

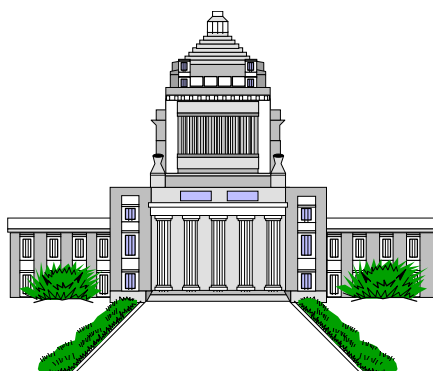
Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ

ΣΧΟΛΗ : ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Π Τ Υ Χ Ι Α Κ Η Ε Ρ Γ Α Σ Ι Α

**Η ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ HOUSEKEEPING ΜΕΓΑΛΗΣ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΣΤΗΝ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ**



ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ : ΖΑΦΕΙΡΟΠΟΥΛΟΥ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ : ΚΑΛΟΓΕΡΑΚΗ ΓΕΩΡΓΙΑ

ΠΑΤΡΑ 2002

Π Ε Ρ Ι Ε Χ Ο Μ Ε Ν Α

	Σελίδες
ΠΡΟΛΟΓΟΣ	3
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο</u>	5
ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ	5
Ρόλος του House keeping	6
Υπευθυνότητες του Housekeeping	9
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο</u>	11
Προσωπικό Ορόφων και Καθήκοντα	11
Γενική Προϊσταμένη	12
Προϊσταμένη Ορόφων	14
Πρωινή Καμαριέρα	20
Απογευματινή Προϊσταμένη	22
Απογευματινή Καμαριέρα	23
Καθαρίστρια Ορόφων	23
Πρωινή Καθαρίστρια	24
Απογευματινή Καθαρίστρια	24
Νυχτερινή Καθαρίστρια	25
Καθαριστής Ορόφων	26
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο</u>	27
(Α) ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ	27
Πίνακας Εργασιών κατά τον Καθημερινό Καθαρισμό Κατειλημμένου Δωματίου	28
Πίνακας Εργασιών κατά τον Καθαρισμό ενός Δωματίου μετά την Αναχώρηση του Πελάτη	29
Γενικός Καθαρισμός	30
Σειρά Εργασιών κατά τον Γενικό Καθαρισμό ενός Υπνοδωματίου	31
(Β) ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ	32
Χώρος Υποδοχής	32
Ανελκυστήρες	33
Εστιατόριο	33
Αίθουσες Συνεδρίων	34
Καθαρισμός Σκαλών	35
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο</u>	37
(Α) ΛΙΝΟΘΗΚΗ	37
Λινά Δωματίου	38
Λινά Μπάνιου	38
Προσωπικό Λινοθήκης	38
Προϊστάμενος Λινοθήκης	39
Μοδίστρες	39
Μεταφορέας Λινών	39

Ταξινόμηση – Καταγραφή και Αποστολή Λινών στο Πλυντήριο	40
Έλεγχος Λινών	40
Αποθέματα Λινών	41
Αγορά Λινών	42
Αποθήκευση Λινών	43
Απογραφή Λινών	44
Βιβλία και Έντυπα Λινοθήκης	46
(B) ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ	47
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο</u>	50
Housekeeping και Υπόλοιπα Τμήματα	50
Τμήμα Υποδοχής	50
Τμήμα Συντήρησης	51
Πλυντήριο	51
Γραφείο Προσωπικού	52
Τμήμα Αποθήκης	52
Τρόπος Επικοινωνίας Τμημάτων	52
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο</u>	54
Έρευνα σε Ξενοδοχείο Α΄, Β΄, Γ΄ Κατηγορίας	54
Ξενοδοχείο TITANIA	55
Ξενοδοχείο PARK	59
Ξενοδοχείο SCORPIOS	60
ΠΗΓΕΣ – ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	

Π Ρ Ο Λ Ο Γ Ο Σ

Κάθε ξενοδοχειακός χώρος έχει ως αντικείμενο τις διακοπές την τέρψη και την ξεκούραση του πελάτη. Γι' αυτό και πρέπει να δίνει την αίσθηση της ποιότητας, της άνεσης που αισθάνεται εκείνος που φεύγει από το καθημερινό του περιβάλλον και πηγαίνει να αλλάξει προσωρινά τον τρόπο ζωής του ή εκείνος που για επαγγελματικούς λόγους πρέπει να μένει σε ένα ξενοδοχείο.

Η κυριότερη λειτουργία που παρέχει ένα ξενοδοχείο είναι η παραμονή του πελάτη μέσα στα δωμάτια που του παρέχει. Το πόσο θα μείνει ευχαριστημένος ένας πελάτης από το δωμάτιό του είναι πολύ σημαντικό για την επιχείρηση αφού θα κρίνει το αν έχει κερδίσει έναν ακόμη πελάτη ή όχι. Η ευχάριστη διαμονή του ή όχι, βέβαια, κρίνεται από πολλούς παραμέτρους όπως η καθαριότητα του δωματίου, οι προσφερόμενες υπηρεσίες που του παρέχονται μέσα σε αυτό, αλλά κυρίως η απόσβεση των χρημάτων που δίνει σαν ενοίκιο γι' αυτό το δωμάτιο.

Είναι γνωστό ότι το τμήμα ορόφων είναι ίσως το πιο σημαντικό τμήμα ενός ξενοδοχείου αφού από αυτό ο πελάτης σχηματίζει την κύρια εντύπωση για το ξενοδοχείο. Είναι δηλαδή ο σπουδαιότερος κλάδος εκμετάλλευσης των ξενοδοχείων. Γι' αυτό οφείλουν να προσφέρουν ευχάριστη και άνετη διαμονή στους ενοίκους με την σύγχρονη επίπλωσή τους, την καθαριότητα, την θέρμανση (κλιματισμός), την καλή διακόσμηση και με τις άλλες εξυπηρετήσεις που παρέχουν (όπως τηλέφωνο, ραδιόφωνο, τηλεόραση κλπ.).

Για την καλύτερη και λεπτομερέστερη κατανόηση του θέματος, θα εξετάσουμε τις λειτουργίες του house keeping και γενικώς αλλά κυρίως ειδικώς στο ξενοδοχείο WJV Athens Plaza.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

Το ξενοδοχείο WJV Athens Plaza, βρίσκεται στο κέντρο της Αθήνας, στο Σύνταγμα και ανήκει στην Κατηγορία πολυτελείας. Διαθέτει εννέα ορόφους με την εξής κατανομή δωματίων:

Στους έξι ορόφους υπάρχουν τρία μονόκλινα, δεκαοκτώ δίκλινα και δύο σουίτες.

Στον έβδομο όροφο υπάρχουν δύο μονόκλινα, δεκαπέντε δίκλινα, δύο σουίτες, ενώ υπάρχει και η λεγόμενη 'προεδρική σουίτα', μια διώροφη σουίτα με δύο κρεβατοκάμαρες, δύο μπάνια (το ένα με υδρομασάζ), σαλόνι με home cinema, τραπεζαρία και κουζίνα.

Στον όγδοο όροφο υπάρχουν πέντε μονόκλινα, δύο δίκλινα και πέντε σουίτες.

Τέλος, στον ένατο όροφο υπάρχουν πέντε μονόκλινα και επτά σουίτες.

Σταθερά τρίκλινα δωμάτια δεν διαθέτει το ξενοδοχείο. Κάποια δίκλινα δωμάτια όμως που είναι λίγο πιο ευρύχωρα από τα υπόλοιπα, άνετα γίνονται τρίκλινα με την προσθήκη ενός extra bed.

ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ HOUSEKEEPING

Όπως άλλες επιχειρήσεις, έτσι και οι ξενοδοχειακές έχουν μια σειρά από προϊόντα για πώληση των οποίων η ποιότητα, η αξία και η τιμή τους, καθορίζουν το μέγεθος της επιτυχίας ή της αποτυχίας της επιχείρησης. Ενώ η σειρά προϊόντων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων θεωρείται πως είναι οι χώροι υποδοχής, οι διάδρομοι, τα σαλόνια, οι αίθουσες συνεδριάσεων, τα εστιατόρια, τα μπαρ κ.ά., παρ' όλα αυτά το κύριο προϊόν σε κάθε ξενοδοχείο είναι φανερά το δωμάτιο του πελάτη.

Δεν είναι τυχαίο, πως αρκετοί πιστεύουν πως «ο πελάτης στην πραγματικότητα διαμορφώνει ενστικτώδεις εντυπώσεις καθώς εισέρχεται στο χώρο υποδοχής του ξενοδοχείου που επισκέπτεται για πρώτη φορά. Αυτές οι εντυπώσεις αυξάνονται ή μειώνονται, καθώς ο πελάτης προχωρεί από την υποδοχή στον ανελκυστήρα και στη συνέχεια στο δωμάτιό του, που πλησιάζει με καλές ή κακές εντυπώσεις. Όταν ο πελάτης μπαίνει στο δωμάτιό του όλες οι προηγούμενες εντυπώσεις αντικαθίστανται αμέσως με μια καινούρια που του δημιουργείται από το περιβάλλον του δωματίου».

Τα δωμάτια κατά την παραπάνω άποψη είναι η καρδιά του ξενοδοχείου. Αν ο διάκοσμός τους δεν είναι κατάλληλος, η ατμόσφαιρα δεν είναι ευχάριστη και τα έπιπλα σχολαστικά καθαρά, τότε ο πελάτης δεν είναι δυνατό να γίνει τακτικός πελάτης του ξενοδοχείου.

Στατιστικές που έχουν γίνει σε παγκόσμια κλίμακα, εμφανίζουν πως η καθαριότητα ενός ξενοδοχείου, παίζει πρωτεύοντα ρόλο και αν ο πελάτης δεν απολαύσει αυτό, που

θεωρείται αντιστάθμισμα της αξίας των χρημάτων τα οποία κατέβαλε, δεν θα επανέλθει στο ξενοδοχείο κι ακόμα θα σχολιάσει με τον κύκλο γνωριμιών του τη χαμηλή στάθμη εξυπηρέτησης που έτυχε.

Η αποτελεσματικότερη διαφημιστική καμπάνια ενός ξενοδοχείου, το φυσικό περιβάλλον στο οποίο βρίσκεται, η τελειότητα στο σχεδιασμό και η αρχιτεκτονική του είναι στοιχεία αρκετά για να προσελκύσουν έναν πελάτη να καταλύσει σ' αυτό για πρώτη φορά, αλλά αν η καθαριότητα δεν είναι αυτή που ο πελάτης της περιμένει, τότε αυτός δεν θα επανέλθει.

Η πιο σίγουρη και αποδοτική επένδυση σε κάθε ξενοδοχείο είναι η υψηλή στάθμη του housekeeping και η καθαριότητα.

Παρ' όλα αυτά συχνά η διεύθυνση τείνει να παραβλέπει τη σημασία του housekeeping εξαιτίας του υψηλού κόστους λειτουργίας του. Το τμήμα του housekeeping σε κάθε περίπτωση είναι ένας από τους κυρίους κλάδους εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου.

Ο προϊστάμενος του housekeeping έχει διαρκώς την υπευθυνότητα για τον έλεγχο του κόστους εργασίας, που είναι ο πιο σημαντικός παράγοντας απ' όλους, για τη λειτουργία του ξενοδοχείου. Η πρόσληψη άπειρου προσωπικού και η εξειδίκευση είναι μία συνεχόμενη προσπάθεια γι' αυτόν. Ο προϊστάμενος του housekeeping και οι συνεργάτες του, επιβάλλεται τους ανειδίκευτους υπαλλήλους, να τους εκπαιδεύουν συστηματικά, να απαιτούν απ' αυτούς εργατικότητα, να τους παρέχουν θετική επίβλεψη, ώστε αυτοί να εγγυώνται την ποιότητα της εξυπηρέτησης των πελατών.

Το τμήμα του housekeeping έχει στις αρμοδιότητές του την υπευθυνότητα και διαχείριση εξοπλισμού και υλικών για όλο το ξενοδοχείο. Ο προϊστάμενος του housekeeping έχει μεγάλες υπευθυνότητες σε ότι έχει σχέση με την αγορά, αποθήκευση και διάθεση ειδών μεγάλης χρηματικής αξίας.

Πρέπει συνεχώς να είναι ενημερωμένη για τα νέα προϊόντα, νέες μεθόδους μείωσης κόστους και για τις νέες απαιτήσεις στη σύγχρονη τεχνολογία προϊόντων (π.χ. αγορά ενός νέου προϊόντος, η αντικατάσταση λινών τραπεζομάντηλων με άλλα συνθετικά κλπ.). Όμως το πιο σημαντικό ίσως έργο του housekeeping είναι η υποστήριξη και η επικοινωνία με τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου.

Είναι γνωστό πως κανένα ξενοδοχείο δεν επιθυμεί να ενοικιάσει δωμάτια που δεν είναι έτοιμα σε πελάτες. Γι' αυτό το τμήμα housekeeping πρέπει να παρέχει ακριβείς πληροφορίες στην υποδοχή, για την καθημερινή κατάσταση των δωματίων, ώστε να αντιμετωπίζονται με επιτυχία οι προβλεπόμενες αφίξεις της ημέρας.

Σήμερα με την εύκολη και γρήγορη μετακίνηση των τουριστών, η παραπάνω λειτουργία του τμήματος, δυσκολεύεται σημαντικά. Καθώς μάλιστα τα ξενοδοχεία συνηθίζουν να κλείνουν συμφωνίες με ομάδες τουριστών που έρχονται και φεύγουν όλοι μαζί, η συνεργασία μεταξύ ορόφων και υποδοχής μετατρέπεται σε καθοριστικό παράγοντα για την ομαλή λειτουργία του ξενοδοχείου.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ HOUSEKEEPING

Πολλοί πιστεύουν πως το housekeeping είναι το τμήμα που έχει σαν αρμοδιότητα να ετοιμάζει μόνο τα δωμάτια (καθαριότητα – τακτοποίηση). Η αλήθεια όμως είναι πως οι αρμοδιότητές του είναι πολύ περισσότερες και για να πραγματοποιηθούν χρειάζεται πολύ περισσότερο προσωπικό.

Η υπευθυνότητα του Housekeeping αρχίζει από την επιλογή υφασμάτων, την αγορά επίπλων και όλων γενικά των στοιχείων που αποτελούν την επίπλωση και συνεχίζεται με τον καθαρισμό της επίπλωσης, τη συντήρηση, την επισκευή, καθώς και την τελική αντικατάστασή τους. Ακόμα περιλαμβάνει εκτός από τα δωμάτια πελατών, τους κοινόχρηστους χώρους που χαρακτηρίζονται σαν χώροι υποδοχής.

Ο τομέας αρμοδιότητάς του περιλαμβάνει και άλλους κοινόχρηστους χώρους, όπως είναι η υποδοχή του ξενοδοχείου, τα εστιατόρια, τα μπαρ κ.ά. Το housekeeping ακόμα επιβλέπει όλους τους χώρους των αθέατων δραστηριοτήτων του ξενοδοχείου, όπως είναι η κουζίνα, οι αποθήκες, η τραπεζαρία προσωπικού, οι αποθήκες χαλιών κ.ά. σ' ότι αφορά την καθαριότητά τους.

Το housekeeping απαιτεί βασικές γνώσεις του τρόπου προμηθειών υλικών καθαρισμού και λοιπών εφοδίων, καθώς και τις τεχνικές της καθαριότητας. Αλλά επίσης απαιτεί και την ικανότητα να προσλαμβάνει τα κατάλληλα άτομα που θα χρησιμοποιήσουν, αυτές τις τεχνικές κι ακόμα την επιδεξιότητα στο να τα εκπαιδεύσει και να τα παρακινεί για εργασία.

Η φαινομενικά απλή εργασία της καθαριότητας στην πραγματικότητα δεν είναι καθόλου απλή. Περιλαμβάνει πολύ

περισσότερα από το να καθαρίζει κάποιος τα υπνοδωμάτια και τους λοιπούς χώρους. Ακόμα κι όταν υπάρχει ένας διακοσμητής εσωτερικών χώρων, η housekeeper συνεργάζεται στενά μαζί του, για την εκλογή, τοποθέτηση και αντικατάσταση των επίπλων των δαπέδων (χαλιά, μοκέτες) των τοίχων (ταπετσαρίες, πίνακες, καθρέπτες).

Σε πολλά ξενοδοχεία, η housekeeper είναι η μόνη υπεύθυνη για όλες τις εργασίες. Τέλος εφ' όσον ο χώρος φύλαξης των απολεσθέντων αντικειμένων και ο χώρος ραπτικής είναι κάτω από την εποπτεία του housekeeping, πρέπει να τους δίνει ακριβείς οδηγίες λειτουργίας τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΟΡΟΦΩΝ ΚΑΙ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ

Το τμήμα ορόφων του ξενοδοχείου που εξετάζουμε απασχολεί 36 άτομα μόνιμο προσωπικό στους ορόφους και στους κοινόχρηστους χώρους και 18 επιπλέον άτομα ως “extra” για να καλύψει τις ανάγκες του.

Ο κάθε όροφος για να λειτουργήσει χρειάζεται δύο με τρεις καμαριέρες την ημέρα. Η καθεμία έχει δεκατρία δωμάτια.

Τα ωράρια του προσωπικού έχουν ως εξής :

Πρωινές προϊστάμενες	7:00´-15:00´ & 10:00´-18:00´
Πρωινές καμαριέρες	8:00´-16:00´
Καθαριστές ορόφων (housemen)	7:00´-15:00´
Απογευματινή προϊσταμένη	14:00´-22:00´
Προϊστάμενος λινόθηκης	8:00´-16:00´
Προσωπικό λινόθηκης	7:00´-15:00´ & 14:00´-22:00´
Υπάλληλος μεταφοράς λινών	7:00´-15:00´

ΓΕΝΙΚΗ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ

Η Γενική Προϊσταμένη είναι ένα βασικό στέλεχος της λειτουργικής ομάδας management του ξενοδοχείου. Οι αρμοδιότητές της είναι οι εξής :

1. Οργάνωση, εκπαίδευση, επίβλεψη και έλεγχο των εργασιών του προσωπικού ορόφων.
2. Επανεξέταση κατά διαστήματα του βαθμού απόδοσης και αξιολόγηση όλου του προσωπικού του τμήματός του.
3. Εβδομαδιαίο πρόγραμμα εργασίας προσωπικού των ορόφων ανάλογα με την προβλεπόμενη κίνηση του ξενοδοχείου και τις λειτουργικές ανάγκες του τμήματός του.
4. Μέριμνα για την ύπαρξη όλων των απαραίτητων συσκευών και υλικών καθαριότητας με σαφείς οδηγίες για την αυστηρότερη, ασφαλέστερη και οικονομικότερη χρησιμοποίησή τους.
5. Έλεγχος και προτάσεις για τη λειτουργικότερη διακόσμηση των δωματίων, των επισιτιστικών τμημάτων καθώς και των υπόλοιπων κοινόχρηστων χώρων του ξενοδοχείου.
6. Επίλυση των προβλημάτων και των παραπόνων των πελατών που σχετίζονται με τις εργασίες που λαμβάνουν χώρα στο τμήμα που προϊσταται (housekeeping).
7. Συμμετοχή στα τακτικά συμβούλια που διοργανώνονται από την διεύθυνση του ξενοδοχείου και που λαμβάνουν μέρος όλοι οι προϊστάμενοι τμημάτων του ξενοδοχείου.
8. Οργάνωση και πραγματοποίηση τακτικών συμβουλίων με όλους τους υφιστάμενους του τμήματός της.
9. Έλεγχος και τήρηση των βιβλίων και των καταστάσεων που χρησιμοποιούνται στο τμήμα της.

10. Να προσλαμβάνει προσωπικό ανάλογα με την πληρότητα.

11. Τα λειτουργικά έξοδα που έχει το τμήμα να συμβαδίζουν με την πληρότητα.

Η Γενική Προϊσταμένη κάθε μήνα λαμβάνει ένα αντίγραφο από το Γενικό Διευθυντή που περιέχει το μηνιαίο υπηρεσιακό κέρδος και τις μηνιαίες ζημιές. Βάσει αυτών των στοιχείων υπολογίζει και εκτελεί τα παρακάτω :

1. Το μέσο όρο των κατειλημμένων δωματίων για την κάθε καμαριέρα για κάθε ημέρα.
2. Ο μέσος αριθμός υλικών που δίνεται στο πλυντήριο για κάθε κατειλημμένο δωμάτιο κάθε ημέρα.
3. Το κόστος από τα είδη καθαρισμού για κάθε διαθέσιμο δωμάτιο καθημερινά.
4. Το κόστος από τα διάφορα είδη που μπαίνουν στα δωμάτια για τον πελάτη για κάθε διαθέσιμο δωμάτιο ανά ημέρα.
5. Υπολογίζει επίσης τις δαπάνες που χρειάζονται για το πλυντήριο, τα λινά, τα ποτήρια, για τα υλικά καθαρισμού και χαρτικά είδη.

Η Γενική Προϊσταμένη συνεργάζεται άμεσα με τον Γενικό Διευθυντή. Τον ενημερώνει σε τακτική βάση για τα οικονομικά του τμήματος, για το προσωπικό που χρειάζεται, για αλλαγές στη διακόσμηση των χώρων και τις παραγγελίες των αναλώσιμων ειδών. Συζητά μαζί του για βελτιώσεις που χρειάζονται στο τμήμα καθώς και τι πρέπει να έρθει σε προτεραιότητα στον προϋπολογισμό για το τμήμα.

ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΟΡΟΦΩΝ

Η πρωινή προϊσταμένη αρχίζει στις 7:00' π.μ. και τελειώνει στις 3:00' μ.μ.

Παίρνει την πρωινή αναφορά από την ρεσεψιόν που ενημερώνει ποια δωμάτια είναι κενά, τις αναχωρήσεις, ποια είναι νοικιασμένα, τα εκτός λειτουργίας, τις πρωινές αφίξεις. Πάνω σε αυτή τη λίστα δουλεύει καταχωρώντας δωμάτια στις καμαριέρες μέχρι τις 8:00' π.μ. που έρχονται. Κάνει το λεγόμενο άνοιγμα του τμήματος. Πιο απλά μοιράζει τα δωμάτια στις καμαριέρες ως εξής :

- ◆ Ελέγχει πόσες καμαριέρες έχει διαθέσιμες για να καθαριστούν όλα τα δωμάτια.
- ◆ Εάν έχει έκτακτες καμαριέρες αποφασίζει ποιες θα κάνουν γενικό καθαρισμό και ποιες θα δουλέψουν στους κοινόχρηστους χώρους.
- ◆ Ενημερώνεται με τα μηνύματα που άφησε η απογευματινή προϊσταμένη.
- ◆ Αρχίζει με την κατανομή των δωματίων στις καμαριέρες. Κάθε καμαριέρα έχει δικό της «πόστο» με δεκατέσσερα δωμάτια.
- ◆ Μετράει πόσα δωμάτια έχει και πόσες καμαριέρες στον όροφο εάν περισσεύει κάποια να την μεταφέρει σε άλλον όροφο.
- ◆ Πάντα σημειώνει στην πρωινή αναφορά το όνομα της καμαριέρας δίπλα στο δωμάτιο που της δίνει.
- ◆ Ανοίγει τον υπολογιστή του τμήματος και σημειώνει τις αναχωρήσεις και τα κατειλημμένα δωμάτια.
- ◆ Στις 8:00' το πρωί δίνει τα κλειδιά στις καμαριέρες και την λίστα δωματίων.

- ◆ Μοιράζει την εργασία στους «housemen».
- ◆ Στις 13:30΄ κάνει μια συγκεντρωτική λίστα τα δωμάτια που πρέπει να δοθούν στις απογευματινές καμαριέρες.
- ◆ Καθημερινή ενημέρωση του προσωπικού για την κίνηση της ημέρας (αφίξεις, αναχωρήσεις) και σωστή κατανομή εργασίας ανάλογα με τις ανάγκες που παρουσιάζονται.
- ◆ Καθαρισμός και έλεγχος τακτικού προγράμματος καθαρισμού όχι μόνο για το τμήμα ορόφων αλλά και για όλα τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου.
- ◆ Μέριμνα και έλεγχος για την ύπαρξη και τη σωστή τοποθέτηση όλων των υλικών και των εντύπων που πρέπει να τοποθετούνται.
- ◆ Συχνή και σε τακτικά διαστήματα απογραφή του εξοπλισμού των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων καθώς και συμπλήρωση ή αντικατάστασή τους όταν αυτό κριθεί απαραίτητο.
- ◆ Φροντίζει για τον εφοδιασμό των καμαριέρων και των δωματίων με τα κατάλληλα υλικά.

Το τμήμα εκτός από το μόνιμο προσωπικό που έχει, απασχολεί και έκτακτο προσωπικό διότι η πληρότητα αυξομειώνεται. Έτσι η προϊσταμένη υπολογίζει καθημερινά αναλόγως με την πληρότητα που έχει το ξενοδοχείο στα δωμάτια και στις αίθουσες δεξιώσεων και συνεδρίων το εργατικό δυναμικό που θα χρειαστεί για την επόμενη μέρα. Κάθε πρωί ελέγχει αν έχει γίνει σωστά η κατανομή εργασίας στο προσωπικό και να έχουν καλυφθεί όλα τα δωμάτια, οι αίθουσες που πρέπει οπωσδήποτε να καθαριστούν.

Το ξενοδοχείο έχει εννέα ορόφους. Κάθε όροφος έχει 23 δωμάτια, εκτός από τον 8^ο και τον 9^ο που έχουν 12. Η προϊσταμένη

ορόφων όταν ελέγχει ένα δωμάτιο που για αναχώρηση προσέχει τα εξής :

1. Στην ντουλάπα του δωματίου να υπάρχουν 10 κρεμάστρες που είναι καθιερωμένο, τα συρτάρια να είναι άδεια και καθαρά και το χρηματοκιβώτιο που υπάρχει σε κάθε ντουλάπα να είναι ξεκλειδωμένο και άδειο.
2. Μέσα στην ντουλάπα πρέπει να υπάρχουν δύο λίστες πλυντηρίου, δύο σακούλες πλυντηρίου, ένα πανάκι παπουτσιών, ένα μικρό σετ ραπτικής και δύο σακούλες για ψώνια.
3. Στο δωμάτιο υπάρχει μία μπαγκαζιέρα την οποία πρέπει να ελέγξει.
4. Τα κάδρα του δωματίου και οι καθρέφτες να είναι καθαρά.
5. Η τουαλέτα του υπνοδωματίου να είναι ξεσκονισμένη, τα συρτάρια της να είναι άδεια και καθαρά. Το πρώτο συρτάρι πρέπει να έχει μία Καινή Διαθήκη και έναν οδηγό Blue pages.
6. Επίσης από πάνω πρέπει να υπάρχει ένα ντοσιέ που περιέχει κόλες αλληλογραφίας, φακέλους, κόλες για Fax, ένα γράμμα για σχόλια που τυχόν θέλει να συμπληρώσει ο πελάτης. Ακόμη πρέπει να υπάρχουν φυλλάδια (στα Ελληνικά και στα Αγγλικά) που δίνουν πληροφορίες για την Αθήνα, γενικά για το ξενοδοχείο, για το τι προσφέρει η περιοχή που αυτό βρίσκεται (Σύνταγμα). Επίσης τα φυλλάδια αυτά δίνουν πληροφορίες για όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου που έρχονται σε επαφή με τον πελάτη, τον εσωτερικό αριθμό των τηλεφώνων τους, τις υπηρεσίες που προσφέρουν και ποιες ώρες λειτουργεί το κάθε τμήμα. Τέλος πάνω στην τουαλέτα πρέπει να υπάρχει ένας κατάλογος του room service με 2 λίστες πρωινού και 1 κατάλογο του mini-bar.

7. Το σκαμπό της τουαλέτας να είναι στη θέση του και να είναι καθαρό και το καλάθι από κάτω να είναι άδειο.
8. Οι ψιλές κουρτίνες να είναι κλειστές και συσκότησης ανοικτές. Τα γατζάκια από τις κουρτίνες να είναι στη θέση τους. Ο οδηγός από τις κουρτίνες να λειτουργεί.
9. Τα τζάμια να είναι καθαρά και τα παράθυρα να ανοιγοκλείνουν.
10. Όταν οι κουρτίνες είναι σχισμένες να ενημερώσει τη μοδίστρα.
11. Το δωμάτιο να έχει σφουγγαριστεί, να έχει σκουπιστεί σωστά διαφορετικά θα πρέπει να το διορθώσει η καμαριέρα.
12. Η μοκέτα του δωματίου να μην είναι σκισμένη.
13. Όλα τα καλώδια να είναι ξεσκονισμένα.
14. Τα σοβατεπί του δωματίου να είναι καθαρά.
15. Το δωμάτιο πρέπει να έχει πίσω από την πόρτα μία κάρτα με το σήμα «ΜΗΝ ΕΝΟΧΛΕΙΤΕ» από τη μία πλευρά και από την άλλη αναγράφεται «ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΕΤΟΙΜΑΣΤΕ ΤΟ ΔΩΜΑΤΙΟ ΜΟΥ», την οποία κρεμάει ο πελάτης έξω από την πόρτα του για να του καθαρίσει η καμαριέρα το δωμάτιο.
16. Το κρεβάτι να είναι στρωμένο σύμφωνα με τον καθιερωμένο τρόπο, να είναι καθαρά τα σεντόνια, οι κουβέρτες και το κουβερλί. Στο κομοδίνο να υπάρχει μπλοκάκι με μολύβι και 1 βιβλιαράκι της Grecotel.
17. Στο μπάνιο πρέπει να υπάρχουν δύο χαρτιά υγείας, ένα κουτί χαρτομάντηλα, δύο σαμπουάν, δύο αφρόλουτρα, ένα σαπούνι μεγάλο, ένα σαπούνι μικρό, 2 σκουφάκια για τα μαλλιά, 1 βαμβακοθήκη με ροδέλες βαμβακιού για ντεμακιγιάζ και μπατονέτες, 1 λίμα, δύο πετσέτες μπάνιου, 2 πετσέτες προσώπου, 2 πετσέτες χεριών, ένα χαλάκι για το πάτωμα και ένα καλάθι απορριμμάτων.

18. Ελέγχει τα φώτα του μπάνιου και το εντοιχισμένο πιστολάκι.

19. Ελέγχει σχολαστικά την καθαριότητα στα είδη υγιεινής, στους καθρέπτες του μπάνιου και στα νίκελ.

Η προϊσταμένη ορόφων ελέγχει τα παραπάνω όταν πρόκειται για απλό δωμάτιο. Υπάρχουν και ο σουίτες από τις οποίες μερικές έχουν μπαλκόνια και θα πρέπει να συντονίσει τον καθαριστή και την καμαριέρα.

Στα κατειλημμένα δωμάτια απαγορεύεται να ανοίξει τα συρτάρια είτε η καμαριέρα είτε η προϊσταμένη.

Η προϊσταμένη για να αρχίσει την εργασία της πρέπει να έχει μία Λίστα που γράφει αναλυτικά την κατάσταση του κάθε δωματίου, δηλαδή αν είναι για αναχώρηση, αν είναι νοικιασμένο, κενό, καθαρό, εκτός λειτουργίας. Την κατάσταση των δωματίων την πληροφορείται από τον υπολογιστή του γραφείου.

Πριν αρχίσει τον έλεγχο των δωματίων βλέπει τους διαδρόμους αν είναι καθαροί, τα ασανσέρ πελατών, το ασανσέρ προσωπικού, τα φώτα του διαδρόμου αν είναι καθαρά, εάν χρειάζεται να δώσει εντολή να καθαριστούν και στον ηλεκτρολόγο να αλλάξει τις καμένες λάμπες.

Στις δύο το μεσημέρι επικοινωνεί τηλεφωνικώς με τους πελάτες που έχουν το σήμα «μην ενοχλείτε» έξω από την πόρτα, για το αν θέλουν να καθαριστεί το δωμάτιό τους. Στο τέλος της εργασίας της είναι υποχρεωμένη να ενημερώσει την απογευματινή προϊσταμένη. Την ενημερώνει για τα δωμάτια που έχουν ακόμα «ΜΗΝ ΕΝΟΧΛΕΙΤΕ», τον λόγο για τα δωμάτια που έχει θέσει εκτός λειτουργίας, τα δωμάτια που έχουν αναχώρηση μετά τις 16:00' μ.μ. για να τους δώσει σέρβις αν χρειαστεί. Δωμάτια που δεν

έγιναν το πρωί, οι αναχωρήσεις και πελάτες που δεν ήθελαν σέρβις πρέπει να γίνουν από τις απογευματινές καμαριέρες.

Η προϊσταμένη πρέπει να συμπληρώσει μία λίστα που ενημερώνει το λογιστήριο ποια δωμάτια είναι κατειλημμένα και ποια είναι άδεια. Εκτός από τη ρεσεψιόν την πραγματική κατάσταση των δωματίων τη γνωρίζει μόνο το τμήμα ορόφων.

ΠΡΩΙΝΗ ΚΑΜΑΡΙΕΡΑ

Η καμαριέρα αρχίζει τη δουλειά της στις 8:00' π.μ. και τελειώνει στις 16:00' μ.μ. Δίνει την παρουσία της στο security του ξενοδοχείου ο οποίος τη χρεώνει με το πασπαρτού. Προμηθεύεται από τη λινοθήκη τα ξεσκονόπανα που θα χρειαστεί για τη δουλειά της.

Πηγαίνει στον όροφο, παίρνει το καρότσι της το οποίο πρέπει να είναι συμπληρωμένο με πετσέτες, σεντόνια και τα υλικά που χρειάζονται για τα δωμάτια από την προηγούμενη ημέρα. Η προϊσταμένη της έχει δώσει μία λίστα που περιέχει 14 δωμάτια που θα κάνει και σε ποιο όροφο βρίσκονται. Η καμαριέρα κάνει τον απαραίτητο πρωινό έλεγχο στα δωμάτια που έχει. Δηλαδή ανοίγει κάθε δωμάτιο και σημειώνει, ποιο έχει αναχωρήσει, ποιο είναι κενό, καθαρό και ποιο είναι νοικιασμένο.

Όταν μπαίνει σε μία αναχώρηση πρέπει να κλείσει τα φώτα, τον κλιματισμό και να ανοίξει τα παράθυρα για να αεριστεί το δωμάτιο.

Ο χρόνος που χρειάζεται για να καθαριστεί ένα δωμάτιο είναι είκοσι λεπτά, το οποίο δωμάτιο είναι 23 τ.μ..

Ο καθαρισμός του δωματίου γίνεται ως εξής :

1. Ανοίγει το παράθυρο.
2. Απομακρύνει τα βρώμικα λινά.
3. Αδειάζει τα σταχτοδοχεία και τα καλάθια αχρήστων.
4. Φέρνει καθαρά λινά.
5. Στρώνει τα κρεβάτια.
6. Ξεσκονίζει τα έπιπλα.
7. Συμπληρώνει τα πράγματα που λείπουν.

8. Σκουπίζει με την ηλεκτρική σκούπα.

Ο καθαρισμός του μπάνιου :

1. Βγάζει τα βρώμικα λινά.

2. Πλένει τα είδη υγιεινής.

3. Καθαρίζει τους καθρέφτες και τα νίκελ.

4. Τοποθετεί τα καθαρά λινά και συμπληρώνει τα υλικά που λείπουν.

5. Σφουγγαρίζει.

Στο τέλος της βάρδιας παραδίδει τα κλειδιά της στην απογευματινή προϊσταμένη γραφείου, επίσης την λίστα με τα δωμάτια που δούλεψε. Εάν έχει απολεσθέντα τα παραδίδει και αυτά στην προϊσταμένη.

ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΗ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ (ή βοηθός)

Την απογευματινή βάρδια την αναλαμβάνει μία εκπαιδευόμενη του τμήματος, ή μία προϊσταμένη ορόφων.

Οι εργασίες που κάνει είναι οι εξής :

- ◆ Ενημερώνεται από τις πρωινές προϊστάμενες.
- ◆ Ετοιμάζει τα δωμάτια της απογευματινής βάρδιας που πρέπει να καθαριστούν.
- ◆ Ελέγχει τις αναχωρήσεις που έχουν απομείνει από τις πρωινές προϊστάμενες και αυτές που έγιναν μετά τις 16:00' μ.μ.
- ◆ Ελέγχει τακτικά τους κοινόχρηστους χώρους και τις αίθουσες εκδηλώσεων ειδικά αν υπάρχει εκδήλωση.
- ◆ Ταξινομεί τα απολεσθέντα όλης της ημέρας στις ντουλάπες που φυλάγονται.
- ◆ Συμπληρώνει τα βιβλία του housekeeping που πρέπει να συμπληρωθούν κατά την απογευματινή βάρδια.
- ◆ Συμπληρώνει το βιβλίο παραγωγικότητας για να ενημερώσει τη γενική προϊσταμένη πόσα δωμάτια έκανε η κάθε καμαριέρα, πόσες αναχωρήσεις και πόσα πελατών.
- ◆ Συμπληρώνει σ' ένα βιβλίο την εργασία που έκανε η κάθε απογευματινή καμαριέρα καθώς και η ίδια.
- ◆ Τέλος συμπληρώνει το housekeeping report, (σημειώνει δηλ. δίπλα σε κάθε δωμάτιο που ήταν κενό, αν ήταν κατειλημμένο και με πόσα ακριβώς άτομα).
- ◆ Βάζει όλα τα καθαρά δωμάτια στον υπολογιστή.
- ◆ Κλείνει τον υπολογιστή.

ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΗ ΚΑΜΑΡΙΕΡΑ

Η προϊσταμένη της δίνει τα δωμάτια που ζήτησαν σέρβις μετά τις 15:00' και τις αναχωρήσεις που δεν πρόλαβαν να γίνουν από τις πρωινές.

Σε περίπτωση που δεν υπάρχουν δωμάτια, καθαρίζουν τους διαδρόμους ή κάποιους από τους κοινόχρηστους χώρους.

Στις 18:00' αρχίζει το βραδινό σέρβις που έχει ως εξής :

- ◆ Διπλώνουν το κουβερλί στο κάτω μέρος του κρεβατιού.
- ◆ Ανοίγουν τα σεντόνια από τη μεριά του κομοδίνου.
- ◆ Τοποθετούν πάνω στα σεντόνια τη λίστα πρωινού που την κρεμάει ο πελάτης το πρωί έξω από την πόρτα του δωματίου του και πάνω από τη λίστα 2 σοκολατάκια.
- ◆ Κλείνει τις κουρτίνες συσκότισης.
- ◆ Ανάβει το φως του κομοδίνου.
- ◆ Αδειάζει τα σκουπίδια από το δωμάτιο και το μπάνιο αν υπάρχουν.
- ◆ Αντικαθιστά τις χρησιμοποιημένες πετσέτες από το μπάνιο.
- ◆ Κλείνει τα φώτα.
- ◆ Τέλος, παραδίδει στην προϊσταμένη τη λίστα με τα δωμάτια και τη λίστα με τα νυχτικά που έκανε.

ΚΑΘΑΡΙΣΤΡΙΑ ΟΡΟΦΩΝ

Η καθημερινή της εργασία είναι να σκουπίσει την είσοδο των πελατών στον όροφο, το σαλόνι που βρίσκεται στην είσοδο να το ξεσκονίσει και να τακτοποιήσει τα μαξιλάρια του. Καθαρίζει όλα τα

τασάκια του διαδρόμου, τους καθρέπτες, τα κάδρα. Σκουπίζει τους διαδρόμους με ηλεκτρική σκούπα. Αν κατά τη διάρκεια της εργασίας της προλάβει, καθαρίζει και τις σκάλες πελατών και προσωπικού.

ΠΡΩΙΝΗ ΚΑΘΑΡΙΣΤΡΙΑ (κοινόχρηστων χώρων)

- ◆ Ευθυγράμμιση, επιδιόρθωση, ξεσκόνισμα επίπλων PLAZA LOUNGE.
- ◆ Συντήρηση lobby, ξύλο εισόδου, ασανσέρ πελατών.
- ◆ WC lobby και WC restaurant : αλλαγή συσκευών DOVE – χαρτικά – αποσμητικά – σαπούνισμα, σφουγγάρισμα, καθρέπτες, πόρτες.
- ◆ Γραφεία διεύθυνσης και κουπαστή ξύλινη ημιορόφου.
- ◆ Σκάλα προσωπικού και πελατών από το 0 έως το 3 (όροφο).
- ◆ Αποδυτήρια, ασανσέρ προσωπικού.
- ◆ BAR σκούπισμα, ξεσκόνισμα, σφουγγάρισμα.
- ◆ Restaurant σκούπισμα, ξεσκόνισμα σφουγγάρισμα.
- ◆ Συντήρηση μεταλλική κουπαστή, lobby, Plaza.
- ◆ Αίθουσες pre-convention.

ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΗ ΚΑΘΑΡΙΣΤΡΙΑ

(κοινόχρηστων χώρων)

- ◆ Αποδυτήρια, διάδρομος 3.
- ◆ Lobby, συντήρηση ξύλο εισόδου, περιστρεφόμενη πόρτα, τζάμια, WC, lobby και restaurant, αναπλήρωση υλικών, ευθυγράμμιση, ξεσκόνισμα επίπλων, μαξιλαριών.

- ◆ Καθαρισμός λογιστηρίου, τηλεφωνικού κέντρου, ιατρείων (κάθε Τρίτη)
- ◆ Pre-convention, τασάκια, σκάλα και είσοδος restaurant, έλεγχος για μπλοκ και μολύβια στα τηλέφωνα.
- ◆ Σκούπα restaurant.
- ◆ Έλεγχος στις αίθουσες ανάλογα με τις ώρες εκδηλώσεων.
- ◆ Ασανσέρ προσωπικού, τοιχώματα εσωτερικά, ράγες και εξωτερικά οι πόρτες.
- ◆ Πριν το τέλος της βάρδιας θα γίνεται τελευταίος έλεγχος και συντήρηση lobby, είσοδος ασανσέρ WC lobby και restaurant.
- ◆ Αποδυτήρια αντρών και γυναικών, γραφείο προϊσταμένων.

ΝΥΧΤΕΡΙΝΗ ΚΑΘΑΡΙΣΤΡΙΑ

(κοινόχρηστων χώρων)

- ◆ Σκούπισμα χαλιών lobby και Plaza lounge.
- ◆ Σκούπισμα και σφουγγάρισμα δάπεδο lobby, μετακινώντας έπιπλα, ανασηκώνοντας χαλιά στις γωνίες Plaza lounge, αριστερό, δεξιό πατάρι, σκάλα παταριού ξύλινη, ξεσκόνισμα βιβλιοθήκης και επίπλων παταριών, κουπαστής, φωτιστικών lobby και παταριών, πλύσιμο μαρμάρινο τραπέζι, lobby, σχάρες AIC, ξεσκόνισμα πρίζες, ηλ. πίνακες, καθρέπτες.
- ◆ Καθαρισμός επίπλων lobby και PLAZA LOUNGE.
- ◆ Καθαρισμός επίπλων παταριών.
- ◆ Καθαρισμός γραφείων reception, κρατήσεις, τηλεφωνικοί θάλαμοι.
- ◆ Πλύσιμο μαύρες κολώνες lobby.
- ◆ Πλύσιμο καμπίνες ασανσέρ εσωτερικά και ράγες.

- ◆ Συντήρηση ασανσέρ και WC, lobby, και restaurant.
- ◆ Σκούπισμα, σφουγγάρισμα pre-convention, τζαμόπορτες ημιορόφου και στις 2 εισόδους.
- ◆ Σκούπισμα μοκέτας, σκάλα restaurant.
- ◆ Καθαρισμός κουπαστής, σκάλα εστιατορίου και πλαϊνής επιφάνειας.
- ◆ Πόρτες στις αίθουσες και πόρτα άσπρη «ΑΤΛΑΝΤΙΚ», ηλεκτρική σκούπα στις αίθουσες μετά από εκδηλώσεις.
- ◆ Τακτοποίηση, ευθυγράμμιση, ξεσκόνισμα, τίναγμα μαξιλαριών και καλυμμάτων επίπλων lobby και PLAZA LOUNGE.

ΚΑΘΑΡΙΣΤΗΣ ΟΡΟΦΩΝ (ή house man)

Κύρια ασχολία του είναι να βοηθά στην καθαριότητα του ξενοδοχείου. Επιμελείται της καθαριότητας διαδρόμων, μπαλκονιών ακόμα και των πεζοδρομίων. Καθαρίζουν τα τζάμια των δωματίων καθώς και τις τζαμαρίες στο χώρο υποδοχής. Θα πρέπει να παραλαμβάνει σωστά και έγκαιρα όλες τις συσκευές και τα υλικά που θα χρησιμοποιήσει στην εργασία του και να εκτελεί σωστά όλες τις εργασίες που του ανατέθηκαν. Τέλος καθήκον τους είναι να μεταφέρουν τα λινά των δωματίων από την λινόθήκη στο οφίς του κάθε ορόφου για να τα παραλαμβάνουν από εκεί οι καμαριέρες καθώς και να καταμετρούν τα λινά τακτοποιώντας τα ανά είδος μέσα σε τσουβάλια προκειμένου να αποσταλούν στο εξωτερικό πλυντήριο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

(Α) ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ

Σε ένα ξενοδοχείο μπορούμε να διακρίνουμε :

- α) Την καθημερινή καθαριότητα.
- β) Την γενική καθαριότητα μετά από παραμονή για ένα ορισμένο χρονικό διάστημα πελατών στα δωμάτια.
- γ) Τον καθαρισμό κατά το έργο τέλους εποχής που γίνεται στα μεν εποχιακά ξενοδοχεία κατά νεκρή περίοδο, στα δε ξενοδοχεία διαρκούς λειτουργίας μια φορά το χρόνο.

Μια σειρά καθαρισμού μπορεί να υποδειχθεί στις καμαριέρες για να τις βοηθήσει στην καλύτερη και γρηγορότερη διεκπεραίωση της εργασίας τους. Για τον καθαρισμό μιας εγκατάστασης π.χ. είδη υγιεινής είναι εύκολο να καθορισθεί μία τέτοια σειρά. Όσον αφορά όμως τον καθαρισμό των υπνοδωματίων αυτή η σειρά δεν μπορεί να είναι απόλυτη λόγω της ποικιλίας τους και ως προς το είδος και ως προς τη διακόσμηση και τη διευθέτηση των επίπλων.

Σε γενικές γραμμές πρέπει να σημειωθεί ότι :

- ◆ Η δύσκολη εργασία προηγείται της εύκολης.
- ◆ Το ξεσκόνισμα γίνεται από ψηλά προς τα χαμηλά.
- ◆ Οι ψηλές επιφάνειες χρειάζονται ξεσκόνισμα περιοδικά.
- ◆ Το σκούπισμα γίνεται πριν το ξεσκόνισμα και το ξεσκόνισμα πριν το σφουγγάρισμα.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΚΑΤΑ ΤΟΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΟ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟ ΕΝΟΣ ΚΑΤΕΙΛΗΜΜΕΝΟΥ ΔΩΜΑΤΙΟΥ

1. Συγκεντρώνουμε τα υλικά στο καρότσι ή στον κουβά υλικών καθαρισμού, σκούπα, ξεσκονόπανα, απορρυπαντικά, σκόνη καθαρισμού και ηλεκτρική σκούπα για το χαλί.
2. Τραβάμε τις κουρτίνες, ανοίγουμε τα παράθυρα και αποσύρουμε το δίσκο με τα πρωινά, αν υπάρχει.
3. Απομακρύνουμε τα βρώμικα λινά.
4. Αδειάζουμε τα σταχτοδοχεία και τα καλάθια αχρήστων.
5. Φέρνουμε καθαρά λινά.
6. Στρώνουμε τα κρεβάτια.
7. Ξεσκονίζουμε τα έπιπλα.
8. Συμπληρώνουμε τα πράγματα που λείπουν.
9. Σκουπίζουμε με την ηλεκτρική σκούπα.

Καθαρισμός του μπάνιου :

- 1) Βγάζουμε τα βρώμικα λινά.
- 2) Πλένουμε τα είδη υγιεινής.
- 3) Καθαρίζουμε τον καθρέπτη και τα νίκελ.
- 4) Τοποθετούμε τα καθαρά λινά και συμπληρώνουμε τα υλικά που λείπουν.
- 5) Σφουγγαρίζουμε.

Τέλος επιθεωρούμε το δωμάτιο και κλείνουμε την πόρτα.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΚΑΤΑ ΤΟΝ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟ ΕΝΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

- 1) Η καμαριέρα συγκεντρώνει όλα τα απαραίτητα υλικά στο καρότσι της και όλα τα απορρυπαντικά στον κουβά της.
- 2) Τραβάει τις κουρτίνες, ανοίγει τα παράθυρα και απομακρύνει τυχόν δίσκους με πρωινά.
- 3) Ξεστρώνει το κρεβάτι και απομακρύνει τα βρώμικα λινά και τις πετσέτες.
- 4) Αδειάζει τα σταχτοδοχεία, τα καλάθια αχρήστων κλπ.
- 5) Στρώνει με καθαρά λινά το κρεβάτι.
- 6) Ξεσκονίζει τα συρτάρια της τουαλέτας και της ντουλάπας και ελέγχει μήπως ο πελάτης ξέχασε κάτι δικό του.
- 7) Ξεσκονίζει τη ντουλάπα εσωτερικά και εξωτερικά, ξεσκονίζει και ελέγχει πάρα πολύ προσεκτικά το χρηματοκιβώτιο που βρίσκεται μέσα σ' αυτήν και ελέγχει αν υπάρχουν κρεμάστρες.
- 8) Ξεσκονίζει και αν χρειάζεται γυαλίζει όλα τα έπιπλα και τον εξοπλισμό του δωματίου, προσέχοντας ιδιαίτερα τους καθρέπτες, το τηλέφωνο, τη συσκευή τηλεόρασης και τα πορτατίφ.
- 9) Καθαρίζει το μπάνιο. Πλένει το νιπτήρα, τη μανιέρα και τη λεκάνη. Σκουπίζει όλες τις επιφάνειες. Τοποθετεί καθαρές πετσέτες και όλα τα υλικά που τοποθετούνται στο μπάνιο και τέλος σφουγγαρίζει το πάτωμα.
- 10) Σκουπίζει όλο το δωμάτιο με ηλεκτρική σκούπα.
- 11) Ρίχνει μια τελευταία ματιά στο δωμάτιο και κλείνει την πόρτα.

ΣΗΜ.: Μπορεί να κάνει την καθαριότητα στο μπάνιο στο διάστημα που έχει ξεστρώσει το κρεβάτι και το έχει αφήσει για να αερισθεί.

ΓΕΝΙΚΟΣ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ

Στα εποχιακά ξενοδοχεία, ο γενικός καθαρισμός γίνεται κατά τη διάρκεια της νεκρής περιόδου, ενώ στα ξενοδοχεία που λειτουργούν όλο το χρόνο όπως και στην προκειμένη περίπτωση, αυτός ο καθαρισμός γίνεται κατά την διάρκεια της λειτουργίας τους.

Ο γενικός καθαρισμός γίνεται συνήθως σε συνδυασμό με διάφορες αναγκαίες μεταρρυθμίσεις και επισκευές. Συνεργαζόμενα στενά τα τμήματα ορόφων και συντήρησης θα πρέπει να ενημερώνουν αμέσως την υποδοχή για τα δωμάτια που πρόκειται να τεθούν προσωρινά εκτός λειτουργίας.

Κατά το γενικό καθαρισμό θα πρέπει να σημειωθεί ότι η καμαριέρα αποσύρει όλο τον υαλισμό (κουρτίνες, σεντόνια, κλινοσκεπάσματα, πετσέτες) και να τον στείλει στο πλυντήριο.

Αν είναι στρωμένο με μοκέτα θα πρέπει να καθαριστούν καλά με ηλεκτρική σκούπα οι γωνίες, ώστε να απομακρύνει τη σκόνη.

Αν το χαλί δεν είναι προσαρμοσμένο στο πάτωμα, θα πρέπει να τυλιχθεί σε ρολό αφού καθαριστεί.

Για να αποφύγουμε τη φθορά ή τα σημάδια που δημιουργούνται στην επιφάνεια των χαλιών από τα έπιπλα, μπορούμε να τοποθετήσουμε στα πόδια των επίπλων μικρά κομμάτια από χαρτόνι ή άλλο υλικό.

ΣΕΙΡΑ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΚΑΤΑ ΤΟΝ ΓΕΝΙΚΟ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟ ΕΝΟΣ ΥΠΝΟΔΩΜΑΤΙΟΥ

- 1) Η καμαριέρα συγκεντρώνει όλα τα απαραίτητα υλικά.
- 2) Ξεστρώνει το κρεβάτι.
- 3) Απομακρύνει τα λινά.
- 4) Τοποθετεί όλα τα μικρά αντικείμενα και τα πορτατίφ αφού τα καθαρίσει στο κρεβάτι και τα σκεπάζει.
- 5) Αν το χαλί δεν είναι προσαρμοσμένο στο πάτωμα το καθαρίζει με την ηλεκτρική σκούπα ή με σαμπουάν χαλιών, το τυλίγει και το τοποθετεί όρθιο σε μια γωνιά του δωματίου.
- 6) Καθαρίζει τα έπιπλα εσωτερικά και εξωτερικά.
- 7) Σκεπάζει τα έπιπλα ή τα απομακρύνει από το δωμάτιο.
- 8) Πλένει τους τοίχους και σκουπίζει το πάτωμα.
- 9) Οι housemen καθαρίζουν τα τζάμια και τα μπαλκόνια.
- 10) Πλένει τη ντουλάπα μέσα και έξω, τα συρτάρια καθώς και τα συρτάρια της τουαλέτας.
- 11) Καθαρίζει καλά όλους τους καθρέπτες.
- 12) Γυαλίζει τα έπιπλα και τα ξανατοποθετεί στη θέση τους.
- 13) Τοποθετεί στη θέση τους τα διάφορα μικροαντικείμενα.
- 14) Καθαρίζει καλά το νιπτήρα, τη μπανιέρα, τη λεκάνη, τα πλακάκια, την πόρτα του μπάνιου, τον εξαερισμό, τον καθρέπτη.
- 15) Ξανακρεμάει τις κουρτίνες.
- 16) Στρώνει με καθαρά λινά το κρεβάτι και βάζει καθαρές πετσέτες στο μπάνιο.

Τέλος, επιθεωρεί προσεκτικά το δωμάτιο γιατί η τελευταία ματιά της θα είναι η πρώτη ματιά του πελάτη.

(B) ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ

Οι κοινόχρηστοι χώροι είναι αυτοί που σε όλες τις ξενοδοχειακές μονάδες παρουσιάζουν την μεγαλύτερη κίνηση από κάθε άλλο χώρο και παρατηρούνται πολύ περισσότερο όσον αφορά την καθαριότητα από τους πελάτες και τους επισκέπτες. Για το λόγο αυτό πρέπει πάντα να διατηρούνται καθαροί γιατί σε αντίθετη περίπτωση δημιουργείται στο κοινό η εντύπωση πως ολόκληρη η μονάδα χωλαίνει από ανεπαρκείς εργασίες καθαριότητας και συντήρησης του housekeeping. Ιδιαίτερη προσοχή στον τομέα των κοινόχρηστων χώρων δίνεται στα ξενοδοχεία, όπου το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων που τους χρησιμοποιούν, δεν ανήκουν στους διαμένοντες πελάτες του ξενοδοχείου, αλλά είναι διερχόμενοι, που είτε γευματίζουν στα εστιατόρια είτε συμμετέχουν σε συνέδρια.

ΧΩΡΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Ο χώρος υποδοχής είναι ο χώρος που απαιτεί συνεχή επαγρύπνηση όχι μόνο εξ αιτίας της αυξημένης κίνησης διερχομένων επισκεπτών που παρουσιάζουν αλλά και επειδή η εμφάνιση αυτών των χώρων είναι ιδιαίτερα σημαντική όταν η διοίκηση του ξενοδοχείου ενδιαφέρεται να δημιουργούνται ευχάριστες εντυπώσεις στους νεοαφιχθέντες πελάτες.

Σοβαρά, ίσως προβλήματα μπορεί να δημιουργήσει στο τμήμα του housekeeping ο χειμώνας λόγω της βροχής ή του χιονιού. Στις περιπτώσεις αυτές τοποθετούνται στις εισόδους ψάθες ή χαλιάτα οποία όταν υπάρχει μεγάλη κίνηση περαστικών πρέπει να καθαρίζονται αρκετές φορές την ημέρα και να προστατεύονται με κατάλληλα καλύμματα. Μια άλλη επαναλαμβανόμενη εργασία για

το προσωπικό που εργάζεται στους χώρους υποδοχής είναι το ξεσκόνισμα των επίπλων, το καθάρισμα των σταχτοδοχείων, το καθάρισμα των τζαμιών στις πόρτες και γενικά τακτοποίηση όλου του χώρου.

Οι παραπάνω δραστηριότητες είναι αυτές που συνήθως πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια της ημέρας στην υποδοχή. Ο γενικός καθαρισμός, η συντήρηση και η επισκευή γίνονται αργά τη νύχτα, όταν ελάχιστοι πελάτες ή ακόμα καλύτερα κανένας πελάτης δεν υπάρχει στο χώρο αυτό.

ΑΝΕΛΚΥΣΤΗΡΕΣ

Όπως ο χώρος υποδοχής έτσι και οι ανελκυστήρες είναι από τους χώρους που χρησιμοποιούνται συνεχώς. Ένα υλικό που χρησιμοποιείται ευρέως πλέον για την εσωτερική κάλυψη των πλευρών, των ανελκυστήρων είναι οι ξύλινες επιφάνειες. Το είδος αυτό της επένδυσης ενδείκνυται γιατί δεν λερώνει εύκολα και η φροντίδα καθαρισμού μπορεί να γίνει οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας απλά με ένα στεγνό πανί που απομακρύνει τη σκόνη, διαδικασία μόνο λίγων λεπτών. Γι' αυτόν ακριβώς το λόγο και στο ξενοδοχείο NJV Athens Plaza οι ανελκυστήρες αποτελούνται από ξύλο επένδυση και καθρέπτη.

ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ

Οι αίθουσες που χρησιμοποιούνται για σερβίρισμα φαγητών στους πελάτες έχουν άμεση ανάγκη από τις υπηρεσίες του housekeeping.

Οι σερβιτόροι έχουν σαν κύρια εργασία να καθαρίζουν τα τραπέζια, να αλλάζουν τα τραπεζομάντηλα και να τηρούν τους

κανόνες σερβιρίσματος κατά τη διάρκεια των γευμάτων. Συνεπώς το προσωπικό του εστιατορίου είναι πολύ απασχολημένο για να ασχοληθεί και με τον καθαρισμό των πατωμάτων.

Για τη διατήρηση των χαλιών για πολλά χρόνια, τον ευκολότερο και αποτελεσματικότερο καθαρισμό τους βοηθά σημαντικά η συλλογή των υπολειμμάτων τροφής που συχνά ρίχνονται στο πάτωμα πριν πατηθούν και γίνουν μόνιμοι λεκέδες στο χαλί. Υλικά καθαρισμού για λεκέδες διατίθενται σε ποικιλία. Σ' αυτές τις αίθουσες η καθαριότητα γίνεται πριν την έναρξη σερβιρίσματος των γευμάτων.

ΑΙΘΟΥΣΕΣ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ

Ένα ακόμη τμήμα του ξενοδοχείου που χρειάζεται καθημερινό καθαρισμό είναι οι αίθουσες συνεδρίων. Το housekeeping είναι υπεύθυνο για την καθαριότητα των αιθουσών, ενώ το προσωπικό του banquet είναι υπεύθυνο για την κατάλληλη διαμόρφωση των αιθουσών αυτών με βάση τις υποδείξεις των προϊσταμένων τους, έτσι ώστε να καλύπτονται πλήρως οι ανάγκες κάθε τύπου εκδηλώσεων.

Τα τελευταία χρόνια παρουσιάζεται μια αυξημένη ζήτηση για συναντήσεις επιχειρησιακής μορφής που σχεδόν πάντα συνοδεύεται από γεύματα. Αρκετές φορές είναι δυνατόν κοινόχρηστοι χώροι να μετατρέπονται κατάλληλα για να εξυπηρετήσουν επιχειρησιακές συναντήσεις, σεμινάρια, συμπόσια και συνέδρια. Πολύ συχνά οι μετέχοντες στις παραπάνω συναντήσεις, χρησιμοποιούν τα δωμάτια και το εστιατόριο του ξενοδοχείου. Κατά τις περιόδους που η πληρότητα είναι χαμηλή επιτυγχάνεται ισομερής κατανομή

εργασίας του προσωπικού και συγχρόνως πάγια εισροή εισοδημάτων.

ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΣΚΑΛΩΝ

Η σκάλα που είναι καλυμμένη με χαλί καθαρίζεται με την ηλεκτρική σκούπα. Οι σκάλες που δεν είναι καλυμμένες με χαλί σκουπίζονται και σφουγγαρίζονται καθημερινά στεγνά-στεγνά με σκέτο νερό λόγω της κρυσταλοποίησης. Κατά το σκούπισμα θα πρέπει να προσέχουμε να σκουπίζουμε από την ανοιχτή πλευρά της σκάλας προς τον τοίχο ώστε να μη διασκορπίζονται τα σκουπίδια. Το κιγκλίδωμα της σκάλας πρέπει να ξεσκονίζεται καθημερινά πριν το σκούπισμα και να γυαλίζεται περιοδικά με brasso.

Σύμφωνα με τη φιλοσοφία του συγκεκριμένου ξενοδοχείου θα πρέπει :

- ◆ Στους κοινόχρηστους χώρους γίνονται συχνοί έλεγχοι όσον αφορά την καθαριότητα και την ευταξία (τουαλέτες, σταχτοδοχεία, ασανσέρ, δάπεδα, καθρέπτες, σαλόνια, τηλεφωνικές συσκευές, μπρούτζινα, έπιπλα, φωτιστικά κλπ.).
- ◆ Τα δάπεδα να είναι στεγνά και να λάμπουν, τα χαλιά καθαρίζονται με ηλεκτρική σκούπα κάθε μέρα, τα χάλκινα και μπρούτζινα αντικείμενα να είναι πάντα γυαλισμένα και οι γυάλινες επιφάνειες καθαρές.
- ◆ Οι τηλεφωνικές συσκευές καθαρίζονται καθημερινά.
- ◆ Η βαριά καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων να γίνεται σε ώρες μη αιχμής, που δεν εμποδίζεται η κίνηση, διακριτικά.
- ◆ Όπου υπάρχουν ανθοδέσμες, να αλλάζεται το νερό τακτικά, καθώς επίσης και τα φυτά εσωτερικών χώρων να ξεσκονίζονται και να συντηρούνται καλά.

- ◆ Τα έπιπλα και οι πίνακες να είναι στη σωστή τους θέση και σε καλή κατάσταση.
- ◆ Τα φωτιστικά να λειτουργούν σωστά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

(Α) ΛΙΝΟΘΗΚΗ

Η λινοθήκη σ' ένα ξενοδοχείο είναι ο χώρος στον οποίο αποθηκεύονται όλα τα λινά που προορίζονται για τα τμήματα του ξενοδοχείου και από τον οποίο διανέμονται οι απαιτούμενες ποσότητες και τα είδη των λινών. Με τη λέξη λινά εννοούμε όλα τα είδη που μπορούν να πλυθούν αλλά στη λινοθήκη υπάρχουν ακόμη κουβέρτες, κουρτίνες και καλύμματα.

Μεγάλη προσοχή θα πρέπει να δίνεται στη θέση της λινοθήκης και κυρίως στο σχεδιασμό της έτσι ώστε οι εργασίες που διατελούνται σ' αυτήν να γίνονται όσο το δυνατόν ομαλότερα.

Έτσι θα πρέπει :

- α) Να είναι ευρύχωρη ανάλογα με τις ανάγκες του ξενοδοχείου.
- β) Το πάτωμα και οι τοίχοι της να είναι από τέτοιο υλικό που να πλένεται.
- γ) Να είναι καλά φωτισμένη.
- δ) Να έχει μακριά ξύλινα ράφια για να επιτρέπεται η κυκλοφορία του αέρα.
- ε) Να έχει ευρύχωρη πόρτα αλλά με ισχυρή κλειδαριά για λόγους ασφαλείας.

Για να γίνονται καλά οι λειτουργίες της λινοθήκης θα πρέπει να υπάρχουν :

- α) Καλάθια που θα μπαίνουν τα λερωμένα λινά.
- β) Καρότσι με ρόδες για την ευκολότερη μεταφορά των λινών.
- γ) Πάγκοι εργασίας προσωπικού.

- δ) Μηχανή ραψίματος για την επισκευή των λινών.
- ε) Γραφείο με συρτάρια για το φύλαγμα των βιβλίων.

ΛΙΝΑ ΔΩΜΑΤΙΟΥ (στο ξενοδοχείο που μελετάμε)

Στο δωμάτιο χρησιμοποιούνται τα εξής λινά:

- υποσέντονο
- σεντόνια (κατωσέντονο και πανωσέντονο)
- μαξιλαροθήκες
- κουβέρτες: χειμερινή (μάλλινη) και καλοκαιρινή (λινή). Θα πρέπει να υπάρχει μια έξτρα στο δωμάτιο.
- Κουβερλί.

ΛΙΝΑ ΜΠΑΝΙΟΥ

- Πετσέτα προσώπου (0,50 X 1,00)
- Λουτροπετσέτα λευκή (1,00 X 1,60)
- Πετσετάκι μικρό λευκό χεριών
- Ταπέτο μπάνιου (0,50 X 0,80)
- Μπουρνούζι στις σουίτες και vip services

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΗΣ ΛΙΝΟΘΗΚΗΣ

Το προσωπικό εξαρτάται από το μέγεθος και τον τύπο του ξενοδοχείου. Στα μεγάλα ξενοδοχεία όπως και στη συγκεκριμένη περίπτωση υπάρχει ένας επικεφαλής λινοθηκάριος με μερικούς βοηθούς και όλοι υπάγονται στο προσωπικό οροφοκομίας. Το ωράριο λειτουργίας της λινοθήκης στο NJV Athens Plaza είναι 07:00' π.μ. – 22:00' μ.μ. (σε δύο βάρδιες 07:00'-15:00' & 14:00'-22:00').

Όταν κλείνει η λινοθήκη κλειδώνεται και το κλειδί παραδίδεται στο security. Το προσωπικό απαρτίζεται συνολικά από 6 άτομα.

ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΛΙΝΟΘΗΚΗΣ

Ο προϊστάμενος λινοθήκης έχει τις εξής αρμοδιότητες :

- ◆ Ελέγχει αν κάθε όροφος παίρνει τα λινά που χρειάζεται.
- ◆ Έρχεται σε επικοινωνία με την προϊσταμένη ορόφων για τον αριθμό και το είδος των λινών που χρειάζεται.
- ◆ Ελέγχει ποια λινά πρέπει να βγει από την κυκλοφορία.
- ◆ Πληροφορεί τη γενική προϊσταμένη για τα κατεστραμμένα λινά.
- ◆ Με την απογραφή των λινών σε συνεργασία με την γενική προϊσταμένη γίνεται η παραγγελία.
- ◆ Ελέγχει ποιες στολές προσωπικού ήταν για επιδιόρθωση από τις μοδίστρες και αν παραδόθηκαν.

ΜΟΔΙΣΤΡΕΣ

- ◆ Ράβουν τις στολές όταν πρόκειται για επιδιόρθωση.
- ◆ Επιδιορθώνουν ρούχα πελατών.

ΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ ΛΙΝΩΝ

Στο ξενοδοχείο που μελετάμε, τις μεταφορές των λινών κάνουν οι housemen. Μεταφέρουν δηλαδή σε κάθε όροφο τις πετσέτες, τα σεντόνια, τα μπουρνούζια, τις κουρτίνες και τα λοιπά λινά που έχει παραγγείλει η προϊσταμένη. Αυτοί τοποθετούν τα λινά στα ράφια της λινοθήκης κάθε ορόφου.

Στη λινόθηκη απασχολούνται ακόμη δύο γυναίκες οι οποίες πλένουν και σιδερώνουν τα ρούχα των πελατών. Αφού τα ετοιμάσουν τα μοιράζουν στα δωμάτια ή την προκαθορισμένη ώρα που αναφέρει ο κανονισμός της λινόθηκης ή την ώρα που επιθυμεί ο πελάτης.

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ – ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΚΑΙ ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΛΙΝΩΝ ΣΤΟ ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ

Είναι πολύ σημαντικό τα λερωμένα λινά να σταλούν στη λινόθηκη το συντομότερο δυνατόν για να σταλούν στο πλυντήριο ακριβώς επειδή μερικά από αυτά βρίσκονται σε υγρή κατάσταση παρουσιάζονται λεκέδες σκουριάς και μούχλιασμα και χρειάζονται ειδική μεταχείριση για τον καθαρισμό τους.

Τα λινά δωματίων ταξινομούνται από τους housemen σύμφωνα με το είδος τους (σεντόνια, μαξιλαροθήκες, πετσέτες προσώπου, πετσέτες μπάνιου κλπ.) και αφού μετρηθούν τοποθετούνται σε ειδικούς σάκους ή καλάθια από πλαστικό. Κάθε είδος τοποθετείται σε ξεχωριστό σάκο ή καλάθι. Είναι αναγκαίο τα καλάθια με τα λερωμένα λινά να τηρούνται χωριστά από αυτά με τα καθαρά για να μη γίνουν λάθη.

ΈΛΕΓΧΟΣ ΛΙΝΩΝ

Αφού γίνει η παράδοση των καθαρών λινών από το πλυντήριο, οι σάκοι ανοίγονται και μετριοούνται τα είδη. Οι ελλείψεις σημειώνονται και συμπληρώνονται στο δελτίο πλυντηρίου της επόμενης ημέρας. Κανονικά μετά τη μέτρηση των καθαρών λινών και πριν τοποθετηθούν στα ράφια θα εξετασθούν

για επισκευές, σοβαρά τσαλακώματα ή για είδη που ανήκουν σε άλλα ξενοδοχεία. Αυτό βέβαια σημαίνει ότι κάθε είδος πρέπει να ανοιχθεί και να τοποθετηθεί αν είναι αναγκαίο κατά μέρος για επιδιόρθωση ή για επιστροφή για ξαναπλύσιμο.

Πολύ σχισμένα λινά ή πολύ τριμμένα τοποθετούνται κατά μέρος για να γραφτούν στο βιβλίο κατεστραμμένων. Αν η επιθεώρηση γίνεται επιμελώς σε όλα τα είδη τα λινά διατηρούνται σε υψηλή στάθμη και η δυνατότητα κάποιος πελάτης να πάρει πετσέτα ή σεντόνι με τρύπα ή στίγματα είναι λιγότερο πιθανό και η διάρκεια ζωής των λινών μεγαλώνει. Στην περίπτωση που επιθεώρηση λινών δεν γίνεται από την λινοθήκη το έργο αφήνεται στις καμαριέρες. Πριν στρώσουν για παράδειγμα ένα σεντόνι ή τοποθετήσουν τις πετσέτες στο μπάνιο να ελέγξουν αν είναι κατάλληλα για χρήση.

ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ ΛΙΝΩΝ

Για τα είδη και τις ποσότητες που πρέπει να αποτελούν μια προμήθεια λινών, που να θεωρείται ότι είναι επαρκής για μια επιχείρηση δεν μπορεί να δοθεί συγκεκριμένη απάντηση γιατί υπάρχουν πολλοί παράγοντες που την καθορίζουν. Μερικοί από αυτούς τους παράγοντες είναι :

- ◆ Η κατηγορία του ξενοδοχείου.
- ◆ Η πληρότητα.
- ◆ Η συχνότητα αλλαγών.
- ◆ Ο απαιτούμενος χρόνος διεκπεραίωσης (να πάει δηλαδή στο πλυντήριο και να επιστραφεί).
- ◆ Ο προϋπολογισμός του τμήματος Housekeeping.

Ο ελάχιστος αριθμός λινών ανά κρεβάτι μπορεί να είναι 5 σετ και διανέμονται ως εξής :

- ◆ Ένα στο δωμάτιο.
- ◆ Ένα στην κεντρική λινοθήκη.
- ◆ Ένα στην διαδρομή για το πλυντήριο.
- ◆ Και ένα στο πλυντήριο.

Σίγουρο είναι πάντως ότι πρέπει να υπάρχει πρόβλεψη για μεγάλο αριθμό αποθέματος, ώστε να καλύπτονται οι έκτακτες ανάγκες που συχνά παρουσιάζονται στα ξενοδοχεία. Τέτοιες είναι οι απρόβλεπτες αφίξεις πελατών, η βλάβη του πλυντηρίου, οι ημέρες αργιών ή εορτών, οι απρόβλεπτες καθυστερήσεις που συχνά συμβαίνουν και στα πιο καλά οργανωμένα πλυντήρια.

ΑΓΟΡΑ ΛΙΝΩΝ

Κατά την αγορά των λινών πρέπει να ελέγχεται η ποιότητα και η ανθεκτικότητά τους. Λόγω της ευρείας χρήσεως και του συχνού πλυσίματος στο οποίο υποβάλλονται κατά την εκλογή κάθε είδους, θα πρέπει να δίνεται μεγάλη προσοχή στο νήμα, την ύφανση, την ανθεκτικότητα και γενικά στο αν είναι κατάλληλο για το σκοπό που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί.

Σε οποιαδήποτε περίπτωση είτε παραγγελθούν τα λινά κατευθείαν στο εργοστάσιο, είτε σ' ένα μεγάλο ειδικό κατάστημα είτε ακόμη σ' έναν αντιπρόσωπο, θα πρέπει προηγουμένως να έχουμε πάρει προσφορές από πολλές πηγές και να έχουμε αξιολογήσει τα πλεονεκτήματα της κάθε μιας έναντι του κόστους των ειδών τους.

Τα εργοστάσια αναλαμβάνουν το μαρκάρισμα των λινών με μικρή επιβάρυνση στην τιμή. Τα στοιχεία μπορούν επίσης να

κεντηθούν στα περισσότερα είδη λινών. Στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο η αγορά λινών γίνεται κάθε 6 μήνες από εργοστάσιο. Το εργοστάσιο αναλαμβάνει το μαρκάρισμα μόνο των πετσετών, ενώ το μαρκάρισμα σεντονιών γίνεται από το ξενοδοχείο.

ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΛΙΝΩΝ

Έχει αποδειχθεί ότι η διάρκεια ζωής των λινών επιμηκώνεται αν αποθηκευθούν σε ράφια, για ένα μικρό χρονικό διάστημα πριν ξαναχρησιμοποιηθούν. Με τον σκοπό αυτό όλα τα φρεσκοπλυμένα λινά τοποθετούνται στο κάτω ή στο πίσω μέρος της στήλης.

Είναι βέβαιο ότι δεν υπάρχει τίποτε χειρότερο που να εκνευρίζει τόσο τους πελάτες όσο και το προσωπικό του housekeeping και να δημιουργεί προβλήματα από την έλλειψη λινών. Για την αποφυγή τέτοιων προβλημάτων πρέπει να διατηρούνται τα αποθέματα των λινών στα προβλεπόμενα επίπεδα και να διεκπεριώνεται αποτελεσματικά ο έλεγχος των λινών.

Τα ράφια που αποθηκεύονται τα λινά θα είναι γερά στερεωμένα εφ' όσον τα λινά έχουν αρκετό βάρος και ιδιαίτερα τα σεντόνια και τα λινά για τα τραπέζια. Ακόμη θα πρέπει τα ράφια να είναι σημειωμένα για το κάθε είδος λινού.

Με σκοπό τον αερισμό ο χώρος αποθήκευσης θα είναι ζεστός και τα ράφια πρέπει να επιτρέπουν την κυκλοφορία του αέρος. Κατά την διάρκεια της αποθήκευσης τα λινά δεν πρέπει να έχουν σκόνη, αλλά αυτό είναι αναπόφευκτο κατά τον χειρισμό των λινών να σηκώνεται σκόνη και χνούδια που να τα καλύπτει. Σε περίπτωση αντικειμένων μη συχνής χρήσεως π.χ. κουρτίνες ή κουβέρτες κλπ., χρησιμοποιούνται φθαρμένα σεντόνια για να τα καλύψουν.

Για να είναι πιο εύκολο το μέτρημα των λινών τοποθετούνται με τα διπλώματα προς τα έξω.

Εκτός των λινών κανονικής χρήσης ένα απόθεμα χρειάζεται να φυλάσσεται και συνήθως αυτό τοποθετείται στη λινόθήκη με την αρχική του συσκευασία αφού προηγουμένως έχει ελεγχθεί και έτσι υπάρχει ένας κατάλογος του αποθέματος αυτού.

Η ΑΠΟΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΛΙΝΩΝ

Η απογραφή των λινών γίνεται κάθε έξι μήνες για να γνωρίζουμε πόσα λινά έχουν καταστραφεί και πρέπει να παραγγείλουμε. Οι χώροι που κάνουμε την απογραφή είναι :

- ◆ Τα δωμάτια των πελατών.
- ◆ Οι λινόθηκες των ορόφων.
- ◆ Η κεντρική λινόθήκη.
- ◆ Οι αποθήκες των λινών.
- ◆ Το πλυντήριο.
- ◆ Τα λινά που δεν έχουν πλυθεί.

Για την απογραφή είναι υπεύθυνη η γενική προϊσταμένη. Για τα δωμάτια της λινόθηκες ορόφων και τις αποθήκες οι προϊσταμένες ορόφων, για τη λινόθήκη ο προϊστάμενος λινόθηκες.

Η διαδικασία της απογραφής γίνεται με τις εξής κινήσεις :

- 1) Η γενική προϊσταμένη πληροφορεί τους υφισταμένους της ποια ημερομηνία έχει καθορίσει την απογραφή.
- 2) Ενημερώνεται η επιχείρηση για την απογραφή.
- 3) Η κυκλοφορία των λινών σταματάει κατά τη διάρκεια της ημέρας της απογραφής. Η σουτ κλείνει στις 14:00 και δεν ρίχνουμε λινά στο πλυντήριο.

4) Οι υπευθυνότητες που έχει ο καθένας στην απογραφή είναι οι εξής :

- ◆ Η γενική προϊσταμένη πρέπει να έχει ετοιμάσει όλες τις λίστες της απογραφής και να τις διανέμει στις προϊστάμενές της.
- ◆ Οι προϊστάμενες ορόφων να έχουν παραγγείλει αρκετά λινά την προηγούμενη ημέρα της απογραφής διότι σταματάει η κυκλοφορία των λινών.
- ◆ Ο προϊστάμενος της λινόθηκης να έχει έτοιμες τις καταστάσεις με τα λινά που έχει στις αποθήκες και τα άχρηστα λινά.

5) Η ημέρα της απογραφής :

- ◆ Οι προϊστάμενες ορόφων μετράνε πρώτα τα λινά στα κενά δωμάτια και στα δωμάτια εκτός λειτουργίας.
- ◆ Μέχρι τις 12:00 το μεσημέρι οι καμαριέρες πρέπει να έχουν βγάλει όλα τα λινά από τα δωμάτια πελατών και αναχωρήσεων και να τα έχουν ρίξει στη σουτ.
- ◆ Η προϊσταμένη ελέγχει αν έχει κλείσει η σουτ στις 14:00' το μεσημέρι.
- ◆ Στο τέλος της ημέρας μετράει τη λινόθηκη του ορόφου, οι καμαριέρες τα καρότσια τους, οι housemen τα βρώμικα λινά.
- ◆ Φτιάχνει το συγκεντρωτικό του ορόφου από την απογραφή των λινών και το παραδίδει στη γενική προϊσταμένη.
- ◆ Ο προϊστάμενος λινόθηκης μετράει τα καθαρά λινά στη λινόθηκη και τα λινά που έρχονται από το πλυντήριο κατά τη διάρκεια της ημέρας. Κάνει το συγκεντρωτικό, προσθέτει τη λίστα που έχει από τα λινά των αποθηκών και τα άχρηστα. Τέλος πρέπει να είναι σίγουρο ότι τίποτα δεν έχει μείνει αμέτρητο.

ΒΙΒΛΙΑ ΚΑΙ ΕΝΤΥΠΙΑ ΛΙΝΟΘΗΚΗΣ

- ◆ Λίστα πλυντηρίου.
- ◆ Βιβλίο ματισμού προσωπικού.
- ◆ Βιβλίο κίνησης ρουχισμού ημέρας.
- ◆ Βιβλίο stock.
- ◆ Βιβλίο αχρήστων.
- ◆ Βιβλίο μετατροπής αχρήστων.
- ◆ Αποδείξεις πελατών.

(B) ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ

Είναι αρκετά πολύπλοκη η απόφαση που πρέπει να παρθεί για τη χρησιμοποίηση του πλυντηρίου. Για την ξενοδοχειακή αγορά υπάρχουν δύο πιθανές λύσεις: α) η εγκατάσταση πλυντηρίου μέσα στο ξενοδοχείο και β) η αποστολή του ακάθαρτου ιματισμού σε εμπορικές επιχειρήσεις πλυντηρίων.

Για το αν είναι απαραίτητο να υπάρχει εγκατάσταση πλυντηρίου μέσα σ' ένα ξενοδοχείο, είναι μία απόφαση που παίρνεται από την διοίκηση πριν κτιστεί το ξενοδοχείο ή πριν από μία ανακαίνισή του.

Για την λήψη της απόφασης στο θέμα του πλυντηρίου η διοίκηση συγκρίνει προσεκτικά τα διάφορα κόστη και λαμβάνει υπόψη της, όχι μόνο το σημαντικό κόστος του εξοπλισμού αλλά και το κόστος λειτουργίας του. Άλλοι παράγοντες που επηρεάζουν την λήψη αυτής της απόφασης, είναι τα έξοδα όπως οι αποδοχές για τους υπαλλήλους που θα απαιτηθούν, το κόστος καθαριότητας και συντήρησης των πλυντηρίων, το κόστος κατασκευής στολών και εκτύπωσης εντύπων, πρόβλεψη πληρωμής εξόδων όπως αυτά που προκύπτουν από την λειτουργία του τμήματος. Επιπλέον πρέπει να προβλεφθούν και οι λειτουργικές δαπάνες (ηλεκτρικό, νερό κλπ.) που πρέπει να σημειωθεί ότι είναι αρκετά υψηλές γι' αυτό το τμήμα.

Τα λινά που καθαρίζονται στα πλυντήρια του ξενοδοχείου έχουν μεγαλύτερη διάρκεια ζωής απ' αυτά που στέλνονται για καθάρισμα στα εξωτερικά πλυντήρια. Συγκεκριμένα τα λινά που καθαρίζονται στο πλυντήριο του ξενοδοχείου μπορούν να αντέξουν σε :

- ◆ 400 έως 800 πλυσίματα τα σεντόνια.

- ◆ περίπου 450 πλυσίματα οι μαξιλαροθήκες και περίπου 300 πλυσίματα οι πετσέτες. Βέβαιο είναι όμως ότι υπάρχουν και άλλοι παράγοντες πέρα από τον αριθμό των πλυσιμάτων, που επηρεάζουν τους παραπάνω αριθμούς (ποιότητα λινών, χρήση απορρυπαντικών κλπ.).

Υπάρχουν πολλά πλεονεκτήματα όσον αφορά την κατοχή πλυντηρίου. Είναι δυνατόν να μειωθεί σημαντικά ο αριθμός του αναγκαίου αποθεματικού λινών για τη λειτουργία. Επί πλέον επιτυγχάνεται μείωση του χρόνου που παρεμβάλλεται ανάμεσα στην παράδοση των λερωμένων λινών και στην παραλαβή τους από το πλυντήριο αφού δεν υπάρχει καμία καθυστέρηση στη μεταφορά τους.

Επίσης αποφεύγεται ο κίνδυνος να μπερδευτούν με τα λινά κάποιου άλλου ξενοδοχείου, πιθανότητα που δεν αποκλείεται στα εξωτερικά πλυντήρια.

Αν τελικά αποφασιστεί η λειτουργία πλυντηρίου μέσα στο ξενοδοχείο, τότε είναι απαραίτητο να παρθούν ορισμένες αποφάσεις που θα επηρεάζουν την λειτουργία του Housekeeping όπως τι είδους εξυπηρέτηση θα παρέχεται από το πλυντήριο επί καθημερινής βάσης, τα Σαββατοκύριακα και τις αργίες.

Στην προκειμένη περίπτωση στο Athens Plaza συμβαίνουν τα εξής: υπάρχει εσωτερικό πλυντήριο το οποίο βρίσκεται δίπλα στη λινόθηκη και στο οποίο πλένονται οι πετσέτες των δωματίων (και του μπάνιου και του προσώπου και των χεριών αλλά και τα μπουρνούζια που το ξενοδοχείο διαθέτει στους πελάτες).

Το ξενοδοχείο όμως συνεργάζεται και με εξωτερικό πλυντήριο στο οποίο αποστέλλει τα σεντόνια (μονά, διπλά και μαξιλαροθήκες). Κάθε πρωί ο οδηγός φέρνει τα καθαρά λινά από

το εξωτερικό πλυντήριο και κάθε μεσημέρι αφού οι housemen ξεχωρίσουν , μετρήσουν και βάλουν σε πλαστικούς σάκους τα βρώμικα λινά, ο οδηγός τα πηγαίνει στο πλυντήριο.

Όλα αυτά βέβαια γίνονται με δελτίο παράδοσης και δελτίο παραλαβής για να παραλαμβάνονται τόσα όσα στάλθηκαν. Για τους πελάτες το πλυντήριο λειτουργεί μόνο το πρωί καθημερινά εκτός Σαββατοκύριακου και αργίες, για να μπορούν να δίνουν τον ακάθαρτό τους ιματισμό για πλύσιμο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

HOUSEKEEPING & ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Η συνεργασία ανάμεσα στο housekeeping και το τμήμα υποδοχής είναι απαραίτητη γιατί το έργο και των δύο τμημάτων είναι αλληλένδετο. Στον κανονισμό των ξενοδοχείων αναφέρεται ότι οι πελάτες πρέπει να αναχωρούν από τα δωμάτια, πως μέχρι τις 12:00 το μεσημέρι, εκτός κι' αν ενημερώσουν την υποδοχή ότι θα καθυστερήσουν να αναχωρήσουν με επιπλέον χρέωσή τους φυσικά. Δεν είναι σπάνιο το γεγονός να αφικνούνται οι νέοι πελάτες ενώ τα δωμάτιά τους δεν είναι ακόμα έτοιμα.

Για να αποφευχθεί το γεγονός να τα βρουν ακατάστατα η Προϊσταμένη οφείλει να ενημερώνει τους υπαλλήλους της υποδοχής για τα έτοιμα δωμάτια, μόλις αυτά είναι διαθέσιμα. Οφείλει επίσης να τους ενημερώνει για ορισμένα δωμάτια, τα οποία τίθενται προσωρινά εκτός λειτουργίας και ξανά επίσης όταν τα δωμάτια αυτά είναι και πάλι έτοιμα για ενοικίαση.

Οι υπάλληλοι της υποδοχής εξ άλλου πρέπει να ενημερώνουν την Προϊσταμένη σε περίπτωση επικείμενης αφίξεως πελατών V.I.P. και επίσης σε περίπτωση ειδικών παραγγελιών πελατών όπως προσθήκη κρεβατιών ή παιδικών κρεβατιών (baby cot) . Στο ξενοδοχείο αυτό όπως και σε όλα τα μεγάλα σύγχρονα ξενοδοχεία για τη διευκόλυνση επικοινωνίας μεταξύ των δύο τμημάτων αλλά και όλων γενικά των τμημάτων χρησιμοποιούνται τηλέφωνα ή άλλα εκσυγχρονισμένα μέσα.

ΤΜΗΜΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Κατά τη διάρκεια του ελέγχου των δωματίων η Προϊσταμένη βρίσκει αρκετές βλάβες όπως καμμένες λάμπες, βρύσες που στάζουν , καζανάκια που δεν λειτουργούν, ελαττωματικές πρίζες κ.α. και είναι ευνόητο ότι οι βλάβες αυτές πρέπει να αναφερθούν στον αρμόδιο για την επισκευή τους το γρηγορότερο.

Αν η συνεργασία ανάμεσα στα δύο τμήματα είναι καλή, μία επείγουσα επισκευή μπορεί να πάρει προτεραιότητα και να διευθετηθεί αμέσως.

Και επειδή η συντήρηση απαιτείται και σε άλλα τμήματα εκτός του τμήμα ορόφων, γι' αυτόν ακριβώς το λόγο η στενή συνεργασία κρίνεται εδώ περισσότερο απαραίτητη. Τέλος και μ' αυτό το τμήμα η επικοινωνία γίνεται μέσω τηλεφώνου και μέσω των ειδικών χαρτιών για τις βλάβες που στέλνει το τμήμα ορόφων στο τμήμα συντήρησης σε κάθε βλάβη που συναντά.

ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ

Είναι το τμήμα που μπορεί είτε να ανεβάσει, είτε να βλάψει την ποιότητα των υπηρεσιών του housekeeping. Το έργο των πλυντηρίων προς το τμήμα ορόφων εκφράζεται με δύο τρόπους.

α) πλένει τα λινά και τις στολές που έρχονται και

β) τα εφοδιάζει με καθαρά λινά και στολές οποιαδήποτε στιγμή χρειαστούν. Το τμήμα ορόφων πρέπει να επιβεβαιώνει για τα καθαρά λινά στα δωμάτια, στο εστιατόριο κ.α. Τα καθαρά λινά πρέπει να παραδίδονται στην ώρα τους γιατί αλλιώς θα δημιουργούνται προβλήματα.

ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Το housekeeping συνεργάζεται με το γραφείο προσωπικού για τις ταυτότητες του προσωπικού για μεταφορές προαγωγές, για τους μισθούς του προσωπικού. Οι μισθοί του προσωπικού του housekeeping γίνονται κατ' αναφορά της γενικής προϊσταμένης σχετικά με τις ώρες που εργάσθηκαν τις αργίες, τις ημέρες που έλειψαν λόγω ασθένειας κ.λ.π.

ΤΜΗΜΑ ΑΠΟΘΗΚΗΣ

Το συγκεκριμένο τμήμα προμηθεύει το τμήμα του housekeeping με ότι υλικά αυτό χρειάζεται όπως εφόδια για τα δωμάτια, γραφική ύλη, απορρυπαντικά κ.λ.π.

ΤΡΟΠΟΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

Για την καλύτερη λειτουργία του ξενοδοχείου η επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων πρέπει να είναι ταχύτατη γι' αυτό και αυτή γίνεται με φορητά τηλέφωνα που έχουν εκτός από τους τμηματάρχες και οι προϊσταμένες ορόφων.

Βέβαια εκτός από τα τηλέφωνα η επικοινωνία γίνεται και με κάποια έντυπα διαφορετικά για κάθε τμήμα. Χαρακτηριστικά παρατίθενται τα παρακάτω:

(α) Η κατάσταση αυτή συμπληρώνεται από την προϊσταμένη, από τα τσεκ των καμαριέρων στα οποία έχουν συμπληρώσει πόσα άτομα διέμεναν στο δωμάτιο. Έτσι η προϊσταμένη αντιγράφει τον ακριβή αριθμό των ατόμων που μένουν σε κάθε δωμάτιο στην κατάσταση την οποία παραδίδουν στην ρεσεψιόν και στο λογιστήριο.

(β) Στο έντυπο αυτό η προϊσταμένη αναγράφει το εβδομαδιαίο πρόγραμμα των μόνιμων εργαζομένων του τμήματος, το παραδίδει στο γραφείο προσωπικού και αφού το εγκρίνει ο προσωπάρχης τότε το αναρτίζει.

(γ) Στο έντυπο αυτό η προϊσταμένη γράφει αναλυτικά ο,τιδήποτε αγοράζει για το τμήμα και το παραδίδει στη διεύθυνση.

(δ) Το έντυπο αυτό συμπληρώνεται από την προϊσταμένη όταν ολοκληρωθεί η διαδικασία της απογραφής και παραδίδεται στη λινοθήκη και κυρίως στην διεύθυνση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο

ΕΡΕΥΝΑ ΣΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ Α΄, Β΄, Γ΄ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ

Η Νομοθετική ταξινόμηση των ξενοδοχείων στην Ελλάδα στηρίζεται ακόμη στο Β.Δ. 27.4/14.5.1937.

Φυσικά η ταξινόμηση αυτή είναι πολύ παλιά και δεν ανταποκρίνεται στα σημερινά δεδομένα. Γι' αυτό και ο Ε.Ο.Τ. που είναι αρμόδιος για να δίνει τις άδειες λειτουργίας των επιχειρήσεων διαμονής, θεωρεί αυτά τα κριτήρια κατάταξης σαν ενδεικτικά και όχι περιοριστικά.

Έτσι σύμφωνα με το διάταγμα αυτό τα ξενοδοχεία στην Ελλάδα χωρίζονται σε έξι κατηγορίες.

- α)** Ξενοδοχεία πολυτελείας
- β)** Ξενοδοχεία Α κατηγορίας
- γ)** Ξενοδοχεία Β΄ κατηγορίας
- δ)** Ξενοδοχεία Γ΄ κατηγορίας
- ε)** Ξενοδοχείο Δ΄ κατηγορίας
- στ)** Ξενοδοχείο Ε΄ κατηγορίας.

Αυτό βέβαια είναι θεωρητικό. Στο τομέα που μελετάμε (το housekeeping) για να μπορέσουμε να καταλάβουμε σφαιρικά τις λειτουργίες του θα τις μελετήσουμε στα ξενοδοχεία πολυτελείας Α, Β, και Γ κατηγορίας εφ' όσον στα ξενοδοχεία Δ΄ και Ε΄ κατηγορίας οι λειτουργίες του housekeeping είναι παρόμοιες με αυτές της Γ΄ κατηγορίας.

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ «TITANIA»

Το ξενοδοχείο «TITANIA» είναι Α΄ κατηγορίας. Βρίσκεται στο κέντρο της Αθήνας, στην Ομόνοια. Έχει σχεδόν 400 δωμάτια κι' όπως είναι επόμενο για την καλή λειτουργία του το housekeeping είναι πολύ οργανωμένο. Ουσιαστικά έχει μικρές διαρροές από τη λειτουργία του housekeeping στα lux κατηγορίας ξενοδοχεία.

Το προσωπικό του απαρτίζεται από τη γενική Προϊσταμένη, τις βοηθούς της, τις εκπαιδευόμενες και φυσικά τις καμαριέρες (26) και τους βαλέδες (13).

Τα ωράρια εργασίας είναι πρωινά δηλαδή: η προϊσταμένη εργάζεται 6:00΄ π.μ. – 15:00΄ μ.μ., οι βοηθοί και εκπαιδευόμενες 8:30΄ π.μ.-16:30΄ μ.μ., οι καμαριέρες και οι βαλέδες 07:45΄ π.μ. – 15:45΄ μ.μ. Το απόγευμα εργάζονται μία ή δύο καμαριέρες ανάλογα με την πρόβλεψη εργασίας 15:45΄ μ.μ. – 23:45΄ μ.μ.

Του τμήματος προϊσταται η γενική προϊσταμένη με τα εξής καθήκοντα:

- ◆ οργανώνει και επιβλέπει τις εργασίες του προσωπικού
- ◆ συμμετέχει στα συμβούλια που οργανώνει η διεύθυνση του ξενοδοχείου.
- ◆ επιλύει τα προβλήματα που προκύπτουν στο τμήμα
- ◆ φροντίζει να υπάρχουν όλα τα απαραίτητα υλικά για την καθαριότητα.
- ◆ σε συνεργασία με την προσωπάρχη εκδίδουν το εβδομαδιαίο πρόγραμμα του τμήματος.
- ◆ Επιβλέπει την καθαριότητα των δωματίων και κοινόχρηστων χώρων - το πρωί μοιράζει την εργασία στις καμαριέρες ή βαλέδες.

Αυτά είναι τα κύρια καθήκοντά της, χωρίς αυτό όμως να είναι απόλυτο με την έννοια ότι μπορεί να εκτελεί πολλά περισσότερα ανάλογα βέβαια πάντα με τις ανάγκες της επιχείρησης.

Οι βοηθοί και οι εκπαιδευόμενες έχουν ως κύριο καθήκον την επίβλεψη των δωματίων. Όταν απουσιάζει η προϊσταμένη την αντικαθιστούν αν προκύψει κάτι. Κάποια μοιράζει τη δουλειά στις καμαριέρες και τους βαλέδες, κάνουν το «τσεκάρισμα» των δωματίων (δηλ. σημειώνουν στο γενικό πλάνο των δωματίων πόσα άτομα ήταν σε κάθε δωμάτιο, ύστερα από την ενημέρωση που τους κάνουν οι καμαριέρες και αυτό το χαρτί το παραδίδουν στο λογιστήριο), στο τέλος της βάρδιας περνάνε από τα οφίς να ελέγξουν αν είναι καθαρά και τακτοποιημένα. Άλλο ένα καθήκον των βοηθών είναι να δημιουργούν συνθέσεις από φυτά όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο είτε για κάποια εκδήλωση (γάμοι, συνεδρία κ.ο.κ.) είτε για οποιονδήποτε άλλο λόγο.

Οι καμαριέρες ασχολούνται με την καθαριότητα των δωματίων, των διαδρόμων με ότι αυτοί έχουν (δηλ. τραπεζάκια, καρέκλες, σταχτοδοχεία) και των σκαλών. Η κάθε μία έχει το δικό της «πόστο» με 18 ή 20 δωμάτια. Οι βαλέδες βοηθούν τις καμαριέρες στην καθαριότητα. Σκουπίζουν τα δωμάτια όταν η καμαριέρα το έχει καθαρίσει, μεταφέρουν τα λινά στα οφίς, στο τέλος της βάρδιας μεταφέρουν τα λινά μέσα σε τσουβάλια στο χώρο από τον οποίο τα συγκεντρώνουν για να τα στείλουν στο πλυντήριο και τέλος σε τακτικά χρονιά διαστήματα πλένουν με την ειδική σκούπα μοκέτες στους διαδρόμους.

Οι καθαρίστριες εργάζονται σε 3 βάρδιες. Τρεις στην πρωινή βάρδια με τα εξής ωράρια : οι δύο 5:30 π.μ. – 13.30 μ.μ. και η μία 7.30 π.μ. – 15.30 μ.μ. και υπάρχει και μία απογευματινή

καθαρίστρια με ωράριο 15.30 μ.μ.-23.30 μ.μ. Τα καθήκοντά τους είναι να καθαρίζουν τους χώρους υποδοχής, το εστιατόριο, τις τουαλέτες προσωπικού, την τραπεζαρία προσωπικού και γενικά όλους τους κοινόχρηστους χώρους πελατών και προσωπικού.

Προκαθορισμένος γενικός καθαρισμός στα δωμάτια δεν γίνεται γιατί τις περισσότερες μέρες είναι σχεδόν όλα νοικιασμένα και έτσι ο γενικός καθαρισμός δεν είναι εφικτό να γίνει. Υπάρχουν όμως και μέρες όπου το ξενοδοχείο δεν είναι γεμάτο. Τις μέρες αυτές και στα δωμάτια που δεν θα διατεθούν για ενοικίαση οι καμαριέρες κάνουν αρκετά πράγματα επιπλέον από τον καθημερινό καθαρισμό. Για παράδειγμα θα πλύνουν τους τοίχους ή θα στείλουν τις κουρτίνες και όλα τα λινά του δωματίου για πλύσιμο και ο βαλές θα πλύνει με την ειδική σκούπα τη μοκέτα του δωματίου και διάφορες τέτοιες εργασίες που σε καθημερινή βάση δεν μπορούν να γίνουν.

Στο ξενοδοχείο υπάρχει και λειτουργεί λινόθηκη και πλυντήριο. Εκεί απασχολούνται 2 άτομα στη λινόθηκη και 1 στο πλυντήριο πάντα σε πρωινή βάρδια (07.00 π.μ.-15.00 μ.μ.).

Όμως τα λινά των δωματίων (σεντόνια, πετσέτες κ.ο.κ.) πλένονται σε εξωτερικό πλυντήριο το οποίο βρίσκεται πολύ κοντά με το ξενοδοχείο. Κάθε μεσημέρι και όταν οι καμαριέρες έχουν τελειώσει τα δωμάτιά τους συγκεντρώνουν όλα τα λινά της ημέρας στο οφίς του κάθε ορόφου. Εκεί τα ξεχωρίζουν και τα μετράνε ανά είδος, με το τέλος του μετρήματος, συμπληρώνουν πόσα λινά έβγαλαν από τον όροφο. Έπειτα περνάει η λινόθηκάρια απ' όλα τα οφίς και συγκεντρώνει όλα τα χαρτάκια και σ' ένα συγκεντρωτικό έντυπο συμπληρώνει τον αριθμό όλων των λινών ανά είδος που θα σταλούν τελικά στο εξωτερικό πλυντήριο.

Τη μεταφορά των λινών από και προς το ξενοδοχείο κάνει καθημερινά υπάλληλος του πλυντηρίου.

Στο πλυντήριο του ξενοδοχείου πλένονται λινά που χρήζουν ιδιαίτερης μεταχείρισης λόγω της «αυξημένης ευαισθησίας» τους. Αυτά είναι τα λινά των executive δωματίων (δηλαδή δωματίων όπου διαμένουν μόνο VIP πελάτες) και τα λινά του εστιατορίου “olive” που το ύφασμά τους δεν είναι σαν των υπολοίπων λινών και γι’ αυτό τα προσέχουν ιδιαίτερα. Στη λινόθηκη γίνεται επιδιόρθωση ή μεταποίηση όλων των λινών του ξενοδοχείου. Επίσης η λινόθηκη αναλαμβάνει να σιδερώσει τα ρούχα κάποιου πελάτη που τα βιάζεται και είναι VIP.

Γενικά, τα ρούχα των πελατών στέλνονται και αυτά στο εξωτερικό πλυντήριο. Αν τα θέλουν με κανονική χρέωση πρέπει να τα παραδίδουν μέχρι τις 11:00’ το πρωί και τα παραλαμβάνουν στις 15:30’ μ.μ. την επόμενη μέρα, ενώ αν τα θέλουν “express” με επιπλέον δηλαδή χρέωση πρέπει να τα παραδίδουν μέχρι τις 09:00’ π.μ. το πρωί και τα παραλαμβάνουν στις 15:30’ μ.μ. την ίδια μέρα.

Το ξενοδοχείο αγοράζει λινά από εργοστάσιο το οποίο αναλαμβάνει και το μαρκάρισμά τους. Δεν γίνεται σε κάποιο συγκεκριμένο διάστημα αλλά όποτε προκύψει ανάγκη. Φυσικά από τα λινά που αγοράζουν κρατούν κάποιο απόθεμα.

Την απογραφή λινών κάνει η προϊσταμένη ορόφων με τους βοηθούς της κάθε μήνα.

Αυτές είναι οι λειτουργίες και ο ρόλος του housekeeping σε ξενοδοχειακή μονάδα Α’ κατηγορίας.

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ «PARK»

Το ξενοδοχείο “PARK” είναι Β΄ κατηγορίας και βρίσκεται στον Πειραιά. Οι λειτουργίες του housekeeping δεν είναι ιδιαίτερα ευρείς αλλά ούτε και ιδιαίτερα περιορισμένες.

Το ξενοδοχείο έχει 80 δωμάτια και απασχολεί 10 άτομα. Του τμήματος προΐσταται η προϊσταμένη η οποία εργάζεται πρωινό ωράριο κι' έχει τα εξής καθήκοντα:

α) έλεγχος δωματίων, β) προγραμματισμός βαρδιών, γ) προγραμματισμός προκαθορισμένων επισκευών, δ) παραλαβή και διανομή υλικών στις καμαριέρες.

Οι καμαριέρες εργάζονται σε τρεις βάρδιες : την πρωινή βάρδια όπου εργάζονται κι' οι περισσότερες, 1 καμαριέρα εργάζεται το απόγευμα κι' υπάρχει και μία νυκτερινή. Οι κοινόχρηστοι χώροι καθαρίζονται από τις καμαριέρες κυρίως το πρωί αλλά καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας υπάρχει μία σ' ετοιμότητα για τους κοινόχρηστους χώρους.

Η επικοινωνία του housekeeping με τη reception γίνεται με beeper. Στα δωμάτια γίνεται προγραμματισμένος γενικός καθαρισμός κάθε 15 μέρες. Σε καθημερινή όμως βάση η εκάστοτε καμαριέρα που καθαρίζει τα δωμάτια καθαρίζει και τα μπαλκόνια των δωματίων.

Μέσα στο ξενοδοχείο υπάρχει πλυντήριο στο οποίο απασχολούνται καμαριέρες. Οι υπηρεσίες που προσφέρει είναι: πλύσιμο, στέγνωμα, σιδέρωμα, στα ρούχα των πελατών . Τα λινά των δωματίων αποστέλλονται σε μηχανικά πλυντήρια. Η παραλαβή γίνεται πολύ πρωινές ώρες και η παράδοση το απόγευμα.

Τέλος, αυτονόητο είναι ότι όλος ο ξενοδοχειακός χώρος είναι υπ' ευθύνη του housekeeping εφ' όσον αυτό είναι υπεύθυνο για την καθαριότητα όλου του χώρου.

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ «SCORPIOS»

Το ξενοδοχείο “Scorpios” είναι Γ΄ κατηγορίας και βρίσκεται στον Πειραιά. Σε αυτό όπως και σε όλα τα ξενοδοχεία της κατηγορίας του ο ρόλος του housekeeping είναι πολύ περιορισμένος σχετικά με το εύρος των δραστηριοτήτων που αυτό περιλαμβάνει. Κι’ αυτό γιατί τα ξενοδοχεία αυτής της κατηγορίας τις περισσότερες φορές προσφέρονται για ημιπαραμονή και όχι για κανονική διαμονή. Το housekeeping αποτελείται μόνο από τις καμαριέρες, οκτώ στο σύνολό τους, οι οποίες εργάζονται σε τρεις βάρδιες: στην πρωινή βάρδια απασχολούνται 2 καμαριέρες, στην απογευματινή απασχολούνται 3 καμαριέρες, στην νυχτερινή βάρδια απασχολείται κυρίως μία ενίοτε όμως και δύο. Εργασία τους είναι η καθαριότητα των δωματίων και του χώρου της υποδοχής. Όταν αναχωρεί κάποιο δωμάτιο η reception ενημερώνει τηλεφωνικά τις καμαριέρες και αυτές με τη σειρά τους ενημερώνουν τηλεφωνικά τη reception όταν το δωμάτιο είναι έτοιμο προς ενοικίαση. Οι εργασίες που ακολουθούν οι καμαριέρες για να καθαρίσουν ένα δωμάτιο είναι οι εξής: Βγάζει τα βρώμικα λινά (σεντόνια και πετσέτες) στρώνει με καθαρά λινά το κρεβάτι, ξεσκονίζει, σκουπίζει, καθαρίζει το μπάνιο και βάζει καθαρές πετσέτες και σαπούνια. Αυτές οι εργασίες γίνονται κάθε φορά που γίνεται αναχώρηση από κάποιο δωμάτιο. Είναι δυνατόν οι εργασίες αυτές να επαναληφθούν περισσότερο από μία ή δύο φορές στο ίδιο δωμάτιο, ανάλογα με το πόσες φορές θα νοικιαστεί το δωμάτιο. Υπάρχουν και άλλες εργασίες, όπως το καθάρισμα των μπαλκονιών των τζαμιών, των τοίχων, οι οποίες δεν γίνονται σε τακτική βάση. Γίνονται όποτε αυτό είναι δυνατό. Εκτός από τη reception το housekeeping δεν συνεργάζεται με άλλα τμήματα. Τα λινά του ξενοδοχείου καθαρίζονται σε εξωτερική επιχείρηση εφόσον δεν υπάρχουν εσωτερικές εγκαταστάσεις πλυντηρίου.

Π Η Γ Ε Σ

- Η εργασία είναι βασισμένη στην λειτουργία του τμήματος ορόφων του Ξενοδοχείου «NTV Athens Plaza», Βασιλέως Γεωργίου 2, Σύνταγμα, Αθήνα.
- «TITANIAN HOTEL»
Πανεπιστημίου 52, Ομόνοια, Αθήνα.
- «PARK HOTEL»
Κολοκοτρώνη 103, Πειραιάς.
- «SCORPIOS HOTEL»
Ακτή Θεμιστοκλέους 156, Φρεατίδα, Πειραιάς.

Β Ι Β Λ Ι Ο Γ Ρ Α Φ Ι Α

- Ξενοδοχείο Διοίκηση και Λειτουργίες
DENNEM G. RUTHERFORD
Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ.
- Διοίκηση Ξενοδοχείων
Μαρίας Ιγγλέση – Βενιέρη
Αθήνα 1984.
- Οργάνωση και Λειτουργία του Ξενοδοχείου
Στέφανου Καραγιάννη
Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ.
- THE HOTEL HOUSEKEEPING DAILY ROUTINE OF
DEPARTMENT MANAGEMENT.

=====