

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2°

2.1 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 λινόθήκη 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.

2.2 Η Προϊστάμενη Ορόφων πρέπει να είναι ευσυνείδητη, σοβαρή, δίκαιη και έντιμη. Να είναι γνώστρια της τέχνης των ορόφων και να έχει διοικητικές και οργανωτικές ικανότητες, ώστε να μπορεί να ηγείται του προσωπικού της. Να είναι δυναμική, με ευχάριστη προσωπικότητα και παρουσιαστικό. Να είναι καλαίσθητη, διακριτική και με καλή μνήμη. Γενικά πρέπει να είναι άτομο ικανό, υπεύθυνο και συνεργάσιμο.