

Il manuale di procedure: SETTORE PIANI

I FRANCESI LO CHIAMANO "CAHIER DES CHARGES". FONDAMENTALE PER LA COORDINAZIONE DEL PERSONALE E LA SUDDIVISIONE DEI COMPITI, IL MANUALE DI PROCEDURE RAPPRESENTA LA "CULTURA" DELL'HOTEL, E DEVE ESSERE IL RIFERIMENTO OPERATIVO PER OGNI DIPENDENTE

GIANCARLO PASTORE

cipas@cipas.info

Perché un manuale?

Il manuale assume molteplici funzionalità, seguendo questa linea guida possiamo sviluppare il manuale di procedure sia operativo sia come strumento comportamentale cui attenersi.

Per i nostri dipendenti neo assunti, al momento del loro inserimento nella nostra azienda, svilupperà un'ottica di "come lavoriamo". L'impatto sarà meno traumatico, sarà subito produttivo, lo metteremo a suo agio, prima dell'assunzione avrà una settimana per studiare le nostre procedure.

La Direzione assume un ruolo educativo, il collaboratore comprende di lavorare in ambiente organizzato e professionale.

La redazione del Manuale è lavoro impegnativo, ma a stesura effettuata sarà aggiornato negli anni, mantenendo le basi intatte.

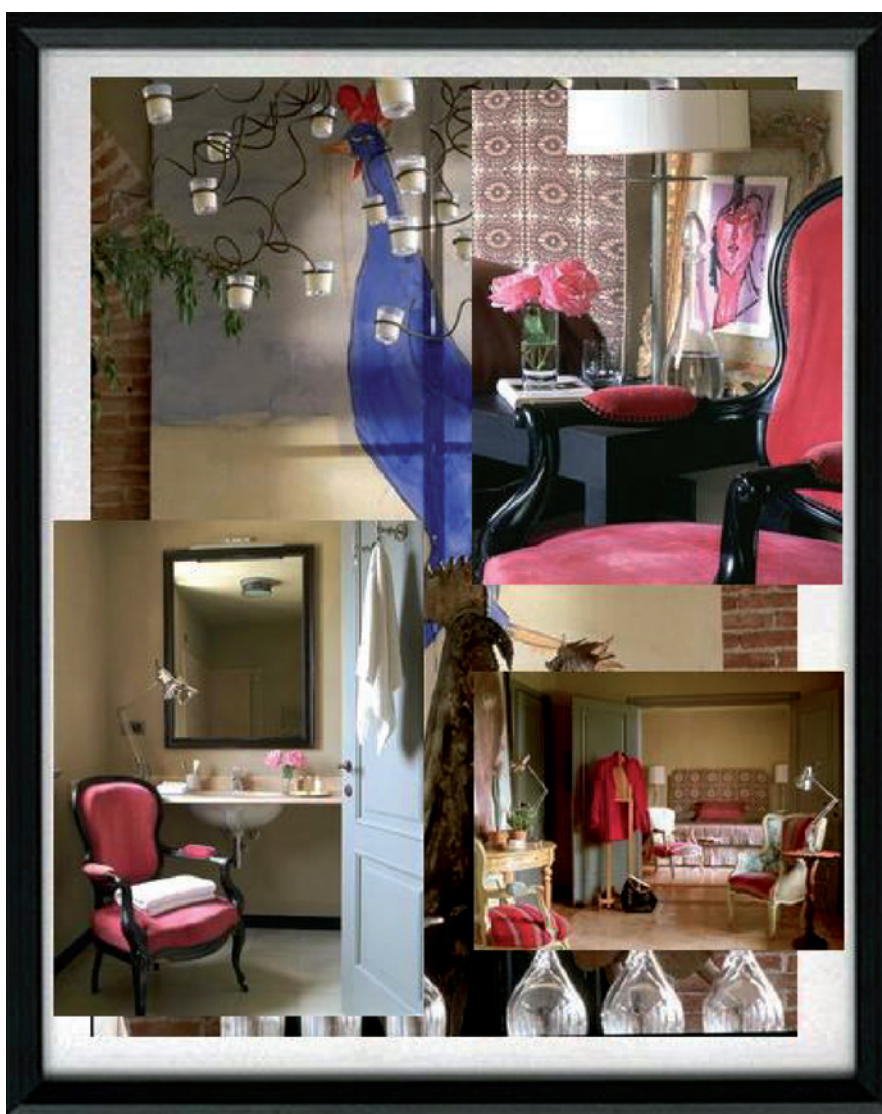
Con lungimiranza il Manuale può essere già un primo scalino per raggiungere la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9000, attestazione che ci porrà sul mercato Internazionale in modo Qualitativo e innovativo. La Direzione con il relativo responsabile di Reparto metterà per iscritto i carichi di competenze e responsabilità, riunioni, piani di lavoro, di igiene ecc.

D'altro canto la Direzione potrà avere un maggior controllo sul servizio e qualità erogata, il manuale è uno strumento che smussa l'irresponsabilità dei singoli addetti a vantaggio della produttività. Certamente, l'impatto iniziale comporta il "Far capire" che questo nuovo strumento organizzativo non vuole l'eliminazione della creatività personale, ma l'ottimizzazione del lavoro.

Giancarlo Pastore ha all'attivo una lunga serie di esperienze professionali nel campo della consulenza, della didattica e della selezione del personale in ambito alberghiero. I corsi Cipas si rivolgono a tutti coloro che lavorano nel mondo degli alberghi e che desiderano incrementare attraverso competenze specifiche il proprio business.

Giancarlo Pastore

Consulenza & Formazione Manageriale Alberghiera
Sede corsi CIPAS - Collegio Rosmini Stresa (Vb)
Infoline 333.4673402 - www.cipas.info - cipas@cipas.info



Il manuale delle procedure

E' compito della direzione aziendale di raccogliere le regole tecniche, definite nelle riunioni dei vari gruppi, in un "manuale delle procedure" che può chiamarsi come si vuole: vademecum, agenda tecnica, pronte-

moria, prontuario... (i Francesi lo chiamano anche "cahier des charges").

Il "Manuale delle procedure" racchiude la storia del dinamismo esecutivo espresso dalle persone addette ai reparti dell'albergo o del ristorante; rappresenta il riferimento documentario delle relative tecniche adottate nel tempo.

Le regole registrate potranno raggrupparsi per repar-

to o per sezioni di reparto, secondo le necessità di consultazione.

Così il "manuale" ribadisce, in senso globale, le finalità stesse delle procedure in esso contenute, e fornisce a tutti, dirigenti e collaboratori, consiglio e sostegno.

Il manuale fotografa il sistema delle regole tecniche considerate come "guida" esecutiva di un determinato compito di lavoro. Questo sistema fatto proprio dall'azienda s'inserisce quindi nella "cultura" dell'impresa stessa (La "cultura d'impresa" è formata dal complesso delle cognizioni, dei modi di essere e di fare, degli avvenimenti, dei comportamenti che si sono manifestati nella storia dell'impresa e che continuano ad influenzarne la vita).

Esempio di Manuale Piani

Nello sviluppare il manuale dobbiamo tener presente la suddivisione di compiti nel reparto, avremo in questa fase preliminare l'elencazione dei luoghi e degli addetti preposti alle varie mansioni.

1. "Manuale" fornito dalla Direzione del Grand Hôtel Ambasciatori per il reparto Piani.
2. Tutta la modulistica esistente dovrà essere compilata.
3. La Governante si riunirà ogni Lunedì alle ore 10.00 con tutti i capi reparto (Capo Ricevimento - Maître - Chef di cucina - Barman) per organizzarsi sulle problematiche del servizio.
4. La Governante è responsabile del buon andamento del reparto piani, delle cameriere e dei facchini.
5. La Governante ogni Venerdì della settimana pianificherà i turni di riposo e relativi orari di lavoro.
6. Ogni cameriera è responsabile del piano, della dotazione biancheria e del servizio cortesia assegnatole.
7. La dotazione biancheria, per piano, è costituita da:
 - 100 lenzuola matrimoniali
 - 50 lenzuola singole
 - 150 federe
 - 200 asciugamani
 - 100 bidè
 - 150 teli bagno
 - 100 scendiletto
 - 100 scendibagno
8. Qualunque oggetto dimenticato dai clienti deve essere consegnato immediatamente alla governante.
9. Essere parsimoniosi nell'utilizzo dei prodotti di pulizia.
10. Non fumare mai nei corridoi, nelle camere e negli office.

CAMERE

1. Aerare le camere.
2. Nella pulizia seguire il seguente percorso:
 - comodino e telefono
 - piano d'appoggio
 - televisore
3. Sul comodino:
 - cartoncino telefono
 - Telecomando TV
4. Sul televisore:
 - cartoncino canali TV
5. Nell'armadio:
 - Grucce
 - sacchetto lavanderia

BAGNO

1. I sanitari, lo specchio, il box doccia e la vasca da bagno, il ripiano di marmo, lo scopino WC e la rubinetteria, devono essere lindi e privi di qualunque traccia.
2. Il cestino sopra il ripiano:
 - 1 saponetta
 - 1 bagno schiuma
 - 1 shampoo
3. Presso il bidè:
 - 1 saponetta per persona

FACCHINI

1. Devono aiutare le cameriere ai piani nelle pulizie "pesanti", nel conteggio e nello scarico della biancheria sporca.
2. Devono mantenere puliti e in ordine:
 - la hall
 - gli ascensori
 - le cabine telefoniche
 - l'area esterna dell'albergo
3. Essere sempre a disposizione dei clienti

CENTRO CONGRESSI

Preparazione sala:

1. Allestire le sale secondo gli ordini di servizio, prestando molta attenzione alla disposizione dei tavoli, alle attrezzature e, se segnalato, alle richieste particolari.
2. Pulire l'area antistante la sala.
3. In caso di allestimento a platea, predisporre un tavolo con i blocchi e un cestino per le penne.

Meeting:

1. Predisporre le bottiglie di acqua fresche negli appositi contenitori termici.
2. Accompagnare i primi clienti in sala, facendola trovare aperta e parzialmente illuminata, chiedendo se la disposizione è di loro gradimento e rendendosi disponibili per eventuali variazioni.
3. Durante la pausa pasto, aerare e ripulire la sala, chiudendola in caso di presenza di materiale di valore o di borse e oggetti personali dei clienti.