



Οργάνωση και σκοπός του Τμήματος Οροφοκομίας

🔊

Εκπαιδευτικός: Μάριος Ξενοφώντος
17/03/2020

Ξενοφώντος Μάριος 1

1



Στόχοι:

Με το τέλος του μαθήματος ο μαθητής πρέπει να:

1. Να αναλύει τη σημασία του τμήματος Οροφοκομίας.
2. Να αναφέρει τον ορισμό του τμήματος Οροφοκομίας.
3. Να εξηγεί τους πρωταρχικούς σκοπούς του Housekeeping.
4. Να αναφέρει την Ιεραρχία του Housekeeping
5. Να επεξηγεί τα προσόντα και τα καθήκοντα της Executive Housekeeper



Ξενοφώντος Μάριος 2

2

Οργάνωση και σκοπός του Τμήματος Οροφοκομίας

Η Σημασία του τμήματος Οροφοκομίας

- Το τμήμα οροφοκομίας είναι υπεύθυνο για την καθαριότητα των δωματίων των πελατών, των διαδρόμων, των αιθουσών συνεδρίων και γενικά όλων των δημόσιων χώρων του ξενοδοχείου (μέσα και έξω)
- Χωρίς το Housekeeping δεν θα είχαμε δωμάτια για να πουλήσουμε.
- Το Housekeeping είναι η πιο δύσκολη δουλειά στην ξενοδοχειακή Βιομηχανία. Οι Housekeepers βρίσκονται σε μια συνεχή μάχη να παροτρύνουν το προσωπικό που θα πρέπει διαρκώς να καθαρίζει πίσω από τους πελάτες.

Ορισμός του τμήματος του Housekeeping:

Είναι το τμήμα του ξενοδοχείου που παρέχει καθαρό, άνετο και υγιεινό περιβάλλον.

3

Οργάνωση και σκοπός του Τμήματος Οροφοκομίας

- Το τμήμα οροφοκομίας έχει τέσσερεις πρωταρχικούς στόχους:
 - Να παρέχει καθαρό, άνετο και υγιεινό περιβάλλον στο ξενοδοχείο.
 - Να προστατεύει την επένδυση του ιδιοκτήτη.
 - Να είναι αποτελεσματική όσο αφορά το κόστος και να βρίσκεται πάντα εντός του προκαθορισμένου κονδυλίου που έχει στην διάθεση του (on budget).
 - Να παρέχει το ψηλότερο πιθανών επίπεδο ποιότητας.

4

Οργάνωση και σκοπός του Τμήματος Οροφοκομίας

● Hotels Classification - Cyprus Hotel Industry

- Five Stars Hotels
- Four Stars Hotel
- Three Stars Hotels
- Hotels Apartments

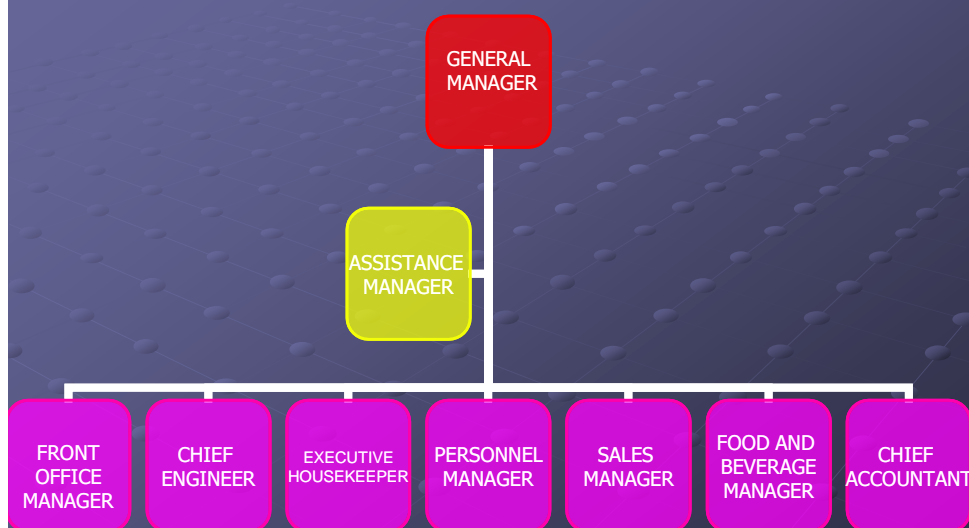


Ξενοφώντος Μάριος

5

5

HOTEL ORGANIZATION CHART 1



Ξενοφώντος Μάριος

6

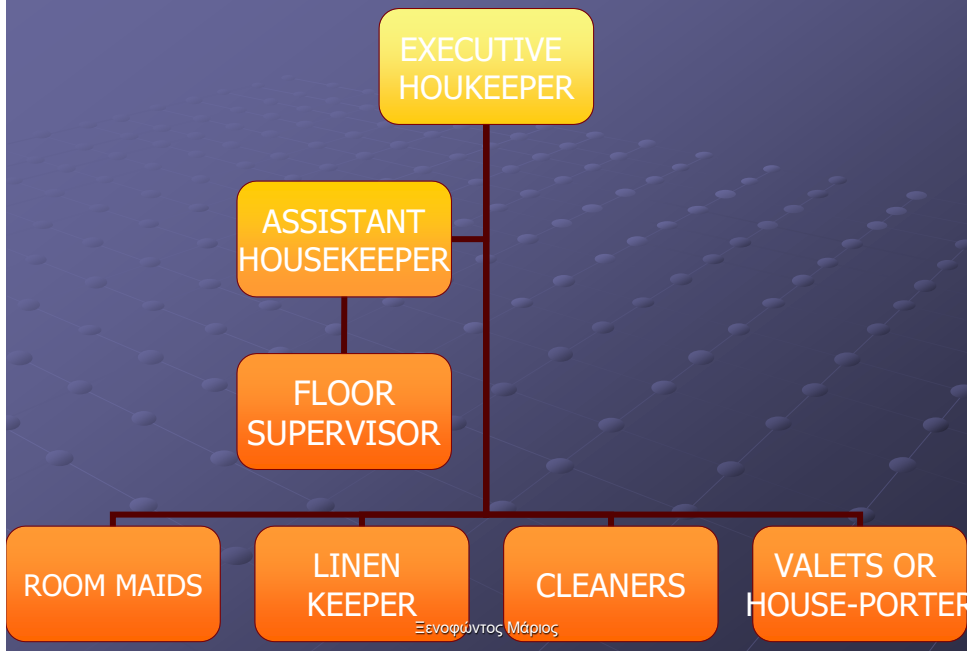
6

HOTEL ORGANIZATION CHART 2



7

HOUSEKEEPING ORGANIZATION CHART



8

Ιεραρχία του Τμήματος Οροφοκομίας

- Executive Housekeeper

Προσόντα:

- *Πτυχίο τουριστικής ξενοδοχειακή σχολής*
- *Εμπειρία σε ανάλογη θέση,*
- *Άριστη γνώση αγγλικής γλώσσας,*
- *Δυναμική ευχάριστη, προσωπικότητα και παρουσιαστικό*
- *Διοικητικές και οργανωτικές ικανότητες,*
- *Ομαδικό πνεύμα και ικανότητα συνεργασίας με όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου.*
- *Διακριτική με καλή μνήμη*
- *Ευσυνείδητη, σοβαρή, μεθοδική, **δίκαιη** και έντιμη*

Ξενοφώντας Μάριος

9

9

Ιεραρχία του Τμήματος Οροφοκομίας

- Executive Housekeeper

Καθήκοντα και ευθύνες

- Είναι υπεύθυνη για την επίτευξη των τεσσάρων πρωταρχικών σκοπών του τμήματος
- Να επιτύχει την μεγαλύτερη δυνατή φροντίδα και άνεση των πελατών του ξενοδοχείου
- Να διατηρεί ψηλά επίπεδα καθαριότητας σε όλο το ξενοδοχείο έγκαιρος.
- Να επιλέγει, εκπαιδεύει, οργανώνει, συντονίζει, επιβλέπει και ελέγχει το προσωπικό της.
- Establish good working relationship with the other departments
- Ενημερώνει τον Front Office Manager ή τον Room Division Manager.
- Παραγγέλλει προμήθειες και εξοπλισμό για καθαρισμό του ξενοδοχείου
- Διενεργεί οικονομικό έλεγχο του τμήματος της

Ξενοφώντας Μάριος

10

10

Ιεραρχία του Τμήματος Οροφοκομίας

- Executive Housekeeper

Καθήκοντα και ευθύνες

- Καταρτίζει το εβδομαδιαίο πρόγραμμα του τμήματος. Σε αυτό καταγράφονται τα ωράρια δουλεύει το προσωπικό του τμήματος και οι μέρες που έχουν Day Off.
- Ετοιμάζει από την προηγούμενη μέρα το πρόγραμμα με τα δωμάτια που θα καθαρίσει η κάθε καμαριέρα και το πρόγραμμα με τους χώρους που θα καθαρίσει η κάθε καθαρίστρια.
- Ελέγχει δειγματικά κάποια δωμάτια σε κάθε όροφο.

11

Ερωτήσεις στο σπίτι

1. Με ποιο τρόπο Executive Housekeeper επιλέγει τα δωμάτια που θα ελέγξει;
.....
2. Στο τέλος κάθε μέρας ετοιμάζει τοreport και το παραδίνει στο τμήμα της Υποδοχής.
3. Ποια ώρα η Executive Housekeeper παραδίνει το πιο πάνω report στην Υποδοχή;
4. Να εξηγήσετε με δικά σας λόγια την σημασία του τμήματος οροφοκομίας για την λειτουργία του ξενοδοχείου.
5. Να αναφέρετε τους τέσσερεις πρωταρχικούς στόχους του τμήματος οροφοκομίας
6. Να αναφέρετε τέσσερα (4) προσόντα της Executive Housekeeper
7. Να αναφέρετε έξι (6) καθήκοντα και ευθύνες της Executive Housekeeper.

12



Οργάνωση και σκοπός του Τμήματος Οροφοκομίας 2

🔊

Εκπαιδευτικός: Μάριος Ξενοφώντος
17/03/2020

Ξενοφώντος Μάριος 13

13

Ιεραρχία του Τμήματος Οροφοκομίας

- Assistant Housekeeper

Προσόντα:

- *πτυχίο τουριστικής σχολής*
- *προϋπηρεσία 2 χρόνων σε αντίστοιχη θέση,*
- *άριστη γνώση αγγλικών,*
- *ευχέρεια στην επικοινωνία και στις διαπροσωπικές σχέσεις,*
- *θετικός χαρακτήρας με θέληση για προσφορά και γνώση,*
- *ομαδικότητα στην εργασία,*
- *δυνατότητα προσαρμογής σε ένα δυναμικό και απαιτητικό περιβάλλον εργασίας.*

Ξενοφώντος Μάριος 14

14

Ιεραρχία του Τμήματος Οροφοκομίας

● Assistant Housekeeper

Καθήκοντα:

- Supervises and checks the cleaning of the guest's rooms, public areas
- Prepare the weekly timetable for the department and staff holiday list.
- Creates the daily schedules for the maids allocating the room have to be cleaned by them.
- Involved in employees training
- At all times she /he carries a notebook, pencil, master key and a walkie talkie.
- She/he is using a specific method for room inspection
- She/he works 7-3, 9-5, 2-10.

Ξενοφώντος Μάριος

15

15

Ιεραρχία του Τμήματος Οροφοκομίας

● Floor Supervisor – Υπεύθυνες Ορόφων

Προσόντα:

Ξενοφώντος Μάριος

16

16

Ιεραρχία του Τμήματος Οροφοκομίας

- Floor Supervisor – Υπεύθυνες Ορόφων

Καθήκοντα:

17

Οργάνωση του Τμήματος Οροφοκομίας

- Room maid

Καθήκοντα

- Their responsibility is to clean guestrooms and floor corridors without any help from the cleaners
- Essential qualities are punctuality, neat appearance, loyal and the anticipation of the needs of others
- Usually one room maid is responsible for 15 rooms at each shift

18

Οργάνωση του Τμήματος Οροφοκομίας

- Cleaners:
 - They are responsible for the cleaning of public areas and offices
- Linen keeper:
 - This is the employee responsible for the correct storing and stocking of bed, bath and restaurant linen as well as uniform.
 - This employee is very much involved with the laundry; if the hotel has a laundry on premises.
- Valets:
 - Males that are responsible for heavy jobs (cleaning corridors with Hoover, shampoo, carry the extra beds in the rooms.)

19

Οργάνωση του Τμήματος Οροφοκομίας

Συνεργασία του Housekeeping με άλλα τμήματα

- Τμήμα Υποδοχής
 - Τα δύο τμήματα ασχολούνται με τα δωμάτια (room division). Αν ένα δωμάτιο δεν είναι καθαρό και ελεγμένο δεν μπορεί να πωληθεί από το Τμήμα Υποδοχής
 - Υπάρχει συνεχής ανταλλαγή πληροφοριών. Αυτή η συνεργασία γίνεται με την ανταλλαγή διάφορων αναφορών- reports.
 - Μερικές αναφορές- reports που δίνονται από το F/O στο Housekeeping είναι οι ακόλουθες:
 - Occupancy reports και arrivals and departures reports

20

Οργάνωση του Τμήματος Οροφοκομίας

Αναφορές- Reports που δίνονται από το Housekeeping στο F/O είναι οι ακόλουθες:

- Housekeeping report

1. Housekeeper's Report – Αναφορά Τμήματος Οροφοκομίας

- Η αναφορά αυτή συμπληρώνεται καθημερινά από το Τμήμα Οροφοκομίας και ελέγχεται από το Τμήμα Υποδοχής - Reception.
- Παραδίδεται στο reception στις 18:00 καθημερινά.
- Το reception ελέγχει την Αναφορά του Τμήματος Οροφοκομίας σε αντιπαράθεση με την κατάσταση δωματίων του λογισμικού συστήματος του - room status system.
- Αν βρεθεί οποιαδήποτε αντίφαση ενημερώνεται αμέσως πίσω το **Τμήμα Οροφοκομίας για επανεξέταση της διαφοράς.**

21

Οργάνωση του Τμήματος Οροφοκομίας

Μερικά παραδείγματα συχνών αντιφάσεων μεταξύ Housekeepers reports και του λογισμικού του Τμήματος Υποδοχής είναι:

- We may charge one guest when there are two in the room
- The housekeepers reports shows "vacant" but the room status system shows "let" or "occupied", it may be that:
 - The guest has changed rooms or
 - Left without settling their account
- Failure by the reception staff to follow this up, may mean loss of revenue to the hotel.
 - Αν δεν υπάρχει ικανοποιητική επικοινωνία ή καθυστέρηση στην επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων τότε αμέσως προκύπτουν πολλαπλά προβλήματα. Στα τελευταία τεχνολογίας συστήματα και λογισμικά όπου η επικοινωνία γίνεται αυτόματα και αποφεύγονται τα λάθη μειώνονται στο ελάχιστο.

22

Οργάνωση του Τμήματος Οροφοκομίας

- Τμήμα Συντηρητών - **Maintenance**
 - Εφόσον οι καμαριέρες καθαρίζουν καθημερινά τα δωμάτια αυτές αποτελούν και τους ανθρώπους κλειδιά για να εντοπίζονται πιθανές βλάβες και ανεπάρκειες στα δωμάτια και που χρήζουν επισκευή από το τμήμα Συντηρητών.
 - Οι καλά εκπαιδευμένες καμαριέρες αναγνωρίζουν με ευκολία τα προβλήματα και τις βλάβες στα δωμάτια και ενημερώνουν αμέσως την υπεύθυνη ορόφων.
 - Maintenance book - Οι υπεύθυνες ορόφων καταγράφουν όλα τα προβλήματα και βλάβες σε αυτό το βιβλίο και ενημερώνουν ταυτόχρονα το Τμήμα Συντηρητών
 - Η Επικοινωνία πρέπει να είναι αποτελεσματική και τα διάφορα μικροπροβλήματα βλαβών να επιδιορθώνονται αμέσως και την ίδια ώρα που η καμαριέρα καθαρίζει το δωμάτιο
 - Υπάρχουν δύο τύποι maintenance στο ξενοδοχείο:
 - Routine maintenance
 - Preventive maintenance

Ξενοφώντας Μάριος

23

23

Οργάνωση του Τμήματος Οροφοκομίας

- Restaurant
 - Η συνεργασία αφορά τα λινά, το καθάρισμα και το decoration των εστιατορίων.
- Τμήμα Ασφάλειας - Security
 - Το προσωπικό του Housekeeping θα πρέπει να είναι εκπαιδευμένο να αναγνωρίζει και να αναφέρει οτιδήποτε ύποπτο στο Τμήμα Ασφάλειας.
 - Το προσωπικό του Housekeeping θα πρέπει να είναι εκπαιδευμένο να αναγνωρίζει αμέσως τυχών χαμένα αντικείμενα από το δωμάτιο και να ειδοποιά το Τμήμα Ασφάλειας και τον Assistant Manager.
 - Έχοντας αποτελεσματική και στενή συνεργασία τα τμήματα του housekeeping, reception and security μπορούν να αποτρέψουν πιθανές πυρκαγιές, κλοπές και να διασφαλίσουν επαρκή ασφάλεια τόσο στους ίδιους τους πελάτες όσο και των προσωπικών τους αντικειμένων.

Ξενοφώντας Μάριος

24

24

Ερωτήσεις στο σπίτι

1. Να αναφέρετε έξι (6) προσόντα της Floor Supervisor – Υπεύθυνες Ορόφων
2. Να αναφέρετε έξι (6) καθήκοντα και ευθύνες της Floor Supervisor – Υπεύθυνες Ορόφων.
3. Να γράψετε τρία καθήκοντα της καμαριέρας (διαφάνεια 18).
4. Να τι είναι το **Housekeeper's Report – Αναφορά Τμήματος Οροφοκομίας**
5. Να εξηγήσετε γιατί το Housekeeper's Reports – Αναφορά Τμήματος Οροφοκομίας είναι πολύ σημαντικό για την ομαλή λειτουργία του ξενοδοχείου;
6. Να εξηγήσετε τρία (3) παραδείγματα συχνών αντιφάσεων μεταξύ Housekeepers reports και του λογισμικού του Τμήματος Υποδοχής (διαφάνεια 22).