



Kualitas Layanan Toilet

EXPO CLEAN 2016

vision

- Quality
- On Time
- Grooming
- Response
- Pro Active
- Green Cleaning

Pengantar

Kualitas Layanan Toilet dan General Area adalah bagian yang tidak terpisahkan dari pemeliharaan itu sendiri:

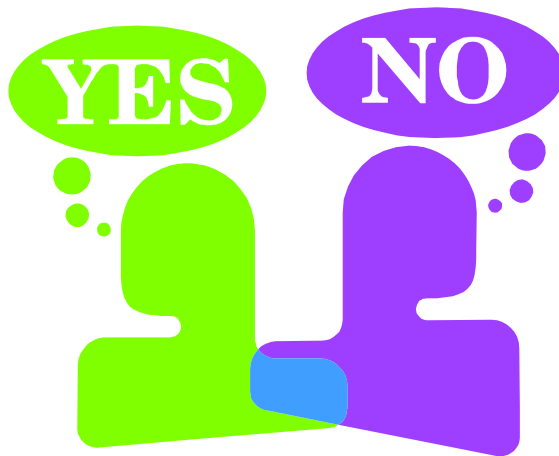
- Mengenal peran dan tanggung jawab
- Menanamkan sikap yang benar dan disegani secara psikologis dan fisik
- Mendapatkan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan
- Menampilkan kinerja sesuai standar kinerja yang dibutuhkan

Hasil Pembelajaran

- Kualitas Layanan Toilet dan General Area
- Spesialis Toilet dan General Area – Peran dan Tanggungjawab
- Unsur Pemeliharaan Toilet dan General Area
- Standar Toilet dan General Area
- Standar Inspeksi dan Audit
- Pentingnya hubungan baik

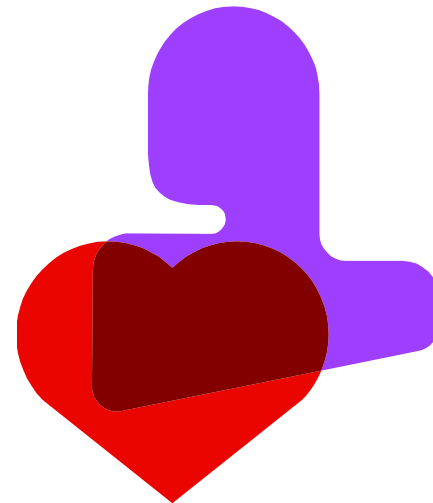
Housekeeping Service Quality

❖ Kualitas Obyektif



- Aman dan Higienis
- Berfungsi Baik

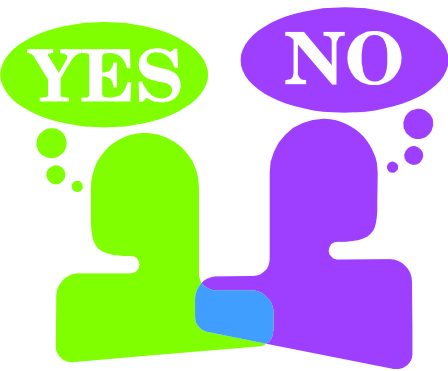
❖ Kualitas Subyektif



- Estetika/nyaman dipandang
- ✓ Tampilan, perasaan, suara dan bau

Housekeeping Service Quality

Kualitas Obyektif



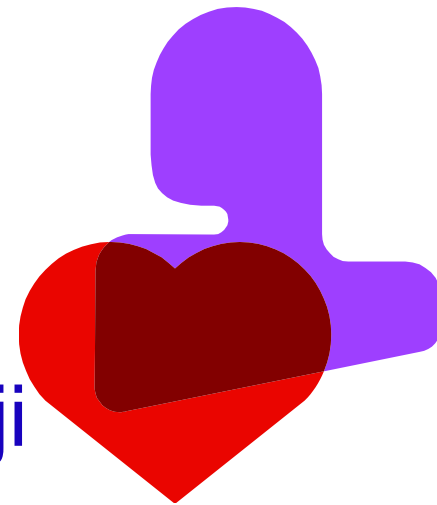
- Apakah tampil layak?
- Apakah sopan?
- Apakah perangkat dan perlengkapan dalam kondisi berfungsi baik?
- Apakah bahan cepat pakai tersedia dan mencukupi?
- Apakah toilet bersih, kering dan aman?

Housekeeping Service Quality

Kualitas Subyektif

Perasaan Senang

- Tulus
- Tanggungjawab
- Layak dipandang
- Ramah dan suka memuji
- Rasa hormat



Pengantar

Inspeksi & Standar Audit Housekeeping

- Lihat Lampiran A

RATING	Pengadaan dan Kondisi	Sistem perawatan & tingkat kenyamanan	Aspek yang menyenangkan & Ramah pemakai
★★★	4 <i>Istimewa</i>	Baik tapi belum memenuhi persyaratan bintang Empat	Tidak ada Atau minimal
★★★★	4 <i>Istimewa</i>	4 <i>Istimewa</i>	Baik tapi belum memenuhi persyaratan bintang 5
★★★★★	4 <i>Istimewa</i>	4 <i>Istimewa</i>	4 <i>Istimewa</i>

Figur 3 menunjukkan arti dari rating

Spesialis Toilet dan General Area

Peran & Tanggungjawab

- Berkomitmen dan bertanggungjawab
- Berbusana layak, sopan dan suka membantu
- Peralatan lengkap, bersih, dan dalam kondisi baik.
- Menjamin kamar kecil bersih, kering, tanpa bau di segala waktu
- Aman dan higienis
- Persediaan kertas toilet dan sabun tangan memadai
- Perangkat dan perlengkapan dalam kondisi bersih dan berfungsi

Spesialis Toilet dan General Area

Peran & Tanggungjawab

- Melakukan Inspeksi dan Audit Standar Kebersihan
- Membersihkan setiap hari
- Mengerjakan pembersihan berkala
- Mengerjakan pembersihan khusus
- Mengerjakan perbaikan ringan*

Spesialis Toilet dan General Area

Peran & Tanggungjawab

- Mampu mengoperasikan dan menggunakan mesin pembersih yang sesuai
- Membersihkan kloset, urinoir, wastafel yang tersumbat*
- Melakukan perbaikan ringan seperti membetulkan keran rusak, kunci bilik, peralatan dan perlengkapan yang longgar*
- Melakukan cek audit dan menginformasikan ke manajemen adanya ketidaksesuaian.

Spesialis Toilet dan General Area

Peran & Tanggungjawab

- ❖ Membersihkan permukaan yang ternoda
- ❖ Melayani kebutuhan pemakai dan pemilik property secara cepat dan profesional.
- ❖ Mengusulkan dan berpartisipasi dalam meningkatkan kondisi keseluruhan toilet untuk mencapai tingkat Bintang 5*

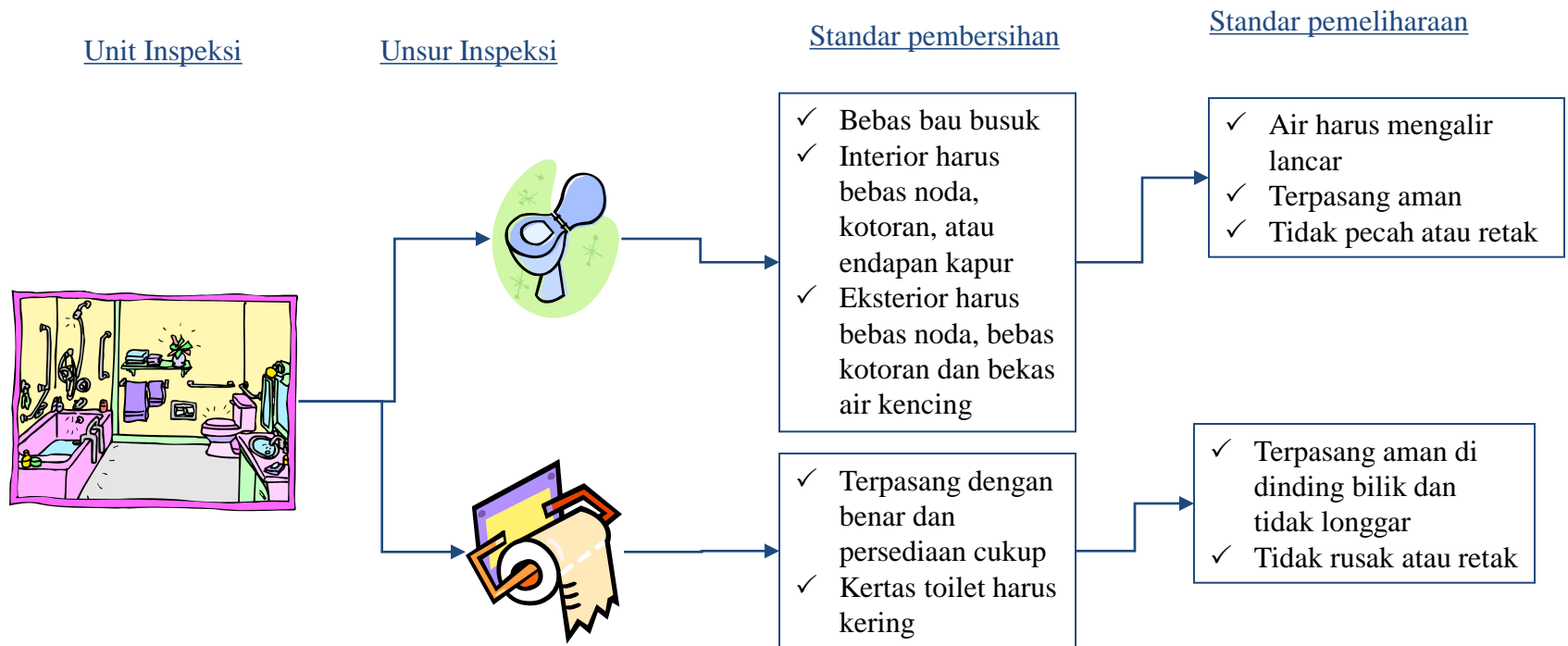
Unsur Pemeliharaan Toilet dan General Area



Figur 1

Standar Toilet

- Melakukan evaluasi atau mengukur kinerja pembersihan toilet di lokasi komersial dan tempat umum (Tabel 1)
- Sebagai contoh, toilet diklasifikasikan sebagai unit inspeksi dengan elemen-elemen di Figur 2.



Spesialis Toilet dan General Area

Memelihara Hubungan Baik

Menjamin toilet

- Bersih dan kering
- Aman dan higienis

Layanan cepat dan efisien

- Bahan cepat pakai tersedia cukup

- **Ramah dan suka membantu**

Melayani pemakai dengan rasa hormat

Spesialis Toilet dan General Area

Standar Kinerja

- Mengerjakan inspeksi dan audit sesuai persyaratan standar kinerja dan service level agreement yang dijanjikan kepada klien

Akhir Modul 1

