



**ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ HOUSEKEEPING ΣΕ ΔΙΑΦΟΡΩΝ
ΜΟΡΦΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΣΤΟΝ ΕΛΛΑΔΙΚΟ
ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΗ ΧΩΡΟ.**



**ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ: Δρ. Αναστασία Ζαφειροπούλου
Αναπληρώτρια Καθηγήτρια**

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΜΗΤΣΑ ΒΑΣΙΛΙΚΑ

ΠΑΤΡΑ 2010**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	σελ.1
----------	-------

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ι***ΟΙ ΧΩΡΟΙ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΩΝ ΟΡΟΦΩΝ***

1.1 Ο τυπικός όροφος	σελ.2
1.2 Τύποι δωματίων	σελ.3
1.3 Το δωμάτιο στο σύγχρονο ξενοδοχείο	σελ.4
1.3.1 Εγκαταστάσεις υπνοδωματίων	σελ.4
1.3.2 Εξοπλισμός δωματίων	σελ.5
1.3.3 Ιματισμός υπνοδωματίου	σελ.6
1.4 Σκεύη	σελ.7
1.4.1 Προϊόντα Υποδοχής	σελ.7
1.5 Η λινόθηκη	σελ.8
1.6 Το πλυντήριο	σελ.9
1.7 Λοιποί βοηθητικοί χώροι	σελ.9
1.7.1 Το OFFICE	σελ.9
1.7.2 Αποθήκη τμήματος ορόφου	σελ.10
1.7.3 Γραφείο προϊσταμένης ορόφων	σελ.10
1.8 Αναφορά στα δωμάτια ατόμων με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ)	σελ.10
1.9 Οικολογικά δωμάτια(GREEN ROOMS)	σελ.11

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙ***ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΩΝ***

2.1 Το προσωπικό του τμήματος	σελ.13
2.2 Προσλήψεις προσωπικού	σελ.13
2.3 Βιογραφικό σημείωμα	σελ.14
2.3.1 Η βασική δομή του βιογραφικού σημειώματος	σελ.15
2.4 Συνοδευτική επιστολή	σελ.16
2.4.1 Τι πρέπει να περιλαμβάνει η συνοδευτική επιστολή	σελ.16
2.5 Συνέντευξη	σελ.17
2.5.1 Είδη συνεντεύξεων	σελ.19
2.6 Τεστ επιλογής προσωπικού	σελ.19
2.6.1 Είδη τεστ	σελ.20
2.7 Εισαγωγή και τοποθέτηση νέου υπαλλήλου	σελ.21
2.8 Παρακίνηση – Αξιολόγηση προσωπικού του τμήματος των ορόφων	σελ.21
2.9 Εκπαίδευση προσωπικού	σελ.23
2.10 Ενδυμασία προσωπικού	σελ.24
2.11 Συμπεριφορά και εμφάνιση προσωπικού	σελ.25
2.11.1 Συμπεριφορά	σελ.25

2.11.2 Ατομική υγιεινή και εμφάνιση προσωπικού	σελ.25
--	--------

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙΙΙ

ΟΙ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

3.1 Καθαρισμός των χώρων του ξενοδοχείου	σελ.27
3.2 Προγραμματισμός εργασιών	σελ.27
3.3 Καθαρισμός δωματίων	σελ.28
3.3.1 Γενικός καθαρισμός δωματίων	σελ.29
3.3.2 Απολύμανση	σελ.30
3.4 Καθαρισμός κοινοχρήστων χώρων	σελ.30
3.5 Καθαρισμός λοιπών χώρων	σελ.31
3.5.1 Καθαρισμός γραφείων	σελ.31
3.6 Το στρώσιμο του κρεβατιού	σελ.31
3.7 Παραλαβή και παράδοση ρουχισμού πελατών	σελ.32
3.8 Αλλαγές δωματίων	σελ.35
3.9 Έλεγχος δωματίου από την προϊσταμένη ορόφων	σελ.35
3.10 Απαντήσεις σε κλήσεις πελατών	σελ.36
3.11 Έλεγχος δωματίου μετά από την αναχώρηση των πελατών	σελ.37
3.12 Τα τμήματα με τα οποία συνεργάζεται το τμήμα ορόφων	σελ.38
3.13 Τα έντυπα που χρησιμοποιεί το τμήμα ορόφων	σελ.39

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΙV

ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΩΝ ΟΡΟΦΩΝ

4.1 Γενική Προϊσταμένη	σελ.40
4.1.1 Προγραμματισμός εργασιών από τη γενική προϊσταμένη	σελ.41
4.2 Προϊσταμένη ορόφων	σελ.42
4.3 Υπεύθυνη πλυντηρίου – λινόθηκης	σελ.42
4.4 Καμαριέρα	σελ.43
4.5 Καθαρίστριες	σελ.44
4.6 Βοηθός καμαριέρας	σελ.45
4.7 Βαλές	σελ.45
4.8 Ανθοκόμος	σελ.45
4.9 Ανάλυση εργασίας προσωπικού	σελ.47

ΚΕΦΑΛΑΙΟ V

ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ

5.1 Γενικά χαρακτηριστικά απορρυπαντικών	σελ.51
5.2 Βασικά χαρακτηριστικά ιδεώδους απορρυπαντικού	σελ.53
5.3 Χημική απολύμανση	σελ.54
5.4 Εξοπλισμός καθαρισμού	σελ.55

5.5 Μηχανολογικός εξοπλισμός	σελ.56
5.6 Καθαρισμός επιφανειών	σελ.60
5.6.1 Δάπεδα	σελ.6
5.6.2 Οροφή	σελ.6
5.6.3 Τοιχοποιία	σελ.61
5.6.4 Κουφώματα	σελ.62
5.6.5 Τζάμια και καθρέπτες	σελ.62
5.6.6 Εγκαταστάσεις	σελ.62
5.6.7 Έπιπλα	σελ.63
5.6.8 Είδη υγιεινής	σελ.64

ΚΕΦΑΛΑΙΟ VI

ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ – ΛΙΝΟΘΗΚΗ – ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ

6.1 Η λινόθηκη	σελ.65
6.2 Το προσωπικό της λινόθηκης	σελ.65
6.3 Είδη ιματισμού	σελ.65
6.3.1 Υπολογισμός απαιτούμενης ποσότητας	σελ.66
6.4 Μητρώο ιματισμού	σελ.67
6.5 Χρέωση ιματισμού	σελ.67
6.6 Ακάθαρτος ιματισμός	σελ.67
6.6.1 Περισυλλογή ακάθαρτου ιματισμού	σελ.67
6.7 Έλεγχος ακάθαρτου ιματισμού	σελ.68
6.8 Πλυντήρια	σελ.69
6.8.1 Πλύση ιματισμού	σελ.70
6.8.2 Διαλογή και στέγνωμα	σελ.70
6.8.3 Δίπλωμα και σιδέρωμα	σελ.71
6.8.4 Καθήκοντα προσωπικού πλυντηρίου	σελ.71
6.9 Ραφείο	σελ.72
6.9.1 Μηχανικός και λοιπός εξοπλισμός ραφείου – Αναλώσιμα υλικά ραφείου	σελ.72
6.9.2 Καθήκοντα προσωπικού ραφείου	σελ.72
6.10 Προμήθεια ιματισμού και υλικών	σελ.73
6.11 Έλεγχος ιματισμού – Καταστροφή ή μετατροπή ιματισμού	σελ.74
6.12 Είδη υφασμάτων	σελ.74
6.13 Αφαίρεση δύσκολων λεκέδων	σελ.75

Σύγκριση οργάνωσης και λειτουργίας του Housekeeping σε διάφορων μορφών ξενοδοχειακές μονάδες στον Ελλαδικό και Διεθνή χώρο **σελ.76**

ΕΠΙΛΟΓΟΣ **σελ.79**

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ **σελ.80**

Διαγράμματα

- | | |
|---------------------------------|--------|
| 1. Οργανόγραμμα τμήματος ορόφων | σελ.46 |
| 2. Housekeeping Department | σελ.77 |

Εισαγωγή

Το τμήμα των ορόφων ή αλλιώς το τμήμα εξυπηρέτησης των υπνοδωματίων ή το housekeeping είναι το βασικότερο τμήμα της λειτουργίας του ξενοδοχείου. Αποτελεί δε το κυριότερο μέρος της ξενοδοχειακής επιχείρησης γιατί στην αρμοδιότητά του βρίσκονται τα δωμάτια, για τα οποία βασικά προέρχεται ο πελάτης στο ξενοδοχείο. Για τον λόγο αυτό οι υπηρεσίες που προσφέρονται πρέπει να είναι ιδιαίτερα σημαντικές. Η σωστή λειτουργία του τμήματος θα είναι καθοριστική για την καλή φήμη του ξενοδοχείου. Η σωστή οργάνωση θα συντελέσει στην ευχάριστη και φιλόξενη παραμονή των πελατών σε ένα καθαρό, υγιεινό, άνετο και ήσυχο περιβάλλον. Άρα από την επίτευξη της σωστής οργάνωσης, επιμέλειας και λειτουργίας του νευραλγικού αυτού τμήματος θα εξαρτηθεί η ικανοποίηση του πελάτη και η επιθυμία του να επιστρέψει μελλοντικά για να απολαύσει τις υπηρεσίες του.

Πολλοί συνδέουν τις υπηρεσίες των ορόφων μόνο με την τακτοποίηση των δωματίων και των κοινοχρήστων χώρων. Οι υπευθύνότητες όμως του housekeeping επεκτείνονται σε αρμοδιότητες τόσο διοικητικές όσο και διαχειριστικές και συμβάλουν ουσιαστικά στον μηχανισμό λειτουργίας του ξενοδοχείου.

Η καλή δε επικοινωνία με τα υπόλοιπα τμήματα εξασφαλίζει ποιότητα και κύρος στην επιχείρηση, ενώ η σωστή χρήση και συντήρηση του εξοπλισμού, που είναι ουσιαστικά έργο του τμήματος, αυξάνει το χρόνο ζωής των περιουσιακών στοιχείων του κάθε ξενοδοχείου και μειώνει το κόστος λειτουργίας του.

Γι' αυτούς τους βασικούς λόγους και για άλλους, που θα μελετηθούν στη συνέχεια, το τμήμα των ορόφων πρέπει να είναι πλήρως οργανωμένο σε κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση.

1.1 Ο τυπικός όροφος

Σε έναν τυπικό όροφο ξενοδοχείου βρίσκονται τα δωμάτια και οι βοηθητικοί χώροι. Ο κάθε όροφος αποτελεί συνήθως επανάληψη του προηγούμενου. Η αρίθμηση των δωματίων, χωρίς αυτό να αποτελεί κανόνα για όλα τα ξενοδοχεία, ακολουθεί την εξής σειρά:

Στον πρώτο όροφο τα δωμάτια 101, 102... κ.λπ. Ο πρώτος αριθμός (1) δηλώνει τον πρώτο όροφο. Η ίδια αρίθμηση ακολουθείται και στους άλλους ορόφους. Οι σουίτες βρίσκονται ή στους τελευταίους ορόφους ή σε κάποιο συγκεκριμένο χώρο σε κάθε όροφο. Εκτός των δωματίων υπάρχουν και οι κοινόχρηστοι χώροι των πελατών. Οι χώροι αυτοί είναι οι κοινόχρηστες σκάλες, το ασανσέρ, ένα μικρό σαλόνι στην αρχή του διαδρόμου, καθώς επίσης και ο διάδρομος. Σε κάθε όροφο βρίσκονται και οι χώροι εξυπηρέτησης του προσωπικού. Οι χώροι αυτοί συμπεριλαμβάνουν σκάλες και ασανσέρ υπηρεσίας, δωμάτιο εξυπηρέτησης καμαριέρας (office), καθώς επίσης και αποθήκες. Για την αποφυγή θορύβων οι διάδρομοι και το δάπεδο των κοινοχρήστων χώρων του ξενοδοχείου καλύπτονται από μοκέτα.

ΑΡΙΘΜΗΣΗ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

Για την αρίθμηση των υπνοδωματίων επικρατούν δύο απόψεις:

Στην πρώτη περίπτωση η αρίθμηση των δωματίων ξεκινά από την αρχή της σκάλας ή το ασανσέρ, ακολουθώντας το δεξιό τοίχο μέχρι την άκρη του διαδρόμου και μετά επιστρέφει ακολουθώντας το αριστερό τοίχο στο σημείο εκκίνησης.

Στη δεύτερη άποψη η αρίθμηση ξεκινάει από αριστερά της μιας πλευράς του τοίχου και τα δωμάτια που βρίσκονται στον αριστερό τοίχο αριθμούνται με μονό και με ζυγό αυτά που βρίσκονται στο δεξιό τοίχο.

Με τον τρόπο αυτό εύκολα μπορεί το προσωπικό αλλά και οι πελάτες να ξεχωρίζουν την πτέρυγα των μονών και την πτέρυγα των ζυγών δωματίων. (το σύστημα αυτό διευκολύνει ιδιαίτερα τους υπαλλήλους κρατήσεων για τις περιπτώσεις προτίμησης θέας από τους πελάτες).

Στην πόρτα ή δίπλα από την πόρτα στον τοίχο, σε ευδιάκριτη θέση, τοποθετείται ο αριθμός του δωματίου από μέταλλο, πλαστικό ή ξύλο. Στην αρχή των διαδρόμων και στην αρχή της σκάλας και του ασανσέρ, τοποθετούνται πινακίδες που δηλώνουν τη θέση των δωματίων.

ΤΑ ΚΛΕΙΔΙΑ ΤΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

Όταν το ξενοδοχείο χρησιμοποιεί κλειδιά και όχι κάποιο ηλεκτρονικό σύστημα, υπάρχουν και τα εξής κλειδιά.

- **Το κλειδί του πελάτη**, που ανοίγει μόνο το δικό του δωμάτιο.
- **Το κλειδί της καμαριέρας**, που ανοίγει όλα τα δωμάτια της αρμοδιότητάς της.
- **Το κλειδί της προϊσταμένης ορόφων**, που ανοίγει όλα τα δωμάτια του ορόφου που είναι υπεύθυνη.
- **Το γενικό κλειδί μάστερ (master key) ή πασπαρτού (passe partout)**, που κρατάει ο γενικός προϊστάμενος, ο επικεφαλής της συντήρησης και ο διευθυντής του ξενοδοχείου και ανοίγει όλα τα δωμάτια του ξενοδοχείου.

Ένα εύχρηστο σύστημα κλειδιών είναι οι πλαστικές κάρτες μέσω Η/Υ. Η πλαστική κάρτα μοιάζει με τις τραπεζικές πιστωτικές κάρτες. Όταν ο πελάτης φτάνει στο Ξενοδοχείο, του δίνεται μια πλαστική κάρτα η οποία χρησιμοποιείται σαν κλειδί, του ξενοδοχείου. Η κάθε κάρτα έχει διαφορετικό αριθμό, που είναι ένας συνδυασμός αριθμού δωματίου και ονόματος του πελάτη. υπάρχουν έτσι εκατομμύρια πιθανοί συνδυασμοί, από τους οποίους ο υπολογιστής επιλέγει έναν για κάθε ένοικο.

Η κάρτα μπαίνει σε μια σχισμή δίπλα στην πόρτα του δωματίου και αν συμφωνεί με το συνδυασμό που έχει οριστεί, η πόρτα ανοίγει, εάν όχι, στην υποδοχή ηχεί συναγερμός και στέλνονται αμέσως υπάλληλοι ασφαλείας. Ο γενικός προϊστάμενος και ο επικεφαλής της συντήρησης του ξενοδοχείου έχουν μια κάρτα με τον κωδικό της οποίας μπορούν να ανοίξουν όλα τα δωμάτια και λειτουργεί σαν πασπαρτού. Ενώ οι καμαριέρες έχουν τη δική τους κάρτα, η οποία ανάλογα με το ξενοδοχείο μπορεί να είναι μηνιαία και προγραμματίζεται έτσι ώστε να ανοίγει τα δωμάτια της αρμοδιότητάς τους. Το σύστημα αυτό εξασφαλίζει ασφάλεια στο ξενοδοχείο, διότι καταγράφει την ώρα, τον κωδικό της κάρτας και το χρόνο που παρέμεινε ο έχων την κάρτα στο δωμάτιο.

1.2 Τύποι δωματίων

Ανάλογα με τον αριθμό των κλινών και των ανέσεων που παρέχει ένα δωμάτιο έχουμε τους παρακάτω τύπους δωματίων:

1. Μονόκλινο, που συμβολίζεται με X (SINGLE BEDDED ROOM), δωμάτιο που περιέχει ένα μονό κρεβάτι.
2. Δίκλινο, που συμβολίζεται με XX (TWIN BEDDED ROOM), δωμάτιο που περιέχει δύο μονά κρεβάτια.
3. Φαρδύκλινο, (DOUBLE BEDDED ROOM), δωμάτιο με ένα διπλό κρεβάτι. Συναντάται επίσης σαν δωμάτιο με FRENCH BED ή MATRIMONIAL BED ή QUEEN.
4. Τρίκλινο, που συμβολίζεται με XXX (TRIPLE BEDDED ROOM).
5. Στούντιο(STUDIO),δωμάτια με καναπέδες που μετατρέπονται σε κρεβάτια.
6. Μικρή σουίτα (JUNIOR SUITE), δωμάτιο με ενιαίο συνήθως καθιστικό χώρο και συμβολίζεται JS.
7. Σουίτα(SUITE), διαμέρισμα με ένα ή ένα και περισσότερα υπνοδωμάτια, σαλόνι και ιδιαίτερες ανέσεις. Συμβολίζεται με S και ανάλογα με τις περιστάσεις και το ξενοδοχείο διακρίνονται σε προεδρικές σουίτες, νυφικές σουίτες, V.I.P σουίτες κ.ά.
8. Συνδεδεμένα δωμάτια(CONNECTED ROOMS), με ξεχωριστή είσοδο και ενδιάμεση πόρτα που διατίθεται συνήθως σε οικογένειες, παρέες κλπ.
9. BUNGALOWS, ανεξάρτητα διαμερίσματα που δεν συμπεριλαμβάνονται στο κτίριο του ξενοδοχείου.
10. Δωμάτια για μη καπνίζοντες (NON SMOKING ROOMS). Δωμάτια που απευθύνονται σε μη καπνιστές συναντάμε σε μεγάλες συνήθως ξενοδοχειακές μονάδες. Όταν υπάρχουν καλό είναι να βρίσκονται σε διαφορετικούς ορόφους, ώστε να καλύπτουν όλα τα γούστα και τις επιθυμίες των πελατών που δεν καπνίζουν.

Βέβαια υπάρχουν πολλοί ακόμα τύποι δωματίων οι οποίοι δημιουργήθηκαν για να ικανοποιήσουν διαφορετικές ανάγκες πελατών, όπως π.χ. EFFICIENCY, δωμάτιο που περιλαμβάνει και μικρή κουζίνα, CABANA, δωμάτιο δίπλα στην πισίνα, συνήθως χωριστό από το κτίριο του ξενοδοχείου, ADJOINING ROOM,συνεχόμενα δωμάτια, χωρίς εσωτερική πόρτα κ.λπ.

1.3 Το δωμάτιο στο σύγχρονο ξενοδοχείο

Το μεγαλύτερο τμήμα των εσόδων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης καλύπτεται συνήθως από τα δωμάτια. Εξάλλου ο πελάτης περνάει το περίπου το μισό χρόνο του 24ώρου μέσα σε αυτό. Αποτελεί την πιο κυρίαρχη ανάμνηση του πελάτη μετά την αναχώρησή του από το ξενοδοχείο, ανεξάρτητα από την διάρκεια παραμονής του.

Έτσι ο χώρος του υπνοδωματίου οφείλει να του παρέχει άνεση, ησυχία, ασφάλεια και υγιεινό περιβάλλον. Στον αρχιτεκτονικό σχεδιασμό ενός δωματίου λαμβάνονται υπόψη από τους αρμόδιους οι τεχνικές προδιαγραφές του ΕΟΤ που ισχύουν για το minimum των διαστάσεων ανάλογα με τον τύπο και την κατηγορία του ξενοδοχείου. Μέσα στο χώρο του δωματίου θα πρέπει να τοποθετηθούν ο απαραίτητος εξοπλισμός και η επίπλωση, ώστε να απομένει τόση επιφάνεια, που να επιτρέπει την άνετη κυκλοφορία του πελάτη και ευχέρεια καθαρισμού και τακτοποίησης από το προσωπικό. Ο εξοπλισμός και η επιμέλεια διακόσμησης του δωματίου είναι έργο του τμήματος των ορόφων. Οι λεπτομέρειες είναι αυτές που μετατρέπουν ένα απλό δωμάτιο ξενοδοχείου σε έναν φιλόξενο και άνετο χώρο.

Γενικότερα ο χώρος του δωματίου πρέπει να είναι ελκυστικός, καλαίσθητος, επιπλέον δε λειτουργικός, δηλαδή ευκολοσυντήρητος και ανθεκτικός και οικονομικός, δηλαδή πλήρης εκμετάλλευση του χώρου και η συντήρησή του και αποκατάστασή του να γίνονται με όσο το δυνατόν μικρότερο κόστος.

Ο φωτισμός, η θερμοκρασία του χώρου, τα χρώματα, ο θόρυβος, η υγρασία είναι από τους παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη κατά το σχεδιασμό.

Ο φωτισμός τόσο ο εσωτερικός όσο και ο εξωτερικός, πρέπει να τονίζουν τα σημεία που θέλουμε να δώσουμε ιδιαίτερη έμφαση. Μεγάλο ρόλο στο φωτισμό παίζουν και τα χρώματα και μπορούν να τονίσουν ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της διακόσμησης. Εξάλλου η ψυχολογική επίδραση των χρωμάτων πάνω στον άνθρωπο πρέπει να λαμβάνεται υπόψη.

Οι περιττές διακοσμήσεις θα πρέπει να αποφεύγονται. Επίσης θα πρέπει να αποφεύγονται η βαριά επίπλωση, τα μπιμπελό και τα φυτά εσωτερικού χώρου, εκτός και αν το επιβάλλει η αρχιτεκτονική διακόσμηση του ξενοδοχείου.

Οι τοίχοι των δωματίων συνήθως είναι λείοι, βαμμένοι σε ελαφρές αποχρώσεις οι καλυμμένοι με ταπετσαρία. Το δάπεδο για τη αποφυγή θορύβων συνήθως καλύπτονται με μοκέτα. Σε εποχιακά ξενοδοχεία παραθερισμού συνήθως αποφεύγεται η μοκέτα μέσα στο υπνοδωμάτιο.

Τα παράθυρα ή η μπαλκονόπορτα είναι μεγάλα, ώστε να είναι ευάερο και ευήλιο. Οι τζαμαρίες είναι συνήθως μονοκόμματες για να αφήνουν ελεύθερη τη θέα, με συρόμενη πόρτα προς τη βεράντα, για να αποτελεί κατά κάποιο τρόπο τη συνέχεια του δωματίου.

1.3.1 Εγκαταστάσεις υπνοδωματίων

Κάθε δωμάτιο πρέπει υποχρεωτικά να έχει εγκατάσταση ηλεκτροφωτισμού, ύδρευσης και αποχέτευσης, παροχή κρύου και ζεστού νερού, θέρμανσης, εγκατάσταση τηλεφώνου. Στα περισσότερα καινούργια ξενοδοχεία μπορεί να έχουμε και εγκαταστάσεις κλιματισμού, τηλεόρασης ραδιοφώνου, ψυγείου (mini bar), υδρομασάζ, σεσουάρ κ.λπ.

1.3.2 Εξοπλισμός δωματίων

Ο εξοπλισμός των δωματίων αποτελείται από την επίπλωση και τα διακριτικά τους στοιχεία καθώς επίσης και από τον ματατισμό τους.

Επίπλωση δωματίων

Με βάση ένα δίκλινο δωμάτιο έχουμε τον παρακάτω εξοπλισμό επίπλωσης :

1. 2 κρεβάτια
2. 2 κομοδίνα
3. 1 έπιπλο τουαλέτα, που χρησιμοποιείται και σαν γραφείο, συνοδευόμενη από ή καρέκλα – απαραίτητα τα συρτάρια.
4. 1 τραπεζάκι, για παράθεση πρωινών στο δωμάτιο.
5. 1 καρεκλοπολυθρόνα ή πολυθρόνα και καρέκλα.
6. 1 πάγκος αποσκευών, αποσκευοστάτης για την τοποθέτηση αποσκευών.
7. 1 μια ντουλάπα με συρτάρια και κρεμάστρες, συναντάται πλέον εντοιχισμένη, παρά σαν ξεχωριστό έπιπλο, για λόγους εργοοικονομίας.
8. 1 χρηματοκιβώτιο

Επίσης ο χώρος που καταλαμβάνουν δεν υπολογίζεται στο εμβαδόν των υπνοδω – ματίων. Η ποσότητα των επίπλων είναι ανάλογη με τον τύπο των δωματίων.

Τα δωμάτια μπορεί να έχουν EXTRA BED (επιπλέον κρεβάτι) ή BABY COT (πτυσσόμενο παιδικό κρεβάτι), όταν αυτό ζητηθεί από τον πελάτη.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ

- Τα δωμάτια μπορεί να έχουν EXTRA BED(επιπλέον κρεβάτι) ή BABY COT(πτυσσόμενο παιδικό κρεβατάκι), όταν αυτό ζητηθεί από τον πελάτη.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: ΓΕΝΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

- Τα έπιπλα των νεοαναγειρόμενων ξενοδοχείων εγκρίνονται πριν από την κατασκευή τους, από αρμόδιες επιτροπές του Ε.Ο.Τ. Κάθε επιχειρηματίας κατασκευάζει δείγματα της προβλεπόμενης επίπλωσης (τυπικού δωματίου, σαλονιού κ.λπ.) και μόνα μετά από επιθεώρηση του συνόλου της, χορηγείται άδεια λειτουργίας του.
- Στα δίκλινα δωμάτια των τριών, δυο και ενός αστέρων επιτρέπεται αντί δυο κομοδίνα να υπάρχει ένα, με την προϋπόθεση ότι τα φώτα των κλινών θα έχουν τοποθετηθεί πάνω στον τοίχο και τι κομοδίνο θα βρίσκεται μεταξύ των δύο κλινών.
- Σε κάθε υπνοδωμάτιο επιβάλλεται να υπάρχει καλάθι αχρήστων.
- Στις τάξεις πολυτελείας και των τεσσάρων αστέρων όλα τα έπιπλα να είναι από μόνι, καρυδιά, φουρνιστή οξιά, βελανιδιά κ.λπ. ή άλλο υλικό πολυτελούς εμφάνισης.
- Απαγορεύεται το ελαιόχρωμα, επιτρέπεται το φινίρισμά τους με λούστρο ή βερνίκι.
- Εάν το δωμάτιο έχει βεράντα ή μπαλκόνι , επιβάλλεται τραπεζάκι και καθίσματα.

1.3.3 Ιματισμός υπνοδωματίου

ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΟΣ ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΑΝΑ ΚΛΙΝΗ

1.Υπόστρωμα, τοποθετείται ανάμεσα στο κρεβάτι και το στρώμα. Είναι συνήθως από χονδρό ύφασμα. Χρησιμοποιείται κυρίως για την προστασία του στρώματος από το κρεβάτι.

2.Επίστρωμα, τοποθετείται πάνω από το στρώμα και κάτω από το πανωσέντονο. Έχει τις διαστάσεις του στρώματος και μερικές φορές, λίγο πιο μακρύ, ώστε να γυρίζει στο κεφαλάρι και κάτω μέρος του στρώματος . Χρησιμεύει κυρίως στην προστασία του στρώματος.

3. Στρώμα, διαφόρων τύπων, όπως κοκκοφοίνικα, αφρολέξ, βάτα κ.λπ. Τα στρώματα για την καλή τους συντήρηση και την αύξηση της διάρκειας ζωής τους, σε τακτά χρονικά διαστήματα τα γυρίζουμε. Προς διευκόλυνση της διαδικασίας σε κάθε πλευρά αναγράφονται οι μήνες και έτσι οι καμαριέρες μπορούν να γυρνούν το στρώμα ανά μήνα ή δίμηνο.

4. Σεντόνια (πανωσέντονο – κατωσέντονο), πάντα καλής ποιότητας και συνήθως λευκά. Ιδιαίτερη προσοχή κατά τη διαδικασία του διπλώματος, διότι το δίπλωμα είναι και ο οδηγός που θα διευκολύνει την καμαριέρα στο στρώσιμο του κρεβατιού.



5. Μαξιλάρι, σε διάφορους τύπους, ανάλογα με το υλικό που είναι γεμισμένα(μαξιλάρι από πούπουλο, αφρολέξ κ.λπ.). Συνηθίζεται να υπάρχουν εφεδρικά διαφόρων τύπων, ώστε να καλύπτονται όλα τα γούστα.

6. Μαξιλαροθήκες / κλίφια. Οι μαξιλαροθήκες είναι ίδιες στην ποιότητα με τα σεντόνια. Τα κλίφια μπαίνουν κάτω από την μαξιλαροθήκη με φερμουάρ και χρησιμεύουν κυρίως στην προστασία του μαξιλαριού.

7.Κουβέρτες μάλλινες / κουβέρτες βαμβακερές

8. Κάλυμμα κρεβατιού ή COUVRE LIT, όμοιο συνήθως με τις κουρτίνες.

9. Κουρτίνες, ιδιαίτερη προσοχή στην επιλογή τόσο της ποιότητας όσο και του σχεδίου και των χρωμάτων. Θεωρείται ιδιαίτερο διακοσμητικό στοιχείο και πρέπει να ταιριάζει με το στυλ του δωματίου.

10. Χαλάκια κρεβατιού. Αν δεν υπάρχει μοκέτα τότε είναι απαραίτητα τουλάχιστον δύο. Για την επιλογή του χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή, για να είναι σε αρμονία με τα υπόλοιπα χρώματα του δωματίου.

11.Πετσέτα μπάνιου (μπουρνούζι).

12.Πετσέτα προσώπου.

13.Ταπέτο λουτρού.

1.4 ΣΚΕΥΗ**A. ΥΠΝΟΔΩΜΑΤΙΟΥ**

Τηλεόραση
Φωτιστικά
Πορτατίφ
Σταχτοδοχεία
Ανθοδοχεία
Βραστήρας
Διακοσμητικοί πίνακες
Καλάθι αχρήστων

B. ΛΟΥΤΡΟΥ

Σκαμνάκι μπάνιου
Πιγκάλ (βουρτσάκι για το καθαρισμό της λεκάνης μαζί με τη θήκη του)
Καλαθάκι αχρήστων μπάνιου
Ποτήρια στην εταζέρα

1.4.1 Προϊόντα υποδοχής

Η ανάγκη διανυκτέρευσης όλο και μεγαλύτερου αριθμού ατόμων σε ξενοδοχεία για διάφορους λόγους, είχε ως αποτέλεσμα την αύξηση των απαιτήσεων των πελατών σε σχέση με τις ανέσεις και τις διευκολύνσεις που προσφέρει ένα δωμάτιο ξενοδοχείου.

Στις ανέσεις αυτές, ανάλογα με την πολιτική και την κατηγορία του ξενοδοχείου, μπορεί να περιλαμβάνει διάφορα είδη προσωπικής υγιεινής, καθώς και οδηγοί και έντυπα όπως :

Στο δωμάτιο:

1. Μπλοκ αλληλογραφίας – φάκελοι – στυλό.

2. Έντυπα όπως

Οδηγίες τηλεφωνικής συσκευής, με κατάλογο αριθμών κλήσεων εσωτερικών τηλεφώνων της επιχείρησης, καθώς και τηλέφωνα μουσείων, νοσοκομείων κ.λπ., της περιοχής όπου βρίσκεται το ξενοδοχείο.

Ερωτηματολόγια πελατών.

Οδηγίες χρήσης τηλεόρασης, internet, βίντεο και σχετικός τιμοκατάλογος.

Κατάλογος room service

Τιμοκατάλογος mini bar κ.λπ.

3. Σετ ραπτικής.

4. Παντόφλες.

5. Σπίρτα

6. Σακούλες LAUNDRY

Στο μπάνιο:

1. Ατομικές συσκευασίες σαμπουάν, αφρόλουτρα, σαπούνια κ.λπ.
2. Σκουφάκια.
3. Οδοντόβουρτσες.
4. Σεσουάρ για το στέγνωμα των μαλλιών κ.λπ.
5. Σακουλάκι

Όλα αυτά τα << δωράκια >> που προορίζονται για τον πελάτη ή προϊόντα υποδοχής όπως συνηθίζεται να λέγονται (hotel amenities), εκτός από τη διευκόλυνση του πελάτη, αποτελούν και έναν τρόπο διαφήμισης της κάθε επιχείρησης, διότι σε όλες τις συσκευασίες αναγράφεται και η επωνυμία του ξενοδοχείου.

Πρέπει να τοποθετούνται στη κατάλληλη θέση ώστε να διευκολύνουν τον πελάτη.



1.5 Η λινοθήκη

Η λειτουργία της λινοθήκης ανήκει στην αρμοδιότητα του τμήματος των ορόφων. Στο χώρο της λινοθήκης βρίσκεται αποθηκευμένος όλος ο ιματισμός του ξενοδοχείου. Έχει την ευθύνη για τη σωστή διαχείριση και κατάσταση όλου του ιματισμού.

Η λινοθήκη βρίσκεται συνήθως στο υπόγειο του ξενοδοχείου και πρέπει να είναι ευρύχωρη ώστε να μην παρατηρείται συνωστισμός κατά τη διανομή του ιματισμού. Να διαθέτει καλό φωτισμό και επαρκή αερισμό, ώστε να μην κινδυνεύει ο ιματισμός από υγρασία. Επίσης το πάτωμα πρέπει να είναι από ανθεκτικό και ευκολοκαθαρίστο υλικό.

Εξοπλισμός λινοθήκης

Μια καλά οργανωμένη λινοθήκη πρέπει να διαθέτει τον εξής εξοπλισμό:

1. Επιμήκη ράφια για την τοποθέτηση του ιματισμού
2. Καλάθια για την τοποθέτηση του ακάθαρτου ιματισμού
3. Μεγάλο πάγκο για την παράδοση του ιματισμού
4. Τρόλεϊ ή καλαθάκια με τροχούς
5. Σκάλα για την τοποθέτηση των λινών στα ψηλά ράφια
6. Ραφείο με ραπτομηχανή για το ράψιμο ή την επισκευή του ιματισμού
7. Τραπέζι σιδερώματος και ηλεκτρικό σίδερο
8. Γραφείο για την διεκπεραίωση της γραφικής εργασίας
9. Τηλεφωνική συσκευή
10. Ιδιαίτερη ντουλάπα για τον ιματισμό του προσωπικού

1.6 Το πλυντήριο

Είναι ο χώρος που ασχολείται με το πλύσιμο και το σιδέρωμα του ιματισμού του ξενοδοχείου. Το προσωπικό πρέπει να είναι καλά εκπαιδευμένο στη σωστή χρήση των μηχανημάτων, γιατί η ζωή του ιματισμού, εξαρτάται από τη σωστή χρησιμοποίησή τους και τη μεταχείριση που έχουν στο πλυντήριο. Η ύπαρξη ή όχι πλυντηρίου στο ξενοδοχείο εξαρτάται από πολλούς παράγοντες. Αρκετές πάντως επιχειρήσεις δεν διαθέτουν και σε αυτή την περίπτωση ο ρουχισμός δίνεται για πλύσιμο και σιδέρωμα σε ανεξάρτητες επιχειρήσεις.

Ο χώρος που χρησιμεύει για πλυντήριο – σιδερωτήριο βρίσκεται συνήθως στο υπόγειο του ξενοδοχείου. Το τμήμα είναι εξοπλισμένο με ηλεκτρικές συσκευές πλύσεως, στεγνώματος και σιδερώματος. Η τοποθέτηση των μηχανημάτων πρέπει να είναι μελετημένη, ώστε να αποφεύγεται η σπατάλη χώρου, χρόνου και κινήσεων.

Εξοπλισμός πλυντηρίου

Ο βασικός εξοπλισμός πλυντηρίου είναι:

1. Παροχή ηλεκτρικού ρεύματος και νερού (κρύου – ζεστού)
2. Αποχέτευση, για να δέχεται μεγάλες ποσότητες νερού
3. Μηχανή πλύσεως ρούχων
4. Στεγνωτήριο
5. Πρέσα σιδερώματος
6. Σκάφες
7. Μεταλλικά καροτσάκια για μεταφορά του ιματισμού
8. Ηλεκτρικά σίδερα
9. Λεκάνες, κουβάδες, πανέρια διαφόρων μεγεθών
10. Κύλινδρος αυτόματος ή ποδοκίνητος
11. Ηλεκτρικά σίδερα
12. Σιδερώστρες
13. Ράφια και ντουλάπια για την τοποθέτηση των σιδερωμένων ρούχων.

1.7 Λοιποί βοηθητικοί χώροι

1.7.1 Το OFFICE

Το OFFICE είναι ο χώρος εξυπηρέτησεων των καμαριέρων και των βοηθών τους. Κάθε OFFICE μπορεί να εξυπηρετεί δύο ή περισσότερα ζευγάρια καμαριέρων, ανάλογα με τον αριθμό των δωματίων του κάθε ορόφου. Συνήθως ένα σε κάθε όροφο, κοντά στη σκάλα και στο ασανσέρ υπηρεσίας. Από εκεί ξεκινάει η κάθε καμαριέρα την εργασία της. Στο χώρο αυτό φυλάσσεται όλος ο εξοπλισμός καθαρισμού (τα υλικά, τα όργανα και τα μηχανήματα καθαρισμού), που θα χρησιμοποιηθεί για την καθαριότητα των δωματίων και των κοινοχρήστων χώρων του ορόφου. Στο χώρο αυτό παραμένει η καμαριέρα όταν τελειώσει την καθημερινή της εργασία και απαντά στις διάφορες παραγγελίες των πελατών μέχρι το τέλος της υπηρεσίας της.

Ανάλογα με την οργάνωση του ξενοδοχείου μέσα στο OFFICE υπάρχουν:

- Ένα μεγάλο ντουλάπι ή ράφια όπου αποθηκεύεται μια ποσότητα ιματισμού δωματίου πελατών (εφεδρική λινόθηκη)
- Ένας μεγάλος νεροχύτης, με στόμιο για τα ακάθαρτα νερά (χαμηλός, με ψηλές βρύσες για να γεμίζουν εύκολα οι κουβάδες).
- Τραπέζι, καρέκλα και ντιβάνι.
- Ντουλάπι ή ράφια για την τοποθέτηση των υλών και οργάνων καθαριότητας, καθώς επίσης και μερικών άλλων ειδών που προορίζονται για τα δωμάτια, όπως χαρτιά υγείας, κρεμάστρες, διάφορα αξεσουάρ μπάνιου κ.λπ.
- Δοχεία ή σάκοι για τα απορρίμματα.
- Επαρκής χώρος για την τοποθέτηση των τρόλεϊ.
- Τουαλέτα για τις καμαριέρες.

1.7.2 Αποθήκη τμήματος ορόφου

Η αποθήκευση των υλικών και του εξοπλισμού ενός ξενοδοχείου απαιτεί χώρους κατάλληλα διαμορφωμένους. Οι χώροι αυτοί βρίσκονται συνήθως στο ισόγειο ή στο υπόγειο του ξενοδοχείου ή σε άλλους βοηθητικούς χώρους και έχουν εύκολη πρόσβαση.

Συνήθως σε κάθε ξενοδοχείο υπάρχει μία κεντρική αποθήκη, της οποίας την ευθύνη έχει ο αποθηκάριος, ο οποίος εφοδιάζει τα διάφορα τμήματα.

Η γενική προϊσταμένη έχει την ευθύνη της λειτουργίας και των δύο αποθηκών. Η πρώτη είναι η αποθήκη μη αναλώσιμων υλικών και η δεύτερη αναλώσιμων.

Στην αποθήκη μη αναλώσιμων υλικών φυλάσσονται κυρίως διάφορα έπιπλα των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων. Εκεί επίσης φυλάσσονται τα baby cot και τα extra bed, τα οποία τοποθετούνται από τον βαλέ στα δωμάτια ανάλογα με τις επιθυμίες των πελατών.

Η αποθήκη των αναλώσιμων διαθέτη stock υλικών και οργάνων καθαριότητας, διάφορα δωράκια που προορίζονται για τους πελάτες κ.λπ., τα οποία η προϊσταμένη προμηθεύεται από την κεντρική αποθήκη του ξενοδοχείου. Από εκεί σε καθορισμένες ώρες εφοδιάζει τις καθαρίστριες και τις καμαριέρες με τα απαραίτητα όργανα και υλικά καθαριότητας.

1.7.3. Γραφείο προϊσταμένης ορόφων

Απαραίτητος χώρος ώστε η προϊσταμένη των ορόφων να διεκπεραιώνει την γραφική της εργασία. Ο εξοπλισμός περιλαμβάνει το γραφείο της προϊσταμένης, συσκευή τηλεφώνου και ηλεκτρονικό υπολογιστή.

1.8 Αναφορά στα δωμάτια ατόμων με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ)

Δωμάτια ατόμων με ειδικές ανάγκες ή ατόμων με μειωμένη κινητικότητα προβλέπονται σε ξενοδοχεία πολυτελείας 4, 3 και 2 αστερών με ποσοστό 10 % του συνολικού αριθμού των δωματίων.

Στα δωμάτια ατόμων με ειδικές ανάγκες, οι διαστάσεις των χώρων θα πρέπει να δίνουν τη δυνατότητα άνετης κυκλοφορίας και χρήσης του χώρου .

Σύμφωνα με τις διαστάσεις του ΕΟΤ, η ελάχιστη διάσταση του δωματίου θα είναι 3 μέτρα. Σε κάποιο σημείο του δωματίου υπάρχει ελεύθερος χώρος περιστροφής του αμαξιδίου διαμέτρου 1,50 μέτρα. Γύρο από κάθε κλίνη θα πρέπει να δίνεται ελεύθερος χώρος τουλάχιστον 90 εκ. (στις 3 πλευρές της κλίνης). Το ύψος της κλίνης θα είναι 0,55-0,65.

Οι ποδιές των παραθύρων θα πρέπει, για να επιτρέπουν την ελεύθερη θέα σε καθήμενο άτομο, να έχουν μέγιστο ύψος 70 εκ.

Τα υπνοδωμάτια για άτομα μειωμένης κινητικότητας διαθέτουν λουτρά ή DOUCHE ως εξής:

Στους χώρους των ντους δεν τοποθετείται ντουζιέρα, αλλά απορροή του νερού οδηγείται σε σιφόνι από κατάλληλες κλίσεις του δαπέδου. Στην περιοχή του ντους τοποθετούνται δύο τουλάχιστον χειρολαβές.

Τα δωμάτια αυτά θα είναι προσπελάσιμα με ράμπες ή ανελκυστήρα και θα δημιουργούνται στο ισόγειο ή τον 1ο όροφο.

1.9 Οικολογικά δωμάτια (Green Rooms)

Η ανάγκη για την προστασία του περιβάλλοντος στις μέρες μας είναι πιο επιτακτική από κάθε άλλη φορά. Η ξενοδοχειακή βιομηχανία δεν θα μπορούσε να είναι αποκομμένη από όλη αυτή την οικολογική επανάσταση. Όλες οι ξενοδοχειακές μονάδες μπορούν να συμβάλλουν ουσιαστικά στην προστασία του περιβάλλοντος. Οι τρόποι είναι πολλοί και κάθε επιχείρηση υιοθετεί όποιον από αυτούς ταιριάζει στο κύρος και την προσωπικότητά της.

Μια πιο οργανωμένη κίνηση είναι η δημιουργία οικολογικών δωματίων στα ξενοδοχεία.

Τα οικολογικά δωμάτια ξενοδοχείου οι <<green rooms >> δεν είναι βέβαια δωμάτια με εξωτικά φυτά και ζώα. Στην πραγματικότητα ίσως είναι από τις πιο κερδοφόρες ευκαιρίες σε ένα υγιεινό και φιλόξενο περιβάλλον.

Ο πελάτης ωφελείται από υψηλής ποιότητας φυσικά προϊόντα και από τα ευχάριστα συναισθήματα ότι έχει κάνει τη σωστή επιλογή. Ταυτόχρονα ωφελείται και το περιβάλλον, διότι επιτυγχάνεται η μεγαλύτερη δυνατή οικονομία του νερού και της ηλεκτρικής ενέργειας. Φυσικά ωφελείται και η επιχείρηση, η οποία διαθέτει οικολογικά δωμάτια αυξάνοντας το κέρδος της, με τη μείωση στην κατανάλωση του ηλεκτρικού ρεύματος και του νερού.

Η δημιουργία οικολογικών δωματίων αφορά όμως την σφαιρική προστασία του περιβάλλοντος και όχι μόνο την ικανοποίηση του πελάτη.

Τα οικολογικά δωμάτια πρωτοεμφανίστηκαν από τις εταιρείες κατασκευής φίλτρων αέρος. Στην αρχή ονομάστηκαν <<καθαρά δωμάτια>> και διέθεταν φίλτρα καθαρισμού του αέρα. Ο διαχωρισμός αυτός όμως αποδείχθηκε άστοχος, χωρίζοντας τα δωμάτια του ξενοδοχείου σε <<καθαρά>> και μη.

Τα συστήματα αυτά εφαρμόστηκαν από διάφορους ξενοδόχους και απευθύνονταν κυρίως σε άτομα που υπέφεραν από αλλεργικό άσθμα ή άλλες αναπνευστικές ασθένειες. Στη συνέχεια συνέδεσαν αυτά τα δωμάτια με την οικολογία και την προστασία του περιβάλλοντος. Τα δωμάτια αυτά ονομάστηκαν <<DELUXE NON SMOKING ROOMS >>.

Με τα οικολογικά δωμάτια επιτυγχάνεται

1. Οικονομία στη χρήση του νερού με:
 - § Καζανάκια μικρά σε όγκο.
 - § Νιπτήρες και ντους χαμηλής ροής και πίεση.
2. Εξοικονόμηση ηλεκτρικής ενέργειας με:
 - § Λάμπες ηλεκτρονικές λίγων watt, οι οποίες αποδίδουν πολύ περισσότερο από τις κοινές.
 - § Θερμοκρασία σταθερή.
3. Χρησιμοποίηση ανακυκλωμένων προϊόντων.
 - § Ειδικό κάδο με ταμπέλες για γυαλιά, χαρτιά κλπ. Η εμφάνισή τους θα πρέπει να μη χαλάει την εικόνα του δωματίου και να μην ενοχλεί τον πελάτη.
 - § Πλαστικές σακούλες για τα άπλυτα από ανακυκλωμένο υλικό.
 - § Ποτήρια νερού από ανακυκλωμένο υλικό.
4. Ιματισμός από οργανικά καλλιεργημένο βαμβάκι.
5. Έπιπλα από δέντρα δασών που δεν κινδυνεύουν να εξαφανιστούν.
6. Συστήματα που φιλτράρουν τον αέρα.
7. Αποφυγή τοξικών ουσιών.
 - § Τοίχοι βαμμένοι με μη τοξικές μπογιές.
 - § Απορρυπαντικά χωρίς τοξικές ουσίες και άρωμα.
8. Στα χαλιά να γίνεται ειδική επεξεργασία ώστε να μην ελευθερώνουν τη σκόνη.

Σύμφωνα με έρευνες το 85% των ταξιδιωτών ενδιαφέρονται ιδιαίτερα για θέματα που αφορούν το περιβάλλον και ένα τέτοιο περιβάλλον κάνει τον πελάτη να νιώθει πως συμβάλει και αυτός στην προστασία τους.

Στα ξενοδοχεία που διαθέτουν οικολογικά δωμάτια, ο αριθμός τους δεν ξεπερνά το 30% του συνολικού αριθμού των δωματίων και φυσικά δεν είναι μικρότερος από τον αριθμό των δωματίων που μπορεί καθημερινά να καθαρίσει μια καμαριέρα.

<p style="text-align: center;">Προς χάρη του περιβάλλοντος!</p> <p style="text-align: center;"><i>Αγαπητοί Επισκέπτες,</i></p> <p>Ασφαλώς γνωρίζετε ότι τεράστιες ποσότητες νερού και απορρυπαντικών καταναλώνονται καθημερινά για το πλύσιμο των πετσετών οι οποίες όμως χρησιμοποιούνται ελάχιστα. Γι' αυτό θα θέλαμε να σας παρακαλέσουμε να είστε πρόθυμοι να χρησιμοποιείτε τις πετσέτες σας περισσότερο από μια φορά!!!</p> <p>Έτσι:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πετσέτες που αφήνετε κρεμασμένες σημαίνει: "Θα τις χρησιμοποιήσω ξανά". • Για να πάρετε καθαρές πετσέτες, παρακαλούμε αφήστε στη μπανιέρα τις χρησιμοποιημένες και θα σας τις αντικαταστήσουμε. <p style="text-align: center;"><i>Το περιβάλλον θα σας ευχαριστεί γι' αυτό!!!</i></p>	<p style="text-align: center;">For the sake of your environment!</p> <p style="text-align: center;"><i>Dear Guest,</i></p> <p>You surely know that tons of detergents and water are being consumed every day to wash towels that have been used for a short period only. Well, this is to ask you whether you are ready to use your towels more than once!!!</p> <p>So:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Towels left on the towels hooks or rail means " I'll use them again". • Clean towels. Please put your used towels on the bath tub end you will get clean ones. <p style="text-align: center;"><i>Your environment will thank you for it!!!</i></p>
--	--

2.1 Το προσωπικό του τμήματος

Το προσωπικό του τμήματος των ορόφων καλύπτει ένα μεγάλο ποσοστό του συνόλου των εργαζομένων σε ένα ξενοδοχείο.

Η σύνθεση του προσωπικού του τμήματος των ορόφων διαφέρει ανάλογα με την οργάνωση, τη δυναμικότητα και την κατηγορία κάθε ξενοδοχειακής επιχείρησης. Παλαιότερα την ευθύνη για την λειτουργία του τμήματος είχαν μόνο οι καμαριέρες, με τις γνώσεις οικοκυρικής που είχαν αποκτήσει ως νοικοκυρές στα σπίτια τους. Εκείνη δε που διέθετε μεγαλύτερη πείρα υποδείκνυε τον τρόπο εργασίας και όριζε αρμοδιότητες στις υπόλοιπες, ισχύοντας και σήμερα σε ξενοδοχεία μικρής δυναμικότητας. Η ταχύτατη όμως εξέλιξη της <<ξενοδοχειακής βιομηχανίας>> επέβαλε την ανάγκη δημιουργίας ενός αυτοτελούς τμήματος με προϊσταμένους και υφισταμένους.

Στην αρχή και στην χώρα μας, ίσως και μέχρι σήμερα, οι γυναίκες επικρατούσαν στον χώρο εργασίας των ορόφων. Αυτό δεν πρέπει να ερμηνευτεί ως ότι ο ρόλος αυτός απαιτεί χαρακτηριστικά και δεξιότητες που διαθέτουν μόνο οι γυναίκες. Στις μέρες μας ο άνδρας προϊστάμενος ορόφων είναι συνηθισμένο φαινόμενο στα ξενοδοχεία του εξωτερικού και μάλιστα οι εν λόγω διακρίνονται και προάγονται σε ανώτερα διοικητικά στελέχη.

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

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

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

2.2 Προσλήψεις προσωπικού

Οι πηγές ανεύρεσης εργαζομένων στο τμήμα των ορόφων δεν είναι διαφορετικές από αυτές του υπόλοιπου προσωπικού. Αγγελίες πρόσληψης στον τύπο, γραφεία ευρέσεως εργασίας, γνωστοί, συγγενής αυτών που ήδη εργάζονται στην επιχείρηση κ.λπ., είναι οι πιο συνηθισμένοι τρόποι. Η επιλογή του προσωπικού γίνεται από τη γενική προϊσταμένη των ορόφων σε συνεργασία με τον προσωπάρχη και τον διευθυντή του ξενοδοχείου.

Η γενική προϊσταμένη οφείλει έχοντας υπόψη της τις ανάγκες κάλυψης των κενών θέσεων να καθορίζει τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα για κάθε περίπτωση. Με τα τυπικά προσόντα εννοούνται οι γραμματικές γνώσεις, το επίπεδο σπουδών (πτυχίο σχολής, πτυχίο ξένων γλωσσών κ.λπ.), ενώ με τα ουσιαστικά προσόντα η εμπειρία ή προϋπηρεσία που απαιτείται κάθε φορά.

Οι ενδιαφερόμενοι συμπληρώνουν σχετική αίτηση πρόσληψης, βιογραφικό σημείωμα και προσκομίζουν δικαιολογητικά που απαιτούνται. Σκόπιμο θα ήταν η

γενική προϊσταμένη των ορόφων να έρχεται σε επαφή με τους ενδιαφερόμενους κατά την υποβολή των αιτήσεων ώστε να αποκτά μια πρώτη εντύπωση.

Οι υποψήφιοι που καλύπτουν τα προσόντα της κενής θέσης καλούνται σε συνέντευξη. Η τεχνική λήψης συνέντευξης βοηθά στην τελική αξιολόγηση των υποψηφίων για το ποιος είναι ο καταλληλότερος για την κάλυψη της κενής θέσης.

Οι μέθοδοι λήψης συνέντευξης διαφέρουν από επιχείρηση σε επιχείρηση. Σύμφωνα με την κλασική μέθοδο, κύρια σημεία που κρίνονται απαραίτητα για την απόδοση του εργαζομένου σημειώνονται σε ειδικό έντυπο κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, η οποία διενεργείται από το διευθυντή ή την γενική προϊσταμένη των ορόφων και τον προσωπάρχη.

2.3 Βιογραφικό σημείωμα

Το βιογραφικό σημείωμα αποτελεί βασική απαίτηση του κάθε ενδιαφερόμενου για εργασία για μια συνοπτική παρουσίαση του εαυτού του. Επομένως η εικόνα θα πρέπει να είναι η καλύτερη δυνατή. Η καλή του βιογραφικού σημειώματος, η ορθογραφία, η σαφήνεια και η καθαρότητα έκφρασης. Ο τονισμός των σημείων που κατά περίπτωση ενδιαφέρουν, είναι μερικά από τα στοιχεία που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τη σύνταξη του βιογραφικού. Ο αναγνώστης του βιογραφικού πρέπει να αισθάνεται ότι απευθύνεται σ' αυτόν. Γι' αυτό θα πρέπει να ανάλογα με την επιχείρηση στην οποία θα σταλεί και να επισημαίνονται κάθε φορά τα σημεία που ενδιαφέρουν το μέλλοντα εργοδότη.

2.3.1 Η βασική δομή του βιογραφικού σημειώματος

<u>ΒΙΟΓΡΑΦΙΚΟ ΣΗΜΕΙΩΜΑ</u>	
<u>Προσωπικά στοιχεία</u>	
Όνοματεπώνυμο:	Βασιλική Μήτσα
Διεύθυνση:	Αγίου Λαζάρου 4, Ζάκυνθος
Τηλέφωνο:	26950 27201
Έτος γέννησης:	28/05/1984
Τόπος γέννησης:	Ζάκυνθος
<u>Εκπαίδευση</u>	
2004-2008	Σχολή Τουριστικών Επιχειρήσεων Πάτρας
2004	Απολυτήριο Λυκείου Ζακύνθου
<u>Επαγγελματική Εμπειρία</u>	
Ιαν. 2007-Σεπ.2007	Ξενοδοχείο <<X>>, Ζάκυνθος, Υπάλληλος Κρατήσεων
Δεκ.2008-Δεκ. 2009	Ξενοδοχείο <<X>>, Ζάκυνθος, Β. Προϊσταμένης Ορόφων
<u>Σεμινάρια-Συνέδρια</u>	
Οκτ.2007	Σεμινάριο Οργάνωση και Λειτουργία Housekeeping
<u>Άλλες Γνώσεις</u>	
<ul style="list-style-type: none"> ο Γνώση Microsoft Office ο Ξένες Γλώσσες: Αγγλικά κάτοχος διπλώματος Proficiency 	
<u>Ασχολίες Ελεύθερου Χρόνου</u>	
Γυμναστική, Κολύμβηση.	

1. Προσωπικά στοιχεία: Όνομα, διεύθυνση, τηλέφωνο, τόπος και ημερομηνία γέννησης.

2. Εκπαίδευση: Αρχίζουμε με το πιο πρόσφατο ή το αναμενόμενο δίπλωμα. Απαριθμούμε τα διπλώματα, εξειδικεύσεις, ιδρύματα και ημερομηνίες με αντίστροφη χρονολογική σειρά.

3. Επαγγελματική εμπειρία: Αναφέρονται οι επαγγελματικές δραστηριότητες, π.χ. εργασία ,διδασκαλία, πρακτική άσκηση. Δηλώνεται ο τόπος, η χρονική διάρκεια, το

αντικείμενο απασχόλησης και οι κύριες αρμοδιότητες όπου χρειάζεται, με αντίστροφη χρονολογική σειρά.

4. Επιμόρφωση: Αναφέρονται σεμινάρια και συνέδρια στο γνωστικό αντικείμενο και εκπαιδευτικό φορέα, με αντίστροφη χρονολογική σειρά.

5. Άλλες γνώσεις: Αναφέρονται γνώσεις υπολογιστών, ξένες γλώσσες κ.ά.

6. Ασχολίες ελεύθερου χρόνου: Αναφέρονται προσωπικά ενδιαφέροντα που δίνουν στοιχεία για την προσωπικότητα. Σημειώνονται μόνο πράγματα τα οποία όντως γνωρίζουμε και για τα οποία είμαστε σε θέση να μιλήσουμε αν χρειαστεί.

Το καλό βιογραφικό πρέπει να είναι: **Σύντομο**, να μην είναι πάνω από δύο σελίδες. Πρέπει να γίνει μια επιλογή πληροφοριών που θα συμφωνούν με τους επαγγελματικούς στόχους του αποστολέα και τις προσδοκίες του παραλήπτη. **Κατανοητό**, με έννοιες σαφείς που έχουν λογικό ειρμό. Αποφεύγονται αόριστες λέξεις και τα επίθετα καθώς και οι πολύ μακριές προτάσεις. **Ειλικρινές**, περιγράφονται οι ικανότητες και τα προσόντα χωρίς υπερβολές. **Καθαρό**, πρέπει να είναι δακτυλογραφημένο και με την ίδια γραμματοσειρά. **Να έχει προσωπικότητα**. Ο υποψήφιος εργοδότης θα διαβάσει πολλά βιογραφικά. Ένα ξεχωριστό όμως βιογραφικό πρέπει να δίνει έμφαση στα στοιχεία εκείνα που θα διαφοροποιήσουν την εικόνα του από των άλλων υποψηφίων. **Ενημερωμένο**. Τακτική ενημέρωση με κάθε επιπρόσθετη πληροφορία, όπως απόκτηση τίτλου σπουδών, σεμινάρια, τελειοποίηση ξένης γλώσσας.

2.4 Συνοδευτική επιστολή

Ένα καλό βιογραφικό σημείωμα θα πρέπει να συνοδεύεται από μια καλά γραμμένη επιστολή. Στέλνοντας απλώς ένα βιογραφικό δείχνει ότι τυχαία ο υποψήφιος στέλνει εκατοντάδες αντίγραφα οπουδήποτε. Η συνοδευτική επιστολή θα πρέπει να μεταφέρει το προσωπικό στοιχείο. Η αποστολή γράφεται και απευθύνεται σε έναν συγκεκριμένο εργοδότη. Το προσωπικό στοιχείο επιτυγχάνεται με την προσφώνηση του παραλήπτη εάν γνωρίζουμε τα στοιχεία του. Το κείμενο δεν πρέπει να ξεπερνά τις 2-3 παραγράφους.

2.5.1 Τι πρέπει να περιλαμβάνει η συνοδευτική επιστολή

1. Τρέχουσα ημερομηνία, ονοματεπώνυμο και διεύθυνση.
2. Όνομα, τίτλο και διεύθυνση του προσώπου ή του ξενοδοχείου όπου απευθύνεται.
3. Χαιρετισμό (π.χ. Αξιότιμη κα Μήτσα)
4. Αρχική παράγραφο που περιλαμβάνει την εκδήλωση ενδιαφέροντος για το ξενοδοχείο και τη συγκεκριμένη θέση. Αν το βιογραφικό στέλνεται ως απάντηση σε κάποια αγγελία, να αναφέρεται η ημερομηνία και το έντυπο.
5. Κύρια παράγραφο όπου τονίζονται οι λόγοι για τους οποίους ο υποψήφιος πιστεύει ότι είναι κατάλληλος για τη θέση, αναφέροντας σύντομα την εκπαίδευση, την επαγγελματική του εμπειρία και κάποιες ικανότητες που είναι σημαντικές για τη συγκεκριμένη θέση.
6. Τελική παράγραφο, στην οποία δηλώνει ο υποψήφιος πως περιμένει απάντηση και είναι διαθέσιμος για συνέντευξη.

7. Το κλείσιμο γίνεται με μια δήλωση ευχαριστίας (π.χ. Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συνεργασία σας).
8. Τελικός χαιρετισμός (π.χ. Με εκτίμηση).
9. Το όνομα και η υπογραφή του υποψηφίου.
10. Επισυναπτόμενα.

ΤΥΠΙΚΗ ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ

20 Δεκεμβρίου 2009

Βασιλική Μήτσα
Δ. Ράλλη 50
185 38 Πειραιάς

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ <<X>>

Τμήμα Προσωπικού
Λ. Συγγρού 23
115 28 Αθήνα

Αξιότιμοι Κύριοι / Κυρίες,

Απαντώντας στην αγγελία σας(τίτλος αγγελίας)(εφημερίδα).....
(ημερομηνία) σας εσωκλείω βιογραφικό μου σημείωμα .

Η θέση Προϊσταμένης Ορόφων την οποία προσφέρετε με ενδιαφέρει άμεσα διότι ανταποκρίνεται στην εκπαίδευση που έχω επιλέξει στα πλαίσια των σπουδών μου στην Ειδικότητα Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων του Τ.Ε.Ι Πάτρας. Επιπλέον διαθέτω προϋπηρεσία τριών χρόνων σε ανάλογο τμήμα.

Με την ελπίδα ότι τα προσόντα μου καλύπτουν τις απαιτήσεις σας, είμαι στη διάθεσή σας για προσωπική συνέντευξη.

Με εκτίμηση,

(Υπογραφή)

Βασιλική Μήτσα

2.5 Συνέντευξη

Ένα πολύ βασικό στάδιο για να δώσετε μια επιτυχημένη συνέντευξη είναι η προετοιμασία. Θα πρέπει ο υποψήφιος να γνωρίζει: Τα τυπικά και ουσιαστικά του προσόντα και πως αυτά καλύπτουν τις ανάγκες του ξενοδοχείου και επίσης θα διαθέτει ετοιμότητα για τεκμηρίωση ανά πάσα στιγμή του βιογραφικού του. Χρήσιμα στοιχεία για το ξενοδοχείο που θα πρέπει να ερευνήσει ο υποψήφιος, όπως είναι το

μέγεθός του , τη θέση του στην τουριστική αγορά, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχει. Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης το πιο σημαντικό μέρος είναι η παρουσία του υποψηφίου. Σημεία που πρέπει να προσεχθούν είναι τα εξής:

1. Ο υποψήφιος πρέπει να βρίσκεται στο ραντεβού του τουλάχιστον 5 λεπτά νωρίτερα.
2. Ντύσιμο με καλό γούστο και όχι εκκεντρικό. Όχι έντονα χρώματα και πολλά αξεσουάρ. Προσπάθεια ώστε η εικόνα του υποψηφίου να κάνει το μελλοντικό εργοδότη να τον φανταστεί αρμονικά συνδεδεμένο με το εργασιακό περιβάλλον.
3. Η νευρικότητα του υποψηφίου είναι φυσικό φαινόμενο και αναμενόμενο για τον εξεταστή.
4. Ο υποψήφιος δεν πρέπει να μασάει τσίχλα.
5. Πρέπει να φροντίσει να μάθει το όνομα του εξεταστή και να τον χαιρετήσει με το όνομά του όταν τον συναντήσει και όταν φύγει μετά την συνέντευξη.
6. Για να γίνει ευπρόσδεκτος στο χώρο της συνέντευξης καλό είναι να μπει χαμογελώντας. Η χειραψία παίζει σημαντικό ρόλο και δεν πρέπει να είναι ούτε χαλαρή ούτε υπερβολικά σφιχτή.
7. Ο εξεταστής θέλει να μάθει κάτι για τον υποψήφιο, όχι να ακούσει αποστηθισμένα λόγια.
8. Όχι ανταπόκριση με ένα <<ναι>> ή ένα <<όχι>>, αλλά ούτε και πολυλογία. Οι απαντήσεις σύντομες και περιεκτικές.
9. Να είναι καλός ακροατής και κατά τη διάρκεια της συζήτησης.
10. Το βλέμμα επικεντρωμένο στο συνομιλητή και όχι στα έπιπλα ή τα αντικείμενα του γραφείου. Προσοχή στη γλώσσα του σώματος.
11. Έμφαση στους στόχους και στα δυνατά σημεία. Αυτό θα βοηθήσει τον εξεταστή να προσέξει κάτι που δεν φάνηκε στο βιογραφικό του υποψηφίου.
12. Η ειλικρίνεια είναι θετικό στοιχείο, διότι κάθε προσπάθεια για παραποίηση ή απόκρυψη της αλήθειας πιθανόν να ανακαλυφθεί αργότερα.

Μερικοί εξεταστές έχουν κάποιες πάγιες ερωτήσεις τις οποίες θέτουν στους εξεταζόμενους όπως:

1. Γιατί διαλέξατε την εταιρεία μας;
2. Πείτε μας λίγα λόγια για τον εαυτό σας.
3. Τι είδους δουλειά σας αρέσει περισσότερο;
4. Ποια τα δυνατά / ασθενή σας σημεία;
5. Γιατί είναι χαμηλοί η βαθμοί σας;
6. Ποια τα σχέδιά σας για μελλοντικές σπουδές;
7. Τι σημαίνει για σας επαγγελματική επιτυχία;
8. Ποια η πιο ευχάριστη / δυσάρεστη εμπειρία σας από τη μέχρι τώρα απασχόλησή σας ;
9. Πως θα ενεργούσατε σε περίπτωση που...
10. Γιατί εγκαταλείψατε την προηγούμενη εργασία σας;
11. Που βλέπετε τον εαυτό σας σε λίγα χρόνια από σήμερα;

Ο υποψήφιος μπορεί να κάνει και εκείνος ερωτήσεις. Μια καλή ερώτηση μπορεί να προκαλέσει το ενδιαφέρον και να δώσει έμφαση στα δυνατά σημεία του ξενοδοχείου, όπως :

- ο Ποιες θέσεις έχετε διαθέσιμες;
- ο Τι υπευθυνότητες περιλαμβάνει η θέση;
- ο Ποιες είναι η δυνατότητες εξέλιξης για αυτή τη θέση;
- ο Τι ειδικά προσόντα και γνώσεις ζητάτε;
- ο Παρέχει το ξενοδοχείο σας προγράμματα εκπαίδευσης για τους εργαζόμενους;

- ο Ποια τα βήματα στη διαδικασία επιλογής;
- ο Πότε αρχίζει η απασχόληση;
- ο Ο Ποιοι οι όροι απασχόλησης;

Ο εξεταστής ενδιαφέρεται να δει κατά πόσο είναι κατάλληλος ο υποψήφιος για τη θέση, έτσι και ο υποψήφιος πρέπει να ενδιαφέρεται να δει κατά πόσο η θέση είναι σωστή για αυτόν.

υποψήφιος πρέπει να αποφύγει να κατηγορήσει παλιούς εργοδότες. Πρέπει να είναι προετοιμασμένος και να θυμάται ότι ο σκοπός του εξεταστή δεν είναι να εκφοβίσει. Είναι να βρει ανθρώπους που έχουν κάτι να προσφέρουν στην επιχείρηση. Η συνέντευξη είναι ο πιο αποτελεσματικός τρόπος, σε ένα μικρό διάστημα, για τον ενδιαφερόμενο και τον εκπρόσωπο του ξενοδοχείου για γνωριμία.

2.5.1 Είδη συνεντεύξεων

- Ατομική συνέντευξη. Κατά την ατομική συνέντευξη ο υποψήφιος είναι μόνος απέναντι στο συνομιλητή. Ίσως να έχει δύο συνεχόμενες ατομικές συνεντεύξεις με διαφορετικά άτομα ή μπορεί στην ατομική συνέντευξη να είναι παρόν και ένα άτομο που απλώς παρακολουθεί.
- Συνέντευξη σε επιτροπή. Η επιτροπή συνήθως αποτελείται από 3-5 άτομα. Η τεχνική αυτή χρησιμοποιείται όταν χρειάζεται να δώσουν τη γνώμη τους περισσότερο από ένα άτομα (π.χ. εργοδότης, διευθυντής, προϊστάμενος).
- Μέθοδος πολλαπλής επιλογής. Πολλοί υποψήφιοι καλούνται να συμμετάσχουν σε μια διαδικασία επιλογής όπου χρησιμοποιείται μια σειρά από διάφορες μεθόδους όπως: μια συζήτηση η οποία παρακολουθείται από ένα ή περισσότερα άτομα, ατομικές / ομαδικές παρουσιάσεις case studies, διάφορες ασκήσεις (π.χ. ασκήσεις πρωτοβουλίας, λήψης αποφάσεων, κ.λπ.), συμπλήρωση διαφόρων τεστ κ.α.

2.6 Τεστ επιλογής προσωπικού

Ένας από τους πιο σημαντικούς παράγοντες για τη βελτίωση της απόδοσης και της ικανοποίησης από την εργασία είναι ο προσανατολισμός του υποψήφιου εργαζόμενου προς θέση εργασίας που ταιριάζουν στα ενδιαφέροντά του, καθώς και ανάπτυξη συγκεκριμένων χαρακτηριστικών και ικανοτήτων που να είναι απαραίτητα για την εκτέλεση των καθηκόντων της θέσης εργασίας που έχει επιλέξει.

Την τελευταία δεκαετία, λόγω της επίδρασης διαφόρων παραγόντων, όπως η τάση διεθνοποίησης των μεγάλων οργανισμών, η αύξηση της ανταγωνιστικότητας και η στροφή των οργανισμών προς την ποιότητα και την εξυπηρέτηση του πελάτη, παρατηρούνται ορισμένες αλλαγές στη φύση των περισσότερων επαγγελματιών και κατ' επέκταση στα προσόντα και τις ικανότητες που απαιτείται να έχουν να έχουν τα άτομα για να προσληφθούν σε μια θέση.

Η σημαντικότερη αλλαγή στην επιλογή προσωπικού παρατηρείται στο ότι δίνεται έμφαση όχι μόνο στα τυπικά προσόντα και στους τίτλους σπουδών, αλλά και στα ενδιαφέροντα, στην προσωπικότητα, στην υποκίνηση των υποψηφίων και γενικότερα σε εργασιακές ικανότητες / συμπεριφορές, όπως η ομαδική συνεργασία, η ανάληψη

πρωτοβουλίας, η ικανότητα προσδιορισμού και υλοποίησης στόχων, η ικανότητα επικοινωνίας, η ορθολογική κρίση, κ.λπ.

Προκειμένου να υπάρξει ένας σημαντικός επιστημονικός και αντικειμενικός τρόπος επιλογής προσωπικού ώστε να καλυφθεί κατά το δυνατόν η ρήση <<Ο κατάλληλος άνθρωπος στην κατάλληλη θέση>>, χρησιμοποιείται σε μεγάλη έκταση στην Ευρώπη, αλλά τελευταία και στην Ελλάδα, διάφορα τεστ ή ψυχομετρικά εργαλεία μέτρησης.

2.6.1 Είδη τεστ

Υπάρχουν πολλά είδη τεστ ανάλογα με τα χαρακτηριστικά που πρόκειται να μετρηθούν. Αυτά είναι:

- Τεστ διανοητικών ικανοτήτων ή ευφυΐας. Σχεδιάστηκαν για να δώσουν μια ένδειξη της γενικής διανοητικής ικανότητας. Περιλαμβάνουν πλήθος ερωτήσεων με λεξιλόγιο, αναλογίες, συνωνυμίες, συγκρίσεις, αριθμητικά θέματα και γενικές πληροφορίες.
- Τεστ γνώσεων. Μετρούν τις γνώσεις που έχει ήδη αποκτήσει ο υποψήφιος και συχνά την ικανότητά του να τις χρησιμοποιήσει για την επίλυση προβλημάτων με τη βοήθεια θεωρητικών ερωτήσεων ή case studies.
- Τεστ ενδιαφερόντων. Απευθύνονται είτε σε άτομα που έχουν τελειώσει το σχολείο για τον εντοπισμό των επαγγελματικών ενδιαφερόντων τους, είτε για ανίχνευση του είδους εργασίας που ταιριάζει καλύτερα σε κάποιον υποψήφιο στα πλαίσια μιας μεγάλης επιχείρησης.
- Τεστ ικανοτήτων. Ένα τεστ ικανοτήτων ορίζεται ως το μέσο για την αντικειμενική μέτρηση της ικανότητας ενός ατόμου κάτω από συγκεκριμένες συνθήκες και επιτρέπει στον εξεταστή να κάνει συγκρίσεις μεταξύ ατόμων. Οι πιο συνηθισμένες ικανότητες που αξιολογούνται μέσω αυτών των τεστ είναι αυτές του Γλωσσικού, Αριθμητικού και Διαγραμματικού Συλλογισμού, καθώς και της Παρατηρητικότητας. Τα τελευταία χρόνια η χρήση τους έχει αυξηθεί.
- Τεστ προσωπικότητας. Πρόκειται για τεστ που δίνουν πληροφορίες για το σύστημα αξιών του ατόμου, τις συναισθηματικές του αντιδράσεις, την ωριμότητα και την διάθεση που το χαρακτηρίζει. Τα ερωτηματολόγια προσωπικότητας στοχεύουν στη μέτρηση διαφορετικών προσωπικών χαρακτηριστικών που σχετίζονται με τον εργασιακό χώρο. Τα ερωτηματολόγια προσωπικότητας χρησιμοποιούνται περίπου από το 75% των επιχειρήσεων σε χώρες του εξωτερικού.
- Τεστ επαγγελματικών δεξιοτήτων. Μετρούν συγκεκριμένες δεξιότητες που είναι απαραίτητες για την επιτυχία του υποψηφίου στην ανάλογη θέση (επικοινωνία, ομαδική συνεργασία, λήψη αποφάσεων, ανάληψη ευθύνης κ.λπ.). Συχνά περιλαμβάνουν στοιχεία από τεστ προσωπικότητας , ευφυΐας, γνώσεων κ.λπ.
- Τεστ εκπαίδευσης. Μετρούν την ανταπόκριση του υποψηφίου στην εκπαίδευση, κυρίως για εργασίες που απαιτούν λεπτομέρεια και τέχνη. Οι υποψήφιοι καλούνται να εκτελέσουν μια εργασία που δεν γνωρίζουν και που μαθαίνουν για πρώτη φορά λίγο πριν την εκτελέσουν.

Τα τεστ παίζουν συχνά σημαντικό αλλά συνήθως συμπληρωματικό ρόλο στην επιλογή καθώς τον κυρίαρχο ρόλο κατέχει η συνέντευξη.

2.7 Εισαγωγή και τοποθέτηση νέου υπαλλήλου

Κάθε νέο υπάλληλο στο τμήμα των ορόφων τον υποδέχεται ο γενικός προϊστάμενος των ορόφων και στη συνέχεια ξεναγείται στους χώρους του ξενοδοχείου. Σε ορισμένες επιχειρήσεις η ξενάγηση γίνεται από το τμήμα προσωπικού ή από τον υπεύθυνο εκπαίδευσης. Όσον αφορά τις τεχνικές λεπτομέρειες εκτέλεσης του έργου, την ευθύνη για την ενημέρωση έχει η γενική προϊσταμένη των ορόφων.

- Γενικές πληροφορίες γύρω από το ξενοδοχείο
 1. Που βρίσκεται
 2. Ποια είναι τα κέντρα που προσελκύουν το ενδιαφέρον των πελατών
 3. Ποιος είναι ο διευθυντής και ποιοι είναι οι προϊστάμενοι του τμήματος
 4. Πόσα είναι τα δωμάτια και πώς κατανέμονται ανά όροφο
 5. Ποιους χώρους εστίασης διαθέτει ή άλλους χώρους εκδηλώσεων, συνεδρίων κ.λπ.
 6. Ποιες εξυπηρετήσεις παρέχονται στους πελάτες

- Πληροφορίες γύρω από το τμήμα των ορόφων
 1. Τις υπηρεσίες που προσφέρει και τις εργασίες που γίνονται
 2. Περιγραφή της εργασίας που πρόκειται να κάνει
 3. Γνωριμία με τους συναδέλφους
 4. Τα μεταφορικά μέσα του προσωπικού
 5. Υπηρεσίες και οφέλη που παρέχονται στο προσωπικό
 6. Ωράρια και προγράμματα εργασίας
 7. Συστήματα αμοιβής
 8. Κανόνες υγιεινής, εμφάνισης και συμπεριφοράς

2.8 Παρακίνηση – Αξιολόγηση προσωπικού του τμήματος των ορόφων

Η χρήση των κατάλληλων μεθόδων με τις ιδιαιτερότητες που παρουσιάζει το τμήμα των ορόφων, απαιτεί από τη γενική προϊσταμένη ικανότητες διοίκησης ιδιαίτερα αυξημένες. Οφείλει να εμπιστεύεται και να καθοδηγεί τους εργαζόμενους κάθε ειδικότητας.

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

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Τα πιο συνήθη θέματα που εξετάζει η γενική προϊσταμένη για να κάνει την αξιολόγηση του προσωπικού αφορούν:

1. Ικανότητα οργάνωσης της εργασίας
2. Μεθοδικότητα και αποτελεσματικότητα
3. Ικανότητα επαφής και εξυπηρέτησης πελατών
4. Ακρίβεια και σταθερότητα στην εκτέλεση των εντολών

5. Γενικότερη εμφάνιση και συμπεριφορά
6. Συνεργασία με συναδέλφους και προϊσταμένους
7. Προθυμία
8. Ανάλυση πρωτοβουλιών και δυνατότητα αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών
9. Επαγγελματικό ενδιαφέρον
10. Προσαρμοστικότητα
11. Τήρηση ωραρίου

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΙΝΗΤΡΩΝ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Η δημιουργία κινήτρων για την αύξηση της απόδοσης των εργαζομένων στο τμήμα είναι ιδιαίτερα δύσκολη υπόθεση. Κι αυτό γιατί η φύση της εργασίας απαιτεί τακτικό έλεγχο των εργασιών και καθημερινή επιβράβευση ή παρατήρηση σε ό,τι αφορά τη ποιότητα και την ποσότητα της εργασίας. Η ενδυνάμωση με κατάλληλη χρήση και όταν χρειάζεται αυξάνει σημαντικά τα κίνητρα. Η γενική προϊσταμένη οφείλει να διαθέτει την κατάλληλη κρίση ώστε η απόδοση να επιβραβεύεται ανάλογα. Για να επιβραβεύσει ή να παρατηρήσει ένα ή περισσότερα μέλη του προσωπικού η γενική προϊσταμένη πρέπει να λάβει υπόψη της τα παρακάτω.

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

ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Η γενική προϊσταμένη μαζί με τις υποχρεώσεις πρέπει να δίνει στους εργαζόμενους και υπευθυνότητα. Και αυτό γιατί οι άνθρωποι έχουν την τάση να αναλαμβάνουν ευθύνες μέσα στα πλαίσια των υποχρεώσεών τους και να αποφεύγουν οτιδήποτε έξω από αυτές. Γνωρίζοντας όμως ότι έχουν την υπευθυνότητα του χώρου που έχουν αναλάβει, δεν θα αρνηθούν να αναλάβουν ευθύνες.

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

ΕΠΙΛΟΓΕΣ

Η δυνατότητα επιλογής πρέπει να δίνεται στους εργαζόμενους του τμήματος, μια και η προσωπική συμμετοχή είναι απαραίτητη και αυξάνει τα κίνητρα απόδοσης.

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Η υποστήριξη εκεί όπου χρειάζεται πρέπει να δίνεται στο προσωπικό και να μη διστάζει το προσωπικό να τη ζητήσει.

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

Η εργασία του προσωπικού των ορόφων σχετίζεται άμεσα με τους στόχους της επιχείρησης και αυτό πρέπει συχνά να λέγεται στους εργαζόμενους. Η εργασία ρουτίνας μπορεί να οδηγήσει σε παθητικότητα και βαριεστημάρα. Οι εργαζόμενοι πρέπει να αντιληφθούν ότι συμβάλλοντας στην επιτυχία της επιχείρησης, προωθούν και την προσωπική τους ανάπτυξη.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Εργασίες και περιβάλλον πρέπει να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των εργαζομένων. Παράδειγμα με ορισμένες καμαριέρες με μεγάλη ανάγκη συντροφικότητας, πρέπει να δίνεται η δυνατότητα να εργάζονται μαζί με άλλες.

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

Συχνά, προβλήματα άσχετα από τη δουλειά μπορούν να μειώσουν κατά πολύ την ποιότητα και την ποσότητα της εργασίας, όταν δεν αντιμετωπίζονται. Είναι σημαντικό η γενική προϊσταμένη να χειρίζεται τα προβλήματα και τα παράπονα πριν πάρουν μεγάλες διαστάσεις. Επιπλέον οι άνθρωποι αισθάνονται πιο σημαντικοί, όταν τα παράπονά τους αντιμετωπίζονται σοβαρά. Αντιστρόφως, τίποτα δεν πληγώνει περισσότερο απ' όταν άλλοι βλέπουν ένα σημαντικό προσωπικό πρόβλημα ως ανάξιο λόγου.

ΑΝΗΣΥΧΙΑ ΚΑΙ ΠΙΕΣΗ

Η σχετική ανησυχία και πίεση κατά τη διάρκεια της εργασίας μπορεί να αυξήσει την παραγωγικότητα. Για τον λόγο αυτό μερικές φορές η καλύτερη δουλειά γίνεται κάτω από πίεση χρόνου. Η ολική εξάλειψη της ανησυχίας μπορεί να οδηγήσει σε λήθαργο, ενώ μεγάλη ανησυχία σε αποπροσανατολισμό.

Πάνω απ' όλα όμως η ίδια η γενική προϊσταμένη οφείλει να εφαρμόζει αυτά που λέει. Πρέπει η ίδια να είναι φιλότιμη, ενεργητική, εργατική κ.λπ. και να επιδεικνύει κατάλληλη συμπεριφορά και φιλότιμο.

***Το προσωπικό παρατηρεί περισσότερο τι κάνει ο προϊστάμενος,
παρά τι λέει***

2.9 Εκπαίδευση προσωπικού

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

Η εκπαίδευση αρχίζει με θέματα γύρο από το προϊόν και τις προσφερόμενες υπηρεσίες του ξενοδοχείου και στη συνέχεια του παραγόμενου έργου του τμήματος.

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

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

Πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη σημασία στους τρόπους επικοινωνίας και αντιμετώπισης των πελατών και διακριτικά να παρακολουθούνται, όσο το δυνατόν, από τον άμεσο προϊστάμενο.

Η τεχνική εκπαίδευση του τμήματος περιλαμβάνει κυρίως θέματα χρήσης υλικών οργάνων και μηχανών του τμήματος. Πραγματοποιείται είτε από τη γενική προϊσταμένη και τους βοηθούς της, είτε από τις προμηθεύτριες εταιρείες που αναλαμβάνουν μαζί με την πώληση των προϊόντων και την εκπαίδευση του προσωπικού που το χρησιμοποιεί.

Πέρα από τη συνεχή εκπαίδευση που παρέχεται από τη γενική προϊσταμένη του τμήματος των ορόφων ή τον προϊστάμενο εκπαίδευσης, διάφορα επιμορφωτικά ενδο-επιχειρησιακά προγράμματα που πραγματοποιούνται σε αρκετές ξενοδοχειακές μονάδες, με θέματα που αφορούν τους ορόφους, βοηθούν με θετικά αποτελέσματα τόσο στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών όσο και στο γόητρο των εργαζομένων.

Θέματα που συνήθως καλύπτουν τέτοιου είδους προγράμματα είναι γύρο από αυτό καθαυτό αντικείμενο της οροφοκομίας, την προστασία του περιβάλλοντος και της εφαρμογής οικολογικών συστημάτων στην υγιεινή και καθαριότητα των ξενοδοχειακών μονάδων, τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές χρήσης προγραμμάτων για το τμήμα, τις πρώτες βοήθειες κ.λπ.

2.10 Ενδυμασία προσωπικού

Ανάμεσα στις ικανότητες και τα προσόντα του προσωπικού βασική θέση κατέχει η φροντίδα για την ατομική καθαριότητα και την ευπρεπή ενδυμασία του.

Η ειδική περιβολή του προσωπικού θεωρείται αναγκαία για πρακτικούς και ψυχολογικούς λόγους. Η ομοιομορφία του προσωπικού αποβλέπει τόσο στην καλαισθησία και την καθαριότητα όσο και στην ψυχολογία αυτών που τη φορούν και εκείνων που συναλλάσσονται μαζί τους.

Η γενική προϊσταμένη δεν είναι υποχρεωμένη να φοράει ειδική στολή. Πρέπει όμως να ντύνεται σύμφωνα με τους κλασικούς κανόνες της μόδας και η εμφάνισή της να προδίδει κομψότητα και χάρη. Η προϊσταμένη των ορόφων, φορά συνήθως κλασικό ταγιέρ και χαμηλοτάκουνα παπούτσια. Επιτρέπεται το ελαφρύ μακιγιάζ, η χρησιμοποίηση διακριτικών κοσμημάτων και ελαφρού αρώματος.



Η καμαριέρα και η καθαρίστρια φορούν ρόμπα με κοντά μανίκια (για λόγους ευκολίας κινήσεων) με δύο τσέπες στο πλάι, ανοικτή μπροστά και πέτο γιακά. Υφασμάτινη ζώνη στη μέση από το ίδιο ύφασμα της ρόμπας.

Μικρή ποδιά μπροστά. Συνιστάται το μπονέ στο κεφάλι. Παπούτσια ανατομικά και αθόρυβα. Απαγορεύεται η χρήση κοσμημάτων εκτός από σταυρό ή βέρα. Επιτρέπεται το ελαφρύ μακιγιάζ και το ελαφρύ άρωμα.

Ο βαλές φορά παντελόνι μονόχρωμο με μπλούζα κλειστή ή φόρμα εργασίας.



2.11 Συμπεριφορά και εμφάνιση προσωπικού

Το σύγχρονο ξενοδοχείο προσφέρει στον πελάτη διάφορες υπηρεσίες και ψυχαγωγίες που σκοπό έχουν να κάνουν την παραμονή των πελατών άνετη και ευχάριστη.

Το σωστό περιβάλλον σίγουρα δεν αρκεί, χωρίς τις υπηρεσίες.

Η ποσότητα των υπηρεσιών εξαρτάται άμεσα από τη συμπεριφορά του προσωπικού. Η ανάγκη για σταθερά ποιοτικές υπηρεσίες είναι απαραίτητη, διότι με αυτόν τον τρόπο έχουμε πελάτες που επιστρέφουν και πελάτες που έρχονται από συστάσεις. Επιπλέον προσδίδει χαρακτήρα και κουλτούρα σε κάθε ξενοδοχειακή μονάδα. Παρότι οι υπηρεσίες διαμονής είναι παρεμφερής σε κάθε ξενοδοχείο, η σημαντική διαφορά είναι το προσωπικό και ο τρόπος με τον οποίο συμπεριφέρονται στους προϊσταμένους του, στους συναδέλφους του, αλλά κυρίως στον πελάτη, ο οποίος πρέπει να θεωρείται ως το πλέον σπουδαίο πρόσωπο.

2.11.1 Συμπεριφορά

Το προσωπικό των ορόφων έρχεται σε άμεση επαφή με τους πελάτες. Απαραίτητο λοιπόν να αντιληφθεί τη σπουδαιότητα του ρόλου του. Αυτό σημαίνει να γνωρίζει μέχρι που εκτείνονται η υπευθυνότητα και η δικαιοδοσία του. Να αντιλαμβάνεται τα είδη των αισθημάτων, συμπεριφοράς, αντιλήψεων και πως αυτά επηρεάζουν τις σχέσεις με τους πελάτες και τους συναδέλφους. Χρειάζεται θετική και ευγενική συμπεριφορά σε επαφές με πελάτες. Ιδιαίτερη προσοχή στο χειρισμό των παραπόνων, όπου η διάθεση πρέπει να είναι πάντα θετική διότι η επιτυχής αντιμετώπιση κάποιου προβλήματος παίζει καθοριστικό ρόλο στην εντύπωση που δημιουργείται στον πελάτη για την επιχείρηση. Η σπουδαιότητα της τεχνικής της προσωπικής επαφής έγκειται στην πρόβλεψη των απαιτήσεων των πελατών. Οι μικρολεπτομέρειες που μπορεί να φαίνονται ασήμαντες είναι αυτές που ο πελάτης πάντοτε θυμάται και επηρεάζουν την κρίση του.

2.11.2 Ατομική υγιεινή και εμφάνιση προσωπικού

Η γενική προϊσταμένη ορόφων φροντίζει και έχει την ευθύνη μαζί με το προσωπικό για την τήρηση κανόνων υγιεινής και εμφάνισης των εργαζόμενων του τμήματος. Η απαίτηση αυτή αφορά κάθε εργαζόμενο. Η ενδυμασία του προσωπικού θα πρέπει να είναι πάντα καθαρή και να αλλάζει τακτικά, σύμφωνα με τους κανόνες υγιεινής του ξενοδοχείου.

Η ατομική καθαριότητα περιλαμβάνει πρακτικές που να διασφαλίζουν την υγιεινή του προσωπικού και των πελατών και είναι ιδιαίτερης σημασίας, μια και η φύση της εργασίας απαιτεί άμεση επαφή με τους πελάτες. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα προστασίας της υγείας τόσο των πελατών όσο και του προσωπικού.

Η άψογη εμφάνιση πρέπει να είναι καθημερινό μέλημα, διότι οι πελάτες εξισώνουν τις υπηρεσίες με την προσωπική εμφάνιση.

Ορισμένοι βασικοί κανόνες εμφάνισης περιλαμβάνουν τα παρακάτω:

- ✓ Χαμογελαστό πρόσωπο πάντα.
- ✓ Η στολή πάντα καθαρή και σιδερωμένη.
- ✓ Καταπολέμηση της δυσοσμίας του στόματος με συχνό πλύσιμο των δοντιών.
- ✓ Καταπολέμηση της δυσοσμίας του σώματος. Τακτικό μπάνιο και χρήση διακριτικού αποσμητικού.



- ✓ Καθαρή και προσεγμένη εμφάνιση. Κομμένα και καλοχτενισμένα μαλλιά.
- ✓ Καθημερινό ξύρισμα (για τους άνδρες).
- ✓ Χέρια πάντα καθαρά. Πλύσιμο μετά από κάθε εργασία. Χρήση γαντιών μιας χρήσης όπου χρειάζεται. Νύχια καθαρά, κομμένα και περιποιημένα.
- ✓ Όχι κοσμήματα φανταχτερά.
- ✓ Όχι κάπνισμα, όχι κατανάλωση οινοπνευματωδών ποτών σε ώρες εργασίας.

3.1 Καθαρισμός των χώρων του ξενοδοχείου

Ο καθαρισμός είναι κάτι παραπάνω από τη δημιουργία καθαρού χώρου. Προάγει την ποιότητα ζωής. Είναι δε απαραίτητη προϋπόθεση για τη συντήρηση των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού κάθε ξενοδοχειακής επιχείρησης. Για το λόγο αυτό πρέπει να είναι αποτελεσματικός, οικονομικός και οικολογικά αποδεκτός.

Οι χώροι του ξενοδοχείου πρέπει να είναι καθαροί και τακτοποιημένη όλη την ημέρα και η καθαριότητα να γίνεται σε ώρες κατά τις οποίες θα προκληθεί λιγότερη φασαρία και ενόχληση.

Για να επιτύχει τους στόχους αυτούς το τμήμα των ορόφων χρησιμοποιεί τα μέσα που του προσφέρονται από την επιχείρηση και περιλαμβάνουν το προσωπικό, τον προγραμματισμό των εργασιών, τις χρησιμοποιούμενες μεθόδους και τον εξοπλισμό.

3.2 Προγραμματισμός εργασιών

Ένας κατάλογος εργασιών, που περιλαμβάνει τις εκτελούμενες εργασίες, για κάθε κατηγορία καθαρισμού δημιουργείται από τον προϊστάμενο των ορόφων. Σε αυτόν τον κατάλογο περιγράφονται με λεπτομέρεια η σειρά των εργασιών ανά χώρο, καθώς επίσης και η συχνότητα εκτέλεσης αυτών.

Για τη σύνταξη ενός καταλόγου εργασιών πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι ιδιαιτερότητες της κάθε επιχείρησης, καθώς επίσης και κάποια έκτακτα περιστατικά που αρκετές φορές επιβάλλουν τη συμμόρφωση του προγράμματος σύμφωνα με αυτά.

Παράδειγμα

Η καθαριότητα των κοινοχρήστων χώρων γίνεται νωρίς το πρωί. Εν αναμονή όμως άφιξης γκρουπ εκείνη την ώρα, ο καθαρισμός στο χώρο υποδοχής θα προηγηθεί ή θα γίνει μετά την άφιξη, εφόσον ο χρόνος το επιτρέπει.

Επομένως, για να συντονιστούν όλες οι ενέργειες, η προϊσταμένη οφείλει να κατανείμει τις εργασίες λαμβάνοντας υπόψη:

Τους χώρους.

Το χρόνο.

Τις εργασίες και τις μεθόδους καθαρισμού.

Το διαθέσιμο προσωπικό

Το τμήμα των ορόφων έχει συνήθως την ευθύνη καθαρισμού των παρακάτω βασικών χώρων:

1. Κοινόχρηστοι χώροι, που περιλαμβάνουν τα γραφεία, τα σαλόνια, την υποδοχή, τα κοινοχρήιστα WC, τους διαδρόμους, τους ανελκυστήρες των πελατών και της υπηρεσίας, την κεντρική σκάλα και τη σκάλα υπηρεσίας.
2. Τα δωμάτια των πελατών
3. Οι βοηθητικοί χώροι του τμήματος, όπως το office, η λινόθηκη, το πλυντήριο, αποθήκες του τμήματος
4. Σε ορισμένες περιπτώσεις οι χώροι εστίασης πελατών και προσωπικού
5. Εξωτερικοί χώροι, όπως βεράντες, κήποι κ.λπ.



Η οργάνωση του χρόνου καθαριότητας θα αποδοθεί καλύτερα αν το χωρίσουμε σε στάδια.

Α΄ στάδιο: πριν βγουν οι πελάτες από τα δωμάτια

Β΄ στάδιο: όταν οι πελάτες βγουν από τα δωμάτια

Γ΄ στάδιο: πριν οι πελάτες πάνε στα δωμάτιά τους για το βραδινό ύπνο.

Α΄ στάδιο	Καθαρισμός κοινοχρήστων χώρων και προετοιμασία για το καθάρισμά των υποδωματίων
	Καθαρισμός σαλονιών, χώρων υποδοχής, κοινοχρήστων WC, διαδρόμων, κεντρικής σκάλας, ασανσέρ
	Καθαρισμός γραφείων
	Καθαρισμός σκάλας υπηρεσίας, ασανσέρ υπηρεσίας, OFFICE
	Ατομική περιποίηση
	Παραλαβή καθαρού ιματισμού από τη λινόθηκη
Β΄ στάδιο	Καθαρισμός δωματίων
	Φρεσκάρισμα των δωματίων στα οποία αναμένονται αφίξεις
	Καθαρισμός των δωματίων από τα οποία οι πελάτες αναχωρούν
	Καθαρισμός και τακτοποίηση των κατειλημμένων δωματίων
	Αλλαγές δωματίων αν υπάρχουν
	Παραλαβή και παράδοση ιματισμού πελατών
	Επαναληπτικός καθαρισμός στις κοινόχρηστες τουαλέτες, στους διαδρόμους, σκάλες, ασανσέρ κ.λπ.
	Καταμέτρηση ακάθαρτου ιματισμού και παράδοση στο πλυντήριο
	Καθάρισμα και τακτοποίηση του εξοπλισμού που χρησιμοποιήθηκε για τον καθαρισμό
Καθαρισμός και τακτοποίηση του OFFICE	
Γ΄ στάδιο	Επαναληπτικό καθάρισμα κοινοχρήστων χώρων και τακτοποίηση των δωματίων
	Επαναληπτικό καθάρισμα όλων των κοινοχρήστων χώρων του ορόφου
	Τακτοποίηση όλων των κατειλημμένων δωματίων <<νυκτικά>>
	Απαντήσεις σε κλήσεις πελατών και εκτέλεση διαφόρων επιθυμιών πελατών

3.3 Καθαρισμός δωματίων

Η καμαριέρα, όπως ήδη αναφέρθηκε εργάζεται αθόρυβα. Οι συνομιλίες με τους συναδέλφους της πρέπει να είναι περιορισμένες. Ξεκινάει τον καθαρισμό των υποδωματίων της αρμοδιότητάς της εφόσον έχει προμηθευτεί από τα office τα όργανα και τα υλικά καθαριότητας που θα χρειαστεί, τα διάφορα έντυπα και δωράκια που προορίζονται για τους πελάτες, καθώς επίσης τον απαραίτητο ιματισμό.



Τα έχει τοποθετήσει όλα με τάξη στο τρόλεϊ και ξεκινάει την εργασία της.

Μερικοί ένοικοι θα έχουν κρεμασμένη στην πόρτα τους την ένδειξη << ΜΗΝ ΕΝΟΧΛΕΙΤΕ >>, οπότε η καμαριέρα δεν πρέπει να χτυπήσει την πόρτα. Συνήθως κρατάει σημείωση και επανέρχεται αργότερα. Αν και πάλι η ένδειξη είναι στην



πόρτα, αφήνει σχετικό σημείωμα στον πελάτη (ανάλογα με την εθνικότητα, στην ανάλογη γλώσσα), να καλέσει την υπηρεσία των ορόφων αν επιθυμεί την τακτοποίηση του δωματίου του. Η καμαριέρα πριν μπει σε ένα δωμάτιο χτυπάει διακριτικά με το χέρι της να αναγγείλει την παρουσία της. Αν δεν πάρει απάντηση, περιμένει λίγο και ανοίγει την πόρτα του δωματίου. Η σειρά καθαρισμού ενός δωματίου υποδεικνύεται στην καμαριέρα, για την ευκολότερη και γρηγορότερη διεκπεραίωση των εργασιών, δεν αποτελεί όμως κανόνα για όλα τα ξενοδοχεία.

Ενδεικτικά θα εξετάσουμε παρακάτω τη σειρά εργασιών καθαρισμού.

Μόλις η καμαριέρα μπει μέσα στο δωμάτιο ξεκινάει τις εργασίες της συνήθως με την παρακάτω σειρά:

1. Ρυθμίζει το κλιματισμό, αν υπάρχει, στη θερμοκρασία που έχει οριστεί.
2. Τραβάει τις κουρτίνες και ανοίγει τα παράθυρα.
3. Καθαρίζει και τακτοποιεί τον εξώστη και τα έπιπλα του που υπάρχουν.
4. Αν υπάρχει δίσκος πρωινού, τον αποσύρει εκτός του δωματίου.
5. Τα κλινοσκεπάσματα τα αφήνει να αεριστούν πάνω σε μια καρέκλα ή πολυθρόνα.
6. Αδειάζει τα σταχτοδοχεία και τα καλάθια.
7. Τακτοποιεί το δωμάτιο. Κρεμάει τα ρούχα στις ντουλάπες κ.λπ.
8. Στρώνει τα κρεβάτια
9. Καθαρίζει τα τζάμια.
10. Σκουπίζει το πάτωμα (αν το δωμάτιο είναι στρωμένο με μοκέτα, το σκούπισμα γίνεται με την ηλεκτρική σκούπα στο τέλος).
11. Ξεσκονίζει τα έπιπλα και όλα τα αντικείμενα του δωματίου.
12. Σφουγγαρίζει το πάτωμα.
13. Καθαρίζει το μπάνιο:
 - § Μαζεύει τα ακάθαρτα λινά και αδειάζει το καλάθι των αχρήστων.
 - § Καθαρίζει τη λεκάνη του WC.
 - § Καθαρίζει την μπανιέρα ή την ντουζιέρα και τον νιπτήρα.
 - § Καθαρίζει τα μεταλλικά εξαρτήματα και τις επιφάνειες των ειδών υγιεινής και τον καθρέπτη.
 - § Τοποθετεί καθαρά λινά και ελέγχει αν υπάρχουν σαπούνι, σακούλες και χαρτί υγιείας, καθώς επίσης και διάφορα σαμπουάν, αφρόλουτρα κ.λπ. που προσφέρει το ξενοδοχείο.
 - § Σφουγγαρίζει τα πάτωμα.
 - § Τέλος επιθεωρεί το δωμάτιο.

3.3.1 Γενικός καθαρισμός δωματίων

Εκτός από τον καθημερινό καθαρισμό των δωματίων, συνήθως μια φορά τον χρόνο επιβάλλεται γενικός καθαρισμός. Στα ξενοδοχεία συνεχούς λειτουργίας ο γενικός καθαρισμός γίνεται σε περιόδους χαμηλής κίνησης και πολλές φορές συνδυάζεται με ανακαινίσεις ή επισκευές.

Τη διαδικασία αναλαμβάνει το τμήμα ορόφων, το οποίο σε συνεργασία με την υποδοχή και το τμήμα της συντήρησης θέτουν προσωρινά έναν όροφο ή μέρος αυτού. Η διαδικασία που ακολουθείται είναι η εξής:

- ο Το τμήμα των ορόφων σε συνεργασία με το τμήμα της συντήρησης ενημερώνει την υποδοχή για τα τμήματα που θα τεθούν εκτός λειτουργίας.
- ο Το προσωπικό των ορόφων αποσύρει όλον τον ιματισμό του δωματίου και τον στέλνει στο πλυντήριο. Μετά τον καθαρισμό αποθηκεύονται σε χώρους της

λινοθήκης, σύμφωνα πάντα με τις οδηγίες της προϊσταμένης. Τα έπιπλα, τα σκεύη και ο λοιπός εξοπλισμός του δωματίου συγκεντρώνονται στη μέση του δωματίου και καλύπτονται, ώστε να προστατευθούν από τις εργασίες που θα εκτελεστούν από το τμήμα της συντήρησης.

- ο Γίνονται οι διάφορες επισκευές (βάψιμο, συντήρηση επίπλων, αν κρίνεται απαραίτητο, κ.λπ.).
- ο Αν το δάπεδο του δωματίου είναι καλυμμένο με μοκέτα πλένεται με τη μηχανή πλύσης χαλιών. Αν όχι τότε γίνεται η απαραίτητη συντήρηση ανάλογα με το υλικό κατασκευής.
- ο Στα εποχιακά ξενοδοχεία ο καθαρισμός χωρίζεται σε στάδια:
- ο Μετά το κλείσιμο της επιχείρησης συγκεντρώνεται όλος ο ιματισμός, πλένεται και αποθηκεύεται. Καλύπτονται όλα τα έπιπλα, τα σκεύη και ο λοιπός εξοπλισμός.
- ο Κατά τη διάρκεια της νεκρής περιόδου γίνονται οι απαραίτητες επισκευές.
- ο Πριν από την έναρξη επανατοποθετούνται τα έπιπλα, τα σκεύη, ο ιματισμός κ.λπ. στο δωμάτιο και γίνεται καθαρισμός στο δωμάτιο.

3.3.2 Απολύμανση

Περιοδικά επιβάλλεται σε κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση η απολύμανση και η απεντόμωση από εξειδικευμένες εταιρίες. Σκοπός αυτής της ενέργειας είναι η καταπολέμηση εντόμων, τρωκτικών και μικροβίων. Οι επεμβάσεις γίνονται κατόπιν προγραμματισμού και τα προϊόντα που θα χρησιμοποιηθούν για αυτό το σκοπό πρέπει να είναι εγκεκριμένα από τις αρμόδιες αρχές και να ακολουθούν τις οδηγίες της Ε.Ε.

Σε ορισμένες όμως περιπτώσεις, αν ο πελάτης εμφανίσει κρούσμα μολυσματικής ασθένειας σε κάποιο δωμάτιο, επιβάλλεται να γίνει απολύμανση.

Ενημερώνεται από τη γενική προϊσταμένη ορόφων η Διεύθυνση του ξενοδοχείου και ειδοποιούνται η Υπηρεσία λοιμωδών νόσων και το αστυνομικό τμήμα της περιοχής. Μετά την απομάκρυνση του πελάτη, γίνεται η απολύμανση, σύμφωνα με τους υγειονομικούς κανόνες από την αρμόδια υγειονομική υπηρεσία.

3.4 Καθαρισμός κοινοχρήστων χώρων

Οι κοινοχρήστοι χώροι του ξενοδοχείου καθαρίζονται καθημερινά ή και δύο φορές την ημέρα. Όπως ήδη έχει αναφερθεί, ο καθαρισμός σε αυτούς τους χώρους γίνεται σε ώρες κατά τις οποίες δεν θα προκληθεί ενόχληση στους πελάτες και σύμφωνα πάντα με τις οδηγίες της προϊσταμένης.

Συνήθως νωρίς το πρωί, το προσωπικό ξεκινά τον καθαρισμό των κοινοχρήστων χώρων, εκτελώντας τις παρακάτω βασικές εργασίες.

- ✚ Απομάκρυνση των σκουπιδιών(άδειασμα καλάθων αχρήστων, σταχτοδοχείων

- ✚ καθάρισμα)



- ✚ Καθαρισμός επίπλων
- ✚ Ξεσκόνισμα πινάκων, φωτιστικών
- ✚ Καθαρισμός τζαμιών και πλαισίων
- ✚ Καθαρισμός τηλεφωνικών θαλάμων
- ✚ Σκούπισμα και σφουγγάρισμα των δαπέδων

Καθαρισμός κοινόχρηστων WC

Ο καθαρισμός κοινόχρηστων WC πραγματοποιείται αρκετές φορές μέσα στη διάρκεια της ημέρας και περιλαμβάνει:

- ✚ Αποκομιδή απορριμμάτων και καθάρισμα των κάδων
- ✚ Καθάρισμα της λεκάνης WC και λοιπών ειδών υγιεινής
- ✚ Καθάρισμα καθρεπτών και μεταλλικών εξαρτημάτων
- ✚ Τοποθέτηση χειροπετσετών και χαρτιών υγείας
- ✚ Σκούπισμα – σφουγγάρισμα.

3.5 Καθαρισμός λοιπών χώρων

3.5.1 Καθαρισμός γραφείων

Ο καθαρισμός των γραφείων επιβάλλεται να γίνεται σε ώρες μη λειτουργίας. Για τις περιπτώσεις που αυτό δεν είναι εφικτό (π.χ. υποδοχή), πραγματοποιείται σε ώρες που δεν παρουσιάζουν ιδιαίτερη κίνηση και περιλαμβάνει αποκομιδή των απορριμμάτων, σκούπισμα-σφουγγάρισμα πατώματος και καθαρισμό των επίπλων, των σκευών, των τζαμιών κ.λπ. επιφανειών του γραφείου. Περιοδικά πλύσιμο των κουρτινών ή όποτε αυτό κρίνεται απαραίτητο.

3.6 Το στρώσιμο του κρεβατιού

Το στρώσιμο των κρεβατιών αποτελεί σπουδαίο μέρος της εργασίας μιας καμαριέρας σε ένα ξενοδοχείο. Ένα κακοστρωμένο κρεβάτι χαλάει τόσο τη διάθεση και την άνεση του πελάτη, όσο και την εμφάνιση του δωματίου.

Τρόπος στρωσίματος κρεβατιού:

Μαζεύουμε τα κλινοσκεπάσματα και τα αφήνουμε να αερίζονται πάνω σε μια καρέκλα ή πολυθρόνα. Ξεσκονίζουμε ή γυρίζουμε το στρώμα.

§ Τοποθετούμε το επίστρωμα καλά τεντωμένο, ώστε να μη σχηματίζει ζάρες.

§ Τοποθετούμε το κατωσέντονο, περνώντας την επάνω και την κάτω άκρη του κάτω από το στρώμα.

§ Σχηματίζουμε τις τέσσερις άκρες του στρώματος <<γωνίες>>και τοποθετούμε το υπόλοιπο ελεύθερο σεντόνι κάτω από το στρώμα.

§ Τοποθετούμε στη συνέχεια το πανωσέντονο από την ανάποδη, προσέχοντας η επάνω άκρη να φτάνει μέχρι την άκρη του στρώματος.

§ Τοποθετούμε κατά μήκος την κουβέρτα, μερικά εκατοστά χαμηλότερα από το πανωσέντονο.



- § Γυρνάμε το πάνω ελεύθερο μέρος του πανωσέντονου στο επάνω μέρος της κουβέρτας.
- § Σχηματίζουμε τις δυο <<γωνίες>> στο κάτω μέρος.
- § Περνάμε τις ελεύθερες άκρες κάτω από το στρώμα.
- § Τοποθετούμε τα μαξιλάρια.
- § Καλύπτουμε το κλινοσκέπασμα με το κλινοκάλυμμα (COUVRE-LIT).

Νυχτερινό στρώσιμο:

- § Αν το κρεβάτι δεν έχει χρησιμοποιηθεί από τον πελάτη το μεσημέρι, μαζεύουμε και διπλώνουμε τα κλινοσκεπάσματα.
- § Παίρνουμε την άκρη του πανωσέντονου μαζί με την κουβέρτα και τα ανοίγουμε σχηματίζοντας ορθή γωνία.
- § Διπλώνουμε τις άκρες που περισσεύουν και τοποθετούμε καλαίσθητα τα νυχτιά στο άνοιγμα που σχηματίσαμε.
- § Τοποθετούμε τη ρόμπα σε μια καρέκλα ή στο κάτω μέρος του κρεβατιού και τις παντόφλες στο ταπέτο, κάτω ακριβώς από το νυχτικό ή στα πόδια του κρεβατιού.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Το άνοιγμα του κρεβατιού γίνεται πάντοτε προς τη μεριά του κομοδίνου. Στην περίπτωση διπλού κρεβατιού κάνουμε δύο ανοίγματα, στις δύο άκρες.

3.7 Παραλαβή & παράδοση ρουχισμού πελατών (παρτίδες)

Συχνά οι πελάτες παραδίδουν στην καμαριέρα τον ατομικό τους ρουχισμό για πλύσιμο, καθάρισμα ή σιδέρωμα, εφόσον η επιχείρηση διαθέτει τμήμα πλυντηρίου. Το προσωπικό δεν παίρνει ρούχα για πλύσιμο χωρίς εντολή του πελάτη.

Όταν ο πελάτης θέλει να παραδώσει ακάθαρτο ρουχισμό, πηγαίνει η καμαριέρα με το ειδικό έντυπο που λέγεται << ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ-ΣΙΔΕΡΩΤΗΡΙΟ>>. Μετρά μπροστά στον πελάτη τον ρουχισμό κατά είδος και γράφει τον αριθμό τους στην ανάλογη στήλη του εντύπου. Συμπληρώνει τον αριθμό του δωματίου, το όνομα του πελάτη, την ημερομηνία παραλαβής και αφού ρωτήσει τον πελάτη πότε επιθυμεί να έχει τα ρούχα του έτοιμα, συμπληρώνει την ημερομηνία παράδοσης. Στη συνέχεια η καμαριέρα δίνει στον πελάτη το έντυπο να το υπογράψει. Υπογράφει και η ίδια και παίρνει το ρουχισμό για το πλυντήριο.

Το έντυπο <<ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ-ΣΙΔΕΡΩΤΗΡΙΟ>> βγαίνει σε 4 αντίτυπα.

Στο πλυντήριο τα παραλαμβάνει η προϊσταμένη του πλυντηρίου, τα μετρά και υπογράφει. Η καμαριέρα δίνει το δευτερότυπο και το τριπλότυπο στην προϊσταμένη του πλυντηρίου. Το έντυπο επιστρέφει στο γραφείο της προϊσταμένης ορόφων, όπου πρέπει να βρίσκεται πάντα.

Άλλος τρόπος για την παραλαβή ακάθαρτου ρουχισμού είναι ο εξής: Σε κάθε λουτρό ή δωμάτιο τοποθετείται μια ειδική σακούλα ακάθαρτου ρουχισμού, πάνω στην οποία είναι καρφίτσωμένο το έντυπο <<ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ-ΣΤΕΓΝΩΤΗΡΙΟ>>. Όταν ο πελάτης θέλει να δώσει τα ρούχα του στο πλυντήριο, συμπληρώνει μόνος του το έντυπο, στο οποίο υπογράφει. Η καμαριέρα παραλαμβάνει τα ακάθαρτα αφού βεβαιωθεί ότι το περιεχόμενα της σακούλας συμφωνεί με τα αναγραφόμενα στο έντυπο. Παραδίνει το έντυπο και τα ρούχα στο πλυντήριο ακολουθώντας την ίδια διαδικασία.

Η καμαριέρα την ορισμένη ημερομηνία, παίρνει από τη λινόθήκη τον καθαρό ρουχισμό του πελάτη.

Τα ρούχα είναι διπλωμένα και τυλιγμένα με ειδικό χαρτί, με καρφισωμένο επάνω το δευτερότυπο του εντύπου, έτσι διπλωμένο ώστε να φαίνονται: το όνομα του πελάτη, ο αριθμός δωματίου και η ημερομηνία παραλαβής και παράδοσης.

Αν τα ρούχα δεν διπλώνονται το δευτερότυπο καρφισώνεται πάνω στο ρούχο.

Η καμαριέρα με τον καθαρό ρουχισμό και το έντυπο << ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ-ΣΙΔΕΡΩΤΗΡΙΟ>> πηγαίνει στο δωμάτιο του πελάτη όταν αυτός βρίσκεται μέσα και του ζητά να υπογράψει. Αμέσως μετά το έντυπο πηγαίνει στη MAIN-COURANTE για τη χρέωση του πελάτη. Σε πολλές επιχειρήσεις το έντυπο <<ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ-ΣΙΔΕΡΩΤΗΡΙΟ>> συνοδεύεται από το βιβλίο << ΒΙΒΛΙΟ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΠΛΥΣΤΙΚΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ>>. Το βιβλίο αυτό κρατείται για να αποφεύγεται κάθε παρεξήγηση ανάμεσα στους υπαλλήλους και για πιθανό καταμερισμό ευθυνών.



Ξενοδοχείο Α

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΛΥΝΤΗΡΙΟΥ

ΟΝΟΜΑ:
NAMEΑΡ. ΔΩΜ.
ROOM NoΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ
DATE DELIVEREDΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ
DATE TO BE RETURNED

- Παρακαλούμε να γράψετε τον αριθμό του κάθε αντικειμένου στην αριστερή στήλη. Εάν η στήλη δεν συμπληρωθεί πρέπει να παραδεχθείτε τη δική μας καταμέτρηση.
- Please write the quantity of each article. If the quantity is not written the Hotel's count must be accepted.

ΠΟΣΟΤΗΤΑ QUANTITY		ΚΥΡΙΟΙ GENTLEMEN	ΕΥΡΟ EURO	ΣΥΝΟΛΟ TOTAL	ΚΥΡΙΕΣ LADIES	ΕΥΡΟ EURO	ΣΥΝΟΛΟ TOTAL
ΠΕΛΑΤΗΣ GUEST	ΞΕΝΟΔ. HOTEL	ΠΛΥΣΙΜΟ LAUNDRY			ΠΛΥΣΙΜΟ LAUNDRY		
		Πουκάμισο Shirt			Μπλούζα Blouse		
		Πιζάμες Pyjama			Σουτιέν Brassiere		
		Φανέλα Undershirt			Φούστα Skirt		
		Μπλούζα Blouse			Φανέλα Undershirt		
		Κάλτσες Socks			Φόρεμα Dress		
		ΣΤΕΓΝΟ ΚΑΘΑΡΙΣΜΑ DRY CLEANING			ΣΤΕΓΝΟ ΚΑΘΑΡΙΣΜΑ DRY CLEANING		
		Κοστούμι Suit			Ταγιέρ Costume		
		Παλτό Coat			Καμπαρτίνα Inercoat		
		Καμπαρτίνα Inercoat			Φόρεμα Dress		
		Παντελόνι Trousers			Παλτό Coat		
		Πουλόβερ Sweater			Πουλόβερ Sweater		
		ΣΙΔΕΡΩΜΑ PRESSING			ΣΙΔΕΡΩΜΑ PRESSING		
		Κοστούμι Suit			Φούστα Skirt		
		Γραβάτα Tie			Φόρεμα Dress		
		Πουκάμισο Shirt			Παλτό Coat		
		Παλτό Coat			Σακάκι Jacket		
		Παντελόνι trousers			Μεταξ. Φόρεμα Silk Dress		

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
DATEΥΠΟΓΡΑΦΗ ΚΑΜΑΡΙΕΡΑΣ
CHAMBER MAID SIGNATUREΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΛΥΝΤΗΡΙΟΥ
LAUNDRY SIGNATUREΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ
CLIENT'S SIGNATUREΔεν είμεθα υπεύθυνοι για τυχόν τιμαφή
ή χρήματα που θα ενδίδονται σε τσέπες.The Hotel is not responsible for any
Valuables left in pockets.

3.8 Αλλαγές δωματίων

Σε ορισμένες περιπτώσεις οι πελάτες ή το ξενοδοχείο είναι δυνατό να ζητήσουν αλλαγή δωματίου. Οι πελάτες ζητούν αλλαγή δωματίου όταν:

§ το δωμάτιο δεν ανταποκρίνεται πλήρως στην κράτηση,

§ έχει θόρυβο,

§ ο πελάτης αναμένει και άλλο άτομο και μεταφέρεται από δίκλινο σε τρίκλινο κλπ.

Και σε μερικές περιπτώσεις σοβαρών έκτακτων βλαβών η επιχείρηση μπορεί να μεταφέρει τον πελάτη σε άλλο δωμάτιο.

Η αλλαγή δωματίου είναι σχεδόν πάντα δυσάρεστο γεγονός για τον πελάτη και για το λόγο αυτό πρέπει η διαδικασία να προκαλέσει την μικρότερη δυνατή ενόχληση και αναστάτωση στον πελάτη.

Η διαδικασία είναι συνήθως η εξής:

Από την υποδοχή η προϊσταμένη των ορόφων ενημερώνεται για τις τυχόν αλλαγές των δωματίων με το ειδικό έντυπο αλλαγής δωματίων. Αν πρόκειται για γνωστές αλλαγές, η ενημέρωση γίνεται από το ΔΕΛΤΙΟ ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΚΙΝΗΣΗΣ, ενώ για έκτακτες ανάγκες με το ΔΕΛΤΙΟ ΑΛΛΑΓΗΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ.

Ο πελάτης ενημερώνεται για την ακριβή ώρα της αλλαγής, ώστε να παρευρίσκεται. Αν αυτό δεν είναι δυνατό και ο πελάτης συμφωνεί, η αλλαγή γίνεται από το προσωπικό.

Η προϊσταμένη ορίζει στην καμαριέρα την αλλαγή του δωματίου. Η καμαριέρα με τη βοήθεια του βαλέ και παρουσία της προϊσταμένης, την ώρα που της έχει οριστεί, μεταφέρει τα ατομικά είδη του πελάτη και τα τακτοποιεί στο νέο δωμάτιο. Είναι απαραίτητο κατά την τακτοποίηση να τοποθετεί τα πράγματα όπως αυτά τα είχε ο πελάτης στο προηγούμενο δωμάτιο. Επίσης, όταν η αλλαγή οφείλεται σε σφάλμα της επιχείρησης, ωφέλιμο θα ήταν και η τοποθέτηση λουλουδιών ή φρούτων.

<u>ΔΕΛΤΙΟ ΑΛΛΑΓΗΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ</u>			
ΑΠΟ ΔΩΜΑΤΙΟ	ΟΝΟΜΑ ΠΕΛΑΤΗ	ΣΕ ΔΩΜΑΤΙΟ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΣ
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ		ΔΙΑΜΕΝΟΝΤΕΣ	
ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ		ΠΡΟΒ. ΑΦΙΞΕΙΣ	
ΟΡΟΦΟΙ		ΠΡΟΒ. ΑΝΑΧ.	
ΚΟΥΖΙΝΑ		ΣΥΝΟΛΟ ΔΙΑΜΕΝ.	
ΜΠΑΡ			
	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ		
	Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ		

3.9 Έλεγχος δωματίου από την προϊσταμένη ορόφων

Όσο διάστημα οι καμαριέρες καθαρίζουν και τακτοποιούν τα δωμάτια η προϊσταμένη των ορόφων ελέγχει την καμαριέρα για την ορθή εκτέλεση των εργασιών και ασκεί παρατηρήσεις και υποδείξεις, όπου κρίνεται απαραίτητο.

Σε καθαρό δωμάτιο, πριν από την άφιξη πελάτη, ελέγχει με κάθε λεπτομέρεια στο δωμάτιο:

- τους τοίχους και ο,τι βρίσκεται σε αυτούς (κάδρα, φωτιστικά κ.λπ.), την οροφή και το πάτωμα
- τα έπιπλα, αν είναι καθαρά και τακτοποιημένα στη σωστή θέση
- το κρεβάτι όσον αφορά το στρώσιμο και την καθαριότητα των λινών
- το γραφείο-τουαλέτα (καθαριότητα συρταριών, τοποθέτηση των διαφόρων εντύπων να είναι στη σωστή θέση)
- τη ντουλάπα, αν είναι καθαρή και εφοδιασμένη με κρεμάστρες, σακούλες Laundry κ.λπ.
- τη λειτουργία των ηλεκτρικών εγκαταστάσεων και της συσκευής του τηλεφώνου, την τηλεόραση, το κλιματιστικό κ.λπ.
- αν είναι εφοδιασμένο το δωμάτιο με όλα τα σκεύη καθαρά και στη σωστή θέση
- τις πόρτες και τα παράθυρα
- τη βεράντα και τα έπιπλα που βρίσκονται σε αυτή
- στο μπάνιο, όπου ελέγχει όλα τα είδη υγιεινής αν είναι καθαρά, αν λειτουργούν όλες οι υδραυλικές εγκαταστάσεις, τον εφοδιασμό του μπάνιου με τα διάφορα δωράκια που προορίζονται για τους πελάτες, με τις σωστές ποσότητες, τον εφοδιασμό και την καθαριότητα των λινών κ.λπ.

Ο προϊστάμενος διορθώνει οτιδήποτε παρατηρήσει και έχει την δυνατότητα να το κάνει αυτό ή ζητά από την καμαριέρα να επιστρέψει στο δωμάτιο και να διορθώσει αυτό που τυχόν της διέφυγε κατά την διάρκεια του καθαρισμού.

Οι βλάβες που θα παρατηρηθούν σε δωμάτια δίνονται αμέσως στο τμήμα της συντήρησης με τη συμπλήρωση του ειδικού εντύπου ή μέσω ειδικού προγράμματος από τον Η/Υ και αμέσως μετά την αποκατάσταση γίνεται επανέλεγχος στο δωμάτιο.

Εξίσου λεπτομερειακό έλεγχο πραγματοποιεί ο προϊστάμενος και στα δωμάτια των παραμονών.

3.10 Απαντήσεις σε κλήσεις πελατών

Οι πελάτες κατά την παραμονή τους στο ξενοδοχείο είναι δυνατό να επιθυμούν κάτι ιδιαίτερο όπως π.χ. επιπλέον κουβέρτα ή μαξιλάρι κ.λπ. Πιο συνηθισμένες όμως επιθυμίες περιορίζονται σε άνοιγμα ή όχι των παραθύρων ή ψεκασμό με εντομοκτόνο κ.λπ.

Το προσωπικό των ορόφων διεκπεραιώνει αμέσως τις όποιες επιθυμίες των πελατών αν αυτό είναι εφικτό.

Ο προϊστάμενος ενημερώνεται σχετικά από το προσωπικό και φροντίζει για το όσο δυνατόν καλύτερο εφοδιασμό του τμήματος, ώστε να καλύπτονται όλες οι επιπλέον επιθυμίες των πελατών.

3.11 Έλεγχος δωματίου μετά από την αναχώρηση των πελατών

Στις αναχωρήσεις η προϊσταμένη ορόφων (ή η καμαριέρα και το αναφέρει στην προϊσταμένη) ελέγχει:

1. Αν ο πελάτης προκάλεσε κάποια σημαντική ζημιά στο δωμάτιο την τελευταία στιγμή.
2. Αν πήρε κάτι από το δωμάτιο.
3. Αν ξέχασε κάποιο προσωπικό του αντικείμενο.

Ο έλεγχος στις αναχωρήσεις των πελατών πραγματοποιείται αμέσως μετά την αναχώρηση του πελάτη, με σκοπό να τον προλάβουμε πριν από την εξόφληση του λογαριασμού και την αναχώρησή του από το ξενοδοχείο.

Ανάλογα με την πολιτική του ξενοδοχείου οι περιπτώσεις 1 και 2 αντιμετωπίζονται από τους υπαλλήλους της υποδοχής.

Εάν ο πελάτης έχει ξεχάσει κάτι δικό του ενημερώνεται τηλεφωνικά η υποδοχή, ώστε να επιστραφεί στον πελάτη πριν εγκαταλείψει το ξενοδοχείο. Αν είναι γνωστό το μέσο και η ώρα αναχώρησης, μπορεί να σταλεί με έναν υπάλληλο.

Αν ο πελάτης φύγει χωρίς να του επιστραφεί, τότε αναλαμβάνει η υποδοχή να έρθει σε επαφή με τον πελάτη και να του σταλεί ταχυδρομικά. Αν το αντικείμενο που έχει ξεχαστεί χρειάζεται πλύσιμο, ο προϊστάμενος το στέλνει στο πλυντήριο. Το ξεχασμένο αντικείμενο τυλίγεται με χαρτί ή σακούλα στο οποίο ο προϊστάμενος αναγράφει τον αριθμό δωματίου όπου βρέθηκε, την ημερομηνία και το ονοματεπώνυμο του πελάτη. Κάνει και τη σχετική εγγραφή στο βιβλίο λησμονηθέντων αντικειμένων. Σε αρκετά ξενοδοχεία γίνεται εγγραφή των λησμονηθέντων, μέσω Η/Υ ,από το τμήμα ορόφων. Όταν κάποιο λησμονηθέν ζητηθεί, τότε το τμήμα ορόφων το παραδίνει στην υποδοχή και όταν υπογράψει ο πελάτης για την παραλαβή του αντικειμένου, τότε το τμήμα των ορόφων το διαγράφει από το σύστημα.

ΒΙΒΛΙΟ ΛΗΣΜΟΝΗΘΕΝΤΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ

A/A	ΑΡ. ΔΩΜ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΙΔΟΥΣ	ΟΝΟΜΑ ΠΕΛΑΤΗ	ΗΜΕΡΟ- ΜΗΝΙΑ	ΥΠΟΓΡ. ΑΝΕΥΡ	ΗΜΕΡ. ΠΑΡΑΔ	ΥΠΟΓΡ. ΠΑΡΑΔ

Όλα τα λησμονηθέντα αντικείμενα φυλάσσονται σε ντουλάπα κλειδωμένη και το κλειδί κρατάει πάντα ο προϊστάμενος των ορόφων. Για ξεχασμένα είδη που αλλοιώνονται συντάσσεται το πρωτόκολλο καταστροφής. Τα τιμαλφή ή τα χρήματα παραδίδονται στην υποδοχή με απόδειξη. Ανάλογα με την πολιτική του της επιχείρησης τα λησμονηθέντα φυλάσσονται συνήθως για ένα χρόνο και στη συνέχεια:

- Ø Παραδίδονται στον υπάλληλο που τα βρήκε ή
- Ø Μοιράζονται με κλήρο στο προσωπικό.

Εάν ο πελάτης έχει πάρει κατά λάθος κάτι από το δωμάτιο, αυτό γράφεται στο ΒΙΒΛΙΟ ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΩΝ ΚΑΙ ΖΗΜΙΩΝ.

ΒΙΒΛΙΟ ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΩΝ ΚΑΙ ΖΗΜΙΩΝ

A/A	ΗΜΕΡΟ-ΜΗΝΙΑ	ΑΡ. ΔΩΜ.	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΠΟΛ.	ΠΕΡΙΓΡ. ΖΗΜΙΩΝ	ΩΡΑ ΕΝΗΜ.	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ

3.12 Τα τμήματα με τα οποία συνεργάζεται το τμήμα ορόφων

Κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης της ημερήσιας εργασίας της η προϊσταμένη του τμήματος ορόφων συνεργάζεται με τα παρακάτω τμήματα: το Τμήμα Υποδοχής, το Τμήμα Συντήρησης, το Εστιατόριο ,το Θυρωρείο και το Τμήμα Εκδηλώσεων.

1. Το Τμήμα Υποδοχής

Η συνεργασία με το συγκεκριμένο τμήμα είναι αναγκαία, για το λόγο ότι η εργασία των δύο τμημάτων είναι στενά συνδεδεμένη και πρέπει να υπάρχει συνεννόηση μεταξύ των τμημάτων για τις αλλαγές ή δυσκολίες που προκύπτουν κατά την διάρκεια της εργασίας τους.

Μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος που χρησιμοποιεί το κάθε ξενοδοχείο το τμήμα υποδοχής ενημερώνει το τμήμα ορόφων για τις αναχωρήσεις και αφίξεις του ξενοδοχείου. Αντίστοιχα το τμήμα ορόφων ενημερώνει την υποδοχή για τα έτοιμα – καθαρά δωμάτια και για τυχόν ακατάλληλα δωμάτια προς ενοικίαση λόγω κάποιας βλάβης ή δυσοσμίας.

Επίσης, η προϊσταμένη ορόφων βασίζεται στην πληροφόρησή της από την Υποδοχή στην περίπτωση που αναμένεται άφιξη κάποιου σπουδαίου πελάτη (V.I.P. 'S) ή για τις περιπτώσεις που υπάρχουν ειδικές απαιτήσεις από τους πελάτες, όπως πρόσθετα κρεβάτια κ.α.

2. Το Τμήμα Συντήρησης

Η προϊσταμένη επιθεωρεί καθημερινά τα δωμάτια και ελέγχει για τυχόν βλάβες. Σε περίπτωση που εντοπίσει κάποια βλάβη, την καταχωρεί στο σύστημα και αυτόματα ενημερώνετε το τμήμα συντήρησης που είναι υπεύθυνο για την επισκευή των βλαβών.

3. Το Εστιατόριο

Η συνεργασία με το τμήμα αυτό αναφέρεται κυρίως στην λινόθήκη για την προμήθεια των λινών.

Η προϊσταμένη της λινόθήκης ,υπό την επίβλεψη πάντα της προϊσταμένης ορόφων, φροντίζει να υπάρχει επαρκές απόθεμα καθαρών και έτοιμων προς χρήση λινών.

4. Το Θυρωρείο

Η συνεργασία με τον Προϊστάμενο του θυρωρείου είναι αναγκαία και αναφέρεται στην καταγραφή της λίστας για τα πολύ πρωινά ροφήματα που εξυπηρετούνται από τους ορόφους.

5. Το Τμήμα Εκδηλώσεων

Το συγκεκριμένο τμήμα οφείλει να ενημερώνει το τμήμα ορόφων για τις προγραμματισμένες εκδηλώσεις ,για το λόγο ότι η προϊσταμένη ορόφων πρέπει ετοιμάσει το πρόγραμμα για το προσωπικό που θα χρειασθεί την επόμενη μέρα για τη διεκπεραίωση των εργασιών του τμήματος.

3.13 Τα έντυπα που χρησιμοποιεί το τμήμα ορόφων

Τα έντυπα που χρησιμοποιεί το τμήμα ορόφων είναι :

1. Το Δελτίο Κίνησης Δωματίων
2. Τα μπλοκ Καταχώρησης Καθαρών Δωματίων
3. Το μπλοκ Παραγγελιών (για ορόφους και κοινόχρηστους χώρους)
4. Δελτίο Αλλαγής Δωματίων
5. Βιβλίο Λησμονηθέντων Αντικειμένων
6. Βιβλίο Απολεσθέντων και Ζημιών

4.1 Γενική Προϊσταμένη – General Housekeeper – Gouvernante General:

Την ευθύνη για την οργάνωση και τη λειτουργία του τμήματος των ορόφων την έχει η γενική προϊσταμένη των ορόφων. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να διαθέτει ικανότητες διοίκησης. Θα πρέπει να είναι σε θέση να προγραμματίζει, οργανώνει, συντονίζει, διευθύνει, επιβλέπει και ελέγχει τις εργασίες και το προσωπικό του τμήματος. Επιπλέον πρέπει να διαθέτει ικανότητα κατανόησης και επικοινωνίας με το προσωπικό του τμήματος και γενικότερα του ξενοδοχείου. Συνεργάζεται με τη Διεύθυνση του ξενοδοχείου και με τους προϊσταμένους των άλλων τμημάτων. Αναλυτικά η γενική προϊσταμένη των ορόφων έχει τα παρακάτω καθήκοντα:

1. Ελέγχει και αξιολογεί την εφαρμογή του προγράμματος καθαριότητας από το προσωπικό.
2. Ελέγχει και αξιολογεί την εφαρμογή του προγράμματος παραγγελίας, κατασκευής και συντήρησης του ιματισμού.
3. Τηρεί τα αρχεία του τμήματος .
4. Προετοιμάζει τον προϋπολογισμό του τμήματος.
5. Φροντίζει για την προμήθεια αναλώσιμων και μη αναλώσιμων υλικών.
6. Εισηγείται την πρόσληψη ή την απόλυση υπαλλήλων.
7. Προγραμματίζει και οργανώνει την εργασία του προσωπικού.
8. Συντάσσει καταστάσεις σχετικά με τα ωράρια εργασίας, υπερωρίες, άδειες, ρεπό του προσωπικού.
9. Ελέγχει την απόδοση του προσωπικού, την εμφάνισή του, τον τρόπο και την ποιότητα εργασίας του, την αποδοτικότητά του.
10. Συμμετέχει στη σύνταξη προγραμμάτων και μεθόδων καθαρισμού του ξενοδοχείου.
11. Ελέγχει την απόδοση της εργασίας του προσωπικού.
12. Υποβάλλει εισηγήσεις στη Διεύθυνση του ξενοδοχείου για θέματα σχετικά με τροποποιήσεις στη διακόσμηση, την επίπλωση, τον ιματισμό κ.λπ.
13. Δίνει αναφορά στην Διεύθυνση σχετικά με την κίνηση των δωματίων.
14. Συνεργάζεται με την υποδοχή και το θυρωρείο σχετικά με τις αφίξεις, τις αναχωρήσεις πελατών, αφίξεις V.I.P. , ετοιμότητα δωματίων.
15. Συνεργάζεται με το τμήμα συντήρησης για τυχόν ζημιές ή βλάβες και ελέγχει την εκτέλεσή τους. Φροντίζει ώστε όλες οι εγκαταστάσεις φωτισμού να λειτουργούν σωστά και ο εξοπλισμός (έπιπλα, σκεύη, λινά, όργανα καθαρισμού) να βρίσκονται σε καλή κατάσταση.
16. Συνεργάζεται με τον maitre d' hotel σε περιπτώσεις ασθενών πελατών που θέλουν να πάρουν το γεύμα τους στο δωμάτιο και για την καλή λειτουργία του room service γενικά.
17. Συνεργάζεται με την προϊσταμένη της λινοθήκης για την άριστη εμφάνιση του ιματισμού, για την αντικατάσταση ή την επιδιόρθωση του κατεστραμμένου και για τις παρτίδες πελατών.
18. Κάνει συχνά απογραφή του εξοπλισμού του τμήματος ορόφων σε συνεργασία με τις προϊσταμένες ορόφων και την προϊσταμένη της λινοθήκης και έχει τη σχετική κατάσταση στο γραφείο της.
19. Φροντίζει για τη συμπλήρωση του εξοπλισμού των δωματίων και των κοινοχρήστων χώρων.

20. Μερικές φορές υποδέχεται τους πελάτες κατά την άφιξη και τους οδηγεί στα δωμάτιά τους .
21. Φροντίζει να διατηρεί ατμόσφαιρα ζεστασιάς στο ξενοδοχείο.
22. κρατά βιβλίο με παράπονα ή επιθυμίες πελατών. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό όταν οι πελάτες είναι μόνιμοι.
23. Φροντίζει να τοποθετηθούν στα δωμάτια V.I.P. ή των παλιών πελατών φρούτα ή λουλούδια.
24. Φέρεται με υπομονή και διακριτικότητα σε δύστροπους πελάτες.
25. Δίνει πληροφορίες στους πελάτες (μόνο αν ερωτηθεί) για καταστήματα, κομμωτήρια κ.λπ.
26. Προλαβαίνει τυχόν επιθυμίες πελατών.
27. Διατηρεί αρχεία με στοιχεία προσωπικού extra.

4.1.1 Προγραμματισμός εργασιών από τη γενική προϊσταμένη

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

Η γενική προϊσταμένη οφείλει:

Να πραγματοποιεί ετήσιο προγραμματισμό που αφορά

- Τη σύνθεση του προσωπικού
Για ξενοδοχεία συνεχούς λειτουργίας να προσδιορίζει τις προβλεπόμενες ανάγκες προσωπικού και για τα εποχιακά τον αριθμό και τη σύνθεση ανά ειδικότητα για κάθε νέα σεζόν. Οι παράγοντες που θα λάβει υπόψη είναι:
 1. Η αρχιτεκτονική του ξενοδοχείου
 2. Οι χώροι και η διακόσμηση
 3. Η δυναμικότητα σε δωμάτια
 4. Οι προβλεπόμενες αφίξεις
 5. Η πληρότητα προηγούμενων χρόνων
 6. Γεγονότα που προβλέπονται να λάβουν χώρα και να επηρεάσουν την πληρότητα
- Τον ετήσιο προϋπολογισμό
Αφορά το κόστος των προμηθειών σε εξοπλισμό, προμήθειες υλικών και οργάνων καθαρισμού, καθώς και ο κόστος εργασίας.
Ο μηνιαίος προγραμματισμός περιλαμβάνει:
 - Προγράμματα εργασίας προσωπικού
 - Παραγγελίες και προμήθειες στο τμήμα.

Πέραν όλων η γενική προϊσταμένη οφείλει καθημερινά, τηρώντας ημερολόγιο, να προγραμματίζει κάθε εργασία, υποχρέωση, ανάθεση κ.λπ.

Σκόπιμο θα ήταν η τήρηση ενός ετήσιου ημερολογίου, κρεμασμένου στον τοίχο του γραφείου, στο οποίο να σημειώνονται τα σημαντικά γεγονότα του έτους ενώ ένα ημερήσιο ημερολόγιο δεν θα κοσμή απλώς το γραφείο αλλά θα ακολουθεί τη γενική προϊσταμένη σε όλες τις δραστηριότητες. Οι υποχρεώσεις και επιπλέον εργασίες που θα είναι σημειωμένες στο ημερολόγιο θα διεκπεραιώνονται εφόσον έχουν πρώτα εκτιμηθεί και διαχωριστεί ανάλογα με το πόσο επείγουσες και σημαντικές είναι. Εξίσου σημαντική είναι η διατήρηση ατζέντας με όλα τα χρήσιμα τηλέφωνα του τμήματος (τηλέφωνα προμηθευτριών εταιρειών, προσωπικού, extra προσωπικού, πρώτες ανάγκες κ.λπ.).

4.2 Προϊσταμένη ορόφων - Housekeeper – Gouvernante D' Etages:

Εφόσον υπάρχει η γενική προϊσταμένη, η προϊσταμένη ορόφων έχει περιορισμένα καθήκοντα, που της αναθέτει με ειδικό πρόγραμμα η γενική.

1. Έχει καθήκον να εκτελεί χωρίς σχόλια και άσκοπη χρονοτριβή τις εντολές της γενικής προϊσταμένης .
2. Εκτελεί απογευματινή υπηρεσία όποτε οι εργασίες είναι πολλές και δύσκολες.
3. Απευθύνεται πάντοτε στη γενική προϊσταμένη για κάθε πρόβλημα που παρουσιάζει δυσκολία στη λύση του.
4. Επιβλέπει και παρακολουθεί το προσωπικό της για την ομαλή διεκπεραίωση της εργασίας.
5. Ελέγχει τα δωμάτια, τους κοινοχρήστους χώρους, τα OFFICE, τα σαλόνια κ.λπ. της δικαιοδοσίας της.

- Αν η επιχείρηση είναι μεγάλη και υπάρχουν περισσότερες από μια προϊσταμένες ορόφων , τότε η καθεμία εκ περιτροπής έχει καθήκον:

6. Να επιβλέπει την καθαριότητα της κεντρικής εισόδου , του χολ, των γραφείων, των σαλονιών και των κοινοχρήστων χώρων. Οι εργασίες αυτές γίνονται από τις καθαρίστριες πολύ νωρίς το πρωί, όταν η κίνηση στους χώρους αυτούς δεν είναι μεγάλη.
- Να ενημερώνει τη γενική προϊσταμένη για τυχόν βλάβες, ελλείψεις ή λησμονηθέντα αντικείμενα που έχουν υποπέσει στην αντίληψή της.
- Να παρέχει τα απαραίτητα όργανα και υλικά στο προσωπικό της και να το εκπαιδεύει όταν χρειάζεται.
- Να συνεργάζεται με τις προϊσταμένες των άλλων ορόφων σε περιπτώσεις αλλαγής δωματίου, εκτάκτων αναχωρήσεων, επειγόντων περιστατικών κ.λπ.

4.3 Υπεύθυνη Πλυντηρίου – Λινοθήκης



Εργάζεται υπό την επίβλεψη της γενικής προϊσταμένης και μπορεί να έχει μία ή δύο βοηθούς, εκτός από το προσωπικό που εργάζεται στο τμήμα.

Οι κύριες αρμοδιότητές της είναι οι παρακάτω:

1. Είναι υπεύθυνη για την καλή κατάσταση και ταξινόμηση των λινών, την παράδοση του ακάθαρτου ιματισμού στο πλυντήριο και τον έλεγχο όσον αφορά την καθαριότητα, κατά την παραλαβή μετά το πλύσιμο.
2. Ελέγχει με ακρίβεια κατά τις ώρες της συναλλαγής της λινοθήκης με τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου, ώστε ο αριθμός των καθαρών λινών που παραλαμβάνουν να είναι αντίστοιχος με τον αριθμό των ακάθαρτων που παραδόθηκαν στο πλυντήριο για πλύσιμο.
3. Συνεργάζεται με τους εργαζόμενους στο τμήμα του πλυντηρίου για το σωστό πλύσιμο των ρούχων και είναι υπεύθυνη για την ενημέρωση των βιβλίων και των εντύπων του τμήματος.
4. Όσον αφορά τον ιματισμό των πελατών – παρτίδες πελατών, είναι υπεύθυνη για την παραλαβή και την παράδοση του καθαρού ιματισμού την προβλεπόμενη ημέρα και ώρα, συνοδευόμενη συνήθως από αντίγραφο του λογαριασμού, ενώ το

πρωτότυπο πηγαίνει στην υποδοχή για να χρεωθεί στον γενικό λογαριασμό του πελάτη.

5. Είναι επίσης υπεύθυνη για την επιδιόρθωση και τη μετατροπή του ιματισμού του ξενοδοχείου για λόγους οικονομίας.

6. Σε όλες τις επιχειρήσεις το ράψιμο στο χέρι είναι περιορισμένο λόγω του υψηλού κόστους της εργασίας, χρησιμοποιείται όμως σε ευρεία κλίμακα η ραπτομηχανή, η οποία μάλιστα θεωρείται απαραίτητη για την εξυπηρέτηση της λινόθηκης. Χρησιμοποιείται από υπάλληλο- γαζώτρια, που πρέπει να γνωρίζει καλά το χειρισμό της και να φροντίζει για την καλή κατάσταση και συντήρησή της.

7. Παραλαμβάνει τα ακάθαρτα λινά. Κατά την παράδοση του ακάθαρτου ιματισμού από την καμαριέρα ελέγχει αν συμφωνεί με το έντυπο <<ΔΕΛΤΙΟ ΙΜΑΤΙΣΜΟΥ>> και όταν συμφωνεί υπογράφει.

8. Φροντίζει ώστε να γίνεται σωστή χρήση των μηχανημάτων και των απορρυπαντικών του τμήματός της.

9. Ελέγχει και διαχωρίζει τα φθαρμένα ή τα λεκιασμένα είδη, τα ταξινομεί χωριστά κατά είδος και φροντίζει να τοποθετηθούν στην ανάλογη θερμοκρασία.

10. Συμβουλευει τους εργαζόμενους για την αφαίρεση των δύσκολων λεκέδων. Σε ορισμένα υπάρχει υπεύθυνη πλυντηρίου και υπεύθυνη λινόθηκης.

Σε αυτή λοιπόν την περίπτωση οι αρμοδιότητες διαχωρίζονται ανάλογα και η συνεργασία των δύο τμημάτων είναι σαφώς πολύ στενή.

4.4 Καμαριέρα – Chamber Maid – Femme de Chambre:



Ο αριθμός των καμαριέρων που εργάζεται σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση από παράγοντες όπως:

- Ø Μέγεθος ξενοδοχείου
- Ø Κατηγορία
- Ø Κτιριακή συγκρότηση
- Ø Είδος πελατείας και παρεχόμενων υπηρεσιών

Το ωράριο που πρέπει να καλυφθεί είναι από τις 7 το πρωί μέχρι τις 10 το βράδυ. Σε ορισμένες περιπτώσεις όταν το είδος τις πελατείας και η κατηγορία του ξενοδοχείου το επιβάλλουν, μπορεί ελάχιστος αριθμός καμαριέρων να εργάζεται και καθ' όλη τη διάρκεια της νύκτας. Λαμβάνοντας υπόψη ότι σε κάθε καμαριέρα αντιστοιχεί για καθαρισμό ένα τμήμα (ή όροφος) 10 -15 δωματίων πελατών, οι εργασίες που πρέπει να αναλαμβάνει η καμαριέρα είναι η παρακάτω:

ΠΡΩΙΝΗ ΚΑΜΑΡΙΕΡΑ (Καλύπτει το πρωινό ωράριο)

1. Ατομική περιποίηση. Φορά τη στολή της και φροντίζει για τη σωστή εμφάνισή της.
2. Παρουσιάζεται στην προϊσταμένη που είναι σε υπηρεσία και παίρνει το κλειδί (PASS KEY) των δωματίων που είναι της αρμοδιότητάς της , τις καταστάσεις των δωματίων που της ανατέθηκαν και λίστα με επιπλέον εργασίες.
3. Προετοιμασία στο οφίς υπηρεσίας για τον καθαρισμό των δωματίων. Προμήθεια ιματισμού και απαραίτητου εξοπλισμού που θα χρειαστεί κατά την εργασία της.
4. Προμήθεια από τη λινόθηκη του καθαρού ρουχισμού πελατών δωματίων της αρμοδιότητάς της.
5. Ξεκινά την εργασία καθαρισμού των δωματίων << φρεσκάροντας >> τα κενά δωμάτια της αρμοδιότητάς της , παρακολουθώντας ταυτόχρονα την κίνηση των πελατών (αναχωρήσεις πελατών).

6. Στη συνέχεια καθαρίζει τα κατελιημμένα δωμάτια, αφού πρώτα βεβαιωθεί ότι κάποιος πελάτης δεν ζήτησε να καθαριστεί το δωμάτιό του νωρίτερα.
7. Καθαρίζει και τακτοποιεί τα δωμάτια των πελατών που αναχωρούν, συμπληρώνει τυχόν ελλείψεις και ενημερώνει την προϊσταμένη για τα << έτοιμα δωμάτια >>.
8. Μετά τη διεκπεραίωση των εργασιών στα δωμάτια συμπληρώνει τη σχετική αναφορά και ενημερώνει την προϊσταμένη σχετικά με την κίνηση των δωματίων του ορόφου της (αφίξεις – αναχωρήσεις – αλλαγές). Παραδίδει τα κλειδιά.
9. Συνήθως έχει ένα διάλειμμα 15 -20 λεπτών, που μπορεί να το περάσει είτε στο χώρο που έχει προβλεφθεί για το προσωπικό για να πάρει το γεύμα της είτε στο υπηρεσιακό της δωμάτιο.
10. Κατά τον καθαρισμό των δωματίων παραλαμβάνει τις παρτίδες πελατών και παραδίδει τον καθαρό ρουχισμό.
11. Προμηθεύεται, τις ημέρες και ώρες που έχουν οριστεί από την προϊσταμένη, τα υλικά και τα όργανα καθαρισμού για τον όροφό της.
12. Μετά το μεσημεριανό γεύμα, που είναι συνήθως 12:00 – 12:30 ή 12:30 – 13:00, ασχολείται με την παράδοση ακάθαρτου ιματισμού δωματίων και ρουχισμού πελατών στο πλυντήριο και την παραλαβή αντίστοιχου αριθμού καθαρού από τη λινόθήκη.
13. Φροντίζει να ολοκληρώσει τον καθαρισμό όλων των χώρων του ορόφου της πριν συμπληρωθεί το ωράριό της (εφόσον αυτό έχει ανατεθεί στην ίδια και όχι σε καθαρίστριες).
14. Τακτοποιεί και καθαρίζει το χώρο και τον εξοπλισμό καθαρισμού στο οφίς.

ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΗ ΚΑΜΑΡΙΕΡΑ (καλύπτει το απογευματινό ωράριο)

1. Ατομική περιποίηση. Φορά τη στολή της και φροντίζει για τη σωστή εμφάνισή της.
 2. Παρουσιάζεται στην προϊσταμένη που είναι σε υπηρεσία και παίρνει το κλειδί των δωματίων που είναι της αρμοδιότητάς της και τις καταστάσεις των δωματίων που της ανατέθηκαν.
 3. Προετοιμάζει τα <<νηκτικά>> και ετοιμάζει τα δωμάτια πελατών που τυχόν αναχωρούν (είτε έκτακτα, είτε προγραμματισμένα).
 4. Φύλαξη μικρών παιδιών, αν αυτή η υπηρεσία παρέχεται.
 5. Φροντίδα τυχόν ασθενών πελατών.
 6. Απαντήσεις σε κλήσεις πελατών.
- Όλα τα ανωτέρω είναι ενδεικτικά και μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με την οργάνωση του τμήματος.

4.5 Καθαρίστριες



Είναι υπεύθυνες για την καθαριότητα όλων των κοινοχρήστων χώρων του ξενοδοχείου, του γραφείου του διευθυντή, λογιστηρίου και της υποδοχής. Οι εργασίες αυτές γίνονται πριν το σερβίρισμα του πρωινού. Μετά το πρωινό κάνουν Τα κοινόχρηστα μπάνια, τους διαδρόμους, τις σκάλες και τα βεστιάρια. Μερικές φορές βοηθούν τις καμαριέρες για την διεκπεραίωση των εργασιών τους. Ανάλογα με το ξενοδοχείο μπορεί να μην έχουν σταθερό ωράριο. Δεν μένουν στο ξενοδοχείο, όμως γευματίζουν στην αίθουσα προσωπικού και φορούν ειδικές στολές που τις δίνει το ξενοδοχείο.



4.6 Βοηθός καμαριέρας

Είναι ο εργαζόμενος που υποβοηθά την καμαριέρα και ασχολείται κυρίως με τις δύσκολες εργασίες που απαιτούν μυϊκή δύναμη. Οι εργασίες που εκτελεί ορίζονται από την προϊσταμένη.

4.7 Βαλές – Valet de Chambre :



Είναι προσωπικό που απασχολείται κυρίως σε ξενοδοχεία πολυτελείας και Α' κατηγορίας.

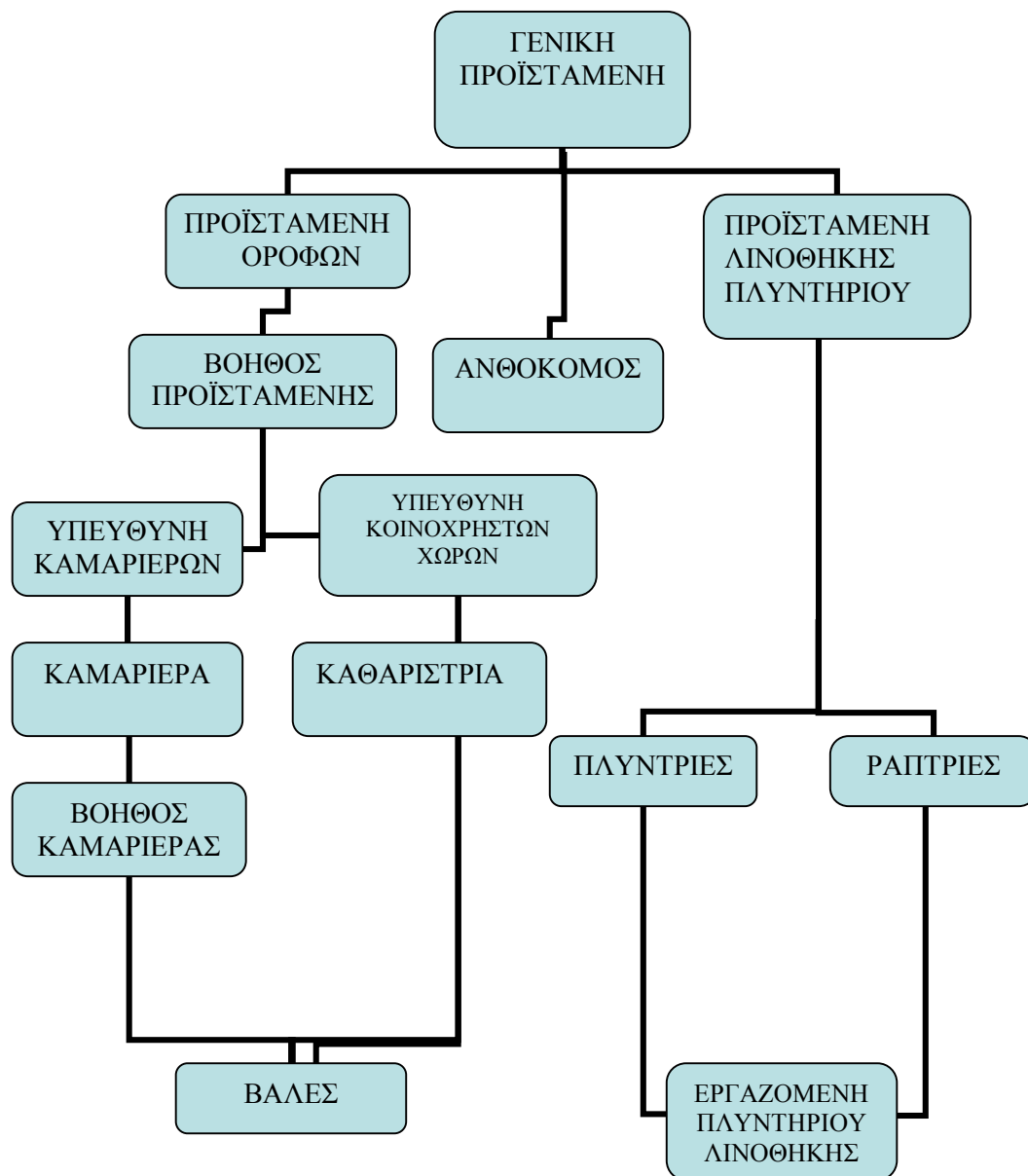
Σαν εργασία έχει το γυάλισμα των υποδημάτων. Μπορεί να ασχοληθεί με το σιδέρωμα και την επιδιόρθωση των ενδυμάτων των ανδρών πελατών. Επίσης πακετάρει και στέλνει τα άπλυτα ρούχα των πελατών στο πλυντήριο. Μεταφέρει τα πράγματα των πελατών κατά την αλλαγή

δωματίου. Ακόμη, είναι υπεύθυνος για την εκτέλεση βαριών εργασιών στο τμήμα, όπως μετακίνηση επίπλων, μεταφορά καθαρού και ακάθαρτου ματισιμού κλπ.

4.8 Ανθοκόμος – Florist:

Διακοσμεί τα δωμάτια και τους κοινοχρήστους χώρους του ξενοδοχείου με λουλούδια. Στις πιο πολλές περιπτώσεις τα καθήκοντα του ανθοκόμου τα αναλαμβάνει οι βοηθοί προϊσταμένης ή η ίδια η Προϊσταμένη ορόφων.

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΩΝ



4.9 Ανάλυση εργασίας προσωπικού

Η γενική προϊσταμένη νωρίς το πρωί και πριν ακόμα ανεβεί στους ορόφους έχει την πρώτη της επαφή με την υποδοχή από την οποία ενημερώνεται για την προβλεπόμενη κίνηση της ημέρας.

Η υποδοχή εκδίδει καθημερινά, από το προηγούμενο βράδυ, κατάσταση (FORECAST) με τις αναμενόμενες αφίξεις και αναχωρήσεις, καθώς επίσης και με τις προβλεπόμενες αλλαγές. Αυτή η κατάσταση ονομάζεται Δελτίο Ημερήσιας Κίνησης. (Σχ. 4.1.)

Αμέσως μετά ελέγχει το προσωπικό της, για την ώρα άφιξης και γενικότερα τη σωστή εμφάνιση.

Στη συνέχεια ενημερώνει το μπλοκ της, δηλαδή αντιγράφει τα κατειλημμένα δωμάτια της προηγούμενης μέρας στη στήλη των κατειλημμένων, στήλη των αναχωρήσεων σημειώνει τις προβλεπόμενες αναχωρήσεις, στη στήλη των αφίξεων τις προβλεπόμενες αφίξεις και στη στήλη των αλλαγών τις προβλεπόμενες αλλαγές.

ΔΕΛΤΙΟ ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΚΙΝΗΣΗΣ ΤΗΣ.....

ΑΦΙΞΕΙΣ					ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ				
ΑΡΙΘ. ΔΩΜ.	ΑΤΟ ΜΑ	ΟΝΟΜ/ΝΥΜΟ ΠΕΛΑΤΗ	ΣΕ ΧΡΕΩΣΗ	ΟΡΟΙ ΣΥΜΦ	ΑΡΙΘ. ΔΩΜ.	ΑΤΟ ΜΑ	ΟΝΟΜ/ΝΥΜΟ ΠΕΛΑΤΗ	ΣΕ ΧΡΕΩΣΗ	ΟΡΟΙ ΣΥΜΦ
ΔΙΑΜΕΝΟΝΤΕΣ.....		ΔΥΝΑΜΗ ΗΜΕΡΑΣ			ΠΡΩΙΝΑ.....				
ΑΦΙΞΕΙΣ.....		(.)			ΜΕΣΗΜ.....				
ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ.....		Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ			ΒΡΑΔΙΝΑ.....				

Σχέδιο 4.1

ΜΠΛΟΚ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗΣ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ.....					
1ος ΟΡΟΦΟΣ	2ος ΟΡΟΦΟΣ	3ος ΟΡΟΦΟΣ	ΑΦΙΞΕΙΣ	ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ	ΑΛΛΑΓΕΣ

Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΟΡΟΦΩΝ

Σχέδιο 4.2

Σε κάθε ζευγάρι εργαζομένων (καμαριέρων – βοηθών) δίνει ένα σημείωμα όπου αναφέρονται τα κατελιημένα δωμάτια, οι αφίξεις, οι αναχωρήσεις και οι αλλαγές δωματίων και λινών για τα δωμάτια της δικαιοδοσίας τους. Σε αυτό το σημείωμα αναφέρονται και οι επιπλέον εργασίες της ημέρας (Σχ. 4.3.)

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΑΒΓ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΚΑΜΑΡΙΕΡΕΣ 2 ^{ου} ΟΡΟΦΟΥ			
ΔΙΑΜΕΝΟΝΤΕΣ	ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ	ΑΦΙΞΕΙΣ	ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Σχέδιο 4.3

Δίνει στις καμαριέρες το PASS KEY και αυτές με τη σειρά τους είναι υπεύθυνες μέχρι να τις το επιστρέψουν. Στη συνέχεια ξεκινάει τον έλεγχο των χώρων που έχει καθαρίσει το προσωπικό.

Ακολουθως η προϊσταμένη οφείλει να:

- Ø Έρθει σε επαφή με τη Διεύθυνση και όλους τους τμηματάρχες και τους συντηρητές για θέματα που αφορούν το τμήμα της.
- Ø Ελέγχει κάθε εκτελούμενη εργασία (έλεγχο κατελιημένων δωματίων, αλλαγών, αναχωρήσεων, κοινοχρήστων χώρων κ.λπ.).
- Ø Παρακολουθεί στενά τις αφιξαναχωρήσεις.
- Ø Φροντίζει την τήρηση των βιβλίων και των εντύπων του τμήματος.

- Ø Επιμελείται την έγκαιρη προμήθεια των οργάνων και των υλικών καθαρισμού από την κεντρική αποθήκη.
- Ø Παρακολουθεί τους αναχωρούντες υπαλλήλους των ορόφων και παραλαμβάνει από αυτούς τα PASS KEYS και τα σημειώματα υπηρεσίας.
- Ø Δίνει στην απογευματινή βάρδια τα σημειώματα με τις εκτελούμενες εργασίες και το PASS KEY.
- Ø Βρίσκεται σε στενή επαφή με την υποδοχή. Όταν τα δωμάτια είναι έτοιμα για ενοικίαση ενημερώνει την υποδοχή. Η ενημέρωση γίνεται ή με το να περνά κατά διαστήματα από την υποδοχή ή μέσω τηλεφώνου και ηλεκτρονικού συστήματος.
- Ø Ενημερώνει την υποδοχή για τα ακατάλληλα δωμάτια για ενοικίαση και το χρόνο που απαιτείται για να επισκευαστούν.

Η καμαριέρα έχει δικό της δελτίο δωματίων, το οποίο συμπληρώνει μόλις τελειώνει τις εργασίες της σε ένα δωμάτιο.

Στη συνέχεια ,η γενική προϊσταμένη συγκεντρώνει όλες τις αναφορές των καμαριέρων και συμπληρώνει την δική της αναφορά με την κατάσταση όλων των δωματίων.(σχ.4.4.)

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΑΒ ΑΘΗΝΑ							
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΩΜΑΤΙΩΝ							
ΤΗΣ.....ΩΡΑ.....							
ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ	ΑΤΟΜΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ	ΑΤΟΜΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ	ΑΤΟΜΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ	ΑΤΟΜΑ
101		201		301		401	
102		202		302		402	
103		203		303		403	
104		204		304		404	
105		205		305		405	
106		206		306		406	
107		207		307		407	
108		208		308		408	
109		209		309		409	
110		210		310		410	
111		211		311		411	
112		212		312		412	
113		213		313		413	
114		214		314		414	
115		215		315		415	
116		216		316		416	
117		217		317		417	
118		218		318		418	
119		219		319		419	
120		220		320		420	
121		221		321		421	
122		222		322		422	
123		223		323		423	
124		224		324		424	
125		225		425		425	

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:

Η ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ

Σχήμα 4.4

Η κατάσταση αυτή, εφόσον συμπληρωθεί από τη γενική προϊσταμένη στέλνεται, στην υποδοχή (πριν από την απογευματινή βάρδια) και γίνεται σύγκριση με τα δεδομένα της υποδοχής (αριθμός ατόμων, αν σε κάποιο δωμάτιο ο πελάτης δεν έμεινε το βράδυ κ.λπ.).

5.1 Γενικά χαρακτηριστικά απορρυπαντικών

Μερικά σημαντικά χαρακτηριστικά των απορρυπαντικών που πρέπει να γνωρίζουμε.

1. Ένα προϊόν που χρησιμοποιείται ως υλικό καθαρισμού μπορεί να είναι.
 - α. ΟΞΙΝΟ (όταν το PH του είναι από 0 – 6)
 - β. ΟΥΔΕΤΕΡΟ (όταν το PH του είναι γύρω στο 7)
 - γ. ΑΛΚΑΛΙΚΟ (όταν το PH είναι από 8 – 14)
2. Τα όξινα απορρυπαντικά διαλύουν τα άλατα, όποτε ενδείκνυται για χώρους υγιεινής, μπάνια, πισίνες, λουτρά κ.λπ.
3. Τα αλκαλικά διαλύουν λίπη και λάδια και γι' αυτό προτείνεται συνήθως για χώρους κουζίνας.
4. Επιπλέον τα δυνατά αλκαλικά υλικά ενδείκνυται για αρχικούς καθαρισμούς και για δύσκολους λεκέδες γενικά.
5. Τα ουδέτερα απορρυπαντικά είναι περισσότερο για συντήρηση και πιο ήπιους λεκέδες, αλλά έχουν πλεονέκτημα ότι δεν επηρεάζουν καθόλου τα υλικά με τα οποία έρχονται σε επαφή και δεν αλλοιώνουν τα χρώματα.
6. Επειδή τα απορρυπαντικά είναι συνθετικά προϊόντα , γίνονται συνήθως διάφοροι συνδυασμοί και προσθήκες συστατικών , με αποτέλεσμα να προσδίδονται στα υλικά και άλλες επιθυμητές ιδιότητες. Έτσι:
 - Προσθέτοντας πολυκαρβοξυλικά σε ένα αλκαλικό προϊόν, του δίνουμε την ιδιότητα να δρα σαν αποσκληρυντής του νερού και κατά προέκταση να διαλύει μερικώς τα άλατα.
 - Προσθέτοντας γαλακτοματοποιητές σε ένα όξινο προϊόν, του δίνουμε την ιδιότητα να διαλύει μερικώς λίπη και πρωτεΐνες.
 - Προσθέτοντας τασιενεργές ουσίες τόσο σε ένα όξινο όσο και σε ένα αλκαλικό προϊόν, του προσδίδουμε καθοριστικές ιδιότητες (ανιονικά, κατιονικά, αμφολυτικά, , ανάλογα με τις δραστικές ομάδες που περιέχουν).
 - Προσθέτοντας πολυμερή δεν ενισχύουμε τις καθαριστικές ιδιότητες, μια και η μοναδική ιδιότητα των πολυμερών είναι να περιποιούνται και να γυαλίζουν.

Υπάρχουν και άλλα συστατικά (αντιδραστήρια συμπλοκοποίησης, αντιδιαβρωτικά, αλκοόλες, σταθεροποιητές κ.λπ.), σε μικρότερες όμως ποσότητες, που και αυτά με τη σειρά τους δίνουν κάποιες ιδιαίτερες ιδιότητες.

Πιθανοί κίνδυνοι από την ανεξέλεγκτη χρησιμοποίηση όξινων και αλκαλικών προϊόντων:

A. ΟΞΙΝΑ

Τα όξινα υλικά ΔΕΝ πρέπει να χρησιμοποιούνται:

- i) Σε πλαστικές επιφάνειες.
- ii) Σε ξύλινες επιφάνειες.
- iii) Σε μάρμαρα.

- iv) Σε μεταλλικές επιφάνειες π.χ. αλουμίνια (τα διαβρώνουν)
 v) Σε ακρυλικές επιφάνειες, στα μπάνια υπάρχει φόβος για τα χρώματα (μπορεί να ξεβάψουν) ή να γίνουν ματ.

Επιφάνειες στις οποίες ενδείκνυται η χρήση οξέων:

- i) Πλακάκια Cotto.
 ii) Γρανίτες.
 iii) Γρανιτικό μάρμαρο.
 iv) Κεραμικές επιφάνειες.
 v) Χαλαζιακές επιφάνειες.
 vi) Πορσελάνη π.χ. λεκάνη τουαλέτας.

B) ΑΛΚΑΛΙΚΑ

Τα αλκαλικά υλικά ΔΕΝ πρέπει να χρησιμοποιούνται:

- i) Σε ξύλινα δάπεδα.
 ii) Σε μεταλλικές επιφάνειες
 iii) Σε λαστιχένια τμήματα.

Επιφάνειες στις οποίες ενδείκνυται η χρήση αλκαλικών:

Όταν το προϊόν δεν είναι πολύ αλκαλικό, μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε όλα τα άλλα δάπεδα ή τις επιφάνειες, ιδιαίτερα αν αραιωθεί σύμφωνα με την αναγραφόμενη δοσολογία.

- Τα απορρυπαντικά που περιέχουν αλκοόλη σε μεγάλες ποσότητες.

Η αλκοόλη έχει ιδιότητα να εξατμίζεται πολύ γρήγορα, με αποτέλεσμα οι επιφάνειες να στεγνώνουν αμέσως, χωρίς να αφήνουν ίχνη, γραμμές και θαμπάδες.

Είναι πιθανό όμως η συχνή χρήση της να προσβάλλει λίγο της παρκετίνες (σε αντίθεση με τους διαλύτες, που δεν έχουν καμία επίδραση στην παρκετίνη). Τέλος, προϊόντα με αλκοόλη δεν πρέπει ποτέ να χρησιμοποιούνται με ζεστό νερό (η αλκοόλη εξατμίζεται αμέσως).

ΑΝΤΟΧΗ ΔΙΑΦΟΡΩΝ ΥΛΙΚΩΝ ΣΤΙΣ ΤΙΜΕΣ ΤΟΥ ΡΗ

ΥΛΙΚΑ	ΤΙΜΕΣ ΡΗ
ΜΑΡΜΑΡΟ	6-9
ΓΡΑΝΙΤΕΣ	4-10
ΕΠΙΧΡΩΜΙΩΜΕΝΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ	4-9
ΕΜΑΓΙΕ	5-9
ΑΛΟΥΜΙΝΙΑ	4-7
ΑΤΣΑΛΙ	2-12
ΠΛΑΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ	3-12
ΛΑΚΑΡΙΣΜΕΝΕΣ ΕΠΙΦΑΝΕΙΕΣ	5-9

5.2 Βασικά χαρακτηριστικά ιδεώδους απορρυπαντικού

Τα βασικά χαρακτηριστικά ενός ιδεώδους απορρυπαντικού είναι τα παρακάτω:

1. Να μη βλάπτει ούτε τις επιφάνειες που πρόκειται να καθαριστούν ούτε το μηχάνημα με το οποίο γίνεται ο καθαρισμός.

2. Να περιέχει τα κατάλληλα χημικά που προσβάλλουν τους ρύπους:

Όπως είναι φυσικό, ένα και μόνο χημικό δεν είναι κατάλληλο για όλους τους ρύπους. Επομένως, ένα απορρυπαντικό πρέπει να περιέχει μίγμα χημικών.

3. Να περιέχει τους κατάλληλους διαβρέκτες.

4. Να περιέχει ή να μην περιέχει αντιαφριστικές ουσίες:

Ο αφρισμός στο μηχανικό πλύσιμο είναι ένα μειονέκτημα, γιατί παρεμποδίζει την ομαλή λειτουργία των αντλιών, με αποτέλεσμα να παρουσιάζονται αυξομειώσεις κατά την εκτόξευση του απορρυπαντικού διαλύματος στα αντικείμενα που είναι να πλυθούν.

Οι αντιαφριστικές ουσίες δρουν όπως ένα <<καπάκι>> επάνω από μια χύτρα: η δράση τους δηλαδή είναι τελείως επιφανειακή. Στο μη μηχανικό πλύσιμο ο αφρισμός είναι πολλές φορές επιθυμητός ή για λόγους εμπορικούς, ή γιατί οι φυσαλίδες του αφρού, ανεβαίνοντας προς την επιφάνεια του απορρυπαντικού, παρασύρουν τους στερεούς ρύπους που αιωρούνται, απομακρύνοντάς τους από το αντικείμενο που πλένεται.

5. Να περιέχει αποσκληρυντικές ουσίες:

Οι αποσκληρυντικές ουσίες πρέπει να περιέχονται γιατί, εκτός του ότι προλαμβάνουν τις καθαλατώσεις, βελτιώνουν και την απόδοση των διαβρεκτών.

6. Να είναι ατοξικό.

Έστω και υπολείμματα θα μπορούσαν να προκαλέσουν ανωμαλίες, εάν οι περιεχόμενες μέσα στο απορρυπαντικό ουσίες ήταν τοξικές.

7. Να περιέχει απολυμαντικές ουσίες:

Τα περισσότερα απορρυπαντικά δεν περιέχουν απολυμαντικές ουσίες. Ορισμένα από αυτά περιέχουν απολυμαντικές ουσίες ικανές να ελευθερώσουν ενεργό χλώριο ή οξυγόνο εάν αυτά διαλυθούν μέσα σε νερό.

8. Να περιέχει αποσμητικές ουσίες.

Οι αποσμητικές ουσίες είναι δυο τύπων:

α) Αυτές που καλύπτουν τις οσμές (όπως αρώματα).

β) Αυτές που καταστρέφουν την πηγή των οσμών (χλώριο, οξυγόνο)

9. Να περιέχει αποχρωστικές ουσίες.

Η παρουσία τους είναι απαραίτητη σε ειδικές μόνο περιπτώσεις(απορρυπαντικά ρούχων και πιάτων). Αυτές ενεργούν αλλοιώνοντας χημικά το χρώμα. Οι πλέον γνωστές είναι το οξυγόνο και το χλώριο.

10. Να έχει μεγάλες αποπλυντικές ιδιότητες.

Ό,τι ισχύει για τους διαβρέκτες πρέπει να ισχύει και για όλες τις άλλες ουσίες, οι οποίες περιέχονται μέσα στο απορρυπαντικό.

11. Να είναι ασφαλές και εύχρηστο.
12. Να αρωματίζει τα αντικείμενα αν χρειάζεται.
13. Να έχει λογικό κόστος.

5.3 Χημική απολύμανση

Ονομάζεται χημική απολύμανση ή χημική βακτηριοκτονία ή καταστροφή διαμέσου ενός χημικού προϊόντος όλων των μικροοργανισμών που βρίσκονται σε μια επιφάνεια. Ας σημειωθεί ότι η βακτηριοκτονία μπορεί να γίνει και διαμέσου φυσικών μεθόδων όπως είναι η παρουσία φυσικών μεθόδων όπως είναι η παρουσία υψηλής θερμοκρασίας, ακτινοβολιών κ.λπ.

Μπορούμε να ταξινομήσουμε τους μικροοργανισμούς σε τρεις μεγάλες κατηγορίες, ανάλογα με το μέγεθός τους.

I) Μύκητες και ένζυμα

Είναι μικροοργανισμοί που μπορούμε συνήθως να δούμε με μεγεθυντικό φακό. Πολλοί από τους μύκητες και τα ένζυμα αυτά όχι μόνο δεν είναι βλαβερά για τον ανθρώπινο οργανισμό αλλά αντίθετα μπορούν να του είναι χρήσιμα. Ας σημειωθεί ότι πολλοί από τους μύκητες και τα ένζυμα χρησιμοποιούνται στη βιομηχανία, όπως π.χ. τα ένζυμα που προκαλούν τη μετατροπή του μούστου σε κρασί.

II) Μικρόβια

Μπορούμε να δούμε τους μικροοργανισμούς αυτούς χρησιμοποιώντας ένα κοινό μικροσκόπιο, δηλαδή, μεγεθύνοντάς τους από 100 – 1.000 φορές περίπου. Χωρίζονται σε δύο κατηγορίες: GRAM(+) και GRAM(-).

III) Ιοί

Είναι η μικρότεροι μικροοργανισμοί και μπορούν να παρατηρηθούν μόνο με ηλεκτρονικό μικροσκόπιο, δηλαδή, μεγεθύνοντάς τους από 1.000 φορές και πάνω. Οι μικροοργανισμοί είναι πάντοτε μονοκυτταρικοί και το εσωτερικό του κυττάρου αποτελείται από αυτό που ονομάζουμε πρωτόπλασμα.

Το πρωτόπλασμα με τη σειρά του περιβάλλεται από μια μεμβράνη που το προστατεύει από τους εξωτερικούς παράγοντες. Η δύναμη ενός απολυμαντικού έγκειται στην ταχύτητα με την οποία εξαπλώνεται γύρω από την προστατευτική μεμβράνη του μικροοργανισμού, την ταχύτητα με την οποία εισχωρεί μέσα στο πρωτόπλασμα, μέχρι τη μικρότερη ή μεγαλύτερη αντίδραση που παρουσιάζει όταν έρχεται σε επαφή με αυτό.

ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΟΝ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟ

ΧΡΟΝΟΣ	Διάρκεια της διαδικασίας καθαρισμού ή δράσης των χημικών.
ΣΤΕΓΝΟ ΚΑΘΑΡΙΣΜΑ	Σκούπισμα, καθάρισμα.
ΝΕΡΟ	Διαλύει υδατοδιαλυτούς ρύπους. Παίξει όταν συνδέεται με τα χημικά, το ρόλο του μεταφορέα.
ΧΗΜΙΚΑ	Για την ενίσχυση του καθαρισμού. Ειδικά προϊόντα για ειδικούς ρύπους.
ΜΗΧΑΝΙΚΟΙ	Τρίψιμο, βούρτσισμα, ξύσιμο, αυτόματες μηχανές.
ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑ	Συνήθως κρύο μέχρι χλιαρό νερό.
ΟΡΓΑΝΩΣΗ	Κατευθύνει το σύνολο των μεμονωμένων παραγόντων.

5.4 Εξοπλισμός καθαρισμού

Ως υλικά καθαριότητας ορίζονται τα διάφορα χημικά παρασκευάσματα σε υγρή ή στερεή μορφή, αραιωμένα ή όχι, τα οποία με τη βοήθεια του νερού καθαρίζουν, απολυμαίνουν, στιλβώνουν, αρωματίζουν διάφορες επιφάνειες.

Ορισμένα εξειδικευμένα υλικά καθαριότητας που συναντάμε στο σύγχρονο εμπόριο είναι: υγρό καθαρισμού γενικής χρήσης με ελεγχόμενο αφρό ή παχύρρευστο με βάση το σαπούνι, υγρά καθαρισμού τζαμιών, απορρυπαντικό για ειδική χρήση (για ζωικά και φυτικά λίπη, αίμα και διάφορες βρωμιές), καθαριστικό – απολυμαντικό, καθαριστικό γενικής χρήσης αφαιρετικό λαδιών, χλώριο με καθαριστικές και απολυμαντικές ιδιότητες, καθαριστικό για φούρνους, γκρίλ, θερμαινόμενες πλάκες, καθαριστικό χαμηλού αφρισμού για καθαρισμό και συντήρηση χαλιών, καθαριστικό και απολυμαντικό για τουαλέτες κ.λπ. Για όλα τα υλικά καθαριότητας, σύμφωνα με την 91/155 οδηγία της Ε.Ε., όλες οι εταιρείες διαθέτουν:

I) *Έντυπο τεχνικών προδιαγραφών*, όπου περιγράφονται η χημική σύνθεση, οι ιδιότητες, η συσκευασία, ο αριθμός έγκρισης από το Γενικό Χημείο του Κράτους, οι οδηγίες χρήσης κάθε προϊόντος.

II) *Έντυπο τιμών ασφαλείας*, στο οποίο περιλαμβάνονται η ονομασία, μέτρα πρώτων βοηθειών, τοξικολογικά και οικολογικά δεδομένα, συνθήκες αποθήκευσης, τρόπος χρήσης, ατομική προστασία και άλλα στοιχεία που αφορούν το προϊόν.

Την ευθύνη επιλογής των υλικών καθαριότητας την έχει κατά κύριο λόγο η γενική προϊσταμένη των ορόφων, η οποία οφείλει να τηρεί αρχείο με όλα τα δεδομένα που αφορούν τα υλικά καθαριότητας που χρησιμοποιούνται από το προσωπικό.

Για να διαμορφώσει η γενική προϊσταμένη των ορόφων την τελική παραγγελία υλικών που προτείνει μια εταιρεία, οφείλει προηγουμένως να τα αξιολογήσει ανάλογα με τις ιδιότητες, την απόδοση, την ευκολία χρήσης, την τιμή και γενικότερα σύμφωνα με τις προδιαγραφές που έχει θέσει.

Η γενική προϊσταμένη οφείλει να ενημερώνει τακτικά και να εκπαιδεύει, όποτε το κρίνει απαραίτητο τους χρήστες των υλικών καθαριότητας.

5.5 Μηχανολογικός εξοπλισμός

Ο μηχανολογικός εξοπλισμός μιας ξενοδοχειακής μονάδας περιλαμβάνει:

Καρότσια καθαρισμού



Τα συναντάμε σε διάφορους τύπους, ανάλογα με τη χρήση. Για τους κοινόχρηστους χώρους τα καροτσάκια καθαρισμού μεταφέρουν όλα τα απαραίτητα υλικά και εξοπλισμό καθαρισμού, όπως κουβάδες για σφουγγάρισμα, ράφια για την τοποθέτηση υλικών και οργάνων, βάσεις για σακούλες απορριμμάτων κ.λπ.

Τα καρότσια (τρόλεϊ) για τον καθαρισμό των δωματίων είναι μεγαλύτερα από αυτά των κοινοχρήστων χώρων και εκτός των άλλων έχουν ράφια για την τοποθέτηση του καθαρού ιματισμού, καθώς επίσης σάκο για την τοποθέτηση του ακάθαρτου ιματισμού.

Σετ σφουγγαρίσματος

Αποτελείται από διπλό τροχήλατο καρότσι με πρέσα και δυο κάδους, καθαρού και ακάθαρτου νερού. Κυκλοφορεί σε διάφορους τύπους, ανάλογα με τη χρήση. Ο κόκκινος κάδος χρησιμοποιείται για σφουγγάρισμα και ο μπλε για ξέβγαλμα. Το νερό των κάδων αλλάζεται μετά από κάθε χρήση και το σετ καθαρίζεται μετά το πέρας κάθε εργασίας. Η σφουγγαρίστρα αλλάζεται καθημερινά και δεν τοποθετείται ποτέ μέσα στον κουβά. Πλένεται πολύ καλά μετά από κάθε χρήση.



Ηλεκτρική σκούπα



Έχει συνήθως μεγάλη ισχύ απορρόφησης, είναι ευέλικτη, με ρόδες που δεν προκαλούν θόρυβο στις μετακινήσεις. Διαθέτει εξαρτήματα για διάφορες εργασίες.

Μηχανή πλύσης δαπέδων

Χρησιμοποιείται για τον υγρό καθαρισμό των δαπέδων, με ειδικά απορρυπαντικά, χαμηλού αφρισμού. Επίσης στον μηχανικό εξοπλισμό περιλαμβάνονται μηχανή πλύσης χαλιών – μοκετών και μηχανή γυαλίσματος δαπέδων.



Στον αναλώσιμο εξοπλισμό περιλαμβάνονται βούρτσες διαφόρων μεγεθών και σχημάτων, δοχεία απορριμμάτων, μοπς για το γυάλισμα των δαπέδων, κουβάδες για όλες τις χρήσεις, ξεσκονόπανα διαφόρων ειδών, πανιά διάφορα, σφουγγάρια για όλες τις χρήσεις, σφουγγαρίστρες διαφόρων μεγεθών και ειδών, σφουγγαρόπανα ψάθινες σκούπες, φαράσια κ.λπ.

ΚΑΡΟΤΣΙΑ ΚΑΜΑΡΙΕΡΑΣ ΚΑΙ ΣΕΤ ΣΦΟΥΓΓΑΡΙΣΜΑΤΟΣ		
		
Καρότσι καμαριέρας	Καρότσι καθαρίστριας	Καρότσι σφουγγαρίσματος
 		
Καρότσια απορριμμάτων		
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ		
		
Επαγγελματικά μηχανήματα σκόνης και νερού		
		
Μηχανές πλύσης δαπέδων		

ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ		
		
Υαλοκαθαριστήρες	Ξύστρες δαπέδου και τσέπης	
		
Βούρτσες πλύσεως και σκούπες	Σφουγγαρίστρες	Παρκετέζα
		
Παρκετέζα	Διάφορα πανιά και υλικά ξεσκονίσματος	

ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ		
		
Αυτόματες συσκευές στεγνώματος χεριών		
		
Συσκευές χαρτιού		
 <p>JXG-H2 STAINLESS STEEL MANUAL SOAP DISPENSER</p>		
Διάφορες συσκευές κρεμοσάπουνου		
		
Πιγκάλ	Δοχείο απορριμμάτων	Διάφορες συσκευές

ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Ορισμένα προϊόντα που χρησιμοποιούνται περιέχουν χημικές ουσίες που επιβαρύνουν το περιβάλλον ή την υγεία μας αν δεν είμαστε προσεκτικοί.

Τέτοια προϊόντα είναι χρώματα, βερνίκια, αποσμητικά, καθαριστικά και γυαλιστικά κάθε είδους, εντομοκτόνα, σκωροκτόνα.

Προφυλάξεις κατά τη χρήση τους

- ο Σωστοί κανόνες αποθήκευσης.
- ο Προσοχή στις οδηγίες χρήσης πριν από τη χρήση.
- ο Μην αναμειγνύεται καθαριστικά, ιδιαίτερα αυτά που περιέχουν χλώριο με εκείνα που περιέχουν αμμωνία, διότι δημιουργείται τοξικό αέριο.
- ο Φροντίστε ο αερισμός να είναι αρκετός κατά τη διάρκεια του καθαρίσματος.

Ποια προϊόντα είναι οικολογικά

Πολλά προϊόντα διαφημίζονται ως οικολογικά ή <<φιλικά προς το περιβάλλον>> και δεν ρυπαίνουν το περιβάλλον. Στην πραγματικότητα όμως τα μόνα προϊόντα που δικαιούνται να χρησιμοποιούν ανάλογες ενδείξεις είναι αυτά που φέρουν το οικολογικό σήμα.

5.6 Καθαρισμός επιφανειών

5.6.1 Δάπεδα

α. Σκληρά δάπεδα – Μάρμαρα – Γρανίτες – Μωσαϊκά – Πλακάκια

1. Σκούπισμα
2. Καθαρισμός γωνιών και σοβατεπιών
3. Σφουγγάρισμα
4. Γυάλισμα
5. Περιοδικά: Αφαίρεση – άπλωμα παρκετίνης

Για τον καθαρισμό των δαπέδων αυτής της κατηγορίας χρησιμοποιούμε συμπτυκνωμένα υγρά με ελεγχόμενο αφρό. Η αραίωση γίνεται σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή και αναγράφονται σε κάθε προϊόν.

Το σφουγγάρισμα γίνεται καθημερινά είτε με τη χρήση επαγγελματικής σφουγγαρίστρας είτε με τη χρήση ειδικής μηχανής σφουγγαρίσματος. Η μηχανή πλύσης και στεγνώματος δαπέδων απαιτεί ένα καθαριστικό υγρό χαμηλού αφρισμού, κατάλληλο για τις μηχανές αυτού του είδους.

Το καθαριστικό δαπέδων πρέπει να διαλύεται εύκολα στο νερό και να έχει την ίδια αποτελεσματικότητα σε όλες τις θερμοκρασίες.

Μετά τη χρήση δεν πρέπει να παραμένουν ίχνη θαμπάδας και βρωμιάς στο καθαρισμένο δάπεδο.

Για την αφαίρεση δύσκολων λεκέδων μπορεί να χρησιμοποιηθεί αδιάλυτο ή σύμφωνα με τις οδηγίες χρήσης.

β) Ξύλινα δάπεδα

1. Σκούπισμα
2. Καθαρισμός γωνιών και σοβατεπιών
3. Σφουγγάρισμα
4. Γυάλισμα

Για τον καθαρισμό των δαπέδων αυτής της κατηγορίας χρησιμοποιούμε υγρά με βάση το κερί.

γ) Δάπεδα καλυμμένα με μοκέτα

Καθημερινός καθαρισμός με ηλεκτρική σκούπα (απορροφητική – κρουστική). Οι λεκέδες αφαιρούνται τοπικά με ειδικούς αφρούς καθαρισμού. Περιοδικό πλύσιμο με μηχανή πλύσης χαλιών – μοκετών. Μετά το πλύσιμο επεξεργασία με επιβραδυντικό υγρό πυροπροστασίας.

5.6.2 Οροφή

Περιοδικός καθαρισμός με ειδικές σκούπες με κοντάρι το οποίο μακραίνει ανάλογα με το ύψος του ταβανιού. Ξεσκονίζουμε την οροφή προσέχοντας ιδιαίτερα τις γωνίες και τις γύψινες διακοσμήσεις, γιατί αυτές κυρίως συγκεντρώνονται οι αράχνες.

5.6.3 Τοιχοποιία

Ο καθαρισμός των τοίχων είναι περιοδικός. Κατά τη διαδικασία καθαρισμού των τοίχων απομακρύνουμε όλους τους πίνακες – κάδρα και τα έπιπλα που βρίσκονται στον τοίχο.

Σκούπισμα με γουνάκι ή μάκτρον.
Αφαίρεση τοπικών λεκέδων με σφουγγάρι.
Πλύσιμο με νερό και απορρυπαντικό.

α. Τοίχος καλυμμένος με πλακάκια

Ανάλογα με το χώρο καθορίζεται η συχνότητα. Σαπουνίζουμε όλη την επιφάνεια του τοίχου με ανάλογο υγρό καθαρισμού και σε ποσότητα σύμφωνα με τις οδηγίες. Η χρήση μεγαλύτερης ποσότητας απορρυπαντικού δεν ενισχύει τη δράση του απορρυπαντικού, αλλά αντιθέτως δυσκολεύει το ξέβγαλμα. Ξεβγάζουμε με κρύο νερό. Στεγνώνουμε και γυαλίζουμε με ανάλογο πανί.

β. Καλυμμένος με ταπετσαρία

Για τον καθαρισμό τοίχων με ταπετσαρία αποφεύγουμε τον υγρό καθαρισμό. Καλό περιοδικό ξεσκόνισμα είναι αρκετό για τους τοίχους αυτής της κατηγορίας. Ανάλογα με το υλικό της ταπετσαρίας μπορούμε να αφαιρέσουμε τοπικά τους λεκέδες.

5.6.4 Κουφώματα

α. Παράθυρα

Ξεκινάμε τον καθαρισμό από τα εξώφυλλα, ξεσκονίζοντας πολύ καλά, με ειδική βούρτσα, από πάνω προς τα κάτω.

Περιοδικά ή όποτε κρίνεται απαραίτητο πλύσιμο με νερό και απορρυπαντικό και σκούπισμα με πανί για να στεγνώσουν.

Εσωτερικά ξεκινάμε απομακρύνοντας τη σκόνη και από τις δύο πλευρές. Ιδιαίτερη προσοχή στο επάνω μέρος, καθώς και στα σημεία επαφής με τα χέρια.

β. Πόρτες

Απαραίτητο και εδώ είναι το καλό ξεσκόνισμα. Στη συνέχεια πλύσιμο με νερό και υγρό γενικού καθαρισμού, προσέχοντας ιδιαίτερα τα σημεία που είναι κοντά στις λαβές και στο επάνω μέρος. Στέγνωμα με καθαρά πανιά.

Λουστραρισμένες:

Ακολουθείται η ίδια διαδικασία μόνο που αντί για πλύσιμο ο καθαρισμός γίνεται με στιλβωτικό επίπλων.

5.6.5 Τζάμια και καθρέπτες

Μετά το ξεσκόνισμα, ψεκάζουμε με υγρό καθαρισμού για τα τζάμια.

Σκουπίζουμε με πανί (απορροφητικό και να μην αφήνει χνούδια), κάνοντας κυκλικές κινήσεις, προσέχοντας ιδιαίτερα τα σημεία επαφής του τζαμιού με το ξύλο και τις γωνίες. Γυαλίζουμε με στεγνό πανί.

Για μεγάλες επιφάνειες τζαμιών χρησιμοποιούμε τη ρακλέτα, που είναι ένας ειδικός υαλοκαθαριστήρας με κοντάρι.



Στις μέρες μας ο καθαρισμός τέτοιων επιφανειών επιτυγχάνεται με τη χρήση <<οικολογικών>> πανιών, όπως ονομάζονται. Τα πανιά αυτά κυκλοφορούν σε διάφορους χρωματισμούς, ώστε να διαφοροποιούνται ανάλογα με τη χρήση, π.χ. πράσινο για τα τζάμια, κίτρινο για τα έπιπλα κ.λπ. Η μεθοδολογία που χρησιμοποιείται είναι η εξής:

Βρέχουμε τα οικολογικά πανιά και με αυτά καθαρίζουμε τις διάφορες επιφάνειες. Όταν το πανό λερωθεί, καθαρίζεται μόνο με νερό στο πλυντήριο. Τα οικολογικά πανιά χρησιμοποιούνται και στεγνά και διακρίνονται για την απορροφητικότητά τους, την ευκολία στη χρήση και τα αποτελέσματα. Επιπλέον βοηθούν και στην προστασία του περιβάλλοντος, εφόσον χρησιμοποιούνται χωρίς τη χρήση υγρών καθαρισμού.

5.6.6 Εγκαταστάσεις

α. Φωτιστικά- απλίκες- πολυέλαιοι κ.λπ.



επιτραπέζια

Καθημερινά επιβάλλεται ο έλεγχος λειτουργίας των φωτιστικών σε όλους τους χώρους του ξενοδοχείου. Σε περίπτωση που υπάρχει βλάβη, σημειώνεται και αναφέρεται στο βιβλίο βλαβών. Ο καθημερινός καθαρισμός, ειδικά στα φωτιστικά των δωματίων, επιβάλλεται και περιλαμβάνει ξεσκόνισμα και καθαρισμό ανάλογα με το υλικό κατασκευής.

Προσοχή: Κατά τον καθαρισμό των φωτιστικών διακόπτουμε την παροχή ρεύματος πριν ξεκινήσουμε τις εργασίες. Περιοδικά καθαρίζουμε τα φωτιστικά αφαιρώντας τις λάμπες.

Γίνεται καθαρισμός του σώματος του φωτιστικού ανάλογα με το υλικό. Στη συνέχεια τοποθετούμε πάλι τις λάμπες και τα υπόλοιπα κομμάτια. Για τους πολυελαίους ξεσκονίζουμε το σκελετό και όλα τα κρυσταλλάκια.

Για καλύτερα αποτελέσματα, περιοδικά περνάμε όλα τα κρύσταλλα με ένα σφουγγάρι βουτηγμένο σε διάλυμα νερού με ξύδι.

Σκουπίζουμε με πανί που δεν αφήνει χνούδι και τοποθετούμε στη συνέχεια τις λάμπες στη θέση τους.

β. Συσκευή τηλεφώνου

Οι συσκευές του τηλεφώνου καθαρίζονται καθημερινά και απολυμαίνεται το ακουστικό με οινόπνευμα.

Σήμερα κυκλοφορούν και ειδικά σπρέι για τον καθαρισμό της τηλεφωνικής συσκευής.

Ο έλεγχος λειτουργίας της συσκευής είναι και εδώ απαραίτητος.

γ. Συσκευή τηλεόρασης

Οι συσκευές του τηλεφώνου καθαρίζονται καθημερινά. Διακόπτουμε την παροχή ρεύματος και ξεσκονίζουμε προσεκτικά όλη την επιφάνεια. Αν κρίνεται απαραίτητο, καθαρίζουμε με υγρό πανί την επιφάνεια για να αφαιρέσουμε επίμονους λεκέδες. Μετά τον καθαρισμό ελέγχουμε τη λειτουργία της συσκευής και του χειριστηρίου.

δ. Πίνακες- εικόνες- πλαίσια

Καθημερινό ξεσκόνισμα και περιοδικά τα ξεκινάμε από τον τοίχο και καθαρίζουμε όλες τις πλευρές.

Καθαρίζονται ανάλογα με το υλικό.

5.6.7 Έπιπλα

Καθημερινό ξεσκόνισμα σε όλη την επιφάνεια του επίπλου, προσέχοντας ιδιαίτερα τα σημεία που σχηματίζουν γωνίες, στο κάτω μέρος των <<ποδιών>>, τα σκαλίσματα και τις πάνω μεγάλες επιφάνειες. Οι φθορές των επίπλων πρέπει να επισημαίνονται και να επισκευάζονται όσο το δυνατόν γρηγορότερα. Τα έπιπλα που έχουν συρτάρια σε κάθε αναχώρηση τα αφαιρούμε και τα ξεσκονίζουμε.

Σε ορισμένα ξενοδοχεία συνηθίζουν, για λόγους υγιεινής, να τοποθετούν χαρτιά, τα οποία τα αλλάζουν μετά από κάθε αναχώρηση.

Περιοδικά για τη συντήρηση και γυάλισμα των ξύλινων επίπλων γίνεται γυάλισμα με στιλβωτικό με βάση το κερί.

Τα έπιπλα του εξώστη, αν είναι πλαστικά, καθαρίζονται ως εξής: Ξεσκονίζουμε και σαπουνίζουμε. Ξεβγάζουμε και στεγνώνουμε με καθαρά πανιά.

Έπιπλα επενδυμένα με ταπετσαρία

Αν υπάρχουν έπιπλα με ταπετσαρία, π.χ. πολυθρόνες, καθαρίζουμε με ηλεκτρική σκούπα και αφαιρούμε τοπικά τους λεκέδες. Περιοδικά πλύσιμο της ταπετσαρίας με ειδικά καθαριστικά που κυκλοφορούν στο εμπόριο. Μετά τον καθαρισμό και εφόσον στεγνώσει η επιφάνεια, καθαρίζουμε πάλι με την ηλεκτρική σκούπα.

5.6.8 Είδη υγιεινής

Νιπτήρες, μπανιέρες, ντουζιέρες

Η επιφάνειά τους πρέπει να παραμένει λεία, χωρίς στίγματα, ραγίσματα ή γρατσουνιές.

Απομακρύνουμε τις ακαθαρσίες από το στόμιο αποχέτευσης. Αν υπάρχουν στίγματα από άλατα, αυτά καθαρίζονται πρώτα με κατάλληλο αφαιρετικό υγρό για τα άλατα (Μπορούμε να αφαιρέσουμε τα άλατα με ξύδι ή με μια φέτα λεμόνι). Στη συνέχεια σαπουνίζουμε με το εγκεκριμένο υγρό καθαρισμού εσωτερικού και εξωτερικά, προσέχοντας ιδιαίτερα τα στόμια υπερχειλίσης και αποχέτευσης, καθώς και τα λοιπά εξαρτήματα (σαπουνοθήκες, εταζιέρες, βρύσες κ.λπ.). Ξεβγάζουμε με κρύο νερό και στεγνώνουμε με καθαρά απορροφητικά πανιά.



Οι μπανιέρες

Καθαρίζονται με τον ίδιο τρόπο που καθαρίζονται και οι νιπτήρες. Προσέχουμε ιδιαίτερα το στόμιο αποχέτευσης και τα πλαϊνά σημεία και μπανιέρας, όπου παραμένουν αφροί γύρο και έξω από την μπανιέρα.

Λεκάνη του WC

Πάντα ο καθαρισμός με γάντια μιας χρήσης και συγκεκριμένα πανιά που χρησιμοποιούμε μόνο στις λεκάνες.

Ο καθαρισμός ξεκινά με τράβηγμα στο καζανάκι. Σαπουνίσμα και απολύμανση της λεκάνης. Με το πιγκάλ τρίβουμε και καθαρίζουμε εσωτερικά τη λεκάνη. (Συνήθως η εργασία αυτή γίνεται στην αρχή, πριν ξεκινήσει η καμαριέρα τον καθαρισμό του υπνοδωματίου και αφήνει τη λεκάνη και το πιγκάλ σαπουνισμένα, έτσι ώστε να απολυμαίνεται όσο θα καθαρίζει το υπόλοιπο δωμάτιο).

Στη συνέχεια σαπουνίζουμε με σφουγγάρι το καπάκι, τη στεφάνη, τη λεκάνη WC μέσα και έξω, ξεβγάζουμε και στεγνώνουμε με καθαρό πανί.

Τοποθέτηση ταινίας << STERILISED >> (ΑΠΟΛΥΜΑΝΘΗΚΕ) στη λεκάνη.

Τοποθετούμε ρολό υγείας στην ειδική θήκη και αφήνουμε ένα επιπλέον. Κατά την τοποθέτηση στην ειδική θήκη κάνουμε τρίγωνο τη μύτη του χαρτιού ώστε να διευκολύνεται το τράβηγμα.



6.1 Η Λινοθήκη



Στο τμήμα των ορόφων ανήκει και η λινοθήκη, όπου εκεί βρίσκεται αποθηκευμένος όλος ο ιματισμός του ξενοδοχείου. Σημαντικό και σοβαρό έργο του τμήματος αποτελεί η διαχείριση του ιματισμού για κάθε ξενοδοχειακή μονάδα. Ο υπεύθυνος της λινοθήκης έχει την ευθύνη για τη σωστή διαχείριση και την καλή κατάσταση του ιματισμού με το οποίο εφοδιάζει τα υπόλοιπα τμήματα.

Κυρίως οι αρμοδιότητες της λινοθήκης είναι:

1. Η σωστή διαχείριση του ιματισμού
2. Η αποθήκευση και ταξινόμησή του
3. Η παράδοση του ακάθαρτου ιματισμού από τα διάφορα τμήματα στη λινοθήκη σε συγκεκριμένη ώρα
4. Ο έλεγχος του ακάθαρτου ιματισμού πριν από την παράδοση στο πλυντήριο
5. Ο έλεγχος στον καθαρό ιματισμό, όσον αφορά την καθαριότητα, κατά την παραλαβή μετά το πλύσιμο
6. Ο καθορισμός του ωραρίου λειτουργίας της λινοθήκης
7. Η ενημέρωση των βιβλίων και των εντύπων της λινοθήκης
8. Η μετατροπή ή επιδιόρθωση του ιματισμού

6.2 Το προσωπικό της λινοθήκης

Στη λινοθήκη εργάζονται ο προϊστάμενος της λινοθήκης, οι ράπτριες και το βοηθητικό προσωπικό. Το προσωπικό της λινοθήκης του ξενοδοχείου εργάζεται 7 ημέρες την εβδομάδα. Ο αριθμός των εργαζομένων ποικίλλει ανάλογα με το διαθέσιμο εξοπλισμό (μηχανολογικός εξοπλισμός) και με τις προσφερόμενες υπηρεσίες από το την επιχείρηση (παρτίδες πελατών, κατηγορία ξενοδοχείου κ.λπ.). Οι ώρες συναλλαγής της λινοθήκης με τα διάφορα τμήματα είναι καθορισμένες από τον γενικό προϊστάμενο των ορόφων.

6.3 Είδη ιματισμού

Ο ιματισμός του ξενοδοχείου χωρίζεται σε κατηγορίες ανάλογα με το πού χρησιμοποιείται. Έτσι λοιπόν έχουμε:

1. Ιματισμός δωματίων. Στον ιματισμό των δωματίων ανήκουν τα είδη που χρησιμοποιούνται στα δωμάτια των πελατών (σεντόνια, μαξιλαροθήκες, παπλοματοθήκες, κουβέρτες διαφόρων ειδών, πετσέτες κ.λπ.).

2. Ιματισμός επισιτιστικών τμημάτων. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν τα είδη που χρησιμοποιούνται στα επισιτιστικά τμήματα (μολοτόν, τραπεζομάντιλα, ναπερόν, πετσέτες εστιατορίου κ.λπ.).

3. Στολές προσωπικού

4. Ρουχισμός πελατών

6.3.1 Υπολογισμός απαιτούμενης ποσότητας

Για τον υπολογισμό της ποσότητας του κάθε είδους πρέπει να λαμβάνεται υπόψη:

1. Η ημερήσια κίνηση κάθε είδους

2. Ο χρόνος διαδικασίας αντικατάστασης του ακάθαρτου ιματισμού

Ο χρόνος διαδικασίας αντικατάστασης του ακάθαρτου ιματισμού εξαρτάται:

§ Από το αν το ξενοδοχείο διαθέτει πλυντήριο ή δίνει τον ακάθαρτο ιματισμό σε εξωτερικά συνεργεία και

§ Από το διαθέσιμο εξοπλισμό στα απαραίτητα μηχανήματα, όπως πλυντήρια, στεγνωτήρια κ.λπ.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Για την απαιτούμενη ποσότητα σεντονιών ενός ξενοδοχείου 4 αστέρων 700 κλινών.

1. Υπολογίζουμε τις αλλαγές για κάθε κλίνη κατά τη διάρκεια της ημέρας

Στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο η ποσότητα σε χρήση είναι κατά μέσω όρο 1400 σεντόνια ημερησίως.

2. Αν ο χρόνος αντικατάστασης ακάθαρτου ιματισμού είναι 24 ώρες και πραγματοποιείται μία αλλαγή κάθε ημέρα, σημαίνει ότι ίση ποσότητα ιματισμού θα βρίσκεται στο πλυντήριο, δηλαδή 1400.

3. Ίση ποσότητα <<stock>> πρέπει να βρίσκεται στη λινόθηκη, δηλαδή 1400 σεντόνια.

4. Για την κάλυψη των έκτακτων αναγκών υπολογίζουμε περίπου τη μισή ποσότητα, δηλαδή 700.

ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΠΟΣΟΤΗΤΑΣ ΙΣΟ ΜΕ

1. ΠΟΣΟΤΗΤΑ ΣΕ ΧΡΗΣΗ ΤΟ 24 ΩΡΟ	1400
2. + ΊΣΗ ΠΟΣΟΤΗΤΑ STOCK ΣΤΗ ΛΙΝΟΘΗΚΗ	1400
3. + ΊΣΗ ΠΟΣΟΤΗΤΑ ΑΚΑΘΑΡΤΩΝ ΣΤΟ ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ	1400
4. + ΜΙΣΗ ΠΟΣΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΚΑΛΥΨΗ ΕΚΤΑΚΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ	700
ΣΥΝΟΛΟ	3900

Το σύνολο είναι τουλάχιστον τριπλάσιο της χρήσης

Οι αλλαγές των σεντονιών διαφέρουν ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου
Ξενοδοχεία 5 αστέρων: αλλαγή ιματισμού κλινών 2 φορές την ημέρα
Ξενοδοχεία 4 αστέρων: κάθε μέρα
Ξενοδοχεία 3 αστέρων: κάθε δύο μέρες

6.4 Μητρώο ιματισμού

Για κάθε είδος δίνεται ένας κωδικός και συντάσσεται Μητρώο Ιματισμού με όλα τα είδη, τη χρήση τους, τις ποσότητες, τα μέτρα και το είδος υφάσματος, καθώς και κάθε άλλη πληροφορία που είναι χρήσιμη για το συγκεκριμένο είδος. Το μητρώο ιματισμού ανανεώνεται κάθε φορά που καταργείται ένα είδος ή προστίθεται νέο.

Κωδικός Ιματισμού	Περιγραφή	Χρήση	Είδος/η υφάσματος	Μέτρα υφάσματος	Απαιτούμενη ποσότητα	Παρατηρήσεις

6.5 Χρέωση ιματισμού

Ο μεγάλος όγκος ιματισμού χρεώνεται στο τμήμα των ορόφων και όχι στα τμήματα του ξενοδοχείου ή στους χρήστες. Υπάρχει όμως ιματισμός που θα πρέπει να χρεωθεί από το τμήμα των ορόφων στους χρήστες.

Στα περισσότερα ξενοδοχεία χρεώνονται οι στολές που παραδίδονται στο προσωπικό. Η χρέωση γίνεται με συμπλήρωση σχετικής καρτέλας για τους εργαζόμενους, που περιλαμβάνει το είδος του ιματισμού, την ημερομηνία παράδοσης, την ποσότητα και γενικά στοιχεία που αφορούν τον ιματισμό.

Δελτίο χρέωσης ιματισμού

Ημερομηνία	Κωδικός	Περιγραφή	Μέγεθος	Υπογραφή	Παρατηρήσεις

6.6 Ακάθαρτος ιματισμός

6.6.1 Περισυλλογή ακάθαρτου ιματισμού

Για τον ακάθαρτο ιματισμό ακολουθούνται τα εξής στάδια α) περισυλλογή β) μεταφορά γ) διαχωρισμό ανάλογα με το είδος και τους λεκέδες.

Επισημαίνεται ότι ο ακάθαρτος ιματισμός δεν σημαίνει κατ' ανάγκην χρησιμοποιημένος ιματισμός, αλλά ο ιματισμός που είναι ακατάλληλος για χρήση και θα πρέπει να μεταφερθεί στο πλυντήριο (πχ. Ιματισμός που υπήρχε σε δωμάτιο πελάτη και δεν χρησιμοποιήθηκε).

Οι βασικοί κανόνες περισυλλογής, μεταφοράς και αποθήκευσης ακάθαρτου ιματισμού είναι:

Ιματισμός δωματίων

- Ο ιματισμός περισυλλέγεται από τις καμαριέρες σε σάκους, προσέχοντας να μην περιέχονται άλλα αντικείμενα εκτός ιματισμού.
- Ο σάκος βρίσκεται στο τρόλεϊ καθαρισμού της καμαριέρας.
- Όταν ο σάκος γεμίσει, δένεται και κατόπιν μεταφέρεται από τον βαλέ στο σημείο αποθήκευσης ακάθαρτου ιματισμού, μέχρι την τελική μεταφορά του στο πλυντήριο.

Ιματισμός επισιτιστικών τμημάτων

Ο ιματισμός των επισιτιστικών τμημάτων συλλέγεται από το προσωπικό του εστιατορίου, κουζίνας κ.λπ., καταμετρείται και παραδίδεται σε σάκους στη λινόθηκη.

Στολές προσωπικού

Οι στολές του προσωπικού του ξενοδοχείου παραδίδονται στη λινόθηκη από τον ίδιο τον εργαζόμενο και παραλαμβάνονται την ημέρα που έχει οριστεί. Το μαρκάρισμα και η συμπλήρωση των εντύπων είναι απαραίτητα για την αποφυγή παρεξηγήσεων μεταξύ των εργαζομένων.

Ρουχισμός πελατών

Όσον αφορά τον ιματισμό των πελατών συνηθίζεται να υπάρχουν στα δωμάτια των πελατών ειδικές σακούλες, όπου ο πελάτης μπορεί να τοποθετήσει τα ρούχα που θέλει να του πλύνουν. Υπάρχουν επίσης ειδικές καταστάσεις στις οποίες ο πελάτης πρέπει να συμπληρώσει τον αριθμό των ειδών που παρέδωσε και αν επιθυμεί να τα ετοιμάσουν την ίδια ή την επόμενη ημέρα.

Τα ρούχα παραδίδονται από την καμαριέρα στη λινόθηκη, χρεώνονται από την προϊσταμένη στο << βιβλίο πελατών >> και παραδίδονται στη συνέχεια για πλύσιμο στο πλυντήριο. Όταν ετοιμασθούν αποστέλλονται στον πελάτη- συνήθως με αντίγραφο του λογαριασμού- ενώ το πρωτότυπο πηγαίνει στην υποδοχή για να χρεωθεί στο λογαριασμό του.

6.7 Έλεγχος ακάθαρτου ιματισμού

Ο κανόνας << ίσος αριθμός καθαρών με τα ακάθαρτα που παραδόθηκαν >> σε συνδυασμό με την προσεκτική χρήση είναι ο καλύτερος τρόπος ελέγχου ιματισμού. Ο ακάθαρτος ιματισμός, όπως έχει ήδη αναφερθεί, μεταφέρεται συνήθως στη λινόθηκη από τους βαλέδες ή την καμαριέρα, το σερβιτόρο κ.λπ., στους οποίους παραδίδεται την επόμενη μέρα το πρωί αντίστοιχος αριθμός σε καθαρά.

Οι δύσκολοι λεκέδες θα πρέπει να στέλνονται ξεχωριστά στο πλυντήριο, γιατί πρέπει να προσεχθούν ιδιαίτερα κατά το πλύσιμο. Μεταφέρονται συνήθως με καλάθια ή με σάκους με κατάσταση στην οποία καταγράφεται συνήθως ο αριθμός του ιματισμού που στέλνεται για πλύσιμο και το αντίγραφο της οποίας φυλάσσεται στη λινόθηκη.

6.8 Πλυντήρια



Ο χώρος που ασχολείται με το πλύσιμο και το σιδέρωμα του ιματισμού του ξενοδοχείου είναι το πλυντήριο. Για κάθε ξενοδοχειακής επιχείρησης είναι μια αρκετά μεγάλη επένδυση, αλλά με καλά ειδικευμένο και καλά εκπαιδευμένο προσωπικό, με σύγχρονο και πλήρη εξοπλισμό, και έχει δυνατότητες λειτουργίας με ικανοποιητικά κέρδη. Ορισμένα ξενοδοχεία συνεργάζονται με εξωτερικές επιχειρήσεις πλυντηρίου. Η ζωή του ιματισμού εξαρτάται από τη σωστή χρησιμοποίησή του και την μεταχείριση που έχει

στο πλυντήριο, γι' αυτό, εκτός των άλλων, θα πρέπει να χρησιμοποιούνται για το πλύσιμο και υλικά καλής ποιότητας.

Το προσωπικό πρέπει να είναι καλά εκπαιδευμένο στη χρήση των μηχανημάτων, γιατί η ζωή του ιματισμού εξαρτάται από τη σωστή χρησιμοποίησή τους και τη μεταχείριση που έχει στο πλυντήριο. Η ύπαρξη ή όχι πλυντηρίου στο ξενοδοχείο εξαρτάται από πολλούς παράγοντες. Από αρκετές όμως επιχειρήσεις απουσιάζουν και σε αυτή την περίπτωση ο ρουχισμός δίνεται πλύσιμο και σιδέρωμα σε ανεξάρτητες επιχειρήσεις.

Ο χώρος που χρησιμεύει για πλυντήριο-σιδερωτήριο βρίσκεται συνήθως στο υπόγειο του ξενοδοχείου. Πρέπει να είναι ευάερος και καλά φωτισμένος, τεχνητά ή φυσικά. Το τμήμα είναι εξοπλισμένο με ηλεκτρικές συσκευές πλύσεως, στεγνώματος και σιδερώματος. Η τοποθέτηση των μηχανημάτων μέσα στο χώρο πρέπει να είναι μελετημένη, ώστε να αποφεύγεται η σπατάλη χώρου, χρόνου και κινήσεων.

Ο ακάθαρτος ιματισμός του ξενοδοχείου μεταφέρεται, όπως ήδη έχει αναφερθεί, στη λινόθηκη, στους χώρους αποθήκευσης του ακάθαρτου ιματισμού. Στη συνέχεια παραδίδεται στο πλυντήριο. Τις περισσότερες φορές ο χώρος παράδοσης του ακάθαρτου ιματισμού αποτελεί τμήμα του χώρου του πλυντηρίου.

Τροφοδοσία πλυντηρίων

Ο ακάθαρτος ιματισμός μετά την παράδοσή του στο πλυντήριο χωρίζεται ανά είδος πλύσης.

Ο διαχωρισμός αυτός γίνεται ανάλογα με:

- A. Το είδος
- B. Το χρωματισμό
- Γ. Το λεκέ

Με αυτόν τον τρόπο τροφοδοτούνται ομοιόμορφα τα πλυντήρια και επιλέγεται το κατάλληλο πρόγραμμα. Τα επαγγελματικά πλυντήρια διαθέτουν ειδικά προγράμματα πλύσης για κάθε είδος ιματισμού. Ο σχετικός πίνακας είναι αναρτημένος δίπλα στα πλυντήρια, για να αποφευχθεί η περίπτωση να χρησιμοποιηθεί διαφορετικό πρόγραμμα από αυτό που έχει προσδιοριστεί, τόσο από τον κατασκευαστή όσο και από τον προμηθευτή χημικών πλυντηρίου.

Κάθε πλυντήριο είναι εφοδιασμένο με αναλυτικό φυλλάδιο οδηγιών και τεχνητών χαρακτηριστικών, όπως χωρητικότητα, όγκος τυμπάνου, στροφές στυνσίματος κ.λπ.

Σημαντικός παράγοντας κατά την επιλογή του πλυντηρίου είναι η φερεγγυότητα του προμηθευτή και η δυνατότητα άμεσης ανταπόκρισης επισκευής σε περιπτώσεις βλάβης.

Το προσωπικό πλυντηρίου σημειώνει λεπτομερώς για κάθε πλύση τις ποσότητες ιματισμού και χημικών καθαρισμού. Από τα στοιχεία αυτά είναι δυνατός ο υπολογισμός του κόστους πλύσης για κάθε είδος ιματισμού. Ανάλογα με τον τύπο των δοσομετρικών αντλιών υπάρχει δυνατότητα τα στοιχεία αυτά να τηρούνται και να καταγράφονται από το πρόγραμμα λειτουργίας της αντλίας. Είναι προφανές ότι η αύξηση ότι η αύξηση τιμολογίου χημικών υλικών, σημαίνει μεταβολή δοσολογίας και θα πρέπει να ελεγχθεί.

Οι εταιρείες προμήθειας χημικών καθαρισμού διαθέτουν ειδικές μεθόδους εργαστηριακού ελέγχου για τον έλεγχο της ποιότητας πλύσης. Οι έλεγχοι πλύσης γίνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα και τα αποτελέσματα παραδίδονται στο γενικό προϊστάμενο των ορόφων.

6.8.1 Πλύση ιματισμού

Η τροφοδοσία των πλυντηρίων γίνεται συνήθως με δοσομετρικές αντλίες. Τα χημικά υλικά που χρησιμοποιούνται πρέπει να είναι σε υγρή μορφή, ώστε με τη χρήση των δοσομετρικών αντλιών να είναι ακριβής η ποσότητα των χημικών υλικών στην πλύση.

Τα επαγγελματικά πλυντήρια βαρέως τύπου, που χρησιμοποιούνται στα ξενοδοχεία, έχουν ικανότητα φόρτωσης 50-300 κιλά ιματισμού, χωρίς να αποκλείονται και μικρότερα για ειδικές περιπτώσεις. Τα πλυντήρια διαθέτουν 1 έως 3 διαμερίσματα, με 1 ή 2 πόρτες φόρτωσης και εκφόρτωσης ιματισμού. Διαθέτουν ηλεκτρονικό υπολογιστή, για το σωστό προσδιορισμό του προγράμματος πλύσης, σε συνδυασμό με τα προγράμματα προσδιορίζει ο προμηθευτής χημικών καθαρισμού. Ορισμένα μοντέλα πλυντηρίων διαθέτουν και ειδικό σύστημα φορτοεκφόρτωσης για τη διευκόλυνση του χειριστή.

6.8.2 Διαλογή και στεγνωτήρια

Μετά την ολοκλήρωση του πλυσίματος, ο καθαρός ιματισμός εκφορτώνεται σε τροχήλατους κάδους. Η αγορά διαθέτει διάφορα είδη κάδων με βασικό χαρακτηριστικό την ποιότητα κατασκευής (συνήθως αλουμίνιο), να διαθέτουν τροχούς βαρέως τύπου, για να δεχθούν το βάρος του βρεγμένου ιματισμού. Οι κάδοι είναι διάτρητοι, διευκολύνοντας τον αερισμό του ιματισμού, για το διάστημα που μεσολαβεί μέχρι τις επόμενες φάσεις. Ορισμένοι κάδοι διαθέτουν κινούμενο πυθμένα μεταβλητού βάθους ώστε να διευκολύνεται το προσωπικό στο άδειασμα.

Ακολουθεί ο διαχωρισμός του βρεγμένου ιματισμού σε διάφορα είδη (π.χ. σεντόνια, μαξιλαροθήκες, πετσέτες, κουβέρτες). Ανάλογα με το είδος ιματισμού ακολουθείται η άλλη η επόμενη διαδικασία. Ο μεγαλύτερος όγκος ιματισμού τοποθετείται στα στεγνωτήρια. Ειδικά για σεντόνια, μαξιλαροθήκες, και γενικά υφάσματα που σιδερώνονται στον κύλινδρο εξασφαλίζουν ταυτόχρονο σιδέρωμα και στέγνωμα.

Τα στεγνωτήρια, ανάλογα με τον όγκο εργασίας και τις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου, διαθέτουν διάφορα προγράμματα με δυνατότητα αναστροφής του κάδου, χωρητικότητας από 6-120 κιλά και μπορούν να θερμαίνονται με ηλεκτρικό, γκάζι ή ατμό. Τα επαγγελματικά στεγνωτήρια διαθέτουν σύστημα απαγωγής υδρατμών, που συνδέεται με τις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου.

Τα στεγνωτήρια είναι εφοδιασμένα με αναλυτικό φυλλάδιο οδηγιών και τεχνικών χαρακτηριστικών, όπως χωρητικότητα, όγκο τυμπάνου κ.λπ.

6.8.3 Δίπλωμα και σιδερωτήρια

Τα ξενοδοχεία διαθέτουν δύο βασικά είδη σιδερωτηρίων. Τον κύλινδρο και την πρέσα. Εκτός αυτών υπάρχουν και άλλα είδη σιδερωτηρίων, που αφορούν ειδικότερο ιματισμό, όπως σιδερωτήρια υποκαμίσων, παντελονιών κ.λπ.

Μετά την ολοκλήρωση των εργασιών του πλυσίματος, ο ιματισμός ανάλογα με το είδος του, σιδερώνεται στο κατάλληλο σιδερωτήριο.

Οι εταιρίες κατασκευής κυλίνδρων σιδερώματος διαθέτουν πολλούς τύπους ανάλογα με τις ανάγκες του ξενοδοχείου. Οι κύλινδροι διαφέρουν ανάλογα με το μέγεθος κυλίνδρου, την ταχύτητα περιστροφής και τη θερμοκρασία σιδερώματος. Σε συνέχεια του κυλίνδρου μπορεί να λειτουργεί διπλωτικό μηχάνημα, ενός ή δύο διαδρόμων, παραδίδοντας τον ιματισμό διπλωμένο.

Είναι προφανές ότι ανάλογα με τον όγκο ιματισμού, επιλέγεται ο αντίστοιχος κύλινδρος. Η μεγάλη δαπάνη προμήθειας σύγχρονου κυλίνδρου με σύστημα τροφοδότησης ιματισμού και διπλωτικού μηχανήματος αντισταθμίζεται από τη μείωση του χρόνου σιδερώματος και του εργατικού κόστους.

Οι πρέσες σιδερώματος λειτουργούν με ατμό και διαθέτουν τον απαραίτητο εξοπλισμό ρυθμίσεων, σύμφωνα με τις οδηγίες χρήσης και ανάλογα με τον τύπο που διαθέτει η επιχείρηση.

Το προσωπικό σιδερώματος ελέγχει προσεκτικά την ποιότητα ιματισμού και παραδίδει το φθαρμένο ιματισμό στο ραφείο.

6.8.4 Καθήκοντα Προσωπικού Πλυντηρίου

Τα καθήκοντα του προσωπικού πλυντηρίου είναι κυρίως τα εξής:

- Διαχωρισμός ακάθαρτου ιματισμού κατά κατηγορία πλύσης
- Τροφοδοσία πλυντηρίων με την προβλεπόμενη ποσότητα ιματισμού
- Έλεγχος προγράμματος πλύσης και τροφοδοσία με χημικά πλύσης (απορρυπαντικό, μαλακτικό κ.λπ.)
- Παρακολούθηση διαδικασίας πλυσίματος
- Μετά το τέλος της διαδικασίας πλυσίματος, τροφοδοσία στεγνωτηρίου με τον καθαρό ιματισμό
- Φροντίδα για την έγκαιρη προμήθεια του τμήματος απορρυπαντικών και λοιπών υλικών πλυντηρίου
- Μετά το πέρας των εργασιών της ημέρας, εξωτερικός καθαρισμός πλυντηρίων και στα σημεία που πρέπει, χωρίς να υπάρχει κίνδυνος πρόκλησης βλάβης ή ατυχήματος
- Σε περίπτωση βλάβης, ενημέρωση του τμήματος συντήρησης και του γενικού προϊσταμένου των ορόφων
- Στέγνωμα στα στεγνωτήρια του βρεγμένου ιματισμού
- Δίπλωμα του ιματισμού και προετοιμασία για σιδέρωμα
- Κατά το σιδέρωμα προσπάθεια να είναι επιμελημένα ορισμένα σημεία όπως μανίκια κ.λπ.
- Έλεγχος και απόσυρση του φθαρμένου ιματισμού και του ιματισμού που χρειάζεται επιδιόρθωση, παραδίδοντάς τον στο ραφείο
- Καταγραφή του ιματισμού που αποσύρεται
- Αρίθμηση, καταγραφή και τακτοποίηση καθαρού και σιδερωμένου ιματισμού
- Χειρισμός και καθαρισμός στεγνωτηρίων, των κυλίνδρων και της πρέσας σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή
- Καθαρισμός και τακτική συντήρηση όπως προβλέπεται από τον κατασκευαστή για το χρήστη

- Δίπλωμα του ιματισμού που δεν σιδερώνεται
- Έλεγχος αν χρειάζονται επιδιόρθωση ή δεν έχουν πλυθεί καλά
- Ταξινόμηση και τακτοποίηση στα ράφια ή ντουλάπες, για να γίνεται εκ περιτροπής χρήση του ιματισμού

6.9 Ραφείο

Το ραφείο είναι η καρδιά του ιματισμού. Αναλαμβάνει την παραγγελία υφάσματος και υλικών, την κατασκευή νέου ιματισμού, τις εργασίες επισκευής του υπάρχοντος ιματισμού, την καταστροφή ιματισμού ή τη μετατροπή του σε περίπτωση που δεν είναι δυνατή η επισκευή του και τέλος την παραγγελία και τον έλεγχο του ιματισμού που το ξενοδοχείο αγοράζει από το εμπόριο. Εκτός των τακτικών εργασιών, το ραφείο επιδιορθώνει ή κατασκευάζει και τον εξοπλισμό του ξενοδοχείου, όπως στρώματα με αγορά των πρώτων υλών, μαξιλάρια, καθώς και ό,τι άλλο ζητηθεί από τα διάφορα τμήματα και είναι δυνατή η συμβολή του ραφείου προκειμένου να το κατασκευάσει ή επιδιορθώσει.

6.9.1 Μηχανικός και λοιπός εξοπλισμός ραφείου- Αναλώσιμα υλικά ραφείου

Για την εκτέλεση των εργασιών απαιτείται εξειδικευμένος εξοπλισμός όπως:

- Γαζωτικές μηχανές
- Κοπτοραπτικές μηχανές
- Μηχανή για κουμπότρυπες
- Μηχανή για κόπιτσες
- Τραπέζι ικανοποιητικών διαστάσεων για το κόψιμο των υφασμάτων
- Ηλεκτρικό ψαλίδι

Επίσης απαιτείται η προμήθεια υλικών ραφείου όπως:

- Μπομπίνες-κλωστές διαφόρων χρωμάτων
- Μανσέτες
- Κουμπιά
- Λάστιχα διαφορετικού πλάτους
- Φερμουάρ
- Αυτοκόλλητες ταινίες
- Κορδέλες
- Μεζούρες
- Καρφίτσες, παραμάνες, βελόνες μηχανών
- Λάδια μηχανών

Όλα τα υλικά και ο εξοπλισμός του ραφείου, συμπεριλαμβανομένου του λοιπού εξοπλισμού (καθίσματα, γραφεία, ντουλάπια, ράφια κ.λπ.), καθορίζονται σύμφωνα με τις ανάγκες και τον όγκο των εργασιών που εκτελούνται.

Σε πολλά ξενοδοχεία οι εργασίες ραφείου περιορίζονται στις επισκευές και μικρής έκτασης κατασκευές, οπότε διαμορφώνεται ανάλογα και ο απαιτούμενος εξοπλισμός.

6.9.2 Καθήκοντα προσωπικού ραφείου

Τα απαραίτητα προσόντα του προσωπικού ραφείου είναι γνώσεις κοπτοραπτικής. Η προϋπηρεσία ή η εμπειρία σε ανάλογη θέση είναι συνήθως απαραίτητη.

Καθήκοντα

- Κόβει, ράβει και προβάρει (όταν απαιτείται) τον ιματισμό που χρησιμοποιείται. Ελέγχει την επάρκεια υλικών και ενημερώνει τον υπεύθυνο για τυχόν ελλείψεις (υφάσματα, κουμπιά, κλωστές κ.λπ.)
- Παρατηρεί και καταγράφει το φθαρμένο ιματισμό και φροντίζει να τον αντικαθιστά
- Κάνει τις επιδιορθώσεις και φροντίζει να εκτελούνται σύντομα και με καλαισθησία
- Συμπληρώνει τα έντυπα του τμήματος (μητρώο ιματισμού, δελτίο αντικατάστασης ιματισμού, δελτίο χρέωσης ιματισμού, δελτίο καταστροφής ιματισμού κ.λπ.)
- Δίνει προτεραιότητα στην κατασκευή ή επισκευή των ειδών που παρουσιάζουν έλλειψη, με τη συνεργασία του προϊσταμένου του τμήματος
- Ενημερώνει τον προϊστάμενο του τμήματος των ορόφων για βλάβη του εξοπλισμού και παρακολουθεί την τακτική συντήρηση
- Φοράει τη στολή που έχει οριστεί για το προσωπικό του τμήματος
- Στο πέρας της εργασίας φροντίζει για την τακτοποίηση του χώρου και τον καθαρισμό του εξοπλισμού
- Ακολουθεί τις γενικές διαδικασίες και κανονισμούς του ξενοδοχείου
- Εκτελεί οποιαδήποτε άλλη εργασία που προκύπτει από τη θέση εργασίας που κατέχει.

6.10 Προμήθεια ιματισμού και υλικών

Το Τμήμα των ορόφων και η λινόθηκη έχουν ευθύνη να διατηρούν τον ιματισμό στις απαιτούμενες ποσότητες για κάθε είδος. Ανάλογα με τις δυνατότητες του ραφείου και την πολιτική της κάθε ξενοδοχειακής επιχείρησης επιλέγεται η δυνατότητα κατασκευής νέου ιματισμού ή προμήθεια έτοιμου ιματισμού, μετά τον έλεγχο κόστους κατασκευής ή προμήθειας.

Μετά την ολοκλήρωση της απογραφής, προσδιορίζεται ο αριθμός και τα είδη που θα αντικατασταθούν.

Το τμήμα των ορόφων καταγράφει τα είδη ιματισμού που θα αγοραστούν έτοιμα Από το εμπόριο και γίνεται αντίστοιχη αίτηση προμηθείας, ανάλογα με την πολιτική των προμηθειών κάθε ξενοδοχείου. Ο έτοιμος ιματισμός παραλαμβάνεται από το ραφείο και ελέγχεται η ποιότητά του, καταγράφεται στο δελτίο Αντικατάστασης Ιματισμού με ημερομηνία προμήθειας, είδος κ.λπ., χρεώνεται στους χρήστες (π.χ. στολές προσωπικού) και τοποθετείται στον ακάθαρτο ιματισμό για να ακολουθήσει τα στάδια χρήσης ιματισμού.

Αντίστοιχη εργασία γίνεται από το τμήμα των ορόφων για την αντικατάσταση ιματισμού που κατασκευάζεται στο ραφείο. Από το μητρώο ιματισμού βρίσκουμε τα μέτρα και το είδος του υφάσματος, για να συνταχθεί η αίτηση προμήθειας. Μετά την παραλαβή από το ραφείο και την κατασκευή του ιματισμού, ακολουθείται η διαδικασία που προαναφέρθηκε (καταγραφή, χρέωση, χρήση).

Παράλληλα με την παραγγελία έτοιμου ιματισμού και υφασμάτων γίνεται και η παραγγελία υλικών για την κατασκευή του ιματισμού (κλωστές, κουμπιά, φερμουάρ κ.λπ.).

Δελτίο Αντικατάστασης Ιματισμού

Ημερομηνία προμήθειας	Κωδικός ιματισμού	Περιγραφή	Ποσότητα

6.11 Έλεγχος ιματισμού – Καταστροφή η μετατροπή ιματισμού

Κατά το σιδέρωμα και δίπλωμα ιματισμού στο χώρο πλυντηρίων το προσωπικό απομακρύνει το φθαρμένο ιματισμό και τον παραδίδει στο ραφείο. Είναι βασικό να τονιστεί ότι το προσωπικό ραφείου σε καμία περίπτωση δεν παραλαμβάνει χρησιμοποιημένο ιματισμό αν δεν έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία πλύσης, στεγνώματος και σιδερώματος. Έτσι εξασφαλίζεται απόλυτα η υγιεινή του χώρου και η προστασία του προσωπικού .

Το προσωπικό ραφείου παραλαμβάνει τον ιματισμό και κάνει τις απαραίτητες διορθώσεις εφόσον αυτό είναι εφικτό. Ο επιδιορθωμένος ιματισμός τοποθετείται εκ νέου στο σάκο ακαθάρτων.

Στην περίπτωση που δεν είναι δυνατή η επισκευή, τότε συμπληρώνεται δελτίο καταστροφής, ώστε να ενημερωθεί το τμήμα των ορόφων για την αντικατάσταση του συγκεκριμένου είδους.

Εφ’ όσον υπάρχει δυνατότητα μετατροπής του κατεστραμμένου ιματισμού σε άλλο είδος, τότε γίνεται η μετατροπή και καταγράφεται ο ιματισμός στο δελτίο αντικατάστασης ιματισμού.

Δελτίο αντικατάστασης ιματισμού

Ημερομηνία	Κωδικός Ιματισμού	Περιγραφή	Ποσότητα

6.12 Είδη υφασμάτων

1)Φυσικά υφάσματα

ΜΑΛΛΙΝΟ

Μαζεύει αν πλυθεί σε υψηλές θερμοκρασίες και χαλάει η φόρμα του αν το στεγνώσετε κρεμασμένο.

Πλεονεκτήματα: Προστατεύει από το κρύο, είναι απορροφητικό.

Μειονεκτήματα: Σβολιάζει και κιτρινίζει.

ΒΑΜΒΑΚΕΡΟ

Μαζεύει αν πλυθεί σε υψηλή θερμοκρασία, είναι ανθεκτικό στο σιδέρωμα και εάν

είναι χρωματιστό, στα πρώτα πλυσίματα να πλυθεί ξεχωριστά από τα άλλα ρούχα.
 Πλεονεκτήματα: Δροσερό, ελαστικό, μεγάλη ανθεκτικότητα στο τρίψιμο.
 Μειονεκτήματα; Δεν έχει σταθερότητα στα χρώματα και τσαλακώνεται.

ΛΙΝΟ

Πλύσιμο πάντα στο χέρι σε χαμηλή θερμοκρασία, χωρίς στύψιμο. Ανθεκτικότητα στο σίδερο.
 Πλεονεκτήματα: Δροσερό και ευχάριστο στην αφή. Δεν λερώνεται εύκολα.
 Μειονεκτήματα: Τσαλακώνει εύκολα.

ΜΕΤΑΞΩΤΟ

Δεν δέχεται υψηλές θερμοκρασίες. Ούτε στύψιμο. Οι σοβαροί λεκέδες πρέπει να αντιμετωπισθούν από ειδικό. Σιδέρωμα χωρίς ατμό και σε χαμηλή θερμοκρασία.
 Πλεονεκτήματα: Δυνατό, ελαφρύ, ευχάριστη αφή και σταθερότητα χρώματος.
 Μειονεκτήματα: Τσαλακώνει εύκολα.

2)Τεχνητά υφάσματα

ACETATE, RAYON, VISCOSE

Δεν στραγγίζονται προς αποφυγή παραμορφώσεων.
 Πλεονεκτήματα: Μεταξένια όψη και σταθερότητα χρωμάτων.
 Μειονεκτήματα: Χαμηλή ανθεκτικότητα στην υγρασία, εύφλεκτα και φορτίζονται από στατικό ηλεκτρισμό.

3)Συνθετικά υφάσματα

POLIESTER, NYLON, LYCRA

Ευαίσθητα στην υψηλή θερμοκρασία. Πλύσιμο με χλιαρό νερό και σιδέρωμα σε χαμηλή θερμοκρασία.
 Πλεονεκτήματα: Πολύ ανθεκτικά, τσαλακώνονται λίγο και έχουν σταθερότητα στα χρώματα.
 Μειονεκτήματα: εύφλεκτα και φορτίζονται από στατικό ηλεκτρισμό.

6.13 Αφαίρεση δύσκολων λεκέδων

- 1) Μελάνι: Αφαιρείται με λευκό οινόπνευμα ή ασετόν.
- 2) Αίμα: Πλένουμε με κρύο νερό και μετά με χλιαρή σαπουνάδα και τον αφαιρούμε με διάλυση σόδας.
- 3) Λίπος: Αφαιρείται με διάφορα χημικά προϊόντα, με καθαρή βενζίνη ή οινόπνευμα.
- 4) Φρούτα: Αφαιρούνται οι λεκέδες από τα λευκά με λευκαντικό και από τα υπόλοιπα με διάλυση αμμωνίας σε ζεστό νερό.
- 5) Πίσσα: Τρίβουμε το λεκέ με πετρέλαιο ή λευκό οινόπνευμα.
- 6) Ελαιόχρωμα: Τρίβουμε τοπικά με νέφτι ή πετρέλαιο και μετά σαπουνίζουμε.
- 7) Μούχλα: Τρίβουμε με διάλυση υπερμαγγανικού καλίου και ξεβγάζουμε με αραιή διάλυση σόδας.

Όταν αφαιρούμε ένα λεκέ πρέπει να έχουμε υπόψη μας :

- 1) Να αφαιρούμε το λεκέ όσο γίνεται πιο γρήγορα.
- 2) Αν το ύφασμα είναι χρωματιστό, δοκιμάζουμε το υλικό καθαρισμού σε μια από τις εσωτερικές ραφές του.
- 3) Να ξεπλένουμε καλά μετά τη χρήση ενός χημικού προϊόντος.
- 4) Αν δεν ξέρουμε πώς να αφαιρέσουμε ένα λεκέ, τότε χρησιμοποιούμε διαλυτικό υγρό, νερό με απορρυπαντικό, οξύ, σόδα, λευκαντικό.

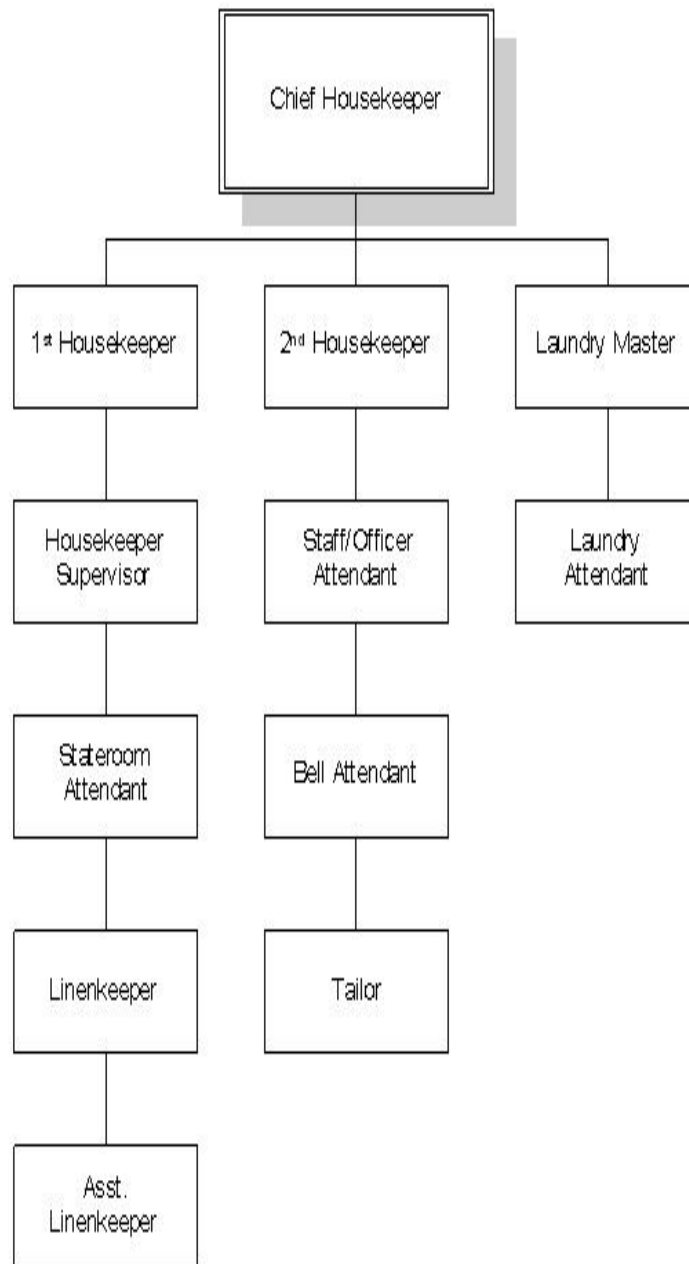
Σύγκριση οργάνωσης και λειτουργίας του Housekeeping σε ξενοδοχειακές μονάδες στον Ελλαδικό και Διεθνή χώρο.

Η οργάνωση και η λειτουργία του Housekeeping διαφέρει από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο και από χώρα σε χώρα και εξαρτώνται από την κατηγορία, το μέγεθος, την αρχιτεκτονική και το είδος της πελατείας.

Η σύνθεση του προσωπικού και οι αρμοδιότητες του καθενός εξαρτώνται από όλα τα παραπάνω και η κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση τα προσαρμόζει ανάλογα με το τρόπο οργάνωσής της. Δηλαδή, ένα άτομο μπορεί να είναι υπεύθυνος σε περισσότερα από ένα τμήμα και να έχει περισσότερες αρμοδιότητες. Επίσης, οι πηγές ανεύρεσης εργαζομένων για τη στελέχωση του τμήματος δεν διαφέρουν από τις συνηθισμένες.

Το φαινόμενο αυτό το συναντάμε όχι μόνο στον Ελλαδικό χώρο αλλά και στο Διεθνή. Ανεξαρτήτως όμως όλων των παραγόντων, τα καθήκοντα και οι βασικές ειδικότητες των απασχολούμενων στο τμήμα των ορόφων δεν διαφέρουν σημαντικά, όπως φαίνεται και στα παρακάτω οργανογράμματα.

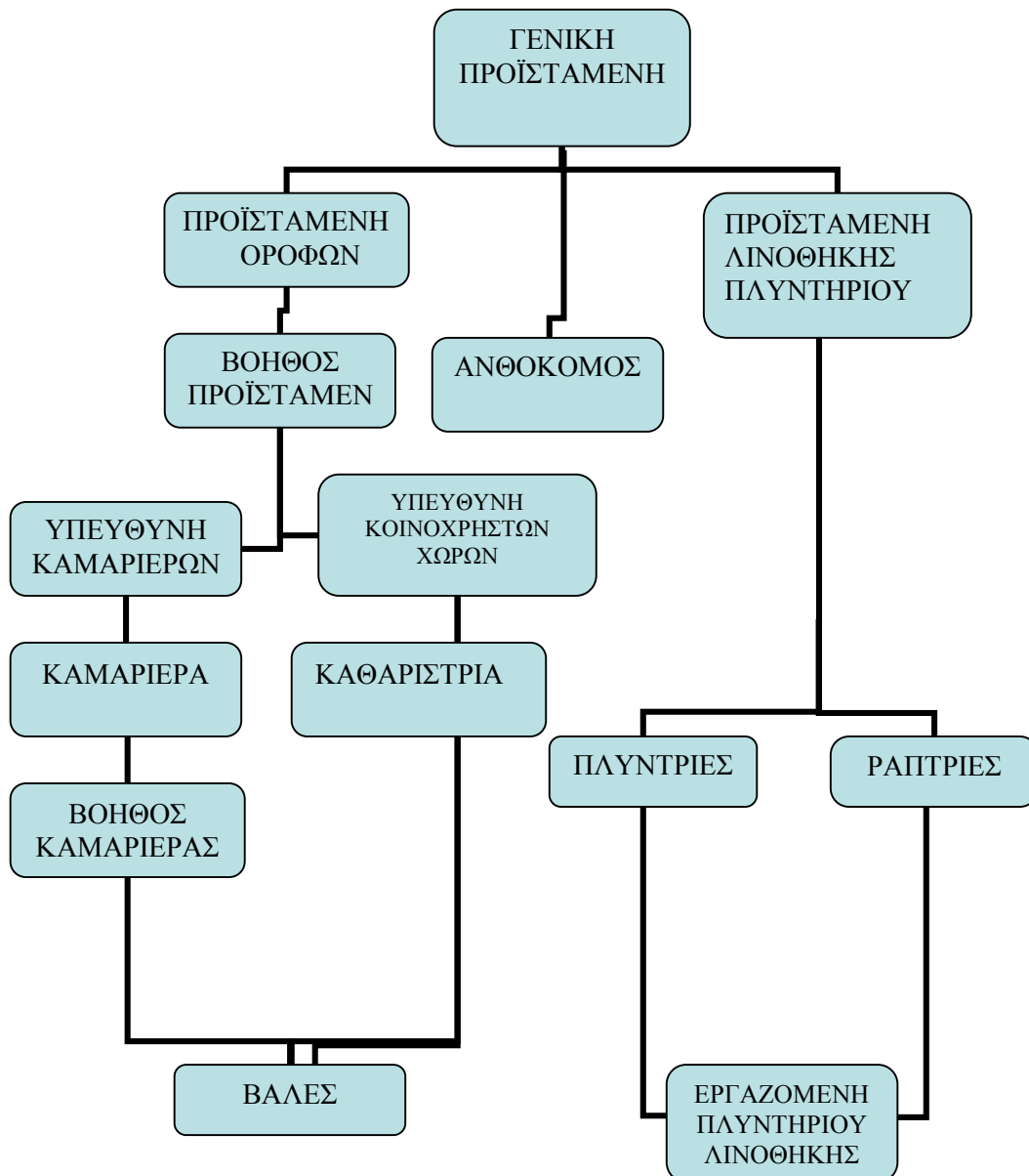
Housekeeping Department



Last Revised 9/10/07



ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΩΝ



Επίλογος

Στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, αλλά και σε κάθε άλλης μορφής τουριστικό κατάλυμα, η οργανωτική δομή και η αποτελεσματική λειτουργία του τμήματος του Housekeeping αποτελεί έναν από τους κύριους και καθοριστικούς παράγοντες επιτυχίας.

Η αποδοτική οργάνωση της διάθεσης των προσφερόμενων υπηρεσιών, σε συνδυασμό με την άψογη εμφάνιση και συμπεριφορά του στελεχιακού δυναμικού του Housekeeping, αποτελούν το σημαντικότερο περιτύλιγμα του προϊόντος που παρέχουν οι τουριστικές μονάδες διαμονής. Το τμήμα των ορόφων προσπαθεί συνεχώς να μετεξελιχθεί, με στόχο την προσαρμογή τις στις σύγχρονες τεχνολογικές ανάγκες και στις νέες αντιλήψεις και επιθυμίες των πελατών.

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα παραπάνω συμπεραίνουμε ότι το τμήμα των ορόφων, όπως πολλοί πιστεύουν, δεν ασχολείται μόνο με την καθαριότητα των δωματίων αλλά αντίθετα είναι ένα νευραλγικό τμήμα μιας ξενοδοχειακής μονάδας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. ΧΑΡΟΥΛΑ ΚΑΒΟΥΣΗ, ΧΑΡΟΥΛΑ ΚΑΚΛΕΑ: << Οροφοκομία: Οργάνωση και Λειτουργία Υπηρεσιών Ορόφων Ξενοδοχειακών Μονάδων>>, Αθήνα 2005, Ο.Τ.Ε.Κ.
2. ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ ΖΑΦΕΙΡΟΠΟΥΛΟΥ: Σημειώσεις <<Υπηρεσία Ορόφων>>.

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Margaret Kappa: << Housekeeping Management>>, Educational Institute of the American Hotel and Motel association, 1997
2. Ad Witteman: << Hotel Housekeeper>>, Camelot Consultants, 1989
3. B. Philops: << Commercial Housekeeping and Maintenance>>, Hyperian Books, 1984
4. Thomas J.A. Jones: << Professional Management of Housekeeping Operation>>, John Willy and Sons, Inc. 2005
5. John T. Fales: << Functional Housekeeping in Hotels and Motels>>, ITT Educational Services, Inc. 1971