ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑ



Θέματα που θα μας απασχολήσουν

1. ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΟΡΟΦΩΝ
2. ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ
3. ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ
4. ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΦΥΛΑΞΗ ΛΙΝΩΝ
5. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



1. ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΟΡΟΦΩΝ



- Συνεργασία με το τμήμα υποδοχής
- Το προσωπικό του τμήματος
- Προϊσταμένη ορόφων
- Βοηθοί προϊσταμένης
- Καθαρίστριες και βαλέδες



ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΟΡΟΦΩΝ

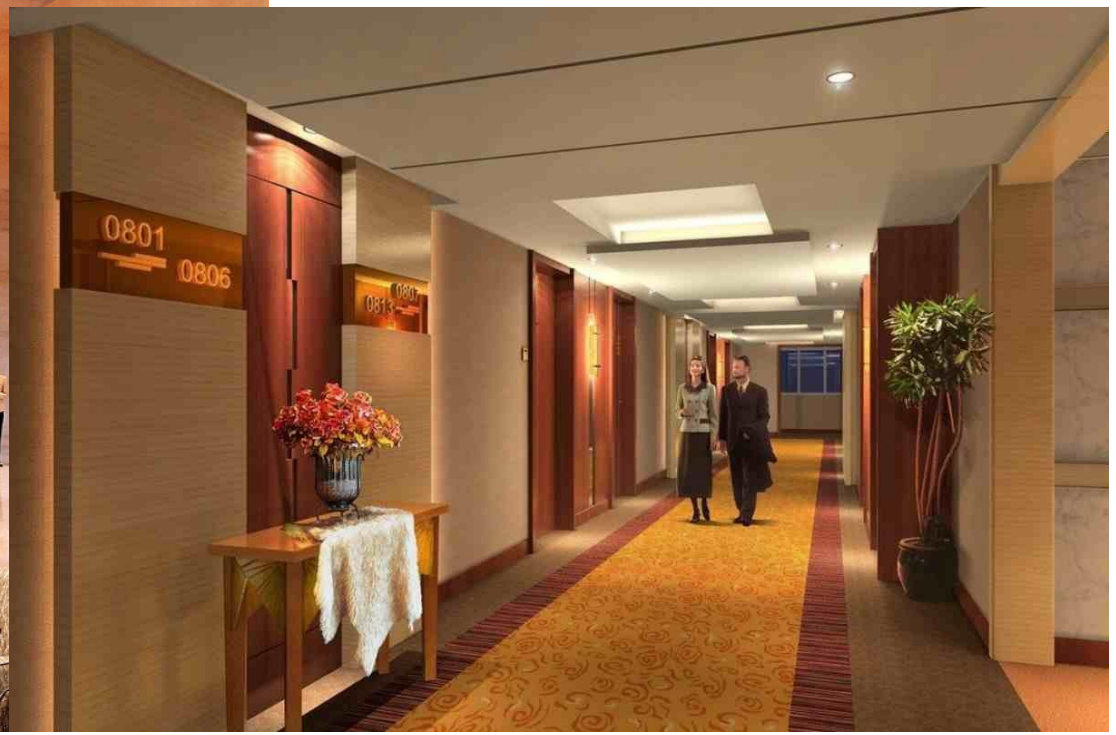
- **Τμήμα καθαριότητας δωματίων**
- **Τμήμα καθαριότητας κοινοχρήστων χώρων**
- **Τμήμα λινοθήκης και πλυντηρίου**
- **Τμήμα απολεσθέντων αντικειμένων**

ΤΜΗΜΑ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ



ΤΜΗΜΑ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΩΝ ΧΩΡΩΝ





ΤΜΗΜΑ ΛΙΝΟΘΗΚΗΣ ΚΑΙ ΠΛΥΝΤΗΡΙΟΥ





Συνεργασία με το τμήμα υποδοχής

- Το τμήμα υποδοχής ενημερώνει το τμήμα ορόφων σχετικά με το ποια δωμάτια χρήζουν καθαριότητας
- Το τμήμα ορόφων ενημερώνει το τμήμα υποδοχής για το ποια δωμάτια έχουν καθαριστεί

Αναφορά προϊσταμένης

Αριθμός δωματίου	Αρ. ατόμων	Κατάσταση δωματίου	Παρατηρήσεις
101xx			
102xx			
103x			
…..			

Οδηγίες: Συνεργασία με το τμήμα υποδοχής

- Το Τμήμα Υποδοχής πρέπει να ενημερώνει για τις πρωινές αφίξεις που έγιναν πριν από τις 12:00-14.00
- Το Τμήμα Υποδοχής πρέπει να ενημερώνει το Housekeeping για τις έκτακτες νυχτερινές αφίξεις ή αναχωρήσεις
- Το Τμήμα Υποδοχής πρέπει να υποδεικνύει στο Housekeeping τον αριθμό των δωματίων που χρειάζεται για τις πρωινές αφίξεις



Οδηγίες: Συνεργασία με το τμήμα υποδοχής

- Το Τμήμα Υποδοχής πρέπει να παρέχει πληροφορίες για όλες τις αναμενόμενες αφίξεις, αφίξεις V.I.P., αφίξεις και αναχωρήσεις των γκρουπ, δωμάτια που τους έχει δώσει προτεραιότητα αφίξεως
- Το Housekeeping πρέπει να ενημερώνεται από το Τμήμα Υποδοχής για αναμενόμενες αφίξεις που δεν ήρθαν (non show)
- Οι αλλαγές δωματίων πρέπει να κοινοποιούνται δια τηλεφώνου ή μέσω computer στο Housekeeping



Οδηγίες: Συνεργασία με το τμήμα υποδοχής

- Τα δωμάτια με προτεραιότητα ενοικίασης, πρέπει να παραδίνονται καθαρά προς ενοικίαση από το Housekeeping ASAP (as soon as possible), περίπου δε, σε μισή ώρα από την ώρα που ζητήθηκαν
- Η Reception πρέπει σε συνεργασία με τη Housekeeper να επιλέγει δωμάτια προς επίδειξη σε πράκτορες ή άλλους υποψήφιους πελάτες (showrooms)
- Απαγορεύεται να στείλει η Υποδοχή πελάτη σε δωμάτιο, χωρίς την έγκριση της Προϊσταμένης
- Δύο δωμάτια, κατά προτίμηση VIP, ελέγχονται καθημερινά από τον Γενικό Διευθυντή και τον Rooms Division Manager

Το προσωπικό του τμήματος



- Προϊσταμένη ορόφων
  - Βοηθοί προϊσταμένης
    - Καμαριέρες
    - Καθαρίστριες
    - Βαλέδες
  - Υπεύθυνος πλυντηρίου
    - Προσωπικό πλυντηρίου
  - Υπεύθυνος λινοθήκης
    - Τμήμα απωλεσθέντων
    - Προσωπικό λινοθήκης



Προϊσταμένη ορόφων

- Προγραμματίζει και οργανώνει την εργασία του προσωπικού.
- Ελέγχει την εμφάνιση του προσωπικού, την τήρηση του ωραρίου και την σωστή εκτέλεση των εργασιών.
- Καταρτίζει τον προϋπολογισμό του τμήματος

- Φροντίζει για την προμήθεια υλικών (αναλώσιμων και μη).
- Εισηγείται στην διεύθυνση του ξενοδοχείου αλλαγές σχετικές με την διακόσμηση, τον εξοπλισμό τον ιματισμό κλπ.
- Συνεργάζεται στενά με το τμήμα υποδοχής για τις αφίξεις και αναχωρήσεις των πελατών, για τυχόν παράπονα ή επιθυμίες, αφίξεις σημαντικών προσώπων (V.I.P).
- Συνεργάζεται στενά με το τμήμα συντήρησης για τυχόν βλάβες Συνεργάζεται με την προϊσταμένη της λινοθήκης έτσι ώστε ο ιματισμός να βρίσκεται σε άριστη κατάσταση



Βοηθός προϊσταμένης

- Αντικαθιστά την γενική προϊσταμένη σε περίπτωση που αυτή απουσιάζει.
- Επιβλέπει το προσωπικό της για την ομαλή και απρόσκοπτη εκτέλεση των καθηκόντων.
- Ελέγχει τα δωμάτια, τους κοινόχρηστους χώρους και γενικότερα τους χώρους για τους οποίους είναι υπεύθυνη.
- Συνεργάζεται με τις υπόλοιπες προϊσταμένες ορόφων σε περίπτωση έκτακτων περιστατικών, αλλαγών δωματίων κλπ.
- Είναι υπεύθυνη για την τροφοδοσία των ορόφων ευθύνης της με τα απαραίτητα υλικά καθαρισμού, λινά και διάφορα αναλώσιμα.
- Ενημερώνει την γενική προϊσταμένη για βλάβες, ελλείψεις και απολεσθέντα αντικείμενα.
- Συνεργάζεται με το τμήμα συντήρησης για την αποκατάσταση ζημιών και βλαβών του εξοπλισμού.

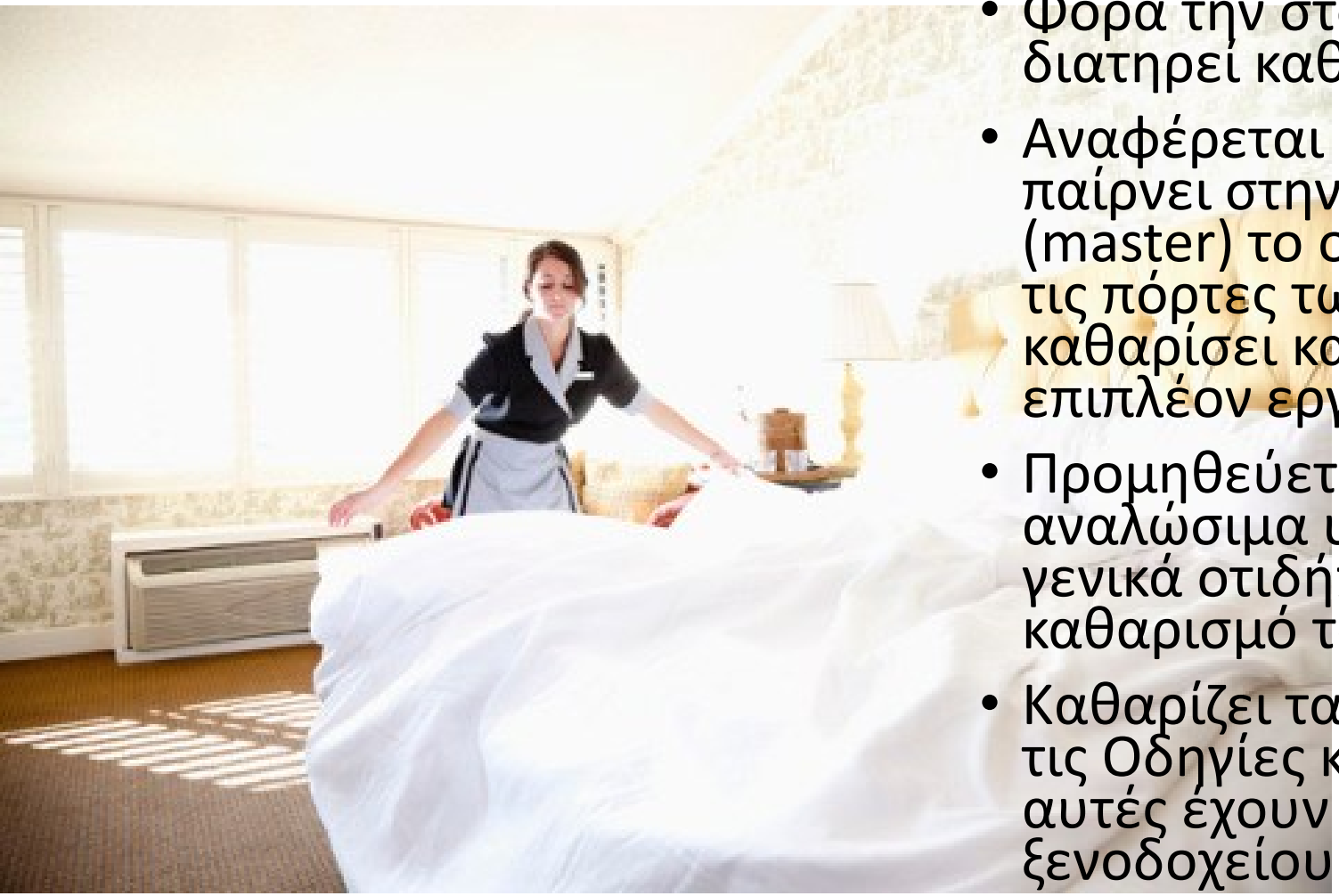


Εκπαίδευση προσωπικού

Ο Housekeeper και οι βοηθοί Η.Κ. εκπαιδεύουν το προσωπικό του τμήματος στους χώρους εργασίας



Καμαριέρα



- Φορά την στολή της και φροντίζει να την διατηρεί καθαρή και να είναι περιποιημένη.
- Αναφέρεται στην προϊσταμένη ορόφων, παίρνει στην έναρξη της βάρδιάς της το κλειδί (master) το οποίο είναι κατάλληλο να ανοίγει τις πόρτες των δωματίων που πρόκειται να καθαρίσει και ενημερώνεται για τυχόν επιπλέον εργασίες που χρειαστεί να κάνει.
- Προμηθεύεται όταν ξεκινά την βάρδιά της αναλώσιμα υλικά, ιματισμό, καθαριστικά και γενικά οτιδήποτε θα χρειαστεί για τον καθαρισμό των δωματίων.
- Καθαρίζει τα δωμάτια ακολουθώντας πιστά τις Οδηγίες καθαρισμού δωματίων έτσι όπως αυτές έχουν οριστεί από την διεύθυνση του ξενοδοχείου.

Καμαριέρα

- Μετά τον καθαρισμό των δωματίων συμπληρώνει σχετική αναφορά, ενημερώνει την προϊσταμένη και παραδίδει το κλειδί (master) που παρέλαβε.
- Κατά τον καθαρισμό των δωματίων παραλαμβάνει τα ακάθαρτα ρούχα των πελατών τα οποία αυτοί έχουν αφήσει προς καθαρισμό και τα παραδίδει στο τμήμα πλυντηρίου.
- Καθαρίζει και τακτοποιεί τον χώρο και τον εξοπλισμό καθαρισμού στο office.
- Φροντίζει έτσι ώστε με την συμπλήρωση του ωραρίου της να έχουν ολοκληρωθεί όλες οι εργασίες καθαρισμού που της έχουν ανατεθεί.



Καθαρίστριες και βαλέδες

Καθαρίστριες

Αναλαμβάνουν τον καθαρισμό κοινοχρήστων χώρων (διαδρόμους, σκάλες, σαλόνια, ανελκυστήρες και τμήματα εκμετάλλευσης)



Βαλέδες (ή housemen)

Αναλαμβάνουν τις βαριές δουλειές του τμήματος, όπως μεταφορά καθαρών λινών προς τα office, μεταφορά επιπλέον κρεβατιών για την δημιουργία τρίκλινων δωματίων (extra bed), κλπ.

Οδηγίες: Θέματα προσωπικού

Το προσωπικό πρέπει να ακολουθεί τις παρακάτω οδηγίες του ξενοδοχείου:

- Να μην ομιλεί δυνατά στους χώρους πελατών και να μην κάνει αχρείαστους θορύβους
- Να φορά από αριστερά ταμπελάκι με το όνομά του (name-tag), έτσι ώστε να είναι ευδιάκριτο το όνομα
- Οι στολές να είναι καθαρές και να τις διατηρεί σε καλή κατάσταση
- Η εμφάνιση γενικά πρέπει να είναι καλή, σε όλη τη διάρκεια της εργασίας τους
- Κοσμήματα, εκτός από βέρα και ρολόι αποφεύγονται
- Το μακιγιάζ και το άρωμα, να είναι διακριτικό για τις γυναίκες
- Να τηρούνται αυστηρά οι κανόνες προσωπικής υγιεινής



2. ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ

- Office ορόφων
- Τρόλεϊ καμαριέρας
- Συσκευές καθαρισμού και χημικά μέσα
- Απορρυπαντικά



Office ορόφων

Φυλάσσονται:

- υλικά καθαρισμού
- είδη που χρησιμοποιούνται σε καθημερινή βάση όπως λινά
- υλικά για τον εφοδιασμό του ξενοδοχείου
- τα προσωπικά είδη της καμαριέρας
- συσκευές που χρησιμοποιούνται για την καθαριότητα των δωματίων
- Δίσκους room service κλπ



Οδηγίες: Συμπληρωματικά αντικείμενα προς διάθεση

Στο χώρο των office πρέπει να είναι διαθέσιμα τα παρακάτω είδη:

- Extra bed, baby cot με κατάλληλο ιματισμό και κουβέρτες
- Επιπλέον μαξιλάρια και υποαλλεργικά λινά
- Αντάπτορες φις και μετασχηματιστές
- Επιπλέον κουβέρτες
- Ξυριστικά (shaving kit)
- Οδοντόβουρτσα-οδοντόκρεμα (dental kit)



Τρόλεϊ καμαριέρας

1ο. Πάνω Ράφι	1ο. Κάτω Ράφι
8 Kleenex	Μονά σεντόνια Αριστερά
8 Χαρτιά Υγείας	Διπλά σεντόνια Δεξιά
6 Ζεύγη παντόφλες: 3 Γυναικών, 3 Ανδρών	Επάνω: Πατάκια μπάνιου
20 Αφρόλουτρα	
20 Σαμπουάν	
30 Σαπούνια μικρά	
3 Σαπούνια μεγάλα	
10 Πανάκια παπουτσιών	
10 Σκουφάκια μαλλιών	
3 Κρέμες Σώματος	



Τρόλεϊ καμαριέρας



2ο. Ράφι	2ο. Κάτω Ράφι
10 Λίστες Laundry + 1 Room Service menu	Πετσέτες μεγάλες
3 Folder συμπληρωμένα + 3 Τηλεφωνικοί κατάλογοι	Πεσέτες Μικρές Αριστερά. Μαξιλαροθήκες
10 Επιστολόχαρτα	5 Κάτω Σακούλες μαξιλαριών
10 Φακέλους	20 Σακούλες για καλαθάκια
10 Μπλοκ	10 Σακούλες Laundry
10 Σπίρτα	Στο ράφι κάτω από τις μαξιλαροθήκες
8 Καπελάκια ποτηριών	
3 Οδοντόβουρτσες	
3 Ξυραφάκια	
3 Λίμες	
3 Μπατονέττες	
10 Κόκαλα παπουτσιών	
10 Σετ ραπτικής	

Συσκευές καθαρισμού



- Ηλεκτρική σκούπα
- Σκούπα ατμού για καθαρισμό δαπέδων και μοκέτας
- Ατμοκαθαριστής
- Φυσητήρας
- Μηχανή παρκετέζα περιστροφική
- Μηχανή πλυσίματος μοκετών και υφασμάτων
- Στεγνωτήρια
- Πλυντήρια
- Σιδερωτήρια







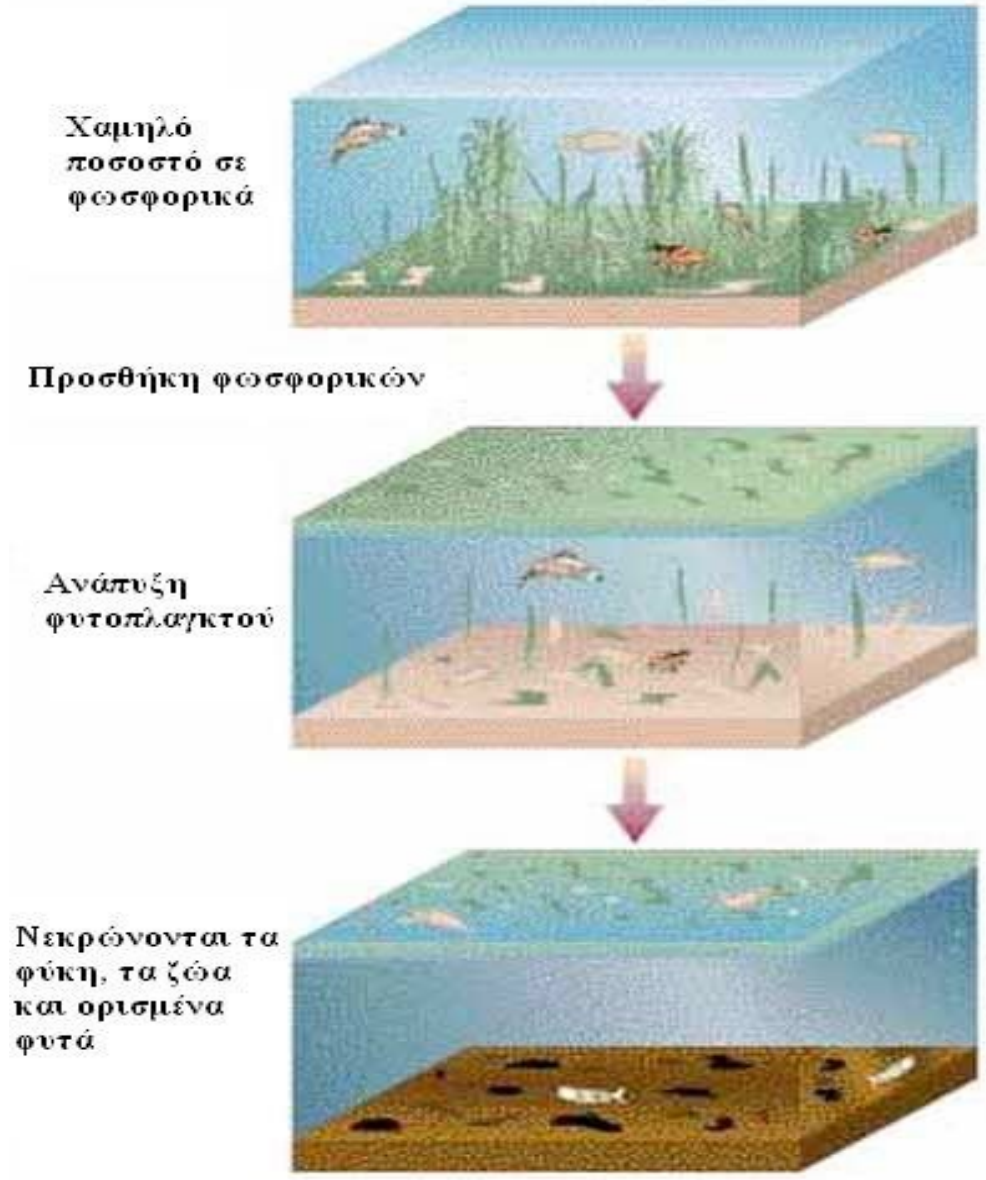
Χημικά καθαριστικά

- Υγρό γενικού καθαρισμού, ειδικό για τις τουαλέτες και τις μπανιέρες
- Απολυμαντικό υγρό για πόμολα, τηλεκοντρόλ, τηλέφωνο και πρίζες
- Υγρό για τον καθαρισμό του εξοπλισμού νίκελ (βρύσες κλπ)
- Υγρό για τον καθαρισμό των τζαμιών
- Υγρό για τοπικό καθαρισμό των υφασμάτων και των μοκετών – χαλιών.
- Υγρό για τον καθαρισμό των μοκετών – χαλιών.



Καθαρισμός με οικολογική συνείδηση

Τα απορρυπαντικά και ειδικότερα τα αρωματικά τους στοιχεία, καταστρέφουν τη ζωή στη θάλασσα, τις λίμνες και τα ποτάμια



Καθαρισμός με οικολογική συνείδηση

Τα απορρυπαντικά δημιουργούν υπερανάπτυξη φυτοπλαγκτόν.
Λύσεις:

- Αντικατάσταση των φωσφορικών από ζεολίθους
- Αντικατάσταση των νιτροενώσεων και των πολυκυκλικών από μακροκυκλικές ενώσεις





3. ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ

- Αλληλουχία διαδικασιών καθαριότητας δωματίου
- Βραδινή Καθαριότητα δωματίου
- Μπαρ Δωματίου
- Έλεγχος δωματίου πριν την άφιξη
- Καθαρισμός κοινοχρήστων χώρων
- Μέθοδοι καθαριότητας ειδικών περιπτώσεων
- Ασφάλεια και υγιεινή στους χώρους εργασίας



ΤΜΗΜΑ ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ





Αλληλουχία διαδικασιών καθαριότητας

Οι ενέργειες καθαρισμού δωματίου εν σειρά, είναι η εξής:



1. Απομακρύνονται τα χρησιμοποιημένα λινά και τα σκουπίδια
2. Καθαρίζονται τα έπιπλα μπαλκονιού
3. Σκουπίζεται και σφουγγαρίζεται το μπαλκόνι
4. Στρώνεται το κρεβάτι
5. Ξεσκονίζονται όλες οι επιφάνειες του δωματίου
6. Σκουπίζεται ο χώρος του δωματίου
7. Καθαρίζεται το μπάνιο, όπου σαπουνίζονται τα είδη υγιεινής, πλένονται τα ποτήρια, ανανεώνονται τα amenities και σφουγκαρίζεται το πάτωμα
8. Τα πόμολα, τηλεκοντρόλ, τηλέφωνο και κάθε συσκευή χειρός, καθαρίζεται με απολυμαντικό υγρό
9. Ελέγχεται διεξοδικά το δωμάτιο και το μπάνιο για βλάβες του εξοπλισμού (φώτα, συσκευές κλιματισμού, υδραυλικά κλπ.)
10. Ψεκάζεται ο χώρος του δωματίου με αρωματικό σπρέι
11. Κλείνουν οι κουρτίνες,, αφήνοντας ένα κενό στο κέντρο του παραθύρου ή μπαλκονόπορτας.

Διακόσμηση δωματίου νεονύμφων





Γλυπτά πετσέτας









Αλληλουχία διαδικασιών καθαριότητας








Μπαρ Δωματίου

- Καθαρισμός
- Εφοδιασμός
- Έλεγχος κατανάλωσης



Έλεγχος δωματίου πριν την άφιξη



- Δάπεδο
- Υαλοπίνακες
- Κουρτίνες
- Καθαριότητα επίπλων
- Κρεβάτι
- Μπάνιο
- Ντουλάπα
- Κλιματισμός, φωτισμός, κουφώματα, τηλεφωνική συσκευή

Λίστα ελέγχου δωματίου

Guest Room Cleaning Checklist

Date _____ **Housekeeper/Inspected By** _____ **Room #** _____

Guest Room Checklist

Item	Yes	No	Item	Yes	No
Door lock works properl			☐ Mattress firm ☐ turned regularly		
Door opens easily & quietly			Bedspreads free of rips & stains		
Light switches work properly			Upholstery clean & in good condition		
Windows open & close properly			Furniture scratched or stained		
Window glass clean			Walls clean & free of cobwebs		
Window glass free of cracks			Walls scratched or nicked		
Drapes straight & working properly			Luggage racks in good condition		
Controls for air conditioning/heat work properly			Pictures and mirrors straight		
Air conditioning filters clean			Furniture drawers slide easily		
Lamps work			Telephone working		
Wall lights work			Clean ashtrays & matches		
Lamp shades clean & straight			Mattress pads clean & free of stains		
Beds correctly made			Light bulbs with proper wattage		
Bedspreads straight			Minimum of 6 hangers (3 suit, 3 dress)		
Fluffed/Even pillows			Drapes partially closed		
Rate cards posted					

Item	Yes	No	Item	Yes	No	Item	Yes	No
Desk tops			Mirrors			Lamps & shades		
Dresser Tops			Rim of baseboard			Light bulbs		
Table Tops			All drawers			Window cornice		
Headboards			Closet shelves			Window frame		
Chairs			Closet rods			Corners		
Picture Frames			Telephone			Window sills		

Bathroom Checklist

Item	Yes	No	Item	Yes	No	Item	Yes	No
Clean toilet seat (both sides)			Shower curtain clean			Faucets leaking		
Underside of lavatory clean			Pop up stopper clean			Broken Tile		
Shower rod in good condition			Water spots on tile			Toilet seat firm		
Commode clean under rim			Tub grouting missing			Fixtures firm		
Commode flushes properly			Tub grouting clean			Chrome sparkling		
Bathroom free of odours			Supply of towels					

Οδηγίες: Εξυπηρέτηση πελατών



Οι παρακάτω ενέργειες λαμβάνουν χώρα κατά την διαδικασία του απογευματινού καθαρισμού του δωματίου (turndown service):

- Διπλώνεται το κάλυμμα του κρεβατιού
- Τραβιούνται οι κουρτίνες
- Αδειάζονται όλα τα σταχτοδοχεία και οι κάλαθοι άχρηστων
- Εάν το μπάνιο έχει χρησιμοποιηθεί καθαρίζεται και τοποθετούνται καθαρές πετσέτες, εάν είναι βρεγμένες.
- Το ταπέτο του μπάνιου τοποθετείται στο πάτωμα
- Πάνω στο μαξιλάρι του κρεβατιού τοποθετείται καραμέλα

Καθαρισμός κοινοχρήστων χώρων

- Ανελκυστήρες
- Διάδρομοι
- Σαλόνια
- Αίθουσες αναμονής
- Αίθουσες συνεδρίων και εκδηλώσεων
- Εστιατόρια
- Μπαρ



Οδηγίες: Κοινόχρηστοι χώροι



Στους διαδρόμους και τα χολ των ορόφων:

- Δεν πρέπει να υπάρχουν λινά πεσμένα στο πάτωμα
- Να μην υπάρχουν τρόλεϊ του Room Service ή δίσκοι
- Τα καρότσια των καμαριέρων και οι ηλεκτρικές σκούπες να είναι πάντα τακτοποιημένα και να μην εμποδίζουν τη διέλευση των πελατών
- Οι τοίχοι και οι γωνίες πρέπει να είναι προστατευμένοι, ώστε να αποφεύγονται φθορές από τα καρότσια
- Τα σήματα κινδύνου πρέπει να είναι σε εμφανή σημεία καθώς και στις πόρτες πυρασφάλειας
- Τα σταχτοδοχεία πρέπει να είναι άδεια και καθαρά

Οδηγίες: Κοινόχρηστοι χώροι



Στους κοινόχρηστους χώρους πελατών κάθε ορόφου πρέπει:

- Να μην γίνεται καμία θορυβώδης εργασία μεταξύ 22:00 και 10:00, το προσωπικό να ομιλεί χαμηλόφωνα και να τηρούνται οι κανόνες ησυχίας.
- Να μην υπάρχουν καμένες λάμπες στους χώρους αυτούς.
- Οι μοκέτες να είναι σε καλή κατάσταση και χωρίς λεκέδες.

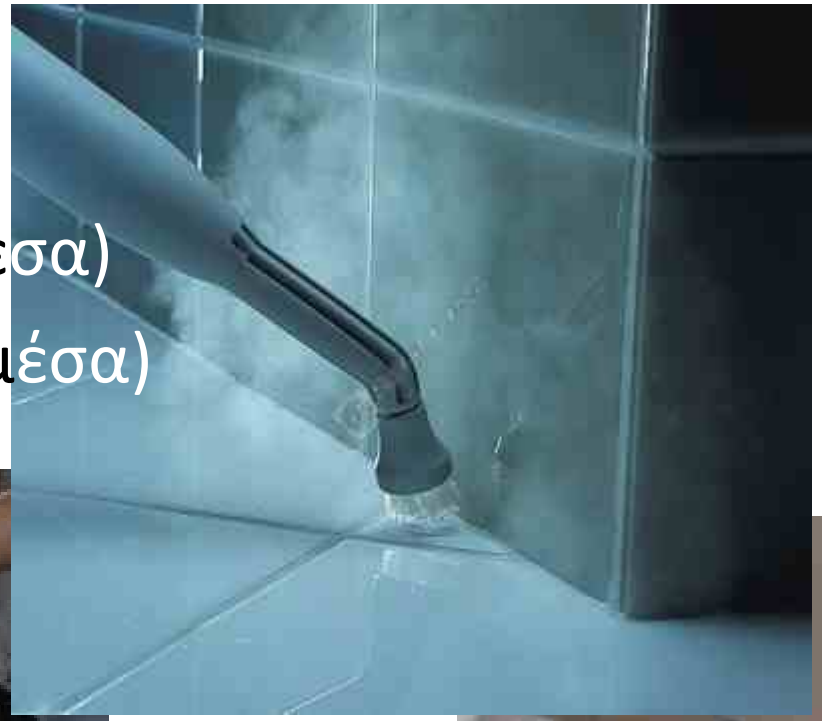
Οδηγίες: Καθαρισμός κοινοχρήστων χώρων

- Το καθάρισμα των κοινοχρήστων χώρων πελατών πρέπει να γίνεται σε ώρες που να μην εμποδίζουν ή ενοχλούν τους πελάτες του ξενοδοχείου και τη σωστή λειτουργία των τμημάτων.
- Οι κοινόχρηστοι χώροι πρέπει να φρεσκάρονται ανά ώρα ή και συχνότερα σε περίπτωση συνεδρίων και εκδηλώσεων.
- Οι κοινόχρηστοι χώροι πρέπει να έχουν καλό εξαερισμό.
- Οι πόρτες με επιφάνειες τζαμιών, πρέπει να διατηρούνται πάντα καθαρές.
- Στο χώρο του ισογείου (lobby) πρέπει να υπάρχει τουλάχιστον μία σύνθεση με φρέσκα λουλούδια ή μία διακοσμητική σύνθεση, τα οποία πρέπει να ανανεώνονται συνεχώς.



Μέθοδοι καθαριότητας ειδικών περιπτώσεων

- Απολύμανση (χημικά μέσα)
- Αποστείρωση (φυσικά μέσα)







Ασφάλεια και υγιεινή στους χώρους εργασίας



Τα εργατικά ατυχήματα μπορεί να οφείλονται:

- Στον εργαζόμενο (το 80% των ατυχημάτων)
- Στο περιβάλλον εργασίας και τον εξοπλισμό (το 15% των ατυχημάτων)
- Σε απρόβλεπτα γεγονότα. (το 5% των ατυχημάτων)

Ασφάλεια και υγιεινή στους χώρους εργασίας

- Να αξιοποιούνται οι γνώσεις των εργαζομένων, ώστε να εντοπίζονται πηγές κινδύνου κατά την εργασία
- Να συντηρούνται σε άριστη κατάσταση τα μηχανήματα καθαρισμού
- Να συντηρούνται σε άριστη κατάσταση τα μηχανήματα και εγκαταστάσεις των δωματίων, των κοινοχρήστων χώρων και των χώρων παραγωγής ή φύλαξης
- Να αερίζονται, κλιματίζονται και φωτίζονται οι χώροι εργασίας



Ασφάλεια και υγιεινή στους χώρους εργασίας

- Να τοποθετούνται αντιολισθητικές ταινίες σε ολισθηρά δάπεδα και κλίμακες. Να ελέγχονται για ζημιές και φθορές.
- Να χρησιμοποιούνται προειδοποιητικές πινακίδες όταν το δάπεδο είναι ολισθηρό.
- Να απομακρύνονται άμεσα εμπόδια και απορρίμματα από χώρους διέλευσης εργαζομένων
- Να εκπαιδεύονται επαρκώς οι εργαζόμενοι στη χρήση εξοπλισμού, εργαλείων και χημικών
- Να διατίθενται στους εργαζόμενους αντιολισθητικά υποδήματα.



Ασφάλεια και υγιεινή στους χώρους εργασίας

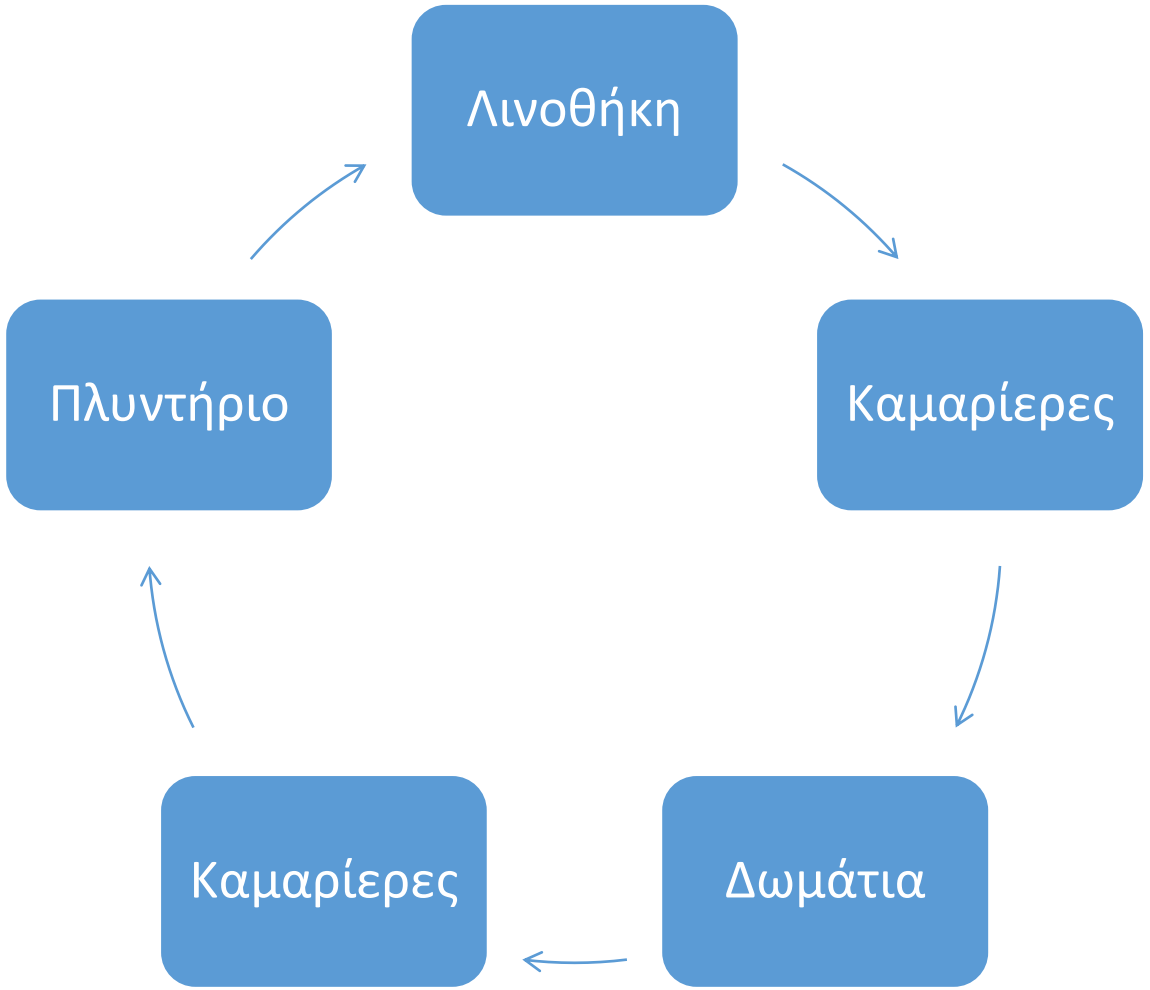
- Να διανέμονται φυλλάδια και να τοποθετούνται ενημερωτικές αφίσες, σχετικά με τα μέτρα πρόληψης ατυχημάτων
- Να μην ανατίθενται επικίνδυνες εργασίες στους εργαζόμενους
- Να μην ανατίθενται εργασίες υψηλής δυσκολίας, άτομα που δεν έχουν τις δυνατότητες να τις διεκπεραιώσουν
- Να υπάρχουν σχέδια διαχείρισης εκτάκτων καταστάσεων, όπως πυρκαγιάς ή σεισμού και οι εργαζόμενοι να έχουν εκπαιδευτεί επαρκώς σε αυτά.
- Να είναι διαθέσιμα είδη πρώτων βοηθειών και οι προϊστάμενοι των τμημάτων να έχουν γνώσεις παροχής πρώτων βοηθειών



4. ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΦΥΛΑΞΗ ΛΙΝΩΝ

- Λινοθήκη
- Πλυντήριο - στεγνωτήριο
- Στεγνό καθάρισμα ενδυμάτων
- Τμήμα απωλεσθέντων αντικειμένων

Το κύκλωμα των λινών



Λινοθήκη





Πλυντήριο - στεγνωτήριο



Οδηγίες: Ιματισμός και στολές προσωπικού

- Πρέπει να υπάρχει και να φυλάσσεται στην λινοθήκη μια επιπλέον στρώση ιματισμού
- Ο άχρηστος ιματισμός ή προς μεταποίηση πρέπει να καταγράφεται σε ειδικό βιβλίο
- Ο ιματισμός του ξενοδοχείου πρέπει να φέρει σφραγίδα του ξενοδοχείου αν δοθεί σε εξωτερικό πλυντήριο για καθαρισμό
- Οι εργαζόμενοι κατά την πρώτη ημέρα εργασίας τους πρέπει να λαμβάνουν την πλήρη στολή τους και να υπογράφουν σε ειδικό βιβλίο
- Τα λινά εστιατορίου / banquet πρέπει να είναι σε άριστη κατάσταση



Οδηγίες: Ιματισμός

Ο ιματισμός για τα δωμάτια πρέπει να είναι:

- Κατάλευκος και αφράτος στην αφή
- Σε άριστη κατάσταση
- Με ευχάριστο άρωμα
- Καλοσιδερωμένος και όμορφα διπλωμένος
- Αλλαγή στρωμάτων με σύστημα, μαρκαρισμένα στο στρώμα ανά τρίμηνο



Σιδερωτήριο



Στεγνό καθάρισμα ενδυμάτων



Οδηγίες: Παροχή υπηρεσιών στεγνοκαθαριστηρίου

- Η υπηρεσία στεγνοκαθαριστηρίου παρέχεται 5 ημέρες την εβδομάδα
- Ο ρουχισμός, ο οποίος παραλαμβάνεται μέχρι τις 09:00, επιστρέφεται την ίδια ημέρα μέχρι τις 15:00
- Οι τιμές χρέωσης πρέπει να είναι ανταγωνιστικές
- Η υπηρεσία σιδερώματος πρέπει να παρέχεται 5 ημέρες την εβδομάδα
- Ο πελάτης πρέπει να ενημερώνεται αμέσως τηλεφωνικά ή με σημείωμα μέσω της υποδοχής ή της housekeeper, εάν υπάρχει διαφορά στην καταμέτρηση του ρουχισμού που δηλώνει στη «λίστα πλυντηρίου» και σ’ αυτά που ο υπάλληλος παραλαμβάνει
- Να μην παραλαμβάνονται ιματισμός / δέρματα αν δεν είναι σίγουρο ότι αυτά θα καθαριστούν αποτελεσματικά



Οδηγίες: Παροχή υπηρεσιών στεγνοκαθαριστηρίου



- Μέσα σε κάθε δωμάτιο πρέπει να υπάρχουν:
  - 1 σακούλα πλυντηρίου
  - 1 «λίστα πλυντηρίου» στα ελληνικά και στα αγγλικά.
- Ο ρουχισμός του πελάτη πρέπει να παραδίδεται διπλωμένος και σε ειδική σακούλα εκτός από τα κοστούμια, τα οποία παραδίδονται σε κρεμάστρα καλυμμένα με νάιλον σακούλα.
- Τα πουκάμισα μπορεί να παραδίδονται είτε διπλωμένα σε ειδική συσκευασία με κολάρο και μέσα σε χάρτινη σακούλα, είτε κρεμασμένα κουμπωμένα και καλυμμένα με πλαστική σακούλα.
- Εάν παραλαμβάνοντας τον ρουχισμό υπάρχει κουμπί κομμένο ή κάποιο μικρό ξήλωμα, διορθώνεται χωρίς καμία επιβάρυνση
- Ελέγχονται πάντα οι τσέπες για τυχόν λησμονηθέντα αντικείμενα και αν βρεθούν ενημερώνεται αμέσως ο πελάτης.
- Πριν επιστραφεί ο ρουχισμός, ελέγχεται πάντα η ποιότητα του καθαρίσματος.
- Το οποιοδήποτε μαρκάρισμα των ρούχων, πρέπει να αφαιρείται με προσοχή πριν την παράδοση τους.

Τμήμα απολεσθέντων αντικειμένων

DATE	WHERE FOUND …… ROOM NUMBER	FULL DESCRIPTION OF ITEM (including contents)	FOUND BY:	RETURNED …….. NAME AND ADDRESS, SIGNATURE DATE	FINAL DISPOSITION
		……		……	
		……		……	
		……		……	

6. ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Θα εξεταστούν διάφορα θέματα των διαδικασιών του Τμήματος ορόφων και θα δοθούν **οδηγίες** για τον τρόπο διεκπεραίωσής τους



Οδηγίες ποιότητας και αποδοτικότητας

- Κάλυψη διοικητικών κενών που θα μπορούσαν να δημιουργήσουν προβλήματα στην αποτελεσματικότητα του τμήματος
- Διευκρινίσεις προς τους εργαζόμενους ο τρόπος λειτουργίας του τμήματος και το τι ζητείται από αυτούς
- Μεγιστοποίηση του όφελος του πελάτη από την κατανάλωση



Οδηγίες: Επαφή με τον πελάτη

- Τηλεφωνική γραμμή άμεσης επικοινωνίας
- Οι τηλεφωνικές κλήσεις να απαντώνται πριν από το 4ο χτύπημα του τηλεφώνου
- Να χρησιμοποιείται το όνομα του πελάτη στις επαφές
- Άμεση ικανοποίηση αναγκών πελατών
- Τα παράπονα των πελατών πρέπει να συζητούνται στα meetings του τμήματος
- Επικοινωνία προϊσταμένης με τους πελάτες



Οδηγίες καθαριότητας



- Καθημερινός έλεγχος δωματίων
- Καθημερινός έλεγχος κοινοχρήστων
- Προγράμματα γενικής καθαριότητας
- Σταθερά επίπεδα καθαριότητας

Οδηγίες: Εξυπηρέτηση πελατών



- Το προσωπικό χτυπάει διακριτικά τρεις φορές την πόρτα του δωματίου δηλώνοντας την ιδιότητα του και περιμένει
- Το δωμάτιο τις ώρες που δεν ενοχλείται ο πελάτης.
- Τα amenities ανανεώνονται καθημερινά
- Τα ρούχα που δεν είναι τακτοποιημένα τακτοποιούνται
- Τα χρήματα δεν αγγίζονται
- Εάν το δωμάτιο έχει την ένδειξη «ΜΗΝ ΕΝΟΧΛΕΙΤΕ» μετά τις 14:00 η προϊσταμένη επικοινωνεί με τον πελάτη

Οδηγίες: Εξυπηρέτηση πελατών

- Οι πελάτες που φθάνουν στο ξενοδοχείο πριν τις 09:00, λαμβάνουν turndown service καθαρισμού του δωματίου τους, την ίδια μέρα
- Το service καθαρισμού των δωματίων πρέπει να έχει ολοκληρωθεί πριν τις 16:00
- Οι πελάτες δεν πρέπει να ενοχλούνται από τις 22:30 μέχρι τις 08:00, εκτός αν το έχουν ζητήσει οι ίδιοι.
- Τα καλάθια με τις προσφορές των φρούτων πρέπει να ελέγχονται καθημερινά





Οδηγίες: Διακόσμηση

Η Γενική Προϊσταμένη και η υπεύθυνη διακόσμησης και στολισμού (florist), (εάν υπάρχει), συνεργάζονται και συντονίζουν τον ανθοστολισμό των κοινοχρήστων χώρων και των δωματίων.

Επίσης συνεργάζονται με τον F&B για την διακόσμηση των Επισιτιστικών Τμημάτων.



Οδηγίες: Διακόσμηση



Η Γενική Προϊσταμένη πρέπει να συμμετέχει μαζί με την ομάδα διεύθυνσης στα προγράμματα αναδιακόσμησης του ξενοδοχείου όσον αφορά στην ποιότητα υφασμάτων, δυνατότητα / ευκολία καθαρισμού τους.

Οδηγίες : Θέματα ασφαλείας

- Οι πελάτες που θέλουν να εισέλθουν στο δωμάτιο τους χωρίς μαγνητική κάρτα, πρέπει να αναφέρονται στην Υποδοχή. Οι καμαριέρες δεν ανοίγουν σε καμία περίπτωση την πόρτα
- Πρέπει να υπάρχει συγκεκριμένη πολιτική όσον αφορά τα απολεσθέντα αντικείμενα (lost and found)
- Όλα τα λησμονηθέντα αντικείμενα, πρέπει να φυλάσσονται από housekeeping. Η διαδικασία αυτή περιλαμβάνει καταχώρηση σε βιβλίο «lost and found», όλων των αντικειμένων και φύλαξη τους ανά μήνα σε ειδικό χώρο, για τουλάχιστον 6 μήνες.
- Το προσωπικό ποτέ δεν πετά προσωπικά είδη πελατών, ακόμη και αν δεν φαίνεται ότι χρησιμοποιούνται (π.χ. άδειο πλαστικό μπουκάλι νερού).

- Το Τμήμα Υποδοχής πρέπει να ενημερώνεται για τα απολεσθέντα κάθε μέρα.
- Ο Γενικός Διευθυντής πρέπει να ενημερώνεται για όλα τα αντικείμενα αξίας που βρίσκονται, τα οποία πρέπει να γράφονται και στο log book του Τμήματος Υποδοχής. Χρήματα και κοσμήματα παραδίδονται έναντι απόδειξης στο λογιστήριο
- Τα αντικείμενα αξίας κρατούνται για 1 χρόνο σε θυρίδα ασφαλείας



Οδηγίες: Θέματα συντήρησης



- Πρέπει να γίνονται επιθεωρήσεις στους χώρους του ξενοδοχείου, σε συνεργασία με τον Chief Engineer και να καταρτίζονται πλάνα συντήρησης.
- Οι βλάβες πρέπει να δίνονται από την προϊσταμένη, σε διπλότυπο έντυπο «Εντολής βλάβης» ή «Maintenance request», το οποίο πρέπει να επιστρέφεται στο Housekeeping, ελεγμένο από τον εκάστοτε συντηρητή και τον προϊστάμενο.
- Τα δωμάτια για γενικό καθαρισμό πρέπει να ορίζονται με τη συνεργασία Chief Engineer, Γενικής Προϊσταμένης και Προϊσταμένου Υποδοχής.



Οδηγίες : Χώροι υπηρεσίας

- Οι πόρτες πρέπει να έχουν την κατάλληλη επένδυση και να ταιριάζουν με την διακόσμηση του ξενοδοχείου. Να ελέγχονται οι φθορές στις πόρτες.
- Το τηλέφωνο του προσωπικού πρέπει να είναι μόνο για εσωτερική χρήση.
- Οι χώροι υπηρεσίας δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται ως χώροι αποθήκευσης.
- Επίσης οι πόρτες πρέπει να κλείνουν αυτόματα και να μην κάνουν θόρυβο όταν ανοιγοκλείνουν.
- Στους διαδρόμους πρέπει να υπάρχει ηχομόνωση και να μην είναι ολισθηρά τα πατώματα.
- Οι σκάλες υπηρεσίας δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται ως αποθηκευτικοί χώροι να μην είναι ολισθηρές, και να είναι πάντοτε καθαρές.
- Η πόρτα των οφίς, πρέπει να έχει σύστημα που να κλείνει μόνη της και χωρίς να χτυπάει.
- Στους κοινόχρηστους χώρους πρέπει να εφαρμόζεται πολιτική απαγόρευσης του καπνίσματος.

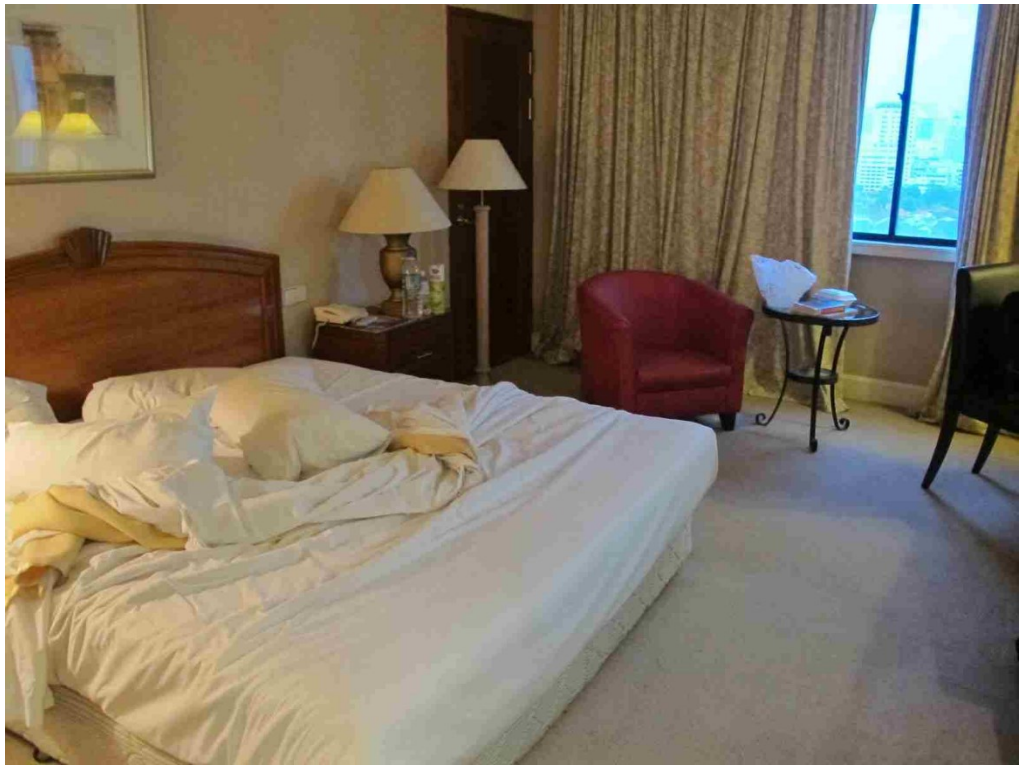
Μελέτη περίπτωσης: Χωρίς λινά

Το παραθαλάσσιο ξενοδοχείο 4* στη Σκοπέλο λειτουργούσε εποχιακά.
Το ξενοδοχείο δεν είχε αγοράσει λινά, αλλά τα ενοικίαζε από το πλυντήριο που είχε έδρα στο Βόλο. Καθημερινά, το ξενοδοχείο παρέδιδε τα χρησιμοποιημένα λινά σε πλοιάριο που έκανε τη διαδρομή Βόλος – Σκόπελος και παραλάμβανε τα καθαρά που είχε παραγγείλει.

Όμως μία Κυριακή το πλυντήριο δεν απέστειλε λινά και το ξενοδοχείο βρέθηκε σε αδιέξοδο, διότι είχε 100% πληρότητα και μεγάλο αριθμό αναχωρήσεων με ισάριθμες νέες αφίξεις.

Τελικά δόθηκε η εξής λύση για τις αφίξεις:

1. Στρώθηκε και τεντώθηκε το χρησιμοποιημένο πανωσέντονο, ως κατωσέντονο.
2. Δεν διατέθηκε πανωσέντονο, αλλά μία καλοκαιρινή πικέ κουβέρτα.



Μελέτη περίπτωσης: Χωρίς λινά



- Θεωρείτε ότι η λύση αυτή ήταν σωστή;
- Ποια άλλη λύση προτείνετε στο παραπάνω πρόβλημα;
- Ήταν δυνατόν να προβλεφθεί το πρόβλημα που δημιουργήθηκε και ποια μέτρα πρόληψης θα μπορούσαν να έχουν ληφθεί;

Συμπεράσματα

- Το τμήμα ορόφων είναι ιδιαίτερα σημαντικό για ένα ξενοδοχείο
- Το ξενοδοχείο πρέπει να δείχνει και να είναι πάντα απόλυτα καθαρό και τακτοποιημένο, σε όλους τους χώρους
- Το τμήμα ορόφων πρέπει να είναι ταχύτατο και ταυτόχρονα αποτελεσματικό
- Η ποιότητα καθαριότητας πρέπει να είναι σταθερά υψηλού επιπέδου
- Το προσωπικό πρέπει να είναι ευγενικό και διακριτικό
- Τα αντικείμενα των πελατών πρέπει να αντιμετωπίζονται με προσοχή
- Οι πελάτες πρέπει να νοιώθουν ασφαλείς και ευπρόσδεκτοι