



CORE-VET

www.corevet.eu

Επαγγελματικές ευκαιρίες για ανειδίκευτους
και ημειδικευμένους εργαζομένους στον τομέα
του τουρισμού

HOUSEKEEPING

Εκπαιδευτικό υλικό – εγχειρίδιο
ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑ



Lifelong
Learning
Programme

Με την υποστήριξη του Προγράμματος Δια Βίου Μάθησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η παρούσα ανακοίνωση δεσμεύει μόνο τον συντάκτη της και η Επιτροπή δεν ευθύνεται για τυχόν χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ	4
ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΑΞΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΚΑΙ ΜΟΤΕΛ	4
ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΜΟΤΕΛ	5
ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ	6
ΤΜΗΜΑ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ	7
ΣΧΕΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	9
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΟΥ	12
ΕΛΕΓΞΤΕ ΤΙΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΑΣ	13
ΧΡΗΣΗ ΕΝΤΥΠΟΥ ΥΛΙΚΟΥ	16
ΕΠΙΓΡΑΦΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΠΙΣΙΝΑΣ	16
ΚΑΡΤΕΛΑ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ	17
ΕΤΙΚΕΤΕΣ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ	18
ΦΥΛΛΟ ΗΜΕΡΗΣΙΩΝ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟΝ/ΤΗΝ ΒΟΗΘΟ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗΣ ΟΡΟΦΟΥ	19
ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ	20
ΠΙΝΑΚΕΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΑ ΧΗΜΙΚΑ ΤΗΣ ΠΙΣΙΝΑΣ	21
ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΛΕΩΦΟΡΕΙΩΝ	22
ΛΙΣΤΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ ΟΡΟΦΟΚΟΜΩΝ	23
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΑ ΥΛΙΚΑ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	24
ΕΓΓΡΑΦΟ ΥΛΙΚΟ	25
ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ	25
ΥΠΕΝΘΥΜΙΣΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΑ	26
ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΣΤΟΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ	27
ΓΝΩΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗΣ	28
ΜΕΓΕΘΗ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	28
5. ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ - ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	31
ΚΑΛΩΣΟΡΙΣΜΑ ΤΩΝ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ	31
ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ	33
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ	35
ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ	36
ΑΠΩΛΕΙΕΣ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ	36
ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΡΑΥΜΑΤΙΣΜΩΝ	37
ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ	39
ΠΩΣ ΝΑ ΘΥΜΟΜΑΣΤΕ ΠΡΟΣΩΠΑ, ΟΝΟΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	41
ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ	42
ΠΡΩΩΡΟ CHECK IN Η CHECK OUT	42
ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΥΝ ΤΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ	43
ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΙΣ ΑΛΛΑΓΕΣ ΚΑΙ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΕΙΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	45
ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ	47

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΑΠΟΜΝΗΜΟΝΕΥΣΗ ΠΟΛΛΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	51
ΑΠΟΜΝΗΜΟΝΕΥΣΗ ΣΗΜΑΝΤΙΚΩΝ ΩΡΩΝ ΑΦΙΞΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ	51
ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑΣ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ.....	53
ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ	54
ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ.....	54
ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΕ ΔΙΑΦΟΡΑ ΨΥΧΑΓΩΓΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ	55
ΕΠΙΣΗΜΕΣ ΣΥΖΗΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	55
ΔΙΑΤΥΠΩΣΗ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ.....	56
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΑΛΛΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.....	57
10. ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ	60
ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ	60
ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΤΑΞΗ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΩΝ ΟΣΩΝ ΑΦΟΡΑ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ	61
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΑΛΛΑ ΜΕΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΣΕ ΔΙΑΦΟΡΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΜΕΣΩ E-MAIL.....	63
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ	65
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕΣΩ Η/Υ ΜΕΤΑΞΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΧΗΣ.....	66

1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ

Ο τουρισμός είναι μια δραστηριότητα. Όταν οι άνθρωποι επισκέπτονται ένα ξενοδοχείο για διακοπές ή για επαγγελματικούς λόγους και μένουν για ένα ή περισσότερα βράδια, η υποδοχή που τους γίνεται και η ποιότητα της εξυπηρέτησης που τους παρέχει το ξενοδοχείο κατά τη διάρκεια της παραμονής τους επηρεάζει σημαντικά την εντύπωση που θα τους μείνει. Γι' αυτό, η καλή εξυπηρέτηση έχει σημασία για όλους, ανεξάρτητα από το μέγεθος του ξενοδοχείου.



Προορισμός Ζάγκρεμπ, Κροατία

ΔΙΑΦΟΡΑ ΜΕΤΑΞΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΚΑΙ ΜΟΤΕΛ

Ορισμός του ξενοδοχείου

Ξενοδοχείο ή Inn είναι μια μονάδα, η κύρια δραστηριότητα της οποίας είναι η παροχή καταλύματος για το ευρύ κοινό και η οποία παρέχει μία ή περισσότερες από τις παρακάτω υπηρεσίες:

1. **Υπηρεσίες μαζικής** εστίασης και μπαρ
2. **Υπηρεσία δωματίων** (οροφκομία)
3. **Υπηρεσία υποδοχής**
4. **Υπηρεσία πλυντηρίου**/στεγνοκαθαριστηρίου
5. **Χρήση επίπλων** ή εξοπλισμού
6. **Υπηρεσία θυρωρείου**
7. **Υπηρεσίες διοργάνωσης συνεδρίων** και εκδηλώσεων
8. **Συνεδριακό κέντρο**, κ.λπ.

Ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου, παρέχεται διαφορετικό επίπεδο εξατομικευμένης



1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ

ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΜΟΤΕΛ

Ο όρος μοτέλ είναι μια σύντμηση των αγγλικών λέξεων motor και hotel. Πρόκειται για ένα κατάλυμα που εξυπηρετεί κυρίως επισκέπτες που κινούνται με αυτοκίνητο. Τα πρώτα μοτέλ διέθεταν συχνά χώρους στάθμευσης κοντά στα δωμάτια, αλλά αυτό έχει αλλάξει τα τελευταία χρόνια, καθώς οι ιδιοκτήτες και οι ενοικιαστές των μοτέλ δίνουν μεγαλύτερη σημασία στην ασφάλεια των επισκεπτών.



Τα μοτέλ μπορεί να βρίσκονται σε οποιοδήποτε μέρος, αλλά συνήθως βρίσκονται σε προαστιακές περιοχές ή πάνω σε οδικές αρτηρίες. Έγιναν ιδιαίτερα δημοφιλή στη δεκαετία του 1950 και του 1960 με την ανάπτυξη του δικτύου αυτοκινητόδρομων μεταξύ των πολιτειών των ΗΠΑ. Πολλά μοτέλ είναι διώροφα ή χαμηλά κτίρια που βρίσκονται κοντά σε μεγάλες λεωφόρους. Πισίνες περιφραγμένες με θάμνους, δέντρα, παιδική χαρά κ.λπ.

Ο όρος ξενοδοχείο χρησιμοποιείται ως γενικός όρος για τα μοτέλ, τα ξενοδοχεία, τα ενοικιαζόμενα δωμάτια, τα ξενοδοχεία που διαθέτουν αποκλειστικά σουίτες, τα συνεδριακά κέντρα και άλλα εξειδικευμένα καταλύματα.

Ξενοδοχείο είναι μια επιχείρηση που παρέχει κατάλυμα και συνήθως υπηρεσίες εστίασης και άλλες υπηρεσίες σε ταξιδιώτες και άλλους επισκέπτες. Παρέχει τις υπηρεσίες αυτές έναντι αμοιβής, συνήθως για σύντομο χρονικό διάστημα. Τα ξενοδοχεία συνήθως παρέχουν μια σειρά από πρόσθετες υπηρεσίες, όπως εστιατόριο, πλυντήριο και πισίνα ή φύλαξη παιδιών.



1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ

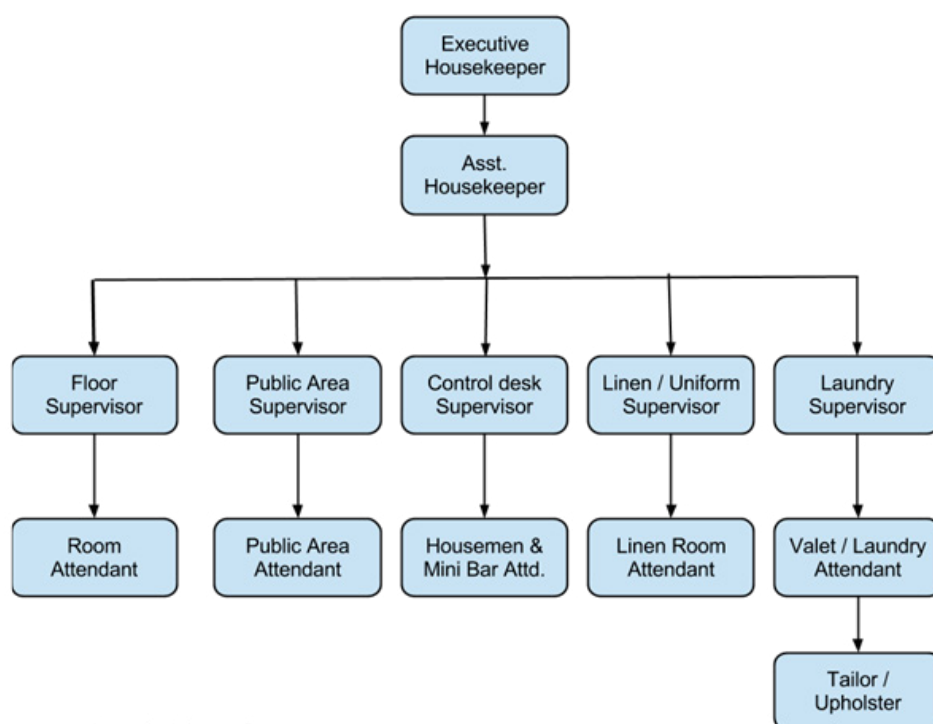
Ορισμένα ξενοδοχεία παρέχουν υπηρεσίες συνεδρίων και αίθουσες συνεδριάσεων και διοργανώνουν επιχειρηματικά συνέδρια, εκδηλώσεις και συναντήσεις τα οποία λαμβάνουν χώρα στις εγκαταστάσεις τους. Ξενοδοχείο μπορεί να ονομαστεί μια επιχείρηση η κύρια δραστηριότητα της οποίας είναι να παρέχει στο ευρύ κοινό κατάλυμα και η οποία μπορεί να περιλαμβάνει μία ή περισσότερες από διάφορες υπηρεσίες, όπως υπηρεσίες εστίασης και μπαρ, πλύσιμο λινών, υπηρεσία δωματίου, κ.λπ. Επομένως, το ξενοδοχείο μπορεί επίσης να χαρακτηριστεί ως μια εμπορική επιχείρηση η οποία παρέχει υπηρεσίες καταλύματος. Ξενοδοχεία βρίσκονται σε όλες σχεδόν τις πόλεις. Τα ξενοδοχεία λειτουργούν εικοσιτέσσερις ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα. Ο κύριος παράγοντας που καθορίζει τη στάση των επισκεπτών απέναντι σε ένα ξενοδοχείο είναι η εξυπηρέτηση, αν και άλλες εξυπηρετήσεις, όπως το δωμάτιο, οι υπηρεσίες μαζικής εστίασης και μπαρ είναι εξίσου καθοριστικοί παράγοντες.

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ

Το οργανόγραμμα του τμήματος οροφκομίας δείχνει την ιεραρχική δομή των βαθμών και εξασφαλίζει ότι οι εργαζόμενοι θα λάβουν οδηγίες μόνο από τα κατάλληλα άτομα.

Το οργανόγραμμα του τμήματος οροφκομίας παρέχει όχι μόνο τη συστηματική ιεράρχηση των βαθμών, αλλά προστατεύει επίσης τους εργαζομένους από τη λήψη οδηγιών από μη εντεταλμένα άτομα. Δείχνει ότι κάθε εργαζόμενος πρέπει να λαμβάνει εντολές μόνο από τον άμεσο προϊστάμενό του.

Επίσης, αντίγραφο του οργανογράμματος θα πρέπει να αναρτάται σε κάποιον χώρο, ώστε όλο το προσωπικό της υπηρεσίας οροφκομίας να μπορεί να δει ποια είναι η θέση του στη συνολική οργάνωση της υπηρεσίας. Στην ιδανική περίπτωση όλα τα ξενοδοχεία τοποθετούν το οργανόγραμμα είτε στο γραφείο ελέγχου καθαριότητας ή στο σημείο όπου γίνεται συνήθως η



www.setupmyhotel.com ©

1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ

Το τμήμα οροφοκομίας είναι ένα από τα πιο δραστήρια τμήματα του ξενοδοχείου όσον αφορά το πλήθος καθηκόντων που εκτελούνται και τον αριθμό του προσωπικού που απασχολεί. Το γραφείο συνήθως βρίσκεται κοντά στον χώρο πλυντηρίων ή σε οποιονδήποτε άλλο κατάλληλο χώρο κοντά στο δωμάτιο φύλαξης των προμηθειών οροφοκομίας.

ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ ΕΙΝΑΙ ΑΡΜΟΔΙΟ ΓΙΑ ΤΑ ΕΞΗΣ:

- **την τάξη και την καθαριότητα** όλων των δωματίων και των περισσότερων κοινόχρηστων χώρων,
- **τη συντήρηση των ανακυκλώσιμων** και μη ανακυκλώσιμων υλικών καθαριότητας

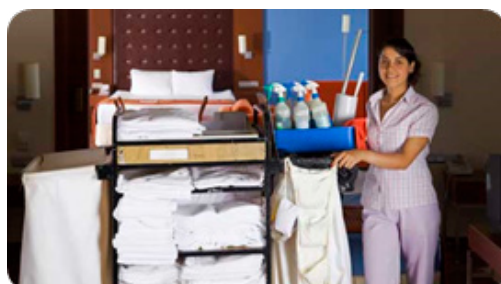
Ορισμένες από τις παραπάνω λειτουργίες μπορεί, ωστόσο, να ανατεθούν σε κάποιο εξωτερικό συνεργείο. Στην περίπτωση αυτή, το ξενοδοχείο πρέπει να εξακολουθήσει να έχει τμήμα οροφοκομίας, αλλά με το ελάχιστο δυνατό προσωπικό.

Το τμήμα οροφοκομίας διευθύνεται από τον Προϊστάμενο Ορόφων (ο οποίος αναφέρεται ενίοτε και ως Διευθυντής Οροφοκομίας)

Η διαδικασία του καθαρισμού των δωματίων από το τμήμα οροφοκομίας συνοψίζεται ως εξής:



1. **Ο υπεύθυνος κρατήσεων** (ή ο ταμίας) ενημερώνει το τμήμα οροφοκομίας ότι ένα δωμάτιο έχει αδειάσει και χρειάζεται να καθαριστεί.



2. **Ο υπεύθυνος κρατήσεων** (ή ο ταμίας) ενημερώνει το τμήμα οροφοκομίας ότι ένα δωμάτιο έχει αδειάσει και χρειάζεται να καθαριστεί.

1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ



3. **Η καμαριέρα καθαρίζει** το δωμάτιο και ενημερώνει το τμήμα οροφοκομίας για τη νέα κατάσταση του δωματίου (ειδικά αν το δωμάτιο πρέπει να τεθεί «εκτός λειτουργίας» και «εκτός υπηρεσίας»!)

4. **Εάν το δωμάτιο είναι «εκτός λειτουργίας»** για οποιονδήποτε λόγο (π.χ. είναι πολύ βρώμικο ή χρειάζεται επισκευή!), το τμήμα οροφοκομίας θέτει το δωμάτιο αυτό εκτός διαθεσιμότητας, είτε μέχρι να προγραμματιστεί ο γενικός καθαρισμός του είτε μέχρι να επιβεβαιωθεί από το τμήμα συντήρησης ότι το πρόβλημα αποκαταστάθηκε!

5. **Το τμήμα οροφοκομίας στέλνει τους επιθεωρητές** του να ελέγξουν αν το συγκεκριμένο δωμάτιο έχει καθαριστεί σύμφωνα με τις προδιαγραφές του ξενοδοχείου ή όχι!

6. **Εάν το δωμάτιο έχει καθαριστεί** σύμφωνα με τις προδιαγραφές του ξενοδοχείου, το τμήμα οροφοκομίας πρέπει να αλλάξει την κατάσταση του δωματίου από «υπό αλλαγή» σε «καθαρό και διαθέσιμο προς ενοικίαση» και να ενημερώσει το τμήμα υποδοχής!

7. **Εάν ο χώρος δεν έχει καθαριστεί** σύμφωνα με τις προδιαγραφές του ξενοδοχείου, οι επιθεωρητές ενημερώνουν το τμήμα οροφοκομίας ότι ο χώρος πρέπει να καθαριστεί ξανά! Η καμαριέρα καθαρίζει το δωμάτιο και ενημερώνει το τμήμα οροφοκομίας για τη νέα κατάσταση του δωματίου (ειδικά αν το δωμάτιο πρέπει να τεθεί «εκτός λειτουργίας» και «εκτός υπηρεσίας»!)



1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ

ΣΧΕΣΗ ΜΕΤΑΞΥ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

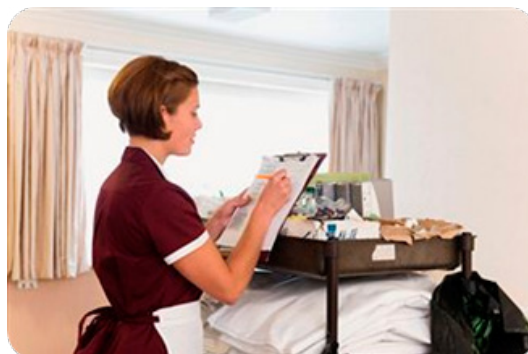
Οι κυριότεροι δύο σημαντικοί λόγοι που πρέπει να υπάρχει συνεργασία μεταξύ του τμήματος οροφοκομίας και του τμήματος υποδοχής είναι οι εξής:

- **Να υπάρχουν πάντα καθαρά δωμάτια** για τις αναμενόμενες αφίξεις και παρατάσεις διαμονής
- **Να μπορούν να ικανοποιηθούν** οι ιδιαίτερες ανάγκες των επισκεπτών ως προς τις παροχές και τις ανέσεις που ζητούν να έχουν στο δωμάτιό τους

Διαδικασία καθαριότητας και επιθεώρησης

Η κατάσταση δωματίου για κάθε δωμάτιο καθορίζει πόση προσπάθεια, χρόνο εργασίας και, κατ' επέκταση, προγραμματισμένο προσωπικό απαιτείται από το τμήμα οροφοκομίας σε κάθε βάρδια.

Το τμήμα οροφοκομίας πρέπει πρώτα να καθαρίσει τα δωμάτια για τις αναμενόμενες αφίξεις, έπειτα τα δωμάτια επισκεπτών που έχουν παρατείνει τη διαμονή τους και τέλος τα ελεύθερα δωμάτια! Ο λόγος είναι ότι τα δωμάτια για τις νέες αφίξεις χρειάζονται περισσότερο χρόνο να καθαριστούν ξανά σύμφωνα με τις προδιαγραφές του ξενοδοχείου και ότι οι επισκέπτες μπορεί να έρθουν οποιαδήποτε στιγμή να ζητήσουν το δωμάτιό τους ακόμη και πριν από την προκαθορισμένη ώρα έναρξης του check-in!



Γι' αυτό, το τμήμα οροφοκομίας πρέπει να ενημερώνεται από το τμήμα κρατήσεων σε καθημερινή βάση για τις αναμενόμενες αφίξεις, παρατάσεις διαμονής και αναχωρήσεις ώστε να είναι σε θέση να προγραμματίσει πόσες καμαριέρες και επιθεωρητές θα χρειαστούν για τον αναμενόμενο όγκο εργασίας!

Επιπλέον, λαμβάνοντας υπόψη τη διαδικασία καθαρισμού των δωματίων που εξηγήθηκε παραπάνω, θα πρέπει να υπάρχει μια επικοινωνία μεταξύ του τμήματος υποδοχής και του τμήματος οροφοκομίας, ώστε να είναι σε θέση να ενημερώνονται για τις αλλαγές στην κατάσταση κάθε δωματίου! Αυτή η επικοινωνία είναι εξαιρετικά σημαντική, διότι κανείς δεν θα ήθελε να αφήσει έναν επισκέπτη να περιμένει στο λόμπι, επειδή το δωμάτιό του δεν είναι ακόμη καθαρό ή επειδή το τμήμα οροφοκομίας δεν ενημέρωσε το γραφείο υποδοχής για την αλλαγή της κατάστασης του δωματίου σε πραγματικό χρόνο! Τέλος, το τμήμα οροφοκομίας φροντίζει κάθε καμαριέρα να αφιερώνει τον χρόνο που χρειάζεται για να καθαρίζει τα δωμάτια και όχι να πηγαиноέρχεται στους διαδρόμους!

1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ

Αναφορά κατάστασης δωματίου

Κατά τη διάρκεια της διαμονής των επισκεπτών, η κατάσταση καθαριότητας του δωματίου αλλάζει αρκετές φορές. Οι διάφοροι όροι που ορίζονται παρακάτω συνιστούν τυπική ορολογία η οποία χρησιμοποιείται για την κατάσταση των δωματίων από τα ξενοδοχεία. Είναι πιθανό κάθε επισκέπτης να μην συναντήσει όλες τις πιθανές καταστάσεις που μπορεί να βρίσκεται ένα δωμάτιο κατά τη διαμονή του στο ξενοδοχείο.

Οι αλλαγές στην κατάσταση των δωματίων πρέπει να κοινοποιούνται άμεσα στο γραφείο υποδοχής, προκειμένου να μεγιστοποιήσει τις ενοικιάσεις δωματίων και τα έσοδα. Η ενημέρωση της κατάστασης ενός δωματίου προϋποθέτει στενή συνεργασία και συντονισμό μεταξύ της υποδοχής και του τμήματος οροφκομίας.

Occupied (Κατειλημμένο): το δωμάτιο χρησιμοποιείται από επισκέπτη

Stay over (Παράταση διαμονής): Ο επισκέπτης δεν θα κάνει check out σήμερα και θα παραμείνει τουλάχιστον μία ακόμη νύχτα.

On-Change (Υπό αλλαγή, ο επισκέπτης έχει αναχωρήσει, αλλά το δωμάτιο δεν έχει ακόμη καθαριστεί και ετοιμάζεται): Ο επισκέπτης έχει αναχωρήσει, αλλά το δωμάτιο δεν έχει ακόμη καθαριστεί και δεν είναι έτοιμο προς ενοικίαση.

Do Not Disturb (Μην ενοχλείτε): Ο επισκέπτης έχει ζητήσει να μην τον ενοχλήσουν

Cleaning in progress (Καθαρίζεται): Το δωμάτιο αυτή τη στιγμή καθαρίζεται από την καμαριέρα.

Sleep-out (Εγινε κράτηση αλλά δεν χρησιμοποιήθηκε): Το δωμάτιο έχει καταχωρηθεί σε επισκέπτη, αλλά το κρεβάτι δεν έχει χρησιμοποιηθεί.

Skipper (Πελάτης που αποχώρησε χωρίς να τακτοποιήσει τον λογαριασμό): Ο επισκέπτης αποχώρησε από το ξενοδοχείο, χωρίς να τακτοποιήσει τον λογαριασμό του.

Vacant and ready (Κενό και έτοιμο για υποδοχή επισκέπτη): Το δωμάτιο έχει καθαριστεί και επιθεωρηθεί και είναι έτοιμο να δοθεί σε κάποιον επισκέπτη που θα φθάσει.

Εκτός λειτουργίας (Out of Order, OOO): Τα δωμάτια που βρίσκονται εκτός λειτουργίας δεν μπορούν να ενοικιαστούν και αφαιρούνται από το δυναμικό του

ξενοδοχείου. Μπορεί να είναι εκτός λειτουργίας για διάφορους λόγους, όπως για συντήρηση, ανακαίνιση, γενικό καθαρισμό, κ.λπ.

Εκτός υπηρεσίας (Out of Service, OOS): Τα δωμάτια που βρίσκονται εκτός υπηρεσίας δεν αφαιρούνται από το δυναμικό του ξενοδοχείου. Ο λόγος είναι κάποιο προσωρινό πρόβλημα, όπως το να έχει καεί μια ασφάλεια, να μην λειτουργεί το τηλεχειριστήριο της τηλεόρασης, να μην λειτουργεί ο βραστήρας, κλπ. Τα δωμάτια αυτά διατίθενται σε πελάτες, μόλις διορθωθούν αυτά τα μικροπροβλήματα συντήρησης.

Lock out (Κλειδωμένο): Το δωμάτιο έχει κλειδωθεί, έτσι ώστε ο επισκέπτης να μην μπορεί να ξαναμπει, έως ότου δοθεί έγκριση από κάποιον υπάλληλο του ξενοδοχείου.

DNCO (did not check out): Ο επισκέπτης είπε ότι θα εξοφλήσει τον λογαριασμό του (οπότε δεν θεωρείται «skipper»), αλλά έφυγε χωρίς να ενημερώσει την υποδοχή.

Due Out (Προσεχώς διαθέσιμο): Το δωμάτιο αναμένεται να αδειάσει αφού αποχωρήσει ο επόμενος πελάτης.

Check-Out: Ο επισκέπτης τακτοποίησε τον λογαριασμό του, επέστρεψε τα κλειδιά του δωματίου και έφυγε από το ξενοδοχείο.

Late Check out (Check-out με καθυστέρηση): Ο επισκέπτης ζήτησε και του επιτράπηκε να κάνει check out αργότερα από την κανονική/ τυπική ώρα αναχώρησης από το ξενοδοχείο.

[illegible]

1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΟΥ

Φροντίζει για την καθημερινή καθαριότητα και το σέρβις των δωματίων και των λουτρών υπό την εποπτεία του διευθυντή οροφοκομίας. Οι οροφοκόμοι προωθούν τη θετική εικόνα του ξενοδοχείου στους επισκέπτες και πρέπει να είναι ευχάριστοι, ειλικρινείς, φιλικοί και πρέπει επίσης να είναι σε θέση να ικανοποιήσουν τις επιθυμίες και τα αιτήματα των πελατών.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΕΣ:

- Μπαίνει και ετοιμάζει το δωμάτιο για να καθαριστεί.
- Ετοιμάζει τα κρεβάτια.
- Ξεσκονίζει το δωμάτιο και τα έπιπλα.
- Αναπληρώνει τις ελλείψεις στο δωμάτιο και το μπάνιο.
- Καθαρίζει το μπάνιο.
- Καθαρίζει τη ντουλάπα.
- Σκουπίζει και στοιβάζει τις μοκέτες.
- Ελέγχει και ασφαλίζει τα δωμάτια.
- Αναπληρώνει τα αναλώσιμα του δωματίου σύμφωνα με τις προδιαγραφές του ξενοδοχείου.
- Παραδίδει και παραλαμβάνει τα δανειζόμενα είδη για τους επισκέπτες, π.χ. σίδερα και σιδερώστρες.
- Φροντίζει για την ασφάλεια των δωματίων και την ιδιωτικότητα των πελατών.
- Εκτελεί τις περιοδικές εργασίες καθαρισμού (π.χ. καθαρισμός μοκετών με ατμό, εποχιακός καθαρισμός, γενικός καθαρισμός, κ.λπ.), ανάλογα με τις ανάγκες.
- Καθαρίζει τα μπάνια και τα υπνοδωμάτια των επισκεπτών, καθώς και τους διαδρόμους των ορόφων.
- Είναι υπεύθυνος για την αναπλήρωση των μπουκαλιών με νερό που διατίθεται δωρεάν στους επισκέπτες.
- Είναι υπεύθυνος για την καθαριότητα και τη συντήρηση του χώρου εργασίας του.
- Είναι υπεύθυνος για τα περιουσιακά στοιχεία του ξενοδοχείου στον χώρο εργασίας του.
- Ανταποκρίνεται στις κλήσεις, τις επιθυμίες και τα παράπονα των πελατών στον χώρο για τον οποίο είναι υπεύθυνος.
- Δίνει την έγκρισή του για την είσοδο των καμαριέρων στα δωμάτια για να τα καθαρίσουν ή να τα φρεσκάρουν, ανάλογα με την περίπτωση.
- Είναι υπεύθυνος για την τήρηση των τυπικών διαδικασιών λειτουργίας.
- Είναι υπεύθυνος για την επίτευξη και την υπέρβαση του σκορ ικανοποίησης επισκεπτών.



1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ

ΕΛΕΓΞΤΕ ΤΙΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΑΣ

ΕΠΙΛΕΞΤΕ ΤΙΣ ΚΑΛΥΤΕΡΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΑΚΟΛΟΥΘΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΟΥΝ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ.

(Οι σωστές απαντήσεις είναι με έντονους χαρακτήρες)

1. Ποιο από τα παρακάτω δεν χρησιμοποιείται για το πλύσιμο των δαπέδων;
 - α. σφουγγαρίστρα
 - β. σκούπα
 - γ. φαράσι
 - δ. **πλυντήριο**
3. Η σακούλα απορριμμάτων τοποθετείται μέσα
 - α. **σε κάδο**
 - β. σε απορρυπαντικά
 - γ. σε σωλήνα
 - δ. στην αποχέτευση
5. Εάν δεν φεύγει το νερό από τη λεκάνη της τουαλέτας, αυτό σημαίνει ότι
 - α. **έχει βουλώσει**
 - β. υπάρχει διαρροή
 - γ. έχει σπάσει
 - δ. έχει πιάσει πουρί
7. Τα μαξιλάρια μπαίνουν μέσα σε
 - α. παπλωματοθήκη
 - β. πετσετοθήκη
 - γ. λινόθήκη
 - δ. **μαξιλαροθήκη**
2. Η αποσμητική συσκευή χρησιμοποιείται
 - α. για την αφαίρεση των λεκέδων
 - β. **για την αφαίρεση των οσμών**
 - γ. για το πλύσιμο των παραθύρων
 - δ. για την τακτοποίηση των δωματίων
4. Το αντίθετο του ακατάστατου είναι
 - α. βρώμικο
 - β. **τακτοποιημένο**
 - γ. νωπό
 - δ. σαπουνισμένο
6. Όταν λουστράρεται ένα δάπεδο, φαίνεται
 - α. σκονισμένο
 - β. οργανωμένο
 - γ. **γυαλιστερό**
 - δ. στεγνό
8. Ο μεγαλύτερος τύπος σεντονιών είναι
 - α. τα μονά
 - β. **τα queen**
 - γ. τα king
 - δ. τα διπλά



1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ

ΕΛΕΓΞΤΕ ΤΙΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΑΣ

1. Ποιος ενημερώνει το τμήμα οροφοκομίας ότι ένα δωμάτιο πρέπει να καθαριστεί;
2. Πότε πρέπει η οροφοκόμος να αρχίσει να καθαρίζει ένα δωμάτιο; Ποια κατάσταση δωματίου πρέπει να αλλάξει;
3. Ποια κατάσταση αλλάζει όταν το δωμάτιο καθαριστεί σύμφωνα με τις προδιαγραφές του ξενοδοχείου;
4. Ποια δωμάτια πρέπει να καθαρίζονται πρώτα;
Α) τα άδεια δωμάτια
Β) τα δωμάτια που προορίζονται για τις αναμενόμενες αφίξεις
Γ) τα δωμάτια των οποίων οι ένοικοι έχουν παρατείνει τη διαμονή τους
5. Κατά τη διάρκεια της διαμονής των επισκεπτών, η κατάσταση των δωματίων αλλάζει :
α) μία φορά
β) πολλές φορές
6. Ο επισκέπτης δεν θα κάνει check out σήμερα και θα παραμείνει τουλάχιστον μία ακόμη νύχτα. Η κατάσταση του δωματίου είναι:
α) occupied (κατειλημμένο)
β) stay-over (παράταση διαμονής)
7. Η κατάσταση δωματίου «skipper» χρησιμοποιείται σε περιπτώσεις που :
α) ο επισκέπτης δεν χρησιμοποίησε το κρεβάτι
β) ο επισκέπτης αποχώρησε χωρίς να τακτοποιήσει τον λογαριασμό
8. Η κατάσταση «due out» σημαίνει:
α) ότι το δωμάτιο είναι ελεύθερο
β) ότι το δωμάτιο θα ελευθερωθεί μόλις ο πελάτης κάνει check out

1. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ

ΕΛΕΓΞΤΕ ΤΙΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΣΑΣ

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ:

1. Υποδοχή – υπεύθυνος check out
2. Από «occupied» σε «on change»
3. Από «on change» σε «clean»
4. Β, Γ, Α
5. β) πολλές φορές
6. β) stay over
7. β)
8. β)



2.ΧΡΗΣΗ ΕΝΤΥΠΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

ΕΠΙΓΡΑΦΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΠΙΣΙΝΑΣ

1 ώρα

Οι ιδιωτικές και δημόσιες πισίνες και οι σχετικοί χώροι κολύμβησης προορίζονται για χρήση κατά τη διάρκεια των διακοπών, για λόγους αναψυχής και οικογενειακής διασκέδασης. Οι χώροι αυτοί πρέπει να συντηρούνται τακτικά και να πληρούν τις κατάλληλες προδιαγραφές ασφαλείας για την αποτροπή ατυχημάτων, τραυματισμών και περιστατικών όπου τίθεται ζήτημα υπαιτιότητας. Η ασφάλεια στους χώρους αυτούς εξασφαλίζεται μέσω των επιγραφών στον χώρο της πισίνας, της κοινής λογικής και της σωστής επίβλεψης.

Οι επιγραφές για τον χώρο της πισίνας αναφέρουν τους κανόνες χρήσης της πισίνας, τους κινδύνους, προφυλάξεις και το πρωτόκολλο που πρέπει να τηρείται σε αυτήν. Η ανάρτηση των κατάλληλων επιγραφών για τους κανόνες της πισίνας και επιγραφών κολύμβησης επιτρέπει στους επισκέπτες να υιοθετήσουν την πρόποσα συμπεριφορά και προωθούν την ασφάλεια στον χώρο της πισίνας. Οι επιγραφές για τον χώρο της πισίνας ενός ξενοδοχείου έχουν διάφορα στυλ, μεγέθη και είναι κατασκευασμένες από ανθεκτικά υλικά για εσωτερική και εξωτερική χρήση. Κοιτάξτε όλες τις επιγραφές για τον χώρο της πισίνας και επιλέξτε την κατάλληλη επιγραφή για το μήνυμα ασφαλείας και υγιεινής που θέλετε. Παραγγείλτε τις επιγραφές σας για τον χώρο της πισίνας σήμερα



2.ΧΡΗΣΗ ΕΝΤΥΠΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

ΚΑΡΤΕΛΑ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ

Το αρχείο επισκεπτών είναι μια συλλογή σημαντικών προσωπικών και οικονομικών πληροφοριών για τους επισκέπτες.

Ένα τυπικό αρχείο εγγραφών περιλαμβάνει:

1. Ονοματεπώνυμο επισκέπτη
2. Διεύθυνση και αρ. τηλεφώνου επισκέπτη
3. Θέση στην εταιρεία (κατά περίπτωση)
4. Αναμενόμενη ημερομηνία άφιξης
5. Προγραμματισμένη ημερομηνία αναχώρησης ή διάρκεια διαμονής
6. Τιμή ζητούμενου δωματίου
7. Τύπος ζητούμενου δωματίου
8. Αριθμός δωματίου
9. Τρόπος πληρωμής
10. Ιδιαίτερα αιτήματα
11. Υπογραφή

www.setupmyhotel.com



Hotel Cloud 9
Well Mount Road
22nd Block
PH: 11 11 11111
FAX: 11 11 11112
www.setupmyhotel.com
admin@setupmyhotel.com

REGISTRATION CARD

www.setupmyhotel.com

Title	Family/Surname*	First Name*
Arrival Date	Departure Date	Daily Rate/Guests
Room No.	Membership	Company Name
American Express <input type="checkbox"/>	JCB <input type="checkbox"/>	Credit Card Number & Expiry Date
Diner's Club <input type="checkbox"/>	Visa <input type="checkbox"/>	VA XXXXXXXXXXXX1111 XX/XX
EuroMasterCard <input type="checkbox"/>	Other <input type="checkbox"/>	
Business Address <input type="checkbox"/>	Private Address <input type="checkbox"/>	
Street	State/Postal Code	City
Country*	Telephone	E-Mail
United States		
Date & Place of Birth*	Nationality*	Passport/ID Number*
Issue Date*	Place of Issue*	Expiry Date*

Important: Money, jewels and other valuables are brought to the Property (your hotel's name premises) at the guest's sole risk. The Property (Mention your hotel name) and/or the management accept no liability and shall not be responsible for any loss or damage thereto and guests remain solely responsible for the safekeeping of any such items.

Notwithstanding any method of payment, I agree that I am personally liable for all costs and charges incurred in the event that any such costs and charges are not paid in full and confirm that my responsibility and liability in that regard is not waived or released in any way.

I consent to the usage of my personal information for administrative and marketing purposes. The hotel guarantees not to disclose information to third parties other and affiliated companies.

By signing this form, I consent to the use of my personal information for the purpose described above

Guest Signature	Date	Checked In By
-----------------	------	---------------

We respectfully remind you that check-out time is 12 noon

2.ΧΡΗΣΗ ΕΝΤΥΠΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

ΕΤΙΚΕΤΕΣ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ

Οι επικέτες αποσκευών ή αλλιώς ταινίες ή ταυτότητες αποσκευών χρησιμοποιούνται συνήθως στα λεωφορεία, τα τρένα και τα αεροπλάνα για τον έλεγχο και τη δρομολόγηση των αποσκευών του επιβάτη στον τελικό προορισμό του. Το στέλεχος επιβάτη συνήθως παραδίδεται στον επιβάτη ή επισυνάπτεται στον φάκελο του εισιτηρίου:

α. για να μπορεί ο επιβάτης να βρει πιο εύκολα την αποσκευή του ανάμεσα σε άλλες παρόμοιες αποσκευές που διέρχονται από τον κυλιόμενο ιμάντα παραλαβής αποσκευών στο σημείο προορισμού,



β. ως απόδειξη - το οποίο εξακολουθεί να ζητείται σε κάποια αεροδρόμια - ότι ο επιβάτης δεν έχει πάρει την αποσκευή κάποιου άλλου επιβάτη από τον χώρο παραλαβής των αποσκευών,

γ. ως μέσο με το οποίο ο επιβάτης και η εταιρεία μπορούν να αναγνωρίσουν και να εντοπίσουν μια συγκεκριμένη αποσκευή που φορτώθηκε σε άλλη πτήση και δεν παραδόθηκε στον τόπο προορισμού.



ΦΥΛΛΟ ΗΜΕΡΗΣΙΩΝ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ
ΓΙΑ ΤΟΝ/ΤΗΝ ΒΟΗΘΟ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗΣ ΟΡΟΦΟΥ

Το φύλλο αυτό δίνεται σε κάθε βοηθό προϊσταμένης ορόφου μετά την πρωινή του/της ενημέρωση. Οι βοηθοί προϊσταμένων ορόφου μπορούν να καταγράφουν τις εργασίες που εκτελούν κατά τη διάρκεια της βάρδιάς τους σε αυτό το φύλλο, ενώ το φύλλο αυτό τους βοηθά επίσης να προγραμματίσουν την εργασία τους μέσα στην ημέρα.

[illegible]

Αφού ολοκληρωθεί το σέρβις κάθε δωματίου, ο/η βοηθός προϊσταμένης ορόφου καταγράφει την ώρα που μπήκε στο δωμάτιο για το σέρβις, την ώρα που τελείωσε και έφυγε, την κατάσταση του δωματίου πριν από το σέρβις, την κατάσταση του δωματίου μετά το σέρβις, τον αριθμό επιπλέον κρεβατιών ή παρκοκρέβатов που τοποθετήθηκαν και επίσης τον αριθμό των σεντονιών που αλλάχθηκαν στο δωμάτιο στο φύλλο ημερησίων καθηκόντων για τις καμαριέρες υπό την ευθύνη του/της βοηθού προϊσταμένης ορόφου.

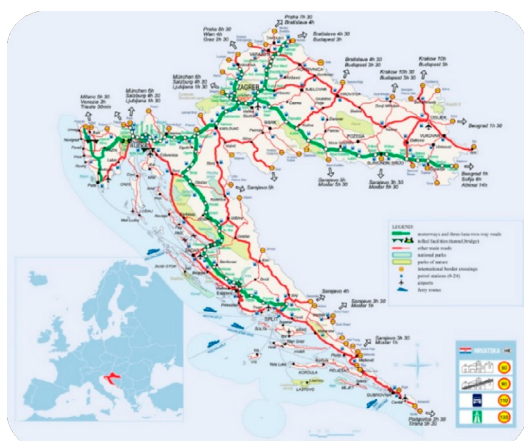
2.ΧΡΗΣΗ ΕΝΤΥΠΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

ΓΡΑΦΕΙΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ



Ο ρόλος του είναι να παρέχει αναλυτικές πληροφορίες σχετικά με όλες τις ταξιδιωτικές υπηρεσίες. Συγκεντρώνει πληροφορίες βάσει των προδιαγραφών που έχει θέσει όσον αφορά τις δραστηριότητες που ανακοινώνονται και αναπτύσσει μια ολοκληρωμένη βάση δεδομένων για τις ταξιδιωτικές δραστηριότητες σε μια συγκεκριμένη περιοχή.

Παρέχει επίσης στο κοινό τις πληροφορίες που είναι αποθηκευμένες στη βάση δεδομένων σε όλες τις διαθέσιμες μορφές και τις εξηγεί στους επισκέπτες του ξενοδοχείου.



2.ΧΡΗΣΗ ΕΝΤΥΠΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

ΠΙΝΑΚΕΣ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΑ ΧΗΜΙΚΑ ΤΗΣ ΠΙΣΙΝΑΣ

Η σωστή χημική σύσταση του νερού είναι απαραίτητη για τη σωστή και ασφαλή λειτουργία της πισίνας. Οι χημικές ουσίες που χρησιμοποιούνται στις πισίνες περιλαμβάνουν: απολυμαντικά για την καταστροφή των βλαβερών ή άλλων αμφίβολων οργανισμών, ρυθμιστές αλκαλικότητας και pH που διατηρούν τον δείκτη οξέος-βάσης και τη ρυθμιστική ικανότητα οξέος σταθερή, σταθεροποιητές χλωρίου που εμποδίζουν την άσκοπη απώλεια χλωρίου, αλγοκτόνα που σκοτώνουν και εμποδίζουν την εμφάνιση φυκών και φίλτρα για την απομάκρυνση ξένων υλικών.



Ακολουθεί μια επεξήγηση των διαφόρων παραγόντων που επηρεάζουν τη χημική σύσταση του νερού, πώς επηρεάζουν τις πισίνες και πώς πρέπει να χρησιμοποιούνται τα χημικά για πισίνες για την αποκατάσταση της ισορροπημένης χημικής σύστασης του νερού.

	Unoccupied pools	Occupied pools
Pool area, square feet	0.78 to 4,573	687 to 13,008
Water temperature, degrees Fahrenheit	45 to 201	77 to 86
Air temperature, degrees Fahrenheit	43 to 95	80 to 90
Air relative humidity, percent	28 to 98	33 to 72
$(p_w - p_r)$, millimeters of mercury	0.062 to 23.7	0.31 to 0.61
$(p_r - p_w)$, pounds per cubic foot	-0.00025 to +0.062	0.0013 to 0.000081
Number of occupants	0	8 to 180
Utilization factor	0	0.1 to 1.5
Number of data sources	9	4

TABLE 1. Verified ranges of author's formulas.

ΔΡΟΜΟΛΟΓΙΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΛΕΩΦΟΡΕΙΩΝ

Shuttle Bus Schedule

November 5-11, 2009
Orange County Convention
Center (West Building)
Orlando, Florida

Comprehensive chemical analyses will be provided to all countries on request, and substances and goods from 110 countries, says Kornejov. He says that the U.S. Environmental Protection Agency's chemical database will be expanded to include 100,000 chemicals, and that the U.S. Chemical Safety and Hazard Investigation Board will be established in the U.S. by 1990. The agency will not be needed for the "Toxic Substances Inventory" until 1992, says Kornejov. "The U.S. has 100,000 chemicals, and we are now working toward having 100,000 more," says Kornejov. "We are not a chemical state, yet we are going to become one of the most chemical states in the world."

If you have special transportation needs, or have any questions regarding this system, please call an AbleLink consultant. The phone number for reaching consultants locally is (07) 583 1012. Do you need to arrange for special transportation needs, day care, or home services? Call (07) 505 3271.

Travel From Disney Accommodation to the Convention Center

The conference will be held at the Orange County Convention Center West Building, which is open to the public at 15 to 16 miles from Disney. Disney hotel properties that have a shuttle service to the conference center will be listed. Those that do not have a shuttle service will be listed as well. Shuttle service will be provided for those who do not have a car.

The shuttle bus information should be made for the first day of the conference on January 4, 2007, 08:00-12:00. After that, please call

Official Hotel Shuttle Bus Routes			
Route & Bus	Starting Location	Boarding Location	Estimated Ride Time (one-way)
Route 1 Red	Chicago, Contemporary Art Center	W. Madison St. (City Center) S. Board of the McCormick Tribune	15-20 minutes
	Chicago, Millennium Park	N. La Salle St.	25-30 minutes (one-way) 40 minutes (round-trip)
	Chicago, Grant Park East Loop	McCormick Tribune	15-20 minutes
Route 2 Green	Chicago, Millennium Park East Loop	N. La Salle St.	15-20 minutes
	Chicago, Grant Park East Loop	N. La Salle St.	15-20 minutes
Route 3 Blue	Chicago, Millennium Park East Loop	Convention Entrance	10-15 minutes (one-way) 20-25 minutes (round-trip)
	Chicago, Millennium Park East Loop	Convention Entrance	15-20 minutes
Route 4 Purple	Chicago, Millennium Park East Loop	Convention Entrance	10-15 minutes (one-way) 20-25 minutes (round-trip)
	Chicago, Millennium Park East Loop	Convention Entrance	10-15 minutes (one-way) 20-25 minutes (round-trip)

Schedule of Service and Frequency*			
Initial Services on 7	12:30 a.m.	5:30 p.m.	10-min interval
Services November 7	5:45 a.m.	5:30 p.m.	10:00-11:00 a.m. (10-min interval) 11:00 a.m. - 5:00 p.m. (5-15 min interval)
Services November 8	5:45 a.m.	7:30 p.m.	10:00-11:00 a.m. (10-15 min interval) 11:00 a.m. - 4:00 p.m. (10-15 min interval) 4:00-5:00 p.m. (10-15 min interval) 5:00-7:30 p.m. (10-15 min interval)
Services November 9	5:45 a.m.	4:30 p.m.	10:00-11:00 a.m. (10-15 min interval) 11:00 a.m. - 4:00 p.m. (10-15 min interval) 4:00-5:00 p.m. (10-15 min interval)
Services November 10	5:45 a.m.	4:30 p.m.	10:00-11:00 a.m. (10-15 min interval) 11:00 a.m. - 4:00 p.m. (10-15 min interval) 4:00-5:00 p.m. (10-15 min interval)
Services November 11	5:45 a.m.	4:30 p.m.	10:00-11:00 a.m. (10-15 min interval) 11:00 a.m. - 4:00 p.m. (10-15 min interval) 4:00-5:00 p.m. (10-15 min interval)

Πολλά ξενοδοχεία προσφέρουν υπηρεσίες μεταφοράς με λεωφορείο και εκδρομές με λεωφορείο για τους επισκέπτες. Οι οροφκοκομοί πρέπει να γνωρίζουν πώς να χρησιμοποιούν τα έγγραφα σχετικά με τις υπηρεσίες αυτές.



City Sightseeing Bus Line 1		
No	Station Name	Station Location
1	Shanghai Urban Planning Exhibition Hall (People's Square)	Bus No.49 Station/ No.100 People's Avenue
2	Shanghai Art Museum	The corner of West Nanjing Road and Huangpi Road
3	Nanjing Pedestrian Street (West Side)	No.68 West Nanjing Road
4	Century Square	No.635 East Nanjing Road (Wing On Depart. Stores)
5	Nanjing Pedestrian Street (East Side)	Exit No. 7 of Metro Line 10, Henan Middle Road
6	The Bund - Garden Bridge	Bus Station, No. 24 Zhongshan Dong Yi Road
7	The Bund - Shanghai Custom House	Bus No.65 Station, Zhongshan Dong Yi Road (close to Hankou Road)
8	The Bund Cruise Terminal	30-metre east of Bus No.126 station, Zhongshan Dong Er Road
9	City God Temple, Yuyuan Garden	No. 269 Fang Bang Middle Road (Hua Bao Building)
10	Shanghai Ancient City Wall	Bus No.11 Station, No.388 Renming Road (Li Shui Road)
11	The Former Site of Korean Provisional Government	Opposite No.322 Madang Road
12	Xintiandi	The corner of Hubing Road and South Huangpi Road (The Rolex Store)
13	Huaihai Middle Road (Commercial Street)	No.158 Huaihai Middle Road (the entrance of Huaihai Park)
14	Shanghai Museum, Shanghai Concert Hall	The corner of East Yan'an Road and Pu An Road
1	Shanghai Urban Planning Exhibition Hall (People's Square)	Bus No.49/ No.100 People's Avenue

City Sightseeing Bus Line 2		
1	Shanghai Museum	The corner of East Yan'an Road and Pu An Road
2	Shanghai Urban Planning Exhibition Hall	Bus No.49/ No.100 People's Avenue
3	Oriental Pearl TV Tower, Shanghai Ocean Aquarium	No.1416 Lujiangzui Ring Road, west side
4	Jinmao Tower	The opposite of Gate No.4 of Jinmao Tower
5	Shanghai Museum	The corner of East Yan'an Road and Pu An Road



2.ΧΡΗΣΗ ΕΝΤΥΠΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

ΛΙΣΤΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ ΟΡΟΦΟΚΟΜΩΝ

Τα ξενοδοχεία που θέλουν να είναι οργανωμένα και να αξιοποιούν στο έπακρο το προσωπικό οροφοκομίας τους θα πρέπει να χρησιμοποιούν μια κατάσταση ελέγχου με τις εργασίες οροφοκομίας. Με αυτόν τον τρόπο, έχοντας μια εύχρηστη κατάσταση ελέγχου μπορούν να εξασφαλίσουν ότι το προσωπικό τους κάνει όλα αυτά που προβλέπονται να κάνει ενώ καθαρίζει και ότι τα δωμάτια είναι στην καλύτερη δυνατή κατάσταση.

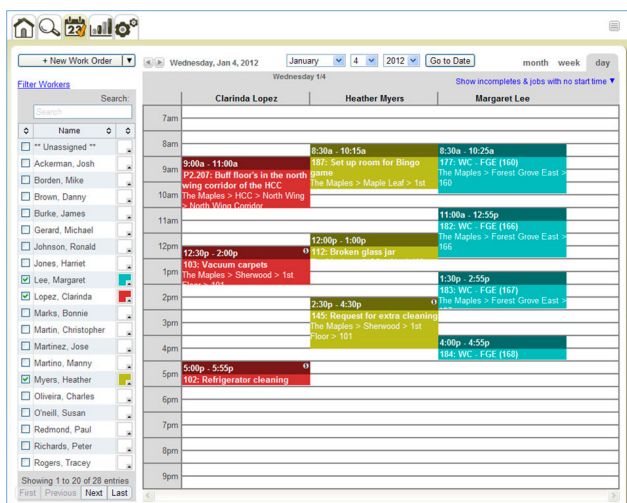
Η θέση των οροφοκόμων είναι σημαντική στον ξενοδοχειακό κλάδο. Η καθαριότητα είναι μία από τις καλύτερες παροχές που μπορεί να προσφέρει ένα ξενοδοχείο στους πελάτες του. Ένας καλός οροφοκόμος μπορεί να εκτελέσει διάφορα καθήκοντα κατά τη διάρκεια της βάρδιάς του. Ο προϊστάμενος ορόφων ετοιμάζει το καθημερινό πρόγραμμα εργασίας και αναθέτει στους οροφοκόμους τα διάφορα καθήκοντα ανάλογα με τις ανάγκες του ξενοδοχείου για την ημέρα εκείνη.



YourHotel Housekeepers Checklist

Date	Housekeeper/Inspected By		Room #
Deep Cleaning Task Checklist			
Item	<input checked="" type="checkbox"/>	Item	<input checked="" type="checkbox"/>
Turn Mattresses and Change Bedspreads			
Remove linens from the bed		Lift mattresses off the box springs	
Lift the box springs off the bed frame		Inspect for tears, soil spots or broken springs	
Inspect and clean the frame and headboard		Vacuum behind and inside the bed platform	
Rotate the box springs		Turn the mattress	
Vacuum the mattress cording		Inspect pillows and replace pillows that have stains	
Remake the bed with clean mattress pad, linens & bedspread		Report and damage promptly	
Dust High Places			
Dust where the wall meets the ceiling		Dust smoke detectors and sprinklers	
Dust the tops of tall furniture such as armoires		Dust light diffusers; clean with a damp cloth if needed	
Dust vents		Clean anything else above eye level	
Clean Lights			
Remove the shade		Use a damp cloth to clean fixture & shade thoroughly	
Reposition the shade		Remove and dust exit sign covers	
Wipe inside exit signs with a damp cloth		Replace exit sign covers	
Clean Draperies And Wash Window			
Remove draperies that need professional dry cleaning from drapery rods		Label draperies by room number and send them to be dry cleaned	
Use a scrubber and window cleaner to clean grease marks and grime from windows		To remove dust, vacuum draperies from the top down. Get into the folds, and clean the back	
Place hooks in a sealable bags		Inspect and clean pulls, hooks and rods	
Wipe vinyl draperies with a damp cloth		Work from the top down in an "S" pattern with a squeegee	
Dust sheers often		Hang replacement draperies	
Wipe window frames with a damp cloth			
Wash Walls, Baseboards and Doors			
Work from the bottom up to avoid streaks		Use a mild solution of all purpose cleaner on a soft sponge and clean gently	
Dry all surfaces with a clean cloth		Wipe switch plates, phone plugs and wall jacks	
Clean anything hanging on the wall		Clean both sides of every door, including viewers, hinges, the frame, locks and lock plates	
Clean the closet walls and luggage racks			
Date:	Signature:		

We Train Hotels.com



Πρόγραμμα εργασίας: www.theworxhub.com/housekeeping.html

2.ΧΡΗΣΗ ΕΝΤΥΠΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΑ ΥΛΙΚΑ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Οι εργαζόμενοι στον κλάδο αυτό αντιμετωπίζουν διάφορους φυσικούς και περιβαλλοντικούς κινδύνους. Λόγω του υψηλού επιπέδου τραυματισμού στον κλάδο αυτό, οι επιθεωρητές και οι διαχειριστές του κτιρίου πρέπει να λαμβάνουν προφυλάξεις για την προστασία των εργαζομένων αυτών από τραυματισμούς. Χωρίς επιστάτη ή υπεύθυνο καθαρισμού του κτιρίου ο οποίος φροντίζει για την απολύμανση των αντικειμένων και επιφανειών, την επισκευή των φωτιστικών και τη συντήρηση των περιβαλλοντικών συστημάτων που εξασφαλίζουν την άνεση των χώρων εργασίας, οι εργαζόμενοι θα εργάζονταν καθημερινά σε συνθήκες πολύ πιο επικίνδυνες, βρώμικες και δυσάρεστες. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο το προσωπικό καθαριότητας πρέπει να είναι σε θέση να διαβάσει τις προειδοποιήσεις στις ετικέτες των καθαριστικών προϊόντων και άλλων επικίνδυνων ουσιών.



1. **Για τον καθαρισμό** προτιμούνται γενικά τα ήπια καθαριστικά, διότι είναι λιγότερο επιβλαβή.
2. **Τα ισχυρά χημικά και λειαντικά** μπορεί να καθαρίζουν εύκολα και η επιφάνεια να φαίνεται καλύτερη, αλλά μακροπρόθεσμα μπορεί να την βλάψουν.
3. **Τα καθαριστικά** πρέπει να αγοράζονται σε διαχειρίσιμα δοχεία, καθώς οι χύδην αγορές μπορεί να προκαλέσουν συμφόρηση στην αποθήκη. Τα δοχεία πρέπει να έχουν ασφαλή καπάκια και πώματα, διότι εάν είναι ελαττωματικά μπορεί να προκληθεί σπατάλη λόγω εξάτμισης.
4. **Οι έντονες μυρωδιές**, όπως της παραφίνης, πρέπει να αποφεύγονται επειδή είναι επιθετικές προς το περιβάλλον.
5. **Πρέπει να χρησιμοποιούνται** μη ρυπογόνα / λιγότερο ρυπογόνα καθαριστικά για την προστασία όχι μόνο του προσωπικού και των επισκεπτών του ξενοδοχείου, αλλά και του πληθυσμού γενικότερα.

ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

2 ώρες

Το ημερολόγιο του ξενοδοχείου συγκεντρώνει όλες τις πληροφορίες για το ξενοδοχείο... και επιτρέπει στο προσωπικό να ασχολείται με θέματα διαχείρισης και μόνο.

Π.χ. - Προγραμματισμένες εκδρομές

Date: _____		Date: _____	
ADMIN: _____ <i>Alpha Team Leader</i>		ADMIN: _____ <i>Alpha Team Leader</i>	
On Team: _____ ROLE: LEAD • DOB: _____ ALPHA TEAM: _____ CHIEF: _____ CHIEF: _____	On Team: _____ ROLE: LEAD • DOB: _____ ALPHA TEAM: _____ CHIEF: _____ CHIEF: _____	On Team: _____ ROLE: LEAD • DOB: _____ ALPHA TEAM: _____ CHIEF: _____ CHIEF: _____	On Team: _____ ROLE: LEAD • DOB: _____ ALPHA TEAM: _____ CHIEF: _____ CHIEF: _____

Operational leader pre-meeting checks (Focus on safety, security & readiness)
Focus on safety, security & readiness

Operational leader's Schedule

9:00am Meeting			
NAME	Working on	Name	Working on

1. GRA/CAO room *Copy current track status, coordinate to provide accurate information*

NAME	Working on	Name	Working on

2. Admin staff to Incident Manager, Thursday on duty:

Incident Manager (IM): _____ Change Incident: _____ Team Member: _____ Incident Manager (IM): _____ Change Incident: _____ Team Member: _____		Change Incident: _____ Team Member: _____ Change Incident: _____ Team Member: _____
--	--	--

3. Admin Facility

Facility Name	Assigned to	Facility Type	Facility Name	Assigned to	Facility Type

4. Admin Telephone Checks

EXT: _____ INT: _____	EXT: _____ INT: _____	EXT: _____ INT: _____
--	--	--

- **Πρωθυμία** την σαφή και πλήρη επικοινωνία εντός του ξενοδοχείου σας
- **Βοηθία** τους υπεύθυνους βάρδιας και τους προϊστάμενους να επικεντρωθούν στις ευθύνες τους.
- **Οι ημερήσιες αναφορές** γίνονται εύκολα και γρήγορα και τα πάντα είναι γραμμένα σε ένα μέρος!
- **Υπάρχουν ξεχωριστές ενότητες** για τους βασικούς τομείς που χρειάζονται προσοχή κάθε μέρα
- **2 σελίδες** για κάθε ημέρα
- **Δεν χρειάζονται το προσωπικό** να θυμάται τίποτα ή να κρατά σημειώσεις!
- **Τα ημερολόγια λειτουργούν** σαν μια χρήσιμη κατάσταση ελέγχου για να θυμάται το διοικητικό προσωπικό σας όλες τις ευθύνες του.
- **Ένα μόνιμο αρχείο** όπου μπορείτε να δείτε αργότερα τι έγινε σε μια συγκεκριμένη ημέρα

Ενότητες του ημερολογίου διαχείρισης ενός ξενοδοχείου:

- Ημέρα, ημερομηνία και καιρός
- Αριθμός πελατών
- Προσωπικό σε βάρδια και απόντες
- Απόδοση προσωπικού
- Θέματα εξυπηρέτησης πελατών
- Υπεύθυνος μπαρ και αλκοολούχων ποτών
- Αναφορές για τα τυχερά παιχνίδια και υπεύθυνος συμπεριφοράς κατά τη χρήση των τυχερών παιχνιδιών
- Έλεγχοι θορύβων
- Αναφορές για τα μπιστρό και τα εστιατόρια
- Αναφορές λειτουργίας και ψυχαγωγίας
- Επισκευές και συντήρηση
- Υπενθυμίσεις και προτάσεις

[illegible]

3. ΕΓΓΡΑΦΟ ΥΛΙΚΟ

ΥΠΕΝΘΥΜΙΣΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΑ

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΝΕΟΥΣ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ.

Π.χ. - Τροφοδοσία όλων των δωματίων με φρέσκα φρούτα και σαμπάνια κάθε πρωί!

ΛΕΞΙΛΟΓΙΟ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ

- **Δωμάτια** (υπνοδωμάτιο, τραπεζαρία, χώρος υποδοχής ...)
- **Έπιπλα και διακόσμηση** (κρεβάτι, καρέκλα, γραφείο, καθρέφτες...)
- **Συσκευές** (ψυγείο, πιστολάκι, φούρνος...)
- **Είδη καθαρισμού** (σκούπα, καθαριστικό χαλιών, ξεσκονόπανο, σφουγγαρίστρα, σκούπα...)
- **Λευκά είδη και όροι πλυντηρίου** (πετσέτα μπάνιου, πετσέτα χεριών, μαξιλαροθήκη, king size, σίδερο...)
- **Περιγραφικές λέξεις** (καθαρό, σκονισμένο, βρώμικο, ακατάστατο, βρεγμένο...)
- **Λέξεις δράσης** (καθαρίζω, φρεσκάρω, συμπληρώνω, γυαλίζω, πλένω, σκουπίζω...)

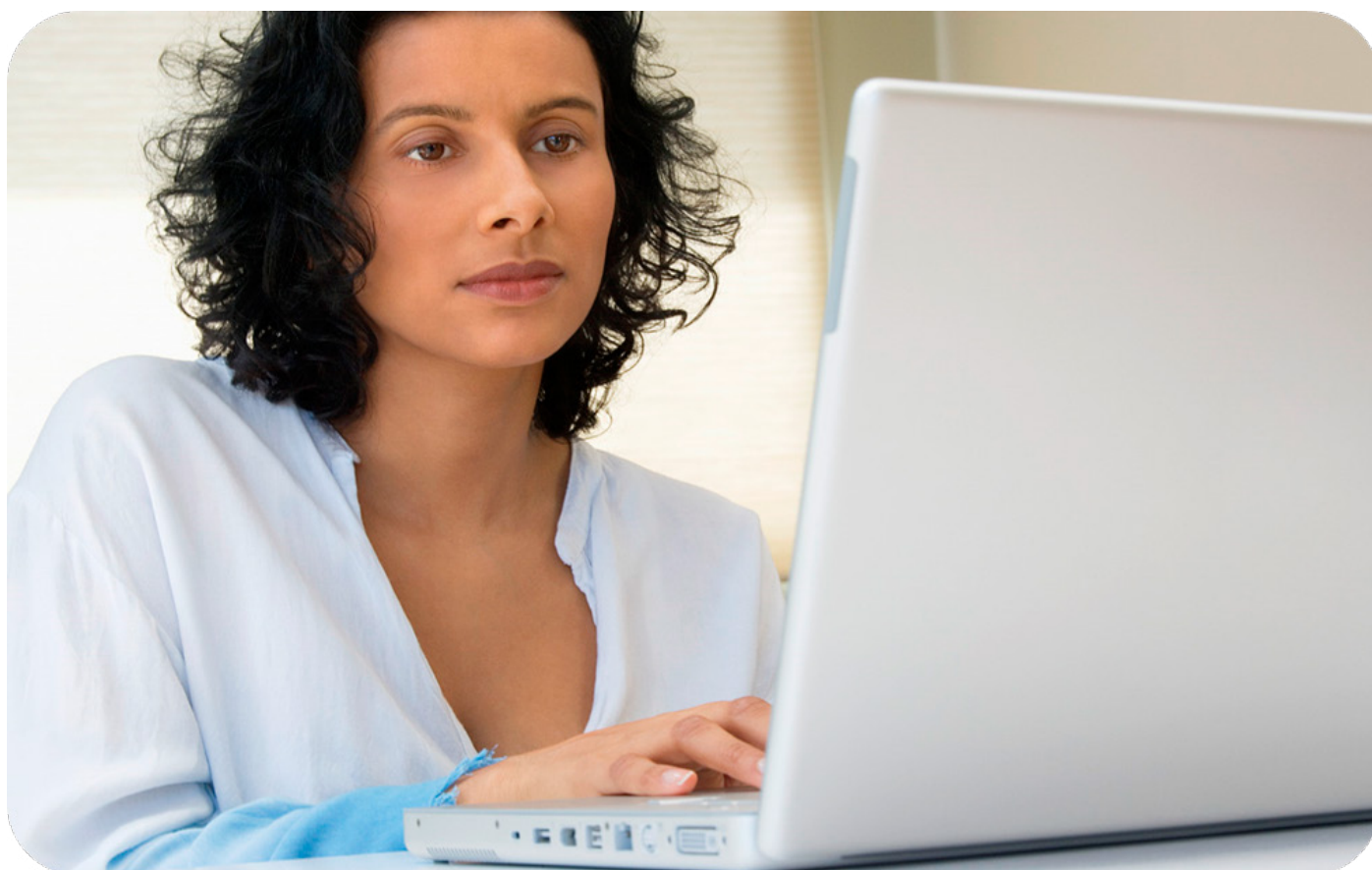


3. ΕΓΓΡΑΦΟ ΥΛΙΚΟ

ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΣΤΟΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

Απαιτούνται βασικές γνώσεις πληροφορικής. Έχει ως σκοπό την καταγραφή απλών σημειώσεων και πληροφοριών τις οποίες μπορούν να χρησιμοποιήσουν άλλοι εργαζόμενοι, προκειμένου να βελτιωθεί η εξυπηρέτηση στο μέλλον.

Π.χ. Πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση των πλακιδίων στα μπάνια που έχουν φουσκώσει και πρέπει να αλλαχθούν. Οι πληροφορίες αυτές καταχωρούνται στον υπολογιστή για να τις δει το τμήμα συντήρησης και να αποκαταστήσει το πρόβλημα πριν φθάσουν οι επόμενοι επισκέπτες.



Οτιδήποτε καταχωρείται στον υπολογιστή. Η καταχώρηση μπορεί να έχει διάφορες μορφές, από εντολές που πληκτρολογείτε με το πληκτρολόγιο έως δεδομένα από άλλον υπολογιστή ή συσκευή. Μια συσκευή που τροφοδοτεί δεδομένα σε έναν υπολογιστή, όπως το πληκτρολόγιο ή το ποντίκι, ονομάζεται συσκευή εισόδου.

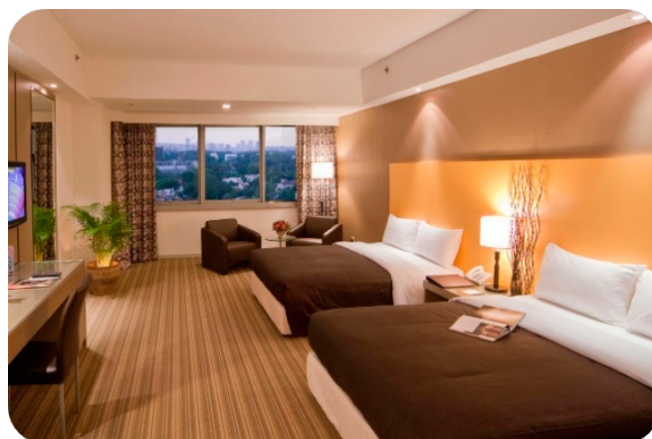
4. ΓΝΩΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗΣ

ΜΕΓΕΘΗ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

2 ώρες

STANDARD (ΒΑΣΙΚΟ)

Ο τύπος αυτός, ο οποίος μερικές φορές αναφέρεται απλά με τη συντομογραφία STD, είναι ο βασικός τύπος δωματίων που προσφέρονται από μια αλυσίδα ξενοδοχείων ή ένα μεμονωμένο κατάλυμα. Σύμφωνα με τον επίσημο οργανισμό κατάταξης ξενοδοχείων Sleeping Around, τα standard δωμάτια προσφέρουν συνήθως τις βασικές παροχές ενός ξενοδοχείου με λίγες πολυτέλειες και θέα στο δρόμο ή το πάρκινγκ. Τα standard δωμάτια διαφέρουν σημαντικά από αλυσίδα σε αλυσίδα, με τα ξενοδοχεία που φημίζονται για τις υψηλού επιπέδου υπηρεσίες τους πολλές φορές να προσφέρουν standard δωμάτια με περισσότερες παροχές από τα ξενοδοχεία που απευθύνονται σε χαμηλού budget επισκέπτες. Επιπλέον, τα ανεξάρτητα και franchised ξενοδοχεία μπορεί να αναφέρουν ένα τυπικό δωμάτιο ως standard και να προσφέρουν μια κατώτερη κατηγορία δωματίων με την ονομασία budget ή economy. Σε ορισμένες περιπτώσεις, ένα ξενοδοχείο μπορεί να προσφέρει ένα standard δωμάτιο με καλύτερη θέα. Τα ξενοδοχεία που προσφέρουν αυτή την επιλογή μπορεί να αναφέρουν το δωμάτιο αυτό ως moderate ή superior.



DELUXE

Στις κατηγορίες που είναι ανώτερες από τα standard, moderate και superior δωμάτια, τα πολυτελή καταλύματα συνδυάζουν την καλύτερη θέα με μια σειρά από πολυτελείς παροχές. Τα ξενοδοχεία που προσφέρουν προαιρετικά τζακούζι στο δωμάτιο, για παράδειγμα, μπορεί να τοποθετήσουν τα τζακούζι σε δωμάτια που αναφέρονται ως deluxe. Σύμφωνα με τον Sleeping Around, τα deluxe δωμάτια είναι ανώτερα από τα άλλα από άποψη μεγέθους, εξοπλισμού, θέας, τοποθεσίας ή συνδυασμού όλων αυτών.



4. ΓΝΩΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗΣ

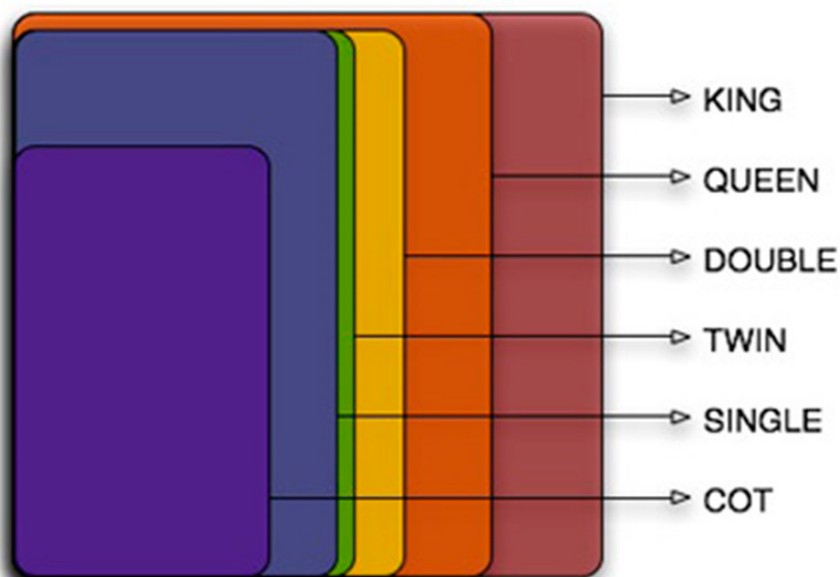
JUNIOR ΣΟΥΙΤΑ



Όταν ένα ξενοδοχείο προσθέτει σε ένα deluxe δωμάτιο γραφείο ή καθιστικό, η κατηγορία του μπορεί να αλλάξει σε junior σουίτα. Η junior σουίτα, η οποία δεν περιλαμβάνει ό,τι και μια πλήρης σουίτα, παρέχει στους ταξιδιώτες την ευκαιρία να χαλαρώσουν σε έναν συγκεκριμένο χώρο του δωματίου ή να εργαστούν στο γραφείο που διαθέτει το δωμάτιο. Εάν το ξενοδοχείο προσφέρει επίσης κουζίνακι στο δωμάτιο, η ονομασία του δωματίου μπορεί να αλλάξει σε στούντιο.

ΣΟΥΙΤΑ

Η σουίτα διαθέτει ξεχωριστό καθιστικό ή/και γραφείο. Σε αντίθεση με την junior σουίτα, όμως, στις πραγματικές σουίτες οι χώροι αυτοί διαχωρίζονται από τον χώρο όπου βρίσκονται τα κρεβάτια με μόνιμο τοίχο και, σε πολλές περιπτώσεις, με πόρτα. Η σουίτα μπορεί να διαθέτει ή να μην διαθέτει κουζίνακι ή πλήρως εξοπλισμένη κουζίνα. Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι ο οργανισμός Sleeping Around προειδοποιεί ότι μερικά ξενοδοχεία δηλώνουν τις junior σουίτες ως πλήρεις. Για να αποφύγουν οποιαδήποτε σύγχυση, οι ταξιδιώτες θα πρέπει να ελέγχουν τα χαρακτηριστικά του δωματίου πριν κάνουν κράτηση για μια σουίτα.



4. ΓΝΩΣΕΙΣ ΑΡΙΘΜΗΤΙΚΗΣ

ΤΥΠΟΙ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

Οι ταξιδιώτες μπορούν να επιλέξουν μεταξύ διαφόρων τύπων κρεβατιών στα ξενοδοχεία, ορισμένα από τα οποία περιγράφουν τον τύπο των κρεβατιών που παρέχεται σε κάθε κατηγορία δωματίου. Στα δωμάτια με king-size κρεβάτι μπορεί να υπάρχει το γράμμα «K» στην ονομασία της κατηγορίας τους, ενώ το γράμμα «Q» δηλώνει ότι υπάρχει queen-size κρεβάτι και το γράμμα «D» ότι υπάρχει διπλό κρεβάτι. Ορισμένα ξενοδοχεία μπορούν επίσης να αναφέρουν τον αριθμό των κλινών στην ονομασία της κατηγορίας, προσφέροντας δωμάτια με δύο διπλά κρεβάτια (2D) ή δύο queen size κρεβάτια (2Q).

ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑ

Είναι επίσης σημαντικό ώστε να γνωρίζουν οι οροφокόμοι το μέγεθος των κλινοσκεπασμάτων που πρέπει να αλλάξουν. Επίσης, από την περιγραφή του δωματίου πρέπει οι οροφокόμοι να μπορούν να καταλάβουν πόσες πετσέτες και τι διαστάσεων πρέπει να αλλάξουν, καθώς και τα ποτήρια και άλλα αναλώσιμα του δωματίου. Π.χ. - Κατανάλωση μίνι μπαρ.



TWIN SIZE 39"X75" Great For The Kids' Room

FULL SIZE 54"X75" 15" Wider Than A Twin

QUEEN SIZE 60"X80" 6" Wider & 5" Longer Than A Full

KING SIZE 76"X80" 16" Wider Than A Queen

ΘΕΑ

Εκτός από την περιγραφή της διαρρύθμισης των κρεβατιών και των επίπλων, η κατηγορία ενός δωματίου μπορεί να δηλώνει και τη θέα που προσφέρει. Τα ξενοδοχεία συνήθως προσφέρουν δωμάτια με θέα στη θάλασσα (OV), θέα στο βουνό (MV) ή θέα στην πόλη (CV), σύμφωνα με την ιστοσελίδα τουριστικών καταλυμάτων City-of-Hotels. Ανάλογα με την τοποθεσία, το ξενοδοχείο μπορεί επίσης να διαθέτει και άλλες κατηγορίες δωματίων που προσφέρουν θέα στον κήπο (GV), θέα στην πισίνα (PV), θέα στην παραλία (BF) και θέα σε κάποιο ποτάμι ή λίμνη (WV).

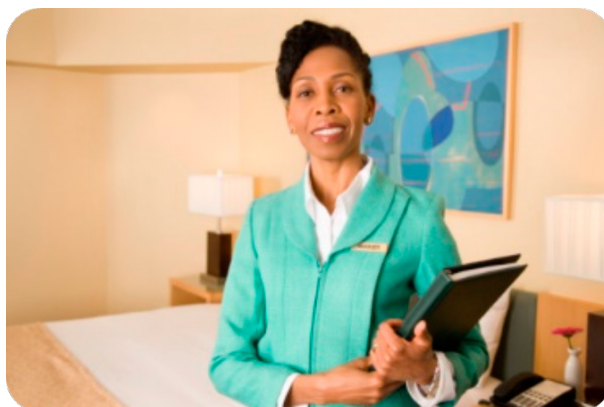
Size	Duvert cover	Bed sheet	Pillow cases	Sham cases	Fitted sheet/ Bed Skirt
Twin	68" x 86"	65" x 96"	20" x 30"	26" x 26"	39" x 75" x 17"
Full	92" x 96"	81" x 96"	20" x 30"	26" x 26"	54" x 75" x 17"
Queen	92" x 96"	90" x 102"	20" x 30"	26" x 26"	60" x 80" x 17"
King	106" x 96"	108" x 102"	20" x 40"	26" x 26"	78" x 80" x 17"
Customized sizes	Do as your speicail requirements				

5. ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ - ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΑΛΩΣΟΡΙΣΜΑ ΤΩΝ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ

2 ώρες

Οι πρώτες εντυπώσεις μένουν για πάντα ή τουλάχιστον μέχρι οι επισκέπτες να φύγουν από το ξενοδοχείο, γι' αυτό είναι σημαντικό η πρώτη εντύπωση να είναι καλή. Είναι προτιμότερο να τους χαιρετάμε στα αγγλικά ή στη μητρική τους γλώσσα. Υπάρχουν πολλές εκφράσεις που μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε όταν υποδεχόμαστε για πρώτη φορά τους επισκέπτες του ξενοδοχείου. Κάποιες είναι πολύ επίσημες και κατάλληλες για τον χαιρετισμό των επισκεπτών και κάποιες άλλες είναι λιγότερο επίσημες και πρέπει να χρησιμοποιούνται μόνο με φίλους ή συναδέλφους. Προφανώς, οι εργαζόμενοι στον ξενοδοχειακό κλάδο πρέπει να χρησιμοποιούν τις πιο επίσημες εκφράσεις, όμως θα παρουσιάσουμε και τις λιγότερο επίσημες ώστε να δώσουμε στους εκπαιδευόμενους τη δυνατότητα να γνωρίζουν όλες τις επιλογές.



ΟΚΤΩ ΑΠΛΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΔΟΧΗ ΤΩΝ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ:

- **Χαμογελάτε** όταν χαιρετάτε έναν επισκέπτη
- **Δώστε προσοχή** σε ό,τι σας λέει ο επισκέπτης
- **Κάντε επαφή** με τα μάτια, χωρίς να κοιτάτε επίμονα
- **Φροντίστε** να δείχνετε ενδιαφέρον
- **Φροντίστε** να απευθύνεστε στον επισκέπτη με το όνομά του
- **Μην διακόπτετε** τον επισκέπτη
- **Κρατήστε μια λογική απόσταση** από τον επισκέπτη, ούτε πολύ κοντά ούτε πολύ μακριά
- **Ευχαριστήστε** πάντα τον επισκέπτη όταν χρειάζεται

5. ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ - ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΑΛΩΣΟΡΙΣΜΑ ΤΩΝ ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ

ΣΚΕΦΤΕΙΤΕ ΠΟΙΟΙ ΑΠΟ ΑΥΤΟΥΣ ΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΦΑΡΜΟΖΟΝΤΑΙ «ΠΑΝΤΑ» ΚΑΙ ΠΟΙΟΙ «ΠΟΤΕ»:

1. Να είστε πιστοί στο ξενοδοχείο.
2. Να σέβεστε τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό του ξενοδοχείου όπου εργάζεστε.
3. Να ασκείτε κριτική για το ξενοδοχείο στους επισκέπτες ή μπροστά σε αυτούς.
4. Να είστε φιλικόι και ευγενικοί και με τους συναδέλφους και με τους επισκέπτες.
5. Να μαλώνετε ή να βρίζετε μπροστά σε επισκέπτες.
6. Να χάνετε την ψυχραιμία σας στον χώρο εργασίας.
7. Να πίνετε αλκοόλ στον χώρο εργασίας.
8. Να διαχωρίζετε την ιδιωτική από την επαγγελματική σας ζωή όσο το δυνατόν περισσότερο.
9. Να σέβεστε τις απόψεις των άλλων.
10. Να ενεργείτε με τρόπο που μπορεί να θέσει σε κίνδυνο κάποιον άλλο.
11. Να είστε ειλικρινείς και εξυπηρετικοί.
12. Να ρωτάτε αν δεν είστε βέβαιοι για κάτι.

5. ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ - ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

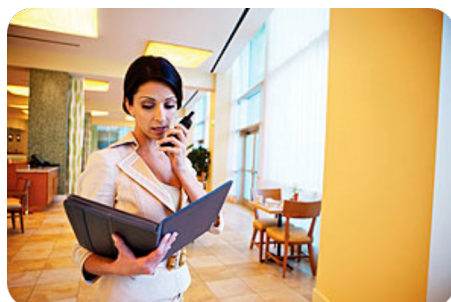
ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΣΥΝΑΔΕΛΦΩΝ

Το προσωπικό στην υποδοχή επικοινωνεί με όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου, όπως τα τμήματα μάρκετινγκ και πωλήσεων, οροφοκομίας, μαζικής εστίασης και μπαρ, εκδηλώσεων, ελέγχου, συντήρησης, ασφάλειας και ανθρώπινων πόρων. Για τα τμήματα αυτά η υποδοχή είναι ο σύνδεσμος επικοινωνίας για την εξυπηρέτηση των πελατών. Κάθε ένα από τα τμήματα έχει μια μοναδική σχέση επικοινωνίας με το προσωπικό που εργάζεται στην υποδοχή.

ΤΜΗΜΑ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ

Το τμήμα οροφοκομίας και η υποδοχή επικοινωνούν μεταξύ τους σχετικά με την κατάσταση του δωματίου από άποψη οροφοκομίας και ανταλλάσσουν την έκθεση σχετικά με τη διαθεσιμότητα των δωματίων για την άμεση παράδοσή τους στους επισκέπτες. Η κατάσταση ενός δωματίου από άποψη οροφοκομίας μπορεί να περιγραφεί με τους εξής όρους:

- **Διαθέσιμο, καθαρό ή έτοιμο** - το δωμάτιο έχει ετοιμαστεί για να δοθεί σε επισκέπτη
- **Κατειλημμένο** - το δωμάτιο χρησιμοποιείται ήδη από έναν ή περισσότερους επισκέπτες
- **Παρατεταμένη διαμονή** - ο επισκέπτης δεν θα κάνει check out από ένα δωμάτιο την ίδια ημέρα
- **Μη καθαρισμένο ή Υπό αλλαγή** - ο επισκέπτης έχει αποχωρήσει από το δωμάτιο, αλλά το προσωπικό οροφοκομίας δεν έχει ελευθερώσει το δωμάτιο για να δοθεί σε άλλον επισκέπτη
- **Εκτός λειτουργίας** - το δωμάτιο δεν είναι διαθέσιμο να δοθεί σε επισκέπτη λόγω μηχανικής δυσλειτουργίας



Το τμήμα οροφοκομίας και το τμήμα υποδοχής ανακοινώνουν επίσης λεπτομερή στοιχεία σχετικά με τον πιθανό αριθμό των αναμενόμενων επισκεπτών (αναφορά για τον αριθμό των επισκεπτών που έχουν εγγραφεί στο ξενοδοχείο), θέματα σχετικά με την ασφάλεια, καθώς και αιτήματα για παροχές (είδη ατομικής υγιεινής όπως σαμπουάν, οδοντόκρεμες, στοματικά διαλύματα και ηλεκτρολογικό εξοπλισμό). Τα θέματα αυτά αφορούν άμεσα στον επισκέπτη, καθώς και τους υπευθύνους του ξενοδοχείου.

Στα ξενοδοχεία που δεν χρησιμοποιούν σύστημα διαχείρισης ξενοδοχείων (PMS), η ενημέρωση για την κατάσταση του δωματίου γίνεται προφορικά. Οι επισκέψεις των οροφοκόμων κάθε μία ή δύο ώρες στη ρεσεψιόν αποτελεί συνήθη διαδικασία στα ξενοδοχεία αυτά.

5. ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ - ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Στο τέλος της ημέρας οι οροφοκόμοι υποβάλλουν επίσημη αναφορά της κατάστασης των δωματίων, μια αναφορά που καταρτίζουν οι οροφοκόμοι και αναφέρει την κατάσταση ενός δωματίου ως κενό, κατειλημμένο ή εκτός λειτουργίας. Μερικές φορές ακόμη και η τακτική αναφορά της κατάστασης των δωματίων δεν επαρκεί, καθώς ένας πελάτης μπορεί να περιμένει επί τόπου στην υποδοχή πότε το δωμάτιο θα είναι έτοιμο. Στις περιπτώσεις αυτές, ο υπάλληλος της υποδοχής θα πρέπει να τηλεφωνήσει στον προϊστάμενο ορόφου για να μάθει πότε θα ετοιμαστεί το δωμάτιο.



Οι οροφοκόμοι ελέγχουν την κατάσταση προβλεπόμενων πωλήσεων δωματίων, μια εβδομαδιαία αναφορά που συντάσσεται και διανέμεται από τον προϊστάμενο της υποδοχής και δείχνει τον αριθμό των αναχωρήσεων, των αφίξεων, των επισκεπτών που έμειναν χωρίς να είχαν κάνει προηγουμένως κράτηση, τον αριθμό των επισκεπτών που παρέτειναν τη διαμονή τους και τον αριθμό των επισκεπτών που δεν εμφανίστηκαν, ώστε να προγραμματίσουν τους υπαλλήλους. Η έγκαιρη διανομή της κατάστασης αυτής βοηθά τον προϊστάμενο ορόφων να προγραμματίσει τις άδειες και τα ρεπό του προσωπικού.

Η υποδοχή ενημερώνεται επίσης από το προσωπικό οροφοκομίας σχετικά με τυχόν ασυνήθη περιστατικά που μπορεί να θέτουν σε κίνδυνο την ασφάλεια των επισκεπτών. Για παράδειγμα, εάν μια καμαριέρα ή ένας βαλές παρατηρήσει κάποιους προφανώς μη εγγεγραμμένους επισκέπτες σε έναν όροφο, ότι μια έξοδος κινδύνου είναι ανοικτή ή ασυνήθεις ήχους σε ένα δωμάτιο, πρέπει να αναφέρει τους πιθανούς αυτούς κινδύνους για την ασφάλεια στην υποδοχή.

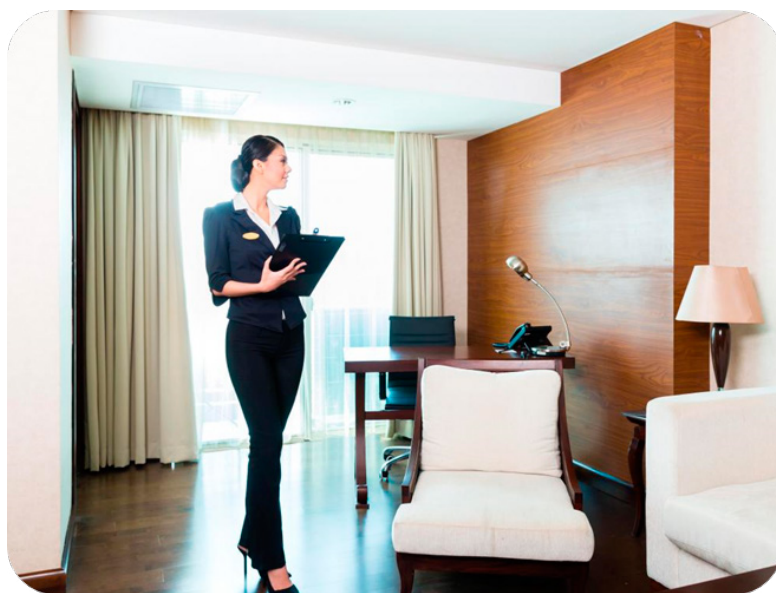
Το προσωπικό της υποδοχής, με τη σειρά του, θα αναφέρει το πρόβλημα είτε στον αρμόδιο υπάλληλο του ξενοδοχείου είτε στην αρμόδια αρχή. Ο υπεύθυνος της υποδοχής μπορεί να ζητήσει από τους υπαλλήλους της υποδοχής και τις τηλεφωνήτριες να καλούν τους προϊσταμένους ορόφων τακτικά για να ελέγξουν τη δραστηριότητα στους ορόφους των επισκεπτών.

Τα αιτήματα των πελατών για συμπληρωματικές ή ειδικές παροχές και προμήθειες στα δωμάτια μπορεί να αναφέρονται στην υποδοχή. Η έγκαιρη ικανοποίηση των αιτημάτων για επιπλέον κουβέρτες, πετσέτες, αφρόλουτρο και σαμπουάν είναι απαραίτητη στην οροφοκομία. Αποτελεί βασική προϋπόθεση για τη βέλτιστη δυνατή φιλοξενία των επισκεπτών.

5. ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ - ΠΡΟΦΟΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ

Οι προϊστάμενοι ορόφων είναι υπεύθυνοι για όλες τις εργασίες που σχετίζονται με την επισκευή και ευταξία των δωματίων, της τραπεζαρίας και των χώρων συνεδριάσεων. Μπορεί να εποπτεύουν το προσωπικό καθαριότητας σε συνεδριακά κέντρα, εκπαιδευτικά ιδρύματα, ξενοδοχεία και νοσοκομεία. Η δουλειά τους απαιτεί την επιθεώρηση των εγκαταστάσεων και την καθοδήγηση του προσωπικού.



Ο αποτελεσματικός προγραμματισμός του προσωπικού υπό την εποπτεία τους είναι ένας από τους πρωταρχικούς στόχους των προϊσταμένων ορόφων. Αφού βεβαιωθούν ότι έχουν στη διάθεσή τους το κατάλληλο προσωπικό, φροντίζουν να γίνεται σωστά η δουλειά και οι επισκέπτες και οι ιδιοκτήτες να νιώθουν ικανοποιημένοι και άνετα. Κάνοντας σχολαστικές και τακτικές επιθεωρήσεις, οι προϊστάμενοι ορόφων μπορούν να εντοπίσουν γρήγορα τυχόν προβλήματα. Μπορούν να τα διορθώσουν με τον καλύτερο προγραμματισμό ή τη βελτίωση των δεξιοτήτων του προσωπικού τους.

Το να είναι το προσωπικό καλά εκπαιδευμένο είναι επίσης πολύ σημαντικό για την επιτυχία των προϊσταμένων ορόφων. Οι προϊστάμενοι ορόφων είναι συνήθως υπεύθυνοι για τη διαλογή, την πρόσληψη και την απόλυση του προσωπικού. Τα καθήκοντά τους περιλαμβάνουν επίσης την επιτόπια εκπαίδευση. Συνήθως, πρέπει να βεβαιώνονται ότι η δουλειά κάθε μέλους του προσωπικού πληροί όλες τις σχετικές προδιαγραφές ποιότητας όσον αφορά την ευταξία και την καθαριότητα.

Εκτός από τη διαχείριση του προσωπικού, οι προϊστάμενοι ορόφων είναι συνήθως υπεύθυνοι για τη διατήρηση των αποθεμάτων στο τμήμα τους. Παραγγέλλουν είδη καθαριότητας και κανονίζουν την επισκευή του εξοπλισμού συντήρησης, όπως σάρωθρα και μηχανές γυαλίσματος δαπέδων. Αν χρειάζεται αντικατάσταση των συσκευών αυτών, συχνά πρέπει να υποβάλουν τα σχετικά έγγραφα στη διοίκηση για να την εγκρίνει.

6. ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

ΑΠΩΛΕΙΕΣ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ

1 ώρα

Η γνώμη των πελατών διαδραματίζει αναπόσπαστο ρόλο στον καθορισμό της μελλοντικής ανάπτυξης του συστήματος όσον αφορά όλα τα επιμέρους προγράμματά του. Υπάρχει μια οργανωμένη ομάδα χρηστών που αποτελείται από αεροπορικές εταιρείες και ταξιδιωτικούς πράκτορες σε όλο τον κόσμο, η οποία συνεδριάζει ετησίως με σκοπό τον καθορισμό των προτεραιοτήτων και την ανταλλαγή απόψεων σχετικά με τις τάσεις στον κλάδο των αποσκευών. Είναι σημαντικό οι οροφοκόμοι να μπορούν να εξηγήσουν στον πελάτη τι συνέβη με τις αποσκευές ή ποια είναι η διαδικασία ανάκτησής τους.



ΥΠΟΠΤΑ ΑΤΟΜΑ

Το προσωπικό οροφοκομίας πρέπει να αναφέρει στο γραφείο οροφοκομίας οποιοδήποτε ύποπτο άτομο περιφέρεται στους ορόφους των επισκεπτών και στους κοινόχρηστους χώρους. Ο συντονιστής οροφοκομίας πρέπει με τη σειρά του να ενημερώσει τον προϊστάμενο/ βοηθό προϊσταμένου ορόφων, τον αναπληρωτή διευθυντή και τον υπεύθυνο ασφαλείας.

Τα «απολεσθέντα» είναι:

- **ένα μέρος ή γραφείο όπου φυλάσσονται** όλα τα αντικείμενα που βρίσκονται εντός του ξενοδοχείου ή
- **ένα μέρος ή ένα γραφείο όπου φυλάσσονται** και παρακολουθούνται οι αναφορές απολεσθέντων από τους επισκέπτες ή το προσωπικό.
- **Όλα τα μέλη του προσωπικού** πρέπει να παραδίδουν τα αντικείμενα που βρίσκουν στους χώρους του ξενοδοχείου, ανεξάρτητα από την αξία τους.
- **Τα περισσότερα ξενοδοχεία** αναθέτουν το καθήκον αυτό στο τμήμα οροφοκομίας ή το τμήμα ασφαλείας.
- **Όλες οι πληροφορίες καταγράφονται** στο βιβλίο απολεσθέντων όπου μπορούν να ανατρέχουν άμεσα και εύκολα σε περίπτωση που κάποιος επισκέπτης αναζητήσει κάποιο χαμένο αντικείμενο. Όλα τα αντικείμενα που βρίσκουν οι επισκέπτες και το προσωπικό πρέπει να φυλαχθούν σε αεριζόμενο χώρο για τρεις μήνες πριν επιστραφούν στα άτομα που τα βρήκαν.
- **Ορισμένα αντικείμενα**, όπως ευπαθή τρόφιμα ή ποτά, μπορούν να φυλάσσονται για μικρότερο χρονικό διάστημα. Ο χώρος φύλαξης πρέπει να είναι ασφαλής.

6. ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΡΑΥΜΑΤΙΣΜΩΝ

ΚΟΥΙΖ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑ

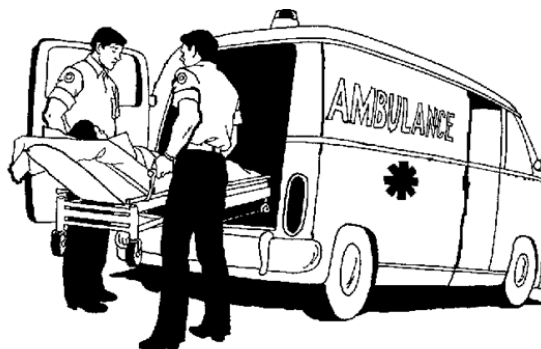
Παρουσιάσεις εκπαίδευσης σε θέματα ασφάλειας της BLR

Όνομα: _____ Ημερομηνία: _____

1. Αναφέρετε έναν συνήθη τραυματισμό που προκαλείται από γλίστρημα, στραβοπάτημα ή πτώση:
2. Τα αντικείμενα δεν πρέπει ποτέ να τοποθετούνται στις σκάλες. Σωστό ή Λάθος
3. Αναφέρετε έναν συγκεκριμένο τρόπο που μπορείτε να αποτρέψετε έναν κίνδυνο πτώσης στην εταιρεία σας:
4. Προτού αρχίσετε να χειρίζεστε ένα μηχάνημα, τι πρέπει να κάνετε:
5. Τα εύφλεκτα υγρά πρέπει να μεταφέρονται σε ανοιχτούς κουβάδες. Σωστό ή Λάθος
6. Περιγράψτε έναν συγκεκριμένο κίνδυνο ολίσθησης στην εταιρεία σας:
7. Αναφέρετε ποιες ενέργειες πρέπει να γίνονται όσον αφορά τον εξοπλισμό ατομικής προστασίας του προσωπικού οροφοκομίας:
8. Πρέπει να μαζεύουμε τα θραύσματα από σπασμένο γυαλί αμέσως. Σωστό ή Λάθος
9. Οι ενεργές χημικές ουσίες δεν πρέπει να φυλάσσονται μαζί. Σωστό ή Λάθος
10. Πριν ανυψώσετε και μεταφέρετε ένα αντικείμενο, τι πρέπει να κάνετε;

6. ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

ΦΥΛΛΟ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ



1. Τραυματισμός στην πλάτη ή στη σπονδυλική στήλη, μυϊκή καταπόνηση, διάστρεμμα, κατάγματα οστών.
2. Σωστό.
3. Καθαρίζοντας τις σκάλες, απομακρύνοντας τα ηλεκτρικά καλώδια και τους αεραγωγούς, τακτοποιώντας τα εργαλεία στη θέση τους, διατηρώντας τους διαδρόμους ελεύθερους από αντικείμενα και κλείνοντας τα συρτάρια των αρχειοθηκών.
4. Να επιθεωρήσετε τα μηχανήματα και τον χώρο εργασίας για κινδύνους.
5. Λάθος. Τα εύφλεκτα υγρά πρέπει να μεταφέρονται μόνο σε κλειστά δοχεία ειδικά για τη μεταφορά εύφλεκτων υγρών.
6. Νερά στο πάτωμα, νερά στις αποβάθρες φόρτωσης όταν βρέχει, λάδι από περονοφόρα.
7. Ο εξοπλισμός ατομικής προστασίας πρέπει να επιθεωρείται, να καθαρίζεται τακτικά, να φυλάσσεται σωστά και να αντικαθίσταται όταν πρέπει.
8. Λάθος. Δεν πρέπει να μαζεύουμε τα θραύσματα από σπασμένο γυαλί (εκτός αν φοράμε προστατευτικά γάντια).
9. Σωστό.
10. Ελέγξτε ότι ο χώρος στον οποίο κινείστε είναι ελεύθερος.

6. ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ:

Ο πελάτης πρέπει να παράσχει τα ακόλουθα στοιχεία για να υποβάλει ένα αίτημα παροχής υπηρεσιών:

- Όνομα και αρ. τηλεφώνου πελάτη
- Μέρος (κτίριο, όροφος, αριθμός δωματίου, κ.λπ.)
- Όνομα άλλου ατόμου επικοινωνίας, αν είναι δυνατόν, και αριθμός τηλεφώνου
- Όνομα τμήματος
- Λεπτομερή περιγραφή του προβλήματος
- Κωδικοποίηση FRS (μπορεί να χρειάζεται για τα τμήματα όπου ισχύει χρέωση για την παροχή υπηρεσιών)

Εκδίδεται εντολή εργασίας για το αντίστοιχο κατάστημα ή ζώνη και ορίζεται κωδικός προτεραιότητας. Οι κωδικοί προτεραιότητας ορίζονται ως εξής:

Κωδικός προτεραιότητας #1 δίνεται σε επείγοντα αιτήματα που μπορεί να οδηγήσουν σε άμεση ή επικείμενη απειλή για τη ζωή ή σοβαρή περιουσιακή βλάβη: π.χ. η θερμοκρασία του ερευνητικού εργαστηρίου είναι πολύ υψηλή/χαμηλή, πλημμύρες, διακοπή ρεύματος, σπασμένο παράθυρο

Κωδικός προτεραιότητας #2 δίνεται στα αιτήματα συντήρησης των εγκαταστάσεων που δεν πρόκειται να προκαλέσουν τραυματισμό ή να έχει αρνητική επίπτωση στο τμήμα: π.χ. σπασμένες λεκάνες τουαλέτας, τριξίματα από φθαρμένους ιμάντες, βρύσες που στάζουν, σπασμένοι αισθητήρες φωτός

Κωδικός προτεραιότητας #3 δίνεται στα δευτερεύουσας σημασίας αιτήματα συντήρησης ρουτίνας: π.χ. αντικατάσταση κεραμιδιών από οροφή, κρέμασμα κάδρων ή κρεμαστρών τοίχου, αντικατάσταση ηλεκτρικών πηνίων



6. ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

Ο πελάτης θα λάβει έναν αριθμό εντολής εργασίας για να μπορεί να εντοπίζει και να παρακολουθεί την πορεία της εργασίας καθώς και το κατάστημα που ανέθεσε την επισκευή. Ο προϊστάμενος θα αναθέσει την εργασία στο κατάλληλο προσωπικό, το οποίο με τη σειρά του θα έρθει σε επαφή με τον αιτούντα και θα εκτελέσει την εργασία.

Ο αιτών θα λάβει μια καρτέλα ενημέρωσης πελάτη όπου μπορεί να αναφέρει την κατάσταση προόδου της εργασίας.

Μετά την εκτέλεση και το κλείσιμο της εντολής εργασίας, το τμήμα εκμετάλλευσης του καταλύματος θα στείλει τυχαία έρευνες ικανοποίησης πελατών για να βεβαιωθεί ότι οι πελάτες έχουν λάβει υψηλού επιπέδου και άμεση εξυπηρέτηση.



6. ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

ΠΩΣ ΝΑ ΘΥΜΟΜΑΣΤΕ ΠΡΟΣΩΠΑ, ΟΝΟΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΚΟΥΙΖ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

- Η Jane, οροφοκόμος στο Key Point Hotel, καθαρίζει το δωμάτιο 603. Ακούει μια πόρτα να κλείνει με δύναμη στο τέλος του διαδρόμου. Λίγα δευτερόλεπτα αργότερα, κάποιος στον διάδρομο της λέει ότι άφησε το κλειδί μέσα στο δωμάτιό του, το 610, και της ζητάει να του ανοίξει την πόρτα. Τι πρέπει να κάνει η Jane;
 - Να καλέσει την ασφάλεια.
 - Να του εξηγήσει ευγενικά ότι η πολιτική του ξενοδοχείου δεν της επιτρέπει να ανοίξει την πόρτα του δωματίου ενός επισκέπτη και να τον παραπέμψει στην υποδοχή.**
 - Να ρωτήσει τα στοιχεία του και στη συνέχεια να του ανοίξει την πόρτα.
 - Να τον ρωτήσει το όνομά του, να ελέγξει το όνομα στην υποδοχή, και, εάν είναι το ίδιο, να του ανοίξει την πόρτα.
- Η αναφορά πληρότητας που ετοίμασε το προσωπικό της υποδοχής για την 1η Απριλίου αναφέρει ότι το δωμάτιο 403 είναι σε κατάσταση «παράτασης διαμονής». Στις 2 μ.μ. της 1ης Απριλίου, η αναφορά αναφέρει ότι το δωμάτιο 403 είναι σε κατάσταση «κενό και έτοιμο για υποδοχή επισκέπτη». Στην περίπτωση αυτή, συμβαίνει το εξής:
 - υπάρχει ασυμφωνία στην κατάσταση του δωματίου.**
 - το δωμάτιο είναι σε κατάσταση «κλειδωμένο»
 - το δωμάτιο είναι σε κατάσταση «check-out με καθυστέρηση».
 - ο επισκέπτης αποκοιμήθηκε.
- Ο κ. Clifford Cheapskate κάνει check in στο δωμάτιο 107 για ένα βράδυ. Νωρίς το επόμενο πρωί, αναχωρεί από το ξενοδοχείο χωρίς να πληρώσει τον λογαριασμό του. Όταν ελέγχει την αναφορά του τμήματος οροφοκομίας στις 16:00, ο υπάλληλος στην υποδοχή βλέπει ότι το δωμάτιο 107 είναι σε κατάσταση κενό και έτοιμο για υποδοχή επισκέπτη και συνειδητοποιεί ότι ο επισκέπτης:
 - έκανε check out νωρίτερα.
 - αποκοιμήθηκε
 - έφυγε χωρίς να πληρώσει**
 - δεν κοιμήθηκε στο δωμάτιο



7. ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

ΠΡΩΩΡΟ CHECK IN Η CHECK OUT

1 ώρα

Σε ένα ξενοδοχείο ή παρόμοιο κατάλυμα, οι επισκέπτες πρέπει συνήθως να κάνουν check-in ή αλλιώς εγγραφή ή καταχώρηση, το οποίο σημαίνει να δώσουν ή να επιβεβαιώσουν τα προσωπικά τους στοιχεία και να υπογράψουν. Το κατάλυμα μπορεί να ζητήσει από τους επισκέπτες την πιστωτική τους κάρτα ως εγγύηση για την κάλυψη πιθανών εξόδων, όπως για την υπηρεσία δωματίου κατά τη διάρκεια της διαμονής τους. Όταν ολοκληρωθεί το check-in, το προσωπικό της υποδοχής δίνει στους επισκέπτες το κλειδί του δωματίου.



Τα ξενοδοχεία ορίζουν συνήθως μια συγκεκριμένη ώρα μετά την οποία οι επισκέπτες μπορούν να κάνουν check-in. Εάν ένας επισκέπτης θέλει να πάει στο δωμάτιο πριν την ώρα του check-in, κάποια ξενοδοχεία χρεώνουν τον επισκέπτη για μία επιπλέον ημέρα (δηλαδή, σαν να είχε μείνει και το προηγούμενο βράδυ της άφιξής του). Τα περισσότερα ξενοδοχεία, όμως, επιτρέπουν να γίνει το check-in νωρίτερα (συνήθως 30-60 λεπτά), κατόπιν αιτήματος του πελάτη, χωρίς καμία επιπλέον χρέωση, εάν ένας επισκέπτης επιθυμεί να πάει στο δωμάτιο πριν την ώρα του check-in. Συχνά, στα ξενοδοχεία η ώρα του check-in είναι αργότερα αν το δωμάτιο δεν έχει προπληρωθεί, συνήθως στις 18:00-20:00.

Για την εξασφάλιση της καλύτερης δυνατής πληρότητας ενός ξενοδοχείου, οι επισκέπτες πρέπει να προσπαθήσουν να φθάσουν περίπου στην ώρα του check-in και να αφήσουν ή να παραδώσουν το δωμάτιο περίπου στην ώρα του check-out, αλλά αυτό μπορεί να μην είναι πάντα εφικτό, διότι η ώρα άφιξης και αναχώρησης της πτήσης ή του λεωφορείου του επισκέπτη μπορεί να μην ταιριάζει με τις ώρες check-in και check-out του ξενοδοχείου, καθώς και για άλλους λόγους.

Το τμήμα οροφοκομίας πρέπει να είναι έτοιμο ανά πάσα στιγμή να διεκπεραιώσει οποιοδήποτε πρόωρο check-in και check-out.

7. ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΖΟΥΝ ΤΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ

ΧΕΙΡΟΤΕΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΕ ΕΝΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ

- **Θόρυβος** από αυτοκίνητα, φορτηγά, ταξί, μηχανές και την κίνηση
- **Οι υπάλληλοι στην υποδοχή** ακούνε μουσική ή έχουν ενοχλητική συμπεριφορά
- **Το προσωπικό** δεν είναι εξυπηρετικό
- **Γίνονται οικοδομικές εργασίες** στο ξενοδοχείο ή κοντά σε αυτό.
- **Έχει διακοπή ρεύματος** ή χαμηλή τάση χωρίς να υπάρχει γεννήτρια.
- **Ο εξαερισμός** έχει χαλάσει.
- **Έχουν καεί λάμπες**
- **Το προσωπικό** κλέβει όταν καθαρίζει τα δωμάτια
- **Είναι υπερπλήρες**
- **Δεν υπάρχουν ενδείξεις** για το ζεστό και το κρύο νερό και οι επισκέπτες δεν ξέρουν ποια βρύση να ανοίξουν.
- **Τα έπιπλα** δεν βρίσκονται στη σωστή θέση.
- **Το δωμάτιο** δεν καθαρίστηκε και τα σεντόνια δεν αλλάχθηκαν ποτέ.
- **Η κατασκευή** του ξενοδοχείου ξεκίνησε κατά τη διάρκεια της τουριστικής σεζόν.
- **Γίνονται έργα** στον δρόμο μπροστά από το ξενοδοχείο.
- **Έχει θόρυβο** από έργα που κάνουν γείτονες.
- **Το τηλεχειριστήριο** της τηλεόρασης δεν δουλεύει
- **Υπάρχει πρόσβαση** στο ασύρματο δίκτυο ή στο internet μόνο στους κοινόχρηστους χώρους



Τα παραπάνω προβλήματα συνήθως δεν παρουσιάζονται στα ακριβότερα ξενοδοχεία, διαφορετικά μάλλον πληρώνετε πάρα πολλά.

7. ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Τα παραπάνω προβλήματα συνήθως δεν παρουσιάζονται στα ακριβότερα ξενοδοχεία, διαφορετικά μάλλον πληρώνετε πάρα πολλά.



Problem Rank	Problem%	Accumulated Problems %	Problem Description
1	6.5	6.5	Room — Door Locks Key
2	4.7	11.2	Room — Internet low-speed
3	4.3	15.5	Room — Cleanliness of Room
4	4.0	19.5	Room — TV Services
5	3.9	23.4	Room — Cleanliness of Bath/Shower
6	3.7	27.1	Room — Comfort of Bed
7	3.7	30.8	Room — Room Odor
8	3.3	34.1	Room — Inadequate Light
9	3.3	37.4	Room — Plumbing
10	2.9	40.3	F&B Services — Restaurant Food Quality

Διαβάστε περισσότερα:

<http://www.hobotraveler.com/10-major-hotelproblems/index.php#ixzz2ucn7hUX6>

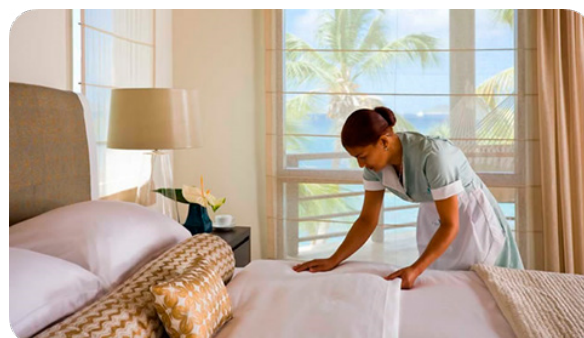
7. ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΙΣ ΑΛΛΑΓΕΣ ΚΑΙ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΕΙΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ

ΑΝΕΣΗ:

Εξασφαλίζει τη μέγιστη δυνατή αποτελεσματικότητα στη φροντίδα και την άνεση των επισκεπτών και στην παροχή υπηρεσιών υποστήριξης για την ομαλή λειτουργία του ξενοδοχείου. Κάθε ξενοδοχείο καταβάλλει μεγάλες προσπάθειες για να διασφαλίσει υψηλή ποιότητα όσον αφορά τα κρεβάτια, τα στρώματα, τη μουσική στα δωμάτια, την τηλεόραση, τον κλιματισμό, αν υπάρχει, το μίνι μπαρ, κ.λπ. Οι ανέσεις αυτές πρέπει να συντηρούνται τακτικά και να λειτουργούν σωστά. Είναι καθήκον του τμήματος οροφοκομίας να φροντίζει οι επισκέπτες να νιώθουν άνετα και να υπάρχει μια φιλόξενη ατμόσφαιρα, καθώς και του προσωπικού από όλα τα τμήματα να εξυπηρετεί τον κόσμο με ευγένεια, αξιοπιστία και αποτελεσματικά.



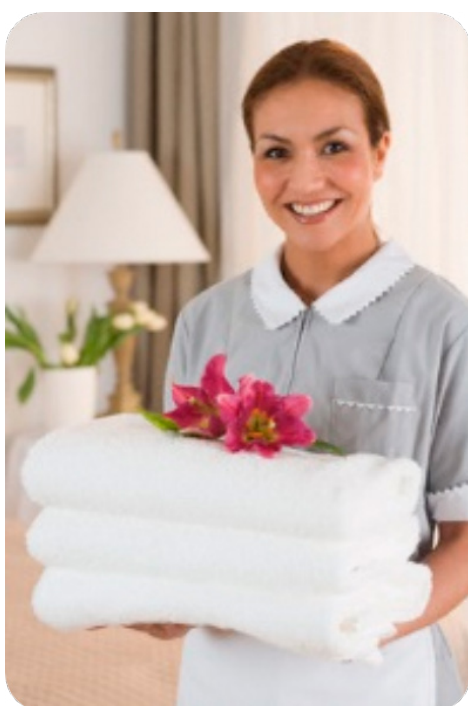
ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΥΓΙΕΙΝΗ:

Θα πρέπει να διασφαλίζεται υψηλό επίπεδο καθαριότητας και γενικής ευταξίας σε όλους τους χώρους. Οι καθαροί και καλά συντηρημένοι χώροι και ο εξοπλισμός δημιουργούν θετική εντύπωση στους επισκέπτες. Η υγιεινή πρέπει να διασφαλίζεται κυρίως στα πλυντήρια, τις τουαλέτες, τα αποδυτήρια της πισίνας, το γυμναστήριο, κ.λπ.

7. ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

ΙΔΙΩΤΙΚΟΤΗΤΑ:

Βασικό μέλημα κάθε επισκέπτη, ανεξάρτητα από το αν είναι πλούσιος ή φτωχός, άσημος ή διάσημος, αποτελεί η ιδιωτικότητα. Στα παράθυρα των δωματίων υπάρχουν κουρτίνες. Τα παράθυρα έχουν συνήθως καλή θέα σε κάποιο γραφικό τοπίο, μακριά από τα αδιάκριτα μάτια των άλλων στο ξενοδοχείο ή σε δημόσιους χώρους. Το προσωπικό οροφοκομίας διασφαλίζει την ιδιωτικότητα των επισκεπτών και πρέπει να είναι εκπαιδευμένο στις κατάλληλες διαδικασίες εισόδου σε ένα δωμάτιο.



ΣΥΣΚΕΥΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ:

Η ασφάλεια είναι ένα από τα βασικά μελήματα των πελατών ενός ξενοδοχείου. Το προσωπικό του τμήματος οροφοκομίας πρέπει να φροντίζει για την ασφάλεια και την προστασία των πελατών με τη βοήθεια των υπηρεσιών ασφαλείας. Πρέπει επίσης να ελέγχει ότι οι πυροσβεστήρες και ο συναγερμός έκτακτης ανάγκης βρίσκονται ανά πάσα στιγμή σε κατάσταση λειτουργίας. Πρέπει επίσης να φροντίζουν για τη διατήρηση της ησυχίας και της ηρεμίας στον χώρο.

ΔΙΑΚΟΣΜΗΣΗ:

Η δημιουργία μιας ευχάριστης και όμορφης ατμόσφαιρας αποτελεί επίσης βασικό καθήκον...

7. ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Οι πελάτες μπορεί να ζητήσουν διάφορα αντικείμενα και υπηρεσίες, όπως:

- πτυσσόμενα κρεβάτια
- επιπλέον μαξιλάρια και σκεπάσματα
- ηλεκτρικό σίδερο
- πιστολάκι μαλλιών
- επιπλέον αναλώσιμα δωματίου
- να καθαριστεί κάποιο ιδιαίτερο σημείο
- επισκευές και συντήρηση
- αναζήτηση απολεσθέντων.

GUEST REQUEST FORM

Date _____

I _____, at (address) _____ request
that the person(s) listed below

Name of Guest: _____
For 18 years of age, please provide SSN _____ & Birth date: _____

Name of Guest: _____
For 18 years of age, please provide SSN _____ & Birth date: _____

be permitted to visit with me in my unit for the time period of _____
I understand that there is a maximum limit
of four (4) persons to a two (2) bedroom unit and six (6) persons to a three
(3) bedroom unit. The maximum length of a visit may not exceed six (6)
months. There will be no extensions to the six (6) month period allowed.

Reason for visit: _____

I understand that my guest may only be a guest in my unit as long as I am
actually in residence, that he/she must abide by all Association policies and
regulations, attend an Orientation Meeting, and may not live in my unit
when I cease to be a Member or resident. Violations of Cooperative
policies may result in my eviction. Prior to approval, a Background Check
of my guest will be performed and a \$15.00 fee will be charged to my
account.

Signature of Member _____

Date _____

Approval by Membership Committee/Board _____

Date _____

Τα αιτήματα παροχής πληροφοριών αφορούν:

- τη γκάμα υπηρεσιών και προϊόντων που προσφέρει το κατάλυμα
- τη διαθεσιμότητα, τις ώρες και τον χώρο όπου βρίσκεται η τραπεζαρία και όπου προσφέρονται διάφορες υπηρεσίες και είδη εξοπλισμού
- πώς λειτουργούν τα διάφορα είδη εξοπλισμού
- τοπικές υπηρεσίες, αξιοθέατα, συγκοινωνίες, καταστήματα, διασκέδαση, κ.λπ.

Ο εξοπλισμός πρέπει να περιλαμβάνει:

- ηλεκτρικούς βραστήρες και κανάτες
- τηλέφωνα
- υπολογιστές
- τηλεοράσεις και βίντεο
- πιστολάκι μαλλιών
- ξυπνητήρι.

7. ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Τα αιτήματα για πρόσθετες παροχές ή αναπλήρωση αναλώσιμων υλικών, όπως πετσέτες, σαπούνι, σαμπουάν, σελ ξυρίσματος κ.λπ. προωθούνται στο τμήμα οροφοκομίας μαζί με το όνομα και τον αριθμό δωματίου του πελάτη.

1. Κάποιος πελάτης ζήτησε παρκοκρέβατο και σχεδόν ταυτόχρονα ένας άλλος ζήτησε να καθαριστεί το δωμάτιό του. Ποιον από τους δύο θα εξυπηρετήσετε πρώτο;
2. Πώς θα χειριστείτε έναν πελάτη που παραπονείται ότι άργησε να καθαριστεί το δωμάτιό του;
3. Ένας πελάτης ζήτησε σίδερο και σιδερώστρα, τα οποία όμως δεν είναι εκείνη τη στιγμή διαθέσιμα. Τι θα του πείτε;
4. Ένας πελάτης ισχυρίζεται ότι το κλιματιστικό δεν λειτουργεί καλά. Πώς θα χειριστείτε το παράπονο;
5. Τι θα κάνετε αν το τμήμα τεχνικών δεν μπορεί να διορθώσει αμέσως το πρόβλημα;
6. Προτείνετε τρόπους για τη βελτίωση του τρόπου στρωσίματος του κρεβατιού.
7. Πώς θα μπορούσατε να χειριστείτε μια κατάσταση όπου ενώ καθαρίζετε το δωμάτιο, ο πελάτης βρίσκεται μέσα;
8. Πώς θα χειριστείτε έναν πελάτη που επιμένει να μπει στο δωμάτιο, ενώ το ετοιμάζετε;
9. Ανάμεσα σε ένα ελεύθερο και μη καθαρισμένο δωμάτιο και σε ένα δωμάτιο που χρειάζεται φρεσκάρισμα, ποιο θα ετοιμάζατε πρώτο; Γιατί;
10. Τι θα κάνετε αν ο πελάτης έκανε εμετό στο πάτωμα, ενώ καθαρίζετε το δωμάτιο;
11. Ενώ καθαρίζατε ένα δωμάτιο για το οποίο έχει γίνει check out, ο επισκέπτης επιστρέφει και ισχυρίζεται ότι είχε αφήσει το πορτοφόλι του στο κρεβάτι. Τι θα κάνετε αν δεν είχατε βρει το χαμένο αντικείμενο;
12. Είναι απαραίτητο να γνωρίζετε διάφορες γλώσσες, αν είστε μπάτλερ; Γιατί;
13. Ποια είναι η καλύτερη διαδικασία για την αποσυσκευασία και τη συσκευασία των προσωπικών αντικειμένων των επισκεπτών;
14. Πώς θα καθαρίζατε παπούτσια με χάντρες και διάφορα διακοσμητικά στοιχεία;
15. Πώς μπορείτε να δημιουργήσετε μια καλή επικοινωνία κατά την πρώτη επαφή σας με έναν πελάτη;
16. Εάν η λαβή της βαλίτσας ενός πελάτη καταστραφεί, ενώ την αδειάζατε ή την ετοιμάζατε, πώς θα το χειριστείτε;
17. Πώς μπορείτε να διαπιστώσετε εάν κάποιο ρούχο πλένεται στο πλυντήριο ή όχι;

7. ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΙΣΤΕ ΤΑ ΠΑΡΑΚΑΤΩ:

Κορυφή εντύπου

- | | |
|----------------------------------|-----------------------|
| • Τραπεζι για δείπνο για 4 άτομα | • Τμήμα εκδηλώσεων |
| • Μαξιλάρια | • Κινέζικο εστιατόριο |
| • Χώρος συνεδριάσεων | • Τμήμα οροφοκομίας |

ΠΩΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΧΕΙΡΙΖΕΣΤΕ ΤΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ;

- Τα αιτήματα των πελατών πρέπει να εκπληρώνονται σύμφωνα με τα ισχύοντα πρότυπα εξυπηρέτησης των πελατών.
- Εκπληρώνετε πρώτα τα απλά αιτήματα.
- Εκπληρώνετε τα αιτήματα από τον ίδιο όροφο ταυτόχρονα (εάν γίνεται).
- Ζητήστε άμεσα βοήθεια εάν δεν μπορείτε να ικανοποιήσετε κάποιο αίτημα.

ΠΩΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΧΕΙΡΙΖΕΣΤΕ ΤΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ;

- Ποτέ μην αρνηθείτε να εκπληρώσετε κάποιο αίτημα πελάτη (ρωτήστε κάποιον συνάδελφο, αν δεν είστε σίγουροι ότι μπορεί να εκπληρωθεί).
- Εκπληρώνετε τα αιτήματα άμεσα.
- Φροντίστε να απευθύνεστε στον πελάτη με το όνομά του.
- Να είστε ευγενικοί και φιλικοί.
- Σημειώστε τις λεπτομέρειες του αιτήματος και ζητήστε από τον πελάτη να τις επιβεβαιώσει.
- Φροντίστε να έχετε προετοιμάσει τα είδη εξοπλισμού που ζητούν οι πελάτες.

ΜΕ ΠΟΙΑ ΕΙΔΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΣΤΟ ΔΩΜΑΤΙΟ ΧΡΕΙΑΖΟΝΤΑΙ ΒΟΗΘΕΙΑ ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ;

Οι λόγοι για τους οποίους οι επισκέπτες χρειάζονται συνήθως βοήθεια είναι γιατί:

- Οι οδηγίες είναι ελλιπείς ή περίπλοκες
- Δεν γνωρίζουν τη μάρκα
- Δεν γνωρίζουν αγγλικά
- Αναπηρία

ΧΕΙΡΙΣΜΟΣ ΒΛΑΒΩΝ ΣΤΑ ΕΙΔΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

Τα περισσότερα καταλύματα έχουν συγκεκριμένη διαδικασία για τον χειρισμό των βλαβών στα είδη εξοπλισμού των δωματίων.

Σε γενικές γραμμές, έχετε τέσσερις επιλογές:

- Να διορθώσετε το πρόβλημα μόνοι σας.
- Να ενημερώσετε το τμήμα συντήρησης για το πρόβλημα.
- Να το αντικαταστήσετε.
- Να αλλάξετε δωμάτιο στον πελάτη.

7. ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

ΑΝ ΔΙΟΡΘΩΣΕΤΕ ΤΟ ΠΡΟΒΛΗΜΑ ΜΟΝΟΙ ΣΑΣ

- Φροντίστε να διορθώνετε μόνο τα προβλήματα στην περιοχή ευθύνης και αρμοδιότητάς σας.
- Για όλα τα άλλα προβλήματα ενημερώστε τους τεχνικούς.
- Πολλά προβλήματα αφορούν είδη μικροεξοπλισμού που μπορούν να αντικατασταθούν εύκολα και γρήγορα, όπως:
 - τον βραστήρα
 - το πιστολάκι μαλλιών
 - το ξυπνητήρι
- Τα είδη αυτά στέλνονται έπειτα στο τμήμα συντήρησης για επισκευή.
- Για μεγαλύτερα και πιο πολύπλοκα είδη, ενημερώστε το τμήμα συντήρησης ή φροντίστε να αλλάξετε δωμάτιο στον πελάτη.
- Εάν χρειάζεται ο επισκέπτης να μετακινηθεί σε άλλο δωμάτιο, θα πρέπει πρώτα να το κανονίσετε με την υποδοχή.
- Βοηθήστε τον πελάτη να μεταφέρει τα πράγματά του.
- Αναφέρετε τη βλάβη (στο αρχικό δωμάτιο) στο τμήμα συντήρησης

8. ΑΠΟΜΝΗΜΟΝΕΥΣΗ ΠΟΛΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

ΑΠΟΜΝΗΜΟΝΕΥΣΗ ΣΗΜΑΝΤΙΚΩΝ ΩΡΩΝ ΑΦΙΞΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

1 ώρα

Οι οροφκοκομοί θα πρέπει να έχουν απομνημονεύσει τα βήματα της διαδικασίας για την εκτέλεση των καθημερινών καθηκόντων τους, ελαχιστοποιώντας έτσι τον χρόνο προετοιμασίας. Το πιο σημαντικό μέρος της εργασίας τους είναι η τήρηση της διαδικασίας και γι' αυτό η απομνημόνευσή της παίζει ρόλο στην αποτελεσματική εκτέλεση των καθηκόντων τους.



Το μεγαλύτερο μέρος της απομνημόνευσης έχει αντικατασταθεί με την ψηφιακή τεχνολογία μέσω της οποίας γίνεται η διαχείριση της κίνησης των πελατών, η παρακολούθηση της καθημερινής δραστηριότητας στο ξενοδοχείο και εξασφαλίζεται η μεγαλύτερη διαδραστικότητα του προσωπικού. «Η ανθρώπινη μνήμη έχει τα όριά της. Μπορούμε να ξεχάσουμε ή να χάσουμε σημαντικές πληροφορίες ή ακόμα και τα αρχεία μας. Η ψηφιακή καταχώρηση όλων των πληροφοριών εγγυάται την ασφάλειά τους. Χάρη στην υψηλή τεχνολογία μπορούμε να τηρούμε πολύ πιο εύκολα αρχεία και να εντοπίζουμε και ανακτούμε πληροφορίες ανά πάσα στιγμή».

Timetable GSI bus A from/to Wixhausen/Station (no public transport)

Monday - Friday

Arrival	06:49	07:19	07:49	08:19	08:49	09:19	09:49	10:19	10:49	11:19	11:49	12:19	12:49	13:19	13:49	14:19	14:49	15:19	15:49	16:19	16:49	17:19	17:49	18:19	18:49	19:19	19:49
Wixhausen Bahnhof	06:54	07:24	07:54	08:24	08:54	09:24	09:54	10:24	10:54	11:24	11:54	12:24	12:54	13:24	13:54	14:24	14:54	15:24	15:54	16:24	16:54	17:24	17:54	18:24	18:54	19:24	19:54
Wixhausen Bahnhofstraße	06:55	07:25	07:55	08:25	08:55	09:25	09:55	10:25	10:55	11:25	11:55	12:25	12:55	13:25	13:55	14:25	14:55	15:25	15:55	16:25	16:55	17:25	17:55	18:25	18:55	19:25	19:55
Wixhausen Hindemithstraße	06:57	07:27	07:57	08:27	08:57	09:27	09:57	10:27	10:57	11:27	11:57	12:27	12:57	13:27	13:57	14:27	14:57	15:27	15:57	16:27	16:57	17:27	17:57	18:27	18:57	19:27	19:57
Wixhausen Schönbogenstraße	06:58	07:28	07:58	08:28	08:58	09:28	09:58	10:28	10:58	11:28	11:58	12:28	12:58	13:28	13:58	14:28	14:58	15:28	15:58	16:28	16:58	17:28	17:58	18:28	18:58	19:28	19:58
Wixhausen Merianstraße	06:59	07:29	07:59	08:29	08:59	09:29	09:59	10:29	10:59	11:29	11:59	12:29	12:59	13:29	13:59	14:29	14:59	15:29	15:59	16:29	16:59	17:29	17:59	18:29	18:59	19:29	19:59
Wixhausen GSI Helmholtzzentrum	07:01	07:31	08:01	08:31	09:01	09:31	10:01	10:31	11:01	11:31	12:01	12:31	13:01	13:31	14:01	14:31	15:01	15:31	16:01	16:31	17:01	17:31	18:01	18:31	19:01	19:31	20:01
Wixhausen GSI Helmholtzzentrum	07:02	07:32	08:02	08:32	09:02	09:32	10:02	10:32	11:02	11:32	12:02	12:32	13:02	13:32	14:02	14:32	15:02	15:32	16:02	16:32	17:02	17:32	18:02	18:32	19:02	19:32	20:02
Wixhausen Merianstraße	07:04	07:34	08:04	08:34	09:04	09:34	10:04	10:34	11:04	11:34	12:04	12:34	13:04	13:34	14:04	14:34	15:04	15:34	16:04	16:34	17:04	17:34	18:04	18:34	19:04	19:34	20:04
Wixhausen Brückenstraße	07:05	07:35	08:05	08:35	09:05	09:35	10:05	10:35	11:05	11:35	12:05	12:35	13:05	13:35	14:05	14:35	15:05	15:35	16:05	16:35	17:05	17:35	18:05	18:35	19:05	19:35	20:05
Wixhausen Schönbogenstraße	07:06	07:36	08:06	08:36	09:06	09:36	10:06	10:36	11:06	11:36	12:06	12:36	13:06	13:36	14:06	14:36	15:06	15:36	16:06	16:36	17:06	17:36	18:06	18:36	19:06	19:36	20:06
Wixhausen Hindemithstraße	07:07	07:37	08:07	08:37	09:07	09:37	10:07	10:37	11:07	11:37	12:07	12:37	13:07	13:37	14:07	14:37	15:07	15:37	16:07	16:37	17:07	17:37	18:07	18:37	19:07	19:37	20:07
Wixhausen Bahnhof	07:08	07:38	08:08	08:38	09:08	09:38	10:08	10:38	11:08	11:38	12:08	12:38	13:08	13:38	14:08	14:38	15:08	15:38	16:08	16:38	17:08	17:38	18:08	18:38	19:08	19:38	20:08
Depart	07:11	07:41	08:11	08:41	09:11	09:41	10:11	10:41	11:11	11:41	12:11	12:41	13:11	13:41	14:11	14:41	15:11	15:41	16:11	16:41	17:11	17:41	18:11	18:41	19:11	19:41	20:11

← only entrance → only exit * Wixhausen station: western part ** Supermarket

Timetable GSI bus B from/to Arheilgen/Hofgasse (no public transport)

Monday - Friday

Arrival	06:27	06:57	07:27	07:57	08:27	08:57	09:27	09:57	10:27	10:57	11:27	11:57	12:27	12:57	13:27	13:57	14:27	14:57	15:27	15:57	16:27	16:57	17:27	17:57	18:27	18:57	19:27	19:57
Arheilgen Hofgasse	06:32	07:02	07:32	08:02	08:32	09:02	09:32	10:02	10:32	11:02	11:32	12:02	12:32	13:02	13:32	14:02	14:32	15:02	15:32	16:02	16:32	17:02	17:32	18:02	18:32	19:02	19:32	20:02
Arheilgen Messer Straße	06:34	07:04	07:34	08:04	08:34	09:04	09:34	10:04	10:34	11:04	11:34	12:04	12:34	13:04	13:34	14:04	14:34	15:04	15:34	16:04	16:34	17:04	17:34	18:04	18:34	19:04	19:34	20:04
Arheilgen Köpplingweg	06:35	07:05	07:35	08:05	08:35	09:05	09:35	10:05	10:35	11:05	11:35	12:05	12:35	13:05	13:35	14:05	14:35	15:05	15:35	16:05	16:35	17:05	17:35	18:05	18:35	19:05	19:35	20:05
Wixhausen Merianstraße	06:38	07:08	07:38	08:08	08:38	09:08	09:38	10:08	10:38	11:08	11:38	12:08	12:38	13:08	13:38	14:08	14:38	15:08	15:38	16:08	16:38	17:08	17:38	18:08	18:38	19:08	19:38	20:08
Wixhausen GSI Helmholtzzentrum	06:40	07:10	07:40	08:10	08:40	09:10	09:40	10:10	10:40	11:10	11:40	12:10	12:40	13:10	13:40	14:10	14:40	15:10	15:40	16:10	16:40	17:10	17:40	18:10	18:40	19:10	19:40	20:10
Wixhausen GSI Helmholtzzentrum	06:47	07:17	07:47	08:17	08:47	09:17	09:47	10:17	10:47	11:17	11:47	12:17	12:47	13:17	13:47	14:17	14:47	15:17	15:47	16:17	16:47	17:17	17:47	18:17	18:47	19:17	19:47	20:17
Wixhausen Merianstraße	06:49	07:19	07:49	08:19	08:49	09:19	09:49	10:19	10:49	11:19	11:49	12:19	12:49	13:19	13:49	14:19	14:49	15:19	15:49	16:19	16:49	17:19	17:49	18:19	18:49	19:19	19:49	20:19
Arheilgen Köpplingweg	06:52	07:22	07:52	08:22	08:52	09:22	09:52	10:22	10:52	11:22	11:52	12:22	12:52	13:22	13:52	14:22	14:52	15:22	15:52	16:22	16:52	17:22	17:52	18:22	18:52	19:22	19:52	20:22
Arheilgen Messer Straße	06:53	07:23	07:53	08:23	08:53	09:23	09:53	10:23	10:53	11:23	11:53	12:23	12:53	13:23	13:53	14:23	14:53	15:23	15:53	16:23	16:53	17:23	17:53	18:23	18:53	19:23	19:53	20:23
Arheilgen Hofgasse	06:55	07:25	07:55	08:25	08:55	09:25	09:55	10:25	10:55	11:25	11:55	12:25	12:55	13:25	13:55	14:25	14:55	15:25	15:55	16:25	16:55	17:25	17:55	18:25	18:55	19:25	19:55	20:25

* Report 7/8 to Darmstadt 07:02 07:32 08:02 08:32 09:02 09:32 10:02 10:32 11:02 11:32 12:02 12:32 13:02 13:32 14:02 14:32 15:02 15:32 16:02 16:32 17:02 17:32 18:02 18:32 19:02 19:32 20:02 20:32

8. ΑΠΟΜΝΗΜΟΝΕΥΣΗ ΠΟΛΛΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Π.Χ. ΠΑΙΧΝΙΔΙ ΜΝΗΜΗΣ

Απομνημονεύστε για 10 λεπτά και μετά απαντήστε στο κουίζ!



8. ΑΠΟΜΝΗΜΟΝΕΥΣΗ ΠΟΛΛΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

ΛΕΠΤΟΜΕΡΕΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑΣ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΩΝ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ

Meetings and Events

Find inspiration in our beautiful meeting space. 13 meeting rooms and an 800-square meter Grand Ballroom are just what you need to plan a successful and memorable business event. Smaller function rooms can be transformed with ease and grace to host business encounters and presentations or formal banquets and cocktail parties, all with the same great service and efficiency.

Convention Services Staff that is highly professional and friendly is providing the superior service, are at the guest's disposal to ensure the most successful function and fulfill all the guests needs. Beside the modern function facilities, the state-of-art Audio Visual Equipment is available upon request and according to prior agreement.

Conference room Grand Ballroom

617m²

WiFi Access 

[Learn more](#) ▶

Meeting room Split

16m²

WiFi Access  Natural Daylight 

[Learn more](#) ▶

Meeting room Dubrovnik

34m²

WiFi Access  Natural Daylight 

[Learn more](#) ▶

Meeting room Opatija

31m²

WiFi Access  Natural Daylight 

[Learn more](#) ▶

Meeting room Pula

37m²

WiFi Access  Natural Daylight 

[Learn more](#) ▶

Conference room Zagreb

51m²

WiFi Access  Natural Daylight 

[Learn more](#) ▶

Conference room Berlin

18m²

WiFi Access  Natural Daylight 

[Learn more](#) ▶



9. ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

1 ώρα

Η βασική ομάδα σας είναι τα άτομα με τα οποία εργάζεστε καθημερινά. Μοιράζεστε τα καθήκοντα και βοηθάτε ο ένας τον άλλο σε τακτική βάση. Λάβετε υπόψη ότι θα χρειαστεί να αναλάβετε και επιπλέον καθήκοντα, όταν χρειάζεται. Θα πρέπει να υπερβείτε τα όρια της ευθύνης σας για να βοηθήσετε και σε άλλους τομείς, όταν υπάρχει φόρτος. Έτσι δοκιμάζεται πραγματικά μια ομάδα, βοηθώντας ο ένας τον άλλο όταν χρειάζεται βοήθεια!



Η ομαδική εργασία προϋποθέτει την επικοινωνία με τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου, και ιδίως με την υποδοχή. Είναι επιθυμητό να συμμετέχετε στις επίσημες συζητήσεις για επιχειρηματικές εκδηλώσεις, με σκοπό να συμβάλετε στη βελτίωση της οργάνωσής τους. Οι οροφокόμοι επικοινωνούν με τον επικεφαλής του τμήματος οροφοκομίας, ο οποίος είναι υπεύθυνος για τις προμήθειες και τα υλικά του τμήματος.

Κάθε οροφокόμος θα πρέπει να εργάζεται ομαδικά, ώστε να διδάσκεται ο ίδιος και να ανταλλάσσει απόψεις με τους άλλους. Παρά το γεγονός ότι κάθε οροφокόμος έχει συγκεκριμένο αριθμό δωματίων, είναι πιθανό κάποια άτομα να χρειάζονται περισσότερο χρόνο από ό,τι άλλα, οπότε η ομαδική εργασία εξασφαλίζει καλύτερα αποτελέσματα.

9. ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΕΓΓΡΑΦΗ ΣΕ ΔΙΑΦΟΡΑ ΨΥΧΑΓΩΓΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Πολλά ξενοδοχεία προσφέρουν προγράμματα ψυχαγωγίας και αναψυχής στους επισκέπτες. Αυτά περιλαμβάνουν πολλές αθλητικές και ψυχαγωγικές δραστηριότητες, διασκέδαση και παιχνίδια, θεματικά παιχνίδια για παιδιά, δημιουργικά εργαστήρια και προγράμματα χορού. Οι οροφοκόμοι πρέπει να γνωρίζουν τα προγράμματα που προσφέρονται από το ξενοδοχείο και να ενημερώνονται διαβάζοντας τις κάρτες εγγραφής για το ποιοι επισκέπτες έχουν εγγραφεί στα διάφορα προγράμματα.

ΕΠΙΣΗΜΕΣ ΣΥΖΗΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ;

Ας δούμε λοιπόν ποιος είναι ο πραγματικός ορισμός - Η ομαδική εργασία είναι μια από κοινού δράση δύο ή περισσότερων ατόμων ή μιας ομάδας, στην οποία κάθε άτομο συμβάλλει με διαφορετικές ικανότητες και εκφράζει τα προσωπικά του συμφέροντα και τις απόψεις του για την ενότητα και την αποτελεσματικότητα της ομάδας, με σκοπό την επίτευξη κοινών στόχων.

Ο ορισμός αυτός ταιριάζει πραγματικά στα ξενοδοχεία μας. Μοιραζόμαστε όλοι έναν κοινό στόχο - να κάνουμε τους επισκέπτες μας να μείνουν και να ξεπεράσουμε τις προσδοκίες κάθε επισκέπτη. Δεν υπάρχει καμία αμφιβολία ότι σε ένα ξενοδοχείο χρειάζεται να συνεργαστούν δύο ή περισσότερα άτομα για να επιτευχθεί ο στόχος μας. Επομένως, η ομαδική εργασία είναι προϋπόθεση για να είναι ένα ξενοδοχείο επιτυχημένο.

ΤΡΟΠΟΣ ΔΡΑΣΗΣ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΟΜΑΔΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Υπάρχουν πολλοί τρόποι με τους οποίους λειτουργεί μια «ΟΜΑΔΑ». Ας δούμε κάποια παραδείγματα: Καθαριότητα δωματίου Οι οροφοκόμοι μας κάνουν σπουδαία δουλειά, αλλά μερικές φορές η απόδοσή τους πέφτει. Ο προϊστάμενός τους δουλεύει μαζί τους ως ομάδα για να βεβαιωθεί ότι το δωμάτιο είναι σε άριστη κατάσταση για κάθε επισκέπτη.

Επιθεώρηση δωματίου Ο Γενικός Διευθυντής, ο διευθυντής οροφοκομίας και το τμήμα συντήρησης συμμετέχουν από κοινού στην επιθεώρηση των δωματίων. Φροντίζουν τα δωμάτια να είναι σε καλή κατάσταση λειτουργίας για τους επισκέπτες.

Ασφάλεια και προστασία Κάθε εργαζόμενος μεριμνά για τη γενικότερη ασφάλεια. Φροντίζετε να παρακολουθείτε τι συμβαίνει γύρω σας και να αναφέρετε τυχόν προβλήματα στον προϊστάμενό σας.

Θετική ατμόσφαιρα Κάθε μέλος της ομάδας βοηθά στο να είναι το προσωπικό ευχαριστημένο. Φροντίζουμε να ανεβάζουμε ο ένας τον άλλον και να βοηθάμε τους άλλους όταν χρειάζεται. Όλοι εξαρτιόμαστε από τους άλλους.

****Να θυμάστε - είμαστε τόσο ακριβώς δυνατοί όσο και ο πιο αδύναμος κρίκος της ομάδας μας. Όλοι πρέπει να συνεργαζόμαστε για να προσφέρουμε μια θετική εμπειρία στους πελάτες μας.**

9. ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΔΙΑΤΥΠΩΣΗ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Στον ξενοδοχειακό κλάδο ο ανταγωνισμός είναι μεγάλος και τα δύο τρίτα των διαθέσιμων θέσεων εργασίας είναι στην εξυπηρέτηση, και κατά βάση στο τμήμα οροφοκομίας. Όλες οι υπηρεσίες που προσφέρονται στο ξενοδοχειακό κλάδο δεν διαφέρουν σημαντικά από την μία τοποθεσία στην άλλη, από τη μία χώρα στην άλλη. Η οροφοκομία μπορεί όμως να κάνει ένα ξενοδοχείο να ξεχωρίσει από τους ανταγωνιστές του. Επιπλέον, η οροφοκομία διαμορφώνει τη φήμη ενός ξενοδοχείου ως προς την καθαριότητα και την ποιότητα. Το να είναι δυνατό το τμήμα οροφοκομίας στον ξενοδοχειακό κλάδο είναι πολύ σημαντικό για την υγεία, την ασφάλεια και την άνεση των επισκεπτών.

Οι οροφοκόμοι είναι ειδικά εκπαιδευμένα άτομα. Μπορεί να έχουν συμμετάσχει σε προγράμματα ανάπτυξης της απόδοσης για να βελτιώσουν τις επαγγελματικές γνώσεις τους και να ανελιχθούν σε υψηλές θέσεις στον ξενοδοχειακό κλάδο. Η οροφοκομία στον ξενοδοχειακό κλάδο μπορεί να είναι το εφαλτήριο για μια μελλοντική θέση ή την προαγωγή των οροφοκόμων. Τα άτομα αυτά διδάσκονται βασικές δεξιότητες επικοινωνίας και ομαδικής εργασίας που μπορούν να χρησιμοποιήσουν στο σύνολο του ξενοδοχειακού κλάδου, όχι μόνο στην οροφοκομία. Η ομαδική εργασία είναι πολύ σημαντική, διότι βελτιώνει το ηθικό (βοηθά στην επίλυση δύσκολων προβλημάτων) και αξιοποιεί τη δύναμη όλης της ομάδας.



9. ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΩΝ ΑΛΛΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Η διαβούλευση με τους εργαζομένους κατοχυρώνεται στη νομοθεσία για την υγεία και την ασφάλεια λόγω της σημασίας της για την πρόληψη των κινδύνων και την εξεύρεση αποτελεσματικών λύσεων. Οι χώροι εργασίας στους οποίους οι εργαζόμενοι συμβάλλουν ενεργά στην υγεία και την ασφάλεια έχουν συνήθως χαμηλότερο επίπεδο επαγγελματικών κινδύνων και χαμηλότερα ποσοστά ατυχημάτων.

Οι κύριοι λόγοι για τους οποίους οι εργαζόμενοι θα πρέπει να επηρεάζουν ενεργά τις αποφάσεις της διοίκησης περιλαμβάνουν τους εξής:

- η συμμετοχή των εργαζομένων βοηθά στην ανάπτυξη ρεαλιστικών και αποτελεσματικών τρόπων για την προστασία των εργαζομένων
- με το να έχουν συμμετοχή σε ένα θέμα από το στάδιο της αρχικής του συζήτησης, οι εργαζόμενοι είναι πιο πιθανό να εντοπίσουν τυχόν προβλήματα και τις αιτίες τους, να βοηθήσουν στην εξεύρεση πρακτικών λύσεων και να συμμορφωθούν με το τελικό αποτέλεσμα.
- αν οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να συμμετέχουν στη διαμόρφωση ασφαλών συστημάτων εργασίας, τότε μπορούν να δίνουν συμβουλές, να προτείνουν και να ζητούν βελτιώσεις, βοηθώντας στην ανάπτυξη μέτρων για την πρόληψη εργατικών ατυχημάτων και ασθενειών κατά τρόπο έγκαιρο και αποδοτικό.
- αν οι εργαζόμενοι συμμετέχουν από πρώιμο στάδιο αισθάνονται δέσμευση για την εξεύρεση λύσης
- η επικοινωνία και η εμπύχωση θα είναι σε γενικές γραμμές βελτιωμένη



Talk to one another	Listen to each other's concerns
Trust and respect each other	Discuss issues in good time
Consider what everyone has to say	Make decisions together
Look for and share views and information	

9. ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑ & ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΚΛΑΔΟ - ΕΠΑΝΑΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Οι ακόλουθες ερωτήσεις παρέχονται για να διαπιστώσουμε πόσο καλά καταλάβατε τις πληροφορίες που παρουσιάστηκαν κατά τη διάρκεια αυτού του προγράμματος.

1. Είναι πιθανό ένα λαδωμένο κουρέλι να παράξει τόσο θερμότητα ώστε να αναφλεχθεί αν δεν τοποθετηθεί σε κάποιο πυράντοχο δοχείο μετά τη χρήση του.
 - α. σωστό
 - β. λάθος
2. Ποιο από τα παρακάτω θεωρείται ότι ενέχει κίνδυνο πτώσης που θα πρέπει να αποκατασταθεί το συντομότερο δυνατόν;
 - γ. ένα ανοιχτό συρτάρι σε μια αρχειοθήκη
 - δ. ένα ηλεκτρικό καλώδιο κατά μήκος μιας πόρτας
 - ε. μια παλέτα στη μέση του διαδρόμου
 - στ. όλα τα παραπάνω
3. Επειδή ο χώρος εργασίας δεν γίνεται να είναι πάντα καθαρός, η οροφοκομία δεν αποτελεί σημαντικό παράγοντα σε χώρους εργασίας που είναι βρώμικοι και ζεστοί.
 - ζ. σωστό
 - η. λάθος
4. Ποιο από τα παρακάτω δεν περιλαμβάνεται στο πλαίσιο των καθηκόντων του προσωπικού οροφοκομίας;
 - θ. να εντοπίζουν και να αποκαθιστούν τους κινδύνους ολίσθησης
 - ι. να παρακολουθούν για διαρροές
 - ια. να αποθηκεύουν πλεονάζοντα υλικά προσωρινά στις σκάλες
 - ιβ. να επιστρέφουν τα εργαλεία στους κατάλληλους χώρους αποθήκευσης μετά τη χρήση τους

9. ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

5. Εφόσον ο θυρωρός ενός ξενοδοχείου είναι υπεύθυνος να φροντίζει να μην μπαίνουν ακαθαρσίες και λάσπη στο ξενοδοχείο, τους άλλους εργαζόμενους δεν πρέπει να τους απασχολεί το θέμα αυτό.
 - ιγ. σωστό
 - ιδ. λάθος
6. Αναφέρετε τρία πράγματα που δεν πρέπει να εμποδίζονται από ακατάλληλα αποθηκευμένα υλικά σύμφωνα με τους κανόνες σωστής οροφοκομίας.
7. Η σωστή οροφοκομία δεν αποτελεί μόνο εργασιακή σας ευθύνη, αλλά αντικατοπτρίζει επίσης τη στάση σας και την ικανότητά σας να εργάζεστε ως μέλος μιας ομάδας.
 - α. σωστό
 - β. λάθος

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΣΤΙΣ ΕΠΑΝΑΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. α
2. δ
3. β
4. γ
5. β
6. Ντους ασφαλείας, ντους ματιών, αυτόματα συστήματα πυρόσβεσης, συναγερμοί πυρκαγιάς, πυροσβεστήρες, διαβάσεις, διάδρομοι, έξοδοι
7. α

10. ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΟΝ ΤΟΜΕΑ ΤΗΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ

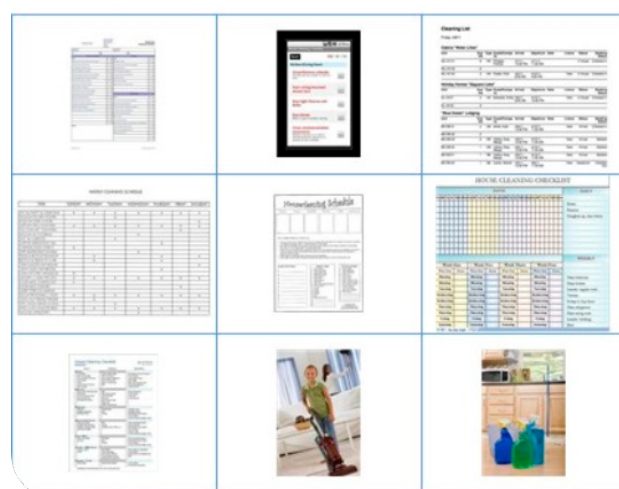
2 ώρες

Απαιτούνται, επίσης, γνώσεις Η/Υ για τον χειρισμό των συστημάτων παρακολούθησης των τιμολογήσεων, των κρατήσεων, των παραδόσεων δωματίων, των συνεδριάσεων και ειδικών εκδηλώσεων. Οι υπολογιστές χρησιμοποιούνται επίσης για την παραγγελία τροφίμων, ποτών και προμηθειών, καθώς και για την σύνταξη αναφορών για τους ιδιοκτήτες και τα ανώτερα στελέχη του ξενοδοχείου.

Οι οροφοκόμοι χρησιμοποιούν το ίδιο λογισμικό με το προσωπικό της υποδοχής για να ελέγξουν σε ποια δωμάτια πρόκειται να γίνει check out ή οι πελάτες να παρατείνουν τη διαμονή τους κάθε μέρα. Με αυτόν τον τρόπο, γνωρίζουν ποια δωμάτια πρέπει να καθαρίσουν εντελώς και ποια απλώς να τακτοποιήσουν. Οι οροφοκόμοι χρησιμοποιούν το λογισμικό για να επικοινωνήσουν με την υποδοχή, προκειμένου να την ενημερώσουν ποια δωμάτια είναι καθαρά και διαθέσιμα για check-in.

Αναφορά κατάστασης οροφοκομίας: συντάσσεται από το τμήμα οροφοκομίας στο τέλος της βάρδιας, δείχνει την τρέχουσα κατάσταση καθαριότητας και τακτοποίησης κάθε δωματίου (τα δωμάτια που έχουν καθαριστεί εκείνη την ημέρα) - χρήση λογισμικού επεξεργασίας κειμένου. Ενώ καθαρίζει και τακτοποιεί ένα δωμάτιο, μια οροφοκόμος μπορεί να παρατηρήσει συγκεκριμένα προβλήματα στο δωμάτιο, όπως ελαττωματικές πρίζες, βρύσες που στάζουν, διαρροή σε κάποιο σωλήνα ή βλάβη στον κλιματισμό, κ.λπ., τα οποία πρέπει να αναφέρει αμέσως στον υπεύθυνο συντήρησης, χρησιμοποιώντας κάποια εφαρμογή Η/Υ.

HOUSEKEEPING CLEANING CHECKLIST



10. ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΝΤΑΞΗ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΩΝ ΟΣΟΝ ΑΦΟΡΑ ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ

ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ, ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΚΤΥΠΩΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ.

Μεταξύ όλων των εφαρμογών Η/Υ, αυτή που χρησιμοποιείται περισσότερο είναι η επεξεργασία κειμένου. Για να κάνετε επεξεργασία κειμένου, θα πρέπει να έχετε υπολογιστή, ένα ειδικό πρόγραμμα που ονομάζεται πρόγραμμα επεξεργασίας κειμένου και έναν εκτυπωτή. Ένα πρόγραμμα επεξεργασίας κειμένου σας επιτρέπει να δημιουργήσετε ένα έγγραφο, να το αποθηκεύσετε σε ηλεκτρονική μορφή σε έναν δίσκο, να το εμφανίσετε στην οθόνη, να το τροποποιήσετε εισάγοντας εντολές και χαρακτήρες από το πληκτρολόγιο και να το εκτυπώσετε σε έναν εκτυπωτή.

ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΣΕ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΓΡΑΦΟΜΗΧΑΝΗΣ

Το μεγάλο πλεονέκτημα της επεξεργασίας κειμένου σε σχέση με τη γραφομηχανή είναι ότι μπορείτε να κάνετε αλλαγές χωρίς να πληκτρολογήσετε ξανά ολόκληρο το έγγραφο. Εάν κάνετε κάποιο τυπογραφικό λάθος, μπορείτε απλά να πάτε πίσω τον κέρσορα και να διορθώσετε το λάθος σας. Αν θέλετε να διαγράψετε ένα σημείο, μπορείτε απλά να το σβήσετε, χωρίς να αφήσετε κανένα ίχνος. Είναι εξίσου εύκολο να παρεμβάλετε μια λέξη, φράση ή παράγραφο στη μέση ενός εγγράφου. Στα προγράμματα επεξεργασίας κειμένου μπορείτε επίσης εύκολα να μετακινήσετε τμήματα κειμένου από το ένα μέρος στο άλλο μέσα σε ένα έγγραφο ή μεταξύ εγγράφων. Όταν έχετε ολοκληρώσει όλες τις αλλαγές που θέλετε, μπορείτε να στείλετε το αρχείο σε έναν εκτυπωτή για να κρατήσετε ένα αντίγραφο.



10. ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

Τα προγράμματα επεξεργασίας κειμένου διαφέρουν σημαντικά μεταξύ τους, αλλά όλα υποστηρίζουν τα ακόλουθα βασικά χαρακτηριστικά:

- **Εισαγωγή κειμένου:** Σας επιτρέπει να εισαγάγετε κείμενο σε οποιοδήποτε σημείο του εγγράφου.
- **Διαγραφή κειμένου:** Σας επιτρέπει να διαγράψετε χαρακτήρες, λέξεις, γραμμές ή σελίδες τόσο εύκολα όπως αν τις διαγράφατε με το χέρι στο χαρτί.
- **Αποκοπή και επικόλληση:** Σας επιτρέπει να κόψετε (cut) ένα τμήμα του κειμένου από ένα μέρος σε ένα έγγραφο και να το επικολλήσετε (paste) κάπου αλλού.
- **Αντιγραφή:** Σας επιτρέπει να αντιγράψετε ένα τμήμα του κειμένου.
- **Μέγεθος και περιθώρια σελίδας:** Σας επιτρέπει να ορίσετε διάφορα μεγέθη και περιθώρια σε μια σελίδα, προσαρμόζοντας αυτόματα το κείμενο έτσι ώστε να ταιριάζει στις επιλογές σας.
- **Αναζήτηση και αντικατάσταση:** Σας επιτρέπει να αναζητήσετε μια συγκεκριμένη λέξη ή φράση. Μπορείτε επίσης να ζητήσετε από το πρόγραμμα επεξεργασίας κειμένου να αντικαταστήσει μια ομάδα χαρακτήρων με μια άλλη οπουδήποτε εμφανίζεται η πρώτη ομάδα.
- **Αναδίπλωση λέξεων:** Το πρόγραμμα επεξεργασίας κειμένου συνεχίζει αυτόματα στην επόμενη γραμμή όταν συμπληρώσετε μια γραμμή με κείμενο και προσαρμόζει το κείμενο αν αλλάξετε τα περιθώρια.
- **Εκτύπωση:** Σας επιτρέπει να στείλετε ένα έγγραφο σε έναν εκτυπωτή για να το κρατήσετε σε έντυπη μορφή.

10. ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΆΛΛΑ ΜΕΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΣΕ ΔΙΑΦΟΡΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΜΕΣΩ E-MAIL

Πολλά ξενοδοχεία έχουν επενδύσει σημαντικά στις υποδομές πληροφορικής και δικτύωσης ώστε να χρησιμοποιούν τις πλέον σύγχρονες εφαρμογές στις δραστηριότητές τους.

ROOM PRICES

GENERATE PRICE SKELETON

	Spring	Standard	Suite	Studio(Suite w/ Kitchen)	Super Man Suite
ADULT		\$ 73.00	\$ 84.00	\$ 56.00	\$ 50.00
CHILD		\$ 63.00	\$ 62.00	\$ 65.00	\$ 52.00
SENIOR		\$ 65.00	\$ 77.00	\$ 58.00	\$ 96.00
HANDICAPPED		\$ 60.00	\$ 77.00	\$ 70.00	\$ 62.00

Η πληροφορική υποστηρίζει ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων του τμήματος οροφοκομίας. Το προσωπικό οροφοκομίας μπορεί να ελέγξει τα δωμάτια, αφού αποχωρήσουν από αυτά οι πελάτες, προκειμένου να αναφέρει την κατάστασή τους. Μπορεί επίσης να επικοινωνήσει αμέσως με το προσωπικό ασφαλείας μέσω e-mail σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης. Το προσωπικό μπορεί επίσης να βεβαιωθεί από κάποιο απομακρυσμένο σημείο, ότι οι πυροσβεστήρες είναι γεμάτοι, τα φώτα έκτακτης ανάγκης λειτουργούν και ούτω καθεξής, να ελέγξει και να διαβιβάσει πληροφορίες σχετικά με τις προμήθειες των δωματίων και των μίνι μπαρ, προκειμένου να διασφαλίσει ότι τυχόν ελλείψεις να αναπληρωθούν αποτελεσματικά.

Οι διευθυντές οροφοκομίας μπορούν επίσης να έρθουν σε επαφή με τους εργαζόμενους και να εντοπίσουν τη θέση τους γρήγορα με αποτέλεσμα να επιτυγχάνονται ταχύτεροι χρόνοι απόκρισης.

Οι υπολογιστές χρησιμοποιούνται πλέον για πολλές δραστηριότητες του τμήματος οροφοκομίας, όπως για τη διαχείριση των δωματίων, τον έλεγχο των αποθεμάτων, τη διαχείριση των λευκών ειδών, κ.α. Διατίθενται πλέον πολλά πακέτα λογισμικού που παρέχουν συγκεκριμένες εφαρμογές για τις δραστηριότητες οροφοκομίας. Οι βοηθοί οροφοκόμων μπορεί να πρέπει να συμπληρώσουν αναφορές οροφοκομίας και περιλήψεις, οπότε πρέπει να διαθέτουν δεξιότητες γραφής καθώς και βασικές γνώσεις Η/Υ, όπως προγράμματα επεξεργασίας κειμένων, προγράμματα εισαγωγής δεδομένων, προγράμματα διαχείρισης καταλυμάτων και προγράμματα διαχείρισης αποθεμάτων.

10. ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

Οι εφαρμογές οροφοκομίας είναι ένα βολικό εργαλείο υποστήριξης για το προσωπικό καθαριότητας και το προσωπικό υποστήριξης του ξενοδοχείου Αξιοποιώντας την εφαρμογή οροφοκομίας, τα διάφορα τμήματα μιας ξενοδοχειακής μονάδας βρίσκονται συνεχώς σε επαφή και η εκτέλεση των διαφόρων εργασιών γίνονται πιο γρήγορη και πιο αποτελεσματική. Η εφαρμογή είναι το τέλειο εργαλείο για τη διαχείριση και την παρακολούθηση των εργασιών καθαρισμού και συντήρησης.

Μέσω της εφαρμογής αυτής αναφέρονται τα δωμάτια που έχουν καθαριστεί, γίνονται αναφορές προβλημάτων και καταχωρούνται φωτογραφίες σπασμένων αντικειμένων που μπορούν να βοηθήσουν το προσωπικό υποστήριξης, αναφέρεται η κατάσταση των μίνι μπαρ και ανατίθενται οι διάφορες εργασίες στο προσωπικό οροφοκομίας. Η δυνατότητα πολλαπλών συνεδριών καθαριότητας επιτρέπει την εύκολη παρακολούθηση και αναφορά των εργασιών καθαριότητας που διεξάγονται ταυτόχρονα ακόμη και στον ίδιο όροφο.

10. ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

<http://www.youtube.com/watch?v=O2jFud5LVo4>

Ψάξτε στο διαδίκτυο για να βρείτε πληροφορίες σχετικά με τον εξοπλισμό και τις τιμές.



Welcome to **CleaningProductsWorld.com** Sign In | Create an Account

Home | About Us | Shipping Information | Privacy Policy | FAQ | Blog | Contact Us

Free Shipping on Orders over \$50! Call us Toll Free: 1-877-483-6537

CLEANING PRODUCTS WORLD

REPEAT SHOPPING LIST ▶ our patented method of easy ordering

VIEW CART View Cart

For the Bathroom For the Kitchen Green Products Top Brands Expert Advice VIEW CART CHECKOUT

CATEGORIES

- Cleaning Products
- Disinfectant Cleaners
- Air Fresheners & Refills
- Paper Towels
- Toilet Paper & Tissues
- Hand Sanitizers
- Hand Soaps
- Trash Bags & Can Liners
- Bathroom Supplies
- Carpet & Fabric Cleaners
- Floor Cleaning Supplies
- Wipers, Rags & Wipes
- Floor Mats
- Cafeteria Dinnerware
- Food Service Supplies
- Safety, Gloves & Medical Items

Home > Hotel Cleaning Supplies

HOTEL CLEANING SUPPLIES

Why Order from CleaningProductsWorld.com?

- 1) Case Prices = Big Savings!
- 2) Fast Delivery in 2-3 Business Days!
- 3) **Free Shipping** on All Orders of Hotel Cleaning Supplies over \$50

All Purpose Cleaners **Hotel Bathroom Supplies** **Housekeeping Janitorial Carts** **Bathroom Cleaners** **Disinfectant Cleaner**

Summer Special!
***FREE SHIPPING* for all orders \$50 or more!**
We carry the top Cleaning Products and Janitorial Supplies

CleaningProductsWorld.com carries over 4,000 cleaning and janitorial products, so you can get all the supplies you need, in one convenient place, without ever having to leave your home or office. We ship next day from 31 strategically located warehouses across the US so you can get your order fast in 2-3 business days. Having been in the industry for over 60 years, we know our cleaning products and janitorial supplies and guarantee their quality.

If you ever have any questions, comments, or requests, please feel free to [contact me](#) directly. I love hearing from our customers and assisting you in any way possible.

Sincerely,
Kenn
President

CleaningProductsWorld.com

10. ΧΡΗΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕΣΩ Η/Υ ΜΕΤΑΞΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

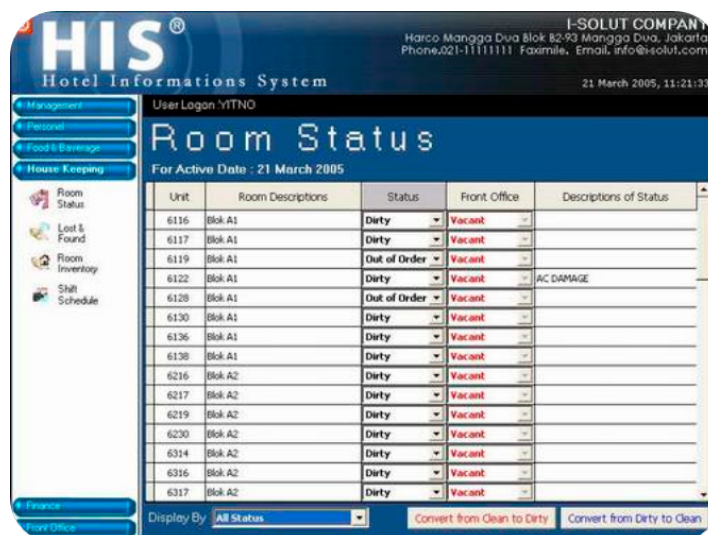
Σε ένα μηχανογραφημένο σύστημα διαχείρισης δωματίων, το τμήμα οροφοκομίας και η υποδοχή χρησιμοποιούν υπολογιστές για να έχουν άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες για την κατάσταση των δωματίων. Όταν ένας πελάτης κάνει check out, ο υπάλληλος της υποδοχής καταχωρεί την αναχώρηση στον υπολογιστή και στη συνέχεια ειδοποιείται το τμήμα οροφοκομίας ότι το δωμάτιο πρέπει να καθαριστεί. Αφού καθαριστεί και ελεγχθεί το δωμάτιο, η οροφοκόμος καταχωρεί την πληροφορία αυτή στον υπολογιστή. Με αυτόν τον τρόπο ενημερώνεται η υποδοχή ότι το δωμάτιο είναι διαθέσιμο προς πώληση.

- **Αυτόματο σύστημα διαχείρισης δωματίων**

ένα τερματικό υπολογιστή που παρέχει άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες για την κατάσταση των δωματίων. Ο υπάλληλος στην υποδοχή καταχωρεί ότι υπάρχει μια «αναχώρηση» και ειδοποιεί το τμήμα οροφοκομίας να καθαρίσει το δωμάτιο, όταν ο πελάτης κάνει check out. Το τμήμα οροφοκομίας καταχωρεί «καθαρίστηκε και ελέγχθηκε» και ενημερώνει την υποδοχή ότι το δωμάτιο είναι διαθέσιμο προς πώληση.

- **Τηλεφωνικό σύστημα δωματίων**

Οι προϊστάμενοι πληκτρολογούν έναν συγκεκριμένο κωδικό για να αλλάξουν την κατάσταση του δωματίου στον υπολογιστή για να ενημερώσουν την υποδοχή ότι το δωμάτιο είναι διαθέσιμο προς πώληση, Εξοικονομεί χρόνο και ενέργεια.



HIS® Hotel Information System
User Logon: YITNO
For Active Date: 21 March 2005

Unit	Room Descriptions	Status	Front Office	Descriptions of Status
6116	Blok A1	Dirty	Vacant	
6117	Blok A1	Dirty	Vacant	
6119	Blok A1	Out of Order	Vacant	
6122	Blok A1	Dirty	Vacant	A/C DAMAGE
6128	Blok A1	Out of Order	Vacant	
6130	Blok A1	Dirty	Vacant	
6136	Blok A1	Dirty	Vacant	
6138	Blok A1	Dirty	Vacant	
6216	Blok A2	Dirty	Vacant	
6217	Blok A2	Dirty	Vacant	
6219	Blok A2	Dirty	Vacant	
6230	Blok A2	Dirty	Vacant	
6314	Blok A2	Dirty	Vacant	
6316	Blok A2	Dirty	Vacant	
6317	Blok A2	Dirty	Vacant	

Display By: All Status
Convert from Clean to Dirty
Convert from Dirty to Clean



CORE-VET

www.corevet.eu

Επαγγελματικές ευκαιρίες για ανειδίκευτους
και ημειδικευμένους εργαζομένους στον τομέα
του τουρισμού

HOUSEKEEPING

Εκπαιδευτικό υλικό – εγχειρίδιο
ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑ



Lifelong
Learning
Programme

Με την υποστήριξη του Προγράμματος Δια Βίου Μάθησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η παρούσα ανακοίνωση δεσμεύει μόνο τον συντάκτη της και η Επιτροπή δεν ευθύνεται για τυχόν χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

