



ΕΓΧΕΙΡΕΙΔΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ CRONWELL PLATAMON RESORT

ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

ΓΕΝΙΚΕΣ - ΕΙΔΙΚΕΣ

2025

ΑΚΤΗ ΠΛΑΤΑΜΩΝΟΣ Α.Ε.

Το Cronwell Platamon Resort με το εγχειρίδιο αυτό προσφέρει στους εργαζόμενους μια γραπτή αποτύπωση των κανόνων και προδιαγραφών που διέπουν τους χώρους εργασίας του ξενοδοχείου. Οι οδηγίες αυτές πρέπει να τηρούνται από το προσωπικό, Τα παρακάτω αναφερόμενα αποτελούν έναν οδηγό που θα επιδέχεται συνεχή βελτίωση και ενδεχόμενη αναθεώρηση. Οι υπηρεσίες φιλοξενίας είναι ένας δυναμικός τομέας ο οποίος συνεχώς εξελίσσεται και μαζί με αυτό εξελίσσονται και οι θεσμικοί κανόνες, η νομοθεσία που τις διέπει και οι απαιτήσεις των πελατών.. Ανά τακτικά διαστήματα λοιπόν η διεύθυνση του ξενοδοχείου θα προβαίνει σε επικαιροποίηση του παρόντος εγχειριδίου ώστε να συμβαδίζει με τις σύγχρονες απαιτήσεις.

Contents

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α: ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ	3
Άρθρο 1°.	3
Πεδίο και Έκταση Εφαρμογής	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β: ΓΕΝΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ	4
Άρθρο 1°. Εξωτερική εμφάνιση.....	4
Άρθρο 2ο Πελατειακές σχέσεις.....	5
Άρθρο 3ο Συμβατικές υποχρεώσεις εργαζομένου	6
Άρθρο 4 Σίτιση	7
Άρθρο 5 Περιβαλλοντικοί κανόνες	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ: ΕΙΔΙΚΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ	8
Τμήμα υποδοχής.....	8
Σέρβις	9
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ – ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ – MAISON	9
Σερβιτόρος Μπαρ	10
Μάγειρας	10
Βοηθός Μάγειρα.....	11
Λάντζα	11
Υπεύθυνος Εστίασης (FB Manager)	12
Υπεύθυνος πισίνας	12
Ναυαγοσώστες	12
Ανιματερ	13
Γκρουμ	13
Συντήρηση	13

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Α: ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ

Άρθρο 1°.

Πεδίο και Έκταση Εφαρμογής

Ο παρών Κανονισμός καλύπτει το σύνολο του προσωπικού που απασχολείται με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας στη ξενοδοχειακή μονάδα Cronwell Platamon Resort, ανεξάρτητα από το είδος, τη θέση ή τον τόπο εργασίας τους. Εκτός από τις διατάξεις του παρόντος Κανονισμού, εφαρμόζονται παράλληλα και οι διατάξεις της ισχύουσας εργατικής νομοθεσίας, όπως και οι εκάστοτε επιχειρησιακές συμφωνίες, δεσμεύοντας τόσο την Εταιρία όσο και το προσωπικό.

Για τους σκοπούς του εγγράφου, ως «Εταιρία» νοείται η ΑΚΤΗ ΠΛΑΤΑΜΩΝΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΑΓΡΟΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ Α.Ε., ενώ ως «εργαζόμενος» ή «εργαζόμενη» ορίζεται το σύνολο του προσωπικού της Εταιρίας. Ο όρος «Διοίκηση» αναφέρεται στο Διοικητικό Συμβούλιο ή σε πρόσωπα που έχουν εξουσιοδοτηθεί από αυτό.

Ο Κανονισμός αποσκοπεί στη διαμόρφωση ενιαίων και ομοιόμορφων όρων εργασίας για όλους τους εργαζόμενους και στην ενημέρωσή τους για τις υποχρεώσεις κάθε θέσης απασχόλησης. Παράλληλα, λειτουργεί ως εργαλείο εξοικείωσης του προσωπικού με την πολιτική, τη φιλοσοφία και τις διαδικασίες της Εταιρίας. Επισημαίνεται ότι το περιεχόμενο του Κανονισμού μπορεί να τροποποιείται, να συμπληρώνεται ή να αποσύρεται από την Εταιρία, σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία και με έγκαιρη ενημέρωση του προσωπικού.

Ο παρών Κανονισμός καλύπτει όλο το προσωπικό με σύμβαση εξαρτημένης εργασίας στην ξενοδοχειακή μονάδα Κρόνουελ Πλαταμών Ρεσόρτ, ανεξάρτητα από τη θέση ή τον τόπο εργασίας, και ισχύει παράλληλα με την εργατική νομοθεσία και τις εσωτερικές συμφωνίες της επιχείρησης.

Για τους σκοπούς του παρόντος Κανονισμού, η ΑΚΤΗ ΠΛΑΤΑΜΩΝΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΑΓΡΟΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ Α.Ε. θα αναφέρεται ως «Εταιρία», το προσωπικό ως «εργαζόμενος/η» και το Διοικητικό Συμβούλιο ή οι εξουσιοδοτημένοι από αυτό ως «Διοίκηση».

Ο Κανονισμός στοχεύει στη θέσπιση ενιαίων όρων εργασίας και στην ενημέρωση των εργαζομένων για τις υποχρεώσεις κάθε θέσης.

Ο Εσωτερικός Κανονισμός ενημερώνει το προσωπικό για τις πολιτικές και διαδικασίες της Εταιρίας και μπορεί να τροποποιείται όποτε χρειάζεται. Η Εταιρία διατηρεί το δικαίωμα αλλαγής ή απόσυρσης όρων, ακολουθώντας τη νόμιμη διαδικασία και ενημερώνοντας το προσωπικό όπως απαιτείται.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Β: ΓΕΝΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

Άρθρο 1°. Εξωτερική εμφάνιση

Η καθημερινή αλληλεπίδραση με τους επισκέπτες σε διαφορετικές καιρικές συνθήκες (ζέστη, υγρασία, ήλιος), καθώς και οι κανόνες υγιεινής και επαγγελματικής παρουσίας, απαιτούν προσεγμένη εξωτερική εμφάνιση.

Για τους άνδρες:

- Η στολή εργασίας ή τα εγκεκριμένα από τη διεύθυνση ρούχα πρέπει να είναι καθαρά και σιδερωμένα.
- Τα παπούτσια πρέπει να είναι καθαρά και γυαλισμένα. Κάλτσες σε ουδέτερα χρώματα, κατά προτίμηση όχι λευκές ή πολύχρωμες.
- Η γενειάδα, αν υπάρχει, πρέπει να είναι περιποιημένη και το πρόσωπο ξυρισμένο.
- Ελαφριά χρήση αποσμητικού για τις μασχάλες ή το σώμα.
- Τα μαλλιά πρέπει να είναι χτενισμένα.
- Τα νύχια να είναι κομμένα και καθαρά.
- Δεν συνιστάται η χρήση σκουλαρικών κατά την εργασία.
- Δεν επιτρέπεται η χρήση δαχτυλιδιών, αλυσίδων ή άλλων κοσμημάτων.

Για τις γυναίκες:

- Η στολή εργασίας ή τα εγκεκριμένα από τη διεύθυνση ρούχα πρέπει να είναι καθαρά και σιδερωμένα, σύμφωνα με τα πρότυπα της επιχείρησης.
- Τα παπούτσια να είναι κλειστού τύπου καθαρά και γυαλισμένα, χωρίς τακούνια.
- Συνιστάται απαλή χρήση αρώματος για τις μασχάλες και αποφυγή έντονων αρωμάτων για το σώμα.
- Διακριτικό μακιγιάζ.
- Δεν επιτρέπεται η χρήση σκουλαρικών και κοσμημάτων.

- Τα νύχια να είναι καθαρά και περιποιημένα (ή βαμμένα μόνο για τη ρεσεψιόν).
- Τα μαλλιά να είναι περιποιημένα και μαζεμένα

Άρθρο 2ο Πελατειακές σχέσεις

Η συμπεριφορά προς τους επισκέπτες οφείλει να διέπεται από ευγένεια, διακριτικότητα και επαγγελματισμό. Δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στη διακριτική παρουσία του προσωπικού, αποφεύγοντας τη συνένευση στο ίδιο τραπέζι με τον επισκέπτη στους κοινόχρηστους χώρους όπως το πρωινό, το lobby ή το καφέ μπαρ. Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών πρέπει να είναι άριστη, εστιάζοντας αποκλειστικά στις ανάγκες του επισκέπτη χωρίς παρέμβαση σε προσωπικά ζητήματα.

Συγκεκριμένα:

- Όλοι οι πελάτες χαιρετούνται ευγενικά και προσφωνούνται στον πληθυντικό μαζί με το επίθετό τους.
- Σε περίπτωση που προσφερθεί κέρασμα από τον πελάτη, αυτή γίνεται δεκτή με διακριτικότητα αλλά του υπενθυμίζουν ότι υπάρχει περιορισμός για το τι και που επιτρέπεται η κατανάλωση από τους εργαζόμενους. Ειδικά τονίζεται ότι απαγορεύεται οποιαδήποτε κατανάλωση αλκοόλ στους χώρους του ξενοδοχείου από εργαζομένους.
- Δεν επιτρέπεται η αυθαίρετη προσφορά προϊόντων ή εκπώσεων χωρίς την έγκριση της διεύθυνσης.
- Κατά τη διάρκεια της εργασίας αποφεύγονται οι παρατεταμένες συζητήσεις με τους επισκέπτες.
- Το προσωπικό οφείλει να είναι διαθέσιμο για βοήθεια, προσανατολισμό και συστάσεις προς τους πελάτες.
- Εφόσον ζητηθεί κάτι από τον επισκέπτη εκτός ωραρίου ή αρμοδιότητας, το προσωπικό φροντίζει να εξυπηρετήσει ή ενημερώνει τον αρμόδιο συνάδελφο.

Στο περιβάλλον της επιχείρησης:

- Ο εργαζόμενος αισθάνεται άνετα στο χώρο εργασίας, επιδεικνύοντας διακριτικότητα και τακτ στις κινήσεις του.
- Δεν καταναλώνει αλκοόλ εν ώρα εργασίας.
- Προστατεύει και συντηρεί τις εγκαταστάσεις και τον εξοπλισμό.
- Αποφεύγει τη χρήση των εγκαταστάσεων προς ίδιον όφελος.
- Διατηρεί διακριτική παρουσία σε τμήματα του ξενοδοχείου εκτός ωραρίου εργασίας.
- Το κάπνισμα απαγορεύεται σε όλους τους χώρους, σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία.
- Κατά την αποχώρηση από τη βάρδια, δεν αφαιρείται κανένα αντικείμενο, τρόφιμο ή ρουχισμός του ξενοδοχείου χωρίς προηγούμενη άδεια της διεύθυνσης.
- Οι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν μόνο τους ειδικούς χώρους και τουαλέτες προσωπικού.

- Ελέγχουν και διατηρούν καθαρούς τους χώρους αρμοδιότητάς τους.
- Τα προσωπικά είδη αποθηκεύονται στους προκαθορισμένους χώρους προσωπικού.

Άρθρο 3ο Συμβατικές υποχρεώσεις εργαζομένου

Το προσωπικό του ξενοδοχείου αναμένεται να είναι ευγενικό, πρόσχαρο και υπεύθυνο όταν εισέρχεται στο χώρο ή αποχωρεί από αυτόν χαιρετώντας τους επισκέπτες ή συναδέλφους.

Εμφανίζεται δέκα λεπτά (10΄) πριν την έναρξη της βάρδιας του. Δεν κάνει αυθαίρετα διάλειμμα, χωρίς συνεννόηση με την διεύθυνση του ξενοδοχείου.

Αποχωρεί από την βάρδια του εφόσον έχει αποπερατώσει όλες τις τρέχουσες εργασίες. Μετά το πέρας της βάρδιας του ενημερώνει τον συνάδελφο για τις επείγουσες υποθέσεις τις σχετικές με εργασίες και ανάγκες επισκεπτών, καθώς και καταγράφει και τις δευτερεύουσες στο logbook, της Υποδοχής του ξενοδοχείου.

Εκτελεί τις οδηγίες της διεύθυνσης του ξενοδοχείου οι οποίες κινούνται εντός των πλαισίων λογικών γενικών εργασιακών και επαγγελματικών πρακτικών. Επιδεικνύει αλληλεγγύη και πνεύμα συνεργασίας με τους συναδέλφους του στα ζητήματα που έχουν προβλεφθεί στη περιγραφή των εργασιών. Αφήνει τα προσωπικά και οικογενειακά του ζητήματα εκτός επιχείρησης ευθύς με την έναρξη της βάρδιας του. • Συνομιλεί για επαγγελματικά ζητήματα με τους συναδέλφους του διακριτικά όχι εις βάρος του χρόνου εξυπηρέτησης των πελατών. Δεν φωνάζει μπροστά σε πελάτες, ούτε και εν απουσία αυτών. Σε περίπτωση κρίσης οφειλόμενης σε εσωτερικές ή εξωτερικές αιτίες δείχνουμε ψυχραιμία και ακολουθούμε τις ειδικές κατευθύνσεις που έχει υποδείξει προφορικά ή γραπτά η Διεύθυνση του ξενοδοχείου. Αν απαιτήσεις πελατών φαίνονται παράλογες μην δείχνετε ότι ενοχλείστε προσωπικά όταν δεν μπορείτε να τις ικανοποιήσετε. Απευθυνθείτε διακριτικά σε προϊσταμένους ή τη Διεύθυνση να δώσει λύση. Παίρνει μέρος στις επαγγελματικές συναντήσεις του Προσωπικού με την διεύθυνση ή σε μεμονωμένες συναντήσεις συνεργασίας. Για προϊόντα εκτός καταλόγου (εκτός υπηρεσιών ξενοδοχείου) μην αναφέρετε τη δικαιολογία "το ξενοδοχείο το απαγορεύει" ή κάτι ανάλογο αλλά διερευνήστε παραπέρα τις ανάγκες του επισκέπτη και προσπαθείτε να καλύψετε το ανθρωπίνως και επαγγελματικά δυνατό.

Άρθρο 4 Σίτιση

Οι παρακάτω κανόνες ισχύουν για το προσωπικό το οποίο διαμένει στο ξενοδοχείο και σιτίζεται στις εγκαταστάσεις του. Η κατανάλωση φαγητού επιτρέπεται μόνο στο προκαθορισμένο χώρο που έχει ορίσει η Διεύθυνση του ξενοδοχείου, πχ σε τραπέζι στο βάθος της τραπεζαρίας για το προσωπικό αμέσου επαφής με τους επισκέπτες, και εντός του παρασκευαστηρίου για το προσωπικό εμμέσου επαφής σε ώρες μετά το πέρας της εξυπηρέτησης ή οριζόμενες από την Διεύθυνση. Το προσωπικό φροντίζει για την αποκομιδή απορριμάτων πάσης φύσεως που παράγει το ίδιο. Το προσωπικό απολαμβάνει το καφέ του κατά την διάρκεια του διαλείμματος εκεί που του ορίζει η Διεύθυνση. Η αλληλοεξυπηρέτηση ή αυτοεξυπηρέτηση από το μπαρ γίνεται με μέτρο και διακριτικότητα. Η ασφάλεια και οι κανόνες υγιεινής τηρούνται απαρέγκλιτα.

Άρθρο 5 Περιβαλλοντικοί κανόνες

Σεβόμαστε τους γενικούς περιβαλλοντικούς κανόνες της πολιτείας και τους εφαρμόζουμε στο χώρο εργασίας. Παραδείγματα τέτοιων συμπεριφορών είναι:

Οι εργαζόμενοι διαχειρίζονται με την μεγαλύτερη δυνατή οικονομία, ηλεκτρισμό, υγραέριο, χημικές ουσίες καθαρισμού, πρώτες ύλες πλήσης σκευών, ρούχων, εξοπλισμού, υλικών και εγκαταστάσεων.

Κάνουν χρήση των κάδων ανακύκλωσης πλαστικού, γυαλιού, χαρτιού, αλουμινίου κλπ.. Χειρίζονται με κάθε δυνατή προσοχή και ασφάλεια και σύμφωνα με τις τεχνικές οδηγίες τις συσκευές, εξοπλισμό, φώτα κλπ.

Το προσωπικό οφείλει να διαχειρίζεται με τον πιο οικονομικό τρόπο τις πρώτες ύλες τροφίμων, να προσέχει τις ημερομηνίες χρήσης και λήξης των τροφίμων, να ενημερώνει τις ειδικές ετικέτες με ημερομηνίες, περιεχόμενο και άλλες χρήσιμες ενδείξεις επί αυτών, ώστε να εξασφαλίζεται η ενημέρωση και ασφάλεια των καταναλωτών ως επίσης και η ομαλή παράδοση των ειδών κατανάλωσης από βάρδια σε βάρδια.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ Γ: ΕΙΔΙΚΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ

Τμήμα υποδοχής

Γενικά το τμήμα υποδοχής ή αλλιώς front office, εξυπηρετεί τους επισκέπτες, τους καλωσορίζει, τους κατευθύνει προς τα τμήματα άμεσης εξυπηρέτησης του ξενοδοχείου με στόχο την πώληση υπηρεσιών και προϊόντων σύμφωνα με τους τιμοκαταλόγους και τη πρακτική της επιχείρησης. Παρέχει ειδικές, προφορικές ή γραπτές πληροφορίες με ειδικά πληροφοριακό φυλλάδιο. Δέχεται τηλεφωνικές κλήσεις ή μηνύματα για επισκέπτες ή μεσολαβεί, εξυπηρετεί. Και παρέχει βασικές πληροφορίες όταν χρειάζεται. Παραλαμβάνει ταξινομεί και προωθεί την ηλεκτρονική αλληλογραφία. Παρέχει διοικητικές και γραμματειακές υπηρεσίες. Ενημερώνεται για θέματα του κλάδου της φιλοξενίας, τουριστικής και ξενοδοχειακής νομοθεσίας. Χειρίζεται διαδικτυακά εργαλεία, πλατφόρμες κρατήσεων, επικοινωνίας (e-mail, fax) μηχανές κρατήσεων και ανταποκρίνεται γενικά και ειδικά στις σύγχρονες ανάγκες επικοινωνίας και τεχνολογίας. Κρατά το ταμείο βάρδιας και αποδίδει λογαριασμό στον αντικαταστάτη του και αποδίδει απολογισμό στο τέλος της ημέρας στην διεύθυνση. Ενημερώνει τους λογαριασμούς, ελέγχει την ορθότητα τους, ελέγχει για διπλοκρατήσεις, ταξινομεί τους χρεώστες, επιλαμβάνεται την έκδοση αποδείξεων ή τιμολογίων σε πελάτες ή εταιρείες. Διασφαλίζει με κατάλληλη προετοιμασία και πρόβλεψη την ομαλή πορεία των αφίξεων (check in) και αναχωρήσεων (check out) των επισκεπτών. Προβλέπεται να έχει επάρκεια χειρισμού Microsoft Office, Front Office management, Booking Com, Expedia. Αναμένεται επαγγελματική εμφάνιση και δεξιότητα επικοινωνίας τόσο γραπτών όσο και προφορικών. Η καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας είναι προαπαιτούμενο. Αναμένεται η επίδειξη ψυχραιμίας κατά την επίλυση παραπόνων καθώς και σφαιρική γνώση της λειτουργίας του ξενοδοχείου και των νομικών υποχρεώσεων και διακωμάτων των πελατών και του ξενοδοχείου. Θα χρειασθεί να επιδείξει οργανωτικές ικανότητες ψυχραιμία και ταχύτητά κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Ελέγχει συνεχώς την είσοδο και την έξοδο του ξενοδοχείου. Δεν επιτρέπεται ο χώρος υποδοχής να μείνει χωρίς επάνδρωση σε οποιαδήποτε στιγμή. Καθοδηγεί ενημερώνει το τμήμα καθαριότητας αν ο ευρύτερος χώρος της υποδοχής χρειάζεται τη συνδρομή συνεργείου καθαριότητας.

Σέρβις

Ο Σερβιτόρος ασχολείται με την εξυπηρέτηση και των πελατών σε εστιατόρια, μπαρ ή άλλα καταστήματα υγειονομικού ενδιαφέροντος. Βοηθά τον πελάτη στην επιλογή των εδεσμάτων και των ποτών που αναφέρονται στον κατάλογο του καταστήματος. Στα καθήκοντά του είναι και η παραγγελιοληψία όπου προβλέπεται σέρβις των πελατών από σερβιτόρους και η αποστολή της παραγγελίας στο πελάτη. Κατόπιν τα σερβίρει, ελέγχει μήπως υπάρχουν ελλείψεις στο τραπέζι, παρακολουθεί συνέχεια τις ανάγκες που έχει ο πελάτης και φροντίζει για την είσπραξη του λογαριασμού. Ο Σερβιτόρος του εστιατορίου φροντίζει να είναι στρωμένα τα τραπέζια σύμφωνα με τις υποδείξεις της εταιρίας και φροντίζει να είναι πλήρης και καθαρά. Υποδέχεται με ευγένεια τον πελάτη στην αίθουσα του εστιατορίου, τον βοηθάει να βρει διαθέσιμο τραπέζι ή τον οδηγεί στο τραπέζι που έχει κρατηθεί. • Στους χώρους των πρωινών ή σερβιρίσματος ποτών και όπου υπάρχει ακάθαρτο σκεύος το απομακρύνει. Πάντα χρησιμοποιεί δίσκο για το service, βάζοντας τα ποτά με τη σειρά κατά την οποία θα σερβίρουμε και πάντα σερβίρουμε από τα δεξιά του πελάτη. • Παγάκια και γαρνιτούρα σερβίρουμε πάντα με την ειδική λαβίδα. Πάντα σε νέα παραγγελία του ίδιου πελάτη χρησιμοποιούμε καθαρό ποτήρι. • Καθαρίζουμε πάντα το τραπέζι ή bar από περιττά μπουκάλια ή ποτήρια. Δίνουμε πάντα τον λογαριασμό με κάθε παραγγελία. Πάντα ανεστραμμένο σε δισκάκι ή σε ειδική θήκη στο τραπέζι. Όταν στο bar ή στο τραπέζι υπάρχουν κυρίες, πάντα τις σερβίρουμε πρώτες. Δεν παίρνουμε το ποτήρι, πιάτο μισοάδειο, εάν ο πελάτης πρόκειται να επιστρέψει.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ – ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ – MAISON

Καθετί που σερβίρετε ή φεύγει από το τμήμα σας, θα πρέπει να χρεώνεται ή να καταγράφεται αντιστοίχως. Αυτό σημαίνει ότι για κάθε παραγγελία θα πρέπει να βγαίνει πάντα λογαριασμός. Δεν επιτρέπεται σε καμία περίπτωση να σερβίρονται ποτά χωρίς να συνοδεύονται από τον αντίστοιχο λογαριασμό. Βεβαιωθείτε ότι όλα τα είδη που σερβίρονται έχουν χρεωθεί κανονικά. Παρουσιάζεται τον λογαριασμό στον πελάτη με τον τρόπο που έχει υποδείξει η διεύθυνση. • Βεβαιωθείτε ότι εισπράζατε σωστά το αντίτιμο του λογαριασμού. Μην αφήνετε παραστατικά πληρωμένων λογαριασμών γύρω από τις ταμειακές μηχανές και χώρο εργασίας. Εκπτώσεις γίνονται σε άτομα και περιπτώσεις που έχουν υποδειχθεί από την διεύθυνση.

Δδικαίωμα υπογραφής και κατανάλωσης πέραν των ιδιοκτητών, έχουν ο διευθυντής και οι προϊστάμενοι των τμημάτων .

Σερβιτόρος Μπαρ

Όλο το προσωπικό που ασχολείται στο bar ή σερβίρει ποτά ή φαγητό θα πρέπει να είναι όλες τις ώρες περιποιημένο και με ευπρεπή εμφάνιση και να τηρούν υψηλά επίπεδα επαγγελματισμού. Βεβαιωθείτε ότι η στολή σας είναι καλόσιδερωμένη και ότι τα ρούχα σας είναι πάντα καθαρά. Τα κοσμήματα θα πρέπει να είναι περιορισμένα και απλά. Το κάπνισμα περιορίζεται στους ειδικούς χώρους κατά το προγραμματισμένο διάλλειμα και πλένουμε τα χέρια μας στο τέλος. Δεν επιτρέπεται το μάσημα της τσίγλας καθόλη τη διάρκεια της εργασίας. Βεβαιωθείτε ότι τα νύχια σας και τα δάχτυλά σας είναι πάντα καθαρά. Ο μπαρμαν φροντίζει τα εργαλεία του να είναι καθαρά. Επίσης ελέγχει αν τα μηχανήματα λειτουργούν σωστά και αν χρειασθεί ενημερώνεται το τμήμα συντήρησης. Κλείνει το ταμείο και το παραδίδει στον προϊστάμενό του. • Παίρνει παραγγελίες, σερβίρει τους πελάτες στα τραπέζια, καθαρίζει τα τραπέζια, φροντίζει να είναι ο χώρος της σάλας πάντα τακτοποιημένος και καθαρός. • Πλένει και καθαρίζει τα σερβίτσια, σκεύη και ποτήρια του bar. • Γεμίζει τα ψυγεία και αντικαθιστά τις άδειες φιάλες.

Μάγειρας

Ο Μάγειρας του ξενοδοχείου είναι επαγγελματίας ο οποίος γνωρίζει άριστα την μμαγειρική τέχνη, στοιχεία ζαχαροπλαστικής καθώς και την εστιατορική τέχνη, εργάζεται στην κουζίνα της επισιτιστικής μμονάδας, επιμελείται και οργανώνει τη λειτουργία της κουζίνας, προετοιμάζει, παρασκευάζει και παραθέτει τα εδέσματα για τους πελάτες του ξενοδοχείου σε μορφή μπουφέ ή σερβιρισμένου φαγητού, σύμφωνα με τις καθορισμένες προδιαγραφές ποιότητας της επισιτιστικής μμονάδας και τα προβλεπόμενα επίσημα επίπεδα υγιεινής. Η διαδικασία παρασκευής φαγητού μπορεί να γίνεται στον εσωτερικό χώρο ή στον υπαίθριο χώρο όπου υπάρχει ψησταριά, σούβλες ή ξυλόφουρνος. Ο μάγειρας είναι γνώστης στοιχείων μαγειρικής τέχνης, ασιατρικών κανόνων, αγορανομικών κανόνων, τεχνικών ελέγχου εμπορευμάτων και ποιότητας τροφίμων, στοιχείων διαιτητικής, κανόνων υγιεινής και ασφάλειας και μεθόδων επεξεργασίας πρώτων υλών. Ειδικότερα ο Μάγειρας ασκεί τα παρακάτω καθήκοντα: Είναι υπεύθυνος για τη λειτουργία της κουζίνας, για την επιμελημένη και

έγκαιρη παρασκευή του φαγητού σύμφωνα με το διαιτολόγιο. Την παρασκευή και την παράθεση των εδεσμάτων κάθε μορφής και ποικιλίας με βάση τις πρότυπες συνταγές και τις συνταγές που συντάσσει ο ίδιος ή η διαύθυνση. Τον ποιοτικό έλεγχο, τη συντήρηση και την αξιοποίηση των πρώτων υλών και των εδεσμάτων. Την κατανομή, το τεμαχισμό των πρώτων υλών, την προετοιμασία τους και την χρήση τους με σκοπό την παρασκευή και την παράθεση του εδέσματος. Τη σύνθεση του μενού με βάση τις αγορανομικές διατάξεις και τους κανόνες γαστρονομίας • Τη διακόσμηση και την παρουσίαση των εδεσμάτων, την οργάνωση και τη διοίκηση της κουζίνας. Επιμελείται ιδιαιτέρως για την τήρηση όλων των όρων υγιεινής στους χώρους παρασκευής φαγητού, εισηγούμενος κάθε σχετικό μέτρο. • Παραλαμβάνει καθημερινά από τον διαχειριστή την αναγκαία ποσότητα υλικών για το ημερήσιο φαγητό με βάση το διαιτολόγιο και φροντίζει το σχετικό δελτίο. Φροντίζει για το σερβίρισμά του πρωινού, μεσημεριανού και του βραδινού γεύματος.

Βοηθός Μάγειρα

Ο βοηθός μάγειρα είναι γνώστης της μμαγειρικής τέχνης και εκτελεί όλες τις βοηθητικές εργασίες που απαιτούνται για την παρασκευή των κυρίως καθώς και των δευτερευόντων γευμάτων. Συγκεκριμένα βοηθά τον μάγειρα ή την μμαγείρισσα σε ότι χρειαστεί και σε περίπτωση που ο μάγειρας απουσιάζει ή κωλύεται ο βοηθός θα μπορεί να τον αναπληρώσει. Είναι υπεύθυνος για την σχολαστική πλύση λαχανικών και φρούτων και την ορθή κοπή και παρουσίαση τους. • Φροντίζει για την διανομή του φαγητού και για την συγκέντρωση των ειδών εστίασης μετά το τέλος του γεύματος. • Εκτελεί κάθε άλλη εργασία σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης με υπόδειξη του μάγειρα ή του υπεύθυνου εστίασης.

Λάντζα

Η λάντζα είναι υπεύθυνη για την καθαριότητα των σκευών της κουζίνας αλλά και των σερβίτσιων που διατίθενται στους πελάτες. Καθαρίζει και απολυμαίνει τα σκεύη και τον ακίνητο και κινητό εξοπλισμό των χώρων του εστιατορίου (κεντρική κουζίνα, θάλαμοι προετοιμασίας και επεξεργασίας τροφίμων, πάγκοι, φούρνοι κ.λπ.). Καθαρίζει, απολυμαίνει και τακτοποιεί τους χώρους της λάντζας και του μηχανολογικού εξοπλισμού αυτής (π.χ. ψυγεία, καταψύκτες, μίξερ, κτλ)

Υπεύθυνος Εστίασης (FB Manager)

Ο υπεύθυνος εστίασης αναλαμβάνει τη διαχείριση των προμήθειών του εστιατορίου, την παρακολούθηση και έλεγχο της λειτουργίας της κουζίνας, τη σύνταξη ενός εβδομαδιαίου διαιτολογίου για τον ημερήσιο πρωινό και βραδινό μπουφέ αλλά και για το μενού το οποίο διατίθεται στο επισιτιζόμενο προσωπικό. Διαχειρίζεται κρίσεις μέσα στην κουζίνα (π.χ αστοχίες στο φαγητό, περιορισμένη ποσότητα συγκεκριμένων ειδών, ταχεία τροφοδότηση κουζίνας). Κρατάει έναν ακριβή και ενημερωμένο κατάλογο προμήθειών και ανάλογα με τη ζήτηση των πιάτων, προσαρμόζει τις προμήθειές. Συμμετέχει μαζί με το διευθυντή του ξενοδοχείου στην επιλογή προμηθευτών, κάνει έρευνα αγοράς και αξιολογεί τους προμηθευτές με βάση τη ποιότητα και την τιμή των εμπορευμάτων τους. Ιδανικά επιδιώκει τις καλύτερες τιμές για προϊόντα υψηλής ποιότητας. • Συμμετέχει μαζί με το διευθυντή του ξενοδοχείου στην εκπαίδευση του προσωπικού της εστίασης και ειδικότερα του νέου προσωπικού. • Γνωρίζει τα στοιχεία εργατικής νομοθεσίας, διαθέτει βασικές γνώσεις στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, ξένη γλώσσα, τεχνικές επίβλεψης καθοδήγησης προσωπικού.

Υπεύθυνος πισίνας

Ο συγκεκριμένος υπάλληλος είναι υπεύθυνος για τη καθαριότητα και συντήρηση των κολυμβητικών δεξαμενών. Φροντίζει να καθαρίζει και να διαχέει στο νερό των κολυμβητικών δεξαμενών τη κατάλληλη ποσότητα χλωρίου και χημικών ώστε να επιτυγχάνεται η ασφάλεια και υγιεινή των κολυμβητών σύμφωνα με τους υγειονομικούς κανόνες. Μετράει το pH του νερού και πράττει ανάλογα. Φροντίζει οι αντλίες και τα λοιπά εργαλεία να είναι σε καλή κατάσταση αλλιώς ενημερώνει τη διεύθυνση για την ανάγκη συντήρησης τους.

Ναυαγοσώστες

Οι ναυαγοσώστες είναι επιφορτισμένοι με το καθήκον να επιτηρούν και να καθοδηγούν τους λουόμενους σε ασφαλείς πρακτικές κατά τη παραμονή τους στις κολυμβητικές δεξαμενές. Είναι εκπαιδευμένοι και πιστοποιημένοι. Σε περίπτωση ανάγκης μπορούν να προσφέρουν πρώτες βοήθειες. Κάνουν υποδείξεις να συμμορφωθούν οι λουόμενοι τόσο για τη δική τους αλλά και για την ασφάλεια των

υπολοίπων επισκεπτών. Φέρουν στην ένδυσή τους τη λέξη lifeguard φορούν στολή με έντονα χρώματα για να ξεχωρίζουν σε περίπτωση ανάγκης.

Ανιματερ

Οι εργαζόμενοι αυτοί είναι υπεύθυνοι για τα προγράμματα διασκέδασης και αναψυχής των επισκεπτών. Οργανώνουν εκδηλώσεις και αθλοπαιδιές επιδιώκοντας τη συμμετοχή των επισκεπτών. Αναρτούν σε εμφανή σημεία του ξενοδοχείου τα προγράμματα και τις εκδηλώσεις που οργανώνουν σε ημερήσια και εβδομαδιαία βάση. Τα προγράμματα που εκπονούν χωρίζονται σε δραστηριότητες ενηλίκων – ανηλίκων και ημερήσια – βραδινά.

Γκρουμ

Οι γκρουμ οργανικά ανήκουν στο τμήμα υποδοχής. Ισχύουν οι ίδιοι κανόνες με τους υπαλλήλους υποδοχής. Έχουν όμως και ένα ειδικό καθήκον που αφορά την μεταφορά αποσκευών. Μεταφέρουν τις αποσκευές των πελατών κατά την άφιξη ή αναχώρηση από και προς το δωμάτιό τους και παρέχουν και τις βασικές πληροφορίες για τις λειτουργίες του δωματίου (κλιματισμός, τηλεόραση, διακόπτες κτλ.).

Συντήρηση

Οι συντηρητές είναι επιφορτισμένοι με το έργο αποκατάστασης βλαβών και επισκευών στις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου. Στην ομάδα τους υπάρχει πιστοποιημένος ηλεκτρολόγος και υδραυλικός. Παραλαμβάνουν σε καθημερινή βάση τις βλάβες από το βιβλίο βλαβών της υποδοχής και φροντίζουν είτε με δική τους εργασία είτε με την ανάθεση σε τρίτους συνεργάτες να λειτουργούν όλες οι εγκαταστάσεις με ασφάλεια και αποδοτικότητα.