

Α.Τ.Ε.Ι ΠΑΤΡΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
<< ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΩΝ
ΣΕ ΜΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ – ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ>>

ΜΠΕΡΔΟΥ ΕΥΜΟΡΦΙΑ
ΜΠΟΜΠΟΡΗ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ

ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΙΓΓΛΕΣΗ ΜΑΡΙΑ

ΠΑΤΡΑ 2007

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<i>Εισαγωγή.....</i>	<i>σελ.3</i>
<i>Κεφ.1: περιγραφή μιας ξενοδοχειακής μονάδας και καταγραφή των επιμέρους τμημάτων της.....</i>	<i>σελ. 5</i>
<i>Κεφ.2: εισαγωγή στην έννοια του housekeeping μέσα σε μια ξενοδοχειακή μονάδα.....</i>	<i>σελ.9</i>
<i>Κεφ.3: ρόλος του housekeeping και αρμοδιότητες.....</i>	<i>σελ. 11</i>
<i>Κεφ.4: ανάλυση εργασίας.....</i>	<i>σελ.21</i>
<i>Κεφ.5: συνεργασία housekeeping με τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου.....</i>	<i>σελ. 40</i>
<i>Κεφ.6: προσωπικό του τμήματος ορόφων.....</i>	<i>σελ. 44</i>
<i>Κεφ.7/ Κεφ 8: παραδείγματα ξενοδοχειακής επιχείρησης και τρόπος λειτουργίας του housekeeping.....</i>	<i>σελ. 51</i>
<i>Κεφ.9: τρόπος λειτουργίας housekeeping στις ολυμπιακές εγκαταστάσεις του 2004.....</i>	<i>σελ.78</i>
<i>Κεφ.9: τρόποι βελτίωσης της λειτουργίας του housekeeping και καινοτομίες.....</i>	<i>σελ. 89</i>
<i>Περίληψη.....</i>	<i>σελ, 99</i>
<i>Συμπεράσματα- επίλογος.....</i>	<i>σελ 100</i>

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο τουρισμός στην Ελλάδα έκανε την εμφάνιση του απο πολύ νωρίς και βοήθησε την χώρα μας να συνειδητοποιήσει τη σπουδαιότητα του και τη μεγάλη ωφελιμότητα της ανάπτυξης του. Έτσι σήμερα μιλάμε για τον τουρισμό στην Ελλάδα σαν μια απο τις σημαντικότερες οικονομικές δραστηριότητες που κατέχει κυρίαρχη θέση στον τριτογενή τομέα κι έχει καθιερωθεί σαν παραδοσιακός προορισμός του οργανωμένου μαζικού τουρισμού.

Η ήδη υπάρχουσα ξενοδοχειακή υποδομή δεν επαρκούσε για να ικανοποιήσει τις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις των τουριστικά μετακινούμενων ατόμων. Άρχισε λοιπόν να παρατηρείται μια πολύ σημαντική πρόοδος στον τρόπο οργάνωσης, διοίκησης και στελέχωσης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Πλέον η προσφορά δεν περιορίζεται μόνο στην φιλοξενία αλλά και στην εξασφάλιση ποιοτικών κριτηρίων που θα προσφέρουν μεγαλύτερη άνεση στους φιλοξενούμενους.

Η εξασφάλιση και ικανοποίηση αυτών των κριτηρίων θα πρέπει να υφίσταται σε όλα τα τμήματα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης, είτε πρόκειται για μικρομεσαία, που είναι και οι περισσότερες στην Ελλάδα, είτε για μεγάλα μέλη αλυσίδας.

Εμείς θα ασχοληθούμε με την προσφορά ποιοτικών υπηρεσιών στους πελάτες μέσω του τμήματος υπηρεσιών ορόφων (housekeeping) και με τη γενικότερη συμβολή του και οργάνωση μέσα στην επιχείρηση. Έρευνες έχουν αποδείξει οτι η καθαριότητα αποτελεί για τους πελάτες το πρώτο κριτήριο επιλογής καταλύματος. Το σύγχρονο housekeeping όμως δεν επικεντρώνει μόνο στην καθαριότητα αλλά και σε τομείς όπως την αύξηση παραγωγικότητας των ομάδων εργασίας, τη μείωση ή τη σταθεροποίηση

των λειτουργικών εξόδων (υλικά, εξοπλισμό, προσωπικό κλπ.) και την εξοικονόμηση των πόρων. Και όλα αυτά έχοντας πάντα υπόψη τους δείκτες ικανοποίησης των πελατών και μέτρησης της αποδοτικότητας του τμήματος αλλά και τη δημιουργία έμμεσων κερδών όπου αυτό είναι εφικτό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΙΑΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΤΗΣ

Κατ'αρχήν θα ήταν καλό να δώσουμε έναν ορισμό για το τι θεωρείται ξενοδοχειακή επιχείρηση. Θα μπορούσαμε λοιπόν να πούμε ότι ξενοδοχειακή επιχείρηση είναι αυτή που παρέχει στους ταξιδεύοντες, έναντι πληρωμής, διαμονή με ή χωρίς τις συναφείς προς τη διαμονή υπηρεσίες όπως εστίαση, ψυχαγωγία και άθληση.

Τα ξενοδοχεία διακρίνονται:

α) ανάλογα με το μέγεθος τους σε:

- οικογενειακά (μέχρι 50 δωμάτια),
- μικρά (51- 100 δωμάτια),
- μεσαία (101-250 δωμάτια),
- σε μεγάλα (251-500 δωμάτια),
- πολύ μεγάλα ξενοδοχεία (500-800) και
- mega hotels (800 δωμάτια και πάνω).

β) ανάλογα με τις προσφερόμενες υπηρεσίες σε:

- απλά
- σύνθετα και
- πολυσύνθετα

γ) ανάλογα με τον χρόνο λειτουργίας σε:

- εποχιακά και
- συνεχούς λειτουργίας

δ) ανάλογα με την οικονομική μορφή σε:

- ανεξάρτητα και

μέλη αλυσίδων

ε) ανάλογα με τον τόπο εγκατάστασης και την πελατεία προς την οποία απευθύνονται σε:

αστικά

διακοπών

συγκοινωνιακών κέντρων

ξενοδοχεία θεραπευτήρια

Επίσης τα ξενοδοχεία διακρίνονται στους παρακάτω τύπους:

ξενοδοχεία κλασσικού τύπου

ξενοδοχεία τύπου motel

τύπου ξενώνα

ξενοδοχεία επιπλωμένων διαμερισμάτων

μικτή εγκατάσταση (ξενοδοχεία μικτού τύπου αλλά και επιπλωμένων διαμερισμάτων).

Μια ξενοδοχειακή επιχείρηση ανάλογα με τον τύπο, το μέγεθος της, το είδος πελατείας και την τάξη της, συνήθως τμηματοποιείται κατ' αρχήν σε τρεις υποδιευθύνσεις:

επισιτιστικών τμημάτων

οικονομικών- διαχειριστικών τμημάτων

δωματίων

και επίσης υπάρχει και το τεχνικό τμήμα που μπορεί να υπάγεται στην υποδιεύθυνση δωματίων ή και απευθείας στην διεύθυνση.

Κάθε μια απο αυτές τις τρεις υποδιευθύνσεις περιλαμβάνει και διοικεί και άλλα επιμέρους τμήματα όπως βλέπουμε παρακάτω.

Επισιτιστικά τμήματα:

κουζίνα

εστιατόριο

room service

μπαρ

εστιατόριο προσωπικού

τμήμα δεξιώσεων

κάποιο απο τα παρακάτω τμήματα όπως π.χ ταβέρνα, καφετέρια, σνακ μπαρ, self service, night club, μπαρ παραλίας, ανάλογα με την επιχείρηση.

Οικονομικά διαχειριστικά τμήματα:

λογιστήριο

κεντρικό ταμείο

τμήμα προσωπικού

έλεγχος

τμήμα προμηθειών και αποθηκών

εμπορικά καταστήματα π.χ περίπτερο, μπουτίκ, χρυσοχοϊο.

Τμήμα δωματίων:

υποδοχή

θυρωρείο

δωμάτια πελατών

πλυντήριο, σιδερωτήριο, λινόθήκη

εσωτερικοί κοινόχρηστοι χώροι (χώρος υποδοχής, σαλόνια, αίθουσα αλληλογραφίας, ανελκυστήρες, σκάλες, W.C)

Τεχνικό τμήμα:

μηχανολογικά

ηλεκτρολογικά

υδραυλικά

ξυλουργικά- ελαιοχρωματισμοί

κήποι

συντήρηση- καθαρισμός πισίνας και ακτής.

Ενώ τα παραπάνω τμήματα θα τα συναντήσει κανείς μάλλον στα περισσότερα ξενοδοχεία, υπάρχουν και τμήματα με τα οποία δε συμβαίνει το ίδιο και που η σκοπιμότητα της ύπαρξής τους κρίνεται διαφορετικά απο τον κάθε ξενοδόχο. Αυτά είναι:

τμήμα μάρκετινγκ

τμήμα ψυχαγωγίας και άθλησης πελατών

τμήμα συνεδρίων.

Εκτός απο τα τμήματα ένα ξενοδοχείο για να λειτουργήσει χρειάζεται και κάποιους άλλους χώρους και εγκαταστάσεις. Πέρα απο τους εσωτερικούς χώρους στους οποίους αναφερθήκαμε πρωτύτερα ανάλογα με τον τύπο του ξενοδοχείου μπορεί να είναι απαραίτητοι και χώροι όπως:

πισίνα

αθλητικές εγκαταστάσεις (γήπεδα τέννις, αίθουσα πιγκ-πογκ κλπ)

εγκαταστάσεις προσωπικού (αποδυτήρια, δωμάτια, εστιατόριο)

κήπος

Parking

εμπορικά καταστήματα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ HOUSEKEEPING ΜΕΣΑ ΣΕ ΜΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΜΟΝΑΔΑ

Όλα τα τμήματα ενός ξενοδοχείου πρέπει να συμβάλλουν στην επίτευξη του σκοπού για τον οποίο υπάρχουν και αυτός δεν είναι άλλος από την ικανοποίηση του πελάτη, την ευχαρίστηση και τη ξεκούραση του.

Η κυριότερη λειτουργία που παρέχει ένα ξενοδοχείο είναι η παραμονή του πελάτη στα δωμάτια που του προσφέρει. Το πόσο ευχαριστημένος θα μείνει ο πελάτης απ' το δωμάτιο του είναι πολύ σημαντικό για την επιχείρηση αφού έτσι θα γνωρίζει κατά πόσο έχει κερδίσει ή όχι έναν ακόμα πελάτη.

Τον κύριο λόγο στην ευχαρίστηση του πελάτη έχει η ξεκούραση που του προσφέρεται στο δωμάτιο, γιατί σε αυτό ζητά την άνεση και την ξεκούραση μέσα σε μια καθαρή και φροντισμένη ατμόσφαιρα που να τον κάνει να αισθάνεται σαν στο σπίτι του και ίσως και λίγο καλύτερα.

Επειδή λοιπόν ένας ικανοποιημένος πελάτης, είναι ένας πελάτης που γίνεται μόνιμος και συγχρόνως ζωντανός διαφημιστής της επιχείρησης, πρέπει να δώσουμε μεγάλη βαρύτητα στην υπηρεσία των ορόφων που αναλαμβάνουν το σοβαρό έργο της εξυπηρέτησης των πελατών στα δωμάτια.

Είναι πολύ σημαντικό λοιπόν να κατανοηθεί από την επιχείρηση ότι η οργάνωση του τμήματος ορόφων, το Housekeeping, μπορεί και έχει αντίκτυπο στη φήμη όλου του ξενοδοχείου.

Έτσι πρωταρχική σκέψη της επιχείρησης θα πρέπει να είναι μια σωστή αρχική μελέτη του σχεδιασμού των υπνοδωματίων και των διαφόρων

κοινόχρηστων χώρων, για να γίνεται πιο εύκολη η εργασία του προσωπικού και πιο σωστή η εξυπηρέτηση του πελάτη.

Στη συνέχεια η προσοχή πρέπει να δοθεί στην οργάνωση των ορόφων απο θέμα εξοπλισμού και προσωπικού.

Το Housekeeping όντας ο σπουδαιότερος κλάδος εκμετάλλευσης των ξενοδοχείων, αυτά οφείλουν να προσφέρουν ευχάριστη και άνετη διαμονή στους ενοίκους με την σύγχρονη επίπλωση τους, την καθαριότητα, την θέρμανση (κλιματισμός), την καλή διακόσμηση και με τις άλλες εξυπηρετήσεις που παρέχουν όπως τηλέφωνο, τηλεόραση, mini bar, δορυφορική κλπ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ HOUSEKEEPING ΚΑΙ ΟΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ

Το τμήμα της οροφοκομίας, ή αλλιώς το τμήμα του Housekeeping, είναι ένα πολύ βασικό και σημαντικό κομμάτι σε κάθε ξενοδοχείο. Αποτελεί έναν σπουδαίο κρίκο στην αλυσίδα της αποτελεσματικής και κερδοφόρας λειτουργίας του ξενοδοχείου και γι' αυτό ακριβώς το λόγο η αποτελεσματική ή μη λειτουργία του τμήματος μπορεί να έχει πολυδιάστατες συνέπειες.

Ο βασικότερος ρόλος του housekeeping είναι η καθαριότητα, η τάξη και η συντήρηση των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων (σαλόνια, διάδρομοι, σκάλες, ανελκυστήρες, αίθουσες εκδηλώσεων, συνεδριάσεων).

Η φήμη και το << καλό όνομα >> του ξενοδοχείου εξαρτάται από το πόσο καθαρό και καλοσυντηρημένο φαίνεται, προδιαθέτοντας έτσι θετικά τους πελάτες οι οποίοι διαμορφώνουν ενστικτώδεις εντυπώσεις καθώς εισέρχονται στο χώρο υποδοχής του ξενοδοχείου για πρώτη φορά. Αυτές οι εντυπώσεις αυξάνονται ή μειώνονται, καθώς ο πελάτης κατευθύνεται από την υποδοχή προς τους ανελκυστήρες και στη συνέχεια στο δωμάτιό του, στην <<καρδιά>> του ξενοδοχείου. Αν η διακόσμηση δεν είναι η κατάλληλη, η ατμόσφαιρα δεν είναι ευχάριστη και τα έπιπλα σχολαστικά καθαρά και τακτοποιημένα, ο πελάτης δημιουργεί αρνητική εντύπωση με αποτέλεσμα να μην ξαναεπισκευθεί ξανά το ξενοδοχείο.

Η πιο σίγουρη και αποτελεσματική επένδυση σε κάθε ξενοδοχείο είναι η υψηλή στάθμη του Housekeeping και η καθαριότητα. Στατιστικές που έχουν γίνει σε παγκόσμια κλίμακα, έχουν αποδείξει πως η καθαριότητα ενός ξενοδοχείου παίζει τον κύριο ρόλο για τον αν ο πελάτης απολαύσει τη διαμονή του ή για το αν θα θεωρήσει πως δεν αποτελεί αντιστάθισμα των

χρημάτων που κατέβαλε με αποτέλεσμα να μην επανέλθει αλλά και να σχολιάσει με τον κύκλο των γνωριμιών του τη χαμηλή στάθμη εξυπηρέτησης στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο.

Με λίγα λόγια η μη σωστή λειτουργία του τμήματος του Housekeeping, επιρρεάζει σε μεγάλο βαθμό τις πωλήσεις του ξενοδοχείου και την καλή του φήμη στην αγορά καθώς η ποιότητα στο τμήμα καθορίζει την το βαθμό τελειότητας της εκάστοτε ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Δευτερεύουσες δραστηριότητες

Πλυντήρια-Δινοθήκη

Το τμήμα των πλυντηρίων (laundry) ανήκει διοικητικά στο τμήμα της οροφοκομίας. Το πλύσιμο, στέγνωμα και σιδέρωμα των λινών του ξενοδοχείου (πετσέτες, σεντόνια, τραπεζομάντηλα, πετσέτες φαγητού, στολές προσωπικού) γίνονται από εξωτερικό συνεργάτη. Το τμήμα των πλυντηρίων είναι υπεύθυνο για την ακριβή καταμέτρηση και καταγραφή των λινών προτού αυτά σταλούν στον εξωτερικό συνεργάτη. Στο τμήμα των πλυντηρίων καταμετρώνται και ακταγράφονται όλες οι ποσότητες που αποστέλονται από τον εξωτερικό συνεργάτη προκειμένου να διαπιστωθεί η συμφωνία παραλαβών και παραδώσεων.

Τέλος, το τμήμα των πλυντηρίων καθαρίζει και σιδερώνει ρούχα πελατών εφόσον η υποδομή το επιτρέπει. Εάν πρόκειται για έναν ιδιαίτερο καθαροσμό που η υποδομή του ξενοδοχείου δεν μπορεί να στηρίξει, τα ρούχα του πελάτη αποστέλονται στον εξωτερικό συνεργάτη.

Στολές προσωπικού

Το τμήμα της οροφοκομίας αναλαμβάνει την επιλογή, αγορά, φύλαξη και επιδιόρθωση των στολών του προσωπικού. Οι στολές φυλάσσονται στο χώρο της κεντρικής λινοθήκης. Το πλύσιμο και σιδέρωμα αυτών γίνεται από το πλυντήριο του ξενοδοχείου ή από εξωτερικό συνεργάτη.

Λινά επισιτιστικών τμημάτων

Τα τμήματα των εστιατορίων,μπαρ, καθώς επίσης και το τμήμα των δεξιώσεων χρησιμοποιούν τραπεζομάντηλα και πετσέτες φαγητού, υπεύθυνο για την καθαριότητα των οποίων είναι το τμήμα της οροφοκομείας.

Λινά υπνοδωματίων

Το τμήμα της οροφοκομίας είναι υπεύθυνο και για την επιλογή, αγορά, αποθήκευση και καθαριότητα των λινών των υπνοδωματίων. Τα λινά των υπνοδωματίων περιλαμβάνουν τα σεντόνια, τις πετσέτες, τις μαξιλαροθήκες και τα παπλώματα.Και αυτά τα λινά φυλάσσονται στο χώρο της κεντρικής αποθήκης.Από εκεί διανέμονται στις λινοθήκες των ορόφων, το μέρος από το οποίο οι καμαριέρες εφοδιάζουν τα καρότσια τους. Αποθέματα απο τα λινά των ορόφων φυλάσσονται στις αποθήκες.

Απωλεσθέντα αντικείμενα

Όταν κάποιος πελάτης αναχωρήσει από το ξενοδοχείο και ξεχάσει πίσω του κάποιο αντικείμενο, είτε είναι αξίας είτε όχι, αυτό το αντικείμενο χαρακτηρίζεται σαν απωλεσθέν αντικείμενο. Το τμήμα της οροφοκομείας αναλαμβάνει την ακριβή καταγραφή στο βιβλίο απωλεσθέντων

αντικειμένων όπου σημειώνεται η ημερομηνία ανεύρεσης, η περιγραφή του αντικειμένου, ο αριθμός δωματίου ή ο χώρος στον οποίο βρέθηκε.

Όλα τα αντικείμενα συσκευάζονται και αναγράφεται η ημερομηνία ανεύρεσης πάνω στη συσκευασία, ο τόπος που βρέθηκε, το όνομα του αντικειμένου, το όνομα του υπαλλήλου που το βρήκε και ο αριθμός συσκευασίας του.

Σε περίπτωση ανεύρεσης αντικειμένου μεγάλης αξίας ο housekeeper το αναφέρει στη διεύθυνση του ξενοδοχείου και ενεργεί σύμφωνα με τις οδηγίες της.

Έλεγχος των εξόδων

Μια βασική λειτουργία του τμήματος της οροφοκομίας είναι ο έλεγχος των εξόδων του και η συνεισφορά του τμήματος στην επικερδή λειτουργία του ξενοδοχείου. Οι πιο πολυέξοδες περιοχές του τμήματος της οροφοκομίας είναι το προσωπικό, ο εξοπλισμός και τα υλικά καθαρισμού. Συνεπώς θα πρέπει να εξασφαλίζεται η σωστή οργάνωση του προσωπικού, η σωστή χρήση και συντήρηση του εξοπλισμού καθώς επίσης και η σωστή δοσολογία στα προϊόντα καθαρισμού έτσι ώστε να αποφεύγονται οι σπατάλες.

Τήρηση αρχείων

Αρχείο προσωπικού : ο housekeeper πρέπει να γνωρίζει με ακρίβεια το σύνολο των ωρών που εργάζεται ο κάθε υπάλληλος. Τη φροντίδα αυτή συνήθως έχει ο ίδιος ο υπάλληλος ή χτυπώντας κάρτα που αναφέρει το χρόνο άφιξης και αναχώρησής του ή υπογράφοντας σε καθημερινή ημερίσια κατάσταση κατά την ώρα της άφιξης και αναχώρησής του. Όποια μέθοδος και αν ακολουθείται για την τήρηση αυτού του αρχείου είναι εξαιρετικά

σημαντικό να επιμένει ο housekeeper στην έγκαιρη άφιξη και αναχώρηση του προσωπικού του.

Στα αρχεία του προσωπικού συμπεριλαμβάνονται και στοιχεία εκτίμησης των υπαλλήλων καθώς επίσης και αναφορές με τις ημερομηνίες αδειών ή άλλων απουσιών και οι λόγοι που έγιναν αυτές. Σημαντική είναι και η χρησιμότητα ανφορών που δηλώνουν την καθημερινή αποδοτικότητα των ατόμων, των ομάδων και όλου του προσωπικού του τμήματος, οι οποίες παρέχουν μια έγκαιρη και ακριβή εικόνα των ισχυρων και αδύνατων σημείων του housekeeping.

Φθορά και αντικατάσταση : το housekeeping διατηρεί βιβλίο φθορών στο οποίο καταγράφονται η ημερομηνία, ο αριθμός των δωματίων, το είδος της φθοράς που διαπιστώθηκε και το κόστος για την επισκευή και αντικατάσταση.

Είναι απαραίτητο όλα τα δωμάτια και οι κοινόχρηστοι χώροι να επιθεωρούνται συστηματικά από τους επόπτες και σε τακτά χρονικά διαστήματα για την επισύμανση των φθορών. Στις αναφορές πρέπει να καταγράφονται οι ημερομηνίες που γίνονται οι επιθεωρήσεις, το όνομα του επόπτη, οι παρατηρήσεις του και τέλος σημειώσεις για προβλεπόμενες ενέργειες.

Αγορές : στα μεσαία και μεγάλα ξενοδοχεία, το housekeeping συχνά προγραμματίζει και κάνει τις δικές του αγορές και τα απαραίτητα έντυπα και καταστάσεις τηρούνται από τη γραμματέα ή άλλον υπάλληλο που προετοιμάζει και τις παραγγελίες αγορών για τον housekeeper.

Σε ένα απλό και συνηθισμένο σύστημα, τα αρχεία τηρούνται σύμφωνα με τον τύπο του προϊόντος, το μέγεθος συσκευασίας, το σκοπό χρήσης, τη μηνιαία κατανάλωση, τη παραγγελθείσα ποσότητα, τη συχνότητα των παραγγελιών, το όνομα του αντιπροσώπου προμηθευτή, τη διεύθυνση και το

τηλέφωνο του καθώς και τη τελευταία τιμή του προϊόντος. Είναι δυνατόν να αναφέρονται ακόμα και οι προμηθευτές που προσφέρουν εκπτώσεις.

Πριν παραγγελθεί ένα προϊόν σε μεγάλες ποσότητες πρέπει να υπάρχουν αρκετά δείγματα για να βεβαιώνεται:

- α) αν οι υπάλληλοι μπορούν να το χρησιμοποιήσουν κατάλληλα
- β) αν για τη σωστή χρήση του απαιτούνται πολύπλοκες οδηγίες και
- γ) αν πραγματικά ανταποκρίνεται στις προδιαγραφές του κάτω από κανονικές συνθήκες εργασίας.

Έλεγχος λειτουργιών του housekeeping.

Ο έλεγχος σε κάθε επιχείρηση βασίζεται στη μελέτη και είναι μέρος όλων των άλλων διοικητικών ενεργειών. Αυτό είναι ιδιαίτερα εμφανές στο χώρο προσφοράς υπηρεσιών όπως είναι το housekeeping. Από τη φύση του το housekeeping είναι ένας πολύ δύσκολος τομέας να ασκηθεί έλεγχος. Οι υπάλληλοι που εκτελούντα καθήκοντα βρίσκονται ελάχιστο χρόνο κάτω από την άμεση παρατήρηση των εποπτών τους. Αυτό συμβαίνει επειδή εργάζονται μεμονωμένα διαμερισμένοι σε διάφορα διαμερίσματα του κτιρίου όπου η άμεση εποπτεία είναι δύσκολη. Παρ'όλα αυτά όμως υπάρχουν συγκεκριμένα και αξιόλογα μέσα ελέγχου που μπορούν να εφαρμοστούν από τη διοίκηση του housekeeping. Τα μέσα αυτά έχουν εφαρμογή σε τρεις τομείς:

έλεγχος κόστους

έλεγχος παραγωγής

έλεγχος ποιότητας

Έλεγχος κόστους : ο προϋπολογισμός είναι το πιο σημαντικό μέσο για τον έλεγχο του κόστους. Τα περισσότερα ξενοδοχεία χρησιμοποιούν τον ετήσιο προϋπολογισμό. Ο ετήσιος προϋπολογισμός εφαρμόζεται για δύο κύριους λόγους. Πρώτον είναι μια πρόβλεψη του κόστους λειτουργίας της επιχείρησης για ένα δεδομένο χρονικό διάστημα. Δεύτερον είναι η βάση με την οποία συγκρίνονται τα πραγματικά αποτελέσματα. Αυτοί οι δύο λόγοι έχουν τόσο μεγάλη αξία για την επιτυχία της λειτουργίας ώστε η ετοιμασία του προϋπολογισμού να απαιτεί την περισσότερο προσεκτική αντιμετώπιση.

Έλεγχος παραγωγής: η καθημερινή αναφορά δωματίων είναι δείγμα ενός από τα συστήματα ελέγχου παραγωγής. Σ' αυτήν εμφανίζεται η ποσότητα παραγωγής που εκπληρώθηκε από ένα μεγάλο μέρος του προσωπικού του housekeeping. Η ακριβής και κατάλληλη συμπλήρωση των καθημερινών αναφορών εξασφαλίζει την ωφέλειά τους στον έλεγχο της παραγωγής. Ο housekeeper χρησιμοποιεί διάφορα αρχεία για να ελέγχει την εκτέλεση των διαφόρων ειδών περιοδικής εργασίας όπως το καθάρισμα των χαλιών και κουρτινών, το πλύσιμο των φωτιστικών που είναι ορισμένες σοβαρές εργασίες και πρέπει να ελεγχούν με ιδιαίτερη προσοχή. Μια μέθοδος ελέγχου τέτοιων εργασιών είναι να αναγράφονται σε έναν πίνακα και κάθετα οι εργασίες που πρέπει να πραγματοποιηθούν ενώ οριζόντια γράφεται ο χρόνος της τελευταίας πραγματοποίησής τους. Όταν κάποια εργασία αποπερατωθεί σημειώνεται στον πίνακα στην αντίστοιχη στήλη και σειρά. Έτσι μια ματιά κάθετα σε κάθε στήλη δείχνει ποιές εργασίες δεν έχουν πραγματοποιηθεί ενώ μια αντιστοιχη στις οριζόντιες σειρές φανερώνει τη συχνότητα που εκτελείται η κάθε εργασία. Ορισμένα τμήματα housekeeping διατηρούν καρτέλες δωματίων και όλες οι εργασίες που εκτελούνται σε κάθε δωμάτιο καταχωρούνται στην αντίστοιχη καρτέλα του δωματίου.

Τελευταία η χρήση μοντέρνων ηλεκτρονικών συστημάτων εξυπηρετούν στην γρήγορη μετάδοση πληροφοριών σχετικά με τις εργασίες του housekeeping και επιπλέον βοηθούν στην εκτέλεση ιδιαίτερων εξυπηρετήσεων για τους πελάτες. Ορισμένα ηλεκτρονικά συστήματα έχουν δυνατότητα αυτόματης αφυπνίσης του πελάτη, ειδοποίηση αναμένοντος μηνύματος, συναγερμούς φωτιάς κλπ.

Έλεγχος ποιότητας: ο κάθε υπάλληλος του housekeeping ασκεί σε μεγάλο βαθμό τον έλεγχο πάνω στην ποιότητα της εργασίας του. Το γεγονός αυτό σε καμιά περίπτωση δε πρέπει να επαναπαύει την διοίκηση του τμήματος και την υπευθυνότητα της, να βεβαιώνεται ότι το επίπεδο ποιότητας του housekeeping είναι σε σημείο επιθυμητό για αυτήν.

Οι κύριες προσπάθειες της διοίκησης προς την κινητοποίηση και εξειδίκευση των υπαλλήλων και προς τον προγραμματισμό και την οργάνωση της εργασίας, θα κατευθύνονται με τέτοιο τρόπο ώστε να επιτυγχάνεται η υψηλή ποιότητα στις δραστηριότητες του τμήματος. Τα σωστά αποτελέσματα εξάγονται από σωστές μεθόδους, μέσα και εξοπλισμό και από τη σύνθεση ικανού και σωστά διευθυνόμενου προσωπικού. Οι επόπτες στο housekeeping παίζουν ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο σε αυτό το θέμα. Γι' αυτό πρέπει να είναι ιδιαίτερα οξυδερκείς ώστε να αντιλαμβάνονται και τις παραμικρές αποχρώσεις της ποιότητας εργασίας των υφισταμένων τους και επιπλέον πρέπει να προαισθάνονται τις συνέπειες που συνεπάγονται, ή καλή ή κακή ποιότητα.

Είναι απαραίτητο για την διοίκηση, να έχει ένα μέτρο εκτίμησης για την ποιότητα του housekeeping και οι επιθεωρήσεις θεωρούνται ο καλύτερος τρόπος. Όμως για να έχουν αξία πρέπει να γίνονται τακτικά. αυτό βέβαια δε σημαίνει πως πρέπει να είναι προκαθορισμένες αλλά να είναι ένα συμπαγές τμήμα της οργάνωσης του housekeeping. Οι σποραδικές

επιθεωρήσεις είναι ανώφελες γι' αυτό είναι απαραίτητο να γίνονται από ένα άτομο που εκτιμάται από τους υπαλλήλους του housekeeping. Ο housekeeper έχει και την αρμοδιότητα και τον απαιτούμενο σεβασμό από τους υπαλλήλους του, αλλά συνήθως δε μπορεί να αφιερώσει αρκετό χρόνο γι' αυτή την εργασία κάθε μέρα. Έτσι προκειμένου να πραγματοποιούνται τακτικά οι επιθεωρήσεις, εξουσιοδοτείται με αυτήν την αρμοδιότητα ένας επόπτης ορόφων, που εκτός του ότι πρέπει να είναι ικανό και αντικειμενικό, χρειάζεται να είναι εξειδικευμένο για αυτή την εργασία.

Έρευνα για πιο αποτελεσματικά προϊόντα καθαρισμού και εξοπλισμού

Το τμήμα της οροφοκομίας θα πρέπει σε τακτά χρονικά διαστήματα να κάνει έρευνα στην αγορά προκειμένου να εντοπίζει προϊόντα καθαρισμού και εξοπλισμού που είναι πιο οικονομικά και πιο αποτελεσματικά.

Ανακαινήσεις-Συντήρηση

Μια άλλη λειτουργία του τμήματος είναι αυτή των ανακαινήσεων και των προγραμμάτων συντήρησης. Σκοπός αυτής της λειτουργίας της λειτουργίας είναι η σωστή διατήρηση των εγκαταστάσεων του ξενοδοχείου έτσι ώστε η εμφάνιση και η λειτουργικότητα των εγκαταστάσεων να είναι συνεπής με τις αυξανόμενες απαιτήσεις των πελατών του ξενοδοχείου.

Αποκατάσταση βλαβών

Όλες οι μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις διαθέτουν τμήμα συντήρησης, το οποίο επανδρώνεται με μηχανικούς, ηλεκτρολόγους, υδραυλικούς, ελαιοχρωματιστές και πιθανώς και με ένα οργανωμένο τμήμα καθαριστών.

Μέσω του τμήματος της οροφοκομίας, ενημερώνονται όλες αυτές οι ομάδες, για την άμεση αποκατάσταση οποιασδήποτε βλάβης προκύψει.

Άλλες δραστηριότητες

Το τμήμα της οροφοκομίας μπορεί , τέλος, να έχει και άλλες αρμοδιότητες όπως για παράδειγμα τον καθαρισμό της πισίνας ή του γυμναστηρίου, τον καθαρισμό των διοικητικών γραφείων, την απολύμανση του κτιρίου, την ευθύνη για τις ανθοδέσμες, τα φυτά εσωτερικού χώρου και τους κήπους, το babysitting, τον καθαρισμό των παπουτσιών των πελατών κ.α.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ

Σκοπός της θέσης της γενικής προϊσταμένης είναι να επιβλέπει, να συντονίζει και να διευθύνει όλες τις λειτουργίες του τμήματος των δωματίων, των κοινόχρηστων χώρων, του πλυντηρίου και της λινόθηκης, διασφαλίζοντας την παροχή υπηρεσιών υψηλών προδιαγραφών και επομένως την ικανοποίηση των πελατών.

Τα καθημερινά της καθήκοντα αφορούν:

- Ø Συντονισμό και την φροντίδα για την ομαλή λειτουργία αλλά και τη συνεργασία μεταξύ των τμημάτων των οποίων προϊσταται
- Ø Συντονισμό με το τμήμα συντήρησης και υποδοχής για την διασφάλιση του μέγιστου διαθέσιμου αριθμού δωματίων προς πώληση κάθε στιγμή. Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίνεται στα ξενοδοχεία αεροδρομίων στα οποία επικρατεί πάντα μεγάλη κινητικότητα, η πληρότητα μεταβάλλεται συνεχώς και θα πρέπει πάντα να υπάρχουν διαθέσιμα δωμάτια.
- Ø Σύνταξη προγράμματος συντήρησης και γενικής καθαριότητας με το τμήμα συντήρησης και υποδοχής.
- Ø Έλεγχος ότι όλα τα δωμάτια και οι κοινόχρηστοι χώροι καθαρίζονται, εξοπλίζονται και ελέγχονται με τις προκαθορισμένες διαδικασίες.
- Ø Θα πρέπει να διασφαλίζει την συμμόρφωση με τις γενικές διαδικασίες και πολιτικές του ξενοδοχείου, διατηρώντας τα καθιερωμένα επίπεδα και τις διαδικασίες ασφαλείας.

- Ø Είναι υπεύθυνη για τα γενικά κλειδιά (master keys) που χρησιμοποιούνται από τους υπαλλήλους των ορόφων.
- Ø Πραγματοποιεί απογραφές εξοπλισμού και λινών.
- Ø Ελέγχει ότι ακολουθούνται όλες οι διαδικασίες που αναφέρονται στα απολεσθέντα αντικείμενα.
- Ø Σε συνεργασία με τον υπεύθυνο της λινόθηκης προτείνει προμήθειες νέου εξοπλισμού όσον αφορά τα λινά.
- Ø Διασφαλίζει και συντηρεί επαρκή αποθέματα προϊόντων, προμηθειών και εξοπλισμού μέσα στο τμήμα.
- Ø Ευθύνεται για την σωστή χρήση και έγκαιρη συντήρηση του ηλεκτρονικού και μηχανικού εξοπλισμού μέσα στο τμήμα.
- Ø Γνωρίζει όλες τις υπηρεσίες και τις ανέσεις που προσφέρει το ξενοδοχείο και τα δωμάτια. Ενημερώνει την ομάδα της σχετικά με τα παραπάνω και διασφαλίζει την τήρηση των διαδικασιών.
- Ø Διατηρεί το log-book ενημερωμένο, και κοινοποιεί την απαραίτητη πληροφόρηση προκειμένου όλοι να είναι ενημερωμένοι και η παράδοση της κάθε βάρδιας να είναι ολοκληρωμένη.
- Ø Χειρίζεται ερωτήματα και παράπονα πελατών και παραπέμπει θέματα που δεν έχουν επιλυθεί και δεν έχει την αρμοδιότητα να επιλύσει η ίδια, στον διευθυντή υποδοχής.
- Ø Είναι ενήμερη για τις εκδηλώσεις και τα γεγονότα που διαδραματίζονται στο ξενοδοχείο, τις αφίξεις των V.I.P, των γκρουπ και ενημερώνει ακι τους υφισταμένους της.
- Ø Επιθεωρεί τα δωμάτια των V.I.P, πελατών και πελατών με ειδικές απαιτήσεις και διεξάγει ελέγχους προκειμένου να διαπιστώσει ότι τηρούνται όλες οι διαδικασίες και τα προκαθορισμένα επίπεδα υπηρεσιών.

ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ

Συμμετέχει στην προετοιμασία των μηνιαίων και ετήσιων προβλέψεων, προϋπολογισμού και ελέγχου εξόδων με το διευθυντή υποδοχής.

- Ø Ενημερώνεται συνεχώς γύρω από νέες μεθόδους, τεχνικές, τεχνιολογίες, υλικά καθαρισμού, και προϊόντα που μπορούν να βελτιώσουν την λειτουργία των τμημάτων των οποίων προϊσταται και να οδηγήσουν σε αποτελεσματικότερη λειτουργία με μικρότερο κόστος.
- Ø Αξιολογεί και προσδιορίζει ανάγκες εκπαίδευσης για όλους τους υπαλλήλους της.
- Ø Ετοιμάζει τα προγράμματα εργασίας και ρεπών προκειμένου να επιταχύνεται η ομαλή λειτουργία του τμήματος και η ελεγχόμενη μισθοδοσία.
- Ø Διεξάγει συνεντεύξεις, προσλαμβάνει, αξιολογεί την απόδοση των υπαλλήλων, καθοδηγεί και παίρνει πειθαρχικά μέτρα σε συνεργασία με τον διευθυντή υποδοχής και με τον διευθυντή του ξενοδοχείου προκειμένου να διασφαλίζεται η αναμενόμενη παραγωγικότητα και αποδοτικότητα.
- Ø Οργανώνει τακτικές συναντήσεις συναντήσεις με τους υπαλλήλους των τμημάτων στα οποία προϊσταται και παρευρίσκεται σε οποιαδήποτε άλλη συνεδρίαση όπου η παρουσία της κρίνεται απαραίτητη.
- Ø Διεκπεραιώνει, συντονίζει και βοηθάει στην εκπαίδευση των υπαλλήλων.

Η γενική προϊσταμένη θα πρέπει να λειτουργεί σαν ηγέτης και να είναι αρχηγός του τμήματός της. Οι υπάλληλοι του housekeeping αισθάνονται μεγάλη ασφάλεια όταν δεν απαιτείται από αυτούς να αποφασίσουν για κάτι και δείχνουν απόλυτη εμπιστοσύνη στην ικανότητα να αποφασίζει ένας ισχυρός προϊστάμενος που η ηγεσία του δεν τίθεται σε

αμφισβήτηση από τους υφισταμένους του. Η σωστή ηγεσία αποφεύγει τις ακρότητες που δημιουργούνται είτε από την ήπια τακτική του να ηγείται παρακαλώντας τους υπαλλήλους, είτε χρησιμοποιώντας εξαναγκαστικές και καταπιεστικές μεθόδους.

Για να γίνει κάποιος επιτυχημένος housekeeper θα πρέπει να διαθέτει ηγητικές ικανότητες, διοικητικές δυνατότητες, δυναμική προσωπικότητα και ουσιώδεις γνώσεις για τις τεχνικές και τις μεθόδους του housekeeping. Το ενδιαφέρον ακόμα για τους ανθρώπους συντελεί σημαντικά στην επιτυχία του.

Το 75% από το χρόνο του housekeeper διατίθεται για το προσωπικό του, ερμηνεύοντάς του τη στρατηγική της επιχείρησης, εξηγώντας τα καθήκοντά του θέτοντας προβλήματα και επιλύοντας πολλά από αυτά που καθημερινά παρουσιάζονται. Εκτός από την ανάγκη να διατηρήσει πειθαρχία μεταξύ των υπαλλήλων και να επιβάλει την ιεράρχηση των εργασιών που πρέπει να εκτελεστούν μέσα στο ξενοδοχείο, χρειάζεται να επιδείξει απεριόριστη ανεκτικότητα με τους διαφορετικούς χαρακτήρες που αποτελούν την ομάδα εργαζομένων, αποδεικνύοντας τους πως η διοίκηση ενδιαφέρεται γι αυτούς πραγματικά.

Όσον αφορά την προσωπικότητα θα πρέπει να έχει αυτοπεποίθηση, να είναι σίγουρος ότι διαθέτει τις απαιτούμενες γνώσεις, να έχει ικανότητα και εμπειρία στο να διδάσκει και να περέχει κίνητρα στους εργαζόμενους του τμήματος. Κύρια χαρακτηριστικά που διακρίνουν έναν επιτυχημένο housekeeper είναι η τιμότητα στις σχέσεις του με τη διοίκηση, η αφοσίωση στην εργασία του και η ειλικρίνεια με το προσωπικό του τμήματός του. Η ανεκτικότητα και η σταθερότητα είναι εξίσου αναγκαίες, ιδίως όταν μερικές φορές είναι αναποφευκτος ο διαπληκτισμός με τις καμαριέρες στους διαδρόμους των ορόφων.

Ο προϊστάμενος πρέπει να αντιλαμβάνεται τις σύγχρονες τάσεις και την τεχνολογία και ακόμα να είναι σε θέση να προβλέπει την μελλοντική τους εξέλιξη. Αν ακόμα συμβαίνει να διαθέτει ανλυτική σκέψη πρέπει διαρκώς να ερευνά για καινοτομίες στα υλικά που χρησιμοποιεί καθώς επίσης και στις σύγχρονες εξελίξεις της διοίκησης.

ΑΡΜΟΛΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗΣ ΟΡΟΦΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ

Σκοπός της θέσης της προϊσταμένης ορόφων είναι να επιβλέπει και να ελέγχει τους χώρους για τους οποίους είναι υπεύθυνη διασφαλίζοντας την παροχή υπηρεσιών υψηλών προδιαγραφών και επομένως και την ικανοποίηση των πελατών.

Τα καθημερινά της καθήκοντα είναι τα εξής:

- Ø Εξασφαλίζει ότι όλοι οι χώροι διατηρούνται σε υψηλά επίπεδα καθαριότητας και υγιεινής
- Ø Βοηθάει στο συντονισμό με το τμήμα συντήρησης και υποδοχής προκειμένου να διασφαλίζεται ο μέγιστος διαθέσιμος αριθμός δωματίων προς πώληση κάθε στιγμή
- Ø Επιβλέπει και ελέγχει το πρόγραμμα συντήρησης και γενικής καθαριότητας
- Ø Ελέγχει ότι όλα τα δωμάτια και οι κοινόχρηστοι χώροι καθαρίζονται, εξοπλίζονται και ελέγχονται σύμφωνα με τις προκαθορισμένες διαδικασίες

- Ø Ελέγχει όλα τα δωμάτια στα οποία αναμένεται άφιξη και εφόσον ολοκληρώσει τον έλεγχο και πληρούνται τα προκαθορισμένα επίπεδα καταχωρεί την κατάσταση των δωματίων στο σύστημα.
- Ø Ελέγχει επιλεκτικά δωμάτια που είναι παραμονές(τουλάχιστον ένα δωμάτιο ανα καμαριέρα ανα ημέρα)
- Ø Ελέγχει σε καθημερινή βάση τα οφισ των καμαριέρων.
- Ø Γνωρίζει τις γενικές πολιτικές και τις διαδικασίες του ξενοδοχείου, διατηρώντας τα ελάχιστα καθιερωμένα επίπεδα και τις διαδικασίες ασφάλειας
- Ø Συμμετέχει στις απογραφές εξοπλισμού και λινών που τελούνται σύμφωνα με τις εγκεκριμένες διαδικασίες
- Ø Ακολουθεί όλες τις διαδικασίες που αναφέρονται στα απολεσθέντα είδη
- Ø Ενημερώνει έγκαιρα την γενική προϊσταμένη για την έλλειψη αποθεμάτων, προϊόντων, προμηθειών και εξοπλισμού μέσα στο τμήμα
- Ø Γνωρίζει όλες τις υπηρεσίες και τις ανέσεις που προσφέρει το ξενοδοχείο και τα δωμάτια
- Ø Είναι ενήμερη για τις εκδηλώσεις και τα γεγονότα που διαδραματίζονται στο ξενοδοχείο, τις αφίξεις των VIP, των γκρουπ κλπ
- Ø Διαβάζει το log-book καθημερινά και φροντίζει να είναι ενημερωμένο
- Ø Χειρίζεται ερωτήματα και παράπονα πελατών όσο είναι σε θέση να το κάνει, και παραπέμπει θέματα που δεν έχουν επιλυθεί, στην προϊσταμένη της
- Ø Συμμετέχει με την γενική προϊσταμένη στην αξιολόγηση και στον προσδιορισμό αναγκών εκπαίδευσης για όλους τους υπαλλήλους
- Ø Διεκπεραιώνει παρεμφερείς αρμοδιότητες και ειδικά έργα όπως αυτά της ανατεθούν. Μέσα στα καθημερινά της καθήκοντα είναι και η συμπλήρωση του worksheet. Το worksheet είναι ένα έντυπο στο οποίο

σημειώνει τις αναχωρήσεις και τις παραμονές στα δωμάτια όπως επίσης και το όνομα της καμαριέρας του ορόφου που επιθεωρεί. Βάσει αυτού του εντύπου ελέγχει τις καμαριέρες , εαν έχουν καθαρίσει τα δωμάτια που τους αντιστοιχούν, σημειώνει διάφορες παρατηρήσεις για τα δωμάτια (π.χ βλάβες) και επιβεβαιώνει τη διαθεσιμότητα των δωματίων στην reception.

Supervisor's worksheet

ΓΕΝΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ

- Ø Παρευρίσκεται και συμμετέχει ενεργά σε συναντήσεις όπου η παρουσία της είναι απαραίτητη
- Ø Διασφαλίζει την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων των πελατών του ξενοδοχείου
- Ø Γνωρίζει και τηρεί τις πολιτικές και τους κανονισμούς του ξενοδοχείου
- Ø Έχει καλή συνεργασία με τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας
- Ø Δυνατή επικοινωνία με τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου
- Ø Αναφέρει τυχόν ατυχήματα
- Ø Ακολουθεί τους κανόνες ενδυμασίας, προσωπικής υγιεινής, συμπεριφοράς και πειθαρχίας
- Ø Αναφέρει ύποπτους ανθρώπους και αντικείμενα

ΚΑΜΑΡΙΕΡΕΣ

Οι καμαριέρες όταν καθαρίζουν τα δωμάτια σε κάθε ξενοδοχείο πρέπει να ακολουθούν προκαθορισμένους κανόνες και συγκεκριμένους τρόπους ενέργειας.

Κατά την έναρξη της πρωινής βάρδιας όλες οι καμαριέρες παραλαμβάνουν από την office housekeeping supervisor μια λίστα όπου αναγράφονται τα δωμάτια που πρέπει να καθαρίσει η καμαριέρα κατά τη διάρκεια του ωραρίου της. Τα δωμάτια αυτά μπορεί να είναι είτε αναχωρήσεις είτε πελατών.

Maid's worksheet

Ορισμένοι απο αυτούς τους κανόνες είναι:

- § οι εργαζόμενοι στους ορόφους πρέπει να χρησιμοποιούν ΜΟΝΟ τους ανελκυστήρες υπηρεσίας
- § δεν επιτρέπεται να ανοίγουν τα δωμάτια των πελατών αν δεν υπάρχει λόγος. Ο housekeeper ή η reception, πρέπει να γνωρίζουν που βρίσκεται το κλειδί κάθε δωματίου ανα πάσα στιγμή.
- § δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούν την τηλεφωνική συσκευή των πελατών. Σε μερικές μικρές μονάδες όμως, όταν είναι ανάγκη να ειδοποιηθεί ο housekeeper για την κατάσταση ενός δωματίου τότε μπορεί να χρησιμοποιηθεί το τηλέφωνο του δωματίου. Συνήθως παρολαυτά οι υπάλληλοι χρησιμοποιούν διαφορετικούς τρόπους για να ανφέρουν την κατάσταση των δωματίων και οι περισσότερες ξενοδοχειακές μονάδες διαθέτουν τηλέφωνα εσωτερικής επικοινωνίας, wacky-talky ή ηλεκτρονικούς πίνακες.
- § δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούν το W.C των δωματίων
- § δεν επιτρέπεται να καπνίζουν την ώρα της δουλειάς μέσα στα δωμάτια. Αυτό επιτρέπεται μόνο την ώρα του διαλλείματος και σε ειδικούς χώρους για κάπνισμα.
- § δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούν για καθαρισμό ή ξεσκόνισμα τις πετσέτες ή τα λινά.

Τα συστήματα και οι τεχνικές καθαρισμού διαφέρουν σε κάθε ξενοδοχείο. Στις περισσότερες όμως επιχειρήσεις οι καμαριέρες ξεκινούν αρχικά απο τα οφφισ που διαθέτουν ατομικές ντουλάπες για τη φύλαξη των προσωπικών τους αντικειμένων, αφού πρώτα αλλάξουν φορώντας τη στολή εργασίας τους. Κατόπιν πηγαίνουν στο γραφείο του housekeeping, υπογράφουν και παίρνουν οδηγίες για τα δωμάτια τους. Παραλαμβάνουν το

καροτσάκι εργασίας και το χαρτί εργασίας τους και πηγαίνουν στους ορόφους.εκεί λαμβάνουν τα κλειδιά των δωματίων απο τον υπεύθυνο ορόφων- αν υπάρχει.

Κατά την εκτέλεση της εργασίας, το προσωπικό του housekeeping πρέπει να καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να μην ενοχληθούν οι πελάτες ακόμα και όταν δεν έχουν κρεμάσει το ταμπελάκι ‘μην ενοχλείτε’ ή δεν έχουν κλειδώσει την πόρτα τους. Είναι φανερό πως ποτέ δεν ενοχλούν όταν η πόρτα είναι κλειδωμένη ή όταν υπάρχει η ένδειξη ‘μην ενοχλείτε’. Αν όμως πλησιάζει η ώρα που οι καμαριέρες θα τελειώσουν την υπηρεσία τους και ακόμα δεν έχουν τακτοποιηθεί ορισμένα δωμάτια εξαιτίας των πελατών, τότε ερωτώνται τηλεφωνικά απο τον βοηθό του housekeeper οι πελάτες.

Τα τρόλλεϋ εργασίας των καμαριέρων αποθηκεύονται στη λινόθήκη ή στα οφφισ των ορόφων. Απο εκεί προμηθεύονται επίσης τα λινά και τις διάφορες αναγκαίες προμήθειες για τα δωμάτια. Σε αυτές περιλαμβάνονται: χαρτιά υγείας, χαρτομάντηλα, σταχτοδοχεία, σπίρτα, το μενού για το room service, ενημερωτικά έντυπα για το ξενοδοχείο, είδη αλληλογραφίας, ναϋλον καπελάκια για το ντουζ και άλλα παρόμοια είδη. Τα καροτσάκια τοποθετούνται πάντα μπροστά απο το δωμάτιο που εργάζεται η καμαριέρα, ποτέ όμως μέσα σε αυτό.

Οι καμαριέρες αφού χτυπήσουν την πόρτα του δωματίου, αμέσως ανακοινώνουν την ιδιότητα τους και ρωτούν τον πελάτη αν θέλει να τακτοποιηθεί το δωμάτιο του εκείνη τη στιγμή κι αν οχι, ποιά ώρα επιθυμεί και σημειώνουν την ώρα στο έντυπο εργασίας.

Αρχικά η καμαριέρα ανοίγει τα παράθυρα για να αεριστείτο δωμάτιο.αν η κατασκευή των παραθύρω νδεν επιτρέπει το άνοιγμα τους τότε τα δωμάτια αερίζονται τεχνικά.το πρώτο που ετοιμάζεται είναι το

στρώσιμο κρεβατιών ώστε αν μπει ο πελάτης στο δωμάτιο αυτό να φαίνεται σχεδόν τακτοποιημένο.

Κατόπιν το δωμάτιο σκουπίζεται με την ηλεκτρική σκούπα και ξεσκονίζονται τα έπιπλα. Επίσης αντικαθίστώνται οι προμήθειες του δωματίου και του μπάνιου αν υπάρχει ανάγκη.

Στα δωμάτια που οι πελάτες αναχώρησαν και ετοιμάζονται για νέους πελάτες απαιτείται μεγαλύτερη προσοχή. Η ανεύρεση χαμένων αντικειμένων είναι μια αρκετά σημαντική υπηρεσία για τις καμαριέρες που ετοιμάζουν δωμάτια πελατών που αναχωρούν. Οποιοδήποτε αντικείμενο ξεχασμένο, ανεξάρτητα από την αξία, το παραδίδουν στον υπεύθυνο ορόφου για να καταχωρηθεί στο βιβλίο απολεσθέντων.

ΚΑΘΑΡΙΣΤΕΣ ΟΡΟΦΩΝ Ή HOUSEMEN

Κύρια ασχολία του είναι να βοηθά στην καθαριότητα του ξενοδοχείου. Επιμελείται της καθαριότητας διαδρόμων, μπαλκονιών και πεζοδρομίων. Καθαρίζουν τα τζάμια των δωματίων καθώς και τις τζαμαρίες του χώρου υποδοχής. Θα πρέπει να παραλαμβάνουν σωστά και έγκαιρα όλες τις συσκευές και τα υλικά που θα χρησιμοποιήσουν στις εργασίες τους. Μεταφέρουν τα λινά των δωματιών από τη λινόθηκη στο οφίς του κάθε ορόφου για να τα παραλαμβάνουν από εκεί οι καμαριέρες καθώς και να καταμετρούν τα λινά, τακτοποιώντας τα ανά είδος προκειμένου να αποσταλούν στο πλυντήριο.

ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΙ ΧΩΡΟΙ

Οι κοινόχρηστοι χώροι είναι αυτοί που σε σε όλες τις ξενοδοχειακές μονάδες παρουσιάζουν την μεγαλύτερη κίνηση απο κάθε άλλο χώρο και παρατηρούνται πολύ περισσότερο οσον αφορά την καθαριότητα απο τους πελάτες και τους επισκέπτες. Γι'αυτό δίνεται και ιδιαίτερη έμφαση στη καθαριότητα αυτών των χώρων μιας και σε αντίθετη περίπτωση δημιουργείται στο κοινό άσχημη εντύπωση για όλο το ξενοδοχείο.

Παρακάτω θα αναφερθούμε στην καθαριότητα κοινόχρηστων χώρων (προθάλαμοι, αίθουσες αναμονής, διάδρομοι και τραπεζαρίες).

Αίθουσες αναμονής:

Είναι χώροι που απαιτούν συνεχή επαγρύπνηση, όχι μόνο εξαιτίας της αυξημένης κίνησης διερχόμενων 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 μπορούν να δημιουργηθούν για το τμήμα του housekeeping λόγω της βροχής ή του χιονιού κατά τη χειμωνιάτικη περίοδο. Σε αυτές τις περιπτώσεις τοποθετούνται στις εισόδους ψάθες ή χαλιά, που όταν υπάρχει μεγάλη κίνηση , πρέπει να καθαρίζονται αρκετές φορές την ημέρα και να προστατεύονται με κατάλληλα καλύμματα. Μια άλλη επαναλαμβανόμενη εργασία είναι και το ξεσκόνισμα των επίπλων και το καθάρισμα των σταχτοδοχείων.

Ο γενικός καθαρισμός, η συντήρηση και η επισκευή γίνονται αργάτη νύχτα όταν ελάχιστοι πελάτες υπάρχουν στους χώρους αυτούς. Αναλυτικά οι εργασίες που προγραμματίζονται για τη νυχτερινή βάρδια του προσωπικού είναι:

§ Σκούπισμα και στεγνό καθάρισμα των χαλιών, αν χρειάζεται

- § Σκούπισμα και γυάλισμα των πατωμάτων
- § Ξεσκόνισμα των επίπλων
- § Άδειασμα και πλύσιμο των σταχτοδοχείων και των καλαθιών αχρήστων
- § Υγρό καθάρισμα όλων των γυαλιστερών πλαστικών επιφανειών
- § Καθάρισμα των ταχυδρομικών θυρίδων
- § Καθάρισμα των δακτυλικών αποτυπωμάτων απο τις πόρτες
- § Καθάρισμα όλων των μεταλλικών εξαρτημάτων που υπάρχουν στις πόρτες.

Οι κυλιόμενες σκάλες που υπάρχουν στα μεγάλα και πολυσύχναστα ξενοδοχεία καθαρίζονται τη νύχτα. Αφαιρούνται τυχόν λεκέδες απο τα σκαλοπάτια και κατόπιν πλένονται, ξεσκονίζονται οι κουπαστές και γυαλίζονται τα γυάλινα τοιχώματα τους. Επίσης γυαλίζονται και πλένονται όλες οι τζαμένιες πόρτες.

Οι εργασίες που πραγματοποιούνται εβδομαδιαία σε κοινόχρηστους χώρους είναι :

- Πλύσιμο κοινόχρηστων τηλ. Θαλάμων
- Γυάλισμα των ξύλινων επιφανειών
- Ξεσκόνισμα των παραθύρων

Και κάθε μια φορά τον μήνα γίνονται:

Καθάρισμα κουρτινών και κουρτινόξυλων

Επάλειψη, με ειδικό κερί, των βάσεων των λαμπατέρ καθώς και όλων των διακοσμητικών αντικειμένων

Πλύσιμο και γυάλισμα των μεταλλικών επιφανειών (γραφείων, βιβλιοθηκών κλπ.)

Πλύσιμο και γυάλισμα όλων των γυάλινων επιφανειών (καθρέφτες, βιτρίνες κλπ)

Ανελκυστήρες:

Είναι απο τους χώρους που χρησιμοποιούνται συνεχώς. Ενα υλικό που χρησιμοποιείται όλο και περισσότερο για την εσωτερική κάλυψη των πλευρών και της οροφής των ανελκυστήρων, είναι η μοκέτα. Το είδος αυτό της επένδυσης ενδείκνυται γιατί δε λερώνει εύκολα και η φροντίδα καθαρισμού της μπορεί να γίνει τη νύχτα. Η μοκέτα όμως που καλύπτει το δάπεδο στους ανελκυστήρες, είναι πραγματικά η μόνη επιφάνεια που δύσκολα διατηρείται καθαρή. Γι'αυτό τα ξενοδοχεία διαθέτουν extra τεμάχια μοκέτας για τα δάπεδα των ανελκυστήρων ώστε να αλλάζονται εύκολα και να πλένονται.

Εστιατόρια:

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

Για τη πολύχρονη διατήρηση των χαλιών ενός εστιατορίου, τον ευκολότερο και αποτελεσματικότερο καθαρισμό τους βοηθά η συλλογή των υπολλειμάτων τροφής, που συχνά πέφτουν στο πάτωμα, πριν πατηθούν και γίνουν μόνιμοι λεκέδες στο χαλί. Οι λεκέδες απο κρασί ή σάλτσες θα πρέπει να καθαρίζονται αμέσως.

Τον γενικό καθαρισμό των εστιατορίων αναλαμβάνουν οι καθαρίστριες του housekeeping. Και εδώ η καθαριότητα γίνεται πριν την έναρξη του σερβιρίσματος του πρωινού και περιλαμβάνει τις παρακάτω διαδικασίες:

Μετακίνηση τραπεζιών και καθισμάτων

Καθάρισμα καθισμάτων απο ψίχουλα με ειδική βούρτσα
Καθάρισμα της ταπετσαρίας των καθισμάτων
Ξεσκόνισμα των τραπεζιών και των παραθύρων
Πλύσιμο των πλαστικών επιφανειών με ειδικό καθαριστικό υγρό
Ξεσκόνισμα του γραφείου του προϊστάμενου (maitre)
Καθάρισμα των τηλεφωνικών συσκευών
Ξεσκόνισμα και γυάλισμα των μεταλλικών επιφανειών στα καθίσματα
Καθάρισμα των λεκέδων που ίσως υπάρχουν στους τοίχους.

Αίθουσες συνεδρίων:

Το housekeeping είναι συνήθως υπεύθυνο για την καθαριότητα αυτών των αιθουσών και επι πλέον μέσα στα καθήκοντα του, είναι και η κατάλληλη διαμόρφωση τους, με βάση τις υποδείξεις του τμήματος πωλήσεων, έτσι ώστε να καλύπτονται πλήρως οι ανάγκες του κάθε τύπου εκδηλώσεων.

Τα τελευταία χρόνια, παρουσιάζεται μια αυξημένη ζήτηση για συναντήσεις επιχειρησιακής μορφής που σχεδόν πάντα συνοδεύονται απο γεύματα. Τέτοιες συναντήσεις οργανώνονται κυρίως σε μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες. Πολλές φορές, είναι δυνατόν όλοι οι κοινόχρηστοι χώροι να μετατρέπονται κατάλληλα για να εξυπηρετήσουν επιχειρησιακές συναντήσεις, σεμινάρια, συμπόσια ή συνέδρια που μπορεί να διαρκούν μια, δυο ή και τρεις εβδομάδες. Πολύ συχνά οι μετέχοντες σε αυτές τις συναντήσεις χρησιμοποιούν τα δωμάτια και τα εστιατόρια του ξενοδοχείου. Με την απασχόληση αυτών των χώρων και των εστιατορίων του ξενοδοχείου, κατά τις περιόδους που η πληρότητα είναι χαμηλή, επιτυγχάνεται ισομερής κατανομή εργασίας του προσωπικού και συγχρόνως πάγια εισροή εισοδημάτων.

ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο καθορισμός του πότε πρέπει να καθαριστούν τα δωμάτια επιρρεάζει σημαντικά το χρονοδιάγραμμα εργασίας των καμαριέρων και την εκπλήρωση των καθημερινών τους καθηκόντων. Π.χ όταν εμφανίζεται το φαινόμενο μεγάλος αριθμός πελατών να κρεμά στην πόρτα του δωματίου την ένδειξη μην ενοχλείται. Πολλές φορές συμβαίνει η πλειονότητα των πελατών να κοιμάται μέχρι αργά το πρωί. Τότε είναι προτιμότερο το housekeeping να μεταθέτει την ένερξη του ωραρίου εργασίας από τις 7 π.μ στις 9π.μ.

Για τον προγραμματισμό εργασίας και την απασχόληση του αναγκαίου προσωπικού δεν φτάνει να λαμβάνεται υπόψιν μόνο ο καθημερινός καθαρισμός των δωματίων αλλά και οι διάφορες περιοδικές εργασίες που πρέπει να πραγματοποιηθούν ώστε να μην παρουσιαστεί ανάγκη για πρόσληψη έκτακτου προσωπικού. Αυτό πετυχαίνεται με αποτελεσματικό προγραμματισμό με την γνώση των δυνατοτήτων και των φιλοδοξιών των υπαλλήλων, με την πληροφόρηση για το χρόνο που άλλα τμήματα μπορούν να δανείσουν στο housekeeping προσωπικό, ή με ένα πρόγραμμα εξειδίκευσης, κατάλληλο για τις περιπτώσεις που οι υπάλληλοι δεν θα έχουν διάθεση.

Επειδή το τμήμα ορόφων λειτουργεί και σαν τμήμα εφοδιασμού για αρκετά τμήματα του ξενοδοχείου, είναι απαραίτητο η προϊσταμένη να γνωρίζει, ποιά από τα είδη που προμηθεύεται για τις ανάγκες του τμήματός του, μπορούν να διανεμηθούν και σε άλλα τμήματα. Συνεπώς η τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων εργασίας των υπαλλήλων είναι αρκετά σημαντική γιατί

του παρέχει πληροφορίες σχετικές με το είδος της εργασίας κάθε υπαλλήλου και του τμήματος στο οποίο ανήκει.

Πολλές φορές είναι δυνατό η προϊσταμένη οροφοκομίας να ζητήσει βοήθεια και από άλλα τμήματα. Για παράδειγμα, κατά τη διάρκεια νεκρών περιόδων του τμήματος δεξιώσεων, οι valets και το υπόλοιπο προσωπικό που απασχολείται σε αυτό, μπορεί να παραχωρηθεί στο housekeeping για την αντιμετώπιση καθημερινών αναγκών που δε χρειάζεται ιδιαίτερη εξειδίκευση και μπορούν να γίνουν οποιαδήποτε χρονική στιγμή.

Ο προβλεπόμενος προγραμματισμός για την σωστή ανταλλαγή υπαλλήλων μεταξύ των τμημάτων δε βοηθά μόνο το housekeeping να πραγματοποιεί τις καθημερινές του εργασίες αλλά αυξάνει και την παραγωγικότητα των υπαλλήλων σε ολόκληρη την ξενοδοχειακή μονάδα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΤΟΥ HOUSEKEEPING ΜΕ ΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΗΝ RECEPTION

Το housekeeping είναι το μόνο τμήμα της ξενοδοχειακής βιομηχανίας που έχει τόσο στενή σχέση και συνεργασία με τους πελάτες και με τα υπόλοιπα τμήματα. Συνεπώς οι καλές ενδοεργασιακές σχέσεις μεταξύ των τμημάτων είναι ζωτικής σημασίας. Απαραίτητη και ουσιαστική είναι η ύπαρξη συνεχούς επαφής του housekeeping με την reception. Το housekeeping ετοιμάζει το πιο σημαντικό προϊόν που πουλά το ξενοδοχείο, τα υπνοδωμάτια, και η καλή φήμη του ξενοδοχείου εξαρτάται από τις ανέσεις και την ποιότητα της ετοιμασίας του. Αυτό που συνήθως δημιουργεί προστιβές ανάμεσα στα δύο αυτά τμήματα, είναι η πληροφόρηση για την κατάσταση των δωματίων. Η reception πρέπει να ενημερώνει καθημερινά το τμήμα των ορόφων για την πληρότητα του ξενοδοχείου, τις αναχωρήσεις, τις παραμονές και τις μετακινήσεις των πελατών, όταν δηλαδή αλλάζουν δωμάτιο. Από τη άλλη το housekeeping πρέπει να ενημερώνει το τμήμα της υποδοχής για τα έτοιμα δωμάτια, μόλις αυτά θα είναι διαθέσιμα. Οφείλει επίσης να τους ενημερώνει για ορισμένα δωμάτια τα οποία τίθενται προσωρινά εκτός λειτουργίας και ξανά επίσης όταν και πάλι είναι έτοιμα για ενοικίαση. Οι υπάλληλοι της υποδοχής επίσης πρέπει να ενημερώνουν την προϊσταμένη σε περίπτωση επικείμενης αφίξεως V.I.P. πελατών όπως προσθήκη extra bed ή baby cot.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΤΕΧΝΙΚΟ ΤΜΗΜΑ

Το τμήμα ορόφων εκτός από τον καθαρισμό των δωματίων, είναι υπεύθυνο για τον εντοπισμό των βλαβών. 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 άμεση επισκευή. Αν η συνεργασία ανάμεσα σε αυτά τα δύο τμήματα είναι καλή μια επίγουσα επισκευή μπορεί να πάρει προτεραιότητα και αν διευθετηθεί αμέσως.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ

Η συνεργασία του housekeeping και του πλυντηρίων εκφράζεται με το πλύσιμο των λινών και των στολών και με τον εφοδιασμό με καθαρά λινά και στολές οποιαδήποτε στιγμή χρειαστούν. Πρέπει επίσης να φροντίζει να παραδίδονται τα καθαρά λινά στην ώρα τους για την αποφυγή προβλημάτων.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Το housekeeping συνεργάζεται με το γραφείο προσωπικού για τις ταυτότητες του προσωπικού για τις προαγωγές, για την πρόσληψη νέου προσωπικού, για τις απολύσεις και γενικότερα είναι υπεύθυνο για την

επίλυση των προβλημάτων τα οποία πολύ συχνά προκύπτουν μεταξύ των εργαζομένων. Είναι επίσης υπεύθυνο για την οργάνωση σεμιναρίων τα οποία θα πρέπει να παρακολουθούν όλοι οι εργαζόμενοι και έχουν ως στόχο τη συνεχή βελτίωση και ενημέρωση του προσωπικού με απώτερο σκοπό την αύξηση της παραγωγικότητας.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ

Η συνεργασία του τμήματος ορόφων με το λογιστήριο αφορά τις απογραφές, την μισθοδοσία και τις παραγγελίες.

Δύο φορές το χρόνο (συνήθως Ιούνιο και Δεκέμβριο) γίνεται μια καταμέτρηση, υπό την επίβλεψη του επόπτη λινόθηκης, για όλα τα διακινούμενα λινά. Κάθε επόπτης συμπληρώνει τόσα έντυπα όσος είναι ο αριθμός δωματίων, στα οποία σημειώνονται τα λινά κάθε δωματίου. Στη συνέχεια ο επόπτης της λινόθηκης μετρά όλα τα καθαρά λινά που βρίσκονται σε αυτή και ο επόπτης πλυντηρίων δίνει στον ελεγκτή λινών μια κατάσταση με όλα τα λινά που βρίσκονται σε αυτό. Ο

ελεγκτής λινών συγκεντρώνει τα έντυπα από κάθε όροφο, αθροίζει την ποσότητα των λινών που βρίσκονται στους ορόφους, την ποσότητα που υπάρχει στην λινόθηκη και τέλος αυτήν που υπάρχει στο πλυντήριο. Το τμήμα του housekeeping παραδίδει στο λογιστήριο μαζί με την συγκεντρωτική κατάσταση απογραφής και άλλη μια κατάσταση στην οποία εμφανίζεται αναλυτικά η ποσότητα των λινών που χρησιμοποιούνται, η ποσότητα των λινών που αγοράστηκαν στο διάστημα μεταξύ της

προηγούμενης και της πρόσφατης απογραφής, καθώς επίσης και η ποσότητα των λινών τα οποία είναι ακατάλληλα για να χρησιμοποιηθούν.

Στα μεγάλα ξενοδοχεία το τμήμα ορόφων συχνά προγραμματίζει και κάνει τις δικές του αγορές και τα απαραίτητα έντυπα και καταστάσεις τηρούνται από την γραμματεία ή από άλλο υπάλληλο που προετοιμάζει και τις παραγγελίες αγορών για το housekeeping. Στο λογιστήριο, τα αρχεία τηρούνται σύμφωνα με τον τύπο του προϊόντος, π.χ 'απορρυπαντικό' και ξεχωριστοί φάκελοι καθορίζουν κάθε απορρυπαντικό σύμφωνα με το όνομα της κατασκευάστριας εταιρείας, το μέγεθος της συσκευασίας, το σκοπό χρήσης, την μηνιαία κατανάλωση, την παραγγελθείσα ποσότητα, τη συχνότητα των παραγγελιών, το όνομα, την διεύθυνση και το τηλέφωνο του αντιπροσώπου προμηθευτή, καθώς και την τελευταία τιμή του προϊόντος. Επίσης είναι δυνατό να αναφέρονται και οι προμηθευτές που προσφέρουν εκπτώσεις. Πρίν παραγγελθεί ένα προϊόν σε μεγάλες ποσότητες πρέπει να υπάρχουν δείγματα ότι για να βεβαιώνεται αν οι υπάλληλοι μπορούν να το χρησιμοποιήσουν σωστά, αν για την σωστή χρήση του απαιτούνται πολύπλοκες οδηγίες, γεγονός που δυσκολεύει την χρήση του και αν πραγματικά ανταποκρίνεται στις προδιαγραφές του κάτω από κανονικές συνθήκες εργασίας. Επιπλέον η αγορά μεγάλων ποσοτήτων πρέπει να περιορίζεται μόνο σε προϊόντα που η πάροδος του χρόνου δεν τα καθιστά ακατάλληλα όπως το χαρτί υγείας και τα σαπούνια παραμένουν σε χρήση για χρόνια ενώ αντίθετα τα υγρά γυαλίσματος επίπλων είναι δυνατό σε σύντομο χρονικό διάστημα να μην ενδύκνυνται πλέον.

Τέλος το λογιστήριο είναι υπεύθυνο για την μισθοδωσία των υπαλλήλων. Η μισθοδωσία του προσωπικού του housekeeping προαγοποιείται κατόπιν εντολής της γενικής προϊσταμένης ανάλογα με τις

ώρες εργασίας, τις αργίες, τις ημέρες άδειας ασθενείας, τα επιδόματα αδείας, τις υπερωρίες κλπ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΩΝ

Σύνθεση προσωπικού

Επικεφαλής στο τμήμα του housekeeping είναι ο housekeeper. Δεύτερος στην αλυσίδα της ιεραρχίας βρίσκεται ο βοηθός housekeeper , εκτελεστικό στέλεχος της ομάδας οι οποίοι είναι έμπειροι στο να συντονίζουν την εργασία στους ορόφους και να εκπαιδεύουν τους νέους υπαλλήλους .

Το μεγαλύτερο μέρος του προσωπικού αποτελούν οι καμαριέρες και οι βοηθοί τους, οι οποίοι αναφέρονται για την εργασία τους στους επόμενους ορόφους. Το housekeeping απασχολεί μεγάλο αριθμό καθαριστριών για τους κοινόχρηστους χώρους που βρίσκονται κάτω από την εποπτεία ενός βοηθού housekeeper. Συχνά στη δύναμη του τμήματος , υπάρχει η γραμματεία που είναι υπεύθυνη για την τήρηση αρχείων και για την λειτουργία του γραφείου των απολεσθέντων. Η υπεύθυνη εργαστηρίου ραπτικής είναι αρμόδια για τις επιδιορθώσεις στολών και λινών .Ο επικεφαλής των βοηθών είναι υπεύθυνος για το προσωπικό που έχει σαν έργο του το καθάρισμα και την

μεταφορά των χαλιών, το πλύσιμο των παραθύρων, το στερέωμα των κουρτινών, την μετακίνηση των επίπλων, την διανομή των λινών και την ταξινόμησή τους στις αποθήκες των ορόφων..

Όταν καθοριστούν οι εργασίες του housekeeping, το επόμενο στάδιο είναι ο καθορισμός του αριθμού των ατόμων που απαιτούνται σε κάθε θέση. Για την πρόσληψη του αναγκαίου αριθμού υπαλλήλων είναι απαραίτητο ο housekeeper να γνωρίζει την σχετική πληρότητα του ξενοδοχείου, για να αποφασίσει τι ποσοστό του εργατικού δυναμικού θα χρειαστεί.

Το Housekeeping είναι το μεγαλύτερο τμήμα σε κάθε ξενοδοχειακή μονάδα και ο Housekeeper χρειάζεται να είναι ιδιαίτερα ικανός στο να ανακαλύπτει και να επιλέγει σωστά, να επιβλέπει και να παρακινεί τις ικανές καμαριέρες, βοηθούς και το κατώτερο προσωπικό, που χωρίς αυτούς η εργασία του θα ήταν αδύνατη. Η μεγαλύτερη όμως ικανότητα του Housekeeper είναι να κατορθώνει να διατηρεί την αποδοτικότητα του προσωπικού του στα προκαθορισμένα από την διοίκηση επίπεδα -αν και 100% αποδοτικότητα δεν είναι ποτέ εφικτή- καθώς και να μπορεί να αντικαταστήσει κάθε κενή θέση του προσωπικού του, μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Προσέλκυση:

Η διεύθυνση προσωπικού είναι υποχρεωμένη να οργανώσει όλη την διαδικασία προσέλκυσης υποψηφίων και στη συνέχεια την επιλογή εξ αυτών, των πλέον κατάλληλων για τις ανάλογες θέσεις.

Σκοπός της προσέλκυσης είναι να αυξήσει τον αριθμό υποψηφίων με το μικρότερο κόστος, να μειώσει τον αριθμό των υποψηφίων εκείνων που έχουν αυξημένα ή μειωμένα προσόντα, να βοηθήσει στην αύξηση της πιθανότητας να παραμείνει στην επιχείρηση αυτός που θα επιλεγεί και τέλος, ν'αξιολογήσει την αποτελεσματικότητα όλων των τεχνικών που χρησιμοποιήθηκαν για την προσέλκυση υποψηφίων.

Εφόσον η επιχείρηση έχει αποφασίσει για τις ανάγκες τις σε ανθρώπινο δυναμικό τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά κι αφού καθοριστούν οι θέσεις εργασίας τότε ο Housekeeper μπαίνει στο καθοριστικό στάδιο επιλογής προσωπικού.

Επιλογή:

Συνήθως ακολουθούνται κάποια στάδια στην διαδικασία της επιλογής όπως :

- Εξασφάλιση ανάλυσης εργασίας
- Έντυπο αίτησης
- Συνεντεύξεις
- Τεστ*
- Ιατρική εξέταση
- Έρευνα παρελθόντος
- Αποκλεισμός ή απόρριψη υποψηφίων

*τα τεστ μπορούν να είναι ικανότητας ή κλίσεως, αποδόσεως, τεστ ενδιαφέροντος για επαγγέλματα, τεστ καταστάσεων ή τεστ προσωπικότητας.

Έρευνες έχουν αποδείξει πως πρέπει να αποφεύγεται η πρόσληψη ατόμων τα οποία διαθέτουν ελάχιστα προσόντα, ή όσων τα προσόντα είναι πολύ περισσότερα απο εκείνα που απαιτούνται για τη συγκεκριμένη εργασία διότι και στις δυο περιπτώσεις παρουσιάζουν προβλήματα προσαρμογής προς το περιβάλλον της εργασίας.

Πηγές πρόσληψης:

Ο προϊστάμενος που έχει να επιλέξει ανάμεσα σε ένα μεγάλο αριθμό ενδιαφερομένων έχει μεγαλύτερη πιθανότητα να προσλάβει το κατάλληλο άτομο για την κατάλληλη θέση, παρά όταν έχει μόνο έναν ενδιαφερόμενο και είναι αναγκασμένος να τον προσλάβει γιατί έχει άμεση ανάγκη της εργασίας του.

Πολλές φορές ο προϊστάμενος αναζητεί τους μελλοντικούς πιθανούς υπαλλήλους του στις παρακάτω πηγές:

- Στους εργαζόμενους στο ξενοδοχείο ή και σε γνωστούς τους
- Στους ιδιωτικούς ή δημόσιους οργανισμούς εύρεσης εργασίας
- Στις τουριστικές σχολές
- Στα αρχεία του τμήματος προσωπικού της επιχείρησης
- Απο τις διαφημίσεις στον ημερήσιο τοπικό τύπο
- Στα εργατικά συνδικαλιστικά σωματεία.

Είναι πολύ σημαντικό κάθε φορά που ο housekeeper πρόκειται να προσλάβει έναν υπάλληλο, προηγουμένως να έχει σχεδιάσει μια συγκεκριμένη και σαφή περιγραφή της εργασίας για την οποία θα τον προσλάβει. Αν έχει καθορίσει με ακρίβεια όλες τις αρμοδιότητες της θέσης και ενδιαφέρεται για την πρόσληψη του καταλληλότερου υπαλλήλου που θα καλύψει την θέση, τότε έχει μεγάλη πιθανότητα να εξασφαλίσει έναν ικανό

υπάλληλο, απ'ότι όταν οι απαιτήσεις του είναι αόριστες και δεν ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα. Η περιγραφή όχι μόνο των καθημερινών καθηκόντων του εργαζομένου αλλά και όλων όσων πρέπει να γίνονται κατά διαστήματα (εβδομαδιαία, μηνιαία) είναι καλό να επισημαίνονται απο τον προϊστάμενο.

Εξειδίκευση προσωπικού:

Το εργατικό δυναμικό των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων είναι η κύρια και η μεγαλύτερη επένδυση. Για τη σίγουρη προστασία αυτής της επένδυσης η διοίκηση σχεδιάζει:

προγράμματα εξειδίκευσης που καθιστού πραγματοποιήσιμη την εργασία του προσωπικού σε υψηλά επίπεδα δραστηριότητας και

προγράμματα που ωθούν τους υπαλλήλους να εντείνουν τις προσπάθειες τους για αύξηση της παραγωγικότητας και αποδοτικότητας τους, πέρα απο τις ελάχιστες απαιτήσεις της επιχείρησης.

Η εξειδίκευση είναι μια διαδικασία που αρκετοί διευθυντές συχνά αμελούν εξαιτίας του υψηλού κόστους και ιδιαίτερα του χρόνου που απαιτείται απο τους υπαλλήλους που πρόκειται να εξειδικεύσουν ομάδες ανειδίκευτων, αντί να απασχολούνται σε παραγωγικές λειτουργίες μέσα στο ξενοδοχείο.

Τύποι εξειδίκευσης:

Υπάρχουν τέσσερις ιδιαίτερες ομάδες υπαλλήλων για τις οποίες πρέπει να σχεδιαστούν κατάλληλα προγράμματα εξειδίκευσης απο το housekeeping όπως: 1.πρόγραμμα για νεοπροσληφθέντες, 2.πρόγραμμα για προαχθέντες στην ιεραρχία, 3. πρόγραμμα για υπαλλήλους εποπτείας και 4. πρόγραμμα για μαθητευόμενους στο management.

Εκπαίδευση:

Εντελώς διαφορετική απο την εξειδίκευση είναι η ανώτερη εκπαίδευση που οργανώνεται για τους επαγγελματίες housekeepers και για τους βοηθούς που πρόκειται να προαχθούν σε housekeepers.

Με την εκπαίδευση αποβλέπουμε:

- στη μείωση του χρόνου εκμάθησης
- στη καλύτερευση εκτελέσεως στο παρόν έργο
- στη διαμόρφωση στάσεων για υποστήριξη των ενεργειών της επιχείρησης
- στη βοήθεια για λύση λειτουργικών προβλημάτων
- στη πλήρωση αναγκών σε προσωπικό
- στα οφέλη για τους ίδιους τους εργαζόμενους.

Οι πιο διαδεδομένες μέθοδοι εκπαίδευσης είναι η εκπαίδευση στη θέση εργασίας, εκπαίδευση έξω απο την εργασία, θεραπευτική εκπαίδευση, μέθοδοι στην αίθουσα διδασκαλίας όπως διαλέξεις, συσκέψεις και μελέτη περιπτώσεων.

Φιλοδώρηματα:

Ένα αρκετά σημαντικό κίνητρο για την καμαριέρα, όταν μάλιστα το ξενοδοχείο δεν έχει την πλήρη δυνατότητα ελέγχου στην εργασία της, είναι το φιλοδώρημα που αφήνουν οι πελάτες όταν μένουν ικανοποιημένοι απο την εξυπηρέτηση και την καθαριότητα του δωματίου τους.

Τελευταία όλο και μειώνεται ο αριθμός των πελατών που αφήνουν φιλοδώρηματα και συνήθως περορίζεται σ'αυτούς που ζητούν απο την καμαριέρα κάποια επιπλέον εξυπηρέτηση ή αφήνουν το δωμάτιο τους πολύ

ακατάστατο. Άλλοι πάλι πελάτες διστάζουν να αφήσουν φιλοδώρημα στο δωμάτιο για την καμαριέρα επειδή δεν είναι σίγουροι πως θα το πάρει η ίδια καμαριέρα που τους φρόντισε ιδιαίτερα κατά την παραμονή τους.

Πολλές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και συχνά αλυσίδες ξενοδοχείων, εντάσσουν στα προγράμματα παροχής κινήτρων την ελεύθερη, ή με σημαντικά μειωμένη τιμή, διαμονή των καμαριέρων σε άλλα ξενοδοχεία της εταιρείας την περίοδο των διακοπών τους. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την αντιμετώπιση της εργασίας των καμαριέρων απο την οπτική γωνία του πελάτη και τη δυνατότητα σύγκρισης της δικής τους εργασίας, με αυτή των συναδέλφων τους σε άλλο ξενοδοχείο. Το πρόγραμμα αυτό βέβαια μπορεί να εφαρμοστεί τις περιόδους χαμηλής πληρότητας ώστε να μη δημιουργηθούν προβλήματα στη λειτουργία του housekeeping.

Παρόλο που μερικοί προϊστάμενοι του housekeeping πιστεύουν πως η extra αμοιβή και τα κίνητρα δεν είναι απαραίτητο να χορηγούνται υποστηρίζοντας πως οι υπάλληλοι πληρώνονται για να κάνουν σωστά τη δουλειά τους και πως δεν απαιτείται επιπλέον δωροδοκία απλά και μόνο για να εκτελέσουν την εργασία για την οποία προσλήφθηκαν, εν τούτοις είναι απο όλους παραδεκτό ότι η επίπονη και σκληρή εργασία του καθαρισμού των κοινόχρηστων χώρων, των λουτρών, των διαδρόμων και των δωματίων είναι στη πραγματικότητα δυσάρεστη και μονότονη και πρέπει να υπάρχει ένα extra ευχαριστώ απο τη διοίκηση του housekeeping γι'αυτούς που την πραγματοποιούν.

Επιπλέον η διοίκηση του τμήματος οροφοκομίας μπορεί να παρέχει και άλλα κίνητρα για την αύξηση της παραγωγικότητας και αποδοτικότητας των υπαλλήλων μέσω της αξιολόγησης, της επιβράβευσης και των εξτρα ρεπό. Σπουδαίο επίσης είναι, οι υπάλληλοι να αισθανθούν μέλη της ομάδας και αναπτύξουν υγιή σχέση με τον προϊστάμενο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΡΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ HOUSEKEEPING

Σε αυτό το κεφάλαιο θα αναφερθούμε στον τρόπο λειτουργίας του housekeeping στο ξενοδοχείο *Intercontinental*. Το συγκεκριμένο ξενοδοχείο διαθέτει 543 πολυτελή δωμάτια στα οποία περιλαμβάνονται 60 σουίτες, δύο όροφοι του Club Floor και μια προεδρική σουίτα 315 τετραγωνικών μέτρων. Διαθέτει επίσης ειδικά δωμάτια για μη καπνίζοντες και για άτομα με ειδικές ανάγκες. Το τμήμα ορόφων του ξενοδοχείου το οποίο εξετάζουμε απασχολεί περίπου 110 άτομα ως μόνιμο προσωπικό στους ορόφους και στους κοινόχρηστους χώρους και 20 περίπου άτομα ως extra για να καλύψουν επιπλέον ανάγκες. Σε κάθε όροφο αντιστοιχούν περίπου 6 καμαριέρες και η καθεμία έχει από 13 δωμάτια για να καθαρίσει.

Τα ωράρια του προσωπικού έχουν ως εξής: οι πρωινές προϊσταμένες, καμαριέρες, καθαριστές ορόφων, καθαριστής χαλιών, καθώς επίσης και ο εκπαιδευτής τμήματος, οι βοηθοί της γενικής προϊσταμένης, οι προϊσταμένοι λινοθήκης, ο λινοθηκάριος, ο υπάλληλος μεταφοράς λινών και οι μοδίστρες εργάζονται από τις 8 π.μ ως τις 4 μ.μ. Στο τμήμα στολών οι υπάλληλοι εργάζονται από τις 7 π.μ ως τις 11 μ.μ. σε δύο βάρδιες. Οι υπάλληλοι των κοινόχρηστων χώρων εργάζονται από τις 6 π.μ ως τις 2μ.μ. Για την ολοκλήρωση των εργασιών του τμήματος χρειάζεται και απογευματινή βάρδια που είναι από τις 15:00 μ.μ ως 23:00 μ.μ. Σε αυτή τη

βάρδια απασχολούνται η προϊσταμένη ορόφων και κοινόχρηστων χώρων, καμαριέρες, καθαρίστριες και καθαριστές. Οι προϊσταμένες γραφείου εργάζονται από τις 6:30 π.μ ως τις 14:30 π.μ. Η απογευματινή βάρδια είναι από τις 15:00 ως τις 23:00 π.μ.

Η συγκεκριμένη επιχείρηση διαχωρίζει την λειτουργία του housekeeping στα εξής επιμέρους τμήματα όπως φαίνεται και στο οργανόγραμμα που ακολουθεί:

οργανόγραμμα

Τα ξενοδοχεία της αλυσίδας Intercontinental έχουν μια δική τους φιλοσοφία σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας του τμήματος ορόφων. Κύριος στόχος είναι η παροχή ξεχωριστής εξυπηρέτησης στους πελάτες μέσω διατήρησης υψηλών προδιαγραφών στην καθαριότητα και συντήρηση του ξενοδοχείου.

Σύμφωνα με αυτές τις προδιαγραφές διαμορφώνονται τα καθήκοντα και οι υπευθυνότητες του housekeeper. Ο προϊστάμενος ορόφων κατευθύνει και ελέγχει όλες τις δραστηριότητες του προσωπικού του ώστε να διασφαλιστεί το ίδιο επίπεδο καθαριότητας και συντήρησης των χώρων όπου επεμβαίνει καθώς επίσης επαρκείς προμήθειες και αποθήκευση λινών, εξοπλισμού, υλικού και ένδυσης σύμφωνα με την πολιτική του IHC. Θα πρέπει να φροντίζει για επαρκές προσωπικό και εκπαιδευμένο με βάση δεδομένα standards. Είναι υπεύθυνος για την διατήρηση αρχείων μισθοδοσίας, παραγγελιών, συντήρησης, απολεσθέντων αντικειμένων τα οποία θα πρέπει να διατηρεί πάντα ενημερωμένα και ταξινομημένα. Επιθεωρεί τα δωμάτια των πελατών και όλους τους δημόσιους χώρους σε τακτική βάση. Είναι απαραίτητο να έχει άριστη επικοινωνία με τα τμήματα υποδοχής, προσωπικού, ασφάλειας, πλυντηρίου και με το τεχνικό.

Στο γραφείο του housekeeping υπάρχει προϊσταμένη η οποία είναι υπεύθυνη για την επικοινωνία μεταξύ της reception και των άλλων τμημάτων του ξενοδοχείου διατηρεί αρχεία για το τμήμα και αναφέρει όλα τα θέματα, που μπορούν να επηρεάσουν τη ροή του τμήματος, στον Executive Housekeeper. Ετοιμάζει τα work-sheet (φύλλα αναφοράς εργασιών) για τις προϊσταμένες και για τις καμαριέρες. Λαμβάνει πληροφορίες από το front office που αφορούν τους φιλοξενούμενους όπως αναμενόμενες αφίξεις, αφίξεις VIP, αφίξεις που θα γίνουν νωρίς το πρωί, μετακινήσεις πελατών σε άλλα δωμάτια, αφίξεις γκρουπ και γενικότερα

πληροφορίες για ειδικές απαιτήσεις φιλοξενούμενων. Μεταφέρει πληροφορίες, που λαμβάνει από την reception και από το τμήμα των μηχανικών και που αφορούν τα δωμάτια, στις προϊσταμένες. Λαμβάνει αναφορές από τις προϊσταμένες για δωμάτια τα οποία απαιτούν επείγουσα επιδιόρθωση βλάβης, καταγράφει στο log book τον αριθμό του δωματίου, το όνομα της προϊσταμένης και το είδος της βλάβης και ενημερώνει το ανάλογο τμήμα και απαιτεί ενημέρωση μόλις αποκατασταθεί η βλάβη. Παραγγέλλει λουλούδια που μπαίνουν στα δωμάτια VIP πελατών και προμήθειες για τα amenities των δωματίων. Διαχειρίζεται το τμήμα απολεσθέντων αντικειμένων. Είναι υπεύθυνη για την φύλαξη των κλειδιών που παραδίδονται κατά την αρχή της βάρδιας στις καμαριέρες και για την παράδοσή τους με τη λήξη της βάρδιας. Είναι επίσης υπεύθυνη να ενημερώνει το προσωπικό του housekeeping για τα διάφορα σεμινάρια που γίνονται και έχουν ως θέμα την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων. Ενημερώνει το τμήμα ασφάλειας για θέματα που προκύπτουν και αφορούν την ασφάλεια των εργαζομένων αλλά και των πελατών.

Στα πλαίσια της πολιτικής του Intercontinental περιλαμβάνονται κάποια πρότυπα εμφάνισης τόσο για τις γυναίκες όσο και για τους άντρες είτε φοράνε στολή είτε όχι.

Για τις γυναίκες του προσωπικού με στολή το μακιγιάζ πρέπει να είναι διακριτικό και δεν επιτρέπεται το έντονο βάψιμο των νυχιών. Τα μαλλιά πρέπει να είναι καθαρά και περιποιημένα. Δεν επιτρέπονται τα έντονα χρώματα και όταν το μήκος τους είναι μέχρι τον ώμο ή πιο μακριά, πρέπει να είναι μαζεμένα ειδικά στα επισιτιστικά τμήματα και στα τμήματα άμεσης επαφής με τον πελάτη. Τα αξεσουάρ των μαλλιών πρέπει να συνδυάζονται με το χρώμα της στολής ενώ δεν επιτρέπονται μεγάλα και εκκεντρικά αξεσουάρ.

Τα κοσμήματα πρέπει να είναι διακριτικά. Επιτρέπονται μόνο ένα ρολόι, ένα βραχόλι, ένα δαχτυλίδι, ένα διακριτικό περιδέραιο και μικρά σκουλαρίκια. Η στολή πρέπει να είναι πάντα καθαρή και σιδερωμένη. Η ταμπελίτσα με το όνομα πρέπει να φοριέται πάντα στο αριστερό πέτο της στολής. Άλλες ταμπελίτσες ή σήματα εκτός από αυτό της πολυετίας, δεν επιτρέπονται. Τα καλσόν πρέπει να συνδυάζονται με την στολή. Δεν επιτρέπονται τα χοντρά καλσόν, πρέπει να είναι διαφανή, απλά και όχι με σχέδια.

Τα παπούτσια πρέπει να είναι σε καλή κατάσταση, γυαλισμένα και συνδυασμένα με το χρώμα της στολής. Πρέπει να αποφεύγονται τα ψηλά τακούνια, μπότες, μποτάκια και τα περίεργα σχήματα. Τα παντελόνια επιτρέπονται μόνο εφόσον συμπεριλαμβάνονται στην στολή.

Τα σακάκια ή τα γιλέκα πρέπει να είναι πάντα κουμπωμένα. Τα μανίκια του σακακιού δεν επιτρέπεται να είναι ανεβασμένα.

Για τις γυναίκες χωρίς στολή ισχύουν τα ίδια με τη διαφορά ότι τα ρούχα τους πρέπει να είναι περιποιημένα και σε business style. Δεν επιτρέπονται κοντές φούστες, φορέματα, πέδιλα, κολάν, παντελόνια τύπου φόρμας. Επιτρέπονται μόνο τα υφασμάτινα παντελόνια ενώ το σακάκι είναι υποχρεωτικό και πρέπει να φοριέται σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους.

Πρότυπα εμφάνισης ισχύουν επίσης και για τους άντρες. Όσον αφορά το προσωπικό με στολή τα μαλλιά πρέπει να είναι καθαρά και περιποιημένα. Δεν επιτρέπεται η αλογοουρά, οι ανταύγειες και τα εκκεντρικά κουρέματα. Το μουστάκι πρέπει να είναι καθαρό και περιποιημένο. Μπορεί κανείς να το αφήνει μόνο σε περίοδο διακοπών και όχι κατά τη διάρκεια των εργασιμών ημερών. Στα επισιτιστικά τμήματα και στη κουζίνα δεν επιτρέπονται μούσι και μουστάκι για λόγους υγιεινής. Το ξύρισμα πρέπει να γίνεται καθημερινά.

Τα κοσμήματα πρέπει να είναι διακριτικά. Επιτρέπεται ένα ρολόϊ, μια βέρα, ένα δαχτυλίδι κι ένας σταυρός. Η στολή πρέπει να είναι πάντα καθαρή και σιδερωμένη. Η ταμπελίτσα με το όνομα πρέπει να φοριέται στο αριστερό πέτο της στολής, άλλες ταμπελίτσες ή σηματάκια δεν επιτρέπονται. Οι γραβάτες και τα παπιγιόν πρέπει να είναι καθαρά και σωστά δεμένα. Κάλτσες πρέπει να φοριούνται πάντα και να συνδυάζονται με την στολή. Άσπρες κάλτσες επιτρέπεται να φοράνε το προσωπικό της κουζίνας και της πισίνας.

Τα παπούτσια πρέπει να είναι μαύρα, γυαλισμένα και σε καλή κατάσταση. Αθλητικά επιτρέπονται στην πισίνα και σαμπό σε όσους εργάζονται στην κουζίνα. Το σακάκι ή το γιλέκο πρέπει να είναι πάντα κουμπωμένο ενώ τα μανίκια δεν επιτρέπεται να είναι ανεβασμένα. Τα ίδια ακριβώς ισχύουν και για το προσωπικό χωρίς στολή.

Ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην συμπεριφορά του προσωπικού απέναντι στους πελάτες. Το ξενοδοχείο Intercontinental έχει ορίσει συγκεκριμένες διαδικασίες και ενέργειες που θα πρέπει να ακολουθούνται κατά τη διάρκεια οποιασδήποτε επαφής προσωπικού και πελατών . Αυτές είναι:

Όταν συναντάμε κάποιον πελάτη στο διάδρομο ή στο δωμάτιο του ενώ μπαίνουμε να το καθαρίσουμε πρέπει να χαμογελάσουμε και να πούμε καλημέρα/ καλησπέρα σας, ανάλογα με την ώρα. Δεν φωνάζουμε στους διαδρόμους, ούτε μιλάμε μεταξύ μας γιατί ενοχλούνται οι πελάτες μας.

Πριν μπούμε στο δωμάτιο χτυπάμε τρεις φορές, λέμε housekeeping, περιμένουμε λίγα λεπτά και μπαίνουμε σιγα σιγά στο δωμάτιο. Εάν διαπιστώσουμε ότι ο πελάτης κοιμάται δεν ενοχλούμε και φεύγουμε το ίδιο αθόρυβα.

Όταν μπαίνουμε στο δωμάτιο η πρώτη μας δουλειά είναι να ανοίξουμε τα παράθυρα για να αεριστεί και για λόγους υγιεινής. Αμέσως μετά βγάζουμε όλα τα σκουπίδια και τα βρώμικα λινά απο το δωμάτιο

Όταν καθαρίζουμε το δωμάτιο του πελάτη προσπαθούμε να τακτοποιήσουμε πολύ προσεκτικά τα πράγματα του χωρίς να πετάξουμε το οτιδήποτε. Επίσης δεν ανοίγουμε ποτέ τις βαλίτσες του και γενικά δεν ψάχνουμε τα πράγματα του. Όταν είναι απλωμένα τα πράγματα του στο μπάνιο, τα μετακινούμε με μεγάλη προσοχή προκειμένου να καθαρίσουμε τον χώρο για να μη σπάσει κάτι. Σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπεται να αγγίζουμε τα χρήματα του πελάτη ή τα κοσμήματα του και φυσικά δε χρησιμοποιούμε τις κολόνιες ή τα καλλυντικά του. Ποτέ δε παίρνουμε τηλέφωνο απο δωμάτια πελατών γιατί μπορεί να νομίζει ο πελάτης οτι χρησιμοποιούμε το τηλεφώνό του για να πάρουμε εξωτερική γραμμή και ίσως αρνηθεί να πληρώσει τον λογαριασμό του. Επίσης ποτέ δεν απαντάμε στο τηλέφωνο όταν χτυπάει σε δωμάτιο πελατών.

Κατά το καθάρισμα του δωματίου πρέπει να προσέξουμε εαν ο πελάτης έχει ρούχα για πλύσιμο. Όταν ο πελάτης έχει βάλει τα ρουχα του σε σακούλες πλυντηρίου σημαίνει οτι πρέπει να ενημερώσουμε την προϊσταμένη και αυτή με τη σειρά της το πλυντήριο. Αν τα ρούχα του πελάτη που είναι για πλύσιμο είναι κρεμασμένα στη πόρτα τότε τα βάζουμε μέσα στο δωμάτιο για να μη χαθούν και το λέμε στη προϊσταμένη.

Αν σε δωμάτιο πελατών υπάρχουν φρούτα, πρέπει να ελέγχουμε καθημερινά αν είναι σε καλή κατάσταση. Σε περίπτωση που υπάρχουν μαχαιροπήρουνα ή πιάτα που έχουν χρησιμοποιηθεί απο τον πελάτη δεν τα πλένουμε. Ειδοποιούμε να αντικατασταθούν. Όταν υπάρχει κρασί σε σαμπανιέρα που έχει λιώσει ο πάγος ειδοποιούμε να αντικατασταθεί. Όταν υπάρχει μπουκάλι με νερό που έχει χρησιμοποιηθεί απο τον πελάτη δεν το

πετάμε έστω κι αν υπάρχει λίγο. Όταν υπάρχουν λουλούδια στο δωμάτιο ελέγχουμε αν είναι σε καλή κατάσταση ή ενημερώνουμε τη προϊσταμένη για αντικατάσταση.

Όταν βγάζουμε δίσκους απο τα δωμάτια και είναι κοντά το οφίς καλό θα είναι να τους αφήνουμε εκεί και όχι στους διαδρόμους. Επίσης ποτήρια, πιάτα κλπ δεν τα αφήνουμε ποτέ στους διαδρόμους, οι οποίοι θα πρέπει να είναι καθαροί ανα πάσα στιγμή.

Εαν βρούμε ξεχασμένα πράγματα του πελάτη σε αναχώρηση αμέσως τηλεφωνούμε στο γραφείο του HSK ενημερώνουμε για τα πράγματα που βρήκαμε. Η δεύτερη κίνηση είναι να κατεβάσουμε στο γραφείο τα απολεσθέντα για να καταγραφούν.

Για την αύξηση της αποδοτικότητας και της παραγωγικότητας του housekeeping οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις φροντίζουν να διαμορφώνουν ένα συγκεκριμένο τύπο προγράμματος καθαρισμού δωματίων. Το Intercontinental είναι πρωτοπόρος αυτής της εφαρμογής χρησιμοποιώντας ένα δικό του πρόγραμμα καθαρισμού. Την σειρά των διαδικασιών που ακολουθούνται θα τη δούμε παρακάτω

Εισαγωγή

Ο σκοπός του προγράμματος αυτού είναι να διασφαλίσει οτι όλα τα δωμάτια καθαρίζονται μεθοδικά και ακολουθώντας την ίδια διαδικασία και υλικά ώστε να εξασφαλίσουμε την μέγιστη ικανοποίηση των πελατών μας επιστρέφοντας τα δωμάτια στη κυκλοφορία το συντομότερο δυνατόν.

Ο γενικότερος σκοπός του προγράμματος είναι η βελτίωση της παροχής υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πελατών στο τομέα της καθαριότητας των δωματίων. Η επίτευξη αυτού του στόχου είναι δυνατή μέσω της καινοτόμου διαδικασίας που επικεντρώνεται στην εκπαίδευση και επανεκπαίδευση των καμαριέρων.

Βασίζεται στην ακολούθηση μιας αποτελεσματικής σειράς στον καθαρισμό των δωματίων ώστε να ελαχιστοποιηθούν τα άσκοπα δρομολόγια και να αυξηθεί ο χρόνος για τον καθαρισμό δωματίων. Επίσης, καταργώντας τον καθημερινό έλεγχο των δωματίων από τις προϊσταμένες ορόφων, ελευθερώνεται αρκετός χαμένος χρόνος. Με τη διαδικασία σποραδικού ελέγχου δωματίων μπορούμε να καταπολεμήσουμε ευκολότερα τους τομείς στους οποίους χολαίνει η καθαριότητα των δωματίων και συγκεκριμένα η κάθε καμαριέρα και κατ'επέκταση να προσφέρουμε βελτιωμένες υπηρεσίες στους πελάτες μας που θα είναι πλέον ικανοποιημένοι από τη διαμονή τους.

Καθήκοντα

Η Auditor καταγράφει κατά τον έλεγχο των δωματίων αν και κατά πόσο ακολουθείται η σωστή σειρά, χρησιμοποιούνται τα σωστά υλικά, γίνεται ο απαραίτητος έλεγχος βλαβών στα δωμάτια και ακολουθούνται τα standards της Intercontinental.

- Ø Επανεκπαιδεύει τις καμαριέρες
- Ø Είναι υπεύθυνη για την αναφορά και επίβλεψη των μηχανικών βλαβών στους ορόφους
- Ø Εκπαιδεύει καινούριους housemen και καμαριέρες

Supervisor

- Ø Είναι υπεύθυνη για τον συντονισμό της βάρδιας στους ορόφους ευθύνης της
- Ø Είναι υπεύθυνη για τα οφίς και τους κοινόχρηστους χώρους των ορόφων
- Ø Αναλαμβάνει επιπλέον καθήκοντα ανάλογα με τις ανάγκες του τμήματος
- Ø Γνωρίζει τους κανόνες λειτουργίας και τους εφαρμόζει
- Ø Συμμετέχει στα meetings
- Ø Επιβλέπει τα grooming standards του προσωπικού και τους συμμορφώνει ανάλογα με αυτά

Η ΜΙΑ ΚΑΙ ΜΟΝΑΔΙΚΗ ΣΕΙΡΑ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ

Περιγράφει την ακριβή διαδικασία, μεθοδολογία και υλικά που χρησιμοποιούνται κατά τον καθαρισμό των δωματίων.η επακριβής ακολούθηση των βημάτων αποτελεί βασική προϋπόθεση για την επιτυχία του προγράμματος.

Ένα απο τα βασικά καθήκοντα ενός auditor είναι η αρχική εκπαίδευση και περιοδική επανεκπαίδευση των καμαριέρων στη σειρά καθαρισμού. Κατά τη διαδικασία αυτή είναι πού σημαντικό να τονιστεί η σημασία του να ακολουθούνται κατά γράμμα η σειρά χωρίς παραλείψεις ή προσθήκες.

Η σειρά των βημάτων έχει ως εξής:

1.ελέγγω το καροτσι και την ηλεκτρική σκούπα

Το καρότσι θα πρέπει να περιέχει αρκετά καθαριστικά υλικά, λινά καθώς και guestroom amenities προς αναπλήρωση, ώστε να αποφεύγονται τα άσκοπα δρομολόγια στα οφίς.

Η ηλεκτρική σκούπα θα πρέπει να ελέγχεται πριν την χρήση, τόσο για λόγους ασφάλειας όσο και για την απόδοσή της

Τα ξεσκονόπανα και λοιπά υλικά καθαρισμού δεν θα πρέπει να έρχονται σε επαφή με τα καθαρά λινά.

2.μπαίνω στο δωμάτιο και ανοίγω τις κουρτίνες και τα παράθυρα

Πριν την είσοδο στο δωμάτιο χτυπάμε πάντα τρεις φορές και λέμε ΗΚ

Βάζουμε το stop στην πόρτα, και εισερχόμαστε στο δωμάτιο κρατώντας το καλάθι με τα καθαριστικά και τα πανάκια τα οποία αφήνουμε στο μπάνιο

Ανάβουμε τα φώτα ή ανοίγουμε τις κουρτίνες και τα παράθυρα

Ελέγχουμε τις κουρτίνες αν χρειάζονται αλλαγή και αν οι συρμοί λειτουργούν κανονικά

3.τραβάω το καζανάκι και βάζω υγρό καθαρισμού γύρω από την λεκάνη και κάτω από το χείλος.

Επειδή το καθαριστικό τουαλέτας χρειάζεται υγρή επιφάνεια για να ενεργήσει, είναι βασικό να τραβάμε το καζανάκι και μετά ριχνουμε το υγρό και το αφήνουμε να δράσει.

Σε αυτό το σημείο ελέγχουμε για υδραυλικές βλάβες

Μαζεύουμε τα βρόμικα λινά και τα αφήνουμε έξω από την πόρτα του μπάνιου

4.μαζεύω τα απορρίματα και ότι προσωπικά αντικείμενα έχει ξεχάσει ο πελάτης

Ένας βασικός δείκτης καθαριότητας για τους πελάτες είναι η απουσία ίχνους από τον προηγούμενο

Έτσι μαζεύουμε προσεχτικά όλα τα απορρύματα

Μαζεύουμε όλα τα καλαθάκια αχρήστων στο μπάνιο και ποτέ δεν τα αδειάζουμε βάζοντας μέσα τα χέρια μας

Ελέγχουμε όλα τα συρτάρια, ντουλάπια, κάτω από το κρεβάτι και τα υπόλοιπα έπιπλα, στο χρηματοκιβλωτιο και πίσω από τις πόρτες για απορρύματα και ξεχασμένα αντικείμενα.

Ακολουθούμε τη γνωστή διαδικασία για lost & found και δεν πετάμε προσωπικά αντικείμενα των πελατών

5. ελέγγω και αναφέρω ηλεκτρικές και υδραυλικές βλάβες και ότι έρχεται σε αντίθεση με τα standards της Intercontinental

Σε αυτή τη φάση γίνεται ένας οπτικός έλεγχος του δωματίου

Ανφέρω τυχόν βλάβες στη προϊσταμένη γραφείου

6.μαζεύω ποτήρια, φλυτζάνια, σταχτοδοχεία και αφήνω να μουλιάσουν σε απολλυμαντικό υγρό καθαρισμού.

Αδειάζουμε τα σταχτοδοχεία στον ειδικό μεταλλικό κάδο στο καρότσι

Βράζω ξύδι για απομάκρυνση αλάτων από τον βραστήρα

7.ξεστρώνω το κρεβάτι και απομακρύνω απο το δωμάτιο όλα τα βρώμικα λινά

Μαζεύουμε τα βρώμικα λινά του κρεβατιού

Τοποθετούμε τα μαξιλάρια, το πάπλωμα ή κουβέρτα και το κάλυμμα σε μια καρέκλα και ποτέ στο πάτωμα

Ελέγχουμε την κουρτίνα του μπάνιου του μπάνιου αν λείπουν γατζακια και σε τι κατάσταση βρίσκεται

Απομακρύνουμε τα βρώμικα λινά απο το δωμάτιο εκτός απο ενα χαλάκι μπάνιου

επιστρέφοντας στο δωμάτιο φέρνουμε όσα καθαρά λινά χρειάζονται και τα τοποθετούμε σε μια καρέκλα

8.στρώνω το κρεβάτι

κατά το στρώσιμο του κρεβατιού προσέχουμε τα λινά να είναι καθαρά, χωρίς τρύπες, τρίχες ή λεκέδες και όσο το δυνατόν λιγότερο τσαλακωμένα

9.καθαρίζω ποτήρια, φλυτζάνια, τασάκια, βραστήρα, καλαθάκια αχρήστων και τα επιστρέφω στην κανονική τους θέση

ακολουθούμε πάντα τους κανόνες υγιεινής κατάτον καθαρισμό των ποτηριών

αντικαθιστούμε τα coaster κάτω απο τα ποτήρια

αφαλατώνουμε και καθαρίζουμε τον βραστήρα

καθαρίζουμε τα σταχτοδοχεία χωριστά απο τα ποτήρια για λόγους υγιεινής

πλένουμε τα καλαθάκια αχρήστων στη μανιέρα με απολυμαντικό καθαριστικό και διασφαλίζουμε οτι εχουν εξαφανιστεί οι μυρωδιές

επιστρέφουμε τα αντικείμενα στην αρχική τους θέση

10.καθαρίζω νιπτήρα, μαρμάρινες επιφάνειες, πλακάκια, τοίχους και πόρτες

σε δωμάτια πελατών μετακινούμε προσεκτικά τα προσωπικά τους αντικείμενα ώστε να καθαρίσουμε καλά όλες τις επιφάνειες και μετά τα επιστρέφουμε στην αρχική τους θέση

11.καθαρίζω πλακάκια, μπανιέρα, απλίκες και καθρέφτες

τα είδη υγιεινής και τα πλακάκια πρέπει να είναι χωρίς τρίχες, λεκέδες, διχρωμίες, μούχλα ή υπολλείματα σαπουνιού, γρατζουνιές ή ραγίσματα.

Η κεφαλή του ντους καθαρίζεται σε καθημερινή βάση

12.καθαρίζω την λεκάνη

13.αναπληρώνω πετσέτες και amenities στο μπάνιο

14.καθαρίζω το πάτωμα του μπάνιου

15.ξεσκονίζω όλες τις επιφάνειες

16.καθαρίζω τους καθρέφτες και τα έργα τέχνης

17.καθαρίζω τα παράθυρα

18.αναπληρώνω τα amenities του δωματίου

19.σκουπίζω με την ηλεκτρική σκούπα

20.δίνω το δωμάτιο ως καθαρό, σβήνω τα φώτα και κλείνω την πόρτα

Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΟΥ AUDIT

Η διαδικασία του auditing αντικαθιστά πλήρως τον έλεγχο των δωματίων. Ο ελάχιστος αριθμός από audits για κάθε καμαριέρα είναι 30 για κάθε είδος αξιολόγησης γιατί οποιοσδήποτε μικρότερος αριθμός δεν συνιστά επαρκές δείγμα στατιστικά. Για κάθε αξιολόγηση χρησιμοποιείται καινούρια φόρμα. Η κάθε φόρμα αξιολογεί δυο τομείς: την καθαριότητα του

δωματίου και την ακριβή εφαρμογή της σειράς καθαρισμού και της χρήσης των κατάλληλων υλικών.

Μια απο τις καινοτομίες του προγράμματος έγγυται στην αναφορά των βλαβών απο τις καμαριέρες, οι οποίες καθίστανται πλέον υπεύθυνες για την παράδοση του δωματίου. Η Auditor (ελεγκτής) για να αξιολογήσει την καμαριέρα, εαν ακολουθεί κατά γράμμα τις προβλεπόμενες διαδικασίες κι αν χρησιμοποιεί τα κατάλληλα προϊόντα, πέρα απο το αρχικό δωμάτιο που καλείται να αξιολογήσει, το οποίο έχει επιστραφεί στην κυκλοφορία, είναι αναγκαίο να αξιολογήσει και την καμαριέρα κατά τη διάρκεια που καθαρίζει κι ενα άλλο δωμάτιο.

Ενα απο τα βασικά καθήκοντα της Auditor είναι η άμεση συνεργασία με τις καμαριέρες και την καθοδήγηση τους προς την επιθυμητή απόδοση. Τα αποτελέσματα των αξιολογήσεων τους προσφέρουν ενα γνώμονα για την επανεκπαίδευση και την βελτίωση της απόδοσης τους. Ενα απο τα προνόμια του προγράμματος είναι οτι υπολογίζει για κάθε καμαριέρα μια βαθμολογία εκκίνησης που λαμβάνει υπόψιν τη μέση απόδοση της καμαριέρας. Το επόμενο βήμα περιλαμβάνει την επιβράβευση όσων είχαν υψηλή απόδοση και την επανεκπαίδευση στις καμαριέρες που δεν έχουν φτάσει ακόμα στο επιθυμητό αποτέλεσμα.

Room audit form

Το προσωπικό του housekeeping υποχρεούται να ελέγχει αν υπάρχουν μέσα στα δωμάτια όλων των πελατών οι φόρμες που αφορούν στην ασφάλεια των πελατών και στην εξυπηρέτηση τους απο όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου. Ενδεικτικά θα παραθέσουμε κάποιες απο τις φόρμες αυτές.

Dear guest...

The DO NOT DISTURB card was on your door when the maid came to service your room.

If you require your room to be cleaned please dial 4#

Το καρτελάκι αυτό το ρίχνουμε κάτω απο τη πόρτα του πελάτη ο οποίος έχει κάρτα ΜΗΝ ΕΝΟΧΛΕΙΤΕ για να τον ενημερώσουμε οτι η καμαριέρα πέρασε για να καθαρίσει το δωμάτιο.

If you are hard of hearing...

The fire alarm systems throughout the hotel give audible warnings. If you are deaf or hard of hearing would you please contact reception on arrival so that in the event of fire, the staff are aware of your special need

Εάν έχετε προβλήματα ακοής...

Το σύστημα συναγερμού του ξενοδοχείου δίνει μόνο ηχητική προειδοποίηση. Εάν είστε βαρύκοος ή έχετε προβλήματα ακοής παρακαλούμε να ενημερώσετε τη ρεσεψιον κατά την άφιξη σας ώστε σε περίπτωση πυρκαγιάς το προσωπικό να είναι ενήμερο.

το έντυπο αυτό θα πρέπει να βρίσκεται επάνω στο γραφείο του δωματίου για τους πελάτες που έχουν πρόβλημα ακοής.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ:

ΑΥΘΗΜΕΡΟΝ

Πλύσιμο – στεγνό καθάρισμα-σιδέρωμα

Απο Δευτέρα μέχρι Παρασκευή: 08:30- 16:00

Ιματισμός ο οποίος παραδίδεται πριν απο τις 09:00 επιστρέφεται το ίδιο απόγευμα μέχρι τις 18:00

ΕΞΙΠΡΕΣ

Πλύσιμο- στεγνό καθάρισμα σε τρεις ώρες

Σιδέρωμα σε 30'

Απο Δευτέρα μέχρι Παρασκευή: 08:30-15:00

Επίσης ιματισμός ο οποίος παραδίδεται μετά τις 09:00 για αυθημερόν επιστροφή χρεώνεται με 50% επιπλέον

ΕΞΙΠΡΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΣΑΒΒΑΤΟΥ

Πλύσιμο- σιδέρωμα 08:30-12:00

Ιματισμός ο οποίος παραδίδεται πριν τις 09:00 θα επιστρέφεται μέχρι τις 12:00 με 50% επιπλέον χρέωση

Τις Κυριακές και τις αργίες το πλυντήριο παραμένει κλειστό

ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

Μόνο για σιδέρωμα απο Δευτέρα μέχρι Παρασκευή 16:00-19:00

Ιματισμός ο οποίος παραδίδεται μεταξύ 16:00 και 19:00 θα επιστρέφεται μέχρι τις 19:30 με 50% επιπλέον χρέωση

Τους ειδικούς σάκους του πλυντηρίου μαζί με τους καταλόγους παρεχομένων υπηρεσιών θα τους βρείτε μέσα στην ντουλάπα του δωματίου σας.

Παρακαλούμε συγκεντρώστε και τοποθετήστε τον ιματισμό σας μέσα στους σάκους μαζί με τον συμπληρωμένο κατάλογο στεγνοκαθαριστηρίου, σιδερωτηρίου ή πλυντηρίου.

ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Σε περίπτωση κινδύνου τα πεντε λεπτά που παίρνει η ανάγνωση αυτού του φυλλαδίου τώρα, μπορούν να αποδειχθούν μια πολύ καλή επένδυση για το μέλλον.

Προληπτικά μέτρα

Στον όροφο σας υποδεικνύονται σαφώς οι έξοδοι κινδύνου, αν όμως υπάρχει πυκνός καπνός και δεν μπορείτε να τις εντοπίσετε, τότε παρακαλούμε να παρατηρήσετε τα ακόλουθα σημεία:

- Μετρήστε τις πόρτες μεταξύ της δικής σας και δυο τουλάχιστον εξόδων κινδύνου
- Ελέγξτε που βρίσκονται οι πυροσβεστήρες και οι μάνικες καθώς και οι συναγερμοί στο διάδρομο του ορόφου σας
- Κατανοήστε τον έλεγχο του κλιματισμού στο δωμάτιο σας

Σε περίπτωση πυρκαγιάς

- Ενεργοποιήστε τον πλησιέστερο συναγερμό φωτιάς τραβώντας το χειροκίνητο κρύσταλλο που βρίσκεται πλάι στις εξόδους κινδύνου
- Καλέστε το τηλεφωνικό κέντρο του ξενοδοχείου (0)
- Εγκαταλείψτε το κτίριο
- Κλείστε τις πόρτες εάν δε μπορείτε να εγκαταλείψετε το δωμάτιο σας

Αν η φωτιά ξεκινήσει απο το δωμάτιο σας

- Εκκενώστε αμέσως το δωμάτιο σας
- Κλείστε καλά την πόρτα πίσω σας
- Ενεργοποιήστε έναν συναγερμό φωτιάς και ειδοποιήστε τους διπλανούς

σας

- Καλέστε το τηλεφωνικό κέντρο του ξενοδοχείου απο το πλησιέστερο τηλέφωνο (0)
- Φύγετε απο την έξοδο κινδύνου
- Μη χρησιμοποιείτε ασανσέρ

Εαν γίνεται εκκένωση ενώ ακούγεται ο συναγερμός φωτιάς

- Κινηθείτε προσεκτικά
- Ψηλαφείστε με την παλάμη σας την πόρτα και το πόμολο. Αν η πόρτα ή το πόμολο είναι καυτά ή αφύσικα ζεστά μην ανοίγετε την πόρτα
- Αν η πόρτα δεν είναι ζεστή ανοίξτε την προσεκτικά αλλά να είστε έτοιμοι να την κλείσετε αμέσως αν χρειαστεί
- Αν υπάρχει καπνός στο διάδρομο σκύψτε όσο το δυνατόν περισσότερο. Συρθείτε με τα χέρια και τα γόνατα αν αυτό είναι απαραίτητο
- Προχωρήστε προς την πλησιέστερη έξοδο κινδύνου
- Μη χρησιμοποιείτε ασανσέρ
- Αν κάποια έξοδος έχει αποκλειστεί, χρησιμοποιείστε την άλλη στην αντίθετη κατεύθυνση. Μείνετε ήρεμοι και να κρατάτε πάντα το παραπέτο στις εξόδους κινδύνου

Αν πρέπει να μείνετε στο δωμάτιο σας

- Μην πανικοβάλλεστε. Μπορείτε να μείνετε στο δωμάτιο σας κι όμως να γλιτώσετε απο τη φωτιά. Να μερικά πράγματα που θα πρέπει να κάνετε ενώ περιμένετε να σας δωθεί βοήθεια
- Κλείστε τον κλιματισμό
- Γεμίστε με νερό την μπανιέρα (απλώς για να έχετε ενα απόθεμα νερού)

- Ειδοποιήστε το τηλεφωνικό κέντρο του ξενοδοχείου
- Στοιβάξτε βρεγμένες πέτσέτες γύρω απο τις χαραμάδες της πόρτας και τις οπέςαερισμού. Χρησιμοποιήστε το καλάθι των ακρήστων για να βγάλετε νερό απο τη μπανιέρα αν ο καπνός μπει απο τα παράθυρα
- Αν παρόλαυτά μπει καπνός στο δωμάτιο φτιάξτε με μια κουβέρτα μια τέντα πάνω απο το κεφάλι σας
- Σαν τελευταία λύση αν η ατμόσφαιρα γεμίσει καπνούς, ίσως χρειαστεί να μισανοίξετε το παράθυρο σας. Αν τα παράθυρα δεν ανοίγουν, σπάστε ενα παράθυρο χρησιμοποιώντας μια καρέκλα ή ενα συρτάρι. Μην ανοίξετε ή μη σπάσετε παράθυρο αν απ' έξω υψώνονται καπνοί ή φλόγες απο το χαμηλότερο όροφο

Αν χρειάζεστε ιδιαίτερη βοήθεια

- Εαν έχετε προσωπικούς φυσικούς περιορισμούς ενημερώστε το προσωπικό της ρεσεψιον του ξενοδοχείου κατά την άφιξη σας ή αμέσως μετά.

Να θυμάστε

- Τις περισσότερες φορές το μοιραίο επέρχεται απο την εισπνοή καπνού ή δηλητηριωδών αερίων, και όχι απο τα εγκαύματα. Να σκύβετε πάντα στο πάτωμα αν υπάρχει έστω και ελάχιστος καπνός. Ποτέ μην χρησιμοποιείτε ασανσέρ.

Μακάρι να μη σας συμβεί ποτέ

- Ίσως να μη χρειαστεί ποτέ να χρησιμοποιήσετε αυτές τις συμβουλές, εφόσον όμως βρίσκεστε πάντα σε εγρήγορση για το απροσδόκητο να

είστε προσεκτικοί και να ελέγχετε πάντα τις εξόδους και τους κανόνες αντιμετώπισης των κινδύνων σε κάθε ψηλό κτίριο που μπαίνετε

Η ασφάλεια σας...

- Αν και ο τρόπος κλειδώματος του δωματίου σας μπορεί να διαφέρει από το ένα ξενοδοχείο στο άλλο οι περισσότερες κλειδαριές είναι εφοδιασμένες με έναν πρόσθετο σύρτη. Αυτός ο σύρτης ενεργοποιείται από το εσωτερικό του δωματίου σας. Συνιστάται να χρησιμοποιήσετε αυτόν τον μηχανισμό όποτε βρίσκεστε στο δωμάτιο σας και ιδιαίτερα όταν ξεκουράζεστε

Το έντυπο αυτό ενημερώνει αναλυτικά τους πελάτες για την ασφάλεια που τους παρέχει το ξενοδοχείο αναλυτικά. Υπάρχει σε όλα τα δωμάτια.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ HOUSEKEEPING ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ HILTON

Το ανακαινισμένο Hilton Αθηνών διαθέτει 527 δωμάτια εκ των οποίων 220 έχουν θέα στην Ακρόπολη. Οι Executive Floors οι οποίοι βρίσκονται στον 10^ο , 11^ο και 12^ο όροφο παρέχουν στους καλεσμένους ξεχωριστό γραφείο υποδοχής, ανβαθισμένα δωμάτια, αλλά και σουίτες με μοναδικές παροχές, διαθέτει επίσης χώρους εκγύμνασης και χαλάρωσης , εξωτερική πισίνα, χώρο στάθμευσης 170 θέσεων και πλυντήριο.

Τρόπος λειτουργίας του housekeeping στο ξενοδοχείο Hilton

Η ιεραρχία του τμήματος της οροφοκομίας στο ξενοδοχείο Hilton έχει ως εξής:

Υπάρχει ένας executive housekeeper ο οποίος είναι υπεύθυνος για όλες τις λειτουργίες του τμήματος. Υπάρχουν 3 assistant housekeepers που ευθύνονται για την έκδοση του προγράμματος, για τον έλεγχο της λινόθήκης και για τις παραγγελίες υλικού πάντα κατόπιν έγκρισης του executive.

Οι floor supervisors είναι 11 και είναι υπεύθυνες για να ελέγχουν τις καμαριέρες αν κάνουν σωστά τη δουλειά τους και επίσης είναι υπεύθυνες για την εκπαίδευσή τους με διάφορα training που πραγματοποιούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Τέλος υπάρχουν 20 καμαριέρες και 10 housemen που είναι υπεύθυνοι για τον καθαρισμό των δωματίων, των

κοινόχρηστων χώρων και γενικότερα για την καθαριότητα όλου του ξενοδοχείου.

Ο προϋπολογισμός είναι ένα από τα σημαντικότερα καθήκοντα του executive housekeeper. Βάση μιας λίστας που παραλαμβάνει ετησίως με προβλέψεις για εβδομαδιαίες ή μηνιαίες πωλήσεις δωματίων, ο executive housekeeper θα πρέπει να προγραμματίσει το προσωπικό που θα χρειαστεί χωρίς να υπερβεί το όριο του προϋπολογισμού που έχει ορίσει η επιχείρηση.

Μια από τις βασικότερες ενέργειες του housekeeping στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο, είναι η συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού του, ώστε να προσφέρουν όλοι όσο το δυνατόν υψηλότερες υπηρεσίες για την μεγαλύτερη άνεση των φιλοξενούμενων. Κάθε χρόνο οργανώνονται από τον executive housekeeper, actions για τα οποία ορίζει 4 team coaches οι οποίες είναι υπεύθυνες για την εκπαίδευση του προσωπικού (καμαριέρες, housemen) Η θεματολογία των εκπαιδευτικών σεμιναρίων ποικίλει. Αρκετά από αυτά έχουν ως σκοπό να <<φρεσκάρουν>> τις γνώσεις του προσωπικού πάνω στη δουλειά τους : ποιά βήματα θα πρέπει να ακολουθούν για τον καλύτερο καθαρισμό των δωματίων, με ποιά σειρά θα πρέπει να καθαρίζονται οι χώροι του δωματίου, ποιά απορρυπαντικά θα πρέπει να χρησιμοποιούν, κτλ.

Η εκπαίδευση σχετικά με την ασφάλεια των εργαζομένων τα τελευταία χρόνια έχει πάρει μεγάλες διαστάσεις και έχει δωθεί αυξημένη βαρύτητα σε αυτά. Όπως όλο το προσωπικό του ξενοδοχείου έτσι και το προσωπικό του housekeeping θα πρέπει να γνωρίζει πως να αντιδράσει σε περίπτωση πυρκαγιάς, σεισμού, ατυχημάτων. Στους διαδρόμους όλων των ορόφων όπως και στο πίσω μέρος της πόρτας όλων των δωματίων, υπάρχει χάρτης του ξενοδοχείου που υποδεικνύει την ακριβή θέση που βρισκόμαστε και όλες τις εξόδους κινδύνους όπως επίσης και τον αριθμό που θα πρέπει

να καλέσουν σε περίπτωση κινδύνου (555). Οι κανόνες ασφάλειας είναι οι εξής: ΠΡΟΒΛΕΨΗ- ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ-ΠΡΟΣΟΧΗ. Κάποιες σημαντικές παρατηρήσεις που γίνονται σε όλους τους εργαζόμενους είναι:

- Πάντα να ρωτάς πως λειτουργούν τα μηχανήματα και οι συσκευές που χρησιμοποιείς ώστε να αποφεύγεται πιθανό βραχυκύκλωμα.
- Πριν φύγεις από το σημείο εργασίας σου να επιβεβαιώνεις ότι έχει σβήσει όλες τις συσκευές.
- Απέτρεψε ατυχήματα απομακρύνοντας σπασμένα γυαλιά ή σκουπίζοντας νερά που έχουν πέσει στο πάτωμα.
- Μην πετάς αποσίγαρα σε κάδους απρριμάτων. Κάπνιζε μόνο στο συγκεκριμένο χώρο του εστιατορίου των μελών.
- Μην χρησιμοποιείς τος ανελκυστήρες σε περίπτωση πυρκαγιάς.
- Να ακολουθείς τις οδηγίες και τις υποδείξεις του διευθυντή / υπεύθυνου του τμήματός σου

Εκπαίδευση του προσωπικού του τμήματος της οροφοκομίας γίνεται επίσης και σχετικά με την συμπεριφορά του. Οι προϊσταμένες μαθαίνουν στις καμαριέρες πως να είναι όσο το δυνατόν λιγότερο αθόρυβες στους διαδρόμους και μέσα στα δωμάτια κατά τη διάρκεια του καθαρισμού χωρίς να ενοχλούν τους πελάτες . Στο τέλος του χρόνου και εφόσον έχουν ολοκληρωθεί όλα τα εκπαιδευτικά σεμινάρια τα οποία έχουν παρακολουθήσει όλοι οι υπάλληλοι, οι προϊσταμένες ορόφων καλούνται να αξιολογήσουν τις καμαριέρες των ορόφων των οποίων είναι υπεύθυνες, με βάση την παραγωγικότητα και την γενικότερη συμπεριφορά τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

ΤΡΟΠΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ HOUSEKEEPING ΣΤΙΣ ΟΛΥΜΠΙΑΚΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΟΥ 2004

Στις ολυμπιακές εγκαταστάσεις του ΑΘΗΝΑ 2004 στεγάζονταν τα ολυμπιακά χωριά τα οποία θα φιλοξενούσαν τους εκπροσώπους των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης απο όλο τον κόσμο. Η επιτυχία των Ολυμπιακών Αγώνων εξαρτόταν σε πολύ μεγάλο ποσοστό από τις προσφερόμενες υπηρεσίες που θα παρέχονταν. Για να επιτευχθεί αυτό και ακολουθώντας τις συμβατικές υποχρεώσεις του ΑΘΗΝΑ 2004 δημιουργήθηκαν ορισμένοι κανονισμοί και ορισμένες λειτουργίες οι οποίοι συντάχθηκαν από τον Διευθυντή Τομέα Υπηρεσιών Καθαρισμού Δωματίων και εγκρίθηκαν από τον Γενικό Διευθυντή Λειτουργιών Ολυμπιακών Χωριών και Καταλυμάτων. Η υλοποίηση αυτών των κανονισμών προέβλεπε τον συντονισμό μιας ομάδας Housekeeping.

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ – ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΟΥ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΣΤΑ ΧΩΡΙΑ ΕΚΠΡΟΣΩΠΩΝ Μ.Μ.Ε.

Ο προτεινόμενος αυτός κανονισμός διέπει μια συγκεκριμένη υπηρεσία, η οποία σχετίζεται με την επιτυχή διοργάνωση των ολυμπιακών αγώνων. Σχεδιάζεται από ένα συγκεκριμένο λειτουργικό τομέα, εγκρίνεται από τη διοίκηση και τηρείται από όλο το προσωπικό του Housekeeping.

Ο Προϊστάμενος Καθαρισμού Δωματίων είναι υπεύθυνος του γραφείου καθαρισμού δωματίων. Οι αρμοδιότητές του είναι οι εξής :

Διαχειρίζεται τα κλειδιά που βρίσκονται στην δικαιοδοσία των Υπηρεσιών Καθαρισμού Δωματίων

Ελέγχει αν οι βλάβες οι οποίες έχουν εντοπισθεί από το εργολαβικό προσωπικό καθαρισμού δωματίων έχουν δοθεί προς επιδιόρθωση στο αρμόδιο τμήμα και παρακολουθεί το θέμα μέχρι την επίλυσή του.

Παραλαμβάνει τα απολεσθέντα από οποιοδήποτε τμήμα του συγκεκριμένου καταλύματος, τα καταγράφει και τα φυλάσσει σε ασφαλές μέρος μέσα στο γραφείο καθαρισμού.

Είναι υπεύθυνος για τη συγκέντρωση των αναφορών από τον υπεύθυνο της κάθε ομάδας καθαρισμού δωματίων (κάρτα μη ενόχλησης, αίτημα επιπλέον καθαρισμού, ακατάστατα δωμάτια, ακατοίκητα δωμάτια) και τις παραδίδει στην επόμενη βάρδια και στο Τμήμα Υποδοχής

Είναι υπεύθυνος για την συγκέντρωση της τελικής λίστας των επιπλέον αναγκών του προγράμματος εφοδιασμού λευκών ειδών, αναλώσιμων και χημικών και την προώθησή της στα ανάλογα τμήματα.

Κατανέμει στην αρχή της βάρδιας τις ημερήσιες υποχρεώσεις κάθε Ομάδας Καθαρισμού Δωματίων.

Είναι υποχρεωμένος να ελέγχει τους αποθηκευτικούς χώρους και τους χώρους αυτοεξυπηρετούμενων πλυντηρίων και να ενημερώνει το Τμήμα Εφοδιασμού και Υποστήριξης για τον εφοδιασμό αναλώσιμων και καθαριστικών ειδών.

**ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΒΛΑΒΗΣ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ
ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΑ ΧΩΡΙΑ ΕΚΠΡΟΣΩΠΩΝ ΣΤΑ
ΧΩΡΙΑ Μ.Μ.Ε.**

Σε περίπτωση που το Εργολαβικό Προσωπικό Καθαρισμού Δωματίων αντιληφθεί κάποια βλάβη, π.χ. εκτεθειμένα καλώδια παροχής ηλεκτρικού ρεύματος, οφείλει να ενημερώνει αμέσως:

α) τηλεφωνικά το τμήμα υποδοχής, το οποίο με τη σειρά του ειδοποιεί αμέσως το αρμόδιο τμήμα ώστε να σπεύσει για επιδιόρθωση της βλάβης και τον υπεύθυνο βάρδιας αν κρίνει ότι πρόκειται για εξαιρετικά επικίνδυνη βλάβη.

β) τον προϊστάμενο καθαρισμού δωματίων ή τον συντονιστή ανάλογα ποιός είναι στη βάρδια.

Είναι ευθύνη του υπεύθυνου βάρδιας, αν κρίνει ότι είναι απαραίτητο, να εκκενωθεί ο χώρος (δωμάτιο ή παρακείμενος χώρος των δωματίων)

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΣΤΑ ΧΩΡΙΑ ΕΚΠΡΟΣΩΠΙΩΝ ΜΜΕ

Ο Συντονιστής Καθαρισμού Δωματίων (Housekeeping Coordinator) είναι υπεύθυνος της απογευματινής βάρδιας του γραφείου καθαρισμού δωματίων. Οι αρμοδιότητες του συμπίπτουν με αυτές του προϊστάμενου καθαρισμού δωματίων και είναι οι εξής:

- Ø Διαχειρίζεται τα κλειδιά που βρίσκονται στη δικαιοδοσία των υπηρεσιών καθαρισμού δωματίων.
- Ø Κρατά σε ομαλή λειτουργία το γραφείο καθαρισμού δωματίων.
- Ø Ελέγχει αν οι βλάβες που έχει εντοπίσει το εργολαβικό προσωπικό έχουν δοθεί προς επιδιόρθωση στο αρμόδιο τμήμα και παρακολουθεί το θέμα μέχρι την επίλυσή του.

- Ø Παραλαμβάνει τα απολεσθέντα από οποιοδήποτε τμήμα του συγκεκριμένου καταλύματος , τα καταγράφει και τα φυλάσσει σε ασφαλές μέρος μέσα στο γραφείο καθαρισμού δωματίων.
- Ø Είναι επίσης υπεύθυνος για τη συγκέντρωση των αναφορών από τον υπεύθυνο της κάθε ομάδας καθαρισμού δωματίων(κάρτα μη ενόχλησης,αίτημα επιπλέον καθαρισμού,ακατάστατα δωμάτια, ακατοίκητα δωμάτια)
- Ø Είναι υπεύθυνος για την συγκέντρωση της τελικής λίστας των επιπλέον αναγκών του προγράμματος εφοδιασμού λευκών ειδών, αναλώσιμων και χημικών και την προώθησή της στα ανάλογα τμήματα.
- Ø Κατανέμει στην αρχή της βάρδιας τις ημερήσιες υποχρεώσεις κάθε ομάδας καθαρισμού.
- Ø Είναι υποχρεωμένος να ελέγχει αν πραγματοποιήθηκε ο απαιτούμενος καθαρισμός δωματίων προαγατοποιώντας έλεγχο στα δωμάτια.
- Ø Είναι υποχρεωμένος να ελέγχει τους αποθηκευτικούς χώρους και τους χώρους αυτοεξυπηρετούμενων πλυντηρίων και να ενημερώνει το τμήμα εφοδιασμού και υποστήριξης για τον εφοδιασμό των αναλώσιμων και καθαριστικών ειδών.

Σε περίπτωση θέματος που δεν μπορεί να επιλύσει απευθύνεται στον Διευθυντή Χωριού (Village Manager) ο οποίος είναι υπεύθυνος για τον τρόπο επίλυσης του όλου θέματος.

Ο κανονισμός ισχύει για όλο το 24ωρο και εφαρμόζεται σε οποιαδήποτε περιοχή του χωριού εκπροσώπων ΜΜΕ.

Η διαφορά στις υποχρεώσεις του Προϊσταμένου από τον Συντονιστή Καθαρισμού Δωματίων είναι ότι όταν και εφόσον συνυπάρχουν και οι δύο, ο Προϊστάμενος Καθαρισμού Δωματίων είναι αυτός που θα έχει την

πρωταρχική ευθύνη για την ομαλή λειτουργία του τομέα υπηρεσιών καθαρισμού δωματίων στο εκάστοτε χωριό.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΩΝ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΣΤΑ ΧΩΡΙΑ ΕΚΠΡΟΣΩΠΩΝ ΜΜΕ

Ο κανονισμός αυτός ορίζει την εκπαίδευση των προϊσταμένων και συντονιστών καθαρισμού δωματίων, η οποία θα πραγματοποιηθεί σε κάποιο συγκεκριμένο χώρο ,εντός ή εκτός της <<ΑΘΗΝΑ 2004>> από κάποιον αρμόδιο εκπαιδευτή.

Η εκπαίδευση αυτή θα περιλαμβάνει την εκμάθηση του προγράμματος Protel, το οποίο θα χρησιμοποιείται για την ορθή λειτουργία του τομέα καθαρισμού δωματίων. Θα αναφέρεται επίσης στην εκμάθηση του τρόπου λειτουργίας του συγκεκριμένου τομέα με πλήρη μελέτη των διαδικασιών και κανονισμών που έχουν εγκριθεί και αφορούν την λειτουργία του τομέα υπηρεσιών καθαρισμού δωματίων και όλους τους εμπλεκόμενους τομείς(τμήμα υποδοχής, τμήμα συντήρησης, τμήμα εφοδιασμού και υποστήριξης, τμήμα οικονομικών υπηρεσιών) η εκπαίδευση αυτή θα περιλαμβάνει τον χειρισμό του προγράμματος καθώς και άλλες λειτουργίες που θα χρησιμοποιηθούν την περίοδο των αγώνων.

Υπεύθυνοι για την εφαρμογή αυτού του κανονισμού θα ορισθούν οι διευθυντές των καταλυμάτων χωριών εκπροσώπων ΜΜΕ και τα στελέχη τομέα υπηρεσιών καθαρισμού δωματίων.

ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΚΑΡΤΑΣ ΜΗ ΕΝΟΧΛΗΣΗΣ(DO NOT DISTURB) ΣΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΟΙΚΩΝ ΤΩΝ ΧΩΡΙΩΝ ΕΚΠΡΟΣΩΠΩΝ ΜΜΕ

Οι εκπρόσωποι Μμε που διαμένουν στα χωριά, έχουν την δυνατότητα να κάνουν χρήση της κάρτας μη ενόχλησης(do not disturb).

Στην περίπτωση που το εργολαβικό προσωπικό καθαρισμού δωματίων βρει τέτοια κάρτα κρεμασμένη έξω από την πόρτα του δωματίου δεν ενοχλεί τον επισκέπτη. Αν μέχρι τις 16:00 παραμένει κρεμασμένη η κάρτα, γίνεται αναφορά στον Προϊστάμενο (Housekeeping Supervisor) ο οποίος ενημερώνει τελικά τον υπάλληλο υποδοχής για να καλέσει το δωμάτιο και να επιβεβαιώσει την κατάσταση.

Στην περίπτωση που η κάρτα μη ενόχλησης παραμένει στην πόρτα του δωματίου μέχρι την λήξη της 2^{ης} βάρδιας του προσωπικού καθαρισμού, και εφ'οσον και τηλεφωνικά έχει επιβεβαιωθεί η άρνηση της υπηρεσίας, το συγκεκριμένο δωμάτιο δεν θα καθαριστεί για την ημέρα και η υποχρέωση της εφαρμογής του προγράμματος καθαρισμού μεταφέρεται για την επόμενη μέρα.

Στην περίπτωση που η κάρτα μη ενόχλησης παραμένει στη πόρτα του δωματίου και την επόμενη μέρα, αλλά δεν έχει γίνει καμία τηλεφωνική επικοινωνία μεταξύ του πελάτη και του τμήματος υποδοχής, τότε οι υπηρεσίες καθαρισμού δωματίων πρέπει να μπουν και να ελέγξουν, με μεγάλη διακριτικότητα, αν ο πελάτης αντιμετωπίζει κάποιο πρόβλημα υγείας. Αν δεν υφίσταται πρόβλημα υγείας και ο πελάτης είναι εκτός δωματίου τότε οι υπηρεσίες καθαρισμού δωματίων, σεβόμενες την κάρτα μη ενόχλησης, δεν καθαρίζουν το δωμάτιο αλλά κρεμάνε στην πόρτα σήμανση που γράφει ότι γίνεται σεβαστή η επιθυμία του πελάτη για μη ενόχληση.

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΤΙΚΟ-ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΣΤΑ ΧΩΡΙΑ ΕΚΠΡΟΣΩΠΩΝ

Το εργολαβικό προσωπικό καθαρισμού δωματίων είναι υποχρεωμένο να παρουσιάζεται στο χώρο της εργασίας του τηρώντας τους κανονισμούς καθαριότητας και ευπρέπειας. Επιπλέον λόγω των καιρικών συνθηκών (ζέστη Αυγούστου) απογορεύεται το εργολαβικό προσωπικό να φορά έντονα αρώματα. Επίσης τα βαριά κοσμήματα που θα μπορούσαν να δυσκολέψουν τις κινήσεις, απαγορεύονται επίσης. Τέλος ως ιδανικό υπόδημα προτείνεται τα αθλητικά υποδήματα με βαμβακερές κάλτσες που κατακρατούν τον ιδρώτα και συμβάλουν στο άνετο βάδισμα.

ΓΕΝΙΚΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΣΤΑ ΧΩΡΙΑ ΕΚΠΡΟΣΩΠΩΝ ΜΜΕ

Ο ρόλος του προσωπικού καθαρισμού δωματίων είναι η καθημερινή εφαρμογή προγράμματος καθαριότητας των δωματίων και common rooms και όχι η ανάπτυξη προσωπικών σχέσεων με τους διαμένοντες.

Επειδή η δουλειά των δημοσιογράφων κατά την διάρκεια των αγώνων είναι επιβαρημένη, έχουν έντονο στρες και διάθεση για απομόνωση και ξεκούραση.

Γι' αυτό η διακριτικότητα, σοβαρότητα, η σεμνότητα και ο σεβασμός θα πρέπει να διέπει τις υπηρεσίες καθαρισμού δωματίων την ώρα που βρίσκονται μέσα στα δωμάτια των δημοσιογράφων. Το προσωπικό θα πρέπει να εκτελεί τα καθήκοντά του χωρίς πολυλογίες και έντονες φωνές. Δεν ενοχλεί τους διαμένοντες ζητώντας τους διάφορες πληροφορίες και δεν

ανοίγει συζήτηση με τους διαμένοντες αν δεν τους απευθύνουν οι ίδιοι το λόγο.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΒΛΑΒΩΝ

Η διαδικασία αυτή περιγράφει τα βήματα που πρέπει να ακολουθηθούν σε περίπτωση οποιασδήποτε βλάβης. Σκοπός της διαδικασίας αυτής είναι να προωθήσουμε προς επιδιόρθωση τυχόν τεχνικά προβλήματα που θα μπορούσαν να καταστήσουν δυσάρεστη ή ακόμα και επικίνδυνη την κατοίκηση μέσα στους χώρους διαμονής των φιλοξενούμενων μας.

Η εφαρμογή της συγκεκριμένης διαδικασίας γίνεται εντός των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων που καθαρίζουν οι υπηρεσίες καθαρισμού δωματίων τις ώρες που εκτελεί τα καθήκοντά του. Οι υπάλληλοι καθαριότητας ειδοποιούν τηλεφωνικώς το τμήμα συντήρησης και σημειώνουν τη σωστή θέση της βλάβης στο έντυπο βλαβών.

Ο housekeeper supervisor παραλαμβάνει το έντυπο βλαβών, καταγράφει τη βλάβη και παρακολουθεί το θέμα μέχρι την επίλυσή του.

ΑΝΑΦΟΡΑ ΖΗΜΙΩΝ ΣΤΑ ΧΩΡΙΑ ΕΚΠΡΟΣΩΠΩΝ ΜΜΕ

Επειδή οι υπηρεσίες καθαρισμού δωματίων είναι οι μόνοι άνθρωποι που μπορούν να έχουν καθημερινή πρόσβαση στον ιδιωτικό χώρο των πελατών, λειτουργούν και σαν πηγή πληροφοριών για την καλή κατάσταση των κτιρίων που καθαρίζουν. Ο κανονισμός αυτός απαιτείται για να προστατεύσουμε την ιδιοκτησία των χώρων εκπροσώπων ΜΜΕ και να δώσουμε πληροφορίες ώστε να προλάβουμε κακομεταχείριση του εξοπλισμού.

Πιο αναλυτικά, αμέσως μόλις διαπιστωθεί κάποια ζημιά απο το προσωπικό καθαρισμού σε οποιοδήποτε χώρο, καταγράφεται η ακριβής τοποθεσία και το ακριβές είδος της ζημιάς χωρίς να γίνει καμιά αναφορά στον πελάτη. Στη συνέχεια ενημερώνεται ο προϊστάμενος καθαρισμού δωματίων ο οποίος μεταβαίνει στο δωμάτιο όπου αναφέρθηκε η ζημιά, την αξιολογεί και ενημερώνει τηλεφωνικά τον υπάλληλο υποδοχής, ο οποίος με τη σειρά του ενημερώνει το αρμόδιο τμήμα για την αντιμετώπιση της ζημιάς, καταχωρεί το συμβάν και ενεργοποιεί διαδικασία χρέωσης αν κριθεί απαραίτητο.

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΠΕΛΑΤΗ ΠΟΥ ΚΑΝΕΙ ΚΛΟΠΗ Ή ΠΕΦΤΕΙ ΣΤΗΝ ΑΝΤΙΛΗΨΗ ΜΑΣ ΟΤΙ ΚΑΤΕΧΕΙ ΚΛΟΠΙΜΑΙΑ ΣΤΑ ΧΩΡΙΑ ΕΚΠΡΟΣΩΠΩΝ ΜΜΕ.

Η διαδικασία αυτή καθορίζει τις διαδικασίες που θα ακολουθήσουν οι υπηρεσίες καθαρισμού δωματίων στην περίπτωση που πέσει στην αντίληψή τους πελάτης να πραγματοποιεί κλοπή ή να έχει κλοπιμαία στην κατοχή του. Σε αυτή την περίπτωση καταγράφεται η ακριβής τοποθεσία που πραγματοποιείται η συγκεκριμένη ενέργεια. Σε καμιά περίπτωση δεν χειρίζονται με τον πελάτη το όλο θέμα οι υπηρεσίες καθαρισμού δωματίων, αλλά ειδοποιείται τηλεφωνικά ο προϊστάμενος καθαρισμού δωματίων ώστε να προσέλθει στο συγκεκριμένο δωμάτιο και να διαπιστώσει το συμβάν. Ενημερώνεται με κάθε λεπτομέρεια ο υπάλληλος υποδοχής για περαιτέρω ενέργειες, καταγράφεται το γεγονός στο βιβλίο συμβάντων και καλείται ο ο διευθυντής του τμήματος υποδοχής ο οποίος έχει την ευθύνη για την επαφή με τον πελάτη και την επίλυση του προβλήματος.

ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΕΥΡΕΣΗΣ ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΩΝ ΣΤΑ ΧΩΡΙΑ ΕΚΠΡΟΣΩΠΩΝ ΜΜΕ

Η διαδικασία αυτή περιγράφει τα βήματα που πρέπει να ακολουθηθούν για την σωστή διαχείριση των απολεσθέντων αντικειμένων.

Από τη στιγμή που θα εντοπιστεί το ξεχασμένο αντικείμενο από τον υπάλληλο καθαρισμού δωματίων, φυλάσσεται το ευρεθέν αντικείμενο και ειδοποιείται τηλεφωνικώς ο προϊστάμενος ο οποίος καταφτάνει μαζί με το βιβλίο απολεσθέντων όπου αναγράφονται όλες οι απαραίτητες πληροφορίες των απολεσθέντων και το οποίο θα βρίσκεται στο γραφείο καθαρισμού δωματίων. Παραδίδεται το ευρεθέν αντικείμενο στον προϊστάμενο ή στον συντονιστή καθαρισμού δωματίων ο οποίος ενημερώνεται για όλες τις πληροφορίες που θα πρέπει να καταγράψει στο βιβλίο απολεσθέντων. Στη συνέχεια τοποθετείται το ευρεθέν αντικείμενο σε ειδική πλαστική σακούλα με τον αύξοντα αριθμό του και φυλάσσεται σε ειδική ντουλάπα που έχει προβλεφεί.

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΚΛΕΙΔΩΜΕΝΟΥ ΔΩΜΑΤΙΟΥ ΣΤΑ ΧΩΡΙΑ ΕΠΡΟΣΩΠΩΝ

Είναι απαραίτητο να υπάρχει σαφής οδηγία σχετικά με το πώς θα πρέπει να χειρίζονται οι υπηρεσίες καθαρισμού δωματίων την περίπτωση κλειδιού πίσω από την πόρτα χώρου που έχουν στο πρόγραμμά τους να καθαρίσουν, έτσι ώστε να τηρείται η ίδια πολιτική από όλες τις ομάδες καθαρισμού.

Στην περίπτωση κλειδωμένου δωματίου . το εργολαβικό προσωπικό έχει την ευθύνη για την παρακολούθηση της πιθανής αφαίρεσης του κλειδιού, για την προώθηση και ενημέρωση του θέματος στον προϊστάμενο καθαρισμού

δωματίων ή στον συντονιστή ανάλογα με το ποιός είναι στη βάρδια ο οποίος με τη σειρά του οφείλει να ενημερώσει και την επόμενη βάρδια και για την τήρηση της συγκεκριμένης διαδικασίας με τρόπο γρήγορο, σχεδόν <<μηχανικό>>.

Πιο αναλυτικά όταν το προσωπικό καθαρισμού δωματίων εντοπίσει κάποιο κλειδωμένο δωμάτιο, χτυπά διακριτικά την πόρτα με σκοπό να εξακριβωθεί εάν ο κάτοικος έχει ξεχάσει το κλειδί στην πόρτα και θέλει να πραγματοποιηθεί ο ημερίσιος καθαρισμός ή εάν εσκεμμένα τοποθέτησε το κλειδί, με σκοπό να μην ενοχληθεί. Στην πρώτη περίπτωση η ομάδα καθαρισμού δωματίων πραγματοποιεί τον προκαθορισμένο καθαρισμό. Αντιθέτως αν ισχύει η δεύτερη περίπτωση, καταγράφεται το γεγονός στη λίστα που έχει το προσωπικό καθαρισμού δωματίων και συνεχίζεται το πρόγραμμα καθαρισμού στους παρακείμενους χώρους του κτιρίου με όσο το δυνατό λιγότερο θόρυβο. Όταν τελειώσει το πρόγραμμα καθαρισμού στην ευρύτερο χώρο, ελέγχεται για μια ακόμη φορά αν αφαιρέθηκε το κλειδί πίσω από την εν λόγω πόρτα, ώστε να πραγματοποιηθεί το πρόγραμμα καθαρισμού.

Ο χώρος που δεν καθαρίστηκε σημειώνεται στη λίστα δωματίων και παραδίδεται στον προϊστάμενο .

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10

ΤΡΟΠΟΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΣΤΟ HOUSEKEEPING

Την σπουδαιότητα της σωστής λειτουργίας του τμήματος των ορόφων την έχουμε αναφέρει ανλυτικά σε προηγούμενα κεφάλαια. Σε αυτό το κεφάλαιο θα αναφέρουμε κάποιους πιθανούς τρόπους βελτίωσης του housekeeping που θα μπορέσουν να το καταστήσουν καλύτερο μεμονωμένα ως τμήμα αλλά θα συμβάλλουν και στην καλύτερη λειτουργία του ξενοδοχείου. Οι τρεις πιθανοί τροποι βελτίωσης που θα αναλύσουμε είναι οι εξής:

- ▶ τρόποι μείσης κόστους εργασίας
- ▶ τρόποι μείωσης επικινδυνότητας και ατυχημάτων
- ▶ πιθανές καινοτομίες

Τρόποι μείωση κόστους εργασίας:

Ο κυριως άξονας γύρω από τον οποίο περιστρέφεται η σωστή τοποθέτηση του προσωπικού, είναι ο αριθμός ωρών που χρειάζονται για την εκπλήρωση της εργασίας.

Οι ειδικοί που ασχολούνται με τα προγράμματα εργασίας για το τμήμα των ορόφων, πρέπει να συμβουλευθούν κυρίως τους πίνακες που δείχνουν την απαιτούμενη ώρα για τη εκπλήρωση κάθε εργασίας, ώστε να αποφασίσουν για τον αριθμό των υπαλλήλων που χρειάζονται.

Κάθε καμαριέρα πρέπει να καλύψει ένα ορισμένο αριθμό δωματίων την ημέρα, συνήθως 14-16 δωμάτια, σε ξενοδοχεία Α' και Β' κατηγορίας. Ο αριθμός αυτός είναι αποτέλεσμα του ακόλουθου συλλογισμού: 14 δωμ x 30' = 420' ή 7 ώρες. Σε ξενοδοχεία πολυτελείας οι καμαριέρες καθαρίζουν 9-

10 δωμάτια. Μια καμαριέρα εργάζεται 8 ώρες την ημέρα με 30'λεπτά διακοπή για φαγητό. Κάθε ξενοδοχείο έχει διαφορετικές απόψεις για τον αριθμό των δωματίων που πρέπει να καθαρίζονται καθημερινά από μια καμαριέρα.

Η υπέρβαση του αναγκαίου αριθμού υπαλλήλων είναι ένα επιπλέον σημαντικό κόστος για το ξενοδοχείο, όταν μάλιστα είναι γνωστό πως οι καμαριέρες πληρώνονται σε μηνιαία βάση ανεξάρτητα από το αν θα ετοιμάσουν λιγότερα δωμάτια από εκείνα που πρέπει (μείωση παραγωγικότητας). Εξ' άλλου η απασχόληση λιγότερου προσωπικού από το αναγκαίο μειώνει αισθητά το κόστος της μισθοδοσίας, ιδιαίτερα όταν το προσωπικό είναι πρόθυμο να καθαρίσει περισσότερα δωμάτια, αν μπορεί να απασχοληθεί υπερωριακά. Η πολιτική της υπερωριακής απασχόλησης, έχει σαν αποτέλεσμα την παρακίνηση των καμαριέρων, να τελειώνουν την εργασία της ημέρας στο λιγότερο εφικτό χρόνο και να χρησιμοποιούν τον υπόλοιπο για επιπλέον εργασία. Αυτό όμως σε καμία περίπτωση δεν σημαίνει την μείωση της ποιότητας εργασίας.

Άλλος ένας τρόπος για την μείωση του κόστους μισθοδοσίας, είναι η μείωση του προσωπικού κατά τις περιόδους που οι καμαριέρες αμοιβονται διπλά (Κυριακές, αργίες και γιορτές) και αυτό γιατί είναι δυνατόν η εργασία που θα διεκπεραιώσουν να είναι λιγότερη σε αντάλλαγμα με τον υπέρογκο μισθό που παίρνουν για τις περιπτώσεις αυτές.

Τρόποι μείωσης επικινδυνότητας και ατυχημάτων

Το housekeeping σε ένα ξενοδοχείο είναι σωματικά πολύ απαιτητική εργασία. Απαιτείται καθημερινά από τους housekeepers να καθαρίζουν 16 δωμάτια ανά βάρδια το οποίο όμως μπορεί να μεταβληθεί ανάλογα με το μέγεθος του δωματίου και τον αριθμό των κρεβατιών. Ένας housekeeper

χρειάζεται 15-30 περίπου λεπτά για να τελειώσει ένα δωμάτιο. Οι εργασίες που ακολουθεί είναι:

- Στρώσιμο κρεβατιών
- Συμμάζεμα δωματίου (πλύσιμο και γυάλισμα τουαλέτας, μπανιέρα, νιπτήρα, καθρέφτη)
- Σφουγγάρισμα
- Απομάκρυνση λεκέδων
- Σκούπισμα

Οι κύριοι παράγοντες για τραυματισμούς λόγω επαναλαμβανόμενων κινήσεων στο housekeeping είναι η ανάληψη σωματικών φορτίων και οι απότομες κινήσεις που ευθύνονται για τους τραυματισμούς της μέσης και οι νευρωτικές κινήσεις των πάνω μελών του σώματος που ευθύνονται για τους τραυματισμούς σε λαιμό, ώμους, μπράτσα.

Ο περιορισμός των χώρων ενός ξενοδοχείου απαιτεί από τις καμαιέρες να παίρνουν διάφορες άβολες θέσεις όπως να στέκονται, να σκύβουν, να γονατίζουν, να τεντώνονται, να λυγίζουν. Μια καμαριέρα αλλάζει τη θέση του σώματος της κάθε τρία δευτερόλεπτα ενώ καθαρίζει ένα δωμάτιο. Αν υποθέσουμε ότι ο μέσος χρόνος καθαριότητας είναι 25' τότε υπολογίζεται ότι μια καμαριέρα παίρνει 8000 διαφορετικές στάσεις ανα βάρδια.

Τα ξενοδοχεία είναι συνήθως σχεδιασμένα για την άνεση των πελατών αλλά όχι και για την άνεση τωου προσωπικού του housekeeping. Αυτό το γεγονός καθιστά δύσκολη την καλύτερευση των συνθηκών εργασίας για τις καμαριέρες όσον αφορά την καλύτερη τεχνική. Παρόλαυτα κάποιες βελτιώσεις μπορούν να γίνουν με την επιλογή πιο κατάλληλου εξοπλισμού όπως, ελαφρύτερες ηλεκτρικές σκούπες και καρότσια με ρόδες ειδικά

σχεδιασμένα για πατώματα στρωμένα με μοκέτες, θα διευκόλυναν το φορτίο εργασίας, δεδομένου ότι αυτός ο εξοπλισμός συντηρείται πάντα επαρκώς. Επίσης όταν αγοράζονται ηλεκτρικές σκούπες ένα από τα κριτήρια θα πρέπει να είναι να μην κάνουν πολύ θόρυβο. Η βελτίωση των θέσεων που παίρνει το σώμα, οι οποίες ευθύνονται για τις μυοσκελετικές δυσλειτουργίες είναι μάλλον ακατορθωτή. Και πάλι αυτό συμβαίνει λόγω της ιδιορρυθμίας των ξενοδοχείων ως χώρων εργασίας.

Για να προσελκύσουν πελάτες και να παραμείνουν ανταγωνιστικά, η διοίκηση των ξενοδοχείων επιδιώκει την πολιτική κατά την οποία όλα πρέπει να είναι τόσο καθαρά ώστε να λάμπουν. Πατώματα, τοίχοι, παράθυρα, καθρέφτες, μπάνια πρέπει να είναι καλά καθαρισμένα με κάποιου είδους εργαλείο ώστε να μειώνεται το σκύψιμο και το τέντωμα. Παρόλα αυτά, εξαιτίας της ζήτησης της επιχείρησης για αψεγάδιαστη καθαριότητα και υγιεινή απαιτείται το προσωπικό να περνά περισσότερο χρόνο και προσπάθεια στην καθαριότητα με το να σκύβει. Αυτές οι θέσεις του σώματος με τον καιρό οδηγούν σε νέους μυοσκελετικούς τραυματισμούς και θα επιδεινώσουν τους παλιότερους.

Νέες προσεγγίσεις πέρα από αυστηρά εργονομικές πρέπει να ερευνηθούν. Για παράδειγμα μπορεί να ληφθεί δράση από διοικητικού επιπέδου. Επιλογές βελτίωσης περιλαμβάνουν:

- Εναλλαγή εργασίας (job rotation)
- Εμπλουτισμός και επαύξηση εργασίας (enlargement- enrichment)
- Ομαδική εργασία (team job)
- Παιδεία και εκπαίδευση στις πρακτικές εργασίας (improved work practices)

Εναλλαγή εργασίας

Είναι μια πιθανή προσέγγιση. Απαιτεί εργάτες να κινούνται μεταξύ διαφόρων εργασιών σε τακτά ή έκτακτα χρονικά διαστήματα. Θα πρέπει αυτή η εναλλαγή να περιλαμβάνει κάτι τελείως διαφορετικό από τις συνήθεις εργασίες. Οι διάφορες εργασίες θα πρέπει να χρησιμοποιούν διαφορετικές ομάδες μυών έτσι ώστε οι ήδη στρεσαρισμένοι μύες να συνέρθουν.

Εμπλουτισμός και επαύξηση εργασίας

Αυτή αυξάνει την ποικιλία των εργασιών που εμπερικλείει το επάγγελμα. Σπάει την μονοτονία και αποφεύγει το παραφώρτομα του ενός μέρους του σώματος. Η εμπλούτιση περιλαμβάνει περισσότερη αυτονομία και έλεγχο για τον εργαζόμενο.

Ομαδική εργασία

Μπορεί να παρέχει μεγαλύτερη ποικιλία και περισσότερο ομαλά διανεμημένη μυική εργασία. Όλη η ομάδα περιλαμβάνεται στον σχεδιασμό της εργασίας. Κάθε μέλος της αναλαμβάνει κάποιες λειτουργίες για να ολοκληρώσει το όλο προϊόν επιτρέποντας έτσι στον εργαζόμενο να εναλλάσσεται ανάμεσα στις εργασίες.

Παιδεία και εκπαίδευση

Ένα καλά σχεδιασμένο επάγγελμα υποστηριζόμενο από ένα καλοσχεδιασμένο χώρο εργασίας και τα κατάλληλα εργαλία, επιτρέπουν στον εργαζόμενο να αποφεύγει περιττές κινήσεις του λαιμού, των ώμων και των μελών του πάνω μέρους του σώματος. Βέβαια η καθεαυτή εκτέλεση των εργασιών εξαρτάται και από κάθε εργαζόμενο.

Εκπαίδευση θα πρέπει να παρέχεται σε εργαζόμενους που ασχολούνται με housekeeping δραστηριότητες. Το προσωπικό του housekeeping πρέπει να είναι ενημερωμένο για τους κινδύνους στο χώρο εργασίας, περιλαμβανομένου και του κινδύνου τραυματισμού στο μυοσκελετικό σύστημα. Η εκπαίδευση θα πρέπει να ενθαρρύνει εργοδότες και εργαζόμενους να υιοθετούν μεθόδους να μειώνουν την κόπωση. Π.χ. είναι καλό κανείς να υπολογίζει το φόρτο εργασίας του και να κάνει τις πιο βαριές εργασίες στο ξεκίνημα της βάρδιάς του παρά στο τέλος όπου η κόπωση είναι πολύ μεγαλύτερη.

Επίσης η εκπαίδευση θα πρέπει να εξηγεί τους κινδύνους για την υγεία του ακατάλληλου σηκώματος και να δίνει προτάσεις για το πως μπορεί να βελτιώσει τις κινήσεις του ο εργαζόμενος. Θα πρέπει να δίνει έμφαση στο πόσο σημαντικές είναι οι περίοδοι ξεκούρασης για την υγεία των εργαζομένων.

Καινοτομίες.

Όπως σε όλους τους τομείς, έτσι και στο τμήμα των ορόφων η εφαρμογή καινοτομιών θα προσφέρει μεγαλύτερη εξέλιξη και καλύτερη λειτουργία του housekeeping. Οι καινοτομίες μπορούν να εφαρμοστούν με πολύ απλά πράγματα από τις ίδιες τις καμαριέρες, ενώ άλλες είναι πιο περίπλοκες και απαιτούν την συμβολή των ανωτέρων.

Η αύξηση της παραγωγικότητας για παράδειγμα, είναι μια καινοτομία που μπορεί να εφαρμοστεί από τις καμαριέρες με την προετοιμασία των καρτσιών που χρησιμοποιούν για τον καθαρισμό των δωματίων, από την

προηγούμενη μέρα. Έτσι με την έναρξη της βάρδιας δεν θα καθυστερούν με αυτή την διαδικασία αλλά θα ξεκινούν αμέσως την εργασία τους. Η μείωση του κόστους παραγωγής επίσης μπορεί να θεωρηθεί καινοτομία, με την μετάβαση των ευθυνών των προϊσταμένων ορόφων στις ίδιες τις καμαριέρες. Η εφαρμογή αυτής της καινοτομίας έχει αρχίσει να εφαρμόζεται σιγά σιγά σε ορισμένες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Τα αποτελέσματα της θα είναι η δημιουργία ενός πιο ευέλικτου σχήματος και πιο οικονομικού προς την επιχείρηση, οι ικανότητες του προσωπικού θα αυξηθούν και η εκπαίδευσή του θα γίνεται πιο εμπειριστατωμένα για την καλύτερη απόδοσή του.

Η είσοδος της τεχνολογίας αποτελεί πάντα καινοτομία για όλους τους τομείς. Εξελίσσεται με πολύ γρήγορους ρυθμούς και πρέπει συνεχώς να ανανεώνονται οι μέθοδοι εφαρμογής της. Τα palm tamp είναι η πιο εξελιγμένη μέθοδος που θα έπρεπε να χρησιμοποιεί το housekeeping όλων των επιχειρήσεων. Πρόκειται για μια συσκευή ηλεκτρονική με την βοήθεια της οποίας η καμαριέρα μπορεί να παραδώσει αυτομάτως στη reception τα καθαρά δωμάτια χωρίς καμία καθυστέρηση.

Για το καθάρισμα των χαλιών εμφανίστηκε επίσης μια καινούργια μέθοδος χάρη στην τεχνολογία. Για πολλά χρόνια χρησιμοποιούσαν για το καθάρισμα των χαλιών, αφρώδη απορρυπαντικά. Διαπίστωσαν όμως ότι ο αφρός δεν είναι αρκετά αποτελεσματικός, επειδή παραμένει στις ίνες του πέλους, αφήνοντας ένα υπόλειμμα που τραβά περισσότερο τη βρωμιά. Η καινούργια μέθοδος καθαρισμού που αντικατέστησε τα αφρώδη απορρυπαντικά, είναι η χρήση του ατμού. Ο ατμός καθαρίζει τα χαλιά σε βάθος, χωρίς να αφήνει υπολείματα. Έτσι, δημιουργήθηκε η ανάγκη αγοράς ειδικών μηχανημάτων που εκτοξεύουν το καυτό νερό.

Η χρήση αποκλειστικά καταρτισμένου προσωπικού στο τμήμα ορόφων αποτελεί σημαντική καινοτομία αν ληφθεί υπόψιν ότι αρκετές επιχειρήσεις απασχολούν προσωπικό χωρίς μορφωτικό επίπεδο γιατί αποτελούν φθηνό εργατικό δυναμικό. Τα πλεονεκτήματα του καταρτισμένου προσωπικού όμως είναι πάρα πολλά και συμβάλλουν στην καλύτερη λειτουργία του housekeeping και κατά συνέπεια στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών. Ενδεικτικά θα αναφέρουμε ορισμένα πλεονεκτήματα όπως την διασφάλιση της ποιότητας, την αποφυγή λαθών, καθυστερήσεων και παραπόνων, την μείωση του κόστους λειτουργίας, την αύξηση της παραγωγικότητας. Επιπλέον οι καταρτισμένοι υπάλληλοι είναι πιο πιθανό να έχουν αναπτύξει <<συνείδηση επαγγελματία>> ένα πολύ σημαντικό στοιχείο που θα τους βοηθήσει να συμπεροφέρονται με τρόπο επαγγελματικό, να δείχνουν έγνοια και φροντίδα για τον πελάτη. Κάνοντας συνειδητά την συγκεκριμένη εργασία θα μπορούν όχι μόνο να καθαρίζουν αλλά να προσφέρουν και ποιοτικές υπηρεσίες στους πελάτες μέρος των οποίων είναι και ο καθαρισμός.

Καινοτομία αποτελεί επίσης και η διακόσμηση- ανακαίνιση των χώρων των ξενοδοχείων. Αρκετά ξενοδοχεία επιλέγουν την διακόσμηση των τοίχων με τοιχογραφίες ή την χρήση σχεδίων πάνω σε γυάλινες επιφάνειες. Μικρής επιφάνειας τοιχογραφίες ενδύκνυνται για τα δωμάτια των πελατών ενώ αντίθετα μεγάλες τοιχογραφίες πρέπει να χρησιμοποιούνται ελάχιστα ακόμα και σε μεγάλους χώρους. Η χρησιμοποίηση έντονων διαφορετικών χρωμάτων και σχεδίων, είναι μια παροδική τάση που μπορεί να υιοθετηθεί μόνο για τους κοινόχρηστους χώρους επειδή η γενική τους εμφάνιση είναι δυνατόν να αλλάζει κατα διαστήματα και να προσαρμόζεται με την μόδα της εποχής.

Πολλές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις διακοσμούν τους χώρους τους χρησιμοποιώντας σύγχρονα πρότυπα, σε συνδυασμό με την ποιοτική επίπλωση και καλαισθησία. Παρ'όλο που αρκετά ξενοδοχεία παλιάς κατασκευής, διαθέτουν διατηρητέα κομμάτια στους χώρους τους, εν τούτοις υπάρχει μια συνεχής τάση αντικατάστασης και ένα πρόγραμμα για ανανέωση.

Ορισμένες καινοτομίες που εφαρμόζουν σήμερα όλα σχεδόν τα ξενοδοχεία και που προήλθαν από την ανάγκη αντιμετώπισης προβλημάτων, που συχνά προκύπτουν για νατικατάσταση και ανανέωση της διακόσμησής τους είναι:

- καλλύματα τοίχων από βινίλιο, για καλύτερη συντήρηση των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων
- προστατευτικές επιμηκύνσεις στις πλάτες των κρεβατιών , για να τα κρατούν 10 εκατ. μακριά από τους τοίχους.
- το μήκος των καλυμάτων κρεβατιών είναι 2 μέτρα, ώστε να είναι μόνο κατά 20 εκατ. μεγαλύτερα από το μήκος των κρεβατιών για να μην κρέμονται.
- επιφάνειες για χρήση προσκεφάλων για τους πελάτες που διαβάζουν στο κρεβάτι
- εντοιχισμένα ράφια για αποσκευές.
- το έπιπλο του γραφείου εφάπτεται στον τοίχο για αποτελεσματικότερο καθαρισμό, καλαισθησία και ευκολία στο σκούπισμα.
- το housekeeping πρέπει να εκτελούν ανελλιπώς σε τακτά χρονικά διαστήματα έτσι ώστε να αποφεύγονται σοβαρά μελλοντικά προβλήματα αντικατάστασης όπως καθαρισμό των πόμολων της πόρτας , καθαρισμός των φίλτρων του air-condition, ξεσκόνισμα των επιφανειών των πινάκων, σκούπισμα του χαλιού στα σημεία κατά μήκος και πλάτος του τοίχου, όπου

μαζεύεται η σκόνη. Η συντήρηση επίσης είναι ζωτικής σημασίας για να διατηρούνται σε καλή κατάσταση οι χώροι του housekeeping.

Καινοτομία μπορεί να θεωρηθεί και η προσπάθεια απο την πλευρά των ξενοδοχείων προστασίας του περιβάλλοντος μέσω κάποιων διαδικασιών που αφορούν και το τμήμα housekeeping.

Για να διατηρηθούν καθαρά τα ξενοδοχεία το τμήμα του housekeeping καταναλώνει διαφορετικά είδη προϊόντων καθαρισμού, τα περισσότερα απο τα οποία δεν είναι φιλικά προς το περιβάλλον. Για παράδειγμα, κάποιες δραστηριότητες όπως ο καθαρισμός των δωματίων, κοινόχρηστων χώρων, χαλιών προκαλούν αύξηση στερεών αποβλήτων και κατανάλωση επικίνδυνων χημικών καθαριστικών με αποτέλεσμα την απελευθέρωση μη βιοδιασπώμενων χημικών στο περιβάλλον. Ακόμη το πλύσιμο των ρούχων των πελατών, χρησιμοποιώντας ιονικά και μη ιονικά απρρυπαντικά έχει ως αποτέλεσμα την δημιουργία αποβλήτων και κατά συνέπεια την μόλυνση του νερού.

Γι'αυτούς τους λόγους γίνονται συνεχείς έρευνες αγοράς για τον εντοπισμό νέων προϊόντων φιλικών προς το περιβάλλον, σεμινάρια για την σωστή διαχείριση των πόρων όπως ζεστό και κρύο νερό, ηλεκτρισμός, ατμός, χημικά καθώς επίσης εντάσσονται και προγράμματα ανακύκλωσης των ανακυκλώσιμων υλικών.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Κατά τη διάρκεια της έρευνάς μας για την συλλογή στοιχείων όσον αφορά την εκποίηση της πτυχιακής μας εργασίας, διαπιστώσαμε την αναγκαιότητα της ύπαρξης του τμήματος του housekeeping σε κάθε ξενοδοχείο καθώς επίσης και τον πολυδιάστατο ρόλο του. Αναλύσαμε αρχικά τις αρμοδιότητές του και το πώς στελεχώνεται. Η στελέχωση του τμήματος του housekeeping ποικίλει ανάλογα με τον τύπο του ξενοδοχείου. Ο βασικός κορμός που ισχύει όμως στις πρσισότερες επιχειρήσεις είναι ο εξής: γενική προϊσταμένη ορόφων, προϊσταμένη ορόφων, καμαριέρες και housemen.

Τονίσαμε την σπουδαιότητα επιλογής καταρτισμένου προσωπικού με σκοπό την εξασφάλιση υψηλών κριτηρίων καθαριότητας, αλλά και την αναγκαιότητα οργάνωσης σεμιναρίων για την συνεχή εκπαίδευσή του.

Τα ξενοδοχεία Intercontinental και Hilton, μας βοήθησαν με επιπλέον υλικό για τις δικές τους επιχειρήσεις και τον τρόπο λειτουργίας ενός καλά οργανωμένου τμήματος housekeeping. Στις ολυμπιακές εγκαταστάσεις του Αθήνα 2004, λειτουργούσε τμήμα του housekeeping ο τρόπος λειτουργίας του οποίου δεν διέφερε σε κανένα σημείο από αυτόν των ξενοδοχείων και αυτό φαίνεται και μέσα από την ανάλυσή μας.

Στο τέλος της εργασίας μας συμπεριλάβαμε πιθανούς τρόπους βελτίωσης της λειτουργίας του τμήματος ορόφων είτε μέσω μείωσης του κόστους εργασίας, είτε έσω μείωσης επικινδυνότητας ατυχημάτων.

Επίσης κάναμε λόγο για κάποιες πιθανές καινοτομίες που θα μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν τα περισσότερα ξενοδοχεία ώστε να συμβάλλουν στην καλύτερη απόδοση του τμήματος.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Συνοψίζοντας θα θέλαμε να αναφέρουμε ότι το τμήμα της οροφοκομίας είναι από τα πιο σημαντικά και ενδιαφέροντα τμήματα μέσα σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση. Αυτό το συνειδητοποιήσαμε και εμείς προσωπικά κατά τη διάρκεια της πρακτικής μας άσκησης ως ασκούμενες προϊσταμένες ορόφων. Ο φιλοξενούμενος που θα μείνει σε οποιαδήποτε ξενοδοχείο, είτε για λόγους αναψυχής είτε για επαγγελματικούς λόγους, αναζητά άνεση και ξεκούραση μέσα στο δωμάτιό του και αυτό εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από το πόσο καθαρό είναι το δωμάτιο αυτό. Γίνεται λοιπόν αμέσως αντιληπτό ότι το housekeeping έχει αντίκτυπο στην φήμη της επιχείρησης, με λίγα λόγια είναι ο διαφημιστής της.

Σε αυτό το σημείο θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τα ξενοδοχεία Hilton & Intercontinental για τον χρόνο που μας διέθεσαν και για τις πολύτιμες πληροφορίες που μας βοήθησαν να γνωρίσουμε πώς λειτουργεί ένα πολύ καλά οργανωμένο τμήμα οροφοκομίας σε ξενοδοχεία αυτής της κατηγορίας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Ø <<Ξενοδοχείο: Διοίκηση και λειτουργίες>> , Denney G. Rutherford
Εκδόσεις <<ΕΛΛΗΝ>>, Αθήνα 1999 Δεύτερη Έκδοση.
- Ø <<Εισαγωγή στο Management των ξενοδοχείων>>, Ευγένιος
Φραγκιαδάκης. Ρέθυμνο 1999 Γ' Έκδοση.
- Ø <<Human resources practice in the hospitality industry>>, Roberts
John, Hobber & Stoughton. London 1995

ΠΗΓΕΣ

- Ø Ξενοδοχείο Hilton Athens
- Ø Ξενοδοχείο Athenaeum Intercontinental
- Ø Internet: www.traveltimes.gr/portrait.asp?fid=177
- Ø Internet:
www.ccohs.ca/oshanswers/occup_workplace/hotel_housekeeping
- Ø Internet: www.athensolympic.com