

ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ II

Ενότητα 8η

Τα τμήματα Λινοθήκης - Πλυντηρίου-
Υπηρεσία Ορόφων και άλλα τμήματα του
ξενοδοχείου



Λινοθήκη

- Λινοθήκη γενικά ονομάζεται ο χώρος του ξενοδοχείου στον οποίο αποθηκεύονται τα λινά που προορίζονται για τα διάφορα τμήματα και από τον οποίο γίνεται η διανομή της απαιτούμενης ποσότητας και τα είδη των λινών.



Λινοθήκη

- Στη λινοθήκη ενός ξενοδοχείου συντελούνται οι παρακάτω εργασίες:
 - Συγκεντρώνονται οι αναφορές από το προσωπικό του housekeeping για το γραφείο του προϊσταμένου.
 - Γίνεται η διανομή των κλειδιών στους επόπτες ορόφων, στις καμαριέρες και στους valets, και τους δίνονται οι ανάλογες καθημερινές οδηγίες εργασίας.
 - Γίνεται αναφορά όλων των αφίξεων, των έτοιμων δωματίων και τα στοιχεία καταχωρούνται σε ειδικά έντυπα.
 - Από εδώ εκτελούνται όλες οι διαδικασίες για τις προμήθειες του τμήματος.

Λινοθήκη

- Πραγματοποιείται ο έλεγχος στα λινά και στα τιμολόγια του πλυντηρίου.
- Διανέμονται τα λινά που προορίζονται για τα τμήματα εστιατορίου, αλλά και τα υπόλοιπα τμήματα.
- Διατίθενται οι στολές εργασίας για όλο το προσωπικό του ξενοδοχείου.
- Γίνεται η τήρηση και η αρχειοθέτηση στις αναφορές προόδου εργασίας, για το προσωπικό του τμήματος.
- Φυλάσσονται τα κλειδιά που χρησιμοποιεί το τμήμα του Housekeeping.

Λινοθήκη

- Βασικά στοιχεία μιας καλά οργανωμένης λινοθήκης αποτελούν:
 1. ο καλός φωτισμός,
 2. ο σωστός αερισμός,
 3. τα κατάλληλα διαμορφωμένα ράφια
 4. ο όσο το δυνατόν περισσότερος ελεύθερος χώρος για διαδρόμους, οι οποίοι επιτρέπουν την άνετη και γρήγορη διακίνηση των λινών από το πλυντήριο στα ράφια και από εκεί στα καροτσάκια των ορόφων.

Λινοθήκη

- Τα είδη λινών που υπάρχουν σε μια λινοθήκη είναι τα εξής:
 - ✓ υποσέντονα,
 - ✓ σεντόνια,
 - ✓ μαξιλαροθήκες,
 - ✓ καλύμματα κρεβατιών,
 - ✓ πετσέτες,
 - ✓ χαλάκια και κουρτίνες μπάνιου,
 - ✓ επιτραπέζια λινά για το τμήμα εστιατορίου και το μπαρ,
 - ✓ πετσέτες ποτηριών,
 - ✓ πετσέτες κουζίνας και
 - ✓ στολές προσωπικού.
- ✓ τα λινά των δεξιώσεων, τα οποία φυλάσσονται χωριστά από τα λινά του εστιατορίου, σε ειδικά ράφια, επειδή συνήθως έχουν διαφορετικό μέγεθος και χρώμα.

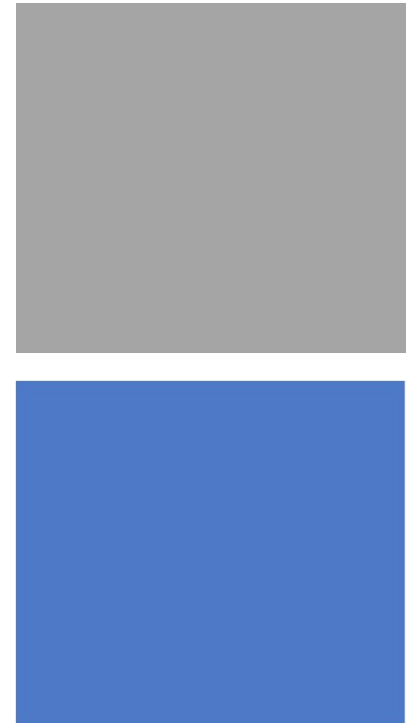
Λινοθήκη

Επίσης, στο τμήμα της λινοθήκης εντάσσονται και οι χώροι αποθήκευσης των προμηθειών του housekeeping, των αντικειμένων και αποσκευών των πελατών, καθώς επίσης και ο εξοπλισμός των δωματίων.

Υπάρχει ακόμα άμεση σχέση της λινοθήκης με το τμήμα ραπτικής γι' αυτό πρέπει να υπάρχει ο κατάλληλος σχεδιασμός από την αρχή.

Λινοθήκη

- Όλα τα λινά λοιπόν αποθηκεύονται συνήθως στην κεντρική λινοθήκη. Από εκεί οι καμαριέρες παραλαμβάνουν καθημερινά τα είδη που χρειάζονται για τον τομέα τους και μετά το πέρας της εργασίας τους, θα πρέπει να επιστρέψουν στο πλυντήριο τον ίδιο αριθμό λινών με αυτόν που πήραν.



Λινοθήκη

Αυτή όμως η αυστηρή διαδικασία παραλαβής και παράδοσης λινών, δε βρίσκει σύμφωνο μεγάλο μέρος των Housekeepers για δύο λόγους:

Είναι πολύ πιθανό η καμαριέρα να χρειαστεί να χρησιμοποιήσει επιπλέον σεντόνια, διότι κάποια μπορεί να είναι λερωμένα ή φθαρμένα.

Όταν υπάρχει η δυνατότητα να συγκεντρωθούν τα λερωμένα λινά σε καλάθια που παραλαμβάνουν οι valets του πλυντηρίου, δεν υπάρχει κανένας λόγος να τα μεταφέρουν οι καμαριέρες.



Ένας τρόπος διανομής των λινών, είναι η τοποθέτησή τους στα καροτσάκια σε σετ αλλαγής (το σύνολο των λινών που χρησιμοποιούνται σε κάθε δωμάτιο). Έτσι οι καμαριέρες αποφεύγουν το μέτρημα και τη μεταφορά μεμονωμένων τεμαχίων.

Λινοθήκες Ορόφων

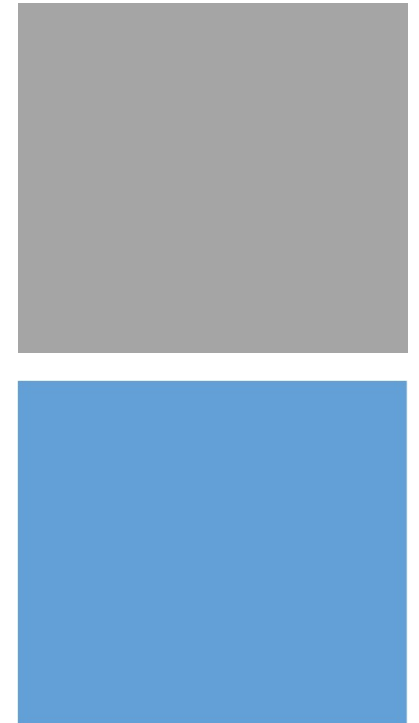
Συνήθως τα μεγάλα ξενοδοχεία, εκτός από την κεντρική λινοθήκη διαθέτουν και κάποιες μικρότερες, μία σε κάθε όροφο, τις λεγόμενες λινοθήκες ορόφων.



Οι λινοθήκες ορόφων διαθέτουν αρκετά ράφια και διατηρούνται σχολαστικά καθαρές, ενώ ο χώρος θα πρέπει να αερίζεται καλά και να μην έχει υγρασία.



Επίσης, κάθε είδους επικοινωνία με αυτούς τους χώρους θα πρέπει να ελέγχεται αυστηρά. Το προσωπικό ασφαλείας είναι υπεύθυνο για τον έλεγχο των λινοθηκών ορόφων, καθ' όλη τη διάρκεια του εικοσιτετραώρου.



Προσωπικό Λινοθήκης

- Σε ένα μικρό ξενοδοχείο, υπεύθυνος για τα λινά είναι συνήθως ο ίδιος ο Housekeeper. Σε μια μονάδα μεσαίας δυναμικότητας, τη λινοθήκη αναλαμβάνει ο βοηθός Housekeeper. Σε μια μεγάλη ξενοδοχειακή επιχείρηση όμως, (500+ κλίνες) υπάρχει ένα άτομο που ασχολείται αποκλειστικά με τη λειτουργία της λινοθήκης.



Προσωπικό Λινοθήκης



Προσωπικό Λινοθήκης

Ο έλεγχος και η καθοδήγηση της λειτουργίας του πλυντηρίου, σαν τμήμα.

Η τήρηση αρχείου για:

ο Το γενικό σύνολο των λινών, ανά εξάμηνο ή έτος (δηλαδή τα λινά που χρησιμοποιούνται συν το απόθεμα)

ο Τον προϋπολογισμό των λινών σύμφωνα με τις τρέχουσες τιμές, όσο αναφορά στο απόθεμα των λινών.

ο Τη διάθεση / διανομή των μη χρησιμοποιημένων λινών.

ο Αντίγραφα των εντύπων παράδοσης λινών που στέλνονται ξανά για καθάρισμα στο πλυντήριο.

ο Τα φθαρμένα λινά. (το αρχείο αυτό μπορεί να τηρείται και από το τμήμα πλυντηρίου.)

Προσωπικό Λινοθήκης

Στα μεγάλα ξενοδοχεία επίσης, υπάρχουν κι άλλα πρόσωπα που απασχολούνται με το τμήμα της λινοθήκης, όπως είναι ο επόπτης ελέγχου λινών και οι ελεγκτές λινών.

Ο Επόπτης ελέγχου λινών ελέγχει την ποσότητα των λινών που παραδίδεται και παραλαμβάνεται από το πλυντήριο και επιβλέπει τη συσκευασία τους. Επίσης, ελέγχει τα εβδομαδιαία τιμολόγια που εκδίδονται από το πλυντήριο και συμπληρώνει τις καθημερινές, τις μηνιαίες και τις ετήσιες αναφορές της λινοθήκης.

Οι ελεγκτές λινών ασχολούνται με την ταξινόμηση, την καταμέτρηση και τη συσκευασία των ακάθαρτων λινών για να τα παραδώσουν στο πλυντήριο. Όσοι ασχολούνται με τον καθαρό ιματισμό, είναι υπεύθυνοι για τον έλεγχο και την παράδοσή του στις καμαριέρες.

Αποθέματα Λινών

Κάθε ξενοδοχειακή μονάδα, προμηθεύεται τις ανάλογες ποσότητες λινών σύμφωνα με τις ανάγκες της.

Οι βασικοί παράγοντες από τους οποίους αυτό εξαρτάται είναι:

• η κατηγορία της μονάδας,

• η ποιότητα των υπηρεσιών που επιδιώκει και το είδος των πελατών στο οποίο απευθύνεται,

• η αποδοτικότητα του πλυντηρίου και

• αν υπάρχει πλυντήριο ως τμήμα στην ίδια τη μονάδα ή γίνεται συνεργασία με κάποιο πλυντήριο εκτός ξενοδοχείου.

Αποθέματα λινών

- Γενικά, η ποσότητα των λινών (συμπεριλαμβανομένων και των λινών λουτρού για ένα άτομο) που αντιστοιχεί σε κάθε κρεβάτι, κυμαίνεται από 3 έως 5 σετ.
- Η ποσότητα αυτή εκτός από τους προαναφερθέντες παράγοντες, καθορίζεται και από άλλα στοιχεία, όπως:
 - την πληρότητα του ξενοδοχείου,
 - το πόσο συχνά γίνονται αλλαγές,
 - τον απαιτούμενο χρόνο που χρειάζονται τα λινά προς και από το πλυντήριο, και
 - τον προϋπολογισμό του τμήματος Housekeeping.

Αποθέματα λινών

- Στα ξενοδοχεία λοιπόν, ο ελάχιστος αριθμός λινών ανά κρεβάτι είναι 3 σετ. Αυτά κατανέμονται ως εξής:
 - 1 στο δωμάτιο του πελάτη
 - 1 στο πλυντήριο και
 - 1 στη λινόθήκη

Αποθέματα λινών

- Στα πιο οργανωμένα ξενοδοχεία, ο ελάχιστος αριθμός μπορεί να φτάσει τα 5 σετ, τα οποία είναι μοιρασμένα όπως παρακάτω:
 - 1 στο δωμάτιο του πελάτη
 - 1 στη διαδρομή για το πλυντήριο
 - 1 στο πλυντήριο
 - 1 στη λινόθήκη ορόφου και τέλος
 - 1 στην κεντρική λινόθήκη.

Αποθέματα λινών

Σε κάθε περίπτωση, επιβάλλεται να υπάρχει μεγάλο απόθεμα έτσι ώστε, να έχει το ξενοδοχείο τη δυνατότητα να ανταπεξέλθει σε έκτακτες περιστάσεις, όπως:

οι απρόβλεπτες αφίξεις πελατών,

οι μέρες γιορτών ή αργίας,

βλάβες του πλυντηρίου ή κάποιες καθυστερήσεις που μπορεί να προκύψουν σε αυτό, όσο καλά οργανωμένο και να είναι και επίσης,

η περιστασιακή ανάγκη να επιστραφούν ξανά, λινά για πλύσιμο.

Ο χρόνος αυτός είναι πολύ σημαντικός παράγοντας για τη διάρκεια ζωής των λινών, αφού έχει αποδειχτεί ότι επιμηκύνεται, αν τα λινά αποθηκευθούν για κάποιο διάστημα στα ράφια πριν χρησιμοποιηθούν ξανά.

Απογραφή Λινών

Είναι πολύ βασική διαδικασία για τη λειτουργία της λινοθήκης.



Η διαδικασία αυτή γίνεται πιο πολύπλοκη στα ξενοδοχεία που μετρούν πολλά χρόνια λειτουργίας, γιατί διαθέτουν λινά διαφόρων «ηλικιών» και με διαφορετικές προδιαγραφές βιωσιμότητας.



Ένας τρόπος είναι η καταμέτρηση των λινών ένα προς ένα. Αυτό όμως έχει επίπτωση στην ψυχολογία των εργαζομένων, διότι αντιλαμβάνονται πως έτσι γίνεται έλεγχος για τυχόν κλοπές λινών ή απώλειες λόγω απροσεξίας.

Απογραφή λινών

Ένας άλλος τρόπος, είναι η χρήση της κατάστασης αποθέματος. Με αυτή τη μέθοδο μπορούν να παρατηρηθούν ελλείψεις.

Ελέγχεται αν η αλλαγή των λινών στα δωμάτια γίνεται με την προκαθορισμένη συχνότητα και αν θα πρέπει κάποιο είδος να αντικατασταθεί.

Δύο φορές το χρόνο, συνήθως Ιούνιο και Δεκέμβριο, γίνεται μια γενική καταμέτρηση υπό την επίβλεψη του επόπτη λινοθήκης.

Απογραφή λινών

Ο επόπτης ορόφων έχοντας ένα έντυπο για κάθε δωμάτιο, μπαίνει όταν αυτό ετοιμαστεί και σημειώνει τον αριθμό του και τα λινά που βρίσκονται σ' αυτό.

Όταν τελειώσει αυτή τη διαδικασία με όλα τα δωμάτια του τομέα του, προχωράει στη μέτρηση των λινών που βρίσκονται στη λινοθήκη ορόφου και μ' αυτό ολοκληρώνει τον έλεγχο του.

Ο επόπτης λινοθήκης από την πλευρά του, μετράει όλα τα καθαρά λινά που υπάρχουν στη λινοθήκη.

Απογραφή λινών

Ο ελεγκτής λινών λαμβάνει μια λίστα με όλα τα λινά που βρίσκονται στο πλυντήριο, συγκεντρώνει και τα έντυπα από κάθε όροφο και αθροίζει την ποσότητα των λινών που βρίσκεται σε κάθε τομέα (όροφοι, λινοθήκη και πλυντήριο).

Στη συνέχεια παραδίδεται στον Housekeeper μια κατάσταση με όλα τα στοιχεία της απογραφής, αναλυτικά και συγκεντρωτικά.

Απογραφή λινών

Αυτή η συγκεντρωτική κατάσταση απογραφής παραδίδεται και στο λογιστήριο μαζί με μια δεύτερη λίστα, όπου παρουσιάζεται αναλυτικά:

η ποσότητα των λινών που χρησιμοποιείται (κυκλοφορούντα λινά),

η ποσότητα των λινών που αγοράστηκε κατά το χρονικό διάστημα μεταξύ της προηγούμενης και της τωρινής απογραφής και

η ποσότητα των λινών που αποσύρθηκε λόγω φθοράς κλπ., την ίδια χρονική περίοδο.

Διαχείριση Λινών

- Ο προϊστάμενος θα πρέπει να φροντίσει έτσι ώστε να υπάρχει πάντα αρκετό απόθεμα.
- Κάποια στάδια που μπορεί να ακολουθεί για να ελέγχει τη διαχείριση των λινών, αποφεύγοντας όσο το δυνατόν περισσότερες απώλειες, είναι τα εξής:
 - καθορισμός ποσότητας αποθέματος. Εξαρτάται από διάφορους παράγοντες.
 - μαρκάρισμα λινών. Κάθε ξενοδοχείο χρησιμοποιεί διαφορετική μέθοδο για να τοποθετήσει στα λινά το διακριτικό του γνώρισμα, που μπορεί να είναι ολόκληρο το όνομα του ξενοδοχείου, το μονόγραμμά του, ή ακόμα και κάποιο σύμβολο. Αυτό το διακριτικό γνώρισμα μπορεί να γίνει είτε με κέντημα, είτε να τυπωθεί με ειδικό μελάνι.

Διαχείριση λινών

σύστημα διανομής
καθαρών λινών.

Οι πιο συνηθισμένοι
τρόποι διανομής των
καθαρών λινών στα
ξενοδοχεία είναι:

1. πλυντήριο →
κεντρική λινοθήκη →
λινοθήκες ορόφων ή
→ καροτσάκια
καμαριέρων

2. πλυντήριο →
λινοθήκες ορόφων

3. πλυντήριο →
καροτσάκια
καμαριέρων

Απογραφή λινών

Συγκέντρωση ακάθαρτων λινών. Αντίστοιχα, κάθε ξενοδοχείο χρησιμοποιεί τη μέθοδό του, για να συγκεντρώνει τα λινά που πρέπει να σταλούν στο πλυντήριο.

Έτσι, τα ακάθαρτα λινά μπορούν να συγκεντρώνονται σε ειδικά καλάθια που βρίσκονται σε κάθε όροφο, στα τρόλεϊ των καμαριερών, ή να επιστρέφουν στις λινοθήκες των ορόφων και από εκεί να στέλνονται στο πλυντήριο.

Καταμέτρηση ποσότητας αποθέματος.

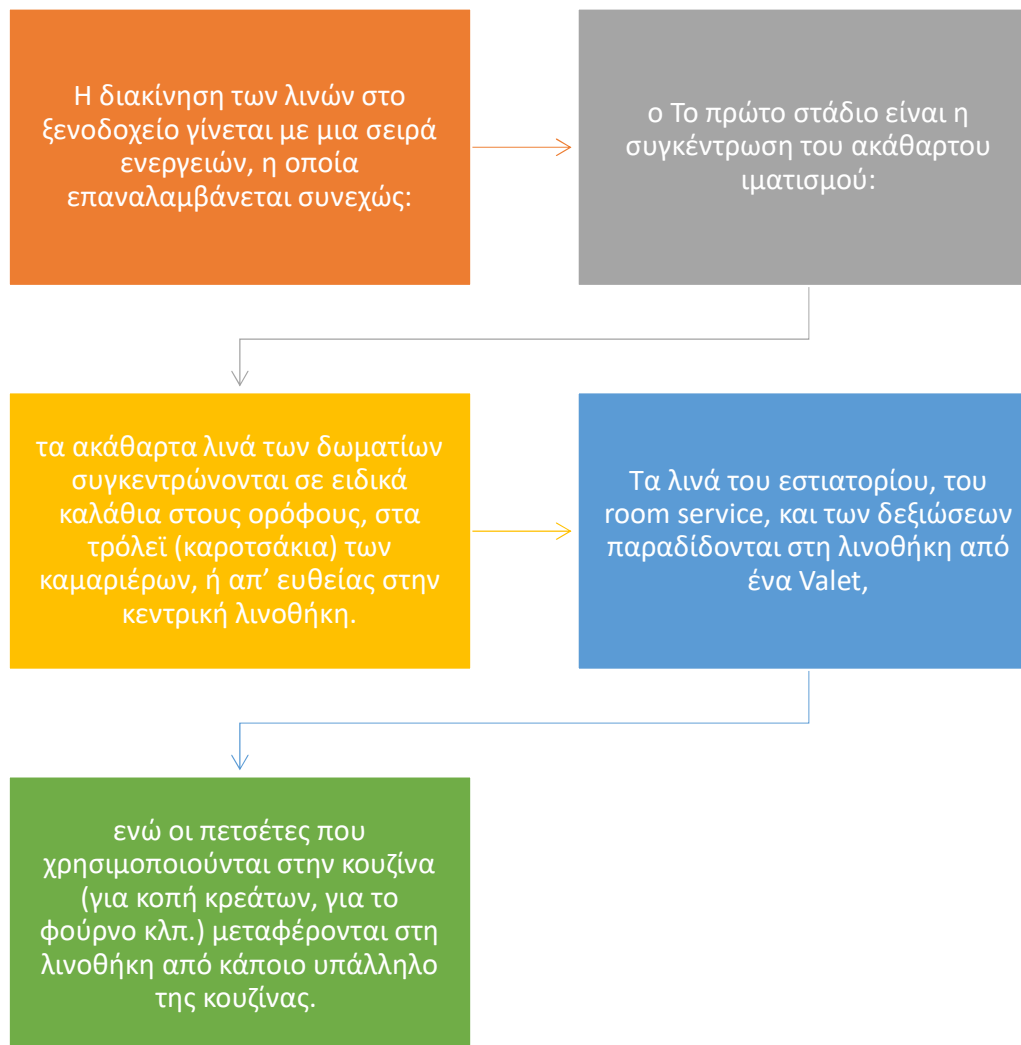
Απογραφή λινών

- Ένα μεγάλο ποσοστό λινών καταστρέφεται λόγω κακής χρήσης από το προσωπικό ή από τους πελάτες.
- Οι υπάλληλοι δηλαδή, μπορεί να χρησιμοποιούν τα λινά για εργασίες άλλες από αυτές που προορίζονται, π.χ. οι καμαριέρες ξεσκονίζουν τα έπιπλα με τις μαξιλαροθήκες ή σφουγγαρίζουν με τις πετσέτες.
- Η μεγαλύτερη φθορά όμως προκαλείται από τους πελάτες, οι οποίοι μπορεί να δημιουργήσουν διάφορους δύσκολους λεκέδες, καθαρίζοντας ακόμα και τα παπούτσια τους με τις πετσέτες.

Απογραφή λινών

- Με όλα αυτά αυξάνεται το ποσοστό απώλειάς τους και κατ' επέκταση, το κόστος τους.
- Ενδεικτικά αναφέρεται ότι ένα μεγάλο ξενοδοχείο μπορεί να έχει μηνιαία απώλεια 1000 με 1500 πετσέτες!
- Μόνο όσα λινά κριθεί ότι δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι πελάτες, μπορούν να μετατραπούν σε κάτι άλλο, π.χ. τα φθαρμένα σεντόνια να γίνουν μαξιλαροθήκες και οι πετσέτες ξεσκονόπανα.
- Μόνο όσα λινά κριθεί ότι δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι πελάτες, μπορούν να μετατραπούν σε κάτι άλλο, π.χ. τα φθαρμένα σεντόνια να γίνουν μαξιλαροθήκες και οι πετσέτες ξεσκονόπανα.
- Μια μέθοδος που εφαρμόζουν συχνά τα ξενοδοχεία, είναι να βάφουν με ένα συγκεκριμένο χρώμα αυτά τα λινά, ώστε σε περίπτωση που κάποιος υπάλληλος τα χρησιμοποιήσει, να γίνεται εύκολα αντιληπτός.

Διακίνηση Λινών



Διακίνηση λινών

ο Στο δεύτερο στάδιο συμπεριλαμβάνεται η ταξινόμηση και η καταμέτρηση των λινών, για την αποστολή τους στο πλυντήριο.

Οι ελεγκτές λινών ταξινομούν τα λινά των δωματίων κατά είδος (πετσέτες μπάνιου, χεριών, σεντόνια, μαξιλαροθήκες, κλπ.) και αφού τα καταμετρήσουν, τα τοποθετούν ξεχωριστά σε ειδικά καλάθια, τα οποία χωρούν συγκεκριμένα τεμάχια και είναι κατασκευασμένα από καμβά, για να επιτρέπουν στα λινά να αναπνέουν.

Έπειτα, τα καλάθια αυτά παραδίδονται στο πλυντήριο.

- Υπάρχει ένα ξεχωριστό καλάθι στο οποίο τοποθετούνται τα λινά με τους δύσκολους λεκέδες, για να δοθεί μεγαλύτερη προσοχή από τον υπεύθυνο του τμήματος πλυντηρίου.

Διακίνηση λινών

Μετά το τέλος της καταμέτρησης, ο κάθε ελεγκτής συμπληρώνει τα απαραίτητα στοιχεία σε ένα ειδικό βιβλίο, το οποίο ελέγχεται 3 φορές την ημέρα: το πρωί, το μεσημέρι και το απόγευμα για να παρακολουθούνται οι τυχόν μεταβολές κατά τη διάρκεια της ημέρας.

Όσο αναφορά στα λινά του εστιατορίου και της κουζίνας, αυτά ανταλλάσσονται ταυτόχρονα με την ίδια ποσότητα καθαρών τεμαχίων.

Οι στολές παραδίδονται από το πλυντήριο καθημερινά στον επόπτη ελέγχου λινών.

Διακίνηση λινών

ο Αφού λοιπόν συγκεντρωθούν και ταξινομηθούν τα λινά, παραδίδονται στο πλυντήριο. Πριν από κάθε παράδοση, ο επόπτης ελέγχου λινών σημειώνει σε τριπλότυπο έντυπο τη συνολική ποσότητα των λινών.

Μαζί με τον ακάθαρτο ιματισμό, παραδίδονται στον υπάλληλο του πλυντηρίου και δύο αντίγραφα από το τριπλότυπο, ενώ το τρίτο αντίγραφο μπαίνει στο αρχείο.

Διακίνηση λινών

ο Επόμενο στάδιο, είναι η παραλαβή του καθαρού ιματισμού από το πλυντήριο.

Συνήθως επιστρέφεται από το πλυντήριο η ίδια ποσότητα λινών με αυτή που παραδίδεται κάθε φορά.

Κάθε επιστροφή συνοδεύεται από το ένα εκ των δύο αντιγράφων του τριπλότυπου εντύπου, το οποίο είχε δοθεί κατά την παράδοση των λινών.

Σύμφωνα με αυτό το αντίγραφο, ελέγχονται τα καθαρά λινά για τυχόν έλλειμμα ή πλεόνασμα και το αποτέλεσμα του ελέγχου καταχωρείται σε ειδικό έντυπο

Διακίνηση λινών

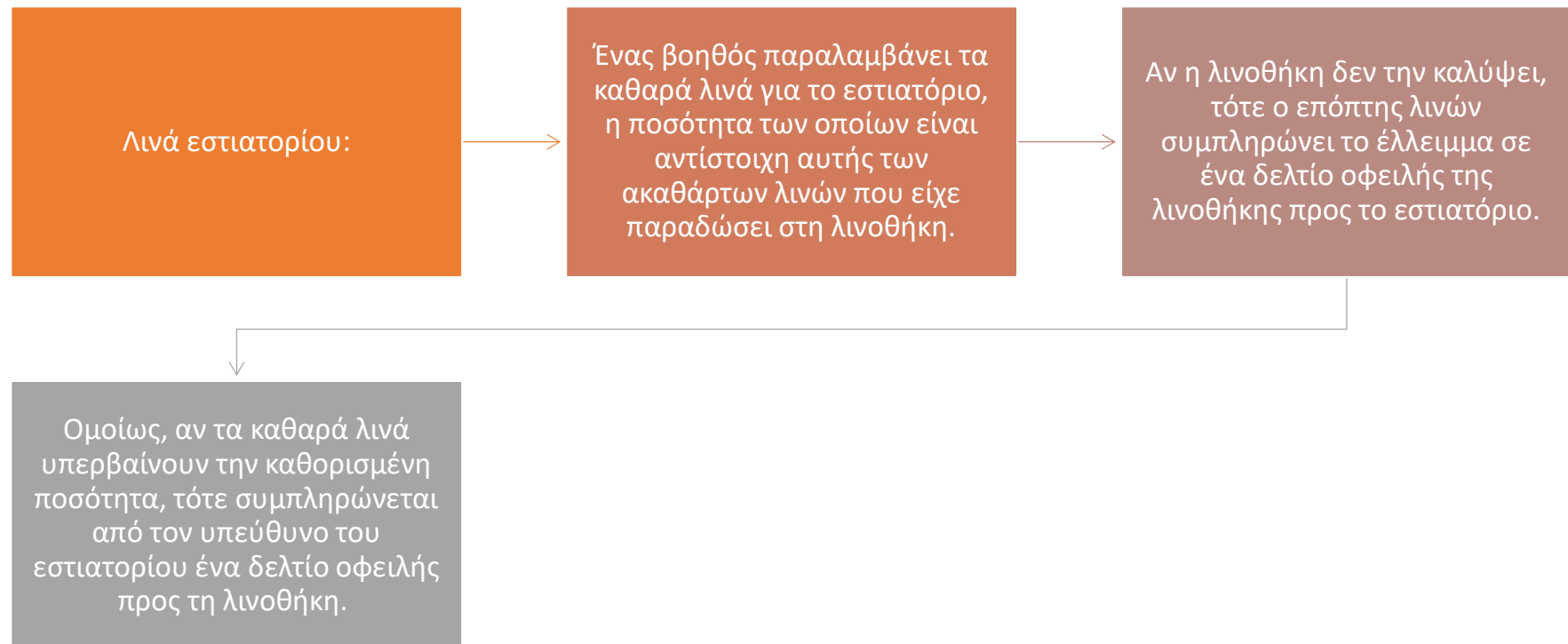
ο Η διανομή των λινών στα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου είναι - θεωρητικά- το τελικό στάδιο. Η διανομή γίνεται από τους ελεγκτές λινών, υπό την επίβλεψη του επόπτη λινοθήκης, ο οποίος καταχωρεί την ποσότητα των διανεμηθέντων λινών σε ένα ειδικό έντυπο.

- Λινά δωματίων:



Ο επόπτης λινοθήκης, παραδίδει την ποσότητα των λινών που έχει ζητηθεί από τους επόπτες ορόφων, στους valets. Οι valets τα διανέμουν στις λινοθήκες ορόφων με μεγάλα τρόλεϊ, ελέγχοντας την ποσότητα από τα δελτία ζήτησης λινών, τα οποία και επιστρέφουν στον επόπτη της λινοθήκης, μετά το πέρας της διαδικασίας.

Διακίνηση λινών



Διακίνηση λινών



Απολεσθέντα αντικείμενα.

Η υπηρεσία Απολεσθέντων Αντικειμένων ή αλλιώς Lost and Found, συνήθως αποτελεί μέρος των αρμοδιοτήτων της Λινοθήκης, καθώς η τελευταία διαθέτει κλειστό χώρο αποθήκευσης.

Στην υπηρεσία αυτή, αναφέρονται όσα αντικείμενα χάθηκαν ή ξεχάστηκαν από τους πελάτες του ξενοδοχείου και βρέθηκαν από το προσωπικό.

Κάθε αντικείμενο αριθμείται, συσκευάζεται και πάνω στη συσκευασία αναγράφονται διάφορα στοιχεία, όπως η ημερομηνία ανεύρεσης, το όνομα του εργαζομένου που βρήκε το αντικείμενο και ο αριθμός δωματίου ή ο χώρος στον οποίο βρέθηκε.

Απολεσθέντα αντικείμενα

Έπειτα καταχωρείται στο Βιβλίο Απωλεσθέντων με τα παραπάνω στοιχεία καθώς και με μία σύντομη περιγραφή.

Τα αντικείμενα παραδίδονται στους πελάτες - κατόχους τους μόνο μετά από γραπτή τους αίτηση στην οποία αναφέρουν την απώλεια.

Αν πρόκειται για κάποιο αντικείμενο μεγάλης αξίας, ο Housekeeper ενημερώνει τη διεύθυνση του ξενοδοχείου και χειρίζεται το θέμα σύμφωνα με τις υποδείξεις της.

Είθισται, αν δεν ζητηθεί οτιδήποτε, να το καρπώνεται δικαιωματικά ο υπάλληλος που το βρήκε, με την παρέλευση έξι μηνών ή ενός χρόνου.

Κλειδιά

Οι καμαριέρες, οι επόπτες και οι βοηθοί housekeepers χρησιμοποιούν κλειδιά “passe – partou”.

Κλειδιά δηλαδή με τα οποία μπορούν να ανοίγουν τις πόρτες ενός ορόφου, τομέα, ή και όλα τα δωμάτια του ξενοδοχείου.

Είναι πολύ σημαντικό λοιπόν να φυλάσσονται σε ασφαλές μέρος, το οποίο συνήθως βρίσκεται μέσα στη λινοθήκη.

Μεγάλη προσοχή επίσης δίνεται και κατά τη διανομή τους, καθώς οι επόπτες υπογράφουν για τα κλειδιά που παίρνουν και οι καμαριέρες με τη σειρά τους υπογράφουν για τα κλειδιά που παραλαμβάνουν από τους επόπτες.

Πλυντήριο

- Στις περισσότερες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις σήμερα, το τμήμα του πλυντηρίου έχει γίνει απαραίτητο.
- Ελάχιστες μονάδες πλέον δίνουν τον ιματισμό τους για καθαρίσματος σε εξωτερικές, ανεξάρτητες επιχειρήσεις, για να επιτύχουν καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, να μειώσουν το κόστος, αλλά και για να αποφύγουν διάφορους κινδύνους που μπορεί να προκύψουν, π.χ. στη μεταφορά.
- Το αν θα υπάρχει τμήμα πλυντηρίου στη μονάδα, αποφασίζεται πολύ πριν από την κατασκευή του, καθώς απαιτεί αρκετό χώρο και εξοπλισμό. Ανάλογα με τη δυναμικότητα της μονάδας, μπορεί να αποτελείται από μία ή περισσότερες αίθουσες, στις οποίες υπάρχουν πλυντήρια, στεγνωτήρια, σίδερα και σιδερώστρες.
- Τον εξοπλισμό συμπληρώνουν ξύλινα ράφια, πάγκοι για την ευκολότερη παραλαβή και παράδοση του ιματισμού και επίσης αρκετά καλάθια.



Πλυντήριο

- Στο χώρο θα πρέπει να υπάρχει παροχή νερού και ηλεκτρικού ρεύματος, στις κατάλληλες θέσεις.
- Ένα καλό σύστημα αερισμού για να φεύγουν οι υδρατμοί, η απομάκρυνση της υγρασίας από τα δάπεδα και τους τοίχους και η ειδική μόνωση στα καλώδια είναι απαραίτητα μέτρα για την πρόληψη και την αποφυγή ατυχημάτων.
- Τέλος, οι συσκευές θα πρέπει να επιθεωρούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα και να συντηρούνται σωστά, από την υπηρεσία συντήρησης του ξενοδοχείου ή από την ίδια την κατασκευάστρια εταιρία.



Πλεονεκτήματα.

- Τα λινά που καθαρίζονται στο πλυντήριο του ξενοδοχείου έχουν αρκετά μεγαλύτερη διάρκεια ζωής, από αυτά που στέλνονται σε εξωτερικά πλυντήρια.
- Αυτό συμβαίνει, διότι στα εξωτερικά πλυντήρια συνήθως γίνεται χρήση δραστικών απορρυπαντικών και καυτού νερού, σαν να είναι λερωμένα στον μέγιστο βαθμό, για να εξασφαλιστεί έτσι ότι δε θα μείνει κανένας λεκές.
- Η βιωσιμότητα των λινών μειώνεται σχεδόν στο μισό.



Πλεονεκτήματα



- Στο ξενοδοχείο αντίθετα, αν μάλιστα, γίνει έγκαιρη και σωστή συντήρηση των λινών από το τμήμα ραπτικής, το ποσοστό αντικατάστασής τους μειώνεται μέχρι και 15 %! (ανάλογα πάντα με την ποιότητα των λινών).
- Συγκεκριμένες εργασίες που πρέπει να γίνουν, όπως η ταξινόμηση κατά είδος, ο διαχωρισμός των φθαρμένων λινών και το συγκεκριμένο δίπλωμα, δεν επιβαρύνουν με παραπάνω έξοδα το ξενοδοχείο.
- Μειώνεται κατά πολύ ο χρόνος ανάμεσα στην παράδοση του ακάθαρτου ιματισμού και την παραλαβή του από το πλυντήριο, αφού δεν υπάρχει καμία καθυστέρηση στη μεταφορά.

Πλεονεκτήματα



- Αποφεύγεται ο κίνδυνος να μπερδευτούν τα λινά του ξενοδοχείου με αυτά κάποιου άλλου, πιθανότητα που δεν αποκλείεται στα εξωτερικά πλυντήρια.
- Εξυπηρετεί ιδιαίτερα τις μικρές και μεσαίου μεγέθους ξενοδοχειακές μονάδες, καθώς το απόθεμα των λινών μπορεί να μειωθεί αρκετά, άρα και το κόστος.
- Ένας τρόπος είναι η χρήση λινών που δεν χρειάζονται σιδέρωμα, αφού ο χρόνος που απαιτείται για το καθάρισμά τους είναι λιγότερος από τον μισό, σε σχέση με τα συμβατικά λινά.
- Έτσι, τα λινά π.χ. των επισιτιστικών τμημάτων (τραπεζομάντηλα, πετσέτες φαγητού κλπ.) μπορούν να πλυθούν αμέσως μετά από κάθε γεύμα και να ξαναχρησιμοποιηθούν, χωρίς να υπάρχει καθυστέρηση.

Μειονεκτήματα



- Η εγκατάσταση πλυντηρίου όμως μέσα στο ξενοδοχείο, επιβαρύνει την επιχείρηση με επιπλέον έξοδα, όπως είναι:

❑ οι αμοιβές των υπαλλήλων που θα εργάζονται στο συγκεκριμένο τμήμα,

❑ το κόστος κατασκευής των στολών και της εκτύπωσης εντύπων για τους πελάτες,

❑ η δαπάνη αγοράς των λινών, αφού υπάρχει η δυνατότητα της ενοικιάσής τους από τα εξωτερικά πλυντήρια, τα οποία διαθέτουν όποια ποιότητα λινών επιθυμούν τα ξενοδοχεία - πελάτες τους,

❑ το κόστος συντήρησης των πλυντηρίων και γενικά του εξοπλισμού ,

❑ οι λειτουργικές δαπάνες (ηλεκτρικό ρεύμα, νερό) που, θα πρέπει να σημειωθεί ότι είναι αρκετά υψηλές για το συγκεκριμένο τμήμα και

❑ η πληρωμή διαφόρων εξόδων (ασφάλειες, κλπ), που προκύπτουν με τη λειτουργία κάποιου τμήματος.

Υπεύθυνος Πλυντηρίου ξενοδοχείου



- Το αν θα λειτουργεί σαν αυτόνομο τμήμα ή θα είναι υπό την εποπτεία του Housekeeper, είναι μια από αυτές τις αποφάσεις. (Συνήθως, σαν ξεχωριστό τμήμα με δικό του προϊστάμενο, λειτουργεί στα μεγάλα ξενοδοχεία.
- Αν συμβαίνει αυτό, τότε είναι απαραίτητο οι δύο προϊστάμενοι να συνεργάζονται αρμονικά.)
- Θα πρέπει να ελέγχει κατά κύριο λόγο το κόστος λειτουργίας του τμήματος και να προσπαθεί να καλύπτει τις ανάγκες των διαφόρων τμημάτων του ξενοδοχείου, λαμβάνοντας υπόψη ότι πολύ συχνά εμφανίζονται έκτακτες ανάγκες.



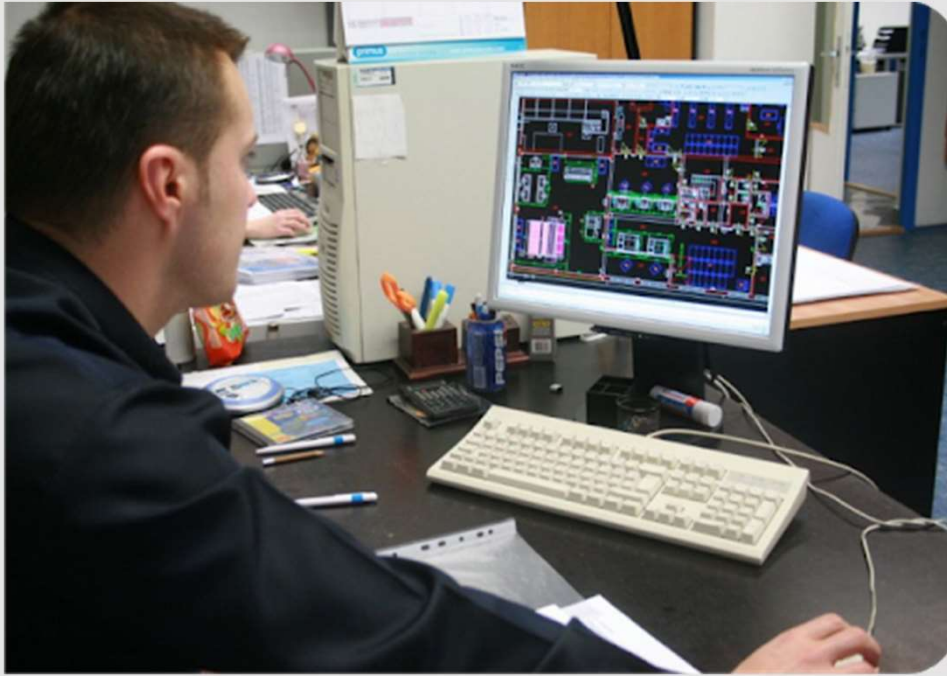
Υπεύθυνος πλυντηρίου ξενοδοχείου

- Η σωστή φροντίδα και ο καθαρισμός των υφασμάτων με την κατάλληλη αντιμετώπιση των διαφόρων λεκέδων καθώς και η σωστή επιλογή απορρυπαντικών, συμβάλλουν στην επιμήκυνση της διάρκειας ζωής των λινών, άρα και στη μείωση το κόστους μακροπρόθεσμα.



Υπεύθυνος πλυντηρίου εξωτερικής επιχείρησης

- Θα πρέπει να είναι πολύ προσεκτικός με τη συμφωνία που θα γίνει και τους όρους του συμβολαίου, για να αποφύγει προβλήματα.
- Σημεία στα οποία θα πρέπει να δώσει προσοχή και να ξεκαθαρίσει, είναι τα εξής:
 - ποιες ημέρες και πόσες φορές την ημέρα θα γίνεται παράδοση και παραλαβή του ιματισμού,
 - τι είδους εξοπλισμός θα χρησιμοποιείται για αυτό,
 - τι εξυπηρέτηση θα υπάρχει από το πλυντήριο τα σαββατοκύριακα και τις αργίες,
 - ο τρόπος και ο χρόνος πληρωμής,



Υπεύθυνος πλυντηρίου εξωτερικής επιχείρησης

- τι είδους επιδιορθώσεις μπορεί να αναλάβει το πλυντήριο (διευκρινίσεις για επιδιορθώσεις σε σεντόνια, πετσέτες),
- αν αναλαμβάνεται η αφαίρεση ειδικών λεκέδων,
- ο τρόπος εξασφάλισης της καλής ποιότητας των προμηθειών που χρησιμοποιεί το πλυντήριο (απορρυπαντικά κλπ.),
- από ποιο σημείο και έπειτα είναι υπεύθυνο το πλυντήριο για τα λινά· από τη στιγμή που εισέρχονται σ' αυτό, ή μόλις παραδοθούν από το ξενοδοχείο (αν υποθέσουμε ότι το πρώτο καλύπτει την ασφάλεια των λινών),
- η περίπτωση μηχανικών βλαβών.



Θα μας βρείτε στην Επίσημη Σελίδα μας στο Facebook

Linen Quality Care

Υπεύθυνος
πλυντηρίου εξωτερικής επιχείρησης

- Θα πρέπει να καθοριστεί κάποιο σύστημα καταμέτρησης των λινών.
- Κατά την παράδοση του καθαρού ιματισμού, είναι απαραίτητο να αναγράφονται πάνω σε κάθε δέμα διάφορα στοιχεία: ημερομηνία και ώρα παραλαβής, είδος ιματισμού και αριθμός τεμαχίων.
- Έλλειψη λινών ή οποιαδήποτε παράβαση του συμβολαίου, μπορεί να αντιμετωπιστεί, αρκεί να διαπιστωθεί έγκαιρα ώστε ν' αποφεύγονται τα προβλήματα μεταξύ των τμημάτων.

Υπηρεσία ορόφων και άλλα τμήματα.

- Υποδοχή:

Το γεγονός ότι το έργο των δύο τμημάτων είναι αλληλένδετο και αλληλοεξαρτώμενο καθιστά απαραίτητη την μεταξύ τους συνεργασία.

Οι υπάλληλοι της υποδοχής ενημερώνουν την προϊσταμένη για τις αναμενόμενες ημερήσιες αφίξεις, παραμονές και αναχωρήσεις, τις έκτακτες αναχωρήσεις, τις διημερεύσεις (day use), τις VIP αφίξεις, τις περιπτώσεις που πρέπει να τοποθετηθεί baby cot ή extra bed.

Η προϊσταμένη ενημερώνει την υποδοχή για το ποια δωμάτια είναι έτοιμα προς ενοικίαση.

Ενημερώνει για διάφορα προβλήματα των δωματίων που δεν επιτρέπουν την ενοικίασή τους και πρέπει να τεθούν εκτός λειτουργίας (OO - out of order). Επίσης αντίστοιχη ενημέρωση υπάρχει και όταν αποκατασταθεί η βλάβη

Υπηρεσία ορόφων και άλλα τμήματα.

Διεύθυνση:

Η προϊσταμένη ορόφων έχει καθημερινή επαφή, προκειμένου να ενημερώσει για θέματα που αφορούν τους πελάτες, το προσωπικό, τις αγορές και γενικά την απόδοση του τμήματος.

- Εστιατόριο:

Εκτός από τον καθαρισμό του χώρου, η συνεργασία εστιάζεται κυρίως στην παροχή λινών, σύμφωνα με τις ανάγκες του χώρου που καταμετρούνται καθημερινά.

Υπηρεσία ορόφων και άλλα τμήματα.

- Λογιστήριο:

Σύμφωνα με τις καταστάσεις εργασίας που τηρεί η προϊσταμένη (ώρες εργασίας, ρεπό, ασθένειες, υπερωρίες) εκδίδεται η μισθοδοσία του προσωπικού.

- Προμήθειες:

Σ' αυτό δίνονται παραγγελίες που αφορούν το τμήμα σε καθαριστικά, αφρόλουτρα, σαμπουάν κ.α. αλλά και λινά. Δηλαδή για αναλώσιμα και μη αναλώσιμα υλικά.

- Ασφάλεια:

Καθώς το προσωπικό των ορόφων εργάζεται μέσα στα δωμάτια, μπορεί να δώσει πληροφορίες για οτιδήποτε ασυνήθιστο που μπορεί να οδηγήσει σε σοβαρότερες καταστάσεις.

Υπηρεσία ορόφων και άλλα τμήματα.





Σας ευχαριστώ πολύ και για τη σημερινή
παρουσία σας.

Στην επόμενη 9η ενότητα θα ασχοληθούμε με την Τήρηση Λογαριασμών Πελατών
(Main Courante).