



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Το τμήμα του Housekeeping στα ελληνικά ξενοδοχεία

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ:

Μάρθα Μουρούζη

Α.Μ: 193

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

Κος Κονιόρδος Μιχαήλ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία αναλύει το τμήμα του housekeeping στα ελληνικά ξενοδοχεία. Το τμήμα του housekeeping έχει πρωταρχικό ρόλο στη λειτουργία ενός ξενοδοχείου, καθώς σχετίζεται με την καθολική εικόνα του, που περιλαμβάνει την καθαριότητα και την αισθητική, τόσο των δωματίων, όσο και των κοινοχρήστων χώρων. Η σημασία του housekeeping στο ξενοδοχείο υποδηλώνει την άνετη διαμονή των πελατών, την καθαριότητα και την υγιεινή, την ιδιωτικότητα, την ασφάλεια και την καλαισθησία. Η γενική προϊσταμένη ορόφων, είναι εκείνη που συντονίζει τη λειτουργία και τις εργασίες που απαιτούνται στο τμήμα. Απαραίτητα κριτήρια επιλογής του προσωπικού είναι η περιποίηση, η προσωπική υγιεινή, η τιμιότητα, η ευγένεια, η διακριτικότητα, η λεπτομέρεια, η φυσική κατάσταση και η συνεργασία. Καθώς υπάρχουν πολλά είδη δωματίων, και καθώς η επίπλωση του καθενός διαφέρει από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο το τμήμα ορόφων πρέπει να γνωρίζει όλα τα προϊόντα εφοδιασμού των δωματίων.

Η διαδικασία καθαρισμού των δωματίων, που έχουν αναχωρήσει και αυτών που οι πελάτες παραμένουν, είναι υψίστης σημασίας για το τμήμα καθώς αντανακλούν το επίπεδο καθαριότητας του ξενοδοχείου. Σπουδαίο ρόλο παίζουν τα προϊόντα καθαρισμού και ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται. Η εποπτεία των δωματίων είναι ακόμη μία σημαντική διεργασία για την άριστη λειτουργία του τμήματος, όπως επίσης ένας από τους πιο σημαντικούς παράγοντες που εξαρτάται το τμήμα ορόφων, είναι η σωστή λειτουργία της λινόθηκης και των πλυντηρίων, που σχολούνται με τον ιματισμό και τα λινά. Απαραίτητο δε συστατικό της εύρυθμης λειτουργίας του τμήματος ορόφων, είναι η ομαλή συνεργασία και επικοινωνία με τα υπόλοιπα τμήματα ενός ξενοδοχείου.

Στο δεύτερο μέρος της εργασίας, γίνεται διεξοδική μελέτη πάνω στην εφαρμογή των βασικών λειτουργιών του τμήματος του housekeeping, περιγράφοντας τις απαραίτητες διεργασίες καθώς και τον τρόπο διοίκησης σε ένα από τα μεγαλύτερα ξενοδοχεία της Ελλάδος, συγκεκριμένα το The Romanos resort στην περιοχή της Costa Navarino, της Μεσοσηνίας.

EXECUTIVE SUMMARY

This thesis describes the function of the housekeeping department in Greek hotels. The housekeeping department has a primary role in running a hotel, as it relates to the universal image, including the cleanliness and aesthetics, both of the rooms and the common areas.

The importance of housekeeping in the hotel denotes the comfortable stay of customers, the cleanliness and the hygiene, the privacy, the safety and the elegance. The Executive Housekeeper is the one who coordinates the operation and the work required in the department. Essential criteria for the selection of staff concern the grooming standards, the personal hygiene, the honesty, the courtesy, the tact and the diplomacy, the eye for detail, the physical fitness and the cooperation. As there are many types of rooms, and as the furnishing of each varies from one hotel to another, the housekeeping department should be aware of all the feedstocks of the rooms.

The process of cleaning the rooms, which have departed and those that the customers are stay in, are at the utmost important, as they reflect the level of cleanliness of the hotel. The cleaning products and equipment used, play an important role. The supervision of the rooms is another important process for the optimal functioning of the department, as well as one of the most important factors that affects the housekeeping department, is the proper function of linen and laundry, which deals with clothing and linens. An essential ingredient for the smooth operation of department includes the regular cooperation and communication within the other departments of a hotel.

In the second part of this thesis, a detailed study is analyzed on the implementation of the basic functions of the department of housekeeping, which describes the necessary processes and the type of management at one of the largest hotels in Greece, as The Romanos resort is, which is situated in the area of Costa Navarino of Messinia.

Πίνακας περιεχομένων

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	2
EXECUTIVE SUMMARY	3
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	8
ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΤΟ ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	11
1.1. Ο όρος «τουρισμός»	11
1.2. Τουριστικά καταλύματα.....	11
1.3. Ο ορισμός «Ξενοδοχείο»	12
1.3.1. Κατηγορίες ξενοδοχείων	13
1.4. Τα τμήματα του ξενοδοχείου	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. Η ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΤΟΥ HOUSEKEEPING	16
2.1. Η έννοια του Housekeeping	16
2.2. Ο ρόλος του Housekeeping	16
2.3. Οι αρμοδιότητες του housekeeping	17
2.4. Η σημαντικότητα του housekeeping.....	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ HOUSEKEEPING	21
3.1. Οργανόγραμμα και ιεραρχία του τμήματος housekeeping.....	21
3.2. Περιγραφή των θέσεων εργασίας.....	23
3.3. Κριτήρια επιλογής προσωπικού στο τμήμα	32
3.4. Τα κίνητρα του τμήματος ορόφων.....	35
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΔΩΜΑΤΙΑ ΚΑΙ ΣΟΥΙΤΕΣ.....	37
4.1. Κατηγορίες δωματίων.....	37
4.2. Επίπλωση και διακόσμηση.....	38
4.2.1. Είδη κρεβατιού	41
4.3. Προιοντα εφοδιασμού δωματίου	41
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. Ο ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ.....	44
5.1. Καθαρισμός δωματίων και λουτρών.....	44
5.1.1. Διαδικασία καθαρισμού δωματίου αναχώρησης	44

5.1.2. Διαδικασία καθαρισμού δωματίου παραμονής.....	46
5.1.3. Καθημερινή διαδικασία καθαρισμού ενός κενού δωματίου.....	52
5.1.4. Εξοπλισμός για το καροτσάκι της καμαριέρας.....	54
5.2. Προϊόντα καθαρισμού.....	55
5.2.1. Είδη προϊόντων καθαρισμού	56
5.3. Εξοπλισμός καθαρισμού	58
5.3.1. Αυτόματος εξοπλισμός καθαρισμού	59
5.3.2. Μηχανολογικός εξοπλισμός καθαρισμού.....	60
5.4. Εποπτεία δωματίων.....	61
5.4.1. Κύριες εργασίες της εποπτείας δωματίου (room inspection)	61
5.4.2. Διαδικασία εποπτείας δωματίου	62
5.5. Καθαρισμός κοινόχρηστων χώρων.....	66
5.5.1. Αίθουσες Αναμονής.....	67
5.5.2.Ανελκυστήρες.....	67
5.5.3. Εστιατόρια και μπαρ	68
5.5.4 Αίθουσες Συνεδρίων	68
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. ΛΙΝΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΠΛΥΝΤΗΡΙΑ.....	69
6.1. Αρμοδιότητες Λινοθήκης.....	69
6.1.1. Ο χώρος της λινοθήκης	71
6.1.2. Κριτήρια της λινοθήκης	71
6.2. Είδη λινών ξενοδοχείου	72
6.2.1. Λινά δωματίου	73
6.2.2. Λινά κοινόχρηστων χώρων.....	74
6.3. Αποθήκευση λινών	75
6.4. Στολές προσωπικού	76
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ.....	77
HOUSEKEEPING	77
7.1. Έλεγχος κόστους	77
7.2. Έλεγχος παραγωγής.....	77
7.3. Έλεγχος ποιότητας.....	78

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΤΟΥ HOUSEKEEPING ΜΕ.....	79
ΑΛΛΑ ΤΜΗΜΑΤΑ.....	79
8.1. Συνεργασία με την υποδοχή (front office)	79
8.2. Συνεργασία με το τμήμα προσωπικού	80
8.3. Συνεργασία με το τμήμα προμηθειών.....	80
8.4. Συνεργασία με το τμήμα συντήρησης.....	80
8.5. Συνεργασία με το τμήμα πληντυρίων	81
8.6. Συνεργασία με το τμήμα εστιατορίων και μπαρ (Food and Beverage)	82
8.7. Συνεργασία με το τμήμα ασφάλειας.....	82
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ:.....	83
ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΤΟΥ HOUSEKEEPING ΤΟΥ	83
“THE ROMANOS, A LUXURY COLLECTION RESORT”.....	83
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. THE ROMANOS, A LUXURY COLLECTION RESORT, NAVARINO DUNES COSTA NAVARINO	84
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ ΚΑΙ ΟΙ ΣΟΥΙΤΕΣ ΤΟΥ	85
THE ROMANOS.....	85
2.1. Deluxe rooms	85
2.2. Infinity rooms.....	86
2.3. Grand suites.....	87
2.4. Premium grand infinity suites	87
2.5. Master infinity villa	88
2.6. Ithomi and Sapienza villa.....	88
2.7. Koroni royal villa.....	89
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΕΡΕΥΝΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ HOUSEKEEPING ΤΟΥ THE ROMANOS	90
3.1. Μεθοδολογία έρευνας.....	90
3.2. Οι αρμοδιότητες του Housekeeping στο The Romanos.....	90
3.3. Το οργανόγραμμα του Housekeeping του The Romanos	91
3.4. Περιγραφή θέσεων εργασίας του τμήματος.....	92
3.4.1. Κριτήρια επιλογής προσωπικού.....	94
3.5. Γενικά καθήκοντα προσωπικού housekeeping.....	95

3.6. Καθαριότητα των δωματίων.....	96
3.6.1. Σειρά ενεργειών καθαρισμού δωματίων στο The Romanos.....	97
3.6.2. Η διαδικασία του turn down service	99
3.6.3. Το καρτσάκι της καμαριέρας.....	100
3.6.4. Τα οφίς των ορόφων	101
3.6.5. Εξοπλισμός καθαρισμού	102
3.6.6. Προϊόντα εφοδιασμού δωματίων στο The Romanos	103
3.7. Καθαριότητα των κοινοχρήστων χώρων	107
3.8. Η εποπτεία των δωματίων στο The Romanos	109
3.9. Η συνεργασία του housekeeping με τα υπόλοιπα τμήματα	112
3.9.1. Συνεργασία με το τμήμα Front Office.....	112
3.9.2. Συνεργασία με το τμήμα Engineering.....	112
3.9.3. Συνεργασία με το τμήμα in room Dining.....	112
3.9.4. Συνεργασία με το τμήμα Laundry.....	113
3.9.5. Συνεργασία με το τμήμα των Butlers.....	113
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	115
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	117
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	119
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	123

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή αυτής της διπλωματικής εργασίας Κο Κονιόρδο Μιχάλη, για την αμέριστη βοήθειά του στη διεκπαιραίωση της εργασίας.

Επίσης ευχαριστίες απομένονται στην Γενική προϊσταμένη Ορόφων του The Romanos, A Luxury Collection Resort της Costa Navarino, κυρία Βεκάκη Μαρία, για την συμπαράσταση της κατά τη διάρκεια εκπόνησης αυτής της πτυχιακής εργασίας, καθώς κλήθηκε να απαντήσει στις ερωτήσεις της συνέντευξης, με ειλικρίνια και μεγάλη προθυμία.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου για την κατανόηση που έδειξαν κατά τη συγγραφή της πτυχιακής εργασίας καθώς και για την υποστήριξη και ενθάρρυνση που έλαβα από εκείνους, για να υπάρξει ένα επιθυμητό αποτέλεσμα.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία με τίτλο «Το τμήμα του Housekeeping στα ελληνικά ξενοδοχεία», απευθύνεται αλλά ειδικότερα σε όλους όσους ασχολούνται με την διοίκηση και οργάνωση του τμήματος ορόφων ή όπως αναφέρεται στον ξενοδοχειακό κλάδο, Housekeeping. Το ερέθισμα που δόθηκε στη συγγραφέα και σπουδάστρια Μάρθα Μουρούζη του τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων, πηγάζει από την εμπειρία της στο τμήμα ορόφων, καθώς και την φιλοδοξία να απασχοληθεί επαγγελματικά ξεκινώντας την καριέρα της στον κλάδο του housekeeping.

Ως προς το περιεχόμενο, η διαδικασία που ακολουθείται στην επικείμενη πτυχιακή εργασία είναι αρχικά η θεωρητική προσέγγιση του τμήματος ορόφων, ενώ σε δεύτερη φάση αναλύεται η μελέτη περίπτωσης που ερευνήθηκε για το τμήμα του housekeeping στο ξενοδοχείο The Romanos στην Costa Navarino της Μεσσηνίας.

Στο θεωρητικό μέρος περιγράφεται αναλυτικά, η εννοιολογική σημασία του τουρισμού και του ξενοδοχειακού προϊόντος, η σημασία και ο ρόλος του τμήματος του housekeeping. Στη συνέχεια αναφέρεται διεξοδικά η διοίκηση του τμήματος καθώς και το ανθρώπινο δυναμικό του που το απαρτίζει με τις αρμοδιότητες που έχει ο κάθε υπάλληλος στο τμήμα και τα κριτήρια επιλογής του προσωπικού. Έπειτα γίνεται αναφορά στη δομή των δωματίων και των σουιτών, στα είδη και τις κατηγορίες αυτών καθώς και στις παροχές τους στον πελάτη. Επίσης περιγράφεται η διαδικασία καθαρισμού των δωματίων και των κοινοχρήστων χώρων σε ένα ξενοδοχείο, τα εργαλεία καθαρισμού, καθώς και η διαδικασία επιθεώρησης των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων. Ακολουθεί η περιγραφή της λινοθήκης και των πλυντηρίων, η σημασία και η αρμοδιότητες αυτών, ενώ στην πορεία αναφέρεται ο έλεγχος των λειτουργιών του housekeeping. Τέλος, γίνεται αναφορά στη συνεργασία του housekeeping με τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου.

Στο ερευνητικό μέρος αναλύεται η μελέτη περίπτωσης του τμήματος του housekeeping στο The Romanos, A luxury collection resort. Η μελέτη γίνεται

βασιζόμενη σε μία συνέντευξη με ερωτήσεις που έχουν τεθεί στην γενική προϊσταμένη του τμήματος του ξενοδοχείου.

Σκοπός της έρευνας είναι να αναδείξει το κατά πόσο τελικά η θεωρία που υφίσταται για το τμήμα του housekeeping ισχύει και στην πράξη, πόσο μάλλον σε ένα ξενοδοχείο διακοπών υψηλών προδιαγραφών που βρίσκεται στο νομό Μεσσηνίας αλλά υπό το καθεστώς μίας αμερικάνικης εταιρίας που έχει αναλάβει τη διοίκηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΤΟ ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

1.1. Ο όρος «τουρισμός»

Η ρίζα της λέξης «τουρισμός» προέρχεται από τη γαλλική λέξη «Tour», που σημαίνει τριγυρίζω και θεωρήθηκε συνώνυμη με τον περιηγητισμό (Ρούπας & Λαλούμης, 1998:34). Ο όρος τουρισμός δηλώνει την πρόσκαιρη διακίνηση των ατόμων από το γεωγραφικό περιβάλλον της μόνιμης διαμονής σε άλλο, με στόχο την ψυχική ευχαρίστηση. Απαραίτητη προϋπόθεση του τουρισμού είναι να υπάρχουν δύο τουλάχιστον τόποι, εκείνος της μόνιμης διαβίωσης και εκείνος του τουριστικού προορισμού. Ο προορισμός πρέπει φυσικά να είναι γνωστός από υπάρχουσες πληροφορίες, αφού σε αντίθετη περίπτωση δεν φαίνεται το χαρακτηριστικό του τουρισμού αλλά αυτό της εξερεύνησης. Είθισται να ονομάζεται τουριστική μετακίνηση αυτή η η μετακίνηση της οποίας η διάρκεια είναι τουλάχιστον εικοσιτέσσερις ώρες (Ρούπας & Λαλούμης, 1998:33).

1.2. Τουριστικά καταλύματα

Κάθε εγκατάσταση η οποία διατίθεται τακτικά ή περιστασιακά για τη διανυκτέρευση τουριστών, ονομάζεται τουριστικό κατάλυμα.

Τα είδη τουριστικών καταλυμάτων διαχωρίζονται ως εξής:

α) Συλλογικά τουριστικά καταλύματα: Καταλύματα που παρέχουν στον ταξιδιώτη διανυκτέρευση σε δωμάτιο ή κάποια άλλη μονάδα αλλά ο αριθμός των θέσεων που προσφέρει πρέπει να είναι μεγαλύτερος από ένα ορισμένο ελάχιστο όριο για τις ομάδες ατόμων που υπερβαίνουν μια απλή οικογενειακή μονάδα και όλα τα μέρη του καταλύματος πρέπει να αποτελούν αντικείμενο κοινής εμπορικής διαχείρισης ακόμη και αν δεν υπάρχει κερδοσκοπικός χαρακτήρας. Στα συλλογικά τουριστικά καταλύματα συγκαταλέγονται τα ξενοδοχεία, τα μοτέλ, οι παραθεριστικές κατοικίες, οι τουριστικοί

χώροι κατασκήνωσης, μαρίνες, τα κάμπινγκ εργασίας και διακοπών, τα συνεδριακά κέντρα.

β) Ιδιωτικά τουριστικά καταλύματα: Είναι οι υπόλοιπες μορφές τουριστικών καταλυμάτων που δεν εντάσσονται στον ορισμό της «επιχείρησης». Τα ιδιωτικά τουριστικά καταλύματα παρέχουν, έναντι ενοικίου ή δωρεάν, περιορισμένο αριθμό θέσεων. Κάθε μονάδα καταλύματος (δωμάτιο, κατοικία) είναι ανεξάρτητη και σ' αυτή διαμένουν τουρίστες συνήθως με την εβδομάδα ή το Σαββατοκύριακο, το δεκαπενθήμερο ή το μήνα, ή οι ιδιοκτήτες της ως δεύτερη κατοικία ή κατοικία διακοπών. Στα ιδιωτικά τουριστικά καταλύματα κατηγοριοποιούνται τα ενοικιαζόμενα δωμάτια, οι πανσιόν, τα ενοικιαζόμενα διαμερίσματα, οι ιδιόκτητες κατοικίες.

(www.sete.gr)

1.3. Ο ορισμός «Ξενοδοχείο»

Η λέξη ξενοδοχείο προέρχεται από τη γαλλική λέξη «hôtel», η οποία έχει ρίζες από τον γαλλικό όρο «hôte» που σημαίνει φιλοξενούμενος. Η έννοια «ξενοδοχείο» χρησιμοποιείται για να δηλώσει μία εγκατάσταση που λειτουργεί ως κατάλυμα και προσφέρει διαμονή επί πληρωμής σε βραχυπρόθεσμη βάση. Ενώ παλαιότερα οι βασικές παροχές ενός ξενοδοχείου ήταν ένα απλό δωμάτιο με ένα κρεβάτι, μία ντουλάπα, ένα μικρό τραπέζι και ένα πληντύριο, στην πορεία των χρόνων αντικαταστήθηκαν από δωμάτια με σύγχρονες ανέσεις όπως κλιματιστικό, τηλέφωνο, ξυπνητήρι, μίνι μπαρ που παρέχει στεγνά φαγητά και ποτά, μηχανή καφέ και βραστήρα νερού (<http://en.wikipedia.org/wiki/Hotel>). Τα ξενοδοχεία όπως είναι κατανοητό είναι οικονομικές μονάδες οι οποίες πωλούν φιλοξενία. Η φιλοξενία στην Αρχαία Ελλάδα θεωρείτο αρετή και ο φιλοξενούμενος ήταν άξιος σεβασμού αφού προστατευόταν από τον οικοδεσπότη του δηλαδή τον ξενοδόχο (Ρούπας & Λαλούμης, 1998:214).

1.3.1. Κατηγορίες ξενοδοχείων

Όπως συμπαιραίνει κανείς τα ξενοδοχεία είναι οι επιχειρήσεις που λειτουργούν στις πόλεις ή στις υπαίθρους και παρέχουν κατάλυμα, τροφή και διασκέδαση. Το ξενοδοχειακό δυναμικό της Ελλάδας ανέρχεται σε περίπου 8.900 μονάδες με συνολική δυναμικότητα περίπου 670.000 κλινών, που κατανέμονται σε 352.000 δωμάτια. Σύμφωνα με τον Ε.Ο.Τ τα ξενοδοχεία διακρίνονται ως εξής:

Α. με το παλαιό κριτήριο κατάταξης σε ταξεις: Πολυτελείας, Α', Β', Γ', Δ', Ε'.

Β. με το νέο κριτήριο κατάταξης σε αστέρια: 5*****, 4****, 3***, 2** και 1*.

(www.visitgreece.gr).

1.4. Τα τμήματα του ξενοδοχείου

Το ξενοδοχείο ως μία πολυσύνθετη επιχείρηση με ποικίλα σημεία πώλησης και διάφορες συμπληρωματικές υπηρεσίες, δημιουργεί έσοδα από τις πωλήσεις των τμημάτων του που αναλύονται στον παρακάτω πίνακα.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1.

Τα τμήματα του ξενοδοχείου

Τμήματα Ξενοδοχείου	
1.	ΤΜΗΜΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ ROOMS DIVISION Διάθεση και ενοικίαση των δωματίων
	ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ⇒ Πώληση δωματίων, υποδοχή πελατών, μεταφορά αποσκευών του πελάτη, τηλεφωνικό κέντρο
	ΤΜΗΜΑ ΟΡΟΦΩΝ ⇒ Καθαρισμός δωματίων και κοινοχρήστων χώρων, Επιθεώρηση για την άριστη λειτουργία και καθαριότητα των δωματίων

2.	<p align="center">ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ FOOD AND BEVERAGE</p> <p>Περιλαμβάνει τις λειτουργίες των εστιατορίων, των μπαρ, των δεξιώσεων, της κουζίνας</p>
	<p align="center">↓</p> <p>ΤΜΗΜΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΩΝ ⇒ Πώληση ποτών και φαγητών</p>
	<p>ΤΜΗΜΑ ΜΠΑΡ ⇒ Πώληση ποτών</p>
	<p>ΤΜΗΜΑ ΔΕΞΙΩΣΕΩΝ ⇒ Διοργάνωση εκδηλώσεων και συνεδρίων</p>
	<p>ΤΜΗΜΑ ΚΟΥΖΙΝΑΣ ⇒ Προετοιμασία φαγητών και εδεσμάτων σύμφωνα με τα μενού</p>
3.	<p align="center">ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</p> <p>Προσλήψεις, εκπαίδευση και εξέλιξη ανθρωπίνου δυναμικού</p>
4.	<p align="center">ΤΜΗΜΑ MARKETING</p> <p>Προβολή και προώθηση του ξενοδοχείου, έρευνα και ανάλυση αγοράς και Τιμολόγηση</p>
5.	<p align="center">ΤΜΗΜΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ</p> <p>Διατήρηση της λειτουργικότητας του ξενοδοχείου</p>
6.	<p align="center">ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΤΜΗΜΑ</p> <p>Παρακολούθηση οικονομικών θεμάτων, λογιστικές εργασίες, πληρωμές, εισπράξεις, μισθοδοσίες</p>
	<p align="center">ΤΜΗΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ</p>

7.	Επιτήρηση και φρούρηση του ξενοδοχείου από εξειδικευμένο προσωπικό(Security)
8.	ΤΜΗΜΑ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ ΚΑΙ ΑΘΛΗΣΗΣ Ανάπτυξη ψυχαγωγικών και αθλητικών δραστηριοτήτων (sports, σπα, γυμναστήριο)
9.	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ Οργάνωση και συντονισμός των λειτουργιών του ξενοδοχείου καθώς και συντονισμό όλων των τμημάτων

ΠΗΓΗ: Κυνηγάκη, Σ./Τα τμήματα του ξενοδοχείου, ανακτήθηκε στις 14 Δεκεμβρίου 2011, στο <http://www.touristikiekpaideysi.gr/documents/hoteldep.pdf>

Επεξεργασία-Απεικόνιση: Μ. Μουρούζη

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. Η ΕΡΜΗΝΕΙΑ ΤΟΥ HOUSEKEEPING

2.1. Η έννοια του Housekeeping

Χρησιμοποιώντας τον αγγλικό ορισμό «housekeeping» που έχει επικρατήσει στον ξενοδοχειακό κλάδο και έρχεται να αντικαταστήσει το τμήμα ορόφων, εννοείται το τμήμα εκείνο το οποίο πρεσβεύει την καθολική εικόνα ενός ξενοδοχείου, η οποία περιλαμβάνει την καθαριότητά του καθώς και την διακόσμησή του (Heather Lacey σε www.ehow.com). Τα προϊόντα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων είναι οι χώροι υποδοχής, οι διάδρομοι, οι αίθουσες συνεδριάσεων, τα εστιατόρια κλπ., αλλά το κύριο προϊόν προς πώληση είναι το δωμάτιο του πελάτη, η ευθύνη του οποίου ανήκει στην Οροφοκομία (Housekeeping). Το Housekeeping θεωρείται η πλέον αποδοτική επένδυση στις ξενοδοχειακές μονάδες και είναι ένας από τους κύριους κλάδους εκμετάλλευσης, παρά το υψηλό κόστος λειτουργίας του (Ντόντη, 2001:9).

2.2. Ο ρόλος του Housekeeping

Ο πρωταρχικός ρόλος του τμήματος ορόφων ή αλλιώς housekeeping είναι η καθαριότητα των δωματίων και των κοινοχρήστων χώρων ενός ξενοδοχείου, ώστε να παρέχεται στους επισκέπτες μία καθαρή και άνετη διαμονή σε αυτό (Heather Lacey σε <http://www.ehow.com>).

Παρά το γεγονός ότι το τμήμα ορόφων είναι υπεύθυνο στο να θέτει σε τάξη τα δωμάτια, με το να χρησιμοποιεί τα σωστά απορρυπαντικά για τον καθαρισμό και με το να αλλάξει τα λινά από τα δωμάτια, η αλήθεια είναι ότι ο ρόλος του τμήματος είναι τόσο υψίστης σημασίας που ξεπερνά την καθεαυτού καθαριότητα. Σύμφωνα με τον Sudhir Andrews, συγγραφέα του βιβλίου “Hotel Housekeeping”, το τμήμα του Housekeeping είναι ζωτικής σημασίας καθώς προσελκύει και κρατάει στο ξενοδοχείο τους πελάτες, αφού μέσα από τον ρόλο του είναι εκείνο που εξασφαλίζει τις καλύτερες συνθήκες διαμονής όσον αφορά την εξαιρετική διακόσμηση, την εξαιρετική καθαριότητα και παροχή υπηρεσιών (David J. Harvey σε <http://www.ehow.com>).

2.3. Οι αρμοδιότητες του housekeeping

Όπως προαναφέρθηκε παραπάνω το τμήμα ορόφων, πέραν της κύριας αρμοδιότητας που έχει σχετικά με την γενική καθαριότητα ενός ξενοδοχείου, έχει ακόμα περισσότερες απ'όσες είναι φαίνονται. Το τμήμα της οροφοκομίας έχει ως γνωστόκά του αντικείμενα τα εξής:

- 1) Είναι αρμόδιο για την επιλογή υφασμάτων και όλων των ειδών λινά.
- 2) Είναι υπεύθυνο για την αγορά επίπλων και ότι σχετίζεται με την επίπλωση και συνεπώς των καθαρισμό, τη συντήρηση, την επισκευή των επίπλων ή και αντικατάσταση αυτών.
- 3) Έχει ως αρμοδιότητά του όχι μόνο τον καθαρισμό των δωματίων πελατών, αλλά και των κοινοχρήστων χώρων, των σαλονιών, των ανελκυστηρών καθώς επίσης είναι υπεύθυνο και για όλους τους χώρους υποδοχής.
- 4) Είναι υπεύθυνο για τη διακόσμηση ολόκληρου του ξενοδοχείου (δωματίων και κοινοχρήστων χώρων).
- 5) Είναι αρμόδιο για όλους τους κοινόχρηστους χώρους όπως είναι η υποδοχή του ξενοδοχείου, τα εστιατόρια, τα μπαρ, και για κάθε επιπλωμένο χώρο του ξενοδοχείου καθώς και για τις πισίνες του ξενοδοχείου.
- 6) Επίσης είναι υπεύθυνο για τον έλεγχο όλων των αθέατων δραστηριοτήτων του ξενοδοχείου, όπως είναι η κουζίνα, οι αποθήκες, η τραπεζαρία του προσωπικού.
- 7) Έχει υπευθυνότητα του το τμήμα πλυντηρίων, συνεπώς ελέγχει όλα τα μηχανήματα που υπάρχουν στον χώρο των πλυντηρίων. Είναι υπεύθυνο για όλον τον ιματισμό του ξενοδοχείου και για τη λινόθήκη.

(Ντόντη, 2001:11)

2.4. Η σημαντικότητα του housekeeping

Μπορεί κανείς να παρατηρήσει ότι τόσο οι πολλές αρμοδιότητες όσο και η πολυπλοκότητα αυτών είναι εκείνα που καθιστούν το τμήμα του housekeeping ένα από τα πιο σημαντικά τμήματα του ξενοδοχείου, αν όχι ίσως το πιο σημαντικό. Οι λόγοι για τους οποίους μπορεί να κριθεί το πόσο σημαντικό είναι το housekeeping για την ύπαρξη και τη λειτουργία μίας ξενοδοχειακής επιχείρησης αναφέρονται παρακάτω:

1. Το housekeeping είναι το τμήμα που ασχολείται λεπτομερώς με την καθαριότητα και όλες τις σχετικές διεργασίες με αυτήν.
2. Το πρότυπο ή η επωνυμία της εταιρείας (brand standard) παίζει σημαντικό ρόλο στη φήμη του ξενοδοχείου. Κάποιος αισθάνεται άνετα μόνο στο περιβάλλον που είναι καθαρό και καλά διατέταξε, έτσι καθαριότητα είναι σημαντική για την υγεία πάνω από όλα και για την ευημερία.
3. Η διαμονή τείνει να είναι πλέον η μεγαλύτερη σε έσοδα υπηρεσία των ξενοδοχείων. Εφόσον το τμήμα ορόφων φροντίζει για όλα τα δωμάτια καθίσταται αυτόματα και το πιο προσοδοφόρο στην επιχείρηση. Συχνά είναι και το μεγαλύτερο τμήμα του ξενοδοχείου.
4. Η υπηρεσία του πλυντηρίου (laundry service), η οποία περιλαμβάνει πλύσιμο, στέγνωμα, σιδέρωμα των ρούχων των πελατών. Το housekeeping είναι υπεύθυνο για το στεγνό καθάρισμα καθώς και για το γυάλισμα παπουτσιών των πελατών.
5. Το τμήμα ορόφων είναι εκείνο το οποίο καθορίζει σε μεγάλο βαθμό εάν οι πελάτες είναι ευχαριστημένοι από τη διαμονή τους κατά τη διάρκεια της παραμονής τους στο ξενοδοχείο, και αν κάποιος πελάτης που έχει αναχωρήσει θα ξαναεπισκέπτονταν το ξενοδοχείο.
6. Μία επιτυχημένη διαμονή και μία πολύ καλή παροχή υπηρεσιών μπορούν να εξασφαλίσουν έναν πελάτη ευχαριστημένο από την γενική εικόνα του

ξενοδοχείου. Η ικανοποίηση του πελάτη εξάλλου είναι ο κύριος σκοπός του ξενοδοχείου και ο παράγοντας της υγιεινής είναι αδιαμφισβήτητα μέρος της ικανοποίησης αυτού, καθώς δεν πρέπει ποτέ να λείπει από ένα ξενοδοχείο.

(www.hotel-industry.learnhub.com)

Όπως είναι κατανοητό η σημασία του τμήματος housekeeping κινείται γύρω από τους εξής άξονες:

- Άνεση: την επίτευξη της μέγιστης απόδοσης του δυνατού, τη φροντίδα και την άνεση των επισκεπτών και στην παροχή υπηρεσιών υποστήριξης για την ομαλή λειτουργία του ξενοδοχείου. Πρέπει να διατηρηθεί τακτικά ανέσεις και πρέπει να είναι κατάλληλα και λειτουργικά. Είναι καθήκον του τμήματος καθαριότητας να εξασφαλίζουν μια άνετη και φιλόξενη ατμόσφαιρα για τους επισκέπτες.
- Καθαριότητα και υγιεινή: Εξασφάλιση ενός υψηλού επιπέδου καθαριότητα και τη γενική συντήρηση σε όλους τους τομείς. Η δημιουργία ενός καθαρού και φιλόξενου περιβάλλοντος.
- Ιδιωτικότητα: Κάθε επισκέπτης-φιλοξενούμενος ανεξαρτήτως της κοινωνικοοικονομικής του επιφάνειας έχει δικαίωμα στην ιδιωτικότητα του. Το προσωπικό του Housekeeping είναι εκείνο που εξασφαλίζει την ιδιωτικότητα και προστατεύει τα προσωπικά αντικείμενα του πελάτη, γι' αυτό το λόγο πρέπει να παρέχεται εκπαίδευση στο προσωπικό καθώς εισέρχεται σε ένα δωμάτιο.
- Ασφάλεια: Η ασφάλεια είναι από τις κυρίαρχες απαιτήσεις ενός επισκέπτη σε ένα ξενοδοχείο. Το τμήμα του housekeeping πρέπει να είναι σε θέση να εξασφαλίσει σε συνεργασία με το τμήμα ασφαλείας τη μέγιστη δυνατή προστασία των φιλοξενούμενων.
- Διακόσμηση: Η δημιουργία μιας ευχάριστης και καλόγουστης ατμόσφαιρας είναι επίσης ένας τομέας που ενδιαφέρει τον φιλοξενούμενο. Η εκλεπτυσμένη ατμόσφαιρα φυσικά και η όμορφη διακόσμηση είναι χαρακτηριστικά με τα οποία

το τμήμα ορόφων πρέπει να ασχολείται διεξοδικά καθώς απαιτούν προσοχή σε κάθε λεπτομερεια (Barathiar University, 2008: 4-5).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ HOUSEKEEPING

3.1. Οργανόγραμμα και ιεραρχία του τμήματος housekeeping

Ένα οργανόγραμμα υποδηλώνει τη γραμμική ιεραρχία μίας ξενοδοχειακής μονάδας και αυτομάτως και ενός τμήματος. Με αυτόν τον τρόπο διαχωρίζονται, οι διακεκριμένοι υπάλληλοι της επιχείρησης οι οποίοι στελεχώνουν τις υψηλές θέσεις από αυτούς βρίσκονται στα χαμηλά επίπεδα της πυραμίδας (Ντόντη, 2001:28). Στο τμήμα του housekeeping και ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου η ιεραρχία υπόκειται σε διαφοροποιήσεις καθώς όπως μπορεί κανείς να διακρίνει παρακάτω από το ακόλουθο οργανόγραμμα 1 το ξενοδοχείο των ογδόντα πέντε δωματίων διαθέτει πολύ λιγότερο προσωπικό στο τμήμα ορόφων σε αντίθεση με το οργανόγραμμα 2.

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ 1.

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ HOUSEKEEPING ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

ΔΥΝΑΜΙΚΟΤΗΤΑΣ 85 ΔΩΜΑΤΙΩΝ



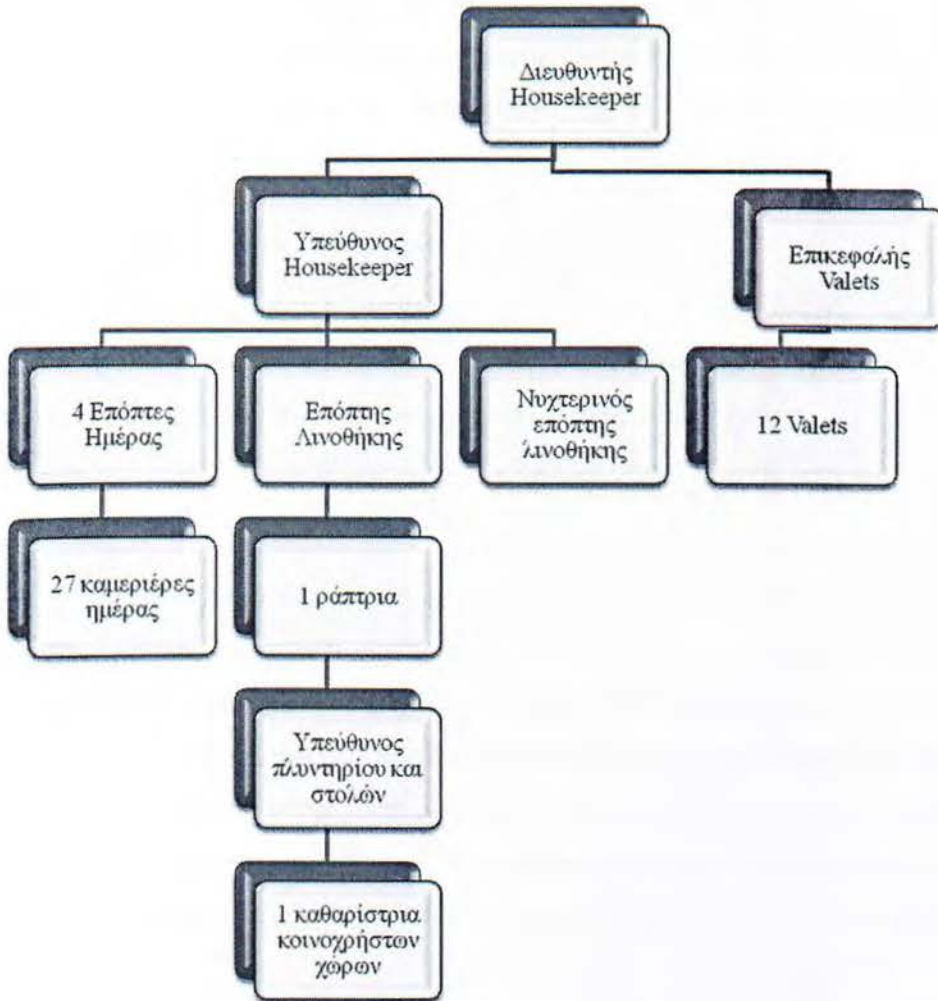
ΠΗΓΗ: Ντόντη, 2001: 31

Επεξεργασία-Απεικόνιση: Μ. Μουρούζη

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ 2.

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ HOUSEKEEPING ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

ΔΥΝΑΜΙΚΟΤΗΤΑΣ 400 ΔΩΜΑΤΙΩΝ



ΠΗΓΗ: Ντόνη, 2001: 32

Επεξεργασία-Απεικόνιση: Μ. Μουρούζη

Όπως προκύπτει από το οργανόγραμμα 2, οι θέσεις εργασίας στην ιεραρχία του οργανογράμματος είναι σαφώς περισσότερες από εκείνες του οργανογράμματος 1, αφού η δυναμικότητα του ξενοδοχείου του δεύτερου είναι μεγαλύτερη από αυτή του πρώτου.

Συμπερασματικά, είναι άξιο να σημειωθεί ότι η ιεραρχία διαφέρει από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο ανάλογα με την δυναμικότητα του καθενός, καθώς οι ανάγκες που θέλει να καλύψει το καθένα πρέπει να ναι ανάλογες με τον αριθμό του προσωπικού που απασχολεί.

3.2. Περιγραφή των θέσεων εργασίας

Οι θέσεις εργασίας όπως αναφέρθηκε παραπάνω ποικίλουν ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου, λαμβάνοντας ενδεικτικά υπόψην ένα μεγάλο ξενοδοχείο πέντε αστέρων οι θέσεις εργασίας που πιθανόν θα συναντήσουμε είναι οι ακόλουθες:

1) Γενική Προισταμένη Ορόφων (Executive Housekeeper): Η Γενική προισταμένη ορόφων είναι υπεύθυνη για την καθαριότητα, τη συντήρηση και την αισθητική διακόσμηση ολόκληρου του ξενοδοχείου. Αυτό επιτυγχάνεται με το να είναι εκείνη και μόνο υπεύθυνη στο να διαχειρίζεται το προσωπικό του housekeeping, να διαχειρίζεται τον απαραίτητο εξοπλισμό που απαιτείται για τις ανάγκες του τμήματος, να επιλέγει τα κατάλληλα μηχανήματα πάσης φύσης καθαρισμού, να είναι σε θέση να γνωρίζει το οικονομικό κόστος του τμήματος και να το ελέγχει, να έχει χρονοδιάγραμμα, ώστε να μπορεί να συντονίσει και να διευθύνει όλο το υπόλοιπο τμήμα. Αναλυτικότερα τα καθήκοντα της Γενικής προισταμένης είναι τα εξής:

- Είναι υπεύθυνη για την καθαριότητα, την τάξη και εμφάνιση των δωματίων του ξενοδοχείου, των κοινόχρηστων χώρων, της λινοθήκης, των στολών του προσωπικού.
- Προγραμματίζει, προσλαμβάνει, εκπαιδεύει το προσωπικό του τμήματος βάσει των προτύπων της εταιρείας ώστε να αποδίδουν το μέγιστο δυνατό.

- Προετοιμάζει τις ημερήσιες αναφορές κατάστασης των δωματίων (reports).
- Συμμετέχει στα meetings μεταξύ των διευθυντών του κάθε τμήματος.
- Εποπτεύει με μεγάλη λεπτομέρεια και προσοχή όλους τους χώρους ακόμη και αν έχουν ελεγχθεί από τους υφισταμένους βοηθούς της.
- Είναι υπεύθυνη για τον ιματισμό του ξενοδοχείου
- Προετοιμάζει τον ετήσιο προϋπολογισμό του τμήματος και το υποβάλλει στο Γενικό Διευθυντή. Συνεργάζεται με το τμήμα προμηθειών στενά για παραγγελίες λινών, χαλιών και τυχόν απαιτούμενου εξοπλισμού.

2) Βοηθός Γενικής Προισταμένης Ορόφων (Assistant Housekeeper): Σε ένα μεγάλο ξενοδοχείο μπορεί να υπάρχει μία ανα βάρδια. Η βοηθός γενικής προισταμένης ουσιαστικά ασχολείται με τη διαχείριση των εργασιών που γίνονται σε καθημερινή βάση στο ξενοδοχείο σχετικά με την καθαριότητα, τη συντήρηση, ενώ στο τέλος της βάρδιάς της δίνει αναφορά των διεργασιών που έγιναν στην Γενική προισταμένη.

3) Υπεύθυνος-η λινόθηκης και στολών (Uniform/Linen Room Supervisor): Ο υπεύθυνος της λινόθηκης, παρά το γεγονός ότι δεν είναι σε διοικητική θέση, είναι εκείνος που έχει αρμοδιότητά του την παροχή καθαρών στολών στο προσωπικό του ξενοδοχείου, κάτι το οποίο είναι ιδιαίτερα απαιτητικό όταν το προσωπικό αποτελείται από πολλά άτομα. Πέρα από τη διαχείριση στολών το άτομο αυτό, είναι υπεύθυνο για τον χώρο που βρίσκονται τα πλυντήρια, καθώς ελέγχει τα μηχανήματα για τη σωστή λειτουργία τους, τα ρούχα των πελατών που είναι προς πλύση, πρέπει να έχει γνώσεις για το τμήμα πλυντηρίων. Οι πιο σημαντικές αρμοδιότητες αναλύονται κάτωθι:

- Προγραμματίζει τις απαιτούμενες διαδικασίες που πρέπει να γίνουν με τα λινά, ενώ παράλληλα είναι αρμόδιος-α για τις στολές του προσωπικού.

- Ελέγχει την κατάσταση των λινών και των στολών σε περίπτωση που υπάρχει φθορά ή καταστροφή.
- Αναθέτει ένα πρόγραμμα εργασιών στους υπαλλήλους του πλυντηρίου και στην ράπτρια.
- Διεξάγει περιοδικά απογραφές των λινών και των στολών.
- Διασφαλίζει ότι όλα τα λινά καθώς και οι στολές του προσωπικού, που χρειάζονται ράψιμο ή επιδιόρθωση, φροντίζονται άμεσα πριν την αποστολή τους στο πλυντήριο.
- Διασφαλίζει την τάξη και την καθαριότητα της λινόθηκης, δηλαδή του χώρου μέσα στον οποίον βρίσκονται τα λινά και τα σεντόνια, ώστε και αυτά να είναι σε σωστή θέση, σωστά στιβαγμένα και με την ανάλογη διάταξη καθώς και να φέρουν την κατάλληλη σήμανση που υποδηλώνει τι είδος είναι το καθένα.
- Εκπαιδεύει το προσωπικό να ασκεί τα καθήκοντά του αποτελεσματικά και γρήγορα.
- Διατηρεί όλα τα σχετικά αρχεία σε σχέση με τις στολές, την αποθήκευση και διακίνηση των λινών, το υλικό των λινών, τις πλύσεις, τις φθορές των λινών.

4) Υπεύθυνος ορόφου (Floor supervisor) : Είναι υπεύθυνος-η για την καθαριότητα, τη σωστή συντήρηση των ορόφων που βρίσκονται τα δωμάτια των πελατών. Κύριο αντικείμενο της εργασίας του είναι τα δωμάτια, οι διάδρομοι, οι σκάλες, τα οφίς των ορόφων (floor pantries). Πιο συγκεκριμένα ο επόπτης ορόφου έχει τα εξής καθήκοντα:

- Αναθέτει καθήκοντα στις καμαριέρες και στους οροφοκόμους.

- Εποπτεύει κάθε δωμάτιο που καθαρίζει η καμαριέρα του ορόφου, σύμφωνα με την καθορισμένη λίστα δωματίου και διασφαλίζει ότι πληρούν τα πρότυπα της ξενοδοχειακής μονάδας.
 - Ελέγχει τα αποθέματα των καθαρών λινών που υπάρχουν στα οφίς των ορόφων και στη λινόθήκη, εξασφαλίζει να παραδίδονται άμεσα στο πληντύριο τα βρώμικα λινά από τα δωμάτια των πελατών.
 - Είναι υπεύθυνος για τις παραγγελίες των καθαριστικών και απορρυπαντικών που χρειάζονται για τον απαραίτητο καθαρισμό των δωματιών
 - Εκπαιδεύει τις καμαριέρες, τις καθαρίστριες και τους οροφοκόμους ώστε να επιτευχθεί η μέγιστη απόδοση και μεγαλύτερη παραγωγικότητα.
 - Ελέγχει όλα τα καρότσια των καμαριερών που αντιστοιχούν στον όροφο του-της, ώστε αυτά να είναι σωστά εφοδιασμένα με λινά και με τα απαραίτητα εκκαθαριστικά, επίσης να υπάρχει ο απαραίτητος εξοπλισμός και τα προϊόντα μίας χρήσεως (amenities) που απαιτούνται ανάλογα με τις ελλείψεις του κάθε δωματίου.
 - Συνεργάζεται στενά με το τμήμα ασφαλείας που έχει ως αρμοδιότητα του και τους ορόφους που βρίσκονται τα δωμάτια των πελατών, καθώς επίσης συνεργάζεται στενά με το τμήμα συντήρησης σε περίπτωση που χρειστεί να επισκευαστεί κάποια βλάβη σε ένα δωμάτιο ή και σε έναν ολόκληρο όροφο.
- 5) Υπεύθυνος –η κοινοχρήστων χώρων (Public Area Supervisor): Είναι υπεύθυνος-η για την καθαριότητα, τη σωστή συντήρηση των κοινοχρήστων χώρων του ξενοδοχείου , οι οποίοι περιλαμβάνουν τα εστιατόρια, τα μπαρ, τις αίθουσες συνεδρίων, τους κήπους, τις πισίνες, τα γραφεία της διεύθυνσης, τα καταστήματα εντός του ξενοδοχείου, το γυμναστήριο, το σπα, τις κεντρικές εισόδους, τους επιτρεπόμενους χώρους πάρκινγκ. Αναλυτικότερα ο υπεύθυνος-η κοινοχρήστων χώρων ασχολείται με τις εξής αρμοδιότητες:

- Ελέγχει όλους τους κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου, εξασφαλίζοντας την καθαριότητα και συντήρηση αυτών ώστε να τηρούνται τα πρότυπα της ξενοδοχειακής μονάδας.
- Σε περίπτωση επιδιόρθωσης κάποιου επίπλου ή κουρτίνας πρέπει να απομακρύνει άμεσα ότι επιδέχεται αντικατάστασης, καθώς επίσης αν ένα χαλί έχει κάποιο λεκέ ή είναι λερωμένο, οφείλει να το αντικαταστήσει.
- Διατηρεί σε τακτική βάση έναν οργανωμένο και πλήρη καθαρισμό των κοινοχρήστων χώρων, αφού πρώτα έχει εγκριθεί από την Γενική Προισταμένη ορόφων.
- Εκπαιδεύει τους νεοπροσληφθέντες του τμήματος που θα απασχοληθούν στους κοινόχρηστους χώρους, αξιολογεί την απόδοση του προσωπικού καθημερινά.
- Σε περίπτωση επιδιόρθωσης κάποιας βλάβης από το τμήμα συντήρησης, είναι υπεύθυνη να παρακολουθεί και να ελέγχει όλη τη διαδικασία επιδιόρθωσης εάν αυτή γίνεται σε κάποιο κοινόχρηστο χώρο.
- Ελέγχει τακτικά τον εξοπλισμό που χρησιμοποιείται για τον καθαρισμό των κοινοχρήστων χώρων, όπως μηχανήματα κατάλληλα για το πλύσιμο των δαπέδων, όπως μηχανήματα για το πλύσιμο μοκετών και χαλιών.

6) Νυχτερινός-ή Υπευθυνος-η Ορόφων (Night Supervisor): Είναι αρμόδιος-α να επιβλέπει όλες τις εργασίες που εκτελούνται από τους καθαριστές-ριες, από τους οροφokόμους στους κοινόχρηστους χώρους κατά τη διάρκεια της νύχτας. Τα καθήκοντά του είναι ίδια με αυτά του υπευθύνου ορόφων και του υπευθύνου των κοινοχρήστων χώρων. Ο νυχτερινός υπεύθυνος ορόφων είναι υπεύθυνος για την εποπτεία των δωματίων, για την εποπτεία των κοινοχρήστων χώρων, για τα λινά και τις στολές του προσωπικού. Ακριβώς επειδή είναι ο μόνος στο τμήμα του housekeeping που είναι υπεύθυνος για τη νυχτερινή βάρδια, έχει μεγαλύτερη εξουσία λήψης αποφάσεων σε σχέση με τους υπόλοιπους επόπτες.

7) Υπεύθυνος οργάνωσης γραφείου (Desk control supervisor): Ο υπεύθυνος οργάνωσης του γραφείου του housekeeping, είναι ο μεσολαβητής όλων των πληροφοριών για το τμήμα. Ασχολείται με όλο το λειτουργικό κομμάτι του τμήματος, οργανώνοντάς το. Το γραφείο του housekeeping πρέπει να είναι σε θέση να λειτουργεί εικοσιτέσσερις ώρες το εικοσιτετράωρο ώστε να δίνει όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες στους πελάτες που καλούν το τμήμα υπηρεσίας ορόφων. Επίσης ο υπεύθυνος οργάνωσης είναι εκείνος που συντονίζει το τμήμα Υποδοχής (Front office) με το τμήμα Ορόφων σχετικά με δωμάτια, που οι πελάτες έχουν αναχωρήσει και πρέπει να καθαριστούν, ή δωμάτια, που οι πελάτες παραμένουν και πρέπει τακτοποιηθούν. Ο συντονισμός του γραφείου του housekeeping γίνεται επίσης και με το τμήμα συντήρησης, καθώς για οποιαδήποτε βλάβη υπάρχει στο ξενοδοχείο ο υπεύθυνος οργάνωσης θα ενημερώσει το τμήμα συντήρησης, ώστε να επιδιορθωθεί η βλάβη άμεσα.

8) Υπάλληλοι στολών και λινόθηκης (Uniform/Linen room attendants): Οι υπάλληλοι των στολών ακολουθούν τις οδηγίες που τους δίνει ο υπεύθυνος στολών καθώς και αναφέρονται σε αυτόν. Οι υπάλληλοι των στολών είναι αρμόδιοι στο να παίρνουν τις λερωμένες στολές του προσωπικού και να τις μεταφέρουν στο χώρο των πλυντηρίων, καθώς επίσης και στο να παρέχουν καθαρές και σιδερωμένες τις στολές στο προσωπικό. Κάποιες από τις αρμοδιότητες τους είναι οι εξής:

- Παρέχει στολές σε όλους τους εργαζόμενους του ξενοδοχείου.
- Μετρά τις λερωμένες στολές και τα βρώμικα λινά και τα παραδίδει στα πλυντήρια, και λαμβάνει τις αντίστοιχες καθαρές στολές και λινά από τα πλυντήρια.
- Διατηρεί σε τάξη τον χώρο των στολών ώστε αυτός να είναι τακτοποιημένος και οι στολές του προσωπικού να είναι σε καλή κατάσταση ομοιόμορφα τοποθετημένες. Επίσης διατηρεί σε τάξη τον χώρο

της λινόθηκης, ώστε να είναι πάντα καθαρός, και τα λινά να είναι ομοιόμορφα στιβαγμένα ανά είδος. Πρέπει πάντα να παρατηρεί για τυχόν ζημιές στους χώρους των στολών και της λινόθηκης, όπως επίσης για τυχόν φθορά σε στολή ή σε κάποιο λινό.

9) Καμαριέρες (Room Attendants): Οι καμαριέρες είναι εκείνες οι οποίες εκτελούν τον καθαρισμό των δωματίων και των μπάνιων, τα οποία τους έχουν αναθέσει οι υπεύθυνοι ορόφων. Οι σημαντικότερες αρμοδιότητες μίας καμαριέρας είναι οι επικείμενες:

- Αναλαμβάνει τον καθαρισμό του μπάνιου στα δωμάτια, καθώς και τον ανεφοδιασμό των προϊόντων μίας χρήσης που τοποθετούνται σε αυτό σύμφωνα με τα πρότυπα της ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Καθαρίζει διεξοδικά το υπνοδωμάτιο και τον υπόλοιπο χώρο του δωματίου ανάλογα με το μέγεθός του πάντα, και αναπληρώνει οτιδήποτε λείπει ή έχει χρησιμοποιηθεί στο δωμάτιο, σύμφωνα με το δελτίο αντικειμένων δωματίου που υπάρχει σύμφωνα με τα πρότυπα του ξενοδοχείου.
- Αναφέρει στον Υπεύθυνο Ορόφου του οτιδήποτε λείπει από το δωμάτιο, ή την οποιαδήποτε βλάβη που θα παρουσιαστεί σε αυτό.
- Λαμβάνει καθημερινά το πλάνο καθαρισμού δωματίων που της αναλογεί στον όροφο που της παραχωρείται από τον υπεύθυνο ορόφων.
- Εφοδιάζει το καρότσι της με τα λινά που απαιτούνται για κάθε δωμάτιο όπως σεντόνια και πετσέτες, με τα προϊόντα μίας χρήσης που εφοδιάζεται το δωμάτιο και το μπάνιο, καθώς και με τα απορρυπαντικά και τον απαραίτητο εξοπλισμό καθαρισμού του δωματίου.
- Βρίσκει τα ξεχασμένα αντικείμενα των πελατών από τα δωμάτια που έχουν αναχωρήσει και έπειτα τα παραδίδει στον προϊστάμενο του ορόφου.

- Κατά το απόγευμα στα δωμάτια που οι πελάτες παραμένουν, είναι υπεύθυνη να ετοιμάσει τα νυχτικά (turn down service), στρώνοντας το κρεβάτι, τραβώντας τις κουρτίνες, ανάβοντας τα φωτιστικά και πετώντας τα απορρήματα από το καλάθι αχρήστων του δωματίου και του μπάνιου.
- Η συμπεριφορά της πρέπει να είναι ευγενική και αξιοπρεπής προς τους πελάτες που διαμένουν στα δωμάτια και η εμφάνισή της να είναι προσεγμένη και η αρμόζουσα σύμφωνα πάντα με τα πρότυπα της εταιρείας.

10) Υπάλληλος προσωπικής καθαριότητας δωματίου και γκαρνταρόμπας (Cloak room attendant): Αν και για τα ελληνικά δεδομένα αυτή η θέση είναι ανύπαρκτη, αξίζει να αναφερθεί ότι στο εξωτερικό ιδιαίτερα στα πολυτελή ξενοδοχεία εμφανίζεται συχνά. Οι καμαριέρες αυτές καθαρίζουν τους κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου καθώς επίσης και ασχολούνται με την προσωπική καθαριότητα δωματίων πελατών που θέλουν μία παραπάνω υπηρεσία.

11) Επικεφαλής οροφοκόμος (Head Houseman): Επιβλέπει την εργασία των οροφοκόμων σε καθημερινή βάση. Σε μεσαίας κατηγορίας ξενοδοχεία αυτή η θέση μπορεί να είναι υπεύθυνη για τη νυχτερινή βάρδια.

12) Οροφοκόμοι (Housemen): Πρόκειται συνήθως για άντρες οι οποίοι απαιτείται να έχουν μυική δύναμη καθώς τους ανατίθενται όλες οι βαριές εργασίες που γίνονται στα δωμάτια και στους κοινόχρηστους χώρους. Καθήκον τους αποτελούν διάφορων ειδών βαριές εργασίες όπως η χρήση ηλεκτρικής σκούπας, η μετακίνηση των επίπλων, ο καθαρισμός των παραθυρόφυλλων, το σφουγγάρισμα. Αναλυτικότερα οι αρμοδιότητες τους είναι οι εξής:

- Σκούπισμα χαλιών.
- Μετακίνηση και σήκωμα κρεβατιών, καρεκλών και βαρέων επίπλων για τον καθαρισμό των μοκετών.

- Καθαρισμός πισινών εάν και εφόσον τους ανατεθεί.
- Καθαρισμός σκευών που έχουν δύσκολες επιφάνειες.
- Καθαρισμός τζαμιών, πορτών και των μηχανημάτων εξαερισμού που βρίσκονται στα δωμάτια και σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους.
- Μεταφορά καθαρών λινών από τη λινόθήκη στα δωμάτια και στις πισίνες, και παράδοση των βρώμικων λινών από τα δωμάτια και τις πισίνες στο τμήμα των πλυντηρίων.
- Καθαρισμός των εξωτερικών χώρων που απαιτείται σκληρή εργασία, όπως ο καθαρισμός της ταράτσας.

13) Ράφτης-τρια (tailor-seamstress): Είναι αρμόδιος-α για την επιδιόρθωση και ράψιμο όλων των λινών και ταπετσαριών. Κάποιες από τις κύριες ενασχολήσεις του είναι οι εξής:

- Επιδιόρθωση όλων των κατεστραμμένων λινών.
- Επιδιόρθωση όλων των κατεστραμμένων στολών.
- Επιδιόρθωση κατεστραμμένων καλυμάτων από τα έπιπλα των δωματίων και των κοινοχρήστων χώρων, εάν και εφόσον κρίνει απαραίτητο ο υπεύθυνος λινόθηκης.

14) Αρχικηπουρός (Head Gardener): Επιβλέπει εκτενώς την εργασία των κηπουρών στη διατήρηση της ομοιομορφίας των κήπων και στην συντήρηση αυτών, σύμφωνα με την κάθε εποχή.

15) Κηπουροί: Οι κηπουροί ακολουθώντας τις οδηγίες του επικεφαλής τους, είναι αυτοί που ασχολούνται με το σκάψιμο, το φύτευμα, το πότισμα των κήπων και των λουλουδιών που υπάρχουν στους εσωτερικούς και εξωτερικούς χώρους, σε καθημερινή βάση (Barathiar University, 2008:123-131 και Sudhir, 1985:5-22).

3.3. Κριτήρια επιλογής προσωπικού στο τμήμα

Σημαντικότερη προϋπόθεση των ξενοδοχειακών μονάδων, για να διατηρούν την παροχή υπηρεσιών, όπως είναι η καθαριότητα, είναι η απασχόληση ενός ικανοποιητικού αριθμού εργαζομένων στο τμήμα του Housekeeping. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί εάν το κλίμα που θα δημιουργηθεί στο εργασιακό περιβάλλον είναι κατάλληλο, ώστε να ενισχυθεί μέσα από αυτό το ηθικό των υπαλλήλων. Στο τμήμα του Housekeeping η πλειοψηφία των ενδιαφερόμενων που επιθυμούν να προσληφθούν είναι για βοηθητικές εργασίες όπως είναι οι καμαριέρες και οι καθαρίστριες, το επιθυμητό όμως είναι όχι μόνο να εξελιχθούν σε καλούς υπαλλήλους, αλλά να μπορέσουν να μνηθούν στα διαφορετικά πρότυπα συνθηκών ζωής. Ένα συχνό φαινόμενο στο αντικείμενο της οροφοκομίας είναι η επαφή με συνθήκες ανθρώπων, οι οποίοι προέρχονται από διαφορετικές κοινωνικές τάξεις, γι' αυτόν ακριβώς τον λόγο είναι απαραίτητο οι υποψήφιοι εργαζόμενοι να εκπαιδευτούν σε κάποιες πολύ σημαντικές αρχές όπως είναι η προσωπική υγιεινή, η σωστή διατροφή, η ευπρεπής εμφάνιση, καθώς και ο σωστός τρόπος συμπεριφοράς με τους πελάτες (Ντόντη, 2001:21).

Μετά τη διαδικασία της συνέντευξης που γίνεται από τη διεύθυνση του housekeeping, τα πιο αξιολογικά κριτήρια που λαμβάνει υπόψη του είναι τα εξής:

1. Η φυσική κατάσταση του υποψηφίου. Οι υπάλληλοι του Housekeeping πρέπει να είναι υγιείς, οποιοσδήποτε υπέρβαρος εργαζόμενος θα μπορούσε να είναι επιρρεπής σε προβλήματα πίεσης του αίματος.
2. Η αίτηση πρόσληψης του ενδιαφερομένου πρέπει να παρατηρείται προσεκτικά, ώστε να εξακριβώνεται η προϋπηρεσία του ή για ποιο λόγο παραιτήθηκε από την προηγούμενη εργασία του.
3. Οι συστάσεις που μπορεί να έχει ο ενδιαφερόμενος παίζουν πολύ σημαντικό ρόλο για τον εργοδότη, καθώς υποδεικνύει την αναγνωρισιμότητα της εργασίας του από την προηγούμενη εργοδοσία.
4. Η χρονική διάρκεια που είχε στις προηγούμενες εργασίες του ο υποψήφιος είναι ένας παράγοντας πολύ σημαντικός. Εάν υπάρχει ένας υποψήφιος ο οποίος κάθε χρόνο αλλάζει εργασία σίγουρα βάζει τον εργοδότη σε πολλές υποψίες.

5. Πρέπει να είναι βέβαιο ότι ο υποψήφιος σύμφωνα πάντοτε με τη θέση που έχει κάνει αίτηση, είναι σε θέση να την υποστηρίζει, εάν και εφόσον έχει τα κατάλληλα εφόδια και πληροί κάποιες προϋποθέσεις, όπως είναι η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, η προϋπηρεσία.
6. Υπάρχουν πολλών ειδών τεστ μέσα από τα οποία μπορεί να εξεταστεί η επάρκεια της γλώσσας, η επιδεξιότητα, οι αριθμητικές έννοιες, τέτοιου είδους τεστ υπάρχουν στο τμήμα ανθρωπίνου δυναμικού των ξενοδοχείων

Πέρα όμως από τα παραπάνω φυσικά χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει ο υποψήφιος εργαζόμενος του τμήματος housekeeping, θα πρέπει να διαθέτει και επαγγελματική συνείδηση η οποία πλαισιώνεται γύρω από τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Περιποίηση: Οι υπάλληλοι οι οποίοι έχουν άμεση επαφή με τους πελάτες του ξενοδοχείου, όπως οι Υπεύθυνοι Ορόφων και κοινοχρήστων χώρων, οι καμαριέρες και οι καθαρίστριες καθώς και οι οροφοκόμοι. Το προσωπικό αυτό πρέπει να φροντίζει την εμφάνισή του, να έχει καθαρή τη στολή του, να μη φοράει κοσμήματα και αρώματα βαριά, τα παπούτσια να είναι όπως ορίζει η πολιτική του ξενοδοχείου, άνετα και χαμηλά, λόγω των πολλών ωρών ορθοστασίας.
- Προσωπική Υγιεινή: Το προσωπικό του Housekeeping πρέπει να διαθέτει καθαρά μαλλιά, περιποιημένα νύχια, καθαρά χέρια και πόδια. Σε περίπτωση που κάποιος υποψήφιος εργαζόμενος πάσχει από κάποια ασθένεια ή μόλυνση οφείλει να περάσει από ιατρικές εξετάσεις, αφού κάτι τέτοιο θα μπορούσε να επηρεάσει την ασφάλεια και υγεία των πελατών.
- Τιμότητα: Ένα πολύ ευαίσθητο ζήτημα για τους υπαλλήλους του housekeeping είναι η φιλοτιμία. Το προσωπικό που έχει πρόσβαση στα δωμάτια των πελατών, μπορεί να συναντήσει μέσα σε αυτά, αντικείμενα των πελατών, μεγάλης αξίας, μία τέτοια κατάσταση θα μπορούσε να χαρακτηριστεί πειρασμός εάν το προσωπικό δεν έχει τιμότητα και πειθαρχία.
- Ευγένεια: Οι υπάλληλοι του housekeeping που έχουν άμεση επαφή με τους πελάτες που διαμένουν στο ξενοδοχείο, πρέπει να διαθέτουν ευγένεια την ώρα

που επικοινωνούν με τους πελάτες. Η στάση του προσωπικού πρέπει να είναι στο έπακρο ευγενική και φιλική, όχι όμως οικεία. Οι πελάτες σίγουρα αποκοτούν θετική εμπειρία από τη διαμονή τους όταν το προσωπικό του housekeeping συμπεριφέρεται με ευγένεια.

- Διακριτικότητα και Διπλωματία: Πολύ συχνά οι πελάτες μπορεί να έχουν την απαίτηση κάποιων ανέσεων και υπηρεσιών παραπάνω από τις προσδοκίες τους, οι οποίες είναι πιθανό να είναι ανέφικτες να πραγματοποιηθούν. Σε αυτή την περίπτωση το προσωπικό του housekeeping πρέπει να είναι σε θέση να φερθεί με μεγάλη διακριτικότητα και διπλωματία ώστε να μην απογοητεύσει τον πελάτη. Ειδικά οι καμαριέρες, οι οποίες αντικρίζουν τους πελάτες στα δωμάτιά τους σε καθημερινή βάση και συχνά βρίσκονται αντιμέτωπες με προσωπικές καταστάσεις του πελάτη που ενοχλείται, η διακριτικότητα είναι το χαρακτηριστικό που μπορεί να αποτρέψει ένα τέτοιο συμβάν.
- Λεπτομέρεια : Ένα από τα σημαντικότερα κριτήρια που πρέπει να έχει το δυναμικό του housekeeping είναι η τάση στην λεπτομέρεια. Η σημασία στη λεπτομέρεια είναι εκείνη που διαφοροποιεί την καλή παροχή υπηρεσιών, του τμήματος ορόφων, από την άριστη εξυπηρέτηση. Αυτή η άριστη ποιότητα υπηρεσιών που μπορεί να προσφέρει το προσωπικό έγκειται στην παραμικρή λεπτομέρεια.
- Φυσική κατάσταση: Σχεδόν το μεγαλύτερο μέρος των εργασιών του housekeeping αφορά την χειρωνακτική εργασία. Ένας υπάλληλος του housekeeping στέκεται συνήθως όρθιος κατά τη διάρκεια όλης της βάρδιάς του. Μία τόσο εντατική εργασία που η ορθοστασία κυριαρχεί, απαιτεί μία φυσική κατάσταση που να αντέχει στις αντιξοότητες της εργασίας. Η φυσική κατάσταση πρέπει να λαμβάνεται υπόψη από τον εργοδότη καθώς και από τις ιατρικές εξετάσεις που απαιτούνται από τον γιατρό της εταιρείας πριν την πρόσληψη. Φυσικά, η άρτια φυσική κατάσταση μπορεί να αξιολογηθεί κατά τη διάρκεια της δοκιμαστικής περιόδου του υποψήφιου εργαζόμενου.

- Συνεργασία: Το προσωπικό του τμήματος ορόφων πρέπει να έχει ανεπτυγμένο το αίσθημα της συνεργασίας και της ομαδικότητας μεταξύ του, και μεταξύ των υπόλοιπων τμημάτων, ώστε να επιτευχθεί η μέγιστη αποδοτικότητα στο ξενοδοχείο. Παραδειγματικά, η πώληση ενός δωματίου από το τμήμα Υποδοχής σε ένα πελάτη, εξαρτάται από το αν υπάρχουν διαθέσιμα καθαρά δωμάτια από το τμήμα ορόφων, γι' αυτόν τον λόγο πρέπει να υπάρχει συνεργασία και αλληλοκατανόηση ανάμεσα στα τμήματα.

(Sudhir, 1985:27-30)

3.4. Τα κίνητρα του τμήματος ορόφων

Το κίνητρο είναι μία ανάγκη ή επιθυμία, η οποία οδηγεί και εμπνέει έναν εργαζόμενο να κάνει την εργασία του όσο το δυνατόν καλύτερα γίνεται. Μία τέτοια κατάσταση μπορεί να δημιουργηθεί από τον γενικό προϊστάμενο του τμήματος ορόφων, ο οποίος θα είναι σε θέση να δημιουργήσει ένα εργασιακό περιβάλλον όπου το προσωπικό του housekeeping θα μπορεί να αποκτήσει κίνητρα. Το σημαντικότερο επίτευγμα της διεύθυνσης του ξενοδοχείου είναι οι εργαζόμενοι να είναι ολοένα και πιο αποδοτικοί. (Jones, 2005:11)

Στη διοίκηση του Housekeeping αναγνωρίζονται ως κίνητρα η ευκαιρία να κερδηθεί μία αύξηση αποδοχών ή μία προαγωγή. Επίσης, τα χρηματικά βραβεία, η παροχή δωρεάν ταξιδιών ή ελεύθερων γευμάτων στο ξενοδοχείο είναι μέσα στα πλαίσια των μεθόδων υποκίνησης. Παραδοσιακά αποτελεσματικό και περισσότερο χρησιμοποιούμενο κίνητρο αποτελούν τα χρηματικά ποσά (bonus) παραγωγικότητας. Επίσης, η δημοσιοποίηση της προσωπικής αναγνώρισης ιδιαίτερων αποδόσεων των υπαλλήλων, είναι πολύ σημαντική για τη βελτίωση του ηθικού και αποτελεί κίνητρο. Άλλου είδους παροχές αναγνώρισης επιδόσεων μπορεί να είναι η παροχή αργιών, η χρηματική επιβράβευση καινοτόμων ιδεών που διευκολύνουν την εργασία ή μειώνουν το κόστος και το χρόνο διεκπεραίωσης κλπ. (Ντόντη, 2001:45).

Πολλές φορές σημαντικό κίνητρο για τους υπαλλήλους του housekeeping αποτελεί το φιλοδώρημα. Όταν ένας πελάτης μείνει ευχαριστημένος και έχει ικανοποιηθεί από

την ποιότητα καθαριότητας του δωματίου του, υπάρχει η πιθανότητα να αφήσει στην καμαριέρα ένα γενναιόδωρο φιλοδώρημα, αυτή η κίνηση είναι σίγουρα σημαντική για εκείνην, καθώς δείχνει όχι μόνο ότι αναγνωρίζεται η εργασία της αλλά παράλληλα την εμπνέει να την κάνει ακόμη καλύτερα και αποδοτικότερα (Ντόντη, 2001:47).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΔΩΜΑΤΙΑ ΚΑΙ ΣΟΥΙΤΕΣ

4.1. Κατηγορίες δωματίων

Η πλειοψηφία των ξενοδοχείων διαθέτει μεγάλη ποικιλία δωματίων τα οποία όμως διαφέρουν μεταξύ τους, ως προς το μέγεθος, το είδος, τη διακόσμηση, την επίπλωση, τις ανέσεις, την κατηγορία και την τιμή τους. Με αυτόν τον τρόπο παρέχεται η δυνατότητα στους πελάτες να επιλέξουν το δωμάτιο που προσαρμόζεται περισσότερο στις ανάγκες τους. (Ντόντη, 2001:86) Ενδεικτικά, θα αναφερθούν παρακάτω οι τύποι των δωματίων που συχνά μπορεί ένας πελάτης να συναντήσει σε ένα ξενοδοχείο:

- Μονόκλινο δωμάτιο (single room): Ένα μονόκλινο δωμάτιο έχει ένα μονό κρεβάτι, όπου μπορεί να διαμείνει ένα άτομο.
- Φαρδύκλινο δωμάτιο (double room): Ένα δίκλινο δωμάτιο αποτελείται από ένα διπλό κρεβάτι, όπου μπορούν να διαμείνουν δύο άτομα.
- Δίκλινο δωμάτιο (twin room) : Ένα δωμάτιο το οποίο έχει δύο μονά κρεβάτια, και είναι ικανό να φιλοξενήσει δύο άτομα.
- Πολυτελές δωμάτιο (deluxe room) : Το δωμάτιο αυτό είναι όμορφα επιπλωμένο, με περισσότερες ανέσεις, κατάλληλο για μεμονωμένα άτομα ή και μικρές οικογένειες. Τα Deluxe δωμάτια είναι διαθέσιμα με μονά και με διπλά κρεβάτια.
- Στούντιο (studio) :Τα στούντιο παρέχει μεγαλύτερη αυτονομία χώρου, καθώς διαθέτει ένα queen size κρεβάτι, κλιματισμό, ανεμιστήρα και τηλεόραση. Επίσης διαθέτει τραπεζαρία και καθιστικό.
- Σουίτα (suite) : Μια σουίτα σε ξενοδοχείο δηλώνει ως επί το πλείστον μια κατηγορία ενός πολυτελούς δωματίου. Οι σουίτες προσφέρουν περισσότερο χώρο και περισσότερη έμφαση στην επίπλωση και διακόσμηση από έναν απλό δωμάτιο ξενοδοχείου. Εκτός από το κρεβάτι και τα έπιπλα του υπνοδωματίου, μια σουίτα διαθέτει ένα καθιστικό, συνήθως με έναν καναπέ που γίνεται κρεβάτι, διαθέτει επίσης τραπεζαρία, γραφείο και σε πολλές περιπτώσεις μπορεί να υπάρξει και κουζίνα. Σε πολλά μεγάλα ξενοδοχεία υπάρχει μία ή περισσότερες.

σουίτες , η οποία επειδή είναι η μεγαλύτερη σε σχέση με το μέγεθος και η πολυτελέστερη στο επίπεδο άνεσης και υπηρεσιών, ονομάζεται "προεδρική σουίτα". Οι απλές σουίτες είναι ιδιαίτερα λειτουργικές για τους επισκέπτες που ταξιδεύουν για επαγγελματικούς λόγους και διαμένουν σε αυτές, οι οποίοι αφενός θα εκτιμήσουν τον επιπλέον χώρο και μπορούν να τις χρησιμοποιούν για συσκέψεις και συνεδριάσεις (meetings).

- Διπλό δωμάτιο (Duplex room): Πρόκειται για δύο δωμάτια, τα οποία δεν βρίσκονται στο ίδιο επίπεδο, αλλά συνδέονται μεταξύ τους με εσωτερική σκάλα. Συνήθως το σαλόνι βρίσκεται στο χαμηλότερο επίπεδο ενώ τα υπνοδωμάτια στο υψηλότερο επίπεδο.
- Συνδεδεμένο δωμάτιο (Interconnected room) : Αφορά δύο δωμάτια που το ένα βρίσκεται δίπλα στο άλλο, τα οποία επιτρέπουν την πρόσβαση μεταξύ τους καθώς ενώνονται με μια ενδιάμεση πόρτα. Η πόρτα αυτή πάντα σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη μπορεί να είναι κλειστή ή ανοιχτή.

(Barathiar University, 2008:9-10)

4.2. Επίπλωση και διακόσμηση

Τη μεγαλύτερη ευθύνη για την επίπλωση και διακόσμηση των δωματίων, φέρει ο Γενικός προϊστάμενος ορόφων. Η γνώση λοιπόν των στοιχείων για την εσωτερική διακόσμηση των δωματίων , θεωρείται ένα σπουδαίο προσόν, αφού ο ίδιος λαμβάνει πρωτοβουλίες για την επίπλωση, την αντικατάσταση και τη συντήρηση αυτών, καθώς και για την επιλογή χρωμάτων, υφασμάτων, ταπετσαριών και μοκετών (Ντόντη, 2001:90) .Τα δωμάτια ανάλογα σε ποια κατηγορία ανήκουν, εξοπλίζονται κατάλληλα ούτως ώστε να εξυπηρετούν καλύτερα τους πελάτες ενός ξενοδοχείου. Συχνά παρατηρείται στα δωμάτια, ότι ο τρόπος με τον οποίο εξοπλίζονται, αποσκοπεί στην καλύτερη λειτουργικότητα του δωματίου ούτως ώστε να είναι πιο πρακτικό για τον εκάστοτε επισκέπτη. Οι περισ-

σότερες ξενοδοχειακές μονάδες, διακοσμούν τους χώρους τους χρησιμοποιώντας σύγχρονα πρότυπα, σε συνδυασμό με την ποιοτική επίπλωση και καλαισθησία.

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

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

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

- 1) Καλύμματα τοίχων από βινύλιο, για καλύτερη συντήρηση των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων.
- 2) Προστατευτικές επιμηκύνσεις στις πλάτες των κρεβατιών, για να τα κρατούν δέκα εκατοστά μακριά από τους τοίχους.
- 3) Το μήκος των καλυμμάτων κρεβατιών είναι δύο μέτρα, ώστε να είναι μόνο κατά είκοσι εκατοστά μεγαλύτερα από το μήκος των κρεβατιών, για να μην κρέμονται.
- 4) Πίνακας με διακόπτες, για τα φώτα και το ραδιόφωνο στην πλάτη των κρεβατιών.
- 5) Τοποθέτηση του τηλεφώνου στο ακρινό κομοδίνο μεταξύ κρεβατιού και καρέκλας.
- 6) Επιφάνειες για χρήση προσκέφαλων, για τους πελάτες που διαβάζουν στο κρεβάτι.
- 7) Φωτισμός σε προκαθορισμένες θέσεις στον τοίχο και στην οροφή.
- 8) Ξύλινα μπράτσα στις πολυθρόνες.
- 9) Καρέκλες γραφείου με πλάτη από ταπετσαρία, για περισσότερη άνεση και για να αποφεύγονται χτυπήματα στην ξύλινη επιφάνεια του γραφείου.
- 10) Εντοιχισμένα ράφια για αποσκευές.

11) Πλαστική επένδυση, σε όσες επιφάνειες είναι εφικτό.

12) Το έπιπλο του γραφείου εφάπτεται στον τοίχο, για πιο αποτελεσματικό καθάρισμα, καλαισθησία και ευκολία στο σκούπισμα.

(Ντόνη, 2001:95)

Κάποια από τα κύρια χαρακτηριστικά επίπλωσης ενός δίκλινου δωματίου ενός ξενοδοχείου πολυτελείας αναφέρονται ενδεικτικά παρακάτω:

- ✓ Ένα κάθισμα και ένα γραφείο.
- ✓ Μία επιφάνεια για χρήση προσκέφαλου.
- ✓ Δύο πολυθρόνες.
- ✓ Δύο πίνακες ζωγραφικής.
- ✓ Ένα μικρό τραπέζι για πρωινό.
- ✓ Δύο σετ στρωμάτων.
- ✓ Μια κουρτίνα.
- ✓ Ένα χαλί δωματίου.
- ✓ Δύο κρεβάτια με κομοδίνα.
- ✓ Τρία κάδρα.
- ✓ Δύο καλάθια αχρήστων (ένα του δωματίου και ένα του λουτρού).

(Ντόνη, 2001:98)

Οι νέες τάσεις στην επίπλωση των δωματίων περιλαμβάνουν:

α) Χρήση μεγάλων και τολμηρών σχεδίων στα υφάσματα.

β) Περισσότερες επιτραπέζιες λάμπες, απ' τις λάμπες δαπέδου, οροφής και τοίχου.

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

- με την εσωτερική αρχιτεκτονική του δωματίου
- με τη λειτουργία δωματίου. (Η είσοδος, το υπνοδωμάτιο, το γραφείο, το λουτρό, δεν χρειάζονται την ίδια φωτιστική ατμόσφαιρα).

- με το μέγεθος και το σχήμα του δωματίου.
- με τη φύση της επένδυσής του (ταπετσαρία) και ιδιαίτερα με τα χρώματά του.
με το διάκοσμό του, δηλ. το στυλ των επίπλων και τη διάταξη τους.

(Ντόντη, 2001:99)

4.2.1. Είδη κρεβατιού

Το κρεβάτι ως ένα έπιπλο που χρησιμοποιείται για να αναυπαστεί ή να ξεκουραστεί ή να κοιμηθεί ένας πελάτης, είναι το πιο σημαντικό μέσα σε ένα δωμάτιο. Για να είναι άνετο ένα κρεβάτι, σημαντικό ρόλο παίζει το στρώμα. Τα πιο διαδεδομένα είδη κρεβατιού είναι τα εξής:

- ο Ένα προσαρμοσμένο κρεβάτι είναι το κρεβάτι που μπορεί να προσαρμοστεί σε διάφορες θέσεις.
- ο Το κρεβάτι αέρα χρησιμοποιεί ένα στρώμα που περιέχει αέρα
- ο Ένα ανάκλιτρο, το οποίο είναι σαν καναπές και χρησιμοποιείται ως κάθισμα τη μέρα και ως κρεβάτι τη νύχτα.
- ο Το «sofabed» είναι το κρεβάτι το οποίο είναι αποθηκευμένο μέσα σε ένα καναπέ
- ο Το στρώμα νερού, το οποίο είναι ένας συνδυασμός στρώματος που είναι γεμάτο νερό, και προσφέρει ιδιαίτερη χαλάρωση στον επισκέπτη
- ο Η κούνια (cot) είναι ένα κρεβάτι το οποίο διπλώνει και είναι εύκολο να μετακινηθεί. Χρησιμοποιείται για τα μωρά επίσης (baby cot).

(Barathiar University, 2008:47-49)

4.3. Προϊοντα εφοδιασμού δωματίου

Τα ξενοδοχεία προσφέρουν στον επισκέπτη διάφορες ανέσεις κατά την παραμονή τους, τα προϊόντα εφοδιασμού που βρίσκονται μέσα στο δωμάτιο ποικίλουν από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο καθώς εξαρτάται αποκλειστικά από την κατηγορία του

ξενοδοχείου. Τα προϊόντα μιας χρήσης, που το τμήμα ορόφων εφοδιάζει το δωμάτιο του πελάτη για την ευχάριστη διαμονή του είναι περίπου τα εξής:

- ✓ Πετσέτα λουτρού
- ✓ Ταπέτο
- ✓ Πετσέτα μπάνιου
- ✓ Πετσέτα χεριών
- ✓ Μπουρνούζι ή ρόμπα
- ✓ Παντόφλες
- ✓ Σαπούνι χεριών
- ✓ Σαμπουάν Μαλλιών
- ✓ Αφρόλουτρο μπάνιου
- ✓ Μαλλακτικό μαλλιών
- ✓ Λοσιόν σώματος
- ✓ Σετ οδοντιατρικής
- ✓ Γυαλιστικό παπουτσιών
- ✓ Σετ ξυρίσματος
- ✓ Σετ ραπτικής
- ✓ Χτένα
- ✓ Βαμβάκι
- ✓ Σακούλα υγιεινής

- ✓ Κόκκαλο παπουτσιών
- ✓ Βούρτσα παπουτσιών
- ✓ Στοματικό διάλυμα
- ✓ Χαρτί υγείας
- ✓ Χάρτινες σακούλες
- ✓ Κρεμάστρες
- ✓ Σακούλες πληντυρίου
- ✓ Σκουφί μπάνιου
- ✓ Σίδερο-σιδερώστρα
- ✓ Σπίρτα ή αναπτήρας
- ✓ Σημειωματάρι-ατζέντα
- ✓ Στυλό η μολύβι
- ✓ Λίμα νυχιών
- ✓ Σταχτοδοχείο
- ✓ Κατάλογος Room Service
- ✓ Κατάλογος πληροφοριών ξενοδοχείου

(Barathiar University, 2008:11-12)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. Ο ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ

5.1. Καθαρισμός δωματίων και λουτρών

Το ξενοδοχείο πρέπει να δημιουργεί την ατμόσφαιρα του «αισθάνομαι σαν το σπίτι μου» σε κάθε πελάτη που διαμένει σε αυτό. Αυτό είναι εύκολο να επιτευχθεί μόνο με τη διατήρηση της καθαριότητας και την σωστή υγιεινή των δωματίων, τα οποία πρέπει να καθαρίζονται και να συντηρούνται καθημερινά. Όλα τα δωμάτια πρέπει να έχουν μία αίσθηση φρεσκάδας από την καλή καθαριότητα που έχει προηγηθεί, να έχουν μία καλαίσθητη εμφάνιση και το κυριότερο να παρέχουν λειτουργικές και άνετες υπηρεσίες στους επισκέπτες. Μέσω της καθημερινής συντήρησης των δωματίων, αφαιρείται η βρωμιά σε κάθε επιφάνεια του δωματίου, η οποία είναι επικίνδυνη για την υγεία, καθώς αποτελεί και πηγή μικροβίων. Επίσης η καθημερινή φροντίδα των δωματίων υποδηλώνει τα υψηλά πρότυπα της επιχείρησης ως προς την ποιότητα του καθαρισμού που παρέχει.

(Barathiar University, 2008:33)

5.1.1. Διαδικασία καθαρισμού δωματίου αναχώρησης

Το δωμάτιο αναχώρησης είναι εκείνο το δωμάτιο, από το οποίο ο πελάτης έχει αναχωρήσει, και το δωμάτιο θα πρέπει να προετοιμαστεί για να ξανα ενοικιαστεί σε κάποιον άλλον φιλοξενούμενο. Η διαδικασία που ακολουθείται από την καμαριέρα σε ένα δωμάτιο αναχώρησης που είναι βρώμικο είναι η εξής:

1. Ο χώρος του υπνοδωματίου πρέπει να καθαρίζεται πρώτα, πριν από τον καθαρισμό του λουτρού και αυτό επειδή, η καμαριέρα μπορεί αν καθαρίσει πρώτα το λουτρό να μεταφέρει πιτσιλιές από νερό στο υπνοδωμάτιο, με αποτέλεσμα την εκ νέου καθαριότητα του λουτρού και πάλι.
2. Πρώτα, η καμαριέρα ανοίγει τις κουρτίνες, και τα παράθυρα ώστε να αεριστεί ο χώρος. Τακτοποιεί τα αντικείμενα του δωματίου στις θέσεις που πρέπει να βρίσκονται, ρυθμίζει τον φωτισμό.

3. Αδειάζει και καθαρίζει τα σταχτοδοχεία και όλους τους κάδους αποριμμάτων σε μία σακούλα σκουπιδιών που βρίσκεται στο καροτσάκι της.
4. Αλλάζει τα σεντόνια και τις μαξιλαροθήκες του κρεβατιού και στρώνει το κρεβάτι σύμφωνα με τα πρότυπα που έχει ορίσει το ξενοδοχείο. Καθαρίζει τα όλα τα συρτάρια και τις ντουλάπες, εσωτερικά και εξωτερικά, βάζοντας παράλληλα τα αντικείμενα που είναι η θέση τους να μπουν σε σωστή τάξη.
5. Ξεσκονίζει και καθαρίζει όλα τα έπιπλα που υπάρχουν στο δωμάτιο, και τις επιφάνειες εργασίας, καθαρίζει όλους τους καθρέφτες και πίνακες που υπάρχουν.
6. Αφαιρεί τυχόν λεκέδες που υπάρχουν επάνω στο χαλί ή στη μοκέτα ή στους τοίχους ή στα παράθυρα.
7. Ενεργοποιεί τον κλιματισμό ή τη θέρμανση ρυθμίζοντάς τον στην χαμηλότερη θερμοκρασία.
8. Βάζει ηλεκτρική σκούπα ώστε να καθαριστεί το χαλί από τσιρακαθαρσίες που μπορεί να έχει και οργανώνει τα έπιπλα σωστά, όπως πρέπει να είναι.

(Barathiar University, 2008:38)

5.1.1.1. Διαδικασία καθαρισμού του λουτρού δωματίου αναχώρησης

1. Η μέθοδος καθαρισμού του λουτρού ξεκινάει από την οροφή προς το δάπεδο. Το πάτωμα του λουτρού καθαρίζεται από το βάθος του χώρου που έχει το λουτρό μέχρι και την έξοδο του που βρίσκεται η πόρτα.
2. Η καμαριέρα ανοίγει όλα τα παράθυρα του λουτρού και τις σπές εξαερισμού.
3. Απομακρύνει όλα τα λερωμένα λινά από το μπάνιο, όπως τις πετσέτες προσώπου, χεριών και λουτρού, όλα τα ταπέτα (πετσέτα ποδιών) και τα τοποθετεί στην σακούλα πληγνυρίου που μπαίνουν τα βρώμικα λινά τα οποία θα πρέπει να πλυθούν. Η σακούλα με τα άπλυτα λινά βρίσκεται πάντα στο καροτσάκι της καμαριέρας.

4. Συλλέγει όλα τα απορρίματα, από τις στάχτες του σταχτοδοχείου, μέχρι τις σακούλες υγιεινής από τα καλάθια απορριμμάτων και τα τοποθετεί μέσα σε μία μεγάλη σακούλα σκουπιδιών που βρίσκεται επίσης στο καροτσάκι της.
5. Καθαρίζει την οροφή και τις οπές του κλιματισμού σε περίπτωση που υπάρχουν ιστοί αράχνης.
6. Καθαρίζει τις λάμπες που υπάρχουν με ένα στεγνό πανί.
7. Πλένει την μπανιέρα και τα πλακάκια γύρω από αυτήν και έπειτα τα σκουπίζει. Στη συνέχεια καθαρίζει την κουρτίνα του ντους και από τις δύο πλευρές με ένα βρεγμένο σφουγγάρι και διασφαλίζει ότι είναι όλα στεγνά από οποιοδήποτε ίχνος νερού.
8. Καθαρίζει τον καθρέφτη με ένα υγρό πανί και έπειτα με ένα στεγνό, κατάλληλο για τους καθρέφτες μόνο.
9. Καθαρίζει τρίβοντας τις επιφάνειες γύρω από το νιπτήρα.
10. Καθαρίζει σχολαστικά τη λεκάνη της τουαλέτας και τον μπιντέ χρησιμοποιώντας το ειδικό βουρτσάκι. Βεβαιώνεται ότι δεν υπάρχει πουρί μέσα στη λεκάνη και ότι είναι πεντακάθαρα μέσα. Έπειτα, καθαρίζει το κάθισμα της λεκάνης, το καπάκι και το εξωτερικό της τουαλέτας, βάζοντας ένα απολυμαντικό υγρό μέσα κατά των αλάτων.

(Barathiar University, 2008:36)

5.1.2. Διαδικασία καθαρισμού δωματίου παραμονής

Ο καθαρισμός του δωματίου γίνεται επίσης κατά τη διάρκεια παραμονής του πελάτη σε αυτό. Επειδή δεν έχουν όλοι οι πελάτες τις ίδιες ανάγκες, οι περισσότεροι από αυτούς έχουν πολύ υψηλές απαιτήσεις από το προσωπικό του housekeeping που απαιτεί πειθαρχημένη συμπεριφορά. Για αυτό τον λόγο, το προσωπικό εκεπαιδεύεται στη διαχείριση των πελατών καθώς και των δωματίων (Barathiar University, 2008:34).

5.1.2.1. Διαδικασία εισόδου στο δωμάτιο ενός πελάτη

1. Πριν ξεκινήσει ο καθαρισμός του δωματίου, στο οποίο διαμένει ένας πελάτης, η καμαριέρα θα πρέπει να δει την ενημερότητα των δωματίων (status), την κατάσταση στην οποία βρίσκονται όλα τα δωμάτια που τις έχουν ανατεθεί, σύμφωνα με το «ενημερωτικό δελτίο δωματίων»της (room report).
2. Η καμαριέρα δίνει προτεραιότητα σε δωμάτια πελατών που χρήζουν καθαρισμού, αφού πρώτα πρέπει να παρακολουθεί τακτικά εάν κάποιος πελάτης έχει τοποθετήσει την κάρτα που κρέμεται στο πόμολο της πόρτας και αναγράφει ότι επιθυμεί υπηρεσία καθαρισμού. Αυτά τα δωμάτια σαφώς και έχουν άμεση προτεραιότητα, γιατί δηλώνουν ότι ο πελάτης θέλει να καθαριστεί το δωμάτιό του άμεσα, σε σχέση με τα υπόλοιπα δωμάτια παραμονής.
3. Στα δωμάτια που παραμένουν οι πελάτες και συνεπώς είναι κατειλημμένα, η καμαριέρα οφείλει να ελέγξει εάν στο πόμολο της πόρτας κρέμεται η κάρτα που αναγράφει «Μην ενοχλείτε» (Do not Disturb card). Αυτή η κάρτα υποδηλώνει ότι ο πελάτης είναι μέσα στο δωμάτιο και δεν θέλει να του διαταράξουν την ησυχία του. Σε περίπτωση που δεν υπάρχει καμία τέτοια κάρτα έξω από το δωμάτιο τότε μπορεί να το καθαρίσει.
4. Πριν καθαρίσει το δωμάτιο παραμονής, πρέπει πρώτα να χτυπήσει την πόρτα σταθερά, ανακοινώνοντας δυνατά τη υπηρεσία που παρέχει δηλαδή «Housekeeping». Εάν δεν υπάρξει απάντηση από τον πελάτη, η καμαριέρα πρέπει να επαναλάβει τον χτύπο της πόρτας μετά από δέκα δευτερόλεπτα, και να ανακοινώσει και πάλι την υπηρεσία της.
5. Αν δεν υπάρχει καμία ένδειξη απάντησης και πάλι, ανοίγει την πόρτα του δωματίου με την κάρτα-κλειδί (master key) δωματίου που διαθέτει, σπρώχνει ελαφρά την πόρτα και ανακοινώνει ξανά «Housekeeping».
6. Η πόρτα του δωματίου μπορεί να ανοιχτεί κανονικά και διάπλατα, μόνο σε περίπτωση που η καμαριέρα αντιληφθεί ότι δεν υπάρχει κανένας πελάτης μέσα

στο δωμάτιο. Τότε εάν δεν είναι ο ένοικος του δωματίου μέσα, η καμαριέρα καθόλη τη διάρκεια καθαρισμού, αφήνει την πόρτα ανοιχτή.

(Barathiar University, 2008:34)

Αφού λοιπόν έχει αναλυθεί η διαδικασία εισόδου της καμαριέρας σε ένα δωμάτιο που ο πελάτης διαμένει, σε συνέχεια του **κεφαλαίου 5.1.2.** η διαδικασία καθαρισμού του δωματίου παραμονής είναι η εξής:

1. Η καμαριέρα απενεργοποιεί τον κλιματισμό ή τη θέρμανση, ανοίγει τις κουρτίνες και τα παράθυρα ώστε να αεριστεί καλά το δωμάτιο.
2. Αποσύρει τα λερωμένα λινά του υπνοδωματίου (σεντόνια και πετσέτες), και τα τοποθετεί στην σακούλα πληντυρίου (laundry bag) η οποία υπάρχει στο καροτσάκι της καμαριέρας.
3. Σε περίπτωση που παρατηρήσει κάποια τεχνική βλάβη στο δωμάτιο πρέπει να το αναφέρει στον προστάμενο της, ώστε να διευθετηθεί έπειτα από το τμήμα συντήρησης.
4. Επικοινωνεί με το room service για να αφαιρέσει από το δωμάτιο τυχόν δίσκους με φαγητά ή ποτά που έχουν καταναλωθεί, και πρέπει να αποσυρθούν από το δωμάτιο.
5. Ελέγχει αν το στρώμα του κρεβατιού είναι στη θέση που πρέπει να είναι, ίσιο και να έχει αεριστεί.
6. Αν η ηλεκτρική σκούπα δεν είναι διαθέσιμη, βουρτσίζει το χαλί πρώτα ωστέ να απομακρυνθεί ένα μέρος της σκόνης και η διαδικασία σκουπίσματος στη συνέχεια να καταστεί πιο εύκολη.
7. Αδειάζει όλα τα σταχτοδοχεία και τα καλαθάκια απορριμάτων.
8. Τοποθετεί ομοιόμορφα τα ρούχα του πελάτη στην ντουλάπα, σε περίπτωση που είναι πεταμένα στο χώρο του δωματίου, τα βάζει σε μία τάξη.

9. Καθαρίζει το λουτρό και ανανεώνει όλα τα προϊόντα μίας χρήσης (amenities) και τα λινά του λουτρού.
10. Συμμαζεύει και τοποθετεί σε τάξη όλα τα περιοδικά και εφημερίδες του πελάτη, και τα στιβάζει πάνω στο τραπέζι.
11. Καθαρίζει όλες τις επιφάνειες, με κυκλικές κινήσεις χρησιμοποιώντας ένα στεγνό πανί. Βεβαιώνεται ότι όλες οι επιφάνειες είναι καθαρές, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στις γωνίες του δωματίου, που προφανώς είναι ορατές στον πελάτη.
12. Χρησιμοποιεί μια ηλεκτρική σκούπα ή σκληρή βούρτσα καθαρισμού που είναι ειδική για τα έπιπλα που έχουν καλύμματα.
13. Αντικαθιστά, εφόσον κριθεί απαραίτητο, τη γραφική ύλη του δωματίου που τοποθετείται στις επιφάνειες, στο γραφείο και στα κομοδίνα, όπως π.χ σημειωματάριο, ατζέντα, στυλό, μολύβι, σύμφωνα με τα πρότυπα του ξενοδοχείου πάντα. Ακόμη να αντικαθίσταται το διαφημιστικό υλικό του ξενοδοχείου όπως η μπροσούρα η ενημερωτική, έτσι όπως προβλέπεται από το ξενοδοχείο.
14. Καθαρίζει όλες τις λάμπες και την βάση αυτών, με ένα καθαρό στεγνό πανί ξεσκονίσματος.
15. Απολυμαίνει το τηλέφωνο του δωματίου και του λουτρού με απολυμαντικό υγρό που εξαλείφει τα μικρόβια και τα βακτήρια. Έπειτα τα σκουπίζει με ένα υγρό πανί και ελέγχει αν το τηλέφωνο λειτουργεί κανονικά.
16. Καθαρίζει τους καθρέφτες με ένα στεγνό πανί και στη συνέχεια με ένα στεγνό.
17. Καθαρίζει την ντουλάπα εσωτερικά και εξωτερικά, τα ράφια, τις κρεμάστρες και τις βέργες, ώστε να αγαιρευθεί η σκόνη. Εξοπλίζει τη ντουλάπα με νέες σακούλες πληντυριών ώστε να τις χρησιμοποιήσει ο πελάτης που διαμένει.

18. Ξεσκονίζει ανάμεσα στα περβάζια των παραθύρων, μέσα και έξω από τις ράγες των παραθύρων, το καλοριφέρ και την μονάδα κλιματισμού.
19. Κλείνει τα παράθυρα.
20. Σκουπίζει το χαλί του δωματίου με την ηλεκτρική σκούπα, κάτω από κάθε έπιπλο και το κρεβάτι.
21. Τοποθετεί τα έπιπλα σε τάξη, σύμφωνα με τα πρότυπα του ξενοδοχείου.
22. Ενεργοποιεί τον κλιματισμό ή τη θέρμανση στην ίδια θερμοκρασία που είχε ο πελάτης που παραμένει στο δωμάτιο.
23. Εφόσον έχει βεβαιωθεί ότι έχει καλύψει το φάσμα εργασιών του καθαρισμού του δωματίου παραμονής, κλείνει την πόρτα και αποχωρεί από το δωμάτιο.

(Barathiar University, 2008:34-36)

5.1.2.2. Διαδικασία καθαρισμού του λουτρού δωματίου παραμονής

Η διαδικασία που ακολουθείται για τον καθαρισμό του λουτρού ενός δωματίου παραμονής είναι η ίδια με εκείνη του δωματίου αναχώρησης, όπως περιγράφεται στο υποκεφάλαιο 5.1.1.1.. Ο καθαρισμός όλων των επιφανειών καθώς, η αντικατάσταση των βρώμικων λινών(πετσετών) με καθαρά λινά, η αντικατάσταση των προϊόντων μίας χρήσης είναι απαραίτητα για την προετοιμασία του λουτρού.

(Barathiar University, 2008:36)

5.1.2.3. Διαδικασία νυχτικού δωματίου παραμονής (Evening-Turn down service)

Στα περισσότερα ξενοδοχεία ο καθαρισμός των δωματίων παραμονής γίνεται στην πρωινή βάρδια, με εξαίρεση τα δωμάτια που οι πελάτες που διαμένουν σε αυτά έχουν κρεμάσει έξω από την πόρτα τους το καρτελάκι με την επιγραφή «Μην ενοχλείτε» (Do not Disturb card). Σε όλα τα δωμάτια παρ'όλα αυτά, διενεργείται μία διαδικασία κατά

την απογευματινή ώρα, ως επί των πλείστων, η οποία ονομάζεται διαδικασία ονομάζεται «νυχτικό» ή στην αγγλική ορολογία turn down service. Πρόκειται για μία διαδικασία περιποίησης και φροντίδας του δωματίου του επισκέπτη, ώστε να έχει μία άνετη διαμονή κατά τη διάρκεια του ύπνου του το βράδυ. Σε αυτή την υπηρεσία, το κρεβάτι στρώνεται ώστε να είναι έτοιμο με τέτοιο τρόπο που θα φαίνεται ότι έχει φτιαχτεί για να κοιμηθεί ο πελάτης. Το δωμάτιο καθαρίζεται και τα βρώμικα λινά αντικαθίστανται με καθαρά λινά. Η διαδικασία του νυχτικού που ακολουθείται είναι η εξής:

1. Η καμαριέρα χτυπάει την πόρτα και εισέρχεται στο δωμάτιο σύμφωνα με τη διαδικασία εισόδου στο δωμάτιο παραμονής, όπως αναφέρθηκε παραπάνω.
2. Ενεργοποιεί τα φώτα και εξασφαλίζει ότι όλα τα φώτα λειτουργούν κανονικά και δεν υπάρχει καμία καμμένη λάμπα.
3. Τραβάει τις κουρτίνες ώστε να καλύπτονται τα παράθυρα.
4. Κρεμάει τα ρούχα του πελάτη αν βρίσκονται τριγύρω πεταμένα.
5. Αφαιρεί το πάπλωμα ή την κουβέρτα (bedcover) από το κρεβάτι, το διπλώνει και το τακτοποιεί μέσα στη ντουλάπα.
6. Διπλώνει τη μία γωνία της κουβέρτας σε μορφή φακέλου, ώστε να είναι ευκολότερη η πρόσβαση του πελάτη στο κρεβάτι όταν ξαπλώσει για να κοιμηθεί.
7. Τοποθετεί μία σοκολάτα ή ένα μπισκότο ή κάποιο γλυκό, πάνω στο μαξιλάρι, πάντοτε ανάλογα με τα πρότυπα κάθε ξενοδοχείου. Σε αρκετά ξενοδοχεία τοποθετείται και η καρτέλα πρωινού πάνω στο μαξιλάρι, ώστε να διευκολυνθεί ο πελάτης, όταν ξυπνήσει το πρωί, να παραγγείλει το πρωινό που επιθυμεί.
8. Αφαιρεί τα λερωμένα ποτήρια, αν υπάρχουν, και τοποθετεί καθαρά. Συμπληρώνοντας και τα αντίστοιχα μπουκάλια νερού σε περίπτωση που έχουν καταναλωθεί.

9. Αδειάζει και καθαρίζει τα σταχτοδοχεία, καθώς και τα καλάθια απορρημάτων.
10. Αντικαθιστά τα λερωμένα λινά του κρεβατιού και του μπάνιο, εφόσον κριθεί αναγκαίο.
11. Εάν υπάρχουν ελλείψεις , αντικαθιστά τα προϊόντα μίας χρήσης που τοποθετούνται στο μπάνιο (amenities) καθώς και τον απαραίτητο εξοπλισμό του δωματίου, όπως και τη γραφική ύλη.
12. Ρυθμίζει τον κλιματισμό σύμφωνα με τα πρότυπα θερμοκρασίας που ορίζονται για τα δωμάτια από την διεύθυνση του ξενοδοχείου.
13. Σβήνει όλα τα φώτα του δωματίου, εκτός από τα δώτα του διαδρόμου, και τα φώτιστικά του κάθε κομοδίνου, πάντα σύμφωνα με τα πρότυπα του κάθε ξενοδοχείου.
14. Πρίν τελειώσει τη διαδικασία του νυχτικού, η καμαριέρα ελέγχει μια τελευταία φορά αν έχει ολοκληρωθεί σωστά η υπηρεσία του Turn down service και εξέρχεται από το δωμάτιο, κλείνοντας την πόρτα.

(Barathiar University 2008, 37:38)

5.1.3. Καθημερινή διαδικασία καθαρισμού ενός κενού δωματίου

Τα δωμάτια πρέπει να καθαρίζονται σε καθημερινή βάση ακόμη και αν σε αυτά δεν διαμένει κανένας πελάτης, δηλαδή να είναι κενά, να μην έχουν νοικιαστεί ακόμα (vacant rooms). Η καθημερινή φροντίδα των δωματίων έχει ως αποτέλεσμα το υψηλό επίπεδο εργασίας και λειτουργεί ως μεγάλο πλεονέκτημα για το ξενοδοχείο αφού αφιερώνεται χρόνος για την τελειοποίηση του λεπτομερούς καθαρισμού ενός δωματίου. Η διαδικασία ενός κενου δωματίου είναι η ακόλουθη:

1. Τοποθετεί το καροτσάκι της καμαριέρας στο διάδρομο έξω ακριβώς από το κενό δωμάτιο που θα φροντίσει.
2. Αερίζει το δωμάτιο ανοίγοντας όλα τα παράθυρα του δωματίου.

3. Κλείνει το κλιματιστικό ή το σύστημα θέρμανσης.
4. Απομακρύνει τα λερωμένα σεντόνια, και κάθε είδους απορρίματα.
5. Στρώνει το κρεβάτι με καθαρά λινά αφού πρώτα βεβαιωθεί ότι έχει αεριστεί.
6. Ξεσκονίζει τα έπιπλα και τα ταξινόμει όπως πρέπει σύμφωνα με τα πρότυπα του ξενοδοχείου.
7. Απολυμαίνει το τηλέφωνο και ελέγχει αν λειτουργεί κανονικά ο ήχος κλήσης.
8. Καθαρίζει τα χαλιά και την σκόνη που υπάρχει σε αυτά με ειδική βούρτσα αν απαιτείται.
9. Ενεργοποιεί τα φώτα του μπάνιου, στεγνώνει το πάτωμα εάν είναι υγρό, καθαρίζει με ένα πανί ξεσκονίσματος τα παράθυρα, τους τοίχους.
10. Χρησιμοποιεί το κατάλληλο απορρυπαντικό για τον καθαρισμό του νιπτήρα και των επιφανειών που είναι βρώμικες.
11. Ελέγχει για τυχόν ηλεκτρικές βλάβες ώστε να ενημερώσει τον προστάμενο της άμεσα και εκείνος με τη σειρά του το τμήμα συντήρησης.
12. Αντικαθιστά τα λερωμένα λινά του λουτρού με καθαρά λινά (πετσέτες) καθώς και τα προϊόντα μιας χρήσης του λουτρού που απαιτείται σύμφωνα με τα πρότυπα της ξενοδοχειακής μονάδας.
13. Ελέγχει αν υπάρχουν ζημιές σε κάποιο έπιπλο, ή στα παράθυρα ή στους τοίχους ή σε οποιαδήποτε επιφάνεια του δωματίου, ώστε να το αναφέρουν στον προϊστάμενό της.
14. Αντικαθιστά τα προϊόντα και τη γραφική ύλη που τοποθετούνται στο δωμάτιο.
15. Σκουπίζει το χαλί με την ηλεκτρική σκούπα μέχρι και έξω από την κεντρική πόρτα του δωματίου.

(Barathiar University 2008, 38:39)

5.1.4. Εξοπλισμός για το καροτσάκι της καμαριέρας

Η καμαριέρα μπορεί να καθαρίσει εύκολα, με άνεση και αποτελεσματικά, όταν υπάρχει μία σωστή οργάνωση στο καροτσάκι της, το οποίο πρέπει να φέρει όλον τον απαιτούμενο εξοπλισμό σύμφωνα με τις ανάγκες του δωματίου. Το να είναι σωστά ταξινομημένα στο καροτσάκι της, όλα τα προϊόντα που χρειάζονται, για να καθαριστεί και να εξοπλιστεί το δωμάτιο, είναι αναγκαίο καθώς τη βοηθά στο να μην σπαταλά πολύτιμο χρόνο από την εργασία της, με το να ψάχνει να βρει τον απαιτούμενο εξοπλισμό του κάθε δωματίου στα οφίς των ορόφων. Το καροτσάκι της καμαριέρας, για να είναι σωστά τακτοποιημένο και εξοπλισμένο πρέπει να έχει τα εξής χαρακτηριστικά:

- Υπάρχει μία ξεχωριστή σακούλα υποδοχής των βρώμικων λινών, και μία ξεχωριστή σακούλα απορρημάτων. Το να μπαίνουν τα λερωμένα λινά του δωματίου σε μία ξεχωριστή σακούλα, βοηθά στο να τα διαχωρίζει η καμαριέρα από τα καθαρά.
- Συνήθως στο πάνω ράφι, το καροτσάκι, περιέχει όλες τις απαραίτητες προμήθειες που εξοπλίζεται το δωμάτιο, όπως σημειωματάρια, φακέλους, μολύβι, στυλό, γενικότερη υπόλοιπη γραφική ύλη, σαμπουάν, αφρόλουτρα, ραπτικά σετ, κ.τ.λ.
- Στο ένα ράφι έχει όλα τα καθαρά λινά του λουτρού όπως είναι οι πετσέτες προσώπου, οι πετσέτες χεριών, οι πετσέτες σώματος, τα μπουρνούζια και οι ρόμπες, τα ταπέτα.
- Στο δεύτερο ράφι υπάρχουν όλα τα κλινοσκεπάσματα, δηλαδή τα λινά του υπνοδωματίου, όπως είναι τα σεντόνια και οι μαξιλαροθήκες.
- Στο κάτω ράφι υπάρχει ο απαραίτητος εξοπλισμός καθαρισμού του δωματίου. Εάν δεν υπάρχει κατώτερο ράφι στο καρότσι είναι πιθανό, τα προϊόντα καθαρισμού και τα απορρυπαντικά να βρίσκονται ακριβώς κάτω από τη σακούλα υποδοχή των βρώμικων λινών και κάτω από τη σακούλα απορρημάτων.

- Το να είναι το καροτσάκι της καμαριέρας τακτοποιημένο είναι θέμα οργάνωσης και πειθαρχίας αυτού.
- Στο τέλος της βάρδιάς της η κάθε καμαριέρα πρέπει να καθαρίζει το καροτσάκι της, ώστε να το βρει καθαρό την επόμενη ημέρα.
- Το καροτσάκι της καμαριέρας κατά τη διάρκεια καθαρισμού ενός δωματίου, είτε πρόκειται για δωμάτιο αναχώρησης, είτε για δωμάτιο παραμονής, είτε για νυχτικό ή για καθαρισμό κενού δωματίου, πρέπει να είναι πάντα ακριβώς έξω από το δωμάτιο που εξυπηρετεί τη δεδομένη στιγμή, αφήνοντας πάντα την πόρτα του δωματίου ανοιχτή.
- Εάν η σακούλα υποδοχής των βρώμικων λινών έχει γεμίσει από τα άπλυτα, πρέπει η καμαριέρα να την αδειάσει και να την αντικαταστήσει με μία καινούργια. Το ίδιο ισχύει και για τη σακούλα απορρημάτων όταν αυτή έχει γεμίσει, πρέπει να αντικαθίσταται.
- Κάποια ξενοδοχεία έχουν στους ορόφους ένα χώρο μέσα στον οποίο υπάρχει μία έξοδος που μοιάζει με καπνοδόχο και περνά μέσα από κάθε όροφο, αυτή η έξοδος καταλήγει στη τμήμα των πλυντηρίων ή στη λινόθηκη, και ονομάζεται σουτ (linen chute). Αυτό εξυπηρετεί την καμαριέρα καθώς εξοικονομεί χρόνο από το να μεταφέρει τα βρώμικα λινά μέχρι τη λινόθηκη.
- Όταν ένα ξενοδοχείο δε διαθέτει τα σουτ, τις εξόδους των βρώμικων λινών, τότε τα λινά αυτά πρέπει να συλλέγονται από τον οροφοκόμο (houseman), ο οποίος τα μεταφέρει ο ίδιος στο πλυντήριο.

(Barathiar University, 2008: 40-42)

5.2. Προϊόντα καθαρισμού

Τα προϊόντα καθαρισμού που χρησιμοποιούνται συνήθως είναι σε υφρή μορφή, τα οποία αφαιρούν τη βρωμιά σε κάποια επιφάνεια ή μη, όπως είναι η σκόνη, οι λεκέδες,

οι άσχημες οσμές. Ο σκοπός του να χρησιμοποιούνται προϊόντα καθαρισμού είναι για να υπάρχει σωστή υγιεινή. Με αυτόν τον τρόπο εξαλείπεται κάθε δυσάρεστη οσμή σε ένα χώρο καθώς επίσης και εξοντώνεται κάθε βακτήριο ή μικρόβιο το οποίο δημιουργεί πηγή ρύπανσης και εστία μόλυνσης σε ένα χώρο. Η καθαριότητα είναι μία βασική ανάγκη την οποία πρέπει να πληροί ένα ξενοδοχείο, καθώς και να χρησιμοποιεί προϊόντα καθαρισμού τα οποία θα παρέχουν πιο εύκολη, πιο αποτελεσματική και πιο οικονομική λύση (Barathiar University, 2008: 20-21).

5.2.1. Είδη προϊόντων καθαρισμού

Τα είδη καθαρισμού τα οποία χρησιμοποιούνται για τον καθαρισμό στο ξενοδοχείο είναι για τα δωμάτια, το λουτρό, τις τουαλέτες και για τους κοινόχρηστους χώρους. Ενδεικτικά κάποια από τα πιο σημαντικά προϊόντα καθαρισμού αναφέρονται ακολούθως:

- 1) Διαλύτες: Ο διαλύτης είναι ένα υγρό στοιχείο το οποίο διαλύει ένα στέρεο ή υγρό διαλυμένης ουσίας. Η πιο κοινή μορφή διαλύτη είναι το νερό, καθώς είναι και το πιο απλό μέσο καθαρισμού και πολλές φορές από μόνο του αφαιρεί τους λεκέδες και τη βρωμιά των επιφανειών. Συνήθως όμως το νερό χρησιμοποιείται σε συνδυασμό με κάποιο άλλο στοιχείο όπως το απορρυπαντικό, καθώς από μόνο του το νερό δεν είναι μία αποτελεσματική λύση καθαρισμού.
- 2) Απορρυπαντικά και Σαπούνια: Το απορρυπαντικό είναι ένα μίγμα χημικών ενώσεων, το οποίο έχει σκοπό τον καθαρισμό. Τα απορρυπαντικά και τα σαπούνια χρησιμοποιούνται για τον αποτελεσματικό καθαρισμό επειδή το νερό δεν μπορεί να αφαιρέσει τις λιπαρές και οργανικές ακαθαρσίες. Το σαπούνι επίσης καθαρίζει με τη μορφή του γαλακτωματοποιητή.
- 3) Λειαντικά: Τα λειαντικά καθαριστικά χρησιμοποιούνται συνήθως για να ενισχύσουν την καθαριότητα μίας επιφάνειας σε συνδυασμό με άλλα απορρυπαντικά, οξέ, αλκάλια. Μερικά λειαντικά είναι σε μορφή σκόνης, ενώ υπάρχουν και λειαντικά υγρής μορφής.

- 4) Υγρά καθαριστικά προϊόντα: Τα υγρά προϊόντα καθαρισμού μπορεί να είναι είτε διαλυμένα σε νερό είτε χρησιμοποιούνται άμεσα με στεγνό πανί.
- 5) Σόδα καθαρισμού: Η σόδα καθαρισμού αν και έχει ξεπεραστεί, χρησιμοποιείται για καθαρισμό του γράσου σε σλήνες αποχέτευσης, υδρορροών και σε επιφάνεις από πέτρα.
- 6) Οξέα: Χρησιμοποιούνται για αφαίρεση λεκέδων σε κάποιο μέταλλο. Συνήθως σε επιφάνειες στη μπανιέρα, που χρειάζονται ισχυρά οξέα.
- 7) Αλκάλια: Πρόκειται για την καυστική σόδα που περιέχει υδροξείδιο του νατρίου και αμμωνία και χρησιμοποιείται για να κάψει και να μαλακώσει τα λίπη και τους λεκέδες, ώστε να αφαιρεθούν πιο εύκολα.
- 8) Απορροφητικά υλικά: Πρόκειται για προϊόντα καθαρισμού τα οποία απορροφούν τους λεκέδες και τη βρωμιά σε μία επιφάνεια.
- 9) Παραφινέλαιο: Η παραφίνη είναι ένα υγρό μίγμα το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί και ως διαλύτης. Είναι αποτελεσματικό για τον καθαρισμό των λουτρών.
- 10) Γυαλιστικό: Το προϊόν αυτό το ποίο μπρεί να εμφανιστεί με την μορφή υγρού, κρέμας ή αλοιφής, δεν χρησιμοποιείται τόσο για τον καθαρισμό μιας επιφάνειας, όσο για το να παρέχει μία λάμψη στην επιφάνεια με το να την γυαλίζει. Συνήθως χρησιμοποιείται για το γυάλισμα των καθρεπτών, για τους υαλοπίνακες και τα παράθυρα, δάπεδα. Το γυαλιστικό μπορεί να χρησιμοποιηθεί πάντα αφότου έχει καθαριστεί μια επιφάνεια και έχει αφαιρεθεί η βρωμιά.
- 11) Απολυμαντικό, Αντισηπτικό και Αποσμητικό: Αυτά τα προϊόντα δεν είναι εργαλεία καθαρισμού αλλά χρησιμοποιούνται ως συμπληρωματικά στο να βοηθήσουν την λειτουργία του καθαρισμού. Τα απολυμαντικά προϊόντα τείνουν στο να βοηθήσουν στην εξουδετέρωση των βακτηρίων, τα αντισηπτικά από την άλλη πλευρά στο να εμποδίσουν την ανάπτυξη των βακτηρίων, ενώ παράλληλα

τα αποσμητικά προϊόντα στο να εξοντώσουν τις δυσάρεστες οσμές που μπορεί να υπάρχουν σε ένα χώρο.

(Barathiar University, 2008:16-20)

5.3. Εξοπλισμός καθαρισμού

Για να διατηρηθεί καθαρό το ξενοδοχείο και να τηρούνται οι κανόνες υγιεινής, διάφοροι εξοπλισμοί και προμήθειες χρησιμοποιούνται. Κανένα έργο δεν μπορεί να γίνει χωρίς τον κατάλληλο εξοπλισμό. Είναι σημαντικό ότι ο housekeeper κάνει μια προσεκτική επιλογή του εξοπλισμού με βάση την αναγκαιότητα και την καταλληλότητα για χρήση στη ξενοδοχειακή βιομηχανία, τον κατάλληλο σχεδιασμό και το μέγεθος που απαιτείται, την ευκολία και τη διαθεσιμότητα της συντήρησης, τις χαμηλές αρχικές και λειτουργικές δαπάνες, την ασφάλεια και τη συνολική αποτελεσματικότητα. Οι προμήθειες θα πρέπει επίσης να μελετηθούν, καθώς και οι βασικές διαδικασίες που αναπτύχθηκαν για να χρησιμοποιηθούν αυτές οι προμήθειες πιο αποτελεσματικά στην διατήρηση των επιθυμητών προτύπων καθαριότητας.

Η ιδιοκτησία του housekeeping μπορεί να κατηγοριοποιηθεί είτε ως εξοπλισμός είτε ως προμήθειες. Τα στοιχεία που ταξινομούνται ως προμήθειες είναι αναλώσιμα ενώ ο εξοπλισμός είναι μιας χρήσεως. Έτσι, μηχανές ορόφων, οι σκούπες, οι σφουγγαρίστρες, κλπ, κατηγοριοποιούνται ως εξοπλισμοί, ενώ τα προϊόντα καθαρισμού είναι προμήθειες. Υπάρχουν κυρίως δύο είδη εξοπλισμού καθαρισμού:

- ✓ Αυτόματος εξοπλισμός καθαρισμού
- ✓ Μηχανολογικός εξοπλισμός καθαρισμού

Αναλυτικότερα θα υπάρξει περιγραφή των δύο εξοπλισμών στα υποκεφάλαια που ακολουθούν.

(Barathiar University, 2008:20-21)

5.3.1. Αυτόματος εξοπλισμός καθαρισμού

Στον αυτόματο εξοπλισμό καθαρισμού κατατάσσονται τα εξής:

- Βούρτσες: Πρόκειται για συσκευές οι οποίες έχουν σύρμα ή τρίχες ή άλλες υφαντικές ίνες και χρησιμοποιούνται για τον καθαρισμό. Υπάρχουν πολλά μεγέθη βουρτσών ανάλογα με το είδος που θέλει κανείς να καθαρίσει. Υπάρχουν βούρτσες για τον καθαρισμό της τουαλέτας, για τον καθαρισμό δαπέδου, των πορτών. Τα είδη βουρτσών χωρίζονται σε α) σκληρή, η οποία είναι κατάλληλη για αφαίρεση της βρωμιάς στις ταπετσαρίες, στους τοίχους, στα χαλιά ή στις μοκέτες, β) μαλακή, η οποία είναι κατάλληλη για να αφαιρεί βρωμιά αλλά με πιο ευέλικτο τρόπο, γ) Σκληρή, η οποία είναι χρήσιμη για να αφαιρούνται με το τρίψιμο όλοι οι δύσκολοι λεκέδες και οι ακαθαρσίες.
- Σφουγγαρίστρες: Είναι ένα εργαλείο το οποίο χρησιμοποιείται για τον καθαρισμό των δαπέδων, αλλά και για τον καθαρισμό και άλλων επιφανειών όπως των τοίχων με πλακάκια. Υπάρχουν διαφορετικά είδη σφουγγαρίστρας όπως α) η στεγνή σφουγγαρίστρα που καταπολεμά τη σκόνη, β) η υγρή σφουγγαρίστρα, γ) σφουγγαρίστρα με πλέξεις.
- Σκούπες: Χρησιμοποιούνται για να απορροφήσουν τη σκόνη από τα χαλιά και τις μοκέτες.
- Μάκτρο με ελαστική λεπίδα: Αυτό το εργαλείο χρησιμοποιείται για τον καθαρισμό επίπεδων επιφανειών, όπως το δάπεδο ή ακόμη και παράθυρα.
- Πανιά: Τα πανιά χρησιμοποιούνται για τον καθαρισμό διαφόρων επιφανειών και χωρίζονται σε : α) πανιά για το πάτωμα, β) υγρά πανιά, γ) απορροφητικά πανιά, δ) πανιά μιας χρήσης.
- Μηχάνημα καθαρισμού χαλιών: Είναι μία μηχανική συσκευή, η οποία χρησιμοποιείται για τον καθαρισμό των χαλιών που η βασική του λειτουργία είναι το γρήγορο και αποτελεσματικό σκούπισμα.

- Σπρέι: Πρόκειται για μπουκάλια ψεκασματος σε μορφή σπρέι ή υγρής μορφής τα οποία έχουν σκοπό τον καθαρισμό μίας επιφάνειας όπως τα τζάμια των παραθύρων, ή σπρέι γενικής καθαριότητας.

(Barathiar University, 2008:21-26)

5.3.2. Μηχανολογικός εξοπλισμός καθαρισμού

Ο μηχανολογικός εξοπλισμός που χρησιμοποιείται είναι ο ακόλουθος:

- Ηλεκτρικές σκούπες: Μια ηλεκτρική σκούπα χρησιμοποιεί μια αντλία αέρα για να δημιουργήσει ένα κενό και να απορροφήσει επάνω τη σκόνη και τη βρωμιά, συνήθως από τα πατώματα. Τα περισσότερα ξενοδοχεία με δάπεδα και μοκέτα κατέχουν μια ηλεκτρική σκούπα για τον καθαρισμό. Η βρωμιά συλλέγεται από ένα σύστημα φιλτραρίσματος.
- Μηχανήματα στίλβωσης και τριψίματος: Οι μηχανές για το τρίψιμο, τη στίλβωση και το γυάλισμα αποτελούνται από μεγάλες ή πολλές μικρές βούρτσες που περιστρέφονται για να τριφτεί το πάτωμα, ενώ παράλληλα διοχετεύει το νερό και απελευθερώνει τα κατάλληλα απορρυπαντικά καθαρισμού, από μια δεξαμενή που συνδέεται με ένα μηχάνημα. Με κατάλληλες βούρτσες αυτό το ευέλικτο μηχάνημα μπορεί να χρησιμοποιηθεί για το γυάλισμα χαλιών, ή τη στίλβωση δαπέδων.
- Μηχάνημα εξαγωγής ζεστού νερού: Το μηχάνημα εξαγωγής ζεστού νερού, επίσης, γνωστό ως «καθαρισμό με ατμό» είναι η μέθοδος καθαρισμού με ολόκληρο το χαλί. Ο ατμός (με τάση να δημιουργείται στο σημείο βρασμού του νερού) δεν απασχολεί ιδιαίτερα τη διαδικασία καθαρισμού. Η εξαγωγή ζεστού νερού είναι μια διαδικασία καθαρισμού που αφαιρεί την ενσωματωμένη ακαθαρσία που βρίσκεται στο χαλί (Barathiar University, 2008:26-29).

5.4. Εποπτεία δωματίων

Η εποπτεία κάθε δωματίου αφού αυτό έχει πρώτα καθαριστεί, διασφαλίζει την ευχάριστη διαμονή του πελάτη που θα διαμείνει στο δωμάτιο. Οι υπεύθυνοι ορόφων οι οποίοι ελέγχουν τα δωμάτια, πρέπει να γνωρίζουν σωστά όλη τη διαδικασία ελέγχου που πρέπει να διενεργείται, καθώς κάθε δωμάτιο ξεχωριστά θα πρέπει να έχει καθαριστεί όπως κρίνεται απαραίτητο από τα πρότυπα της ξενοδοχειακής μονάδας. Ο έλεγχος ενός δωματίου απαιτεί να υπάρχει μία αριθμημένη λίστα επιθεώρησης στην οποία αναγράφονται όλα τα αντικείμενα που πρέπει να εποπτευθούν από τον υπεύθυνο ορόφων, ώστε το δωμάτιο να είναι σύμφωνα με τα πρότυπα του ξενοδοχείου καθαρό και εμφανίσιμο.

Σε περίπτωση που δεν ακολουθούνται τα πρότυπα σε ένα δωμάτιο που ελέγχει ο προϊστάμενος ορόφων, τότε πρέπει να καθαριστεί ξανά από την καμαριέρα, πριν την άφιξη του πελάτη στο δωμάτιο. Κάθε προϊστάμενος ορόφων, είναι υπεύθυνος για να διορθώσει τυχόν ατέλεια που παρατηρεί κατά τη διάρκεια του ελέγχου του δωματίου. Εάν παρατηρηθεί κάποια τεχνική βλάβη κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης του δωματίου, ο υπευθυνος ορόφων πρέπει να ενημερώσει άμεσα το τμήμα συντήρησης, ώστε να αποκατασταθεί όσο το δυνατόν γρηγορότερα η βλάβη.

(Housekeeping Manual, σελ. 32)

5.4.1. Κύριες εργασίες της εποπτείας δωματίου (room inspection)

Η εποπτεία ενός δωματίου, η οποία πραγματοποιείται από τον υπεύθυνο ορόφων, στηρίζεται γύρω από τα εξής στάδια:

Α). Αρχικά με μία οπτική επιθεώρηση του δωματίου εξετάζονται τα ακόλουθα:

1. Πόρτα εισόδου δωματίου
2. Κουρτίνες
3. Κρεβάτι-α
4. Έπιπλα

5. Φωτισμός
6. Λουτρό
7. Προμήθειες-προϊόντα μίας χρήσεως
8. Δάπεδα και τοίχοι

Β) Στη συνέχεια δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στα κρίσιμα σημεία , τα οποία πρέπει να ελέγχονται σε καθημερινή βάση όπως αναφέρονται:

1. Τηλεόραση
2. Θέρμανση και κλιματισμός
3. Τηλέφωνο
4. Υδραυλικά
5. Λινά δωματίου

Γ) Έπειτα ο επόπτης ορόφων επισημαίνει με λεπτομερή εξέταση και σημειώνει οτιδήποτε δεν πληροί τα πρότυπα του ξενοδοχείου, ώστε να διορθωθεί ή να ξανακαθαριστεί.

Δ) Κλείνει και κλειδώνει την πόρτα με ασφάλεια.

Ε) Κανονίζει για τον εκ νέου καθαρισμό όλων εκείνων των περιοχών, που δεν πληρούν τις προδιαγραφές του ελέγχου της ξενοδοχειακής μονάδας.

Στ) Προσδιορίζει τους τομείς του δωματίου που χρειάζονται συντήρηση ή ειδικό καθαρισμό.

(Housekeeping Manual, σελ. 32)

5.4.2. Διαδικασία εποπτείας δωματίου

Η διαδικασία που ακολουθείται για την εποπτεία του δωματίου από τον προστάμενο ορόφων είναι η εξής:

1. Πόρτα εισόδου

- ✓ Ελέγχει την πόρτα εισόδου του δωματίου, βεβαιώνεται ότι τα πόμολα και οι κλειδαριές λειτουργούν σωστά.
- ✓ Ελέγχει τον αριθμό του δωματίου στην εξωτερική πόρτα, για το εάν είναι καθαρός και άθικτος.
- ✓ Ελέγχει την πόρτα για να βεβαιωθεί ότι είναι καθαρή και απαλλαγμένη από λεκέδες και γρατσουνιές.
- ✓ Ελέγχει και βεβαιώνεται ότι υπάρχει η καρτέλα «Μην Ενοχλείτε» (Do not disturb card), η οποία βρίσκεται κρεμασμένη συνήθως στο εσωτερικό πόμολο της πόρτας εισόδου. Καθώς και να μην είναι τσαλακωμένη ή σκισμένη.

2. Κουρτίνες

- ✓ Ελέγχει τις κουρτίνες του δωματίου να είναι κλειστές.
- ✓ Να είναι σωστά τραβηγμένες με τάξη.
- ✓ Ελέγχει εσωτερικά και εξωτερικά ώστε να μην έχουν λεκέδες ή οποιαδήποτε φθορά.

3. Κρεβάτι-α

- ✓ Τα κρεβάτια πρέπει να είναι στρωμένα ομοιόμορφα, έτσι ώστε τα λινά του κρεβατιού να είναι εμφανίσιμα και τα μαξιλάρια στο ίδιο μέγεθος.
- ✓ Ελέγχει κάτω από τα κρεβάτια, ώστε να μην υπάρχουν απορρίμματα ή αντικείμενα ξεχασμένα από τον επισκέπτη που αναχώρησε.
- ✓ Σηκώνει το πάπλωμα ή την κουβέρτα για να βεβαιωθεί ότι το κρεβάτι έχει στρωθεί σωστά, όπως αρμόζει σύμφωνα με τα πρότυπα του ξενοδοχείου.

4. Έπιπλα

- ✓ Βεβαιώνεται ότι όλα τα έπιπλα, όπως το κομοδίνο, το γραφείο, οι τοίχοι, οι καθρέφτες, το κλιματιστικό, οι καρέκλες, οι πίνακες, το τηλέφωνο, η τηλεόραση, είναι απαλλαγμένα από τη σκόνη και τις ακαθαρσίες.
- ✓ Ελέγχει αν η διάταξη των επίπλων είναι, όπως πρέπει, ανάλογα με τα πρότυπα του δωματίου.
- ✓ Ελέγχει εάν η τηλεόραση λειτουργεί σωστά ενεργοποιώντας την, καθώς επίσης και αν είναι καθαρή.

5. Φωτισμός

- ✓ Ελέγχει αν όλα τα φωτιστικά επιτραπέζια ή μη, καθώς και φωτιστικά του λουτρού λειτουργούν κανονικά, όταν τα ενεργοποιεί.
- ✓ Ελέγχει εάν τα φωτιστικά των κομοδίνων είναι καθαρά και απαλλαγμένα από τη σκόνη.

6. Λουτρό

- ✓ Το δάπεδο, οι τοίχοι και όλες οι επιφάνειες του λουτρού θα πρέπει να είναι καθαρές, να έχουν απαλλαγεί από τη μούχλα, τη βρωμιά και κάθε είδους ακαθαρσία.
- ✓ Ο επόπτης ορόφων ελέγχει για να βεβαιωθεί ότι η κουρτίνα του ντους είναι στη θέση της.
- ✓ Ενεργοποιεί τον ανεμιστήρα για να διασφαλίσει ότι λειτουργεί σωστά.
- ✓ Ελέγχει αν το καζανάκι της τουαλέτας λειτουργεί κανονικά, χωρίς να έχει διαρροές, καθώς και αν αυτό είναι απόλυτα καθαρό.
- ✓ Ελέγχει αν υπάρχει χαρτί τουαλέτας και σίγουρα μια ρεζέρβα ακόμα.
- ✓ Όλες οι επιφάνειες του λουτρού πρέπει να λάμπουν.

- ✓ Βεβαιώνεται ότι δεν υπάρχουν δυσάρεστες οσμές.
- ✓ Ελέγχει εάν ο νεροχύτης είναι απαλλαγμένος από μούχλα, ακαθαρσίες και άλλα υπολείμματα.

7. Υπόλοιπος χώρος δωματίου

- ✓ Θα πρέπει να υπάρχουν δύο μπάρες σαπουνιού στο λουτρό. Το ένα σαπούνι με αποσμητικό και το άλλο χωρίς.
- ✓ Η κρεμάστρα της ντουλάπας πρέπει να μην έχει σκόνη και να είναι καθαρή, καθώς και να έχει τουλάχιστον έξι κρεμάστρες ρούχων.

8. Προμήθειες

- ✓ Ελέγχει αν όλοι οι κάδοι απορριμμάτων είναι καθαροί και στην ίδια θέση.
- ✓ Ελέγχει αν η γραφική ύλη του δωματίου, δηλαδή όλα τα περιοδικά ή βιβλία ή ενημερωτικά του ξενοδοχείου είναι εμφανίσιμα και όχι τσαλακωμένα ή λερωμένα, καθώς και να βρίσκονται στη θέση τους, σύμφωνα πάντα με τα πρότυπα του ξενοδοχείου.
- ✓ Ελέγχει αν υπάρχει ένα τουλάχιστον σταχοδοχείο καθώς και σπύρτα, πάντα ανάλογα με τα πρότυπα της επιχείρησης και το μέγεθος του δωματίου.
- ✓ Ο υπεύθυνος ορόφων ελέγχει τους ανιχνευτές καπνού ώστε να βεβαιωθεί ότι λειτουργούν κανονικά.

9. Δάπεδο, τοίχοι, οροφή

- ✓ Ελέγχει εάν όλες οι μοκέτες ή τα χαλιά έχουν σκουπιστεί με σωστό τρόπο και λεπτομερειακά.

- ✓ Ελέγχει όλες τις γωνίες κάτω από το κρεβάτι ή τα κρεβάτια, πίσω από τις πόρτες, γύρω από τα έπιπλα, το κλιματιστικό, ώστε να βεβαιωθεί ότι δεν υπάρχει ακαθαρσία και είναι όλα ξεσκονισμένα και καθαρά.
- ✓ Η οροφή του δωματίου καθώς και οι τοίχοι πρέπει να μην εμφανίζουν βρωμιά ή λεκέδες, παραδειγματικά να ελέγχονται οι γωνίες της οροφής σε περίπτωση που έχει δημιουργηθεί κάποιος ιστός αράχνης.

10. Θέρμανση-Μονάδες κλιματισμού

- ✓ Ελέγχει το κλιματιστικό εάν λειτουργεί ομαλά ώστε να παράγει αέρα ψύξης, καθώς και η θέρμανση να παράγει ζεστό αέρα. Σε περίπτωση βλάβης πρέπει να αποκατασταθεί από το τμήμα συντήρησης.

(Housekeeping Manual, σελ. 33)

5.5. Καθαρισμός κοινόχρηστων χώρων

Σε όλες τις ξενοδοχειακές μονάδες οι κοινόχρηστοι χώροι είναι αυτοί που παρουσιάζουν την μεγαλύτερη κίνηση απο όλους τους υπόλοιπους και επομένως παρατηρούνται πολύ περισσότερο από τους πελάτες ή τους επισκέπτες. Θα πρέπει επομένως να δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην καθαριότητα για να μην δημιουργείται η εντύπωση ότι ολόκληρη η ξενοδοχειακή μονάδα χωλαίνει στο τμήμα του housekeeping. Ιδιαίτερη έμφαση σε αυτό το κομμάτι δίνεται επίσης στα ξενοδοχεία όπου η μεγαλύτερη πελατειακή βάση τους αποτελείται όχι από μόνιμους αλλά από διερχόμενους πελάτες, οι οποίοι χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου. Στο ξενοδοχείο υπάρχει συγκεκριμένος αριθμός υπαλλήλων όπου περιλαμβάνεται στις αρμοδιότητές τους ο καθαρισμός, η συντήρηση και η επισκευή του ξενοδοχείου. Επειδή όμως ο κάθε χώρος του ξενοδοχείου παρουσιάζει ιδιαιτερότητες και προβλήματα όσον αφορά τον καθαρισμό του, γι αυτό συνήθως σε

μεγάλους χώρους σε αυτές τις θέσεις απασχολούνται περισσότερο άντρες απ' ότι γυναίκες εξαιτίας της δυσκίνητης επίπλωσης που υπάρχει στους χώρους αυτούς.

(Ντόντη, 2001:67-68)

5.5.1. Αίθουσες Αναμονής

Οι αίθουσες αναμονής λόγω του ότι παρουσιάζουν αυξημένη κίνηση απαιτούν ιδιαίτερη προσοχή όσον αφορά τον καθαρισμό τους ώστε να δημιουργούν θετικές εντυπώσεις στους υποψήφιους πελάτες. Το ξεσκόνισμα επίπλων, το καθάρισμα των σταχτοδοχείων καθώς και ο καθαρισμός των χαλιών είναι κάποιες από τις εργασίες που πρέπει τακτικά να γίνονται στους κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου γενικός καθαρισμός, η συντήρηση και η επισκευή του ξενοδοχείου είναι εργασίες που θα πρέπει να γίνονται κατά τη διάρκεια της νύχτας ώστε να υπάρχουν όσο το δυνατόν λιγότεροι πελάτες. Υπάρχουν επίσης εβδομαδιαίες εργασίες (π.χ πλύσιμο κοινόχρηστων τηλεφωνικών θαλάμων) καθώς και μηνιαίες εργασίες όπως γυάλισμα με ειδικό διάλειμμα ξύλινων επίπλων.

(Ντόντη, 2001:68-69)

5.5.2. Ανελκυστήρες

Οι ανελκυστήρες συγκαταλέγονται στους χώρους που θέλουν ιδιαίτερη προσοχή όσον αφορά τον καθαρισμό τους γιατί χρησιμοποιούνται συχνά. Η μοκέτα είναι ένα υλικό που ενδείκνυται για την κάλυψη των πλευρών και της οροφής των ανελκυστήρων. Επειδή όμως το δάπεδο του των ανελκυστήρων είναι μια επιφάνεια όπου δύσκολα διατηρείται καθαρή, για το λόγο αυτό τα ξενοδοχεία διαθέτουν επιπλέον τεμάχια μοκέτας ώστε να αλλάζουν αυτά εύκολα και να πλένονται.

(Ντόντη, 2001:69)

5.5.3. Εστιατόρια και μπαρ

Οι χώροι σίτισης και εστίασης έχουν άμεση σχέση με την υπηρεσία του house-keeping. Οι χώροι του εστιατορίου περιλαμβάνουν μια σειρά από εργασίες όπως μετακίνηση τραπεζιών και καθισμάτων, ξεσκόνισμα των τραπεζιών και των παραθύρων, πλύσιμο πλαστικών επιφανειών με καθαριστικό υγρό, καθάρισμα τηλεφωνικών συσκευών, καθάρισμα λεκέδων που ίσως υπάρχουν στους τοίχους κ.τ.λ.

(Ντόντη, 2001:69-70)

5.5.4 Αίθουσες Συνεδρίων

Οι αίθουσες συνεδρίων και συνεστιάσεων είναι ένα ακόμη τμήμα του ξενοδοχείου που χρειάζεται καθημερινό καθάρισμα, λόγω της αυξημένης ζήτησης για επιχειρηματικής μορφής συναντήσεις που συνοδεύονται συνήθως από γεύματα εργασίας. Πολύ συχνά επίσης οι μετέχοντες σε τέτοιες συναντήσεις χρησιμοποιούν και άλλους χώρους του ξενοδοχείου όπως τα δωμάτια και τα εστιατόρια του ξενοδοχείου (Ντόντη, 2001:71).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. ΛΙΝΟΘΗΚΗ ΚΑΙ ΠΛΥΝΤΗΡΙΑ

Η λινοθήκη είναι έχει έναν από τους πιο σημαντικούς ρόλους στο τμήμα του housekeeping σε ένα ξενοδοχείο. Οι περισσότερες λινοθήκες στα ξενοδοχεία, βρίσκονται σε ένα κεντρικό σημείο και ενεργούν ως αποθηκευτικός χώρος λινών, από όπου γίνεται και η διανομή των λινών στα δωμάτια και τους λοιπούς χώρους (Barathiar University, 2008:56).

6.1. Αρμοδιότητες Λινοθήκης

Το τμήμα της λινοθήκης έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

- Συλλογή και μεταφορά: Πρόκειται για μία ουσιαστική δραστηριότητα κατά την οποία η υπηρεσία laundry (laundry service), διευκολύνεται η συσσώρευση των βρώμικων λινών μέσω των σουτ (chutes), των καροτσιών της καμαριέρας. Τα άπλυτα ρούχα των πελατών επίσης, συλλέγονται και μαρκάρονται πριν σταλούν στο πλυντήριο για καθάρισμα.
- Ξεδιάλεγμα και μέτρημα: Η διαδικασία του ξεδιαλέγματος πραγματοποιείται για να γίνει η καταμέτρηση πιο εύκολη, πριν τα λινά σταλούν για πλύσιμο. Όλα τα λινά ξεδιαλόγονται σε στίβες ανά είδος και στη συνέχεια καταμετρούνται. Ο αριθμός των βρώμικων λινών που θα σταλθεί στο τμήμα του πλυντηρίου, πρέπει να είναι ο ίδιος με τα καθαρά λινά τα οποία θα επιστραφούν στη λινοθήκη.
- Ταξινόμηση λινών: Τα λινά τα οποία είναι ταξινομημένα ανάλογα με το είδος τους στη λινοθήκη, πρέπει να προστατεύονται με κάποιες σακούλες ειδικές ώστε να αποφευχθεί η περίπτωση ζημιάς των λινών όπως π.χ. μούχλα λόγω υγρασίας. Λινά τα οποία έχουν υποστεί ζημιά ή χρήζουν επιδιόρθωσης είναι προτιμότερο να τοποθετηθούν σε σακούλα με έντονο χρώμα, ώστε να μπορούν να διαχωριστούν.
- Παράδοση καθαρών λινών: Η παράδοση των καθαρών λινών στους οροφοκόμους γίνεται το πρωί, ώστε να μπορέσουν να εξοπλίσουν τα καροτσάκια των καμαριερών αλλά και τα οφίς σύμφωνα με τις ανάγκες των δωματίων. Αντίθετα τα

laundry των πελατών, δηλαδή τα καθαρά ρούχα των πελατών τα οποία βρίσκονται στο τμήμα πλυντηρίων παραδίδονται και το απόγευμα στα δωμάτια.

- Έλεγχος και Επιθεώρηση: Πραγματοποιείται έλεγχος της ποσότητας των βρώμικων λινών που έχουν αποσταλλεί στο τμήμα των πλυντηρίων, καθώς και έλεγχος εάν η ποσότητα αυτή συμφωνεί με την ποσότητα των καθαρών λινών που παραδίδονται στην λινόθήκη. Επίσης ελέγχεται και η ποιότητα των λινών, η κατάσταση στην οποία είναι.
- Αποθήκευση: Η αποθήκευση των λινών γίνεται σύμφωνα με την ποσότητα λινών που προορίζονται για αποθήκευση. Φυσικά η αποθήκευση εξαρτάται και από το μέγεθος του χώρου που διατίθεται και από το πόσο λειτουργικός μπορεί να είναι, ώστε να χρησιμοποιηθεί ως λινόθήκη. Κατά τη διάρκεια σχεδιασμού του χώρου αποθήκευσης, είναι απαραίτητο να εξεταστεί το είδος των ραφιών που ταξινομούνται τα λινά, η μέθοδος αποθήκευσης αλλά και η υγιεινή και οι παράμετροι ασφαλείας που λαμβάνονται στο χώρο.
- Επισκευή και αλλαγή: Τα κατεστραμμένα λινά που χρειάζονται επιδιόρθωση, συνήθως ράβονται. Τα λινά τις περισσότερες φορές όταν έχουν καταστραφεί, μετατρέπονται σε χρήσιμα λινά που μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε κάποια άλλη εργασία του τμήματος.
- Διανομή σε άλλα τμήματα: Αυτό αφορά τη διανομή καθαρών λινών στα υπόλοιπα τμήματα όπως π.χ. τα εστιατόρια, τα μπαρ, γυμναστήριο, σπα. Τα βρώμικα λινά των υπόλοιπων τμημάτων μεταφέρονται στο τμήμα πλυντηρίων και παραλαμβάνουν τα καθαρά λινά από τη λινόθήκη.
- Καταγραφή αρχείων λινών.
- Καθημερινά πρέπει να εγγράφονται σε αρχεία οι ανταλλαγές λινών μεταξύ της λινόθηκης, του πλυντηρίου, των ορόφων καθώς και στα υπόλοιπα τμήματα. Ακόμη και τα λινά που έχουν υποστεί ζημιά και δε διορθώνονται ή αυτά που μπορεί ενώ έχουν καταστραφεί να χρησιμοποιηθούν αλλιώς, καταγράφονται σε

αρχεία. Περιοδική απογραφή μπορεί να πραγματοποιηθεί, αλλά στην ετήσια απογραφή είναι που καταχωρούνται όλα τα λινά αναλυτικά.

- **Ασφάλεια:** Είναι σημαντικό να υπάρχει ασφάλεια στο χώρο της λινοθήκης καθώς και η είσοδος σε αυτήν είναι περιορισμένη, και αυτό λειτουργεί ως ένα μέτρο προληπτικό σε περίπτωση πυρκαγιάς, πλημμύρας, κλοπής. Το κάπνισμα ωστόσο απαγορεύεται αυστηρά στο χώρο της λινοθήκης.

(Barathiar University, 2008:56-58)

6.1.1. Ο χώρος της λινοθήκης

Ο χώρος που βρίσκεται συνήθως η λινοθήκη ενός ξενοδοχείου είναι: α) Συνήθως κοντά στο τμήμα που βρίσκονται τα πλυντήρια, συνήθως υπάρχει μια ενδιάμεση πόρτα που χωρίζει αυτούς τους δύο χώρους, β) κοντά σε κάποιο ασανσέρ του προσωπικού, έτσι ώστε να διευκολύνεται η μετακίνηση των λινών και των υπαλλήλων της λινοθήκης, γ) μακριά από τα επισιτιστικά τμήματα και τους χώρους παραγωγής τροφίμων, για λόγους πρόληψης σε περίπτωση πυρκαγιάς στην κουζίνα, ή για να προστατευθούν τα λινά από μυρωδιές φαγητών, ή καπνού (Barathiar University, 2008:58).

6.1.2. Κριτήρια της λινοθήκης

Οι απαραίτητες προϋποθέσεις μίας λινοθήκης είναι οι εξής:

- Ράφια ανοιχτά και κλειστά.
- Χώρος όπου μπορούν να υπάρξουν καλόγεροι με κρεμάστρες.
- Χώρος αποθήκευσης αποθεμάτων.
- Καρότσια ειδικά για τη μεταφορά των λινών είτε προορίζονται για τα πλυντήρια είτε για τους ορόφους.

- Γραφείο υπεύθυνου λινόθηκης και χώρος αποθήκευσης των αρχείων που τηρεί.
- Τηλέφωνο και υπολογιστής.
- Σκάλα ώστε να διευκολύνεται η πρόσβαση στα υψηλότερα ράφια.
- Νιπτήρας
- Χώρος αποθήκευσης καθαριστικών προϊόντων, ώστε να καθαρίζεται ο χώρος της λινόθηκης.
- Σίδερο και σιδερώστρα.
- Χώρος συσσώρευσης λερωμένων λινών.
- Χώρος παραλαβής καθαρώ λινών από το πλυντήριο.
- Χώρος για τη διαλογή και καταμέτρηση των βρώμικων λινών.
- Τμήμα ραψίματος
- Επιφάνειες εργασίας.
- Λωρίδα που οδηγεί στο τμήμα πλυντηρίων.
- Λωρίδα κυκλοφορίας στο χώρο που βρίσκονται οι στολές του προσωπικού(uniform room).

(Barathiar University, 2008:58-59)

6.2. Είδη λινών ξενοδοχείου

Τα λινά τα οποία διαχειρίζεται το τμήμα λινόθηκης μέσα στο ξενοδοχείο διαφέρουν μεταξύ τους ως προς την ποιότητα, το μέγεθος, το είδος καθώς και το κόστος.
(Barathiar University, 2008:59)

6.2.1. Λινά δωματίου

Αναλυτικότερα περιγράφονται παρακάτω τα εξής:

1) Λινά κρεβατιού (Bed linen):

- ✓ Σεντόνια (Bedsheets): Τα οποία πρέπει να έχουν καλό φινίρισμα, συνήθως με μία μικρή λάμψη, και να κατασκευάζονται από ύφασμα το οποίο να μη τσαλακώνεται ώστε να διατηρείται σε μία ωραία εμφάνιση. Η υφή πρέπει να είναι μαλακή, λεία και απορροφητική. Το ύφασμα δεν πρέπει ναφθείρεται με τις επανειλημμένες πλύσης καθώς δεν πρέπει να ξεθωριάζει και το χρώμα.
- ✓ Μαξιλαροθήκες (Pillowcases): Αυτές συνήθως είναι φτιαγμένες από το ίδιο ύφασμα που είναι και τα σεντόνια.
- ✓ Κουβέρτες (Blankets): Αυτές πρέπει να είναι άνετες, μαλακές, και απαλές στην υφή τους, όχι πολύ βαριές ή ακριβές. Συνήθως είναι συνθετικές έτσι ώστε να μειώνεται και το κόστος.
- ✓ Παπλώματα (Duvets): Είναι πολύ διαδεδομένα στα ξενοδοχεία καθώς τείνει να αντικαταστήσει τις κουβέρτες, ειδικά για τα διπλά κρεβάτια. Συνήθως χρησιμοποιούνται παπλώματα που είναι γεμάτα στο εσωτερικό τους από πούπουλα χήνας ή πάπιας, τα οποία είναι ελαφρυνά και απαλά, ώστε να προσφέρουν όχι μόνο ζέστη στον πελάτη αλλά να μπορούν και εύκολα να πλυθούν. Είναι απαραίτητο το πάπλωμα να έχει και εξωτερικό κάλυμμα.
- ✓ Κουβερλί-Ριχτάρια (Bedcover): Αυτά πρέπει να επιλέγονται με δέουσα προσοχή καθώς και δίνεται μεγάλη έμφαση στην εμφάνιση, την αντοχή και το μέγεθος. Το χρώμα και τα σχέδια πρέπει να ταιριάζουν με την λουπή διακόσμηση του υπνοδωματίου, και οι λεκέδες να μην φαίνονται πάνω στο κουβερλί. Το ύφασμα πρέπει να μην τσαλακώνεται εύκολα.
- ✓ Κουρτίνες (Draperies) : Οι κουρτίνες πρέπει επίσης να επιλεγούν με τονίδιο τρόπο που επιλέγονται και τα ριχτάρια, λαμβάνοντας υπόψη δηλαδή τη

διακόσμηση του δωματίου. Στο ξενοδοχείο οι κουρτίνες που τοποθετούνται στα δωμάτια συνήθως είναι, ένας συνδυασμός από διάφανες κουρτίνες και βαριές σκουρόχρωμες. Ο συνδυασμός αυτός προτιμάται καθώς με τις διάφανες κουρτίνες επιτρέπεται στο φως να περάσει στο δωμάτιο κανοντάς το ευήλιο, και παράλληλα με τις σκουρόχρωμες βαριές κουρτίνες διευκολύνει την προστασία της ιδιωτικότητας του πελάτη στο δωμάτιό του.

- ✓ Καλύματα μαξιλαριών και επίπλων (Cushion covers and upholstery) : Όπως και στα παραπάνω λινά, έτσι και τα καλύματα των επίπλων πρέπει να ταιριάζουν με τη συνολική διακόσμηση του δωματίου. Είναι σημαντικό να είναι ανθεκτικά στη βρωμιά, στη συσσώρευση της σκόνης και να παρέχουν άνεση στον πελάτη. Το ύφασμά τους δεν πρέπει να είναι τραχύ και να μην έχει στατικό ηλεκτρισμό καθώς μπορεί να προσκολληθούν τα ρούχα του πελάτη σε αυτό. Επίσης δεν πρέπει να χάνουν χνούδι ή χρώμα εύκολα.

(Barathiar University, 2008:59-61)

2) Λινά λουτρού : Τα λινά του λουτρού πρέπει να έχουν μαλακή υφή στο δέρμα του επισκέπτη, με υψηλό βαθμό απορροφητικότητας και να μην βγάζει χνούδι. Οι πετσέτες του λουτρού είναι συνήθως από βαμβάκι. Συνήθως προτιμώνται λευκά λινά για το λουτρό του δωματίου (Barathiar University, 2008:61).

6.2.2. Λινά κοινόχρηστων χώρων

- ✓ Λινά εστιατορίων: Η επιλογή υφάσματος εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ευκολία που θα έχει κατά τη διάρκεια της πλύσης του. Η αφαίρεση των λεκέδων πρέπει να είναι δυνατή και να διατηρείται το χρώμα και το σχήμα, καθώς επίσης να ταιριάζει με τη διακόσμηση του χώρου στον οποίο βρίσκεται.
- ✓ Λινά λουτρού: Για τους κοινόχρηστους χώρους όπως είναι το γυμναστήριο, το σπα, οι πισίνες, τα λινά που χρησιμοποιούνται τυγχάνει να είναι όχι μόνο λευκά αλλά και χρωματιστά, ακόμη και με μοτίβα σχεδιασμένα. Αυτό συμβαίνει ώστε

να ξεχωρίζονται οι πετσέτες και οι ρόμπες των κοινοχρήστων χώρων από αυτά των δωματίων.

(Barathiar University, 2008:62)

6.3. Αποθήκευση λινών

Η αποθήκευση λινών βοηθά στο να φυλάσσονται τα λινά σε ράφια, στα οποία προστατεύονται όταν δε χρησιμοποιούνται για μεγάλο χρονικό διάστημα και με αυτόν τον τρόπο διατηρούνται σε μία καλή κατάσταση. Ο υπεύθυνος της λινοθήκης θα πρέπει να είναι σε θέση να διατηρεί τα αποθέματα των λινών στα επιθυμητά επίπεδα, να διεκπεραιώνει σωστά τον έλεγχο των λινών και να διατηρεί λεπτομερώς την ποσότητα του αποθέματος που υπάρχει. Τα στάδια που τηρούνται ως πρότυπο ελέγχου είναι τα εξής:

- Καθορισμός του αποθέματος λινών: Διαχωρίζονται τα λινά, ανάλογα με το είδος τους, το καθένα ξεχωριστά, και στιβάζονται κατά είδος.
- Μαρκάρισμα του αποθέματος: Τα λινά μπορεί να μαρκάρονται είτε με μελάνι είτε με μονόγραμμα της ξενοδοχειακής επιχείρησης υφασμένο από το εργοστάσιο, είτε με κέντημα.
- Διανομή καθαρών λινών.
- Συγκέντρωση λινών στο πλυντήριο.
- Καταμέτρηση του αποθέματος.

(Ντόντη, 2001:67-68)

6.4. Στολές προσωπικού

Η παροχή στολών για το προσωπικό του ξενοδοχείου είναι ένας τρόπος διασφάλισης της κατάλληλης ενδυμασίας για το προσωπικό ενός ξενοδοχείου, αντανακλώντας με αυτόν τον τρόπο, τα πρότυπα που έχει θέσει η επιχείρηση. Με το να διαθέτει το ξενοδοχείο, στολές για το προσωπικό, δίνει τη δυνατότητα στους επισκέπτες να εντοπίσουν ποια άτομα ανήκουν στο προσωπικό του ξενοδοχείου, καθώς και να διακρίνουν τη θέση που έχει ο κάθε εργαζόμενος του ξενοδοχείου, ως προς την οργάνωση. Οι στολές του προσωπικού σχεδιάζονται για να ταιριάζουν στην εργασία που εκτελούν. Οι στολές μπορεί να υπάρχουν είτε σε τυποποιημένα μεγέθη είτε κατασκευασμένες στα μέτρα του κάθε εργαζόμενου ξεχωριστά.

(Barathiar University, 2008:67)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

HOUSEKEEPING

7.1. Έλεγχος κόστους

Με τον όρο έλεγχο κόστους εννοείται ο προϋπολογισμός, οποίος είναι από τα πιο σημαντικά μέσα ώστε να ελεγχθεί το κόστος που απαιτείται για τις δαπάνες τις επιχείρησης. Σε πολλές ξενοδοχειακές μονάδες χρησιμοποιούν τον ετήσιο προϋπολογισμό, ο οποίος λειτουργεί: α) Διότι παρέχει μια πρόβλεψη κόστους λειτουργίας της επιχείρησης για ένα δεδομένο χρονικά διάστημα, β) Διότι είναι η βάση ώστε να συγκριθούν μετά τα πραγματικά αποτελέσματα. Όπως μπορεί να κατανοήσει κανείς, λαμβάνοντας υπόψην τους παραπάνω λόγους, η ετοιμασία του προϋπολογισμού αποτελεί μία τόσο σημαντική διαδικασία που όχι μόνο απαιτεί προσεκτική αντιμετώπιση, καθώς αυτή είναι που εξασφαλίζει την επιτυχία της ξενοδοχειακής επιχείρησης (Ντόντη, 2001:167).

7.2. Έλεγχος παραγωγής

Καθημερινά γίνεται η αναφορά των δωματίων, η οποία εφαρμόζεται ως ένα σύστημα ελέγχου παραγωγής. Εκεί εμφανίζεται το μέγεθος της παραγωγής και η ποσότητα που χρειάστηκε από ένα μεγάλο μέρος του ανθρωπίνου δυναμικού του τμήματος ορόφων. Η λεπτομερής και σωστή συμπλήρωση των καθημερινών αναφορών των δωματίων, συντελεί στο να ωφελείται ο έλεγχος παραγωγής. Ο υπεύθυνος ορόφων χρησιμοποιεί ποικίλα αρχεία τα οποία βοηθούν στον έλεγχο της εκτέλεσης των εργασιών που γίνονται. Τα τελευταία χρόνια η διαδεδομένη μέθοδος που χρησιμοποιείται είναι μέσω της χρήσης μοντέρνων ηλεκτρονικών συστημάτων, τα οποία εξυπηρετούν στην ταχύ μετάδοση πληροφοριών σχετικά με τις διεργασίες του τμήματος ορόφων, καθώς επίσης βοηθούν στην εκτέλεση ιδιαίτερων αιτημάτων των πελατών (Ντόντη, 2001:167).

7.3. Έλεγχος ποιότητας

Όπως έχει αναφερθεί παραπάνω, κάθε υπάλληλος του τμήματος του housekeeping συντελεί σε μεγάλο βαθμό στην ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρεται στους πελάτες. Γι' αυτόν ακριβώς τον λόγο η διοίκηση του τμήματος πρέπει να βεβαιώνεται ότι το επίπεδο ποιότητας του είναι σε ένα επιθυμητό, γι' αυτήν, επίπεδο. Η υψηλή ποιότητα στις διεργασίες του τμήματος μπορεί να επιτευχθεί μέσω της κινητοποίησης και εξειδίκευσης των θαλλήλων, καθώς επίσης και μέσω της κινητοποίησης και εξειδίκευσης των υπαλλήλων. Η διοίκηση του housekeeping πρέπει να έχει ένα μέτρο εκτίμησης για την ποιότητα του housekeeping και αυτό το μέτρο είναι πολλές φορές, οι ειθεωρήσεις. Οι επιθεωρήσεις εκτός από το ότι πρέπει να διενεργούνται τακτικά και να μην είναι πάντα προκαθορισμένες. Οι εποπτείες αυτές ασκούνται από κάποιο υπεύθυνο ορόφων, ο οποίος έχει την αρμοδιότητα και τον απαιτούμενο σεβασμό από τους υπαλλήλους του τμήματος (Ντόντη, 2001:168).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΤΟΥ HOUSEKEEPING ΜΕ

ΆΛΛΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

Το τμήμα του Housekeeping πρέπει να συντονίζει και να εξασφαλίσει τη μέγιστη δυνατή συνεργασία με τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου, ώστε να παρέχονται ποιοτικές, υψηλών προδιαγραφών, υπηρεσίες στους πελάτες του ξενοδοχείου. Για να υπάρχει μία επιτυχημένη συνεργασία χρειάζεται ένας κάλος προγραμματισμός σχετικά με το χρονοδιάγραμμα των εργασιών του housekeeping που πρέπει να γίνουν, ώστε να υπάρχει ομαλή ροή της εργασίας σε κάθε τμήμα αντίστοιχα. Η γενική προϊσταμένη του τμήματος είναι υπεύθυνη για τη διασφάλιση των προαναφερθέντων, καθώς μαζί με την εποπτεία μίας ομάδας του τμήματος συνεργάζεται στενά με το προσωπικό από τα άλλα τμήματα (Barathiar University, 2008:7).

8.1. Συνεργασία με την υποδοχή (front office)

Η συνεργασία του τμήματος του housekeeping με αυτό της υποδοχής, είναι από τις σημαντικότερες καθώς συντελεί στην λειτουργία του τμήματος ορόφων και στη διαδικασία καθαρισμού των δωματίων. Όταν γίνονται οι αναχωρήσεις των πελατών από τα δωμάτιά τους, το τμήμα της υποδοχής παρέχει την αναφορά των δωματίων τα οποία είναι βρώμικα και κενά και συνεπώς πρέπει να καθαριστούν από το προσωπικό του housekeeping, έτσι ώστε να ενοικιαστούν ξανά στον επόμενο πελάτη καθαρά και περιποιημένα. Όταν ένα δωμάτιο καθαριστεί, η υπεύθυνη ορόφων ενημερώνει το τμήμα υποδοχής είτε άμεσα είτε μέσω του γραφείου του housekeeping, ώστε να μπορεί να το τμήμα υποδοχής να πουλήσει το συγκεκριμένο δωμάτιο, εφόσον είναι έτοιμο (Barathiar University, 2008:7).

8.2. Συνεργασία με το τμήμα προσωπικού

Το τμήμα του συνεργάζεται με το τμήμα ανθρωπίνου δυναμικού καθώς είναι αρμόδιο για την πρόσληψη του προσωπικού του τμήματος του housekeeping, για τον μισθό, τη διοίκηση του τμήματος ορόφων, την πειθαρχία των υπαλλήλων ή την ανυπακοή αυτών, τις αναφορές παραπόνων των υπαλλήλων, τις ονομαστικές κάρτες ταυτοποίησης των υπαλλήλων, την εκπαίδευση των υπαλλήλων, τις προαγωγές των υπαλλήλων (Barathiar University, 2008:8).

8.3. Συνεργασία με το τμήμα προμηθειών

Το τμήμα προμηθειών ασχολείται με τις ελλείψεις τις οποίες μπορεί να παρουσιάσει το τμήμα του housekeeping κατά καιρούς, όπως είναι τα προϊόντα ανεφοδιασμού των δωματίων, τα απορρυπαντικά, τα χαρτικά υλικά των δωματίων, λινά διαφόρων τύπων (Barathiar University, 2008:8).

8.4. Συνεργασία με το τμήμα συντήρησης

Το τμήμα του Housekeeping σε συνεργασία με το τμήμα συντήρησης ελέγχουν από κοινού, περίπου το 90% της ενέργειας που καταναλώνεται σε ένα ξενοδοχείο. Η στενή συνεργασία των δύο τμημάτων βοηθά στην αύξηση της λειτουργικής αποδοτικότητας του ξενοδοχείου. Το προσωπικό του housekeeping το οποίο διαμοιράζεται σε όλο το ξενοδοχείο, έχοντας ως αρμοδιότητά του την εποπτεία των δωματίων και των κοινοχρήστων χώρων, καθώς και την σωστή λειτουργία του ξενοδοχείου, έρχεται σε άμεση επαφή με το τμήμα της συντήρησης, το οποίο είναι υπεύθυνο για την επιδιόρθωση και αποκατάσταση όλων εκείνων των βλαβών που δημιουργούνται μέσα στο ξενοδοχείο, και με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται μία ομαλή συνεργασία με το τμήμα ορόφων. Πρέπει επίσης να αναφερθεί ότι, το τμήμα

συντήρησης μπορεί να καλύψει μία πληθώρα καθηκόντων όπως η επιδιόρθωση των χαλασμένων λαμπτήρων, τα σπασμένα έπιπλα, βλάβες τεχνικές που δημιουργούνται στο δωμάτιο του πελάτη ή στους κοινόχρηστους χώρους, τον κλιματισμό που δε λειτουργεί σωστά. Όπως μπορεί να κατανοήσει κανείς, ένα δωμάτιο για να πωληθεί από το τμήμα υποδοχής, θα πρέπει πρώτα να έχει καθαριστεί από το τμήμα του housekeeping και να έχει διορθωθεί η οποιαδήποτε τεχνική ή υλική βλάβη του δωματίου από το τμήμα της συντήρησης. Αυτή η συνεργασία μεταξύ των τμημάτων είναι τόσο απαραίτητη καθώς το τμήμα ορόφων σε πολλές περιπτώσεις θέτει τα δωμάτια σε μη λειτουργία (out of order) ώστε να γίνουν οι απαραίτητες λειτουργίες από το τμήμα συντήρησης, όπως είναι οι ανακαινίσεις, ή οι μαζικές και μεγάλες επισκευές στα δωμάτια ενός ορόφου (Barathiar University, 2008:8).

8.5. Συνεργασία με το τμήμα πλυντηρίων

Το τμήμα των πλυντηρίων είναι εκείνο το οποίο μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών καθαριότητας, Η αρμοδιότητα του τμήματος αυτού για το housekeeping έχει διττή σημασία, καθώς πρέπει: 1) Να πλένει και να στεγνώνει τα λινά των δωματίων σε υψηλού επιπέδου καθαριότητα, 2) Να πλένει όλες τις στολές του προσωπικού σύμφωνα με τα πρότυπα της επιχείρησης, 3) Να παρέχει τις καθαρές στολές του προσωπικού και τα καθαρά λινά, πάντοτε στην ώρα που απαιτείται. Το τμήμα του housekeeping πρέπει να διασφαλίζει ότι τα καθαρά λινά παραδίδονται στα δωμάτια, στα εστιατόρια, στα γυμναστήρια ή σπα, καθώς αυτό υποδηλώνει άμεσα την ποιότητα και την εικόνα του γενικού συνόλου του ξενοδοχείου. Η συνεργασία των τμημάτων του πλυντηρίου με το housekeeping είναι απαραίτητη και πλύ σημαντική καθώς υπάρχει εξάρτηση σχετικά με το μεγάλο μέγεθος των λινών και τον όγκο των στολών του προσωπικού (Barathiar University, 2008:8-9).

8.6. Συνεργασία με το τμήμα εστιατορίων και μπαρ (Food and Beverage)

Τα εστιατόρια, τα μπαρ, το τμήμα δεξιώσεων απαιτούν καθημερινά καθαρά λινά για τα τραπέζια, και λινά πελατών, γι' αυτόν ακριβώς το λόγο και υπάρχει η συνεργασία με το τμήμα του housekeeping. Το προσωπικό του Food and Beverage μαζί με το τμήμα της κουζίνας επίσης χρειάζεται τις καθαρές στολές κατά τη διάρκεια της βάρδιάς του (Barathiar University, 2008:9).

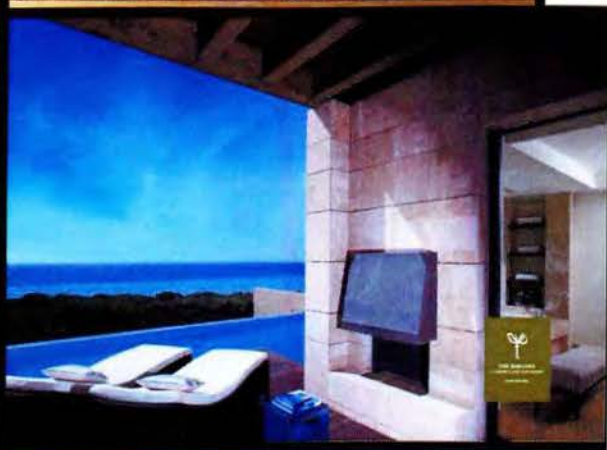
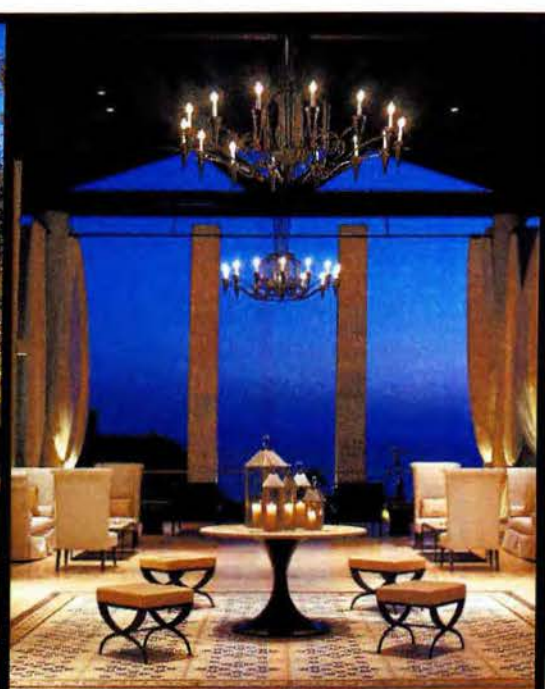
8.7. Συνεργασία με το τμήμα ασφάλειας

Το δωμάτιο είναι για τον επισκέπτη ο πιο ιδιωτικός χώρος, με αποτέλεσμα η ξενοδοχειακή επιχείρηση να προσπαθεί να εξασφαλίσει κατά το μέγιστο δυνατό την προστασία της ιδιωτικής ζωής των πελατών σε αυτό καθώς και την ασφάλειά τους. Το τμήμα του housekeeping συνεργάζεται άμεσα με το τμήμα ασφαλείας σε περίπτωση που παραβιαστεί η ασφάλεια των ενοίκων των δωματίων και σε αυτή την περίπτωση πρέπει το προσωπικό να βρίσκεται σε επιφυλακή ώστε να επιδιώκεται η ασφάλεια των πελατών (Barathiar University, 2008:9).

ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ:

ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΤΟΥ HOUSEKEEPING ΤΟΥ

“THE ROMANOS, A LUXURY COLLECTION RESORT”



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. THE ROMANOS, A LUXURY COLLECTION RESORT, NAVARINO DUNES COSTA NAVARINO

Η περίπτωση που θα μελετηθεί αφορά ένα από τα μεγαλύτερα 5* ξενοδοχεία της Ελλάδας και ονομάζεται «The Romanos, a luxury collection resort». Το «The Romanos» είναι ένα resort, το οποίο λειτουργεί εποχιακά από τον Μάιο έως και τον Σεπτέμβριο, και βρίσκεται στον νομό Μεσσηνίας, στην Ελλάδα, πιο συγκεκριμένα στην περιοχή της Costa Navarino. Η Costa Navarino είναι η ευρύτερη περιοχή στη Μεσσηνία κατά την οποία σχεδιάζεται να υλοποιηθούν στο μέλλον άλλα τέσσερα μεγάλα ξενοδοχειακά συγκροτήματα, έτσι ώστε να προαχθεί ο ελληνικός τουρισμός και να ενισχυθεί η μεσσηνιακή φιλοξενία. (<http://www.costanavarino.com>)

Το «The Romanos» ανήκει σαν μονάδα στο ξενοδοχειακό συγκρότημα του «Navarino Dunes» μέσα στο οποίο συνυπάρχει και το ξενοδοχείο «Westin». Ιδρυτής αυτού του μεγαλεπίβολου σχεδίου είναι ο καπετάν Βασίλης Κωνσταντακόπουλος, ο οποίος κατάφερε και πραγματοποίησε αυτή την ιδέα, ώστε να προβληθεί η γεννέτειρα του η Μεσσηνία, ως ένας από τους καλύτερους τουριστικούς προορισμούς στη Μεσόγειο. Σχετικά με τη διοίκηση του Navarino Dunes, αξιοσημείωτο είναι να ειπωθεί ότι την έχει αναλάβει η πολυεθνική εταιρία, αμερικάνικων συμφερόντων, Starwood Hotels and Resorts. Το Μάιο του 2010 άνοιξε το «The Romanos» και υποδέχτηκε τους πρώτους του πελάτες. Παρά το γεγονός ότι λειτουργεί εδώ και δύο χρόνια, έχει καταφέρει σαν ξενοδοχείο να καταταχθεί στα καλύτερα ξενοδοχεία του κόσμου με διεθνή βραβεία.

Οι εγκαταστάσεις του «The Romanos» έχουν δημιουργηθεί με κριτήριο το σεβασμό προς το φυσικό περιβάλλον, καθώς και για να χτιστεί το ξενοδοχείο μεταφυτεύθηκαν πάνω από έξι χιλιάδες ελαιόδεντρα.

(<http://www.costanavarino.com>)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΤΑ ΔΩΜΑΤΙΑ ΚΑΙ ΟΙ ΣΟΥΙΤΕΣ ΤΟΥ

THE ROMANOS

Το «The Romanos» αποτελείται συνολικά από 321 κλίνες, εκ των οποίων τα 289 είναι δωμάτια και τα 32 σουίτες. Τα εξαιρετικά καταλύματα του «The Romanos» προσφέρουν στους πελάτες του, ευρύχωρους χώρους και κομψούς, με διακόσμηση εμπνευσμένη από την περιοχή της Μεσσηνίας και με χαρακτηριστικά που έχουν σχεδιαστεί για να προσφέρουν στους διαμένοντες μία μοναδική αίσθηση να γνωρίσουν πραγματικά τον πλούτο της τοπικής κουλτούρας.

Όλα τα δωμάτια και οι σουίτες του resort, διαθέτουν μεγάλα σε μέγεθος υπνοδωμάτια με πλήρεις υπηρεσίες και ιδιωτικές βεράντες, που προσφέρουν ένα υπέροχο μοτίβο της θάλασσας και του γκολφ. Όλα τα μπάνια έχουν ωστόσο ξεχωριστά μία μπανιέρα και ντους, με προϊόντα μπάνιου μίας χρήσης από το Anazoe Spa (amenities). Σε όλα τα δωμάτια και στις σουίτες το μαρμάρινο λουτρό έχει σχεδιαστεί με ιδιαίτερη προσοχή με καθρέφτες αντιθαμπωτικούς, βαμβακερές ρόμπες και παντόφλες, σεσουάρ επαγγελματικού τύπου και ζυγαριές.

Οι επιλογές ψυχαγωγίας τωνωματίων και σουιτών παρουσιάζονται με οθόνες τηλεοράσεων σαραντα δύο ιντσών, καθώς συνδέονται με εξήντα πέντε κανάλια και ταινίες κατόπιν παραγγελίας. Παρέχεται δωρεάν σύνδεση μέσω ενσύρματου δικτύου σε όλα τα δωμάτια, καθώς και υψηλής ταχύτητας πρόσβαση Internet μέσω του ασύρματου ηλεκτρολογίου (Κουμέλης, 2010).

2.1. Deluxe rooms

Τα deluxe rooms είναι δωμάτια σαραντατρία τετραγωνικών μέτρων, τα οποία είναι διακοσμημένα με ένα περίτεχο συνδυασμό του σύγχρονου στυλ, διαχρονικού με αυθεντική επίπλωση. Η διακόσμηση αυτών τωνωματίων περιλαμβάνει μία ζεστή και μοντέρνα παλέτα, τονισμένη με μάρμαρο και σκουρόχρωμο ξύλο. Όλα τα deluxe rooms έχουν ξεχωριστά, τη δική τους επιπλωμένη βεράντα με θέα στους υπερβλητικούς

κήπους του θερέτρου και στους ελαιώνες. Τα deluxe δωμάτια είναι διαθέσιμα προς επιλογή του πελάτη είτε σε διπλό κρεβάτι (king size bed), είτε σε δύο μονά κρεβάτια (twin bed), τα οποία φέρουν την υπογραφή της επωνυμίας του Lyxury Collection. Πέρα από τα deluxe rooms, υπάρχουν τα «Premium deluxe rooms» τα οποία δεν παρουσιάζουν καμία διαφορά ως προς την κομψοτεχνία, το στυλ και τις υπηρεσίες που προσφέρει, παρά μόνο ότι βρίσκονται μπροστά από τη θάλασσα, προσφέροντας στους επισκέπτες του «The Romanos» μια μαγευτική θέα στο Ιόνιο πέλαγος. Στα deluxe rooms μπορούν να φιλοξενηθούν έως και τρία άτομα (www.romanoscostanavarino.com).

2.2. Infinity rooms

Τα infinity rooms είναι δωμάτια σαραντατρία τετραγωνικών μέτρων, τα οποία διαθέτουν όλα πισίνα ιδιωτική εικοσιτρία τετραγωνικών μέτρων. Στα δωμάτια αυτά κυριαρχεί η επίπλωση από ξύλο. Η κομψότητα των δωματίων περιλαμβάνει έναν καναπέ και ένα τραπέζι μικρό, ένα μεγαλεπίβολο γραφείο εργασίας, διακοσμηση στα χρώματα του μαρμάρου και του ξύλου. Τα infinity rooms είναι διαθέσιμα σε διπλό κρεβάτι ή σε δύο μονά, παρέχοντας τη δυνατότητα με σύνδεση με deluxe room μέσω εσωτερικής πόρτας, σε περιπτώσεις που οι πελάτες ταξιδεύουν με την οικογένειά τους και έχουν ιδιαίτερο αίτημα δύο δωματίων. Πέρα από τα infinity rooms, το «The Romanos» διαθέτει δωμάτια τα οποία είναι παραθαλάσσια και ονομάζονται «Premium infinity rooms», παρέχοντας ακριβώς τις ίδιες υπηρεσίες με τα απλά infinity rooms, με μόνη διαφορά την άμεση πρόσβασή τους στην θάλασσα, και τη θέα στο Ιόνιο πέλαγος από τη βεράντα του δωματίου. Στα δωμάτια αυτά μπορούν να διαμείνουν τρία άτομα.

(www.romanoscostanavarino.com)

2.3. Grand suites

Οι grand suites είναι ευρύχωρες σουίτες ογδόντα δύο τετραγωνικών μέτρων, με εξαιρετική διακόσμηση και επίπλωση, εξασφαλίζοντας στους πελάτες μία εκπληκτική θέα στους είτε ελαιώνες του The Romanos, είτε στο Ιόνιο Πέλαγος, ή ακόμα και στο Dunes Golf course. Οι σουίτες αυτές διαθέτουν ένα αρκετά μεγάλο σαλόνι με μοντέρνα επίπλωση, ξύλινα πατώματα και παρέχουν τη δυνατότητα στον επισκέπτη να απολάυσει το Home Cinema. Επίσης, ο φιλοξενούμενος μπορεί να χρησιμοποιήσει την εκτεταμένη βεράντα με barbeque που διαθέτουν οι σουίτες αυτές, κατόπιν αιτήματός του. Μία ακόμη υπηρεσία που παρέχεται στις grand suites είναι η εμπειρία της πολυτέλειας η οποία αναφέρεται στην εξατομικευμένη υπηρεσία butler service, η οποία θα αναλυθεί παρακάτω. Πέρα από τις grand suites το ξενοδοχείο διαθέτει και τις grand infinity suites, οι οποίες δεν παρουσιάζουν καμία διαφορά με τις προαναφερόμενες, παρά μόνο ότι διαθέτουν μία ιδιωτική πισίνα εικοσιτρία τετραγωνικών μέτρων. Στις σουίτες αυτές μπορούν να διαμείνουν τέσσερα άτομα (www.romanoscostanavarino.com).

2.4. Premium grand infinity suites

Οι premium grand infinity suites είναι ευρύχωρες σουίτες ογδόντα δύο τετραγωνικών μέτρων, με εξαιρετική διακόσμηση και επίπλωση, εξασφαλίζοντας στους πελάτες μία εκπληκτική θέα είτε στους ελαιώνες του The Romanos, είτε στο Ιόνιο Πέλαγος, ή ακόμα και στο Dunes Golf course. Οι σουίτες αυτές διαθέτουν ένα αρκετά μεγάλο σαλόνι με μοντέρνα επίπλωση, ξύλινα πατώματα και παρέχουν τη δυνατότητα στον επισκέπτη να απολάυσει το Home Cinema. Επίσης, ο φιλοξενούμενος μπορεί να χρησιμοποιήσει την εκτεταμένη βεράντα με barbeque που διαθέτουν οι σουίτες αυτές, κατόπιν αιτήματός του. Μία ακόμη υπηρεσία που παρέχεται στις premium grand infinity suites είναι η εμπειρία της πολυτέλειας η οποία αναφέρεται στην εξατομικευμένη υπηρεσία butler service. Διαθέτουν επίσης μία ιδιωτική πισίνα τριάντα πέντε τετραγωνικών μέτρων, ενώ έχει χωρητικότητα, σχετικά με τη διαμονή, τεσσάρων ατόμων (www.romanoscostanavarino.com).

2.5. Master infinity villa

Οι master infinity villas είναι βίλες εκατό σαράντα δύο τετραγωνικών μέτρων, οι οποίες βρίσκονται σε μία εξαιρετική τοποθεσία και παρέχουν το ζενίθ της ιδιωτικότητας στον επισκέπτη που διαμένει σε αυτές. Η θέα που διαθέτουν όλες οι βίλες είναι στο Ιόνιο πέλαγος. Η κάθε βίλα παρέχει τη δυνατότητα ιδιωτικής πισίνας σαράντα οκτώ τετραγωνικών μέτρων. Η εμπειρία της πολυτέλειας επαναπροσδιορίζεται με την εξατομικευμένη υπηρεσία μπάτλερ. Οι master infinity villas διαθέτουν ωστόσο, ένα ευρύχωρο σαλόνι και τραπεζαρία με σύγχρονη επίπλωση, διακοσμημένο με μία παλέτα χρωμάτων απαλού μπλε και λευκού, με ξύλινα πατώματα καθώς επίσης διαθέτει Home cinema. Σε αυτές τις βίλες μπορούν να διαμείνουν μέχρι και τέσσερα άτομα. (www.romanoscostanavarino.com)

2.6. Ithomi and Sapienza villa

Οι παραθαλάσσιες αυτές βίλες, Ιθώμη και Σαπιέντζα, είναι εκατόν ενενήντα δύο τετραγωνικά μέτρα, η κάθε μία με δική της ιδιωτική πισίνα εβδομήντα τρία τετραγωνικών μέτρων, και προσφέρουν όχι μόνο μία ειδυλλιακή θέα προς το Ιόνιο πέλαγος, αλλά και εξαιρετική προστασία της ιδιωτικής ζωής του πελάτη που διαμένει σε αυτές. Είναι σχεδιασμένες και οι δύο, έτσι ώστε να συνδυάζουν άψογα την εσωτερική με την εξωτερική πολυτέλεια. Κάθε βίλα έχει δύο υπνοδωμάτια, σαλόνι και τραπεζαρία, τα οποία οδηγούν στην εξωτερική βεράντα η οποία είναι μεγάλη σε μέγεθος ώστε να μπορεί ο πελάτης με άνεση να απολάυσει το πρωινό του μπάνιο στην πισίνα, ή το ποτό του πριν το δείπνο, απολαμβάνοντας τη μαγευτική θέα του ελληνικού ηλιοβασιλέματος. Η πολυτελής υπηρεσία του butler service παρέχεται στον πελάτη όλο το εικοσιτετράωρο κατόπιν αιτήματός του. Οι βίλες αυτές έχουν τη δυνατότητα να φιλοξενήσουν έως και έξι επισκέπτες, η κάθε μία ξεχωριστά (www.romanoscostanavarino.com).

2.7. Koroni royal villa

Εναρμονισμένη με την απόλυτη κομψότητα και τη μαγευτική θέα στο Ιόνιο πέλαγος, η βασιλική βίλα Κορώνη αποτελεί την απόλυτη πολυτέλεια του The Romanos. Η Koroni villa η οποία έχει εμβαδόν εξακόσια τετραγωνικά μέτρα, εμπλουτίζει τη διαμονή του επισκέπτη, κάνοντάς την πραγματικά αξέχαστη, με τις υψηλού επιπέδου υπηρεσίες και ανέσεις που προσφέρει. Η βίλα διαθέτει τρεις πολυτελής κρεβατοκάμαρες και βρίσκεται στην άκρη της παραλίας, προσφέροντας όχι μόνο εκπληκτική θέα προς το πέλαγος, αλλά παρέχοντας μοναδική ιδιωτικότητα καθιστώντας την ως την κορυφαία επιλογή για τους διακεκριμένους επισκέπτες του ξενοδοχείου. Η Koroni villa αποτελείται από τον χώρο του ισογείου, όπου βρίσκεται η κεντρική είσοδος και μέσω του ανελκυστήρα ή με τις σκάλες μπορεί κανείς να επισκεφθεί τον επάνω όροφο. Οι βεράντες που διαθέτει η βίλα αποτελούνται από πολυτελή έπιπλα κήπου, τα οποία βρίσκονται γύρω από την ιδιωτική πισίνα εβδομήντα δύο τετραγωνικών μέτρων. Η πισίνα εναρμονίζεται με τη θέα στη θάλασσα, καθιστώντας την ατμόσφαιρα εντυπωσιακή για τον επισκέπτη της βίλας Κορώνη. Διαθέτει επίσης δύο μεγάλα υπνοδωμάτια τα οποία ονομάζονται master bedrooms, τα οποία είναι επιπλωμένα με διπλά κρεβάτια μεγάλου μεγέθους (king size), ενώ τα υπόλοιπα δωμάτια διαθέτουν δύο μονά κρεβάτια (twin rooms). Επιπλέον όλα τα δωμάτια απολαμβάνουν πανοραμική θέα από το μπαλκόνι τους.

Το μεγάλο υπνοδωμάτιο (master bedroom), το οποίο βρίσκεται στον επάνω όροφο της βίλας, διαθέτει ένα υπερυψωμένο τζακούζι, ενώ και όλα τα υπόλοιπα λουτραά της βίλας παρέχουν όχι μόνο προϊόντα φυτικά από το Anazoe spa του The Romanos, αλλά παρέχουν επίσης μπουρνούζια, παντόφλες και άλλα. Η βίλα Κορώνη ωστόσο διαθέτει μεγάλου μεγέθους οθόνες «plasma», υψηλής τεχνολογίας συστήματα οικιακά και βελούδινους καναπέδες, οι οποίοι κοσμούν τον πολυτελή χώρο του σαλονιού. Η βίλα Κορώνη περιλαμβάνει επίσης ένα ιδιωτικό γυμναστήριο, σπα, σάουνα, χώρους πγια το προσωπικό του ξενοδοχείου, εικοσιτετράωρη εξυπηρέτηση butler service με προσωπικό μπάτλερ. Η βίλα μπορεί να φιλοξενήσει μέχρι και 6 επισκέπτες (www.romanoscostanavarino.com).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΕΡΕΥΝΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ HOUSEKEEPING ΤΟΥ THE ROMANOS

3.1. Μεθοδολογία έρευνας

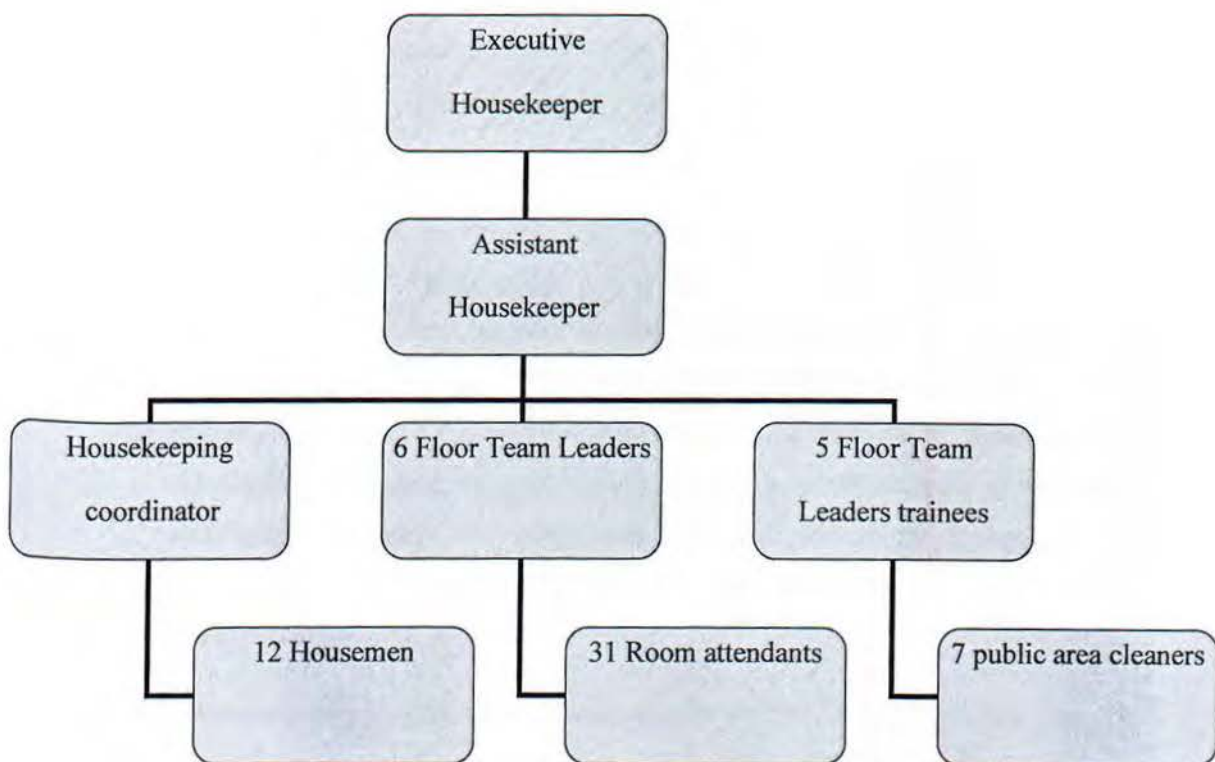
Η μεθοδολογία η οποία χρησιμοποιήθηκε για τη μελέτη περίπτωσης που ερευνήθηκε με θέμα «Το τμήμα του Housekeeping του The Romanos, a luxury collection resort», διεξάχθηκε μέσω προσωπικής συνέντευξης της σπουδάστριας και συγγραφέα αυτής της πτυχιακής εργασίας Μάρθας Μουρούζη και της γενικής προϊσταμένης ορόφων Κας Μαρίας Βεκάκη. Η συνέντευξη που πραγματοποιήθηκε είναι δομημένη και ελεύθερης ανταπόκρισης, καθώς η γενική προϊσταμένη ορόφων κλήθηκε, σύμφωνα με τη βούλησή της, να απαντήσει σε ερωτήσεις ανοιχτού τύπου. Η συνέντευξη θα παρατεθεί υπό την μορφή κεφαλαίων αναλυτικά παρακάτω.

3.2. Οι αρμοδιότητες του Housekeeping στο The Romanos

Οι αρμοδιότητες του τμήματος ορόφων στο The Romanos ποικίλλουν ανάλογα πάντα με τις ανάγκες των πελατών. Σε γενικές γραμμές οι αρμοδιότητες είναι οι εξής αναφερόμενες:

- 1) Φροντίδα για την καθαριότητα των δωματίων και των σουιτών.
- 2) Φροντίδα των κοινοχρήστων χώρων του ξενοδοχείου
- 3) Εκπαίδευσή του προσωπικού του τμήματος ορόφων.
- 4) Πρόληψη και ικανοποίηση των ιδιαίτερων αναγκών των πελατών σχετικά με τη διαμονή τους.
- 5) Επικοινωνία με το τμήμα της υποδοχής ώστε να γνωστοποιείται το ημερήσιο δελτίο αναχωρήσεων και αφίξεων στα δωμάτια.
- 6) Επικοινωνία με το τμήμα συντήρησης για τη διευθέτηση των βλαβών που τυχόν παρουσιαστούν στα δωμάτια και για να διασφαλιστεί η άρτια λειτουργία αυτών.
- 7) Επικοινωνία με την Vip Manager σχετικά με τις αφίξεις των διακεκριμένων ή vip πελατών (Very Important Person) (Βεκάκη, 2012).

3.3. Το οργανόγραμμα του Housekeeping του The Romanos



Στην κορυφή της ιεραρχίας του housekeeping του The Romanos A luxury Collection Resort, βρίσκεται η Γενική προϊσταμένη Ορόφων (Executive Housekeeper) του ξενοδοχείου, η οποία προϊσταται της βοηθού προϊσταμένης ορόφων (Assistant Housekeeper). Στη μεσαία κλίμακα της ιεραρχίας είναι ο-η Housekeeping coordinator (υπεύθυνος συντονισμού Housekeeping), μαζί με τους-τις έξι υπεύθυνους ορόφων και τους πέντε εκπαιδευόμενους υπεύθυνους ορόφων, η οποίοι είναι υφιστάμενοι της executive housekeeper και της assistant housekeeper. Στη χαμηλότερη κλίμακα του οργανογράμματος είναι οι δώδεκα οροφοκόμοι (Housemen), με τις τριάντα μία καμαριέρες (Room attendants) και τις επτά καθαρίστριες κοινοχρήστων χώρων (public area cleaners) (Βεκάκη, 2012).

3.4. Περιγραφή θέσεων εργασίας του τμήματος

- **Executive Housekeeper:** Είναι αρμόδια για την γενική οργάνωση και τη λειτουργία του τμήματος, την λεπτομερή και άψογη διατήρηση των δωματίων, καθώς και όλων των κοινοχρήστων χώρων του ξενοδοχείου.
- **Assistant Housekeeper :** Βοηθά τη γενική προϊσταμένη στο έργο διατήρησης της καλύτερης λειτουργίας του τμήματος. Είναι υπεύθυνη για τον έλεγχο δωματίων των VIP πελατών, καθώς επίσης και για τους δειγματοληπτικούς ελέγχους των δωματίων, για την επιβεβαίωση της κατάστασής τους ώστε να διασφαλιστεί η άρτια λειτουργία τους και η αναφορά των βλαβών στο τμήμα συντήρησης. Είναι αρμόδια για τη λήψη των απαραίτητων μέτρων σχετικά με τα δωμάτια και τους κοινοχρήστους χώρους. (παραδείγματος χάριν είναι υπεύθυνη μαζί με τη γενική προϊσταμένη ορόφων, να συναποφασίσουν για τον ειδικό καθαρισμό και απολυμάνσεις εάν απαιτούνται εργασίες που έχουν σχέση με το τμήμα συντήρησης.)
- **Housekeeping coordinator:** Είναι υπεύθυνος για το συντονισμό και τη διοικητική υποστήριξη του τμήματος, καθώς διασφαλίζει την ομαλή λειτουργία του τμήματος. Διευθετεί τις εργασίες που πρέπει να γίνουν από τους οροφokόμους, τις καμαριέρες και τις καθαρίστριες, και είναι ο διαμεσολαβητής του τμήματος του housekeeping με τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου. Χειρίζεται όλες τα αιτήματα του προσωπικού του housekeeping, τα οποία αναφέρει έπειτα στην γενική προϊσταμένη. Είναι αρμόδια για την οργάνωση και λειτουργία του γραφείου του housekeeping καθώς και για τις παραγγελίες των απαραίτητων υλικών και καθαριστικών που έχει ανάγκη το τμήμα. Ακόμη είναι υπεύθυνη για το ημερήσιο δελτίο αναφοράς των δωματίων σχετικά με τις αναχωρήσεις και αφίξεις των πελατών, για τους πελάτες που διαμένουν ήδη στο ξενοδοχείο, έτσι ώστε να διαμοιράζει εκτυπωμένα τα δελτία στους υπεύθυνους ορόφων και να αρχίζει η διαδικασία εποπτείας στους ορόφους. Εκπονεί εβδομαδιαίο πρόγραμμα εργασίας και συμπληρώνει τις αναφορές. Επιβλέπει την

χρήση των προϊόντων, αποφεύγει σπατάλες και διατηρεί το κοστολόγιο στα επίπεδα που προσδιορίζει η εταιρεία.

- **Floor team leaders:** Οι υπεύθυνοι ορόφων είναι αρμόδιοι για την καθαριότητα, την σωστή λειτουργία των δωματίων και των κοινοχρήστων χώρων του ξενοδοχείου. Προσανατολίζουν την εργασία των καμαριερών, τον οροφοκόμων και των καθαριστριών σύμφωνα με τις ανάγκες του ξενοδοχείου. Οι υπεύθυνοι ορόφον είναι εκείνοι που εποπτεύουν την καθαριότητα των δωματίων είτε πρόκειται για αναχωρήσεις, είτε για αφίξεις, είτε για δωμάτια που οι πελάτες παραμένουν.
- **Floor team leaders trainees :** Οι εκπαιδευόμενοι υπεύθυνοι ορόφων έχουν τις ίδιες αρμοδιότητες με τους υπεύθυνους ορόφων με τη διαφορά ότι είναι εκπαιδευόμενοι και εκτελούν την εξάμηνη πρακτική τους άσκηση από τη σχολή τους.
- **Housemen:** Οι οροφοκόμοι είναι υπεύθυνοι για τις βαριές εργασίες που εκτελούνται κατά τη διάρκεια καθαριότητας των δωματίων και των κοινοχρήστων χώρων. Είναι αρμόδιοι για τον καθαρισμό και τη συντήρηση των κοινοχρήστων χώρων. Είναι υπεύθυνοι για τη μεταφορά των βρώμικων λινών από τα δωμάτια στο χώρο της λινόθηκης, καθώς και για τη διανομή καθαρών λινών από τη λινόθηκη στις λινόθηκες των ορόφων και στα καροτσάκια των καμαριερών. Ακόμη είναι αρμόδιοι για τη μεταφορά των ρούχων των πελατών που είναι προς πλύσιμο (laundry) στο τμήμα των πλυντηρίων καθώς και για την παράδοση των καθαρών ρούχων στο δωμάτιο του πελάτη.
- **Floor attendants:** Οι καμαριέρες είναι υπεύθυνες για τον καθαρισμό και τη φροντίδα των δωματίων. Πέρα από τον καθαρισμό των δωματιών οι καμαριέρες πρέπει καθημερινά να φροντίζουν ώστε ο όροφος του τομέα εργασίας τους να διατηρείται καθαρός, καθώς και οι διάδρομοι, οι σκάλες, τα ασανσέρ, τα οφίς πρέπει να τηρούν τις προδιαγραφές καθαρισμού τις εταιρείας.

- **Public area cleaners:** Οι καθαρίστριες έχουν ως αντικείμενο τους την καθαριότητα και φροντίδα των κοινοχρήστων χώρων του ξενοδοχείου. Είναι υπεύθυνος ώστε όλοι οι χώροι του ξενοδοχείου, εστιατόρια, μπαρ, lobby, γυμναστήριο, σπα, παιδότοποι και όλες οι κοινόχρηστες τουαλέτες, να είναι πάντα καθαροί και περιποιημένοι, ώστε οι πελάτες να βρίσκονται σε ένα καθαρό και υγιές περιβάλλον (Βεκάκη, 2012).

3.4.1. Κριτήρια επιλογής προσωπικού

Η επιλογή προσωπικού του τμήματος του housekeeping στο The Romanos, είναι αρμοδιότητα του τμήματος ανθρωπίνου δυναμικού, και περιλαμβάνει δύο συνεντεύξεις ώστε να επιλεγεί το προσωπικό, το οποίο θα επανδρώσει το τμήμα του housekeeping. Σε αυτό το σημείο είναι άξιο να αναφερθεί ότι απαραίτος όρος του ιδρυτή του συγκροτήματος για την στελέχωση της μονάδας, είναι η πλειοψηφία του προσωπικού να κατάγεται από τον Νομό Μεσσηνίας, δίνοντας προτεραιότητα για πρόσληψη σε ντόπιους υποψήφιους εργαζόμενους.

Η προϋπηρεσία παίζει ένα σημαντικό ρόλο στην επιλογή καθώς είναι ωφέλιμο το μελλοντικό προσωπικό να έχει μία εμπειρία και κατάρτιση από προηγούμενη εργασία στο αντικείμενο, ώστε να μπορεί πιο εύκολα και αποτελεσματικότερα να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις του housekeeping στο The Romanos.

Το μορφωτικό επίπεδο, ειδικότερα για τις διοικητικές θέσεις του housekeeping, καθορίζει σε μεγάλο βαθμό τη συνέπεια των επαγγελματικών στόχων του υποψηφίου, καθώς και τις μεθόδους επίλυσης προβλημάτων που μπορούν να προκύψουν μελλοντικά (Βεκάκη, 2012).

3.5. Γενικά καθήκοντα προσωπικού housekeeping

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

(Βεκάκη, 2012)

3.6. Καθαριότητα των δωματίων

Η καθαριότητα των δωματίων κινείται γύρω από τρεις άξονες οι οποίοι είναι οι εξής:

- **Ο χρόνος καθαρισμού των δωματίων:** ο οποίος ποικίλει ανάλογα με την κατηγορία του δωματίου και τις ανάγκες του καθενός. Συγκεκριμένα, ο χρόνος καθαρισμού που απαιτείται για να καθαριστεί ένα απλό δωμάτιο είναι σαράντα πέντε λεπτά ανά καμαριέρα, αντίθετα για μία απλή σουίτα ο χρόνος καθαρισμού που απαιτείται είναι μία ώρα και μισή. Για τον καθαρισμό μίας μικρής βίλας χρειάζονται τρεις ώρες, ενώ για τις μεγαλύτερες βίλες χρειάζεται να δαπανηθούν πέντε ώρες καθαρισμού. Στην προεδρική βίλα ο χρόνος καθαρισμού είναι οκτώ ώρες. Για δωμάτιο που είναι παραμονή χρειάζονται δεκαπέντε με είκοσι λεπτά για να καθαριστεί.
- **Η παραγωγικότητα των δωματίων ανά καμαριέρα:** Η πολιτική του The Romanos ορίζει ότι για την παραγωγικότητα των δωματίων αντιστοιχούν 10 μονάδες ανά καμαριέρα, όπου μία μονάδα είναι το κάθε απλό δωμάτιο.
- **Εποπτεία δωματίου:** Ο κάθε υπεύθυνος ορόφων επιβλέπει καθημερινά πενήντα με εξήντα δωμάτια (παραμονές και αναχωρήσεις) ώστε να καλύπτεται ολοκληρωτικά το οκτάωρο της βάρδιάς του. Ο μέγιστος χρόνος ελέγχου ενός δωματίου απλού είναι είκοσι λεπτά. Εάν ένα δωμάτιο είναι καλά καθαρισμένο και χωρίς ελλείψεις ο χρόνος εποπτείας του Team Leader διαρκεί περίπου δέκα λεπτά. Ωστόσο οι εποπτεία των δωματίων που προορίζονται για διακεκριμένους πελάτες (VIP inspections) απαιτούν μεγαλύτερο χρόνο εποπτείας, καθώς ο έλεγχος που πραγματοποιείται πρέπει να είναι λεπτομερής. Φυσικά ο χρόνος που απαιτείται για να ελεγχθεί ένα απλό δωμάτιο με αυτόν που χρειάζεται μία σουίτα είναι διαφορετικός (Βεκάκη, 2012).

3.6.1. Σειρά ενεργειών καθαρισμού δωματίων στο The Romanos

✓ A (away with the old)

1. Αφού η καμαριέρα χτυπήσει το κουδούνι του δωματίου του πελάτη, περιμένει τρία δευτερόλεπτα, έπειτα χτυπάει δύο φορές την πόρτα, αποκαλώντας την υπηρεσία της, δηλαδή «Housekeeping» και εισέρχεται στο δωμάτιο.
2. Μπαίνει στο δωμάτιο κρατώντας μία πλαστική σακούλα, μία σακούλα απορρημάτων και μία για τα βρώμικα λινά και τις αφήνει στο χωλ του δωματίου.
3. Η μία καμαριέρα ανοίγει τα παράθυρα και τις κουρτίνες και μαζεύει τα λερωμένα ποτήρια και τα σταχτοδοχεία, τα οποία και μεταφέρει στον νιπτήρα του μπάνιου για να τα πλύνει και μαζεύει τα σκουπίδια. Η άλλη καμαριέρα ξεστρώνει το κρεβάτι και μαζεύει τα βρώμικα λινά.
4. Απομακρύνει από το δωμάτιο τυχόν πιάτα τα οποία ανήκουν στο τμήμα του In room Dining.
5. Επιστρέφει στο δωμάτιο, μαζεύει τα σεντόνια και τις πετσέτες και τα τοποθετεί στο καρότσι των βρώμικων λινών.

✓ B (Bed)

6. Επιστρέφει στο δωμάτιο με τα καθαρά λινά ενώ η άλλη καμαριέρα έχει το καλαθάκι με τα καθαριστικά.
7. Και οι δύο καμαριέρες στρώνουν μαζί το κρεβάτι.
8. Τραβούν το κρεβάτι, ξεσκονίζουν το κεφαλάρι και σκουπίζουν.

✓ C (Cleaning Chemicals)

9. Στο λουτρό η καμαριέρα, ψεκάζει με το κατάλληλο καθαριστικό όλες τις επιφάνειες του μπάνιου και τη λεκάνη.
10. Χρησιμοποιεί τα κατάλληλα πανάκια ανάλογα με την επιφάνεια που χρήζει καθαρισμό.

✓ D (Dusting)

11. Επιστρέφει στο δωμάτιο και με τη φορά του ρολογιού ξεσκονίζουν όλα τα έπιπλα και τα συρτάρια, τις γυάλινες επιφάνειες, τον ξύλινο δίσκο και προσθέτει τα amenities(προϊόντα μίας χρήσης), τα χαρτικά είδη του δωματίου, τους καφέδες, τη ζάχαρη και το τσάι.
12. Ξεσκονίζουν τη ντουλάπα, όλα τα ράφια και τα συρτάρια, συμπληρώνουν τη ντουλάπα βάζοντας τις λίστες για τα άπλυτα και σακούλες για άπλυτα (laundry bags). Καθαρίζουν και τη ράγα της ντουλάπας.
13. Καθώς ξεσκονίζουν, ελέγχουν αν λειτουργούν η τηλεόραση, το τηλεκοντρόλ, το ρολόι και τα τηλέφωνα.
14. Βγαίνουν στο μπαλκόνι και ξεσκονίζουν τα έπιπλα, την κουπαστή και το φωτιστικό. Τοποθετούν πάνω στο τραπέζι, το καθαρό σταχτοδοχείο.

✓ E (Everything in the bathroom)

1. Στο μπάνιο, σαπουνίζουν το νιπτήρα και τη μπανιέρα με το σωστό σφουγγάρι, ξεβγάζουν και στεγνώνουν τις επιφάνειες και τις μπαταρίες του λουτρού χωρίς να αφήνουν στίγματα.
2. Καθαρίζουν τον καθρέπτη.
3. Ανοίγουν τις τάπες της μπανιέρας και του νιπτήρα και καθαρίζουν εσωτερικά.
4. Επιστρέφουν στο καρότσι για να αφήσουν το καλάθι με τα καθαριστικά και να πάρουν όσα είδη μπάνιου λείπουν για να αναπληρωθούν (χαρτί υγείας, πετσέτες, amenities κ.τ.λ.).
5. Συμπληρώνουν στο μπάνιο τις καθαρές πετσέτες, τα είδη μπάνιου, τα amenities και τα καθαρά ποτήρια.

✓ F (Finish the Bedroom)

6. Σκουπίζουν με την ηλεκτρική σκούπα το μπαλκόνι, συνεχίζουν στο δωμάτιο πίσω από τις κουρτίνες, τις οποίες έχουν ανεβάσει στα έπιπλα, μετακινούν και σκουπίζουν κάτω από τα έπιπλα, κάτω από το κρεβάτι, κάτω από το κεφαλάρι, κάτω από τα μαξιλάρια του καναπέ καθώς και κάτω από τις πολυθρόνες.
7. Σφουγγαρίζουν το δάπεδο του δωματίου, το μπάνιο και το χωλ.
8. Σφουγγαρίζουν το μπαλκόνι.
9. Ρίχνουν μία τελευταία ματιά στο δωμάτιο για να βεβαιωθούν ότι όλα είναι σωστά τοποθετημένα και το κρεβάτι καλά στρωμένο σύμφωνα «με το μάτι του επισκέπτη».
10. Αποχωρούν από το δωμάτιο, κλείνοντας την πόρτα.
11. Ενημερώνουν τον /την Team Leader για τυχόν βλάβες ή ελλείψεις στο δωμάτιο.
12. Επίσης τον ενημερώνουν και σε περίπτωση που βρουν κάποιο απολεσθέν αντικείμενο (lost and found) του πελάτη που αναχώρησε.
(Βεκάκη, 2012).

3.6.2. Η διαδικασία του turn down service

Η διαδικασία του turn down service είναι η διαδικασία που γίνεται στα δωμάτια κατά την απογευματινή ώρα, η οποία έχει ως σκοπό την ιδιαίτερη υπηρεσία που παρέχει το housekeeping του The Romanos, ώστε να ικανοποιήσει τις υψηλότερες απαιτήσεις των πελατών που διαμένουν στο ξενοδοχείο. Η διαδικασία που ακολουθείται είναι η εξής:

- 1) Ανανεώνονται οι σακούλες απορριμμάτων στα καλάθια του λουτρού και του υπνοδωματίου και μαζεύονται όλα τα σκουπίδια από το δωμάτιο.
- 2) Αφαιρούνται από το δωμάτιο όλα τα χρησιμοποιημένα πιάτα και ποτήρια τα οποία είναι βρώμικα και λερωμένα.

- 3) Το κρεβάτι στρώνεται ξανά από την αρχή (τα σεντόνια πρέπει να αλλαχθούν αν χρειάζεται).
- 4) Ανανεώνονται οι βρεγμένες πετσέτες του μπάνιου και της πισίνας εάν και εφόσον έχουν χρησιμοποιηθεί.
- 5) Επανατοποθετούνται τα χρησιμοποιημένα amenities.
- 6) Το μπάνιο καθαρίζεται.
- 7) Τακτοποιούνται τα προσωπικά αντικείμενα του πελάτη καθώς και τα ρούχα του διπλώνονται ομοιόμορφα.
- 8) Κλείσιμο των κουρτινών.
- 9) Ανάβονται μόνο τα δύο φωτιστικά στα δυο κομοδίνα του κρεβατιού, καθώς και το φως εισόδου, ώστε να δημιουργηθεί μια χαλαρή ατμόσφαιρα στον πελάτη.
- 10) Αφήνουμε ένα “navarino story” το οποίο εξιστορεί την ιστορία της Μεσσηνίας, και ένα κουτάκι παστέλι ή δυο κουτάκια από μπισκότο λαδιού πάνω στο κρεβάτι . Αυτά έχουν επιλεγεί ως ένδειξη της μεσσηνιακής φιλοξενίας η οποία επισημαίνεται σημαντικά στην προώθηση του ξενοδοχείου.
- 11) Τα υπόλοιπα φώτα πρέπει να είναι κλειστά
- 12) Βεβαιώνεται ότι όλες οι υπηρεσίες του δωματίου είναι σε κατάσταση λειτουργίας.

(Βεκάκη, 2012)

3.6.3. Το καρτσάκι της καμαριέρας

- Πρέπει να είναι καθαρά και τακτοποιημένα.
- Όχι παραφορτωμένα.
- Να υπάρχουν επάνω μόνο τα απαραίτητα.

- Τοποθετούν τα πράγματα στο καρότσι: Χαρτί υγείας, χαρτομάνηλα, σαπούνι, αφρόλουτρο, κρέμα σώματος, σετ ραπτικής, γυαλιστικό παπουτσιών, λίμα, μπατονέττες, βαμβάκι, σκουφάκια, σακκουλάκια υγιεινής, σαμπουάν, κρέμα μαλλιών έντυπα δωματίου. Brochures, σπέρτα, στυλό, σημειωματάριο, τσάντα πλυντηριού, λίστες πλυντηρίου, σακκούλες για τα ψώνια, κόκκαλο παπουτσιών.
- Ένας σωρός από πράγματα δείχνει ακατάστατος και αντιεπαγγελματικός.
- Το καρότσι τους πρέπει να είναι έτοιμο για την επόμενη ημέρα πριν το τέλος της βάρδιάς τους.

(Βεκάκη, 2012)

3.6.4. Τα οφίς των ορόφων

Στα οφίς των ορόφων ή αλλιώς pantries, όπως ονομάζονται σύμφωνα με τα πρότυπα της Starwood, πρέπει να υπάρχει συγκεκριμένος χώρος για κάθε αντικείμενο. Πρέπει δηλαδή να ακολουθεί τις εξής προδιαγραφές:

- Υγιεινή: ξεχωρίζουμε τα σκουπίδια, τα λινά, τα τρόφιμα, τα υλικά για τα δωμάτι (αφρόλουτρο, σαμπουάν, κρέμα σώματος κλπ).
- Τακτοποίηση: πάντα πριν από το τέλος της βάρδιας πρέπει να σκουπίσουμε, να σγουγγαρίσουμε και να βάλουμε όλα τα πράγματα στην σωστή τους θέση.
- Σφουγγαρίστρες: αδειάζουμε και καθαρίζουμε πάντα τους κουβάδες.
- Πανιά: ξεχωρίζουμε τα βρώμικα πανιά και στο τέλος της βάρδιας τα δίνουμε για πλύσιμο.
- Λινά: να είναι τακτοποιημένα και όχι ανακατεμένα.
- Νεροχύτης: να είναι πάντα πλυμένος και καθαρός.

(Βεκάκη, 2012)

3.6.5. Εξοπλισμός καθαρισμού

Τα καθαριστικά που χρησιμοποιούνται για τον καθαρισμό των δωματίων φέρουν το όνομα της εταιρείας Ecolab. Η ECOLAB είναι μία πολυεθνική εταιρεία που παρέχει λύσεις υγιεινής και καθαρισμού στον τομέα της βιομηχανίας, των ξενοδοχείων, των εστιατορίων, των νοσοκομείων και της υγείας . Στο The Romanos τα πανιά καθαρισμού των λουτρών των δωματίων, που χρησιμοποιούνται είναι τα εξής: α) Γαλάζιο πανί για τους καθρέφτες και τα τζάμια, β) Μπλε πανί μόνο για την λεκάνη, γ) Πορτοκαλί πανί για τον καθαρισμό του μπάνιου. Αντίθετα τα πανιά καθαρισμού που χρησιμοποιούνται για τον καθαρισμό του υπόλοιπου δωματίου είναι τα εξής: α) Ροζ πανί για τον καθαρισμό των επίπλων και τον τζαμιών, β) Κίτρινο πανί για τον καθαρισμό των καθρεφτών.

Τα σφουγγάρια που χρησιμοποιούνται για το τρίψιμο των επιφανειών στο λουτρό είναι διαφορετικό για τον νιπτήρα και διαφορετικό για τη λεκάνη. Η σφουγγαρίστρα που χρησιμοποιείται είναι η ίδια για όλο το δωμάτιο, ενώ η ηλεκτρική σκούπα πρέπει να ανανεώνεται κάθε μέρα, καθώς στο τέλος κάθε βάρδιας πρέπει η καμαριέρα να αλλάζει τη σακούλα (Βεκάκη, 2012).

3.6.6. Προϊόντα εφοδιασμού δωματίων στο The Romanos

<u>STANDARD ROOMS</u>	
Ποσότητα	Προϊόν
2	σαμπουάν
2	Μαλακτική μαλλιών
2	Γαλάκτωμα σώματος
1	Σαπούνι λουτρού
2	βαμβάκια
	μπατονέτες
2	Ρολό χαρτί υγείας
2	σουβέρ
1	Βαμβακερή τσάντα απλύτων
2	Πλαστική σακούλα απλύτων
2	Παντόφλες επώνυμες (2 ζευγάρια)
1	Τσάντα μεγάλη με την επωνυμία Luxury Collection
2	νερό
1	Σετ ραπτικής
1	Πλαστική σακούλα λουτρού

1	Στυλό Luxury Collection
1	Κουτί kleenex με χαρτοπετσέτες WC
1	Παστέλι

<u>SUITES</u>	
Ποσότητα	Προϊόν
4	σαμπουάν
4	Μαλακτική μαλλιών
4	Γαλάκτωμα σώματος
2	Σαπούνι λουτρού
2	βαμβάκια
2	μπατονέτες
2	Λίμα
2	Σκουφάκι μπάνιου
1	Σφουγγάρι μπάνιου
1	ομπρέλλα
1	Κόκκαλο παπουτσιών
2	Ρολό χαρτί υγείας
2	σουβέρ
2	Βαμβακερή τσάντα απλύτων
2	Πλαστική σακούλα απλύτων
2	Παντόφλες επώνυμες (2 ζευγάρια)
1	Τσάντα μεγάλη με την επωνυμία Luxury Collection
1	Βούρτσα ρούχων
1	Στοματικό διάλυμα

2	νερό
1	χτένα
1	Οδοντικό σετ
1	Σετ ξυρίσματος
1	Σετ αντηλιακών κρεμών
1	Σετ ραπτικής
1	Πλαστική σακούλα λουτρού
1	Στυλό Luxury Collection
3	Κουτί kleenex με χαρτοπετσέτες WC
1	Παστέλι

Όπως είναι κατανοητό από τους δύο πίνακες τα προϊόντα εφοδιασμού των δωματίων διαφέρουν ως προς το είδος του δωματίου στο οποίο τοποθετούνται, καθώς στις σουίτες και βίλες οι απαιτήσεις είναι ακόμη μεγαλύτερες αφού οι φιλοξενούμενοι είναι συνήθως VIP πελάτες, οπότε και οι ανάγκες των πελατών των σουιτών και των βιλών είναι σαφώς πιο εξειδικευμένες και πιο απαιτητικές, σε σχέση με αυτών που διαμένουν στα απλά δωμάτια (Βεκάκη, 2012).

3.7. Καθαριότητα των κοινοχρήστων χώρων

1.Καθαρισμός χώρου υποδοχής και lobby
Άδειασμα σκουπιδιών από καλαθάκια Reception / Θυρωρείο / Γραφείο VIP
Μάζεμα σκουπιδιών από καθιστικά
Απομάκρυνση ποτηριών, κλπ
Τακτοποίηση των επίπλων
Καθαρισμός όλων των γλαστρών
Ελέγχουμε την οροφή για αράχνες
Έλεγχος και ξεσκόνισμα εξαερισμών και ανεμιστήρων
Καθάρισμα φωτιστικών οροφής
Καθαρισμός στους διακόπτες και τις πρίζες
Καθαρισμός στους τοίχους τοπικά νε υγρό πανί
Καθαρισμός καθρέφτες, κάδρα τοίχων, φωτιστικά τοίχων
Καθαρισμός στα ξύλινα και μπρούτζινα διακοσμητικά
Ξεσκόνισμα / Καθαρισμός όλων των γραφείων Reception / Θυρωρείο / Γραφείο VIP
Καθάρισμα όλων των επίπλων
Καθαρισμός ολόκληρης της πόρτας εισόδου
Τοπικό καθάρισμα των τζαμιών όπου χρειάζεται
Γυάλισμα των πόμολων των πορτών σε όλες τις πόρτες
Ηλεκτρική σκούπα σε όλο το χώρο
Καλό σκούπισμα στα σοβατεπί και καθάρισμα με νωπό πανί όπου χρειάζεται
Σφουγγάρισμα σε όλο τον χώρο / Σήμανση ασφαλείας (κίτρινο σήμα)
Καθαρισμός πόρτας προσωπικού
Άδειασμα τα σταχτοδοχεία εισόδου και αλλαγή άμμου όταν χρειάζεται
Καθαρισμός των επιτοιχίων φωτιστικών και σημάτων κινδύνου
Καθαρισμός στις πυροσβεστικές φωλιές

2.Καθαρισμός ασανσέρ
Σκούπα & σφουγγάρισμα
Καθάρισμα τις ράγες
Οροφή / Πόρτες εσωτερικά & εξωτερικά
Καθαρισμός στους καθρέπτες (από πάνω ως κάτω)
Γυάλισμα τα τοιχώματα με ειδικό καθαριστικό (3 φορές την εβδομάδα)
Γυάλισμα οι πόρτες καθημερινά

3.Καθαρισμός κοινόχρηστων τουαλετών
Αδειάζουμε τα καλαθάκια αντικαθιστώντας τα σακουλάκια
Ξεσκονίζουμε την οροφή για τυχόν αράχνες και σκουπίζουμε το δάπεδο.
Σαπουνίζουμε νιπτήρες εσωτερικά και εξωτερικά
Καθαρίζουμε το στόμιο της αποχέτευσης και υπερχειλίσης
Καθαρίζουμε τα σημεία επαφής βρύσης και νιπτήρα
Σαπουνίζουμε λεκάνες, καπάκι, στεφάνι και πλακάκια
Σαπουνίζουμε τις ντουζιέρες όπου υπάρχουν, τους τοίχους και τις πόρτες
Καθαρίζουμε τους καθρέπτες.
Πλένουμε την σαπουνοθήκη.
Συμπληρώνουμε χαρτί υγιείας, χειροπετσέτες, κρεμοσάπουνο
Συμπληρώνουμε χαρτί λεκάνης (καθίσματα WC) και χαρτομάντιλα.
Καθαρίζουμε τις αλλαξιέρες μωρών.
Σκουπίζουμε και σφουγγαρίζουμε το πάτωμα.

4.Καθαρισμός εστιατορίων και μπαρ
Άδειασμα σκουπιδιών από καλαθάκια
Απομάκρυνση ποτηριών, κλπ
Καθάρισμα και τακτοποίηση των επίπλων
Καθάρισμα όλων των γλαστρών
Ελέγχουμε την οροφή για αράχνες
Έλεγχος και ξεσκόνισμα εξαερισμών και ανεμιστήρων
Καθάρισμα φωτιστικών οροφής
Καθαρίζουμε τους διακόπτες και τις πρίζες
Καθαρίζουμε τους τοίχους τοπικά νε υγρό πανί
Καθαρίζουμε καθρέπτες, κάδρα τοίχων, φωτιστικά τοίχων
Καθαρίζουμε ξύλινα και μπρούτζινα διακοσμητικά
Καθαρισμός ολόκληρης της πόρτας εισόδου
Τοπικό καθαίρισμα των τζαμιών όπου χρειάζεται
Γυάλισμα των πόμολων των πορτών σε όλες τις πόρτες
Ηλεκτρική σκούπα σε όλο το χώρο
Καλό σκούπισμα στα σοβατεπί και καθαίρισμα με νωπό πανί όπου χρειάζεται
Σφουγγάρισμα σε όλο τον χώρο / Σήμανση ασφαλείας (κίτρινο σήμα)
Καθάρισμα πόρτας προσωπικού
Καθάρισμα επιτοιχίων φωτιστικών και σημάτων κινδύνου
Καθάρισμα πυροσβεστικές φωλιές

Καθάρισμα το πάσο του μπαρ(πάνω και πρόσοψη)
Γυάλισμα το υποπόδιο
Καθάρισμα τα φωτιστικά πάνω στο πάσο
Σκούπισμα και σφουγγάρισμα ο χώρος μέσα από το μπαρ

Όπως μπορεί κανείς να παρατηρήσει, δίνεται μεγάλη έμφαση στην καθαριότητα των κοινοχρήστων χώρων καθώς και αυτοί είναι υψίστης σημασίας, για να υπάρχει η σωστή υγιεινή και καθαριότητα των χώρων του The Romanos. Παράλληλα για να αισθάνονται οι πελάτες την απόλυτη έννοια της φιλοξενίας, εφόσον βρίσκονται σε χώρους περιποιημένους και καθαρούς. Το ξενοδοχείο προβάλλεται από τη συνολική εικόνα της καθαριότητας που διαθέτει, και όχι μεμονωμένα μόνο με την σωστή καθαριότητα των δωματίων (Βεκάκη, 2012).

3.8. Η εποπτεία των δωματίων στο The Romanos

Η επιθεώρηση των δωματίων η οποία γίνεται από τους υπευθύνους ορόφων του The Romanos ακολουθεί την παρακάτω διαδικασία, έτσι όπως ορίζει το πρότυπο της εταιρείας σύμφωνα με τα Luxury Collection Resorts:

1. Πόρτα εισόδου : Έλεγχος της πόρτας εισόδου για να διασφαλιστεί η σωστή λειτουργία και καθαριότητα. Η πόρτα πρέπει να λειτουργεί αυτόματα καθώς και να παραμένει κλειστή για την ασφάλεια των πελατών. Το σχέδιο διαφυγής που αναγράφεται πίσω από την πόρτα πρέπει να είναι σωστά τοποθετημένο και να βρίσκεται πάντα εκεί. Η κάρτα Do not disturb να βρίσκεται κρεμασμένη στο χερούλι της πόρτας και να είναι εμφανής στον πελάτη.
2. Είσοδος δωματίου: Έλεγχος της εισόδου να είναι καθαρή. Η οροφή να είναι καθαρή, ο φωτισμός να λειτουργεί σωστά, οι τοίχοι να μην έχουν υποστεί κάποια ζημιά και να μην έχουν λεκέδες. Το πάτωμα πρέπει να είναι καθαρό χωρίς ακαθαρσίες. Η ντουλάπα πρέπει να είναι καθαρή , οι συρόμενες πόρτες της ντουλάπας να λειτουργούν σωστά, τα συρτάρια να είναι καθαρισμένα σωστά χωρίς χνούδι και σκόνη. Η σειρά για τις κρεμάστρες πρέπει να είναι σωστή και

να υπάρχουν σε σύνολο δέκα. Μέσα στα συρτάρια πρέπει να υπάρχουν οι σακούλες για τα άπλυτα καθώς και οι λίστες του laundry για τα ρούχα που πρέπει να πλυθούν. Επίσης πρέπει να υπάρχει ένα κουτί παπουτσιών μαζί με ένα κόκκαλο παπουτσιών καθώς και το γυαλιστικό αυτών. Έλεγχος επίσης αν το χρηματοκιβώτιο λειτουργεί κανονικά, καθώς και αν οι ρόμπες των πελατών είναι σωστά τοποθετημένες μέσα στη ντουλάπα.

3. Υπνοδωμάτιο: Μέσα στον χώρο του υπνοδωματίου ελέγχεται αν υπάρχει ο αποσκευοστάτης, καθώς και να είναι καθαρός. Έλεγχος του κρεβατιού, εάν το κουβερλί του κρεβατιού είναι καθαρό και τραβηγμένο σωστά, εάν τα σεντόνια είναι καθαρά χωρίς λεκέδες. Ο αριθμός των μαξιλαριών πρέπει να είναι ο σωστός ανάλογα με τον τύπο δωματίου (τρία με πούπουλο και τρία συνθετικά). Τα κομοδίνα δίπλα από το κρεβάτι να είναι καθαρά, όπου υπάρχει γυάλινη επιφάνεια να μην υπάρχει σκόνη. Το έπιπλο της τηλεόρασης να είναι καλά καθαρισμένο χωρίς σκόνη, καθώς και η τηλεόραση και το τηλεχειριστήριο να είναι καθαρά και να λειτουργούν σωστά. Το τηλεχειριστήριο να βρίσκεται στη θέση του πάνω στο έπιπλο της τηλεόρασης. Ο καναπές πρέπει να είναι καθαρός, χωρίς λεκέδες και αντικείμενα σε αυτόν. Να υπάρχουν πάνω σε αυτόν τα δύο διακοσμητικά μαξιλάρια σύμφωνα με τις προδιαγραφές του ξενοδοχείου. Το τραπεζάκι του καναπέ να είναι καθαρό και η γυάλινη επιφάνεια του τραπεζιού να είναι σωστά καθαρισμένη χωρίς δακτυλές και λεκέδες, ή άλλες ζημιές και γρατσουνιές. Οι καρέκλες του υπνοδωματίου να μην έχουν ίχνος σκόνης. Ο φωτισμός πρέπει να λειτουργεί γι' αυτό πρέπει να ελέγχονται οι λαμπτήρες με ασφάλεια, και να επιβεβαιώνεται ότι δεν έχουν καεί και ότι είναι καθαροί από σκόνη. Το τηλέφωνο εργασίας πρέπει να έχει απολυμανθεί και να είναι σε λειτουργία. Το μίνι μπαρ να είναι καθαρό και να έχει εναπαληρωθεί από το room service. Το πάτωμα πρέπει να μην έχει σημάδια και σκονή, και όπου υπάρχει χαλί να είναι καλά σκουπισμένο. Έλεγχος εάν η μπαλκονόπορτα είναι καθαρή και σε θέση να λειτουργεί σωστά. Η σίτα που εμποδίζει τα κουνούπια να εισέλθουν από το

μπαλκόνι στο εσωτερικό του δωματίου, πρέπει να είναι καθαρή και σε καλή λειτουργική κατάσταση.

4. Χώρος εξωτερικός: Τα κάγκελα στο μπαλκόνι πρέπει να μην έχουν ακαθαρσίες ή σκόνη. Όλα τα έπιπλα πρέπει να είναι σε καλή κατάσταση, να μην υπάρχουν κατεστραμμένες επιφάνειες. Οι καρέκλες να είναι καθαρές, τα μαξιλάρια καθαρά και σε καλή κατάσταση. Ο καναπές της βεράντας να είναι καθαρός καθώς και το καλυμμά του να είναι σωστά τοποθετημένο και χωρίς λεκέδες. Το ξύλινο δάπεδο να είναι καθαρό χωρίς σκόνη και βρωμιά. Τα εξωτερικά φώτα να λειτουργούν κανονικά. Η πισίνα πρέπει να είναι καθαρή και λειτουργεί σωστά, σε περίπτωση υπερχειλίσης ή άλλης βλάβης, ή ακαθαρσιών μέσα στην πισίνα, πρέπει να υπάρξει άμεση διευθέτηση με το τμήμα συντήρησης ώστε να επιληφθεί του θέματος.
5. Λουτρό: Έλεγχος για το αν όλες οι μπαταρίες της μπανιέρας, του ντουζ και του νιπτήρα είναι καθαρές και γυαλίζουν. Έλεγχος του τηλεφώνου του ντουζ και τη μπανιέρας αν λειτουργεί σωστά και είναι καθαρό. Έλεγχος του σπιράλ της ντουζιέρας, έλεγχος της τάπας της μπανιέρας ώστε να μην έχει τρίχες η σκόνη. Ο νιπτήρας του μπάνιου πρέπει να είναι καθαρός χωρίς λεκέδες ή σκόνη. Τα συρτάρια του νιπτήρα να μην έχουν σκόνη. Ο καθρέφτης και ο μεγενθυτικός καθρέφτης να είναι καθαροί και να γυαλίζουν. Στην επιφάνεια του νιπτήρα όπου τοποθετούνται τα amenities του λουτρού τα οποία έχουν κατασκευαστεί ειδικά για τις ανάγκες του The Romanos. Πρέπει να υπάρχουν δύο σαμπουάν, δύο μαλλακτική μαλλιών, δύο αφρόλουτρα, δύο κρέμες σώματος. Έλεγχος για το αν υπάρχουν τα σκουφάκια μπάνιου, σεντ ραπτικής, βαμβάκι, μπατονέτες, λίμα και αντιηλιακή κρέμα. Ο αριθμός λινών του μπάνιου είναι τρεις πετσέτες μπάνιου, δύο ταπέτα, τρεις πετσέτες προσώπου και τρεία προσόψια. Στην περιοχή του ντους πρέπει να είναι καθαρό το δάπεδο χωρίς ίχνος τρίχας, και η γυάλινη συρόμενη πόρτα του ντους καθαρή και να γυαλίζει. Στην καμπίνα της τουαλέτας πρέπει να είναι καθαρή η λεκάνη και το καζανάκι να λειτουργεί κανονικά. Το

πιγκάλ να είναι καθαρό χωρίς ακαθαρσίες, το καλαθάκι του μπάνιου καθαρό με καθαρή σακούλα απορρημάτων, το χαρτι υγείας στη θέση του με τσάκιση φακέλου, και το ακουστικό τηλέφωνο στο μπάνιο να λειτουργεί κανονικά (Βεκάκη, 2012).

3.9. Η συνεργασία του housekeeping με τα υπόλοιπα τμήματα

Το τμήμα του housekeeping στο The Romanos συνεργάζεται με όλα τα τμήματα, η στενότερη συνεργασία όμως επισημαίνεται στα εξής τμήματα:

3.9.1. Συνεργασία με το τμήμα Front Office

Η συνεργασία με το τμήμα της υποδοχής είναι από τις σημαντικότερες καθώς η άμεση ενημέρωση για τα δωμάτια που οι πελάτες αναχωρούν ή αφικνούνται είναι κύριο μέλημα του housekeeping. Η υποδοχή ενημερώνει για όλα τα ειδικά αιτήματα που έχουν οι πελάτες πριν την άφιξή τους, με αυτό τον τρόπο το τμήμα του housekeeping είναι σε θέση να εξυπηρετήσει τους μελλοντικούς πελάτες με τον καλύτερο δυνατό τρόπο γνωρίζοντας από πριν τις ανάγκες τους (Βεκάκη, 2012).

3.9.2. Συνεργασία με το τμήμα Engineering

Το τμήμα συντήρησης είναι επίσης υψίστης σημασίας για το τμήμα του housekeeping καθώς, σε περιπτώσεις που τα δωμάτια χρήζουν επιδιόρθωσης ή τεχνικών βλαβών το τμήμα συντήρησης πρέπει να είναι σε θέση να επισκευάσει τη βλάβη ώστε να είναι λειτουργικό για τον πελάτη που θα αφιχθεί στο δωμάτιο ή ήδη διαμένει (Βεκάκη, 2012).

3.9.3. Συνεργασία με το τμήμα in room Dining

Το επισιτιστικό τμήμα του in room dining , γνωστό και σαν room service συνεργάζεται άμεσα με το τμήμα του housekeeping καθώς η εποπτεία του mini bar διεξάγεται από το room service το οποίο πρέπει να ενημερώσει το housekeeping αφού το ελέγξει. Ακόμη σε περίπτωση ενός δωματίου που έχει αναχωρήσει και υπάρχει κάποιος δίσκος

με φαγητό, ο υπεύθυνος ορόφων πρέπει να καλέσει το τμήμα του In Room Dining, ώστε ο σερβιτόρος να αποσύρει το δίσκο (Βεκάκη, 2012).

3.9.4. Συνεργασία με το τμήμα Laundry

Στο The Romanos, το τμήμα της Λινοθήκης και Πλυντηρίων είναι ένα ανεξάρτητο τμήμα και δεν ανήκει στο τμήμα του Housekeeping, καθώς έχει δική του Laundry Manger και laundry supervisors. Παρά το γεγονός αυτό, η συνεργασία του με το τμήμα του housekeeping είναι πολύ στενή, καθώς το housekeeping παραδίδει μέσω των housemen όλα τα άπλυτα λινά των δωματίων στο τμήμα του laundry για να πλυθούν, κάποια πλένονται εντός του ξενοδοχείου, ενώ υπάρχει ταυτόχρονα και συνεργασία με εξωτερικό πλυντήριο που δέχεται μεγάλο όγκο λινών προς πλύση. Αφού τα λινά είναι πλέον καθαρά, το τμήμα του laundry μέσω των υπευθύνων του, ταξινομεί στη λινοθήκη με σειρά τα καθαρά λινά ώστε να προμηθευθούν οι οροφοκόμοι τα καθαρά λινά των δωματίων και να τα διοχετεύσουν στα οφίς των ορόφων και στα καροτσάκια των καμαριέρων. Άλλο ένα σημαντικό σημείο συνεργασίας των δύο αυτών τμημάτων είναι τα laundry των πελατών, δηλαδή τα ρούχα των πελατών που διαμένουν στο δωμάτιο και είναι προς πλύσιμο. Σε αυτή την περίπτωση, αφού ο πελάτης έχει ενημερώσει το τμήμα του housekeeping για τα ρούχα τα οποία θέλει να πλυθούν, ο houseman παραλαμβάνει από το δωμάτιο του πελάτη το laundry και το παραδίδει στις υπεύθυνες του πλυντηρίου. Ανάλογα με τις υπηρεσίες που θέλει ο πελάτης για το ρούχα του (όπως πλύσιμο, σιδέρωμα, στεγνό καθάρισμα), οι υπεύθυνες του laundry αφού έχουν έτοιμο, πλυμένο και καθαρό το ρούχο του πελάτη, επικοινωνούν με το τμήμα του housekeeping και ο οροφοκόμος το παραδίδει καθαρό στο δωμάτιο του πελάτη (Βεκάκη, 2012).

3.9.5. Συνεργασία με το τμήμα των Butlers

Το τμήμα των Butlers είναι το τμήμα το οποίο παρέχει την υψηλότερη υπηρεσία στους πελάτες που διαμένουν στο The Romanos, συγκεκριμένα στις τριάντα δύο σουίτες και βίλες του ξενοδοχείου. Οι Butlers είναι υπεύθυνοι για τους VIP διακεκριμένους πελάτες του ξενοδοχείου και είναι ο ενδιάμεσος κρίκος μεταξύ των πελατών και του ξενοδοχείου, γι' αυτό και συγκεντρώνουν όλες τις υπηρεσίες του The Romanos σε μία, το

butler service. Σχετικά με τη συνεργασία των Butlers με το τμήμα του housekeeping, πρέπει να ειπωθεί ότι είναι βαρυσήμαντη και συνεχόμενη, καθώς ένας από τους κύριους ρόλους του Butler είναι να λειτουργεί ως ο τελικός επόπτης των σουιτών ή των βιλών καθ' όλη τη διάρκεια προετοιμασίας τους, και της εκπλήρωσης των αιτημάτων των επισκεπτών μέσα στο δωμάτιο. Επεξηγηματικά, ο Butler είναι υπεύθυνος για την επιθεώρηση των δωματίων των διακεκριμένων πελατών αφού έχουν ήδη ελεγχθεί από τον υπεύθυνο ορόφων. Οποιαδήποτε ανάγκη του πελάτη που διαμένει σε αυτές τις τριάντα δύο σουίτες και βίλες, διαχειρίζεται πρώτα από το τμήμα των Butlers και μετά το τμήμα των Butlers ενημερώνει το τμήμα του Housekeeping, εάν δηλαδή κάποιος πελάτης θέλει να του καθαρίσουν το δωμάτιο κάποια συγκεκριμένη ώρα ο πρώτος που θα το γνωρίζει έχοντας άμεση επαφή με τον πελάτη θα είναι ο butler, και έπειτα ο ίδιος θα ενημερώσει το τμήμα ορόφων για να επιληφθεί του αιτήματος. Σε άλλη περίπτωση, που ο πελάτης που διαμένει στη βίλα θέλει να δώσει το laundry του προς πλύσιμο, ο butler είναι εκείνος που θα το παραλάβει από τον πελάτη, θα το παραδώσει στο τμήμα των πλυντηρίων και εκείνος που θα το ξανά επιστρέψει και πάλι στον πελάτη. Κάθε ειδική ανάγκη του νιρ πελάτη λοιπόν διαχειρίζεται από τον Butler, ο οποίος ενημερώνει άμεσα την Executive Housekeeper για τα αιτήματα των πελατών (Βεκάκη, 2012).

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Έχοντας αναλύσει τη θεωρητική προσέγγιση του τμήματος του housekeeping, σύμφωνα με την ελληνική και ξένη βιβλιογραφία, που έχει χρησιμοποιηθεί για τη συγγραφή της πτυχιακής εργασίας, είναι ευκρινές να κατανοήσει κάποιος τις βασικές αρχές λειτουργίας του τμήματος του housekeeping και το πόσο σημαντικό είναι σαν τμήμα για τη λειτουργία του ξενοδοχείου. Από την βιβλιογραφική ανάλυση της θεωρίας συμπεραίνεται ότι χωρίς το τμήμα του housekeeping μία ξενοδοχειακή μονάδα δεν υφίσταται, συνεπώς δε μπορεί να προσφερθεί στον πελάτη καμία υπηρεσία μέσα στο ξενοδοχείο γιατί όλες οι υπηρεσίες του εξαρτώνται λίγο έως πολύ από το τμήμα των ορόφων. Δε θα μπορούσαμε όμως να έχουμε μία ξεκάθαρη εικόνα για το τμήμα αυτό εάν δεν λαμβάναμε υπόψην μας την περίπτωση του τμήματος του housekeeping που μελετήθηκε στο ξενοδοχείο The Romanos. Γι' αυτόν ακριβώς τον λόγο συγγράφηκε η παρούσα εργασία για να δείξει το κατά πόσο ισχύει η θεωρία με την πράξη.

Όπως είδαμε παραπάνω στη μελέτη περίπτωσης, το τμήμα του housekeeping στο The Romanos καθώς λειτουργεί με πρότυπα αμερικάνικης πολυεθνικής εταιρείας, απασχολεί έναν μεγάλο αριθμό εργαζομένων στο τμήμα του housekeeping, παρέχοντας πολλές θέσεις εργασίας διοικητικές και μη, οι οποίες δεν συναντώνται εύκολα σε ξενοδοχεία της Ελλάδας. Αυτό το γεγονός βοηθά φυσικά στην μείωση της ανεργίας του ξενοδοχειακού κλάδου, καθώς και της τοπικής κοινωνίας κατ' επέκταση.

Επίσης, μπορεί κανείς να παρατηρήσει ότι δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στην επιλογή που έχει γίνει για τα προϊόντα μίας χρήσης των λουτρών των δωματίων (amenities), τα οποία έχουν δημιουργηθεί με κύριο συστατικό τους υλικά που παράγονται στη Μεσσηνία, και αυτό ως ανάδειξη των τοπικών παραδοσιακών προϊόντων.

Η παροχή των υπηρεσιών στο The Romanos, επικεντρώνεται στις υψηλότερες και ποιοτικότερες ανάγκες, ακόμη και των πιο απαιτητικών πελατών. Ενδεικτικά πρέπει να

αναφερθεί η υπηρεσία των Butlers, η οποία σε συνεργασία με το housekeeping καθιστά τη διαμονή του πελάτη ανάλογη ή και υψηλότερη των προσδοκιών τους, δίνοντας τους την αίσθηση της πολυτέλειας και της άνεσης. Από τη μελέτη καταλαβαίνουμε την σημασία της εποπτείας καθώς στο The Romanos, αυτή παίζει καταλυτικό ρόλο, αφού διενεργείται όχι μόνο από τον υπεύθυνο ορόφου αλλά και από τον Butler, ώστε να διασφαλιστεί η άψογη λειτουργία και η λεπτομέρεια στην καθαριότητα του δωματίων των διακεκριμένων ντόπιων πελατών. Αυτή η υπηρεσία είναι και η ειδοποιός διαφορά σε σχέση με την πλειοψηφία των ξενοδοχειακών μονάδων στην Ελλάδα.

Σχετικά με τα κριτήρια επιλογής του προσωπικού στο The Romanos, παρατηρείται ότι η μέθοδος επιλογής μέσω συνεντεύξεων διενεργείται από το τμήμα του ανθρωπίνου δυναμικού, ενώ σύμφωνα με τη θεωρητική προσέγγιση της βιβλιογραφίας, η επιλογή προσωπικού διενεργείται σε συνεργασία της Executive Housekeeper με το τμήμα του ανθρωπίνου δυναμικού. Ενώ από τη βιβλιογραφία κατανοείται ότι, η Executive Housekeeper παίζει σημαντικό ρόλο στην πρόσληψη του προσωπικού γνωρίζοντας τα κριτήρια που πρέπει να έχουν οι υποψήφιοι, στο The Romanos δε λαμβάνει μέρος στην διαδικασία αυτή, και αυτό έχει ως αποτέλεσμα κάποιοι παράγοντες επιλογής να μην λαμβάνονται υπόψη από το HR, όπως αυτή της εμφάνισης των υπαλλήλων. Η εμφάνιση στο The Romanos δεν αποτελεί κριτήριο επιλογής, ενώ στην πραγματικότητα η εμφάνιση είναι σημαντική καθώς, αποτελεί κομμάτι της συνολικής εικόνας του ξενοδοχείου.

Από τις βασικές αρχές λειτουργίας του housekeeping είθισται το τμήμα πλυντηρίων και λινόθηκης να ανήκει στο τμήμα του housekeeping, αντίθετα όπως διακρίνεται στο The Romanos, το τμήμα των πλυντηρίων και λινόθηκης είναι ένα ανεξάρτητο τμήμα με δική του γενική προϊσταμένη και προσωπικό. Αυτό συμβαίνει λόγω του μεγάλου όγκου λινών που έχει το ξενοδοχείο καθώς και των στολών που διαχειρίζεται, αφού το τμήμα του laundry στο The Romanos είναι υπεύθυνο και για τα λινά του γειτονικού ξενοδοχειακού συγκροτήματος Westin.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Σε αυτό το σημείο πρέπει να αναφερθεί ότι καθώς η περιοχή της Μεσσηνίας δεν είναι ιδιαίτερα αναπτυγμένη τουριστικά, καθώς το μεγαλύτερο μέρος της είναι γεωργικές και αγροτικές καλλιέργειες, θα πρέπει και το αντίστοιχο προσωπικό το οποίο απασχολείται να είναι καλά εκπαιδευμένο και να έχει τουριστική αντίληψη. Όπως παρατηρείται το ξενοδοχείο The Romanos είναι ένα ξενοδοχείο διακοπών το οποίο θέλει να κρατήσει ένα υψηλό επίπεδο σε παροχές και υπηρεσίες, το γεγονός όμως του अपαράβατου όρου που έχει θέσει ο ιδρυτής της επιχείρησης σχετικά με την απασχόληση εργαζομένων που κατάγονται από τη Μεσσηνία,θα πρέπει ταυτόχρονα να αναφέρεται και σε άτομα εξειδικευμένα, τα οποία έχουν γνώση του τουριστικού αντικειμένου, προκειμένου να μπορέσουν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του ξενοδοχείου, καθώς και να έχουν μία ανάλογη προϋπηρεσία.

Ωστόσο λόγω της μεγάλης διάρκειας που μεσολαβεί από το κλείσιμο του ξενοδοχείου έως και το επόμενο άνοιγμα, καθώς και πρόκειται για resort, θα πρέπει το προσωπικό του housekeeping να εκπαιδευτεί συνεχώς, όλο αυτό το διάστημα που το ξενοδοχείο παραμένει κλειστό. Με αυτόν τον τρόπο το προσωπικό που θα εργαστεί στο επόμενο άνοιγμα θα είναι πλήρως εκπαιδευμένο και θα γνωρίζει τον τρόπο να εργαστεί ποιοτικά και ποσοτικά, με αποτέλεσμα την μείωση χρόνου που θα χρειαζόταν να δαπανηθεί κατά τη διάρκεια που το ξενοδοχείο είναι ανοιχτό προς τους πελάτες.

Σχετικά με την επιλογή των εργαζομένων που γίνεται στο τμήμα του housekeeping θα μπορούσε στη διαδικασία της συνέντευξης να λάμβανε μέρος και η executive housekeeper του ξενοδοχείου, και όχι μόνο ο υπεύθυνος ανθρωπίνου δυναμικού. Με αυτόν τον τρόπο, θα μπορούσαν να παρατηρηθούν καλύτερα τα απαραίτητα κριτήρια, που επιθυμεί η επικεφαλής του τμήματος, να έχουν οι υποψήφιοι εργαζόμενοι στο τμήμα, πέρα από την μόρφωση και την ειδίκευση στον κλάδο, θα μπορούσε να εμφανιστεί και να διακρίνει περισσότερο κάποια κύρια στοιχεία που προφανώς είναι απαραίτητα προς στιγμήν, αυτό της εξωτερικής εμφάνισης καθώς και του χαρακτήρα του εργαζομένου. Σε αυτή την περίπτωση η χρήση κάποιων ψυχολογικών τεστ που

γίνονται κατά τη διάρκεια της συνέντευξης ίσως να κρίνονταν απαραίτητα, για την ολοκλήρωση της εικόνας του υποψηφίου.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

α) ελληνική

- Ντόντη, Α. (1997). *Λειτουργία Υποδοχής*, Σύγχρονη Εκδοτική ΕΠΕ, Αθήνα.
- Ντόντη, Α. (2001). *Υπηρεσία Ορόφων*, (σελ. 9, 11, 28, 31-32, 45, 47, 67-71, 86, 95, 98-99, 167-168), Α. Σταμούλης, Αθήνα.
- Ρούπας, Β. & Λαλούμης, Δ. (1998). *Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων*, (σελ. 33, 214), Α. Σταμούλης, Αθήνα.
- Κυνηγάκη, Σ. Τα τμήματα του ξενοδοχείου, ανακτήθηκε στις 14-12-2011, από <http://www.touristikiekpaideysi.gr/documents/hoteldep.pdf>
- Ξενοδοχεία, Visit Greece, ανακτήθηκε την 22-11-2011 από <http://www.visitgreece.gr/el/accommodation/hotels/xenodocheia>
- Ορισμοί Στατιστικών Τουρισμού, Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων – ΣΕΤΕ. Ορισμοί Στατιστικών Τουρισμού, ανακτήθηκε την 20-11-2011 από <http://www.sete.gr/files/Media/OrismoiStatistikonTourismou.pdf>

B) ξένη

- Hotel , wikipedia, the free encyclopedia, ανακτήθηκε στις 15-10-2011, από <http://en.wikipedia.org/wiki/Hotel>
- Heather, L. Definition of Housekeeping in a Hotel, ανακτήθηκε στις 17-12-2011, από http://www.ehow.com/about_6697651_definition-housekeeping-hotel.html
- Barathiar University, (2008). *Accommodation Operation*, (σελ. 4-5, 7-12, 16-29, 33-42, 47-49, 56-62, 67, 123-131), ανακτήθηκε στις 4-01-2012, από http://www.b-u.ac.in/sde_book/bsc_accomodation.pdf, Frontline Institute of Hotel management studies, Pondicherry.
- Sudhir, A. (1985). *Hotel Housekeeping Training Manual*, (σελ. 5-22, 27-30), ανακτήθηκε στις 5-01-2012, από <http://books.google.gr/books?id=RiHXyjfqBvIC&printsec=frontcover&hl=el#v=onepage&q&f=false>, Mc Graw-Hill Publishing Co. Ltd, New Delhi.
- Jones, T. (2005). *Professional Management of Housekeeping Operations*, ανακτήθηκε στις 06-01-2012, από <http://books.google.gr/books?id=iHFdrup-yNQC&printsec=frontcover&hl=el#v=onepage&q&f=false>, John Wiley & Son Inc., New Jersey.
- Housekeeping Manual, (σελ. 32-34), ανακτήθηκε στις 07-01-2012, από <http://wetrainhotels.com/library/manuals/housekeeping/Housekeeping.doc>

γ. μελέτης περίπτωσης

- Explore, Costa Navarino, ανακτήθηκε στις 20-05-2012, από <http://www.costanavarino.com/#/explore>
- Navarino Dunes, Costa Navarino, ανακτήθηκε στις 20-05-2012, από <http://www.costanavarino.com/#/explore/navarino-dunes>
- The Romanos Luxury Collection, Costa Navarino, ανακτήθηκε στις 20-05-2012, από <http://www.costanavarino.com/#/explore/navarino-dunes/the-romanos-luxury-collection>
- The captain's story, Costa Navarino, ανακτήθηκε στις 21-05-2012, από <http://www.costanavarino.com/#/about>
- Our philosophy, Costa Navarino, ανακτήθηκε στις 21-05-2012, από <http://www.costanavarino.com/#/about/our-philosophy>
- Κουμέλης, Θ. (2010). "Costa Navarino: Ανοίγουν The Romanos, a Luxury Collection Resort και The Dunes Course", Traveldailynews, Παρασκευή 21 Μαΐου ανακτήθηκε την 10 Φεβρουαρίου 2012 από <http://www.traveldailynews.gr/news/article/47462>
- Deluxe rooms, The Romanos Costa Navarino, ανακτήθηκε στις 15 Φεβρουαρίου 2012, από http://www.romanoscstanavarino.com/en/rooms/deluxe_rooms
- Infinity rooms, The Romanos Costa Navarino, ανακτήθηκε στις 15 Φεβρουαρίου 2012, από http://www.romanoscstanavarino.com/en/rooms/infinity_rooms
- Grand suites, The Romanos Costa Navarino, ανακτήθηκε στις 15 Φεβρουαρίου 2012, από http://www.romanoscstanavarino.com/en/rooms/grand_suites

- Grand Infinity suites, The Romanos Costa Navarino, ανακτήθηκε στις 15 Φεβρουαρίου 2012, από http://www.romanoscostanavarino.com/en/rooms/grand_infinity_suites
- Master Infinity Villa, The Romanos Costa Navarino, ανακτήθηκε στις 15 Φεβρουαρίου 2012, από http://www.romanoscostanavarino.com/en/rooms/Master_Infinity_Villa
- Ithomi & Sapientza villa, The Romanos Costa Navarino, ανακτήθηκε στις 16 Φεβρουαρίου 2012, από http://www.romanoscostanavarino.com/en/rooms/Ithomi_Sapientza_en
- Koroni royal villa, The Romanos Costa Navarino, ανακτήθηκε στις 16 Φεβρουαρίου 2012, από http://www.romanoscostanavarino.com/en/rooms/Koroni_en
- Βεκάκη, Μ. (2012). (προσωπική επικοινωνία) 18 Σεπτεμβρίου 2012

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Romanos Room Amenities - Guest Supplies

As per Resort Brand Standards, changed daily when 3/4 consumed.

Standard Room - 289 rooms

Quantity	Item
	Shampoo
	Conditioner
	Body Lotion
	Shower Gel
	Bath soap
	Hand soap
	Cotton balls/pad
	Cotton tips
	Nail file (emery board)
	Shower Cap
	Hair dryer bag
	Toilet tissue
	Facial tissue
	Coasters
	Cotton layndry bag
	Plastic laundry bag
	Branded slippers (2 pairs)
	Branded shoeshine bag (one)
	Large branded shopping bag (one)

Grand Suites - 23 rooms

Quantity	Item
	Shampoo
	Conditioner
	Body Lotion
	Shower Gel
	Bath soap
	Hand soap
	Cotton balls/pad
	Cotton tips
	Nail file (emery board)
	Shower Cap
	Loofah brush
	Bath salts
	Shoeshine mitt or sponge
	Mending kit
	Hair dryer bag
	Toilet tissue
	Facial tissue
	Coasters
	Cotton layndry bag

Villas - 6 MIV

Quantity	Item
	Shampoo
	Conditioner
	Body Lotion
	Shower Gel
	Bath soap
	Hand soap
	Cotton balls/pad
	Cotton tips
	Nail file (emery board)
	Shower Cap
	Loofah brush
	Bath salts
	Shoeshine mitt or sponge
	Mending kit
	Hair dryer bag
	Toilet tissue
	Facial tissue
	Coasters
	Cotton layndry bag

Villas (Koroni, Sapienza, Ithomi)

Quantity	Item
	Shampoo
	Conditioner
	Body Lotion
	Shower Gel
	Bath soap
	Hand soap
	Cotton balls/pad
	Cotton tips
	Nail file (emery board)
	Shower Cap
	Loofah brush
	Bath salts
	Shoeshine mitt or sponge
	Mending kit
	Hair dryer bag
	Toilet tissue
	Facial tissue
	Coasters
	Cotton layndry bag

	Complimentary Water
	Sanitary Bag
	LC Pen
	Tissues Kleenex WC
	Tissues TORK
	Pasteli

	Plastic laundry bag
	Branded slippers (2 pairs)
	Branded shoeshine bag (one)
	Large brand-ed shopping bag (one)
	Umbrella
	Shoehorn
	Clothes brush
	Complimenta ry Water
	Sanitary Bag
	LC Pen
	Tissues Kleenex WC
	Tissues TORK
	Pasteli
	Mouthwash
	Comb
	Toothbrush kit
	Shaving Kit
	Sun cream

	Plastic laundry bag
	Branded slippers (2 pairs)
	Branded shoeshine bag (one)
	Large brand-ed shopping bag (one)
	Umbrella
	Shoehorn
	Clothes brush
	Complimenta ry Water
	Sanitary Bag
	LC Pen
	Tissues Kleenex WC
	Tissues TORK
	Pasteli
	Mouthwash
	Comb
	Toothbrush kit
	Shaving Kit
	Sun cream

	Plastic laundry bag
	Branded slippers (2 pairs)
	Branded shoeshine bag (one)
	Large brand-ed shopping bag (one)
	Umbrella
	Shoehorn
	Clothes brush
	Complimenta ry Water
	Sanitary Bag
	LC Pen
	Tissues Kleenex WC
	Tissues TORK
	Pasteli
	Mouthwash
	Comb
	Toothbrush kit
	Shaving Kit
	Sun cream

