

# MAINTENANCE HANDBUCH



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

## 1 Was ist der Grund für dieses Manual?

Dieses Manual ist ein Referenzwerkzeug, das folgendem Zweck dient:

- Die Maintenance Mitarbeiter durch die Erklärung über die Prozesse, Mittel und Werkzeuge für die Erledigung ihrer Arbeit zu informieren und zu trainieren, dadurch soll das Management der von der Abteilung auszuführenden Funktionen optimiert werden..
- Durch die einfach zugänglich gemachten, wichtigen Informationen Fragen zu klären.
- Gute Umweltschutzmaßnahmen einzuführen, die uns ermöglichen, unsere tägliche Arbeit nachhaltig und umweltverträglich zu erledigen.

Wir bei NH Hoteles streben danach, unseren Gästen excellenten Service zu bieten, um eine höchstmögliche Gästezufriedenheit zu erreichen, diesen Gedanken teilen wir mit allen Mitarbeitern unserer Hotelgruppe. Um dies zu erreichen müssen wir:

- Unseren Gästen Produkte und Leistungen anbieten, die ein qualitative hochwertiges Preis-Leistungsverhältnis einhalten und die auf unseren Service Standards und unserem Management beruhen, und unseren Gästen eine schnelle und professionelle Antwort auf ihre Bedürfnisse geben.
- Unseren unternehmerischen Geist und die Geschäftsprozesse ständig verbessern.
- Die Weiterentwicklung und Innovation attraktiver Produkte und Leistungen mit den vorhanden Techniken und Mitteln fördern, um die Rentabilität zu steigern.
- Eine solide Beziehung mit all unseren Geschäftspartnern erhalten (Firmen, Agenturen, Lieferanten, etc.)

Wir halten Prozesse für ein Schlüsselement zur Verfolgung der Firmenstrategie, die es uns ermöglichen, unser einzigartiges Managementmodell zu erhalten.

Der Hotel Manager kennt die Richtlinien dieser Verfahren und ist verantwortlich für ihre erfolgreiche Einführung und Umsetzung.

## 2 Merkmale der Gastbetreuung

### 2.1 Was der Gast schätzt

Das Image der Hotelkette beeinflusst den Gast bei seiner Entscheidung für ein Hotel. Er wird das Hotel aussuchen, das ihm die von ihm gesuchten Produkte und Leistungen zum bestmöglichen Preis anbietet.

Der Gast schätzt Komfort, Aufmerksamkeit und Sicherheit. Ein guter und aufmerksamer Service, in diesem Fall vom Maintenance Personal, deckt seine Bedürfnisse.

### 2.2 Gastloyalität

Zufriedene Gäste sind auch loyale Gäste. Es ist sehr wahrscheinlich, dass ein zufriedener Gast auch andere Hotels der Kette bucht und möglicherweise sogar neue Gäste wirbt.

Ein unzufriedener Gast teilt seine schlechte Erfahrung mit mehr Menschen, als ein zufriedener Gast. Es muss uns klar sein, dass es viel schwieriger ist, einen unzufriedenen Gast zu uns zurückzuholen, als einen zufriedenen zu halten.

Es gibt viele Aspekte, die den Gast in der Wahrnehmung unserer Hotelkette beeinflussen; kleine Details und zufriedene Mitarbeiter geben NH Hoteles die menschliche Wärme, die die Gastzufriedenheit beeinflusst.

Der Gast kommt zu uns, um eine von ihm benötigte und erwartete Leistung zu bekommen. Seine Erfahrung in unseren Hotels wird ihn dazu bringen wiederzukommen, oder eben nicht. Der Schlüssel ist also, nicht nur seine Bedürfnisse abzudecken, sondern seine Erwartungen an uns zu übertreffen.

## 3 Grundlegende Verhaltensregeln

### 3.1 Der Eindruck des Maintenance Personals



Der tatsächliche Eindruck, genauso wie der von uns gewollte Eindruck von unserem Arbeitsplatz, verrät viel über die Qualität unserer Leistungen. Es ist wichtig, besondere Aufmerksamkeit auf den Aspekt zu lenken, wie wir vom Gast gesehen werden und welchen Eindruck unserer Firma wir damit vermitteln.

Die Hauptaufgaben der Maintenance Abteilung bestehen darin, sicherzustellen, dass alle Arbeiten in Bezug auf Sauberkeit, Instandhaltung und Erhaltung unserer Hotels, gemäß der NH Qualitätsstandards durchgeführt werden.

#### Die Uniform:



- Während der Arbeitszeit wird die offizielle, saubere und gebügelte NH Uniform getragen.
- Die Uniform wird immer geschlossen getragen.
- Wir haben immer eine Ersatzuniform im Hotel.
- Die Uniformen werden nicht mit persönlichen Accessoires verändert.
- Wir informieren unsere Vorgesetzten, wenn wir Uniformteile ersetzen müssen.
- Die Schuhe sind rutschfest und dunkel (falls vom Hotel gestellt, müssen diese getragen werden)

#### Das Namensschild:



- Alle NH Mitarbeiter, inklusive der Büromitarbeiter, tragen das offizielle NH Namensschild.
- Das Namensschild wird an der oberen linken Uniformjacke befestigt und enthält den Vornamen (bei mehreren Vornamen wird der zweite Name abgekürzt) und den Nachnamen.
- Alle Hotels haben eine DYMO Labelmaschine, um die Aufkleber für die Namensschilder zu drucken. Das Band ist transparent oder silber.

- Die Buchstaben sind Schwarz, Schriftart und Größe sind Avenir 12, der erste Buchstabe wird in Großbuchstaben, die folgenden in kleinen Buchstaben geschrieben.
- Die Länderflaggen zeigen an, welche Sprachen der Mitarbeiter spricht.
- Die Büromitarbeiter haben eigene Namensschilder.

## Erscheinung:

	Männer sollten gut rasiert sein oder gepflegten Bart und/oder Schnurrbart tragen
	Sauberes und gekämmtes Haar
	Keine Piercings an sichtbaren Körperteilen
	Neutrale Haarfarbe, nicht aufsehenerregende Farben
	Diskretes Make-up
	Frauen mit langem Haar binden dieses hoch, Männer sollten immer kurze Haare tragen
	Nur eine diskrete Uhr und/oder Ringe werden erlaubt (Armbänder und Ketten sind aus Sicherheitsgründen nicht erlaubt)

## Hygiene:

- Es ist sehr wichtig auf die tägliche persönliche Hygiene zu achten und ein Deodorant zu benutzen.
- Wir verzichten auf stark riechende Parfums.

## Persönliche Gegenstände:

- Der Gebrauch von Mobiltelefonen oder anderen persönlichen technischen Geräten ist während der Arbeitszeit untersagt.
- Alle persönlichen Gegenstände werden im Spind eingeschlossen.

## Ordnung und Sauberkeit:

Diese Begriffe sind im weltweiten Sprachgebrauch bekannt und sie sind ein mächtiges Werkzeug, unser Hotelimage und unseren Willen, auf Details zu achten, zu transportieren. Sauberkeit liegt in der Verantwortung aller Mitarbeiter.

## Besondere Beachtung:

- Unsere Werkstatt und unsere Werkzeuge sind immer richtig sortiert.
- Vergessen Sie nicht die Rückstände nach den Wartungsarbeiten aufzuräumen.
- Alle Gegenstände liegen auf Ihrem vorgesehenen Platz.
- Die Möbel, die dekorativen Elemente und die Beleuchtung sind in gutem Zustand und funktionieren ordnungsgemäß.

## 3.2 Grundlegende Höflichkeitsregeln

---

Die grundlegenden Höflichkeitsregeln sichern ein professionelles Erscheinen:



1. Bei Begegnung mit einem Gast stehen Sie aufrecht, sehen auf und begrüßen den Gast mit einem freundlichen „Guten Morgen/Tag“ und einem Lächeln, vermeiden Schimpfwörter, irritierende Bewegungen und unpassende Kommentare.
2. Sprechen Sie den Gast mit Frau/Herr an oder mit Nachnamen, falls bekannt
3. Duzen Sie keine Gäste, außer der Gast bittet explizit darum. Auch wenn der Gast es uns angeboten hat, duzen wir ihn niemals vor anderen Gästen und/oder Mitarbeitern.
4. Gehen Sie freundlich, höflich und kompetent mit dem Gast um.
5. Sprechen Sie in angemessener Lautstärke mit dem Gast vor Ihnen, aber nicht so laut, dass alle anderen es auch hören können
6. Haben Sie eine enge Beziehung zum Gast aber missbrauchen Sie sein Vertrauen nicht.
7. Seien Sie diskret und erzählen Sie niemals anderen Gästen von einem Gast. Wir werden unter keinen Umständen von einem Gast sprechen oder ihn kritisieren, selbst wenn dies andere Gäste tun.
8. Nutzen Sie einen höflichen Wortschatz.
9. Verwenden Sie keine Schimpfwörter.
10. Gestikulieren Sie nicht zu viel.
11. Geben Sie keine unpassenden Kommentare ab.
12. Führen Sie in Gegenwart eines Gastes oder im Öffentlichen Bereich keine Gespräche über Hotelinternes oder Privates.
13. Schauen Sie dem Gast immer in die Augen, wenn er mit Ihnen oder Sie mit ihm sprechen.
14. Danken Sie dem Gast nach jedem Gespräch herzlich und aufrichtig.
15. Nutzen Sie für jede Frage oder Bitte an den Gast immer das Wort “Bitte”.
16. Halten Sie die Mobiltelefone ausgeschaltet. Bei außergewöhnlichen Situationen, wird das Mobiltelefon auf lautlos geschaltet.
17. Essen und Trinken sind in den für Gäste zugänglichen Bereichen des Hotels verboten.
18. Benutzen Sie in Gegenwart des Gastes keine Fachsprache (üblich z.B. Amenities, Check-in, Check-out...)

## 3.3 Sicherheitsmaßnahmen

---

Die Sicherheit ist ein wichtiger Aspekt unserer Arbeit, der die Qualität unserer Arbeit und den Eindruck, den wir bei NH Hoteles über die Gastsicherheit vermitteln, beeinflusst:

- Wir geben niemals einem externen Dritten Informationen über unsere Gäste.
- Öffnen Sie niemals einem Gast das Zimmer. Erklären Sie dem Gast, dass er sich aus Sicherheitsgründen von der Rezeption einen neuen Schlüssel geben lassen muss. Wir verfahren genauso, wenn der Gast hereinkommt, während wir ein Zimmer oder einen Tagungsraum reinigen.
- Sprechen Sie in angemessener Lautstärke mit dem Gast vor Ihnen, aber nicht so laut, dass alle anderen es auch hören können. Niemand interessiert sich für ein Gespräch mit einem Gast oder anderen Mitarbeiter.
- Lassen Sie das Zimmer während der Reinigung niemals unbeaufsichtigt. Sollten Sie das Zimmer während Ihrer Arbeit verlassen müssen, schließen Sie die Tür so hinter sich, dass kein Unbefugter eintreten kann.
- Stellen Sie keine persönlichen Gegenstände um, außer dem was unumgänglich ist.
- Besondere Aufmerksamkeit gilt vergessenen Gegenständen. Jeder Gegenstand, den der Gast im Zimmer vergessen hat, wird mit Datum und Zimmernummer der Hausdame übergeben.
- Achten Sie besonders auf seltsame und Ihnen fremde Gegenstände.
- Wir werden eine strikte Kontrolle über die **Master-Schlüssel** führen, die Schlüssel haben ein Ablaufdatum von einem Monat und dürfen nicht aus dem Hotel raus.
- Wenn Sie eine verdächtige Person entdecken, melden Sie dies sofort Ihrem Vorgesetzten.

Unsere Beziehung zum Gast basiert auf Vertrauen. Wir müssen dem Gast die Sicherheit geben, dass wir dieses Vertrauen verdienen. Darum versprechen wir, alle Sicherheitsmaßnahmen einzuhalten.

## 3.4 Sicherheit am Arbeitsplatz: Prävention berufsbedingter Risiken

---

Um die Arbeitsrisiken zu verringern und um unsere Gesundheit und die Sicherheit Anderer zu schützen, müssen wir die Prävention in allen unseren Arbeitsbereichen integrieren, im Rahmen der von NH Hoteles gegründeten Regeln und Maßnahmen.

Wir werden immer extrem auf die Sicherheitsmaßnahmen bei der Arbeit loschen achten. Die empfohlenen Anweisungen je nach Anlage, Maschinen, Mobiliar, etc. müssen strikt eingehalten werden, sowie alle Vorsichtsmaßnahmen bezüglich aller Produkte, die wir für unsere Aufgaben verwenden müssen.

*Gemäß den erhaltenen Anweisungen und der vorhersehbaren Risiken, werden wir Maschinen, Geräte, Werkzeuge, gefährliche Stoffe und alle anderen Hilfsmittel für die Ausführung unserer Tätigkeiten (Schutzausrüstungen, Sicherheitseinrichtungen, usw.) angemessen verwenden. Folglich, müssen wir immer die persönlichen Schutzausrüstungen für die entsprechenden Risiken am Arbeitsplatz verwenden (wie üblich z.B. Handschuhe, Warnwesten, Sicherheitsgurte, etc).*

Der gesamte Bereich muss in einem ordnungsgemäßen Zustand gehalten werden, sowie Geräte, Werkzeuge, oder andere Arbeitselemente. So kann die Sicherheit dieser Geräte und Ihre Benutzung gewährleistet werden. Insbesondere müssen Notfallausrüstungen (z. B. Feuerlöscher) in gutem Zustand gehalten werden. Die Treppen- und Notausgänge und auch gelagerte Waren müssen klar gekennzeichnet sein.

Wir arbeiten eng mit der Direktion zusammen, damit diese sichere Arbeitsbedingungen gewährleistet, um möglichen Notfällen entgegenzuwirken.

Wenn Wartungsarbeiten von **externen Unternehmen** durchgeführt werden, werden wir unsere Mitarbeiter, Subunternehmer und Dienstleister in unserem Engagement für eine ständige Verbesserung unserer Sicherheit in den Arbeitsbedingungen integrieren, immer innerhalb der entsprechenden Regeln der Arbeitssicherheit jedes Landes in Bezug auf die Koordinierung der Tätigkeiten in unseren Zentren.

Externe Unternehmen sollten immer die Sicherheitsvorschriften und den Gesundheitsschutz befolgen. Um dies zu gewährleisten, wird die Direktion entsprechende Belege und Dokumente verlangen. Die Direktion wird ihnen außerdem die notwendigen Protokolle bezüglich der Arbeitsrisiken und gemäß den geltenden Rechtsvorschriften des Landes zur Unterschrift vorlegen.

### **3.5 Das NH Energie- und Umweltmanagement System**

---

Beim NH Hoteles verstehen wir die Umwelt und Energieeffizienz als wichtigen Teil der Entwicklung unserer Hotelaktivitäten.

- Bei NH Hoteles überwiegt eine ökologisch, effiziente und umweltfreundliche Grundlage im gesamten Geschäftszyklus. Jeder einzelne Vorgang von der Planung, dem Design und dem Bau von einem Hotel bis hin zum täglichen Betrieb und Kundendienst wird so geplant, dass die Umwelt dabei geschützt wird.
- Innovation und Entwicklung ist bei NH Hoteles wichtig. Wir neigen dazu Zukünftiges vorwegzunehmen, die Möglichkeiten der Technologie und die Veränderungen im Lebensstil zu innovieren, um so den sozialen und ökologischen Herausforderungen der Zukunft gerecht zu werden.
- Wir sind eine überwiegend urbane Hotelkette und so ist unser Engagement für die nachhaltige Entwicklung der Städte groß.
- NH Hoteles achtet in der Betriebsdurchführung auf die rationelle Nutzung von Energie, wobei das ordnungsgemäße Funktionieren des Gebäudes aufrechterhalten wird. Ein ausgewogener Ressourcenverbrauch führt und fördert die Nutzung erneuerbarer Energien, gleichzeitig garantieren wir die Qualität unseres Services und die Zufriedenheit unseres Gastes.

NH Hoteles hat ein Energie- und Umweltmanagement System für all die Aktivitäten im Hotelgewerbe entwickelt, die eine Energie- und Umweltauswirkung haben können: wie die Unterkunft, Verpflegung und Organisation von Veranstaltungen und Kongressen.

Das **NH Executive Management** weist auch auf ein großes Engagement mit dem Energie- und Umweltmanagement System auf, denn durch die effektive Entwicklung dieses Systems werden die von NH Hoteles gesetzten Richtlinien bezüglich der Umwelt und Energie Effizienz erreicht werden können. Dieses Engagement für die Umwelt ist in der NH Energie- und Umweltpolitik realisiert und widerspiegelt. Die Umweltpolitik ist am 01. Juni 2011 vom Executive Chairman unterzeichnet worden.



## NH Hoteles Umwelt- und Energie-Politik

Als verantwortungsbewusstes Unternehmen in sich Nh Hoteles in Rahmen des täglichen Handels mit Bedacht und Rücksichtnahme auf die Umwelt zu achten und einen rationellen Umgang mit Energie zu pflegen.

Um dieses Versprechen halten zu können erachtet Nh Hoteles die Beteiligung aller Mitarbeiter als überaus wichtig. Unterstützt wird dies durch die Einführung effektiver Lösungen und der Suche nach nachhaltigen und innovativen Alternativen, sowohl in der Hauptverwaltung, den Hotels, als auch bei anderen Firmenprodukten.

Die Erreichung unserer Umweltziele sehen wir als kontinuierlichen Verbesserungsprozess, bei dem alle umweltrelevanten Aspekte berücksichtigt werden.

- Anwendungen von Verfahren die den sparsamen Gebrauch von Energie in allen Planungsprozessen und Entscheidungen beeinflussen.
- Rechtskonformität und Einhaltung freiwilliger Vereinbarungen.
- Einführung von Prozessen zur Vermeidung von Umweltverschmutzung und der Reduzierung des Energieverbrauchs.
- Nachhaltiger Umgang mit Energie und Ressourcen (Wasser, Strom, Gas, Abfall, usw.).
- Suchen und anwenden von ökoeffizienten Lösungen in allen Bereichen.
- Einbeziehen aller Mitarbeiter in die Zielerreichung der Umweltpolitik mit Hilfe von Trainings- und Bewusstseins fördernden Maßnahmen.
- Förderung von ökoeffizienten Produkten und Services.
- Entwicklung und Verbreitung von wissenschaftlichen und technologischem Verständnis und Innovationen im Bezug auf Umweltschutz und Energieeffizienz.
- Zusammenarbeit mit öffentlichen Einrichtungen um den Standard für nachhaltigen Tourismus zu definieren.
- Aktivitäten zur Verbesserung der Umwelt in den Ländern und Regionen, in denen wir vertreten sind.
- Kontinuierliche Weiterentwicklung und Verbesserung der Umweltaspekte die Nh Hoteles für sich identifiziert hat.

1. Juni 2011

**Mariano Pérez Claver**  
Chief Executive Officer NH Hoteles

## Ziele:

NH Hoteles, im Einklang mit der **Energie-und Umweltpolitik**, implementiert und bestimmt Aktionen mit Anwendung für kurz-und langfristige Resultate. Demzufolge werden Strategien und Pläne vierteljährlich, jährlich und sogar vierzehntägig für die gesamte Lebensdauer des Gebäudes festgelegt.

NH Hoteles, setzt sich jährlich Ziele, um Verbesserungen in der Energieeffizienz und Umweltverträglichkeit zu erreichen. Die Fristen dafür werden auf allen relevanten Ebenen und für die entsprechenden Funktionen der Organisation festgelegt. Um die umwelt-und energiepolitischen Ziele zu bestimmen, werden die wesentlichen Umweltaspekte jedes Hotels berücksichtigt.

Die Umwelt-und energiepolitischen Ziele gelten für alle NH Hotels. Aus diesen globalen Zielen werden die Ziele für Business Units und Hotels festgesetzt.

Es liegt in unserer Verantwortung die Anlagen korrekt instandzuhalten, sowie richtig zu nutzen. Es sollte überdies immer auf eine ordnungsgemäße Nutzung der natürlichen Ressourcen geachtet werden. Es ist auch unsere Pflicht, Maßnahmen zur Energieeffizienz umzusetzen und somit Einsparungen zu fördern, d.h. die Entwicklung unserer Arbeit innerhalb eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses.

## 4 Aufbau des Manuals

In den folgenden Dokumenten finden wir diese Bilder, die bei der Zuordnung der Verfahren helfen.

