

## ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

### ΘΕΜΑ 2°

**2.1** Την ευθύνη συντονισμού του τμήματος και εποπτείας του προσωπικού, έχει η Προϊσταμένη Ορόφων και, ανάλογα με τη δυναμικότητα του ξενοδοχείου, ακολουθούν:

- Η βοηθός προϊστάμενης.
- Οι καμαριέρες ή θαλαμηπόλοι.
- Οι βοηθοί θαλαμηπόλοι ή βαλέδες.
- Οι καθαρίστριες.
- Η προϊσταμένη λινόθηκης.
- Το προσωπικό πλυντηρίου (εφόσον το ξενοδοχείο διαθέτει πλυντήριο).

**2.2** Τα καθήκοντα της Προϊσταμένης Ορόφων είναι τα εξής:

- Η επικοινωνία και ενημέρωση της Διεύθυνσης για θέματα που αφορούν τη λειτουργία και τις ανάγκες του τμήματος.
- Η στενή συνεργασία με τα άλλα τμήματα της μονάδας, κυρίως την Υποδοχή, τη συντήρηση και το εστιατόριο.
- Η εκπαίδευση και η επιθεώρηση του προσωπικού των ορόφων.
- Η καθημερινή ενημέρωση των θαλαμηπόλων για τις αφίξεις, αναχωρήσεις και παραμονές πελατών, ο δίκαιος καταμερισμός της εργασίας τους και ο εφοδιασμός τους με τα απαραίτητα εργαλεία και υλικά καθαριότητας.
- Η συνεργασία με τη λινόθηκη και το πλυντήριο, ώστε να εξασφαλίζεται η επάρκεια λινών, κυρίως σε περιόδους μεγάλης κίνησης.
- Ο συνεχής έλεγχος της ποιότητας και αποτελεσματικότητας της εργασίας του προσωπικού.
- Η ικανοποίηση των λογικών επιθυμιών, απαιτήσεων και παραπόνων των πελατών, και η διαβίβασή τους στο αρμόδιο τμήμα.
- Η τακτική και σχολαστική απογραφή του εξοπλισμού των ορόφων, καθώς και η φροντίδα για την ανανέωσή του, όποτε χρειάζεται.
- Η φροντίδα για τη διακόσμηση των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων.

- Η τήρηση καταστάσεων με τα ωράρια, τις υπερωρίες, τα ρεπό και τις άδειες του προσωπικού.
- Η καταγραφή σε έντυπο και η φύλαξη σε ειδικό χώρο ξεχασμένων από τους πελάτες αντικειμένων.
- Η μέριμνα να επικρατεί, ακόμα και τις ώρες αιχμής, ησυχία, τάξη και καθαριότητα.
- Η τήρηση των εντύπων και βιβλίων του τμήματος ορόφων.