



# FSM på Bundlinjen i Hotelverdenen - Hilton Copenhagen Airport

It Happens at the Hilton































## Facility Services

**Housekeeping**

**Building Services**

It Happens at the Hilton





**Facility Services**

**Housekeeping**

**It Happens** at the Hilton





**Facility Services**

**Housekeeping**

**Rengøring  
Værelser**

It Happens at the Hilton





## Facility Services

### Housekeeping

**Rengøring  
Værelser**

**Rengøring  
Offentlige  
Områder**

It Happens at the Hilton





## Facility Services

### Housekeeping

Rengøring  
Værelser

Rengøring  
Offentlige  
Områder

Pool  
&  
Gym

It Happens at the Hilton



## Facility Services

### Housekeeping

Rengøring  
Værelser

Rengøring  
Offentlige  
Områder

Rengøring  
"Back of  
House"

Pool  
&  
Gym

It Happens at the Hilton





## Facility Services

### Housekeeping

**Rengøring  
Værelser**

**Rengøring  
Offentlige  
Områder**

**Rengøring  
"Back of  
House"**

1

**Pool  
&  
Gym**

**Køkkener**

4

3

2

It Happens at the Hilton



# Kontrolrapport



---

**Virksomhed** **HILTON COPENHAGEN ApS**

---

**Adresse** Ellehammersvej 20

**Postnr./By** 2770 Kastrup

---

Smiley-regler kontrolleret	Resultat*
Hygiejne: Behandling af fødevarer	1
Rengøring	1
Vedligeholdelse (lokaler, inventar)	
Uddannelse i hygiejne	1
Virksomhedens egenkontrol	
Mærkning og information	
Godkendelser m.v.	1

\*Dårligste resultat bestemmer smiley-kategorien. Det er ikke alle regler, der bliver kontrolleret hver gang.

Andre regler kontrolleret	Resultat

**Denne kontrol, dato**

23-08-2005

☺

**Tidligere kontrol**

Dato	16-06-2005	☺
Hygiejne: Behandling af fødevarer		
Virksomhedens egenkontrol		☺
Dato	02-11-2004	
Hygiejne: Rengøring		☺
Virksomhedens egenkontrol		
Dato	25-02-2004	☺

Resultat	Kategori	Betyder
1	☺	Ingen anmærkninger
2	☺	Indskærpelse*
3	☹	Påbud eller forbud
4	☹	Bødeforlæg, politianmeldelse eller godkendelse inddraget

\*Virksomheden kan få uddybet en indskærpelse i regionen.

**Få mere at vide: [www.fvst.dk/smiley](http://www.fvst.dk/smiley)**

---

**Tilsynsførendes bemærkninger**

Tilsyn i forbindelse med kundeklage. Der er under tilsynet ikke fundet noget, der kan underbygge





## Facility Services

### Housekeeping

**Rengøring  
Værelser**

**Rengøring  
Offentlige  
Områder**

**Rengøring  
"Back of  
House"**

**Vindues  
Pudsning**

**Pool  
&  
Gym**

**Køkkener**

It Happens at the Hilton



## Facility Services

### Housekeeping

**Rengøring  
Værelser**

**Rengøring  
Offentlige  
Områder**

**Rengøring  
"Back of  
House"**

**Vindues  
Pudsning**

**Linned  
Services**

**Pool  
&  
Gym**

**Køkkener**

It Happens at the Hilton





## Facility Services

Housekeeping

Rengøring  
Værelse

Reception  
Lader

Back of

Vi

anned  
vices

# Hvorfor Outsource ?

- **Fleksibilitet**
- **Omkostningskontrol**
- **Know-how / Ekspertise**

It Happens at the Hilton



**Facility Services**

**Building Services**

**It Happens** at the Hilton





**Facility Services**

**Building Services**

**Udendørs  
Arealer**

It Happens at the Hilton



## Facility Services

### Building Services

**Udendørs  
Arealer**

**Invendig  
vedligehold**

It Happens at the Hilton





## Facility Services

### Building Services

**Udendørs  
Arealer**

**Invendig  
vedligehold**

**Værelser**

It Happens at the Hilton



## Facility Services

### Building Services

**Udendørs  
Arealer**

**Invendig  
vedligehold**

**Værelser**

**Forebyg-  
gende  
vedligehold**

It Happens at the Hilton





## Facility Services

### Building Services

**Udendørs  
Arealer**

**Invendig  
vedligehold**

**Værelser**

**Forebyg-  
gende  
vedligehold**

It Happens at the Hilton



## Facility Services

### Building Services

**Udendørs  
Arealer**

**Invendig  
vedligehold**

**Værelser**

**Forebyg-  
gende  
vedligehold**

It Happens at the Hilton





## Facility Services

**Forebyg-  
gende  
vedligehold**

- **VVS**
- **Airconditioning**
- **Senge**
- **Elektriske pærer**

It Happens at the Hilton



## Facility Services

### Building Services

**Udendørs  
Arealer**

**Invendig  
vedligehold**

**Værelser**

**Forebyg-  
gende  
vedligehold**

**Plant &  
Machinery**

It Happens at the Hilton



Miljøet



It Happens at the Hilton



**Målemetoder**

# Guest Satisfaction Tracking System

**GSTS**

It Happens at the Hilton



### Hilton International

Trending / Ranking -- Analysis

#### Trending / Ranking

##### 1. Choose Question(s)

Cleanliness of the room and bathroom?

##### 2. Choose Region/Hotel

Region:

Nordic

Hotel:

Copenhagen

Group Scores By:

Hotel

##### 3. Choose Time Considered for Report

Frequency:

Yearly

For/Through Time Frame:

2005

##### 4. Choose Report Type

View Trend

View Rank

#### Trending Report

Cleanliness of the room and bathroom?

2003

2004

2005

Nordic >> Copenhagen,  
Yearly through 2005

	Top 2	n=	Top 2	n=	Top 2	n=	Top 2	n=
HILTON INTERNATIONAL	79	77852	78	106999	78	117657	79	134625
Copenhagen	97	308	96	309	93	277	95	393

### Hilton International

Trending / Ranking -- Analysis

#### Trending / Ranking

##### 1. Choose Question(s)

Other electrical appliances (e.g. Hairdryer, Kettle)?

##### 2. Choose Region/Hotel

Region:

Nordic

Hotel:

Copenhagen

Group Scores By:

Hotel

##### 3. Choose Time Considered for Report

Frequency:

Yearly

For/Through Time Frame:

2005

##### 4. Choose Report Type

View Trend

View Rank

#### Trending Report

Other electrical appliances (e.g. Hairdryer, Kettle)?

2003

2004

2005

Nordic >> Copenhagen,  
Yearly through 2005

	Top 2	n=	Top 2	n=	Top 2	n=	Top 2	n=
<b>HILTON INTERNATIONAL</b>	<b>66</b>	77852	<b>65</b>	106999	<b>67</b>	117657	<b>69</b>	134625
<b>Copenhagen</b>	<b>88</b>	308	<b>91</b>	309	<b>88</b>	277	<b>89</b>	393



### Hilton International

Trending / Ranking -- Analysis

#### Trending / Ranking

##### 1. Choose Question(s)

Room being free from unpleasant odours?

##### 2. Choose Region/Hotel

Region:

Nordic

Hotel:

Copenhagen

Group Scores By:

Hotel

##### 3. Choose Time Considered for Report

Frequency:

Yearly

For/Through Time Frame:

2005

##### 4. Choose Report Type

View Trend

View Rank

#### Trending Report

Room being free from unpleasant odours?

2003

2004

2005

Nordic >> Copenhagen,  
Yearly through 2005

	Top 2	n=	Top 2	n=	Top 2	n=	Top 2	n=
HILTON INTERNATIONAL	77	77852	76	106999	76	117657	77	134625
Copenhagen	92	308	94	309	91	277	93	393



## Målemetoder

- Rengørings Kvalitet
- Nøgletal på Omkostninger
- Produktivitet Building Services

It Happens at the Hilton





## Bundlinjen

### Housekeeping

- Outsourcing
- Omkostningskontrol
- Gæstetilfredshed

It Happens at the Hilton



## Bundlinjen

### Engineering

- Resource Udnyttelse
- Forebyggelse frem for Helbredelse
- Gæstetilfredshed

It Happens at the Hilton





## Bundlinjen

## Miljøet

- Omkostningsbesparende

It Happens at the Hilton



## Fremtiden

### Investeringer:

**2005 = Kr. 4,5 Million**

**2006 = Kr. 10,0 Million**

It Happens at the Hilton



Spørgsmål



It Happens at the Hilton