

DIVISIONE HÔTELLERIE

Specialisti della Qualità Totale

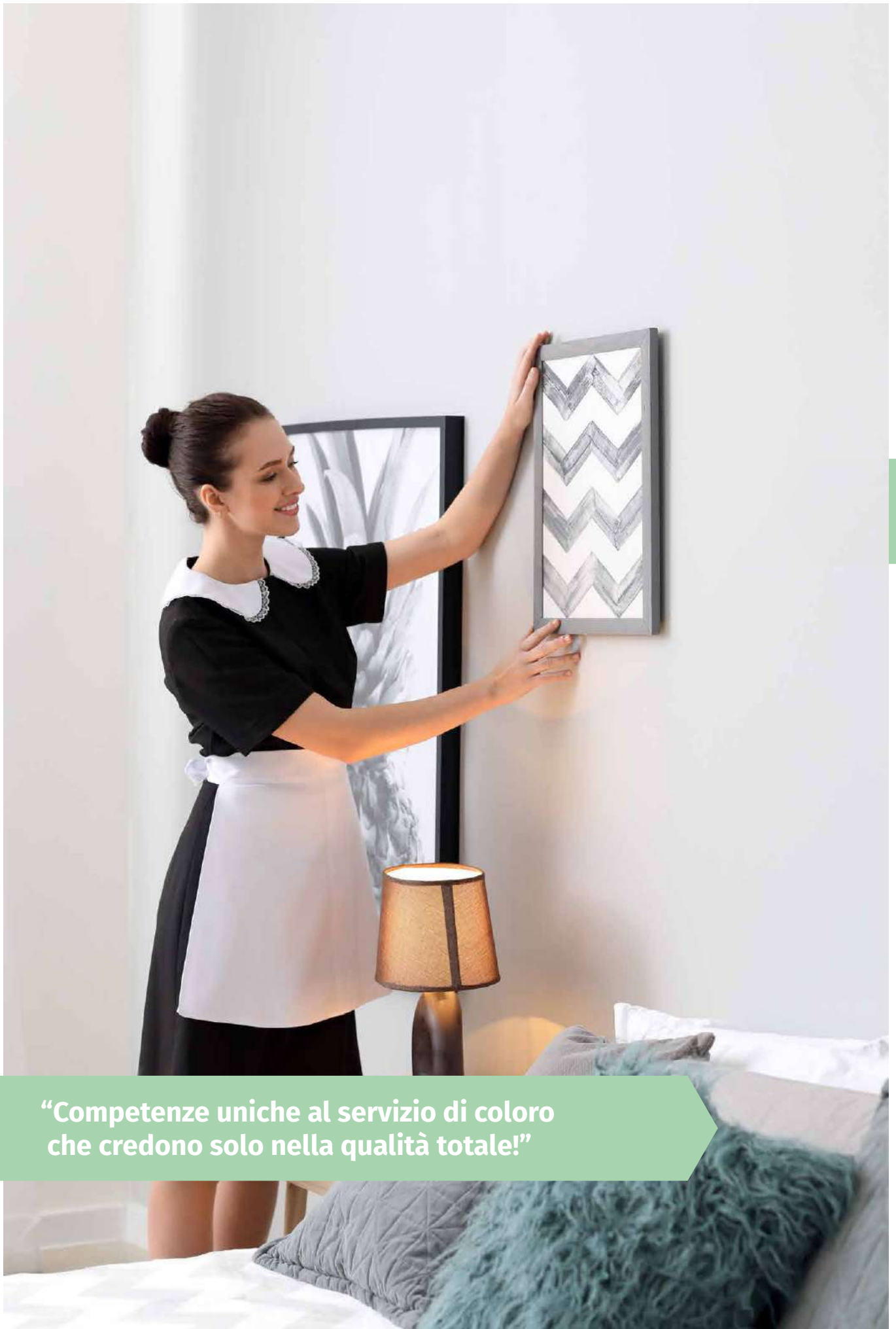


LA SALUBRITÀ DI UN SERVIZIO ECCELLENTE



co-brand





**“Competenze uniche al servizio di coloro
che credono solo nella qualità totale!”**



INDICE

Parte 1: Presentazione

Parte 2: I servizi

Parte 3: Le competenze di ruolo

Parte 4: Il metodo e l'etica

Parte 5: Il nostro team



Il perché del nostro co-brand

Crediamo nell'unione delle competenze, nel territorio e in coloro che lo rappresentano. È per questo che la formazione dei nostri addetti è resa solo da professionisti certificati del settore hôtellerie.



Parte 1 PRESENTAZIONE



**Organizzare le competenze
è il nostro primo impegno
quotidiano.**

**Riusciamo a rispettarlo
con una rigorosa gestione
imprenditoriale e una solida
struttura organizzativa,
grazie alle quali siamo
sempre in grado di fornire
soluzioni concrete.**

CHI SIAMO

Il nostro co-brand nasce con la mission di affermare la qualità delle competenze e il valore assoluto del servizio al cliente, nel ramo pulizia e sanificazione del settore hôtellerie.

Conosciamo bene la differenza tra **presunzione e consapevolezza**, ed è per questo che ci siamo impegnati per ottenere l'ottima formazione dei professionisti dell'**Accademia di Master Progress Group®**.

Valorizzare e aumentare le nostre competenze manageriali nel settore hôtellerie ci ha permesso di ottimizzare i processi di lavoro e migliorare le attività in team, come quelle di singoli addetti, facchini, cameriere ai piani, guardarobieri, governanti e addetti al ricevimento.

La nostra unione ci rende promotori di una **nuova cultura**, quella della **SALUBRITÀ**, garantita dall'operato della nostra **MANAGER PER LA SALUBRITÀ DEGLI AMBIENTI certificata Kiwa, Maddalena Piscopo, la sola ad essere specializzata nel settore hôtellerie**. L'unica ad aver accompagnato al rilascio della certificazione ST_SAL_AMB il primo hotel di lusso in Italia.



VISION

Crediamo nella competenza professionale e nella ricerca di soluzioni innovative.

È questo che ci ha portato ad investire in **formazione continua, metodi, tecnologie, attrezzature e macchine** sempre più **performanti e innovative**, che ci hanno permesso di raggiungere la qualità di un servizio eccellente.

MISSION

I valori del territorio meritano di beneficiare dell'evoluzione delle competenze, perché il loro apprendimento possa, in un'atmosfera di alta competizione nazionale, mantenere gli standard di qualità contrastando le basse prestazioni, diventate, per molti, la "normalità sofferta".

Rendere la nostra opera a chi crede nella qualità di un servizio esemplare, rappresentando tradizione, storia, cultura e realtà, diventa un nostro dovere!



LE CERTIFICAZIONI

Ci attiviamo nel rispetto dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori, della tutela contro lo sfruttamento dei minori, delle garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro, delle concrete esigenze dei diversi settori d'intervento, delle richieste della committenza, della specializzazione e della qualità, degli investimenti in formazione e tecnologia e della lotta contro i cambiamenti climatici. Ci caratterizziamo da sempre per qualità e miglioramento continuo e per questo otteniamo i giusti riconoscimenti.

9001



27001



CERT_16636



14067



SA 8000



ISO 37001



45001



14001



ASSEVERAZIONE



CIÒ IN CUI CREDIAMO

01

METODO E FORMAZIONE



per la riqualifica
delle competenze
nel settore hôtellerie

02

SALUBRITÀ



quale diritto
alla salute oltre all'igiene
e alla sicurezza

03

CERTIFICAZIONI



per mantenere gli standard
di Qualità dei nostri Clienti con METODI
e COMPETENZE CERTIFICATE



“MASTER PROGRESS®
l'accademia dell'arte
del saper accogliere”

MASTER PROGRESS ACADEMY

Ci siamo affidati al sapere formativo e consulenziale di Master Progress Group perché riteniamo che rappresentino il meglio sul mercato della formazione hôtellerie.

I loro valori:

- **agire etico**
- **consulenza e formazione personalizzata**
- **competenza certificata**
- **metodi certi e innovativi**
- **ottenimento dei massimi risultati**



Master
Maddalena
Piscopo
Progress®

Il cuore nell'accoglienza



MADDALENA PISCOPO

Manager per la Salubrità degli Ambienti certificata Kiwa, consulente e formatore, Emotional and Relational Hospitality Coach, specializzata in comunicazione e customer care con particolare dedizione alle attività di hospitality, maintenance e della salubrità indoor. Ideatrice di Master Progress Academy®.

Docente con **oltre 30 anni di esperienza**, opera in scuole di formazione italiane e in catene di hotel di lusso, dove imparte i metodi e gli strumenti per l'implementazione degli standard. Si è occupata della formazione hôtellerie della nostra squadra garantendo a tutti noi di rappresentare il settore per competenza e professionalità.



ESPERIENZA
PROFESSIONALE

COMPETENZA RICONOSCIUTA

Facciamo affidamento alla competenza certificata di Maddalena Piscopo.

E questo perché desideriamo:

- certificare come salubri le nostre aree di lavoro
- rendere la formazione specifica ricevuta in servizio di alta qualità a tutti coloro che credono come noi nel saper, saper fare e saper essere.

RUOLO E RESPONSABILITÀ

IL MANAGER PER LA SALUBRITÀ DEGLI AMBIENTI:

- ha le competenze ed elevate conoscenze e abilità in campo tecnico-scientifico, gestionale e legislativo per coordinare, attuare e monitorare la corretta gestione del servizio integrato di prevenzione delle contaminazioni, con lo scopo di garantire il conseguimento degli standard qualitativi della salubrità degli ambienti definiti nello standard ST-SAL-AMB
- conduce docenze formative diffondendo il sapere e il fare salubre
- ha la responsabilità di garantire il conseguimento e il mantenimento nel tempo della salubrità degli ambienti nel rispetto dei requisiti dello standard di salubrità ambientale

- è il presupposto per ottenere la certificazione Kiwa per le organizzazioni che intendano riconoscere ambienti salubri secondo lo schema ST-SAL-AMB
- è designata al coordinamento, alla gestione e alla verifica delle attività richieste dalla Certificazione Kiwa, la prima certificazione che si basa sul controllo dei risultati e sui comportamenti

Grazie al suo intervento siamo in grado di garantire la gestione di qualità dell'azienda, l'attenzione alla sicurezza e alla salute dei lavoratori e l'impatto ambientale dell'attività.



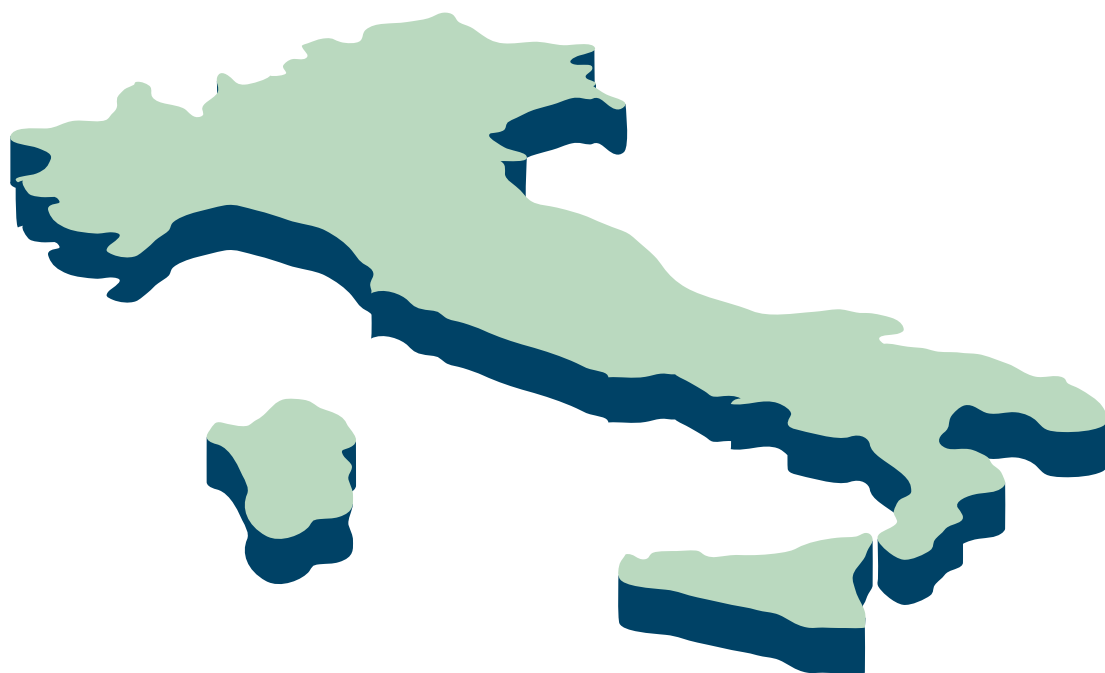


IL TERRITORIO E L'AMBIENTE

Crediamo nella nostra missione e nel dover sviluppare la nostra vocazione territoriale con nuovi sistemi di gestione della qualità produttiva del settore hôtellerie e una necessaria coesione tra direzioni di hotel e impresa outsourcing, per il rilancio delle competenze nel territorio.

PRODOTTI E SISTEMI

In tutte le categorie di intervento, utilizziamo esclusivamente prodotti altamente tecnologici che garantiscono performance elevate di pulizia nel rispetto dell'ambiente e delle superfici trattate.



SCEGLIAMO PARTNER E FORNITORI ITALIANI



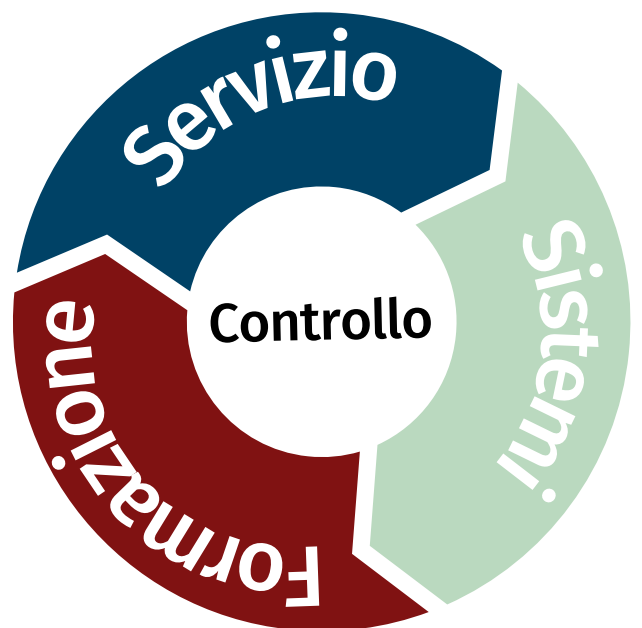
Il nostro co-brand ci ha permesso di realizzare un prodotto unico, distinguibile dagli altri per la sua particolarità.

LA CONDIVISIONE DEGLI STESSI VALORI, LA STIMA E IL RISPETTO RECIPROCO, CI HANNO PERMESSO DI COSTRUIRE UN'ACCOGLIENZA DALL'OPERATO ECCELLENTE.





PARTE 2 IL SERVIZIO



LA NOSTRA PUNTA DI DIAMANTE? LA RISORSA UMANA SPECIALIZZATA.



Servizi unici per clienti esigenti



Supervisione
e Controllo



Sanificazione



Housekeeping



Facchinaggio



Guardaroba



Manutenzione
aree verdi



Manutenzione preventiva
e ordinaria



Manutenzione
piscine



Assistenza
bagnanti



Derattizzazione e
Disinfestazione



Reception



Doorman



Economale e
logistica
gestione dei magazzini
generali e delle procedure
relative all'inventariazione



Formazione
Master Progress Academy



MSA
cultura della Salubrità
nell'agire, nel formare
e nel mantenere

Seguiamo un piano di programmazione giornaliero.

I nostri operatori seguono costantemente il piano d'intervento giornaliero, adeguato alle richieste del Cliente, commisurato al "costo camera" definito in fase di sottoscrizione del contratto di outsourcing.

L'intervento di pulizia e sanificazione delle camere e degli spazi comuni segue una logica che si distingue in **operazioni ordinarie e in operazioni straordinarie.**

Il piano quotidiano d'intervento viene redatto dalla Housekeeping Manager, tenendo in considerazione i dati ricevuti dalla direzione dell'hotel.



Le attività giornaliere delle cameriere ai piani, coadiuvate dai facchini, prevedono gli interventi necessari per il ripristino quotidiano di tutte le aree private e comuni dell'hotel:

- riassetto delle camere;
- smistamento della biancheria;
- rifornimento di prodotti di consumo;
- verifica del funzionamento delle attrezzature;
- comunicazione di eventuali situazioni di criticità.

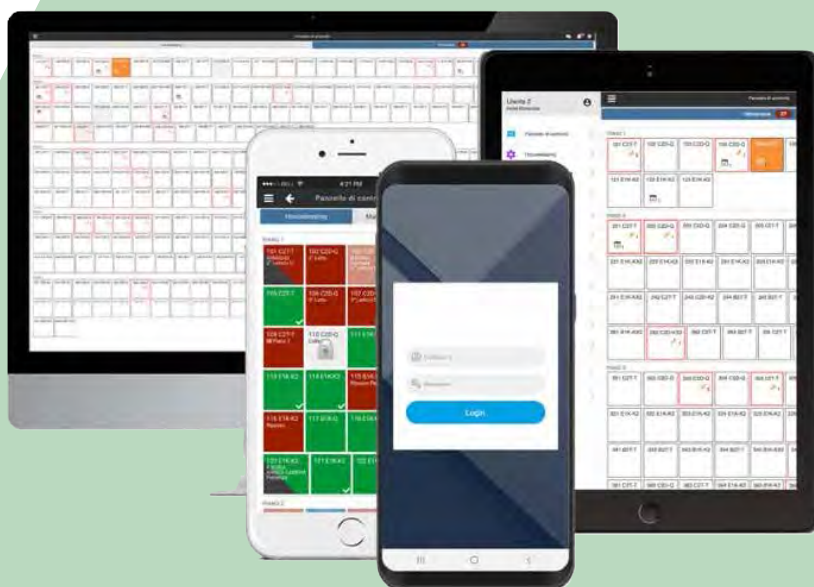
Pulizie e servizi programmati periodicamente oppure richiesti espressamente dalla direzione dell'hotel:

- interventi specifici sulle varie tipologie di pavimenti;
- pulizia e spolveratura delle pareti e soffitti;
- trattamento delle superfici vetrate e lavaggio porte, infissi, ecc.;
- sanificazione degli impianti di condizionamento/riscaldamento;
- lavaggio e trattamento di moquette, tendaggi, tappeti, divani, ecc.
- inventari e gestione magazzini.

Utilizziamo un sistema di monitoraggio e rilevazione degli interventi e dei consumi.

Innovazione diretta:

- al controllo
- alla tracciabilità
- alla verifica
- alla condivisione



Adottiamo un sistema di controllo in grado di fornire la migliore resa e la massima soddisfazione in termini di crescita e produzione.



Chiarezza e trasparenza in ogni nostra attività permettono la condivisione puntuale dei dati di verifica del controllo e dei dati con il nostro Cliente.

ispezione giornaliera



ispezione settimanale



ispezione mensile



ispezione annuale



controllo qualità



gestione non conformità



azioni correttive



verifica a consuntivo



report dati storici





PARTE 3 LE COMPETENZE DI RUOLO



La professionalità dei nostri collaboratori è costantemente implementata da attività di formazione, approfondimento e aggiornamento che garantiscono un management e squadre operative altamente specializzati.

ROOM DIVISION HOUSEKEEPING



HOUSEKEEPER

Figura che si occupa di pulizia, sanificazione, dettaglio e riassetto delle camere in attuazione del piano d'intervento giornaliero. Svolge inoltre una continua attività di monitoraggio e di segnalazione di improvvise criticità che richiedono un intervento straordinario. Si occupa del servizio di coperture quando richiesto.



INTERVENTI SPECIALISTICI

Personale competente per la gestione delle aperture stagionali in grado di rendere la struttura sanificata e pronta per l'attività di mantenimento.

Squadre di lavoro organizzate per intervenire in modo celere alle pulizie post cantiere. Figure preposte a definire, su richiesta, l'implementazione degli standard di accoglienza di alto livello, per potenziare l'aspetto scenico delle aperture stagionali camera e del bagno.

- **Aperture stagionali**
- **Pulizie post cantiere**
- **Implementazione degli standard**

ROOM DIVISION HOUSEKEEPING



GUARDAROBA LAVANDERIA

- **Guardarobiera**
- **Viceguardarobiera**

Queste figure provvedono all'organizzazione e alla gestione del guardaroba, alla custodia e al lavaggio meccanizzato o a mano di capi di pregio.

Si occupano della stiratura, della conservazione e del mantenimento in efficienza dell'abbigliamento e della biancheria della casa.



SUPERVISIONE E CONTROLLO

Figure incaricate della gestione e dell'interazione con il personale interno. Si occupano della turnazione del personale, dell'organizzazione del servizio giornaliero di housekeeping, della verifica e dell'aggiornamento del livello formativo del personale.

Svolgono una quotidiana attività di controllo e rendicontazione dei servizi prestati individuando e proponendo eventuali correzioni.

- **Housekeeping Manager**
- **Prima governante**
- **Seconda governante**
- **Vicegovernante**
- **Floor supervisor**



ROOM DIVISION AREE ASSISTENZA E MANUTENZIONE



ASSISTENZA BAGNANTI

Il bagnino è la figura professionale con specifico addestramento, preposta all'assistenza e alla salvaguardia dell'incolumità dei bagnanti di una piscina o di uno stabilimento balneare.



MANUTENZIONE

Secondo il ruolo di competenza, l'addetto specializzato si occupa della manutenzione ordinaria o straordinaria delle camere e degli spazi comuni.

Cura le aree verdi dell'hotel, le piante, le composizioni floreali e i giardini esterni, dislocati all'interno della struttura.

Si occupa anche del mantenimento della piscina.

- **Manutentore addetto alle aree verdi**
- **Manutentore addetto agli interventi preventivi**
- **Manutentore addetto agli interventi straordinari**
- **Manutentore addetto al mantenimento piscina**
- **Servizi di Disinfestazione e Derattizzazione**

ROOM DIVISION RICEVIMENTO



RECEPTIONIST

Figura addetta ad accogliere l'ospite, al suo arrivo, lo assiste durante tutto il soggiorno e ne gestisce la partenza. Risponde alle richieste di informazioni secondo gli standard e il regolamento stabilito dalla struttura. Fornisce indicazioni. Vigilando e monitorando gli ingressi alla struttura, contribuisce a mantenerne la sicurezza.



FACCHINAGGIO

Secondo il ruolo di competenza, l'addetto svolge un'azione dinamica per la pulizia e la gestione delle aree comuni della struttura alberghiera e delle camere.

Si occupa del ritiro della biancheria e del rifornimento degli office dei piani.

Assiste all'arrivo/partenza e allo smistamento dei bagagli. Si occupa della pulizia e del riassetto delle zone di pertinenza della reception.

Opera nel parcheggio dell'hotel offrendo un servizio di assistenza dedicato al mezzo del cliente.

- **Doorman**
- **Facchino di porta**
- **Facchino piani**
- **Facchino notturno**



**ABBIAMO COME OBIETTIVO IL SUPERAMENTO
DELLE ASPETTATIVE DEI VOSTRI OSPITI**



**PROCESS
&
PROCEDURE**

**PARTE 4
IL METODO
E L'ETICA**



**LA PROPOSTA
SU MISURA PER LA
RIQUALIFICAZIONE
DELLE COMPETENZE.**



MASTER PROGRESS ACADEMY
Codice Etico
dell'Accoglienza

LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE E IL CODICE ETICO DELL'ACCOGLIENZA DI MASTER PROGRESS®.

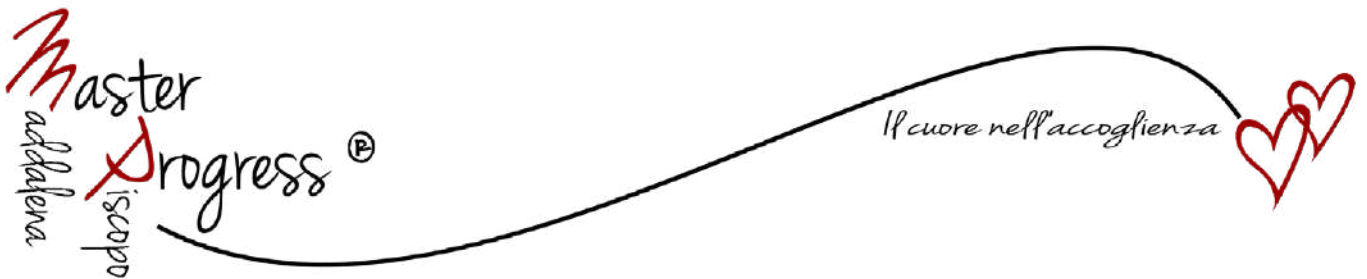
Master Progress Academy, quale azienda di alta formazione nel settore dell'accoglienza, **presta servizio solo a chi ha una condotta onesta ed etica** in tutti gli aspetti e le attività svolte nella vita sociale e professionale, perché i suoi discenti devono promuovere una cultura di trasparenza, integrità e onestà.

Il rispetto delle norme etiche è stata, quindi, una condizione essenziale per partecipare alla formazione resa, l'adesione del metodo è realizzata attraverso l'osservanza e l'applicazione del codice etico dell'accoglienza Master Progress® (al quale abbiamo prestato giuramento) in tutte le relazioni con:

- clienti
- collaboratori

preparando quest'ultimi attraverso una formazione costante e di elevato valore.

L'Etica e il Metodo a noi trasmessi vengono applicati sempre in ogni contesto di vita sia personale che professionale, nell'implementazione degli standard e nello studio dei processi di lavoro da parte di tutte le persone appartenenti al nostro team e da noi formate.



**Abbiamo acquisito
la competenza
riconosciuta da
Master Progress®
elargendola a tutti i
nostri collaboratori!**

Il codice Etico del professionista dell'accoglienza di Master Progress® individua gli undici principi inderogabili. Gli stessi standard sono identificati anche dall'Istituto Josephson of Ethics.

Questi sono:

01. Onestà e Coerenza
02. Integrità
03. Affidabilità
04. Lealtà e Riservatezza
05. Equità nelle relazioni professionali
06. Attenzione e Rispetto
07. Impegno per l'eccellenza
08. Leadership e Crescita personale
09. Reputazione, Morale e Comportamento lecito
10. Responsabilità e Dedizione
11. Servizio

Adottiamo un metodo di intervento unico in grado di fornire la migliore soluzione ai clienti.



Troviamo le soluzioni più adatte e convenienti ad ogni singola richiesta.

competenza



I nostri clienti possono contare sempre su personale altamente professionale

ascolto



Individuazione e raccolta dei bisogni del Cliente

analisi



Ricerca delle soluzioni e analisi accurata

soluzione



Identificazione delle migliori soluzioni di Intervento

applicazione



Costruzione del piano di intervento personalizzato

Per tener fede al nostro *patto etico* e al nostro impegno, seguiamo valori-guida per noi fondamentali.



Il **valore dell'esperienza**, che sostiene ogni nostra scelta e azione strategica.



Il **valore della conoscenza**, che è conoscenza del territorio, delle tecnologie e degli strumenti che permettono di operare ai massimi livelli.



Il **valore del rispetto e della fiducia**, che sono alla base del nostro operare.



Il **valore dell'onestà, dell'affidabilità e della professionalità**, che per noi si traduce primariamente nella regolarità contributiva e previdenziale dei nostri dipendenti.



Il Metodo,
la nostra Promessa!

Aogliamo prevenendo e riducendo il rischio.

Nell'ambito della gestione del rischio operativo, la mancanza di qualità e la presenza di recensioni negative **sono causate da eventi prevedibili**.

Il nostro agire, con la raccolta dei dati storici e l'uso dei sistemi analitici di nuova generazione utilizzati, ci consentono di definire precisi scenari di rischio ed intervenire tempestivamente.

Con il nostro metodo, il rischio operativo outsourcing è abbattuto insieme al rischio di perdite (derivanti dalla inadeguatezza o dalla disfunzione di procedure, risorse umane e sistemi interni), al rischio legale, ai rischi strategici e di reputazione.

I SISTEMI PER LA GESTIONE DEL RISCHIO Modelli operativi, ruoli e responsabilità

identificazione di processi, ruoli e responsabilità

Applichiamo le procedure che ci permettono di individuare con precisione le aree suscettibili di miglioramento e/o razionalizzazione, definendo le linee guida per il concreto esercizio delle mansioni

raccolta dati

I dati vengono raccolti in maniera continuativa e tempestiva. Grazie al sistema di nuova concezione utilizzato, siamo in grado di calcolare l'errore in tempo reale, perché si basa su dati attendibili e sempre aggiornati, riducendo al minimo i margini di distacco dalla qualità totale garantita

strumenti di misurazione

- Check-list per la verifica del funzionamento operativo
- Scale di misurazione

piano di azione

Tecniche di risk assessment e comportamento da adottare nelle fasi di criticità operativa

Metodo Master Progress:

Il nostro metodo e il nostro agire etico permettono di prevenire e ridurre il rischio pari a "0"

Danni derivati dal rischio operativo:

perdite finanziarie dirette
all'insoddisfazione dei clienti

demotivazione dello staff

giudizio non favorevole dei media

perdita di immagine

Il nostro servizio sartoriale.

La conoscenza del settore ci permette di rispondere efficacemente alle diverse esigenze che si manifestano in ogni comparto hôtellerie, adattando la nostra organizzazione alle singole necessità.

Ci impegniamo per conoscere a fondo la politica e l'obiettivo dell'azienda Cliente

Operiamo in modo coordinato con la sua realtà, nel rispetto degli standard di appartenenza, consuetudini, tempi e modi di produzione. È per questo che ci impegniamo a trasferire tutti gli aggiornamenti formativi ricevuti al personale acquisito.

Rispettiamo tutte le normative emanate dagli enti preposti alla tutela della salute e dell'igiene:

1

impiegando personale con formazione specialistica in salubrità e attrezzature dedicate

2

adottando un protocollo di intervento in grado di prevenire la proliferazione di microorganismi e batteri, condizione necessaria per tutelare la salute sia degli ospiti che del personale dipendente

3

sostituendo la "pulizia" con la sanificazione; utilizzando solo prodotti chimici e metodo operativo per la massima igiene

PARTE 4 IL NOSTRO TEAM



Pina Mirone

General Manager



Matteo Mirone

General Manager



Ornella Morgioni

General Manager



Lorenzo La Rocca

Covid Manager



Samantha Frisina

Housekeeping Manager



Ileana Lansafame

Housekeeping Manager



Marilena Tringale

Housekeeping Manager



Rosa Fortunato

Governante



Daniela Pavone

Direttore Tecnico-Logistico



Staff Housekeeping

Housekeeping Manager



Staff Ricevimento

Housekeeping Manager



Maddalena Piscopo

MSA-Consulente e Formatore, Emotional and Relational Hospitality Coach, specializzata in Comunicazione, Customer Care, attività di Hospitality, Maintenance e della salubrità indoor.



Tiziana Foti

Contabilità



Mariagrazia Spampinato

Contabilità



Melina Mazzarà

Marketing



Laura Casella

Amministrazione Marketing



I partner che con
lealtà, professionalità
ed eticità sono da sempre
al fianco dei Clienti.



Punto Pulizia
service & solutions



Master Progress Academy

Punto Pulizia

📍 Contrada Vazzano-Piano Tavola sn
95040 Motta Sant'Anastasia (CT)
✉ info@puntopulizia.it
☎ +39 095 7135920
🌐 www.puntopulizia.it

Think Green S.R.L.S

📍 Via Giuseppe De Felice, 36
95045 Misterbianco (CT)
✉ info@thinkgreensicilia.it
☎ +39 095 2167901
🌐 www.thinkgreensicilia.it