte centrale, sistemare il materiale più pesante per evitare di piegarsi o di assumere posizioni scomode per prendere il materiale.
- Gli asciugamani e le lenzuola devono essere piegati con il bordo verso l'esterno così è più facile e più veloce prenderli. Se necessario, si può utilizzare un secondo carrello.
- Il sacchetto per i rifiuti deve essere sistemato nella sacca di tela appesa al supporto sinistro del carrello; non deve essere mai appeso al supporto superiore.
- Il kit di pulizia, il secchio e lo spazzolone devono essere sistemati sul supporto inferiore destro. Utilizzare un carrello diverso per la biancheria sporca.
- Non si possono aggiungere adesivi, strofinacci, sacchetti, cibi, pacchetti di plastica o fiori al carrello per non danneggiare l'immagine dell'hotel.



Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

ESEMPI DI COME SISTEMARE IL MATERIALE



- Carta igienica
- Sacchetti biancheria
- Sacchetti cestini
- Sacchetti igienici

- Amenities in base al tipo di hotel
- Riempire il minibar

- SECCHIO E SPAZZOLONE
- SPAZZOLONE (se necessario)

- SECCHIO PULIZIA (materiale consigliato):
- 2 panni (per gli articoli della camera e per la pulizia di specchio e mobile del bagno).
- 1 spugna (bicchieri del minibar e del bagno)
- 1 paglietta (sanitari).
- 1 spazzola o paglietta per i sanitari (parte interna)
- 1 panno (per il risciacquo)
- 1 panno per asciugare (per i sanitari)
- Prodotti di pulizia
- R2: Omologato per la pulizia dei sanitari
- R3: Omologato per la pulizia generale
- R5: Omologato per rinfrescare l'ambiente

- Asciugamani da bagno
- Asciugamani per le mani
- Tappetini
- Lenzuola inferiori
- Lenzuola superiori
- Federe
- Copriletto





Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

2 NH e l'ambiente

NH Hoteles si impegna a rispettare l'ambiente in tutte le sue attività giornaliere. Affinché questo impegno si concretizzi, NH Hoteles considera necessaria la partecipazione di tutta l'azienda e di tutti i dipendenti per mettere in pratica soluzioni innovative ed efficienti riguardanti prodotti e servizi.

La differenziazione dei rifiuti è necessaria negli hotel per il successivo riciclaggio, quindi se l'hotel sceglie di riciclare, può farlo ma non devono mai esserci diversi sacchetti nel carrello.

A questo scopo è stato aggiunto un accessorio al carrello delle cameriere, in tutti gli hotel in cui si effettua la raccolta differenziata:

Questo accessorio ha due grandi vantaggi per NH Hoteles:

1. Migliora il riciclaggio.
2. Mostra ai clienti che NH Hoteles si impegna in soluzioni sostenibili e innovative.

ACCESSORI PER SELEZIONARE I RIFIUTI RICICLATI DAL CARRELLO DELL'HOUSEKEEPING



Caratteristiche

Questo accessorio è disponibile per tutte le BU. Tutti gli hotel che riciclano possono acquistarlo.

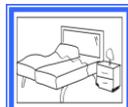
- Capacità: 3 cestini (carta, plastica e rifiuti organici) di 15 cl.
- Sistema di adattamento e fissaggio al carrello.
- Vassoio porta-accessori.
- Possibilità di personalizzare la posizione e i tipi di rifiuti.
- Parte laterale personalizzata con il logo.
- Maniglie ergonomiche per facilitare la rimozione e la sistemazione dei cestini.
- Fabbricata con una lamina di metallo di 1,5 mm.



Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

3 Servizio giornaliero

Responsabile: Governante, cameriere

Prima di dirigersi verso la prima camera, si consiglia di:

- Sistemare il materiale necessario sul carrello in base al numero di camere da pulire, senza sovraccaricarlo. Se necessario, effettuare diversi carichi del carrello nel corso della giornata.
- Controllare i vari elementi del carrello per verificare che non manchi nulla.
- Controllare che il sacchetto per la biancheria sia vuoto e pulito.
- Preparare il materiale per la pulizia assicurandosi di avere tutti gli elementi necessari.

Non dimenticare

- Quando si rimuovono i rifiuti dai cestini e dai sacchetti, non bisogna mai metterci dentro le mani perché potrebbero contenere oggetti taglienti e ci si potrebbe tagliare. Il cestino deve essere rimosso con tutte e due le mani dal lato esterno e svuotato nella parte del carrello per i rifiuti organici.
- La separazione dei rifiuti va effettuata solo per i rifiuti **non contenuti nel cestino**.
- Collocare sempre i carrelli e l'aspirapolvere in perfetto stato, in un angolo del corridoio per non ostacolare il passaggio dei clienti.
- Non collocare il carrello in zone che possano bloccare le uscite di emergenza, altre uscite o le porte antincendio.
- Mai lasciare il carrello incustodito.
- Non sovraccaricare il carrello per evitare di fare sforzi eccessivi per muoverlo.
- Spingere il carrello per spostarlo. In questo modo, si possono evitare problemi di schiena.
- Controllare periodicamente le ruote. In caso si osservino parti consumate o problemi di movimento, informare il dipartimento di Manutenzione.
- I rifiuti differenziati devono essere conservati in sacchetti separati e poi trasferiti nei contenitori appositi.
- Organizzare, montare e sistemare tutto il materiale utilizzato alla fine della giornata.

4 Convalida procedura

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