

*Housekeeping: το πιο
σημαντικό τμήμα του
ξενοδοχείου*

**Στεφανάκη Ελευθερία
Μιχαήλ Αναστασία**

Σ.Δ.Ο. Τμήμα Τουριστικών Επιχ / σεων

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2007

ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ:
Βερνάρδου Ειρήνη

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΣΕΛ

ΜΕΡΟΣ Α.....	7
1. ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ.....	8
2. ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΖΗΤΗΣΗ - ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ...	9 10
3. ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ.....	11 – 12
4. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ.....	13 – 14
5. ΤΥΠΟΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ – ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ.....	15
6. ΕΙΔΗ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ.....	15
α Δωμάτια.....	16
β Εξοπλισμός Δωματίων.....	17
7. ΔΙΑΚΟΣΜΗΣΗ.....	17
α Γενικά.....	17 – 19
β Χρώματα.....	20
γ Διακόσμηση τοίχων.....	21 – 22
δ Ορολογία διακόσμησης.....	23 – 24
ε Χωροταξικός σχεδιασμός δωματίων.....	
στ Επίπλωση δίκλινου δωματίου (Ξενοδοχείο Πολυτελείας).....	25 25 – 26
στ.1 Προτάσεις επίπλωσης δωματίων.....	27 - 28
ζ Εσωτερική διακόσμηση κοινόχρηστων χώρων.....	29
8. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ HOUSEKEEPING.....	30
9. ΘΕΜΑΤΑ MANAGEMENT ΤΜΗΜΑΤΟΣ HOUSEKEEPING....	30
α Προσωπικό.....	31 – 32
β Σύνθεση προσωπικού.....	33 – 34
γ Καθήκοντα Προσωπικού Housekeeping.....	

10. Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ.....	35
α Σειρά εργασιών του housekeeper.....	35
β Εκτελούμενες εργασίες.....	36 – 38
γ Απαιτήσεις - Ιδιαιτερότητες – Προσωπικότητα.....	39 – 41
δ Προσόντα – Ικανότητες.....	42
11. Ο ΔΕΚΑΛΟΓΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑ HOUSEKEEPER...	43 – 45
12. ΣΕΙΡΑ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΓΙΑ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥΣ ΟΡΟΦΩΝ.....	46
13. ΣΕΙΡΑ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΗΣ ΚΑΜΑΡΙΕΡΑΣ.....	47
14. ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ.....	48
α Εισαγωγή.....	48
β Γενικοί κανόνες.....	48
γ Καθαρισμός δωματίων.....	49
γ.1 Γενικά.....	49
γ.2 Διαδικασία.....	50
γ.3 Έλεγχος δωματίων.....	51 – 53
δ Καθαρισμός κοινόχρηστων χώρων.....	54
δ.1 Γενικά.....	54
δ.2 Αίθουσες αναμονής.....	55
δ.3 Ανελκυστήρες (Ασανσέρ).....	55
δ.4 Εστιατόρια.....	56
δ.5 Αίθουσες Συνεδρίων.....	57
δ.6 Συντήρηση φωτιστικών.....	57
ε Εγχειρίδιο διαδικασιών.....	58
15. ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΛΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΟΣ.....	59
α Εισαγωγή.....	59
β Λινά τμήματος φαγητών – ποτών.....	59 – 60
16. Λινά – Ιματισμός δωματίων.....	

α Λινά λουτρού.....	61
β Λινά υπνοδωματίου.....	61
γ Στρώματα.....	62
γ.1 Γενικά.....	62
γ.2 Περιστροφή.....	62 – 63
γ.3 Επίστρωμα (υποσέντονο).....	64
δ Σεντόνια.....	64
ε Μαξιλάρια.....	65
ε.1 Γενικά.....	66
ε.2 Υλικά κατασκευής.....	66
στ Μαξιλαροθήκες.....	66 – 67
ζ Κουβέρτες.....	67
η Καλύμματα κρεβατιών (Counre - Lit).....	68 – 69
17. Λινοθήκη.....	70
α Λινοθήκες ορόφων.....	71 – 72
β Προσωπικό λινοθήκης.....	73
18. Αποθέματα λινών.....	73 – 74
19. Απογραφή λινών.....	75 – 76
20. Διαχείριση λινών.....	77 – 78
21. Διακίνηση λινών.....	79 – 80
22. ΑΠΩΛΕΣΘΕΝΤΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ.....	81 – 83
23. ΚΛΕΙΔΙΑ.....	84
24. ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ.....	85
α Γενικά.....	86
β Πλεονεκτήματα.....	86
γ Μειονεκτήματα.....	87 – 88
	89

δ. Υπεύθυνος πλυντηρίου.....	90 – 91
25. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΡΟΦΩΝ ΚΑΙ ΑΛΛΑ ΤΜΗΜΑΤΑ.....	92 – 94
26. ΥΓΙΕΙΝΗ & ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ....	95
α ΥΓΙΕΙΝΗ.....	95
α.1 Γενικά.....	95
α.2 Υγιεινή χώρων.....	96
α.3 Υγιεινή εξοπλισμού και εγκαταστάσεων.....	97 – 98
α.4 Προσωπικό.....	99
β ΑΣΦΑΛΕΙΑ.....	100 – 101
27. ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	102
28. ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ.....	103
ΜΕΡΟΣ Β.....	104
α.	
1. ΓΕΝΙΚΑ.....	105
2. ΕΛΕΓΧΟΣ.....	105
3. ΠΡΟΣΛΗΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ.....	106
4. ΑΠΟΔΟΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....	107
5. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΥΠΟΔΟΧΗ.....	108
6. ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ – ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ.....	108
7. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ – ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ.....	¹⁰⁸ 108
8. ΑΓΟΡΑ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ.....	109
9. ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ.....	110

β.	
1. ΓΕΝΙΚΑ.....	111
2. Η ΕΛΛΑΔΑ ΩΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΣ.....	111
3. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ.....	112
4. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ.....	112
5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ.....	113
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	114
Ερωτηματολόγιο 1.....	115 – 116
Ερωτηματολόγιο 2.....	117 – 118
Έντυπα ξενοδοχείων.....	119 – 137
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	138

ΜΕΡΟΣ Α

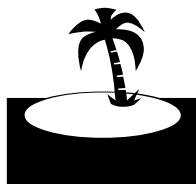
ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

Η λέξη **τουρισμός** προήλθε από τη γαλλική λέξη *TOUR* η οποία σημαίνει γύρος, γυρίζω - τριγυρίζω και την αγγλική λέξη *TOURING* η οποία σημαίνει τριγυρίζω διάφορες περιοχές για επίσκεψη των διαφόρων αξιοθέατων κλπ. (Και οι δύο λέξεις προέρχονται από τη λατινική TORNUS)

Αν θέλουμε να δώσουμε ένα πλήρη ορισμό, θα μπορούσαμε να πούμε ότι:

Τ ο υ ρ ι σ μ ό ς είναι κάθε μετακίνηση - ταξίδι στο εσωτερικό της χώρας με μία τουλάχιστον διανυκτέρευση εκτός της μόνιμης κατοικίας ή με μια μετακίνηση τουλάχιστον 200 χιλιομέτρων από αυτήν. Επίσης κάθε μετακίνηση στο εξωτερικό, ανεξάρτητα από την απόσταση ή τον αριθμό των διανυκτερεύσεων, αλλά με την προϋπόθεση ότι δεν ενυπάρχει οικονομικό αποτέλεσμα στη μετακίνηση αυτή και η παραμονή δεν διαρκεί πάνω από 6 μήνες.

Τ ο υ ρ ί σ τ α ς είναι αυτός ο οποίος πραγματοποιεί τις παραπάνω μετακινήσεις - ταξίδια για λόγους ψυχαγωγίας, ανάπαυσης, ή μόρφωσης (ήθη - έθιμα, ιστορία, σχέσεις των ανθρώπων κλπ.) με αφορμή την εσωτερική ανάγκη για απόδραση και αλλαγή που όλοι έχουμε μέσα μας.



ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΖΗΤΗΣΗ

Η τουριστική ανάγκη, όπως και οι υπόλοιπες, ικανοποιούνται προσωρινά. Αργότερα θα προκύψει πάλι ανάγκη εκπλήρωσής τους, ανεξάρτητα της χρησιμότητάς τους ή όχι. Επίσης, οι τουριστικές ανάγκες δεν εκπληρώνονται μόνο με πράγματα, αλλά και με διάφορες υπηρεσίες, και η χρονική τους διάρκεια ποικίλλει.

Η ανάλυση της ζήτησης των τουριστικών αγαθών δεν είναι τίποτα άλλο, παρά η διερεύνηση της ζήτησης σε βάθος και με όσο το δυνατό επιστημονικό τρόπο, δηλαδή η γνώση του αριθμού, του πλήθους, της ποσότητας και του είδους των τουριστικών αναγκών που έχουν τα άτομα και οι οποίες θα προκύψουν στη συγκεκριμένη τουριστική περίοδο.

Πολλά είναι τα εξωγενή στοιχεία που επηρεάζουν τη ζήτηση, όπως είναι η μόδα, ο μετακινούμενος κόσμος των τουριστών και η οικονομική τους επιφάνεια, το εάν μια χώρα είναι φθηνή ή ακριβή.

Η ζήτηση, είναι το πρόβλημα των οργανισμών τουρισμού στα διάφορα κράτη με ανεπτυγμένο τουρισμό, αλλά και των ιδιωτικών φορέων, διότι όσο περισσότερες και πιο πολύπλοκες γίνονται οι τουριστικές ανάγκες, τόσο και οι δραστηριότητες του ανθρώπου στον τουριστικό τομέα αλλάζουν και έτσι έχουμε πιο σύνθετη παραγωγικότητα της τουριστικής εργασίας στην προσφορά υπηρεσιών.

ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Η εξέλιξη των ταξιδιωτικών επιχειρήσεων υπήρξε ραγδαία μετά τον Β΄ παγκόσμιο πόλεμο. Η μεγάλη ανάπτυξη των συγκοινωνιών εκείνη την εποχή, είχε ως αποτέλεσμα την ταχύτερη, οικονομικότερη και πιο άνετη μετακίνηση των τουριστικών ρευμάτων.

Οι αεροπορικές συγκοινωνίες ακολούθησαν, με γρήγορο ρυθμό, λόγω της αύξησης του Διεθνούς Τουρισμού. Οι οργανωμένες πτήσεις επιβατών αρχίζουν γύρω στο 1919 με 4 - 5000 επιβάτες διεθνώς.

Η συγκοινωνία με θαλάσσια μέσα επίσης γνώρισε πολύ μεγάλη ανάπτυξη και παρατηρούμε μεγάλες ανέσεις για τους μετακινούμενους και μεγάλη συντόμευση των ταξιδιών.

Τέλος, με την επέκταση των χερσαίων συγκοινωνιών, οι μετακινήσεις με ιδιωτικά μεταφορικά μέσα παίρνουν την όψη τουριστικού ρεύματος, λόγω της εκτεταμένης χρήσης του ιδιωτικού αυτοκινήτου. Επίσης, τελειοποιήθηκαν οι σιδηρόδρομοι με τη χρήση του ηλεκτρισμού (ηλεκτρικοί σιδηρόδρομοι).

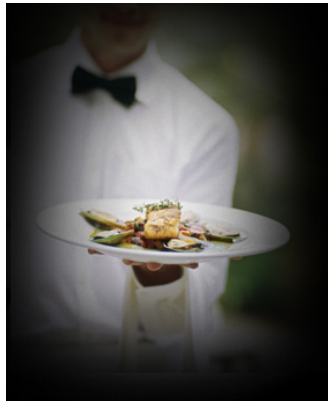
ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Όλες οι επιχειρήσεις έχουν μια σειρά από προϊόντα προς πώληση, των οποίων η ποιότητα, η αξία και η τιμή τους καθορίζουν το μέγεθος της επιτυχίας ή της αποτυχίας της επιχείρησης.

Στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, η σειρά προϊόντων θεωρείται πως είναι ο χώρος της υποδοχής, οι αίθουσες συνεδριάσεων, τα εστιατόρια, τα μπαρ κλπ. Όμως το κύριο προϊόν σε κάθε ξενοδοχείο είναι *το δωμάτιο του πελάτη*. Αν το δωμάτιο δεν είναι σχολαστικά καθαρό, η ατμόσφαιρα ευχάριστη και η διακόσμηση κατάλληλη, τότε πολύ πιθανόν ο πελάτης να μην προτιμήσει ξανά το συγκεκριμένο ξενοδοχείο. Στατιστικές που έχουν γίνει σε παγκόσμια κλίμακα βεβαιώνουν αυτή τη συμπεριφορά. Ο δυσαρεστημένος πελάτης σχολιάζει αρνητικά στον κύκλο γνωριμιών του το χαμηλό επίπεδο εξυπηρέτησης που είχε και δεν επανέρχεται στο ξενοδοχείο, αφού τα χρήματα που κατέβαλε δεν είχαν το κατάλληλο αντιστάθμισμα (value for money).

Το ξενοδοχείο, ως μέσο διαφήμισης μπορεί να χρησιμοποιήσει το φυσικό περιβάλλον στο οποίο βρίσκεται, το σχεδιασμό και την αρχιτεκτονική του κλπ. Αυτά τα στοιχεία από μόνα τους είναι ικανά να προσελκύσουν ένα πελάτη, αυτό όμως που θα τον κρατήσει, είναι η *καθαριότητα*.

Η πιο σίγουρη και αποδοτική επένδυση σε κάθε ξενοδοχείο, είναι να κρατάει σε υψηλό επίπεδο το housekeeping. Όμως συχνά η σημασία του παραβλέπεται από τη διεύθυνση, καθώς το κόστος του είναι αρκετά μεγάλο.



Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ

Λίγα επαγγέλματα είναι σήμερα τόσο παρεξηγημένα όσο αυτό του housekeeper. Όπως λίγα είναι τα επαγγέλματα στον τουριστικό κλάδο που έχουν τόσο μεγάλη ζήτηση. Αυτό που πιστεύουν οι περισσότεροι άνθρωποι, είναι ότι αφορά μόνο γυναίκες που έχουν σαν αποκλειστική αρμοδιότητα την καθαριότητα του ξενοδοχείου. Το γεγονός όμως πως οι γυναίκες κυριαρχούν, δε σημαίνει ότι η θέση αυτή απαιτεί χαρακτηριστικά και δυνατότητες που βρίσκονται μόνο στο γυναικείο φύλο. Αυτό που σίγουρα συμπεραίνεται, είναι πως οι γυναίκες κατανοούν καλύτερα από τους άνδρες τη μεγάλη δυνατότητα καριέρας που υπάρχει σ' αυτό τον τομέα, καθώς είναι γνωστό, ότι μέσα από αυτό το επάγγελμα δίνονται ευκαιρίες για διάκριση και προαγωγή σε ανώτερα διοικητικά στελέχη. Παρόλα αυτά, οι άνδρες housekeepers είναι ένα συνηθισμένο φαινόμενο σήμερα.

Η ραγδαία ανάπτυξη και η διεθνής εξάπλωση της τουριστικής βιομηχανίας ήταν η αφορμή για τη δημιουργία πολλών νέων ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων και τη συνεχή ζήτηση για έμπειρο και εξειδικευμένο προσωπικό. Για τους περισσότερους ο κόσμος των ξενοδοχείων είναι ένας ξεχωριστός, υπέροχος κόσμος γεμάτος λάμψη και γρήγορες αλλαγές.

Στον κεντρικό άξονα του ξενοδοχείου βρίσκεται η *οροφοκομία* (housekeeping) και το προσωπικό που τη στελεχώνει. Το τμήμα αυτό είναι άμεσης επαφής με τον πελάτη και η σωστή του οργάνωση και διαχείριση συντελεί

1. στην ευχάριστη παραμονή των πελατών στο ξενοδοχείο,
2. στη μεγαλύτερη δυνατή απασχόληση του προσωπικού,
3. στη μείωση του κόστους εργασίας, των υλικών καθαριότητας, των φθορών των διαφόρων εγκαταστάσεων του ιματισμού και της επίπλωσης.

Από τη στιγμή που οι πελάτες κάνουν κρατήσεις και φτάνουν σε ένα κατάλυμα, μέχρι την ώρα που αναχωρούν, οι υπάλληλοι της οροφοκομίας παίζουν σπουδαίο ρόλο στην ικανοποίηση των αναγκών τους.

"Ο πελάτης στην πραγματικότητα διαμορφώνει ενστικτώδεις εντυπώσεις, καθώς εισέρχεται στο χώρο υποδοχής του ξενοδοχείου που επισκέπτεται για πρώτη φορά. Αυτές οι εντυπώσεις αυξάνονται ή μειώνονται, καθώς ο πελάτης προχωράει από την υποδοχή στον ανελκυστήρα και στη συνέχεια στο δωμάτιό του, που πλησιάζει με καλές ή κακές εντυπώσεις. Όταν ο πελάτης μπαίνει στο δωμάτιό του, όλες οι προηγούμενες εντυπώσεις αντικαθίστανται αμέσως από μια καινούρια, που του δημιουργείται από το περιβάλλον του δωματίου", λέει ένας επιφανής housekeeper. Η οροφοκομία λοιπόν, προσφέροντας αποτελεσματικά όλες τις υπηρεσίες, της, βοηθάει το ξενοδοχείο έτσι ώστε να ικανοποιεί τους πελάτες του. Έτσι, ενώ το ανεκπαιδευτο προσωπικό μπορεί να διώξει την πελατεία, απεναντίας οι εκπαιδευμένοι, ικανοί και ευγενικοί υπάλληλοι μπορούν να πετύχουν ώστε η παραμονή κάθε πελάτη να είναι από την αρχή ευχάριστη και να φροντίσουν ώστε να παραμείνει ευχάριστη ως το τέλος.



ΤΥΠΟΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ - ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ

Τα παλιά πανδοχεία που προσέφεραν στους κουρασμένους ταξιδιώτες ένα κρεβάτι και λίγο φαγητό, έχουν σήμερα αντικατασταθεί από τεράστια ξενοδοχειακά συγκροτήματα, στα οποία παρέχεται πληθώρα υπηρεσιών.

Οι κυριότερες μορφές καταλυμάτων παρουσιάζονται σύντομα παρακάτω:

Ξενοδοχείο είναι συνήθως ένα κατακόρυφο ενιαίο κτίριο, το οποίο διαθέτει σε πελάτες δωμάτια για ύπνο και ορισμένες άλλες υπηρεσίες (εστιατορίου, μπαρ, κλπ.). Καταλύματα της μορφής αυτής, συναντάμε συχνά μέσα στις πόλεις ή σε τουριστικές τοποθεσίες. Ανάλογα με το επίπεδο υπηρεσιών που προσφέρουν και τις προδιαγραφές τους, χωρίζονται ως εξής:

- Πολυτελείας
- Α' Κατηγορίας
- Β' Κατηγορίας
- Γ' Κατηγορίας
- Δ' Κατηγορίας
- Ε' Κατηγορίας

Ο διαχωρισμός τους μπορεί να γίνει και με *Αστέρια* (5 Αστέρων, 4 Αστέρων κλπ.)

Bungalows, ονομάζονται περισσότερα κτίρια, τα οποία είναι διασκορπισμένα σε μεγάλη έκταση μακριά από τις πόλεις, σε εξοχικές περιοχές, κοντά στη θάλασσα. Το κεντρικό κτίριο είναι της μορφής του ξενοδοχείου που αναφέρθηκε παραπάνω. Αυτό το συγκρότημα συμπληρώνεται και από άλλες εγκαταστάσεις αθλοπαιδιών και ψυχαγωγίας γενικότερα.

Motel, λέγεται το ξενοδοχείο που εξυπηρετεί όσους πελάτες μετακινούνται με αυτοκίνητο. Βρίσκονται κοντά σε εθνικούς δρόμους, χιονοδρομικά κέντρα κλπ. και συνήθως εκεί κοντά υπάρχουν αντλίες καυσίμων.

Ξενώνας είναι η μικρή ξενοδοχειακή μονάδα που έχει μόνο υπνοδωμάτια και ένα μικρό χώρο για σαλόνι και υποδοχή. *Ξενώνες νεότητας* αναφέρονται ανάλογα κτίρια που φιλοξενούν κυρίως αλλοδαπούς σπουδαστές.

Camping (κατασκήνωση), ονομάζεται ο φθηνός παραθερισμός σε εξοχικούς χώρους, όπου υπάρχουν θέσεις για τοποθέτηση σκηνών ή τροχόσπιτων, ένας κεντρικός στεγασμένος χώρος για κουζίνα και χώροι για προσωπική υγιεινή. Επίσης, υπάρχει παροχή ρεύματος και νερού.



ΕΙΔΗ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Δωμάτια

Σε πολλά ξενοδοχεία συναντάμε διάφορους τύπους δωματίων, οι οποίοι διαφέρουν μεταξύ τους ανάλογα με τη διακόσμηση, την επίπλωση, το μέγεθος, τις ανέσεις αλλά και τις τιμές τους. Έτσι οι πελάτες έχουν την δυνατότητα να διαλέξουν ανάμεσα σε αυτούς τους τύπους δωματίων, το δωμάτιο που μπορεί να ανταποκριθεί στις ανάγκες τους. Οι τύποι που μπορούμε να συναντήσουμε σε ένα ξενοδοχείο είναι οι εξής:

-Μονόκλινο δωμάτιο (single bedroom). Είναι το δωμάτιο στο οποίο υπάρχει ένα κρεβάτι.

-Δίκλινο δωμάτιο (twin bedroom). Δωμάτιο με δυο κρεβάτια.

-Τρίκλινα-τετράκλινα δωμάτια.

-Φαρδύκλινο δωμάτιο (double bedroom). Είναι το δωμάτιο που έχει ένα διπλό κρεβάτι.

-Studio. Είναι τύπος δωματίου (μονόκλινου ή δίκλινου) που όμως τα κρεβάτια δεν τοποθετούνται παράλληλα μεταξύ τους, αλλά εφάπτονται σε δύο πλευρές του τοίχου ώστε την μέρα να μπορούν να χρησιμοποιηθούν και σαν καναπέδες.

-Suites. Είναι τύπος δωματίων με ιδιαίτερες ανέσεις. Οι ονομασίες τους ποικίλουν ανάλογα με την κατηγορία των πελατών που πρόκειται να μείνουν σε αυτές. Έτσι διακρίνονται σε σουίτες 2 ατόμων, σε σουίτες 4 ατόμων και ανάλογα με τις προσφερόμενες ανέσεις σε απλές ή σπέσιαλ (προεδρικές, VIPS κ.λ.π.).

-Συνεχόμενα δωμάτια. Επικοινωνούν με εσωτερική πόρτα.

-Honeymooner's room. Δωμάτια που περνάνε τα νιόπαντρα ζευγάρια το μήνα του μέλιτος.

-No smoking rooms. Δωμάτια τα οποία ζητάνε άτομα που δεν καπνίζουν.

Εξοπλισμός Δωματίων

Τα δωμάτια ανάλογα σε ποια κατηγορία ανήκουν, εξοπλίζονται κατάλληλα ούτως ώστε να εξυπηρετούν καλύτερα τους πελάτες ενός ξενοδοχείου.

Συχνά παρατηρείται στα δωμάτια, ότι ο τρόπος με τον οποίο εξοπλίζονται, αποσκοπεί στην καλύτερη λειτουργικότητα του δωματίου ούτως ώστε να είναι πιο πρακτικό για τον εκάστοτε επισκέπτη.

-Ένα μονόκλινο δωμάτιο παρέχει στον πελάτη άνεση και ξεκούραση αν δεν είναι παραφορτωμένο και αν σε αυτό υπάρχουν απλά τα απαραίτητα, π.χ. κρεβάτι, κομοδίνο, καρέκλες, μια ντουλάπα, ένα γραφείο και ένας καθρέπτης.

-Το ίδιο και ένα δίκλινο, θα προσφέρει στους επισκέπτες του άνεση και ευδιαθεσία αν έχει αυτά ακριβώς που ζητάνε και όχι βαρύ διάκοσμο.



ΔΙΑΚΟΣΜΗΣΗ

Γενικά

Το μεγαλύτερο μέρος του φάσματος υπευθυνότητας του housekeeper, καλύπτει ο τομέας των δωματίων. Κατά συνέπεια, η γνώση στοιχείων για την εσωτερική τους διακόσμηση, θεωρείται προσόν ιδιαίτερα σημαντικό, όταν ο ίδιος παίρνει αποφάσεις που αφορούν εκτός από την επίπλωση, την αντικατάσταση και την συντήρηση, ακόμα και την γενική όψη ενός χώρου όπως: εκλογή χρωμάτων, υφάσματα, ταπετσαρίες, χαλιά κλπ.

Χρώματα

Για αρκετά χρόνια η τέχνη της εκλογής χρωμάτων, ήταν έργο εμπειρογνομόνων, που αναλάμβαναν την διακόσμηση εσωτερικών χώρων. Σήμερα, αυτό αποτελεί ένα μέρος της διακοσμητικής τέχνης. Όσον αφορά την εκλογή χρωμάτων, σε ξενοδοχειακούς χώρους, όπου ο διακοσμητής και ο housekeeper, πρέπει από κοινού να αποφασίσουν γι' αυτή, είναι πραγματικά αναγκαίο, ο housekeeper να γνωρίζει τις βασικές αρχές που χαρακτηρίζουν τα χρώματα και τον τρόπο εκλογής τους, καθώς και την ειδική ορολογία της διακόσμησης.

Κάθε χρώμα, αποκτά μια ορισμένη αξία σε σχέση με το περιβάλλον όπου βρίσκεται και ιδιαίτερα σε σχέση με το περιβάλλον απ' όπου αυτό προβάλλει π.χ. ένα κόκκινο χρώμα, φαίνεται σαν λερωμένο κοντά σ' ένα άσπρο, ενώ λάμπει εξαιρετικά δίπλα στο μαύρο.

Ανάμεσα στα χρώματα του φάσματος, υπάρχουν τρία **πρωτεύοντα** ή **στοιχειώδη** χρώματα. Αυτά είναι: το κόκκινο, το κίτρινο και το γαλάζιο. Με το συνδυασμό αυτών των τριών αποχρώσεων, μπορούν να επιτευχθούν όλα τα άλλα χρώματα, τα **δευτερεύοντα**. Τα δευτερεύοντα ή παραγόμενα χρώματα γίνονται από την ανάμιξη:

- α) κόκκινο και κίτρινο → πορτοκαλί
- β) κίτρινο και γαλάζιο → πράσινο
- γ) κόκκινο και γαλάζιο → μενεξελί

Τα χρώματα που παράγονται από τη μίξη ενός στοιχειώδους χρώματος με ένα παράγωγο, που όμως βρίσκεται μέσα από το στοιχειώδες στον κύκλο των χρωμάτων, ονομάζονται **ενδιάμεσα** χρώματα. Επειδή η μόδα χαρακτηρίζει τα χρώματα με ελκυστικά ή παράξενα ονόματα, οι άνθρωποι τείνουν να πιστεύουν πως αυτά τα χρώματα, όπως π.χ. κανελί, μωβ, ή τυρκουάζ, είναι χρώματα ξεχωριστά (στοιχειώδη). Ακόμα, καθένας έχει μια διαφορετική αντίληψη για το ποια ακριβώς χρώματα συμβολίζουν αυτές οι ονομασίες και είναι αρκετά δύσκολο να μιλήσει κανείς αυθαίρετα για τα χρώματα, όταν γνωρίζουμε, πως πολύ λίγοι άνθρωποι βλέπουν με τον ίδιο τρόπο.

Τα χρώματα έχουν τρεις σημαντικές διαστάσεις και πρέπει να είναι σαφώς διαφοροποιημένα:

1. **ΑΠΟΧΡΩΣΗ**: Είναι το όνομα του χρώματος. Τα τρία στοιχειώδη χρώματα μαζί με τα παράγωγά τους, σχηματίζουν τις βασικές αποχρώσεις του φάσματος.
2. **ΦΩΤΕΙΝΟΤΗΤΑ ή ΑΞΙΑ**: Είναι η ποσότητα της φωτεινότητας ή σκουρότητας του χρώματος. Δηλαδή η περιεκτικότητά του σε γκρίζο ή σε μαύρο. Σχεδόν όλα τα χρώματα περιέχουν μια ποσότητα γκρίζου, ακόμη κι ένα έντονο κόκκινο ή ένα γαλάζιο περιέχουν γκρίζο. Αυτός είναι ένας από τους λόγους που το γκρίζο, συνδυάζεται εύκολα με όλα τα χρώματα.
3. **ΕΝΤΑΣΗ ή ΧΡΩΜΑ**: Είναι η σχετική πυκνότητα του χρώματος. Η πυκνότητα ή κορεσμός ενός χρώματος, είναι ο βαθμός της απόχρωσής του. Π.χ. ένα κομμάτι κόκκινο τούλι, είναι ροζ, όταν είναι απλωμένο και το διαπερνά φως. Αν τυλιχτεί, είναι πιο κόκκινο, δηλαδή πιο κορεσμένο από κόκκινο. Τα χρώματα, που είναι λίγο ή πολύ κορεσμένα, είναι πολύ κοντινά χρώματα στο φάσμα των χρωμάτων.

Ο όρος «**ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΟΣ**», δεν είναι γενικός όρος όταν μιλάμε για χρώματα. Είναι πάρα πολύ συγκεκριμένος και αναφέρεται στα χρώματα που βρίσκονται ακριβώς απέναντι στον κύκλο των χρωμάτων. Έτσι το γαλάζιο είναι συμπληρωματικό του πορτοκαλί, το πράσινο του κόκκινου και το κίτρινο του μενεξελί. Για να αλλαχτεί η ένταση σ' ένα χρώμα και να γίνει λιγότερο ζωντανό, προσθέτουμε το συμπληρωματικό του.

Το μαύρο και το λευκό είναι ουδέτερα χρώματα. Η χροιά ή Pastel, είναι ένα φωτεινότερο χρώμα. Αν προσθέσουμε σ' ένα χρώμα, μαύρο, θα αλλάξει η φωτεινότητά του και θα αποκτήσει σκιά. Για να κάνουμε ένα χρώμα φωτεινότερο προσθέτουμε λευκό.

Ένα από τα πρώτα φανερά χαρακτηριστικά ενός χρώματος, είναι αυτό που ονομάζουμε θερμότητα ή ψυχρότητα. Τα θερμά χρώματα, είναι αυτά που πάνε στο φάσμα, από το κίτρινο στο κόκκινο δηλ. κίτρινο πορτοκαλί κόκκινο. Τα ψυχρά χρώματα, είναι εκείνα που πάνε από το πράσινο στο γαλάζιο δηλ. πράσινο, μπλε μενεξελί. Τα θερμά χρώματα είναι δυναμικά και δραστηριοποιούν. Τα ψυχρά ξεκουράζουν και ηρεμούν. Τα βορεινά δωμάτια του ξενοδοχείου, που δέχονται λίγο ηλιακό φωτισμό, πρέπει να έχουν φωτεινά ζεστά χρώματα, ενώ αυτά που βρίσκονται στη νότια πλευρά, μπορούν να έχουν πιο ψυχρά και σκούρα χρώματα.

Τα φωτεινά χρώματα, κάνουν ένα δωμάτιο να φαίνεται μεγαλύτερο, ενώ αντίθετα τα σκούρα, τείνουν να μικρύνουν τις διαστάσεις του. Οι σκούρου χρώματος τοίχοι, πρέπει να είναι απέναντι από τα παράθυρα, ώστε το φως να τους κάνει πιο λαμπερούς και να αυξάνει τη φωτεινότητά τους. Οι τοίχοι που δέχονται λίγο φυσικό φως, πρέπει να είναι βαμμένοι ή καλυμμένοι με εύθυμες χροιές χρωμάτων.

Τα σκούρα χρώματα, δημιουργούν την εντύπωση χαμηλότερης οροφής, όπως επίσης και τα καλύμματα των τοίχων που έχουν μεγάλα σχέδια.

Αν δύο από τους τέσσερεις τοίχους, πρέπει να βαφτούν και οι δύο να καλυφτούν με ταπετσαρία, τότε πρέπει οι δύο συνεχόμενοι να βάφονται με το ίδιο χρώμα. Διαφορετικά θα δίνουν την εντύπωση του διαμοιρασμένου χώρου. Αν υπάρχει ένας τοίχος με έντονα λαμπερό χρώμα, τότε οι υπόλοιποι τρεις τοίχοι, πρέπει να είναι όσο το δυνατόν ουδέτεροι και όλοι να έχουν την ίδια σκιά ή χροιά χρώματος.

Διακόσμηση Τοίχων

Η διακόσμηση τοίχων με τοιχογραφίες, είναι κατάλληλη για τους τοίχους που σχηματίζουν μεταξύ τους γωνία. Μια έντονη εντύπωση μπορεί να δημιουργήσει η χρήση σχεδίων και χρωμάτων πάνω σε γυάλινες επιφάνειες (τζαμαρίες). Μικρής επιφάνειας τοιχογραφίες, ενδείκνυνται για τα δωμάτια πελατών. Αντίθετα οι μεγάλες τοιχογραφίες πρέπει να χρησιμοποιούνται ελάχιστα, ακόμα και σε μεγάλους χώρους.

Πρέπει πάντα να συνδυάζονται με προεκτάσεις από επιφάνειες χωρίς σχέδια. Εξάλλου, η χρησιμοποίηση έντονων διαφορετικών χρωμάτων και σχεδίων, στις ταπετσαρίες τοίχων και στα χαλιά, είναι μια παροδική τάση, που μπορεί να υιοθετηθεί μόνο για τους κοινόχρηστους χώρους, επειδή η γενική τους εμφάνιση πρέπει όσο το δυνατόν να αλλάζει κατά διαστήματα και να προσαρμόζεται με την μόδα της εποχής.

Η χρήση όμως αυτών των συνδυασμών, σε ένα πρότυπο δωμάτιο πελάτη, είναι τελείως αντικοινωνική, διότι όταν περάσει η μόδα τους, θα χρειαστεί να διακοσμήσουν από την αρχή τα δωμάτια. Η χρησιμοποίηση λοιπόν κλασσικών σχεδιασμών, στα δωμάτια των πελατών, αποτελεί τον πιο συμφέροντα τρόπο αντιμετώπισης των επενδύσεων και εξασφαλίζει ικανοποίηση της πλειοψηφίας των πελατών.



Χωροταξικός σχεδιασμός δωματίων

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

Οι διοικήσεις των ξενοδοχείων, πρέπει να προβαίνουν στην αντικατάσταση και στην ανανέωση του διάκοσμου και των λινών, πριν η αναγκαιότητα αυτής της ανανέωσης γίνει αντιληπτή από τους πελάτες.

Κάτω από φυσιολογικές συνθήκες τα χαλιά, τα καλύμματα κρεβατιών (λινά) και οι κουρτίνες, πρέπει να αντικαθίστανται κάθε οχτώ χρόνια. Σε μεγαλύτερα χρονικά διαστήματα αντικαθίστανται εξαρτήματα όπως, οι πίνακες και τα καλάθια αχρήστων, ενώ σε ακόμα πιο μεγάλα χρονικά διαστήματα τα καθίσματα. Τα κρεβάτια και ο διάκοσμος αλλάζουν σπάνια.

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

- Καλύμματα τοίχων από βινύλιο, για καλύτερη συντήρηση των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων.
- Προστατευτικές επιμηκύνσεις στις πλάτες των κρεβατιών, για να τα κρατούν 10 εκατ. μακριά από τους τοίχους.
- Το μήκος των καλυμμάτων κρεβατιών είναι 2 μέτρα, ώστε να είναι μόνο κατά 20 εκατ. μεγαλύτερα από το μήκος των κρεβατιών, για να μην κρέμονται.
- Πίνακας με διακόπτες, για τα φώτα και το ραδιόφωνο στην πλάτη των κρεβατιών.
- Τοποθέτηση του τηλεφώνου στο ακρινό κομοδίνο μεταξύ κρεβατιού και καρέκλας.
- Επιφάνειες για χρήση προσκέφαλων, για τους πελάτες που διαβάζουν στο κρεβάτι.

- Φωτισμός σε προκαθορισμένες θέσεις στον τοίχο και στην οροφή.
- Ξύλινα μπράτσα στις πολυθρόνες.
- Καρέκλες γραφείου με πλάτη από ταπετσαρία, για περισσότερη άνεση και για να αποφεύγονται χτυπήματα στην ξύλινη επιφάνεια του γραφείου.
- Εντοιχισμένα ράφια για αποσκευές.
- Πλαστική επένδυση, σε όσες επιφάνειες είναι εφικτό.
- Το έπιπλο του γραφείου εφάπτεται στον τοίχο, για πιο αποτελεσματικό καθάρισμα, καλαισθησία και ευκολία στο σκούπισμα.

Για ξενοδοχεία με περισσότερους από δύο ορόφους, μπορεί να επικρατεί ένα διαφορετικό χρώμα για τον καθένα. Συχνά προτιμάται το χρυσαφί για τον πρώτο όροφο, γιατί δίνει την αίσθηση της φωτεινότητας. Τα χαλιά των δωματίων μπορούν να διατηρηθούν σε καλή κατάσταση για περίπου πέντε χρόνια. Όμως με κατάλληλη και προσεκτική φροντίδα, είναι δυνατόν να διατηρηθούν μέχρι και οχτώ χρόνια ή και περισσότερο.

Υπάρχουν ορισμένες εργασίες του Housekeeping, που πρέπει να εκτελούνται ανελλιπώς σε τακτά χρονικά διαστήματα, έτσι ώστε να αποφεύγονται σοβαρά μελλοντικά προβλήματα αντικατάστασης, όπως:

- α) καθάρισμα των πόμολων της πόρτας
- β) καθαρισμός των φίλτρων του air condition,
- γ) ξεσκόνισμα των επιφανειών των πινάκων,
- δ) σκούπισμα του χαλιού στα σημεία κατά μήκος και πλάτος του τοίχου, όπου μαζεύεται η σκόνη.

Η συντήρηση επίσης είναι ζωτικής σημασίας για να διατηρούνται σε καλή κατάσταση οι χώροι του Housekeeping.

Ορολογία διακόσμησης

Η εξοικείωση του housekeeper, με τις έννοιες και τις ερμηνείες των παρακάτω αναφερόμενων όρων, που είναι περισσότερο εύχρηστοι, διευκολύνει την επικοινωνία του με τους διακοσμητές και αρχιτέκτονες:

ΜΠΑΤΙΚ – Ύφασμα που σχεδιάζεται με την εφαρμογή κεριού σε καθορισμένα σχέδια και διατηρείται το χρώμα βάση του υφάσματος, καθώς αυτό στεγνώνει.

ΚΕΡΑΜΙΚΑ – Είναι ο γενικός όρος που αναφέρεται στη τέχνη κατασκευής πήλινων αγγείων και διακοσμητικών αντικειμένων τέχνης, που γίνονται από πηλό και κατόπιν ψήνονται σε κατάλληλες θερμοκρασίες.

ΚΟΛΛΑΖ – Ονομάζεται η σύνθεση που δημιουργείται από την ένωση διαφόρων υλικών. Ο όρος μοντάζ συνήθως αναφέρεται, όταν όλα τα υλικά της σύνθεσης είναι φωτογραφίες.

ΕΜΠΙΟΣ – Ο όρος αυτός σημαίνει ανάγλυφη αποτύπωση και είναι η διακόσμηση μιας επιφάνειας, με ανάγλυφη εργασία. (π.χ. γύψινες διακοσμήσεις).

ΧΑΡΑΚΤΙΚΗ – Είναι η μέθοδος της χάραξης ενός σχεδίου πάνω στο αρνητικό, με τη χρήση αιχμηρού αντικειμένου.

ΧΑΛΚΟΓΡΑΦΙΑ – Είναι η χάραξη ενός σχεδίου πάνω σε μια επίπεδη επιφάνεια χαλκού, με κατάλληλα εργαλεία.

ΚΕΝΤΗΜΑ ΜΕ ΧΡΥΣΟ Ή ΑΡΓΥΡΟ ΝΗΜΑ – Ντελικάτο και πολύπλοκο μεταλλικό διακοσμητικό, κατασκευασμένο από φίνο σύρμα.

ΦΡΕΣΚΟ – Είναι η μέθοδος ζωγραφικής πάνω σε υγρό μαλακό γύψο, στον οποίο στερεοποιούνται τα χρώματα.

ΓΚΛΑΖ – Κομματάκια από βιτρώ, που τοποθετούνται πάνω στην επιφάνεια αγγειοπλαστικών αντικειμένων και ψήνονται με αυτά.

ΙΛΛΟΥΜΙΝΑΣΙΟΝ – Είναι η διακόσμηση με χρυσό ή ασήμι. Χρησιμοποιείται συχνά για τα αρχικά γράμματα των χειρόγραφων (επιστολόχαρτα κλπ.).

ΕΓΓΛΥΦΗ – Το σχέδιο που σχηματίζεται, από το κύρτωμα επιφάνειας, που δίνει την εντύπωση ανάγλυφου (αρνητικό ανάγλυφου).

ΛΙΘΟΓΡΑΦΙΑ – Η αποτύπωση ενός σχεδίου πάνω σε πέτρα με ειδικό μολύβι ή κραγιόν.

ΜΕΣΟ – Έτσι ονομάζουν οι καλλιτέχνες τα υλικά με τα οποία εκφράζουν την τέχνη τους (πέτρα, ξύλο, πηλό κλπ.).

ΜΩΣΑΪΚΟ – Είναι διακοσμητική επιφάνεια, που αποτελείται από μικρά κομμάτια γυαλιού, πέτρας ή κεραμικού, τοποθετημένα στο τσιμέντο.

ΣΦΥΡΗΛΑΤΗΣΗ – Η μέθοδος διακόσμησης μεταλλικών αντικειμένων, που σφυρηλατούνται από την εσωτερική τους πλευρά.

ΤΕΜΠΕΡΑ – Είναι τα χρώματα της ζωγραφικής που αναμιγνύονται με το λευκό του αυγού.



Επίπλωση δίκλινου δωματίου (Ξενοδοχείο Πολυτελείας)

- ένα κάθισμα και ένα γραφείο
- μία επιφάνεια για χρήση προσκέφαλου
- δύο πολυθρόνες
- δύο πίνακες ζωγραφικής
- ένα μικρό τραπέζι για πρωινό
- δύο σετ στρωμάτων
- μια κουρτίνα
- ένα χαλί δωματίου
- δύο κρεβάτια με κομοδίνα (εντοιχισμένα)
- τρία κάδρα
- δύο καλάθια αχρήστων (1 για το δωμάτιο και 1 για το λουτρό).

Προτάσεις επίπλωσης δωματίων

Οι νέες τάσεις στην επίπλωση των δωματίων περιλαμβάνουν:

α) Χρήση μεγάλων και τολμηρών σχεδίων στα υφάσματα.

β) Περισσότερες επιτραπέζιες λάμπες, απ' τις λάμπες δαπέδου, οροφής και τοίχου. Το πόσες λάμπες θα χρησιμοποιηθούν στο δωμάτιο, εξαρτάται από το μέγεθός του. Όμως τρεις λάμπες και μία στην οροφή είναι απαραίτητες. Η εκλογή του φωτισμού απαιτεί μία προσεκτική σχολαστική μελέτη, για να ανταποκρίνεται στις πολλές λειτουργίες του δωματίου. Πρέπει να φωτίζει και συνεπώς να είναι λειτουργικός, δίνοντας αρκετό φως εκεί που χρειάζεται, χωρίς όμως να ενοχλεί. Γι' αυτό πρέπει να είναι εναρμονισμένος:

- με την εσωτερική αρχιτεκτονική του δωματίου
- με τη λειτουργία δωματίου. (Η είσοδος, το υπνοδωμάτιο, το γραφείο, το λουτρό, δεν χρειάζονται την ίδια φωτιστική ατμόσφαιρα).
- με το μέγεθος και το σχήμα του δωματίου.
- με τη φύση της επένδυσής του (ταπετσαρία) και ιδιαίτερα με τα χρώματά του.
- με το διάκοσμό του, δηλ. το στυλ των επίπλων και τη διάταξη τους.

Ο φωτισμός του *λουτρού* πρέπει να είναι εντελώς λειτουργικός. Η εκλογή του θα εξαρτηθεί από το χρώμα των τοίχων. Για τον καθρέπτη της τουαλέτας, πρέπει να αποφεύγεται ο έντονος χρωματιστός φωτισμός ο οποίος αντανακλώμενος αλλοιώνει την όψη του προσώπου.

Οι λάμπες πρέπει να έχουν πάντοτε κάποιο προστατευτικό μέσο (αμπαζούρ), που διαχέει τη δέσμη των φωτεινών ακτινών και ελαττώνει το θάμπωμα των ματιών.

γ) Το παλιό κρεβάτι τύπου studio, επανήλθε πάλι και χρησιμοποιείται στα καθιστικά δωμάτια.

δ) Λιγότερο βαμμένα έπιπλα (όπως είναι τα ξύλινα) και περισσότερα πλαστικά, χρησιμοποιούνται σήμερα.

ε) Τα δωμάτια που έχουν δύο κρεβάτια, ενοικιάζονται πιο εύκολα απ' αυτά με ένα. Ο τύπος της επίπλωσης, εξαρτάται από το είδος των πελατών και την κατηγορία του ξενοδοχείου. Τα συνεχόμενα δωμάτια (με εσωτερική πόρτα) τα ζητούν περισσότερο σε ξενοδοχεία διακοπών που διαμένουν συνήθως οικογένειες.

Εσωτερική διακόσμηση κοινόχρηστων χώρων

Χωρίς αμφιβολία, δεν υπάρχει κανένα τμήμα ή προϊστάμενος μέσα στο ξενοδοχείο, που να ασχολείται με τους κοινόχρηστους χώρους και την διακόσμησή τους, περισσότερο από τον housekeeper και το τμήμα του. Παρ' όλα αυτά όμως ακόμα και σήμερα, είναι λίγοι οι housekeepers που συμμετέχουν πραγματικά και αποφασιστικά στην δημιουργία του αρχικού σχεδίου και της όλης οπτικής εντύπωσης αυτών των χώρων. Η συμμετοχή τους, είναι μια χρονοβόρα εργασία, που επιπλέον απαιτεί ταλέντο και μερικές φορές εξειδίκευση. Εν τούτοις όμως, ο housekeeper συμμετέχει ενεργά στην εκλογή των προς αντικατάσταση ειδών, σε περιπτώσεις που το σύνολο των αντικειμένων που συνθέτουν το εσωτερικό ενός χώρου, έχει φθαρεί και η συντήρησή τους είναι πλέον αντιοικονομική.

Έτσι, ο housekeeper μεταβάλλεται σε κριτής του διακοσμητή εσωτερικών χώρων. Η ταύτιση των απόψεων του housekeeper και του διακοσμητή, έχει σαν αποτέλεσμα την ισορροπία μεταξύ λειτουργικότητας και αισθητικής. Είναι φανερό πως η ευχάριστη ατμόσφαιρα των κοινόχρηστων χώρων, είναι ένα κίνητρο για να προσελκύει πελάτες.

Ένα από τα σπουδαιότερα σημεία που πρέπει να λαμβάνεται υπ' όψη στη διακόσμηση των κοινόχρηστων χώρων, είναι η χρησιμοποίηση μεγάλης κλίμακας επίπλων, υφασμάτων και διάφορων εξαρτημάτων. Διαφορετικά, η επίπλωση θα φαίνεται ανύπαρκτη ή ασήμαντη. Ο διαχωρισμός μεγάλων χώρων με μελετημένη διάταξη επίπλων, είναι πολλές φορές αναγκαίος. Παρ' όλο που η επανάληψη στη διακόσμηση, είναι απαραίτητη, γιατί δίνει την εντύπωση ενότητας σε μια μεγάλη αίθουσα, εν τούτοις πρέπει να αποφεύγεται η μονοτονία που συχνά δημιουργεί μη οικεία ατμόσφαιρα.

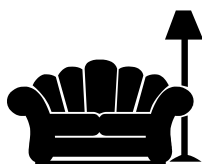
Πολλές φορές τα διαχωριστικά χώρου - όπως τα φυτά, τα διακοσμητικά χωρίσματα (παραβάν) κ.α. - βοηθούν στην μετατροπή ενός μεγάλου χώρου, σε ευχάριστες ξεχωριστές αίθουσες. Η επίπλωση δεν πρέπει να εμποδίζει την προσπέλαση των πελατών και η διάταξή τους να είναι κατάλληλη ώστε να εξυπηρετεί την επικοινωνία μικρών ομάδων.

Η επίπλωση που χρησιμοποιείται σ' αυτούς τους χώρους, πρέπει να είναι ιδιαίτερα ανθεκτική. Τα κομψά και ευπαθή αντικείμενα, δεν ενδείκνυνται για την διακόσμηση χώρων, από τους οποίους διέρχονται πολλά άτομα. Τα διακοσμητικά αντικείμενα, δεν πρέπει να είναι εκτεθειμένα και να δημιουργούν την επιθυμία των πελατών να τα περιεργάζονται με τα χέρια τους.

Η ταπετσαρία να είναι διαλεγμένη από υλικό που να πλένεται εύκολα, έτσι που ένα βρεγμένο πανί με καθαριστικό, να είναι αρκετό για την συντήρησή της. Αν η ταπετσαρία είναι από ύφασμα, πρέπει να είναι ανθεκτική στα πολλά πλυσίματα.

Η ασφάλεια, είναι ένας σημαντικός επίσης τομέας της εσωτερικής διακόσμησης που δεν πρέπει να υποτιμάται, όταν σχεδιάζεται η επίπλωση κοινόχρηστων χώρων. Μερικά πράγματα που πρέπει να αποφεύγονται για την μείωση δυσάρεστων περιστατικών είναι:

- 1) Το πάτωμα στην είσοδο του ξενοδοχείου, που μπορεί να γίνει ιδιαίτερα επικίνδυνο όταν βρέχει.
- 2) Υφάσματα που είναι εύφλεκτα.
- 3) Ξύλινες επιφάνειες που δεν είναι λουστραρισμένες και μπορεί κάποιος να τραυματιστεί.
- 4) Τα σκαλοπάτια σε σκοτεινούς χώρους.
- 5) Οι πόρτες που ανοίγουν και από τις δύο κατευθύνσεις.
- 6) Τα σταχτοδοχεία σε βάση που μπορεί εύκολα να ανατραπούν.
- 7) Λαμπατέρ που μπορεί εύκολα να ανατραπούν.



ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ HOUSEKEEPING

Οι εργασίες του housekeeping αρχίζουν από την επιλογή υφασμάτων, την αγορά επίπλων και όλων γενικά των στοιχείων που αποτελούν την επίπλωση. Συνεχίζονται με τον καθαρισμό της επίπλωσης, τη συντήρηση, την επισκευή, καθώς και την τελική αντικατάστασή τους. Ακόμα περιλαμβάνονται εκτός από τα δωμάτια πελατών, τους κοινόχρηστους χώρους, σαλόνια, ανελκυστήρες και όλους τους χώρους που χαρακτηρίζονται σα χώροι υποδοχής. Επίσης την ίδια την υποδοχή του ξενοδοχείου, τις πισίνες κ.α.

Στις αρμοδιότητες του housekeeping συμπεριλαμβάνεται επίσης η επίβλεψη όλων των χώρων των αθέατων δραστηριοτήτων του ξενοδοχείου, όπως είναι η κουζίνα, οι αποθήκες, η τραπεζαρία προσωπικού, οι αποθήκες χαλιών κλπ, σε ό, τι αφορά την καθαριότητά τους. Το τμήμα του housekeeping έχει επίσης στις αρμοδιότητές του την υπευθυνότητα και διαχείριση εξοπλισμού και υλικών για όλο το ξενοδοχείο (λινά, ιματισμός, υλικά καθαρισμού κλπ). Ο προϊστάμενος του housekeeping έχει μεγάλες διοικητικές υπευθυνότητες σε ό, τι έχει σχέση με την αγορά, αποθήκευση και διάθεση ειδών μεγάλης χρηματικής αξίας.



ΘΕΜΑΤΑ MANAGEMENT ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ HOUSEKEEPING

Προσωπικό

Το προσωπικό του τμήματος housekeeping απαρτίζεται από τα εξής άτομα:

1. Γενικό προϊστάμενο (Head housekeeper)
2. Προϊστάμενο ορόφων (Housekeeper)
3. Βοηθό προϊσταμένου (Assistant housekeeper)
4. Καμαριέρες ή θαλαμηπόλους (Chamber maid)
5. Βοηθό καμαριέρας (Floor boy ή Valet de chamber)
6. Καθαρίστριες
7. Λινοθηκάριο
8. Βοηθό λινοθηκάριου

Η ποιότητα του προσωπικού που απασχολείται σε μια επιχείρηση επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό την καλή λειτουργία και την αύξηση της αποδοτικότητάς της.

Για τη διατήρηση του επιπέδου παροχής υπηρεσιών στις ξενοδοχειακές μονάδες, απαιτείται η απασχόληση αρκετών υπαλλήλων στο τμήμα του housekeeping. Η διοίκηση θα πρέπει να δημιουργήσει τις κατάλληλες συνθήκες εργασίας, έτσι ώστε να ενισχύεται το ηθικό και η δραστηριότητα των εργαζομένων και παράλληλα υφιστάμενοι και προϊστάμενοι να συνεργάζονται αρμονικά.



Σύνθεση προσωπικού

-Επικεφαλής στο τμήμα του housekeeping είναι ο Housekeeper. (Βλ. αναλυτική αναφορά, σελ.)

-Δεύτερος στην αλυσίδα της ιεραρχίας, βρίσκεται ο βοηθός housekeeper, εκτελεστικό στέλεχος της ομάδας και ακολουθεί, οι βοηθοί housekeeper, οποίοι είναι έμπειροι στο να συντονίζουν την εργασία στους ορόφους, να εκπαιδεύουν τους νέους υπαλλήλους, αλλά όλοι τους κύρια επικουρούν τον housekeeper.

Παρόλο που η οργάνωση διαφέρει από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο, εξαιτίας της διαρρύθμισης και της διάταξης των δωματίων, εντούτοις οι τρόποι ενέργειας που θα αναφερθούν, αποκαλύπτουν ποιες είναι οι ευθύνες και οι αρμοδιότητες του υπευθύνου ορόφου, με πόσους ανθρώπους επικοινωνεί και τι πρέπει να παρατηρεί και να προσέχει κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας του.

Επίσης είναι απαραίτητο να τονιστεί, πως η συγκεκριμένη τακτική δεν ακολουθείται από όλα τα ξενοδοχεία και ότι το προσωπικό στα τμήματα housekeeping, μπορεί να οργανωθεί με ένα εντελώς διαφορετικό πλάνο και με εντελώς διαφορετικές υπευθυνότητες.

-Το μεγαλύτερο μέρος του προσωπικού του housekeeping αποτελούν οι καμαριέρες και οι βοηθοί τους, οι οποίες αναφέρονται για την εργασία τους στους επόπτες ορόφων. Οι καμαριέρες πρέπει να καλύπτουν έναν ορισμένο αριθμό δωματίων καθημερινά, συνήθως 14 με 16 δωμάτια σε ξενοδοχεία Α' και Β' τάξης. Ο αριθμός αυτός είναι ακόλουθος του παρακάτω συλλογισμού: Χρόνος καθαρισμού \Rightarrow 30 λεπτά για κάθε δωμάτιο, άρα $14 * 30' = 420'$ ή 7 ώρες . Σε ξενοδοχεία πολυτελείας οι καμαριέρες καθαρίζουν 9-10 δωμάτια τη μέρα.

-Το housekeeping, απασχολεί και ικανό αριθμό καθαριστριών για τους κοινόχρηστους χώρους, που βρίσκονται κάτω από την εποπτεία ενός βοηθού housekeeper. Ενώ οι καμαριέρες αναλαμβάνουν τη φροντίδα των δωματίων, οι βοηθοί τους διεκπεραιώνουν δική τους εργασία, η οποία περιλαμβάνει:

- A. Καθημερινό σκούπισμα των ανελκυστήρων πελατών.
- B. Σκούπισμα των δωματίων που είναι για αρκετές μέρες κενά και πρόκειται να ενοικιαστούν, καθώς και το σκούπισμα των προκαθορισμένων δωματίων για τον καθένα.
- Γ. Σφουγγαρίζουν καθημερινά τις σκάλες που χρησιμοποιούν οι πελάτες και τις πλένουν μια φορά τη βδομάδα.
- Δ. Καθαρίζουν τα κρύσταλλα στους διαδρόμους των ορόφων, τις επιφάνειες των λαμπτήρων και των ρολογιών τοίχου, τους καθρέπτες κ.τ.λ.

-Συχνά, στη δύναμη του τμήματος, υπάρχει η γραμματέας του housekeeper, που είναι υπεύθυνη για την τήρηση αρχείου και για τη λειτουργία του γραφείου χαμένων αντικειμένων.

-Η υπεύθυνη του εργαστηρίου ραπτικής, είναι αρμόδια για τα άτομα που έχουν αναλάβει το ράψιμο των κουρτινών και τον καθαρισμό των λινών.

-Ο επικεφαλής των βοηθών είναι ο βοηθός housekeeper, ο οποίος είναι υπεύθυνος για το προσωπικό που έχει σαν έργο του το καθάρισμα και την μεταφορά χαλιών, το πλύσιμο των παραθύρων, το στερέωμα των κουρτινών, τη μετακίνηση των επίπλων, τη διανομή των λινών και την ταξινόμηση τους στις αποθήκες οροφών κ.τ.λ. Η αρμοδιότητα όλων αυτών των υπαλλήλων, πρέπει να καθοριστεί με ακρίβεια.



Καθήκοντα Προσωπικού Housekeeping

- 1) Να είναι συνεπές στο ωράριο εργασίας.
- 2) Να φοράει τη στολή του, η οποία πρέπει να είναι καθαρή και σε άριστη κατάσταση.
- 3) Να εκτελεί τη δουλειά του ευσυνείδητα, χωρίς χρονοτριβές και διαμαρτυρίες.
- 4) Να εξυπηρετεί τον πελάτη σωστά και γρήγορα.
- 5) Να προμηθεύεται τον ιματισμό και τα υλικά καθαριότητας .
- 6) Να καθαρίζει όλους τους χώρους, σύμφωνα με τους κανόνες.
- 7) Να τακτοποιεί τα αντικείμενα των πελατών.
- 8) Να μη δοκιμάζει ή χρησιμοποιεί τα πράγματα τους.
- 9) Να ενημερώνει την προϊσταμένη για φθορά, έλλειψη και βλάβη.
- 10) Να παραλαμβάνει από τους πελάτες τα ακάθαρτα ρούχα και να παραδίδει τα καθαρά.
- 11) Να μην αφήνει ημιτελείς δουλειές και να σέβεται την ησυχία και τον ύπνο των πελατών.

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

Π.χ. για να υπολογίσει ο housekeeper πόσες καμαριέρες θα χρειαστεί την επόμενη μέρα ή βδομάδα, είναι απαραίτητο να γνωρίζει τι πληρότητα έχει το ξενοδοχείο. Η πρόβλεψη αυτή συνήθως γίνεται από τον υποδιευθυντή, ο οποίος σε συνεργασία με το γραφείο κρατήσεων υπολογίζει πόσα δωμάτια θα ενοικιαστούν για την επόμενη μέρα, βδομάδα, μήνα, ίσως και ολόκληρη τη σεζόν. Το ποσοστό κάλυψης δωματίων υπολογίζεται, αφού ληφθούν υπόψη ορισμένες προϋποθέσεις όπως:

1. Ο αριθμός κρατήσεων.
2. Η κάλυψη του προηγούμενου χρόνου την ίδια εποχή.
3. Οι εκδηλώσεις ή ειδικά γεγονότα που πραγματοποιούνται στην περιοχή, καθώς και το ποσοστό επίδρασης στην υπερκάλυψη των άλλων ξενοδοχείων της περιοχής.
4. Οι καιρικές συνθήκες ή ξαφνικές δυσμενείς καιρικές συνθήκες, που εμποδίζουν την απογείωση και την προσγείωση αεροπλάνων.

Μια κατάσταση με την προβλεπόμενη κίνηση για την επόμενη μέρα, στέλνεται καθημερινά από την υποδοχή στο γραφείο του housekeeper, μεταξύ 12 με 2μ.μ ώστε να υπάρχει χρόνος να υπολογιστεί, πριν από τις 3μ.μ που τελειώνει το ωράριο, το πλάνο εργασίας για την επόμενη μέρα.

Σε ένα μικρό ξενοδοχείο, τα καθήκοντα του housekeeping εκτελούνται συνήθως από ένα άτομο της οικογένειας του ιδιοκτήτη. Σε πιο μεγάλα ξενοδοχεία, χρειάζεται επιπλέον βοήθεια υπαλλήλου με μειωμένο ίσως ωράριο.

Σε ξενοδοχεία με δυναμικότητα άνω των 200 κρεβατιών είναι απαραίτητο να υπάρχει housekeeper. Σε πολλές επιχειρήσεις, το τμήμα του πλυντηρίου και της συντήρησης, είναι στην υπευθυνότητα του housekeeping. Οι αρμοδιότητες του housekeeper, επηρεάζεται από το μέγεθος και τις ιδιομορφίες του ξενοδοχείου.



Ο ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ

Στο τμήμα του housekeeping επικεφαλής είναι ο γενικός προϊστάμενος του τμήματος ορόφων (Housekeeper), ο οποίος είναι βασικό στέλεχος της λειτουργικής ομάδας του management του ξενοδοχείου. Συμμετέχει ενεργά στο διοικητικό προγραμματισμό, χωρίς να περιορίζεται μόνο στα συνηθισμένα καθήκοντα του ξενοδοχείου, όπως είναι οι αφίξεις - αναχωρήσεις και απαιτήσεις των πελατών, αλλά έχει διασυνδέσεις με κάθε τμήμα της επιχείρησης.

Ο Housekeeper έχει άμεση σχέση με ολόκληρο το περιβάλλον του ξενοδοχείου, διότι είναι ο μόνος προϊστάμενος που συνεργάζεται με κάθε προϊστάμενο άλλου τμήματος. Έτσι του δίνεται η δυνατότητα να διαμορφώσει μια πλήρη εικόνα της λειτουργίας της επιχείρησης, αλλά και να διαπιστώσει κατά πόσο είναι ευχαριστημένοι οι πελάτες. Αυτό είναι πολύ σημαντικό για τη διοίκηση του ξενοδοχείου, διότι έχοντας αυτή τη συστηματική και ακριβή πληροφόρηση, προσαρμόζει ανάλογα τις κινήσεις της, έτσι ώστε να πετύχει το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα.

Σειρά εργασιών του housekeeper

Όπως ο housekeeper χρησιμοποιεί τα εγχειρίδια με τις περιγραφές εργασίας για τους υπαλλήλους του, έτσι και η διοίκηση, ετοιμάζει διευκρινήσεις για τον προϊστάμενο του housekeeping, που αναφέρονται σε ειδικό έντυπο. Σε γενικές γραμμές λοιπόν, οι εργασίες του προϊσταμένου είναι οι παρακάτω:

- * επιμέλεια και υπευθυνότητα για την καθαριότητα, την τάξη και την ανανέωση του ξενοδοχείου.
- * καθοδήγηση, προσανατολισμός και προγραμματισμός της εργασίας του προσωπικού του τμήματός του.
- * Πρόσληψη, απόλυση, επιβολή πειθαρχίας στους υπαλλήλους του.

Εκτελούμενες εργασίες

1. ➤ Επίβλεψη του housekeeping.

Ενημερώνει σχετικά με αναμενόμενες κρατήσεις δωματίων και δίνει τις αναγκαίες κατευθύνσεις στις καμαριέρες και τους βοηθούς τους, για την καθαριότητα. Δίνει εντολές στους βοηθούς των καμαριερών για την ετοιμασία των χώρων εστίασεως , συνεδριών κτλ. Ενημερώνεται για τους αριθμούς των δωματίων που αναχωρούν και ετοιμάζει μια κατάσταση για κάθε καμαριέρα, που εμφανίζει τον αριθμό των δωματίων αναχωρήσεων που αναλογούν σε κάθε μια. Εξετάζει την αναφορά των εποπτών ορόφων, για να πληροφορηθεί την κατάσταση των δωματίων. Επιθεωρεί αυτά τα δωμάτια και ετοιμάζει λεπτομερή αναφορά των εργασιών, που πρέπει να πραγματοποιηθούν. Ειδοποιεί τον ταμιά, για τυχών ζημιές ή φθορές αντικειμένων, που έγιναν από τους πελάτες και χρεώνονται στους λογαριασμούς τους, αναφέροντας τους επίσης και το κόστος αντικατάστασης ή επισκευής. Μοιράζει στους βοηθούς, τα έντυπα με την καθημερινή τους εργασία και κάθε ιδιαίτερο επιπλέον καθήκον. Επιθεωρεί για την καθαριότητα και την τάξη των δωματίων, των χώρων δεξιώσεων, των χολ, των προθαλάμων και άλλων κοινοχρήστων χώρων, για να ελέγξει την ποιότητα εργασία του προσωπικού του. Διευθετεί τυχών παράπονα, σχετικά με τις υπηρεσίες και τον εξοπλισμό του housekeeping.

➤ Προσανατολίζει και προγραμματίζει την εργασία των υπαλλήλων. Συντάσσει ένα πίνακα με το πρόγραμμα εργασίας του housekeeping.

2. Επιβλέπει τη λινόθηκη.
3. Επιβλέπει τις διάφορες μετατροπές και αλλαγές που πραγματοποιούνται στο τμήμα του.
4. Επιβάλλει πειθαρχία, προσλαμβάνει και απολύει υπαλλήλους. Ελέγχει την εργασία των υπαλλήλων και προσωπικά αλλά και από τις αναφορές των εποπτών. Κατανέμει την εργασία ισομερώς, για να επιτύχει τη διατήρηση της πειθαρχίας και του ηθικού του προσωπικού του.
5. Συμπληρώνει τις αναφορές για τη διοίκηση, αρχεία εξόδων, αναφορές του αριθμού και της κατάστασης των δωματίων που ετοιμάστηκαν, αναφορές αντικειμένων που χαθήκαν ή υπέστησαν φθορές και τέλος, αναφέρει την ποσότητα του ιματισμού που παραλαμβάνει και που παραδίδει στο πλυντήριο.

Η επιλογή του ορθού και κατάλληλου προσωπικού είναι καθαρά δουλειά του προϊσταμένου του τμήματος housekeeping. Για αυτό ένας housekeeper θεωρείται ικανός όταν έχει επιτύχει ικανοποιητική αποδοτικότητα και όταν μπορεί να αντικαταστήσει κάθε κενή θέση του προσωπικού του, μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Ο housekeeper, για να δημιουργήσει το προσωπικό του, πρέπει πρώτα να καθορίσει τον ικανοποιητικό αριθμό θέσεων για την κάλυψη των αναγκών του τμήματος του. Βασική προϋπόθεση επίσης, είναι να καθορίσει το επίπεδο εποπτείας των συνεργατών του στο τμήμα (προσόντα- αρμοδιότητες), να ετοιμάζει σύντομες διευκρινίσεις κάθε εργασίας, λεπτομερείς περιγραφές για κάθε θέση και να αποφασίζει σε γενικές γραμμές για τον αριθμό των εργαζόμενων στο τμήμα.

Η διευκρίνιση της εργασίας, είναι η γραπτή καταχώρηση των ελάχιστων προσόντων που απαιτούνται από κάθε υποψήφιο εργαζόμενο.

Αφού καθοριστούν οι θέσεις εργασίας, τότε ο housekeeper μπαίνει στο καθοριστικό μέρος της επιλογής προσωπικού. Η τελική συνέντευξη των υποψηφίων μπορεί να διεξαχθεί από τον ίδιο, παρουσία και του βοηθού του ή από τον ιδιοκτήτη του ξενοδοχείου όταν αυτό είναι μικρό. Στα μεγάλα ξενοδοχεία, η συνέντευξη για την πρόσληψη καμαριερών και βοηθών, γίνεται από το βοηθό του housekeeper, ο οποίος περιορίζει την επιλογή μεταξύ δύο ή τριών υποψηφίων, αφήνοντας τη λήψη της τελικής απόφασης στον προϊστάμενο του τμήματος.

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

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

- ➔ Στους εργαζομένους, στο ξενοδοχείο και στους γνωστούς τους.
- ➔ Στους ιδιωτικούς, δημόσιους οργανισμούς εύρεσης εργασίας.
- ➔ Στις τουριστικές σχολές.
- ➔ Στα αρχεία του τμήματος προσωπικού της επιχείρησης.
- ➔ Από τις διαφημίσεις στον ημερήσιο τοπικό τύπο.
- ➔ Στα εργατικά συνδικαλιστικά σώματα.

Κάθε φορά που ο housekeeper πρόκειται να προσλάβει ένα υπάλληλο, είναι απαραίτητο προηγουμένως να σχεδιάσει μια συγκεκριμένη και σαφή περιγραφή της εργασίας, για την οποία θα τον προσλάβει. Αν έχει καθορίσει με ακρίβεια όλες τις αρμοδιότητες της θέσης και ενδιαφέρεται για την πρόσληψη του καταλληλότερου υπαλλήλου που θα καλύψει τη θέση, τότε έχει μεγάλη πιθανότητα να εξασφαλίσει έναν ικανό υπάλληλο, απτόταν οι απαιτήσεις του είναι αόριστες και δεν ανταποκρίνονται στη πραγματικότητα.



Απαιτήσεις - Ιδιαιτερότητες - Προσωπικότητα

Για να γίνει κάποιος επιτυχημένος Housekeeper, θα πρέπει κυρίως να διαθέτει δυναμική προσωπικότητα και ουσιώδεις γνώσεις για τις τεχνικές και τις μεθόδους, που είναι απαραίτητες για την αποδοτική λειτουργία του τμήματος του housekeeping. Το ενδιαφέρον επίσης για τους ανθρώπους, συντελεί σημαντικά στην επιτυχία του. Όμως οι ηγετικές και διοικητικές ικανότητες είναι τα βασικά στοιχεία που πρέπει να διακρίνουν έναν καλό προϊστάμενο.

Έχει αποδειχτεί πολλές φορές ότι οι εργαζόμενοι σ' αυτό το τμήμα νιώθουν μεγάλη ασφάλεια, όταν δε χρειάζεται να αποφασίσουν οι ίδιοι για κάτι. Προτιμούν και εμπιστεύονται απόλυτα κάποιο ισχυρό προϊστάμενο του οποίου η κρίση δεν τίθεται σε αμφισβήτηση από τους υφισταμένους του. Η σωστή ηγεσία αποφεύγει τις ακρότητες που δημιουργούνται είτε από την εφαρμογή μιας ήπιας τακτικής παρακαλώντας τους υπαλλήλους, είτε με πιο 'σκληρές' μεθόδους εξαναγκασμού και καταπίεσης.

Ο ικανός προϊστάμενος θα χρησιμοποιήσει διάφορους τρόπους προκειμένου να αυξήσει την παραγωγικότητα αλλά και να τη διατηρήσει σε υψηλά επίπεδα, ενώ συγχρόνως θα βρει τρόπους που θα περιορίζουν το μέγεθος της απαιτούμενης εργασίας για την εκπλήρωση του σκοπού του housekeeping, χωρίς όμως να επηρεάζεται αρνητικά η ποιότητα της παραγωγικότητας του τμήματος. Για παράδειγμα, εάν μια καμαριέρα εργάζεται 5 ώρες για να καθαρίσει 10 δωμάτια, να καταφέρει τα ίδια δωμάτια να καθαρίζονται από την ίδια καμαριέρα σε 4 ώρες.

Επίσης, πολλές φορές εμφανίζονται ειδικές περιπτώσεις, που θα πρέπει μέσα σε ελάχιστο χρόνο να αλλάξει μέρος ή και ολόκληρο το πρόγραμμα εργασίας. Όταν π. χ. ξαφνικά γεμίσει το ξενοδοχείο, ενώ η προβλεπόμενη πληρότητα απαιτούσε την παρουσία των 2/3 του προσωπικού, δημιουργείται το πρόβλημα πως θα ετοιμαστούν τα επιπλέον δωμάτια. Τέτοιες περιπτώσεις δε θα πρέπει να επηρεάζουν τον προϊστάμενο, καθώς θα πρέπει να έχει έτοιμο ένα σχέδιο αντιμετώπισης παρόμοιων καταστάσεων.

Το Housekeeping και το τμήμα συντήρησης απασχολούν τους περισσότερους υπαλλήλους, που συχνά είναι οι λιγότερο εκπαιδευμένοι και με τα λιγότερα προσόντα στο ξενοδοχείο. Γι' αυτό,

υπάρχει συνεχώς ανάγκη για πρόσληψη, εκπαίδευση, μεθόδους διοίκησης και δημιουργία κινήτρων. Ο προϊστάμενος διαθέτει τον περισσότερο χρόνο του για το προσωπικό του τμήματός του, εξηγώντας του τη στρατηγική της επιχείρησης, τα καθήκοντά του, θέτοντας προβλήματα και επιλύοντας πολλά από αυτά που καθημερινά παρουσιάζονται. Εκτός από την ανάγκη να διατηρήσει την πειθαρχία μεταξύ των υπαλλήλων και να επιβάλλει την ιεράρχηση των εργασιών που πρέπει να εκτελεστούν μέσα στο ξενοδοχείο, ο housekeeper χρειάζεται να επιδείξει απεριόριστη ανεκτικότητα με τους διαφορετικούς χαρακτήρες που αποτελούν την ομάδα εργαζομένων, αποδεικνύοντάς τους πως η διοίκηση ενδιαφέρεται γι' αυτούς πραγματικά.

Στόχος του housekeeper είναι να κάνουν οι υπάλληλοι αυτό που εκείνος θέλει, όταν θέλει. Ο καλύτερος τρόπος για να το επιτύχει αυτό, είναι με τη σωστή καθοδήγηση και όχι με το να τους αναγκάζει να υπακούσουν.

.....

Ο προϊστάμενος λοιπόν, θα πρέπει να έχει *αυτοπεποίθηση*, να είναι σίγουρος ότι διαθέτει τις *απαιτούμενες γνώσεις*, να έχει ικανότητα και εμπειρία στο να διδάσκει και να παρέχει κίνητρα στους εργαζομένους του τμήματος. Το να διδάσκει, εκτός του ότι απαιτεί *αφοσίωση* και επιθυμία να βοηθήσει τους άλλους να μάθουν, απαιτεί επίσης και *υπομονή*.

Η *φιλοδοξία* είναι ένα άλλο πολύ σημαντικό στοιχείο. Αν την καλλιεργήσει σωστά, θα μπορέσει να δημιουργήσει τις κατάλληλες προϋποθέσεις, που θα τον βοηθήσουν να προαχθεί σε άλλα τμήματα, να συμμετέχει πιο ενεργά στη διοίκηση ή απλά να διευρύνει το φάσμα εργασίας στο τμήμα του housekeeping.

Άλλα χαρακτηριστικά που διακρίνουν έναν επιτυχημένο προϊστάμενο είναι η *τιμιότητα*, η *αφοσίωση* και η *ειλικρίνεια*. Τιμιότητα στις σχέσεις του με τη διοίκηση, αφοσίωση στην εργασία του και ειλικρίνεια με το προσωπικό του τμήματός του.

Η αίσθηση του *χιούμορ*, θα τον βοηθήσει ουσιαστικά σε περίπτωση που δημιουργηθούν προβλήματα με τους επικεφαλής άλλων τμημάτων ή ακόμα και με τους πελάτες, προβλήματα που δυστυχώς παρουσιάζονται πολύ συχνά. Η *ανεκτικότητα* και η *σταθερότητα* κρίνονται εξίσου αναγκαίες. Επίσης, η παρουσίαση μιας πρότασης με *πειστικότητα* και η εφαρμογή της από τους υπαλλήλους, θα προωθήσει πολύ την εργασία.

Ο προϊστάμενος, θα πρέπει να αντιλαμβάνεται τις σύγχρονες τάσεις και την τεχνολογία, κι ακόμα να είναι σε θέση να προβλέπει τη μελλοντική τους εξέλιξη. Ακόμα καλύτερα, αν διαθέτει αναλυτική σκέψη, να ερευνά για καινοτομίες στα υλικά που χρησιμοποιεί αλλά και τις σύγχρονες εξελίξεις της διοίκησης.

Ένας τέτοιος πολύπλευρος προϊστάμενος, θα μπορεί να παίρνει σοβαρά υπόψη του αυτές τις εξελίξεις, και να τις εφαρμόζει με τέτοιο τρόπο, ώστε να καταφέρει να μειώσει το κόστος εργασίας στο τμήμα του. Για παράδειγμα, μπορεί να χρησιμοποιήσει ένα κλειστό κύκλωμα τηλεόρασης για την επικοινωνία με τις καμαριέρες.

Ο προϊστάμενος έχει το δικαίωμα να τρώει στα εστιατόρια των πελατών και να χρησιμοποιεί τους κοινόχρηστους χώρους. Παρ' όλα αυτά οι περισσότεροι προτιμούν να γευματίζουν με τους υπαλλήλους τους στην τραπεζαρία προσωπικού και επίσης να χρησιμοποιούν τους ανελκυστήρες υπηρεσίας.

Αν ο Housekeeper διαθέσει έστω λίγα λεπτά από το χρόνο του στους υπαλλήλους του, αυτοί θα τον ανταμείψουν με την εκτίμηση και την αλλαγή στάσης στην εργασία τους. Επίσης, οι συγκεντρώσεις που γίνονται με την ευκαιρία κάποιων ειδικών περιστάσεων, όπως γενέθλια, ονομαστικές γιορτές, Χριστούγεννα κλπ., βοηθάνε πολύ στη σύσφιγξη των σχέσεων μεταξύ προϊσταμένου και υφισταμένων, στη δημιουργία κλίματος αμοιβαίου σεβασμού και την αίσθηση ότι ο Housekeeper ανήκει στην οικογένειά τους.

Ο επαγγελματίας Housekeeper, είτε είναι προϊστάμενος σε μεγάλο ξενοδοχείο, είτε σε μικρό, πρέπει να έχει αρκετά προσόντα. Ο βαθμός μόρφωσής του πρέπει να σχετίζεται, από τη μία με το μέγεθος και την κατηγορία του ξενοδοχείου στο οποίο εργάζεται και από την άλλη με την ποιότητα των υπηρεσιών που αυτό προσφέρει.

Προσόντα - Ικανότητες

Το μέγεθος των ικανοτήτων που απαιτούνται από έναν Housekeeper είναι τόσο μεγάλο, που αποκτιέται μόνο μετά από χρόνια εξάσκησης στο επάγγελμα. Γενικά:

- Θα πρέπει διαρκώς να ελέγχει το κόστος εργασίας, -που είναι και ο πιο σημαντικός παράγοντας για τη λειτουργία του ξενοδοχείου- και να ενημερώνεται για τις νέες μεθόδους μείωσής του. Να ενημερώνεται επίσης συνεχώς, για τα νέα προϊόντα και για τις νέες απαιτήσεις στη σύγχρονη τεχνολογία προϊόντων (π.χ. αγορά ενός νέου, πιο αποτελεσματικού απορρυπαντικού)
- Να έχει βασικές γνώσεις για τον τρόπο προμήθειας των υλικών καθαρισμού και λοιπών εφοδίων, καθώς και τις τεχνικές καθαριότητας. Να έχει την ικανότητα να προσλαμβάνει τα κατάλληλα άτομα, τα οποία θα μπορέσουν να εφαρμόσουν αυτές τις τεχνικές κι ακόμα την επιδεξιότητα να τα παρακινεί για εργασία.
- Να συνεργάζεται στενά με τον διακοσμητή εσωτερικών χώρων, εφόσον αυτός υπάρχει, για την εκλογή, τοποθέτηση και αντικατάσταση των επίπλων, των δαπέδων (μοκέτες, χαλιά), των τοίχων (ταπετσαρίες, πίνακες, καθρέπτες). Ακόμα και για λεπτομέρειες, όπως είναι η επιλογή του σαπουνιού, οι κρεμάστρες για τις πετσέτες, τα σταχτοδοχεία, η στολή του προσωπικού κλπ.
- Να δίνει ακριβείς οδηγίες λειτουργίας στο τμήμα Απωλεσθέντων Αντικειμένων και στο τμήμα ραπτικής.
- Να έχει εμπειρία σε θέματα λογιστικής, τροφίμων, υγιεινής, αρχειοθέτησης και ακόμα ιδιαίτερη ικανότητα στην πρόσληψη και διοίκηση του προσωπικού.

Ο ΔΕΚΑΛΟΓΟΣ ΤΟΥ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑ HOUSEKEEPER

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, βασικό στοιχείο για έναν επιτυχημένο προϊστάμενο είναι οι διοικητικές ικανότητές του. Και επειδή ακριβώς είναι τόσο σημαντικές, θα τις αναφέρουμε ξεχωριστά. Ο επαγγελματίας Housekeeper λοιπόν, θα πρέπει:

1. Να χρησιμοποιεί αποτελεσματικά το εργατικό δυναμικό.

Αυτό σημαίνει, να παραχωρεί μέρος των αρμοδιοτήτων στους υφισταμένους του, έτσι ώστε η εργασία να εκτελείται σωστά και έγκαιρα. Για να μπορεί να ετοιμαστεί ένας συγκεκριμένος αριθμός δωματίων σε μία ημέρα, θα πρέπει ο κάθε εργαζόμενος να γνωρίζει τι ακριβώς και πως πρέπει να το κάνει, έτσι ώστε να μη χάνεται άσκοπα πολύτιμος χρόνος. Είναι πολύ βασικό για ένα προϊστάμενο, να περάσει στο προσωπικό του ότι έχει μεγάλη σημασία, να είναι τα δωμάτια έτοιμα την ώρα που θα φτάσουν στο ξενοδοχείο οι αναμενόμενοι πελάτες.

2. Να εφαρμόζει απλό τρόπο, με τον οποίο θα ενημερώνεται από τους υφισταμένους του επόπτες για την πορεία της εργασίας.

Ο τρόπος αυτός ονομάζεται 'Feedback' και συμβάλλει στο να μειωθεί το κόστος της επανεξέτασης στα διάφορα στάδια της εργασίας.

3. Να ενεργεί με πάγιο τρόπο για να αντιμετωπίζει τις καθημερινές, επαναλαμβανόμενες εργασίες ρουτίνας.

Έτσι δίνεται η δυνατότητα στους εργαζομένους να γίνουν συνεπείς στη δουλειά τους, παρέχοντας καθημερινά το ίδιο επίπεδο υπηρεσιών στους πελάτες. Τελικά, ο τρόπος εργασίας γίνεται συνήθεια και σε περίπτωση που χρειαστεί, είναι εύκολο ένας υπάλληλος να αντικατασταθεί από κάποιον άλλο.

4. Να εφαρμόσει τρόπους για τον έλεγχο των αποθεμάτων.

Οι έλεγχοι αυτοί είναι απαραίτητοι και πολύ σημαντικοί, για κάθε τμήμα που έχει να κάνει με προμήθειες και εξοπλισμό μεγάλης αξίας.

5. Να παρακινεί τους υπαλλήλους του τμήματος για κάθε είδους εργασία.

Το να διατηρείται το ηθικό των εργαζομένων σε υψηλό επίπεδο είναι πολύ σημαντικό. Για να το επιτύχει αυτό ο Housekeeper και οι επόπτες, είναι πολύ βασικό να γνωρίζουν την ψυχολογία των εργαζομένων, να έχουν υπομονή αλλά και χιούμορ, το οποίο βοηθάει αρκετά σε κάποιες περιπτώσεις

6. Να αποδέχεται τις αποφάσεις της διοίκησης.

Σε περίπτωση που ο προϊστάμενος χρειαστεί να εκτελέσει εργασίες που είναι εκτός των καθημερινών του δραστηριοτήτων, θα πρέπει να το κάνει, όχι όμως εις βάρος του προκαθορισμένου προγράμματός του. Για παράδειγμα, οι ενδεχόμενες απαιτήσεις ενός VIP κατά τη διάρκεια της παραμονής του στο ξενοδοχείο.

7. Να προγραμματίζει τις εργασίες με τη συμμετοχή των υπαλλήλων

Η παροχή κινήτρων στους υπαλλήλους για λήψη πρωτοβουλιών και εύρεση τρόπων διευκόλυνσης της εργασίας τους, συμβάλλει στην ομαλή λειτουργία του τμήματος. Η ερώτηση 'πώς μπορεί να γίνει με καλύτερο τρόπο;' θα πρέπει να τίθεται όσο το δυνατόν πιο συχνά στους απλούς εργαζομένους αλλά και στους επόπτες, οι οποίοι τους κατευθύνουν και τους επιβλέπουν.

8. Να διευρύνει τις γνώσεις του προσωπικού του τμήματός του.

Αυτό μπορεί να γίνει είτε με το να οργανώσει την εκπαίδευση των εργαζομένων μέσα στο ξενοδοχείο, είτε με το να τους προτείνει κάποιο εκπαιδευτικό σεμινάριο που μπορούν να παρακολουθήσουν. Γενικά θα πρέπει να παρακινεί, να παροτρύνει το προσωπικό του να μαθαίνει και να εφαρμόζει στη δουλειά όσα του διδάσκει, για να μπορέσει να εκμεταλλευτεί στο έπακρο τις δυνατότητές του.

9. Να φροντίζει και για την εκπαίδευση των ασκούμενων διοικητικών στελεχών (επόπτες και βοηθούς).

Με τα προγράμματα εκπαίδευσης μπορούν οι ασκούμενοι υπάλληλοι να εξελιχθούν επαγγελματικά και ταυτόχρονα, να κάνουν τη λειτουργία του ξενοδοχείου πιο ποιοτική. Επίσης, είναι σημαντικό να υπάρχουν εκπαιδευμένα άτομα, τα οποία θα μπορέσουν να ανταπεξέλθουν στις ανάγκες της δουλειάς, σε περίπτωση που κάποιος συνεργάτης του προϊσταμένου έχει πρόβλημα.

10. Να συνεργάζεται αρμονικά με τους προϊσταμένους των άλλων τμημάτων του ξενοδοχείου.

Το ξενοδοχείο είναι ένα σύνολο, το οποίο για να λειτουργήσει, θα πρέπει όλα τα μέρη του να συνεργάζονται. Είναι λοιπόν απαραίτητο να διατηρούνται άριστες σχέσεις μεταξύ των προϊσταμένων για να εξασφαλιστεί η ομαλή λειτουργία και η επιτυχία της επιχείρησης.



ΣΕΙΡΑ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΓΙΑ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥΣ ΟΡΟΦΩΝ

- **Διανομή κλειδιών στις καμαριέρες**

A Παραλαμβάνουν τα κλειδιά, από το γραφείο του housekeeper πριν τον ερχομό του υπόλοιπου προσωπικού.

B Παραδίδουν στις καμαριέρες τα κλειδιά των δωματίων, οι οποίες πρέπει να τα επιστρέψουν μετά το τέλος της βάρδιας τους.

Γ Ελέγχουν σχολαστικά την εμφάνιση κάθε καμαριέρας, ώστε να σιγουρευτούν πως η στολή της είναι καθαρή, τα παπούτσια της γυαλισμένα, τα μαλλιά της καλοχτενισμένα, με διακριτικό μακιγιάζ και με λίγα ή καθόλου κοσμήματα.

- **Προετοιμασία αναφοράς δωματίων για τους housekeeper**

- **Έλεγχος προόδου εργασίας των καμαριερών**

- **Έλεγχος δωματίων**

- **Ετοιμασία αναφοράς**

- **Εφοδιασμός δωματίων**

- **Συγκέντρωση κλειδιών**

ΣΕΙΡΑ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΗΣ ΚΑΜΑΡΙΕΡΑΣ

Συνήθως υπάρχει ένα μικρό, εύχρηστο φυλλάδιο που υπαγορεύει στις καμαριέρες την ακριβή διαδικασία της εργασίας τους, σχετικά με το καθαρισμό των δωματίων και των λουτρών.

Στολή

Πρέπει να φοράει τη συγκεκριμένη στολή που επέλεξε το ξενοδοχείο. Να φορά μαύρα παπούτσια με χαμηλό τακούνι.

Εμφάνιση

Η στολή πρέπει να είναι καθαρή και σιδερωμένη. Κοσμήματα δεν επιτρέπονται, εκτός από ελάχιστα. Επιτρέπεται η χρήση αρωμάτων, αλλά πάντοτε πρέπει να είναι διακριτικά. Δεν επιτρέπεται το έντονο μακιγιάζ και τα μαλλιά πρέπει να είναι καλοχτενισμένα.

Οδηγίες

Αναφέρει στον επόπτη ορόφου ή στο γραφείο του housekeeping τα ακόλουθα

1. Ζημιές που τυχόν έχουν γίνει στον εξοπλισμό του δωματίου.
2. Χρήματα, κοσμήματα που πιθανόν να έχουν ξεχαστεί από τους πελάτες.
3. Την παρουσία κατοικίδιων ζώων μέσα στα δωμάτια.
4. Τυχόν ασθένειες των πελατών.
5. Τους αριθμούς των δωματίων που δεν ετοιμάστηκαν εξαιτίας των πελατών.
6. Τα σχόλια των πελατών σχετικά με την εξυπηρέτησή τους.
7. Νούμερα δωματίων από τα οποία αναχώρησαν οι πελάτες και έχουν ετοιμαστεί.
8. Τις βλάβες που παρατηρήθηκαν σε δωμάτια.
9. Παραδίδει τυχόν ξεχασμένες αποσκευές που βρέθηκαν στα δωμάτια.

ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ

Εισαγωγή

Σήμερα τα ξενοδοχεία προσφέρουν πολλά και διάφορα προϊόντα, όπως υπηρεσίες spa ή διοργάνωση εκδηλώσεων. Το κύριο προϊόν όμως δεν παύει να είναι *το δωμάτιο*. Σ' αυτό το κεφάλαιο θα παρουσιαστούν οι τεχνικές καθαρισμού των δωματίων, αλλά και των κοινόχρηστων χώρων, αφού η καθαριότητα ενός ξενοδοχείου είναι το πρώτο και πιο σημαντικό στοιχείο που προσέχει ο πελάτης.

ΓΕΝΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ

Υπάρχουν κάποιοι κανόνες που ακολουθούνται από τους υπαλλήλους του Housekeeping σε κάθε ξενοδοχείο, όσον αφορά στον καθαρισμό των δωματίων. Οι πιο σημαντικοί είναι οι εξής:

➔ Όσοι εργάζονται στους ορόφους, καμαριέρες, valets κλπ, δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούν τους ανελκυστήρες που προορίζονται για τους πελάτες, παρά ΜΟΝΟ αυτούς του προσωπικού.

➔ Απαγορεύεται στους εργαζομένους να ανοίγουν τα δωμάτια των πελατών χωρίς λόγο. Ο προϊστάμενος του Housekeeping ή η υποδοχή, θα πρέπει να γνωρίζουν ανά πάσα στιγμή, πού βρίσκεται το κλειδί κάθε δωματίου.

➔ Δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούν οι εργαζόμενοι το μπάνιο στα δωμάτια των πελατών, ούτε να καπνίζουν εν ώρα υπηρεσίας. Επίσης, δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούν το τηλέφωνο των δωματίων, παρά μόνο αν υπάρχει ανάγκη.

➔ Τέλος, απαγορεύεται να γίνεται χρήση λινών (πετσέτες, κλπ.) για καθάρισμα ή ξεσκόνισμα.

Καθαρισμός δωματίων

Γενικά

Είναι αναμενόμενο κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση, να εφαρμόζει τη δική της τακτική στη διαδικασία καθαρισμού των δωματίων. Σε γενικές γραμμές όμως, κινούνται όλες στο ίδιο περίπου πλαίσιο.

Καταρχάς οι καμαριέρες φορούν τη στολή εργασίας τους, αφήνοντας τα προσωπικά τους αντικείμενα στα οφφίς, τα οποία διαθέτουν ειδικά, ατομικά ντουλαπάκια για το σκοπό αυτό.

Μετά πηγαίνουν στο γραφείο του Housekeeping να υπογράψουν, να πάρουν οδηγίες για τα δωμάτιά τους και να παραλάβουν το καροτσάκι και το χαρτί εργασίας τους. Πηγαίνουν στους ορόφους τους, όπου συναντούν τον υπεύθυνο ορόφου, αν υπάρχει, για να τους δώσει τα κλειδιά και συγκεκριμένες οδηγίες για κάθε δωμάτιο.

Όλη αυτή η διαδικασία, δίνει την αίσθηση στις καμαριέρες ότι ανήκουν σε ένα σύνολο, σε μια ομάδα και ότι αποτελούν σημαντικά μέλη στην οργάνωση του ξενοδοχείου, η επιτυχία του οποίου εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τη δική τους απόδοση στη δουλειά.

Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να είναι πολύ προσεκτικοί, καθώς είναι πολύ σημαντικό να μην ενοχλούνται οι πελάτες κατά την εκτέλεση των εργασιών, ακόμα κι αν η πόρτα δεν είναι κλειδωμένη, ή δεν υπάρχει η ταμπέλα «ΜΗΝ ΕΝΟΧΛΕΙΤΕ». Σε αυτή την περίπτωση φυσικά, δεν ενοχλούν **ποτέ** και για **κανένα λόγο**. Αν όμως πλησιάζει η ώρα που οι καμαριέρες τελειώνουν την εργασία τους και κάποια δωμάτια δεν έχουν ακόμα τακτοποιηθεί εξ αιτίας των πελατών, τότε οι τελευταίοι ερωτώνται τηλεφωνικά από τον βοηθό του προϊσταμένου.

Τα καροτσάκια εργασίας των καμαριερών φυλάσσονται στα οφφίς των ορόφων ή στη λινόθήκη, απ' όπου παίρνουν και τα λινά και τις διάφορες προμήθειες που χρειάζονται για τα δωμάτια. (Οι προμήθειες αυτές περιλαμβάνουν χαρτομάντηλα, χαρτί υγείας, σταχτοδοχεία, σπύρτα, είδη αλληλογραφίας, το μενού για το room service, ενημερωτικά έντυπα για το ξενοδοχείο, έντυπα με χρήσιμα τηλέφωνα, νάιλον σκουφάκια μπάνιου, σαπουνάκια κλπ.). Τα καροτσάκια εργασίας τοποθετούνται πάντα μπροστά από το δωμάτιο στο οποίο εργάζεται η καμαριέρα και ποτέ μέσα σε αυτό.

Οι καμαριέρες χτυπούν διακριτικά την πόρτα του δωματίου, ανακοινώνουν αμέσως την ιδιότητά τους και ρωτούν των πελάτη αν επιθυμεί να τακτοποιηθεί το δωμάτιό του αμέσως. Διαφορετικά σημειώνουν στο έντυπο εργασίας τους ποια ώρα επιθυμεί ο πελάτης να γίνει η τακτοποίηση.

Διαδικασία

Πρώτα - πρώτα, η καμαριέρα ανοίγει τα παράθυρα για να αεριστεί ο χώρος. (Σε περίπτωση που τα παράθυρα λόγω κατασκευής δεν επιτρέπεται να ανοίξουν, αν πχ. το ξενοδοχείο βρίσκεται κοντά σε αεροδρόμιο, γίνεται τεχνητός αερισμός.).

Το κρεβάτι είναι το πρώτο πράγμα που ετοιμάζεται, έτσι ώστε αν μπει ο πελάτης στο δωμάτιο, αυτό να φαίνεται σχεδόν έτοιμο. Ο τρόπος που γίνεται το στρώσιμο των κρεβατιών, εξαρτάται από τον Housekeeper, αν και ο καλύτερος τρόπος είναι να ετοιμάζονται *κυκλικά*, δηλαδή πρώτα από τη μια πλευρά και μετά από την άλλη. Με αυτή τη μέθοδο εξοικονομείται χρόνος και κόπος, πολύτιμοι παράγοντες για την αποδοτικότητα της εργασίας.

Μετά το στρώσιμο των κρεβατιών, σειρά έχει η απόσυρση των δίσκων πρωινού (αν υπάρχουν), το άδειασμα σταχτοδοχείων και καλαθιών αχρήστων, καθάρισμα τζαμιών, ξεσκόνισμα των επίπλων και σκούπισμα του δωματίου με ηλεκτρική σκούπα.



Τα βήματα για τον καθαρισμό του *μπάνιου*, είναι τα εξής: μάζεμα ακάθαρτων λινών, άδειασμα καλαθιού, καθάρισμα ειδών υγιεινής, τοποθέτηση καθαρών λινών, καλλυντικών και χαρτιού υγιείας και τέλος σφουγγάρισμα πατώματος.

Το πόσο συχνά γίνεται η αντικατάσταση των προμηθειών μπάνιου και δωματίου, καθώς και η αλλαγή των σεντονιών, εξαρτάται από την κατηγορία του ξενοδοχείου, τον προϋπολογισμό του και το επίπεδο των υπηρεσιών που θέλει να προσφέρει στους πελάτες του.

Όταν οι πελάτες αναχωρήσουν και το δωμάτιο ετοιμάζεται για καινούρια ενοικίαση, θα πρέπει να δίνεται σαφώς μεγαλύτερη προσοχή, καθώς είναι πολύ πιθανό να βρεθεί κάποιο ξεχασμένο αντικείμενο. Αν η καμαριέρα που ετοιμάζει ένα δωμάτιο βρει οτιδήποτε, ανεξάρτητα από την αξία του, το παραδίδει στον υπεύθυνο ορόφου, ο οποίος με τη σειρά του το μεταφέρει στο ειδικό γραφείο του Housekeeping, για να ακολουθηθεί η απαραίτητη διαδικασία, η οποία περιγράφεται σε επόμενο κεφάλαιο (ΑΠΩΛΕΣΘΕΝΤΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ, σελ. 84).

Στα παραπάνω δωμάτια, γίνονται κάποιες επιπλέον εργασίες: αντικαθίσταται όλος ο ματισμός δωματίου και μπάνιου (μαζί και τα καλύμματα των κρεβατιών και τα ταπέτα λουτρού), η γραφική ύλη, τα έπιπλα τοποθετούνται στην αρχική τους θέση, ελέγχεται η λειτουργία των φώτων και του air condition, του οποίου ο θερμοστάτης ρυθμίζεται στην καθορισμένη θερμοκρασία. Τέλος, χρησιμοποιείται αποσμητικό χώρου.

Έλεγχος δωματίων

Μετά την ετοιμασία των δωματίων, ακολουθεί ο έλεγχός τους από τους υπευθύνους ορόφων. Αφού ενημερωθούν από την αναφορά δωματίων, την οποία παραλαμβάνουν από τον Housekeeper, προχωρούν στις παρακάτω ενέργειες:

➤ Δωμάτιο που δεν έχει νοικιαστεί για μερικές μέρες.

Στο λουτρό εξετάζεται:

1. αν το πάτωμα είναι καθαρό και αν τα πλακάκια είναι σε καλή κατάσταση κι όχι σπασμένα.
2. αν είναι καθαροί οι τοίχοι και αν υπάρχει κάποια ρωγμή πάνω τους ή πάνω στα πλακάκια.
3. αν τα νικελένια εξαρτήματα είναι καθαρά και γυαλισμένα.
4. αν η ροή στο ντους και η πίεση του νερού είναι κανονική, ανοίγοντας τις βρύσες. Επίσης, δοκιμάζεται το καζανάκι.
5. αν η λεκάνη της τουαλέτας και το καπάκι της είναι καθαρό και απολυμασμένο.
6. αν η μπανιέρα και ο νιπτήρας είναι σχολαστικά καθαρά και δεν έχουν ρωγμές.
7. αν τα σαπούνια έχουν αντικατασταθεί και δεν είναι σπασμένα.
8. αν υπάρχουν οι απαραίτητες προμήθειες (πετσέτες, χαρτί υγείας, κλπ.).

Στο δωμάτιο ελέγχεται:

1. αν η μοκέτα και τα χαλιά έχουν σκουπιστεί και δεν έχουν λεκέδες ή σημάδια.
2. αν στις γωνίες του δωματίου και κάτω από τα κρεβάτια, το γραφείο, και τις καρέκλες υπάρχουν σκόνη ή λεκέδες. (Αυτό επιτυγχάνεται με τη μετακίνηση των επίπλων.)
3. αν οι επιφάνειες των επίπλων είναι καθαρές και χωρίς σημάδια.
4. αν τα παράθυρα και τα παραθυρόφυλλα ανοιγοκλείνουν κανονικά και τα περβάζια είναι καθαρά. Επίσης, ελέγχεται η καθαριότητα των κουρτινών.

Δωμάτιο αναχώρησης

Όταν αναχωρήσουν οι πελάτες από κάποιο δωμάτιο, δίνεται μεγαλύτερη προσοχή στην ετοιμασία του για τους επόμενους πελάτες, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω:

Λουτρό:

Επιθεωρείται όπως και στην παραπάνω κατηγορία δωματίων.

Στο δωμάτιο ελέγχονται:

1. αν τα σεντόνια των κρεβατιών έχουν αλλαχθεί και αν είναι σωστά στρωμένα. (διαπιστώνεται αν ανασηκωθούν τα καλύμματα και οι κουβέρτες.)
2. οι τοίχοι, η οροφή και το πάτωμα για να διαπιστωθεί αν είναι καθαρά και χωρίς ρωγμές.
3. τα χαλιά, τα παράθυρα και οι κουρτίνες, όπως προηγουμένως.
4. αν οι πίνακες στους τοίχους είναι καθαροί και αν βρίσκονται στη σωστή τους θέση.
5. αν η ντουλάπα είναι καθαρή και έχει τον προκαθορισμένο αριθμό κρεμαστρών.
6. τα φωτιστικά αν λειτουργούν, τα καπέλα τους να είναι σε καλή κατάσταση, να είναι καθαρά και οι λάμπες έχουν τη σωστή απόδοση.
7. οι καρέκλες και οι μπαγκαζιέρες, για τυχόν φθορές και λεκέδες. Επίσης, τα μπράτσα και τα πόδια των καθισμάτων να μην έχουν ρωγμές ή σπασίματα.
8. το γραφείο και τα συρτάρια. Στο τελευταίο συρτάρι θα πρέπει να υπάρχουν κάρτες «ΜΗΝ ΕΝΟΧΛΕΙΤΕ», και πάνω στο γραφείο θα πρέπει να υπάρχει ο κατάλληλος εξοπλισμός, όπως σημειωματάριο, μολύβι, το μενού για το room service, οι κάρτες που συμπληρώνονται από τον πελάτη αν επιθυμεί πρωινό στο δωμάτιο, σταχτοδοχείο, κλπ. Επίσης ελέγχεται το καλάθι αχρήστων, δίπλα στο γραφείο.
9. η λειτουργία του ραδιόφωνου, του air – condition, του τηλεφώνου και αν υπάρχει τηλεφωνικός κατάλογος.
10. αν οι κλειδαριές της πόρτας λειτουργούν σωστά
11. γενικά τα δωμάτια για ξεχασμένα αντικείμενα, που μπορεί να διέφυγαν της προσοχής της καμαριέρας.

▣ Νοικιασμένο δωμάτιο

Η μέθοδος με την οποία ελέγχονται τα δωμάτια αυτά, είναι ίδια με τον τρόπο ελέγχου των δωματίων αναχώρησης. Μόνο τα προσωπικά αντικείμενα των πελατών δεν πρέπει να μετακινηθούν από τη θέση τους. Σε περίπτωση που ο πελάτης βρίσκεται μέσα στο δωμάτιο την ώρα που γίνεται ο έλεγχος, θα πρέπει με ευγενικό τρόπο να του εξηγήσουν ότι δεν κατάφεραν να το επιθεωρήσουν πριν την είσοδό του σε αυτό.

▣ Δωμάτια «ΜΗΝ ΕΝΟΧΛΕΙΤΕ»

Τα τελευταία δωμάτια που επιθεωρούνται από τους επόπτες ορόφων, αφού ενημερωθούν από τις καμαριέρες ότι είναι τακτοποιημένα, είναι αυτά με την ταμπέλα «ΜΗΝ ΕΝΟΧΛΕΙΤΕ». Εάν όμως οι πελάτες δεν έχουν βγάλει μέχρι εκείνη την ώρα την ταμπέλα, επικοινωνούν τηλεφωνικά μαζί τους, για να τους ρωτήσουν αν επιθυμούν να τακτοποιηθεί το δωμάτιό τους.

Σαλόνι δωματίου

Το σαλόνι **όλων** των δωματίων επιθεωρείται όπως και τα δωμάτια αναχώρησης, με τη μόνη διαφορά ότι στο σαλόνι δεν υπάρχουν κρεβάτια. Ελέγχονται όμως τα μαξιλάρια των επίπλων, τα οποία πρέπει να είναι καθαρά και χωρίς αντικείμενα κάτω από αυτά.

Καθαρισμός κοινόχρηστων χώρων

Γενικά

Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίνεται στην καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων του ξενοδοχείου. *Κοινόχρηστοι χώροι*, ονομάζονται οι αίθουσες αναμονής, οι ανελκυστήρες, οι διάδρομοι και οι τραπεζαρίες. Επειδή λοιπόν παρουσιάζουν ιδιαίτερη κίνηση και αποτελούν την πρώτη εντύπωση του πελάτη για το ξενοδοχείο, επιβάλλεται να διατηρούνται καθαροί, για να συμβάλλουν στην καλή φήμη της επιχείρησης.

Ακόμα περισσότερο, αν το μεγαλύτερο ποσοστό των πελατών είναι *διερχόμενοι*, δηλαδή δεν διαμένουν στο ξενοδοχείο, αλλά συμμετέχουν σε συνέδρια ή γευματίζουν στο εστιατόριο.

Οι χώροι αυτοί είναι αρκετά μεγάλοι και παρουσιάζουν κάποιες δυσκολίες, αφού συνήθως έχουν βαριά έπιπλα και απαιτείται μεγάλη σωματική δύναμη για να εκτελεστούν οι εργασίες. Γι' αυτό τις περισσότερες φορές, τους χώρους αυτούς αναλαμβάνουν οι valets.

Γενικά, μία φορά το μήνα πραγματοποιούνται οι παρακάτω εργασίες:

- ◆ Καθάρισμα κουρτινών και κουρτινόξυλων.
- ◆ Πλύσιμο και γυάλισμα όλων των γυάλινων επιφανειών, (βιτρίνες, καθρέπτες), όλων των μεταλλικών επιφανειών (καθίσματα κλπ.) και όλων των ξύλινων επιφανειών με ειδικό διάλυμα.
- ◆ Επάλειψη της βάσης των φωτιστικών και των διακοσμητικών αντικειμένων με ειδικό κερί, για την αποφυγή δημιουργίας εστιών σκόνης.

Λίγο πιο συχνά, περίπου μια φορά την εβδομάδα, γίνονται τα εξής:

- ◆ Πλύσιμο των κοινόχρηστων τηλεφωνικών θαλάμων.
- ◆ Γυάλισμα των ξύλινων επιφανειών.
- ◆ Ξεσκόνισμα παραθύρων.

Αίθουσες αναμονής

Ο γενικός καθαρισμός των χώρων αυτών, όπως και η συντήρηση ή οι επισκευές που μπορεί να χρειάζονται, γίνονται αργά τη νύχτα, όταν εκεί υπάρχουν ελάχιστοι πελάτες. Οι εργασίες που προγραμματίζονται για τη βραδινή βάρδια λοιπόν, περιλαμβάνουν:

- ◆ Σκούπισμα και γυάλισμα των πατωμάτων και στεγνό καθάρισμα των χαλιών.
- ◆ Υγρό καθάρισμα και γυάλισμα όλων των πλαστικών και γυάλινων επιφανειών.
- ◆ Ξεσκόνισμα επίπλων.
- ◆ Άδειασμα και πλύσιμο σταχτοδοχείων / καλαθιών ακρήστων.
- ◆ Καθάρισμα δακτυλικών αποτυπωμάτων από τις πόρτες καθώς και τα μεταλλικά τους εξαρτήματα (χερούλια, κλειδαριές).
- ◆ Οι κυλιόμενες σκάλες που υπάρχουν συνήθως στα μεγάλα και πολυσύχναστα ξενοδοχεία, καθαρίζονται επίσης τη νύχτα. Αφού αφαιρεθούν τυχόν λεκέδες από τα σκαλοπάτια, πλένονται και ξεσκονίζονται οι κουπαστές. Τέλος, γυαλίζονται τα γυάλινα τοιχώματά τους.

Ο χειμώνας, μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα στο τμήμα του Housekeeping λόγω της βροχής ή του χιονιού. Σ' αυτή την περίπτωση, τοποθετούνται στις εισόδους ψάθες ή χαλάκια, τα οποία θα πρέπει να καθαρίζονται αρκετές φορές την ημέρα και να προστατεύονται με ειδικά καλύμματα, όταν υπάρχει μεγάλη κίνηση περαστικών.

Ανελκυστήρες (Ασανσέρ)

Οι ανελκυστήρες είναι άλλος ένας χώρος του ξενοδοχείου που χρησιμοποιείται πολύ συχνά. Στο εσωτερικό, στην οροφή και τις πλευρές τους μπορεί να υπάρχουν καθρέπτες, ή επένδυση με μοκέτα. Στην πρώτη περίπτωση, οι καθρέπτες θα πρέπει να καθαρίζονται και να γυαλίζονται καθημερινά. Η μοκέτα αντίθετα, δε λερώνει εύκολα και η φροντίδα της μπορεί να γίνει τη νύχτα.

Η μοκέτα όμως που καλύπτει το δάπεδο των ανελκυστήρων είναι η μόνη επιφάνεια που δύσκολα διατηρείται καθαρή. Γι' αυτό το λόγο, τα ξενοδοχεία διαθέτουν επιπλέον τεμάχια μοκέτας, για να μπορούν να αλλάζονται εύκολα και να πλένονται.

Εστιατόρια

Η κύρια ασχολία των εργαζομένων στο εστιατόριο (σερβιτόροι και οι βοηθοί τους), είναι το καθάρισμα των τραπεζιών, η αλλαγή τραπεζομάντηλων και η τήρηση των κανόνων σερβιρίσματος. Έτσι, δεν μπορούν να φροντίσουν και τον καθαρισμό και τη συντήρηση των πατωμάτων.

Μπορεί όμως, να ανατεθεί σε 1 ή 2 βοηθούς ως μέρος των καθηκόντων τους, η φροντίδα των χαλιών. Για τον ευκολότερο και πιο αποτελεσματικό καθαρισμό τους, θα πρέπει να συλλέγονται προσεκτικά τα υπολείμματα τροφής που συχνά ρίχνονται στο πάτωμα, πριν αυτά πατηθούν και 'ποτίσουν' το χαλί, δημιουργώντας μόνιμους λεκέδες. Επίσης, λεκέδες από ποτά ή σάλτσες θα πρέπει να απομακρύνονται αμέσως. Με την κατάλληλη μεταχείριση, τα χαλιά θα μπορέσουν να διατηρηθούν για πολλά χρόνια.

Ο γενικός καθαρισμός των εστιατορίων αναθέτεται στις καθαρίστριες του Housekeeping και ξεκινάει πριν το σερβίρισμα του πρωινού. Οι εργασίες που γίνονται, είναι οι εξής:

- Μετακίνηση και ξεσκόνισμα τραπεζιών.
- Μετακίνηση και καθάρισμα καθισμάτων από ψίχουλα, με ειδική βούρτσα και καθάρισμα ταπετσαρίας αυτών.
- Γυάλισμα ξύλινων καθισμάτων ή μεταλλικών επιφανειών στα καθίσματα.
- Πλύσιμο πλαστικών επιφανειών.
- Ξεσκόνισμα του γραφείου του maitre.
- Καθάρισμα τηλεφωνικών συσκευών.
- Καθάρισμα τυχόν λεκέδων στους τοίχους.

Η ηλεκτρική σκούπα αποδεικνύεται ιδιαίτερα χρήσιμη και στον καθαρισμό των αιθουσών του εστιατορίου. Τα διάφορα εξαρτήματα που διαθέτει, μπορούν να χρησιμοποιηθούν και για τον καθαρισμό των διακοσμητικών αντικειμένων ή των μικρών επίπλων.



Αίθουσες Συνεδρίων

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται αύξηση στη ζήτηση διοργάνωσης συναντήσεων επιχειρησιακής μορφής, τα οποία συνοδεύονται από τα λεγόμενα *γεύματα εργασίας*. Τέτοιες συναντήσεις λαμβάνουν χώρα συνήθως σε μεγάλα ξενοδοχεία. Για την πραγματοποίησή τους, υπάρχει δυνατότητα μετατροπής των κοινόχρηστων χώρων σε κατάλληλες αίθουσες, στις οποίες μπορούν να φιλοξενηθούν σεμινάρια, συνέδρια ή συμπόσια, διάρκειας από μερικές μέρες, μέχρι αρκετές εβδομάδες.

Σ' αυτές τις περιπτώσεις, πολύ συχνά οι συμμετέχοντες χρησιμοποιούν τα δωμάτια και τα εστιατόρια των ξενοδοχείων. Με την ανάληψη λοιπόν τέτοιων συναντήσεων σε περιόδους με χαμηλή πληρότητα, γίνεται ισομερής κατανομή εργασίας για το προσωπικό και επιτυγχάνεται συνεχής εισροή χρημάτων.

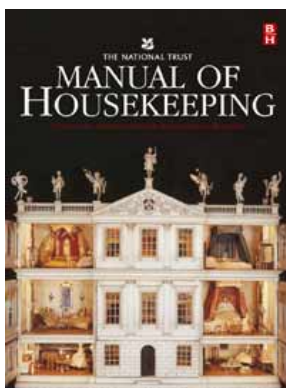
Οι αίθουσες συναντήσεων λοιπόν, αποτελούν άλλο ένα χώρο που απαιτεί καθημερινό καθάρισμα. Υπεύθυνο για αυτό είναι και πάλι το τμήμα του Housekeeping, το οποίο πολύ συχνά αναλαμβάνει και τη διαμόρφωση τους, σύμφωνα πάντα με τις υποδείξεις του τμήματος πωλήσεων, ώστε να καλύπτονται οι ανάγκες κάθε τύπου εκδήλωσης.

Συντήρηση φωτιστικών

Μια εργασία που πρέπει να γίνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα στους κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου, είναι η συντήρηση των φωτιστικών (πολυελαίων).

Αυτή η εργασία απαιτεί αρκετούς υπαλλήλους, μεγάλο απόθεμα λαμπτήρων και ειδικές ψηλές σκάλες. Συνήθως γίνεται τις νυκτερινές ώρες. Το πλύσιμο, ή το καθάρισμα κάθε μεγάλου κρυστάλλινου φωτιστικού που κρέμεται από την οροφή, είναι μια σχολαστική εργασία και αυτός που την κάνει χρειάζεται να έχει αρκετή υπομονή. Βέβαια, σήμερα υπάρχουν ειδικά φωτιστικά, τα οποία χαμηλώνουν για τον καθαρισμό και την αλλαγή λαμπτήρων και μετά επιστρέφουν στην αρχική τους θέση.

Εγχειρίδιο διαδικασιών



Το εγχειρίδιο διαδικασιών είναι ένα σύνολο γραπτών αναφορών, οι οποίες απευθύνονται στους υπαλλήλους και τους υποδεικνύουν αναλυτικά πώς θα εκτελούν την εργασία τους. Είναι σε απλή, κατανοητή γλώσσα και σε κάποιες περιπτώσεις εικονογραφημένο, ώστε να γίνεται ευκολότερα αντιληπτό. Δε θα πρέπει να συγχέεται με την περιγραφή εργασίας, που απευθύνεται στους επόπτες, στη μεσαία και ανώτερη διοίκηση και η οποία περιέχει τις αρμοδιότητες και τις ευθύνες

κάθε υπαλλήλου.

Η ύπαρξη του εγχειριδίου στο ξενοδοχείο, είναι απαραίτητη (εξαιρούνται οι πολύ μικρές μονάδες). Μπορεί να βοηθήσει ένα καινούριο Housekeeper στην πρόσληψη, ειδίκευση και κατανομή του προσωπικού του. Επίσης, έχει παρατηρηθεί ότι χωρίς καθοδήγηση, οι υπάλληλοι εκτελούν την εργασία τους με διαφορετικό τρόπο κάθε μέρα και κάποιες φορές μπορεί να παραλείπουν τελείως κάποιο μέρος της. Σε περίπτωση λοιπόν που τους ζητηθούν ευθύνες γι' αυτό, πιθανόν να ισχυριστούν – και σωστά θα πράξουν – ότι δεν είναι δυνατόν να θυμούνται την ακριβή σειρά και τις διαδικασίες που ακολουθούνται για την εκτέλεση των εργασιών. Με το εγχειρίδιο όμως, απαιτείται λιγότερος χρόνος και έξοδα για την εξειδίκευση των υπαλλήλων, οι υπάλληλοι γνωρίζουν ακριβώς τη σειρά που θα ακολουθήσουν και ακόμα ο housekeeper ξέρει πώς και πού πρέπει να κάνει έλεγχο.

Τα εγχειρίδια διαδικασιών δεν είναι ποτέ τελικά. Συνεχώς αναθεωρούνται, αλλάζουν και βελτιώνονται, σύμφωνα με νέες μεθόδους, για το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα και τη μέγιστη αποδοτικότητα.

Κάποιες αναφορές που περιέχονται στο εγχειρίδιο, είναι οι εξής:

- ▣ Διαδικασία καθαρισμού δωματίων.
- ▣ Σειρά εργασιών καμαριέρας σε νοικιασμένο δωμάτιο.
- ▣ Διαδικασία για το στρώσιμο του κρεβατιού.
- ▣ Κανόνες σχετικοί με την εμφάνιση, περιποίηση και καθαριότητα των υπαλλήλων.

ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ - ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΥΛΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Εισαγωγή

Μεγάλο κεφάλαιο στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις δαπανάται για τον εφοδιασμό των τραπέζιων, των λουτρών και των κρεβατιών, με λινά. Στις περισσότερες περιπτώσεις, η διεύθυνση του ξενοδοχείου καθιστά υπεύθυνο τον Housekeeper για την αγορά, τη φύλαξη, τη διανομή, τη φροντίδα και την αποθήκευση των πολυάριθμων ειδών που εμπεριέχονται σ' αυτή την πολλές φορές, τεράστια επένδυση. Εκτός λοιπόν από τη διοίκηση του προσωπικού του, μια άλλη πολύ μεγάλη ευθύνη για τον προϊστάμενο του Housekeeping είναι οι όροφοι και η φροντίδα τους. Στα λινά περιλαμβάνονται, ανάμεσα στα άλλα, και οι κουρτίνες, οι ταπετσαρίες και τα κλινοσκεπάσματα.

Λινά τμήματος φαγητών - ποτών

Ο τύπος των λινών που προορίζεται για τα τραπέζια, βασίζεται τόσο στις ιδιαίτερες προτιμήσεις του τμήματος φαγητών και ποτών, όσο και στο επίπεδο της προσφερόμενης εξυπηρέτησης. Υπεύθυνοι για την επιλογή τους είναι η διοίκηση του ξενοδοχείου και ο προϊστάμενος του τμήματος φαγητών και ποτών, πάντα όμως σε συνεννόηση με τον Housekeeper. Τα τμήματα που χρησιμοποιούν αυτού του είδους τα λινά, είναι *τα εστιατόρια, τα μπαρ, το τμήμα δεξιώσεων και το room service*, και είναι τα εξής:

- Τραπεζομάντιλα, και ένα ύφασμα που τοποθετείται κάτω από αυτά, για να απορροφά τους θορύβους των πιατικών και να προστατεύει από φθορές τόσο τα τραπεζομάντιλα όσο και τα τραπέζια.
- Πετσέτες μονόχρωμες από το ίδιο ύφασμα με το τραπεζομάντιλο. Επίσης, λευκές πετσέτες για τους σερβιτόρους.
- Δισκόπανα για να μη γλιστρούν τα διάφορα σκεύη μέσα στους δίσκους. (Εναλλακτικά, μπορεί να χρησιμοποιηθούν ειδικές χαρτοπετσέτες)
- Διάφορα ξεσκονόπανα.

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, πολλά ξενοδοχεία χρησιμοποιούν αποκλειστικά το λευκό χρώμα στα λινά τους, γιατί παρουσιάζει μεγάλη ευκολία στο καθάρισμα, στην ταξινόμηση και στην αποθήκευση. Μεγάλο ποσοστό όμως, δείχνει να προτιμάει και τα χρωματιστά λινά, επειδή τα τελευταία μπορούν να γίνουν μέσο προσέλκυσης πελατών. Σε περίπτωση που επιλεγούν τα χρωματιστά, πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη σημασία στο χρώμα, γιατί θα πρέπει να ταιριάζει με το χώρο και την περίπτωση για την οποία θα χρησιμοποιηθούν. Έτσι για παράδειγμα, ένα συγκεκριμένο χρώμα μπορεί να χρησιμοποιηθεί αποκλειστικά για την αίθουσα εστιατορίου, ένα άλλο για την αίθουσα πρωινού κλπ. Αυτή η μέθοδος μπορεί να εφαρμοστεί σε όλους τους χώρους και τελικά ο κάθε χώρος να έχει το δικό του, ευδιάκριτο και χαρακτηριστικό χρώμα.

Το υλικό με το οποίο κατασκευάζονται κατά παράδοση τα λινά που χρησιμοποιούνται στους χώρους εστίασης, στα μπαρ κλπ, είναι *το βαμβάκι*. Σήμερα όμως, διατίθενται σχεδόν αποκλειστικά υφάσματα με σύνθεση από βαμβάκι και πολυεστέρα, τα οποία δεν χρειάζονται σιδέρωμα.



Λινά – Ιματισμός Δωματίων

Λινά λουτρού

Ο ιματισμός του μπάνιου ενός δωματίου περιλαμβάνει προσόψια (μικρές πετσέτες προσώπου), μεγάλες πετσέτες μπάνιου, πετσέτες για τα χέρια (λαβέτες) και ένα χαλάκι μπάνιου. Σε ξενοδοχεία μεγάλης κατηγορίας υπάρχουν επίσης και ρόμπες μπάνιου, τα λεγόμενα ‘μπουρνούζια’.

Το χρώμα που προτιμάται από τα περισσότερα ξενοδοχεία είναι το λευκό, διότι έχει περισσότερα πλεονεκτήματα όσο αναφορά στο πλύσιμο, στη λεύκανσή, στην ταξινόμηση και στην αποθήκευσή του. Παρ’ όλα αυτά όμως, πολλά ξενοδοχεία σήμερα χρησιμοποιούν χρωματιστές πετσέτες. Για την επιλογή αυτών των ειδών, η διεύθυνση λαμβάνει σοβαρά υπόψη της το κόστος, την αντοχή, την ποιότητά τους, αλλά και τη μόδα.

Όσες πετσέτες έχουν ενισχυμένο στρίφωμα στο τελειώμά τους, είναι αυτές με τη μεγαλύτερη ανθεκτικότητα, γιατί συνήθως από εκείνο το σημείο αρχίζει η φθορά. Οι καλής ποιότητας πετσέτες, έχουν πέλος και στις δύο όψεις, για να εξασφαλίζεται μεγαλύτερη απορροφητικότητα. Έτσι όμως αυξάνεται το κόστος πλυσίματός τους, καθώς έχουν μεγαλύτερο βάρος.

Στο λουτρό καλό είναι να υπάρχουν μεταλλικοί κρίκοι ή βέργες για την τοποθέτηση των πετσετών. Έτσι οι καθαρές πετσέτες δεν έρχονται σε επαφή με τις μεταχειρισμένες και προφυλάσσονται από την υγρασία..

Οι κουρτίνες του μπάνιου είναι από υλικό ανθεκτικό στην υγρασία και μπορούν να πλυθούν στο πλυντήριο. Η πιο συνηθισμένη σύνθεσή τους είναι αυτή από νάιλον ή από βινύλιο. Στην αγορά υπάρχουν και οι δύο τύποι και διατίθενται σε πολλά χρώματα.



Λινά υπνοδωματίου

Ο ιματισμός ενός υπνοδωματίου περιλαμβάνει: υπόστρωμα, στρώμα, επίστρωμα (υποσέντονο), σεντόνια, μαξιλάρια, μαξιλαροθήκες, κουβέρτες και κλινοκάλλυμα (counete - Lit).

Στρώματα

Γενικά

Με τα στρώματα συνήθως συμβαίνει, ό, τι συμβαίνει και με τα μαξιλάρια: Και στις δύο περιπτώσεις, οι απόψεις είναι πολλές σχετικά με το ποιος τύπος είναι ο ιδανικός, ο πιο άνετος. Και η επιλογή στρώματος λοιπόν είναι δύσκολη για τον Housekeeper, διότι θα πρέπει να καλύψει τις ανάγκες όσο το δυνατόν περισσότερων πελατών.

Με ελατήρια

Στο μεγαλύτερο ποσοστό των ξενοδοχείων σήμερα χρησιμοποιούνται στρώματα *αμερικάνικου τύπου*, κύριο χαρακτηριστικό των οποίων, είναι τα ελατήρια που υπάρχουν στο εσωτερικό τους. Ανάλογα με την κατηγορία, έχουν διαφορετικό αριθμό ελατηρίων και διαφορετικές διαστάσεις.

Το εσωτερικό γέμισμα ή βάση (βάτα), αποτελεί ένα άλλο χαρακτηριστικό αυτών των στρωμάτων. Η βάση θα πρέπει να καλύπτει τελείως τα ελατήρια έτσι ώστε τα τελευταία να μη γίνονται αισθητά, και να στερεώνεται πολύ καλά. Σε αντίθετη περίπτωση, το στρώμα θα εμφανίσει κοιλώματα ή κλίσεις στις γωνίες, και πολύ πιθανόν η βάση θα συγκεντρωθεί σε ορισμένα σημεία.

Με αφρό

Τα στρώματα που είναι κατασκευασμένα με *αφρό*, είναι μια άλλη κατηγορία στρωμάτων που κυκλοφορεί στην αγορά. Στην κατασκευή τους είναι αρκετά ογκώδη και καλύπτονται από βαμβακερό ύφασμα πολύ καλής ποιότητας. Κύρια χαρακτηριστικά τους είναι η άνεση που προσφέρουν, η μεγάλη διάρκεια ζωής, το χαμηλό κόστος και το λιγότερο βάρος τους σε σχέση με αυτό των στρωμάτων με ελατήρια. Κι επειδή είναι πιο εύχρηστα στη μετακίνησή τους, είναι πιο εύκολο για τις καμαριέρες να τα γυρίζουν και να τα περιστρέφουν.

Ο κύριος συντελεστής για τη διάρκεια ζωής ενός στρώματος είναι η ικανότητά του να επανέρχεται στην αρχική του κατάσταση, παρά το βάρος των ατόμων που κάθονται συχνά σε μία γωνία του κρεβατιού. Άλλο ποιοτικό χαρακτηριστικό είναι τα πολλά ελατήρια, όπως και η βάτα που θα πρέπει να απομονώνει τέλεια τα ελατήρια από την ταπετσαρία του στρώματος.

Τα στρώματα που προορίζονται για ξενοδοχειακή χρήση, έχουν διάρκεια ζωής τουλάχιστον 10 χρόνια. Αν υποθέσουμε ότι το φθηνότερο στρώμα έχει την ελάχιστη διάρκεια, τότε η πιο λογική κίνηση είναι η αγορά του πιο ακριβού, αφού τελικά θα έχει το μικρότερο κόστος. Οι οδηγίες για τη συντήρηση των στρωμάτων, παρέχονται από τους ίδιους τους κατασκευαστές.



Περιστροφή

Η περιστροφή είναι πολύ σημαντική για τα στρώματα. Επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό τη διάρκεια χρήσης τους, καθώς με αυτό τον τρόπο το στρώμα χρησιμοποιείται εξ ίσου και από τις δύο πλευρές. Είναι όμως αρκετά δύσκολη δουλειά για τις καμαριέρες, αφού συνήθως δεν έχουν τη δύναμη να τα γυρίζουν. Γι' αυτό το λόγο λοιπόν, την περιστροφή αναλαμβάνουν οι *valets* όταν κάνουν γενικό καθαρισμό.

Για την οργάνωση και τον έλεγχο της περιστροφής των στρωμάτων τηρείται ένα αρχείο, όπως το ακόλουθο: παίρνουμε σαν βάση ότι τα στρώματα γυρίζονται μία φορά το τρίμηνο. Οι καμαριέρες που τακτοποιούν τα δωμάτια λοιπόν, φροντίζουν ώστε η περιστροφή να γίνεται από τους *valets* και όταν αυτό συμβεί, το σημειώνουν στην *ημερήσια κατάσταση εργασίας τους*. Αν το δωμάτιο έχει δύο κρεβάτια (*twin bedded room*) αλλά έχει χρησιμοποιηθεί μόνο το ένα, τότε περιστρέφεται μόνο αυτό.

Μια άλλη σίγουρη μέθοδος με την οποία μπορεί ο επόπτης ορόφου ή και ο ίδιος ο *Housekeeper* να ελέγξει αν η εργασία έχει γίνει σωστά, είναι να υπάρχουν αυτοκόλλητες ετικέτες σε κάθε γωνία του στρώματος. Στις δύο από αυτές που βρίσκονται στην ίδια πλευρά σημειώνεται το πρώτο και το τρίτο τρίμηνο του έτους. Αντίστοιχα, στις δύο ετικέτες τις άλλης πλευράς σημειώνεται το δεύτερο και το τέταρτο τρίμηνο. Με αυτό τον τρόπο, αν ο έλεγχος γίνεται μία φορά το τρίμηνο, μπορεί να διαπιστωθεί αν η περιστροφή έγινε με τον ενδεδειγμένο τρόπο ή όχι.

Επίστρωμα (υποσέντονο)

Για την προστασία των στρωμάτων, είναι απαραίτητη η χρήση ενός καλύμματος, που θα τα προφυλάσσει από τη φθορά, την υγρασία και τους λεκέδες. Όλα σχεδόν τα καλύμματα που κυκλοφορούν στην αγορά είναι αδιάβροχα, αντιαλλεργικά, άφλεκτα, δε λεκιάζουν, δε γλιστράνε πάνω στο στρώμα και επιπλέον, δημιουργούν μια μαλακή επιφάνεια μεταξύ στρώματος και σεντονιού.

Συγκεκριμένα, τα υποσέντονα από πολυεστέρα δεν συστέλλονται και μπορούν να στεγνώσουν σε χαμηλή θερμοκρασία πλυντηρίου. Για ακόμα πιο πρακτική χρήση, διαθέτουν λάστιχο γύρω - γύρω, έτσι ώστε να διατηρούνται τεντωμένα.

Τα καλύμματα των στρωμάτων θα πρέπει να ελέγχονται μετά από κάθε αναχώρηση και να αλλάζονται, αν αυτό κρίνεται απαραίτητο.

Σεντόνια

Τα απλά βαμβακερά σεντόνια και οι μαξιλαροθήκες, έχουν πλέον αντικατασταθεί στα ξενοδοχεία, με αυτά που στη σύνθεσή τους υπάρχει και πολυεστέρας.

Σύμφωνα με έρευνες που έχουν έγιναν από κατασκευαστές λινών, αποδεικνύεται ότι τα βαμβακερά σεντόνια αντέχουν λιγότερο στο πλύσιμο απ' ό τι τα συνθετικά. Συγκεκριμένα, ενώ τα συνθετικά αντέχουν τουλάχιστον σε 500 πλυσίματα, τα απλά βαμβακερά αντέχουν μόλις σε 150 - 200. Επίσης τα συνθετικά κατασκευάζονται σε μικρότερες διαστάσεις, διότι δεν μαζεύουν στο πλύσιμο.

Το είδος των σεντονιών με λάστιχο στην περίμετρο, αρχικά είχε κατασκευαστεί για ξενοδοχειακή χρήση, καθώς οι γωνίες τους δεν φθείρονται τόσο εύκολα όσο στα κοινά σεντόνια. Παρουσιάζουν ωστόσο κάποια μειονεκτήματα, όπως το ότι καταλαμβάνουν αρκετό χώρο στην αποθήκευσή τους και δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε κρεβάτια με διαφορετικές από αυτά διαστάσεις. Επίσης, επειδή πολλές φορές φαίνονται αμεταχείριστα αν και έχουν χρησιμοποιηθεί, οι καμαριέρες συχνά δεν τα αλλάζουν, είτε κατά λάθος, είτε σκόπιμα.

Τα σεντόνια που χρησιμοποιούνται στα ξενοδοχεία, έχουν πάνω και κάτω στρίφωμα με το ίδιο φάρδος. Έτσι η καμαριέρα εξοικονομεί χρόνο, διότι δεν έχει να διαλέξει ποια πλευρά του σεντονιού θα πάει στο πάνω μέρος του κρεβατιού και ποια στο κάτω. Επιπλέον, αποφεύγεται η φθορά του μόνο από τη μία πλευρά, διότι έτσι είναι σίγουρο ότι το σεντόνι θα χρησιμοποιηθεί εξίσου και από τις δύο πλευρές.



Μαξιλάρια

Γενικά

Υπάρχουν πολλές διαφορετικές απόψεις για το ποιος είναι ο ιδανικός τύπος μαξιλαριού. Ελάχιστοι άνθρωποι συμφωνούν για το ποιο σχήμα, μέγεθος και περιεχόμενο είναι το πιο άνετο. Γι' αυτό λοιπόν, η επιλογή μαξιλαριών που θα ικανοποιεί απόλυτα τις προτιμήσεις όλων των πελατών, είναι κάτι ανέφικτο για τον Housekeeper. Ακόμα και στα ξενοδοχεία που η διακόσμηση και η επίπλωση είναι μελετημένες με κάθε λεπτομέρεια, η επιλογή των μαξιλαριών είναι μια δύσκολη εργασία.

Γενικά, ένα καλής ποιότητας μαξιλάρι δεν είναι ποτέ βαρύ. Επίσης, θα πρέπει να είναι ελαστικό, για να παρέχει στήριξη στο κεφάλι. Ένα εύκολο τεστ που μπορούμε να κάνουμε, είναι το εξής: πιέζουμε με το δάχτυλο στο κέντρο του μαξιλαριού. Αν είναι καλής ποιότητας, θα πρέπει μετά την απομάκρυνσή του, να επανέλθει στο αρχικό του σχήμα.

Υλικά κατασκευής

Το υλικό που αποτελεί το περιεχόμενο - γέμισμα του μαξιλαριού, μπορεί να είναι:

* **Φυτικής προέλευσης**, όπως φυτική τζίβα, βαμβάκι.

Η *φυτική τζίβα* δεν προτιμάται ιδιαίτερα, γιατί δεν κρατάει τα μαξιλάρια αφράτα.

Το *βαμβάκι* είναι αρκετά ζεστό και ελαφρύ, αλλά έχει την τάση να σβολιάζει.

* **Ζωικής προέλευσης**, όπως μαλλί, φτερά, πούπουλα.

Το *ζωικό μαλλί* είναι σταθερό και ελαστικό, και ταιριάζει περισσότερο στα κάπως ογκώδη μαξιλάρια. Το λευκό μαλλί είναι ακριβότερο από το γκρίζο.

Τα *φτερά* είναι ασυναγώνιστα στην κατασκευή αναπαυτικών και μαλακών μαξιλαριών. Έχουν την ιδιότητα να μετατοπίζονται προς τις άκρες και να αφήνουν κενό το κέντρο του μαξιλαριού. Τα χρωματιστά κοστίζουν λιγότερο από τα λευκά.

Τα γνήσια *πούπουλα* είναι το πιο ελαφρύ, αλλά ταυτόχρονα και το πιο ακριβό γέμισμα. Για να μειωθεί το κόστος των μαξιλαριών, γίνεται συνδυασμός από *πούπουλα* και *φελιζόλ* σε αναλογία 50 - 50, που όμως είναι δύσκολο στο καθάρισμα.

* **Συνθετικά**, όπως με κομματάκια πλαστικού, ή με *κυτταρώδη πλαστικό αφρό*.

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

Τέλος, ο *κυτταρώδης πλαστικός αφρός* είναι ελαφρύς και δεν παραμορφώνεται.

Βλέπουμε λοιπόν, ότι τα συνθετικά μαξιλάρια είναι προσιτά στην τιμή, πλένονται εύκολα, διατηρούν το σχήμα τους και τα επιλέγουν μεγάλο ποσοστό πελατών, οι οποίοι είναι αλλεργικοί στα *πούπουλα* και στα *χνούδια*. Έτσι, οι περισσότερες ξενοδοχειακές μονάδες προτιμούν αυτό το συνθετικό περιεχόμενο των μαξιλαριών. Ίσως όμως τελικά, ο καλύτερος τρόπος για να ικανοποιούνται όλοι οι πελάτες, είναι να διατίθενται σε κάθε κρεβάτι και οι δύο τύποι (*πούπουλο* και *συνθετικό*), έτσι ώστε να υπάρχει η δυνατότητα επιλογής.

Μαξιλαροθήκες

Οι *μαξιλαροθήκες* συχνά κατασκευάζονται από τα μεταχειρισμένα και φθαρμένα *σεντόνια* του ξενοδοχείου. Τα *στριψώματά* τους είναι αρκετά *φαρδιά* και το μέγεθός τους είναι μεγαλύτερο από το *μαξιλάρι*.

Τέλος, οι *εσωτερικές μαξιλαροθήκες* θα πρέπει να είναι κατασκευασμένες από *γερό, βαρύ ύφασμα*, το οποίο θα αντέχει στα πολλά *πλυσίματα*.

Κουβέρτες

Ο πιο διαδεδομένος τύπος για χρήση στα ξενοδοχεία, είναι οι κουβέρτες που είναι κατασκευασμένες από συνθετικές ίνες, αν και στην αγορά υπάρχουν αρκετές μάλλινες. Το μαλλί, αν και είναι ελαφρύ και ζεστό σαν ίνα, είναι ακριβό, παρουσιάζει δυσκολία στο πλύσιμο και 'μαζεύει' εύκολα. Επιπλέον, οι μάλλινες κουβέρτες προσβάλλονται πολύ συχνά από σκώρο και η αποθήκευσή τους είναι δύσκολη, καθώς είναι αρκετά ογκώδης.

Για τους παραπάνω λόγους λοιπόν προτιμώνται οι συνθετικές κουβέρτες, οι οποίες έχουν τα εξής χαρακτηριστικά:

- ◆ Είναι ζεστές και ελαφριές.
- ◆ Πλένονται και στεγνώνουν εύκολα.
- ◆ Δεν μαζεύουν στο πλύσιμο.
- ◆ Αν χρειαστεί, μπορούν να υποβληθούν και σε στεγνό καθάρισμα.
- ◆ Δεν προξενούν αλλεργίες.
- ◆ Είναι μαλακές και απαλές.

Αρκετοί προμηθευτές κουβερτών, έχουν τη γνώμη ότι η καλύτερη σύνθεση για μια κουβέρτα είναι ένα κράμα από μαλλί και ακρυλικό ή νάιλον. Γενικά θεωρείται ότι μια ακρυλική κουβέρτα είναι η καλύτερη χρηματική επένδυση.

Ένας άλλος τύπος, είναι οι *ηλεκτρικές ή θερμαινόμενες κουβέρτες*, οι οποίες υπάρχουν μόνο σε λίγα ξενοδοχεία μεγάλης κατηγορίας. Αυτό συμβαίνει, διότι έχουν υψηλό κόστος επένδυσης, και χρειάζονται ειδική μεταχείριση στον τρόπο συντήρησής τους.

Οι κουβέρτες αυτές έχουν ειδικές, ανοιχτές αντιστάσεις, που βρίσκονται ανάμεσα στο μαλλί, στο ακρυλικό, στο βαμβάκι ή στα διάφορα κράματα από τα οποία είναι κατασκευασμένες. Πολλές φορές οι πελάτες τις βλέπουν με δυσπιστία, όμως η εκτεταμένη τους χρήση σε άλλους χώρους όπως στις νοσηλευτικές μονάδες, αποδεικνύει την πρακτικότητα και την ασφάλεια της λειτουργίας τους.

Οι ηλεκτρικές κουβέρτες θα πρέπει να ελέγχονται σε τακτά χρονικά διαστήματα, για να διασφαλιστεί η σωστή τους λειτουργία και ότι η κατανάλωση ρεύματος είναι σύμφωνα με τις προδιαγραφές τους. Επίσης, ένα προληπτικό μέτρο για την αντιμετώπιση της φωτιάς είναι το ράντισμα των κουβερτών με ειδικά σπρέι, τα οποία επιβραδύνουν τη διάδοση της πυρκαγιάς.



Καλύμματα κρεβατιών (Couvre - Lit)

Το πιο σημαντικό κομμάτι της επίπλωσης ενός δωματίου, είναι σαφώς το κρεβάτι, στο οποίο συγκεντρώνεται και η μεγαλύτερη προσοχή του πελάτη. Επομένως, το κάλυμμά του είναι το κύριο διακοσμητικό στοιχείο μέσα στο δωμάτιο, τόσο από οπτική όσο και από αισθητική πλευρά. Ο πελάτης μπορεί από την εμφάνιση του καλύμματος, να σχηματίσει μια θετική ή αρνητική εντύπωση. Γι' αυτό η επιλογή τους όσο αναφορά στην εμφάνιση, τη λειτουργικότητα, τον καθαρισμό και το κόστος θα πρέπει να γίνει πολύ προσεκτικά.

Σήμερα οι κατασκευαστές, έχοντας στη διάθεσή τους τις συνθετικές ίνες, μπορούν να δημιουργήσουν καλύμματα κρεβατιών τα οποία δεν τσαλακώνουν εύκολα, εύκολα όμως μπορούν να πλυθούν.

Κάποια σχεδιάζονται έτσι, ώστε να μην καλύπτουν τις πλευρές του κρεβατιού μέχρι το πάτωμα. Αυτά τα μικρότερα καλύμματα, είναι πιο βολικά για τις καμαριέρες, καθώς είναι ευκολότερα στο χειρισμό, πλένονται πιο άνετα, περιορίζουν το χώρο της αποθήκευσής τους, αλλά έχουν και μικρότερο κόστος.

Για να γίνει η σωστή επιλογή, θα πρέπει οι Housekeepers να ελέγχουν την ποιότητα του καλύμματος πριν το αγοράσουν. Μια απλή διαδικασία που μπορεί να ακολουθηθεί είναι η εξής:

Το κάλυμμα πλένεται με μαλακό απορρυπαντικό και χωρίς λευκαντικό, σε ζεστό νερό. Έπειτα στεγνώνεται σε χαμηλή θερμοκρασία, στις χαμηλές στροφές του στεγνωτηρίου. Όταν στεγνώσει, ακολουθεί προσεκτικός έλεγχος κάνοντας τη σύγκριση με ένα άλλο κάλυμμα, το οποίο δεν έχει ακόμα πλυθεί. Αν ο βαθμός της συστολής, το πόσο 'μάζεψε' δηλαδή, είναι μικρότερος του 2 % και το χρώμα του δεν εμφανίζει καμία απολύτως αλλοίωση, τότε μπορούμε να μιλάμε για καλής ποιότητας κάλυμμα.



Λινοθήκη

Λινοθήκη γενικά ονομάζεται ο χώρος του ξενοδοχείου στον οποίο αποθηκεύονται τα λινά που προορίζονται για τα διάφορα τμήματα και από τον οποίο γίνεται η διανομή της απαιτούμενης ποσότητας και τα είδη των λινών.

Πιο αναλυτικά, στη λινοθήκη ενός ξενοδοχείου συντελούνται οι παρακάτω εργασίες:

- *Συγκεντρώνονται οι αναφορές από το προσωπικό του housekeeping για το γραφείο του προϊσταμένου.*
- *Γίνεται η διανομή των κλειδιών στους επόπτες ορόφων, στις καμαριέρες και στους valets, και τους δίνονται οι ανάλογες καθημερινές οδηγίες εργασίας.*
- *Γίνεται αναφορά όλων των αφίξεων, των έτοιμων δωματίων και τα στοιχεία καταχωρούνται σε ειδικά έντυπα.*
- *Από εδώ εκτελούνται όλες οι διαδικασίες για τις προμήθειες του τμήματος.*
- *Πραγματοποιείται ο έλεγχος στα λινά και στα τιμολόγια του πλυντηρίου.*
- *Διανέμονται τα λινά που προορίζονται για τα τμήματα εστιατορίου, αλλά και τα υπόλοιπα τμήματα.*
- *Διατίθενται οι στολές εργασίας για όλο το προσωπικό του ξενοδοχείου.*
- *Γίνεται η τήρηση και η αρχειοθέτηση στις αναφορές προόδου εργασίας, για το προσωπικό του τμήματος.*
- *Φυλάσσονται τα κλειδιά που χρησιμοποιεί το τμήμα του Housekeeping.*

Βασικά στοιχεία μιας καλά οργανωμένης λινοθήκης αποτελούν ο καλός φωτισμός, ο σωστός αερισμός, τα κατάλληλα διαμορφωμένα ράφια και ο όσο το δυνατόν περισσότερος ελεύθερος χώρος για διαδρόμους, οι οποίοι επιτρέπουν την άνετη και γρήγορη διακίνηση των λινών από το πλυντήριο στα ράφια και από εκεί στα καροτσάκια των ορόφων.

Τα είδη λινών που υπάρχουν σε μια λινοθήκη είναι τα εξής: υποσέντονα, σεντόνια, μαξιλαροθήκες, καλύμματα κρεβατιών, πετσέτες, χαλάκια και κουρτίνες μπάνιου, επιτραπέζια λινά για το τμήμα εστιατορίου και το μπαρ, πετσέτες ποτηριών, πετσέτες κουζίνας και στολές προσωπικού. Επίσης τα λινά των δεξιώσεων, τα οποία φυλάσσονται χωριστά από τα λινά του εστιατορίου, σε ειδικά ράφια, επειδή συνήθως έχουν διαφορετικό μέγεθος και χρώμα.

Συνήθως η υπηρεσία *Απωλεσθέντων Αντικειμένων* (Lost and Found), συγκαταλέγεται στις αρμοδιότητες της λινόθηκης, διότι η τελευταία διαθέτει κλειστό χώρο αποθήκευσης.

Επίσης, στο τμήμα της λινόθηκης εντάσσονται και οι χώροι αποθήκευσης των προμηθειών του housekeeping, των αντικειμένων και αποσκευών των πελατών, καθώς επίσης και ο εξοπλισμός των δωματίων. Υπάρχει ακόμα άμεση σχέση της λινόθηκης με το τμήμα ραπτικής. Σε πολλά ξενοδοχεία βέβαια, είναι δύσκολο να εξασφαλιστεί αρκετός χώρος, μέσα στον οποίο θα γίνονται όλες οι παραπάνω εργασίες. Επειδή όμως οι δραστηριότητες αυτές συνδέονται πολύ στενά μεταξύ τους, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη από την αρχή, στο σχεδιασμό και στη διαρρύθμιση του χώρου.

Όλα τα λινά λοιπόν αποθηκεύονται συνήθως στην κεντρική λινόθηκη. Από εκεί οι καμαριέρες παραλαμβάνουν καθημερινά τα είδη που χρειάζονται για τον τομέα τους και μετά το πέρας της εργασίας τους, θα πρέπει να επιστρέψουν στο πλυντήριο τον ίδιο αριθμό λινών με αυτόν που πήραν. Αυτή όμως η αυστηρή διαδικασία παραλαβής και παράδοσης λινών, δε βρίσκει σύμφωνο μεγάλο μέρος των Housekeepers για δύο λόγους:

- Πρώτον, είναι πολύ πιθανό η καμαριέρα να χρειαστεί να χρησιμοποιήσει επιπλέον σεντόνια, διότι κάποια μπορεί να είναι λερωμένα ή φθαρμένα.
- Δεύτερον, όταν υπάρχει η δυνατότητα να συγκεντρωθούν τα λερωμένα λινά σε καλάθια που παραλαμβάνουν οι valets του πλυντηρίου, δεν υπάρχει κανένας λόγος να τα μεταφέρουν οι καμαριέρες.

Ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται για τη διάθεση των λινών στους ορόφους, θα πρέπει να είναι εύχρηστος και λειτουργικός. Για παράδειγμα, με τη χρήση ενός ειδικού τρόλεϊ με ράφια τα οποία μετά τη διανομή των λινών αφαιρούνται και έτσι δημιουργείται ένα καλάθι για τα ακάθαρτα λινά, εξοικονομείται χρόνος αλλά και κόπος

Ένας άλλος τρόπος διανομής των λινών, είναι η τοποθέτησή τους στα καροτσάκια σε σετ αλλαγής (το σύνολο των λινών που χρησιμοποιούνται σε κάθε δωμάτιο, βλ. ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ ΛΙΝΩΝ). Έτσι οι καμαριέρες αποφεύγουν το μέτρημα και τη μεταφορά μεμονωμένων τεμαχίων.

Λινοθήκες Ορόφων

Συνήθως τα μεγάλα ξενοδοχεία, εκτός από την κεντρική λινοθήκη διαθέτουν και κάποιες μικρότερες, μία σε κάθε όροφο, τις λεγόμενες *λινοθήκες ορόφων*. Αυτές υπάρχουν για να δουλεύει ευκολότερα και πιο γρήγορα το σύστημα διακίνησης των λινών και κατ' επέκταση η διανομή τους στα δωμάτια.

Οι λινοθήκες ορόφων διαθέτουν αρκετά ράφια και διατηρούνται σχολαστικά καθαρές, ενώ ο χώρος θα πρέπει να αερίζεται καλά και να μην έχει υγρασία. Επίσης, κάθε είδους επικοινωνία μ' αυτούς τους χώρους θα πρέπει να ελέγχεται αυστηρά. Το προσωπικό ασφαλείας είναι υπεύθυνο για τον έλεγχο των λινοθηκών ορόφων, καθ' όλη τη διάρκεια του εικοσιτετραώρου.

Προσωπικό Λινοθήκης

Σε ένα μικρό ξενοδοχείο, υπεύθυνος για τα λινά είναι συνήθως ο ίδιος ο Housekeeper. Σε μια μονάδα μεσαίας δυναμικότητας, τη λινοθήκη αναλαμβάνει ο βοηθός Housekeeper. Σε μια μεγάλη ξενοδοχειακή επιχείρηση όμως, (500+ κλίνες) υπάρχει ένα άτομο που ασχολείται αποκλειστικά με τη λειτουργία της λινοθήκης. Συγκεκριμένα τα καθήκοντά του είναι τα εξής:

- ◆ Η μετά από έγκριση του προϊσταμένου, προμήθεια και διανομή των απαιτούμενων λινών.
- ◆ Το μαρκάρισμα των καινούριων λινών και η κατανομή τους στα διάφορα τμήματα.
- ◆ Ο έλεγχος στις λινοθήκες ορόφων.
- ◆ Η καταμέτρηση και η ταξινόμηση των λινών πριν αυτά παραδοθούν στο πλυντήριο.
- ◆ Ο έλεγχος των λινών που χρειάζεται να σταλούν ξανά στο πλυντήριο, λόγω πλημμελούς καθαρισμού.
- ◆ Ο έλεγχος και η καθοδήγηση της λειτουργίας του πλυντηρίου, σαν τμήμα.

◆ Η τήρηση αρχείου για:

- Το γενικό σύνολο των λινών, ανά εξάμηνο ή έτος (δηλαδή τα λινά που χρησιμοποιούνται συν το απόθεμα)
- Τον προϋπολογισμό των λινών σύμφωνα με τις τρέχουσες τιμές, όσο αναφορά στο απόθεμα των λινών.
- Τη διάθεση / διανομή των μη χρησιμοποιημένων λινών.
- Αντίγραφα των εντύπων παράδοσης λινών που στέλνονται ξανά για καθάρισμα στο πλυντήριο.
- Τα φθαρμένα λινά. (το αρχείο αυτό μπορεί να τηρείται και από το τμήμα πλυντηρίου.)

Στα μεγάλα ξενοδοχεία επίσης, υπάρχουν κι άλλα πρόσωπα που απασχολούνται με το τμήμα της λινόθηκης, όπως είναι ο *επόπτης ελέγχου λινών* και οι *ελεγκτές λινών*.

Επόπτης ελέγχου λινών:

Ελέγχει την ποσότητα των λινών που παραδίδεται και παραλαμβάνεται από το πλυντήριο και επιβλέπει τη συσκευασία τους. Επίσης, ελέγχει τα εβδομαδιαία τιμολόγια που εκδίδονται από το πλυντήριο και συμπληρώνει τις καθημερινές, τις μηνιαίες και τις ετήσιες αναφορές της λινόθηκης.

Ελεγκτές λινών:

Ασχολούνται με την ταξινόμηση, την καταμέτρηση και τη συσκευασία των ακάθαρτων λινών για να τα παραδώσουν στο πλυντήριο. Όσοι ασχολούνται με τον καθαρό ιματισμό, είναι υπεύθυνοι για τον έλεγχο και την παράδοσή του στις καμαριέρες.

Αποθέματα Λινών

Κάθε ξενοδοχειακή μονάδα, προμηθεύεται τις ανάλογες ποσότητες λινών σύμφωνα με τις ανάγκες της,. Οι βασικοί παράγοντες από τους οποίους αυτό εξαρτάται είναι:

- ✓ η κατηγορία της μονάδας,
- ✓ η ποιότητα των υπηρεσιών που επιδιώκει και το είδος των πελατών στο οποίο απευθύνεται,
- ✓ η αποδοτικότητα του πλυντηρίου και
- ✓ αν υπάρχει πλυντήριο ως τμήμα στην ίδια τη μονάδα ή γίνεται συνεργασία με κάποιο πλυντήριο εκτός ξενοδοχείου.

Γενικά, η ποσότητα των λινών (συμπεριλαμβανομένων και των λινών λουτρού για ένα άτομο) που αντιστοιχεί σε κάθε κρεβάτι, κυμαίνεται από 3 έως 5 σετ. Η ποσότητα αυτή εκτός από τους προαναφερθέντες παράγοντες, καθορίζεται και από άλλα στοιχεία, όπως για παράδειγμα την πληρότητα του ξενοδοχείου, το πόσο συχνά γίνονται αλλαγές, τον απαιτούμενο χρόνο που χρειάζονται τα λινά προς και από το πλυντήριο, και τον προϋπολογισμό του τμήματος Housekeeping.

Στα ξενοδοχεία λοιπόν, ο ελάχιστος αριθμός λινών ανά κρεβάτι είναι 3 σετ. Αυτά κατανέμονται ως εξής:

- * 1 στο δωμάτιο του πελάτη
- * 1 στο πλυντήριο και
- * 1 στη λινόθηκη

Στα πιο οργανωμένα ξενοδοχεία, ο ελάχιστος αριθμός μπορεί να φτάσει τα 5 σετ, τα οποία είναι μοιρασμένα όπως παρακάτω:

- * 1 στο δωμάτιο του πελάτη
- * 1 στη διαδρομή για το πλυντήριο
- * 1 στο πλυντήριο
- * 1 στη λινοθήκη ορόφου και τέλος
- * 1 στην κεντρική λινοθήκη.

Σε κάθε περίπτωση, επιβάλλεται να υπάρχει μεγάλο απόθεμα έτσι ώστε, να έχει το ξενοδοχείο τη δυνατότητα να ανταπεξέλθει σε έκτακτες περιστάσεις, όπως οι απρόβλεπτες αφίξεις πελατών, οι μέρες γιορτών ή αργίας, βλάβες του πλυντηρίου ή κάποιες καθυστερήσεις που μπορεί να προκύψουν σε αυτό, όσο καλά οργανωμένο και να είναι και επίσης, η περιστασιακή ανάγκη να επιστραφούν ξανά, λινά για πλύσιμο. Τέλος, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη και ο χρόνος που μεσολαβεί μεταξύ πλυντηρίου και χρήσης λινών. Ο χρόνος αυτός είναι πολύ σημαντικός παράγοντας για τη διάρκεια ζωής των λινών, αφού έχει αποδειχτεί ότι επιμηκύνεται, αν τα λινά αποθηκευθούν για κάποιο διάστημα στα ράφια πριν χρησιμοποιηθούν ξανά.



Απογραφή Λινών

Η απογραφή των λινών είναι πολύ βασική διαδικασία για τη λειτουργία της λινοθήκης. Δεν υπάρχει μία σωστή μέθοδος, αλλά διάφορες, και σε κάθε ξενοδοχείο χρησιμοποιείται αυτή που η διοίκηση θεωρεί πιο σωστή, καθώς η καταλληλότητα του κάθε συστήματος είναι υποκειμενικό θέμα. Όπως είναι φυσικό, η διαδικασία αυτή γίνεται πιο πολύπλοκη στα ξενοδοχεία που μετρούν πολλά χρόνια λειτουργίας, γιατί διαθέτουν λινά διαφόρων 'ηλικιών' και με διαφορετικές προδιαγραφές βιωσιμότητας

Ένας τρόπος είναι η καταμέτρηση των λινών ένα προς ένα. Αυτό όμως έχει επίπτωση στην ψυχολογία των εργαζομένων, διότι αντιλαμβάνονται πως έτσι γίνεται έλεγχος για τυχόν κλοπές λινών ή απώλειες λόγω απροσεξίας.

Ένας άλλος τρόπος, είναι η χρήση της κατάστασης αποθέματος. Με αυτή τη μέθοδο μπορούν να παρατηρηθούν ελλείψεις, που πολύ πιθανόν να μην έγιναν αντιληπτές από τους εργαζόμενους στο πλυντήριο ή ακόμα και από τους ίδιους τους επόπτες ορόφων. Ταυτόχρονα, ελέγχεται αν η αλλαγή των λινών στα δωμάτια γίνεται με την προκαθορισμένη συχνότητα και αν θα πρέπει κάποιο είδος να αντικατασταθεί και ποιο θα είναι το κόστος της αγοράς του.

Δύο φορές το χρόνο, συνήθως Ιούνιο και Δεκέμβριο, γίνεται μια γενική καταμέτρηση υπό την επίβλεψη του επόπτη λινοθήκης. Ο επόπτης ορόφων έχοντας ένα έντυπο για κάθε δωμάτιο, μπαίνει όταν αυτό ετοιμαστεί και σημειώνει τον αριθμό του και τα λινά που βρίσκονται σ' αυτό. Όταν τελειώσει αυτή τη διαδικασία με όλα τα δωμάτια του τομέα του, προχωράει στη μέτρηση των λινών που βρίσκονται στη λινοθήκη ορόφου και μ' αυτό ολοκληρώνει τον έλεγχό του ως επόπτης ορόφων.

Ο επόπτης λινοθήκης από την πλευρά του, μετράει όλα τα καθαρά λινά που υπάρχουν στη λινοθήκη.

Ο ελεγκτής λινών λαμβάνει μια λίστα με όλα τα λινά που βρίσκονται στο πλυντήριο, συγκεντρώνει και τα έντυπα από κάθε όροφο και αθροίζει την ποσότητα των λινών που βρίσκεται σε κάθε τομέα (όροφοι, λινοθήκη και πλυντήριο). Στη συνέχεια παραδίδεται στον Housekeeper μια κατάσταση με όλα τα στοιχεία της απογραφής, αναλυτικά και συγκεντρωτικά.

Αυτή η συγκεντρωτική κατάσταση απογραφής παραδίδεται και στο λογιστήριο μαζί με μια δεύτερη λίστα, όπου παρουσιάζεται αναλυτικά:

- * η ποσότητα των λινών που χρησιμοποιείται (κυκλοφορούντα λινά),
- * η ποσότητα των λινών που αγοράστηκε κατά το χρονικό διάστημα μεταξύ της προηγούμενης και της τωρινής απογραφής και
- * η ποσότητα των λινών που αποσύρθηκε λόγω φθοράς κλπ., την ίδια χρονική περίοδο.

Όπως αναφέρθηκε και στην αρχή, οι μέθοδοι που εφαρμόζονται για την απογραφή των λινών στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις διαφέρουν, καθώς η καταλληλότητα της κάθε μεθόδου είναι θέμα εντελώς υποκειμενικό.

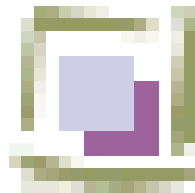


Σ' αυτό το σημείο θα πρέπει να σημειωθεί, ότι ένα μεγάλο ποσοστό λινών καταστρέφεται λόγω **κακής χρήσης** από το προσωπικό ή από τους πελάτες. Οι υπάλληλοι δηλαδή, μπορεί να χρησιμοποιούν τα λινά για εργασίες άλλες από αυτές που προορίζονται, π.χ. οι καμαριέρες ξεσκονίζουν τα έπιπλα με τις μαξιλαροθήκες ή σφουγγαρίζουν με τις πετσέτες. Η μεγαλύτερη φθορά όμως προκαλείται από τους πελάτες, οι οποίοι μπορεί να δημιουργήσουν διάφορους δύσκολους λεκέδες, καθαρίζοντας ακόμα και τα παπούτσια τους με τις πετσέτες.

Με όλα αυτά αυξάνεται το ποσοστό απώλειάς τους και κατ' επέκταση, το κόστος τους. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι ένα μεγάλο ξενοδοχείο μπορεί να έχει μηνιαία απώλεια 1000 με 1500 πετσέτες!

Μόνο όσα λινά κριθεί ότι δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι πελάτες, μπορούν να μετατραπούν σε κάτι άλλο, π.χ. τα φθαρμένα σεντόνια να γίνουν μαξιλαροθήκες και οι πετσέτες ξεσκονόπανα.

Μια μέθοδος που εφαρμόζουν συχνά τα ξενοδοχεία, είναι να βάφουν με ένα συγκεκριμένο χρώμα αυτά τα λινά, ώστε σε περίπτωση που κάποιος υπάλληλος τα χρησιμοποιήσει, να γίνεται εύκολα αντιληπτός.



Διακίνηση Λινών

Η διακίνηση των λινών στο ξενοδοχείο γίνεται με μια σειρά ενεργειών, η οποία επαναλαμβάνεται συνεχώς. Γι' αυτό θα πρέπει ο καθένας να γνωρίζει ακριβώς τι και πότε πρέπει να το κάνει, ώστε να μην παρουσιάζονται καθυστερήσεις και κωλύματα σ' αυτή την αλυσίδα:

1 - Υποθέτουμε πως το πρώτο στάδιο είναι η *συγκέντρωση του ακάθαρτου ματισμού*. Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, τα ακάθαρτα λινά των δωματίων συγκεντρώνονται σε ειδικά καλάθια στους ορόφους, στα τρόλεϊ (καροτσάκια) των καμαριέρων, ή απ' ευθείας στην κεντρική λινοθήκη. Τα λινά του εστιατορίου, του room service, και των δεξιώσεων παραδίδονται στη λινοθήκη από ένα Valet, ενώ οι πετσέτες που χρησιμοποιούνται στην κουζίνα (για κοπή κρεάτων, για το φούρνο κλπ.) μεταφέρονται στη λινοθήκη από κάποιο υπάλληλο της κουζίνας.

2 - Στο δεύτερο στάδιο συμπεριλαμβάνεται η *ταξινόμηση και η καταμέτρηση των λινών, για την αποστολή τους στο πλυντήριο*. Οι ελεγκτές λινών ταξινομούν τα λινά των δωματίων κατά είδος (πετσέτες μπάνιου, χεριών, σεντόνια, μαξιλαροθήκες, κλπ.) και αφού τα καταμετρήσουν, τα τοποθετούν ξεχωριστά σε ειδικά καλάθια, τα οποία χωρούν συγκεκριμένα τεμάχια και είναι κατασκευασμένα από καμβά, για να επιτρέπουν στα λινά να αναπνέουν. Έπειτα, τα καλάθια αυτά παραδίδονται στο πλυντήριο.

Υπάρχει ένα ξεχωριστό καλάθι στο οποίο τοποθετούνται τα λινά με τους δύσκολους λεκέδες, για να δοθεί μεγαλύτερη προσοχή από τον υπεύθυνο του τμήματος πλυντηρίου.

Μετά το τέλος της καταμέτρησης, ο κάθε ελεγκτής συμπληρώνει τα απαραίτητα στοιχεία σε ένα ειδικό βιβλίο, το οποίο ελέγχεται 3 φορές την ημέρα: το πρωί, το μεσημέρι και το απόγευμα για τα στοιχεία που αναφέρονται αντίστοιχα στα λινά της προηγούμενης ημέρας (σύνολο ημέρας και νύχτας), στα λινά που παραδόθηκαν στο πλυντήριο κατά τη διάρκεια του πρωινού και για τις συνολικές μεταβολές που έγιναν κατά τη διάρκεια της ημέρας.

Όσο αναφορά στα λινά του εστιατορίου και της κουζίνας, αυτά καταμετρούνται από τον ελεγκτή λινών ενώπιον του επόπτη ελέγχου μόλις αυτά φθάσουν. Ο αριθμός της καταμέτρησης δίνεται στον επόπτη της λινόθηκης, καθώς αυτά τα λινά ανταλλάσσονται ταυτόχρονα με την ίδια ποσότητα καθαρών τεμαχίων.

Οι στολές παραδίδονται από το πλυντήριο καθημερινά στον επόπτη ελέγχου λινών.

3 - Αφού λοιπόν συγκεντρωθούν και ταξινομηθούν τα λινά, *παραδίδονται στο πλυντήριο*. Πριν από κάθε παράδοση, ο επόπτης ελέγχου λινών σημειώνει σε τριπλότυπο έντυπο τη συνολική ποσότητα των λινών που αποστέλλονται στο πλυντήριο (η ποσότητα αυτή προκύπτει από το άθροισμα των μερικών συνόλων των λινών, που έχουν καταχωρήσει στα βιβλία τους οι ελεγκτές). Μαζί με τον ακάθαρτο ιματισμό, παραδίδονται στον υπάλληλο του πλυντηρίου και δύο αντίγραφα από το τριπλότυπο, ενώ το τρίτο αντίγραφο μπαίνει στο αρχείο.

4 - Επόμενο στάδιο, είναι η *παραλαβή του καθαρού ιματισμού από το πλυντήριο*. Συνήθως επιστρέφεται από το πλυντήριο η ίδια ποσότητα λινών με αυτή που παραδίδεται κάθε φορά. Κάθε επιστροφή συνοδεύεται από το ένα εκ των δύο αντιγράφων του τριπλότυπου εντύπου, το οποίο είχε δοθεί από τον επόπτη ελέγχου κατά την παράδοση των λινών. Σύμφωνα με αυτό το αντίγραφο, ελέγχονται τα καθαρά λινά για τυχόν έλλειμμα ή πλεόνασμα και το αποτέλεσμα του ελέγχου καταχωρείται σε ειδικό έντυπο από τον ελεγκτή λινών. Το έντυπο αυτό παραδίδεται κατόπιν στον επόπτη της λινόθηκης για έλεγχο και επικύρωση.

5 - Η *διανομή των λινών στα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου* είναι -θεωρητικά- το τελικό στάδιο. Η διανομή γίνεται από τους ελεγκτές λινών, υπό την επίβλεψη του επόπτη λινόθηκης, ο οποίος καταχωρεί την ποσότητα των διανεμηθέντων λινών σε ένα ειδικό έντυπο.

Λινά δωματίων: Ο επόπτης λινοθήκης, παραδίδει την ποσότητα των λινών που έχει ζητηθεί από τους επόπτες ορόφων, στους valets. Οι valets τα διανέμουν στις λινοθήκες ορόφων με μεγάλα τρόλεϊ, ελέγχοντας την ποσότητα από τα δελτία ζήτησης λινών, τα οποία και επιστρέφουν στον επόπτη της λινοθήκης, μετά το πέρας της διαδικασίας.

Λινά εστιατορίου: Ένας βοηθός παραλαμβάνει τα καθαρά λινά για το εστιατόριο, η ποσότητα των οποίων είναι αντίστοιχη αυτής των ακαθάρτων λινών που είχε παραδώσει στη λινοθήκη.

Κάθε εστιατόριο, ανάλογα με τις ανάγκες του, χρησιμοποιεί συγκεκριμένη ποσότητα λινών. Αν η λινοθήκη δεν την καλύψει, τότε ο επόπτης λινών συμπληρώνει το έλλειμμα σε ένα *δελτίο οφειλής της λινοθήκης προς το εστιατόριο*. Ομοίως, αν τα καθαρά λινά υπερβαίνουν την καθορισμένη ποσότητα, τότε συμπληρώνεται από τον υπεύθυνο του εστιατορίου ένα *δελτίο οφειλής προς τη λινοθήκη*.

Λοιπά λινά - ματισμός: Τα καθαρά καπέλα, οι στολές, ποδιές προσωπικού, πετσέτες για την κουζίνα, κλπ., παραδίδονται ταυτόχρονα με την παραλαβή των ακαθάρτων από τον επόπτη λινοθήκης (στην ίδια ποσότητα.)

Φθαρμένα λινά: Στο πλυντήριο γίνεται ο διαχωρισμός των φθαρμένων λινών, τα οποία επιστρέφονται στη λινοθήκη σε καλάθια με ειδική ένδειξη απ' έξω. Μετά τον έλεγχό τους από τον προϊστάμενο ελεγκτή, αποστέλλονται στο τμήμα ραπτικής, το οποίο με τη σειρά του επιστρέφει στη λινοθήκη ό,τι δεν αξίζει να επιδιορθωθεί.

ΑΠΩΛΕΣΘΕΝΤΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ

Όπως αναφέρθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο, η υπηρεσία *Απωλεσθέντων Αντικειμένων* ή αλλιώς *Lost and Found*, συνήθως αποτελεί μέρος των αρμοδιοτήτων της Λινοθήκης, καθώς η τελευταία διαθέτει κλειστό χώρο αποθήκευσης.

Στην υπηρεσία αυτή, αναφέρονται όσα αντικείμενα χάθηκαν ή ξεχάστηκαν από τους πελάτες του ξενοδοχείου και βρέθηκαν από το προσωπικό.

Κάθε αντικείμενο αριθμείται, συσκευάζεται και πάνω στη συσκευασία αναγράφονται διάφορα στοιχεία, όπως η ημερομηνία ανεύρεσης, το όνομα του εργαζομένου που βρήκε το αντικείμενο και ο αριθμός δωματίου ή ο χώρος στον οποίο βρέθηκε. Έπειτα καταχωρείται στο Βιβλίο Απωλεσθέντων με τα παραπάνω στοιχεία καθώς και με μία σύντομη περιγραφή.

Τα αντικείμενα παραδίδονται στους πελάτες - κατόχους τους μόνο μετά από γραπτή τους αίτηση στην οποία αναφέρουν την απώλεια.

Αν πρόκειται για κάποιο αντικείμενο μεγάλης αξίας, ο Housekeeper ενημερώνει τη διεύθυνση του ξενοδοχείου και χειρίζεται το θέμα σύμφωνα με τις υποδείξεις της.

Lost & Found

ΚΛΕΙΔΙΑ

Οι καμαριέρες, οι επόπτες και οι βοηθοί housekeepers χρησιμοποιούν κλειδιά 'passe - partou', κλειδιά δηλαδή με τα οποία μπορούν να ανοίγουν τις πόρτες ενός ορόφου, τομέα, ή και όλα τα δωμάτια του ξενοδοχείου.

Είναι πολύ σημαντικό λοιπόν να φυλάσσονται σε ασφαλές μέρος, το οποίο συνήθως βρίσκεται μέσα στη λινόθήκη. Μεγάλη προσοχή επίσης δίνεται και κατά τη διανομή τους, καθώς οι επόπτες υπογράφουν για τα κλειδιά που παίρνουν και οι καμαριέρες με τη σειρά τους υπογράφουν για τα κλειδιά που παραλαμβάνουν από τους επόπτες.



ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ

Γενικά

Στις περισσότερες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις σήμερα, το τμήμα του πλυντηρίου έχει γίνει απαραίτητο, με ιδιαίτερη σημασία. Ελάχιστες μονάδες πλέον δίνουν τον ιματισμό τους για καθάρισμα σε εξωτερικές, ανεξάρτητες επιχειρήσεις, για να επιτύχουν καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, να μειώσουν το κόστος, αλλά και για να αποφύγουν διάφορους κινδύνους που μπορεί να προκύψουν, π.χ. στη μεταφορά.

Το αν θα υπάρχει τμήμα πλυντηρίου στη μονάδα, αποφασίζεται πολύ πριν από την κατασκευή του, καθώς απαιτεί αρκετό χώρο και εξοπλισμό. Ανάλογα με τη δυναμικότητα της μονάδας, μπορεί να αποτελείται από μία ή περισσότερες αίθουσες, στις οποίες υπάρχουν πλυντήρια, στεγνωτήρια, σίδερα και σιδερώστρες. Τον εξοπλισμό συμπληρώνουν ξύλινα ράφια, πάγκοι για την ευκολότερη παραλαβή και παράδοση του ιματισμού και επίσης αρκετά καλάθια.

Στο χώρο θα πρέπει να υπάρχει παροχή νερού και ηλεκτρικού ρεύματος, στις κατάλληλες θέσεις. Ο ηλεκτρισμός και η υγρασία όμως, είναι δύο στοιχεία που όταν συνυπάρχουν γίνονται πολύ επικίνδυνα, γι' αυτό θα πρέπει να δίνεται μεγάλη προσοχή: ένα καλό σύστημα αερισμού για να φεύγουν οι υδρατμοί, η απομάκρυνση της υγρασίας από τα δάπεδα και τους τοίχους και η ειδική μόνωση στα καλώδια είναι απαραίτητα μέτρα για την πρόληψη και την αποφυγή ατυχημάτων.

Τέλος, οι συσκευές θα πρέπει να επιθεωρούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα και να συντηρούνται σωστά, από την υπηρεσία συντήρησης του ξενοδοχείου ή από την ίδια την κατασκευάστρια εταιρία.

Πλεονεκτήματα

Κατ' αρχάς, τα λινά που καθαρίζονται στο πλυντήριο του ξενοδοχείου έχουν αρκετά μεγαλύτερη διάρκεια ζωής, από αυτά που στέλνονται σε εξωτερικά πλυντήρια. Αυτό συμβαίνει, διότι στα εξωτερικά πλυντήρια συνήθως γίνεται χρήση δραστικών απορρυπαντικών και καυτού νερού, σαν να είναι λερωμένα στον μέγιστο βαθμό, για να εξασφαλιστεί έτσι ότι δε θα μείνει κανένας λεκές. Δεν ξεετάζονται όμως οι τυχόν ιδιαιτερότητες ή η ευαισθησία που μπορεί να έχουν κάποια είδη λινών, αλλά έτσι κι αλλιώς, ο ιματισμός των ξενοδοχείων έχει χαμηλό ποσοστό ρυπαρότητας και δεν είναι απαραίτητη αυτή η τόσο αυστηρή μεταχείρισή του.

Στον πίνακα παρουσιάζονται ενδεικτικές τιμές της αντοχής των λινών, στο καθάρισμα στο τμήμα πλυντηρίου του ξενοδοχείου και σε εξωτερικό πλυντήριο:

ΕΙΔΗ ΛΙΝΩΝ / ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ	ΠΛΥΣΙΜΑΤΑ	
	ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ	ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ
ΣΕΝΤΟΝΙΑ	400 - 800	250 - 300
ΜΑΞΙΛΑΡΟΘΗΚΕΣ	≈ 450	≈ 150
ΠΕΤΣΕΤΕΣ (ΜΠΑΝΙΟΥ ΚΛΠ)	≈ 300	≈ 150
ΠΕΤΣΕΤΕΣ ΦΑΓΗΤΟΥ	≈ 130	≈ 75
ΤΡΑΠΕΖΟΜΑΝΤΗΛΑ	≈ 500	100 - 150

***Σε περίπτωση που η σύνθεση των λινών είναι από βαμβάκι και πολυεστέρα, η αντοχή τους αυξάνεται τουλάχιστον κατά 50%.**

Φαίνεται λοιπόν, ότι η βιωσιμότητα των λινών μειώνεται σχεδόν στο μισό, αν αυτά καθαρίζονται σε εξωτερικό πλυντήριο, για τους λόγους που αναφέρθηκαν παραπάνω.

Στο ξενοδοχείο αντίθετα, υπάρχει καλύτερη μεταχείριση. Αν μάλιστα, γίνει έγκαιρη και σωστή συντήρηση των λινών από το τμήμα ραπτικής, το ποσοστό αντικατάστασής τους μειώνεται μέχρι και 15 %! (το ποσοστό αυτό μεταβάλλεται, ανάλογα με την ποιότητα των λινών.)

Ένα ακόμα πλεονέκτημα του τμήματος πλυντηρίου είναι, ότι κάποιες συγκεκριμένες εργασίες που πρέπει να γίνουν, όπως η ταξινόμηση κατά είδος, ο διαχωρισμός των φθαρμένων λινών και το συγκεκριμένο δίπλωμα, δεν επιβαρύνουν με παραπάνω έξοδα το ξενοδοχείο.

Επιπλέον, μειώνεται κατά πολύ ο χρόνος ανάμεσα στην παράδοση του ακάθαρτου ιματισμού και την παραλαβή του από το πλυντήριο, αφού δεν υπάρχει καμία καθυστέρηση στη μεταφορά.

Τέλος, δεν υπάρχει κίνδυνος να μπερδευτούν τα λινά του ξενοδοχείου με αυτά κάποιου άλλου, πιθανότητα που δεν αποκλείεται στα εξωτερικά πλυντήρια.

Το πλυντήριο σαν τμήμα, εξυπηρετεί ιδιαίτερα τις μικρές και μεσαίου μεγέθους ξενοδοχειακές μονάδες, καθώς το απόθεμα των λινών μπορεί να μειωθεί αρκετά, άρα και το κόστος. Ένας τρόπος είναι η χρήση λινών που δεν χρειάζονται σιδέρωμα, αφού ο χρόνος που απαιτείται για το καθάρισμά τους είναι λιγότερος από τον μισό, σε σχέση με τα συμβατικά λινά. Έτσι, τα λινά π.χ. των επισιτιστικών τμημάτων (τραπεζομάντηλα, πετσέτες φαγητού κλπ.) μπορούν να πλυθούν αμέσως μετά από κάθε γεύμα και να ξαναχρησιμοποιηθούν, χωρίς να υπάρχει καθυστέρηση.



Μειονεκτήματα

Η εγκατάσταση πλυντηρίου όμως μέσα στο ξενοδοχείο, επιβαρύνει την επιχείρηση με επιπλέον έξοδα, όπως είναι:

- οι αμοιβές των υπαλλήλων που θα εργάζονται στο συγκεκριμένο τμήμα,
- το κόστος κατασκευής των στολών και της εκτύπωσης εντύπων για τους πελάτες,
- η δαπάνη αγοράς των λινών, αφού υπάρχει η δυνατότητα της ενοικίασής τους από τα εξωτερικά πλυντήρια, τα οποία διαθέτουν όποια ποιότητα λινών επιθυμούν τα ξενοδοχεία - πελάτες τους,
- το κόστος συντήρησης των πλυντηρίων και γενικά του εξοπλισμού ,
- οι λειτουργικές δαπάνες (ηλεκτρικό ρεύμα, νερό) που, θα πρέπει να σημειωθεί ότι είναι αρκετά υψηλές για το συγκεκριμένο τμήμα και
- η πληρωμή διαφόρων εξόδων (ασφάλειες, κλπ), που προκύπτουν με τη λειτουργία κάποιου τμήματος.

Η λειτουργία λοιπόν του πλυντηρίου σαν τμήμα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης, έχει αρκετά μεγάλο κόστος. Γι' αυτό, είναι πολύ σημαντικό οι εργαζόμενοι σ' αυτό το τμήμα να έχουν την απαραίτητη εμπειρία και εξειδίκευση, έτσι ώστε η λειτουργία του να είναι άρτια και αποδοτική. Η σωστή φροντίδα και ο καθαρισμός των υφασμάτων με την κατάλληλη αντιμετώπιση των διαφόρων λεκέδων καθώς και η σωστή επιλογή απορρυπαντικών, συμβάλλουν στην επιμήκυνση της διάρκειας ζωής των λινών, άρα και στη μείωση το κόστους μακροπρόθεσμα.

Υπεύθυνος Πλυντηρίου

Αν τελικά αποφασιστεί η εγκατάσταση πλυντηρίου μέσα στο ξενοδοχείο, θα πρέπει να παρθούν ορισμένες αποφάσεις, απαραίτητες για να καθοριστεί η σχέση του με το τμήμα του Housekeeping. Το αν θα λειτουργεί σαν αυτόνομο τμήμα ή θα είναι υπό την εποπτεία του Housekeeper, είναι μια από αυτές τις αποφάσεις. (Συνήθως, σαν ξεχωριστό τμήμα με δικό του προϊστάμενο, λειτουργεί στα μεγάλα ξενοδοχεία. Αν συμβαίνει αυτό, τότε είναι απαραίτητο οι δύο προϊστάμενοι να συνεργάζονται αρμονικά.)

Ο υπεύθυνος του πλυντηρίου, όποιος κι αν είναι αυτός τελικά, θα πρέπει να ελέγχει κατά κύριο λόγο το κόστος λειτουργίας του τμήματος και να προσπαθεί να καλύπτει τις ανάγκες των διαφόρων τμημάτων του ξενοδοχείου, λαμβάνοντας υπόψη ότι πολύ συχνά εμφανίζονται έκτακτες ανάγκες.

Σε περίπτωση τώρα που τον καθαρισμό των λινών αναλάβει μια εξωτερική επιχείρηση, ο υπεύθυνος του πλυντηρίου θα πρέπει να είναι πολύ προσεκτικός με τη συμφωνία που θα γίνει και τους όρους του συμβολαίου, για να αποφύγει προβλήματα που ίσως προκύψουν στην πορεία.

Κάποια σημεία στα οποία θα πρέπει να δώσει προσοχή και να ξεκαθαρίσει, είναι τα εξής:

- ποιες ημέρες και πόσες φορές την ημέρα θα γίνεται παράδοση και παραλαβή του ιματισμού, καθώς και τι είδους εξοπλισμός θα χρησιμοποιείται για αυτό,
- τι εξυπηρέτηση θα υπάρχει από το πλυντήριο τα σαββατοκύριακα και τις αργίες,
- ο τρόπος και ο χρόνος πληρωμής,
- τι είδους επιδιορθώσεις μπορεί να αναλάβει το πλυντήριο (διευκρινίσεις για επιδιορθώσεις σε σεντόνια, πετσέτες),
- αν αναλαμβάνεται η αφαίρεση ειδικών λεκέδων,
- ο τρόπος εξασφάλισης της καλής ποιότητας των προμηθειών που χρησιμοποιεί το πλυντήριο (απορρυπαντικά κλπ.),
- από ποιο σημείο και έπειτα είναι υπεύθυνο το πλυντήριο για τα λινά από τη στιγμή που εισέρχονται σ' αυτό, ή μόλις παραδοθούν από το ξενοδοχείο (αν υποθέσουμε ότι το πρώτο καλύπτει την ασφάλεια των λινών),
- η περίπτωση μηχανικών βλαβών

Επιπλέον, θα πρέπει να καθοριστεί κάποιο σύστημα καταμέτρησης των λινών. Κατά την παράδοση του καθαρού ιματισμού, είναι απαραίτητο να αναγράφονται πάνω σε κάθε δέμα διάφορα στοιχεία: ημερομηνία και ώρα παραλαβής, είδος ιματισμού και αριθμός τεμαχίων. Αν η πληρωμή γίνεται ανά μονάδα βάρους, τότε το βάρος είναι ένα ακόμα στοιχείο που θα πρέπει να εμφανίζεται πάνω στο δέμα.

Έλλειψη λινών ή οποιαδήποτε παράβαση του συμβολαίου, μπορεί να αντιμετωπιστεί, αρκεί να διαπιστωθεί έγκαιρα.

Όποια εγκατάσταση πλυντηρίου όμως κι αν επιλεγεί τελικά, το πιο σημαντικό είναι να υπάρχουν **πάντα** διαθέσιμα λινά, για να καλύπτονται έκτακτες περιστάσεις, διαφορετικά και η απόδοση των εργαζομένων μειώνεται, και προβλήματα λειτουργίας παρουσιάζονται.



ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΟΡΟΦΩΝ ΚΑΙ ΆΛΛΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

Κάθε ξενοδοχειακή μονάδα έχει σαν σκοπό την αρτιότερη εξυπηρέτηση των πελατών της με το μικρότερο δυνατό κόστος. Για την επίτευξη των δύο αυτών στόχων, είναι απαραίτητη η σωστή και συνεχής λειτουργία της επιχείρησης. Αυτό εξασφαλίζεται με τη διατήρηση μιας άριστης σχέσης μεταξύ των τμημάτων του ξενοδοχείου.

Το Housekeeping συνδέεται στενά όχι μόνο με τους πελάτες, αλλά και με όλα τα υπόλοιπα τμήματα. Παρακάτω αναφέρονται τα πιο σημαντικά:

Με την **υποδοχή**, για την ενημέρωση της κατάστασης των δωματίων. Είναι ίσως το πιο σημαντικό τμήμα με το οποίο συνεργάζεται το Housekeeping, αφού το τελευταίο ετοιμάζει τα υπνοδωμάτια και η φήμη του ξενοδοχείου εξαρτάται σχεδόν αποκλειστικά από την ποιότητα και τις ανέσεις που παρέχει.

Υπάρχουν διάφορα συστήματα επικοινωνίας του τμήματος housekeeping με την υποδοχή, άλλα εύχρηστα και εξελιγμένα και άλλα πιο παραδοσιακά, τα οποία εφαρμόζονται συνήθως σε ξενοδοχεία μικρής δυναμικότητας. Στην πρώτη κατηγορία ανήκει ένα ηλεκτρονικό σύστημα, το οποίο περιλαμβάνει ένα πίνακα, πάνω στον οποίο ανάβει ένα φωτάκι διαφορετικού χρώματος, που πληροφορεί τον υπάλληλο της υποδοχής για την κατάσταση στην οποία βρίσκεται το δωμάτιο (π.χ. κόκκινο αν δεν είναι έτοιμο, κίτρινο αν έχει ετοιμαστεί, αλλά δεν έχει ελεγχθεί και πράσινο, αν είναι έτοιμο για ενοικίαση).

Βέβαια, αυτό το σύστημα έχει αντικατασταθεί πλέον από τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, οι οποίοι συμβάλλουν στην εξοικονόμηση χρόνου και στη γρηγορότερη και πιο εύκολη εξυπηρέτηση των πελατών. Διαθέτουν ειδικά προγράμματα, τα οποία εκτός από πληροφορίες για την κατάσταση των δωματίων ανά πάσα στιγμή, χρησιμεύουν και στο χειρισμό των κρατήσεων και τις επιβεβαιώσεις τους, στην έκδοση των λογαριασμών των πελατών, στο 'κλείσιμο' των ταμείων όλων των τμημάτων του ξενοδοχείου, στην έκδοση μισθοδοσίας και στον προγραμματισμό του ωραρίου των υπαλλήλων.

Ο γραπτός τρόπος, είναι μια άλλη μορφή επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων. Οι καμαριέρες αναφέρουν τηλεφωνικά τα έτοιμα δωμάτια στο γραφείο του Housekeeping, όπου ο προϊστάμενος του τμήματος συντάσσει μία κατάσταση δωματίων και την παραδίδει στην υποδοχή.

Το τηλέφωνο, το ‘walkie talkie’ και οι έντυπες αναφορές είναι χρήσιμα εργαλεία, τα οποία βοηθούν σε κάθε περίπτωση.

Με το **πλυντήριο** (είτε αυτό λειτουργεί σαν τμήμα μέσα στο ξενοδοχείο, είτε είναι εξωτερική επιχείρηση), του οποίου η λειτουργία αναλύθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο. Η συνεργασία του Housekeeping με αυτό το τμήμα είναι πολύ σημαντική, αφού για να υπάρχουν πάντα καθαρά λινά στις λινόθήκες, θα πρέπει να υπάρχει σωστή ενημέρωση από το ένα και έγκαιρη παράδοση από το άλλο τμήμα.

Με το τμήμα **συντήρησης**, η συνεργασία είναι ιδιαίτερα ευαίσθητη. Το αν ο εξοπλισμός των δωματίων του ξενοδοχείου λειτουργεί αποδοτικά, εξαρτάται από αυτό το τμήμα. Πολύ συχνά, οι επιδιορθώσεις ή οι μικροεπισκευές που χρειάζονται κάποια δωμάτια, δεν επιτρέπουν την ενοικίασή τους. Όταν όμως υπάρχει κάποιος υπεύθυνος που φροντίζει έγκαιρα αυτές τις λεπτομέρειες, τότε ο χρόνος που χρειάζεται για να δοθεί ένα δωμάτιο σε πελάτη, ελαχιστοποιείται.

με τα **επισιτιστικά τμήματα – τμήμα δεξιώσεων**. Τα λινά του εστιατορίου, της κουζίνας, της καφετέριας, του μπαρ κλπ. αποθηκεύονται στη λινόθήκη και είναι στην αρμοδιότητα του ίδιου υπαλλήλου που είναι υπεύθυνος και για τα λινά του τμήματος του Housekeeping. Τα λινά των δεξιώσεων φυλάσσονται χωριστά από τα λινά του εστιατορίου, επειδή συνήθως διαφέρουν από τα τελευταία ως προς το μέγεθος, το σχήμα και το χρώμα.

Με το τμήμα **προμηθειών – αγορών**. Είναι φανερή η αναγκαιότητα της καλής συνεργασίας και ακόμα περισσότερο, όταν το τμήμα αυτό αναλαμβάνει τις προμήθειες του Housekeeping. Σ' αυτή την περίπτωση, το Housekeeping είναι υπεύθυνο για τον έλεγχο των αγορασθέντων ειδών, ως προς τη συχνότητα αγοράς, την τιμή και τις ιδιαίτερες προδιαγραφές κάθε προϊόντος.

Με το τμήμα **ασφαλείας**. Ο προϊστάμενος του τμήματος, χρειάζεται να συναντάει κατά διαστήματα τους επόμενες ορόφων και να τους ενημερώνει για το τι μπορούν να κάνουν για να βοηθήσουν, ώστε πελάτες και υπάλληλοι στο ξενοδοχείο να είναι διαρκώς ασφαλείς.

Με το τμήμα **προσωπικού**. Ο προϊστάμενος απευθύνεται στο τμήμα αυτό, πχ. για να γίνουν οι απαραίτητες ενέργειες, σε περίπτωση που χρειάζεται να προσληφθούν άτομα στην υπηρεσία ορόφων.

Ανεξάρτητα όμως με το ποιο τμήμα συνδέεται η υπηρεσία ορόφων κάθε φορά, αλλά και όλα μεταξύ τους τα τμήματα, οι εργασίες τους θα πρέπει να είναι συντονισμένες, γιατί το κάθε ένα χρειάζεται τη συνεργασία του άλλου, για να λειτουργήσει ο μηχανισμός του ξενοδοχείου ομαλά και χωρίς προβλήματα.

ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ

Υγιεινή

Γενικά

Είναι πλέον δεδομένο, ότι η καθαριότητα και η υγιεινή των ξενοδοχειακών μονάδων είναι από τους παράγοντες επηρεασμού του πελάτη, ως προς την επιλογή του ξενοδοχείου. Οι ταξιδιώτες εμφανίζονται ολοένα και περισσότερο ευαισθητοποιημένοι τόσο σε θέματα που αφορούν την καθαριότητα και την υγιεινή των χώρων του ξενοδοχείου, όσο και σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος.

Η καθαριότητα και η υγιεινή των χώρων των τουριστικών μονάδων, συμβάλλουν ουσιαστικά στην αναβάθμιση του τουριστικού προϊόντος. Στην ελληνική αγορά όμως, παρατηρείται σημαντικό κενό στο τομέα της καθαριότητας και υγιεινής των ξενοδοχείων σε θέματα χρήσης καθαριστικών φιλικότερων προς το περιβάλλον, και πληροφόρησης των εμπλεκόμενων φορέων για τις τάσεις στο κλάδο του επαγγελματικού καθαρισμού.

Κρίνοντας από τον αριθμό οργανωμένων τμημάτων, περιβαλλοντικής και οικολογικής διαχείρισης σε αλυσίδες ξενοδοχείων, ή από μικρότερες ξενοδοχειακές μονάδες που έχουν λάβει ή είναι στην διαδικασία απόκτησης Ευρωπαϊκών οικολογικών σημάτων, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι η χρήση οικολογικών προϊόντων καθαρισμού, δεν έχει ευαισθητοποιήσει σε ικανοποιητικό βαθμό τους Έλληνες ξενοδόχους. Παράλληλα, η χρήση φθηνών χημικών καθαριστικών, χαμηλής ποιότητας, υπαγορεύεται συνήθως από την ανάγκη περιορισμού του κόστους.

Σε αυτό το πλαίσιο, η αλλαγή στην κοινοτική νομοθεσία με την εφαρμογή της οδηγίας 'REACH', δημιουργεί νέα δεδομένα στη διάθεση και χρήση οικολογικών καθαριστικών στα ελληνικά ξενοδοχεία.

Ο όρος **υγιεινή** αναφέρεται τόσο σε υγιεινή χώρων και εξοπλισμού όσο και στην υγιεινή του προσωπικού.

Υγιεινή χώρων

Οι χώροι του ξενοδοχείου (δωμάτια πελατών, αλλά και κοινόχρηστοι χώροι, χώροι προετοιμασίας φαγητού κλπ.) οφείλουν να έχουν άψογη καθαριότητα. Σύμφωνα με την Οδηγία 93/43/ Ε.Ο.Κ. ο σχεδιασμός, η διαρρύθμιση, η κατασκευή και οι διαστάσεις των χώρων θα πρέπει :

- να επιτρέπουν τον κατάλληλο καθαρισμό ή / και απολύμανση.
- να προστατεύουν από τη συσσώρευση ρύπων, την επαφή με τοξικά υλικά, την πτώση σωματιδίων μέσα στα τρόφιμα και το σχηματισμό υγρασίας ή ανεπιθύμητης μούχλας στις επιφάνειες
- οι οροφές, ψευδοροφές και ό, τι είναι στερεωμένο σ' αυτές πρέπει να είναι σχεδιασμένες, κατασκευασμένες και επιστρωμένες έτσι ώστε να μην συσσωρεύονται ρύποι και να περιορίζεται η συμπίκνωση υδρατμών, η ανάπτυξη ανεπιθύμητης μούχλας και η πτώση σωματιδίων.
- οι επιφάνειες των δαπέδων πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση να καθαρίζονται και να απολυμαίνονται εύκολα, πράγμα που απαιτεί τη χρήση στεγανών, μη απορροφητικών, μη τοξικών υλικών, τα οποία να πλένονται,
- οι επιφάνειες των τοίχων πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση και να καθαρίζονται, πράγμα που απαιτεί τη χρήση στεγανών, μη απορροφητικών, μη τοξικών υλικών, τα οποία να πλένονται.
- οι χώροι να επιτρέπουν την εφαρμογή ορθής υγιεινής πρακτικής, ιδίως δε την πρόληψη μόλυνσης μεταξύ των χειρισμών και κατά τη διάρκεια αυτών, από τρόφιμα, εξοπλισμό, νερό, υλικά, τον αέρα ή από εργαζομένους και εξωτερικές πηγές μόλυνσης, όπως έντομα και λοιπά επιβλαβή ζώα.
- οι χώροι παρασκευής πρέπει να παρέχουν άνεση χώρου για τις κινήσεις του προσωπικού, καθώς και για την προσωρινή αναμονή μη έτοιμων προϊόντων
- να υπάρχουν κατάλληλα και επαρκή μέσα μηχανικού ή φυσικού αερισμού. Να αποφεύγεται η μηχανική ροή του αέρα από μολυσμένους σε καθαρούς χώρους.
- Επιπλέον πρέπει να γίνεται πρόβλεψη για την απολύμανση των χώρων σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

Υγιεινή εξοπλισμού και εγκαταστάσεων

Γενικά κάθε αντικείμενο, εγκατάσταση ή εξοπλισμός, επιβάλλεται να διατηρείται σχολαστικά καθαρός, καλά διατηρημένος και θα πρέπει να είναι εγκατεστημένος κατά τρόπο, που να επιτρέπει τον επαρκή καθαρισμό των γύρω χώρων.

Θα πρέπει επίσης να υπάρχουν κατάλληλες εγκαταστάσεις για τον καθαρισμό και την απολύμανση των εργαλείων και του εξοπλισμού εργασίας.

Ακόμα, είναι απαραίτητο να υπάρχει ένα ικανοποιητικό πρόγραμμα καθαρισμού και απολύμανσης, για έντομα και τρωκτικά.

Μηχανήματα και προϊόντα καθαρισμού



Η αγορά σήμερα προσφέρει μια μεγάλη γκάμα μηχανημάτων επαγγελματικού καθαρισμού και χημικά καθαριστικά. Οι εταιρίες στον κλάδο του επαγγελματικού καθαρισμού των ξενοδοχείων, προσφέρουν ολοκληρωμένες λύσεις σε προϊόντα και υπηρεσίες, προσαρμοσμένες στα αυστηρά ευρωπαϊκά στάνταρ ISO και HACCP. Παράλληλα ο έντονος ανταγωνισμός των εταιριών του κλάδου έχει ως αποτέλεσμα την εξέλιξη και την υιοθέτηση καινοτομιών στον τομέα των μηχανημάτων.

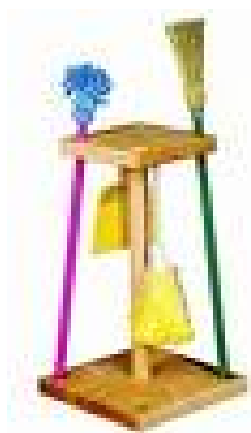
Στα μηχανήματα επαγγελματικού καθαρισμού, οι τεχνολογικές εξελίξεις είναι αυξημένες, με καινοτομίες και βελτιώσεις που αφορούν στην μεγαλύτερη αντοχή, ευχρηστία, αξιοπιστία, αυτονομία, εξοικονόμηση χρόνου και ενέργειας, και στη μείωση του θορύβου και του κόστους παραγωγής.

- Σημαντικότερη τεχνολογική εξέλιξη στο τομέα των μηχανημάτων, αποτελούν οι *ατμοκαθαριστές*. Διακρίνονται από πληθώρα εφαρμογών καθαρισμού και απολύμανσης στους χώρους του ξενοδοχείου και εφαρμογές οικολογικής αποπαρασίτωσης και εξουδετέρωσης αλλεργιογόνων μικροοργανισμών, από κρεβάτια και στρώματα. Με αυτή τη μέθοδο, ο ατμός με την 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.

Κατά την επιλογή των κατάλληλων μηχανημάτων καθαρισμού τα κύρια σημεία στα οποία πρέπει να επικεντρωθεί ο υποψήφιος αγοραστής είναι η αθόρυβη λειτουργία τους, να έχουν επαρκή απορροφητική δύναμη και εργονομικό σχεδιασμό, η συντήρηση και τεχνική υποστήριξη που παρέχει ο προμηθευτής μετά τη πώληση και την παρεχόμενη εκπαίδευση για την χρήση του εξοπλισμού.

Τα σύγχρονα μηχανήματα και προϊόντα επαγγελματικού καθαρισμού συμβάλλουν σημαντικά στην εξοικονόμηση χρόνου και ενέργειας με ταυτόχρονη μείωση του κόστους παραγωγής. Το εργατικό κόστος αποτελεί το 80- 85% του συνολικού κόστους καθαριότητας ενός ξενοδοχείου.



Προσωπικό

Το προσωπικό που εμπλέκεται στον τομέα της καθαριότητας, αποτελεί τον σημαντικότερο παράγοντα που προσδιορίζει και εξασφαλίζει το επίπεδο ποιότητας και καθαριότητας του χώρου και της ατμόσφαιρας που επικρατούν μέσα στο ξενοδοχείο.

Η υγιεινή του προσωπικού σύμφωνα με την οδηγία 93/43/ΕΟΚ περιλαμβάνει τις απαιτούμενες προδιαγραφές στη συμπεριφορά όπως κατάλληλη ενδυμασία και εμφάνιση, πλύσιμο χεριών, προστατευτικά γάντια, καπέλα για το προσωπικό της κουζίνας, καθώς και στην κατάσταση της υγείας του προσωπικού (αναφορά ασθενειών, προβλημάτων υγείας, κλπ.).

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.

Προς την κατεύθυνση της ολοκληρωμένης κατάρτισης των εργαζομένων που απασχολούνται 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 αυτά 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.

Η εξειδίκευση των εργαζομένων στον τομέα της καθαριότητας κυρίως σε θέματα τεχνικών δεξιοτήτων συμβάλει στην διασφάλιση ποιοτικών κριτηρίων, στην αύξηση της παραγωγικότητας, την αποφυγή καθυστερήσεων και παραπόνων και το σημαντικότερο στη μείωση του λειτουργικού κόστους της επιχείρησης.

Ασφάλεια

Ο κατάλληλος εξοπλισμός και το κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό, αποτελούν βασικά συστατικά που χρειάζονται για την αποτελεσματική προστασία ενός ξενοδοχειακού χώρου. Στον εξοπλισμό συγκαταλέγεται μια πληθώρα ηλεκτρονικών και μηχανικών μέσων, όπως για παράδειγμα τα χρηματοκιβώτια και οι θυρίδες, οι συναγερμοί, οι κλειδαριές, οι θωρακισμένες πόρτες, τα φώτα και τα κρύσταλλα ασφαλείας, καθώς και οι κάμερες παρακολούθησης των κοινόχρηστων χώρων.

Ταυτόχρονα, το κατάλληλα εκπαιδευμένο ανθρώπινο δυναμικό, είτε αυτό αφορά στο σύνολο του προσωπικού ενός ξενοδοχείου, στο οποίο έχει αναλυθεί η σημασία του θέματος της ασφάλειας στο ξενοδοχείο και έχει επισημανθεί η δυνατότητα συνεισφοράς όλων σε αυτή, είτε αφορά εταιρείες security οι οποίες αναλαμβάνουν τη φύλαξη χώρων ή προσώπων, είτε σε υπαλλήλους του ξενοδοχείου (θυρωρούς νυχτοφύλακες κλπ.), επιφορτισμένους με ανάλογα καθήκοντα, είναι ιδιαίτερα σημαντικός παράγοντας.

Τα συστήματα συναγερμού έχουν ως σκοπό να ανιχνεύουν και να κοινοποιούν άμεσα πυρκαγιές, πλημμύρες, διαρρήξεις κλπ. Αυτά τα συστήματα λειτουργούν με αισθητήρια που τοποθετούνται σε όλους τους χώρους της μονάδας και συλλαμβάνουν τα μηνύματα που τα αφορούν (παραβίαση πόρτας ή παραθύρου, σπάσιμο τζαμιού, προσωπική απειλή, εκδήλωση φωτιάς, ανάγκη ιατρικής βοήθειας).

Η τεχνολογική πρόοδος έχει αντικαταστήσει τις κλασικές κλειδαριές με τη χρήση ηλεκτρονικών κλειδαριών που χρησιμοποιούν προσωπική μαγνητική κάρτα αντί κλειδιού. Οι ηλεκτρονικές κλειδαριές, που διαδίδονται με ταχείς ρυθμούς, καθιστούν το κλείδωμα ασφαλέστερο και ευκολότερο. Η μαγνητική κάρτα μπορεί να προσφέρει, εκτός από ένα υψηλότερο βαθμό ασφαλείας, μια σειρά από άλλες δυνατότητες, όπως τη δυνατότητα της πρόσβασης σε διάφορους χώρους του ξενοδοχείου, τη δυνατότητα αυτόματης χρέωσης, ορισμένων προσβάσεων σε υπηρεσίες, προϊόντα κλπ. Μέσω της κάρτας ο πελάτης «επικοινωνεί» με κεντρικό υπολογιστή του ξενοδοχείου, οποίος μπορεί να είναι προγραμματισμένος έτσι ώστε να προσφέρει μια σειρά από ποικίλες δυνατότητες.

Τα μικρά χρηματοκιβώτια δωματίου, αποτελούν εξοπλισμό που τείνει να γίνει αναγκαίος σε μια ευρύτατη κλίμακα κατηγοριών καταλυμάτων . Αυτά τα χρηματοκιβώτια λειτουργούν συνήθως με ηλεκτρονικούς μηχανισμούς ασφαλείας και παρέχουν στον πελάτη τη δυνατότητα να τα διαχειρίζεται μόνος του. Βασικά υπάρχουν δύο τύποι κλειδαριάς χρηματοκιβωτίου, ο μηχανικός και ο ηλεκτρονικός, όπως και ο συνδυασμός τους.

Στο σημείο αυτό πρέπει να σημειωθεί, ότι αφ' ενός σύμφωνα με το μέγεθός του και αφετέρου με το είδος των ανθρώπων που φιλοξενεί (πλούσιοι, διάσημοι, πολιτικά πρόσωπα, αθλητές κλπ.) κάθε ξενοδοχείο έχει διαφορετικές ανάγκες ως προς τη δόμηση του κατά περίπτωση απαραίτητου κλοιού προστασίας. Πάντως, ένας στοιχειώδης αλλά επαρκής μηχανισμός ασφαλείας, συντεθειμένος από πρόσωπα και αντικείμενα, είναι αναγκαίος σε κάθε περίπτωση, χωρίς εξαιρέσεις.



ΠΡΟΣΘΕΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Το Housekeeping έχει τη δυνατότητα να παρέχει στους πελάτες του ξενοδοχείου, ακόμα κάποιες υπηρεσίες. Αυτές είναι:

- Υπηρεσία Δωματίου (Room Service).

Είναι ίσως η πιο σημαντική υπηρεσία. Λειτουργεί τις ώρες που είναι ανοικτό και το εστιατόριο, ή ακόμα και ολόκληρο το 24ωρο. Ο πελάτης δίνει τηλεφωνικά την παραγγελία του στην υποδοχή και ένας υπάλληλος πηγαίνει στο δωμάτιο ένα τρόλεϊ με αυτά που ζήτησε. Θα πρέπει να δίνεται μεγάλη προσοχή, ώστε οι παραγγελίες να εκτελούνται γρήγορα, για να γίνεται η παράδοση χωρίς καθυστέρηση.



- Προετοιμασία μεσημβρινής / βραδινής κατάκλισης. Οι καμαριέρες ετοιμάζουν τα δωμάτια για τον μεσημεριανό ή /μ και τον βραδινό ύπνο. Ο τρόπος διαφέρει από μονάδα σε μονάδα, αλλά συνήθως γίνεται με το ξέστρωμα των σκεπασμάτων από τη μια πάνω γωνία του κρεβατιού. Σε κάποια ξενοδοχεία, αφήνουν πάνω στο μαξιλάρι μια καραμελίτσα και την ευχή “Όνειρα Γλυκά.”

- Φύλαξη και Καθαρισμός αποσκευών.

- Αφύπνιση.

- Baby – sitting.

ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Στα πλαίσια της σωστής λειτουργίας της επιχείρησης και της συνεχούς βελτίωσης των προσφερόμενων υπηρεσιών, πρέπει η επιχείρηση να καθορίσει ένα ερωτηματολόγιο αξιολόγησης το οποίο θα συμπληρώνεται από τους πελάτες.

Ενδεικτικά τα στοιχεία που θα περιλαμβάνονται σ' ένα τέτοιο ερωτηματολόγιο είναι:

- Φύλο
- Ηλικία
- Επίπεδο εκπαίδευσης
- Τον τόπο προέλευσης των επισκεπτών
- Σκοπός επίσκεψης της περιοχής
- Ο βαθμός ικανοποίησης των πελατών από τις προσφερόμενες υπηρεσίες της επιχείρησης
- Ο αριθμός και η συχνότητα επισκέψεών τους στην περιοχή και τη συγκεκριμένη επιχείρηση
- Την αξιολόγηση της επιχείρησης σε σχέση με άλλες επιχειρήσεις της περιοχής
- Την αξιολόγηση της περιοχής σε σχέση με άλλες ανταγωνιστικές περιοχές
- Πιθανές αιτίες δυσαρέσκειας

Το ερωτηματολόγιο αυτό θα συμπληρώνεται ανώνυμα ή επώνυμα από τους πελάτες της επιχείρησης και θα αποτελεί εργαλείο παρακολούθησης του προσφερόμενου τουριστικού προϊόντος από την ΟΤΔ. Επιπλέον θα αποτελέσει εργαλείο εξαγωγής χρήσιμων συμπερασμάτων και από τους ίδιους τους επιχειρηματίες.

Τα ερωτηματολόγια πρέπει να είναι τοποθετημένα στον προθάλαμο του καταστήματος ή σε άλλο ευκρινές σημείο, να είναι εύκολα προσβάσιμο από τους πελάτες.

Τα ερωτηματολόγια αφού συμπληρωθούν μπαίνουν σε ειδικά διαμορφωμένο κουτί, το οποίο θα είναι κλειδωμένο και θα ανοίγει μόνο από τον φορέα που θα πραγματοποιεί τον έλεγχο. Μετά την επεξεργασία τα ερωτηματολόγια θα είναι στη διάθεση της επιχείρησης.

ΜΕΡΟΣ Β

α.



Από μια μικρή έρευνα που έγινε σε κεντρικά ξενοδοχεία της πόλης του Ηρακλείου (ερωτηματολόγιο 1), προέκυψαν τα παρακάτω στοιχεία, τα οποία σε γενικές γραμμές παρουσιάζουν τον τρόπο λειτουργίας των μονάδων αυτών, αναφορικά με το τμήμα της «Υπηρεσίας Ορόφων».

ΓΕΝΙΚΑ

➤ Καταρχάς διαπιστώθηκε ότι στο επάγγελμα του Housekeeper κυριαρχούν οι γυναίκες, αφού μόλις 1 στους 5 είναι άνδρας. Η ηλικία τους κυμαίνεται από 30 – 50 έτη και βρίσκονται σε αυτή τη θέση για 8,2 χρόνια κατά μέσο όρο.

Όλοι υποστηρίζουν πως αγαπούν αυτό που κάνουν, χωρίς παράλληλα να αρνούνται το γεγονός, ότι οι βιοποριστικοί λόγοι ήταν ένας σημαντικός λόγος για να ασχοληθούν αρχικά με αυτό το επάγγελμα.

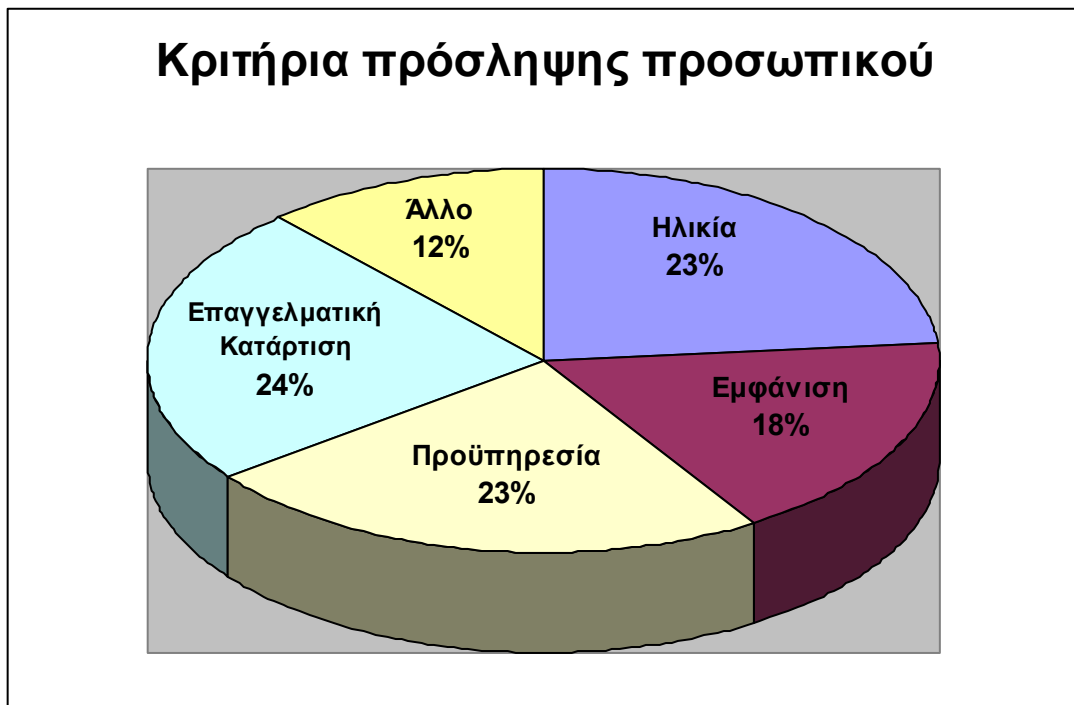
➤ 3 στις 5 ξενοδοχειακές μονάδες απασχολούν πτυχιούχους τουριστικών σχολών (Τ. Ε. Ι., Σ. Τ. Ε. και εξωτερικού), στο τμήμα της «Υπηρεσίας Ορόφων.»

ΕΛΕΓΧΟΣ

➤ Ο έλεγχος της παραγωγικότητας των υπαλλήλων γίνεται συνεχώς, σε καθημερινή βάση, από την προϊσταμένη του τμήματος ορόφων. Για αυτό το σκοπό, μπορεί να γίνεται χρήση μιας ειδικά σχεδιασμένης λίστας, από την οποία τσεκάρονται οι εργασίες (βλέπε παράρτημα). Η αποδοτικότητα των εργαζομένων κρίνεται π.χ. από το πόσα δωμάτια ετοιμάζονται σε ορισμένο χρόνο. Στόχος είναι περισσότερη δουλειά σε λιγότερο χρόνο, χωρίς όμως αυτό να σημαίνει μείωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών.

ΠΡΟΣΛΗΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

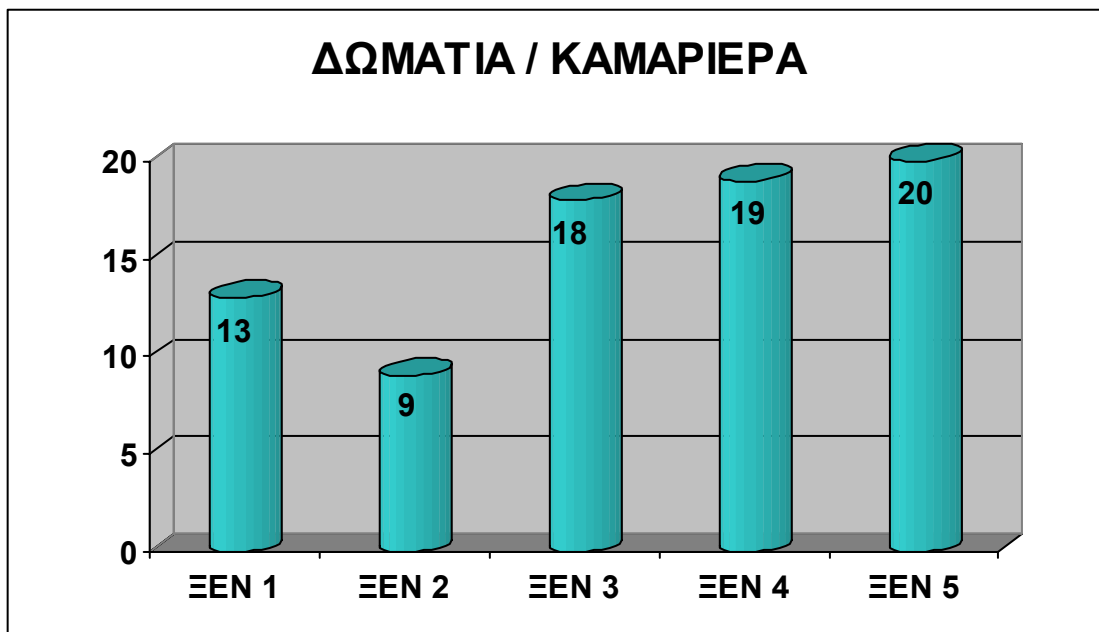
➤ Στο σχήμα φαίνονται τα κριτήρια, σύμφωνα με τα οποία οι Housekeepers επιλέγουν το προσωπικό του τμήματός τους. Βλέπουμε ότι όλα παίζουν ρόλο, με την *επαγγελματική κατάρτιση*, την *προϋπηρεσία* και την *ηλικία* να μοιράζονται το ίδιο ποσοστό, ενώ η *εμφάνιση* ακολουθεί, με μικρή διαφορά.



Επίσης, ως κριτήριο αναφέρθηκε η *όρεξη για δουλειά* και η *προσωπικότητα*.

ΑΠΟΔΟΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

➤ Τα ξενοδοχεία στα οποία έγινε η έρευνα, έχουν δυναμικότητα από 70 μέχρι 162 δωμάτια. Οι καμαριέρες ετοιμάζουν κάθε μέρα, 16 έως 18 δωμάτια κατά μέσο όρο. Στο παρακάτω γράφημα, παρουσιάζεται το ποσοστό των δωματίων που ετοιμάζονται καθημερινά, αν υποθέσουμε ότι το κάθε ξενοδοχείο έχει 100 δωμάτια. Φαίνεται να υπάρχει αρκετή απόκλιση μεταξύ τους, αυτό όμως δεν οφείλεται στην οργάνωση του τμήματος ή στις ικανότητες του προϊσταμένου ορόφων. Θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η διαφορετική κατηγορία των ξενοδοχείων, η οποία συνεπάγεται και διαφορετικές υπηρεσίες ή / και μέγεθος δωματίων.



ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΥΠΟΔΟΧΗ

➤ Σε όλα τα ξενοδοχεία, το τμήμα της Υπηρεσίας Ορόφων έχει αρμονική συνεργασία με την Υποδοχή, αφού όπως έχουμε αναφέρει και σε προηγούμενα κεφάλαια, αποτελεί απαραίτητο στοιχείο για τη σωστή λειτουργία της μονάδας.

ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ – ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

➤ Στη διάθεση των εργαζομένων του τμήματος ορόφων, υπάρχουν διάφορα μηχανήματα και εξοπλισμός, τα οποία διευκολύνουν την εργασία τους και παράλληλα την κάνουν πιο αποτελεσματική:

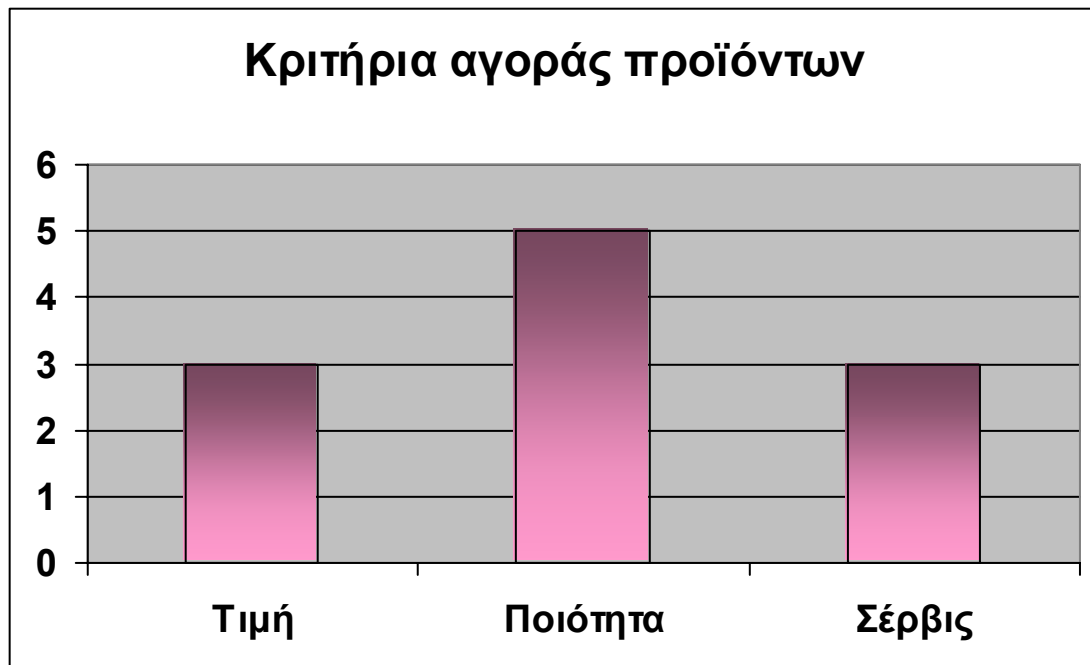
- ✓ Ηλεκτρική σκούπα
- ✓ Σκούπα ατμού για καθαρισμό δαπέδων και μοκέτας
- ✓ Ατμοκαθαριστής
- ✓ Μηχανή ‘παρκετέζα’, περιστροφική
- ✓ Μηχανή πλυσίματος μοκετών και υφασμάτων
- ✓ Επαγγελματικά πλυντήρια ρούχων
- ✓ Στεγνωτήρια
- ✓ Σιδερωτήρια

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ – ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

➤ Είναι αναγκαίο, να υπάρχει συνεχής ενημέρωση και εκπαίδευση του προσωπικού για το αντικείμενο της εργασίας τους. Γι’ αυτό το λόγο, διοργανώνονται σεμινάρια για το προσωπικό, συνήθως δύο φορές το χρόνο και επίσης, όταν εμφανίζονται στην αγορά νέες τεχνολογίες ή καινούρια προϊόντα καθαρισμού.

ΑΓΟΡΑ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ

➤ Δίνεται μεγάλη σημασία στην ποιότητα των προϊόντων που χρησιμοποιούνται από το τμήμα ορόφων, όπως προκύπτει από το παρακάτω γράφημα, καθώς όλοι οι ερωτηθέντες απάντησαν ότι πρώτα από όλα τους ενδιαφέρει η ποιότητα. Οι γνώμες μοιράζονται, όσο αναφορά στην τιμή και στο σέρβις.



ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

➤ Τα παράπονα των πελατών επικεντρώνονται περισσότερο στο σχεδιασμό και την αρχιτεκτονική των κτιρίων και όχι στις προσφερόμενες υπηρεσίες. Αυτό συμβαίνει, διότι σύμφωνα με κάποια προϊσταμένη του τμήματος της οροφκομίας, «φροντίζουν να ελέγχονται σχολαστικά όλα τα δωμάτια καθημερινά».

Πιο συγκεκριμένα λοιπόν, αναφέρθηκαν παράπονα σχετικά με:

- ✓ τον εκσυγχρονισμό των εγκαταστάσεων,
- ✓ την έλλειψη μπαλκονιών και θέας,
- ✓ την ησυχία και
- ✓ τη χωρητικότητα των δωματίων (μικρά).

Τα παράπονα αυτά είναι ως ένα βαθμό δικαιολογημένα, αν σκεφτούμε πως πρόκειται για ξενοδοχεία πόλεως και μάλιστα κεντρικά.

**Ευχαριστούμε για τη συνεργασία το προσωπικό των ξενοδοχείων:
ASTORIA CAPSIS, ATLANTIS, LATO BOUTIQUE,
MARIN DREAM και OLYMPIC.*

β.

ΓΕΝΙΚΑ

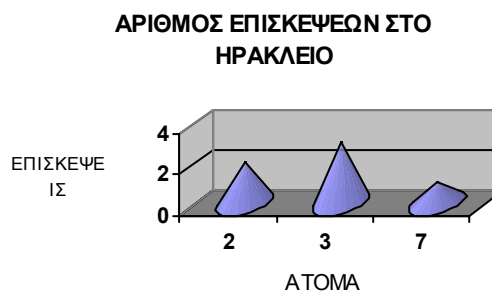
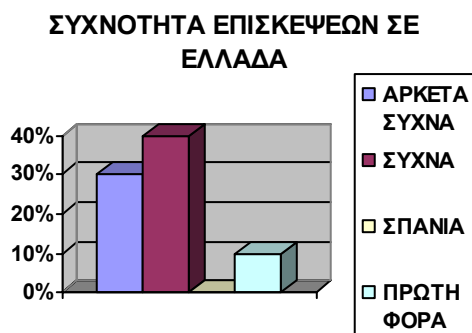
Το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε σε επιβάτες, στο αεροδρόμιο «Νίκος Καζαντζάκης» του Ηρακλείου. Απάντησαν 10 άτομα, τουρίστες από Ελλάδα και εξωτερικό. Οι μισοί από αυτούς ήταν άνδρες και οι άλλοι μισοί γυναίκες.

Το 40% αυτών ήταν ηλικίας 41 – 50, το 30% ηλικίας 31 – 40 και το υπόλοιπο 30%, 20 – 30 ετών.

Όλα τα άτομα που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο μας, προέρχονταν από χώρες της Ευρώπης, εκτός από ένα άτομο με ασιατική χώρα προέλευσης.

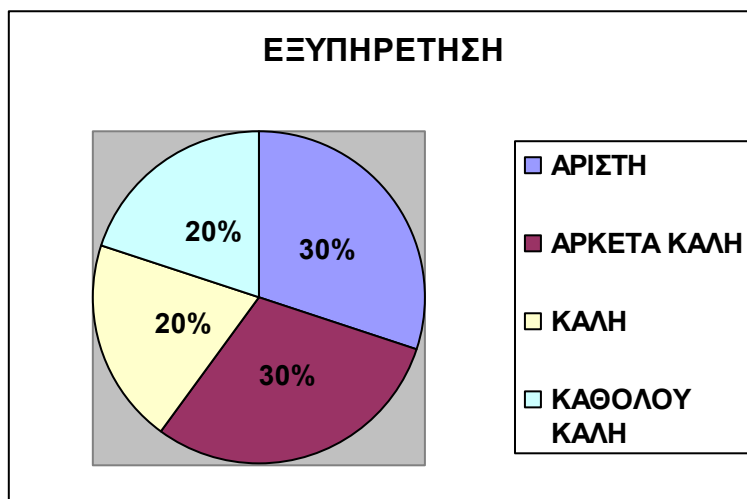
Η ΕΛΛΑΔΑ ΩΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΣ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΣ

Από τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων, φαίνεται ότι οι ξένοι επισκέπτονται συχνά την Ελλάδα και ανάμεσα στα μέρη που προτιμούν, είναι και το Ηράκλειο. (Δύο από τα άτομα του δείγματος ήταν Έλληνες.)



ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Ως επί το πλείστον, οι τουρίστες δείχνουν ικανοποιημένοι από τις υπηρεσίες που έλαβαν, αν και αρκετοί πιστεύουν πως υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης.



ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ.

Οι συχνότεροι λόγοι δυσαρέσκειας που καταγράψαμε, είναι:

- η ακρίβεια
- η φασαρία κα
- η κακή ποιότητα φαγητού.

Οι προτάσεις που αναφέρθηκαν για περαιτέρω βελτίωση, αφορούν στη μείωση των τιμών γενικά, καλύτερο φαγητό, καλύτερο οδικό δίκτυο και μείωση της φασαρίας.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Όπως μπορούμε να διαπιστώσουμε, κανένας λόγος δυσαρέσκειας δε σχετίζεται με κάποια υπηρεσία του τμήματος της «Υπηρεσίας Ορόφων» των ξενοδοχείων. Αυτό σημαίνει ότι σε γενικές γραμμές βρίσκονται σε καλό επίπεδο.

Θα πρέπει όμως να προσέξουμε και τις υπόλοιπες αιτίες, για να βελτιωθεί το τουριστικό προϊόν της χώρας μας και να έχουμε αναβαθμισμένο και επαναλαμβανόμενο τουρισμό.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

(Παρουσιάζονται τα ερωτηματολόγια που χρησιμοποιήθηκαν για την εργασία, καθώς και έντυπα που υπάρχουν στα ξενοδοχεία, για χρήση και ενημέρωση των πελατών)

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Φύλο: Άνδρας
 Γυναίκα

Ηλικία: 30 - 40
 41 - 50
 51 - 60

- Πόσο καιρό εργάζεστε σαν προϊστάμενος του τμήματος 'Housekeeping';

- Αγαπάτε τη δουλειά σας, ή την κάνετε για βιοποριστικούς λόγους;

- Ποια τα κριτήριά σας για την πρόσληψη προσωπικού;

- Ηλικία
- Εμφάνιση
- Προϋπηρεσία
- Επαγγελματική κατάρτιση
- Άλλο _____

- Υπάρχουν στο τμήμα σας πτυχιούχοι τουριστικών σχολών, π.χ. Τ.Ε.Ι. ή εξωτερικού;

- Πώς γίνεται ο έλεγχος για την παραγωγικότητα του προσωπικού σας;

- Οργανώνετε σεμινάρια εκπαίδευσης / ενημέρωσης για το προσωπικό; Εάν ναι, κάθε πότε;

- Τι δυναμικότητα έχει το ξενοδοχείο στο οποίο εργάζεστε;

- Πόσα δωμάτια ετοιμάζει κάθε θαλαμηπόλος ημερησίως;

- Έχετε υποστήριξη και αρμονική συνεργασία με την Υποδοχή;

- Ποια μηχανήματα καθαρισμού έχετε στη διάθεση του προσωπικού σας;

- Στην αγορά προϊόντων σας ενδιαφέρει:

Τιμή

Ποιότητα

Σέρβις

Άλλο _____

- Οι πελάτες εκφράζουν τα παράπονά τους για τα δωμάτια; Σε ποιο τομέα αναφέρονται τα περισσότερα;

Ευχαριστούμε για το χρόνο σας!

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΦΥΛΟ: ΑΝΔΡΑΣ
 ΓΥΝΑΙΚΑ

ΗΛΙΚΙΑ: 20 – 30
 31 – 40
 41 – 50
 51 – 60

➤ ΑΠΟ ΠΟΥ ΕΙΣΤΕ;

➤ ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ ΕΡΧΕΣΤΕ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ;

- ΑΡΚΕΤΑ ΣΥΧΝΑ
- ΣΥΧΝΑ
- ΣΠΑΝΙΑ
- ΠΡΩΤΗ ΦΟΡΑ

➤ ΣΤΟ ΗΡΑΚΛΕΙΟ ΕΙΝΑΙ Η ΠΡΩΤΗ ΣΑΣ ΦΟΡΑ;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

➤ ΑΝ ΟΧΙ, ΠΟΣΕΣ ΦΟΡΕΣ ΕΧΕΤΕ ΕΡΘΕΙ;

➤ ΕΙΣΤΕ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ / Η ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΟΠΟΙΑ ΔΙΑΜΕΝΑΤΕ;

➤ ΣΕ ΠΟΙΟ ΒΑΘΜΟ;

- ΑΡΙΣΤΗ
- ΑΡΚΕΤΑ ΚΑΛΗ
- ΚΑΛΗ
- ΚΑΘΟΛΟΥ ΚΑΛΗ






➤ ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΠΩΣ ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΣΕΦΕΡΑΝ ΟΙ ΑΛΛΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΟΧΗ ΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΑΤΕ, ΗΤΑΝ ΚΑΛΥΤΕΡΕΣ ΑΠΟ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΟΥ ΠΡΟΣΕΦΕΡΕ Ο ΔΙΚΟΣ ΣΑΣ ΤΟΠΟΣ ΔΙΑΜΟΝΗΣ;

➤ ΥΠΑΡΧΕΙ ΚΑΠΟΙΟΣ ΛΟΓΟΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΟΠΟΙΟ ΕΙΣΤΕ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ /Η ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΑΤΕ; ΑΝ ΝΑΙ, ΠΟΙΟΣ ΕΙΝΑΙ ΑΥΤΟΣ;

➤ ΕΧΕΤΕ ΚΑΠΟΙΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΠΕΡΙΟΧΗΣ ΠΟΥ ΔΙΑΜΕΝΑΤΕ;

ΕΥΧΑΡΙΣΤΟΥΜΕ ΠΟΛΥ!!

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

-  *HOUSEKEEPING (ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑ)*, ΑΝΝΑΣ ΝΤΟΝΤΗ, ΑΘΗΝΑ 1989
-  *ΑΡΧΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ*, ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ ΡΟΥΠΑ, ΑΘΗΝΑ 1997
-  *ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ*, ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ Γ. ΠΑΝΑ, ΑΘΗΝΑ 1996
-  <http://www.training.gr> (5/11/2006)
-  <http://www.traveldailynews.gr> (2/2/2007)