



Α.Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΩΝ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ: Κα ΖΑΦΕΙΡΟΠΟΥΛΟΥ

ΘΕΜΑ:

«Οργάνωση και λειτουργία του τμήματος Housekeeping σε μεγάλα ξενοδοχεία αλυσίδες και η σχέση τους με την μητρική εταιρεία.»

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ:

ΜΑΥΡΟΕΙΔΕΑ ΕΛΕΝΗ

ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ:

ΖΑΦΕΙΡΟΠΟΥΛΟΥ

Περιεχόμενα

Κεφάλαιο 1

Πρόλογος.

Γενικά στοιχεία εξέλιξης του τουρισμού..... σελ. 4

Κεφάλαιο 1

Τμήμα Housekeeping

1.1 Γενικό πλάνο σελ. 6

1.2 Ανάλυση κατηγοριώνσελ. 7

Κεφάλαιο 2

Οργάνωση

2.1 Εισαγωγικό σημείωμα σελ. 11

2.2 Πλάνο προσωπικού τμήματος Housekeeping σελ. 11

2.3 Ανάλυση ιεραρχίας προσωπικού σελ. 12

2.4 Καθήκοντα οροφοκόμου σελ. 14

2.5 Προσόντα οροφοκόμου σελ. 16

2.6 Δικαιώματα οροφοκόμου σελ. 17

2.7 Σχεδίαση και προγραμματισμός σελ. 18

2.8 Τήρηση στοιχείων και έλεγχος σελ. 19

2.9 Ανάλυση καθηκόντων σελ. 20

Κεφάλαιο 3

Πρόσληψη & εκπαίδευση προσωπικού

3.1 Μεθοδολογία Ευρέσεως Εργασίας..... σελ. 28

3.2 Καταγραφή Προσωπικών Στοιχείων σελ. 28

3.3 Ένημερία Προσωπικούσελ. 30

Κεφάλαιο 4

Συνεργασία Με Άλλα Τμήματα

4.1 Γενικό Πλάνοσελ. 32

4.2 Ανάλυση Τμημάτωνσελ. 32

Κεφάλαιο 5

Η Οργάνωση Του Τμήματος Ορόφων

5.1 Μεθοδολογία Εργασίας σελ. 36

5.2 Εφόδια σελ. 37

5.3 Προμήθειες	σελ. 40
5.4 Τρόποι Καθαρισμού.....	σελ. 43
5.5 Λινοθήκη.....	σελ. 46

Κεφάλαιο 6

Έρευνα

6.1 Πρόλογος.....	σελ. 50
6.2 Συνοδευτικό Σημείωμα.....	σελ. 52
6.3 Ερωτηματολόγιο.....	σελ. 53
6.4 Ανάλυση Αποτελεσμάτων – Συμπεράσματα.....	σελ. 56

Παράρτημα.....	σελ. 62
-----------------------	----------------

Πηγές	σελ. 67
--------------------	----------------

Βιβλιογραφία.....	σελ. 68
--------------------------	----------------

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η δημιουργία των ξενοδοχείων αλλά και η ταχύτατη ανάπτυξή τους ήταν αποτέλεσμα της βελτίωσης του βιοτικού επιπέδου των ανθρώπων, η οποία τους έδινε τη δυνατότητα να πραγματοποιήσουν καινούργιες ανάγκες, όπως ο τουρισμός. Οι πρώιμες αυτές ανάγκες ήταν περιορισμένες και έτσι τα πρώτα ξενοδοχεία-ξενώνες παρείχαν μόνο τις βασικές υπηρεσίες και απευθύνονταν σε συγκεκριμένη μερίδα πελατών. Με το πέρασμα του χρόνου και τις συνεχείς αλλαγές στην οικονομική κατάσταση-των ανθρώπων, η ανάγκη για τουρισμό έπαψε να είναι χαρακτηριστικό των πλουσίων και μεταφέρθηκε και στις πιο χαμηλά οικονομικές τάξεις, με αποτέλεσμα την αντίστοιχη προσαρμογή των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

Έτσι δημιουργήθηκαν μεγάλες αλυσίδες ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Τα τελευταία χρόνια οι συμβάσεις franchising κερδίζουν συνεχώς έδαφος τόσο σε κοινοτικό επίπεδο όσο και στην χώρα μας. Οι συμφωνίες franchising είναι πολύ διαδεδομένες πλέον σε όλο τον κόσμο. Πρόκειται για συμφωνίες κατά τις οποίες μια επιχείρηση, παραχωρεί σε μία άλλη έναντι άμεσου ή έμμεσου οικονομικού ανταλλάγματος, το δικαίωμα εκμετάλλευσης του franchise με σκοπό την εμπορία συγκεκριμένων τύπων προϊόντων / υπηρεσιών. Δηλαδή το δικαίωμα να χρησιμοποιήσουν ένα σύνολο πνευματικών δικαιωμάτων που αφορούν εμπορικά σήματα και επωνυμία, πρότυπα χρήσης, δικαιώματα αντιγραφής, τεχνογνωσίες και άλλα.

Στόχος όλων αυτών των μεταβολών στον τομέα του τουρισμού και γενικά της τουριστικής ανάπτυξης είναι η πληρέστερη κάλυψη των συνεχώς μεταβαλλόμενων αναγκών. Διαπιστώθηκε λοιπόν, πως για να πραγματοποιηθεί σωστή και αποτελεσματικότερη λειτουργία της ξενοδοχειακής επιχείρησης στο σύνολο της, πρέπει να σχεδιαστεί όσο το δυνατόν καλύτερη οργάνωση στο τμήμα housekeeping, το οποίο και αποτελεί τα θεμέλια για την οργάνωση όλης της ξενοδοχειακής μονάδας.

Κρίναμε λοιπόν αναγκαίο να αναλύσουμε και να κατανοήσουμε σε βάθος την λειτουργία του τμήματος αυτού, ώστε να παραστεί σαφές η σημασία του και ο ρόλος του στην γενική πορεία της επιχείρησης. Έχει γίνει καταγραφή όλων των ευθυνών και εργασιών που απευθύνονται στο συγκεκριμένο τμήμα καθώς επίσης και των προβλημάτων που πρέπει να

αντιμετωπίσει. Εφόσον αναφερόμαστε σε ξενοδοχειακές αλυσίδες είναι ιδιαίτερα σημαντικό να προσδιορίσουμε τον τρόπο λειτουργίας τους καθώς επίσης και τον βαθμό επίδρασης της μητρικής εταιρείας στην λειτουργία του τμήματος housekeeping. Για τον σκοπό αυτό έχει πραγματοποιηθεί πρωτογενής έρευνα με ανάλυση αποτελεσμάτων (γραφιστική και συμπερασματική).

Κεφάλαιο 1

ΤΜΗΜΑ HOUSEKEEPING

1.1 Γενικό πλάνο

Δεν υπάρχει κάποιο πρότυπο γι' αυτό το τμήμα. Κάθε ξενοδοχείο προσαρμόζεται και δημιουργεί το μοντέλο εκείνο, το οποίο λειτουργεί με τον καλύτερο τρόπο και παρουσιάζει την μεγαλύτερη αποδοτικότητα όσον αφορά τις ανάγκες που υπάρχουν. Οι ανάγκες κάθε ξενοδοχειακής μονάδας εξαρτώνται από το μέγεθος και τα φυσικά της όρια. Κρίνεται λοιπόν απαραίτητος ο σχεδιασμός για την σωστή λειτουργία του τμήματος αλλά και για την ομαλή συνεργασία του με άλλα τμήματα του ξενοδοχείου.

Ακολουθεί ένα τυπικό πλάνο του τμήματος Housekeeping

Linen store	Tailor shop	Linen & Uniform room	Exchange corner	Laundry room	
Executive housekeeper	Security	Housekeeping desk control	Housekeeping supplies store	Furniture yard	Flower room
		Lost & Found			

1. Housekeepers Office (γραφείο οροφokόμου)
2. Desk Control Room (γραφείο ελέγχου)
3. Linen Room (δωμάτιο λινών)
4. Linen Uniform Store (αποθήκη στολών)
5. Uniform Room (αποδυτήρια)

6. Tailors Room (ραφείο)
7. Lost & Found Section (γραφείο απολεσθέντων αντικειμένων)
8. Flower Room
9. Office
10. Heavy Equipment Stores (αποθήκη εξοπλισμού)
11. Green House (θερμοκήπιο)

1.2 Ανάλυση κατηγοριών

1. Housekeepers Office (το γραφείο οροφοκόμου).

Το γραφείο οροφοκόμου είναι το βασικό διοικητικό κέντρο για το τμήμα Housekeeping. Ο χώρος αυτός πρέπει να είναι ξεχωριστός ώστε να μπορεί η υπεύθυνος του τμήματος να έχει ησυχία για να σχεδιάσει την εργασία της. Ένας επιπλέον λόγος για τον οποίο πρέπει ο χώρος αυτός να είναι ανεξάρτητος είναι για να παρέχει την απαιτούμενη διακριτικότητα να συμβουλεύει το προσωπικό της και να κάνει συνελεύσεις. Έχει κριθεί ιδιαίτερα χρήσιμη η παρουσία τζαμαρίας σε αυτό το δωμάτιο λόγω της δυνατότητας που δίνει στην υπεύθυνο τμήματος να ελέγχει τον χώρο έξω από το γραφείο της. Σε περίπτωση μεγάλης ξενοδοχειακής μονάδας είναι απαραίτητη η ύπαρξη προθάλαμου, στην οποία θα βρίσκεται το γραφείο της γραμματέως, το οποίο θα έχει άμεση επικοινωνία με το γραφείο της οροφοκόμου και θα την ενημερώνει για τις εργασίες και την κατάσταση του τμήματος.

2. Desk Control Room (γραφείο ελέγχου)

Το γραφείο ελέγχου είναι ιδιαίτερα σημαντικό για την ομαλή λειτουργία όλου του τμήματος Housekeeping. Είναι το βασικό κέντρο επικοινωνίας της υπεύθυνης με το προσωπικό της, αλλά και του τμήματος γενικά με όλα τα τμήματα με τα οποία συνεργάζεται. Όλες οι εντολές και πληροφορίες περνάνε από το γραφείο ελέγχου και μεταβιβάζονται στο προσωπικό και όταν χρειάζεται και στα άλλα τμήματα. Το γραφείο αυτό είναι πάντα σε άμεση επικοινωνία με το τμήμα υποδοχής. Σε αυτό το γραφείο παρουσιάζεται όλο το προσωπικό για τα καθήκοντα του και επίσης ελέγχεται για την σωστή τήρηση τους μετά το τέλος της βάρδιας τους. Είναι αυτονόητο πως πρέπει να είναι αυτόνομο δωμάτιο με πολλές τηλεφωνικές γραμμές. Απαραίτητος κρίνεται ένας μεγάλος πίνακας ανακοινώσεων ο οποίος θα περιλαμβάνει πληροφορίες και εντολές που θα απευθύνονται στο προσωπικό του τμήματος.

3. Linen Room (δωμάτιο λινών)

Είναι ο χώρος στον οποίο αποθηκεύονται όλα τα λινά. Το δωμάτιο αυτό θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεγμένο λόγω της υγιεινής σημασίας την οποία έχει. Πρόκειται λοιπόν για ένα μεγάλο δωμάτιο ευάερο με πολλά ράφια στα οποία τοποθετούνται τα λινά. Ο χώρος αυτός θα πρέπει να είναι προστατευμένος από ζέστη, υγρασία και σκόνη. Για λόγους υγιεινής δεν θα πρέπει να επιτρέπεται η είσοδος στον χώρο αυτό παρά μόνο στα άτομα τα οποία εργάζονται στο συγκεκριμένο τμήμα. Εξαιτίας του μεγάλου κόστους των λινών θα πρέπει ο χώρος στον οποίο τοποθετούνται να είναι ασφαλής. Τέλος για τις μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες, το δωμάτιο των λινών πρέπει να βρίσκεται δίπλα στο δωμάτιο πλυντηρίων, εφόσον αυτό υπάρχει, για τον άμεσο ανεφοδιασμό των καθαρών λινών.

4. Linen Uniform Store (αποθήκη στολών)

Πρόκειται για τον χώρο στον οποίο φυλάσσεται ο ρουχισμός του προσωπικού (αναφερόμαστε στο στοκ και όχι στις στολές που χρησιμοποιεί το προσωπικό καθημερινά). Το δωμάτιο αυτό πρέπει να έχει πολλά ράφια και να προστατεύεται από υγρασία και ζέστη καθώς επίσης να έχει πολύ καλό εξαερισμό για την καλύτερη διατήρηση των λινών στολών. Στις μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες ο χώρος αυτός είναι ανεξάρτητος, απεναντίας στις μικρότερες εντάσσεται στο χώρο των λινών.

5. Uniform Room (αποδυτήρια)

Σε αυτό το δωμάτιο φυλάσσονται οι στολές που χρησιμοποιεί το προσωπικό καθημερινά. Πρόκειται για ένα μικρό δωμάτιο με κρεμάστρες όπου τοποθετούνται οι στολές και διατηρούνται καθαρές και ατσαλάκωτες. Το δωμάτιο αυτό πρέπει να έχει πολύ καλό εξαερισμό ώστε οι στολές να μένουν σε καλή κατάσταση και έτοιμες για χρήση ανά πάσα στιγμή.

6. Tailors Room (ραφείο)

Ο χώρος αυτός χρησιμοποιείται για την κατασκευή ή την επιδιόρθωση του ρουχισμού του προσωπικού. Το δωμάτιο αυτό είναι προαιρετικό και αυτό γιατί πολλά μεγάλα ξενοδοχεία αναθέτουν την δημιουργία των στολών σε εξωτερικούς ράφτες.

7. Lost & Found Section (γραφείο απολεσθέντων αντικειμένων)

Είναι ένα δωμάτιο στο οποίο φυλάσσονται αντικείμενα πελατών τα οποία έχουν χαθεί και πιθανότατα να αναζητηθούν αργότερα. Ο χώρος αυτός είναι ιδιαίτερα σημαντικός και αυτό διότι έχει να κάνει με την αίσθηση αξιοπιστίας που δημιουργεί η ξενοδοχειακή επιχείρηση προς τους πελάτες της. Το γραφείο απολεσθέντων αντικειμένων πρέπει να βρίσκεται σε ένα σημείο του ξενοδοχείου το οποίο να είναι μακριά από κίνηση έτσι ώστε τα αντικείμενα να διατηρούνται ασφαλή. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό τα αντικείμενα να παραμένουν αρκετό χρονικό διάστημα στο γραφείο και σε άριστη κατάσταση ώστε σε περίπτωση αναζήτησής τους να βρεθούν ακριβώς όπως αφέθηκαν.

8. Flower Room

Πρόκειται για ένα δωμάτιο αποθήκευσης ανθέων. Κυρίως στα μεγαλύτερα ξενοδοχεία τα οποία φιλοξενούν συνέδρια, και εκδηλώσεις ο χώρος αυτός είναι απαραίτητος. Το δωμάτιο πρέπει, να είναι διαμπερές ώστε να υπάρχει αρκετό φως, να έχει πολύ καλό εξαερισμό για να υπάρχει καθαρή ατμόσφαιρα η οποία είναι ιδιαίτερα σημαντική για τα φυτά, και τέλος να έχει παροχή νερού. Όλοι οι παραπάνω παράγοντες είναι απαραίτητοι για την σωστή διατήρηση των ανθέων ώστε αυτά να είναι φρέσκα να χρησιμοποιηθούν οποιαδήποτε στιγμή και αν χρειαστούν.

9. Office

Το δωμάτιο αυτό υπάρχει σε κάθε όροφο του ξενοδοχείου και αποτελεί νευραλγικό κέντρο για την σωστή και αποτελεσματική λειτουργία του τμήματος Housekeeping. Πρόκειται για το δωμάτιο στο οποίο τοποθετούνται τα λινά τα οποία χρησιμοποιούνται καθημερινά, διάφορα εφόδια για τα δωμάτια πελατών, υλικά καθαρισμού κτλ. Τα δωμάτια αυτά είναι μικρά με πολλά συρτάρια και ράφια για την τοποθέτηση των λινών και των διαφόρων αντικειμένων. Πρέπει να βρίσκονται μακριά από τα δωμάτια των πελατών και κοντά στους ανελκυστήρες και στις σκάλες υπηρεσίας.

10. Heavy Equipment Stores (αποθήκη εξοπλισμού)

Είναι ο αποθηκευτικός χώρος μεγάλων αντικειμένων. Πρόκειται για μια μεγάλη αίθουσα στην οποία αποθηκεύονται βαριά αντικείμενα όπως ηλεκτρικές σκούπες, μηχανές καθαρισμού, σκάλες κτλ. Το δωμάτιο αυτό πρέπει να προστατεύεται από σκόνη και υγρασία και να είναι πάντα καθαρό για την διατήρηση των συσκευών σε καλή κατάσταση. Είναι εξίσου σημαντικό ο χώρος να κλειδώνεται λόγω της αξίας των αντικειμένων που βρίσκονται μέσα σε αυτόν έτσι ώστε να αποδεχθούν τυχόν απώλειες.

11.Green House (θερμοκήπιο)

Πρόκειται για ένα χώρο ειδικά διαμορφωμένο ώστε να διατηρεί υψηλές θερμοκρασίες για την ανάπτυξη συγκεκριμένων φυτών, τα οποία είναι απαραίτητα για τους κήπους του ξενοδοχείου. Ο χώρος αυτός είναι αρκετά μεγάλος, έχει ξύλινες βάσεις και πολλά σκεύη για την τοποθέτηση των φυτών και την σωστή διατήρησή τους.

Κεφάλαιο 2

Οργάνωση

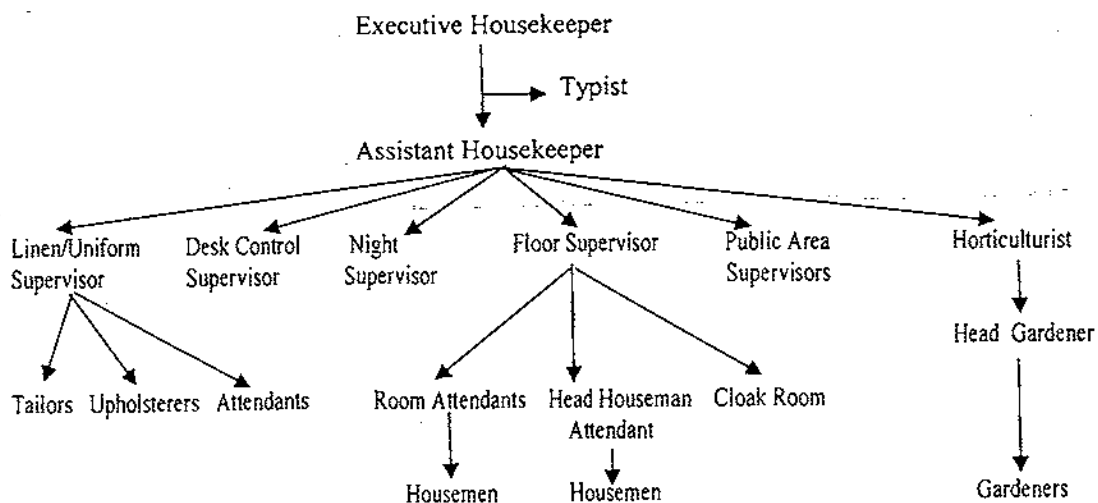
2.1 Εισαγωγικό σημείωμα.

Η βασική ευθύνη του τμήματος Housekeeping είναι η οικοκυρική επιμέλεια. Έχει κριθεί ιδιαίτερα σημαντική η σημασία του τμήματος αυτού για κάθε ίδρυμα που έχει να κάνει με εξυπηρέτηση πελατών άνεση και καθαριότητα, είτε πρόκειται για ξενοδοχείο, εστιατόριο ή νοσοκομείο. Η τόσο μεγάλη αξία του τμήματος αυτού καθιστά απαραίτητη την σωστή οργάνωσή του, εφόσον στον τομέα αυτόν δεν επιτρέπονται μετριότητες. Η σωστή λειτουργία του τμήματος Housekeeping καθώς επίσης και η ομαλή συνεργασία του προσωπικού έχει αντίκτυπο και επηρεάζει όλο το ξενοδοχείο. Το τμήμα αυτό αποτελεί την μεγαλύτερη δύναμη εργασίας του ξενοδοχείου και η σωστή οργάνωση και επιλογή προϊσταμένου, ο οποίος θα φροντίσει για την άψογη ενημέρωση και κατά συνέπεια συνεργασία του προσωπικού, κρίνεται υψίστης σημασίας. Συνήθως την βαριά ευθύνη της προϊσταμένης τμήματος αναλαμβάνει μία γυναίκα η οροφοκόμος.

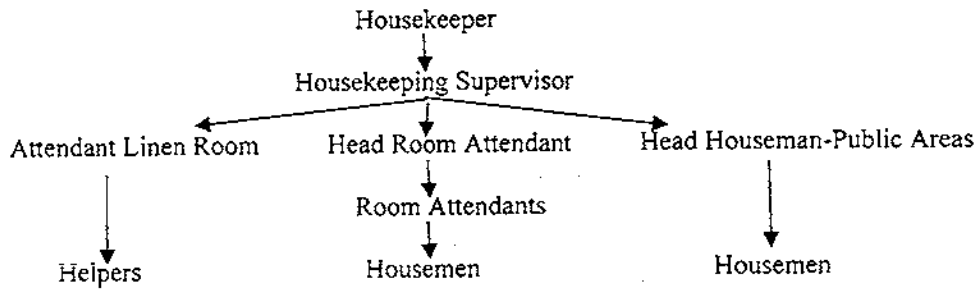
2.2 Πλάνο προσωπικού του τμήματος Housekeeping.

Η οργάνωση του τμήματος Housekeeping δεν είναι ίδια για όλες τις ξενοδοχειακές μονάδες, διαφέρει ανάλογα με το μέγεθος τους. Συνήθως η κατάταξη προσωπικού του τμήματος Housekeeping είναι η εξής:

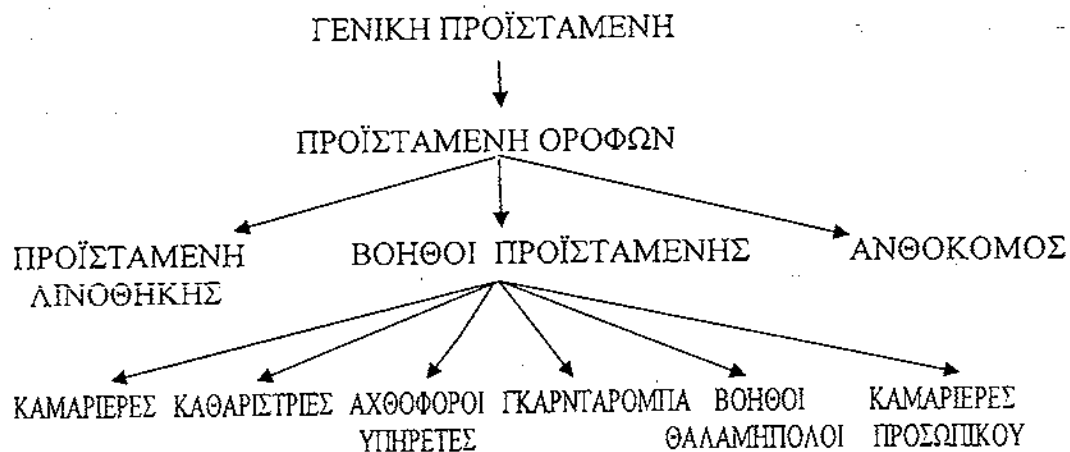
Large Hotel



Small Hotel



Γενικά:



2.3 Ανάλυση Ιεραρχίας Προσωπικού.

Γενική Προϊσταμένη/Οροφκόμος.

Το γραφείο εργασίας ορίζει ότι οι αρμοδιότητες και τα άτομα για τα οποία είναι υπεύθυνη η προϊσταμένη του τμήματος Housekeeping, καθορίζονται από το μέγεθος της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Η βασική κατάταξη προσωπικού είναι η εξής:

- **Βοηθούς προϊσταμένης (προϊστάμενες ορόφων):** Ευθύνη τους είναι να ενημερώνουν τις καμαριέρες για τις οδηγίες που έχει δώσει η γενική προϊσταμένη και στην συνέχεια να επιτηρούν τις εργασίες που έχουν να πραγματοποιήσουν. Στο τέλος κάθε βάρδιας αναφέρονται στην διευθύνουσα παρουσιάζοντάς της, την γενική κατάσταση του τμήματος και τυχόν προβλήματα που παρουσιάστηκαν.

- **Καμαριέρες:** Αρμοδιότητά τους είναι οτιδήποτε έχει να κάνει με την εξυπηρέτηση των δωματίων των πελατών, των σαλονιών, των σουιτών και για την καθαριότητα των ιδιωτικών λουτρών. Μέσα στις αρμοδιότητες τους υπάγονται και οι κλήσεις προς εξυπηρέτηση πελατών καθώς επίσης και να εφοδιάζουν τα δωμάτια με διάφορα μικροαντικείμενα τα οποία είναι αναλώσιμα και χρειάζονται ανανέωση.
- **Υπηρεσίες προσωπικού:** Πρόκειται για τα άτομα τα οποία είναι υπεύθυνα για την καθαριότητα των δωματίων στα οποία διαμένει το προσωπικό.
- **Καθαρίστριες:** Είναι υπεύθυνες για την γενική καθαριότητα του ξενοδοχείου, δηλαδή για τα μπάνια, τα γραφεία, τους κοινόχρηστους χώρους και τις γυναικείες ιματιοθήκες (γκαρνταρόμπες). Πρόκειται για άτομα που δουλεύουν με μειωμένο ωράριο. Η εργασία αυτή μπορεί ακόμα να γίνει από πλήρως απασχολούμενες υπηρεσίες αλλά λόγω της δυσκολίας της ευρέσεως τέτοιων υπηρεσιών σήμερα, καθαρίστριες με μειωμένο ωράριο έχουν πάρει τις θέσεις τους.
- **Μεταφορείς (αχθοφόροι):** Πρόκειται για τα άτομα τα οποία είναι υπεύθυνα για την μεταφορά επίπλων, μεγάλων και βαρειών ηλεκτρικών συσκευών όπως ηλεκτρικές σκούπες, και άλλων ασυνήθων εργασιών ως και η απομάκρυνση σκουπιδιών. Μία ακόμη δραστηριότητα τους είναι η μεταφορά των αποσκευών των πελατών στα δωμάτιά τους.
- **Λινοφύλακα (λινοθηκάριο):** Είναι τα άτομα που διαχειρίζονται τα λινά όλου του ξενοδοχείου και επιβλέπουν την λειτουργία της εργασίας στην λινοθήκη. Η λινοθηκάριος έχει μερικούς βοηθούς για να την βοηθούν στην παροχή καθαρών και ευπαρουσίαστων λινών για όλο το ξενοδοχείο.
- **Γκαρνταρόμπα:** Τα άτομα τα οποία ανήκουν σε αυτό το τμήμα είναι υπεύθυνα για την σωστή διατήρηση και διαφύλαξη της γκαρνταρόμπας που βρίσκεται κοντά στο κεντρικό εστιατόριο.
- **Υπηρέτες (valets):** Οι υπηρέτες πολλές φορές δεν ανήκουν στο προσωπικό ορόφων. Πρόκειται για τα άτομα τα οποία είναι υπεύθυνα για την πραγματοποίηση των ελαφριών δουλειών των ανωτέρω μεταφορέων σε συνδυασμό με τον καθαρισμό των ρούχων των πελατών.

- **Ανθοκόμο (florist):** Στις περισσότερες περιπτώσεις ο ανθοκόμος ανήκει στο τμήμα οροφοκομίας. Συνήθως έχει έναν ή δύο βοηθούς για την αρτιότερη πραγματοποίηση των εργασιών του.
- **Υαλοκαθαριστές:** Πρόκειται για άτομα τα οποία ανήκουν συνήθως σε εξωτερικά γραφεία. Σε μερικές περιπτώσεις την εργασία αυτήν την πραγματοποιούν οι λεγόμενοι μεταφορείς. Την εργασία όμως την επιβλέπει πάντα η οροφοκόμος.

Στα περισσότερα ξενοδοχεία είναι συνηθισμένο ο διευθυντής να συσκέπτεται με τους επικεφαλής των τμημάτων σχετικά με τα προβλήματα της ημέρας. Δηλαδή θα πληροφορήσει την οροφοκόμο για μεταβολές ή διευθετήσεις που μπορούν να επηρεάσουν την διεύθυνση του τμήματος και αυτή θα πληροφορήσει αυτόν για οτιδήποτε ενοχλήσεις ή ασυνήθη συμβάντα δημιουργημένα από τους πελάτες στα δωμάτιά τους.

2.4 Καθήκοντα οροφοκόμου.

Τα καθήκοντα της οροφοκόμου δεν είναι τα ίδια σε κάθε ξενοδοχειακή μονάδα. Έχει ιδιαίτερη σημασία το μέγεθος της επιχείρησης. Σε γενικές όμως γραμμές η οροφοκόμος είναι υπεύθυνη για τις εξής εργασίες:

1. Φροντίζει για την σωστή συνεργασία του τμήματος με τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου.
2. Είναι υπεύθυνη να ελέγχει τον αριθμό του προσωπικού και κατά συνέπεια να προσλαμβάνει και να απολύει όταν κριθεί αναγκαίο σύμφωνα με τις ανάγκες του τμήματος.
3. Επιβλέπει τις εργασίες του προσωπικού, ελέγχει αν οι εργασίες γίνονται σωστά και στο χρονικό πλαίσιο μέσα στο οποίο πρέπει να γίνονται, και όταν κριθεί αναγκαίο εκπαιδεύει το προσωπικό ανάλογα με τις εργασίες που πρέπει να πραγματοποιηθούν.
4. Ένας από τους βασικούς στόχους της οροφοκόμου είναι οργανώνει το τμήμα, να ελέγχει την κατάσταση εργασίας του προσωπικού της, να καθορίζει τις βάρδιες φτιάχνοντας λίστες αργιών και φύλλα ημερομισθίων.
5. Ελέγχει τις εργασίες του προσωπικού όσον αφορά τον σωστό καθαρισμό γραφείων και των δωματίων πελατών και προσωπικού.
6. Είναι υπεύθυνη να συμπληρώσει και να επιβεβαιώσει την λίστα κατοχής δωματίων.

7. Επιβλέπει και καθοδηγεί το προσωπικό στις εργασίες συντηρήσεως και αναφέρει τυχόν προβλήματα.
8. Ελέγχει τις εργασίες της λινοθήκης και ρυθμίζει το προσωπικό ώστε οι εργασίες να γίνονται με σύστημα για καλύτερα αποτελέσματα και σωστότερη δουλειά.
9. Σε περίπτωση χαμένων αντικειμένων η οροφοκόμος είναι υπεύθυνη για την ανεύρεσή τους και την διευθέτηση του ζητήματος.
10. Είναι υπεύθυνη και κρατά όλα τα κλειδιά του τμήματος ακόμη και των δωματίων αυτών που η είσοδος επιτρέπεται μόνο σε συγκεκριμένα άτομα, για να έχει την δυνατότητα ελέγχου κάθε χώρου ανά πάσα στιγμή.
11. Ελέγχει τις λίστες προμηθειών τόσο παραγγελιών όσο και των εξόδων και αναφέρει τυχόν ελλείψεις καταχρήσεις.
12. Σε περίπτωση απογραφής είναι υπεύθυνη για την σωστή καταγραφή όλου του εξοπλισμού επαναδιακοσμήσεως αλλά και κάθε άλλη σχετική λεπτομέρεια του τμήματος της.
13. Είναι υπεύθυνη για τον άνθινο στολισμό όλου του ξενοδοχείου.
14. Σε περίπτωση παραπόνων ή επιθυμιών των πελατών είναι υπεύθυνη να τα διαβιβάσει στα αντίστοιχα τμήματα.
15. Βασική ευθύνη της είναι η περιποίηση αρρώστων και φροντίδα για την παροχή πρώτων βοηθειών είτε πρόκειται για προσωπικό είτε για πελάτη.
16. Είναι υπεύθυνη για την διανομή των τυχερών.

Η τελική απόφαση σχετικά με την πρόσληψη προσωπικού είναι της οροφοκόμου ακόμη και στην περίπτωση που υπάρχει προσωπάρχης.

Όταν η οροφοκόμος και ο προσωπάρχης κρίνουν απαραίτητη την πρόσληψη προσωπικού, ένας από τους δύο βάζει την αγγελία σε κάποια εφημερίδα ή ενημερώνουν το τοπικό γραφείο ευρέσεως εργασίας για την προσφορά των συγκεκριμένων θέσεων. Τα άτομα που θα ανταποκριθούν θα περάσουν από συνέντευξη ώστε να διαπιστωθεί κατά πόσο μπορούν τα συγκεκριμένα άτομα να αντεπεξέλθουν στις ευθύνες της εργασίας. Καθώς επίσης και να δοθούν λεπτομέρειες όσον αφορά την εργασία, όπως ποιες θα είναι οι ευθύνες και οι υποχρεώσεις, οι μισθοί, οι άδειες και η στολή υπηρεσίας. Κατά την διάρκεια της συνέντευξης ο υποψήφιος θα έχει την δυνατότητα για περαιτέρω πληροφορίες για την εργασία αλλά και για ερωτήσεις που τυχόν θα υπάρχουν.

Ύστερα από προσεκτική μελέτη των υποψηφίων και εφόσον η οροφοκόμος καταλήξει στην καταλληλότητα κάποιου ατόμου για την συγκεκριμένη εργασία, πραγματοποιείται αναζήτηση συστατικών επιστολών. Ζητείται από τον υποψήφιο να δώσει το όνομα και την διεύθυνση του τελευταίου εργοδότη ή κάποιου άλλου προσώπου από το οποίο θα αποκομισθούν έγκυρες αναφορές. Στις περισσότερες περιπτώσεις οι εργοδότες δεν εμπιστεύονται χαρτιά κυρίως όταν

πρόκειται για αμφίβολο άτομο . Έτσι η οροφοκόμος για πιο έγκυρες πληροφορίες παίρνει προφορικές αναφορές από το τηλέφωνο. Εφόσον όμως αυτό δεν αποτελεί μόνιμο στοιχείο συχνά ζητείται από τον αναφορέα μετά την συνδιάλεξη να γράψει και να αποστείλει ένα γράμμα, στο οποίο θα περιέχονται όλα όσα είχε αναφέρει και προφορικώς. Συνήθως δίνεται μία εβδομάδα προθεσμία σε κάθε πλευρά ώστε να υπάρξει συμφωνία, όμως στην περίπτωση ιδιαίτερα άσχημης διαγωγής, η οροφοκόμος έχει την εξουσιοδότηση για άμεση απόλυση. Κατά την απόλυση μιας υπηρεσίας και πριν αυτή αποχωρήσει δίνεται εντολή για επιστροφή των κλειδιών και της στολής υπηρεσίας.

Μία από τις ευθύνες της οροφοκόμου είναι τα χαμένα αντικείμενα. Όταν βρεθεί κάποιο αντικείμενο, αμέσως καταγράφεται στο ειδικό βιβλίο με περιγραφή, ημερομηνία εξόδου, αριθμό δωματίου που βρέθηκε και το όνομα του ατόμου που το βρήκε. Στο αντικείμενο μπαίνει ετικέτα με τα παραπάνω στοιχεία και τοποθετείται σε ειδική θήκη για φύλαξη, ώστε σε περίπτωση αναζήτησης του να βρεθεί σε άριστη κατάσταση, ειδάλτως να διατεθεί σύμφωνα με τις συνήθειες του ξενοδοχείου μετά την πάροδο μερικών μηνών.

Η οροφοκόμος έχει πολλά καθήκοντα και ασχολίες, αυτό όμως δεν πρέπει να απορροφά αποκλειστικά την προσοχή της ώστε να μην μπορεί να παρατηρεί τι συμβαίνει γύρω της. Πρέπει να έχει τον χρόνο και την διαύγεια να ελέγχει όλες τις εργασίες οι οποίες είναι αναγκαίο να πραγματοποιηθούν. Για να καταφέρει να φέρει εις πέρας όλες αυτές τις εργασίες εξουσιοδοτεί τους βοηθούς τις με τα εξής σοβαρά καθήκοντα :

- Το κράτημα των αρχείων
- Τους ονομαστικούς καταλόγους του προσωπικού της και των διακοπών.
- Η διδασκαλία του προσωπικού.
- Η επίβλεψη των αποθηκών και των δωματίων με τα λινά.
- Η αποστολή και παραλαβή των πραγμάτων για στεγνό καθάρισμα.

Όμως η εξουσιοδότηση ανθρώπων δεν σημαίνει απαλλαγή από τα καθήκοντα και την ευθύνη αλλά εμπιστοσύνη σε ένα αποσταλμένο.

2.5 Προσόντα Οροφοκόμου.

Τα πιο σημαντικά προσόντα που χρειάζεται το άτομο που θα αναλάβει τα καθήκοντα οροφοκόμου είναι τα εξής:

- Ενδιαφέρον για τους ανθρώπους και λεπτότητα στην συμπεριφορά της απέναντι σε αυτούς.
- Ευχάριστη προσωπικότητα και χαρακτήρα καθώς επίσης και ικανότητα να συνομιλεί με όλους τους τύπους των ανθρώπων.

- Ικανότητα να κρύβει τα προσωπικά γούστα ή απαρέςκειες και να είναι ευσυνείδητη, τυπική και ακριβής.
- Αυστηρότητα σχετικά με την ακρίβεια και την τήρηση των απαραίτητων κανόνων.
- Αφοσίωση στο ξενοδοχείο και το προσωπικό της.
- Δυνατότητα κριτικής παρατηρητικότητας.
- Προσαρμοστικότητα και προθυμία στον πειραματισμό με καινούργιες ιδέες, πρωτοβουλία, υπευθυνότητα.
- Κατοχή μιας γερής καρδιάς και καλών φυσικών αντοχών λόγω της σωματικής κούρασης που επιβάλλεται σε αυτήν την θέση.

Αν θα μπορούσε να βρεθεί άτομο που να κατέχει όλα τα παραπάνω προσόντα, τότε ο άνθρωπος αυτός θα ήταν ο καταλληλότερος για αυτήν την θέση. Όμως είναι δύσκολο κάποιος που να περιέχει όλα τα παραπάνω στοιχεία. Έτσι μερικά από αυτά παραλείπονται αν η οροφοκόμος έχει μια αίσθηση του χιούμορ καμία ευχάριστη προσωπικότητα.

2.6 Δικαιώματα Οροφοκόμου.

Τα δικαιώματα της οροφοκόμου δεν είναι ίδια σε κάθε ξενοδοχειακή μονάδα. Διαφέρουν υποθετικά, εξαρτώμενα από το μέγεθος του ξενοδοχείου, την πείρα και το μέγεθος των υπηρεσιών. Αλλά προφανώς οι κύριοι παράγοντες σύμφωνα με τους οποίους υπάρχει αυτός ο διαχωρισμός είναι η δυναμικότητα και η προσωπικότητα του ξενοδοχείου. Η εμφάνιση της οροφοκόμου συνήθως αποτελείται από ένα κομψό σκούρο φόρεμα ή κοστούμι και ανάλογα με τα δικαιώματά της, το κατάλυμά της μπορεί να είναι μια σουίτα ή ένα καθιστικό με κρεβάτι, και μπορεί να τρώει είτε εκεί είτε στο εστιατόριο του ξενοδοχείου.

Συνοψίζοντας θα λέγαμε πως η ζωή της οροφοκόμου αποτελείται από πολλές ευθύνες και καθήκοντα που απαιτούν επιδεξιότητα υπομονή και πάνω από όλα καλή διάθεση και ψύχραιμες αντιδράσεις στην αντιμετώπιση προβλημάτων. Είναι μια ζωή με πολλές αλλαγές αλλά και πολύ ικανοποίηση.

2.7 Σχεδίαση & Προγραμματισμός.

Ο προγραμματισμός και η σχεδίαση του τμήματος Housekeeping δεν είναι ίδια σε κάθε ξενοδοχείο. Διαμορφώνονται ανάλογα με τις ανάγκες της κάθε ξενοδοχειακής μονάδας. Σε κάποια ξενοδοχεία το τμήμα αυτό ενισχύεται και από οροφοκόμους και από υπηρέτες από νωρίς το πρωί

μέχρι αργά το βράδυ. Υπάρχουν βέβαια και ξενοδοχεία που είτε μία οροφοκόμπος είτε ένας υπηρέτης έχει υπηρεσία μόνος του κατά την διάρκεια ορισμένων περιόδων της ημέρας π.χ. το μεσημέρι ή το απόγευμα.

Δεδομένου ότι η κύρια εργασία μιας βοηθού οροφοκόμπος είναι να ελέγχει τις εργασίες που αφορούν τα δωμάτια, λέγεται ότι μερικές φορές μια βοηθός απαιτείται για κάθε πενήντα κρεβατοκάμαρες, αλλά αυτή είναι μια λιτή παρατήρηση και στην πραγματικότητα η αναλογία κυμαίνεται.

Σε κάθε ξενοδοχειακή μονάδα υπάρχει το γραφείο της οροφοκόμπος μέσα στο οποίο μπορεί και συζητά τις υποθέσεις της ημέρας με τις βοηθούς της και από αυτές μπορούν να καθίσουν και να κάνουν την απαραίτητη δουλειά του γραφείου, όπως τους ονομαστικούς καταλόγους, αρχεία κτλ.

Ο σκοπός αλλά και φυσική κατάληξη της βοηθού είναι να γίνει αρχηγός οροφοκόμπος. Κατά την διάρκεια που είναι βοηθός ο μισθός της είναι χαμηλότερος και από αυτόν της καμαριέρας (λόγω των "πουρμπουάρ"). Της δίνεται όμως το δικαίωμα να μένει στο ξενοδοχείο, της παραχωρείται ένα μονόκλινο δωμάτιο και η δυνατότητα να τρώει μαζί με την αρχηγό οροφοκόμπος. Όπως και η αρχηγός οροφοκόμπος έτσι και οι βοηθοί δεν φορούν καθορισμένη στολή. Οι βοηθοί συνήθως φορούν μπλε ενδύματα που μπορούν να δίνουν για στεγνό καθάρισμα περιοδικά με έξοδα του ξενοδοχείου.

Τα τελευταία χρόνια έχει παρατηρηθεί η αυξανόμενη τάση τα ξενοδοχεία να έχουν λιγότερο προσωπικό που να κατοικεί μέσα στο κτίριό του. Έτσι πολλές φορές οι βοηθοί οροφοκόμπος είτε μέσα στο ξενοδοχείο, είτε σε μια πανσιόν που ανήκει σε αυτό, είτε και έξω. Το ωράριο τους κυμαίνεται από 44 έως 48 ώρες με μιάμιση μέρα ρεπό την εβδομάδα και συνήθως αυτές έχουν χωριστά καθήκοντα. Παραδείγματος χάρη, η κύρια απασχόλησή τους την ημέρα μπορεί να είναι από 7π.μ. έως 4μ.μ ή από 2μ.μ. έως 10μ.μ., ενώ τα χωριστά καθήκοντα μπορεί να είναι από 9π.μ. έως 2μ.μ. και 6μ.μ. έως 10μ.μ.

Για την διευκόλυνση της επικοινωνίας, μερικά ξενοδοχεία χρησιμοποιούν ένα μηχάνημα το οποίο ονομάζεται βομβητής (φορητός πομπός). Τον βομβητή τον χρησιμοποιούν άτομα που έχουν τα κλειδιά του τμήματος. Αυτό απαιτεί την μεταφορά κλειστής μπαταρίας και όταν δίνει σήμα το άτομο που το φέρει πρέπει να πάει σε ένα κοντινό τηλέφωνο για να διαπιστώσει γιατί ζητείται. Ο βομβητής είναι απαραίτητος σε μία οροφοκόμπος διότι λόγω της εργασίας της κινείται σε ολόκληρο το ξενοδοχείο.

Το ωράριο της αρχηγού οροφοκόμπος κυμαίνεται σύμφωνα με τις ανάγκες των εργασιών της. Έτσι σε μια μεγάλη ξενοδοχειακή μονάδα συνήθως εργάζεται ώρες γραφείου, ενώ σε ένα μικρότερο ξενοδοχείο κανονίζει το ωράριο της έτσι ώστε να μπορεί να τακτοποιήσει τα ζητήματα του τμήματος.

2.8 Τήρηση Στοιχείων και Έλεγχος.

Για την αρτιότερη οργάνωση του τμήματος η οροφοκόμος κρατά κάποιες γραπτές πληροφορίες σχετικά με τις οδηγίες που έχει δώσει στις βοηθούς. Ωστε να μην ξεχνιόνται. Με αυτόν τον τρόπο εξασφαλίζει την βελτίωση εκτελέσεως της εργασίας. Κρατάει δηλαδή κάποια βιβλία όπως τα ακόλουθα:

1. Ένα βιβλίο που δίνει λεπτομέρειες για κάθε δωμάτιο σχετικά με την διακόσμηση, τα νέα έπιπλα και τον εποχιακό καθαρισμό.
2. Βιβλία καταγραφών για τα λινά και τις προμήθειες καθώς επίσης απογραφές της επιπλώσεως και του εφοδιασμού.
3. Αρχεία του προσωπικού που πληροφορούν την ημερομηνία που άρχισε η απασχόλησή τους, το όνομα του απασχολούντος, στοιχεία ταυτότητας, διευθύνσεις και άλλα, την ημερομηνία αναχωρήσεως και τους λόγους. Επί πλέον πιθανόν να υπάρχουν σύντομες σημειώσεις για την δουλειά που θα κάνουν και την σύμβαση για την περίπτωση που θα ζητηθούν αναφορές.
4. Ένα βιβλίο ατυχημάτων εκτός αν κρατιέται από τον διευθυντή ή το τμήμα προσωπικού.
5. Ένα βιβλίο χαμένων αντικειμένων.
6. Ένα αρχείο των ιδιαίτερων προσωπικών θελήσεων των συχνών πελατών και των V.I.P αν και αυτό το αρχείο μπορεί να φυλαχτεί από την υποδοχή.

Σε μερικά ξενοδοχεία η οροφοκόμος μπορεί να ερωτηθεί σχετικά με την εκλογή των επίπλων και της διακοσμήσεως και να κάνει υπολογισμούς για το ασπρόρουχα και τις κουρτίνες. Αλλά σε άλλα ξενοδοχεία αυτά τα πράγματα είναι σχεδιασμένα και αγορασμένα από τον ιδιοκτήτη, τον διευθυντή ή ίσως από ειδικούς στο κεντρικό γραφείο ενός συνόλου ξενοδοχείων και η οροφοκόμος είναι μόνο υπεύθυνη για την γενική διατήρηση αυτών.

2.9 Ανάλυση καθηκόντων.

Assistant Housekeeper (Βοηθός Οροφοκόμος)

Συνήθως είναι μία βοηθός οροφοκόμος για κάθε βάρδια σε ένα μεγάλο ξενοδοχείο. Μπορεί να είναι η ίδια η οροφοκόμος σε ένα μικρό ξενοδοχείο ή η μοναδική αντικαταστάτρια της διευθύντριας ενός μετρίου

μεγέθους ξενοδοχείου. Η βοηθός οροφοκόμου ακολουθεί πιστά τις οδηγίες της προϊσταμένης και η εργασία της, φυσιολογικά τελειώνει μετά την λήξη της βάρδιας της. Ο σκοπός της εργασίας της είναι:

1. Ελέγχει όλα τα τμήματα ώστε να διαπιστώσει εάν είναι καθαρά.
2. Μεταφέρει έπιπλα. Κουρτίνες και οποιοδήποτε αντικείμενο χρειάζεται αλλαγή, επιδιόρθωση, πλύσιμο κτλ.
3. Ακολουθεί πρόγραμμα επιδιόρθωσης ή ανακαίνισης φυσικά ακολουθώντας τις οδηγίες της διευθύντριας.
4. Ετοιμάζει πρόγραμμα καθαρισμού των πολύφωτων και των μοκετών που υπάρχουν στο ξενοδοχείο.
5. Επιθεωρεί το προσωπικό, ώστε να είναι όλα υπό έλεγχο.
6. Εκπαιδεύει νέους εργαζόμενους.
7. Φροντίζει για την καθαριότητα των κλειδαριών και φραχτών του ξενοδοχείου.
8. Ελέγχει τις μετακινήσεις επίπλων αν υπάρχουν.
9. Ελέγχει τις μηχανές καθαρισμού, γυαλίσματος, και λοιπές για να δει αν χρησιμοποιούνται σωστά.
10. Επιβεβαιώνει τις καταστάσεις υπηρεσίας του προσωπικού αν ζητηθεί.

Όσον αφορά τους ορόφους:

1. Προσδιορίζει και αναθέτει τα καθήκοντα του προσωπικού ορόφων.
2. Ελέγχει το προσωπικό.
3. Επιθεωρεί κάθε δωμάτιο ώστε να βεβαιωθεί ότι όλα λειτουργούν σωστά.
4. Ελέγχει τα δωμάτια μετά τον καθαρισμό για να διαπιστώσει αν όλα είναι τακτοποιημένα όπως τα λινά, εφόδια, καθαριότητα και εάν είναι έτοιμα για διάθεση στον πελάτη.
5. Εκπαιδεύει το προσωπικό ώστε να έχει την μέγιστη απόδοση.
6. Ελέγχει όλα τα συστήματα ασφαλείας των ορόφων.
7. Ελέγχει τις μετακινήσεις επίπλων σε κάθε όροφο ξεχωριστά.
8. Ετοιμάζει τις λίστες των ορόφων για την υποδοχή.
9. Ελέγχει τα στοκ των λινών και των λοιπών εφοδίων.
10. Καλεί το room service να πάρει τους δίσκους από τα δωμάτια των πελατών.
11. Καταγράφει τα απολεσθέντα αντικείμενα.

Τέλος, η βοηθός οροφοκόμος θα πρέπει να έχει την απαραίτητη εκπαίδευση και εμπειρία. Να είναι υγιής και δυνατή να μπορεί να αντιμετωπίζει οποιαδήποτε κατάσταση να έχει μάτι για τις λεπτομέρειες και να είναι κοινωνική και ευχάριστη προς τους πελάτες.

Uniform room supervisor (επόπτης στολών)

Είναι άτομο όχι διευθυντικό υπεύθυνο ώστε να παρέχει στο προσωπικό καθαρές στολές. Εφόσον το προσωπικό του ξενοδοχείου, πρακτικά χρησιμοποιεί όλο στολές. Τότε καταλαβαίνουμε ότι υπάρχει μεγάλος φόρτος εργασίας που χωρίζεται σε διάφορα μέρη όπως: φροντίζει για το πλύσιμο και το σιδέρωμα των στολών, επίσης για την επιδιόρθωση όσων χρειάζεται κτλ.

Linen room supervisor (επόπτης λινών)

Είναι και αυτό άτομο όχι διευθυντικό, υπεύθυνο για την αποθήκευση, συντήρηση και καθαριότητα των λινών. Υπάρχουν πολλοί τύποι όπως σεντόνια, πετσέτες, τραπεζομάντιλα κ.α. είναι πολύ μεγάλο καθήκον να διατηρεί υπό έλεγχο όλα αυτά τα λινά, τα οποία σε ένα μεγάλο ξενοδοχείο μπορεί να φτάνουν τις χιλιάδες.

Οι επόπτες λινών και στολών αναφέρουν στην προϊσταμένη ορόφων και είναι υπεύθυνοι για το προσωπικό των τμημάτων τους. Ο σκοπός της εργασίας τους είναι:

1. Εφοδιάζουν λινά και στολές το προσωπικό.
2. Ελέγχουν περιοδικά την κατάσταση των λινών και των στολών.
3. Αναθέτουν καθημερινή εργασία στους ράφτες.
4. Προσδιορίζουν ένα αποτελεσματικό σύστημα ελέγχου για την κατάσταση και την καθαριότητα στολών και λινών.
5. Συνεργάζονται στενά με το πλυντήριο για να εφοδιάζεται με καθαρά λινά και στολές.
6. Φροντίζουν για περιοδικές απογραφές λινών και στολών.
7. Φροντίζουν ώστε να στέλνονται εγκαίρως στο πλυντήριο τα χρησιμοποιημένα λινά και οι στολές.
8. Ελέγχουν τους χώρους εργασίας ώστε να διατηρούνται τακτοποιημένοι και καθαροί.
9. Εκπαιδεύουν και ελέγχουν το προσωπικό ώστε να εργάζεται αποδοτικά και να ακολουθεί τα καθήκοντα του.
10. Κρατάνε αρχεία για όλα τα λινά και στολές όσον αφορά την αποθήκευση ή την μετακίνηση τους.

Οι υπεύθυνοι των τμημάτων αυτών θα πρέπει να έχουν την απαραίτητη εκπαίδευση και εμπειρία, γνώση της εργασίας τους να είναι υγιείς και δυνατοί και προπάντων να έχουν οργανωτικές ικανότητες ώστε να ελέγχουν τους υφιστάμενούς τους.

Uniform room attendants (προσωπικό τμήματος στολών)

Ισχύουν τα ίδια όπως αναφέραμε παραπάνω για το προσωπικό του τμήματος των λινών.

Βοηθοί

Υπάρχουν και στα δύο τμήματα λινών και στολών, και κάνουν τη φυσική εργασία, όπως μεταφορά και μέτρημα αυτών. Το προσωπικό των ανωτέρω τμημάτων αναφέρεται στους αντίστοιχους προϊσταμένους.

Σκοπός της εργασίας τους είναι:

1. Εφοδιάζουν με στολές όλο το προσωπικό του ξενοδοχείου.
2. Δίνουν τις χρησιμοποιημένες στολές και λινά στο πλυντήριο και παραλαμβάνουν τα καθαρά.
3. Κρατούν τα απαραίτητα αρχεία.
4. Ελέγχουν για ζημιές όταν παραλαμβάνουν τα χρησιμοποιημένα.
5. Συντηρούν λινά και στολές ακολουθώντας τις απαραίτητες μεθόδους.

Συνεργάζονται με τους εξής υπαλλήλους:

- Ράφτες
- Ταπετσέριδες
- Καμαριέρες
- Προσωπικό πλυντηρίου

Προηγούμενη πείρα δεν είναι απαραίτητη εφόσον μπορούν να εκπαιδευτούν στο ξενοδοχείο. (συνήθως η εκπαίδευση διαρκεί ένα μήνα). Επίσης θα πρέπει να είναι ανθεκτικοί στις δύσκολες καταστάσεις. Για τις συγκεκριμένες θέσεις, γενικά προτιμούνται γυναίκες.

Ράφτες-Ταπετσέριδες

Αναφέρουν στην υπεύθυνη της λινοθήκης και την προϊσταμένη ορόφων.

Οι εργασίες που εκτελούν είναι οι εξής:

1. Επιδιορθώνουν όλα τα κατεστραμμένα λινά και τις στολές.

2. Επιδιορθώνουν τις κατεστραμμένες ταπετσαρίες.
3. Εφοδιάζονται με τα απαραίτητα υλικά για την εκτέλεση των καθηκόντων τους.
4. Τακτοποιούν συστηματικά όλα τα υλικά, όπως βελόνες, κλωστές κ.α. ώστε να χρησιμοποιούνται εύκολα και γρήγορα.
5. Απομακρύνουν τα υλικά από τις αποθήκες και τα μεταφέρουν στους χώρους εργασίας.
6. Κρατούν την περιοχή που εργάζονται καθαρή και τακτοποιημένη. Θα πρέπει να γνωρίζουν τη χρήση των μηχανών που πρέπει να χρησιμοποιούν, να είναι υγιείς και δυνατοί και να είναι πεπειραμένοι όσον αφορά την εργασία τους.

Desk Control Supervisor (υπεύθυνος γραφείου ελέγχου)

Είναι το επίκεντρο των πληροφοριών του τμήματος Housekeeping και επίσης το κριτικό πρόσωπο για την λειτουργία του. Το γραφείο του Housekeepinga πρέπει να είναι επί εικοσιτετραώρου βάσεως γνώστης των πάντων όσον αφορά πελάτες και προσωπικό. Συνεργάζεται με την υποδοχή για πληροφορίες για τις αφίξεις και τις αναχωρήσεις των πελατών. Επίσης λαμβάνει τα παράπονα από τους υπευθύνους για τα προβλήματα που προκύπτουν σ' όλο το ξενοδοχείο.

Floor Supervisor (επόπτης ορόφων)

Είναι υπεύθυνος/η για την καθαριότητα και τη συντήρηση των ορόφων, όσον αφορά διαδρόμους, σκάλες, ανελκυστήρες καθώς επίσης και τα γραφεία.

Public Area Supervisor (επόπτης κοινόχρηστων χώρων)

Είναι υπεύθυνος/η για την καθαριότητα και την συντήρηση όλων των κοινόχρηστων χώρων, συμπεριλαμβανομένων: εστιατόρια, μπαρ, κήπους, γραφεία, καταστήματα, γυμναστήριο, πισίνα, κύριες εισοδοι και χώρος στάθμευσης.

Night Supervisor

Είναι υπεύθυνη για το τμήμα κατά την διάρκεια της νύχτας όσον αφορά το γραφείο ελέγχου. Τα λινά και στολές, τυχόν έκτακτες ανάγκες που θα παρουσιαστούν κτλ. Η περιοχή της επεκτείνεται πέρα από τα δωμάτια πελατών, σε κοινόχρηστους χώρους και κήπους και επίσης στη λινόθήκη. Είναι υπεύθυνη για τις αποφάσεις που πρέπει να παρθούν κατά τη διάρκειά της βάρδιας της (νυχτερινή). Αναφέρει στην διευθύντρια και είναι υπεύθυνη για το νυχτερινό πλήρωμα (προσωπικό).

Συνεργάζεται με:

- Το μηχανολογικό τμήμα για τυχόν επισκευές.
- Την υποδοχή για αφίξεις και αναχωρήσεις.
- Την ασφάλεια.
- Room-service, για την απομάκρυνση των δίσκων από τους ορόφους και τοποθέτηση μπαρ και καλάθια φρούτων για πελάτες VIP. Θα πρέπει να έχει την απαραίτητη γνώση της εργασίας της, εμπειρία στο αντικείμενο με το οποίο ασχολείται, γνώση αγγλικών και να είναι πολύ παρατηρητική.

Καμαριέρες

Συνήθως είναι γυναίκες αλλά σε μερικές περιπτώσεις χρησιμοποιούνται και άντρες. Είναι υπεύθυνες για την καθαριότητα των δωματίων και των λουτρών τους. Η καθαριότητα των διαδρόμων, των ανελκυστήρων και των γραφείων δεν είναι μέσα στις αρμοδιότητες τους. Αναφέρονται στην προϊσταμένη ορόφων, και συνεργάζεται άμεσα με την υποδοχή, το πλυντήριο, την υπηρεσία των δωματίων, γραφείων, και το μηχανολογικό τμήμα. Τα καθήκοντά τα είναι τα εξής:

1. Φροντίζει για την καθαριότητα των δωματίων των πελατών και των λουτρών τους και τα εφοδιάζει με τα απαραίτητα υλικά.
2. Καθαρίζει τα δωμάτια και κάνει τους απαραίτητους εφοδιασμούς ακολουθώντας τις οδηγίες της λίστας για κάθε δωμάτιο.
3. Αναφέρει χαμένα ή καταστραμμένα αντικείμενα.
4. Διατηρεί ευγενική και ευχάριστη συμπεριφορά προς τους πελάτες.
5. Ακολουθεί τις καθημερινές οδηγίες και δίνει προσοχή σε αυτές.
6. Τηρεί τα απαραίτητα αρχεία για τα εφόδια και τα λινά για κάθε δωμάτιο ξεχωριστά.
7. Παραδίδει τα απολεσθέντα αντικείμενα στην προϊσταμένη τμήματος δίνοντας τις σχετικές πληροφορίες για κάθε αντικείμενο.

8. Κάνει έλεγχο στα δωμάτια ώστε να ετοιμαστεί και λίστα δωματίων που παραδίδουν στην υποδοχή.
9. Ελέγχει ώστε όλοι οι διακόπτες να είναι σε λειτουργία. Στην περίπτωση που κάποιος διακόπτης δεν είναι σε λειτουργία, πρέπει να αναφερθεί στην προϊσταμένη τμήματος.
10. Αλλάζει καθημερινά τα ποτήρια νερού και γεμίζει τα δοχεία με φρέσκα λουλούδια.
11. Απομακρύνει τα σκουπίδια από τα δωμάτια.
12. Τακτοποιεί τις κουρτίνες των δωματίων.
13. Παραδίδει τα κλειδιά στο τμήμα Housekeeping αφού τελειώσει η βάρδια της.
14. Επιβεβαιώνει ότι τα παπούτσια των πελατών είναι γυαλισμένα και ότι έχουν μεταφερθεί οι αποσκευές των πελατών, όπου έχει ζητηθεί.
15. Τέλος ετοιμάζει την check list των δωματίων.

Οι καμαριέρες θα πρέπει να είναι ηλικίας 21 έως 35 ετών, να είναι υγιείς και ανθεκτικές, να μπορεί να συνεννοηθεί στα βασικά αγγλικά και προτιμότερο να έχει ένα χρόνο προϋπηρεσίας.

Head houseman (υπεύθυνος εργατών)

Επιβλέπει τη δουλειά όλων των εργατών, ιδιαίτερα στους κοινόχρηστους χώρους. Συνεργάζεται στενά με τον επόπτη των κοινόχρηστων χώρων ιδιαίτερα τη νύχτα αν οι νόμοι της πολιτείας απαγορεύουν σε γυναίκες να δουλεύουν κατά τη διάρκεια της νύχτας. Σε μικρά ξενοδοχεία θα μπορούσε να είναι το πρόσωπο το οποίο είναι υπεύθυνο για το Housekeeping κατά τη νυχτερινή βάρδια.

Housemen (εργάτες)

Είναι συνήθως δυνατοί άντρες που κάνουν βαριές εργασίες στα δωμάτια των πελατών και στους κοινόχρηστους χώρους. Οι εργασίες περιλαμβάνουν καθαριότητα, μετακίνηση επίπλων, γυάλισμα διαφόρων αντικειμένων κτλ. Συγκεκριμένα κάνουν τις εξής εργασίες:

1. Καθαρίζουν τις μοκέτες.
2. Μεταφέρουν καρέκλες και άλλα βαριά αντικείμενα.
3. Μεταφέρουν τα χαλιά και τα έπιπλα από το ένα μέρος σε άλλο.
4. Καθαρίζουν την πισίνα όταν χρειάζεται.
5. Καθαρίζουν τα μονοπάτια στους κήπους.

6. Γυαλίζουν όλα τα μεταλλικά αντικείμενα.
7. Καθαρίζουν τα παράθυρα, τις πόρτες και εξαεριστήρες.
8. Μεταφέρουν τα λινά από τους ορόφους και την περιοχή της πισίνας.
9. Αναλαμβάνουν τον καθαρισμό της ταράτσας.

Οι εργάτες πρέπει να είναι δυνατοί και ανθεκτικοί, κατά προτίμηση από 18 έως 40 ετών και να μπορούν να χειριστούν τις μηχανές που χρειάζονται για την εργασία τους.

Horticulturist (φυτοκόμος)

Πολλά ξενοδοχεία αναθέτουν την φυτοκομική εργασία σε εξωτερικό πρακτορείο.

Πάντως τα μεγάλα ξενοδοχεία έχουν φυτοκόμους οι οποίοι φροντίζουν για τους κήπους και εφοδιάζουν με λουλούδια το τμήμα οροφοκομίας. Τα λουλούδια είναι απαραίτητα για την αισθητική του ξενοδοχείου, σε κοινόχρηστους χώρους και στα δωμάτια.

Επικεφαλής Κηπουρός

Επιβλέπει όλους τους κηπουρούς του ξενοδοχείου και αναφέρει στον φυτοκόμο και την οροφοκόμο. Οι εργασίες του είναι οι εξής:

1. Αναθέτει τις απαραίτητες εργασίες τους κηπουρούς όλες τις εποχές.
2. Ελέγχει το προσωπικό του, αν κάνει σωστά την εργασία του.
3. Ελέγχει τους αγωγούς νερού, τις προμήθειες (όπως λιπάσματα, χώμα κτλ.) που χρειάζονται για το τμήμα του και τα μηχανήματα.
4. Ελέγχει τις περιοχές τις οποίες σκάβουν για να φυτέψουν καινούργια φυτά.
5. Εκπαιδεύει το προσωπικό του.
6. Παρέχει στο ξενοδοχείο φυτά και λουλούδια .
7. Φροντίζει ώστε το γρασίδι να είναι σε καλή κατάσταση και καθαρό όλον τον καιρό.

Συnergieζεται με όλους τους κηπουρούς, το τμήμα Housekeeping και το ανθοπωλείο (αν υπάρχει). Θα πρέπει να είναι γνώστης της δουλειάς του (οχτάχρονη προϋπηρεσία) να έχει ευρεία γνώση για τα διάφορα φυτά και λουλούδια όσον αφορά τις συνθήκες που ευδοκιμούν και τέλος να έχει την ικανότητα να δουλεύει κάτω από οποιεσδήποτε καιρικές συνθήκες.

Κηπουροί

Κάνουν όλες τις εργασίες του κήπου όπως σκάλισμα, σκάψιμο, πότισμα κτλ. Αναφέρουν στον φυτοκόμο και τον επικεφαλής κηπουρό από τον οποίο παίρνουν οδηγίες για τις καθημερινές εργασίες. Θα πρέπει να χρησιμοποιούν σωστά τα εργαλεία της δουλειάς τους, να είναι ακριβείς και τακτικοί και φυσικά να γνωρίζουν τα διάφορα φυτά και λουλούδια και τις ιδιότητες τους και τέλος να μπορούν να δουλεύουν κάτω από οποιεσδήποτε καιρικές συνθήκες.

Κεφάλαιο 3

Πρόσληψη και Εκπαίδευση Προσωπικού

3.1 Μεθοδολογία Ευρέσεως Προσωπικού.

Ακόμα και όταν υπάρχει προσωπάρχης, η προϊσταμένη έχει τον τελικό λόγο σχετικά με την επιλογή του προσωπικού για το τμήμα της. Όσον αφορά τις προσλήψεις, οι παρακάτω πηγές μπορούν να τη βοηθήσουν σημαντικά.

- **Αγγελίες στις εφημερίδες**, οι οποίες θα πρέπει να είναι τόσο λεπτομερείς, όσο επιτρέπουν τα οικονομικά της επιχείρησης. Στην περίπτωση που αναγράφεται ταχυδρομική θυρίδα, είναι απαραίτητο να υποδεικνύεται και η τοποθεσία του ξενοδοχείου.
- **Ιδιωτικά γραφεία**, τα οποία αναλαμβάνουν να βρουν υποψήφιους υπαλλήλους σύμφωνα με τα προσόντα που ζητά η επιχείρηση. Αυτή η μέθοδος είναι ιδιαίτερα δαπανηρή για την επιχείρηση, αφού το ιδιωτικό γραφείο απαιτεί ένα ορισμένο ποσοστό προμήθειας από τον εργοδότη.
- **Τοπικά γραφεία ευρέσεως εργασίας, (ΟΑΕΔ)** τα οποία αποτελούν ένα κίνητρο για τους εργοδότες καθώς διατίθενται να χρηματοδοτήσουν μέρος του μισθού του υπαλλήλου, μειώνοντας έτσι τα έξοδα του εργοδότη όσον αφορά την πρόσληψη νέου προσωπικού.
- **Κάρτες στις βιτρίνες καταστημάτων**, η μέθοδος αυτή είναι ιδιαίτερα αποτελεσματική για την ανεύρεση προσωπικού για μερική απασχόληση στο ξενοδοχείο.
- **Μέσω ήδη εργαζομένων στην επιχείρηση**, αυτού του είδους η αναζήτηση οδηγεί στην απασχόληση φίλων και συγγενών των υπάρχοντων εργαζομένων και πραγματοποιείται συνήθως σε μικρότερης κατηγορίας ξενοδοχεία.

3.2 Καταγραφή Προσωπικών Στοιχείων.

Η καταγραφή των αποτελεσμάτων των μεθόδων πρόσληψης που χρησιμοποιήθηκαν, θα βοηθήσει οπωσδήποτε την προϊσταμένη σχετικά με τη μέθοδο που θα χρησιμοποιήσει μελλοντικά για την αναζήτηση προσωπικού στο τμήμα της. Για το σκοπό αυτό συμπληρώνονται τα παρακάτω στοιχεία: -

- Μέσο αναζήτησης προσωπικού
- Κόστος
- Ημερομηνία αγγελίας
- Απόκριση
- Άτομα που προσλήφθηκαν

Ο υποψήφιος για εργασία καλείται σε συνέντευξη για την επιβεβαίωση των στοιχείων και προσόντων που έχει δηλώσει πως κατέχει:

- Ονοματεπώνυμο και διεύθυνση κατοικίας
- Χρόνο και τόπο γεννήσεως (αν είναι ανήλικος χρειάζεται άδεια εργασίας)
- Οικογενειακές υποχρεώσεις
- Λεπτομέρειες γύρω από την προηγούμενη εργασία του καθώς επίσης και τους λόγους αλλαγής εργασίας.

Συζητούνται οι όροι εργασίας και άλλες σχετικές λεπτομέρειες όπως το ωράριο εργασίας, το καθήκοντα, η στολή υπηρεσίας, η αμοιβή κ.α. και δίνεται η ευκαιρία στον υποψήφιο να απευθύνει σχετικές ερωτήσεις, που τυχόν θα υπάρχουν. Κατά την διάρκεια της συνεντεύξεως η προϊσταμένη θα σχηματίσει προσωπική άποψη γύρω από το άτομο του ενδιαφερομένου για την προσφερόμενη θέση, όσον αφορά την καθαριότητα, την υγεία, την προσωπικότητα και την συμπεριφορά, βάσει της οποίας θα κριθεί η καταλληλότητα του στον τομέα για τον οποίο προορίζεται να προσφέρει τις υπηρεσίες του.

Εφόσον ο υποψήφιος κριθεί κατάλληλος, η προϊσταμένη θα ζητήσει συστάσεις από τον προηγούμενο εργοδότη του. Ύστερα από προσεκτική μελέτη των συστατικών επιστολών ακολουθεί η πρόσληψη ή η απόρριψη στην πρώτη περίπτωση ο υποψήφιος ενημερώνεται για την ημέρα που θα παρουσιαστεί για εργασία.

Στην εργαζόμενη για πρώτη φορά, η εκπαίδευση είναι απαραίτητη. Πρώτα θα πρέπει να ενημερωθεί για οτιδήποτε έχει σχέση με τα δωμάτια, την λινόθηκη, τα διάφορα γραφεία, τις αποθήκες και γενικά όλους τους χώρους του ξενοδοχείου. Η εκπαίδευση στην εργασία θα έχει σαν επακόλουθο την απόκτηση ικανοτήτων του προσωπικού. Εκτός από τις υποδείξεις σχετικά με την προσωπική υγιεινή, την συμπεριφορά, την ασφάλεια και την προφύλαξη από πυρκαγιά και άλλα ατυχήματα, η νέα καμαριέρα θα πρέπει να εξοικειωθεί με το τμήμα και τις εργασίες για τις οποίες είναι υπεύθυνη.

Η καλή προσαρμογή θα δημιουργήσει καλές σχέσεις εργασίας που θα έχουν σα συνέπεια την αύξηση της αποδοτικότητας στο τμήμα. Για το σκοπό αυτό τον πρώτο καιρό, η καμαριέρα μπορεί να εργασθεί, βάσει

των όρων εργασίας του τμήματος, υπό την άμεση επίβλεψη μιας βοηθού προϊσταμένης ή ακόμη καλύτερα «πάνω στην δουλειά», εκπαιδευόμενη από μία παλαιότερα εργαζόμενη στην αντίστοιχη θέση η οποία θα γνωρίζει σε βάθος τις ανάγκες της εργασίας. Η εκπαίδευση εκτός εργασίας από έναν δάσκαλο μπορεί επίσης να συμπεριληφθεί σε οποιοδήποτε πρόγραμμα εκπαίδευσεως και μπορεί να περιλαμβάνει παραδόσεις μαθημάτων, συμμετοχή σε διαλέξεις και επιδείξεις, εφόσον γίνεται πλήρης χρήση των υλικών και των οργάνων καθαριότητας και πρακτική εφαρμογή των μεθόδων εργασίας.

Στόχος της εκπαίδευσης είναι η εξασφάλιση επαρκούς αριθμού από κατάλληλα εκπαιδευόμενο προσωπικό σε όλα τα επίπεδα της βιομηχανίας και η βελτίωση της ποιότητας και της βιομηχανικής παραγωγής.

3.3 Ευημερία Προσωπικού.

Είναι δύσκολο να βρεθούν καλές καμαριέρες για ένα ξενοδοχείο κι όταν βρεθούν, εξαρτάται από την προϊσταμένη κατά πόσο θα παραμείνουν ή όχι εφόσον εκδηλώνει ενδιαφέρον για την καλύτερευση των συνθηκών εργασίας τους.

Μια αφορμή φιλονικίας μεταξύ του προσωπικού και της προϊσταμένης αποτελεί συνήθως το ωράριο εργασίας, το οποίο πολλές φορές, είναι διακεκομμένο. Εκτός από αυτό οι όροφοι απασχολούν το προσωπικό τους επτά ημέρες την εβδομάδα και επί οχτώ ώρες την ημέρα, σε σύγκριση με άλλου είδους επιχειρήσεις ή γραφεία που απασχολούν το προσωπικό τους λιγότερες μέρες και ώρες την εβδομάδα. Γι' αυτό το λόγο και με το σκοπό να καθορίζει ωράριο πιο προσιτό (αποδεκτό) στις καμαριέρες, η προϊσταμένη θα πρέπει να προσπαθεί να προγραμματίζει συνεχή ωράρια. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στη κατανομή των ωρών εργασίας, την αποζημίωση για υπερωρίες και τις αργίες που εργάστηκαν.

Το φαγητό του προσωπικού δεν είναι φυσικά δικαιοδοσία της προϊσταμένης αλλά στα πλαίσια του ενδιαφέροντός της για την ικανοποίησή τους, τους φροντίζει ώστε η ώρα που τους διαθέτει να είναι αρκετό για να καλύψουν την απόσταση από τον χώρο της εργασίας τους στο εστιατόριο προσωπικού και να περιμένουν, αν χρειαστεί τη σειρά τους για να πάρουν το γεύμα τους. Εκτός από αυτό η προϊσταμένη θα φροντίσει να διακανονισθούν τυχόν παράπονα που αφορούν την καθαριότητα των σκευών και των τραπεζιών και την επάρκεια και ποικιλία των γευμάτων. Κατά το παρελθόν οι καμαριέρες και γενικά το προσωπικό που παρέμεινε μέσα στο ξενοδοχείο είχαν να αντιμετωπίσουν γυμνά ταβάνια και υπόγεια για κατοικία τους αλλά τώρα, το προσωπικό αυτό χρειάζεται και απαιτεί άνετους χώρους διαμονής και ζεστασιά,

ιδιαίτερα δωμάτια αν είναι δυνατόν, διευκολύνσεις για το πλύσιμο των ρούχων τους και για να έχουν ένα ζεστό ρόφημα όταν το χρειάζονται.

Για λόγους ασφαλείας είναι απαραίτητο να υπάρχουν ατομικές κλειδαριές για όσους παραμένουν εκτός ξενοδοχείου, για να μπορούν να φυλάσσουν τη στολή υπηρεσίας τους, τα ρούχα και τις τσάντες τους. Κατά την επίβλεψη και έλεγχο του προσωπικού της στη δουλειά η οροφοκόμος είναι ανάγκη να ασχολείται με την προσωπική υγιεινή τους και εμφάνιση. μπορεί να μην υπάρχει για κάποιον πελάτη τίποτε πιο αποκρουστικό από το να εξυπηρετηθεί από κάποιο άτομο το οποίο να μην είναι πρέπον η εμφάνισή του. Έτσι η οροφοκόμος είναι υποχρεωμένη να εκπαιδεύει τις υπηρεσίες της στην προσωπική τους υγεία κάνοντάς τες να αναγνωρίσουν την σπουδαιότητα της καθαριότητας. Είναι εξίσου σημαντικό και τα ρούχα τους να είναι καθαρά και περιποιημένα.

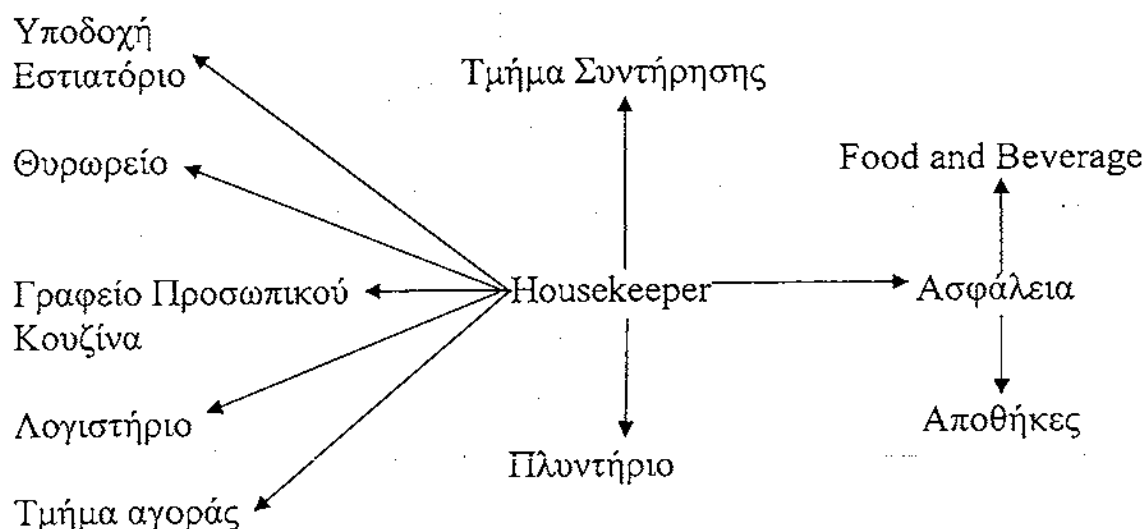
Μια συνεπής οροφοκόμος δεν επιβάλλει στις υπαλλήλους τις περισσότερους κανόνες από όσο χρειάζεται, αλλά εκείνους που επιβάλλει όπως π.χ. όχι παραποίηση της στολής, όχι κοσμήματα, όχι κάπνισμα στη δουλειά, πρέπει να επιβάλλονται και να μην επιτρέπονται εξαιρέσεις από αυτές. Οι υπηρεσίες (καμαριέρες) συχνά εργάζονται για πρώτη φορά γι' αυτό θα πρέπει να εκπαιδευτούν είτε από την προϊσταμένη είτε να εργαστούν μαζί με άλλη υπηρεσία "εργασία με την Nellie" καθώς συνήθως ονομάζονται. Επειδή η λέξη υπηρεσία μπορεί να προκαλέσει δυσαρέσκεια είναι λογικό να βρεθεί ένα περισσότερο ευχάριστο όνομα για αυτές.

Μια καλή οροφοκόμος αναγνωρίζει σαν ξεχωριστή προσωπικότητα κάθε υπηρεσία για να διευθύνει με ευστάθεια και ευχαρίστηση το προσωπικό της. Εκτός από την γνώση των ονομάτων τους θα πρέπει να γνωρίζει κάτι από την ζωή τους εκτός υπηρεσίας και αυτή η γνώση θα την βοηθά να καταλάβει και να συμπαθήσει τις υφιστάμενές της. Τέλος μία σωστή προϊσταμένη πρέπει να αναγνωρίζει το έργο της κάθε καμαριέρας, γιατί αυτό θα οδηγήσει στην σταθερότητα και την ηθική ικανοποίηση του προσωπικού.

Κεφάλαιο 4

Συνεργασία με άλλα τμήματα.

4.1 Γενικό Πλάνο



4.2 Ανάλυση Τμημάτων

Τμήμα Υποδοχής.

Η συνεργασία εδώ είναι ιδιαίτερα απαραίτητη, γιατί το έργο και των δύο τμημάτων είναι αλληλένδετο. Στον κανονισμό που ρυθμίζει τις σχέσεις των ξενοδόχων και των πελατών τους αναφέρεται ότι οι πελάτες πρέπει να αφήνουν τα δωμάτιά τους το μεσημέρι, την ημέρα της αναχώρησής τους. Λόγω του αυξανόμενου αριθμού πελατών αφικνούνται πριν να ετοιμαστούν τα δωμάτιά τους. Για να αποφευχθεί το γεγονός να βρεθούν τα δωμάτια ανέτοιμα, η προϊσταμένη οφείλει να ενημερώνει τους υπαλλήλους της υποδοχής για τα έτοιμα δωμάτια, μόλις αυτά είναι διαθέσιμα. Οφείλει επίσης να τους ενημερώνει για ορισμένα δωμάτια, τα οποία, λόγω του ότι χρειάζονται ανακαίνιση, τίθενται προσωρινά εκτός λειτουργίας και ξανά επίσης όταν τα δωμάτια αυτά είναι και πάλι έτοιμα για ενοικίαση.

Οι υπάλληλοι της υποδοχής εξ άλλου πρέπει να ενημερώνουν την προϊσταμένη σε περίπτωση επικείμενης αφίξεως πελατών V.I.P. καθώς επίσης σε περίπτωση ειδικών παραγγελιών πελατών όπως προσθήκη κρεβατιών κτλ. Στα μεγάλα, σύγχρονα ξενοδοχεία τοποθετούνται

μαγνητόφωνα, τηλέφωνα ή ενημερωτικοί πίνακες μπορούν να τοποθετηθούν για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ των δύο τμημάτων.

Θυρωρείο

Η συνεργασία με το θυρωρό είναι απαραίτητη και έχει άμεση σχέση με την οργάνωση και την σωστή λειτουργία του ξενοδοχείου, όσον αφορά:

- Την κατάσταση με τα εγερτήρια και τα πρωινά που δίνονται πολύ νωρίς το πρωί.
- Στη γρήγορη μετακίνηση των αποσκευών από τα δωμάτια που αναχωρούν πελάτες.
- Το δανεισμό του προσωπικού του θυρωρείου σε περίπτωση που οι μεταφορείς αποσκευών δεν είναι διαθέσιμοι.

Η προϊσταμένη ορόφων, σε συνεργασία με την προϊσταμένη της λινοθήκης εξ άλλου, πρέπει να εξασφαλίσουν ώστε μια ποσότητα λινών να διατεθεί στο νυκτοθυρωρό, εάν αυτό συνηθίζεται από το ξενοδοχείο, για την περίπτωση που παρουσιαστεί ανάγκη, κατά τη διάρκεια της νύχτας.

Γραφείο προσωπικού

Το τμήμα Housekeeping συνεργάζεται με το γραφείο προσωπικού για τα βασικά θέματα γύρω από τους υπαλλήλους. Συγκεκριμένα:

- Για την στρατολόγηση του προσωπικού των ορόφων.
- Για την διατήρηση των μισθών.
- Για τις ταυτότητες του προσωπικού.
- Για μεταφορές, παραγωγές και άλλες αρμοδιότητες.

Λογιστήριο

Οι μισθοί του προσωπικού των ορόφων στο λογιστήριο γίνονται κατ' αναφορά της προϊσταμένης σχετικά :

- Με τις ώρες που εργάστηκαν.
- Τις αργίες.
- Τις ημέρες που απουσίασαν λόγω ασθένειας.

Έτσι, οι υπόλοιποι από το προσωπικό που ήταν ακριβείς και τυπικοί στην ώρα τους δε θα είναι υποχρεωμένοι να περιμένουν για το μισθό τους μέχρις ότου διευθετηθούν οι διαφορές των άλλων.

Τμήμα αγορών

Η σωστή συνεργασία του συγκεκριμένου τμήματος με το τμήμα Housekeeping είναι ιδιαίτερα σημαντική, διότι το τμήμα αγορών το προμηθεύει με διάφορα υλικά. Συγκεκριμένα:

- Με εφόδια για τα δωμάτια.
- Γραφική ύλη.
- Λινά διαφόρων τύπων.
- Απορρυπαντικά κτλ.

Τμήμα συντηρήσεως

Κατά την διάρκεια της ημέρας, η προϊσταμένη βρίσκει αρκετά σημειώματα που αφορούν βλάβες και που απαιτούν ιδιαίτερη προσοχή όπως:

- Βρύσες που στάζουν.
- Καζανάκια που δεν λειτουργούν.
- Ελαττωματικές πρίζες.
- Σπασμένα κορδόνια στα παραθυρόφυλλα.

Είναι ευνόητο ότι οι βλάβες αυτές πρέπει να αναφερθούν στον αρμόδιο για την επισκευή τους, το γρηγορότερο. Εάν υφίσταται μια καλή συνεργασία των δύο τμημάτων, μια επείγουσα επισκευή μπορεί να πάρει προτεραιότητα και να διευθετηθεί αμέσως, χωρίς να είναι απαραίτητο να προστεθεί και να περιμένει τη σειρά της στον κατάλογο των βλαβών. Και μην ξεχνάμε, η συντήρηση απαιτείται και σε άλλα τμήματα εκτός από το τμήμα των ορόφων και γι' αυτό ακριβώς το λόγο, στενή συνεργασία κρίνεται εδώ περισσότερο απαραίτητη.

Πλυντήριο

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

- Πλένει τα λινά και τις στολές που έρχονται.
- Τα εφοδιάζει με καθαρά λινά και στολές, οποιαδήποτε στιγμή χρειαστούν.

Το τμήμα ορόφων πρέπει να επιβεβαιώνει για τα καθαρά λινά στα δωμάτια, στο εστιατόριο κ.α. τα καθαρά λινά πρέπει να παραδίδονται στην ώρα τους γιατί αλλιώς θα δημιουργούνται προβλήματα.

Food and Beverage

Εστιατόριο

Η συνεργασία μεταξύ των δύο τμημάτων συνίσταται κυρίως στην ανταλλαγή λινών και εφόσον η προϊσταμένη της λινόθήκης φροντίζει, υπό την επίβλεψη της προϊσταμένης ορόφων, να έχει επαρκές απόθεμα για να αντεπεξέρχεται στις ανάγκες του εστιατορίου. Ο υπεύθυνος του εστιατορίου από την πλευρά του πρέπει να εξασφαλίσει με τις υποδείξεις του, ώστε το προσωπικό του, να σέβεται τις ώρες συναλλαγής με τη λινόθήκη και να χρησιμοποιεί τα λινά αποκλειστικά και μόνο για το σκοπό για τον οποίο προορίζονται.

Η συνεργασία είναι απαραίτητη όταν υπάρχει room service, ώστε να αποφεύγεται η προστριβή μεταξύ του υπεύθυνου τραπεζοκόμου και του προσωπικού των ορόφων εξ αιτίας μηδαμινών συμβάντων, όπως όταν οι τραπεζοκόμοι δε μαζεύουν τους δίσκους από τα δωμάτια ή λόγω απροσεξίας προκαλούν λεκέδες από ροφήματα στα χαλιά.

Κουζίνα

Η ίδια συνεργασία απαιτείται ως προς τα οφειλόμενα λινά, όπως και με το εστιατόριο. Επιπροσθέτως μια ευχάριστη ατμόσφαιρα μεταξύ του chef και της προϊσταμένης ευνοεί σημαντικά στην διευθέτηση των προβλημάτων του προσωπικού που έχουν σχέση με το φαγητό, αφού τα διάφορα παράπονα μπορούν να συζητηθούν σε φιλικές βάσεις. Μπορεί επίσης η προϊσταμένη να βοηθήσει στο να αποφεύγονται παράπονα εκ μέρους της κουζίνας, φροντίζοντας ώστε το προσωπικό της να είναι τυπικό στις ώρες παραθέσεως των γευμάτων.

Ασφάλεια

Τα δωμάτια των πελατών είναι τα πιο ιδιωτικά μέρη του ξενοδοχείου και θα πρέπει να εξασφαλίζεται η ησυχία και η ασφάλεια τους. Το τμήμα οροφοκομίας θα πρέπει να είναι σε συνεχή επικοινωνία με την ασφάλεια του ξενοδοχείου ώστε να εξασφαλίζονται οι παραπάνω προϋποθέσεις.

Αποθήκες

Τα μεγάλα ξενοδοχεία έχουν αποθήκη στο τμήμα Housekeeping, στην οποία φυλάσσονται λινά και εφόδια. Τα μικρότερα ξενοδοχεία μπορούν να τα τοποθετούν στη γενική αποθήκη, η οποία εφοδιάζει τους ορόφους. Η συνεργασία με τις αποθήκες θα πρέπει να εξασφαλίζει την διαθεσιμότητα των υλικών, καθημερινά ανάλογα με τις απαιτήσεις και τις ανάγκες των ορόφων.

Κεφάλαιο 5

Η Οργάνωση Του Τμήματος Ορόφων

5.1 Μεθοδολογία Εργασίας.

Δεδομένου ότι το τμήμα ορόφων παίζει τόσο σημαντικό ρόλο στην τρέχουσα οικονομία μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης, μια καλή προϊσταμένη θα πρέπει εφόσον αποσκοπεί στην σωστή λειτουργία του τμήματος, να αποβλέπει στη μείωση κατά το δυνατόν του λειτουργικού του κόστους. Μέθοδοι τις οποίες μπορεί να χρησιμοποιήσει για να επιτύχει αυτό το αποτέλεσμα είναι οι εξής:

- Η μελέτη της εργασίας.
- Η πρόβλεψη των απαιτήσεων της εργασίας, σε σχέση με την δυναμικότητα του ξενοδοχείου.
- Ο σωστός προϋπολογισμός.

Ασφαλώς δεν είναι δυνατόν να επιτευχθεί ωφέλιμο αποτέλεσμα χωρίς την πιστή εφαρμογή όλων των μεθόδων που προαναφέρθηκαν. Γι' αυτό η οργάνωση του τμήματος των ορόφων αποτελεί ένα ουσιώδες έργο, η έλλειψη του οποίου θα είχε σημαντικό αντίκτυπο σε όλο το ξενοδοχείο. Προκειμένου το προσωπικό των ορόφων να εργάζεται αποδοτικότερα για την επιχείρηση η προϊσταμένη του τμήματος θα πρέπει να φροντίζει για τον εφοδιασμό του με τα κατάλληλα όργανα και υλικά καθαριότητας και να επιβλέπει για την χρησιμοποίηση των σωστών μεθόδων εργασίας.

Καθαριότητα είναι η απομάκρυνση της σκόνης, της ακαθαρσίας και οποιουδήποτε ξένου και άχρηστου υλικού όπως μαραμένων ανθέων, αποτσίγαρων, λεκέδων κ.τ.λ.

Είναι απαραίτητη τόσο για λόγους υγιεινής όσο και για την καλαίσθητη και πολιτισμένη εμφάνιση του ξενοδοχείου.

Απομάκρυνση της σκόνης

Η σκόνη είναι μικρά μόρια, μεταφερόμενα συχνά από τον αέρα, τα οποία αργότερα επικάθονται σε οποιαδήποτε επιφάνεια. Είναι ουσιώδες το ότι, κατά την απομάκρυνση της σκόνης, τα μόρια μαζεύονται και δεν μετακινούνται απλώς από τη μια επιφάνεια στην άλλη. Η απομάκρυνση της σκόνης αποτελεί σπουδαίο μέρος της εργασίας του προσωπικού των ορόφων και το μάζεμα της μπορεί να γίνει με το σκούπισμα, το σφουγγάρισμα, το ξεσκόνισμα ή την απορρόφηση. Μετά το μάζεμα η σκόνη μπορεί να καεί ή να τοποθετηθεί σ' ένα δοχείο σκουπιδιών το οποίο θα αδειάσει αργότερα ο θαλαμηπόλος ή ένας θυρωρός. Αν η σκόνη

τυλιχθεί πρώτα σε μια σακούλα, το άδειασμα και το καθάρισμα του δοχείου θα είναι περισσότερο εύκολο και υγιεινό. Στην περίπτωση που χρησιμοποιήθηκε μόνο η ξεσκονίστρα, τινάζουμε ή πλένουμε ανάλογα το όργανο που χρησιμοποιήσαμε. Συνήθως ακολουθούνται οι παρακάτω τρόποι καθαρισμού:

1^{ος} τρόπος

- Ξεσκόνισμα όλων των επιφανιών.
- Σκούπισμα δαπέδου.
- Ξεσκόνισμα με ηλεκτρική σκούπα της ταπετσαρίας και του χαλιού.

2^{ος} τρόπος

- Σκούπισμα της ταπετσαρίας και του δαπέδου.
- Ξεσκόνισμα όλων των επιφανειών.
- Καθάρισμα του χαλιού με ηλεκτρική σκούπα.

5.2 Εφόδια

Σκουπάκια και βούρτσες

Χρησιμοποιούνται για την απομάκρυνση της σκόνης από διάφορες επιφάνειες, πατώματα, τοίχους, ταπετσαρίες, υφάσματα, έπιπλα κ.τ.λ. και μπορεί να είναι τρίχινα, χάρτινα ή νάιλον. Τα περισσότερα σκουπάκια και βούρτσες αποτελούνται από ένα ξύλο ή πλαστικό πλαίσιο, πάνω στο οποίο είναι προσαρμοσμένες οι τρίχες. Με το πλαίσιο είναι συνδεδεμένη μία λαβή η οποία συχνά βάφεται ή είναι φτιαγμένη από πλαστικό οπότε καθαρίζεται εύκολα μ' ένα σφουγγάρι, αντίθετα με τις παλιές, απλές, ξύλινες λαβές.

Για να διατηρούνται σε καλή κατάσταση οι βούρτσες και τα σκουπάκια δεν πρέπει ποτέ να τοποθετούνται με τις τρίχες προς τα κάτω. Όταν δεν χρησιμοποιούνται, μπορούν να είναι κρεμασμένα σε καρφάκια ή άγκιστρα. Πρέπει να παραμένουν καθαρά και, μετά από κάθε χρήση, να απομακρύνεται το χνούδι ή οι τρίχες και, αν χρειάζεται να πλένονται, ιδίως οι βούρτσες, σε ζεστό νερό και απορρυπαντικό, να ξεπλένονται και να τινάζονται για να φεύγει το περιττό νερό και να στεγνώνουν έτσι ώστε το νερό να μην διαποτίζει το ξύλινο πλαίσιο. Οι σκληρές βούρτσες θα πρέπει στο τέλος της εργασίας και του καθαρισμού να ξεπλένονται σε κρύο αλατισμένο νερό για να διατηρούν οι τρίχες την σκληρότητα τους. Οι νάιλον βούρτσες πλένονται και στεγνώνουν εύκολα αλλά με το πλύσιμο γίνονται ελαστικές με αποτέλεσμα να διασκορπίζουν την σκόνη κατά την χρήση τους.

Τα παλαιότερα χρόνια χρησιμοποιούσαν μαλακές βούρτσες για σκληρά πατώματα και σκληρότερες για τα χαλιά, οι οποίες όμως όλο και περισσότερο εκτοπίζονται με την ευρύτερη αλλά και πιο υγιεινή χρήση

της ηλεκτρικής σκούπας. Οι αράχνες από τις κορνίζες, τις γωνίες των πινάκων και τα ψηλά ράφια μπορούν να απομακρυνθούν το ίδιο εύκολα όπως η σκόνη με την χρήση μιας σκούπας με ψηλό κοντάρι. Η κορυφή της αποτελείται από μαλακές τρίχες ή φτερά.

Μόπς

Χρησιμοποιείται για το μάζεμα της σκόνης από τα γυαλισμένα πατώματα και αποτελούνται από μαλακά, βαμβακερά, στριφτά κρόσσια προσαρμοσμένα σ' ένα κοντάρι. Καθαρίζονται με τίναγμα και πλύσιμο όταν λερωθούν. Μερικά μόπς είναι εμπλουτισμένα με λάδι έτσι ώστε η σκόνη να προσκολλάται ευκολότερα. Μετά το πλύσιμο τα μόπς αυτού του τύπου ξαναεμπλουτίζονται με λάδι.

Ξεσκονόπανα

Χρησιμοποιούνται για την απομάκρυνση της σκόνης από τις σκληρές επιφάνειες και είναι φτιαγμένα από μαλακό, απορροφητικό υλικό. Το ξεσκόνισμα είναι μία αποτελεσματική μέθοδος απομακρύνσεως της σκόνης εφ' όσον η σκόνη συγκεντρώνεται στο ξεσκονόπανο. Αυτό απαιτεί το υλικό του να είναι από λεπτό, μαλακό ύφασμα με πυκνή ύφανση, ώστε να μην επιτρέπει στη σκόνη να διασκορπίζεται. Το ξεσκόνισμα με υγρό πανί μπορεί να αποδειχθεί περισσότερο αποτελεσματικό σε μερικές επιφάνειες. Πλένονται πολύ συχνά κι αν χρειάζεται, αμέσως μετά από κάθε χρήση.

Ηλεκτρικές σκούπες

Απομακρύνουν την σκόνη με την απορρόφηση από οποιαδήποτε επιφάνεια. Η σκόνη συγκεντρώνεται σε ένα σάκκο/δοχείο το οποίο μπορεί να περικλείεται στο σώμα της μηχανής ή να είναι προσαρμοσμένος εξωτερικά στο πίσω μέρος της σκούπας. Επειδή υπάρχουν πολλά είδη σκούπας για ειδικότερους σκοπούς εργασίας η εκλογή τους επαφίεται στην κύρια εργασία για την οποία προορίζονται.

Πρέπει να σημειωθεί ότι στο σάκο πρέπει να αποφεύγεται τόσο η φθορά όσο και το πλύσιμο, πράγματα τα οποία θα συντελέσουν στο να διαφεύγει η σκόνη από το σάκο τόσο εύκολα, όσο ο αέρας.

Καθαρισμός

Η απομάκρυνση της ακαθαρσίας μπορεί να γίνει με την χρήση διαφόρων απορρυπαντικών, διαλυτικών υγρών, με το πλύσιμο, το σαπούνισμα ή το σφουγγάρισμα. Αν χρειάζεται τρίψιμο, γίνεται σε συνδυασμό με σαπουνάδα και ζεστό νερό. Στην συνέχεια η επιφάνεια ξεπλένεται και στεγνώνεται με τορσόν.

Βούρτσες

Χρησιμοποιούνται για την απομάκρυνση της ακαθαρσίας από πλήθος επιφανειών όπως πατώματα, ταπετσαρίες κ.τ.λ. το σφουγγάρισμα με το χέρι σε συνδυασμό με βούρτσα πατωμάτων, ζεστό νερό και απορρυπαντικό ήταν ο πιο συνηθισμένος τρόπος για τον καθαρισμό των σκληρών πατωμάτων. Τελευταία όμως, μεγάλες επιφάνειες καθαρίζονται με μια βούρτσα προσαρμοσμένη σε ένα συνδυασμό με μόπ ή με τη βοήθεια μιας ηλεκτρικής σκούπας.

Οι μηχανές σφουγγαρίσματος αποτελούνται από μια μεγάλη ή αρκετές μικρές βούρτσες οι οποίες, περιστρεφόμενες, σφουγγαρίζουν το πάτωμα. Το νερό και το απορρυπαντικό συγκεντρώνονται σε μια δεξαμενή, προσαρτημένη στη μηχανή. Με κατάλληλες βούρτσες, οι μηχανές αυτές μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τον καθαρισμό των χαλιών ή το γυάλισμα των πατωμάτων.

Ένα υγρό μόπ ή σφουγγάρι χρησιμοποιείται για τον καθαρισμό ελαφρά λεκιασμένων πατωμάτων σε συνδυασμό με κουβά, νερό και απορρυπαντικό. Το μόπ για σφουγγάρισμα αποτελείται από μακρύτερα, στριφτά κρόσσια απ' το κοινό μόπ για το μάζεμα της σκόνης από τα γυαλισμένα πατώματα. Μετά από κάθε χρήση πρέπει οπωσδήποτε να ξεπλένεται καλά.

Υφάσματα

Μεγάλη ποικιλία υφασμάτων χρησιμοποιείται τόσο για τον καθαρισμό όσο και για την προστασία διαφόρων επιφανειών. Όλα γενικά πρέπει να διατηρούνται καθαρά για κάθε χρήση. Χρησιμοποιούνται κανονικά για σκούπισμα υγρών επιφανειών γι' αυτό πρέπει να είναι απορροφητικά και εύχρηστα ώστε να μπορούν να στραγγίζονται με το χέρι.

Χαλάκια

Κατασκευάζονται από σκληρό, λινό ύφασμα στον τύπο μικρού χαλιού. Χρησιμοποιούνται για την προφύλαξη του πατώματος κατά την διάρκεια κακοκαιρίας.

Δοχεία

Χρησιμοποιούνται σε μεγάλη ποικιλία κατά την διάρκεια του καθαρισμού. Υπεύθυνοι για την καλή και υγιεινή τους κατάσταση είναι όσοι από το προσωπικό του ξενοδοχείου τα χρησιμοποιούν.

Κιβώτιο υλικών καθαριότητας

Συνήθως είναι πλαστικό. Αποτελείται από ένα κιβώτιο με χερούλι μέσα στο οποίο είναι προσαρμοσμένος ένας δίσκος. Χρησιμοποιείται από τις καμαριέρες για την τοποθέτηση και την μεταφορά μικροαντικειμένων.

Κουβάδες

Προτιμούνται στα πατώματα οι πλαστικοί γιατί είναι ελαφρότεροι, αθόρυβοι και καθαρίζονται ευκολότερα.

Τρόλεϊ

Μπορούν να χρησιμοποιηθούν μόνον εφόσον τα δωμάτια της καμαριέρας είναι σε ένα επίπεδο και ο διάδρομος είναι αρκετά φαρδύς. Στο τρόλεϊ προσαρμύζονται δύο σάκοι, ένας για τα άπλυτα και ένας για σκουπίδια. Στα ράφια, εκτός από το κιβώτιο με τα υλικά καθαριότητας, τοποθετούνται τα καθαρά λινά που θα χρησιμοποιηθούν για το στρώσιμο των δωματίων. Υπάρχει επίσης ειδικός χώρος, στον οποίο τοποθετείται ο κουβάς για το σφουγγάρισμα ή η ηλεκτρική σκούπα.

5.3 Προμήθειες.

Κατά την προμήθεια των οργάνων και των υλικών καθαριότητας πρέπει να έχουμε υπόψη ότι είναι απαραίτητο να ελέγχεται τόσο η καταλληλότητα των προϊόντων για την εργασία και το προσωπικό όσο και το κόστος και ο χρόνος που απαιτείται από το προσωπικό κατά τη χρήση του προϊόντος. Θεωρείται σκόπιμη η χρησιμοποίηση του είδους ενός προϊόντος σε μια δοκιμαστική περίοδο, κατά την οποία θα εξακριβωθεί αν το προϊόν είναι:

- Καλής ποιότητας
- Εύκολο και αποτελεσματικό στη χρήση
- Εύκολο στον χειρισμό
- Θορυβώδες
- Εύκολο στην αντικατάσταση
- Βαρύ και όχι βολικό για τον χειριστή του
- Δύσκολο στην χρήση και την αποθήκευση

Μετά την κατάληξη σε ένα ορισμένο είδος προϊόντος, η αγορά του τελικά θα εξαρτηθεί από:

- Την εξυπηρέτηση της αγοράς
- Την διάρκεια των εγγυήσεων
- Την επί της εκατό έκπτωση και τις ευκολίες πληρωμής

Φροντίδα προμηθειών

Εφόσον έχουν επιλεγεί και αγοραστεί τα κατάλληλα προϊόντα, η προϊσταμένη θα πρέπει να φροντίσει για τη σωστή χρησιμοποίησή τους από το προσωπικό. Αυτό σημαίνει ότι η εκπαίδευση, η συστηματική παρακολούθηση και η επιθεώρηση είναι απαραίτητες για να εξασφαλίσει ώστε το προσωπικό της:

- Να χρησιμοποιεί τα κατάλληλα προϊόντα για κάθε περίπτωση
- Να αποθηκεύονται τα προϊόντα σωστά
- Να διαθέτει χρόνο για τον καθαρισμό του προϊόντος μετά από κάθε χρήση του
- Να αντιλαμβάνεται γρήγορα τις βλάβες που μπορεί να παρουσιάζει ένα προϊόν.

Αποθήκες προϊσταμένης

Από τα υλικά καθαριότητας που αναφέρθησαν παραπάνω, η προϊσταμένη θα διαλέξει τα πιο κατάλληλα για το τμήμα της. Μετά την αρχική χρέωση στις καμαριέρες, σταδιακά θα παραγγέλλονται καινούργια υλικά για την αντικατάσταση αυτών που ήδη καταναλώθηκαν. Σε μερικές επιχειρήσεις υπάρχει μια μεγάλη κεντρική αποθήκη για την οποία υπεύθυνος είναι ο αποθηκάριος και από την οποία εφοδιάζει η προϊσταμένη την αποθήκη της. Από εκεί προμηθεύει σε καθορισμένες ώρες, τα απαραίτητα υλικά καθαριότητας στις καμαριέρες και τις καθαρίστριες.

Σε άλλες επιχειρήσεις, οι καμαριέρες συμπληρώνουν μια αίτηση με τα υλικά που τους χρειάζονται. Αφού ελέγξει και υπογράψει τις αιτήσεις η προϊσταμένη. Τα υλικά μεταφέρονται από την κεντρική αποθήκη, στις καμαριέρες από ένα θυρωρό ή γκρουμ. Μ' αυτό τον τρόπο, η προϊσταμένη έχει σαφή εντύπωση για την ποσότητα των υλικών που ξοδεύονται στο τμήμα της και οι καμαριέρες δεν χάνουν χρόνο συγκεντρώνοντας τα υλικά που τους χρειάζονται. Μπορεί ακόμα, η υπευθυνότητα για την αποθήκη υλικών και οργάνων καθαριότητας του τμήματος των ορόφων, η οποία θα πρέπει πάντοτε να είναι κλειδωμένη, να δοθεί σε μία από τις βοηθούς προϊσταμένης, από την οποία προμηθεύονται οι καμαριέρες, δε καθορισμένες ώρες της ημέρας τα υλικά για τον όροφο τους.

Τα υλικά σε σκόνη μπορούν να αγοράζονται σε μεγάλη συσκευασία ώστε να εξασφαλίζεται η διάθεση μικρών ποσοτήτων σε κατάλληλα δοχεία. Όμως, αν με την αγορά μεγάλων ποσοτήτων έχουμε οικονομία χρημάτων, από την άλλη μεριά έχουμε εκτός από τη σπατάλη και φθορά και χάσιμο χρόνου, ιδιαίτερα, κατά τη διάθεση προϊόντων που η συσκευασία τους έχει χαλάσει. Καινούργιοι τύποι υλικών καθαρισμού το πρέπει να δοκιμάζονται καλά σε μικρές ποσότητες προτού γίνουν μεγαλύτερες παραγγελίες. Η αγορά των ειδών σε μια επιχείρηση μπορεί να γίνει:

- Από επιτροπή προμηθειών
- Από έναν αγοραστή
- Από την προϊσταμένη

όταν τα είδη προορίζονται για την κεντρικά αποθήκη, δεν χρειάζεται η καταγραφή του υλικού από την προϊσταμένη. Όταν όμως οι παραλαβές

πηγαίνουν κατευθείαν στο τμήμα ορόφων, τότε είναι απαραίτητη η προσεκτική παρακολούθηση και ο έλεγχος των ειδών, ώστε να αποφεύγεται η απώλεια και η διαρροή του υλικού. Ένα δελτίο παρακολούθησης των ειδών της αποθήκης είναι και το παρακάτω:

Είδος	Μον.μετρ.	Αποθήκη	Εισαγ.	Σύνολο	Εξαγ.	Υπολ.	Παρατ.
Απορρυπ. Σε σκόνη	KG						
Στιλβωτικά δαπέδων	euro						
Σκόνη καθαρισμού	euro						
Ξεσκονίστρες	euro						

Εκτός από τα υλικά και τα όργανα καθαριότητας, αναφέρονται παρακάτω και μερικά άλλα είδη τα οποία έχει στην αποθήκη της η προϊσταμένη:

- ✓ Σαπούνια
- ✓ Χαρτί υγείας
- ✓ Χαρτιά για τα συρτάρια
- ✓ Χαρτί αλληλογραφίας
- ✓ Κρεμάστρες
- ✓ Κατάλογοι πλυντηρίου
- ✓ Σταχτοδοχεία
- ✓ Λάμπες Κεριά
- ✓ Ηλεκτρικές κουβέρτες
- ✓ Ηλεκτρικές ξυριστικές μηχανές για ενοικίαση
- ✓ Ηλεκτρικές οδοντόβουρτσες
- ✓ Σπίρτα
- ✓ Χαρτοπετσέτες
- ✓ Μικρά δοχεία απορρυπαντικών
- ✓ Διαφημιστικά φυλλάδια
- ✓ Ποτήρια
- ✓ Φαρμακείο
- ✓ Άλλα εξαρτήματα που τοποθετούνται στα δωμάτια, ανάλογα με τις συνήθειες του ξενοδοχείου.

Δωμάτιο εξυπηρέτησης καμαριέρων (Office)

Το Office είναι ένα δωμάτιο από το οποίο αρχίζει η καμαριέρα την εργασία της. Εδώ φυλάσσεται όλος ο εξοπλισμός (ο οποίος είναι συνήθως μαρκαρισμένος με το όνομα ή τον αριθμό του ορόφου της, τα υλικά και τα όργανα καθαριότητας και οτιδήποτε χρειάζεται για την εργασία της. Από αυτό μπορούν να εξυπηρετηθούν δύο ή περισσότερες καμαριέρες, ανάλογα με τον αριθμό δωματίων του ορόφου. Για τον ευκολότερο καθαρισμό του αποφεύγεται κατά το δυνατόν η τοποθέτηση αντικειμένων στο πάτωμα.

Σε αυτό το δωμάτιο παραμένει η καμαριέρα, αφού τελειώσει την καθημερινή εργασία της, επαγρυπνώντας μήπως χρειασθεί κάτι μέχρι να φύγει η ασχολούμενη με την εκτέλεση διαφόρων παραγγελιών. Ανάλογα πάντα με την οργάνωση του ξενοδοχείου και εφόσον το υπηρεσιακό αυτό δωμάτιο χρησιμοποιείται και από τον τραπεζοκόμο των ορόφων, υπάρχει ένα ντουλάπι με αρκετή ποσότητα λινών και των απαραίτητων σκευών για το σερβίρισμα πρωινών στα δωμάτια. Μέσα στο Office υπάρχουν ακόμα τα εξής αντικείμενα:

- ✓ Ένας μεγάλος νεροχύτης
- ✓ Τραπέζι και καρέκλα
- ✓ Ντουλάπι ή ράφια για την τοποθέτηση των δίσκων και των σερβίτσιων για τα πρωινά
- ✓ Ντουλάπι ή ράφια για την τοποθέτηση του απαιτούμενου ματισμού για τον όροφο (εφεδρική λινόθήκη)
- ✓ Ντουλάπια ή ράφια για την τοποθέτηση των λινών και των οργάνων καθαριότητας
- ✓ Δοχεία ή σάκοι για την τοποθέτηση των απορριμμάτων
- ✓ Χώρος για την τοποθέτηση του τρόλεϊ, αν χρησιμοποιείται

5.4 Τρόποι Καθαρισμού.

Όλοι οι χώροι του ξενοδοχείου πρέπει να είναι καθαροί και τακτοποιημένοι καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας. Η καθαριότητα, σε όλα γενικά τα τμήματα, θα πρέπει να γίνεται σε ώρες κατά τις οποίες μπορεί να προκληθεί λιγότερη ενόχληση. Έτσι, όλοι οι κοινόχρηστοι χώροι καθαρίζονται από τις καμαριέρες νωρίς το πρωί, πριν να βγουν οι πελάτες από τα δωμάτιά τους για πρωινό, οπότε υπάρχει και μικρότερη κίνηση. Σε μερικά ξενοδοχεία, η καθαριότητα των κοινοχρήστων χώρων γίνεται κατά τη διάρκεια της νύχτας από τις καθαρίστριες ή το νυκτοθυρωρό και μένει για τις καμαριέρες μόνο το τελευταίο ξεσκόνισμα.

Γενικά, όλες οι ώρες, θα πρέπει να αποφεύγονται οι δυνατές φωνές και τα γενικά, ο θόρυβος των οργάνων καθαριότητας και το κτύπημα των

σκευών από το προσωπικό των ορόφων. Οι πελάτες πρέπει τα ενοχλούνται, όσο γίνεται λιγότερο, και τα προσωπικά τους αντικείμενα δεν μετακινούνται ποτέ χωρίς λόγο, ποτέ μια καμαριέρα δεν πρέπει να ανοίγει τα συρτάρια σε ένα κατελημμένο δωμάτιο, μπορεί όμως να κρεμάσει στη ντουλάπα τα ρούχα που βρίσκονται πεταμένα στις καρέκλες του δωματίου. Σε καμία περίπτωση δεν επιτρέπεται η δοκιμή ή η χρησιμοποίηση από την καμαριέρα κοσμημάτων, καλλυντικών ή άλλων προσωπικών αντικειμένων του πελάτη.

Γενικά μπορούμε να διακρίνουμε τρεις κατηγορίες καθαρισμού δωματίων σε ένα ξενοδοχείο:

- Την καθημερινή καθαριότητα
- Την γενική καθαριότητα μετά από παραμονή για ένα χρονικό διάστημα ελατών στα δωμάτια (αναχωρήσεις πελατών – προετοιμασία δωματίων για αφίξεις)
- Τον καθαρισμό κατά το έργο τέλους εποχής που γίνεται στα μεν εποχιακά ξενοδοχεία κατά νεκρή περίοδο, στα δε ξενοδοχεία διαρκούς λειτουργίας μια φορά το χρόνο.

Μια σειρά καθαρισμού μπορεί να υποδειχθεί στις καμαριέρες για να τις βοηθήσει στην καλύτερη και γρηγορότερη διεκπεραίωση της εργασίας τους. Όσον αφορά όμως τον καθαρισμό των υπνοδωματίων αυτή η σειρά δεν μπορεί να είναι απόλυτη λόγω της ποικιλίας τους και ως προς το είδος και ως προς τη διακόσμηση και τη διευθέτηση των επίπλων. Σε γενικές γραμμές πρέπει να σημειωθεί ότι:

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

Το Σερβίρισμα Των Πρωινών.

Σε πολλά ξενοδοχεία το σερβίρισμα του πρώτου πρωινού τσαγιού γίνεται από τον τραπεζοκόμο των πατωμάτων, συχνά όμως γίνεται και από τις καμαριέρες, μέσω του υπηρεσιακού τους δωματίου. Σε αυτήν την περίπτωση με την προέλευση της για εργασία νωρίς το πρωί, η καμαριέρα παίρνει έναν κατάλογο που έχει συμπληρωθεί από το νυκτοθυρωρό σύμφωνα με τον οποίο θα εκτελέσει τις παραγγελίες που έχουν δοθεί από τους πελάτες για πρωινό. Για το σκοπό αυτό κάθε καμαριέρα έχει στο Office της μια μικρή ποσότητα από τσάι και ζάχαρη, την οποία αναπληρώνει καθημερινά ανάλογα με τις παραγγελίες της. Το γάλα το παίρνει κάθε πρωί είτε από την αποθήκη είτε από την κουζίνα. Όσες παραγγελίες έχουν δοθεί για το χρονικό διάστημα που η καμαριέρα

δεν έχει προσέλθει ακόμα για εργασία, εκτελούνται από τον νυκτοθυρωρό.

Βραδινή υπηρεσία (evening service)

Στα ξενοδοχεία, φυσιολογική η προετοιμασία και το καθάρισμα του δωματίου γίνεται από την πρωινή βάρδια. Εξαίρεση αποτελούν τα δωμάτια που έχουν την ένδειξη «μην ενοχλείτε» ή «do not disturb» αυτά τα δωμάτια είναι συνήθως κατειλημμένα από αφίξεις αργά τη νύχτα ή πολύ νωρίς το πρωί. Όλα τα δωμάτια απαιτούν νυχτερινή υπηρεσία, η οποία ακολουθεί την εξής διαδικασία:

- ✓ Χτυπάει την πόρτα και μπαίνει στο δωμάτιο
- ✓ Ελέγχει τα φώτα και τους διακόπτες για να δει αν λειτουργούν
- ✓ Φτιάχνει τις κουρτίνες
- ✓ Κρεμάει τα ρούχα των πελατών στις κρεμάστρες
- ✓ Παίρνει το πάπλωμα του κρεβατιού και το τοποθετεί στο ράφι
- ✓ Φτιάχνει το κρεβάτι για ύπνο
- ✓ Τοποθετεί την κάρτα για τα πρωινά στο μαξιλάρι
- ✓ Παίρνει τα χρησιμοποιημένα ποτήρια και μπουκάλια και τοποθετεί καθαρά
- ✓ Αδειάζει και καθαρίζει τα σταχτοδοχεία
- ✓ Αλλάζει τις πετσέτες
- ✓ Αντικαθιστά τα εφόδια του δωματίου
- ✓ Κλείνει τα φώτα, εκτός από αυτό της εισόδου
- ✓ Κλειδώνει το δωμάτιο φεύγοντας

Εργασίες τμήματος συντήρησης στα δωμάτια

Οι καμαριέρες ελέγχουν τα δωμάτια όσον αφορά:

- Τα ηλεκτρικά: όπως air-condition, θέρμανση, φώτα και λάμπες, πρίζες, διακόπτες και ψυγείο
- Υδραυλικά: καταρχήν την παροχή ζεστού νερού, το ντους, βρύση κ.α.
- Μηχανική εργασία: έλεγχος για σωστή λειτουργία των μηχανών για τα παγάκια, ηλεκτρικές σκούπες, κ.α..
- Όσον αφορά τα χαλιά, καθρέφτες, συρτάρια και ράφια

Θα πρέπει να λειτουργούν όλα σωστά. Σε αντίθετη περίπτωση ειδοποιείται το τμήμα συντήρησης και επισκευάζονται, ώστε να είναι έτοιμα να διατεθούν στους πελάτες.

5.5 Λινοθήκη.

Η λινοθήκη σε ένα ξενοδοχείο είναι η κεντρικά αποθήκη για όλα τα λινά και από εκεί όλα τα καθαρά λινά και σε καλή κατάσταση διανέμονται στα άλλα τμήματα. με την λινά εννοούμε όλα τα είδη που μπορούν να πλυθούν, αλλά στην λινοθήκη μπορεί να υπάρχουν επίσης κουβέρτες, κουρτίνες και καλύμματα. Επειδή καθαρά λινά χρειάζονται σε όλο το ξενοδοχείο η λινοθήκη είναι πολύ σημαντικός χώρος και πρέπει να δίνεται μεγάλη προσοχή στην επιλογή της θέσης της μέσα στο ξενοδοχείο, καθώς επίσης και στον σχεδιασμό του δωματίου με σκοπό οι εργασίες που πραγματοποιούνται μέσα σε αυτό να γίνονται όσο το δυνατόν ομαλότερα.

Προσωπικό της λινοθήκης

Το προσωπικό εξαρτάται από το μέγεθος και τον τύπο του ξενοδοχείου. Σε ένα μεγάλο ξενοδοχείο πρέπει να υπάρχει ένας επικεφαλής λινοθηκάριος με μερικούς βοηθούς και όλοι υπάγονται στο προσωπικό οροφοκομίας. Οι ώρες εργασίας είναι συνήθως για τα μεγάλα ξενοδοχεία από 8π.μ. έως 5μ.μ. Όταν κλείνει η λινοθήκη κλειδώνεται και το κλειδί παραδίδεται στην ρεσεψιόν ή το γραφείο της οροφοκόμου ανάλογα με τις συνήθειες του ξενοδοχείου.

Προσόντα και καθήκοντα λινοθηκάριου

Τα προσόντα που πρέπει να έχει ο υπεύθυνος λινοθήκης είναι τα εξής:

- Τιμιότητα
- Δραστήριο άτομο
- Να διέπεται από οργανωτικό πνεύμα
- Επιβλητικότητα
- Ικανότητα επίλυσης προβλημάτων
- Εφευρετικότητα
- Πείρα πάνω στο αντικείμενο
- Με σχετική μόρφωση

Τα καθήκοντα του λινοθηκάριου είναι τα εξής:

- ✓ Χρεώνει τα διάφορα τμήματα
- ✓ Τηρεί τα διάφορα βιβλία και έντυπα του συγκροτήματος, καθώς και τις διάφορες σχετικές καταστάσεις.
- ✓ Κατανομεί την εργασία του προσωπικού
- ✓ Πραγματοποιεί τις αλλαγές των διαφόρων τμημάτων
- ✓ Παραδίδει τον ακάθαρτο ιματισμό στο πλυντήριο
- ✓ Παραλαμβάνει τον σιδερωμένο ιματισμό από το σιδερωτήριο

- ✓ Παραλαμβάνει τις παρτίδες των πελατών
- ✓ Ελέγχει την εμφάνιση του ιματισμού
- ✓ Φροντίζει την καλή συντήρηση του ιματισμού
- ✓ Αποσύρει τον ακατάλληλο ιματισμό και φροντίζει για την αντικατάστασή του
- ✓ Συνεργάζεται με την Προϊσταμένη ορόφων για τα εξής:
 - α) τις αρχικές χρεώσεις
 - β) την άριστη εμφάνιση του ιματισμού
 - γ) τις παρτίδες των πελατών
 - δ) την συντήρηση και επιδιόρθωση του ιματισμού
 - ε) την αγορά νέου ιματισμού
- ✓ Κάνει συχνές καταμετρήσεις του ιματισμού

Βιβλία και έντυπα λινοθήκης

Τα διάφορα βιβλία και έντυπα είναι τα εξής:

- Κατάσταση ημερησίας κινήσεως ακάθαρτου ιματισμού
- Βιβλίο πλυστικών πελατών
- Βιβλίο ρουχισμού προσωπικού
- Δελτίο παραδόσεως και παραλαβής
- Κατάσταση κινήσεως ιματισμού
- Κατάσταση καταμετρήσεως ιματισμού
- Βιβλίο STOCK

Δελτίο παραδόσεως και παραλαβής

Κατά την παραλαβή των ακαθάρτων από τα διάφορα τμήματα και την παράδοση σ' αυτό καθαρού ιματισμού, όπως γνωρίζουμε είναι δυνατόν να συμβούν τα εξής:

- Η λινοθήκη να μην έχει να δώσει τόσα καθαρά όσα ακάθαρτα παρέλαβε.
- Η λινοθήκη να επιστρέψει σε καθαρό ότι χρωστούσε από προηγούμενη παραλαβή

Γνωστό είναι ότι σε τέτοιες περιπτώσεις γίνεται μια πρόχειρη σημείωση πάνω στο έντυπο αλλαγής ιματισμού του τμήματος, αλλά για σαφέστερη εικόνα αυτής της κινήσεως συντάσσεται και μία σχετική κατάσταση καθημερινά. Για κάθε τμήμα έχει διαφορετική κατάσταση, η οποία βγαίνει εις διπλούν, υπογράφεται από το ενδιαφερόμενο τμήμα και την προϊσταμένη πλυντηρίου και παίρνουν από ένα φύλλο. Ότι αναφέρεται στην στήλη «οφειλόμενα τεμάχια» στο δελτίο της επόμενης ημέρας μεταφέρεται στην στήλη «χρεωστέα υπόλοιπα προηγούμενων».

Κατάσταση κινήσεως ιματισμού

Η κατάσταση αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική για την προϊσταμένη του συγκροτήματος πλυντηρίου, λινοθήκης διότι με αυτήν παρακολουθεί την κίνηση του ιματισμού που παραδίδει στα διάφορα τμήματα με πρωτόκολλο παραδόσεως καθώς και του ιματισμού που της επιστρέφουν τα διάφορα τμήματα πάλι με πρωτόκολλο παραλαβής. Επίσης σε αυτήν την κατάσταση αναφέρονται οι διάφορες αγορές ιματισμού, καθώς και τα πιθανά τεμάχια άχρηστου ιματισμού.

Από αυτήν την κατάσταση η προϊσταμένη ενημερώνει το βιβλίο STOCK το οποίο είναι το σημαντικότερο βιβλίο όλου του τμήματος.

Κατάσταση καταμέτρησης ιματισμού

Η προϊσταμένη λινοθήκης πρέπει να κάνει συχνά καταμετρήσεις στον ιματισμό της. Βοηθείται από την παρακάτω κατάσταση:

Είδος	Λινοθήκη	Πλυντήριο	Ακάθαρτα	Άχρηστα	Σύνολο Συγκρ.	Σύνολο ορόφων	Γεν. σύνολο	Διαφορά
Σεντ.	300	50	200			250	300	
θήκες	200	32	100			125	457	3

Το σύνολο των ορόφων το βρίσκει στο βιβλίο STOCK και στην κατάσταση κινήσεως του ιματισμού, αποτελείται από την αρχική χρέωση και από τις συμπληρωματικές χρεώσεις. Για να εγγραφεί κάτι στην στήλη «διαφορά» πρέπει να υπάρχει πράγματι διαφορά στα τεμάχια που αναφέρονται στο βιβλίο STOCK και στην κατάσταση καταμετρήσεως.

Βιβλίο STOCK

Ένα από τα βασικότερα βιβλία του συγκροτήματος της λινοθήκης είναι το βιβλίο STOCK. Σε αυτό πρέπει να είναι γραμμένα όλα τα είδη ιματισμού και να αναφέρονται λεπτομερώς:

- Η αρχική χρέωση κάθε είδους
- Οι μετέπειτα συμπληρωματικές αγορές
- Οι παραδόσεις στα διάφορα τμήματα
- Οι φθορές
- Οι απώλειες

Το βιβλίο αυτό έχει πάρα πολλές σελίδες και το ενημερώνει πάντα η προϊσταμένη. Οι σελίδες είναι αριθμημένες και οι 5-6 πρώτες χρησιμεύουν ως πίνακας περιεχομένων, ενώ οι υπόλοιπες χωρίζονται τμηματικά για κάθε είδος. Ένα τμήμα από πίνακα περιεχομένων βιβλίου STOCK είναι ο εξής πίνακας:

ΕΙΔΟΣ	ΛΙΝΟΘΗΚΗ	ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ	ΑΚΑΘΑΡΤΑ	ΑΧΡΗΣΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ ΣΥΓΚΡΟΤ.	ΣΥΝΟΛΟ ΟΡΟΦΩΝ	ΓΕΝ. ΣΥΝΟΛΟ	ΔΙΑΦΟΡΑ
ΣΕΝΤ.	300	50	200			250	300	
ΘΗΚΕΣ	200	32	100			125	457	

Κεφάλαιο 6

Έρευνα:

Οργάνωση και λειτουργία του τμήματος Housekeeping στα μεγάλα ξενοδοχεία αλυσίδες και η σχέση τους με την μητρική εταιρεία.

6.1 Πρόλογος.

Το θέμα που επιλέχθηκε από την εισηγήτρια καθηγήτρια, να αναλυθεί και να γίνει η απαραίτητη έρευνα πάνω σε αυτό είναι το εξής:

«Οργάνωση και λειτουργία του τμήματος Housekeeping σε μεγάλα ξενοδοχεία αλυσίδες και η σχέση τους με την μητρική εταιρεία.»

Με την ανάγνωση του θέματος διαπιστώνει κανείς ότι ερευνούμε τον σύγχρονο τρόπο λειτουργίας του τμήματος Housekeeping στα μεγάλα ξενοδοχεία αλυσίδες και την σχέση τους με την μητρική εταιρεία. Όπως έχει προαναφερθεί το τμήμα Housekeeping έχει ιδιαίτερη σημασία για την σωστή λειτουργία όλου του ξενοδοχείου, καθώς αποτελεί την βάση όλης της επιχείρησης. Είναι λοιπόν αυτονόητο, ότι πρωταρχικός στόχος για μία μεγάλη ξενοδοχειακή μονάδα είναι η επίτευξη του όσον το δυνατόν καλύτερου αποτελέσματος. Κάτι τέτοιο χρειάζεται πολλών ετών εμπειρία καθώς επίσης σχεδιασμό και σωστή οργάνωση. Για τα μεγάλα όμως, ξενοδοχεία αλυσίδες κάτι τέτοιο δεν είναι τόσο δύσκολο καθώς συνεργάζονται με άλλα ξενοδοχεία τα οποία λειτουργούν με συγκεκριμένο και δοκιμασμένο τρόπο, δίνοντας τους χρήσιμες πληροφορίες άλλα και πρωτόκολλα σύμφωνα με τα οποία επιτυγχάνονται τα επιθυμητά αποτελέσματα. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να σημειωθεί ότι κάθε χώρα έχει τις δικές της ιδιαιτερότητες και τα δικά της χαρακτηριστικά. Για τον λόγο αυτό, για να μπορεί η κάθε ξενοδοχειακή

μονάδα να αντεπεξέλθει στις ανερχόμενες κάθε φορά ανάγκες πρέπει να προσαρμόζει ανάλογα και τον τρόπο λειτουργίας της. Τίθεται λοιπόν το ερώτημα: Σε τι βαθμό πρέπει να παρεμβάλλει η μητρική εταιρεία στις αποφάσεις που αφορούν την λειτουργία και οργάνωση του τμήματος Housekeeping;

Θέμα που κατά την πρώτη ανάγνωση παρουσιάζει ιδιαίτερη απλότητα. Επειδή όμως κάνουμε λόγο για πρωτογενή έρευνα, έπρεπε να είμαστε ιδιαίτερα συγκεκριμένοι και λεπτομερείς είτε στη σύνταξη, είτε στην περαιτέρω ανάλυση του ερωτηματολογίου. Η εργασία μας ως προς το χρονικό διάστημα που εκτελέσθηκε ήταν ιδιαίτερα επίκαιρη, γι' αυτό και οι πληροφορίες και τα στατιστικά στοιχεία που ελήφθησαν, χαρακτηρίζονται από ιδιαίτερη εγκυρότητα.

Ακολουθεί το συνοδευτικό σημείωμα, το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε και κατόπιν αυτού η ανάλυση των αποτελεσμάτων του.

6.2 Συνοδευτικό Σημείωμα.



Αξιότιμε κύριε /α ,

Είμαι φοιτήτρια του Α.Τ.Ε.Ι. Πατρών του τμήματος τουριστικών επιχειρήσεων.

Λαμβάνοντας υπ όψιν την ευθύνη να διεκπεραιώσω την πτυχιακή μου εργασία με κύριο θέμα την λειτουργία του τμήματος Housekeeping στα ξενοδοχεία αλυσίδες, σας παρακαλώ να αφιερώσετε λίγο από τον πολύτιμο χρόνο σας για την ολοκλήρωση ενός ολιγόλεπτου ερωτηματολογίου.

Το προαναφερθέν , κατόπιν επιλογής σας , θα ολοκληρωθεί είτε μέσω συνεντεύξεως, είτε τηλεφωνικά.

Με εκτίμηση

Μαυροειδέα Ελένη

Εισηγητής καθηγητής

Κα Ζαφειροπούλου.

6.3 Ερωτηματολόγιο.

1. Ο τρόπος λειτουργίας του τμήματος Housekeeping καθορίζεται:

- α) σύμφωνα με οδηγίες που δίνονται από την μητρική εταιρεία, τις οποίες ο υπεύθυνος τμήματος πρέπει να ακολουθεί πιστά.
- β) σύμφωνα με τις οδηγίες του εκάστοτε υπευθύνου τμήματος χωρίς καμία παρέμβαση της μητρικής εταιρείας.
- γ) σύμφωνα με οδηγίες που δίνονται από την μητρική εταιρεία, όσον αφορά τις βασικές λειτουργίες, αλλά αφήνοντας περιθώρια δράσης στον υπεύθυνο τμήματος.

2. Για την θέση υπευθύνου τμήματος Housekeeping προτιμάτε:

- α) απόφοιτο τουριστικών σχολών.
- β) δεν έχει σημασία αρκεί ο υποψήφιος να πληρεί κάποιες προϋποθέσεις.

3. Ποια θεωρείτε πως είναι τα προσόντα που πρέπει να έχει ο υπεύθυνος τμήματος housekeeping;

.....

.....

.....

.....

.....

4. Όσον αφορά την πρόσληψη προσωπικού:

- α) γίνεται σύμφωνα με πρωτόκολλο το οποίο παρέχεται από την μητρική εταιρεία.
- β) ο υπεύθυνος τμήματος αποφασίζει αυτόνομα.
- γ) και τα δύο. Υπάρχουν οδηγίες από την μητρική εταιρεία, αλλά αφήνονται περιθώρια δράσης από τους υπευθύνους τμήματος.

5. Κυρίως ποίου μέσου γίνεται η εύρεση εργαζομένων για το τμήμα Housekeeping;

- α) αγγελίες εφημερίδων.
- β) ιδιωτικά γραφεία
- γ) τοπικά γραφεία ευρέσεως εργασίας (οαεδ).
- δ) μέσω των ήδη εργαζομένων.
- ε) internet.

6. Η προμήθεια οργάνων και υλικών που κρίνονται απαραίτητα για τα διάφορα τμήματα γίνεται

- α) μέσω εταιρειών που προτείνει ή συνεργάζεται η μητρική εταιρεία
- β) ανάλογα με τις προσφορές της αγοράς και χωρίς την παραμικρή επιρροή της μητρικής εταιρείας.

7. Με ποια τμήματα συνεργάζεται άμεσα το τμήμα Housekeeping;

- α) Υποδοχή
- β) Θυρωρείο
- γ) Προσωπικού

- δ) Λογιστήριο
- ε) Τμήμα αγοράς
- στ) Τμήμα συντήρησης
- ζ) πλυντήριο
- η) Food and beverage
- θ) Ασφάλεια
- ι) Αποθήκες
- κ) Εστιατόριο
- λ)Κουζίνα
- μ) Τμήμα διαφήμισης

8. Παρακαλώ να καταγράψετε την δομή προσωπικού του τμήματος Housekeeping ξεκινώντας από τον πιο υψηλόβαθμο.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6.4 Ανάλυση Αποτελεσμάτων-Συμπεράσματα.

1. Πως καθορίζεται η λειτουργία του τμήματος Housekeeping;

Με την έναρξη της έρευνας θεωρήσαμε απαραίτητο να μάθουμε, πως λειτουργεί το τμήμα Housekeeping στα ξενοδοχεία αλυσίδες αν δηλαδή ο τρόπος λειτουργίας τους αποφασίζεται από την μητρική εταιρεία, τον υπεύθυνο τμήματος ή και τα δύο σε συνδυασμό.

Κατά την αρχή της δημιουργίας των τουριστικών ξενοδοχείων στην Ελλάδα, παρατηρήθηκε ότι στα πρώτα χρόνια, υπήρξαν μόνο μεμονωμένες και μικρής έκτασης τουριστικές επιχειρήσεις στις μεγάλες πόλεις κυρίως και μετέπειτα σε όλη την υπόλοιπη χώρα. Οι λόγοι ήταν αρχικά ότι ο τουρισμός και τα ταξίδια στην Ελλάδα, ήταν αφενός στην εμβρυακή τους μορφή και αφετέρου λίγοι θα ρίσκαραν να επενδύσουν σε μια καινούρια επιχείρηση στον τουρισμό. Στην πορεία, τα συγκεκριμένα ξενοδοχεία αποκτώντας μεγάλη πελατεία και επιτυχία, άρχισαν να εξαπλώνονται και να δημιουργούνται οι αλυσίδες των τουριστικών επιχειρήσεων με την σημερινή τους μορφή.

Κατά την έρευνα που διεξήχθη σε ξενοδοχεία αλυσίδες που βρίσκονται στην Αθήνα, και κατόπιν συγκεντρώσεως όλων των στοιχείων διαπιστώθηκε πως το μεγαλύτερο ποσοστό (70%) των ερωτηθέντων απαντούν πως το τμήμα Housekeeping λειτουργεί με βάση τις οδηγίες που τους παρέχει η μητρική εταιρεία, δίνοντας όμως και την δυνατότητα στον υπεύθυνο τμήματος ανάλογα με τις εκάστοτε συνθήκες και σύμφωνα με την προσωπική τους κρίση να δράσουν προς όφελος του ξενοδοχείου.

2. Για την θέση υπευθύνου τμήματος Housekeeping προτιμάτε απόφοιτο τουριστικής σχολής ή δεν έχει σημασία αρκεί ο υποψήφιος να πληρεί κάποιες προϋποθέσεις.

Όπως θα διαπιστώσετε κατόπιν της αναγνώσεως σας, τέθηκαν κάποια ερωτήματα όπως το συγκεκριμένο, με στόχο να προσεγγίσουμε τον τρόπο σκέψης και λειτουργίας του συγκεκριμένου τμήματος. Έχει ιδιαίτερη σημασία να γνωρίζουμε αν για τις διοικητικές θέσεις επιλέγονται άτομα τα οποία έχουν ειδικευτεί στον τομέα του τουρισμού ή αν δεν κρίνεται απαραίτητη η συγκεκριμένη μόρφωση. Σύμφωνα λοιπόν με τις απαντήσεις που λάβαμε και την γραφιστική απεικόνιση που τους δώσαμε, γίνεται γνωστό πως το συντριπτικό ποσοστό των 90% απάντησε πως προτιμούνται άτομα που είναι απόφοιτοι τουριστικών σχολών ενώ το 10% πως δεν έχει σημασία αρκεί ο υποψήφιος να τηρεί κάποιες προϋποθέσεις. Αυτό μας επισημαίνει πως πλέον στον χώρο του τουρισμού έχει καθιερωθεί και αναγνωριστεί η σημαντικότητα της εξειδικευμένης εργασίας. Είναι σημαντικό στις διοικητικές θέσεις να βρίσκονται άτομα με εξειδικευμένες γνώσεις πάνω στον τομέα στον οποίο εργάζονται, και να είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν τα διάφορα προβλήματα που μπορούν να παρουσιαστούν με μεγάλη ικανότητα. Έχει παρατηρηθεί πως εξαιτίας αυτής της συνείδησης έχει πραγματοποιηθεί αυτή η αλματώδης ανάπτυξη του τουρισμού στην χώρα μας.

3. Ποια θεωρείται πως είναι τα προσόντα που πρέπει να έχει ο υπεύθυνος τμήματος Housekeeping;

Μία από τις πιο εύλογες ερωτήσεις που έπρεπε να τεθούν στο ερωτηματολόγιο προς τα ξενοδοχεία είναι να αναφέρουν τα προσόντα εκείνα τα οποία κρίνουν πως είναι απαραίτητα για έναν ικανό υπεύθυνο τμήματος Housekeeping. Η ερώτηση αυτή έχει μεγάλη σημασία καθώς μέσω αυτής διαπιστώνουμε την βάση πάνω στην

οποία στηρίζονται και επιλέγουν τον καταλληλότερο υποψήφιο για υπεύθυνο του τμήματος. Επίσης από τις απαντήσεις που λάβαμε μαθαίνουμε ποια είναι τα δυσκολότερα σημεία του συγκεκριμένου τμήματος στα οποία πρέπει να αντεπεξέλθει με επιτυχία επιλαχών υποψήφιος. Κατά γενικό βαθμό οι απαντήσεις είναι παρόμοιες με πολύ μικρές επιπρόσθετες αποκλείσεις. Έτσι συγκεκριμένα έχουμε: το 33% απάντησε πως πρέπει να έχει καλές γνώσεις management, το 25% να κάνει σωστή διαχείριση των εξόδων του τμήματος, το 21% να κάνει σωστή διαχείριση των εξόδων προσωπικού, το 14% να έχει ικανότητα επίλυσης προβλημάτων, και τέλος το 7% απάντησε πως θα πρέπει να κατέχει διοικητικές ικανότητες.

4. Ποιος είναι υπεύθυνος για τις προσλήψεις προσωπικού;

Ένα τέτοιο ερώτημα όταν αναγνωσθεί, πολύ εύκολα και καθόλου δικαιολογημένα μπορεί να κριθεί ως λογικό και αναμενόμενο και ίσως όχι ιδιαίτερης σημασίας. Παρόλα αυτά όμως είναι απαραίτητο να τεθεί πρώτα από όλα για ένα σημαντικό λόγο. Ανέκαθεν αποτελούσε ερώτημα στον χώρο των ξενοδοχείων αλυσίδες, ποιος είναι ο βαθμός επίδρασης της μητρικής εταιρείας που θα προσφέρει τις περισσότερες πληροφορίες οι οποίες αποτελούν πολύτιμο εργαλείο, χωρίς όμως να προκαλεί προβλήματα στους προϊσταμένους για την λειτουργία του τμήματος και γενικά στην σχέση τους με τους υφισταμένους τους. Είναι μια λεπτή ισορροπία η οποία για να επιτευχθεί χρειάζεται πολλών ετών πείρας. Σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν στο συγκεκριμένο ερώτημα διαπιστώνουμε τα εξής: Το 60% απαντά πως για τις προσλήψεις προσωπικού αποφασίζει ο υπεύθυνος τμήματος και η μητρική εταιρεία σε συνδυασμό. Δηλαδή υπάρχει ένα πρωτόκολλο το οποίο παρέχεται από την μητρική εταιρεία και περιέχει τις βασικές πληροφορίες για την πρόσληψη προσωπικού, αφήνοντας όμως περιθώρια δράσης στον υπεύθυνο τμήματος όταν

αυτός το κρίνει απαραίτητο. Το 30% πώς οι προσλήψεις γίνονται με βάση την προσωπική κρίση του υπευθύνου τμήματος. Αυτό σημαίνει πως η απόφαση για την πρόσληψη προσωπικού στηρίζεται αποκλειστικά στην κρίση του υπευθύνου τμήματος χωρίς την παραμικρή επίδραση της μητρικής εταιρείας. Τέλος το 10% απαντά πως υπεύθυνος για την πρόσληψη προσωπικού είναι η μητρική εταιρεία. Έτσι, οι προσλήψεις προσωπικού γίνονται με βάση το πρωτόκολλο που παρέχει η μητρική εταιρεία και το οποίο πρέπει να τηρηθεί πιστά χωρίς να υπάρχουν περιθώρια δράσης από τον υπεύθυνο τμήματος. Βλέπουμε λοιπόν ότι το μεγαλύτερο ποσοστό αναζητά να επιτύχει ισορροπία η οποία θεωρούμε πως είναι και η καλύτερη τεχνική, αφού αποκομίζονται πολύ χρήσιμες πληροφορίες οι οποίες βοηθούν στην σωστή λειτουργία του τμήματος, αφήνοντας όμως περιθώρια δράσης στον υπεύθυνο τμήματος καθώς το κάθε ξενοδοχείο βρίσκεται κάτω από διαφορετικές επιδράσεις και συνθήκες.

5. Κυρίως μέσω ποίου μέσου γίνεται η εύρεση εργαζομένων για το τμήμα Housekeeping;

Αυτή η ερώτηση αποσκοπεί κυρίως στη συλλογή πληροφοριών που σχετίζονται με την κατανόηση των πηγών που χρησιμοποιούνται για την εύρεση προσωπικού για το τμήμα Housekeeping. Από την έρευνα αποκομίσαμε τα παρακάτω αποτελέσματα: Το 60% των ερωτηθέντων απάντησε πως η εύρεση εργαζομένων για το συγκεκριμένο τμήμα γίνεται μέσω των ήδη εργαζομένων. 20% απάντησαν ότι γίνεται μέσω αγγελιών στις εφημερίδες και επίσης 20% απάντησαν ότι γίνεται μέσω του τοπικού γραφείου ευρέσεως εργασίας (ΟΑΕΔ). Κανένας από τους ερωτηθέντες δεν ανέφερε τα ιδιωτικά γραφεία ευρέσεως εργασία ή το internet.

Υστερα από την συλλογή των αποτελεσμάτων καταλήξαμε στα εξής συμπεράσματα.: Παρόλο που ο τρόπος σκέψης έχει αλλάξει στον χώρο του τουρισμού και όπως διαπιστώσαμε η εξειδίκευση θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση, οι πηγές για εύρεση προσωπικού είναι περιορισμένες. Οι τουριστικές επιχειρήσεις δεν χρησιμοποιούν όλα τα μέσα που διαθέτουν για την εύρεση κατάλληλου προσωπικού, ακολουθώντας την εύκολη λύση η οποία είναι μέσω ανθρώπων που ήδη εργάζονται στο ξενοδοχείο.

6. Πως γίνεται η προμήθεια των διαφόρων υλικών που κρίνονται απαραίτητα για τα διάφορα τμήματα;

Είναι γνωστό πως ένας από τους βασικούς παράγοντες, ίσως και ο βασικότερος, για την σωστή λειτουργία του τμήματος Housekeeping είναι η σωστή και έγκυρη παροχή των προμηθειών. Στα μεγάλα ξενοδοχεία αλυσίδες υπάρχουν δύο διαφορετικοί τρόποι όσον αφορά τις προμήθειες. Από την μία πλευρά οι προμήθειες γίνονται αποκλειστικά από εταιρείες με τις οποίες συνεργάζεται η μητρική εταιρεία, ενώ από την άλλη γίνεται επιλογή των εταιριών μέσω των οποίων γίνονται οι προμήθειες με βάση τις διάφορες προσφορές της αγοράς χωρίς να παρεμβάλλει η μητρική εταιρεία. Με το πέρας της έρευνας πήραμε τα εξής αποτελέσματα: Το 80% απάντησε πως η προμήθεια υλικών γίνεται μέσω εταιρειών με τις οποίες συνεργάζεται η μητρική εταιρεία, ενώ μόλις το 20% απάντησε πως οι εταιρείες από τις οποίες γίνεται η προμήθεια επιλέγονται σύμφωνα με τις προσφορές της αγοράς.

7. Με ποια τμήματα συνεργάζεται άμεσα το τμήμα Housekeeping;

Όπως έχει προαναφερθεί το τμήμα Housekeeping είναι η βάση για την σωστή λειτουργία όλου του ξενοδοχείου καθώς συνεργάζεται σχεδόν με όλα τα τμήματα. Είναι λοιπόν ιδιαίτερης σημασίας να

γνωρίζουμε με ποια άλλα τμήματα συνεργάζεται **άμεσα** το τμήμα Housekeeping. Οι απαντήσεις που λάβαμε από την έρευνα ήταν τα εξής: Το 14% απάντησε το τμήμα υποδοχής, το 13% τα τμήματα προσωπικού και το πλυντήριο, το 12% το θυρωρείο, το 11% το εστιατόριο, την κουζίνα και το τμήμα food and beverage, το 8% το τμήμα συντήρησης, το 5% το τμήμα αποθηκών και το 1% το τμήμα ασφαλείας και το τμήμα αγοράς. Κανένας από τους ερωτηθέντες δεν απάντησαν το τμήμα λογιστηρίου ή το τμήμα αγοράς. Όσο πιο ομαλή είναι η συνεργασία των παραπάνω τμημάτων τόσο πιο καλή και ικανοποιητική θα είναι και η λειτουργία όλου του ξενοδοχείου.

8. Παρακαλώ καταγράψτε την δομή προσωπικού του τμήματος Housekeeping ξεκινώντας από τον πιο υψηλόβαθμο.

Η δομή προσωπικού του τμήματος είναι το κλειδί για την σωστή λειτουργία του. Καθορίζεται με βάση τις ανάγκες του και για το λόγο αυτό το άτομο που την διαμορφώνει πρέπει να έχει βαθιά γνώση της εργασίας του συγκεκριμένου τμήματος. Είναι λογικό το γεγονός, η δομή του τμήματος Housekeeping να διαφέρει από την μία ξενοδοχειακή μονάδα στην άλλη. Κάτι τέτοιο συμβαίνει διότι σε κάθε περιοχή υπάρχουν διαφορετικές συνθήκες και κατά συνέπεια και διαφορετικές ανάγκες. Έτσι από την έρευνά μας καταλήγουμε στα παρακάτω αποτελέσματα:

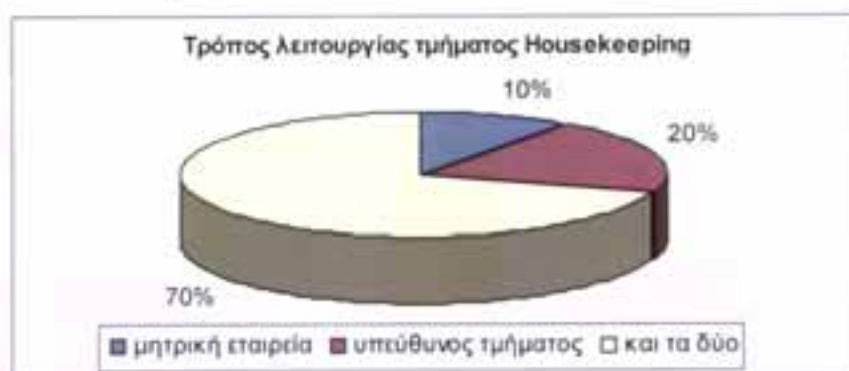
- Το 60% απάντησε: γενική προϊσταμένη, προϊσταμένες, βοηθοί ορόφων, λινόθηκάρια, καθαρίστριες.
- Το 20% απάντησε: υπεύθυνη τμήματος, βοηθοί υπευθύνου, καμαριέρες, βοηθοί ορόφων, καθαρίστριες.
- Το υπόλοιπο 20% απάντησε: executive housekeeper, προϊσταμένη, βοηθοί προϊσταμένης, καμαριέρες, βοηθοί ορόφων, λινόθηκάρια, καθαρίστριες.

Συμπεραίνουμε λοιπόν πως παρ' όλες τις μικροδιαφορές που υπάρχουν ο βασικός σκελετός της δομής του τμήματος προσωπικού είναι ίδιος και οι διαφορές που εντοπίζονται οφείλονται κυρίως στο μέγεθος της ξενοδοχειακής μονάδας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

1. Πως καθορίζεται η λειτουργία του τμήματος Housekeeping;

Κατόπιν συγκεντρώσεως όλων των στοιχείων διαπιστώθηκε πως το ποσοστό 70% ερωτηθέντων απαντούν πως το τμήμα Housekeeping λειτουργεί με βάση τις οδηγίες που τους παρέχει η μητρική εταιρεία, αφήνοντας όμως και την δυνατότητα στον υπεύθυνο τμήματος περιθώρια δράσης, το ποσοστό 20% δηλώνει πως οι αποφάσεις του τμήματος παίρνονται σύμφωνα με την κρίση του υπευθύνου χωρίς καμία παρέμβαση της μητρικής εταιρείας, ενώ μόλις το 10% μας πληροφορεί πως το τμήμα Housekeeping λειτουργεί σύμφωνα με τις οδηγίες και τα πρωτόκολλα που παρέχονται από την μητρική εταιρεία, τα οποία πρέπει να ακολουθούνται πιστά.



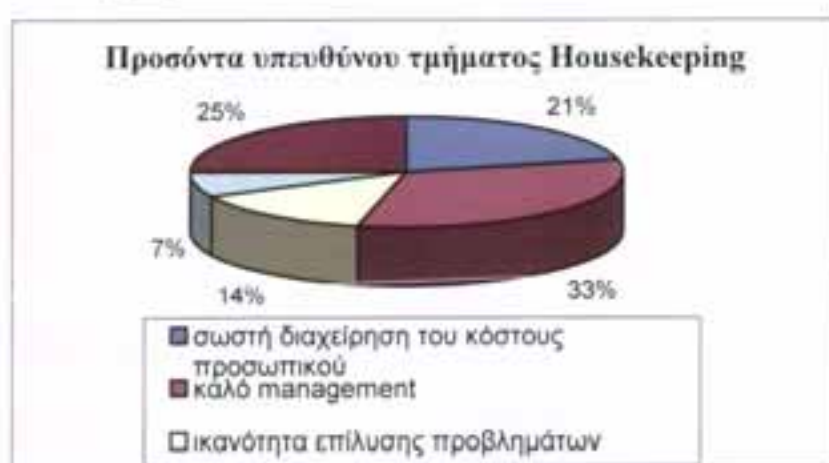
2. Ποιόν θεωρείται καταλληλότερο υποψήφιο για την θέση υπευθύνου τμήματος Housekeeping;

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας διαπιστώθηκε ότι το συντριπτικό ποσοστό των 90% απάντησε πως προτιμούνται άτομα που είναι απόφοιτοι τουριστικών σχολών ενώ το 10% πως δεν έχει σημασία αρκεί ο υποψήφιος να τηρεί κάποιες προϋπόθεσης.



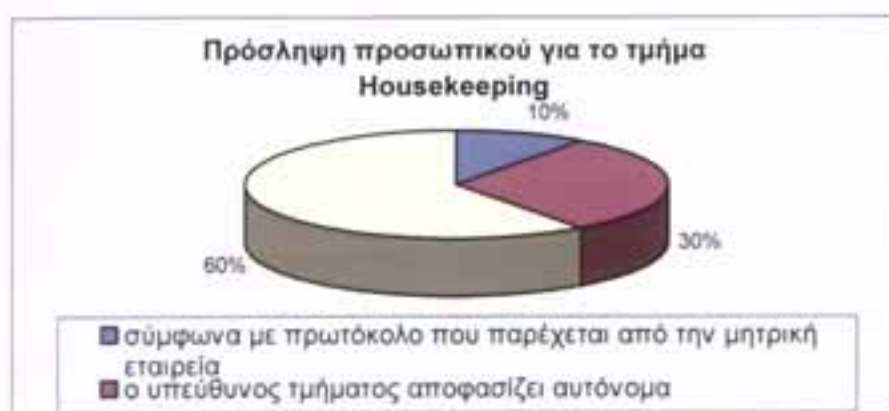
3. Ποια θεωρείται πως είναι τα προσόντα που πρέπει να έχει ο υπεύθυνος τμήματος Housekeeping;

Κατά την διάρκεια της έρευνας δόθηκαν πολλές απαντήσεις. Οι οποίες συνοψίζονται σε εξής: το 33% απάντησε πως πρέπει να έχει καλές γνώσεις management, το 25% να κάνει σωστή διαχείριση των εξόδων του τμήματος, το 21% να κάνει σωστή διαχείριση των εξόδων προσωπικού, το 14% να έχει ικανότητα επίλυσης προβλημάτων, και τέλος το 7% απάντησε πως θα πρέπει να κατέχει διοικητικές ικανότητες.



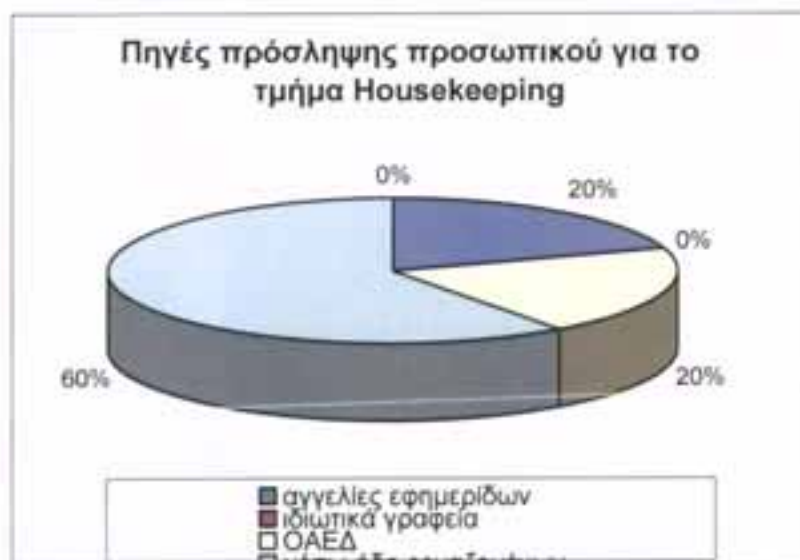
4. Ποιος είναι υπεύθυνος για τις προσλήψεις προσωπικού;

Το 60% απαντά πως για τις προσλήψεις προσωπικού αποφασίζει ο υπεύθυνος τμήματος και η μητρική εταιρεία σε συνδυασμό., το 30% πως οι προσλήψεις γίνονται με βάση την προσωπική κρίση του υπευθύνου τμήματος και το 10% απαντά πως υπεύθυνος για την πρόσληψη προσωπικού είναι η μητρική εταιρεία.



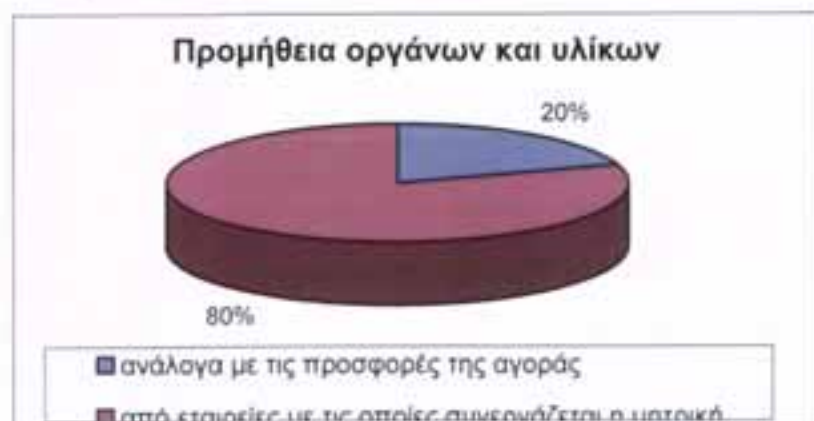
5. Κυρίως μέσω ποίου μέσου γίνεται η εύρεση εργαζομένων για το τμήμα Housekeeping;

Το 60% των ερωτηθέντων απάντησε πως η εύρεση εργαζομένων για το συγκεκριμένο τμήμα γίνεται μέσω των ήδη εργαζομένων. 20% απάντησαν ότι γίνεται μέσω αγγελιών στις εφημερίδες και επίσης 20% απάντησαν ότι γίνεται μέσω του τοπικού γραφείου ευρέσεως εργασίας (ΟΑΕΔ).



6. Πως γίνεται η προμήθεια των διαφόρων υλικών που κρίνονται απαραίτητα για τα διάφορα τμήματα;

Το 80% απάντησε πως η προμήθεια υλικών γίνεται μέσω εταιρειών με τις οποίες συνεργάζεται η μητρική εταιρεία, ενώ μόλις το 20% απάντησε πως οι εταιρείες από τις οποίες γίνεται η προμήθεια επιλέγονται σύμφωνα με τις προσφορές της αγοράς.



7. Με ποια τμήματα συνεργάζεται άμεσα το τμήμα Housekeeping;

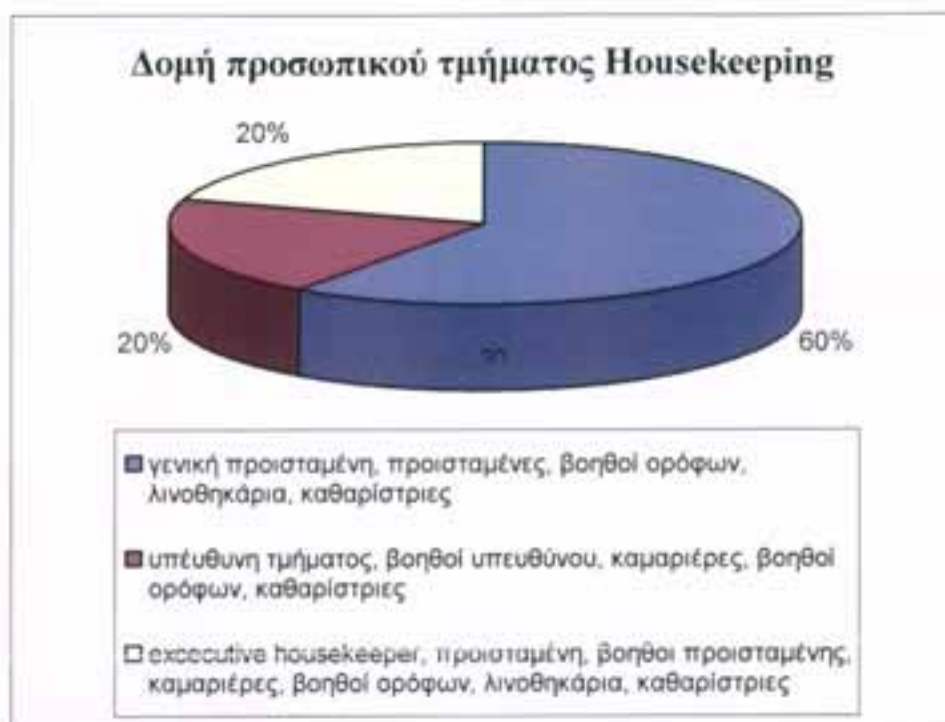
Το 14% απάντησε το τμήμα υποδοχής, το 13% τα τμήματα προσωπικού και το πλυντήριο, το 12% το θυρωρείο, το 11% το εστιατόριο, την κουζίνα και το τμήμα food and beverage, το 8% το τμήμα συντήρησης, το 5% το τμήμα αποθηκών και το 1% το τμήμα ασφαλείας και το τμήμα αγοράς.



8. Παρακαλώ καταγράψτε την δομή προσωπικού του τμήματος Housekeeping ξεκινώντας από τον πιο υψηλόβαθμο.

Το 60% απάντησε: γενική προϊσταμένη, προϊσταμένες, βοηθοί ορόφων, λινοθηκάρια, καθαρίστριες. Το 20% απάντησε: υπεύθυνη τμήματος, βοηθοί υπευθύνου, καμαριέρες, βοηθοί ορόφων, καθαρίστριες. Το υπόλοιπο 20% απάντησε: executive housekeeper,

προϊσταμένη, βοηθοί προϊσταμένης, καμαριέρες, βοηθοί ορόφων, λινόθηκάρια, καθαρίστριες.



Πηγές

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με βάση τις πληροφορίες που μας έδωσαν τα εξής ξενοδοχεία:

Athens Acropol

Omonia Grand Hotel

King George II

NJV Athens Imperial

Holiday Inn

Ledra Marriot

Acropolis Pallas

Filoxenia

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ◆ www.visualrota.co.uk
- ◆ www.wyndham.com
- ◆ www.starwoodhotels.com
- ◆ www.carrerprospects.org
- ◆ www.roomschronicle.com
- ◆ Σημειώσεις χρηματοδότησης. Σωτηρόπουλος
- ◆ Ξενοδοχείο διοίκηση και λειτουργίες
Dennem G. Rutherford εκδόσεις ΕΛΛΗΝ.
- ◆ Οργάνωση και λειτουργία του ξενοδοχείου
Στεφανος Καραγιαννης εκδόσεις ΕΛΛΗΝ