



Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

Pulizie delle zone comuni

Publicato: Marzo 2012

Versione aggiornata: Marzo 2012

Codice: 99-00-03-PR-I-04-00

Obiettivo e scopo

L'obiettivo di questo processo è di definire la pulizia delle zone comuni affinché siano sempre in perfetto stato: pulite, in ordine e controllate con regolarità.

Il personale che si occupa di questo processo è composto dalla Direzione, dalla Governante e dal responsabile di Manutenzione, anche se tutto il personale deve provvedere a mantenere i locali puliti e in buono stato.

Sommario

- 1 Progettazione / Organizzazione
- 2 Operazioni
 - 2.1 Pulizia della Reception / Hall
 - 2.2 Ristorante, bar e sale meeting
 - 2.3 Bagni pubblici
 - 2.4 Zona Spa
 - 2.5 Generale
- 3 Procedure correlate
- 4 Modelli e file
- 5 Convalida procedura

1 Progettazione / Organizzazione

Responsabile: Cameriera

Affinché le zone comuni siano mantenute in perfetto stato, la Governante deve organizzarne la pulizia. Un programma di pulizia ben strutturato garantisce il raggiungimento di ottimi risultati.

Ogni zona dell'hotel ha i suoi orari di apertura e di chiusura da considerare per l'organizzazione della pulizia. Nelle zone in cui non ci sono orari di chiusura, bisogna organizzare la pulizia quando arreca meno disturbo possibile ai clienti.

Per elaborare questa programmazione, bisogna considerare l'insieme di tutte le zone e gli elementi dell'hotel. La frequenza di pulizia deve essere definita in base alla struttura del personale.

In caso di appalti ad aziende esterne, il piano di pulizia deve essere organizzato con il supervisor per assicurarsi che le zone siano sempre in perfetto stato di pulizia.



Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

La **frequenza consigliata** di pulizia è:

DA 1 A 3 VOLTE AL GIORNO (se necessario)
Zona della reception, dell'ingresso, bagni della reception, ascensori
Ristorante, bar e sale meeting
Bagni del ristorante, del bar e delle sale meeting

MENSILE
Interruttori, prese e cavi
Aspirazione di moquette e mobili del ristorante

UNA VOLTA AL GIORNO O ALLA SETTIMANA
Sale meeting, terrazze e palestra
Finestre e davanzali
Passare l'aspirapolvere (spostando i mobili)
Lampade a muro, lampade, faretti e quadri
Grate dell'aria condizionata e luci di emergenza
Ascensori dei clienti (con strato protettivo per l'acciaio inossidabile)
Pareti dei bagni dei clienti, armadi, sauna e idromassaggio
Basi del water e del lavandino
Pareti delle terrazze
Scale dei clienti
Attrezzature da palestra, sedie sdraio, tavoli e sedie
Pulire le pareti, le tende e le tendine delle sale meeting
Stanza degli armadietti dei dipendenti

TRIMESTRALE
Lavaggio dei copridivani, poltrone, ecc.
Tappeti della hall
Muri della reception e della hall
Tetto della hall, delle sale meeting e della palestra
Banconi di legno del buffet e zona TV
Tende e tendine delle sale meeting e della hall

UNA O DUE VOLTE ALL'ANNO
Pulire e lucidare le sale meeting e la hall
Lucidare le scale per i clienti
Finestre panoramiche e delle terrazze
Laccare e verniciare i mobili da esterni

La Governante, seguendo queste direttive, deve elaborare un piano di pulizia delle zone comuni che comprenda i percorsi, gli orari e un tempo approssimato di durata per ogni attività, il tutto va poi registrato nel modello [Pianificazione per il personale di pulizia delle zone comuni.xls](#)".

Il tempo di durata stimato per ogni percorso di pulizia può naturalmente variare per circostanze impreviste, in tal caso bisogna lasciare sempre una casella per le osservazioni accanto ad ogni attività in modo che il personale possa compilarla.

Oltre ai percorsi prestabiliti di pulizia, la Governante deve annotare anche le altre attività non precedentemente pianificate. (Esempio: pulizia delle sale meeting in diversi orari, in caso le sale siano occupate) e i "progetti" che deve realizzare per la pulizia preventiva. Fare riferimento alla procedura "[Pulizia preventiva](#)".

Se per la pulizia delle zone comuni sono previsti due turni (mattina e pomeriggio), la persona responsabile del turno di mattina deve segnalare le mansioni non completate e passare la nota al personale del turno di pomeriggio.

Esistono due possibili tipi di calendario di pulizia, secondo le dimensioni e i locali dell'hotel. È necessario sceglierne uno, adattarlo alle esigenze dell'hotel e utilizzarlo obbligatoriamente.



Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

2 Operazioni

Responsabile: Cameriera

Le zone comuni rappresentano la prima impressione che i clienti ricevono e sono quindi per questo considerate tra le più importanti.

Le principali zone comuni sono:

- Reception / Hall
- Ascensori
- Ristorante, bar e sale meeting
- Bagni
- Parcheggio
- Zona Spa

Nei punti a seguire si spiegherà l'immagine che devono avere le zone comuni e come ottenerla. Se si seguono attentamente queste direttive, è possibile standardizzare la pulizia delle zone comuni e dare così un'ottima impressione ai clienti.

Seguendo i criteri di sostenibilità ambientale, si utilizzeranno le risorse necessarie per la pulizia, evitando sprechi di acqua e di altri prodotti chimici.

2.1. Pulizia della Reception / Hall

La pulizia deve essere effettuata almeno una volta per ogni turno e, se necessario, anche più volte in modo da mantenere sempre un'immagine di perfetta pulizia. Non si deve comunque mai realizzare in ore di punta, quando c'è molto movimento di clienti. Se possibile, la pulizia va effettuata la mattina presto, prima del check-out, e all'inizio del turno del pomeriggio.

- Tutti i tappeti, le finestre, gli specchi, le pareti, i cestini e i mobili devono essere spolverati.
- Il bancone della Reception deve essere pulito.
- Ci deve essere un odore gradevole nelle zone della Reception e della Hall (non devono sentirsi odori di cucina o di cibo).

2.2. Ristorante, bar e sale meeting

- Il ristorante e i bar devono essere puliti ogni volta che vengono utilizzati per i servizi principali.
- La pulizia del ristorante va realizzata con regolarità e, soprattutto, dopo ogni servizio.
- I vetri, gli specchi e le finestre devono esser puliti.
- Gli interruttori e le prese devono essere puliti.
- I quadri devono essere puliti e collocati correttamente.

2.3. Bagni pubblici

- Devono essere puliti e controllati frequentemente (almeno tre volte al giorno)
- Gli intervalli di tempo tra una pulizia e l'altra devono essere appropriati.
- I bagni vanno disinfettati con frequenza.
- Devono essere collocati saponi e amenities.

Organization Department – Pulizie delle zoni comune



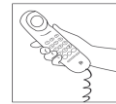
Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

- Nel corso di ogni turno, bisogna controllare i seguenti elementi: distributori di salviette, asciugamani ad aria calda, scatole di fazzolettini, bagni, lavandini, saponi, carta igienica e sacchetti igienici (se presenti)
- Nei bagni delle donne è necessario collocare un cestino aggiuntivo.
- Utilizzare un deodorante ambientale per i bagni.
- Fornire un numero sufficiente di salviette (se presenti)
- Il cestino per le salviette deve esser pulito (se presente)
- Il soffitto e la ventola devono essere puliti.
- La carta igienica deve essere ripiegata a forma di "V" e deve esserci un rotolo di scorta.

2.4. Zona Spa

È importante considerare se la Spa è di altre aziende o dell'hotel. In caso la gestione sia affidata ad aziende esterne, non è compito del dipartimento di Housekeeping organizzarne la pulizia e la disinfezione.

Se il servizio è di gestione dell'hotel:

- La zona Spa deve essere controllata con frequenza.
- Le docce, le sedie e tutte le altre attrezzature devono essere pulite con frequenza.
- Il pavimento deve essere pulito con frequenza.
- I tappeti devono essere sempre puliti.
- Gli armadietti devono essere puliti e in buono stato.
- Le piastrelle devono essere pulite e non devono avere imperfezioni.
- Le panche di legno devono essere pulite.
- Le porte d'emergenza devono essere libere da ostacoli e illuminate correttamente con il kit d'emergenza accessibile.
- Il solarium deve essere pulito con uno spray disinfettante.
- Sistemare fazzolettini.
- È necessario fornire un numero sufficiente di asciugamani.

2.5. Generale:

Tutte le luci e i cartelli di uscita d'emergenza devono essere controllati dal dipartimento di Manutenzione. Bisogna inoltre controllare che siano sempre privi di polvere. In caso non funzionino correttamente (come indicato dalle normative vigenti), fare rapporto al dipartimento di Manutenzione. *

- Pulire con frequenza il loghi NH all'ingresso principale (anche se la pulizia è affidata a aziende estere, è importante avere sempre una buona immagine). *
- Cercare sempre, se possibile, di pulire le zone comuni quando non ci sono clienti.
- Se il cliente si avvicina a una zona mentre la pulizia è in corso, il personale deve proporre un percorso alternativo.
- Cercare di fare meno rumore possibile.
- Sistemare un cartello per indicare che è in corso la pulizia della zona comune.
- Tutti gli angoli, le apparecchiature di riscaldamento, le tende, i tavoli, i divani e le poltrone delle zone comuni devono essere puliti, posizionati correttamente e in buono stato.
- I cestini e i posacenere delle zone devono essere svuotati, puliti e in buono stato.
- Tutte le porte dell'office devono essere chiuse. *

Organization Department – Pulizie delle zone comune



Preparazione



Pulizia



Elementi



Servizio



Strumenti

- Le porte degli uffici devono essere pulite e chiuse.
- La pianificazione della pulizia deve essere realizzata secondo le normative vigenti.
- Ventilare le zone pulite con frequenza.
- Le scale e le uscite d'emergenza devono essere sempre libere da ostacoli. *
- Chiunque usi prodotti chimici deve osservare le seguenti indicazioni.

* Aspetti importanti nei Punti Chiave dei Mystery Guest.

3 Procedure correlate

Pulizia preventiva
Ispezione delle zone comuni

4 Modelli e file

Scegliere uno dei seguenti modelli e adattarlo alle esigenze dell'hotel.
È obbligatorio.

Modello	Responsabile	Periodo file
Pianificazione per il personale di pulizia delle zone comuni (A)	Governante	12 mesi
Pianificazione per il personale di pulizia delle zone comuni (B)	Governante	12 mesi

5 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		
		SVP Quality & Competition		
	Management Committee			Steering Minutes 26/03/2012