



*ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ  
ΚΡΗΤΗΣ*

*ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ*

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΘΕΜΑ : ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ  
ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ  
(FRONT OFFICE)

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ:  
ΚΟΡΟΠΟΥΛΗ ΔΗΜΗΤΡΑ  
Α.Μ. 3562

ΠΑΝΑΡΕΤΟΥ ΧΡΙΣΤΙΝΑ  
Α.Μ. 3604

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:  
ΓΙΑΝΝΟΥΛΙΔΟΥ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ

*ΗΡΑΚΛΕΙΟ, ΙΟΥΝΙΟΣ 2005*

---

---

## Περιεχόμενα

---

---

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup> :** Αναφορά στο τουριστικό φαινόμενο

1.1.	Το τουριστικό φαινόμενο	5
1.2.	Η διαχρονική εξέλιξη του τουριστικού φαινομένου	5
1.3.	Η διεθνής, ευρωπαϊκή και ελληνική τουριστική πραγματικότητα	6

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup> :** Ανάπτυξη του τουρισμού και εξέλιξη της ξενοδοχειακής βιομηχανίας

2.1.	Η δυναμική του τουρισμού και οι επιδράσεις του	9
2.2.	Οι παράγοντες που συνέβαλαν στην ανάπτυξη του τουρισμού	10
2.3.	Η διχογνωμία για τις επιδράσεις του τουρισμού	11
2.4.	Η ανάπτυξη του διεθνούς τουρισμού και οι τάσεις του	12
2.5.	Τα κίνητρα της τουριστικής μετακίνησης	13
2.6.	Η σύγχρονη μορφή του τουρισμού και το μέλλον του	14
2.7.	Η ξενοδοχειακή βιομηχανία	15

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup> :** Χαρακτηριστικά ξενοδοχείων και διοίκηση του τμήματος της υποδοχής

3.1.	Η ξενοδοχειακή βιομηχανία σήμερα	18
3.2.	Κατηγορίες ξενοδοχειακών μονάδων στην Ελλάδα	18
3.3.	Το τμήμα υποδοχής και εξυπηρέτησης πελατών	21
3.4.	Περιγραφή των λειτουργιών του τμήματος υποδοχής	22
3.5.	Κοινωνική ιεραρχία και το μορφωτικό επίπεδο των υπαλλήλων υποδοχής	27
3.5.1.	Τρόπος ένδυσης	28
3.5.2.	Σχέση με πελάτες	28
	Συμπέρασμα	29

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup> : Εισαγωγή στην Main Courante**

4.1.	Εισαγωγή στην Main Courante	31
4.1.1.	Ο Main Courantier	31
4.2.	Έντυπα και βιβλία της Main Courante	32
4.3.	Γενικές παρατηρήσεις στη Main Courante	34
4.3.1.	Δελτίο συμφωνίας ενοικίασης	34
4.3.2.	Voucher	35
4.3.3.	Διημέρευση	36
4.3.4.	Μερική άφιξη	36
4.3.5.	Τιμές ξενοδοχειακής επιχείρησης	37
4.3.6.	Αλλαγή δωματίου ή όρων διατροφής	37
4.3.7.	Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών	38

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup> : Κλασσικό σύστημα**

5.1.	Ανάγκη παρακολούθησης εσόδων ξενοδοχειακής επιχείρησης (χειρόγραφο main courante)	41
5.2.	Κλασσικό σύστημα της Main Courante	41
5.3.	Λογαριασμοί	43
5.3.1	Άνοιγμα και κλείσιμο λογαριασμού	44
5.4.	Αδύνατη η εφαρμογή σήμερα του κλασσικού συστήματος στις μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες	45

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6<sup>ο</sup> : Μηχανική (ημιαυτοματοποιημένο σύστημα)**

6.1.	Μηχανική (ημιαυτοματοποιημένο σύστημα)	47
6.2.	Εξέλιξη της τεχνολογίας –ανάγκη εφαρμογής μηχανικού συστήματος	47
6.3.	Συστήματα μηχανικής Main Courante	47
6.4.	Εξοπλισμός υποδοχής με το μηχανικό σύστημα	48
6.4.1.	Room Rack (Reception / Room Status Board)	48
6.4.2.	Rack αλληλογραφίας μηνυμάτων και κλειδιών	48
6.4.3.	Rack κρατήσεων και Information Rack	49
6.4.4.	Καρτελοθήκες	49
6.4.5.	Μηχανή ενημέρωσης λογαριασμών	49
6.4.6.	Ταμειακή μηχανή	50
6.5.	Άνοιγμα λογαριασμού	50

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7<sup>ο</sup> : Εφαρμογή ηλεκτρονικού συστήματος**

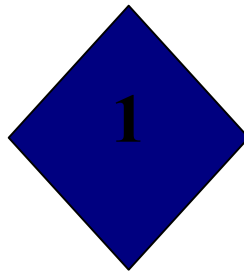
7.1.	Εφαρμογή ηλεκτρονικού συστήματος	52
------	----------------------------------	----

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8<sup>ο</sup> : Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές στο τμήμα της υποδοχής**

8.1.	Εισαγωγή	55
8.2.	Ξενοδοχειακά πακέτα	56
8.3.	Περιγραφή ξενοδοχειακών πακέτων	59
8.4.	Συνδυασμός Main Courante και επί μέρους τμήματα του ξενοδοχείου	63
8.5.	Κρατήσεις	65
8.5.1.	Οργάνωση κρατήσεων	65
8.6.	Μισθοδοσία	68
8.7.	Πληρότητες	68

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9<sup>ο</sup> : Γενικά συμπεράσματα με την σωστή μηχανογράφηση του front office**





## **ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟ**

---

- 1.1. Το τουριστικό φαινόμενο
- 1.2. Η διαχρονική εξέλιξη του τουριστικού φαινομένου
- 1.3. Η διεθνής, ευρωπαϊκή και ελληνική τουριστική πραγματικότητα

### **1.1. Το τουριστικό φαινόμενο**

Έχει γίνει πια συνείδηση ότι ο σύγχρονος τουρίστας είναι προσανατολισμένος προς την ποιότητα και ότι το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών παίζει σημαντικό ρόλο στην απόφασή του που να ταξιδέψει και που να διανυκτερεύσει.

Ο σύγχρονος μεταπολεμικός τουρισμός γεμάτος από ζωντανά εθνικά και διεθνή χαρακτηριστικά κατόρθωσε το φαινομενικά ακατόρθωτο, να είναι διεθνικιστικός, αλλά ταυτόχρονα και εθνικιστικός. Να στηρίζεται στο έθνος και στο ξεχωριστό πολιτισμό του, αλλά και να ζει με τον αέρα του διεθνισμού και να κινείται στα χνάρια του. Μια νέα τουριστική ιδεολογία αρχίζει σιγά σιγά να διαμορφώνεται σε όλο τον κόσμο, όπου διεθνιστικά και εθνικιστικά στοιχεία συνυπάρχουν και ζουν σε αρμονία και που ίσως κατορθώσει, κάποτε να αποτελέσει πρότυπο και για άλλες ανάλογες εκδηλώσεις. Και αυτό γιατί η πεποίθηση είναι καθολική, έκδηλη και ριζωμένη σαν βίωμα.

**Πηγές:** «Οργάνωση και λειτουργία του ξενοδοχείου». Καραγιάννης Στέφανος

## **1.2. Η Διαχρονική Εξέλιξη του τουριστικού φαινομένου**

Ο Τουρισμός δεν αποτελεί φαινόμενο των τελευταίων δεκαετιών του σύγχρονου πολιτισμού μας. Τουλάχιστον πέντε χιλιετίες πιο πριν διοργανώνονταν ταξίδια αναψυχής και κρουαζιέρες στον τότε γνωστό κόσμο. Αυτό που είναι καινούριο είναι το μέγεθος του σύγχρονου μαζικού τουρισμού, η φύση και ο τύπος των τουριστικών υπηρεσιών, η οργάνωση και λειτουργία των επιχειρήσεων που προσφέρουν τουριστικές υπηρεσίες και η έμφαση που έχει δοθεί στην τουριστική βιομηχανία.

Τις ρίζες του τουρισμού θα τις αναζητήσουμε στο μακρινό παρελθόν. Τα πρώτα κίνητρα για ταξιδιωτική μετακίνηση ήταν κυρίως εμπορικοί λόγοι, καθώς και οι διάφορες κατασκευές και τα μνημεία πολιτισμού της κάθε εποχής. Τα αρχαία χρόνια, οι μετακινήσεις αυτές ήταν σε εντελώς προσωπικό επίπεδο καθώς οι συνθήκες προσπέλασης κάθε τόπου δεν ήταν ευνοϊκές.

Υπήρξε μια υποτυπώδες μορφή, τουριστικής μετακίνησης προσώπων. Από την δική μας ιστορία αρκεί να αναφέρουμε τα ονόματα του Παυσανία και του Στράβωνα, γνωστοί λόγω των γραπτών αναμνήσεων που μας άφησαν από τις περιηγήσεις τους. Μέχρι τον 18<sup>ο</sup> αιώνα, υπήρξαν λάτρεις των ταξιδιών και της περιπέτειας, αυτοί όμως ήταν σπάνιοι, λόγω των δυσκολιών και των κινδύνων που είχαν οι περιηγήσεις.

Η εμφάνιση όμως του σιδηροδρόμου στα μέσα του 19<sup>ου</sup> αιώνα προκάλεσε καθοριστική καμπή στην εξέλιξη του τουρισμού. Οι σπουδαιότερες όμως αιτίες εξέλιξης του τουριστικού φαινομένου που ξεκινούν από τον 19<sup>ο</sup> αιώνα είναι κυρίως οι ακόλουθες:

- Η βελτίωση του βιοτικού επιπέδου των λαών
- Άνοδος του κατά κεφαλή εισοδήματος των εργαζομένων
- Ελάττωση των ωρών εργασίας
- Βελτίωση του διεθνούς οδικού δικτύου
- Πολλαπλασιασμός μεταφορικών μέσων.

Το αεροπλάνο χάρη στο θεσμό των ναυλώσεων (charter), διαδραμάτισε έναν αιώνα αργότερα, ρόλο εξίσου καθοριστικό στην ανάπτυξη και διεθνοποίηση του μαζικού τουρισμού.

Έτσι με τη ραγδαία αυτή ανάπτυξη των συγκοινωνιών κατά τον 20<sup>ο</sup> αιώνα και τις κοινωνικές ανακατατάξεις που προκάλεσαν οι δυο παγκόσμιοι πόλεμοι, μεταβλήθηκε η έννοια της περιηγήσεως. Έτσι η περιήγηση (τουρισμός) πήρε δημοκρατική έκταση και διάρθρωση και από την κατεύθυνση των τάσεων μιας μαζικής ψυχολογίας, εμφανίστηκε πια υπό μαζική μορφή.

Πολύ σύντομα άρχισε στην Ευρώπη η ορθολογική οργάνωση του τουρισμού, με τη διαδοχική εμφάνιση οργανισμών όπως το British Alpine Club (1857), το Camping Club του Λονδίνου (1857), το Touring Club de France (1890). Οι οργανισμοί αυτοί, σε συνεργασία με τις υπηρεσίες τουρισμού και τις νομαρχίες συνέβαλαν στην προβολή τοποθεσιών ή περιοχών.

Σε διεθνές επίπεδο, η Διεθνής Ένωση Επίσημων Οργανισμών Τουρισμού, που ιδρύθηκε στο Λονδίνο το 1946, αποτέλεσε την αιχμή του δόρατος του ΟΗΕ για την ανάπτυξη του τουρισμού, ο οργανισμός αυτός μετονομάστηκε το 1974 σε Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού.

Η οργάνωση του μαζικού τουρισμού, φαινομένου που εμφανίστηκε το δεύτερο ήμισυ του 20<sup>ου</sup> αιώνα και εξελίχτηκε σε πραγματική βιομηχανία, έγινε δυνατή χάρη σε σημαντικές κοινωνικές εξελίξεις:

- Την μείωση του χρόνου εργασίας σε συνδυασμό προς την γενική άνοδο του βιοτικού επιπέδου κατά την δεκαετία του 1960
- Την αύξηση του πληθυσμού των συνταξιούχων
- Την νεοαποκτηθείσα ανεξαρτησία των νέων από την οικογένειά τους

Από την δεκαετία του 1960, ο διεθνής τουρισμός αφορά κυρίως στις εκβιομηχανισμένες χώρες, Ευρώπη και Βόρεια Αμερική. Ο ευρωπαϊκός τουρισμός διαμορφώθηκε μέσα σε αυτήν την δεκαετία. Η Ιταλία που βρισκόταν επικεφαλής των χωρών υποδοχής το 1959 με 8,6 εκατομμύρια επισκεπτών, ξεπεράστηκε από την Ισπανία το 1966 με 16 εκατομμύρια αλλοδαπών τουριστών. Τα χρόνια αυτά σημειώθηκε επίσης ανάπτυξη του τουρισμού στην Πορτογαλία και την Ελλάδα. Από την δεκαετία του 1970, σημειώνεται ανάπτυξη του τουρισμού από τις εκβιομηχανισμένες χώρες προς τις αναπτυσσόμενες: Ασία, Λατινική Αμερική και Αφρική.

**Πηγές:** «Οργάνωση και λειτουργία του ξενοδοχείου». Καραγιάννης Στέφανος  
Εγκυκλοπαίδεια: «Πάπυρος Λαρούς Μπριτάνικα».  
Σημειώσεις: «Αειφορία και Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού». Ρίγγας Χ.

### **1.3. Η διεθνής, ευρωπαϊκή και ελληνική τουριστική πραγματικότητα**

Ο τουρισμός αποτελεί σημαντικό στοιχείο της οικονομικής και κοινωνικής ζωής της κοινότητας. Αντικατοπτρίζει τη θεμιτή επιθυμία του ατόμου, να χαρεί τη γνωριμία νέων τόπων, να αφομοιώσει διαφορετικά πολιτιστικά επιτεύγματα και να επωφεληθεί από ψυχαγωγικές δραστηριότητες ή ανάπαυση μακριά από το καθημερινό περιβάλλον της κατοικίας ή της εργασίας του, συνιστά επίσης σημαντική εισοδηματική πηγή για πολλές περιφέρειες και πόλεις της κοινότητας με ιδιαίτερη συμβολή στην οικονομική και κοινωνική συνοχή της περιφέρειας.

Είναι γνωστό πλέον, ότι ο διεθνής τουρισμός επηρεάζεται από αναρίθμητους δεδομένους αλλά και αστάθμητους παράγοντες. Η εκ βάθρων αλλαγή της διάρθρωσης της διεθνούς οικονομίας, οι οικονομικοπολιτικές συγκυρίες και η τεχνολογική επανάσταση εκτιμάται ότι θα διαδραματίσουν σημαντικό ρόλο στην εξέλιξη του διεθνούς τουρισμού.

Με βάση τις εκτιμήσεις ειδικών, ο αριθμός των διεθνών τουριστών κατά το 2010 θα φτάσει το 1 δις 250 εκ. άτομα. Την ίδια περίοδο οι εκτιμήσεις ανεβάζουν τον αριθμό των τουριστών που κατευθύνονται στη Μεσόγειο, από 176 (το 1996) σε 280 εκ. περίπου. Η Ευρώπη εξακολουθεί να διατηρεί την κυριαρχία της ως ο σημαντικότερος τουριστικός προορισμός στον κόσμο με το 59% περίπου των παγκοσμίων αφίξεων (361 εκ. αφίξεις -1997). Στην Ευρώπη βρίσκεται συγκεντρωμένο το 44% περίπου του παγκόσμιου ξενοδοχειακού δυναμικού.

Η Ελλάδα κατά τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού βρίσκεται στην 17<sup>η</sup> θέση στην παγκόσμια κατάταξη των τουριστικών προορισμών.

Στην μοντέρνα κοινωνική δομή του 21<sup>ου</sup> αιώνα βλέπουμε ότι ο τουρισμός είναι καθαρά οικονομικό φαινόμενο τεράστιας εμβέλειας και μεγέθους από όλες του τις πλευρές και σε όλες του τις διαστάσεις, και αναπτύσσεται σε όλον τον κόσμο, όπου υπάρχει κοινωνική ελευθερία. Παράλληλα παρατηρούμε μια στροφή προς την προστασία του περιβάλλοντος και την προαγωγή μορφών ήπιου τουρισμού (π.χ. οικοτουρισμός) όπου είναι ακόμα εφικτό. Επίσης παρατηρούμε μια σαφή και συνεχή γεωγραφική επέκταση και ανάπτυξη των περιοχών που ασχολούνται με τον τουρισμό σε όλον τον πλανήτη.

**Πίνακας 1.1: Αφίξεις αλλοδαπών από τις κυριότερες τουριστικές αγορές**

	ΚΡΑΤΗ	ΣΥΝΟΛΟ ΕΤΟΥΣ 1982	ΣΥΝΟΛΟ ΕΤΟΥΣ 1992	ΣΥΝΟΛΟ ΕΤΟΥΣ 1994
1	ΑΓΓΛΙΑ	1.022.692	2.154.850	2.439.721
2	ΓΕΡΜΑΝΙΑ	606.046	1.944.704	2.432.788
3	ΙΤΑΛΙΑ	223.922	622.619	724.762
4	ΓΑΛΛΙΑ	335.366	542.222	622.005
5	ΟΛΛΑΝΔΙΑ	139.286	546.187	591.224
6	ΣΟΥΗΔΙΑ	267.416	314.251	401.099
7	ΑΥΣΤΡΙΑ	144.032	345.259	355.035
8	ΔΑΝΙΑ	148.100	281.235	306.858
9	ΓΙΟΥΓΚΟΣΛΑΒΙΑ	537.553	93.413	277.366
10	ΗΠΑ	333.080	278.941	266.777
11	ΛΟΙΠΑ ΚΡΑΤΗ	1.275.329	2.207.679	2.295.175
	<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>5.032.822</b>	<b>9.331.360</b>	<b>10.712.810</b>
	ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΕΣ	431.038	424.652	588.912
	<b>ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>5.463.860</b>	<b>9.756.012</b>	<b>11.301.722</b>

Πηγή: ΕΟΤ

Πηγές: Σημειώσεις «Τουρισμός και οικολογία». Ροδιτάκης Χ.  
«Το μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων». Χυτήρης Λ.  
Σημειώσεις: «Τουρισμός και τοπική αυτοδιοίκηση». Κουκλάκης Φ.





## 2

### **ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ**

---

- 2.1. Η δυναμική του τουρισμού και οι επιδράσεις του
- 2.2. Οι παράγοντες που συνέβαλαν στην ανάπτυξη του τουρισμού
- 2.3. Η διχογνωμία για τις επιδράσεις του τουρισμού
- 2.4. Η ανάπτυξη του διεθνούς τουρισμού και οι τάσεις του
- 2.5. Τα κίνητρα της τουριστικής μετακίνησης
- 2.6. Η σύγχρονη μορφή του τουρισμού και το μέλλον του
- 2.7. Η ξενοδοχειακή βιομηχανία

## 2.1. Η δυναμική του τουρισμού και οι επιδράσεις του.

Κύριο χαρακτηριστικό του τουρισμού είναι αναμφίβολα ο δυναμισμός με τον οποίο αναπτύσσεται. Άλλο χαρακτηριστικό του είναι ότι η ανάπτυξη του επιτεύχθηκε ουσιαστικά με το τέλος του Β' Παγκοσμίου Πολέμου και μετά. Ο μαζικός τουρισμός, σαν αναγνωρίσιμο οικονομικό και κοινωνικό φαινόμενο, άρχισε να γίνεται εμφανής προς το τέλος της δεκαετίας του 50' και έκτοτε η ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας συνεχίζεται, συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο μεταξύ άλλων στις οικονομικές και κοινωνικές αλλαγές που λαμβάνουν χώρα σε πολλές χώρες υποδοχής τουριστών.

Η διεθνής πρακτική έχει αποδείξει ότι για πολλές χώρες και ιδιαίτερα για τις αναπτυσσόμενες, δηλαδή γι' αυτές που για οποιοδήποτε λόγο δεν έχουν ακόμα κατορθώσει να διακόψουν το φαύλο κύκλο της φτώχειας και της μιζέριας που τις ταλανίζει, ο τουρισμός μπορεί κάτω από προϋποθέσεις να αποτελέσει μια από τις κυριότερες συναλλαγματοφόρες πηγές τους. Και ακόμα ότι μπορεί να συμβάλει αποφασιστικά στην ανάπτυξη άλλων κλάδων οικονομικής δραστηριότητας.

Πέρα όμως από σημαντικό κλάδο οικονομικής δραστηριότητας ο τουρισμός μπορεί να είναι και σημαντικός εργοδότης, αφού χάρη σε αυτόν βρίσκουν απασχόληση, έστω και εποχιακά, πολλοί άνεργοι αλλά και πολλοί υποαπασχολούμενοι σε αγροτικές περιοχές της περιφέρειας. Το σημαντικότερο, όμως απ' όλα ίσως είναι ότι ο τουρισμός μπορεί και δημιουργεί θέσεις εργασίας εκεί που συνήθως άλλοι κλάδοι οικονομικής δραστηριότητας, όπως, π.χ. η βιομηχανία, η γεωργία με την ευρύτερη έννοια του όρου, για λόγους που έχουν σχέση με τις εξωτερικές οικονομίες του τόπου όπου επιχειρείται η ανάπτυξη του αδυνατούν να δημιουργήσουν.

Εκτός όμως από θέσεις εργασίας ο τουρισμός δημιουργεί και έσοδα για τους πληθυσμούς των περιοχών όπου αναπτύσσεται και εξασφαλίζει πρόσθετα εισοδήματα για πολλές οικογένειες, ενώ παράλληλα συμβάλει και στον περιορισμό του ανοίγματος της ψαλίδας που υπάρχει ανάμεσα στα εισοδήματα των κατοίκων των αστικών κέντρων και εκείνων της περιφέρειας.

*Οι θετικές επιδράσεις του τουρισμού* σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο γίνονται αισθητές μόνο εφόσον η ανάπτυξη ή μεγέθυνσή του πραγματοποιείται ορθολογιστικά, προγραμματισμένα και κυρίως με συνεχή και λεπτομερή έλεγχο σε κάθε μια από τις διανυόμενες αναπτυξιακές φάσεις, ειδικότερα δε όταν αυτή συνοδεύεται από μια παράλληλη προσπάθεια ανάπτυξης ή μεγέθυνσης του πρωτογενούς και δευτερογενούς τομέα της οικονομίας. Με αυτόν τον τρόπο περιορίζονται σημαντικά οι αρνητικές επιδράσεις του τουρισμού και αυτό γιατί:

- αποφεύγεται ο συγκεντρωτισμός και το φαινόμενο της εξάρτησής του τουριστικού προορισμού από έναν και μόνο κλάδο οικονομικής δραστηριότητας και συγκεκριμένα τον τουρισμό.
- αμβλύνεται η εποχιακή απασχόληση του ανθρώπινου δυναμικού του τουριστικού προορισμού.
- αυξάνεται η χρονική διάρκεια εκμετάλλευσης των τουριστικών εγκαταστάσεων.
- μετριάζεται η αντιμετώπιση του ντόπιου τουρίστα σαν ανεπιθύμητου πελάτη,
- περιστελλεται η υποβάθμιση και πολύ περισσότερο η καταστροφή του φυσικού περιβάλλοντος, καθώς επίσης της πολιτιστικής κληρονομιάς.

- μειώνεται σημαντικά η ποιοτική υποβάθμιση των προσφερόμενων τουριστικών προϊόντων και
- παύει βαθμιαία να θυσιάζεται η ανταγωνιστικότητα του τουρισμού χάρη στο εύκολο και γρήγορο κέρδος και στα τεράστια οικονομικά συμφέροντα των μεσαζόντων του τουρισμού.

## 2.2. Οι παράγοντες που συνέβαλαν στην ανάπτυξη του τουρισμού

Ο τουρισμός αποτελεί:

- (α) την προσωρινή μετακίνηση ανθρώπων σε τουριστικούς προορισμούς που βρίσκονται εκτός των τόπων της μόνιμης κατοικίας τους,
- (β) την ανάπτυξη τουριστικών δραστηριοτήτων κατά την διάρκεια της παραμονής τους στους τουριστικούς προορισμούς που επισκέπτονται, και
- (γ) τη χρησιμοποίηση των τουριστικών εγκαταστάσεων που δημιουργήθηκαν για να ικανοποιούν τις τουριστικές τους ανάγκες ή επιθυμίες κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο.

Η μελέτη του τουρισμού αποτελεί ουσιαστικά μελέτη των ανθρώπων που βρίσκονται για τουριστικούς λόγους μακριά από τους τόπους στους οποίους κατοικούν μόνιμα, των τουριστικών εγκαταστάσεων που βρίσκονται στους τουριστικούς προορισμούς και που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των τουριστών που κάνουν χρήση τους και τέλος των επιδράσεων που ασκούν αυτοί από οικονομικής, κοινωνικής, πολιτιστικής και περιβαλλοντικής άποψης στους τουριστικούς τους προορισμούς κατά την πρόσκαιρη διαμονή τους σε αυτούς.

Ο τουρισμός αν και έχει πια ‘εκδημοκρατιστεί’, δεν παύει να αποτελεί ένα είδος πολυτελείας. Μέχρι τα μέσα περίπου του αιώνα μας ο τουρισμός αποτελούσε προνόμιο των πλούσιων και της αριστοκρατίας, δηλαδή των λίγων, και συγκεκριμένα αυτών που διέθεταν και χρήματα αλλά και ελεύθερο χρόνο για τουρισμό. Σήμερα όμως στις αναπτυγμένες, τουλάχιστον, χώρες του κόσμου ο τουρισμός αποτελεί χωρίς άλλο τρόπο ζωής. Ο αυξημένος ελεύθερος χρόνος στη διάθεση των εργαζομένων σε συνδυασμό με τα υψηλότερα εισοδήματά τους και τις θεσμοθετημένες πληρωμένες διακοπές σε συνδυασμό με μια αυξημένη κινητικότητα των ανθρώπων συνέβαλαν στο να κάνουν τουρισμό ολοένα και περισσότερα άτομα κάθε χρόνο. Οι σημαντικές βελτιώσεις στις συγκοινωνίες και τα διάφορα μεταφορικά μέσα, ο πολλαπλασιασμός των τουριστικών καταλυμάτων, η αύξηση της παραγωγής και διάθεσης τουριστικών πακέτων διακοπών και όχι μόνο, καθώς επίσης και άλλων σχετικά φτηνών μορφών διακοπών και ταξιδιών συνέβαλαν ακόμα περισσότερο στη δημιουργία μεγαλύτερων ευκαιριών για την πραγματοποίηση ταξιδιών για διακοπές και ευχαρίστηση.

Τα στοιχεία όμως εκείνα που έπαιξαν καθοριστικό ρόλο για την ανάπτυξη του τουρισμού είναι τα εξής:

- Η αύξηση του κατά κεφαλή εθνικού εισοδήματος και πλούτου
- Η βελτίωση των συνθηκών εργασίας και όρων αμοιβής των εργαζόμενων
- Η εξασφάλιση κοινωνικών παροχών στις οικονομικά ασθενέστερες τάξεις του πληθυσμού
- Η απλούστευση των διατυπώσεων στις μετακινήσεις των ανθρώπων από χώρα σε χώρα
- Η ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων

- Η διεθνοποίηση της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας.

Η ανάπτυξη του τουρισμού από το τέλος του Β΄ Παγκοσμίου Πολέμου και μετά υπήρξε πραγματικά εντυπωσιακή. Σύμφωνα με επίσημα στατιστικά στοιχεία του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού (Π.Ο.Τ), το 1996, 592 περίπου εκατομμύρια άνθρωποι έκαναν εξωτερικό τουρισμό ή διεθνή, όπως χαρακτηρίζεται και αλλιώς (Πίνακας 1.2), ενώ άλλα 2 περίπου δισεκατομμύρια άνθρωποι έκαναν εσωτερικό τουρισμό.

**Πίνακας 1.2.**

Έτος	Διεθνείς αφίξεις τουριστών (σε εκατομμύρια)	Αλλαγή %	Διεθνή τουριστικά έσοδα (σε εκατομμύρια δολάρια ΗΠΑ)	Αλλαγή %
1950	25.3	-	2.100	-
1960	69.3	44	6.867	227
1970	159.7	56.6	17.900	160.1
1980	284	43.8	102.363	471.2
1990	458.3	38	266.207	160.1
1996	591.9	31.3	423.022	58.9

**Πηγή:** Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού, Στατιστικές Επετηρίδες 1986, 1987

### 2.3. Η διχογνωμία για τις επιδράσεις του τουρισμού

Η διάσταση απόψεων για τις επιδράσεις του τουρισμού υπήρχε στο παρελθόν, υπάρχει σήμερα και θα υπάρχει στο μέλλον. Το πρόβλημα όμως δεν είναι αυτή καθαυτή η διάσταση απόψεων, που άλλωστε είναι φυσιολογικό να υπάρχει, αλλά ο τρόπος και οι συνθήκες κάτω από τις οποίες διαμορφώνονται αυτές. Συγκεκριμένα οι διαμορφωτές απόψεων επηρεάζονται από τις θέσεις τους στις οποίες παραμένουν αμετακίνητοι, γεγονός που τους στερεί τη δυνατότητα να είναι αντικειμενικοί στις εκτιμήσεις τους. Έτσι λοιπόν οι *‘υπέρμαχοι’* του τουρισμού υποστηρίζουν την άποψη ότι ο τουρισμός συμβάλει στην αύξηση του ακαθάριστου εθνικού προϊόντος, δημιουργεί ευκαιρίες απασχόλησης, περιορίζει το έλλειμμα του ισοζυγίου τρεχουσών συναλλαγών, ενισχύει οικονομικά την περιφέρεια, δημιουργεί έσοδα στον οικονομικά ενεργό πληθυσμό, το κράτος και την τοπική αυτοδιοίκηση, αναπτύσσει την επιχειρηματικότητα όλων εκείνων που παράγουν αγαθά και υπηρεσίες που ικανοποιούν άμεσα ή έμμεσα τις τουριστικές ανάγκες ή επιθυμίες των ανθρώπων. Αντίθετα οι *‘πολέμιοι’* του τουρισμού υποστηρίζουν την άποψη ότι ο τουρισμός αποπροσανατολίζει την επενδυτική δραστηριότητα, ευαισθητοποιεί επικίνδυνα την οικονομία εξαιτίας μιας υπέρμετρης έμφασης που δίνεται στην ανάπτυξή του, προκαλεί πληθωριστικές πιέσεις στην οικονομία, χαλαρώνει τα ήθη, εξαφανίζει τα έθιμα, αυξάνει την εγκληματικότητα.

Στην πραγματικότητα ούτε οι μεν ούτε οι δε έχουν δίκιο, αλλά η απάντηση βρίσκεται κάπου ενδιάμεσα. Όταν ο τουρισμός αναπτύσσεται μονόπλευρα, τότε οι μακροχρόνιες επιδράσεις του στην οικονομία μας χώρας υποδοχής και φιλοξενίας τουριστών είναι οπωσδήποτε αρνητικές επειδή αποδυναμώνει τους άλλους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας και κυρίως τη βιομηχανία και τη γεωργία με την

ευρύτερη έννοια του όρου, ενώ βαθμιαία μεταβάλλει την οικονομία της χώρας αυτής σε οικονομία υπηρεσιών. Αντίθετα οι μακροχρόνιες επιδράσεις του, ακόμα και κάτω από συνθήκες μονόπλευρης ανάπτυξης του κλάδου, λύνει έστω και προσωρινά ορισμένα πιεστικά προβλήματα της οικονομικής ανάπτυξης μιας χώρας υποδοχής και φιλοξενίας τουριστών, όπως είναι για παράδειγμα το άνοιγμα του ελλείμματος του ισοζυγίου τρεχουσών συναλλαγών και η έλλειψη ευκαιριών απασχόλησης έστω και εποχιακά. Γι' αυτόν ακριβώς το λόγο η ανάπτυξη τουρισμού επιβάλλεται να προωθείται συνειδητά ταυτόχρονα με αυτήν των άλλων παραγωγικών κλάδων της οικονομίας, δηλαδή προγραμματισμένα, ισόρροπα και αρμονικά και κυρίως να χρησιμεύει σαν μέσο προώθησης της οικονομικής ανάπτυξης, γενικά, πλην όμως όχι κύριο αλλά συμπληρωματικό.

#### 2.4. Η ανάπτυξη του διεθνούς τουρισμού και οι τάσεις του

Ο διεθνής τουρισμός παρουσίασε σε παγκόσμιο επίπεδο το 1996 μεγαλύτερη αύξηση στις αναπτυσσόμενες χώρες και μικρότερη στις αναπτυγμένες. Η περιοχή του πλανήτη μας που παρουσίασε τη μεγαλύτερη τουριστική ανάπτυξη είναι η Μέση Ανατολή η οποία ήδη εκτόπισε την Ανατολική Ασία και τον Ειρηνικό στη δεύτερη θέση. Αύξηση παρουσίασε και η Νότια Ασία, ενώ η Ευρώπη παρά το γεγονός ότι το μερίδιο της τόσο στις διεθνείς τουριστικές αφίξεις όσο και στις διεθνείς τουριστικές εισπράξεις μειώθηκε, εξακολουθεί να είναι αδιαφιλονίκητα πρώτη στην παγκόσμια κατάταξη και από άποψης διεθνών τουριστικών αφίξεων αλλά και από άποψης διεθνών τουριστικών εσόδων. Συγκεκριμένα η Γηραιά Ήπειρος έχει χάσει από το 1975 10,5% από τις παγκόσμιες συνολικές διεθνείς τουριστικές αφίξεις, και 12,7% από τα παγκόσμια συνολικά τουριστικά έσοδα. Παρ' όλα αυτά όμως εξακολουθεί να προσελκύει τους περισσότερους διεθνείς τουρίστες και να πραγματοποιεί τα περισσότερα διεθνή τουριστικά έσοδα. (πίνακας 1.3).

**Πίνακας 1.3: Οι ποσοστιαίες μεταβολές στις παγκόσμιες τουριστικές αφίξεις και τα τουριστικά έσοδα κατά περιφέρειας τουριστικού προορισμού.**

Περιφέρειες τουριστικού προορισμού	Τουριστικές αφίξεις (σε χιλιάδες)		% Αλλαγή		Τουριστικά έσοδα (σε εκατομμ. Δολάρια ΗΠΑ)	% Αλλαγή	
	1995	1996	96/95	95/94		1995	1996
<b>ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ</b>	566.384	591.864	4.5	3.6	393.278	7.9	13.1
<b>ΑΦΡΙΚΗ</b>	19.045	19.593	2.9	2.7	6.980	9.2	7.2
<b>ΧΩΡΕΣ ΤΗΣ ΑΜΕΡΙΚΗΣ</b>	110.768	115.572	4.3	4.1	100.225	6.1	5.4
<b>ΑΝΑΤΟΛΙΚΗ ΑΣΙΑ/ΕΙΡΗΝΙΚΟΣ</b>	83.189	89.774	7.9	7.9	72.738	13.0	16.9
<b>ΕΥΡΩΠΗ</b>	335.378	347.329	3.6	2.1	202.507	6.0	15.5
<b>ΜΕΣΗ ΑΝΑΤΟΛΗ</b>	13.703	15.121	10.3	13.2	7.185	14.7	32.2
<b>ΝΟΤΙΑ ΑΣΙΑ</b>	4.301	4.475	4.0	9.0	3.643	8.4	14.60

**ΠΗΓΗ:** Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού, Στατιστική Επετηρίδα 1997.

Από τώρα και μέχρι το τέλος της πρώτης δεκαετίας του 21<sup>ου</sup> αιώνα εκτιμάται από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού (Π.Ο.Τ) ότι ο ρυθμός επέκτασης του διεθνούς τουρισμού τόσο από άποψης διεθνών τουριστικών εσόδων δεν θα μεταβληθεί καθόλου ή αν υπάρξει κάποια μείωση αυτή θα είναι μικρή. Ο σταθερός ρυθμός αύξησης κατά 4% περίπου ετησίως θα είναι το αποτέλεσμα των επιδράσεων δυο συνδυασμένων παραγόντων και συγκεκριμένα των εξής:

- Της επιτάχυνσης των πολλών και σχετικά μικρής διάρκειας ταξιδιών από την πλευρά των τουριστών των αναπτυγμένων βιομηχανικών χωρών τα οποία θα συμβάλλουν στην αύξηση των συνολικών αφίξεων διεθνών τουριστών και των διεθνών τουριστικών εσόδων, καθώς και ο μέσος όρος των δαπανών που πραγματοποιούν οι διεθνείς τουρίστες, κατά τη διάρκεια της τουριστικής τους μετακίνησης, σε ημερήσια βάση τείνει να είναι υψηλότερος στα μικρότερης διάρκειας ταξίδια απ' ό τι στα μεγαλύτερης διάρκειας.
- Της μεγάλης αύξησης των ταξιδιών στο εξωτερικό και ιδιαίτερα αυτών για τουρισμό διακοπών από τους πληθυσμούς των αναπτυσσόμενων χωρών, δηλαδή αυτών που για διάφορους λόγους δεν έχουν ακόμα καταφέρει να σπάσουν το φράγμα της οικονομικής τους υπανάπτυξης.

Επίσης πρέπει να σημειωθεί ότι τα μεγαλύτερα ποσοστά αύξησης διεθνών τουριστικών αφίξεων θα πραγματοποιηθούν από τους κατοίκους των χωρών της Ανατολικής Ασίας και το Ειρηνικού, ακολουθούμενοι από αυτούς της Μέσης Ανατολής, της Νότιας Ασίας και της Αφρικής. Η ποσοστιαία επέκταση του διεθνούς τουρισμού θα είναι μικρότερη εκείνης του παγκόσμιου μέσου όρου μόνο σε ότι αφορά στα τουριστικά ταξίδια που θα πραγματοποιούνται στο εξωτερικό από τους μόνιμους κατοίκους της Αμερικής και της Ευρώπης.

## **2.5 Τα κίνητρα της τουριστικής μετακίνησης**

Η πραγματοποίηση τουριστικής μετακίνησης, για λόγους ευχαρίστησης, είναι μια ανθρώπινη συμπεριφορά που μαθαίνεται. Κατά συνέπεια οι άνθρωποι πρέπει να παρακινούνται να ταξιδεύουν για ευχαρίστηση. Ο τουρισμός αποφέρει ικανοποιήσεις που μόνο οι τουριστικές εμπειρίες μπορούν να εξασφαλίσουν.

Όπως είναι γνωστό, ο άνθρωπος ταξιδεύει συνήθως για περισσότερους από ένα λόγο. Τα βασικά κίνητρα για να πραγματοποιήσει ένα τουριστικό ταξίδι μπορούν να διακριθούν σε τέσσερις κατηγορίες και συγκεκριμένα στις εξής:

- *Φυσικά και κλιματολογικά κίνητρα:* σε αυτήν την κατηγορία τουριστικών κινήτρων ανήκουν φυσικά και κλιματολογικά στοιχεία που ασκούν ισχυρή έλξη στους τουρίστες, όπως είναι για παράδειγμα η μορφολογία του εδάφους, η βλάστηση, η ηλιοφάνεια, η θερμοκρασία κλπ. Τα κίνητρα αυτά συμβάλλουν αποφασιστικά τη διαμόρφωση ορισμένων μορφών τουρισμού και συγκεκριμένα του τουρισμού χειμερινών σπορ, του θαλάσσιου τουρισμού, του τουρισμού παραχείμασης, του ορεινού τουρισμού κλπ.

- *Πολιτιστικά κίνητρα:* σε αυτήν την κατηγορία τουριστικών κινήτρων ανήκουν όλα εκείνα τα πολιτιστικά στοιχεία που συνθέτουν την πολιτιστική κληρονομιά μιας χώρας υποδοχής και φιλοξενίας τουριστών, όπως είναι για παράδειγμα ιστορικοί χώροι, αρχαιολογικά μνημεία, μουσεία, πινακοθήκες, λαϊκή τέχνη κλπ. Τα κίνητρα αυτά ασκούν περιορισμένη επίδραση στους σημερινούς τουρίστες και ειδικότερα σε αυτούς που κάνουν μαζικό τουρισμό.
- *Οικονομικά κίνητρα:* σε αυτή την κατηγορία τουριστικών κινήτρων ανήκουν όλα εκείνα τα οικονομικά στοιχεία που συνθέτουν το κόστος ζωής στις χώρες υποδοχής και φιλοξενίας τουριστών, το κόστος του ταξιδιού, το κόστος του τουριστικού πακέτου κλπ. Τα στοιχεία αυτά επηρεάζουν καθοριστικά τις μεγάλες μάζες των τουριστών, που ανήκουν στις μεσαίες εισοδηματικές τάξεις, να επισκεφτούν έναν τουριστικό προορισμό.
- *Ψυχολογικά κίνητρα:* σε αυτήν την κατηγορία τουριστικών κινήτρων ανήκουν οι εσωτερικές παρορμήσεις των τουριστών που επισκέπτονται έναν τουριστικό προορισμό και που οφείλονται στην ψυχολογική ανάγκη που αισθάνονται για αλλαγή, δηλαδή για κάτι νέο ή διαφορετικό. Τα κίνητρα αυτά, σε συνδυασμό με την αύξηση του κατά κεφαλή εισοδήματος των ανθρώπων και τη βελτίωση του βιοτικού τους επιπέδου, επηρεάζουν καθοριστικότερα τη λήψη αποφάσεων εκ μέρους τους να επισκεφτούν γνώριμους ή νέους τουριστικούς προορισμούς.

Τα κίνητρα δεν έχουν πάντα την ίδια επίδραση στα άτομα, αλλά διαφέρει αυτή ανάλογα με την ηλικία και το μορφωτικό τους επίπεδο.

Η ηλικία μπορεί χωρίς άλλο να παίζει ένα σημαντικό ρόλο στους τύπους των τουριστικών εμπειριών που αποτελούν πόλο έλξης για τα μεμονωμένα άτομα. Οι νέοι άνθρωποι έχουν υψηλή ανεκτικότητα για όλους τους καινούριους τύπους τουριστικών εμπειριών και αυτό γιατί αυτοί είναι περισσότερο δεκτικοί νέων ιδεών και λιγότερο επιρρεπείς σε παλιές αντιλήψεις. Οι νέοι άνθρωποι ενδιαφέρονται συνήθως για νέους τουριστικούς προορισμούς και νέες τουριστικές εμπειρίες.

Για τα μεσήλικα άτομα οι ανέσεις μπορεί να είναι περισσότερο σημαντικές. Τα άτομα αυτά έχουν κάποια κοινωνική θέση και επιθυμούν να έχουν ανέσεις που συνδέονται με τη θέση αυτή. Μερικοί μεσήλικες πάλι, επιθυμούν να ταξιδεύουν ομαδικά. Αυτή η προτίμηση τους θα πρέπει να αποδοθεί κατά κύριο λόγο στην παρέα που επιθυμούν να έχουν κατά την διάρκεια της τουριστικής τους μετακίνησης και της πρόσκαιρης βραχυχρόνιας παραμονής τους στον τουριστικό προορισμό που επισκέπτονται, καθώς επίσης στη σιγουριά και την ασφάλεια που αισθάνονται όταν ταξιδεύουν ομαδικά και κυρίως όταν υπάρχει και συνοδός στο γκρουπ.

## **2.6. Η σύγχρονη μορφή του τουρισμού και το μέλλον του**

Με την σύγχρονή του μορφή, ο τουρισμός έχει πάρει πια μαζικό χαρακτήρα γεγονός που τον κάνει να διαφοροποιείται από παλιότερες μορφές του. Για να φτάσει στη σημερινή του μορφή πέρασε από διάφορες εξελικτικές φάσεις. Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι στην ανάπτυξη του τουρισμού καθοριστικό ρόλο διαδραμάτισε η τεχνολογική εξέλιξη των μεταφορικών μέσων και κυρίως η ‘λαϊκοποίησή’ τους.

Ο τουρισμός με τη σύγχρονη του μορφή θα μπορούσε σε γενικές γραμμές να οριστεί σαν η πρόσκαιρη μετακίνηση ανθρώπων από τον τόπο της μόνιμης διαμονής τους σε έναν άλλο εκτός αυτού με αποκλειστικό σκοπό την ικανοποίηση των

τουριστικών αναγκών ή επιθυμιών τους, που όμως δεν είναι πάντα ανάγκες ή επιθυμίες ξεκούρασης και αναψυχής.

Συμπερασματικά μπορεί να ειπωθεί ότι ο τουρισμός είναι ολόκληρος ο κόσμος της τουριστικής βιομηχανίας, δηλαδή οι παραγωγοί τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών που ικανοποιούν τις τουριστικές ανάγκες ή επιθυμίες των ανθρώπων, οι tour operators, οι μεσίτες τουριστικών υπηρεσιών, οι ταξιδιωτικοί / τουριστικοί πράκτορες και οι τουρίστες.

Έχει γίνει ολοφάνερο ότι ο τουρισμός έχει σήμερα αναπτυχθεί σε τέτοιο επίπεδο, ώστε εκτός από σημαντική οικονομική να αποτελεί ταυτόχρονα και σημαντικό παράγοντα επηρεασμού των κοινωνικών αλλαγών που πραγματοποιούνται στις χώρες υποδοχής και φιλοξενίας τουριστών.

Ο κόσμος ολόκληρος και κατά συνέπεια και ο τουρισμός διανύουν μια περίοδο ταχύρρυθμων μεταρρυθμίσεων που χαρακτηρίζονται μεταξύ άλλων και από τη μετάβαση ορισμένων χωρών από μια βιομηχανική κοινωνία σε μια μεταβιομηχανική. Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι οι πρόοδοι της τεχνολογίας και τα υπάρχοντα αποθέματα ενέργειας θα συμβάλλουν καθοριστικά στην αλλαγή των μορφών ταξιδιού μελλοντικά. Σε αυτό θα συμβάλλει και η αναμενόμενη εξέλιξη στα μέσα αερομεταφορών, που εκτιμάται να αποτελεί πραγματικότητα από τον 21<sup>ο</sup> αιώνα και μετά. Εξελίξεις πρέπει να αναμένονται και στις θαλάσσιες μεταφορές, στον τομέα των κρουαζιερόπλοιων παρατηρείται μια τάση κατασκευής ολοένα μεγαλύτερων και πολυτελεστερων σκαφών. Στο χώρο των χερσαίων μεταφορών, οι υπερταχείες αμαξοστοιχίες θα μπορούν να κινούνται με πολύ μεγαλύτερες ταχύτητες, προσφέροντας πολύ μεγαλύτερες ανέσεις στους επιβάτες τους.

Μεταβολές θα πρέπει να περιμένει κανείς και στους τύπους των τουριστικών καταλυμάτων που θα προσφέρουν υπηρεσίες φιλοξενίας στους επισκέπτες τουριστικών προορισμών αφού από σήμερα υπάρχει η τάση να προτιμώνται από τους τουρίστες άνετα αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα. Η τάση αυτή θα συνεχιστεί σύμφωνα με όλα τις ενδείξεις, σε βάρος των ξενοδοχείων κυρίως αλλά και άλλων τύπων τουριστικών καταλυμάτων, εκτός αν μπορούν να γίνουν ελκυστικότερα στην πιθανή πελατεία τους.

**Πηγές:** «Εισαγωγή στον τουρισμό». Ηγουμενάκης, Κραβαρίτης, Λύτρας

## **2.7. Η ξενοδοχειακή βιομηχανία**

Στην Αρχαία Ελλάδα η φιλοξενία θεωρείται από τα πανάρχαια χρόνια ιερή υποχρέωση. Οι πρόγονοί μας αποκαλούσαν τον Δία 'Ξένιο' θεωρώντας τον προστάτη και επόπτη της φιλοξενίας.

Για την επίσημη ξενία υπήρχαν οι δημόσιοι ξενώνες για τα μεγάλα πρόσωπα, τις πρεσβείες, ακόμα και για τους πολιτικούς φυγάδες. Τέτοιοι ξενώνες λειτουργούσαν επίσης στις ιερές πόλεις, στα μαντεία, στους ναούς και αλλού. Ο Θουκυδίδης αναφέρει την ίδρυση του πρώτου μεγάλου ξενοδοχείου ύστερα από την καταστροφή των Πλαταιών. Μεγάλα 'ξενοδοχεία' ήταν της Επιδαύρου, στο ιερό του Ασκληπιού και το περίφημο Λεωνίδιο, που κτίστηκε στην Ολυμπία κατά το 350-300 π.χ.

Κατά την Ρωμαϊκή εποχή, αν και υπήρχαν συχνές μετακινήσεις για στρατιωτικούς, διπλωματικούς ή πολιτικούς λόγους δεν υπάρχουν ενδείξεις για ανάπτυξη της ξενοδοχειακής βιομηχανίας, κύρια επειδή τα εντός πόλεων καταλύματα είχαν κακή φήμη. Εκτός πόλεων δεν υπήρχαν, ούτε και χρειάζονταν να δημιουργηθούν. Ως εκ



τούτου, οι εκάστοτε ταξιδιώτες προτιμούσαν να διανυκτερεύουν σε σκηνές που έφερναν μαζί τους.

Στην μακρινή Περσία εκείνης της εποχής, οι μετακινήσεις γίνονταν με μεγάλα караβάνια, στα οποία όμως υπήρχαν επίσης σκηνές για διανυκτερεύσεις στην ύπαιθρο. Σε ορισμένα σημεία των οδικών αρτηριών, πάντως, ανεγέρθηκαν εγκαταστάσεις που έγιναν γνωστές σαν 'χάνια' και οι οποίες αποτελούνταν από τέσσερις τοίχους με σκοπό όχι μόνο να προστατεύουν τους ταξιδιώτες από τα στοιχεία της φύσης, κυρίως αμμοθύελλες, αλλά και από επιθέσεις ληστών που γίνονταν κατά τη διάρκεια της νύχτας.

Στην εποχή του Μεσαίωνα, οι Χριστιανοί ήταν εκείνοι που κατασκεύαζαν οικοδομήματα ειδικά να φιλοξενήσουν ταξιδιώτες, μετανάστες και πιστούς και τα οποία ήταν κοντά σε μοναστήρια και άλλους θρησκευτικούς τόπους. Αυτά ήταν τότε γνωστά με την σημερινή λέξη 'Ξενοδοχεία'.

Η πραγματική πρώτη ανάπτυξη των ξενοδοχείων όμως, άρχισε από την κοντινή Φλωρεντία. Ήταν το 1282 όταν μερικοί πανδοχείς της πόλης ενώθηκαν με σκοπό να κάνουν τη φιλοξενία μια επικερδή επιχείρηση. Τα πανδοχεία της εποχής απέκτησαν τότε το δικαίωμα να εμπορεύονται κρασί και να χρεώνουν τους ταξιδιώτες για την παραμονή τους σε αυτά. Η ιδιοκτησία τους ανήκε στην πόλη και εκμισθώνονταν σε πανδοχείς για τριετή εκμετάλλευση μετά από πλειστηριασμό. Σύντομα, το φαινόμενο επεκτάθηκε και σε άλλες ιταλικές και ευρωπαϊκές πόλεις. Τα πρώτα ξενοδοχεία με την κλασική τους μορφή άρχισαν να κτίζονται τον 18<sup>ο</sup> αιώνα. Το γνωστότερο και πολυτελέστερο εκείνης της εποχής ήταν το 'Ερρίκος IV' στη Νάντη της Γαλλίας.

Κατά τους χρόνους των Σταυροφοριών, ιδρύονται στη Ρόδο ξενώνες-πανδοχεία από το Τάγμα των Ιπποτών του Αγίου Ιωάννου. Πανδοχεία οργανωμένα υπήρχαν ήδη στην Ελβετία από τον 15<sup>ο</sup> και 16<sup>ο</sup> αιώνα. Αλλά η βελτίωση των ξενοδοχείων κάτω από την σημερινή τους μορφή άρχισε από τον 18<sup>ο</sup> αιώνα και κυρίως μετά τη Βιομηχανική επανάσταση και οφείλεται κυρίως στην:

**α)** Καλύτερευση του οδικού δικτύου

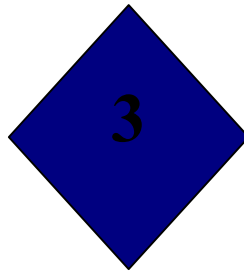
**β)** Καλύτερευση των συγκοινωνιακών μέσων

**γ)** Ψυχολογική επίδραση από το έργο μεγάλων συγγραφέων της εποχής, για την ανάγκη επιστροφής του ατόμου στη φύση.

Στην Ευρώπη, το πρώτο ξενοδοχείο που αναφέρεται είναι το 'Αετός' στο Παρίσι (1302). Ονομαστό επίσης ήταν το ξενοδοχείο 'Λευκός Λέοντας' στην Βενετία (1483) όπου κατέλυαν μόνο ευγενείς. Στην Αμερική, το πρώτο ξενοδοχείο χτίζεται το 1607, όμως αυτό που σφράγισε την Ξενοδοχειακή βιομηχανία, όπως την γνωρίζουμε σήμερα ήταν το TREMONT HOUSE. Χτίστηκε στη Βοστώνη το 1829 έχοντας μονόκλινα και δίκλινα δωμάτια, ξεχωριστό κλειδί για κάθε δωμάτιο, νερό σε κανάτες στα δωμάτια, σαπούνι, φωτισμό με υγραέριο αντί για κεριά και άλλα. Αυτό το ξενοδοχείο, αποτέλεσε το πρότυπο, πάνω στο οποίο άρχισαν να εμφανίζονται τα νεότερα ξενοδοχεία. Από τις αρχές περίπου του 20<sup>ου</sup> αιώνα, αρχίζουν να κτίζονται ξενοδοχεία μεγάλης δυναμικότητας, ένα τέτοιο ξενοδοχείο είναι το HOTEL RUSSIA στη Μόσχα με 3200 δωμάτια. Μια άλλη μορφή είναι οι ξενοδοχειακές κοινοπραξίες. Μεμονωμένες ξενοδοχειακές αυτοτελείς επιχειρήσεις, δημιουργούν κοινοπραξία για καλύτερη αντιμετώπιση του ανταγωνισμού με κοινά διαφημιστικά προγράμματα, κοινές αγορές προμηθειών και κοινή πολιτική τιμών.

**Πηγές:** «Οργάνωση και λειτουργία του ξενοδοχείου». Καραγιάννης Σ.

Εγκυκλοπαίδεια: «Πάπυρος Λαρούς Μπριτάνικα».



## **ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ**

---

- 3.1. Η ξενοδοχειακή βιομηχανία σήμερα
  - 3.2. Κατηγορίες ξενοδοχειακών μονάδων στην Ελλάδα
  - 3.3. Το τμήμα υποδοχής και εξυπηρέτησης πελατών (front office)
  - 3.4. Περιγραφή των λειτουργιών του τμήματος υποδοχής
  - 3.5. Η κοινωνική ιεραρχία και το μορφωτικό επίπεδο
    - 3.5.1 Τρόπος ένδυσης
    - 3.5.2 Σχέση με πελάτες
- Συμπέρασμα

### 3.1. Η Ξενοδοχειακή βιομηχανία σήμερα

Σήμερα τα ξενοδοχεία αντιμετωπίζουν τους πελάτες τους ως φιλοξενούμενους και προσπαθούν να προσφέρουν υπηρεσίες και φιλοξενία η οποία να ξεπερνά τις προσδοκίες τους. Σημαντική είναι η εικόνα που θέλουν να προβάλλουν τα ξενοδοχεία με την αρχιτεκτονική και τον σχεδιασμό του κτιρίου. Επίσης μπορούν να διαδραματίσουν πολύ σπουδαίο ρόλο σε έναν τόπο, αφού εκεί μπορούν να παρευρεθούν επιστήμονες, καλλιτέχνες, επιχειρηματίες και πλήθος άλλου κόσμου.

Ξενοδοχεία είναι οι τουριστικές εγκαταστάσεις που περιλαμβάνουν ρεσεψιόν, διοίκηση, κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής, εστίασης, αναψυχής πελατών και χώρους διανυκτέρευσης. Επιπλέον παρέχουν και διάφορες εξυπηρετήσεις. Ελέγχονται από τον Ε.Ο.Τ. σε δύο στάδια (σκοπιμότητα-καταλληλότητα οικοπέδου-έγκριση αρχιτεκτονικών σχεδίων) και η άδεια λειτουργίας τους χορηγείται επίσης από τον Ε.Ο.Τ.

Πηγές : «Υπηρεσία Υποδοχής». Καπίκη Τ.

### 3.2. Κατηγορίες ξενοδοχειακών μονάδων στην Ελλάδα

Σύμφωνα με τον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού (ΕΟΤ), η Ελλάδα δέχεται ετησίως περισσότερους από 14 εκ. τουρίστες και κατατάσσεται στην 17<sup>η</sup> θέση της παγκόσμιας κατάταξης των χωρών υποδοχής.

Το ξενοδοχειακό δυναμικό της Ελλάδας είναι περίπου 8.900 μονάδες με συνολική δυναμικότητα περίπου 670.000 κλινών που κατανέμονται σε 352.000 δωμάτια. Στις περισσότερες τουριστικές περιοχές υπάρχει σημαντικός αριθμός ενοικιαζόμενων δωματίων που φέρουν το ειδικό σήμα λειτουργίας του ΕΟΤ. Σε όλη τη χώρα λειτουργούν περισσότερα από 340 campings με 30.000 θέσεις κατασκήνωσης και 2.500 οικίσκους.

Οι τουριστικές εγκαταστάσεις ανάλογα με το είδος των προσφερομένων υπηρεσιών και τον τρόπο λειτουργίας τους ομαδοποιούνται σε 6 κατηγορίες:

#### A. Ξενοδοχεία

Διακρίνονται στις παρακάτω υποκατηγορίες:

A1, Ξενοδοχεία τυπικά (πολυτελ. Α', Β', Γ', Δ', Ε').

A2, Ξενοδοχεία τύπου Motel (Α', Β').

A3, Ξενοδοχεία τύπου Ξενώνα (πολυτελ. Α', Β', Ξενώνες νεότητας).

A4, Ξενοδοχεία επιπλωμένων διαμερισμάτων (Α', Β', Γ', Δ').

#### B. Οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις (campings)

Τουριστικές εγκαταστάσεις που περιλαμβάνουν υποδοχή-διοίκηση και πρόκειται για υπαίθριους χώρους όπου παρέχεται η δυνατότητα διαμονής, σίτισης και αναψυχής των τουριστών, που διαθέτουν ή όχι δικά τους μέσα μεταφοράς και διανυκτέρευσης (δηλ. σκηνές και τροχόσπιτα).

Διακρίνονται στις παρακάτω κατηγορίες:

B1, Κατασκηνώσεις απλές (Α', Β', Γ', Δ').

B2, Κατασκηνώσεις με οικίσκους (Α', Β', Γ').

#### Γ. Αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα (self-catering)

Πρόκειται για τουριστικές εγκαταστάσεις που δεν διαθέτουν υποδοχή και κοινόχρηστους χώρους πελατών, παρά μόνο αυτοτελείς ανεξάρτητους χώρους διανυκτέρευσης και παραμονής πελατών, χωρίς υποχρεωτικές εξυπηρετήσεις (service).

Διακρίνονται στις παρακάτω υποκατηγορίες:

Γ1, Τουριστικές επιπλωμένες επαύλεις.

Γ2, Τουριστικές επιπλωμένες κατοικίες.

#### Δ. Τουριστικές εγκαταστάσεις διημέρευσης

Περιλαμβάνονται εγκαταστάσεις που δεν διαθέτουν χώρους διανυκτέρευσης πελατών (κλίνες) παρά μόνο χώρους εστίασης, αναψυχής και άλλες ειδικές εγκαταστάσεις κατά περίπτωση.

Διακρίνονται στις παρακάτω υποκατηγορίες:

Δ1, Τουριστικά κέντρα εστίασης και αναψυχής.

Δ2, Ολοκληρωμένα τουριστικά κέντρα παραδοσιακής βιοτεχνίας, ψυχαγωγίας και εστίασης.

#### Ε. Ενοικιαζόμενα επιπλωμένα δωμάτια

Αποτελούν μέρος της μόνιμης κατοικίας του ιδιοκτήτη ή του μισθωτή και παραχωρούνται με τα έπιπλα και το λοιπό εξοπλισμό καθώς και με δικαίωμα χρήσης των χώρων υγιεινής σε τουρίστες, με μίσθωμα, για προσωρινή διαμονή. Ο ιδιοκτήτης ή μισθωτής του οικήματος αναλαμβάνει επίσης την καθαριότητα και τακτοποίηση του δωματίου, προαιρετικά δε και την παροχή πρωινού.

#### ΣΤ. Τουριστικές εγκαταστάσεις με ειδικές χρήσεις

ΣΤ1, Κέντρα παραθερισμού γυμνιστών.

ΣΤ2, Υδροθεραπευτήρια.

ΣΤ3, Χιονοδρομικά κέντρα.

**Πίνακας 1.4: Ξενοδοχειακό δυναμικό κατά είδος και κατηγορία, 1970,1980,1994**

Κατηγορία	1970		1980		1994	
	Αριθμός Μονάδων	Σύνολο Κλινών	Αριθμός μονάδων	Σύνολο κλινών	Αριθμός Μονάδων	Σύνολο κλινών
<b>Ξεν/χεία Πολυτελείας</b>	17	4.185	37	16.031	42	17.929
<b>Ξεν/χεία Α' τάξεως</b>	94	12.314	192	58.470	311	88.743
<b>Ξεν/χεία Β' τάξεως</b>	289	24.110	432	63.590	890	99.302
<b>Ξεν/χεία Γ' τάξεως</b>	686	37.579	1.305	76.959	2.857	150.609
<b>Ξεν/χεία Δ' τάξεως</b>	642	18.924	901	27.449	912	29.560
<b>Ξεν/χεία Ε' τάξεως</b>	474	9.723	446	10.346	780	19.33
<b>Bungalows Πολυτελείας</b>	4	1.104	5	1.608	4	999
<b>Bungalows Α' τάξεως</b>	11	2.714	6	2.039	15	2.644
<b>Bungalows Β' τάξεως</b>	15	1.966	17	2.072	59	6.038
<b>Bungalows Γ' τάξεως</b>	4	446	7	427	25	1.634
<b>Ξεν/χεία &amp; Bung. Πολυτ.</b>	-	-	-	-	5	3.585
<b>Ξεν/χεία &amp; Bung. Α'τάξ.</b>	-	-	-	-	47	17.774
<b>Ξεν/χεία &amp; Bung.Β' ταξ.</b>	-	-	-	-	55	11.214

<b>Ξεν/χεία &amp; Bung.Γ'</b>	-	-	-	-	19	1.761
<b>Μοτέλ Πολυτελείας</b>	1	306	1	285	2	541
<b>Μοτέλ Α' τάξεως</b>	5	411	5	483	5	661
<b>Μοτέλ Β' τάξεως</b>	20	1.100	18	1.328	26	1.850
<b>Μοτέλ Γ' τάξεως</b>	1	23	1	18		
<b>Μοτέλ &amp; Bung.Β' τάξεως</b>	-	-	-	-	1	84
<b>Επιπλωμένα Διαμ/τα</b>						
<b>Επιπλωμ. Διαμ/τα Α'τάξ.</b>	13	410	43	2.258	159	8.972
<b>Επιπλωμ. Διαμ/τα Β'τάξ.</b>	4	106	23	1.049	227	8.260
<b>Επιπλωμ. Διαμ/τα Γ'τάξ.</b>	-	-	-	-	835	29.449
<b>Επιπλωμ. Διαμ/τα Δ'ταξ.</b>	-	-	-	-	148	4.041
<b>Επιπλωμ. Διαμ/τα Ε' ταξ.</b>	-	-	-	-	1	26
<b>Ξενώνες Α' τάξεως</b>	8	362	14	378	-	-
<b>Ξενώνες Β' τάξεως</b>	42	1.024	285	8.443	-	-
<b>Οικοτροφεία Α'τάξεως</b>	1	17	2	46	-	-
<b>Οικοτροφεία Β'τάξεως</b>	8	183	6	219	1	19
<b>Οικοτροφεία Γ' τάξεως</b>	10	242	149	3.698	23	619
<b>Πανδοχεία</b>	123	1.610	63	849	26	340
<b>Παραδ/κά κατ/τα Α' τάξ.</b>	-	-	-	-	65	1.217
<b>Παραδ/κά κατ/τα Β' τάξ.</b>	-	-	-	-	64	1.234
<b>Σύνολο</b>	<b>2.422</b>	<b>118.859</b>	<b>3.958</b>	<b>278.045</b>	<b>7.604</b>	<b>508.408</b>

Πηγή: Περιοδικό ' Τουρισμός και οικονομία', 1993 / ΕΟΤ

**Πίνακας 1.5: Αφίξεις & διανυκτερεύσεις πελατών ανά γεωγραφική Περιφέρεια και τόπο διαμονής για τον μήνα Σεπτέμβριο 2004.**

Νομός/Γεωγραφική Περιφέρεια	Αφίξεις			Διανυκτερεύσεις		
	Ελλάδα	Εξωτερικό	Σύνολο	Ελλάδα	Εξωτερικό	Σύνολο
Ανατολική Μακεδονία και Θράκη	6723	1474	8197	20976	7912	28888
Αττική	5941	20484	26425	20900	125282	146182
Βόρειο Αιγαίο	630	1140	1770	4012	10511	14523
Δυτική Ελλάδα	4141	1736	5877	11478	4865	16343

Δυτική Μακεδονία	1355	293	1648	2791	390	3181
Ήπειρος	5241	1918	7159	11365	13174	24539
Θεσσαλία	6177	1988	8165	20258	8352	28610
Ιόνια νησιά	8319	22718	31037	41374	202751	244125
Κεντρική Μακεδονία	20597	16527	37124	85457	127141	212598
Κρήτη	6425	38974	45399	34350	368403	402753
Νότιο Αιγαίο	12748	33597	46345	75200	289043	364243
Πελοπόννησος	6159	5739	11898	20718	34234	54952
Στερεά Ελλάδα	2615	511	3126	8139	4225	12364

**Πηγή:** Γενική Γραμματεία Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας Ελλάδος / Σύστημα on line ερευνών & ερωτηματολογίων / Διαχείριση Μηνιαίων Δελτίων Τουριστικών Καταλυμάτων. (Τα στοιχεία προέρχονται από τα δεδομένα μόνο της εφαρμογής ηλεκτρονικής υποβολής).

**Πηγές :** Ιντερνετ (σελίδα του ΕΟΤ)  
«Το μανάτζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων». Χυτήρης Λ.

### 3.3. Το τμήμα υποδοχής και εξυπηρέτησης πελατών (front office)

Το τμήμα της υποδοχής χαρακτηρίζει τη λειτουργία της φιλοξενίας στα ξενοδοχεία. Χωρίζεται σε έναν αριθμό μικρότερων μονάδων, κάθε μια από τις οποίες εκτελεί κάποιες εξειδικευμένες εργασίες. Η ρεσεψιόν είναι το σημείο όπου οι πελάτες καλωσορίζονται μόλις φτάσουν στο ξενοδοχείο, καταχωρούνται και λαμβάνουν τα κλειδιά του δωματίου τους. Η λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου και όλων των άλλων επικοινωνιακών μέσων των πελατών, περιλαμβάνονται συνήθως στο τμήμα της υποδοχής. Μέρος επίσης του τμήματος αυτού είναι οι αχθοφόροι του ξενοδοχείου. Το τμήμα κρατήσεων λαμβάνει και παρακολουθεί τις μελλοντικές πωλήσεις των δωματίων. Σχέσεις υπάρχουν επίσης ανάμεσα στην υποδοχή και το τμήμα κρατήσεων. Οι κρατήσεις πρέπει να ενημερώνουν την υποδοχή για τον αριθμό των κρατημένων δωματίων για κάθε ημέρα, ώστε να υπάρχει πάντα μια ενημερωμένη λίστα σχετικά με τα ελεύθερα δωμάτια. Από την άλλη πλευρά, η υποδοχή πρέπει να ενημερώνει τις κρατήσεις για τις αφίξεις πελατών που δεν έχουν κάνει κράτηση. Σχέσεις υπάρχουν και ανάμεσα στην υποδοχή και την υπηρεσία καθαρισμού των

ορόφων. Οι υπάρχουσες πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση των δωματίων θα πρέπει να ακολουθούν μια αμφίδρομη ροή: Όταν ένας πελάτης αναχωρεί, η υποδοχή θα πρέπει να ενημερώνει την υπηρεσία ορόφων, ώστε να καθαριστεί το δωμάτιο. Όταν το δωμάτιο καθαριστεί, το τμήμα ορόφων θα πρέπει να ενημερώσει την υποδοχή, ώστε να μπορεί να διαθέσει το δωμάτιο.

**Πηγές:** «Ξενοδοχείο, διοίκηση και λειτουργίες». Rutherford

### **3.4. Περιγραφή των λειτουργιών του τμήματος της υποδοχής**

Το τμήμα ασχολείται:

- Με τις κρατήσεις και διάθεση δωματίων
- Με τη διεκπεραίωση των αφίξεων και αναχωρήσεων των πελατών και
- Με την παροχή εξυπηρετήσεων στους πελάτες

Η οργάνωση του τμήματος αυτού διαφέρει από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο, κυρίως ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου ή και τις υπηρεσίες που προσφέρονται. Σε ένα σχετικά μεγάλο μεγέθους ξενοδοχείο τα υποτμήματα ενός τέτοιου τμήματος είναι:

- Κυρίως υποδοχή
- Κρατήσεις
- Θυρωρείο/πληροφορίες
- Ταμείο
- Τηλεφωνείο
- Νυκτοθυρωρός
- Ελεγκτής νυκτός
- Αχθοφόροι
- Πορτιέρης

#### **α) Κυρίως υποδοχή (reception)**

Η εργασία του υπαλλήλου υποδοχής μπορεί να διαφέρει από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο. Το μέγεθος της εγκατάστασης, η αγορά της και το περιβάλλον της αποτελούν στοιχεία που επηρεάζουν την οργάνωση και τη φύση της εργασίας του υπαλλήλου δωματίων. Ανάμεσα στις κυριότερες υπευθυνότητες του, είναι η βοήθεια των πελατών κατά την άφιξη και την καταχώρησή τους. Ο υπάλληλος θα βοηθήσει μετά τη διαδικασία καταχώρησης, θα αποδώσει ένα δωμάτιο, θα καθορίσει τον τρόπο εξόφλησης και θα συντονίσει το βοηθητικό προσωπικό για την μεταφορά του πελάτη στο δωμάτιό του. Ο υπάλληλος αναφέρεται στον διευθυντή υποδοχής και γενικά είναι εκπαιδευμένος στο να αναγνωρίζει τις ειδικές καταστάσεις και να φροντίζει για την ομαλή τους εξέλιξη. Κατά πολλούς τρόπους, ο υπάλληλος υποδοχής είναι τα μάτια και τα αυτιά της διεύθυνσης, όσον αφορά τη λειτουργία του ξενοδοχείου και την εικόνα αυτού προς τον πελάτη.

Μερικές από τις λειτουργίες της reception είναι οι εξής:

- α) Καταμέτρηση δωματίων.
- β) Διάθεση δωματίων (σε αφιχθέντες και αναμενόμενους πελάτες) σύμφωνα με τους περιορισμούς ή προτιμήσεις τους (π.χ θέα, θορύβους κ.λ.π.).
- γ) Προγραμματισμός αλλαγής δωματίων και ενημέρωση πελατών.
- δ) Ενημέρωση υπεύθυνης ορόφων για ειδικές παραγγελίες πελατών, σε ότι αφορά το δωμάτιο (π.χ λουλούδια, επιπλέον κρεβάτι).
- ε) Ενημέρωση τμήματος προϊσταμένης ορόφων, για επισκευή ή επιδιόρθωση βλαβών στα δωμάτια. Λήψη πληροφοριών, από το τμήμα ορόφων για τις βλάβες που έχουν επιδιορθωθεί στα δωμάτια και άρα μπορούν να διατεθούν.
- στ) Επιβεβαίωση αναχωρήσεων (με πελάτες).
- ζ) Έλεγχος καθαρών ενοικιασθέντων δωματίων και δωματίων που δεν μπορούν να διατεθούν.
- η) Μεταβίβαση εγγράφων στο ταμείο για άνοιγμα νέων λογαριασμών (για τις νέες αφίξεις).
- θ) Ενημέρωση του τηλεφωνείου για όλα τα ονόματα και τα δωμάτια των νέων πελατών.
- ι) Παροχή πληροφοριών στον υπεύθυνο κρατήσεων για τήρηση στατιστικών στοιχείων (π.χ. πληρότητας, ακυρώσεων, κ.λ.π.).
- κ) Εντολή στο προσωπικό εξυπηρέτησης για υπηρεσίες-προσφορές σε VIP πελάτες.

Τα έντυπα που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεση των δραστηριοτήτων του υποτμήματος αυτού είναι τα ακόλουθα:

- Βιβλίο πόρτας (υποχρεωτικό)
- Βιβλίο ημεδαπών (υποχρεωτικό)
- Βιβλίο αλλοδαπών (υποχρεωτικό)
- Δελτία αφίξεων πελατών
- Κατάλογος αφίξεων
- Κατάλογος αναχωρήσεων
- Κατάλογος μη αφιχθέντων πελατών
- Βιβλίο καταγραφής αλλαγών δωματίων
- Έντυπα κρατήσεων δωματίων
- Έντυπα μηνυμάτων
- Τιμοκατάλογοι
- Διαφημιστικά φυλλάδια
- Έντυπο καταγραφής πληρότητας
- Έντυπο εσωτερικής αλληλογραφίας
- Έντυπο καταγραφής διανυκτερεύσεων
- Έντυπα στατιστικών στοιχείων.

## β) κρατήσεις

Το προσωπικό κρατήσεων χειρίζεται τις επικοινωνίες των πελατών σχετικά με τις κρατήσεις τους στο ξενοδοχείο. Οι επαφές με τους υποψήφιους πελάτες μπορεί να έχουν τη μορφή τηλεφωνικής συνδιάλεξης, ταχυδρομείου, fax, telex, e-mail ή να γίνονται μέσα από ένα κεντρικό σύστημα ηλεκτρονικών κρατήσεων. Με βάση αυτές τις πληροφορίες, το προσωπικό δημιουργεί και συντηρεί αρχεία κρατήσεων για όλες τις κρατήσεις στο ξενοδοχείο. Από τη στιγμή που οι πληροφορίες έχουν συλλεχθεί, παράγουν και προσφέρουν προς τους πελάτες μια βεβαίωση. Σαν μέρος των υπευθυνότητων τους, το προσωπικό των κρατήσεων παρακολουθεί τη μελλοντική διαθεσιμότητα των δωματίων και μπορεί να εξάγει προβλέψεις σχετικά με τις



πωλήσεις των δωματίων και την πληρότητα, ή να παράγει κάποια άλλα στατιστικά στοιχεία σχετικά με τις κρατήσεις.

Τέλος την ημέρα που ο πελάτης αναμένεται να αφιχθεί στο ξενοδοχείο, το προσωπικό της υποδοχής θα προωθήσει την κράτηση στην υποδοχή.

Οι κρατήσεις διακρίνονται επίσης αναλόγως των εσόδων, κατά πελάτη ή ομάδα πελατών, που πραγματοποιεί το ξενοδοχείο, στις εξής κατηγορίες:

**α)** Κρατήσεις μεμονωμένων πελατών και

**β)** Κρατήσεις ομαδικές οι οποίες διακρίνονται σε:

- Κρατήσεις με χρέωση την ελάχιστη τιμή (εκπτώσεις, ειδικές συμφωνίες)
- Κρατήσεις με χρέωση την κανονική τιμή (τιμή πόρτας)
- Κρατήσεις με χρέωση την τιμή σουίτας.

**γ)** Κρατήσεις από πρακτορεία, για μεμονωμένους πελάτες ή ομάδες πελατών, με τις παραπάνω διακρίσεις. Στην περίπτωση αυτή δίνεται προμήθεια υπέρ του πρακτορείου που πραγματοποίησε την κράτηση.

Το κύκλωμα λειτουργίας των κρατήσεων είναι το ακόλουθο:

**1)** Η κράτηση καταχωρείται στο ειδικό έντυπο των κρατήσεων.

**2)** Όλες οι κρατήσεις τηρούνται σε ειδικό βιβλίο κρατήσεων και με βάση αυτό συμπληρώνεται η κατάσταση 'Διαθέσιμα Δωμάτια' (room availability), η οποία είναι μηνιαία, ενημερωμένη όμως κάθε στιγμή. Τα στοιχεία που επηρεάζουν τη 'διαθεσιμότητα' των δωματίων είναι κυρίως δύο:

- Πελάτες χωρίς κρατήσεις (Walk-in Customers).
- Πελάτες μη αφιχθέντες (Non-shown Customers).

Μόλις επικυρωθούν οι κρατήσεις καταχωρούνται σε ειδικό φάκελο με αλφαβητική σειρά, μαζί με τυχόν αλληλογραφία τους.

Το κύκλωμα λειτουργίας των κρατήσεων συμπληρώνεται με έναν αριθμό εντύπων που βγαίνουν κάθε βράδυ σε ειδικά έντυπα.

Οι καταστάσεις αυτές είναι οι εξής:

- Ημερήσιο ημερολόγιο κρατήσεων
- Διαθέσιμα δωμάτια και συμφωνίες για -,+ 3 ημέρες.
- Μη επικυρωθείσες κρατήσεις
- Κατάσταση αναμονής με προτεραιότητα
- Κατάσταση συμφωνιών
- Πραγματική διάθεση δωματίων με βάση τις συμφωνίες -,+.

Με τις 6 πιο πάνω καταστάσεις καλύπτεται πλήρως το κύκλωμα των κρατήσεων με το όποιο μηχανογραφικό σύστημα εφαρμόζεται.

### **γ) Θυρωρείο/πληροφορίες**

Το θυρωρείο είναι το τμήμα που περιλαμβάνει τις υπηρεσίες εκείνες που φαίνονται περισσότερο από όλες να έχουν σχέση με την εξυπηρέτηση του πελάτη. Οι υπάλληλοί του έρχονται σε άμεση επαφή με τον πελάτη.

Πολλές φορές δημιουργούνται καλές ή κακές εντυπώσεις σε πελάτες από την επάρκεια και συμπεριφορά των ανθρώπων του θυρωρείου. Για το λόγο αυτό, οι

υπάλληλοι του θυρωρείου πρέπει να συγκεντρώνουν ειδικά προσόντα που συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- Να είναι ευπαρουσίαστοι
- Να διακρίνονται για τη καθαρή και προσεγμένη εμφάνισή τους
- Να είναι ευγενικοί και προσιτοί
- Να είναι εύστροφοι και να έχουν πάντα να δώσουν μια κατάλληλη απάντηση σε οποιοδήποτε ερώτημα του πελάτη

Τα καθήκοντα που έχει ο υπεύθυνος του θυρωρείου είναι τα εξής:

- α)** Επιβλέπει τους αχθοφόρους (Grooms), και τους πορτιέρηδες (Doormen).
- β)** Ελέγχει τις αφίξεις-αναχωρήσεις και τις καταγράφει στην κατάσταση 'Φύλλο Θυρωρού' (Bellman Sheet).
- γ)** Παραδίδει το κλειδί δωματίου στον πελάτη.
- δ)** Λαμβάνει μηνύματα πελατών για προσωπικές εξυπηρετήσεις.
- ε)** Ελέγχει την αλληλογραφία και επιμελείται για την ταχεία διανομή της στους:
  - ενοίκους του ξενοδοχείου,
  - πελάτες που αναμένεται να αφιχθούν εντός της ημέρας,
  - πελάτες που αναμένεται να αφιχθούν μελλοντικά (βάση των κρατήσεων).
- στ)** Ελέγχει και καταγράφει τις αποσκευές που αφήνουν οι πελάτες, στο 'βιβλίο αποθήκης αποσκευών' (Luggage room book).
- ζ)** Ελέγχει και παραδίδει τα μηνύματα, τέλεξ κ.λ.π.
- η)** Διενεργεί ελέγχους στα κλειδιά των δωματίων.
- θ)** Επιμελείται με πλήρη ευθύνη τη μεταφορά των αποσκευών του πελάτη, από την είσοδο του ξενοδοχείου στο δωμάτιο και αντίστοιχα.
- ι)** Παρέχει πληροφορίες για:
  - σιδηροδρομικά, αεροπορικά, ατμοπλοϊκά δρομολόγια,
  - μνημεία, μουσεία και αξιόλογα ενδιαφέροντα της πόλης,
  - γραφεία ενοικίασης αυτοκινήτων,
  - κέντρα διασκέδασης, θέατρα και γενικά θεάματα και χώρους ψυχαγωγίας,
  - καταστήματα, εμπορικές επιχειρήσεις, τράπεζες,
  - συγκοινωνιακά μέσα της πόλης, σταθμούς ταξί,
  - εκδρομές και γραφεία ταξιδίων ή έκδοσης εισιτηρίων,
  - ώρες λειτουργίας εστιατορίων, μπαρ, κ.λ.π. του ξενοδοχείου.

#### **δ) Ταμείο**

Ο ταμίας είναι υπεύθυνος για την καταχώρηση των vouchers ή των χρεώσεων που καταφθάνουν κατά τη διάρκεια της ημέρας και της νύχτας στους λογαριασμούς των πελατών. Είναι υπεύθυνος για την εξόφληση των λογαριασμών με οποιονδήποτε τρόπο και αν γίνουν αυτές: πιστωτική κάρτα, μετρητά, επιταγή. Ανοίγει τον νέο λογαριασμό, κατά την άφιξη του πελάτη, κάνει τις διάφορες χρεώσεις σε αυτόν, σύμφωνα πάντα με τα περιστατικά που δίνονται από τα άλλα τμήματα. Πριν την αναχώρηση και αφού πληρώσει ο πελάτης, ο ταμίας επιστρέφει το δελτίο άφιξης του πελάτη στην υποδοχή για τις περαιτέρω διαδικασίες της αναχώρησης.

Ο ταμίας ασχολείται ακόμη και έχει ευθύνη για:

- τις συναλλαγές σε συνάλλαγμα
- τον έλεγχο των ταμειακών καταστάσεων

- τις θυρίδες διαφύλαξης τιμαλφών και χρημάτων των πελατών
- την καταχώρηση διαφόρων χρεώσεων στο λογαριασμό του πελάτη, όπως: χρηματικές καταβολές, εκπτώσεις, χρηματικά βοηθήματα σε διάφορους αποδέκτες
- την καταμέτρηση των μετρητών του ταμείου και
- τον έλεγχο των μεγάλων ποσών – οφειλών των πελατών

Στις αναχωρήσεις πελατών, ο ταμίας, αφού εισπράξει ένα λογαριασμό, δίνει στον αχθοφόρο ένα έντυπο, κατάλληλα συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο από αυτόν, το Baggage Out. Αυτό σημαίνει ότι πλήρωσε ο πελάτης και ότι ο αχθοφόρος μπορεί να βγάλει τις αποσκευές του έξω από το ξενοδοχείο.

Τα έντυπα που χρησιμοποιεί ο υπεύθυνος ταμείου είναι τα ακόλουθα:

- Βιβλίο main-courante ή μηχανικής ή ηλεκτρονικής M/C.
- Απόδειξη είσπραξης μετρητών.
- Απόδειξη αγοράς ξένου συναλλάγματος.
- Δελτίο παροχής υπηρεσιών.
- Έντυπο ταμειακής κατάστασης.
- Λογιστικά σημειώματα.
- Δελτίο εκπτώσεων.
- Απόδειξη φύλαξης τιμαλφών.
- Έντυπο κλήσης πελατών για οικονομικές διευκρινήσεις.
- Τιμοκατάλογοι.
- Διαφημιστικά φυλλάδια.
- Φάκελοι και καρτέλες αναχωρήσεων.
- Φάκελοι και χαρτιά αλληλογραφίας.
- Έντυπα συμφωνίας τμημάτων.

#### **ε) Τηλεφωνείο**

Η υπηρεσία τηλεφωνείου στα ξενοδοχεία συνήθως αποτελείται από έναν υπάλληλο της υποδοχής. Για λόγους λογιστικής θεωρείται ως ξεχωριστό υποτιμήμα-κέντρο εσόδων. Ο δε υπάλληλος εκτελεί τις παρακάτω δραστηριότητες:

- παίρνει μηνύματα-κλήσεις-από πελάτες και για πελάτες του ξενοδοχείου και ακόμη καλύπτει κάθε επικοινωνιακή ανάγκη του ξενοδοχείου,
- κρατά αφυπνίσεις πελατών (αν δεν υπάρχει αυτόματο τηλεφωνικό σύστημα αφύπνισης),
- πραγματοποιεί υπεραστικές και αστικές κλήσεις για λογαριασμό πελατών (αν δεν υπάρχει αυτόματο σύστημα),
- αποστέλλει και δέχεται telex ή fax και τηλεγραφήματα πελατών αλλά και υπηρεσιακής φύσης,
- χρεώνει το κόστος των τηλεφωνικών υπηρεσιών αλλά και των telex και fax στο λογαριασμό των πελατών,
- συμπληρώνει ημερήσια συγκεντρωτική κατάσταση εσόδων του τμήματος.

Τα έντυπα που χρησιμοποιούνται από τον υπεύθυνο του τηλεφωνείου είναι συνήθως τα εξής:

- Έντυπο κράτησης μηνυμάτων,
- Βιβλίο καταγραφής συμβάντων,
- Έντυπο δελτίο αφύπνισης πελατών,
- Έντυπα τήρησης στατιστικών στοιχείων.

#### **στ) Νυκτοθυρωρός**

Το ξενοδοχείο είναι ένας ζωντανός χώρος εξυπηρέτησης πελατών επί 24ώρου βάσεως. Για το λόγο αυτό και τη νύχτα λειτουργεί θυρωρείο, με υπεύθυνο υπάλληλο που καλείται νυκτοθυρωρός. Τα καθήκοντά του και οι δραστηριότητές του είναι ακριβώς ίδια με εκείνα του υπεύθυνου του θυρωρείου πλέον τα καθήκοντά του υπεύθυνου υποδοχής, για όλες τις αφίξεις και αναχωρήσεις της βάρδιας του.

#### **ζ) Βραδινός ελεγκτής**

Ο βασικός ρόλος του βραδινού ελεγκτή είναι να εξασφαλίσει ότι οι λογαριασμοί των τμημάτων και των πελατών έχουν καταχωρηθεί σωστά στο τέλος της ημέρας. Για τον λόγο αυτό, ο βραδινός ελεγκτής καταχωρεί τις χρεώσεις και τα vouchers που δεν έχουν καταχωρηθεί από τους άλλους ταμίες, ελέγχει την ακρίβεια και την πληρότητα όλων των λογαριασμών των πελατών και κάνει έναν ισολογισμό των χρεωστικών καταχωρήσεων και των αρχείων των τμημάτων. Ένα μεγάλο μέρος της λειτουργίας του καταλαμβάνει η καταχώρηση των φόρων και των δωματίων στους λογαριασμούς των πελατών. Τέλος, ισορροπεί όλους τους λογαριασμούς για τη δουλειά της επόμενης μέρας. Επίσης: α) μηδενίζει τις ταμειακές μηχανές των τμημάτων-κέντρων εσόδων, β) ελέγχει και συμφωνεί τις συγκεντρωτικές καταστάσεις με τις κορδέλες των μηχανών και γ) τηρεί το βιβλίο εσόδων δωματίων (όνομα πελάτη, τιμή δωματίου, ποιος έκανε την κράτηση κ.λ.π.).

#### **η) Αχθοφόρος και πορτιέρης**

Οι αχθοφόροι, οι πορτιέρηδες και το υπόλοιπο ένστολο προσωπικό αντιμετωπίζονται πλέον από τις περισσότερες ξενοδοχειακές εταιρίες ως ένα ουσιαστικό στοιχείο του συνολικού πακέτου προσφοράς υπηρεσιών. Η βασική αποστολή του τμήματος αχθοφόρων είναι η μεταφορά των αποσκευών των πελατών στα δωμάτια τους.

Ο πορτιέρης ανήκει στο τμήμα υποδοχής και εξυπηρέτησης πελατών, αλλά πολύ λίγα ξενοδοχεία διατηρούν αυτή τη θέση εργασίας (συνήθως μόνο τα πολυτελείας). Η ύπαρξη του είναι καθαρά ενδεικτική της πολυτέλειας του συγκροτήματος και η ενδυμασία του αποτελεί ιδιαίτερο χαρακτηριστικό γνώρισμα κάθε συγκροτήματος. Κύρια απασχόλησή του είναι η ανεύρεση ταξί για τους πελάτες και η ρύθμιση της στάθμευσης των αυτοκινήτων στην είσοδο του ξενοδοχείου.

**Πηγές:** «Ξενοδοχείο, διοίκηση και λειτουργίες». Rutherford  
«Το μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων». Χυτήρης Λ.

### **3.5. Κοινωνική ιεραρχία και το μορφωτικό επίπεδο**

Η κοινωνική ιεραρχία στην υποδοχή είναι η εξής:

- Μορφωτικό επίπεδο
- Αποκλειστικές πληροφορίες
- Επίπεδο μισθού
- Τρόπος ένδυσης

- Υποδοχή σε αντιδιαστολή με τα παρασκηνιακά γραφεία της υποδοχής σε σχέση με την επαφή με τον πελάτη
- Φύλο-ειδικές εργασίες
- Πολιτιστική διαφοροποίηση και γλωσσική ικανότητα
- Ευκαιρίες για προαγωγή
- Πολυετής πείρα στην εργασιακή θέση
- Ηλικία των εργαζομένων
- Προσδοκία δουλικού επιπέδου
- Αντιλήψεις αυτό-υποκίνησης

Το μορφωτικό επίπεδο των εργαζομένων είναι σημαντικό για τον καθορισμό μιας κοινωνικής ιεραρχίας. Ένα άτομο μπορεί να έχει υπερβολική εκπαίδευση για την εργασιακή σχέση που κατέχει και να μην μπορεί να κερδίσει τον σεβασμό των άλλων, ακριβώς επειδή θεωρείται πως εργάζεται σε θέση χαμηλότερης της αξίας του. Ένα άτομο με λιγότερα χρόνια εκπαίδευσης μπορεί να κερδίσει το σεβασμό κάποιου με περισσότερα πτυχία, ειδικά αν η εκπαίδευσή του αφορούσε έναν συγκεκριμένο τομέα όπως οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές. Υπάρχουν πολλοί άλλοι παράγοντες, πέρα από τον αριθμό των εκπαιδευτικών ετών. Για παράδειγμα, όταν τα πτυχιακά επίπεδα είναι τα ίδια, τότε μπαίνει ο παράγοντας βαθμός, και όταν μπαίνει ο παράγοντας πανεπιστήμιο, και ου τω καθεξής. Πίσω και πάνω από όλα αυτά, παραμένει πάντα το εκπαιδευτικό παρελθόν του διευθυντικού προσωπικού. Αυτό δημιουργεί μια κουλτούρα που διαφέρει από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο.

### 3.5.1. Τρόπος ένδυσης

Όσο πιο επίσημα ντύνεται κάποιος, τόσο περισσότερο σεβασμό κερδίζει. Οι στολές παρουσιάζουν μια ενδιαφέρουσα επίδραση στην έννοια της κοινωνικής ιεραρχίας. Πρώτον οι στολές χρησιμοποιούνται για να διαχωρίζονται οι υπάλληλοι του ξενοδοχείου από τους πελάτες. Επίσης προκαλούν την αίσθηση της ισότητας ανάμεσα στα μέλη μιας ομάδας που είναι ντυμένοι το ίδιο. Όμως ενισχύουν ένα ταξικό σύστημα από την πλευρά των πελατών και ανάμεσα στις ομάδες, αφού οι στολές μπορούν να χαρακτηρίζουν τους κατόχους τους ως έχοντες μια εργασία με μικρότερο κύρος.

**Πηγές:** «Ξενοδοχείο, διοίκηση και λειτουργίες». Rutherford

### 3.5.2. Σχέσεις με τους πελάτες

- Να είναι πάντα σε εγρήγορση.
- Ποτέ να μην κάθεται όταν δίνει πληροφορίες στον πελάτη. Αυτό δείχνει έλλειψη σεβασμού.
- Να μην ακουμπά στο Desk.
- Να συμπεριφέρεται φιλικά προς τον πελάτη.
- Ποτέ να μην εκφράζει αντιδικία, σε περίπτωση παραπόνου από έναν πελάτη.
- Να θυμάται ότι οι προσωπικές του εκφράσεις (γκριμάτσες) π.χ. μάτια, φρύδια, αποδεικνύουν την ειλικρίνεια σου ή την έλλειψη αυτής, σε περίπτωση βοήθειας προς τον πελάτη.

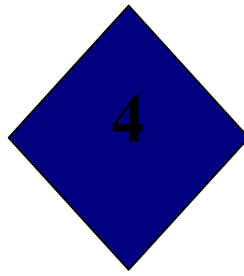
- Να προσπαθεί να είναι ευχάριστος προς τους πελάτες.
- Το ένθερμο φιλικό 'Καλώς ήρθατε' συμβάλει στην άνετη και ευχάριστη διαμονή του πελάτη στο ξενοδοχείο.
- Να μην είναι δουλοπρεπείς. Να πληροφορείται από τους αναχωρούντες πελάτες αν έμειναν ευχαριστημένοι ή όχι από την διαμονή τους στο ξενοδοχείο.

**Πηγές:** «Οργάνωση και λειτουργία του ξενοδοχείου». Καραγιάννης Στέφανος

## **Συμπέρασμα**

Ένα θετικό σημείο για το προσωπικό στο να είσαι στο επίκεντρο ενός σύγχρονου ξενοδοχείου είναι ότι μπορεί να είναι διαρκώς ενημερωμένο για το τι συμβαίνει σε κάθε επίπεδο της οργανωτικής δομής. Ένα αρνητικό σημείο, είναι ότι η υποδοχή είναι το σημείο των παραπόνων των πελατών. Αυτό μπορεί να είναι ένα από τα δυσκολότερα πράγματα που πρέπει να μάθει να αντιμετωπίζει το προσωπικό υποδοχής, ειδικά με την συχνότητα και την ένταση που εκφράζονται ορισμένα από τα παράπονα αυτά.

Οι υπάλληλοι της υποδοχής εκτελούν την εργασία τους σε υψηλότερα επίπεδα, προσφέροντας ένα ποιοτικό προϊόν και υπηρεσίες που σε ορισμένες περιπτώσεις φαίνεται αδύνατον να γίνει. Συμπερασματικά, πρέπει να διαθέτουν μια σειρά στοιχείων, όπως η αυτοπεποίθηση, ικανότητα στην επίλυση προβλημάτων, ικανότητα στην αντιμετώπιση κρίσεων και πάνω από όλα ικανότητα στην τέχνη της επικοινωνίας σε πολλά διαφορετικά επίπεδα.



## **ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ MAIN COURANTE**

---

- 4.1. Εισαγωγή στην Main Courante
  - 4.1.1. Ο Main courantier
- 4.2. Έντυπα και βιβλία της Main courante
- 4.3. Γενικές παρατηρήσεις στην Main courante
  - 4.3.1. Δελτίο συμφωνίας ενοικίασης
  - 4.3.2. Voucher
  - 4.3.3. Δημέρευση
  - 4.3.4. Μερική άφιξη
  - 4.3.5. Τιμές ξενοδοχειακών επιχειρήσεων
  - 4.3.6. Αλλαγή δωματίου ή όρων διατροφής
  - 4.3.7. Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών

## 4.1. Εισαγωγή στην Main Courante

Ένα βασικό πρόβλημα που αντιμετωπίζουν κυρίως οι μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι η δυσκολία παρακολούθησης των χρεώσεων και πιστώσεων των πελατών, κυρίως λόγω της παραμονής τους για μεγάλα χρονικά διαστήματα και των πολλών τμημάτων διαφορετικών αντικειμένων. Μια ουσιαστική λύση είναι η καταβολή μετρητών από τον πελάτη το οποίο όμως έχει αποδειχτεί ότι προκαλεί και μείωση των καταναλώσεων των πελατών. Έτσι είναι καθιερωμένο οι πελάτες να καταναλώνουν και να δέχονται τις υπηρεσίες κατά τη διάρκεια της παραμονής τους και να πληρώνουν κατά την αναχώρησή τους.

Έτσι αναγκάστηκε να δημιουργηθεί ένα σύστημα όπου συγκεντρώνονται οι χρεώσεις των πελατών και εκδίδεται ο λογαριασμός τους εύκολα, αξιόπιστα και γρήγορα. Ένα τέτοιο σύστημα εφαρμόστηκε για πρώτη φορά στα ελβετικά ξενοδοχεία και ονομάστηκε Main Courante. Είναι γαλλικός όρος με αλληγορική σημασία αφού μεταφράζεται ως «τρεχούμενο χέρι». Το σύστημα αυτό είναι ο πρώτος εσωτερικός έλεγχος των δραστηριοτήτων των υπαλλήλων και των τμημάτων. Εκτός όμως από το σύστημα παρακολούθησης σημαίνει επίσης και το γραφείο στο οποίο γίνεται η εργασία όπως επίσης το έντυπο στο οποίο γίνεται η συγκέντρωση των λογαριασμών. Στα μεγάλα ξενοδοχεία η main courante αποτελεί ένα τμήμα ανεξάρτητο από την υποδοχή. Στα μικρότερα όμως ξενοδοχεία η main courante γίνεται και από το τμήμα της υποδοχής.

Ένας ορισμός για την Main Courante είναι ο εξής: Η main courante είναι ένα λογιστικό βιβλίο ή μια μηχανή όπου παρακολουθούμε αναλυτικά όλους τους λογαριασμούς των πελατών του ξενοδοχείου καθώς και όλα τα έσοδα που έχουμε από κάθε κλάδο εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου (υποδωμάτια, εστιατόριο, τηλέφωνα κ.λ.π.).

Ένας άλλος ορισμός τοποθετείται ως εξής: Main Courante είναι ένα λογιστικό βιβλίο ή φύλλο πολύστηλο και αποτελεί το αναλυτικό καθολικό του πρωτοβάθμιου λογαριασμού ένοικιοι. Στο βιβλίο αυτό καταχωρούνται οι ημερήσιες καταναλώσεις των πελατών (χρεωτικά ή μετρητά) και βάσει αυτού ενημερώνεται το λογιστήριο λεπτομερώς ενώ παράλληλα και οι λογαριασμοί των πελατών. Η ίδια αποτελεί και το αναλυτικό καθολικό του λογαριασμού έσοδα εκμετάλλευσης.

### 4.1.1. Ο Main Courantier.

Σε μια μικρή ξενοδοχειακή επιχείρηση, ο υπάλληλος της υποδοχής μπορεί να εξυπηρετεί και τη main courante, όμως σε μεγαλύτερα ξενοδοχεία είναι απαραίτητη η ύπαρξη ενός main courantier.

Σαν υπάλληλος δεν απαιτείται να έχει ιδιαίτερες γνώσεις λογιστικής, όμως θα πρέπει να είναι σε θέση να καταχωρεί, να χρεώνει-πιστώνει, να έχει καλή εμπειρία αριθμητικής, αυτοπειθαρχία και κλίση για εργασία με ακρίβεια. Πρέπει να είναι προσεκτικός και υπεύθυνος.

Η τελευταία εργασία της ημέρας σ' ένα ξενοδοχείο είναι ο νυκτερινός έλεγχος (επαλήθευση), των λογαριασμών (main courante), που αρχίζει μεταξύ 11<sup>ης</sup> και τα μεσάνυκτα, οπωσδήποτε μετά το κλείσιμο των κυριότερων τμημάτων εκμετάλλευσης π.χ. εστιατόριο κ.λ.π. και ο main courantier θα πρέπει να είναι σε θέση να κλείσει το βιβλίο εσόδων (night audit).



## 4.2. Έντυπα και βιβλία της Main Courante.

Για την τήρηση των τρεχούμενων λογαριασμών των πελατών απαιτούνται εκτός από το βιβλίο αφίξεων και αναχωρήσεων της υποδοχής και τα παρακάτω έντυπα, βιβλία και μηχανικά μέσα.

1. *Το βιβλίο πόρτας ή αλλιώς βιβλίο αφίξεων και αναχωρήσεων:* (Στο βιβλίο αυτό αναγράφονται καθημερινά οι αφίξεις και αναχωρήσεις πελατών και οι συμφωνημένες τιμές).
2. *Τα Bons (δελτία παραγγελία):* (Είναι δελτία που χρησιμοποιούνται για τη συναλλαγή μεταξύ των τμημάτων και ιδιαίτερα μεταξύ των τμημάτων άμεσης και έμμεσης επαφής για την επιβεβαίωση μιας κατανάλωσης. Το μέγεθος, η γραμμογράφηση, η στοιχειοθέτηση είναι διαφορετική σε κάθε ξενοδοχείο, όμως υπάρχουν ορισμένα στοιχεία που θεωρούνται απαραίτητα όπως:
  - Τίτλος ξενοδοχείου.
  - Αύξοντα αριθμός.
  - Τμήμα που χρησιμοποιείται το Bon.
  - Αριθμός τραπεζιού.
  - Αριθμός δωματίου.
  - Στήλες για την παραγγελία σε ποσότητα και είδος.
  - Ημερομηνία.
  - Υπογραφή υπαλλήλου.

Το έντυπο αυτό αποτελεί τη βάση της χρέωσης των πελατών και της πίστωσης των τμημάτων, γι' αυτό θα πρέπει να δίνεται μεγάλη προσοχή (εκτύπωση, σχήμα, χρωματισμός) για την αποφυγή της σύγχυσης μεταξύ των τμημάτων).

3. *Ο λογαριασμός του τμήματος ή δελτίο παροχής του τμήματος:* (Αυτοί είναι λογαριασμοί των κάθε τμημάτων και ο υπεύθυνος υπάλληλος του κάθε τμήματος συγκεντρώνει τα bons από τους διαμένοντες πελάτες για την ενημέρωση των λογαριασμών. Σε κάθε λογαριασμό εκτός από τον τίτλο του ξενοδοχείου και τον αύξοντα αριθμό υπάρχουν ο αριθμός δωματίου, ο αριθμός τραπεζιού, η ημερομηνία, ο αριθμός ή το όνομα του σερβιτόρου όπως επίσης κάθετες στήλες για την συμπλήρωση των στοιχείων όπως αύξων αριθμός των ειδών παραγγελίας, αριθμός bon, είδη παραγγελίας, αξία ειδών, υπογραφή tablist, υπογραφή πελάτη). Οι λογαριασμοί του εστιατορίου, αλλά και των άλλων τμημάτων εξοφλούνται Passants (οι περαστικοί πελάτες), ή παραμένουν χρεωστικοί και καταχωρούνται στον ατομικό λογαριασμό του πελάτη στην Main Courante).
4. *Η διαχωριστική ταμειακή κατάσταση:* (Σε κάθε τμήμα μετά το τέλος της λειτουργίας του συγκεντρώνονται όλα τα δευτερότυπα των λογαριασμών κατ' αύξοντα αριθμό για να ενημερωθεί η διαχωριστική ταμειακή κατάσταση. Στην ταμειακή κατάσταση εκτός από τον τίτλο του ξενοδοχείου, τον αύξοντα αριθμό, την ημερομηνία, υπάρχουν επίσης ο αριθμός λογαριασμού, ο αριθμός δωματίου για τους διαμένοντες πελάτες, γενικό σύνολο διαχωριζόμενο σε χρεωστικό και μετρητοίς, μαγειρείο – μπουφές – κάβα και παρατηρήσεις. Μετά το τέλος της λειτουργίας του τμήματος και της τελευταίας καταχώρησης, γίνονται οι αθροίσεις και αφού υπάρξει συμφωνία των ποσών οριζόντια και κάθετα υπογράφεται από τον υπεύθυνο του τμήματος, ο οποίος στη συνέχεια το παραδίδει στην υποδοχή μαζί με το συνολικό ποσό της

στήλης «μετρητοίς». Το δευτερότυπο της διαχωριστικής κατάστασης παραδίνεται στο τμήμα ελέγχου).

5. *Η συγκεντρωτική ταμειακή κατάσταση:* (Η ταμειακή κατάσταση είναι ένα έντυπο που εκδίδεται σε δύο αντίγραφα και στην οποία καταχωρούνται κατ' αύξοντα αριθμό όλες οι εισπράξεις του ξενοδοχείου. Εκτός από τον τίτλο του ξενοδοχείου, τον αύξοντα αριθμό, την ονομασία του εντύπου και την ημερομηνία έκδοσης, το έντυπο έχει στήλες για την καταχώρηση και του αύξοντα αριθμού είσπραξης, του ονόματος του πελάτη, του αριθμού του λογαριασμού, του αριθμού απόδειξης είσπραξης, του ποσού είσπραξης και της υπογραφής του ταμιά της υποδοχής ή όποιος άλλος είναι ο διαχειριστής του ελέγχου).
6. *Το δελτίο παροχής υπηρεσιών ή εβδομαδιαίος λογαριασμός ή Invoice:* (Είναι το πιο σημαντικό έντυπο του ξενοδοχείου γιατί σε αυτό καταχωρούνται όλες οι υπηρεσίες που προσφέρονται στους πελάτες και ακόμα οι έκτακτες καταναλώσεις στα διάφορα τμήματα που δεν πληρώθηκαν μετρητοίς. Εκδίδεται σε δυο αντίγραφα, το πρωτότυπο δίνεται στον πελάτη και το δευτερότυπο παραμένει στο στέλεχος για έλεγχο).
7. *Το δελτίο συμψηφισμού έκπτωσης και διόρθωσης:* (Σε περίπτωση έκπτωσης ή διόρθωσης του λογαριασμού του πελάτη ενημερώνουμε πάντοτε το δελτίο συμψηφισμού προκειμένου να αιτιολογήσουμε το ποσοστό έκπτωσης ή υπερχρέωσης. Το υπογράφει πάντα ο υπάλληλος υποδοχής και ο προϊστάμενος ή ο διευθυντής).
8. *Το βιβλίο εσόδων ή η μηχανή (μηχανική-ηλεκτρονική-computers).*

### Δελτίο παραγγελίας ( bon )

<p><b>HOTEL XXX</b> <b>ΑΛΦΑ ΑΞΕ</b></p> <p>Ε.Βενιζέλου 104 ΑΘΗΝΑ 11148</p> <p>Α.Φ.Μ.:94184027 Δ.Ο.Υ.: ΦΑΕΕ Αθήνας</p>	<p>ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ</p> <p>No....</p>
<p><b>Αριθ.δωμ.....Αριθ.τραπ..... Ημερομηνία.....</b></p>	
ΕΙΔΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ
<p>ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΥ</p>	

### Διαχωριστική ή ταμειακή κατάσταση τμήματος

<b>HOTEL</b> <b>XXX</b>					
				<b>No.</b> <b>2214</b>	
ΔΙΑΧΩΡΙΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.....				της 28/09/99	
<b>ΑΡΙΘ.ΛΟΓ.</b>	<b>ΑΡΙΘ.ΔΩΜ.</b>	<b>ΧΡΕΩΣΤΙΚΑ</b>	<b>ΜΕΤΡΗΤΑ</b>	<b>ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ</b>	
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>					

#### 4.3. Γενικές παρατηρήσεις στη Main Courante.

Ανάμεσα στο τμήμα υποδοχής και στην main courante υπάρχει συνεχής ενημέρωση για τις μεταβολές που γίνονται στο ξενοδοχείο, όπως είναι οι αφίξεις, οι αναχωρήσεις και οτιδήποτε άλλο προκύπτει. Αυτή η ενημέρωση γίνεται με τα εξής παραστατικά

##### 4.3.1. Δελτίο συμφωνίας ενοικίασης (registration card).

Το δελτίο συμφωνίας ενοικίασης είναι ένα έντυπο που χρησιμοποιείται στις περιπτώσεις έκτακτης άφιξης, δηλαδή χωρίς να έχει προηγηθεί κράτηση. Τα βήματα που ακολουθεί η Υποδοχή είναι τα εξής:

- Ζητάει από τον πελάτη να συμπληρώσει την κάρτα άφιξης.
- Αναζητεί στο πλάνο ρεσεψιόν ή στο room rack ή στον H/Y, ανάλογα με το σύστημα που χρησιμοποιεί, το κατάλληλο δωμάτιο για τον πελάτη, σύμφωνα με όσα εκείνος επιθυμεί καθώς και την διάρκεια παραμονής.
- Ενημερώνει τον πελάτη για την τιμή του δωματίου, των γευμάτων αλλά και των υπόλοιπων υπηρεσιών του ξενοδοχείου.
- Ενημερώνει τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου για την άφιξη του πελάτη και την προέιπραξη που τυχόν έγινε χρησιμοποιώντας χειρόγραφα έντυπα.
- Καταχωρεί τα στοιχεία του πελάτη στο:
  - Βιβλίο κίνησης πελατών πόρτας.
  - Δελτίο και βιβλίο αστυνομίας.
  - Πλάνο ρεσεψιόν ή room rack.
  - Ευρετήριο πελατών ή information rack.

Σε περίπτωση που έχει γίνει προέιπραξη, ο πελάτης δεν δικαιούται να πραγματοποιεί καταναλώσεις στα τμήματα του ξενοδοχείου και να υπογράφει τις αποδείξεις του. Αντιθέτως πρέπει να πληρώνει μετρητοίς κάθε κατανάλωσή του.

### 4.3.2. Voucher

Πρόκειται για δελτίο κράτησης πρακτορείου. Εκδίδεται από το πρακτορείο και περιλαμβάνει τα στοιχεία του δελτίου κράτησης και δίνεται στον πελάτη για λογαριασμό του ξενοδοχείου. Υπογράφεται και από τους τρεις.

#### Δελτίο συμφωνίας ενοικίασης (Registration card).

ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΝΟΙΚΙΑΣΗΣ REGISTRATION CARD			
ΕΠΩΝΥΜΟ SURNAME		ΟΝΟΜΑ FIRST NAME	
ΠΑΤΡΩΝΥΜΟ FATHER'S NAME		ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ HOME ADDRESS	
ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ NATIONALITY	ΠΟΛΗ CITY	ΚΡΑΤΟΣ COUNTRY	
ΗΜΕΡ.-ΤΟΠΟΣ ΓΕΝ. BIRTHDATE		ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ PROFESSION	
ΑΡΙΘ.ΤΑΥΤ. PASSPORT No	ΑΡΙΘ.ΤΗΛ. TEL.No.	ΤΑΧ.ΚΩΔ. POSTAL	
ΑΦΙΞΗ ARR. DATE	ΑΝΑΧΩΡ. DEPA. DATE	ΟΡΟΙ CONDITIONS	ΑΤΟΜΑ PERSONS
ΑΡΙΘ. ΔΩΜ. ROOM No.	ΤΙΜΗ RATE	<p>Η Διεύθυνση του ξενοδοχείου δεν φέρει καμία ευθύνη για απώλεια τιμαλφών που αφήνονται στα δωμάτια. Για την ασφαλή φύλαξή τους, παρακαλούνται οι πελάτες να τα παραδίνουν στην υποδοχή του ξενοδοχείου. The management cannot be held liable for loss of valuables left in the rooms. For safe keeping , please check valuables at the hotel reception.</p>	
ΗΜΕΡΟΜ..... DATE.....  ΥΠΟΓΡΑΦΗ SIGNATURE			

## Voucher

<b>XXX TRAVEL</b> Travel & Tourism Service 31 Voukourestiou str. Athens 112 45 GREECE Tel: 3258239 Fax: 33255003	<b>VOUCHER</b>
To: .....	
.....	
Please reserve accommodation in favour of:	
.....	
.....	
...Single with bath	Bill will be paid by.....
...Twin bedded with bath	
...Triple bedded with bath	
Meals to be provide:	
Bed & Breakfast.....	from..... to..... (.....nights)
Half Board.....	from..... to.....(.....nights)
Full Board.....	from..... to.....(.....nights)
Date.....	Signature

### 4.3.3. Δημέρευση (day use)

Δημέρευση είναι όρος της κατάστασης δωματίου που δείχνει ότι το δωμάτιο θα χρησιμοποιηθεί για λιγότερο χρονικό διάστημα από μια διανυκτέρευση.

Η άφιξη και αναχώρηση του πελάτη πραγματοποιούνται εντός της ίδιας ημέρας, το δωμάτιο χρεώνεται με το 50% της τιμής του και οι όροι διαμονής είναι σχεδόν πάντα room rate.

Ο συνήθης χρόνος χρησιμοποίησης του δωματίου είναι 6-8 ώρες και η ώρα αναχώρησης είναι περίπου στις 18:00.

Η διαδικασία άφιξης είναι ακριβώς η ίδια όπως στους υπόλοιπους πελάτες, και η υποδοχή θα πρέπει να ενημερώσει τα υπόλοιπα τμήματα ότι πρόκειται για day use.

### 4.3.4. Μερική άφιξη

Μερική άφιξη είναι η περίπτωση κατά την οποία σε ένα κατειλημμένο δωμάτιο αφικνείται επιπλέον άτομο. Σε τέτοια άφιξη, συμπληρώνεται κανονικά το registration card και η υποδοχή καταχωρεί, ανάλογα με το σύστημα που χρησιμοποιεί, τα στοιχεία στο βιβλίο πόρτας και προσθέτει στις παλιές τιμές τις νέες.

#### 4.3.5. Τιμές ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

Τιμές δωματίου είναι οι τιμές που θα δηλωθούν από κάθε επιχείρηση και θα εγκριθούν από τον Ε.Ο.Τ. ή οι ελάχιστες τιμές σε περίπτωση που δεν υποβληθεί δήλωση, είναι υποχρεωτικές να παραμείνουν σταθερές για όλο το χρόνο.

Οι τιμές διαφοροποιούνται κατά την διάρκεια των τριών τουριστικών περιόδων σε χαμηλή, μέση και υψηλή.

Η τιμή κάθε δωματίου πρέπει να είναι εμφανής στο εσωτερικό μέρος της πόρτας κάθε δωματίου.

Οι εγγεγραμμένες από τον Ε.Ο.Τ τιμές προσαυξάνονται:

1. Κατά 20% για προσθήκης κλίνης (extra bed).
2. Κατά 10% για παραμονή των πελατών στο ξενοδοχείο μέχρι δυο ημέρες.

Οι εγγεγραμμένες από τον Ε.Ο.Τ. τιμές διαφοροποιούνται:

1. Όταν δίκλινο δωμάτιο ξενοδοχείου Γ' τάξης και άνω διατεθεί σε ένα άτομο, οπότε εισπράττεται το 80% της τιμής του δωματίου που δεν θα υπολείπεται της τιμής του δωματίου που δεν θα υπολείπεται της τιμής του μονόκλινου.
2. Όταν πραγματοποιείται διημέρευση (day use), οπότε εισπράττεται το 50% της τιμής του δωματίου.

Οι εγγεγραμμένες από τον Ε.Ο.Τ. τιμές μειώνονται:

1. Μέχρι 30% σε μεμονωμένους πελάτες.
2. Μέχρι 50% σε ομάδες πελατών, άνω των δέκα ατόμων και σε συμβάσεις με γραφεία ταξιδιών (allotment).

Απαγορεύεται η είσπραξη τιμών κατώτερων ή ανώτερων απ' αυτές που δηλώθηκαν σε συνδυασμό με τις εκπτώσεις που καθορίζονται κάθε φορά από τις υπουργικές αποφάσεις τις σχετικές με τις τιμές των ξενοδοχείων.

#### 4.3.6. Αλλαγή δωματίου ή όρων διατροφής

Σε περίπτωση που κάποιος πελάτης επιθυμεί για οποιονδήποτε λόγο να αλλάξει δωμάτιο, ο υπάλληλος της υποδοχής ενημερώνει το τμήμα ορόφων. Μπορεί να ζητηθεί και η αλλαγή των όρων της διατροφής του, π.χ. από Β.Β. σε Η.Β. ή από F.B. σε Β.Β.

Ανεξάρτητα από το σύστημα που χρησιμοποιεί το κάθε ξενοδοχείο ο υπάλληλος της υποδοχής πρέπει να προβεί στις παρακάτω ενέργειες:

##### α) Χειρόγραφο και μηχανικό σύστημα

- Συμπληρώνει το δελτίο αλλαγής δωματίου ή όρων, το οποίο περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία: το ονοματεπώνυμο του πελάτη, την ημερομηνία της αλλαγής, τον αριθμό του δωματίου, από τον οποίο φεύγει ο πελάτης και τον αριθμό αυτού στο οποίο μεταφέρεται, την τυχόν αλλαγή της συμφωνίας ή τη διαφορετική τιμή του νέου δωματίου και τέλος την υπογραφή του υπαλλήλου της υποδοχής. Το έντυπο αυτό αποστέλλεται σε όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου για να πληροφορηθούν την αλλαγή.
- Ενημερώνει το βιβλίο πόρτας ως εξής: αν η αλλαγή συνεπάγεται αύξηση της τιμής η καταχώρηση γίνεται στις αφίξεις. Αντίθετα σε περίπτωση μείωσης της τιμής η αλλαγή γίνεται στις αναχωρήσεις.

Αν υπάρχει αυξομείωση της τιμής χρέωσης για τον ίδιο πελάτη, η διαφορά αύξησης καταχωρείται στις αφίξεις και τη διαφορά μείωσης στις αναχωρήσεις του βιβλίου.

#### 4.3.7. Κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών

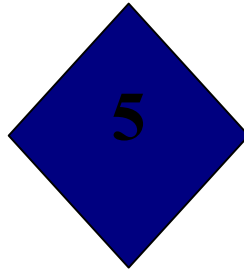
- Η ενοικίαση του δωματίου θεωρείται ότι έγινε για μια μέρα μόνο εκτός και αν υπάρχει άλλη συμφωνία μεταξύ του πελάτη και του ξενοδοχείου.
- Η ενοικίαση θεωρείται ότι ανανεώνεται αμοιβαία για την επόμενη ημέρα, εφ' όσον ο μὲν ξενοδόχος δεν ειδοποιεί τον πελάτη ότι λήγει η μίσθωση, ο δε πελάτης δεν ειδοποιεί τον ξενοδόχο ότι δεν θα συνεχίσει την μίσθωση. Η ειδοποίηση αυτή πρέπει να γίνεται από την προηγούμενη ημέρα. Σε διαφορετική περίπτωση δεν ισχύει για την ίδια ημέρα αλλά για την επόμενη.
- Εάν το δωμάτιο εκμισθωθεί για ορισμένο χρόνο, ο ξενοδόχος δεν δικαιούται να λύσει τη μίσθωση πριν τη παρέλευση του συμφωνηθέντος χρόνου, εκτός αν ο πελάτης:
  - Παραβεί τον παρόντα κανονισμό.
  - Ασθενήσει από μεταδοτική ή άλλη νόσο, που προκαλεί ενόχληση στους υπόλοιπους πελάτες του ξενοδοχείου.
  - Παραβεί τα χρηστά ήθη.

Αντίστοιχα ο πελάτης οφείλει:

- Να δεχτεί το μέσω του ίδιου ή τρίτου κρατημένο δωμάτιο, εκτός αν αυτό δεν είναι σύμφωνο με την παραγγελία του.
- Να διατηρήσει το δωμάτιο μέχρι το τέλος του συμφωνημένου χρόνου, υποχρεούμενος σε αντίθετη περίπτωση να καταβάλει στον ξενοδόχο αποζημίωση που αντιστοιχεί στο μισό του μισθώματος για τις υπόλοιπες μέρες της συμφωνηθείσας τιμής διανυκτέρευσης.
- Ο πελάτης οφείλει να παραμείνει στο δωμάτιο μέχρι τη λήξη της συμφωνίας. Σε αντίθετη περίπτωση έχει υποχρέωση να αποζημιώσει τον ξενοδόχο με 50% του ενοικίου των υπόλοιπων ημερών.
- Σε περίπτωση που λυθεί η μίσθωση του δωματίου, ο πελάτης υποχρεούται να εκκενώσει το δωμάτιο μέχρι τις 12:00. Παραμονή μετά την ώρα αυτή και μέχρι τις 18:00 υποχρεώνει τον πελάτη να καταβάλει το μισό ενοίκιο. Παραμονή μετά τις 18:00 υποχρεώνει τον πελάτη στην καταβολή ολόκληρου του ενοικίου μιας μέρας. Αν ο πελάτης αρνηθεί, ο ξενοδόχος δικαιούται να βγάλει έξω από το δωμάτιό του τις αποσκευές του.
- Συμφωνίες – συμβόλαια μεταξύ ξενοδόχων και τουριστικών γραφείων για κράτηση αριθμού κλινών για ορισμένη χρονική περίοδο προς συνεχή αποστολή εναλλασσόμενων πελατών (allotment) πρέπει να περιλαμβάνουν εκτός από πιθανούς άλλους όρους:
  - Τη συμφωνηθείσα τιμή απλής διανυκτέρευσης ή με πρωινό ή με ημιδιατροφή ή με πλήρη διατροφή.
  - Τον τύπο των δωματίων (μονόκλινα, δίκλινα, απλά, με λουτρό).
  - Την ακριβή χρονική διάρκεια της μίσθωσης.
  - Τον συμφωνηθέντα αριθμό διανυκτερεύσεων κατά μήνα κατ' ανώτατο και κατώτατο όριο.

**Πηγές:** «Τήρηση λογαριασμών πελατών». Κομίνης Ν.  
Σημειώσεις: «τήρηση λογαριασμών πελατών». Γιαννουλίδου.  
«Υπηρεσία Υποδοχής». Καπίκη Τ.





## ΚΛΑΣΣΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

---

- 5.1. Ανάγκη παρακολούθησης εσόδων ξενοδοχειακής επιχείρησης (χειρόγραφο Main Courante)
- 5.2. Κλασσικό σύστημα της Main Courante
- 5.3. Λογαριασμοί
  - 5.3.1. Άνοιγμα και κλείσιμο λογαριασμών
- 5.4. Αδύνατη σήμερα η εφαρμογή του κλασσικού συστήματος στις μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες

### 5.1. Ανάγκη παρακολούθησης εσόδων ξενοδοχειακής επιχείρησης (χειρόγραφο main courante)

Το χειρόγραφο αποτελεί το μη αυτοματοποιημένο σύστημα διεκπεραίωσης των εργασιών του τμήματος της υποδοχής. Αποτελεί τη βάση όλων των άλλων συστημάτων και μπορεί να τηρηθεί μόνο σε χειρόγραφα έντυπα (φύλλα, καρτέλες ή σε βιβλία). Μερικά μικρά ξενοδοχεία εξακολουθούν να χρησιμοποιούν αυτή τη μέθοδο και εφ' όσον τηρείται σε βιβλίο, τα ξενοδοχεία τα οποία διατηρούν ελεγκτήριο, χρησιμοποιούν δυο τέτοια, ένα για άρτιες ημέρες και ένα για τις μέρες των περιττών ημερομηνιών, έτσι ώστε να διευκολύνονται οι καταχωρήσεις και ο έλεγχος.

Αυτά τα χειρόγραφα έντυπα συναντώνται με τις παρακάτω ονομασίες:

- Ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών.
- Βιβλίο χρεοπιστώσεων.
- Βιβλίο τρεχούμενων λογαριασμών.
- Αναλυτικό καθολικό του λογαριασμού πελάτες.

Επειδή στην main courante καταχωρούνται όλα τα έσοδα της επιχείρησης που έχουμε από κάθε κλάδο εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου, πρέπει απαραίτητα να φέρει θεώρηση της οικονομικής εφορίας.

### 5.2. Κλασσικό σύστημα της Main Courante

Με το χειρόγραφο σύστημα οι κρατήσεις καταχωρούνται σε *δελτία κράτησης* (αυτά είναι τα έντυπα στα οποία καταγράφονται όλα τα στοιχεία που απαιτούνται για να γίνει μια κράτηση. Το έντυπο αυτό, μπορεί να έχει διαφορετικό σχήμα και μορφή ανάλογα από το ξενοδοχείο ή το πρακτορείο, τα βασικά όμως στοιχεία είναι σ' όλα τα ίδια, δηλαδή ημερομηνία άφιξης, είδος δωματίου, όροι παραμονής, τιμή με τι τρόπο έγινε η κράτηση κ.λ.π), και έπειτα στο *πλάνο κρατήσεων* (είναι το έντυπο στο οποίο αναφέρονται όλα τα δωμάτια του ξενοδοχείου. Κάθε πλάνο αντιστοιχεί σ' ένα μήνα και πάνω σε αυτό καταχωρούνται οι επικυρωμένες κρατήσεις, βάσει των παραγγελιών τους. Αυτός είναι ένας οδηγός ο οποίος ανά πάσα στιγμή, εφόσον είναι ενημερωμένος, μας δίνει την προβλεπόμενη μελλοντική διαθεσιμότητα των κενών δωματίων, πράγμα βασικό για την αποδοχή ή όχι ζητούμενων κρατήσεων σε μελλοντικές ημερομηνίες). Κατά την άφιξη του πελάτη πριν δοθεί το δωμάτιο, υπογράφεται μια κάρτα άφιξης από τον πελάτη και ένα ειδικό έντυπο από τον υπάλληλο όπου αναγράφονται τα στοιχεία του πρώτου (ονοματεπώνυμο, εθνικότητα, ημερομηνία γέννησης, αριθμός ταυτότητας) και υπογράφεται από τον πελάτη. Σε περίπτωση ανεύρεσης του κατάλληλου δωματίου εκείνη τη στιγμή από τον υπάλληλο γίνεται με τη βοήθεια ενός πλάνου υποδοχής ή του room rack.

Μοιράζονται αντίγραφα της κάρτας άφιξης του πελάτη και στα υπόλοιπα τμήματα όπως στους τηλεφωνητές και στη main courante. Κατόπιν ο υπεύθυνος υπάλληλος κάθε τμήματος (bar, εστιατορίου, κ.λ.π.) αποστέλλει τις αποδείξεις με τις χρεώσεις των πελατών στην υποδοχή, για να καταχωρηθούν στους λογαριασμούς τους όλες οι υπηρεσίες που προσφέρονται στους πελάτες, όπως επίσης όλες οι επιπλέον καταχωρήσεις που γίνονται στα διάφορα τμήματα που δεν πληρώθηκαν τοις μετρητοίς.

Κατά την αναχώρηση, οι πελάτες τακτοποιούν τους λογαριασμούς τους, και επιστρέφουν τα κλειδιά των δωματίων τους. Ο πελάτης διαγράφεται από το πλάνο υποδοχής ή από τις κάρτες άφιξης.

Η γραμμογράφηση της main courante αποτελείται από οριζόντιες και κάθετες στήλες, οι οποίες αντιστοιχούν στα τμήματα εκμετάλλευσης για τις χρεώσεις ενώ υπάρχουν και στήλες για τις πιστώσεις και τα αποτελέσματα. Η τελευταία στήλη είναι για παρατηρήσεις όπου σημειώνονται επεξηγήσεις σχετικές με τις καταχωρήσεις όπως και τα ονόματα των πρακτορείων που έχουν στείλει τους πελάτες. Στην κάθετη στήλη βρίσκονται τα γράμματα του ελληνικού αλφαβήτου για την εύρεση των σειρών κατά τις καταχωρήσεις.

Επειδή στην main courante καταχωρούνται όλα τα έσοδα της επιχείρησης θα πρέπει να φέρει θεώρηση από την Δ.Ο.Υ., και σε περίπτωση διόρθωσης, αυτή γίνεται μόνο με διαγραφή του λανθασμένου ποσού με στυλό ίδιου χρώματος και την αναγραφή του σωστού πάνω από το διαγραφέν. Σε περίπτωση διαγραφής καταχωρήσεων ή σε περιπτώσεις αναχώρησης και αλλαγής δωματίου, χρησιμοποιείται διαφορετικού χρώματος στυλό, συνήθως κόκκινο.

Η εργασία της main courante αρχίζει το πρωί κάθε ημέρας και τελειώνει μετά το κλείσιμο των τμημάτων εκμετάλλευσης, περίπου τα μεσάνυχτα. Κάθε εργασία πρέπει να έχει τελειώσει στις 6 το πρωί που αρχίζει η νέα μέρα.

Η σειρά εργασιών που ακολουθούμε είναι συνήθως η εξής:

1. Ξεκινάμε με την αναγραφή της ημερομηνίας στο μέσο του πάνω μέρους του εντύπου.
2. Γράφουμε όλες τις αφίξεις που έγιναν βάσει του βιβλίου πόρτας.
3. Καταχωρούμε σε όλους τους λογαριασμούς των πελατών τις χρεωστικές καταναλώσεις που έγιναν στα διάφορα τμήματα (εστιατόριο, μπαρ κ.λ.π.).
4. Γίνεται καταχώρηση των πιστώσεων των πελατών στις σειρές των πελατών και στις στήλες των πιστώσεων (προκαταβολές – εκπτώσεις – διορθώσεις - εισπράξεις), με βάση τα αντίστοιχα παραστατικά που εκδίδει η υποδοχή.
5. Καταχωρούμε τις εισπράξεις των τμημάτων σε σύνολο, με βάση τις διαχωριστικές – συγκεντρωτικές καταστάσεις των τμημάτων και τις αποδείξεις είσπραξης της υποδοχής.
6. Οριζόντια άθροιση η οποία μπορεί να πραγματοποιείται κατά την ενημέρωση των λογαριασμών.
7. Κάθετη άθροιση που πραγματοποιείται αφού χαρακτηί μια οριζόντια γραμμή κάτω από την τελευταία καταχώρηση που είναι πάντοτε τα passants. Με τον τρόπο αυτό αποφεύγονται τυχόν αλλοιώσεις από τρίτους.
8. Τέλος έχουμε το ημερήσιο ισοζύγιο το οποίο είναι η εξαγωγή των αποτελεσμάτων και η συμφωνία αυτών με τα παραστατικά μας στοιχεία. Π.χ. η στήλη συμφωνηθέντα του βιβλίου εσόδων θα πρέπει να συμφωνεί με τις αντίστοιχες στήλες του βιβλίου αφίξεων και αναχωρήσεων ή του βιβλίου πόρτας. Από τις στήλες πίστωσης, η στήλη ταμείο θα πρέπει να συμφωνεί με την συγκεντρωτική ταμειακή κατάσταση.

**Πηγές:** «Τήρηση λογαριασμών πελατών». Κομίνης Ν.

Σημειώσεις: «τήρηση λογαριασμών πελατών». Γιαννουλίδου.

«Υπηρεσία Υποδοχής». Καπίκη Γ.

### 5.3. Λογαριασμοί

Η απόδειξη παροχής υπηρεσιών, δηλαδή ο λογαριασμός του πελάτη, αποτελεί το πιο σημαντικό έντυπο του ξενοδοχείου αφού σε αυτό καταχωρούνται οι καταναλώσεις των πελατών που δεν εξοφλήθηκαν άμεσα.

Ο λογαριασμός αυτός εκδίδεται σε αντίτυπα τα οποία δίνονται στον πελάτη και στο λογιστήριο. Είναι ίσως το μόνο έντυπο που είναι όμοιο σε όλα τα ξενοδοχεία, με επτά στήλες που αντιπροσωπεύουν χρεοπιστώσεις επτά ημερών.

Τα απαραίτητα στοιχεία της απόδειξης παροχής υπηρεσιών είναι:

- Επωνυμία επιχείρησης.
- Τίτλος ξενοδοχείου.
- Διεύθυνση.
- Τηλέφωνο-fax.
- Α.Φ.Μ.
- Δ.Ο.Υ. στην οποία ανήκει η επιχείρηση.
- Τίτλος εντύπου.
- Αύξοντας αριθμός.
- Αριθμός δωματίου.
- Όνομα πελάτη.
- Διεύθυνση πελάτη.
- Πόλη.
- Ταχυδρομικός κώδικας.
- Α.Φ.Μ. πελάτη.
- Δ.Ο.Υ πελάτη.
- Ημερομηνία άφιξης.
- Ημερομηνία αναχώρησης.

Το υπόλοιπο τμήμα του λογαριασμού καλύπτεται από τις στήλες και τις σειρές όπου γράφονται τα τμήματα του ξενοδοχείου και οι χρεώσεις ανά ημέρα. Υπάρχουν οι σειρές των τμημάτων και μετά από αυτές οι εξής στήλες:

- Σύνολο ημέρας: συνολικό ποσό χρέωσης κάθε ημέρας.
- Προηγούμενο υπόλοιπο: χρεωστικό ή πιστωτικό από την προηγούμενη μέρα.
- Γενικό σύνολο: άθροισμα του συνόλου ημέρας και του προηγούμενου υπολοίπου.
- Ταμείο: ποσά που καταβάλλονται μετρητά 'έναντι λογαριασμού' ή για την εξόφλησή του.
- Εκπτώσεις-διορθώσεις: ποσά που αφαιρούνται από το λογαριασμό του πελάτη εξαιτίας παρεχόμενων εκπτώσεων ή λαθών χρέωσης.
- Προκαταβολές: ποσά που έχουν καταβληθεί από τον πελάτη πριν την άφιξή του.
- Υπόλοιπο σε μεταφορά: διαφορά μεταξύ γενικού συνόλου και των διάφορων πιστώσεων (ταμείο, εκπτώσεις-διορθώσεις, προκαταβολές).

### Απόδειξη παροχής υπηρεσιών

<b>HOTEL XXX ΑΛΦΑ ΑΞΕ</b> Ε.Βενιζέλου 104 ΑΘΗΝΑ 11148 Α.Φ.Μ.:94184027 Δ.Ο.Υ.:ΦΑΕΕ Αθήνας	<b>ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b> No. ....						
Αριθμ.δωμα. .... Άτομα..... Συμφωνία..... Ημερο. Αφίξης..... Ημερο. Αναχώ. .... Όνομα πελάτη..... Πρακτορείο..... Διεύθυνση..... Πόλη..... Τ.Κ. .... Α.Φ.Μ.:..... Δ.Ο.Υ. ....							
<b>ΜΗΝΑΣ...</b>							
<b>Συμφωνηθέντα</b>							
<b>Εστιατόριο</b>							
<b>Μπουφές</b>							
<b>Κάβα</b>							
<b>Bar</b>							
<b>Τηλέφωνα</b>							
<b>Πλυντήριο</b>							
<b>Θυρωρείο</b>							
<b>Δημ. Φόρος</b>							
<b>Φ.Π.Α.</b>							
<b>Σύνολο ημέρας</b>							
<b>Προηγ. Υπόλοι.</b>							
<b>Γενικό Σύνολο</b>							
<b>Εισπράξεις</b>							
<b>Προκαταβολές</b>							
<b>Εκπτώσεις</b>							
<b>Χρεώσεις</b>							
<b>Σε μεταφορά</b>							
<b>Δ Φ.2%</b>	<b>ΦΠΑ.8%</b>	<b>ΦΠΑ. 18%</b>					

#### 5.3.1. Άνοιγμα και κλείσιμο λογαριασμού

Στο άνοιγμα του λογαριασμού έχουμε την αναγραφή των στοιχείων του πελάτη και των συμφωνηθέντων του, αμέσως μετά την άφιξή του. Είτε αναγράφονται τα στοιχεία του πελάτη που έκανε την κράτηση είτε τα στοιχεία του τουριστικού γραφείου το οποίο έστειλε τουρίστες σε δωμάτια ξενοδοχείου. Επίσης καταχωρούνται οι χρεώσεις και πιστώσεις του πελάτη κατά τη διάρκεια της παραμονής του.

Ο λογαριασμός και τα υπόλοιπα έντυπα που δίνονται στον πελάτη, πρέπει να έχουν άψογη εμφάνιση, παρουσιάζοντας την εικόνα και την οργάνωση του ξενοδοχείου.

Κατά την αναχώρηση του πελάτη έχουμε και το κλείσιμο του λογαριασμού, τον υπολογισμό του τελικού ποσού που οφείλει ο πελάτης, γι' αυτό το λόγο ο λογαριασμός πρέπει να είναι διαρκώς ενημερωμένος για να είναι έτοιμος προς εξόφληση. Εκτός από τον λογαριασμό του πελάτη, απαιτούνται και άλλα έντυπα για την τακτοποίηση του, όπως είναι τα δελτία συναλλαγής για τις πιστωτικές κάρτες σε περίπτωση που επιθυμεί να εξοφλήσει με πιστωτική κάρτα.

Η έκδοση των εβδομαδιαίων λογαριασμών, είναι καθήκον του νυκτερινού *main courantier* ο οποίος αφού μεταφέρει τα στοιχεία και το υπόλοιπο του λογαριασμού σε νέο λογαριασμό για τη συνέχεια των χρεώσεων, τον τοποθετεί στη θυρίδα της κλειδοθήκης της υποδοχής του πελάτη, μέσα σε φάκελο, για την εξόφλησή του.

Υπάρχουν περιπτώσεις πελατών που ενώ μένουν στο ίδιο δωμάτιο ζητούν χωριστούς λογαριασμούς, οπότε τηρούνται δύο ή περισσότεροι λογαριασμοί με αναλογική χρέωση των συμφωνηθέντων.

Πολλά ξενοδοχεία εκδίδουν τους λογαριασμούς και απαιτούν από τον πελάτη την εξόφλησή τους όταν φτάνουν σε ύψος το οποίο έχει οριστεί από τη διεύθυνση ή σε περιπτώσεις χρεώσεων σε ασυνήθιστο ύψος σε μια ημέρα.

**Πηγές:** «Τήρηση λογαριασμών πελατών». Κομίνης Ν.

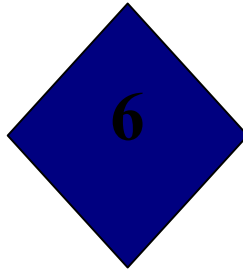
#### **5.4. Αδύνατη σήμερα η εφαρμογή του κλασσικού συστήματος στις μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες**

Η όλο και μεγαλύτερη τεχνολογική εξέλιξη στον τομέα της ξενοδοχειακής βιομηχανίας, κατέστησε το κλασσικό σύστημα ως το πλέον δυσκολότερο σύστημα στην εφαρμογή του. Με αυτήν την σημαντική τεχνολογική εξέλιξη, το μηχανικό σύστημα και πλέον το ηλεκτρονικό, βοήθησαν τα τμήματα των ξενοδοχείων και ειδικά το τμήμα της υποδοχής να κινείται σε γρηγορότερους ρυθμούς. Συγκεκριμένα η ξενοδοχειακή βιομηχανία στην Ελλάδα, η οποία αναπτύσσεται όλο και περισσότερο, επιθυμεί να προσφέρει τις πιο άμεσες και καλύτερες υπηρεσίες στον τουρίστα και πελάτη της. Συγκεκριμένα οι μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες είναι λογικό να επιζητούν τις τελευταίες τεχνολογικές εξελίξεις οι οποίες βοηθούν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών και στον εκσυγχρονισμό της επιχείρησης.

Στις μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες όπου οι εργασίες είναι πολλές σε όγκο και πολύπλοκες πολλές φορές είναι αδύνατη η εφαρμογή του κλασσικού συστήματος για τους εξής λόγους:

1. Κατανάλωση πολύτιμου χρόνου για την εκτέλεση των εργασιών.
2. Απαιτείται μεγάλος αριθμός υπαλλήλων στην επιχείρηση.
3. Μεγάλη πιθανότητα λάθους (ανθρώπινου) λόγω της πληθώρας των εργασιών.
4. Μεγάλος όγκος χαρτικού υλικού (έντυπα και βιβλία της *main courante*).
5. Αδύνατη η διεξαγωγή στατιστικών στοιχείων.

Καταλαβαίνουμε ότι η εφαρμογή του κλασσικού συστήματος καθιστά αδύνατη την ομαλή λειτουργία της ξενοδοχειακής επιχείρησης σήμερα, λόγω της όλο και αυξανόμενης ζήτησης για γρήγορα και αποτελεσματικά δεδομένα. Γι' αυτούς τους λόγους λοιπόν, αναπτύχθηκαν τελειότερα μηχανικά συστήματα όπως το μηχανικό και μετέπειτα το ηλεκτρονικό στα οποία θα αναφερθούμε παρακάτω.



## ΜΗΧΑΝΙΚΗ (ΗΜΙΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ)

---

- 6.1. Μηχανική (ημιαυτοματοποιημένο σύστημα)
- 6.2. Εξέλιξη τεχνολογίας-ανάγκη εφαρμογής μηχανικού συστήματος
- 6.3. Συστήματα μηχανικής main courante
- 6.4. Εξοπλισμός της υποδοχής με το μηχανικό σύστημα
  - 6.4.1. Room rack (Reception/Room board)
  - 6.4.2. Rack αλληλογραφίας, μηνυμάτων και κλειδιών
  - 6.4.3. Rack κρατήσεων και information rack
  - 6.4.4. Καρτελοθήκες
  - 6.4.5. Μηχανή ενημέρωσης λογαριασμών
  - 6.4.6. Ταμειακή μηχανή
- 6.5. Άνοιγμα λογαριασμού

## 6.1. Μηχανική (Ημιαυτοματοποιημένο σύστημα)

Το ημιαυτοματοποιημένο ή αλλιώς μηχανικό σύστημα της υποδοχής χρησιμοποιεί συγχρόνως χειρόγραφα και έντυπα που εκδίδονται από μηχανές. Αποτελεί την τελειότερη εξέλιξη της χειρογράφου *main courante* αφού η μηχανική επιτυγχάνει ταχύτητα και ακρίβεια καταχώρησης όλων των εγγράφων. Συνηθίζεται στα μικρά και μεσαία ξενοδοχεία.

## 6.2. Εξέλιξη τεχνολογίας – ανάγκη εφαρμογής μηχανικού συστήματος

Η μηχανική αποτελεί την τελειότερη τεχνολογική εξέλιξη μετά την χειρόγραφη. Η συνεχής τεχνολογική εξέλιξη βοήθησε και τα ξενοδοχεία και συγκεκριμένα το τμήμα της υποδοχής. Η ανάγκη για πιο γρήγορα συγκεντρωτικά αποτελέσματα, για πιο άμεσες και κυρίως ταχύτερες καταχωρήσεις πελατών στο τμήμα των κρατήσεων, ήρθε να φέρει την βοήθειά του το μηχανικό σύστημα. Τα κυριότερα πλεονεκτήματα της μηχανικής έναντι του χειρογράφου είναι τα εξής:

1. Η αυτόματη εγγραφή στους λογαριασμούς και έκδοση αποτελεσμάτων τα οποία είναι ευκολότερα να αναγνωσθούν.
2. Άμεση καταχώρηση στον εβδομαδιαίο λογαριασμό της ατομικής μερίδας του πελάτη, της χαρτοταινίας της μηχανής (αναλυτικό ημερολόγιο) και των παραστατικών στοιχείων (Bon).
3. Άμεσο διαχωρισμό των πράξεων.
4. Άμεσο έλεγχο και συμφωνία.
5. Άρτια εμφάνιση των λογαριασμών και μερίδων.
6. Συντόμευση του χρόνου ως προς την ενημέρωση.
7. Απασχόληση λιγότερου αριθμού προσωπικού.

Ασφάλεια στις κινήσεις μας αφού είναι εφοδιασμένη με ασφαλιστικά κλειδιά λειτουργίας, έτσι με αυτόν τον τρόπο αποκλείει την χρησιμοποίηση της από μη υπεύθυνα άτομα. Δίνει απ' ευθείας διαχωρισμούς και συγκεντρώσεις και συμφωνίες που αποκλείουν τυχόν αμφιβολίες. Η λήψη των αποτελεσμάτων είναι ταχύτατη και η εκτύπωση των εντύπων παρέχει απόλυτο έλεγχο.

Κατά την διαμονή, για την καταχώρηση των χρεώσεων των πελατών και την έκδοση των οικονομικών αποτελεσμάτων της επιχείρησης, χρησιμοποιούνται ειδικές μηχανές, οι οποίες εκτελούν τις εργασίες με αρκετά μεγάλη ταχύτητα. Οι υπάλληλοι της υποδοχής αντιμετωπίζουν λιγότερες ασυμφωνίες στους λογαριασμούς των πελατών με αποτέλεσμα να ολοκληρώνουν την εργασία τους πιο γρήγορα.

## 6.3. Συστήματα μηχανικής *main courante*

Οι μηχανικές *main courante* διακρίνονται ως προς το σύστημα αποτύπωσης σε δύο συστήματα:

1. *Οριζόντιο σύστημα*: Το πλέον διαδεδομένο, όπου οι εγγραφές (χρέωση – πίστωση – υπόλοιπο – προηγούμενο υπόλοιπο - αριθμός δωματίου), αποτυπώνονται σε μια οριζόντια γραμμή. Αυτό το σύστημα ενδείκνυται για μεγάλης χωρητικότητας ξενοδοχεία.



2. *Κάθετο σύστημα*: Όπως είναι οι ταμειακές μηχανές όπου όλα τα στοιχεία αποτυπώνονται το ένα κάτω από το άλλο. Αυτό το σύστημα ενδείκνυται για μικρής και μεσαίας χωρητικότητας ξενοδοχεία.

Οι πιο γνωστοί τύποι μηχανικών είναι:

1. NATIONAL: N.C.R. 2000, N.C.R. 42, N.C.R. 5000.
2. ANKER: ANKER 724, ANKER B.N. 5000
3. SWEDA: Διάφοροι τύποι

**Πηγές:** «Τήρηση λογαριασμών πελατών». Κομίνης Ν.  
Σημειώσεις: «τήρηση λογαριασμών πελατών». Γιαννουλίδου.

#### **6.4. Εξοπλισμός της υποδοχής με το μηχανικό σύστημα**

Στις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν το μηχανικό σύστημα, η υποδοχή περιλαμβάνει ένα αριθμό από ειδικό εξοπλισμό με σκοπό να συγκεντρώνει τα έντυπα του τμήματος. Οι τύποι των μηχανικών της *main courante* που αναφέρθηκαν παραπάνω, υποστηρίζουν τις περισσότερες υποδοχές μικρών και μεσαίων ξενοδοχείων. Η περιγραφή του εξοπλισμού αυτού έχει ως εξής:

##### **6.4.1. Room Rack (Reception/Room status board)**

Το room rack είναι μια διάταξη από μεταλλικές στήλες με μικρές θήκες οι οποίες συγκρατούν τα room rack slips, τα οποία παρέχουν πληροφορίες για τον πελάτη και την κατάσταση του δωματίου. Κάθε θήκη αντιπροσωπεύει και ένα δωμάτιο. Το room rack τοποθετείται στον χώρο της υποδοχής σε θέση εύκολη και προσβάσιμη από τους υπαλλήλους. Ο αριθμός των θηκών εξαρτάται από την επιλογή της διεύθυνσης και καθεμία στήλη περιλαμβάνει ένα ή δυο ορόφους, με τους ίδιους αριθμούς δωματίων των άλλων ορόφων να βρίσκονται στο ίδιο επίπεδο.

Σε κάθε θήκη δωματίου και δίπλα από τον αριθμό του αναγράφονται συνήθως τα χαρακτηριστικά του δωματίου και ο τύπος του αν πρόκειται δηλαδή για μονόκλινο ή δίκλινο κι ανάλογα από το χρώμα του πλαισίου που υπάρχει μπορούμε να καταλάβουμε και την ανάλογη θέα του, αν πρόκειται δηλαδή για γαλάζιο, τότε αυτό μπορεί να σημαίνει θέα προς τη θάλασσα. Στη θήκη κάθε δωματίου υπάρχει περίπτωση να υπάρχει μια σταθερή κάρτα, που να περιλαμβάνει κάποια στοιχεία όπως τον αριθμό του, αν διαθέτει ντους ή μπανιέρα και την τιμή που ενοικιάζεται την χαμηλή και την υψηλή περίοδο.

Τα room rack πληροφορούν άμεσα τους υπαλλήλους για τη διαθεσιμότητα ή μη καθώς και την κατάσταση όλων των δωματίων.

##### **6.4.2. Rack αλληλογραφίας, μηνυμάτων και κλειδιών**

Τα περισσότερα ξενοδοχεία για να αποφύγουν τον μεγάλο αριθμό των rack, συνδυάζουν το rack των κλειδιών ή με το room rack ή με το rack αλληλογραφίας και μηνυμάτων. Ο συνδυασμός αυτός μπορεί να βρίσκεται είτε κάτω από τον πάγκο είτε ως μια ανεξάρτητη μονάδα στον τοίχο. Υπάρχουν ρεσεψιόν που χρησιμοποιούν αυτό το rack για να διαχωρίσουν την υποδοχή από το τηλεφωνικό κέντρο, έτσι όταν οι

θήκες του rack αλληλογραφίας και μηνυμάτων είναι ανοικτές και από τις δυο πλευρές, και οι τηλεφωνητές που λαμβάνουν τα μηνύματα και οι υπάλληλοι της υποδοχής έχουν πρόσβαση στα μηνύματα και οι δεύτεροι τα παραδίδουν στους πελάτες.

Υπάρχουν όμως και λαμπάκια μηνυμάτων στα δωμάτια των πελατών τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν για ειδοποίηση μηνυμάτων.

#### **6.4.3. Rack κρατήσεων και information rack.**

Η υποδοχή συχνά χρησιμοποιεί συγκεντρωτικό κι ημερήσιο rack κρατήσεων όπου τα slips τοποθετούνται ανάλογα με την προγραμματισμένη ημερομηνία άφιξης του πελάτη κατά αλφαβητική σειρά. Κάθε πρωί τα slips (είναι ένα σχέδιο εντύπου στο οποίο καταγράφονται στοιχεία του πελάτη και πληροφορίες που αφορούν στη συμφωνία κράτησης) του συγκεντρωτικού rack κρατήσεων για τις αναμενόμενες αφίξεις της ίδιας ημέρας μεταφέρονται το ημερήσιο rack κρατήσεων όπου χρησιμοποιούνται από τον υπάλληλο της υποδοχής.

Το rack πληροφοριών είναι ένα ευρετήριο που περιέχει όλους τους πελάτες που διαμένουν στο ξενοδοχείο και δίπλα ο αριθμός του δωματίου τους και χρησιμοποιείται για να βοηθάει τους υπαλλήλους της υποδοχής στην ανεύρεση κάποιου πελάτη στην περίπτωση που έχει μηνύματα.

#### **6.4.4. Καρτελοθήκες**

Οι καρτελοθήκες περιλαμβάνουν τους λογαριασμούς των πελατών κατ' αύξοντα αριθμό δωματίου. Στους λογαριασμούς έχουν πρόσβαση ο ταμίας και ο υπάλληλος της υποδοχής. Υπάρχει και μια δεύτερη καρτελοθήκη που βρίσκεται στο λογιστήριο του ξενοδοχείου και περιέχει τους λογαριασμούς των πελατών που αναχώρησαν και είτε τακτοποίησαν τον λογαριασμό τους με πιστωτική κάρτα είτε θα σταλούν για εξόφληση σε τρίτους.

#### **6.4.5. Μηχανή ενημέρωσης λογαριασμών**

Τα ξενοδοχεία που χρησιμοποιούν το μηχανικό σύστημα, έχουν μια μηχανή που καταχωρεί, παρακολουθεί και ελέγχει τις χρεώσεις των πελατών. Η μηχανή αυτή συνήθως παρέχει τα εξής:

- Ένα τυποποιημένο μέσο για την καταχώρηση των κινήσεων
- Μια εκτύπωση του λογαριασμού του πελάτη
- Τη βάση για διαχείριση των μετρητών και των μελλοντικών εισπράξεων
- Ανάλυση της δραστηριότητας πωλήσεων των τμημάτων
- Έλεγχο των καταχωρήσεων των χρεωστικών κινήσεων

Οι μηχανές ενημέρωσης λογαριασμών έχουν τα εξής πλεονεκτήματα:

- Ο λογαριασμός του πελάτη είναι τυπωμένος και όχι χειρόγραφος

- Οι μηχανές διαθέτουν εσωτερικούς μηχανισμούς οι οποίοι επιτρέπουν στη διεύθυνση να ελέγχει συστηματικά τις τρέχουσες χρεωστικές καταχωρήσεις.
- Οι μηχανές ενημερώνουν άμεσα το υπόλοιπο του λογαριασμού μετά από κάθε εγγραφή.

Από την άλλη πλευρά, ο χειρισμός τους μπορεί να είναι δύσκολος στην εκμάθηση και επιρρεπής σε λάθη.

#### **6.4.6. Ταμειακή μηχανή**

Η ταμειακή μηχανή της υποδοχής χρησιμοποιείται για καταχώριση ταμιακών εγγράφων και εξαγωγή ταμιακών υπολοίπων. Είναι σχεδιασμένες κυρίως για την παρακολούθηση των εγγράφων πωλήσεων και τη φύλαξη μετρητών. Τα πλήκτρα μιας ταμειακής μηχανής μπορεί να εκτελούν διάφορες λειτουργίες όπως:

- Εγγραφή του ποσού καταχώρισης.
- Εγγραφή του ανάλογου τμήματος.
- Εγγραφή του τύπου καταχώρισης.
- Εγγραφή της ταυτότητας του ταμιά.
- Διόρθωση, αλλαγή και άθροισμα για κάποια καταχώριση.

Υπεύθυνος για τον χειρισμό της είναι ο ταμίας της υποδοχής.

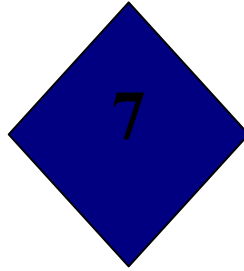
#### **6.5. Άνοιγμα λογαριασμού**

Κατά την άφιξη στο ξενοδοχείο, οι πελάτες που έχουν κάνει κράτηση απλώς επιβεβαιώνουν τις πληροφορίες που υπάρχουν στην κάρτα άφιξης και υπογράφουν. Από τη στιγμή που θα φτάσει στο τμήμα της main courante δελτίο άφιξης από το τμήμα υποδοχής ανοίγεται ο λογαριασμός του πελάτη.

Κατά την διαμονή για την καταχώριση των χρεώσεων των πελατών και την έκδοση των οικονομικών αποτελεσμάτων της επιχείρησης χρησιμοποιούνται ειδικές μηχανές, όπως τα μοντέλα που αναφέρθηκαν παραπάνω, οι οποίες εκτελούν τις εργασίες με αρκετά μεγάλη ταχύτητα. Επειδή το σύστημα που χρησιμοποιείται είναι μηχανικό, στην περίπτωση της άφιξης δεν γίνεται καμιά άλλη ενέργεια παρά το άνοιγμα του λογαριασμού του πελάτη. Σε περίπτωση όμως μερικής άφιξης, ενημερώνονται τα ενδεικτικά στοιχεία στο λογαριασμό του πελάτη. Ο κάθε λογαριασμός του πελάτη τοποθετείται σε cartex ανάλογα με τον αριθμό του δωματίου των πελατών. Σε περίπτωση καταναλώσεων του πελάτη και στα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου, όπως στο εστιατόριο και στο μπαρ, θα χρησιμοποιηθεί ο λογαριασμός του πελάτη για να χρεωθεί το ποσό κατανάλωσης του.

Κατά την αναχώρηση των πελατών, οι υπάλληλοι της υποδοχής αντιμετωπίζουν λιγότερες ασυμφωνίες στους λογαριασμούς και είναι σε θέση να τους διευθετούν άμεσα.

**Πηγές:** «Υπηρεσία Υποδοχής». Καπίκη Γ.



## **ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ**



### 7.1. Εφαρμογή ηλεκτρονικού συστήματος

## 7.1. Εφαρμογή ηλεκτρονικού συστήματος

Το ηλεκτρονικό σύστημα αποτελεί συνέχεια του μηχανικού συστήματος και θεωρείται η τελειότερη εξέλιξη το συστήματος έναντι του μηχανικού. Εφόσον οι απαιτήσεις για όλο και πιο εξελιγμένα μέσα αυξανόταν συνεχώς καθώς και η ανάγκη για γρήγορα και πιο αξιόπιστα αποτελέσματα, έκαναν επιτακτική την δημιουργία ενός συστήματος το οποίο θα μπορούσε αποτελεσματικά να διεκπεραιώσει όλες τις λειτουργίες και χρονοβόρες διαδικασίες του τμήματος της υποδοχής .

Το ηλεκτρονικό σύστημα της υποδοχής λειτουργεί με ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Τα πρώτα συστήματα ηλεκτρονικών υπολογιστών, που προοριζόταν για χρήση στην τουριστική βιομηχανία χρησιμοποιήθηκαν στις αρχές του 1970, ήταν αρκετά ακριβά και συνεπώς προσιτά στις μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Την επόμενη δεκαετία, οι τιμές των υπολογιστών μειώθηκαν, το μέγεθός τους μίκρυνε και έγιναν πιο εύκολοι στον χειρισμό. Αναπτύχθηκαν εφαρμογές σε πακέτα φιλικά στον χρήστη, τα οποία δεν απαιτούσαν την περίπλοκη τεχνική εκπαίδευση που χρειαζόταν τα πρώτα συστήματα. Η ανάπτυξη των προσωπικών υπολογιστών με τις πολλαπλές χρήσεις έδωσαν την ώθηση στους πωλητές των συστημάτων να πλησιάσουν τις μικρότερες επιχειρήσεις. Την δεκαετία του 1990 οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές γίνονται προσιτοί σε ξενοδοχεία όλων των μεγεθών.

Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές έκαναν την εργασία στον χώρο της υποδοχής πιο εύκολη υπόθεση αφού χάρη στη γρήγορη και αποτελεσματική τους λειτουργία βοήθησαν σημαντικά στην αναβάθμιση και τον εκσυγχρονισμό της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Πολλά είναι τα πλεονεκτήματα που προσφέρει το ηλεκτρονικό σύστημα έναντι του μηχανικού. Τα πιο σημαντικά από αυτά είναι:

- Αθόρυβη λειτουργία

Η λειτουργία του ηλεκτρονικού συστήματος σε σχέση με το μηχανικό είναι αθόρυβη. Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές και οι βοηθητικές συσκευές τους, για παράδειγμα οι εκτυπωτές νέας τεχνολογίας, μείωσαν σημαντικά την θορυβώδη λειτουργία των μηχανών.

- Οθόνη κάθε ενέργειας

Στο ηλεκτρονικό σύστημα υπάρχει η δυνατότητα της εμφάνισης στην οθόνη του υπολογιστή κάθε ενέργειας που πραγματοποιείται κατά την διάρκεια της εργασίας. Είναι έτσι σχεδιασμένο ώστε να μας παρέχει μια πληθώρα λειτουργιών που καθεμία από αυτές χωρίζεται σε τμήματα εμφανιζόμενα κάθε φορά στην οθόνη εργασίας. Μ' αυτόν τον τρόπο γίνεται πιο εύκολη η χρήση του προγράμματος αφού έχουμε το πλεονέκτημα ξεχωριστού πλάνου της κάθε λειτουργίας.

- Οικονομία χρόνου

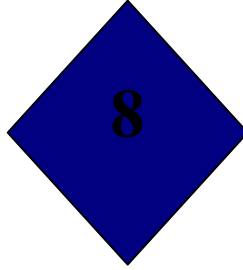
Με την χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών μειώθηκε σημαντικά και ο απαιτούμενος χρόνος για την ολοκλήρωση των απαραίτητων εργασιών. Εύκολοι στην χρήση και γρήγοροι στην λειτουργία και στην διεξαγωγή αποτελεσμάτων κατάφεραν να ελαχιστοποιήσουν τον χρόνο για μικρές καθημερινές εργασίες στον χώρο της υποδοχής όπως για παράδειγμα, την ενημέρωση των λογαριασμών των πελατών από τα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου στο κεντρικό σύστημα το οποίο επιτυγχάνεται

μέσα από την σύνδεση του κεντρικού υπολογιστή με τα επιμέρους τμήματα του ξενοδοχείου.

- Ασφάλεια ενεργειών

Με την χρήση του ηλεκτρονικού συστήματος οι εργασίες μας είναι ασφαλείς αφού τα δεδομένα μας αποθηκεύονται αυτόματα στην μνήμη του υπολογιστή και δεν χάνονται σημαντικά στοιχεία. Επίσης, η χρήση αυτών των προγραμμάτων επιτρέπεται μόνο στους υπαλλήλους της υποδοχής οι οποίοι έχουν κωδικούς πρόσβασης για την είσοδό τους στο σύστημα. Μ' αυτόν τον τρόπο διασφαλίζεται η ασφάλεια των στοιχείων που είναι καταγεγραμμένα και κανένας άλλος εκτός των υπαλλήλων, έχει το δικαίωμα χρήσης του προγράμματος.

**Πηγές:** Σημειώσεις: «τήρηση λογαριασμών πελατών». Γιαννουλίδου.



## ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΕΣ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

- 
- 8.1. Εισαγωγή
  - 8.2. Ξενοδοχειακά πακέτα
  - 8.3. Περιγραφή ξενοδοχειακών πακέτων
  - 8.4. Συνδυασμός Main Courante και επιμέρους τμήματα του ξενοδοχείου
  - 8.5. Κρατήσεις
    - 8.5.1 Οργάνωση κρατήσεων
  - 8.6. Μισθοδοσία
  - 8.7. Πληρότητες

## 8.1. Εισαγωγή

Είναι πλέον γνωστό ότι η πληροφορική και οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές στην σημερινή εποχή αποτελούν τον ακρογωνιαίο λίθο ανάπτυξης και εξέλιξης όλων των οργανισμών και των μεγάλων επιχειρήσεων. Η ανάγκη για σωστή οργάνωση και προγραμματισμό οδηγούν στην ανάπτυξη της τεχνολογίας και στην όλο και περισσότερη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών σε κάθε τομέα της εργασίας. Πληροφορική είναι η επιστήμη που συλλέγει πληροφορίες του παρελθόντος του παρόντος και του μέλλοντος που τις επεξεργάζεται και τις αξιοποιεί μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Η τουριστική βιομηχανία ήταν από τις πρώτες που υιοθέτησαν την χρήση των υπολογιστών για την διεκπεραίωση των εργασιών. Αν λάβουμε υπ' όψιν μας ότι ο τουρισμός αποτελεί ένα από τους σημαντικότερους κλάδους της οικονομίας παγκοσμίως σημαίνει ότι η πληροφορική έχει διαδραματίσει ένα από τους σημαντικότερους ρόλους. Ολοένα και περισσότερες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις αναβαθμίζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν καθώς και διευκολύνουν τις καθημερινές εργασίες κάνοντας χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Στην Ελλάδα την τελευταία δεκαετία αρκετές ξενοδοχειακές μονάδες υιοθέτησαν την ιδέα του εκσυγχρονισμού και της αναβάθμισης των υπηρεσιών αφού οι απαιτήσεις και η ανάγκη για γρήγορη εξυπηρέτηση οδήγησαν σ' αυτή τη λύση. Έτσι ο εξοπλισμός τελευταίας τεχνολογίας τόσο στο τμήμα υποδοχής όσο και στα επιμέρους τμήματα ενός ξενοδοχείου αποτέλεσαν πρωταρχικό στόχο των επιχειρηματιών. Η χρήση των υπολογιστών και των σύγχρονων συστημάτων μηχανογράφησης έχει προσφέρει άμεσα αποτελέσματα στην παραγωγικότητα των τουριστικών επιχειρήσεων καθώς και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Τα πλεονεκτήματα είναι πολλά όσον αναφορά την εφαρμογή της πληροφορικής στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Τα σημαντικότερα από αυτά είναι:

- 1) Βελτίωση της παραγωγικότητας
- 2) Απελευθέρωση του ανθρώπινου δυναμικού από εργασίες ρουτίνας και απασχόλησή του σε πιο λειτουργικά καθήκοντα
- 3) Εξοικονόμηση πολυτίμου χρόνου για την διεκπεραίωση των εργασιών
- 4) Μείωση του κόστους των εργασιών
- 5) Ελαχιστοποίηση της πιθανότητας του λάθους στην εργασία
- 6) Τήρηση πλήρους αρχείου πελατών και εξασφάλιση προσωπικών σχέσεων με τον πελάτη
- 7) Ανοίγει νέους ορίζοντες στην επιχείρηση μέσα από την χρήση του διαδικτύου

Καταλαβαίνουμε λοιπόν ότι η επιστήμη της πληροφορικής και οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές βοηθούν σημαντικά και διαδραματίζουν μεγάλο ρόλο στην οργάνωση της κάθε επιχείρησης παρέχοντας της την δυνατότητα της εξέλιξης και την αναβάθμιση των υπηρεσιών της.

**Πηγές:** Σημειώσεις: «Τήρηση λογαριασμών πελατών». Γιαννουλίδου.

Σημειώσεις «Εισαγωγή στην πληροφορική και τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές». Ξεζωνάκης



## 8.2. Ξενοδοχειακά πακέτα

Τα ξενοδοχειακά πακέτα είναι ένα σύνολο προγραμμάτων ειδικά σχεδιασμένα για να καλύψουν όσο το δυνατόν περισσότερες ανάγκες στον χώρο του ξενοδοχείου. Σήμερα η αγορά προσφέρει μια μεγάλη ποικιλία ηλεκτρονικών συστημάτων και λογισμικών προγραμμάτων τα οποία βοηθούν την κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση να εκτελεί τις εργασίες της με επιτυχία. Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις αποτελούν ένα κλάδο όπου μπορούν να χρησιμοποιηθούν τυποποιημένα προγράμματα. Σημαντικό επίσης θα ήταν να επισημάνουμε ότι το κόστος αυτών των προγραμμάτων είναι αρκετά υψηλό και αυτός είναι ο λόγος που μικρές ξενοδοχειακές μονάδες δεν λειτουργούν αυτά τα προγράμματα αλλά χρησιμοποιούν ακόμα σε πολλές περιπτώσεις το χειρόγραφο σύστημα για την εκτέλεση των εργασιών.

Ένα τέτοιο πρόγραμμα θα μπορούσε να καλύψει πολλές ανάγκες στον χώρο της υποδοχής όπως για παράδειγμα:

- 1) Το κλείσιμο των δωματίων
- 2) Την υποδοχή του πελάτη
- 3) Την καταγραφή των χρεωστικών υπολοίπων και των τρεχουσών υπηρεσιών
- 4) Την τιμολόγηση
- 5) Την παρακολούθηση των λογαριασμών

Συγκεκριμένα μπορούν να χρησιμοποιηθούν από κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση η οποία βέβαια να μπορεί να διαθέτει τον απαραίτητο εξοπλισμό για την εφαρμογή τους. Αναλυτικότερα ένα ξενοδοχειακό πακέτο αποτελείται από τα παρακάτω υποσυστήματα:

- Σύστημα αφίξεων – αναχωρήσεων και διαμονής πελατών

Στο σύστημα παρακολούθησης αφίξεων – αναχωρήσεων και διαμονής γίνεται καταχώρηση των αφιξοαναχωρήσεων των πελατών καθώς και η κατάσταση των κενών και κατειλημμένων δωματίων. Επίσης πραγματοποιούνται αλλαγές στα στοιχεία των παραμενόντων πελατών, εκτυπώνονται καταστάσεις με τους αριθμούς των δωματίων των πελατών, φαίνεται η κατάσταση των δωματίων, τα κενά δωμάτια του ξενοδοχείου και δηλώνονται τα έτοιμα δωμάτια. Ακόμα εκδίδονται αναφορές με την πρόβλεψη για οποιαδήποτε επιθυμητή ημερομηνία σχετικά με την κίνηση του ξενοδοχείου και αναφορές με πολύ χρήσιμα στοιχεία για την οροφοκομία και το εστιατόριο. Επιπλέον, κρατείται ιστορικό αρχείο στο οποίο καταχωρούνται τα στοιχεία των πελατών του ξενοδοχείου και σημαντικές πληροφορίες για αυτούς, όπως για παράδειγμα ημερομηνίες γενεθλίων και εορτών.

Αν η διεύθυνση το επιθυμεί υπάρχει η δυνατότητα να ενταχθούν ορισμένοι πελάτες σε κατηγορίες για παράδειγμα VIPs, εμπορικοί αντιπρόσωποι κ.λ.π. Τέλος, μπορούν να εκτυπωθούν μηχανογραφημένες ετικέτες αλληλογραφίας με τα ονόματα και τις διευθύνσεις ενός συγκεκριμένου είδους πελατών (π.χ. πελάτες που επισκέπτονται το ξενοδοχείο συχνά) για γραπτή επικοινωνία μαζί τους.

- Σύστημα κρατήσεων

Το σύστημα των κρατήσεων σχεδιάστηκε για να δίνει στην διεύθυνση του ξενοδοχείου πληροφορίες γύρω από τις κρατήσεις και την διαθεσιμότητα τους επόμενους μήνες ή χρόνια. Δίνει προβλέψεις κρατήσεων με βάση τα προηγούμενα στατιστικά στοιχεία (forecasts), καθώς και δημιουργούνται καταστάσεις πραγματοποιηθέντων κρατήσεων (επιβεβαιωμένων ή μη επιβεβαιωμένων). Καταχωρεί και παρακολουθεί τα συμβόλαια allotment και τα συνεργαζόμενα με την επιχείρηση πρακτορεία και εκτυπώνει αναφορές για τις ακυρωμένες κρατήσεις, γι' αυτές που δεν εμφανίστηκαν (no-shows) και γι' αυτές που λήγει το release date (προθεσμία αποστολής προκαταβολής). Πολλές αλυσίδες ξενοδοχείων αλλά και μεμονωμένες επιχειρήσεις συμμετέχουν σε κεντρικά συστήματα κρατήσεων. Αυτά αποθηκεύουν τα δεδομένα κρατήσεων, μπλοκάρουν τα κρατημένα δωμάτια, ελέγχουν τις κρατήσεις κατά τον τύπο δωματίου και παρακολουθούν το αριθμό κρατήσεων που λήφθηκαν. Οι κρατήσεις που καταχωρήθηκαν στο κεντρικό σύστημα μπορούν να υποβληθούν σε επεξεργασία, να επιβεβαιωθούν και να μεταβιβασθούν στο ξενοδοχείο προορισμού με μεγάλη ταχύτητα.

- Λογιστική παρακολούθηση των πελατών (Main courante)

Στο υποσύστημα της main courante τηρούνται: α) οι λογαριασμοί των πελατών, β) οι λογαριασμοί των πρακτορείων – tours operators, γ) διάφοροι άλλοι λογαριασμοί από άλλες λειτουργίες του ξενοδοχείου όπως για παράδειγμα από διοργανώσεις συνεδρίων και meetings. Ακόμα τηρεί όλους τους λογαριασμούς που έχουν σχέση με την κίνηση του ξενοδοχείου, εκδίδει τιμολόγια και συνδέεται με το λογιστήριο (back office) για ενημέρωση όλων των σχετικών λογαριασμών. Η ενότητα της main courante επαυξάνει την δυνατότητα ελέγχου στους λογαριασμούς πελατών και απλοποιεί σημαντικά τη διαδικασία κλεισίματος ημέρας. Οι λογαριασμοί πελατών τηρούνται ηλεκτρονικά, εκμηδενίζοντας την ανάγκη για ταμειακές μηχανές και καρτελοθήκες. Κατά την αναχώρηση του πελάτη καταχωρείται ο κατάλληλος τρόπος πληρωμής και εκτυπώνονται όσοι λογαριασμοί ζητηθούν από αυτόν. Καταχωρούνται επίσης όλοι οι τιμοκατάλογοι του ξενοδοχείου και παρακολουθούνται οι χρεώστες. Τέλος, γίνονται οι πιστώσεις πελατών και οι χρεώσεις των αποδείξεων από τα διάφορα τμήματα εκτός αν οι κλάδοι διαθέτουν τερματικά και είναι συνδεδεμένοι on line με τον ηλεκτρονικό υπολογιστή της λειτουργίας υποδοχής οπότε οι καταναλώσεις μεταφέρονται αυτόματα στους ανάλογους ηλεκτρονικούς λογαριασμούς των πελατών.

- Εργασίες κλεισίματος νύχτας (night auditing)

Οι δραστηριότητες της υπηρεσίας νύχτας, διαχωρίζονται σε αυτές της υποδοχής (αφίξεις, αναχωρήσεις, κρατήσεις, εξυπηρέτηση πελατών) και σε δραστηριότητες διοίκησης και εσωτερικού ελέγχου του τμήματος του ξενοδοχείου. Όλες οι λειτουργίες και οι δραστηριότητες που πραγματοποιούνται κατά την διάρκεια της ημέρας, σε μικρότερη όμως έκταση και συχνότητα και στην διάρκεια της νύχτας. Έτσι το βασικό έργο της υπηρεσίας της νύχτας, σε ξενοδοχεία που έχουν ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι:

1. Δημιουργία και διανομή εντύπων για ενημέρωση των τμημάτων και της διοίκησης του ξενοδοχείου όπως ισοζύγιο, καταγραφή πωλήσεων, δελτίο λογιστικών και στατιστικών στοιχείων.
2. Έλεγχος των λογαριασμών των πελατών και passants.
3. Ενημέρωση των λογαριασμών της υποδοχής.
4. Ανεύρεση τυχόν ασυμφωνίας στην κατάσταση των δωματίων.
5. Έλεγχος του πιστωτικού ορίου των πελατών.

Με την χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών είναι δυνατό να πραγματοποιηθούν αναλυτικοί και αξιόπιστοι έλεγχοι, με απλό και άμεσο τρόπο. Το τμήμα υποδοχής, με την χρήση ενός κατάλληλου ηλεκτρονικού προγράμματος μπορεί να εξασφαλίσει τη συμφωνία για κάθε λογαριασμό πελάτη, με όλες τις μεταβλητές του. Το υποσύστημα του κλεισίματος νύχτας παρέχει πλήρη ενημέρωση, όπως αναλυτικές αναφορές πληρότητας προκαταβολές, αφίξεις, πελάτες που δεν εμφανίστηκαν στο ξενοδοχείο (no shows), και κατάσταση δωματίων.

- Λογιστήριο, αποθήκη, μισθοδοσία (Back office accounts)

Μια πλήρως μηχανογραφημένη εγκατάσταση συμπεριλαμβάνει το back office του ξενοδοχείου. Είναι πιθανό να λειτουργούν τα πακέτα υποδοχής και το back office ανεξάρτητα. Πάντως τα ολοκληρωμένα συστήματα προσφέρουν στο ξενοδοχείο ένα πλήρες πεδίο ελέγχου σε όλες τις λειτουργίες, από τις πωλήσεις των δωματίων και την μισθοδοσία, μέχρι την ανάλυση λογαριασμών πελατών και χρεωστών. Συγκεκριμένα προσφέρει την τακτοποίηση όλων των λογαριασμών του ξενοδοχείου καθώς και πραγματοποιεί κάθε συναλλαγή του για παράδειγμα (πληρωμές προμηθευτών, πρακτορείων, μισθοδοσία).

- Γενική διεύθυνση (Management Information System)

Η ενότητα της γενικής διεύθυνσης δεν μπορεί να λειτουργήσει ανεξάρτητα από τις υπόλοιπες και οι επιλογές της είναι αναφορές οι οποίες στηρίζονται σε δεδομένα που συλλέχθηκαν από τις κρατήσεις, τη διεύθυνση δωματίων και την M/C. Για παράδειγμα από το υποσύστημα αυτό μπορεί να εκδίδεται μια αναφορά με τις αναμενόμενες αφίξεις της ημέρας και τον αριθμό των διαθέσιμων δωματίων, που είναι ένας συνδυασμός των δεδομένων κρατήσεων και της διεύθυνσης δωματίων. Επιπρόσθετα, με την έκδοση αναφορών η ενότητα M.I.S αποτελεί τον συνδετικό κρίκο μεταξύ των εφαρμογών της υποδοχής και των τμημάτων έμμεσης εξυπηρέτησης του πελάτη (back office).

Κάθε ένα από αυτά τα υποσυστήματα αποτελείται από μια σειρά προγραμμάτων που εκτελούν τις εργασίες του κάθε υποσυστήματος. Η χρήση των προγραμμάτων αυτών γίνεται μετά από την εντολή του χρήστη από το κυρίως μενού που εμφανίζετε από κάθε σταθμό εργασίας στην οθόνη του terminal. Έτσι από την στιγμή που έχει γίνει η επιλογή από τον χρήστη εμφανίζονται στην οθόνη τα στοιχεία που πρέπει να εισάγει για την εκτέλεση της επιλεγμένης εργασίας.

**Πηγές:** «Υπηρεσία Υποδοχής». Καίκη Τ.

Σημειώσεις: «τήρηση λογαριασμών πελατών». Γιαννουλίδου.

«Λειτουργία Υποδοχής». Ντόντη Α.

### 8.3. Περιγραφή ξενοδοχειακών πακέτων

Στην σημερινή εποχή η τεχνολογία μας προσφέρει ένα μεγάλο αριθμό λογισμικών ειδικά σχεδιασμένα για τα ξενοδοχεία. Τα πιο δημοφιλή που κυκλοφορούν στην αγορά και χρησιμοποιούνται από τις περισσότερες ξενοδοχειακές μονάδες είναι τα παρακάτω.

#### 1. ERMIS (HIT) (Hospitality Integrated Technology)

Η HIT (Hospitality Integrated Technology) αποτελεί μια από τις μεγαλύτερες εταιρείες παροχής μηχανογραφημένων συστημάτων στον τομέα του τουρισμού στην Ελλάδα. Ιδρύθηκε τον Φεβρουάριο του 1999 για να καλύψει τις ανάγκες στον χώρο μηχανογράφησης του τουρισμού. Σκοπός της εταιρείας ήταν η ανάπτυξη και η διάθεση σύγχρονων τεχνολογικών συστημάτων και ολοκληρωμένων λύσεων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Σήμερα η HIT καλύπτει πάνω από το 60% του συνολικού αριθμού εγκαταστάσεων σε ξενοδοχεία στην Ελλάδα, με κεντρικά γραφεία σε μεγάλες πόλεις όπως Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Ηράκλειο και διαθέτοντας ένα ευρέως αναπτυγμένο δίκτυο αντιπροσώπων σε δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς ανά την Ελλάδα, καθώς και θέτει τις βάσεις και δημιουργεί την υποδομή για την καλύτερη και πιο άμεση υποστήριξη των πελατών της. Ένα από τα πιο γνωστά προϊόντα της είναι το ξενοδοχειακό πακέτο Ερμής το οποίο μπορεί να καλύψει όλες τις ανάγκες κάθε μεγέθους ξενοδοχειακής επιχείρησης με λειτουργίες προσαρμοσμένες στα μέτρα τους. Τέλος για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών της η HIT διοργανώνει σεμινάρια για την επιμόρφωση του προσωπικού των ξενοδοχείων πάνω στην λειτουργία και την εφαρμογή των προγραμμάτων της καθώς επίσης διαθέτει οργανωμένο τμήμα Hotline Support για εξειδικευμένη εξυπηρέτηση των πελατών της.

Ακολουθεί συνοπτική περιγραφή των λειτουργιών του προγράμματος ERMIS

##### (I) FRONT OFFICE

Στο τμήμα του front office του ξενοδοχείου παρέχει μια μεγάλη ποικιλία λειτουργιών όπως για παράδειγμα, οργάνωση reception, check in, συνάλλαγμα, διαχείριση κρατήσεων, μηχανογραφημένη Main Courante. Επίσης παρέχει την δυνατότητα σύνδεσης με το διαδύκτιο για κεντρικό έλεγχο αλυσίδων ξενοδοχείων.

##### (II) BACK OFFICE

Στο τμήμα του back office προσφέρει εφαρμογές για την διαχείριση του λογιστηρίου, αποθήκης, μισθοδοσίας, προμηθευτών, αγορών, και καλύπτει μηχανογραφημένα όλες τις απαραίτητες εργασίες ενός σύγχρονου λογιστηρίου.

##### (III) SALES AND MARKETING

Γίνεται η οργάνωση και η διαχείριση των τμημάτων πωλήσεων και δεξιώσεων. Παρέχει την δυνατότητα με σύνδεση στο διαδύκτιο το οποίο προσφέρει νέες μεθόδους επικοινωνίας και σύγχρονους τρόπους λειτουργίας.

## **2. FIDELIO ΤΗΣ D.H.S. (Delta Hospitality Systems)**

Το σύστημα της FIDELIO Software απευθύνεται στις μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες και διατίθεται από την Delta Hospitality Systems η οποία ιδρύθηκε το 1999. Η γερμανική εταιρεία FIDELIO ιδρύθηκε το έτος 1987 και αποτελεί την κορυφαία επιλογή στη μηχανογράφηση ξενοδοχείων όπου διαθέτει μεγάλη ποικιλία προγραμμάτων. Η αμερικανική εταιρεία Micros ιδρύθηκε το 1977 και κατέχει την πρωτιά στη παροχή λύσεων σε συστήματα ταμειακών μηχανών η οποία απευθύνεται αποκλειστικά σε ξενοδοχεία και εστιατόρια. Το έτος 1995 οι δύο εταιρείες συγχωνεύτηκαν και δημιούργησαν τον μεγαλύτερο παγκοσμίως όμιλο πληροφορικής με πρωταρχικό και κυρίαρχο στόχο την παροχή κορυφαίας εξυπηρέτησης και ποιότητας μηχανογραφημένων λύσεων σε ξενοδοχεία κάθε είδους. Το FIDELIO είναι ένα πλήρες ξενοδοχειακό πακέτο το οποίο παρέχει πολλές λειτουργίες σ' ένα ξενοδοχείο καθώς είναι εξαιρετικά ευέλικτο και λειτουργικό και προσαρμόζεται εύκολα στις ανάγκες κάθε ξενοδοχειακής μονάδας ανεξαρτήτως μεγέθους. Τα κύρια χαρακτηριστικά της ευελιξίας του είναι τα εξής:

- Καθαρισμός δομής οθονών.
- Διαμόρφωση και εξέλιξη αναφορών σύμφωνα με τις ανάγκες της μονάδας.
- Κλείσιμο ημέρας καθοριζόμενο από τον χρήστη.
- Δυνατότητα δημιουργίας παραθυρικών επιλογών από τον χρήστη.
- Απεριόριστα επίπεδα ασφάλειας για το σύστημα, τις ομάδες χρηστών και τους μεμονωμένους χρήστες.

Το συγκεκριμένο σύστημα προσφέρει στην επιχείρηση όχι μόνο επικοινωνία με πολλά εξωτερικά προγράμματα αλλά και ενοποίηση με άλλα προϊόντα της Micros Fidelio καθώς και συμπληρωματικές ρυθμίσεις για ακόμα καλύτερη λειτουργικότητα.

Το FIDELIO Front Office θεωρείται το καλύτερο σύστημα στο τμήμα της υποδοχής παγκοσμίως. Οι μοναδικές του λειτουργίες και τα χαρακτηριστικά που διαθέτει μπορούν να συνδυάσουν την παραγωγικότητα με την ποιότητα στην εξυπηρέτηση. Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο πακέτο εφαρμογών το οποίο διαχειρίζεται:

### **1. Τις κρατήσεις**

Το υποσύστημα των κρατήσεων του FIDELIO Front Office χειρίζεται όλα τα θέματα που έχουν σχέση με την διαδικασία των κρατήσεων, τη δημιουργία των καρτελών, το στήσιμο των τιμών και των πακέτων, την δημιουργία των κρατήσεων, τις αλλαγές των κρατήσεων την δημιουργία των ιστορικών κρατήσεων κ.λ.π.

### **2. Τα σύμβολα των Group I Block**

Τα χαρακτηριστικά του FIDELIO Front Office Group and Block είναι επιτακτικά για την αποδοτική διαχείριση των κρατήσεων των σχετικών μεταξύ τους πελατών π.χ. Group περιηγήσεων, συνεδρίων, εκδηλώσεων κ.λ.π.

### **3. Την στρατηγική και διαθεσιμότητα των τιμών**

Η σύνδεση του FIDELIO Rate Availability και του υποπρογράμματος στρατηγικής αλλάζει τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται η πώληση των δωματίων. Λαμβανομένου υπόψη του προηγούμενου τρόπου πώλησης των δωματίων των ξενοδοχείων ο οποίος στηριζόταν στην διαθεσιμότητα των τύπων δωματίων, πλέον πολλά ξενοδοχεία πωλούν δωμάτια βασισμένα στην τιμή τους. Ένα ξενοδοχείο μπορεί να απορρίπτει την χαμηλή τιμή πώλησης του δωματίου, ακόμη κι αν είναι άδειο όταν μπορεί να προβλέψει την πώληση του σε πελάτη που μπορεί να πληρώσει περισσότερα.

### **4. Τα πακέτα**

Το υποπρόγραμμα των πακέτων του FIDELIO έχει σχεδιαστεί για την διαχείριση ακόμα και των πιο πολύπλοκων απαιτήσεων στο συγκεκριμένο τομέα. Ένα πακέτο είναι συνήθως μια συμφωνία κατά την οποία παρέχονται στον πελάτη και άλλες υπηρεσίες, εκτός του δωματίου, οι οποίες συμπεριλαμβάνονται στην τιμή πώλησης δωματίου. Το πρόγραμμα του FIDELIO δημιουργεί πακέτα όπως στην περίπτωση των κωδικών τιμής. Συγκεκριμένα, δημιουργεί δικαιούμενες υπηρεσίες για τον πελάτη οι οποίες συμπεριλαμβάνονται στην τιμή. Το FIDELIO σ' αυτήν την περίπτωση μειώνει τα δικαιούμενα του πελάτη μέχρι να χρησιμοποιηθούν πλήρως. Αν υπάρχουν παραπάνω χρεώσεις το πρόγραμμα θα τις εμφανίσει μέσα στο λογαριασμό του πελάτη. Σε περιπτώσεις οικογενειακών πακέτων, τα πακέτα μπορούν να συνδυαστούν μεταξύ των μελών.

### **5. Το υποπρόγραμμα οργάνωσης και διεύθυνσης τμημάτων αναψυχής**

Το υποπρόγραμμα οργάνωσης και διεύθυνσης τμημάτων αναψυχής ή αλλιώς FIDELIO Leisure είναι ένα εύκολο στην χρήση σύστημα κρατήσεων για οποιαδήποτε δραστηριότητα που γίνεται μέσα στο ξενοδοχείο, όπως golf, ιπασία, μασάζ κ.λ.π. Οι κρατήσεις γίνονται βάση συγκεκριμένου χρονικού προγράμματος μέσα στη μέρα.

Επίσης παρέχει μια άλλη πληθώρα εργασιών και λειτουργιών στο χώρο του Front Office όπως:

- 6. Την άφιξη των πελατών**
- 7. Το ιστορικό αρχείο των πελατών**
- 8. Τους λογαριασμούς των πελατών**
- 9. Τις αναχωρήσεις των πελατών**
- 10. Τις ταμειακές λειτουργίες**
- 11. Τους λογαριασμούς προκαταβολών**
- 12. Τους λογαριασμούς χρεωστών και πιστωτικών καρτών**
- 13. Την διαχείριση των δωματίων (Housekeeping)**
- 14. Το σύστημα αναφορών**
- 15. Το κλείσιμο ημέρας**
- 16. Την εγκατάσταση και την συντήρηση**
- 17. Τα χαρακτηριστικά ασφάλειας**

Καταλαβαίνουμε λοιπόν ότι FIDELIO αποτελεί από μόνο του ένα ολοκληρωμένο ξενοδοχειακό πακέτο το οποίο είναι έτσι σχεδιασμένο ώστε να καλύπτει όλες τις ανάγκες μιας μεγάλης ξενοδοχειακής μονάδας με το λειτουργικό του μενού ,την ευκολία στην χρήση του και την πληθώρα των εργασιών που εκτελεί έχει καταφέρει να είναι ένα από τα πρώτα προγράμματα τα οποία χρησιμοποιούνται από τις πιο μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και αλυσίδες ξενοδοχείων σε όλο τον κόσμο.

### **3. FILOS THE UNISOFT**

Η Unisoft ιδρύθηκε το 1983 και είναι μια από τις μεγαλύτερες εταιρείες παραγωγής και διάθεσης εμποροβιομηχανικού λογισμικού. Παρέχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες πληροφορικής που απευθύνονται στο ιδιωτικό και τον δημόσιο τομέα. Οι πολυγλωσσικές εκδόσεις των προγραμμάτων της διαδίδονται ταχύτατα στις μηχανογραφήσεις των Ευρωπαϊκών επιχειρήσεων. Σήμερα χιλιάδες επιχειρήσεις στη Ελλάδα και στο εξωτερικό συνεργάζονται με την Unisoft και χρησιμοποιούν τα προϊόντα που προσφέρει. Το ξενοδοχειακό πακέτο Filos λειτουργεί σε οποιοδήποτε λειτουργικό σύστημα και μηχανολογικό εξοπλισμό. Όλα τα συστήματα του ξενοδοχείου οργανώνονται κεντρικά μέσα από το Filos και έτσι το ξενοδοχείο οργανώνεται συνολικά. Το σύστημα αυτό δίνει οριστικές λύσεις σε όλα τα προβλήματα οργάνωσης και ελέγχου των ξενοδοχειακών μονάδων καθώς και αναβαθμίζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Οι βασικές ενότητες λειτουργιών και διαδικασιών της Filos είναι:

#### **1. Κρατήσεις και Rooming lists**

Περιλαμβάνει τις εργασίες για τις κρατήσεις και τις λίστες των δωματίων του ξενοδοχείου ως προς την πληρότητά του.

#### **2. Υποδοχή ξενοδοχείου**

Αναφέρεται στις εργασίες που πρέπει να γίνουν κατά τη υποδοχή των πελατών στο ξενοδοχείο.

#### **3. Main courante**

Περιλαμβάνει τις εργασίες που αφορούν στις οικονομικές δοσοληψίες των πελατών κατά τη παραμονή τους στο ξενοδοχείο.

#### **4. Δωμάτια και Housekeeping**

Περιλαμβάνει τις εργασίες που γίνονται ώστε ανά πάσα στιγμή να έχουμε την εικόνα των δωματίων του ξενοδοχείου από άποψη καθαριότητας και συντήρησης.

## 5. Διοίκηση και Στατιστικά

Είναι ίσως η πιο σημαντική ομάδα εργασιών, γιατί μας δείχνει τη πορεία του ξενοδοχείου από τα στατιστικά στοιχεία. Με βάση αυτά τα στοιχεία μπορούμε να καθορίσουμε την πολιτική των τιμών.

## 6. Filos Central

Περιλαμβάνει εργασίες που σχετίζονται με την λειτουργία του προγράμματος Filos , όπως είναι ο ορισμός αρχείων για αποθήκευση στοιχείων κ.λ.π.

## 7. Report generator

Περιλαμβάνει εργασίες με τις οποίες δημιουργούμε τις εκτυπώσεις τις αρεσκείας μας

## 8. Βοηθητικές εργασίες

Περιλαμβάνει όλες τις βοηθητικές εργασίες, όπως είναι ο καθορισμός των παραμέτρων των διάφορων εργασιών που αφορούν στην λειτουργία του ξενοδοχείου.

Το Filos έχει σχεδιαστεί για να απλοποιήσει τη δουλειά και να συντονίσει τη ροή των εργασιών του ξενοδοχείου. Με την εφαρμογή αυτού του προγράμματος η επιχείρηση αποκομίζει πολλά πλεονεκτήματα όπως α) αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων, β) οι εργασίες γίνονται καλύτερα, πιο οργανωμένες, γ) απελευθερώνεται πολύτιμος χρόνος σε κάθε δραστηριότητα, δ) βελτιώνει τις παρεχόμενες υπηρεσίες, ε) ελαχιστοποιεί την πιθανότητα του λάθους στην εργασία.

Παρακάτω αναφέρονται επιγραμματικά και άλλα ξενοδοχειακά πακέτα τα οποία χρησιμοποιούνται από αρκετές ξενοδοχειακές μονάδες και τα οποία παρέχουν με την σειρά τους επιπλέον δυνατότητες και λειτουργίες στο χώρο της υποδοχής. Αυτά είναι:

- 1.Hotel Manager της Delta Singular
- 2.Aramis Front Office της Abacus
- 3.Hotel Master της Unidata
4. Filoxenia της Prosystems
- 5.Venus της 2M Software
- 6.Αλέξανδρος της Sun Soft
- 7.Opera της Singular Hospitality Solutions

**Πηγές:** Σημειώσεις: «τήρηση λογαριασμών πελατών». Γιαννουλίδου.  
«Εφαρμογές ηλεκτρονικών υπολογιστών στον τουρισμό». Κάππος Γ.

### **8.4. Συνδυασμός Main Courante και επιμέρους τμήματα του ξενοδοχείου**

Τα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου βασίζονται στο τμήμα της υποδοχής και της Main Courante για να παρέχουν πληροφορίες, να ικανοποιούν τις επιθυμίες των πελατών, να συντονίζουν τις υπηρεσίες προς τους πελάτες και να εισπράττουν τις οφειλές των πελατών. Γι' αυτό απαιτείται στενή συνεργασία και η μεγαλύτερη



δυνατή ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ της υποδοχής και των υπολοίπων τμημάτων της επιχείρησης.

Το τμήμα της Main Courante αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά κομμάτια της ξενοδοχειακής επιχείρησης, η οποία συνδέεται άμεσα με τα περισσότερα τμήματά της, και κυρίως με τα τμήματα εκείνα του ξενοδοχείου στα οποία ο πελάτης πραγματοποιεί extra καταναλώσεις. Συγκεκριμένα η Main Courante ασχολείται με τους λογαριασμούς των πελατών καθώς και με όλους τους λογαριασμούς και τις υποχρεώσεις της επιχείρησης σε τρίτους, σε συνεργασία με το back office.

Σ' ένα πλήρες αυτοματοποιημένο σύστημα υποδοχής το οποίο περιλαμβάνεται το υποσύστημα της Main Courante υπάρχει η δυνατότητα καταχωρήσεων όλων αυτών των στοιχείων στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές καθώς σε όλα σχεδόν τα προγράμματα που χρησιμοποιούνται στο τμήμα της υποδοχής υπάρχει αυτή η ενότητα. Πιο αναλυτικά ασχολείται με τις χρεώσεις των πελατών, με την διαχείριση των τιμοκαταλόγων ή ανά εταιρεία ή ανά συμβόλαιο (allotment) και το κλείσιμο ημέρας, όπως ενημερώσεις λογαριασμών και έκδοσή τους, με εκδόσεις τιμολογίων, με έλεγχο λογαριασμών, με καταχώρηση όλων των ειδικών κατηγοριών χρεώσεων (εκπτώσεις παιδιών, ειδικές προσφορές, extra beds κ.λ.π.) και γενικά με την παρακολούθηση όλων των λογαριασμών και των χρεωστών της επιχείρησης σε συνεργασία με το τμήμα του back office. Η Main Courante συνεργάζεται στενά με τα παρακάτω επιμέρους τμήματα του ξενοδοχείου:

- ο Με την υποδοχή

Η Main Courante έχει καθημερινή συνεργασία με το τμήμα της υποδοχής αφού θα πρέπει να ενημερώνεται για τις μεταβολές που γίνονται στο ξενοδοχείο και επομένως για τις αφίξεις, τις αναχωρήσεις που πραγματοποιούνται συνεχώς. Επίσης ασχολείται με τους λογαριασμούς των πρακτορείων και των Tour operators καθώς εκδίδει τιμολόγια και τηρεί λογαριασμούς επί πιστώσει.

- ο Με τους κλάδους εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου

Όταν λέμε κλάδους εκμετάλλευσης της ξενοδοχειακής επιχείρησης εννοούμε τα επιμέρους τμήματα του ξενοδοχείου από τα οποία η επιχείρηση παρέχει στους πελάτες του extra υπηρεσίες οι οποίες μερικές φορές δεν συμπεριλαμβάνονται στα συμφωνηθέντα και από τα οποία η επιχείρηση μπορεί να αποκομίσει παραπάνω κέρδος. Τέτοιοι κλάδοι είναι το εστιατόριο, τα διάφορα bars που έχει κάθε επιχείρηση, τα spa (που τώρα τελευταία είναι πολύ διαδεδομένα), οι disco κ.λ.π. Η Main Courante έχει άμεση συνεργασία με αυτά τα τμήματα αφού ελέγχει όλους του χρεωστικούς λογαριασμούς που πραγματοποιήθηκαν από τους πελάτες, εκδίδει δελτία με extra καταναλώσεις και τα καταχωρεί στο γενικό υπόλοιπο.

- ο Με το Back Office

Το τμήμα του back office ασχολείται με την διαχείριση του λογιστηρίου, της αποθήκης, την μισθοδοσία και την ανάλυση των εσόδων της επιχείρησης. Στα μικρά ξενοδοχεία, εκεί πραγματοποιούνται όλες οι συναλλαγές της επιχείρησης για παράδειγμα οι εισπράξεις και οι πληρωμές. Το back office συνδέεται με την Main Courante για τη σωστή διαχείριση των εργασιών, για την ενημέρωση και έκδοση των λογαριασμών των πελατών καθώς και για την παρακολούθηση των πληρωμών και των εσόδων της επιχείρησης.

**Πηγές:** Σημειώσεις: «τήρηση λογαριασμών πελατών». Γιαννουλίδου.  
«Υπηρεσία Υποδοχής». Καπίκη Τ.

## 8.5. Κρατήσεις

Οι κρατήσεις είναι η σημαντικότερη δραστηριότητα, όχι μόνο του τμήματος υποδοχής αλλά ολόκληρης της ξενοδοχειακής μονάδας. Αυτός ο τομέας είναι υπεύθυνος για την διάθεση του βασικού προϊόντος της ξενοδοχειακής επιχείρησης, δηλαδή τα υπνοδωμάτια, αλλά και άλλων υπηρεσιών που προσφέρει το ξενοδοχείο. Η βασική υπευθυνότητα του τομέα αυτού είναι να χειρίζεται και να ελέγχει τις παραγγελίες για κρατήσεις δωματίων, με τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται η μέγιστη πληρότητα του ξενοδοχείου σε όλες τις περιόδους λειτουργίας και να αποφεύγονται τα λάθη ή παραλείψεις, που μπορεί να έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια εσόδων ή να βάζουν σε κίνδυνο τη φήμη της επιχείρησης. Η διαδικασία μιας τυπικής κράτησης περιλαμβάνει τις εξής ενέργειες:

- Πλήρη συμφωνία των απαιτήσεων του πελάτη με τα δωμάτια που θα του διατεθούν.
- Αρχαιοθέτηση των στοιχείων κράτησης (φάκελος κράτησης).
- Επιβεβαίωση από τον πελάτη (αποστολή προκαταβολής).
- Ανανέωση των στοιχείων της κράτησης μετά από συνεννόηση με τον πελάτη (αλλαγή όρων της κράτησης).
- Συμπλήρωση εντύπων για την διοίκηση του τμήματος.
- Καταχώρηση της κράτησης στο πλάνο κρατήσεων ή στον ηλεκτρονικό υπολογιστή.

**Πηγές:** «Λειτουργία Υποδοχής». Ντόντη Α.  
«Μάνατζμεντ Υποδοχής». Καταραχιάς Λ.

### 8.5.1 Οργάνωση κρατήσεων

Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, σχεδόν στο σύνολό τους για την διάθεση των δωματίων τους βασίζονται σε οργανωμένα και διαρκώς εξελισσόμενα συστήματα παρακολούθησης και καταχώρησης των κρατήσεών τους. Η επιλογή του συστήματος κρατήσεων, είναι «προσωπική υπόθεση» της κάθε ξενοδοχειακής μονάδας, αφού για την εκλογή του λαμβάνονται υπόψη οι ιδιαιτερότητες και τα χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης επιχείρησης. Παρόλο που οι μέθοδοι οι οποίες εφαρμόζονται για την οργάνωση των κρατήσεων και την καταχώρηση τους διαφέρουν από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο, εντούτοις ο επιδιωκόμενος στόχος είναι πάντα ο ίδιος δηλαδή, να οργανωθούν οι κρατήσεις κατά τρόπο που να εξασφαλίζεται η μεγιστοποίηση της πληρότητας του ξενοδοχείου.

Σε αρκετές ξενοδοχειακές μονάδες, κυρίως μεγάλης δυναμικότητας, παράλληλα με το τμήμα κρατήσεων, και σε άμεση και διαρκή συνεργασία με αυτό, λειτουργεί αυτοτελές τμήμα πωλήσεων. Το μέγεθος του ξενοδοχείου, η κατηγορία στην οποία ανήκει, το είδος της πελατείας που απευθύνεται και το επίπεδο των υπηρεσιών που φιλοδοξεί να παρέχει, είναι μερικοί από τους παράγοντες που επηρεάζουν την οργάνωση του τμήματος κρατήσεων.

Υπάρχουν διάφορες πηγές αγορών στην ξενοδοχειακή βιομηχανία. Οι τρεις πιο συνηθισμένες είναι τα κεντρικά συστήματα κρατήσεων, τα γραφεία ταξιδίων και οι απευθείας κρατήσεις.

#### ❖ Κεντρικά συστήματα κρατήσεων

Η βασική ιδέα των κεντρικών συστημάτων κρατήσεων συνοψίζεται στην ανάπτυξη αλλά και διαχείριση ενός μηχανογραφημένου κεντρικού συστήματος κρατήσεων, το οποίο παρέχει σαφή πληροφόρηση σχετικά με τα διαθέσιμα ξενοδοχειακά δωμάτια και καταχωρεί τις αιτήσεις κρατήσεων. Η σύνδεση ενός καταλύματος με ένα κεντρικό σύστημα κρατήσεων επιτυγχάνεται με την χρήση ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή και ενός μόντεμ επικοινωνίας μικρού κόστους. Ακόμη όμως και στην περίπτωση που κάποια ξενοδοχειακή μονάδα δεν διαθέτει δικό της ηλεκτρονικό υπολογιστή, έχει την δυνατότητα χρησιμοποίησης των υπηρεσιών ενός κεντρικού συστήματος, το προσωπικό του οποίου φροντίζει, μέσω της απλής χρήσης του Fax, να ενημερώνεται ο κεντρικός υπολογιστής με τις σχετικές πληροφορίες διαθεσιμότητας. Μετά την πλήρη ενημέρωση και επιλογή του πελάτη η κράτηση επικυρώνεται και εκδίδεται ειδικό voucher για τον πελάτη και το ξενοδοχείο.

Ένα κεντρικό σύστημα κρατήσεων έχει ως αντικείμενο την συγκέντρωση πληροφοριών σχετικά με τις προσφερόμενες κλίνες και ανέσεις σε τοπικό και εθνικό επίπεδο αρχικά και στην συνέχεια σε διεθνές επίπεδο. Οι πληροφορίες αυτές μεταβιβάζονται άμεσα σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερο αριθμό παραληπτών με χαμηλό λειτουργικό κόστος. Το σύστημα εξασφαλίζει στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις:

- Αποτελεσματικότερη διάθεση των δωματίων τους.
- Απευθείας πώληση σε νέες αγορές.
- Απόκτηση πληροφοριών πάσης φύσεως, με απώτερο σκοπό την αύξηση της ετησίας πληρότητας

Άλλα οφέλη που μπορεί να αποκομίσει ο ξενοδόχος από την σύνδεσή του με ένα κεντρικό σύστημα κρατήσεων είναι:

- Έχει την δυνατότητα καλύτερης διαχείρισης των κλινών του, διότι γνωρίζοντας τη πληρότητα της υπόλοιπης περιοχής σε δεδομένες χρονικές περιόδους είναι σε θέση να διευθετήσει το πρόβλημα του overbooking και παράλληλα μπορεί να διαθέσει ένα συγκεκριμένο αριθμό δωματίων τύπου allotment προς το κεντρικό σύστημα για αποκλειστική και κατάλληλη διαχείριση από εξειδικευμένο προσωπικό.
- Καταργούνται όλες οι χρονοβόρες διαδικασίες κρατήσεων, μεταθέσεων ημερομηνιών, ακυρώσεων ή ειδικών παρατηρήσεων διότι όλες οι εντολές εκτελούνται με μια απλή πληκτρολόγηση.

#### ❖ Γραφεία ταξιδίων

Τα μεγάλα ξενοδοχεία κάνουν συχνά συμφωνίες με συγκεκριμένα ταξιδιωτικά γραφεία για την κράτηση με εγγύηση ενός ορισμένου αριθμού δωματίων αποκλειστικά γι' αυτά. Αυτό σημαίνει ότι τα γραφεία ταξιδίων πληρώνουν για τα δωμάτια, είτε χρησιμοποιηθούν από τους πελάτες τους είτε όχι. Αν θέλουν να ακυρώσουν κάποια από τα δωμάτια θα πρέπει να τα ακυρώσουν άμεσα μέσα στα

χρονικά περιθώρια που ορίζει το ξενοδοχείο διαφορετικά θα χρεωθούν το ενοίκιο των δωματίων αυτών.

Τα γραφεία ταξιδίων πολλές φορές πωλούν τουριστικά πακέτα, που συμπεριλαμβάνουν διανυκτερεύσεις σε συγκεκριμένο ξενοδοχείο. Σ' αυτή την περίπτωση, το γραφείο κάνει συμφωνία με το ξενοδοχείο να κρατήσει τον απαιτούμενο αριθμό δωματίων για τους πελάτες του. Το ξενοδοχείο θα στείλει τον λογαριασμό για την χρησιμοποίηση των δωματίων απευθείας στο τουριστικό γραφείο. Τα γεύματα, τα ποτά και τα υπόλοιπα extra πληρώνονται συνήθως από τους πελάτες, εκτός και αν κάποια απ' αυτά συμπεριλαμβάνονται στη συμφωνία του πακέτου.

#### ❖ Απευθείας κρατήσεις

Τα μικρά κυρίως ξενοδοχεία, αλλά και τα μεγαλύτερα (σε χαμηλό όμως ποσοστό) διαχειρίζονται απευθείας πάνω από το 40% των κρατήσεων τους. Ανάλογα με τον όγκο των άμεσων επαφών μεταξύ πελάτη και καταλύματος, το ξενοδοχείο μπορεί να στελεχώσει το τμήμα κρατήσεων του. Το τμήμα αυτό είναι υπεύθυνο για την διαχείριση όλων των άμεσων ζητήσεων για τα δωμάτια, για την παρακολούθηση της επίτευξης της επικοινωνίας με τα κεντρικά συστήματα κρατήσεων και τα γραφεία ταξιδίων καθώς και για τη διατήρηση ενημερωμένων αρχείων σχετικά με την διαθεσιμότητα των δωματίων.

Υπάρχουν διάφορες πιθανές μέθοδοι επικοινωνίας για τον χειρισμό των κρατήσεων που γίνονται απευθείας με το ξενοδοχείο όπως:

- Τηλεφωνικώς
- Ταχυδρομικώς
- Από κατάλυμα σε κατάλυμα
- Φαξ
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail)

**Πηγές:** «Υπηρεσία Υποδοχής». Καπίκη Γ.

«Υποδοχή, Διαδικασίες, διαχείριση, δεξιότητες». Peter Abbot, Sue Lewry

Με την σωστή μηχανογράφηση στο τμήμα της υποδοχής που αυτή επιτυγχάνεται από την χρήση των ηλεκτρονικών προγραμμάτων είναι δυνατή η σωστή και οργανωμένη διαχείριση των κρατήσεων. Πιο συγκεκριμένα με την εφαρμογή των ξενοδοχειακών συστημάτων, τα οποία παρέχουν μεγάλη ποικιλία εργασιών, οι κρατήσεις γίνονται μια εύκολη υπόθεση αφού όλα καταχωρούνται στον ηλεκτρονικό υπολογιστή γρήγορα και χωρίς πολλές διαδικασίες. Ένα ξενοδοχειακό πακέτο που περιλαμβάνει και το υποσύστημα των κρατήσεων μπορεί να:

1. Παρακολουθεί τις κρατήσεις που έχουν καταχωρηθεί στο σύστημα
2. Παρακολουθεί την διαθεσιμότητα του ξενοδοχείου
3. Δίνει προβλέψεις κρατήσεων με βάση τα προηγούμενα στατιστικά στοιχεία
4. Δημιουργεί καταστάσεις πραγματοποιηθέντων κρατήσεων
5. Παρέχει πληροφορίες για την πληρότητα του Allotment των διαφόρων πρακτορείων
6. Δίνει καταστάσεις αναμενόμενων αφίξεων
7. Παρέχει καταστάσεις no shows και ακυρωμένων κρατήσεων

8. Δημιουργεί καταστάσεις κρατήσεων σε αναμονή (waiting lists)
9. Προσφέρει λίστες πελατών σε group

## 8.6. Μισθοδοσία

Η μισθοδοσία αποτελεί ένα άλλο υποσύστημα ενός ξενοδοχειακού πακέτου όπου παρακολουθούνται οι μισθοδοτικές καταστάσεις των υπαλλήλων της επιχείρησης. Το πρόγραμμα μπορεί να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά το πρόβλημα της πολυπλοκότητας της μισθοδοσίας του ξενοδοχείου αφού διαθέτει σειρά παραμέτρων που επιτρέπουν την εφαρμογή του χωρίς περιορισμούς και την εύκολη προσαρμογή του σε φορολογικές μεταρρυθμίσεις. Απλοποιεί εξαιρετικά την διαδικασία υπολογισμού της μισθοδοσίας, λαμβάνοντας ταυτόχρονα υπ' όψιν τις πιθανές ιδιαιτερότητες για παράδειγμα τις συμβάσεις εργασίας κ.λ.π.. Το πρόγραμμα δέχεται σύστημα επιταγών και καταθέσεις σε λογαριασμούς τραπεζών, κάνει ανάλυση των ενσήμων, δίνει την ετήσια κατάσταση φόρου και τις βεβαιώσεις των εργαζομένων ενώ τέλος εκτυπώνει σειρά καταστάσεων καθώς και φακέλους μισθοδοσίας. Επίσης παρακολουθεί τις πραγματοποιηθείσες κανονικές και υπερωριακές ώρες εργασίας του κάθε υπαλλήλου της επιχείρησης. Στο τέλος του έτους το πρόγραμμα έχει την δυνατότητα να εκδώσει συγκεντρωτικές βεβαιώσεις για την εφορία.

**Πηγές:** «Τήρηση λογαριασμών πελατών». Κομίνης Ν.  
Σημειώσεις: «τήρηση λογαριασμών πελατών». Γιαννουλίδου.

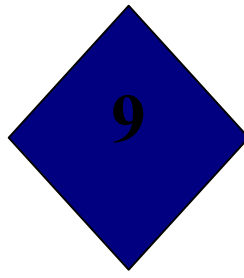
## 8.7. Πληρότητες

Το ποσοστό της πληρότητας της ξενοδοχειακής μονάδας, είναι το βασικό μέτρο αξιολόγησης της αποδοτικότητας του τμήματος υποδοχής. Ο αριθμός των δωματίων που είναι διαθέσιμα για ενοικίαση, αυτών που έχουν κρατηθεί, αυτών που είναι κατειλημμένα και ο αριθμός των διαμενόντων πελατών, είναι μερικά από τα στοιχεία που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό της πληρότητας ενός ξενοδοχείου. Τα δεδομένα που λαμβάνονται υπ' όψιν για τον υπολογισμό της πληρότητας είναι:

- *η δυναμικότητα του ξενοδοχείου:* αναφέρεται στο σύνολο των κρεβατιών που διαθέτει για ενοικίαση.
- *η δύναμη:* σε αυτήν περιλαμβάνεται το σύνολο των κατειλημμένων κρεβατιών για μια δεδομένη ημέρα ή χρονική περίοδο.

Με την εφαρμογή ενός ξενοδοχειακού προγράμματος, οι δείκτες της πληρότητας καταγράφονται αυτόματα μέσα από το σύστημα σύμφωνα με την δυναμικότητα του την δύναμή και ξενοδοχείου του. Επίσης, το πρόγραμμα παρέχει την δυνατότητα εξαγωγής ποσοστών πληρότητας ανά περίοδο και στατιστικών στοιχείων από προηγούμενα χρόνια. Όλα καταγράφονται στο πρόγραμμα και γίνεται αυτόματη διεξαγωγή των αποτελεσμάτων και η αξιολόγησή τους από την διοίκηση της επιχείρησης για πιθανές βελτιώσεις στις παρεχόμενες υπηρεσίες και στην λειτουργία του ξενοδοχείου.

**Πηγές:** «Λειτουργία Υποδοχής». Ντόντη Α



**ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΜΕ ΤΗΝ ΣΩΣΤΗ  
ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗ ΤΟΥ FRONT OFFICE**



Όπως αναφερθήκαμε στα παραπάνω κεφάλαια το ηλεκτρονικό σύστημα αποτελεί ίσως και το τελειότερο σύστημα εφαρμογής του τμήματος υποδοχής. Οι μεγάλες κυρίως ξενοδοχειακές μονάδες καταφεύγουν στο αυτοματοποιημένο σύστημα λόγω της δυναμικότητάς τους και στην πολυπλοκότητα των εργασιών τους. Οι σύγχρονοι επαγγελματίες του τουρισμού διαρκώς μελετούν και αναλύουν με κάθε λεπτομέρεια τις τρέχουσες τάσεις του κλάδου τους με σκοπό να προσφέρουν στους πελάτες τους υπηρεσίες υψηλού επιπέδου και βελτίωση της παραγωγικότητας.

Το τμήμα της υποδοχής που ουσιαστικά βασίζεται στο ηλεκτρονικό σύστημα για την διεκπεραίωση των εργασιών του έχει να αντιμετωπίσει και τα θετικά στοιχεία αυτού του συστήματος. Είναι φανερό πως με την χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών το ξενοδοχείο οργανώνεται συνολικά και οι διαδικασίες είναι πολύ πιο σύντομες και απλές. Η εξοικονόμηση χρόνου είναι και ένα από τα κυριότερα θετικά στοιχεία της μηχανογράφησης αφού οι υπάλληλοι της υποδοχής απελευθερώνονται από τις εργασίες ρουτίνας και απασχολούνται με πιο λειτουργικά καθήκοντα. Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές βοηθούν στην μείωση του αριθμού λαθών λόγω του αυτόματου συστήματος καταγραφής των λογαριασμών των πελατών. Όλες οι εγγραφές καταγράφονται αυτομάτως στην μνήμη του υπολογιστή και όλες οι πράξεις γίνονται αυτόματα, γεγονός που ελαχιστοποιεί το ανθρώπινο λάθος.

Τα περισσότερα τμήματα του ξενοδοχείου είναι απαραίτητο να συνεργάζονται στενά και συντονισμένα για την σωστή οργάνωση και τον σχεδιασμό, για να κυλήσει ομαλά η διαδικασία. Έτσι, με την μηχανογράφηση του Front Office, επαυξάνεται η δυνατότητα ελέγχου στους λογαριασμούς πελατών και απλοποιούνται οι διαδικασίες. Οι λογαριασμοί των πελατών είναι συνεχώς ενημερωμένοι και σε οποιαδήποτε αλλαγή, γίνεται αυτόματη ενημέρωση όλων των αρχείων και των τμημάτων του ξενοδοχείου. Οποιοσδήποτε πληροφορίες που δημιουργούμε, αποθηκεύονται ηλεκτρονικά στον υπολογιστή, οπότε μπορούν να ανακτηθούν όταν αυτό είναι απαραίτητο.

Επειδή η διεύθυνση ενός ξενοδοχείου ενδιαφέρεται για την αύξηση των εσόδων της, για την άρτια οργάνωση των διοικητικών και οικονομικών λειτουργιών της, για την μείωση του κόστους εργασιών, η αποδοτική διαχείριση μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή και αυτομάτως της σωστής μηχανογράφησης δημιουργεί προϋποθέσεις, όπως αυτής των επιπλέον κερδών.

Τελικώς, όταν η μηχανογράφηση του τμήματος υποδοχής χρησιμοποιείται σωστά, υπάρχει βελτίωση στο επίπεδο υπηρεσιών των ξενοδοχείων και βελτίωση του ποσοστού πληρότητας όπου αυτά τα δύο αποτελούν πρωταρχικό στόχο κάθε ξενοδοχειακής επιχείρησης σήμερα.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

### **Ελληνική**

- Κομίνης Ν. «Τήρηση Λογαριασμών Πελατών». Εκδόσεις: Interbooks, Αθήνα 1997.
- Ηγουμενάκης, Κραβαρίτης, Λύτρας. «Εισαγωγή στον Τουρισμό». Εκδόσεις: Intrebooks, Αθήνα 1998.
- Χυτήρης Λ. «Το μάνατζμεντ των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων». Εκδόσεις: Interbooks, Αθήνα 1996.
- Καραγιάννης Σ. «Οργάνωση και Λειτουργία του Ξενοδοχείου». Εκδόσεις: Έλλην, Αθήνα 1997.
- Καπίκη Τ. «Υπηρεσία Υποδοχής». Εκδόσεις: Interbooks, Αθήνα 1998.
- Ντόντη Α. «Λειτουργία Υποδοχής». Εκδόσεις: Σύγχρονη Εκδοτική Ε.Π.Ε , Αθήνα 1997.
- Καταραχιάς Λ. «Μάνατζμεντ Υποδοχής». Εκδόσεις: Έλλην, Αθήνα 1998
- Κομίνης Ν. «Λειτουργία Υποδοχής», Εκδόσεις: Οργανισμός Εκδόσεων Διδακτικών Βιβλίων, Αθήνα 1996.
- Κάππος Γ. «Εφαρμογές Ηλεκτρονικών Υπολογιστών στον Τουρισμό». Εκδόσεις: Κλειδάριθμος, Αθήνα 2002.
- Γιαννουλίδου Π. Σημειώσεις: «Τήρηση Λογαριασμών Πελατών». Ηράκλειο 2004.
- Ξεζωνάκης Ι. Σημειώσεις: «Εισαγωγή στην Πληροφορική και τους Μικροϋπολογιστές». Ηράκλειο 1997.
- Ροδιτάκης Χ. Σημειώσεις: «Τουρισμός και Οικολογία». Ηράκλειο 2001.
- Κουκλάκης Φ. Σημειώσεις: «Τουρισμός και Τοπική Αυτοδιοίκηση». Ηράκλειο 2003.
- Ρίγγας Χ. Σημειώσεις «Αειφορία και Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού». Ηράκλειο 2003.
- Εγκυκλοπαίδεια «Πάπυρος Λαρούς Μπριτάνικα»
- Internet: σελίδα του ΕΟΤ και σελίδα της Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας Ελλάδος.

### **Ξενόγλωσση**

- Rutherford «Ξενοδοχείο, Διοίκηση και λειτουργίες». Εκδόσεις: Έλλην, Αθήνα 1997
- Abbott P., Lewry S. «Υποδοχή, Διαδικασίες, Διαχείριση, Δεξιότητες». Εκδόσεις: Κριτική Α.Ε., Αθήνα 2002.









