

## procedura-kontrola-jakosci-sprzatania

PRZYKŁAD SOP-H-031

Tytuł procedury: Kontrola jakości sprzątania (Inspection of Cleaned Rooms)

Dział: Housekeeping

Numer procedury: SOP-H-031

Data wdrożenia: [do uzupełnienia]

Wersja: 1.0

Zatwierdził: Kierownik Działu Housekeepingu

### 1. Cel

Celem procedury jest zapewnienie utrzymania wysokich standardów czystości i estetyki poprzez systematyczną kontrolę pokoi po sprzątaniu. Procedura gwarantuje jednolitą jakość usług, minimalizuje błędy i zapewnia gotowość pokoi do przyjęcia gości zgodnie z polityką hotelu.

### 2. Zakres

Procedura dotyczy wszystkich pokoi i apartamentów po sprzątaniu – zarówno po wyjeździe gościa, jak i w trakcie pobytu. Obejmuje kontrole wykonywane przez inspektorów pięter oraz kierownika działu housekeeping.

### 3. Odpowiedzialność

Inspektor piętra – przeprowadza kontrolę zgodnie z checklistą i zatwierdza status pokoju. Kierownik Housekeepingu – nadzoruje częstotliwość kontroli, analizuje raporty i wprowadza działania korygujące. Pokojowe – są zobowiązane do utrzymywania standardu jakościowego i reagowania na uwagi po kontroli.

### 4. Definicje

Kontrola jakości – proces oceny czystości, kompletności wyposażenia i prezentacji pokoju. Status „Inspected” – pokój sprawdzony i zatwierdzony przez inspektora. Checklista – formularz z listą elementów podlegających ocenie.

### 5. Opis postępowania

#### 5.1. Planowanie kontroli

Inspektor piętra otrzymuje listę pokoi do kontroli od koordynatora housekeepingu. W pierwszej kolejności kontrolowane są pokoje po wyjeździe, VIP, apartamenty i pokoje zgłoszone jako „Ready”.

#### 5.2. Zakres kontroli

- a) Wejście – czystość drzwi, tabliczki, klamki, zapach w korytarzu.
- b) Ogólna czystość – kurz, podłogi, ściany, okna, zasłony, oświetlenie.
- c) Łazienka – czystość armatury, luster, WC, prysznic/wanny, brak zacieków, kompletność kosmetyków.
- d) Pokój – ułożenie łóżka, pościel, układ mebli, minibar, TV, pilot, telefony, brak plam.
- e) Zapach i temperatura – świeży, neutralny zapach, właściwa wentylacja.
- f) Dodatki – woda, welcome amenities, materiały hotelowe, poprawne ułożenie.

#### 5.3. Metodyka oceny

Każdy element checklisty oceniany jest w skali: „OK”, „Do poprawy”, „Nie dotyczy”. W przypadku uwag inspektor dokonuje wpisu w formularzu SOP-H-031-F1 i zleca poprawki pokojowej. Po korekcie dokonuje ponownej oceny.

#### 5.4. Dokumentacja i raportowanie

Inspektor codziennie wypełnia formularz kontroli SOP-H-031-F1 i przekazuje raport do kierownika. Na jego podstawie sporządzany jest tygodniowy raport jakości z wykazem błędów powtarzalnych.

#### 5.5. Szkolenie i feedback

Kierownik Housekeepingu omawia wyniki kontroli z zespołem podczas cotygodniowego spotkania. Pokojowe, u których powtarzają się błędy, kierowane są na szkolenie przypominające.

#### 5.6. Status pokoju

Po akceptacji pokoju przez inspektora, status w PMS zmieniany jest na „Inspected” lub „Ready”. Tylko pokoje o tym statusie mogą być sprzedawane przez recepcję.

#### 6. Dokumentacja

Formularz kontroli SOP-H-031-F1, raport tygodniowy jakości, lista pokoi skontrolowanych, rejestr działań korygujących, notatki szkoleniowe.

#### 7. Kontrola i audyt

Kierownik Housekeepingu raz w miesiącu przeprowadza audyt jakości czystości obejmujący losowo 10 pokoi z różnych pięter. Wyniki raportowane są Dyrektorowi Hotelu wraz z rekomendacjami działań poprawczych.

#### 8. Załączniki

Załącznik 1 – Checklista kontroli jakości SOP-H-031-F1. Załącznik 2 – Raport tygodniowy jakości.

Załącznik 3 – Wzór rejestru działań korygujących.