



ΤΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ

**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**«ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ»**

ΣΠΟΥΔΑΣΤΗΡΙΑ

Μήτση Ιριάννα

A.M 595

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ

Μοίρα Πολυζένη

Αναπληρώτρια Καθηγήτρια

ΑΘΗΝΑ 2018

Περιεχόμενα

Περιεχόμενα	2
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	5
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	6
ABSTRACT	7
ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	8
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.....	11
ΔΟΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	11
1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ	11
1.2 ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ	12
1.2.1 Διακρίσεις τουριστικών επιχειρήσεων	12
1.2.2 Διακρίσεις ξενοδοχείων αναλογία τη χρονικό λειτουργίας τους	12
1.2.3 Διακρίσεις ξενοδοχείων ανάλογα με τη τοποθεσία	12
1.2.4 Διακρίσεις ξενοδοχείων ανάλογα με τις υπηρεσίες που προσφέρουν	13
1.4 ΤΥΠΟΙ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	16
1.5 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΠΛΑΝΟ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ.....	18
1.6 ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ	18
1.7 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ.....	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.....	20
ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ HOUSEKEEPING	20
2.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ HOUSEKEEPING	20
2.2 Η ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	22
2.3 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ HOUSEKEEPING	23
2.4 ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ HOUSEKEEPING	25
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3.....	28
ΤΜΗΜΑ ΟΡΟΦΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	28
3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	28
3.2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	28
3.3 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ	28
3.4 ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	29
3.5 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ.....	30
3.5.1 Ορισμός εκπαίδευσης	30
3.5.2 Η επίδραση της εκπαίδευσης	30

3.5.3 Η αναγκαιότητα της εκπαίδευσης	31
3.5.4 Η κατάταξη των εκπαιδευτικών αναγκών	31
3.5.5 Μέθοδοι επισήμανσης εκπαιδευτικών αναγκών	31
3.5.6 Οι βασικοί παράγοντες της σωστής εκπαίδευσης	32
ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ HOUSEKEEPING	34
4.1 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΟ ΚΑΡΟΤΣΑΚΙ ΤΗΣ ΚΑΜΑΡΙΕΡΑΣ	34
4.2 ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ	34
4.3 ΕΙΔΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ	35
4.4 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ	35
4.5 ΛΙΝΑ ΔΩΜΑΤΙΟΥ	36
4.6 ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΛΙΝΩΝ	37
4.7 ΣΤΟΛΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	38
4.8 ΠΩΣ ΚΑΘΑΡΙΖΟΥΜΕ ΕΝΑ ΔΩΜΑΤΙΟ (ΒΗΜΑΤΑ)	38
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	40
ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ HOUSEKEEPING	40
5.1 ΈΛΕΓΧΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ	40
5.2 ΈΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	40
5.3 ΈΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	40
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6	41
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ «ΤΙΤΑΝΙΑ»	41
6.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	41
6.2 ΣΥΝΘΕΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ HOUSEKEEPING	43
6.3 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ HOUSEKEEPING	44
6.4 ΒΑΡΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΟΡΟΦΩΝ	54
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7	61
ΑΠΟΓΡΑΦΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	61
7.1 ΑΠΟΓΡΑΦΗ ΥΛΙΚΩΝ	61
7.2 ΑΠΟΓΡΑΦΗ ΛΙΝΩΝ	61
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8	62
ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ (LOST AND FOUND)	62
8.1 ΦΥΛΑΞΗ ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΩΝ	62
8.2 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΩΝ	63
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	65
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	66

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....67

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτριά μου κ.α Πολυξένη Μοίρα για την άμεση και αμέριστη βοήθεια της στη διεκπεραίωση της εργασίας.

Επίσης ευχαριστώ θερμά την προϊσταμένη ορόφων του ξενοδοχείου «Τιτάνια» κ.α Αναστασία Κουρή και τον Διευθυντή προσωπικού κ. Νικόλαο Μπίρη για όλες τις πληροφορίες που μου δώσανε και για τον χρόνο που αφιέρωσαν.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά και τους φίλους μου για την συμπαράσταση που έδειξαν και για την βοήθεια τους σε όλα τα επίπεδα κατά τη διάρκεια της εκπόνησης της πτυχιακής εργασίας.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα έχει παρατηρηθεί μια σταθερή πορεία του τουρισμού σε σχέση με την παραπαίουσα οικονομική κατάσταση της κοινωνίας. Ο ξενοδοχειακός κλάδος αποτελεί στυλοβάτης της προσπάθειας για οικονομική επανάκαμψη της χώρας, και αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο γίνεται εκτενής προσπάθεια για την διατήρηση και αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται από τα τουριστικά καταλύματα. Για την επίτευξη ενός υψηλού επιπέδου παροχής υπηρεσιών, βασικός παράγοντας αποτελεί η αρμονική συνεργασία όλων των τμημάτων. Ένα από τα σημαντικότερα τμήματα που συμβάλλουν στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών είναι το τμήμα των ορόφων (housekeeping). Αρχικά, στην παρούσα εργασία θα οριστεί η έννοια, θα τονιστεί η σπουδαιότητα, θα αναλυθεί ο τρόπος σωστής λειτουργίας του τμήματος αυτού. Στη συνέχεια, θα χρησιμοποιηθεί ως μοντέλο σωστής διοίκησης, διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού και λειτουργίας του housekeeping το ξενοδοχείο «Τιτάνια» και εν τέλει, αφού αναλυθεί η πολιτικής του ξενοδοχείου αυτού, θα παρουσιαστούν προτάσεις για την βελτιστοποίηση της ποιότητας υπηρεσιών που παρέχονται από το τμήμα αυτό.

ABSTRACT

In recent years in Greece, tourism has been following a steady course in relation to the faltering economic situation of the society. The hotel industry is a pillar of the country's economic recovery process and that is the reason why an extensive effort in maintaining and upgrading the quality of services provided by tourist accommodation is being made. In order to achieve a high level of service provision, a key factor is the harmonious cooperation of all departments of a hotel. One of the most important departments that contribute to the provision of quality services, is the housekeeping department. Initially, in the present paper, the housekeeping concept will be defined, the importance of it will be emphasized and the proper functioning of this department will be analyzed. Moreover, the "Titania" hotel, will be used as a model of proper administration, human resource management and operation of housekeeping department. Finally, after analyzing the policy of this hotel, proposals will be presented to optimize the quality of services provided by this department.

ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Σκοπός της εργασίας αυτής είναι να κατανοήσουμε, να αναλύσουμε και να διερευνήσουμε τον όρο οροφοκομία ή αλλιώς housekeeping μιας ξενοδοχειακής μονάδας. Για να επιτευχθεί αυτός ο σκοπός θα ακολουθήσουμε την εξής μεθοδολογία, αναλύοντας :

- του τμήματος Τον σκοπό και την σπουδαιότητα
- Τα καθήκοντα και τις αρμοδιότητες του προσωπικού
- Τον τρόπο εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού του housekeeping

Τέλος, αφού έχουμε αναλύσει και καταγράψει όλα τα παραπάνω, θα προτείνουμε ιδέες για την καλύτερη λειτουργία του τμήματος ορόφων.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα πρώτα ταξίδια

Πριν ανακαλυφθεί ο όρος του τουρίστα, οι αρχαίοι πολιτισμοί έδωσαν αξία στο ταξίδι αφού πρώτα ανακάλυψαν τον τροχό και το χρήμα. Ο λαός όμως που καθιέρωσε τα ταξίδια και την έννοια των καλοκαιριών διακοπών ήταν οι αρχαίοι Ρωμαίοι αριστοκράτες, αφού από τον 2^ο αιώνα διέθεταν παραθαλάσσιες και ορεινές εξοχικές κατοικίες. Ο καθηγητής κλασικής αρχαιολογίας κ. Μιχάλης Τιβέριος είχε αναφέρει στο «Βήμα» ότι «Η εξοχική κατοικία αντιπροσώπευε την έννοια του *otium* (=σχολή, ζωή στην ύπαιθρο)σε αντιδιαστολή προς την έννοια του *negotium* (=καθήκον, πολιτική δραστηριότητα)». Από το τέλος των ρωμαϊκών χρόνων μέχρι και την Αναγέννηση, τα ταξίδια ήταν προνόμιο μόνο των εύπορων ανθρώπων. Τα δημοφιλή ταξίδια τότε, περιλάμβανανε επισκέψεις σε θρησκευτικούς προορισμούς αλλά και σε ιαματικές πηγές. Στην συνέχεια καθιερώθηκε το «Grand Tour», δηλαδή τα ταξίδια γύρω απ' όλο τον κόσμο, αλλά απευθύνονταν μόνο σε γόνους αριστοκρατών και είχαν ως στόχο όχι τόσο την αναψυχή αλλά την διεύρυνση των οριζόντων τους.

Οι πρώτοι τουρίστες

Οι πρώτοι τουρίστες ήρθαν στην επιφάνεια στις αρχές του 19^{ου} αιώνα, αφού ανακαλύφθηκε η ατμομηχανή. Με την ατμομηχανή, οι άνθρωποι είχαν την δυνατότητα να μετακινούνται από τον έναν προορισμό στον άλλον με την βοήθεια των τρένων και των ατμόπλοιων. Αυτά, κάνανε πλέον τα ταξίδια ασφαλέστερα και είχαν την δυνατότητα να ταξιδεύουν και τα αστικά στρώματα, αφού παλιότερα είχαν αυτή την δυνατότητα μόνο οι υψηλές τάξεις.

Το πρώτο ταξιδιωτικό γραφείο που ανέλαβε να πουλήσει πακέτα διακοπών, ιδρύθηκε από τον Thomas Cook.

Στην Ελλάδα, μετά τον 19^ο αιώνα, το ελληνικό καλοκαίρι σημαίνει νησιά, «rooms to let», «greek kamaki», αλλά και διακοπές διάρκειας για κάθε οικογένεια. Οι Έλληνες που ανήκαν στην μεσαία τάξη, μπορούσαν να απολαύσουν τις διακοπές τους, επιλέγοντας τα πατρικά τους σπίτια, παραθαλάσσια ή μη, τα χωριά τους ή ακόμα και φθηνά καταλύματα που υπήρχαν εκείνη την εποχή. Από την άλλη πλευρά, οι νέοι τότε,

είχαν την δυνατότητα να επισκέπτονται τις κοντινές παραλίες χωρίς να είναι απαραίτητο ότι θα διανυκτερεύσουν κάπου, αφού υπήρχαν τα λεωφορεία που τους εξυπηρετούσαν σε μεγάλο βαθμό. Όσο λοιπόν περνάνε τα χρόνια, το βιοτικό επίπεδο των Ελλήνων ανεβαίνει, αναπτύσσεται η τεχνολογία και σιγά σιγά υπάρχουν όλο και περισσότερες ευκαιρίες για διακοπές είτε στο εσωτερικό είτε στο εξωτερικό. Αυτό οφείλεται κυρίως στην χρήση του διαδικτύου αφού «λύνει τα χέρια» σε όποιον ψάχνει έναν προορισμό για κάθε ανάγκη. Πλέον, μέσω του διαδικτύου, μπορούμε να βρούμε πολλά πακέτα προσφορών για οικονομικές αλλά και ποιοτικές διακοπές και επιπλέον έχουμε την δυνατότητα να κάνουμε μια κράτηση σε ένα κατάλυμα ηλεκτρονικά, χωρίς να παιδευτούμε ούτε στο ελάχιστο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΔΟΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

1.1 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

Τα ξενοδοχεία είναι οικονομικές μονάδες που πωλούν φιλοξενία. Η φιλοξενία για τους Αρχαίους Έλληνες αποτελούσε υποχρεωτικό χαρακτήρα αφού επρόκειτο για μια έννοια αρετής και ο φιλοξενούμενος για αυτούς ήταν ένα άτομο σεβαστό το οποίο είχε και την προστασία του οικοδεσπότη. Στην Αρχαία Ελλάδα, σε περιόδους αθλητικών αγώνων ή λαϊκών εορτών υπήρχε ανάγκη για περισσότερο χώρο φιλοξενίας. Εκείνη την εποχή οι μόνοι που είχαν την οικονομική δυνατότητα να φιλοξενούν περισσότερο κόσμο ήταν οι πλούσιοι, οι οποίοι κατασκεύαζαν τα σπίτια τους με τρόπο ώστε να συμπεριλαμβάνουν πολλά διαμερίσματα ξένων. Μετά τον 5^ο αιώνα π.Χ, η μεγάλη αύξηση των τουριστικών μετακινήσεων οδήγησε την ανάγκη να ληφθούν νέα μέτρα κι έτσι φθάνουμε στον θεσμό της προξενίας. Οι πρόξενοι τότε φιλοξενούσαν του πολίτες της πόλης που εκπροσωπούσαν. Τον 4^ο αιώνα π.Χ ξεκίνησε η αφιλοκερδής κατασκευή ξενοδοχείων όπου τα ονόμασαν «καταγώγια». Τα καταγώγια αρχικά ήταν πολύ φτωχά αλλά στη συνέχεια δημιουργήθηκαν πολυώροφα κτίρια. Το φαινόμενο όμως μη επάρκειας χώρου της δωρεάν φιλοξενίας οδήγησε τους ταξιδιώτες να πληρώνουν προκειμένου να τους εξασφαλίξεται η στέγη και η τροφή. Άλλη μια πρώτη μορφή ξενοδοχείου ήταν το πανδοχείο, που ήταν συνήθως διώροφα κτίσματα στα οποία υπήρχαν δωμάτια όπου μπορούσαν να κοιμηθούν οι ταξιδιώτες. Τα δωμάτια των πανδοχείων όμως δεν διέθεταν την κατάλληλη επίπλωση και έτσι οι ταξιδιώτες αναγκάζονταν να μεταφέρουν όλα τα αναγκαία πράγματά τους. Τα πανδοχεία συνήθως βρίσκονταν έξω από χωριά, σε συγκεκριμένα σημεία διαδρομών και αρχικά δεν προσέφεραν τροφή στους ταξιδιώτες. Στη συνέχεια όμως αύξησαν τις υπηρεσίες τους με παροχή τροφής και ποτών, καλύπτοντας έτσι όλες τις ανάγκες των ταξιδιωτών. Στη συνέχεια παρουσιάστηκαν στην Αρχαία Ελλάδα αξιοπρεπή οικήματα τα οποία είχαν σημαντικές ομοιότητες με τα σημερινά ξενοδοχεία. Στη περίοδο της Ρωμαϊκής αυτοκρατορίας δημιουργήθηκαν κάποιοι τύποι ξενοδοχείων που τα ονόμαζαν «Diversorii», τα οποία βρίσκονταν κοντά σε ταχυδρομικά άσυλα που είχαν εγκαταστήσει οι Ρωμαίοι. Ένας ακόμη τύπος επιχείρησης εμπορίας της φιλοξενίας ήταν οι ταβέρνες οι οποίες εκτός από φαγητό και ποτό παρείχαν και καταλύματα. Κατά το Βυζαντινό κράτος τα πανδοχεία και τα καπηλεία θεωρήθηκαν χώροι ακολασίας και γι' αυτό το λόγο η εκκλησία δημιούργησε νέους χώρους φιλοξενίας, τους «ξενώνες». Οι ξενώνες παρείχαν στους ταξιδιώτες αξιοπρεπή δωμάτια με ικανοποιητικές συνθήκες και δέχονταν ακόμη βασιλικές επιχορηγήσεις, κληροδοτήματα και προσφορές κληρικών. Πολλοί ξενώνες στη συνέχεια εξελίχθηκαν σε φιλανθρωπικά ιδρύματα με πολλαπλές δραστηριότητες.

Το πρώτο ξενοδοχείο εμφανίζεται το 1302 στη Γαλλία με όνομα «Αετός». Αυτό περιλάμβανε δύο ή τρεις ορόφους στους οποίους ήταν τα δωμάτια, ενώ στο κάτω μέρος ήταν το μαγειρείο και το εστιατόριο. Το 1830 με την εξέλιξη των σιδηροδρόμων αλλάζει το καθεστώς των μεταφορών και κατά συνέπεια των ταξιδιωτών. Το 1950

δημιουργείτε το ξενοδοχείο «Λευκός Λέων» στη Βενετία. Ήταν το πρώτο πολυτελές ξενοδοχείο που θυμίζει τα σημερινά πολυτελή, και συγκέντρωσε όλη τη κοσμική κίνηση της περιοχής. Το κοινό τιμολόγιο για τα ξενοδοχεία Α΄ τάξης το καθιερώνουν οι Ελβετοί ενώ το πρώτο ξενοδοχείο που διέθετε μια αίθουσα λουτρού σε κάθε όροφο εμφανίστηκε στη γαλλική Κυανή Ακτή. Τα λουτρά μέχρι τότε ήταν εγκατεστημένα συνήθως σε εξωτερικούς υπόγειους χώρους. Στις ΗΠΑ το πρώτο ξενοδοχείο λειτουργεί το 1794 στη Νέα Υόρκη με 73 δωμάτια. Στη συνέχεια λειτούργησαν ξενοδοχεία στη Βοστώνη, στη Βαλτιμόρη και στη Φιλαδέλφεια. Το πρώτο ξενοδοχείο Α΄ τάξης λειτούργησε το 1829 στη Βοστώνη και ονομάστηκε «Τρέμοντ». Το «Τρέμοντ» ήταν το πρώτο ξενοδοχείο που είχε μονόκλινα και δίκλινα δωμάτια με κλειδαριές. Τα δωμάτια του περιλάμβαναν μια κανάτα με νερό και μια λεκάνη και επί προσθέτως παρείχε ειδικευμένο προσωπικό με θυρωρούς, σερβιτόρους και καμαριέρες. Επίσης υπήρχε και τηλέφωνο και το εστιατόριό του σερβίριζε γαλλική κουζίνα.

Στην Ελλάδα το πρώτο ξενοδοχείο ιδρύθηκε το 1828 στο Ναύπλιο με όνομα «Ξενοδοχείον του Λονδίνου». Όταν έγινε η Αθήνα επίσημα πρωτεύουσα της χώρας, απέκτησε δικό της ξενοδοχείο με όνομα «Νέον Ξενοδοχείον». Το 1874 ξεκίνησε τη λειτουργία του το ξενοδοχείο «Μεγάλη Βρετανία» στο Σύνταγμα και το 1917 το «Ατενέ Παλλάς» απέναντι από το πολυτεχνείο.

ΠΗΓΗ (Λαλούμης-Ρούπας, 2002:214)

1.2 ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

Τα ξενοδοχεία είναι διαμορφωμένοι χώροι που προσφέρονται οι υπηρεσίες της διαμονής, διατροφής και ψυχαγωγίας μετά πληρωμής. Χωρίζονται σε πολλά είδη αναλόγως τη τοποθεσία, τη χρονική διάρκεια της λειτουργίας και τις υπηρεσίες που προσφέρουν. Αναλυτικά :

1.2.1 Διακρίσεις τουριστικών επιχειρήσεων

- ✓ *Αμιγείς* τουριστικές επιχειρήσεις όπου πρόκειται κυρίως για ξενοδοχεία εκτός πόλης (συνήθως παραθαλάσσια) και απευθύνονται σε τουρίστες
- ✓ *Μικτού χαρακτήρα* οι οποίες εξυπηρετούν όλες τις ομάδες πελατών

1.2.2 Διακρίσεις ξενοδοχείων αναλογία τη χρονικό λειτουργίας τους

- ✓ *Συνεχούς λειτουργίας*, δηλαδή καταλύματα που εξυπηρετούν πελάτες κατά τη διάρκεια όλου του έτους
- ✓ *Εποχικής λειτουργίας*, δηλαδή τα καταλύματα που λειτουργούν για ορισμένη χρονική περίοδο, είτε χειμώνα είτε καλοκαίρι

1.2.3 Διακρίσεις ξενοδοχείων ανάλογα με τη τοποθεσία

- ✓ *Αστικά*, που βρίσκονται στις πόλεις
- ✓ *Παραθεριστικά*, που βρίσκονται εκτός πόλης και είναι συνήθως κοντά σε ακτές, σε φυσικό περιβάλλον και σε περιοχές με καλό κλίμα

- ✓ *Ορεινά*, όπου χωρίζονται σε ορεινά χειμερινών διακοπών και ορεινά θερινών διακοπών
- ✓ *Συγκοινωνιακών κέντρων*, είναι τα ξενοδοχεία όπου βρίσκονται κοντά σε σταθμούς συγκοινωνιακών μέσων
- ✓ *Ιαματικών πηγών*, όπου βρίσκονται σε περιοχές με ιαματικές πηγές
- ✓ *Ιδιόμορφα μέσα σε συγκοινωνιακά μέσα*, όπου πρόκειται για ξενοδοχεία τα οποία είναι εγκατεστημένα μέσα σε πλοία (πχ κρουαζιερόπλοια) και σε σιδηροδρομικά οχήματα

1.2.4 Διακρίσεις ξενοδοχείων ανάλογα με τις υπηρεσίες που προσφέρουν

- ✓ *Ξενοδοχεία απλής εκμετάλλευσης*, όπου πρόκειται για χαμηλή κατηγορία ξενοδοχείου αφού παρέχουν μόνο διαμονή και απευθύνονται σε χαμηλόμισθους πελάτες
- ✓ *Ξενοδοχεία σύνθετης εκμετάλλευσης*, είναι αυτά που προσφέρουν διαμονή και διατροφή (είτε πλήρης είτε μερικής)
- ✓ *Ξενοδοχεία πολυσύνθετης εκμετάλλευσης*, όπου πρόκειται για ξενοδοχεία που παρέχουν διαμονή, διατροφή και άλλες ανέσεις όπως μπαρ, πισίνα, σπα κα

ΠΗΓΗ : Φραγκαδάκης, 1993 «Εισαγωγή στο management των ξενοδοχείων», β' έκδοση, Ηράκλειο

1.3 ΤΥΠΟΙ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ

Τα τουριστικά καταλύματα αποτελούν το κυριότερο κομμάτι της τουριστικής βιομηχανίας καθώς προσφέρουν το σημαντικότερο τουριστικό προϊόν, τη διαμονή. Οι υπόλοιπες υπηρεσίες όπως η εστίαση και η ψυχαγωγία αποτελούν δευτερεύοντα προϊόντα. Κάθε επίσημη μορφή καταλύματος συμπεριλαμβάνεται στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και κατατάσσονται ανάλογα με τη λειτουργική τους μορφή σε πέντε κατηγορίες- αστέρια. Έτσι σύμφωνα με το Ν.4276/2014 (ΦΕΚ 155/Α) «Απλούστευση διαδικασιών λειτουργίας τουριστικών υποδομών, ειδικές μορφές τουρισμού και άλλες διατάξεις», διακρίνονται και ταξινομούνται ως εξής :

1. Κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα

- ✓ Ξενοδοχεία : πρόκειται για εγκαταστάσεις που διαθέτουν χώρο διαμονής, ιδιωτικό λουτρό, κοινόχρηστους χώρους υποδοχής και εστιατόριο που παρέχει τουλάχιστον πρωινό γεύμα
- ✓ Οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις (campings) : αποτελούν κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα, υπαίθρια, με ή χωρίς οικισμούς όπου παρέχεται διαμονή, εστίαση και αναψυχή των τουριστών
- ✓ Ξενώνες φιλοξενίας νέων : βρίσκονται εντός εγκεκριμένων σχεδίων πόλεων και οικισμών
- ✓ Σύνθετα τουριστικά καταλύματα : πρόκειται για συνδυασμό τύπου ξενοδοχείου-τουριστικές επιπλωμένες κατοικίες
- ✓ Ξενοδοχεία συνιδιοκτησίας (condo hotels) : πρόκειται για ξενοδοχεία 3 ή 4 ή 5 αστέρων εντός εγκεκριμένων σχεδίων πόλεων και εντός ορίων οικισμών προ του 1923 ή κάτω των 2000 κατοίκων
- ✓ Ξενοδοχειακά τουριστικά καταλύματα εντός παραδοσιακών κτισμάτων

2. Μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα

- ✓ Αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα τουριστικές επιπλωμένες επαύλεις (βίλες) : πρόκειται για μονοκατοικίες επιφάνειας τουλάχιστον 80 τμ οι οποίες έχουν ανεξάρτητη εξωτερική προσπέλαση και παρουσιάζουν αυτοτέλεια οικοπέδου/γηπέδου και κτισίματος
- ✓ Αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα τουριστικές επιπλωμένες κατοικίες : πρόκειται για μεμονωμένες ή σε συγκρότημα μονοκατοικίες, επιφάνειας τουλάχιστον 40 τμ
- ✓ Ενοικιαζόμενα επιπλωμένα δωμάτια-διαμερίσματα : είναι οι εγκαταστάσεις διαμονής που διαθέτουν χώρους διανυκτέρευσης σε δωμάτια ή και σε διαμερίσματα ενός ή δύο ή περισσότερων χώρων με λουτρό

Σήμερα στην Ελλάδα, σύμφωνα με το *Ξενοδοχειακό επιμελητήριο* και την *Εθνική Στατιστική Αρχή* υπάρχουν :



ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΡΕΥΝΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΒΛΕΨΕΩΝ

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΕΛΛΑΔΑΣ

2016

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ		5*	4*	3*	2*	1*	Γενικό άθροισμα
ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΑΚΗΣ	Μονάδες	11	29	96	168	75	379
	Δωμάτια	1.035	1.910	3.034	3.728	1.126	10.833
	Κλίνες	2.073	3.850	5.958	7.245	2.198	21.324
ΑΤΤΙΚΗΣ	Μονάδες	34	103	136	267	109	649
	Δωμάτια	6.603	8.133	6.698	8.183	2.084	31.701
	Κλίνες	12.565	15.203	12.257	15.062	3.935	59.022
ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	Μονάδες	6	32	125	177	42	382
	Δωμάτια	784	1.570	4.300	4.319	644	11.617
	Κλίνες	1.595	2.862	8.115	8.132	1.240	21.944
ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	Μονάδες	4	40	95	105	25	269
	Δωμάτια	1.444	2.179	3.091	2.685	287	9.686
	Κλίνες	3.106	4.175	5.867	5.111	562	18.821
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Μονάδες	3	18	65	36	4	126
	Δωμάτια	61	416	1.736	644	57	2.914
	Κλίνες	137	879	3.659	1.274	141	6.090
ΗΠΕΙΡΟΥ	Μονάδες	11	89	149	133	29	411
	Δωμάτια	836	1.904	2.776	2.450	487	8.453
	Κλίνες	1.756	3.977	5.474	4.675	949	16.831
ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ	Μονάδες	26	117	132	216	77	568
	Δωμάτια	1.258	3.342	3.780	4.991	1.455	14.826
	Κλίνες	2.545	6.728	7.454	9.523	2.851	29.101
ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ	Μονάδες	28	117	221	490	74	930
	Δωμάτια	4.749	11.203	14.260	16.165	1.511	47.888
	Κλίνες	9.349	21.625	27.514	30.939	2.923	92.350
ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ	Μονάδες	48	100	269	361	417	1.195
	Δωμάτια	8.506	8.068	10.576	9.663	8.681	45.494
	Κλίνες	17.459	15.711	21.134	18.765	16.719	89.788
ΚΡΗΤΗΣ	Μονάδες	97	249	361	656	205	1.568
	Δωμάτια	18.844	25.463	16.889	23.092	5.557	89.845
	Κλίνες	38.274	49.429	32.014	41.548	10.251	171.516
ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ	Μονάδες	144	356	484	870	214	2.068
	Δωμάτια	19.715	33.379	19.423	23.833	3.337	99.687
	Κλίνες	40.742	65.064	37.709	45.234	6.498	195.247
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ	Μονάδες	22	120	210	233	75	660
	Δωμάτια	2.906	4.020	5.689	5.556	911	19.082
	Κλίνες	6.137	7.958	11.223	10.538	1.758	37.614
ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΑΣ	Μονάδες	10	42	129	278	66	525
	Δωμάτια	666	2.975	3.781	6.533	1.165	15.120
	Κλίνες	1.472	5.742	7.182	12.319	2.190	28.905
ΣΥΝΟΛΟ ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑΣ	Μονάδες	444	1.412	2.472	3.990	1.412	9.730
	Δωμάτια	67.407	104.562	96.033	111.842	27.302	407.146
	Κλίνες	137.210	203.203	185.560	210.365	52.215	788.553

Πηγή: Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, Επεξεργασία ΙΤΕΠ.

Συνολικά υπάρχουν στην Ελλάδα σύμφωνα με το ξενοδοχειακό επιμελητήριο το 2016 :

- 444 Ξενοδοχεία 5 αστέρων με 137,210 κλίνες
- 1412 Ξενοδοχεία 4 αστέρων με 203,203 κλίνες
- 2.472 Ξενοδοχεία 3 αστέρων με 185,560 κλίνες
- 3.990 Ξενοδοχεία 2 αστέρων με 210,365 κλίνες
- 1.412 Ξενοδοχεία με 1 αστέρι και 52,215 κλίνες

1.4 ΤΥΠΟΙ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

Σχεδόν όλα τα ξενοδοχεία διαθέτουν ποικιλία δωματίων που διαφέρουν μεταξύ τους ανάλογα με το μέγεθος, την επίπλωση και τις ανέσεις. Οι τιμές των δωματίων εξαρτώνται από τα παραπάνω κριτήρια και όσο πιο μεγάλο, ευήλιο και ευάερο και τις υπηρεσίες που παρέχει το δωμάτιο, τόσο αυξάνεται ή μειώνεται η τιμή τους. Παραδείγματος χάριν, ένα δωμάτιο που είναι άνετο για τη κίνηση του πελάτη μέσα στο χώρο, έχει μεγάλο κρεβάτι, τα είδη μπάνιου είναι περισσότερα και του παρέχεται δυνατότητα προετοιμασίας καφέ (superior room) ή αν έχει βεράντα με θέα (executive room), είναι αρκετά πιο ακριβό σε σχέση με ένα δωμάτιο που δεν είναι τόσο μεγάλο, παρέχει τα απολύτως απαραίτητα και δεν έχει κάποια θέα. Με αυτόν τον τρόπο οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν το δωμάτιο που ανταποκρίνεται τόσο στις προτιμήσεις τους όσο και στην οικονομική τους ευχέρεια. Οι τύποι δωματίων που υπάρχουν συνήθως στα ξενοδοχεία είναι :

- Μονόκλινο δωμάτιο (Single bedded room)
- Δίκλινο δωμάτιο (Twin bedded room)
- Τρίκλινο δωμάτιο (Three bedded room)
- Τετράκλινο δωμάτιο (Family room)
- Σουίτες (Suites), οι οποίες διακρίνονται σε
 - Junior suite : Είναι συνήθως για 2 άτομα
 - Special suite : Είναι συνήθως για 4 άτομα
 - VIP suite : Πρόκειται για τη προεδρική σουίτα, είναι πολύ πιο μεγάλη από τις παραπάνω και αρκετά πολυτελέστερη.
- Επικοινωνούντα/ συνεχόμενα δωμάτια : Σε αυτά υπάρχει εσωτερική πόρτα η οποία συνδέει δύο δωμάτια

1.5 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΠΛΑΝΟ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

Η οργάνωση και ο προγραμματισμός είναι τα βασικά στοιχεία της λειτουργίας μιας ξενοδοχειακής μονάδας. Ένας ιδιοκτήτης ή ένας μάνατζερ, αφού έχουν καθορίσει τη πορεία δράσης που έχει σχεδιαστεί για να επιτευχθούν οι στόχοι του, οφείλει να οργανώσει τη κατάσταση έτσι ώστε το ανθρώπινο δυναμικό που θα εκτελέσει τις διαδικασίες, να εργασθεί με τη μεγαλύτερη επάρκεια και αποτελεσματικότητα. Επειδή τη σύγχρονη εποχή οι απαιτήσεις, ο ανταγωνισμός και η αγορά στον ξενοδοχειακό τομέα έχουν αυξηθεί και έχουν γίνει πιο ακριβείς, η οργάνωση θα πρέπει να αποτελείται από τα παρακάτω στοιχεία :

- ✓ *Η εργασία*, δηλαδή οι απαιτούμενες ενέργειες οι οποίες θα αποτελέσουν τη βάση για την οργάνωση
- ✓ *Οι άνθρωποι*, δηλαδή αυτοί που θα εκτελέσουν την εργασία η οποία οφείλει να είναι ανάλογη των ικανοτήτων τους
- ✓ *Ο τόπος* που θα γίνει η εργασία και όλους τους άλλους παράγοντες όπως τα υλικά, εργαλεία κα

1.6 ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

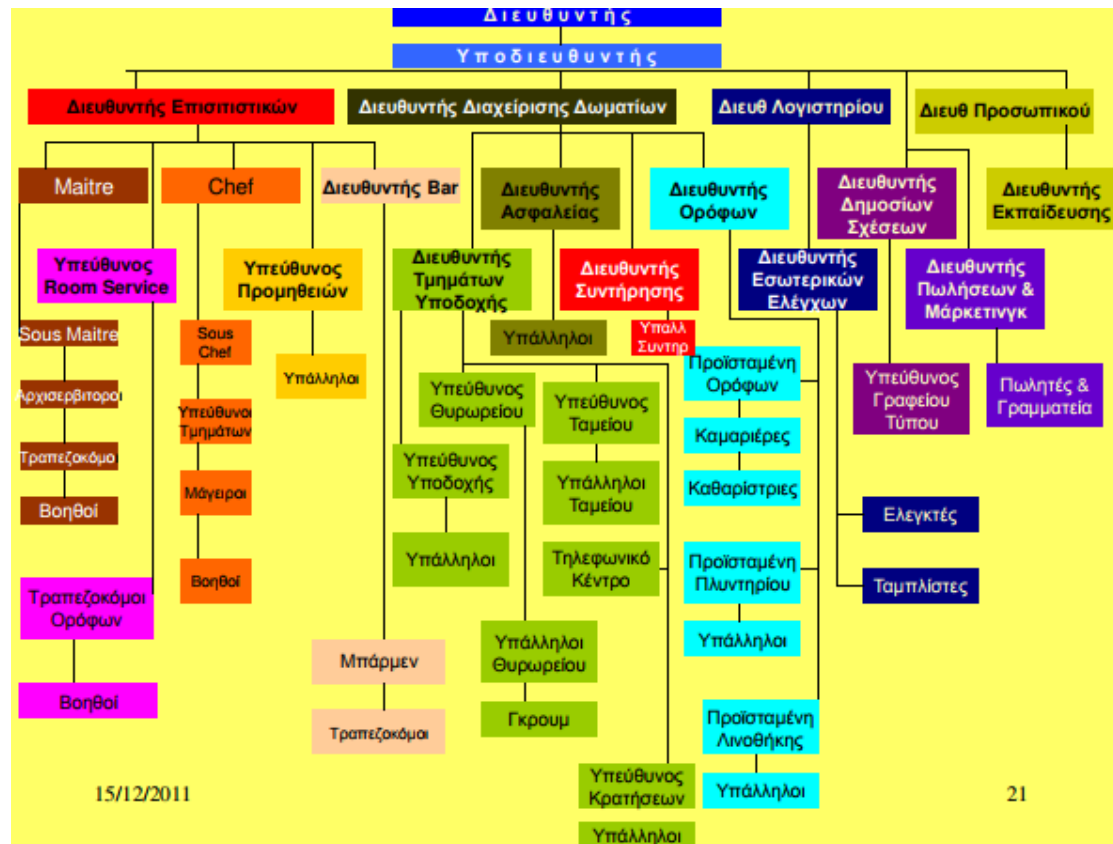
Ο τρόπος οργάνωσης των ξενοδοχείων διαφέρει ανάλογα με το μέγεθος, με τον τύπο, με τους πελάτες που απευθύνεται και τους στόχους που έχει θέση η επιχείρηση. Επειδή όμως η οργάνωση ενός ξενοδοχείου είναι πολύπλοκη, δημιουργείται η ανάγκη καταμερισμού της εργασίας διότι :

- I. Ένας εργαζόμενος δεν μπορεί να εκτελέσει μόνος του όλες τις εργασίες
- II. Επιτυγχάνεται πιο ορθή αξιοποίηση του μηχανισμού και των υλικών
- III. Αποτελεί προϋπόθεση και κριτήριο παραγωγικότητας
- IV. Δημιουργείται αποτελεσματικότερη εποπτεία των ομάδων εργασίας
- V. Καθιστά αποφασιστικό ρόλο στον έλεγχο και την απονομή ευθυνών και επιβραβεύσεων

Η τμηματοποίηση του ξενοδοχείου βοηθά στην αποτελεσματικότερη λειτουργία της επιχείρησης, στην κατανομή των εργασιών έτσι ώστε να επιτευχθεί ο στόχος της καλύτερης εξυπηρέτησης των πελατών και συνεπώς την κερδοφορία της επιχείρησης. Για τον σκοπό αυτόν γενικά τα ξενοδοχεία χωρίζονται σε πέντε (5) διοικητικά τμήματα :

- Διευθυντής διαχείρισης δωματίων ή Room Division Manager
- Διευθυντής Επισιτιστικών ή F&B Manager
- Διευθυντής Οικονομικών ή Director of Finance
- Διευθυντής Προσωπικού ή HR Manager
- Πωλήσεις και Μάρκετινγκ ή Sales & Marketing

1.7 ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΤΜΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ



ΠΗΓΗ : (Χατζηβέργης, 2012:37)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ HOUSEKEEPING

2.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ HOUSEKEEPING

Το τμήμα ορόφων αποτελεί τον συνδετικό κρίκο όλων των τμημάτων ενός ξενοδοχείου. Είναι το σημαντικότερο τμήμα ενός ξενοδοχείου, αφού από αυτό εξαρτάται το αν το ξενοδοχείο θα εκπληρώσει τον στόχο του, ο οποίος είναι να «πουλήσει» δωμάτια. Μέχρι να φτάσουν τα δωμάτια στους πελάτες, γίνεται μια ολόκληρη προεργασία. Πολύς κόσμος θεωρεί ότι αυτό το τμήμα απλά καθαρίζει τα δωμάτια, πράγμα που απέχει πολύ από τη πραγματικότητα. Πρόκειται για ένα τμήμα πολύ δύσκολο και απαιτητικό και γι' αυτό το λόγο μπορούν συγκεκριμένα άτομα να εργασθούν σε αυτό. Οι περισσότεροι άνθρωποι επιλέγουν το ξενοδοχείο που θα μείνουν ανάλογα με τα δωμάτια (μέγεθος, ανέσεις), τη τοποθεσία και τις κριτικές, αλλά δεν γνωρίζουν πόσο σημαντικές είναι οι υπηρεσίες της οροφοκομίας που διατηρούν τα δωμάτια καθαρά.

Τα δωμάτια του ξενοδοχείου είναι το τελευταίο σημείο στο οποίο θα φτάσει ο πελάτης. Πριν πάει στο δωμάτιο που «αγόρασε», έχει έρθει σε επαφή με τον χώρο της υποδοχής, όπως και με τις σκάλες που θα ανέβει, τους ανελκυστήρες που θα χρησιμοποιήσει, το εστιατόριο που θα φάει κτλ. ,σημεία που περνάνε από το τμήμα των ορόφων. Όλοι οι κοινόχρηστοι χώροι του ξενοδοχείου πρέπει να είναι καθαροί και με ευχάριστη αύρα.

Η πρώτη εντύπωση είναι εξαιρετικά σημαντική. Υπάρχουν περιπτώσεις που τα δωμάτια του ξενοδοχείου, απέχουν πολύ από την εικόνα που δίνει η υποδοχή. Όταν η πρώτη εικόνα είναι θετική, θα συνεχίσει να διατηρείται ακόμη και αν το δωμάτιο του πελάτη, δεν είναι αυτό που περίμενε. Εάν αυτοί οι χώροι δεν είναι απόλυτα καθαροί, υπάρχει πιθανότητα ο πελάτης να μην ξαναπροτιμήσει το ξενοδοχείο.

Το housekeeping αποτελείται ,αναλόγως το μέγεθος του ξενοδοχείου, από τον προϊστάμενο, τους βοηθούς, τις καμαριέρες, τις καθαρίστριες, τους βαλέδες, τον/την λινοθηκάριο και τον προϊστάμενο του πλυντηρίου.. Ο Head Housekeeper έχει άμεση σχέση με όλο το ξενοδοχείο και αποτελεί «τα αυτιά και τα μάτια του management».

Τα άτομα που απαρτίζουν το τμήμα ορόφων, οφείλουν να έχουν και διοικητικές ικανότητες. Ένας καλός housekeeper, πρέπει να διευκολύνει τη δουλειά της

υποδοχής, όχι για εργάζονται οι ρεσεψιονίστ λιγότερο, αλλά για να δώσει το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα στον πελάτη. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει ανά πάσα στιγμή να μπορεί να δώσει το ιδανικό δωμάτιο για αγορά. Παραδείγματος χάριν, όταν φθάνουν μεμονωμένοι πελάτες στο ξενοδοχείο που δεν έχουν κάνει κράτηση πιο πριν και υπάρχει δυνατότητα να του δοθεί δωμάτιο (όταν δηλαδή το ξενοδοχείο δεν έχει τη μέγιστη πληρότητα), οι housekeepers πρέπει να δράσουν γρήγορα και να γνωρίζουν ακριβώς πιο δωμάτιο ή πια δωμάτια είναι διαθέσιμα. Στη περίπτωση που δεν υπάρχει διαθέσιμο δωμάτιο εκείνη τη στιγμή, οφείλουν να δώσουν έναν ακριβή χρόνο που θα κάνει ένα δωμάτιο να ετοιμαστεί έτσι ώστε ο πελάτης να ενημερωθεί για τον χρόνο αναμονής του.

Για να επιτευχθεί αυτό, πρέπει ο housekeeper να μπορεί να οργανώσει με τέτοιο τρόπο τη διαδικασία (από το πιο δωμάτιο θα επιλέξει να δώσει και σε πια καμαριέρα θα απευθυνθεί) έτσι ώστε να μην υπερβεί το χρονικό διάστημα που έδωσε και να αποφύγει τυχόν παράπονα των πελατών. Συνεπώς, από το τμήμα ορόφων αρχίζει και τελειώνει την εικόνα του ξενοδοχείου και καθορίζει το πόσο καλά θα πάει ή όχι η επιχείρηση.

Το τμήμα αυτό, μπορεί να πλαισιώνεται και από γυναίκες αλλά και από άντρες. Η αντίληψη ότι ένας άντρας δεν μπορεί να διαχειριστεί τις αρμοδιότητες και τις ευθύνες του τμήματος είναι εντελώς λανθασμένη. Μέσα από το επάγγελμα αυτό προάγονται τα ανώτερα διοικητικά στελέχη. Είναι καθαρά στον χαρακτήρα και στις ικανότητες του ατόμου το αν μπορεί να ανταπεξέλθει και δεν έχει καμία σημασία το φύλο. Εάν πληροί τα χαρακτηριστικά που απαιτούνται όπως οργάνωση, ταχύτητα, κριτική σκέψη και παρατηρητικότητα μπορεί να έχει μια λαμπρή καριέρα σε αυτόν τον τομέα. Πρόκειται για ένα τμήμα που καλώς ή κακώς βλέπει κυρίως τη προσωπικότητα του ατόμου και όχι τόσο το αν είναι γυναίκα ή άντρας ή ακόμα και το αν έχει κάνει σπουδές σχετικές με τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ή όχι.

2.2 Η ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Το housekeeping δεν μπορεί να λείπει από κανένα ξενοδοχείο, αφού είναι το τμήμα που μπορεί να ελκύει και να κρατάει τους πελάτες του ξενοδοχείου, μέσω της καθαριότητας, της διακόσμησης αλλά και του προσωπικού. Η Ντόντη Α. αναφέρει στο βιβλίο της Υπηρεσία Ορόφων ότι «Ο πελάτης στη πραγματικότητα διαμορφώνει ενστικτώδεις εντυπώσεις, καθώς εισέρχεται στο χώρο υποδοχής του ξενοδοχείου που επισκέπτεται για πρώτη φορά. Αυτές οι εντυπώσεις αυξάνονται ή μειώνονται καθώς ο πελάτης προχωρεί από την υποδοχή στον ανελκυστήρα και στη συνέχεια στο δωμάτιο του, που πλησιάζει με καλές ή κακές εντυπώσεις. Όταν ο πελάτης μπαίνει στο δωμάτιό του, όλες οι προηγούμενες εντυπώσεις αντικαθίστανται αμέσως με μια καινούργια που δημιουργείται από το περιβάλλον του δωματίου».



2.3 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ HOUSEKEEPING

Η οργάνωση και οι αρμοδιότητες του τμήματος ορόφων πραγματοποιούνται σύμφωνα με μια αλυσίδα εργασιών η οποία εξαρτάται από το μέγεθος του ξενοδοχείου και κατά συνέπεια από το μέγεθος του τμήματος. Η κύρια δραστηριότητα του τμήματος είναι η καθαριότητα και η τάξη όλων των χώρων του ξενοδοχείου αλλά και των κήπων.

Αναλυτικότερα οι αρμοδιότητες του Housekeeping είναι :

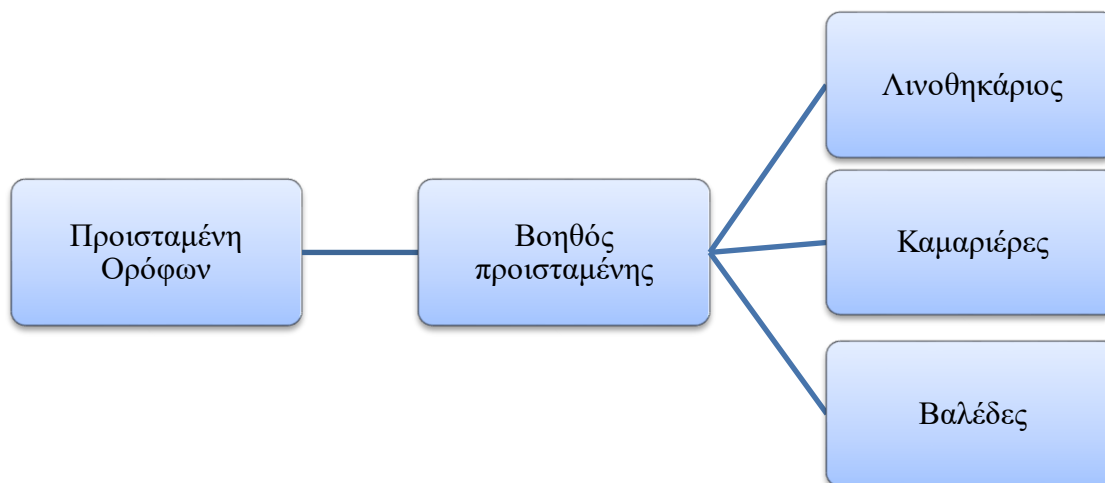
- *Καθαρισμός δωματίων* : καθαρισμός επιφανειών (ξεσκόνισμα επίπλων, καθαρισμός τζαμιών, σκούπισμα και σφουγγάρισμα, αλλαγή λινών, αντικατάσταση χρηστικών ειδών (amenities), τακτοποίηση προσωπικών αντικειμένων του πελάτη, εφοδιασμός ή και αντικατάσταση εντύπων ενημέρωσης (μενού, ερωτηματολόγια, καρτέλες πρωινού, καρτέλα μην ενοχλείτε/ή καθαρίστε μου το δωμάτιο), αναφορά βλαβών και άμεση αντιμετώπιση τους σε συνεργασία με το τμήμα της συντήρησης.
- *Καθαρισμός κοινόχρηστων χώρων* : Ξεσκόνισμα όλων των επιφανειών (τμήμα υποδοχής, τοίχους, μάρμαρα, ανελκυστήρες κα), σκούπισμα και σφουγγάρισμα όλου του ξενοδοχείου (Lobby, εστιατόρια, ανελκυστήρες και διάδρομοι), τακτικός καθαρισμός όλων των κοινόχρηστων τουαλετών (σφουγγάρισμα, λεκάνες, σκουπίδια, καθρέφτες)
- *Επιλογή υφασμάτων* : Σεντόνια, μαξιλαροθήκες, παπλωματοθήκες, πετσέτες, κουρτίνες
- *Διαχείριση εξοπλισμού και υλικών* (λινοθήκη) : Διαχείριση λινών των δωματίων και των επισιτιστικών τμημάτων, καθαριότητα στολών του προσωπικού, υπηρεσίες μοδιστρικής όπως ράψιμο και σιδέρωμα και διαχείριση άχρηστων λινών και μεταποίηση τους έτσι ώστε να μην πάνε χαμένα.
- *Πλυντήριο* : Εφόσον υπάρχει στο ξενοδοχείο, το τμήμα οροφοκομίας οφείλει να καθαρίζει και να σιδερώνει όλο τον υματισμό αλλά και τα ρούχα των πελατών (Laundry) εάν το ζητήσουν οι ίδιοι. Σε περίπτωση που το ξενοδοχείο συνεργάζεται με εξωτερικό συνεργάτη πλυντηρίου, η υπεύθυνη της λινοθήκης οφείλει να τα διακινεί άμεσα.

- *Εσωτερική διακόσμηση* : Αρμονία χρωμάτων και επίπλων σε όλους τους χώρους του ξενοδοχείου
- *Αποθήκευση απολεσθέντων αντικειμένων από τους πελάτες* : Πρόκειται για την υπηρεσία συλλογής απολεσθέντων αντικειμένων από τους πελάτες, την αποθήκευσή τους και την παράδοσή τους εφόσον ζητηθούν.
- *Απογραφές* : Οι απογραφές πρόκειται για την καταμέτρηση των λινών, των χρηστικών ειδών, των απορρυπαντικών, του πάγιου αντικαταστάσιμου εξοπλισμού, των εντύπων αλλά και όλων των αντικειμένων του είναι υπό την ευθύνη του housekeeping. Αυτές γίνονται το χρονικό διάστημα που ορίζει η επιχείρηση.
- *Αποθήκες* : Αυτές διατηρούν όλο τον εξοπλισμό του τμήματος, γι' αυτό το λόγο πρέπει να διατηρούνται σωστά, να υπάρχει μια σειρά στα αντικείμενα, έτσι ώστε να τηρούνται συγκεκριμένες διαδικασίες και αρχεία.
- *Προμήθειες* : Έγκαιρη προμήθεια των ειδών που χρησιμοποιεί το τμήμα μετά από έρευνα αγοράς και τήρησης όλων των διαδικασιών που ορίζει η διοίκηση του ξενοδοχείου.
- *Σύνταξη προϋπολογισμού* : Πρόκειται για τη σύνταξη του προϋπολογισμού σύμφωνα με τις ανάγκες του τμήματος που διαθέτει η διοίκηση.
- *Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού* : Εκπαίδευση, συνεργασία, παραγωγικότητα, συνθήκες και πρόγραμμα εργασίας προϊσταμένων, καμαριερών, καθαριστριών και βαλédων.
- *Άριστη συνεργασία με το τμήμα της υποδοχής* : για την ετοιμότητα και την άμεση διαθεσιμότητα των δωματίων

2.4 ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ HOUSEKEEPING

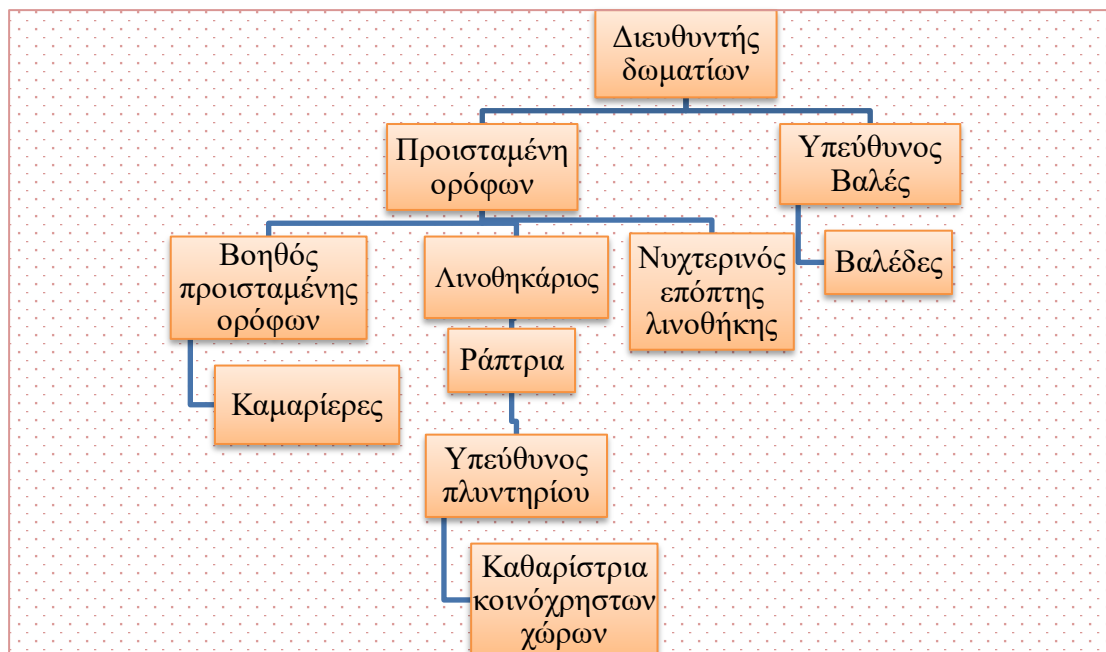
Ένα οργανόγραμμα δηλώνει την ιεραρχία μιας ξενοδοχειακής μονάδας και αυτομάτως ενός τμήματος. Με αυτό τον τρόπο διαχωρίζονται οι υπάλληλοι της επιχείρησης σε αυτούς που βρίσκονται στις υψηλές διοικητικές θέσεις και σε αυτούς που *βρίσκονται στα χαμηλά επίπεδα της πυραμίδας* (Ντόντη 2001:28). Το οργανόγραμμα του housekeeping διαφέρει αναλόγως τη ξενοδοχειακή μονάδα κυρίως ως προς το μέγεθος της. Τα παρακάτω οργανόγραμμα χωρίζονται σε ξενοδοχείο μικρότερης εμβέλειας και σε ξενοδοχείο μεγαλύτερης εμβέλειας αντίστοιχα.

Οργανόγραμμα 1.



ΠΗΓΗ, Ντόντη 2001:31

Οργανόγραμμα 2.



ΠΗΓΗ, Ντόντη 2001:32

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΤΜΗΜΑ ΟΡΟΦΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί το κύριο συστατικό της ευρύτερης διοικητικής και οργανωτικής λειτουργίας του κάθε οργανισμού. Αποτελεί την αναζήτηση, την εξεύρεση, την επιλογή, την ανάπτυξη, την αξιοποίηση και την προσαρμογή των ανθρώπινων πόρων στις επιχειρήσεις και περιλαμβάνει ορισμένες ενέργειες της επιχείρησης όπως : ενέργειες προσλήψεων, απολύσεων, προγραμματισμός ανθρώπινου δυναμικού, εκπαίδευση προσωπικού, εξέλιξη στελεχών επιχειρήσεων, καθορισμός μισθών, υγεία, ασφάλεια και ανθρώπινες σχέσεις.

3.2 ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Όλες οι επιχειρήσεις, μικρές ή μεγάλες έχουν έναν επικεφαλής που είναι υπεύθυνος για το ανθρώπινο δυναμικό. Αυτός ο επικεφαλής μπορεί να ονομάζεται προσωπάρχης, διευθυντής προσωπικού ή υπεύθυνος προσωπικού και «συμβάλλει στην δημιουργία της πολιτικής προσωπικού του οργανισμού για την αντιμετώπιση προβλημάτων που εμφανίζονται και για την πρόληψη άλλων που πρόκειται να εμφανιστούν». (ΜΑΝΤΑΣ 1992:36). Κάποια από αυτά τα προβλήματα μπορεί να είναι οι συνθήκες εργασίας, η συμπεριφορά και ο υπεύθυνος υποχρεούται να διατηρήσει την ισορροπία μεταξύ των υπαλλήλων και να συνεχίσει ομαλά την πορεία της επιχείρησης. Συνοπτικά οι αρμοδιότητες του τμήματος προσωπικού είναι :

- ✓ Η ευθύνη πρόσληψης του προσωπικού
- ✓ Η εκπαίδευση και η μετεκπαίδευση
- ✓ Η αξιολόγηση
- ✓ Η προαγωγή
- ✓ Η μετακίνηση
- ✓ Η μετάθεση

3.3 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Ο προγραμματισμός αποτελεί τη βασικότερη λειτουργία της διοίκησης αφού πρόκειται για την διαδικασία πρόβλεψης των αναγκών μιας επιχείρησης καθώς και τη λήψη μέτρων που μπορούν να ανταποκριθούν στις ανάγκες της. Το βασικό ξεκίνημα του προγραμματισμού μπορούμε να πούμε ότι είναι η πρόβλεψη των αναγκών σε προσωπικό διότι βοηθάει στην άμεση και επιτυχημένη πλήρωση των κενών, «είτε πρόκειται για στρατολόγηση των υποψηφίων εκτός της επιχείρησης, είτε για την αναζήτηση αυτών μέσα στους κόλπους της» (ΜΑΝΤΑΣ 1992:42). Για αυτόν τον προγραμματισμό λαμβάνουμε υπόψιν τα εξής :

- ✓ Προγραμματισμός και σχέδια για την επέκταση της επιχείρησης
- ✓ Υπηρεσιακές μεταβολές προσωπικού

Συμπερασματικά, ο προγραμματισμός έχει την πλήρη αντίληψη της υφιστάμενης κατάστασης, να έχει διορατικότητα να προβλέψει τη μελλοντική ζήτηση και προσφορά αλλά και να έχει την δυνατότητα να κάνει τις απαραίτητες ενέργειες για την απόκτηση μιας καλύτερης προσφοράς προς όφελος της επιχείρησης για να επιτύχει τους προκαθορισμένους στόχους της. (ΦΑΝΑΡΙΩΤΗΣ, 1997).

Τα μεγάλα ξενοδοχεία λειτουργούν με μια συγκεκριμένη δομή η οποία βασίζεται στον καταμερισμό των εργασιών και στην ιεράρχηση των ατόμων που εργάζονται σε αυτά. Όσον αφορά το τμήμα ορόφων, ο υπεύθυνος για τον προγραμματισμό των ενεργειών είναι η προϊσταμένη ορόφων, η οποία οφείλει να κρίνει σωστά τις καταστάσεις και να πράττει αναλόγως.

3.4 ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Η αναζήτηση του προσωπικού περιλαμβάνει πολλούς τρόπους. Πολλές φορές οι μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες επιλέγουν μέσα από το εσωτερικό της επιχείρησης για να καλύψουν τις κενές θέσεις εργασίας και αυτό γίνεται επειδή οι υπεύθυνοι γνωρίζουν ήδη τα προσόντα και τις ικανότητες του προσωπικού και επιπλέον αυτός ο τρόπος αποτελεί κίνητρο και για την επιχείρηση αλλά και για τον εργαζόμενο. Όταν όμως δεν υπάρχει μέσα στο ήδη υπάρχον προσωπικό, εργαζόμενος με τις απαιτούμενες ικανότητες, η επιχείρηση απευθύνεται σε εξωτερικές πηγές. Οι τρόποι αναζήτησης υποψηφίων είναι οι εξής :

- ✓ Η ανακοίνωση για νέα θέση εργασίας μέσα στα κοινωνικά δίκτυα αλλά και μέσα από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης
- ✓ Μέσω ειδικών γραφείων εύρεσης εργασίας
- ✓ Μέσω γραφείων εύρεσης εργασίας φοιτητών
- ✓ Μέσω γραφείων συνδικαλιστών
- ✓ Μέσω του «στόμα με στόμα»

Αφού περάσει η διαδικασία αναζήτησης, περνάμε στην επιλογή του προσωπικού. Η κάθε επιχείρηση, προκειμένου να επιλέξει τον ιδανικό για αυτήν υποψήφιο, εξετάζει κάποια πράγματα. Συγκεκριμένα :

- ✓ Αν ο υποψήφιος έχει τα απαιτούμενα προσόντα για την θέση εργασίας
- ✓ Διαπιστώνει την επαγγελματική κατάρτιση του υποψηφίου αλλά και το κοινωνικό του υπόβαθρο
- ✓ Προγραμματίζει μια συνέντευξη με τον υποψήφιο που τις περισσότερες φορές αποτελεί καθοριστικό ρόλο
- ✓ Εξετάζει εάν υπάρχουν συστατικές επιστολές από προηγούμενη εργασία του
- ✓ Υποβάλλει στον υποψήφιο κάποιο τεστ για να μπορέσει να διαπιστώσει την προσωπικότητα του. Το τεστ αυτό δεν είναι αναγκαίο να είναι γραπτός, αφού πολλοί υπεύθυνοι προσωπικού κάνουνε κάποιες ερωτήσεις «παγίδα» που μπορούν να τους λύσουν κάποιες απορίες ή να τους διαλευκάνουν την εικόνα του χαρακτήρα του υποψηφίου

Στο housekeeping ο υπεύθυνος για την επιλογή του προσωπικού είναι η executive housekeeper. Το γραφείο προσωπικού στέλνει τα βιογραφικά που αφορούν το τμήμα των ορόφων και με την σειρά της η προϊσταμένη επιλέγει ποιους υποψήφιους επιθυμεί να συναντήσει. Αναλόγως τη θέση εργασίας που δημιουργείται, εξαρτώνται και τα κριτήρια που θα λάβει υπόψιν η προϊσταμένη. Παραδείγματος χάρη, εάν η θέση αφορά βοηθό προϊσταμένης ορόφων τα κριτήρια είναι διαφορετικά από ότι τη θέση μιας καμαριέρας ή ενός βαλέ. Συνήθως η θέση της βοηθού απαιτεί πτυχίο ανώτερης τουριστικής σχολής, προϋπηρεσία στην ίδια θέση, γνώσεις οικονομικών και στοιχειά χαρακτήρα όπως δυναμικότητα, αποφασιστικότητα, οργάνωση και σβελτάδα. Από την άλλη πλευρά, τα κριτήρια των θέσεων για καμαριέρες ή βαλέδες είναι πιο απλά, δηλαδή απαιτούν κυρίως χαρακτηριστικά όπως ήπια προσωπικότητα, ανοχή κριτικής και αντίληψη.

3.5 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

3.5.1 Ορισμός εκπαίδευσης

«Εκπαίδευση είναι η διαδικασία η οποία κατευθύνει τον εκπαιδευόμενο, τον προετοιμάζει είτε θεωρητικά είτε πρακτικά, για να κάνει σωστά και αποτελεσματικά την εργασία του. Η εκπαίδευση δεν συμπεριλαμβάνει μόνο τη μετάδοση γνώσεων αλλά και την εμπέδωση των γνώσεων αυτών, με την πρακτική εξάσκηση, την πρόβα και την τέλεια εφαρμογή τους» (ΜΑΝΤΑΣ 1992:123)

3.5.2 Η επίδραση της εκπαίδευσης

Η εκπαίδευση του προσωπικού είναι αναγκαία σε κάθε επιχείρηση διότι παίζει σημαντικό ρόλο ως προς την αποτελεσματικότητα και την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης. Οι υπάλληλοι του housekeeping οφείλουν να εκπαιδεύονται συχνά γιατί με τον χρόνο αλλάζουν πολλά πράγματα όπως πχ η εξέλιξη των μηχανισμών που χρησιμοποιούν ή οι απαιτήσεις των πελατών. Κάποιες από τις σπουδαιότερες επιδράσεις της εκπαίδευσης είναι :

- ✓ Η μείωση του χρόνου μάθησης
- ✓ Η καλύτερευση εκτέλεσης στο παρόν έργο (πχ βελτίωση)
- ✓ Η διαμόρφωση στάσεων (πχ η υποστήριξη των ενεργειών της επιχείρησης)
- ✓ Η βοήθεια για λύση λειτουργικών προβλημάτων (πχ ατυχήματα)
- ✓ Η πλήρωση αναγκών σε προσωπικό
- ✓ Τα ωφελήματα στους ίδιους τους εργαζόμενους (πχ δεξιότητες, γνώσεις)

ΠΗΓΗ, ΜΑΝΤΑΣ (1992:125)

3.5.3 Η αναγκαιότητα της εκπαίδευσης

Η αναγκαιότητα της συνεχόμενης εκπαίδευσης προέρχεται από τους παρακάτω παράγοντες :

- ✓ Οι διαφορές του είδους, του εύρους και του βάθους των γνώσεων που έχουν οι νεοπροσληφθέντες
- ✓ Η πρόοδος της τεχνολογίας
- ✓ Η αλλαγή του αντικειμένου της εργασίας
- ✓ Οι λειτουργικές αναπροσαρμογές και οι οργανωτικές αναδιαρθρώσεις
- ✓ Οι προαγωγές του προσωπικού
- ✓ Ο αναγκαίος εμπλουτισμός των γενικότερων γνώσεων του προσωπικού

Μαντάς (1992:126)

3.5.4 Η κατάταξη των εκπαιδευτικών αναγκών

Οι εκπαιδευτικές ανάγκες μπορεί να οφείλονται σε δύο (2) παράγοντες :

1. Υφιστάμενες εκπαιδευτικές ανάγκες όπως πχ
 - Χαμηλή παραγωγικότητα
 - Χαμηλή ποιότητα προϊόντων
 - Υψηλό κόστος
 - Παράπονα πελατών
 - Κακή συμπεριφορά τόσο ως προς τους πελάτες αλλά και ως προς τους συναδέλφους
 - Αγνόηση του κανονισμού εργασίας
 - Δυσκολίες χειρισμού νέων μηχανημάτων
 - Ανυπαρξία ομαδικού πνεύματος
2. Μελλοντικές εκπαιδευτικές ανάγκες όπως πχ
 - Επέκταση σε νέες περιοχές
 - Νέα είδη προϊόντων
 - Νέες παραγωγικές μέθοδοι
 - Αλλαγή της εφαρμοσμένης στρατηγικής
 - Προγραμματιζόμενες συγχωνεύσεις

3.5.5 Μέθοδοι επισήμανσης εκπαιδευτικών αναγκών

Η πιο γνωστή μέθοδος εκπαίδευσης του προσωπικού των ορόφων είναι ίσως η *εκπαίδευση καθοδήγησης*. Αυτό σημαίνει ότι ο νέος εργαζόμενος εκπαιδεύεται μαζί με κάποιον που είναι στην ίδια θέση με αυτόν αλλά με μεγάλη εμπειρία στον χώρο. Η

πρακτική εκπαίδευση είναι συνήθως πιο γρήγορη και πιο αποτελεσματική από την θεωρητική, γι' αυτό και την επιλέγουν στο housekeeping. Δεν υπάρχει μεγάλο περιθώριο προσαρμογής και χρόνου διότι είναι ένα πολύ απαιτητικό τμήμα που εστιάζει κυρίως στην παραγωγή. Άλλη μέθοδος εκπαίδευσης είναι η *εκπαίδευση μέσω του προϊστάμενου*. Στο housekeeping η προϊσταμένη των ορόφων αλλά και οι βοηθοί της παρουσιάζουν τον τρόπο λειτουργίας του τμήματος, την πολιτική της επιχείρησης, τους κανόνες συμπεριφοράς αλλά και πιο πρακτικά θέματα όπως τη σωστή διαδικασία καθαρισμού ενός δωματίου, στους νέους υπαλλήλους. Άλλες δύο (2) μέθοδοι που χρησιμοποιούνται συχνά στο housekeeping για την εκπαίδευση των υπαλλήλων είναι η *πρακτική άσκηση* και οι *ομαδικές ασκήσεις*. Η πρακτική άσκηση γίνεται μέσω σχολών και αφορά κυρίως τη θέση της βοηθού προϊσταμένης, όπου μαθαίνει κάποιος εκτός από τα πρακτικά θέματα καθαρισμού, και πιο διοικητικές λειτουργίες. Οι ομαδικές ασκήσεις αφορούν κυρίως τις καμαριέρες. Παραδείγματος χάριν, η προϊσταμένη βάζει 2 ή 3 καμαριέρες στον ίδιο όροφο και τους λέει να οργανώσουν έτσι τη δουλειά τους ώστε να βγει η παραγωγή με ποιοτικό αποτέλεσμα. Με αυτόν τον τρόπο οι καμαριέρες μαθαίνουν να εργάζονται ομαδικά και να μαθαίνει η μια από την άλλη άλλες τεχνικές καθαρισμού. Η αξιολόγηση του προσωπικού αποτελεί επίσης μια μέθοδο εκπαίδευσης για το τμήμα των ορόφων. Η προϊσταμένη των ορόφων κάθε συγκεκριμένο διάστημα αξιολογεί τους εργαζόμενους ως προς την απόδοση, την συμπεριφορά και την εμφάνιση και εάν κάποιος δεν περάσει το όριο σύμφωνα με την βαθμολογία που θα πάρει από εκείνη, που έχει θέσει η επιχείρηση, τότε παρουσιάζει τα αποτελέσματα της αξιολόγησης στον υπάλληλο και συζητάνε τρόπους αντιμετώπισης. Τέλος, άλλες γενικές μέθοδοι εκπαίδευσης που δεν είναι και τόσο συνηθισμένες στο housekeeping είναι :

- ✓ Η εκπαίδευση μέσω σεμιναρίων
- ✓ Η μελέτη των περιπτώσεων
- ✓ Η αλλαγή στην εργασία
- ✓ Η ανάλυση στην εργασία
- ✓ Η ανάλυση ικανοτήτων
- ✓ Η παρατήρηση
- ✓ Έρευνες και ερωτηματολόγια
- ✓ Τι κάνουν οι άλλες επιχειρήσεις
- ✓ Αλλαγές στον οργανισμό

3.5.6 Οι βασικοί παράγοντες της σωστής εκπαίδευσης

Για να σχεδιαστεί ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης του προσωπικού του housekeeping, η προϊσταμένη και οι βοηθοί της οφείλουν να λάβουν υπόψιν κάποιους σημαντικούς παράγοντες που θα κάνουν την εκπαίδευση σωστή. Αυτοί οι παράγοντες είναι :

- Η υποκίνηση του προσωπικού. Το κίνητρο για αποδοτική εργασία για τους υπαλλήλους του housekeeping αποτελεί βασικό παράγοντα. Πρόκειται για ένα τμήμα με σωματική και ψυχολογική πίεση, ανθυγιεινό και με πολλές ευθύνες,

γι' αυτό το λόγο οι υπεύθυνες πρέπει να δώσουν με τον οποιοδήποτε τρόπο ένα ή παραπάνω κίνητρα στους υφιστάμενούς τους.

- Η πρακτική. Όσο και αν εκπαιδευτεί το προσωπικό θεωρητικά, δεν θα φέρει το κατάλληλο αποτέλεσμα στην δουλειά του διότι ο συνδυασμός της θεωρητικής εκπαίδευσης με την πρακτική άσκηση είναι αυτός που θα κάνει το προσωπικό να εμπεδώσει τελείως το αντικείμενο και την διαδικασία της εργασίας του.
- Οι ψυχολογικοί παράγοντες αποτελούν βασικό στόχο της εκπαίδευσης του προσωπικού του housekeeping. Η καλή επικοινωνία με τους συνάδελφους, οι καλές σχέσεις με τις προϊστάμενες του τμήματος, η αυτοπεποίθηση για την εργασία τους αλλά και η «άνεση» του προσωπικού με τους προϊστάμενους του τμήματος είναι παράγοντες που βοηθούν στην αποδοτικότητα, την παραγωγή αλλά και την εξέλιξη τους.
- Οι φυσιολογικοί παράγοντες. Επειδή ο κάθε άνθρωπος είναι διαφορετικός, αντιλαμβάνεται τις καταστάσεις με ποικίλους τρόπους, οι προϊστάμενοι του τμήματος θα πρέπει να σχεδιάζουν ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης που θα είναι βατό και κατανοητό από όλους.

3.5.7 Τα θετικά αποτελέσματα της εκπαίδευσης

Τα θετικά αποτελέσματα μιας σωστής εκπαίδευσης του προσωπικού του housekeeping είναι :

- Η αύξηση της παραγωγικότητας τόσο στη ποσότητα αλλά και στη ποιότητα
- Η άνοδος του ηθικού όπως η ικανοποίηση του εγώ, η αναγνώριση, η επιβράβευση και η ασφάλεια
- Η μείωση της εποπτείας κυρίως στην περίπτωση των βοηθών προϊσταμένης
- Η μείωση των ατυχημάτων αφού μετά από την γνώση χειρισμού των προϊόντων και των μηχανημάτων, ξέρει να τα αποφεύγει
- Η ανάπτυξη της σταθερότητας και ευκαμψίας του οργανισμού, αφού το σωστά εκπαιδευόμενο προσωπικό έχει την ικανότητα να αντιμετωπίζει προβλήματα και ελλείψεις

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ HOUSEKEEPING

4.1 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΟ ΚΑΡΟΤΣΑΚΙ ΤΗΣ ΚΑΜΑΡΙΕΡΑΣ

Για τον σωστό καθαρισμό και την αποτελεσματικότερη εργασία, πρωταρχικό ρόλο παίζει το καροτσάκι της καμαριέρας. Το καρότσι της πρέπει να είναι οργανωμένο και να διαθέτει όλον τον απαραίτητο εξοπλισμό σύμφωνα με της ανάγκες των δωματίων. Ένα οργανωμένο και ταξινομημένο καρότσι βοηθά τη καμαριέρα να μην χάνει πολύτιμο χρόνο ψάχνοντας τα υλικά που της λείπουν και στην αποτελεσματικότερη υγιεινή του δωματίου. Το άγχος του χρόνου που χάνουν οι καμαριέρες προσπαθώντας να συλλέξουν κατά τη διάρκεια της μέρας τα υλικά που της λείπουν έχει ως αποτέλεσμα τον γρήγορο και συνεπώς μη υγιεινό καθαρισμό. Ένα λοιπόν σωστά ταξινομημένο καρότσι θα πρέπει να περιλαμβάνει :

- ✓ Μια μεγάλη σακούλα απορριμμάτων και ένα σακί για τα βρώμικα λινά που μαζεύει από τα δωμάτια, οι οποίες όταν γεμίζουν θα πρέπει η καμαριέρα να τις αδειάζει στον ειδικό χώρο που έχουν τα ξενοδοχεία ο οποίος λέγεται οφίς. Δεν επιτρέπεται σε καμία περίπτωση να ξεχειλίζει καμία από τις δύο σακούλες και να τα βλέπουν οι πελάτες.
- ✓ Στο πάνω μέρος του καροτσιού πρέπει να υπάρχουν τα απαραίτητα υλικά και προϊόντα που προσφέρει η επιχείρηση όπως, σαμπουάν, κρέμες, φακέλους, μολύβια, κάρτες κα
- ✓ Στο αμέσως επόμενο ράφι πρέπει να υπάρχουν όλα τα καθαρά λινά λουτρού όπως πετσέτες μεγάλες, μικρές, πατάκια και μπουρνούζια
- ✓ Στο τελευταίο ράφι πρέπει να βρίσκονται τα κλινοσκεπάσματα, δηλαδή σεντόνια, παπλωματοθήκες, μαξιλαροθήκες
- ✓ Τέλος, κάτω από την σακούλα απορριμμάτων πρέπει να βρίσκεται ένα καλάθι με όλα τα προϊόντα καθαρισμού

4.2 ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ

Τα προϊόντα καθαρισμού που χρησιμοποιούνται από τις καμαριέρες για τον καθαρισμό των δωματίων είναι συνήθως σε υγρή μορφή, ταξινομημένα σε ειδικά πλαστικά μπουκάλια τα οποία είναι συνήθως διαφανή, έτσι ώστε να ξεχωρίζουν οι καμαριέρες πιο είναι τι, αναλόγως το χρώμα ή υπάρχουν πλαστικά διαφανή μπουκάλια τα οποία έχουν κολλημένα την επωνυμία της εταιρίας προϊόντων καθαρισμού που γράφουν το καθένα για τι χρήση χρησιμοποιείται. Ο σκοπός των προϊόντων καθαρισμού είναι η αποτελεσματική υγιεινή αλλά και η καθαρή οσμή του δωματίου.

4.3 ΕΙΔΗ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ

Για τον σωστό καθαρισμό ενός δωματίου αλλά και των κοινόχρηστων χώρων ενός ξενοδοχείου υπάρχουν πολλά είδη προϊόντων καθαρισμού. Αναλυτικά :

- ✓ Διαλύτες, είναι υγρό το οποίο βοηθά την διάλυση ενός στερεού ή υγρού διαλυμένης ουσίας. Ο πιο γνωστός διαλύτης είναι το νερό, αλλά χρησιμοποιείται συνδυαστικά με ένα υγρό καθαρισμού, αφού από μόνο του δεν αποτελεί είδος καθαρισμού.
- ✓ Απορρυπαντικά και σαπούνια, χρησιμοποιούνται για τον αποτελεσματικό καθαρισμό αφού αφαιρούν λιπαρές οργανικές ακαθαρσίες.
- ✓ Λειαντικά, τα οποία χρησιμοποιούνται για να ενισχύσουν τη καθαριότητα μιας επιφάνειας σε συνδυασμό με άλλα απορρυπαντικά.
- ✓ Οξέα, που χρησιμοποιούνται για την αφαίρεση λεκέδων. Συνήθως χρησιμοποιείται σε επιφάνειες όπως μπανιέρα
- ✓ Αλκάλια, που καίνε και μαλακώνουν τα λίπη και τους λεκέδες
- ✓ Απορροφητικά υλικά, που απορροφούν τους λεκέδες σε μια επιφάνεια
- ✓ Γυαλιστικό, το οποίο δεν χρησιμοποιείτε ως είδος καθαρισμού αλλά το βάζουμε σε ήδη καθαρές επιφάνειες έτσι ώστε να δώσει μια λάμψη
- ✓ Απολυμαντικό και αντισηπτικό, που επίσης δεν αποτελούν κύριο είδος καθαρισμού αλλά βοηθάνε στην καλύτερη απομάκρυνση βακτηρίων, αφού έχει χρησιμοποιηθεί κάποιο προϊόν καθαρισμού
- ✓ Αποσμητικό, το οποίο ψεκάζεται στο τέλος, αφού έχει καθαριστεί το δωμάτιο για να εξοντώσει όποια δυσάρεστη οσμή μπορεί να υπάρχει
- ✓ Τέλος η σόδα καθαρισμού, η οποία πλέον είναι ξεπερασμένη και βοηθά στον καθαρισμό του γράσου σε σωλήνες αποχέτευσης

4.4 ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ

Ο εξοπλισμός καθαρισμού αποτελεί βασικό στοιχείο για την καθαριότητα ενός ξενοδοχείου, άλλωστε χωρίς εξοπλισμό δεν μπορεί να επιτευχθεί ένα έργο. Η επιλογή του εξοπλισμού εξαρτάται από πολλούς παράγοντες όπως την αναγκαιότητα του ξενοδοχείου, το μέγεθος του, τον κατάλληλο σχεδιασμό, τη συντήρηση, την ασφάλεια, τις δαπάνες και φυσικά την αποτελεσματικότητά του. Η housekeeper πρέπει να λάβει υπόψιν όλα τα παραπάνω έτσι ώστε να εξοπλίσει το τμήμα της σωστά. Επιπλέον το τμήμα των ορόφων μπορεί να κατηγοριοποιηθεί είτε ως εξοπλισμός είτε ως προμήθειες. Οι προμήθειες αποτελούν αναλώσιμα αγαθά ενώ ο εξοπλισμός είναι μιας χρήσεως. Υπάρχουν δύο (2) είδη εξοπλισμού :

- Ο αυτόματος εξοπλισμός που του ανήκουν :
 - Οι σφουγγαρίστρες, οι βούρτσες, οι σκούπες, τα πανιά, το μηχάνημα καθαρισμού χαλιών, τα σπρέι
- Ο μηχανολογικός εξοπλισμός που αποτελείται από:
 - Τις ηλεκτρικές σκούπες

- τα μηχανήματα στίλβωσης και τριψίματος τα οποία αποτελούνται από περιστρεφόμενες μεγάλες βούρτσες για να τρίψουν το πάτωμα και ταυτόχρονα διοχετεύει νερό και απελευθερώνει απορρυπαντικά
- Τα μηχανήματα ζεστού νερού, το γνωστό καθάρισμα με ατμό

4.5 ΛΙΝΑ ΔΩΜΑΤΙΟΥ

Τα λινά ενός ξενοδοχείου είναι ένα άλλο πολύ βασικό προϊόν για τη λειτουργία του, πρέπει να είναι λευκά για να μπορούν να πλυθούν σε βαθμούς που σκοτώνουν τα μικρόβια και χωρίζονται στις εξής κατηγορίες :

1. Λινά κλινών (Bed linen)

- ✚ Σεντόνια (Bedsheets) τα οποία πρέπει να είναι καλής ποιότητας λόγω την συνεχόμενης πλύσης να μην φθαρούν, να έχουν μια απαλή υφή και να είναι ύφασμα που δεν τσαλακώνεται εύκολα
- ✚ Μαξιλαροθήκες (Pillowcases)
- ✚ Παπλώματα (Duvets) τα οποία αντικαθιστούν τις κουβέρτες, ιδανικό θα ήταν να περιέχουν πούπουλο μέσα για την μεγαλύτερη ευχαρίστηση των πελατών ως προς τη ζέστη αλλά και ως προς το βάρος και επιβάλλεται να έχουν καλύμματα
- ✚ Κουβέρτες (Blankets) είναι συνήθως συνθετικές λόγω κόστους αλλά και ζήτησης, αφού σπάνια χρησιμοποιούνται από τους πελάτες
- ✚ Ριχτάρια (Bedcover) χρησιμοποιούνται κυρίως για λόγους αισθητικής και πρέπει να έχουν σωστό σχήμα και διαστάσεις αλλά και να ταιριάζουν με τα χρώματα του υπόλοιπου δωματίου
- ✚ Κουρτίνες (Draperies) χρησιμοποιούνται για πρακτικούς λόγους στα δωμάτια (πχ για να μην μπαίνει ο ήλιος τα πρωινά) και όπως τα ριχτάρια, θα πρέπει να ταιριάζουν χρωματικά με το υπόλοιπο δωμάτιο
- ✚ Καλύμματα μαξιλαριών και επίπλων (Cushion covers and upholstery) πρέπει να είναι επίσης από σωστό ύφασμα όπως τα σεντόνια διότι πρέπει να είναι ανθεκτικά στη βρωμιά, να μην αφήνουν χνούδι και να μην ξεθωριάζει το χρώμα τους γρήγορα. Επιπλέον, θα πρέπει και αυτά να ταιριάζουν χρωματικά με τη διακόσμηση του δωματίου

2. Λινά λουτρού

- ✚ Πετσέτες σώματος
- ✚ Πετσέτες προσώπου
- ✚ Πετσέτες χεριών

- ✚ Μπουρνούζια
- ✚ Πατάκι μπάνιου

Όλα τα λινά του λουτρού πρέπει να είναι βαμβακερά για να κρατάνε την υγρασία, να μην βγάζουν χνούδια και να έχουν μια απαλή υφή. Όπως και τα λινά του δωματίου έτσι και αυτά του λουτρού πρέπει να είναι λευκά για τον αποτελεσματικότερο καθαρισμό τους.

3. *Λινά κοινόχρηστων χώρων*

- ✚ Λινά εστιατορίων, που λόγω της συνεχούς πλύσης τους από πολύ δύσκολους λεκέδες, πρέπει να επιλεγθεί ύφασμα που θα είναι ανθεκτικό για να μην ξεθωριάσουν και επιπλέον θα πρέπει να ταιριάζουν με τα χρώματα του υπόλοιπου χώρου
- ✚ Λινά κοινόχρηστων χώρων, υπάρχουν πολλά όπως τα λινά του γυμναστηρίου, της πισίνας, του σπα κ.α. Αυτά συνήθως υπάρχουν σε διάφορους χρωματισμούς για να ξεχωρίζουν από τα λινά των δωματίων

4.6 ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ ΛΙΝΩΝ

Η αποθήκευση των λινών γίνεται κυρίως για να διαφυλάσσονται σωστά τα λινά που δεν χρησιμοποιούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα αλλά και να γνωρίζει η λινοθηκάριος τον ακριβή αριθμό λινών . Ο σωστός τρόπος αποθήκευσης τους είναι να τυλίγονται, να καταγράφονται και να τοποθετούνται στα ράφια της λινοθήκης με τη σειρά. Τα στάδια είναι τα εξής :

- ✓ Καθορισμός του αποθέματος, δηλαδή χωρίζονται σε είδη και στοιβάζονται δίπλα δίπλα στα ράφια
- ✓ Μαρκάρισμα είτε από μελάνι, είτε με το μονόγραμμα του ξενοδοχείου, είτε με κάποιο κέντημα. Αυτό γίνεται για να ξεχωρίζονται τα λινά του ξενοδοχείου από τυχόν διαφορετικά λινά
- ✓ Διανομή των καθαρών λινών στους ορόφους
- ✓ Συγκέντρωση βρώμικων λινών
- ✓ Καταμέτρηση του αποθέματος

ΠΗΓΗ, Ντόντη 2001:67-68

4.7 ΣΤΟΛΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Οι στολές του προσωπικού υπάρχουν για να διακρίνεται ποιος είναι εργαζόμενος του ξενοδοχείου και ποιος όχι και συνήθως το κάθε τμήμα του ξενοδοχείου έχει διαφορετικές στολές. Αυτές πλένονται και τοποθετούνται στην λινοθήκη όταν τις φέρνουν οι εργαζόμενοι. Όταν δίνει κάποιος τη στολή του, για την καλύτερη οργάνωση του τμήματος αλλά και για την αποφυγή λαθών, γράφει σε μια λίστα το όνομα του και την υπογραφή του, όπως και όταν έρχεται να την παραλάβει καθαρή. Υπάρχουν όμως και ξενοδοχεία όπου τις στολές του προσωπικού της στέλνουν σε εξωτερικά πλυντήρια. Αυτό συμβαίνει κυρίως όταν είτε δεν έχει τον κατάλληλο εξοπλισμό και τα κατάλληλα καθαριστικά για τις στολές, είτε όταν δεν υπάρχει πολύ ανθρώπινο δυναμικό στη λινοθήκη.

4.8 ΠΩΣ ΚΑΘΑΡΙΖΟΥΜΕ ΕΝΑ ΔΩΜΑΤΙΟ (ΒΗΜΑΤΑ)

- Χτυπάμε τη πόρτα και δηλώνουμε από πιο τμήμα είμαστε
- Μπαίνουμε στο δωμάτιο και ανοίγουμε τα παράθυρα. Βγάζουμε τα σκουπίδια και βγαίνοντας από το δωμάτιο, παίρνουμε και το καλαθάκι του μπάνιου και το αδειάζουμε
- Ξεστρώνουμε τα κρεβάτια και βγάζοντας τα βρώμικα λινά από το δωμάτιο, βγάζουμε και τις βρώμικες πετσέτες από το μπάνιο
- Επιστρέφοντας στο δωμάτιο παίρνουμε από το καρότσι τα καθαρά λινά που χρειαζόμαστε και τα τοποθετούμε σε μια καρέκλα.
- Ψεκάζουμε με καθαριστικό τα είδη υγιεινής (λεκάνη, νιπτήρας, μπανιέρα) και το αφήνουμε να δράσει. Ανοίγουμε το παράθυρο του μπάνιου (εάν υπάρχει)
- Στρώνουμε τα κρεβάτια
- Ξεσκονίζουμε όλες τις επιφάνειες ανοίγοντας συρτάρια και ελέγχοντας εάν έχει ξεχαστεί κάτι μέσα. Ξεσκονίζουμε τη ντουλάπα, τις κρεμάστρες και τη ράγα.
- Τακτοποιούμε τις καρέκλες, τους καναπέδες και τα μαξιλάρια τους. Στα δωμάτια που υπάρχουν βεράντες καθαρίζουμε τα κάγκελα, τα τζάμια, τα έπιπλα και το δάπεδο. Δεν ξεχνάμε πριν κλείσουμε τα παράθυρα να καθαρίσουμε και τον σιδηρόδρομο.
- Συμπληρώνουμε ότι λείπει στο δωμάτιο (έντυπα, μολύβι, μπλοκ, λίστες laundry, σακούλες laundry και παντόφλες).
- Μπαίνουμε στο μπάνιο. Σαπουνίζουμε τα είδη υγιεινής και δεν ξεχνάμε να καθαρίσουμε τις μεταλλικές επιφάνειες (μπαταρία μπανιέρας, νιπτήρα, βάση ντούζ, τηλέφωνο ντούζ, πετσετοθήκες και χαρτοθήκες), έτσι ώστε να γυαλίζουν.
- Καθαρίζουμε τον καθρέφτη, το τηλέφωνο, το παράθυρο και τη πόρτα του μπάνιου

- Συμπληρώνουμε ότι λείπει (σαμπουάν, αφρόλουτρα, σαπούνια, μπατονέτες, σκουφάκια και πλαστικά ποτήρια) και τοποθετούμε καθαρές πετσέτες
- Ελέγχουμε για βλάβες στο δωμάτιο (βουλωμένος νιπτήρας ή μπανιέρα, φώτα, πρίζες, καζανάκια κτλ.)
- Βάζουμε ηλεκτρική σκούπα στο δωμάτιο. Κάνουμε πίσω από τις κουρτίνες τις γωνίες, κάτω από τα κρεβάτια, πίσω από έπιπλα και το μπάνιο για τυχόν τρίχες
- Τέλος σφουγγαρίζουμε όλο τον χώρο και κλείνουμε τη πόρτα

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ HOUSEKEEPING

5.1 ΈΛΕΓΧΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ

Ο έλεγχος του κόστους αποτελεί μια απαιτητική και σημαντική διαδικασία για όλες τις επιχειρήσεις, έτσι και στα ξενοδοχεία. Η αντιμετώπιση του πρέπει να είναι πολύ προσεκτική διότι από αυτόν εξαρτάται η μελλοντική πορεία της επιχείρησης. Πρόκειται για έναν προϋπολογισμό των δαπανών του κόστους για της ανάγκες της επιχείρησης και τα ξενοδοχεία χρησιμοποιούν συνήθως τον ετήσιο αφού προβλέπει το κόστος της επιχείρησης για ένα δεδομένο χρονικό διάστημα και επιπλέον είναι η βάση να συγκρίνουν τα μετέπειτα πραγματικά αποτελέσματα. (Ντόντη, 2001:167)

5.2 ΈΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

Ο έλεγχος παραγωγής αφορά τα δωμάτια και το προσωπικό του ορόφου. Σε καθημερινή βάση η προϊσταμένη ορόφων καταγράφει σε ένα ειδικό ηλεκτρονικό σύστημα της ανάγκες της ημέρας. Συγκεκριμένα, βάσει της πληρότητας των δωματίων, πρέπει να υπάρχει και το αντίστοιχο προσωπικό και αυτό συμβαίνει για να μην υπάρχει αύξηση του κόστους για της εργατοώρες που χρειάζονται. Συνήθως αυτήν την αναφορά την στέλνει στο τέλος της ημέρας στον διευθυντή προσωπικού.

5.3 ΈΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ο έλεγχος της ποιότητας συντελεί στην κατάλληλη λειτουργία του τμήματος και στην διατήρηση της προκαθορισμένης ποιότητας. Η προϊσταμένη ορόφων και οι βοηθοί της πρέπει να βεβαιώνεται για το επίπεδο της ποιότητας σε ένα επιθυμητό για την επιχείρηση επίπεδο. Η υψηλή ποιότητα επιτυγχάνεται με την σωστή εκπαίδευση του προσωπικού αλλά και με τις συχνές αλλά όχι προκαθορισμένες επιθεωρήσεις των υπεύθυνων, πάντα με σεβασμό στους υπαλλήλους. (Ντόντη, 2001:168)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ «ΤΙΤΑΝΙΑ»

6.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το ξενοδοχείο «Τιτάνια» πρόκειται για ένα ξενοδοχείο 4* και αποτελεί ένα από τα ιστορικά ξενοδοχεία της Αθήνας. Η νομική μορφή της κάθε ξενοδοχειακής επιχείρησης είναι άμεσα συνδεδεμένη με τον αριθμό των άλλων ξενοδοχείων και δραστηριοτήτων που ανήκουν σε αυτή. Η εταιρεία, επομένως, ΤΙΤΑΝΙΑ Α.Ε.Ξ.Ε είναι μια ανώνυμη εταιρεία. Χτίστηκε το 1982 και βρίσκεται στην οδό Πανεπιστημίου 52, Ομόνοια. Περιβάλλεται από τα πιο σημαντικά μνημεία της Ελληνικής ιστορίας όπως η Ακρόπολη, το νέο μουσείο της ακρόπολης, τη Βουλή, το αρχαιολογικό μουσείο και την Εθνική Βιβλιοθήκη. Βρίσκεται σε κοντινή απόσταση από θέατρα, εμπορικά κέντρα και καταστήματα, προσφέροντας στους επισκέπτες πολλές επιλογές ψυχαγωγίας και διασκέδασης. Η πρώτη ανακαίνιση της υποδοχής έγινε το 2004 χρησιμοποιώντας πεντελικό μάρμαρο και ψηφιδωτά που αναπαριστούν θέματα της Αρχαίας Ελληνικής ιστορίας και ακολούθησε δεύτερη το 2007. Το 2015 ανακαινίστηκαν ο 9^{ος} και ο 10^{ος} όροφος του ξενοδοχείου και το 2016 αναμένεται η ανακαίνιση του 6^{ου}, 7^{ου} και 8^{ου} ορόφου. Το ξενοδοχείο απασχολεί περίπου 200 άτομα προσωπικό και εξυπηρετεί ημερησίως περίπου 2000 άτομα. Το προσωπικό του «Τιτάνια» χωρίζεται σε τμήματα, τα οποία είναι :

- Τμήμα διοίκησης
- Τμήμα ανθρώπινου δυναμικού
- Τμήμα λογιστηρίου
- Τμήμα πωλήσεων και κρατήσεων
- Τμήμα υποδοχής
- Τμήμα ορόφων
- Επισιτιστικό τμήμα
- Τμήμα συντήρησης
- Τμήμα προμηθειών

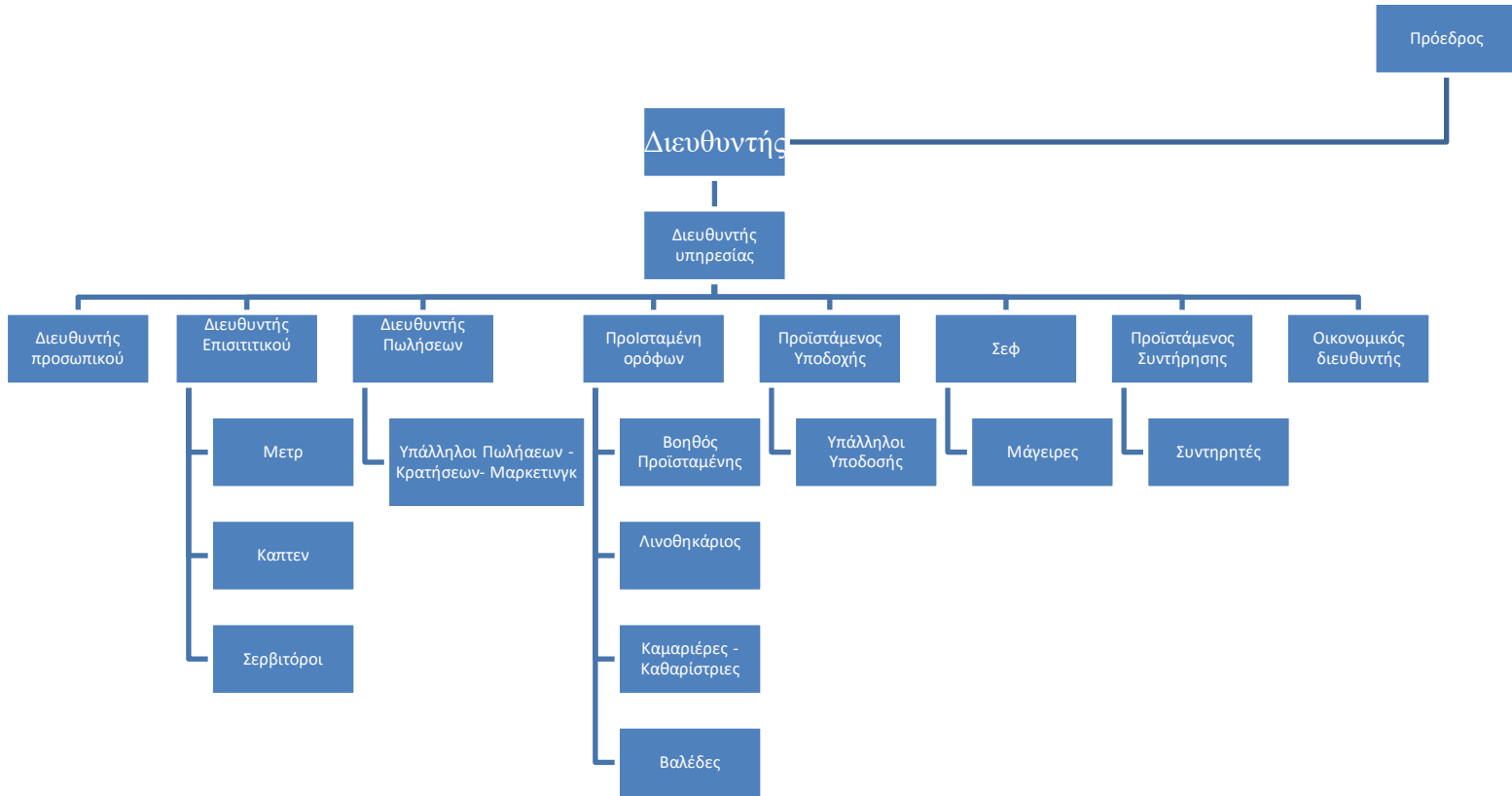
Το ξενοδοχείο «Τιτάνια» περιλαμβάνει 385 δωμάτια. Συγκεκριμένα αυτά είναι 43 μονόκλινα, 295 δίκλινα εκ των οποίων τα 10 είναι execute rooms (δωμάτια με θέα

στην ακρόπολη και βεράντα), και τα 20 είναι superior rooms (δωμάτια με θέα αλλά χωρίς βεράντα, 35 τρίκλινα, 8 τετράκλινα, 4 σουίτες (2 Deluxe και 2 Junior).

Οι υπηρεσίες που προσφέρει αγγίζουν υπηρεσίες ενός ξενοδοχείου 5*. Αναλυτικά παρέχει business center όπου μπορούν όλοι να το επισκεφθούν είτε για επαγγελματικές υποχρεώσεις είτε για προσωπικούς λόγους, Fitness center το οποίο παρέχεται επίσης δωρεάν, τρία (3) εστιατόρια, το La Brasserie όπου βρίσκεται στον χώρο υποδοχής, το Vergina Restaurant όπου βρίσκεται στον ημιόροφο του ξενοδοχείου και είναι το μεγαλύτερο απ' όλα και το Olive Garden (Roof Garden), ο οποίο βρίσκεται στον τελευταίο όροφο και έχει θέα την ακρόπολη. Επίσης διαθέτει δύο (2) μπαρ, 24ώρο room service, υποδοχή και πάρκινγκ (χωρητικότητας 200 αυτοκινήτων, πέντε (5) αίθουσες εκδηλώσεων, bell boy service, currency exchange και αποθήκευση αποσκευών. Όσον αφορά τα δωμάτια, οι υπηρεσίες που παρέχει είναι δωμάτια μη καπνιζόντων, δωμάτια AMEA, καθημερινός καθαρισμός δωματίων, turn down service, laundry & ironing service, στεγνό καθαρισμό, χρηματοκιβώτιο, extra beds, baby cots, δορυφορική τηλεόραση, στεγνωτήρα μαλλιών, τηλέφωνο, bath amenities και τζακούζι. Κατόπιν αιτήματος το ξενοδοχείο παρέχει baby sitting service, γιατρό, ενοικιάσεις αυτοκινήτων, τουριστικό οδηγό και μεταφορά από και προς το αεροδρόμιο. Τέλος, το ξενοδοχείο παρέχει και πρόσβαση στο διαδίκτυο αλλά, η χρήση του στα δωμάτια χρεώνεται 4 ευρώ/ώρα ενώ η χρήση του στον χώρο της υποδοχής παρέχεται δωρεάν.



6.2 ΣΥΝΘΕΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ HOUSEKEEPING ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ 3



6.3 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ HOUSEKEEPING

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΟΡΟΦΩΝ

ΚΥΡΙΟΙ ΧΩΡΟΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ : Δωμάτια, κοινόχρηστοι χώροι, λινοθήκη

ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΧΩΡΟΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ : Εξωτερικοί χώροι, επισιτιστικά τμήματα και χώροι προσωπικού (δωμάτια, τουαλέτες, αίθουσες και αποδυτήρια)

ΦΥΛΟ : Γυναίκα ή Άντρας

ΙΕΡΑΡΧΙΑ : Αναφέρεται στον General Manager. Προϊσταται όλων των υπαλλήλων που απασχολούνται στο τμήμα ορόφων, όπως καμαριερών, καθαριστριών, υπαλλήλων λινοθήκης και εκπαιδευόμενων που απασχολούνται στο τμήμα του.

Ο/η Executive housekeeper είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία όλου του τμήματος. Σε πολλές περιπτώσεις δεν αποτελεί μέρος της παραγωγικής διαδικασίας του τμήματος, όσον αφορά τον καθημερινό έλεγχο της καθαριότητας των χώρων αλλά είναι πάντα ενήμερος για το τι συμβαίνει. Είναι υπεύθυνος για οποιοδήποτε κατάσταση και οφείλει να δώσει άμεσες λύσεις σε τυχόν προβλήματα. Πέρα από τις διαχειριστικές ικανότητες που έχει, είναι επίσης υπεύθυνος για τον προϋπολογισμό του τμήματος, αφού αποτελεί κομμάτι της ομάδας διοίκησης και ενημερώνει για τις εξελίξεις του τμήματος. Επιπλέον, οφείλει να διατηρεί καλές σχέσεις με το προσωπικό του τμήματος, να τους δίνει κίνητρο να είναι όσο το δυνατόν πιο παραγωγικοί, να εκπαιδεύει το προσωπικό για τη καλύτερη λειτουργία του τμήματος, να διασφαλίζει τον απαραίτητο εξοπλισμό και να υποδεικνύει σημεία βελτίωσης. Εάν δεν είναι ευχαριστημένος/η από την συμπεριφορά, την απόδοση ή την ποιότητα εργασίας κάποιου από το προσωπικό μπορεί να παρουσιάσει πειθαρχικά μέτρα ή ακόμα και να τον απολύσει.

Τα προσόντα που πρέπει να έχει η προϊσταμένη ορόφων χωρίζονται σε χαρακτηριστικά και σε τυπικά προσόντα. Αρχικά, θα πρέπει να έχει δυναμική προσωπικότητα ώστε να μπορεί να ηγείται, παρατηρητικότητα, μεθοδικότητα και αποφασιστικότητα, ικανότητα αντίληψης καταστάσεων και επίλυσης κάθε προβλήματος, διοικητικές ικανότητες αφού έχει πολλούς υφιστάμενους να διαχειριστεί και πρέπει να έχει οργανωτικό χαρακτήρα ώστε να καθοδηγεί, να υποκινεί και να συντονίζει τους υπαλλήλους. Όσον αφορά τα τυπικά προσόντα που πρέπει να έχει η προϊσταμένη ορόφων είναι οι

οικονομικές γνώσεις, συγκεκριμένα η ικανότητα έκδοσης προϋπολογισμών, ο έλεγχος εσόδων και εξόδων και ο έλεγχος συντελεστών μέτρησης της παραγωγικότητας του τμήματος. Επίσης υποχρεωτική είναι η καλή γνώση του Η/Υ, η καλή γνώση της Αγγλικής γλώσσας, να είναι απόφοιτος οποιασδήποτε τουριστικής σχολής και να έχει αντίστοιχη προϋπηρεσία άνω των 5 χρόνων. Θετική αλλά όχι απαραίτητη είναι οι διακοσμητικές γνώσεις.

Όπως και τα προσόντα έτσι και τα καθήκοντα της προϊσταμένης ορόφων είναι πολλά και χρήζουν σωστής διαχείρισης. Αρχικά, κάποια από τα καθήκοντα της είναι η οργάνωση, η εκπαίδευση, η επίβλεψη και ο έλεγχος των εργασιών του προσωπικού ορόφων, η επανεξέταση ανά διαστήματα του βαθμού αποδόσεως και η αξιολόγηση όλου του προσωπικού του τμήματος, η μέριμνα για την επαγγελματική εξέλιξη και η ανάπτυξη του προσωπικού σε συνεργασία με τον προσωπάρχη και τον *room division manager*, η εκπαίδευση του προσωπικού για την γνώση και την τήρηση των κανόνων ασφάλειας του ξενοδοχείου, η καθημερινή ενημέρωση του προσωπικού για την κίνηση της μέρας (αφίξεις, αναχωρήσεις) και η σωστή κατανομή εργασίας ανάλογα με τις ανάγκες που παρουσιάζονται, ο καθορισμός και έλεγχος τακτικού προγράμματος καθαρισμού (ημερησίου, εβδομαδιαίου κλπ.), όχι μόνο για το τμήμα των ορόφων αλλά και για όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου (υποδοχή, επισιτιστικά κλπ.), ο έλεγχος για την έγκαιρη επιδιόρθωση οποιασδήποτε βλάβης ή φθοράς στις εγκαταστάσεις τροφοδοσίας νερού, θέρμανσης και αερισμού που έχουν επισημανθεί και αναφερθεί από το τμήμα του, ο έλεγχος για τη τήρηση των κανόνων ησυχίας απ' όλους τους εργαζόμενους του τμήματος ορόφων και η μεγάλη προσοχή για το επίπεδο των θορύβων ιδιαίτερα τις ώρες κοινής ησυχίας και ύπνου των πελατών και ο έλεγχος αλλά και οι προτάσεις για την σωστότερη διακόσμηση των δωματίων, των επισιτιστικών τμημάτων και των κοινόχρηστων χώρων σε άμεση συνεργασία με τον *room division manager* και τους προϊστάμενους των άλλων τμημάτων . Επίσης οφείλει να φτιάχνει το εβδομαδιαίο πρόγραμμα εργασίας του προσωπικού ανάλογα με την προβλεπόμενη κίνηση του ξενοδοχείου και τις λειτουργικές ανάγκες του τμήματος, να εφαρμόζει πάγιους τρόπους εργασίας για τις επαναλαμβανόμενες δουλειές ρουτίνας, να μεριμνά για την ύπαρξη όλων των απαραίτητων συσκευών (ηλεκτρικές σκούπες) και υλικών καθαριότητας με σαφείς οδηγίες για την σωστότερη, αποτελεσματική και οικονομική εφαρμογή τους, να μεριμνά και να ελέγχει για την ύπαρξη και τη σωστή τοποθέτηση όλων των υλικών και των εντύπων που πρέπει να τοποθετούνται στους κοινόχρηστους

χώρους αλλά και στα δωμάτια, να κάνει συχνή απογραφή του εξοπλισμού των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων καθώς και τη συμπλήρωση ή αντικατάστασή τους όταν αυτό κριθεί απαραίτητο και να είναι προσεκτική και πάντα μέσα στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων και των καθηκόντων της, επικοινωνία με τους πελάτες, γνώση του οδηγού προσωπικού καθώς και πιστή εφαρμογή του εσωτερικού κανονισμού του ξενοδοχείου. Τέλος, θα πρέπει να έχει πολύ καλή γνώση των λειτουργιών και των κανόνων ασφαλείας που ισχύουν για τα μηχανήματα που χρησιμοποιούνται στον χώρο των πλυντηρίων/σιδερωτηρίων, να επιλύει τα προβλήματα και τα παράπονα των πελατών που σχετίζονται με τις εργασίες του housekeeping, να ενημερώνει και να συνεργάζεται με το τμήμα guest relations για την γνωστοποίηση και την προσπάθεια κάλυψης και εκπλήρωσης των ιδιαίτερων επιθυμιών των πελατών, με γνώμονα τη σωστότερη και πληρέστερη εξυπηρέτησή τους, να συμμετέχει στις διάφορες εκδηλώσεις που διοργανώνει η διεύθυνση του ξενοδοχείου και που αποσκοπούν στην καλύτερη προσέγγισή της με τους πελάτες (cocktail παλαιών πελατών κλπ.), να συμμετέχει σε εκπαιδευτικά προγράμματα που διοργανώνει το ξενοδοχείο και που απευθύνονται στους προϊστάμενους, να συμμετέχει επίσης στα τακτικά συμβούλια που διοργανώνονται από τη διεύθυνση του ξενοδοχείου (management meetings) και που λαμβάνουν μέρος όλοι οι προϊστάμενοι του ξενοδοχείου και να οργανώνει τακτικά συμβούλια με όλους τους υφιστάμενους του τμήματός του (housekeeping meetings).

ΕΞΕΛΙΞΗ

Μετά τη παραμονή τριών (3) τουλάχιστον χρόνων στην υφιστάμενη θέση, επόμενο στάδιο εξέλιξης θεωρείται η θέση του Front Office Manager η οποία προϋποθέτει την άριστη γνώση όλων των λειτουργιών που συντελούνται στο τμήμα υποδοχής. Επίσης πρέπει να έχει επιδείξει διοικητικές ικανότητες καθώς και πολύ καλές οικονομικές γνώσεις που αφορούν όλες τις λειτουργίες του τμήματος υποδοχής. Επιπλέον απαραίτητη προϋπόθεση είναι η άριστη γνώση τουλάχιστον δύο (2) ξένων γλωσσών και άριστη χρήση του Η/Υ.

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΒΟΗΘΟΣ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ ΟΡΟΦΩΝ

ΚΥΡΙΟΙ ΧΩΡΟΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ : Δωμάτια, κοινόχρηστοι χώροι και αποθήκη υλικών καθαριότητας

ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΧΩΡΟΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ : Εξωτερικοί χώροι, επισιτιστικά τμήματα, υποδοχή και χώροι προσωπικού

ΠΕΡΑΡΧΙΑ : Αναφέρεται στον προϊστάμενο ορόφων και προΐσταται όλων των υπαλλήλων που απασχολούνται στο τμήμα όπως οι καμαριέρες, οι καθαρίστριες ή καθαριστές.

ΦΥΛΟ : Γυναίκα ή Άντρας

Ο/η Assistant housekeeper καλύπτει ουσιαστικά όλα τα καθήκοντα και τις δραστηριότητες του executive housekeeper όταν αυτός/η είναι απών. Διαμορφώνει ή δημιουργεί το εβδομαδιαίο ή το μηνιαίο πρόγραμμα εργασίας του προσωπικού, συμπεριλαμβανομένου και του εαυτού του/της, εποπτεύει το προσωπικό, ελέγχει όλους τους χώρους του ξενοδοχείου, έρχεται σε επαφή με άλλους προϊστάμενους για οποιοδήποτε θέμα και μπορεί να κάνει επίπληξη στο προσωπικό εάν κάτι δεν λειτουργήσει όπως έχει απαιτηθεί. Δεν είναι σε θέση να απολύσει αλλά ο λόγος του στον προϊστάμενο του μπορεί να είναι καθοριστικός.

Προσόντα

Τα προσόντα της βοηθού προϊσταμένης επίσης χωρίζονται σε χαρακτηριστικά και σε τυπικά. Αναλυτικά, τα προσόντα ως προς τα χαρακτηριστικά είναι να σοβαρή, με ήπιο χαρακτήρα, να είναι πρόθυμη, να έχει πνεύμα ομαδικότητας και συναδελφικότητας, να έχει αντίληψη, να κινείται πολύ γρήγορα διότι ο χρόνος είναι περιορισμένος και να έχει πολύ καλές διοικητικές ικανότητες αφού θα διαχειρίζεται καθημερινά μεγάλο αριθμό προσωπικού. Ως προς τα τυπικά προσόντα, θα πρέπει να είναι απόφοιτος οποιασδήποτε τουριστικής σχολής, να έχει οικονομικές γνώσεις, να γνωρίζει άριστα αγγλικά και να έχει βασικές γνώσεις Η/Υ.

Καθήκοντα

Τα καθήκοντα της βοηθού είναι επίσης αρκετά. Αναλυτικά επιβλέπει, ελέγχει και συμβάλει στην υποστήριξη της λειτουργίας του τμήματος, αναπληρώνει τις εργασίες και τις αρμοδιότητες του προϊστάμενου ορόφων όταν αυτός απουσιάζει, τηρεί και εκπληρώνει το πρόγραμμα εργασιών που της έχουν ανατεθεί από τον προϊστάμενο ορόφων, οφείλει να είναι γνώστης των κανόνων του οδηγού προσωπικού καθώς και να εφαρμόζει πιστά τους εσωτερικούς κανονισμούς του ξενοδοχείου καθώς και να έχει καλή γνώση των λειτουργιών και των κανόνων ασφαλείας του ξενοδοχείου. Επιπλέον μέσα στα καθήκοντα της είναι να βοηθάει τον προϊστάμενό της στην εκπαίδευση και καθοδήγηση του προσωπικού των ορόφων, να βοηθάει στον καθορισμό και τον έλεγχο

του τακτικού προγραμμάτων καθαρισμού σε όλα τα τμήματα, να βοηθάει επίσης στην απογραφή του εξοπλισμού των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων, να ελέγχει τα δωμάτια και τους κοινόχρηστους χώρους, να βοηθάει τον προϊστάμενό του στη σωστότερη διακόσμηση των χώρων, να βοηθάει τον προϊστάμενό της στην συμπλήρωση των βιβλίων και των καταστάσεων που κρατούνται στο τμήμα ορόφων. Τέλος οφείλει να ενημερώνει τους υφιστάμενούς του για τις οδηγίες χρήσης των κανόνων του ξενοδοχείου, να αναφέρει τα προβλήματα που αντιμετωπίζει στην εργασία του στον προϊστάμενο ορόφων και να συμμετέχει στα εκπαιδευτικά προγράμματα που διοργανώνει το ξενοδοχείο, με σκοπό την πληρέστερη κατάρτισή του στον τομέα της εργασίας του αλλά και να συμμετέχει στα συμβούλια που οργανώνονται από τον προϊστάμενο των ορόφων (housekeeping meetings).

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

Συνεργάζεται άμεσα με τον λινοθηκάριο, τον προϊστάμενο πλυντηρίου/σιδερωτηρίου, την υποδοχή, την συντήρηση και τα επισιτιστικά τμήματα.

ΕΞΕΛΙΞΗ

Μετά από μεγάλη παραμονή σε αντίστοιχο τμήμα, το επόμενο στάδιο εξέλιξης θεωρείται η θέση του προϊστάμενου ορόφων η οποία όμως προϋποθέτει καλές διοικητικές ικανότητες και οικονομικές γνώσεις.

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΚΑΜΑΡΙΕΡΑ

ΧΩΡΟΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ : Δωμάτια και κοινόχρηστοι χώροι ορόφων

ΦΥΛΟ : Γυναίκα ή Άντρας

ΙΕΡΑΡΧΙΑ : Αναφέρεται στον προϊστάμενο ορόφων

Οι καμαριέρες (chambermaid) είναι υπεύθυνη για τον καθαρισμό των δωματίων και των μπάνιων του ξενοδοχείου. Οφείλει να ακολουθεί τις οδηγίες που τους έχουν δοθεί από τον/την προϊστάμενο/η και από τους βοηθούς, ως προς τη σειρά των εργασιών τους, τους κανόνες υγιεινής, τους κανόνες εμφάνισης, συμπεριφοράς και κίνησης στον χώρο του ξενοδοχείου αλλά και τους κανόνες ασφαλείας. Καθήκον τους αποτελεί ο ανεφοδιασμός των προϊόντων των δωματίων και των μπάνιων, η ενημέρωση των προϊστάμενων για τυχόν βλάβες και η τακτοποίηση των προσωπικών αντικείμενων των πελατών. Σε καμία περίπτωση δεν μπορούν να ακουμπήσουν ή να αλλάξουν θέση σε αντικείμενα μεγάλης αξίας. Εάν βρουν σε δωμάτιο που έχουν αναχωρήσει οι πελάτες, μεγάλο χρηματικό ποσό, ταυτότητες ή είδη μεγάλης αξίας υποχρεούνται να ενημερώσουν τους προϊστάμενους εγκαίρως.

ΠΡΟΣΟΝΤΑ

Για την θέση της καμαριέρας δεν απαιτούνται απαραίτητα τυπικά προσόντα. Περισσότερα είναι αυτά του χαρακτήρα, όπως να είναι σοβαρή, σεμνή και με ήπιο χαρακτήρα έτσι ώστε να μπορεί να δεχτεί πιο θετικά την κριτική, να είναι επιμελής και τίμια, να μπορεί να συνεργάζεται με το υπόλοιπο προσωπικό, να έχει ομαδικό πνεύμα και πνεύμα αλληλεγγύης, να είναι παρατηρητική έτσι ώστε η καθαριότητα των δωματίων να είναι όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη και συνήθως πρέπει να είναι άνω των 20 ετών για να μπορεί να ανταπεξέλθει στις ανάγκες του τμήματος και να μπορεί να έχει πιο σωστή αντίληψη.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ

Τα κύρια καθήκοντα μιας καμαριέρας είναι, η έγκαιρη και η σωστή καθαριότητα των δωματίων, η σωστή εκτέλεση των εργασιών που τους ανατίθενται, η έγκαιρη και η σωστή παραλαβή των συσκευών καθώς και των υλικών καθαρισμού που θα χρησιμοποιήσει, η έγκαιρη και η σωστή παραλαβή των κλινοσκεπασμάτων και πετσετών από την λινόθήκη, η άμεση παράδοση στον προϊστάμενο ή στον βοηθό τα απολεσθέντα αντικείμενα των πελατών και η σωστή τακτοποίηση των πραγμάτων των πελατών στα δωμάτια αλλά και των βοηθητικών χώρων εργασίας (office). Επιπλέον, θα πρέπει να γνωρίζει τις οδηγίες χρήσης των πυροσβεστήρων και των μέτρων ασφαλείας που έχει θέσει το ξενοδοχείο, να είναι προσεκτική και πάντα μέσα στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων και καθηκόντων της, να επικοινωνεί με τους πελάτες, να

έχει γνώση του οδηγού προσωπικού καθώς και να τον εφαρμόζει πιστά σύμφωνα με τους εσωτερικούς κανονισμούς του ξενοδοχείου και τέλος, οφείλει να ενημερώνει τον προϊστάμενο ή τον βοηθό για οποιαδήποτε βλάβη αλλά και να συμμετέχει στα εκπαιδευτικά προγράμματα που διοργανώνει το ξενοδοχείο και στα συμβούλια του τμήματος.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

Με το τμήμα της λινόθηκης

ΕΞΕΛΙΞΗ

Μετά από κάποια χρόνια προϋπηρεσίας σε αντίστοιχο τμήμα, το επόμενο στάδιο εξέλιξης είναι η θέση του/της βοηθού προϊσταμένου ορόφων. Αυτή η θέση όμως απαιτεί καλές διοικητικές ικανότητες και οικονομικές γνώσεις, γνώση αγγλικών και καλή χρήση Η/Υ.

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΒΑΛΕΔΕΣ (VALETS)

ΚΥΡΙΟΙ ΧΩΡΟΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ : Κοινόχρηστοι χώροι ορόφων και δωμάτια

ΦΥΛΟ : Άντρας

ΙΕΡΑΡΧΙΑ : Αναφέρεται στον προϊστάμενο ορόφων

Οι βαλέδες βοηθάνε σε όλα. Καθαρίζουν τους διαδρόμους των ορόφων, τις τζαμαρίες, πλένουν τις μοκέτες, βοηθάνε τις καμαριέρες στη μεταφορά και την αρίθμηση των βρώμικων λινών, σκουπιδιών και επίπλων, τοποθετούν ή αφαιρούν τα extra beds και τα baby cots, κρεμάνε κουρτίνες και διαρρυθμίζουν τα έπιπλα στα δωμάτια αναλόγως τις απαιτήσεις των πελατών.

ΠΡΟΣΟΝΤΑ

Τα προσόντα που απαιτεί το ξενοδοχείο «Τιτάνια» για τους βαλέδες είναι πολύ απλά και αυτό γιατί δεν πρόκειται για μια διοικητική θέση ή θέση με πολλές ευθύνες. Οι βαλέδες απλά εκτελούν τις εντολές που τους δίνονται και του παραχωρούνται ευθύνες μόνο όταν δεν εκτελεστεί κάποια εντολή. Γι' αυτό το λόγο τα βασικά προσόντα που απαιτούνται για αυτήν τη θέση είναι να είναι δυνατοί, γρήγοροι, επιμελείς και πρόθυμοι. Δεν χρειάζεται να έχουν αποφοιτήσει από κάποια τουριστική σχολή, ούτε να έχουν οικονομικές και διοικητικές γνώσεις.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ

Τα βασικά καθήκοντα των βαλέδων είναι η σωστή κατανομή και καταμέτρηση των λινών του τμήματος, σύμφωνα με την πληρότητα της μέρας, η τοποθέτηση των επιπλέον κρεβατιών ή κούνιων μωρών, ο συνεχής έλεγχος των βρόμικων λινών στα καρότσια των καμαριερών, ο έλεγχος των εναπομεινάντων λινών στα καρότσια των καμαριερών και η συνεχής συμπλήρωσή τους, η μεταφορά των επιπλέον κρεβατιών από δωμάτιο σε αποθήκες και η αλλαγή στρωμάτων (από μονό σε διπλό ή από διπλό σε king size ή από διπλό σε μονό). Επίσης, καθήκον των βαλέδων είναι η συλλογή και η μεταφορά των σκουπιδιών, ο έλεγχος και η καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων των ορόφων, η αναφορά οποιασδήποτε βλάβης στον προϊστάμενο ή στον βοηθό αλλά και η πλήρης ενημέρωση στο τέλος της βάρδιας στον προϊστάμενο για τυχόν ελλείψεις ή προβλήματα που μπορεί να δημιουργούνται κατά τη διάρκεια της μέρας.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

Συνεργάζεται με το τμήμα της λινόθηκης

ΕΞΕΛΙΞΗ

Μετά από χρόνια προϋπηρεσίας μπορεί να εξελιχθεί σε βοηθός προϊστάμενου αρκεί να διαθέτει διοικητικές ικανότητες και οικονομικές γνώσεις.

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΚΑΘΑΡΙΣΤΡΙΑ (HOUSEWOMAN)

ΚΥΡΙΟΙ ΧΩΡΟΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ : Κοινόχρηστοι χώροι

ΦΥΛΟ : Άντρας ή Γυναίκα

ΙΕΡΑΡΧΙΑ : Αναφέρεται στον προϊστάμενο ορόφων

Οι καθαριστές/τριες είναι υπεύθυνοι για την καθαριότητα όλων των κοινόχρηστων χώρων. Οφείλουν να διατηρούν όλα τα μέρη του ξενοδοχείου όπως το Lobby, τα εστιατόρια, τις αίθουσες, τους ανελκυστήρες, τα wc, τους κήπους, τους χώρους του προσωπικού κα καθαρά. Επιπλέον ανεφοδιάζουν όπου χρειάζεται και ελέγχουν ανά τακτά χρονικά διαστήματα όλους τους χώρους για τυχόν επιδιορθώσεις.

ΠΡΟΣΟΝΤΑ

Όπως και οι καμαριέρες, έτσι και οι καθαρίστριες δεν χρειάζονται πολλά τυπικά προσόντα αλλά περισσότερο χαρακτηριστικά όπως να είναι σοβαρή, σεμνή και με ήπιο χαρακτήρα έτσι ώστε να μπορεί να δεχτεί πιο θετικά την κριτική, να είναι επιμελής και τίμια, να μπορεί να συνεργάζεται με το υπόλοιπο προσωπικό, να έχει ομαδικό πνεύμα και πνεύμα αλληλεγγύης, να είναι παρατηρητική έτσι ώστε η καθαριότητα των δωματίων να είναι όσο το δυνατόν αποτελεσματικότερη και συνήθως πρέπει να είναι

άνω των 20 ετών για να μπορεί να ανταπεξέλθει στις ανάγκες του τμήματος και να μπορεί να έχει πιο σωστή αντίληψη.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ

Τα καθήκοντα των καθαριστριών είναι, η έγκαιρη, η σωστή καθαριότητα και η τακτοποίηση των κοινόχρηστων χώρων του ξενοδοχείου καθώς και όλων των επισιτιστικών τμημάτων, η σωστή εκτέλεση των εργασιών που τους ανατίθενται από τον προϊστάμενο ή τους βοηθούς και η έγκαιρη και η σωστή παραλαβή των συσκευών αλλά και των προϊόντων καθαρισμού που θα χρησιμοποιήσουν. Επίσης, έχουν καθήκον να διατηρούν τακτοποιημένους τους βοηθητικούς χώρους εργασίας τους, να παραδίνουν άμεσα στον προϊστάμενο ή στους βοηθούς τυχόν απολεσθέντα αντικείμενα πελατών που τα έχουν ξεχάσει σε κάποιο κοινόχρηστο χώρο, να αναφέρουν βλάβες και ελλείψεις, να γνωρίζουν τους κανόνες λειτουργίας και ασφαλείας του ξενοδοχείου και να είναι προσεκτικοί και πάντα μέσα στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων και των καθηκόντων τους και να γνωρίζουν τους κανόνες του οδηγού προσωπικού και να τους εφαρμόζουν σωστά. Τέλος, πρέπει να συμμετέχουν και αυτοί στα εκπαιδευτικά προγράμματα που οργανώνει το ξενοδοχείο αλλά και να παίρνουν μέρος στα συμβούλια του τμήματος.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

Συνεργάζεται άμεσα με τους προϊστάμενους ορόφων, τις καμαριέρες, τους βαλέδες και με τις καθαρίστριες. Έμμεσα συνεργάζεται με την υποδοχή αφού οφείλει να ενημερώνει για τις χρεώσεις του ρουχισμού των πελατών, όταν αυτοί ζητήσουν είτε καθάρισμα, είτε σιδέρωμα είτε τροποποίηση των ρούχων. Ο/Η λινοθηκάριος/α οφείλει επιπλέον να είναι καθαρές οι στολές όλου του προσωπικού.

ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ : ΛΙΝΟΘΗΚΑΡΙΟΣ

ΚΥΡΙΟΙ ΧΩΡΟΙ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΑΣ : Λινοθήκη

ΦΥΛΟ : Γυναίκα ή άντρας

ΙΕΡΑΡΧΙΑ : Αναφέρεται στον προϊστάμενο ορόφων και προϊσταται όλων των υπαλλήλων που εργάζονται στο τμήμα της λινοθήκης

ΠΡΟΣΩΝΤΑ

Η θέση του λινοθηκάρου είναι μια θέση πολύ σημαντική και με πολλές ευθύνες. Το άτομο που θα είναι υπεύθυνο για τη λινοθήκη πρέπει να τον διακατέχει ένας δυναμικός χαρακτήρας διότι αυτός αποφασίζει πότε θα είναι τα λινά σε θέση να μοιραστούν, αλλά επιπλέον έχει τη πλήρη για τυχόν καταστροφές λινών ή στολών προσωπικού. Οφείλει να έχει αυτοπεποίθηση, επιμέλεια, διοικητικές ικανότητες έτσι ώστε να μπορεί να

διαχειριστεί την επιμονή ή την ανυπομονησία του προσωπικού, να έχει παρατηρητικότητα, μεθοδικότητα αλλά και οργανωτικές ικανότητες. Τέλος, πρέπει να έχει απαραίτητα γνώσεις ραπτικής, να είναι απόφοιτος τουλάχιστον γυμνασίου και να έχει αντίστοιχη προϋπηρεσία τουλάχιστον 5 ετών.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ

Τα καθήκοντα του υπεύθυνου της λινόθηκης είναι να οργανώνει, να επιβλέπει, να εκπαιδεύει και να ελέγχει τις εργασίες του προσωπικού της λινόθηκης, να μεριμνά για την έγκαιρη και σωστή ανατροφοδότηση των λινών όλων των τμημάτων του ξενοδοχείου, να εφαρμόζει πάγιους τρόπους εργασίας για τις επαναλαμβανόμενες εργασίες ρουτίνας, να εκπληρώνει τις επιθυμίες των πελατών όσον αφορά το πλύσιμο και το σιδέρωμα των ρούχων τους αλλά και να επιλύει τυχόν προβλήματα που εμφανίζονται από αυτά. Τέλος, πρέπει να μεριμνά για την έγκαιρη και σωστή παραλαβή από τις εταιρίες κατασκευής των λινών και των στολών, να τα φροντίζει και να τα διατηρεί σε άριστη κατάσταση και να ελέγχει και να τηρεί τα βιβλία και τις καταστάσεις που αφορούν το τμήμα του.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

Συνεργάζεται με όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου

ΕΞΕΛΙΞΗ

Μετά τη παραμονή τουλάχιστον πέντε (5) ετών σε αυτή τη θέση, και αφού έχει αποκτήσει πολύ καλές γνώσεις στο τμήμα των ορόφων, το επόμενο στάδιο εξέλιξης θεωρείτε η θέση του προϊστάμενου ορόφων, η οποία θέση όμως απαιτεί πολύ καλές διοικητικές ικανότητες και πολύ καλές οικονομικές γνώσεις σχετικά με τη λειτουργία του τμήματος. Επιπλέον, θα πρέπει να έχει καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας αλλά και πολύ καλή γνώση Η/Υ και τέλος θα πρέπει να είναι απαραίτητα απόφοιτος οποιασδήποτε τουριστικής σχολής.

6.4 ΒΑΡΔΙΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΟΡΟΦΩΝ

Προϊστάμενος/η : Η βάρδια της γενικής προϊσταμένης ποικίλει αναλόγως τη μέρα. Συνήθως το ωράριο εργασίας είναι 8:00-17:00. Οφείλει να παρευρίσκεται στα καθημερινά meetings προϊσταμένων όπου λαμβάνουν χώρα στο γραφείο του Γενικού διευθυντή στις 8:30 π.μ., ενώ όταν λείπει, τη θέση της αναλαμβάνει μια/ένας βοηθός.

Βοηθοί προϊσταμένης : Υπάρχουν τρεις (3) βοηθοί που καλύπτουν τις βάρδιες 7:00-15:00 (άνοιγμα προγράμματος) και 9:00-17:00 (κλείσιμο τμήματος). Σπανίως, υπάρχει βάρδια 10:00-18:00, κυρίως όταν υπάρχουν πολλές εκδηλώσεις στο ξενοδοχείο.

Λινόθηκάριος : Η λινόθηκη ανοίγει 7:00 π.μ. και κλείνει 15:00 μμ. Μετά το κλείσιμο της λινόθηκης δεν υπάρχει δυνατότητα εξυπηρέτησης πελατών.

Καμαριέρες : Η βασική βάρδια των καμαριερών είναι 8:00-16:00. Σπάνιες είναι οι περιπτώσεις που επιλεγμένες καμαριέρες θα αρχίσουν δουλειά στις 7:00 π.μ. ή στις 9:00 π.μ. Αυτό εξαρτάται από την υποδοχή, εφόσον ενημερώσουν έγκαιρα είτε ότι υπάρχει την επόμενη μέρα πρωινή άφιξη μεγάλου γκρουπ, είτε ότι ένα μεγάλο γκρουπ που είναι ήδη στο ξενοδοχείο θα αναχωρήσει μετά τις 12:00.

Βαλέδες : Η βασική βάρδια των βαλέδων είναι 8:00-16:00, με ελάχιστες εξαιρέσεις που πρέπει να έρθει κάποιος στις 7:00 π.μ., λόγω κάποιας συγκεκριμένης δουλειάς που πρέπει να γίνει νωρίς, πχ δανεισμός κρεβατιών σε άλλο ξενοδοχείο.

Καθαρίστριες : Οι βάρδιες των καθαριστριών ποικίλουν αναλόγως τη μέρα. Οι βασικές βάρδιες είναι 5:00-13:00, 8:00-16:00, 15:00-23:00 και 18:00-2:00. Σε περίπτωση πολλών εκδηλώσεων υπάρχουν ενδιάμεσες βάρδιες 10:00-18:00 και 12:00-20:00.

6.5 Καθημερινά καθήκοντα προσωπικού

Γενική Προϊσταμένη

Η γενική προϊσταμένη με την άφιξη της στο ξενοδοχείο ενημερώνεται από τη βοηθό της πρωινής βάρδιας (7:00-15:00) για το ημερήσιο πρόγραμμα του προσωπικού, για τις τυχόν καθυστερήσεις κάποιου από το προσωπικό, για της αναμενόμενες αναχωρήσεις της ημέρας και για τις απαιτήσεις της υποδοχής ως προς τις καινούργιες αφίξεις των πελατών. Στη συνέχεια πηγαίνει στο καθημερινό meeting προϊστάμενων όπου ενημερώνεται και ενημερώνει για τυχόν προβλήματα ή παράπονα πελατών. Αφού τελειώσει το meeting, πηγαίνει για τον πρώτο έλεγχο των κοινόχρηστων χώρων του ξενοδοχείου (roof garden, αίθουσες εκδηλώσεων, εστιατόρια, υποδοχή, κοινόχρηστες τουαλέτες και εξωτερικός χώρος του ξενοδοχείου). Αφού τελειώσει τον έλεγχο, βγάζει προγράμματα εργασίας για το προσωπικό των ορόφων. Εάν οι αναχωρήσεις της ημέρας είναι πολλές, βοηθάει στη διαδικασία ελέγχου των δωματίων και στη συνέχεια ελέγχει ξανά τους κοινόχρηστους χώρους. Καθ' όλη τη διάρκεια της μέρας, ελέγχει το προσωπικό ως προς τη κίνησή του στους ορόφους (συμπεριφορά, εμφάνιση, και τα καρότσια που έχουν οι καμαριέρες) αλλά και το ωράριο του διαλλείματος του προσωπικού. Στο τέλος της βάρδιας, επιβλέπει τη διαδικασία του κλεισίματος (παραγωγές προσωπικού και απολεσθέντα) και στη συνέχεια αποχωρεί.

Βοηθός Προϊσταμένης

Βάρδια 7:00-15:00

Η πρωινή βοηθός ξεκινάει τον προγραμματισμό της μέρας (άνοιγμα προγράμματος). Αρχικά ενημερώνει το πλάνο κινήσεως δωματίων ως προς τα ήδη καθαρά δωμάτια (δωμάτια που δεν ενοικιάστηκαν τη προηγούμενη μέρα) έτσι ώστε να μην χρειαστεί να μπει η καμαριέρα. Στη συνέχεια βλέπει ποιες από τις αναμενόμενες αναχωρήσεις έχουν αναχωρήσει ήδη και στη συνέχεια υπογραμμίζει τα δωμάτια που είναι να φύγουν κατά τη διάρκεια της μέρας. Όταν τελειώσει με αυτή τη διαδικασία αρχίζει το μοίρασμα των δωματίων στις καμαριέρες. Ξεκινάει με το μοίρασμα των μόνιμων καμαριερών όπου η καθεμία καθαρίζει ημερησίως 20 δωμάτια (αναχωρήσεις-παραμονές). Αφού τελειώσει με αυτές, μοιράζει τα υπόλοιπα δωμάτια στις καμαριέρες του συνεργείου. Όταν τελειώσει το μοίρασμα του προγράμματος επικοινωνεί με την υποδοχή για τυχόν αλλαγές όπως αλλαγή δωματίου κάποιου πελάτη, εισαγωγή extra bed σε κάποιο δωμάτιο, εισαγωγή ανωστρώματος ή εισαγωγή baby cot. Αφού τελειώσει και με αυτό, μοιράζει το πρόγραμμα στις καμαριέρες και χωρίζει τους βαλέδες στους ορόφους. Στη συνέχεια ξεκινάει η διαδικασία ελέγχου των δωματίων. Κατά τη κίνηση της στους ορόφους είναι υπεύθυνη για το προσωπικό και τους πελάτες έτσι ώστε να μην δημιουργηθεί κανένα πρόβλημα.

Βάρδια 9:00-17:00

Η βοηθός που έρχεται στις 9:00 π.μ. έχει ήδη το πρόγραμμα της μέρας έτοιμο. Ξεκινάει με τη διαδικασία ελέγχου των ορόφων και στο το κλείσιμο της βάρδιας μετράει τις παραγωγές του προσωπικού, ενημερώνει την υποδοχή για τυχόν δωμάτια που έχουν κάποιο πρόβλημα και δεν μπορούν να ενοικιαστούν άμεσα όπως κάποια βλάβη ή τυχόν άσχημη μυρωδιά λόγω τσιγάρου. Στο τέλος καταγράφει και αποθηκεύει τα απολεσθέντα των πελατών τα οποία τα μαζεύουν οι καμαριέρες και τα παραδίδουν στο τέλος της βάρδιας.

Βάρδια 10:00-18:00

Η βοηθός που έρχεται στις 10:00 ξεκινάει με τον έλεγχο των ορόφων και αφού τελειώσει, ελέγχει όλους τους κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου μαζί με την προϊσταμένη ή και μόνη της. Οφείλει να ενημερώσει τις καθαρίστριες για τυχόν βρώμικα σημεία και επιβλέπει τους χώρους όπου πραγματοποιούνται εκδηλώσεις.

Λινοθήκη

Βάρδια 7:00-15:00

Η υπεύθυνη της λινοθήκης ξεκινάει την βάρδια της μοιράζοντας τα λινά σε καρότσια ξεχωριστά ανά όροφο σύμφωνα με τις ανάγκες της ημέρας. Με την βοήθεια του report που παίρνει από την υποδοχή καθημερινά για την πληρότητα της μέρας, γνωρίζει πόσα λινά θα χρειαστούν και τα ισομοιράζει. Στην περίπτωση που βλέπει ότι τα καθαρά λινά δεν θα φτάσουν για όλη την ημέρα έχει δύο επιλογές, είτε επικοινωνεί νωρίς το πρωί με το εξωτερικό πλυντήριο που συνεργάζεται για τα λινά, για να στείλουν δεύτερη αποστολή την ίδια μέρα καθαρών λινών, είτε εάν η απώλεια των καθαρών λινών είναι μικρή, βάζει πλυντήριο το πρωί για να υπάρχει απόθεμα ως το μεσημέρι. Το πλυντήριο που υπάρχει στην λινοθήκη έχει την δυνατότητα να πλύνει έναν μικρό αριθμό λινών και χρησιμοποιείται κυρίως για να πλύνει η υπεύθυνη τις στολές του προσωπικού. Αφού τελειώσει με το μοίρασμα των λινών, με την βοήθεια των βαλέδων, ανεβάζουν τα λινά ανά όροφο. Μέχρι τις 8:00 που ξεκινάνε οι καμαριέρες την δουλειά, τα λινά πρέπει να βρίσκονται στους ορόφους. Στη συνέχεια η υπεύθυνη της λινοθήκης, μετράει την παραλαβή των καθαρών λινών από τα εξωτερικά πλυντήρια και σιγουρεύει ότι είναι ίση με την αποστολή των βρώμικων λινών που έστειλε την προηγούμενη μέρα. Σε περίπτωση που υπάρχει διαφορά λινών, επικοινωνεί ξανά με το πλυντήριο για να λύσουν το πρόβλημα. Συνήθως όταν υπάρχει διαφορά στα λινά, είτε έχει γίνει λάθος το μέτρημα των βρώμικων από τους βαλέδες (δηλαδή το σύνολο πχ των βρώμικων σεντονιών που μετράνε οι βαλέδες είναι 300 και την επόμενη μέρα το πλυντήριο στέλνει 288) είτε κρατάει το πλυντήριο μερικά λινά πίσω στην περίπτωση που βρήκε αρκετά λεκιασμένα και χρειάζονται ξανά πλύσιμο ή σκισμένα ή φθαρμένα, τα οποία τα κρατάει για να τα φέρει ο υπεύθυνος του πλυντηρίου στην υπεύθυνη της λινοθήκης. Μόλις τελειώσει με τα δελτία αποστολής-παραλαβής, ξεκινάει το πλύσιμο των στολών

του προσωπικού, το ράψιμο είτε λινών είτε στολών, το σιδέρωμα αλλά και το πλύσιμο των άπλυτων των πελατών (laundry). Τα ρούχα των πελατών που επιθυμούν να πλυθούν, πλένονται και σιδερώνονται στην λινοθήκη και αποστέλλονται πίσω στους πελάτες είτε την ίδια μέρα είτε την επόμενη, αναλόγως την ανάγκη του πελάτη. Σε περίπτωση που θέλει τα ρούχα του πίσω την ίδια μέρα (express laundry) η χρέωση του πλυσίματος είναι διπλή και οφείλει να ενημερώσει την υποδοχή ή το τμήμα ορόφων από νωρίς το πρωί, έτσι ώστε να υπάρχει χρόνος από την λινοθήκη να πλυθούν. Σε περίπτωση που επιθυμεί απλό πλύσιμο (normal laundry), τότε η τιμή είναι μισή από το εξπρές και τα ρούχα του αποστέλλονται σε εκείνον/η την επόμενη μέρα το μεσημέρι. Οι πελάτες ενημερώνονται για την διαδικασία των laundry από τα ειδικά φυλλάδια που υπάρχουν σε κάθε δωμάτιο του ξενοδοχείου. Στη συνέχεια κατά τις 14:00 η υπεύθυνη της λινοθήκης ανεβαίνει στους ορόφους για να καταγράψει τα βρώμικα λινά που έχουν μετρηθεί μέχρι εκείνη την ώρα από τους βαλέδες. Μόλις τελειώσει από όλους τους ορόφους κατεβαίνει στην λινοθήκη και προσθέτει ξεχωριστά τα βρώμικα λινά και τα γράφει στο δελτίο αποστολής για να τα παραλάβει το πλυντήριο το βράδυ. Τα υπόλοιπα λινά που μένουν στους ορόφους μετά από την ώρα που θα περάσει η υπεύθυνη της λινοθήκης, μαζεύονται πάλι από τους βαλέδες και χωρίζονται σε καρότσια απλύντων που έχει την σημείωση «αμέτρητα». Την καταμέτρηση και την αποστολή αυτών των λινών την αφήνουν για την επόμενη μέρα.

Καμαριέρες

Οι καμαριέρες οφείλουν να είναι στις 7:50 στο γραφείο της προϊσταμένης, ντυμένες με τις στολές τους για να παραλάβουν το πρόγραμμά τους, Στη συνέχεια οδηγούνται στα office (χώρος αποθήκευσης καθαρών και βρώμικων λινών, αποδυτήρια καμαριερών, τουαλέτες καμαριερών και χώρος αποθήκευσης κρεβατιών, στρωμάτων, baby cot, μαξιλαριών, φωτιστικών, και αντικειμένων για άτομα ΑΜΕΑ), παίρνουν τα καρότσια τους, τα γεμίζουν με καθαρά λινά και ξεκινάνε με τον καθαρισμό των δωματίων. Καθ' όλη τη διάρκεια της μέρας οφείλουν να επικοινωνούν με τις προσταγμένες για οποιοδήποτε πρόβλημα διότι δεν έχουν την δυνατότητα να το επιλύσουν οι ίδιες. Ένα πρόβλημα μπορεί να είναι μια βλάβη ή ένας έξαλλος πελάτης. Πριν τελειώσει η βραδιά τους, είναι υποχρεωμένες να γεμίσουν τα καρότσια με amenities (σαμπουάν, αφρόλουτρα, σαπούνια, ποτήρια, σκουφάκια μάνιου, μπατονέτες, σακούλες σκουπιδιών και σακούλες laundry και παντόφλες. Καθαρίζουν τα office (υπάρχουν 9 office, ένα σε κάθε όροφο, και αναλόγως τα πόστα τους καθαρίζουν και τα office) και κατεβαίνουν στο γραφείο της προϊσταμένης για να δώσουν τα χαρτιά τους.

Βαλέδες

Οι βαλέδες ξεκινάνε τη βάρδια τους με το γέμισμα των λινών σε συνεργασία με τη λινοθήκη (αναλόγως πόσα δωμάτια είναι απασχολημένα, ανεβάζουν και τα λινά). Στη συνέχεια τα μοιράζουν στους ορόφους και ξεκινάνε να ξεστρώνουν τα δωμάτια όπου

οι πελάτες έχουν αναχωρήσει ήδη. Εάν υπάρχουν εκδηλώσεις, πριν ξεκινήσουν τη διαδικασία ξεστρώματος, οφείλουν να μαζέψουν τα έπιπλα που δεν χρειάζονται στις αίθουσες και να τα μετακινήσουν στα office. Όταν ξεκινάνε τους ορόφους πρέπει να δώσουν προτεραιότητα στα δωμάτια που πρέπει να γίνουν αλλαγές (εισαγωγή extra bed ή baby cot) έτσι ώστε η καμαριέρα να το βρει έτοιμο για καθάρισμα. Κατά τις 14:00 μπαίνουν όλοι στα office και αρχίζουν το μέτρημα των βρώμικων λινών (ξεχωριστά μαξιλαροθήκες, παπλωματοθήκες, σεντόνια, χνουδάτα (πετσέτες προσώπου), μπουρνούζια (μεγάλες πετσέτες) και ταπί (πετσέτα ποδιών)). Στις 14:30 περνάει απ' όλα τα office λινοθηκάριος και μετράει το άθροισμα των λινών έτσι ώστε να ενημερώσει τα εξωτερικά πλυντήρια για τον όγκο και να γνωρίζει πόσα καθαρά λινά θα έρθουν την επομένη το πρωί. Στις 15:15 μαζεύονται όλοι μαζί για να παραλάβουν όλα τα σκουπίδια όπου τοποθετούνται από τις καμαριέρες στα office και τα πετάνε στη καταπακτή του ξενοδοχείου. Αργά το βράδυ έρχεται ειδικό φορτηγό και εκκενώνει το χώρο. Στη συνέχεια κατεβαίνουν στο γραφείο της προϊσταμένης για την παράδοση των χαρτιών τους και αποχωρούν.

Καθαρίστριες

Βάρδια 5:00-13:00

Η πρωινή καθαρίστρια ξεκινάει το καθάρισμα από την υποδοχή. Στη συνέχεια καθαρίζει το κεντρικό εστιατόριο πριν ανοίξει για τα πρωινά και στη συνέχεια κατευθύνεται στον εξωτερικό χώρο του ξενοδοχείου. Οφείλει να καθαρίσει αλλά και να διατηρήσει τους χώρους που της έχουν ζητηθεί πριν αρχίσουν οι πελάτες ή και το προσωπικό να εισέρχονται. Καθ' όλη τη βάρδια της, εκτός από το συχνό πέρασμα που κάνει στους συγκεκριμένους χώρους, έχει μια λίστα με καθημερινές δουλειές που πρέπει να γίνονται, η οποία λίστα δίνεται από τις προσαμμένες ορόφων. Στο τέλος της βάρδιας οφείλει να ενημερώσει τις προσταγμένες για τις δουλειές που έκανε και αποχωρεί.

Βάρδια 8:00-16:00

Η καθαρίστρια που αναλαμβάνει στις 8 ξεκινάει με το καθάρισμα του Olive Garden (roof top), το οποίο ανοίγει στις 10:00 και οφείλει να το παραδώσει μισή ώρα πριν το άνοιγμα του έτσι ώστε να ελεγχτεί από προϊσταμένη. Στη συνέχεια αναλαμβάνει τις αίθουσες των εκδηλώσεων και καθ' όλη τη διάρκεια της βάρδιας οφείλει να τα διατηρεί καθαρά, αλλά και να κάνει τις καθημερινές επιπλέον δουλειές που έχουν δοθεί από τις προσταγμένες. Στις 15:00 καλείται από τα γραφεία της διοίκησης για να καθαρίσει τον χώρο. Μόλις τελειώσει αποχωρεί.

Βάρδια 10:00-18:00 και 12:00-20:00

Αυτές οι βάρδιες υπάρχουν κυρίως όταν στο ξενοδοχείο πραγματοποιούνται πολλές εκδηλώσεις με πολλά άτομα. Οι καθαρίστριες αυτής της βάρδιας έχουν συγκεκριμένο

πόστο αναλόγως με το πού γίνονται οι εκδηλώσεις, έτσι ώστε να μην επιβαρύνονται οι άλλες καθαρίστριες από τα άλλα πόστα.

Βάρδια 15:00-23:00

Η καθαρίστρια αυτής της βάρδιας είναι υπεύθυνη για την καθαριότητα όλων των κοινόχρηστων χώρων του ξενοδοχείου. Οφείλει να διατηρεί την είσοδο, τα εστιατόρια, τις αίθουσες, τους διαδρόμους, τις τουαλέτες των πελατών αλλά και του προσωπικού και τους ανελκυστήρες καθαρούς καθ' όλη τη διάρκεια της βάρδιας. Όταν φεύγουν οι προϊστάμενοι της, της δίνουν ένα εταιρικό τηλέφωνο για να μπορούν οι υπάλληλοι της απογευματινής βάρδιας να την βρίσκουν για τυχόν επείγοντα περιστατικά.

Βάρδια 18:00-02:00

Η καθαρίστρια αυτής της βάρδιας συνήθως αναλαμβάνει σαν πόστο το εστιατόριο της ταράτσας. Είναι μόνιμα σε αυτό διατηρώντας τις τουαλέτες των πελατών και τον χώρο του εστιατορίου μέσα έξω καθαρό, χωρίς αυτό να σημαίνει πως δεν θα βοηθήσει την καθαρίστρια που βρίσκεται στους κάτω χώρους του ξενοδοχείου εφόσον το απαιτήσει η δουλεία. Όταν σχολάει, παραδίδει τα κλειδιά των αποθηκών που διατηρεί τα υλικά καθαρισμού και το κινητό στην υποδοχή έτσι ώστε το πρωί που θα πάει η πρώτη προϊσταμένη να τα παραλάβει.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΑΠΟΓΡΑΦΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Η απογραφή αποτελεί πολύ σημαντικό και υπεύθυνο κομμάτι του ξενοδοχείου. Χωρίζεται σε δύο απογραφές όπως απογραφή υλικών και απογραφή λινών και οι φορές που θα γίνεται καθορίζεται αναλόγως τη πολιτική του κάθε ξενοδοχείου. Στο ξενοδοχείο «Τιτάνια» η απογραφή των υλικών γίνεται κάθε τέλος του μήνα και η απογραφή λινών κάθε τέλος του έτους. Αναλυτικά :

7.1 ΑΠΟΓΡΑΦΗ ΥΛΙΚΩΝ

Η απογραφή των υλικών γίνεται από τις προσταγμένες σε συνεργασία με τις καμαριέρες. Το τελευταίο πρωινό του μήνα (εκτός εάν τυχαίνει να είναι σαββατοκύριακο που η απογραφή γίνεται μια μέρα πριν) οι προσταγμένες πριν ξεκινήσουν τον έλεγχο των κοινόχρηστων χώρων και δωματίων περνάνε από όλες τις αποθήκες που έχει το τμήμα ορόφων και μετράει αναλυτικά την ποσότητα του κάθε προϊόντος πχ υλικά καθαρισμού, σφουγγαρίστρες, σκούπες, σφουγγάρια κ.τ.λ. Συνήθως την απογραφή την κάνουν δύο (2) προσταγμένες, Η μια μετράει τα υλικά που υπάρχουν στις αποθήκες του τμήματος σε διάφορα μέρη του ξενοδοχείου και η άλλη μετράει τα υλικά που υπάρχουν στην κεντρική αποθήκη και στο γραφείο. Αφού τελειώσουν αθροίζουν τα υλικά και τα καταγράφουν σε μια ειδική λίστα που δίνει το λογιστήριο. Όσον αφορά την απογραφή των προϊόντων που χρησιμοποιούν οι καμαριέρες για τα δωμάτια πχ σαμπουάν, αφρόλουτρα, σαπούνια, κτλ., γίνεται από τις ίδιες. Συνήθως σε κάθε όροφο δουλεύουν δύο (2) καμαριέρες, οπότε στο τέλος της βάρδιας αφού έχουν τελειώσει με όλα τα δωμάτια, μετράνε τα προϊόντα που έχουν στις αποθήκες των ορόφων αλλά και τα απομείναντα στα καρότσια τους. Αφού παραδώσουν τα χαρτιά των απογραφών στην προϊσταμένη της βάρδιας, εκείνη κάνει το τελικό άθροισμά και στέλνει τη λίστα της απογραφής ολοκληρωμένη στο τμήμα του λογιστηρίου.

7.2 ΑΠΟΓΡΑΦΗ ΛΙΝΩΝ

Η απογραφή των λινών είναι μια δύσκολη και χρονοβόρα διαδικασία και γίνεται από την λινόθηκάρια με βοήθεια από τις προϊσταμένες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ (LOST AND FOUND)

Η διαδικασία των απολεσθέντων αντικειμένων είναι πολύ σημαντική και πρέπει να γίνεται με συνέπεια και προσοχή αφού πρόκειται για αντικείμενα που αφήνουν πίσω τους οι πελάτες και ο στόχος είναι να διατηρείται η ασφάλεια τους, η σωστή αποθήκευση τους και η επιστροφή του σωστού είδους στον σωστό πελάτη. Η διαδικασία αποθήκευσης των απολεσθέντων είναι σχεδόν ίδια στα περισσότερα ξενοδοχεία και το μόνο που αλλάζει αναλόγως την πολιτική του ξενοδοχείου είναι ο χρόνος που κρατάνε τα απολεσθέντα.

Στο ξενοδοχείο «Τιτάνια» τα απολεσθέντα τα κρατάνε ως έξι (6) μήνες και στη συνέχεια εφόσον δεν έχουν ζητηθεί από πελάτες, δίνονται στα άτομα που τα έχουν βρει. Η διαδικασία είναι η εξής :

8.1 ΦΥΛΑΞΗ ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΩΝ

Είδη μικρής αξίας

Είδη όπως σαμπουάν, οδοντόκρεμες, λοσιόν, κρεμάστρες, διαφημιστικά, περιοδικά, σφραγισμένα αλκοολούχα ποτά κτλ.

- Παραδίδονται στις προϊστάμενες από τις καμαριέρες στο τέλος της βάρδιας
- Η προϊσταμένη οφείλει να καταγράψει το απολεσθέν σε ένα πρόχειρο ειδικό καρτελάκι, που θα έχει γραμμένο το είδος του απολεσθέν, τον αριθμό δωματίου, την ημερομηνία ανεύρεσης και το όνομα του υπαλλήλου που το βρήκε. Αυτά τα είδη αποθηκεύονται πρόχειρα σε έναν χώρο και τα φυλάμε ως τρεις (3) μέρες.
- Μετά το πέραςμα αυτών των ημερών, εφόσον δεν ζητηθούν δίνονται στον εργαζόμενο που το βρήκε
- Στην περίπτωση που βρίσκονται αναλώσιμα είδη, τότε δίνονται επιλεκτικά στον εργαζόμενο την ίδια μέρα σε περίπτωση που έχουν ανοιχτεί ήδη από τον πελάτη
- Εάν είναι ανέπαφα, τότε δίνονται στον εργαζόμενο μετά από τρεις μέρες

Είδη μεσαίας αξίας

Είδη όπως ρούχα, παπούτσια, ομπρέλες, έγγραφα, εσώρουχα, βιβλία, φορτιστές κτλ.

- Παραδίδονται στις προϊστάμενες από τις καμαριέρες στο τέλος της βάρδιας
- Η προϊσταμένη θα καταγράψει την ημερομηνία, τον αριθμό δωματίου και το όνομα του εργαζομένου που το βρήκε σε ένα ειδικό καρτελάκι απολεσθέντων,

στο ειδικό βιβλίο απολεσθέντων και στο ηλεκτρονικό βιβλίο των απολεσθέντων και στη συνέχεια θα το αποθηκεύσει στον ειδικό χώρο.

- Τα απολεσθέντα αυτά θα κρατηθούν στην αποθήκη ως έξι μήνες με το ειδικό καρτελάκι που φέρει όλες τις πληροφορίες
- Μετά το πέραςμα αυτών των μηνών εφόσον δεν ζητηθούν, τότε δίνονται στον εργαζόμενο που τα βρήκε

Είδη μεγάλης αξίας

Είδη όπως φωτογραφικές μηχανές, κινητά τηλέφωνα, διαβατήρια, ταυτότητα πορτοφόλια με χρήματα και κάρτες, εισιτήρια, κοσμήματα κτλ.

- Αυτά τα απολεσθέντα δίνονται στην προϊσταμένη μόλις βρεθούν και όχι στο τέλος της βάρδιας
- Η προϊσταμένη θα καταγράψει την ημερομηνία, τον αριθμό δωματίου και το όνομα του εργαζομένου που το βρήκε σε ένα ειδικό καρτελάκι απολεσθέντων, στο ειδικό βιβλίο απολεσθέντων και στο ηλεκτρονικό βιβλίο των απολεσθέντων και στη συνέχεια θα το αποθηκεύσει στον ειδικό χώρο.
- Η προϊσταμένη ενημερώνει άμεσα την υποδοχή για να ενημερωθεί είτε ο πελάτης είτε το πρακτορείο του για την άμεση αποστολή του απολεσθέν στον ίδιο
- Αυτά τα απολεσθέντα αποθηκεύονται σε χρηματοκιβώτιο στο γραφείο της προϊσταμένης
- Μετά το πέραςμα των μηνών εφόσον δεν ζητηθούν τότε δίνονται στον εργαζόμενο που τα βρήκε

Χρήματα

Εφόσον βρεθούν χρήματα κάτω των είκοσι (20) ευρώ και είναι τοποθετημένα σε εμφανή σημείο, τότε θεωρούνται ως φιλοδώρημα. Στην περίπτωση που είναι άνω των είκοσι ευρώ τότε ακολουθείται η ίδια διαδικασία με αυτήν των ειδών μεγάλης αξίας.

8.2 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΣΤΡΟΦΗΣ ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΩΝ

Όταν ένας πελάτης ζητήσει ένα απολεσθέν

- Ανατρέχει η προϊσταμένη στο ηλεκτρονικό βιβλίο που καταγράφει τα απολεσθέντα
- Ζητάμε από τον πελάτη να μας περιγράψει το απολεσθέν που ζητάει και την ημερομηνία αναχώρησης του από το ξενοδοχείο

- Εφόσον η περιγραφή που μας δίνει ο πελάτης και η ημερομηνία που μας δίνει ταιριάζει με την ημερομηνία που έχει καταγραφεί το απολεσθέν τότε το απολεσθέν υπάρχει και δίνεται στον ίδιο.
- Ο πελάτης από την στιγμή που παραλαμβάνει το απολεσθέν υποχρεούται να υπογράψει στο βιβλίο των απολεσθέντων ότι το παρέλαβε
- Στη συνέχεια η προϊσταμένη διαγράφει από το ηλεκτρονικό βιβλίο το απολεσθέν και αποθηκεύει το ειδικό καρτελάκι που φέρει τις λεπτομέρειες του στο αρχείο
- Εφόσον το απολεσθέν αποσταλεί μέσω ταχυδρομείου τότε υπογράφει ο υπάλληλος της υποδοχής που επικοινωνήσε με τον πελάτη και επισυνάπτει το παραστατικό της αποστολής

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Λαμβάνοντας υπόψιν την ελληνική βιβλιογραφία αλλά και τις επίσημες ιστοσελίδες του διαδικτύου που έχει χρησιμοποιηθεί για την συγγραφή της πτυχιακής εργασίας και έχοντας αναλύσει το τμήμα του housekeeping, είναι εύκολο να κατανοήσει κάποιος τις βασικές αρχές λειτουργίας του τμήματος και να συνειδητοποιήσει πόσο σημαντικό ρόλο παίζει σαν τμήμα για την λειτουργία ενός ξενοδοχείου. Συμπεραίνουμε λοιπόν ότι, χωρίς το τμήμα των ορόφων, δεν μπορεί να σταθεί καμία ξενοδοχειακή μονάδα και κατά συνέπεια δεν μπορεί να προσφέρει στον πελάτη καμία υπηρεσία, αφού λίγο ή πολύ όλες εξαρτώνται από αυτό. Για την καλύτερη κατανόηση όμως του τμήματος των ορόφων λήφθηκε υπόψιν το ξενοδοχείο «Τιτάνια» που πρόκειται για ένα 4* ξενοδοχείο που παρέχει υπηρεσίες 5*. Με αυτόν τον τρόπο η εργασία δείχνει κατά πόσο η θεωρία ισχύει και στη πράξη.

Το τμήμα του ξενοδοχείου «Τιτάνια» είναι ένα από τα πιο οργανωμένα τμήματα για ξενοδοχείο πόλης. Όπως αναφέρθηκε κατά τη διάρκεια της εργασίας, δίνει μεγάλη βαρύτητα στην καθαριότητα και γι' αυτό το λόγο απασχολεί ακόμα και σήμερα τόσο μεγάλο αριθμό προσωπικού στο τμήμα (50). Επιπροσθέτως, φροντίζει να διαμορφώνει ή και να ανακαινίζει τους χώρους του σύμφωνα με τις τεχνολογικές αλλαγές που γίνονται αλλά και με τις απαιτήσεις των πελατών που όλο και αυξάνονται, αφού στοχεύει πάντα στη ποιοτικότερη εξυπηρέτησή τους. Επίσης, εκπαιδεύει συνέχεια το προσωπικό μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων που οργανώνει διότι στοχεύει πάντα στην πιο επαγγελματική συμπεριφορά και εργασία των υπαλλήλων του.

Επιπλέον μέσα από την εργασία φαίνεται και πόσο σημαντικό ρόλο παίζει η Executive Housekeeper ως προς τη σωστή λειτουργία του τμήματος και κατ' επέκταση του ξενοδοχείου αλλά και ως προς τη πρόσληψη του προσωπικού του τμήματος. Το τμήμα διεύθυνσης προσωπικού συνεργάζεται άμεσα με την executive housekeeper και δεν επιλέγει σύμφωνα με τα δικά του κριτήρια. Λαμβάνει υπόψιν και τον λόγο της και εμπιστεύεται απόλυτα τις επιλογές της.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Για την μέγιστη επίτευξη των στόχων του ξενοδοχείου «Τιτάνια» ως προς την καθαριότητα και την οργάνωση του τμήματος των ορόφων παρουσιάζονται οι παρακάτω προτάσεις.

Αρχικά, το τμήμα θα πρέπει να απασχολήσει περισσότερες βοηθούς προϊσταμένης ορόφων. Με την αύξηση του προσωπικού στη συγκεκριμένη θέση ο έλεγχος της καθαριότητας, η οργάνωση του τμήματος και η εκπαίδευση του προσωπικού θα γίνει ακόμη καλύτερη.

Δεύτερον, σημαντικό θα ήταν εάν έκανε περισσότερες προσλήψεις μόνιμου προσωπικού στο τμήμα των ορόφων. Ως προς τις καμαριέρες, απασχολεί 14 μόνιμες και 18 μέσω εταιριών καθαρισμού. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι δεύτερες να αισθάνονται υποτιμημένες διότι ενώ έχουν ακριβώς τα ίδια καθήκοντα με τις μόνιμες, πληρώνονται αρκετά λιγότερο. Συνεπώς χάνεται το κίνητρο της σωστής εργασίας αλλά και το επιθυμητό αποτέλεσμα που αφορά στη καθαριότητα.

Η τελευταία πρόταση που γίνεται γενικά για το συγκεκριμένο ξενοδοχείο είναι να παρέχουν το διαδίκτυο στα δωμάτια δωρεάν.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

Μανώλης Κων. Σφακιανακης, (2000). Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού, εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, Αθήνα

Ζευγαρίδη Σ, Σταματιάδη Γ, (1997). «Διοίκηση & Εποπτεία Προσωπικού», Αθήνα

Λαλούμης Δ. (2002). Διοίκηση ξενοδοχείων, Εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα

Μπουραντάς, Δ. (2002). Μάνατζμεντ – Θεωρητικό υπόβαθρο, Σύγχρονες Πρακτικές, εκδόσεις «Μπένος», Αθήνα

Μαντάς Νικόλαος, (1992). Διοίκηση Προσωπικού, εκδόσεις Σύγχρονη εκδοτική, Αθήνα

Ξηροτύρη-Κουφίδου, Σ. (2001). Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων, 3η έκδοση, Εκδόσεις Ανίκουλα, Θεσσαλονίκη

Παπαδάκης, Β. (2002). Στρατηγική των Επιχειρήσεων, εκδόσεις Μπένου, Αθήνα

Ντόντη, Α. (2001). Υπηρεσία Ορόφων, Α. Σταμούλης, Αθήνα.

Ρούπας, Β. & Λαλούμης, Δ. (1998). Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων, Α.Σταμούλης, Αθήνα.

Γοναλάκη Β., (2010). Η εκπαίδευση ως παράγοντας βελτίωσης της παραγωγικότητας των εργαζομένων του Housekeeping στις τουριστικές επιχειρήσεις. Πτυχιακή εργασία

Κοβούση Χ., Κακλέα Χ., (2005). Οργάνωση και λειτουργία υπηρεσιών ορόφων ξενοδοχειακών μονάδων, Κορυφή Α.Ε. Αθήνα

Κονταξάκη Μ., (2010). Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού του τμήματος Housekeeping των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Πτυχιακή εργασία

Μιχαήλ Α., Στεφανάκη Ε., (2007). Housekeeping: Το πιο σημαντικό τμήμα του ξενοδοχείου. Πτυχιακή εργασία

Μπαφούνης Γ. Χ., Κατσαϊτης Β.Α., (2009). Δομή και οργάνωση ξενοδοχειακών – τουριστικών μονάδων. Επτάλοφος Α. Ε, Αθήνα

Παπανίκος Γ., Πόζιος Γ., (1997). Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων, Αίας. Αθήνα

Σαβέλλη Α., (2010). Housekeeping: παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στον άνθρωπο, στο περιβάλλον και στη βιώσιμη ανάπτυξη της ξενοδοχειακής μονάδας. Πτυχιακή εργασία.

Σαλεσιώτης Μ., (1999). Ανθρώπινες εργασιακές σχέσεις στις τουριστικές επιχειρήσεις, Interbooks. Αθήνα

Χυτήρης Λ., (2001). Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων, Interbooks. Αθήνα

Ευάγγελος Φραγκαδάκης, (1993). «Εισαγωγή στο management των ξενοδοχείων», β' έκδοση, Ηράκλειο

Διαδίκτυο

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/MethodoiOri smoiStatistikonTorismou.pdf>

Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδας

<http://www.grhotels.gr/>