

ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ
ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

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

ΕΠΟΠΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΓΙΑΝΝΟΥΛΙΔΟΥ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΗΣ: ΚΑΡΑΜΕΤΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2006

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	5
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	8
1.1. Τουριστικό φαινόμενο	8
1.2. Οι επενδυτές.....	11
1.3. Εργαζόμενοι σε τουριστικές επιχειρήσεις	11
2. ΚΛΑΣΣΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ	14
2.1. Ανάγκη παρακολούθησης εσόδων ξενοδοχειακής επιχείρησης.....	14
2.2. Συστήματα λειτουργίας της Υποδοχής.....	14
2.3. Χειρόγραφο σύστημα.....	14
2.4. Ημιαυτοματοποιημένο σύστημα.....	15
2.5. Πλήρως Αυτοματοποιημένο σύστημα	16
3. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΠΕΛΑΤΩΝ	18
3.1. Τήρηση και έκδοση λογαριασμού του πελάτη	18
3.2. Το συνοπτικό καθολικό σε μορφή πίνακα.....	19
3.3.α. Οι ηλεκτρονικές μηχανές τήρησης και έκδοσης λογαριασμών.....	22
3.3.β. Συστήματα τήρησης και έκδοσης, λογαριασμού μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή ...	26
3.4. Μηχανογραφημένα συστήματα ελέγχου	27
4. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΕΣ ΣΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	31
4.1. Εφαρμογές των Η/Υ στην Υποδοχή	36
4.2. Τήρηση λογαριασμών πελατών (Main Courante)	36
4.3. Κρατήσεις	36
4.4. Κρατήσεις Γκρούπ	37
4.5. Διαθεσιμότητα Κρατήσεων.....	38
4.6. Προγραμματισμός.....	39

5. ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΑΦΙΞΕΩΝ-ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ.....	42
5.1. Βιβλία Ελέγχου Κρατήσεων	42
5.2. Πλάνα Κρατήσεων.....	43
5.2.α. Χειρόγραφο πλάνο κρατήσεων.....	43
5.2.β. Πίνακας/Πλάνο τοίχου.....	44
5.3. Reservation Rack	44
5.4. Μηχανογραφημένα συστήματα κρατήσεων	45
5.5. Αρχείο Κράτησης.....	46
5.6. Επιβεβαίωση της Κράτησης	47
5.7. Μεταβολές στο Αρχείο Κράτησης.....	48
5.8. Αναφορές Κρατήσεων	49
5.9. Λίστες Αναμενόμενων Αφίξεων και Αναχωρήσεων	50
6. ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΩΝ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ.....	51
6.1. Ιστορικά Κρατήσεων	51
6.2. Το σωστό άτομο στον σωστό αριθμό δωματίου, τη σωστή ημερομηνία	51
6.3. Οι κρατήσεις των group και η αναγκαιότητα αυτών	53
7. ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΛΙΣΤΕΣ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ.....	54
7.1. Η λίστα αφίξεων-αναχωρήσεων	54
7.2. Η λίστα δωματίων	54
7.3. Επισιτιστικός τομέας - Κατάσταση Μενού – Food and Beverage	55
7.4. Προϊστάμενος Housekeeper – Κατάσταση Housekeeper.....	55
8. ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ	57
8.1. Rack Κρατήσεων	57
8.2. Τύπος Πρόβλεψης της Διαθεσιμότητας δωματίων	58
8.3. Συμφωνίες – Συμβόλαια Allotments.....	59
8.4. Παρουσίαση μιας Ολοκληρωμένης Διαδικασίας Κράτησης Allotment.....	61
9. MAIN COURANTE (FRONT OFFICE ACCOUNTS)	64
9.1. Λογαριασμοί πελατών – Εξόφληση.....	64

9.2. Τρόποι πληρωμής.....	64
9.3. Μεταφορά σε λογαριασμό καθολικού	73
9.4. Λογαριασμοί πρακτορείων	73
9.5. Μηχανή Ενημέρωσης Λογαριασμών.....	73
10. ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΟ BACK OFFICE	75
10.1. Άλλες Συνεργαζόμενες Εφαρμογές	75
10.2. Λογιστήριο – Αποθήκη – Μισθοδοσία.....	75
10.3. Δραστηριότητες εσωτερικού ελέγχου.....	77
10.4. Γραπτή ενημέρωση λογαριασμών	78
10.5. Η μηχανική ενημέρωση	79
10.6. Η ηλεκτρονική ενημέρωση	82
11. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ.....	84
12. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ	86
13. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	99
14. ΠΑΡΑΘΕΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ	

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η εργασία πραγματεύεται την οργάνωση ενός μηχανογραφικού συστήματος στον χώρο του ξενοδοχείου. Το θέμα ολοκληρώνεται μέσα από Δώδεκα κεφάλαια. Ξεκινά με την <<Εισαγωγή>>, όπου φαίνεται σε γενικές γραμμές το τι είναι ο Τουρισμός, αλλά και το πώς έρχεται να δέσει με την ανάπτυξή του ο ξενοδοχειακός χώρος. Μαθαίνουμε για τους ανθρώπους που σχετίζονται με τις τουριστικές επιχειρήσεις και τον τρόπο, που με την επένδυση ή την εργασία τους καταφέρνουν να δώσουν ζωή σε αυτές.

Το Δεύτερο κεφάλαιο μιλά για το <<Κλασσικό Σύστημα>>, μπαίνουμε κατευθείαν στον χώρο της Υποδοχής ενός ξενοδοχείου. Όπως φανερώνει και η συγκεκριμένη εργασία, θεωρείται ο σημαντικότερος τομέας της επειχείρησης κι έτσι λοιπόν εστιάζουμε σύντομα στα Συστήματα Λειτουργίας της. Σε τρεις παραγράφους τοποθετούνται, το χειρόγραφο, το ημιαυτοματοποιημένο και το πλήρως αυτοματοποιημένο (Ηλεκτρονικών Υπολογιστών) σύστημα. Γίνεται κατανοητή η εξέλιξη της τεχνολογίας αλλά και η χρησιμότητα της εξέλιξης αυτής, μεταπηδώντας από τα χειρόγραφα έντυπα, που αποτέλεσαν τη βάση για όλα τα μετέπειτα συστήματα στα σημερινά ηλεκτρονικά αρχεία.

Στο Τρίτο κεφάλαιο βλέπουμε ουσιαστικά τι είναι οι <<Λογαριασμοί Πελατών>> και ποια διαδικασία περιπλέκεται γύρω από την πίστωση που δίνουν στους πελάτες τα ξενοδοχεία κατά τη διάρκεια της παραμονής τους. Παρουσιάζονται παλαιότεροι μέθοδοι όπως αυτή του συνοπτικού καθολικού με μορφή πίνακα, αλλά και νεότεροι όπως είναι οι ηλεκτρονικές μηχανές τήρησης και έκδοσης λογαριασμών. Συγκριτικά φαίνεται πως η τεχνολογική εξέλιξη ανεβάζει συνεχώς τα πλεονεκτήματα, φτάνοντας μέχρι τη σημερινή χρήση συστημάτων τήρησης και έκδοσης λογαριασμών μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Η χρήση των PC στα Ξενοδοχεία είναι αυτό με το οποίο καταπιάνεται το Τέταρτο κεφάλαιο. Εδώ φαίνεται ξεκάθαρα το ευεργετικό έργο αυτών των μηχανημάτων, των οποίων η χρήση έφερε απλόχερα στον ξενοδοχειακό χώρο λέξεις όπως: Ακρίβεια, Συνέπεια, Ταχύτητα, αλλά και Οικονομία. Επίσης σε αυτό το κεφάλαιο μπορούμε να δούμε πως γίνονται μέσω του Υπολογιστή οι κρατήσεις, η τήρηση λογαριασμών, η αρχειοθέτηση, η συντήρηση, κα. Ακόμα πως ελέγχουμε τη Διαθεσιμότητα των Κρατήσεων και πως γίνεται ο Προγραμματισμός, είναι ερωτήματα τα οποία βρίσκουν

εκτενείς και σαφείς απαντήσεις,εδώ,όπου με λεπτομέρεια εξηγείται ο τρόπος με τον οποίο πηγάζουν όλα τα παραπάνω από τη σημερινή χρήση των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών.

Στο Πέμπτο κεφάλαιο αναλύεται το στήσιμο του Συστήματος παρακολούθησης Αφίξεων-Αναχωρήσεων και Διαμονής πελατών.Μπορούμε να δούμε για τα Βιβλία Ελέγχου Κρατήσεων και το πώς καταγράφουν την κίνηση και τη δυναμικότητα του καταλύματος.Γνωρίζουμε καλύτερα τη χρήση που έχουν τα Πλάνα Κρατήσεων ή το εναλλακτικά χρησιμοποιούμενο από ορισμένες επιχειρήσεις<<Reservation Rack>>.Εδώ συναντάμε και τα Μηχανογραφημένα Συστήματα Κρατήσεων,το πώς παρακολουθούν λεπτομερώς την κίνηση δωματίων,αλλά και πως πηγάζουν από αυτά αναφορές σχετικές με τις κρατήσεις.Πληροφορούμαστε για το αρχείο μιας Κράτησης,καθώς και τις μεταβολές που μπορούν να γίνουν σε αυτό.Τέλος έχουμε τις <<Λίστες>> που μπορούμε να ανακτήσουμε από ένα ενημερωμένο σύστημα με σημαντικότερες αυτές των Αναμενόμενων Αφίξεων και Αναχωρήσεων.Είναι σημαντικό να μπορεί ένα ξενοδοχείο να είναι με ακρίβεια ενημερωμένο για τις επόμενες μέρες και τις απαραίτητες πληροφορίες για κάτι τέτοιο τις αντλεί από εκεί.

Το Έκτο κεφάλαιο υποδεικνύει τη θέση,μεμονωμένων κρατήσεων που έχουν γίνει από group μέσω κεντρικού ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΚΡΑΤΗΣΗΣ.Συνδεδετικά το Έβδομο κεφάλαιο καταγράφει καταστάσεις και λίστες του τμήματος Υποδοχής,δείχνοντας έτσι πως θα προωθηθούν κατάλληλα οι κρατήσεις του Συστήματος,ώστε να επιτευχθεί επιτυχώς η διαμονή των αναμενόμενων πελατών.Κομμάτια αυτής της λειτουργίας είναι ο επισιτιστικός τομέας{Κατάσταση μενού},κατάσταση Housekeeper{για δωμάτια άρτιας λειτουργίας}, κα.

Στο Όγδοο κεφάλαιο,γίνεται λόγος πάλι για τις Κρατήσεις,καθώς και τη Συστηματοποίηση(του τρόπου εργασίας),ξεκινώντας αυτή τη φορά όμως,από τα αρχικά στάδια που αφορούν το Ξενοδοχείο,όπως για παράδειγμα είναι η Πρόβλεψη της Διαθεσιμότητας Δωματίων.Σε αυτό το σημείο κατανοούμε τη σχέση και τις συμφωνίες που κάνουν οι ταξιδιωτικοί οργανισμοί με τους ξενοδόχους και επισυνάπτονται τα πάντα γύρω από τα Συμβόλαια,μαζί με τις Διαδικασίες κράτησης Allotment.

Main Courante και Λογαριασμοί του τμήματος Υποδοχής.Δύο διαφορετικοί όροι που στην ουσία περιγράφουν τον ένα που εμπεριέχει και τον άλλο ως ένα κομμάτι του.Στο Ένατο κεφάλαιο παίρνουμε το θέμα των Λογαριασμών των πελατών και καταλήγουμε στους τρόπους εξόφλησης,που είναι και το ζητούμενο κάθε καταλύματος.Σε τι διαδικασίες μπορεί να μπει η επιχείρηση ανάλογα με το πώς

εξοφλείται κάποιος Λογαριασμός που εκκρεμεί και πως πρέπει να είναι εξοπλισμένος και προετοιμασμένος ο τομέας της Υποδοχής ώστε να εξυπηρετήσει τον πελάτη αλλά και το συμφέρον του.

Στο τελευταίο κεφάλαιο του κυρίως κορμού του θέματος επικεντρώνεται το ενδιαφέρον γύρω από τη Σύνδεση(FRONT OFFICE) με το Back Office. Πολλές αλληλένδετες εφαρμογές και η επεξήγηση ενός τμήματος που αποτελεί ένα παραγωγικό εργαλείο. Εδώ έχουμε τις δραστηριότητες εσωτερικού ελέγχου αλλά και ένα μεγάλο μέρος της μηχανικής ενημέρωσης κυρίως όσον αφορά τα σύνολα χρεώσεων ή πιστώσεων του κάθε τμήματος. Συνάμα εδώ ανήκει και η Ηλεκτρονική Ενημέρωση, όπου προσφέρει λύσεις αλλά και χρόνο για τη συμμετοχή σε άλλες σημαντικές δραστηριότητες.

Ακολουθεί το Συμπέρασμα ,που έχει ως κύριο άξονά του το ότι μια σωστή Οργάνωση ενός Μηχανογραφικού Συστήματος σε κάθε ξενοδοχείο, πρέπει να ακολουθείται η εξέλιξη της Τεχνολογίας και να υιοθετούνται όσο είναι το δυνατόν εφικτό, όλα όσα έχει ανάγκη ο τομέας της Υποδοχής για να μπορέσει να διατηρήσει μια καλή οργάνωση, που με τη σειρά της θα εξελιχθεί, προσφέροντας την ποιότητα που έχει ανάγκη η κάθε επιχείρηση για να μπορέσει να στέκεται ανταγωνιστικά στον χώρο. Συνεχίζοντας τονίζεται ιδιαίτερα η σημασία των καθηκόντων του τμήματος της Υποδοχής και πως σίγουρα πολλά θα ήταν ανύπαρκτα χωρίς την οργάνωση ενός μηχανογραφικού συστήματος.

Τέλος ακολουθεί μια ανάλυση του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε ως βασικός κύκλος συζήτησης με ανθρώπους του χώρου, που έδωσαν μια σαφήτερη έννοια στο θέμα της εργασίας και κάποιοι από αυτούς με την γνώμη τους βοήθησαν στη διαμόρφωση ορισμένων παραγράφων.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1. Τουριστικό φαινόμενο

Η συστηματική ανάλυση του τουριστικού φαινομένου την τελευταία εικοσιπενταετία ξεκίνησε αρχικά από ένα αρκετά μεγάλο αριθμό εμπειρικών μελετών σε διάφορες περιοχές του κόσμου. Οι περισσότερες από αυτές έγιναν σε κοινότητες οι οποίες είχαν αρχίσει να δέχονται τουρίστες ή ήταν ήδη τουριστικά θέρετρα. Όπως είναι φυσικό, το ζήτημα των κοινωνικών αλλαγών οι οποίες είχαν επέλθει στην κοινωνικοοικονομική δομή αυτών των περιοχών, αποτέλεσε ένα από τα κυριότερα ζητήματα που απασχόλησαν αυτές τις έρευνες και μελέτες.

Οι κοινωνικές αλλαγές στις τουριστικές περιοχές αποτέλεσαν ένα θέμα στο οποίο επικέντρωσαν την έρευνά τους επιστημονικοί κλάδοι που ασχολήθηκαν με την τουριστική ανάπτυξη, όπως: ανθρωπολογία, κοινωνική ανθρωπολογία, κοινωνική ψυχολογία, οικονομία, γεωγραφία και περιβάλλον. Οι διαφορετικές – προσεγγίσεις στη μελέτη του θέματος οδήγησαν σε ένα μεγάλο αριθμό ευρημάτων τα οποία επέτρεψαν τη διαμόρφωση θεωρητικών υποθέσεων σχετικών με την πορεία της τουριστικής ανάπτυξης ή των παραγόντων οι οποίοι συμβάλλουν σε αυτήν.

Ο προβληματισμός των επιστημόνων γύρω από τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και τις παραμέτρους επιρροής των κοινωνικών αλλαγών στις τουριστικές περιοχές υπήρξε έντονος και επικεντρώθηκε σε ορισμένα καθοριστικά ζητήματα στα οποία θα αναφερθούμε στη συνέχεια.

Το πρώτο ζήτημα αφορά στη δυσκολία η οποία υπάρχει να συνδεθούν άμεσα και κυρίως αποκλειστικά με την τουριστική ανάπτυξη οι κοινωνικές αλλαγές στην κοινωνικοοικονομική δομή των τουριστικών περιοχών. Υποστηρίχθηκε ότι ο τουρισμός λειτούργησε σε κάποιο βαθμό ως «επιταχυντής» των κοινωνικών αλλαγών σε συνδυασμό και με την επενέργεια άλλων κοινωνικοοικονομικών φαινομένων (ΜΜΕ, αστικοποίηση, κ.ά.). Στο ίδιο πλαίσιο υπήρξαν και απόψεις ότι ο τουρισμός λειτούργησε ως «καταλύτης» στα διαδικασίες κοινωνικοοικονομικών αλλαγών στις περιοχές όπου αναπτύχθηκε. “Η δυνατότητα –σε κάθε περίπτωση- να αποδοθούν αποκλειστικά στον τουρισμό κοινωνικές αλλαγές σε μία περιοχή, θεωρείται ότι συνδέεται με την ύπαρξη συγκεκριμένων χαρακτηριστικών της περιοχής όπως: μικρό μέγεθος κοινότητας,

αγροτική κοινωνική δομή, χαμηλό οικονομικό επίπεδο σε συνδυασμό με περιορισμένη παραγωγική βάση, γεωγραφική απομόνωση (νησιά ή ορεινές κοινότητες). Η ύπαρξη ορισμένων από αυτά τα χαρακτηριστικά επιτρέπει στον τουρισμό (ιδιαίτερα όταν είναι οργανωμένος και μαζικός) να λειτουργεί ως «ολιστικό» φαινόμενο και να αποτελεί τον κυρίαρχο παράγοντα στις αλλαγές που υφίσταται μια περιοχή. Ουσιαστικά στην περίπτωση αυτή ο τουρισμός αποτελεί τον παράγοντα διαμόρφωσης μίας νέας «τουριστικοποιημένης» κοινωνικής δομής, η οποία κατόπιν σταθερά αναπαράγει ορισμένα από τα κυρίαρχα χαρακτηριστικά της». [ΛΟΓΟΘΕΤΗΣ ΟΜΙΛΟΣ ΕΞΠΡΕΣ ΚΑΛΟΦΩΝΙΑ 2005, από δέκατη σελίδα διαφημίσεων]

Το δεύτερο ζήτημα συνδέεται με τις προσπάθειες να επισημανθούν οι τύποι της τουριστικής ανάπτυξης οι οποίοι συνδέονται αμεσότερα με τις κοινωνικοοικονομικές ή πολιτισμικές αλλαγές στις τουριστικές περιοχές. Αναφορικά με αυτό το ζήτημα ιδιαίτερη σημασία δόθηκε στην ανάλυση της σχέσης διαφορετικών τύπων τουρισμού (μαζικός οργανωμένος, μαζικός μερικώς οργανωμένος, τουρισμός με αυτόνομες ομάδες περιηγητών, κ.ά.) με τις αντίστοιχες κοινωνικοοικονομικές και πολιτισμικές επιπτώσεις σε μια περιοχή. Ιδιαίτερη σημασία δόθηκε στο κυρίαρχο πρότυπο της μεταπολεμικής περιόδου στις περισσότερες τουριστικές χώρες, δηλαδή το πρότυπο του οργανωμένου μαζικού τουρισμού με σκοπό τον παραθερισμό (είτε της θερινής περιόδου, είτε της χειμερινής). Οι παράμετροι οι οποίες ειδικότερα απασχόλησαν τους ερευνητές ήταν:

(α) Τα νέα κοινωνικά, οικονομικά και περιβαλλοντικά χαρακτηριστικά που αποκτούν οι περιοχές οργανωμένου τουρισμού και οι επιπτώσεις που αυτά δημιουργούν στις κοινωνικές σχέσεις και στα μορφές κοινωνικότητας οι οποίες υπήρχαν στην περιοχή.

(β) Τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των τουριστών που επισκέπτονται παρόμοιες περιοχές και οι παράγοντες επιρροής της επικοινωνίας ανάμεσα σε αυτούς και τους ντόπιους.

(γ) Οι ειδικότερες επιπτώσεις στο χώρο της απασχόλησης λόγω της ανάγκης προσαρμογής της παραγωγικής βάσης στα νέα δεδομένα της οικονομίας υπηρεσιών που επιβάλλει η τουριστική ανάπτυξη. Αυτή ειδικά η παράμετρος επηρεάζει την επαγγελματική και κοινωνική κινητικότητα στις τουριστικές περιοχές.

Το τρίτο ζήτημα επισημαίνει τα ιδιαίτερα κοινωνικά και πολιτισμικά χαρακτηριστικά του κοινωνικού υποκειμένου «τουρίστας», θεωρώντας ότι αποτελεί έναν κυρίαρχο παράγοντα στις διαδικασίες κοινωνικών αλλαγών στις κοινωνίες υποδοχής. Ειδικότερα ο τουρίστας θεωρείται με βάση τη συστηματική ανάλυση των κινήτρων του ως ο

καταλύτης συγκεκριμένων κοινωνικών και οικονομικών αλλαγών. Οι αλλαγές αυτές αφορούν αφενός ειδικές κοινωνικο-επαγγελματικές ομάδες (π.χ. νέοι ή εργαζόμενοι στον τουρισμό), οι οποίες επηρεάζονται άμεσα από τα κοινωνικά και καταναλωτικά πρότυπα των τουριστών, και αφετέρου την οικονομική ζωή της περιοχής, η οποία «προσαρμόζεται» στα ποικίλες τουριστικές δραστηριότητες. Άλλες προσεγγίσεις επεσήμαναν επίσης την επικοινωνιακή διάσταση της σχέσης των τουριστών με τους ντόπιους, όπου οι μεν πρώτοι θεωρούνται πομποί μηνυμάτων σχετικών με τα πρότυπα ζωής της χώρας προσέλευσής τους, ενώ οι δεύτεροι είναι δέκτες οι οποίοι -συχνά με μεγάλη ευκολία- αποδέχονται και υιοθετούν τρόπους ζωής και συμπεριφοράς τουριστών.

Τέλος, πρέπει να επισημανθεί ότι στις συστηματικότερες προσπάθειες να υπάρξει μια γενικότερη θεωρητική προσέγγιση στο ζήτημα του τουρισμού, η ανάλυση των αλλαγών που αυτό επιφέρει αποτέλεσε κυρίαρχο χαρακτηριστικό. Αυτό συνέβει τόσο στις περιπτώσεις όπου οι προσπάθειες αυτές περιστράφηκαν στην ανάλυση του τουρίστα και των ειδικών χαρακτηριστικών του, όσο και στις περιπτώσεις όπου τη βάση παρομοίων αναλύσεων αποτέλεσε η μελέτη του τουριστικού φαινομένου.

Τα κυριότερα θεματικά πεδία στις εμπειρικές αναλύσεις του ζητήματος των κοινωνικών αλλαγών που επιφέρει ο τουρισμός. Τα θεματικά πεδία στην ανάλυση της σχέσης «τουρισμός – κοινωνική αλλαγή» είναι πολλά στην εμπειρική έρευνα και σημαντικά για την πορεία ανάπτυξης της κοινωνιολογικής θεώρησης του τουριστικού φαινομένου. Θα αναφερθούμε σε αυτά τα οποία θεωρούμε σημαντικότερα υπό δύο έννοιες (α) αποτέλεσαν το πεδίο έρευνας σε διαφορετικές περιοχές και περιόδους (β) καταγράφουν ορισμένες «σταθερές» παραμέτρους στα κοινωνιολογικές αναλύσεις του τουριστικού φαινομένου.

Οι πρώτοι τουρίστες θεωρήθηκαν ως σημαντικοί φορείς της κοινωνικής αλλαγής για πολλούς λόγους. Υπήρξαν αυτοί οι οποίοι λειτούργησαν ως καταλύτες –στις περιοχές που επισκέφθηκαν- της πρώτης προσπάθειας αλλαγών αρχικά στην παραγωγική δομή της περιοχής. Οι αλλαγές αυτές προήλθαν σε ορισμένες περιπτώσεις από τους ντόπιους και αποτέλεσαν την αναγκαία προσπάθεια για προσαρμογές στα νέα περισσότερο αστικοποιημένα πρότυπα ζωής που επέβαλε η τουριστική ανάπτυξη. Σε άλλες περιπτώσεις όμως οι ίδιοι οι τουρίστες ήταν αυτοί που συνέβαλαν σε αυτές τις αλλαγές, είτε βοηθώντας τους ντόπιους είτε επηρεάζοντάς τους με τον τρόπο ζωής τους στις περιπτώσεις που διέμεναν για μεγάλο χρονικό διάστημα στην περιοχή.

1.2. Οι επενδυτές

Πρόκειται για μια ιδιαίτερη ενδιαφέρουσα ομάδα η οποία συχνά λειτουργεί ως ο καθοριστικός παράγοντας των πρώτων αλλαγών στην παραγωγική δομή της κοινωνίας υποδοχής, αλλά και ως ο «επιταχυντικός» παράγοντας των ευρύτερων κοινωνικοοικονομικών αλλαγών που επέρχονται στην επόμενη ιστορικά φάση της τουριστικής ανάπτυξης. Συνήθως οι επενδυτές αυτοί είναι είτε ημεδαποί από τα αστικά κέντρα της χώρας, είτε ντόπιοι μετανάστες –με καταγωγή από την περιοχή- οι οποίοι επιστρέφουν για να επενδύσουν, είτε τέλος αλλοδαποί που προσβλέπουν στις διαφαινόμενες προοπτικές τουριστικής ανάπτυξης της περιοχής. Πρόκειται για άτομα τα οποία εκτός των χρημάτων μεταφέρουν στην περιοχή και τεχνογνωσία σε ό,τι αφορά την επιχειρηματική δραστηριότητα στον τουρισμό. Με αυτόν τον τρόπο επηρεάζουν την επαγγελματική και κοινωνική κινητικότητα των ντόπιων, η οποία συνήθως εκφράζεται με τη γενικότερη αποδοχή του προτύπου κοινωνικοοικονομικής ανάπτυξης που στηρίζεται στον τουρισμό. Οι ανάγκες σε εκπαιδευμένο προσωπικό και η συνεχής προσαρμογή της τοπικής τουριστικής οικονομίας στις απαιτήσεις του ανταγωνισμού αποτελεί σταθερό μέλημα αυτών των επενδυτών. Το αποτέλεσμα είναι να πιέζουν συχνά για ταχύτερες και ριζικότερες αλλαγές στην παραγωγική δομή και το γενικότερο προσανατολισμό της τοπικής οικονομίας. “Με αυτόν τον τρόπο συμβάλλουν αναμφίβολα στην τάση της «μονοκαλλιέργειας» του τουρισμού η οποία παρατηρείται σε πολλές «νέες» τουριστικές περιοχές”. [ΛΟΓΟΘΕΤΗΣ ΦΑΝΗ ΠΑΛΛΗ-ΠΕΤΡΑΛΙΑ για το περιοδικό «ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ», ΤΕΥΧΟΣ 315 Φεβρουάριος 2006, Έτος 32ο]

1.3. Εργαζόμενοι σε τουριστικές επιχειρήσεις

Συχνά αυτή η ομάδα αποτελείται από ντόπιους –κυρίως νέους- οι οποίοι διαθέτουν εκπαίδευση ή εξειδικευμένη επαγγελματική κατάρτιση, καθώς και από άτομα από άλλες περιοχές τα οποία έρχονται να εργαστούν στον τοπικό τουριστικό τομέα. Η επιρροή που ασκούν στους ντόπιους είναι δυναμικά θετική ως προς την τουριστική ανάπτυξη και τις επιδράσεις της. Παράλληλα και οι ίδιοι φαίνεται ότι λειτουργούν ως μία ενδιάμεση «εικόνα επιτυχίας» για τους ντόπιους, είτε διότι συναναστρέφονται τουρίστες και

επηρεάζονται από τον τρόπο ζωής τους (ο οποίος ιδιαίτερα στους νέους θεωρείται περισσότερο σύγχρονος), είτε διότι αποκομίζουν υψηλά εισοδήματα και άρα καταλήγουν να θεωρούνται οι «επιτυχημένοι» της τοπικής κοινωνίας. Πρέπει εδώ να σημειωθεί ότι πολύ συχνά από αυτήν την ομάδα προέρχονται σε ένα επόμενο ιστορικά στάδιο πολλοί από τους δυναμικούς επιχειρηματίες του τουρισμού στην περιοχή. Επιπλέον πρόκειται για την ομάδα η οποία έχει περισσότερο διεθνοποιημένα χαρακτηριστικά τόσο λόγω της άμεσης επαγγελματικής σχέσης με τις τουριστικές επιχειρήσεις όσο και λόγω της καθημερινής επαφής και συνάφειας με τους τουρίστες.

Η τουριστικοποίηση θεωρείται ότι ξεκινάει από τη διαμόρφωση μιας νέας παραγωγικής δομής όπου κυριαρχούν οι επιχειρηματικές δραστηριότητες του τουρισμού, ενώ το σύνολο σχεδόν του πληθυσμού άμεσα ή έμμεσα αντλεί κάποιο εισόδημα από τον τομέα.

Η τουριστική ανάπτυξη διαμορφώνει νέα δεδομένα στον τρόπο ζωής και στις κοινωνικές σχέσεις σε όλα τα επίπεδα. Η εξέλιξη αυτή γίνεται ιδιαίτερα φανερό στα αλλαγές που έχουν επισημανθεί από πολλές εμπειρικές έρευνες στα ήθη και τα έθιμα των κοινωνιών υποδοχής. Οι αλλαγές αυτές είναι συνήθως περισσότερο φανερές σε περιοχές με αγροτική ή παραδοσιακή δομή καθώς και σε περιοχές με χαμηλό οικονομικής ανάπτυξης πριν την έλευση του τουρισμού.

Οι κοινωνικές και επαγγελματικές σχέσεις αλλάζουν σταδιακά και αυτό το γεγονός δεν αφήνει ανεπηρέαστα τα ήθη τα οποία έως την περίοδο της τουριστικής ανάπτυξης αποτελούν κυρίαρχη παράμετρο στη διαμόρφωση μίας παραδοσιακής –και συχνά συντηρητικής- κοινωνικής δομής.

Δεν είναι τυχαίο ότι ιδιαίτερα σε αγροτικές κοινωνίες με παραδοσιακή κοινωνική δομή τα ήθη καθορίζουν τους κανόνες συμπεριφοράς και τις κοινωνικές σχέσεις αποτελώντας συχνά δομή στο χαρακτηριστικό του τρόπου ζωής. Όταν όμως αναπτύσσεται ο τουρισμός κοινωνικές σχέσεις γίνονται περισσότερο «απρόσωπες» και επαγγελματικές, ενώ νέες αξίες επιβάλλονται. Αξίες οι οποίες συνδέονται με τον ταχύτατο εκχρηματισμό της κοινωνικοοικονομικής δομής. Η κοινωνία έρχεται σε μεγαλύτερη επαφή με καταναλωτικά και κοινωνικά πρότυπα περισσότερο σύγχρονα, με αποτέλεσμα να αλλάζουν πολλές από τις παραδοσιακές αξίες και να αμφισβητείται ο ρόλος θεσμών με μεγάλη παράδοση. Είναι δεδομένο ότι σε αυτήν τη διαδικασία η εμπέδωση στην περιοχή των παραγωγικών σχέσεων του τουριστικού τομέα αποτελεί τον καθοριστικό παράγοντα στην κατανόηση των ιδιαιτέρων χαρακτηριστικών της.

Σε ένα δεύτερο επίπεδο ο ρόλος της οικογένειας ως «παραγωγικής μονάδας» συχνά ενδυναμώνεται στο πλαίσιο της διαμόρφωσης συγκεκριμένων στρατηγικών επέκτασης της οικονομικής και κοινωνικής της δύναμης. Η τάση αυτή συσχετίζεται με τις μεγάλες δυνατότητες –στο οικονομικό πεδίο- που προσφέρει η τουριστική ανάπτυξη. Παράλληλα συνδέεται και με την προσπάθεια των μελών της οικογένειας –ιδιαίτερα των νεοτέρων- να χαράξουν μεσοπρόθεσμους στόχους κοινωνικής και επαγγελματικής ανέλιξης στο νέο κοινωνικοοικονομικό περιβάλλον το οποίο δημιουργείται στην περιοχή. Το ατομικό συμφέρον αποτελεί πλέον ουσιαστική παράμετρο στη λήψη των αποφάσεων οι οποίες όμως παράλληλα λαμβάνονται περισσότερο συλλογικά από όσο την περίοδο πριν την τουριστική ανάπτυξη.

Ο τουρίστας θεωρείται φορέας συγκεκριμένων κινήτρων αλλά και κοινωνικών προτύπων, γεγονός που επηρεάζει άμεσα τις απόψεις και αντιλήψεις των κατοίκων τόσο για τον ίδιο όσο και για τη χώρα από την οποία προέρχεται. Παράλληλα όμως, οι τουρίστες επηρεάζουν και τις απόψεις και θέσεις των ντόπιων για την ανάπτυξη της περιοχής τους. Ουσιαστικά αυτό σημαίνει ότι ο τουρίστας θεωρείται παράλληλα και εκπρόσωπος ενός τύπου τουρισμού, γεγονός το οποίο επηρεάζει και χαρακτηριστικά της διαμορφούμενης τουριστικής ζήτησης. Οι κοινωνικές αλλαγές στην τοπική παραγωγική δομή αποτελούν με αυτόν τον τρόπο την ατομική και συλλογική ενεργοποίηση της τουριστικής προσφοράς της περιοχής. Ανάλογα με τον τύπο του τουρισμού ο οποίος κυριαρχεί στην περιοχή προσαρμόζονται και οι παραγωγικές δομές της κοινωνίας υποδοχής. [Βασισμένο στα κείμενα των βιβλίων: ΥΠΟΔΟΧΗ/PETER ABBOTT, έκδοση 2002 κ' PRINCIPLES OF HOTEL FRONT OFFICE OPERATIONS/SUE BAKER, Έκδοση 1994 από τις παραγράφους τους σχετικά με το προσωπικό των Ξενοδοχείων]

2. ΚΛΑΣΣΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

2.1. Ανάγκη παρακολούθησως εσόδων ξενοδοχειακής επιχείρησης

Όλες οι λειτουργίες και δραστηριότητες της Υποδοχής προσανατολίζονται στην υποστήριξη των συναλλαγών και προσφορά υπηρεσιών προς τους πελάτες. Μια κατάλληλα σχεδιασμένη και κατάλληλη για χρήση Υποδοχή, ο σωστός εξοπλισμός και τα κατάλληλα έντυπα συμβάλλουν σημαντικά στην επιτυχία του τμήματος και του ξενοδοχείου. Επίσης είναι σημαντικό να σχεδιάζονται και να ελέγχονται με ορθό τρόπο οι συναλλαγές που λαμβάνουν χώρα στην Υποδοχή. Οι λειτουργίες της Υποδοχής μπορούν να χωριστούν για κάθε πελάτη σ' έναν κύκλο τεσσάρων φάσεων: κράτηση, άφιξη, παραμονή και αναχώρηση. Σε κάθε φάση του κύκλου, οι προσφερόμενες υπηρεσίες και συναλλαγές μπορούν να αντιμετωπιστούν με σωστό και επαγγελματικό τρόπο.

2.2. Συστήματα Λειτουργίας Υποδοχής

Η τεχνολογία που χρησιμοποιείται για τη διεκπεραίωση των εργασιών της Υποδοχής, καθώς και ο υπάρχων εξοπλισμός έχει εξελιχθεί σε τρία στάδια:

- Χειρόγραφο (μη αυτοματοποιημένο).
- Ημιαυτοματοποιημένο (ηλεκτρομηχανικό).
- Πλήρως αυτοματοποιημένο (ηλεκτρονικοί υπολογιστές).

2.3. Χειρόγραφο σύστημα

Στο μη αυτοματοποιημένο σύστημα διεκπεραίωσης των εργασιών της Υποδοχής χρησιμοποιούνται μόνο χειρόγραφα έντυπα. Μερικά μικρά ξενοδοχεία εξακολουθούν, ακόμη και σήμερα, να θεωρούν αυτή τη μέθοδο ικανοποιητική για την κάλυψη των αναγκών τους. Τα στοιχεία και οι τεχνικές του χειρόγραφου συστήματος ανευρίσκονται και στις πλέον εξελιγμένες σύγχρονες μεθόδους, διότι αυτό αποτέλεσε τη βάση για όλα τα μετέπειτα συστήματα.

Με το χειρόγραφο σύστημα οι κρατήσεις καταχωρούνται σε δελτία κράτησης και στη συνέχεια στο βιβλίο και/ή στο πλάνο κρατήσεων.

Κατά την άφιξη οι πελάτες υπογράφουν μια κάρτα άφιξης και η ανεύρεση του κατάλληλου δωματίου από τον ρεσεψιονίστ γίνεται με τη βοήθεια ενός πλάνου υποδοχής ή του room rack. Το βιβλίο πόρτας, τα δελτία και το βιβλίο Αστυνομίας συμπληρώνονται χειρόγραφα.

Αντίγραφα της κάρτας άφιξης συνήθως διανέμονται και στα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης, όπως επίσης στους τηλεφωνητές και στη Main Courante, για να λάβουν γνώση της διαμονής του πελάτη. Οι κλάδοι εκμετάλλευσης αποστέλλουν τις αποδείξεις με τις χρεώσεις των πελατών στην Υποδοχή, για να καταχωρηθούν στους λογαριασμούς και εκδίδουν καταστάσεις με όλες τις καταναλώσεις, έτσι ώστε οι καταχωρίσεις να μπορούν να ελεγχθούν. Αθροιστικές μηχανές διευκολύνουν τη διαδικασία, αλλά η εργασία στο μεγαλύτερο μέρος της είναι επαναληπτική, κουραστική και ανιαρή.

Κατά την αναχώρηση, οι πελάτες τακτοποιούν τους λογαριασμούς τους, επιστρέφουν τα κλειδιά των δωματίων τους και ο ταμίας γνωστοποιεί τις αναχωρήσεις στο τμήμα των ορόφων. Ο πελάτης διαγράφεται από το πλάνο Υποδοχής ή στις κάρτες άφιξης και στα slips του room rack σημειώνεται ή ένδειξη “αναχώρηση” και στη συνέχεια αρχειοθετούνται σε ένα κουτί, το οποίο επέχει τη θέση ιστορικού αρχείου των πελατών του ξενοδοχείου.

2.4. Ημιαυτοματοποιημένο σύστημα

Το ημιαυτοματοποιημένο ή ηλεκτρομηχανικό σύστημα της Υποδοχής χρησιμοποιεί συγχρόνως χειρόγραφα και έντυπα που εκδίδονται από μηχανές. Το ημιαυτοματοποιημένο σύστημα και ο εξοπλισμός, συνηθίζονται στα μικρά και μεσαία ξενοδοχεία σήμερα. Τα πλεονεκτήματα του ημιαυτοματοποιημένου συστήματος έναντι του χειρόγραφου είναι η αυτόματη εγγραφή στους λογαριασμούς και έκδοση αποτελεσμάτων, τα οποία είναι ευκολότερα να αναγνωσθούν. Πάντως ο μηχανικός εξοπλισμός πιθανόν να είναι δύσκολος στην εκπαίδευση και πολύπλοκος στον χειρισμό.

Οι πελάτες που κάνουν κρατήσεις μπορεί να καλέσουν κάποιο δίκτυο ή να επικοινωνήσουν απευθείας με το ξενοδοχείο. Όταν οι κρατήσεις αυξηθούν τόσο, ώστε να μη μπορεί η ρεσεψιόν να τις χειριστεί αποτελεσματικά, πολλά ξενοδοχεία δημιουργούν ξεχωριστό τμήμα κρατήσεων. Οι δραστηριότητες πριν την άφιξη συμπεριλαμβάνουν προετοιμασία των καρτών άφιξης και άνοιγμα των λογαριασμών πελατών. Όπως και στο

χειρόγραφο σύστημα, η ανεύρεση των δωματίων γίνεται από το πλάνο Υποδοχής ή το room rack.

Κατά την άφιξη στο ξενοδοχείο, οι πελάτες που έχουν κράτησης απλώς επιβεβαιώνουν τις πληροφορίες που υπάρχουν στην κάρτα άφιξης και υπογράφουν. Οι περαστικοί πελάτες συμπληρώνουν την κάρτα άφιξης, αντίγραφα της οποίας διανέμονται στα τμήματα και στο room rack.

Κατά τη διαμονή, για την καταχώριση των χρεώσεων των πελατών και την έκδοση των οικονομικών αποτελεσμάτων της επιχείρησης, χρησιμοποιούνται ειδικές μηχανές, οι οποίες εκτελούν τις παραπάνω εργασίες με αρκετά μεγάλη ταχύτητα.

Μια πιο ολοκληρωμένη διαδικασία ελέγχου οδηγεί σε συντομότερη και ομαλότερη αναχώρηση των πελατών. Οι υπάλληλοι της Υποδοχής αντιμετωπίζουν λιγότερες ασυμφωνίες στους λογαριασμούς των πελατών και είναι σε θέση να τους διευθετούν γρήγορα. Οι κάρτες άφιξης μπορεί να κρατούνται για το ιστορικό αρχείο της επιχείρησης.

2.5. Πλήρως Αυτοματοποιημένο

Στα πλήρως αυτοματοποιημένα ξενοδοχεία, η Υποδοχή λειτουργεί με ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Τα πρώτα συστήματα H/Y, που προορίζονται για χρήση στην τουριστική βιομηχανία και χρησιμοποιήθηκαν στις αρχές του 1970, ήταν αρκετά ακριβά συνεπώς προσιτά μόνο στις μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Την επόμενη δεκαετία, οι τιμές των υπολογιστών μειώθηκαν, το μέγεθος τους μίκρυνε και ήταν πιο εύκολο στον χειρισμό. Αναπτύχθηκαν εφαρμογές σε πακέτα φιλικά στον χρήστη, τα οποία δεν απαιτούσαν την περίπλοκη τεχνική εκπαίδευση που χρειάζονται τα πρώτα συστήματα. Η ανάπτυξη των προσωπικών υπολογιστών με τις πολλαπλές χρήσεις έδωσαν την ώθηση στους πωλητές των συστημάτων να πλησιάσουν τις μικρότερες επιχειρήσεις. Τη δεκαετία του 1990 οι H/Y φαίνεται να γίνονται προσιτοί σε ξενοδοχεία όλων των μεγεθών.

Η ενότητα των κρατήσεων ενός συστήματος H/Y μπορεί να συνδέεται άμεσα μ' ένα κεντρικό δίκτυο κρατήσεων και να μπλοκάρει αυτόματα δωμάτια σύμφωνα μ' έναν προκαθορισμένο τρόπο. Επίσης η ενότητα των κρατήσεων μπορεί αυτόματα να εκτυπώνει επιστολές επιβεβαίωσης και να κάνει προετοιμασία των καρτών άφιξης. Για τους πελάτες με επιβεβαιωμένες κρατήσεις, μπορούν να δημιουργηθούν ηλεκτρονικοί

λογαριασμοί και να καταχωρηθούν διάφορες εγγραφές πριν από την άφιξης. Επίσης εκδίδονται καταστάσεις των αναμενόμενων αφίξεως, προβλέψεις πληρότητας και εσόδων και διάφορες αναφορές με πληροφορίες.

Τα στοιχεία των πελατών κατά την άφιξη αντιγράφονται από το αρχείο κρατήσεων του Η/Υ ή για τους περαστικούς πελάτες καταχωρούνται από τον υπάλληλο Υποδοχής. Στη συνέχεια δίνεται στον πελάτη μια κάρτα άφιξης που ετοιμάστηκε από τον Η/Υ για επιβεβαίωση και υπογραφή. Η εγκατάσταση τερματικών, που λαμβάνουν απευθείας από τις τράπεζες έγκριση για τις πιστωτικές κάρτες, επιτρέπει στο προσωπικό της Υποδοχής να κάνει έγκαιρα αυτού του είδους τις συναλλαγές. Οι πληροφορίες της άφιξης και του room rack αποθηκεύονται ηλεκτρονικά στον υπολογιστή και μπορούν να ανακτηθούν όποτε είναι απαραίτητο. Επίσης δημιουργούνται ηλεκτρονικοί λογαριασμοί πελατών και διατηρούνται στη μνήμη του Η/Υ.

Κατά τη διαμονή, τα room racks και οι ταμιακές μηχανές της Υποδοχής αντικαθίστανται πλήρως όταν υπάρχουν τερματικά ηλεκτρονικών υπολογιστών. Οι καταναλώσεις των πελατών στα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου μεταφέρονται ηλεκτρονικά στην Υποδοχή και χρεώνονται αυτόματα στον ανάλογο λογαριασμό. Άμεσες καταχωρίσεις και εγγραφές των τμημάτων συγχρόνως με τους λογαριασμούς των πελατών επιτρέπουν στον νυχτερινό υπάλληλο να ασχολείται για περισσότερο χρόνο με τον έλεγχο, παρά με την ενημέρωση των λογαριασμών πελατών.

Κατά την αναχώρηση εκτυπώνεται ο ηλεκτρονικός λογαριασμός, ο οποίος παρέχει στον πελάτη τη βεβαιότητα της ορθότητας. Ανάλογα με τον τρόπο εξόφλησης, το πρόγραμμα αυτόματα μεταφέρει τα οφειλόμενα ποσά στους ανάλογους λογαριασμούς πελάτη και ξενοδοχείου. Μόλις τακτοποιηθεί ο λογαριασμός και ολοκληρωθούν οι καταχωρίσεις, οι πληροφορίες του πελάτη μπορούν να μεταφερθούν στον ιστορικό αρχείο πελατών.

3. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΠΕΛΑΤΩΝ

3.1. Τήρηση και έκδοση του λογαριασμού του πελάτη

Το τμήμα υποδοχής φροντίζει για την τήρηση, την έκδοση και την εξόφληση του λογαριασμού του κάθε πελάτη. Αυτό προϋποθέτει ότι τηρούνται τα σωστά αρχεία καθώς ένας πελάτης μπορεί να κάνει διαφορετικά έξοδα κατά τη διάρκεια της παραμονής του – από τη χρέωση του δωματίου και των γευμάτων, τα τηλεφωνήματα, τον καθορισμό των ενδυμάτων ή τις υπηρεσίες αναψυχής που χρησιμοποίησε.

Η διαδικασία περιπλέκεται λόγω του ότι τα ξενοδοχεία δίνουν πίστωση στους πελάτες κατά τη διάρκεια της παραμονής τους. Τα ποσά μπορεί να είναι πολύ υψηλά: μία διανυκτέρευση με επιχειρηματικό δείπνο σε καλό ξενοδοχείο της πόλης μπορεί να στοιχίζει πολύ ακριβά. Αντίθετα με ό,τι συμβαίνει σε άλλες επιχειρήσεις, αυτή η πίστωση δίνεται άμεσα και σε άτομα που είναι συνήθως άγνωστα.

Ένα ακόμη πρόβλημα είναι το θέμα της ταχύτητας. Τα στοιχεία για τις διάφορες συναλλαγές πρέπει να συλλέγονται από τα τμήματα του ξενοδοχείου και να εισάγονται στο λογαριασμό του πελάτη πριν αυτός αναχωρήσει, κάτι που συχνά συμβαίνει νωρίς το πρωί. Εάν ξεχάσουμε μια συναλλαγή, τότε είναι σχεδόν σίγουρο ότι δε θα πληρωθούμε ποτέ γι' αυτή – ιδίως από πελάτες που έρχονται από το εξωτερικό.

Επομένως, η έκδοση των λογαριασμών των πελατών είναι μια υπόθεση περίπλοκη και ευαίσθητη. “Στα μεγάλα ξενοδοχεία, συχνά υπάρχει ένα ξεχωριστό τμήμα που ασχολείται με την τήρηση και την έκδοση των λογαριασμών, ενώ ένας ταμίας είναι υπεύθυνος για τις πληρωμές. Στα μικρότερα ξενοδοχεία, τα καθήκοντα αυτά συνδυάζονται. Όπου κι αν εργαζόμαστε, είναι πολύ πιθανό να πρέπει να αναλάβουμε τέτοια καθήκοντα και γι' αυτό πρέπει να είμαστε σε θέση να καταλάβουμε τις βασικές αρχές.

Οι βασικοί στόχοι είναι:

- Να τηρούμε ακριβές και ενημερωμένο αρχείο για τους λογαριασμούς κάθε πελάτη.
- Να διασφαλίζουμε την έγκαιρη εξόφληση ολόκληρου του ποσού.
- Να δίνουμε στη Διεύθυνση ακριβείς και ενημερωμένες χρηματοοικονομικές εκθέσεις.

Σε αυτό το κεφάλαιο θα ασχοληθούμε με τους δύο πρώτους στόχους:

Συστήματα τήρησης και έκδοσης λογαριασμών

Υπάρχουν τρεις βασικοί τρόποι προετοιμασίας του λογαριασμού του πελάτη:

1. Το συνοπτικό καθολικό (σε μορφή πίνακα).
2. Οι μηχανικές και ηλεκτρονικές μηχανές τήρησης και έκδοσης λογαριασμών.
3. Τα μηχανογραφημένα συστήματα τήρησης και έκδοσης λογαριασμών’.

[ΛΟΓΟΘΕΤΗΣ BRUCE BRAHAM από HOTEL FRONT OFFICE- δεύτερη έκδοση 1993]

3.2. Το συνοπτικό καθολικό σε μορφή πίνακα

Είναι η παλαιότερη μέθοδος, η οποία απαιτεί και την περισσότερη εργασία. Το βρίσκουμε συχνά σε μικρά ξενοδοχεία που δε χρησιμοποιούν μηχανογραφημένα συστήματα.

Το καθολικό σε μορφή πίνακα καταγράφει όλες τις χρεώσεις του πελάτη για κάθε 24ωρο, με ανάλυση κατά κατηγορία.

Το καθολικό:

- Κρατά αρχείο όλων των χρεώσεων, πιστώσεων, πληρωμών και υπολοίπων.
- Δείχνει τα επιμέρους σύνολα για κάθε πελάτη.
- Δείχνει τα επιμέρους σύνολα για κάθε κατηγορία υπηρεσιών.

Συμπληρώνεται ως εξής:

1. Αρχικά γράφαμε τα ονόματα όλων των πελατών που διανυκτέρευσαν στο ξενοδοχείο το προηγούμενο βράδυ. Κάθε σειρά αντιστοιχεί σε ένα άτομο ή μία οικογένεια. Έτσι, οι στήλες «Όνομα» και «Δωμάτιο» δε χρειάζονται εξήγηση. Η στήλη «Άτομα» αφορά το συνολικό αριθμό των ατόμων που διανυκτερεύουν. Πρόκειται για σημαντικό στοιχείο καθώς ορισμένες χρεώσεις μπορεί να γίνονται «κατά άτομο» και όχι «κατά δωμάτιο». Το τετραγωνάκι που αντιστοιχεί στην «τιμή» πρέπει, επίσης, να συμπληρωθεί καθώς βοηθά να προληφθούν χαμηλότερες ή υψηλότερες χρεώσεις. Οι εγγραφές συνήθως γίνονται κατ’ αύξουσα σειρά των αριθμών των δωματίων. Αυτό μας βοηθά να βρούμε εύκολα τη σωστή σειρά και να συμπληρώσουμε τα ποσά που αναλογούν στο αντίστοιχο δωμάτιο (ας σημειωθεί ότι τα δελτία χρεώσεων που έρχονται στα χέρια μας από άλλα τμήματα του ξενοδοχείου συνήθως αναφέρουν τον αριθμό του δωματίου και όχι το όνομα του πελάτη).

2. Κατόπιν μεταφέρουμε τυχόν έξοδα από προηγούμενες ημέρες και τα καταγράφουμε στη στήλη «Εκ μεταφοράς». Κάθε φύλλο καλύπτει μία μόνο ημέρα και ότι οι πελάτες μπορεί να έχουν ήδη αρκετά έξοδα, τα οποία εμφανίζονται αναλυτικά στα καθολικά των προηγούμενων ημερών.

3. Στην επόμενη στήλη καταγράφουμε την «τιμή δωματίου». Αυτή μπορεί να διαφέρει από την «τιμή», καθώς πολλά ξενοδοχεία προσφέρουν πακέτα (δηλαδή μια τιμή που καλύπτει το δωμάτιο και τα γεύματα μαζί). Η συνολική αυτή χρέωση θα πρέπει όμως να διαιρεθεί (για λογιστικούς λόγους), οπότε η «τιμή δωματίου» καλύπτει μόνο το τμήμα εκείνο της συνολικής χρέωσης που αφορά το δωμάτιο. Τις περισσότερες φορές, η χρέωση του δωματίου εγγράφεται μια συγκεκριμένη ώρα, π.χ. στις 9 μ.μ.

4. Καταγράφουμε τις λοιπές χρεώσεις αμέσως μόλις έρθουν τα σχετικά δελτία στα χέρια μας. Με τον τρόπο αυτό μοιραζόμαστε τη δουλειά και έχουμε πάντα το καθολικό ενημερωμένο. Στα περισσότερα ξενοδοχεία που χρησιμοποιούν αυτό το σύστημα, τα τμήματα που παρέχουν υπηρεσίες στους πελάτες συμπληρώνουν «δελτία» ή «κουπόνια», τα οποία αργότερα στέλνουν στο τμήμα που είναι υπεύθυνο για την τήρηση των λογαριασμών των πελατών όπου και καταγράφονται στο καθολικό. Η εργασία αυτή πρέπει να γίνεται συστηματικά και, αμέσως μετά την καταγραφή τους, τα κουπόνια πρέπει να ακυρώνονται.

- Δε χρειάζεται να εξηγήσουμε τις στήλες «πρωινό», «μεσημεριανό» και «δείπνο». Στην περίπτωση που το ξενοδοχείο προσφέρει πακέτα που καλύπτουν και τα γεύματα, οι σχετικές χρεώσεις θα πρέπει να συμπληρωθούν σε αυτό το σημείο.

- Επίσης εύκολο είναι να καταλάβουμε τις στήλες «Μπαρ» και «Τηλέφωνο». Αρκετές φορές ένας πελάτης μπορεί να έχει περισσότερες από μία χρεώσεις στις κατηγορίες αυτές. Αρκετά καθολικά μας δίνουν τη δυνατότητα να συμπληρώσουμε τις χρεώσεις αυτές αναλυτικά σε μία ή περισσότερες λευκές σειρές ή στήλες.

- Οι «Πληρωμές για λογαριασμό του πελάτη» καλύπτουν όλες τις πληρωμές που έκανε το ξενοδοχείο για λογαριασμό του πελάτη. Μπορεί, για παράδειγμα, να έχει ζητήσει ο πελάτης είδη από το φαρμακείο και να έχει στείλει το ξενοδοχείο ένα δέμα το οποίο έπρεπε να πληρωθεί «άμα τη παραδόσει». Ο πελάτης θα πρέπει να πληρώσει το ξενοδοχείο για τέτοια έξοδα.

5. Όταν έρχεται ένας πελάτης, θα πρέπει να τον καταγράψουμε σε μια νέα σειρά, ακόμη κι αν του δοθεί ένα δωμάτιο που ελευθερώθηκε πριν από λίγο. Αυτό σημαίνει ότι μπορεί να έχουμε το ίδιο δωμάτιο δύο φορές. Η χρέωση του δωματίου καταγράφεται με

το άνοιγμα του λογαριασμού, ενώ όλες οι άλλες χρεώσεις καταγράφονται όταν ληφθούν τα «δελτία» ή «κουπόνια».

6. Καταγράφουμε αμέσως τυχόν «πιστωτικά». Αυτά μας επιτρέπουν να κάνουμε τις απαραίτητες προσαρμογές. Για παράδειγμα, εάν έχουμε κατά λάθος χρεώσει πρωινό στο δωμάτιο 105 αντί για το δωμάτιο 150, θα πρέπει να το ακυρώσουμε. Σε κάθε περίπτωση, καλό είναι να τηρείται βιβλίο πιστωτικών, στο οποίο καταγράφονται λεπτομερώς όλες αυτές οι περιπτώσεις. Το βιβλίο αυτό θα πρέπει να ελέγχεται σε τακτά χρονικά διαστήματα από τη διεύθυνση του ξενοδοχείου.

7. Ο πελάτης τακτοποιεί το λογαριασμό του όταν αναχωρεί από το ξενοδοχείο:

- Η στήλη «Μετρητοίς» αφορά κάθε μορφή πληρωμής από την πλευρά του πελάτη. Στο σημείο αυτό, «Μετρητοίς» μπορεί επίσης να σημαίνει πληρωμή με επιταγή, ταξιδιωτική επιταγή ή πιστωτική κάρτα (π.χ. MasterCard ή Visa).

- Η στήλη «Χρέωση τρίτου» καλύπτει κάθε συμφωνία που μπορεί να έχει γίνει και βάσει της οποίας το ξενοδοχείο πληρώνεται από κάποιον τρίτο. Πολλές ομαδικές κρατήσεις πληρώνονται κατ' αυτό τον τρόπο. Φυσικά, πριν μεταφερθεί το υπόλοιπο στη συγκεκριμένη στήλη, πρέπει να υπάρχει σχετική έγκριση. Τέλος, η στήλη «Χρέωση τρίτου» καλύπτει και τις πληρωμές από τις λεγόμενες πιστωτικές κάρτες «ταξιδίων και ψυχαγωγίας» (π.χ. American Express ή Diners) ή κουπόνια ταξιδιωτικών πρακτόρων, διότι είμαστε υποχρεωμένοι να στείλουμε το λογαριασμό στην εταιρεία που έχει εκδώσει την πιστωτική κάρτα ή στον πράκτορα προκειμένου να πληρωθούμε.

- Όταν αναχωρεί ένας πελάτης, καλό είναι να βάζουμε μια παύλα στα τετράγωνα που έχουν μείνει κενά. Με τον τρόπο αυτό αποφεύγουμε να καταγράψουμε κατά λάθος νέες χρεώσεις.

8. Δε φεύγουν, όμως, όλοι οι πελάτες. Η στήλη «Εισ μεταφοράν» μας επιτρέπει να καταγράψουμε τα έξοδα που αντιστοιχούν στους πελάτες που παραμένουν στο ξενοδοχείο. Τα ποσά της στήλης αυτής θα είναι ίδια με τα ποσά της στήλης «Εκ μεταφοράς» της επόμενης ημέρας, αν και τα επιμέρους κονδύλια δε θα είναι στην ίδια ακριβώς σειρά καθώς θα έχει αλλάξει η σειρά των δωματίων.

9. Πριν τον αποδεχτούμε ως σωστό, ο πίνακας πρέπει να είναι «ισοσκελισμένος». Αυτό σημαίνει ότι, προσθέτοντας όλες τις γραμμές και τις στήλες, τα σύνολα θα πρέπει να είναι ίδια, οριζοντίως και καθέτως. Η δουλειά αυτή συνήθως γίνεται στις 11 μ.μ., μια ώρα ιδιαίτερης ησυχίας στα ξενοδοχεία που είναι γνωστή και ως «η βάρδια του νεκροταφείου». Μπορούμε να ελέγξουμε τις γραμμές που αντιστοιχούν στους πελάτες

που θα αναχωρήσουν το επόμενο πρωινό και να βεβαιωθούμε ότι τα «σύνολά» τους είναι σωστά. Εάν στη τιμή περιλαμβάνεται και το πρωινό, τότε μάλλον δε θα χρειαστεί να γίνουν άλλες εγγραφές (εκτός εάν ο πελάτης ζητήσει εφημερίδες με το πρωινό του ή τσάι χωρίς το πρωί). Πριν κλείσει ο λογαριασμός θα πρέπει να συμπεριληφθούν και τα τελευταία αυτά έξοδα.

Φυσικά, η γραμμή του καθολικού που αντιστοιχεί σε ένα συγκεκριμένο πελάτη θα πρέπει να περιλαμβάνει ακριβώς τα ίδια στοιχεία με αυτά που εμπεριέχονται στο λογαριασμό του πελάτη. Στα πολύ παλιά συστήματα, τα δύο αυτά έγγραφα ήταν ξεχωριστά διότι ήταν πιο εύκολο να προστεθούν και τα δύο καθέτως (πριν τη διάδοση των αριθμομηχανών). Αργότερα, εμφανίστηκαν πολλά συστήματα που επέτρεπαν να συμπληρώνονται και τα δύο έγγραφα μαζί, αποφεύγοντας έτσι τις διπλές εγγραφές και τα λάθη που αυτές συνεπάγονταν. Στα συστήματα αυτά, ο λογαριασμός, σε χαρτί που επέτρεπε την αντιγραφή στην επόμενη σελίδα χωρίς καρμπόν, έμπαινε πάνω από το καθολικό και οι εγγραφές γίνονταν μία φορά.

Από τη στιγμή που οι περισσότεροι λογαριασμοί έδειχναν τα στοιχεία σε στήλες (κάτι που επέτρεπε στον πελάτη να ελέγξει την ορθότητα του λογαριασμού), ήταν λογικό να χρησιμοποιηθεί ένας εναλλακτικός «κάθετος» τρόπος παρουσίασης του πίνακα. Έτσι, οι οριζόντιες σειρές χρησιμοποιούνταν για τις διαφορετικές κατηγορίες των στοιχείων του λογαριασμού. Οι εγγραφές αθροίζονταν οριζοντίως ώστε να ελεγχθεί ότι το καθολικό είναι ισοσκελισμένο.

Πολλές ήταν οι μέθοδοι που επινοήθηκαν έτσι ώστε να διασφαλίζεται ότι ο λογαριασμός βρίσκεται πάνω από τη σωστή στήλη. Σε αυτή τη μέθοδο, τα έξοδα κάθε ημέρας καταγράφονταν σε ξεχωριστό λογαριασμό.

3.3.α. Οι ηλεκτρονικές μηχανές τήρησης και έκδοσης λογαριασμών

Το σύστημα που περιγράψαμε προηγουμένως εξακολουθεί να είναι καλό για τα μικρά ξενοδοχεία. Όμως, δεν επαρκεί όταν πρόκειται για μεγαλύτερα ξενοδοχεία, με περισσότερους πελάτες και αναλογικά πολύ περισσότερες εγγραφές. Στην πλειονότητα τους, οι ηλεκτρονικές μηχανές τήρησης και έκδοσης λογαριασμών έχουν πλέον αντικατασταθεί από τους υπολογιστές. Μπορεί να τις βρείτε σε μερικά ξενοδοχεία ή μπορεί να χρησιμοποιούνται ως εφεδρικά συστήματα σε περίπτωση διακοπής ρεύματος

(το πλεονέκτημα των μηχανών αυτών είναι ότι με το πάτημα ενός κουμπιού μπορούν να λειτουργήσουν και χωρίς ρεύμα).

Οι ηλεκτρονικές μηχανές κάνουν ακριβώς την ίδια δουλειά με το καθολικό, με τη διαφορά ότι «αποθηκεύουν» τις διάφορες χρεώσεις σε «μνήμες». Ο λογαριασμός του πελάτη παραμένει ο ίδιος, αλλά ο πίνακας αντικαθίσταται από ένα «περιληπτικό δελτίο» που δείχνει απλώς τα σύνολα των διαφόρων ειδών χρεώσεων. Επειδή το σύνολο των συναλλαγών καταγράφεται στον «κατάλογο ελέγχου», αν χρειαστεί, είναι δυνατόν να ελεγχθούν όλες οι συναλλαγές λεπτομερώς.

Οι ηλεκτρονικές μηχανές τήρησης και έκδοσης λογαριασμών προσφέρουν τα εξής πλεονεκτήματα:

- Όλες οι εγγραφές καταγράφονται αυτομάτως στη μνήμη της μηχανής και όλες οι προσθέσεις και αφαιρέσεις γίνονται αυτόματα. Αυτό σημαίνει ότι τα σύνολα του λογαριασμού και του καθολικού συμφωνούν πάντα, αν και πάλι είναι δυνατόν να εγγραφεί λάθος χρέωση.

- Οι λογαριασμοί τυπώνονται (δε γράφονται με το χέρι). Θεωρητικά, αυτό σημαίνει ότι είναι πιο ευανάγνωστοι. Βέβαια, οι πελάτες που προσπαθούν να καταλάβουν τι σημαίνουν οι δυσνόητες συντμήσεις ενός λογαριασμού που έχει βγει από μηχανή με χλιοχρησιμοποιημένη μελανοταινία, μπορεί να διαφωνήσουν.

- Τα κουπόνια χρεώσεων ακυρώνονται αυτόματα από τις μηχανές. Έτσι αποφεύγονται οι περιπτώσεις διπλής χρέωσης του ίδιου κουπονιού (ή μη χρέωσης).

- Διευκολύνεται ο έλεγχος. Από τη στιγμή που τα σύνολα του λογαριασμού και του καθολικού συμφωνούν πάντα, απλοποιούνται σημαντικά οι διαδικασίες ελέγχου στο τέλος της βάρδιας.

Υπάρχουν, φυσικά, και αρκετά μειονεκτήματα, τα οποία αφορούν κυρίως το χρόνο κατάρτισης που απαιτείται προκειμένου να μάθει ένας νέος υπάλληλος να χειρίζεται τη μηχανή (περίπου μία εβδομάδα). Φυσικά, και το να μάθει κανείς πώς συμπληρώνει το καθολικό παίρνει χρόνο.

Ο λογαριασμός που παράγει η ηλεκτρονική μηχανή για τον πελάτη είναι γνωστός ως «καθολικό του πελάτη».

Τα καθολικά αυτού του τύπου συνήθως συμπληρώνονται εις διπλούν. Το επάνω φύλλο αποτελεί το λογαριασμό του πελάτη, ενώ το κάτω φυλάσσεται για το αρχείο του ξενοδοχείου. Γι' αυτό, το δεύτερο φύλλο συνήθως είναι σε λεπτό χαρτόνι και όχι απλό χαρτί. Έτσι, το καθολικό του πελάτη μπορεί να τοποθετηθεί όρθιο στη σχετική σχάρα

(που είναι γνωστή και ως «κουβάς») και βρίσκεται δίπλα στη μηχανή. Ο αριθμός του δωματίου αναγράφεται με έντονους χαρακτήρες στην επάνω πλευρά του χαρτιού, κάτι που βοηθά το χειριστή της μηχανής να τηρεί τα καθολικά στη σωστή σειρά.

Οι διαδικασίες που χρησιμοποιούνται διαφέρουν από μηχανή σε μηχανή. Σε γενικές γραμμές όμως ακολουθούν την εξής σειρά:

1. Όταν φτάσει ο πελάτης, ο χειριστής δακτυλογραφεί το όνομα του πελάτη, τη διεύθυνση, τον αριθμό του δωματίου, την ημερομηνία άφιξης, την τιμή και τον αριθμό των ατόμων που θα διανυκτερεύσουν σε ένα λευκό καθολικό (οι νέες μηχανές έχουν πλήρη πληκτρολόγιο, οπότε αυτό το στάδιο πρέπει να γίνει ξεχωριστά).

2. Κατόπιν το καθολικό τοποθετείται στην «πλατφόρμα» της μηχανής (ένα είδος οριζόντιου δίσκου που προβάλλει από μπροστά). Από τη στιγμή που θα μπει το καθολικό στην πλατφόρμα, δεν μπορεί να βγει αν δεν ολοκληρωθεί μια σειρά εγγραφών. Αυτό αποτρέπει τα λάθη όταν, για παράδειγμα, κάποιος διακόψει το χειριστή την ώρα που αυτός περνάει εγγραφές.

3. Οι πρώτες εγγραφές αφορούν τον αριθμό του δωματίου και το υπόλοιπο. Συνήθως αυτό είναι μηδενικό, εκτός εάν ο πελάτης έχει στείλει προκαταβολή. Σε αυτό το σημείο, ορισμένα συστήματα δίνουν αυτομάτως έναν αριθμό αναφοράς: ο αριθμός αυτός θα ισχύει για το συγκεκριμένο δωμάτιο μέχρι τη στιγμή που θα ακυρωθεί από την τελική πληρωμή ή τη μεταφορά για χρέωση τρίτου.

4. Η πρώτη χρέωση αφορά την τιμή του δωματίου. Οι υπόλοιπες χρεώσεις θα προκύψουν από κουπόνια, όπως και στο καθολικό σε μορφή πίνακα. Το καθολικό και το κουπόνι τοποθετούνται το ένα πλάι στο άλλο στην «πλατφόρμα». Ο χειριστής καταγράφει τον αριθμό του δωματίου και το ποσό σε μεταφορά. Πρόκειται για το τελευταίο υπόλοιπο που εμφανίζεται στο καθολικό: όπως βλέπετε και στο παράδειγμα μας, το υπόλοιπο στο τέλος της 1ης Ιανουαρίου ήταν 62,00 ευρώ και το ποσό αυτό μεταφέρθηκε στην επόμενη ημέρα. Από τη στιγμή που θα γίνει η εγγραφή, η μηχανή:

- Τυπώνει το στοιχείο στο λογαριασμό και το αναπαράγει στο καθολικό.
- Τυπώνει το ίδιο στοιχείο (με τον αντίστοιχο αριθμό δωματίου) στον «κατάλογο ελέγχου», που, εάν χρειαστεί, μπορεί να συγκριθεί με τα κουπόνια.
- Υπολογίζει το νέο υπόλοιπο.
- Ακυρώνει το κουπόνι.

5. Εάν τοποθετήσετε στη μηχανή ένα καθολικό που ήδη περιέχει αρκετές εγγραφές, μπορεί να καταγράψετε τις νέες εγγραφές πάνω στις παλιές. Γι' αυτό υπάρχει η στήλη

«γραμμή», που επιτρέπει στο χειριστή να επιλέξει τη γραμμή από την οποία θα αρχίσει τις νέες εγγραφές.

6. Στο τέλος της βάρδιας, οι εγγραφές που έχουν περάσει στη μηχανή είναι ισοσκελισμένες. Αυτό συνήθως φαίνεται όταν εισαχθεί στη μηχανή μια ειδική κλείδα, γνωστή ως «κλείδα X», η οποία επιτρέπει να τυπωθεί ένα συνοπτικό δελτίο στην «πλατφόρμα». Στη συνέχεια ο υπολογισμός γίνεται ως ακολούθως:

- Τα υπόλοιπα από μεταφορά (από το προηγούμενο συνοπτικό δελτίο).
- Συν το σύνολο των νέων χρεώσεων (που τηρεί η μηχανή).
- Μείον το σύνολο των πιστώσεων (που επίσης τηρεί η μηχανή).
- Από τη στιγμή που συμφωνούν, τα υπόλοιπα μεταφέρονται (το τελικό

νούμερο προκύπτει με την πρόσθεση των τελικών συνόλων που εμφανίζεται σε κάθε καθολικό).

7. Επειδή όλοι οι υπολογισμοί γίνονται αυτόματα, ο ισοσκελισμός είναι πιο εύκολος από ό,τι στα συστήματα βάσει χειρόγραφων καταχωρήσεων. Όμως, πάντα υπάρχει η πιθανότητα λάθους. Τα πιο συχνά είναι να καταχωρηθεί το σωστό ποσό σε λάθος καθολικό ή λάθος ποσό στο σωστό καθολικό ή να καταγραφεί η χρέωση κάτω από λάθος κατηγορία ή απλώς να παραληφθεί μια χρέωση.

8. Από τη στιγμή που έχουν ισοσκελιστεί οι συναλλαγές, ο χειριστής τυπώνει τα σύνολα όλων των διαφορετικών χρεώσεων σε μια συνοπτική κάρτα. Έτσι, «καθαρίζεται» η μνήμη της μηχανής (επιστρέφει στο μηδέν). Αυτό γίνεται με την εισαγωγή ειδικής κλείδας, που είναι γνωστή ως «κλείδα Z», και την οποία συνήθως έχει ανώτερο στέλεχος του ξενοδοχείου.

9. Λίγο πριν την αναχώρηση του πελάτη, ο χειριστής τοποθετεί το σωστό καθολικό στην «πλατφόρμα» και καταγράφει τυχόν χρεώσεις της τελευταίας στιγμής. Μετά καταγράφει την πληρωμή ή εγγράφει το υπόλοιπο που θα μεταφερθεί σε λογαριασμό χρέωσης τρίτου. Πολλές μηχανές τυπώνουν αυτόματα την απόδειξη του πελάτη.

Οι ηλεκτρονικές μηχανές τήρησης και έκδοσης λογαριασμών διαφέρουν ως προς τις λεπτομέρειες τους, αλλά οι περισσότερες έχουν ειδικά κλειδιά για συγκεκριμένες χρεώσεις, αριθμούς για την εισαγωγή αριθμών και άλλα κλειδιά για τη «μεταφορά υπολοίπου» ή τα «πιστωτικά υπόλοιπα» ή για την «εισαγωγή σειρών» κ.λπ. Η πρώτη εντύπωση που δίνουν αυτά τα διαφορετικά κλειδιά μπορεί να απογοητεύσει ένα νέο υπάλληλο. Η χρήση όμως των βοηθά να εξοικειωθεί γρήγορα.

[Περίληψη του αντίστοιχου κεφαλαίου των βιβλίων: HOTEL RECEPTION τέταρτη έκδοση 1982 των HELEN BECKLEY κ PAUL B.WHITE κ' HOTEL F.O. MANAGEMENT Έκδοση 1996 JAMES A.BARDI]

3.3.β. Συστήματα τήρησης και έκδοσης λογαριασμών μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή

Τα συστήματα αυτά είναι πιο γρήγορα και πιο αποτελεσματικά από τα προηγούμενα. Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές προσφέρουν όλα τα πλεονεκτήματα των μηχανών τήρησης και έκδοσης λογαριασμών και επιπλέον τα ακόλουθα:

1. Περαιτέρω μείωση τον αριθμού των εγγραφών. Ενώ η ηλεκτρονική μηχανή αποθηκεύει όλες τις συναλλαγές που γίνονται κατά τη διάρκεια μιας βάρδιας, ο υπολογιστής μπορεί να αποθηκεύσει όλες τις συναλλαγές που θα γίνουν κατά τη διάρκεια της παραμονής του πελάτη. Αυτό σημαίνει ότι καταργείται η διαδικασία επιλογής του σωστού φύλλου, εισαγωγής του στη μηχανή, ελέγχου του παλιού υπολοίπου, εισαγωγής των νέων εγγραφών και τοποθέτησης του φύλλου πίσω στον «κουβά». Από τη στιγμή που ο λογαριασμός του πελάτη τηρείται ηλεκτρονικά στη μνήμη του υπολογιστή, το μόνο που έχετε να κάνετε είναι να τον ανοίξετε και να συμπληρώσετε ό,τι χρειάζεται. Επίσης οι υπολογιστές, σε αντίθεση με τις ηλεκτρονικές μηχανές, διαθέτουν πλήρη πληκτρολόγιο.

2. Μείωση του αριθμού των κουπονιών. Μπορείτε να συνδέσετε τον κεντρικό υπολογιστή με πολλά τερματικά, έτσι ώστε οι χρεώσεις να εισάγονται κατευθείαν από τα τμήματα, παρά να καταγράφονται σε κουπόνια και μετά να μεταφέρονται στο τμήμα που θα εισάγει τα στοιχεία στο λογαριασμό του πελάτη.

3. Ευκολότερη πρόσβαση στους λογαριασμούς. Με τα μηχανογραφημένα συστήματα, οι πελάτες μπορούν ανά πάσα στιγμή να δουν το λογαριασμό τους, φτάνει να έχουν πρόσβαση σε μια οθόνη, όπως π.χ. η οθόνη της τηλεόρασης στο δωμάτιο τους. Αυτό τους επιτρέπει να ελέγξουν και να τακτοποιήσουν το λογαριασμό τους το βράδυ πριν αναχωρήσουν, μειώνοντας την καθυστέρηση που είναι πλέον χαρακτηριστικό γνώρισμα των μεγάλων ξενοδοχείων το πρωί.

4. Περισσότερες λεπτομέρειες. Οι λογαριασμοί που εκδίδουν οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές έχουν τη δυνατότητα να δείχνουν την ώρα κατά την οποία έγινε η κάθε χρέωση. Αυτό βοηθά να μειωθούν οι διαφωνίες.

5. Ακόμη μεγαλύτερη ακρίβεια. Είναι βέβαιο ότι οι προσθέσεις θα είναι σωστές όμως, εκτός αυτού, οι υπολογιστές μπορούν να προγραμματιστούν έτσι ώστε να ελέγχουν εάν οι εγγραφές κυμαίνονται μέσα σε λογικά πλαίσια. Μπορούν να χρεώνουν αυτόματα την τιμή του δωματίου και μάλιστα να το κάνουν τη στιγμή που δίνεται το δωμάτιο στον πελάτη. Μπορούν, επίσης, να «λαμβάνουν» αυτόματα τις προκαταβολές. Όλες αυτές οι δυνατότητες βοηθούν να μειωθούν οι πιθανότητες λάθους.

3.4. Μηχανογραφημένα συστήματα ελέγχου

Ένα από τα πλεονεκτήματα του μηχανογραφημένου συστήματος είναι ότι μειώνει την ανάγκη για διπλές εγγραφές, περιορίζοντας έτσι την πιθανότητα σφάλματος. Οι λογαριασμοί θα είναι πάντα ισολογισμένοι και η καταγραφή των δωματίων που ενοικιάζονται θα συμφωνεί πάντα με το συνολικό αριθμό των χρεώσεων των δωματίων.

“Όμως, λόγω αυτού του προφανώς αλάνθαστου συστήματος, υπάρχει ο κίνδυνος να μειωθούν ή ακόμη και να εγκαταλειφθούν τελείως οι διαδικασίες ελέγχου. Το προσωπικό ενός τμήματος υποδοχής που χρησιμοποιεί μη μηχανογραφημένο σύστημα γνωρίζει πάντοτε ότι υπάρχει η πιθανότητα ένα μικρό λάθος να οδηγήσει σε μια διαφορά καταγραφής όταν έρθει η ώρα για τον «ισολογισμό» στο τέλος της βάρδιας τους. Το γεγονός ότι ο υπολογιστής θα είναι πάντα «ισολογισμένος» τείνει να οδηγεί στη μακάρια υπόθεση ότι οι ισολογισμοί αυτοί είναι απαραίτητα σωστοί, πράγμα που δεν ισχύει. Όπως μας υπενθυμίζει η πολύ σωστή παροιμία για τους υπολογιστές «σκουπίδια μπαίνουν, σκουπίδια βγαίνουν», ένας υπολογιστής είναι τόσο ακριβής όσο και οι πληροφορίες που του δίνουμε. Αν οι τιμές των δωματίων έχουν εισαχθεί λανθασμένα ή οι χρεώσεις έχουν καταγραφεί στους λάθος λογαριασμούς, τότε οι τελικοί λογαριασμοί θα είναι όσο λανθασμένοι θα ήταν κι αν είχαν γίνει με το χέρι”. [ΛΟΓΟΘΕΤΗΣ DENNEY G. RUTHERFORD από το βιβλίο ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ-ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΈΚΔΟΣΗ 1995]

Γι’ αυτόν το λόγο είναι απαραίτητο να ελέγχουμε τα μηχανογραφημένα αρχεία ακριβώς όπως και τα μη μηχανογραφημένα. Υπάρχουν τέσσερα στάδια στη διαδικασία αυτή:

1. Τα αρχεία πρέπει να υποβάλλονται στη διαδικασία επαλήθευσης που ήδη περιγράψαμε. Συγκεκριμένα:

- Οι εκτυπώσεις του πίνακα των δωματίων πρέπει να συγκρίνονται με την έκθεση του προϊσταμένου του τμήματος καθαριότητας. Το γεγονός ότι ο υπολογιστής δείχνει ένα δωμάτιο ως κατειλημμένο δε σημαίνει ότι αυτό απαραίτητα ισχύει.

- Τα μετρητά και τα αντικείμενα σε φύλαξη πρέπει να ελέγχονται και από τους υπαλλήλους. Για μια ακόμη φορά, το γεγονός ότι ο υπολογιστής λέει ότι βρίσκονται στη θέση τους, δε σημαίνει απαραίτητα ότι αυτό ισχύει.

2. Τα αρχεία πρέπει, επίσης, να περάσουν από τη διαδικασία νυχτερινού ελέγχου. Τα συστήματα μπορεί να διαφέρουν μεταξύ τους, αλλά είναι πιθανό να περιλαμβάνουν τα παρακάτω:

- Πρέπει να είναι δυνατόν να εκτυπωθεί μια σύγκριση ανάμεσα στις τιμές του καταλόγου και στις πραγματικές τιμές που χρεώνονται για όλα τα δωμάτια που διατέθηκαν και να εξηγούνται τυχόν διαφορές. Αυτό επιτρέπει στον ελεγκτή να ελέγξει ότι όλες οι εκπτώσεις και οι άλλες διευκολύνσεις έχουν δικαιολογηθεί σωστά.

- Πρέπει, επίσης, να είναι δυνατόν να εκτυπωθεί ένα πλήρες αρχείο όλων των συναλλαγών που καταγράφησαν κατά τη διάρκεια της ημέρας. Αυτό παρέχει την απαραίτητη «επαλήθευση».

3. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας του νυχτερινού ελέγχου, μάλλον θα χρειαστεί «επανεκκίνηση» του υπολογιστή. Αυτό συμβαίνει επειδή η μνήμη του δεν είναι απεριόριστη και είναι απαραίτητο να «καθαριστεί» από οποιαδήποτε άχρηστη λεπτομέρεια πριν αρχίσει η εισαγωγή των συναλλαγών της επόμενης μέρας. Αυτή η διαδικασία περιλαμβάνει μεταξύ άλλων:

- Το μηδενισμό όλων των ημερήσιων εξόδων.
- Την ενημέρωση όλων των συγκεντρωτικών στοιχείων.
- Την αυτόματη μείωση όλων των υφιστάμενων διαμονών κατά μία νύχτα.
- Τη διαγραφή όλων των ακυρώσεων και αναχωρήσεων και τη μεταφορά των τελευταίων στα αρχεία πελατών.

Για λόγους ασφαλείας, είναι βασικό να τηρείτε ένα αντίγραφο όλων των αρχείων που διαγράψατε, για την περίπτωση που αποδειχθεί ότι υπάρχει κάποιος λάθος και είναι απαραίτητο να επανέλθετε και να το διορθώσετε. Το σύστημα που χρησιμοποιείτε πρέπει να διευκολύνει αυτή τη διαδικασία. Όπως είπαμε και πριν, πολλά ξενοδοχεία θεωρούν χρήσιμο να δημιουργούν αντίγραφα πάνω από μία φορά την ημέρα. Καλό είναι, επίσης, να υπάρχει μία εκτύπωση όπου θα εμφανίζονται όλα τα αρχεία που διαγράφονται.

4. Η προετοιμασία αναφορών όπου συνοψίζονται οι δραστηριότητες της ημέρας. Αυτές παρουσιάζουν μεγαλύτερη ποικιλία και περισσότερες λεπτομέρειες από ό,τι είναι δυνατόν με ένα μη μηχανογραφημένο σύστημα, εξαιτίας της ικανότητας του υπολογιστή να επεξεργάζεται όλα τα δεδομένα που βρίσκονται στο σύστημα. Σε ένα καλά σχεδιασμένο πρόγραμμα, όλες οι παρακάτω αναφορές μπορούν να ετοιμαστούν με το πάτημα ενός ή περισσότερων πλήκτρων:

- Κατάλογος αφίξεων
- Κατάλογος αναχωρήσεων
- Κατάλογος πελατών VIP
- Κατάλογος ομαδικών ταξιδιών
- Κατάλογος τυχαίων πελατών
- Κατάλογος τακτικών πελατών
- Αναφορά ακυρώσεων
- Αναφορά μη εμφανίσεων
- Διαθεσιμότητα δωματίων
- Κατάλογος κενών δωματίων
- Δωμάτια εκτός λειτουργίας
- Κατάλογος επιπλέον κρεβατιών
- Ώρα αναχώρησης πελατών
- Κατάλογος αλλαγών δωματίων
- Αναφορά συντήρησης
- Αναφορά μηνυμάτων
- Αναφορά εσόδων
- Αναφορά καταθέσεων
- Αναφορά πιστωτικού ορίου
- Κατάλογος οφειλόμενων προμηθειών
- Αναφορά διορθώσεων
- Αναφορά ανάλυσης τιμών
- Κατάλογος λογιστικών φύλλων (λογαριασμών)
- Αναφορά νομισμάτων

Όλες αυτές οι αναφορές (και πολλές άλλες) περιέχουν πληροφορίες που μπορεί να είναι χρήσιμες στο διευθυντή του τμήματος υποδοχής. Εκτός από αυτές τις απλές λίστες,

ο υπολογιστής μπορεί ακόμη να παρέχει πολλά στατιστικά στοιχεία, χρήσιμα για τη διεύθυνση του ξενοδοχείου. Η εργασία αυτή χρειάζεται να γίνεται και στα μη μηχανογραφημένα συστήματα και αποτελεί τόσο σημαντικό μέρος των καθηκόντων του τμήματος υποδοχής, που οφείλουμε να το εξετάσουμε χωριστά. Ωστόσο, πριν από αυτό, θα πρέπει να συζητήσουμε τα διάφορα μέτρα απόδοσης που μπορούν να χρησιμοποιηθούν.

4. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΕΣ ΣΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ

Έχουμε ήδη αναφερθεί στις διαφορές ανάμεσα στις μη μηχανογραφημένες και τις μηχανογραφημένες διαδικασίες, αλλά και πάλι είναι χρήσιμο να συγκεντρώσουμε τα στοιχεία αυτά και να προσπαθήσουμε να καταλήξουμε σε ορισμένα γενικά συμπεράσματα.

Έτσι, πρέπει να αναγνωρίσουμε ότι πρόκειται, λίγο ως πολύ, για μια επανάσταση που δεν έχει ακόμη τελειώσει. Οι πρώτοι ηλεκτρονικοί υπολογιστές εγκαταστάθηκαν κατά τη δεκαετία του '60, αλλά ήταν αργοί και ακριβοί. Ακόμη και στα τέλη της δεκαετίας του '70 υπολογιζόταν ότι ένα ξενοδοχείο έπρεπε να έχει 200 ή περισσότερα δωμάτια για να δικαιολογήσει έναν υπολογιστή. Η εισαγωγή των ισχυρών αλλά φτηνών ηλεκτρονικών υπολογιστών άλλαξε την εικόνα και τώρα όλα τα ξενοδοχεία, πλην των πολύ μικρών, μπορούν να αγοράσουν το δικό τους υπολογιστή. Τέτοιοι υπολογιστές έχουν ήδη φέρει επανάσταση σε πολλές εργασίες του τμήματος υποδοχής. Ωστόσο, η τεχνολογία συνεχώς αλλάζει και μπορούμε να περιμένουμε ότι, την επόμενη δεκαετία, όλο και περισσότερες εργασίες του τμήματος υποδοχής θα γίνονται μέσω υπολογιστή.

Για τους λόγους αυτούς, καλό είναι να αποκτήσουμε βασικές γνώσεις Η/Υ. Δεν είναι απολύτως απαραίτητο να γνωρίζουμε πώς λειτουργούν ή να ξέρουμε προγραμματισμό, αλλά αν κάποια στιγμή θα πρέπει να αξιολογήσουμε νέα μοντέλα (κάτι που είναι πολύ πιθανό), καλό θα ήταν να ξέρουμε τι σημαίνει «ταχύτητα» ή «χωρητικότητα».

Είναι επίσης σημαντικό να γνωρίζουμε αρκετά, ώστε να αποφεύγουμε λάθη λόγω απροσεξίας. Το να προσπαθήσουμε να μετακινήσουμε έναν υπολογιστή όταν δουλεύει ο σκληρός του δίσκος είναι μια καλή συνταγή για μια πολυδάπανη καταστροφή και το να αφήνουμε παραπεταμένες τις δισκέτες, εκτεθειμένες στον ήλιο, στη ζέστη και στον καπνό των τσιγάρων είναι επίσης κακή συνήθεια. Σχεδόν όλοι μας κάποτε χάνουμε δεδομένα, αλλά θα πρέπει να προσπαθήσουμε να είμαστε οι εξαιρέσεις. Συγκεκριμένα, προσέχουμε τις «αντιγραφές». Λίγα πράγματα είναι χειρότερα από το να χάσουμε 24 ώρες δουλειάς σε κρατήσεις και συναλλαγές και μετά να πρέπει να τα ξανακάνουμε όλα με το χέρι.

Επίσης θα πρέπει να αποκτήσουμε μια οικειότητα με το χειρισμό των βασικών προγραμμάτων, δηλαδή:

1. Επεξεργασία κειμένων. Το προσωπικό συχνά θα κληθεί να στείλει μη τυποποιημένες επιστολές και θα πρέπει να γνωρίζουμε το πρόγραμμα επεξεργασίας κειμένων που χρησιμοποιείται στο ξενοδοχείο.

2. Ηλεκτρονική έκδοση φυλλαδίων. Συνδεδεμένοι με έναν καλό εκτυπωτή, έχουμε τη δυνατότητα να σχεδιάζουμε φυλλάδια καλής ποιότητας, αφίσες, κάρτες προβολής κ.λπ., που κανονικά θα απαιτούσαν να απευθυνθούμε σε εταιρία εκτυπώσεων. Έτσι κερδίσουμε χρόνο και χρήμα για την επιχείρησή μας.

3. Λογιστικά φύλλα. Αναφερθήκαμε στην αξία τους και κάναμε αρκετές υποδείξεις για το πού μπορεί να είναι χρήσιμα, αλλά είναι πιθανόν να υπάρχουν και άλλες εφαρμογές τους.

4. Βάσεις δεδομένων. Τα προγράμματα αυτά μας επιτρέπουν να βρίσκουμε και να επιλέγουμε τα δεδομένα που χρειαζόμαστε. Σχεδόν όλα τα ξενοδοχεία χρησιμοποιούν τέτοιες βάσεις, οι οποίες μπορούν να φανούν ιδιαίτερα χρήσιμες και για λόγους μάρκετινγκ. Μπορούμε, για παράδειγμα, να τυπώσουμε κατάλογο των πελατών που δεν έχουν έρθει στο ξενοδοχείο μας τους τελευταίους έξι μήνες και να τους στείλουμε μια επιστολή υπενθύμισης.

5. Πακέτα γραφικών. Πολλές από τις στατιστικές στις οποίες αναφερθήκαμε μπορούν να παρουσιαστούν πιο παραστατικά με τη μορφή ενός γραφήματος. Οι υπολογιστές μπορούν να κάνουν και αυτήν τη εργασία.

Τα πλεονεκτήματα των ηλεκτρονικών υπολογιστών: Όσον αφορά τις εργασίες του τμήματος υποδοχής, οι υπολογιστές προσφέρουν πολλά σημαντικά πλεονεκτήματα έναντι των μη μηχανογραφημένων συστημάτων. Αν και τα έχουμε ήδη αναφέρει, είναι χρήσιμο να τα συνοψίσουμε:

1. Μείωση των εγγραφών

Ο υπολογιστής αναλύει τις πληροφορίες από τη στιγμή που εισάγονται (όπως είπαμε, μπορούμε να βλέπουμε στην οθόνη και να ταξινομούμε τα δεδομένα που εισάγονται μέσα από διάφορα «πεδία»). Ας δώσουμε ένα απλό παράδειγμα. Σε ένα ξενοδοχείο μεσαίου μεγέθους που δε χρησιμοποιούνται υπολογιστές, θα πρέπει να γίνονται δύο χωριστές εγγραφές για κάθε πελάτη. Η μία εγγραφή θα είναι στον πίνακα δωματίων (που δείχνει ποιος καταλαμβάνει το συγκεκριμένο δωμάτιο), ενώ η άλλη θα εμφανίζεται στο ευρετήριο του τηλεφωνικού κέντρου (για να δίνει τη δυνατότητα να βρίσκουμε σε ποιο δωμάτιο βρίσκεται ο πελάτης). Η χρήση φύλλων που επιτρέπουν την αντιγραφή χωρίς να

χρειάζεται καρμπόν επέτρεψε σε αυτά τα ξενοδοχεία να εξοικονομήσουν χώρο, αλλά και πάλι έπρεπε να χειρίζονται δύο χωριστά αντίγραφα και πάντα υπήρχε ο κίνδυνος να χαθεί το ένα ή να μείνει στον πίνακα μετά την αναχώρηση του πελάτη.

Από την άλλη, ένας υπολογιστής μπορεί από ένα σετ εγγραφών να εμφανίσει στην οθόνη είτε τον κατάλογο των δωματίων είτε τον αλφαβητικό κατάλογο και μπορεί ακόμη να κάνει «αναζήτηση πελάτη», αρκεί να πληκτρολογήσουμε το όνομα του πελάτη (τα σύγχρονα συστήματα αποδέχονται ακόμη και «θολές» εισαγωγές και δίνουν εναλλακτικές ακόμη και αν δε γράψουμε το όνομα εντελώς σωστά).

2. Αυτοματοποίηση των διαδικασιών ρουτίνας

Ο υπολογιστής μπορεί να προγραμματιστεί να κάνει ένα ολόκληρο φάσμα εγγραφών σχεδόν αυτόματα. Αυτό σημαίνει ότι δε θα παραλειφθούν ξανά οι νυχτερινές χρεώσεις δωματίου και ότι οι πολύπλοκες αναλύσεις των συνολικών τιμών (τόσα για το δωμάτιο, τόσα για το πρωινό, το γεύμα, το δείπνο κ.λπ.) μπορούν να διευθετηθούν με ταχύτητα και ακρίβεια.

Σημαίνει, επίσης, ότι τα αρχεία μπορούν να ενημερώνονται αυτόματα. Όταν φτάσει ένας πελάτης και του παραχωρηθεί ένα δωμάτιο, η προβολή των δωματίων (πίνακας δωματίων) προσαρμόζεται αυτόματα για να δείξει ότι το συγκεκριμένο δωμάτιο είναι πλέον κατειλημμένο. Όταν αναχωρεί, το δωμάτιο αυτόματα δείχνει ότι δεν είναι κατειλημμένο και τα συνολικά στοιχεία του δωματίου αλλάζουν. Κάποια συστήματα επιτρέπουν, επίσης, τη δημιουργία «ιστορικού» του πελάτη. Αν πάλι υπάρχει ήδη τέτοιο αρχείο, τότε αυτό ενημερώνεται αυτόματα.

3. Ταχύτητα επεξεργασίας

Από τη στιγμή που θα εισαχθούν τα δεδομένα, ο υπολογιστής μπορεί να τα επεξεργαστεί πολύ γρήγορα. Αυτό ισχύει για όλες τις κανονικές μαθηματικές πράξεις, όπως την πρόσθεση και την αφαίρεση, το οποίο σημαίνει ότι η μακρόχρονη διαδικασία του ισολογισμού του καθολικού αποτελεί πια παρελθόν και ότι μπορούμε ανά πάσα στιγμή να βλέπουμε το σύνολο του λογαριασμού του πελάτη που μας ενδιαφέρει. Το ίδιο ισχύει για όλες τις δραστηριότητες «αναζήτησης και προβολής», που σημαίνει ότι είναι γρηγορότερο να ψάξουμε για έναν πελάτη στην οθόνη, παρά στον πίνακα δωματίων.

Επιπλέον, σημαίνει ότι οι στατιστικές και οι αναφορές μπορούν να παραχθούν πολύ γρήγορα. Αφού ο υπολογιστής μπορεί να χειριστεί περίπλοκους υπολογισμούς χωρίς δυσκολία, μπορεί να καταρτίσει και μεγαλύτερη γκάμα στατιστικών. Αυτό μας δίνει επίσης τη δυνατότητα να ασκούμε πολύ πιο αυστηρό έλεγχο όσον αφορά τις

υπερκρατήσεις, την τιμολόγηση και τις αποφάσεις για τη διαχείριση της απόδοσης, έτσι ώστε να ανταποκρίνονται πιο αποτελεσματικά στις αλλαγές της ζήτησης.

4. Ακρίβεια

Το πλεονέκτημα αυτό αφορά όλα όσα αναφέραμε μέχρι τώρα. Οι υπολογισμοί θα είναι πάντοτε σωστοί (με την προϋπόθεση βέβαια ότι έχουμε εισάγει τα σωστά στοιχεία) γεγονός που μας δίνει μεγαλύτερη σιγουριά. Επίσης, μειώνεται σημαντικά ο κόπος του νυχτερινού ελέγχου.

5. Δίκτυο

Αυτό που ουσιαστικά εννοούμε είναι η ικανότητα του υπολογιστή να χειρίζεται ταυτόχρονα εγγραφές από διαφορετικές πηγές (τεχνικά, αυτό δεν είναι αρκετά ορθό, αλλά οι απαραίτητες λειτουργίες διευθετούνται τόσο γρήγορα που φαίνεται σαν να είναι ταυτόχρονες). Αυτή η δικτύωση μπορεί να λειτουργεί σε διαφορετικά επίπεδα:

- Εσωτερικά (δηλ. μέσα στο ξενοδοχείο). Αυτό είναι γνωστό ως τοπικό δίκτυο ή LAN (Local Area Network). Επιτρέπει στο τμήμα υποδοχής και το τμήμα καθαριότητας να ανταλλάσσουν άμεσα πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση των δωματίων (στην εποχή που δεν υπήρχαν υπολογιστές αυτό μπορούσε να γίνει με την εγκατάσταση πολύπλοκων συστημάτων καλωδίωσης, που κατέληγαν σε πίνακες δωματίων με χρωματιστές λυχνίες). Επίσης, επιτρέπει στο προσωπικό να εισάγει χρεώσεις στο λογαριασμό των πελατών από διαφορετικά τερματικά που μπορεί να βρίσκονται σε διαφορετικά σημεία του ξενοδοχείου, αντί να πρέπει να αποστέλλονται κουπόνια στο τμήμα υποδοχής. Επιπλέον, όπως είδαμε, επιτρέπει το αυτοματοποιημένο τσεκ-ιν (όπου ο πελάτης εισάγει την πιστωτική του κάρτα σε ένα μηχάνημα και του χορηγείται το κωδικοποιημένο κλειδί του δωματίου του) και την αυτόματη αναχώρηση (όπου ο πελάτης ελέγχει το λογαριασμό του στο δωμάτιο του και μετά πληρώνει «σαρώνοντας» την κάρτα του από το χειριστήριο της τηλεόρασης).

- Μέσα στον όμιλο. Αυτό είναι γνωστό ως δίκτυο ευρείας περιοχής ή WAN (Wide Area Network) (δηλαδή ένα δίκτυο που εξαρτάται από τις εξωτερικές τηλεπικοινωνίες, όπως το τηλεφωνικό δίκτυο). Όπως είδαμε, όταν εξετάσαμε τα συστήματα κρατήσεων, τα ξενοδοχεία που ανήκουν σε έναν όμιλο μπορούν να συνδεθούν με ένα κεντρικό γραφείο κρατήσεων ή ακόμη να κάνουν κρατήσεις το ένα για το άλλο. Ο υπολογιστής του ξενοδοχείου μπορεί, επίσης, να συνδεθεί με ένα κεντρικό γραφείο, επιτρέποντας σε αυτό να παρακολουθεί την πληρότητα και την απόδοση και να

ανιχνεύει αλλαγές στο διάγραμμα πωλήσεων πολύ γρηγορότερα από ό,τι παλαιότερα, όταν αυτό γινόταν με χειρόγραφες εγγραφές.

- Με άλλα πρακτορεία, όπως παγκόσμια πρακτορεία διανομής. Έτσι, το δίκτυο ευρείας περιοχής επεκτείνεται ακόμη περισσότερο. Είναι ένα πεδίο που συνεχώς εξελίσσεται, καθώς υπάρχει σαφής τάση προς τη δημιουργία διαδικασιών μονοαπευθυντικής πώλησης («ψώνια σε μια στάση»), όπου οι ταξιδιωτικοί πράκτορες μπορούν να κλείσουν ένα πλήρες πακέτο υπηρεσιών που περιλαμβάνει εισιτήρια αεροπορικά ή ακτοπλοϊκά, ξενοδοχειακή διαμονή, ενοικίαση δωματίου, ξενάγηση στην περιοχή, εισιτήρια για το θέατρο, συνάλλαγμα και ταξιδιωτική ασφάλιση. Αναμφίβολα, τα ξενοδοχεία πρέπει να ενσωματωθούν σε αυτό, αν δε θέλουν να χάσουν ένα κομμάτι της επιχειρηματικής πίτας από τους ανταγωνιστές τους.

- Με το Ίντερνετ. Είναι ιδιαίτερα ελκυστικό, κυρίως για μικρότερα ανεξάρτητα ξενοδοχεία, γιατί επιτρέπει στιγμιαία παγκόσμια πρόσβαση σε πιθανούς πελάτες. Οι διευκολύνσεις των πολυμέσων επιτρέπουν στα ξενοδοχεία να κατασκευάζουν (και να ενημερώνουν) ισχυρά μηνύματα πωλήσεων πολύ πιο φτηνά από οποιαδήποτε συγκρίσιμη μορφή έντυπης διαφήμισης, ενώ οι δυνατότητες αλληλεπίδρασης που παρέχει επιτρέπουν στον πελάτη να «σερφάρει» για να βρει ακριβώς αυτό που χρειάζεται. Ακόμη πιο σημαντικό είναι ότι το Διαδίκτυο καταργεί την προμήθεια των ταξιδιωτικών γραφείων (αφού ο πελάτης ολοκληρώνει μόνος του τη διαδικασία κράτησης), αλλά και ορισμένα από τα παραδοσιακά έξοδα.

Τα πλεονεκτήματα αυτά αποτελούν την αιτία που οι υπολογιστές υιοθετήθηκαν τόσο γρήγορα και σε τόσο ευρεία κλίμακα. Για να συνοψίσουμε, επιτρέπουν:

- Να διεξάγονται πιο γρήγορα, με μεγαλύτερη ακρίβεια και πιο οικονομικά οι περισσότερες παραδοσιακές δραστηριότητες του τμήματος υποδοχής.
- Να αναλαμβάνει το τμήμα υποδοχής άλλες δραστηριότητες. Έτσι, είτε προσφέρονται υψηλότερα επίπεδα εξυπηρέτησης (π.χ. προεπισκόπηση λογαριασμών), είτε αυξάνεται η εμπορική αποτελεσματικότητα του ξενοδοχείου (διαχείριση της απόδοσης).

[Βασισμένο στα σχετικά κείμενα περί υπολογιστών του βιβλίου PRINCIPLES OF HOTEL F.O. OPERATIONS των JEREMY HUYTON k PAM BRADLEY έκδοση 1994]

4.1. Εφαρμογές των Η/Υ στην Υποδοχή

Τα συστήματα Η/Υ της Υποδοχής δεν λειτουργούν όλα κατά τον ίδιο τρόπο. Πάντως μπορούν να γίνουν κάποιες γενικεύσεις, που καταδεικνύουν τη φύση των εφαρμογών ηλεκτρονικών υπολογιστών στην Υποδοχή. Οι έξι πιο συνηθισμένες ενότητες των πακέτων της ρεσεψιόν είναι σχεδιασμένες για να βοηθούν τους υπαλλήλους να εκτελούν λειτουργίες σχετικά με:

- Κρατήσεις.
- Διεύθυνση δωματίων (Reception).
- Τήρηση λογαριασμών πελατών (Main Courante).
- Γενική Διεύθυνση (Manager Information System).
- Ιστορικό αρχείο πελατών.
- Συντήρηση.

4.2. Τήρηση Λογαριασμών Πελατών (Main Courante)

Η ενότητα της M/C επαυξάνει τη δυνατότητα ελέγχου στους λογαριασμοί πελατών και απλοποιεί σημαντικά τη διαδικασία κλεισίματος ημέρας. Οι λογαριασμοί πελατών τηρούνται ηλεκτρονικά, εκμηδενίζοντας την ανάγκη για ταμιακές μηχανές και καρτελοθήκες. Κατά την αναχώρηση καταχωρείται ο κατάλληλος τρόπος πληρωμής και εκτυπώνονται όσοι λογαριασμοί ζητηθούν από τον πελάτη. Στην ενότητα της M/C 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 εκμετάλλευσης διαθέτουν τερματικά και είναι συνδεδεμένοι on line με τον Η/Υ της Υποδοχής ή λειτουργούν με ηλεκτρονικές ταμιακές μηχανές, οπότε οι καταναλώσεις μεταφέρονται και χρεώνονται αυτόματα στους ανάλογους ηλεκτρονικούς λογαριασμούς πελατών.

4.3 Κρατήσεις

Η ενότητα των κρατήσεων παρέχει σ' ένα ξενοδοχείο τη δυνατότητα να επεξεργάζεται με μεγάλη ταχύτητα τις ζητήσεις δωματίων, να καταχωρεί και να παρακολουθεί τα

συμβόλαια allotment και τα συνεργαζόμενα με την επιχείρηση πρακτορεία (εταιρίες και τράπεζες), και να εκτυπώνει σωστές και σύγχρονες αναφορές για τις ακυρωμένες κρατήσεις, γι' αυτές που δεν /εμφανίσθηκαν (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 τύπο δωματίου και παρακολουθούν τον 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 εξαιρετικά μεγάλη ταχύτητα. Αν η επιχείρηση προορισμού χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό υπολογιστή, η ενότητα κρατήσεων της μπορεί να λάβει τα δεδομένα τα οποία στάλθηκαν απευθείας από το κεντρικό σύστημα. Τα racks κρατήσεων δεν χρειάζονται καθόλου. Καθώς τα δεδομένα κρατήσεων λαμβάνονται στο ξενοδοχείο, τα αρχεία κρατήσεων και τα προβλεπόμενα έσοδα ενημερώνονται αμέσως. Τέλος μπορεί να τυπωθεί μια λίστα αναμενόμενων αφίξεων.

[Από συζήτηση με Σ. Βαβούλη Υπεύθυνη Πωλήσεων, Ξενοδοχείο ATLANTIS]

4.4. Κρατήσεις Γκρουπ

Οι κρατήσεις γκρουπ μπορεί να συνεπάγονται μια ποικιλία επαφών με οργανωτές συναντήσεων, γραφεία συνεδρίων tour operators και ταξιδιωτικούς πράκτορες. Οι κρατήσεις γκρουπ συνήθως προϋποθέτουν τη μεσολάβηση ενός ταξιδιωτικού πράκτορα, με τον οποίο θα συζητηθούν με ακρίβεια όλες οι λεπτομέρειες, πριν από την άφιξη του γκρουπ. Για παράδειγμα, πρέπει να συζητηθεί η πιθανή ώρα άφιξης, αν υπάρχουν ειδικές απαιτήσεις, πώς θα πληρωθούν τα extras των πελατών κ.λπ.

Αν υπάρχουν ελεύθερα δωμάτια και η κράτηση γίνει δεκτή, διατίθεται στα μέλη του γκρουπ ένας συμφωνημένος αριθμός δωματίων, ο οποίος ονομάζεται block. Σε περιπτώσεις κυρίως συνεδρίων μπορεί να δοθεί στους συνέδρους ένα ειδικό δελτίο κράτησης, με το οποίο να κλείνουν δωμάτια από το block που διατέθηκε στο γκρουπ. Καθώς θα λαμβάνονται οι κρατήσεις από τα μέλη του συνεδρίου, θα προκύψει, όπως είναι φυσικό, η μείωση του αριθμού των διαθέσιμων δωματίων που περιλαμβάνει το block. Δωμάτια που έχουν κρατηθεί για συγκεκριμένους πελάτες αναφέρονται ως

κλεισμένα. Για τον λόγο αυτό, όταν τα μέλη του συνεδρίου κάνουν κράτηση δωματίων, η κατάσταση τους μεταβάλλεται από μπλοκαρισμένη σε κλεισμένη.

4.5. Διαθεσιμότητα Κρατήσεων

Από τη στιγμή που λαμβάνεται μια ζήτηση για κράτηση γίνεται έλεγχος της διαθεσιμότητας δωματίων. Η επεξεργασία μίας ζήτησης για κράτηση καταλήγει σε μια από τις παρακάτω ενέργειες:

- Αποδοχή της κράτησης, όπως έχει ζητηθεί.
- Προτάσεις για εναλλακτικούς τύπους ή τιμές δωματίων.
- Εναλλακτικές προτάσεις άλλων ξενοδοχείων.

Σε οποιοδήποτε σύστημα κρατήσεων είναι απαραίτητο να γίνεται εξονυχιστικός έλεγχος για να αποφευχθεί το overbooking (υπερκρατήσεις), που σημαίνει ότι έχουν γίνει δεκτές κρατήσεις που υπερβαίνουν αριθμητικά το σύνολο των διαθέσιμων δωματίων. Ένα ξενοδοχείο πρέπει βεβαίως να προσπαθεί να είναι πλήρες, αλλά παράλληλα να αποφεύγει τις υπερκρατήσεις ως δείγμα επαγγελματισμού και ευσυνειδησίας. Το πιο σημαντικό όμως είναι ότι μια τέτοια τακτική βοηθάει στη διατήρηση καλών σχέσεων με τον πελάτη και ενθαρρύνει την επανάληψη συνεργασίας μ' αυτόν. Σε περίπτωση που το ξενοδοχείο είναι γεμάτο και αφιχθούν πελάτες από overbooking, ο ρεσεψιονίστ θα πρέπει να τους εξασφαλίσει δωμάτια σ' ένα άλλο κατάλυμα της ίδιας ή ανώτερης κατηγορίας και των ίδιων ανέσεων, το δε ξενοδοχείο θα επιβαρυνθεί με τα μεταφορικά έξοδα, τυχόν διαφορά τιμής κ.λπ. Εάν τελικά δεν βρεθεί δωμάτιο, λόγω υψηλής πληρότητας της περιοχής, ο πελάτης μπορεί να κάνει αγωγή στο ξενοδοχείο.

Για να αποφευχθεί το overbooking, τα καταλύματα πρέπει να παρακολουθούν συνεχώς και με αποτελεσματικό τρόπο τη διαθεσιμότητα των δωματίων μέσω συντονισμού των κρατήσεων.

Οι τρόποι ελέγχου των κρατήσεων εξαρτώνται καταρχάς από το αν η Υποδοχή χρησιμοποιεί χειρόγραφο και ημιαυτοματοποιημένο ή μηχανογραφημένο σύστημα και κατά δεύτερο ποια μορφή ελέγχου την εξυπηρετεί περισσότερο. Έτσι, επιχειρήσεις με χειρόγραφο και ημιαυτοματοποιημένο σύστημα μπορεί να διατηρούν τα παρακάτω έντυπα και μέσα.

4.6. Προγραμματισμός:

Είναι πολύ βασικό για μια ξενοδοχειακή μονάδα να μπορεί να ελέγχει σωστά σημαντικές παραμέτρους όπως είναι η μισθοδοσία του προσωπικού της, η Δυναμικότητα της κ.α. Αυτό επιτυγχάνεται μ' ένα καλό προγραμματισμό ή αλλιώς μια καλή τήρηση αρχείων με εύκολη πρόσβαση και σωστή τάξη.

Διατηρώντας σ' αυτή τη γραμμή και τα αρχεία των πελατών πετυχαίνουμε την καλύτερη εξυπηρέτηση τους. Το τμήμα κρατήσεων είναι υπεύθυνο να κρατάει αναφορές με την κράτηση κάθε πελάτη και επιπλέον λεπτομέρειες που αφορούν αυτή, καθώς και την αναμενόμενη άφιξη και αναχώρηση του κάθε πελάτη.

Παρ' όλα αυτά όμως δεν μπορούν με μια σιγουριά να ξέρουμε τις τελικές κινήσεις των πελατών διότι υπάρχει και το ενδεχόμενο αλλαγών. Αλλαγές λέγοντας εννοούμε τελευταίας στιγμής, αλλαγή σε καλύτερο δωμάτιο (ίσως και ακριβότερο). Έτσι πρέπει πάντα να περιμένουμε το αναπάντεχο και να βρισκόμαστε σε ετοιμότητα για την σωστή αντιμετώπιση του. Είναι ευθύνη της υποδοχής ο χειρισμός όλων αυτών καθώς και η ενημέρωση των υπολοίπων τομέων του ξενοδοχείου που έχουν σχέση μ' αυτές, π.χ. εστιατόριο (early breakfast).

Το αρχείο λοιπόν του κάθε πλάτη ίσως χρειαστεί να αλλάξει κατά τη διάρκεια της διαμονής του. Αλλαγές όπως:

- Ο τύπος του δωματίου
- Ημερομηνία αναχώρησης
- Αριθμός καλεσμένων – ειδικά στους businessmen που τελευταία στιγμή συνοδεύονται από κάποιο μέλος της οικογένειάς τους

Όταν ένας πελάτης αφιχθεί στο ξενοδοχείο ανατρέχουμε στο αρχείο του και ενημερωνόμαστε από τις παραπάνω λεπτομέρειες. Όταν ο πελάτης κάνει check-in οι πληροφορίες αυτές φυλάσσονται μαζί με την καρτέλα εγγραφής (registration card) που έχει συμπληρώσει ο πελάτης κατά την άφιξή του τουλάχιστον για ένα χρόνο, όπως απαιτείται από το νόμο.

Η καρτέλα εγγραφής (registration card) έχει πάνω της όλα τα προσωπικά στοιχεία του κάθε πελάτη. Καθημερινά είναι κάποιος υπεύθυνος ώστε να περνάει αυτά τα στοιχεία στον υπολογιστή, όταν κάποιος έρχεται να μείνει σ' εμάς για πρώτη φορά αλλά και αν έχει ξανάρθει πρέπει να ελέγξουμε το ήδη υπάρχον αρχείο για τυχόν αλλαγές.

Πρέπει να ξέρουμε πως μπορούμε να βασιστούμε στο computer μας όταν θα χρειαστεί να ανατρέξουμε για κάποιες συγκεκριμένες πληροφορίες...

Η τεχνολογία που χρησιμοποιείται για τη διεκπεραίωση των εργασιών της Υποδοχής, καθώς και ο υπάρχων εξοπλισμός, έχει εξελιχθεί σε τρία στάδια:

- Κλαδικό μη αυτοματοποιημένο (χειρόγραφο) σύστημα.
- Ημιαυτοματοποιημένο (ηλεκτρομηχανικό).
- Πλήρως αυτοματοποιημένο (ηλεκτρονικοί υπολογιστές).

Στο μη αυτοματοποιημένο σύστημα, το οποίο εφαρμόζεται ακόμη σε μικρά μικρά ξενοδοχεία, και η εφαρμογή του θεωρείται αδύνατη στις μέρες μας όπου η άψογη λειτουργία της κάθε ξενοδοχειακής μονάδας είναι το κυριότερο ζητούμενο, χρησιμοποιούνται μόνο χειρόγραφα έντυπα. Το ημιαυτοματοποιημένο σύστημα, το οποίο συνηθίζεται στα μεσαία κυρίως ξενοδοχεία, χρησιμοποιεί συγχρόνως χειρόγραφα και έντυπα που εκδίδονται από μηχανές. Τέλος, στο πλήρως αυτοματοποιημένο σύστημα η Υποδοχή λειτουργεί με ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

Τα έντυπα που χρησιμοποιεί η Υποδοχή για κάθε στάδιο του κύκλου του πελάτη είναι:

■ Για τις κρατήσεις: δελτία κράτησης, πλάνο και βιβλίο κρατήσεων, επιστολή επιβεβαίωσης για επαλήθευση της κράτησης και σε περίπτωση που αντί για πλάνο και βιβλίο κρατήσεων χρησιμοποιείται reservation rack χρειάζονται τα ειδικά slips.

■ Για τις αφίξεις: κάρτα άφιξης, βιβλίο κίνησης πελατών πόρτας, δελτία Αστυνομίας, βιβλίο κίνησης πελατών Αστυνομίας, πλάνο reception και σε κάθε περίπτωση που αντί για πλάνο υποδοχής υπάρχει room rack χρησιμοποιείται το room rack slip.

■ Για τη διαμονή του πλάτη: λογαριασμός, παραστατικά και slips για το information rack, το οποίο χρησιμεύει για την ανεύρεση του αριθμού δωματίου κάποιου πελάτη.

■ Για τις αναχωρήσεις: δελτία συναλλαγής για τις πιστωτικές κάρτες, απόδειξη είσπραξης, απόδειξη αγοράς συναλλάγματος, βιβλίο συναλλάγματος και ιστορικό αρχείο πελατών.

Ο εξοπλισμός της Υποδοχής των ημιαυτοματοποιημένων ξενοδοχείων περιλαμβάνει το room rack, το rack αλληλογραφίας, μηνυμάτων και κλειδιών, τα racks των κρατήσεων, το information rack, τις καρτελοθήκες, τη μηχανή ενημέρωσης λογαριασμών, το rack των παραστατικών και την ταμιακή μηχανή.

Σε πολλά ξενοδοχεία εγκαθίστανται συστήματα τηλεφώνου, τα οποία συχνά συμπεριλαμβάνουν αυτόματο σύστημα κλήσεων, συσκευή φαξ και σύστημα της κατάστασης τηλεφώνου/δωματίου. Εξοπλισμός της Υποδοχής που επίσης βοηθάει στην απλούστευση δύσκολων εργασιών είναι ο εκτυπωτής ώρας, η συσκευή υπενθύμισης, το

τέλεξ, η συσκευή εκτύπωσης πιστωτικών καρτών, η συσκευή ανάγνωσης της μαγνητικής ταινίας και τα τερματικά αυτοκαταχώρισης/αυτοαναχώρησης.

Η Υποδοχή είναι το σημείο επαφής ξενοδοχείου και πελάτη από την άφιξη μέχρι την αναχώρησή του, γι' αυτό και η λειτουργική οργάνωση και ο σχεδιασμός της πρέπει να καταρτίζεται με γνώμονα την όσο το δυνατό μεγαλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών αλλά και την αποδοτικότητα των υπαλλήλων.

Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές στην Υποδοχή και τα προγράμματα που διαθέτουν βοηθούν τους υπαλλήλους να εκτελούν λειτουργίες σχετικά με τις κρατήσεις, τη διεύθυνση δωματίων, την τήρηση λογαριασμών πελατών, τη Γενική Διεύθυνση, το ιστορικό αρχείο πελατών και τη συντήρηση.

Η αυτοματοποιημένη αποδοτική διαχείριση (yield management) είναι μια εφαρμογή η οποία μπορεί να δημιουργήσει στατιστικές ζήτησης και τιμών δωματίων και να δώσει εναλλακτικές λύσεις που δημιουργούν υψηλά έσοδα στο ξενοδοχείο. Τα αποτελέσματα της αποδοτικής διαχείρισης με H/Y είναι: διαρκής παρακολούθηση και ανάλυση των εργασιών, συνέπεια, διάθεση βελτιωμένων πληροφοριών και καταγραφή της δραστηριότητας. Το λογισμικό της αποδοτικής διαχείρισης έχει επίσης τη δυνατότητα δημιουργίας διαφόρων αναφορών, όπως: αναφορά τμηματοποίησης της αγοράς, γραφική παράσταση κρατήσεων, αναφορά του ιστορικού μιας ημερομηνίας άφιξης, αναφορά στατιστικών στοιχείων των δωματίων κ.λπ.

Μια πλήρης μηχανογραφημένη εγκατάσταση συμπεριλαμβάνει, το back office του ξενοδοχείου, του οποίου οι πιο διαδεδομένες εφαρμογές είναι η Λογιστική, η Μισθοδοσία, οι Αποθήκες κ.λπ. Άλλες εφαρμογές συνεργαζόμενες με την Υποδοχή περιλαμβάνουν πρόγραμμα σύνδεσης και διαχείρισης τηλεφωνικού κέντρου, πρόγραμμα διαχείρισης συναλλάγματος, P.O.S. (σημεία πώλησης), τιμολόγηση σε συνάλλαγμα και πρόγραμμα ηλεκτρονικού κλειδώματος.

Μερικά ξενοδοχεία έχουν προχωρήσει πέρα από τα βασικά προγράμματα διαχείρισης, εγκαθιστώντας μια ποικιλία από συσκευές τις οποίες χειρίζονται οι πελάτες.

Σ' αυτές περιλαμβάνονται αυτόματες συσκευές πληροφοριών στους κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου, προγράμματα ταινιών στο δωμάτιο και αυτόματα μίνι μπαρ με ηλεκτροοπτικούς αισθητήρες.

Με όλα αυτά να είναι ανύπαρκτα στο κλασικό σύστημα κατανοούμε γιατί είναι αδύνατη η εφαρμογή του σήμερα, σε μια εποχή συνεχώς εξέλιξης.

[Με τη βοήθεια του κ. Σουρδή Αντώνη – HOTEL EVANS]

5. ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΑΦΙΞΕΩΝ – ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΜΟΝΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

5.1. Βιβλία Ελέγχου Κρατήσεων

Μερικά ξενοδοχεία τηρούν ένα βιβλίο κρατήσεων (hotel diary), κάθε σελίδα του οποίου αντιστοιχεί σε μια ημέρα του χρόνου, ανάλογα δε με την κίνηση και τη δυναμικότητα του καταλύματος μπορεί να είναι ετήσιο ή μηνιαίο.

Μόλις ληφθεί μια κράτηση, ανάλογα με την ημερομηνία άφιξης του πελάτη και με τη βοήθεια των υπόλοιπων στοιχείων του δελτίου κράτησης, γίνεται η καταχώριση στην αντίστοιχη σελίδα του βιβλίου κρατήσεων. Τα στοιχεία τα οποία καταχωρούνται είναι: ονοματεπώνυμο πελάτη, τύπος και αριθμός δωματίου, αριθμός ατόμων, όροι, συμφωνηθείσα τιμή, νύχτες διαμονής, ημερομηνία κράτησης και παρατηρήσεις.

Ένας άλλος τύπος βιβλίου ελέγχου κρατήσεων (reservations control book) είναι συνήθως ένα ντοσιέ με κινητές σελίδες καθεμιά από τις οποίες αντιστοιχεί σε μια μέρα του έτους. Σε κάθε σελίδα όλα τα δωμάτια του ξενοδοχείου είναι χωρισμένα σε κατηγορίες και κάθε δωμάτιο έχει έναν αύξοντα αριθμό. Για παράδειγμα, αν ένα ξενοδοχείο έχει 20 μονόκλινα δωμάτια, οι αριθμοί από το 1 έως το 20 θα είναι καταχωρημένοι κάτω απ' αυτή την κατηγορία δωματίων. Όταν λαμβάνεται μια κράτηση, ένα χ τοποθετείται επάνω στον υψηλότερο μη μαρκαρισμένο αριθμό από τη συγκεκριμένη κατηγορία που ζητείται για την αναμενόμενη ημερομηνία άφιξης. Αν η κράτηση είναι για περισσότερες από μια νύχτες, οι επόμενες μέρες σημειώνονται με κύκλο αντί με χ στις σελίδες που ακολουθούν. Οι κύκλοι χρησιμοποιούνται για να δηλώσουν τους παραμένοντες πελάτες και όχι εκείνους που αναμένεται ν' αφιχθούν.

Το βιβλίο ελέγχου των κρατήσεων πρέπει να ενημερώνεται κάθε φορά που το ξενοδοχείο λαμβάνει ειδοποίηση για αλλαγές ή ακυρώσεις στις κρατήσεις. Ένα κατάλυμα μπορεί να κάνει τις αρχικές καταχωρίσεις στο βιβλίο ελέγχου με μολύβι, ώστε να μπορούν να διορθωθούν, αν χρειαστεί. Αν οι αρχικές εγγραφές έχουν γίνει με στυλό, τότε ένα άλλο στυλό με διαφορετικό χρώμα πρέπει να χρησιμοποιηθεί για να σημειώνονται οι ακυρώσεις και οι αλλαγές.

[Σύμφωνα με τον JAMES BARDI από το βιβλίο H.F.O MANAGEMENT σχετικά με το θέμα, Έκδοση 1996]

5.2. Πλάνα Κρατήσεων

5.2.a. Χειρόγραφο πλάνο κρατήσεων (room reservation chart)

Το πλάνο αυτό χρησιμοποιείται για κρατήσεις δωματίων σε συγκεκριμένες περιόδους και δείχνει με μια ματιά πόσα δωμάτια είναι ήδη νοικιασμένα και για πόσο καιρό θα είναι κατειλημμένα. Συγχρόνως δείχνει ποια δωμάτια είναι διαθέσιμα για ενοικίαση και για ποιες περιόδους. Πολλά ξενοδοχεία χρησιμοποιούν αυτό το πλάνο, σε συνδυασμό με το βιβλίο κρατήσεων, καθώς δεν είναι πρακτικό να αναγράφουν στο πλάνο όλες τις λεπτομέρειες οι οποίες μπορούν να καταχωρηθούν στο βιβλίο. Για ευκολία, το πλάνο συνήθως είναι μηνιαίο ή τριμηνιαίο ή στα εποχιακά ξενοδοχεία για την περίοδο της σεζόν. Αποτελείται από κάθετες στήλες, μια για κάθε μέρα του μήνα, σταυρωτά με μια οριζόντια γραμμή για κάθε δωμάτιο και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του, π.χ. μονόκλινο, δίκλινο, sea view κ.λπ., έτσι ώστε κάθε τετράγωνο που σχηματίζεται να αντιστοιχεί σε ένα δωμάτιο και μια διανυκτέρευση.

Όταν γίνεται μια κράτηση δωματίου, τα τετράγωνα που σχηματίζονται από τον αριθμό δωματίου και τις νύχτες για τις οποίες θα είναι κατειλημμένο σημειώνονται με μια οριζόντια γραμμή με μολύβι και επάνω στη γραμμή αναγράφεται το ονοματεπώνυμο του πελάτη και ο αριθμός ατόμων. Πρέπει να χρησιμοποιείται μολύβι, έτσι ώστε, σε περίπτωση ακύρωσης ή αλλαγής της κράτησης, το όνομα και η γραμμή να μπορούν να σβηστούν και να αντικατασταθούν με άλλα. Σε μερικά ξενοδοχεία η γραμμή και το όνομα γράφονται με στυλό μόλις πραγματοποιηθεί η άφιξη και το δωμάτιο είναι κατειλημμένο, ώστε να τηρείται ένα μόνιμο αρχείο για το πότε τα δωμάτια νοικιάστηκαν και από ποιον.

Η εικόνα 5.7. δείχνει ότι το δωμάτιο 301 (μονόκλινο) έχει δοθεί στον κ. Crane από την 1η έως τις 3 Μαΐου, στην κ. Morrison από τις 3 έως τις 10 Μαΐου και στον κ. Lamb από τις 12 μέχρι τις 17 Μαΐου. Στις 10 και 11 Μαΐου το δωμάτιο είναι κενό, γι' αυτό πρέπει να γίνει διόρθωση και μεταφορά της κράτησης του κ. Smith (1 άτομο) από το 308 όπου καταχωρήθηκε στο 301. Η σουίτα 305 είναι κρατημένη για τον κ. Πέτρου (3 άτομα) από την 1η έως τις 4 Μαΐου, για τον κ. Fenton (2 άτομα) από τις 4 έως τις 8 Μαΐου και για τον κ. Ιακώβου (3 άτομα) από τις 8 μέχρι τις 14 Μαΐου.

Πρέπει να δίνεται μεγάλη προσοχή, ώστε όλες οι κρατήσεις να καταχωρούνται σωστά και η κάθε καταχώριση πελάτη σε κάποιο δωμάτιο να ακολουθείται από άλλη χωρίς να μένουν κενά στις ημερομηνίες.

5.2.β. Πίνακας / Πλάνο τοίχου

Μια άλλη τεχνική ελέγχου των κρατήσεων χρησιμοποιεί έναν ειδικά σχεδιασμένο πλαστικό πίνακα τοίχου, ο οποίος περιλαμβάνει τα δωμάτια του ξενοδοχείου κάθετα και τις ημέρες τριών μηνών (σε κάθε πλευρά του γραφείου κρατήσεων) οριζόντια. Συνήθως χρησιμοποιούνται διαφορετικά χρώματα για να ξεχωρίζουν οι διάφοροι τύποι δωματίων. Μόλις ζητηθεί ένα δωμάτιο, ελέγχεται μέσω του πίνακα η διαθεσιμότητα, βασισμένη στην ημέρα άφιξης του πελάτη, τη διάρκεια παραμονής και τον τύπο του δωματίου. Αν υπάρχει διαθέσιμο δωμάτιο, ο υπάλληλος των κρατήσεων δίνει στον πελάτη ένα συγκεκριμένο δωμάτιο, περνώντας ένα κομμάτι αυτοκόλλητης ταινίας επάνω στη γραμμή που αντιπροσωπεύει αυτό το δωμάτιο και αναγράφοντας το όνομα του πελάτη επάνω στην ταινία. Η ταινία εκτείνεται από την ημέρα της άφιξης έως την ημέρα αναχώρησης.

Όταν καταχωρηθούν όλες οι κρατήσεις, τα κενά διαστήματα αντιπροσωπεύουν τις ακριβείς ημερομηνίες κατά τις οποίες τα συγκεκριμένα δωμάτια είναι διαθέσιμα. Ο πίνακας τοίχου επιτρέπει τον καθορισμό των διαθέσιμων δωματίων με μια ματιά κι εξαλείφει την ανάγκη για σβήσιμο και ξαναγράψιμο, όπως συμβαίνει στο χειρόγραφο πλάνο κρατήσεων. Σε περίπτωση αλλαγής μιας κράτησης, ο υπάλληλος των κρατήσεων απλά μεταφέρει την ταινία σε άλλο διάστημα και, αν υπάρξει ακύρωση, η ταινία αφαιρείται τελείως. Ο πίνακας τοίχου ονομάζεται επίσης και πίνακας πυκνότητας των κρατήσεων, επινοήθηκε δε από τον Dallet Jones.

5.3. Reservation Rack (Σύστημα Whitney)

Το rack των κρατήσεων χρησιμοποιείται από ορισμένα ξενοδοχεία σε αντικατάσταση του βιβλίου και του πλάνου κρατήσεων και της λίστας αναμενόμενων αφίξεων. Αποτελείται από μεταλλικούς πίνακες (στήλες), οι οποίοι περιέχουν κινητές θήκες, και είναι τοποθετημένο στον τοίχο του γραφείου κρατήσεων. Κάθε θήκη είναι σχεδιασμένη

να δεχθεί μια λουρίδα χαρτί (slip), στο οποίο έχουν γραφεί ή δακτυλογραφηθεί (από το δελτίο κράτησης) οι απαραίτητες πληροφορίες της κράτησης.

Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στο slip είναι:

- Ονοματεπώνυμο πελάτη.
- Αριθμός ατόμων.
- Ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης.
- Τύπος δωματίου, όροι και συμφωνηθείσα τιμή.
- Τρόπος κράτησης και αν έχει επιβεβαιωθεί.
- Είδος πελάτη (μεμονωμένος, πρακτορειακός κ.λπ.).
- Παρατηρήσεις.

Οι πίνακες του reservation rack είναι ταξινομημένοι κάθετα κατ' αλφαβητική σειρά και οι θήκες οριζόντια κατά ημερομηνία. Καθημερινά, οι πίνακες μεταφέρονται στην Υποδοχή, ούτως ώστε οι κρατήσεις της συγκεκριμένης ημέρας να είναι διαθέσιμες στον ρεσεψιονίστ. Με την άφιξη ενός πελάτη, το slip που περιλαμβάνει τις λεπτομέρειες της κράτησης αφαιρείται, προστίθεται σ' αυτό ο αριθμός δωματίου και τοποθετείται στο room rack. Αφού εκπληρωθεί ο σκοπός μεταφοράς των πινάκων, επιστρέφουν στο γραφείο κρατήσεων όπου βρίσκονταν και χρησιμοποιούνται για καινούργιες κρατήσεις.

Υπάρχει δυνατότητα χρησιμοποίησης διαφορετικών χρωμάτων slip για κάθε είδος κράτησης, για να διακρίνονται οι μεμονωμένοι πελάτες από τα γκρουπ, οι VIPs κ.λπ.

[Με τη βοήθεια της κ. ΜΙΝΙΟΥΠΑΚΟΥ Ιδιοκτήτριας του HOTEL FLISVOS]

5.4. Μηχανογραφημένα Συστήματα Κρατήσεων

Ένα μηχανογραφημένο σύστημα παρακολουθεί λεπτομερώς την πορεία των κρατήσεων και τη διαθεσιμότητα των δωματίων. Επίσης, τα συστήματα των Η/Υ μπορούν να εκτυπώσουν αυτόματα πολλές αναφορές σχετικές με τις κρατήσεις.

Από τη στιγμή που όλα τα δωμάτια ενός συγκεκριμένου τύπου έχουν πωληθεί, ορισμένα προγράμματα Η/Υ μπορεί ν' αρνούνται να δεχθούν οποιαδήποτε επιπλέον κράτηση σ' αυτή την κατηγορία. Στην οθόνη εμφανίζεται το μήνυμα: "ο τύπος των δωματίων που ζητείται δεν είναι διαθέσιμος". Μερικά προγράμματα προτείνουν εναλλακτικούς τύπους ή τιμές δωματίων, αναλύουν τη διαθεσιμότητα των δωματίων για μελλοντικές περιόδους, δείχνουν τα προβλεπόμενα έσοδα σύμφωνα με τα στοιχεία

κρατήσεων που έχουν καταχωρηθεί και παρέχουν πλήθος άλλων χρήσιμων στοιχείων για μεγάλο χρονικό διάστημα στο μέλλον.

5.5. Αρχείο Κράτησης

Τα αρχεία κρατήσεων περιλαμβάνουν τα στοιχεία ταυτότητας των πελατών και τις απαιτήσεις τους σε δωμάτια, πριν την άφιξη τους στο ξενοδοχείο. Επιπρόσθετα, δίνουν τη δυνατότητα στην επιχείρηση να υπολογίζει εκ των προτέρων την εξυπηρέτηση κάθε πελάτη και να προγραμματίζει ανάλογα το απαιτούμενο προσωπικό. Τα δεδομένα που περιέχονται σ' ένα αρχείο κράτησης μπορούν επίσης να παίζουν αποφασιστικό ρόλο στη δημιουργία σημαντικών αναφορών για τη Διεύθυνση.

Εφόσον υπάρχουν διαθέσιμα δωμάτια και γίνει δεκτή μια κράτηση, ο υπάλληλος κρατήσεων δημιουργεί το αρχείο κράτησης με τα στοιχεία του πελάτη τα οποία περιλαμβάνονται στο δελτίο κράτησης. Από τη στιγμή που ο υπάλληλος έχει καταχωρίσει τις απαραίτητες πληροφορίες, μερικά ξενοδοχεία δίνουν αμέσως στον πελάτη έναν αριθμό επιβεβαίωσης της κράτησης, ο οποίος χρησιμοποιείται κάθε φορά που γίνεται παραπομπή στο αρχείο κρατήσεων.

Οι υπάλληλοι κρατήσεων, ανάλογα με το είδος της εγγυημένης κράτησης, μπορεί να ζητήσουν επιπρόσθετες πληροφορίες για τα ακόλουθα:

- Την πιστωτική κάρτα του πελάτη. Για να εξασφαλίσει το ξενοδοχείο την εγκυρότητα της κάρτας, πρέπει ο υπάλληλος να συμβουλευτεί μια κατάσταση ακυρώσεων, η οποία αναφέρει τους αριθμούς των άκυρων και ληγμένων καρτών ή ένα σύστημα αυτόματης επαλήθευσης της πιστωτικής κάρτας.

- Την προπληρωμή ή προκαταβολή. Μια προτεινόμενη εκ των προτέρων προκαταβολή ή προπληρωμή πρέπει να παρακολουθείται στενά, για να είναι βέβαιο ότι το σωστό ποσό θα έχει καταβληθεί στην προγραμματισμένη ημερομηνία, διαφορετικά η κράτηση μπορεί να χρειαστεί ν' ακυρωθεί ή να ταξινομηθεί ξανά ως μη εγγυημένη.

- Τον τραπεζικό λογαριασμό της εταιρίας ή του γραφείου ταξιδιών. Το ξενοδοχείο μπορεί να προμηθεύσει τους υπαλλήλους κρατήσεων με μια λίστα που θα περιέχει τους έγκυρους αριθμούς τραπεζικών λογαριασμών του πρακτορείου ή της εταιρίας. Με τον τρόπο αυτό οι υπάλληλοι των κρατήσεων αποκτούν τη δυνατότητα επαλήθευσης κατά την καταχώριση της κράτησης.

Στους πελάτες πρέπει να γίνουν γνωστά τα κύρια σημεία εγγύησης μιας κράτησης. Για παράδειγμα, σε περίπτωση που δεν αφιχθούν την αναμενόμενη ημερομηνία και εφόσον δεν έχουν ακυρώσει πριν την καθορισμένη ώρα ακύρωσης, μπορεί να χάσουν την προκαταβολή ή μέρος της προπληρωμής που έχουν καταβάλει.

Η τιμή που έχει καθοριστεί και επιβεβαιωθεί κατά τη διάρκεια μιας κράτησης πρέπει να τηρηθεί, ανεξάρτητα από τυχόν αλλαγές στις επίσημες τιμές του καταλύματος. Κατά τη διάρκεια αρχειοθέτησης των κρατήσεων, όταν οι υπάλληλοι καθορίζουν τις τιμές, πρέπει να έχουν υπόψη τους τα εξής ζητήματα:

- Συμπληρωματικές χρεώσεις για extra υπηρεσίες ή εξυπηρετήσεις.
- Ειδικές προσφορές που ισχύουν για τις ημερομηνίες που έχουν ζητηθεί, αν υπάρχουν.
- Τις τιμές ξένου συναλλάγματος, αν αυτό ζητηθεί από αλλοδαπό πελάτη.
- Τα ισχύοντα ποσοστά για τους φόρους, τα τέλη και τις επιβαρύνσεις των δωματίων.

5.6. Επιβεβαίωση της Κράτησης

Η επιβεβαίωση των κρατήσεων πραγματοποιείται κατά κανόνα με την αποστολή από το ξενοδοχείο μιας επιβεβαιωτικής επιστολής, αλλά αν ο χρόνος που μεσολαβεί μέχρι την άφιξη του πελάτη δεν επαρκεί, μπορεί να σταλεί fax, telex, e - mail ή ακόμη να γίνει ένα τηλεφώνημα.

Οι επιβεβαιωμένες κρατήσεις μπορεί να είναι είτε εγγυημένες είτε μη εγγυημένες. Το τμήμα κρατήσεων εκδίδει επιβεβαιωτικές επιστολές συνήθως την ημέρα που λαμβάνει μια ζήτηση κράτησης. Πληροφορίες μπορούν ν' αντληθούν από το χειρόγραφο ή ηλεκτρονικό αρχείο κρατήσεων. Μια επιβεβαίωση γενικά περιλαμβάνει:

- Ημερομηνία και ώρα άφιξης.
- Τύπο δωματίου και τιμή.
- Αριθμό ατόμων.
- Διάρκεια παραμονής.
- Τύπο κράτησης (εγγυημένη, μη εγγυημένη).
- Αριθμό επιβεβαίωσης.

Η επιστολή επιβεβαίωσης μπορεί επίσης να περιλαμβάνει ζήτηση προκαταβολής ή προπληρωμής. Στα πλαίσια της επικύρωσης, οι ξενοδοχειακές μονάδες μπορούν να καθορίσουν έναν αριθμό που θα αντιστοιχεί στην επιβεβαίωση της κράτησης. Ο αριθμός αυτός όχι μόνο διαβεβαιώνει τον πελάτη ότι η κράτηση του έχει καταχωρηθεί, αλλά αποδεικνύεται και ιδιαίτερα χρήσιμος στο ίδιο το ξενοδοχείο, διότι του δίνει τη δυνατότητα παραπομπής στο ανάλογο αρχείο κράτησης, σε περίπτωση τροποποίησης ή ακύρωσης της κράτησης. Κατά τον ίδιο τρόπο, τα ξενοδοχεία μπορούν να εκδώσουν έναν αριθμό ακύρωσης για τους πελάτες που ακυρώνουν μια κράτηση. Οι ακυρωτικοί αριθμοί συνήθως δεν δίνονται σε πελάτες που έχουν ακυρώσει την κράτηση τους μετά την καθορισμένη ώρα ακύρωσης του ξενοδοχείου.

5.7. Μεταβολές στο Αρχείο Κράτησης

Αν ένας πελάτης ζητήσει τροποποίηση κράτησης, ο υπάλληλος των κρατήσεων πρέπει να έχει τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης στο σωστό αρχείο, να επαληθεύει τα περιεχόμενα του και να επεξεργάζεται τα στοιχεία της αλλαγής. Πρέπει επίσης να είναι σε θέση να χειρίζεται αμέσως την αναταξινόμηση του αρχείου κρατήσεων, η οποία συνήθως ακολουθεί και την ενημέρωση των σχετικών αναφορών κράτησης.

Οι πελάτες συχνά κάνουν μη εγγυημένες κρατήσεις, επειδή πιστεύουν ότι θα αφιχθούν στο κατάλυμα πριν την ώρα ακύρωσης της κράτησης. Στη συνέχεια όμως μετανιώνουν και μετατρέπουν τις κρατήσεις τους από μη εγγυημένες σε εγγυημένες. Οι ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβεί το προσωπικό των κρατήσεων περιλαμβάνουν τα εξής:

- Πληροφόρηση του ονόματος του πελάτη και δυνατότητα πρόσβασης στο σωστό αρχείο της αρχικής μη εγγυημένης κράτησης.
- Πληροφόρηση των στοιχείων της πιστωτικής κάρτας του πελάτη και επαλήθευση της εγκυρότητας της.
- Γνωστοποίηση στον πελάτη του νέου αριθμού επιβεβαίωσης της κράτησης.
- Καταχώριση των αλλαγών της κράτησης στον ειδικό γι' αυτό τον σκοπό χώρο του αρχικού δελτίου κράτησης και στα υπόλοιπα έντυπα ή τον H/Y.

Σε περίπτωση που ένας πελάτης ακυρώσει μια κράτηση, ο υπάλληλος, ανάλογα με τον τύπο της κράτησης, κάνει τα παρακάτω:

Μη εγγυημένη. Για να ακυρωθεί μια μη εγγυημένη κράτηση, ζητείται το όνομα του πελάτη και οι ημερομηνίες άφιξης και αναχώρησης. Με βάση αυτές τις πληροφορίες, ο υπάλληλος θα μπορέσει να βρει και ν' ακυρώσει τη σωστή κράτηση. Η ακύρωση, όπως άλλωστε και οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία προς τον πελάτη, προϋποθέτει ένα όσο το δυνατόν περισσότερο ευγενικό, υπομονετικό και αποτελεσματικό προσωπικό Υποδοχής.

Εγγυημένη με πιστωτική κάρτα. Μια εγγυημένη κράτηση που έγινε με πιστωτική κάρτα μπορεί να ακυρωθεί από τον υπάλληλο των κρατήσεων με την παρακάτω διαδικασία:

- Πρέπει να πληροφορηθεί το όνομα του πελάτη και την ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης, για να του δώσει έναν αριθμό ακύρωσης (ο οποίος πρέπει να κρατηθεί).
- Επίσης πρέπει, αφού εξασφαλίσει πρόσβαση στο σωστό αρχείο κράτησης, να το μαρκάρει σαν ακυρωμένο και να προσθέσει τον αριθμό ακύρωσης.
- Τέλος, πρέπει να αρχειοθετεί τα έγγραφα ακυρωμένων κρατήσεων για τυχόν μελλοντική προσφυγή σ' αυτά.

Εγγυημένη με προκαταβολή. Μια τέτοιου είδους ακύρωση διαφέρει πολύ από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο και απαιτεί από τον υπάλληλο μεγάλη προσοχή. Η προκαταβολή πρέπει να επιστρέφεται στον πελάτη ο οποίος ακυρώνει την κράτηση όπως πρέπει.

5.8. Αναφορές Κρατήσεων

Ανεξάρτητα από τον βαθμό αυτοματισμού κάποιου ξενοδοχείου, ο αριθμός και ο τύπος των αναφορών για τη Διεύθυνση, που διατίθενται μέσα από ένα σύστημα κρατήσεων, εξυπηρετούν λειτουργικές ανάγκες της επιχείρησης. Οι συνηθισμένες αναφορές για τη Διεύθυνση είναι:

Κατάσταση κρατήσεων. Συνοψίζει την ημερήσια κίνηση των κρατήσεων. Επίσης, μπορεί να υπάρχουν εξειδικευμένα στοιχεία, όπως ακυρώσεις, no - show και μπλοκαρισμένα δωμάτια.

Προμήθειες πρακτορείων. Το ξενοδοχείο οφείλει στους πράκτορες με τους οποίους συνεργάζεται προμήθειες για τις δουλειές που έχουν κλείσει. Η αναφορά αυτή αναγράφει το ποσό προμήθειας του καθενός.

Προϋπολογισμός εσόδων. Αυτή η αναφορά υπολογίζει τα μελλοντικά έσοδα, πολλαπλασιάζοντας τα προβλεπόμενα κατειλημμένα δωμάτια με τις τρέχουσες τιμές

τους. Οι πληροφορίες αυτές είναι ιδιαίτερα χρήσιμες για στρατηγικές μακροχρόνιου σχεδιασμού και διαχείρισης μετρητών.

Ακολουθούν δύο σημαντικές αναφορές, που έχουν σχέση με τις κρατήσεις.

5.9. Λίστες Αναμενόμενων Αφίξεων και Αναχωρήσεων

Οι λίστες αυτές ετοιμάζονται καθημερινά και περιλαμβάνουν τον αριθμό και τα ονόματα των πελατών που αναμένεται ν' αφιχθούν ή ν' αναχωρήσουν. Σ' ένα χειρόγραφο ή ημιαυτοματοποιημένο σύστημα, το τμήμα κρατήσεων καταχωρεί τα στοιχεία των αναμενόμενων αφίξεων από το πλάνο κρατήσεων, το βιβλίο κρατήσεων ή το reservation rack. Ξενοδοχεία με μεγάλο όγκο κρατήσεων συχνά ενημερώνουν το reservation rack με πληροφορίες και για τις επόμενες μέρες. Κάθε απόγευμα γίνεται έλεγχος και επαλήθευση των στοιχείων των πελατών που πρόκειται ν' αφιχθούν την επόμενη μέρα. Μετά την επαλήθευση, οι κρατήσεις συγκεντρώνονται κατ' αλφαβητική σειρά και μεταφέρονται στην Υποδοχή. Σε μηχανογραφημένο σύστημα κρατήσεων, η λίστα με τις αναμενόμενες αφίξεις μπορεί να εμφανισθεί στην οθόνη ή να εκτυπωθεί. Η παρουσία αυτών των πληροφοριών στην Υποδοχή διευκολύνει τη διαδικασία άφιξης.

Ορισμένα προγράμματα Η/Υ μπορούν επίσης να τυπώσουν εκ των προτέρων τις κάρτες άφιξης για πελάτες οι οποίοι αφικνούνται με κράτηση. Μερικά ξενοδοχεία κάνουν από πριν ετοιμασία της άφιξης των σημαντικών πελατών, όπως οι VIPs ή αυτοί που μένουν σε ειδικές κατηγορίες δωματίων, συμπληρώνοντας το έντυπο της άφιξης, έτσι ώστε να είναι έτοιμο για υπογραφή από τον πελάτη. Η διαδικασία αυτή διευκολύνει ακόμη περισσότερο τη γρήγορη διεκπεραίωση της άφιξης.

[5.5 – 5.9 Από το βιβλίο ΥΠΟΔΟΧΗ-ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ Έκδοση 2002 από Peter Abbott\Sue Lewry και το άρθρο του περιοδικού ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΙΣ «ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ» - Φεβρουάριος 2006, Τεύχος 315]

6. ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΩΝ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

6.1. Ιστορικά Κρατήσεις

Τα ιστορικά των κρατήσεων περιλαμβάνουν στατιστικές για όλα τα χαρακτηριστικά της διαδικασίας των κρατήσεων, λαμβάνοντας υπόψη τον αριθμό των πελατών, τα κατειλημμένα δωμάτια, τις κρατήσεις κατά πηγή προέλευσης, τους no - shows, τους περαστικούς πελάτες χωρίς κράτηση (walk -in ή passants), αυτούς που παραμένουν πέρα από τη δηλωθείσα ημερομηνία αναχώρησης (overstays) και εκείνους που αναχωρούν νωρίτερα (under-stays).

Από την ομαδοποίηση των στατιστικών πληρότητας θα μπορούσαν ν' αποκαλυφθούν οι τάσεις σε καθημερινή, εβδομαδιαία, μηνιαία ή ετήσια βάση. Η γνώση των ποσοστών των πελατών που μένουν περισσότερο κι εκείνων που αναχωρούν νωρίτερα, σε διάφορες περιόδους του έτους, μπορεί να βοηθήσει το ξενοδοχείο στην επιλογή ενός σχεδίου για την αντιμετώπιση των περαστικών πελατών ή για τις ζητήσεις κρατήσεων της τελευταίας στιγμής.

Τέλος, τα δεδομένα που προκύπτουν από την ανάλυση των κρατήσεων μπορούν να χρησιμοποιηθούν από το τμήμα πωλήσεων και marketing του ξενοδοχείου για την επανεξέταση της μορφής του προϊόντος και για τον προσδιορισμό της αποτελεσματικότητας των στρατηγικών του marketing.

6.2. Το σωστό άτομο στον σωστό αριθμό δωματίου τη σωστή ημερομηνία

Είναι γεγονός ότι σχεδόν κάθε ξενοδοχείο έχει το δικό του συγκεκριμένο σύστημα για την καταγραφή των κρατήσεων. Πολλά από αυτά τα συστήματα είναι ανακριβή αλλά και πολύ δύσκολα ως προς την πολυπλοκότητά τους για το προσωπικό, που πρέπει και να τα λειτουργήσει. Συνήθως όταν ένα ξενοδοχείο ξεκινάει τη λειτουργία του λειτουργεί με ένα βασικό σύστημα κρατήσεων το οποίο καθώς περνούν τα χρόνια αλλάζει με βάση τις ιδέες και τις προτιμήσεις της διεύθυνσης όσον αφορά τις κρατήσεις. Σκοπός είναι για κάθε σοβαρή επιχείρηση, να έχει όσο το δυνατόν πιο εξελιγμένο σύστημα κρατήσεων. Σε μια κακή περίπτωση ένα σύστημα κρατήσεων μπορεί να είναι τόσο πολύπλοκο στη

λειτουργία του με αποτέλεσμα να επηρεάζει αρνητικά τα επίπεδα πληρότητας του ξενοδοχείου.

Είτε είναι χειρόγραφο ένα σύστημα, είτε μέσω υπολογιστή (και ας υποστηρίζουν μερικές φορές το αντίθετο οι πωλητές των hardware συστημάτων) δεν μπορεί να υπάρξει ένα κοινό ξενοδοχειακό πρόγραμμα που θα χρησιμοποιείται απ' όλες τις ξενοδοχειακές μονάδες. Κάθε μονάδα έχει τις δικές της συγκεκριμένες ιδιομορφίες όπως επίσης και έναν δικό της τρόπο λειτουργίας. Ένα ξενοδοχείο θα διαφέρει με τα υπόλοιπα στον αριθμό των δωματίων ή στον τύπο του δωματίου ή τελικώς σ' αυτά που προσφέρει στους καλεσμένους του.

Πριν ρίξουμε μια ματιά στους τύπους των συστημάτων όπου χρησιμοποιούνται συνήθως ας δούμε ποιες είναι οι βασικές απαιτήσεις ενός «προχωρημένου» συστήματος κρατήσεων.

Ξέρουμε ότι οι κρατήσεις πραγματοποιούνται από τα ξενοδοχεία μέσω μιας ποικιλίας διαφόρων μεθόδων. Ο πρώτος στόχος ενός συστήματος είναι η συλλογή των απαραίτητων πληροφοριών σε μια ειδική φόρμα, ως αρχείο που θα μπορεί εύκολα να γίνει κατανοητό από το αρμόδιο προσωπικό των κρατήσεων.

Η δεύτερη σημαντική απαίτηση από ένα σύστημα κρατήσεων είναι να μπορούμε με ένα κλικ να δούμε τον αριθμό των δωματίων που είναι διαθέσιμα μελλοντικά σε συγκεκριμένες ημερομηνίες. Χρειαζόμαστε λοιπόν μια οπτική αναφορά που θα μας δίνει γρήγορα πληροφορίες τέτοιου είδους. Δηλαδή μια κατάσταση που θα επιδεικνύει στατιστικά τον αριθμό των κρατήσεων. Τρίτος στόχος του συστήματος είναι η καταγραφή μιας μάζας πληροφοριών που χρειαζόμαστε, ξεκινώντας από μια κλίμακα των ημερομηνιών των κρατήσεων και φτάνοντας στις προσωπικές απαιτήσεις που μπορεί να έχει ένας καλεσμένος. Συνεπώς αυτό το σύστημα θα πρέπει να διατηρεί ένα λεπτομερές αρχείο από κάθε μια κράτηση ξεχωριστά.

Τέταρτο και μάλλον και σημαντικότερο είναι ένα σύστημα κρατήσεων εκτός από εύχρηστο να επιδέχεται και μεταβολές. Αυτό γιατί έχουμε να κάνουμε με μια πλειάδα κρατήσεων, πρόωγων αναχωρήσεων, παρατάσεις διαμονής της τελευταίας στιγμής, over bookings και ένα σωρό άλλα που πρέπει να διευθετηθούν επιτρέποντας στο ξενοδοχείο την ομαλή λειτουργία του.

Το μεγάλο κοινό στο πως γίνονται οι κρατήσεις στα περισσότερα ξενοδοχεία είναι οι συντομεύσεις που γίνονται για την καταγραφή κάποιων λεπτομερειών όπως π.χ. ο τύπος δωματίου κ.α.

Συνεργασία και κρατήσεις μέσω γραφείων – εταιρειών

Είναι σύνηθες φαινόμενο για ένα ξενοδοχείο να κάνει κάποιες ιδιωτικές συμφωνίες με άλλους οργανισμούς οι οποίοι θα φροντίσουν να πουλήσουν τα δωμάτια και να ανεβάσουν την πληρότητα.

Αυτό μπορεί να γίνει με πολλούς τρόπους και ανάλογες διαφοροποιήσεις σε τιμές/προσφορές/ πακέτα [π.χ. operators – TOURGREECE – ιδιωτικοί και δημόσιοι φορείς – ΔΕΗ, ΟΤΕ, VODAFONE κ.τλ. που αυξάνονται φυσικά στην περίπτωση που το ξενοδοχείο θα αναλάβει και την οργάνωση ενός συνεδρίου ή μιας εκδήλωσής τους].

Ακόμα έχουμε και τις συνεργασίες με τα τουριστικά γραφεία.

6.3. Οι κρατήσεις των group και η αναγκαιότητα αυτών

Οι κρατήσεις ενός μεγάλου αριθμού ανθρώπων ή κάποιου γκρουπ συνηθίζονται πολύ στα μεγαλύτερα ξενοδοχεία και περιλαμβάνουν όχι μόνο πολλές αλλά και αρκετά διαφορετικές τεχνικές από αυτές των μεμονωμένων. Μάλιστα στην εποχή μας οι μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες ειδικεύονται στις κρατήσεις γκρουπ μετά από επιδίωξη του και αφήνουν στην τύχη το μεμονωμένο πελατολόγιο.

Ο συνηθέστερος τύπος γκρουπ που φιλοξενείται από ένα ξενοδοχείο είναι πακέτα διακοπών ή άτομα που ταξιδεύουν μαζικά για κάποιο συγκεκριμένο σκοπό π.χ. αθλητικό γεγονός. Οι κρατήσεις γίνονται από κάποιο ταξιδιωτικό πράκτορα ή από tour operators. Που κάθε πελάτη όμως δεν τον επηρεάζει το γεγονός ότι διαμένει σε ένα ξενοδοχείο ως μέλος ενός γκρουπ και έτσι θέλει να αντιμετωπιστεί ως ένας μεμονωμένος πελάτης που απολαμβάνει στο έπακρο κάθε προσφερόμενο προνόμιο. Έτσι και εμείς λοιπόν πρέπει να συλλέξουμε πάλι όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες για να πετύχουμε κάτι τέτοιο. Το μόνο που θα διαφέρει εξάλλου σε μια τέτοια κράτηση θα είναι η τιμή μιας και γίνονται εκπτώσεις στα συνήθη room rates. Ακόμα θα πρέπει να έχουμε υπόψη μας ότι συνήθως τα ακριβή ονόματα πελατών που ανήκουν σε γκρουπ τα μαθαίνουμε την τελευταία στιγμή από μια λίστα που μας δίνεται, ενώ μέχρι τότε γνωρίζουμε μόνο το σύνολο τους αριθμητικά.

[Με τη βοήθεια του κ. Μερτζάνη, υπεύθυνου υποδοχής του Ξενοδοχείου TITANIA]

7. ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΛΙΣΤΕΣ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

7.1. Η λίστα αφίξεων – αναχωρήσεων

Μέσα απ' τις λίστες και τις ειδοποιητικές αναφορές που εκδίδει το τμήμα της Υποδοχής, ενημερώνονται όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου για το check-in και το check-out του κάθε πελάτη. Είναι αυτά τα τμήματα που νωρίτερα σίγουρα θα ζητούσαν πληροφορίες με σκοπό να είναι όλα τακτοποιημένα σχετικά με το δωμάτιο, τις αποσκευές, την αλληλογραφία και άλλα τυχόν μηνύματα.

Όπου δεν υπάρχει Τμήμα Κρατήσεων για να αναλάβει τη Λίστα Αφίξεων, τότε χρεώνεται το τμήμα της Υποδοχής να βγάλει λίστα Αφίξεων και Αναχωρήσεων ως τελευταία υποχρέωση πριν το κλείσιμο της ημέρας. Η λίστα Αφίξεων καταγράφει με βάση τους αριθμούς δωματίων τα ονόματα όλων των αφιχθέντων και την ημερομηνία αναχώρησής τους. Η λίστα αναχωρήσεων καταγράφει με βάση πάλι τον αριθμό δωματίου τους αναχωρούντες πελάτες καθώς και το αν άλλαξαν κατά τη διάρκεια διαμονής τους δωμάτιο ώστε να ελεγχθούν παράλληλες εκκρεμότητες. Πρώτο πράγμα το πρωί οι λίστες αυτές μοιράζονται στα τμήματα του ξενοδοχείου ενημερώνοντας τα για τις βασικές ημερήσιες κινήσεις.

7.2. Η λίστα δωματίων

Εκδίδεται και αυτή καθημερινά και περιλαμβάνει όλα τα δωμάτια του ξενοδοχείου καθώς και την κατάσταση στην οποία βρίσκονται. Εάν το δωμάτιο είναι άδειο, έτοιμο για επόμενο πελάτη ή αν χρειάζεται καθαρισμό. Εάν διαμένει κάποιος και αν ναι μέχρι πότε. Μπορεί επίσης το δωμάτιο να έχει βγει «off» για κάποιο λόγο (να μην μπορεί δηλαδή να δοθεί σε πελάτη, ίσως λόγω βλάβης). Όλα αυτά φαίνονται στη λίστα δωματίων αναλυτικά.

Απ' τη λίστα αυτή μπορούν επίσης να βγουν πολλά χρήσιμα στατιστικά στοιχεία για την επιχείρηση όπως είναι το ποια δωμάτια ενοικιάζονται συχνότερα, πότε ένα δωμάτιο ανακαινίστηκε για τελευταία φορά ή επισκευάστηκε... Ποιος νοίκιασε το κάθε δωμάτιο και πότε.

7.3. Επισιτιστικός Τομέας – Κατάσταση Μενού – Food and Beverage

Η σωστή λειτουργία της κουζίνας, των εστιατορίων, του μπουφέ, της υπηρεσίας δωματίων, (room service) κτλ. Είναι υπό την ευθύνη του F&B manager. Είναι πολλές οι λεπτομέρειες που πρέπει να προσέξει, όπως η ποιότητα του φαγητού που προσφέρεται, το κόστος του κάθε μενού καθώς και πάρα πολλά άλλα.

Ο F&B συνεργάζεται και αυτός όπως και μια σειρά από βοηθούς του, στενά με το τμήμα της υποδοχής με σκοπό να προσφέρουν καθημερινά στους πελάτες υπηρεσίες ποιότητας. Η κατάσταση του μενού που είναι ευθύνη της υποδοχής είναι αυτή που θα μας ενημερώσει για το πόσα άτομα τρώνε, τι τρώνε και ποια ώρα της μέρας τρώνε.

7.4. Προϊστάμενος Housekeeper – Κατάσταση Housekeeper

Ο Προϊστάμενος του Housekeeping είναι ίσως και το άτομο εκτός του front office προσωπικού που έχει άμεση σχέση και συνεχή συνεργασία με το τμήμα της Υποδοχής. Είναι το υπεύθυνο πρόσωπο για την άρτια κατάσταση όλων των δωματίων αλλά και όλων των υπολοίπων προσβάσιμων για το κοινό χώρων.

Όταν υπάρχει κάποια βλάβη σε ένα δωμάτιο και διαμένει πελάτης μέσα, τότε ο Housekeeper ενημερώνει την Υποδοχή για το είδος της βλάβης. Ο υπάλληλος της Υποδοχής θα την περάσει μέσα στον υπολογιστή τόσο εξελιγμένο πρόγραμμα θα ειδοποιήσει τηλεφωνικώς κάποιον τεχνικό για την επιδιόρθωσή της.

Η κατάσταση του Housekeeping ενημερώνει για τα εξής:

A) Δωμάτια καθαρά, έτοιμα να δοθούν σε πελάτες

B) Δωμάτια που δεν έχουν ακόμα καθαριστεί, (άρα να μην δοθούν ακόμα).

Γ) Δωμάτια εκτός λειτουργίας επειδή διαπιστώθηκε κάποια βλάβη, δεν είναι συνεπώς διαθέσιμα για ενοικίαση.

Μια τέτοια κατάσταση παραδίδεται στο τέλος της μέρας από τον Housekeeper στο τμήμα της Υποδοχής.

«Room sales projections» είναι μια εβδομαδιαία αναφορά που προετοιμάζεται υπό την ευθύνη του προϊστάμενου της υποδοχής. Ο Housekeeper βασίζεται πολύ σ' αυτή την αναφορά καθώς ενημερώνεται για αφίξεις, αναχωρήσεις, εκδηλώσεις και επιπλέον day uses. Έτσι μπορεί να βγάλει το πρόγραμμα των εργαζομένων κανονίζοντας τις βάρδιες

αλλά και τα ρεπό τους. Ακόμα η κατάσταση αυτή έχει και έναν μέσο όρο για τη διάρκεια που χρειάζεται π.χ. το καθάρισμα του κάθε χώρου ώστε ο Housekeeper να υπολογίσει και τον αριθμό του προσωπικού που έχει ανάγκη την κάθε μέρα.

[Από ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ της Τάνιας Καπίκη Πιβεροπούλου Έκδοση 1998]

8. ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ

Το ηλεκτρονικό σύστημα κρατήσεων είναι ικανό να ενημερώνει τη διεύθυνση και να της δίνει πληροφορίες γύρω από τις κρατήσεις και τη διαθεσιμότητα, τους επόμενους μήνες ή χρόνια. Επίσης το σύστημα μπορεί να ταιριάζει πληροφορίες για την κράτηση που έχει μελλοντικά ένα γκρουπ ή και μεμονωμένος πελάτης με αυτές που έχει κρατήσει σε αρχείο από παλιότερη διαμονή. Έτσι κερδίζοντας χρόνο έχουμε μια πλήρη ενημέρωση. Τέτοιου είδους αρχεία μπορούν να διατηρηθούν στη μνήμη του συστήματος κρατήσεων έως και για τρία χρόνια.

Σε πολύ οργανωμένες ξενοδοχειακές μονάδες ο υπάλληλος της υποδοχής χρησιμοποιεί μια μεγάλη ποικιλία πληροφοριών που του παρέχει το σύστημα κρατήσεων και βοηθιέται έτσι αρκετά στο ρόλο που έχει. Πληροφορίες όπως αν ο πελάτης δεν εμφανίστηκε στην προηγούμενη κράτησή του, αν η πιστωτική κάρτα δεν ήταν έγκυρη κτλ.

Μια άλλη μεγάλης χρησιμότητας εξέλιξη του συστήματος κρατήσεων εξυπηρετεί πολλούς πελάτες ξενοδοχείων που είναι αλυσίδα παγκοσμίως. Αν για παράδειγμα ο πελάτης μένει στο Holiday inn του Λονδίνου και φεύγει για Πεκίνο μπορεί με μια ερώτηση στο γραφείο της Υποδοχής και μέσω του CRS (central reservation system/κεντρικό σύστημα κρατήσεων) να μάθει τη διαθεσιμότητα και αν μπορεί να φιλοξενηθεί εκεί.

8.1. Rack Κρατήσεων

Η Υποδοχή συχνά χρησιμοποιεί συγκεντρωτικό και ημερήσιο reservation rack. Στο συγκεντρωτικό rack κρατήσεων τα slips τοποθετούνται ανάλογα με την προγραμματισμένη ημερομηνία άφιξης του πελάτη κατ' αλφαβητική σειρά του επωνύμου του ή της ονομασίας του γκρουπ. Νωρίς κάθε πρωί τα slips του συγκεντρωτικού reservation rack για τις αναμενόμενες αφίξεις της ίδιας ημέρας μεταφέρονται στο ημερήσιο reservation rack στην Υποδοχή, όπου χρησιμοποιούνται από τους ρεσεψιονίστ κατά τη διάρκεια των αφίξεων.

8.2. Τύπος Πρόβλεψης της Διαθεσιμότητας Δωματίων

Ένα ξενοδοχείο μπορεί να ετοιμάζει διάφορες προβλέψεις, ανάλογα με τις ανάγκες του. Κατά κανόνα οι προβλέψεις γίνονται σε τριήμερη, δεκαήμερη και μηνιαία βάση και διανέμονται στο τμήμα ορόφων και στον κλάδο τροφίμων και ποτών, για να είναι σε θέση οι υπεύθυνοι των τμημάτων αυτών να κάνουν κατάλληλο προγραμματισμό.

Η Υποδοχή κάνει σε καθημερινή βάση διάφορους υπολογισμούς των κατειλημμένων, κενών και κρατημένων δωματίων, αυτών που πρόκειται να εκκενωθούν κ.ο.κ., με σκοπό να προσδιορίσει την αναμενόμενη πληρότητα της συγκεκριμένης ημέρας.

Είναι πολύ σημαντικό το προσωπικό της Υποδοχής να γνωρίζει με ακρίβεια τον αριθμό των διαθέσιμων δωματίων, ειδικά αν το ξενοδοχείο αναμένει πληρότητα 100%.

Παρακάτω αναφέρονται κανόνες για ακριβείς καθημερινούς υπολογισμούς των δωματίων σε ξενοδοχεία με χειρόγραφη ή ημιαυτοματοποιημένη Υποδοχή:

- Μετράμε προσεκτικά τα κατειλημμένα και κρατημένα δωμάτια.
- Ελέγχουμε το room rack και την καρτελοθήκη για εντοπισμό πελατών που αναχώρησαν κρυφά ή παράλειψης καταχώρισης αναχωρήσεων,
- Ελέγχουμε τις αναφορές του τμήματος ορόφων και το room rack για εντοπισμό πελατών που αναχώρησαν κρυφά ή παράλειψης καταχώρισης αναχωρήσεων.
- Ελέγχουμε τα δωμάτια με τους πελάτες που πρόκειται να αναχωρήσουν, αλλά έχουν ακόμη υπόλοιπα στους λογαριασμούς τους, ειδικά αν αναφέρεται ως τρόπος πληρωμής η πιστωτική κάρτα.
- Ελέγχουμε τις κρατήσεις για τυχόν διπλοεγγραφές και βεβαιωθείτε ότι έχουν καταχωρηθεί όλες οι ακυρώσεις.
- Ελέγχουμε το information και το room rack για να βεβαιωθούμε ότι ο πελάτης δεν έχει αφιχθεί ήδη.
- Καλούμε το αεροδρόμιο για να πληροφορηθούμε τυχόν ακυρώσεις πτήσεων.
- Ελέγχουμε τις ημερομηνίες αφίξεων σε όλα τα δελτία κράτησης, για να βεβαιωθούμε ότι δεν είναι λάθος αρχειοθετημένα.
- Την ώρα ακύρωσης των κρατήσεων, ακυρώνουμε όλες τις μη εγγυημένες κρατήσεις.
- Αν υπάρχουν δωμάτια εκτός λειτουργίας, ελέγχουμε αν μπορούν να επιδιορθωθούν.

■ Πριν αποχωρήσουμε, μεταβιβάζουμε γραπτώς όλες τις σχετικές πληροφορίες στην επόμενη βάρδια, διότι η σωστή επικοινωνία είναι απαραίτητη.

Ένα μηχανογραφημένο σύστημα μπορεί να μειώσει σημαντικά την ανάγκη για υπολογισμούς των δωματίων, δεδομένου ότι η διαρκής ενημέρωση του δίνει πληροφορίες για τη διαθεσιμότητα δωματίων. Επίσης το πρόγραμμα του Η/Υ εμφανίζει ή εκτυπώνει ανά πάσα στιγμή την προβλεπόμενη κίνηση του ξενοδοχείου για τη ζητηθείσα ημερομηνία και δίνει αναλυτικά στοιχεία για την πληρότητα σε δωμάτια και άτομα, τα διαθέσιμα δωμάτια ανά τύπο και σύνολο, καθώς και τα δικαιούμενα γεύματα.

[Αναφορικά με τον JEREMY HUYNON στο βιβλίο H.F.O. OPERATIONS ΈΚΔΟΣΗ 1994]

8.3 Συμφωνίες-Συμβόλαια Allotments

Το συμβόλαιο allotment είναι αυτό με το οποίο ένα ταξιδιωτικός οργανισμός (tour operator) ή τουριστικό γραφείο ή ομάδα πελατών συμφωνούν με τον ξενοδόχο την κράτηση αριθμού κλινών για ορισμένη χρονική περίοδο, προς συνεχή αποστολή εναλλασσόμενων πελατών ή μελών τους.

■ Σύμφωνα με την ισχύουσα στη χώρα μας νομοθεσία, τα συμβόλαια allotment πρέπει να περιλαμβάνουν τους εξής όρους:

- Τη συμφωνηθείσα τιμή απλής διανυκτέρευσης με πρωινό ή με ημιδιατροφή ή με πλήρη διατροφή.
- Τα συμφωνούμενα πρωινά και γεύματα ταμπλ ντοτ πρέπει να διατίθενται σε καθορισμένη σύνθεση.
- Απαγορεύεται στα ξενοδοχεία τα οποία δεν διαθέτουν εστιατόρια και κυλικεία να συνάπτουν συμβόλαια για μίσθωση κλινών με πρωινό ή διατροφή.
- Επίσης, απαγορεύεται η μίσθωση ή υπεκμίσθωση των λειτουργούντων εστιατορίων και κυλικείων στο ξενοδοχείο σε πρόσωπα ξένα προς την επιχείρηση, διότι η ευθύνη της επιχείρησης είναι ενιαία για όλα τα τμήματα της ξενοδοχειακής μονάδας.
- Τον τύπο των δωματίων (μονόκλινα, δίκλινα κ.λπ.).
- Την ακριβή χρονική διάρκεια της μίσθωσης.
- Τον συμφωνηθέντα αριθμό διανυκτερεύσεων ανά μήνα, κατ' ανώτατο και κατώτατο όριο.

■ Ο ξενοδόχος δικαιούται ν' απαιτήσει προκαταβολή μέχρι ποσοστού 25% επί του συνολικού ποσού που προκύπτει από τη συναφθείσα συμφωνία.

■ Σε περίπτωση αθέτησης της συμφωνίας από την πλευρά του ξενοδόχου, αυτός υποχρεούται στην άμεση επιστροφή της προκαταβολής με τόκο, συν τυχόν άλλα δικαιώματα που μπορεί να προκύψουν υπέρ του αντισυμβαλλόμενου. Παράλληλα δε αυτή η συμπεριφορά του ξενοδόχου θα θεωρηθεί βαρύτατο παράπτωμα και θα επισύρει εναντίον του αυστηρότατες διοικητικές κυρώσεις από τον Ε.Ο.Τ..

Επίσης, ο ξενοδόχος που για διαφόρους λόγους (υπερκρατήσεις κ.λπ.) δεν διαθέτει στους πελάτες τα δωμάτια που έχει αποδεχθεί να διαθέσει με συμβόλαιο allotment υποχρεούται, όπως έχει προαναφερθεί και στην περίπτωση κρατήσεων μεμονωμένων πελατών, να εξασφαλίσει τη διαμονή τους σε άλλο ξενοδοχείο της ίδιας τουλάχιστον τάξης, που να βρίσκεται στην ίδια πόλη και να διαθέτει τις ίδιες ανέσεις και προϋποθέσεις διαμονής (θάλασσα, αθλητικές εγκαταστάσεις κ.λπ.) με τις διαφημιζόμενες για το δικό του ξενοδοχείο. Ακόμη, ο ξενοδόχος οφείλει να καταβάλει τα έξοδα μεταφοράς και την τυχόν επιπλέον διαφορά τιμής μεταξύ του δικού του ξενοδοχείου και του άλλου.

Εφόσον τα παραπάνω δεν είναι δυνατόν να εξασφαλισθούν, ο ξενοδόχος υποχρεούται να αποζημιώσει τον πελάτη του πρακτορείου με το σύνολο της τιμής που συμφωνήθηκε, για ολόκληρο το χρονικό διάστημα της διαμονής του.

■ Σε περίπτωση κατά την οποία το τουριστικό γραφείο ή ο ταξιδιωτικός οργανισμός δεν καλύψει το συμφωνημένο κατώτατο όριο του allotment κάθε μηνός, ο ξενοδόχος δικαιούται αποζημίωση που υπολογίζεται στη συμφωνημένη τιμή διανυκτέρευσης και ανέρχεται στο μισό του ακάλυπτου υπόλοιπου του κατώτατου ορίου του allotment που παραμένει, άσχετα αν ειδοποιήθηκε ή όχι 21 ημέρες πριν για τη μη χρήση των δωματίων. Η παραπάνω αποζημίωση μπορεί να συμψηφιστεί με την τυχόν προκαταβολή που έχει κατατεθεί.

■ Τουριστικό γραφείο ή ταξιδιωτικός οργανισμός δικαιούται να ακυρώσει μέρος ή το σύνολο των κλινών που συμφωνήθηκαν, χωρίς υποχρέωση καταβολής αποζημίωσης, εφόσον αποδεδειγμένα ειδοποιηθεί ο ξενοδόχος 21 τουλάχιστον ημέρες πριν τη συμφωνηθείσα άφιξη των πελατών (release period). Αν όμως το τουριστικό γραφείο είχε παραγγείλει συγκεκριμένο αριθμό κλινών και δεν μπόρεσε να κάνει χρήση, ακυρώνοντας τη συμφωνία για ένα μέρος ή για το σύνολο των κλινών που συμφωνήθηκαν, τότε

οφείλει το σύνολο της τιμής (εκτός αν, όπως προαναφέρθηκε, ειδοποίησε 21 τουλάχιστον ημέρες πριν, οπότε απαλλάσσεται εντελώς)*.

■ Αντίστοιχα και ο ξενοδόχος έχει δικαίωμα χρονικού ορίου αποδέσμευσης (release period) 21 μέρες πριν από κάθε τακτή άφιξη των πελατών, για όσες από τις συμφωνημένες κλίνες δεν έχει υπάρξει επικυρωμένη.

8.4. Παρουσίαση μιας Ολοκληρωμένης Διαδικασίας Κράτησης Allotment

Πολύ πριν την επιθυμητή έναρξη ισχύος κάποιου συμβολαίου allotment, προς το τέλος της εποχιακής λειτουργίας του ξενοδοχείου κατά τον προηγούμενο χρόνο, ο ταξιδιωτικός πράκτορας ή ο tour operator συνήθως επισκέπτεται τον ξενοδόχο στις εγκαταστάσεις του. Εκεί οι δύο συμβαλλόμενοι συζητούν και διαπραγματεύονται καταρχάς τους δύο σημαντικότερους όρους του συμβολαίου, που είναι ο αριθμός των κλινών και οι τιμές. Το ύψος των τιμών που θα συμφωνηθεί εξαρτάται κυρίως από τους εξής παράγοντες:

- Την κατηγορία του ξενοδοχείου και το επίπεδο της εξυπηρέτησης που προσφέρει.
- Το αν η επιχείρηση είναι καινούργια ή παλιά (ένας καινούργιος ξενοδόχος, προκειμένου να εξασφαλίσει συνεργασίες με tour operators και συνεπώς υψηλή πληρότητα, ενδίδει ευκολότερα στις πιέσεις τους για πτώση των τιμών).
- Τη διαπραγματευτική ικανότητα του ξενοδόχου και του tour operator.
- Το ποιος απ' τους δύο βρίσκεται σε πλεονεκτικότερη θέση (συνήθως ο tour operator, διότι η προσφορά κλινών είναι υψηλότερη από την αντίστοιχη ζήτηση).
- Τον αριθμό των ζητούμενων κλινών (όσο υψηλότερος είναι ο αριθμός αυτός, τόσο ο tour operator θα απαιτεί χαμηλότερες τιμές).
- Τις τιμές που προσφέρουν οι υπόλοιπες ξενοδοχειακές μονάδες της ίδιας κατηγορίας στη γύρω περιοχή.
- Την πορεία του τουρισμού τοπικά και σε επίπεδο χώρας. Αν τα βασικά τουριστικά μεγέθη (αφίξεις, διανυκτερεύσεις, κατά κεφαλή τουριστική δαπάνη κ.λπ.) παραμένουν στάσιμα ή φθίνουν, είναι ουτοπία από πλευράς ξενοδόχου να πιστεύει ότι θα επιτύχει υψηλές τιμές για το κατάλυμα του.

Εφόσον οι συμβαλλόμενοι καταλήξουν σε κάποιο επίπεδο τιμών που ικανοποιεί και τις δύο πλευρές, προβαίνουν στην υπογραφή ενός συμβολαίου allotment.

Η μορφή του συμβολαίου allotment διαφέρει από πρακτορείο σε πρακτορείο, αλλά σε γενικές γραμμές σχεδόν όλα περιλαμβάνουν (εκτός από τους βασικούς όρους οι οποίοι αναφέρθηκαν παραπάνω) και τα εξής στοιχεία:

- Την επωνυμία, την πλήρη διεύθυνση, τα τηλέφωνα και τον αριθμό τέλεξ ή φαξ πρακτορείου και ξενοδοχείου.

- Λεπτομέρειες ως προς τη θέα και τις ανέσεις που προσφέρουν τα δωμάτια του ξενοδοχείου (π.χ. μπαλκόνι, κλιματισμό, μίνι μπαρ, τηλεόραση κ.λπ.).

- Τις κατ' άτομο συμφωνηθείσες τιμές, ανάλογα με την περίοδο (υψηλή, μέση, χαμηλή), και το νόμισμα στο οποίο συμφωνήθηκαν (δραχμές, δολάρια κ.λπ.).

- Τυχόν δωμάτια ή extra κλίνες on request (= κατόπιν ζήτησεως). Δηλαδή ο πράκτορας τα συγκεκριμένα δωμάτια (π.χ. σουίτες) και την προσθήκη τρίτης ή τέταρτης κλίνης σε δίκλινο δωμάτιο δεν τα κλείνει με το συμβόλαιο, αλλά απλώς συμφωνεί με τον ξενοδόχο την τιμή τους. Σε περίπτωση που κάποιος πελάτης του πράκτορα ζητήσει να μείνει σε σουίτα ή επιθυμεί μια extra κλίνη στο δωμάτιο του, ο πράκτορας θα ρωτήσει το ξενοδοχείο αν αυτά είναι διαθέσιμα. Το ξενοδοχείο δεν είναι υποχρεωμένο να τα διαθέσει στον πράκτορα, όπως είναι στην περίπτωση των κλεισμένων δωματίων με allotment. Αν όμως είναι διαθέσιμα και το επιθυμεί, τελικά δέχεται την κράτηση.

- Τις εκπτώσεις για τα βρέφη έως 2 ετών (infants) και για τα παιδιά έως 12 ετών (children). Επίσης, την τυχόν επιβάρυνση για προσθήκη baby cot (παιδικής κούνιας) στο δωμάτιο, η οποία, όταν υπάρχει, συνήθως πληρώνεται από τον πελάτη κατευθείαν στο ξενοδοχείο.

- Πληροφορίες για το αν οι φόροι συμπεριλαμβάνονται στις τιμές και αν οι τιμές είναι NET (καθαρές, χωρίς προμήθεια) ή δικαιούται ο πράκτορας προμήθεια απ' αυτές.

- Ποιος θα αναλάβει τη μεταφορά (transfer) των πελατών από το αεροδρόμιο στο ξενοδοχείο και αντιστρόφως, το κόστος και το είδος του μεταφορικού μέσου.

- Πληροφορίες για τον τρόπο παράθεσης του πρωινού και των γευμάτων (στο τραπέζι ή σε μπουφέ), τυχόν προσφορές κατά την άφιξη, π.χ. δωρεάν ποτά καλωσορίσματος (welcome drinks) ή καλάθι με φρούτα στα δωμάτια κ.λπ. Επίσης, αν υπάρχουν ειδικές προσφορές προώθησης των πωλήσεων κατά την περίοδο ύφεσης (για παράδειγμα τα πρώτα και τα τελευταία γκρουπ να χρεώνονται τις 14 μέρες σαν 10, τις 7 σαν 5 κ.ο.κ.).

- Στο τέλος αναγράφεται η πόλη και η ημερομηνία και το συμβόλαιο υπογράφεται και σφραγίζεται από τους υπεύθυνους πρακτορείου και ξενοδοχείου.

Μετά την υπογραφή όλων των συμβολαίων allotments από το ξενοδοχείο και πριν από την έναρξη λειτουργίας του για τον επόμενο χρόνο, ο υπεύθυνος των κρατήσεων συνιστάται. Να ετοιμάσει μια κατάσταση με όλα τα συνεργαζόμενα πρακτορεία χειρόγραφα ή να την εκτυπώσει από τον Η/Υ.

[Από «ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ ALLOTMENT» του περιοδικού ΧΡΗΜΑ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΤΕΥΧΟΣ 107, Ιούλιος 2005 και του βιβλίου ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ του RUTHERFORD Δεύτερη έκδοση 1995]

9. MAIN COURANTE/FRONT OFFICE ACCOUNTS

9.1. Λογαριασμοί πελατών – Εξόφληση

Ο πελάτης είτε είναι μεμονωμένος, είτε μέλος κάποιου γκρουπ έχει κατά τη διαμονή του στο ξενοδοχείο έναν ανοιχτό λογαριασμό. Κάθε επιπλέον υπηρεσία ή προϊόν του ξενοδοχείου που θα χρησιμοποιήσει, χρεώνεται σ' αυτόν τον λογαριασμό καθημερινά. Έτσι πληκτρολογώντας τον αριθμό του δωματίου του αποκτούμε πρόσβαση, πέραν του προσωπικού του αρχείου όπως αναφέραμε, και στον προσωπικό του λογαριασμό.

Ο λογαριασμός αυτός χωρίζεται σε δύο μέρη: α) Το πιστωτικό και β) το χρεωστικό. Σε πιστωτικό μέρος χρεώνεται ο πελάτης, αλλά τα λεφτά μας εμείς θα τα πάρουμε από κάποιον τρίτο, όπως είναι το πρακτορείο με το οποίο συνεργαζόμαστε και μας τον έχει στείλει. Στο χρεωστικό θα πρέπει να τακτοποιηθεί το τελικό ποσό από τον πελάτη κατά την αναχώρηση του (check-out) από το ξενοδοχείο με κάποιον απ' τους τρόπους πληρωμής που αναφέραμε παρακάτω.

9.2. Τρόποι πληρωμής

Οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν διαφορετικούς τρόπους πληρωμής:

- Μετρητά
- Επιταγή
- Ευρωεπιταγές
- Συνάλλαγμα
- Ταξιδιωτική επιταγή
- Πιστωτική κάρτα
- Κάρτα «switch»
- Κουπόνια ταξιδιωτικών πρακτόρων
- Μεταφορά σε λογαριασμό τρίτου

Ας δούμε λοιπόν αυτούς τους τρόπους πληρωμής με τη σειρά.

α. Μετρητά

Αν και οι ταξιδιώτες δεν κουβαλούν πλέον πορτοφόλια γεμάτα με χρυσά νομίσματα για να πληρώσουν τους λογαριασμούς τους, τα μετρητά εξακολουθούν να αποτελούν το

μόνο «νόμιμο χρήμα» και ένας ξενοδόχος μπορεί, εάν θέλει, να επιμείνει να πληρωθεί με μετρητά. Στην πραγματικότητα, λίγοι πλέον χρησιμοποιούν μετρητά κι αυτό γιατί μπορεί να πρόκειται για μεγάλα ποσά, ενώ μερικές φορές η πληρωμή πρέπει να γίνει σε ώρες που οι τράπεζες είναι κλειστές. Μάλιστα, ένα ξενοδοχείο που επιμένει να πληρωθεί σε μετρητά το μόνο που μπορεί να πετύχει είναι να χάσει πελάτες.

Σε κάθε περίπτωση όμως, αρκετοί πελάτες πληρώνουν με μετρητά, και ο ταμίας πρέπει να είναι προετοιμασμένος γι' αυτό. Αυτό σημαίνει ότι ο ταμίας πρέπει να είναι σε θέση να δώσει ρέστα, ενώ θα πρέπει να μπορεί να τοποθετήσει τα χρήματα που θα λάβει σε ασφαλές μέρος. Όλα αυτά προϋποθέτουν ότι υπάρχουν τα απαιτούμενα λογιστικά αρχεία και ότι ο χώρος του ταμείου προστατεύεται.

Η απόδειξη θα πρέπει να αναγράφει «πληρωμή μετρητοίς». Η έκδοση της απόδειξης είναι ιδιαίτερα σημαντική σε αυτή την περίπτωση, κι αυτό γιατί ο πελάτης δεν έχει κανένα άλλο αποδεικτικό στοιχείο ότι όντως εξόφλησε το λογαριασμό του.

β. Επιταγές

Οι περισσότεροι ταξιδιώτες έχουν τραπεζικούς λογαριασμούς, που τους δίνουν τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν επιταγές. Έτσι, η χρήση των επιταγών έχει σημειώσει εντυπωσιακή ανάπτυξη τα τελευταία χρόνια. Οι επιταγές είναι πολύ βολικές, καθώς μπορούν να ετοιμαστούν άμεσα, αλλά έχουν μερικά μειονεκτήματα, ιδίως όσον αφορά τα ξενοδοχεία.

Το πιο εμφανές είναι ότι θα υπάρξει κάποια καθυστέρηση μέχρι να πιστωθεί το ποσό στο λογαριασμό του ξενοδοχείου, ενώ το ξενοδοχείο θα χρεωθεί τα αναλογούντα έξοδα. Φυσικά, αυτά τα μειονεκτήματα είναι γνωστά σε όλες τις επιχειρήσεις και γίνονται δεκτά. Το πραγματικό πρόβλημα είναι ότι οι πελάτες ενός ξενοδοχείου συχνά είναι εντελώς άγνωστοι και οι επιταγές τους μπορεί να μην έχουν αντίκρισμα.

Στο παρελθόν, οι ξενοδόχοι αντιμετώπιζαν το πρόβλημα με το να περιλαμβάνουν μια ρήτρα στο συμφωνητικό διανυκτέρευσης, σύμφωνα με την οποία χρειάζονταν τρεις ημέρες προκειμένου να δεχτεί το ξενοδοχείο την επιταγή (οι τρεις ημέρες ήταν αρκετές ώστε να επιβεβαιώσει το ξενοδοχείο την πιστοληπτική ικανότητα του πελάτη). Σήμερα, οι περισσότεροι πελάτες είναι εφοδιασμένοι με κάρτες εγγύησης των επιταγών, που ουσιαστικά εξασφαλίζουν όποιον δέχεται την επιταγή, με την προϋπόθεση ότι:

- Εκδίδεται μόνο μια επιταγή ανά συναλλαγή.
- Η επιταγή υπογράφεται παρουσία του ταμία

- Ο κωδικός της τράπεζας και η υπογραφή επάνω στην επιταγή είναι ίδια με τα αντίστοιχα της κάρτας.

- Δεν έχει παρέλθει η ημερομηνία λήξης της κάρτας εγγύησης.

- Ο αριθμός της κάρτας σημειώνεται στην πίσω πλευρά της επιταγής.

Δυστυχώς, οι περισσότερες εγγυήσεις αφορούν συγκεκριμένα ποσά και πολλοί λογαριασμοί είναι τελικά υψηλότεροι από το ποσό που καλύπτεται από την εγγύηση. Σε πολλά ξενοδοχεία, αυτό περιορίζει την αξία των καρτών. Υπάρχουν όμως επιχειρήσεις που εγγυώνται τέτοιες επιταγές για λογαριασμό σας. Θεωρητικά, θα μπορούσατε να ζητήσετε να πληρώνετε ξεχωριστά για την κάθε διανυκτέρευση, με τη λογική ότι κάθε διανυκτέρευση ήταν μία «συναλλαγή».

Εάν η πληρωμή γίνει κατά τις ώρες λειτουργίας των τραπεζών, το ξενοδοχείο μπορεί να τηλεφωνήσει στην τράπεζα και να επιβεβαιώσει ότι η επιταγή θα πληρωθεί. Αυτό μπορεί να συνεπάγεται κάποιο κόστος για το ξενοδοχείο, το οποίο όμως μπορεί να χρεώσει στον πελάτη. Σε μια τέτοια περίπτωση, ο πελάτης είναι πολύ πιθανό να δυσανασχετήσει τόσο για την έλλειψη εμπιστοσύνης προς το πρόσωπο του, όσο και για την επιπλέον χρέωση.

Ακόμη και οι πιο τίμιοι πελάτες μπορεί να κάνουν λάθη και να ακυρώσουν τις επιταγές τους, γι' αυτό, όταν δέχεστε επιταγές, καλό είναι να ακολουθείτε ορισμένους απλούς κανόνες. Θα πρέπει να ελέγχετε ότι:

- Η επιταγή φέρει σωστή ημερομηνία και έτος. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να προσέχετε τις μεταχρονολογημένες επιταγές (αυτές που φέρουν μελλοντική ημερομηνία), καθώς δεν μπορείτε να τις εισπράξετε μέχρι τη συγκεκριμένη ημερομηνία (και μέχρι τότε ο λογαριασμός μπορεί να έχει μηδενικό υπόλοιπο) καθώς και για εκπρόθεσμες επιταγές (αυτές που έχουν εκδοθεί πριν από έξι μήνες).

- Η επιταγή αναφέρει το σωστό δικαιούχο.

- Το ποσό που έχει γραφεί ολογράφως είναι ίδιο με το ποσό που αναγράφεται αριθμητικά.

- Τυχόν διορθώσεις έχουν υπογραφεί.

- Η υπογραφή είναι ίδια με εκείνη στην πίσω πλευρά της κάρτας. Εάν αμφιβάλλετε, ζητήστε άλλο αποδεικτικό, π.χ. διαβατήριο ή δίπλωμα οδήγησης.

γ. Ευρωεπιταγές

Οι ευρωεπιταγές επιτρέπουν στους πελάτες να πληρώσουν στο νόμισμα της χώρας που επισκέπτονται (π.χ. λίρα Αγγλίας, ευρώ κ.λπ.). Χρεώνονται στο λογαριασμό του πελάτη σύμφωνα με την ισοτιμία την ημέρα που χρησιμοποιήθηκε η ευρωεπιταγή για πληρωμή.

Οι ευρωεπιταγές συνοδεύονται από μια ειδική κάρτα εγγύησης της επιταγής που είναι γνωστή ως ευρωκάρτα. Και σε αυτή την περίπτωση ισχύουν οι ίδιοι ακριβώς κανόνες όπως και στις κανονικές επιταγές, εκτός από το ότι το εγγυημένο ποσό είναι συνήθως υψηλότερο και μπορούν να χρησιμοποιηθούν πάνω από μία ευρωεπιταγές για μία συναλλαγή.

Αυτό σημαίνει ότι, όσον αφορά τα ξενοδοχεία, οι ευρωεπιταγές είναι προτιμότερες. Εάν το ποσό μιας ευρωεπιταγής δεν επαρκεί, ο πελάτης μπορεί να υπογράψει και δεύτερη, τρίτη ή και τέταρτη. Από τη στιγμή που οι έλεγχοι ασφαλείας θα δείξουν ότι όλα είναι εντάξει, οι ευρωεπιταγές έχουν την ίδια αξία με τα μετρητά. Οι έλεγχοι ασφαλείας είναι ίδιοι όπως και για τις κανονικές επιταγές.

δ. Συνάλλαγμα

Αρκετοί ξένοι πελάτες συχνά χρησιμοποιούν το νόμισμα της χώρας τους, ιδίως όταν προέρχονται από μια χώρα με ισχυρό νόμισμα (υπάρχουν μάλιστα ιστορίες Αμερικανών τουριστών που απλώς δεν ήξεραν ότι δε χρησιμοποιεί όλος ο κόσμος δολάρια). Συνήθως δεν υπάρχει πρόβλημα με τέτοια νομίσματα. Με άλλα όμως, ιδίως όταν η μετατροπή τους δεν είναι εύκολη, οι ταμίες θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί ως προς το τι θα δεχτούν.

Το ξενοδοχείο δεν είναι υποχρεωμένο να δεχτεί πληρωμές σε συνάλλαγμα, από τη στιγμή που δεν αποτελεί γνωστό νόμισμα, αλλά υπάρχει πάντοτε η πτυχή της καλής θέλησης. Εκτός αυτού όμως, τα ξενοδοχεία συνήθως κερδίζουν, ιδίως όταν η ισοτιμία που προσφέρουν είναι λιγότερο ευνοϊκή για τον πελάτη από ό,τι προσφέρουν οι τοπικές τράπεζες. Και αυτό είναι και νόμιμο και φυσιολογικό. Η αιτιολογία είναι ότι οι λιγότερο ευνοϊκές ισοτιμίες καλύπτουν το επιπλέον κόστος που συνεπάγεται η παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας, ενώ ταυτόχρονα προφυλάσσουν το ξενοδοχείο από ενδεχόμενη απότομη μείωση της ισοτιμίας (άλλωστε, τα ξενοδοχεία δεν είναι ανταλλακτήρια συναλλάγματος). Εάν ο πελάτης διαφωνήσει, οι υπάλληλοι του

ξενοδοχείου οφείλουν να τον ενημερώσουν ότι είναι απόλυτα ελεύθερος να αλλάξει τα χρήματα του όπου αυτός επιθυμεί.

Ορισμένα μεγάλα ξενοδοχεία υποβάλλουν αίτηση στις αρμόδιες αρχές για να πάρουν άδεια να λειτουργούν και ως επίσημα ανταλλακτήρια συναλλάγματος. Αυτό συνεπάγεται ορισμένες υποχρεώσεις, αλλά τις περισσότερες φορές τα ξενοδοχεία δέχονται να συμμορφωθούν με αυτές προκειμένου να είναι σε θέση να παρέχουν μία επιπλέον υπηρεσία στη διεθνή πελατεία τους. Οι ταμίες αυτών των ξενοδοχείων πρέπει να τηρούν τους κανονισμούς για το συνάλλαγμα και οφείλουν να γνωρίζουν τις εκάστοτε ισοτιμίες, οι οποίες μπορούν να αλλάξουν μέσα σε μία μέρα ή ακόμη και μέσα σε μία ώρα.

Εάν το ξενοδοχείο δεν έχει επίσημη άδεια ανταλλακτηρίου συναλλάγματος, μπορεί απλώς να δεχτεί συνάλλαγμα και όχι να πωλήσει. Αυτό σημαίνει ότι απαγορεύεται να δώσει ρέστα στο ξένο νόμισμα, ακόμη κι αν το απαιτήσει ο πελάτης.

Ένας ταμίας πρέπει να γνωρίζει τα σημαντικότερα ξένα τραπεζογραμμάτια (δε συνηθίζεται να δέχονται κέρματα) προκειμένου να μην πέσει θύμα απάτης. Στα μεγαλύτερα ξενοδοχεία υπάρχουν πίνακες με τις ισοτιμίες, όπως τις καθόρισε η διεύθυνση ή ο αρχιλογιστής του ξενοδοχείου. Τα πιο μικρά ξενοδοχεία, όταν προκύψει η ανάγκη, απλώς επικοινωνούν με την τράπεζα ή συμβουλεύονται την εφημερίδα.

Όταν, τελικά, ένας πελάτης πληρώσει το λογαριασμό του σε συνάλλαγμα, το ξενοδοχείο πρέπει να σημειώσει την τιμή στην οποία έκανε δεκτό το ξένο νόμισμα. Η τιμή αυτή μπορεί να είναι υψηλότερη ή χαμηλότερη από το ποσό που τελικά θα πιστωθεί στο λογαριασμό του ξενοδοχείου από την τράπεζα (αν και, για τους λόγους που εξηγήσαμε προηγουμένως, συνήθως είναι υψηλότερη). Τα «κέρδη ή ζημίες από συνάλλαγμα» αποτελούν ξεχωριστό στοιχείο στις λογιστικές καταστάσεις του ξενοδοχείου: με άλλα λόγια, αποτελεί μια καθαρά χρηματοοικονομική συναλλαγή που δε χρεώνεται ούτε πιστώνεται στο λογαριασμό του πελάτη.

ε. Ταξιδιωτικές επιταγές

Μεγάλες τράπεζες ή χρηματοπιστωτικά ιδρύματα εκδίδουν ταξιδιωτικές επιταγές. Οι επιταγές αυτές έχουν καθορισμένη ονομαστική αξία, π.χ. 10, 20, 50 ευρώ κ.λπ. Όταν είναι σε συνάλλαγμα, οι ταξιδιωτικές επιταγές μπορούν να προσφερθούν ως μέσο πληρωμής ή να μετατραπούν στο εθνικό νόμισμα της χώρας, όπως και το συνάλλαγμα.

Οι πελάτες πρέπει να υπογράψουν τις ταξιδιωτικές επιταγές τους μόλις αυτές εκδοθούν, αλλά δεν είναι έγκυρες παρά μόνο όταν υπογραφούν ξανά παρουσία του ταμία

που θα τις δεχτεί. Όταν η ταξιδιωτική επιταγή έχει υπογραφεί σωστά, τότε μπορεί να χρησιμοποιηθεί όπως και τα μετρητά.

Οι ταξιδιωτικές επιταγές επιβαρύνονται με έξοδα διεκπεραίωσης (τα οποία πληρώνει ο πελάτης), που αφορούν τις διοικητικές δαπάνες και την πρόσθετη κάλυψη έναντι απώλειας ή κλοπής. Σε ό,τι αφορά το ξενοδοχείο, τα έξοδα είναι ίδια είτε πρόκειται για ταξιδιωτικές είτε για απλές επιταγές, με τη διαφορά ότι οι ταξιδιωτικές επιταγές προσφέρουν μεγαλύτερη ασφάλεια.

Από τη στιγμή που οι ταξιδιωτικές επιταγές φέρουν την υπογραφή του πελάτη (δηλ. του ατόμου που τις αγόρασε), ένας έμπειρος πλαστογράφος μπορεί εύκολα να ιδιοποιηθεί κλεμμένες ταξιδιωτικές επιταγές. Γι' αυτό, καλό είναι να ζητάτε αποδεικτικό της ταυτότητας του πελάτη (π.χ. το διαβατήριό του). Τα ξενοδοχεία συχνά κυκλοφορούν καταλόγους με τους αριθμούς που αντιστοιχούν σε ταξιδιωτικές επιταγές που έχουν χαθεί ή κλαπεί και οι ταμίες πρέπει να ελέγχουν τους σχετικούς καταλόγους πριν τελικά δεχτούν να πληρωθούν με ταξιδιωτικές επιταγές. Γενικά, θα πρέπει να τηρούνται τέσσερις πολύ απλοί κανόνες:

- Ελέγξτε την ονομαστική αξία και υπολογίστε την αξία της ταξιδιωτικής επιταγής σε τοπικό νόμισμα.
- Ελέγξτε την ημερομηνία και την υπογραφή.
- Επιμείνετε να υπογράψει ο πελάτης την ταξιδιωτική επιταγή παρουσία σας και μετά συγκρίνετε τις δύο υπογραφές.
- Ελέγξτε μήπως ο αριθμός της ταξιδιωτικής επιταγής περιλαμβάνεται στον κατάλογο των ταξιδιωτικών επιταγών που έχουν χαθεί ή κλαπεί.

Μπορείτε, επίσης, να σημειώσετε στην πίσω πλευρά της ταξιδιωτικής επιταγής τον αριθμό του δωματίου όπου έμεινε ο πελάτης, σε περίπτωση που ανακύψουν προβλήματα αργότερα.

στ. Πιστωτικές κάρτες

Οι πιστωτικές κάρτες αποτελούν έναν από τους κυριότερους τρόπους πληρωμής (σε τέτοιο βαθμό μάλιστα που αρκετά ξενοδοχεία στις Η.Π.Α. κοιτούν με καχυποψία τους πελάτες που επιθυμούν να πληρώσουν με μετρητά).

Οι πιστωτικές κάρτες εκδίδονται από τις τράπεζες, οι οποίες είναι συνδεδεμένες με το δίκτυο της MasterCard ή της Visa, ή από μεγάλους οργανισμούς ταξιδιών και ψυχαγωγίας όπως η American Express (Amex) και η Diners Club International (Diners).

Οι όροι έκδοσης των πιστωτικών καρτών διαφέρουν κάπως, αλλά αυτό δεν απασχολεί τον ταμία. Αυτό που τον ενδιαφέρει είναι να έχει το ξενοδοχείο σύμβαση με τον οργανισμό έκδοσης της κάρτας βάσει της οποίας μπορεί να δεχτεί τις σχετικές πληρωμές ως αντάλλαγμα για τις υπηρεσίες που προσέφερε.

Η σύμβαση περιλαμβάνει ένα «όριο» το οποίο περιορίζει το ποσό που μπορεί να δεχτεί ένα ξενοδοχείο από μία κάρτα (εκτός εάν λάβει ειδική έγκριση). Το όριο αυτό, που είναι εντελώς ανεξάρτητο από το πιστωτικό όριο του κατόχου της κάρτας, είναι υψηλότερο στα μεγάλα ξενοδοχεία και χαμηλότερο στα μικρά. Έτσι, εάν ο λογαριασμός ξεπεράσει το όριο, ο ταμίας πρέπει να πάρει έγκριση από τους εκδότες της κάρτας (τράπεζες, οργανισμούς).

Οι οργανισμοί έκδοσης πιστωτικών καρτών εγγυώνται την πληρωμή των λογαριασμών μέχρι του ποσού που αντιστοιχεί στο πιστωτικό όριο του κατόχου της κάρτας. Το όριο αυτό είναι συνήθως πολύ υψηλότερο από το αντίστοιχο των καρτών εγγύησης επιταγών, και αυτό κάνει τις πιστωτικές κάρτες ιδιαίτερα χρήσιμες όταν πρόκειται για πληρωμή λογαριασμών σε ξενοδοχεία.

Δυστυχώς, πολλές απάτες γίνονται με πιστωτικές κάρτες και οι ταμίες πρέπει να προσέχουν καθώς οι «πληρωμές» που γίνονται μέσω ακυρωμένων πιστωτικών καρτών δεν εξοφλούνται από τον οργανισμό έκδοσης της κάρτας. Από την άλλη, όταν κάποιος βρει μια κλεμμένη ή χαμένη πιστωτική κάρτα μπορεί να αμειφθεί από τον οργανισμό έκδοσης.

Η πιο παλιά διαδικασία πληρωμής μέσω πιστωτικής κάρτας είναι η ακόλουθη:

- Ο πελάτης δίνει την κάρτα στον ταμία, ο οποίος ελέγχει το όνομα και τη διάρκεια ισχύος.

- Ο ταμίας ελέγχει εάν ο αριθμός της κάρτας περιλαμβάνεται στον κατάλογο των μη αποδεκτών καρτών της εταιρίας.

- Ο ταμίας ελέγχει ότι το ποσό δεν ξεπερνά το όριο.

- Ο ταμίας προετοιμάζει ένα δελτίο πώλησης, συνήθως εις τριπλούν και συμπληρώνει τον αριθμό έγκρισης (εάν υπάρχει).

- Ο ταμίας χρησιμοποιεί ένα ειδικό μηχάνημα και «τυπώνει» την κάρτα στο δελτίο πώλησης.

- Όταν ολοκληρωθεί αυτή η διαδικασία, ο πελάτης υπογράφει το δελτίο πώλησης με στυλό διαρκείας. Ο ταμίας ελέγχει την υπογραφή και βλέπει αν είναι ίδια με αυτή στην

πίσω πλευρά της κάρτας. Κατόπιν, ο πελάτης κρατάει ένα αντίγραφο του δελτίου και παίρνει πίσω την κάρτα του.

- Τέλος, ο ταμίας καταστρέφει κάθε φύλλο καρμπόν που χρησιμοποιήθηκε (κι αυτό γιατί, καθώς έχει επάνω του και τον αριθμό της κάρτας και την υπογραφή του κατόχου, δε θα πρέπει ποτέ να φτάσει στα χέρια τρίτου).

Σήμερα, το μεγαλύτερο μέρος αυτής της διαδικασίας έχει αντικατασταθεί από ένα απλό «πέραςμα» της κάρτας από ένα ειδικό τερματικό, το οποίο ελέγχει και εγκρίνει την πληρωμή. Και σε αυτή την περίπτωση όμως, και προκειμένου να είναι έγκυρη η πληρωμή, ο πελάτης πρέπει να υπογράψει ένα τυπωμένο δελτίο.

Όλες οι εταιρίες πιστωτικών καρτών αφαιρούν μια προμήθεια πριν προβούν στην τελική πληρωμή. Οι διαδικασίες όμως που εφαρμόζουν διαφέρουν από τη μία εταιρία στην άλλη. Τα δελτία για κάρτες που έχουν εκδώσει τράπεζες (όπως η Access και η Visa) απλώς εξοφλούνται στην τράπεζα του ξενοδοχείου και εκκαθαρίζονται όπως οι κανονικές επιταγές. Η μόνη διαφορά είναι ότι πρέπει να χρησιμοποιήσετε ένα διαφορετικό έντυπο και η τράπεζα αφαιρεί την προμήθεια της εταιρίας πριν πιστώσει το λογαριασμό του ξενοδοχείου. Οι κάρτες που εκδίδουν εταιρίες ταξιδιών και ψυχαγωγίας, όπως η Diners και η American Express, συγκεντρώνονται και αποστέλλονται σε δεσμίδες στις αντίστοιχες εταιρίες. Η διαδικασία αυτή διαρκεί περισσότερο από ό,τι με τις κάρτες που εκδίδουν τράπεζες, αν και οι οργανισμοί αυτοί ισχυρίζονται ότι η καθυστέρηση σπάνια ξεπερνά τις δύο ή τρεις ημέρες.

ζ. Κάρτες switch

Πρόκειται για «έξυπνες» κάρτες που γίνονται ολοένα και πιο γνωστές. Μοιάζουν με τις κάρτες ανάληψης μετρητών, καθώς επιτρέπουν στον κάτοχο τους να προβεί σε πληρωμή άμεσα από το λογαριασμό του στο σημείο πώλησης που διαθέτει το κατάλληλο τερματικό. Με άλλα λόγια, στα ξενοδοχεία που διαθέτουν τα κατάλληλα τερματικά, ένας πελάτης μπορεί να «πληρώσει» άμεσα το λογαριασμό του, πιστώνοντας απευθείας το λογαριασμό του ξενοδοχείου. Τα πλεονεκτήματα είναι εμφανή, αν και ο κάτοχος της κάρτας και πάλι υπογράφει ένα δελτίο πώλησης το οποίο θα πρέπει να αποσταλεί στην τράπεζα προκειμένου να τηρηθούν τα απαιτούμενα αρχεία.

Οι κάρτες switch μπορούν να χρησιμοποιηθούν και με άλλους τρόπους. Μπορούν να αντικαταστήσουν τα ηλεκτρονικά κλειδιά των δωματίων (οι ρεσεψιονίστ μπορούν να περάσουν την κάρτα από ένα μηχάνημα ανάγνωσης το οποίο θα προγραμματίσει

αυτομάτως την κλειδαριά του δωματίου να αποκρίνεται στο συγκεκριμένο μαγνητικό κωδικό) ή να χρησιμοποιηθούν για την καταγραφή και πληρωμή των αγορών από το μίνι μπαρ του δωματίου.

η. Κουπόνια ταξιδιωτικών πρακτόρων

Αρκετοί πελάτες πληρώνουν το λογαριασμό τους, όλο ή μέρος, με κουπόνια ταξιδιωτικών πρακτόρων. Τα κουπόνια αυτά διαφέρουν από τα άλλα μέσα πληρωμής που εξετάσαμε προηγουμένως, και γι' αυτό θα πρέπει να τα εξετάσουμε προσεκτικά.

Τα κουπόνια χρησιμοποιούνται στις περιπτώσεις που ο πελάτης έχει προπληρώσει στο πρακτορείο τη διαμονή και διατροφή του. Σε αυτή την περίπτωση, το πρακτορείο ετοιμάζει δύο αντίγραφα του κουπονιού. Το ένα πηγαίνει στο ξενοδοχείο για την επιβεβαίωση της κράτησης και το άλλο δίνεται στον πελάτη, ο οποίος θα το δώσει στο ξενοδοχείο όταν φτάσει.

Ο ταμίας φυλάσσει το πρώτο αντίγραφο του κουπονιού, που αποτελεί ένα από τα έγγραφα της κράτησης. Όταν φτάσει ο πελάτης και επιδείξει το κουπόνι του, ο ταμίας πρέπει να συγκρίνει τα δύο αντίγραφα και να διαπιστώσει εάν είναι όμοια. Ταυτόχρονα όμως, θα πρέπει να γνωρίζει τι ακριβώς καλύπτει το κουπόνι, και εάν θα υπάρξουν επιπλέον χρεώσεις (π.χ. καθαρισμός ενδυμάτων ή λογαριασμοί στο μπαρ). Εάν ναι, τότε πρέπει να ανοίξει ένα λογαριασμό για τις επιπλέον χρεώσεις και να επιβεβαιωθεί ότι ο πελάτης έχει καταλάβει ότι θα πρέπει να πληρώσει για αυτές. Συνήθως ζητείται από τους πελάτες να υπογράφουν τους λογαριασμούς τους έτσι ώστε να αποδεικνύεται ότι όντως έμειναν στο ξενοδοχείο και πραγματοποίησαν τα συγκεκριμένα έξοδα.

Δε δείχνουν όλα τα κουπόνια την τιμή, κάτι που αποδεικνύεται από άλλα έγγραφα. Συνήθως, τα κουπόνια συγκεντρώνονται και αποστέλλονται για πληρωμή στον ταξιδιωτικό πράκτορα.

Μερικές φορές δημιουργούνται προβλήματα, ιδίως όταν οι ταξιδιωτικοί πράκτορες εδρεύουν σε άλλη χώρα. Από τη στιγμή που η πληρωμή θα καθυστερήσει, υπάρχει πάντα πιθανότητα ζημίας από μείωση της συναλλαγματικής ισοτιμίας. Γι' αυτό έχει νόημα να ζητάτε να γίνει η πληρωμή στο νόμισμα της χώρας σας. Σε αυτή την περίπτωση, η ζημία (αν υπάρξει) βαρύνει το ταξιδιωτικό πρακτορείο.

Όταν πρόκειται για ομαδικές εκδρομές που διοργανώνονται από ταξιδιωτικούς πράκτορες, οι πληρωμές συχνά γίνονται μέσω ομαδικών κουπονιών. Οι βασικές αρχές είναι οι ίδιες, αλλά ο αριθμός των ατόμων, τα γεύματα κ.λπ. συνήθως συμφωνούνται

πριν από την αναχώρηση. Επειδή είναι πολύ πιθανό οι πελάτες να χρησιμοποιήσουν κι άλλες υπηρεσίες, ο ταμίας πρέπει να ετοιμάσει ειδικούς λογαριασμούς για τις επιπλέον χρεώσεις ανά δωμάτιο και να διασφαλίσει ότι, πριν από την αναχώρηση τους, όλοι οι πελάτες θα εξοφλήσουν τους λογαριασμούς τους.

9.3. Μεταφορά σε λογαριασμό καθολικού

Για τις μεγάλες επιχειρήσεις που είναι υπεύθυνες για πολλές κρατήσεις μπορεί να είναι κουραστικό να κάνουν ξεχωριστές πληρωμές. Σε αυτές τις περιπτώσεις, το ξενοδοχείο μπορεί να μεταφέρει τη χρέωση σε ένα «λογαριασμό οφειλετών» και κατόπιν να εκδώσει και να αποστείλει στις εταιρίες τα σχετικά τιμολόγια (κάτι που γίνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα, συνήθως σε μηνιαία βάση). Αυτό επιτρέπει στις επιχειρήσεις να τακτοποιούν εύκολα αρκετές σχετικά μικρές πληρωμές. Επίσης μειώνει κάπως τη δουλειά του ταμιά του ξενοδοχείου, ενώ αυξάνει κάπως η δουλειά του λογιστή.

9.4. Λογαριασμοί πρακτορείων

Η ύπαρξη των λογαριασμών πρακτορείων συνεπάγεται ότι το ξενοδοχείο δεν λαμβάνει χρήματα κατά την ημέρα αναχώρησης του πελάτη. Οι λογαριασμοί των πελατών μεταφέρονται στο τμήμα του λογιστηρίου. Από εκεί αποστέλονται λογαριασμοί και *invoices* στην εταιρεία ή το πρακτορείο. Συνήθως το ξενοδοχείο λαμβάνει αργότερα κάποια επιταγή έναντι του ποσού η επιβεβαιώνει μια κατάθεση στον ανάλογο τραπεζικό λογαριασμό για την τακτοποίησή του. Φυσικά στην τακτοποίηση αυτού του λογαριασμού έχει αφαιρεθεί και η ανάλογη προμήθεια που έχει συμφωνηθεί με το πρακτορείο. Το σύνηθες είναι το πρακτορείο να πληρώνει μόνο το δωμάτιο μαζί με το πρωινό. Αυτές οι χρεώσεις αναγράφονται σε ένα *voucher* το οποίο προσκομίζει ο πελάτης κατά την άφιξή του. Το *voucher* είναι και αυτό που κατοχυρώνει και το ξενοδοχείο ώστε να πάρει τα χρήματά του αργότερα.

9.5. Μηχανή Ενημέρωσης Λογαριασμών

Τα ημιαυτοματοποιημένα ξενοδοχεία στα οποία οι πελάτες πραγματοποιούν χρεωστικές κινήσεις, χρησιμοποιούν μια μηχανή για να καταχωρούν, παρακολουθούν και ελέγχουν αυτές τις χρεώσεις.

Η μηχανή αυτή συνήθως παρέχει:

- Ένα τυποποιημένο μέσο για καταχώριση των κινήσεων.
- Μια ευανάγνωστη εκτύπωση του λογαριασμού του πελάτη.
- Τη βάση για διαχείριση των μετρητών και των μελλοντικών εισπράξεων.
- Ανάλυση της δραστηριότητας πωλήσεων των τμημάτων.
- Έλεγχο των καταχωρίσεων των χρεωστικών κινήσεων.

Η μηχανή ενημέρωσης λογαριασμών συνήθως βρίσκεται κοντά στην καρτελοθήκη της Υποδοχής και στο rack των παραστατικών. Στο rack αυτό τοποθετούνται τα παραστατικά, αφού καταχωρηθούν στους λογαριασμούς πελατών για επαλήθευση κατά τη διάρκεια του ελέγχου και για μελλοντική αναφορά. Το rack των παραστατικών είναι όπως και η καρτελοθήκη κατ' αύξοντα αριθμό δωματίου. Σε ορισμένα ξενοδοχεία δεν χρησιμοποιούν χωριστό rack, αλλά τοποθετούν τα παραστατικά μαζί με τους λογαριασμούς στην καρτελοθήκη.

Οι μηχανές ενημέρωσης λογαριασμών έχουν διάφορα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Δύο από τα κυριότερα πλεονεκτήματα είναι ότι ο λογαριασμός του πελάτη είναι τυπωμένος και όχι χειρόγραφος και ότι οι μηχανές διαθέτουν εσωτερικούς μηχανισμούς, οι οποίοι επιτρέπουν στη διεύθυνση να ελέγχει συστηματικά τις τρέχουσες χρεωστικές καταχωρίσεις. Επιπρόσθετα, 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. Αν και η ημιαυτοματοποιημένη διαδικασία ενημέρωσης των λογαριασμών είναι πολύ ταχύτερη και αποτελεσματική συγκριτικά με τη χειρόγραφη, εντούτοις παραμένει σχετικά αργή.

Σε μια πλήρως αυτοματοποιημένη μονάδα οι μηχανές ενημέρωσης των λογαριασμών δεν χρειάζονται, δεδομένου ότι το σύστημα διαθέτει ηλεκτρονικούς λογαριασμούς και όχι τυπωμένα αντίγραφα.

[Κεφάλαιο 9, βασισμένο στα λεγόμενα του BRUCE BRAHAM περί Λογαριασμών, στο βιβλίο HOTEL FRONT OFFICE Δεύτερη έκδοση 1993 και τη βοήθεια του κυρίου ΚΑΣΜΙΡΑΗ ιδιοκτήτη των Ξενοδοχείων GASTELLO και CASTELLO VILLAGE πάνω στην πραγματική υπόσταση των πραγμάτων]

10. ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΟ BACK OFFICE

Μια πλήρως μηχανογραφημένη εγκατάσταση συμπεριλαμβάνει το back office του ξενοδοχείου. Είναι πιθανό να λειτουργούν τα πακέτα Υποδοχής και το back office ανεξάρτητα. Πάντως ολοκληρωμένα συστήματα προσφέρουν στο ξενοδοχείο ένα πλήρες πεδίο ελέγχου σε όλες τις λειτουργίες, από τις πωλήσεις δωματίων και τη μισθοδοσία, μέχρι την ανάλυση λογαριασμών πελατών και χρεωστών/Ένα ολοκληρωμένο σύστημα δεν μπορεί να εκδώσει πλήρεις οικονομικές αναφορές, αν δεν καταχωρηθούν κάπου στη μνήμη του όλα τα απαιτούμενα στοιχεία. Η εκτύπωση αναφορών από το back office εξαρτάται από τη συλλογή στοιχείων που διαθέτει η Υποδοχή. Υπάρχουν διάφορες εφαρμογές για το back office. Οι πιο διαδεδομένες είναι:

- Η Λογιστική.
- Η Μισθοδοσία.
- Οι Αποθήκες κ.λπ.

10.1 Άλλες Συνεργαζόμενες Εφαρμογές

Σε μια πλήρως μηχανογραφημένη ξενοδοχειακή επιχείρηση είναι διαθέσιμες και άλλες εφαρμογές. Τα συστήματα αυτά υπάρχει δυνατότητα να συνδεθούν με το πρόγραμμα της Υποδοχής. Οι συνηθισμένες συνεργαζόμενες με το front office εφαρμογές περιλαμβάνουν:

- Πρόγραμμα σύνδεσης και διαχείρισης τηλεφωνικού κέντρου.
- Πρόγραμμα διαχείρισης συναλλάγματος.
- P.O.S. (Points of Sales = σημεία πώλησης).
- Invoicing (τιμολόγηση σε συνάλλαγμα).
- Πρόγραμμα ηλεκτρονικού κλειδώματος, το οποίο μπορεί να συνδεθεί με την ενότητα διεύθυνσης δωματίων, για να παρέχει αυξημένη ασφάλεια στους πελάτες.

10.2. Λογιστήριο – Αποθήκη – Μισθοδοσία

Ως ένα ξενοδοχειακό τμήμα, το λογιστήριο είναι πολύ πιο σημαντικό για την διευθυντική επιτυχία απ' ό,τι μπορούν να εννοήσουν τα άρθρα αυτά. Στην ιεραρχία των περισσότερων μεγάλων ξενοδοχειακών εταιριών, ο πρώτος λογιστής ή ελεγκτής, όπως

συχνά ονομάζεται ο οικονομικός διευθυντής, κατέχει μία από τις δύο ή τρεις βασικότερες θέσεις στην λήψη αποφάσεων. Η σημασία της θέσης αυτής προκύπτει μέσα από την παρατήρηση ότι, πολλά παραδοσιακά ξενοδοχειακά τμήματα έχουν αναδιοργανωθεί έτσι, ώστε οι μεγάλες λειτουργίες τους να αναφέρονται στο λογιστήριο. Το κυριότερο παράδειγμα εδώ, είναι η υποδοχή, όπου παλαιότερα, ο διευθυντής επέβλεπε τις εργασίες του νυχτερινού προσωπικού, των ταμιών, και των άλλων υπαλλήλων υποδοχής. Τώρα, ολοένα και περισσότερες ξενοδοχειακές εταιρίες μεταφέρουν την ευθύνη των νυχτερινών ελεγκτών και των ταμιών στο λογιστήριο, όπου ο οικονομικός διευθυντής κατέχει την απώτερη ευθύνη για την συλλογή των πληροφοριών και τον έλεγχο των λειτουργιών.

Ένα άλλο τμήμα που αποκτάει μεγάλη σημασία μέσα στα ξενοδοχεία, είναι αυτό που συντονίζει και επιβλέπει όλη την ηλεκτρονική επεξεργασία των δεδομένων (Electronic Data Processing) ή τα διευθυντικά συστήματα πληροφόρησης (Management Information Systems). Σε πολλές περιπτώσεις οι λειτουργίες των EDP και MIS ανήκουν και αυτές στο φάσμα ευθύνης του οικονομικού διευθυντή. Το γεγονός αυτό αναγνωρίζει την εκπαίδευση και την ικανότητα των διευθυντών αυτών να προσφέρουν μια οργανωμένη συλλογή, αποθήκευση και αναφορά των στοιχείων σε μορφές που είναι χρήσιμες για τα λειτουργικά τμήματα και άλλα στελέχη του ξενοδοχείου.

Είναι ελάχιστοι οι άνθρωποι εκείνοι που θα διαφωνούσαν στην πρόταση ότι η σύγχρονη ηλεκτρονική τεχνολογία αποτελεί ένα χρήσιμο διευθυντικό και παραγωγικό εργαλείο. Μόλις πριν δέκα χρόνια, το εργαλείο αυτό δεν είχε αναγνωριστεί από τη διεθνή ξενοδοχειακή βιομηχανία. Η εγκατάσταση και η εφαρμογή των ηλεκτρονικών υπολογιστών στις ξενοδοχειακές εταιρίες αντιμετωπίζονταν με δυσπιστία, σύγχυση, ακόμα και φόβο, από μερικούς διευθυντές. Στα χρόνια που ακολούθησαν, συνέβησαν μεγάλες αλλαγές.

Η επιτυχία των σύγχρονων ξενοδοχειακών εταιριών, θα εξαρτηθεί από τον τρόπο που διευθύνουν, ελέγχουν και χρησιμοποιούν τις πληροφορίες που τους προσφέρουν οι λειτουργίες τους. Οι διευθυντές πρέπει επίσης να αναπτύξουν κάποιες άλλες πηγές πληροφόρησης από το επαγγελματικό περιβάλλον τους, που θα επηρεάσουν την ρυθμιστική τους δομή και τον ανταγωνισμό τους.

10.3. Δραστηριότητες εσωτερικού ελέγχου

Οι δραστηριότητες εσωτερικού ελέγχου μπορούν να διαιρεθούν σε τέσσερις ευρείες κατηγορίες βάσει των οικονομικών και διευθυντικών στοιχείων που εξετάζει η κάθε μία. Οι τέσσερις βασικές δραστηριότητες είναι:

1. Έλεγχος της συμβατότητας των εσωτερικών ελέγχων και των διαδικασιών.
2. Έλεγχος της συμβατότητας των ανάλογων νόμων και διαδικασιών.
3. Προσδιορισμός του κατά πόσο οι πόροι της εταιρίας χρησιμοποιούνται ικανοποιητικά.
4. Προσδιορισμός του κατά πόσο οι πόροι της εταιρίας χρησιμοποιούνται αποτελεσματικά.

Οι εσωτερικές δραστηριότητες του ελέγχου που αφορούν τις εσωτερικές εποπτείες περιλαμβάνουν διαδικασίες όπως η εξέταση των τραπεζικών αναφορών (οικονομικά στοιχεία) και ο καθορισμός της ύπαρξης αρκετών διακρίσεων των καθηκόντων στον χειρισμό των μετρητών συναλλαγών (μη-οικονομικά στοιχεία), ο μεγάλος αυτός τομέας δραστηριότητας έλαβε μία αυξημένη έμφαση με την έγκριση του νόμου "Ξένων Πρακτικών Δωροδοκίας" του 1977, που απαίτησε την ύπαρξη επαρκών λογιστικών ελέγχων στις επιχειρήσεις.

Οι δραστηριότητες που περιλαμβάνονται στον έλεγχο της συμβατότητας με τους ανάλογους νόμους και διαδικασίες, αφορούν επίσης οικονομικά και μη στοιχεία. Για παράδειγμα, η οικονομική πλευρά περιλαμβάνει την εξέταση της επιχειρησιακής ομοσπονδιακής επιστροφής φόρου, ώστε να βεβαιωθεί η συμβατότητα της με τον Φορολογικό Κώδικα. Ένα μη-οικονομικό στοιχείο, είναι ο καθορισμός του κατά πόσο η λειτουργία των εστιατορίων είναι σύμφωνη με τους κανονισμούς του τοπικού υγειονομικού κέντρου.

Οι δραστηριότητες εσωτερικού ελέγχου που κατευθύνονται προς την ικανοποιητική χρήση των οργανωτικών πόρων, περιλαμβάνουν αναλυτικές εξετάσεις των διαφόρων περιουσιακών στοιχείων, όπως οι απογραφές και οι εισπρακτέοι λογαριασμοί (οικονομικά στοιχεία), καθώς και ο καθορισμός της ικανότητας των εταιρικών προσπαθειών marketing (μη-οικονομικά στοιχεία).

Τέλος, οι εσωτερικές δραστηριότητες ελέγχου που αξιολογούν την αποτελεσματική χρήση των εταιρικών πόρων θα καθορίσουν το κατά πόσο η επιστροφή της επένδυσης

μίας εγκατάστασης έχει αποδώσει (οικονομικά στοιχεία) και θα προσδιορίσουν την αποτελεσματικότητα των κοινοτικών πλάνων εξυπηρέτησης (μη-οικονομικά στοιχεία).

10.4. Γραπτή ενημέρωση λογαριασμών

Στις πρώιμες ημέρες της ξενοδοχειακής βιομηχανίας, η γραπτή ενημέρωση προέκυψε από την ανάγκη υπολογισμού των χρεώσεων των αυξανόμενων πελατών που φιλοξενούσε κάθε ξενοδοχείο. Κατά τη διάρκεια του δέκατου ένατου αιώνα, τα ξενοδοχεία αναπτύσσονταν γρήγορα σε μέγεθος και δεν ήταν πλέον εφικτό για τον πανδοχέα να εκτελέσει μόνος του όλες τις απαραίτητες λειτουργίες. Κατά παράδοση, το γραφείο του μικρότερου ξενοδοχείου (αν υπήρχε γραφείο), θα έκλεινε για το βράδυ. Όμως, καθώς τα ξενοδοχεία έγιναν μεγαλύτερα, η ανάγκη για υπαλλήλους υποδοχής και άλλο προσωπικό αυξήθηκε, εντείνοντας την ιδέα ύπαρξης ενός 24ωρου γραφείου υποδοχής. Κατά τον ίδιο τρόπο, αυξήθηκε και η ανάγκη παρακολούθησης των πελατειακών λογαριασμών, αφού ολοένα και περισσότερες εγκαταστάσεις άρχισαν να χρεώνουν τους φιλοξενούμενους, αντί να τους ζητούνε προκαταβολικά τα χρήματα. Δεν ήταν πλέον πρακτικό να προετοιμάζουν τους λογαριασμούς όταν οι πελάτες τους ζητούσαν. Επιπλέον, οι ξενοδόχοι, άρχισαν να ανακαλύπτουν την αυξανόμενη ανάγκη παρακολούθησης των χρημάτων που κέρδιζαν. Ως αποτέλεσμα, γεννήθηκε η έννοια της νυχτερινής ενημέρωσης των λογαριασμών.

Η αρχική νυχτερινή ενημέρωση ήταν μία γραπτή πρόσθεση όλων των συνόλων των πελατειακών λογαριασμών. Σε ένα μεγάλο φύλλο χαρτιού, ή σε ένα ειδικό βιβλίο, οι ξεχωριστοί λογαριασμοί κάθε πελάτη εμφανίζονταν ταξινομημένοι σε γραμμές, ενώ τα διαφορετικά τμήματα που θα μπορούσε να χρεώσει ο πελάτης εμφανίζονταν σε στήλες. Μετά την συλλογή κάθε πελατειακής χρέωσης και την ταξινόμηση κάθε λογαριασμού, οι καταχωρήσεις των λογαριασμών μεταφέρονταν στο γραπτό ντοκουμέντο του νυχτερινού ελεγκτή. Το Δείγμα 1 προσφέρει ένα παράδειγμα μίας χαρακτηριστικής γραπτής ενημέρωσης.

Στην ενημέρωση, συμπεριλαμβάνονταν και η πίστωση και η χρέωση. Τα σύνολα των στηλών υπολογίζονταν ως πιστώσεις μείον χρεώσεις ίσον οφειλόμενο ποσό. Τα σύνολα των σειρών υπολογίζονταν και παρουσιάζονταν ως οι συνολικές χρεώσεις ή πιστώσεις για κάθε τμήμα. Κατ' αυτόν τον τρόπο, οι ελεγκτές μπορούσαν να επαληθεύσουν τον λογαριασμό ενός πελάτη, συγκρίνοντας τον με τον αρχικό λογαριασμό που είχε

δημιουργηθεί. Το πιο σημαντικό ήταν ότι, οι ελεγκτές μπορούσαν να συγκρίνουν τα σύνολα των τμημάτων με αυτά που προετοιμάζονταν για κάθε ξεχωριστό τμήμα. Οποιοσδήποτε ασυμφωνίες έπρεπε να διορθωθούν. Στην ουσία, αυτή ήταν η πραγματική δουλειά του νυχτερινού ελεγκτή να εξετάσει όλες τις καταχωρήσεις των λογαριασμών, και να εξασφαλίσει ότι ήταν σωστές.

Δυστυχώς, οι νυχτερινοί ελεγκτές είχαν πολλές άλλες εργασίες παράλληλα με την ενημέρωση, γεγονός που περιόριζε τον χρόνο και την ικανότητα τους να "ελέγξουν" σωστά τα βιβλία. Αυτά, θα συζητηθούν στο επόμενο τμήμα. Αυτό που έχει σημασία, είναι ότι η βασική λειτουργία του ελεγκτή, και η μεθοδολογία της λειτουργίας της ενημέρωσης, έχει παραμείνει ουσιαστικά η ίδια, παρά τις εξελίξεις που έχουν σημειωθεί. Το πρωταρχικό καθήκον του νυχτερινού ελεγκτή σήμερα, είναι η εξέταση των λογαριασμών, και η διόρθωση των τυχόν λαθών. Αυτό που έχει αλλάξει είναι το εργαλείο με το οποίο γίνεται η ενημέρωση και ο έλεγχος.

10.5. Η μηχανική ενημέρωση

Καθώς οι ηλεκτρικές ταμιακές μηχανές άρχισαν να αποκτούν μεγαλύτερη δημοτικότητα, αναπτύχθηκαν ειδικευμένες μηχανές για ειδικευμένες εργασίες, μία από τις οποίες ήταν και ο νυχτερινός έλεγχος. Ίσως οι πιο διάσημες μηχανές για αυτή την εργασία, ήταν μια σειρά μηχανών της National Cash Register Company. Σχεδόν όλοι οι διευθυντές υποδοχής ή οι γενικοί διευθυντές που ξεκίνησαν την καριέρα τους στα 1930, έχουν μία εμπειρία από τις μηχανές αυτές.

Τα πλεονεκτήματα των μηχανών αυτών ήταν πολλά. Κατά πρώτον, μπορούσαν να υπολογίζουν αυτόματα τα σύνολα των πιστώσεων ή χρεώσεων κάθε τμήματος, εξαλείφοντας έτσι την ανάγκη γραπτών υπολογισμών. Κατά δεύτερον, μπορούσε να γίνει επεξεργασία του αρχείου λογαριασμών του πελάτη, παρουσιάζοντας σε αυτόν (και το προσωπικό της υποδοχής) όλες τις πληροφορίες σχετικά με τις χρεώσεις και της πιστώσεις κατά την διαμονή του πελάτη, περιλαμβάνοντας την ημερομηνία της συναλλαγής, το τμήμα, το ποσό της συναλλαγής, και τον αριθμό δωματίου στο οποίο χρεώθηκε. Η "αυτοματοποιημένη" αυτή προσέγγιση εξάλειψε ένα μεγάλο μέρος του εργασιακού φόρτου του ελεγκτή και τον απελευθέρωσε από την ανάγκη αφοσίωσης ενός μεγάλου χρονικού όγκου στον έλεγχο, βρίσκοντας τα λάθη και διορθώνοντας τα. Ως αποτέλεσμα, ο αριθμός των ατόμων που ήταν απαραίτητα για την νυχτερινή ενημέρωση

έπρεπε να μειωθεί. Ένα άτομο ήταν σε θέση να πραγματοποιήσει τον νυχτερινό έλεγχο ενός ξενοδοχείου 300 δωματίων, λαμβάνοντας υπ' όψιν μία πληρότητα της τάξεως του 70 τοις εκατό.

Ένα τρίτο πλεονέκτημα της μηχανής, ήταν ότι κάθε υπάλληλος που τη χειριζόταν μπορούσε να ελεγχθεί, αφού κάθε ένας είχε διαφορετικό κλειδί για να την ανοίξει. Έτσι, ήταν ευκολότερη η παρακολούθηση της κίνησης στην υποδοχή. Αυτό απέκτησε σταδιακά μεγάλη σημασία, αφού, καθώς τα ξενοδοχεία μεγάλωναν σε όγκο, οι υπάλληλοι της υποδοχής ήταν υπεύθυνοι για την καταχώριση των χρεώσεων που γίνονταν κατά την διάρκεια της ημέρας. Ο στόχος ήταν να μειωθεί ο αριθμός των καταχωρήσεων που θα έκανε ο νυχτερινός ελεγκτής, ώστε να έχει περισσότερο χρόνο για τον πραγματικό έλεγχο.

Ένα τέταρτο πλεονέκτημα, και ίσως το πιο σημαντικό από την πλευρά του ελεγκτή, ήταν η δυνατότητα εκτύπωσης μίας φόρμας, που έλαβε την ονομασία κάρτα "D". Η κάρτα "D", όπως φαίνεται στο Δείγμα 2, ήταν μία ειδική φόρμα που υπολόγιζε αυτόματα το σύνολο της καθημερινής δραστηριότητας. Η κάρτα αυτή, δίνει τα τμηματικά σύνολα όλων των χρεωστικών και πιστωτικών συναλλαγών που καταχωρήθηκαν στην μηχανή. Η συγκεκριμένη φόρμα εκτυπωνόταν όταν ο βραδινός ελεγκτής καθάριζε την μηχανή, ή αλλιώς τη "μηδένιζε" ώστε να είναι έτοιμη για τις συναλλαγές της επόμενης ημέρας. Προφανώς, αυτό μπορούσε να γίνει μόνο όταν όλες οι καταχωρήσεις της ημέρας είχαν ολοκληρωθεί. Η κάρτα "D", ήταν η ακολουθία των καρτών "A", "B", "C", που αφορούσαν τα σύνολα για κάθε υπαλληλική βάρδια κατά την διάρκεια της ημέρας (ουσιαστικά, ο νυχτερινός ελεγκτής θα μπορούσε να έχει την κάρτα "C").

Το σύστημα αυτό επέτρεπε την άσκηση τριών επιπέδων ελέγχου στους υπαλλήλους που ασχολούνταν με τις καταχωρήσεις. Οι τμηματικοί ταμίες μπορούσαν να επιβεβαιώσουν τις χρεώσεις που γίνονταν από τους υπαλλήλους των τμημάτων. Οι υπάλληλοι καταχώρησης μπορούσαν να επιβεβαιώσουν κάθε χρέωση που προερχόταν από τα άλλα τμήματα. Ο νυχτερινός ελεγκτής, που μπορούσε να επιβεβαιώσει την εργασία των άλλων υπαλλήλων καταχώρησης, ήταν το μόνο άτομο που μπορούσε να μηδενίσει την μηχανή. Σημειώστε όμως, ότι το σύστημα αυτό δεν μπορούσε να εφαρμοστεί στην περίπτωση που ο νυχτερινός ελεγκτής καταχωρούσε και επαλήθευε τις συναλλαγές.

Κατά την εποχή εκείνη των μηχανών καταχώρησης, προέκυψε και ένα άλλο θέμα. Μέχρι τώρα, αναφερθήκαμε στις χρεώσεις που πραγματοποιούνταν από τους πελάτες

του ξενοδοχείου ή τους περαστικούς πελάτες. Οι λογαριασμοί αυτοί ανήκαν σε μία κατηγορία που ονομάστηκε καθολικό κίνησης. Όμως, υπήρχε και μία εντελώς διαφορετική κατηγορία πελατών: αυτοί που δεν έμεναν στο ξενοδοχείο, αλλά οι οποίοι είχαν το δικαίωμα πραγματοποίησης χρεώσεων. Αρχικά, επειδή επρόκειτο για πελάτες που έμεναν στην πόλη, έγιναν γνωστοί με την ονομασία πελάτες αστικού καθολικού. Οι αστικοί λογαριασμοί καθολικού ήταν, και εξακολουθούν να είναι, παρόμοιοι με τους κανονικούς λογαριασμούς που συναντάμε στα εμπορικά καταστήματα, αφού ήταν ευκολότερη η χρέωση αυτών παρά των περαστικών πελατών. Επιπλέον, αφού η πλειοψηφία των συναλλαγών στα ξενοδοχεία αφορούσε το καθολικό κίνησης, η εργασία του νυχτερινού ελεγκτή επεκτάθηκε για να συμπεριλάβει και αυτές τις χρεώσεις. Αυτό, απλοποίησε τη διαδικασία τήρησης των βιβλίων, αφού όλες οι χρεώσεις κατευθύνονταν τώρα σε έναν τομέα.

Σε γενικές γραμμές, η εργασία του νυχτερινού ελεγκτή περιλάμβανε τα εξής βήματα:

1. Καταχώρηση των υπόλοιπων τμηματικών χρεώσεων στους αντίστοιχους λογαριασμούς, είτε αφορούσαν το αστικό καθολικό, είτε το καθολικό κίνησης.
2. Καταχώρηση όλων των τιμών δωματίων, μαζί με τους φόρους, στους αντίστοιχους λογαριασμούς.
3. Δοκιμαστική εξισορρόπηση των λογαριασμών, για την εξασφάλιση ότι όλοι οι λογαριασμοί έχουν ενημερωθεί σωστά. ΣΤΟ σημείο αυτό, γίνονται και οποιεσδήποτε διορθώσεις.
4. Κλείσιμο του ελέγχου καθαρίζοντας την μηχανή και ετοιμάζοντας την για την επόμενη ημέρα.
5. Ετοιμασία όλων των αναφορών που αναμένονται από την διεύθυνση.

Υπήρχαν αρκετά προβλήματα σχετικά με τις μηχανές αυτές. Κατά πρώτον, οι μηχανές καταχωρούσαν τις συναλλαγές στους λογαριασμούς που όριζαν οι υπάλληλοι. Αυτό σήμαινε πως, η καταχώρηση σε έναν λάθος λογαριασμό, ή η καταχώρηση ενός λάθος ποσού, ή ακόμα και η παράβλεψη μίας καταχώρησης, μπορούσε να προκαλέσει πολλά προβλήματα. Επιπλέον, από τη στιγμή που η κάθε καταχώρηση αποτελούσε μέρος του συνόλου της μηχανής, το λάθος δεν μπορούσε απλά να σβηστεί και να διορθωθεί. Ως αποτέλεσμα, έπρεπε να δημιουργηθεί μια σειρά νέων λογαριασμών, που θα επέτρεπαν τις διορθώσεις αυτές. Η κατάσταση αυτή, προκάλεσε ακόμα περισσότερη γραφική δουλειά.

10.6. Η ηλεκτρονική ενημέρωση

Ο τελευταίος τύπος του ελέγχου και ο τύπος που είναι ευρύτερα γνωστός σήμερα, είναι η ηλεκτρονική ενημέρωση. Ουσιαστικά, η νέα αυτή τάση ήταν αποτέλεσμα της επανάστασης των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Ενώ οι μηχανές καταχώρησης ήταν πολύ πιο εξελιγμένες και πιο ελεγμένες από τις γραπτές καταχωρήσεις, δεν ήταν τίποτα περισσότερο από ειδικευμένες μηχανές πρόσθεσης. Παρά το γεγονός ότι μια συζήτηση για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής ενημέρωσης θα είναι απαρχαιωμένη την ίδια στιγμή που θα γράφεται, η ηλεκτρονική ενημέρωση έχει πολλά πλεονεκτήματα σε σχέση με τη γραπτή ή την μηχανική ενημέρωση, που αξίζει να αναφερθούν.

Ακόμα και με τη μηχανική ενημέρωση, η δουλειά της εύρεσης των σφαλμάτων και της επαλήθευσης του ισολογισμού, έπεφτε στις πλάτες του νυχτερινού ελεγκτή. Σήμερα, όμως, τα ηλεκτρονικά συστήματα έχουν σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να "σκέφτονται", να ψάχνουν δηλαδή για λάθη στο σύστημα, εξαλείφοντας έτσι την ανάγκη αφιέρωσης χρόνου από την πλευρά του ελεγκτή. Για παράδειγμα, ένας υπολογιστής μπορεί να προγραμματιστεί να ελέγχει την πιστότητα των λογαριασμών, που σημαίνει ότι μπορεί να επιβεβαιώσει την ακρίβεια των καταχωρήσεων. Ουσιαστικά, ο αριθμός των ελέγχων που μπορούν να προγραμματιστούν, είναι απεριόριστος.

Ένα άλλο πλεονέκτημα των ηλεκτρονικών συστημάτων, είναι ότι, οποιαδήποτε πληροφορία μπορεί να χρειαστεί ο ελεγκτής, ή οι αναφορές που απαιτούνται από την διοίκηση, μπορούν να εμφανιστούν με όποια μορφή επιθυμείται. Το Δείγμα 3 αποτελεί ένα παράδειγμα αναφοράς βραδινού ελέγχου, που έχει διαμορφωθεί έτσι, ώστε να μοιάζει με την γραπτή αναφορά. Παρ' όλα αυτά, υπάρχουν χιλιάδες αναφορές που μπορούν να εκδοθούν βάσει των ίδιων στοιχείων που υπάρχουν μέσα στο σύστημα.

Οι αναφορές αυτές κυμαίνονται από τις καταστάσεις των δωματίων και των εστιατορίων, μέχρι τις αναφορές των ορόφων και των πληροφοριών που μπορεί να ζητήσει η διεύθυνση. Στην ουσία, αυτή η κατάσταση μπορεί να εξελιχθεί και σε πρόβλημα, αν παραχθεί ένας μεγάλος όγκος άσχετων πληροφοριών.

Ίσως το σημαντικότερο πλεονέκτημα της ηλεκτρονικής ενημέρωσης για τον ελεγκτή, είναι ότι του επιτρέπει αρκετό χρόνο για άλλες δραστηριότητες. Τα περισσότερα συστήματα έχουν εντολές που επιτρέπουν την αυτόματη χρέωση των τιμών των δωματίων (τιμή δωματίου, φόροι, και τοπικά τηλεφωνήματα). Αυτό από μόνο του εξοικονομεί έναν τεράστιο χρονικό όγκο, αφού ο ελεγκτής δε χρειάζεται τώρα να

ενημερώνει ξεχωριστά κάθε λογαριασμό. Υπάρχουν πολλοί άλλοι τρόποι κατά τους οποίους τα συστήματα αυτά μπορούν να εξοικονομήσουν χρόνο. Το καλύτερο ίσως παράδειγμα, είναι το σύστημα σημείου πώλησης, όπου οι τμηματικές χρεώσεις καταχωρούνται άμεσα από την τμηματική ταμειακή μηχανή στον αντίστοιχο λογαριασμό, εξαλείφοντας έτσι την ανάγκη για ενδιάμεσους υπαλλήλους καταχώρησης. Για παράδειγμα, συστήματα σημείων πωλήσεων υπάρχουν στα σαλόνια και στα εστιατόρια, μεταφέροντας όλες τις χρεώσεις που γίνονται στα τμήματα αυτά προς τον κεντρικό υπολογιστή, ο οποίος αυτόματα καταχωρεί τη συναλλαγή στον αντίστοιχο λογαριασμό. Το μόνο που απαιτούν τα συστήματα αυτά, είναι ένα διαφορετικό είδος ελεγκτή, που θα γνωρίζει την ηλεκτρονική διαδικασία και θα μπορεί να εκτελεί τις ελεγκτικές λειτουργίες που είναι απαραίτητες στη σύγχρονη ηλεκτρονική εποχή.

[Κεφ. 10 – Πηγή πληροφόρησης www.sete.gr, παραθυράκι: «Μεθοδολογία και Έρευνα» 29-11-05 η ημερομηνία ανάρτησης]

11. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Εν κατακλείδι λοιπόν, ανακαλύπτουμε μέσα από την πορεία της έρευνας που έγινε για αυτή την εργασία, τον σημαντικό ρόλο που παίζει η οργάνωση ενός μηχανογραφικού συστήματος για το ξενοδοχείο. Αποτελεί έναν δυνατό κρίκο της ξενοδοχειακής αλυσίδας, ίσως και τον σημαντικότερο.

Είδαμε πως αυτή η οργάνωση όμως, δεν είναι και το ευκολότερο πράγμα, αλλά πόσο μάλλον μια υπόθεση περίπλοκη και ευαίσθητη. Άλλα για τα μικρά, άλλα για τα μεγάλα ξενοδοχεία, άλλος είδος πελατών το ένα, άλλο είδος το παρακάτω, διαφορετικός ο εξοπλισμός από επιχείρηση σε επιχείρηση και ένας μακρύς κατάλογος από «λεπτομέρειες» που θα ληφθούν σοβαρά υπ' όψιν, μία προς μία για το τελικό θεμιτό αποτέλεσμα, που δεν είναι άλλο παρά ένα άρτια οργανωμένο μηχανογραφικό σύστημα.

Ανακαλύψαμε ακόμη, τη σημασία του ηλεκτρονικού υπολογιστή σε όλη την παραπάνω διαδικασία. Ο υπολογιστής αποτελεί πλέον την εξέλιξη της μηχανογράφησης, κάνοντας τα πάντα γρηγορότερα και πιο αποτελεσματικά. Μια επανάσταση που δεν έχει ακόμα τελειώσει και όπως μάθαμε όλο και περισσότερες εργασίες του τμήματος της υποδοχής θα γίνονται μέσω υπολογιστή, με πιθανό σενάριο την εξολοκλήρου κυριαρχία αυτών των μηχανημάτων.

Ολοκληρωμένα συστήματα προσφέρουν στο ξενοδοχείο ένα πλήρες πεδίο ελέγχου σε όλες τις λειτουργίες, από τις πωλήσεις δωματίων και τη μισθοδοσία, μέχρι την ανάλυση λογαριασμών πελατών και χρεωστών. Επίσης διαπιστώσαμε τα προτερήματα της πλήρους μηχανογράφησης, αφού σε μια πλήρως μηχανογραφημένη ξενοδοχειακή επιχείρηση είναι διαθέσιμες εφαρμογές, άγνωστες σε άλλα ξενοδοχεία.

Το σημαντικότερο πλεονέκτημα μιας σωστής οργάνωσης μηχανογραφικού συστήματος στο ξενοδοχείο είναι ότι υπάρχει αρκετός χρόνος για την επικέντρωση του ενδιαφέροντος και σε άλλες δραστηριότητες. Εντολές για αυτόματες κινήσεις που εξοικονομούν έναν τεράστιο χρονικό όγκο και που εξαλείφουν έτσι την ανάγκη για ενδιάμεσους υπαλλήλους, οι οποίοι τώρα μπορούν σαφώς αυτόν τον χρόνο να τον αφιερώσουν στον πελάτη.

Το είδαμε πως όλες οι λειτουργίες και δραστηριότητες της Υποδοχής προσανατολίζονται στην υποστήριξη των συναλλαγών και προσφορά υπηρεσιών προς τους πελάτες. Άρα μια κατάλληλα σχεδιασμένη και κατάλληλη για χρήση Υποδοχή, ο

σωστός εξοπλισμός και τα ιδανικά έντυπα συμβάλουν σημαντικά στην επιτυχία του τμήματος και του ξενοδοχείου. Γι' αυτό είναι ζητούμενο μέσω της μηχανογράφησης, να σχεδιάζονται και να ελέγχονται με ορθό τρόπο οι συναλλαγές που λαμβάνουν χώρα στην Υποδοχή.

Ακόμα μάθαμε την αναγκαιότητα της αντικατάστασης των ηλεκτρονικών μηχανών τήρησης και έκδοσης λογαριασμών από τους υπολογιστές που ήρθαν να εναρμονιστούν με τα σημερινά μεγάλα ξενοδοχεία. Τα οποία έχουν άμεση ανάγκη για διευκόλυνση του ελέγχου και τη σημαντική απλοποίηση των διαδικασιών του. Ευκολότερη πρόσβαση παντού, περισσότερες λεπτομέρειες, μεγαλύτερη ακρίβεια και απεριόριστες δυνατότητες από την ένταξη του ηλεκτρονικού υπολογιστή στην οργάνωση του μηχανογραφικού συστήματος στο ξενοδοχείο.

Έπρεπε τέλος, μέσω αυτής της εργασίας και τη συλλογή των πληροφοριών να εξετάσουμε όλα τα χρήσιμα στοιχεία που προηγήθηκαν ώστε να γίνει κατανοητό το πόσο σημαντικά είναι τα καθήκοντα του τμήματος της Υποδοχής και χωριστά να δούμε πως όλα θα ήταν ανύπαρκτα χωρίς την οργάνωση ενός μηχανογραφικού συστήματος.

12. ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

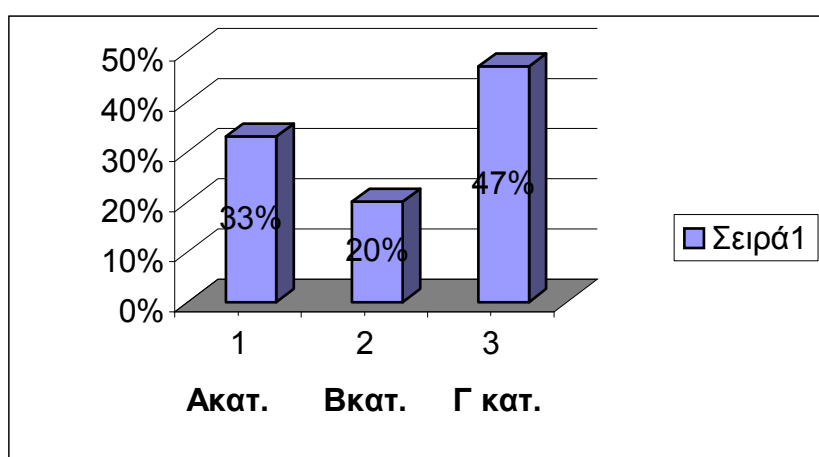
Πέραν μιας πολύ πλούσιας σε πληροφορίες και ενδιαφέρουσες βιβλιογραφίας χρησιμοποιήθηκε για την εργασία αυτή και ένα ερωτηματολόγιο, ως βασικός άξονας της ανάλυσης που έγινε. Σκοπός αυτού του ερωτηματολογίου ήταν η επαφή με τους ανθρώπους που όχι μόνο γνωρίζουν πολύ καλά τα όσα αναφέρθηκαν, αλλά είναι και αυτοί που τα φέρνουν εις πέρας ζώντας τα καθημερινά.

Το κύριο περιεχόμενο των ερωτήσεων που καταγράφηκαν έχει να κάνει με τις νέες τεχνολογίες που εφαρμόζονται στον χώρο της υποδοχής. Αυτό κυρίως γιατί τα όσα εξετάσαμε πάνω στην οργάνωση του μηχανογραφικού συστήματος και φτάνουν τη σημερινή υπόσταση του αντικειμένου, αφορούν άμεσα τον εν λόγω «εκμοντερνισμό» του χώρου. Είναι δηλαδή η πραγματικότητα, βάση της οποίας λειτουργούν τα ξενοδοχεία πολλών κατηγοριών.

Απόψεις από υπαλλήλους αλλά και διευθύνοντες καταγράφηκαν, λήφθηκαν υπ' όψιν και έγιναν συνδυαστικά αλλά και μετά από σκέψη πολλά από αυτά που αναφέρθηκαν στις προηγούμενες σελίδες.

Ανάλυση Ερωτηματολογίων

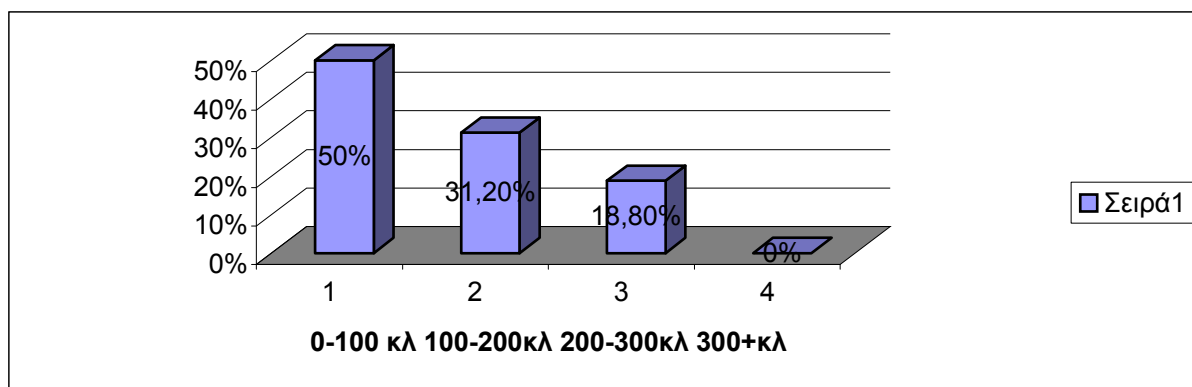
Ερώτηση 1: Η κατηγορία στην οποία ανήκει το ξενοδοχείο.



Η πλειοψηφία των καταλυμάτων που μας δέχτηκε ήταν Γ' κατηγορίας με ποσοστό 47%, ακολούθησαν τα Α' κατηγορίας με 33% και τέλος τα Β' κατηγορίας με 20%. Θεωρείται ένα

αρκετά αντιπροσωπευτικό δείγμα καθώς μας ενδιαφέρει η γενική άποψη πάνω στην Υποδοχή και η Ελλάδα μοιράζεται εξίσου σε ξενοδοχειακές μονάδες Α' και Β' κατηγορίας.

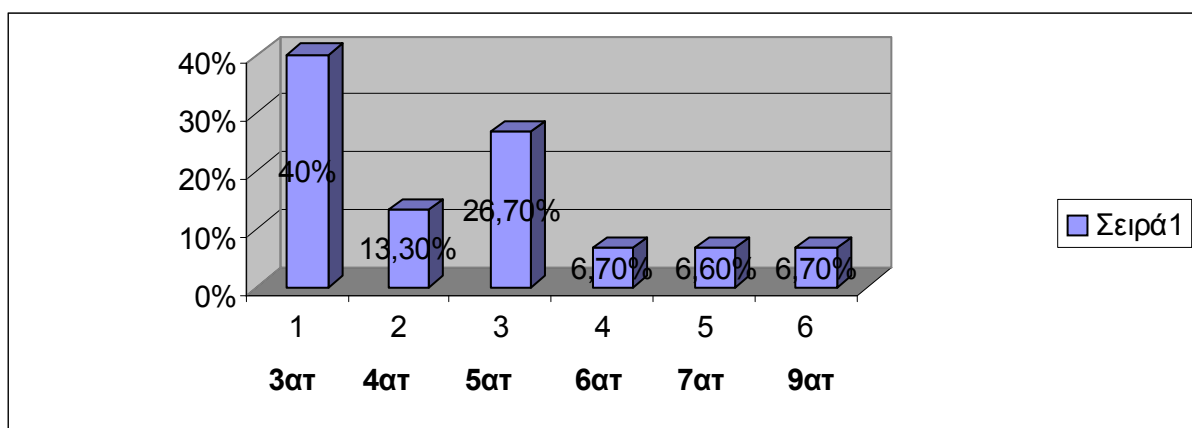
Ερώτηση 2: Η δυναμικότητα του ξενοδοχείου



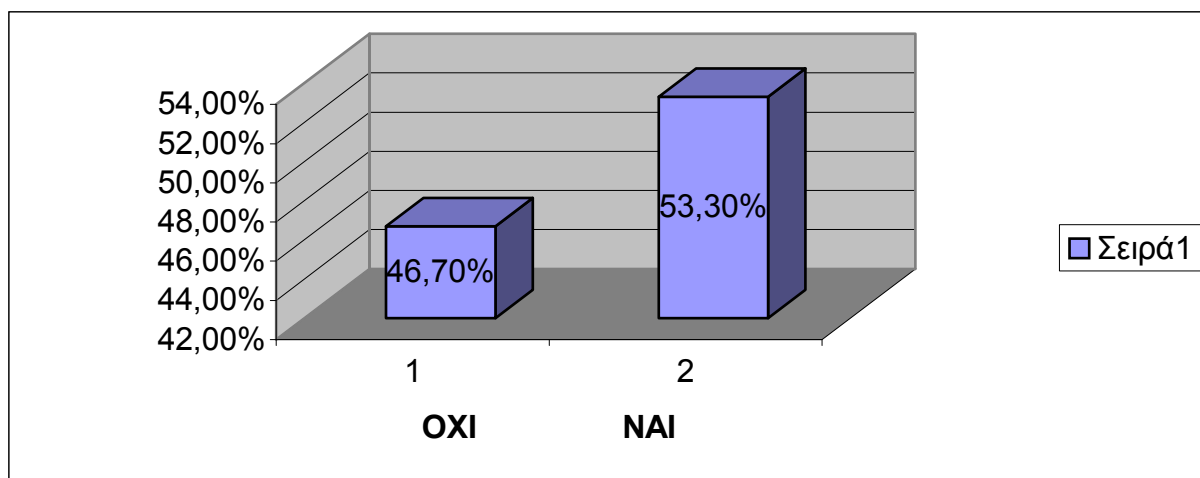
Το μέγεθος του ξενοδοχείου παίζει καθοριστικό ρόλο σε πολλούς τομείς με τους οποίους εμπλέχθηκε η εργασία αυτή. Στο σύστημα λειτουργίας το οποίο θα εφαρμόσει η κάθε Υποδοχή, τις Κρατήσεις, τον Προγραμματισμό, κ.ά. Το σύννηθες είναι να συναντάμε επιχειρήσεις που διαθέτουν έως 100 κλίνες. Στην έρευνα το 50%, ήταν τέτοιου τύπου καταλύματα. Το 31,2% είχε από 100 έως 200 κλίνες και ένα 18,8% ανήκε στην κατηγορία μεγαθηρίων με έως και 300 κλίνες.

Ερώτηση 3:

A) Τα άτομα που απαρτίζουν το προσωπικό της Υποδοχής



B) Αντιστοιχούν σε όλους οι ίδιες αρμοδιότητες;



Το ανθρώπινο δυναμικό και ο ρόλος του σε ένα ξενοδοχείο. Γι' άλλους εργοδότες σημαντικός και γι' άλλους τυπικός που θα μπορούσε κάλλιστα να αντικατασταθεί και από κάποια ανάλογα μηχανήματα. Κάποιοι το διαχωρίζουν ανάλογα με τα καθήκοντα που υπάρχουν και άλλοι αρκούνται σε μια βασική γενική εκπαίδευση. Ο κάθε άνθρωπος όμως ξεχωριστά που εργάζεται σε μια Υποδοχή φαίνεται τελικά πως θα βοηθήσει σημαντικά στον καθορισμό του γενικού της συνόλου.

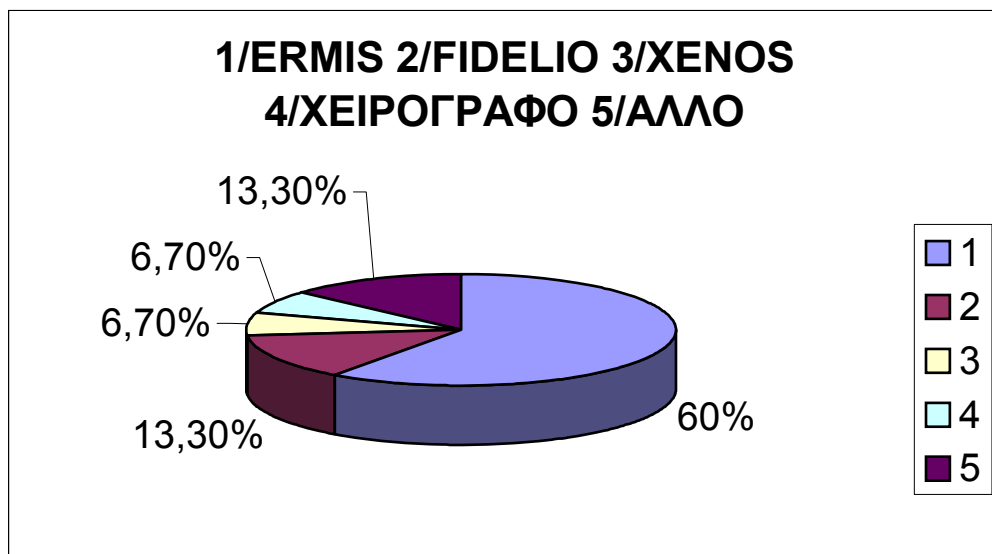
Ερώτηση 4: Οι δραστηριότητες που υπάρχουν στο ξενοδοχείο.



Στις μέρες μας το ξενοδοχείο που θα επιλέξουμε για την διαμονή μας είναι συνήθως συνδεδεμένο με μια σειρά λειτουργιών και extra δραστηριοτήτων. Το ξενοδοχείο έχει εντάξει αυτές τις δραστηριότητες με σκοπό το κέρδος, την καλύτερη εξυπηρέτηση αλλά και τη διαφήμιση του. Όλα αυτά επηρεάζουν τη λειτουργία του, αλλά και τη διαμορφώνουν ανάλογα. Το ξενοδοχειακό πρόγραμμα που θα εφαρμοστεί από την επιχείρηση είναι μια από αυτές τις επιρροές.

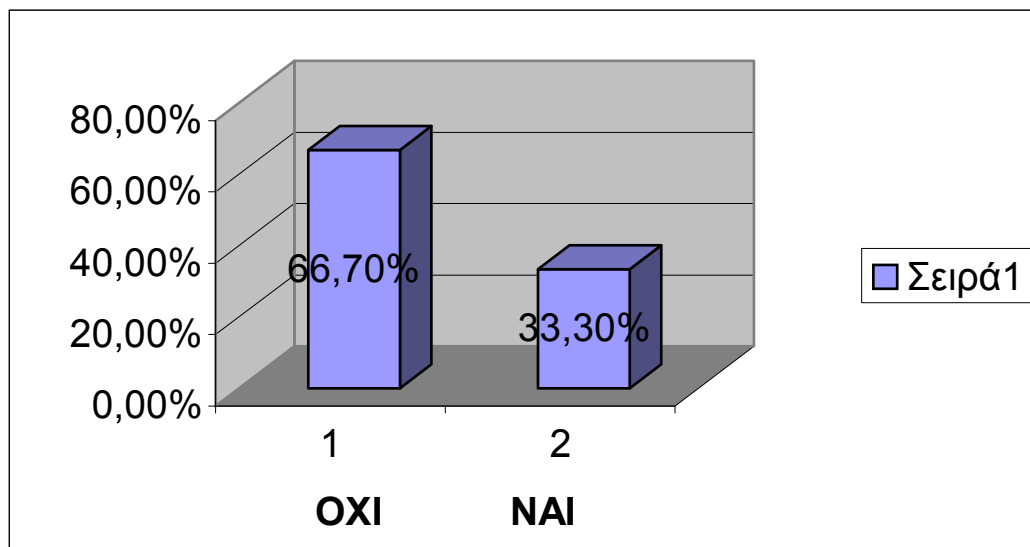
Αναλύοντας το τι επιλέγει η κάθε επιχείρηση να προσφέρει παραπάνω βλέπουμε πως: Το 45,7% θα οργανώσει μια έκθεση ή ένα συνέδριο, επιδεικνύοντας κι έτσι σε μια μεγάλη γκάμα υποψήφιων πελατών τις εγκαταστάσεις του. Το ίδιο περίπου γίνεται και με το 20% που αντίστοιχα θα οργανώσει κάποια δεξίωση. Το 5,7% θα αφιερώσει μικρότερο χώρο των εγκαταστάσεών του για ένα γυμναστήριο ή για την οργάνωση κάποιας παραδοσιακής βραδιάς. Τέλος ένα 2,9% όπου συνήθως είναι οι Τιτάνες των ξενοδοχειακών μονάδων θα διαθέτουν κάποιο κέντρο θαλασσοθεραπείας – Spa είτε κάποιο Piano Bar restaurant.

Ερώτηση 5: Το ξενοδοχειακό Πρόγραμμα που χρησιμοποιείται στην Υποδοχή.



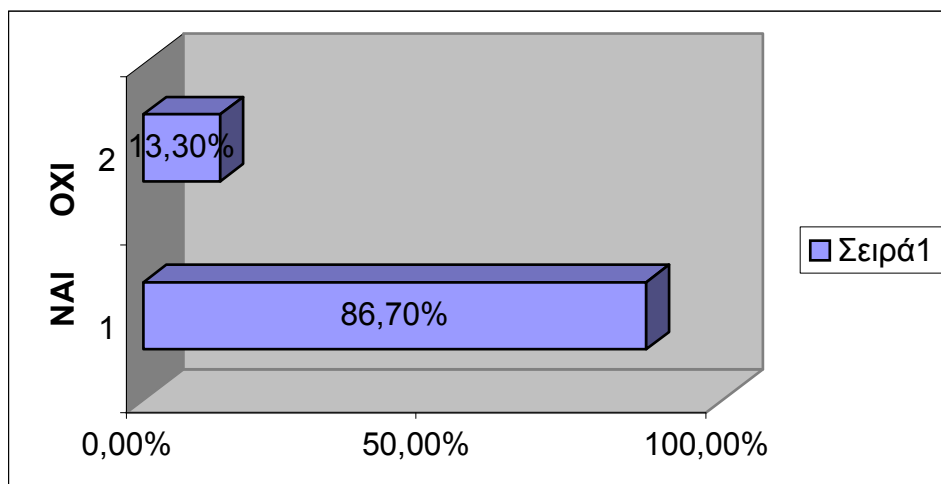
Η πλειοψηφία των ξενοδοχείων 60%, επιλέγει το ξενοδοχειακό πρόγραμμα ERMIS για τους υπολογιστές της. Ένα πρόγραμμα λίγο ξεπερασμένο αλλά πολύ χρήσιμο στην οργανωτικότητά του ώστε να προτιμάται ακόμα. Το FIDELIO 13,3% και το XENOS 6,7% συναντήθηκαν τακτικά στην έρευνα, ενώ κάποια χρησιμοποιούν προγράμματα όπως το PROTEL ή το COSMOS 13,3%. Ελάχιστες είναι οι μικρές επιχειρήσεις που ακόμα εμμένουν στο χειρόγραφο.

Ερώτηση 6: Υπάρχει online σύνδεση μεταξύ των τμημάτων του ξενοδοχείου;



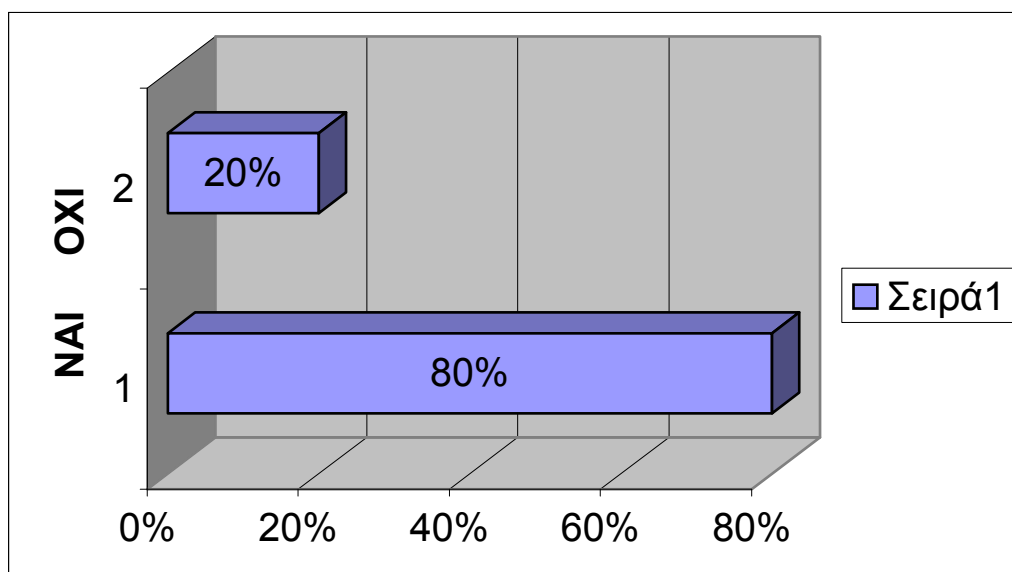
Στο εξωτερικό η online σύνδεση μεταξύ των διαφόρων τμημάτων του ξενοδοχείου αποτέλεσε μια από τις σοβαρές αιτίες που οι υπολογιστές υιοθετήθηκαν τόσο γρήγορα και σε τόσο ευρεία κλίμακα. Έτσι να μπορεί να αναλαμβάνει το τμήμα της Υποδοχής και άλλες δραστηριότητες. Να προσφέρονται δηλαδή υψηλότερα επίπεδα εξυπηρέτησης και να αυξηθεί η εμπορική αποτελεσματικότητα του ξενοδοχείου.

Ερώτηση 7: Έχει το ξενοδοχείο δική του ιστοσελίδα στο Internet;



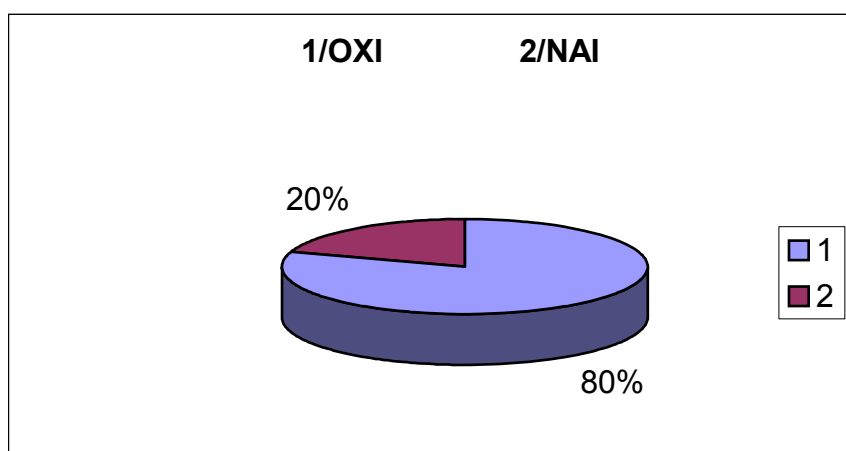
Με την τεχνολογία να πηγαίνει με τρελούς ρυθμούς εξελισσιμότητας, δεν θα μπορούσε η πλειοψηφία των τουριστικών καταλυμάτων να μη διαθέτει ηλεκτρονική διεύθυνση. Από εκεί γίνεται κάποιο μέρος των κρατήσεων, μια καλή διαφήμιση του χώρου και αυτών που προσφέρει αλλά και πολλές φορές μια καλή περισυλλογή χρήσιμων πληροφοριών για την επιχείρηση.

Ερώτηση 8: Γίνονται μέσω της ιστοσελίδας απευθείας κρατήσεις;



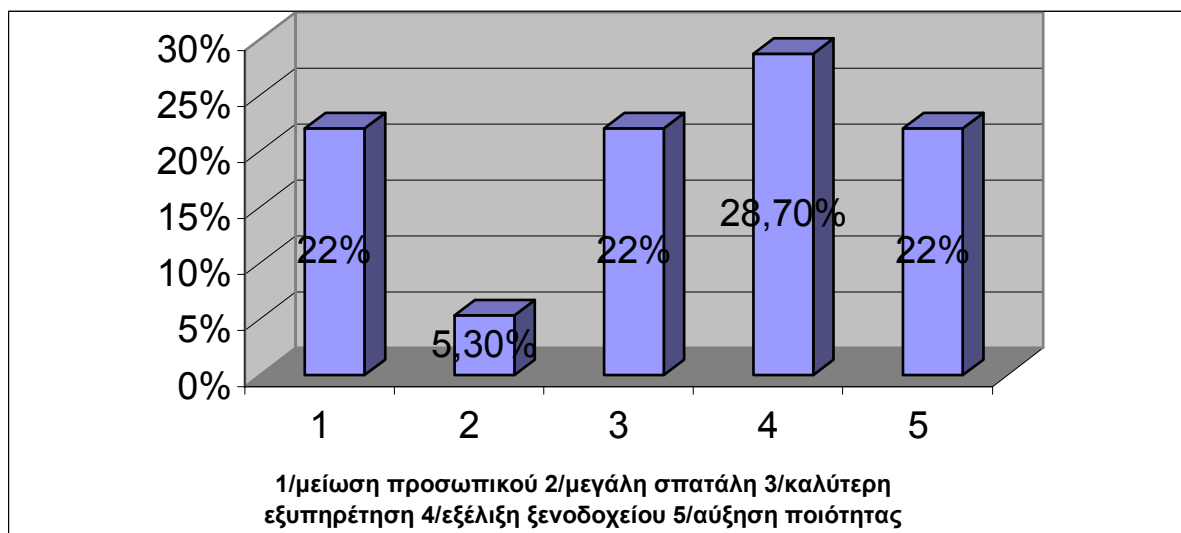
Συνήθως όσες επιχειρήσεις διαθέτουν κάποια σελίδα στο διαδίκτυο, φροντίζουν να μπορούν να γίνουν και κρατήσεις μέσω αυτής. Αυτό έχει άμεση σχέση με την εργασία μας και τον τομέα των κρατήσεων γιατί βασίζεται κατά πολύ στο σύστημα που εφαρμόζει το τμήμα της Υποδοχής. Πρέπει η σελίδα να μπορεί να είναι πάντα ενημερωμένη από το σύστημα ώστε οι κρατήσεις να γίνονται γρήγορα αλλά και να είναι έγκυρες.

Ερώτηση 9: Γίνεται χρήση των intranets/νέων τεχνολογιών του Internet;



Ο τελευταίος τύπος του ελέγχου και ο τύπος που είναι ευρύτερα γνωστός σήμερα, είναι η ηλεκτρονική ενημέρωση. Ουσιαστικά, η νέα αυτή τάση ήταν αποτέλεσμα της επανάστασης των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Ενώ οι μηχανές καταχώρησης ήταν πολύ πιο εξελιγμένες και πιο ελεγχμένες από τις γραπτές καταχωρήσεις, δεν ήταν τίποτα περισσότερο από ειδικευμένες μηχανές πρόσθεσης. Παρά το γεγονός ότι μια συζήτηση για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής ενημέρωσης θα είναι απαρχαιωμένη την ίδια στιγμή που θα γράφεται, η ηλεκτρονική ενημέρωση έχει πολλά πλεονεκτήματα, όπως και κάθε νέα τεχνολογία, άλλωστε το Internet μπορεί άμεσα να κρατά ενήμερο το ξενοδοχείο για τις εναλλαγές που υπάρχουν στο σύστημα κρατήσεων του. Μόνο 20% όμως έχει ερευνήσει και λειτουργήσει στη μονάδα του τις πλήρεις λειτουργίες του διαδικτύου. Το 80% απλώς διατηρεί κάποια σελίδα με σκοπό τη διαφήμιση.

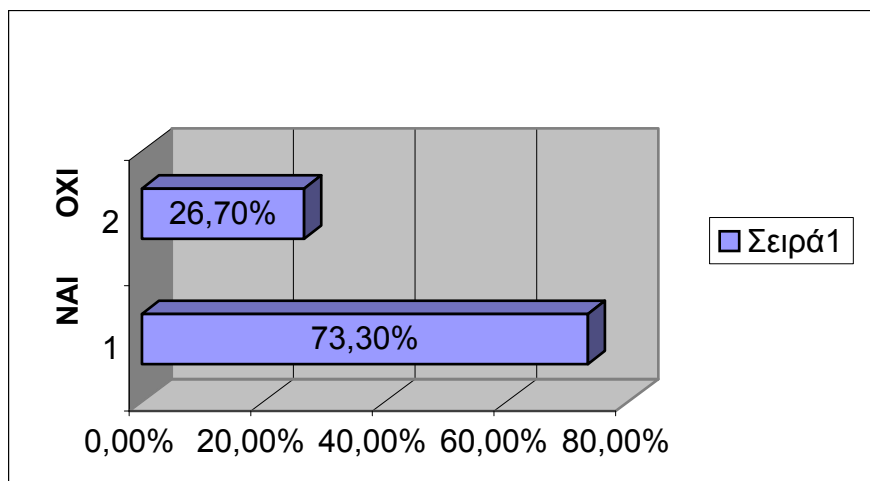
Ερώτηση 10: Πώς επηρεάζει την Υποδοχή ένα αυτοματοποιημένο check-in;



Έτσι όπως αλλάζουν όλα και το σύγχρονο μπαίνει για τα καλά στις επιχειρήσεις, η ώρα που θα γίνονται όλα αυτόματα μάλλον δεν θα αργήσει να έρθει. Πώς βλέπουν όμως οι ξενοδοχειακές μονάδες ένα αυτοματοποιημένο check-in που θα γίνεται μέσα από εξελιγμένες διαδικασίες; Το 28% των ερωτηθέντων αυτής της έρευνας υποστηρίζει πως το ξενοδοχείο θα εξελιχθεί. Η μονάδα τους θα αναπτυχθεί και αναγκαστικά θα γίνει προώθηση άλλων συστημάτων κυρίως ελέγχου. Αυτό μπορεί να σημαίνει και αρνητικά αποτελέσματα με βάση κάποιες παραμέτρους. Τα περισσότερα ξενοδοχεία όμως το θεωρούν απίθανο και πιστεύουν σε μια θετική εξέλιξη.

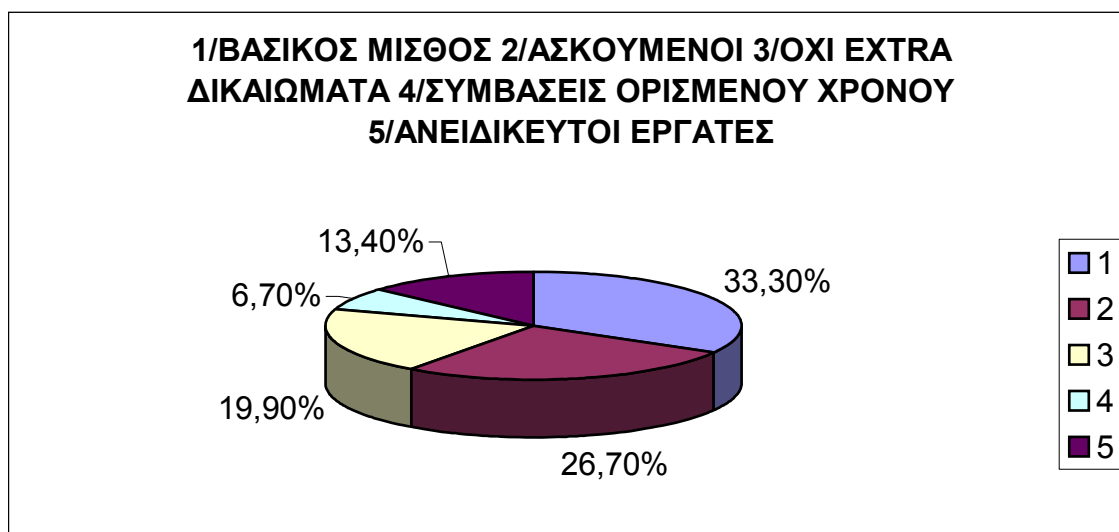
Ενδεχόμενα όπως η μείωση του προσωπικού, η καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών, όπως και η αύξηση ποιότητας/κέρδους συναντήθηκαν ισόποσα με 22%, ποσοστό ανά πιθανότητα. Τέλος υπήρξε και ένα 5,3% που τάχθηκε υπέρ της άποψης της μεγάλης σπατάλης από μια τέτοια έκβαση της λειτουργίας του check-in.

Ερώτηση 11: Εφαρμόζονται ικανοποιητικά οι νέες τεχνολογίες στο ξενοδοχείο;



Το 73,3% απαντά πως είναι ικανοποιημένο από το πώς εφαρμόζονται οι νέες τεχνολογίες στο ξενοδοχείο. Σημειώνουν βέβαια ότι δεν τους δίνεται ακόμα η δυνατότητα να επεξεργάζονται στατιστικά τα στοιχεία που έχουν με μεγάλη ευκολία και μέσα σε λίγο χρόνο. Το 26,7% λέει πως ΟΧΙ. Δεν είναι καθόλου ικανοποιημένο και ζητά άμεσα την ανάπτυξη της τεχνολογίας στον χώρο καθώς και των υπολογιστικών συστημάτων του.

Ερώτηση 12: Με ποιους τρόπους μειώνονται τα έξοδα της μισθοδοσίας;



Το κέρδος και η αύξησή του σε ένα ξενοδοχείο αγγίζει όλη τη λειτουργία του. Σ' αυτούς τους τομείς βλέπουμε πως και η επιλογή του προσωπικού δεν είναι τυχαία, αλλά ούτε γίνεται βάση ικανοτήτων. Το σύνηθες είναι να επιλέγεται το προσωπικό με κριτήριο το πόσο χαμηλό μισθό μπορεί να πάρει βγάζοντας τη μεγαλύτερη δυνατόν παραγωγή για την επιχείρηση.

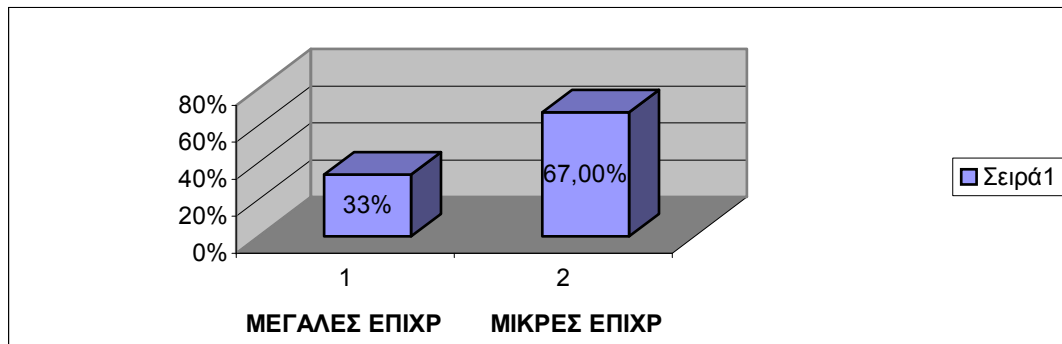
Τα ξενοδοχεία που πήραν μέρος στην έρευνα και μίλησαν για τις τακτικές τους πάνω στο θέμα είπαν πως: 33% δίνει κυρίως μόνο το βασικό μισθό και μάλιστα, χωρίς να λαμβάνει υπ' όψιν κριτήριο του τύπου, ο ένας εργαζόμενος είναι ικανότερος από κάποιον άλλο ή ότι κάποιος εργάζεται στο ίδιο πόστο για μια δεκαετία και ίσως να έπρεπε να πάρει κάτι άλλο, από το ελάχιστο που ορίζει ο νόμος.

26,7% απασχολεί κυρίως ασκούμενους και ως αποτέλεσμα για μηδενικά έξοδα μισθοδοσίας να έχει μεγάλο κέρδος.

Το 19,9% αποφεύγει να απασχολεί εργαζόμενους με extra δικαιώματα όπως δικαιούχους επιδομάτων γάμου, τέκνων, κάποιας αναπηρίας κ.τ.λ.. Ένα 13,4% έχει στο δυναμικό του ανειδίκευτους εργάτες που δεν είχαν επαφή ή σπουδές με κάποια σχετική σχολή κάτι που δίνει τον έλεγχο στις επιχειρήσεις σχετικά με την άγνοιά τους.

Τέλος το 6,7% λειτουργεί με συμβάσεις ορισμένου χρόνου εργασίας, οι οποίες σπάνια μετατρέπονται σε ορισμένου χρόνου και δίνουν τη δυνατότητα συνεχής ανανέωσης προσωπικού που δεν αποκτά δικαιώματα.

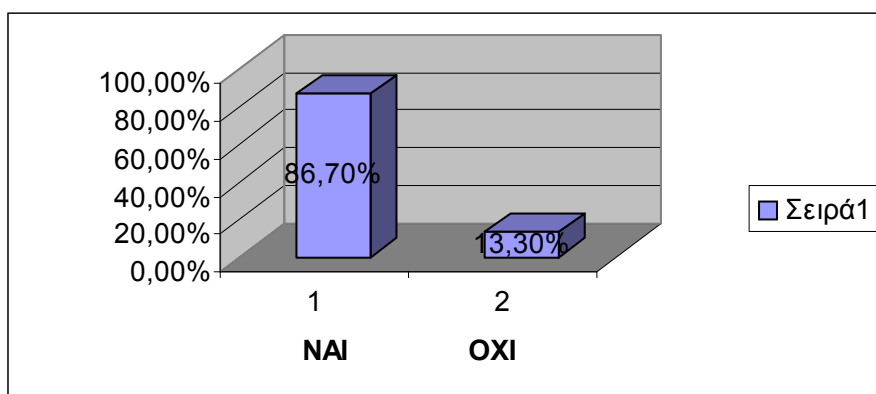
Ερώτηση 13: Μεγάλες ή μικρές ξενοδοχειακές μονάδες βοηθά στην ανάπτυξη της χώρας να πλειοψηφούν;



Παρόλο που οι μεγάλες επιχειρήσεις ήταν η μισή έρευνα, η πλειοψηφία θεωρεί καλύτερο για την ανάπτυξη τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Αυτό με ποσοστό 67% και με ισχυρισμό την αμεσότητα με τον πελάτη, που είναι και ο γνώμονας σωστής ανάπτυξης του κλάδου.

Το 33% τάσσεται υπέρ των μεγάλων μονάδων με την ιδεολογία της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών.

Ερώτηση 14: Συνεργασία με «tour operators» υπάρχει;



Το 86,7% των τουριστικών μονάδων συνεργάζεται με tour operators για τη λειτουργία τους. Συνεργάζεται δηλαδή με ταξιδιωτικούς οργανισμούς μέσω συμβολαίων allotment. Συμφωνούν με τον ξενοδόχο την κράτηση αριθμού κλινών για ορισμένη χρονική περίοδο, προς συνεχή αποστολή εναλλασσόμενων πελατών ή μελών τους.

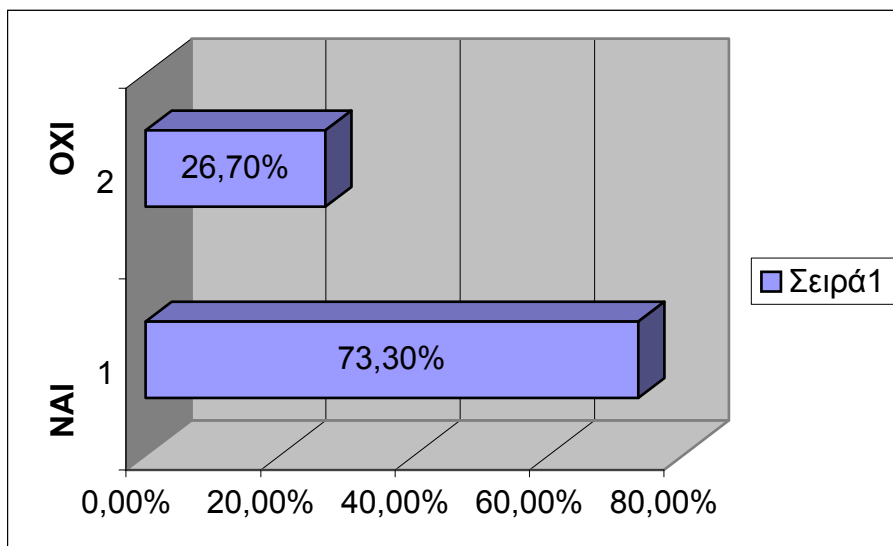
Το υπόλοιπο 13,3% βρίσκει άλλους τρόπους για τη διακίνηση πελατείας του.

Ερώτηση 15: Ποιο στοιχείο των πελατών λαμβάνεται υπ' όψιν για την καλύτερη λειτουργία του ξενοδοχείου;



Πολλές φορές η επιχείρηση ανάλογα με το target group στο οποίο στοχεύει, δημιουργεί τις εγκαταστάσεις αλλά και το πρόγραμμα λειτουργίας της αντίστοιχα με αυτό. Το 50% δίνει έμφαση στο επάγγελμα, αφού τα επαγγελματικά ταξίδια και η συνεχής διοργάνωση συνεδρίων, παντός τύπου είναι πλέον μέγα φαινόμενο. Συνεχίζοντας το 30%, βαδίζει σύμφωνα με την εθνικότητα, από την οποία εκφράζει μια διαμονή ανάλογη της κουλτούρας και του τρόπου ζωής της κάθε χώρας. Το 15% θα κοιτάξει την ηλικία και το 5% ασχολείται με χόμπι, αθλητισμό, spa κ.τ.λ.

Ερώτηση 16: Είναι υπαρκτή κάποια άμεση συνεργασία με τον ΕΟΤ;



Ο Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού συνεργάζεται με πολλά ξενοδοχεία όπως μας ενημερώνει και το 73,3% αυτών που ερωτήθηκαν, κάτι που συνήθως γίνεται με την αποστολή χρήσιμων πληροφοριών και καταστατικών. Υπάρχει και το 26,7% που υποστηρίζει πως ο ΕΟΤ πέρα από τις ταμπέλες τιμολόγησης, δεν διατηρεί καμία άλλη επαφή με τη μονάδα τους.

13. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Principles of Hotel Front Office Operations

Έκδοση 1994 των: Sue Baker, Pam Bradley και Jeremy Huyton

2. Υποδοχή – Διαδικασίες Διαχείρισης, Δεξιότητες

Έκδοση 2002 των: Peter Abbott, Sue Lewry

3. Υπηρεσία Υποδοχής, Έκδοση 1998 της Τάνιας Καπίκη – Πιβεροπούλου

4. Hotel Front Office, Δεύτερη έκδοση 1993 του Bruce Braham

5. Hotel Reception, Τέταρτη έκδοση 1982 των Helen Beckley και Paul B. White

6. Ξενοδοχείο – Διοίκηση και λειτουργίες

Δεύτερη έκδοση 1995 του Denney G. Rutherford

7. Hotel Front Office Management

Έκδοση 1996 του James A. Bardi

8. Περιοδικό ΧΡΗΜΑ & ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

ΤΕΥΧΟΣ 107, Ιούλιος 2005

9. www.sete.gr

10. Εναλλακτικές πηγές πληροφοριών μέσω ερωτηματολογίων από τα παρακάτω Ξενοδοχεία:

- EVANS
- EL GRECO
- CASTELLO
- OMONIA GRAND HOTEL

- ASTORIA KAPSIS HOTEL
- APOLLON
- SAINT GEORGE
- IRINI
- PLAZA
- OLYMPIC
- ATLANTIS
- FLISVOS
- PHARAE PALACE
- VASSILIKI BAY HOTEL
- IONIAN BLUE

11. ΤΑΞΙΔΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ, ΕΚΔΟΣΗ 2005, ΟΜΙΛΟΣ ΕΞΙΠΡΕΣ
ΚΑΛΟΦΩΛΙΑ

12. Περιοδικό ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ Τεύχος 315, Φεβρουάριος 2006, έτος 32^ο