



STAR SERVICE HOTEL

SERVIZI ALBERGHIERI PROFESSIONALI

**ISTRUZIONI
OPERATIVE
E REGOLE
COMPORTAMENTALI**

OUTSOURCING PER SERVIZI ALBERGHIERI



**MANUALE
PROFESSIONALE
DELLE PULIZIE
IN HOTEL**



Un servizio di qualità non solo eleva il comfort e il benessere degli ospiti, ma contribuisce anche alla reputazione e al successo a lungo termine dell'Hotel.



STAR SERVICE HOTEL
SERVIZI ALBERGHIERI PROFESSIONALI

Lo scopo di questo manuale professionale è quello di individuare le figure coinvolte e descrivere le modalità operative utilizzate in azienda nell'ambito della gestione dei servizi di pulizia delle strutture turistico alberghiere e dei servizi collegati.



STAR SERVICE HOTEL
SERVIZI ALBERGHIERI PROFESSIONALI



Star Service Hotel, grazie alla competenza di un esperto team di professionisti, ha raggiunto un alto grado di specializzazione nei servizi professionali di outsourcing garantendo la totale affidabilità operativa e comportamentale dei propri collaboratori.

SOMMARIO

**SOGGETTI
COINVOLTI
6**

**SETTORI
INTERESSATI
12**

**ENTRARE
IN CAMERA
14**

**OPERAZIONI
GIORNALIERE
16**

**PREPARAZIONE
DEL MATERIALE
DI UTILIZZO
22**

**REGOLE
COMPORTAMENTALI
24**

SOGGETTI COINVOLTI

HOUSEKEEPING MANAGER



È una delle figure chiave alla quale è affidata la soddisfazione del cliente. Tra le capacità richieste ci sono senz'altro una profonda conoscenza dei reparti a lei affidati e in generale dell'organizzazione di tutto l'Albergo.

Deve avere capacità di supervisionare, gestire e motivare il personale e organizzare il lavoro di squadra.

CAMERIERA AI PIANI

È una componente importante dell'organizzazione alberghiera che richiede serietà, precisione e professionalità. Oltre alla pulizia delle camere e dei bagni, è di sua competenza la pulizia delle aree comuni, corridoi, office, ascensori, guardaroba, ecc.



SOGGETTI COINVOLTI

GOVERNANTE

- Effettuare controlli nelle camere
- Organizzare le linee cortesia
- Verifica dello stato degli arredi e degli impianti
- Pianificazione pulizie ordinarie e straordinarie

È fondamentale quindi conoscere esattamente tutte le stanze per inquadrare rapidamente i tempi di pulizia o riassetto, legati alla dimensione, alla presenza di terrazzo o ad alcuni particolari elementi di decoro presenti nella struttura.

CAMERIERA DI GUARDIA



È la cameriera addetta al turno serale.

Una delle sue mansioni è il riassetto delle camere per il servizio di Couverture: con questo termine si indica un servizio presente negli Hotel di alto livello e significa la preparazione della camera per la notte.



SOGGETTI COINVOLTI

FATTORINO

Il fattorino lavora come dipendente presso un Hotel e ha notoriamente il compito principale di aiutare i clienti a trasportare tutti i loro bagagli sino alle camere, ma sono numerose le mansioni aggiuntive che vengono affidate a questa figura, tutte rigorosamente al servizio degli ospiti e dell'albergo.



Le mansioni che il fattorino è tenuto a compiere sono:

- trasportare i bagagli dei clienti dall'ingresso dell'albergo alle loro camere
- parcheggiare l'auto dei clienti, qualora il servizio venga offerto
- svolgere commissioni per gli ospiti dell'albergo
- svolgere mansioni di carico e scarico di prodotti necessari in Hotel
- controllare la sala adibita al deposito bagagli
- adibire la sala congressi.

Saltuariamente il fattorino potrà svolgere anche la funzione di:

- addetto al noleggio di attrezzature offerte da parte dell'albergo
- addetto al ricevimento notturno
- addetto al guardaroba
- addetto alla sicurezza
- supportare il servizio di pulizia e riordino spazi comuni
- svolgere manutenzioni ordinarie
- collaborare nello scarico merci
- allestimento Sale Congresso
- allestimento banchetti



SETTORI INTERESSATI

RIASSETTO AREE COMUNI

Fanno parte delle aree comuni:

- Hall
- Living
- Corridoi
- Accessi vari
- Scale
- Bagni interni ed esterni
- Direzione
- Uffici
- Ristorante
- Aree esterne

SERVIZIO AI PIANI

- Pulizia camera
- Pulizia Bagni
- Servizi extra richiesti

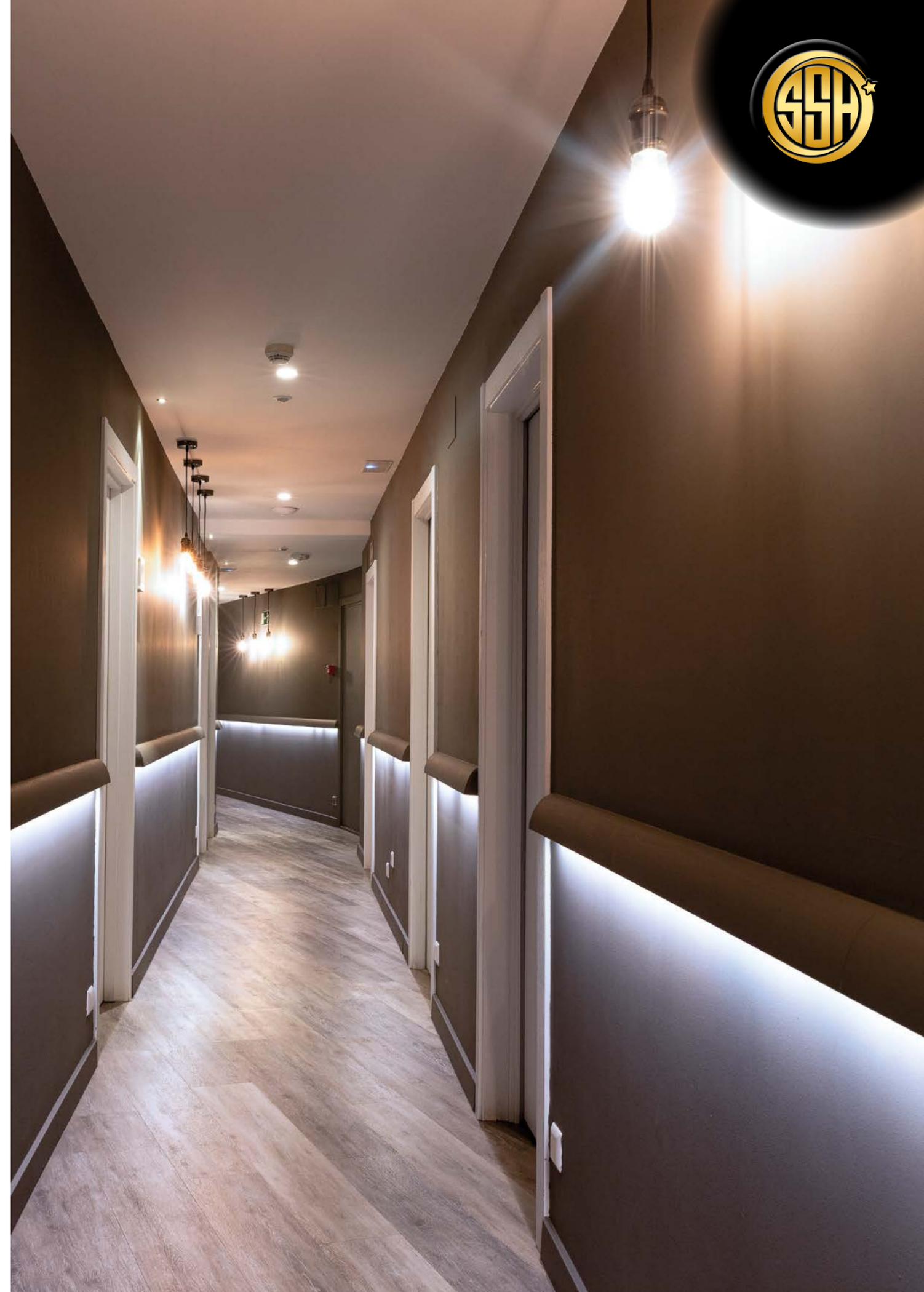
COVERTURE

In alcuni Hotel è previsto il ripasso serale e viene effettuato da una cameriera con turno pomeridiano chiamata "Guardia".



LAVANDERIA

La lavanderia è il reparto preposto al controllo della biancheria; può essere interna o esterna all'Albergo, in questo caso si occupa non di lavare, ma di controllare la biancheria che va all'esterno, facendo in modo di avere sempre a disposizione uno stock sufficiente a coprire il fabbisogno dell'Hotel.



ENTRARE IN CAMERA

PRIMA REGOLA: LA GENTILEZZA

Entrare in una stanza occupata senza disturbare è una delle qualità più apprezzate del servizio ai piani. Anche se si è sicuri che la camera è libera bisogna rispettare la seguente procedura:

- verificare la presenza del cartellino “NON DISTURBARE”
- bussare per tre volte usando le nocche
- annunciarsi usando la formula: “Buongiorno, sono Stefania, servizio ai piani”
- se non si riceve risposta ripetere l’operazione precedente
- se non si riceve ancora risposta, aprire delicatamente la porta e annunciarsi sottovoce
- se l’ospite è in camera e risponde, scusarsi comunicando che torneremo più tardi, se sta dormendo chiudere la porta silenziosamente e allontanarsi senza far rumore
- se l’ospite rientra durante il rifacimento della camera, chiedere se preferisce che la camera venga ultimata, in caso contrario, tornare successivamente.

RIASSETTO CAMERA



Le camere in fermata sono le camere nelle quali l’ospite soggiognerà per più di una notte. È importantissimo rispettare la sua privacy, quindi non andranno mai prese iniziative che possano danneggiarlo. Per esempio, non bisognerà mai buttare nulla di quello che si trova a terra (giornali, scontrini...), ma andranno riposti su di un mobile ben visibili.

RIASSETTO BAGNO

L’accurata pulizia del bagno è indispensabile sia per garantire ambienti sanitizzati, sia per offrire un servizio di qualità.



DURANTE LA PULIZIA IL CARRELLO VA POSIZIONATO FUORI DALLA CAMERA DA PULIRE, FACENDO ATTENZIONE A NON INTRALCIARE IL PASSAGGIO DEL CORRIDOIO



OPERAZIONI GIORNALIERE

PULIZIA ACCURATA E PROFESSIONALE

- Arieggiare la camera
- Svuotare i cestini porta rifiuti in camera e in bagno e sostituire il sacchetto
- Togliere tutta la biancheria delle camere e bagno: lenzuola e asciugamani e annotare la biancheria sul foglio consegnato dalla governante
- Portare in camera la biancheria pulita e i prodotti chimici
- Vaporizzare con il prodotto sanificante/disinfettante tutte le superfici del bagno
- Rifare il letto
- Spolverare a umido gli arredi della camera con il panno giallo
- Terminare la pulizia del bagno
- Riposizionare gli asciugamani
- Posizionare la linea cortesia
- Aspirare il pavimento del bagno e della camera
- Lavare il pavimento
- Verificare lo stato di manutenzione della camera e bagno e segnalare eventuali anomalie
- Dare un ultimo sguardo alla camera affinché tutto sia in ordine
- Chiudere le finestre, spegnere le luci



ARREDI E SUPERFICI VERTICALI

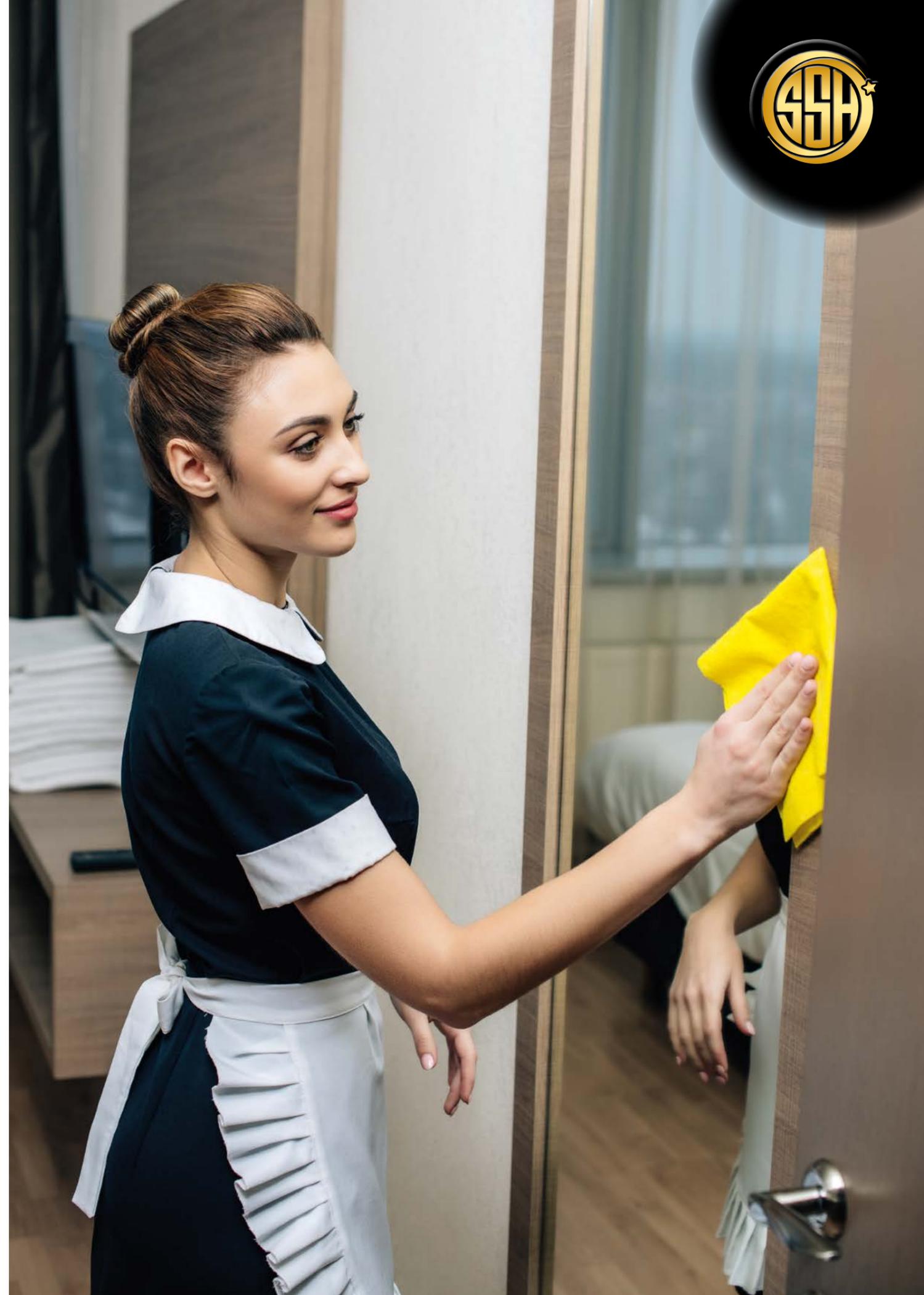
Gli arredi, le superfici verticali e in generale tutte le superfici sottoposte a contatto (es. maniglie di porte, interruttori, davanzali interni) devono essere regolarmente sanificati mediante la spolveratura ad umido utilizzando l'apposito panno.

PANNI: CARATTERISTICHE E COLORI

Il Codice Colore è una convenzione adottata per rendere più sicure le operazioni di pulizia, in quanto si evita la trasmissione di sporco e batteri da una superficie a un'altra. Per lo più il loro colore individua la destinazione e la modalità d'uso.



COLORE	RISCHIO	AMBIENTI CHIMICO	PRODOTTI	CARATTERISTICA PRODOTTI
	ALTISSIMO	SANITARI/WC/BIDET	ACIDI	DISINCROSTANTE
	MEDIO	VETRI/CERAMICA	NEUTRI	MULTIUSO/DELICATI
	MEDIO	UFFICI E ARREDI	NEUTRI	MULTIUSO



OPERAZIONI GIORNALIERE

SOLUZIONE DETERGENTE

In funzione del loro impiego possono essere classificati in detergenti manutentori, acidi, alcalini, emulsioni...

Si raccomanda di usare i prodotti in modo corretto:

- assicurarsi che tutti i prodotti siano nei rispettivi contenitori etichettati a norma di legge
- non travasare i prodotti in taniche, bottiglie, flaconi, barattoli o altri recipienti anomali, privi delle necessarie indicazioni
- non miscelare prodotti chimici diversi
- attenersi alle dosi consigliate
- diluire, quando necessario, il prodotto nell'acqua e non viceversa
- richiudere sempre il recipiente quando non si utilizza più il prodotto.

METODO DI SPOLVERATURA

- Liberare la superficie da lavare da eventuali oggetti oppure sollevarli durante l'operazione, per poi ricollocarli al loro posto
- Impregnare il panno della soluzione detergente, mai spruzzare il detergente direttamente sulle superfici
- Passare con una certa pressione il panno sulla superficie e raccogliere lo sporco
- Sciacquare e asciugare la superficie
- Rimettere gli oggetti al loro posto.

LAVAGGIO INFISSI, VETRI E VETRATE



- Aprire la finestra
- Pulire con un panno umido il davanzale
- Chiudere la finestra
- L'operatore deve lavare la superficie vetrata ed il telaio con vello o panno e soluzione detergente. È necessario risciacquare frequentemente il panno durante l'operazione
- Asciugare prima il telaio con il panno ben strizzato, poi la superficie vetrata con il tergivetro
- Nel caso di vetri ed infissi esterni, l'operazione deve essere effettuata su tutta la superficie con l'ausilio di una scala adeguata.

BALCONI

- Accendere la luce e verificare che funzioni
- Pulire lampadina e portalampada
- Pulire il parapetto con una spugna o un panno umido
- Pulire l'arredamento in dotazione sul balcone
- Scopare e lavare il pavimento.



PER PULIRE LA PARTE ALTA DEI MOBILI, SALIRE SULL'APPOSITA SCALETTA A NORMA E NON SU UNA SEDIA, PER EVITARE RISCHI DI CADUTE E SEMPRE CON L'AUSILIO DI UN ALTRO COLLABORATORE

PROCEDURA RIFACIMENTO LETTI

- Porsi su un lato del letto e stendere il lenzuolo al centro del materasso con i bordi che ricadono ai lati del letto, fissarlo ai due angoli
- Passare sull'altro lato e ripetere l'operazione
- Stendere il secondo lenzuolo rovesciato fissandolo ai due angoli inferiori Adagiare la coperta e girare il bordo del secondo lenzuolo (lato testata) sopra la coperta
- Tendere la coperta verso il pavimento, stendere il copriletto e fare il risvolto
- Battere più volte i cuscini tra le mani. Mettere la federa pulita per ciascun cuscino, appoggiarli sul risvolto del copriletto, rigirandolo con dentro i cuscini.

SCOPATURA DI UNA CAMERA

- Iniziare dalla porta, con movimenti ad esse, arretrando
- Tornare indietro, seguendo una seconda linea meridiana, con movimenti ad esse, sempre indietreggiando
- Staccare la garza o la frangia dall'attrezzo, ripiegandola su se stessa, imprigionare la polvere e gettarla, se monouso.



SCOPATURA DI UNA SCALA

Si applica la tecnica "a spinta" procedendo sempre dall'alto verso il basso, con l'operatore posizionato sempre sopra i gradini per non ricevere addosso la polvere.

- Pulire i pianerottoli trattando prima il contorno a spinta e successivamente il centro ad esse
- Pulire i gradini ad uno ad uno spingendo la polvere
- Raccogliere lo sporco dall'ultimo gradino in basso con una paletta.



RACCOMANDAZIONE: NON SOLLEVARE MAI L'ATTREZZO DURANTE L'OPERAZIONE DI SCOPATURA

OPERAZIONI GIORNALIERE



LAVAGGIO DEI PAVIMENTI

SOLUZIONE IN SECCHIO

Può essere composta da detergente/disinfettante e acqua tiepida.

È importante rispettare i dosaggi raccomandati dal produttore: infatti, troppo prodotto rischierebbe di causare sovrabbondanza di schiuma potrebbe macchiare il pavimento, lasciando aloni o provocando opacità.

METODO DI LAVORO

- Immergere il mocio nel secchio per impregnarlo di soluzione pulente
- Strizzare leggermente il mocio
- Passare il mocio sul pavimento, facendo in modo che aderisca bene alla superficie, con movimenti ad esse «S»
- Sciacquare il mocio e strizzarlo, questa volta evitando assolutamente lo sgocciolamento
- Ripassare il mocio sul pavimento seguendo le stesse modalità.

SANIFICAZIONE DEI SERVIZI IGIENICI

- Svuotare i cestini portarifiuti e posizionarli fuori dal locale
- Vaporizzare il prodotto detergente sui sanitari
- Pulire i sanitari e zone adiacenti
- Asportare con un panno umido macchie e impronte dallo specchio
- Ripristinare i prodotti di consumo
- Aspirare o scopare il pavimento
- Lavare il pavimento e riposizionare i cestini.

DOCCIA E PIASTRELLE

- Pulire con una spugna le pareti interne utilizzando un detergente
- Partire sempre dall'alto verso il basso per consentire allo sporco di confluire verso il piatto doccia
- Pulire allo stesso modo le piastrelle soffermandovi sugli angoli
- Pulire tutti gli accessori cromati all'interno
- Sciacquare con acqua, controllando che il foro dello scarico non sia ostruito
- Asciugare tutto con un panno.

LAVABO

È particolarmente raccomandato applicare il codice colore del panno (vedi tabella a pag. 15). Rosso: Indica la pulizia di una zona a rischio batteri. Adottare un codice colore per zona facilita il lavoro e contribuisce a una migliore igiene degli ambienti.

- Vaporizzare le superfici, compresi gli specchi, i distributori di sapone, le mensole. Procedere sempre dal basso verso l'alto, per evitare di sporcare le superfici già pulite in precedenza
- Iniziare dall'esterno del lavandino e terminare pulendo l'interno e la rubinetteria. In caso di sporco tenace strofinare con l'abrasivo dell'accoppiato spugna.

VASCA

- Pulire con una spugna le pareti della vasca utilizzando un detergente
- Partire sempre dall'alto verso il basso per consentire allo sporco di confluire verso lo scarico
- Pulire porta sapone, rubinetto e parti cromate
- Sciacquare con acqua calda e poi fredda
- Controllare il foro dello scarico, pulirlo da eventuali capelli o incrostazioni
- Asciugare tutto con un panno.



WC PULIZIA ORDINARIA

- Azionare lo sciacquone
- Vaporizzare il detergente nella tazza, sul sedile, sul bordo e sull'esterno
- Mettere lo scovolino nella tazza del WC
- Spazzolare l'interno con lo scovolino e tirare l'acqua. Pulire lo sciacquone, il sedile, il bordo e l'esterno della tazza con il panno rosso.

WC DISINCROSTAZIONE

- Azionare lo sciacquone
- Immergere nella tazza lo scovolino e applicare il disincrostante
- Lasciare agire
- Strofinare l'interno della tazza risalendo sotto il bordo.



RACCOMANDAZIONE:
RICORDARSI DI POSIZIONARE L'APPOSITO SEGNALE DI PERICOLO CHE SEGNAI IL PAVIMENTO SCIVOLOSO



PREPARAZIONE DEL MATERIALE DI UTILIZZO

PREPARAZIONE DEL CARRELLO

- Panni di diverso colore e accoppiato spugna
- Attrezzo per scopatura a umido
- Attrezzo per il lavaggio
- Vaporizzatori
- Detergenti bagno, vetri, pavimenti...
- Sacchi a perdere per cestini portarifiuti
- Articoli di cortesia.

MANIPOLAZIONE DEI PRODOTTI DETERGENTI

- Identificare i prodotti
- Etichettare tutti i flaconi in caso di frazionamento del prodotto
- Non cercare mai di riconoscere i prodotti annusandoli.

AL TERMINE DI OGNI GIORNATA DI LAVORO PROVVEDERE A...

- Ripristinare dotazione di materiali di consumo, articoli di cortesia, biancheria
- Svuotare, risciacquare e riempire i flaconi spruzzatori
- Lavare gli attrezzi con un panno umido
- Lavare mop e frange e posizzarli su carrello con la frangia verso l'alto
- Consegnare la modulistica compilata alla Responsabile.

RISPETTO E BUONE MANIERE

Il Personale di servizio è tenuto a rispettare le consuete norme di educazione e, in particolare, deve:

- svolgere il servizio negli orari prestabili rispettando le norme di puntualità
- richiedere con debito anticipo gli eventuali permessi e/o ferie e quant'altro
- comunicare le assenze per malattia prima dell'orario di inizio del turno di lavoro
- non sedersi sulle sedie o poltrone nelle aree pubbliche, procedere con ordine evitando rumori e disagi, non urlare e non correre
- sul luogo di lavoro è vietato fumare, utilizzare il cellulare e adoperare il telefono delle camere a scopo personale
- rispettare gli ordini di servizio seguendo le operazioni affidate secondo le metodiche stabilite
- presentarsi presso il luogo di lavoro prestando attenzione alla cura personale
- divisa pulita, mani adeguatamente pulite, pettinature semplici e appropriate, discrezioni nell'utilizzo dei gioielli
- tenere un comportamento educato, cordiale e tollerante verso clienti e colleghi.



LE RESPONSABILITÀ DELL'OPERATORE AI PIANI

- Pulire la camera del cliente
- Soddisfare le esigenze/richieste del cliente
- Ordinare al meglio gli oggetti personali del cliente stesso
- Gestire la biancheria della camera
- Gestire la linea cortesia.



RACCOMANDAZIONE:

sul luogo di lavoro è vietato fumare, utilizzare il cellulare e adoperare il telefono delle camere a scopo personale

PRIMA DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- Predisposizione dei macchinari da utilizzare mediante gli accessori e relativi prodotti (*spazzole, dischi, sacchetti...*)
- Indossare i dispositivi di protezione individuale forniti in dotazione.

DOPO L'USO

- Pulire attentamente tutti i macchinari utilizzati
- Riporre i macchinari e attrezzature nelle opportune collocazioni specifiche
- Rifornimento del carrello con prodotti, panni, attrezzature, ecc.

REGOLE COMPORTAMENTALI

SE L'OSPITE SI RIVOLGE A TE

- Interrompi quello che stai facendo
- Guardalo negli occhi e sorridi
- Prestagli tutta la tua attenzione
- Fagli capire che non sta disturbando
- Mostrati disposta ad aiutarlo
- Se sei in grado di soddisfare la richiesta fallo con sollecitudine
- Se non sei in grado, rivolgiti al tuo responsabile affinché la sua richiesta venga esaudita.

DA NON FARE MAI...

- Metterci sulla difensiva
- Alzare il tono della voce
- Ignorare e sottovalutare il reclamo
- Creare false aspettative
- Fare commenti personali
- Dare risposte negative senza soluzione (*principio di servizio*)
- Interrompere il cliente.

È SEMPRE POSSIBILE MIGLIORARE

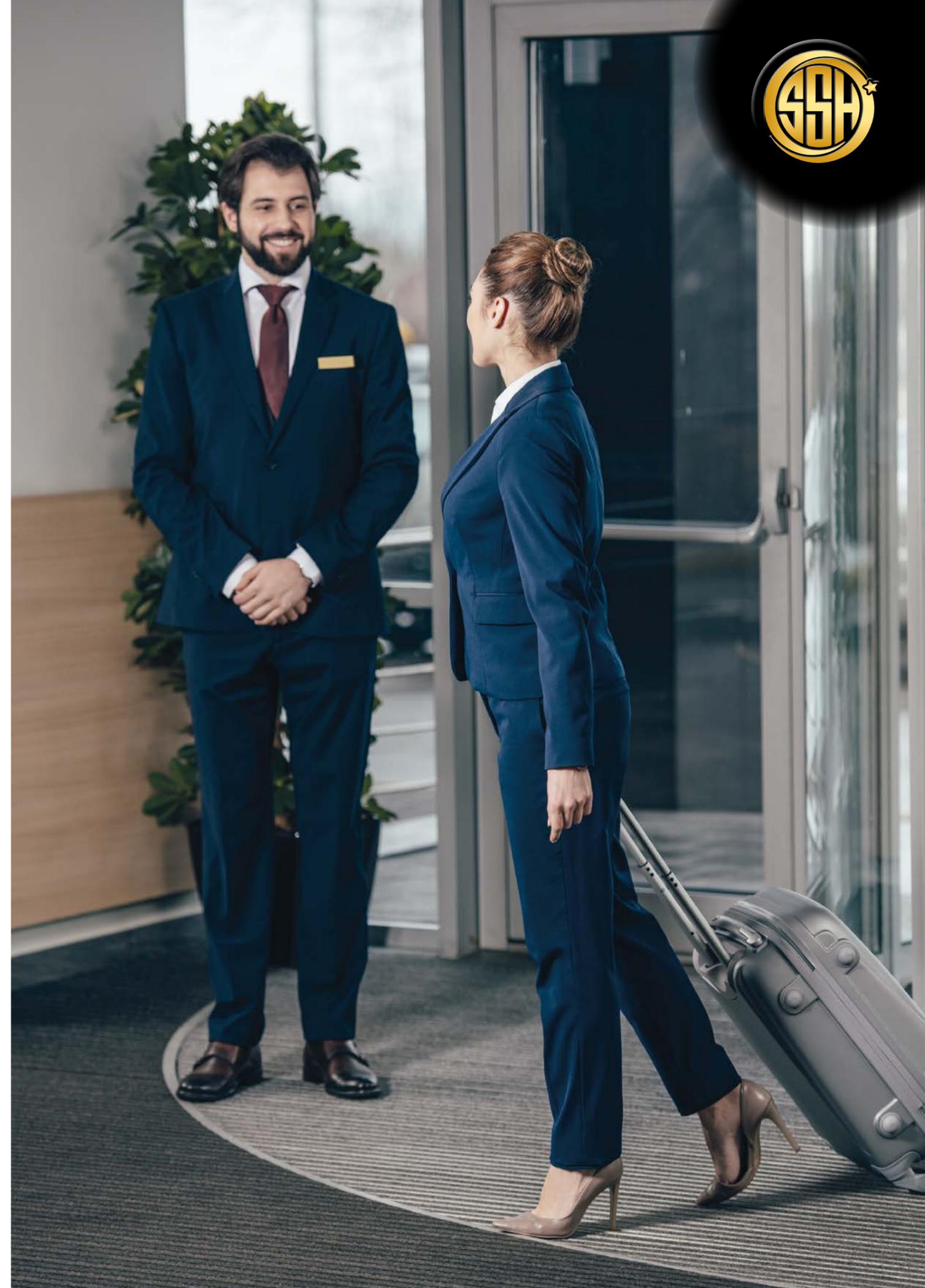
Soddisfare i clienti è l'impegno che tutti i dipendenti devono avere a cuore. Siamo convinti che ciò che conta non siano i risultati individuali, bensì il valore che ciascun elemento aggiunge alla squadra.

Per "Lavoro di squadra" s'intende una sinergia tra i vari componenti del reparto e per questo si chiede ai dipendenti di favorire il lavoro collettivo, la responsabilità individuale e il vantaggio derivante dalla diversità.

Ogni singolo dipendente ha la possibilità di dare il proprio contributo all'interno del team.



RACCOMANDAZIONE:
NON DILUNGARTI TROPPO A FARE CONVERSAZIONE, RISPETTANDO LA PRIVACY DELL'OSPITE NELLA SUA RICHIESTA







STAR SERVICE HOTEL

SERVIZI ALBERGHIERI PROFESSIONALI

STAR SERVICE HOTEL SRL

Via Paolo Veronese, 144 | 10148 Torino, Italy

Tel. +39 011.19484148

qualityservice.commerciale@gmail.com

securityservicequalitysrl@pec.it

Sede Legale:

Via Nazario Sauro, 18 • 10043 Orbassano (TO)

Part. IVA 11741320011 • R.E.A. Nr. TO - 1237228

