

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ:

Το Housekeeping
σαν τμήμα
Ξενοδοχειακής Μονάδας
οργανωτικά & διοικητικά
θέματα που αφορούν την
λειτουργία του.

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ:
ΗΜΑΡΑΚΗ ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ

ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ:
ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ ΖΑΦΕΙΡΟΠΟΥΛΟΥ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ – ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- 1.1 Έννοια τουρισμού
- 1.2 Ιστορική εξέλιξη ξενοδοχειακών καταλυμάτων
- 1.3 Τι είναι ξενοδοχείο
- 1.4 Τα σπουδαιότερα τμήματα μιας σύγχρονης ξενοδοχειακής μονάδας (Σχεδιάγραμμα)

ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ – ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΩΝ

- 2. Έννοια housekeeping
 - 2.1 Οργάνωση τμήματος ορόφων
 - 2.2 Οργάνωση Προσωπικού
 - 2.3 Προσλήψεις Προσωπικού
 - 2.4 Εισαγωγή και τοποθέτηση νέου υπαλλήλου
 - 2.5 Παρακίνηση – Αξιολόγηση προσωπικού του τμήματος των ορόφων
 - 2.6 Αξιολόγηση
 - 2.7 Δημιουργία κινήτρων – Επιβραβεύσεις και Τιμωρίες
 - 2.8 Υπευθυνότητες
 - 2.9 Επιλογές
 - 2.10 Υποστήριξη
 - 2.11 Ενημέρωση
 - 2.12 Περιβάλλον
 - 2.13 Αντιμετώπιση προσωπικών προβλημάτων
 - 2.14 Ανησυχία και Πίστη
 - 2.15 Εκπαίδευση Προσωπικού
 - 2.16 Κανόνες συμπεριφοράς του προσωπικού προς τους πελάτες
 - 2.17 Προγραμματισμός Εργασιών

ΤΡΙΤΟ ΜΕΡΟΣ – ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΩΝ ΟΡΟΦΩΝ

- 3.1** Περιγραφή χώρων και εξοπλισμού
- 3.2** Περιγραφή ή το έργο εργασίας Προϊσταμένης
- 3.3** Περιγραφή εργασίας καμαριέρας
- 3.4** Λειτουργία Λινοθήκης και Πλυντηρίου
 - 3.1.1** Υπνοδωμάτιο – Μπάνιο
 - 3.1.2** Τύποι υπνοδωματίων
 - 3.1.3** Είδη υπνοδωματίων
 - 3.1.4** Διαστάσεις υπνοδωματίων
 - 3.1.5** Εγκαταστάσεις υπνοδωματίων – λουτρών
 - 3.1.6** Αρίθμηση υπνοδωματίων – κλειδιά
 - 3.1.7** Έπιπλα υπνοδωματίων
 - 3.1.8** Συμπληρωματικός εξοπλισμός δωματίου
 - 3.1.9** Συμπληρωματικός εξοπλισμός λουτρού
 - 3.1.10** Εξοπλισμός σε λινά δωματίου – λουτρού
 - 3.1.11** Office ή δωμάτια υπηρεσίας
 - 3.1.12** Διάδρομοι
 - 3.1.13** Σκάλες υπηρεσίας και πελατών
 - 3.1.14** Οι κοινόχρηστοι χώροι των πελατών

3.2 ΤΟ ΕΡΓΟ ΤΗΣ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗΣ

- 3.2** Εισαγωγικά
 - 3.2.1** Προϊσταμένη οροφοκομίας / Καθήκοντα – Αρμοδιότητες
 - 3.2.2** Καθήκοντα – Αρμοδιότητες
 - 3.2.3** Έλεγχος Προϊσταμένης σε δωμάτιο πριν την άφιξη
 - 3.2.4** Έλεγχος μπάνιου
 - 3.2.5** Έλεγχος δωματίου Time Sharing
 - 3.2.6** Έλεγχος δωματίου σε ενοικιαζόμενο δωμάτιο
 - 3.2.7** Καθαρισμός κοινοχρήστων χώρων

3.3 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΜΑΡΙΕΡΑΣ

- 3.3.1** Γενικός καθαρισμός δωματίου πριν την άφιξη
- 3.3.2** Αναχωρήσεις πελατών
- 3.3.3** Πελάτες VIP
- 3.3.4** Νυχτερινό στρώσιμο
- 3.3.5** Αλλαγή λινών υπνοδωματίου ανάλογα με την τάξη του ξενοδοχείου
- 3.3.6** Φροντίδες για τη διατήρηση σε άριστη κατάσταση του κτιρίου, των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού

3.4 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΛΙΝΟΘΗΚΗΣ ΚΑΙ ΠΛΥΝΤΗΡΙΟΥ

- 3.4** Εισαγωγικά
 - 3.4.1** Κύριος εξοπλισμός Λινοθήκης
 - 3.4.2** Καθήκοντα – Αρμοδιότητες Λινοθηκαρίου
 - 3.4.3** Ποσότητα λινών
 - 3.4.4** Καθήκοντα – Αρμοδιότητες Μοδίστρας
 - 3.4.5** Αντικατάσταση ακάθαρτων λινών των ορόφων με καθαρά από την Κεντρική Λινοθήκη
 - 3.4.6** Προμήθειες
 - 3.4.7** Διακίνηση υλικών και οργάνων καθαρισμού
 - 3.4.8** Πλυντήριο
 - 3.4.9** Πλύσιμο λινών από πλυντήριο εκτός ξενοδοχείου
 - 3.4.10** Ενοικίαση λινών
 - 3.4.11** Αποθήκευση και απογραφή υλικού ορόφων

ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ

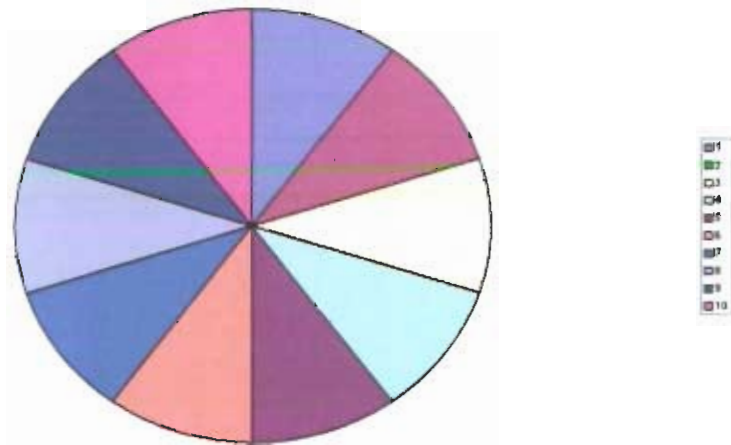
ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.2 ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Τουρισμός σημαίνει κίνηση περιηγητών, δηλαδή η μετάβασή τους από τον τόπο παραμονής τους σε διάφορα μέρη, ιδιαίτερα σε ξένους τόπους.

Σημαίνει επίσης το σύνολο των υπηρεσιών ή οργανισμών που εξυπηρετούν την κίνηση των περιηγητών σε μια χώρα. Έτσι εξελίχθηκε η **Τουριστική Βιομηχανία**.

Θα μπορούσαμε λοιπόν να απεικονίσουμε την **Τουριστική Βιομηχανία** με έναν κύκλο χωρισμένο σε πολλούς τομείς:



1. Γραφεία παροχής υπηρεσιών
2. Καταστήματα λιανικής πώλησης
3. Γεωργία
4. Άλλες βιομηχανίες
5. Ξενοδοχειακή Βιομηχανίας
6. Διάφοροι τομείς ψυχαγωγικών μέσων
7. Καταστήματα εστίασης
8. Εργαστήρια παρασκευής φαγητού
9. Μεταφορές
10. Κατασκευαστικές οικοδομικές εταιρείες

1.2 Ιστορική εξέλιξη των ξενοδοχειακών καταλυμάτων

Η ύπαρξη των ξενοδοχειακών καταλυμάτων είναι τόσο παλιά όσο και ο πολιτισμός. Στην **αρχαιότητα**, στα σπίτια των πλουσίων υπήρχε ειδικός χώρος (εστία) για τη φιλοξενία των ξένων χωρίς αμοιβή. Επίσης υπήρχαν ξενώνες στους τόπους λατρείας των θεών, στα μαντεία και στους τόπους που τελούνταν οι αγώνες.

Στη **Ρώμη** επίσης υπήρχαν ξενώνες όπου κατέλυαν άνθρωποι των γραμμάτων και της τέχνης.

Στη **Βυζαντινή** εποχή οι ξένοι κατέλυαν στους ξενώνες των μοναστηριών (τα αρχονταρίκια).

Στο **Μεσαίωνα** εμφανίζονται τα πανδοχεία. Εκεί οι ταξιδιώτες έβρισκαν κατάλυμα με τροφή επί πληρωμή.

Το 18^ο αιώνα, βελτιώθηκε η κατάσταση των πανδοχείων στην Ευρώπη και μεταβλήθηκαν σε πραγματικά ξενοδοχεία.

Το πρώτο Ξενοδοχείο είναι ο "Αετός" στο Παρίσι (1302).

Ονομαστό ήταν επίσης το Ξενοδοχείο "Λευκός Λέοντας" στη Βενετία (1483).

Στην ελεύθερη Ελλάδα το πρώτο Ξενοδοχείο που ιδρύθηκε ήταν το "Λονδίνο" (1828) στο Ναύπλιο.

Το πρώτο Ξενοδοχείο στην Αθήνα ιδρύθηκε από τον Ιταλό Καζάλι και λεγόταν "Νέο Ξενοδοχείο".

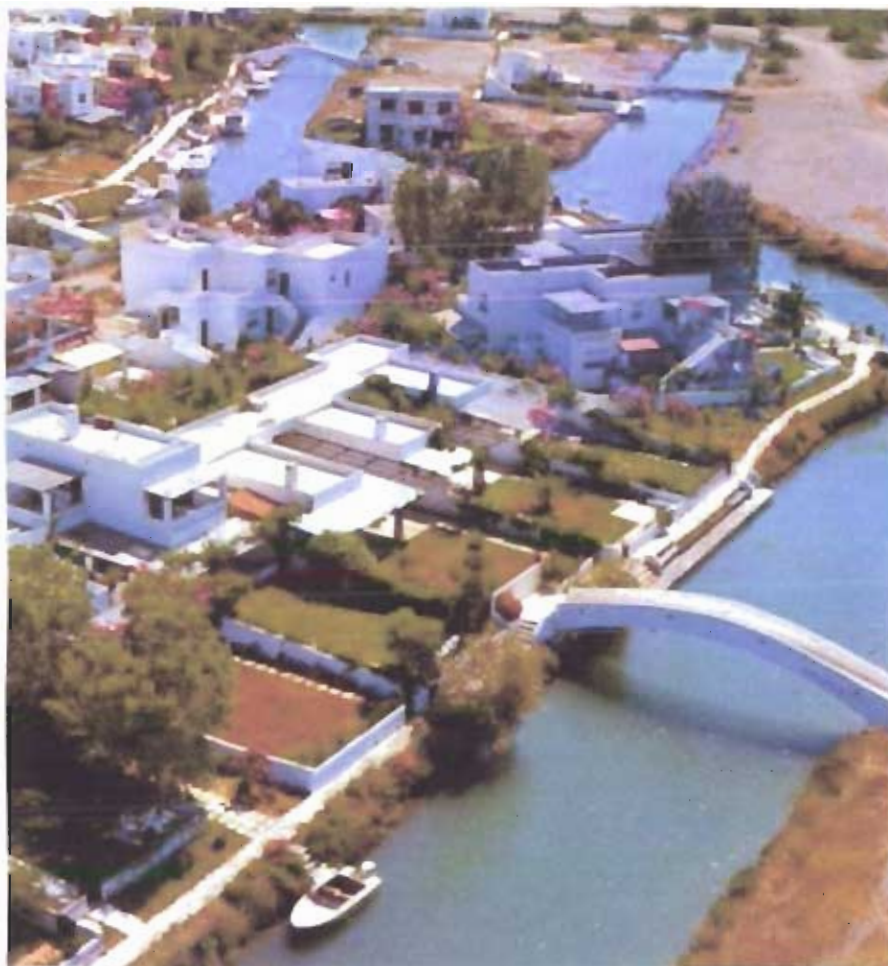


1.3 Τι είναι ξενοδοχείο;

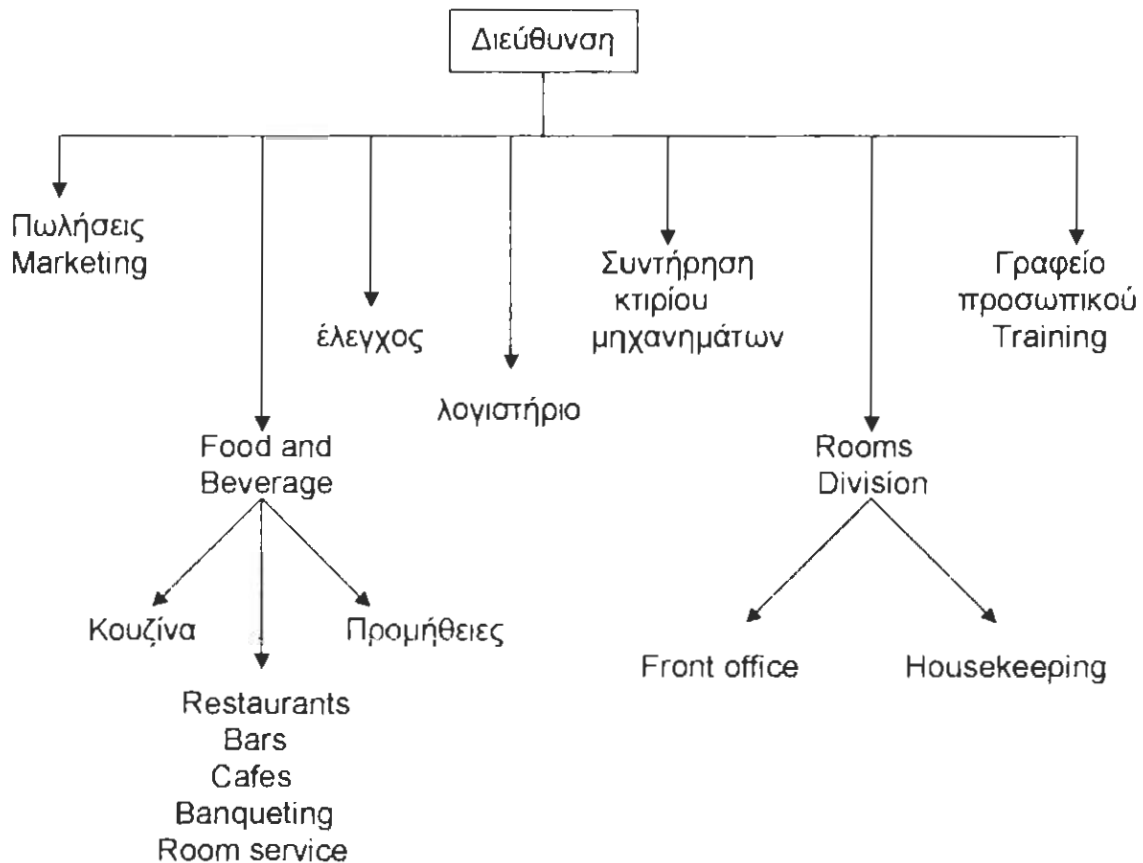
Στη σημερινή του μορφή είναι συνήθως ένα πολυώροφο μοντέρνο οικοδόμημα, αποτελούμενο είτε από ένα μόνο κυρίως κτίριο, ή από περισσότερα κτίρια. Στην Ευρώπη υπάρχουν πολλά ξενοδοχεία, σε παλιά κλασικά κτίρια, τύπων μπαρόκ, Αρχιτεκτονικής Αναγέννησης, πύργους, αλλά και σε μικρά οικοδομήματα που χαρακτηρίζονται ως οικογενειακά ξενοδοχεία.

Το ξενοδοχείο προσφέρει στους πελάτες του μια μεγάλη γκάμα από προϊόντα και υπηρεσίες.

Για την καλύτερη λειτουργία του χωρίζεται σε διάφορα τμήματα που το καθένα είναι υπεύθυνο για ορισμένες λειτουργίες και καθήκοντα.



1.4 Τα σπουδαιότερα τμήματα μιας σύγχρονης ξενοδοχειακής μονάδας



ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ

2. ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΩΝ

Housekeeping ονομάζουμε την υπηρεσία ορόφων που σκοπός της είναι να εξασφαλίσει στους πελάτες ευχάριστη διαμονή σε ένα καθαρό ήσυχο και άνετο περιβάλλον. Η συμβολή του τμήματος των ορόφων είναι πολύ μεγάλη, γιατί σαν τμήμα άμεσου επαφής με τον πελάτη, από τη σωστή οργάνωση και επιμέλεια του τμήματος θα εξαρτηθεί η ικανοποίηση του πελάτη και θα του γεννηθεί η επιθυμία να ξαναγυρίσει στο ίδιο φιλόξενο και καθαρό περιβάλλον.

2.1 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΩΝ

Για μια καθαρή και περιβαλλοντικά φιλική ξενοδοχειακή μονάδα που τηρεί σχολαστικά όλους τους κανόνες υγιεινής και δίνει την αρμόζουσα σημασία στις σχετικές απαιτήσεις των πελατών, απαιτείται όχι μόνο η ύπαρξη αλλά και η άριστη οργάνωση του τμήματος των ορόφων.

Ένα καλά οργανωμένο τμήμα μπορεί στα σίγουρα να υπερηφανεύεται για ανταγωνιστικές επιδόσεις της ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Πράγματι, όλες οι έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί στον ξενοδοχειακό χώρο, συγκλίνουν στο συμπέρασμα, ότι ένα από τα βασικότερα κριτήρια ικανοποίησης των πελατών αφορά στο επίπεδο της καθαριότητας στην επιχείρηση.

Όλοι οι χώροι του ξενοδοχείου, δωμάτια, σαλόνια, εστιατόριο, κτλ. πρέπει να βεβαιώνουν στον πελάτη ότι η καθαριότητα γίνεται όπως αυτός θα ήθελε.

Η ανάγκη αναβάθμισης των προτύπων καθαρισμού και υγιεινής σε όλες τις ξενοδοχειακές μονάδες στις μέρες μας επιβάλλεται και επιτυγχάνεται θέτοντας

υψηλούς στόχους που υλοποιούνται με την κατάλληλη οργάνωση του προσωπικού, τον προγραμματισμό των εργασιών, την συνεχή έρευνα της αγοράς και τον τακτικό και όχι περιττό εκσυγχρονισμό του εξοπλισμού.

Επομένως η πολυπρόθητη καθαριότητα εξασφαλίζεται με τη χρήση του κατάλληλου μηχανολογικού εξοπλισμού σε συνδυασμό με τα απορρυπαντικά και αναλώσιμα φιλικά προς το περιβάλλον προϊόντα καθώς και με την εργασία πρόθυμου και άρτια καταρτισμένου προσωπικού.

2.2 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Ο πιο σπουδαίος συντελεστής στον καθαρισμό και τη συντήρηση όλων των επιφανειών μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης είναι ο άνθρωπος, που χρησιμοποιεί τα υλικά και τα μηχανήματα καθαρισμού. Αναλύσεις του κόστους καθαρισμού έχουν δείξει ότι το 80% του κόστους αυτού αποτελείται από τις αμοιβές των εργαζομένων σε αυτόν τον τομέα.

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, η διαρκής παρουσία των πελατών στους χώρους του ξενοδοχείου επιβάλλει ο καθαρισμός να γίνεται σχετικά ήσυχα και μεθοδικά. Οι άνθρωποι που καθαρίζουν πρέπει να φορούν πάντα καθαρές στολές και φόρμες εργασίας όπως επίσης άνετα και ασφαλή υποδήματα.

Η εργασία τους πρέπει να εκπέμπει επαγγελματισμό. Να χαμογελούν και να αισθάνονται όχι σαν παρίες της επιχείρησης αλλά ως ισότιμα μέλη ενός σύγχρονου οργανισμού που η επιβίωσή του εξαρτάται από την ικανοποίηση του πελάτη.

2.3 ΠΡΟΣΛΗΨΕΙΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Οι πηγές ανεύρεσης εργαζομένων στο τμήμα των ορόφων δεν είναι διαφορετικές από αυτές του υπόλοιπου προσωπικού.

- **Αγγελίες πρόσληψης στον τύπο,**

- Γραφεία ευρέσεως εργασίας,
- Γνωστοί,
- Συγγενείς αυτών που ήδη εργάζονται στην επιχείρηση κλπ. είναι οι πιο

συνηθισμένοι τρόποι.

Η επιλογή του προσωπικού γίνεται από τον Γενικό Προϊστάμενο των ορόφων σε συνεργασία με τον προσωπάρχη και τον Διευθυντή του Ξενοδοχείου.

Ο Προϊστάμενος οφείλει έχοντας υπόψη του τις ανάγκες κάλυψης των κενών θέσεων, να καθορίζει τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα για κάθε περίπτωση. Με τα τυπικά προσόντα εννοούμε τις γραμματικές γνώσεις, το επίπεδο σπουδών (πτυχίο σχολής, πτυχίο ξένων γλωσσών, κλπ.), ενώ με τα ουσιαστικά προσόντα εννοούμε την εμπειρία και την προϋπηρεσία.

Οι ενδιαφερόμενοι συμπληρώνουν την σχετική αίτηση πρόσληψης, προσκομίζουν το βιογραφικό τους σημείωμα καθώς και τα απαραίτητα δικαιολογητικά που απαιτούνται.

Σκόπιμο θα ήταν, ο Προϊστάμενος των ορόφων, να έρχεται σε επαφή με τους ενδιαφερόμενους κατά την υποβολή των αιτήσεων, ώστε να αποκτή μια πρώτη εντύπωση.

Οι υποψήφιοι που καλύπτουν τα προσόντα της κενής θέσης καλούνται σε συνέντευξη.

Η τεχνική λήψης συνέντευξης βοηθάει στην τελική αξιολόγηση των υποψηφίων για το ποιος είναι ο καταλληλότερος για την κάλυψη της κενής θέσης. Οι μέθοδοι λήψης συνέντευξης διαφέρουν από επιχείρηση σε επιχείρηση.

Σύμφωνα με την κλασική μέθοδο, κύρια σημεία που κρίνονται απαραίτητα για την απόδοση του εργαζόμενου, σημειώνονται σε ειδικό έντυπο κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, η οποία διενεργείται από τον Διευθυντή ή τον Προϊστάμενο των ορόφων και τον προσωπάρχη.

2.4 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗ ΝΕΟΥ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ

Κάθε νέος υπάλληλος, στο τμήμα των ορόφων υποδέχεται από τον Γενικό Προϊστάμενο των ορόφων και ξεναγείται στους χώρους του ξενοδοχείου.

Σε ορισμένες επιχειρήσεις, η ξενάγηση γίνεται από το τμήμα του προσωπικού ή από τον υπεύθυνο εκπαίδευσης.

Όσον αφορά τις τεχνικές λεπτομέρειες εκτέλεσης του έργου, την ευθύνη για την ενημέρωση έχει ο Προϊστάμενος των ορόφων.

Ενημερώνει τον νέο υπάλληλο με:

- Γενικές πληροφορίες γύρω από το ξενοδοχείο.
- Που βρίσκεται.
- Ποια είναι τα κέντρα που προσελκύουν το ενδιαφέρον των πελατών.
- Ποιος είναι ο Διευθυντής και ποιοι οι προϊστάμενοι κάθε τμήματος.
- Πόσα είναι τα δωμάτια και πως κατανέμονται ανά όροφο.
- Ποιους χώρους εστίασης διαθέτει ή άλλους χώρους Εκδηλώσεων, Συνεδρίων, κλπ.
- Ποιες εξυπηρετήσεις παρέχονται στους πελάτες, κλπ.

Πληροφορίες γύρω από το τμήμα των ορόφων:

- Τις υπηρεσίες που προσφέρει και τις εργασίες που γίνονται.
- Περιγραφή της εργασίας που πρόκειται να αναλάβει.
- Γνωριμία με τους συναδέλφους.
- Τα μεταφορικά μέσα του προσωπικού.
- Υπηρεσίες και οφέλη που παρέχονται στο προσωπικό.
- Ωράρια και προγράμματα εργασίας.
- Συστήματα αμοιβής.
- Κανόνες υγιεινής, εμφάνισης και συμπεριφοράς.

2.5 ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΟΥ

ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΩΝ ΟΡΟΦΩΝ

Η χρήση των κατάλληλων μεθόδων με τις ιδιαίτερες που παρουσιάζει το τμήμα των ορόφων, απαιτεί από τον Προϊστάμενο ικανότητες διοίκησης ιδιαίτερα αυξημένες.

Οφείλει να εμπιστεύεται και να καθοδηγεί τους εργαζόμενους κάθε ειδικότητας.

Οι καμαριέρες, καθαρίστριες και γενικά το μεγαλύτερο μέρος του προσωπικού των ορόφων, λόγω της κοινωνικής τάξης και επιπέδου μόρφωσης από το οποίο συνήθως προέρχονται, απαιτούν ιδιαίτερη προσοχή στον τρόπο επικοινωνίας και στα συστήματα αμοιβών που θα χρησιμοποιηθούν από τον άμεσο Προϊστάμενο.

2.6 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Τα πιο συνήθη θέματα που εξετάζει ο Προϊστάμενος για να κάνει την αξιολόγηση του προσωπικού αφορούν:

- Ικανότητα οργάνωσης της εργασίας
- Μεθοδικότητα και αποτελεσματικότητα
- Ικανότητα επαφής και εξυπηρέτησης πελατών
- Ακρίβεια και σταθερότητα στην εκτέλεση των εντολών
- Γενικότερη εμφάνιση και συμπεριφορά
- Συνεργασία με συναδέλφους και Προϊστάμενους
- Προθυμία
- Ανάληψη πρωτοβουλιών και δυνατότητα αντιμετώπισης έκτακτων αναγκών
- Επαγγελματικό ενδιαφέρον
- Προσαρμοστικότητα
- Τήρηση ωραρίου

2.7 ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΙΝΗΤΡΩΝ, ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΙΜΩΡΙΕΣ

Η δημιουργία κινήτρων για την αύξηση της απόδοσης των εργαζομένων στο τμήμα, είναι ιδιαίτερα δύσκολη υπόθεση.

Και αυτό γιατί η φύση της εργασίας απαιτεί τακτικό έλεγχο των εργασιών και καθημερινή επιβράβευση ή παρατήρηση σε ότι αφορά την ποιότητα και την ποσότητα της εργασίας.

Η ενδυνάμωση με κατάλληλη χρήση και όταν χρειάζεται αυξάνει σημαντικά τα κίνητρα.

Ο Προϊστάμενος οφείλει να διαθέτει την κατάλληλη κρίση ώστε η απόδοση να επιβραβεύεται ανάλογα. Για να επιβραβεύσει ή να παρατηρήσει ένα ή περισσότερα μέλη του προσωπικού, ο Προϊστάμενος πρέπει να λάβει υπόψη του τα παρακάτω:

- Επιβραβεύοντας εργαζόμενους που δεν το αξίζουν, τα βραβεία θα χάσουν την αξία ενδυνάμωσης που έχουν.
- Η ενδυνάμωση είναι προσωπική: ότι ενδυναμώνει κάποιον μπορεί να μην ενδυναμώνει κάποιον άλλο.
- Μόλις η επιθυμητή απόδοση επιτευχθεί, η ενδυνάμωση απομακρύνεται.
- Οι περιπτώσεις τιμωρίες και απειλές λειτουργούν συνήθως αρνητικά. Ενθαρρύνουν συνήθως την αποφυγή της εργασίας παρά τη θετική συμπεριφορά και πολλές φορές τα αποτελέσματα είναι απρόβλεπτα.

2.8 ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Ο Προϊστάμενος μαζί με τις υποχρεώσεις πρέπει να δίνει στους εργαζόμενους και υπευθυνότητα.

Και αυτό γιατί οι άνθρωποι έχουν την τάση να αναλαμβάνουν ευθύνες, μέσα στα πλαίσια των υποχρεώσεών τους και να αποφεύγουν οτιδήποτε έξω από αυτές.

Γνωρίζοντας όμως ότι έχουν την υπευθυνότητα του χώρου που έχουν αναλάβει δεν θα αρνηθούν να αναλάβουν ευθύνες, όπως χαρακτηριστικά φαίνεται στο παρακάτω παράδειγμα:

Η καμαριέρα που είναι υποχρεωμένη να καθαρίζει έναν ορισμένο αριθμό δωματίων, αυτός να είναι όσο το δυνατόν πιο σταθερός και να της δίνεται η ευθύνη όλου του χώρου. Με τον τρόπο αυτό δεν θα αρνηθεί να αναλάβει ευθύνες και επιπλέον εργασίες, εφόσον οι εργασίες που της έχουν ανατεθεί είναι μέσα στις υπευθυνότητές της.

2.9 ΕΠΙΛΟΓΕΣ

Πρέπει να δίνονται διαφορετικές επιλογές στους εργαζόμενους του τμήματος, μιας και η προσωπική συμμετοχή είναι απαραίτητη και αυξάνει τα κίνητρα απόδοσης.

2.10 ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Η υποστήριξη εκεί που χρειάζεται, πρέπει να δίνεται στο προσωπικό και να μην διστάζει το προσωπικό να τη ζητήσει.

2.11 ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

Η εργασία του προσωπικού των ορόφων σχετίζεται άμεσα με τους στόχους της επιχείρησης και αυτό πρέπει συχνά να εξηγείται στους εργαζόμενους σε ολιγόλεπτες συναντήσεις με αυτούς.

Έτσι η εργασία ρουτίνας η οποία, αν και μπορεί να οδηγήσει το προσωπικό σε παθητικότητα και πολλές φορές να τους κάνει να βαρεθούν αυτή

την εργασία, μπορεί επίσης να αποδειχθεί εποικοδομητική εάν τα μέλη του προσωπικού πιστέψουν ότι μέσω αυτής συμβάλλουν στην προσωπική τους ανάπτυξη και στην επιτυχία της επιχείρησης και έτσι να αυξήσουν την απόδοσή τους.

2.12 ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Εργασίες και περιβάλλον πρέπει να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των εργαζομένων.

Παράδειγμα, ορισμένες καριέρες με μεγάλη ανάγκη συντροφικότητας, πρέπει να τους δίνεται η δυνατότητα να εργάζονται μαζί με άλλα μέλη τους προσωπικού.

2.13 ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

Συχνά προβλήματα, άσχετα με το χώρο εργασίας, μπορούν να μειώσουν κατά πολύ την ποιότητα και την ποσότητα της εργασίας, όταν αυτά δεν αντιμετωπίζονται.

Είναι σημαντικό ο Προϊστάμενος να χειρίζεται τα τυχόν προβλήματα και παράπονα που μπορεί να προκύψουν πριν αυτά πάρουν μεγάλες διαστάσεις.

Επιπλέον, οι άνθρωποι αισθάνονται πιο σίγουροι και ασφαλείς όταν τα παράπονά τους αντιμετωπίζονται σοβαρά.

Αντίθετα, τίποτα δεν τους πληγώνει περισσότερο απ' όταν οι άλλοι θεωρούν κάποιο σημαντικό προσωπικό τους πρόβλημα άναξιο λόγου.

2.14 ΑΝΗΣΥΧΙΑ ΚΑΙ ΠΙΕΣΗ

Η σχετική ανησυχία και η πίεση κατά τη διάρκεια της εργασίας, μπορεί να αυξήσει την παραγωγικότητα. Για το λόγο αυτό, μερικές φορές, η καλύτερη δουλειά επιτυγχάνεται υπό την πίεση χρόνου.

Η ολική εξάλειψη της ανησυχίας, μπορεί να οδηγήσει σε λήθαργο, ενώ η μεγάλη ανησυχία σε αποπροσανατολισμό.

Πρέπει τα ίδια τα μέλη του προσωπικού να είναι φιλότιμα, ενεργητικά, εργατικά, κλπ. και να το επιδεικνύουν μέσω κατάλληλης συμπεριφοράς.

2.15 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Η εκπαίδευση του προσωπικού στους ορόφους ξεκινά από την πρώτη κιόλας στιγμή που ένας νέος υπάλληλος θα προσληφθεί στο τμήμα.

Η εκπαίδευση αρχίζει με θέματα που αφορούν το προϊόν και τις προσφερόμενες υπηρεσίες του ξενοδοχείου και στη συνέχεια εκτείνεται σε θέματα που αφορούν το παραγόμενο έργο του τμήματος.

Σε αυτό το στάδιο της εκπαίδευσης επισημαίνεται η σημασία της ποιοτικής εργασίας και των σταθερών διαδικασιών που βοηθούν στην τυποποίηση του επιθυμητού αποτελέσματος.

Δεν πρέπει να αμελείται η συνεχής ενημέρωση και εκπαίδευση σχετικά με θέματα που αφορούν την ατομική υγιεινή, την εμφάνιση και τη συμπεριφορά σε σχέση με τους πελάτες και τους συναδέλφους.

Στους τρόπους επικοινωνίας και αντιμετώπισης των πελατών, πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη σημασία και ο άμεσος Προϊστάμενος θα πρέπει όσο το δυνατόν πιο διακριτικά να τους ελέγχει.

Η τεχνική εκπαίδευση του τμήματος περιλαμβάνει κυρίως θέματα χρήσης υλικών, οργάνων και μηχανών του τμήματος. Πραγματοποιείται είτε από τον Προϊστάμενο και τους βοηθούς του είτε από τις προμηθεύτριες εταιρείες, οι

οποίες μαζί με την πώληση των προϊόντων αναλαμβάνουν και την εκπαίδευση του προσωπικού που θα το χρησιμοποιήσει.

Πέρα από τη συνεχή εκπαίδευση από τον Προϊστάμενο του τμήματος των ορόφων ή από τον Προϊστάμενο εκπαίδευσης, διάφορα επιμορφωτικά ενδοεπιχειρησιακά προγράμματα που πραγματοποιούνται σε αρκετές ξενοδοχειακές μονάδες με θέματα που αφορούν τους ορόφους, βοηθούν με θετικά αποτελέσματα τόσο την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών όσο και το γόητρο των εργαζομένων.

Θέματα που συνήθως καλύπτουν τέτοιου είδους προγράμματα σχετίζονται εξ' ολοκλήρου με το αντικείμενο της οροφοκομίας, την προστασία του περιβάλλοντος και την εφαρμογή οικολογικών συστημάτων, την υγιεινή και καθαριότητα των ξενοδοχειακών μονάδων, την εκπαίδευση για χρήση προγραμμάτων υπολογιστών που αφορούν το τμήμα αυτό, πρώτες βοήθειες κλπ.

'ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΕΡΗ ΕΙΝΑΙ Η ΔΙΑΡΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ!'

2.16 ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Ύφος – Συμπεριφορά

- 1) Τα χαμόγελα είναι εμφανή στα πρόσωπα του προσωπικού.
- 2) Το προσωπικό δεν συγκεντρώνεται σε ομάδες μεγαλύτερες των δύο ατόμων.
- 3) Το προσωπικό χαιρετάει πάντοτε τους πελάτες. Κοιτάζει τους πελάτες, τους χαιρετάει εγκάρδια και χαμογελάει.
- 4) Το προσωπικό φοράει κατάλληλη στολή.
- 5) Το προσωπικό είναι καθαρό.
- 6) Το προσωπικό δεν καπνίζει σε χώρους μη καπνιστών.

- 7) Το προσωπικό δεν καπνίζει εν ώρα υπηρεσίας.
- 8) Το προσωπικό δεν καπνίζει ποτέ όταν παρευρίσκονται πελάτες.
- 9) Δεν τρώμε όταν είμαστε σε υπηρεσία.
- 10) Το προσωπικό δεν τρώει ποτέ όταν παρευρίσκονται πελάτες.

Ύφος Έκφρασης

- 1) Το προσωπικό δεν αντιδικεί με κανέναν και ιδιαίτερα με τους πελάτες.
- 2) Δεν βρίζει και δεν βλαστημά ποτέ.
- 3) Το προσωπικό πρέπει να λέει 'ευχαριστώ πολύ' όταν παίρνει φιλοδωρήματα από τους πελάτες ανεξάρτητα από το ποσό.
- 4) Το προσωπικό πρέπει να κοιπάει τους πελάτες όταν απευθύνεται προς αυτούς.
- 5) Το προσωπικό πρέπει να περπατάει ήρεμα αλλά γρήγορα χωρίς όμως να τρέχει.

Μεταχείριση των πελατών

- 1) Στο 95% των περιπτώσεων, μπορούν να εξυπηρετούνται κάποιες ειδικές απαιτήσεις των πελατών.
- 2) Το προσωπικό ενδιαφέρεται για όλες τις ανάγκες των πελατών, ακόμη και όταν αφορούν την παρεχόμενη εκείνη τη στιγμή υπηρεσία.
- 3) Το προσωπικό δεν ρωτάει τους πελάτες για προσωπικά ζητήματα.
- 4) Το προσωπικό δεν πρέπει να διακόπτει τους πελάτες όταν αυτοί μιλούν μεταξύ τους.
- 5) Δεν χρησιμοποιεί γλώσσα αργκό.
- 6) Το προσωπικό δεν λέει ανέκδοτα σε πελάτες.
- 7) Δεν μπαίνει στα δωμάτια στα οποία είναι αναρτημένη η πινακίδα 'μην ενοχλείτε'.
- 8) Προκειμένου τα μέλη του προσωπικού να μπουν σε κάποιο δωμάτιο

χτυπούν πρώτα την πόρτα απαλά και περιμένουν απάντηση από μέσα.

- 9) Οι υπάλληλοι δεν συζητούν μεταξύ τους κατά τη διάρκεια του service, ιδιαίτερα όταν υπάρχουν πελάτες.
- 10) Το προσωπικό δεν πρέπει να δίνει εντολές σε άλλους μεγαλόφωνα.
- 11) Το προσωπικό μιλάει μόνο όταν είναι απαραίτητο και με ευγένεια.
- 12) Δεν πιέζει τους πελάτες να βγουν από το δωμάτιο ώστε να καθαριστεί αυτό.

Φροντίδα για τους πελάτες

Γίνεται ιδιαίτερη προσπάθεια συλλογής πληροφοριών (παράπονα, υποδείξεις) από τον πελάτη κατά τη διαμονή του και κατά την αναχώρησή του οι οποίες πρέπει απαραίτητα να καταγράφονται και να αναφέρονται.

Επίλυση προβλημάτων

- 1) Όλοι οι παραπονούμενοι πελάτες στο τέλος πρέπει να φεύγουν ικανοποιημένοι.
- 2) Παραπονούμενοι πελάτες καθησυχάζονται και δίνεται πάντοτε η αμεσότερη δυνατή λύση.
- 3) Τα προβλήματα και παράπονα των πελατών αναφέρονται στον προϊστάμενο.
- 4) Το προσωπικό δείχνει πάντοτε την απαιτούμενη υπομονή σε περιπτώσεις 'δύσκολων πελατών'.

2.17 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

Είναι λοιπόν προφανές ότι ο αριθμός των εργασιών που διενεργούνται στο τμήμα των ορόφων είναι αρκετά μεγάλος και η υλοποίησή τους απαιτεί προγραμματισμό σε ετήσια, μηνιαία και καθημερινή βάση.

Ο Προϊστάμενος των Ορόφων οφείλει να πραγματοποιήσει ετήσιο προγραμματισμό που αφορά:

- Την σύνθεση του προσωπικού.

Για ξενοδοχεία συνεχούς λειτουργίας να προσδιορίσει τις προβλεπόμενες ανάγκες προσωπικού και για τα εποχιακά τον αριθμό και τη σύνθεση ανά ειδικότητα για κάθε νέα σεζόν. Οι παράγοντες που θα λάβει υπόψη του είναι:

- Η αρχιτεκτονική του ξενοδοχείου
- Οι χώροι και η διακόσμηση
- Η δυναμικότητα σε δωμάτια
- Οι προβλεπόμενες αφίξεις
- Οι πληρότητες προηγούμενων ετών
- Γεγονότα που προβλέπεται να λάβουν χώρα και να επηρεάσουν την πληρότητα (αθλητικές εκδηλώσεις, φεστιβάλ, κλπ.)
- **Τον ετήσιο προϋπολογισμό**

Αφορά το κόστος των προμηθειών, σε εξοπλισμό, προμήθειες υλικών και οργάνων καθαρισμού καθώς και το κόστος εργασίας.

Ο Μηνιαίος προγραμματισμός περιλαμβάνει:

- Προγράμματα εργασίας προσωπικού
- Παραγγελίες και προμήθειες στο τμήμα.

Πέραν όλων, ο Προϊστάμενος οφείλει καθημερινά διατηρώντας ημερολόγιο να προγραμματίζει κάθε εργασία, υποχρέωση, ανάθεση καθηκόντων, κλπ. Σκόπιμο θα ήταν η διατήρηση ενός ετήσιου ημερολογίου κρεμασμένου στον τοίχο του γραφείου του, στο οποίο σημειώνονται τα σημαντικά γεγονότα του έτους, ενώ ένα ημερήσιο ημερολόγιο, δεν θα κοσμεί απλώς το γραφείο αλλά θα ακολουθεί τον Προϊστάμενο σε όλες τις δραστηριότητες.

Οι υποχρεώσεις και επιπλέον εργασίες που θα είναι σημειωμένες στο ημερολόγιο, θα διεκπεραιώνονται, εφόσον έχουν πρώτα εκτιμηθεί και διαχωριστεί ανάλογα με το πόσο επείγουσες και σημαντικές είναι.

Εξίσου σημαντική είναι η διατήρηση ατζέντας με όλα τα χρήσιμα τηλέφωνα του τμήματος (τηλέφωνα προμηθευτρικών εταιρειών, προσωπικού, extra προσωπικού, πρώτες ανάγκες, κλπ.).

Έρευνα αγοράς

Τα τελευταία χρόνια ο αριθμός των εταιρειών εισαγωγής και διάθεσης προϊόντων καθαρισμού έχει αυξηθεί σημαντικά. Ο Προϊστάμενος των ορόφων έχει πλέον πολλαπλές επιλογές:

- Προϊόντα καθαρισμού
- Μηχανολογικός εξοπλισμός
- Προδιαγραφές εξοπλισμού
- Λοιπός εξοπλισμός του τμήματος
- Βασικός και προαιρετικός εξοπλισμός του τμήματος
- Προμήθειες λινών

ΤΡΙΤΟ ΜΕΡΟΣ

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΩΝ ΟΡΟΦΩΝ

3.1 Περιγραφή χώρων και εξοπλισμού

3.2 Περιγραφή εργασίας Προϊσταμένης

3.3 Περιγραφή εργασίας Καμαριέρας

3.4 Λειτουργία Λινοθήκης και Πλυντηρίου

3.1.1 Υπνοδωμάτιο – μπάνιο

Το υπνοδωμάτιο κάθε ξενοδοχείου, είναι το προσωρινό σπίτι και καταφύγιο, όλων των ταξιδιωτών και θα πρέπει να προσφέρει ανεξαρτησία της ιδιωτικής ζωής, ησυχία, ασφάλεια, καθαρό και ευχάριστο περιβάλλον.

Το υπνοδωμάτιο θα πρέπει να ανταποκρίνεται πλήρως, όσον αφορά την αρχιτεκτονική του κατασκευή, τις διαστάσεις του, την εσωτερική του διακόσμηση και εξοπλισμό, στην κατηγορία στην οποία ανήκει το ξενοδοχείο και στο είδος της πελατείας που απευθύνεται.

Οι τοίχοι των υπνοδωματίων είναι λείοι, βαμμένοι σε ελαφρές αποχρώσεις ή καλυμμένοι με ταπετσαρία.

Η οροφή, βαμμένη συνήθως λευκή χωρίς πολλές γύψινες διακοσμήσεις.

Το δάπεδο από πλακάκι, παρκέ ή συνήθως καλυμμένο με μοκέτα.

Παράθυρα ή μπαλκονόπορτες αρκετά μεγάλα για τέλειο φωτισμό και αερισμό, με τζαμαρίες μονοκόμματα για να αφήνουν ελεύθερη τη θέα και να προσφέρουν θερμοηχομόνωση. Συνήθως η συρόμενη πόρτα οδηγεί σε βεράντα, που αποτελεί κατά κάποιο τρόπο, συνέχεια του δωματίου.

Ο χώρος του μπάνιου, θα πρέπει να έχει σωστές διαστάσεις για την τοποθέτηση ειδών υγιεινής, όπως μπανιέρα ή ντουζ, νιπτήρα, τουαλέτας, μπιντέ.

Το δάπεδο καλύπτεται από κεραμικό πλακάκι ή μάρμαρο, με ανάλογη κλίση προς το στόμιο της αποχέτευσης.

Οι τοίχοι καλύπτονται, κατά το μεγαλύτερο ύψος, με πλακάκια ώστε να μην απορροφάται η υγρασία και το καθάρισμα να γίνεται εύκολα.

Για λόγους ασφάλειας τα φώτα και το σύστημα εξαερισμού λειτουργούν από ένα γενικό διακόπτη που βρίσκεται έξω από το χώρο του μπάνιου.

Η μοναδική πρίζα που υπάρχει, είναι για τη μηχανή ξυρίσματος και βρίσκεται δίπλα στον καθρέφτη ενώ όλα τα ξενοδοχεία σήμερα διαθέτουν επίτοιχες συσκευές για το στέγνωμα των μαλλιών.

Η μπανιέρα ή το ντους, πρέπει να διαθέτει πλαστική κουρτίνα ή γυάλινο διαχωριστικό. Για να προσφέρουμε μεγαλύτερη ηρεμία στους πελάτες και να μειώνουμε τους θορύβους στο ελάχιστο, χρησιμοποιούμε μηχανήματα που λειτουργούν αθόρυβα, διπλές πόρτες στους διαδρόμους, υλικά που απορροφούν τους θορύβους και η διάταξη των δωματίων είναι τέτοια ώστε τα μπάνια ανά δύο δωμάτια να βρίσκονται τοίχο με τοίχο.

3.1.2 Τύποι υπνοδωματίων

- Απλά δωμάτια με νιπτήρα
- Δωμάτια με λουτρό ή ντους
- Δωμάτια συνεχόμενα (σουίτες)
- Υπνοδιαμερίσματα

3.1.3 Είδη υπνοδωματίων

- Μονόκλινα (x) single rooms
- Δίκλινα (xx) twin bedded rooms
- Τρίκλινα (xxx) three bedded rooms
- Διπλής κλίνης (xxD) double bedded rooms

Ο μεγαλύτερος αριθμός των υπνοδωματίων στα ξενοδοχεία είναι δίκλινα. Στα μονόκλινα δωμάτια συχνά τοποθετούμε διπλό κρεβάτι, έτσι ώστε να μπορεί να ενοικιαστεί και σαν διπλής κλίνης.



3.1.4 Διαστάσεις υπνοδωματίων

Οι διαστάσεις των υπνοδωματίων και λοιπών κοινοχρήστων χώρων, καθορίζονται από τον ΕΟΤ βάσει της κατηγορίας στην οποία θα ενταχθεί το ξενοδοχείο και οι προδιαγραφές των χώρων αυτών θα πρέπει να ανταποκρίνονται τουλάχιστον στα κατώτατα όρια.

Ο αρχιτεκτονικός σχεδιασμός και η εκμετάλλευση του χώρου του υπνοδωματίου και λουτρού πρέπει να εξυπηρετεί κάθε είδους πελατεία, λαμβάνοντας επίσης μέριμνα και για τα άτομα με ειδικές ανάγκες.

Υπνοδωμάτια 1 κλίνης

Ελάχιστο εμβαδόν σε m^2

2 κλινών

Ελάχιστο εμβαδόν σε m^2

3 κλινών

Ελάχιστο εμβαδόν σε m^2

	Πολυτελείας	A	B	Γ
Υπνοδωμάτια 1 κλίνης	16,00	16,00	14,00	12,00
2 κλινών	16,00	16,00	14,00	12,00
3 κλινών	18,00	18,00	16,00	15,00

Ελάχιστη διάσταση προθαλάμου υπνοδωματίων 1,20 με 1,30μ. Στα δωμάτια διαμονής αναπήρων που κινούνται με αμαξίδιο, οι διαστάσεις των χώρων θα πρέπει να δίνουν τη δυνατότητα άνετης κυκλοφορίας και χρήση των χώρων. Ελάχιστη διάσταση του δωματίου 3μ.

Θα προβλέπεται ποσοστό 10% του συνολικού αριθμού δωματίων (με ελάχιστο τα δύο δωμάτια στη στάθμη του δρόμου με ράμπες και μέγιστο τα 30 δωμάτια) που θα έχουν τις αντίστοιχες προδιαγραφές.

Σε κάποιο σημείο του δωματίου, θα πρέπει να υπάρχει ελεύθερος χώρος περιστροφής του αμαξιδίου διαμέτρου 1,50μ.

Χώροι υγιεινής

υπνοδωματίων	Πολυτελείας	A	B	Γ
Ελάχιστο εμβαδόν	S	S	9,50	--



3.1.5 Εγκαταστάσεις υπνοδωματίων – λουτρών

Κάθε υπνοδωμάτιο διαθέτει τις βασικές εγκαταστάσεις ηλεκτρισμού, ύδρευσης, αποχέτευσης, τηλεφώνου με αυτόματη λήψη μηνυμάτων, ραδιοφώνου, επίτοιχη συσκευή στεγνώματος μαλλιών και εγκατάσταση θέρμανσης-ψύξης. Μπορεί επίσης να διαθέτει υδρομασάζ, συσκευή τεχνητού μαυρίσματος, σάουνα, κλπ.

Μερικά ξενοδοχεία απευθυνόμενα σε μια υψηλού επιπέδου πελατεία, επενδύουν τεράστια ποσά κατασκευάζοντας υπερπολυτελή λουτρά, δημιουργώντας μέσα στον ίδιο χώρο πλήρως εξοπλισμένα γυμναστήρια.



3.1.6 Αρίθμηση υπνοδωματίων – κλειδιά

Η αρίθμηση γίνεται κατά όροφο και αρχίζει συνήθως από το 101 στον πρώτο, 201 στο δεύτερο κ.ο.κ. Πολλές φορές παραλείπεται ο αριθμός 113, 213, 313 και αντικαθίσταται με το 112 A, 212 A, 312 A. Στην πόρτα κάθε δωματίου τοποθετείται σε ευδιάκριτη θέση σήμανση με τον αριθμό του δωματίου φτιαγμένη από μέταλλο ή πλαστικό.

Τα κλειδιά των δωματίων τοποθετούνται σ' ένα εξάρτημα από ξύλο, πλαστικό ή μέταλλο πάνω στο οποίο έχει χαραχθεί ο αριθμός του δωματίου που ανήκει.

Το εξάρτημα τοποθετείται για να προσθέτει όγκο και βάρος ώστε να μην είναι εύκολο στους πελάτες να το παίρνουν μαζί τους.

Ο πελάτης πρέπει να αφήνει το κλειδί του στο θυρωρείο. Όταν βέβαια γίνεται η αναχώρηση του πελάτη από το ξενοδοχείο, τότε ο ρεσεψιονίστ ή ο θυρωρός πρέπει να ζητάει το κλειδί από τον πελάτη.

Όταν το προσωπικό βρίσκει κλειδιά πάνω στις πόρτες ή μέσα στα δωμάτια οφείλει να τα παραδίδει στο θυρωρείο.

Σήμερα πολλά ξενοδοχεία θέλοντας να προσφέρουν στην πελατεία τους τη μεγαλύτερη δυνατή ασφάλεια, χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές κλειδαριές, οι οποίες λειτουργούν με τη χρήση μιας πλαστικής διάτρητης κάρτας ή πλαστικής κάρτας με μαγνητική ταινία, η οποία μπαίνει στην κατάλληλη εγκοπή της κλειδαριάς και ανοίγει την πόρτα.

Σήμερα είναι το καλύτερο είδος επένδυσης και ασφάλειας που ένας ξενοδόχος μπορεί να έχει. Πολλές φορές σε ορισμένα ξενοδοχεία, σε συνδυασμό με το ηλεκτρονικό κλείδωμα ή άνοιγμα της πόρτας, ανάβουν και κλείνουν τα φώτα του δωματίου καθώς και ο κλιματισμός, αφού τοποθετηθεί η κλειδοκάρτα στην κατάλληλη υποδοχή.

Για χρήση του προσωπικού υπάρχει το pass-partout ή pass-key το οποίο ανοίγει πολλές πόρτες.

Η καμαριέρα με το pass-key ανοίγει μόνο τα δωμάτια του ορόφου της, το οποίο παραδίδει στο τέλος της βάρδιας στην Προϊσταμένη. Η Προϊσταμένη έχει γενικό κλειδί για όλα τα δωμάτια.

Στο back office της ρεσεψιόν υπάρχει ντουλάπι κλειδοθήκη με όλα τα εφεδρικά κλειδιά των δωματίων του ξενοδοχείου.

Το προσωπικό των ορόφων οφείλει να μην ανοίγει ποτέ δωμάτια σε πελάτες, οι οποίοι έχουν ξεχάσει το κλειδί τους.

Πρέπει πάντοτε να απευθύνονται στη ρεσεψιόν όπου ο αρμόδιος υπάλληλος θα συνοδέψει τον πελάτη και θα του ανοίξει με εφεδρικό κλειδί.

Η χρήση κλειδοκάρτας, έχει μεγάλη ασφάλεια αφού εκδίδεται κατ' άτομα για όλους τους διαμένοντες του δωματίου, ώστε να αποφεύγεται το πρόβλημα για το ποιος έχει το κλειδί.

Ο πελάτης πρέπει μόνο να θυμάται τον αριθμό του δωματίου του, ο οποίος για λόγους ασφαλείας δεν είναι τυπωμένος πάνω στην κάρτα. Σε ξενοδοχεία τα οποία διαθέτουν executive floors, η χρήση της κλειδοκάρτας επεκτείνεται και στη λειτουργία των ανελκυστήρων, δίνοντας έτσι πρόσβαση μόνο στους διαμένοντες στους χώρους αυτούς.



3.1.7 Έπιπλα υπνοδωματίων

- **Κρεβάτι**

Πρέπει να προσφέρει άνεση, ζεστασιά, να έχει τις κατάλληλες διαστάσεις και να έχει ρόδες για να μετακινείται εύκολα. Το πάνω μέρος του καταλήγει σε τελείωμα (κεφαλάρι).

Το τελείωμα αυτό είναι απαραίτητο για να νιώθει ο πελάτης άνεση όταν είναι καθισμένος και επίσης προστατεύει τον τοίχο.

Πολλές φορές στην ξύλινη αυτή επένδυση του τοίχου, έχει ενσωματωμένα φώτα-διακόπτες ραδιοφώνου, συστήματα κλήσεως και ξυπνητήρι.

- **Κομοδίνο**

Ανεξάρτητα και μετακινούμενα ή μόνιμα τοποθετημένα στον τοίχο, σε συνδυασμό με το κρεβάτι και την ξύλινη επένδυση που αποτελεί το πάνω μέρος του κρεβατιού.

Το μέγεθός του πρέπει να επιτρέπει την τοποθέτηση ενός δίσκου, πορτατίφ, ενός βιβλίου, προσωπικών αντικειμένων, όπως ξυπνητήρι, γυαλιά, κλπ.

- **Τουαλέτα – γραφείο**

Με συρτάρια, καθρέφτη που συνοδεύεται από σκαμπό ή καρέκλα. Ο καθρέφτης πρέπει να είναι αρκετά μεγάλος και να φωτίζεται καλά.

- **Τραπέζι**

Μικρό με καρεκλοπολυθρόνες.

- **Αποσκευοστάτης**

Τύπος μικρού σκαμνιού-τραπεζιού για την τοποθέτηση των αποσκευών. Σε ξενοδοχεία διερχόμενης πελατείας, είναι απαραίτητο κομμάτι της επίπλωσης, ενώ σε ξενοδοχεία διακοπών είναι πολλές φορές πτυσσόμενο και τοποθετείται μέσα στην ντουλάπα όταν δεν χρησιμοποιείται.

- **Έπιπλα εξωτερικού χώρου**

Τραπέζι και πολυθρόνες, συνήθως bamboo, μεταλλικά, πλαστικά.

- **Ντουλάπα**

Συναντάται πλέον εντοιχισμένη. Είναι προτιμότερη η χρήση ραφιών παρά συρταριών, διότι μας παρέχουν ευκολία στο καθάρισμα και ελαττώνουμε τις πιθανότητες να ξεχάσει κάτι ο πελάτης όταν θα φύγει από το ξενοδοχείο. Ο μεταλλικός σωλήνας της ντουλάπας πρέπει να έχει το κατάλληλο ύψος και μόνιμα περασμένες σ' αυτόν έναν ικανοποιητικό αριθμό κρεμαστρών. Συνήθως αναλογούν 6 κατ' άτομο. Πολλές φορές στον τοίχο της ντουλάπας βρίσκεται προσαρμοσμένο μικρό ηλεκτρονικό χρηματοκιβώτιο για φύλαξη χρημάτων ή τιμαλφών.

Παρατήρηση:

Όλα τα έπιπλα είναι κατασκευασμένα από το ίδιο υλικό και στην ίδια απόχρωση, δένουν δε αισθητικά με τον εξοπλισμό σε λινά και τη διακόσμηση του δωματίου. Οι επιφάνειες των επίπλων έχουν γυάλισμα διάρκειας, το οποίο δε χαράσσεται εύκολα, δεν καταστρέφεται από ζεστά και υγρά αντικείμενα, συντηρούνται εύκολα αν σκουπιστούν με ένα ξεσκονόπανο και σπρέι γυαλίσματος τέτοιων επιφανειών.

Η επίπλωση των δωματίων επιλέγεται με κριτήριο τον κατάλληλο εργονομικό σχεδιασμό, για να προσφέρει άνεση, ευκολία στην καθαριότητα και την συντήρησή τους.

Ο εξοπλισμός του δωματίου συμπληρώνεται με τηλεόραση – ψυγείο – mini bar – video.

3.18 Συμπληρωματικός εξοπλισμός δωματίου

Στο δωμάτιο υπάρχουν επίσης: φωτιστικά, πορτατίφ, σταχτοδοχεία, ανθοδοχεία, πίνακες, καλάθια αχρήστων και διάφορα άλλα είδη που προσφέρει το ξενοδοχείο, όπως χαρτί αλληλογραφίας, φακέλους, σπέρτα, κλπ.

3.19 Συμπληρωματικός εξοπλισμός λουτρού

Στο λουτρό υπάρχουν: σκαμνάκι, πιγκάλ, αντιολισθητικό ταπέτο για το εσωτερικό της μπανιέρας, ποτήρια, καλάθι αχρήστων, καλάθι με ποικιλία καλλυντικών, χαρτομάντιλα, σκουφιά μπάνιου, κλπ.

3.1.10 Εξοπλισμός σε λινά δωματίου – λουτρού

Δωμάτιο:

- 1) Υπόστρωμα, από ύφασμα βαμβακερό, χονδρό και ανθεκτικό στο μήκος του στρώματος για να προστατεύει το στρώμα από σκόνες και αράχνες.
- 2) Στρώμα (συνήθως προτιμούνται τα ανατομικά).
- 3) Επίστρωμα, υφασμάτινο κάλυμμα με λάστιχο στις άκρες του το οποίο καλύπτει το στρώμα για να το προστατεύει από διάφορους λεκέδες.
- 4) Σεντόνια από ύφασμα λινό-βαμβακερό ή βαμβακερό-συνθετικό. Διαστάσεις μονού 2x2,75 και διπλού 2,30x2,75μ.
- 5) Μαξιλαροθήκες από ύφασμα λινό-βαμβακερό ή βαμβακερό-συνθετικό με διαστάσεις μεγαλύτερες του μαξιλαριού κατά 5cm από κάθε πλευρά.
- 6) Μαξιλάρια διαστάσεων 50cm x 75cm.
- 7) Κουβέρτες μάλλινες σε αποχρώσεις που δένουν με τον υπόλοιπο εξοπλισμό αλλά και συνθετικές οι οποίες είναι πιο ελαφρές και συντηρούνται πιο εύκολα.
- 8) Κουβέρτες λινές.

- 9) Κάλυμμα κρεβατιού το ύφασμα του οποίου συνδυάζεται με τις κουρτίνες.
- 10) Πάπλωμα με γέμιση από πούπουλα ή συνθετικές ίνες.
- 11) Κουρτίνες από ύφασμα συνθετικό συνήθως για να μην ζαρώνουν και σε αποχρώσεις και σχέδια που ταιριάζουν απόλυτα με την αισθητική εμφάνιση του χώρου. Έχουν επένδυση ώστε να διαρκούν περισσότερο, να εμποδίζουν το φως της ημέρας και να προσφέρουν θερμοηχομόνωση.
- 12) Μικρά χαλιά υπάρχουν όταν το δάπεδο δεν είναι καλυμμένο με μοκέτα.

Λουτρό:

- 13) Πετσέτες προσώπου από υδρόφιλο βαμβακερό ύφασμα, διαστάσεων 55x110cm.
- 14) Πετσέτες μπάνιου από υδρόφιλο βαμβακερό ύφασμα, διαστάσεων 55x110cm.
- 15) Πετσέτες ποδιών, διαστάσεων 40x45cm.
- 16) Ταπέτο λουτρού από υδρόφιλο βαμβακερό ύφασμα πιο πυκνής ύφανσης.
- 17) Μπουρνούζι ή ρόμπα μπάνιου.
- 18) Πετσέτες χεριών.

3.1.11 ΟΦΙΣ ή δωμάτια υπηρεσίας

Τους βοηθητικούς χώρους που βρίσκονται στους ορόφους και εξυπηρετούν το προσωπικό στην εκτέλεση της εργασίας του, ονομάζουμε OFFICE.

Οι χώροι αυτοί βρίσκονται συνήθως κοντά στις σκάλες και το ασανσέρ υπηρεσίας ή στις άκρες των διαδρόμων, ανά ορισμένο αριθμό δωματίων ή ανά όροφο.

Έχουν εγκατάσταση ηλεκτρισμού, ύδρευσης, αποχέτευσης, τηλεφώνου, δάπεδο από αδιαπτόριστο υλικό. Επίσης μεγάλο μεταλλικό νεροχύτη για το άδειασμα των ακάθαρτων νερών και το γέμισμα με καθαρό. Υπάρχουν ντουλάπια

και ράφια για την αποθήκευση και τακτοποίηση των υλικών και των οργάνων καθαρισμού.

Ανάλογα με την οργάνωση του ξενοδοχείου διαθέτει ντουλάπι με λινά, υλικό και συσκευές που είναι απαραίτητα για το service των πρωινών. Σε ειδικό ντουλάπι κατάλληλα διαμορφωμένο βρίσκεται αποθηκευμένος ένας ορισμένος αριθμός λινών που αποτελεί την 'εφεδρική λινόθήκη' και έχει πάντοτε stock λινών, ώστε και πολύτιμος χρόνος να μην χάνεται για τη μεταφορά των λινών από την κεντρική αποθήκη.

Εφόσον ο χώρος το επιτρέπει αποθηκεύουμε επίσης επιπλέον κρεβάτια (extra beds), στρώματα, παιδικά κρεβάτια (baby cots) και άλλα χρήσιμα αντικείμενα.

Μέσα στο χώρο του OFFICE που διαθέτει γραφείο και καρέκλα, μπορεί να παραμείνει το προσωπικό για λίγα λεπτά, αφού έχει τελειώσει την εργασία του έως ότου σχολάσει.

3.1.12 Οι διάδρομοι

Οι διάδρομοι θα πρέπει να έχουν μεγάλο πλάτος, ώστε να κινούνται άνετα τα καρότσια των καμαριέρων, τα καρότσια μεταφοράς ακάθαρτου ιματισμού, τα αμαξίδια των αναπήρων, οι πελάτες και το προσωπικό.

Θα πρέπει να είναι επαρκώς φωτισμένοι για να εξυπηρετούνται οι πελάτες όσον αφορά τον αριθμό του δωματίου τους και να μην τους δημιουργείται αίσθημα κλειστοφοβίας.

Τα χρώματα που θα πρέπει να χρησιμοποιούνται για τους τοίχους πρέπει να είναι φωτεινά. Θα πρέπει να υπάρχουν πίνακες αναρτημένοι στις άκρες των διαδρόμων που θα υποδεικνύουν στους πελάτες την αρίθμηση των δωματίων, εξόδους κινδύνου, σκάλες.

Για τέλεια ηχομόνωση θα πρέπει οι διάδρομοι να είναι στρωμένοι με μοκέτα και ο χρωματισμός αυτής να είναι τέτοιος που δεν θα επιτρέπει να φαίνεται κάποιος λεκές.

3.1.13 Σκάλες υπηρεσίας και πελατών

Οι σκάλες πελατών είναι φαρδιές, αρκετά φωτισμένες και συνήθως είναι στρωμένες με μοκέτα που στηρίζεται σε βέργες για την προστασία των πελατών αλλά και την αισθητική.

Πάντα πρέπει να υπάρχει ξύλινη κουπαστή για να στηρίζονται οι πελάτες όταν τις διέρχονται.

Οι σκάλες υπηρεσίας περνούν από τα όφεις και χρησιμοποιούνται μόνο από το προσωπικό.

Επίσης μπορούν να χρησιμοποιηθούν και σε περίπτωση πυρκαγιάς.

3.1.14 Οι κοινόχρηστοι χώροι των πελατών

Κοινόχρηστους ονομάζουμε όλους εκείνους τους χώρους, που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από κοινού από τους πελάτες του ξενοδοχείου. Τέτοιοι χώροι είναι:

- Διάφορα σαλόνια
- Βιβλιοθήκη, αίθουσα αλληλογραφίας
- Χώροι υγιεινής
- Αίθουσα τηλεόρασης
- Προθάλαμος υποδοχής (Lobby)
- Ασανσέρ, σκάλες, διάδρομοι δωματίων
- Αίθουσες Συνεδρίων

3.2 ΣΥΝΘΕΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΟΡΟΦΩΝ

Η σύνθεση προσωπικού των ορόφων εξαρτάται από την κατηγορία, τη δυναμικότητα και την πληρότητα του ξενοδοχείου.

Γενικά το προσωπικό του τμήματος αυτού σε μια μεγάλη ξενοδοχειακή μονάδα διευθύνει η **Γενική Προϊσταμένη**.

Είναι υπεύθυνη για το επίπεδο καθαριότητας και συντήρησης των υπνοδωματίων και κοινοχρήστων χώρων, καθώς επίσης για το προσωπικό, τον εξοπλισμό, τον προϋπολογισμό του τμήματος και τον έλεγχο εάν εφαρμόζονται όλα τα παραπάνω.

Ανά όροφο ή κάθε δύο, τρεις ορόφους διευθύνει η **Προϊσταμένη Ορόφων**.

Στα μικρά ξενοδοχεία υπάρχει μόνο μια Προϊσταμένη Ορόφων, με συνήθη απασχόληση από 7.00π.μ. – 15.00μ.μ.

Σε ξενοδοχεία πόλεων, παραθεριστικά ή ξενοδοχεία κοντά σε αεροδρόμια, το τμήμα καλύπτεται με υπεύθυνο άτομο μέχρι τις 23.00μ.μ. ή καθ' όλο το 24ωρο.

Σε κάθε 15-20 δωμάτια ορίζεται μια **καμαριέρα**. Είναι υπεύθυνη για την καθημερινή καθαριότητα αυτών, ο αριθμός των οποίων διαφέρει από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο ανάλογα με την πελατεία του, με το επίπεδο υπηρεσιών που θέλει να προσφέρει κάθε μονάδα καθώς και από το μέγεθος των δωματίων και τον εξοπλισμό τους.

Υπάρχει άνδρας βοηθός στους ορόφους, **House porter** για βαριές εργασίες, όπως μεταφορά καθαρών και ακάθαρτων λινών, σκευών, κρεβατιών, στρωμάτων, καθαριότητα κάποιων βοηθητικών χώρων.

Ακολουθούν οι **καθαρίστριες** για τον καθαρισμό των σαλονιών, κοινοχρήστων χώρων, χώρων υποδοχής, κλπ.

Στα μεγάλα ξενοδοχεία υπάρχει και **ανθοκόμος**, η οποία ασχολείται με τη διακόσμηση όλου του ξενοδοχείου με λουλούδια και φροντίζει για την ανανέωσή τους.

Στα μεγάλα ξενοδοχεία η καθαριότητα των κοινοχρήστων χώρων γίνεται κατά τη διάρκεια της νύχτας, αφού οι εργασίες πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί πριν αρχίσουν οι πελάτες να χρησιμοποιούν αυτούς τους χώρους.

Στα μικρά ξενοδοχεία η εργασία αυτή γίνεται από τις καμαριέρες από τις 7.00π.μ. – 9.00π.μ. πριν αρχίσει η καθαριότητα των δωματίων.

3.2.1 Προϊσταμένη Οροφοκομίας Καθήκοντα – Αρμοδιότητες

Αν και ένας διαρθρωτικός πίνακας ιεραρχίας προσωπικού ίσως θεωρηθεί ότι αποτελεί στοιχείο αντίθετο προς τους ηθικούς κανόνες, παρόλα αυτά δείχνει παραστατικά την ιεραρχία της επιχείρησης και τονίζει την ιδέα ότι υπάρχουν ελάχιστοι προϊστάμενοι και πολλοί που ακολουθούν.

Το διάγραμμα αυτό δείχνει ποιος βρίσκεται επικεφαλής, πως μοιράζονται οι ευθύνες και βοηθά τους υποψήφιους ή τους ενδιαφερόμενους εργαζόμενους να ανέβουν ιεραρχικά, να γνωρίσουν τους προϊστάμενούς τους, ποια θέση τους ταιριάζει και που θα τοποθετηθούν σε περίπτωση προαγωγής τους.

Η επαγγελματίας Προϊσταμένη θα πρέπει να ασκήσει υψηλή οργάνωση προκειμένου να εξασφαλίσει τη σωστή λειτουργία των τμημάτων που έχει υπό την επίβλεψή της και να προβλέψει την απασχόληση περισσότερου προσωπικού σε περίοδο αιχμής, πάντοτε με τη συνεργασία και την κατανόηση της Διευθύνσεως.

3.2.2 Καθήκοντα – Αρμοδιότητες

1. Προσέρχεται στην εργασία της στον προκαθορισμένο χρόνο.
2. Παραλαμβάνει το Ημερήσιο Πληροφοριακό Δελτίο που εκδίδει η Υποδοχή.
3. Φροντίζει για τα ρεπτό του προσωπικού της.
4. Καταρτίζει το πλάνο εργασίας και ενημερώνει το προσωπικό του πλυντηρίου καθώς καταμερίζει τις εργασίες στις ανάλογες θέσεις.
5. Ελέγχει για την καλή εμφάνιση και τη σωστή τήρηση του ωραρίου από το προσωπικό του τμήματός της.

6. Δίνει στις καμαριέρες πρόγραμμα καθαρισμού δωματίων, το οποίο συμπληρώνει με βάση το Δελτίο Ημερήσιας Κίνησης.
7. Παρακολουθεί την συμπεριφορά κατά την εργασία και επιβλέπει συνεχώς τις καμαριέρες.
8. Ελέγχει την εκτέλεση υπηρεσιών και την τήρηση των οδηγιών εργασίας.
9. Σε περίπτωση αλλαγής δωματίου στον πελάτη θα ελέγχει πάντα το νέο δωμάτιο που θα δοθεί.
10. Ελέγχει όλα τα δωμάτια των αφίξεων ως προς την καθαριότητα και την λειτουργικότητά τους βάσει των αντίστοιχων οδηγιών Εργασίας.
11. Ελέγχει την καθαριότητα των κοινοχρήστων χώρων, υπογράφει το αναρτημένο checklist στις κοινόχρηστες τουαλέτες και καταγράφει σχετικές παρατηρήσεις στο Ημερολόγιο του τμήματος.
12. Ενημερώνει την Υποδοχή για τα έτοιμα δωμάτια.
13. Ακολουθεί κάποια γραπτή διαδικασία σε περιπτώσεις βλαβών.
14. Ενημερώνει την απογευματινή βάρδια για εργασίες που πρέπει να γίνουν.
15. Εισηγείται προσλήψεις και απολύσεις προσωπικού.
16. Εκδίδει γραπτές προσωρινές εργασίες με την χρήση Εσωτερικού σημειώματος.
17. Επισημαίνει τα μη συμμορφούμενα είδη των οποίων δεν είναι δυνατή η άμεση επιστροφή τους στη Λινοθήκη με πινακίδες 'Μη αποδεκτό'. Συμμετέχει δε στην καταστροφής τους όταν αποφασιστεί ότι πρέπει να γίνει.
18. Προσδιορίζει τις ανάγκες σε λευκά είδη συγκεντρωτικά κάθε Νοέμβριο για την επόμενη περίοδο λειτουργίας.
19. Σε περίπτωση που έχει ζητηθεί συμμετέχει σε επιδείξεις των υπό προμήθεια λευκών ειδών ή νέων ειδών εξοπλισμού.
20. Κάθε χρόνο πριν την έναρξη λειτουργίας συντάσσει με το τμήμα προμηθειών τις προδιαγραφές για την προμήθεια ειδών του τμήματός της.
21. Εξετάζει δείγματα των υπό προμήθεια αναλώσιμων ειδών.
22. Συμμετέχει στην παραλαβή εξοπλισμού χρησιμοποιούμενων ειδών για το τμήμα.

23. Φροντίζει για τη μεταφορά των προσφορών στα δωμάτια σε περιπτώσεις αλλαγής δωματίου.
24. Γνωρίζει το σχέδιο πυρασφάλειας και βοηθάει σε περίπτωση κινδύνου.
25. Εκτελεί πρόθυμα οποιαδήποτε εργασία της αναθέτει ο προϊστάμενός της.
26. Έχει την ευθύνη κάποιων έκτακτων περιστατικών που δυστυχώς μπορεί να συμβούν κατά καιρούς, όπως ασθένειες, ατυχήματα, θάνατοι, κλοπές, κλπ.
27. Έχει στενή συνεργασία με σχεδόν όλα τα τμήματα, όπως Reception, Διεύθυνση, Συντήρηση, Εστιατόριο, Κουζίνα, Λογιστήριο, Ασφάλεια.
28. Είναι υπεύθυνη για την εκπλήρωση επιθυμιών πελατών και δίνει οδηγίες για την αντιμετώπιση παραπόνων.
29. Ελέγχει και επιβλέπει τη Λινοθήκη.
30. Φροντίζει για τα αντικείμενα που έχουν ξεχαστεί από πελάτες.
31. Είναι υπεύθυνη για τα κλειδιά του τμήματός της.

3.2.3 Έλεγχος Προϊσταμένης σε δωμάτιο πριν την άφιξη

Ελέγχει συστηματικά την καθαριότητα του δωματίου δίνοντας ιδιαίτερη σημασία σε σημεία που δεν φαίνονται όπως κάτω από τα κρεβάτια, πολυθρόνες, γωνίες δαπέδου και ελέγχει:

- Εάν έχουν ξεσκονιστεί καλά και γυαλιστεί τα έπιπλα, εάν έχουν καθαριστεί συρτάρια τουαλέτας και ντουλάπας.
- Εάν είναι καθαρά τα τζάμια.
- Εάν είναι καθαρό το mini bar και εάν υπάρχουν επάνω δίσκος και ποτήρια.
- Εάν είναι σωστά τραβηγμένες οι κουρτίνες και εάν είναι καλοστρωμένα τα κρεβάτια.
- Εάν στην ντουλάπα υπάρχουν εφεδρικές κουβέρτες και μαξιλάρια και (12) κρεμάστρες καθώς και εάν υπάρχει σακούλα του LAUNDRY.
- Εάν υπάρχει σακουλάκι στο καλάθι αχρήστων.
- Εάν είναι σωστά τοποθετημένα τα έπιπλα.

- Εάν υπάρχουν όλα τα διαφημιστικά έντυπα και άλλα έντυπα ενημερωτικά για τον πελάτη όπως:
 - Κατάλογος τηλεφώνων και τμημάτων
 - Κατάλογος τιμών του mini bar
 - Ερωτηματολόγιο πελατών
 - Κατάλογος room service
 - Κατάλογος LAUNDRY
 - Οδηγός ξενοδοχείου
 - Κάρτα με οδηγίες πυροπροστασίας
 - Κάρτα (μην ενοχλείτε)
 - Κάρτα σε σχήμα κλειδιού στην οποία ο πελάτης μπορεί να σημειώσει κάποια τεχνική βλάβη και να την κρεμάσει στο πόμολο της πόρτας.
 - Εάν υπάρχει τασάκι και τηλεκοντρόλ.
 - Ελέγχει κλειδαριές και πόμολα πόρτων, εάν λειτουργούν σωστά.
 - Ελέγχει όλες τις εγκαταστάσεις, ηλεκτροφωτισμού, τηλέφωνο, ραδιόφωνο, τηλεόραση.
 - Καθαριότητα βεράντας και επίπλων.
 - Ελέγχει εάν οι τοίχοι είναι καθαροί.
 - Ελέγχει εάν σύρονται εύκολα τα συρτάρια, τα φύλλα ντουλάπας και οι μπαλκονόπορτες.
 - Σύμφωνα με τη λίστα αφίξεων ελέγχει εάν έχει προστεθεί τρίτο κρεβάτι ή baby cot.
- Σ' αυτή την περίπτωση θα πρέπει η καμαριέρα να έχει προσθέσει και επιπλέον κρεμάστρες, προσόψια, μπουρνούζι, σαπούνια, χαρτιά υγιείας.

3.2.4 Έλεγχος μπάνιου

Μεγαλύτερη σημασία δίνουμε στην καθαριότητα ειδών υγιεινής.

Γι' αυτό πρέπει να χρησιμοποιούμε καλά απορρυπαντικά και απολυμαντικά.

- Ελέγχουμε την καθαριότητα του νιπτήρα, της λεκάνης, του μπιντέ και της μπανιέρας. Προσέχουμε ιδιαίτερα τα στόμια αποχέτευσης, οι βρύσες πρέπει να λάμπουν και ο πυθμένας της λεκάνης να έχει καθαριστεί με ιδιαίτερο τρόπο.
- Ελέγχουμε εάν τα πλακάκια έχουν σαπουνιστεί και σκουπιστεί.
- Ελέγχουμε εάν οι σαπυνοθήκες είναι καθαρές.
- Η εταζέρα και ο καθρέφτης να έχουν καθαριστεί και τα ποτήρια να είναι μέσα σε ειδικά σακουλάκια.
- Εάν υπάρχουν πετσέτες σύμφωνα με τα άτομα που θα μείνουν καθώς επίσης και χαρτιά υγείας και σαπουνάκια.
- Εάν έχει τοποθετηθεί το σετ καλλυντικών που αποτελείται από σαμπουάν, αφρόλουτρο, σετ ραπτικής, οδοντόβουρτσα και οδοντόπαστα. Όλα αυτά είναι μέσα σε καλαίσθητο καλαθάκι.
- Εάν έχει τοποθετηθεί σακουλάκι για σερβιέτες και ταινία απολύμανσης στη λεκάνη.
- Εάν λειτουργούν καλά τα υδραυλικά.

Γενικά η εμφάνιση του δωματίου και του μπάνιου πρέπει να είναι άψογη και η ατμόσφαιρα να μυρίζει φρεσκάδα και καθαριότητα.

3.2.5 Έλεγχος δωματίου *Timesharing*

Στο δωμάτιο αυτό ελέγχουμε όλα όσα αναφέραμε παραπάνω.

Υπάρχει όμως η ιδιαιτερότητα, ότι στο δωμάτιο αυτό υπάρχει τραπεζαρία, κουζίνα ενσωματωμένη με νεροχύτη και ψυγείο, ντουλάπα με σκεύη κουζίνας.

Στον έλεγχο αυτού του δωματίου εκτός από την καθαριότητα των παραπάνω μετράμε τον αριθμό των σκευών, εάν λείπει κάτι το συμπληρώνουμε ούτως ώστε ο πελάτης όταν έρθει να βρει τον αριθμό των σκευών που έχει συμφωνήσει στο συμβόλαιό του.

- Να υπάρχει επιπλέον τραπεζομάντιλο και πετσετούλες κουζίνας.

- Προσέχει πάντα η Προϊσταμένη για την καθαριότητα του ψυγείου λόγω του ότι οι πελάτες τοποθετούν τρόφιμα. Επίσης εάν έχει γίνει απόψυξη.

3.2.6 Έλεγχος δωματίου σε ενοικιαζόμενο δωμάτιο

Κατά τη διάρκεια του καθαρισμού και της τακτοποίησης των υπνοδωματίων από τις καμαριέρες, η Προϊσταμένη περνάει και ελέγχει εάν εργάζονται σωστά, παρακολουθεί τον τρόπο, τη σειρά και την ταχύτητα της εργασίας τους.

Κάνει διάφορες υποδείξεις, δίνει συμβουλές και παρακινεί το προσωπικό για καλύτερη απόδοση.

Στο τέλος του καθαρισμού και αφού το προσωπικό απομακρυνθεί από το δωμάτιο, η Προϊσταμένη κάνει τον τελικό έλεγχο.

Ελέγχει:

- Την καθαριότητα και τακτοποίηση των αντικειμένων του πελάτη.
- Αν ο ρουχισμός είναι τακτοποιημένος και διπλωμένος.
- Τη λειτουργία των εγκαταστάσεων και συσκευών.
- Εντοπίζει βλάβες και φθορές.
- Προλαβαίνει κάποιες επιθυμίες πελατών.

Η Προϊσταμένη με την παρατηρητικότητα που την διακρίνει, κάνει τον παραπάνω έλεγχο χωρίς να χρειάζεται να μένει σε κάθε δωμάτιο περισσότερο από 2-3 λεπτά. Κάποιες παραλήψεις που διαπιστώνει, τις τακτοποιεί μόνη της, χωρίς να απασχολήσει το προσωπικό, μετά όμως θα το αναφέρει για να μην επαναληφθεί.

3.2.7 Καθαρισμός κοινοχρήστων χώρων

Οι κοινόχρηστοι χώροι του ξενοδοχείου, όπως χώροι υποδοχής, σαλόνια, διάδρομοι, κλιμακοστάσια δέχονται πάντα την κριτική τόσο των διαμενόντων πελατών, όσο και των επισκεπτών.

Πρέπει να είναι καθαροί και τακτοποιημένοι καθ' όλο το 24ωρο, αφού είναι τα πρώτα σημεία με τα οποία έρχεται σε επαφή κάθε πελάτης, ιδιαίτερα όταν το ξενοδοχείο διαθέτει πολλούς χώρους εκμετάλλευσης.

α) Lobby – σαλόνια

Είναι χώροι οι οποίοι απαιτούν τη συνεχή φροντίδα του προσωπικού καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας.

Το σκούπισμα, σφουγγάρισμα, ξεσκόνισμα, τακτοποίηση επίπλων, αφαίρεση λεκέδων από το δάπεδο, έπιπλα, τοίχους, γυάλινες επιφάνειες, άδειασμα σταχτοδοχείων, σκούπισμα και καθάρισμα χαλιών, γυάλισμα μεταλλικών επιφανειών, είναι εργασίες που επαναλαμβάνονται, ώστε η εμφάνιση των χώρων αυτών να είναι άψογη.

β) Διάδρομοι

Εάν είναι στρωμένοι με χαλί, το σκουπίζουμε, αφαιρούμε τοπικούς λεκέδες και το τυλίγουμε. Εν συνεχεία, σκουπίζουμε, σφουγγαρίζουμε, γυαλίζουμε την επιφάνεια του διαδρόμου, αφού πρώτα έχουμε ξεσκονίσει άλλες επιφάνειες που υπάρχουν στο χώρο αυτό, όπως μικροέπιπλα, απλίκες, πόρτες. Έπειτα ξαναστρώνουμε το χαλί.

Εάν ο διάδρομος έχει μοκέτα, το σκούπισμα ή το πλύσιμο γίνεται μετά το ξεσκόνισμα.

Τις πρωινές ώρες ή ώρες κοινής ησυχίας το καθάρισμα γίνεται αθόρυβα για να μην ενοχλούνται οι πελάτες.

Για να μην δημιουργούνται άσχημες εντυπώσεις, η συνεργασία των ορόφων με το τμήμα room service θα πρέπει να λειτουργεί αποτελεσματικά, ώστε να μην αφήνονται δίσκοι έξω από τα δωμάτια των πελατών επί μακρόν.

γ) Καθαρισμός κλιμακοστασίου

Σε ένα ξενοδοχείο με μεγάλη κίνηση πρέπει να καθαρίζονται κατά τη διάρκεια της νύχτας ή πολύ νωρίς το πρωί, ιδιαίτερα εάν είναι κυλιόμενες.

Ο τρόπος καθαρισμού εξαρτάται από το υλικό που είναι κατασκευασμένες.

δ) Ανελκυστήρες

Όπως και οι υπόλοιποι κοινόχρηστοι χώροι, έτσι και οι ανελκυστήρες είναι σε διαρκή χρήση. Επειδή τα τοιχώματα-θύρες των θαλάμων λερώνονται πολύ από τη μεταφορά αποσκευών, απαιτούν καθημερινή καθαριότητα.

Συνήθως η επένδυσή τους είναι μεταλλική ή ταππεσαρία που συνήθως την καθαρίζουμε τοπικά.

Οι καθρέφτες καθαρίζονται με AZAX και το δάπεδο το οποίο είναι συνήθως στρωμένο με μοκέτα το αντικαθιστούμε με άλλο εάν είναι λερωμένο.

ε) Καθαριότητα κοινόχρηστου WC

Ο χώρος εξυπηρετεί διαμένοντες και επισκέπτες, γι' αυτό απαιτεί φροντίδα όλη την ημέρα, ώστε το επίπεδο καθαριότητας να ανταποκρίνεται στην κατηγορία και στη φήμη του ξενοδοχείου.

Η συντήρηση και η καλή λειτουργία όλου του εξοπλισμού είναι απαραίτητη προϋπόθεση. Καθαρίζουμε συστηματικά τις λεκάνες και τις περνάμε με απολυμαντικό υγρό.

Απολυμαίνουμε επίσης τις βρύσες, τους νιπτήρες, τους τοίχους, τα δάπεδα και γενικά όλες τις επιφάνειες αφού προηγουμένως έχουν σαπουνιστεί καλά.

Αδειάζουμε τακτικά τα καλάθια και τα σταχτοδοχεία και τοποθετούμε υγρό σαπούνι, χαρτιά υγείας και χαρτοπετσέτες. Ο χώρος πρέπει να αερίζεται καλά και για να αποφεύγονται οι δυσάρεστες οσμές γίνεται χρήση αποσμητικών.

στ) **Εστιατόρια - Bars**

Οι χώροι αυτοί απαιτούν σχολαστική καθαριότητα όχι μόνο μετά το πέρας του ωραρίου λειτουργίας τους από το προσωπικό των τμημάτων αυτών, αλλά και καθημερινή γενική καθαριότητα από μια ομάδα προσωπικού των ορόφων, συνήθως πολύ νωρίς το πρωί. Οι εργασίες που θα πρέπει να εκτελεστούν είναι:

- Σκουπίζουμε προσεκτικά κάτω και γύρω από τα τραπέζια.
- Σφουγγαρίζουμε ή σκουπίζουμε με την ηλεκτρική σκούπα, εάν το δάπεδο είναι καλυμμένο με μοκέτα.
- Καθαρίζουμε όλες τις επιφάνειες των πάγκων, βοηθητικών επίπλων του χώρου, τα πόδια των τραπεζιών και των καρεκλών.
- Καθαρίζουμε τα ψηλά καθίσματα του μπαρ, γυαλίζουμε το πάσο και το πρόσθιο τμήμα της μπάρας.
- Καθαρίζουμε τα φωτιστικά.
- Σαπουνίζουμε τοπικά τους τοίχους εάν υπάρχουν λεκέδες. Κατά την ώρα της λειτουργίας οι τυχόν λεκέδες που μπορεί να δημιουργηθούν καθαρίζονται τοπικά.



ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΜΑΡΙΕΡΑΣ

3.3.1 Γενικός καθαρισμός δωματίου πριν την άφιξη

Η καμαριέρα αφήνει έξω από την πόρτα του δωματίου το καρότσι, με όλο τον απαραίτητο εξοπλισμό, τα υλικά και τα όργανα καθαρισμού.

Στη συνέχεια εκτελεί τις ακόλουθες διαδικασίες:

1. Τραβάει τις κουρτίνες και ανοίγει τα παράθυρα εφόσον το επιτρέπει ο καιρός.
2. Απομακρύνει το δίσκο room service, εάν υπάρχει.
3. Αδειάζει τασάκια, καλάθια απορριμμάτων ή οτιδήποτε σκουπίδια υπάρχουν στο δωμάτιο.
4. Απομακρύνει τα ακάθαρτα λινά από τα κρεβάτια, τινάζει τις κουβέρτες ή εάν είναι λερωμένες τις αντικαθιστά με καθαρές.
5. Τοποθετεί τα μικρά κινητά έπιπλα σε μια άκρη.
6. Ξεραχνιάζει και σκουπίζει το μπαλκόνι.
7. Καθαρίζει τα τζάμια.
8. Σφουγγαρίζει το μπαλκόνι.
9. Τραβάει την μπαλκονόπορτα.
10. Σκουπίζει το δωμάτιο.
11. Γυρίζει το στρώμα ανάποδα και το σκουπίζει με την ηλεκτρική σκούπα.
12. Στρώνει τα κρεβάτια με καινούρια λινά.
13. Ξεσκονίζει τα έπιπλα και καθαρίζει τα συρτάρια.
14. Ξεσκονίζει τα φωτιστικά και την TV.
15. Καθαρίζει το mini bar, ελέγχει μήπως χρειάζεται απόψυξη, πλένει τα ποτήρια και το δίσκο του mini bar και τα τοποθετεί στη θέση τους.
16. Ξεσκονίζει τους πίνακες και καθαρίζει τους καθρέφτες.
17. Τοποθετεί γραφική ύλη.
18. Ελέγχει τον αριθμό και την ομοιομορφία των κρεμαστών στην ντουλάπα.

19. Ελέγχει τα συρτάρια της ντουλάπας και εάν υπάρχει σακούλα του LAUNDRY.
20. Στο μπάνιο απομακρύνει τα ακάθαρτα λινά και αδειάζει το καλάθι ακρήστων.
21. Σαπουνίζει όλα τα είδη υγιεινής, νιπτήρα, βρύσες, μπανιέρα, λεκάνη, μπιντέ όπως και όλη την επιφάνεια στα πλακάκια.
22. Αφού τα ξεβγάλει καλά, σκουπίζει μόνο τις μπαταρίες και το καπάκι της λεκάνης. Οι άλλες επιφάνειες στεγνώνουν ομοιόμορφα χωρίς να μένουν στίγματα εάν χρησιμοποιηθούν τα κατάλληλα υλικά.
23. Σαπουνίζει την κουρτίνα ή το γυάλινο διαχωριστικό της μπανιέρας.
24. Καθαρίζει τα φωτιστικά, την εταζέρα και τοποθετεί όλα τα καλλυντικά, σαπούνια και τα ποτήρια αφού πρώτα τα βάλει μέσα σε ειδικά σακουλάκια.
25. Τοποθετεί τα χαρτιά υγείας, την ταινία απολύμανσης στην λεκάνη και σακούλα στο καλάθι απορριμμάτων αφού προηγουμένως το έχει πλύνει και στεγνώσει.
26. Τοποθετεί τα λινά.
27. Καθαρίζει το δάπεδο ανάλογα με το είδος του.
28. Ελέγχει την πόρτα του μπάνιου μήπως υπάρχουν στίγματα από άλατα.
29. Ελέγχει τις ηλεκτρικές εγκαταστάσεις του δωματίου και εάν υπάρχει κάποια βλάβη την δίνει αμέσως τηλεφωνικά.
30. Ελέγχει στο πόμολο της πόρτας εάν υπάρχει η κάρτα 'Μην ενοχλείτε' και η κάρτα βλαβών.
31. Τραβάει τις κουρτίνες.
32. Σφουγγαρίζει και αρωματίζει.
33. Στο τέλος ρίχνει μια τελευταία ματιά στο δωμάτιο μήπως ξέχασε κάτι και δίνει το δωμάτιο έτοιμο.

3.3.2 Αναχωρήσεις πελατών

Στα περισσότερα ξενοδοχεία αμέσως μετά την αναχώρηση του πελάτη μπαίνει η προϊσταμένη ή η καμαριέρα και ελέγχει.

- 1) Αν ο πελάτης ξέχασε κάποιο προσωπικό του αντικείμενο.
- 2) Μήπως έχει πάρει κάτι από τον εξοπλισμό του ξενοδοχείου.
- 3) Αν την τελευταία στιγμή έκανε κάποια ζημιά.

3.3.3 Πελάτες VIP

Η πολιτική των ξενοδοχείων σχετικά με τη φιλοξενία πελατών VIP ποικίλει. Είναι όμως σύνηθες, στα δωμάτια αυτά, να τοποθετούμε λουλούδια, φρούτα με κρασί, γλυκά, απαιτείται δε η προσωπική φροντίδα της προϊσταμένης καθ' όλη τη διάρκεια της παραμονής τους.

3.3.4 Νυχτερινό στρώσιμο

Στα καλά ξενοδοχεία 4 ή 5 αστέρων, τα κρεβάτια προετοιμάζονται για το βράδυ. Αφού γίνει αυτό, η καμαριέρα θα τραβήξει τις κουρτίνες, θα αδειάσει τα καλάθια και τα σταχτοδοχεία και θα τακτοποιήσει το μπάνιο αλλάζοντας τις πετσέτες.

Ο τρόπος που συνηθίζονται να στρώνονται τα κρεβάτια και ονομάζονται νυχτικά. Αφήνουμε δε στα κομοδίνα μερικές καραμέλες ή σοκολατάκια, προσέχοντας έτσι τον πελάτη μ' αυτή την ωραία προσφορά.

(πρόγραμμα καθαρισμού δωματίων)

3.3.5 Αλλαγή λινών υπνοδωματίου ανάλογα με την τάξη του ξενοδοχείου

Βάσει ορισμένων διατάξεων της Τουριστικής Νομοθεσίας, η αλλαγή λινών των υπνοδωματίων του ξενοδοχείου, ρυθμίζεται ανάλογα με την κατηγορία στην οποία ανήκουν.

Ξενοδοχεία πολυτελείας → 2 φορές την ημέρα

Ξενοδοχεία Α' Κατηγορίας → 1 φορά την ημέρα

Ξενοδοχεία Β' και Γ' Κατηγορίας → 3 φορές την εβδομάδα

Για την παρακολούθηση της αλλαγής των λινών στα Β' κατηγορίας και κάτω ξενοδοχεία η Προϊσταμένη τηρεί ένα πλάνο δωματίων με ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης του πελάτη. Η εμφάνιση και η καθαριότητα των χρησιμοποιούμενων λινών πρέπει να είναι άψογη.

3.3.6 Φροντίδες για τη διατήρηση σε άριστη κατάσταση του κτιρίου, της εγκατάστασης, του εξοπλισμού

Η καλύτερη φροντίδα για τη διατήρηση του κτιρίου, του εξοπλισμού και των εγκαταστάσεων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης σε άριστη κατάσταση, είναι ο σωστός καθαρισμός, η συντήρηση και η έγκαιρη επιδιόρθωση βλαβών και φθορών.

Αυτό επιτυγχάνεται με τον καθημερινό έλεγχο από το προσωπικό των ορόφων και την άμεση ενημέρωση του τμήματος Συντήρησης.

Παράλληλα με τον έλεγχο που κάνει η Προϊσταμένη, κάθε καμαριέρα είναι υποχρεωμένη για τα δωμάτια που έχει υπό την ευθύνη της, να αναφέρει τηλεφωνικώς και γραπτώς σε ειδικό έντυπο τις βλάβες που διαπιστώνει.

Στη συνέχεια, η Προϊσταμένη αναφέρει σε ειδικό δελτίο εκκρεμοτήτων τις βλάβες και ενημερώνει το τμήμα Συντήρησης.

Ο εκάστοτε συντηρητής βάρδιας, είναι υποχρεωμένος να υπογράψει δίπλα σε κάθε βλάβη την οποία έχει αποκαταστήσει.

Η επιδιόρθωση των βλαβών επιβεβαιώνεται από την Προϊσταμένη και κατά τον έλεγχο των δωματίων πριν αυτά δοθούν προς ενοικίαση.

3.4 ΛΙΝΟΘΗΚΗ

Είναι το κέντρο ελέγχου ολόκληρου του εξοπλισμού σε λινά του ξενοδοχείου, όπως λινά υπνοδωματίων, κουβέρτες, καλύμματα, κουρτίνες, χνουδωτά, λινά εστιατορίων, λινά για διάφορες εκδηλώσεις.

Πρέπει να είναι σε χώρο κατάλληλα διαμορφωμένο ώστε να γίνει το φόρτωμα και ξεφόρτωμα των καλαθιών και καροτσιών καθώς και η παραλαβή και παράδοση των λινών. Επίσης να είναι κοντά στο πλυντήριο, εάν υπάρχει στο ξενοδοχείο. Όπως απαραίτητο είναι να είναι δίπλα στο ασανσέρ προσωπικού.

Οι ώρες λειτουργίας της Λινοθήκης σε μεγάλα ξενοδοχεία είναι μεταξύ 08.00π.μ. – 17.00μ.μ. Η κεντρική πόρτα της Λινοθήκης πρέπει να κλειδώνει με ασφάλεια και ο υπεύθυνος του κλειδιού είναι η Προϊσταμένη.

Μια σωστή Λινοθήκη πρέπει να πληρεί τα παρακάτω:

- α) Δάπεδο από υλικό που καθαρίζεται εύκολα, τοίχοι και ταβάνι με φωτεινά χρώματα.
- β) Άπλετο φωτισμό.
- γ) Καλό εξαερισμό και θέρμανση για να αερίζονται τα λινά και να αποφεύγεται η υγρασία και το μούχλιασμα.
- δ) Να έχει ξύλινα και ανθεκτικά ράφια. Κάθε ράφι πρέπει να έχει ενδεικτική ετικέτα που να αναγράφει το είδος που θα πρέπει να τοποθετηθεί σε αυτό.
- ε) Ο πάγκος συναλλαγών να βρίσκεται κοντά στην πόρτα ώστε να εμποδίζει την είσοδο στο χώρο της Λινοθήκης.
- στ) Να βρίσκεται μακριά από το χώρο της κουζίνας και από άλλες μυρωδιές.

3.4.1 Κύριος εξοπλισμός Λινοθήκης

- α) Να υπάρχουν αρκετοί πάγκοι για τον έλεγχο, διαλογή και διάθεση λινών.
- β) Να υπάρχει ραπτομηχανή για τις επιδιορθώσεις, μεταποιήσεις και μαρκάρισμα λινών.
- γ) Σίδερο και σιδερώστρα.
- δ) Γραφείο με συρτάρια για τη φύλαξη εντύπων.
- ε) Τηλέφωνο.
- στ) Σκάλα για τη διευκόλυνση του προσωπικού στα ψηλά ράφια.
- ζ) Τρόλεϊ μεταφοράς λινών (καθαρά-βρώμικα).

Τα λινά διατηρούνται σε καλή κατάσταση και αντέχουν μεγαλύτερο χρονικό διάστημα εάν κατά διαστήματα απομακρύνεται από την κυκλοφορία ένας ορισμένος αριθμός λινών και αντικαθίσταται με άλλον από το αποθηκευμένο stock.

Για να τηρούμε αυτή τη συνεχή αλλαγή του υλικού, φροντίζουμε τα καθαρά να τοποθετούνται στο βάθος των ραφικών με το δίπλωμα προς τα έξω για να γίνεται η καταμέτρηση ευκολότερα.

Η Λινοθήκη έχει και τη φροντίδα των στολών εργασίας του προσωπικού.

Κάθε μέλος έχει έναν αριθμό με τον οποίο είναι μαρκαρισμένη η στολή του για να αποφεύγουμε τα προβλήματα.

Την στολή, όπως και τον ιματισμό του δωματίου του, το κάθε μέλος τα χρεώνεται από την πρώτη κιόλας ημέρα άφιξής του στο ξενοδοχείο σε ειδικό έντυπο.

Όταν λήξει ο χρόνος εργασίας του, παραδίδει τη στολή και τον ιματισμό στην υπεύθυνη της Λινοθήκης, παίρνει το πρωτότυπο του (δελτίου χρέωσης ιματισμού) και το παραδίδει στο λογιστήριο για να γίνει η εξόφλησή του. Οι στολές τοποθετούνται σε μεγάλες αριθμημένες κρεμάστρες.

Η καθαριότητα των στολών είναι ευθύνη της Λινοθήκης. Το προσωπικό παραδίδει τα βρώμικα στη Λινοθήκη και παίρνει καθαρά.

Η Λινοθηκάριος με τη σειρά της κάνει τις ανάλογες ενέργειες για τον καθαρισμό των βρώμικων.

Η υπεύθυνη της Λινοθήκης πρέπει να είναι άνθρωπος ικανός και δραστήριος καθώς η εργασία της απαιτεί και σωματική προσπάθεια. Τη σωστή λειτουργία της Λινοθήκης ελέγχει η Προϊσταμένη.

3.4.2 Καθήκοντα – Αρμοδιότητες Λινοθηκάρου

- 1) Ελέγχει την καταλληλότητα του ιματισμού.
- 2) Μοιράζει στις καμαριέρες τα καθαρά λινά που θα χρειαστεί κάθε μια τους για την εργασία τους, σύμφωνα με το δελτίο (χρέωσης ιματισμού) που εκδίδει η Προϊσταμένη.
- 3) Σιδερώνει τα ρούχα των πελατών και τις στολές του προσωπικού. Επίσης κάποια λινά για διάφορες εκδηλώσεις.
- 4) Φροντίζει για την τακτοποίηση του χώρου της Λινοθήκης.
- 5) Μοιράζει τα υλικά καθαρισμού στις καμαριέρες.

3.4.3 Ποσότητα Λινών

Η ποσότητα των λινών που θα πρέπει να υπάρχει και να διακινείται σε ένα ξενοδοχείο θα εξαρτηθεί από:

- α) την κατηγορία του ξενοδοχείου
- β) την πληρότητά του
- γ) από το χρόνο που απαιτείται για να ετοιμαστούν τα λινά από το τμήμα του πλυντηρίου

Η Προϊσταμένη όταν κάνει μια παραγγελία λινών θα πρέπει να προσέξει τα παρακάτω σημεία:

- α) Να πάρει δείγματα, να εξετάσει την πυκνότητα της ύφανσης και αφού τρίψει το ύφασμα να παρατηρήσει την ποσότητα της κόλλας που φεύγει.
- β) Να μετρήσει τις διαστάσεις των λινών και αφού πλυθούν, να μετρήσει ξανά τα λινά και να συγκρίνει τα μεγέθη.
- γ) Να συγκρίνει δείγματα και τιμές προσέχοντας πάντα την ποιότητα.
- δ) Στις μεγάλες παραγγελίες οι προμηθευτές μαρκάρουν τα λινά κεντώντας ή υφαίνοντας τη φίρμα του ξενοδοχείου. Όπου αυτό δε γίνεται, τα λινά μαρκάρονται στη Λινοθήκη.

3.4.4 Καθήκοντα – Αρμοδιότητες Μοδίστρας

Συνήθως η μοδίστρα στεγάζεται μέσα στο χώρο της Λινοθήκης και η εργασία της αφορά τα εξής:

- α) Επιδιορθώνει και μεταποιεί στολές προσωπικού ή ράβει καινούριες και είναι υπεύθυνη για την παραλαβή και παράδοση αυτών.
- β) Επιδιορθώνει ρούχα πελατών (κουμπιά, στριφώματα, κλπ).
- γ) Ράβει ποδιές μαγείρων.
- δ) Ράβει παπιγιόν.
- ε) Ράβει ή επιδιορθώνει λινά εκδηλώσεων.
- στ) Κατασκευάζει καινούρια καλύμματα, κουρτίνες για δωμάτια.
- ζ) Επιδιορθώνει ή μεταποιεί λινά.
- η) Βοηθάει στο σιδέρωμα ή σε οποιαδήποτε εργασία της ζητηθεί από την Προϊσταμένη.

3.4.5 Αντικατάσταση ακάθαρτων Λινών των ορόφων με καθαρά από την Κεντρική Λινοθήκη

Γίνεται σε συγκεκριμένη ώρα λειτουργίας της Λινοθήκης, ώστε να ελέγχουμε τη διακίνηση των Λινών και να μειώνουμε τα ελλείμματα.

Για τις ώρες που η Κεντρική Λινοθήκη είναι κλειστή οι ανάγκες των ορόφων καλύπτονται από τις εφεδρικές Λινοθήκες, των οποίων το stock πρέπει να είναι πάντα σωστά διατηρημένο.

Τα λινά μεταφέρονται από τις καμαριέρες στη Λινοθήκη μέσα σε τρόλεϊ ή σάκους χωρισμένα ανά είδος για να διευκολύνεται το μέτρημα.

Λεκιασμένα λινά ξεχωρίζονται για να γίνει ειδική επεξεργασία λεκέδων.

Εάν κατά λάθος η καμαριέρα παραλάβει κάποια ρούχα σκισμένα, τα επιστρέφει χωριστά και τα προωθεί προς επιδιόρθωση.

3.4.6 Προμήθειες

Σε κάθε ξενοδοχείο υπάρχει το αρμόδιο τμήμα Προμηθειών.

Αφού πρώτα έχει υπάρξει συνεννόηση της Προϊσταμένης με τον Διευθυντή, προβαίνει σε αίτηση προμήθειας υλικών ή οργάνων καθαρισμού, στο αρμόδιο τμήμα.

Η Προϊσταμένη όταν επιλέγει υλικά ή όργανα καθαρισμού πρέπει να λαμβάνει υπόψη της την ποιότητα, την καταλληλότητα των προϊόντων, το κόστος και το χρόνο που απαιτείται από το προσωπικό κατά τη χρήση του προϊόντος.

Υπάρχουν δύο μέθοδοι αγορών. Αγοράζουμε μικρές ποσότητες για είδη που δεν καταναλώνονται εύκολα, ενώ αντίθετα αγοράζουμε χονδρικώς είδη ευρείας κατανάλωσης και που είμαστε αναγκασμένοι να παραγγέλνουμε πολύ συχνά.

3.4.7 Διακίνηση υλικών και οργάνων καθαρισμού

Ο τρόπος διακίνησης υλικών διαφέρει από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο.

Η Διεύθυνση επιλέγει τον τρόπο που θα γίνουν οι παραγγελίες στο τμήμα των ορόφων.

Σε κάποια ξενοδοχεία οι παραγγελίες γίνονται κατευθείαν από τη Γενική Προϊσταμένη.

Τα υλικά και τα όργανα καθαρισμού που θα χρησιμοποιήσει, θα τα έχει πρώτα ελέγξει σχετικά με την ποιότητα, τις τιμές και την ανθεκτικότητά τους.

Θα τα έχει εγκρίνει η Διεύθυνση και μετά θα προβαίνει σε περαιτέρω παραγγελίες.

Ο τρόπος παραγγελίας είναι ο εξής: συμπληρώνει σε Δελτίο παραγγελίας το είδος που επιθυμεί, την ποσότητα ή τις συσκευασίες.

Εν συνεχεία προωθεί την παραγγελία στο τμήμα ελεγκτηρίου προς κοστολόγηση.

Στο τέλος την εγκρίνει ή την μειώνει η Γενική Διεύθυνση και αποστέλλεται στον συγκεκριμένο προμηθευτή.

Σε άλλα ξενοδοχεία οι παραγγελίες γίνονται από το τμήμα προμηθειών. Η Προϊσταμένη με κάποιο (δελτίο διακίνησης υλικών) κάνει την απαιτούμενη παραγγελία στο αρμόδιο τμήμα περίπου ανά εβδομάδα.

Τα υλικά που παραλαμβάνονται δεν πρέπει να τοποθετούνται μέσα στο χώρο της Λινοθήκης, διότι πολλά από αυτά είναι εύφλεκτα.

Θα πρέπει να υπάρχει χώρος δίπλα στη Λινοθήκη με ράφια και σε κάθε ράφι να αναγράφεται με ετικέτες το είδος του κάθε υλικού.

Οι συσκευασίες που συνήθως προτιμάμε να αγοράζουμε είναι 10 και 15 λίτρων, συμπυκνωμένα υλικά, τα οποία αραιώνουμε με δοσομετρητές.

Οι καμαριέρες εφοδιάζονται τα υλικά που χρειάζονται δύο φορές την εβδομάδα περίπου από την Λινοθηκάριο και σε συγκεκριμένες ημέρες. Τους γίνεται δε η ανάλογη χρέωση.

3.4.8 Πλυντήριο

Οι επιχειρήσεις σήμερα μπορούν ύστερα από προσεκτική κοστολόγηση να επιλέξουν μια από τις ακόλουθες λύσεις για το πλύσιμο των λινών:

- α) Λειτουργία πλυντηρίου μέσα στο ξενοδοχείο.
- β) Πλύσιμο λινών από πλυντήριο εκτός ξενοδοχείου.
- γ) Ενοικίαση λινών.

α) Η λειτουργία πλυντηρίου μέσα στο ξενοδοχείο και κατά πόσο είναι συμφέρουσα ή όχι, εξαρτάται από το μέγεθός του και την κατηγορία που ανήκει.

Έχει υπολογισθεί ότι εάν μια επιχείρηση έχει ανάγκη από 20.000 τεμ. ρούχων εβδομαδιαίως, τότε η λειτουργία του πλυντηρίου είναι συμφέρουσα.

Το μεγάλο πλεονέκτημα είναι ότι τα λινά βρίσκονται στη διάθεσή μας σε σύντομο χρονικό διάστημα και σε μικρότερες ποσότητες, πράγμα που επιτρέπει μικρότερο stock και λιγότερο κεφάλαιο.

Επίσης είναι στο χέρι μας να ελέγχουμε και να κανονίζουμε τη διαδικασία πλυσίματος. Έχει υπολογισθεί ότι ο σωστός τρόπος πλυσίματος δίνει στα ρούχα 30% μεγαλύτερη διάρκεια ζωής.

Πρόσθετα πλεονεκτήματα είναι ότι δε σπαταλάται χρόνος σε μεταφορές και καταμετρήσεις. Τα λινά τοποθετούνται κατευθείαν στα ράφια τους και δεν μπλέκονται με τα λινά άλλων ξενοδοχείων.

Η ύπαρξη πλυντηρίου μέσα σε ένα ξενοδοχείο επηρεάζει το τμήμα των ορόφων, διότι την επίβλεψή του την έχει η Προϊσταμένη ασχέτως εάν υπάρχει υπεύθυνος Πλυντηρίου.

Στα περισσότερα ξενοδοχεία το πλυντήριο βρίσκεται δίπλα στη Λινοθήκη και σε θέση που να επιτρέπει την εύκολη διακίνηση των λινών.

Από πλευράς κατασκευής του χώρου, έχει δάπεδο από αδιαπτόσιμο υλικό με πολύ καλό αποχετευτικό δίκτυο, τοίχους καλυμμένους με πλακάκια ή βαμμένους σε φωτεινές αποχρώσεις. Θα πρέπει να έχει άπλετο φωτισμό και καλό εξαερισμό.

Τα μηχανήματα να είναι εγκατεστημένα σε σωστή διάταξη. Τα μηχανήματα αυτά είναι τα σύγχρονα πλυντήρια τα οποία κάνουν και στύψιμο των ρούχων και τα αφήνουν έτοιμα για σιδέρωμα.

Παλαιότερα τα πλυντήρια μόνο έπλεναν, εν συνεχεία τα ρούχα πήγαιναν στη σουρώστρα και τέλος στο στεγνωτήριο.

Υπάρχουν και μικρότερα πλυντήρια που δουλεύουν ταυτοχρόνως με τα μεγάλα και στα οποία πλένουμε τα λινά των εστιατορίων σε μικρότερες ποσότητες.

Στα μεγάλα πλυντήρια πλένουμε πάντα σεντόνια, πετσέτες, μπουρνούζα, κλπ. τα οποία είναι πάντα σε μεγάλες ποσότητες.

Τα σεντόνια επειδή δε χρειάζονται στέγνωμα, τοποθετούνται αμέσως μόλις βγουν από το πλυντήριο σε μεγάλους πάγκους που είναι ακριβώς δίπλα στο σιδερωτήριο.

Ενώ τα χνουδωτά, μετά το πλύσιμο, μπαίνουν στο στεγνωτήριο. Αφού στεγνώσουν μέσα σε συγκεκριμένο χρόνο, βγαίνουν από το στεγνωτήριο, τοποθετούνται σε ειδικούς πάγκους και γίνεται το δίπλωμα και η διαλογή.

Το άτομο που κάνει αυτή την εργασία, προσέχει πάντα να ξεχωρίζει τα χνουδωτά με λεκέδες που δεν έχουν καθαρίσει, όσα είναι σκισμένα ή όσα είναι μαρκαρισμένα για το προσωπικό.

Αυτό είναι ένα από τα πλεονεκτήματα του να υπάρχει πλυντήριο μέσα στο ξενοδοχείο.

Ενώ όταν στέλνονται τα ρούχα σε εξωτερικά πλυντήρια όλα τα λινά μπαίνουν μέσα στο ίδιο πακέτο.

Σε ένα μεγάλο ξενοδοχείο δεν αρκεί να υπάρχει μόνο ένα στεγνωτήριο όσο μεγάλο και να είναι.

Άρα εκτός από το μεγάλο πλυντήριο, το οποίο είναι χωρητικότητας 150 σεντονιών, πρέπει να υπάρχουν και άλλα μικρότερα, να υπάρχουν στεγνωτήρια και το σιδερωτήριο ή κύλινδρος.

Επίσης απαραίτητως έχουμε πλυντήριο οικιακής χρήσεως για το πλύσιμο των ρούχων των πελατών και του προσωπικού.

Εδώ πρέπει να δίνεται μεγάλη προσοχή στη διαλογή των ρούχων όσον αφορά τους χρωματισμούς και την ποιότητα.

Θα πρέπει να υπάρχουν μια ή δύο γούρνες, για να μουλιάζουν κάποια ρούχα που θα πρέπει να πλένονται στο χέρι ή να γίνεται η επεξεργασία κάποιων τοπικών λεκέδων.

Εκτός από τα μηχανήματα έχουμε αρκετούς πάγκους για τα καθαρά ρούχα και θήκες για τα άπλυτα.

Σε κάθε θήκη πρέπει να υπάρχει ετικέτα με το είδος του ρουχισμού.

Χρήσιμα και απαραίτητα στο πλυντήριο είναι τα τρόλεϊ. Η κατασκευής τους μπορεί να είναι από πλαστικό ή κάποιο σιδερένιο σκελετό πάνω στον οποίο τοποθετείται ένας σάκος. Οι σάκοι αυτοί βγαίνουν και πλένονται κατά διαστήματα.

Ανάλογα με τον αριθμό των τρόλεϊ που έχουμε στο πλυντήριο θα πρέπει τα μισά να είναι σε άλλο χρωματισμό. Αυτό γιατί δεν πρέπει να μπαίνουν αλλού τα καθαρά και αλλού τα βρώμικα.

Τα άτομα που εργάζονται στο πλυντήριο είναι ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης και την πληρότητα που έχει.

Συνήθως έχουμε τον **πλύντη**, ο οποίος πρέπει να είναι άτομο εργατικό, να έχει μυϊκή δύναμη και κάποιες τεχνικές γνώσεις γιατί αυτός χειρίζεται όλο το μηχανολογικό εξοπλισμό.

1. Διαπιστώνει και καταγράφει στο ημερολόγιο του τμήματος τυχόν βλάβες και ενημερώνει τη Συντήρηση.
2. Πρέπει να έχει άποψη συνεργασία με την Προϊσταμένη για τα είδη που θα προωθήσει για πλύσιμο σύμφωνα με τις ανάγκες της.
3. Φορτώνει τα τρόλεϊ με άπλυτα.
4. Γεμίζει το πλυντήριο.
5. Θέτει τον εξοπλισμό σε λειτουργία.
6. Βάζει στο στεγνωτήριο τα χνουδωτά.
7. Μεταφέρει τα χνουδωτά αφού στεγνώσουν σε ειδικούς πάγκους για δίπλωμα και διαλογή.
8. Μεταφέρει τα σιδερωμένα στη Λινοθήκη και τα τοποθετεί στα ράφια.
9. Πλένει στο μικρό πλυντήριο τα πανιά της κουζίνας ή των καμαριέρων.
10. Παραγγέλνει τα απορρυπαντικά για τα πλυντήρια και έχει την ευθύνη για την επάρκεια των αποθεμάτων.

Σιδερώτρια

Τα άτομα που χειρίζονται τον κύλινδρο είναι πάντα δύο.

1. Σιδερώνουν όλα τα λινά, σεντόνια, μαξιλαροθήκες, ναπερόν, τραπεζομάντιλα διπλώνοντάς τα.
2. Κάνουν διαλογή λινών όπως ακατάλληλα, προσωπικού, σχισμένα για μοδίστρα ή με τοπικούς λεκέδες.

Βοηθητικό άτομο

1. Διπλώνει όλα τα χνουδωτά μεταφέροντάς τα στη Λινοθήκη.
2. Ανοίγει και τοποθετεί τις μαξιλαροθήκες τη μια πάνω στην άλλη.
3. Σιδερώνει ταυτοχρόνως με τις σιδερώτριες στον κύλινδρο στον ελεύθερο χρόνο του, μαξιλαροθήκες, πετσέτες φαγητού, κ.α.
4. Κάνει τη διαλογή στα ρούχα των πελατών και τα πλένει, άλλα στο πλυντήριο και άλλα στο χέρι.
5. Βάζει για πλύσιμο τις στολές του προσωπικού.
6. Εκτελεί πρόθυμα και άλλα απρόβλεπτα καθήκοντα που θα της αναθέσει η Προϊσταμένη της.

Τα άτομα που εργάζονται στο πλυντήριο θα πρέπει να εκπαιδεύονται σχετικά με τη φροντίδα των διαφόρων λινών.

Όσο μικρό κι αν είναι ένα σκίσιμο ή ένας λεκές σε κάποιο σεντόνι ή κουβέρτα, εάν το προσέξουμε έγκαιρα, τόσο μικρότερο θα είναι το πρόβλημα και δεν θα υπάρξει μόνιμη ζημιά.

Η χρήση των κατάλληλων χημικών στη σωστή ποσότητα ανάλογα με τα είδη των υφασμάτων, μας εξασφαλίζουν μεγαλύτερη διάρκεια ζωής σε όλο τον εξοπλισμό.

3.4.9 Πλύσιμο λινών από πλυντήριο εκτός ξενοδοχείου

Σ' αυτή την περίπτωση συμφωνείται μια τιμή ξεχωριστή για κάθε είδος. Το μειονέκτημα σ' αυτή την περίπτωση είναι ότι πρέπει να υπάρχει πολύ μεγαλύτερο στοκ λινών, διότι μπορεί να μην είναι συνεπείς στο χρόνο παράδοσης των καθαρών λινών.

Επίσης πρέπει να δίνεται μεγάλη προσοχή στην καταμέτρηση των λινών.

Όταν παραδίδουμε τον ακάθαρτο ιματισμό συμπληρώνουμε δελτίο αποστολής με τις ποσότητες που αποστέλλουμε.

Όταν παραλαμβάνουμε τον καθαρό ιματισμό πρέπει να κάνουμε λεπτομερή καταμέτρηση και έλεγχο του τιμολογίου για να συμφωνήσουμε στις χρεώσεις.

Η όλη αυτή διαδικασία προϋποθέτει, άτομα και επιπλέον εργατοώρες, που πρέπει να προστεθεί στο κόστος.

Επίσης τα άτομα της Λινοθήκης πρέπει να κάνουν λεπτομερή διαλογή των λινών κατά την τοποθέτησή τους στα ράφια.

Επίσης επειδή δεν είναι εφικτό να εντοπίζονται όλοι οι λεκέδες ή τα σκισίματα, θα πρέπει να προσέχουν οι καμαριέρες να επιστρέφουν ότι ακατάλληλο βρίσκουν.

Αυτό είναι ένα από τα μειονεκτήματα της συναλλαγής με εξωτερικό πλυντήριο, δηλαδή το ότι δε γίνεται διαχωρισμός ακατάλληλων λινών και επίσης μπερδεύονται μαζί με λινά άλλων ξενοδοχείων.

3.4.10 Ενοικίαση λινών

Η ενοικίαση των λινών ανεβαίνει σταθερά στην επιλογή των επιχειρήσεων. Τα λινά προμηθεύονται, πλένονται από την αναλαμβάνουσα εταιρεία σε τιμές ευνοϊκότερες από αυτές που ζητούν οι εταιρείες πλυντηρίων.

Οι εταιρείες που ενοικιάζουν λινά είναι ικανές να συναγωνισθούν την αγορά λόγω του ότι αγοράζουν μεγάλες ποσότητες λινών, χρησιμοποιούν μοντέρνο τεχνολογικό εξοπλισμό και η ποιότητα λινών είναι αρκετά υψηλού επιπέδου.

Το πλεονέκτημα σ' αυτή την περίπτωση είναι ότι το ξενοδοχείο δε δεσμεύει κεφάλαια και οπωσδήποτε αλλαγές ή επιδιορθώσεις λινών γίνονται από την εταιρεία ενοικιάσεως.

3.4.11 Αποθήκευση και καταγραφή υλικού ορόφων

Στα εποχιακά ξενοδοχεία στο τέλος της κάθε σεζόν γίνεται ένα σωστό και προσεκτικό κλείσιμο των δωματίων.

Μεταφέρονται όλα τα υλικά για πλύσιμο. Επίσης πλένονται όλες οι κουβέρτες και τα παπλώματα.

Τα μαξιλάρια του ύπνου μπαίνουν σε σακούλες και φυλάσσονται στις ντουλάπες των δωματίων.

Τα στρώματα τραβιόνται λίγο από τα κρεβάτια και σκεπάζονται με ακατάλληλα σεντόνια. Οι κουρτίνες βγαίνουν όλες για πλύσιμο και κρεμιούνται με την έναρξη της νέας σεζόν. Εάν δεν χρειάζονται πλύσιμο κάποιες απ' αυτές, τις καλύπτουμε με νάilon σακούλες αφού τις τραβήξουμε στην άκρη.

Εάν υπάρχουν χαλιά τα καθαρίζουμε και τα μεταφέρουμε ή στη Λινοθήκη ή σε κάποιο ασφαλές μέρος, διότι στα εποχιακά ξενοδοχεία με το κλείσιμο αρχίζουν οι εργασίες Συντήρησης.

Αφού πλυθεί όλος ο ιματισμός του ξενοδοχείου τοποθετείται στα ράφια της Λινοθήκης.

Εν συνεχεία η Προϊσταμένη παρουσία της Λινοθηκαρίου και του ελεγκτηρίου, κάνουν προσεκτική καταμέτρηση όλων των ειδών.

Αυτή η διαδικασία είναι απαραίτητη στο τέλος της κάθε σεζόν για να διαπιστωθούν οι απώλειες και οι φθορές (ακατάλληλα).

Βάσει της απογραφής η Προϊσταμένη θα κάνει και τη νέα της παραγγελία.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Τέλος, για μια σωστή καθημερινή λειτουργία ενός ξενοδοχείου, απαραίτητη είναι η προθυμία και εργατικότητα των υπαλλήλων από την ανώτερη έως την κατώτερη θέση διότι δίχως την προσφορά τους αυτή, τα παρακάτω είναι δευτερεύοντα. Επίσης με προσωπική μου άποψη από την έρευνα αυτή που έγινε είναι ότι θα έπρεπε να επενδυθούν αρκετά χρήματα στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο (PORTO HYDRA), ώστε να ανανεωθούν απαραίτητα πράγματα για την διευκόλυνση και άνεση των πελατών.



ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ:

Οι Ναϊάδες και οι Μούσες της Μυθολογίας μας φρόντισαν να χρυσοκεντήσουν τις παραλίες μας. Ο Θεός της Ελλάδας μας χαρίζει ηλιογέμιστες μέρες με ιδανικό κλίμα. Ο Ξένιος Ζεус μας ανέπτυξε το αίσθημα της φιλοξενίας. Εμείς να προσπαθήσουμε ακόμα περισσότερο να αναπτύξουμε τις οικολογικές μας ευαισθησίες και να διατηρούμε τις ακτές μας πεντακάθαρους γεμάτες με γαλάζιες σημαίες ώστε να πλημμυρίζουμε από τουρίστες αναζωογονώντας την εθνική μας οικονομία βελτιώνοντας πάντα προς το καλύτερο την εικόνα της Ελλάδας προς τα έξω.

Τέλος η εργασία αυτή θα ήταν αδύνατο να πραγματοποιηθεί χωρίς τη βοήθεια της μητέρας Μαρίνας Δημαράκη η οποία είναι προϊσταμένη προσωπικού ορόφων στο Ξενοδοχείο PORTO HYDRA στην Ερμιόνη.

Τέλος η σωστή λειτουργία ενός ξενοδοχείου απαιτεί την προθυμία και την εργατικότητα όλων ανεξαιρέτως των υπαλλήλων από την ανώτατη έως την κατώτατη βαθμίδα χωρίς την προσφορά τους αυτή όλα όσα αναφέραμε προηγουμένως είναι δευτερεύοντα.

Η έρευνα αυτή που έγινε από εμένα κατά τη διάρκεια μίας θερινής περιόδου λειτουργίας του ξενοδοχείου (PORTO HYDRA) μου έδειξε ότι θα έπρεπε και μάλιστα εν όψει των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004, να επενδυθούν αρκετά χρήματα ακόμη στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο ώστε να μπορέσει να ανταποκριθεί στη φιλοξενία ειδικά ατόμων VIP υψηλών απαιτήσεων.

ΠΗΓΕΣ

Η συγκέντρωση των στοιχείων, προκειμένου να πραγματοποιηθεί η συγγραφή της εργασίας με το θέμα Housekeeping – Οργάνωση και Λειτουργία του τμήματος έγινε από τις κάτωθι πηγές:

- 1) Βιβλίο οροφοκομίας των Σ.Τ.Ε. (Σπ. Γεωργιάδη)
- 2) Βιβλίο ξενοδοχειακής τεχνικής των Σ.Τ.Ε. (Ειρήνη Καραμπάτσου)
- 3) Γενικές πληροφορίες από την καθηγήτρια της Τουριστικής Σχολής Αναβύσου κ. Χαρούλας Κουβούση.
- 4) Σημαντική βοήθεια από την προσωπική εμπειρία της κ. Μαρίας Δημαράκη, Προϊσταμένης ορόφων του Porto Hydra Hotel.

**ΕΝΤΥΠΑ ΤΑ ΟΠΟΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΟΥΝ
ΤΗΝ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙΑ
ΤΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ
ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΕΠΕΞΗΓΗΣΗ ΑΥΤΩΝ**

1) DO NOT DISTURB (ΠΑΡΑΚΑΛΩ ΜΗΝ ΕΝΟΧΛΕΙΤΕ)

Η κάρτα αυτή τοποθετείται από την καμαριέρα στο πόμολο της πόρτας του δωματίου. Ο πελάτης όταν θέλει να μην ενοχληθεί την τοποθετεί έξω από την πόρτα.

2) ΔΕΛΤΙΟ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΥΛΙΚΩΝ-ΤΡΟΦΙΜΩΝ-ΠΟΤΩΝ

Το έντυπο αυτό χρησιμοποιείται από τον εκάστοτε Προϊστάμενο όταν επιστρέφει στην κεντρική αποθήκη κάποια τρόφιμα, ποτά και υλικά.

3) ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗΣ ΥΛΙΚΩΝ

Το έντυπο αυτό συνήθως χρησιμοποιείται στο τέλος κάθε σαιζόν για την καταστροφή κάποιων υλικών τα οποία είναι ακατάλληλα, π.χ. Β.СОТ, σεντόνια (για ξεσκονόπανα), στρώματα, φθαρμένες κουρτίνες κλπ.

4) ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΡΟΥΧΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Ο πελάτης παραδίδει τα ρούχα που θέλει για καθάρισμα στην Υποδοχή. Ο υπάλληλος παραλαμβάνοντας τα ρούχα, συμπληρώνει το συγκεκριμένο έντυπο και το παραδίδει με τα ρούχα του πελάτη τα οποία έχουν τοποθετηθεί σε ειδική σακούλα στη Λινοθήκη.

5) ΒΙΒΛΙΟ ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΩΝ

Έντυπο στο οποίο αναγράφονται συγκεντρωτικά τα ευρήματα. Το έντυπο αυτό το συμπληρώνει η Προϊσταμένη και κάνει τις απαιτούμενες ενέργειες για τη διαφύλαξη ή την αποστολή του ευρήματος.

6) ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΩΝ

Το έντυπο αυτό το συμπληρώνει η Προϊσταμένη και κάνει τις απαιτούμενες ενέργειες για τη διαφύλαξη ή την αποστολή του ευρήματος.

7) ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΙΜΑΤΙΣΜΟΥ

Το έντυπο αυτό συμπληρώνεται από την Λινοθηκάριο για οποιαδήποτε ποσότητα ιματισμού βγει από την Λινοθήκη (καθαρά) όπως επίσης και ότι βρώμικα επιστραφούν. Χρησιμοποιείται από όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου, τα οποία χρησιμοποιούν λινά.

8) ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

Το έντυπο αυτό συμπληρώνει η Προϊσταμένη καθημερινά για κάθε καμαριέρα. Αναγράφεται λεπτομερώς η εργασία που θα εκτελέσει κατά τη διάρκεια της ημέρας.

9) ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ

Το έντυπο αυτό χρησιμοποιείται από όλους τους προϊσταμένους ή για κάποια ατυχήματα που προκύπτουν μεταξύ των, ή για κάποια ενημέρωση που αφορά το τμήμα τους. Επίσης είναι ένας τρόπος επικοινωνίας του κάθε προϊστάμενου με τη διεύθυνση.

10) ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗΣ

Η λίστα αυτή είναι χρήσιμη καθημερινά στην προϊσταμένη. Το πρωί αφού πάρει από την Υποδοχή τις καταστάσεις αφίξεων, αναχωρήσεων και διαμενόντων, συμπληρώνει όλα τα στοιχεία στη συγκεκριμένη λίστα και έτσι έχει μπροστά της

μια καθαρή εικόνα της κίνησης όλου του ξενοδοχείου. Μ' αυτή τη λίστα κινείται στους ορόφους και εκτελεί την εργασία της.

11) CHECKLIST - CLEANING CONTROL SHEET

Η λίστα αυτή τοποθετείται σε κάποιο σημείο στις κοινόχρηστες τουαλέτες και κάθε φορά ανά ημέρα που περνά για έλεγχο η προϊσταμένη ή η βοηθός της αναγράφουν την ώρα του ελέγχου και υπογράφουν.

12) ΑΙΤΗΣΗ ΠΡΟΣΛΗΨΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Το έντυπο αυτό συμπληρώνεται από τον εκάστοτε Προϊστάμενο και προσκομίζεται προς τη Διεύθυνση όταν υπάρχει έλλειψη προσωπικού.

13) ΕΚΚΡΕΜΟΤΗΤΕΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

Στο έντυπο αυτό η Προϊσταμένη κατά τον καθημερινό της έλεγχο στα δωμάτια, σημειώνει λεπτομερώς ό,τι πρέπει να διορθωθεί από την καμαριέρα (Σημειώσεις που αφορούν την καθαριότητα του δωματίου).

14) ΔΕΛΤΙΟ ΕΚΚΡΕΜΟΤΗΤΩΝ

Το έντυπο αυτό συμπληρώνεται από όλους τους Προϊστάμενους των τμημάτων του Ξενοδοχείου, αλλά ιδιαιτέρως από την Προϊσταμένη και από την Υποδοχή και αφορά βλάβες που έχουν αναφέρει οι ίδιοι οι πελάτες. Την ευθύνη αποκατάστασης των βλαβών έχει η Τεχνική Υπηρεσία.

Κάθε τμήμα είναι αρμόδιο για την επιβεβαίωση, ότι δηλ. έχει διορθωθεί η βλάβη που έχει αναφέρει και σημειώνει σχετικά στο ΔΕΛΤΙΟ ΕΚΚΡΕΜΟΤΗΤΩΝ όπως επίσης καταγράφει και τα ονόματα των συνομιλητών.

15) ΔΕΛΤΙΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

Ο κάθε εργαζόμενος έχει την προσωπική του κάρτα στην οποία αναγράφονται οι ώρες προσέλευσης στην εργασία του, οι ώρες αποχώρησης, τα REPOS και οι υπερωρίες που έχει κάνει.

Βάσει αυτής της καρτέλας βγαίνει και η μισθοδοσία του εργαζόμενου. Κάποια ξενοδοχεία έχουν την ηλεκτρονική κάρτα την οποία χτυπούν οι εργαζόμενοι κατά την είσοδο και την έξοδο από το χώρο της εργασίας τους.

16) ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΙΜΑΤΙΣΜΟΥ

Έντυπο το οποίο συμπληρώνεται από τη λινοθηκάρια κατά την παραλαβή του ιματισμού από το προσωπικό και υπογράφεται από τον παραλήπτη.

17) ΕΝΤΥΠΟ ΠΥΡΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Έντυπο το οποίο τοποθετείται πίσω από την πόρτα κάθε δωματίου και ενημερώνει τον πελάτη για τις ενέργειές του σε περίπτωση πυρκαϊάς.