**Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΟΡΟΦΟΚΟΜΙΑΣ**

Λίγα επαγγέλµατα είναι σήµερα τόσο παρεξηγηµένα όσο αυτό του housekeeper. Όπως λίγα είναι τα επαγγέλµατα στον τουριστικό κλάδο που έχουν τόσο µεγάλη ζήτηση. Αυτό που πιστεύουν οι περισσότεροι άνθρωποι, είναι ότι αφορά µόνο γυναίκες που έχουν σαν αποκλειστική αρµοδιότητα την καθαριότητα του ξενοδοχείου. Το γεγονός όµως πως οι γυναίκες κυριαρχούν, δε σηµαίνει ότι η θέση αυτή απαιτεί χαρακτηριστικά και δυνατότητες που βρίσκονται µόνο στο γυναικείο φύλο. Αυτό που σίγουρα συµπεραίνεται, είναι πως οι γυναίκες κατανοούν καλύτερα από τους άνδρες τη µεγάλη δυνατότητα καριέρας που υπάρχει σ' αυτό τον τοµέα, καθώς είναι γνωστό, ότι µέσα από αυτό το επάγγελµα δίνονται ευκαιρίες για διάκριση και προαγωγή σε ανώτερα διοικητικά στελέχη. Παρόλα αυτά, οι άνδρες housekeepers είναι ένα συνηθισµένο φαινόµενο σήµερα.

Η ραγδαία ανάπτυξη και η διεθνής εξάπλωση της τουριστικής βιοµηχανίας ήταν η αφορµή για τη δηµιουργία πολλών νέων ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων και τη συνεχή ζήτηση για έµπειρο και εξειδικευµένο προσωπικό. Για τους περισσότερους ο κόσµος των ξενοδοχείων είναι ένας ξεχωριστός, υπέροχος κόσµος γεµάτος λάµψη και γρήγορες αλλαγές. Στον κεντρικό άξονα του ξενοδοχείου βρίσκεται η οροφοκοµία (housekeeping) και το προσωπικό που τη στελεχώνει.

Το τµήµα αυτό είναι άµεσης επαφής µε τον πελάτη και η σωστή του οργάνωση και διαχείριση συντελεί

1. στην ευχάριστη παραµονή των πελατών στο ξενοδοχείο,

2. στη µεγαλύτερη δυνατή απασχόληση του προσωπικού,

3. στη µείωση του κόστους εργασίας, των υλικών καθαριότητας, των φθορών των διαφόρων εγκαταστάσεων του ιµατισµού και της επίπλωσης. Από τη στιγµή που οι πελάτες κάνουν κρατήσεις και φτάνουν σε ένα κατάλυµα, µέχρι την ώρα που αναχωρούν, οι υπάλληλοι της οροφοκοµίας παίζουν σπουδαίο ρόλο στην ικανοποίηση των αναγκών τους.

"Ο πελάτης στην πραγµατικότητα διαµορφώνει ενστικτώδεις εντυπώσεις, καθώς εισέρχεται στο χώρο υποδοχής του ξενοδοχείου που επισκέπτεται για πρώτη φορά. Αυτές οι εντυπώσεις αυξάνονται ή µειώνονται, καθώς ο πελάτης προχωράει από την υποδοχή στον ανελκυστήρα και στη συνέχεια στο δωµάτιό του, που πλησιάζει µε καλές ή κακές εντυπώσεις. Όταν ο πελάτης µπαίνει στο δωµάτιό του, όλες οι προηγούµενες εντυπώσεις αντικαθίστανται αµέσως από µια καινούρια, που του δηµιουργείται από το περιβάλλον του δωµατίου", λέει ένας επιφανής housekeeper.

Η οροφοκοµία λοιπόν, προσφέροντας αποτελεσµατικά όλες τις υπηρεσίες, της, βοηθάει το ξενοδοχείο έτσι ώστε να ικανοποιεί τους πελάτες του. Έτσι, ενώ το ανεκπαίδευτο προσωπικό µπορεί να διώξει την πελατεία, απεναντίας οι εκπαιδευµένοι, ικανοί και ευγενικοί υπάλληλοι µπορούν να πετύχουν ώστε η παραµονή κάθε πελάτη να είναι από την αρχή ευχάριστη και να φροντίσουν ώστε να παραµείνει ευχάριστη ως το τέλος.