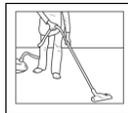
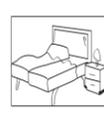




Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

# Preparazione giornaliera e controllo pulizia

Publicato: Marzo 2012

Versione aggiornata: Marzo 2012

Codice: 99-00-03-PR-I-01-00

## Obiettivo e scopo

Descrivere tutte le mansioni relative all'organizzazione giornaliera e al controllo del dipartimento di Housekeeping. La Governante ha il compito di analizzare lo stato dell'hotel e le varie necessità, per distribuire il lavoro tra le varie cameriere; queste saranno responsabili della revisione delle camere non occupate, pronte per nuovi clienti e della pulizia delle camere occupate. Nel processo è compreso anche il semplice controllo delle camere pulite per assicurarsi che sia tutto in ordine.

Questa procedura riguarda tutti gli hotel di tutte le Business Units.

## Sommario

- 1 Operazioni
  - 1.1 Distribuzione dei compiti giornalieri
  - 1.2 Pulizia e controllo delle camere
  - 1.3 Segnalazione di problemi
  - 1.4 Consegna della scheda e del passepartout alla governante
  - 1.5 Controllo delle camere pulite
  - 1.6 Aggiornamento dello stato delle camere con NHS
  - 1.7 Riconciliazione delle camere
  - 1.8 Procedure correlate
- 2 Modelli e file
- 3 Convalida procedura

## 1 Operazioni

### **Responsabile: Governante, cameriere**

#### **1.1 Distribuzione dei compiti giornalieri**

La governante deve analizzare lo stato dell'hotel con il rapporto *EHGOBER2 Hotel Status at date* o nel sistema NHS.

La governante distribuisce i compiti giornalieri al personale disponibile.

Il sistema NHS fornisce a ogni cameriera una scheda con le camere da pulire durante il turno (compresi i turni di pomeriggio per le pulizie successive al day use, ai check-out non previsti, alle cancellazioni, ecc.).

Lo stato della camera deve indicare quali sono le camere che stanno per effettuare il check-out, così possono essere pulite prima ed essere disponibili per eventuali check-in.

*Organization Department – Preparazione giornaliera e controllo pulizia*



Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

La governante deve individuare (con il sistema NHS) le camere che, in base alla tariffa, non devono essere pulite (per es.: appartamenti nei finesettimana) e quelle che per lavori di manutenzione o altre necessità, richiedono trattamenti particolari.

Nei casi in cui la pulizia delle camere fosse affidata ad aziende esterne, la governante deve fornire tutte le informazioni al manager dell'azienda, che a sua volta si occuperà di distribuire le mansioni al personale.

La governante deve distribuire alle cameriere la scheda con il lavoro da fare e i passepartout per aprire le camere.

Deve far firmare ad ogni cameriera che ha preso un passepartout, la scheda "["Controllo passepartout HK.xls"](#)"

## **1.2 Pulizia e controllo delle camere**

---

La cameriera deve pulire la camera secondo gli standard prestabiliti.

Dopo aver pulito la camera, la cameriera deve aggiornare nella scheda lo status della camera. In caso la cameriera trovi che una camera che dovrebbe essere pulita è sporca, deve segnalarlo alla governante e aggiornare la scheda di conseguenza.

## **1.3 Segnalazione di problemi**

---

La cameriera deve individuare eventuali problemi tecnici di manutenzione della camera (per es. la camera bloccata)

Deve comunicarlo direttamente al telefono alla governante.

La governante deve annotare il problema nella scheda ["Problemi manutenzione.xls"](#).

La governante deve contattare il dipartimento di manutenzione affinché apra un caso, secondo il ["Gestioni dei problemi"](#).

## **1.4 Consegna della scheda e del passepartout alla governante**

---

Nel corso del turno la governante deve ritirare le schede e aggiornare lo status delle camere nel sistema.

Alla fine del turno, la governante deve richiedere alla cameriera i passepartout per assicurarsi che non li portino via dall'hotel e deve far loro firmare le schede corrispondenti.

La governante deve controllare le camere che hanno problemi di manutenzione, per trovare una soluzione il prima possibile. A questo scopo dovrà utilizzare i moduli delle cameriere per monitorare le camere (status fuori servizio)

## **1.5 Controllo delle camere pulite**

---

La governante deve effettuare un controllo generale delle camere pulite.

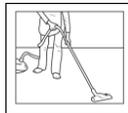
Se verifica che la pulizia di una camera non è stata effettuata correttamente, deve segnalare il numero della camera alla cameriera affinché la pulisca in modo appropriato.

Tutte le altre camere pulite dalla stessa cameriera dovrebbero essere controllate per evitare altri problemi.

*Organization Department – [Preparazione giornaliera e controllo pulizia](#)*



Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

Nei casi in cui il servizio di pulizia fosse affidato ad aziende esterne, la governante effettuerà il controllo delle camere in base al contratto stipulato.

## 1.6 Aggiornamento dello stato delle camere con NHS

La governante deve aggiornare le informazioni dello status delle camere in base a tutte le schede e deve bloccare quelle che non sono ancora pronte per futuri check-in a causa di problemi o per manutenzione.

## 1.7 Riconciliazione delle camere

La governante e il manager del FO devono confrontare ogni giorno le camere pulite con le camere vendute il giorno prima, per assicurarsi che tutte le camere vendute siano registrate in NHS e che le informazioni corrispondano a quelle della governante. Sono le persone responsabili della correttezza delle informazioni.

Per questo compito è necessario utilizzare il modello [Riconciliazione camere.xls](#) a partire dalle informazioni del rapporto [AFPARTE - Hotel Production Report in NHS](#).

Tutte le differenze devono essere individuate e spiegate nel modello.

Ogni giorno, il Manager controlla e firma la riconciliazione per controllare che entrambi i dipartimenti lavorino correttamente.

I moduli di riconciliazione compilati devono essere tenuti in archivio per un periodo di 18 mesi.

## 2 Procedure correlate

Pulizia delle camere  
Pulizia dei bagni  
Gestione del minibar (se presente)  
Lavanderia del cliente

## 3 Modelli e file

Modello	Responsabile	Periodo file
Riconciliazione camere	Front Office	18 mesi
Controllo passepartout HK	Governante	18 mesi

## 5 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		
	Management Committee			Steering Minutes 26/03/2012

Organization Department – Preparazione giornaliera e controllo pulizia