

ΘΕΜΑ 2°

Στις ξενοδοχειακές μονάδες την ευθύνη για την καθαριότητα, την καλαισθησία και την τάξη των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων την αναλαμβάνει το τμήμα ορόφων (housekeeping department). Στο προσωπικό του τμήματος ορόφων ανήκουν οι καμαριέρες ή θαλαμηπόλοι.

2.1 Να αναφέρετε τέσσερα (4) από τα καθήκοντα και τις υποχρεώσεις της καμαριέρας.

(Μονάδες 16)

2.2 Ποια προσόντα πρέπει να έχει ώστε να είναι κατάλληλη για αυτή τη δουλειά;

(Μονάδες 9)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Συνοπτικά τα καθήκοντα και οι υποχρεώσεις της καμαριέρας είναι τα εξής:

- Η συνέπεια στην τήρηση του ωραρίου και η έγκαιρη προσέλευση στο χώρο εργασίας.
- Η ευπρεπής εμφάνιση και η χρήση πάντα καθαρής και σιδερωμένης στολής.
- Η ευσυνείδητη και χωρίς χρονοτριβές εκτέλεση της εργασίας.
- Η προμήθεια επαρκών καθαριστικών από την προϊσταμένη και ιματισμού από τη λινοθήκη.
- Ο καθαρισμός των δωματίων σύμφωνα με τους κανόνες και η παράδοση ξεχασμένων αντικειμένων από τους πελάτες στην προϊσταμένη.
- Η παραλαβή των ακάθαρτων ρούχων από τους πελάτες που επιθυμούν να τα στείλουν στο πλυντήριο και η παράδοση σε αυτούς των καθαρών.
- Η προσεκτική και χωρίς περιέργεια τακτοποίηση των πραγμάτων των πελατών.
- Ο έλεγχος και η άμεση ενημέρωση της προϊσταμένης και του τμήματος συντήρησης για τυχόν φθορές ή βλάβες.
- Η ευγενική αλλά χωρίς δουλοπρέπεια εξυπηρέτηση των πελατών.

2.2 Η καμαριέρα πρέπει να γνωρίζει καλά την τέχνη του καθαρισμού, να είναι υγιής, εργατική, πρόθυμη, πειθαρχική, παρατηρητική και αξιοπρεπής. Κυρίως πρέπει να είναι ευγενική με τους πελάτες και να εκτελεί την εργασία της όσο πιο αθόρυβα και διακριτικά γίνεται.

ΘΕΜΑ 2°

Στις ξενοδοχειακές μονάδες την ευθύνη για την καθαριότητα, την καλαισθησία και την τάξη των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων την αναλαμβάνει το τμήμα ορόφων (housekeeping department). Στο προσωπικό του τμήματος ορόφων ανήκουν οι καμαριέρες ή θαλαμηπόλοι. Να περιγράψετε το έργο της καμαριέρας.

(Μονάδες 25)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

Το έργο της καμαριέρας:

Η καμαριέρα κάθε πρωί, μόλις αναλάβει τη βάρδια της, παρουσιάζεται στην προϊσταμένη, από την οποία παραλαμβάνει το πασπαρτού και την κατάσταση με την κίνηση των δωματίων που την αφορούν. Από την προϊσταμένη επίσης προμηθεύεται τα υλικά καθαρισμού, με τα οποία εφοδιάζει το τρόλεϊ, και από τη λινόθήκη τα λινά που θα χρειαστεί. Σε ορισμένα ξενοδοχεία, ο εφοδιασμός γίνεται συγκεκριμένες μέρες της εβδομάδος. Ο βοηθητικός χώρος στον οποίο αποθηκεύονται τα υλικά και τα λινά, μέχρι να χρησιμοποιηθούν, καθώς επίσης τα εργαλεία καθαρισμού και τα σκεύη που χρησιμοποιούνται για σερβίρισμα στα δωμάτια λέγεται όφισ (office) και βρίσκεται στην άκρη του διαδρόμου του ορόφου. Εάν δεν υπάρχουν καθαρίστριες, η καμαριέρα ξεκινά από τον καθαρισμό των κοινόχρηστων χώρων. Στη συνέχεια καθαρίζει και τακτοποιεί τα δωμάτια των οποίων οι πελάτες έχουν αναχωρήσει. Πλένει τα μπάνια, ξεσκονίζει, σκουπίζει, στρώνει τα κρεβάτια με καθαρά λινά, συμπληρώνει τις ελλείψεις (σαπουνάκια, σαμπουάν, χαρτί υγείας κτλ.), ελέγχει για φθορές και βλάβες και αρωματίζει το χώρο. Τα τυχόν ξεχασμένα από τους πελάτες αντικείμενα τα παραδίδει στην προϊσταμένη. Συνεχίζει με τα κατειλημμένα δωμάτια, αφού, όμως, πρώτα βγουν οι πελάτες. Στα δωμάτια αυτά, ανάλογη με την κατηγορία του ξενοδοχείου είναι και η συχνότητα αλλαγής των λινών. Οποσδήποτε, όμως, επιστρέφοντας ο πελάτης στο δωμάτιό του πρέπει αμέσως να αντιληφθεί ότι κάποιος ασχολήθηκε με τον καθαρισμό και την τακτοποίησή του. Όταν η καμαριέρα τελειώσει τον καθαρισμό όλων των χώρων του τμήματός της, παραδίδει στην προϊσταμένη συμπληρωμένο το σημείωμα υπηρεσίας και το κλειδί.

ΘΕΜΑ 2°

Στις ξενοδοχειακές μονάδες την ευθύνη για την καθαριότητα, την καλαισθησία και την τάξη των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων την αναλαμβάνει το τμήμα ορόφων (housekeeping department). Στο προσωπικό του τμήματος ορόφων ανήκουν οι καθαρίστριες και οι βοηθοί θαλαμηπόλοι (βαλέδες).

2.1 Να περιγράψετε τα καθήκοντα του βοηθού θαλαμηπόλου ή βαλέ.

(Μονάδες 15)

2.1 Να περιγράψετε τα καθήκοντα της καθαρίστριας.

(Μονάδες 10)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Ο βοηθός θαλαμηπόλου ή βαλές παραλαμβάνει και τακτοποιεί όλες τις προμήθειες του τμήματος στις αποθήκες, βοηθάει στη μεταφορά επίπλων και κρεβατιών, και μεταφέρει τα ακάθαρτα λινά από τους ορόφους στο πλυντήριο και από το πλυντήριο στη λινοθήκη και στους ορόφους. Μεταφέρει, επίσης, τα απορρίμματα και καθαρίζει τα σταχτοδοχεία δαπέδου και τους κάδους απορριμμάτων, ξεσκονίζει τα φωτιστικά, καθαρίζει τα χαλιά από τους δύσκολους λεκέδες και βοηθάει στο κατέβασμα και κρέμασμα των κουρτινών. Τέλος, καθαρίζει τα τζάκια -εάν υπάρχουν- και γενικά βοηθάει τις καμαριέρες και τις καθαρίστριες, κυρίως στις βαριές εργασίες.

2.2 Η καθαρίστρια καθαρίζει σε καθημερινή βάση όλους τους κοινόχρηστους χώρους, τα γραφεία, τους διαδρόμους, τις σκάλες, τις κοινόχρηστες τουαλέτες και τα δωμάτια του προσωπικού.

ΘΕΜΑ 2°

Στις ξενοδοχειακές μονάδες την ευθύνη για την καθαριότητα, την καλαισθησία και την τάξη των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων την αναλαμβάνει το τμήμα ορόφων (housekeeping department). Στο προσωπικό του τμήματος ορόφων ανήκει και η προϊσταμένη λινόθήκης.

2.1 Να περιγράψετε πέντε (5) από τα καθήκοντα της προϊσταμένης λινόθήκης.

(Μονάδες 20)

2.1 Τι είναι η λινόθήκη;

(Μονάδες 5)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Τα καθήκοντά της προϊσταμένης λινόθηκης είναι τα εξής:

- Η ενυπόγραφη παραλαβή ακάθαρτων λινών από τα διάφορα τμήματα και η παράδοση καθαρών.
- Η ενυπόγραφη παράδοση και παραλαβή λινών προς και από το πλυντήριο.
- Η ενυπόγραφη παραλαβή και παράδοση ακάθαρτων και καθαρών ρούχων, από και προς τους πελάτες, διαμέσου της καμαριέρας ή της βοηθού προϊσταμένης ορόφων.
- Η καλή συντήρηση του ιματισμού και ο έλεγχος της εμφάνισής του, από πλευράς πλυσίματος, σιδερώματος και διπλώματος.
- Η αντικατάσταση του ακατάλληλου ιματισμού και η μέριμνα για επιδιόρθωση ή μεταποίησή του.
- Η συχνή απογραφή του ιματισμού και η τήρηση εντύπων, βιβλίων και καταστάσεων.
- Η σωστή κατανομή της εργασίας στο βοηθητικό προσωπικό.

2.2 Λινόθηκη είναι ο χώρος στον οποίο αποθηκεύεται και φυλάσσεται όλος ο ιματισμός του ξενοδοχείου, όπως σεντόνια, μαξιλαροθήκες, κουβέρτες, πετσέτες, τραπεζομάντιλα, στολές προσωπικού κτλ.

ΘΕΜΑ 2°

Στις ξενοδοχειακές μονάδες την ευθύνη για την καθαριότητα, την καλαισθησία και την τάξη των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων την αναλαμβάνει το τμήμα ορόφων (housekeeping department). Στο προσωπικό του τμήματος ορόφων ανήκει και η προϊσταμένη λινόθήκης. Να περιγράψετε συνοπτικά το έργο της.

(Μονάδες 25)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2°

Το έργο της προϊσταμένης λινοθήκης:

Στην έναρξη λειτουργίας του ξενοδοχείου, η προϊσταμένη λινοθήκης παραλαμβάνει μια ποσότητα λινών από όλα τα είδη, τα οποία καταγράφονται λεπτομερώς στο βιβλίο stock. Από κει και πέρα, το βιβλίο ενημερώνεται συστηματικά με τις μετέπειτα αγορές, τις παραδόσεις στα διάφορα τμήματα, τις φθορές και τις απώλειες.

Τα ακάθαρτα λινά παραδίδονται στη λινοθήκη συνήθως από τις καμαριέρες, τις καθαρίστριες και τους σερβιτόρους. Κάθε φορά που κάποιος υπάλληλος παραδίδει μια ποσότητα λινών, η προϊσταμένη της λινοθήκης ή η βοηθός της τα μετράει κατά είδος και συμπληρώνει το έντυπο αλλαγής ιματισμού, στο οποίο αναφέρονται: το τμήμα που κάνει την παράδοση, τα είδη, η ποσότητα παραλαβής ακάθαρτων και παράδοσης καθαρών, η ημερομηνία, τυχόν παρατηρήσεις και τέλος η δική της υπογραφή καθώς και του υπαλλήλου που κάνει την παράδοση. Στη συνέχεια του δίνει τα αντίστοιχα καθαρά λινά, ενώ τα ακάθαρτα τα συγκεντρώνει μαζί με άλλα και τα στέλνει στο πλυντήριο, συνοδευόμενα από μια κατάσταση στην οποία αναφέρονται αναλυτικά τα είδη και οι ποσότητες. Η κατάσταση αυτή εκδίδεται εις διπλούν, μια για τη λινοθήκη και μια για το πλυντήριο.

(Στην περίπτωση που το ξενοδοχείο διαθέτει πλυντήριο, η παράδοση των ακάθαρτων λινών γίνεται απευθείας εκεί και στη συνέχεια η παραλαβή των καθαρών λινών από τη λινοθήκη. Πάντα όμως με τα αντίστοιχα σχετικά έντυπα).

Τα καθαρά και σιδερωμένα λινά που παραλαμβάνει η λινοθήκη από το πλυντήριο μετριοούνται ξανά και ελέγχονται μήπως χρειάζονται επιδιόρθωση ή δεν έχουν πλυθεί σωστά. Όσα είναι πολύ φθαρμένα η προϊσταμένη τα καταγράφει ως κατεστραμμένα. Όσα επιδιορθώνονται προωθούνται στο τμήμα ραπτικής. Τα υπόλοιπα τοποθετούνται στα ράφια με τέτοια σειρά, ώστε να χρησιμοποιούνται πρώτα αυτά που έχουν πλυθεί και σιδερωθεί παλαιότερα. Παρόμοια είναι και η διαδικασία παραλαβής ακάθαρτων ρούχων των πελατών. Η καμαριέρα τα παραδίδει με το σχετικό έντυπο στη λινοθήκη, όπου μετριοούνται, ελέγχονται και καταγράφονται στο βιβλίο πελατών. Κατόπιν δίνονται στο πλυντήριο και, όταν είναι έτοιμα, στέλνονται στον πελάτη, μέσω της λινοθήκης και της καμαριέρας, μαζί με την αναλυτική χρέωση.

ΘΕΜΑ 2°

Το τμήμα ασφαλείας μια ξενοδοχειακής μονάδας μεριμνά για την ασφάλεια των πελατών, των εργαζομένων και φυσικά ολόκληρης της επιχείρησης.

2.1 Να γράψετε τέσσερις (4) ευθύνες που έχει το συγκεκριμένο τμήμα.

(Μονάδες 16)

2.2 Να γράψετε τρεις (3) τρόπους – γενικούς κανόνες με τους οποίους μπορεί το προσωπικό του ξενοδοχείου να συμβάλει στην ασφάλεια της μονάδας.

(Μονάδες 9)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Το τμήμα ασφαλείας έχει την ευθύνη για την οργάνωση των παρακάτω λειτουργικών διαδικασιών:

- Ασφάλεια επισκέπτη και υπαλλήλου
- Ασφάλεια κλειδιών δωματίων
- Συστήματα πυρασφάλειας
- Σχέδιο άμεσης εκκένωσης
- Εκπαίδευση υπαλλήλων για αντιμετώπιση περιπτώσεων άμεσης ανάγκης

2.2 Στο δύσκολο έργο του τμήματος ασφαλείας ουσιαστικό ρόλο παίζει και η συνεργασία όλου του προσωπικού του ξενοδοχείου. Για το λόγο αυτό είναι απαραίτητη η σωστή εκπαίδευσή του και η τήρηση κάποιων γενικών κανόνων που ορίζονται από τη Διεύθυνση και το τμήμα ασφαλείας και συνοψίζονται ως εξής:

- Οι υπάλληλοι Υποδοχής, οι θυρωροί, οι γκρουμ, οι σερβιτόροι, οι καμαριέρες, ακόμα και οι καθαρίστριες έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν συνεχώς, αλλά με διακριτικότητα την κίνηση του ξενοδοχείου. Όταν αντιλαμβάνονται κάποια ασυνήθιστη ή ύποπτη δραστηριότητα, πρέπει να ενημερώνουν τους αρμοδίους για την ασφάλεια.
- Δε δίνουν πληροφορίες για τους πελάτες στους επισκέπτες ή όσους τηλεφωνούν.
- Δεν επιτρέπουν σε άτομα εκτός ξενοδοχείου να επισκέπτονται δωμάτια πελατών.
- Δεν ανακοινώνουν ποτέ φωναχτά, αριθμούς δωματίων πελατών.
- Προτρέπουν τους πελάτες να μελετούν και να ακολουθούν τις οδηγίες ασφαλείας που βρίσκονται στο δωμάτιό τους, αλλά και στους κοινόχρηστους χώρους, όπως Υποδοχή, ανελκυστήρες, πισίνα, γκαράζ κτλ.
- Ενημερώνουν άμεσα το τμήμα συντήρησης για οποιαδήποτε βλάβη.

ΘΕΜΑ 2°

Στις ξενοδοχειακές μονάδες, το γραφείο απολεσθέντων είναι ένας ειδικός χώρος, μέσα στο γραφείο της προϊσταμένης ορόφων ή στη λινοθήκη, όπου φυλάσσονται όλα τα αντικείμενα που ξεχνούν οι πελάτες κατά την αναχώρησή τους.

2.1 Να γράψετε πώς συμπληρώνεται το βιβλίο απολεσθέντων.

(Μονάδες 15)

2.1 Τι γίνεται με τα με τα απολεσθέντα αντικείμενα που δεν ζητούνται από τους δικαιούχους τους για μεγάλο χρονικό διάστημα;

(Μονάδες 5)

2.3 Εάν τα απολεσθέντα αντικείμενα είναι χρήματα ή τιμαλφή, που παραδίδονται;

(Μονάδες 5)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Το βιβλίο απολεσθέντων αντικειμένων συμπληρώνεται ως εξής:

- Αύξοντα αριθμό βιβλίου
- Νούμερο δωματίου
- Ονοματεπώνυμο πελάτη
- Περιγραφή είδους
- Ημερομηνία ανεύρεσης

2.2 Τα αντικείμενα που δεν ζητούνται για μεγάλο χρονικό διάστημα, παραδίδονται στον υπάλληλο που τα βρήκε ή μοιράζονται στο προσωπικό των ορόφων.

2.3 Εάν τα απολεσθέντα αντικείμενα είναι χρήματα ή τιμαλφή, παραδίδονται προς φύλαξη στη Διεύθυνση.

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να περιγράψετε τον τύπο του εστιατορίου εθνικής κουζίνας που λειτουργεί σε μια ξενοδοχειακή μονάδα.

(Μονάδες 13)

2.2 Να ορίσετε τον τύπο του εστιατορίου προσωπικού που λειτουργεί σε μια ξενοδοχειακή μονάδα.

(Μονάδες 12)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Εστιατόριο εθνικής κουζίνας είναι εκείνα που προσφέρουν εθνικές σπεσιαλιτέ, χωρών που φημίζονται για τις γαστρονομικές τους ιδιαιτερότητες και το διαφορετικό τρόπο παρασκευής και διάθεσης των εδεσμάτων τους. Ο χώρος των συγκεκριμένων εστιατορίων, το προσωπικό ο εξοπλισμός και η διακόσμηση παραπέμπουν στη χώρα που αναφέρονται. Παραδείγματα εστιατορίων εθνικής κουζίνας είναι η γαλλική, η ιταλική, ή κινεζική η μεξικανική.

2.2 Το εστιατόριο προσωπικού αποτελεί το χώρο σίτισης του προσωπικού του ξενοδοχείου. Βρίσκεται συνήθως σε σημείο απομονωμένο (συνήθως κοντά στην κουζίνα) ώστε να μη γίνεται αντιληπτό από τους πελάτες του ξενοδοχείου. Το εστιατόριο προσωπικού λειτουργεί με το σύστημα αυτοεξυπηρέτησης (selfservice) και απαγορεύεται η κατανάλωση αλκοολούχων ποτών.

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Να δώσετε τον ορισμό του προκαθορισμένου εδεσματολογίου – menu table d' hote με παραδείγματα.

(Μονάδες 13)

2.2. Να αναφέρετε τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του προκαθορισμένου εδεσματολογίου – menu table d' hote.

(Μονάδες 12)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2ο

2.1 Πρόκειται για menu με προεπιλεγμένα από την επιχείρηση εδέσματα το οποίο σερβίρεται σε καθορισμένο χρόνο με συγκεκριμένο τρόπο και με καθορισμένη τιμή. Τα ξενοδοχεία που προσφέρουν menu table d'hote, μπορούν να πωλούν τα δωμάτια στους πελάτες σε συνδυασμό με την παροχή πρωινού (bed and breakfast) ή με συμφωνία ημιδιατροφής (Halfboard) - πρωινό και ένα γεύμα, συνήθως βραδινό - ή με συμφωνία πλήρους διατροφής (fullboard) - πρωινό, μεσημεριανό και δείπνο.

2.2 Τα πλεονεκτήματα του table d'hote είναι:

Η μείωση του κόστους παρασκευής του, λόγω της μαζικής αγοράς των υλικών και της εκ της προτέρων γνώσης του αριθμού των γευμάτων και των ποσοτήτων που θα καταναλωθούν και η διευκόλυνση του προσωπικού της κουζίνας και του εστιατορίου στη λήψη παραγγελιών. Μειονεκτήματα μπορούν να θεωρηθούν η έλλειψη ποικιλίας εδεσμάτων για πελάτες με αλλεργίες, χορτοφάγους, διαβητικούς και πελάτες με διαφορετικές θρησκευτικές πεποιθήσεις.

ΘΕΜΑ 2^ο

2.1 Ανάμεσα στις βασικές λειτουργίες ενός ξενοδοχείου είναι και η ταμειακή. Από ποια επιμέρους ταμεία αποτελείται;

(Μονάδες 9)

2.2 Να γράψετε τον αριθμό κάθε μίας από τις παρακάτω προτάσεις και, δίπλα, μία από τις λέξεις που συμπληρώνει σωστά την πρόταση. (Σημειώνεται ότι 4 από τις λέξεις θα περισσέψουν).

Λέξεις που δίνονται: **καταστάσεις, προϊόντων, χρεώστες, υπηρεσιών, προμηθευτών, πιστωτές, λίστες, πελατών**

α) Λογαριασμός ή απόδειξη παροχής είναι ένα έντυπο στο οποίο καταχωρίζονται οι χρεώσεις όλων των καταναλώσεων και υπηρεσιών που προσφέρονται στον πελάτη κατά τη διάρκεια παραμονής του στο ξενοδοχείο.

β) Μεταφορά σε είναι η περίπτωση κατά την οποία ο πελάτης, όταν αναχωρεί, δεν πληρώνει ο ίδιος το λογαριασμό του, αλλά κάποιος τρίτος.

γ) Paid Out ονομάζεται το ειδικό έντυπο εσωτερικής κίνησης του ξενοδοχείου που χρησιμοποιείται για τις πληρωμές που διενεργούνται από το ταμείο Υποδοχής και αφορούν συνήθως μικροέξοδα των

δ) Όλα τα τμήματα εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου στο τέλος της ημέρας συντάσσουν τις συγκεντρωτικές ή διαχωριστικές

(Μονάδες 16)

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2°

2.1 Ανάμεσα στις βασικές λειτουργίες ενός ξενοδοχείου είναι και η ταμειακή, η οποία αποτελείται από τα εξής επιμέρους ταμεία:

- Το ταμείο της Υποδοχής (βρίσκεται στο τμήμα της Υποδοχής και έχει συγκεκριμένες αρμοδιότητες).
- Το κεντρικό ταμείο (ξεχωριστό τμήμα που χειρίζεται την κεντρική ταμειακή λειτουργία).
- Τα ταμεία των διαφόρων τμημάτων εκμετάλλευσης (βρίσκονται εγκατεστημένα σε κάθε τμήμα χωριστά).

2.2

α) υπηρεσιών

β) χρεώστες

γ) πελατών

δ) καταστάσεις