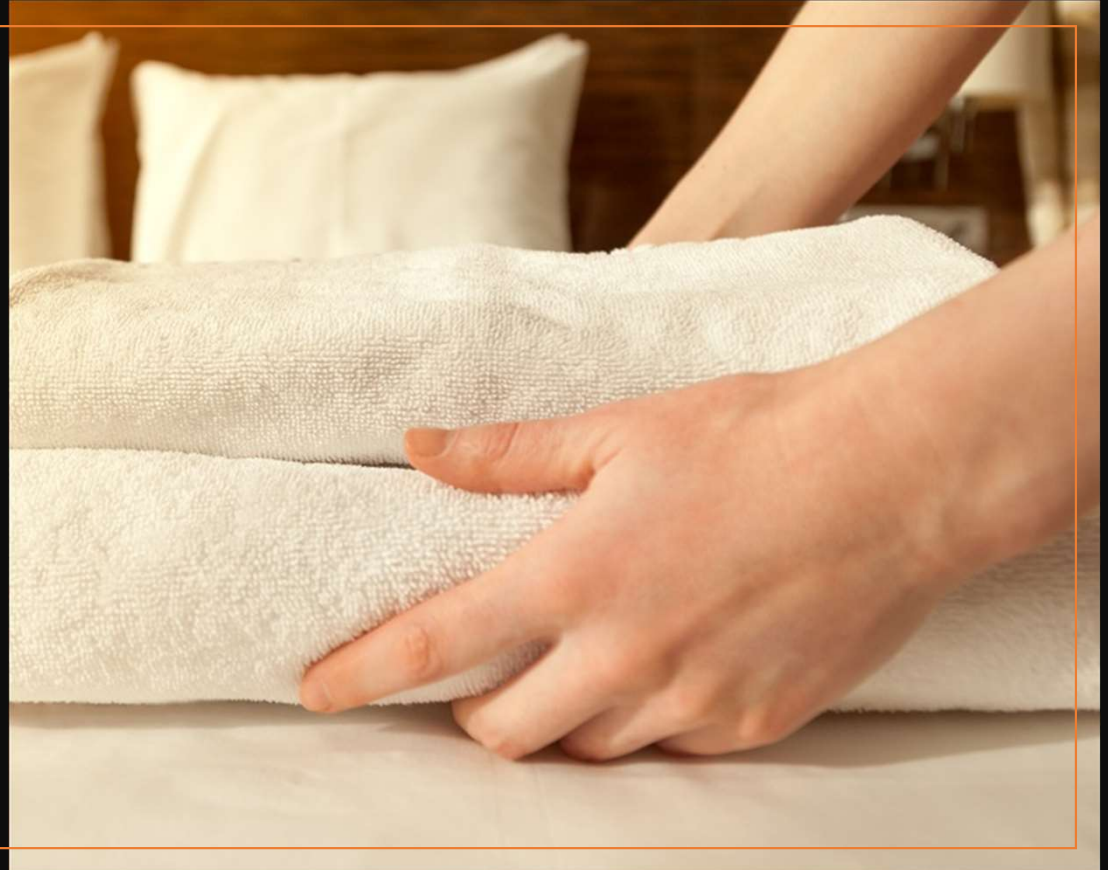


ΟΡΓΑΝΩΣΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ II

Ενότητα 7η

- Η διαδικασία καθαρισμού δωματίων και κοινοχρήστων χώρων. - Αποθήκευση και διαχείριση των υλικών του τμήματος HOUSEKEEPING. - Πλυντήριο. (Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα). - Υπηρεσία ορόφων και άλλα τμήματα.



Η διαδικασία καθαρισμού δωματίων και κοινοχρήστων χώρων.



- Τρόλεϊ εργασίας καμαριέρας: Στις ξεχωριστές θήκες και θέσεις του τοποθετούνται τα καθαριστικά, ο κουβάς και η ηλεκτρική σκούπα, τα καθαρά λινά, διάφορα μικροαντικείμενα (σαπουνάκια, χαρτί υγείας, σταχτοδοχεία κ.α.), δύο κενοί σάκοι, ο ένας για σκουπίδια και ο άλλος για τα άπλυτα λινά.
- ❖ Το τρόλεϊ μένει έξω από το δωμάτιο που καθαρίζεται και αποτελεί ένδειξη για τον πελάτη ότι είναι μέσα η καμαριέρα.

Η διαδικασία καθαρισμού δωματίων και κοινοχρήστων χώρων.

- Κατηγορίες καθαρισμού δωματίων
 - Καθημερινή καθαριότητα (παραμονή): Αφορά τα δωμάτια των πελατών που παραμένουν στο ξενοδοχείο.
 - Γενική καθαριότητα (αναχώρηση): Γίνεται με την αναχώρηση του πελάτη και προετοιμάζει το δωμάτιο για νέα άφιξη.
 - Καθαρισμός τέλος περιόδου: Γίνεται κατά την διάρκεια που δεν λειτουργεί το ξενοδοχείο στα εποχιακά ξενοδοχεία, ενώ σ' αυτά που λειτουργούν όλο τον χρόνο γίνεται μια φορά ετησίως.



α. Παραμονή Καθαρισμός:

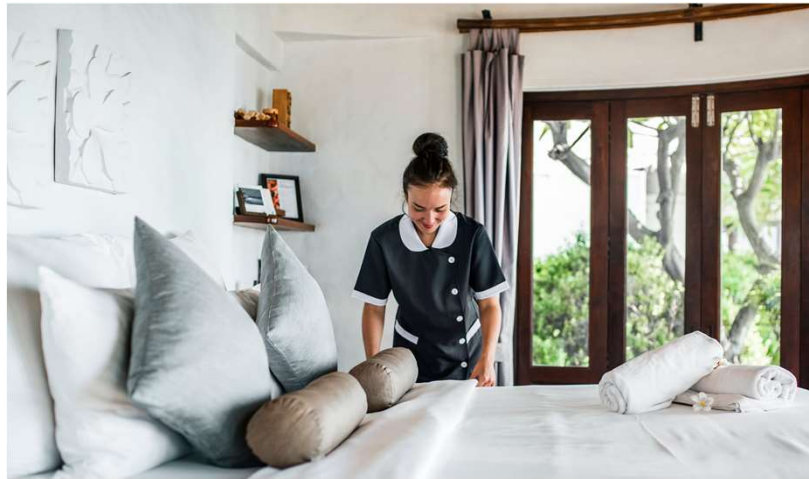
- - Συγκεντρώνουμε όλα τα υλικά και εργαλεία καθαρισμού (καθαριστικά, ξεσκονόπανα, ηλεκτρική σκούπα) στο τρόλεϊ.
- - Τραβάμε τις κουρτίνες, ανοίγουμε τα παράθυρα και αποσύρουμε το δίσκο φαγητού αν υπάρχει.
- - Σηκώνουμε τα κλινοσκεπάσματα και τα αφήνουμε να αεριστούν ή αλλάζουμε σεντόνια αν απαιτείται.
- - Αδειάζουμε τα σταχτοδοχεία και τα καλαθάκια αχρήστων και τακτοποιούμε το δωμάτιο.
- - Στρώνουμε τα κρεβάτια.
- - Καθαρίζουμε τον νιπτήρα, διπλώνουμε ή αλλάζουμε τις πετσέτες και ανανεώνουμε το σαπούνι και το χαρτί υγιείας.
- - Σκουπίζουμε το πάτωμα ή βάζουμε ηλεκτρική αν έχει χαλί.
- - Ξεσκονίζουμε.
- - Ελέγχουμε μια τελευταία φορά το δωμάτιο



Έλεγχος προϊσταμένης:

- - Αν είναι καθαρό και τακτοποιημένο το δωμάτιο και τα ρούχα του πελάτη διπλωμένα.
- - Την λειτουργία των εγκαταστάσεων και των συσκευών για να εντοπίσει τυχόν βλάβες και φθορές.





β. Αναχώρηση:

- - Συγκεντρώνουμε όλα τα υλικά και εργαλεία καθαρισμού (καθαριστικά, ξεσκονόπανα, ηλεκτρική σκούπα) στο τρόλεϊ.
- - Τραβάμε τις κουρτίνες, ανοίγουμε τα παράθυρα και αποσύρουμε το δίσκο φαγητού αν υπάρχει.
- - Ελέγχουμε αν ο πελάτης ξέχασε κάτι.
- - Ξεστρώνουμε το κρεβάτι και βάζουμε τα βρώμικα σεντόνια και πετσέτες στο τρόλεϊ.
- - Αδειάζουμε τα σταχτοδοχεία και τα καλαθάκια αχρήστων.
- - Στρώνουμε τα κρεβάτια με καθαρά σεντόνια.
- - Ξεσκονίζουμε τα συρτάρια της τουαλέτας και της ντουλάπας και ελέγχουμε αν υπάρχουν κρεμάστρες.

β. Αναχώρηση:

- - Ξεσκονίζουμε το υπόλοιπο δωμάτιο.
- - Καθαρίζουμε τα τζάμια
- - Καθαρίζουμε το μπάνιο σχολαστικά. Πλένουμε τον νιπτήρα, την μπανιέρα και τη λεκάνη. Καθαρίζουμε τα πλακάκια, αλλάζουμε τις πετσέτες και ανανεώνουμε το σαπούνι και το χαρτί υγείας. Καθαρίζουμε το πάτωμα.
- - Σκουπίζουμε το πάτωμα ή βάζουμε ηλεκτρική αν έχει χαλί.
- -ελέγχουμε μια τελευταία φορά το δωμάτιο.



Έλεγχος προϊσταμένης κατά την αναχώρηση:



- Την λειτουργία των εγκαταστάσεων και των συσκευών για να εντοπίσει τυχόν βλάβες και φθορές.
- - Αν ξέχασε κάποιο αντικείμενο.
- - Αν έκανε κάποια ζημιά ή αν έχει πάρει μαζί του κάτι από τον εξοπλισμό του ξενοδοχείου.

Έλεγχος προϊσταμένης πριν την άφιξη νέου πελάτη:

- - Αν είναι καθαρό και τακτοποιημένο το δωμάτιο.
- - Το στρώσιμο του κρεβατιού.
- - Τον συμπληρωματικό εξοπλισμό του υπνοδωματίου και του μπάνιου.
- - Καθαριότητα βεράντα.



γ. Πελάτες V.I.P.

- Η πολιτική των ξενοδοχείων ποικίλει σε σχέση με τις αφίξεις των συγκεκριμένων πελατών.
- Συνήθως υπάρχει μια standard τυπολογία που μπορεί να αφορά λουλούδια, κρασί, φρούτα, σοκολατάκια ή τοποθετείται κάτι εκτός τυπολογίας βάσει των χαρακτηριστικών του συγκεκριμένου πελάτη.
- Κατά την διάρκεια της παραμονής τους είναι δεδομένη η επιπλέον φροντίδα και προσοχή του προσωπικού αλλά και της προϊσταμένης



δ. Μεταφορά πελάτη σε άλλο δωμάτιο

- Υπάρχει περίπτωση να χρειαστεί εκτός από την καμαριέρα και η βοήθεια του valet.
- Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν είναι παρόν η αλλαγή γίνεται παρουσία της προϊσταμένης ορόφων ή υποδοχής για να αποφευχθούν ισχυρισμοί απώλειας πραγμάτων από πλευράς του πελάτη.
- Η διαδικασία είναι η ακόλουθη:
 - Μεταφορά προσωπικών ειδών και τοποθέτηση τους στις ίδιες θέσεις που βρίσκονταν στο προηγούμενο.
 - Γενικός καθαρισμός προηγούμενου δωματίου
 - Ενημέρωση υποδοχής ότι ολοκληρώθηκε η διαδικασία της αλλαγής και του τμήματος συντήρησης αν η αλλαγή έγινε λόγω κάποιας βλάβης.



ε. Καθαρισμός κοινόχρηστων χώρων.

- Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δίνεται στην καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων του ξενοδοχείου.
- Κοινόχρηστοι χώροι, ονομάζονται οι αίθουσες αναμονής, οι ανελκυστήρες, οι διάδρομοι και οι τραπεζαρίες.
- Οι χώροι αυτοί είναι αρκετά μεγάλοι και παρουσιάζουν κάποιες δυσκολίες, αφού συνήθως έχουν βαριά έπιπλα και απαιτείται μεγάλη σωματική δύναμη για να εκτελεστούν οι εργασίες. Γι' αυτό τις περισσότερες φορές, τους χώρους αυτούς αναλαμβάνουν οι valets.





ε. Καθαρισμός κοινόχρηστων χώρων.

- Γενικά, μία φορά το μήνα πραγματοποιούνται οι παρακάτω εργασίες:

☐ Καθάρισμα κουρτινών και κουρτινόξυλων.

☐ Πλύσιμο και γυάλισμα όλων των γυάλινων επιφανειών, (βιτρίνες, καθρέπτες), όλων των μεταλλικών επιφανειών (καθίσματα κλπ.) και όλων των ξύλινων επιφανειών με ειδικό διάλυμα.

☐ Επάλειψη της βάσης των φωτιστικών και των διακοσμητικών αντικειμένων με ειδικό κερί, για την αποφυγή δημιουργίας εστιών σκόνης.

- Λίγο πιο συχνά, περίπου μια φορά την εβδομάδα, γίνονται τα εξής:

☐ Πλύσιμο των κοινόχρηστων τηλεφωνικών θαλάμων.

☐ Γυάλισμα των ξύλινων επιφανειών.

☐ Ξεσκόνισμα παραθύρων.

Αίθουσες αναμονής

- Ο γενικός καθαρισμός των χώρων αυτών, όπως και η συντήρηση ή οι επισκευές που μπορεί να χρειάζονται, γίνονται αργά τη νύχτα, όταν εκεί υπάρχουν ελάχιστοι πελάτες.
- Οι εργασίες που προγραμματίζονται για τη βραδινή βάρδια λοιπόν, περιλαμβάνουν:

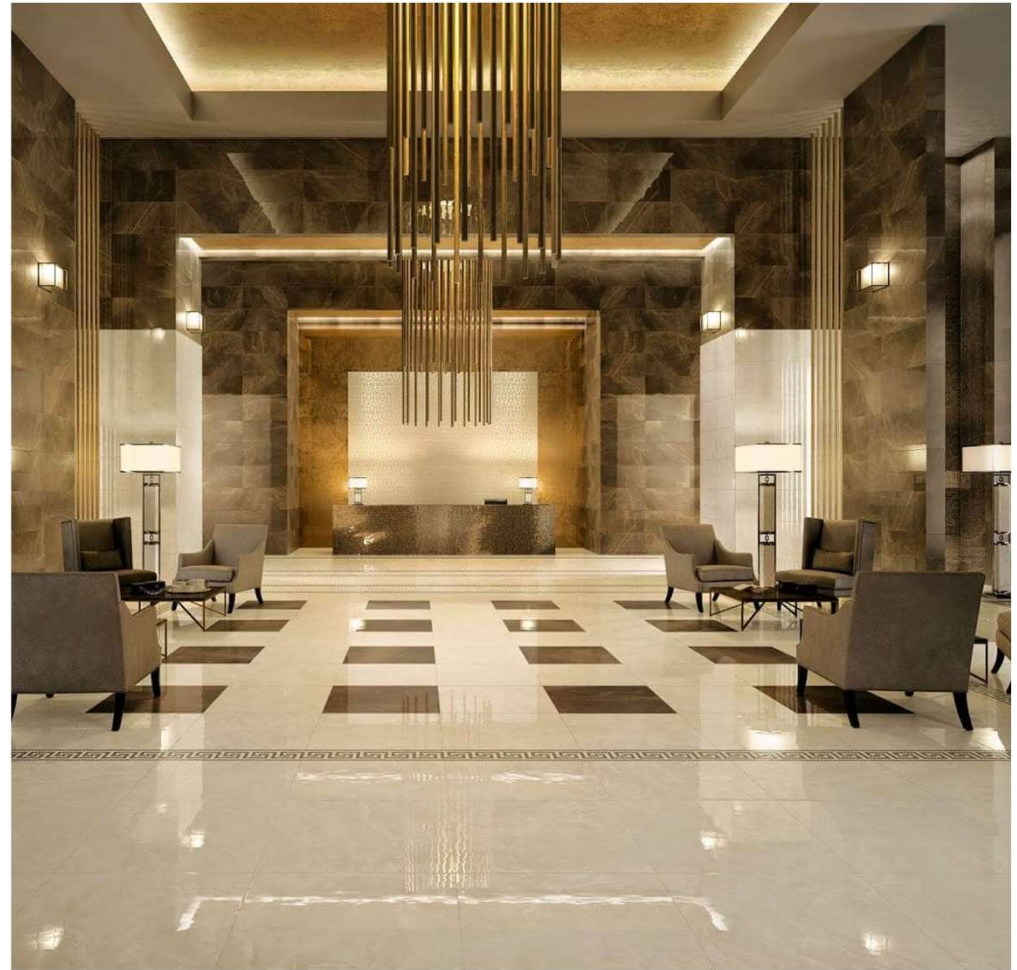
☐ Σκούπισμα και γυάλισμα των πατωμάτων και στεγνό καθαρισμό των χαλιών.

☐ Υγρό καθαρισμό και γυάλισμα όλων των πλαστικών και γυάλινων επιφανειών.

☐ Ξεσκόνισμα επίπλων.

☐ Άδειασμα και πλύσιμο σταχτοδοχείων / καλαθιών αχρήστων.

☐ Καθάρισμα δακτυλικών αποτυπωμάτων από τις πόρτες καθώς και τα μεταλλικά τους εξαρτήματα (χερούλια, κλειδαριές).



- Αίθουσες αναμονής

- ? Οι κυλιόμενες σκάλες που υπάρχουν συνήθως στα μεγάλα και πολυσύχναστα ξενοδοχεία, καθαρίζονται επίσης τη νύχτα. Αφού αφαιρεθούν τυχόν λεκέδες από τα σκαλοπάτια, πλένονται και ξεσκονίζονται οι κουπαστές. Τέλος, γυαλίζονται τα γυάλινα τοιχώματά τους.
- Ο χειμώνας, μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα στο τμήμα του Housekeeping λόγω της βροχής ή του χιονιού. Σ' αυτή την περίπτωση, τοποθετούνται στις εισόδους ψάθες ή χαλάκια, τα οποία θα πρέπει να καθαρίζονται αρκετές φορές την ημέρα και να προστατεύονται με ειδικά καλύμματα, όταν υπάρχει μεγάλη κίνηση περαστικών.

- Ανελκυστήρες (Ασανσέρ)

- Οι ανελκυστήρες είναι άλλος ένας χώρος του ξενοδοχείου που χρησιμοποιείται πολύ συχνά. Στο εσωτερικό, στην οροφή και τις πλευρές τους μπορεί να υπάρχουν καθρέπτες, ή επένδυση με μοκέτα. Στην πρώτη περίπτωση, οι καθρέπτες θα πρέπει να καθαρίζονται και να γυαλίζονται καθημερινά.
- Η μοκέτα αντίθετα, δε λερώνει εύκολα και η φροντίδα της μπορεί να γίνει τη νύχτα. Η μοκέτα όμως που καλύπτει το δάπεδο των ανελκυστήρων είναι η μόνη επιφάνεια που δύσκολα διατηρείται καθαρή. Γι' αυτό το λόγο, τα ξενοδοχεία διαθέτουν επιπλέον τεμάχια μοκέτας, για να μπορούν να αλλάζονται εύκολα και να πλένονται.

- Εστιατόρια

- Η κύρια ασχολία των εργαζομένων στο εστιατόριο (σερβιτόροι και οι βοηθοί τους), είναι το καθάρισμα των τραπεζιών, η αλλαγή τραπεζομάντηλων και η τήρηση των κανόνων σερβιρίσματος. Έτσι, δεν μπορούν να φροντίσουν και τον καθαρισμό και τη συντήρηση των πατωμάτων.
- Μπορεί όμως, να ανατεθεί σε 1 ή 2 βοηθούς ως μέρος των καθηκόντων τους, η φροντίδα των χαλιών.
- Θα πρέπει να συλλέγονται προσεκτικά τα υπολείμματα τροφής που συχνά ρίχνονται στο πάτωμα, πριν αυτά πατηθούν και 'ποτίσουν' το χαλί, δημιουργώντας μόνιμους λεκέδες.
- Επίσης, λεκέδες από ποτά ή σάλτσες θα πρέπει να απομακρύνονται αμέσως.

- Εστιατόρια

- Ο γενικός καθαρισμός των εστιατορίων αναθέτεται στις καθαρίστριες του Housekeeping και ξεκινάει πριν το σερβίρισμα του πρωινού.
- Οι εργασίες που γίνονται, είναι οι εξής:
 - ☐ Μετακίνηση και ξεσκόνισμα τραπεζιών.
 - ☐ Μετακίνηση και καθάρισμα καθισμάτων από ψίχουλα, με ειδική βούρτσα και καθάρισμα ταπετσαρίας αυτών.
 - ☐ Γυάλισμα ξύλινων καθισμάτων ή μεταλλικών επιφανειών στα καθίσματα. ☐ Πλύσιμο πλαστικών επιφανειών.
 - ☐ Ξεσκόνισμα του γραφείου του maitre.
 - ☐ Καθάρισμα τηλεφωνικών συσκευών.
 - ☐ Καθάρισμα τυχόν λεκέδων στους τοίχους.
- Η ηλεκτρική σκούπα αποδεικνύεται ιδιαίτερα χρήσιμη και στον καθαρισμό των αιθουσών του εστιατορίου και των αντικειμένων.

- Αίθουσες Συνεδρίων

- Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται αύξηση στη ζήτηση διοργάνωσης συναντήσεων επιχειρησιακής μορφής, τα οποία συνοδεύονται από τα λεγόμενα γεύματα εργασίας.
- Οι αίθουσες συναντήσεων λοιπόν, αποτελούν άλλο ένα χώρο που απαιτεί καθημερινό καθαρίσμα. Υπεύθυνο για αυτό είναι και πάλι το τμήμα του Housekeeping, το οποίο πολύ συχνά αναλαμβάνει και τη διαμόρφωση τους, σύμφωνα πάντα με τις υποδείξεις του τμήματος πωλήσεων, ώστε να καλύπτονται οι ανάγκες κάθε τύπου εκδήλωσης.

- Συντήρηση φωτιστικών

- Εργασία που πρέπει να γίνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα στους κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου.
- Απαιτεί αρκετούς υπαλλήλους, μεγάλο απόθεμα λαμπτήρων και ειδικές ψηλές σκάλες. Συνήθως γίνεται τις νυκτερινές ώρες.
- Το πλύσιμο, ή το καθαρίσμα κάθε μεγάλου κρυστάλλινου φωτιστικού που κρέμεται από την οροφή, είναι μια σχολαστική εργασία και αυτός που την κάνει χρειάζεται να έχει αρκετή υπομονή.
- Βέβαια, σήμερα υπάρχουν ειδικά φωτιστικά, τα οποία χαμηλώνουν για τον καθαρισμό και την αλλαγή λαμπτήρων και μετά επιστρέφουν στην αρχική τους θέση.

- Εγχειρίδιο διαδικασιών.

- Το εγχειρίδιο διαδικασιών είναι ένα σύνολο γραπτών αναφορών, οι οποίες απευθύνονται στους υπαλλήλους και τους υποδεικνύουν αναλυτικά πως θα εκτελούν την εργασία τους. Είναι σε απλή, κατανοητή γλώσσα και σε κάποιες περιπτώσεις εικονογραφημένο, ώστε να γίνεται ευκολότερα αντιληπτό.
- Δε θα πρέπει να συγχέεται με την περιγραφή εργασίας που αναφέρεται στις αρμοδιότητες κι ευθύνες της κάθε θέσης.
- Μπορεί να βοηθήσει ένα καινούριο Housekeeper στην πρόσληψη, ειδίκευση και κατανομή του προσωπικού του.

- Αποθήκευση και διαχείριση των υλικών του τμήματος HOUSEKEEPING.

□ Εισαγωγή.

- Μεγάλο κεφάλαιο στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις δαπανάται για τον εφοδιασμό των τραπεζιών, των λουτρών και των κρεβατιών, με λινά.
- Στις περισσότερες περιπτώσεις, η διεύθυνση του ξενοδοχείου καθιστά υπεύθυνο τον Housekeeper για την αγορά, τη φύλαξη, τη διανομή, τη φροντίδα και την αποθήκευση των πολυάριθμων ειδών που εμπεριέχονται σ' αυτή την πολλές φορές, τεράστια επένδυση.

Λινά τμήματος φαγητών – ποτών

- Υπεύθυνοι για την επιλογή τους είναι η διοίκηση του ξενοδοχείου και ο προϊστάμενος του τμήματος φαγητών και ποτών, πάντα όμως σε συνεννόηση με τον Housekeeper.

- Τα τμήματα που χρησιμοποιούν αυτού του είδους τα λινά, είναι τα εστιατόρια, τα μπαρ, το τμήμα δεξιώσεων και το room service, και είναι τα εξής:

ο Τραπεζομάντιλα, και ένα ύφασμα που τοποθετείται κάτω από αυτά, για να απορροφά τους θορύβους των πιατικών και να προστατεύει από φθορές τόσο τα τραπεζομάντιλα όσο και τα τραπέζια.

ο Πετσέτες μονόχρωμες από το ίδιο ύφασμα με το τραπεζομάντιλο. Επίσης, λευκές πετσέτες για τους σερβιτόρους.

ο Δισκόπανα για να μη γλιστρούν τα διάφορα σκεύη μέσα στους δίσκους. (Εναλλακτικά, μπορεί να χρησιμοποιηθούν ειδικές χαρτοπετσέτες)

ο Διάφορα ξεσκονόπανα.

Λινά τμήματος φαγητών – ποτών.

- Πολλά ξενοδοχεία χρησιμοποιούν αποκλειστικά το λευκό χρώμα στα λινά τους, γιατί παρουσιάζει μεγάλη ευκολία στο καθάρισμα, στην ταξινόμηση και στην αποθήκευση.
- Μεγάλο ποσοστό όμως, δείχνει να προτιμάει και τα χρωματιστά λινά.
- Σε περίπτωση που επιλεγούν τα χρωματιστά, πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη σημασία στο χρώμα, γιατί θα πρέπει να ταιριάζει με το χώρο και την περίπτωση. Αυτή η μέθοδος μπορεί να εφαρμοστεί σε όλους τους χώρους και τελικά ο κάθε χώρος να έχει το δικό του, ευδιάκριτο και χαρακτηριστικό χρώμα.
- Το υλικό με το οποίο κατασκευάζονται κατά παράδοση τα λινά που χρησιμοποιούνται στους χώρους εστίασης, στα μπαρ κλπ, είναι το βαμβάκι. Σήμερα όμως, διατίθενται σχεδόν αποκλειστικά υφάσματα με σύνθεση από βαμβάκι και πολυεστέρα, τα οποία δεν χρειάζονται σιδέρωμα.

Λινά – Ιματισμός Δωματίων.

- Ο ιματισμός του μπάνιου ενός δωματίου περιλαμβάνει προσόψια (μικρές πετσέτες προσώπου), μεγάλες πετσέτες μπάνιου, πετσέτες για τα χέρια (λαβέτες) και ένα χαλάκι μπάνιου.
- Σε ξενοδοχεία μεγάλης κατηγορίας υπάρχουν επίσης και ρόμπες μπάνιου, τα λεγόμενα «μπουρνούζια».
- Το χρώμα που προτιμάται από τα περισσότερα ξενοδοχεία είναι το λευκό, διότι έχει περισσότερα πλεονεκτήματα όσο αναφορά στο πλύσιμο, στη λεύκανσή, στην ταξινόμηση και στην αποθήκευσή του.
- Παρ' όλα αυτά όμως, πολλά ξενοδοχεία σήμερα χρησιμοποιούν χρωματιστές πετσέτες. Για την επιλογή αυτών των ειδών, η διεύθυνση λαμβάνει σοβαρά υπόψη της το κόστος, την αντοχή, την ποιότητά τους, αλλά και τη μόδα.

Λινά – Ιματισμός Δωματίων

- Πετσέτες που έχουν ενισχυμένο στρίφωμα στο τελείωμά τους, είναι αυτές με τη μεγαλύτερη ανθεκτικότητα, γιατί συνήθως από εκείνο το σημείο αρχίζει η φθορά.
- Οι καλής ποιότητας πετσέτες, έχουν πέλος και στις δύο όψεις, για να εξασφαλίζεται μεγαλύτερη απορροφητικότητα. Έτσι όμως αυξάνεται το κόστος πλυσίματός τους, καθώς έχουν μεγαλύτερο βάρος.
- Στο λουτρό καλό είναι να υπάρχουν μεταλλικοί κρίκοι ή βέργες για την τοποθέτηση των πετσετών. Έτσι οι καθαρές πετσέτες δεν έρχονται σε επαφή με τις μεταχειρισμένες και προφυλάσσονται από την υγρασία..
- Οι κουρτίνες του μπάνιου είναι από υλικό ανθεκτικό στην υγρασία και μπορούν να πλυθούν στο πλυντήριο. Η πιο συνηθισμένη σύνθεσή τους είναι αυτή από νάιλον ή από βινύλιο. Στην αγορά υπάρχουν και οι δύο τύποι και διατίθενται σε πολλά χρώματα.

Λινά – Ιματισμός Δωματίων.

- Ο ιματισμός ενός υπνοδωματίου περιλαμβάνει:
 - υπόστρωμα,
 - στρώμα,
 - επίστρωμα (υποσέντονο),
 - σεντόνια,
 - μαξιλάρια,
 - μαξιλαροθήκες,
 - κουβέρτες
 - κλινοκάλυμα (couvre - Lit).

Στρώματα

- Η επιλογή στρώματος λοιπόν είναι δύσκολη για τον Housekeeper, διότι θα πρέπει να καλύψει τις ανάγκες όσο το δυνατόν περισσότερων πελατών.
- Στο μεγαλύτερο ποσοστό των ξενοδοχείων σήμερα χρησιμοποιούνται στρώματα αμερικάνικου τύπου, κύριο χαρακτηριστικό των οποίων, είναι τα ελατήρια που υπάρχουν στο εσωτερικό τους.

Στρώματα αφρού

- Τα στρώματα που είναι κατασκευασμένα με αφρό, είναι μια άλλη κατηγορία στρωμάτων που κυκλοφορεί στην αγορά.
- Στην κατασκευή τους είναι αρκετά ογκώδη και καλύπτονται από βαμβακερό ύφασμα πολύ καλής ποιότητας.
- Κύρια χαρακτηριστικά τους είναι η άνεση που προσφέρουν, η μεγάλη διάρκεια ζωής, το χαμηλό κόστος και το λιγότερο βάρος τους σε σχέση με αυτό των στρωμάτων με ελατήρια. Είναι πιο εύχρηστα στη μετακίνησή τους και πιο εύκολο για τις καμαριέρες να τα γυρίζουν και να τα περιστρέφουν.

Στρώματα

- Ο κύριος συντελεστής για τη διάρκεια ζωής ενός στρώματος είναι η ικανότητά του να επανέρχεται στην αρχική του κατάσταση, παρά το βάρος των ατόμων που κάθονται συχνά σε μία γωνία του κρεβατιού.
- Άλλο ποιοτικό χαρακτηριστικό είναι τα πολλά ελατήρια, όπως και η βάτα που θα πρέπει να απομονώνει τέλεια τα ελατήρια από την ταπετσαρία του στρώματος.
- Τα στρώματα που προορίζονται για ξενοδοχειακή χρήση, έχουν διάρκεια ζωής τουλάχιστον 10 χρόνια. Αν υποθέσουμε ότι το φθηνότερο στρώμα έχει την ελάχιστη διάρκεια, τότε η πιο λογική κίνηση είναι η αγορά του πιο ακριβού, αφού τελικά θα έχει το μικρότερο κόστος.
- Οι οδηγίες για τη συντήρηση των στρωμάτων, παρέχονται από τους ίδιους τους κατασκευαστές.

➤ Περιστροφή στρωμάτων

- Είναι πολύ σημαντική για τα στρώματα.
- Επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό τη διάρκεια χρήσης τους, καθώς με αυτό τον τρόπο το στρώμα χρησιμοποιείται εξ ίσου και από τις δύο πλευρές.
- Είναι όμως αρκετά δύσκολη δουλειά για τις καμαριέρες, αφού συνήθως δεν έχουν τη δύναμη να τα γυρίζουν.
- Γι' αυτό το λόγο λοιπόν, την περιστροφή αναλαμβάνουν οι valets όταν κάνουν γενικό καθαρισμό.

➤ Περιστροφή στρωμάτων

- Για την οργάνωση και τον έλεγχο της περιστροφής των στρωμάτων τηρείται ένα αρχείο, όπως το ακόλουθο:
- ✓ παίρνουμε σαν βάση ότι τα στρώματα γυρίζονται μία φορά το τρίμηνο.
- ✓ Οι καμαριέρες που τακτοποιούν τα δωμάτια λοιπόν, φροντίζουν ώστε η περιστροφή να γίνεται από τους valets και όταν αυτό συμβεί, το σημειώνουν στην ημερήσια κατάσταση εργασίας τους.
- ✓ Αν το δωμάτιο έχει δύο κρεβάτια (twin bedded room) αλλά έχει χρησιμοποιηθεί μόνο το ένα, τότε περιστρέφεται μόνο αυτό.

➤ Περιστροφή στρωμάτων

- Μια άλλη σίγουρη μέθοδος με την οποία μπορεί ο επόπτης ορόφου ή και ο ίδιος ο Housekeeper να ελέγξει αν η εργασία έχει γίνει σωστά, είναι να υπάρχουν αυτοκόλλητες ετικέτες σε κάθε γωνία του στρώματος.
- Στις δύο από αυτές που βρίσκονται στην ίδια πλευρά σημειώνεται το πρώτο και το τρίτο τρίμηνο του έτους. Αντίστοιχα, στις δύο ετικέτες τις άλλης πλευράς σημειώνεται το δεύτερο και το τέταρτο τρίμηνο. Με αυτό τον τρόπο, αν ο έλεγχος γίνεται μία φορά το τρίμηνο, μπορεί να διαπιστωθεί αν η περιστροφή έγινε με τον ενδεδειγμένο τρόπο ή όχι.

Επίστρωμα (υποσέντονο)

- Για την προστασία των στρωμάτων, είναι απαραίτητη η χρήση ενός καλύμματος, που θα τα προφυλάσσει από τη φθορά, την υγρασία και τους λεκέδες.
- Όλα σχεδόν τα καλύμματα που κυκλοφορούν στην αγορά είναι αδιάβροχα, αντιαλλεργικά, άφλεκτα, δε λεκιάζουν, δε γλιστράνε πάνω στο στρώμα και επιπλέον, δημιουργούν μια μαλακή επιφάνεια μεταξύ στρώματος και σεντονιού.
- Συγκεκριμένα, τα υποσέντονα από πολυεστέρα δεν συστέλλονται και μπορούν να στεγνώσουν σε χαμηλή θερμοκρασία πλυντηρίου. Για ακόμα πιο πρακτική χρήση, διαθέτουν λάστιχο γύρω - γύρω, έτσι ώστε να διατηρούνται τεντωμένα.
- Τα καλύμματα των στρωμάτων θα πρέπει να ελέγχονται μετά από κάθε αναχώρηση και να αλλάζονται, αν αυτό κρίνεται απαραίτητο.

Σεντόνια

- Τα απλά βαμβακερά σεντόνια και οι μαξιλαροθήκες, έχουν πλέον αντικατασταθεί στα ξενοδοχεία, με αυτά που στη σύνθεσή τους υπάρχει και πολυεστέρας.
- Σύμφωνα με έρευνες που έχουν έγιναν από κατασκευαστές λινών, αποδεικνύεται ότι τα βαμβακερά σεντόνια αντέχουν λιγότερο στο πλύσιμο απ' ό,τι τα συνθετικά. Συγκεκριμένα, ενώ τα συνθετικά αντέχουν τουλάχιστον σε 500 πλυσίματα, τα απλά βαμβακερά αντέχουν μόλις σε 150 - 200.
- Επίσης τα συνθετικά κατασκευάζονται σε μικρότερες διαστάσεις, διότι δεν μαζεύουν στο πλύσιμο.

Σεντόνια

- Τα σεντόνια που χρησιμοποιούνται στα ξενοδοχεία, έχουν πάνω και κάτω στρίφωμα με το ίδιο φάρδος. Έτσι η καμαριέρα εξοικονομεί χρόνο, διότι δεν έχει να διαλέξει ποια πλευρά του σεντονιού θα πάει στο πάνω μέρος του κρεβατιού και ποια στο κάτω.
- Επιπλέον, αποφεύγεται η φθορά του μόνο από τη μία πλευρά, διότι έτσι είναι σίγουρο ότι το σεντόνι θα χρησιμοποιηθεί εξίσου και από τις δύο πλευρές.
- Δεν χρησιμοποιούνται σεντόνια με λάστιχο στην περίμετρο για ευνόητους λόγους (αποθήκευση- διαστάσεις κλπ).

Μαξιλάρια

- Η επιλογή τους είναι μια δύσκολη εργασία για την Housekeeper.
- Ένα καλής ποιότητας μαξιλάρι δεν είναι ποτέ βαρύ. Επίσης, θα πρέπει να είναι ελαστικό, για να παρέχει στήριξη στο κεφάλι.
- Ένα εύκολο τεστ που μπορούμε να κάνουμε, είναι το εξής: πιέζουμε με το δάχτυλο στο κέντρο του μαξιλαριού. Αν είναι καλής ποιότητας, θα πρέπει μετά την απομάκρυνσή του, να επανέλθει στο αρχικό του σχήμα.

Μαξιλάρια

- Το υλικό που αποτελεί το περιεχόμενο - γέμισμα του μαξιλαριού, μπορεί να είναι:
 - Φυτικής προέλευσης, όπως φυτική τζίβα, βαμβάκι. Η φυτική τζίβα δεν προτιμάται ιδιαίτερα, γιατί δεν κρατάει τα μαξιλάρια αφράτα. Το βαμβάκι είναι αρκετά ζεστό και ελαφρύ, αλλά έχει την τάση να σβολιάζει.
 - Ζωικής προέλευσης, όπως μαλλί, φτερά, πούπουλα. Το ζωικό μαλλί είναι σταθερό και ελαστικό, και ταιριάζει περισσότερο στα κάπως ογκώδη μαξιλάρια.

Μαξιλάρια

- Το λευκό μαλλί είναι ακριβότερο από το γκρίζο.
- Τα φτερά είναι ασυναγώνιστα στην κατασκευή αναπαυτικών και μαλακών μαξιλαριών.
- Έχουν την ιδιότητα να μετατοπίζονται προς τις άκρες και να αφήνουν κενό το κέντρο του μαξιλαριού.
- Τα χρωματιστά κοστίζουν λιγότερο από τα λευκά.
- Τα γνήσια πούπουλα είναι το πιο ελαφρύ, αλλά ταυτόχρονα και το πιο ακριβό γέμισμα.
- Για να μειωθεί το κόστος των μαξιλαριών, γίνεται συνδυασμός από πούπουλα και φελιζόλ σε αναλογία 50 - 50, που όμως είναι δύσκολο στο καθάρισμα.

Μαξιλάρια

- Συνθετικά, όπως με κομματάκια πλαστικού, ή με κυτταρώδη πλαστικό αφρό.
- Τα κομματάκια πλαστικού είναι ελαφρά και πιο εύχρηστα από τα φτερά. Δεν διαπερνούν το ύφασμα και μετατοπίζονται στις άκρες του μαξιλαριού.
- Τέλος, ο κυτταρώδης πλαστικός αφρός είναι ελαφρύς και δεν παραμορφώνεται.
- Είναι προσιτά στην τιμή, πλένονται εύκολα, διατηρούν το σχήμα τους και τα επιλέγουν μεγάλο ποσοστό πελατών, οι οποίοι είναι αλλεργικοί στα πούπουλα και στα χνούδια.
- Έτσι, οι περισσότερες ξενοδοχειακές μονάδες προτιμούν αυτό το συνθετικό περιεχόμενο των μαξιλαριών. Ίσως όμως τελικά, ο καλύτερος τρόπος για να ικανοποιούνται όλοι οι πελάτες, είναι να διατίθενται σε κάθε κρεβάτι και οι δύο τύποι (πούπουλο και συνθετικό), έτσι ώστε να υπάρχει η δυνατότητα επιλογής.

Μαξιλαροθήκες

- Οι μαξιλαροθήκες συχνά κατασκευάζονται από τα μεταχειρισμένα και φθαρμένα σεντόνια του ξενοδοχείου.
- Τα στριφώματά τους είναι αρκετά φαρδιά και το μέγεθός τους είναι μεγαλύτερο από το μαξιλάρι.
- Οι εσωτερικές μαξιλαροθήκες θα πρέπει να είναι κατασκευασμένες από γερό, βαρύ ύφασμα, το οποίο θα αντέχει στα πολλά πλυσίματα.

Κουβέρτες

- Ο πιο διαδεδομένος τύπος για χρήση στα ξενοδοχεία, είναι οι κουβέρτες που είναι κατασκευασμένες από συνθετικές ίνες, αν και στην αγορά υπάρχουν αρκετές μάλλινες.
- Το μαλλί, αν και είναι ελαφρύ και ζεστό σαν ίνα, είναι ακριβό, παρουσιάζει δυσκολία στο πλύσιμο και 'μαζεύει' εύκολα.
- Επιπλέον, οι μάλλινες κουβέρτες προσβάλλονται πολύ συχνά από σκώρο και η αποθήκευσή τους είναι δύσκολη, καθώς είναι αρκετά ογκώδης.

Κουβέρτες

- Προτιμώνται οι συνθετικές κουβέρτες, οι οποίες έχουν τα εξής χαρακτηριστικά:
 - ☐ Είναι ζεστές και ελαφριές.
 - ☐ Πλένονται και στεγνώνουν εύκολα.
 - ☐ Δεν μαζεύουν στο πλύσιμο.
 - ☐ Αν χρειαστεί, μπορούν να υποβληθούν και σε στεγνό καθάρισμα.
 - ☐ Δεν προξενούν αλλεργίες.
 - ☐ Είναι μαλακές και απαλές.
- Γενικά θεωρείται ότι μια ακρυλική κουβέρτα είναι η καλύτερη χρηματική επένδυση.

Κουβέρτες ηλεκτρικές-θερμαινόμενες

- Ένας άλλος τύπος, είναι οι ηλεκτρικές ή θερμαινόμενες κουβέρτες, οι οποίες υπάρχουν μόνο σε λίγα ξενοδοχεία μεγάλης κατηγορίας. Αυτό συμβαίνει, διότι έχουν υψηλό κόστος επένδυσης, και χρειάζονται ειδική μεταχείριση στον τρόπο συντήρησής τους.
- Θα πρέπει να ελέγχονται σε τακτά χρονικά διαστήματα, για να διασφαλιστεί η σωστή τους λειτουργία και ότι η κατανάλωση ρεύματος είναι σύμφωνα με τις προδιαγραφές τους. Επίσης, ένα προληπτικό μέτρο για την αντιμετώπιση της φωτιάς είναι το ράντισμα των κουβερτών με ειδικά σπρέι, τα οποία επιβραδύνουν τη διάδοση της πυρκαγιάς.

Καλύμματα κρεβατιών (Couvre - Lit)

- Το κάλυμμα είναι το κύριο διακοσμητικό στοιχείο μέσα στο δωμάτιο, τόσο από οπτική όσο και από αισθητική πλευρά.
- Ο πελάτης μπορεί από την εμφάνιση του καλύμματος, να σχηματίσει μια θετική ή αρνητική εντύπωση.
- Γι' αυτό η επιλογή τους όσο αναφορά στην εμφάνιση, τη λειτουργικότητα, τον καθαρισμό και το κόστος θα πρέπει να γίνει πολύ προσεκτικά.
- Σήμερα οι κατασκευαστές, έχοντας στη διάθεσή τους τις συνθετικές ίνες, μπορούν να δημιουργήσουν καλύμματα κρεβατιών τα οποία δεν τσαλακώνουν εύκολα, εύκολα όμως μπορούν να πλυθούν.

Καλύμματα κρεβατιών (Couvre - Lit)

- Κάποια σχεδιάζονται έτσι, ώστε να μην καλύπτουν τις πλευρές του κρεβατιού μέχρι το πάτωμα.
- Είναι πιο βολικά για τις καμαριέρες.
- Για να γίνει η σωστή επιλογή, θα πρέπει οι Housekeepers να ελέγχουν την ποιότητα του καλύμματος πριν το αγοράσουν.
- Μια απλή διαδικασία που μπορεί να ακολουθηθεί είναι η εξής:

Το κάλυμμα πλένεται με μαλακό απορρυπαντικό και χωρίς λευκαντικό, σε ζεστό νερό. Έπειτα στεγνώνεται σε χαμηλή θερμοκρασία, στις χαμηλές στροφές του στεγνωτηρίου. Όταν στεγνώσει, ακολουθεί προσεκτικός έλεγχος κάνοντας τη σύγκριση με ένα άλλο κάλυμμα, το οποίο δεν έχει ακόμα πλυθεί. Αν ο βαθμός της συστολής, το πόσο 'μάζεψε' δηλαδή, είναι μικρότερος του 2 % και το χρώμα του δεν εμφανίζει καμία απολύτως αλλοίωση, τότε μπορούμε να μιλάμε για καλής ποιότητας κάλυμμα.

Σας ευχαριστώ πολύ για
τη παρουσία σας και σήμερα.

Στην επόμενη ενότητα θα ασχοληθούμε ,με τη λανοθήκη το
πλυντήριο, την υπηρεσία ορόφων και τ' άλλα τμήματα.