



IVH

Outsourcing Hotel

IVH HOTEL OUTSOURCING



Attualmente, l'impresa alberghiera rappresenta un ambito di mercato con elevata dinamicità dove, con crescente frequenza, la terziarizzazione dei servizi (outsourcing) si affianca alla struttura manageriale proprietaria.

Nella gestione alberghiera, il termine "outsourcing" descrive un processo economico di esternalizzazione strategica dei servizi propri di questo settore. Una società esterna specializzata viene incaricata della progettazione e successiva gestione delle attività di housekeeping, stewarding e facility management.

Realtà alberghiere di variabili dimensioni (dal singolo hotel al gruppo alberghiero internazionale) scelgono oggi l'outsourcing per un'ampia panoramica di servizi primari, comuni a molte realtà ricettive:

- affiancamento nella fase di pre-opening;
- rifacimento e manutenzione delle camere;
- pulizia e manutenzione delle aree comuni;
- pulizia specifica di complementi d'arredo, tessuti e moquettes;
- pulizia e manutenzione aree e strutture spa;
- stewarding service;
- laundry service;
- valet parking service;
- shuttle service;

- gestione di aree verdi.

L'azienda specializzata che offre un sistema di hotel outsourcing si avvale, da un lato, di competenze manageriali ed esperienza progettuale e gestionale in grado di definire l'ideale struttura/organizzazione dei servizi, dall'altro, di professionalità articolate nei diversi settori di intervento.

In ciascun ambito alberghiero, ad una prima fase progettuale di individuazione e definizione dei campi d'intervento, segue la composizione di un team professionale responsabile dell'attuazione del progetto di outsourcing presso il cliente.



PROFESSIONALITÀ IVH



EXECUTIVE ASSISTANT HOUSEKEEPING

È la figura incaricata della gestione e dell'interazione con il personale interno. Si occupa della turnazione del personale, dell'organizzazione del servizio giornaliero di housekeeping, della verifica e dell'aggiornamento del livello formativo del personale. Svolge una quotidiana attività di controllo e rendicontazione dei servizi prestati individuando e proponendo eventuali correzioni.

CAMERIERE AI PIANI

Si occupa della pulizia e del 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.

FACCHINO

Svolge un'azione dinamica per la pulizia e la gestione delle aree comuni della struttura alberghiera.

PORTERAGE

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

VETTURIERE

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

OFFICIÈRE

Si occupa di tutti gli interventi di sanificazione ordinaria e straordinaria della cucina e delle zone e strutture di pertinenza.

MANUTENTORE

È un addetto specializzato nella manutenzione ordinaria della camere e degli spazi comuni.

GIARDINIERE

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

ASSISTENTE BAGNANTI

Svolge la sua attività di assistenza e vigilanza presso la piscina. Dispone del brevetto necessario all'espletamento di questo servizio e dell'esperienza necessaria per garantire la massima sicurezza agli ospiti. E' responsabile della segnalazioni sull'efficienza dell'impianto.

UNA REALTÀ VENEZIANA NELL'OUTSOURCING



IVH viene fondata a Venezia e si afferma nel mercato come azienda leader nella progettazione e gestione di strategie di outsourcing alberghiero. Una trentennale esperienza nel settore, permette fin dai primi tempi di intrattenere rapporti di partnership con i maggiori gruppi privati nella gestione dei servizi di facility management, cleaning, property energy.

Oggi, IVH è una delle principali realtà aziendali nei diversi settori di intervento. Si avvale di una capillare rete operativa formata da personale qualificato e costantemente aggiornato sulle più recenti innovazioni tecnologiche e gestionali con una presenza diffusa in vari ambiti territoriali regionali (Veneto, Lombardia, Piemonte, Toscana, Lazio) ed internazionali (Gran Bretagna, Armenia, Austria, Grecia).

L'organico di IVH è attualmente composto di professionalità ed etnie/provenienze eterogenee:

- 20,5% continente americano
- 28,4% continente europeo
- 34,1% continente africano
- 15,9% continente asiatico
- 1,1% continente australiano

Collaboratori motivati ed impegnati che spesso hanno trovato in IVH non soltanto un'opportunità di crescita professionale ma spesso un progetto di integrazione. Programmi di inserimento lavorativo personalizzati e percorsi

formativi esterni che permettono gradualmente alla singola persona di entrare a far parte, come professionista, di un team in continua espansione e crescita.

In quest'ottica aziendale, IVH ha attivato per i propri dipendenti, un fondo di assistenza integrativa per la copertura delle spese mediche generali.





PROJECT FINANCING PROPERTY

Un piano finanziario nel costo camera.

Il project financing property è il finanziamento di un progetto nella sua fase iniziale di realizzazione. In ambito alberghiero si concretizza nella costruzione, ristrutturazione, manutenzione di una struttura a fronte della successiva assegnazione del contratto di gestione dei servizi di hotel housekeeping.

Società di consulenza partner di IVH provvedono alla realizzazione di un piano finanziario che prevede il rientro del capitale impiegato inserendolo nel "costo camera" in una proiezione futura a medio/lungo termine.

I benefici per la proprietà risultano assai evidenti ed immediati:

- nessuna esposizione di capitale da parte del committente;
- possibilità di graduale rientro strettamente legata al venduto.

PROGRAMMA ENERGIA



Energia ed energie: un piano strategico.

Consiste in una pluralità di servizi e di opportunità che interessano diversi aspetti economici della gestione di un'impresa alberghiera come l'ottimizzazione del tempo dedicato a ciascun servizio, l'individuazione di adeguate risorse economiche, energetiche ed umane necessarie per ciascuna area d'intervento.

In ambito energetico, in senso stretto, IVH offre un servizio di manutenzione degli impianti di condizionamento, riscaldamento, idrico-sanitari e del trattamento delle acque reflue facendo riferimento alle normative vigenti che prevedono anche la compilazione e l'aggiornamento della necessaria documentazione.

Impianti tecnologici in genere, elettrici, antincendio, di rilevazione dei fumi e di telecomunicazione possono far parte di questo ambito esteso del concetto di energia.

IVH si propone quindi come "partner tecnologico multiservice" per la gestione di tutti quei servizi, definiti "energetici" in senso ampio, che non rientrano direttamente nel core business di un'azienda alberghiera: conduzione impianti, servizio di pronto intervento 24h, fornitura ed energy management.

IVH si avvale di rapporti di partnership con i principali operatori nella fornitura di gas ed energia, proponendo piani di fornitura e fatturazione rapportati all'occupazione della struttura alberghiera. Per questa attività, IVH propone una gestione personalizzata ed informatizzata attraverso un'App dell'approvvigionamento; uno strumento tecnologico assolutamente innovativo che permette di effettuare un controllo efficace del fabbisogno e dei consumi energetici.

PULIZIA E TRATTAMENTI

Un piano giornaliero d'intervento



IVH opera quotidianamente nella gestione in outsourcing di migliaia di camere dislocate in hotel dei migliori gruppi internazionali. La mission dei nostri operatori è quella eseguire costantemente un intervento puntuale, adeguato alle richieste del cliente, commisurato al "costo camera" definito in fase di sottoscrizione del contratto di housekeeping.

L'intervento di pulizia e sanificazione delle camere e degli spazi comuni segue una logica che distingue tra operazioni ordinarie (quotidiane) ed operazioni straordinarie (frequenza variabile).

Sono interventi ordinari quotidiani tutte quelle attività di pulizia e manutenzioni che si rendono necessarie con la normale fruizione e presenza del cliente senza distinzione tra singole camere ed aree comuni. Il piano quotidiano d'intervento viene redatto dall'Executive Assistant Housekeeping in considerazione dei dati ricevuti dalla direzione dell'hotel. Egli avrà quindi a disposizione le informazioni necessarie sull'entità del servizio da svolgere giorno per giorno, in base alle presenze registrate.

L'attività delle cameriere ai piani coadiuvate dai facchini prevede quindi una serie ricorrente di interventi per il ripristino giornaliero 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.

Sono interventi straordinari a frequenza variabile tutte quelle attività di pulizia e manutenzioni che si svolgono con cadenza non quotidiana e consistono in interventi e trattamenti specifici che si rendono necessari indipendentemente dalla presenza degli ospiti. Si tratta di pulizie programmate periodicamente oppure richieste espressamente dalla direzione dell'Hotel:

- interventi specifici sulle varie tipologie di pavimenti;
- pulizia e spolveratura delle pareti;
- trattamento delle superfici vetrate e lavaggio porte, infissi, ecc.;
- sanificazione delle cappe di aspirazione e degli impianti di condizionamento/riscaldamento;
- lavaggio e trattamento di moquettes, tappeti, divani, ecc.

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



NFC SYSTEM CONTROL

Un sistema per il monitoraggio dei servizi 24h

Nella convinzione che una efficace comunicazione tra tutti gli operatori impegnati e tra questi e la direzione rappresenti una strategia in grado di migliorare costantemente la qualità del servizio, IVH utilizza un sistema di monitoraggio e rilevazione in tempo reale degli interventi.

Diversamente da quanto avviene per i comuni sistemi di rilevamento, questo protocollo gestisce autonomamente i dati in tempo reale, senza necessità di intervento da parte di operatori specializzati.

Posizionamento dei sensori.

Sensori NFC invisibili al cliente sono posizionati in punti strategici della struttura alberghiera e trasmettono dati sullo svolgimento ed il completamento dei servizi di housekeeping e su tutte le attività che la proprietà intende monitorare.

Ciascun operatore, oppure ciascuna squadra di operatori, dispone di un dispositivo mobile in grado di interagire con il sensore.

Pulizia di una camera.

All'interno della camera viene installato un sensore NFC programmato per poter trasmettere informazioni sul servizio e per interagire con il dispositivo mobile in dotazione al personale. Nel momento dell'ingresso della cameriera in camera per effettuare il normale intervento di pulizia, il sensore registra ed invia ad un software le seguenti informazioni:

- collocazione del sensore (es. CAMERA 203);

- data e ora di ingresso presso la camera;
- eventuali segnalazioni comunicate dalla cameriera attraverso il dispositivo (es. PHON GUASTO);
- data e ora di uscita dalla camera.

I dati sono trasmessi ad un software multiutente che è quindi lo strumento a disposizione dell'EXECUTIVE ASSISTANT HOUSEKEEPING per monitorare le attività svolte; ma altresì a disposizione della direzione per una immediata panoramica sulle camere gestite e pronte per gli ospiti.

Più sensori posizionati in una camera possono trasmettere dati sulle diverse attività ordinarie e straordinarie, quindi sulla frequenza di determinati interventi (es. lavaggio moquettes) e sulle tempistiche impiegate.

Il sistema risulta particolarmente efficace anche nel monitoraggio dei servizi di sorveglianza, oppure nell'utilizzo e nella tracciabilità di macchinari, attrezzature, ecc.

LE ADESIONI



Di fronte alle nuove dinamiche economiche globali, IVH srl non ha potuto non tenere conto di temi fondamentali quali il rispetto dei diritti umani, il rispetto dei diritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori, le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro, le concrete esigenze dei diversi settori d'intervento, le richieste della committenza, la specializzazione e la qualità, gli investimenti in formazione e tecnologia e la lotta contro i cambiamenti climatici.

Da qui la percezione che l'integrazione tra imprese, l'associazionismo e l'interconnessione tra le varie aree del mondo potessero affrontare tali dinamiche.

Questo il motivo per cui IVH srl ha aderito, nel corso del suo sviluppo, a svariate associazioni e progetti.

La società è inoltre accreditata presso:

- **CONFINDUSTRIA VENEZIA**
- **AVA (Associazione Veneziana Albergatori)**
- **FENI (European Federation of Cleaning Industries - EFCI)**





