

**Α.Τ.Ε.Ι ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ**  
**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**  
**Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΤΙΤΛΟΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**  
**Houskeeping: Παροχή Ποιοτικών Υπηρεσιών στον Άνθρωπο,**  
**Στο Περιβάλλον και στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Ξενοδοχειακής**  
**Μονάδας**



**ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑΣ:**  
**ΑΚΡΙΒΗ ΣΑΒΕΛΛΗ**  
**ΑΡ. ΜΗΤΡΩΟΥ: 3587**

**ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ:**  
**Κα ΖΩΗ ΠΟΥΛΑΚΗ**

**ΗΡΑΚΛΕΙΟ**  
**ΑΠΡΙΛΙΟΣ, 2010**



**Α.Τ.Ε.Ι ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ**  
**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**  
**Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΤΙΤΛΟΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**  
**Houskeeping: Παροχή Ποιοτικών Υπηρεσιών στον Άνθρωπο,**  
**Στο Περιβάλλον και στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Ξενοδοχειακής**  
**Μονάδας**



**ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑΣ:**  
**ΑΚΡΙΒΗ ΣΑΒΕΛΛΗ**  
**ΑΡ. ΜΗΤΡΩΟΥ: 3587**

**ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ:**  
**Κα ΖΩΗ ΠΟΥΛΑΚΗ**

**ΗΡΑΚΛΕΙΟ**  
**ΑΠΡΙΛΙΟΣ, 2010**



## Ευχαριστίες

Για την υλοποίηση της παρούσας πτυχιακής εργασίας θα ήθελα να αφιερώσω την πτυχιακή μου εργασία στους γονείς μου, που με στήριξαν και με στηρίζουν πάντα με κάθε τρόπο όλα αυτά τα χρόνια!! Στον αρραβωνιαστικό μου που είναι πάντα δίπλα μου και η βοήθεια του υπήρξε σημαντική για την εκπόνηση της εργασίας μου, καθώς την καθηγήτρια μου Ζωή Πουλάκη για την πολύτιμη βοήθεια που μου προσέφερε, για την υπομονή που επέδειξε, για τις γνώσεις που μου μετέδωσε, τις συμβουλές της καθώς και για τον χρόνο που μου αφιέρωσε.

Τέλος, ευχαριστώ τους δικούς μου ανθρώπους, συγγενείς και φίλους για την ηθική υποστήριξη που μου προσέφεραν κατά την διάρκεια της συγγραφής της εργασίας μου.

## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

Εισαγωγή	3
Κεφάλαιο 1	
Εισαγωγή	4
1.1. Σημασία του housekeeping	4
1.2. Τομείς δραστηριότητας του τμήματος	
Housekeeping	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	
ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ	
Εισαγωγή	7
2.1. Οργανόγραμμα	7
2.2. Job description	8
2.3. Συντονισμός με άλλα τμήματα	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	
ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ	
Εισαγωγή	16
3.1. Σημασία της υποκίνησης	16
3.2. Η σημασία του περιβάλλοντος χώρου	17
3.3. Εκπαίδευση προσωπικού	21
3.4. Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	
Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ HOUSEKEEPING ΣΤΟΝ ΑΝΘΡΩΠΟ	
Εισαγωγή	24
4.1. Πολιτική Ποιότητας	24
4.2 Housekeeping – Παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στον εργαζόμενο	25
4.3. Housekeeping – Παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στον φιλοξενούμενο	27

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

### ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ HOUSEKEEPING ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Εισαγωγή	32
5.1. Τρόποι με τους οποίους συμβάλλει το housekeeping στην προστασία του φυσικού περιβάλλοντος	32
5.2. Περιβαλλοντική αφύπνιση για το προσωπικό	34
5.3. Τρόποι με τους οποίους συμβάλλει το housekeeping στην προστασία του δομημένου περιβάλλοντος	35

## Κεφάλαιο 6

### Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ HOUSEKEEPING ΣΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ	36
-----------------------	----

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ	37
------------------	----

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	50
------------------------	----

### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Βιβλιογραφία	61
--------------	----

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην παρούσα εργασία θα εξετάσουμε κατά πόσο το τμήμα housekeeping μιας ξενοδοχειακής μονάδας αποτελεί ποιοτική παροχή υπηρεσιών για τον άνθρωπο, το περιβάλλον και τη βιώσιμη ανάπτυξη της ίδιας της ξενοδοχειακής μονάδας. Σκοπός της, επίσης, είναι η διερεύνηση εκείνων των μεθόδων που θα συμβάλλουν, πιο αποτελεσματικά, στη καλύτερη παροχή αυτών των υπηρεσιών.

Η εργασία αποτελείται από ένα θεωρητικό μέρος και ένα πρακτικό. Στο θεωρητικό μέρος το πρώτο κεφάλαιο ασχολείται με το εννοιολογικό περιεχόμενο του housekeeping και με τις λειτουργίες αυτού. Το δεύτερο κεφάλαιο αναφέρεται στην οργανωτική δομή, το οργανόγραμμα και την job description του housekeeper. Το τρίτο κεφάλαιο επικεντρώνεται στο ανθρώπινο δυναμικό, ενώ το τέταρτο κεφάλαιο εξετάζει τους τρόπους με τους οποίους το housekeeping με τις ποιοτικές υπηρεσίες που προσφέρει συμβάλλει τόσο στο ανθρώπινο δυναμικό που ασχολείται σε αυτό το τμήμα, όσο και στον φιλοξενούμενο του ξενοδοχείου. Το πέμπτο κεφάλαιο πραγματεύεται τους τρόπους με τους οποίους το housekeeping συμβάλλει στο δομημένο και το φυσικό περιβάλλον και στο έκτο κεφάλαιο αναλύεται πως το τμήμα αυτό συμβάλλει στη βιώσιμη ανάπτυξη του ξενοδοχείου. Σε αυτό το κεφάλαιο εξετάζεται και η έννοια της ποιότητας και η έννοια της διοίκησης ολικής ποιότητας.



# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>

## Εισαγωγή

Η επίδραση της εύρυθμης λειτουργίας του housekeeping στην επιτυχία που θα γνωρίσει μία ξενοδοχειακή μονάδα δεν θα πρέπει να υποτιμάται. Η ποιότητα της εργασίας του προσωπικού που ανήκει σε αυτόν τομέα της υποστήριξης του ξενοδοχείου αποτελεί ένα κρίσιμο σημείο, που μπορεί να διαμορφώσει τις απόψεις των πελατών για το συγκεκριμένο ξενοδοχείο.

### 1.1. Σημασία του housekeeping

Χαρακτηριστική είναι η δήλωση του Γενικού Διευθυντή του Radisson SAS Hotel στο Βερολίνο, Werner Knechtli, ο οποίος δηλώνει ότι « Το housekeeping αποτελεί σημαντικό μέρος των εμπειριών που θα αποκτήσουν οι φιλοξενούμενοι κατά τη διαμονή τους σε ένα ξενοδοχείο. Υπάρχουν και άλλες υπηρεσίες που είναι σημαντικές, όπως το ασφαλές περιβάλλον, αλλά αυτό που στην ουσία ζητά ο πελάτης είναι το αίσθημα ότι βρίσκεται σπίτι του, στην άνεση του.»

Ξενοδοχειακές μονάδες τέτοιου μεγέθους, όπως, το Radisson SAS Hotel, με περίπου 115.000 διανυκτερεύσεις κάθε χρόνο και με πληρότητα που μπορεί να φθάνει το 75%, εγείρει σημαντικές απαιτήσεις από το προσωπικό που απασχολείται στο housekeeping. Η καθαριότητα, όμως, των δωματίων είναι κρίσιμο σημείο για την ικανοποίηση των πελατών. Αυτή η ικανοποίηση είναι, ακριβώς, εκείνος ο παράγοντας που θα πείσει τον διαμένοντα να ξαναμείνει σε αυτό.

Καθώς οι πελάτες έχουν γίνει και πιο εκλεκτικοί στις προτιμήσεις τους, η καθαριότητα, η αποτελεσματική και φιλική εξυπηρέτηση μετατρέπονται σε πρόκληση. Οι πελάτες των ξενοδοχείων έχουν γίνει και πιο απαιτητικοί αναφορικά με την χρόνο ετοιμασίας του δωματίου τους. Επιθυμούν αυτό να είναι έτοιμο, όταν θα έχουν τελειώσει με το πρωινό τους.

## 1.2. Τομείς δραστηριότητας του τμήματος housekeeping

Το housekeeping θα πρέπει να διευθύνεται εκ του σύνεγγυς , να ανανεώνονται και να βελτιώνονται οι υπηρεσίες που προσφέρει, καθώς αυτός ο τομέας των ξενοδοχειακών υπηρεσιών δεν είναι πλέον μία απλή υπηρεσία, αλλά μέσα στο συνεχές ανταγωνιστικό περιβάλλον των ξενοδοχειακών καταλυμάτων έχει μετατραπεί σε αναγκαιότητα.

Κάθε γενικός προϊστάμενος ορόφων (executive housekeeper) γνωρίζει ότι στην κορυφή των προτεραιοτήτων του βρίσκεται η παροχή καθαριότητας επιπέδου. Οι καινούργιοι διαμένοντες δεν θα πρέπει να είναι σε θέση να καταλάβουν ότι στο ίδιο δωμάτιο, πριν από αυτούς διέμενε κάποιος άλλος. Το δωμάτιο, πριν παραδοθεί, θα πρέπει να βρίσκεται σε άψογη κατάσταση. Γι' αυτό το λόγο οι προμηθευτές προϊόντων υγιεινής και καθαριότητας των ξενοδοχείων επιδιώκουν και προσπαθούν συνεχώς να βελτιώσουν τις προδιαγραφές των προϊόντων τους και να δημιουργήσουν νέα, υψηλής αποδοτικότητας.

Η χρήση νέων προϊόντων που θα αυξήσουν τα επίπεδα της υγιεινής και της καθαριότητας είναι ένας από τους τρόπους που μπορούν να υιοθετήσουν τα ξενοδοχεία για να βελτιώσουν την απόδοση των υπηρεσιών του housekeeping. Αυτό, όμως, δεν μπορεί να είναι ο κύριος παράγοντας που θα καθορίσει την αποδοτικότητα ή την συνολική ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Όποια και να είναι τα προϊόντα που χρησιμοποιούνται, αυτό τελικά που θα καθορίσει την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών είναι το προσωπικό του housekeeping. (<http://www.hotelmanagement-network.com/features/feature395/>, 2010).

Η δουλειά ενός ατόμου που απασχολείται στον τομέα του housekeeping είναι η διατήρηση, σε καθαρή κατάσταση, ενός συγκεκριμένου αριθμού δωματίων που του ορίζονται. Αυτό περιλαμβάνει μία ευρεία ποικιλία υπηρεσιών, που εξαρτώνται, εν πολλοίς, από τους ενοίκους του δωματίου. .

Όταν, όμως, πρόκειται για ένα δωμάτιο από το οποίο οι ένοικοι έχουν μόλις εγκαταλείψει, η εργασία του είναι πιο δύσκολη γιατί θα πρέπει να καθαριστεί και φρεσκαρισθεί όλο, με κάθε λεπτομέρεια. Ένα τέτοιο δωμάτιο θα πρέπει να είναι τόσο καθαρό και τακτοποιημένο, που να φαίνεται τέλειο. (Rogier, 2010)

Το επάγγελμα του housekeeper δεν είναι, απλά, ένα επάγγελμα γνώσεων αλλά ένα επάγγελμα βιωμάτων και ένα επάγγελμα με μεγάλη κινητικότητα. Τα στελέχη αυτά των ξενοδοχείων αλλάζουν αρκετά ξενοδοχεία στην καριέρα τους, εργάζονται σε διαφορετικές περιοχές και βιώνουν τη διαφορετικότητα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και τουριστικών αγορών. Το επάγγελμα αυτό έχει δικούς του κώδικες και ορολογία, ειδικούς κανόνες και ιδιαιτερότητες. Είναι ένα δύσκολο επάγγελμα που διαχειρίζεται δύσκολες επιχειρήσεις. (Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Μελετών του ΔΡΑΤΤΕ, 2009)

Επίσης απασχολώντας ένα μεγάλο αριθμό εργαζομένων συμβάλει στην καταπολέμηση της ανεργίας, πρόβλημα που μας απασχολεί κάθε ημέρα και πιο έντονα. Οι διαφορετικές κατηγορίες των εργαζομένων μέσα σ' αυτό και οι συνεχώς διογκούμενες ανάγκες σ' εξειδικευμένο προσωπικό προκαλούν τους νέους, που αποβλέπουν στο να ακολουθήσουν μία ημέρα το ξενοδοχειακό επάγγελμα να διευρύνουν τις γνώσεις τους είτε επισκεπτόμενοι ανώτερες ή και ανώτατες ακόμη σχολές στην ίδια μας την χώρα ή στο εξωτερικό. Επίσης η εκμάθηση των ξένων γλωσσών αποτελεί και αυτό ένα ακόμη στοιχείο βασικής πλέον μόρφωσης . (Κρέης, 2009)



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

### ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ

#### Εισαγωγή

Η καλή λειτουργία και η εικόνα ενός ξενοδοχείου εξαρτώνται ως ένα μεγάλο βαθμό από την καθαριότητα και την άνεση των κοινόχρηστων χώρων και κυρίως των δωματίων του. Οι ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις αναγνωρίζοντας τη σπουδαιότητα παρουσίασης μιας καλής εικόνας στον πελάτη, φροντίζουν να διατηρούν ένα ειδικό τμήμα επιφορτισμένο με την καθαριότητα και την συντήρηση των χώρων του ξενοδοχείου, το οποίο ονομάζεται Υπηρεσία Ορόφων ή Οροφοκομία (Housekeeping Department).

#### 2.1. Οργανόγραμμα

Για να είναι αποτελεσματικό και να λειτουργεί σωστά ένα τέτοιο τμήμα υπάρχουν κανόνες που πρέπει να ακολουθούνται από τους εργαζόμενους όσο αφορά τις εργασίες που τους έχουν ανατεθεί αλλά επίσης υπάρχουν κανόνες οι οποίοι συντελούν στην σωστή αντιμετώπιση πελατών αλλά και συναδέλφων. (Training.gr, 2008).

Η οροφοκομία ασχολείται με την οργάνωση, διοίκηση και λειτουργία των τμημάτων ορόφων- πλυντηρίου- λινόθηκης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Το τμήμα ορόφων επιθεωρεί τα διαθέσιμα δωμάτια, καθαρίζει τα κατελιημμένα και κενά δωμάτια και ενημερώνει την υποδοχή (ρεσεψιόν) για την κατάσταση των δωματίων. Τα τμήματα Οροφοκομίας και Υποδοχής πρέπει να συντονίζονται και να συνεργάζονται στενά, για να επιτυγχάνεται η ικανοποίηση των πελατών. (Ε.Ε.Ε.Κ. Χίου, 2010)

Σύμφωνα με διάφορους εσωτερικούς κανονισμούς το τμήμα της υπηρεσίας ορόφων έχει την παρακάτω ιεραρχική δομή :

1) Προϊσταμένη ορόφων, είναι η υπεύθυνη για το τμήμα .Η προϊσταμένη ορόφων πρέπει να συγκεντρώνει πολλά προσόντα, αφού από την δική της προσωπικότητα και

την επαγγελματική της κατάρτιση εξαρτάται κυρίως η αύξηση της αποδοτικότητας του προσωπικού του τμήματος και η μείωση του λειτουργικού κόστους.

2) Βοηθοί προϊσταμένης, επιθεωρούν τις καμαριέρες και φροντίζουν να διεκπεραιωθούν οι εργασίες που τους ορίζει η Προϊσταμένη .

3)Καμαριέρες, είναι υπεύθυνες για τον καθαρισμό των δωματίων των πελατών.

4) Καμαριέρες προσωπικού, καθαρίζουν τα δωμάτια του προσωπικού που παραμένουν στο ξενοδοχείο .

5) Καθαρίστριες, είναι υπεύθυνες για την καθαριότητα γενικώς των κοινόχρηστων χώρων του ξενοδοχείου .

6) Προϊσταμένη λινόθήκης, επιβλέπει το έργο της λινόθήκης και φροντίζει μαζί με το προσωπικό της για την προμήθεια καθαρού και εμφανίσουμε ιματισμού, σε όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου .

7) Βοηθοί θαλαμηπόλοι , είναι υπεύθυνοι για την εκτέλεση των βαρίων εργασιών στο τμήμα, όπως μετακίνηση επίπλων

## **2.2. Job description**

Ο Οροφοκόμος πρέπει να έχει τις ακόλουθες δεξιότητες:

- Ηγείται, επιβλέπει και σχεδιάζει όλες τις δραστηριότητες που γίνονται από το προσωπικό του τμήματος του.
  - Προσδιορίζει τις ανάγκες σχεδιασμού
  - Κάνει ποιοτικές, ποσοτικές αξιολογήσεις και αξιολογήσεις κόστους
  - Κατανέμει πόρους για την επίτευξη μέγιστων αποτελεσμάτων
  - Προετοιμάζει σχέδια
  - Επανεξετάζει, επιθεωρεί
  - Σχεδιάζει ένα προφίλ εργασίας για κάθε θέση
  - Αξιολογεί την ποιότητα και τα ειδικά χαρακτηριστικά της ομάδας
  - Κατανέμει καθήκοντα
  - Εκχωρεί αρμοδιότητες
  - Εκτιμά την κατάσταση και παρέχει βοήθεια όταν απαιτείται
  - Τονώνει το ενδιαφέρον των νέων μελών του προσωπικού
  - Ελέγχει τη συμμόρφωση με τους κανόνες εργασίας
  - Ελέγχει την προσωπική συμπεριφορά / εμφάνιση / ένδυση / γενικότερη εικόνα

- Ενθαρρύνει και παροτρύνει
  - Προτείνει για προαγωγή
  - Προτείνει τη λήξη της απασχόλησης αν το θεωρήσει απαραίτητο
  - Κάνει συνεντεύξεις και επιλέγει προσωπικό
  - Δίνει το προσωπικό παράδειγμα
  - Επιδεικνύει προσωπικό ενδιαφέρον
  - Συνεργάζεται με άλλα τμήματα
- Επιθεωρεί
- Την προπαρασκευαστική εργασία
  - Την εκτέλεση των καθηκόντων
  - Την ολοκλήρωση της εργασίας
- Οργανώνει, καθοδηγεί και συντονίζει τα καθήκοντα
- Αξιολογεί τους ανθρώπινους πόρους
  - Αξιολογεί τις απαιτήσεις της εργασίας
  - Συμμορφώνεται με την σχετική εργατική νομοθεσία
  - Συντάσσει λίστα των ωρών εργασίας
  - Υποδεικνύει ειδικά καθήκοντα
  - Διανέμει και παρουσιάζει το πρόγραμμα εργασίας
  - Ειδοποιεί για αλλαγές εκ των προτέρων
  - Οργανώνει τις περιόδους των διακοπών του προσωπικού
- Οργανώνει την εκπαίδευση κατά τη διάρκεια της εργασίας (on the job training)
- Παρατηρεί τις συνηθισμένες εργασιακές πρακτικές
  - Αξιολογεί την ανάγκη για εκπαίδευση
  - Συμμετέχει στην προετοιμασία για τις εκπαιδευτικές ανάγκες
  - Επιλέγει και παίρνει πρωτοβουλία για τις εκπαιδευτικές ανάγκες
  - Επιλέγει συμμετέχοντες
  - Παρέχει εκπαιδευτικό έργο
  - Παραδίδει πρακτικές εκπαιδευτικές ασκήσεις
  - Φτιάχνει τεστ παραγωγικότητας
  - Αξιολογεί
  - Ελέγχει την πρόοδο ή την επανεξέταση

- Επιβλέπει την έναρξη της σεζόν
  - Καθαριότητα
  - Γυάλισμα
  - Κρέμασμα κουρτινών
  - Τακτοποιεί τα έπιπλα των δωματίων
  - Τακτοποιεί τα έπιπλα των κοινόχρηστων χώρων
  - Παραλαμβάνει προμήθειες
  - Καταγράφει τα αποθέματα
  - Επιβλέπει τον καθαρισμό των επίπλων, των καθρεπτών και των γυάλινων επιφανειών, των κουρτινών, των τοίχων, των ταβανιών, των πορτών, των πατωμάτων, των μεταλλικών επιφανειών, των κεραμικών (πλακάκια) επιφανειών, των εγκαταστάσεων υγιεινής και των κάδων απορριμάτων.
  - Απομακρύνει τα άδεια ποτήρια.
  - Επιβλέπει το γυάλισμα όλων των επιφανειών (ξύλινων, μεταλλικών, σύνθετων, κεραμικών κλπ)
- Επιθεωρεί την προετοιμασία των υπνοδωματίων
  - Ζητάει και παραλαμβάνει προμήθειες
  - Επιβλέπει τα αποθέματα των τρόλεϊ
  - Επιβλέπει τον αερισμό του δωματίου και των σεντονιών
  - Επιβλέπει την καθαριότητα
  - Επιβλέπει τον καθαρισμό των σταχτοδοχείων και των καλάθιων των αχρήστων
  - Επιβλέπει τα κρεβάτια (στρωμένα και άστρωτα)
  - Επανεξετάζει και, αν χρειαστεί, τακτοποιεί τα έπιπλα
  - Επιβλέπει και τακτοποιεί τα προσωπικά αντικείμενα των πελατών
  - Επιβλέπει και προσαρμόζει τον κλιματισμό / κεντρική θέρμανση
  - Επανεξετάζει τις συσκευές φωτισμού
  - Επιβλέπει τη χρήση του αποσμητικού χώρου, αν χρησιμοποιείται
  - Επιβλέπει την τακτοποίηση των κουρτινών
  - Κάνει μία τελική επιθεώρηση
  - Καταγράφει τις απαραίτητες ενέργειες συντήρησης
  - Απομακρύνει και αντικαθιστά τα χρησιμοποιημένα λευκά είδη
  - Κρατά αρχεία
- Φροντίζει τα ειδικά αιτήματα των πελατών

- Χειρίζεται τις αλλαγές δωματίων
  - Προετοιμάζει τα εναλλακτικά δωμάτια
  - Επιβλέπει τα εναλλακτικά δωμάτια
  - Καταγράφει τις αλλαγές που θα γίνουν
  - Επιθεωρεί το προηγούμενα κατειλημμένο δωμάτιο
  - Ειδοποιεί το τμήμα κρατήσεων ότι το δωμάτιο είναι έτοιμο
- Είναι υπεύθυνος για τα λουλούδια την υπόλοιπη διακόσμηση
  - Επιβλέπει την κατάσταση των λουλουδιών
  - Ετοιμάζει τα βάζα
  - Διαλέγει τα ανθοδοχεία
  - Τακτοποιεί τα βασικά αντικείμενα διακόσμησης
  - Προσθέτει συμπληρωματικά υλικά
  - Καθαρίζει τα διακοσμητικά στοιχεία
- Επιβλέπει τις εργασίες του πλυντηρίου
- Κάνει απογραφή
  - Αποφασίζει για τις ημερομηνίες και ώρες
  - Οργανώνει και ενημερώνει
  - Συντάσσει καταλόγους
  - Αναθέτει καθήκοντα
  - Καταγράφει τα αποθέματα και τις απώλειες
  - Αξιολογεί τις απώλειες και φροντίζει για τις αντικαταστάσεις
  - Συντάσσει λίστα αντικαταστάσεων
- Επιβλέπει το κλείσιμο της σαιζόν
  - Μεταφέρει και αποθηκεύει τα βοηθητικά έπιπλα
  - Αποθηκεύει τα λινά είδη, τις κουβέρτες, τα στρώματα και τα καλύμματα των κρεβατιών
  - Αποθηκεύει τα ντυμένα με ύφασμα έπιπλα
  - Φροντίζει τις εγκαταστάσεις υγιεινής και το μπάνιο
  - Περιποιείται και αποθηκεύει τα χαλιά
  - Επιστρέφει τις προμήθειες στις αποθήκες
- Συντονίζει τις εργασίες με το τμήμα της υποδοχής
  - Παίρνει πληροφορίες από τον κατάλογο των κρατήσεων
  - Επεξεργάζεται τις πληροφορίες
  - Δρα σύμφωνα με αυτές τις πληροφορίες



- Επιβλέπει τη μεταφορά των πελατών
- Επικοινωνεί τις απουσίες
- Επικοινωνεί τις απώλειες και τις ζημιές
- Φροντίζει τους πελάτες
- Παρέχει πρώτες βοήθειες
  - Ορίζει την ανάγκη για πρώτες βοήθειες
  - Ενεργεί γρήγορα και ψύχραιμα
  - Παρέχει άμεση βοήθεια
  - Συνεργάζεται με το ιατρικό προσωπικό σχετικά με την κατάλληλη μεταφορά του ασθενή
  - Ενημερώνει τους ανωτέρους του
  - Ενημερώνει τα σχετικά αρχεία
  - Διατηρεί τις κατάλληλες προμήθειες για το ιατροφαρμακευτικό υλικό πρώτης ανάγκης
- Αναλαμβάνει καθήκοντα σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης
- Λαμβάνει μέτρα κατά της πυρκαγιάς και άλλα μέτρα ασφαλείας
- Ορίζει τα επίπεδα της υγιεινής και τους κανόνες προσωπικής εμφάνισης
  - Διατηρεί μία σωστή και διακριτική εμφάνιση
  - Αν είναι γυναίκα, διατηρεί το μακιγιάζ και τη χρήση κοσμημάτων με διακριτικό τρόπο
  - Εξασφαλίζει καθαρές και σιδερωμένες ποδιές (όταν απαιτηθεί)
- Διοικεί και οργανώνει το τμήμα του ορόφου
- Έχει επίγνωση του συντονισμού του προσωπικού για όλα τα τμήματα των ορόφων
- Επιβλέπει τους διάφορους τομείς εργασίας: δημόσιους χώρους και δωμάτια.

Κατά τη διοίκηση και οργάνωση του τμήματος του ορόφου είναι υπεύθυνος για:

- Τις ποιοτικές αξιολογήσεις, την προετοιμασία πλάνων, ελέγχων και επιθεωρήσεων
- Τη δημιουργία πλάνου για το προσωπικό του τμήματος του ορόφου, το σχεδιασμό του επαγγελματικού προφίλ, την αξιολόγηση των ομάδων, την ανάθεση των αρμοδιοτήτων.
- Την επίβλεψη της προπαρασκευαστικής εργασίας, της εκτέλεσης και των αποτελεσμάτων που επιτεύχθηκαν
- Την οργάνωση και τη διοίκηση της εργασίας του προσωπικού

- Την εκπαίδευση του προσωπικού

Αναφορικά με την επιτήρηση του χώρου εργασίας είναι υπεύθυνος για:

- Τα στοιχεία και τα χαρακτηριστικά της έναρξης της σαιζόν
- Την προετοιμασία των δωματίων: απόκτηση προμηθειών, καταγραφή περιστατικών
- Τα στοιχεία και τα χαρακτηριστικά του κλεισίματος της σαιζόν
- Την επίβλεψη των κοινόχρηστων χώρων
- Τη σύνθεση της διακόσμησης των λουλουδιών
- Την πιθανότητα ύπαρξης μολύνσεων: προσέχει για συμπτώματα και μεριμνά για τη θεραπεία.

Αναφορικά με την εξυπηρέτηση των πελατών είναι υπεύθυνος για:

- Τον έλεγχο και την καταγραφή των απολεσθέντων και ευρεθέντων αντικειμένων
- Την υπηρεσία αναζήτησης αντικειμένων
- Το χειρισμό των αλλαγών δωματίων
- Την οργάνωση των επισκευών στα δωμάτια
- Το καλωσόρισμα και τον αποχαιρετισμό των πελατών.
- Παρέχει πληροφορίες και συμβουλές στους πελάτες
- Την ερμηνεία και τη μετάφραση
- Την διεθνή ξενοδοχειακή ορολογία
- Τις τηλεφωνικές τεχνικές και τις εφαρμογές με υπολογιστές.  
[http://www.edu.gva.es/EVA/docs/pap/ldv/eh/el/EL\\_C\\_gobernanta.pdf](http://www.edu.gva.es/EVA/docs/pap/ldv/eh/el/EL_C_gobernanta.pdf). Η

χρήση των υπολογιστών θα του επιτρέψει την :

- Παρακολούθηση της κατάστασης της καθαριότητας των δωματίων και της διαφόρων προβλημάτων στο μπαρ δωμάτιο όπως το μίνι
  - Παρακολούθηση αλλαγής λινών στα δωμάτια, ανά ημέρα ή τύπο δωματίου
  - Καταχώρηση και παρακολούθηση των απολεσθέντων – ευρεθέντων του ξενοδοχείου. (Singular Logic, 2010).
- Ακούει και κρίνει τα παράπονα των πελατών
  - Συντάσσει αναφορά παραπόνου του πελάτη
  - Επιλύει την αιτία του παραπόνου
  - Αν δεν είναι εφικτή η επιδιόρθωση, εξασφακλίζει μία άμεση λύση
  - Δίνει αναφορά σε ανωτέρους

Αναφορικά με την υπηρεσία εργασιών πλυντηρίου είναι υπεύθυνος για:

- Τα στοιχεία, τα χαρακτηριστικά και τις διαδικασίες της υπηρεσίας πλυντηρίου
- Τα λευκά είδη: τους τύπους, τα χαρακτηριστικά, τη φροντίδα και τον ποιοτικό έλεγχο τους
- Τις βλάβες : αναγνώριση, καταγραφή και εύρεση λύσεων
- Τα υφάσματα: μαρκάρισμα και επίβλεψη
- Τους λεκέδες: αναγνώριση, φροντίδα και αφαίρεση
- Τις απογραφές: τύποι, χαρακτηριστικά και έλεγχος
- Τους καταλόγους των αποθεμάτων και των απωλειών
- Τον υπολογισμό των αξιών
- Καταγράφει τις ειδικές απαιτήσεις
- Επανελέγχει τη λίστα για το πλυντήριο
- Παραλαμβάνει τα ρούχα από το πλυντήριο και τα ελέγχει πριν τα παραδώσει
- Ταξινομεί το ρουχισμό των πελατών

[http://www.edu.gva.es/EVA/docs/pap/ldv/eh/el/EL\\_C\\_gobernanta.pdf](http://www.edu.gva.es/EVA/docs/pap/ldv/eh/el/EL_C_gobernanta.pdf)

[http://www.edu.gva.es/EVA/docs/pap/ldv/eh/el/EL\\_P\\_gobernanta.pdf](http://www.edu.gva.es/EVA/docs/pap/ldv/eh/el/EL_P_gobernanta.pdf)

Κάθε φορά που το πλυντήριο παραλαμβάνει ακάθαρτα λινά , παραδίδει συνήθως ίδιο αριθμό λινών πίσω στην λινοθήκη .Το πλυντήριο με κάθε παράδοση επιστέφει και το ένα από τα δυο αντίγραφα που είχε δοθεί από τον επόπτη ελέγχου κατά την παράδοση των ακαθάρτων λινών . Με βάση αυτό το έντυπο ελέγχονται τα καθαρά λινά για τυχόν ελλείμματα η πλεονάσματα .Το αποτέλεσμα του ελέγχου καταχωρείται από τον ελεγκτή λινών σε ειδικό έντυπο και παραδίδεται στον επόπτη της λινοθήκης για έλεγχο και επικύρωση . (Μαυράκη, 2008).

### **2.3. Συντονισμός με άλλα τμήματα**

Αναφορικά με το συντονισμό με τα εξωτερικά τμήματα:

- Σχέσεις με το τμήμα υποδοχής. Πρωτόκολλα επικοινωνίας
- Σχέσεις με το τμήμα διοίκησης. Έγγραφα και κανάλια επικοινωνίας
- Σχέσεις με το τμήμα συντήρησης, Χειρισμός περιστατικών και ποιοτικός έλεγχος.

Αναφορικά με τα μέτρα ασφαλείας:

- Φροντίδα των πελατών που είχαν ατύχημα ή ασθένεια

- Επείγουσες θεραπείες και παροχή πρώτων βοηθειών
- Πρωτόκολλο για την παροχή της κατάλληλης ιατρικής βοήθειας
- Καταγραφή και συντήρηση των αντικειμένων και υλικών ασφαλείας
- Κίνδυνος πυρκαγιάς: αναγνώριση και λήψη προληπτικών μέτρων.  
Διαδικασίες σε περίπτωση πυρκαγιάς
- Γενικά προληπτικά μέτρα. Προσωπική προστασία, προστασία εξοπλισμού και αντικειμένων
- Καταγραφή των περιστατικών ασφαλείας.

[http://www.edu.gva.es/EVA/docs/pap/ldv/eh/el/EL\\_C\\_gobernanta.pdf](http://www.edu.gva.es/EVA/docs/pap/ldv/eh/el/EL_C_gobernanta.pdf)

[http://www.edu.gva.es/EVA/docs/pap/ldv/eh/el/EL\\_P\\_gobernanta.pdf](http://www.edu.gva.es/EVA/docs/pap/ldv/eh/el/EL_P_gobernanta.pdf)



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3**

### **ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ**

#### **Εισαγωγή**

Υποκίνηση είναι η αύξηση των κινήτρων των εργαζόμενων για μεγιστοποίηση της ποσότητας και της ποιότητας της εργασίας που προσφέρουν. Τα κίνητρα αποτελούν την αιτία της εκάστοτε συμπεριφοράς του ατόμου και μπορούν να επηρεάσουν καθοριστικά την αποτελεσματικότητα των εργαζόμενων σε μία τουριστική επιχείρηση.

#### **3.1. Σημασία της υποκίνησης**

Η υποκίνηση των εργαζόμενων δεν έχει στόχο την εξουσία της βούλησής τους, αλλά την κατανόηση των αναγκών τους και του τρόπου με τον οποίο σκέπτονται και δρουν. Οι θεωρίες υποκίνησης αποπειρώνται να αναλύσουν τις μεθόδους αντιμετώπισης των εργαζόμενων ώστε αυτοί να είναι ποιοτικά και ποσοτικά παραγωγικοί, δίνοντας σημασία:

- Στην υλική και μη υλική αμοιβή τους
  - Στην αποφυγή βιολογικών και ψυχικών επιβαρύνσεων στους χώρους εργασίας
- Είναι σημαντικό να δώσει η διοίκηση στους εργαζόμενους την αξία που έχουν. Η αξία αυτή προκύπτει από την βαρύτητα της γνώμης τους και την αναγνώριση των προσπαθειών τους. Η συμμετοχή όλων των εργαζόμενων στη διοίκηση της επιχείρησης δίνει στον καθένα την αίσθηση σημαντικότητας για να ικανοποιήσει το εγώ του και να εργαστεί αποτελεσματικότερα.

Ορισμένα ξενοδοχεία αντιμετωπίζουν αρνητικά τους εργαζόμενους. Δεν αμοιβουν τις προσπάθειές τους και συχνά τιμωρούν ακόμη και την εργατικότητά τους. Πολλές επιχειρήσεις ζητούν καινοτομία και όχι μόνο δεν αμοιβουν τις προτάσεις για αλλαγές, αλλά προσβάλλουν και απωθούν τον καινοτόμο εργαζόμενο. Άλλες επιχειρήσεις επίσης ζητούν από τους εργαζόμενους πρωτοβουλία και ανάληψη κινδύνων, αλλά τιμωρούν κάθε αποτυχία, όσο μικρής σημασίας κι αν είναι. Οι

επιχειρήσεις αυτές υποκινούν αρνητικά τους εργαζόμενους, διότι τα κίνητρα οδηγούν σε μείωση της παραγωγικότητας.

Από την άλλη πλευρά, ορισμένοι εργαζόμενοι θεωρούν ότι αποτελούν το κέντρο του σύμπαντος. Παρερμηνεύουν τα συστήματα υποκίνησης της διοίκησης, γεγονός που δημιουργεί προβλήματα στις σχέσεις και την επικοινωνία τους με την επιχείρηση και οδηγεί σε παρεξηγήσεις και επιθετικότητα. Συνήθως πρόκειται για εργαζόμενους που αντιμετωπίζουν πρόβλημα προσαρμογής στο επάγγελμα, αν και πολλές φορές είναι ιδιαίτερα εργατικοί και παραγωγικοί. Σε κάθε περίπτωση η διοίκηση πρέπει να επικοινωνεί με τους εργαζόμενους αυτούς, διότι η συμπεριφορά τους μπορεί να οφείλεται απλά σε παρεξήγηση του τρόπου με τον οποίον θεωρούν ότι εκτιμάται η προσφορά τους. Η εκδήλωση ενδιαφέροντος της διοίκησης προς αυτά τα άτομα και η αντιμετώπιση προβλημάτων που τυχόν αντιμετωπίζουν, μπορεί να αποκαταστήσει τη σχέση τους με την επιχείρηση. Σε αντίθετη περίπτωση πρέπει να δοθούν προθεσμίες και σε περίπτωση μη προσαρμογής να ληφθούν οριστικά μέτρα.(Λαλούμης, 2005).

### **3.2. Η σημασία του περιβάλλοντος χώρου**

Αλλά η παραγωγικότητα εξαρτάται ακόμη από το σχεδιασμό των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού, από την κατάσταση του εξοπλισμού, από το σχεδιασμό της εργασίας, από το πρόγραμμα εργασίας, το χρόνο εργασίας (πρωινή, βραδινή κλπ), από τη διάρκεια της εργασίας και από το άγχος που δημιουργεί.

Η μεγιστοποίηση της παραγωγικότητας είναι συνυφασμένη με την ποιότητα του περιβάλλοντος της εργασίας. Η θερμοκρασία πρέπει να είναι η κατάλληλη, κάτι που μπορεί να αντιμετωπιστεί με την τοποθέτηση συστήματος κλιματισμού. Τα γραφεία και οι λοιποί χώροι εργασίας πρέπει να αερίζονται, να φωτίζονται ικανοποιητικά και να μονώνονται ώστε να μην ενοχλούνται από θορύβους της πόλης ή από θορύβους που παράγονται από άλλες εργασιακές θέσεις. Τα χρώματα πρέπει να είναι απαλά και ματ (έχει διαπιστωθεί ότι το πράσινο είναι ένα χρώμα που ξεκουράζει). Οι οθόνες των υπολογιστών δεν πρέπει να βρίσκονται απέναντι σε παράθυρα και πηγές φωτός, διότι γυαλίζουν και γίνονται δύσχρηστες. Επίσης τόσο οι χώροι απασχόλησης όσο και οι χώροι υγιεινής των εργαζομένων πρέπει να είναι καθαροί και ασφαλείς.(Λαλούμης, 2006).

Το γραφείο του housekeeper είναι το κύριο διοικητικό κέντρο του τμήματος αυτού. Θα πρέπει να είναι ανεξάρτητο ώστε να παρέχει στην housekeeper την απαραίτητη ησυχία για να οργανώσει την εργασία της. Θα πρέπει, επίσης, να παρέχει μία αυτονομία ώστε να μπορεί να συσκέπτεται με τους συνεργάτες της/ του. Θα ήταν καλό να ήταν περιβεβλημένο από γυαλί, κάτι που θα επέτρεπε την άνετη θέαση των τεκταινόμενων εκτός γραφείου. Το γραφείο θα πρέπει να διαθέτει και χώρο για γραμματειακή υποστήριξη για τον έλεγχο της κινητικότητας μέσα στο γραφείο της/του housekeeper. (Andrews, 1985).

Ο χώρος στον οποίο αποθηκεύονται τα λίνια που προορίζονται για τα τμήματα του ξενοδοχείου και από τον οποίο διανέμονται οι απαιτούμενες ποσότητες και τα είδη των λινών , ονομάζεται λινοθήκη.

Τα κύρια χαρακτηριστικά μιας καλά οργανωμένης λινοθήκης, είναι ο καλός φωτισμός και αερισμός, τα κατάλληλα διαμορφωμένα ράφια και όσο το δυνατόν ελεύθερος χώρος για διαδρόμους που είναι απαραίτητοι για την άνετη η γρήγορη μεταφορά των λινών από το πλυντήριο στα ράφια και από τα ράφια στα καροτσάκια των ορόφων .

Σε ένα μικρό ή μεσαίο ξενοδοχείο η λινοθήκη είναι ο χώρος που γίνονται οι παρακάτω δραστηριότητες .

1. Στο χώρο της λινοθήκης το προσωπικό του housekeeping συγκεντρώνει τις αναφορές στο γραφείο του housekeeper που βρίσκεται εκεί.
2. Οι επόπτες ορόφων, οι καμαριέρες και οι valets, παίρνουν τις καθημερινές οδηγίες εργασίας και παραλαμβάνουν τα κλειδιά .
3. Εδώ αναφέρονται όλες οι αφίξεις, τα έτοιμα δωμάτια και καταχωρούνται στα ειδικά έντυπα.
4. Από την λινοθήκη γίνονται όλες οι διαδικασίες για τις προμήθειες στο housekeeping .
5. Ο έλεγχος των λινών και των τιμολογίων του πλυντηρίου .
6. Η διάθεση των λινών που προορίζονται για τα τμήματα εστιατορίου και λοιπών τμημάτων .
7. Η διάθεση των στολών εργασίας για όλο το προσωπικό του ξενοδοχείου .
8. Η τήρηση και αρχειοθέτηση των αναφορών προόδου εργασίας, για το προσωπικό που εργάζεται στο housekeeping .
9. Η φύλαξη των κλειδιών που χρησιμοποιούνται από το housekeeping .

Η υπηρεσία απολεσθέντων αντικειμένων (lost and found) είναι συνήθως στην αρμοδιότητα της λινόθηκης, λόγω του κλειστού χώρου αποθηκεύσεις που διαθέτει .

Οι χώροι αποθήκευσης των προμηθειών του housekeeping, των αντικειμένων και αποσκευών των πελατών, όπως επίσης ο εξοπλισμός των δωματίων εντάσσεται στις αρμοδιότητες της λινόθηκης .Το τμήμα ραπτικής συνδέεται συχνά με τη λινόθηκη .Βέβαια σε αρκετά ξενοδοχεία δεν είναι δυνατόν να εξασφαλιστεί αρκετός χώρος μέσα στον οποίο θα γίνονται όλες αυτές οι εργασίες .Επειδή όμως όλες αυτές οι δραστηριότητες του housekeeping άμεση εξάρτηση μεταξύ τους, είναι αναγκαίο να υπολογιστεί κατά την διαρρύθμιση του χώρου .

Σε ένα ξενοδοχείο 200 κλινών ο housekeeper είναι συνήθως ο ίδιος υπεύθυνος για τα λινά. Σε μια μεσαίου μεγέθους επιχείρηση, η λινόθηκη αποτελεί μέρος των καθηκόντων του βοηθού housekeeper .

Όμως σε ένα ξενοδοχείο 500 κλινών ή περισσότερων, απασχολείται πλήρως ένα άτομο με την λινόθηκη, οι αρμοδιότητες του οποίου είναι :

- Η προμήθεια και διανομή των απαιτούμενων λινών
- Το μαρκάρισμα των νέων λινών και η διανομή τους στα τμήματα.
- Ο έλεγχος των λινών που πρέπει να πλυθούν εκ νέου λόγω πλημμελούς καθαρισμού.
- Η ταξινόμηση και η μέτρηση των λινών πριν την παράδοση στο πλυντήριο.
- Ο έλεγχος και η κατεύθυνση των λειτουργιών του πλυντηρίου σαν τμήμα.

Ο υπεύθυνος της λινόθηκης κρατά αρχείο για τα εξής :

1. Το σύνολο των λινών ανά εξάμηνο η έτος (συμπεριλαμβανόμενου των λινών που χρησιμοποιούνται και το απόθεμα)
2. Τον προϋπολογισμό των λινών που βασίζεται στις τρέχουσες τιμές (απόθεμα λινών).
3. Τη διάθεση των αμεταχείριστων λινών .
4. Το αρχείο των φθαρμένων λινών (αυτό είναι δυνατόν να κρατάτε και από το τμήμα του πλυντηρίου ).
5. Τα αντίγραφα των εντύπων παράδοσης λινών που στέλνονται στο πλυντήριο για να καθαριστούν.

Οι μέθοδοι για την απογραφή των λινών , διαφέρουν από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο και είναι θέμα υποκειμενικό η καταλληλότητα της κάθε μεθόδου . Φυσικά , η διαδικασία της απογραφής, είναι πιο πολύπλοκη για τα ξενοδοχεία που



λειτουργούν πολλά χρόνια και αυτό συμβαίνει γιατί αυτά έχουν λινά με διαφορετικές ηλικίες και διαφορετικές προδιαγραφές βιωσιμότητας .

Η καταμέτρηση των λινών ένα προς ένα , έχει ψυχολογική επίπτωση στους υπαλλήλους γιατί αντιλαμβάνονται ότι η διοίκηση με αυτόν τον τρόπο τους ελέγχει για κλοπές λινών η απώλειες λόγω απροσεξίας .

Όμως με τη χρησιμοποίηση κατάστασης αποθέματος, ανακαλύπτονται ελλείψεις που πιθανόν το πλυντήριο ή οι επόπτες ορόφων δεν το έχουν παρατηρήσει . Επίσης ελέγχεται αν έχουν γίνει οι αλλαγές των λινών στα δωμάτια με την προκαθορισμένη συχνότητα και ακόμα ποιο είδος πρέπει να αντικατασταθεί και πόσο θα κοστίζει η αγορά του .(Μαυράκη, 2008).

Στην αποθήκη των στολών του προσωπικού αποθηκεύονται αρκετές στολές ώστε να ανανεωθεί όλη η ενδυμασία του προσωπικού αν απαιτηθεί κάτι τέτοιο από τις συνθήκες. Ο χώρος θα πρέπει να είναι ψυχρός και ξηρός. Θα πρέπει να διαθέτει ράφια και ντουλάπια για την αποθήκευση των στολών. (Andrews, 1985).

Οι ελεγκτές λινών ταξινομούν, καταμετρούν και συσκευάζουν τα άπλυτα λινά για να τα παραδώσουν στο πλυντήριο . Οι ελεγκτές λινών που απασχολούνται για τον καθαρό ιματισμό, έχουν την ευθύνη για τον έλεγχο και την παράδοση τους στις καμαριέρες.

Οι valets ασχολούνται με τις βοηθητικές εργασίες της λινόθηκης ανάλογα με το πρόγραμμα εργασίας που καταρτίζει για αυτούς ο επόπτης λινόθηκης . Ο επόπτης της λινόθηκης με την βοήθεια των ελεγκτών λινών , διαθέτει στα τμήματα τα καθαρά λινά και καταχωρεί τον αριθμό των διανεμηθέντων λινών σε ειδικό έντυπο .

Τα λινά των ορόφων διανέμονται με μεγάλα τρόλεϊ στους ορόφους από τους valets της λινόθηκης .Ο επόπτης της λινόθηκης παραδίδει στους valets τα λινά που έχουν ζητήσει από τους επόπτες ορόφων .Οι valets ελέγχουν την ποσότητα των λινών που διανέμουν στους ορόφους με βάση τα δελτία ζήτησης λινών, τα οποία επιστρέφουν στον επόπτη λινών όταν ολοκληρωθεί η διαδικασία της διανομής .Τα καθαρά λινά του εστιατόριου παραδίδονται σε ένα βοηθό ο οποίος παραλαμβάνει τον ίδιο αριθμό λινών με αυτόν των ακαθάρτων που είχε παραδοθεί στην λινόθηκη . Η ποσότητα των λινών είναι προκαθορισμένη για κάθε εστιατόριο ανάλογα με τις ανάγκες του . Αν η λινόθηκη δεν έχει να επιστρέψει την ακριβή ποσότητα λινών που πρέπει να παραδώσει συμπληρώνει ένα δελτίο όπου αναφέρει την ποσότητα που υπολείπεται και το παραδίδει μαζί με λινά . (Μαυράκη, 2008).

### 3.3. Εκπαίδευση προσωπικού

Το προσωπικό που εμπλέκεται στον τομέα της καθαριότητας αποτελεί τον σημαντικότερο παράγοντα που προσδιορίζει και εξασφαλίζει το επίπεδο ποιότητας της καθαρότητας και καθαριότητας των χώρων και της ατμόσφαιρας που επικρατούν μέσα στους χώρους του ξενοδοχείου. (Γούσιας, 2006)

Η καθιέρωση της κοινωνίας της γνώσης, ήδη από τις τελευταίες δεκαετίες του 20ου αιώνα, αναδεικνύει τη σημαντικότητα των ανθρώπινου δυναμικού ως το βασικότερο παραγωγικό συντελεστή μιας σύγχρονης οικονομίας και επιτάσσει την αναθεώρηση των επενδύσεων προς την κατεύθυνση του ανθρώπινου κεφαλαίου. Η ανάπτυξη των ανθρώπινων πόρων στηρίζεται πλέον στην καθιέρωση μιας Οικονομίας και Διαχείρισης της Γνώσης, κύριο χαρακτηριστικό της οποίας είναι η δια βίου μάθηση και η συνεχιζόμενη κατάρτιση. Η συνεχής ανανέωση των γνώσεων, η διαρκής βελτίωση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού φαίνεται ότι αποτελούν την ικανή και αναγκαία συνθήκη μιας ανθρώπινης ανάπτυξης. Επίκεντρο της ανθρώπινης αυτής ανάπτυξης είναι η διαμόρφωση συνθηκών και όρων μιας κοινωνικό-οικονομικής και κοινωνικό-πολιτισμικής ανάπτυξης σε όλες τις διαστάσεις της ποιότητας ζωής του σύγχρονου ατόμου.

Οι εξελίξεις αυτές στην οργάνωση της σύγχρονης κοινωνίας δεν αφήνουν ανεπηρέαστο τον τομέα της εργασίας, ο οποίος σε συνδυασμό με τις τεχνολογίες της πληροφορίας και επικοινωνίας, επιτάσσει την αναμόρφωση όλων των προτύπων και των προσόντων στην επαγγελματική ζωή του ανθρώπου. Ζητήματα αναδιάρθρωσης της οργάνωσης της εργασίας μέσω των τεχνολογικών εξελίξεων προϋποθέτουν τη διαρκή προσαρμογή των εργαζομένων στις νέες κάθε φορά απαιτήσεις και προκλήσεις προς την κατεύθυνση της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας του παραγόμενου έργου. (Σαρρής και συν., 2006).

Υπάρχουν όμως σημαντικά κενά και ελλείψεις στην εκπαίδευση και στην εξειδίκευση του προσωπικού που απασχολείται στον τομέα της καθαριότητας και της υγιεινής του ξενοδοχείου.

Το επίπεδο κατάρτισης του προσωπικού παρουσιάζεται χαμηλό κυρίως λόγω έλλειψης εξειδικευμένης κατάρτισης στις σχολές στελεχών τουριστικών επιχειρήσεων, καθώς και στην εποχικότητα των περισσότερων ξενοδοχειακών μονάδων. (Γούσιας, 2006)

Προς την κατεύθυνση της ολοκληρωμένης και εξειδικευμένης κατάρτισης το προσωπικού που απασχολείται στον τομέα της καθαριότητας των ξενοδοχειακών μονάδων οι εταιρίες που παρέχουν προϊόντα και μηχανήματα επαγγελματικού καθαρισμού προσφέρουν και ολοκληρωμένο πρόγραμμα εκπαίδευσης του αντίστοιχου προσωπικού.

Τα προγράμματα εκπαίδευσης συνήθως περιλαμβάνουν τόσο θεωρητική εκπαίδευση με χρήση σύγχρονου οπτικοακουστικού υλικού και διοργάνωση εξειδικευμένων σεμιναρίων όσο και με πρακτική εκπαίδευση πάνω στα προϊόντα και τα μηχανήματα καθαρισμού.

### **3.4. Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού**

Το Σύστημα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού καλύπτει τις βασικές ανάγκες ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και διαθέτει δυνατότητες προσαρμογής στις συνθήκες λειτουργίας κάθε επιχείρησης.

Καλύπτει:

- Διαχείριση Προσωπικών Στοιχείων των εργαζομένων
- Αξιολόγηση των εργαζομένων
- Παροχές
- Ταξίδια
- Άδειες – Απουσίες
- Διαχείριση Υποψηφίων
- Αγγελίες εξεύρεσης προσωπικού
- Οργανόγραμμα & περιγραφές θέσεων
- Βιβλιοθήκη βιογραφικών

Πλεονεκτήματα:

- Εξοικονόμηση χρόνου στις διαδικασίες διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, λόγω της έγκαιρης διαθεσιμότητας των σχετικών πληροφοριών
- Αποτελεσματικότερη αξιοποίηση του υφιστάμενου ανθρώπινου δυναμικού

- Έγκαιρο εντοπισμό αναγκών/ αδυναμιών για στελέχωση και γενικά βελτίωση της διοικητικής δυνατότητας των δημόσιων οργανισμών (<http://www.coralint.gr/gr/hotel-solutions/human-resources-system.aspx>)



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4**

### **Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ HOUSEKEEPING ΣΤΟΝ ΑΝΘΡΩΠΟ**

#### **Εισαγωγή**

Παρά το γεγονός ότι είναι πολύ δύσκολο να προσδιοριστεί η ικανοποίηση των πελατών ενός ξενοδοχείου λόγω της ποικιλίας των χαρακτηριστικών γνωρισμάτων της ποιότητας, έρευνες έχουν δείξει ότι η ικανοποίηση των πελατών στα ξενοδοχεία είναι ευθέως ανάλογη με το προσφερόμενο επίπεδο ποιότητας του ξενοδοχείου. Η ποιότητα των υπηρεσιών στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις αποτελεί επιτακτική ανάγκη για τη βιωσιμότητα και κερδοφορία τους. (Σουρούνη, 2004)

#### **4.1. Πολιτική Ποιότητας**

Η Πολιτική Ποιότητας είναι μια διακήρυξη αρχών και δεσμεύσεων της Διοίκησης της επιχείρησης, οι οποίες υποδηλώνουν την στρατηγική και τους στόχους της επιχείρησης για την Ποιότητα.

Η Πολιτική Ποιότητας πρέπει να καθορίζει κατά τρόπο τεκμηριωμένο τους στόχους και δέσμευση για Ποιότητα της Διοίκησης της επιχείρησης η οποία θα πρέπει να ενστερνίζεται όλες τις ενέργειες που εξυπηρετούν τα ανωτέρω.

Είναι αναγκαίο να μπορεί να αποδειχθεί ότι η Πολιτική Ποιότητας έχει γίνει αντιληπτή απ' όλο το προσωπικό και εφαρμόζεται σε όλα τα επίπεδα της επιχείρησης. Όπου είναι απαραίτητο τα ακόλουθα σημεία θα πρέπει να εξετάζονται:

- Τύπος και επίπεδο προσφερόμενης υπηρεσίας
- Πολιτική υγιεινής
- Πολιτική ασφάλειας προσωπικού και πελατών
- Δέσμευση για ικανοποίηση του πελάτη. (Θεοφανόπουλος, 1995)

## 4.2 Housekeeping – Παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στον εργαζόμενο

Η προστασία των εργαζομένων από κινδύνους που σχετίζονται με τη χρησιμοποίηση εξοπλισμού εργασίας αποτελεί σημαντική διάσταση για την ασφάλεια και την υγεία. Κάθε εξοπλισμός εργασίας έχει σχεδιαστεί και κατασκευαστεί σύμφωνα με τις απαραίτητες προδιαγραφές υγείας και ασφάλειας, κατά τη χρήση του όμως μπορεί να εγκυμονεί κινδύνους τους οποίους ο εργοδότης πρέπει να αξιολογεί και να λαμβάνει υπόψη εκ των προτέρων, ανάλογα με το είδος εργασίας, και τις γνώσεις των εργαζομένων οι οποίοι χρησιμοποιούν τον εν λόγω εξοπλισμό. Με τον τρόπο αυτό, είναι δυνατόν να αποφευχθεί η έκθεση σε κίνδυνο της ζωής και της υγείας των εργαζομένων εξαιτίας ανεξέλεγκτων συνεπειών που οφείλονται σε λανθασμένη χρήση του εξοπλισμού ή σε εξωτερικούς παράγοντες οι οποίοι θα μπορούσαν να αναιρέσουν ή να μειώσουν το επίπεδο εγγενούς ασφάλειας του εξοπλισμού κατά το σχεδιασμό, την κατασκευή και τη διάθεσή του στην αγορά. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2006).

«Ο εργοδότης πρέπει να προσαρμόζει την εργασία στον άνθρωπο, ειδικότερα όσον αφορά τη διαμόρφωση των θέσεων εργασίας καθώς και την επιλογή των εξοπλισμών εργασίας και των μεθόδων εργασίας και παραγωγής, προκειμένου ιδίως να μετριασθεί η μονότονη και ρυθμικά επαναλαμβανόμενη εργασία και να μειωθούν οι επιπτώσεις της στην υγεία» — άρθρο 6 παράγραφος 2 στοιχείο δ) της οδηγίας 89/391/ΕΟΚ, σχετικά με την εφαρμογή μέτρων για την προώθηση της βελτίωσης της ασφάλειας και της υγείας των εργαζομένων κατά την εργασία. (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2006).

Η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στον άνθρωπο που εργάζεται στο τμήμα του Housekeeping, συνίσταται ουσιαστικά στην βελτίωση των συνθηκών εργασίας του με ταυτόχρονη παροχή συνθηκών ασφάλειας. Πιο συγκεκριμένα, οι εργαζόμενοι στο Housekeeping είναι περισσότερο εκτεθειμένοι και επιρρεπείς σε ατυχήματα και τραυματισμούς, γιατί η εργασία που κάνουν είναι πολυσχιδής. Οι βασικοί παράγοντες κινδύνου είναι οι επαναλαμβανόμενες κινήσεις που μπορούν να προκαλέσουν κάποια κάκωση:

- Βαριά φυσική εργασία και σωματικές κινήσεις που μπορεί να προκαλέσουν κακώσεις στην πλάτη

- Ισχυρές κινήσεις του κορμού, πολλές φορές τοποθετημένο σε μη σωστή θέση, που μπορούν να οδηγήσουν σε κακώσεις του αυχένα, των ώμων ή χειρών.

Οι εργαζόμενοι σε αυτό το τμήμα των ξενοδοχείων, όταν καθαρίζουν ένα δωμάτιο αλλάζουν τη θέση του σώματος τους κάθε τρία δευτερόλεπτα. Αν υποθέσουμε ότι το μέσο χρονικό διάστημα που απαιτείται για ένα δωμάτιο να καθαριστεί είναι 25 λεπτά, μπορούμε να υποθέσουμε ότι ο εργαζόμενος έχει αλλάξει τη θέση και την στάση του σώματος 8.000 μέσα σε αυτό το χρονικό διάστημα.

Επιπρόσθετα, συχνά καλούνται να σηκώσουν βαριά αντικείμενα, όπως στρώματα. Οι εργαζόμενοι στο housekeeping κάνουν μία εργασία που θα μπορούσε να χαρακτηριστεί από «μετρίως βαριά» ως «βαριά» καθώς η ενέργεια που καταναλώνουν έχει υπολογισθεί ότι είναι, περίπου 4 θερμίδες το λεπτό.

Το γεγονός ότι τα ξενοδοχεία έχουν ως προτεραιότητα την άνεση των πελατών τους καθιστά δύσκολη τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας των εργαζομένων στον τομέα του housekeeping. Υπάρχουν, όμως, κάποιες βελτιωτικές κινήσεις που θα μπορούσαν να γίνουν, ιδίως όσον αφορά την προμήθεια εργαλείων και συσκευών.

- Οι ελαφρύτερες ηλεκτρικές σκούπες και τα ελαφρύτερα τρόλεϊ με τροχούς σχεδιασμένους ειδικά για δάπεδα που φέρουν χαλιά θα μείωνε το φόρτο εργασίας των χειριστών τους, με την προϋπόθεση βέβαια ότι η συντήρηση είναι η ενδεδειγμένη. Κατά την αγορά καινούργιων ηλεκτρικών σκουπών, ένα από τα κριτήρια για την επιλογή τους θα πρέπει να είναι η παραγωγή λιγότερου θορύβου.
- Ίσως θα πρέπει να διευρυνθούν, από τη διεύθυνση του ξενοδοχείου, νέες προσεγγίσεις, οι οποίες δεν θα είναι αυστηρά εργονομικές. Σε αυτές περιλαμβάνονται:
  - Οι βάρδιες
  - Ο εμπλουτισμός της εργασίας, κάτι που θα την κάνει λιγότερο μονότονη
  - Η ομαδική εργασία
  - Η εκπαίδευση και η εξάσκηση του προσωπικού στις πρακτικές της εργασίας.(Canadian Centre for Occupational Health and Safety, 2007).

### 4.3. Housekeeping – Παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στον φιλοξενούμενο

Από την άλλη μεριά η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στον πελάτη θα μπορούσε να εξασφαλιστεί με τη χρήση προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής ποιότητας.

Η ποιότητα υπηρεσιών αναφέρεται στη βιβλιογραφία σαν μη συγκεκριμένη έννοια. Οι αντιλήψεις αυτών που παρέχουν τις υπηρεσίες μπορεί να είναι διαφορετικές από αυτές των ανθρώπων που τις δέχονται . Τα πλεονεκτήματα της υψηλής ποιότητας υπηρεσιών είναι ότι εξασφαλίζουν υψηλή ζήτηση. Οι υπηρεσίες είναι δύσκολο να εκτιμηθούν και να τυποποιηθούν σε σχέση με τα αγαθά, αφού είναι άυλες, αδιαχώριστες, ποικίλουν από χρόνο σε χρόνο, είναι ετερογενείς και δεν αποθηκεύονται . Άρα υπάρχει δυσκολία στάθμισης της ποιότητας, εξισορρόπησης της ζήτησης και αξιολόγησής τους. Οι πελάτες που έχουν μια ικανοποιητική εμπειρία από υπηρεσίες ποιότητας, τείνουν να παρακινούν ανθρώπους του περιβάλλοντός τους, δημιουργώντας νέα πελατεία και διατηρώντας την υπάρχουσα. Γενικά παρατηρείται σύγχυση μεταξύ των εννοιών ποιότητα υπηρεσιών και ικανοποίηση πελατών.

Οι πέντε κύριες διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών είναι: α) η εμφάνιση β) η ανταπόκριση γ) η αξιοπιστία δ) η ασφάλεια και ε) ο βαθμός φροντίδας προς τον πελάτη και συναίσθησης του παρέχοντος την υπηρεσία. Η αντίληψη για την ποιότητα εξαρτάται από τις προσδοκίες και την ανοχή των καταναλωτών. Επηρεάζεται επίσης από άλλους παράγοντες, όπως η τιμή πώλησης, η συναισθηματική αξία, το περιβάλλον, και οι στόχοι των ατόμων σχετικά με το αποτέλεσμα. Τέλος επηρεάζεται από χαρακτηριστικά τους . Έχει βρεθεί ακόμη, ότι η ικανότητα του καταναλωτή για την αξιολόγηση μιας υπηρεσίας διαμορφώνεται με βάση:

- α) την εμπειρία,
- β) την ικανότητα αναζήτησης και
- γ) την πρόθεση του πελάτη να εμπιστευτεί. (Κώστα και συν, 2003)

*Σεντόνια:* τα λινά σεντόνια κοστίζουν ακριβά για τα περισσότερα ξενοδοχεία. Τσαλακώνουν εύκολα και χρειάζονται συχνά πλύσιμο και σιδέρωμα για να έχουν καλή εμφάνιση .Είναι δροσερά ιδιαίτερα τον χειμώνα, είναι όμως πολύ ανθεκτικά και διατηρούν το ωραίο λευκό τους χρώμα.

Τα βαμβακερά σεντόνια είναι φθηνότερα από τα λινά, τσαλακώνουν λιγότερο και είναι πιο ζεστά στην αφή. Έχουν καλή εμφάνιση και χρησιμοποιούνται ευρέως



στα περισσότερα ξενοδοχεία. Τα φανελένια σεντόνια είναι πιο ζεστά και χρησιμοποιούνται μόνο αν τα ζητήσουν οι πελάτες.

Τα ημίλινα σεντόνια (από βαμβάκι και λινάρι) έχουν πλεονεκτήματα και των δύο υλών από τις οποίες είναι κατασκευασμένα.

Τα λινά και τα βαμβακερά υφάσματα είναι πιο ανθεκτικά βρεγμένα, αντέχουν σε όλα τα προγράμματα και θερμοκρασίες του πλυντηρίου και δεν προσβάλλονται από τις αλκάλεις που περιέχουν πολλά απορρυπαντικά και τη χλωρίνη, αν χρησιμοποιείται σε σωστές αναλογίες.

Τα σεντόνια από συνθετικά υλικά (νάιλον-τεριλέν) είναι ακριβά και χρησιμοποιούνται σπάνια και τα λεύκα έχουν την τάση να κιτρινίζουν. Δεν έχουν την ίδια ευχάριστη αίσθηση των καθαρών λινών ή βαμβακερών σεντονιών. Έχουν επίσης την ίδια ιδιότητα να είναι ζεστά το καλοκαίρι και κρύα τον χειμώνα. Είναι γλιστερά και χρειάζεται ιδιαίτερη προσπάθεια για να προσαρμοστούν στο σχήμα του στρώματος και κατά συνέπεια δύσκολα διπλώνονται και τακτοποιούνται ίσια στα ράφια. Τα σεντόνια από συνθετικά υλικά πλένονται εύκολα στο ξενοδοχείο το πλύσιμο τους όμως έξω κοστίζει ακριβότερα από ότι των λινών ή των βαμβακερών σεντονιών.

Τα σεντόνια από περκάλι(βαμβάκι υψηλής ποιότητας) έχουν πολύ μαλακιά μεταξένια αφή και χρησιμοποιούνται συνήθως σε ξενοδοχεία πολυτελείας.

Οι διαστάσεις των σεντονιών πρέπει να είναι αρκετές ώστε α μπορούν να διπλώνονται αρκετά κάτω από το στρώμα και πάνω από την κουβέρτα. Κανονικά για ένα μονό κρεβάτι 0,85\*1,90εκ. , οι διαστάσεις των σεντονιών θα πρέπει να είναι 1,77\*2,74εκ. και για διπλό διαστάσεων 1,35\*1,90εκ. και 2,38\*2,74εκ.

*Μαξιλαροθήκες* κατασκευάζονται από λινό ή βαμβακερό ύφασμα, χηρίς σούρες και πολλά στριψώματα. Συνηθίζεται περισσότερο ο τύπος που χρησιμοποιείται και από τις νοικοκυρές( με εσωτερικό δίπλωμα που στερεώνεται το μαξιλάρι), αφού οι μαξιλαροθήκες που δένουν ή κουμπώνουν χρειάζονται περισσότερη προσοχή και συχνότερη επιδιόρθωση και οι διαστάσεις τους συνήθως είναι περίπου 0,50\*0,76εκ.

*Πετσέτες μπάνιου* : συνήθως το χρώμα τους είναι λευκό. Χρησιμοποιούνται όμως και σε διάφορους απαλούς χρωματισμούς. Προσέχουμε να είναι από μεστό απορροφητικό ύφασμα . (Μαυράκη, 2008).

*Ρόμπες ή μπουρνούζια* είναι στην ίδια απόχρωση και ποιότητα με τις πετσέτες μπάνιου

*Προσόψια:* είναι συνήθως βαμβακερά ή λινά απαλά στην αφή και αντιστοιχούν όπως και τα μπουρνούζια ένα για κάθε πελάτη.

*Χαλάκια λουτρού,* πρέπει να είναι από απορροφητικό υλικό και πλένονται συχνά.

*Καλύμματα:* Για την προστασία των στρωμάτων, είναι απαραίτητη η χρησιμοποίηση ενός καλύμματος που θα προφυλάσσει από τη φθορά, το λέρωμα και την υγρασία .Τα περισσότερα μοντέρνα καλύμματα στρωμάτων, δεν λεκιάζουν, είναι αδιάβροχα, αντιαλεργικά, άφλεκτα, και δεν γλιστρούν πάνω στο στρώμα .

Υποσέντονα από πολυεστέρα, δεν παρουσιάζουν συστολή και μπορούν να στεγνώσουν σε χαμηλή θερμοκρασία πλυντηρίου . Επί πλέον δημιουργούν μια μαλακή επιφάνεια μεταξύ σεντονιού και στρώματος . Για πιο πρακτική χρήση έχουν λάστιχο στην περίμετρο τους, έτσι ώστε να διατηρούνται τεντωμένα . Τα καλύμματα των στρωμάτων πρέπει να ελέγχονται μετά από κάθε αναχώρηση και να αλλάζονται αν αυτό είναι απαραίτητο .

*Μαξιλάρια* Η εκλογή μαξιλαριών που να ικανοποιεί απόλυτα τις προτιμήσεις όλων των πελατών είναι ανέφικτη ανέφικτη επιδίωξη, γιατί ελάχιστοι άνθρωποι συμφωνούν , σε ότι αφορά το είδος και τη σταθερότητα του περιεχομένου τους. Ακόμα και για τα ξενοδοχεία που η επίπλωση τους είναι μελετημένη με κάθε λεπτομέρεια, η εκλογή μαξιλαριών είναι μια δύσκολη εργασία. Το γέμισμα των μαξιλαριών μπορεί να είναι από υλικό :

α) φυτικής προέλευσης : φυτική τζίβα, βαμβάκι .

β) ζωικής προέλευσης : μαλλί, φτερά, πούπουλο .

γ) συνθετικής προέλευσης : κομματάκια πλαστικού και κυτταρώδεις πλαστικός αφρός

- Η φυτική τζίβα δεν προτιμάται ιδιαίτερα, γιατί δεν κρατά τα μαξιλάρια αφράτα .

- Το βαμβάκι είναι ελαφρό και αρκετά ζεστό, έχει όμως τον τάση να σβολιάζει .

- Τα φτερά είναι ασυναγώνιστα για την κατασκευή αναπαυτικών και μαλακών μαξιλαριών . Έχουν την ιδιότητα να μετατοπίζονται προς τις άκρες, αφήνοντας κενό το κέντρο του μαξιλαριού . Τα χρωματιστά κοστίζουν λιγότερο από τα άσπρα .

-Το ζωικό μαλλί είναι σταθερό και ελαστικό . Ταιριάζει περισσότερο στα κάπως ογκώδη μαξιλάρια . Το άσπρο μαλλί είναι πιο ακριβό από το γκριζό .

-Το πούπουλο είναι το πιο ελαφρό γέμισμα . Για να μειωθεί το κόστος των μαξιλαριών, γίνεται συνδυασμός πούπουλων κι φεριζόλ, σε αναλογίες 50-50 που όμως είναι δύσκολο στο καθάρισμα . Αν συνδυαστούν με ζωικό μαλλί γίνονται πιο μαλακά . Τα μαξιλάρια από γνήσια πούπουλα κοστίζουν πιο ακριβά .

-Τα κομματάκια πλαστικού, είναι ελαφρά και πιο εύχρηστα από τα φτερά .Δεν διαπερνούν το ύφασμα και μετατοπίζονται στις άκρες του μαξιλαριού .

-Ο κυτταρώδεις πλαστικός αφρός είναι ελαφρός και δεν παραμορφώνεται .

Τα συνθετικής προέλευσης μαξιλάρια, είναι προσιτά στην τιμή, είναι εύκολα στο πλύσιμο, διατηρούν το σχήμα τους και προτιμούνται από μεγάλο αριθμό πελατών, που είναι αλλεργικοί σε πούπουλα και χνούδια .Έτσι οι περισσότερες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, έχουν στραφεί στα συνθετικά γεμίσματα μαξιλαριών, αλλά ίσως ο καλύτερος για να ικανοποιούνται όλοι οι πελάτες, είναι να διατίθεται σε κάθε κρεβάτι ένα μαξιλάρι από πούπουλο και ένα από συνθετικό . Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την μείωση του κόστους και παράλληλα την ικανοποίηση των πελατών, αφού θα έχουν την δυνατότητα εκλογής .

Οι εσωτερικές μαξιλαροθήκες πρέπει να είναι κατασκευασμένες από βαριά υφαντική ύλη , που να αντέχει σε πολλά πλυσίματα .

Ένα καλό μαξιλάρι δεν είναι ποτέ βαρύ . Το βάρος δείχνει χαμηλής ποιότητας γέμισμα . Επίσης το μαξιλάρι πρέπει να είναι ελαστικό . Αν με το δάχτυλο πιεστεί το κέντρο του μαξιλαριού, μετά την απομάκρυνση του, αυτό πρέπει να επανέλθει στο αρχικό του σχήμα . Το μαξιλάρι ποιότητας πρέπει να παρέχει στήριγμα στο κεφάλι .

*Στρώματα :* Όλα σχεδόν τα ξενοδοχεία χρησιμοποιούν σήμερα στρώματα αμερικάνικου τύπου . Το κόστος της κατασκευής των στρωμάτων αυτών, διαφέρει από τον ένα κατασκευαστή στον άλλο, όπως επίσης διαφέρει η ποιότητα, η άνεση και η διάρκεια χρήσης . Η ικανότητα του στρώματος να διατηρεί την αρχική του κατάσταση, παρόλο το βάρος των ατόμων, που συχνά κάθονται σε μια γωνία του κρεβατιού είναι ο κύριος λόγος της διάρκειας ζωής τους.

Το κύριο χαρακτηριστικό των στρωμάτων αυτών είναι τα ελατήρια που υπάρχουν στο εσωτερικό τους . Κάθε τύπος στρώματος έχει διαφορετικό αριθμό ελατηρίων και διαφορετικές διαστάσεις . Έτσι μικρός αριθμός ελατηρίων προσφέρει προϊόν φτηνής κατασκευής, ενώ μεγάλος ακριβή κατασκευή .

Ένα άλλο χαρακτηριστικό των στρώματων αυτών, είναι το εσωτερικό γέμισμα ή η βάση . Αυτή πρέπει να καλύπτει τελείως τα ελατήρια ώστε να εξαφανίζει κάθε ίχνος ύπαρξης τους και να στερεώνεται πολύ καλά . Διαφορετικά το στρώμα θα παρουσιάσει κοιλώματα ή κλήσεις στις γωνίες και μπορεί να συγκεντρωθεί σε ορισμένα σημεία .

Η βάτα που απομονώνει τέλεια τα ελατήρια από την ταπετσαρία του στρώματος, παίζει καθοριστικό ρόλο στην ποιότητα του .

Πολύ σπάνια οι πελάτες και η διοίκηση των ξενοδοχείων συμφωνούν στο ποια στοιχεία χαρακτηρίζουν άνετο ένα κρεβάτι . Η διοίκηση υποστηρίζει ότι μια αρκετά μεγάλη ελαστικότητα των ελατηρίων και μια απαλή επιφάνεια, χαρακτηρίζουν το πιο άνετο στρώμα .

Τα στρώματα που προορίζονται για ξενοδοχειακή χρήση έχουν διάρκεια τουλάχιστον δέκα χρόνια .Υποθέτοντας ότι το πιο φτηνό στρώμα έχει και ελάχιστη διάρκεια, φαίνεται πιο λογική, η αγορά του πιο ακριβού, επειδή θα έχει λιγότερο τελικό κόστος . Οδηγίες για την συντήρηση τους παρέχονται από τους κατασκευαστές .

Ένα άλλο είδος στρώματος που διατίθεται στην αγορά, είναι εκείνα που κατασκευάζονται από αφρό . Τα στρώματα αυτά είναι αρκετά παχιά και καλύπτονται από βαμβακερό ύφασμα πολύ καλής ποιότητας . Είναι άνετα, έχουν μεγάλη διάρκεια ζωής, είναι πιο ελαφριά και κοστίζουν λιγότερο από αυτά των ελαστικών ελατηρίων . Είναι πιο εύχρηστα στην μετακίνηση τους και διευκολύνουν τις καμαριέρες γιατί μπορούν εύκολα να τα μεταχειρίζονται .

Γεγονός πολύ σημαντικό για την διάρκεια ενός στρώματος είναι η περιστροφή του . Συνήθως η περιστροφή του γίνεται κάθε τρις μήνες ή άλλοτε στο τέλος της σαιζόν κατά την διάρκεια του καθαρισμού για το κλείσιμο . Η περιστροφή γίνεται για να χρησιμοποιούνται τα στρώματα εξίσου και από τις δύο πλευρές . (Μαυράκη, 2008).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5**

### **ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ HOUSEKEEPING ΣΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**

#### **Εισαγωγή**

Τα σημαντικότερα οφέλη που ένα ξενοδοχείο έχει να αποκομίσει από την εφαρμογή ενός πιστοποιημένου /επαληθευμένου Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης είναι τα ακόλουθα: Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην τοπική και διεθνή αγορά, οικονομικά οφέλη από την μείωση της κατανάλωσης των φυσικών πόρων και της ενέργειας, καθώς και από την ανακύκλωση των αποβλήτων, μείωση των επιχειρηματικών ρίσκων με την συμμόρφωση των δραστηριοτήτων της μονάδας ως προς την περιβαλλοντική νομοθεσία (ήδη στην Ευρωπαϊκή Ένωση εφαρμόζεται η αρχή «ο ρυπαίνων πληρώνει» και στο άμεσο μέλλον θα επιβάλλει τη τήρηση της περιβαλλοντικής νομοθεσίας με τη διενέργεια ελέγχων και την επιβολή προστίμων. (Μεγαλόφωνος).

#### **5.1. Τρόποι με τους οποίους συμβάλλει το housekeeping στην προστασία του φυσικού περιβάλλοντος**

Τα μικρά αντικείμενα, όπως ένα μικρό μπουκάλι σαμπουάν ή μία λάμπα ή ένα σημειωματάριο που αντιπροσωπεύουν για ένα ξενοδοχείο πολύ περισσότερα από ένα χρηματικό ποσό. Κάθε ένα από αυτά τα αντικείμενα μπορεί να αντιπροσωπεύσει μία ευκαιρία για να βελτιωθεί η περιβαλλοντική εικόνα της συγκεκριμένης επιχείρησης. Ένας από τους τρόπους θα μπορούσε να είναι η εγκατάσταση επαναφορτιζόμενου μπουκαλιού για το σαμπουάν ή η τοποθέτηση φωτισμούς χαμηλής κατανάλωσης ενέργειας ή η αγορά ανακυκλωμένων προϊόντων.

Ένα τυπικό δωμάτιο ξενοδοχείου μπορεί να έχει μέχρι και δύο rounds σκουπιδιών σε μία συνηθισμένη μέρα, η οποία διπλασιάζεται την ημέρα της αναχώρησης των πελατών. Άσχετά από την ποσότητα των απορριμμάτων, είναι σίγουρο ότι το 80% αυτών μπορεί να ανακυκλωθεί. Η μείωση των απορριμμάτων θα μπορούσε να επιτευχθεί αν:

- Εξεταζόταν προσεκτικά η παρουσίαση και οι συσκευασίες κάθε αντικειμένου που προσφέρεται μέσα στο δωμάτιο

- Μείωση των εφημερίδων που υπάρχουν σε κάθε δωμάτιο και ανάρτηση τους σε κεντρικό σημείο, όπως το lobby ή το εστιατόριο. Κατά το check-in οι πελάτες μπορούν να ερωτηθούν αν επιθυμούν να διαβάσουν εφημερίδα.
- Μείωση των επιγραφών που κρεμούνται στην πόρτα των δωματίου, τουλάχιστον όσον αφορά αυτά που αναφέρονται στο in-room delivery. Μπορεί να δοθεί σε εκείνον τον πελάτη που κατά το check-in, ερωτηθείς. Δηλώσει ότι το χρειάζεται.
- Η αλλαγή των χαρτιών υγείας στο μπάνιο μπορεί να γίνει όταν αυτό έχει σχεδόν τελειώσει και όχι πρόωρα. Μπορούν να αφεθούν καινούργια ρολά και να τα αλλάξουν οι ένοικοι του δωματίου, όταν το χρειασθούν. Αν η πολιτική του ξενοδοχείου συστήνει την αλλαγή των ρολών όταν αυτά είναι ακόμη στη μέση, τα ρολά αυτά μπορούν να χρησιμοποιηθούν στις εγκαταστάσεις υγιεινής των υπαλλήλων ή να δοθούν ως δωρεές σε καταφύγια αστέγων.
- Αντικείμενα τα οποία δεν χρησιμοποιούνται πολύ όπως το σκουφί του μπάνιου και τα πανάκια για το γυάλισμα των παπουτσιών μπορούν να παραλειφθούν ή να δοθούν μόνο αν ζητηθούν από τον πελάτη.
- Τα λινά που μπορούν να χρησιμοποιηθούν ακόμη, αλλά έχουν φθαρεί και δεν συμβάλλουν στην καλή εικόνα του ξενοδοχείου μπορούν να δοθούν σε άπορους.
- Τα λινά που καταστράφηκαν μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν, αν τροποποιηθούν και αποκτήσουν άλλη χρήση, όπως να μετατραπούν σε ποδιές για το προσωπικό. Οι πετσέτες του μπάνιου που είναι λεκιασμένες σε βαθμό που δεν καθαρίζουν μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη καθαριότητα των δωματίων.

<http://www.p2pays.org/ref/01/00356.pdf>

Οι λύσεις που μπορούν να ανευρευθούν για την εξοικονόμηση ενέργειας και, άρα, προστασία του περιβάλλοντος είναι πολλές. Ενδεικτικά αναφέρονται:

1. Μπορούν να χρησιμοποιούνται βιολογικά είδη καθαρισμού στην κουζίνα, στα πλυντήρια και στο housekeeping
2. Για την απολύμανση του κτηρίου να χρησιμοποιούνται μόνο βιολογικά προϊόντα
3. Να υπάρχει πρόγραμμα αντικατάστασης πετσετών κατόπιν ζήτησης
4. Στα μπάνια να υπάρχει μπαταρία μίξης νερού με ένα μοχλό.

5. Να εγκατασταθούν ειδικοί διακόπτες για την εξοικονόμηση ενέργειας στα δωμάτια, οι οποίοι σταματούν τη λειτουργία των ηλεκτρικών συσκευών, εκτός του mini bar, με το κλείσιμο της πόρτας κατά την έξοδο του πελάτη.
6. Να αντικατασταθούν όλες τις λάμπες των ξενοδοχείων με λαμπτήρες χαμηλής κατανάλωσης.
7. Να υπάρχουν καμπάνες για ανακύκλωση χάρτου, γυαλιού και αλουμινίου. (Περιβαλλοντικές Δραστηριότητες της P.A.P Corp. στα ALEXANDER the GREAT Beach Hotel στην Κρυσπηγή AGIONISSI RESORT στην Αμμουλιανή & XENIA OURANOUPOLIS στην Ουρανούπολη.)
8. Να συλλέγεται το βρόχινο νερό για τον καθαρισμό των εξωτερικών χώρων
9. Πολιτική αγοράς και προμήθειας προϊόντων που προέρχονται από ανακυκλώσιμες πρώτες ύλες.
10. Χρήση ανακυκλώσιμου χαρτιού τουαλέτας ( το οποίο ρίχνει ο πελάτης στην λεκάνη και λιώνει).
11. Μείωση της κατανάλωσης νερού και ενέργειας με την σωστή και πιο λειτουργική χρήση των πλυντηρίων πιάτων και ιματισμού και τα κατάλληλα προγράμματα καθαρισμού.
12. Χρήση απορρυπαντικών water – based, τα οποία χρησιμοποιούν σαν διαλύτη το νερό.
13. Αρχική εκπαίδευση του προσωπικού καθαριότητας του ξενοδοχείου για την αναγνώριση και χρήση των προϊόντων και συστημάτων καθαρισμού και υγιεινής.
14. Εκπαίδευση σχετικά με την ασφαλή και σωστή χρήση των οικολογικών απορρυπαντικών. (Καββαδίας)

## **5.2. Περιβαλλοντική αφύπνιση για το προσωπικό**

Αυτή μπορεί να επιτευχθεί με τους εξής τρόπους:

1. Συμμετοχή του προσωπικού σε περιβαλλοντικά σεμινάρια
2. Στα μηνιαία φυλλάδια απόδοσης των υπαλλήλων, που συμπληρώνει ο Διευθυντής του τμήματος για το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού, μπορεί να συμπεριληφθεί ως σημείο αναφοράς και η οικολογική συμπεριφορά

(Περιβαλλοντικές Δραστηριότητες της P.A.P Corp. στα ALEXANDER the GREAT Beach Hotel στην Κρυσσηγή AGIONISSI RESORT στην Αμμουλιανή & XENIA OURANOUPOLIS στην Ουρανούπολη.)

### **5.3. Τρόποι με τους οποίους συμβάλλει το housekeeping στην προστασία του δομημένου περιβάλλοντος**

Υπάρχει μια μεγάλη κατηγορία προϊόντων καθαρισμού, είτε αυτά προορίζονται για καθαρισμό γενικά όπως έπιπλα, δάπεδα, μοκέτες, χαλιά και άλλα. Είτε για το καθαρισμό σκευών μαζικής εστίασης, είτε για το καθαρισμό ιματισμού.

Σημαντικές εταιρίες στο κλάδο του επαγγελματικού καθαρισμού των ξενοδοχείων προσφέρουν ολοκληρωμένες λύσεις σε προϊόντα και υπηρεσίες, προσαρμοσμένες στα αυστηρά στάνταρ ISO και HACCP .

Η επιλογή των κατάλληλων προϊόντων, ειδικά στον τομέα των χημικών καθαριστικών, πρέπει να εστιάζεται σε εγκεκριμένα καθαριστικά, βάσει διεθνών κανόνων υγιεινής και ασφάλειας, ειδικά όταν η χρήση τους γίνεται σε χώρους που έχουν σχέση με τρόφιμα

Η επιλογή του κατάλληλου εξοπλισμού καθαρισμού είναι επίσης σημαντικό. Η χρήση χημικών, κυρίως βαρέων χημικών, δύναται να επηρεάσει την ποιότητα του αέρα μέσα στο ξενοδοχείο και κατ' επέκταση την υγεία των πελατών. Η ποιότητα του εσωτερικού αέρα μπορεί να αποτελέσει έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες επηρεασμού των πελατών. Νέες μέθοδοι καθαριότητας έρχονται να καλύψουν σημαντικά κενά στο συγκεκριμένο τομέα. Μία από τις νέες μεθόδους είναι η απολύμανση των χώρων του ξενοδοχείου με ατμοκαθαριστές. Με αυτή τη μέθοδο ο ατμός με τη πίεση καθαρίζει και απολυμαίνει του χώρους του ξενοδοχείου χωρίς τη χρήση χημικών αφήνοντας μια καθαρή και υγιεινή ατμόσφαιρα.

Τα επαγγελματικά μηχανήματα καθαρισμού διαφέρουν σε σχέση με το μέγεθος, την ισχύ, τη χωρητικότητα, το βάρος, τις διαστάσεις ώστε να μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε όλους τους χώρους του ξενοδοχείου και από ξενοδοχεία διάφορων μεγεθών. Τα μηχανήματα που επιλέγονται πρέπει να διακρίνονται για την αθόρυβη λειτουργία τους όπως και να έχουν επαρκή απορροφητική δύναμη και εργονομικό σχεδιασμό. (Γούσιας, 2005).



## Κεφάλαιο 6

### Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ HOUSEKEEPING ΣΤΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ

Το σύγχρονο housekeeping επικεντρώνει, εκτός από την καθαριότητα, και σε τομείς όπως την αύξηση της παραγωγικότητας των ομάδων εργασίας, τη μείωση ή την σταθεροποίηση των λειτουργικών εξόδων (υλικά, εξοπλισμό, προσωπικό κλπ), την εξοικονόμηση των πόρων (resources). Επίσης, το σύγχρονο housekeeping επεκτείνει σε ενεργειακά και περιβαλλοντολογικά θέματα. Και όλα αυτά, έχοντας πάντα υπόψη τους δείκτες ικανοποίησης των πελατών και μέτρησης της αποδοτικότητας του τμήματος, αλλά και τη δημιουργία έμμεσων κερδών όπου αυτό είναι εφικτό.

Βασική προϋπόθεση για να αξιοποιηθούν όλα τα παραπάνω αποτελεί η τυποποίηση του μοντέλου λειτουργίας του τμήματος με:

- Καθορισμό των ποιοτικών κριτηρίων (performance standards)
- Καθορισμό των λειτουργικών διαδικασιών (standard operating procedures)
- Καταγραφή των ποιοτικών κριτηρίων και των διαδικασιών σε λειτουργικά εγχειρίδια (operating manuals)
- Συνεχή εκπαίδευση τόσο σε θεωρητική όσο και σε πρακτική βάση
- Συνεχείς ελέγχους της απόδοσης του τμήματος. (Κάμτσιου)

Η καθαριότητα παρουσιάζεται ως πρώτο κριτήριο επιλογής ενός ξενοδοχείου σε ποσοστό που φθάνει το 83,8% σύμφωνα με σχετικές μελέτες, ενώ ακολουθεί η τοποθεσία με 57,3% και η τιμή με ποσοστό 54,7%. Παράλληλα παρουσιάζεται και ένα μεγάλο ποσοστό (27%) «Αρκετά Δυσανεστημένων» και «Δυσανεστημένων» τουριστών που επιλέγουν τη Καθαριότητα ως κριτήριο μη ικανοποίησής τους.

Ως κριτήριο επιλογής ξενοδοχείου, η Καθαριότητα βρίσκεται ανάμεσα στις προτιμήσεις και των ξένων τουριστών. Στο εξωτερικό έχει δοθεί ιδιαίτερη σημασία στη νομοθεσία που διέπει την καθαριότητα, την υγιεινή των ξενοδοχείων και το περιβάλλον. Οι τουρίστες από το εξωτερικό είναι ιδιαίτερα εξοικειωμένοι και ευαισθητοποιημένοι σχετικά με αυτούς τους παράγοντες.

Ο επαγγελματικός καθαρισμός της ξενοδοχειακής μονάδας αποτελεί το συγκριτικό πλεονέκτημα κάθε ξενοδοχειακής μονάδας στην διαμόρφωση της κατάλληλης «ατμόσφαιρας» μέσα στους χώρους του ξενοδοχείου και επηρεασμού του πελάτη. Η Καθαριότητα της ξενοδοχειακής μονάδας είναι ένας ξεχωριστός και ιδιαίτερος χώρος τα προϊόντα, τα μηχανήματα, και υπηρεσίες του χώρου επηρεάζουν άμεσα το τουριστικό προϊόν. Είναι λοιπόν απαραίτητη συνεργασία και αμφίδρομη επικοινωνία των ξενοδόχων και των υπεύθυνων καθαριότητας των ξενοδοχειακών μονάδων με τους επαγγελματίες του χώρου του Επαγγελματικού Καθαρισμού. (Γούσιας, 2005).

Η μέτρηση και η αντίληψη της ποιότητας των υπηρεσιών έχει αποτελέσει ένα ευρύ ερευνητικό πεδίο, αλλά και αντικείμενο πολλών θεωρητικών προσεγγίσεων. Βασικό χαρακτηριστικό των υπηρεσιών αποτελεί το άυλο – μη χειροπιαστό στοιχείο. Ειδικότερα τα χαρακτηριστικά που κάνουν τις υπηρεσίες να διαφέρουν από τα υλικά αγαθά είναι το απροσδιόριστο, το αδιαίρετο, η αδυναμία συντήρησης και η ετερογένεια. Ωστόσο, πολλές υπηρεσίες έχουν πολλά απτά χαρακτηριστικά. Ιδιαίτερα ένα ξενοδοχείο παρέχει υπηρεσίες, πολλές εκ των οποίων περιλαμβάνουν και απτά στοιχεία. Ένα ξενοδοχείο θα πρέπει να προσφέρει υπηρεσίες που αν καλύπτουν τις ανάγκες των πελατών, ώστε να μείνουν ικανοποιημένοι. Από το βαθμό ικανοποίησης θα εξαρτηθεί το αν θα παραμείνουν πιστοί σε αυτό. Η συνολική ποιότητα απορρέει από την άθροιση των επιμέρους στοιχείων που παρουσιάζουν διαφορετικές διαστάσεις περιεχομένου, χρόνου και τύπων. Η λειτουργική ποιότητα αναφέρεται στη διαδικασία παροχής των υπηρεσιών. Τα στοιχεία που επισημαίνονται εδώ είναι οι σχέσεις μεταξύ των πελατών και των υπαλλήλων, όπως, για παράδειγμα η φιλικότητα κατά την εξυπηρέτηση, η ατμόσφαιρα που δημιουργείται από τους υπαλλήλους, αλλά και από τους άλλες πελάτες και η χρονική εξέλιξη των παρεχόμενων υπηρεσιών. (Βελισσαρίου – Γώγου, 2009)

Η Δ.Ο.Π. (Διοίκηση Ολικής Ποιότητας) σαν νέος τρόπος οργάνωσης των επιχειρήσεων, ξεκίνησε να εφαρμόζεται στην πράξη από το 1949, από την Ένωση Ιαπώνων Επιστημόνων οι οποίοι είχαν άμεσο στόχο τη βελτίωση της παραγωγικότητας. Το εν λόγω εγχείρημα επιχειρήθηκε και στις ΗΠΑ, με χρονική υστέρηση 30 περίπου χρόνων και συγκεκριμένα στη δεκαετία του 1980. Λίγο αργότερα άρχισε να εφαρμόζεται και στην Ευρώπη.

Σήμερα η διοίκηση των επιχειρήσεων, χωρίς να τις εγκαταλείπει εντελώς, αποδεσμεύτηκε από τις παραδοσιακές θεωρίες και ενστερνίζεται τις θεωρίες της

Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π.). «Ολική» καλείται γιατί προτείνει την εμπλοκή όλων των συντελεστών της επιχείρησης και ιδιαίτερα των εργαζομένων στην παραγωγική διαδικασία και «ποιότητα», γιατί θέτει στο επίκεντρο του ενδιαφέροντος της επιχείρησης, όχι το κέρδος με τη στενή έννοια του όρου, αλλά την ποιότητα των παραγόμενων προϊόντων και των παρεχόμενων υπηρεσιών, σεβόμενη ως εκ τούτου τον πελάτη. Η Δ.Ο.Π. μπορεί να χαρακτηριστεί ως ένα σύγχρονο «μοντέλο διοίκησης», που η επιτυχία του εξαρτάται από την αποτελεσματικότερη επίτευξη του άριστου συνδυασμού όλων των συντελεστών της παραγωγής που συμμετέχουν σε μια επιχείρηση. Ως μια σύγχρονη και διαφορετική σε σχέση με τις παραδοσιακές αντιλήψεις φιλοσοφία, εισάγει καινοτομίες οι οποίες αναφέρονται τόσο στο ρόλο της διοίκησης, όσο και στον συντονισμό και την ολοκλήρωση των λειτουργιών της επιχείρησης.

Η Δ.Ο.Π., ως προς τις λειτουργίες της επιχείρησης, διαφέρει από τις παραδοσιακές θεωρίες του Management στα εξής:

#### **α. Τους στόχους της επιχείρησης και τους στόχους των εργαζομένων**

Σύμφωνα με τις παραδοσιακές προσεγγίσεις η μεγιστοποίηση του κέρδους είναι ο πρωταρχικός στόχος της διοίκησης της επιχείρησης. Αντίθετα σύμφωνα με τη Δ.Ο.Π., η ικανοποίηση του πελάτη είναι η πρώτη προτεραιότητα, χωρίς να αγνοείται μακροπρόθεσμα η επιδίωξη μεγιστοποίησης των κερδών, επιδίωξη η οποία δεν αντιμετωπίζεται σαν αυτοσκοπός αλλά σαν αποτέλεσμα των παραγωγικών διαδικασιών. Επίσης, ενώ παλαιότερα οι εργαζόμενοι παρακινούνταν μόνο από οικονομικά κίνητρα, έχοντας ως στόχο τη μεγιστοποίηση των εσόδων τους και την ελαχιστοποίηση της καταβαλλόμενης προσπάθειας, σήμερα οι στόχοι των εργαζομένων δεν είναι μόνο οικονομικοί αλλά και κοινωνικοί ή ψυχολογικοί, συνδυάζοντας έτσι την προσωπική ικανοποίηση και την κοινωνική καταξίωση. Η συμμετοχή των εργαζομένων στη λήψη αποφάσεων που αφορούν στην επιχείρηση τους ανεβάζει την ψυχολογία τους, τους καταξιώνει κοινωνικά, έτσι ώστε να κερδίζουν το σεβασμό από τον κοινωνικό τους περίγυρο

#### **β. Τον έλεγχο που ασκεί η επιχείρηση στους εργαζόμενους**

η Δ.Ο.Π. επιδιώκει να βελτιώσει τη λειτουργία της επιχείρησης ως ένα παραγωγικό σύστημα με τη διαρκή προώθηση καινοτομιών και άλλων βελτιώσεων, σεβόμενη τον εργαζόμενο και τις συνθήκες εργασίας. Επίσης οι managers, που παλαιότερα ήταν οι

ειδικοί που συντόνιζαν και κατεύθυναν τους υφιστάμενους τους, σήμερα στηρίζονται στις σχέσεις εμπιστοσύνης με τους εργαζόμενους, τους οποίους θεωρούν ειδικούς και αποτελεσματικούς στην εργασία τους και ικανούς να αυτοδιοικούνται και να συντονίζονται οι ίδιοι.(Θεοδώρου)



# ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το ερευνητικό μέρος της εργασίας αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της, ώστε να διαπιστώσουμε όσα με βάση τη βιβλιογραφία αναπτύξαμε στο θεωρητικό. Για την υλοποίηση της χρησιμοποιήσαμε γραπτά ερωτηματολόγια στα οποία κλήθηκαν να απαντήσουν οι υπεύθυνοι αστικών ξενοδοχείων στην περιοχή της Θεσσαλονίκης.

Αρχικά σχεδιάστηκε ένα ερωτηματολόγιο ανοιχτού τύπου με μια σειρά δεκαπέντε ερωτήσεων με στόχο να εξασφαλιστούν οι πληροφορίες που ενδιαφέρουν το θέμα της εργασίας. Οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν για το σκοπό της έρευνας (πτυχιακή εργασία) και πληροφορήθηκαν για τη δομή του ερωτηματολογίου και τους λόγους που οδήγησαν στην επιλογή τους καθώς και αυτής των συγκεκριμένων ερωτήσεων. Η απάντηση των ερωτηματολογίων έγινε με τη μορφή συνέντευξης και καταγραφή των απαντήσεων που πήρα. Επειδή τα θέματα προς ανάλυση δεν μπορούσαν να καλυφθούν με κλειστού τύπου ερωτηματολόγιο για αυτό και έγινε η συγκεκριμένη επιλογή.

Με βάση τις απαντήσεις των υπευθύνων διεξήχθη η ανάλυση της έρευνας που φαίνεται στο τρίτο κεφάλαιο. Αρχικά αναλύονται οι απαντήσεις που δόθηκαν και με τη μορφή γραφημάτων καταδεικνύονται οι διαφορές μεταξύ τους.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>

Η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα είναι ποιοτική με τη μορφή δομημένης συνέντευξης με τη χρήση ερωτηματολογίων ανοικτού τύπου. Η επιλογή της ποιοτικής έρευνας έγινε καθώς το βασικότερο μέλημα ήταν να αναλυθούν σε βάθος οι ερωτήσεις που τέθηκαν. Η χρήση της μεθόδου αυτής βοηθάει ώστε να μην κατευθύνεται ο ερωτώμενος προς μια κατεύθυνση με αποτέλεσμα οι απαντήσεις να είναι το δυνατόν αυθόρμητες και αληθείς. Ο απώτερος σκοπός ήταν η σκιαγράφηση του προφίλ του ξενοδοχείου ως προς τη λειτουργία του και με άξονα τα θέματα που ασχολείται η εργασία.

Το βασικότερο εργαλείο μιας ποιοτικής έρευνας είναι η συνέντευξη, καθώς αποτελεί τη διαδραστική αλληλεπίδραση μεταξύ του ερευνητή και του ερωτώμενου

με στόχο την απόσπαση πληροφοριών. Ο σκοπός ήταν να παρατηρηθεί η εφαρμογή στην πράξη των όσων αναλύθηκαν στη θεωρία και εφόσον αυτά εφαρμόζονται από ξενοδοχεία εγνωσμένης αξίας και ποιότητας. Γι' αυτό και οι απαντήσεις κρίνονται βαρύνουσας σημασίας.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>**

Το ερωτηματολόγιο που σχεδιάστηκε απευθύνθηκε στα εξής πεντάστερα ξενοδοχεία της Θεσσαλονίκης : Zaliki Boutique Hotel, City Hotel, Olympia Hotel, Davitel – The Tobacco Hotel και Grand Hotel Palace.

Η επιλογή των συγκεκριμένων ξενοδοχείων έγινε για τους λόγους ότι προϋπόθεση της έρευνας ήταν αυτή να γίνει σε αστικά ξενοδοχεία, για αυτό και επιλέχθηκαν ξενοδοχεία στον ευρύτερο χώρο του κέντρου της Θεσσαλονίκης. Επίσης λόγω έλλειψης χρόνου επελέγησαν μόνο πέντε από τα ξενοδοχεία του κέντρου για να απευθυνθούν στους υπευθύνους τους οι ερωτήσεις.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>**

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται τα ευρήματα της έρευνας, δηλαδή τα αποτελέσματα από τα υπό εξέταση ξενοδοχεία. Στο πρώτο σκέλος θα δούμε αναλυτικά τι μας απάντησαν στις ερωτήσεις που τους θέσαμε.

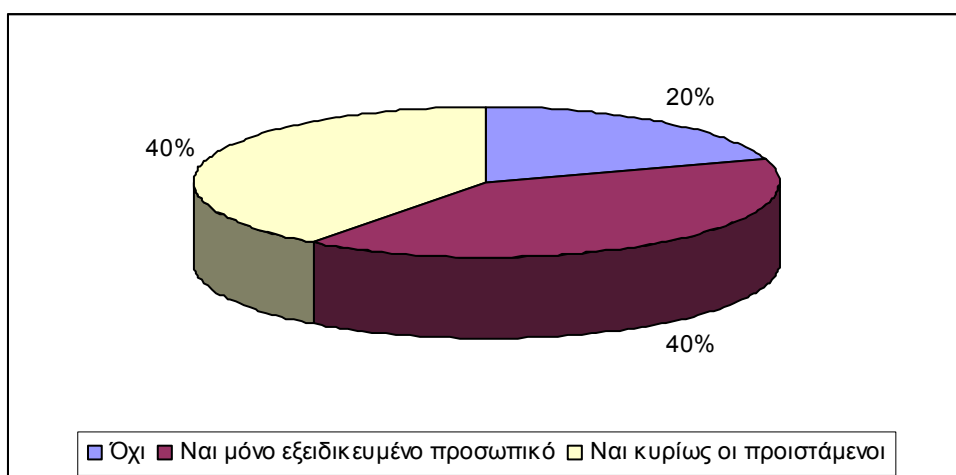
*Ερώτηση 1<sup>η</sup>* : Το προσωπικό είναι αρκετό για τις ανάγκες του ξενοδοχείου;

Στην ερώτηση αυτή όλοι συμφώνησαν ότι το προσωπικό πρέπει να είναι πάντα επαρκές. Σε περιόδους που αυτό δεν είναι, τότε ανάλογα με την κάθε επιχείρηση εφαρμόζεται και διαφορετικός τρόπος κάλυψης των αναγκών. Στο παρακάτω γράφημα φαίνεται ποιο τρόπο επιλέγουν να καλύψουν τις αυξημένες απαιτήσεις τους τα ξενοδοχεία.



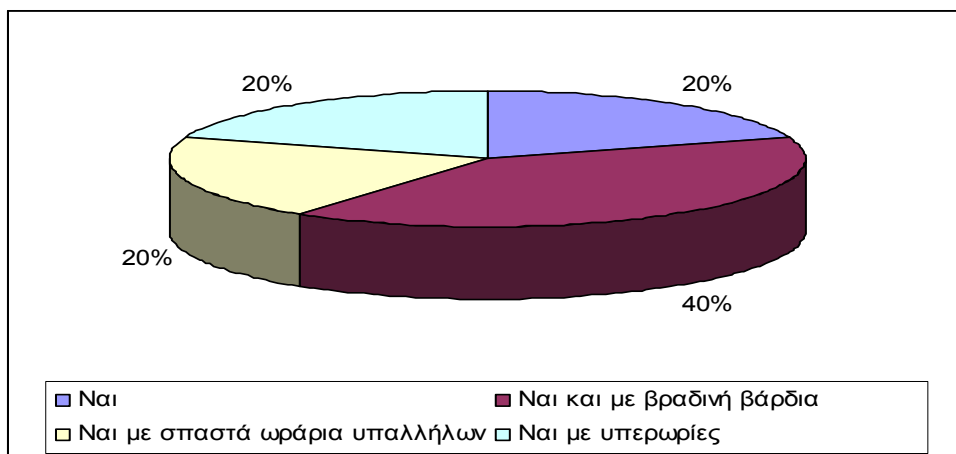
*Ερώτηση 2'* : Είναι το προσωπικό κατάλληλα εκπαιδευμένο για την θέση που κατέχει;

Οι απαντήσεις που δόθηκαν σε αυτή την ερώτηση συγκλίνουν στο γεγονός ότι αν όχι όλοι, οι προϊστάμενοι είναι απαραίτητο να είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι, ενώ το προσωπικό καλύπτει με εργατικότητα και διάθεση προσφοράς την έλλειψη εκπαίδευσης. Τονίστηκε ιδιαίτερα ότι ανάλογα με το τμήμα που απασχολείται ο κάθε εργαζόμενος υπάρχει και η αντίστοιχη εκπαίδευσης. Μόνο ένα από τα ξενοδοχεία απάντησε ότι διεξάγει σεμινάρια επιμόρφωσης του προσωπικού.



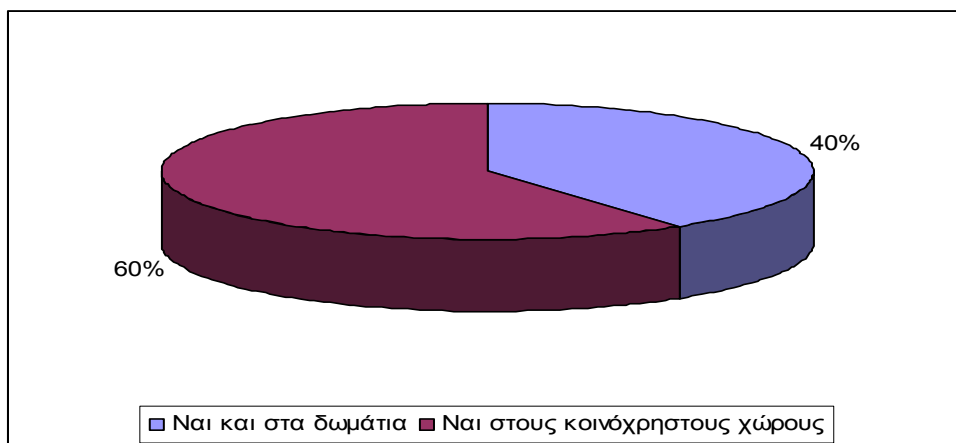
Ερώτηση 3<sup>η</sup> : Η καθαριότητα δωματίων και κοινόχρηστων χώρων εκτελείται τακτικά και με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα;

Η εκτέλεση της καθαριότητας εκτελείται από όλους σε τακτά χρονικά διαστήματα και σε καθημερινή βάση. Δυο από τα ξενοδοχεία απάντησαν ότι υπάρχει ξεχωριστή υπηρεσία για κάθε όροφο και δυο από αυτά απάντησαν ότι υπάρχει υπάλληλος και το βράδυ που επιμελείται την καθαριότητα.



Ερώτηση 4<sup>η</sup> : Υπάρχουν οι απαραίτητες εγκαταστάσεις ασφαλείας και πρώτων βοηθειών στα δωμάτια και σε όλο το ξενοδοχείο;

Προφανώς είναι απαραίτητα να υπάρχουν οι απαιτούμενες εγκαταστάσεις ασφαλείας και πρώτων βοηθειών. Ωστόσο στα περισσότερα ξενοδοχεία η παροχή αυτή εντοπίζεται κατά βάση στους κοινόχρηστους χώρους, ενώ σε δυο από τα ξενοδοχεία υπάρχουν διαθέσιμα κουτιά πρώτων βοηθειών και στα δωμάτια.



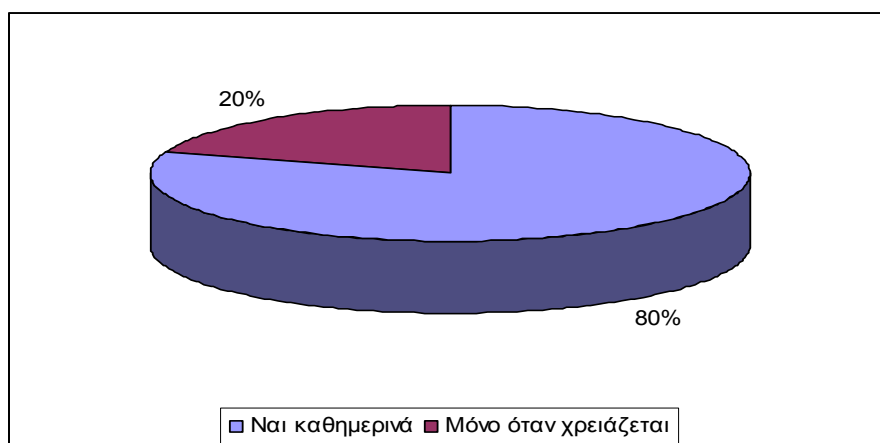


*Ερώτηση 5<sup>η</sup>* : Βρίσκονται και ανανεώνονται στα δωμάτια τα είδη υγιεινής και καθαριότητας;

Σ' αυτή την ερώτηση όλοι υπήρξαν καταφατικοί και ως προς την ύπαρξη και ως προς την ανανέωση, ακόμα και σε περιπτώσεις που ο πελάτης δεν έχει αποχωρίσει καθόλου από το δωμάτιό του.

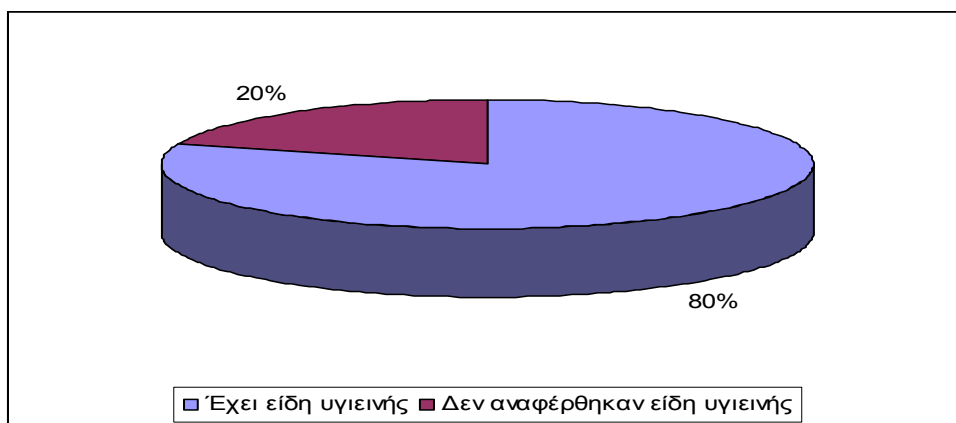
*Ερώτηση 6<sup>η</sup>* : Γίνεται τακτικά συντήρηση όλων των χώρων του ξενοδοχείου;

Τα περισσότερα από τα ξενοδοχεία απάντησαν ότι υπάρχει οργανωμένο τμήμα συντήρησης το οποίο λειτουργεί σε καθημερινή βάση. Οι εργαζόμενοι στα περισσότερα έχουν κανονικά βάρδιες σε όλο το 24ωρο, ενώ μόνο σε μια περίπτωση οι επιδιορθώσεις ελέγχονται και αποκαθίστανται μόνο και εφόσον χρειαστεί.



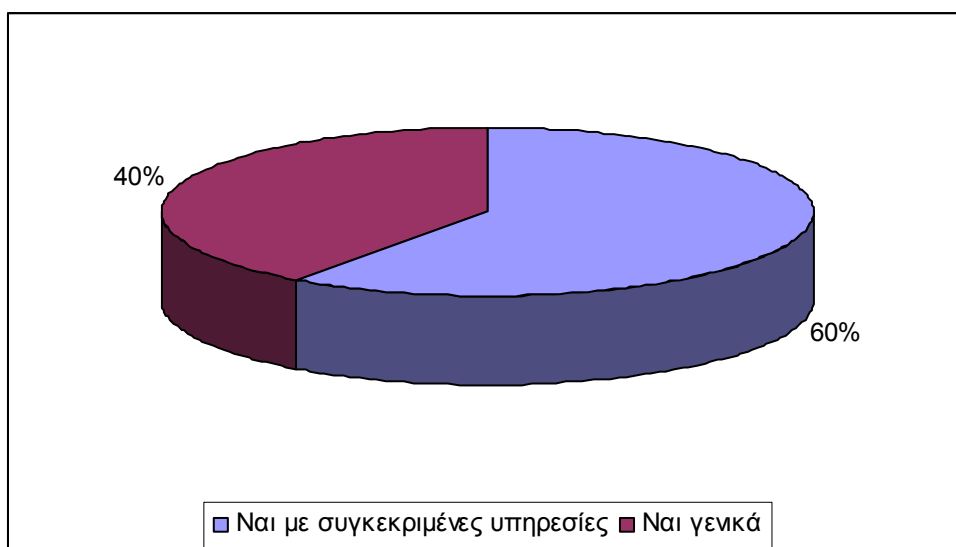
*Ερώτηση 7<sup>η</sup>* : Η λινόθηκη είναι επαρκώς εξοπλισμένη και εκτελούνται μέσω αυτής σωστά οι απαραίτητες εργασίες καθαριότητας ;

Οι απαντήσεις ήταν καταφατικές στο σύνολό τους. Όλοι τόνισαν και πρόβαλαν την εξυπηρέτηση του πελάτη και ότι εξαιτίας αυτής απαιτείται να υπάρχουν στη λινόθηκη εκτός από λινοσκεπάσματα και είδη καθαρισμού και διάφορα είδη υγιεινής αλλά και εξοπλισμού με τα οποία να μπορεί να εφοδιαστεί το κάθε δωμάτιο. Σε μια περίπτωση η λινόθηκη περιέχει πέραν των κουβερτών, σεντονιών, μαξιλαριών μόνο είδη καθαρισμού και δεν αναφέρθηκαν είδη υγιεινής.



*Ερώτηση 8<sup>η</sup>* : Γίνεται έλεγχος σε τρόφιμα και ποτά που παρέχονται στους πελάτες;

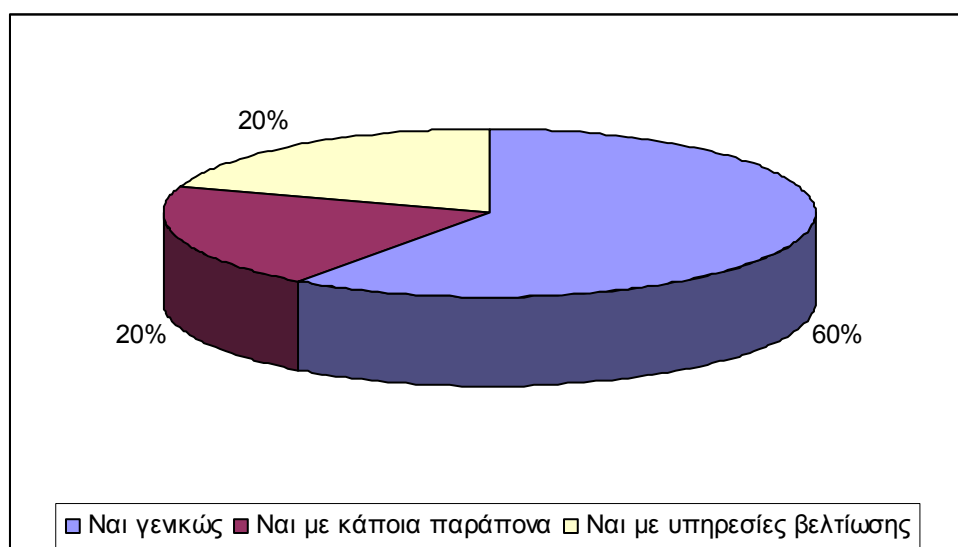
Ο έλεγχος των τροφίμων γίνεται από όλους, άλλωστε υπάρχουν κατευθυντήριες γραμμές από τις αρμόδιες αρχές. Επίσης στα περισσότερα γίνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα η ανανέωση των mini-bar's στα δωμάτια όπως και στους χώρους των μπαρ και εστιατορίων. Τα 3 από τα 5 ξενοδοχεία ανέφεραν συγκεκριμένες και ξεχωριστές υπηρεσίες ενώ τα άλλα δυο απλώς τόνισαν τη σημασία του.



*Ερώτηση 9<sup>η</sup>* : Η συμπεριφορά των υπαλλήλων προς τους πελάτες είναι ικανοποιητική και σύμφωνα με τις προσδοκίες τους;

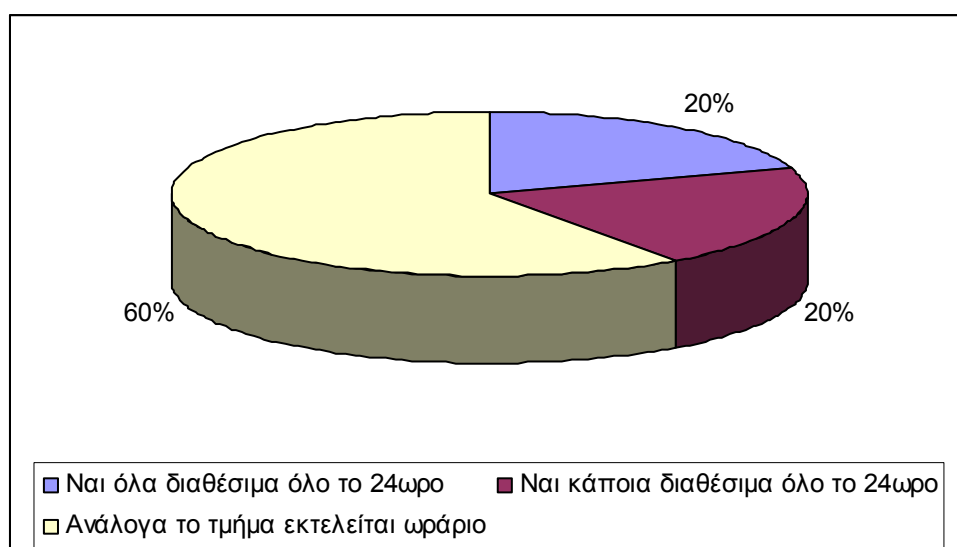
Εδώ οι περισσότεροι απάντησαν γενικά σχετικά με το τι θα πρέπει να γίνεται ώστε να μένει ικανοποιημένος ο πελάτης. Σε μια περίπτωση αναφέρθηκαν κάποια παράπονα από τους πελάτες που βέβαια πάντα γίνεται προσπάθεια να καλυφθούν οι

ανάγκες τους. Σε ένα ξενοδοχείο αναφέρθηκε η ύπαρξη βιβλίου παραπόνων αλλά και ερωτηματολόγια βελτίωσης της παροχής υπηρεσιών.



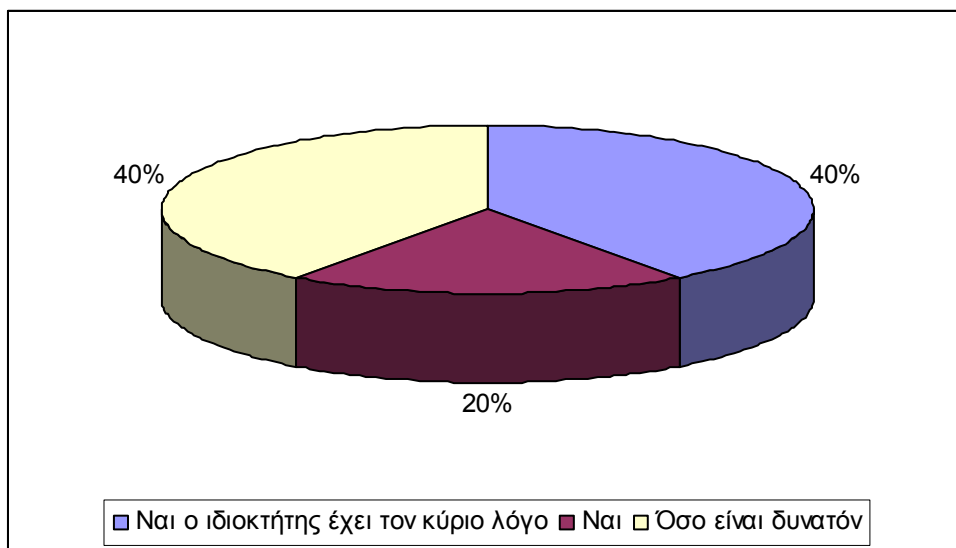
*Ερώτηση 10<sup>η</sup>* : Είναι σε πλήρη λειτουργία όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου;

Σε ένα από τα πέντε ξενοδοχεία είναι όλα τα τμήματα λειτουργικά σε όλο το εικοσιτετράωρο, ενώ στα υπόλοιπα υπάρχουν ωράρια λειτουργίας τόσο στα τμήματα συντήρησης όσο και στα τμήματα παροχής υπηρεσιών στον πελάτη. Τα περισσότερα κινούνται ανάλογα με την κίνηση που έχουν σε κάθε περίοδο και τις διαφορετικές ανάγκες της κάθε επιχείρησης.



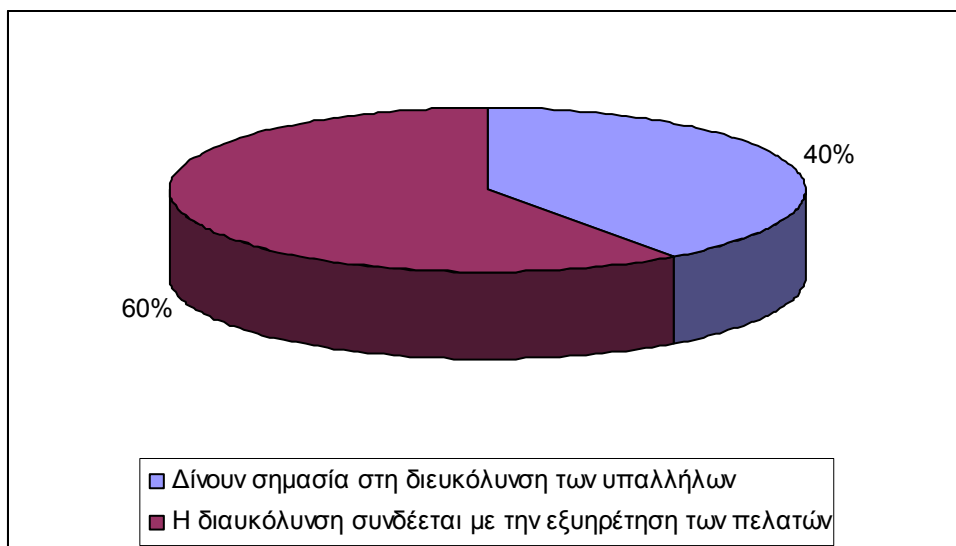
*Ερώτηση 11<sup>η</sup>* : Γίνεται σωστά η χρησιμοποίηση των οικονομικών πόρων για των εφοδιασμό του ξενοδοχείου; (οικονομική διαχείριση)

Σε δυο από τα πέντε ξενοδοχεία αναφέρεται ότι ο ιδιοκτήτης έχει τον κύριο λόγο στη διαχείριση των οικονομικών πόρων. Από όλους δίνεται σημασία στη σωστή διαχείριση ώστε η επιχείρηση να παραμένει βιώσιμη.



*Ερώτηση 12<sup>η</sup>* : Υπάρχει ο υλικοτεχνικός και λογισμικός εξοπλισμός για τη διευκόλυνση της εργασίας του προσωπικού αλλά και την εξυπηρέτηση των πελατών;

Αν και κανένας δεν αναφέρει την ύπαρξη του απαραίτητου λογισμικού, ώστε να μπορέσουν να λειτουργήσουν μέσω υπολογιστών εύρυθμα και με πρόγραμμα οι εργαζόμενοι, ωστόσο όλοι ξεχωρίζουν τον απώτερο σκοπό που είναι η σωστή και άρτια εξυπηρέτηση. Σε ένα από τα ξενοδοχεία αναφέρεται ο μηνιαίος προγραμματισμός για τον υλικοτεχνικό εξοπλισμό, ενώ είναι άξιο να παρατηρηθεί μέσα από τις απαντήσεις τους, το πόση σημασία δίνουν στη διευκόλυνση της εργασίας του προσωπικού ή αν απλώς αυτή συνδέεται με την εξυπηρέτηση των πελατών. Στην πρώτη περίπτωση ανήκουν μόνο τα 2 από τα 5 ξενοδοχεία.



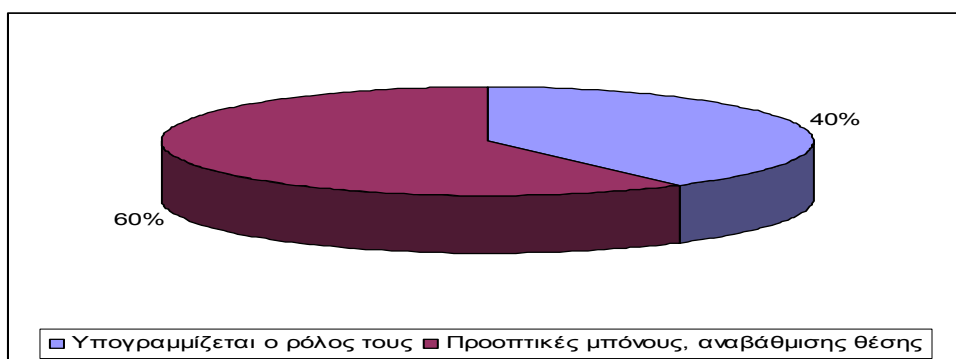
*Ερώτηση 13<sup>η</sup>* : Εκτελούνται οι εργασίες καθαριότητας και συντήρησης και στους υπόλοιπους χώρους/εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου πέραν του δωματίου;

Ενώ όλοι παραδέχονται τη σημαντικότητα των εργασιών καθαριότητας και απαντούν γενικά σχετικά με την αναγκαιότητα ύπαρξης, δυο από αυτά κάνουν λόγο για συγκεκριμένο πρόγραμμα διατήρησης και των υπολοίπων χώρων. Αν και ασφαλές συμπέρασμα λόγω των γενικόλογων απαντήσεων, παρόλα αυτά από την ύπαρξη συγκεκριμένων απαντήσεων σκιαγραφείται και η σημασία που δίνει το κάθε ξενοδοχείο.



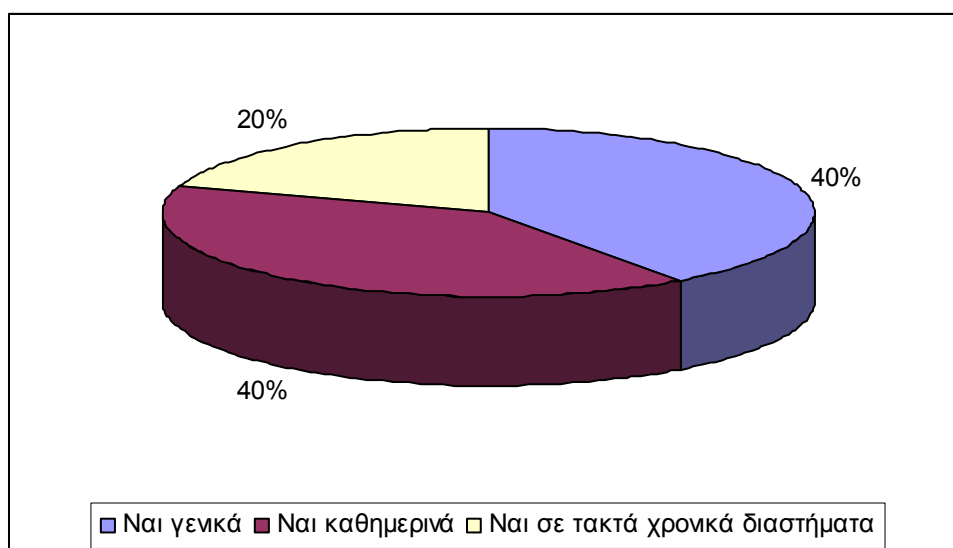
*Ερώτηση 14<sup>η</sup>* : Δίνονται τα κατάλληλα κίνητρα υποκίνησης στους εργαζόμενους και πως γίνεται η εφαρμογή τους;

Είναι ενδιαφέρον να παρατηρήσει κανείς, σε δυο από τα πέντε ξενοδοχεία, την παραδοχή της έλλειψης σοβαρών κινήτρων υποκίνησης στους εργαζόμενους. Τα τρία από αυτά μας αποκάλυψαν ότι τις περισσότερες φορές γίνεται με προσδοκίες αναβάθμισης της θέσης τους, παροχή κάποιων μπόνους ως προς την αμοιβή ενώ στα άλλα δυο απλώς υπογραμμίζεται η συμβολή τους στην εύρυθμη λειτουργία του ξενοδοχείου.



*Ερώτηση 15<sup>η</sup>* : Γίνεται επιθεώρηση των εργαζομένων σε τακτά χρονικά διαστήματα;

Οι επιθεωρήσεις των εργαζομένων από τους υπευθύνους τους τηρείται ανάλογα με την πολιτική διαχείρισης σε κάθε επιχείρηση. Έτσι αν και όλοι πιστεύουν πως είναι απαραίτητη η εφαρμογή της ποικίλει σε κάθε ξενοδοχείο



## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Από την ανάλυση που έχει γίνει παρακάτω μπορεί να συναχθεί το συμπέρασμα ότι το αποτελεσματικό Housekeeping συντελεί στην επιτυχία που θα γνωρίσει μια ξενοδοχειακή μονάδα και πλέον λόγω του ανταγωνισμού ,της πληθώρας επιλογής και της δύσκολης οικονομικής περιόδου όχι μόνο υποτιμάται αλλά το καθιστά μέγιστης σημασίας!

Τα λάθη στην οργάνωση και διοίκηση μιας Ξενοδοχειακής μονάδας είναι φυσιολογικά. Αλλά λάθη τόσο στο service όσο και στην υπηρεσία καθαριότητας δεν συγχωρούνται και καταδικάζουν τον επιχειρηματία με το μοιραίο αποτέλεσμα, την πτώση της πελατείας της ξενοδοχειακής μονάδας.

Μια ξενοδοχειακή μονάδα σαφώς για να μπορεί να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις της αγοράς και των πελατών χρειάζεται πολλές φορές άμεσα χρήματα για να μπορεί να καλύψει τις άφθονες λειτουργικές ανάγκες της, παρόλα αυτά όμως δεν μπορεί από μόνος του ο υλικοτεχνικός εξοπλισμός να καθορίσει την αποδοτικότητα και την συνολική ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Θα πρέπει μια ξενοδοχειακή μονάδα να μπορεί να παρέχει στον πελάτη τη δυνατότητα της αυτοδημιουργίας με διάφορους τρόπους στο χρόνο διαμονής του!

Το προσωπικό είναι ο φορέας της εσωτερικής διαφήμισης ,είναι πολύ σημαντικό να μπορεί να παρέχεται ποιότητα και ανταπόκριση σε κάθε απαίτηση.

Με βάση το ερευνητικό μέρος της εργασίας μου συμπεραίνουμε ότι πλέον οι περισσότερες ξενοδοχειακές μονάδες και πόσο μάλλον αυτές που βρίσκονται σε μεγάλα αστικά κέντρα όπως η Θεσσαλονίκη. Μια πόλη σταυροδρόμι των λαών για φιλία και συνεργασία. Πανεπιστημίου – πόλη με τη Διεθνή Έκθεση, Συνέδρια, και πολύ κόσμο από τον καλλιτεχνικό, επιχειρηματικό και πολιτικό χώρο που επισκέπτεται τη συμπρωτεύουσα, δε μπορεί παρά να δίνει μεγάλη σημασία στην λεπτομέρεια, με σεβασμό στους πελάτες και κατανοώντας τις ανάγκες του.

Τόσο η καθαριότητα των δωματίων όσο και των κοινόχρηστων χώρων είναι πρωταρχικό μέλημα των Ξενοδοχειακών μονάδων. Αξιοσημείωτο είναι ότι δίνεται μέγιστη έμφαση στον υλικοτεχνικό εξοπλισμό, στη διακόσμηση των χώρων του ξενοδοχείου, στην άνεση και πολυτέλεια τόσο των δωματίων όσο και των υπόλοιπων χώρων. Οι απαιτήσεις είναι τέτοιες που τα περισσότερα τουλάχιστον ξενοδοχεία προσπαθούν μέσω του Housekeeping να υιοθετούν ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ,χρησιμοποιώντας ανακυκλώσιμα υλικά και φιλικά προς το περιβάλλον

αποκτώντας έτσι όχι μόνο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στη τοπική και διεθνή αγορά και οικονομικά οφέλη από τη μείωση της κατανάλωσης φυσικών πόρων και ενέργειας αλλά να δημιουργήσει στο πελάτη την αίσθηση ότι εφόσον η ξενοδοχειακή μονάδα αυτή προσέχει την περιβαλλοντική εικόνα της ,πόσο μάλλον την καθαριότητα υγιεινή και ασφάλεια του πελάτη της.

Όσον αφορά τώρα το ανθρώπινο δυναμικό και το προσωπικό του housekeeping εκεί θα πρέπει να σημειωθεί ότι το επάγγελμα του Housekeeper απαιτεί ευελιξία, γνώσεις αλλά για το λόγο ότι είναι ένα επάγγελμα ,που διαχειρίζεται δύσκολες καταστάσεις και όλα αυτά αναλόγως με τις ανάγκες συγκεκριμένων περιόδων, εποχικότητας, ανάγκες της επιχείρησης ,των οικονομικών πόρων που διαθέτει και τις διαφορετικές κατηγορίες τόσο εργαζομένων όσο και πελατών μέσα σ' αυτό, αυτά το καθιστούν ίσως ένα από τα πιο πολυπλοκότερα, δύσκολα επαγγέλματα και με τη μεγαλύτερη κινητικότητα!

Ζούμε στην εποχή της τεχνολογικής επανάστασης, της οικονομικής κρίσης και του ανταγωνισμού, με τις τόσες συνέπειες στο κλάδο αυτό και όχι μόνο. Η απαίτηση λοιπόν για εκσυγχρονισμό και βελτίωση της προσφοράς υπηρεσιών είναι απαραίτητη για τη βιωσιμότητα των Ξενοδοχειακών Μονάδων.

Οι κατευθύνσεις της πολιτικής για παραπέρα βελτίωση και ανάπτυξη της ξενοδοχειακής μονάδας μέσω του αποτελεσματικού Housekeeping κατά τη γνώμη μου θα έπρεπε να μην επικεντρώνονται μόνο στο υλικοτεχνικό λογισμικό κομμάτι αλλά και το ανθρώπινο και κυρίως:

1)Στην εκπαίδευση και εξειδίκευση όλων των υπαλλήλων με επιδοτούμενα προγράμματα σεμινάρια πάνω στο αντικείμενο του κάθε τμήματος, σεμινάρια ξένων γλωσσών, οινολογίας, καθαριότητας και σωστή χρήση εξοπλισμού και άλλα πολλά.

2)Επιβάλλεται η βελτίωση σχέσεων μεταξύ συναδέλφων αλλά και μεταξύ προϊσταμένων και υφισταμένων.

3)Σωστή και κάθετη επικοινωνία.

4)Ειλικρινής και φιλική συμπεριφορά προς όλους τους πελάτες από τους υπαλλήλους και ιδιαιτέρως τις καμαριέρες οι οποίες βρίσκονται σε άμεση επαφή όχι μόνο με τους πελάτες αλλά και τον προσωπικό χώρο του πελάτη, στο διάστημα που παραμένει στο ξενοδοχείο. Έτσι επιτυγχάνεται η ευχαρίστηση στη διαμονή του πελάτη με ωραίες αναμνήσεις .HUMAN RELATIONS υποστηρίζουν οι Αμερικανοί.



5) Η βελτίωση των σχέσεων απορρέει την ευγένεια, τον θερμό χαιρετισμό, τη φιλοφρόνηση, τις συζητήσεις χωρίς διαμάχες, την αναγνώριση και διόρθωση των λαθών. Η καλή ψυχική διάθεση των εργαζομένων, το χαμόγελο και το φιλότιμο ανεβάζουν πολύ κάθε ξενοδοχειακή μονάδα εκτός από την καθαριότητα, την υλικοτεχνική, λογισμική, διακοσμητική εικόνα της. Ο πελάτης πρέπει να νιώθει άνετα, ασφάλεια και ότι ανά πάσα στιγμή θα έχει την απαιτούμενη προσοχή.

6) Ο προϊστάμενος, εργοδότης οφείλει να δίνει **κίνητρα**, να επιβραβεύει και να επιδιώκει το ευχάριστο κλίμα στην επιχείρηση του. Χρειάζεται να συγχαίρει για την εργατικότητα, την άμεση αντίληψη προβλήματος και επίλυσης του, από κάποιο υπάλληλο, να δίνει επιπλέον bonus, σε παλαιούς και νέους υπαλλήλους για την καλή απόδοση τους.

7) Στην πρόσληψη προσωπικού στο χώρο το οποίο όμως να διαθέτει σοβαρότητα, ψυχική και σωματική υγεία, διάθεση συνεργασίας, ευγένεια, εργατικότητα, σύνεση και πάνω από όλα επαγγελματισμό! Σαφώς και η ανεργία μαστίζει την εποχή μας, και τα φτηνά επίσης εργατικά χέρια να προτιμούνται από τις επιχειρήσεις, όμως έτσι αυτό σημαίνει ότι στο χώρο απασχολούνται και άτομα που ίσως δεν μπορούν να ανταπεξέλθουν στο αντικείμενο αυτό. Δε χρειάζεται να σαι εξειδικευμένος για να έχεις επαγγελματισμό, αρκεί απλά να αγαπάς αυτό που κάνεις και να χεις συνείδηση!

8) Η ποιότητα του περιβάλλοντος εργασίας

Και τι δε θα μπορούσε άλλωστε να περιμένει κανείς από ένα όμορφο κλίμα εργασίας;

**ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟΙ ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ - ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟΙ**  
**ΣΥΝΕΡΓΑΤΕΣ: ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΜΕΝΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ!!!!**

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**

### **ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΤΟΥ**

#### **ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ**

1. Το προσωπικό είναι αρκετό για τις ανάγκες του ξενοδοχείου;
2. Είναι το προσωπικό κατάλληλα εκπαιδευμένο για την θέση που κατέχει;
3. Η καθαριότητα δωματίων και κοινόχρηστων χώρων εκτελείται τακτικά και με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα;
4. Υπάρχουν οι απαραίτητες εγκαταστάσεις ασφαλείας και πρώτων βοηθειών στα δωμάτια και σε όλο το ξενοδοχείο;
5. Βρίσκονται και ανανεώνονται στα δωμάτια τα είδη υγιεινής και καθαριότητας;
6. Γίνεται τακτικά συντήρηση όλων των χώρων του ξενοδοχείου;
7. Η λινόθηκη είναι επαρκώς εξοπλισμένη και εκτελούνται μέσω αυτής σωστά οι απαραίτητες εργασίες καθαριότητας;
8. Γίνεται έλεγχος σε τρόφιμα και ποτά που παρέχονται στους πελάτες;
9. Η συμπεριφορά των υπαλλήλων προς τους πελάτες είναι ικανοποιητική και σύμφωνα με τις προσδοκίες τους;
10. Είναι σε πλήρη λειτουργία όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου;
11. Γίνεται σωστά η χρησιμοποίηση των οικονομικών πόρων για των εφοδιασμό του ξενοδοχείου; (οικονομική διαχείριση)
12. Υπάρχει ο υλικοτεχνικός και λογισμικός εξοπλισμός για τη διευκόλυνση της εργασίας του προσωπικού αλλά και την εξυπηρέτηση των πελατών;
13. Εκτελούνται οι εργασίες καθαριότητας και συντήρησης και στους υπόλοιπους χώρους/εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου πέραν του δωματίου;
14. Δίνονται τα κατάλληλα κίνητρα υποκίνησης στους εργαζόμενους και πως γίνεται η εφαρμογή τους;
15. Γίνεται επιθεώρηση των εργαζομένων σε τακτά χρονικά διαστήματα;

# Zaliki Boutique Hotel ★★★★★

## Περιγραφή ξενοδοχείου

Το ξενοδοχείο Zaliki στεγάζεται σε ένα νεοκλασικό κτίριο του περασμένου αιώνα στο ιστορικό κέντρο της Θεσσαλονίκης. Διαθέτει 18 δωμάτια και 3 bussiness suites, αίθουσα πρωινού, μπαρ και αίθουσα πολλαπλών χρήσεων.

## Τοποθεσία

Το ξενοδοχείο Zaliki βρίσκεται στην καρδιά του ιστορικού κέντρου της πόλης, πίσω από το Δημαρχείο, λίγα βήματα μακριά από την οδό Εγνατία, τον εμπορικότερο δρόμο της πόλης. Η απόσταση από το αεροδρόμιο Μακεδονία είναι 14 χλμ και από το Σιδηροδρομικό σταθμό 1,5 χλμ.

Αποστάσεις με μια ματιά:  
Παραλία: 500m  
Λιμάνι: 600m  
Σταθμός λεωφορείων: 2km  
Αεροδρόμιο: 14km  
Σταθμός τρενών: 1km

## Δωμάτια

**Δίκλινα:** διαθέτουν ένα διπλό κρεβάτι ή δύο μονά. Προσφέρουν στον πελάτη δορυφορική τηλεόραση, NOVA, mini bar, χρηματοκιβώτιο, στεγνωτήρα μαλλιών, αξεσουάρ μπάνιου.  
**Σουίτες:** Προσφέρουν στον πελάτη δορυφορική τηλεόραση, NOVA, mini bar, χρηματοκιβώτιο, δωρεάν σύνδεση στο διαδίκτυο, στεγνωτήρα μαλλιών, αξεσουάρ μπάνιου.

## Εστίαση

Το πρωινό σερβίρεται καθημερινά σε πλούσιο μπουφέ από τις 7:00 - 10:30. Ο πελάτης έχει την δυνατότητα να λάβει το πρωινό του στο δωμάτιο με επιπλέον χρέωση.

Το μπαρ λειτουργεί καθημερινά 10:30 - 24:00. Μπορείτε να απολαύσετε τον καφέ σας το πρωί και το βράδυ να πιείτε το ποτό ή το κρασί της αρεσκείας σας από την επιλεγμένη κάβα του ξενοδοχείου μας.

## Παροχές

### Υπηρεσίες Ξενοδοχείου

- 24ωρη Υπηρεσία Υποδοχής
- Μπαρ
- Ανελκυστήρας
- Θυρίδες Ασφαλείας
- Σαλόνι/ Αίθουσα Τηλεόρασης
- Δεκτές Πιστωτικές Κάρτες
- Βρεφική Κούνια
- Υπηρεσία Φαξ/ Φωτοτυπικού
- Υπηρεσία Πλυντηρίου
- Εξοπλισμός Συναντήσεων/ Δεξιώσεων
- Αίθουσα Υποδοχής
- Υπηρεσίες Ενοικιάσεις Αυτοκινήτων
- Πρωινό Self Service/ Μπουφέ

## ★★★★ City Hotel Περιγραφή ξενοδοχείου

Στην σύγχρονη Ελλάδα στην πόλη της Θεσσαλονίκης, υπάρχει ένα μοντέρνο ξενοδοχείο πόλης, σύγχρονου σχεδίου, που βρίσκεται βολικά ακριβώς από την οδό Τιμιμική, η πιο μοντέρνα οδός αγορών στη Θεσσαλονίκη. Βρίσκεται κυριολεκτικά στο κέντρο των επιχειρήσεων και των εμπορικών μαγαζιών στην καρδιά της πόλης, θα είστε σε θέση να κινηθείτε γρήγορα κατά τη διάρκεια της ημέρας, και να απολαύσετε τη διάσημη νυχτερινή ζωή της πόλης το βράδυ. Ο περίπατος και ο Άσπρος Πύργος, μεταξύ πολλών άλλων αποτελεί τον πόλο έλξης στην πόλη, είναι σε μια κοντινή απόσταση από το δωμάτιό σας...

### Τοποθεσία

Αποστάσεις :

Αρχαιολογικό Μουσείο - εντός 3 χλμ  
Μακεδονικό Κέντρο Μοντέρνας Τέχνης - εντός 3 χλμ  
Αψίδα Θριάμβου - εντός 3 χλμ  
Χαμάμ - εντός 3 χλμ.

Παραλία 500 μ  
Κέντρο της πόλης 0 μ  
Καταστήματα 200 μ  
Λιμάνι 1 χλμ  
Σταθμός λεωφορείων 200 μ  
Αεροδρόμιο 12 χλμ  
Σταθμός τρένων 2 χλμ

Διεθνές Αεροδρόμιο Μακεδονία (SKG): 20 λεπτά απόσταση από το ξενοδοχείο, περίπου 12 χλμ

### Δωμάτια

Όλα τα δωμάτια και τα λουτρά τους έχουν ανακαινιστεί πρόσφατα (2001) στις πιο σύγχρονες εγκαταστάσεις και τη διακόσμηση. Επίσης, λάβετε υπόψη ότι η χαλάρωση είναι εγγυημένη δεδομένου ότι όλα τα δωμάτια έχουν τα παράθυρα διπλού-γυαλιού για να κρατήσουν έξω τους ήχους της πόλης.

Τελευταίο αλλά όχι ασήμαντο, υπάρχουν ειδικά-εξοπλισμένοι χώροι για τους ανθρώπους με ειδικές ανάγκες, έτσι ώστε μπορούν, επίσης, να απολαύσουν τη "εμπειρία πόλεων."  
Υπάρχουν 125 ευρύχωροι χώροι (μονόκλινα, δίκλινα, τρίκλινα, σουίτες), όλες που εξοπλίζονται με:

Απευθείας γραμμή τηλεφώνου

Υπηρεσία φωνητικού ταχυδρομείου  
ISDN Γραμμή για σύνδεση στο Διαδίκτυο (στα περισσότερα δωμάτια)  
Ράδιο  
Χρηματοκιβώτιο  
Μίνι ψυγείο  
Κλιματιστικό  
Δορυφορική τηλεόραση  
Ιδιωτικό λουτρό (Μπάνιο + W.C)  
Σεσουάρ  
Μπαλκόνι  
Υπηρεσία δωματίου

### Εστίαση

Αρχίστε την ημέρα σας με ένα φρέσκο ποτήρι χυμού από πορτοκάλι και του φρεσκο-αλλεσμένου καφέ, που ακολουθείται από ένα εγκάρδιο πρόγευμα! Ο αμερικανικός μπουφές προγευμάτων μας σας καλωσορίζει στις 7:00-10:30 (11:00 τα Σάββατα & τις Κυριακές). Ειδική προσοχή δίνεται στις ομάδες φιλοξενουμένων που μπορούν να φθάσουν αργά ή να επιθυμούν να δειπνήσουν εντός του ξενοδοχείου. Ο αρχιμάγειράς μας Ευάγγελος θα σας εντυπώσει στις πιο απαιτητικές μαγειρικές επιθυμίες τους από επιλογές A La Carte! Τα ελαφριά

πρόχειρα φαγητά και τα ποτά είναι πάντα διαθέσιμα σε όλο το υπόλοιπο της πολυάσχολης ημέρας σας από την υπηρεσία δωματίων μας.

## Παροχές

### Υπηρεσίες Ξενοδοχείου

- 24ωρη Υπηρεσία Υποδοχής
- Μπαρ
- Ανελκυστήρας
- Χώροι στάθμευσης (με χρέωση)
- Επιτρέπονται κατοικίδια
- Εστιατόριο
- Καφετέρια
- Δεκτές Πιστωτικές Κάρτες
- Βρεφική Κούνια
- Φύλαξη παιδιού/ Υπηρεσίες για παιδιά
- Υπηρεσία Φαξ/ Φωτοτυπικού
- Υπηρεσία Πλυντηρίου
- Εξοπλισμός Συναντήσεων/ Δεξιώσεων
- Αίθουσα Υποδοχής
- Εστίαση επιλογή από Μενού
- Πρωινό Αμερικάνικο

## Olympia Hotel ★★★★★

### Περιγραφή Ξενοδοχείου

Σήμερα μετά από ριζική ανακαίνιση το Hotel Olympia αποτελεί τον νέο boutique hotel προορισμό της Θεσσαλονίκης. Στο κέντρο της πόλης, ένα ιστορικό κτίριο από το 1932 με minimal πλέον αρχιτεκτονική προσφέρει φιλοξενία τεσσάρων και πλέον αστέρων. Το Ξενοδοχείο διαθέτει 86 standard δωμάτια, 9 superior, 1 δωμάτιο AMEA και μία mini suite με Jacuzzi υδρομασάζ και θέα στο Θερμαϊκό κόλπο και την αρχαία Ρωμαϊκή Αγορά. Ιδιαίτερο κύρος στα φιλικά δωμάτια εκτός από την pop καρέκλα 'Mademoiselle' του Phillip Starck προσδίδουν τα επώνυμα είδη υγιεινής, τα μπάνια ντυμένα με μάρμαρο και τα δρύινα δάπεδα. Κάθε δωμάτιο διαθέτει επίσης κεντρικό κλιματισμό, LCD (17' & 20') τηλεόραση με δορυφορικά κανάλια και απευθείας σύνδεση στο διαδίκτυο. Η λιτή αισθητική συνεχίζεται στο Campari bar (εμπνευσμένο από το gadget φωτιστικό του Ingo Maurer), στο Όμικρον lounge εστιατόριο όπως επίσης και στο πολυμορφικό συνεδριακό χώρο ειδικά εξοπλισμένο για σεμινάρια και κοινωνικές εκδηλώσεις μέχρι 100 ατόμων. Όλοι οι κοινόχρηστοι χώροι (προσβάσιμοι από άτομα με ειδικές ανάγκες) ακολουθούν τόνους του γκρι και του χαλκού με έμφαση στην χρήση φυσικών, αλλά δυνατών υλικών όπως ξύλο, μάρμαρο και γρανίτης. Την μοντέρνα chic διακόσμηση του lobby και του coffee shop συμπληρώνουν η high-tech επίπλωση του ιταλικού οίκου Living σε σχέδιο του Piero Lissoni, καθώς και ο ατμοσφαιρικός φωτισμός αποκλειστικά από Artemide και iGuzzini.

### Τοποθεσία

Η Θεσσαλονίκη της ιστορίας, του πνεύματος και των τέχνων, του εμπορίου και της οικονομίας, στα σταυροδρόμια Ανατολής-Δύσης, Βορρά-Νότου παραμένει η πόλη, όπου ο πολιτισμός εξακολουθεί και στις μέρες μας να βιώνεται αυθόρμητα.

Αποστάσεις: Παραλία: 17χλμ, Καταστήματα/Εστιατόρια: 300μ, Λιμάνι: 1χλμ, Σταθμός Λεωφορείων: 300μ, Αεροδρόμιο: 12χλμ, Σταθμός Τραίνου: 1,7χλμ.

### Εστίαση

Το ξενοδοχείο έχει εστιατόριο και μπαρ.

### Παροχές

## Υπηρεσίες Ξενοδοχείου

- 24ωρη Υπηρεσία Υποδοχής
- Μπαρ
- Ανελκυστήρας
- Επιτρέπονται κατοικίδια
- Εστιατόριο
- Δωμάτια/ εγκαταστάσεις για ΑμΕΑ
- Θυρίδες Ασφαλείας
- Καφετέρια
- Δεκτές Πιστωτικές Κάρτες
- Βρεφική Κούνια
- Τζακούζι
- Μασσάζ
- Υπηρεσία Φαξ/ Φωτοτυπικού
- Υπηρεσία Πλυντηρίου
- Εξοπλισμός Συναντήσεων/ Δεξιώσεων
- Wi-Fi / Ασύρματο Τοπικό Δίκτυο
- Περιοχή Μουσείων
- Κοντά σε Εκθεσιακό Κέντρο
- Κοντά σε Αυτοκινητόδρομο
- Κοντά σε Σταθμό Τραίνων
- Αίθουσα Υποδοχής
- Υπηρεσίες Ενοικιάσεις Αυτοκινήτων
- Εστίαση A la Carte
- Πρωινό Αμερικάνικο
- Πρωινό Self Service/ Μπουφέ

## Davitel - The Tobacco Hotel ★★★★★

### Περιγραφή ξενοδοχείου

Το Tobacco Hotel αποτελεί την metamorphωση ενός από τα παλαιότερα καπνομάγαζα της Θεσσαλονίκης σε ένα ξενοδοχείο Α' Κατηγορίας, στο κέντρο της πόλης, έτοιμο να σας υποδεχτεί.

Δίνοντας μεγάλη σημασία στην λεπτομέρεια, πάντα με σεβασμό προς τον επισκέπτη και κατανοώντας τις ανάγκες του, δημιουργήσαμε ένα ζεστό και ευχάριστο περιβάλλον όπου κύριο μέλημά μας είναι η προσφορά υπηρεσιών φιλοξενίας υψηλού επιπέδου.

Οι προσεγγμένοι χώροι, οι εξειδικευμένοι συνεργάτες και το φιλικό περιβάλλον είναι κάποιοι από τους λόγους που αξίζει να μας επισκεφθείτε.

### Τοποθεσία

Το Tobacco Hotel βρίσκεται στην οδό Αγίου Δημητρίου 25. Είναι πολύ κοντά στο Υπουργείο Μακεδονίας - Θράκης και στην εκκλησία του Αγ. Δημητρίου. Η τοποθεσία του προσφέρει την δυνατότητα να είστε στο κέντρο της πόλης αλλά συγχρόνως σε μια ήσυχη περιοχή. Απέχει μόλις 15 λεπτά περπάτημα από την πλατεία Αριστοτέλους, την οδό Τσιμισκή και τα Λαδάδικα, προσφέροντας έτσι γρήγορη πρόσβαση στο εμπορικό κέντρο της πόλης. Επίσης, η μικρή απόσταση από την δυτική είσοδο της πόλης διευκολύνει όσους επισκέπτονται την πόλη οδικώς.

Σημεία Ενδιαφέροντος σε σύντομη απόσταση από το Tobacco Hotel:

Πλατεία Αριστοτέλους  
Οδός Τσιμισκή (Κεντρική Οδός με καταστήματα)  
«Λαδάδικα» (δημοφιλής περιοχή με εστιατόρια και μπαρ)  
Λιμάνι  
Σιδηροδρομικός Σταθμός  
Περιφερειακή Οδός  
Δυτική Είσοδος στην Πόλη  
HELEXPO (Εκθεσιακό Κέντρο)

## Δωμάτια

Τα 57 πολυτελή δωμάτια άνετα και λειτουργικά καλύπτουν τις ανάγκες τόσο του επιχειρηματία όσο και του απλού επισκέπτη της πόλης.

Διακοσμημένα με γούστο, απλότητα και σεβασμό προς τον επισκέπτη, παίζουν σε ανοιχτούς και σκούρους γήινους τόνους σε μια εναλλαγή μάρμαρου και ξύλου, με αποτέλεσμα ένα σοβαρό αλλά συνάμα ξεκούραστο περιβάλλον.

Τα ευρύχωρα μπάνια συμπληρώνουν με διακριτικότητα, στους ίδιους χρωματικούς τόνους, την ταυτότητα του καλού γούστου.

Τα δωμάτια διαθέτουν:

Κεντρικό Κλιματισμό  
Θυρίδα  
Mini bar  
Τηλεόραση με δορυφορικά κανάλια  
Δυνατότητα σύνδεσης στο internet .  
Pay -TV

## Εστίαση

Breakfast lounge:

Στον ημιόροφο του ξενοδοχείου μπορείτε να απολαύσετε ένα πλούσιο πρωινό σε έναν χώρο όπου οι απλές γραμμές προβάλλουν μια λιτή πολυτέλεια.

Lobby Café Bar:

Το café bar του ξενοδοχείου είναι ένας ειδικά διαμορφωμένος χώρος όπου ο αρμονικός συνδυασμός ξύλου και μαρμάρου και η χαλαρωτική μουσική σας επιτρέπουν να απολαμβάνετε το καφέ ή το ποτό σας ξεφεύγοντας από την καθημερινότητα.

## Παροχές

### Υπηρεσίες Ξενοδοχείου

- 24ωρη Υπηρεσία Υποδοχής
- Μπαρ
- Ανελκυστήρας
- Χώροι στάθμευσης (με χρέωση)
- Δωμάτια/ εγκαταστάσεις για ΑμΕΑ
- Θυρίδες Ασφαλείας
- Δεκτές Πιστωτικές Κάρτες
- Βρεφική Κούνια
- Υπηρεσία Φαξ/ Φωτοτυπικού
- Υπηρεσία Πλυντηρίου
- Εξοπλισμός Συναντήσεων/ Δεξιώσεων
- Wi-Fi / Ασύρματο Τοπικό Δίκτυο
- Αίθουσα Υποδοχής
- Υπηρεσίες Ενοικιάσεις Αυτοκινήτων
- Σαλόνι/ Αίθουσα Δορ. Τηλεόρασης

## Περιγραφή ξενοδοχείου **Grand Hotel Palace** ★★★★★

Καλώς ορίσατε στο Grand Hotel Palace, το νεότερο ξενοδοχείο 5 αστέρων στη Θεσσαλονίκη. Με το μοναδικό του σχεδιασμό, συνδυάζει αρμονικά τις εξαιρετικά σύγχρονες εγκαταστάσεις με την κομψότητα και την πολυτέλεια του νεοκλασικού κτιρίου δημιουργώντας μια μοναδική

κοσμοπολίτικη ατμόσφαιρα. Δωμάτια και αίθουσες εξοπλισμένα με την τελευταία λέξη της τεχνολογίας καλύπτουν και τις πιο σύνθετες ανάγκες. Με έμφαση στη λεπτομέρεια ο στόχος είναι η απόλυτη ικανοποίηση των αναγκών του κάθε μας πελάτη ξεχωριστά.

## Τοποθεσία

Είναι η πρωτεύουσα της Μακεδονίας και η δεύτερη μετά την Αθήνα μεγάλη πόλη της Ελλάδας. Ιδρύθηκε το 319 π.χ. από τον Κάσσανδρο και πήρε το όνομα της γυναίκας του Θεσσαλονίκης, αδελφής του Μεγάλου Αλεξάνδρου.

Εδώ ο Παύλος, ο Απόστολος των Εθνών, θα πρωτοφυσήσει την αύρα του Χριστιανισμού (50 μ.Χ.) κι εδώ ο Άγιος Δημήτριος θα γίνει το φωτεινό μετέωρο της πόλης. Μεγαλομάρτυς και προστάτης της Θεσσαλονίκης (303 μ.Χ.).

Η Θεσσαλονίκη γίνεται η δεύτερη πόλη της Βυζαντινής αυτοκρατορίας μετά τη Κωνσταντινούπολη. Μεγάλα και λαμπρά κοσμικά, εκκλησιαστικά και μοναστηριακά έργα χτίζονται. Στην αρχή παλαιοχριστιανικοί ναοί κι αργότερα όλοι οι τύποι της εκκλησιαστικής αρχιτεκτονικής. Παντού μαρτυρίες για τη Βυζαντινή αρχιτεκτονική και ζωγραφική. Στο πέρασμα του χρόνου οι εχθροί εναλλάσσονται, αλλά κάθε φορά, μετά από κάθε κατακλυσμό, η Θεσσαλονίκη μένει όρθια ντυμένη στο Βυζαντινό και αρχαίο ελληνικό ένδυμά της, πάντα λαμπρό στο διάβα των αιώνων.

Η Θεσσαλονίκη με την πανεπιστημιούπολη και τη Διεθνή Έκθεση- το σταυροδρόμι των λαών για φιλία και συνεργασία- σφύζει από ζωή. Φαρδιές λεωφόροι, πάρκα, πλατείες, δεντροστοιχίες. Δρόμοι εμπορικοί με βιτρίνες φανταχτερές. Παλιά σπίτια, νεοκλασικά και πολυκατοικίες- το χτες και το σήμερα. Κάθε τόσο συναντάς ταβέρνες, ουζερί, εστιατόρια, ξενοδοχεία, κέντρα πολυτέλειας μπαρ, μπουζουξίδικα (η Θεσσαλονίκη ήταν το λίκνο του ρεμπέτικου), κινηματογράφους, θέατρα, ζαχαροπλαστεία με τις καρέκλες και τα τραπέζια στα πεζοδρόμια και τις πλατείες. Κουτούκια και υπόγεια με λιχουδιές μακεδονίτικες. Η Άνω πόλη με την ποίηση και την ομορφιά της. Μελωδίες από ρεμπέτικα και μυρωδιές από νυχτολούλουδα.

## Δωμάτια

Στο Grand Hotel Palace πέρα από την κομψότητα και την πολυτέλεια που προσφέρουν τα δωμάτια και οι σουίτες του ξενοδοχείου, ιδιαίτερη σημασία έχει δοθεί στις παροχές και τον εξοπλισμό των δωματίων. Κάθε ένα από τα • 222 Deluxe δωμάτια ( 45 δωμάτια μη καπνιστών και 6 ΑΜΕΑ) • 34 Executive δωμάτια • 3 Executive σουίτες • 2 Προεδρικές σουίτες Διαθέτει • Ατομικά ρυθμιζόμενο κλιματισμό • Mini bar • Δορυφορική τηλεόραση • Ραδιόφωνο • Μπανιέρα • 24ωρη υπηρεσία δωματίων • Στεγνωτήρα μαλλιών • Χρηματοκιβώτιο • Δύο εξωτερικές ψηφιακές τηλεφωνικές γραμμές με υπηρεσία αυτόματου τηλεφωνητή. • Pay TV • Δωρεάν σύνδεση στο Internet • Υπηρεσία Αφύπνισης • Μπαλκόνι • Ηλεκτρικό ρεύμα 220 V / 50 Hz • Ηχομόνωση • Τηλεφωνική συσκευή στο μπάνιο • Υπηρεσία δωματίου δύο φορές την ημέρα Τα δωμάτια του Grand Hotel Palace . Deluxe Δωμάτιο Τα απαλά χρώματα, η ζεστασιά του ξύλου και η διακόσμηση, που διακρίνεται από αρχοντιά και λεπτό γούστο προσφέρουν ένα ήρεμο περιβάλλον που επιτρέπει στους πελάτες να χαλαρώσουν μετά από μια κουραστική μέρα. Ο άψογος εξοπλισμός, που καλύπτει τις ανάγκες κάθε επισκέπτη και το πολύ προσεγγμένο service αποτελούν εγγύηση για αξέχαστη διαμονή. Executive Δωμάτια Τα Executive Δωμάτια προσφέρουν εκτός από τις παροχές των βασικών δωματίων και ελεύθερη χρήση του Prive Business Center. Είδη μπάνιου Pierre Cardin Ημερήσιο Τύπο 1 φιάλη επιτραπέζιου τοπικού οίνου 1 κουτί πραλίνας από την Patisserie του Grand Hotel Palace Deluxe Σουίτα Οι τρεις Deluxe σουίτες παρέχουν άνεση και πολυτέλεια στους επισκέπτες τους. Οι Deluxe σουίτες διαθέτουν ξεχωριστή κρεβατοκάμαρα, μεγάλο μπαλκόνι, ξεχωριστό σαλόνι με άνετη επίπλωση κατάλληλο για προσωπικές συναντήσεις . Εκτός από τις παραπάνω ανέσεις στις Deluxe Σουίτες ο πελάτης θα έχει δωρεάν parking για ένα αυτοκίνητο και στην άφιξη του θα βρει μια φιάλη τοπικού επιτραπέζιου οίνου, μια πιατέλα με επιλεγμένα γλυκά και ένα μεγάλο καλάθι με φρούτα το οποίο θα ανανεώνεται καθημερινά Προεδρική Σουίτα Οι δύο Προεδρικές Σουίτες είναι οι πολυτελέστερες του ξενοδοχείου και είναι ειδικά σχεδιασμένες συνδυάζοντας τα ζεστά και οικεία χρώματα με την πολυτέλεια και την υψηλή τεχνολογία και απευθύνονται σε πελάτες που θέλουν να δώσουν στην διαμονή τους μια δόση μεγαλύτερης πολυτέλειας. Τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά είναι τα δύο μεγάλα μπαλκόνια, η υπηρεσία μπάτλερ και το σαλόνι της σουίτας με το επιβλητικό και ευρύχωρο γραφείο από ξύλο κερασιάς εξοπλισμένο με ηλεκτρονικό υπολογιστή υψηλών προδιαγραφών με δυνατότητα, εκτύπωσης, σύνδεσης στο Internet και αποστολής - λήψης fax. Η φιάλη με τον επιλεγμένο τοπικό οίνο, η πιατέλα από επιλεγμένα γλυκά το καλάθι με τα ολόφρεσκα φρούτα θα δώσουν ένα ζεστό καλωσόρισμα σε κάθε επισκέπτη της.

## Εστίαση

Φυσικά η επίσκεψή σας στη Θεσσαλονίκη δεν μπορεί να μη συνδυαστεί με μία πρωτόγνωρη γευστική περιπλάνηση.



Στο gourmet εστιατόριο Leonardo da Vinci, ο head chef μαζί με το επιτελείο του δημιούργησε ένα υπέροχο menu με τις καλύτερες προτάσεις της ευρωπαϊκής haute cuisine, συμπληρωμένες με εξαιρετικές πιναλιές από την ελληνική παραδοσιακή κουζίνα, πάντα με την αγνότητα και τη δροσιά των φρέσκων μεσογειακών υλικών.

Σε κεντρική θέση στο Lobby, το Bar Marco Polo είναι ο χώρος που επιτρέπει στους πελάτες να απολαύσουν όλη την κίνηση και την ενέργεια του ξενοδοχείου. Από τα ψηλά του παράθυρα ο ήλιος λούζει το χώρο με άπλετο φως.

Μερικές από τις σπεσιαλιτέ που σερβίρονται εδώ είναι μοναδικά σάντουιτς και υπέροχα γλυκά. Στο μπαρ θα σας σερβίρουμε παγωμένα κοκτέιλ, καφέ φραπέ ή κλασσικά ποτά και cocktail ανταποκρινόμενοι σε κάθε σας ανάγκη: από ένα απόγευμα χαλάρωσης, μία επαγγελματική συνάντηση ή ένα φιλικό aperitif πριν από το δείπνο σας.

## Παροχές

## Υπηρεσίες Ξενοδοχείου

- 24ωρη Υπηρεσία Υποδοχής
- Μπαρ
- Ανελκυστήρας
- Χώροι στάθμευσης (με χρέωση)
- Εστιατόριο
- Δωμάτια/ εγκαταστάσεις για ΑμΕΑ
- Θυρίδες Ασφαλείας
- Σαλόνι/ Αίθουσα Τηλεόρασης
- Δεκτές Πιστωτικές Κάρτες
- Βρεφική Κούνια
- Γυμναστήριο
- Μασσάζ
- Σάουνα
- Κλειστή πισίνα
- Φύλαξη παιδιού/ Υπηρεσίες για παιδιά
- Υπηρεσία Φαξ/ Φωτοτυπικού
- Υπηρεσία Πλυντηρίου
- Εξοπλισμός Συναντήσεων/ Δεξιώσεων
- Σνακ Μπαρ
- Wi-Fi / Ασύρματο Τοπικό Δίκτυο
- Περιοχή Μουσείων
- Κοντά σε Αεροδρόμιο
- Κοντά σε Εκθεσιακό Κέντρο
- Κοντά σε Αυτοκινητόδρομο
- Κοντά σε Σταθμό Τραίνων
- Αίθουσα Υποδοχής
- Υπηρεσίες Ενοικιάσεις Αυτοκινήτων
- Σαλόνι/ Αίθουσα Δορ. Τηλεόρασης
- Εστίαση A la Carte
- Πρωινό Self Service/ Μπουφέ

**<http://www.myvacations.gr/Greece-Thessaloniki-ThessalonikiCenter/GrandHotelPalace.el.html>**

## Βιβλιογραφία

### ΕΛΛΗΝΙΚΗ

Βελισσαρίου Ε. Γώγου Ε. (2009). Ποιότητα υπηρεσιών και μέτρηση ποιότητας. Αποτελέσματα έρευνας πελατών αστικών ξενοδοχείων της Λάρισας. Ανακοίνωση στο Εθνικό Συνέδριο Διοίκησης και Οικονομίας 2009.

Βερνάρδου Ε. (2008). Σύγχρονες τάσεις του ιματισμού στις ξενοδοχειακές μονάδες. Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων, ΑΤΕΙ, Κρήτη.

Ευρωπαϊκή Επιτροπή (2006). Μη δεσμευτικός οδηγός ορθών πρακτικών για την εφαρμογή της οδηγίας 2001/45/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις ελάχιστες προδιαγραφές ασφάλειας και υγείας για τη χρησιμοποίηση εξοπλισμού εργασίας από τους εργαζομένους κατά την εργασία. Λουξεμβούργο: Υπηρεσία Επισήμων Εκδόσεων των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων.

Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Μελετών του ΔΡΑΤΤΕ (2009). Μελέτη της διοικητικής σχέσης των ξενοδόχων και των Γενικών Διευθυντών ξενοδοχείων. Ανακοίνωση στο 6ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ξενοδοχειακής Διοίκησης «Ο ρόλος του Γενικού Διευθυντή Ξενοδοχείων στο Τουριστικό γίνεσθαι της χώρας», Αθήνα.

Θεοφανόπουλος Π. (1995). Εγχειρίδιο εφαρμογής ISO 9001 στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων, Αθήνα.

Καββαδίας Κ.Ι. Περιβαλλοντική πολιτική που ασκείται από τις ξενοδοχειακές μονάδες. Σημερινά δεδομένα, εξελίξεις, προοπτικές (Εξέταση της Grecotel). Πτυχιακή Εργασία, Τμήμα Τουριστικών επιχειρήσεων ΤΕΙ Κρήτης.

Κρέης Ι. (2009). Γενικοί Διευθυντές Ξενοδοχείων: Ο ρόλος τους στο Εθνικό Τουριστικό Προϊόν. Εισήγηση στο 6ο Πανελλήνιο Συνέδριο Ξενοδοχειακής Διοίκησης «Ο ρόλος του Γενικού Διευθυντή Ξενοδοχείων στο Τουριστικό γίνεσθαι της χώρας», Αθήνα.

Κώστα Γ., Γλυνιά Ε., Αντωνίου Π., Γούδας Μ., Κουθούρης Χ. (2003). Εκτίμηση της Ποιότητας Υπηρεσιών Άθλησης και Ψυχαγωγίας σε Ξενοδοχεία Διακοπών. Αναζητήσεις στη Φυσική Αγωγή & τον Αθλητισμό 1(1), 8 – 18

Σαρρής Μ., Σούλης, Σ., Πιερράκος Γ., Γούλα Α., Δανηλίδου Κ. (2006). Διερεύνηση επιμορφωτικών αναγκών ανθρώπινου δυναμικού τομέα Κοινωνικής Οικονομίας. ΤΕΙ, Αθήνας.

Σουρούνη Ε. (2004). Ποιότητα υπηρεσιών και βαθμός ικανοποίησης πελατών στα ξενοδοχεία : η περίπτωση ενός πολυτελούς ξενοδοχείου. Μεταπτυχιακή εργασία. Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Πειραιώς.

#### ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

Andrews S. (1985). Hotel Housekeeping. TataMcGraw – Hill Publishing House.

Canadian Centre for Occupational Health and Safety. (2007). Hotel Housekeeping.

[http://www.ccohs.ca/oshanswers/occup\\_workplace/hotel\\_housekeeping.html](http://www.ccohs.ca/oshanswers/occup_workplace/hotel_housekeeping.html)

#### INTERNET ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ

Γούσιας Σ. (2005). Καθαριότητα Ξενοδοχειακής Μονάδας - Κριτήριο Επιλογής και Επηρεασμού του Πελάτη.

[http://www.traveldailynews.gr/makeof.asp?central\\_id=736&permanent\\_id=46](http://www.traveldailynews.gr/makeof.asp?central_id=736&permanent_id=46)

Γούσιας Σ. (2006). Καθαριότητα και Υγιεινή Ξενοδοχειακής Μονάδας Σημαντική η συμβολή τους στην αναβάθμιση του τουριστικού προϊόντος.

[http://www.traveldailynews.gr/makeof.asp?central\\_id=1037&permanent\\_id=46](http://www.traveldailynews.gr/makeof.asp?central_id=1037&permanent_id=46)

Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού ξενοδοχείων. <http://www.coralint.gr/gr/hotel-solutions/human-resources-system.aspx>

Ε.Ε.Ε.Κ. Χίου. Εργαστήριο Τουριστικών Επαγγελματιών.

<http://eeek.chi.sch.gr/touristka.html>

Θεοδώρου Θ. Κ. Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π.) στις επιχειρήσεις και στην εκπαίδευση. <http://www.alfavita.gr/artra/art848a.php>

Κάμτσιου Β. Διασφάλιση Ποιοτικών Κριτηρίων Καθαριότητας στις Ξενοδοχειακές Μονάδες. [http://www.traveldailynews.gr/makeof2.asp?subpage\\_id=1103](http://www.traveldailynews.gr/makeof2.asp?subpage_id=1103)

Λαλούμης Δ. (2005). Θέματα διοίκησης προσωπικού ξενοδοχείων: Υποκίνηση, φόβος, ενδυνάμωση. <http://www.dratte.gr/ARTHRA/2005%20Motivation.htm>

Λαλούμης Δ. (2006). Θέματα διοίκησης προσωπικού ξενοδοχείων: Διοίκηση παραγωγικότητας. <http://www.dratte.gr/ARTHRA/2006paragogikotita.htm>

Μεγαλόφωνος Σ. Η εφαρμογή του Κανονισμού EMAS στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. <http://www.tuv.com/gr/el/article3.html>

Περιβαλλοντικές Δραστηριότητες της P.A.P Corp. στα ALEXANDER the GREAT Beach Hotel στην Κρυσπηγή AGIONISSI RESORT στην Αμμουλιανή & XENIA

OURANOUPOLIS στην Ουρανούπολη. <http://www.papcorp.com/upload/env2009-gr.doc>

#### INTERNET ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

Enhancing the Guest Experience. (2010). <http://www.hotelmanagement-network.com/features/feature395/>,

Rogier M. About Hotel Housekeeping. [www.ehow.com/about\\_4612024\\_hotel-housekeeping.html](http://www.ehow.com/about_4612024_hotel-housekeeping.html)

Singulara Logic (2010). Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό σύστημα Διαχείρισης Ξενοδοχειακών μονάδων.

[http://www.singularlogic.eu/dmdocuments/HOTEL\\_PRODUCT\\_DESCRIPTION.pdf](http://www.singularlogic.eu/dmdocuments/HOTEL_PRODUCT_DESCRIPTION.pdf)

Training.gr (2008). Οροφοκομία.

[http://www.training.gr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=84:o&catid=36:2008-10-23-08-03-32&Itemid=70](http://www.training.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=84:o&catid=36:2008-10-23-08-03-32&Itemid=70)

(<http://www.hotelmanagement-network.com/features/feature395/>, 2010).