

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Η ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ HOUSEKEEPING ΤΟΥ
INTERCONTINENTAL ΤΗΣ ΑΘΗΝΑΣ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ
ΤΟΥ ΣΤΗ ΣΩΣΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ**

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ : ΓΙΑΝΚΟΥ ΕΙΡΗΝΗ

**ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ: Δρ. Α. ΖΑΦΕΙΡΟΠΟΥΛΟΥ
Αναπληρώτρια Καθηγήτρια**

ΠΑΤΡΑ 2010

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	ΣΕΛΙΔΕΣ
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	3
ΠΡΟΛΟΓΟΣ	4
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι.</u> ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ	5
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ.</u> ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	7
α. ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΤΟΥ HOUSEKEEPING	9
β. ΑΝΑΛΥΣΗ ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ	10
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ.</u> ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΩΝ ΜΕ ΑΛΛΑ ΤΜΗΜΑΤΑ	55
ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ	56
ΛΙΝΟΘΗΚΗ	57
ΤΜΗΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	63
ΕΠΙΛΟΓΟΣ	65
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	66

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η καλή λειτουργία και η εικόνα ενός ξενοδοχείου εξαρτώνται ως ένα μεγάλο βαθμό από την καθαριότητα και την άνεση των κοινοχρήστων χώρων και κυρίως των δωματίων του. Οι ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις αναγνωρίζοντας τη σπουδαιότητα παρουσίασης μιας καλής εικόνας στον πελάτη, φροντίζουν να διατηρούν ένα ειδικό τμήμα επιφορτισμένο με την καθαριότητα και την συντήρηση των χώρων του ξενοδοχείου, το οποίο ονομάζεται Υπηρεσία Ορόφων ή Οροφοκομία (Housekeeping Department). Για να είναι αποτελεσματικό και να λειτουργεί σωστά ένα τέτοιο τμήμα υπάρχουν κανόνες που πρέπει να ακολουθούνται από τους εργαζόμενους όσο αφορά τις εργασίες που τους έχουν ανατεθεί αλλά επίσης υπάρχουν κανόνες οι οποίοι συντελούν στην σωστή αντιμετώπιση πελατών αλλά και συναδέλφων. Όλα αυτά λοιπόν θα τα ερευνήσουμε και θα τα εξηγήσουμε παρακάτω μέσα από μια σειρά ενεργειών και εικόνων από το ξενοδοχείο Athenaeum Intercontinental που βρίσκεται στη Λεωφόρο Συγγρού.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το τμήμα του Housekeeping του Athenaeum Intercontinental είναι από τα πιο σημαντικά τμήματα που συμπληρώνουν και στηρίζουν την ξενοδοχειακή αυτή μονάδα. Αυτό συμβαίνει γιατί οι ασχολίες του τμήματος αυτού αφορούν την καθαριότητα των ορόφων και κοινοχρήστων χώρων.

Έκτός από αυτή τη βασική λειτουργία είναι το τμήμα που είναι υπεύθυνο για τη φροντίδα των λινών όλων των τμημάτων , για τις στολές των υπαλλήλων, για την διακόσμηση του κτιρίου, όπως επίσης και για την ανακαίνιση στα σημεία που είναι απαραίτητη.

Το Housekeeping είναι μια σταθερά ,που συμβάλει σημαντικά στην ανάπτυξη και στη σωστή οργάνωση του ξενοδοχείου, μέσα από μια σειρά διαδοχικών ενεργειών, όπως είναι τα σωστά κριτήρια επιλογής προσωπικού, και πολλά άλλα.

Όλα αυτά που αναφέρθηκαν παραπάνω θα τα αναλύσουμε στη συνέχεια .

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ



Η εξωτερική άποψη του ξενοδοχείου Athenaeum Intercontinental

Το ξενοδοχείο βρίσκεται στην καρδιά της Αθήνας, στη λεωφόρο Συγγρού και είναι δίπλα στα σημαντικότερα μνημεία της Ελλάδας όπως είναι η Ακρόπολη, οι Στήλες Του Ολυμπίου Διός, το Ζάππειο, το Μουσείο της Ακρόπολης, το μνημείο της παγκοσμίου φήμης Μελίνας Μερκούρη, το Καλλιμάρμαρο και διάφορα άλλα.

Η Αθήνα πάντα ήταν γνωστή για την μοναδικότητα και την ιστορία της. Βέβαια από τους Ολυμπιακούς του 2004 υπάρχει η νέα «μόδα», όσον αφορά στην ανακαίνιση και στο μεγαλείο της πόλης. Έχει πλέον αυτοπεποίθηση και μεταλλάσσεται σε μοντέρνα, γεμάτη ενέργεια Μεσογειακή μητρόπολη.

Το ξενοδοχείο των 543 κλινών αποτελεί ένα μεγάλο μέρος της ενθουσιώδους και σύγχρονης Αθήνας. Οι υπηρεσίες και τα προϊόντα που προσφέρονται έχουν αναβαθμιστεί ,έτσι ώστε να καλύπτουν όλων των ειδών τις ανάγκες των πελατών.

Για να καλυφθούν αυτές οι ανάγκες λοιπόν ,το Athenaeum Intercontinental διαθέτει συνολικά έντεκα function rooms ή αλλιώς αίθουσες εκδηλώσεων ,με διαφορετικές χωρητικότητες ,για όλων των ειδών τις εκδηλώσεις. Ακόμη, υπάρχουν πολλές επιλογές όσον αφορά στα εστιατόρια όπως το πολυτελέστατο και βραβευμένο με χρυσούς σκούφους Premiere , που βρίσκεται στον 10^ο όροφο του ξενοδοχείου, το Cafezoe που είναι στο lobby και διαθέτει γεύσεις από όλο τον κόσμο, επιτρέποντας στους πελάτες να χρησιμοποιούν την πισίνα και το pool bar κατά τη διάρκεια των καλοκαιρινών μηνών , το Café Vienna που βρίσκεται επίσης στο lobby του Intercontinental και διαθέτει μερικά από τα πιο φημισμένα γλυκά του ξενοδοχείου, παρασκευασμένα όλα από το προσωπικό του ζαχαροπλαστέιου του Intercontinental. Τέλος , Tobar , είναι ένας χώρος μέσα στο ξενοδοχείο που προσφέρει έναν τέλειο συνδυασμό έργων τέχνης και μια ευρεία γκάμα ποτών και αφεψημάτων.

Το Athenaeum Intercontinental είναι ένα ξενοδοχείο 5 αστερών που προσφέρει την καλύτερη δυνατή ποιότητα στον πελάτη. Συνδυάζει την φινέτσα, τη διασκέδαση και τις διακοπές για επαγγελματικούς λόγους με τέλεια αρμονικό τρόπο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ II

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΩΝ

Το τμήμα ορόφων του ξενοδοχείου που εξετάζουμε απασχολεί 110 άτομα μόνιμο προσωπικό στους ορόφους και στους κοινόχρηστους χώρους και 35 επιπλέον άτομα για να καλύψει τις ανάγκες του.

Ο κάθε όροφος για να λειτουργήσει χρειάζεται περίπου 6 καμαριέρες για να καλυφθεί την ημέρα. Η κάθε μία έχει δεκατρία δωμάτια.

Τα ωράρια του προσωπικού έχουν ως εξής :

Από τις 08:00 π.μ. έως τις 16:15 μ.μ. εργάζεται το παρακάτω προσωπικό

- πρωινές προϊσταμένες
- πρωινές καμαριέρες
- πρωινοί καθαριστές ορόφων
- καθαριστής χαλιών (shampooer)
- εκπαιδευτής τμήματος
- βοηθοί γενικής προϊσταμένης
- προϊστάμενοι λινοθήκης
- λινοθηκάριος
- υπάλληλος μεταφοράς λινών
- μοδίστρες

Το τμήμα στολών :

Οι υπάλληλοι στο τμήμα στολών εργάζονται από τις 7 π.μ. έως τις 18:00 μ.μ. σε δυο βάρδιες .

Κοινόχρηστοι χώροι :

Οι υπάλληλοι στο τμήμα αυτό εργάζονται από τις 6 π.μ. έως τις 14:00 μ.μ.

Για την ολοκλήρωση των εργασιών του τμήματος, χρειάζεται και απογευματινή βάρδια που είναι από τις 15:00 μ.μ. έως τις 23:00 μ.μ. Σ αυτή τη βάρδια απασχολούνται : η προϊσταμένη ορόφων και κοινοχρήστων χώρων, καμαριέρες, καθαρίστριες και καθαριστές.

Γραφείο τμήματος ορόφων και κοινοχρήστων χώρων :

Οι προϊστάμενες γραφείου εργάζονται από τις 6:30 π.μ. έως τις 14:30 μ.μ.

Η απογευματινή βάρδια είναι από τις 15:00 μ.μ. έως τις 23:00 μ.μ.

a. HOUSEKEEPING DEPARTMENT - ORGANIZATION CHART

Executive Housekeeper

Assistant Executive Housekeeper

Training Coordinator

- A. Day Floor Supervisor : Room maids
Floor Housemen

- B. Evening Supervisor: Evening Maids
Evening Public Area Staff

- C. Office Supervisor

- D. Public Area Supervisor : Public Area Cleaners (male)
Public Area cleaners (female)

- E. Linen Room Supervisor : Seamstress
Uniform Room Attendance
Linen Room Attendance

- F. Shampooer: Window Cleaners

β. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η **Γενική Προϊσταμένη** του Housekeeping είναι αυτή που διευθύνει το τμήμα και έχει τις εξής αρμοδιότητες :

2. Πρέπει να διατηρεί το ξενοδοχείο καθαρό .
3. να προσλαμβάνει προσωπικό ανάλογα με την πληρότητα.
4. Να φροντίζει τα λειτουργικά έξοδα του τμήματος να συμβαδίζουν με την πληρότητα.

Κάθε μήνα ,η γενική προϊσταμένη λαμβάνει ένα αντίγραφο από τον Γενικό Διευθυντή που περιέχει το μηνιαίο υπηρεσιακό κέρδος και τις μηνιαίες ζημιές . Βάσει αυτών των στοιχείων υπολογίζει και εκτελεί τα παρακάτω :

1. Το μέσο όρο των κατηλειμένων δωματίων για την κάθε καμαριέρα για κάθε μέρα .
2. Το κόστος από τα είδη καθαρισμού για κάθε διαθέσιμο δωμάτιο καθημερινά.
3. Ο μέσος αριθμός κλινών που δίνεται στο πλυντήριο για κάθε κατηλειμένο δωμάτιο κάθε μέρα.
4. Το κόστος από τα διάφορα είδη που μπαίνουν στο δωμάτια για τον πελάτη , για κάθε διαθέσιμο δωμάτιο ,ανά ημέρα.
5. Τέλος, υπολογίζει επίσης τις δαπάνες που χρειάζονται για το πλυντήριο, το καθαριστήριο, τα λινά, τις πορσελάνες, τα ποτήρια, για τα υλικά καθαρισμού, για εκτύπωση και χαρτικά είδη.

Το κάθε τμήμα μέσα στην ξενοδοχειακή μονάδα έχει το δικό του προϋπολογισμό, έτσι ότι χρησιμοποιεί για παράδειγμα το τμήμα ορόφων από το πλυντήριο, θα χρεωθεί.

Η Γενική Προϊσταμένη συνεργάζεται καθημερινά με τον Γενικό Διευθυντή και τον Υποδιευθυντή. Κάθε πρωί έχει συνάντηση με τους προαναφερθέντες και τους ενημερώνει για τα οικονομικά του τμήματος, για το προσωπικό που χρειάζεται για αλλαγές στη διακόσμηση των χώρων και τις παραγγελίες των αναλώσιμων ειδών. Δύο φορές την εβδομάδα κάνει επιθεώρηση του ξενοδοχείου μαζί με τον Υποδιευθυντή και παρατηρούν μαζί τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του τμήματος. Συζητά μαζί του για διάφορες βελτιώσεις που χρειάζεται το τμήμα, καθώς και τι θα πρέπει να έρθει σε προτεραιότητα στον προϋπολογισμό για το τμήμα.

Για την πρόσληψη υπαλλήλου η Γενική Προϊσταμένη λαμβάνει υπόψη στον προϋπολογισμό του τμήματος, εκτός από τον μισθό που θα παίρνει που θα παίρνει ο υπάλληλος, τα έξοδα της στολής που θα φοράει , δηλαδή το καθαριστήριο, το σιδερωτήριο, το ύφασμα της στολής και το φαγητό του.

Η Γενική Προϊσταμένη ελέγχει το προσωπικό της, με τους βοηθούς της ,τις προϊσταμένες ορόφων, γραφείου και κοινοχρήστων χώρων.

ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΜΕ ΤΗ ΒΟΗΘΟ ΓΕΝΙΚΗΣ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗΣ

ANNA ΤΣΟΥΚΑΛΑ :

- **Ποια είναι τα καθήκοντα της βοηθού γενικής προϊσταμένης?**

- Η **βοηθός της Γενικής Προϊσταμένης** ασχολείται με τις εξής δουλειές :

1. Ελέγχει τα δωμάτια των Επισήμων (VIP) που πρόκειται να αφιχθούν.
2. Ελέγχει τις προϊσταμένες ορόφων , του γραφείου, των κοινοχρήστων χώρων τις καμαριέρες και τους καθαριστές .
3. Κάθε μέρα έχει συνάντηση με την Γενική Προϊσταμένη, για να την ενημερώσει για τις παραγγελίες που πρέπει να γίνουν στα αναλώσιμα.
4. Ετοιμάζει τα ρεπό και τις άδειες του προσωπικού για κάθε μήνα.
5. Αναλύει το κοστολόγιο των υλικών που χρησιμοποιεί κάθε μήνα το τμήμα και ενημερώνει την Γενική Προϊσταμένη μ αυτόν τον τρόπο για την οικονομική κατάσταση.

Επίσης γίνεται ενημέρωση για το προσωπικό που απουσίασε από την εργασία του για λόγους υγείας ή άλλους λόγους. Επίσης την ενημερώνει για τις επιδόσεις των υπαλλήλων και κάνει την αξιολόγησή τους .

- **Τι αριθμό προσωπικού απασχολεί το τμήμα του housekeeping και από τι καθορίζεται αυτό ?**

Όπως αναφέραμε το τμήμα εκτός από το μόνιμο προσωπικό που έχει ,απασχολεί και εποχικό προσωπικό ,διότι η πληρότητα αυξομειώνεται. Έτσι η βοηθός γενικής προϊσταμένης υπολογίζει καθημερινά αναλόγως με την πληρότητα του ξενοδοχείου σε δωμάτια , αίθουσες δεξιώσεων και συνεδρίων ,το εργατικό δυναμικό που θα χρειασθεί για την επόμενη μέρα για να ενημερωθεί. Για παράδειγμα εάν ο αριθμός των δωματίων του ξενοδοχείου είναι 543 και έχουμε μόνιμο προσωπικό για την

επόμενη μέρα 40 καμαριέρες οι οποίες κάνουν η κάθε μια από 13 δωμάτια, θα χρειασθούμε ακόμη κάποιες έξτρα καμαριέρες .

- Ποια είναι η πρώτη δουλειά που κάνει η βοηθός γενικής προϊσταμένης το πρωί μόλις καταφθάσει στη δουλειά.

Κάθε πρωί ελέγχει αν έχει γίνει σωστά η κατανομή εργασίας στο προσωπικό, και να έχουν καλυφθεί όλα τα δωμάτια, οι αίθουσες συνεδρίων, δεξιώσεων που πρέπει οπωσδήποτε να καθαριστούν.

Σε συνεργασία με την γενική προϊσταμένη και των προϊσταμένων και των προϊσταμένων ορόφων και κοινοχρήστων χώρων αποφασίζουν για τον γενικό καθαρισμό. Οι προϊστάμενες κάνουν την τις παραγγελίες των υλικών που χρειάζονται δυο φορές την εβδομάδα. Τις παραγγελίες τους τις συγκεντρώνει και κάνει την παραγγελία του τμήματος σύμφωνα με τον προϋπολογισμό.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ (TRAINING COORDINATOR)

Ο εκπαιδευτής τμήματος είναι υπεύθυνος για την εκπαίδευση των καινούριων υπαλλήλων.

- Προϊσταμένη ορόφου
- Προϊσταμένη λινόθηκης
- Προϊσταμένη γραφείου
- Προϊσταμένη κοινοχρήστων χώρων
- Καμαριέρες πρωινές
- Καμαριέρες απογευματινές
- Καθαριστές ορόφων
- Καθαριστές κοινοχρήστων χώρων
- Καθαριστές χαλιών
- Λινοθηκάριοι

Καθημερινά παρακολουθεί το προσωπικό, τον τρόπο που δουλεύει και δίνει συμβουλές για τη βελτίωση της εργασίας.

Σε περίπτωση που αλλάξει κάτι από τα καθιερωμένα, για παράδειγμα το υγρό καθαρισμού στα μπάνια, εκείνος είναι υπεύθυνος για την ενημέρωση του προσωπικού.

Ο εκπαιδευτής ακολουθεί δυο τρόπους στην εκπαίδευσή του.

A. Ειδική Εκπαίδευση

B. Γενική Εκπαίδευση

A. Η Ειδική εκπαίδευση γίνεται όταν έχει έναν εκπαιδευόμενο. Σ ' αυτόν δείχνει πώς θα κάνει ένα κομμάτι από τη δουλειά του. Για παράδειγμα δείχνει πως στρώνεται το κρεβάτι στην καινούργια καμαριέρα, αλλά δεν το στρώνει και μετά της λέει να το στρώσει κι εκείνη. Βάζει το πρώτο σεντόνι ο εκπαιδευτής και το ίδιο κάνει σε άλλο κρεβάτι η εκπαιδευόμενη. Στρώνει το δεύτερο σεντόνι ο εκπαιδευτής και το ίδιο κάνει και η εκπαιδευόμενη στο δικό της. Μ αυτόν τον τρόπο πετυχαίνει την καλύτερη αφομοίωση από την εκπαιδευόμενη.

B. Η Γενική εκπαίδευση γίνεται όταν έχει μια ομάδα εκπαιδευομένων. Δείχνει γενικά τι πρέπει να κάνουν στη δουλειά τους. Συνήθως αυτό γίνεται στους μόνιμους υπαλλήλους οι οποίοι χρειάζονται ένα φρεσκάρισμα πάνω στον τρόπο που δουλεύουν και όταν αλλάξει κάποιο από τα καθιερωμένα του τμήματος θα πρέπει να γίνει η σχετική ενημέρωση.

ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

Η πρωινή προϊσταμένη γραφείου αρχίζει στις 6:30 π.μ . και τελειώνει στις 2:30 μ.μ Παίρνει την πρωινή αναφορά από τη ρεσεψιόν που ενημερώνει ποια δωμάτια είναι κενά , αναχωρήσεις , ποια είναι κενά , αναχωρήσεις , ποια είναι νοικιασμένα, τα εκτός λειτουργίας , τις πρωινές αφίξεις. Πάνω σε αυτή τη λίστα δουλεύει καταχωρώντας δωμάτια στις καμαριέρες μέχρι στις 8 π.μ. που έρχονται . Κάνει το λεγόμενο άνοιγμα του τμήματος . Πιο απλά μοιράζει τα δωμάτια στις καμαριέρες ως εξής :

- Ελέγχει πόσες καμαριέρες έχει διαθέσιμες για να καθαριστούν όλα τα δωμάτια.

- Εάν έχει έκτακτες καμαριέρες αποφασίζει ποιες θα κάνουν γενικό καθαρισμό και ποιες θα δουλέψουν στους κοινόχρηστους χώρους.
- Εάν έχει αρκετές καμαριέρες ελέγχει ποια δωμάτια δεν θα γίνουν για να τα μεταφέρει στην open list (ανοιχτή λίστα δωματίων) .
- Ενημερώνεται με τα μηνύματα που άφησε η απογευματινή προϊσταμένη γραφείου .
- Αρχίζει με την κατανομή των δωματίων στις καμαριέρες , ξεκινώντας από τον ένατο όροφο. Κάθε καμαριέρα έχει τη δική της σέξιον με δεκατρία δωμάτια.
- Μετράει πόσα δωμάτια έχει και πόσες καμαριέρες στον όροφο, εάν περισσεύει κάποια να την μεταφέρει σε άλλο όροφο.
- Πάντα δίνει στην καμαριέρα την δική της σέξιον.
- Εάν η καμαριέρα δεν έχει αρκετά δωμάτια στην δική της σέξιον να καλυφθεί της δίνει δωμάτια από μια ανοικτή σέξιον στον όροφό της ή σε άλλον όροφο.
- Πάντα σημειώνει στην πρωινή αναφορά το όνομα της καμαριέρας δίπλα στα δωμάτια που της δίνει.
- Εάν δεν έχει αρκετές καμαριέρες να καλύψει τα δωμάτια , τα σημειώνει με ένα «χ» και γυρίζει να τα καλύψει αργότερα.
- Όταν το ξενοδοχείο είναι γεμάτο αφήνει τα δωμάτια που προβλέπεται να αναχωρήσουν στις απογευματινές καμαριέρες εκτός από τις σουίτες και τα δωμάτια των επισήμων. Εάν το ξενοδοχείο είναι γεμάτο αφήνει τα δωμάτια των πελατών χωρίς σέρβις εκτός από τις σουίτες και δωμάτια επισήμων και δίνει προτεραιότητα στα δωμάτια που είναι αναχωρήσεις . Πάντα πρέπει να καλύπτει τα δωμάτια που έχουν θέα την Ακρόπολη και τα δίκλινα δωμάτια.
- Στις οκτώ το πρωί χρεώνει τα κλειδιά στις καμαριέρες και τους βάζει παρουσίες . Μαζί με το κλειδί δίνει και τη λίστα των δωματίων. Μετράει πόσα κλειδιά έδωσε για να είναι σίγουρη ότι δεν λείπει κανένα.
- Αρχαιοθετεί όλα τα χαρτιά που λαμβάνει κατά τη διάρκεια της ημέρας , δηλαδή τιμολόγια, άδειες, παραγγελίες κ.ά.
- Η πρωινή προϊσταμένη γραφείου ανοίγει τον υπολογιστή του τμήματος και σημειώνει τις αναχωρήσεις.

- Παίρνει τα μηνύματα που έχει στείλει η ρεσεψιόν στον υπολογιστή (γκρουπ και δωμάτια επισήμων) .
- Παραγγέλνει λουλούδια στο ανθοπωλείο για τα δωμάτια των επισήμων που της έχει πει η guest relation manager και η προϊσταμένη κοινοχρήστων χώρων.
- Ελέγχει αν έχει σημειώσει όλες τις πρωινές αφίξεις .
- Πηγαίνει στο λογιστήριο τις αναφορές που συμπληρώνουν οι προϊστάμενες ορόφων.
- Δίνει 30 δωμάτια στους καθαριστές τζαμιών καθημερινά.
- Βάζει στον υπολογιστή τα καθαρά δωμάτια, που είναι έτοιμα να ενοικιασθούν, τα οποία τα παίρνει από την προϊσταμένη ορόφων.
- Στις 13:30 μ.μ. κάνει μια συγκεντρωτική λίστα με τα δωμάτια που πρέπει αν δοθούν στις απογευματινές καμαριέρες.

CODES OF HOUSEKEEPING DEPARTMENT

- D.N.D.** Σήμα <<μην ενοχλείτε>>. Κανείς δεν επιτρέπεται να μπει στο δωμάτιο εφόσον βρίσκεται αυτή η κάρτα κρεμασμένη στην πόρτα.
- OCC** Δωμάτιο κατειλημμένο.
- C/O** Ο πελάτης έχει αναχωρήσει από το δωμάτιο και είναι έτοιμο να καθαριστεί για τον επόμενο πελάτη.
- DUE OUT** Δωμάτιο από το οποίο προβλέπεται να φύγει ο πελάτης αλλά δεν έχει πληρώσει ακόμη το λογαριασμό του.
- V/C** Δωμάτιο καθαρό, έτοιμο να ενοικιασθεί.
- SLEPT OUT** Δωμάτιο ενοικιασμένο, ο πελάτης έχει τα πράγματά του μέσα. Αλλά δεν έχει κοιμηθεί τη νύχτα. Τα κρεβάτια είναι ακόμη φτιαγμένα από την προηγούμενη ημέρα.
- OOO** Out of order . Δωμάτιο το οποίο δεν μπορεί να ενοικιασθεί είτε γιατί υπάρχει κάποια βλάβη στο δωμάτιο, είτε γιατί λείπουν τα έπιπλα κ.λ.π.
- RESERVED** Δωμάτιο το οποίο είναι κενό και για το οποίο έχει γίνει κράτηση για πελάτη που θα φτάσει την ίδια μέρα .
- PRIORITY** Δωμάτιο που έχει ζητηθεί με προτεραιότητα από την υποδοχή και το οποίο πρέπει να καθαριστεί και να ελεγχθεί γρήγορα.

ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΗ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΓΡΑΦΕΙΟΥ

- Ελέγχει το παρουσιολόγιο
- Χρεώνει τα κλειδιά στις απογευματινές καμαριέρες .
- Ξεχρεώνει τα κλειδιά από τις πρωινές καμαριέρες .
- Τα ελέγχει μήπως λείπει κανένα.
- Ετοιμάζει το παρουσιολόγιο για την επόμενη μέρα για τις καμαριέρες και τους καθαριστές .
- Συμπληρώνει τα δωμάτια που δεν ήθελαν σέρβις και τα δίνει στη ρεσεψιόν .
- Βάζει όλα τα καθαρά δωμάτια στον υπολογιστή .
- Ετοιμάζει τα δωμάτια της απογευματινής βάρδιας που πρέπει να καθαριστούν.
- Δίνει όλα τα απογευματινά μηνύματα στην προϊσταμένη ορόφων .
- Ταξινομεί τα απολεσθέντα όλης της ημέρας στις ντουλάπες που φυλάγονται .
- Συγκεντρώνει οτιδήποτε είναι για υπογραφή για τη γενική προϊσταμένη .
- Ελέγχει εάν έχει γίνει σωστά η αρχειοθέτηση.
- Κάθε Δευτέρα και Τετάρτη ετοιμάζει τις λίστες παραγγελίες υλικών για τις προϊστάμενες ορόφων .
- Ελέγχει αν τα δωμάτια από τα γκρουπ που θα αφιχθούν έχουν καθοριστεί σε συνεργασία με την απογευματινή προϊσταμένη .
- Κλείνει τον υπολογιστή.
- Ξεχρεώνει τα κλειδιά από τις απογευματινές καμαριέρες .

Το πρόγραμμα που χρησιμοποιεί το τμήμα ορόφων είναι το FRONT OFFICE OPERA SYSTEM . Το πρόγραμμα αυτό τρέχει σε υπολογιστή της OPERA SYSTEM OFFICIAL.

ΠΡΩΙΝΗ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΟΡΟΦΩΝ

Το ξενοδοχείο έχει εννέα ορόφους με δωμάτια και έναν επιπλέον όπου βρίσκεται το εστιατόριο Premier ,στον δέκατο όροφο. Γι' αυτούς έχει έντεκα προϊστάμενες συνολικά. Οι επτά έχουν μόνιμα όροφο και οι υπόλοιπες είναι αντικαταστάτριες στα ρεπό τους.

Κάθε όροφος που είναι υπεύθυνη η προϊσταμένη, έχει γύρω στα 75 δωμάτια , τα οποία πρέπει να τα ελέγχει καθημερινά είτε είναι κατηλημένα , είτε είναι αναχωρήσεις .

Η προϊσταμένη ορόφων όταν ελέγχει ένα δωμάτιο που είναι αναχώρηση προσέχει τα εξής :

1. Στην ντουλάπα του δωματίου να υπάρχουν 12 κρεμάστρες που είναι το καθιερωμένο, τα συρτάρια να είναι άδεια και να μην υπάρχει τίποτα στην πίσω πλευρά τους.
2. Μέσα στην ντουλάπα πρέπει να υπάρχουν δύο λίστες πλυντηρίου, δύο σιδερωτηρίου και στεγνού καθαρίσματος, δυο σακούλες για να βάζει τα άπλυτα ρούχα ο πελάτης για να σταλούν στο πλυντήριο. Επίσης να υπάρχει ενημερωτική καρτέλα πλυντηρίου που περιέχει τις ώρες λειτουργίας του και ένα κόκαλο παπουτσιών .
3. Στο δωμάτιο υπάρχει μια μπαγκαζιέρα στην οποία πρέπει να ελέγξει τα συρτάρια και πίσω από αυτά.
5. Τα φώτα του δωματίου ν' ανάβουν, οι πρίζες να είναι στη θέση τους, να λειτουργεί η τηλεόραση , το ραδιόφωνο, ο κλιματισμός, το τηλεχειριστήριο και το τηλέφωνο.
6. Τα κάδρα του δωματίου και οι καθρέφτες να είναι καθαρά.
7. Το γραφείο να είναι ξεσκονισμένο, τα συρτάρια του να είναι άδεια και καθαρά. Το ένα συρτάρι πρέπει να έχει μια σακούλα για ψώνια και για πουκάμισα. Επίσης πάνω στο γραφείο υπάρχει ένα ντοσιέ, που περιέχει κόλλες αλληλογραφίας, φακέλους, κόλλες για τέλεξ, κάρτες του ξενοδοχείου, στυλό, ένα γράμμα για σχόλια που τυχόν θέλει να συμπληρώσει ο πελάτης για τις υπηρεσίες που του προσέφεραν αν ήταν ικανοποιητικές, και τέλος ένα μικρό σετ ραπτικής. Επίσης πρέπει να υπάρχει ένα ενημερωτικό φυλλάδιο για όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου που έρχονται σ' επαφή με τον πελάτη, τον

εσωτερικό αριθμό των τηλεφώνων τους, τις υπηρεσίες που προσφέρουν και ποιες ώρες λειτουργεί το κάθε τμήμα.

8. Το καλάθι κάτω από το γραφείο να είναι άδειο.
9. Η καρέκλα του γραφείου να είναι στη θέση της, να είναι ξεσκονισμένη και αν χρειάζεται στεγνό καθάρισμα.
10. Οι ψηλές κουρτίνες να είναι κλειστές και συσκότισης ανοικτές .Τα γατζάκια από τις κουρτίνες να είναι στη θέση τους. Ο οδηγός από τις κουρτίνες να λειτουργεί.
11. Τα τζάμια αν χρειάζεται καθάρισμα για να ειδοποιήσει τους τζαμάδες .
12. Τα μάρμαρα από τα παράθυρα να έχουν καθαριστεί.
13. Τα παράθυρα να κλειδώνουν σωστά και να ανοιγοκλείνουν.
14. Όταν οι κουρτίνες είναι σκισμένες να ενημερώσει τη μοδίστρα.
15. Τα πόδια από τους καναπέδες του σαλονιού να είναι γερά, αν όχι να δώσει εντολή εργασίας στο μαραγκό για να τα επισκευάσει.
16. Το δωμάτιο να έχει σφουγγαριστεί, να έχει σκουπιστεί σωστά, με ηλεκτρική σκούπα, διαφορετικά θα πρέπει να το διορθώσει η καμαριέρα.
17. Εάν υπάρχουν σπασμένα μάρμαρα στο δωμάτιο.
18. Η μοκέτα του δωματίου να είναι σωστά σκουπισμένη και αν θέλει κάποια διόρθωση από τους τεχνικούς.
19. Όλα τα καλώδια του δωματίου να είναι ξεσκονισμένα
20. Τα σοβατεπί του δωματίου να είναι καθαρά.
21. Το δωμάτιο πρέπει να έχει πίσω από την πόρτα μια κάρτα με το σήμα MHN ENOXΛEITTE, μια κάρτα που δείχνει την έξοδο κινδύνου, μέσα στην ντουλάπα να υπάρχει ο τιμοκατάλογος δωματίου.
22. Το κρεβάτι να είναι στρωμένα σύμφωνα με τον καθιερωμένο τρόπο να είναι καθαρά τα σεντόνια και το κουβερλί. Στο κομοδίνο να υπάρχει τηλεφωνικός κατάλογος, η Καινή Διαθήκη, λίστες παραγγελίας πρωινού, λίστες πλυντηρίου.
23. Στο μπάνιο πρέπει να υπάρχουν 2 χαρτιά υγείας, ένα κουτί χαρτομάνδηλα, δυο σαμπουάν, δυο αφρόλουτρα, ένα σαπούνι μεγάλο, ένα μικρό, σακούλες υγείας, πανάκι για τα παπούτσια, σκουφάκι πλαστικό για τα μαλλιά, ένα τασάκι, σπέρτα, δυο πετσέτες μπάνιου, δυο προσώπου, δυο χεριών, δυο μπιντέ, ένα χαλάκι για το πάτωμα, ένα πλαστικό χαλάκι για την μπανιέρα.

Ένα σκαμπό και ένα καλάθι απορριμμάτων. Ελέγχει τα φώτα του μπάνιου, το εντοιχισμένο πιστολάκι και την απλώστρα.

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

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

Στα κατηλημένα δωμάτια απαγορεύεται να ανοίξει συρτάρια για έλεγχο.

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

Παίρνει τα μηνύματα για τον όροφο της από την προϊσταμένη του γραφείου, η οποία την ενημερώνει για τα δωμάτια των επισήμων που θα αφιχθούν, των γκρουπ και ποια ώρα πρέπει να είναι έτοιμα, έτσι ώστε να ξέρει σε ποιο δωμάτιο πρέπει να δώσει προτεραιότητα η καμαριέρα για να καθαριστεί. Η προϊσταμένη γραφείου επικοινωνεί με την προϊσταμένη ορόφων με τον ειδικό βομβητή ή το εταιρικό τηλέφωνο, για να την ενημερώνει κατά τη διάρκεια της ημέρας με τα μηνύματα που προκύπτουν.

Μόλις πηγαίνει στον όροφο η προϊσταμένη αντιγράφει στη λίστα της τα ονόματα από τις καμαριέρες και τα δωμάτια που έχει η καθεμιά. Τους ενημερώνει ποια δωμάτια έχουν προτεραιότητα και ποιους πελάτες πρέπει να ελέγχουν περισσότερο.

Ελέγχει τα καρότσια τους αν είναι εφοδιασμένα με τα υλικά που χρειάζονται τα δωμάτια, τα υλικά καθαρισμού, ελέγχει τις ηλεκτρικές σκούπες αν λειτουργούν.

Ελέγχει τη λινόθηκη του ορόφου εάν έχει όσα λινά είχε παραγγείλει, τα οποία χρειάζεται κατά την διάρκεια της ημέρας. Πριν αρχίσει τον έλεγχο των δωματίων βλέπει τον διάδρομο του ορόφου εάν είναι καθαρός, τα ασανσέρ των πελατών, τα ασανσέρ προσωπικού, τις εξόδους κινδύνου, τα φώτα του διαδρόμου αν είναι καθαρά, εάν χρειάζεται να δώσει εντολή στον καθαριστή και στον ηλεκτρολόγο να αλλάξει τις καμμένες λάμπες .

Τα λουλούδια του διαδρόμου και των μπαλκονιών αν θέλουν πότισμα για να δώσει εντολή στον κηπουρό να τα ποτίσει. Για ότι αφορά τον καθαρισμό του διαδρόμου απευθύνεται στον καθαριστή του ορόφου.

Εκτός από τον έλεγχο των δωματίων και του προσωπικού, πρέπει καθημερινά να βαθμολογεί κατά κάποιο τρόπο μια καμαριέρα ονομαστικά, σε ένα δωμάτιο που έχει κάνει αναχώρηση και σ'ένα κατηλημένο δωμάτιο. Η καμαριέρα βρίσκεται μπροστά όταν την βαθμολογεί η προϊσταμένη και της επισημαίνει τι πρέπει να βελτιωθεί. Αυτό το έντυπο το παραδίδει καθημερινά στην γενική προϊσταμένη και με την σειρά της αξιολογεί το προσωπικό.

Στις δυο το μεσημέρι επικοινωνεί τηλεφωνικώς με τους πελάτες που έχουν το σήμα <<MHN ENOXΛEITE>> , έξω από την πόρτα, για το αν θέλουν να καθαριστεί το δωμάτιό τους. Εάν όχι τότε δίνει στην καμαριέρα άλλο δωμάτιο, ή να ασχοληθεί με τα δωμάτιά της .

Στο τέλος της εργασίας της είναι υποχρεωμένη να ενημερώσει την απογευματινή προϊσταμένη. Η ενημέρωση αυτή γίνεται σε μια ειδική λίστα. Σε αυτή, γράφει τα δωμάτια που έχουν ακόμη την κάρτα MHN ENOXΛEITE , δηλαδή το λόγο για τον οποίο τα δωμάτια έχουν τεθεί εκτός λειτουργίας.

Τα δωμάτια που έχουν αναχώρηση μετά τις 16.00 μ.μ ., για να τους δώσει σέρβις εάν χρειαστεί .Δωμάτια που δεν έγιναν το πρωί ,οι αναχωρήσεις και οι πελάτες που δεν ήθελαν σέρβις πρέπει να γίνουν από τις απογευματινές καμαριέρες .Τα δωμάτια που έχουν έξτρα κρεβάτια , κούνιες και καναπέδες ανοιγμένους.

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

Κάθε μέρα κάνει την παραγγελία των λινών στην προϊσταμένη της λινόθηκης .

Δυο φορές την εβδομάδα κάνει παραγγελία υλικά καθαρισμού και δωματίων .

1ST FLOOR				2ND FLOOR			3RD FLOOR			
room	S	room	state	room	S	room	S	room	S	room
0		48		0		48		0		49
1		49		1		49		1		50
2		50		2		50		2		51
4		51		4		51		4		53
5		53		5		53		5		55
6		55		6		55		6		57
7		57		7		57		7		59
8		59		8		59		8		61
9		61		9		61		9		63
10		63		10		63		10		65
11		65		11		65		11		67
12		67		12		67		12		69
13		69		13		69		13		70
14		70		14		70		14		71
15		71		15		71		15		72
16		72		16		72		16		73
17		73		17		73		17		74
18		74		18		74		18		75
19		75		19		75		19		76
20		76		20		76		20		77
21		77		21		77		21		78
22		78		22		78		22		79
23		79		23		79		23		80
24		80		24		80		24		81
25		81		25		81		25		82
26		82		26		82		26		83
27		83		27		83		27		84
28		84		28		84		28		85
29		85		29		85		33		86
33		86		33		86		35		87
35		87		35		87		37		89
37		89		37		89		39		90
39		90		39		90		40		91
40		91		40		91		41		98

41		92		41		92		42		99
42		93		42		93		43		
43		94		43		98		44		
44		95		44		99		45		
45		96		45				46		
46		97		46				47		
47		98		47				48		
		99								

4TH FLOOR			5TH FLOOR				6TH FLOOR			
room	S	room	S	room	S	room	S	room	S	room
0		49		0		49		0		49
1		50		1		50		1		50
2		51		2		51		2		51
4		53		4		53		4		53
5		55		5		55		5		55
6		57		6		57		6		57
7		59		7		59		7		59
8		61		8		61		8		61
9		63		9		63		9		63
10		65		10		65		10		
11		67		11		67		11		
12		69		12		69		12		
13		70		13		70		13		
14		71		14		71		14		
15		72		15		72		15		
16		73		16		73		16		
17		74		17		74		17		
18		75		18		75		18		
19		76		19		76		19		
20		77		20		77		20		
21		78		21		78		21		
22		79		22		79		22		
23		80		23		80		23		
24		81		24		81		24		
25		82		25		82		25		
26		83		26		83		26		
27		84		27		84		27		
28		85		28		85		28		
33		86		33		87		33		
35		87		35		98		35		
37		89		37		99		37		
39		98		39				39		
40		99		40				40		

41				41				41	
42				42				42	
43				43				43	
44				44				44	
45				45				45	
46				46				46	
47				47				47	
48				48				48	

7TH FLOOR				8TH FLOOR				9TH FLOOR	
room	State	room	state	room	state	room	state	room	state
0		49		0		51		0	
1		50		1		53		1	
2		51		2		55		2	
4		53		4				4	
5		55		5				5	
6		57		6				6	
7		59		7				7	
8		61		8				9	
9		63		9				10	
10		97		10				11	
11		99		11				12	
12				12				13	
13				13				15	
14				14				16	
15				15				17	
16				16				18	
17				17				19	
18				18				20	
19				19				21	
20				20				23	
21				21				24	
22				22				25	
23				23				26	
24				24				27	

25				25				28	
26				26				29	
27				27				33	
28				28				35	
33				29				37	
35				33				40	
37				35				41	
39				37				43	
40				39				44	
41				40				45	
42				41				50	
43				43					
44				44					
45				45					
46				47					
47				49					
48				50					

Housekeeper's report. Η προϊσταμένη κάθε ορόφου συμπληρώνει στο report αυτό τα σχόλιά της για τα δωμάτια του ορόφου που βρίσκεται.

ΠΡΩΙΝΗ ΚΑΜΑΡΙΕΡΑ

Η καμαριέρα αρχίζει τη δουλειά της στις 8 π.μ. και τελειώνει στις 16 μ.μ. Δίνει την παρουσία της στην προϊσταμένη του γραφείου η οποία την χρεώνει με το πασπαρτού. Η λινοθηκάριος την προμηθεύει με τα ξεσκονόπανα που θα χρειαστεί για τη δουλειά της .

Πηγαίνει στον όροφο, παίρνει το καρότσι της το οποίο πρέπει να είναι συμπληρωμένο με πετσέτες, σεντόνια και τα υλικά που χρειάζονται για το δωμάτιο από την προηγούμενη μέρα.

Η προϊσταμένη γραφείου της έχει δώσει μια λίστα που περιέχει τα δεκατρία δωμάτια που θα κάνει και σε ποιόν όροφο βρίσκονται. Η καμαριέρα είναι υποχρεωμένη να κάνει τον πρωινό έλεγχο στα δωμάτια που έχει. Δηλαδή ανοίγει το κάθε δωμάτιο και σημειώνει ποιο έχει αναχωρήσει, ποιο είναι κενό καθαρό και ποιο είναι νοικιασμένο.

Όταν μπαίνει σε μια αναχώρηση πρέπει αν κλείσει τα φώτα, τον κλιματισμό και να ανοίξει τα παράθυρα για να αεριστεί το δωμάτιο. Στα κενά καθαρά δωμάτια ελέγχει εάν έχουν ενοικιασθεί από πρωινές αφίξεις . Μερικές φορές δεν έχουν έρθει οι βραδινές αφίξεις και η πρωινή καμαριέρα θα πρέπει να ανοίξει τις κουρτίνες συσκότισης που είχε κλείσει η βραδινή καμαριέρα και να κλείσει το φως του κομοδίνου.

Ο χρόνος που χρειάζεται για να καθαριστεί ένα δωμάτιο είναι είκοσι λεπτά, το οποίο βέβαια είναι είκοσι τετραγωνικά μέτρα. Ο καθαρισμός του δωματίου γίνεται με την παρακάτω μέθοδο :

Η Μία & Μοναδική Σειρά “I Clean”

1. Ελέγχω το καρότσι και την ηλεκτρική σκούπα. Φροντίζω να ακολουθώ τους κανόνες ασφάλειας και υγιεινής και να είναι το καρότσι μου πλήρως εξοπλισμένο.
2. Είσοδος. Χτυπάω 3 φορές. Ανακοινώνω «HK». Ξαναχτυπώ. Μπαίνω με το καλάθι καθαριστικών και το αφήνω στο μπάνιο. Ανάβω τα φώτα. Ανοίγω τις κουρτίνες και τα παράθυρα.
3. Απομακρύνω τα σκουπίδια, δίσκους/ τραπέζια του Room Service, Lost & Found αντικείμενα (σε αναχωρήσεις).

4. Αναφέρω μηχανικές βλάβες και ό,τι δε συμφωνεί με τα Standards της Intercontinental.(Τηλεόραση, τηλεχειριστήριο, τηλέφωνα, λάμπες, πρίζες, οδηγοί στις κουρτίνες, κλιματιστικό, πρέσσα παντελονιών κτλ.) Ενημερώνω στο γραφείο (6852) και την προϊσταμένη ορόφου για την επίβλεψη των βλαβών.
5. Μουλιάζω τα σταχτοδοχεία/ καλαθάκια απορρυμάτων σε απολυμαντικό υγρό καθαρισμού. Βράζω ξύδι εφόσον χρειάζεται για αφαλάτωση του βραστήρα. Δίνω τα ποτήρια/φλυντζάνια στον Houseman για να ταπάει στο πλυντήριο για πλύσιμο.
6. Τραβάω το καζανάκι και βάζω το μπλέ υγρό κάτω από το χείλος της λεκάνης.
7. Ξεστρώνω το κρεβάτι. Τοποθετώ τα μαξιλάρια, κάλυμα και πάπλωμα σε καρέκλα ή καναπέ και ποτέ στο πάτωμα. Απομακρύνω τα βρώμικα λινά από το δωμάτιο και το μπάνιο.
8. Επιστρέφω στο δωμάτιο με καθαρά λινά και στρώνω το κρεβάτι. Προσέχω τα λινά να είναι χωρίς στίγματα, λεκέδες, σκισίματα ή τρίχες.
9. Καθαρίζω τα παράθυρα. Φροντίζω τα τζάμια να είναι χωρίς δαχτυλιές. Καθαρίζω το περβάζι, τις ράγες, τα λάστιχα. Ασφαλίζω τα παράθυρα.
10. Ξεσκονίζω (ψηλά)- καθρέφτες, έργα τέχνης, κ.α.
11. Ξεσκονίζω (χαμηλά)- έπιπλα και λοιπές επιφάνειες. Δουλεύω κυκλικά.
12. Συμπληρώνω τα guestroom amenities στη ντουλάπα, το γραφείο, το κομοδίνο.
13. Καθαρίζω τα ποτήρια/ φλυντζάνια/ σταχτοδοχεία/ καλαθάκια απορρυμάτων και το βραστήρα και τα επιστρέφω στην αρχική τους θέση.
14. Καθαρίζω το νιπτήρα/ μαρμάρينو πάγκο/ πλακάκια/ καθρέφτη. Χρησιμοποιώ το ροζ Scotch Brite.
15. Καθαρίζω τη μπανιέρα/ πλακάκια/πόρτα. Χρησιμοποιώ το κίτρινο Scotch Brite. Χρησιμοποιώ Viakal εφόσον χρειάζεται.
16. Καθαρίζω τη λεκάνη (και μπιντέ). Χρησιμοποιώ το κίτρινο Scotch Brite
17. Αναπληρώνω πετσέτες/ χαρτί υγείας/ χαρτομάνηλα/ bathroom amenities. Ελέγχω τα amenities να μην έχουν χρησιμοποιηθεί και τα λινά του μπάνιου να μην έχουν τρύπες, τρίχες ή λεκέδες.
18. Σφουγγαρίζω δωμάτιο και μπάνιο. Χρησιμοποιώ σφουγγάρι για τα σοβατεπί και τις γωνίες.
19. Σκουπίζω με ηλ. σκούπα δωμάτιο και μπάνιο. Δεν ξεχνώ να σκουπίσω πίσω από τα έπιπλα και κάτω από το κρεβάτι.
20. Δίνω το δωμάτιο ως «ΚΑΘΑΡΟ». Σβήνω τα φώτα. Κλείνω την πόρτα.

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΜΕΡΙΚΑ ΑΠΟ ΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ ΤΟΥ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ



Ένα από τα Club Rooms που βρίσκονται στον 8^ο όροφο του ξενοδοχείου με θέα την Ακρόπολη.



Ένα deluxe δωμάτιο που βρίσκεται στον 6^ο όροφο του Intercontinental με θέα επίσης στην Ακρόπολη.

Ένα Executive δωμάτιο που βρίσκεται στον 3^ο όροφο του ξενοδοχείου με θέα το λόφο Φιλοπάππου.



EXAMPLE MAINTENANCE CHECKLIST

	ITEM	DATE ITEM REPORTED TO POMECS
1	Δεν έχει ρεύμα το δωμάτιο	
2	Λάμπα εισόδου ΟΟΟ	
3	Λάμπα μπάνιου/καθρέπτη ΟΟΟ	
4	Λάμπα κομοδίνου σαλονιού/γραφείου/κάδρου ΟΟΟ	
5	Μπρίζα δωματίου σπασμένη/βγαλμένη/ΟΟΟ	
6	Τηλεόραση ΟΟΟ/χωρίς ήχο/κακή εικόνα	
7	Τηλεχειριστήριο τηλεόρασης λείπει/ΟΟΟ/μπαταρίες	
8	A/C ΟΟΟ/κάνει θόρυβο	
9	Τηλέφωνο γραφείου/κομοδίνου ΟΟΟ	
10	Τηλέφωνο μπάνιου ΟΟΟ	
11	Πιστολάκι μαλλιών ΟΟΟ	
12	Κεφαλή ντους σπασμένη/ΟΟΟ/στάζει	
13	Νιπτήρας βουλωμένος	
14	Καπάκι τουαλέτας σπασμένη βίδα	
15	Τουαλέτα βουλωμένη	
16	Καζανάκι ΟΟΟ/διαρροή	
17	Καπάκι τουαλέτας σπασμένο	
18	Μπανιέρα βουλωμένη	
19	Πόρτα ντουλάπας θέλει επισκευή	
20	Πόρτα εισόδου ηλεκτρονική κλειδαριά ΟΟΟ	

Έντυπο για βλάβες δωματίων .

ΠΩΣ ΚΑΘΑΡΙΖΟΥΜΕ ΕΝΑ ΔΩΜΑΤΙΟ

Το καρότσι της δουλειάς μας πρέπει να είναι έτοιμο, καθαρό και τακτοποιημένο και με τον ανάλογο εξοπλισμό σε υλικά και λινά που χρειαζόμαστε. Το τοποθετούμε στην πλευρά του διαδρόμου με τα μονά νούμερα. Πριν μπούμε στο δωμάτιο και αφού βεβαιωθούμε ότι δεν έχει κόκκινη κάρτα ή δεν είναι διπλοκλειδωμένο χτυπάμε τρεις φορές την πόρτα και λέμε " housekeeping " περιμένουμε λίγα λεπτά και ανοίγουμε σιγά την πόρτα και μπαίνουμε στο δωμάτιο. Δουλεύουμε με κλειστή την πόρτα και τοποθετούμε την " maid in room " κάρτα έξω από το δωμάτιο.

Αφού μπούμε στο δωμάτιο ανοίγουμε τις κουρτίνες και τα παράθυρα κλείνουμε τα φώτα και το α/σ βγάζουμε έξω τα τραπέζια και τούς δίσκους με τα φαγητά αν υπάρχουν και τα τοποθετούμε στη δεξιά πλευρά του διαδρόμου (με τα μονά νούμερα). Στη συνέχεια αδειάζουμε τα τασάκια και τα σκουπίδια στη σακούλα σκουπιδιών που υπάρχει στο καρότσι μας και τ' αφήνουμε στο μπάνιο για πλύσιμο (εάν υπάρχουν αποσίγαρα στα τασάκια ρίχνουμε πρώτα νερό και μετά αδειάζουμε για λόγους ασφαλείας). Έπειτα παίρνουμε τα βρώμικα λινά από το δωμάτιο και το μπάνιο και τα βάζουμε στους λάκκους για βρώμικα λινά που υπάρχουν στο διάδρομο. Τις μαξιλαροθήκες και τις πετσέτες μπιντέ τις βάζουμε στους λάκκους με το κόκκινο χρώμα χωριστά από τα σεντόνια και όλα τα είδη πετσετών στους λάκκους με το πράσινο χρώμα. Ο διαχωρισμός αυτός των βρώμικων λινών γίνεται γιατί πλένονται στο πλυντήριο σε διαφορετικές θερμοκρασίες.

Στρώσιμο κρεβατιού

Πριν αρχίσουμε να στρώνουμε το κρεβάτι ελέγχουμε εάν το υπόστρωμα είναι καθαρό. Εάν είναι βρώμικο το αλλάζουμε και τοποθετούμε ένα καθαρό ανάλογα με τον τύπο του κρεβατιού. Παίρνουμε τα καθαρά σεντόνια και μαξιλαροθήκες ελέγχουμε να είναι καθαρά ,να έχουν το σωστό μέγεθος (ανάλογα με τον τύπο του κρεβατιού) και να μην έχουν φθορές. Στρώνουμε το πρώτο σεντόνι στο κρεβάτι με την καλή πλευρά πάνω και η τσάκιση που έχει να πηγαίνει ακριβώς στη μέση. Τραβάμε το σεντόνι προς την πάνω πλευρά του στρώματος ώστε να καλυφθεί καλά και κάνουμε γωνίες. Περνάμε το σεντόνι κάτω από το στρώμα από τις πλαϊνές πλευρές και τεντώνουμε καλά. Παίρνουμε το δεύτερο σεντόνι και το στρώνουμε προσέχοντας το στρίψωμα. Απλώνουμε και την κουβέρτα πάνω στο κρεβάτι

υπολογίζοντας να απέχει μία πιθανή από την άκρη τού στρώματος (πάνω μέρος). Ρίχνουμε και το τελευταίο σεντόνι προσέχοντας η τσάκιση να συμπίπτει με την τσάκιση των δύο άλλων σεντονιών. Τραβάμε το σεντόνι δύο δάχτυλα από την κουβέρτα και το γυρίζουμε μέσα. Γυρίζουμε το πανωσέντονο και βάζουμε όλα τα σκεπάσματα από την κάτω πλευρά τού στρώματος. Τέλος παίρνουμε τα σκεπάσματα από την κάτω πλευρά τού στρώματος (πόδια) και κάνουμε τις γωνίες. Ντύνουμε τα μαξιλάρια με τις μαξιλαροθήκες τις τοποθετούμε στο κρεβάτι και τέλος στρώνουμε το καλούμα.

Καθάρισμα παραθύρου

Αφού φτιάξαμε το κρεβάτι στη συνέχεια παίρνουμε τον κουβά ο οποίος πρέπει να έχει αρκετό νερό και ένα πανί (πετσέτες) για να καθαρίσουμε το παράθυρο. Πλένουμε πρώτα τις ράγες και μετά το μάρμαρο προσεκτικά. Εάν το μάρμαρο έχει δύσκολη βρωμιά χρησιμοποιούμε πιο δραστικά προϊόντα. Κλείνουμε το παράθυρο για να μη σκονίζεται το δωμάτιο αφού ελέγξουμε αν υπάρχουν δακτυλικές στα τζάμια και τις καθαρίζουμε. Αφήνουμε τις κουρτίνες ανοικτές ώσπου να τελειώσει το δωμάτιο για να έχουμε περισσότερο φως όση ώρα δουλεύουμε. Πρέπει να προσέχουμε την ώρα που κλείνουμε τα παράθυρα να μη μαγκώσουν τα χέρια μας.

Ξεσκόνισμα επίπλων

Αρχίζουμε να ξεσκονίζουμε από τη ντουλάπα που είναι το πρώτο έπιπλο κι έτσι είναι δύσκολο αφήσουμε κάτι ξεσκονιστώ. Κάνουμε το γύρω τού δωματίου και ξεσκονίζουμε όλα τα έπιπλα με τη σειρά (έπιπλο της τηλεόρασης, γραφείο, τραπεζάκι, κομοδίνα, κάδρα) Χρησιμοποιούμε ένα νωπό πανί ή βιτέξ κι ένα στεγνό. Δεν ξεχνάμε να καθαρίσουμε τούς καθρέπτες και τα συρτάρια. Μεγάλη προσοχή πρέπει να δώσουμε όταν ξεσκονίζουμε τις λάμπες ,δεν χρησιμοποιούμε ποτέ βρεγμένο πανί μόνο στεγνό. Επίσης προσέχουμε τις πρίζες όταν έχουν σύρματα και καλώδια γυμνά. (ειδοποιούμε την προϊσταμένη). Εάν υπάρχουν μουτζούρες στους τοίχους μένα σφουγγάρι και λίγο υγρό καθαρισμού τις καθαρίζουμε.

Ετοιμασία δωματίου

Ξεκινάμε από τη ντουλάπα στην οποία πρέπει να υπάρχουν 12 κρεμάστρες ξύλινες(4μέ σαντζάκια και 8 χωρίς) και δύο σατέν. Στο πάνω μέρος της συρταριέρας της ντουλάπας υπάρχει ένα κουτί για τα τιμαλφή το οποίο πρέπει κατά την αναχώρηση του πελάτη να είναι πάντα ανοικτό και να ελέγξουμε μήπως έχει ξεχάσει κάτι μέσα ό πελάτης. Μέσα στη συρτάρια υπάρχουν δύο λίστες πλυντηρίου, δύο καθαριστηρίου, δύο σιδερωτηρίου, κι ένα κόκαλο παπουτσιών (εάν είναι σουίτα τοποθετούμε κι ένα ζευγάρι παντόφλες). Στο έπιπλο της τηλεόρασης στο τελευταίο συρτάρι πρέπει να υπάρχει μία κουβέρτα ανάλογα με τον τύπο τού κρεβατιού. Δίπλα στην τηλεόραση υπάρχει ένα T πρόγραμμα (το σωστό για κάθε μήνα) κι ένα T control . Στο γραφείο στο πάνω μέρος υπάρχει ένα folder πού περιέχει όλες τις πληροφορίες πού αφορούν στην εξυπηρέτηση τού πελάτη και γραφική ύλη στο πίσω μέρος (2 τέλεξ, 3 κόλλες αλληλογραφίας, 3 φάκελοι, 3 κάρτες σημειώσεων, 2 κάρτες ξενοδοχείου, 1 ερωτηματολόγιο πελατών κι μία κάρτα με πληροφορίες γι' αυτούς πού έχουν πρόβλημα ακοής). Πάνω στο γραφείο επίσης υπάρχει μία ITT κάρτα δίπλα στο τηλέφωνο ένα μπλόκε κι ένα στυλό κάτω από το τηλέφωνο , ένα room service menu κι ένα τασάκι μ' ένα κουτί σπέρτα. Στο μεσαίο συρτάρι τού γραφείου τοποθετούμε μία shopping bag και μία διαφανή σακούλα ,ένα βιβλιαράκι με πληροφορίες για την πυρασφάλεια ,ένα global directory κι ένα ραπτικό. Στο άλλο συρτάρι υπάρχουν δύο τηλεφωνικοί κατάλογοι .Ολη η γραφική ύλη πού χρησιμοποιούμε πρέπει να είναι καθαρή και όχι τσαλακωμένη. Στο τραπεζάκι υπάρχουν τα διάφορα περιοδικά κι ένα τασάκι. Στο κομοδίνο στο πάνω μέρος υπάρχει ένα μπλοκ με στυλό κι ένα ενημερωτικό φυλλάδιο για τη λειτουργία τού τηλεφώνου. Στο συρτάρι τού κομοδίνου υπάρχουν δύο Αγίες Γραφές (Ελληνική και Αγγλική) δύο λίστες πρωινού και μία πλυντηρίου. Αφού τελειώσουμε με την τοποθέτηση των υλικών σφουγγαρίζουμε το δωμάτιο με καθαρό νερό. Στο πίσω μέρος της πόρτας τού δωματίου πρέπει να υπάρχει μία κόκκινη κάρτα (DND κάρτα).

Καθαρισμός μπάνιου

Αφού έχουμε βγάλει τα βρώμικα λινά και τα σκουπίδια από το μπάνιο ρίχνουμε στη λεκάνη λίγο υγρό καθαρισμού. Πρώτα πλένουμε τα ποτήρια ,τα τασάκια και το καλαθάκι με το κίτρινο σφουγγάρι και τα αφήνουμε σε κάποια άκρη στο μάρμαρο να στεγνώσουν. Σαπουνίζουμε το νιπτήρα και όλο το μάρμαρο από γωνία σε γωνία.

Ξεβγάζουμε και συνεχίζουμε με τη μπανιέρα χρησιμοποιώντας το ροζ σφουγγάρι. Εκτός από τη μπανιέρα σαπουνίζουμε και τα κάθετα μάρμαρα και τα νίκελ με το μαλακό μέρος τού σφουγγαριού και ξεβγάζουμε με άφθονο ζεστό νερό. Αφού χρησιμοποιήσουμε το πράσινο σφουγγάρι σαπουνίζουμε το μπιντέ και τη λεκάνη και ξεβγάζουμε με τον ίδιο τρόπο. Με το βιτέξ πού πρέπει πάντα να υπάρχει στεγνώνουμε όλες τις μαρμάρινες επιφάνειες. Με μαλακό πανάκι σκουπίζουμε όλα τα νίκελ για να μη μείνουν σταγόνες νερού. Μένα λινό πανί σκουπίζουμε τα ποτήρια και τα τασάκια. Τέλος με βρεγμένο και στεγνό πανί σκουπίζουμε τον καθρέπτη. Δεν ξεχνάμε να καθαρίσουμε την πόρτα, την ταπετσαρία, το σκαμπό, το καλοριφέρ, το τηλέφωνο και το πιστολάκι αν είναι βρώμικα. Δεν χρησιμοποιούμε ποτέ πετσέτες πελατών πρώτα για λόγους υγιεινής, δεύτερον γιατί τις καταστρέφουμε και τρίτο γιατί θα αισθανθεί πολύ άσχημα ο πελάτης εάν δει να χρησιμοποιούμε τις πετσέτες του. Χρησιμοποιούμε πάντα γάντια για τον καθαρισμό για λόγους υγιεινής αλλά δεν πλένουμε ποτέ τα ποτήρια με αυτά.

Ετοιμασία μπάνιου

Τοποθετούμε τις πετσέτες στη θέση τους. Δύο πετσέτες μπάνιου στην πετσετοθήκη πάνω από την μπανιέρα κι ένα ταπί ,δύο προσώπου στην πετσετοθήκη δίπλα στον νιπτήρα , δύο μπιντέ στην πετσετοθήκη πάνω από τον μπιντέ και δύο τριφτάκια στο μάρμαρο τού νιπτήρα. Στη μικρή πλευρά τού μαρμάρου τοποθετούμε ένα κηροπήγιο με το κερί, ένα τασάκι και μέσα ένα κουτί σπίρτα. Δεξιά από τη βρύση τού νιπτήρα τοποθετούμε ένα μικρό σαπούνι. Στο κέντρο δύο ποτήρια πάνω ακριβώς από τα τριφτάκια και στη γωνία μία αχιβάδα με δύο αφρόλουτρα, δύο σαμπουάν, μία λοσιόν κι ένα σκουφάκι. Επίσης πρέπει να υπάρχει κι ένα ενημερωτικό φυλλάδιο για τη σάουνα. Δίπλα στη λεκάνη στο γαζάκι τοποθετούμε 4 σακουλές υγείας κι ένα γυαλιστώ παπουτσιών. Στη σαπουνοθήκη της μπανιέρας βάζουμε ένα μεγάλο σαπούνι. Στο κάτω μέρος της πετσετοθήκης της μπανιέρας πρέπει να υπάρχει ένα πλαστικό ταπί και επίσης υπάρχει μία κουρτίνα πάντα καθαρή. Αφού το μπάνιο μας είναι πλέον συμπληρωμένο σφουγγαρίζουμε το πάτωμα με καθαρό νερό.

Σκούπισμα δωματίου

Τελειώνουμε με το σκούπισμα τού δωματίου. Πριν από αυτό ελέγχουμε εάν υπάρχουν τεκέδες στο χαλί και στα έπιπλα. Εάν οι τεκέδες είναι μικροί τούς καθαρίζουμε με τα κατάλληλα καθαριστικά πού έχουμε. Εάν οι λεκέδες είναι μεγάλοι καλούμε το shampooer να τούς καθαρίσει με την ειδική μηχανή. Το σκούπισμα γίνεται ως εξής : σκουπίζουμε πρώτα τούς καναπέδες, τα μάρμαρα και τέλος τα χαλιά.

Φεύγοντας από το δωμάτιο ελέγχουμε εάν ανάβουν τα φώτα από τον κεντρικό διακόπτη καθώς επίσης και οι λάμπες των κομοδίνων. Ρίχνουμε μία τελευταία ματιά να δούμε αν όλα είναι εντάξει στο δωμάτιο και φεύγουμε.

FLOOR SUPERVISOR CHECK LIST

ROOM NUMBER:	DATE:	COMMENTS
<p>WAS THE ROOM TIDY?</p> <p>WAS THE ROOM PROPERLY SUPPLIED?</p> <p>WAS THE BATHROOM CLEAN?</p> <p>WAS THE BATHROOM PROPERLY SUPPLIED?</p> <p>WERE THERE ANY MAINTENANCE FAULTS?</p>		

FLOOR:	DATE:	COMMENTS
<p>WAS THE CORRIDOR CLEAN AND TIDY?</p> <p>WERE THE VACUUM CLEANERS CLEAN?</p> <p>WERE THE OFFICES CLEAN?</p> <p>WAS THE SPRING- CLEANING LIST FILLED AND UPDATED?</p> <p>WAS THE LINEN OFFICE SUPPLIED WITH ENOUGH LINEN?</p> <p>WERE THE MAIDS' TROLLEYS CLEAN & TIDY?</p>		

FLOOR SUPERVISOR:

ASST. HOUSEKEEPER:

_Check list for floor supervisor

ΤΟ ΚΑΡΟΤΣΙ ΤΗΣ ΚΑΜΑΡΙΕΡΑΣ

Το καρότσι της καμαριέρας περιέχει τα εξής απαραίτητα πράγματα :

	<u>ΠΟΣΟΤΗΤΑ</u>
1. Χαρτί υγείας	4
2. Χαρτομάντιλα	4
3. Μεγάλα σαπούνια	10
4. Μικρά σαπούνια	10
5. Αφρόλουτρα	20
6. Σαμπουάν	20
7. Ποτήρια	4
8. Τασάκια	4
9. Κηροπήγια και κεριά	4
10. Σπίρτα	20
11. Στυλό πελατών	10
12. Σκουφάκια μπάνιου	10
13. Ξεσκονόπανα παπουτσιών	10
14. Είδη ραπτικής	10
15. Σακούλες υγείας	20
16. Σακούλες διαφανείς	10
17. Σακούλες πλυντηρίου	20
18. Περιοδικό Αθήναιον	4
19. Διαφημιστικά καταστημάτων ξενοδοχείου	4
20. Διαφημιστικά εστιατορίων	4
21. Μενού του Room Servis	4
22. Κατάλογος πλυντηρίου	20
23. Κατάλογος στεγνού καθαρισμού	20
24. Σήμα πλυντηρίου για την πόρτα	10
25. Σήμα Room Servis για την πόρτα	10
26. Ερωτηματολόγιο πελατών	5
27. Μπλοκ για τέλεξ / τηλεγραφημάτων	20
28. Χαρτί αλληλογραφίας	20
29. Φάκελοι	20
30. Κάρτες για μπουρνούζια	4

31. Μπλοκ τηλεφώνου	4
32. Σήμα πόρτας ΜΗΝ ΕΝΟΧΛΕΙΤΕ	4
33. Ενημερωτικά για την θυρίδα ασφαλείας	4

ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

1. Κουβάς
2. Σκούπα
3. Στήριγμα πόρτας
4. Βούρτσα τουαλέτας
5. Σφουγγαρόπανο
6. ΒΕΤΕΧ
7. Συρματόπανο
8. Ξεσκονόπανο
9. Υγρό καθαρισμού
10. Αποσμητικό χώρου

ΚΑΘΑΡΙΣΤΗΣ ΟΡΟΦΩΝ

Δίνει το παρόν στην προϊσταμένη γραφείου και έπειτα ανεβαίνει στον όροφο. Η καθημερινή του εργασία είναι να σκουπίσει την είσοδο των πελατών στον όροφο, το σαλόνι που βρίσκεται στην είσοδο να το ξεσκονίσει και να τακτοποιήσει τα μαξιλάρια του.

Έπειτα, μοιράζει τις ηλεκτρικές σκούπες στις καμαριέρες, τα καρότσια που ρίχνουν τα βρώμικα λινά, τα οποία είναι έξι σε κάθε όροφο και έχει το καθένα δυο πράσινους σάκους για βρώμικες πετσέτες, δυο ροζ σάκους για σεντόνια.

Καθαρίζει όλα τα τασάκια του διαδρόμου, τους καθρέφτες, τα κάδρα. Καθημερινά βγάζει τους λεκέδες που δημιουργούνται στα χαλιά. Σκουπίζει το διάδρομο με την ηλεκτρική σκούπα. Καθαρίζει τις μουντζούρες που έχουν οι τοίχοι του διαδρόμου. Μεταφέρει στον όροφο την παραγγελία με τα υλικά που

του έχει δώσει η προϊσταμένη δυο φορές την εβδομάδα και τα ταξινομεί στα ράφια της ντουλάπας που βρίσκεται στη λινοθήκη του ορόφου.

Διατηρεί καθαρό και τακτοποιημένο το οφίς στον όροφο που μπαίνουν οι κούνιες και τα έξτρα κρεβάτια.

Γύρω στις δώδεκα το μεσημέρι παίρνει τους γεμάτους σάκους από λινά και τους ρίχνει στη σουτ που οδηγεί στο πλυντήριο για πλύσιμο και βάζει καινούριους.

Η προϊσταμένη του ορόφου δίνει δέκα δωμάτια τα οποία πρέπει να τα σκουπίσει με την ηλεκτρική σκούπα από άκρη σε άκρη. Στις 16 μ.μ. πρέπει να έχει πάρει από το διάδρομο τις ηλεκτρικές σκούπες και τα καρότσια με τα βρώμικα λινά. Μεταφέρει τα σκουπίδια στη ράμπα .

ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΟΣ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΟΡΟΦΩΝ

Ο καθαριστής ορόφων καθαρίζει ως εξής :

1. Καθαρίζει τα φώτα οροφής
2. Τα φώτα του τοίχου
3. Τις εξόδους κινδύνου
4. Τις πόρτες από τις εξόδους κινδύνου
5. Τα παράθυρα του διαδρόμου
6. Σκουπίζει με την ηλεκτρική σκούπα τις γωνίες του διαδρόμου
7. Σκουπίζει το διάδρομο με τη μεγάλη ηλεκτρική σκούπα

ΜΗΝΙΑΙΟΣ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΟΡΟΦΟΥ

1. Καθαρίζει τους καθρέφτες που βρίσκονται έξω από τα ασανσέρ των πελατών.
2. καθαρίζει τις σκάλες από τις εξόδους κινδύνου.

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΛΕΙΔΙΩΝ - ΤΜΗΜΑ ΟΡΟΦΩΝ					DATE:
ΟΝΟΜΑ	ΑΡΙΘ. ΚΛΕΙΔΙΟΥ	IN	ΥΠΟΓΡΑΦΗ	OUT	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
ΜΠΙΣΜΠΙΚΗ ΓΕΩΡΓΙΑ					
ΜΠΕΣΙΑΣΒΙΛΗ ΕΛΕΝΑ					
ΚΡΙΣ ΜΑΡΙΑ					
ΜΑΝΤΕΛΛΟΥ ANNA					
ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥ ΛΟΥΝΤΑ					
ΙΜΠΡΑΙΜ ΖΙΝΑ					
ΜΠΑΝΤΑΓΙΕΒΑ ΝΑΤΑΛΙ					
ΜΕΛΚΟΓΙΑΝ ΦΡΙΝΤΑ					
ΣΟΤΑ ΣΟΥΖΑΝΑ					
ΛΕΠΕΣΙΩΤΗ ΖΩΗ					
ΠΛΟΥΖΝΙΚΟΒΑ ΦΩΤΕΙΝΗ					
ΓΙΑΝΝΑΚΗ ΝΙΚΗ					
ΓΕΩΡΓΙΑΔΟΥ ΑΓΑΠΗ					
ΜΙΧΑΙΛΙΔΟΥ ΤΑΜΑΡΑ					
ΠΑΥΛΟΠΟΥΛΟΥ ΓΕΩΡ					
ΜΠΟΓΙΑΡΣΚΑΓΙΑ ΟΛΓΑ					
ΠΑΡΑΣΚΕΥΑ ΜΑΡΙΑ					
ΜΠΟΓΟΣΙΑΝ ΛΟΥΚΙΑ					
ΣΕΒΑ ΟΥΡΑΝΙΑ					
ΣΙΔΗΡΟΠΟΥΛΟΥ ANNA					
ΣΙΔΕΡΟΒΑ ΝΤΑΡΙΝΚΑ					

ΚΑΡΑΤΕΛΙΟΥ ΑΜΑΛΙΑ					
ΠΡΑΣΣΟΤΑ ΕΛΕΝΗ					
ΤΣΑΡΑ ΕΙΡΗΝΗ					
ΣΙΔΗΡΟΠΟΥΛΟΥ ΕΛΕΝΗ					
ΤΑΜΠΑΚΗ ΑΙΓΛΗ					
ΜΑΡΓΑΡΩΝΗ ΣΟΦΙΑ					
ΦΕΡΣΑΙ ΝΑΤΑΣΣΑ					
ΚΑΣΒΙΚΗ ΜΑΡΘΑ					
ΑΥΓΕΡΙΝΟΥ ΑΓΑΠΗ					
ΚΑΡΑΜΠΙΝΗ ΕΛΕΝΗ					
ΧΑΤΖΗΚ/ΝΟΥ ΒΙΟΛΕΤΑ					
ΕΞΗΝΤΑΡΗ ΑΝΤΙΓΟΝΗ					
ΠΕΤΡΙΔΟΥ ΑΝΝΑ					
ΚΟΡΟΒΕΣΣΗ ΤΕΟΥΤΑ					
ΛΑΙΜΕΡΗ ΠΟΝΙΑ					
ΔΗΜΗΤΡΟΒΑ ΡΑΝΙΑ					
ΓΚΡΟΥΤΜΑΝ ΖΙΓΚΛΙΝΤΕ					
ΟΤΣΕΝΓΚ ΚΑΡΟΛΙΝΑ					
ΝΜΠΟΥΜΠΟΥΙΖΟΥ ΛΟΤΑΝΝΑ					
ΟΝΤΙΑ ΜΠΙΟΥΤΙ					

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΛΕΙΔΙΩΝ - ΤΜΗΜΑ ΟΡΟΦΩΝ DATE:				
ΟΝΟΜΑ	ΑΡΙΘ. ΚΛΕΙΔΙΟΥ	IN	ΥΠΟΓΡΑΦΗ	OUT
ΤΡΙΓΩΝΗ ΜΑΡΙΑ				
ΑΛΙΦΑΝΤΗ ΜΑΡΙΑ				
ΒΕΙΝΟΓΛΟΥ ΕΛΕΝΗ				
ΜΟΥΣΤΑΚΙΔΟΥ ΣΟΦΙΑ				
ΛΑΚΚΑΒΑ ΜΑΡΓΑΡΙΤΑ				
ΧΕΙΜΩΝΙΔΟΥ ΟΛΓΑ				
ΑΝΔΡΟΝΙΚΟΥ ΧΡΙΣΤΙΝΑ				
ΕΦΙΜΟΒΑ ΕΛΕΝΗ				
ΠΑΣΧΟΥ ΕΛΕΝΗ				
ΓΙΑΝΝΕΛΟΥ ΜΑΡΙΑ				
ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΙΟΥ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ				
ΕΛΜΑΤΖΙΔΗ ΕΛΕΝΗ				
ΚΟΣΜΙΝΟΒΑ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ				
ΓΕΩΡΓΙΑΔΟΥ ΟΛΓΑ				
ΜΑΡΟΥΦΙΔΟΥ ΑΓΓΕΛΑ				
ΜΠΟΥΡΣΑΝΙΔΟΥ ΒΑΛ				
ΠΛΑΤΙΑ ΝΤΙΝΑ				
ΡΥΜΠΟΒΑΛΟΒΑ ΝΑΝΤΙΑ				

ΣΛΙΒΚΑ ΛΟΥΝΤΑ				
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΛΕΙΔΙΩΝ -ΤΜΗΜΑ ΟΡΟΦΩΝ				
DATE:				
ΟΝΟΜΑ	ΑΡΙΘ. ΚΛΕΙΔΙΟΥ	IN	ΥΠΟΓΡΑΦΗ	OUT
ΒΟΓΙΑΤΖΗ ΕΛΠΙΔΑ				
ΚΑΡΑΜΟΥΖΗ ΚΑΤΕΡΙΝ				
ΚΟΛΟΚΥΘΑ ΜΑΡΙΑ				
ΚΟΝΤΟΔΗΜΟΥ ΙΩΑΝΝΑ				
ΚΥΡΙΑΚΟΥ ΠΟΠΗ				
ΜΑΓΙΑΚΗ ΔΕΣΠΟΙΝΑ				
ΠΑΓΟΥΛΑΤΟΥ ΤΟΥΛΑ				
ΠΕΔΟΥΛΑΚΗ ANNA				
ΣΕΡΕΤΗ ΘΩΜΑΙΣ				
ΣΧΟΙΝΑ ΦΩΤΕΙΝΗ				
ΚΟΣΙΤΣΚΑ ΜΠΟΖΕΝΑ				
ΕΥΘΥΜΙΟΥ ΝΙΚΟΣ				
ΙΩΑΝΝΙΔΗΣ ΚΩΣΤΑΣ				
ΚΑΒΒΑΔΑΣ ΣΠΥΡΟΣ				
ΚΑΠΕΡΝΕΚΑΣ ΓΙΩΡΓΟΣ				
ΚΑΣΤΡΙΝΑΚΗΣ ΣΠΥΡ				
ΝΤΙΝΟΣ ΠΕΤΡΟΣ				
ΠΑΝΤΕΛΗΣ ΔΗΜΗΤΡΗΣ				

ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ ΑΡΗΣ				
ΣΙΔΕΡΗΣ ΑΝΤΩΝΗΣ				
ΣΙΔΕΡΗΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ				
ΤΑΣΣΗΣ ΧΡΗΣΤΟΣ				
ΤΣΟΡΤΑΝΙΔΗΣ ΓΙΑΝΝΗΣ				
ΧΟΥΣΕΙΝ ΜΩΧΑΜΕΝΤ				

Timekeeper sign-in sheet. Εδώ υπογράφουν όλες οι καμαριέρες και καθαριστές κατά την είσοδο και την έξοδο τους μέσα και έξω από το ξενοδοχείο.

ΒΡΑΔΙΝΗ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΟΡΟΦΩΝ

Η απογευματινή προϊσταμένη είναι υπεύθυνη για τους ορόφους και για τους κοινοχρήστους χώρους.

Εποπτεύει και συντονίζει τις απογευματινές καμαριέρες, τις καθαρίστριες και τους καθαριστές . Για τους ορόφους ενημερώνεται από τις λίστες που παραδίδουν οι πρωινές προϊστάμενες. Στους κοινοχρήστους χώρους πρέπει να δώσει προτεραιότητα στις αίθουσες δεξιώσεων.

Σημειώνει στις απογευματινές καμαριέρες τα δωμάτια που πρέπει να κάνουν απογευματινό σέρβις, και μοιράζει τους ορόφους στις καμαριέρες . Το απογευματινό σέρβις γίνεται από τις 17:00 έως τις 10:30.

- Ελέγχει όλους τους διαδρόμους των ορόφων να είναι σκουπισμένοι και καθαροί.
- Ελέγχει τα εστιατόρια που λειτουργούν το βράδυ να είναι σκουπισμένα.
- Ελέγχει τις αίθουσες δεξιώσεων, όσες λειτουργούν αν έχουν σκουπιστεί.
- Κάθε απόγευμα συγκεντρώνει τις απογευματινές λίστες με την κατάσταση των δωματίων που έχουν κάνει οι πρωινές καμαριέρες και

τα στέλνει στη ρεσεψιόν. Εκείνη με τη σειρά της στέλνει όλες τις εκκρεμότητες που έχει με το τμήμα ορόφων. Για παράδειγμα, η πρωινή καμαριέρα έχει σημειώσει στη λίστα ένα δωμάτιο ότι είναι νοικιασμένο και η ρεσεψιόν το έχει ελεύθερο. Η απογευματινή προϊσταμένη ανοίγει αυτά τα δωμάτια που έχουν εκκρεμότητες και δίνει στη ρεσεψιόν την πραγματική εικόνα των δωματίων. Κάθε βράδυ ενημερώνει με ότι έχει προκύψει από την βάρδιά της την πρωινή βάρδια.

Συμπληρώνει τη λίστα παραγωγικότητας για να ενημερώσει την γενική προϊσταμένη

- πόσα βραδινά έχει κάνει κάθε καμαριέρα
- πόσες αναχωρήσεις
- και πόσα πελατών

ΑΙΘΟΥΣΑ ΔΕΞΙΩΣΕΩΝ BALLROOM 1, 2, 3



ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΗ ΚΑΜΑΡΙΕΡΑ

Η προϊσταμένη του γραφείου τη χρεώνει με τα κλειδιά, που έχει πάρει και τα υπογράφει. Της δίνονται τα δωμάτια που ζήτησαν σέρβις μετά τις 15:00 μ.μ., όπως επίσης και οι πρωινές αφίξεις.

Σε περίπτωση που δεν υπάρχουν δωμάτια πελατών, βοηθάει τις απογευματινές καθαρίστριες στους κοινοχρήστους χώρους .

Στις 17:00 αρχίζει το βραδινό σέρβις που έχει ως εξής :

- Αφαιρούν το κουβερλί από το κρεβάτι.
- Ανοίγουν τα σεντόνια από τη μεριά του κομοδίνου.
- Τοποθετούν πάνω στα σεντόνια τη λίστα πρωινού και του πλυντηρίου που την κρεμάει ο πελάτης το πρωί έξω από την πόρτα του δωματίου του.
- Κλείνει τις κουρτίνες συσκότισης.
- Ανάβει το φως του κομοδίνου.
- Αδειάζει τα σκουπίδια αν έχει το δωμάτιο και το μπάνιο.
- Όταν τελειώσει από το βραδινό σέρβις ετοιμάζει το καρότσι της με σεντόνια και υλικά για την επόμενη μέρα.
- Παραδίδει τα κλειδιά στην προϊσταμένη γραφείου και τη λίστα με τα δωμάτια που έχει κάνει στην απογευματινή προϊσταμένη.

Η απογευματινή καμαριέρα πρέπει να κάνει κ αυτή 13 δωμάτια. Κάθε 5,5 βραδινά δωμάτια που κάνει χρεώνονται για ένα δωμάτιο. Εάν κάνει περισσότερα μέσα στο βράδυ τα πληρώνει έξτρα.

Ο ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΟΣ ΚΑΘΑΡΙΣΤΗΣ

Ο απογευματινός καθαριστής καθαρίζει τα εξής :

- τασάκια των κοινοχρήστων χώρων
- μεταφέρει τα σκουπίδια
- σκουπίζει τις αίθουσες δεξιώσεων
- σκουπίζει τα εστιατόρια

- γυαλίζει την είσοδο του ξενοδοχείου
- καθαρίζει τις ανδρικές τουαλέτες

Η ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΗ ΚΑΘΑΡΙΣΤΡΙΑ

- ξεσκονίζει τα έπιπλα των κοινοχρήστων χώρων
- καθαρίζει τα τασάκια
- καθαρίζει τα διοικητικά γραφεία
- καθαρίζει τις γυναικείες τουαλέτες

Daily Attendance Sheet				
Ημερήσια Κατάσταση Παρουσίας				
HSK/PUBLIC AREA			Ημερομηνία:	
NAME	IN	SIGNATURE	OUT	SIGNATURE
ΒΑΠΠΟΡΟΦ ΑΛΕΞ.				
ΚΑΜΑΡΙΩΤΑΚΗΣ ΜΑΡΙΟΣ				
ΚΟΝΤΟΓΙΑΝΝΗΣ ΔΗΜ.				
ΜΟΥΡΑΤΙΔΗΣ ΒΑΣΙΛΗΣ				
ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ ΚΥΡ.				
ΦΡΑΓΚΟΥΛΗΣ ΧΑΡΑΛ.				
ΑΜΠΤΕΛ ΜΟΥΡΙΣ				
ΒΑΣΙΛΕΙΑΔΗΣ ΓΙΩΡΓΟΣ				
ΜΟΥΡΙΘΙ ΤΖΩΝ				
ΜΠΙΛΛΑΖΙ ΓΙΑΣΙΝ				
ΠΟΥΡΟΥΤΣΙΔΗΣ ΔΗΜ.				
ΣΑΛΑΧ ΟΥΝΤΙΝ ΜΙΚΥ				
ΤΟΖΑΪ ΔΕΛΗ				
ΦΑΧΙΜ ΒΕΝΙΑΜΙΝ				
ΚΑΛΑΜΑΝΙΔΟΥ ΣΟΦΙΑ				
ΚΑΡΑΜΑΝΙΔΟΥ ΑΙΜΙΛΙΑ				

ΖΩΤΟΥ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ				
ΚΟΥΤΣΙΔΟΥ ΔΕΣΠΟΙΝΑ				
ΠΑΠΑΓΕΩΡΓ/ΛΟΥ Σ.				
ΠΑΠΑΔΑΤΟΥ ΜΑΥΡΑ				
ΠΑΠΑΔΟΓΙΩΡΓΟΥ ΑΝΘΗ				
ΑΝΤΙΟΧΟΥ ΟΛΕΝΑ				
ΓΑΦΟΥ ΚΑΛΛΙΟΠΗ				
ΕΛΣΑΣΛΗ ΦΑΤΜΑ				
ΚΙΑΚΟ ΒΕΡΑ				
ΚΡΑΝΗ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ				
ΛΑΓΚΑΔΙΝΟΥ ΜΑΡΙΑ				
ΛΑΣΚΑ ΕΛΣΑ				
ΠΡΙΟΒΟΛΟΥ ΡΟΥΛΑ				
ΧΑΛΙΔΙΑ ΕΦΗ				
ΓΙΑΚΙΝΤΖΗ ΜΑΡΘΑ				
ΖΑΧΑΡΑΚΗ ΕΛΕΝΗ				

Ημερήσια κατάσταση παρουσίας. Υπογράφουν όλοι οι housemen και οι maids από το housekeeping και το public area.

ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ

Το προσωπικό των κοινοχρήστων χώρων αρχίζει εργασία στις 06:00 π.μ. και τελειώνει στις 14:00 μ.μ.

Η προϊσταμένη ορόφων έχει κάνει κατανομή εργασίας στο προσωπικό της από την προηγούμενη ημέρα και βρίσκεται στον πίνακα ανακοινώσεων. Ελέγχει την καθαριότητα των παρακάτω χώρων :

1. Τα εστιατόρια και café:

CafeZoe

Premiere

Cafée Vienna

To Bar

2. Τα Ballroom είναι οι αίθουσες δεξιώσεων

3. Το Lobby

4. Τα γραφεία, τις τουαλέτες, τους διαδρόμους που κινείται το προσωπικό και τα αποδυτήρια του προσωπικού.

Σε όλα τα παραπάνω ελέγχει τα εξής :

- ηλεκτρική σκούπα
- σφουγγάρισμα
- ξεσκόνισμα
- τζάμια
- να γυαλίζουν τα μάρμαρα
- πλυμένα τα είδη υγιεινής στις τουαλέτες και να έχουν σαπούνια και χαρτί υγείας
- τα φώτα
- τα υδραυλικά
- εάν δέλουν καθάρισμα οι πολυέλαιοι σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους
- εάν χρειάζονται τα χαλιά καθάρισμα
- τους καθρέπτες να είναι καθαροί

ΚΑΘΑΡΙΣΤΕΣ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ

Οι καθαριστές κοινοχρήστων χώρων κάνουν τα εξής:

- καθαρίζουν τις ανδρικές τουαλέτες
- σκουπίζουν με την ηλεκτρική σκούπα όλα τα χαλιά των κοινοχρήστων χώρων
- γυαλίζουν τα μάρμαρα
- σφουγγαρίζουν και σκουπίζουν τους διαδρόμους προσωπικού και τα ασανσέρ
- μεταφέρουν τα σκουπίδια στη ράμπα

ΚΑΘΑΡΙΣΤΡΙΕΣ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ

Οι καθαρίστριες των κοινοχρήστων χώρων κάνουν τα εξής :

- καθαρίζουν τις γυναικείες τουαλέτες
- ξεσκονίζουν τα έπιπλα σε όλους τους χώρους ‘
- καθαρίζουν τα τασάκια
- καθαρίζουν τα γραφεία

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ

ΟΙ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΩΝ ΜΕ ΤΑ ΑΛΛΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

Η συνεργασία ανάμεσα στα τμήματα του ξενοδοχείου είναι απαραίτητη. Όταν υπάρχει η συνεργασία η δουλειά γίνεται πιο απλή και πιο ευχάριστη.

Η αρχή για την καλύτερη συνεργασία είναι η εξής :

<< ΟΤΑΝ ΛΑΜΒΑΝΕΙΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΔΙΝΕΙΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ >>

Για να φέρουμε εις πέρας την ανατιθέμενη εργασία το κάθε τμήμα εξαρτάται από το άλλο.

Για παράδειγμα το τμήμα ορόφων εξαρτάται από τα παρακάτω τμήματα :

1. ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ

α. Πρέπει να επιταχύνει την αποπεράτωση των επισκευών στο κτίριο καθώς και την συντήρηση των χώρων που χρειάζονται.

β. Να ενημερώνει το τμήμα ορόφων και της υποδοχής όταν προγραμματίζει να κάνει εργασίες μέσα στα δωμάτια για να βγουν εκτός λειτουργίας.

γ. Όταν γίνει η αποπεράτωση της εργασίας πρέπει πάλι να ενημερώσει τα παραπάνω τμήματα.

Αυτό γίνεται για να προγραμματίσει το τμήμα ορόφων να τα καθαρίσει και να τα ελέγξει και να τα δώσει για εκμετάλλευση στην υποδοχή.

δ. Το τμήμα της συντήρησης πρέπει να επισημάνει στο προσωπικό του , τοι όταν εργάζεται σε χώρους που κυκλοφορούν πελάτες να είναι κάπως περιποιημένοι και να φορούν καθαρές στολές. Επίσης να μην χρησιμοποιούν τα μπάνια των δωματίων.

2. ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ

α. Πρέπει να δίνει τα καθαρά λινά στο τμήμα ορόφων

β. Πρέπει να ξεχωρίζει τα βρώμικα λινά και τα λινά που έχουν καταστραφεί

2. ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Πρέπει να ενημερώνει καθημερινά το τμήμα ορόφων για την πληρότητα του ξενοδοχείου, τις αναχωρήσεις, τις παραμονές και τις μετακινήσεις των πελατών σε άλλα δωμάτια .

ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ

Το τμήμα ορόφων έχει συχνή συνεργασία με το τμήμα των προμηθειών . Αυτή επιτυγχάνεται ως εξής :

Η γενική προϊσταμένη του τμήματος ορόφων ζητάει από το τμήμα προμηθειών προσφορές και δείγματα από λινά, υφάσματα, καθαριστικά και υλικά για τα δωμάτια. Για παράδειγμα όταν θέλει να αλλάξει το σαπούνι που χρησιμοποιούν οι πελάτες, το τμήμα προμηθειών αναλαμβάνει να βρει ένα καινούριο προϊόν σε καλή τιμή και ποιότητα.

Το τμήμα ορόφων το δοκιμάζει το προϊόν, βλέπει εάν η τιμή του είναι ικανοποιητική, και ανάλογα λέει στο γραφείο αγορών να το παραγγείλει ή όχι.

Όταν η γενική προϊσταμένη πρέπει να προμηθευτεί λινά ακολουθούμε την εξής διαδικασία :

Πλένονται τα δείγματα, και αφού βεβαιωθούμε για την αντοχή τους και την σταθερότητα των χρωμάτων τότε ενημερώνουμε τις προμήθειες για τις παραγγελίες που θέλουμε.

Όταν πρόκειται να αλλάξει στολές το προσωπικό, το τμήμα προμηθειών μας παρέχει διάφορα υφάσματα. Το πλυντήριο τα πλένει και μας ενημερώνει για την ανθεκτικότητα τους και γενικά την ποιότητα.

Εάν καταλήξουμε στο ύφασμα, το δίνουμε σε τρεις διαφορετικές βιοτεχνίες για να μας δώσουν δείγματα από στολές. Όποιο δείγμα μας έχει ικανοποιήσει από τον τρόπο ραφής, το κάνουμε παραγγελία. Την διαδικασία αυτή που είπαμε πιο πάνω την κάνει το τμήμα προμηθειών.

Η τελική απόφαση για κάθε παραγγελία καινούριου είδους, γίνεται μόνο με την απόφαση του γενικού διευθυντή .

ΛΙΝΟΘΗΚΗ

Οι χώροι της λινόθηκης, που κατά κανόνα βρίσκεται κοντά στα πλυντήρια, καθώς επίσης και τα ράφια πάνω στα οποία τοποθετούνται τα λινά θα πρέπει να είναι πάντα καθαρά και τακτοποιημένα.

Οι υπάλληλοι της λινόθηκης πρέπει αν ελέγχουν λεπτομερώς την ποιότητα αλλά και την ποσότητα των λινών που έρχονται από τα πλυντήρια, καθώς επίσης και να ξεχωρίζουν τα άχρηστα, ενημερώνοντας παράλληλα και ένα ειδικό βιβλίο που είναι αποκλειστικά για την παρακολούθηση της κυκλοφορίας των λινών.

Με τον σωστό έλεγχο των λινών το τμήμα των ορόφων μπορεί να είναι σίγουρο για την επάρκειά τους, ιδιαίτερα σε περιόδους υψηλής πληρότητας στο ξενοδοχείο. Επίσης θα πρέπει να υπάρχει άψογη συνεργασία με το τμήμα των πλυντηρίων, ούτως ώστε να αποφεύγονται τα επείγοντα τηλεφωνήματα στο πλυντήριο για άμεσο εφοδιασμό λινών.

Οι υπάλληλοι της λινόθηκης κάθε πρωί θα πρέπει να ετοιμάζουν τα ανάλογα λινά για τον κάθε όροφο σύμφωνα με τις παραγγελίες που έχουν κάνει οι προϊστάμενες των ορόφων από το προηγούμενο απόγευμα. Το ίδιο ισχύει και για τις παραγγελίες που έχουν δοθεί από τους υπεύθυνους των εστιατορίων για τραπεζομάντιλα, πετσέτες κ.λ.π.

Επίσης στο χώρο της λινόθηκης εργάζονται δυο μοδίστρες που ασχολούνται εκτός από τα λινά, και με τις στολές του προσωπικού, αλλά και με τα ρούχα των πελατών. Ακόμα από το προσωπικό της λινόθηκης ετοιμάζονται καθημερινά πετσέτες καθαρισμού για τις καμαριέρες των ορόφων, αλλά και τις πετσέτες που χρησιμοποιούν οι μάγειρες και οι υπάλληλοι της λάντζας στην κουζίνα.

Τέλος, η ποσότητα των λινών που θα πρέπει να υπάρχει στο ξενοδοχείο πρέπει να είναι πέντε φορές περισσότερη από την ποσότητα των λινών που χρειάζεται για να καλυφθούν πλήρως όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου.

Αναλυτικότερα, δυο ποσότητες λινών θα πρέπει να υπάρχουν στην κυκλοφορία, μια ποσότητα στην λινόθηκη, μια στα πλυντήρια και μια στην αποθήκη.

FOOD & BEVERAGE				
NO	POSITION	ITEMS	COLOUR	PRIORITY
1	Café Zoe & Premiere (heads)	JACKET	blue dark	CZ1
		TROUSERS/SKIRTS	blue dark	PR3
		SHIRT/BLOUSE	white	
		TIE	blue with nice design	
Café Zoe & Premiere (waiters)		MALE SHIRTS	blue light	CZ1
		FEMALE SHIRTS	blue light	PR3
		TROUSERS /SKIRTS	blue dark	
		TIE	blue with nice design	
		APRON (Café Zoe)	white with logo	
2	Room Service ,Café Vienna & Banquet (heads)	JACKET	black	RS1
		TROUSERS/SKIRTS	black	CV1
		SHIRTS	white	BQ3
		TIES	golden	
Room Service , Café Vienna & Banquet (waiters)		GILET	black	RS 1
		TROUSERS/SKIRTS	black	CV1
		WINTER SHIRTS	white	BQ3
		TIES	golden	
		APRON (Café Vienna)	white	
Banquet housemen		SAFARI JACKET	sample will be provided	2
		TROUSERS	black	2
3	Bars (heads)	JACKET	anthracite	1
		TROUSERS	anthracite	1
		SHIRT	white	1
Barmen		GILET	black	1
		TROUSERS	black	1
		SHIRT	white	1
4	Stewards	BLOUSE	white	3
		SAFARI JACKETS	white	3
		SAFARI JACKETS (heads)	light blue	3
		TROUSERS	white	3
		APRONS (Staff Cafeteria)	green	1
5	Life guards -Pool	T-SHIRT	white	1
		T-SHIRT	red	1
		VERMOUDAS	blue dark	1
6	Cooks	SAFARI JACKETS	white	3

		TROUSERS	black	3
		TROUSERS STRIPPED	black	3
		TROUSERS KARO	blue	3

Uniforms schedule. Υπάρχει στο τμήμα στολών και καταγράφονται όλα τα κομμάτια που αποτελούν μια στολή του κάθε τμήματος.

ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΛΙΝΟΘΗΚΗΣ

Κάθε μέρα λαμβάνει από τις προϊστάμενες ορόφων παραγγελίες λινών. Το γραφείο του τμήματος ορόφων την ενημερώνει για τα λινά των εστιατορίων. Οι αρμοδιότητες της είναι οι εξής :

- ελέγχει αν κάθε όροφος παίρνει τα λινά που χρειάζεται
- έρχεται σε επικοινωνία με την προϊσταμένη των πλυντηρίων για τον αριθμό των λινών που χρειάζεται. Δηλαδή σεντόνια, πετσέτες , τραπεζομάντιλα εστιατορίων, πετσέτες εστιατορίων, κουρτίνες ψιλές για πλύσιμο, κουρτίνες χοντρές για στεγνό καθάρισμα, τις στολές του προσωπικού ποιες θέλουν στεγνό καθάρισμα και ποιες πλύσιμο, μαξιλάρια που πρέπει να πλυθούν, παπλώματα, μπουρνούζια πελατών, κουβέρτες, κουβερλί, πετσέτες μαγείρων και λαντζέριδων
- ελέγχει ποια λινά πρέπει να βγουν από την κυκλοφορία
- πληροφορεί την γενική προϊσταμένη για τα κατεστραμμένα λινά
- με την απογραφή των λινών, σε συνεργασία με την γενική προϊσταμένη γίνεται η παραγγελία
- ελέγχει ποιες στολές προσωπικού ήταν για επιδιόρθωση από τις μωδίστρες και αν παραδόθηκαν.

ΜΟΔΙΣΤΡΕΣ

- ράβουν τα ξεσκονόπανα για τις καμαριέρες
- ράβουν τις στολές όταν πρόκειται για επιδιόρθωση
- επιδιορθώνουν ρούχα πελατών

ΛΙΝΟΘΗΚΑΡΙΟΣ

Πρέπει να έχει τα ράφια της λινοθήκης τακτοποιημένα , να παραλαμβάνει τα καθαρά ρούχα από το πλυντήριο, να επιστρέφει τα ρούχα που δεν έχουν καθαριστεί σωστά, τα ρούχα που δεν έχουν σιδερωθεί σωστά και να έχει ταξινομήσει σωστά το στοκ των λινών στις αποθήκες.

ΜΕΤΑΦΟΡΕΑΣ ΛΙΝΩΝ

Είναι ο υπάλληλος που μεταφέρει σε κάθε όροφο τις πετσέτες, τα σεντόνια, τα μπουρνούζια, τις κουρτίνες και τα λοιπά λινά που έχει παραγγείλει η προϊσταμένη ορόφων στη λινοθήκη.

Αυτός τα τοποθετεί στα ράφια της λινοθήκης του κάθε ορόφου. Δυο φορές την ημέρα πρέπει να προμηθεύει τον κάθε όροφο με λινά.

ΤΜΗΜΑ ΣΤΟΛΩΝ

Το τμήμα των στολών βρίσκεται δίπλα από τα αποδυτήρια του προσωπικού. Η υπάλληλος παίρνει τις καθαρές στολές από το πλυντήριο και δίνει τις βρώμικες καθημερινά. Τις ταξινομεί σύμφωνα με τους κωδικούς που έχουν πάνω τους και το τμήμα που ανήκει η κάθε μια. Στο τμήμα των στολών υπάρχουν και οι σημαίες όλων των κρατών που χρειάζεται το ξενοδοχείο για τις εκδηλώσεις του.

HOUSEMAN NAME :					FLOORS :			
FLOOR SUPERVISOR :					DATE :			
1.ΚΑΡΟΤΣΙΑ ΛΙΝΩΝ	ΑΚΙΑ ΛΙΝΩΝ							
Τοποθέτηση ,Ανανέωση στα καλαθάκια ,Απομάκρυνση από τους ορόφους								
2. LOBBY ΟΡΟΦΩΝ								
Ξεσκόνισμα επιφανειών,σκούπισμα,σφουγγάρισμα,τασάκια καθάρισμα								
ασανσέρ καθάρισμα εξωτερικά								
3.ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΚΑΙ ΤΑΚΤΟΠΟΙΗΣΗ ΛΙΝΩΝ								
4.ΦΛΥΤΖΑΝΙΑ								
Παράδοση στην κουζίνα								
Παραλαβή από την κουζίνα								
Μοίρασμα στις καμαριέρες								
5.ΔΙΑΔΡΟΜΟΙ								
Σκουπισμα ,Σοβατεπί,τοίχοι,πόρτες,φώτα,κάδρα,πυροσβεστικές, φωλιές								
6.ΣΚΟΥΠΙΣΜΑ / ΣΦΟΥΓΓΑΡΙΣΜΑ								
'Εξοδοι κινδύνου,Λόμπυ,offices								
7.ΣΚΟΥΠΙΣΜΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ,ΣΟΥΙΤΩΝ								
Γενικός δωματίων								
8.ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΕΡΓΑΣΙΕΣ								
Γυάλισμα παπουτσιών								
Μεταφορά επίπλων								
Μεταφορά υλικών								
Κρέμασμα κουρτινών								
Άλλες εργασίες								
9.ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΟΡΟΦΟΥ								
Καλαθάκια λινών,απομάκρυνση απορρυμάτων,έλεγχος office								
ΥΠΟΓΡΑΦΗ HOUSEMAN					ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΡΟΙΣΤΑΜΕΝΗΣ			

Houseman's worksheet. Συμπληρώνεται από τις προϊσταμένες του public area, αφού έχουν πληροφορηθεί από τους housemen.

Η ΑΠΟΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΛΙΝΩΝ

Η απογραφή των λινών γίνεται κάθε 4 μήνες για να γνωρίζουμε πόσα λινά έχουν χαθεί και πρέπει να παραγγείλουμε. Οι χώροι που κάνουμε απογραφή είναι οι εξής:

- τα δωμάτια των πελατών
- Οι λινοθήκες των ορόφων
- η κεντρική λινοθήκη
- οι αποθήκες των λινών
- το πλυντήριο
- τα λινά που δεν έχουν πλυθεί

Για την απογραφή είναι υπεύθυνη η γενική προϊσταμένη. Για τα δωμάτια και τις λινοθήκες ορόφων οι προϊστάμενες ορόφων. Για την κεντρική λινοθήκη και τις αποθήκες, η διευθύντρια πλυντηρίων. Για τα βρώμικα λινά η προϊσταμένη ορόφου.

ΤΜΗΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

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

ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΑ ΜΕΤΡΑ

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

- Μετρείστε τις πόρτες μεταξύ της δικής σας πόρτας και τουλάχιστον δυο εξόδων κινδύνου.
- Ελέγξτε που βρίσκονται οι πυροσβεστήρες και οι μάνικες, καθώς και οι συναγερμοί στο διάδρομο του ορόφου σας.
- Κατανοείτε τον έλεγχο του κλιματισμού στο δωμάτιό σας (ON-OFF-SWITCH)

ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΥΡΚΑΓΙΑΣ

- Ενεργοποιείτε 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 δεν μπορείτε να εγκαταλείψετε το δωμάτιό σας

ΑΝ Η ΦΩΤΙΑ ΞΕΚΙΝΗΣΕΙ ΑΠΟ ΤΟ ΔΩΜΑΤΙΟ ΣΑΣ

- Εκκενώστε αμέσως το δωμάτιό σας.
- Κλείστε καλά την πόρτα πίσω σας.
- Ενεργοποιείτε ένα συναγερμό φωτιάς και ειδοποιείτε τους διπλανούς σας .
- Καλέστε το τηλεφωνικό κέντρο του ξενοδοχείου από το πλησιέστερο τηλέφωνο.(0)

- Φύγετε από την έξοδο κινδύνου.
- Μη χρησιμοποιείτε ασανσέρ.

**ΕΑΝ ΓΙΝΕΤΑΙ ΕΚΚΕΝΩΣΗ, ΕΝΩ ΑΚΟΥΓΕΤΑΙ Ο
ΣΥΝΑΓΕΡΜΟΣ ΤΗΣ ΦΩΤΙΑΣ (ΣΥΝΕΧΗΣ ΗΧΟΣ)**

- Κινηθείτε προσεκτικά.
- Ψηλαφήστε 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.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Το τμήμα του Housekeeping είναι πολύ σημαντικό για τη σωστή λειτουργία μιας ξενοδοχειακής μονάδας. Μέσα από όλη αυτή την ανάλυση που έγινε παραπάνω γίνεται γνωστό ότι κανένα ξενοδοχείο δεν μπορεί να λειτουργήσει χωρίς να υπάρχει το τμήμα αυτό. Είναι υπεύθυνο και συνδεδεμένο άρρηκτα με όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου. Το Athenaeum Intercontinental δίνει την απαιτούμενη προσοχή στην επιλογή του προσωπικού του και ιδιαίτερα στην επιλογή των ατόμων που αποτελούν το τμήμα του Housekeeping. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη σωστή εξυπηρέτηση των πελατών και την ευχαρίστηση τους, και κατά συνέπεια την επιστροφή τους στο μέλλον, στο ξενοδοχείο. Η καλή συνεννόηση μεταξύ των εργαζομένων βοηθά σαφέστατα στη σωστή λειτουργία και στη σωστή απόδοση των υπαλλήλων. Το Intercontinental είναι ένας προορισμός που όλοι θα έπρεπε να τον επισκεφθούν και να <<γευτούν>> την άνεση και την παροχή των υπηρεσιών του.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ΕΝΤΥΠΑ ΚΑΙ ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ASSISTANT HOUSEKEEPER ΤΟΥ INTERCONTINENTAL
- ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟ “ *MANUAL BOOK OF HOUSEKEEPING DEPARTMENT* ”
- ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΑΠΟ ΤΟ www.athens@interconti.com ΚΑΙ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ
- ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΜΟΥ ΑΣΚΗΣΗ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΤΟΥ HOUSEKEEPING
- ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΑΠΟ ΤΟ ΠΕΡΙΟΔΙΚΟ << *THE HOUSEKEEPING DEPARTMENT IN AN INTERCONTINENTAL WAY* >> (ΤΕΥΧΟΣ 45, ΕΤΟΣ 2001, ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ)