

Α.Τ.Ε.Ι. ΚΡΗΤΗΣ



ΣΧΟΛΗ: ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΤΜΗΜΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ: Ο ρόλος του
Housekeeping στην όλη λειτουργία του ξενοδοχείου.

Σπουδάστρια: Θεοδώρα Τυράκη Α.Μ. 5216

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια: Παρασκευή Γιαννουλίδου

Ευχαριστίες

Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτρια Κα Γιαννουλίδου Παρασκευή για την αμέριστη βοήθεια και τις πολύτιμες συμβουλές της σε όλη τη διάρκεια της συγγραφής της παρούσας εργασίας. Θα ήθελα επίσης να ευχαριστήσω τις διοικήσεις των τμημάτων Housekeeping των ξενοδοχείων Rinella Beach Resort and Spa, Serita Beach και Blue Sea για την πολύτιμη βοήθειά τους στο ερευνητικό κομμάτι της παρούσας εργασίας καταθέτοντας τις εμπειρίες και τις γνώσεις που έχουν αποκομίσει τόσα χρόνια ως υπεύθυνοι του τμήματος Housekeeping. Τέλος, θα ήθελα να αφιερώσω την εργασία αυτή στη μητέρα μου που στάθηκε δίπλα μου σαν βράχος μετά το θάνατο του πατέρα μου, δίνοντάς μου κουράγιο και δύναμη να συνεχίσω τις σπουδές μου και να εξελιχθώ στον ξενοδοχειακό τομέα.

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες	σελ. 2
Περιεχόμενα	σελ. 3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ^ο : Εισαγωγή	
1.1 Προσδιορισμός του θέματος	σελ. 5
1.2 Σκοπός και στόχοι της εργασίας	σελ. 6
1.3 Συνοπτική παρουσίαση των κεφαλαίων	σελ. 6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο : Ο ρόλος του Housekeeping	
2.1 Αρμοδιότητες του Housekeeping	σελ. 8
2.2 Είδη δωματίων	σελ. 9
2.3 Εξοπλισμός δωματίων	σελ. 10
2.4 Κλειδιά δωματίων	σελ. 12
2.5 Μέτρα ασφάλειας Ορόφων	σελ. 13
2.6 Βοηθητικοί χώροι Ορόφων (offices)	σελ. 14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ^ο : Οργάνωση και λειτουργία του τμήματος των δωματίων (Room division management)	
3.1 Αρμοδιότητες Υποδοχής	σελ. 16
3.2 Αρμοδιότητες Θυρωρείων	σελ. 17
3.3 Αρμοδιότητες του τμήματος των Ορόφων	σελ. 17
3.4 Οργανόγραμμα του τμήματος των δωματίων (Room division)	σελ. 18
3.5 Προσωπικό Ορόφων	σελ. 18
3.6 Σύνθεση προσωπικού	σελ. 20
3.7 Καθήκοντα Προσωπικού	σελ. 21
3.8 Περιβολή προσωπικού	σελ. 26
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^ο : Επιλογή προσωπικού – Πρόσληψη προσωπικού	
4.1 Πηγές πρόσληψης προσωπικού	σελ. 27
4.2 Περιγραφή εργασίας	σελ. 28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ^ο : Οργάνωση εργασίας – καθαριότητας	
5.1 Καθαρισμός δωματίων	σελ. 31
5.2 Έλεγχος δωματίων	σελ. 33
5.3 Καθαρισμός κοινόχρηστων χώρων	σελ. 34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ^ο : Εξειδίκευση προσωπικού	
6.1 Τύποι εξειδίκευσης	σελ. 38
6.2 Εκπαίδευση στη Διοίκηση του Housekeeping	σελ. 40
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 ^ο : Ιματισμός – Λινοθήκη	
7.1 Λινά υπνοδωματίου	σελ. 42
7.1.1 Υποστρώματα	σελ. 42
7.1.2 Στρώματα	σελ. 42
7.1.3 Επιστρώματα	σελ. 43
7.1.4 Σεντόνια	σελ. 43
7.1.5 Μαξιλάρια	σελ. 43
7.1.6 Μαξιλαροθήκες	σελ. 44
7.1.7 Κουβέρτες	σελ. 44
7.1.8 Καλύμματα κρεβατιών	σελ. 44

7.1.9 Κουρτίνες	σελ. 45
7.1.10 Χαλάκια κρεβατιού	σελ. 45
7.2 Λινά λουτρού	σελ. 45
7.3 Λινοθήκη	σελ. 46
7.4 Αποθέματα λινών	σελ. 47
7.5 Απογραφή λινών	σελ. 48
7.6 Διαχείριση – διακίνηση	σελ. 49
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 ^ο : Πλυντήριο	
8.1 Υπεύθυνος πλυντηρίου	σελ. 53
8.2 Πλεονεκτήματα	σελ. 54
8.3 Μειονεκτήματα	σελ. 55
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9 ^ο : Ανάλυση έρευνας	
9.1 Στόχοι της έρευνας	σελ. 57
9.2 Πρωτογενής πηγές	σελ. 58
9.2.1 Σχεδιασμός ερωτηματολογίου	σελ. 58
9.2.2 Ανάλυση δεδομένων	σελ. 59
9.3 Αποτελέσματα έρευνας	σελ. 60
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10 ^ο : Συμπεράσματα – Προτάσεις	σελ. 65
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	σελ. 67
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	σελ. 69
1. Ερωτηματολόγιο	σελ. 70

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το ξενοδοχείο αποτελείται από πολλά και διάφορα τμήματα. Το πιο σημαντικό ίσως και το πιο δαπανηρό είναι το τμήμα του Housekeeping. Το τμήμα αυτό είναι ζωτικής σημασίας για την σωστή λειτουργία μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης. Έτσι παρακάτω θα το δούμε αναλυτικότερα.

1.1 Προσδιορισμός του θέματος

« Στις μέρες μας απαριθμούνται δεκάδες χιλιάδες ξενοδοχεία προσφέροντας διάφορες υπηρεσίες και καλύπτοντας διαφορετικές απαιτήσεις πελατών. Τα κριτήρια για την επιλογή ενός ξενοδοχείου ποικίλλουν. Ορισμένα από αυτά είναι η τοποθεσία, ο αρχιτεκτονικός σχεδιασμός, οι υπηρεσίες, η κουζίνα κλπ. Όμως για μια επιτυχημένη ξενοδοχειακή επιχείρηση το σπουδαιότερο ρόλο κατέχει η εξυπηρέτηση. Η υποδοχή είναι το πρώτο τμήμα με το οποίο ο πελάτης θα έρθει σε επαφή. Εκεί οι εργαζόμενοι οφείλουν να εξυπηρετούν τον πελάτη με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, χρησιμοποιώντας το χαμόγελο το οποίο όταν είναι άδολο και αυθεντικό θεωρείται μια από τις καλύτερες υπηρεσίες που παρέχεται στους πελάτες. Αμέσως μετά ο πελάτης έρχεται σ' επαφή με το τμήμα των ορόφων. Η εξυπηρέτηση και η ευγενική φιλοξενία σε αυτό το τμήμα εκδηλώνονται με την ευχαρίστηση που θα νιώσει ο πελάτης αντικρίζοντας το δωμάτιο. Καθαριότητα, άνεση, ησυχία, υγιεινό περιβάλλον είναι αυτά που ζητάει κάθε πελάτης στον δικό του προσωπικό χώρο, το υπνοδωμάτιο. Όλα αυτά μπορεί να του τα εξασφαλίσει μόνο ένα καλά οργανωμένο τμήμα ορόφων. Έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί στον ξενοδοχειακό χώρο συγκλίνουν στο συμπέρασμα ότι ένα από τα βασικότερα κριτήρια ικανοποίησης των πελατών αφορά το επίπεδο των υπηρεσιών του τμήματος των ορόφων. Η ανάγκη αναβάθμισης των προτύπων υγιεινής και καθαρισμού σε όλες τις ξενοδοχειακές μονάδες στις μέρες μας επιβάλλεται και επιτυγχάνεται θέτοντας υψηλούς στόχους που υλοποιούνται με την κατάλληλη οργάνωση και εκπαίδευση του προσωπικού, τον προγραμματισμό των εργασιών, τη συνεχή έρευνα της αγοράς και τον τακτικό και όχι περιττό εκσυγχρονισμό του εξοπλισμού. » (Κοβούση Χ. και Κακλέα Χ., 2005, σελ 13)

1.2 Σκοπός και στόχος της εργασίας

Σκοπός της εργασίας είναι να αποδείξει ότι το τμήμα των ορόφων αποτελεί το βασικότερο τμήμα του ξενοδοχείου περιγράφοντας το ρόλο του στην όλη λειτουργία του τμήματος. Στόχος μας είναι να περιγράψουμε όχι μόνο τις δραστηριότητες του προσωπικού από το οποίο απαρτίζεται αλλά και τις διοικητικές λειτουργίες και την οργάνωση του τμήματος που είναι εξίσου σημαντικές. Μέσα από τα θεωρητικά στοιχεία εξετάζουμε και συγκρίνουμε τη συμπεριφορά και τον τρόπο λειτουργίας της διοίκησης για κάθε ξενοδοχείο του πληθυσμού της έρευνάς μας. Γι' αυτό το λόγο η εργασία χωρίζεται σε δύο μέρη. Στο πρώτο μέρος, το θεωρητικό, περιγράφονται οι βιβλιογραφικές παραθέσεις διοίκησης και λειτουργίας του τμήματος. Στο δεύτερο μέρος, το ερευνητικό, εξετάζεται και ερευνάται το κατά πόσο η ανάλυση της βιβλιογραφίας συμπίπτει με τα δεδομένα του πληθυσμού της έρευνας και συγκεκριμένα με τα τρία ξενοδοχεία.

1.3 Συνοπτική παρουσίαση των κεφαλαίων

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, η εργασία χωρίζεται σε δύο μέρη, το θεωρητικό και το ερευνητικό. Το θεωρητικό αποτελείται από 8 κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται ο προσδιορισμός του θέματος της παρούσας εργασίας, περιγράφονται οι στόχοι της και γίνεται μια συνοπτική παρουσίαση των κεφαλαίων. Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι αρμοδιότητες του Housekeeping. Γίνεται επίσης μια περιγραφή των ειδών δωματίων που μπορεί να υπάρχουν σ' ένα ξενοδοχείο καθώς και του εξοπλισμού που πρέπει να υπάρχει μέσα σ' αυτό. Παρουσιάζονται επίσης κάποια μέτρα για την ασφάλεια στο τμήμα και περιγράφονται οι βοηθητικοί χώροι. Το τρίτο κεφάλαιο περιγράφει την οργάνωση του τμήματος των δωματίων (Room division management) που αποτελείται από το τμήμα της υποδοχής και των ορόφων. Αναλύεται η σύνθεση του προσωπικού του Housekeeping, τα καθήκοντά του αλλά και η εμφάνισή του κατά τη διάρκεια της εργασίας του. Το τέταρτο κεφάλαιο περιγράφει τον τρόπο πρόσληψης του ανθρώπινου δυναμικού του Housekeeping ενώ στο πέμπτο κεφάλαιο περιγράφεται το πώς γίνεται ο καθαρισμός των κοινόχρηστων χώρων, των δωματίων αλλά και ο έλεγχος από τους υπεύθυνους. Στο έκτο κεφάλαιο επισημαίνεται η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού και ο σκοπός της. Το έβδομο κεφάλαιο αναφέρεται στον υγιατισμό με τον οποίο είναι εξοπλισμένο το ξενοδοχείο αλλά και στην οργάνωση του χώρου της λινόθηκης και

τέλος στο όγδοο κεφάλαιο παρουσιάζονται πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της εγκατάστασης τμήματος πλυντηρίου μέσα στην ξενοδοχειακή επιχείρηση καθώς και τα καθήκοντα του υπεύθυνου του τμήματος αυτού.

Στο ερευνητικό μέρος της εργασίας το οποίο αποτελείται από δύο κεφάλαια, γίνεται η παρουσίαση της μεθοδολογίας της έρευνας, η ανάλυση των ευρημάτων και η παράθεση συμπερασμάτων και προτάσεων για το εξεταζόμενο θέμα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ HOUSEKEEPING

Κατά τις Κοβούση Χ. και Κακλέα Χ. (2005, σελ. 22) το τμήμα των ορόφων είναι το βασικότερο τμήμα λειτουργίας του ξενοδοχείου. Αποτελεί το κυριότερο μέρος μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης γιατί στην αρμοδιότητά του βρίσκονται τα δωμάτια για τα οποία προσέρχεται ο πελάτης στο ξενοδοχείο και μέσα στο οποίο περνάει τον περισσότερο χρόνο των διακοπών του. Γι' αυτό το λόγο οι υπηρεσίες που προσφέρονται πρέπει να είναι ιδιαίτερα σημαντικές. Η σωστή οργάνωση και καλή λειτουργία του τμήματος θα συντελεί στην ευχάριστη και φιλόξενη παραμονή των πελατών με αποτέλεσμα την επιθυμία τους να επιστρέψουν μελλοντικά για να απολαύσουν ξανά τις υπηρεσίες του.

Πολλοί πιστεύουν πως το τμήμα των ορόφων είναι το τμήμα που έχει σαν αρμοδιότητα να ετοιμάζει μόνο τα δωμάτια. Στην πραγματικότητα όμως οι υπευθυνότητες του Housekeeping επεκτείνονται σε αρμοδιότητες τόσο διοικητικές όσο και διαχειριστικές και συμβάλουν ουσιαστικά στον μηχανισμό λειτουργίας του ξενοδοχείου.

2.1 Αρμοδιότητες του Housekeeping

« Η υπευθυνότητα του Housekeeping αρχίζει από την επιλογή υφασμάτων, την αγορά επίπλων και όλων γενικά των στοιχείων που αποτελούν την επίπλωση, και συνεχίζει με τον καθαρισμό της επίπλωσης, τη συντήρηση, την επισκευή καθώς και την τελική αντικατάστασή τους. Ακόμα περιλαμβάνει εκτός από τα δωμάτια των πελατών, τους κοινόχρηστους χώρους, σαλόνια, ανελκυστήρες, και όλους τους χώρους που χαρακτηρίζονται σαν χώροι υποδοχής καθώς επίσης και τα εστιατόρια, τα μπαρ, τις πισίνες κλπ. » (Ντόντη Α., 2001, σελ. 11)

Στην υπευθυνότητα του Housekeeping βρίσκεται επίσης και η λειτουργία και οργάνωση των τμημάτων πλυντηρίου και λινόθηκης. Τα τμήματα αυτά είναι υπεύθυνα για την προμήθεια του ιματισμού, το πλύσιμο και το σιδέρωμα, την αποθήκευση, την απογραφή, την επιδιόρθωση και διατήρηση ή καταστροφή και αντικατάσταση του ιματισμού.

Οι αρμοδιότητες όμως του Housekeeping δεν σταματούν εδώ. Επεκτείνονται σε αρμοδιότητες τόσο διοικητικές όσο και διαχειριστικές αφού ο Προϊστάμενος επιλέγει

και εκπαιδεύει το προσωπικό του τμήματος, είναι υπεύθυνος για την αγορά, αποθήκευση και διάθεση ειδών μεγάλης χρηματική αξίας, ελέγχει το κόστος λειτουργίας του τμήματός του έτσι ώστε να μην ξεφεύγει από τον προϋπολογισμό του κλπ.

« Η καλή δε επικοινωνία με τα υπόλοιπα τμήματα εξασφαλίζει ποιότητα και κύρος στην επιχείρηση, ενώ η σωστή χρήση και συντήρηση του εξοπλισμού, που είναι ουσιαστικά έργο του τμήματος, αυξάνει το χρόνο ζωής των περιουσιακών στοιχείων του κάθε ξενοδοχείου και μειώνει το κόστος λειτουργίας του. » (Κοβούση Χ. και Κακλέα Χ., 2005, σελ. 22)

2.2 Είδη δωματίων

« Τα είδη των δωματίων που μπορεί να υπάρχουν σε ένα ξενοδοχείο χαρακτηρίζονται ανάλογα με τον αριθμό των κλινών αλλά και με τις ανέσεις που παρέχει το κάθε ένα. Αυτά είναι :

1. Μονόκλινο. Συμβολίζεται με X (SINGLE BEDDED ROOM) και χαρακτηρίζεται έτσι το δωμάτιο που έχει ένα μονό κρεβάτι.
2. Δίκλινο. Συμβολίζεται με XX (TWIN BEDDED ROOM) και χαρακτηρίζεται έτσι το δωμάτιο που έχει δύο μονά κρεβάτια.
3. Φαρδύκλινο. Συμβολίζεται με XX (DOUBLE BEDDED ROOM) και χαρακτηρίζεται έτσι το δωμάτιο που έχει ένα διπλό κρεβάτι. Συναντάται επίσης σαν δωμάτιο με FRENCH BED ή MATRIMONIAL BED ή QUEEN.
4. Τρίκλινο. Συμβολίζεται με XXX (TRIPLE BEDDED) και χαρακτηρίζεται έτσι το δωμάτιο που έχει τρία κρεβάτια.
5. Στούντιο (STUDIO). Είναι το δωμάτιο που περιέχει καναπέδες που μετατρέπονται σε κρεβάτια.
6. Μικρή σουίτα (JUNIOR SUITE). Συμβολίζεται JS και χαρακτηρίζεται έτσι το δωμάτιο με ενιαίο καθιστικό χώρο.
7. Σουίτα (SUITE). Συμβολίζεται με S και ανάλογα με τις περιστάσεις και το ξενοδοχείο διακρίνονται σε προεδρικές σουίτες, νυφικές σουίτες, V.I.P. (VERY IMPORTANT PERSON) σουίτες κλπ. Χαρακτηρίζεται έτσι διαμέρισμα με ένα ή και περισσότερα υπνοδωμάτια, σαλόνι και ιδιαίτερες ανέσεις

8. Συνδεδεμένα δωμάτια (CONNECTING ROOMS). Είναι τα δωμάτια με ξεχωριστή είσοδο και ενδιάμεση εσωτερική πόρτα που διατίθενται συνήθως σε οικογένειες, παρέες κλπ.
9. BUNGALOWS. Ανεξάρτητα διαμερίσματα που δεν συμπεριλαμβάνονται στο κτίριο του ξενοδοχείου.
10. Δωμάτια για μη καπνίζοντες (NON SMOKING ROOMS). Δωμάτια που απευθύνονται σε μη καπνιστές συναντάμε συνήθως σε μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες και καλό είναι να βρίσκονται σε διαφορετικούς ορόφους και σε διαφορετικά σημεία, ώστε να καλύπτουν όλες τις επιθυμίες των πελατών.

Υπάρχουν βέβαια πολλά ακόμα είδη δωματίων τα οποία δημιουργήθηκαν για να ικανοποιούν διαφορετικές ανάγκες πελατών όπως για παράδειγμα EFFICIENCY, δωμάτιο με κουζίνα, CABBANA, δωμάτιο δίπλα στην πισίνα κλπ. » (Κοβούση Χ. και Κακλέα Χ., 2005, σελ37)

2.3 Εξοπλισμός δωματίων

« Ο χώρος του υπνοδωματίου οφείλει να παρέχει άνεση, ησυχία, ασφάλεια και υγιεινό περιβάλλον στον πελάτη. Στον αρχιτεκτονικό σχεδιασμό ενός δωματίου λαμβάνονται υπόψη από τους αρμόδιους οι τεχνικές προδιαγραφές του ΕΟΤ που ισχύουν για το minimum των διαστάσεων ανάλογα με τον τύπο και την κατηγορία του ξενοδοχείου. Μέσα στο χώρο του δωματίου θα πρέπει να τοποθετηθεί ο απαραίτητος εξοπλισμός και η επίπλωση, ώστε να απομένει τόση επιφάνεια που να επιτρέπει την άνετη κυκλοφορία του πελάτη και ευχέρεια καθαρισμού και τακτοποίησης από το προσωπικό. Ο εξοπλισμός και η επιμέλεια διακόσμησης του δωματίου είναι έργο του τμήματος των ορόφων. » (Κοβούση Χ. και Κακλέα Χ., 2005, σελ. 39)

Η Κοβούση Χ. και η Κακλέα Χ. (2005, σελ. 40-42) περιγράφουν τον απαραίτητο εξοπλισμό των δωματίων ο οποίος αποτελείται από την επίπλωση και τα διακριτικά τους στοιχεία, καθώς επίσης και από τον ιματισμό τους.

Επίπλωση υπνοδωματίων

Με βάση ένα δίκλινο δωμάτιο έχουμε τον παρακάτω απαραίτητο εξοπλισμό επίπλωσης:

1. 2 κρεβάτια
2. 2 κομοδίνα
3. 1 τουαλέτα, που χρησιμοποιείται και σαν γραφείο, συνοδευόμενη από σκαμπό ή καρέκλα – απαραίτητα τα συρτάρια.
4. 1 τραπέζακι, για την παράθεση πρωινών στο δωμάτιο.
5. 1 καρεκλοπολυθρόνα ή πολυθρόνα και καρέκλα.
6. 1 πάγκος αποσκευών, τύπος σκαμνιού για την τοποθέτηση αποσκευών.
7. 1 ντουλάπα με συρτάρια και κρεμάστρες, συναντάται πλέον εντοιχισμένη, για λόγους εργοοικονομικούς.



Ο χώρος που καταλαμβάνουν τα έπιπλα δεν υπολογίζεται στο εμβαδόν των υπνοδωματίων και η ποσότητά τους είναι ανάλογη με τον τύπο των δωματίων. Ακόμα, τα έπιπλα των νεοαναγειρόμενων ξενοδοχείων εγκρίνονται πριν από την κατασκευή τους, από αρμόδιες επιτροπές του Ε.Ο.Τ. Κάθε επιχειρηματίας κατασκευάζει δείγματα της προβλεπόμενης επίπλωσης (τυπικού δωματίου, σαλονιού κλπ) και μόνο μετά από επιθεώρηση του συνόλου της, χορηγείται άδεια λειτουργίας του.

Ιματισμός υπνοδωματίων

Ο προβλεπόμενος ιματισμός δωματίων ανά κλίνη είναι:

1. Υπόστρωμα. Τοποθετείται ανάμεσα στο κρεβάτι και το στρώμα και χρησιμοποιείται για την προστασία του στρώματος από το κρεβάτι.

2. Επίστρωμα. Τοποθετείται πάνω από το στρώμα και κάτω από το από το πανωσέντονο και χρησιμοποιείται για την προστασία του στρώματος.
3. Στρώμα. Υπάρχουν διάφοροι τύποι όπως κοκκοφοίνικα, αφρολέξ, βάτα κλπ. Για την καλή τους συντήρηση και την αύξηση της διάρκειας ζωής τους τα γυρίζουμε σε τακτά χρονικά διαστήματα.
4. Σεντόνια. Υπολογίζονται 2 σεντόνια σε κάθε κρεβάτι, πανωσέντονο και κατωσέντονο, συνήθως λευκού χρώματος και πάντοτε καλής ποιότητας.
5. Μαξιλάρι. Υπάρχουν διάφοροι τύποι ανάλογα με το υλικό που είναι γεμισμένα όπως μαξιλάρια από πούπουλο, από αφρολέξ κλπ.
6. Μαξιλαροθήκες / κλίφια. Οι μαξιλαροθήκες είναι ίδιες σε ποιότητα και χρωματισμό με τα σεντόνια. Τα κλίφια μπαίνουν κάτω από την μαξιλαροθήκη με φερμουάρ και χρησιμοποιούνται κυρίως για την προστασία του μαξιλαριού.
7. Κουβέρτες μάλλινες ή βαμβακερές.
8. Κάλυμμα κρεβατιού ή couvre lit, όμοιο συνήθως με τις κουρτίνες.
9. Κουρτίνες. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται τόσο στην ποιότητα όσο και στο σχέδιο και τα χρώματα.
10. Χαλάκια κρεβατιού. Αν δεν υπάρχει μοκέτα τότε είναι απαραίτητα τουλάχιστον δύο.
11. Πετσέτα μπάνιου.
12. Πετσέτα προσώπου.
13. Ταπέτο λουτρού.

2.4 Κλειδιά δωματίων

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

- Το κλειδί του πελάτη, που ανοίγει μόνο το δικό του δωμάτιο
- Το κλειδί της καμαριέρας, που ανοίγει όλα τα δωμάτια της αρμοδιότητάς της.
- Το κλειδί του προϊσταμένου ορόφου, που ανοίγει όλα τα δωμάτια του ορόφου στον οποίο είναι υπεύθυνος.

- Το γενικό κλειδί μάστερ (master key) ή πασπαρτού (passé partout) που κρατάει ο γενικός προϊστάμενος, ο επικεφαλής της συντήρησης και ο διευθυντής του ξενοδοχείου και ανοίγει όλα τα δωμάτια.

Ένα εύχρηστο σύστημα κλειδιών είναι οι πλαστικές κάρτες μέσω Η.Υ. οι οποίες μοιάζουν με τις τραπεζικές πιστωτικές κάρτες. Αυτές οι κάρτες χρησιμοποιούνται σαν κλειδί αλλά και σαν ταυτότητα του πελάτη. Η κάθε κάρτα έχει διαφορετικό αριθμό που είναι ένας συνδυασμός αριθμού δωματίου και ονόματος του πελάτη. Η κάρτα μπαίνει σε μια σχισμή δίπλα στην πόρτα του δωματίου και αν συμφωνεί με τον κωδικό που έχει οριστεί, η πόρτα ανοίγει, εάν όχι, στην υποδοχή ηχεί συναγερμός και στέλνονται αμέσως υπάλληλοι ασφαλείας. Το σύστημα αυτό εξασφαλίζει ασφάλεια στο ξενοδοχείο, διότι καταγράφει την ώρα, τον κωδικό της κάρτας και το χρόνο που παρέμεινε ο έχων την κάρτα στο δωμάτιο. » (Κοβούση Χ. και Κακλέα Χ., 2005, σελ. 35-36)

2.5 Μέτρα ασφάλειας ορόφων

Το προσωπικό του τμήματος θα πρέπει να λαμβάνει κάποια μέτρα τόσο για την δική του ασφάλεια όσο και για την ασφάλεια των συναδέλφων του αλλά και των πελατών. Σε σεμινάριο που πραγματοποιήθηκε το 2003 από το ξενοδοχείο CRETA MARINE της IBEROSTAR παρουσιάστηκαν στο προσωπικό του τα ακόλουθα μέτρα που πρέπει να λαμβάνονται:

- ❖ Δεν ανοίγουμε ποτέ την πόρτα του δωματίου σε πελάτη που μας λέει ότι ξέχασε το κλειδί του, εκτός εάν τον γνωρίζουμε.
- ❖ Δεν δανείζουμε ποτέ το κλειδί μας (πασπαρτού) σε κανένα.
- ❖ Ειδοποιούμε αμέσως αν η πόρτα ενός κενού δωματίου είναι ανοιχτή.
- ❖ Κλειδώνουμε πάντα τις πόρτες των δωματίων που καθαρίζουμε ακόμα και αν ο πελάτης την έχει αφήσει ξεκλειδωτή.
- ❖ Αναφέρουμε αμέσως τους κινδύνους πχ σπασμένα ή γλιστερά πατώματα και σκαλοπάτια, καμένα φώτα, βλάβες στο σύστημα κλιματισμού, ελαττωματικές συσκευές κλπ.

- ❖ Δεν ανεβαίνουμε ποτέ στην άκρη ενός σωλήνα, στην λεκάνη ή σε αναποδογυρισμένο κουβά με σκοπό να καθαρίσουμε κάτι που βρίσκεται ψηλά. Πατάμε πάντα σε σταθερό μέρος.
- ❖ Δεν βάζουμε τα χέρια μας σε καλάθι αχρήστων. Το αδειάζουμε πάντα στο σάκο απορριμμάτων.
- ❖ Δεν μαζεύουμε σπασμένα γυαλιά – ξυραφάκια με γυμνά χέρια. Χρησιμοποιούμε σκούπα – φαράσι ή πανί.
- ❖ Αφήνουμε τα πανιά, τις σκούπες μας κλπ σε ασφαλή μέρη έτσι ώστε να μην γίνουν αιτία ατυχήματος.
- ❖ Δεν αφήνουμε νερά στους διαδρόμους και τις σκάλες. Τα μαζεύουμε αμέσως.
- ❖ Δεν ανάβουμε φώτα και δεν χρησιμοποιούμε ηλεκτρικές συσκευές με βρεγμένα χέρια. Υπάρχει κίνδυνος ηλεκτροπληξίας.
- ❖ Δεν αναμειγνύουμε χημικά καθαρισμού. Τα αποτελέσματα μπορεί να είναι καταστροφικά.
- ❖ Προσέχουμε όταν αδειάζουμε σταχτοδοχεία στο σάκο απορριμμάτων για αναμμένα αποτσίγαρα ή σπίρτα.
- ❖ Ζητάμε πάντα βοήθεια όταν πρόκειται να μετακινήσουμε βαριά αντικείμενα.
- ❖ Όταν βλέπετε ότι δεν προλαβαίνετε να καθαρίσετε ότι σας έχει ανατεθεί μέσα στο χρόνο εργασίας σας, ζητείστε βοήθεια από την Προϊσταμένη (χωρίς να γίνεται σκόπιμα και καθημερινά). Η βιασύνη μπορεί να προκαλέσει ατυχήματα και μη ικανοποιητικά αποτελέσματα.



2.6 Βοηθητικοί χώροι ορόφων (offices)

« Το office είναι ο χώρος εξυπηρέτησης των καμαριέρων και των βοηθών τους. Κάθε office μπορεί να εξυπηρετεί τόσες καμαριέρες ανάλογα με τον αριθμό δωματίων του κάθε ορόφου. Συνήθως βρίσκεται ένα σε κάθε όροφο, κοντά στη

σκάλα και το ασανσέρ υπηρεσίας. Από εκεί ξεκινάει η κάθε καμαριέρα την εργασία της. Στο χώρο αυτό φυλάσσεται όλος ο εξοπλισμός καθαρισμού που θα χρησιμοποιηθεί για την καθαριότητα των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων του ορόφου.

Ανάλογα με την οργάνωση του ξενοδοχείου μέσα στο office μπορεί να υπάρχουν:

- Ένα μεγάλο ντουλάπι, στο οποίο αποθηκεύεται μια ποσότητα ματισμού δωματίου πελατών (εφεδρική λινόθήκη).
- Ένας μεγάλος νεροχύτης, με στόμιο για τα ακάθαρτα νερά, χαμηλός με ψηλές βρύσες για να γεμίζουν εύκολα οι κουβάδες.
- Τραπέζι, καρέκλα και ντιβάνι.
- Ντουλάπι ή ράφια για την τοποθέτηση των υλικών και οργάνων καθαριότητας, καθώς και άλλων ειδών που προορίζονται για τα δωμάτια όπως κρεμάστρες, χαρτιά υγείας, κατάλογοι πλυντηρίου κλπ.
- Δοχεία ή σάκοι για τα απορρίμματα.
- Επαρκής χώρος για την τοποθέτηση των καροτσιών. » (Κοβούση Χ. και Κακλέα Χ., 2005, σελ. 48)

Ο ρόλος του Housekeeping σε μια σύγχρονη ξενοδοχειακή επιχείρηση δεν περιορίζεται μόνο στην προσφορά υπηρεσιών με την δημιουργία ενός καθαρού και υγιεινού περιβάλλοντος για τους πελάτες και το προσωπικό. Επεκτείνεται και στην εξασφάλιση ενός φιλικού και άνετου περιβάλλοντος. Γι' αυτό λοιπόν απαραίτητη προϋπόθεση είναι η αποτελεσματική οργάνωση και λειτουργία του τμήματος των ορόφων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ (ROOM DIVISION MANAGEMENT)

Όπως αναφέρουν στο βιβλίο τους ο Μπαφούνης Χ. και ο Κατσαΐτης Α. (2009, σελ. 109) κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση είναι οργανωμένη σε τμήματα έτσι ώστε να διαχωρίζονται και να ομαδοποιούνται οι διάφορες λειτουργίες του. Κάθε τμήμα αποτελείται από προσωπικό με συγκεκριμένα καθήκοντα το οποίο με τα μέσα και τον εξοπλισμό που του παρέχει η επιχείρηση προσπαθεί για την λειτουργία του και την επίτευξη των στόχων του. Ένα από τα τμήματα αυτά του ξενοδοχείου είναι το τμήμα των δωματίων (room division) που χωρίζεται στα τμήματα της υποδοχής και των ορόφων.

3.1 Αρμοδιότητες υποδοχής

« Η υποδοχή είναι το σημείο αναφοράς για τον πελάτη. Αποτελεί ένα από τα πιο βασικά τμήματα μιας ξενοδοχειακής μονάδας αφού το τμήμα αυτό καλείται να παίξει, εκτός των άλλων, τον συνδετικό κρίκο μεταξύ διοίκησης – τμημάτων εξυπηρέτησης πελατών – πελατών. » (Μπαφούνης Χ. και Κατσαΐτης Α., 2009, σελ. 125)

Στις αρμοδιότητες του τμήματος είναι, κατά την λήψη της κράτησης από ζήτηση του πελάτη, να ελεγχθεί η διαθεσιμότητα των δωματίων και αναλόγως να γίνει η αποδοχή ή η απόρριψη της κράτησης. Κατά την άφιξη του πελάτη στο ξενοδοχείο η υποδοχή είναι προετοιμασμένη να δώσει το δωμάτιο στον πελάτη σύμφωνα με τον τύπο της κράτησης και ό,τι άλλο έχει ζητήσει αυτός. Επίσης, ευθύνη της υποδοχής είναι να διαχειρίζεται και να αντιμετωπίζει τα διάφορα προβλήματα που προκύπτουν αλλά και επιθυμίες του πελάτη καθ' όλη τη διάρκεια παραμονής του στο ξενοδοχείο. Η διεκπεραίωση και διαχείριση των λογαριασμών των πελατών είναι επίσης στις υπευθυνότητες του τμήματος αυτού.

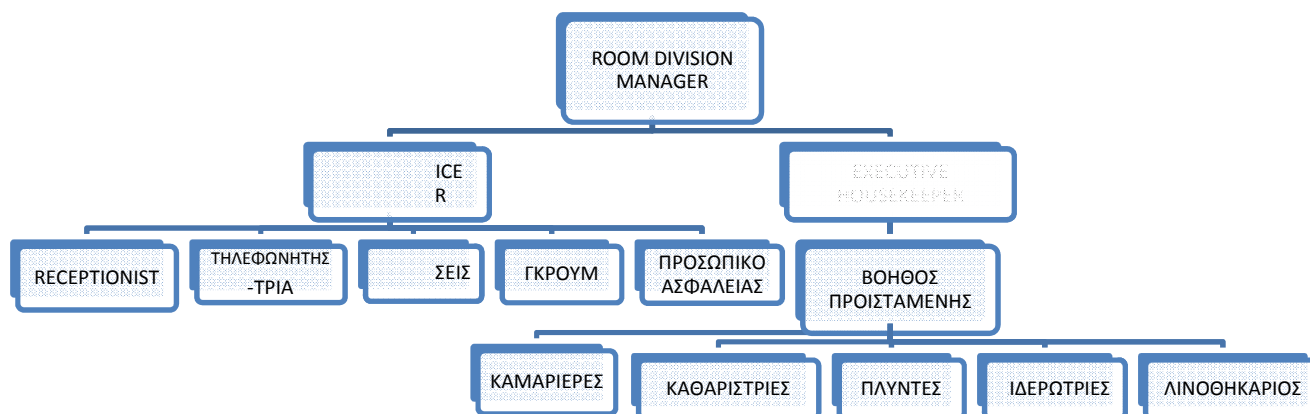
3.2 Αρμοδιότητες θυρωρείου

Ο Μπαφούνης Χ. και ο Κατσαϊτης Α. (2009, σελ. 128) αναφέρουν ότι το θυρωρείο είναι το τμήμα όπου ο πελάτης μπορεί να ζητήσει οποιαδήποτε πληροφορία και θα πρέπει να παρέχει μια σειρά από υπηρεσίες - διευκολύνσεις. Στις αρμοδιότητές του είναι η διεκπεραίωση μηνυμάτων, η διεκπεραίωση αλληλογραφίας, η διαχείριση των κλειδιών δωματίων και των θυρίδων ασφαλείας, η μεταφορά αποσκευών των πελατών, η φύλαξη αποσκευών, οι υπηρεσίες φύλαξης και στάθμευσης των αυτοκινήτων των πελατών, η παροχή πληροφοριών για αξιοθέατα της περιοχής, αρχαιολογικούς χώρους κλπ., η πραγματοποίηση κρατήσεων σε συγκοινωνιακά μέσα μεταφοράς, σε ψυχαγωγικά θεάματα, σε εστιατόρια κλπ., η παροχή διαφόρων άλλων υπηρεσιών διευκόλυνσης.

3.3 Αρμοδιότητες του τμήματος των ορόφων

Ανάμεσα στις αρμοδιότητες του Housekeeping που αναλύσαμε και παραπάνω (παράγραφος 2.1) είναι και η επιθεώρηση για τη διαθεσιμότητα και την άριστη λειτουργία των δωματίων. Κατά την άφιξη του πελάτη στο ξενοδοχείο το τμήμα της υποδοχής είναι προετοιμασμένο να δώσει στον πελάτη το δωμάτιο σύμφωνα με τον τύπο της κράτησης αλλά και ότι άλλο έχει ζητήσει ο πελάτης. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί αφού έχει γίνει ενημέρωση του τμήματος των ορόφων και αυτό με τη σειρά του έχει ενεργήσει κατάλληλα ενημερώνοντας στη συνέχεια την υποδοχή ότι και το δωμάτιο είναι έτοιμο αλλά και ό,τι έχει ζητήσει ο πελάτης έχει εκπληρωθεί. Έτσι έχουμε και ικανοποιημένους πελάτες και καλή επικοινωνία με το τμήμα της υποδοχής που εξασφαλίζει ποιότητα και κύρος στην επιχείρηση.

3.4 Οργανόγραμμα του τμήματος των δωματίων (Room division)



3.5 Προσωπικό Ορόφων

« Η οργανωτική δομή της τουριστικής επιχείρησης μπορεί να διακρίνεται από ένα ευρύ (wide) ή ένα στενό (narrow) οργανόγραμμα. Ανάλογα με το μέγεθος, τους στόχους, τη μορφή και τη φύση της, η ξενοδοχειακή μονάδα επιλέγει και τον τύπο της δομής οργάνωσής της. Παράλληλα, κάθε τμήμα μέσα στην ξενοδοχειακή μονάδα μπορεί να έχει το δικό του τρόπο οργάνωσης για να επιτυγχάνει τους στόχους του. Κάθε σχήμα δομής έχει τα πλεονεκτήματά του και τα μειονεκτήματά του. Ιδανικό και μοναδικό σχήμα οργάνωσης δεν υπάρχει. Στην εξέλιξή της η ξενοδοχειακή μονάδα μπορεί να διαφοροποιήσει την οργανωτική της δομή .

Στο ευρύ οργανόγραμμα διακρίνουμε ένα σχετικά μικρό αριθμό επιπέδων διοίκησης, με σχετικά μεγάλο εύρος ελέγχου, ενώ στο στενό οργανόγραμμα διακρίνουμε αρκετά επίπεδα διοίκησης με σχετικά μικρό εύρος ελέγχου. Οι μορφές αυτές έχουν πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα.

Τα πλεονεκτήματα στον ευρύ τρόπο οργάνωσης είναι:

- Οι Προϊστάμενοι πιέζονται να εκχωρήσουν εξουσία.
- Παρουσιάζεται έντονη ανάγκη για σαφείς πολιτικές της επιχείρησης.
- Λίγα επίπεδα διοίκησης με αποτέλεσμα να παίρνουν γρήγορα αποφάσεις.
- Χαμηλό κόστος λόγω λίγων επιπέδων διοίκησης.

Ενώ τα μειονεκτήματα είναι:

- Τάση για υπερφορτωμένους Προϊστάμενους.
- Κίνδυνος απώλειας ελέγχου εκ μέρους των Προϊστάμενων.
- Αν οι υφιστάμενοι δεν είναι σε θέση να πάρουν εξουσίες, μπορεί να ατονήσει όλο το σύστημα.

Στο στενό τρόπο οργάνωσης, τα πλεονεκτήματα είναι:

- Γρήγορη επικοινωνία μεταξύ Προϊσταμένων και υφισταμένων.
- Αυξημένες δυνατότητες ελέγχου.
- Στενή επίβλεψη και δυνατότητες διορθωτικών ενεργειών κατά την ροή των εργασιών.

Ενώ τα μειονεκτήματα είναι:

- Οι Προϊστάμενοι ασχολούνται πολύ με τη δουλειά των υφισταμένων.
- Πολλά επίπεδα διοίκησης.
- Υψηλό κόστος λόγω πολλών επιπέδων.
- Μεγάλη απόσταση μεταξύ υψηλότερου και χαμηλότερου επιπέδου.
- Γραφειοκρατία και δυσπραγία στη λήψη αποφάσεων. » (Κονταξάκη Μ., 2010, σελ. 16-17)

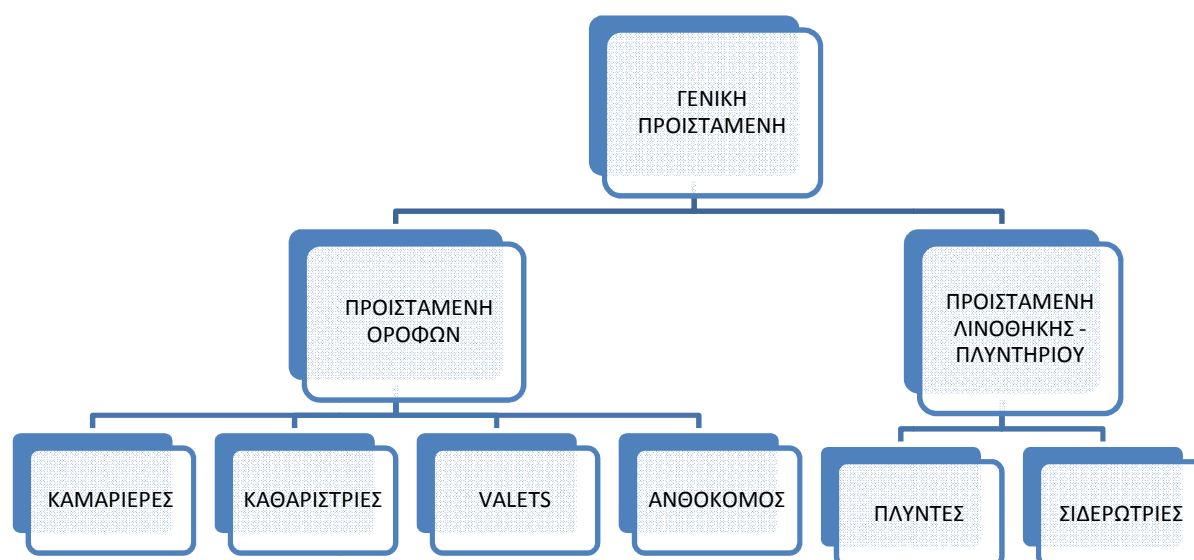
Όσον αφορά το προσωπικό του τμήματος των Ορόφων, αυτό καλύπτει ένα μεγάλο ποσοστό του συνόλου των εργαζομένων σε ένα ξενοδοχείο. Είναι ένα τμήμα στο οποίο επικρατεί το γυναικείο φύλλο χωρίς αυτό να σημαίνει ότι ο ρόλος αυτός απαιτεί χαρακτηριστικά και δεξιότητες που διαθέτουν περισσότερο οι γυναίκες. Στις μέρες μας ο άντρας προϊστάμενος ορόφων είναι συνηθισμένο φαινόμενο στα ξενοδοχεία του εξωτερικού και μάλιστα οι εν λόγω διακρίνονται και προάγονται σε ανώτερα διοικητικά στελέχη. Η σύνθεση του προσωπικού του τμήματος διαφέρει ανάλογα με την οργάνωση, τη δυναμικότητα και την κατηγορία κάθε ξενοδοχειακής επιχείρησης.

3.6 Σύνθεση προσωπικού

Μία καλά οργανωμένη ξενοδοχειακή επιχείρηση μεσαίου μεγέθους μπορεί να έχει την παρακάτω σύνθεση:

1. Γενική Προϊσταμένη. Επιβλέπει και διευθύνει όλο το προσωπικό του τμήματος, συνεργάζεται με τους υπεύθυνους των υπολοίπων τμημάτων και την Διεύθυνση του ξενοδοχείου για την ομαλή λειτουργία αυτού.
2. Προϊσταμένη ορόφων. Επιθεωρεί τις καμαριέρες, τα δωμάτια και φροντίζει να διεκπεραιωθούν οι εργασίες που τους ορίζει η γενική προϊσταμένη.
3. Καμαριέρες. Είναι υπεύθυνες για τον καθαρισμό και την επιμέλεια των δωματίων.
4. Καθαρίστριες. Είναι υπεύθυνες για την καθαριότητα όλων των κοινόχρηστων χώρων του ξενοδοχείου.
5. Προϊσταμένη λινόθηκης - πλυντηρίου. Φροντίζει μαζί με το προσωπικό της για την προμήθεια καθαρού και εμφανίσιμου ιματισμού σε όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου.
6. Πλύντες – Σιδερώτριες. Είναι υπεύθυνοι για το σωστό πλύσιμο και σιδέρωμα των λινών του ξενοδοχείου.
7. Βαλές. Είναι υπεύθυνος για την εκτέλεση βαριών εργασιών στο τμήμα όπως μετακίνηση επίπλων, μεταφορά καθαρού και ακάθαρτου ιματισμού κλπ.
8. Ανθοκόμος. Τακτοποιεί και διακοσμεί διάφορους χώρους με λουλούδια. Στις περισσότερες περιπτώσεις τα καθήκοντα του ανθοκόμου τα αναλαμβάνει ο προϊστάμενος ορόφων. (Κοβούση Χ. και Κακλέα Χ., 2005, σελ. 24-25)

Οργανόγραμμα τμήματος ορόφων



3.7 Καθήκοντα προσωπικού

Γενική προϊσταμένη

Η Γενική Προϊσταμένη έχει την ευθύνη για την οργάνωση και τη λειτουργία του τμήματος. Γι' αυτό το λόγο θα πρέπει να είναι σε θέση να προγραμματίζει, οργανώνει, συντονίζει, διευθύνει, επιβλέπει και ελέγχει τις εργασίες και το προσωπικό του τμήματος. Συνεργάζεται επίσης με την Διεύθυνση του ξενοδοχείου και με τους Προϊστάμενους των άλλων τμημάτων. Αναλυτικά η Γενική Προϊσταμένη ορόφων έχει τα παρακάτω καθήκοντα:

- Ελέγχει και αξιολογεί την εφαρμογή του προγράμματος καθαριότητας από το προσωπικό.
- Ελέγχει και αξιολογεί την εφαρμογή του προγράμματος παραγγελίας, κατασκευής και συντήρησης του ιματισμού.
- Τηρεί τα αρχεία του τμήματος.
- Προετοιμάζει τον προϋπολογισμό του τμήματος.

- Φροντίζει για την προμήθεια αναλώσιμων και μη αναλώσιμων υλικών.
- Εισηγείται την πρόσληψη ή την απόλυση υπαλλήλων.
- Προγραμματίζει και οργανώνει την εργασία του προσωπικού.
- Συντάσσει καταστάσεις σχετικά με τα ωράρια εργασίας, υπερωρίες, άδειες, ρεπό του προσωπικού.
- Ελέγχει την τήρηση του ωραρίου του προσωπικού, την εμφάνισή του, τον τρόπο και την ποιότητα εργασίας του.
- Υποβάλλει εισηγήσεις στη Διεύθυνση του ξενοδοχείου για θέματα σχετικά με τροποποιήσεις στη διακόσμηση, την επίπλωση, τον ιματισμό κλπ.
- Δίνει αναφορά στην Διεύθυνση σχετικά με την κίνηση των δωματίων.
- Συνεργάζεται με την υποδοχή σχετικά με τις αφίξεις, τις αναχωρήσεις πελατών, τις αλλαγές δωματίων, παράπονα ή επιθυμίες πελατών, αφίξεις VIP, ετοιμότητα δωματίων.
- Συνεργάζεται με το τμήμα συντήρησης για τυχόν ζημιές ή βλάβες και ελέγχει την εκτέλεσή τους. Φροντίζει ώστε όλες οι εγκαταστάσεις και ο εξοπλισμός του ξενοδοχείου να βρίσκονται σε καλή κατάσταση.
- Συνεργάζεται με την Προϊσταμένη της λινόθηκης για την άριστη εμφάνιση του ιματισμού αλλά και για την αντικατάσταση και επιδιόρθωση του κατεστραμμένου.
- Κάνει συχνά απογραφή του εξοπλισμού του τμήματος ορόφων σε συνεργασία με τις προϊσταμένες ορόφων και την προϊσταμένη της λινόθηκης και κρατάει την σχετική κατάσταση στο γραφείο της.
- Φροντίζει για την συμπλήρωση του εξοπλισμού των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων.
- Προλαβαίνει τυχόν επιθυμίες πελατών.
- Διατηρεί αρχεία με στοιχεία προσωπικού. (Κοβούση Χ. και Κακλέα Χ., 2005, σελ. 98-99)

Βοηθός Γενικής Προϊσταμένης

« Τα βασικά καθήκοντα του Βοηθού της Γενικής Προϊσταμένης είναι:

- Αντικαθιστά τη Γενική Προϊσταμένη σε απουσία της.
- Διαμορφώνει το ημερήσιο, εβδομαδιαίο και μηνιαίο πρόγραμμα εργασίας του προσωπικού του τμήματος.

- Εποπτεύει τις εργασίες του τμήματος.
- Είναι υπεύθυνος για τη διαδικασία “ Lost & Found “.
- Ελέγχει δωμάτια και κοινόχρηστους χώρους.» (Κονταξάκη Μ.,2010, σελ. 17)

Προϊσταμένη ορόφων

Η Προϊσταμένη των ορόφων έχει σαν βασικά της καθήκοντα τα παρακάτω:

- Είναι υπεύθυνη για την τροφοδοσία των ορόφων ευθύνης της με τα απαραίτητα λινά, amenities, έντυπα, υλικά καθαρισμού κλπ.
- Επιβλέπει και παρακολουθεί το προσωπικό της για την ομαλή διεκπεραίωση της εργασίας.
- Ελέγχει τα δωμάτια, τους κοινόχρηστους χώρους, τα οφίς, τα σαλόνια και γενικά τους χώρους της δικαιοδοσίας της.
- Συνεργάζεται με τις προϊσταμένες των άλλων ορόφων σε περιπτώσεις αλλαγής δωματίων, εκτάκτων αναχωρήσεων, επειγόντων περιστατικών κλπ.
- Ενημερώνει τη γενική προϊσταμένη για τυχόν βλάβες, ελλείψεις ή λησμονηθέντα αντικείμενα που έχουν υποπέσει στην αντίληψή της.
- Συνεργάζεται με το Τεχνικό Τμήμα για τη διεκπεραίωση τυχόν βλαβών ή ζημιών του ορόφου της δικαιοδοσίας της. (Κονταξάκη Μ., 2010, σελ17-18)
(Κοβούση Χ. και Κακλέα Χ., 2005,σελ. 99)

Προϊσταμένη πλυντηρίου – λινοθήκης

Εργάζεται υπό την επίβλεψη της γενικής Προϊσταμένης και μπορεί να έχει μία ή δύο βοηθούς, εκτός από το προσωπικό που εργάζεται στο τμήμα. Οι κύριες αρμοδιότητές της είναι:

- Είναι υπεύθυνη για την καλή κατάσταση και ταξινόμηση των λινών, την παράδοση του ακάθαρτου ιματισμού στο πλυντήριο και τον έλεγχο όσον αφορά την καθαριότητα, κατά την παραλαβή μετά το πλυντήριο.
- Ελέγχει με ακρίβεια κατά τις ώρες της συναλλαγής της λινοθήκης με τα υπόλοιπα τμήματα, τον αριθμό των καθαρών λινών που παραλαμβάνουν ώστε να είναι αντίστοιχος με τον αριθμό των ακάθαρτων που παραδόθηκαν στο πλυντήριο για πλύσιμο.
- Συνεργάζεται με το προσωπικό του πλυντηρίου για το σωστό πλύσιμο των ρούχων και ενημερώνει τα βιβλία και τα έντυπα του τμήματος.

- Είναι υπεύθυνη για την παραλαβή και την παράδοση του καθαρού ιματισμού των πελατών την προβλεπόμενη ημέρα και ώρα.
 - Είναι υπεύθυνη για την επιδιόρθωση και μετατροπή του ιματισμού του ξενοδοχείου για λόγους οικονομίας.
 - Φροντίζει να γίνεται σωστή χρήση των μηχανημάτων και των απορρυπαντικών του τμήματός της.
 - Συμβουλεύει τους εργαζόμενους για την αφαίρεση δύσκολων λεκέδων.
- (Κοβούση Χ. και Κακλέα Χ., 2005, σελ. 100)

Πλύντες - Σιδερώτριες

Οι κύριες αρμοδιότητές τους είναι:

- Διαχωρίζουν τα ακάθαρτα ρούχα κατά κατηγορία πλύσης.
- Είναι υπεύθυνοι για τον σωστό χειρισμό πλυντηρίων, στεγνωτηρίων και κυλίνδρου.
- Φροντίζουν για την έγκαιρη προμήθεια του τμήματος απορρυπαντικών και λοιπών υλικών πλυντηρίου.
- Φροντίζουν για την καθαριότητα του χώρου στον οποίο εργάζονται αλλά και των μηχανημάτων.
- Διπλώνουν τον ιματισμό που δε σιδερώνεται.
- Προετοιμάζουν τον ιματισμό για σιδέρωμα.
- Ελέγχουν, αποσύρουν και καταγράφουν τον φθαρμένο ιματισμό.
- Ταξινόμηση του ιματισμού και τοποθέτηση στα ράφια. (Κοβούση Χ. και Κακλέα Χ., 2005, σελ. 119)

Καμαριέρα

Ο αριθμός των καμαριέρων που εργάζεται σε ένα ξενοδοχείο εξαρτάται από πολλούς παράγοντες όπως το μέγεθος του ξενοδοχείου, την κατηγορία, την κτιριακή συγκρότηση καθώς επίσης και το είδος της πελατείας και των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα καθήκοντα της καμαριέρας είναι:

- Φορά τη στολή της και φροντίζει για την ατομική της περιποίηση.
- Παρουσιάζεται στην προϊσταμένη που είναι σε υπηρεσία και παίρνει το κλειδί των δωματίων που είναι της αρμοδιότητάς της, τις καταστάσεις των δωματίων που της ανατέθηκαν και τυχόν επιπλέον εργασίες.

- Προμηθεύεται τον ιματισμό και τον απαραίτητο εξοπλισμό που θα χρειαστεί και κάνει την κατάλληλη προετοιμασία στο οφίς υπηρεσίας για τον καθαρισμό των δωματίων.
- Ξεκινά τον καθαρισμό των δωματίων φρεσκάροντας τα κενά δωμάτια της αρμοδιότητάς της.
- Στη συνέχεια καθαρίζει και τακτοποιεί τα κατειλημμένα δωμάτια και τα δωμάτια των πελατών που αναχωρούν συμπληρώνοντας και τυχόν ελλείψεις.
- Μετά την διεκπεραίωση των εργασιών στα δωμάτια συμπληρώνει την σχετική αναφορά, ενημερώνει την προϊσταμένη σχετικά με την κατάσταση των δωματίων και παραδίδει τα κλειδιά .
- Κατά τον καθαρισμό των δωματίων παραλαμβάνει τα ακάθαρτα ρούχα των πελατών και παραδίδει τα καθαρά.
- Προμηθεύεται τις ημέρες και ώρες που έχουν οριστεί από την προϊσταμένη τα υλικά και τα όργανα καθαρισμού για τον όροφο της.
- Παραδίδει τον ακάθαρτο ιματισμό των δωματίων και τον ρουχισμό των πελατών στο πλυντήριο.
- Φροντίζει να ολοκληρώσει τον καθαρισμό όλων των χώρων του ορόφου της πριν συμπληρωθεί το ωράριό της.
- Τακτοποιεί και καθαρίζει το χώρο και τον εξοπλισμό καθαρισμού στο οφίς.
(Κοβούση Χ. και Κακλέα Χ., 2005, σελ. 101-102)

Καθαρίστριες

Το ωράριο που πρέπει να καλυφθεί από τις καθαρίστριες μιας ξενοδοχειακής μονάδας ποικίλλει ανάλογα με τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Κατά την άφιξή τους παρουσιάζονται στην υπεύθυνη των κοινόχρηστων χώρων, αν υπάρχει, ή στην προϊσταμένη που της έχουν ανατεθεί οι κοινόχρηστοι χώροι. Οι εργασίες της πάντα γίνονται σύμφωνα με λίστα που της δίνεται από τον αρμόδιο και περιλαμβάνει συνήθως τον καθαρισμό όλων των κοινόχρηστων χώρων. (Κοβούση Χ. και Κακλέα Χ., 2005, σελ. 102)

Valets

Το ωράριο του valet μπορεί να ποικίλλει ανάλογα με τον αριθμό των valets που εργάζονται στο ξενοδοχείο αλλά και από τις εργασίες που έχει προγραμματιστεί να

γίνουν. Συνήθως ασχολείται με τις βαριές δουλειές του τμήματος που δεν μπορούν να γίνουν από τις καμαριέρες.

3.8 Περιβολή προσωπικού

Η Γενική Προϊσταμένη ορόφων φροντίζει και έχει την ευθύνη για την τήρηση κανόνων υγιεινής και εμφάνισης των εργαζομένων του τμήματος. Η απαίτηση αυτή αφορά κάθε εργαζόμενο. Η ενδυμασία του προσωπικού θα πρέπει να είναι πάντα καθαρή και να αλλάζει τακτικά.

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

Η Γενική Προϊσταμένη δεν είναι υποχρεωμένη να φοράει ειδική στολή. Πρέπει όμως να ντύνεται σύμφωνα με τους κλασικούς κανόνες της μόδας και η εμφάνισή της να προδίδει κομψότητα και χάρη. Η Προϊσταμένη των ορόφων φοράει συνήθως κλασσικό ταγιέρ και χαμηλοτάκουνα παπούτσια. Επιτρέπεται το ελαφρύ μακιγιάζ, η χρησιμοποίηση διακριτικών κοσμημάτων και ελαφρού αρώματος. Η καμαριέρα και η καθαρίστρια φορούν ρόμπα με κοντά μανίκια με δύο τσέπες στο πλάι, ανοιχτή μπροστά με κουμπιά και πέτο γιακά. Φοράει επίσης και μια μικρή ποδιά μπροστά. Τα παπούτσια που πρέπει να φοράει είναι ανατομικά και αθόρυβα. Απαγορεύεται η χρήση κοσμημάτων εκτός από σταυρό και βέρα. Επιτρέπεται το ελαφρύ μακιγιάζ και άρωμα. Ο βαλές φοράει μονόχρωμο παντελόνι με μακό μπλούζα ή φόρμα εργασίας. »
(Κοβούση Χ. και Κακλέα Χ., 2005, σελ. 26)

Τα τμήματα του Housekeeping και της Υποδοχής ασχολούνται και τα δύο με το δωμάτιο-το καθένα στον τομέα που το ενδιαφέρει. Απαιτείται όμως η άμεση και καλή συνεργασία των δύο αυτών τμημάτων για τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα προς όφελος της επιχείρησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ – ΠΡΟΣΛΗΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Είναι εξακριβωμένο πως στην αύξηση της αποδοτικότητας ενός κλάδου εκμετάλλευσης, συμβάλλει σημαντικά η ποιότητα του προσωπικού που εργάζεται σ' αυτό. Η Κοβούση Χ. και η Κακλέα Χ. (2005, σελ. 129) υποστηρίζουν ότι οι ανάγκες της αγοράς σε εκπαιδευμένο προσωπικό και κυρίως στο τμήμα των ορόφων είναι γνωστές και μεγάλες. Αυτή η έλλειψη ειδικευμένου προσωπικού αναγκάζει σε αρκετές περιπτώσεις τις επιχειρήσεις να κάνουν προσλήψεις εντελώς ανειδίκευτου προσωπικού με αποτέλεσμα τη δημιουργία αρκετών προβλημάτων. Για τους λόγους αυτούς και εφόσον ένα από τα βασικά στοιχεία της διοίκησης είναι και η στελέχωση του προσωπικού ο Προϊστάμενος του τμήματος θα πρέπει να είναι γνώστης απαραίτητων στοιχείων για την εύρεση, τη διαδικασία πρόσληψης, την ένταξη, την αξιολόγηση και την εκπαίδευση του προσωπικού των ορόφων. « Η προσέλκυση προσωπικού είναι μια διαδικασία διερευνητική η οποία περιλαμβάνει τέσσερα στοιχεία:

1. τις απαιτήσεις της πρόσληψης (τι θέλει)
2. την αγορά εργασίας που στοχεύεις (που νομίζεις ότι θα βρεις αυτό που θέλεις)
3. τις πηγές εύρεσης (με ποια μέσα θα βρεις αυτό που θέλεις)
4. το κόστος (πόσα είσαι διατεθειμένος να πληρώσεις για να βρεις αυτό που θέλεις).»
(Gordon J., 1986, σελ. 281)

4.1 Πηγές πρόσληψης προσωπικού

Οι επικρατέστεροι μέθοδοι προσέγγισης υποψήφιων υπαλλήλων, όπως αναφέρει η Κονταξάκη Μ. (2010, σελ. 28-30), στο τμήμα των ορόφων είναι οι αγγελίες πρόσληψης στον τύπο, τα γραφεία ευρέσεως εργασίας, προσέγγιση μέσω γραφείων διασύνδεσης (ΑΕΙ, ΤΕΙ, ΤΕΕ) προσέγγιση μέσω ήδη εργαζομένων, προσέγγιση μέσω συνδικαλιστικών σωματείων και μέσω του ξενοδοχειακού επιμελητηρίου.

1. Αγγελίες στον τύπο: είναι μια αποτελεσματική μέθοδος αναζήτησης προσωπικού επειδή συνδυάζει το χαμηλό κόστος με την ταχύτητα και την αμεσότητα. Η αγγελία πρέπει να είναι σύντομη και να αποσπά αμέσως την

προσοχή του αναγνώστη. Τέλος, σημαντικό ρόλο στην επιτυχία της αγγελίας παίζει η επιλογή του κατάλληλου εντύπου. « Η εμβέλεια του μέσου που θα επιλεγεί σχετίζεται άμεσα με το επίπεδο θέσης που πρέπει να καλυφθεί ».

(Σαλεσιώτης Μ., 1999, σελ. 63)

2. Γραφεία ευρέσεως εργασίας: τέτοια γραφεία ευρέσεως εργασίας έχουν αντικείμενο την ανεύρεση για λογαριασμό του εργοδότη εργατικού δυναμικού συγκεκριμένων κατηγοριών θέσεων εργασίας σε ημεδαπούς ή αλλοδαπούς. Η συνήθης πρακτική των συμβούλων ανθρώπινου δυναμικού είναι να παραδίνουν έναν πίνακα υποψηφίων από τον οποίο το ξενοδοχείο κάνει την επιλογή.
3. Γραφείο διασύνδεσης: τα εκπαιδευτικά ιδρύματα είναι μια πλούσια και αξιόπιστη πηγή αναζήτησης ανθρώπινου δυναμικού από τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, οι οποίες συχνά αντλούν προσωπικό ικανό να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της πλειάδας θέσεων διαφορετικών ειδικοτήτων. Η σύνδεση της ξενοδοχειακής βιομηχανίας με τα ιδρύματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης καθώς και με τις ανώτατες σχολές τουριστικών επιχειρήσεων είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος προσέλκυσης ικανού και αξιόλογου προσωπικού.
4. Μέσω των ήδη εργαζομένων: η μέθοδος αυτή έχει αποδειχτεί πολύ αποδοτική, ιδίως όταν υπάρχουν καλές ανθρώπινες σχέσεις αφού συνιστώνται και υποδεικνύονται από τους ήδη εργαζομένους υποψηφίους με προσόντα και είναι για την επιχείρηση μια άμεση και φθηνή λύση για ανεύρεση προσωπικού. Το πλεονέκτημα στις προσλήψεις αυτές είναι ότι οι υπάλληλοι εντάσσονται άμεσα στο εργασιακό περιβάλλον αφού τους είναι γνώριμο ενώ η επιχείρηση έχει σαφή εικόνα για τις ικανότητες και τα προσόντα τους.
5. Το ξενοδοχειακό επιμελητήριο, οι τοπικές ενώσεις ξενοδόχων, τα συνδικαλιστικά σωματεία, είναι επίσης σημαντικές πηγές προσέλκυσης υπαλλήλων.

4.2 Περιγραφή εργασίας

Όπως χαρακτηριστικά αναφέρει και ο Townsend R. ένα πολύτιμο εργαλείο που αποτελεί τη βάση για πολλές λειτουργίες της διοίκησης του ανθρώπινου δυναμικού, όπως είναι η επιλογή προσωπικού, ο καθορισμός αμοιβών, η αξιολόγηση των

εργαζομένων και η διάγνωση των εκπαιδευτικών αναγκών είναι η περιγραφή της θέσης εργασίας. Η περιγραφή εργασίας είναι γραπτές οδηγίες οι οποίες περιλαμβάνουν τους στόχους, το σκοπό, τα καθήκοντα και τις αρμοδιότητες που σχετίζονται με μια εργασία. Για να είναι αποτελεσματική μια περιγραφή εργασίας θα πρέπει να παρέχει τη δυνατότητα στον εργαζόμενο να εργαστεί αποδοτικά, δίνοντάς του όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της θέσης χωρίς όμως να εξουδετερώνει την ικανότητα ανάληψης πρωτοβουλιών όταν αυτό επιβάλλεται. (Κονταξάκη Μ., 2010, σελ. 11-14) « Η περιγραφή καθηκόντων δημιουργεί αυτόματα και τις απαιτήσεις της θέσης από πλευράς τυπικών και ουσιαστικών προσόντων εκείνου που προσλαμβάνεται προδιαγράφοντας το επίπεδο της μόρφωσης, της εμπειρίας αλλά και της προϋπηρεσίας που πρέπει να έχει ο υποψήφιος για τη θέση. » (Παπανίκος Γ., Πόζιος Γ., 1997, σελ. 161)

Η περιγραφή καθηκόντων μπορεί να αναπροσαρμόζεται κάθε φορά που απαιτείται να εφαρμοστούν νέες τεχνικές και μέθοδοι στην οργάνωση και λειτουργία του τμήματος ή όταν αυτή αποδειχτεί αναποτελεσματική. Άλλα πλεονεκτήματα που έχει η ενέργεια αυτή είναι τα ακόλουθα:

- Προσδιορίζονται τα όρια των αρμοδιοτήτων των υπαλλήλων.
- Διευκολύνεται η διαδικασία αξιολόγησης του κάθε υπαλλήλου.
- Δίνεται η δυνατότητα στους υπαλλήλους να σχηματίζουν προσωπική αντίληψη της απόδοσής τους αλλά και της απόδοσης των συναδέλφων τους.
- Συμβάλλει στην ανάπτυξη σχέσεων συνεργασίας μεταξύ των υπαλλήλων αφού επιτρέπει σε όλους να έχουν μία συνοπτική εικόνα των εργασιών που συντελούνται στους υπόλοιπους τομείς του τμήματος.
- Καθορίζει την ιεραρχία και συντείνει στην ανάπτυξη της επικοινωνίας μεταξύ των τομέων του κάθε τμήματος. (Κονταξάκη Μ., 2010, σελ. 13)

Ο Χυτήρης Λ. (2001, σελ. 59) υποστηρίζει ότι πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή κατά την σύνταξη της περιγραφής εργασίας έτσι ώστε να αποφεύγονται γενικοί όροι που μπορεί να προκαλέσουν ερωτήματα στον αναγνώστη. Στις μέρες μας υπάρχουν λογισμικά που περιλαμβάνουν περιγραφές για χιλιάδες θέσεις εργασίας

όπου η κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση τα προσαρμόζει σύμφωνα με τις δικές της ανάγκες αφαιρώντας ή προσθέτοντας στοιχεία.

Το Housekeeping είναι το μεγαλύτερο τμήμα σε κάθε ξενοδοχειακή μονάδα και ο Housekeeper χρειάζεται να είναι ιδιαίτερα ικανός στο να ανακαλύπτει και να επιλέγει σωστά, να επιβλέπει και να παρακινεί το προσωπικό του που χωρίς αυτούς η εργασία του θα ήταν αδύνατη. Η μεγαλύτερη όμως ικανότητα του Housekeeper είναι να κατορθώνει να διατηρεί την αποδοτικότητα του προσωπικού του στα προκαθορισμένα από τη διοίκηση επίπεδα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ – ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ

« Ο καθαρισμός είναι κάτι παραπάνω από τη δημιουργία καθαρού χώρου. Προάγει την ποιότητα ζωής αλλά είναι και απαραίτητη προϋπόθεση για τη συντήρηση των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού κάθε ξενοδοχειακής επιχείρησης. Οι χώροι του ξενοδοχείου πρέπει να είναι καθαροί και τακτοποιημένοι καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας και η καθαριότητα να γίνεται σε ώρες κατά τις οποίες θα προκληθεί λιγότερη φασαρία και ενόχληση. Για να επιτύχει τους στόχους αυτούς το τμήμα των ορόφων χρησιμοποιεί τα διαθέσιμα μέσα που του προσφέρονται από την επιχείρηση και περιλαμβάνουν το προσωπικό, τον προγραμματισμό των εργασιών, τις χρησιμοποιούμενες μεθόδους και τον εξοπλισμό.

Ο Προϊστάμενος των Ορόφων δημιουργεί έναν κατάλογο εργασιών που περιλαμβάνει τις εκτελούμενες εργασίες. Σ' αυτό τον κατάλογο περιγράφονται με λεπτομέρεια η σειρά των εργασιών ανά χώρο καθώς επίσης και η συχνότητα εκτέλεσής τους, λαμβάνοντας βέβαια υπ' όψιν και τις ιδιαιτερότητες κάθε επιχείρησης καθώς επίσης και κάποια έκτακτα περιστατικά.

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

1. Οι κοινόχρηστοι χώροι όπως τα σαλόνια, τα γραφεία, τα wc, κλπ
2. Τα δωμάτια πελατών.
3. Οι βοηθητικοί χώροι του τμήματος, όπως τα οφίς και η λινοθήκη.
4. Σε ορισμένες περιπτώσεις οι χώροι εστίασης πελατών και προσωπικού.
5. Εξωτερικοί χώροι, όπως βεράντες. » (Κοβούση Χ. και Κακλέα Χ., 2005, σελ. 80)

5.1 Καθαρισμός δωματίων

Κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση ακολουθεί τεχνικές και συστήματα καθαρισμού που είναι προσαρμοσμένα στις δικές της ανάγκες αλλά και πολιτικές. Σε γενικές γραμμές όμως κινούνται όλες στο ίδιο περίπου πλαίσιο.

Αρχικά, οι καμαριέρες ξεκινούν από τα αποδυτήρια του προσωπικού όπου εναποθέτουν τα προσωπικά τους αντικείμενα σε ατομικές ντουλάπες, αφού πρώτα

αλλάζουν φορώντας τη στολή εργασίας τους. Στη συνέχεια πηγαίνουν στο γραφείο του Προϊστάμενου Housekeeper υπογράφουν και παίρνουν οδηγίες για τα δωμάτια. Παραλαμβάνουν το καρότσι εργασίας και το μπλοκ εργασίας και πηγαίνουν στα δωμάτια της δικαιοδοσίας τους όπου παραλαμβάνουν τα κλειδιά από τον υπεύθυνο ορόφου και παίρνουν συγκεκριμένες οδηγίες για κάθε δωμάτιο.

Η παραπάνω διαδικασία δίνει την αίσθηση στις καμαριέρες ότι αποτελούν μέρος μιας σημαντικής ομάδας στην οργάνωση του ξενοδοχείου η επιτυχία της οποίας εξαρτάται από την απόδοση του κάθε μέλους της.

Το προσωπικό του τμήματος έχει πάντα στο μυαλό του ότι εργάζεται όσο το δυνατόν αθόρυβα για να μην ενοχληθούν οι πελάτες ακόμα και όταν δεν έχουν κρεμάσει την κάρτα «Μην ενοχλείτε». Σ' αυτή την περίπτωση δεν ενοχλούν ποτέ και για κανένα λόγο τον πελάτη παρά μόνο όταν πλησιάζει η ώρα που οι καμαριέρες θα τελειώσουν την υπηρεσία τους και η κάρτα αυτή υπάρχει ακόμα τότε ο πελάτης ερωτάται τηλεφωνικά από τον βοηθό του Προϊστάμενου.

Τα καρότσια εργασίας των καμαριέρων αποθηκεύονται στα οφίς του ορόφου ή στη λινόθήκη απ' όπου εφοδιάζονται τα λινά και τις διάφορες αναγκαίες προμήθειες που χρειάζονται για τα δωμάτια. Τέτοιες προμήθειες είναι τα χαρτιά υγείας, τα χαρτομάντιλα, τα σταχτοδοχεία, τα ενημερωτικά έντυπα για το ξενοδοχείο, είδη αλληλογραφίας κλπ. Το καρότσι της καμαριέρας, κατά τη διάρκεια της εργασίας της, τοποθετείται πάντα μπροστά από το δωμάτιο στο οποίο εργάζεται με τέτοιο τρόπο ώστε να μην εμποδίζει την διέλευση των πελατών και ποτέ μέσα στο δωμάτιο. Οι καμαριέρες χτυπούν διακριτικά την πόρτα του δωματίου, ανακοινώνουν τη ιδιότητά τους και ρωτούν τον πελάτη αν θέλει να τακτοποιηθεί το δωμάτιό του εκείνη τη στιγμή και αν όχι ποια ώρα επιθυμεί.

Το πρώτο πράγμα που πρέπει να κάνει μια καμαριέρα μπαίνοντας σ' ένα δωμάτιο είναι να ανοίξει τα παράθυρα για να αεριστεί. Αν τα παράθυρα λόγω κατασκευής δεν ανοίγουν ο αερισμός γίνεται τεχνικά. Στη συνέχεια αδειάζονται τα τασάκια και τα καλάθια αχρήστων και αποσύρονται σκεύη όπως δίσκοι πρωινού κλπ. Το επόμενο βήμα της καμαριέρας είναι να ετοιμάσει το κρεβάτι, ώστε αν μπει ο πελάτης στο δωμάτιο αυτό να φαίνεται σχεδόν τακτοποιημένο. Ο τρόπος που στρώνεται το κρεβάτι καθορίζεται από τον Housekeeper. Ο καλύτερος τρόπος για το στρώσιμο του κρεβατιού έτσι ώστε να εξοικονομείται κόπος και χρόνος είναι ο κυκλικός. Ετοιμάζεται δηλαδή πρώτα η μια πλευρά του κρεβατιού και μετά η άλλη.

Μετά το στρώσιμο του κρεβατιού σειρά έχει η καθαριότητα και τακτοποίηση του μπαλκονιού. Αφού τελειώσει με το μπαλκόνι σκουπίζει, ξεσκονίζει, σφουγγαρίζει το δωμάτιο και αντικαθιστά τις προμήθειες αν υπάρχει ανάγκη. Μπαίνοντας στο μπάνιο μαζεύει τον ακάθαρτο ιματισμό, καθαρίζει τα είδη υγιεινής, τοποθετεί καθαρό ιματισμό, χαρτί υγείας και καλλυντικά και τέλος σφουγγαρίζει το πάτωμα.



Όταν μια καμαριέρα καθαρίζει ένα δωμάτιο από το οποίο έχει αναχωρήσει ο πελάτης και το ετοιμάζει για νέο απαιτείται μεγαλύτερη προσοχή. Οποιοδήποτε ξεχασμένο αντικείμενο, ανεξάρτητα από την αξία του παραδίδεται στον υπεύθυνο ορόφου ο οποίος το καταγράφει σε ειδικό βιβλίο απολεσθέντων και αποθηκεύεται σε ειδικό χώρο. Στα δωμάτια αυτά αντικαθιστάται όλος ο ιματισμός του δωματίου και του μπάνιου, τα έπιπλα τοποθετούνται στην αρχική τους θέση, γίνεται σχολαστικότερος καθαρισμός όλου του δωματίου, του μπάνιου και του μπαλκονιού και τέλος χρησιμοποιείται αποσμητικό χώρου. (Ντόντη Α., 2001, σελ. 59-61)

5.2 Έλεγχος δωματίου

Κατά τη διάρκεια της καθαριότητας του δωματίου από την καμαριέρα, ο Προϊστάμενος των Ορόφων επιθεωρεί για την ορθή εκτέλεση των εργασιών και ασκεί παρατηρήσεις και υποδείξεις όπου κρίνεται απαραίτητο.

Μετά την ετοιμασία του δωματίου και πριν από την άφιξη του πελάτη, ο υπεύθυνος του Ορόφου ελέγχει με κάθε λεπτομέρεια στο δωμάτιο τα παρακάτω:

- ✓ Τους τοίχους και ότι βρίσκεται σ' αυτούς (κάδρα, φωτιστικά) την οροφή και το πάτωμα.

- ✓ Τα έπιπλα, αν είναι καθαρά και στη σωστή θέση.
- ✓ Το κρεβάτι, να είναι σωστά στρωμένο και με καθαρά λινά.
- ✓ Το γραφείο – τουαλέτα, να είναι καθαρό και να έχουν τοποθετηθεί τα απαραίτητα έντυπα.
- ✓ Την ντουλάπα, να είναι καθαρή και εφοδιασμένη με κρεμάστρες, σακούλες και λίστες Laundry.
- ✓ Την λειτουργία των ηλεκτρικών εγκαταστάσεων, του τηλεφώνου, της τηλεόρασης, του κλιματιστικού.
- ✓ Τις πόρτες και τα παράθυρα όσον αφορά την καθαριότητα αλλά και το αν ανοιγοκλείνουν σωστά.
- ✓ Τη βεράντα και τα έπιπλά της.
- ✓ Το μπάνιο, όπου ελέγχει όλα τα είδη υγιεινής αν είναι καθαρά, αν λειτουργούν όλες οι υδραυλικές εγκαταστάσεις, τον εφοδιασμό του μπάνιου με τις διάφορες προμήθειες που προορίζονται για τους πελάτες, τον εφοδιασμό και την καθαριότητα των λινών.

Ο Προϊστάμενος διορθώνει οτιδήποτε παρατηρήσει, αν έχει την δυνατότητα να το κάνει αυτό ή ζητά από την καμαριέρα να επιστρέψει στο δωμάτιο και να διορθώσει τυχόν ατέλειες.

Οι βλάβες που θα παρατηρηθούν στο δωμάτιο καταγράφονται στο ειδικό έντυπο. Δίνονται άμεσα στη συντήρηση για την εκτέλεσή τους και ακολουθεί επαναληπτικός έλεγχος.

Εξίσου λεπτομερειακός έλεγχος πραγματοποιείται και στα δωμάτια των παραμενόντων από τον υπεύθυνο του Ορόφου. (Κοβούση Χ. και Κακλέα Χ., 2005, σελ. 90-91)

5.3 Καθαρισμός κοινόχρηστων χώρων

Σύμφωνα με την Ντόντη (2001, σελ. 67-71) οι κοινόχρηστοι χώροι (υποδοχή, σαλόνια, αίθουσες αναμονής, διάδρομοι, τραπεζαρίες κλπ) είναι οι χώροι που παρατηρούνται πολύ περισσότερο όσον αφορά την καθαριότητα τόσο από τους πελάτες όσο και από τυχόν επισκέπτες. Είναι αυτοί που παρουσιάζουν την μεγαλύτερη κίνηση αλλά και που αποτελούν την πρώτη εντύπωση του πελάτη. Για τους λόγους αυτούς θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας γιατί σε αντίθετη περίπτωση δημιουργείται στο κοινό η εντύπωση πως

ολόκληρη η μονάδα χωλαίνει από ανεπαρκείς εργασίες καθαριότητας και συντήρησης του Housekeeping.

Ιδιαίτερη προσοχή στον τομέα των κοινόχρηστων χώρων δίνεται στα ξενοδοχεία, όπου ένα μεγάλο ποσοστό των ανθρώπων που κινούνται σ' αυτά δεν ανήκουν στους διαμένοντες αλλά επισκέπτονται το ξενοδοχείο είτε για να γευματίσουν, είτε για να συμμετάσχουν σε κάποιο συνέδριο.

Σε ξενοδοχειακές μονάδες με μεγάλους κοινόχρηστους χώρους όπου υπάρχουν βαριά έπιπλα και απαιτείται μεγάλη σωματική δύναμη για να εκτελεστούν οι εργασίες, τους χώρους αυτούς αναλαμβάνουν οι valets.

Αίθουσες αναμονής

Ο γενικός καθαρισμός στους χώρους αυτούς γίνεται τις πρώτες πρωινές ώρες όταν ελάχιστοι πελάτες κυκλοφορούν στους χώρους αυτούς. Κάποιες εργασίες μπορεί να χρειαστεί να γίνουν και αργά τη νύχτα. Οι εργασίες που προγραμματίζονται για την πρωινή βάρδια του προσωπικού των κοινόχρηστων χώρων είναι:

- ✓ Σκούπισμα και στεγνό καθάρισμα των χαλιών.
- ✓ Σκούπισμα και γυάλισμα πατωμάτων.
- ✓ Ξεσκόνισμα επίπλων.
- ✓ Άδειασμα και πλύσιμο καλαθιών αχρήστων και σταχτοδοχείων.
- ✓ Καθάρισμα των πορτών.
- ✓ Ξεσκόνισμα πινάκων.
- ✓ Καθάρισμα τυχόν άλλων επιφανειών που υπάρχουν στο χώρο.

Η εμφάνιση των χώρων αυτών είναι ιδιαίτερα σημαντική γι' αυτό και απαιτείται συνεχής επαγρύπνηση.

Ανελκυστήρες

Όπως οι αίθουσες αναμονής έτσι και τα ασανσέρ είναι από τους χώρους που χρησιμοποιούνται συνεχώς γι' αυτό θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη και συνεχής προσοχή. Ένας τρόπος για να μπορέσει ο χώρος του ασανσέρ να διατηρηθεί καθαρός είναι η επένδυση όλων των πλευρών του με μοκέτα. Η μοκέτα όμως που καλύπτει την επιφάνεια του δαπέδου 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 εργασία των σερβιτόρων και των βοηθών τους είναι να καθαρίζουν τα τραπέζια, να αλλάζουν τραπεζομάντιλα και να τηρούν τους κανόνες σερβιρίσματος κατά τη διάρκεια των γευμάτων. Επομένως, η ενασχόλησή τους με τον καθαρισμό και τη συντήρηση των πατωμάτων είναι αδύνατη.

Για τη διατήρηση των χαλιών για πολλά χρόνια, τον ευκολότερο και πιο αποτελεσματικό καθαρισμό τους καλό θα ήταν να συλλέγονται τα υπολείμματα τροφής που ρίχνονται στο πάτωμα, πριν πατηθούν και γίνουν μόνιμοι λεκέδες. Οι λεκέδες επίσης που γίνονται από ποτά ή σάλτσες θα πρέπει να καθαρίζονται άμεσα. Καλό θα ήταν, λοιπόν, κατά τη διάρκεια των γευμάτων να υπάρχουν 1 ή 2 βοηθοί που θα έχουν σαν καθήκον τους τη φροντίδα των χαλιών.

Ο γενικός καθαρισμός των εστιατορίων πραγματοποιείται από τις καθαρίστριες του Housekeeping. Η καθαριότητα των εστιατορίων γίνεται πριν από την έναρξη σερβιρίσματος του πρωινού και οι εργασίες που προγραμματίζονται είναι:

- ✓ Σκούπισμα και σφουγγάρισμα μετακινώντας τα τραπέζια και τα καθίσματα.
- ✓ Καθάρισμα των καθισμάτων από ψίχουλα με ειδική βούρτσα.
- ✓ Καθάρισμα της ταπετσαρίας των καθισμάτων.
- ✓ Ξεσκόνισμα των τραπεζιών και των παραθύρων.
- ✓ Ξεσκόνισμα του γραφείου του Προϊστάμενου.
- ✓ Καθάρισμα των λεκέδων που ίσως υπάρχουν στους τοίχους.

Αίθουσες συνεδρίων

Ένα ακόμα τμήμα του ξενοδοχείου που το Housekeeping είναι υπεύθυνο για την καθαριότητά του είναι οι αίθουσες συνεδριάσεων και συνεστιάσεων. Στα καθήκοντα του Housekeeping για το τμήμα αυτό είναι και η κατάλληλη διαμόρφωση του χώρου έτσι ώστε να καλύπτονται πλήρως οι ανάγκες κάθε τύπου εκδήλωσης.

Τα τελευταία χρόνια παρουσιάζεται μια αυξημένη ζήτηση για συναντήσεις επιχειρησιακής μορφής, που τις περισσότερες φορές συνοδεύονται και από γεύματα. Έτσι με την απασχόληση αυτών των χώρων επιτυγχάνεται μια επιπλέον εισροή εισοδημάτων στην επιχείρηση.

Οι αίθουσες αυτές έχουν τη δυνατότητα να διαμορφώνονται εύκολα και άνετα ανάλογα με το σκοπό για τον οποίο θα χρησιμοποιηθούν. Δίνονται οδηγίες από τους πελάτες που θα νοικιάσουν την αίθουσα σχετικά με τον αριθμό των καθισμάτων, τον

τρόπο που θα στηθούν, αν θα χρειαστούν οθόνες, γραφεία, προτζέκτορες κλπ. Σχεδόν πάντα είναι απαραίτητη μια έδρα με μικροφωνική εγκατάσταση.

Στους κοινόχρηστους χώρους πραγματοποιούνται και κάποιες άλλες εργασίες κατά διαστήματα. Για παράδειγμα μια φορά την εβδομάδα ξεσκονίζονται τα παράθυρα, γυαλίζονται οι ξύλινες επιφάνειες με ειδικό λάδι λεμονιού κλπ. Επιπλέον, οι εργασίες που πραγματοποιούνται μια φορά το μήνα είναι το καθάρισμα των κουρτινών και των κουρτινόξυλων, η επάλειψη με ειδικό κερί των βάσεων των λαμπατέρ καθώς και όλων των διακοσμητικών αντικειμένων, ώστε να μη δημιουργούνται εστίες σκόνης, το γυάλισμα με ειδικό διάλειμμα των ξύλινων επιφανειών, το πλύσιμο και γυάλισμα όλων των γυάλινων επιφανειών κλπ.

Εγχειρίδιο διαδικασιών

Το εγχειρίδιο των διαδικασιών είναι μια γραπτή αναφορά που είναι γραμμένη σε κατανοητή γλώσσα και στις καλύτερες περιπτώσεις μπορεί να είναι εικονογραφημένη. Το εγχειρίδιο διαδικασιών υπαγορεύει ακριβώς σε κάθε υπάλληλο το πώς θα εκτελέσει κάθε μέρος της εργασίας του. Αντίθετα η περιγραφή εργασίας, που πολλές φορές συγχέεται με το εγχειρίδιο διαδικασιών περιγράφει το βαθμό αρμοδιοτήτων και υπευθυνοτήτων κάθε υπαλλήλου και απευθύνεται στους επόπτες και στις ανώτερες βαθμίδες διοίκησης.

Οι εργασίες του Housekeeping δεν αναφέρονται σε μία μόνο αναφορά διαδικασιών αλλά για κάθε θέση του τμήματος υπάρχει μία συγκεκριμένη και ξεχωριστή αναφορά. Το σύνολο των μεμονωμένων αναφορών διαδικασιών εργασίας αποτελεί το « εγχειρίδιο διαδικασιών » του τμήματος Housekeeping. Η ύπαρξη του μπορεί να βοηθήσει έναν νέο Housekeeper στη πρόσληψη, ειδίκευση και κατανομή του προσωπικού του. Τα εγχειρίδια διαδικασιών μπορεί να μεταβάλλονται αφού συνεχώς ανακαλύπτονται νέες τεχνικές και μέθοδοι. (Ντόντη Α., 2001, σελ. 75-76)

Σήμερα τα ξενοδοχεία προσφέρουν πολλά και διάφορα προϊόντα όπως υπηρεσίες Spa ή διοργάνωση εκδηλώσεων. Το κύριο προϊόν, όμως, δεν παύει να είναι το δωμάτιο, γι' αυτό και το επίπεδο καθαριότητας των δωματίων αλλά και των κοινόχρηστων χώρων, θα πρέπει να είναι πολύ υψηλό. Στόχος δηλαδή κάθε Προϊστάμενου Housekeeper είναι η εξασφάλιση αυτού του υψηλού επιπέδου χρησιμοποιώντας τα μέσα που του παρέχει η επιχείρηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο

ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Η κύρια και μεγαλύτερη επένδυση μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης είναι το εργατικό δυναμικό της. Για τη σίγουρη προστασία της επένδυσης αυτής η διοίκηση σχεδιάζει προγράμματα εξειδίκευσης που καθιστούν πραγματοποιήσιμη την εργασία του προσωπικού σε υψηλά επίπεδα δραστηριότητας αλλά και προγράμματα που ωθούν τους υπαλλήλους να εντείνουν τις προσπάθειές τους για αύξηση της παραγωγικότητας και αποδοτικότητάς τους πέρα από τις ελάχιστες απαιτήσεις της επιχείρησης. (Ντόντη Α., 2001, σελ. 38). « Η ανάγκη για ταύτιση ενός νέου εργαζόμενου αλλά και των ήδη απασχολούμενων με τη φιλοσοφία και τους στόχους μιας ξενοδοχειακής μονάδας είναι από τους λόγους που καθιστούν επιβεβλημένη την εκπαίδευση προσωπικού ». (Boella M. J. , 1996, σελ. 98)

Αν και πολλοί διευθυντές αμελούν μια τέτοια διαδικασία καθώς απαιτεί υψηλό κόστος και χρόνο, πλέον έχουν πειστεί ότι είναι ο καλύτερος τρόπος για να προστατέψουν την επένδυση που έχουν κάνει σε εργατικό δυναμικό. Έτσι οργανώνουν τέτοια προγράμματα εξειδίκευσης ξεκινώντας από την κορυφή της πυραμίδας. (Ντόντη Α., 2001, σελ. 38)

6.1 Τύποι εξειδίκευσης

Ο Housekeeper για να μπορέσει να σχεδιάσει κατάλληλα τα προγράμματα εξειδίκευσης για τους εργαζόμενούς του θα πρέπει να έχει υπ' όψιν του τις 4 ομάδες των υπαλλήλων για τις οποίες θα σχεδιάσει τα προγράμματα. Οι κατηγορίες των προγραμμάτων αυτών είναι:

1. Προγράμματα για νεοπροσληφθέντες.
2. Προγράμματα για προαχθέντες στην ιεραρχία.
3. Προγράμματα για υπαλλήλους εποπτείας.
4. Προγράμματα για μαθητευόμενους στο management. (Ντόντη Α., 2001, σελ. 39)

Νεοπροσληφθέντες

« Ουσιαστικά όταν λέμε εκπαίδευση των νεοπροσληφθέντων εννοούμε την ένταξή τους στο τμήμα του Housekeeping. Οι μέθοδοι ένταξης εξαρτώνται από την πολιτική του κάθε ξενοδοχείου. Στα περισσότερα ξενοδοχεία, υπεύθυνες για την ένταξη και εκπαίδευση των νεοπροσληφθέντων είναι οι Προϊσταμένες. Άλλα πάλι αναθέτουν αυτή την ευθύνη σε παλιά έμπειρα στελέχη ενώ ελάχιστα ξενοδοχεία οργανώνουν συστηματικά προγράμματα ενσωμάτωσης νέου προσωπικού. » (Γοναλάκη Β., 2010, σελ.30)

« Η αρχική εξειδίκευση για τις νέες καμαριέρες του Housekeeping θα πρέπει να καλύπτει τα παρακάτω στάδια της εργασίας τους:

- Πως ετοιμάζεται το κρεβάτι
- Πως καθαρίζεται το κατελημμένο δωμάτιο
- Πως καθαρίζεται ένα δωμάτιο αναχώρησης
- Πως καθαρίζεται το μπάνιο
- Πως χρησιμοποιείται και πως προφυλάσσεται ο εξοπλισμός του τμήματος. » (Ντόντη Α., 2001, σελ. 39)

« Οι νέοι υπάλληλοι πρέπει να κατανοήσουν ότι θα πρέπει να υιοθετήσουν την εργασιακή πολιτική της ξενοδοχειακής επιχείρησης το συντομότερο δυνατόν. Οι νεοπροσληφθέντες έχουν το δικαίωμα για αλλαγές ή διαφορετικές συμπεριφορές αρκεί βέβαια να μην αλλοιώνουν τη φυσιογνωμία και τη γενικότερη κουλτούρα της επιχείρησης. Έτσι αποκτούν την ευκαιρία να αντιληφθούν σύντομα αν το νέο εργασιακό περιβάλλον τους ταιριάζει ή όχι καθώς και ποιες προσπάθειες πρέπει να καταβάλουν για να ενταχθούν αποτελεσματικά σ' αυτό. » (Γοναλάκη Β., 2010, σελ. 31)

Προαγθέντες

« Οι εργαζόμενοι που είτε μετατίθενται είτε λόγω προαγωγής αναλαμβάνουν νέα θέση εργασίας, είναι σε όμοια θέση με τους νεοπροσληφθέντες. Η ανάληψη μιας νέας θέσης εργασίας μπορεί να δυσκολέψει τον εργαζόμενο λόγω της έλλειψης των γνώσεων που απαιτεί η νέα θέση. Την έλλειψη αυτή καλείται να καλύψει η εξειδικευμένη εκπαίδευση. » (Γοναλάκη Β., 2010, σελ. 32)

« Η εκλογή των υποψηφίων πρέπει να γίνει από το σύνολο των ενδιαφερομένων και ο τρόπος επιλογής δεν πρέπει να δημιουργήσει αντιζηλία ή υποψίες για

προτιμήσεις εκ μέρους του Προϊσταμένου του τμήματος. Η απόφαση της εκλογής όταν όλα τα προσόντα των προτεινόμενων για προαγωγή είναι του ίδιου επιπέδου, είναι να γίνεται με κριτήριο το χρόνο προϋπηρεσίας, που δείχνει την επιθυμία του υπαλλήλου να οικοδομήσει την καριέρα του μέσα στο τμήμα. » (Ντόντη Α., 2001, σελ. 41)

Επόπτες

Η Ντόντη Α., (2001, σελ. 41-42) υποστηρίζει ότι η εκλογή των ατόμων που θα εξειδικευτούν για θέσεις εποπτών δεν είναι διαφορετική από αυτή που περιγράφηκε παραπάνω για τους προαχθέντες. Οι ηγετικές ικανότητες και η ευφυΐα είναι επίσης σημαντικοί παράγοντες που δεν πρέπει να παραβλέπονται. Έχει αποδειχτεί ότι είναι πιο εύκολο για τον υπάλληλο να ξεκινήσει την εκπαίδευσή του με τη νυχτερινή βάρδια όπου είναι λιγότερο κοπιαστική και όπου υπάρχει περισσότερος χρόνος για να καταρτιστεί. Ακολουθεί η εκπαίδευσή του στο δωμάτιο ραπτικής στο οποίο εξοικειώνεται με τις διάφορες φθορές των λινών και τους τρόπους επιδιόρθωσής τους. Τέλος, κατά την εκπαίδευσή του σαν ημερήσιος επόπτης ορόφου παρέχεται στον εξειδικευόμενο η δυνατότητα να δει πως πραγματικά εργάζονται οι καμαριέρες, πως εκπαιδεύονται και επιπλέον του δίνεται η δυνατότητα να επιθεωρήσει δωμάτια.

6.2 Εκπαίδευση στη διοίκηση του Housekeeping

Τα εκπαιδευτικά προγράμματα που εφαρμόζονται για τα στελέχη του ξενοδοχείου που θα ασκήσουν εποπτική εργασία δεν περιλαμβάνουν μόνο εκμάθηση τεχνικών δεξιοτήτων όπως αυτά για τους υπαλλήλους βάσης. Τα προγράμματα εκπαίδευσης για τα διοικητικά στελέχη χρησιμεύουν στην ανάπτυξη εποπτικών τεχνικών και διαπροσωπικών δεξιοτήτων. Πρόκειται για διεύρυνση γνώσεων που θα οξύνει την κρίση τους, ώστε να αξιολογούν καταστάσεις και να επιλύουν προβλήματα κατά την άσκηση των διοικητικών καθηκόντων τους και επιπλέον θα ενισχύσει την προσωπικότητά τους και την ικανότητα της επικοινωνίας που θα τους βοηθήσει να γίνουν αποτελεσματικότεροι. (Κονταξάκη Μ., 2010, σελ. 45)

Η ανώτερη εκπαίδευση που οργανώνεται για τους επαγγελματίες Housekeepers και για τους βοηθούς που πρόκειται να προαχθούν σε Housekeeper είναι εντελώς διαφορετική από την εξειδίκευση μέσα στο ξενοδοχείο για υποψήφια διοικητικά στελέχη στο Housekeeping. Το πιο συνηθισμένο μέσο εκπαίδευσης γι' αυτές τις

περιπτώσεις είναι τα σεμινάρια επιμόρφωσης. Στα σεμινάρια αυτά δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στις ικανότητες που χαρακτηρίζουν όλους τους επιτυχημένους managers συμπεριλαμβανομένης της ψυχολογίας που απαιτείται για αποδοτικές διαπροσωπικές σχέσεις με υφιστάμενους, ομόβαθμους και Προϊστάμενους. (Ντόντη Α., 2001, σελ. 44-45)

Για να επιβιώσει και να εξελιχθεί κάθε ξενοδοχειακή μονάδα πρέπει να είναι σε θέση να προσαρμόζεται στις απαιτήσεις των πελατών και στις διάφορες οικονομικές τεχνολογικές κλπ μεταβολές που παρατηρούνται στο περιβάλλον. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με την εκπαίδευση των υπαλλήλων του Housekeeping στις νέες τεχνικές γνώσεις και δεξιότητες ώστε αυτοί να μπορούν να ανταποκριθούν στις αλλαγές που διαμορφώνονται. Η εκπαίδευση, επομένως, αποτελεί το όχημα για την υλοποίηση των οργανωτικών αλλαγών μέσα στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, οι οποίες σήμερα όσο ποτέ άλλοτε γίνονται αναγκαίες, μια και ζούμε σ' ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον και σε μια εποχή που οι τεχνολογικές και άλλες αλλαγές διαδέχονται η μια την άλλη με γρήγορους ρυθμούς. Αποβλέπει επομένως στην ανάπτυξη των ανθρώπινων δυνατοτήτων που θα βοηθήσουν τον ξενοδοχειακό οργανισμό και τα άτομα να εκπληρώσουν τους προβλεπόμενους στόχους. Είναι γνωστό ότι η εκπαίδευση είναι μια συνεχής διαδικασία που πραγματοποιείται και ολοκληρώνεται σε όλη τη διάρκεια της επαγγελματικής σταδιοδρομίας των υπαλλήλων του Housekeeping. Με άλλα λόγια η εκπαίδευση είναι ένας βασικός παράγων βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχει η επιχείρηση. (Γοναλάκη Β., 2010, σελ. 30)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο

ΙΜΑΤΙΣΜΟΣ – ΛΙΝΟΘΗΚΗ

Στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ένα αρκετά μεγάλο κεφάλαιο δαπανάται για την αγορά του ιματισμού, γι' αυτό μεγάλη είναι και η υπευθυνότητα του τμήματος για τη σωστή διαχείριση του υλικού αυτού. Ο συνεχόμενος και συστηματικός έλεγχος του ιματισμού κατά τη διάρκεια της χρήσης είναι απαραίτητος, ώστε να υπάρχει πάντα ο απαιτούμενος ιματισμός στη διάθεση της επιχείρησης.

7.1 Λινά υπνοδωματίου

Ο ιματισμός ενός υπνοδωματίου περιλαμβάνει το υπόστρωμα, το στρώμα, το επίστρωμα, τα σεντόνια, τα μαξιλάρια και τις μαξιλαροθήκες, τις κουβέρτες και το κάλυμμα του κρεβατιού, τις κουρτίνες και τα χαλάκια κρεβατιού.

7.1.1 Υπόστρωμα

« Το υπόστρωμα είναι συνήθως από χονδρό ύφασμα. Χρησιμεύει κυρίως στην προστασία του στρώματος από το κρεβάτι γι' αυτό και τοποθετείται ανάμεσα στο κρεβάτι και το στρώμα. » (Κοβούση Χ., και Κακλέα Χ., 2005, σελ. 41)

7.1.2 Στρώματα

Σε κάθε δωμάτιο υπάρχουν δύο μονά ή ένα διπλό στρώμα κατά προτίμηση Αμερικάνικου τύπου διότι έχει την ικανότητα να διατηρεί την αρχική του κατάσταση παρόλο το βάρος που υφίσταται. Τα στρώματα αυτά έχουν μεγάλη διάρκεια ζωής, τουλάχιστον 10 χρόνια. Ένα άλλο είδος είναι τα στρώματα από αφρό. Αν και είναι πιο χοντρά, είναι πιο ελαφριά και πιο εύχρηστα στη μετακίνησή τους ακόμα και από μια γυναίκα. Επίσης κοστίζουν λιγότερο.

Η περιστροφή είναι πολύ σημαντική για τα στρώματα και επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό τη διάρκεια χρήσης τους καθώς με αυτό τον τρόπο το στρώμα χρησιμοποιείται εξίσου και από τις δύο πλευρές. (Ντόντη Α., 2001, σελ. 116-118)

7.1.3 Επίστρωμα

Ένα επίστρωμα είναι απαραίτητο για την προστασία του στρώματος από φθορά, λέρωμα και υγρασία. Τοποθετείται πάνω από το στρώμα και κάτω από το κατωσέντονο. Τα περισσότερα καλύμματα που κυκλοφορούν στην αγορά είναι αδιάβροχα, υποαλλεργικά, άφλεκτα, δε λεκιάζουν και δε γλιστρούν πάνω στο στρώμα. Τα υποσέντονα θα πρέπει να ελέγχονται μετά από κάθε αναχώρηση και να αλλάζονται όποτε χρειάζεται. (Ντόντη Α., 2001, σελ. 115)

7.1.4 Σεντόνια

Τα απλά βαμβακερά σεντόνια και οι μαξιλαροθήκες έχουν πλέον αντικατασταθεί με αυτά που στη σύνθεσή τους υπάρχει και πολυεστέρας. Έχει διαπιστωθεί από έρευνες ότι τα βαμβακερά σεντόνια είναι λιγότερο ανθεκτικά στο πλύσιμο σε σχέση με τα συνθετικά.

Το είδος των σεντονιών με λάστιχο στην περίμετρο είχε κατασκευαστεί αρχικά για ξενοδοχειακή χρήση καθώς οι γωνίες τους δεν φθείρονται τόσο εύκολα όσο στα κοινά σεντόνια. Έχουν όμως αρκετά μειονεκτήματα όπως το ότι καταλαμβάνουν αρκετό χώρο στην αποθήκευση και δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε κρεβάτια με διαφορετικές διαστάσεις. (Ντόντη Α., 2001, σελ. 118)

7.1.5 Μαξιλάρια

Η εκλογή μαξιλαριών είναι μια δύσκολη εργασία γιατί είναι σχεδόν αδύνατο να ικανοποιηθούν απόλυτα οι προτιμήσεις όλων των πελατών. Το γέμισμα των μαξιλαριών μπορεί να είναι:

- a) Φυτικής προέλευσης: φυτική τζίβα, βαμβάκι.
- b) Ζωικής προέλευσης: μαλλί, πούπουλο, φτερό.
- c) Συνθετικής προέλευσης: κομματάκια πλαστικού και κυτταρώδης πλαστικός αφρός.

Οι περισσότερες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις έχουν στραφεί προς τα συνθετικά μαξιλάρια κι' αυτό γιατί είναι προσιτά στην τιμή, είναι εύκολα στο πλύσιμο, διατηρούν το σχήμα τους και προτιμούνται από μεγάλο αριθμό πελατών που είναι αλλεργικοί σε πούπουλα και χνούδια. Δύο είναι τα χαρακτηριστικά που θα πρέπει να προσέχουμε σε ένα μαξιλάρι. Αρχικά το μαξιλάρι θα πρέπει να είναι ελαφρύ. Το βάρος δείχνει γέμισμα χαμηλής ποιότητας. Επίσης, το μαξιλάρι θα πρέπει να είναι ελαστικό. Αν, δηλαδή, πιέσουμε το μαξιλάρι με το δάχτυλό μας, μετά την

απομάκρυνσή του αυτό πρέπει να επανέλθει στο αρχικό του σχήμα. (Ντόντη Α., 2001, σελ. 115-116)

7.1.6 Μαξιλαροθήκες

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, τόσο τα σεντόνια όσο και οι μαξιλαροθήκες κατασκευάζονται πλέον από βαμβάκι και πολυεστέρα κι αυτό γιατί είναι περισσότερο ανθεκτικά στο πλύσιμο.

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

7.1.7 Κουβέρτες

Οι κουβέρτες που είναι κατασκευασμένες από συνθετικές ίνες, είναι ο περισσότερο διαδεδομένος τύπος για ξενοδοχειακή χρήση. Μερικά από τα πλεονεκτήματά τους είναι τα εξής:

- 1) Είναι ζεστές και ελαφριές.
- 2) Πλένονται εύκολα και μπορούν να στεγνώσουν σε στεγνωτήρια.
- 3) Υποβάλλονται και σε στεγνό καθάρισμα.
- 4) Δεν προξενούν αλλεργίες.
- 5) Δεν μαζεύουν στο πλύσιμο.

Ένας άλλος τύπος που όλο και περισσότερο κατακτά την ξενοδοχειακή αγορά είναι οι θερμαινόμενες κουβέρτες. Διαθέτουν ανοιχτές αντιστάσεις οι οποίες βρίσκονται ανάμεσα στο υλικό από το οποίο είναι κατασκευασμένες, είναι ζεστές και πλένονται εύκολα. Η εκτενής χρησιμοποίηση των θερμαινόμενων κουβερτών από νοσηλευτικές μονάδες αποδεικνύει την πρακτικότητα της χρήσης τους.

Αρκετοί προμηθευτές πιστεύουν πως ένα κράμα από μαλλί και ακρυλικό ή νάιλον είναι η καλύτερη σύνθεση για μια κουβέρτα. (Ντόντη Α., 2001, σελ. 119-120)

7.1.8 Καλύμματα κρεβατιών

Το κρεβάτι είναι το μέρος της επίπλωσης που συγκεντρώνει τη μεγαλύτερη προσοχή του πελάτη. Γι' αυτό το κάλυμμά του πρέπει να μελετηθεί προσεκτικά σε ότι έχει σχέση με την εμφάνισή του, τη λειτουργικότητά του, τον καθαρισμό και το κόστος. Οι κατασκευαστές καλυμμάτων προτείνουν στους Housekeepers να ελέγχουν την ποιότητα του καλύμματος πριν το αγοράσουν. Τους συστήνουν να πλύνουν το

κάλυμμα με μαλακό απορρυπαντικό, σε ζεστό νερό, χωρίς λευκαντικό, να το στεγνώσουν σε χαμηλή θερμοκρασία και στις χαμηλές στροφές του στεγνωτηρίου. Έπειτα να το εξετάσουν προσεκτικά συγκρίνοντάς το με ένα άλλο που ακόμα δεν έχει πλυθεί. Ο βαθμός της συστολής δεν θα πρέπει να υπερβαίνει το 2 % των διαστάσεών του και το χρώμα δεν πρέπει να εμφανίζει καμία αλλοίωση. (Ντόντη Α., 2001, σελ. 120-121)

7.1.9 Κουρτίνες

« Για την επιλογή των κουρτινών χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή τόσο της ποιότητας όσο και του σχεδίου και των χρωμάτων. Θεωρείται ιδιαίτερο διακοσμητικό στοιχείο και πρέπει να ταιριάζει με το στυλ του δωματίου. » (Κοβούση Χ. και Κακλέα Χ., 2005, σελ. 42)

7.1.10 Χαλάκια κρεβατιού

« Αν μέσα στο δωμάτιο δεν υπάρχει μοκέτα τότε η ύπαρξη δύο χαλιών είναι απαραίτητη. Για την επιλογή τους χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή έτσι ώστε να ταιριάζουν με το υπόλοιπο δωμάτιο. » (Κοβούση Χ. και Κακλέα Χ., 2005, σελ 42)

7.2 Λινά λουτρού

Τα λινά που αποτελούν τον ιματισμό του μπάνιου είναι τα προσόψια (μικρές πετσέτες προσώπου), τις μεγάλες πετσέτες μπάνιου, τις πετσέτες για τα χέρια (λαβέτες) και το ταπέτο (χαλάκι μπάνιου). Σε ξενοδοχεία μεγάλης κατηγορίας μπορεί να συναντήσουμε επίσης και ρόμπες μπάνιου, τα λεγόμενα μπουρνούζια.

Το χρώμα που προτιμάται από τα περισσότερα ξενοδοχεία είναι το λευκό κι' αυτό γιατί παρουσιάζει τα λιγότερα μειονεκτήματα όσον αφορά το πλύσιμο και τη λεύκανση. Οι πετσέτες με μεγαλύτερη ανθεκτικότητα είναι αυτές που στο τελείωμά τους έχουν ενισχυμένο στρίψωμα έτσι ώστε να επιμηκύνεται η διάρκεια χρήσης τους αφού από εκείνο το σημείο αρχίζει η φθορά τους. Η καλής ποιότητας πετσέτες είναι αυτές που έχουν πέλος και από τις δύο μεριές και η ύφανσή τους είναι πυκνή έτσι ώστε να εξασφαλίζεται περισσότερη απορροφητικότητα.

Οι κουρτίνες του μπάνιου που χρησιμοποιούνται σήμερα είναι φτιαγμένες από υλικά ανθεκτικά στην υγρασία και μπορούν να πλυθούν στο πλυντήριο .συνήθως

είναι κατασκευασμένες από νάιλον και βινύλιο και διατίθενται σε μεγάλη ποικιλία χρωμάτων. (Ντόντη Α., 2001, σελ. 113-114)

7.3 Λινοθήκη

« Με τον όρο λινοθήκη εννοούμε το χώρο στον οποίο αποθηκεύονται τα λινά που προορίζονται για τα τμήματα του ξενοδοχείου και από τον οποίο διανέμονται οι απαιτούμενες ποσότητες και τα είδη λινών. » (Ντόντη Α., 2001, σελ. 125)

« Οι κύριες αρμοδιότητες της λινοθήκης είναι:

- Η σωστή διαχείριση του ιματισμού.
- Η αποθήκευση και ταξινόμησή του.
- Η παραλαβή του ακάθαρτου ιματισμού από τα διάφορα τμήματα στη λινοθήκη σε συγκεκριμένη ώρα.
- Ο έλεγχος του ακάθαρτου ιματισμού πριν από την παράδοση στο πλυντήριο.
- Ο έλεγχος στον καθαρό ιματισμό, όσον αφορά την καθαριότητα, κατά την παραλαβή μετά το πλύσιμο.
- Ο καθορισμός του ωραρίου λειτουργίας της λινοθήκης.
- Η ενημέρωση των βιβλίων και των εντύπων της λινοθήκης.
- Η μετατροπή ή επιδιόρθωση του ιματισμού. » (Κοβούση Χ. και Κακλέα Χ., 2005, σελ. 112)

Στις αρμοδιότητες της λινοθήκης είναι επίσης και η υπηρεσία Απολεσθέντων Αντικειμένων (Lost and Found) κι αυτό γιατί η λινοθήκη διαθέτει κλειστό χώρο αποθήκευσης.

Επίσης, στις αρμοδιότητες της λινοθήκης εντάσσονται και οι χώροι αποθήκευσης των προμηθειών του τμήματος, των αντικειμένων και αποσκευών των πελατών καθώς και τον εξοπλισμό των δωματίων. Υπάρχει ακόμα άμεση σχέση της λινοθήκης με το τμήμα της ραπτικής. Βλέπουμε, λοιπόν, ότι είναι αναγκαίο να εξασφαλιστεί αρκετός χώρος μέσα στον οποίο θα γίνονται όλες οι παραπάνω δραστηριότητες. Αυτό θα πρέπει να γίνει από την αρχή κατά το σχεδιασμό και τη διαρρύθμιση του χώρου.

Μια καλά οργανωμένη λινοθήκη θα πρέπει να διαθέτει καλό φωτισμό και να αερίζεται καλά. Θα πρέπει επίσης να διαθέτει κατάλληλα διαμορφωμένα ράφια και όσο το δυνατόν περισσότερο ελεύθερο χώρο για διαδρόμους που είναι απαραίτητοι

για την άνετη και γρήγορη μεταφορά των λινών από το πλυντήριο στα ράφια και από τα ράφια στα καρότσια των ορόφων.

Σε μικρά ξενοδοχεία αυτός που είναι συνήθως υπεύθυνος για τη λινόθήκη είναι ο Housekeeper. Σε μεσαίου μεγέθους ξενοδοχειακές μονάδες την ευθύνη της λινόθηκης έχει ο βοηθός Housekeeper ενώ σε μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις με τη λινόθήκη απασχολείται πλήρως ένα άτομο.

Τα είδη λινών που διαθέτει μια λινόθήκη είναι τα σεντόνια, οι μαξιλαροθήκες, τα υποσέντονα, τα καλύμματα κρεβατιών, οι πετσέτες, οι κουρτίνες μπάνιου, τα χαλάκια μπάνιου, τα λινά για τα εστιατόρια και γενικά για όλα τα επισιτιστικά τμήματα και οι στολές προσωπικού. (Ντόντη Α., 2001, σελ. 125-127)

7.4 Αποθέματα λινών

Η Ντόντη Α. (2001, σελ. 128, 131-132) περιγράφει ότι κάποιος από τους παράγοντες που επηρεάζουν την προμήθεια των λινών είναι:

- ⇒ Η κατηγορία της επιχείρησης.
- ⇒ Το είδος των πελατών στους οποίους απευθύνεται.
- ⇒ Το πόσο αποδοτικά λειτουργεί το πλυντήριο.
- ⇒ Αν η επιχείρηση διαθέτει δικό της πλυντήριο ή απασχολεί κάποιο εμπορικό.

Η ποσότητα των λινών (συμπεριλαμβανομένων και των λινών λουτρού για ένα άτομο) που αντιστοιχεί σε κάθε κρεβάτι κυμαίνεται από 3 έως 5 σετ. Ο καθορισμός των σετ του αποθέματος εκτός από τους παραπάνω παράγοντες εξαρτάται ακόμα και από την πληρότητά του, τη συχνότητα που γίνονται οι αλλαγές, το χρόνο που απαιτείται για τη μεταφορά προς και από το πλυντήριο και τον προϋπολογισμό του τμήματος.

Ο ελάχιστος αριθμός λινών που μπορεί να υπολογιστεί ανά κρεβάτι είναι 3 σετ και κατανέμεται ως εξής:

- ⇒ 1 σετ στο δωμάτιο.
- ⇒ 1 σετ στο πλυντήριο.
- ⇒ 1 σετ στη λινόθήκη.

Μια πιο οργανωμένη ξενοδοχειακή μονάδα υπολογίζει συνήθως 5 σετ λινών και τα διανέμει όπως παρακάτω:

- ⇒ 1 σετ στο δωμάτιο του πελάτη.

- ⇒ 1 σετ στο πλυντήριο.
- ⇒ 1 σετ στη διαδρομή για το πλυντήριο.
- ⇒ 1 σετ στην κεντρική λινοθήκη.
- ⇒ 1 σετ στη λινοθήκη ορόφου.

Είναι σίγουρο ότι πρέπει να γίνεται πρόβλεψη για μεγάλο αριθμό αποθέματος έτσι ώστε να μπορεί η επιχείρηση να καλύψει τις ανάγκες της σε κάθε έκτακτη περίπτωση όπως συμβαίνει σε μία βλάβη πλυντηρίου, σε απρόβλεπτες αφίξεις, σε καθυστερήσεις που συχνά συμβαίνουν και στα πιο καλά οργανωμένα πλυντήρια. Καλό θα ήταν να λαμβάνεται υπ' όψιν και ο χρόνος που μεσολαβεί μεταξύ πλυντηρίου και χρησιμοποίησης των λινών καθώς έχει αποδειχτεί ότι η διάρκεια ζωής των λινών επιμηκύνεται αν αποθηκευτούν στα ράφια για ένα μικρό χρονικό διάστημα πριν ξαναχρησιμοποιηθούν.

7.5 Απογραφή λινών

Οι μέθοδοι για την απογραφή των λινών διαφέρουν από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο και η καταλληλότητα της κάθε μεθόδου είναι υποκειμενικό θέμα. Η καταμέτρηση των λινών ένα προς ένα έχει ψυχολογικές επιπτώσεις στους εργαζόμενους γιατί αντιλαμβάνονται ότι μ' αυτό τον τρόπο η διοίκηση ελέγχει για κλοπές ή απώλειες λόγω απροσεξίας. Όμως με τη χρησιμοποίηση κατάστασης αποθέματος, ανακαλύπτονται ελλείψεις που πιθανόν το πλυντήριο ή οι επόπτες ορόφων δεν έχουν παρατηρήσει. Ταυτόχρονα ελέγχονται, επίσης, αν γίνονται οι αλλαγές των λινών στα δωμάτια αλλά και ποιο είδος πρέπει να αντικατασταθεί και πόσο θα κοστίσει η αγορά του.

Σε ξενοδοχεία που είναι ανοιχτά όλο το χρόνο η απογραφή είναι μια διαδικασία που γίνεται δύο φορές, συνήθως Ιούνιο και Δεκέμβριο. Αντίθετα σε εποχιακά ξενοδοχεία η απογραφή γίνεται μία φορά, κάθε τέλος της σαιζόν.

Κάθε επόπτης ορόφου μπαίνει σε κάθε δωμάτιο του ορόφου του μόλις ετοιμαστεί και συμπληρώνει ένα ειδικό έντυπο στο οποίο αναγράφεται ο αριθμός του δωματίου, ο τύπος και η ποσότητα των λινών. Συμπληρώνει δηλαδή τόσα έντυπα όσα και τα δωμάτια του ορόφου του. Όταν τελειώσει με τα δωμάτια μετρά τα λινά που βρίσκονται στη λινοθήκη του ορόφου του.

Το πλυντήριο μετράει επίσης όλα τα λινά που βρίσκονται σ' αυτό, συμπληρώνει μια κατάσταση και την παραδίδει στον ελεγκτή.

Ο ελεγκτής λινών συγκεντρώνει τα έντυπα από κάθε όροφο, αθροίζει την ποσότητα των λινών που βρίσκονται στους ορόφους, την ποσότητα που υπάρχει στη λινοθήκη και στο πλυντήριο και συμπληρώνει μια κατάσταση με τα σύνολα κατά είδος. Η κατάσταση αυτή παραδίδεται στον Housekeeper. Η κατάσταση αυτή παραδίδεται επίσης και στο λογιστήριο μαζί με μια άλλη κατάσταση στην οποία εμφανίζεται αναλυτικά η ποσότητα των λινών που είναι σε χρήση, η ποσότητα των λινών που αγοράστηκαν στο διάστημα μεταξύ της προηγούμενης και της πρόσφατης απογραφής, καθώς επίσης και η ποσότητα των ακατάλληλων λινών κατά την ίδια χρονική περίοδο. (Ντόντη Α., 2001, σελ. 145-146, 128)

7.6 Διαχείριση – Διακίνηση ματισμού

Μια ξενοδοχειακή επιχείρηση δαπανά ένα μεγάλο ποσό για την αγορά του ματισμού οπότε η υπευθυνότητα του τμήματος του Housekeeping για τη σωστή διαχείριση αυτού του υλικού είναι μεγάλη. 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. (Ντόντη Α., 2001, σελ. 144-145)

Κατά την Ντόντη Α. (2001, σελ. 136-140) η διακίνηση των λινών μέσα στο ξενοδοχείο γίνεται με συγκεκριμένα στάδια εργασιών τα οποία επαναλαμβάνονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα και είναι τα παρακάτω:

Συγκέντρωση ακάθαρτων λινών

Τα ακάθαρτα λινά των δωματίων συγκεντρώνονται στη λινοθήκη ακάθαρτου ματισμού που συχνά καταλαμβάνει ένα ξεχωριστό τμήμα της λινοθήκης. Εκεί μεταφέρονται επίσης και όλα τα λινά των εστιατορίων, του room service, και του τμήματος των δεξιώσεων από ένα valet ενώ οι πετσέτες της κουζίνας μεταφέρονται στον ίδιο χώρο από ένα υπάλληλο της κουζίνας.

Ταξινόμηση, καταμέτρηση και αποστολή λινών στο πλυντήριο

Τα λινά των δωματίων ταξινομούνται κατά είδος και αφού μετρηθούν, τοποθετούνται πάλι κατά είδος σε ειδικά καλάθια τα οποία μεταφέρονται στο πλυντήριο. Τα καλάθια αυτά χωρούν συγκεκριμένα τεμάχια και είναι κατασκευασμένα από καμβά έτσι ώστε να επιτρέπουν στα λινά να αερίζονται.

Σε ένα ξεχωριστό καλάθι συγκεντρώνονται τα λινά με τους δύσκολους λεκέδες για να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή από το πλυντήριο ενώ τα φθαρμένα λινά μεταφέρονται στο τμήμα ραπτικής για να επιδιορθωθούν.

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

Τα λινά του εστιατορίου και της κουζίνας καταμετρούνται από τον ελεγκτή λινών ενώπιον του επόπτη ελέγχου μόλις συγκεντρωθούν από τα τμήματα. Ο αριθμός της καταμέτρησης παραδίδεται στον επόπτη λινοθήκης, καθώς αυτά τα λινά ανταλλάσσονται αμέσως με τον ίδιο αριθμό καθαρών τεμαχίων.

Οι στολές παραδίδονται στον επόπτη ελέγχου λινών από το πλυντήριο μια φορά την ημέρα.

Παράδοση ακάθαρτου ματισμού στο πλυντήριο

Αφού ταξινομηθούν και καταμετρηθούν τα λινά, ο επόπτης ελέγχου συγκεντρώνει τα μερικά σύνολα των λινών που είναι καταχωρημένα στα βιβλία των ελεγκτών και συμπληρώνει σε ένα τριπλότυπο έντυπο, τον συνολικό αριθμό των λινών που αποστέλλονται στο πλυντήριο. Τα δύο αντίγραφα παραδίδονται στον υπάλληλο του πλυντηρίου μαζί με τα λινά και το τρίτο αρχειοθετείται.

Παραλαβή καθαρών λινών από το πλυντήριο

Το επόμενο στάδιο είναι η παραλαβή των καθαρών λινών από το πλυντήριο. Συνήθως παραδίδεται ίδια ποσότητα με τα ακάθαρτα που παρέλαβε. Με κάθε παράδοση, το πλυντήριο επιστρέφει το ένα από τα δύο αντίγραφα του εντύπου που είχε δοθεί από τον επόπτη ελέγχου κατά την παράδοση των ακάθαρτων λινών. Σύμφωνα μ' αυτό το έντυπο ελέγχονται τα καθαρά λινά για τυχόν έλλειμμα ή πλεόνασμα και το αποτέλεσμα καταχωρείται από τον ελεγκτή λινών σε ειδικό έντυπο το οποίο παραδίδεται στον επόπτη λινοθήκης για έλεγχο και επικύρωση.

Διανομή λινών στα τμήματα

Μετά την παραλαβή των καθαρών λινών ο επόπτης της λινοθήκης, με τη βοήθεια των ελεγκτών, διανέμει στα τμήματα τα καθαρά λινά και καταχωρεί τον αριθμό των διανεμηθέντων λινών σε ειδικό έντυπο.

Τα λινά δωματίων που έχουν ζητηθεί από τους επόπτες ορόφων παραδίδονται από τον επόπτη λινοθήκης στους valets. Αυτοί με τη σειρά τους, τα διανέμουν στις λινοθήκες ορόφων με μεγάλα τρόλεϊ ελέγχοντας την ποσότητα από τα δελτία ζήτησης λινών, τα οποία και επιστρέφουν στον επόπτη λινοθήκης μετά το πέρας της διαδικασίας.

Τα καθαρά λινά του εστιατορίου παραδίδονται σε ένα βοηθό, ο οποίος παραλαμβάνει τον ίδιο αριθμό λινών με αυτό των ακάθαρτων που παρέδωσε στη λινοθήκη.

Οι καθαρές στολές, τα καπέλα, οι ποδιές, οι πετσέτες για την κουζίνα κλπ παραδίδονται από τον επόπτη της λινοθήκης ταυτόχρονα με την παραλαβή των ακάθαρτων και στην ίδια πάντα ποσότητα.

Στο πλυντήριο γίνεται διαχωρισμός των φθαρμένων λινών, τα οποία επιστρέφονται στη λινοθήκη σε ειδικά καλάθια με ειδική ένδειξη απ' έξω. Ο

Προϊστάμενος ελεγκτής, ελέγχει αυτά τα λινά και τα παραδίδει στο τμήμα ραπτικής το οποίο επιδιορθώνει όποια είναι άξια επιδιόρθωσης.

Σε όλα σχεδόν τα ξενοδοχεία, ο Housekeeper είναι υπεύθυνος για την αγορά, τη φύλαξη, τη διανομή και την αποθήκευση των πολυάριθμων λινών που πολλές φορές αντιπροσωπεύουν μια τεράστια επένδυση. Πέρα, λοιπόν, από τη διοίκηση του προσωπικού του, η μεγαλύτερη υπευθυνότητα του Housekeeper είναι η σωστή διαχείριση της επένδυσης αυτής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8^ο

ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ

Για το πλύσιμο και σιδέρωμα του ιματισμού μιας ξενοδοχειακής μονάδας υπάρχουν δύο πιθανές λύσεις:

1. Η εγκατάσταση πλυντηρίου μέσα στο ξενοδοχείο και
2. Η αποστολή του ακάθαρτου ιματισμού σε εμπορικές επιχειρήσεις πλυντηρίων.

Η διοίκηση θα πρέπει να αποφασίσει πολύ πριν κτιστεί το ξενοδοχείο για το αν είναι απαραίτητο να υπάρξει εγκατάσταση πλυντηρίου μέσα στο ξενοδοχείο. Για τη λήψη της απόφασης αυτής, η διοίκηση θα πρέπει να συγκρίνει προσεκτικά τα διάφορα κόστη και να λάβει υπ' όψιν της, όχι μόνο το σημαντικό κόστος του εξοπλισμού αλλά και το κόστος λειτουργίας του και των προμηθειών. Θα πρέπει επίσης να λαμβάνονται υπ' όψιν και έξοδα όπως η φορολογία και οι αποδοχές για τους υπαλλήλους που θα απαιτηθούν, το κόστος συντήρησης των μηχανημάτων καθώς και οι λειτουργικές δαπάνες (ηλεκτρικό, νερό κλπ), που θα πρέπει να σημειωθεί ότι είναι αρκετά υψηλές γι' αυτό το τμήμα. (Ντόντη Α., 2001, σελ. 148-149)

8.1 Υπεύθυνος πλυντηρίου

Αν αποφασιστεί τελικά η εγκατάσταση πλυντηρίου μέσα στο ξενοδοχείο, θα πρέπει να παρθούν ορισμένες σημαντικές αποφάσεις που θα καθορίζουν τη σχέση του με το τμήμα του Housekeeping. Η πλέον σημαντική είναι αν το πλυντήριο θα είναι υπό την άμεση εποπτεία του Housekeeper ή θα διοικείται από Προϊστάμενο πλυντηρίου σαν ένα εντελώς ξεχωριστό τμήμα. Στην τελευταία περίπτωση θα πρέπει ο Προϊστάμενος του πλυντηρίου να συνεργάζεται απόλυτα και αρμονικά με τον Housekeeper.

Κύριες υπευθυνότητες του Προϊστάμενου του πλυντηρίου είναι να ελέγχει το κόστος λειτουργίας του τμήματός του και να προσπαθεί να καλύπτει τις ανάγκες των τμημάτων του ξενοδοχείου. Επειδή είναι πολύ συχνό φαινόμενο στα ξενοδοχεία να παρουσιάζονται έκτακτες ανάγκες, γι' αυτό χρειάζεται καλή συνεργασία και κατανόηση από τους δύο Προϊστάμενους ώστε να ανταποκρίνονται στις δύσκολες αυτές περιπτώσεις . (Ντόντη Α., 2001, σελ. 151-153)

8.2 Πλεονεκτήματα

Κύριο πλεονέκτημα για την εγκατάσταση πλυντηρίου μέσα στο ξενοδοχείο είναι ότι τα λινά που καθαρίζονται σ' αυτό 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 έτσι ώστε να μην υπάρχει πιθανότητα να μείνει κάποιος λεκές. Όμως ο ιματισμός των ξενοδοχείων έχει χαμηλό ποσοστό ρυπαρότητας και δεν είναι απαραίτητη αυτή η τόσο αυστηρή μεταχείριση του.

Στο πλυντήριο του ξενοδοχείου υπάρχει καλύτερη μεταχείριση του ιματισμού και αν γίνεται και έγκαιρη και σωστή συντήρηση των λινών από το τμήμα ραπτικής, το ποσοστό αντικατάστασης μειώνεται κατά 15 %.



Άλλο ένα πλεονέκτημα της εγκατάστασης πλυντηρίου μέσα στο ξενοδοχείο είναι ότι αποφεύγονται κάποιες εργασίες που σε αντίθετη περίπτωση έπρεπε να γίνονται όπως η ταξινόμηση κατά είδος, ο διαχωρισμός των λερωμένων και φθαρμένων λινών, ο διαχωρισμός σεντονιών και μαξιλαροθηκών. Μειώνονται, δηλαδή, τα έξοδα της επιχείρησης αφού μειώνεται και το προσωπικό που ασχολείται με τις εργασίες αυτές.

Σημαντικό πλεονέκτημα, επίσης, είναι και το ότι είναι δυνατόν να μειωθεί σημαντικά ο αριθμός του αναγκαίου αποθεματικού λινών αφού τα λινά μπορούν να πλυθούν και να ξαναχρησιμοποιηθούν την ίδια μέρα.

Επίσης, επιτυγχάνεται μείωση του χρόνου που παρεμβάλλεται ανάμεσα στην παράδοση των λερωμένων λινών και στην παραλαβή τους από το πλυντήριο αφού δεν υπάρχει καμία καθυστέρηση στη μεταφορά.

Τέλος, αποφεύγεται ο κίνδυνος να μπερδευτούν τα λινά του ξενοδοχείου με αυτά από κάποιο άλλο, πιθανότητα που δεν αποκλείεται στα εξωτερικά πλυντήρια.

(Μιχαήλ Α. και Στεφανάκη Ε., 2007, σελ. 87-88)

8.3 Μειονεκτήματα

Για την εγκατάσταση τμήματος πλυντηρίου μέσα στο ξενοδοχείο η επιχείρηση επιβαρύνεται με επιπλέον έξοδα όπως:

- Το κόστος για τον εξοπλισμό.
- Το κόστος για τη συντήρηση του εξοπλισμού.
- Οι αμοιβές των υπαλλήλων που θα εργάζονται στο τμήμα.
- Η δαπάνη για αγορά λινών, αν λάβουμε υπ' όψιν ότι είναι δυνατόν τα λινά να ενοικιάζονται από τα εξωτερικά πλυντήρια.
- Οι λειτουργικές δαπάνες (ηλεκτρικό ρεύμα, νερό) που θα πρέπει να σημειωθεί ότι είναι αρκετά υψηλές για το συγκεκριμένο τμήμα.
- Η πληρωμή διάφορων εξόδων (ασφάλειες κλπ) που προκύπτουν με τη λειτουργία κάποιου τμήματος.

Βλέπουμε, λοιπόν, ότι η εγκατάσταση και λειτουργία τμήματος πλυντηρίου μέσα στην ξενοδοχειακή επιχείρηση έχει ένα αρκετά μεγάλο κόστος. Γι' αυτό η εξειδίκευση των εργαζομένων είναι σημαντικός παράγοντας για την καλή και αποδοτική λειτουργία του. Η σωστή φροντίδα και καθαριότητα των υφασμάτων είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την αποφυγή δυσάρεστων περιστατικών (καταστροφή υφασμάτων). (Μιχαήλ Α., Στεφανάκη Ε., 2007, σελ. 89) Ανεξάρτητα με το ποιο τελικά σύστημα εγκατάστασης πλυντηρίου θα επιλεγεί από τη διοίκηση, κρίνεται αναγκαία η ύπαρξη διαθέσιμων λινών για κάθε έκτακτη περίπτωση. Σε αντίθετη περίπτωση η αποδοτικότητα των εργαζομένων του τμήματος μειώνεται και παρουσιάζονται προβλήματα στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών του τμήματος. (Ντόντη Α., 2001, σελ. 153)

Η απόφαση για εγκατάσταση ή όχι τμήματος πλυντηρίου μέσα στο ξενοδοχείο είναι μια πολύπλοκη απόφαση που χρειάζεται σοβαρή εξέταση από τη μεριά της διοίκησης πολύ πριν χτιστεί το ξενοδοχείο. Σύμφωνα με τα παραπάνω η δαπάνη για την εγκατάσταση και λειτουργία του τμήματος αυτού είναι αρκετά μεγάλη όμως αρκετά είναι και τα οφέλη της επιχείρησης από τη λειτουργία του τμήματος μέσα στο ξενοδοχείο. Μία σοβαρή και λεπτομερής μελέτη θα μπορούσε ίσως να αποδείξει ποια είναι η σωστότερη απόφαση προς όφελος της επιχείρησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9^ο

ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το ερευνητικό μέρος της εργασίας αποτελεί το σημαντικότερο κομμάτι της, αφού σ' αυτό το μέρος θα παρουσιαστεί ο τρόπος εφαρμογής της θεωρίας σε πρακτικό επίπεδο.

Αρχικά σχεδιάστηκε ένα ερωτηματολόγιο ανοιχτού τύπου έτσι ώστε να μην υπάρχει περιορισμός από τους ερωτώμενους στο εύρος των πιθανών απαντήσεων. Η απάντηση των ερωτηματολογίων έγινε υπό τη μορφή συνέντευξης και καταγραφής των απαντήσεων.

Οι συνεντεύξεις διενεργήθηκαν με διευθυντικά στελέχη του τμήματος Housekeeping υψηλών κατηγοριών ξενοδοχείων του νομού Ηρακλείου. Με βάση τις απαντήσεις των υπεύθυνων διεξήχθη η ανάλυση της έρευνας, βγήκαν τα ανάλογα συμπεράσματα και έγιναν οι προτάσεις που περιγράφονται παρακάτω για τη βελτίωση των λειτουργιών του τμήματος.

Τα ξενοδοχεία που επιλέχθηκαν είναι 3 resort ξενοδοχεία ίδιας κατηγορίας και περίπου ίδιας δυναμικότητας. Η επιλογή ίδιας κατηγορίας ξενοδοχείων αποσκοπεί στη σύγκρισή τους μέσω της έρευνας, δηλαδή να παρατηρηθεί αν κάποιες από τις λειτουργίες διοίκησης του τμήματος διαφέρουν μεταξύ τους παρόλο που είναι και τα τρία ίδιας κατηγορίας. Τα ξενοδοχεία που επιλέχθηκαν είναι:

- 1. RINELLA BEACH RESORT AND SPA *******
- 2. SERITA BEACH*******
- 3. BLUE SEA*******

9.1 Στόχοι της έρευνας

Κατά την Κονταξάκη Μ. (2010, σελ. 55) το αντικείμενο διερεύνησης που συνδέεται με τη θεωρία της εργασίας αποτελεί τη βάση της έρευνας όπου στην προκειμένη περίπτωση είναι η περιγραφή του σημαντικότερου τμήματος του ξενοδοχείου, δηλαδή του Housekeeping, αλλά και ο ρόλος του στην όλη λειτουργία της επιχείρησης. Παρουσιάζεται, επίσης, η διερεύνηση των παραμέτρων εκείνων που συνθέτουν την ελληνική πραγματικότητα και πιο συγκεκριμένα των τριών ξενοδοχείων που αποτελούν τον πληθυσμό της έρευνας της παρούσας εργασίας. Με

λίγα λόγια εξετάζεται κατά πόσο η ανάλυση της βιβλιογραφίας συγκλίνει ή αποκλίνει με τα αποτελέσματα του πληθυσμού της έρευνας.

9.2 Πρωτογενής πηγές

Στην έρευνά μας τα αποτελέσματα συγκεντρώθηκαν με τη χρήση ερωτηματολογίου, παίρνοντας δηλαδή συνέντευξη από τον υπεύθυνο του τμήματος και καταγράφοντας τις απαντήσεις του. Η μεθοδολογία αυτή της έρευνας είναι ποιοτική με τη μορφή δομημένης συνέντευξης με τη χρήση ερωτηματολογίου ανοιχτού τύπου. Η επιλογή της ποιοτικής έρευνας έγινε καθώς ο βασικότερος σκοπός ήταν να αναλυθούν σε βάθος οι ερωτήσεις που τέθηκαν. Με τη χρήση της μεθόδου αυτής δεν κατευθύνεται ο ερωτώμενος προς μία κατεύθυνση, αντίθετα, οι απαντήσεις του είναι αυθόρμητες και αληθείς.

Το βασικότερο εργαλείο της ποιοτικής έρευνας είναι η συνέντευξη καθώς αποτελεί τη διαδραστική αλληλεπίδραση του ερευνητή και του ερωτώμενου με στόχο την απόσπαση πληροφοριών. Σκοπός ήταν να παρατηρηθεί η εφαρμογή στην πράξη των όσων αναλύθηκαν στη θεωρία γι' αυτό και οι απαντήσεις κρίνονται βαρύνουσας σημασίας. (Σαβέλη Α., 2010, σελ. 40)

9.2.1 Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, οι ερωτήσεις που θα χρησιμοποιήσουμε στο ερωτηματολόγιο είναι ανοιχτού τύπου έτσι ώστε να μην υπάρχει περιορισμός στο εύρος των απαντήσεων από τους ερωτώμενους αλλά και να μπορέσουν να αναπτύξουν και να τεκμηριώσουν την άποψή τους.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 12 ερωτήσεις. Αρχικά τίθενται στους ερωτώμενους 2 ερωτήσεις όσον αφορά τη δυναμικότητα και την κατηγορία του ξενοδοχείου στο οποίο εργάζονται. Με τις τρεις επόμενες ερωτήσεις επιχειρείται η περιγραφή της οργανωτικής δομής του Housekeeping καθώς και οι τρόποι προσέλκυσης προσωπικού. Οι τρεις ερωτήσεις που ακολουθούν περιγράφουν το επίπεδο ξενοδοχειακής μόρφωσης των εργαζομένων αλλά και τον τρόπο εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού του τμήματος Housekeeping του πληθυσμού της έρευνας. Οι δύο επόμενες ερωτήσεις που τέθηκαν στους ερωτώμενους αφορούν το μέγεθος του αποθέματος κάθε ξενοδοχείου της έρευνας αλλά και τον τρόπο απογραφής του μαρισμού τους. Με τις δύο τελευταίες ερωτήσεις οι Προϊστάμενοι ερωτώνται αν

στην ξενοδοχειακή μονάδα την οποία εργάζονται λειτουργεί τμήμα πλυντηρίου και ποιος είναι υπεύθυνος για το τμήμα αυτό.

9.2.2 Ανάλυση δεδομένων

Το ερωτηματολόγιο συντάχθηκε με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να διερευνώνται και να αναλύονται 5 βασικοί άξονες της λειτουργίας του τμήματος. Οι άξονες επιλέχθηκαν με βάση τη βιβλιογραφία που έχει παρατεθεί στο θεωρητικό μέρος της εργασίας και είναι:

- Η οργανωτική δομή.
- Η πρόσληψη του προσωπικού.
- Η εξειδίκευση του προσωπικού.
- Η λινοθήκη και ο ιματισμός.
- Το τμήμα του πλυντηρίου.

Οργανωτική δομή: Με βάση τη βιβλιογραφία η οργανωτική δομή θεωρείται βασικό στοιχείο για τη σωστή λειτουργία της επιχείρησης. Διαχωρίζονται και ομαδοποιούνται οι διάφορες λειτουργίες του τμήματος και έτσι παρουσιάζεται η σχέση μεταξύ των ατόμων, τα μέσα που διαθέτει η επιχείρηση και ο χρόνος εργασίας του κάθε εργαζόμενου. Σύμφωνα με το κεφάλαιο αυτό της θεωρίας ερωτήθηκαν τα εξής:

- Βασικά καθήκοντα θέσεων υπαλλήλων (ημερήσιο πρόγραμμα).
- Οργανόγραμμα.

Πρόσληψη προσωπικού: Σύμφωνα με τη βιβλιογραφική έρευνα, η ποιότητα του προσωπικού που εργάζεται σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση συμβάλλει σημαντικά στην αύξηση της αποδοτικότητας του κάθε τμήματος. Γι' αυτό ο Προϊστάμενος του τμήματος θα πρέπει να είναι γνώστης απαραίτητων στοιχείων για την εύρεση, τη διαδικασία πρόσληψης, την ένταξη, την αξιολόγηση, και την εκπαίδευση του προσωπικού. Οι ερωτήσεις που τέθηκαν ήταν οι εξής:

- Τρόποι προσέλκυσης ανθρώπινου δυναμικού.
- Ύπαρξη στο τμήμα τους αποφοίτων τουριστικών σχολών.

Εξειδίκευση προσωπικού: Από την ανάλυση της βιβλιογραφικής έρευνας καταδείχθηκε η αναγκαιότητα και η σημασία της εφαρμογής προγραμμάτων εκπαίδευσης, προστατεύοντας έτσι την μεγαλύτερη επένδυση της επιχείρησης που είναι το εργατικό δυναμικό της. Τέθηκαν οι ακόλουθες ερωτήσεις:

- Εκπαίδευση νεοπροσληφθέντων.
- Σεμινάρια για την επιμόρφωση του προσωπικού.

Λινοθήκη – Ιματισμός: Από την ανάλυση της βιβλιογραφικής έρευνας διαπιστώθηκε ότι είναι μεγάλη η υπευθυνότητα του τμήματος για τη σωστή διαχείριση του ιματισμού γιατί μεγάλο είναι και το κόστος που δαπανάται για την αγορά του. Οι ερωτήσεις που τέθηκαν γι' αυτό το κεφάλαιο αφορούν τα εξής:

- Αποθέματα λινών.
- Απογραφή λινών.

Τμήμα πλυντηρίου: Ο τελευταίος από τους βασικούς άξονες που ανέδειξε η παρούσα βιβλιογραφία ως σημαντικό για τη λειτουργία και το ρόλο του σημαντικότερου τμήματος μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης είναι αυτός που αφορά την απόφαση για εγκατάσταση τμήματος πλυντηρίου ή όχι μέσα στο ξενοδοχείο. Τέθηκαν οι εξής ερωτήσεις:

- Ύπαρξη τμήματος πλυντηρίου μέσα στο ξενοδοχείο.
- Προϊστάμενος πλυντηρίου.

9.3 Αποτελέσματα έρευνας

Στο σημείο αυτό θα παρουσιάσουμε τα ευρήματα της έρευνας, δηλαδή τα αποτελέσματα από τα υπό εξέταση ξενοδοχεία. Θα δούμε αναλυτικά τι μας απάντησαν οι συνεντευξιαζόμενοι στις ερωτήσεις που τους θέσαμε.

Ερώτηση 1^η: Τι δυναμικότητα έχει το ξενοδοχείο στο οποίο εργάζεστε;

Η δυναμικότητα του ξενοδοχείου Rinella Beach Resort and Spa της έρευνάς μας είναι 1200 ατόμων, του Serita Beach είναι 800 ατόμων και του Blue Sea είναι 1000 ατόμων.

Ερώτηση 2^η: Τι κατηγορίας είναι το ξενοδοχείο στο οποίο εργάζεστε;

Και τα τρία ξενοδοχεία της έρευνας είναι πέντε αστέρων.

Ερώτηση 3^η: Ποιο είναι το οργανόγραμμα του τμήματος;

Και στα τρία ξενοδοχεία του πληθυσμού παρατηρείται το ευρύ οργανόγραμμα λόγω του μεγέθους τους, της μορφής και της φύσης τους και τους στόχους τους, όπου τα συγκεκριμένα ξενοδοχεία επιλέγουν το δικό τους τρόπο οργάνωσης για το τμήμα του Housekeeping. Από την έρευνα παρατηρήθηκε ότι τα πλεονεκτήματα του ευρύ τρόπου οργάνωσης συμπίπτουν με την βιβλιογραφική αναφορά ενώ από τα μειονεκτήματα περισσότερο παρουσιάστηκε ένα από αυτά, δηλαδή η τάση για υπερφορτωμένους Προϊστάμενους.

Ερώτηση 4^η: Ποιο είναι το ημερήσιο πρόγραμμα εργασίας των υπαλλήλων;

Στη βιβλιογραφική παράθεση της εργασίας αναφέρονται αναλυτικά τα καθήκοντα των θέσεων των υπαλλήλων του Housekeeping και διαπιστώνουμε ότι η βιβλιογραφία συγκλίνει απόλυτα με τα τρία ξενοδοχεία της έρευνάς μας, της κάθε θέσης υπαλλήλου ξεχωριστά. Όπως και στην αναφορά της θεωρίας, τα καθήκοντα της θέσης του γενικού Προϊστάμενου των τριών ξενοδοχείων αποτελούν τη βάση της λειτουργίας του τμήματος και συγκεκριμένα την οργάνωση και τον προγραμματισμό του. Ο βοηθός του γενικού Προϊστάμενου σύμφωνα με τη θεωρία αναλαμβάνει κι αυτός βασικά καθήκοντα που συντελούν στη βάση της λειτουργίας του τμήματος όπως είναι το ημερήσιο, εβδομαδιαίο και μηνιαίο πρόγραμμα εργασίας του τμήματος. Σύμφωνα με την έρευνα και στα τρία ξενοδοχεία ο βοηθός Προϊστάμενου έχει τα ίδια καθήκοντα. Τα υπόλοιπα καθήκοντα θέσεων είναι ο καθαρισμός των χώρων του ξενοδοχείου στη θέση της καθαρίστριας, ο χειρισμός πλυντηρίου και σιδερωτηρίου στη θέση των υπαλλήλων του πλυντηρίου και η τακτοποίηση και ο καθαρισμός των δωματίων και των καμαριέρων. Στην έρευνα διαπιστώθηκε ότι τα καθήκοντα των προαναφερθέντων θέσεων της βιβλιογραφίας εφαρμόζονται και στα τρία ξενοδοχεία της έρευνας. (Κονταξάκη Μ., 2010, σελ. 57-58)

Ερώτηση 5^η: Με ποιους τρόπους γίνεται η αναζήτηση – προσέλκυση ανθρώπινου δυναμικού στο Housekeeping;

Σ' αυτή την ερώτηση και στα τρία ξενοδοχεία της έρευνας παρατηρούνται οι ίδιες περίπου πηγές πρόσληψης που αναφέρονται και στη βιβλιογραφική αναφορά. Και οι τρεις εκπρόσωποι των ξενοδοχείων της έρευνας, μας τόνισαν τη μεγάλη σημασία που δίνουν στην περιγραφική εργασία η οποία βοηθά όχι μόνο στην πρόσληψη του κατάλληλου προσωπικού για την κάθε θέση εργασίας αλλά και στην αξιολόγηση των εργαζομένων, καθορίζει την ιεραρχία, δίνεται ακόμα και η δυνατότητα στους υπαλλήλους να σχηματίζουν προσωπική γνώμη της απόδοσής τους αλλά και της απόδοσης των συναδέλφων τους.

Ερώτηση 6^η: Υπάρχουν στο τμήμα σας απόφοιτοι τουριστικών σχολών πχ ΤΕΙ ή ΑΣΤΕ κλπ;

Όπως αναφέρεται στη βιβλιογραφική αναφορά η σύνδεση της ξενοδοχειακής βιομηχανίας με τα ιδρύματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και με τις ανώτατες σχολές τουριστικών επιχειρήσεων είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος προσέλκυσης ικανού και αξιόλογο προσωπικού. Και στα τρία ξενοδοχεία της έρευνας η ύπαρξη αποφοίτων τουριστικών σχολών, όπως αναφέρθηκε από τους ερωτώμενους είναι πλέον αναγκαία και οι ίδιοι κατά την προσέλκυση προσωπικού επιζητούν αποφοίτους τέτοιων σχολών. Ήδη στα τμήματά τους εργάζονται αρκετοί απόφοιτοι τουριστικών σχολών.

Ερώτηση 7^η: Γίνεται εκπαίδευση στους νεοπροσληθέντες του τμήματος; Με ποιο τρόπο;

Από τα αποτελέσματα της έρευνας παρατηρείται ότι ο τρόπος ένταξης που ακολουθούν τα τρία ξενοδοχεία είναι ο ίδιος και συμπίπτει με τη σχετική βιβλιογραφία. Ακολουθείται δηλαδή συγκεκριμένη τακτική για τη γρήγορη και εύκολη ένταξη στο εργασιακό περιβάλλον μέσω εκπαίδευσης και εποπτείας. Εργάζεται δηλαδή μερικές μέρες με έναν παλιό και έμπειρο υπάλληλο καθοδηγώντας τον και εποπτεύοντάς τον παράλληλα η Γενική Προϊσταμένη. Στη συνέχεια αφήνεται μερικές μέρες μόνος με λίγο φόρτο εργασίας και αξιολογείται ανάλογα.

Ερώτηση 8^η: Γίνονται σεμινάρια για την επιμόρφωση του προσωπικού;

Στην βιβλιογραφική ανάλυση της εργασίας παρουσιάζεται η αναγκαιότητα και η σημασία της εφαρμογής προγραμμάτων εκπαίδευσης. Η εκπαίδευση των υπαλλήλων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις αποτελεί μια διαρκή διαδικασία αλλά και μια σίγουρη προστασία της μεγαλύτερης επένδυσης της ξενοδοχειακής επιχείρησης που

είναι το ανθρώπινο δυναμικό της. Στα τρία ξενοδοχεία της έρευνάς μας η εκπαίδευση δεν παρουσιάζει πολύ υψηλό βαθμό έντασης. Και οι τρεις ερωτώμενοι αναγνώρισαν την αναγκαιότητα και τη σπουδαιότητα τέτοιων προγραμμάτων όμως παραδέχτηκαν ότι στα τμήματά τους τέτοια προγράμματα γίνονται σπάνια, όπως για παράδειγμα όταν προσλαμβάνουν νέους υπαλλήλους. Η εξήγηση που έδωσαν κατά τη διάρκεια της συνέντευξης οι δύο από αυτούς ανέφεραν ότι το προσωπικό του τμήματος εργάζεται αρκετά χρόνια στο ξενοδοχείο άρα διαθέτει την εμπειρία. Διορθώσεις γίνονται στον κάθε εργαζόμενο χωριστά. Ο τρίτος εξήγησε ότι είναι ο μοναδικός Προϊστάμενος στο τμήμα και λόγω φόρτου εργασίας είναι δύσκολη η πραγματοποίηση τέτοιων προγραμμάτων. Αυτό που κατά τη γνώμη του αντικαθιστά τα προγράμματα εκπαίδευσης ως ένα βαθμό είναι τα αρκετά μικρής διάρκειας meeting στα οποία γίνονται οι απαραίτητες διευκρινήσεις ή διορθώσεις.

Ερώτηση 9^η: Υπάρχει μεγάλο απόθεμα λινών; Ποιος είναι ο ελάχιστος αριθμός λινών που υπολογίζεται ανά κρεβάτι;

Και οι τρεις ερωτώμενοι στην παραπάνω ερώτηση απάντησαν ότι δεν διαθέτουν αρκετό απόθεμα λινών και ότι ο ελάχιστος αριθμός λινών που υπολογίζουν ανά κρεβάτι είναι τα 2 σετ:

- 1 σετ στο δωμάτιο του πελάτη
- 1 σετ στο πλυντήριο

Στη συνέχεια εξηγούν ότι επειδή μέσα στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις της έρευνάς μας λειτουργεί τμήμα πλυντηρίου και τα λινά πλένονται την ίδια μέρα μπορούν να χρησιμοποιηθούν και την ίδια μέρα.

Ερώτηση 10^η: Γίνεται απογραφή λινών; Πόσες φορές το χρόνο;

Σύμφωνα με τη βιβλιογραφική ανάλυση στα εποχιακά ξενοδοχεία απογραφή λινών γίνεται μια φορά κάθε τέλος της σαιζόν. Η κατάσταση απογραφής παραδίδεται από την Προϊσταμένη και στο λογιστήριο μαζί με μια άλλη κατάσταση στην οποία εμφανίζεται η ποσότητα των λινών που είναι σε χρήση, η ποσότητα των λινών που αγοράστηκαν στο διάστημα μεταξύ της προηγούμενης και της πρόσφατης απογραφής καθώς επίσης και η ποσότητα των ακατάλληλων λινών κατά την ίδια χρονική περίοδο. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας ο τρόπος που γίνεται η απογραφή

και στα τρία ξενοδοχεία είναι ο ίδιος αφού μιλάμε για εποχιακά ξενοδοχεία και συγκλίνει με τη βιβλιογραφική ανάλυση.

Ερώτηση 11^η: Λειτουργεί τμήμα πλυντηρίου στο ξενοδοχείο που εργάζεστε;

Και τα τρία ξενοδοχεία του πληθυσμού της έρευνάς μας διαθέτουν τμήμα πλυντηρίου μέσα στο ξενοδοχείο. Από τους ερωτώμενους τονίστηκε το μεγάλο κόστος για την εγκατάσταση και λειτουργία του όμως και οι τρεις συμφωνούν στην ύπαρξή του μέσα στον ξενοδοχειακό χώρο αφού τα πλεονεκτήματα που μας παρουσίασαν είναι αρκετά τόσο για τον πελάτη όσο και για την επιχείρηση τα οποία παρουσιάζονται και στη βιβλιογραφική ανάλυση.

Ερώτηση 12^η: Το τμήμα του πλυντηρίου διοικείται από Προϊστάμενο σαν ξεχωριστό τμήμα;

Στη συγκεκριμένη ερώτηση οι απαντήσεις και των τριών ξενοδοχείων της έρευνας συμπίπτουν. Το τμήμα του πλυντηρίου είναι υπό την άμεση εποπτεία της Γενικής Προϊσταμένης. Και σ' αυτό το σημείο είναι φανερός ο περιορισμός των τομέων οργάνωσης του τμήματος ενσωματώνοντας τα καθήκοντα των Γενικών Προϊσταμένων. Και οι τρεις ερωτώμενοι τόνισαν ότι η θέση της Γενικής Προϊσταμένης είναι ήδη υπερφορτωμένη και η ενασχόλησή της και με το τμήμα του πλυντηρίου περιορίζει ακόμα περισσότερο τις οργανωτικές και διοικητικές της ενασχολήσεις. Επίσης, ο κίνδυνος να χαθεί ο έλεγχος εκ μέρους του Προϊσταμένου είναι μεγάλος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10^ο

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Στο τελευταίο κεφάλαιο της εργασίας θα παρουσιάσουμε τα ευρήματα της έρευνας σύμφωνα με τους άξονες που τέθηκαν από τη μεθοδολογία που ακολουθήθηκε. Θα παρουσιάσουμε επίσης προτάσεις οι οποίες εκτιμάται ότι θα δώσουν λύσεις προς την κατεύθυνση της βελτίωσης της οργάνωσης και διοίκησης του ανθρώπινου δυναμικού με αποτέλεσμα και τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών ενισχύοντας έτσι την ανταγωνιστικότητα των ξενοδοχείων.

Συμπεράσματα

- Για την οργανωτική δομή του Housekeeping των ξενοδοχείων της έρευνας, τα ευρήματά της έδειξαν ότι η διάρθρωση σε κάθε ένα από τα τρία ξενοδοχεία αυτά του πληθυσμού, εξαρτάται από την πολιτική της επιχείρησης. Παρατηρείται περιορισμός στους τομείς οργάνωσης του τμήματος, για τη μείωση των δαπανών του προσωπικού, ενσωματώνοντας τα καθήκοντα σε ανώτερα διοικητικά στελέχη με αποτέλεσμα να έχουμε υπερφορτωμένους Προϊστάμενους που δυσκολεύονται στην οργάνωση των εργασιών. (Κονταξάκη Μ., 2010, σελ. 77)
- Όσον αφορά την εκπαίδευση και επιμόρφωση του προσωπικού του τμήματος, λόγω της πολιτικής μείωσης δαπανών για εργατικό δυναμικό, περιορίζεται σε αποσπασματικές εκπαιδευτικές πρακτικές κυρίως των υπαλλήλων βάσης με βασικό στόχο την γρήγορη αύξηση της παραγωγικότητας. (Κονταξάκη Μ., 2010, σελ. 77)
- Από την έρευνα αναδείχθηκε ότι οι τρεις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις δεν διαθέτουν αρκετό απόθεμα λινών. Λόγω μείωσης του κόστους λειτουργίας αποφεύγουν να εφοδιάζονται με μεγάλο απόθεμα καλύπτοντας τις ανάγκες τους ξαναχρησιμοποιώντας τα λινά που πλένονται την ίδια μέρα. Αυτό μπορεί να έχει αρνητικά αποτελέσματα όπως για παράδειγμα την καθυστέρηση της ικανοποίησης των αναγκών του πελάτη, τη μείωση της ποιότητας υπηρεσιών, τη μεγαλύτερη φθορά των λινών κλπ.

- Με την έρευνα του τελευταίου άξονα λειτουργίας του τμήματος που αναδείξαμε με την παρούσα βιβλιογραφία, δηλαδή του πλυντηρίου, αναδείχθηκε για ακόμα μια φορά ο περιορισμός των τομέων οργάνωσης του τμήματος αλλά και ο κίνδυνος να γίνει λιγότερο αποδοτική η λειτουργία του πλυντηρίου ή να χαθεί ο έλεγχος εκ μέρους του Προϊστάμενου.

Προτάσεις

Στη συνέχεια παραθέτουμε κάποιες προτάσεις οι οποίες εκτιμώνται ότι θα δώσουν λύση στην οργάνωση και διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού αλλά και στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

- Όσον αφορά την οργανωτική δομή του τμήματος Housekeeping αυτή θα πρέπει να γίνεται σύμφωνα με το μέγεθος και όχι με την πολιτική της επιχείρησης. Έτσι τα καθήκοντα του κάθε εργαζόμενου θα περιορίζονται σ' αυτά της θέσης τους, ενισχύοντας και την επίδοσή τους. (Κονταξάκη Μ., 2010, σελ. 79)
- Μεγάλη σημασία επίσης θα πρέπει να δίνεται στην εφαρμογή αποτελεσματικών και ολοκληρωμένων σχεδίων για την εκπαιδευτική διαδικασία με συγκεκριμένους εκπαιδευτικούς στόχους όπου θα εξυπηρετούν τις ανάγκες της επιχείρησης. Οι διοικήσεις των ξενοδοχείων θα πρέπει να δαπανούν οικονομικούς πόρους προκειμένου να ανταποκριθούν στις αυξημένες απαιτήσεις και επιπλέον να διασφαλίσουν την επένδυση που έχουν κάνει σε εργατικό δυναμικό, αφού μόνο με κατάλληλη εκπαίδευση εξασφαλίζεται η μέγιστη αποδοτικότητά τους. (Κονταξάκη Μ., 2010, σελ. 79)
- Η συστηματική οργάνωση και υλοποίηση προγραμμάτων εκπαίδευσης από τα ξενοδοχεία για περαιτέρω εκπαίδευση και εξειδίκευση του στελεχικού δυναμικού του. (Κονταξάκη Μ., 2010, σελ. 79)
- Η πρόβλεψη για μεγάλο αριθμό αποθέματος λινών, έτσι ώστε να μπορεί η επιχείρηση να καλύψει τις ανάγκες της σε κάθε έκτακτη περίπτωση όπως συμβαίνει σε μια βλάβη πλυντηρίου, σε απρόβλεπτες αφίξεις κλπ. Αλλά και να επεκτείνεται και ο χρόνος ζωής των λινών.
- Ο διορισμός Προϊστάμενου πλυντηρίου έτσι ώστε το τμήμα αυτό να διοικείται από ξεχωριστό Προϊστάμενο διασφαλίζοντας μ' αυτό τον τρόπο την αποδοτικότερη λειτουργία του τμήματος.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

1. Γοναλάκη Β., (2010). *Η εκπαίδευση ως παράγοντας βελτίωσης της παραγωγικότητας των εργαζομένων του Housekeeping στις τουριστικές επιχειρήσεις*. Πτυχιακή εργασία
2. Κοβούση Χ., Κακλέα Χ., (2005). *Οργάνωση και λειτουργία υπηρεσιών ορόφων ξενοδοχειακών μονάδων*. Αθήνα: Κορυφή Α.Ε.
3. Κονταξάκη Μ., (2010). *Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού του τμήματος Housekeeping των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων*. Πτυχιακή εργασία
4. Μιχαήλ Α., Στεφανάκη Ε., (2007). *Housekeeping: Το πιο σημαντικό τμήμα του ξενοδοχείου*. Πτυχιακή εργασία
5. Μπαφούνης Γ. Χ., Κατσαϊτης Β.Α., (2009). *Δομή και οργάνωση ξενοδοχειακών – τουριστικών μονάδων*. Αθήνα: Επτάλοφος Α. Ε.
6. Ντόντη Α., (2001). *Υπηρεσία Ορόφων*. Αθήνα: Άννα Ντόντη.
7. Παπανίκος Γ., Πόζιος Γ., (1997). *Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων*. Αθήνα: Αίας
8. Σαβέλλη Α., (2010). *Housekeeping: παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στον άνθρωπο, στο περιβάλλον και στη βιώσιμη ανάπτυξη της ξενοδοχειακής μονάδας*. Πτυχιακή εργασία.
9. Σαλεσιώτης Μ., (1999). *Ανθρώπινες εργασιακές σχέσεις στις τουριστικές επιχειρήσεις*. Αθήνα: Interbooks
10. Σεμινάριο 2003 τμήματος Ορόφων ξενοδοχειακής μονάδας IBEROSTAR CRETA MARINE
11. Χυτήρης Λ., (2001). *Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων*. Αθήνα: Interbooks

Ξενόγλωσση

1. Gordon J., (1986). *“Human Resource Management, a Practical Approach”*, Boston
2. Townsend R., (1985). *Further up the organization*, London
3. Boella M. J., (1996). *Human resource in the hospitality industry*, Cheitenham

Internet

1. www.E-thesis.gr
2. www.traveldailynews.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1. Τι δυναμικότητα έχει το ξενοδοχείο στο οποίο εργάζεστε;
2. Τι κατηγορίας είναι το ξενοδοχείο στο οποίο εργάζεστε;
3. Ποιο είναι το οργανόγραμμα του τμήματος;
4. Ποιο είναι το ημερήσιο πρόγραμμα εργασίας των υπαλλήλων (Προϊσταμένη, Βοηθός Προϊσταμένης, επόπτες, καμαριέρες, καθαρίστριες, λινόθηκη, πλυντήριο);
5. Με ποιους τρόπους γίνεται η αναζήτηση – προσέλκυση ανθρώπινου δυναμικού στο τμήμα Housekeeping;
6. Υπάρχουν στο τμήμα σας απόφοιτοι τουριστικών σχολών;
7. Γίνεται εκπαίδευση στους νεοπροσληφθέντες του τμήματος; Με ποιο τρόπο;
8. Γίνονται σεμινάρια για την επιμόρφωση του προσωπικού;
9. Υπάρχει μεγάλο απόθεμα λινών; Ποιος είναι ο ελάχιστος αριθμός λινών που υπολογίζεται ανά κρεβάτι;
10. Γίνεται απογραφή λινών; Πόσες φορές το χρόνο;
11. Λειτουργεί τμήμα πλυντηρίου στο ξενοδοχείο το οποίο εργάζεστε;
12. Το τμήμα του πλυντηρίου διοικείται από Προϊστάμενο σαν ξεχωριστό τμήμα;