

# Καθαρισμός Δωματίων Ξενοδοχείου 1

Εκπαιδευτικός: Μάριος Ξενοφώντος  
20/03/2020

Ξενοφώντος Μάριος

1

1

## Καθαρισμός Δωματίων

### 1. Προετοιμασία για καθαρισμό δωματίων

#### Ανάθεση δωματίων στις καμαριέρες – Room assignments

- Η Housekeeper θα πρέπει να αναθέτει στις καμαριέρες δωμάτια που βρίσκονται στον ίδιο όροφο για να περιορίζει την σπατάλη άσκοπου χρόνου περπατώντας από ένα δωμάτιο σε άλλο.
- Η κάθε καμαριέρα καθαρίζει καθημερινά 14 με 15 δωμάτια σε ένα πέντε αστέρων ξενοδοχείο. Συνήθως τα περισσότερα δωμάτια είναι κατειλημμένα δωμάτια (Staying Over ή Occupied rooms) που χρειάζονται γύρω στα 25 με 30 λεπτά για να καθαριστούν και 2 με 3 Αναχωρήσεων-Αφίξεις (On changed) που χρειάζονται 45 με 50 λεπτά για να καθαριστούν.
- Στα τεσσάρων αστέρων ξενοδοχεία ο χρόνος καθαριότητας των κατειλημμένων δωματίων αλλά και των αναχωρήσεων είναι σαφώς λιγότερος. Οπότε η καμαριέρα σε αυτή την περίπτωση καθαρίζει περισσότερα δωμάτια.
- Ακόμη πιο λίγος χρόνος απαιτείται στα τριών αστέρων Ξενοδοχεία



Ξενοφώντος Μάριος

2

2

1

# Καθαρισμός Δωματί

- Η σειρά προτεραιότητας με την οποία η καμαριέρες (room maids) καθαρίζουν τα δωμάτια εξαρτάται από το **Room assignments report** το οποίο ετοιμάζεται από την Housekeeper. Το Room assignments report αποτελεί ένα πρόγραμμα καθαρισμού δωματίων. Για την δημιουργία του λαμβάνονται υπόψη κατά προτεραιότητα τα ακόλουθα:
  - Κατειλημμένα δωμάτια που απαιτούν προτεραιότητα (VIP or special request)
  - Check out rooms που ακολουθεί σε αυτά άφιξη (departure and then arrival)
  - Check out rooms
  - Κατειλημμένα δωμάτια - Occupied rooms

Ξενοφώντος Μάριος

3

3

## Καθαρισμός Δωματίων

### 2. Μάζεμα απαραίτητων προμηθειών - supplies

- Η κάθε καμαριέρα χρειάζεται ειδικά εργαλεία και προμήθειες για να κάνει την δουλειά της.
- Αυτά πρέπει να μαζευτούν και να τοποθετηθούν σε ένα ειδικό για αυτή την εργασία τρόλεϊ - room maid's cart. Το τρόλεϊ αυτό έχει τρία ράφια. Στα δύο κάτω μπαίνουν τα λινά και στα πάνω οι προμήθειες και τα υλικά καθαρισμού. Συμπεριλαμβάνει τις ακόλουθες προμήθειες:
  - Καθαρές πετσέτες μπάνιου
  - Καθαρές πετσέτες προσώπου
  - Χαλάκια μπάνιου - Bath mats
  - Καθαρές πετσέτες παραλίας

- Καθαρά σεντόνια
- Καθαρά καλύμματα μαξιλαριών
- Toilet tissue
- Toilet paper
- Soup bars/ liquid
- Shampoo
- Καθαρά τασάκια
- Matches
- Pens
- Notes book
- Sleepers
- Plastic bags
- Laundry bags
- (Coffee and tea facilities)



Ξενοφώντος Μάριος

4

4

## Καθαρισμός Δωματίων

- Η καμαριέρα έχει επίσης στο πάνω μέρος του τρόλεϊ τα υλικά καθαρισμού. Αυτά συμπεριλαμβάνουν:
  - Καθαριστικό υγρό γενικού καθαρισμού - All purpose cleaner
  - Υγρό καθαρισμού γυαλιών
  - Wood polish
  - Πλαστικά γάντια
  - Αποστειρωτικό υγρό -Disinfectants
  - Σφουγγαράκια
  - Φρούτσες
  - Μικρά πανάκια καθαρισμού



- Στην μια άκρη του τρόλεϊ καθαρισμού δωματίου-cart υπάρχει μια σακούλα για το λερωμένο ρουχισμό και στην άλλη άκρη μια σακούλα για τα σκουπίδια (όπως στην εικόνα).

Ξενοφώντας Μάριος

5

5

## Καθαρισμός Δωματίων

### • **Καθαρίζοντας το δωμάτιο πελατών** **Μπαίνοντας στο δωμάτιο**

- Μπαίνοντας με το σωστό τρόπο στο δωμάτιο αρχίζει και η σωστή καθωσπρέπει εξυπηρέτηση του πελάτη. Για αυτό το λόγο όλοι οι υπάλληλοι πρέπει να ακολουθούν την ίδια διαδικασία για να μπεις στο δωμάτιο του πελάτη.
- Πρώτα η καμαριέρα πρέπει να παρατηρήσει κατά πόσο υπάρχει η πινακίδα «σήμα» **"Do not disturb"** κρεμασμένη έξω από την πόρτα. Αν πράγματι υπάρχει η καμαριέρα πρέπει να φύγει και να έρθει ξανά αργότερα.

Ξενοφώντας Μάριος

6

6

## Μπαίνοντας στο δωμάτιο

- Αν **δεν** υπάρχει η πινακίδα «σήμα» **“Do not disturb”** κρεμασμένη έξω από την πόρτα, η καμαριέρα ακολουθεί την πιο κάτω διαδικασία :
  - Κτυπά την πόρτα 3 φορές
  - Announce: Housekeeping!!!! .....
  - Περιμένει περίπου ένα λεπτό για απάντηση
- Στο τρίτο κάλεσμα αν ο πελάτης δεν απαντήσει, μόνο τότε η καμαριέρα θα μπει στο δωμάτιο.
- Αν ο πελάτης If the guest is sleeping or is in the bathroom, leave quietly and come back again.

# Καθαρισμός Δωματίων Ξενοδοχείου 2

Εκπαιδευτικός: Μάριος Ξενοφώντας  
20/03/2020

# Καθαρισμός Δωματίων

## Μεταφράστε και συμπληρώστε τα καινά στα Ελληνικά **Cleaning Tasks**

- **Opening the room:**  
Draw the curtains, turn on all the lights and if possible open all window for ventilation
- **Take a close look at the room:**  
Make note of any missing or damaged items.



Ξενοφώντος Μάριος



9

9

- **Make the bed:**  
Any personal items should be removed from the bed and put aside. Remove the bedspread and the blanket and put them on a chair to prevent them from getting dirty. Remove the dirty sheets and replace with clean ones. The most efficient way to make the bed is to finish one side completely before beginning with the other.

***Begin by placing the bottom sheet on the mattress and use mitering to give it a professional smooth corner. Place a fresh top sheet on the bed with the wrong side up. Then place the blanket on top of the sheet. Turn the top sheet over the blanket about 6 inches. Position the pillows at the head of the bed with the open ends facing the sides of the bed.***

Ξενοφώντος Μάριος

10

10



# Καθαρισμός Δωματίων



## ● Cleaning the bathroom:

The bathroom area is usually cleaned in the following sequence:



- Remove soiled linen and empty bin,
- Clean shower area and shower curtain or door
- Clean walls and fixtures,



- Clean basin,
- Clean counter
- Clean toilet



- Clean floor
- The last step before finishing this area is to replace bath linens and amenities.



## ● Vacuum the room:

- Begin from far to near the door (exit)



Ξενοφώντος Μάριος

11

11

# Καθαρισμός Δωματίων



## ● Dusting the room:

- Begin with the highest surfaces so that dust doesn't fall on the items below that have been already cleaned

## ● Final check:

- Remember that your last look is the first impression for the customer. Turn off the light, close the door and check that it is lock



Ξενοφώντος Μάριος

12

12

# Καθαρισμός Δωματίων Πελατών

## ● **Check out Vs Occupied Rooms**

Στα δωμάτια που γίνουν check out, η καθαριότητα πρέπει να γίνεται πιο εντατική και λεπτομερής (more intensified and detailed). Σε αντίθεση με το συνηθισμένο καθημερινό καθάρισμα στα «Occupied Rooms», οι καμαριέρες στα δωμάτια «Check out» πρέπει επιπρόσθετα να κάνουν τις ακόλουθες ενέργειες:

- Wipe out and dust drawers and closets
- Dust picture frames
- Disinfect surface like telephone
- Remove marks or stains
- Set the A/C
- Clean the window glasses
- Clean thoroughly the balcony
- Μετακινούν το κρεβάτι και σκουπίζουν κάτω από αυτό.

Ξενοφώντας Μάριος

13

13

# Καθαρισμός Δωματίων Πελατών

- Υπάρχουν και άλλοι τύποι δωματίων που κάτω υπό ορισμένες συνθήκες (under some circumstances) θα χρειαστούν λιγότερο χρόνο για να καθαριστούν:
  - **Rush rooms:** needed urgently because the customer is waiting to check in.
  - **Brush up rooms:** does not require through out cleaning (i.e the quest went back to the room in order to use the bathroom).

Ξενοφώντας Μάριος

14

14

# Καθαρισμός Δωματίων Πελατών

## ***Βαθύ Καθάρισμα - Deep cleaning***

- Όταν το δωμάτιο χρειάζεται ολοκληρωτικό καθάρισμα - thorough cleaning. For this process more time and more equipment are being used. For this reason, this process requires special scheduling
- The cleaning sequence for this process is the following:
  - Ventilate room
  - Turn mattresses: this extends the life of the mattress
  - Clean windows and draperies: re-hung curtains afterwards
  - Take out of the room any furnishings and small articles like lamps, pictures
  - Wipe or wash furnishing inside and out

Ξενοφώντος Μάριος

15

15

# Καθαρισμός Δωματίων Πελατών

## ***Deep cleaning (continue)***

- Wash finished and fixtures (εξαρτήματα)
- Clean bathroom area
- Sweep floor
- Shampoo the floor
- Vacuum carpets
- Remove stains
- Survey room and close door

Ξενοφώντος Μάριος

16

16



## Καθαρισμός Δωματίων Πελατών

- In small and medium hotels, guest services finish at the end of the evening shift.

### **Turndown service or night service.**

- Luxury hotels offer services for the guest 24 hours a day. One of the services they offer is called **turndown service or night service**.

17

## Καθαρισμός Δωματίων Πελατών

- Procedures in **turndown** service include:
  - Cleaning the bathroom and restocking with fresh towels if necessary
  - Restocking amenities
  - Tidying the guestroom
  - Emptying wastebaskets
  - Folding back the bedspreads, blanket and top sheet
  - Fluffing the pillow
  - Some properties leave a fresh blossom or a chocolate mint

18