



Divisione Hotellerie

OLTRE L'AZIENDA, LE PERSONE.

Sono trascorsi ormai molti anni dal 2002, data di nascita della nostra società. Anni di intenso lavoro che hanno visto crescere costantemente la produzione e di pari passo cambiare l'organizzazione. Una sola cosa non è mai cambiata: il gruppo dei più stretti collaboratori che hanno con dedizione e convinzione partecipato alla evoluzione aziendale e ai processi sottesi al suo trend di sviluppo.

“La forza dell'Integrazione” e “Migliorare, sempre”:

ecco lo spirito che guida le nostre azioni quotidiane in un mercato affollatissimo e che pervade le nostre idee commerciali e operative e si ritrova tutto lì, in quei due motti che illustrano semplicemente ciò che facciamo e come lo facciamo.

Sino ad oggi abbiamo concentrato la nostra comunicazione sul concetto di integrazione per promuovere i nostri servizi e valorizzare la nostra struttura, oggi sentiamo il bisogno di far conoscere quell'aspetto di noi che ci ha sempre motivato nel corso di questi anni e che i nostri clienti sin qui hanno saputo apprezzare: l'ostinata tensione alla perfezione che si declina nella ricerca continua del miglioramento nel nostro modo di lavorare, nella qualità dei servizi che rendiamo, nell'attenzione al particolare, espressa in quelle due sole parole, “migliorare, sempre”

Siamo orgogliosi dei nostri numeri, ma soprattutto siamo orgogliosi del perdurare dei rapporti con i clienti storici, della crescita di ogni anno per l'acquisizione di nuove commesse che nel tempo si sono rinnovate e consolidate, con la certezza delle nostre qualità e delle nostre risorse sottoposte all'attestazione degli Enti Certificatori. Nel segno del nostro marchio, che ricorda un fiore nell'atto di sbocciare, perché è la potenzialità che sentiamo di avere ancora e che esprimiamo con un sorriso, perché questo è quello che ci piace fare.

Michela Oberti

Amministratore Unico

L'AZIENDA E LE PERSONE

Italia Servizi Integrati è una società per azioni, nata il 21 febbraio 2002 con la vocazione di interpretare il ruolo di interlocutore unico per enti pubblici e privati (Comunità alberghiere, Ospedali, Scuole, Residenze socio-sanitarie, Case di cura, Università, Aziende,) offrendo loro tutto il complesso dei servizi no-core. Uno dei soci è Zephyro spa.

La mission è l'eccellenza dei servizi erogati ed il contenimento dei costi, attraverso la massima ottimizzazione dell'efficienza gestionale, nello scrupoloso rispetto dei dettami contrattuali.

Un'azione a 360° per garantire, grazie al supporto di un management, dinamico, qualificato, flessibile ed in rapida e costante evoluzione, nonché dei propri operatori, il soddisfacimento di tutte le esigenze nell'esecuzione dei servizi e attività no-core dei propri clienti.

ECCO ALCUNI NUMERI al 31. 12. 2015

- oltre 400 dipendenti
- 27% maschi 73% femmine
- 85% tempo parziale
- 1,5% di impiegati
- 8h ore di formazione per persona l'anno
 - lavoratori italiani: 75%
- lavoratori stranieri comunitari: 3%
 - lavoratori extracomunitari: 20%
- lavoratori categorie protette: 2%

LE NOSTRE CERTIFICAZIONI

Italia Servizi Integrati è certificata UNI EN ISO 9001:2008 e UNI EN ISO14001:2004. Ha integrato i sistemi di gestione della Sicurezza e Salute dei Lavoratori (OHSAS 18001:2007) nel proprio manuale del sistema qualità, ambiente e sicurezza ed opera secondo quanto previsto dalla norma SA 8000:2008 in relazione alla responsabilità d'impresa di cui ha conseguito la certificazione il 15 maggio 2015.

E' in attesa di ricevere il massimo del Rating di Legalità secondo il regolamento pubblicato dall'ANAC (autorità Nazionale Anticorruzione)

In ottemperanza alle normative di legge, Italia Servizi Integrati ha approvato il modello organizzativo ed il Codice Etico ex D.lgs 231/2001.

Grazie all'adozione del Documento Valutazione dei rischi (DVR) ex T.U. 81/2008 sulla sicurezza, ad una continua formazione del personale e alla certificazione SA8000, Italia Servizi Integrati ottiene ogni anno l'abbattimento del premio INAIL che, per le aziende delle sue dimensioni, è nella misura del 5%.



HOTELLERIE

La nostra azienda, opera da parecchi anni nel settore dei servizi, con particolare riferimento a quelli rivolti alla persona in strutture ricettive e di comunità.

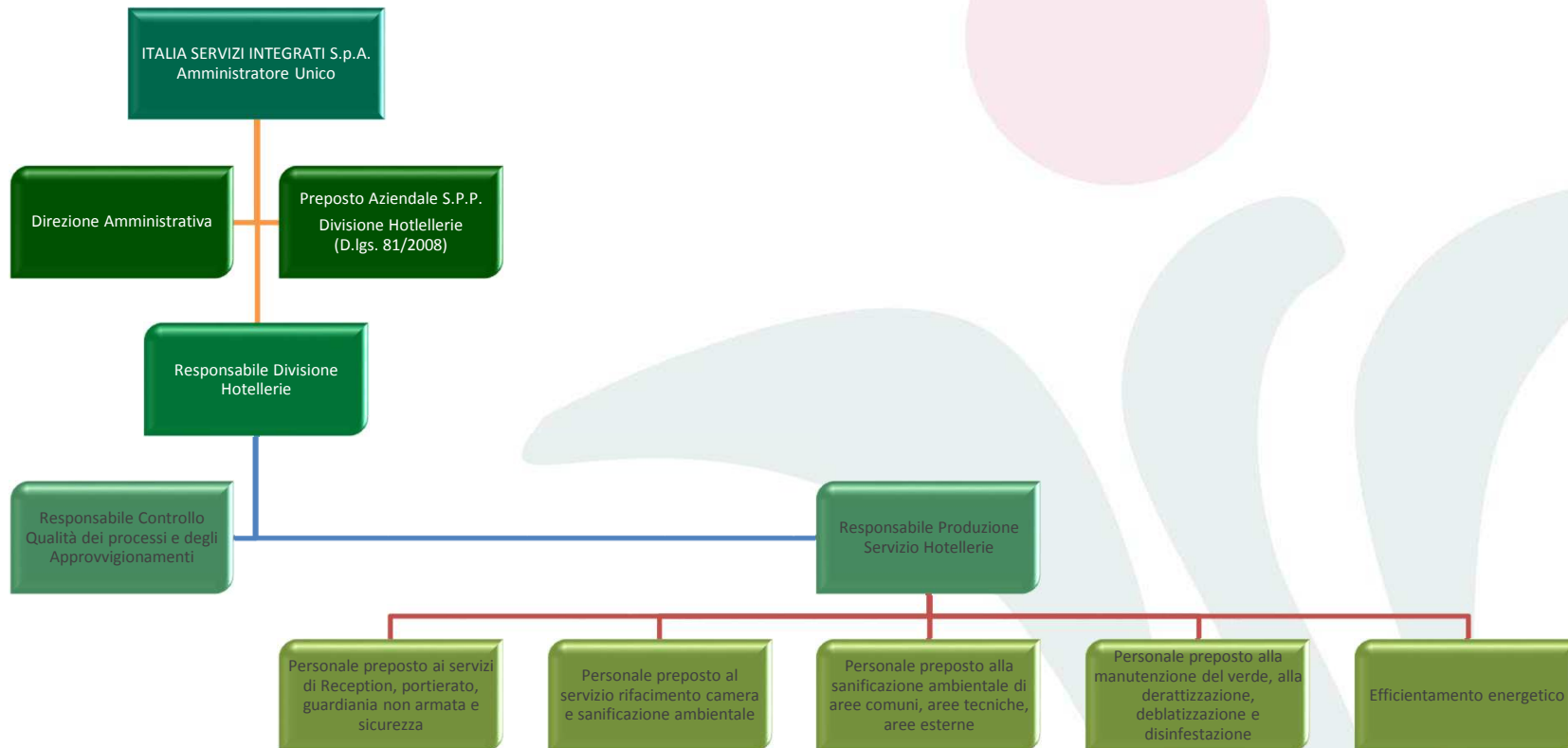
La Divisione Hotellerie garantisce tutte le attività di prenotazione e reception, housekeeping, breakfast service necessarie al miglior soddisfacimento dei clienti, e nello stesso tempo interviene con progetti personalizzati sulle strutture per modernizzarle ed incrementare il comfort alberghiero.

Un sito illustrativo di questa esperienza, che rappresenta per noi un fiore all'occhiello, è consultabile al seguente indirizzo web <http://www.achillericci.it>, ed è costantemente aggiornato per comunicare come questa realtà sia in costante evoluzione per seguire e soddisfare le esigenze degli ospiti secondo la missione e il motto aziendale: Migliorare, sempre.

Di recente ha dato vita ad una specifica divisione “hotellerie” la cui principale caratteristica è quella di mettere a disposizione dei clienti-partner, gli investimenti necessari per migliorare e ristrutturare unità immobiliari esistenti, o addirittura di compartecipare alla realizzazione di nuovi edifici (un esempio sono le concessioni), in cambio della definizione di contratti a medio-lungo termine per la gestione delle attività di servizi.

Un esempio è la Casa per Ferie Achille Ricci dove le nostre tipologie di intervento si stanno già da alcuni anni declinando e dove grazie ad un contratto pluriennale si sta con successo sperimentando un nuovo modo di “ospitare” nei confronti, ma non esclusivamente, di alcune fasce di utenza quali studenti, insegnanti, accompagnatori e pazienti degli ospedali Niguarda e Galeazzi di Milano.

ORGANIGRAMMA DIVISIONE HOTELLERIE



SERVIZI EROGATI

Italia Servizi Integrati ha guadagnato stima e credibilità in tutte le attività di supporto alla **divisione Hotellerie** e ad aziende, ospedali, comunità, scuole ed Università, garantendo efficienza, qualità ed affidabilità nell'erogazione diretta dei servizi di:

Nella storia di Italia Servizi Integrati rivestono particolare significatività le esperienze di coordinamento e responsabilità di servizi in global service anche non direttamente erogati quali:

E' il partner ideale per tutte quelle realtà che vogliono integrare il loro core business con i servizi che Italia Servizi Integrati eroga direttamente o può coordinare con partner altamente specializzati quali Zephyro.

- Reception, portierato, guardiania non armata e sicurezza
- Pulizia e sanificazione
- Gestione e manutenzione del verde
- Facchinaggio interno ed esterno

- Derattizzazione, deblattizzazione e disinfestazione
- Gestione e manutenzione delle strutture edili, degli impianti elettrici, idricosanitari, di riscaldamento, raffrescamento, produzione
 - di energia, sollevamento, antincendio, sicurezza,
- Ristorazione collettiva,
- Lavanderia, stireria e tintoria
- Marketing olfattivo
- Sanificazione legionella sia per impianti di aereazione che per impianti idrici

FILOSOFIA DELLA QUALITA', PROTEZIONE AMBIENTALE, CORRETTO SVILUPPO RISORSE UMANE - DALL'APPLICAZIONE NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI ALL'HOTELLERIE

- Utilizzare un sistema integrato di prodotti, attrezzature, macchine e servizi rivolti allo svolgimento di una corretta metodologia operativa che deve rendere possibile e attuabile la SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.

- Rendere la **Quality Philosophy** un elemento di gestione delle attività ogni giorno sempre più integrato nelle procedure dell'Hotel, con particolare attenzione, oltre che al cliente, anche al miglioramento dell'impatto ambientale. Oggigiorno le maggiori catene alberghiere mondiali, hanno fatto della **Environment Philosophy**, un cavallo di battaglia e di differenziazione dell'offerta al cliente finale. Per questo motivo, riteniamo che tutte le figure professionali che operano all'interno della struttura debbano perseguire lo stesso obiettivo.

Centrale, come la certificazione SA 8000 testimonia, è l'attenzione allo sviluppo delle **Human Resources** con particolare focus sulla formazione e sul controllo delle prestazioni eseguite nel rispetto di quanto previsto dalle normative.

Il PROGETTO HOTEL è basato sulla "**Quality Philosophy**" come **MISSION** del servizio di Housekeeping svolto all'interno della struttura. Le soluzioni tecniche inserite nel progetto, rappresentano quelle più avanzate possibili in materia di miglioramento professionale.

Questi fattori hanno consentito di soddisfare le richieste delle committenze più disparate ed in particolar modo delle Direzioni e delle Executive Housekeeper, coniugandole con le necessità degli operatori delle pulizie, senza mai perdere di vista i punti fondamentali e qualificanti del PROGETTO HOTEL al fine di conseguire il comune obiettivo della massima qualità di pulizia e sanificazione possibile, di salvaguardia della salute degli operatori nel massimo rispetto dell'ambiente.

PROGETTO HOTEL

Nella nostra ottica di sviluppo, il PROGETTO HOTEL è senz'altro il più complesso in termini di controllo del processo e customer satisfaction.

E' più di un effettivo servizio in outsourcing e quindi impegna l'organizzazione in una delicata e attenta integrazione del progetto nei protocolli operativi che sono parte integrante della struttura alberghiera e della propria filosofia aziendale.

Forti dell'esperienza acquisita in così tanti anni di settore clinico e ospedaliero, esprimiamo la nostra conoscenza acquisita nel campo della sanificazione e disinfezione, grazie al supporto di esperti consulenti del settore hotel, e integriamo nella struttura alberghiera un **full service "espandibile"** creato su misura in base a specifici sopralluoghi.

Il nostro **PROGETTO HOTEL semplifica** la gestione del controllo del cleaning **ottimizzando** la qualità del servizio e **migliorando** gli impatti economici.

In particolare prevede il pagamento del costo camera (camere effettivamente pulite) onnicomprensivo dei costi per macchine, attrezzature, panni e detersivi.

Nel **"costo certo"** è inoltre compresa un'ampia gamma di servizi: dalla consulenza per lo sviluppo del piano del cleaning alla formazione continua degli operatori, ad un moderno e completo sistema di certificazioni del servizio.



Nel **«costo certo»** non ricerchiamo solo la competitività economica, ma vogliamo investire le nostre risorse nel controllo del processo produttivo, assicurando al nostro **Cliente** maggiore presenza di tecnici qualificati e deputati alla verifica di processo, considerando l'autocontrollo dei singoli operatori un ruolo importante ma non primario.

Utilizzare attrezzature, macchinari e prodotti all'avanguardia, può solamente completare un processo produttivo che vede l'operatore al centro del sistema.

Grazie ad uno specifico programma formativo, motiveremo e renderemo consapevoli tutti gli operatori di ciò che fanno, individuando, fra questi, le figure professionali più meritevoli.

PROGETTO HOTEL vuol dire investire per ottenere risultati eccellenti e benefici anche da punto di vista economico

REFERENZE

La scelta di operare in partnership con consulenti tecnici di settore, permette alla ns **divisione Hotellerie**, di avvalersi delle più moderne ed efficaci metodologie operative e di sistemi di controllo efficaci ed efficienti.

Fra le altre ci permettiamo di segnalare alcune realtà in cui si opera con tale progetto:

- STARHOTELS S.p.A.
- UNA E UNAWAY HOTELS
- ROYAL GARDEN MILANO - MONRIF HOTELS
- HOTEL HERMITAGE MILANO– MONRIF HOTELS
- ROYAL CARLTON HOTEL BOLOGNA – MONRIF HOTELS
- HOTEL INTERNAZIONALE BOLOGNA – MONRIF HOTELS
- GRAND HOTEL MEDITERRANEO FIRENZE -FH HOTELS
- GRAND HOTEL PALATINO ROMA
- PALAZZO DELLE STELLINE MILANO
- HOTEL SENATO MILANO
- HILTON MOLINO STUCKY VENEZIA
- HILTON GARDEN INN ROMA
- EXEDRA HOTEL MILANO
- EXEDRA HOTEL ROMA

GRAZIE

ITALIA SERVIZI INTEGRATI s.p.a.

Via Antonio Canova, 19 - 20145 Milano, Italia. t +39 02 33105595 f +39 02 33619379
info@italiaservizintegrati.com - www.italiaservizintegrati.com

C.F e P.IVA 03459160960

REA 1677614