

ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Ανασχεδιασμός διαδικασιών υποδοχής-
Η περίπτωση του Νομού Χανίων**

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ

ΟΡΜΥΛΙΩΤΟΥ ΕΛΕΝΗΣ ΤΟΥ ΑΝΤΩΝΙΟΥ

ΕΠΟΠΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

κος ΑΠΛΑΔΑΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2012

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	σελ. 6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ - ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ	
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	σελ. 7
1.1 ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ	σελ. 7
1.2 Η ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ ΑΝΑ ΤΟΥΣ ΑΙΩΝΕΣ	σελ. 8
1.3 Η ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ	σελ.9
1.4 ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ	σελ. 20
1.5 ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	σελ. 22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	σελ. 24
2.1 ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	σελ. 25
2.2 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	σελ. 26
2.3 ΣΤΕΛΕΧΩΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	σελ. 27
2.4 ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	σελ. 27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	σελ. 29
3.1 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ	σελ. 29
3.2 ΕΙΔΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	σελ. 31
3.3 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	σελ. 31
3.4 ΕΙΔΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	σελ. 32
3.5 ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	σελ. 33
3.5.1 ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ (Receptionist)	σελ. 33
3.5.2 ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	σελ. 35
3.5.3 ΦΥΛΑΚΑΣ (Security)	σελ. 37
3.5.4 ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ	σελ. 39
3.5.5 ΝΥΚΤΕΡΙΝΟΣ ΕΛΕΓΚΤΗΣ (NIGHT AUDITOR)	σελ. 41
3.5.6 ΝΥΚΤΕΡΙΝΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	σελ. 43
3.5.7 ΒΟΗΘΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	σελ. 45
3.5.1.1 ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	σελ. 47
3.5.1.2 ΓΚΡΟΥΜ	σελ. 49
3.5.1.3 ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ	σελ. 49
3.5.1.4 ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	σελ. 50
3.5.1.5 ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ	σελ. 51

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

4.1 ΑΦΙΞΗ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΧΗ	σελ.	54
4.2 VIP ΚΑΙ ΕΠΑΝΑΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ	σελ.	54
4.3 CHECK IN	σελ.	55
4.4 ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	σελ.	57
4.5 ΜΗΝΥΜΑΤΑ - ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ	σελ.	58
4.6 ΑΦΥΠΝΙΣΗ	σελ.	59
4.7 ΑΛΛΑΓΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑΤΟΣ	σελ.	60
4.8 ΥΛΙΚΑ/ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΡΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗ	σελ.	62
4.9 ΘΥΡΙΔΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	σελ.	63
4.10 ΑΛΛΑΓΗ ΔΩΜΑΤΙΟΥ	σελ.	64
4.11 ΕΥΡΕΣΘΕΝΤΑ ΚΑΙ ΑΠΩΛΕΣΘΕΝΤΑ	σελ.	65
4.12 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ	σελ.	66
4.13 ΧΡΕΩΣΕΙΣ- ΠΛΗΡΩΜΕΣ	σελ.	68
4.14 ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΠΡΩΙΝΗΣ ΒΑΡΔΙΑΣ	σελ.	69
4.15 ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΝΥΧΤΕΡΙΝΟΥ RECEPTIONIST	σελ.	69
4.16 ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ GROOM	σελ.	71
4.17 CHECK OUT	σελ.	72
4.18 ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	σελ.	73
4.19 ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	σελ.	74
4.20 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	σελ.	76
4.21 ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ	σελ.	76
4.22 ΠΑΡΑΔΟΣΗ – ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΒΑΡΔΙΑΣ	σελ.	78
4.23 ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΑ ΤΜΗΜΑΤΑ	σελ.	78
4.24 ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	σελ.	79
4.25 ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ	σελ.	80
4.26 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ	σελ.	81
4.27 ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ	σελ.	81
4.28 ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ	σελ.	82
4.29 ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ	σελ.	83
4.30 ΥΠΟΔΟΧΗ	σελ.	83
4.31 ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ	σελ.	85
4.1.1 ΕΝΑΡΞΗ ΣΕΖΟΝ –ΑΝΟΙΓΜΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ	σελ.	86
4.1.2 ΤΕΛΟΣ ΣΕΖΟΝ – ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ	σελ.	87
4.1.3 ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΑΦΙΞΕΩΝ/ ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΩΝ	σελ.	88
4.1.4 ΑΦΙΞΗ/ ΥΠΟΔΟΧΗ ΠΕΛΑΤΩΝ (CHECK IN)	σελ.	89
4.1.5 ΑΦΙΞΗ GROUP	σελ.	91
4.1.6 ΑΦΙΞΗ VIP & VVIP	σελ.	92
4.1.7 ΑΡΤΟΠΟΡΗΜΕΝΕΣ ΑΦΙΞΕΙΣ (LATE ARRIVALS)	σελ.	92
4.1.8 ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΑΦΙΞΕΙΣ	σελ.	93
4.1.9 PROFILE (ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ)	σελ.	93
4.1.10 ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΑΦΙΞΕΩΝ	σελ.	94
4.1.10 ^α ΑΦΙΞΗ ΠΕΛΑΤΗ ΣΕ ΔΩΜΑΤΙΟ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΕΤΟΙΜΟ	σελ.	94
4.1.10 ^β ΑΦΙΞΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΠΟΥ ΑΝΗΚΟΥΝ ΣΕ ΙΔΙΑΙΤΕΡΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ		

σελ. 94	
4.1.10γ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΜΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΠΕΛΑΤΗ	σελ. 94
4.1.11 ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΜΟΝΗ	σελ. 95
4.1.12 ΒΛΑΒΕΣ	σελ. 95
4.1.13 ΜΗΝΥΜΑΤΑ- ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ- FAX	σελ. 97
4.1.14 ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ (PAGING)	σελ. 98
4.1.15 INCOGNITO ΠΕΛΑΤΩΝ	σελ. 98
4.1.16 ΑΣΘΕΝΕΙΑ – ΤΡΑΥΜΑΤΙΣΜΟΣ	σελ. 98
4.1.17 ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ	σελ. 99
4.1.18 ΑΠΩΛΕΙΑ/ ΚΛΟΠΗ	σελ. 100
4.1.19 ΠΥΡΑΣΦΑΛΕΙΑ	σελ. 100
4.1.20 ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	σελ. 100
4.1.21 ΧΡΗΜΑΤΟΘΥΡΙΔΕΣ	σελ. 101
4.1.22 ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ	σελ.102
4.1.23 ΕΛΕΓΧΟΣ (AUDITING)	σελ. 104
4.1.24 ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	σελ.105
4.1.25 ΑΝΕΠΙΘΥΜΗΤΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ	σελ.106
4.1.26 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	σελ.106
4.1.27 ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΤΩΝ GROOM ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ	σελ.107
4.1.28 ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΤΩΝ GROOM ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ	
σελ. 108	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 : ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	σελ.109
5.1 ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΛΗΡΟΤΗΤΑΣ	σελ.109
5.1.1 ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΛΗΡΟΤΗΤΑΣ	σελ.109
5.1.2 ΠΟΣΟΣΤΟ ΔΙΠΛΗΣ ΠΛΗΡΟΤΗΤΑΣ	σελ.110
5.1.3 ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΛΗΡΟΤΗΤΑΣ ΚΡΕΒΑΤΙΩΝ	σελ.110
5.2 ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΟΣΤΟΥΣ	σελ.110
5.2.1 ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΟΣΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	σελ.110
5.3 ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΕΡΔΩΝ	σελ.111
5.3.1 ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΕΡΔΟΥΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ	σελ. 111
5.3.2 ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΕΡΔΟΥΣ ΜΕΤΑ ΤΟΥΣ ΜΙΣΘΟΥΣ	σελ.111

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 : ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΣ ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	σελ. 112
6.1 ΟΡΙΣΜΟΙ ΤΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	σελ. 112
6.2 ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	σελ. 112

6.3 ΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΥ ΕΠΙΤΥΓΧΑΝΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΟΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟ	σελ.113
6.4 ΤΑ ΒΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	σελ.114

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	σελ.116
---------------------	---------

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της παρούσης εργασίας είναι η καταγραφή και ανάλυση των διαδικασιών στο τμήμα της υποδοχής ενός ξενοδοχείου.

Στην αρχή της εργασίας γίνεται η εννοιολογική προσέγγιση του ξενοδοχειακού – τουριστικού κλάδου – βιομηχανίας, υπάρχει αναλυτική καταγραφή της σπουδαιότητας και της ιστορικής εξέλιξής του, καθώς και αναφορά του συστήματος διαχωρισμού των ξενοδοχείων σε κατηγορίες στην Ελλάδα.

Στα κεφάλαια που ακολουθούν αναλύονται και περιγράφονται οι στόχοι, οι διαδικασίες, η οργάνωση, τα τυπικά χαρακτηριστικά και καθήκοντα των υπαλλήλων που θα επιλεγθούν για να στελεχώσουν το τμήμα της υποδοχής.

Επίσης παρουσιάζονται ενδεικτικοί δείκτες ελέγχου των λειτουργιών της υποδοχής ώστε να σχεδιαστεί η διαχείριση του τμήματος και γίνεται μια πρώτη προσέγγιση του επιχειρησιακού ανασχεδιασμού στο τμήμα.

Η έρευνα, η οποία σκοπό έχει τη λεπτομερή καταγραφή και ανάδειξη των διαδικασιών της υποδοχής, βασίζεται στον οδηγό προσωπικού μεγάλης αλυσίδας ξενοδοχείων και στο ISO επίσης μιας από τις μεγαλύτερες ξενοδοχειακές μονάδες του νομού των Χανίων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ – ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο τουρισμός αποτελεί σήμερα μια από τις μεγαλύτερες βιομηχανίες που έχει να επιδείξει η Ελλάδα.

Η βιομηχανία φιλοξενίας είναι τμήμα μιας τεράστιας ομάδας επιχειρήσεων που είναι γνωστή ως βιομηχανία ταξιδιών και τουρισμού και η οποία προσφέρει τα απαραίτητα ή επιθυμητά αγαθά και υπηρεσίες στους ταξιδιώτες. (Τάνια Καπίκη – Πιβεροπούλου Υπηρεσία Υποδοχής)

Σύμφωνα με τον Middleton η βιομηχανία ταξιδιών και τουρισμού περιλαμβάνει τους εξής πέντε βασικούς τομείς

1. τομέας στέγασης (ξενοδοχεία, motels, camping κλπ)
2. τομέας αξιοθέατων (μουσεία, θεματικά πάρκα, εθνικοί δρυμοί κλπ)
3. τομέας μεταφορών (αεροπλάνα, πλοία, τρένα κλπ)
4. τομέας διοργάνωσης ταξιδιού (tour operators, τουριστικά γραφεία κλπ)
5. τομέας οργάνωσης τουριστικών φορέων προορισμού (εθνικά γραφεία τουρισμού – national tourist offices NTOs, τοπικά γραφεία προορισμού – local tourist offices LTOs και τους οργανισμούς μάρκετινγκ προορισμού – destination marketing organizations DMOs) (Middleton 2001 Marketing in Travel and Tourism, Butterworth Heinemann, London)



1.1 Εννοιολογική προσέγγιση των ξενοδοχείων

Τα ξενοδοχεία είναι οικονομικές μονάδες οι οποίες πωλούν φιλοξενία (Λαλούμης Δ. Ρούπας Β. «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων» Σταμούλης,

Αθήνα 2000). Ο νόμος ορίζει ως ξενοδοχείο την επιχείρηση που λειτουργεί μέσα ή έξω από πόλεις και προσφέρει κατάλυμα με ή χωρίς διατροφή. Ακριβέστερα, ξενοδοχείο είναι η επιχείρηση η οποία ενοικιάζει καταλύματα και κατά περίπτωση διατηρεί σε λειτουργία εστιατόρια, μπαρ και διάφορα συμπληρωματικά προϊόντα που σχετίζονται με τις ανάγκες φιλοξενούμενων ατόμων.



1.2 Η φιλοξενία ανά τους αιώνες

Η ιστορία των ξενοδοχείων έχει την ηλικία που έχει και ο ανθρώπινος πολιτισμός. Μπορούμε να διακρίνουμε τρεις φάσεις στην αντιμετώπιση της φιλοξενίας από τους αρχαίους πολιτισμούς. Η πρώτη φάση αφορά σε περιόδους κατά τις οποίες η επικινδυνότητα και η δυσκολία των ταξιδιών περιόριζαν τις μοναχικές μετακινήσεις, οπότε ελάχιστοι ταξιδιώτες έφθαναν σε πόλεις. Η δεύτερη φάση αφορά σε περιόδους που το εμπόριο και άλλες δραστηριότητες, λειτούργησαν ως κίνητρα για ταξίδια, οπότε ο αριθμός των ταξιδιωτών αυξήθηκε αισθητά. Στην τρίτη φάση, η βελτίωση των συνθηκών μετακίνησης, η στρατιωτική εποπτεία και η βελτίωση του οδικού δικτύου, έκαναν συνηθισμένο φαινόμενο τις μετακινήσεις.

Η πρώτη φάση συνδέεται με την εποχή που ο ξένος ήταν ένα σπάνιο φαινόμενο. Έτσι, όταν ένας επισκέπτης έφθανε σε κατοικημένη περιοχή, όλοι επιζητούσαν την παρέα του, η οποία έδινε κοινωνική αίγλη. Ταυτόχρονα όμως οι ντόπιοι έπαιρναν από τον ξένο πληροφορίες σχετικά με θέματα στρατιωτικά, πολιτιστικά και τεχνικά, οι οποίες μπορούσαν να έχουν σημαντική αξία. Έτσι λοιπόν κατά κανόνα, στις πολιτισμένες κοινωνίες ο ξένος ήταν περιζήτητος και οι κάτοικοι της περιοχής μάχονταν για το ποιος θα τον φιλοξενήσει.

Με την πάροδο των χρόνων όμως (**δεύτερη φάση**), ο αριθμός των ξένων μεγάλωνε και η αύξηση της προσφοράς μείωνε τη ζήτηση. Όταν οι ξένοι

έγιναν πολλοί, μειώθηκε το ενδιαφέρον για αυτούς. Δεν ξεχώριζε πλέον στις κοινωνίες της εποχής αυτός που φιλοξενούσε ένα ξένο, διότι υπήρχαν πολλοί ξένοι που ζητούσαν φιλοξενία. Ταυτόχρονα οι πληροφορίες που μετέφεραν ήταν ήδη γνωστές, διότι τις είχαν μεταφέρει πιο πριν άλλοι ξένοι επισκέπτες. Τότε χρειάστηκε να μεσολαβήσει η πολιτεία για να αντιμετωπισθεί το πρόβλημα καταλύματος των ξένων.

Στην **τρίτη φάση** και όταν πλέον οι ξένοι έγιναν, ειδικά σε ορισμένες περιοχές και περιόδους του χρόνου πολλοί σε αριθμό, για να εξασφαλίσουν κάποιο κατάλυμα έπρεπε να πληρώσουν. Μέσα από αυτή τη διαδικασία άρχισαν τη λειτουργία τους τα ξενοδοχεία.

Σήμερα οι τουρίστες κινούνται κατά εκατομμύρια κάθε χρόνο (Τελευταία, τη χώρα μας επισκέπτονται 13 με 14 εκατομμύρια τουρίστες ανά έτος). Η εμπορία της φιλοξενίας έχει πάρει επιστημονικές διαστάσεις και ο τουρισμός αποτελεί μεγάλης σημασίας κοινωνικό και οικονομικό φαινόμενο, τόσο για τις χώρες που δέχονται τουρισμό, όσο και για τις χώρες από τις οποίες προέρχονται οι τουρίστες.

1.3 Η ιστορική εξέλιξη των ξενοδοχειακών καταλυμάτων

Η φιλοξενία στην Αρχαία Ελλάδα

Στην Αρχαία Ελλάδα η φιλοξενία εθεωρείτο πράξη αρετής. Τους ξένους προστάτευαν ο Ξένιος Δίας και η Αθηνά η Ξενία, όπως και οι Διόσκουροι Κάτωρ και Πολυδεύκης Υπήρχε θεία απαίτηση για την περιποίηση των ξένων και εθεωρείτο αμάρτημα η κακή αντιμετώπισή τους. Η φιλοξενία ακολουθούσε μία ιεροτελεστία και παρέχονταν σε κάθε ξένο, ο οποίος ανεξάρτητα από την τάξη που ανήκε, μπορούσε να μείνει σε ειδικό δωμάτιο στον «ξενώνα». Η φιλοξενία είχε σημαντική κοινωνική δύναμη, διότι μπορούσε να συνδέσει άτομα οποιασδήποτε τάξης, ακόμη και απλούς πολίτες με βασιλιάδες.

Στα χρόνια του Ομήρου, σε όποιο σπίτι και αν πήγαινε ένας ξένος, θα έβρισκε φιλοξενία. Κάτι τέτοιο αφορούσε όλες τις Πόλεις Κράτη της Ελλάδας, (Στις περιοχές που τα έθιμα δεν έχουν αλλοιωθεί εξαιτίας του τουρισμού, παρατηρείται και σήμερα παρόμοια συμπεριφορά.)

αν και οι Θεσσαλοί και οι Αθηναίοι φημιζονταν ειδικά για τα φιλόξενα τους αισθήματα. Ο ξένος βέβαια της εποχής του Ομήρου δεν ήταν τουρίστας, αλλά αγγελιοφόρος, εξόριστος, ταξιδιώτης, κλπ.

Η αποδοχή ενός ξένου για φιλοξενία λεγόταν «εσιάν» ή «ξενίζειν» ή «ξενοδοχείν». Ο ξένος με την άφιξή του έκανε ευχές στην οικογένεια που τον φιλοξενούσε και στην αναχώρηση δεχόταν δώρα. Όταν εμφανιζόταν ένας

ξένος, ο κύριος του σπιτιού ή στην περίπτωση σύμφωνα με τους αρχαίους Έλληνες «ξενοδόχος» ή «στεγανόμος», ή «εσσιοπάμμων Λέξη που χρησιμοποιούσαν οι Αιολείς και οι Δωριείς» ή «ναύκληρος», τον προσκαλούσε στο σπίτι του και παρέθετε γεύμα προς τιμή του. Η πρόσκληση σε γεύμα λεγόταν «**επί ξενία καλείν**». Ο ξένος μετά από το καθιερωμένο λουτρό, φορούσε τα πολυτελή ενδύματα που του προσέφερε ο οικοδεσπότης και στη συνέχεια καθόταν τιμητικά σε θρόνο. Το γεύμα συνήθως διαρκούσε πολύ, ενώ στη συζήτηση συμμετείχε και η οικοδέσποινα. Ο ξένος μετά από τα γεύματα έλεγε κάποια ιστορία ή κάποιο ανέκδοτο. Στην περίπτωση που κάποια ημέρα της φιλοξενίας δεν έτρωγε μαζί με τον ξενοδόχο του, τότε αυτός του έστελνε τρόφιμα στον ξένο του. Μελέτης Γκιόκας «*Η Ξενοδοχία Παρ' Έλλησιν του Ν. Λέκκα*» Αθήνα 1999.

Στους πρώτους ιστορικούς χρόνους βελτιώθηκαν οι συγκοινωνίες με αποτέλεσμα την ανάπτυξη του εμπορίου. Οι πολιτείες και οι κοινωνίες ήκμαζαν, όπως επίσης οι επιστήμες και οι τέχνες. Τα ταξίδια τότε έγιναν συχνά και πήραν μαζικό χαρακτήρα σε περιόδους αγώνων και εορτών. Αναφερόμαστε στους πρώτους ιστορικούς χρόνους.

Οι ελληνικές πόλεις, σε περιπτώσεις εορτών, αθλητικών εκδηλώσεων και πανηγυρισμών, εκτός από το πλήθος των επισκεπτών, δέχονταν και αντιπροσωπείες από άλλες πόλεις. Τότε με τη μεσολάβηση της πολιτείας, η φιλοξενία ανατέθηκε σε ορισμένους πολίτες οι οποίοι αντιπροσώπευαν την πόλη, οπότε δημιουργήθηκε ο **θεσμός της δημόσιας φιλοξενίας**. Η δημόσια φιλοξενία συνήθως δημιουργούσε ισχυρούς δεσμούς ανάμεσα στις πόλεις, με αποτέλεσμα να συνάπτονται συνθήκες αμοιβαίας φιλοξενίας.

Την προστασία των ξένων σε κάθε πόλη επέβλεπαν οι «**πρόξενοι**», δηλαδή οι επίσημοι αντιπρόσωποι των άλλων πόλεων, μετά από ειδική συνθήκη που υπογράφονταν για αυτό. Έτσι δημιουργήθηκε ο θεσμός της «**προξενίας**».

Ο θεσμός της προξενίας ισχυροποιήθηκε από την καθιέρωση των νομισμάτων. (Τα πρώτα νομίσματα κυκλοφόρησαν στη Λυδία της Μ. Ασίας, περίπου τον 7ο αιώνα π.Χ. και ήταν από ήλεκτρο ή χρυσό. Τα ρωμαϊκά και τα ελληνικά νομίσματα ήταν κυρίως χάλκινα. Τα χάλκινα νομίσματα είχαν τοπική αξία, ενώ τα χρυσά είχαν ευρύτερη εμβέλεια). σαν ανταλλακτικό ενδιάμεσο και από την διάδοση της γραφής και οδήγησε σε συνθήκες φιλίας πολλές ελληνικές πόλεις, αλλά και ελληνικές με ξένες πόλεις επίσης. Η συνθήκη προξενίας, συντάσσονταν και χαράσσονταν σε μαρμάρινες στήλες, ενώ ορισμένες φορές οι εκπρόσωποι αντάλλασαν σύμβολα αμοιβαίας αναγνώρισης, όπως συνηθίζονταν στην περίπτωση της ιδιωτικής ξενίας. Σύμφωνα με τον Μ. Γκιόκα, ένα συνηθισμένο τέτοιο σύμβολο ήταν ένα κομμάτι ξύλο σπασμένο στα δύο. Ο εκπρόσωπος της μίας πόλης έπαιρνε το ένα κομμάτι και το άλλο ο εκπρόσωπος της άλλης. Η εφαρμογή των δύο κομματιών, θα απεδείκνυε στο μέλλον την φιλία των δύο κρατούντων.

Την εποχή αυτή, η λέξη «ξενία», πολλές φορές χρησιμοποιήθηκε για να εκφράσει την έννοια της φιλίας. Σύμφωνα με τον Μ. Γκιόκα, ο Ηρόδοτος καλεί ξενία τη συνθήκη μεταξύ του Ξέρξη και της πόλης των Αβδήρων, ενώ ο

Παυσανίας ονομάζει ξενία τη συνθήκη Ιέρωνος και Πύρρου,. Επίσης ο Ισοκράτης υποστήριξε ότι οι μεγάλες γιορτές ανανεώνουν τις αρχαίες ξενίες.

Σταδιακά δε ο θεσμός της προξενίας έβαλε τις βάσεις για να διαμορφωθεί και να λειτουργήσει ένας τύπος διεθνούς δικαίου μεταξύ των πόλεων -κρατών.

Καταγώγια, πανδοχεία και καπηλεία στην Αρχαία Ελλάδα

Με το πέρασμα του χρόνου εμφανίστηκαν δημόσια και ιδιωτικά ξενοδοχεία, με την ονομασία «πανδοχεία» ή «καταγώγια».

Τα **καταγώγια** χτιζονταν δίπλα σε ναούς ή σε περιοχές όπου διοργανώνονταν εορτές και αγώνες, όπως στην Αρχαία Ολυμπία, στους Δελφούς, στην Επίδαυρο κλπ. Τα περισσότερα καταγώγια της εποχής ήταν πολυτελή πέτρινα διώροφα ή τριώροφα κτίσματα όπως το καταγώγιο της Επιδαύρου δυναμικότητας 100 δωματίων και 200 κλινών, το Λεωνιδαίο στην Ολυμπία (Να σημειωθεί ότι το Λεωνιδαίο την εποχή του Παυσανία χρησιμοποιήθηκε σαν χώρος εγκατάστασης των Ρωμαϊκών Αρχών και το ξενοδοχείο Μεγάλη Βρετανία μετά τον τελευταίο πόλεμο, απετέλεσε την πρώτη έδρα της μεταπολεμικής κυβέρνησης.)

μήκους 154 μέτρων, το καταγώγιο της Θεάς Αρτέμιδας στη Μαγνησία όπου προσέφεραν «στέγη, άλλας, έλαιον, όξος, λύχνος, κλίνη, στρώμα, τράπεζα», το καταγώγιο της Δήλου κ.ά. Τότε εμφανίστηκε και το επάγγελμα του «εξηγητού», δηλαδή του σημερινού ξεναγού. Λαλούμης Δ. «*Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων*» Εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα 1998

Η λέξη καταγώγιο προέρχεται από το κατάγομαι – καταλύω και δεν εξέφραζε την εποχή εκείνη κάποια μειωτική έννοια.

Τα **πανδοχεία** ήταν ιδιωτικά και κερδοσκοπικά (Μία από τις πρώτες μορφές οικονομικής εκμετάλλευσης της φιλοξενίας, συναντάται στην Οδύσσεια, όπου ο οικοδεσπότης που είχε φιλοξενήσει ξένους και τους είχε κάνει δώρα, αποζημιώθηκε από το Δήμο για την αξία των δώρων αυτών.)

σε αντίθεση με τα καταγώγια τα οποία ήταν συνήθως δημόσια και αφιλοκερδή και διακρίνονταν σε διάφορες κατηγορίες ανάλογα με τις παροχές τους και την πολυτέλειά τους. Ορισμένα από αυτά παρείχαν μόνο δωμάτιο, ενώ ορισμένα άλλα δωμάτιο με διατροφή και συμπληρωματικές υπηρεσίες που κάλυπταν τις ανάγκες του ταξιδιώτη. Οι υπηρεσίες αυτές, καθώς και το όλο προϊόν, αρχικά ήταν υποτυπώδης, αλλά με την πάροδο του χρόνου και την αύξηση του ανταγωνισμού βελτιώθηκαν εντοπωσιακά.

Οι Αρχαίοι Έλληνες περπατούσαν πολύ. Ενδεικτικά αναφέρουμε, ότι η διαδρομή Αθήνα – Ολυμπία αποτελούσε μία λογική απόσταση για να ταξιδέψει κανείς με τα πόδια και κάθε πέντε χρόνια ένα τεράστιο πλήθος από διάφορες πόλεις της Ελλάδας, έφτανε στην Ολυμπία περπατώντας. Έτσι, σταδιακά, κτίστηκαν **πανδοχεία** στην ύπαιθρο, σε συγκεκριμένα σημεία διαδρομών, έτσι ώστε να διευκολύνουν τα ταξίδια και την προσπέλαση διαφόρων περιοχών.

Οι πλούσιοι της εποχής ταξίδευαν με συνοδεία βαστάζων οι οποίοι μετέφεραν τα απαραίτητα για να σταματούν και να αναπαύονται σε όποιο σημείο ήθελαν, αλλά και στρατιωτών για την ασφάλειά τους. Στις πόλεις δε που έφταναν, οι αρχές φρόντιζαν για την φιλοξενία τους. Τα πανδοχεία κατά συνέπεια είχαν κύρια ασθενή οικονομικά πελατεία και οι υπηρεσίες που προσέφεραν ήταν αντίστοιχες. Στη συνέχεια όμως οι υπηρεσίες τους βελτιώθηκαν ποιοτικά και αυξήθηκαν με προσφορά υπηρεσιών σίτισης.

Τα τιμολόγια ήταν χαμηλά και ασαφή. Οι ταξιδιώτες πλήρωναν «στο περίπου», το στρογγυλοποιημένο ποσό που συνήθως ζητούσε «ο πανδοκέας» ή «η πανδοκεύτρια», αν και ορισμένες φορές γινόταν λογαριασμός ακριβείας (Στο βιβλίο του Μ. Γκιόκα διαβάζουμε μία επιγραφή που βρέθηκε στην κάτω Ιταλία:

- Πανδοκεύτρια ας λογαριαστούμε.
- Έχεις ένα ξέστη (540 γραμ.) οίνου, για το ψωμί ένα ασάριον (ρωμαϊκό νόμισμα), για τη χυλόπητα (γλύκισμα με αλεύρι) δύο ασάρια.
- Σύμφωνοι
- Για το κορίτσι οκτώ ασάρια
- Και γι' αυτό σύμφωνοι
- Χόρτο για τον ημίονο δύο ασάρια ...)

Τα πανδοχεία χρησιμοποιούσαν **διαφημιστικές επιγραφές** με μηνύματα του τύπου «Ξένε εδώ θα μείνεις ευχαριστημένος» και ταμπέλες με διακριτικά σήματα του προϊόντος που προσέφεραν, τα οποία μπορούσαν να απεικονίζουν κάποιο ζώο, κάποια θεότητα ή άλλη παράσταση. Στην Αρχαία Ελλάδα ήταν συνηθισμένη ακόμη και η **άγρα πελατών**. Ορισμένοι πανδοχείς των οποίων το πανδοχείο βρισκόταν σε απομακρυσμένο σημείο, έσπευδαν στην αγορά των κεντρικών πανδοχείων και διαφήμιζαν το δικό τους.

Κατά τον Δ' π.Χ. αιώνα στην Αθήνα, Πειραιά, Κόρινθο, αλλά και σε πολλές άλλες πόλεις της Ελλάδας, υπήρχε πληθώρα ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Ειδικά στον εορτασμό των Διονυσίων στην Αθήνα, ούτε οι θεσμοί φιλοξενίας, ούτε τα ξενοδοχεία μπορούσαν να καλύψουν τη ζήτηση, με αποτέλεσμα να λειτουργούν **επιχειρήσεις ενοικίασης σκηνών**.

Ένα ξενοδοχείο πρώτης τάξης του Γ' αιώνα π.Χ., όπως περιγράφεται στο βιβλίο του Μ. Γκιόκα, αποτελείτο από ένα διώροφο ή τριώροφο κτίριο, διακοσμημένο με στοές και περιστύλια, ενώ αναπαραστάσεις όπως η αρπαγή της Περσεφόνης, οι γάμοι του Μενέλαου, οι δώδεκα Θεοί στον Όλυμπο και άλλες εικόνες, στόλιζαν τους τοίχους. Στο ισόγειο, αντίστοιχα διακοσμημένες, υπήρχαν ευρύχωρες αίθουσες γευμάτων.

Στα δωμάτια, υπήρχουν σκαλιστά κρεβάτια από ξύλο σφενδάμνου και διακόσμηση πύξου (Τροπικό θαμνοειδές δένδρullo) και κατεργασμένα κομμάτια από όστρακο χελώνας, με πόδια και διακοσμημένα ασημι και ελεφαντόδοντο. Το κρεβάτι δένονταν με σχοινί ή σπάρτα, για να σταθούν επάνω του στρώματα βαμμένα με πορφύρα, τα οποία σκεπάζονταν με

πολυτελή υφάσματα. Τότε εμφανίστηκε και η ειδικότητα του «στρώτη»(Η ειδικότητα αυτή κατάγεται από τους Πέρσες), ειδικού υπηρέτη στο στρώσιμο του κρεβατιού.

Οι Αρχαίοι Έλληνες αρχικά έτρωγαν καθιστοί, αλλά με την πάροδο του χρόνου έπαιρναν το γεύμα τους ξαπλωμένοι σε ανάκλιτρα με πλήθος μαξιλαριών, και μόνο οι γυναίκες έτρωγαν καθισμένες. **Ο αριθμός των ανάκλιτρων** ονομάτιζε τις αίθουσες φαγητού **σε τρίκλινα, τετράκλινα, επτάκλινα και εννεάκλινα**. Μπροστά στον κάθε συνδαιτημόνα τοποθετείτο ένα τραπέζι, πάνω στο οποίο έμπαινε ένα πιάτο και για στους άνδρες και ένα ποτήρι. Τις σούπες «ζωμούς» τις έτρωγαν με κουτάλι, ενώ το πηρούνι ήταν άγνωστο και το αντικαθιστούσαν με τα χέρια. Υπήρχαν πετοέτες φαγητού, αλλά πολλές φορές καθάριζαν τα χέρια επίσης στην ψίχα του ψωμιού.

Υπήρχε πολυάριθμο προσωπικό και απόλυτη εξυπηρέτηση. Τα φαγητά ερχόταν σε πιατέλες, συνήθως ασημένιες. Έτρωγαν ορεκτικά, κρέας, πουλερικά, ψάρια, σαλάτες, φρούτα και καρπούς. Τα συνόδευαν με ψωμί που έφερναν οι υπηρέτες σε πανεράκια. Χρησιμοποιούσαν πολύ το ελαιόλαδο, και αρωματικά όπως πιπέρι, θυμάρι, ρίγανη κλπ. Μαγείρευαν ψητά, βραστά και τηγανιτά, ενώ τα προσφερόμενα φαγητά παρουσίαζαν σε ένα **κατάλογο με το όνομα «γραμματείδιο»**

Ο φωτισμός το βράδυ γινόταν με δάδες και λυχνάρια, τα οποία στηρίζονταν σε ειδικές διακοσμημένες υποδοχές στους τοίχους ή σε σκαλιστούς στύλους. Συνήθως τους συνδαιτημόνες διασκέδαζαν μουσικοί της εποχής.

Το φιλοδώρημα στην Αρχαία Ελλάδα έπαιζε τον σημερινό του ρόλο, δηλαδή ήταν μία απόπειρα για εξασφάλιση επιπλέον εξυπηρέτησης.

Πέραν όμως των πολυτελών ξενοδοχείων, υπήρχαν και πολλά χαμηλών κατηγοριών, όπου τα κρεβάτια ήταν ξύλινα και απλά, όπως και όλο το κτίριο και ο εξοπλισμός του.

Τα **καπηλεία** ήταν αρχικά είδος ταβέρνας όπου προσφέρονταν κύρια κρασί («...πίνειν και κώμω χρέεσθαι...» σύμφωνα με τον Ηρόδοτο), αλλά και φαγητό. Το κεντρικό προϊόν του καπηλείου ήταν η διασκέδαση. Σταδιακά, δεδομένου ότι υπήρχε συνεχώς αυξανόμενη ζήτηση πρόσθεσαν στις υπηρεσίες τους και την προσφορά στέγης στους ταξιδιώτες. Οι πελάτες έπιναν μέχρι μέθης και γυναίκες ελευθερίων ηθών τραγουδούσαν και χαριεντιζόνταν μαζί τους. Οι Ρωμαίοι ονόμαζαν τα καπηλεία *campona* και *ganea*. Τα περισσότερα ήταν εφοδιασμένα με τραπέζια και καρέκλες, αν και λίγες εξαιρέσεις διέθεταν ανάκλινδρα. Η ατμόσφαιρα ήταν ρυπαρή και θορυβώδης. Το επάγγελμα του καπήλου εθεωρείτο ανέντιμο και η λέξη φέρει την έννοια του κλέφτη ακόμη και σήμερα. Παρουσίαζε δε τέτοια ομοιότητα με το επάγγελμα του πανδοχέα, ώστε δημιουργήθηκε σύγχυση στον κόσμο, με αποτέλεσμα και τη δυσφήμιση του επαγγέλματος του πανδοχέα.

Ένας ακόμη τύπος ξενοδοχείων ήταν τα Ρωμαϊκά «*Diversorii*», κατά μήκος των περιφημων ρωμαϊκών λεωφόρων. που γειτόνευαν για λόγους ασφάλειας με ταχυδρομικά άσυλα (Οργανωμένοι ταχυδρομικοί σταθμοί οι οποίοι διέθεταν στρατιωτική υποδομή).

Οι ξενώνες στο Βυζάντιο

Στο Βυζάντιο υπήρχαν πολλά πανδοχεία και καπηλεία, διαφορετικών κατηγοριών. Η μορφή τους με το χρόνο είχε τροποποιηθεί και η κουζίνα τους αποτελούσε ένα μίγμα ελληνικής, ευρωπαϊκής και ασιατικής, αν και το κρασί ποτέ δεν έχασε την αίγλη του. Οι εν γένει συνθήκες ήταν μέτριες και διέφεραν από τις πολυτελείς Αρχαιο-ελληνικές. «...επιβιάσας δε αυτόν επί το ίδιον κτήνος ήγαγεν αυτόν εις πανδοχείον και επεμελήθη αυτού» Λουκάς κεφ. Γ' 34.

Η Κωνσταντινούπολη (Πολλές ακόμη ελληνικές πόλεις βρέθηκαν τότε σε ακμή, όπως η Θεσσαλονίκη, η Βέροια, η Πάτρα, κ.α.)

ήταν το σημαντικότερο εμπορικό κέντρο του κόσμου, με τεράστια συρροή ξένων από διάφορα μέρη της Ασίας, της Ευρώπης και της Αφρικής. Τα διαθέσιμα καταλύματα στην Κωνσταντινούπολη και σε όλη τη Βυζαντινή επικράτεια, δεν επαρκούσαν για τη φιλοξενία των πολυάριθμων ξένων

Παράλληλα με την ιδιωτική ξενία, η εκκλησία στο Βυζάντιο δημιούργησε τον θεσμό των **ξενώνων** (Ονομαζόμενοι “xenodochium”), οι οποίοι κύρια ήταν φιλανθρωπικά ξενοδοχεία. Οι ξενώνες λειτουργούσαν ως πτωχοκομεία, ως νοσοκομεία και ως ξενοδοχεία. Ορισμένες φορές δίπλα σε νοσοκομεία για να διαμένουν οι συγγενείς των ασθενών, ενώ σε άλλες περιπτώσεις ανεξάρτητα, για να προσφέρουν χωρίς αμοιβή κατάλυμα στους ξένους και στους ανήμπορους.

Την εποχή εκείνη η ξενία αναδείχτηκε για μία ακόμη φορά σε θρησκευτική αρετή. Αρκετοί φιλάνθρωποι δημιούργησαν ξενώνες, ενώ οι βασιλείς προσέφεραν επιχορηγήσεις. Γνωστοί ξενώνες ήταν η «Βασιλειάδα» του Μ. Βασιλείου στη Καισάρεια που ιδρύθηκε το 372 και ήταν μεγάλος σαν πόλη, ο «Ξενών του Σαμψών» (Το μέγα Ξενοδοχείο του Αγίου Σαμψώνος) που ίδρυσε ο Ιουστινιανός και απέναντι από αυτούς οι ξενώνες του «Ισιδώρου» και του «Αρκαδίου», ιδρυθέντες επίσης από τον Ιουστινιανό. Οι ξενώνες απλώθηκαν σε όλο το Βυζάντιο και ειδικά στη διαδρομή από Κωνσταντινούπολη μέχρι του Αγίου Τόπου. Πολλοί από αυτούς όμως μετά την άλωση εξελίχθηκαν σε σταθμούς караβανιών, δηλαδή σε Καραβάν σεράγια. Τότε φάνηκε ότι ήρθε το τέλος των ξενώνων. Όμως ακόμη και σήμερα διατηρείται η παράδοση της αφιλοκερδούς φιλοξενίας στον ειδικό χώρο, **το «αρχονταρίκι» των μοναστηριών** (Όπου ο εντεταλμένος μοναχός, ο «αρχοντάρης», φροντίζει για την φιλοξενία των ξένων, των «αρχόντων»).



Χάνια και Καραβάν σεράγια

Την εποχή της Τουρκοκρατίας, οι ξενώνες κατασχέθηκαν ή καταστράφηκαν και τα πανδοχεία σταδιακά έπαψαν να λειτουργούν. Τη φιλοξενία προσέφεραν τα «Χάνια» και τα «Καραβάν Σεράια».

Τα καραβάν σεράγια ήταν αρχικά αξιόλογα διώροφα οικοδομήματα, τα οποία αποτελούνταν από τέσσερα κτίρια τα οποία διαμόρφωναν μία εσωτερική αυλή. Υπήρχε μία τουλάχιστον στοά που οδηγούσε στην αυλή. Στο ισόγειο ήταν οι στάβλοι και στον όροφο υπήρχαν αρκετά σε αριθμό δωμάτια για τους ταξιδιώτες, οι οποίοι πλήρωναν ελάχιστα για τον ύπνο και το φαγητό τους, ενώ αν ήταν φτωχοί δεν χρειαζόταν να πληρώσουν. Τα Καραβάν σεράγια κτίστηκαν από θρησκευτική παρόρμηση, η οποία όμως όταν παρήλθε, σε συνδυασμό με την οικονομική αναποτελεσματικότητά τους, τα οδήγησε στην παρακμή και ερείπωση.

Τα χάνια ήταν φτωχικά οικήματα με απαράδεκτο προϊόν. Παρόμοια πανδοχεία με τα χάνια βρισκόταν σε πολλά μέρη της Ευρώπης. Η λέξη χάνι (από τη τούρκικη λέξη χαν), προέρχεται από συναίρεση της έκφρασης Κιρβάν (καραβάνι) σεράϊ (μέγαρο) και αναφέρεται στους σταθμούς ταξιδιωτών που δημιούργησαν οι Τούρκοι μιμούμενοι τους Βυζαντινούς δίπλα στα ιερά τους τεμένη, για να ξαποσταίνουν οι ταξιδεύοντες προσκυνητές.

Τα χάνια βρίσκονταν στην ύπαιθρο, σε στρατηγικά σημεία διαδρομών. Τα έκτιζε το Τουρκικό κράτος, τούρκοι μεγιστάνες, αλλά και άνθρωποι του λαού, για θρησκευτικούς λόγους και συνήθως ήταν ισόγεια κτίρια με ένα πατάρι στο βάθος, όπου κοιμόταν ο ιδιοκτήτης. Στο χώρο του ισογείου υπήρχε η κουζίνα και εκεί οι ταξιδιώτες έτρωγαν και κοιμόταν. Η τραπεζαρία δεν είχε καμία επίπλωση και οι ταξιδιώτες καθόταν σταυροπόδι στο πάτωμα και έτρωγαν με τα χέρια. Άλλες φορές υπήρχε ένα χαμηλό τραπέζι (σοφράς) και οι παρακαθήμενοι κάθονταν σε μαξιλάρια. Τα φαγητά που προσφέρονταν ήταν όσπρια, κρεμμύδια, μαύρο ψωμί, λάδι, άγρια χόρτα, ακόμη και χορτόπιτες, ενώ τα παραθαλάσσια πρόσφεραν και διάφορα θαλασσινά. Υπήρχαν δε σε κοινή χρήση, ένα ή δύο ποτήρια για το κρασί.

Ο στάβλος δεν ήταν προϋπόθεση. Συχνά οι ταξιδιώτες κοιμόταν δίπλα στο υποζύγιό τους, για να αποτρέψουν την κλοπή του ζώου κατά τη διάρκεια της νύκτας.

Κρεβάτια δεν υπήρχαν και οι ταξιδιώτες κοιμόταν στο έδαφος, αν και ορισμένες φορές μπορούσαν να έχουν χόρτο για στρώμα και μάλλινη κουβέρτα για να στρωθεί πάνω στο χόρτο.

Ορισμένα χάνια ήταν διώροφα, όπου στον όροφο κοιμόταν οι ταξιδιώτες, ενώ στο ισόγειο συστεγαζόταν σε ένα χώρο η κουζίνα με την τραπεζαρία και δίπλα βρισκόταν η αποθήκη και ο στάβλος. Στα χάνια αυτά, μπορούσε κανείς να βρει ακόμη και ντιβάνια ή σοφάδες για να κοιμηθεί. Την ίδια εποχή (1450-1820), υπήρχαν και ορισμένα (ελληνικής ή τουρκικής ιδιοκτησίας) χάνια, που προσέφεραν υπηρεσίες επιπέδου στους ταξιδιώτες.

Εκτός από τα χάνια, λειτουργούσε έντονα ο θεσμός της ιδιωτικής ξενίας. Υπάρχουν πολλές μαρτυρίες αλλοδαπών που επισκέφτηκαν την εποχή εκείνη την Ελλάδα, οι οποίοι αναφέρονται με ενθουσιασμό στην ιδιωτική, αφιλοκερδή φιλοξενία των Ελλήνων και στη ζεστή φιλοξενία των μοναχών και με αγανάκτηση για τα χάνια και τα καπηλεία της εποχής.

Τα πανδοχεία στην Ευρώπη τον μεσαίωνα

Στις αρχές του μεσαίωνα στην Ευρώπη, τόσο οι εμπορικές δραστηριότητες όσο και τα ταξίδια ήταν σπάνια. Στα τέλη του μεσαίωνα όμως το εμπόριο και τα ταξίδια παρουσίασαν τέτοια ανάπτυξη, που δημιουργήθηκε η ανάγκη ξενοδοχειακών καταλυμάτων. Η αυξημένη ζήτηση οδήγησε ορισμένα άτομα στο να φιλοξενούν επί πληρωμή ταξιδιώτες στα σπίτια τους. Με τον τρόπο αυτό δημιουργήθηκαν πολλά από τα πανδοχεία της εποχής. Keiser R. James «Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων» Έλλην, Αθήνα 2000

Τα πανδοχεία κατά κανόνα ήταν - όπως πολλά χάνια - διώροφα κτίσματα με προαύλιο, που στο ισόγειο διέθεταν χώρο σίτισης για τους ταξιδιώτες και στάβλο για τα ζώα (Ο στάβλος διέθετε πεταλωτήριο, σελοποιείο και παρείχε πλείστες υπηρεσίες για τα ζώα). Στον όροφο διέθεταν μεγάλα δωμάτια, συνήθως χωρίς επίπλωση, όπου οι ταξιδιώτες μπορούσαν να κοιμηθούν ομαδικά.

Υπήρχαν όμως και ορισμένα πανδοχεία τα οποία διακρίνονταν για τις αναβαθμισμένες τους υπηρεσίες. Ένα από τα πλέον αξιόλογα πανδοχεία του μεσαίωνα, ήταν το "Inn" στο Nottinghamshire της Αγγλίας, κατασκευής 1189, όπου ξεκουράζονταν οι σταυροφόροι πριν ξεκινήσουν για το ταξίδι τους στους Αγίους Τόπους και το οποίο σώζεται ακόμη και σήμερα.

Φημισμένα επίσης είναι τα πανδοχεία που φιλοξένησαν του σταυροφόρους Ιππότες του Τάγματος του Αγίου Ιωάννη στη Ρόδο, τα οποία σώζονται ακόμη στην οδό Ιπποτών και σε άλλα σημεία της Παλιάς Πόλης.

Ταυτόχρονα στην Ευρώπη, λειτούργησαν αξιόλογα καπηλεία. Στην Αγγλία ένα καπηλείο με έμβλημα τον κόκκο, όπου συχνάζε ο Σαίξπηρ, ο «Ερυθρός Λέων» όπου συχνάζε ο Κρόμβελ, κ.α. Στο Παρίσι στο καπηλείο “*Pomme de pin*” ο Ραβελαιί έγραψε τον Γαργαντούα. Τα καπηλεία της εποχής συγκέντρωναν την καλλιτεχνική κίνηση της εποχής και πήραν τη μορφή καφωδείου και μικρού θεάτρου. Σημερινοί απόγονοι των καπηλείων είναι οι ταβέρνες και τα cabaret.

Τα πρώτα ξενοδοχεία στην Ευρώπη

Το πρώτο ξενοδοχείο θεωρείται ότι εμφανίστηκε στη Γαλλία το 1302 με την ονομασία «Αετός». Οι ανέσεις τον 14^ο αιώνα ήταν υποτυπώδεις. Υπήρχε παντελής έλλειψη χώρων υγιεινής, ενώ τα στρώματα τα γέμιζαν με ξερά φύλλα. Αρχιτεκτονικά τα ξενοδοχεία είχαν τη μορφή τριώροφου ή τετραώροφου κτιρίου, που στο ισόγειό του διέθετε υπηρεσίες σίτισης.

Από το 1830 και μετά οι μετακινήσεις με τα ζώα μειώθηκαν με ταχύτερους ρυθμούς, εξαιτίας της εξέλιξης των σιδηροδρόμων. Τότε μειώθηκε και ο αριθμός των πανδοχείων στις διαδρομές που ακολουθούσαν τα ζώα και η ξενοδοχεία πήρε άλλη μορφή, με καταλύματα κοντά στους συγκοινωνιακούς κόμβους.

Οι Ελβετοί είχαν δώσει σημασία στην τουριστική βιομηχανία, από τον 15^ο – 16^ο αιώνα. Αλλά τον 18^ο αιώνα η Ελβετία έδωσε μεγάλη προσοχή και στην ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών. Τα πολυτελή για την εποχή ξενοδοχεία, συγκέντρωναν την κοσμική κίνηση της περιοχής τους. Το 1843 οι Ελβετοί ξενοδόχοι καθιέρωσαν κοινό τιμολόγιο για τα ξενοδοχεία Α' τάξης, αν και συνέχισαν να τοποθετούν τους κοινόχρηστους χώρους υγιεινής σε απομακρυσμένα σημεία των υπογείων.

Το ελβετικό παράδειγμα ακολούθησαν στο 19^ο αιώνα πολλές χώρες της Ευρώπης. Τα ξενοδοχεία των μεγαλουπόλεων έγιναν μόδα, τόσο στην Ελβετία (Φημισμένο κέντρο υδροθεραπείας ήταν από τότε, το “*St. Moritz*”), όσο και στην Μεγάλη Βρετανία (Στη λουτρόπολη “*Bath*”, γνωστή από τους Ρωμαίους σαν “*Aquae Sulis*» αλλά και στο τουριστικό θέρετρο «*Brighton*” στις ακτές της Μάγχης), στη Τσεχοσλοβακία (Στις θερμοπηγές του “*Karlovy vary*” στη Βοημία) και στη Γερμανία (Στην περιοχή της Καρλορούης στο “*Baden Baden*” γνωστή από τους Ρωμαίους σαν “*Aurelia Aquensis*» και στη Φραγκφούρτη στο “*Wiesbaden*”).

Φημισμένο για τις παροχές του ήταν το ξενοδοχείο «Λευκός Λέων» το 1843 στη Βενετία. Όμως μόλις στον 20^ο αιώνα πρωτοεμφανίστηκε ξενοδοχείο που διέθετε χώρους υγιεινής σε κάθε του όροφο (Στη Γαλλική Κυανή Ακτή). Στον αιώνα αυτό τα ξενοδοχεία αναπτύχθηκαν αλματωδώς, με αποτέλεσμα τα σύγχρονα και πολυσύνθετα ξενοδοχεία της εποχής μας.

Τα ξενοδοχεία στην Αμερική

Οι Η.Π.Α. έχουν παίξει ένα σημαντικό ρόλο στην εξέλιξη της σύγχρονης ξενοδοχίας. Μετά το 1650, απομιμήσεις του Αγγλικού τύπου πανδοχείων αναπτύχθηκαν και στην Αμερική. Στο τέλος του 18^{ου} αιώνα οι Η.Π.Α. διέθεταν αξιόλογα πανδοχεία, ενώ το 1974 στη Νέα Υόρκη παρουσιάστηκε το πρώτο ξενοδοχείο της Ηπείρου με την επωνυμία City Hotel που διέθετε 73 δωμάτια και η πολυτέλεια του προϊόντος του είχε εντυπωσιάσει τους πάντες.

Στη συνέχεια κτίστηκαν ξενοδοχεία σε άλλες πόλεις, από τα οποία ιδιαίτερα φημισμένο είναι το «Τρέμοντ» Tremont House



που χτίστηκε το 1829 στη Βοστώνη (Λειτουργήσε το 1829). Το Τρέμοντ διέθετε πρωτοποριακές παροχές, όπως δίκλινα και μονόκλινα δωμάτια, κλειδαριά στην πόρτα, κανάτα με νερό και λεκάνη σε κάθε δωμάτιο, ειδικευμένο προσωπικό (θυρωρούς, σερβιτόρους, καμαριέρες κλπ.), ενώ το μαγειρείο προσέφερε γαλλικά εδέσματα.

Στο τέλος του 19^{ου} αιώνα και στις αρχές του 20^{ου}, οι Η.Π.Α. είχαν να παρουσιάσουν ιστορικά ξενοδοχεία, όπως το Plaza στη Νέα Υόρκη, το «Waldorf Astoria», το «Statler» στο Buffalo (Ο Statler διαφήμιζε το ξενοδοχείο του με το σλόγκαν “A room and a bath for a dollar and a half”), την αλυσίδα Ritz του Caesar Ritz κ.α.

Στις δεκαετίες 1960 - 1970 παρουσιάστηκαν ιστορικές αλυσίδες, όπως τα Marriot, Hilton (το 1963 λειτουργήσε το “New York Hilton”), Sheraton και

Hyatt. Η αμερικάνικη επιχειρηματικότητα, εκτός των άλλων, έδωσε ένα παγκόσμιο στίγμα που έχει σηματοδοτήσει την παγκόσμια ξενοδοχειακή ιστορία με τις ξενοδοχειακές της αλυσίδες (Άλλες γνωστές αλυσίδες είναι τα “Holliday Inn, τα “Ramada Inn”, τα «Trusthouse Forte” (με έδρα το Ηνωμένο Βασίλειο), τα “BulKantourist” (με έδρα τη Βουλγαρία) κα.).

Τα ξενοδοχεία στην Ελλάδα

Μετά την απελευθέρωση το 1828, ελάχιστα χάνια είχαν απομείνει στην ύπαιθρο και στις πόλεις. Το πρώτο ξενοδοχείο ιδρύθηκε στο Ναύπλιο το 1834 με την επωνυμία «Ξενοδοχείον του Λονδίνου», το οποίο φιλοξένησε τους πρώτους επίσημους ξένους του νεότευκτου ελληνικού κράτους και στη συνέχεια, το 1840, λειτούργησε επίσης στο Ναύπλιο το ξενοδοχείο «Αφθονία».

Το 1835 η Αθήνα απέκτησε το δικό της ξενοδοχείο, με το όνομα «Νέον Ξενοδοχείον» ή «Albergo Nuovo”, του Ιταλού Καζάλι. Το 1878 λειτούργησε σαν ξενοδοχείο η ιστορική «Μεγάλη Βρετανία» (Κτίστηκε το 1842 από τον ομογενή εκ Τεργέστης Αντ. Δημητρίου και απετέλεσε την κατοικία του μέχρι το 1856, ενώ στη συνέχεια απετέλεσε την έδρα της Γαλλικής Αρχαιολογικής σχολής. Επεκτάθηκε το 1930 και στον πόλεμο του 1940 στεγάστηκε σε αυτό το Στρατηγείο, ενώ απετέλεσε την πρώτη έδρα της μεταπολεμικής κυβέρνησης).

στη θέση που είναι σήμερα στο Σύνταγμα. Την φήμη του το ξενοδοχείο όφειλε στην πολυτέλεια και στην πρωτοπορία του, αλλά και στη μαγειρική του Στάθη Λάμψα, ιδιοκτήτη του ξενοδοχείου. Το 1917 λειτούργησε το «Ατενέ Παλλάς» (Αρχικά έφερε το όνομα «Ίλιον Παλάς» και ήταν το πρώτο ξενοδοχείο της χώρας που κατασκευάστηκε από μπετόν.)

απέναντι από το Πολυτεχνείο, το οποίο ήταν το πρώτο κτίριο της Αθήνας που κτίστηκε με μπετόν και την ίδια εποχή στο Ν. Φάληρο λειτούργησε το ξενοδοχείο «Ακταίον», το πολυτελέστερο της εποχής με 80 δωμάτια. Γνωστά ξενοδοχεία της Αθήνας ήταν επίσης το «Ξενοδοχείον της Αγγλίας», το «Grand Hotel Magestic» το «Ξενοδοχείον της Αθήνας», το «Victoria» και το «Ξενοδοχείον των Ξένων».

Ορισμένα ξενοδοχεία της αρχής του 20^{ου} αιώνα ήταν εντυπωσιακά νεοκλασικά κτίρια τα οποία συγκέντρωναν την κοσμική ζωή της χώρας. Τα ξενοδοχεία αυτά έκαναν διαφημίσεις και λειτουργούσαν σε καθεστώς πλήρους ανταγωνισμού. Το 1924 υπήρχαν στην Ελλάδα 1090 ξενοδοχεία με μέσο όρο 11 δωμάτια το καθένα. Αυτό συνέβαινε, διότι τα περισσότερα ξενοδοχεία είχαν τέσσερα έως πέντε δωμάτια, ενώ ήταν λίγα αυτά που είχαν πενήντα έως εκατό δωμάτια και παρείχαν αξιόλογες υπηρεσίες στους ταξιδιώτες.

Σταδιακά, με την ανάπτυξη των μεταφορικών μέσων σε συνδυασμό με την κατάκτηση του εργατικού δικαιώματος των διακοπών, παρουσιάστηκε το φαινόμενο του μαζικού τουρισμού με αποτέλεσμα την αύξηση των τουριστικών επιχειρήσεων. Πολλά πανδοχεία και χάνια σταδιακά

μετατράπηκαν σε ξενοδοχεία, ενώ κτίστηκαν πολλά νέα. (Οι επωνυμίες των ξενοδοχείων συχνά είχαν άμεση σχέση με:

- Την πελατεία που προσπαθούσαν να προσελκύσουν. Έτσι στην εποχή του μεσοπολέμου, που στην Ελλάδα ταξίδευαν πολλοί Βρετανοί, έγιναν πολλά ξενοδοχεία με την ονομασία «Λονδίνο», «Η Ωραία Αγγλία», κλπ. Ακόμη και σήμερα, συναντάμε πολλά ξενοδοχεία με ονομασίες όπως «Τα Τρίκαλα», «Η Θεσσαλία», κλπ.
- Τοπωνυμίες του εξωτερικού, που χρησιμοποίησαν πολλοί παλινοστούντες Έλληνες, κύρια από τις Η.Π.Α., οι οποίοι βάπτιζαν τα ξενοδοχεία τους «Νέα Υόρκη», «Βοστώνη», κλπ.
- Το πολίτευμα της εποχής. Έτσι την εποχή της βασιλείας, πολλά ξενοδοχεία πήραν το όνομα βασιλέων και βασιλισσών, όπως «Βασιλεύς Παύλος», «Βασίλισσα Φρειδερίκη». Επίσης δόθηκαν ονόματα σχετικά με τη βασιλεία, όπως «Το Στέμμα» κλπ. Επί χούντας, πολλά ξενοδοχεία πήραν το όνομα «Το Εθνικόν», αλλά στη συνέχεια άλλαξαν την επωνυμία τους, επιλέγοντας σαν νέο όνομα τις περισσότερες φορές «Το Διεθνές».
- Σήμερα, μια από τις μόδες του marketing, επιμένει να φορτώνει τη ξενοδοχειακή επωνυμία με πληροφορίες. Έτσι πολλά ξενοδοχεία φέρουν το όνομα της περιοχής που βρίσκονται κι ακολουθεί η περιγραφή του τοπίου. Για παράδειγμα αναφέρουμε το «Istron Bay», το «Andrina Beach» κλπ.)

(πηγή: Λαλούμης Δ. Ρούπας Β. «Διοίκηση τουριστικών... όπ. παραπ)

Αν και τα ξενοδοχεία στη χώρα μας καταστράφηκαν από πολλούς κατακτητές, στην εποχή μας η Ελλάδα είναι μία τουριστική χώρα με αξιόλογες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις που στο σύνολό τους ξεπερνούν τον αριθμό των 8500.

(Δρ. Δημήτρης Λαλούμης, Πρόεδρος ΔΡΑΤΤΕ Επικουρος Καθηγητής Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι. Αθήνας)

<http://www.dratte.gr/ARTHRA/2006hotelstory.htm>

1.4 Διακρίσεις των ξενοδοχείων

Με την ευρεία έννοια ξενοδοχείο είναι ένα τουριστικό κατάλυμα το οποίο προσφέρει στους πελάτες μεγάλη ποικιλία στέγασης και υπηρεσιών, οι οποίες μπορεί να συμπεριλαμβάνουν σουίτες, διευκολύνσεις εστίασης και επισήμων γευμάτων, σαλόνια και αίθουσες ψυχαγωγίας, εξυπηρέτηση δωματίων (room service), καλωδιακή τηλεόραση, προσωπικούς ηλεκτρονικούς υπολογιστές, αίθουσες συναντήσεων, ξεχωριστά καταστήματα, κρατήσεις δωματίων, υπηρεσίες προσωπικού θαλαμηπόλου, πλυντήριο, κομμωτήριο, πισίνα και

άλλες ψυχαγωγικές δραστηριότητες, καζίνο και άλλα παιχνίδια, μεταφορά από και προς το αεροδρόμιο, υπηρεσίες θυρωρού κ.α. (Τάνια Καπίκη – Πιβεροπούλου Υπηρεσία Υποδοχής)

Η διαδικασία που απαιτείται για την ίδρυση και τον εφοδιασμό του ξενοδοχείου με άδεια λειτουργίας (ειδικό σήμα), προβλέπει τα εξής : σύμφωνα με τον Ν. 2160/93, για την ανέγερση, μετατροπή ή επέκταση ξενοδοχείου απαιτείται, προ της υποβολής της μελέτης στη πολεοδομική υπηρεσία για την έκδοση πολεοδομικής άδειας, έγκριση από τον ΕΟΤ της αρχιτεκτονικής μελέτης του κτιρίου, μόνον ως προς το σύμφωνο αυτής με τις ισχύουσες προδιαγραφές του ΕΟΤ (Χατζηνικολάου Το Δίκαιο των καταλυμάτων και των λοιπών τουριστικών εγκαταστάσεων 2002). Ο ΕΟΤ τηρεί μητρώο των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων με αύξοντα αριθμό, τον οποίο αναγράφει μαζί με το ΑΦΜ, στο ειδικό σήμα λειτουργίας που χορηγεί στο ξενοδοχείο, για να πιστοποιεί ότι η λειτουργία του είναι νόμιμη.

Ο τύπος, τα χαρακτηριστικά και γενικά οι διαφορές που συναντούμε στα ξενοδοχεία οφείλονται στους εξής παράγοντες :

- Χρονικό διάστημα λειτουργίας
- Τοποθεσία
- Κτιριακές εγκαταστάσεις
- Μέγεθος
- Κατηγορία – επίπεδο προσφερομένων υπηρεσιών
- Ιδιοκτησιακό καθεστώς
- Ξενοδοχεία που λειτουργούν με συμβόλαιο management
- Στρατηγικές συμμαχίες
- Δικαιοχρησία (franchising)
- Ξενοδοχειακές κοινοπραξίες (consortia) (Νίκος Θεοχάρης Front Office Management 2007)

1.5 Το Σύστημα κατηγοριοποίησης ξενοδοχείων στην Ελλάδα

Οι λειτουργικές μορφές των ελληνικών ξενοδοχείων σύμφωνα με την κατάταξή τους σε κατηγορίες με το σύστημα των αστέρων, ορίζονται ως εξής (Χατζηνικολάου Το Δίκαιο των καταλυμάτων και των λοιπών τουριστικών εγκαταστάσεων 2002) :

- Ξενοδοχείο κλασικού τύπου
- Ξενοδοχείο τύπου motel
- Ξενοδοχείο τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων
- Ξενοδοχείο κλασικού τύπου και επιπλωμένων διαμερισμάτων

Ξενοδοχείο κλασικού τύπου

Πρόκειται για ξενοδοχεία που περιλαμβάνουν κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής, εστίασης και αναψυχής πελατών, υπνοδωμάτια (τουλάχιστον 10), τα οποία κατατάσσονται σε 5 κατηγορίες αστέρων. Στη χαμηλότερη κατηγορία (ενός αστέρος) κατατάσσονται μόνον ξενοδοχεία προερχόμενα από μετατροπή υφισταμένων κτιρίων και όχι ξενοδοχεία τα οποία ανεγείρονται εξ υπαρχής. (Νίκος Θεοχάρης Front Office Management 2007)

Ξενοδοχείο τύπου motel

Τα ξενοδοχεία αυτά βρίσκονται εκτός σχεδίου πόλεως, εκτός οικισμών και κατοικημένων περιοχών, επί οδικών αρτηριών μεγάλης κυκλοφορίας, οι οποίες ενώνουν μεγάλα αστικά κέντρα ή τουριστικά κέντρα και εμφανίζουν μεγάλη κίνηση αυτοκινήτων (εθνικό-επαρχιακό δίκτυο) και αποβλέπουν κατά κύριο λόγο στην εξυπηρέτηση των ταξιδιωτών που μετακινούνται με αυτοκίνητο (Weaver Lawton 2001 Tourism Management John Wiley & Sons Australia Ltd. Australia). Τα ξενοδοχεία αυτά διαθέτουν τουλάχιστον 10 υπνοδωμάτια και κατατάσσονται στις κατηγορίες τριών και τεσσάρων αστέρων.

Ξενοδοχείο τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων

Η συγκεκριμένη μορφή ξενοδοχείου διαθέτει κοινόχρηστους χώρους υποδοχής και παραμονής πελατών, καθώς και βοηθητικούς χώρους. Περιλαμβάνει διαμερίσματα ενός, δύο ή περισσότερων κύριων χώρων και κατατάσσονται και στις πέντε κατηγορίες.

Ξενοδοχείο κλασικού τύπου και επιπλωμένων διαμερισμάτων (ξενοδοχείο μικτού τύπου)

Πρόκειται για ξενοδοχεία που διαθέτουν κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής, εστίασης και αναψυχής πελατών, χώρους διανυκτέρευσης σε δωμάτια με λουτρό ή διαμερίσματα, καταστήματα για την εξυπηρέτηση των πελατών και διάφορους βοηθητικούς χώρους. Κύριο χαρακτηριστικό της συγκεκριμένης μορφής ξενοδοχείου είναι το μέγεθος, το οποίο δεν μπορεί να είναι μικρότερο των 300 κλινών. Κατατάσσονται στις κατηγορίες τεσσάρων και πέντε αστέρων. (Νίκος Θεοχάρης Front Office Management 2007)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το τμήμα υποδοχής είναι το τμήμα που αναλαμβάνει τις εργασίες που αφορούν τις κρατήσεις, την κατανομή των δωματίων, την ρεσεψιόν, την έκδοση

λογαριασμών και τις πληρωμές (Abbott Lewry Υποδοχή-Διαδικασίες, διαχείριση, δεξιότητες Αθήνα 2002).

Η υποδοχή είναι το πρώτο σημείο επαφής ξενοδοχείου και πελάτη κατά την άφιξη, η πηγή εξυπηρέτησης κατά τη διάρκεια παραμονής του, το σημείο διευθέτησης του λογαριασμού και το σημείο από όπου γίνεται η αναχώρηση. Η

υποδοχή δέχεται τα παράπονα πελατών, παρέχει πληροφορίες και υπηρεσίες και τηρεί

τα αρχεία πελατών.

Είναι γνωστό ότι η πρώτη και η τελευταία εικόνα, παίζει καθοριστικό ρόλο στην εντύπωση που θα αποκτήσει ο πελάτης από την παραμονή του στο ξενοδοχείο.

Γι' αυτό το λόγο η εργασία που εκτελείται στην υποδοχή έχει μεγάλη σπουδαιότητα.

Ο υπάλληλος της υποδοχής πρέπει να δίνει σημασία και στις πιο μικρές λεπτομέρειες.

Η προσοχή που δίνουμε σε αυτές κάνει το ξενοδοχείο να διαφέρει και να έχει υψηλής

ποιότητας εξυπηρέτηση. Τόσο στην άφιξη όσο και την αναχώρηση του πελάτη θα

πρέπει να δίνουμε μεγάλη σημασία στον χαιρετισμό γιατί προδιαθέτει τον πελάτη για

μια ευχάριστη διαμονή.

Οι περισσότερες ρεσεψιόν βρίσκονται κυρίως στο χολ του ξενοδοχείου, παράλληλα με κάποιον τοίχο με 1,5 έως 2 μέτρα χώρο εργασίας μεταξύ του τοίχου

και του πάγκου. Το ύψος του πάγκου είναι περίπου 1,15 εκατοστά και το βάθος του

75 εκατοστά. Το μήκος και το υλικό κατασκευές του μπορεί να ποικίλει ανάλογα με

την αρχιτεκτονική του ξενοδοχείου, τον αριθμό δωματίων που διαθέτει, τα καθήκοντα που εκτελούνται την Υποδοχή και τη διαμόρφωση του χολ (Καπίκη-

Πιβεροπούλου Υπηρεσία Υποδοχής).



Το σύνολο των δραστηριοτήτων και των λειτουργιών του τμήματος υποδοχής επικεντρώνεται σε δύο κύρια σημεία, στη μέγιστη δυνατή διαθεσιμότητα των δωματίων του ξενοδοχείου, καθώς και στην παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας και προδιαγραφών.

Στόχο του τμήματος αποτελεί η οργάνωση και ο συντονισμός των προσφερομένων υπηρεσιών, με απώτερο σκοπό την καλύτερη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση και ανταπόκριση στις επιθυμίες – απαιτήσεις των πελατών. Βασική προϋπόθεση για την αποτελεσματικότητα του τμήματος είναι ο συντονισμός του με τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου, γι' αυτό και δίνεται μεγάλη έμφαση στο κομμάτι της εσωτερικής επικοινωνίας μεταξύ των υπαλλήλων από τις εκάστοτε διοικήσεις των τμημάτων.

Δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι το τμήμα της υποδοχής είναι ο καθρέπτης του ξενοδοχείου, η πρώτη και η τελευταία εικόνα που αποκομίζει ο πελάτης κατά τη διάρκεια της διαμονής του και κατά συνέπεια η καλή ή κακή ανάμνηση που θα πάρει μαζί του κατά την επιστροφή του στον τόπο μόνιμης κατοικίας του.

2.1 Στόχοι του τμήματος της υποδοχής

Όταν ένα ξενοδοχείο καθορίζει τους στόχους του, η διοίκησή του εστιάζει το ενδιαφέρον της στις ενέργειες και στις αποφάσεις. Καθορίζοντας τους ακολουθητέους στόχους και τα μέσα με τα οποία θα επιτευχθούν, η επιχείρηση ορίζει ξεκάθαρα την προσέγγισή της στα θέματα χειρισμού των πελατών, προσωπικού και ιδιοκτητών, δηλαδή τη γενική πολιτική, η οποία υποδηλώνει τις γενικές κατευθύνσεις. (Σωτηριάδης Μάνατζμεντ ξενοδοχείων και επιχειρήσεων εστίασης και αναψυχής 2000 Πάτρα)

Παραδείγματα στόχων της υποδοχής που μπορούν να μετρηθούν είναι :

1. αύξηση της μέσης ετήσιας πληρότητας συγκριτικά με τον προηγούμενο χρόνο κατά 3%
2. αύξηση του ποσοστού τακτικών πελατών κατά 5%
3. μείωση των παραπόνων πελατών κατά 15%

μείωση του απαιτούμενου χρόνου για άφιξη και αναχώρηση πελάτη κατά τρία λεπτά κτλ. (Καπίκη-Πιβεροπούλου Υπηρεσία Υποδοχής)

Η συμβολή του τμήματος υποδοχής στην εκπλήρωση των αρχικά προκαθορισμένων στόχων κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική και προσδιορίζεται από τις δραστηριότητες και τα πρότυπα που πρέπει να ακολουθούνται προκειμένου να φέρει εις πέρας την αποστολή της. Στο σημείο αυτό θεωρείται σκόπιμη η αξιολόγηση του περιβάλλοντος του τμήματος, των ικανοτήτων και των αδυναμιών του, ώστε οι στόχοι να είναι ρεαλιστικοί και σε άμεση σχέση με το τι μπορεί να επιτύχει το προσωπικό της υποδοχής. (Streiner , Miner, Gray Management policy & Strategy : text, readings and cases Macmillan Publishing Company New York)

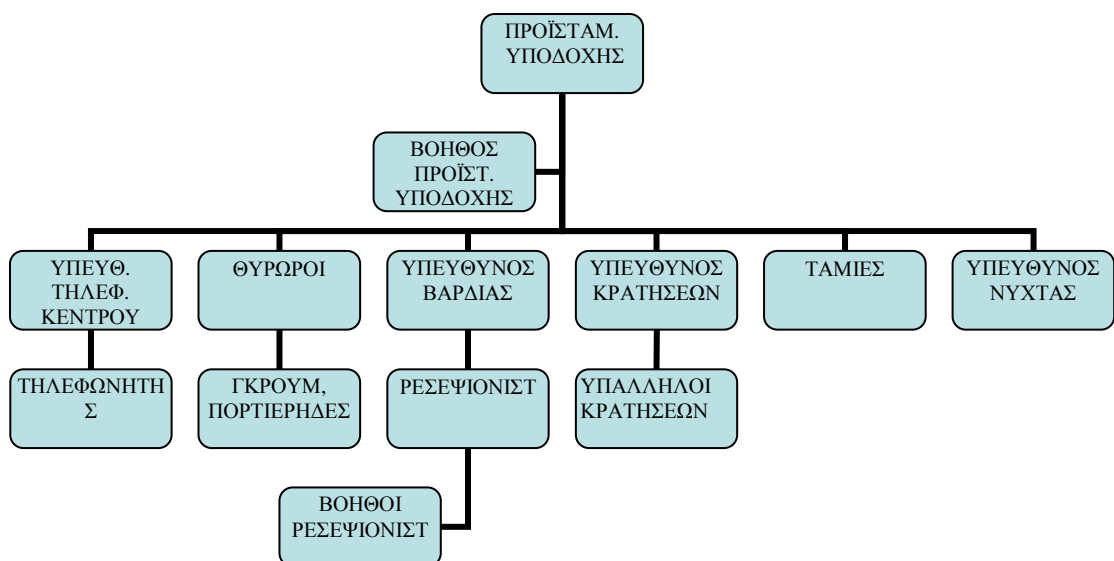
2.2 Οργάνωση του τμήματος της υποδοχής

Ο τρόπος οργάνωσης του τμήματος εξαρτάται από τον αριθμό των προσφερομένων υπηρεσιών. Κάθε ξεχωριστή υπηρεσία ή λειτουργία που επιτελείται στο χώρο της υποδοχής συνιστά ένα αυτοτελές τμήμα.

Οι βασικές υπηρεσίες, που αποτελούν τους κυριότερους τομείς δραστηριοτήτων, συνοψίζονται στις παρακάτω :

1. κρατήσεις
2. θυρωρείο (conciierge, groom)
3. ρεσεψιόν (front desk)
4. ταμείο
5. τηλεφωνικό κέντρο
6. νυχτερινή υπηρεσία (night audit- night shift)

(Νίκος Θεοχάρης Front Office Management 2007)



Διάγραμμα 2.2 Οργάνωση της υποδοχής ενός μεγάλου ξενοδοχείου

2.3 Στελέχωση του τμήματος της υποδοχής

Η διαπίστωση των Abbot, Lewry επιβεβαιώνει τη συμβολή του προσωπικού στη λειτουργία του ξενοδοχείου : «ένα ικανό και αποδοτικό προσωπικό αποτελεί βασικό στοιχείο για οποιαδήποτε επιτυχημένη υπηρεσία, προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι».

Το επίπεδο γνώσεων, η εμπειρία και οι ιδιαίτερες ικανότητες- δεξιότητες αποτελούν τα κύρια χαρακτηριστικά για την επιλογή ενός υπαλλήλου υποδοχής από το ξενοδοχείο. Οι Becker, Wellins (Customer – Service perceptions and reality, training and development journal 1990) παρουσιάζουν έναν ικανοποιητικό κατάλογο με τις ικανότητες που πρέπει να διαθέτει το προσωπικό που έρχεται σε επαφή με τους πελάτες. Πιο αναλυτικά :

- ικανότητα στην άμεση επικοινωνία με τους πελάτες
- ικανότητα εκπλήρωσης των καθηκόντων
- ικανότητα στη λήψη αποφάσεων, σχετικά με την ικανοποίηση επιθυμιών των πελατών
- ευελιξία, ενεργητικότητα, αξιοπιστία και ένα περιποιημένο παρουσιαστικό
- πρωτοβουλία, ειδικές γνώσεις και κριτική ικανότητα
- υποκίνηση-θέληση να εξυπηρετεί τους πελάτες
- πειθώ και ταλέντο πωλητού
- ικανότητα σχεδιασμού
- αντοχή (ορθοστασία-κυλιόμενο ωράριο)
- ικανότητα να αναλύει την κατάσταση του πελάτη
- υψηλές απαιτήσεις

2.4 ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Η επιλογή του προσωπικού της υποδοχής πρέπει να γίνεται με κριτήρια τις ικανότητες, τις γνώσεις και τις κλίσεις τους. Δύο συγκεκριμένα προσόντα που συνήθως απαιτούνται για την εργασία στην υποδοχή είναι η κλίση στα μαθηματικά και οι γνώσεις πληκτρολόγησης. Οι μαθηματικές γνώσεις ενός υπαλλήλου θα τον βοηθήσουν να καταλάβει την τήρηση των λογαριασμών και τη διαδικασία καταχωρήσεων, ενώ οι γνώσεις πληκτρολόγησης είναι χρήσιμες για τη χρησιμοποίηση του Η/Υ. (Καπίκη-Πιβεροπούλου Υπηρεσία Υποδοχής)

Ο ρυθμός ανανέωσης του προσωπικού στο τμήμα της υποδοχής διαφέρει από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο. την κύρια ευθύνη για τις προσλήψεις νέου προσωπικού την έχει ο προϊστάμενος του τμήματος υποδοχής (σε συνεργασία με τον διευθυντή προσωπικού), ο οποίος είναι ο μόνος που γνωρίζει πολύ

καλά τη φύση της εργασίας και τις ανάγκες του τμήματος. (Νίκος Θεοχάρης Front Office Management 2007)

Η καταλληλότερη μέθοδος προκειμένου να εξασφαλίσουμε το κατάλληλο άτομο για την καταλληλότερη θέση είναι η προετοιμασία μιας λεπτομερούς περιγραφής της θέσης εργασίας (job description). Εδώ προσδιορίζονται τα πλαίσια μέσα στα οποία οφείλει να κινείται ο εργαζόμενος κατά την εκτέλεση της εργασίας του, έτσι ώστε να αποφεύγονται πιθανές παρερμηνείες για τη θέση και το ρόλο του μέσα στην επιχείρηση. Σύμφωνα με τον Βάλβη, οι περιγραφές θέσεων εργασίας αποτελούν ένα σημαντικό εργαλείο και μια από τις σημαντικές προϋποθέσεις για την αποτελεσματικότερη εφαρμογή της διαδικασίας της αξιολόγησης των θέσεων εργασίας στην επιχείρηση. (Βάλβης 2005 Διοίκηση προσωπικού) Η σύνταξη σχεδίων περιγραφής εργασίας είναι αρμοδιότητα του προϊσταμένου υποδοχής και αναφέρονται ξεχωριστά σε κάθε θέση εργασίας που περιλαμβάνει το οργανόγραμμα του τμήματος. (Ντόντη Λειτουργία Υποδοχής Front Office Αθήνα)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στο κεφάλαιο που ακολουθεί αναλύονται οι κανόνες συμπεριφοράς, η εμφάνιση, τα τυπικά προσόντα, η ιεραρχία καθώς και ο χώρος αρμοδιότητας των υπαλλήλων της υποδοχής σύμφωνα με τον οδηγό προσωπικού ενός μεγάλου ελληνικού ομίλου ξενοδοχείων με ξενοδοχείο στο νομό Χανίων και επίσης σύμφωνα με το ISO που καθορίζει τις λειτουργίες υποδοχής μεγάλης ξενοδοχειακής μονάδας πέντε αστέρων με έδρα τα Χανιά.

3.1 Βασικές Αρχές Συμπεριφοράς

Η τήρηση των βασικών αρχών συμπεριφοράς συντελεί στην καλύτερη διεξαγωγή της λειτουργίας του ξενοδοχείου και προσδίδει κύρος στον εργαζόμενο και κατ' επέκταση στην ίδια την επιχείρηση – εταιρεία. Οι παρακάτω αρχές βοηθούν στα παραπάνω.

- Το προσωπικό είναι φιλικό, σεμνό, διακριτικό, χαμογελαστό και πρόθυμο προς τους πελάτες.
- Ο τυπικός χαιρετισμός που απευθύνεται στον πελάτη είναι πάντα στα ελληνικά και είναι είτε γενικός «Χαίρεται» ή αντίστοιχος με την ώρα της ημέρας.
- Να υπάρχει διάθεση και πνεύμα εξυπηρέτησης ώστε να αντιμετωπίζεται κάθε πρόβλημα όχι μόνο του πελάτη, αλλά και να υπάρχει πνεύμα συντροφικότητας και αλληλεγγύης ανάμεσα σε όλα τα τμήματα.
- Ο κάθε πελάτης αντιμετωπίζεται σαν μοναδική περίπτωση και όχι σαν μέρος του συνόλου.
- Οι επιθυμίες και οι ερωτήσεις του πελάτη ακούγονται με προσοχή και κατανοούνται πλήρως, έτσι ώστε να ικανοποιούνται και να απαντώνται σωστά.
- Ο πελάτης δεν πρέπει να ταλαιπωρείται από τμήμα σε τμήμα. Πρέπει να εξυπηρετείται άμεσα από το προσωπικό, το οποίο προσπαθεί να δώσει λύση ενδομηματικά.
- Αν το προσωπικό δε γνωρίζει να απαντήσει αμέσως στον πελάτη, αποφεύγει εκφράσεις του τύπου «Δεν γνωρίζω» ή «Δεν ξέρω», αλλά «Θα πληροφορηθώ και θα σας ενημερώσω», όπως και αντί «Όχι»

μπορεί να χρησιμοποιηθεί άλλη έκφραση του τύπου «Δυστυχώς, αλλά».

- Σε περίπτωση που ο πελάτης ζητήσει κάτι σε κάποιον από το προσωπικό, ο οποίος δεν κατανοεί τη γλώσσα, αμέσως ειδοποιείται το τμήμα της υποδοχής, το οποίο έρχεται σε επαφή με τον πελάτη ώστε να του προσφέρει τις κατάλληλες υπηρεσίες.
- Σκοπός είναι η καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση ώστε να νιώσει ο πελάτης ότι έχει γίνει το καλύτερο γι' αυτόν και να μείνει με τις καλύτερες εντυπώσεις για το ξενοδοχείο.
- Αντικείμενα που ο πελάτης άφησε ή ξέχασε στην αναχώρηση παραδίδονται στην προϊσταμένη από την καμαριέρα..
- Δώρα που δίδονται από τους πελάτες στο προσωπικό, ανεξαρτήτου αξίας, καταγράφονται λεπτομερώς σε ειδικό έντυπο, που βρίσκεται στο γραφείο ελέγχου ή προσωπικού, συνοδευόμενο από υπογραφή του προϊσταμένου του συγκεκριμένου τμήματος.
- Υπάρχει πάντα μια σχετική απόσταση ασφαλείας από τον πελάτη.
- Το χιούμορ που γίνεται από το προσωπικό προς τον πελάτη θα πρέπει να διέπεται από λειπότητα και διακριτικότητα. Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται στις εκφράσεις της ελληνικής γλώσσας, καθώς δεν υπάρχουν αντίστοιχες και μπορεί να αποτελέσουν αντικείμενο παρεξηγήσεων.
- Δεν επιτρέπεται ο σχολιασμός και η συζήτηση γύρω από τα χαρακτηριστικά των πελατών, αλλά και οι προσφωνήσεις που δεν είναι ευγενικές και μπορεί να προκαλέσουν τη δυσφορία του πελάτη.
- Επικοινωνία και συζητήσεις μεταξύ προσωπικού γίνονται διακριτικά και χαμηλόφωνα. Ακόμα η διεκπεραίωση κάθε εργασίας γίνεται όσο το δυνατόν αθόρυβα, ώστε να μην ενοχλούνται οι πελάτες αλλά και οι υπόλοιποι εργαζόμενοι.
- Στο πλαίσιο της επικοινωνίας μεταξύ συναδέλφων η σωστή προσφώνηση είτε «Συνάδελφε» είτε με το όνομα του συναδέλφου.
- Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στη δροσερή και φρέσκια αναπνοή.
- Κατά τη διάρκεια της βάρδιας επιτρέπεται ένας καφές, αναψυκτικό ή νερό.
- Η προσέλευση και η αποχώρηση του προσωπικού από το χώρο της εργασίας γίνεται από προκαθορισμένες από τη διεύθυνση διαδρομές για λόγους καλαισθησίας καθώς και μη όχλησης των πελατών.
- Δε χρησιμοποιείται από το προσωπικό το ασανσέρ και η τουαλέτα πελατών.
- Σε περίπτωση εντοπισμού μη ενοίκων στους χώρους του ξενοδοχείου, η υποδοχή πρέπει να ενημερωθεί άμεσα.
- Οτιδήποτε είναι αυτονόητο, το προσωπικό καλό θα ήταν να το κάνει χωρίς να περιμένει εντολή από τους προϊσταμένους πχ. Το μάζεμα αποτίγερων και η περισυλλογή άλλων διασκορπισμένων αντικειμένων.
- Η απάντηση σε κλήση σε όλα τα τμήματα πρέπει να είναι maximum σε 4 χτυπήματα.

- Κατά τη διάρκεια της εργασίας δεν επιτρέπονται:
Το μάσημα τσιγλας
Η μεταφορά προσωπικών κινητών τηλεφώνων
Το κάπνισμα σε κοινόχρηστους χώρους

3.2 Ειδικοί κανόνες συμπεριφοράς για το τμήμα της υποδοχής

- Οποιοσδήποτε πλησιάζει το τμήμα της υποδοχής (είτε πελάτης είτε συνεργάτης είτε προσωπικό) αντιμετωπίζεται με την ίδια προσοχή.
- Η σχέση με τα άλλα τμήματα – αντιπροσώπους τουριστικών γραφείων οφείλει να είναι αρμονική και να διέπεται από πνεύμα συνεργασίας και αλληλοβοήθειας με κοινό στόχο την ικανοποιητική εξυπηρέτηση του πελάτη.
- Το προσωπικό της υποδοχής δεν επιτρέπεται να έχει γυρισμένη πλάτη προς τους πελάτες ή κατεβασμένο το κεφάλι αγνοώντας τους. Το προσωπικό κατευθύνεται προς τον πελάτη, είτε αυτόν που έρχεται, είτε αυτόν που περιμένει τη σειρά του.
- Οι υπάλληλοι της υποδοχής δεν επιτρέπεται να στηρίζονται οπουδήποτε, όπως σε κολώνες ή επάνω στον πάγκο.
- Πίσω από τον πάγκο υποδοχής δεν υπάρχει καμία καρέκλα.



3.3 Βασικές αρχές εμφάνισης

Η καθαρή και περιποιημένη εμφάνιση είναι πολύ σημαντική καθώς προδιαθέτει θετικά τον πελάτη. Καθ' όλη τη διάρκεια παραμονής του στο

χώρο του ξενοδοχείου ο εργαζόμενος συμμορφώνεται με τους εξής κανονισμούς:

- Το άρωμα είναι διακριτικό και όχι ιδιαίτερα έντονο και σε υπερβολικές ποσότητες.
- Η γραβάτα είναι πάντα καλοδεμένη.
- Η γενική εμφάνιση είναι περιποιημένη, δηλαδή τα ρούχα να είναι καθαρά και σιδερωμένα και τα παπούτσια γυαλισμένα.
- Η κάλτσα στους άνδρες ταιριάζει με τη στολή και το καλσόν στις γυναίκες να είναι στο χρώμα του δέρματος.
- Η κονκάρδα με το όνομα του υπαλλήλου και το λογότυπο της επιχείρησης φοριέται πάντα στην αριστερή πλευρά της στολής χωρίς να υπάρχει επάνω στην κονκάρδα επιπλέον στολισμός και μόνο κατά τη διάρκεια της εργασίας. Στους τμηματάρχες θα πρέπει να αναγράφεται επιπλέον το επώνυμό τους και ο τίτλος τους.
- Τα κοσμήματα είναι απλά και όχι ογκώδη με έντονα χρώματα. Επίσης δεν επιτρέπονται τα κομποσκοίνια.
- Το μακιγιάζ είναι διακριτικό χωρίς έντονα χρώματα στα κραγιόν και στις σκιές.
- Τα παπούτσια για τις γυναίκες είναι μαύρα με χαμηλό τακούνι, κλασικά χωρίς ανοίγματα στα δάκτυλα ή στη φτέρνα και μεταλλικές αγκράφες. Τα παπούτσια για τους άνδρες είναι μαύρα, με χαμηλό τακούνι, κλασικά (στυλ σκαρπίνι), χωρίς ανοίγματα και τρακτερωτή σόλα.
- Προσωπικά αντικείμενα, όπως κλειδιά, γυαλιά ηλίου, κέρματα δε μεταφέρονται στις τσέπες των υπαλλήλων.
- Η προσωπική υγιεινή είναι καθημερινή, όπως επιμελημένο μουστάκι και κούρεμα για τους άνδρες, περιποιημένα μαλλιά και απαλά βαμμένα νύχια για τις γυναίκες.
- Το σακάκι και το κουμπί του πουκαμίσου της γραβάτας είναι κουμπωμένο.
- Τα τατουάζ δεν πρέπει να φαίνονται.

3.4 Ειδικοί κανόνες εμφάνισης για το τμήμα της υποδοχής

- Οι υπάλληλοι υποδοχής στα ξενοδοχεία 5* να φορούν σακάκι καθ' όλη τη διάρκεια της εργασίας τους.
- Οι υπάλληλοι υποδοχής στα ξενοδοχεία 48 να φορούν πουκάμισο με μακρό μανίκι χωρίς να το γυρίζουν. Το σακάκι το φορούν μόνο τους ψυχρούς μήνες. Ο καθορισμός γίνεται από το Γενικό Διευθυντή.

3.5 Προσωπικό τμήματος υποδοχής

3.5.1 Υπάλληλος υποδοχής (Receptionist)

Χώροι αρμοδιότητας

Υποδοχή (front desk και γραμματεία) και ταμείο υποδοχής. Τηλεφωνικό κέντρο και grooms.

Ιεραρχία

Αναφέρεται στον Προϊστάμενο Υποδοχής (Front Office Manager). Κατευθύνει και καθοδηγεί το βοηθό υποδοχής και τους grooms.

Συνεργασία

Συνεργάζεται άμεσα με τις κρατήσεις και το τηλεφωνικό κέντρο. Επίσης συνεργάζεται με το τμήμα συντήρησης και τα επισιτιστικά τμήματα (food & beverage departments). Τέλος, το τμήμα με το οποίο απαιτείται η πιο στενή και αρμονική συνεργασία είναι το τμήμα ορόφων το οποίο είναι υπεύθυνο για την έγκαιρη και σωστή προετοιμασία των δωματίων, τις αλλαγές δωματίων, την κάλυψη των ιδιαίτερων επιθυμιών των πελατών κλπ.

Φύλο

Γυναίκα ή άντρας.

Τυπικά προσόντα

Να είναι τουλάχιστο απόφοιτος βασικής τουριστικής σχολής. Να έχει καλές οργανωτικές και διοικητικές γνώσεις και βασικές οικονομικές γνώσεις. Πολύ καλές γνώσεις χρήσης προγραμμάτων και επεξεργασίας στοιχείων στον υπολογιστή είναι απαραίτητες. Να είναι πολύ καλός γνώστης τουλάχιστον των δύο πιο απαραίτητων ξένων γλωσσών που χρησιμοποιούνται.

Να είναι τουλάχιστον εικοσιδύο (22) χρονών και να έχει εργαστεί τουλάχιστον ένα χρόνο σαν νυκτερινός υπάλληλος υποδοχής ή δύο χρόνια σαν βοηθός υπαλλήλου υποδοχής στην ίδια εταιρεία ή σε αντίστοιχης κατηγορίας ξενοδοχεία.

Η παρουσία του να είναι πολύ καλή. Να είναι κοινωνικός, με φιλόξενο πνεύμα, ευχάριστος, ευγενής και πρόσχαρος. Απαιτείται ευφράδεια λόγου, μνήμη, παρατηρητικότητα και ικανότητα υπολογισμών. Να είναι ήρεμος και ψύχραιμος. Στοιχεία όπως η συναδελφικότητα, η οργανωτικότητα, η πειθαρχία, η προθυμία, η φιλική διάθεση, η υπομονή και η εγκαρδιότητα επιβάλλεται να τον χαρακτηρίζουν.

Έχει άμεση επαφή με τους πελάτες, γι' αυτό πρέπει να έχει άριστους τρόπους και μεθόδους επικοινωνίας, ευκολίας προσέγγισης όπως και ικανότητα στην προώθηση των υπολοίπων τμημάτων του ξενοδοχείου (εστιατόρια, bars κλπ). Επίσης, να έχει την ικανότητα της άμεσης επίλυσης προβλημάτων που αντιμετωπίζει κατά την εκτέλεση των εργασιών του.

Εξέλιξη

Επόμενο στάδιο εξέλιξης μπορεί να θεωρηθεί η θέση του προϊσταμένου υποδοχής (Front Office Manager) ύστερα από διάστημα τουλάχιστον τεσσάρων χρόνων παραμονής στην υφιστάμενη θέση και έχοντας την κατάλληλη εμπειρία από τη λειτουργία των διαφόρων τμημάτων υποδοχής (κρατήσεις, έλεγχος λογαριασμών πελατών, λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου κλπ). Γι' αυτό θεωρείται απαραίτητη η κάλυψη των τοπικών προσόντων που προϋποθέτει η θέση αυτή.

Καθήκοντα

- Φροντίδα για την πληρέστερη εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των αναγκών των πελατών μέσα στα πλαίσια των καθηκόντων και των αρμοδιοτήτων του.
- Διεκπεραίωση των αφίξεων, των αναχωρήσεων πελατών και φροντίδα για την καλή παραμονή αυτών.
- Υποδοχή των πελατών και παροχή των αναλόγων δωματίων που έχουν κρατηθεί (allocation) σύμφωνα με τις προτιμήσεις τους.
- Καταχώρηση των στοιχείων των πελατών στον υπολογιστή σύμφωνα με τις απαιτήσεις που έχουν καθοριστεί από τη διεύθυνση καθώς και της νομοθεσίας.
- Αλλαγές δωματίων – όταν αυτό είναι δυνατόν- με ταυτόχρονη ενημέρωση του τμήματος ορόφων (housekeeping) και διεκπεραίωση της μεταφοράς των αποσκευών των πελατών από τους groomers.
- Έκδοση ειδικού δελτίου αλλαγής δωματίων και αποστολής του στο τμήμα ορόφων και στον έλεγχο.
- Έλεγχος των σημαντικών (V.I.P.) αφίξεων και ενημέρωση των αντίστοιχων τμημάτων όπως π.χ. τμήμα ορόφων (housekeeping), εξυπηρέτηση δωματίων (room service) κλπ.
- Λήψη των κρατήσεων και προώθησή τους στο αντίστοιχο τμήμα των κρατήσεων του ξενοδοχείου.
- Ενασχόληση με παράπονα πελατών και φροντίδα για την επίλυση προβλημάτων που τους απασχολούν.
- Προώθηση των πωλήσεων και χρήσης των διαφόρων τμημάτων του ξενοδοχείου (ταβέρνα, mini market κλπ) από τους πελάτες.
- Φροντίδα για την προώθηση της εισερχόμενης αλληλογραφίας και των μηνυμάτων των διαμενόντων πελατών του ξενοδοχείου.
- Ενημέρωση του προϊσταμένου του για τυχόν βλάβες, φθορές και ελλείψεις στα δωμάτια, που του αναφέρονται από τους πελάτες αλλά και από το τμήμα ορόφων του ξενοδοχείου.
- Έλεγχος της αντίστοιχης αλληλογραφίας του πελάτη που έχει ήδη έρθει στο ξενοδοχείο –ημερομηνία άφιξης, αναχώρησης, τιμή και ιδιαίτερες επιθυμίες- αν συμφωνεί με την κάρτα εγγραφής του (registration card).
- Ενημέρωση των αρχείων των δωματίων με τις αλλαγές, με τις καινούριες αφίξεις καθώς και με τις αναχωρήσεις που πραγματοποιούνται.

- Καταχώρηση σε λογαριασμούς πελατών χρεωστικών που δεν μπορούν να χρεωθούν αυτόματα στα τμήματα όπως π.χ. laundry κλπ.
- Προετοιμασία για τις αφίξεις πελατών της επόμενης ημέρας.
- Εξόφληση λογαριασμών πελατών και αλλαγή συναλλάγματος, αν δεν υπάρχει ειδικός υπάλληλος γι' αυτή τη δουλειά.
- Ενημέρωση για τυχόν συμβάντα και ιδιαιτερότητες στον προϊστάμενο υποδοχής, όπως και τον αντικαταστάτη του στην επόμενη βάρδια (log book).
- Συμμετοχή στα εκπαιδευτικά προγράμματα που διοργανώνει η εταιρεία και που σκοπό έχουν την πληρέστερη κατάρτιση του στους τομείς εργασίας του.
- Συμμετοχή στα τακτικά συμβούλια που διοργανώνονται από τον προϊστάμενο του τμήματός του.
- Προσεκτική και πάντα μέσα στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων και των καθηκόντων του, επικοινωνία με τους πελάτες, γνώση των κανόνων του οδηγού προσωπικού καθώς και πιστή εφαρμογή του εσωτερικού κανονισμού του ξενοδοχείου.

Πράσινα καθήκοντα

Ενήμερος για την περιβαλλοντική πολιτική και δραστηριότητες της εταιρείας και προβολή ή χρησιμοποίησή τους στην ενημέρωση των πελατών και σε συζητήσεις μαζί τους

3.5.2 Υπεύθυνος κρατήσεων

Χώροι αρμοδιότητας

Κρατήσεις και γραμματεία υποδοχής.

Ιεραρχία

Αναφέρεται στον προϊστάμενο υποδοχής.

Συνεργασία

Συνεργάζεται άμεσα με τους υπαλλήλους της υποδοχής καθώς και με τη γραμματεία της υποδοχής.

Φύλο

Γυναίκα ή άντρας.

Τυπικά προσόντα

Να είναι τουλάχιστο απόφοιτος βασικής τουριστικής σχολής. Να έχει βασικές οργανωτικές και διοικητικές γνώσεις και βασικές οικονομικές γνώσεις. Πολύ καλές γνώσεις χρήσης προγραμμάτων και επεξεργασίας στοιχείων στον

υπολογιστή είναι απαραίτητες. Να είναι πολύ καλός γνώστης τουλάχιστον των δύο πιο απαραίτητων ξένων γλωσσών που χρησιμοποιούνται.

Να είναι τουλάχιστον εικοσιδύο (22) χρονών και να έχει εργαστεί τουλάχιστον ένα χρόνο σαν νυκτερινός υπάλληλος υποδοχής ή δύο χρόνια σαν βοηθός υπαλλήλου υποδοχής στην ίδια εταιρεία ή σε αντίστοιχης κατηγορίας ξενοδοχεία.

Η παρουσία του να είναι πολύ καλή. Να διαθέτει ικανότητα για εξεύρεση άμεσων λύσεων σε τυχόν προβλήματα με τις κρατήσεις. Επιβάλλεται να έχει πολύ καλούς τρόπους επικοινωνίας με τους πελάτες καθώς και ικανότητες πωλήσεων. Στοιχεία όπως η συναδελφικότητα, η οργανωτική ικανότητα, η μεθοδικότητα και η ικανότητα υπολογισμών επιβάλλεται να τον χαρακτηρίζουν.

Εξέλιξη

Επόμενο στάδιο εξέλιξης μπορεί να θεωρηθεί η θέση του προϊσταμένου υποδοχής (Front Office Manager) ύστερα από διάστημα τουλάχιστον τεσσάρων χρόνων παραμονής στην υφιστάμενη θέση και έχοντας την κατάλληλη εμπειρία από τη λειτουργία των διαφόρων τμημάτων υποδοχής (κρατήσεις, έλεγχος λογαριασμών πελατών, λειτουργία τηλεφωνικού κέντρου κλπ). Γι' αυτό θεωρείται απαραίτητη η κάλυψη των τυπικών προσόντων που προϋποθέτει η θέση αυτή.

Καθήκοντα

- Η λήψη, ο έλεγχος, η καταχώρηση και αρχειοθέτηση των κρατήσεων των πελατών του ξενοδοχείου.
- Η καθημερινή παρακολούθηση της διαθεσιμότητας του ξενοδοχείου (hotel availability), όχι μόνο για τις αμέσως επόμενες ημέρες, αλλά και για τους επόμενους μήνες, έτσι ώστε να μπορούν να εντοπιστούν οι ημερομηνίες που ενδέχεται να υπάρξει πρόβλημα και να μπορεί να δοθεί σωστή προβλεπόμενη κίνηση (forecast) στα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου.
- Η καθημερινή παρακολούθηση της κάλυψης (allotment) του ξενοδοχείου από τα πρακτορεία και οι μεταβολές αυτής, όχι μόνο ποσοτικά δηλ. αριθμός κρατήσεων που καταχωρούνται, αλλά και ποιοτικά, δηλ. κάλυψης ανά τύπο δωματίου (follow up).
- Η ανάλυση και καταχώρηση τιμών των συμβολαίων και γενικά των τιμών του ξενοδοχείου στον υπολογιστή, έτσι ώστε να χρησιμοποιηθούν κωδικοποιημένοι και να συμβάλλουν στην καλύτερη λειτουργία των εργασιών του τμήματος.
- Καταχώρηση στον υπολογιστή και έλεγχος τυχόν προκαταβολών που έχουν δώσει οι πελάτες.
- Παρακολούθηση αφίξεων groups (ώρες πτήσεων, αφίξεων στο ξενοδοχείο) και ενημέρωση του προϊσταμένου του.
- Έλεγχος και καταχώρηση τιμών και συμβολαίων με εταιρείες/πρακτορεία

- Διεκπεραίωση της αλληλογραφίας με τους πελάτες. Λαμβάνονται υπόψη οι ιδιαίτερες προτιμήσεις τους και προβαίνει στην εκπλήρωσή τους (special requests). Σε περίπτωση που οι απαιτήσεις ή οι προτιμήσεις των πελατών είναι τέτοιες που μπορεί να δοθεί λύση από τον υπάλληλο κρατήσεων ή (π.χ. ειδική τιμή), τότε ενημερώνεται ο υπεύθυνος κρατήσεων ή ο προϊστάμενος υποδοχής, για να δοθεί λύση.
- Ενημέρωση των υπαλλήλων του τμήματος υποδοχής του ξενοδοχείου για τυχόν ιδιαιτερότητες των πελατών.
- Παρακολούθηση των μη επιβεβαιωμένων κρατήσεων (option) και της λίστας αναμονής (waiting list) των πελατών.
- Ενημέρωση και έλεγχος του πελατολογίου του ξενοδοχείου.
- Η καταχώρηση συνεργατών και πρακτορείων που συνεργάζονται με το ξενοδοχείο, στο πελατολόγιο του ξενοδοχείου και η χρησιμοποίησή του για κάθε δυνατή πληροφορία καθώς και για την τιμολόγησή τους.
- Η περιοδική ενημέρωση του πελατολογίου του ξενοδοχείου για το χαρακτηρισμό των πελατών, όπως επαναλαμβανόμενοι πελάτες, σημαντικοί πελάτες (VIP), ειδικοί πελάτες (π.χ. businessman, honeymooners κ.α.) και η χρησιμοποίησή του ανάλογα με τον τρόπο που θέλει η διεύθυνση να χειριστεί το πελατολόγιο αυτό, π.χ. στους επαναλαμβανόμενους πελάτες να σταλθεί χριστουγεννιάτικη κάρτα (direct mailing).
- Συμμετοχή στα τακτικά συμβούλια που διοργανώνονται από τον προϊστάμενο του τμήματός του (front office meetings).
- Προσεκτική και πάντα μέσα στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων και των καθηκόντων του, επικοινωνία με τους πελάτες, γνώση των κανόνων του οδηγού προσωπικού καθώς και πιστή εφαρμογή του εσωτερικού κανονισμού του ξενοδοχείου.

Πράσινα καθήκοντα

Ενήμερος για την περιβαλλοντική πολιτική και δραστηριότητες της εταιρείας και προβολή ή χρησιμοποίησή τους στην ενημέρωση των πελατών και σε συζητήσεις μαζί τους.

3.5.3 Φύλακας (Security)

Χώροι αρμοδιότητας

Θυρωρείο ξενοδοχείου, θυρωρείο προσωπικού καθώς και όλοι οι χώροι του ξενοδοχείου.

Ιεραρχία

Αναφέρεται στον προσωπάρχη του ξενοδοχείου.

Συνεργασία

Συνεργάζεται με το νυκτερινό υπάλληλο υποδοχής με τον οποίο μεριμνά για τη σωστή λειτουργία του ξενοδοχείου κατά τη διάρκεια της νύχτας.

Φύλο

Άντρας.

Τυπικά προσόντα

Να είναι απόφοιτος λυκείου. Να έχει βασικές γνώσεις μίας τουλάχιστον από τις δύο ξένες γλώσσες που χρησιμοποιούνται κυρίως στο ξενοδοχείο, δηλ. αγγλικών ή γερμανικών. Να είναι τουλάχιστον είκοσι (20) χρονών και να έχει εκπληρώσει τις στρατιωτικές του υποχρεώσεις, κατά προτίμηση στις ειδικές δυνάμεις.

Η παρουσία του να είναι καλή. Απαιτείται παρατηρητικότητα, ευστροφία, μεθοδικότητα καθώς και ικανότητα να ανταπεξέρχεται στις δύσκολες καταστάσεις που πιθανόν να του παρουσιάζονται κατά την εκτέλεση των εργασιών του.

Εξέλιξη

Η εξέλιξή του δεν είναι προσδιορισμένη.

Καθήκοντα

- Έλεγχος και παρακολούθηση όλων όσων συμβαίνουν εντός και εκτός του χώρου του ξενοδοχείου.
- Έλεγχος εισόδου και εξόδου προσωπικού καθώς και μέριμνα και έλεγχο για τη σωστή λειτουργία του θυρωρείου του ξενοδοχείου (κάρτες προσωπικού).
- Έλεγχος της μεταφοράς αντικειμένων από τους εργαζόμενους καθώς και έλεγχος για την εφαρμογή του εσωτερικού κανονισμού του ξενοδοχείου που αναφέρεται στην ενδυμασία του προσωπικού κατά την είσοδο και έξοδο του από το ξενοδοχείο.
- Έλεγχος εισερχομένων και εξερχομένων αυτοκινήτων στο ξενοδοχείο.
- Μέριμνα για την ασφάλεια των πελατών σε όλους τους χώρους εντός του ξενοδοχείου.
- Παρακολούθηση ατόμων που πιστεύουν ή έχουν τις πληροφορίες ότι κινούνται ύποπτα εντός και εκτός των χώρων του ξενοδοχείου.
- Τακτικές περιφορές σε όλους τους χώρους του ξενοδοχείου κατά τη διάρκεια της νύχτας.
- Τακτικός έλεγχος των χώρων του ξενοδοχείου, των εγκαταστάσεων και των μηχανημάτων (φώτα, κλιματιστικά, εστίες, κλπ.) και μέριμνα για το κλείσιμό τους όταν αυτά δε χρησιμοποιούνται.
- Σύνταξη αναφοράς στον προϊστάμενό του για τυχόν συμβάντα και γεγονότα που τυχαίνουν κατά την εκτέλεση της υπηρεσίας του.
- Αναφορά στον προϊστάμενό του όλων των βλαβών, φθορών και ελλείψεων που παρατηρεί κατά την εκτέλεση της υπηρεσίας του.

- Γνώση και εφαρμογή των κανόνων ασφαλείας και πυρασφάλειας που ισχύουν σε όλους τους χώρους του ξενοδοχείου.
- Συμμετοχή στα εκπαιδευτικά προγράμματα που διοργανώνει το ξενοδοχείο και που σκοπό έχουν την πληρέστερη κατάρτισή του στους τομείς της εργασίας του.
- Προσεκτική και πάντα μέσα στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων και των καθηκόντων του επικοινωνία με τους πελάτες, γνώση του οδηγού προσωπικού καθώς και πιστή εφαρμογή του εσωτερικού κανονισμού του ξενοδοχείου.

3.5.4 Υπάλληλος ελέγχου λογαριασμών πελατών

Χώρος αρμοδιότητας

Γραφεία τμήματος ελέγχου.

Ταμείο συναλλάγματος υποδοχής και ταμείο τηλεφωνικού κέντρου.

Ιεραρχία

Αναφέρεται στον προϊστάμενο του τμήματος ελέγχου του ξενοδοχείου από τον οποίο καθοδηγείται.

Συνεργασία

Συνεργάζεται με τους εργαζομένους στο τμήμα υποδοχής που είναι υπεύθυνοι για το κλείσιμο των λογαριασμών των πελατών (night auditor). Επίσης ελέγχει και συνεργάζεται με τους εργαζομένους στο ταμείο συναλλάγματος του ξενοδοχείου καθώς και με το τμήμα του τηλεφωνικού κέντρου του ξενοδοχείου.

Φύλο

Άντρας ή γυναίκα.

Τυπικά προσόντα

Να είναι τουλάχιστον απόφοιτος βασικής τουριστικής σχολής ή ΤΕΙ οικονομικών ή ανώτατης οικονομικής σχολής. Βασικές διοικητικές ικανότητες και οικονομικές γνώσεις και καλές γνώσεις χρήσης και επεξεργασίας στοιχείων και προγραμμάτων ελέγχου σε ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι απαραίτητες. Να έχει καλή γνώση μίας τουλάχιστον ξένης γλώσσας από τις δύο που χρησιμοποιούνται στο ξενοδοχείο, δηλ. αγγλικών ή γερμανικών. Να είναι τουλάχιστον είκοσι (20) χρονών.

Απαιτείται μνήμη, παρατηρητικότητα και ικανότητα υπολογισμών. Να είναι οργανωτικός, μεθοδικός, πρόθυμος, ήρεμος, ψύχραιμος και να συνεργάζεται αρμονικά με τους συναδέλφους του.

Εξέλιξη

Μετά από παραμονή τουλάχιστον τεσσάρων (\$) χρόνων στην υφιστάμενη θέση επόμενο στάδιο εξέλιξης θεωρείται η θέση του προϊσταμένου του τμήματος ελέγχου. Γι' αυτό θεωρείται απαραίτητη η κάλυψη των τοπικών προσόντων που προϋποθέτει η θέση αυτή.

Καθήκοντα

- Έλεγχος της διεκπεραίωσης και του σωστού κλεισίματος των λογαριασμών των πελατών από το τμήμα της υποδοχής.
- Έλεγχος της διεκπεραίωσης του συνολικού κλεισίματος των λογαριασμών των πελατών από όλα τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου (έλεγχο Ζ με ταμειακή μηχανή και με το ισοζύγιο ημέρας).
- Έλεγχος εξόφλησης λογαριασμών πελατών μέσω πιστωτικών καρτών και μέριμνα εξόφλησης των λογαριασμών αυτών από τις τράπεζες.
- Έλεγχος της σωστής λειτουργίας των συναλλαγών (ταμείο και χρεωστικά) του τηλεφωνικού κέντρου του ξενοδοχείου (τηλέφωνα, fax, telex) καθώς και της σωστής διεκπεραίωσης των υπηρεσιακών συνδιαλέξεων (τηλέφωνα, fax και telex).
- Έλεγχος της σωστής παράδοσης των μετρητών των τμημάτων.
- Παρακολούθηση προκαταβολών από τα πρακτορεία/ γραφεία βάσει συμβολαίων καθώς και προκαταβολών από πελάτες βάσει προσωπικής αλληλογραφίας ή τηλεφωνικής κράτησης.
- Έλεγχος των εκπτώσεων και των προμηθειών του ξενοδοχείου από τα γραφεία/ πρακτορεία που συνεργάζεται.
- Μέριμνα για την προμήθεια γραφικής και ορισμένων εντύπων που χρησιμοποιούνται στο ξενοδοχείο.
- Άμεση εκτέλεση όλων των εργασιών που του ανατίθενται από τον προϊστάμενό του.
- Συμμετοχή στα εκπαιδευτικά προγράμματα που διοργανώνει το ξενοδοχείο και που σκοπό έχουν την πληρέστερη κατάρτισή του στους τομείς εργασίας του.
- Συμμετοχή στα τακτικά συμβούλια που οργανώνονται από τον προϊστάμενο του τμήματος ελέγχου (control meetings).
- Προσεκτική και πάντα μέσα στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων και των καθηκόντων του επικοινωνία με τους πελάτες, γνώση του οδηγού προσωπικού καθώς και πιστή εφαρμογή του εσωτερικού κανονισμού του ξενοδοχείου.

3.5.5 Νυκτερινός ελεγκτής (NIGHT AUDITOR)

Χώρος αρμοδιότητας
Γραμματεία υποδοχής

Ιεραρχία
Αναφέρεται στον προϊστάμενο υποδοχής.

Συνεργασία
Συνεργάζεται άμεσα με το νυκτερινό υπάλληλο υποδοχής και το νυκτερινό groom - αν υπάρχει- καθώς επίσης και με όλα τα τμήματα που είναι ανοικτά κατά τις νυκτερινές ώρες. Τέλος, συνεργάζεται με το τμήμα ελέγχου που ελέγχει το κλείσιμο των λογαριασμών των πελατών καθώς και τη διεκπεραίωση των λογαριασμών των πρακτορείων/ εταιρειών με το ξενοδοχείο.

Φύλο
Γυναίκα ή άντρας.

Τυπικά προσόντα
Να είναι τουλάχιστον απόφοιτος βασικής τουριστικής σχολής. Να έχει βασικές γνώσεις οργάνωσης και διοίκησης, καλές γνώσεις οικονομικών και πολύ καλές γνώσεις Η/Υ, ειδικά χρήση προγραμμάτων και επεξεργασία στοιχείων στον υπολογιστή που αφορούν την εργασία του. Να είναι καλός γνώστης τουλάχιστον των δύο πιο απαραίτητων ξένων γλωσσών που χρησιμοποιούνται στο ξενοδοχείο, δηλ. γερμανικών και αγγλικών.

Να είναι τουλάχιστον εικοσιδύο (22) χρονών. Πρέπει να έχει διατελέσει ένα (1) χρόνο σαν νυκτερινός υπάλληλος ή δύο (2) χρόνια σαν βοηθός υπάλληλος υποδοχής.

Να είναι ευχάριστος, ευγενής και να έχει καλή παρουσία. Απαιτείται οξυδέρκεια, μεθοδικότητα, μνήμη, παρατηρητικότητα καθώς και ικανότητα υπολογισμών. Να είναι οργανωτικός, πειθαρχικός, ειλικρινής και έντιμος. Απαιτείται υπευθυνότητα, προσοχή και ηρεμία. Επίσης, απαιτείται αποφασιστικότητα και επαγρύπνηση για να μπορεί να ανταπεξέρχεται στις δύσκολες συνθήκες της νύχτας.

Εξέλιξη
Επόμενο στάδιο εξέλιξης μπορεί να θεωρηθεί η θέση του υπαλλήλου υποδοχής ή του υπευθύνου κρατήσεων ύστερα από διάστημα τουλάχιστον ενός (1) χρόνου στην υφιστάμενη θέση. Σε κάθε περίπτωση θεωρείται απαραίτητη η κάλυψη των τυπικών προσόντων που προϋποθέτει η θέση αυτή.

Καθήκοντα

- Η σωστή τήρηση των λογαριασμών των πελατών καθώς και των πρακτορείων/ γραφείων που συνεργάζονται με το ξενοδοχείο.
- Η συμφωνία και ο έλεγχος όλων των στοιχείων που καταχωρήθηκαν στον ηλεκτρονικό υπολογιστή κατά τη διάρκεια της ημέρας και η συμφωνία των στοιχείων αυτών που προκύπτουν από το κλείσιμο ημέρας. Ειδικά αν τα στοιχεία στις καταστάσεις (reports) είναι σωστά (maison, VIP, manager report, βιβλίο αστυνομίας, ακυρωτικά) και αν έχει γίνει αρχειοθέτησή τους στα αντίστοιχα αρχεία (files).
- Έλεγχος των αφίξεων της προηγούμενης μέρας με όλα τα δικαιολογητικά που υπάρχουν (τιμές, τύποι δωματίων, άτομα κ.α.) κατόπιν συμφωνητικών -vouchers- και υπολοίπων στοιχείων κρατήσεων.
- Έλεγχος των τιμολογίων που έχουν εκδοθεί ανάλογα με τον τρόπο διακανονισμού.
- Συμφωνία εσόδων στα τμήματα του ξενοδοχείου που παρουσίασαν συναλλαγές με τους πελάτες.
- Καταχώρηση χρεωστικών σε λογαριασμούς δωματίων, εφόσον δεν υπάρχει on-line καταχώρηση.
- Καταχώρηση τυχόν απέραστων στοιχείων πελατών στον ηλεκτρονικό υπολογιστή από τα δελτία αφίξεων.
- Έλεγχος και συμφωνία των παραμενόντων πελατών (αφίξεις-αναχωρήσεις ημέρας).
- Αναδιοργάνωση αρχείων και κλείσιμο ημέρας.
- Φροντίδα για τη σωστή διανομή των εντύπων και των καταστάσεων που θα πρέπει την επόμενη ημέρα να πάρουν τα τμήματα του ξενοδοχείου για να προβούν στη σωστή εκτέλεση των εργασιών τους.
- Εκτύπωση τιμολογίων που αφορούν χρεώστες μετά από έλεγχο των στοιχείων (αλληλογραφία, proforma, room list) για το αν συμφωνούν με το τελικό ποσό.
- Παρακολούθηση των γενικών λογαριασμών και των λογαριασμών των groups.
- Ενημέρωση για τυχόν συμβάντα και ιδιαιτερότητες του προϊσταμένου υποδοχής, όπως και του αντικαταστάτη του στην επόμενη βάρδια (log book).
- Συμμετοχή στα εκπαιδευτικά προγράμματα που διοργανώνει το ξενοδοχείο και που σκοπό έχουν την πληρέστερη κατάρτισή του στους τομείς εργασίας του.
- Συμμετοχή στα τακτικά συμβούλια που οργανώνονται από τον προϊστάμενο του τμήματος ελέγχου (control meetings).
- Προσεκτική και πάντα μέσα στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων και των καθηκόντων του επικοινωνία με τους πελάτες, γνώση του

οδηγού προσωπικού καθώς και πιστή εφαρμογή του εσωτερικού κανονισμού του ξενοδοχείου.

Πράσινα καθήκοντα

Ενήμερος για την περιβαλλοντική πολιτική και δραστηριότητες της εταιρείας και προβολή ή χρησιμοποίησή τους στην ενημέρωση των πελατών και σε συζητήσεις μαζί τους.

3.5.6 Νυκτερινός υπάλληλος υποδοχής

Χώρος αρμοδιότητας

Υποδοχή (front desk και γραμματεία και ταμείο υποδοχής). Τηλεφωνικό κέντρο.

Ιεραρχία

Αναφέρεται στον προϊστάμενο υποδοχής.

Συνεργασία

Συνεργάζεται άμεσα με τους υπαλλήλους υποδοχής, το νυκτερινό ελεγκτή (night auditor), τους υπαλλήλους ασφαλείας (security) και το νυκτερινό groom, αν υπάρχει, καθώς και με όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου που είναι ανοικτά κατά τη διάρκεια της νύκτας.

Φύλο

Γυναίκα ή άντρας.

Τυπικά προσόντα

Να είναι τουλάχιστον απόφοιτος βασικής τουριστικής σχολής. Να έχει βασικές γνώσεις οργάνωσης και διοίκησης καθώς και οικονομικών και καλές γνώσεις Η/Υ, ειδικά χρήσης προγραμμάτων και επεξεργασίας στοιχείων στον Η/Υ που αφορούν την εργασία του. Να είναι καλός γνώστης τουλάχιστον των δύο πιο απαραίτητων ξένων γλωσσών που χρησιμοποιούνται στο ξενοδοχείο, δηλ. γερμανικών και αγγλικών. Να είναι τουλάχιστον εικοσιένα (21) χρονών. Να έχει διατελέσει ένα (1) χρόνο βοηθός υπάλληλος υποδοχής.

Να έχει καλή παρουσία. Να είναι ευχάριστος, με φιλική διάθεση, κοινωνικός, ευγενής, εξυπηρετικός και πρόσχαρος. Απαιτείται ευφράδεια λόγου, μνήμη και παρατηρητικότητα. Επίσης υπευθυνότητα, προσοχή, ηρεμία, αλλά και αποφασιστικότητα καθώς και επαγρύπνηση για να μπορεί να ανταπεξέλθει στις δύσκολες συνθήκες της νύκτας. Πρέπει να έχει την ικανότητα της άμεσης εξεύρεσης λύσεων στα προβλήματα που αντιμετωπίζει κατά την εκτέλεση της εργασίας του.

Εξέλιξη

Επόμενο στάδιο εξέλιξης μπορεί να θεωρηθεί η θέση του υπαλλήλου υποδοχής, ύστερα από διάστημα τουλάχιστον ενός (1) έτους στην υφιστάμενη θέση. Εναλλακτικά ύστερα από την πάροδο ενός (1) χρόνου έχει τη δυνατότητα να εξελιχθεί και σε υπάλληλο κρατήσεων ή νυκτερινό ελεγκτή. Σε κάθε περίπτωση θεωρείται απαραίτητη η κάλυψη των τοπικών προσόντων που προϋποθέτει η θέση.

Καθήκοντα

- Η ομαλή λειτουργία της υποδοχής και γενικά του ξενοδοχείου κατά τη διάρκεια της νύχτας.
- Ευθύνη για οτιδήποτε παρουσιαστεί τη νύχτα στο ξενοδοχείο, αν δεν υπάρχει νυκτερινός υπεύθυνος (night manager).
- Φροντίδα για την άμεση επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι πελάτες κατά τη διάρκεια της νύχτας.
- Η διεκπεραίωση όλων των εργασιών της υποδοχής που δεν έχουν τελειώσει μέχρι την παράδοση βάρδιας από τον απογευματινό υπάλληλο υποδοχής (π.χ. καθυστερημένες αφίξεις).
- Έλεγχος και κλείσιμο της ημέρας (αφίξεις- αναχωρήσεις, ταμείο, έλεγχος καταστάσεων ορόφων).
- Καταχώρηση των υπολοίπων στοιχείων των πελατών στον Η/Υ από τα δελτία αφίξεων των πελατών.
- Φροντίδα για την τάξη, την ησυχία και το φωτισμό σε όλους τους χώρους του ξενοδοχείου κατά τη διάρκεια της νύχτας.
- Φροντίδα για τα πρωινά εγερτήρια, αν δεν υπάρχει αυτόματο σύστημα αφύπνισης, από την αντίστοιχη λίστα αφύπνισης.
- Προετοιμασία για τις εργασίες της επόμενης μέρας.
- Προετοιμασία της λίστας πελατών της επόμενης μέρας για τα άλλα τμήματα π.χ. αφίξεις- αναχωρήσεις (forecast).
- Ενημέρωση για τυχόν συμβάντα κατά τη διάρκεια της νύχτας στον υπεύθυνο υποδοχής, όπως και τον αντικαταστάτη του στην πρωινή βάρδια (log book).
- Συμμετοχή στα εκπαιδευτικά προγράμματα που διοργανώνει η εταιρεία και που σκοπό έχουν την πληρέστερη κατάρτισή του στους τομείς εργασίας του.
- Συμμετοχή στα τακτικά συμβούλια που διοργανώνονται από τον προϊστάμενο του τμήματός του.
- Προσεκτική και πάντα μέσα στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων και των καθηκόντων του, επικοινωνία με τους πελάτες, γνώση των κανόνων του οδηγού προσωπικού καθώς και πιστή εφαρμογή του εσωτερικού κανονισμού του ξενοδοχείου.

Πράσινα καθήκοντα

Ενήμερος για την περιβαλλοντική πολιτική και δραστηριότητες της εταιρείας και προβολή ή χρησιμοποίησή τους στην ενημέρωση των πελατών και σε συζητήσεις μαζί τους.

3.5.7 Βοηθός υπαλλήλου υποδοχής

Χώροι αρμοδιότητας

Υποδοχή (front desk & γραμματεία) και ταμείο υποδοχής.

Ιεραρχία

Αναφέρεται στον προϊστάμενο υποδοχής και καθοδηγείται από τον υπάλληλο υποδοχής.

Συνεργασία

Συνεργάζεται με τις κρατήσεις, το τηλεφωνικό κέντρο και τους grooms. Επίσης, βοηθάει τον υπάλληλο υποδοχής στη συνεργασία του με το τμήμα της συντήρησης και τα επισιτιστικά τμήματα (F&B departments). Τέλος, βοηθάει τον υπάλληλο υποδοχής στη συνεργασία του με το τμήμα των ορόφων

Φύλο

Γυναίκα ή άντρας.

Τυπικά προσόντα

Να είναι τουλάχιστον απόφοιτος βασικής τουριστικής σχολής. Να έχει βασικές γνώσεις οικονομικών και Η/Υ, ειδικά χρήση προγραμμάτων και επεξεργασία στοιχείων στον Η/Υ που αφορούν την εργασία του. Να είναι καλός γνώστης τουλάχιστον των δύο πιο απαραίτητων ξένων γλωσσών που χρησιμοποιούνται στο ξενοδοχείο, δηλ. γερμανικών και αγγλικών. Να είναι τουλάχιστον είκοσι (20) χρονών. Θεωρείται προσόν να έχει διατελέσει ένα (1) χρόνο υπάλληλος τηλεφωνικού κέντρου ή ένα (1) χρόνο groom.

Να είναι ευχάριστος, ευγενής και να έχει καλή παρουσία. Απαιτείται οξυδέρκεια, μεθοδικότητα, μνήμη, παρατηρητικότητα καθώς και η ικανότητα υπολογισμών. Απαιτείται ευφράδεια λόγου, προσοχή και μνήμη. Να είναι ήρεμος και ψύχραιμος. Στοιχεία όπως η προθυμία, η φιλική διάθεση, η συναδελφικότητα, η υπομονή και η εγκαρδιότητα επιβάλλεται να τον χαρακτηρίζουν.

Εξέλιξη

Επόμενο στάδιο εξέλιξης μπορεί να θεωρηθεί η θέση του νυκτερινού υπαλλήλου υποδοχής ύστερα από διάστημα τουλάχιστον ενός (1) έτους

στην υφιστάμενη θέση. Ακόμα, ύστερα από την πάροδο δύο (2) χρόνων έχει τη δυνατότητα να εξελιχθεί και σε υπάλληλο κρατήσεων, υπάλληλο υποδοχής ή νυκτερινό ελεγκτή. Για όλες τις παραπάνω θέσεις θεωρείται απαραίτητη η κάλυψη των τυπικών προσόντων που προϋποθέτει η εκάστοτε θέση.

Καθήκοντα

- Βοηθάει τον υπάλληλο υποδοχής στην πληρέστερη εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των αναγκών των πελατών μέσα στα πλαίσια των καθηκόντων και των αρμοδιοτήτων του.
- Βοηθάει τον υπάλληλο υποδοχής στη διεκπεραίωση των αφίξεων, των αναχωρήσεων πελατών και φροντίδα για καλή παραμονή των προηγούμενων.
- Βοηθάει τον υπάλληλο υποδοχής στην υποδοχή των πελατών και στην παροχή των ανάλογων δωματίων που έχουν κρατηθεί από τους πελάτες (allocation) σύμφωνα με τις προτιμήσεις τους.
- Βοηθάει τον υπάλληλο υποδοχής στην καταχώρηση των στοιχείων των πελατών στον Η/Υ, σύμφωνα με τις απαιτήσεις που έχει καθορίσει η διεύθυνση και η νομοθεσία.
- Βοηθάει τον υπάλληλο υποδοχής στις αλλαγές δωματίων με την προϋπόθεση ότι υπάρχουν, με ταυτόχρονη ενημέρωση του τμήματος ορόφων και διεκπεραίωσης της μεταφοράς των αποσκευών από τους grooms.
- Βοηθάει τον υπάλληλο υποδοχής στην έκδοση ειδικού δελτίου αλλαγής δωματίων και αποστολής του στο τμήμα ορόφων και στον έλεγχο.
- Βοηθάει τον υπάλληλο υποδοχής στον έλεγχο των σημαντικών (VIP) αφίξεων και ενημέρωση των αντίστοιχων τμημάτων π.χ. τμήμα ορόφων, εξυπηρέτηση δωματίων (room service).
- Βοηθάει τον υπάλληλο υποδοχής στη λήψη των κρατήσεων και προώθησή τους στο αντίστοιχο τμήμα κρατήσεων.
- Βοηθάει τον υπάλληλο υποδοχής στη διευθέτηση παραπόνων πελατών και φροντίδα για την επίλυση προβλημάτων που τους απασχολούν.
- Βοηθάει τον υπάλληλο υποδοχής στην εξόφληση λογαριασμών πελατών και στην αλλαγή συναλλάγματος, αν δεν υπάρχει ειδικός υπάλληλος για αυτή τη δουλειά.
- Βοηθάει τον υπάλληλο υποδοχής στην προώθηση των πωλήσεων όχι μόνο των δωματίων του ξενοδοχείου, αλλά και των άλλων τμημάτων του ξενοδοχείου (εστιατόρια, bars κ.α.).
- Βοηθάει τον υπάλληλο υποδοχής στην προώθηση της εισερχόμενης αλληλογραφίας και των μηνυμάτων των πελατών.
- Βοηθάει τον υπάλληλο υποδοχής στην προώθηση της εξερχόμενης αλληλογραφίας και των μηνυμάτων των πελατών.
- Βοηθάει τον υπάλληλο υποδοχής στην ενημέρωση του προϊσταμένου του για τυχόν βλάβες και ελλείψεις ή φθορές, που

του αναφέρονται από τους πελάτες και από το τμήμα ορόφων του ξενοδοχείου.

- Βοηθάει τον υπάλληλο υποδοχής στον έλεγχο της αντίστοιχης αλληλογραφίας των πελατών που έχουν ήδη έρθει αν συμφωνούν με την κάρτα εγγραφής πελατών (registration card).
- Βοηθάει τον υπάλληλο υποδοχής στην ενημέρωση των αρχείων των δωματίων με τις αλλαγές, με τις καινούριες αφίξεις καθώς και με τις αναχωρήσεις που πραγματοποιούνται.
- Βοηθάει τον υπάλληλο υποδοχής στην καταχώρηση σε λογαριασμούς πελατών, χρεωστικών που δεν μπορούν να χρεωθούν αυτόματα στα τμήματα (π.χ. laundry κλπ.).
- Βοηθάει τον υπάλληλο υποδοχής στην προετοιμασία για τις αφίξεις της επόμενης ημέρας.
- Συμμετοχή στα εκπαιδευτικά προγράμματα που διοργανώνει η εταιρεία και που σκοπό έχουν την πληρέστερη κατάρτιση του στους τομείς εργασίας του.
- Συμμετοχή στα τακτικά συμβούλια που διοργανώνονται από τον προϊστάμενο του τμήματός του.
- Προσεκτική και πάντα μέσα στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων και των καθηκόντων του, επικοινωνία με τους πελάτες, γνώση των κανόνων του οδηγού προσωπικού καθώς και πιστή εφαρμογή του εσωτερικού κανονισμού του ξενοδοχείου.

Πράσινα καθήκοντα

Ενήμερος για την περιβαλλοντική πολιτική και δραστηριότητες της εταιρείας και προβολή ή χρησιμοποίησή τους στην ενημέρωση των πελατών και σε συζητήσεις μαζί τους.

Πηγή : οδηγός προσωπικού μεγάλου ελληνικού ομίλου ξενοδοχείων

Ακολουθώ με βάση την πηγή ISO που καθορισμού λειτουργιών υποδοχής μεγάλης ξενοδοχειακής μονάδας πέντε αστέρων με έδρα τα Χανιά :

3.5.1.1 ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Αναφέρεται στο: Γενικό Διευθυντή

1. Βασική αποστολή

Εκμάθηση και εφαρμογή όλων των κανόνων που έχουν να κάνουν με τη σωστή λειτουργία της υποδοχής.

2. Κύριες υπευθυνότητες

- Τήρηση όλων των απαραίτητων εντύπων που προβλέπονται από την επιχείρηση και το νόμο και αναφέρονται στους πελάτες και την ομαλή λειτουργία του τμήματος.
- Παροχή πληροφοριών με σκοπό την πλήρη ικανοποίηση, ενημέρωση και διευκόλυνση των πελατών του ξενοδοχείου, σε θέματα καλλιτεχνικά, κρατήσεων εστιατορίων, οργάνωσης εκδρομών, ενοικιάσεως μεταφορικών μέσων κλπ.
- Αντιμετώπιση προβλημάτων 1^{ου} βαθμού.
- Διαχείριση της εσωτερικής και της εξωτερικής αλληλογραφίας.
- Χειρισμός του τηλεφωνικού κέντρου.
- Αλλαγή συναλλάγματος.
- Πραγματοποίηση κρατήσεων δωματίων (όταν το τμήμα των κρατήσεων είναι κλειστό).
- Ενημέρωση του συστήματος κατά την άφιξη και αναχώρηση του πελάτη (check in, check out), και συνεννόηση με το groom για τη μεταφορά των αποσκευών του πελάτη.
- Άνοιγμα λογαριασμού του πελάτη για έξτρα καταναλώσεις και εξόφλησή του κατά την αναχώρηση.
- Συνεργασία με το τμήμα ορόφων όσον αφορά τα δωμάτια, αφίξεις, αναχωρήσεις, αλλαγές δωματίων, day use, καθώς και καταγραφή των βλαβών.
- Ενημέρωση συντηρητών για βλάβες ή ζημιές στα δωμάτια ή τους κοινόχρηστους χώρους.
- Υπεύθυνη για τη συνεχή ενημέρωση του τμήματος της κουζίνας και του εστιατορίου για τα κρύα πιάτα, early breakfast, lunch baskets ή άλλες ιδιαιτερότητες των πελατών.
- Διαχείριση κλειδιών τμημάτων.
- Ενημέρωση και κρατήσεις πελατών για το γυμναστήριο, σάουνα, χαμάμ, τζακούζι, μπυλιάρδο, κομμωτήριο.
- Παραλαβή ταμειακών από τα τμήματα και προώθηση αυτών στο λογιστήριο κατόπιν ελέγχου και κλεισίματος της main courante (νυχτερινός).
- Ενημέρωση της επόμενης βάρδιας και κλείσιμο ταμείου στο τέλος κάθε βάρδιας.

3. Απαιτούμενα προσόντα

- Ικανότητα επικοινωνίας με όλες τις βαθμίδες της επιχείρησης και των πελατών.
- Ικανότητα χειρισμού με ευχέρεια του γραπτού και προφορικού λόγου.
- Γνώση ξένων γλωσσών.
- Ευχέρεια στη χρήση Η/Υ.

3.5.1.2 ΓΚΡΟΥΜ

Αναφέρεται στο: Γενικό Διευθυντή

1. Βασική αποστολή

Υποδοχή πελατών και διευκόλυνσή τους με κάθε δυνατό τρόπο στα πλαίσια των σύγχρονων προτύπων και απαιτήσεων.

2. Κύριες υπευθυνότητες

- Υποδοχή πελατών.
- Μεταφορά αποσκευών προς και από τα δωμάτια.
- Παροχή βασικών πληροφοριών προς τον πελάτη κατά την είσοδό του στο δωμάτιο.
- Παράδοση αντικειμένων στα δωμάτια (π.χ. ρούχα από το καθαριστήριο).
- Μεταφορά αποσκευών κατά την αλλαγή δωματίου.

3. Απαιτούμενα προσόντα

- Ικανότητα επικοινωνίας με όλες τις βαθμίδες της επιχείρησης.
- Ικανότητα να χειρίζεται με ευχέρεια το γραπτό και προφορικό λόγο.
- Γνώση ξένων γλωσσών.
- Δίπλωμα οδήγησης.

3.5.1.3 ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Υποδοχή

Βασικοί εμπλεκόμενοι τομείς: Υπεύθυνη κρατήσεων, Υπεύθυνη πελατειακών σχέσεων

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με τις κρατήσεις από τους υπαλλήλους υποδοχής.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Υποδοχή

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Ο υπάλληλος της υποδοχής συνδέει τον πελάτη με τον υπεύθυνο κρατήσεων ή την υπεύθυνη των πελατειακών σχέσεων. Στην περίπτωση που απουσιάζουν, ο υπάλληλος της υποδοχής σημειώνει το όνομα και το τηλέφωνο του πελάτη και ενημερώνει τον υπεύθυνο κρατήσεων για να επικοινωνήσει μαζί του. Όσον αφορά τους walk in πελάτες που επιθυμούν να κάνουν κράτηση αυθημερόν, ο υπάλληλος υποδοχής δίνει τιμή πόρτας και περνάει την κράτηση στο σύστημα.

4. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Σωστή πληροφόρηση πελάτη για το ξενοδοχείο.
- Σωστή ενημέρωση υπεύθυνου κρατήσεων.
- Σωστή πληροφόρηση του πελάτη για την τιμή δωματίου.

3.5.1.4 ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Αναφέρεται στο: Γενικό Διευθυντή

1. Βασική αποστολή

Εποπτεύει, συντονίζει και διευθύνει όλες τις κρατήσεις του ξενοδοχείου. Επίσης διαπραγματεύεται πωλήσεις indoor για group και συνέδρια.

2. Κύριες υπευθυνότητες

- Έχει την ευθύνη για τη διεκπεραίωση των μεμονωμένων κρατήσεων.
- Έχει την ευθύνη για τη σωστή ενημέρωση του ξενοδοχειακού προγράμματος με τις λίστες των κρατήσεων από τα πρακτορεία

και τον τιμολογιακό έλεγχο σύμφωνα με τις τιμές των συμβολαίων.

- Πραγματοποιεί τον έλεγχο των κρατήσεων & των προκαταβολών των πελατών ή της εγκυρότητας των πιστωτικών καρτών 24 ώρες πριν την άφιξη του πελάτη.
- Τηρεί όλο το αρχείο της αλληλογραφίας με τα πρακτορεία καθώς και των μεμονωμένων κρατήσεων ή ζητήσεων πληροφοριών και τιμών.
- Είναι υπεύθυνη για τη σωστή κατανομή των δωματίων σύμφωνα πάντα με την κράτηση του πελάτη και το voucher.
- Φροντίζει για την ενημέρωση του daily report καθώς και των group reports.
- Φροντίζει για την ενημέρωση του πελατολογίου του ξενοδοχείου.
- Φροντίζει για την αρχειοθέτηση όλων των απαραίτητων εγγράφων (λίστες κρατήσεων, voucher, καθημερινά reports).
- Είναι υπεύθυνη για την καταγραφή των inspection που πραγματοποιεί.
- Έχει την ικανότητα και τη γνώση να συνοδεύει σε inspection εταιρείες, τουριστικούς πράκτορες & μεμονωμένους πελάτες.
- Ενημερώνει το τμήμα customers relations για γενέθλια και γιορτές πελατών.
- Ενημερώνει το τμήμα customers relations για τυχόν VIP ή repeaters πελάτες.
- Επικοινωνεί και κάνει το follow up με τα τουριστικά γραφεία & τις εταιρείες από το στάδιο της προσφοράς, των προκαταβολών μέχρι και την αναχώρηση των groups.
- Είναι υπεύθυνη για πλήρη ενημέρωση όλων των τμημάτων του ξενοδοχείου για τα group καθώς και για τυχόν ιδιαιτερότητες των πελατών.

3. Απαιτούμενα προσόντα

- Καλές σχέσεις & άριστη επικοινωνία με εξωτερικούς συνεργάτες.
- Ευελιξία.
- Γνώση της αγοράς.
- Γνώση τεχνικών πωλήσεων.

3.5.1.5 ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Γενικός Διευθυντής

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με τις κρατήσεις.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Back office

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Ο υπεύθυνος κρατήσεων αναλαμβάνει την πραγματοποίηση κράτησης δωματίου. Χρησιμοποιώντας το ειδικό έντυπο κράτησης ακολουθεί πιστά τον ακόλουθο τρόπο:

- Συμπληρώνει το επίθετο και το όνομα του πελάτη μαζί με κάποιο τηλέφωνο επικοινωνίας. Καλό θα είναι να φαίνεται και το φύλο του πελάτη αφού πολλές φορές δεν είναι προφανές από το όνομα (π.χ. Lidjast ms Hauspo).
- Την πηγή της κράτησης (source). Συνήθως είναι ο ίδιος ο πελάτης όταν πρόκειται για μεμονωμένους.
- Την ημερομηνία της άφιξης και την ώρα περίπου.
- Την ημερομηνία αναχώρησης.
- Τον τύπο και την κατηγορία δωματίου. (π.χ. sgl/dbl αλλά και TSV/F/SUSV)
- Την τιμή του δωματίου.
- Τις προτιμήσεις ή τα requests (π.χ. SV= sea view, NS= non smoking).
- Routing instructions (ποιος πληρώνει, τι πληρώνει, πώς πληρώνει).
- Ενημέρωση του πελάτη για κατάθεση προκαταβολής εντός ορισμένου χρονικού διαστήματος.
- Το όνομα του υπαλλήλου που κάνει την κράτηση.
- Την ημερομηνία και την ώρα.
- Την υπογραφή του υπαλλήλου.

Στη συνέχεια καταχωρεί τα στοιχεία της κράτησης στο σύστημα και τοποθετεί τη φόρμα της κράτησης στο ντισκέ των κρατήσεων ανά μήνα και ημερομηνία λαμβάνοντας υπόψη ότι πρέπει να τσεκάρει την προκαταβολή του πελάτη στο χρονικό διάστημα που του έχει δώσει.

Μετά που θα λάβουμε την απόδειξη της κατάθεσης του πελάτη, αυτή επισυνάπτεται μαζί με τη φόρμα της κράτησης.

Σε περίπτωση πρακτορειακών κρατήσεων (με συμβόλαια allotment) έρχονται λίστες με τα ονόματα και όλα τα λοιπά στοιχεία της κράτησης οπότε ο υπάλληλος

- Τις περνάει στο σύστημα ελέγχοντας τον τιμοκατάλογο ανά πρακτορείο

- Γράφει πάνω στη λίστα τον κωδικό κράτησης του κάθε πελάτη
- Δημιουργεί λογαριασμούς permanent ώστε να χρεώνεται εκεί το ενοίκιο του δωματίου του πελάτη και τους σημειώνει πάνω στην κράτηση
- Τις καταχωρεί στο ανάλογο ντοσιέ ανά μήνα και ημερομηνία

Σε περίπτωση μεμονωμένων πρακτορειακών κρατήσεων (χωρίς συμβόλαιο) τότε ο υπάλληλος

- Δίνει τις net τιμές μέσω αλληλογραφίας
- Γίνεται η κράτηση μέσω του γραφείου
- Ενημερώνει για την προκαταβολή και τον τρόπο εξόφλησης της κράτησης
- Περνάει τα στοιχεία της κράτησης στο σύστημα
- Γράφει τον κωδικό της κράτησης πάνω στην αλληλογραφία
- Ελέγχει την προκαταβολή του πρακτορείου μετά 2-3 μέρες και επισυνάπτει την απόδειξη μαζί με την αλληλογραφία
- Καθώς επίσης και την εξόφληση πριν την άφιξη του πελάτη
- Περνάει τα στοιχεία του πρακτορείου που θα κοπεί το τιμολόγιο

και τις καταχωρεί στο ανάλογο ντοσιέ ανά μήνα και ημερομηνία.

Σε περίπτωση ακύρωσης μιας κράτησης, ο υπεύθυνος κρατήσεων αφού έχει ακυρώσει την κράτηση στο σύστημα, τοποθετεί το έντυπο της κράτησης μαζί με το έντυπο της ακύρωσης στο ντοσιέ CANCELLATIONS.

Έπειτα, ανάλογα με την περίπτωση γίνεται η χρέωση των ακυρωτικών και στη συνέχεια το τιμολόγιο μαζί με τα έντυπα της κράτησης και της ακύρωσης αποστέλλονται στο λογιστήριο.

4. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ο υπάλληλος των κρατήσεων είναι υπεύθυνος να πραγματοποιήσει σωστά τις κρατήσεις και να ελέγχει προσεκτικά τους τιμοκαταλόγους ανάλογα με την κράτηση.
- Είναι υπεύθυνος να ενημερώνει για τις τιμές πρακτορείων και μεμονωμένων πελατών.
- Είναι υπεύθυνος να δίνει τις σωστές πληροφορίες για το ξενοδοχείο.
- Είναι υπεύθυνος να δίνει πληροφορίες σχετικά με ακυρωτικά κρατήσεων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

4.1 ΑΦΙΞΗ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΧΗ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Υποδοχή

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με την άφιξη και υποδοχή πελάτη.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Υποδοχή

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Ο υπάλληλος υποδοχής με την άφιξη του πελάτη προβαίνει στις παρακάτω ενέργειες:

- Καλωσορίζει τον πελάτη με χαμόγελο.
- Του δίνει σωστές πληροφορίες για το ξενοδοχείο.
- Του εύχεται καλή διαμονή.

4. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Σωστή και ακριβής πληροφόρηση στον πελάτη.

4.2 VIP ΚΑΙ ΕΠΑΝΑΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Υποδοχή

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με VIP και επαναλαμβανόμενους πελάτες.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Υποδοχή

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Ο υπάλληλος υποδοχής ενημερώνεται για την άφιξη VIP ή επαναλαμβανόμενου πελάτη με τους ακόλουθους τρόπους:

- Από το τμήμα κρατήσεων την ίδια ή την προηγούμενη μέρα.
- Από την αλληλογραφία της κράτησης την οποία επεξεργάζεται την ημέρα της άφιξης
- Από ενημέρωση προϊσταμένου τμήματος ή της διεύθυνσης.

Ο τρόπος με τον οποίο χειρίζεται κάποιον VIP ή επαναλαμβανόμενο πελάτη είναι ο ακόλουθος:

- Χαιρετισμός του πελάτη και καλωσόρισμα με το όνομά του ή τον τίτλο του.
- Ανάλογα με την περίπτωση προσωπική υποδοχή από τον προϊστάμενο υποδοχής ή ακόμη από το γενικό διευθυντή και συνοδεία του ως το δωμάτιο.
- Προσφέρεται upgrade σε καλύτερο δωμάτιο ή σουίτα ανάλογα με τη διαθεσιμότητα.
- Αποστολή φρούτων και εμφιαλωμένου νερού ή αφρώδους οίνου στο δωμάτιο ανάλογα με την περίπτωση.

4. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ο υπάλληλος υποδοχής είναι υπεύθυνος να ενημερώσει τους ανωτέρους του στην περίπτωση που είναι ο ίδιος αποδέκτης κράτησης VIP ή επαναλαμβανόμενου πελάτη και να πάρει την έγκριση του upgrade και ανάλογης μεταχείρισης.
- Ο υπάλληλος της υποδοχής πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός με τέτοιους πελάτες αφού υπάρχει ο κίνδυνος να επηρεάσουν την πολιτική των εταιρειών ή γραφείων τους με άμεσο αντίκτυπο στις πωλήσεις.

4.3 CHECK IN

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Υποδοχή

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με το check in.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Υποδοχή

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Ο υπάλληλος της υποδοχής με την άφιξη του πελάτη προβαίνει στις παρακάτω ενέργειες:

- Καλωσορίζει ευγενικά τον πελάτη στο ξενοδοχείο με χαμόγελο.
- Ρωτά ευγενικά το όνομά του.
- Επιβεβαιώνει την πηγή κράτησης.
- Επιβεβαιώνει τη διάρκεια της διαμονής του και την ακριβή ημερομηνία αναχώρησης,
- Του δίνει να συμπληρώσει την ειδική φόρμα καταχώρησης (registration card) στην οποία πρέπει να συμπληρώσει υποχρεωτικά:
 1. ονοματεπώνυμο
 2. αριθμό ταυτότητας ή διαβατηρίου
 3. διεύθυνση μόνιμης κατοικίας
 4. την υπογραφή του
 5. ημερομηνία αναχώρησης ηλικίες και ονόματα εφόσον διαμένουν μαζί και παιδιά στο ίδιο δωμάτιο.
- Ζητάει ευγενικά το voucher του πελάτη όταν υπάρχει και ελέγχει την κράτησή του (συμφωνία- τύπος δωματίου- ημερομηνία αναχώρησης) ή με το μεμονωμένο πελάτη προφορικά ελέγχει τη συμφωνία του καθώς επίσης και τη συμφωνηθείσα τιμή χρέωσης του δωματίου.
- Όταν ο πελάτης είναι μεμονωμένος ζητάει την πιστωτική του κάρτα για να κρατήσει ένα print out με την υπογραφή του πελάτη ή μετρητά ως εγγύηση.
- Δίνει το κλειδί στον πελάτη και τις απαραίτητες πληροφορίες που χρειάζονται με την είσοδό του στο δωμάτιο (φώτα-A/C κλπ).
- Του κάνει μια συνοπτική ενημέρωση για τα outlets του ξενοδοχείου καθώς επίσης για τις ώρες του εστιατορίου (πρωινό- βραδινό) και τη θέση αυτού.
- Του δίνει τα αυτοκόλλητα με τον αριθμό δωματίου για να τα κολλήσει στις βαλίτσες του ώστε να μεταφερθούν στο δωμάτιό του.
- Τον ενημερώνει για τον αριθμό τηλεφώνου της υποδοχής και ότι είναι στη διάθεσή του για ότι χρειαστεί.
- Του εύχεται καλή διαμονή.
- Υποδεικνύει στο γκρουμ να οδηγήσει τον πελάτη στο δωμάτιό του.

Στη συνέχεια εισάγει τα στοιχεία από το registration card στο σύστημα ανάλογα με τη διαδικασία που ακολουθείται.

- Τοποθετεί το registration card στη θυρίδα του πελάτη ανά αριθμό δωματίου.
- Την επόμενη μέρα τυπώνει μια proforma με το σύνολο των διανυκτερεύσεων του πελάτη, επισυνάπτει το voucher του πελάτη και την αλληλογραφία της κράτησης και το παραδίδει στον υπεύθυνο υποδοχής να το ελέγξει.

4. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Σωστή και ακριβής πληροφόρηση στον πελάτη.
- Σωστή διαβίβαση τυχόν εκκρεμοτήτων προς τα άλλα τμήματα.
- Διασφάλιση του τρόπου πληρωμής του πελάτη. Σε ιδιαίτερες περιπτώσεις πρέπει να συγκεντρώνει όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά και υπογραφές.

4.4 ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Υποδοχή

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με την παροχή πληροφοριών προς τους πελάτες.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Υποδοχή

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Ο υπάλληλος της υποδοχής είναι πάντα στη διάθεση του πελάτη με σκοπό να του δώσει κάθε δυνατή πληροφορία που θα χρειαστεί και θα κάνει τη διαμονή του ευχάριστη.

Ο υπάλληλος της υποδοχής θα κληθεί να δώσει πληροφορίες όπως:

- κρατήσεις εστιατορίων
- κρατήσεις ξενοδοχείων
- ώρες λειτουργίας μουσείων
- αξιοθέατα και εκδρομές
- μεταφορά από/ προς το αεροδρόμιο
- δρομολόγια πλοίων και αεροπλάνων

- εισιτήρια για συναυλίες ή θέατρα κλπ.

Για να μπορεί να δώσει την κατάλληλη πληροφόρηση θα πρέπει εκτός από την εμπειρία να έχει και τη δυνατότητα άμεσης πρόσβασης στην πληροφορία. Στο ξενοδοχείο μας χρησιμοποιούνται τα ακόλουθα μέσα:

- GTP (Greek Travel Pages)
- Χανιόραμα
- 11880 (πληροφορίες ΟΤΕ)
- Εφημερίδες
- Ευρετήριο
- Δρομολόγια λεωφορείων

5. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Σωστή και ακριβής πληροφόρηση.
- Ο υπάλληλος της υποδοχής οφείλει αν δε γνωρίζει κάποια πληροφορία να γνωρίζει τον τρόπο με τον οποίο θα μπορεί να την αποκτήσει.
- Ο υπάλληλος της υποδοχής θα πρέπει να είναι καλά οργανωμένος έτσι ώστε να έχει άμεση πρόσβαση στις πληροφορίες που χρειάζεται.

4.5 ΜΗΝΥΜΑΤΑ - ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Υποδοχή

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με τα μηνύματα και την αλληλογραφία των πελατών.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Υποδοχή

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Ο υπάλληλος της υποδοχής χειρίζεται τα μηνύματα και την αλληλογραφία των πελατών ανάλογα με το αν έχουν έρθει πριν ή μετά την άφιξη των πελατών στο ξενοδοχείο.

Ας υποθέσουμε ότι έρχεται κάποιο γράμμα, φάκελος, πακέτο, δέμα στο ξενοδοχείο: Οι ενέργειες που κάνουμε είναι οι ακόλουθες:

- Ελέγχουμε αν αφορά πελάτη που μένει ή πρόκειται να μείνει στο ξενοδοχείο.
- Αν δε βλέπουμε στο σύστημα το όνομα του παραλήπτη συμβουλευόμαστε το τμήμα κρατήσεων μήπως είναι πελάτη του οποίου η κράτηση δεν έχει καταχωρηθεί ακόμα.
- Αν το όνομα του πελάτη υπάρχει και δεν έχει έρθει ο ίδιος ακόμα, ανάλογα με το μέγεθος της αλληλογραφίας την τοποθετούμε μαζί με την αλληλογραφία της κράτησής του ή αφήνουμε μήνυμα σχετικά με το τι υπάρχει και πού.

Στην περίπτωση που έρθει αλληλογραφία για πελάτη ο οποίος ήδη μένει στο ξενοδοχείο κάνουμε τα εξής:

- Τη στέλνουμε αμέσως (το αργότερο σε 15 λεπτά) με τον γκρουμ στο δωμάτιο και την τοποθετούμε σε εμφανές σημείο επάνω στο κομοδίνο.

Η ίδια διαδικασία ακολουθείται και με τα μηνύματα. Στην περίπτωση μηνύματος χρησιμοποιούμε την ειδική φόρμα στην οποία πρέπει να αναγράφονται υποχρεωτικά τα παρακάτω:

- ημερομηνία
- ώρα
- όνομα αποδέκτη
- δωμάτιο
- όνομα αποστολέα
- τηλέφωνο επικοινωνίας
- κείμενο
- όνομα υπαλλήλου που παρέλαβε το μήνυμα

Τα επείγοντα μηνύματα ή φαξ θα πρέπει να φτάνουν στο δωμάτιο του παραλήπτη το αργότερο σε 5 λεπτά.

4. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Ο υπάλληλος της υποδοχής θα πρέπει να χειρίζεται τα μηνύματα ή την αλληλογραφία των πελατών με ιδιαίτερη προσοχή αφού αυτά ενδεχομένως να παίζουν αποφασιστικό ρόλο στη διαμονή του.

6. ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

Τα μηνύματα και η αλληλογραφία των πελατών παραδίδεται στα δωμάτια από τον γκρουμ.

4.6 ΑΦΥΠΝΙΣΗ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Υποδοχή

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με την αφύπνιση.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Υποδοχή

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

- Ο υπάλληλος της υποδοχής οφείλει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός με την αφύπνιση των πελατών.
- Στο χώρο της υποδοχής υπάρχει ειδικό έντυπο στο οποίο σημειώνονται οι αφυπνίσεις των πελατών με σκοπό να ελαχιστοποιηθεί η πιθανότητα σφάλματος.
- Μια αφύπνιση καταχωρείται με τους εξής τρόπους:
 - i. Καλώντας από το τηλέφωνο
 - ii. Μέσω του τηλεφωνικού κέντρου
- Σε κάθε περίπτωση ο υπάλληλος επικοινωνεί εκ νέου με τον πελάτη.
- Αν παρόλα αυτά δεν απαντήσει ο πελάτης τότε ο υπάλληλος υποδοχής δίνει εντολή προσωπικής παρέμβασης.
- Έτσι ο γκρουμ αναλαμβάνει να τον ξυπνήσει προσωπικά.
- Λόγοι ασφάλειας πάνω από όλα απαιτούν αυτή την ενέργεια.

4. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ο υπάλληλος υποδοχής είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τις αφυπνίσεις που αναλαμβάνει για λογαριασμό των πελατών του.
- Από μια αφύπνιση μπορεί να κριθεί η συμμετοχή του πελάτη σε μια εκδρομή ή το transfer για την αναχώρηση ή το και ταξίδι του.

4.7 ΑΛΛΑΓΗ ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑΤΟΣ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Υποδοχή

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με την αλλαγή συναλλάγματος.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Υποδοχή

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Η αλλαγή συναλλάγματος αφορά αποκλειστικά τον υπάλληλο υποδοχής. Κάθε πρωί στις 08.00 παραλαμβάνεται λίστα με τις τιμές συναλλάγματος μέσω φαξ από την τράπεζα Πειραιώς.

Η πρώτη φάση αφορά:

- Τον υπολογισμό της τιμής σε ευρώ για κάθε νόμισμα ξεχωριστά.
- Την εισαγωγή της τιμής και την ενημέρωση του πίνακα συναλλάγματος.
- Την καταχώρηση του φαξ με τις τιμές συναλλάγματος στο ειδικό ντοσιέ (Συνάλλαγμα).

Αφού έχει ενημερωθεί το σύστημα με τις νέες τιμές είμαστε έτοιμοι να πραγματοποιήσουμε τις συναλλαγές μα. Οι κινήσεις μα είναι οι ακόλουθες:

- Γράφουμε τον αριθμό δωματίου του πελάτη,
- το όνομά του,
- τον κωδικό του νομίσματος,
- το ποσό στο ανάλογο πεδίο (χαρτονομίσματα ή travel cheques)
- ενημερώνουμε τον πελάτη για την ακριβή αξία της συναλλαγής
- αφού πάρουμε τη συγκατάθεσή του προχωρούμε στην έκδοση της απόδειξης
- Ο πελάτης υπογράφει το διπλότυπο δελτίο
- Του παραδίδονται τα χρήματα και το πρωτότυπο
- Το δεύτερο μέλος μαζί με το συνάλλαγμα μένουν στο μπλοκ αποδείξεων και αποτελούν έξοδο στην ταμειακή κατάσταση.

4. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ο υπάλληλος της υποδοχής είναι υπεύθυνος να προβεί σε αλλαγή συναλλάγματος για όλα τα νομίσματα για τα οποία λαμβάνει τιμές μέσω του ενημερωτικού φαξ.
- Ο υπάλληλος της υποδοχής είναι υπεύθυνος να ενημερώσει τον πελάτη σχετικά με την αξία της συναλλαγής πριν ολοκληρώσει τη διαδικασία.
- Ο υπάλληλος της υποδοχής είναι υπεύθυνος να δίνει πάντα απόδειξη της συναλλαγής στον πελάτη.

5. ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

Όσο αφορά τα travel cheques θα πρέπει οι δύο υπογραφές του πελάτη στο μπροστινό μέρος να ταιριάζουν και στην ένδειξη πληρωτέα να σημειώνουμε την επωνυμία της επιχείρησης.

4.8 ΥΛΙΚΑ/ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΕΣ ΠΡΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Υποδοχή

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με υλικά/ προϊόντα που αφήνουν οι πελάτες.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Υποδοχή

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Μέσα στις αρμοδιότητες του υπαλλήλου υποδοχής είναι και η διευκόλυνση του πελάτη σε περίπτωση που θέλει να αφήσει κάτι για κάποιον (πελάτη του ξενοδοχείου ή όχι).

Σε περίπτωση που κάποιος πελάτης αφήσει κάτι για κάποιον πελάτη του ξενοδοχείου που μένει ή πρόκειται να μείνει στο ξενοδοχείο ακολουθείται η ίδια διαδικασία με αυτή των μηνυμάτων- αλληλογραφίας πελατών.

Σε περίπτωση που κάποιος πελάτης του ξενοδοχείου αφήσει κάποιο υλικό/ προϊόν για κάποιον ο οποίος δεν είναι πελάτης του ξενοδοχείου, ο υπάλληλος της υποδοχής συμπληρώνει στο ειδικό έντυπο που υπάρχει τα παρακάτω:

- ημερομηνία
- το όνομα του πελάτη ο οποίος αφήνει το προϊόν
- κάποιο τηλέφωνο επικοινωνίας
- το όνομα του ατόμου για το οποίο προορίζεται
- περιγραφή του αντικειμένου και πού βρίσκεται
- ημερομηνία παράδοσης όνομα και υπογραφή του ατόμου που το παρέλαβε

4. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Ο υπάλληλος της υποδοχής οφείλει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός και ακριβής στη συμπλήρωση του παραπάνω εντύπου προς αποφυγή δυσάρεστων καταστάσεων.

5. ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

- Ο υπάλληλος της υποδοχής προβαίνει στην παραπάνω διευκόλυνση αποκλειστικά και μόνο για υλικά/ προϊόντα που αφήνουν πελάτες που διαμένουν στο ξενοδοχείο.
- Απαγορεύεται η φύλαξη υλικών/ προϊόντων που προέρχονται από άτομα τα οποία δε διαμένουν στο ξενοδοχείο για άτομα τα οποία επίσης δε διαμένουν στο ξενοδοχείο.
- Υλικά/ προϊόντα τα οποία παραμένουν αζήτητα, καταστρέφονται μετά την πάροδο 6 μηνών από την καταχώρησή τους στο ειδικό έντυπο.

4.9 ΘΥΡΙΔΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Επικεφαλής τομέα ς ευθύνης: Υποδοχή

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με τις θυρίδες ασφαλείας.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Υποδοχή

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Θυρίδες ασφαλείας υπάρχουν στα δωμάτια των πελατών μέσα στην ντουλάπα. Αυτές ανοίγουν με κωδικό αριθμό.

Αφού ο πελάτης ζητήσει να κάνει χρήση ο υπάλληλος τον ενημερώνει για τη χρέωση και τον ρωτάει αν θέλει να πληρώσει μετρητά ή να υπογράψει.

Εκδίδει λοιπόν την απόδειξη είσπραξης από τον υπολογιστή είτε μετρητά είτε χρεωστικό και παραδίδει το πρωτότυπο στον πελάτη. Εάν αυτό είναι χρεωστικό τότε οφείλει να το υπογράψει και να το επιστρέψει στον υπάλληλο που το τοποθετεί αρχικά μέσα στο ταμείο και αργότερα στη θυρίδα του πελάτη.

Του δίνει τον κωδικό της θυρίδας ασφαλείας γραμμένο σε ένα χαρτάκι και του εξηγεί πώς να το χρησιμοποιήσει ώστε να την ανοίξει.

4. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Ο υπάλληλος υποδοχής δεν έχει καμία ευθύνη για τα αντικείμενα τα οποία τοποθετεί ο πελάτης στη θυρίδα ασφαλείας του δωματίου του αφού δεν υπόκειται στον άμεσο ή έμμεσο έλεγχο του.

5. ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

Σε περίπτωση που δεν ανοίγει η θυρίδα ασφαλείας ο υπάλληλος της υποδοχής θα παραδίδει το ειδικό εξάρτημα στον γκρουμ ή το συντηρητή, ο οποίος παρουσία του πελάτη θα προβεί στην ενέργεια του ανοίγματος και του επαναπρογραμματισμού.

4.10 ΑΛΛΑΓΗ ΔΩΜΑΤΙΟΥ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Υποδοχή

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με την αλλαγή δωματίου.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Υποδοχή/ Όροφοι

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Αλλαγή σε κάποιο δωμάτιο μπορεί να συμβεί για αρκετούς λόγους. Κάποιοι ενδεικτικοί είναι οι ακόλουθοι:

- προβληματική αλληλογραφία
- διάφορα requests του πελάτη κατά τη διάρκεια της διαμονής του
- θόρυβος
- βλάβες κ.α.

Από τη στιγμή που θα αποφασίσουμε ότι υπάρχει λόγος αλλαγής δωματίου προβαίνουμε στις παρακάτω ενέργειες:

- Μπλοκάρουμε το δωμάτιο που κατά την κρίση μας ταιριάζει περισσότερο στον πελάτη και ενημερώνουμε το housekeeping.
- Ενημερώνουμε τον πελάτη για την ώρα την οποία θα χρειαστεί να περιμένει.

- Ζητάμε από τον πελάτη να έχει τα πράγματα του πακεταρισμένα και μόλις ετοιμαστεί να μας ενημερώσει.
- Μπορεί αν θέλει να αφήσει τις αποσκευές του έτοιμες και να συνεχίσει το πρόγραμμα της ημέρας του χωρίς να χρειάζεται να περιμένει στο δωμάτιο για την αλλαγή.
- Όταν το δωμάτιο ετοιμαστεί τότε στέλνουμε τον γκρουμ με το τρόλεϊ μεταφοράς αποσκευών να πραγματοποιήσει την αλλαγή δωματίου.
- Ο πελάτης τότε παραλαμβάνει το κλειδί του κατά την επιστροφή του από την υποδοχή και συνοδεύεται από τον γκρουμ.
- Σε περίπτωση που η αλλαγή δωματίου οφείλεται σε πρόβλημα του ξενοδοχείου, καλό θα είναι να συνοδευτεί από πιάτο με φρούτα και μεταλλικό νερό ή κρασί.

Η αλλαγή δωματίου ολοκληρώνεται με τις ακόλουθες ενέργειες:

- Αλλαγή του δωματίου στο σύστημα.
- Γράφουμε την αλλαγή του δωματίου πάνω στη λίστα των αφίξεων και σημειώνουμε αφού γίνει αυτή ότι είναι οκ.
- Διόρθωση στο registration card και μεταφορά αυτού μαζί με τα χρεωστικά του πελάτη στην καινούρια θυρίδα.
- Ενημέρωση housekeeping για έλεγχο και καθαρισμό του παλαιού δωματίου.
- Εκτύπωση νέου πλάνου δωματίων προς ενημέρωση των επισιτιστικών τμημάτων.

4. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Ο υπάλληλος της υποδοχής είναι υπεύθυνος να ενημερώσει τον πελάτη αν μπορεί να γίνει η αλλαγή δωματίου και πότε.

4.11 ΕΥΡΕΣΘΕΝΤΑ ΚΑΙ ΑΠΩΛΕΣΘΕΝΤΑ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Υποδοχή
Βασικοί εμπλεκόμενοι τομείς: Οροφοκομία

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με τα ευρεσθέντα και απωλεσθέντα.

2. ΜΕΘΟΔΟΣ

Ευρεθέντα ή απωλεσθέντα είναι τα πράγματα τα οποία έχουν ξεχάσει να πάρουν μαζί τους οι πελάτες ή έχουν αφήσει γιατί ενδεχομένως δεν τα χρειάζονται.

Όταν χαρακτηριστεί κάποιο αντικείμενο ευρεθέν ή απωλεσθέν ενημερώνεται αμέσως η προϊσταμένη ορόφων.

Υπάρχει ειδικό έντυπο στο τμήμα ορόφων στο οποίο αναγράφεται:

- η ημερομηνία
- το δωμάτιο στο οποίο βρέθηκε (ή ο χώρος)
- το αντικείμενο
- το όνομα του ατόμου που το βρήκε
- η ακριβής τοποθεσία φύλαξης
- το όνομα του ατόμου το οποίο πρόκειται να το παραλάβει
- η ημερομηνία που το παρέλαβε
- η υπογραφή του ατόμου που το παρέλαβε.

Με αυτόν τον τρόπο όταν αναζητηθεί κάποιο αντικείμενο το τμήμα ορόφων έχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες ώστε να δώσει άμεση απάντηση.

Τις ώρες που το τμήμα ορόφων είναι κλειστό (23.00- 07.00) το παραπάνω έντυπο είναι στο ειδικό tray του τμήματος στο χώρο της υποδοχής προς χρήση από τον υπάλληλο της υποδοχής.

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ο υπάλληλος της υποδοχής οφείλει να δώσει ακριβή απάντηση έτσι όπως αναγράφεται στο ειδικό έντυπο του τμήματος ορόφων.
- Ο υπάλληλος της υποδοχής δε θα πρέπει να κανονίζει αυτοβούλως τρόπο και ώρα παραλαβής αφού η αρμοδιότητα και η ευθύνη αυτή είναι του τμήματος των ορόφων.
- Η ευθύνη φύλαξης κάθε είδους αντικειμένου από πλευράς της επιχείρησης λήγει με την πάροδο των 6 μηνών. Αφού παρέλθει το διάστημα αυτό το αντικείμενο είναι στη διάθεση του υπαλλήλου που το βρήκε.
- Η επιχείρηση δεν είναι υπεύθυνη για την κατάσταση των αντικειμένων που έχουν ευρεθεί ή απωλεσθεί παρά μόνο για τη φύλαξή τους για το παραπάνω χρονικό διάστημα.

4.12 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Υποδοχή

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με τη διαχείριση των αιτημάτων των πελατών.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Υποδοχή

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Ο υπάλληλος υποδοχής είναι ο άμεσος ή ο έμμεσος αποδέκτης των αιτημάτων των πελατών του ξενοδοχείου.

Το αίτημα του πελάτη συνήθως δεν αφορά μόνο ένα τμήμα του ξενοδοχείου αλλά ενδεχομένως περισσότερα.

Χρειάζεται λοιπόν να υπάρχει καλή οργάνωση έτσι ώστε τα τμήματα να μπορούν να λειτουργούν και να συνεργάζονται σωστά μεταξύ τους.

Ο υπάλληλος της υποδοχής από τη στιγμή που θα γίνει αποδέκτης κάποιου αιτήματος προβαίνει στις παρακάτω ενέργειες:

- Συλλέγει όσο το δυνατό περισσότερες πληροφορίες από τον πελάτη.
- Κρίνοντας ορθολογικά ενημερώνει το ανάλογο τμήμα το οποίο θα πρέπει να ενεργήσει. Σε αυτό το σημείο και ανάλογα με τη σοβαρότητα της κατάστασης ή ενδεχόμενη αμφιβολία ζητά και τη γνώμη κάποιου παλαιότερου ή του προϊσταμένου υποδοχής.
- Ενημερώνει τον πελάτη για το αν μπορεί να εκπληρωθεί το αίτημά του και τον εκτιμώμενο χρόνο.
- Βρίσκεται σε συνεχή επικοινωνία με τα αρμόδια τμήματα τα οποία πρέπει να τον ενημερώσουν για το πέρας των εργασιών και όποιες άλλες παρεμφερείς πληροφορίες θα ενδιέφεραν τον πελάτη.
- Επικοινωνεί εκ νέου με τον πελάτη να μάθει αν είναι ικανοποιημένος με τη λύση που έχει δοθεί.
- Ενημερώνει την υπεύθυνη δημοσίων σχέσεων για να επικοινωνήσει αργότερα με τον πελάτη.
- Σε ιδιαίζουσες και εξαιρετικά δύσκολες περιπτώσεις ενημερώνει αμέσως το διευθυντή.

4. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ο υπάλληλος της υποδοχής πρέπει να ακούσει προσεκτικά τον πελάτη χωρίς να τον διακόψει.
- Πρέπει να του δώσει σωστές και ακριβείς πληροφορίες.
- Πρέπει να παρακολουθεί την εξέλιξη της όλης διαδικασίας και να είναι σε θέση να ενημερώσει τον πελάτη άμεσα.

4.13 ΧΡΕΩΣΕΙΣ- ΠΛΗΡΩΜΕΣ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Υποδοχή
Βασικοί εμπλεκόμενοι τομείς: Λογιστήριο, Έλεγχος

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με τις χρεώσεις- πληρωμές.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Υποδοχή

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

ΧΡΕΩΣΕΙΣ

- Οι περισσότερες χρεώσεις που γίνονται στα ξενοδοχεία πλέον πραγματοποιούνται μέσα από ηλεκτρονικά προγράμματα που είναι on line συνδεδεμένα με το κεντρικό πρόγραμμα το οποίο διαχειρίζεται τους λογαριασμούς πελατών.
- Στις ελάχιστες περιπτώσεις που κάποια χρέωση θα πρέπει να γίνει από τον υπάλληλο της υποδοχής θα πρέπει υποχρεωτικά να συνοδεύεται και από το ανάλογο παραστατικό. Το πρωτότυπο της χρέωσης αυτής φυλάσσεται στη θυρίδα του πελάτη έως την αναχώρησή του.

ΠΛΗΡΩΜΕΣ

Οι πληρωμές του ξενοδοχείου επιβαρύνουν κατά κανόνα το τμήμα του λογιστηρίου. Εξαίρεση αποτελούν:

- το συνάλλαγμα
- λουλούδια πελατών

Στην τελευταία περίπτωση χρεώνεται ο λογαριασμός των πελατών προσαυξημένος κατά 30%.

Οι πληρωμές που γίνονται από τον υπάλληλο της υποδοχής αποτελούν έξοδα της υποδοχής και θα πρέπει να συνοδεύονται υποχρεωτικά από τα ανάλογα παραστατικά.

4.ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ο υπάλληλος της υποδοχής οφείλει να δείχνει ιδιαίτερη προσοχή στις χρεώσεις που πραγματοποιεί στα δωμάτια των πελατών.
- Ο υπάλληλος της υποδοχής πρέπει να συνοδεύει υποχρεωτικά όλα τα έξοδά του με τα ανάλογα παραστατικά- δικαιολογητικά.

4.14 ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΠΡΩΙΝΗΣ ΒΑΡΔΙΑΣ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Υποδοχή

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με την πρωινή βάρδια.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Υποδοχή

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

- Ο υπάλληλος της πρωινής βάρδιας παίρνει την αλληλογραφία της ημέρας από το ντοσιέ των κρατήσεων και την τοποθετεί στο φάκελο «αφίξεις ημέρας».
- Παίρνει από το φάκελο των αναχωρήσεων τις προφόρμες των λογαριασμών των πελατών και τους εξοφλεί επισυνάπτοντας τα voucher των πελατών και την αλληλογραφία τους.
- Ελέγχει την αλληλογραφία των κρατήσεων ώστε να συμφωνεί με τη λίστα των αφίξεων στους τύπους των δωματίων, στο σύνολο των αφίξεων και στα λοιπά στοιχεία των κρατήσεων.
- Δίνει τυχόν προσφορές στο Maitre ώστε να φροντίσει για την τοποθέτησή τους στα δωμάτια.

4. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Ο πρωινός υπάλληλος της υποδοχής πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός να δώσει τις σωστές πληροφορίες για τις αναχωρήσεις και τις αφίξεις των δωματίων προκειμένου να μπορέσει η προϊσταμένη ορόφων να προωθήσει σωστά τον καθαρισμό και το service των δωματίων.

4.15 ΕΡΓΑΣΙΕΣ ΝΥΧΤΕΡΙΝΟΥ RECEPTIONIST

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Υποδοχή

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με τις εργασίες του νυχτερινού receptionist.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Υποδοχή

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Οι εργασίες που πραγματοποιούνται από το νυχτερινό υπάλληλο της υποδοχής είναι οι ακόλουθες:

- Καταχώρηση αφυπνίσεων στο τηλεφωνικό κέντρο (κατά τη διάρκεια της νυχτερινής βάρδιας οι αφυπνίσεις πρέπει να ελέγχονται τουλάχιστο 2 φορές).
- Κλείσιμο του συναλλάγματος.
- Αποστολή πακέτων πιστωτικών καρτών και κλείσιμο αυτών στο σύστημα.
- Τυπώνουμε δελτίο αστυνομίας.
- Εκτυπώσεις τηλεφωνικού κέντρου.
- Ελέγχει τις ταμειακές των τμημάτων μετρητά και χρεωστικά και τα κλείνει στο σύστημα ώστε να εμφανίζονται στο ισοζύγιο ημέρας.
- Τοποθετεί τα χρεωστικά στις θυρίδες των πελατών ανά αριθμό δωματίου και αδειάζει αυτές των αναχωρήσεων.
- Τυπώνει λίστα επιβεβαίωσης τιμών και ελέγχει το ενοίκιο δωματίων.
- Εκτελεί το arrangement breakdown και το περνάει στο σύστημα (σπάσιμο τιμής – ενοίκιο (60%) –πρωινό (15%) –δειπνο (25%).
- Τέλος ημέρας.
- Εκτυπώσεις κλεισίματος ημέρας (ημερολ. Πωλήσεων, πωλήσεις ανά τμήμα, ημερολ. Ανά τιμολ/τμήμα, εισπράξεις τμημάτων, ταμειακή κατάσταση, ΒΚΠ αστυνομίας- αναχωρήσεις, βιβλίο πόρτας αφίξεις-αναχωρήσεις, κινήσεις ημέρας, στατιστικό ημέρας, έλεγχος ισοζυγίου, εκτυπώσεις κλεισίματος).

Μετά το τέλος των παραπάνω εκτυπώσεων κλεισίματος:

1. ελέγχουμε αν χρεώνει το τηλεφωνικό κέντρο.
2. κάνουμε τον τελικό έλεγχο στις αφυπνίσεις και στα ταξί των πελατών.
3. προετοιμάζουμε τις αναχωρήσεις της ημέρας.
4. ελέγχουμε αν υπάρχουν πολύ πρωινές αναχωρήσεις ώστε να εισπραχθούν οι λογαριασμοί.
5. άνοιγμα πακέτου πιστωτικών καρτών.

4. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Ο νυχτερινός υπάλληλος της υποδοχής πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός στην τήρηση της παραπάνω διαδικασίας διότι είναι καθοριστικής σημασίας για τον έλεγχο της σωστής λειτουργίας του ξενοδοχείου.

5. ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

Η ακριβής διαδικασία πάνω στην εργασία του νυχτερινού υπαλλήλου της υποδοχής υπαγορεύεται και από το είδος του προγράμματος που υπάρχει σε κάθε επιχείρηση. Σε γενικές γραμμές πάντως οι εργασίες είναι οι ίδιες.

4.16 ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ GROOM

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Υποδοχή
Βασικοί εμπλεκόμενοι τομείς: Όροφοι

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με τις αρμοδιότητες των Groom.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Υποδοχή, δωμάτια

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Ο υπάλληλος ο οποίος έχει τη θέση του groom θα πρέπει να προσέχει έτσι ώστε:

- Ο χώρος μπροστά στο ξενοδοχείο να μην είναι ποτέ μπλοκαρισμένος.
- Να φροντίζει για το χώρο υποδοχής να είναι πάντα ταχτοποιημένος όσον αφορά τις βαλίτσες των αναχωρήσεων.
- Να χαιρετά τον πελάτη κατά την άφιξη.
- Να χειρίζεται αποτελεσματικά τις αποσκευές του πελάτη.
- Να χαμογελά στον πελάτη και αν είναι ήδη απασχολημένος να τον ενημερώσει ότι θα εξυπηρετηθεί άμεσα.
- Να μην αφήνει τις αποσκευές του πελάτη εκτεθειμένες.
- Να τοποθετεί τις αποσκευές του πελάτη στη θέση τους ώστε να τον διευκολύνουν.
- Να ανάβει τα φώτα με την είσοδο του πελάτη στο δωμάτιο.

- Να κατατοπίζει τον πελάτη για το δωμάτιο και τα outlets του ξενοδοχείου σύντομα και αποτελεσματικά.
- Να φροντίζει να φτάνουν οι αποσκευές στο δωμάτιο του πελάτη σε λιγότερο από 5 λεπτά.
- Να μην απασχολείται με υπερβολικές συνομιλίες και να μην κάνει υπερβολικές χειρονομίες.
- Να φτάνει έγκαιρα στο δωμάτιο του πελάτη για την παραλαβή των αποσκευών του.
- Να διατηρεί το χώρο εργασίας του καθαρό και σε τάξη.
- Να ενημερώνει πάντα τον υπάλληλο της υποδοχής για το πού βρίσκεται.

4.17 CHECK OUT

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Υποδοχή

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με το check out των πελατών.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Υποδοχή

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Ο υπάλληλος υποδοχής κάθε φορά που έρχεται πελάτης να τακτοποιήσει το λογαριασμό του με σκοπό την αναχώρησή του, προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες.:

1. Ρωτάει ευγενικά και με χαμόγελο τον αριθμό δωματίου.
2. Επιβεβαιώνει ότι επιθυμεί να αναχωρήσει.
3. Τσεκάρει τα υπόλοιπα τμήματα αν έχουν χρεωστικό απέραστο.
4. Ρωτάει με ποιο τρόπο επιθυμεί να γίνει η εξόφληση.
5. Ζητά την πιστωτική κάρτα του πελάτη (στην περίπτωση που η εξόφληση θα γίνει με κάρτα).
6. Χρεώνει την πιστωτική κάρτα του πελάτη ή εισπράττει τα μετρητά προσεκτικά δίνοντας τα σωστά ρέστα.
7. Εκδίδει την απόδειξή του και βάζει τον πελάτη να υπογράψει τον λογαριασμό και αν πληρώνει με πιστωτική κάρτα στο απόκομμα της κάρτας.

8. Δίνει στον πελάτη το πρωτότυπο του λογαριασμού με το πρωτότυπο της κάρτας.
9. Τοποθετεί το δευτερότυπο του λογαριασμού μαζί με το πρωτότυπο της κάρτας στο ειδικό κουτί του λογιστηρίου προς έλεγχο.
10. Ρωτάει αν θέλει βοήθεια με τις αποσκευές του ή κάποιο ταξί.
11. Ρωτάει αν είχε καλή διαμονή και αν έχει συμπληρώσει το ειδικό έντυπο εντυπώσεων.
12. Τον ευχαριστεί που επέλεξε το ξενοδοχείο μας και του εύχεται καλό ταξίδι.
13. Καλεί κάποιο γκρουμ να τον βοηθήσει.
14. Όσον αφορά τα τιμολόγια του ενοικίου των πρακτορειακών πελατών που δεν πληρώνουν παρά μόνο τα χρεωστικά τους και αναχωρούν, αυτά εκδίδονται νωρίς το πρωί και συνοδεύονται πάντα από την αλληλογραφία των κρατήσεων και τα voucher και τοποθετούνται στο φάκελο του λογιστηρίου.

Κατά την αναχώρηση του πελάτη, ο υπάλληλος υποδοχής τον ρωτάει αν πέρασε καλά, του εύχεται καλό ταξίδι και ειδοποιεί τον γκρουμ να τον βοηθήσει με τις βαλίτσες.

4. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Ο υπάλληλος της υποδοχής είναι υπεύθυνος να δώσει όλες τις αναγκαίες επεξηγήσεις που αναφέρονται στο λογαριασμό του πελάτη.
- Ο υπάλληλος της υποδοχής οφείλει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικός στην έκδοση λογαριασμού του πελάτη.

4.18 ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Υποδοχή

Βασικοί εμπλεκόμενοι τομείς: όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με την πληροφόρηση των τμημάτων της επιχείρησης.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Υποδοχή

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

1. Ο υπάλληλος της υποδοχής διανέμει πληροφορίες προς τα τμήματα του ξενοδοχείου με τους παρακάτω τρόπους:
 1. Προφορικώς
 2. Γραπτώς με memo ή με διάφορα reports
 3. Τηλεφωνικώς
2. Καθημερινά εκτυπώνει πληροφορίες μέσω του συστήματος ενημερώνοντας τα τμήματα σχετικά με την κατάσταση του ξενοδοχείου (αφίξεις, αναχωρήσεις, δωμάτια, άτομα ανά δωμάτιο, πλάνο εστιατορίου κα.)
3. Διαχειρίζεται την εισερχόμενη αλληλογραφία.
4. Οι υπάλληλοι της υποδοχής είναι υπεύθυνοι για να παραδώσουν τις λίστες για τα welcome drinks που έχουν ζητηθεί από τους αρχηγούς των Πρακτορειών για τις συναντήσεις που γίνονται με τους πελάτες τους. Ένα αντίγραφο της λίστας δίνεται στον έλεγχο, ένα στον υπεύθυνο του Εστιατορίου και ένα στην κουζίνα.
5. Ο υπάλληλος της απογευματινής βάρδιας είναι υπεύθυνος να ενημερώσει την κουζίνα πριν τις 20.00 για τυχόν κρύα πιάτα, lunch baskets και early Breakfasts που πρέπει να ετοιμαστούν την επόμενη μέρα.

4. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Η συνεχής πληροφόρηση στα πλαίσια μιας επιχείρησης είναι αποφασιστικός παράγοντας σωστής λειτουργίας.
- Όσον αφορά το τμήμα της υποδοχής, ο υπάλληλός του έρχεται σε επαφή καθημερινά με όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου και όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας.
- Η σωστή διαχείριση αυτού του τεράστιου όγκου πληροφοριών απαιτεί τα άτομα που εργάζονται στο τμήμα της υποδοχής να έχουν γνώση του αντικειμένου, ορθή αντίληψη και καλή ικανότητα επικοινωνίας.
- Οι υπάλληλοι της υποδοχής είναι υπεύθυνοι ώστε να παραδώσουν εγκαίρως τις σωστές λίστες στα τμήματα ώστε να μην υπάρξουν προβλήματα και να γίνει σωστό service.

4.19 ΕΜΦΑΝΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Υποδοχή

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με την εμφάνιση του προσωπικού υποδοχής.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Υποδοχή

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Η εμφάνιση του υπαλλήλου της υποδοχής είναι σημαντικής σημασίας αφού μαζί με τη συμπεριφορά του, δίνουν την πρώτη εντύπωση στον πελάτη κατά την άφιξή του στο ξενοδοχείο.

Ο υπάλληλος της υποδοχής θα πρέπει:

- Να προσέχει ιδιαίτερα την ατομική του υγιεινή.
- Να έχει χτενισμένα μαλλιά.
- Να κουρεύεται κατά τακτά χρονικά διαστήματα.
- Να έχει νύχια κομμένα.
- Να μην είναι αξύριστος.
- Να μη φορά περιττά χρυσαφικά (επιτρέπεται μόνο ρολόι και βέρα και μικρά σκουλαρίκια για τις κοπέλες).
- Να πλένει συχνά τα χέρια του.
- Να μη φορά βαριά αρώματα.
- Να μην κάθεται σε καρέκλα ενώ μιλάει στον πελάτη.
- Να καθαρίζει καθημερινά τον πάγκο του και να είναι πάντα ταχτοποιημένος.
- Να καθαρίζει τα P/C και printer της υποδοχής (πληκτρολόγια, ποντίκι κλπ.).
- Να μην έχει το κινητό του τηλέφωνο στο χώρο εργασίας.

4. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Ο υπάλληλος υποδοχής είναι υπεύθυνος για την τήρηση των παραπάνω.

5. ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

- Για την επίτευξη των παραπάνω θα πρέπει η επιχείρηση να έχει μεριμνήσει και να έχει εφοδιάσει τους εργαζόμενους με ικανό αριθμό ενδυμάτων.
- Ο χώρος εργασίας θα πρέπει να είναι τέτοιος ώστε ο εργαζόμενος να μπορεί να εργαστεί άνετα (σωστός αερισμός, επαρκής ψύξη ή θέρμανση ανάλογα με την εποχή)

4.20 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Υποδοχή

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με τη συμπεριφορά του προσωπικού υποδοχής.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Υποδοχή

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Ο υπάλληλος της υποδοχής εργάζεται σε ένα ιδιαίτερα απαιτητικό χώρο και θα πρέπει :

- Να έχει υπομονή
- Να είναι ανεκτικός
- Να είναι ευγενικός
- Να έχει καλή ικανότητα επικοινωνίας

4. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Ο υπάλληλος της υποδοχής θα πρέπει να τηρεί κατά το δυνατό τα παραπάνω έτσι ώστε τυχόν προβλήματα να αντιμετωπίζονται σωστά και να αποφεύγονται οι εντάσεις.

5. ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

Εκτός των παραπάνω σημαντικό ρόλο παίζει και:

- Το να χρησιμοποιούμε το όνομα του πελάτη.
- Να του δείχνουμε ότι ενδιαφερόμαστε για αυτόν.
- Ο τρόπος με τον οποίο χρησιμοποιούμε το σώμα μας στην κουβέντα μας μαζί του (body language).
- Να του γνωστοποιούμε ότι γνωρίζουμε την ύπαρξή του όταν εξυπηρετούμε άλλους (eye contact).
- Να μη μιλάμε στον πελάτη ενώ καθόμαστε.

4.21 ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Υποδοχή

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με τη διαχείριση των παραπόνων των πελατών.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Υποδοχή

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Σε έναν ιδιαίτερα απαιτητικό χώρο όπως αυτός της υποδοχής, αναπόφευκτα ο υπάλληλος της υποδοχής καλείται να αντιμετωπίσει και τα προβλήματα που ενδεχομένως προκύπτουν.

Αντιμετωπίζοντας ένα πρόβλημα πελάτη από το πιο απλό μέχρι το πιο πολυσύνθετο, η διαδικασία είναι η ακόλουθη:

- Αφήνουμε τον πελάτη να μας εξηγήσει τι είναι αυτό που τον απασχολεί χωρίς να τον διακόπτουμε.
- Κατανοούμε τη φύση του προβλήματος με υπομονή και ψυχραιμία.
- Είμαστε ευγενικοί και δεν προβαίνουμε σε κινήσεις ή φράσεις που ενδέχεται να προκαλέσουν ένταση.
- Δίνουμε στον πελάτη να καταλάβει ότι έχουμε κατανοήσει το πρόβλημα και ότι έχουμε τη διάθεση να το επιλύσουμε.

Ανάλογα με τη φύση του προβλήματος ακολουθούμε 3 στάδια αντιμετώπισης:

1^ο στάδιο- απλό πρόβλημα. Αντιμετωπίζεται από τον ίδιο τον υπάλληλο της υποδοχής.

2^ο στάδιο- σύνθετο πρόβλημα. Αντιμετωπίζεται με τη συμβολή του προϊσταμένου της υποδοχής.

3^ο στάδιο- ιδιαίτερη περίπτωση. Αντιμετωπίζεται με τη συμβολή του γενικού διευθυντή του ξενοδοχείου.

Σ όλες τις περιπτώσεις συμπληρώνεται το έντυπο «παρακολούθησης παραπόνων πελατών» και γίνεται ενημέρωση του γενικού διευθυντή/ υπεύθυνου ποιότητας όπου και λαμβάνει τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες εφόσον κρίνεται αναγκαίο.

4. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Ο υπάλληλος της υποδοχής θα πρέπει να τηρεί κατά το δυνατό τα παραπάνω έτσι ώστε τυχόν προβλήματα να αντιμετωπίζονται σωστά και να αποφεύγονται οι εντάσεις.

4.22 ΠΑΡΑΔΟΣΗ – ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΒΑΡΔΙΑΣ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Υποδοχή

5. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με την παράδοση και παραλαβή των βαρδιών.

6. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Υποδοχή

7. ΜΕΘΟΔΟΣ

- Ο υπάλληλος της βάρδιας μετράει, κλείνει και παραδίδει το ταμείο της βάρδιας του.
- Ο υπάλληλος που το παραλαμβάνει ελέγχει ότι το ταμείο έχει μετρηθεί σωστά.
- Τον ενημερώνει για τις αφίξεις που περιμένει, για τυχόν λογαριασμούς που εκκρεμούν και πρέπει να εξοφληθούν και για τυχόν επιπλέον εκκρεμότητες που αφορούν τους πελάτες (π.χ. βλάβες δωματίων, πληροφορίες που έχουν ζητηθεί από πελάτες).

8. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Οι υπάλληλοι της υποδοχής είναι υπεύθυνοι για τη σωστή καταμέτρηση του ταμείου ώστε να μην προκύψουν προβλήματα.

4.23 ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Υποδοχή

Βασικοί εμπλεκόμενοι τομείς: Εστιατόριο, κουζίνα

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με την παράδοση των παραγγελιών προς τα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Υποδοχή

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Οι υπάλληλοι της υποδοχής είναι υπεύθυνοι να παραδώσουν τις λίστες για τα welcome drinks που έχουν ζητηθεί από τους αρχηγούς των πρακτορείων για τις συναντήσεις με τους πελάτες τους. Ένα αντίγραφο της λίστας δίνεται στον έλεγχο, ένα στον υπεύθυνο του εστιατορίου και ένα στην κουζίνα.

Ο υπάλληλος της απογευματινής βάρδιας είναι υπεύθυνος να ενημερώσει την κουζίνα πριν τις 20.00 για τυχόν κρύα πιάτα, lunch baskets και early breakfasts που πρέπει να ετοιμαστούν την επόμενη μέρα.

4. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Οι υπάλληλοι της υποδοχής είναι υπεύθυνοι ώστε να παραδώσουν εγκαίρως τις σωστές λίστες στα τμήματα ώστε να μην υπάρξουν προβλήματα και να γίνει σωστό service.

4.24 ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Γενικός διευθυντής

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με τις καθημερινές διαδικασίες των κρατήσεων.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Back office

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Ο υπεύθυνος των κρατήσεων με την άφιξη του στο χώρο εργασίας ελέγχει τα φαξ που αφορούν τις κρατήσεις και που ενδεχομένως έχουν έρθει κατά την απουσία του, τα ταξινομεί και κατά περίπτωση τα απαντά/ επιβεβαιώνει.

Επειτα ελέγχει τα e-mail και απαντά αυτά που αφορούν στις κρατήσεις ή στην επικοινωνία με τα πρακτορεία και τους πελάτες. Κατά τη διάρκεια της ημέρας είναι υπεύθυνος για την τηλεφωνική απόδοση τιμών σε πρακτορεία και πελάτες όταν του ζητηθούν καθώς επίσης και για την ενημέρωσή τους όσον αφορά τη διαθεσιμότητα των δωματίων.

Σε περίπτωση που ζητηθεί από κάποιο πρακτορείο να γίνει ξενάγηση σε info group ο υπεύθυνος των κρατήσεων είναι υπεύθυνος για την ξενάγηση αυτή στους χώρους του ξενοδοχείου και για την ενημέρωσή του σχετικά με τα διάφορα τμήματα.

Επιπλέον σε περίπτωση που υπάρχουν παράπονα από πελάτες σχετικά με τα δωμάτια, ακούει προσεκτικά τα παράπονά τους και πράττει ότι είναι δυνατόν για την εξυπηρέτησή τους.

4.25 ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Κρατήσεις

Βασικοί εμπλεκόμενοι τομείς: Γενικός διευθυντής, Υπεύθυνος ποιότητας

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με τη διαχείριση των παραπόνων πελατών στο τμήμα των κρατήσεων.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Κρατήσεις

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Σε έναν ιδιαίτερα απαιτητικό χώρο όπως αυτός του service αναπόφευκτα ο υπάλληλός της καλείται να αντιμετωπίσει και τα προβλήματα που ενδεχομένως προκύπτουν.

Αντιμετωπίζοντας ένα πρόβλημα πελάτη από το πιο απλό μέχρι το πιο πολυσύνθετο, η διαδικασία είναι η ακόλουθη:

- Αφήνουμε τον πελάτη να μας εξηγήσει τι είναι αυτό που τον απασχολεί χωρίς να τον διακόπτουμε.
- Κατανοούμε τη φύση του προβλήματος με υπομονή και ψυχραιμία.
- Είμαστε ευγενικοί και δεν προβαίνουμε σε κινήσεις ή φράσεις που ενδέχεται να προκαλέσουν ένταση.

- Δίνουμε στον πελάτη να καταλάβει ότι έχουμε κατανοήσει το πρόβλημα και ότι έχουμε τη διάθεση να το επιλύσουμε.

Ανάλογα με τη φύση του προβλήματος ακολουθούμε 3 στάδια αντιμετώπισης:

1^ο στάδιο- απλό πρόβλημα. Αντιμετωπίζεται από τον ίδιο τον υπάλληλο.

2^ο στάδιο- σύνθετο πρόβλημα. Αντιμετωπίζεται με τη συμβολή του προϊσταμένου του τμήματος.

3^ο στάδιο- ιδιαίτερη περίπτωση. Αντιμετωπίζεται με τη συμβολή του γενικού διευθυντή του ξενοδοχείου.

Σε όλες τις περιπτώσεις συμπληρώνεται το έντυπο «Παρακολούθησης παραπόνων πελατών» και γίνεται ενημέρωση του γενικού διευθυντή/ υπεύθυνου ποιότητας όπου και λαμβάνει τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες εφόσον και κρίνεται αναγκαίο.

4.26 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

1. ΣΚΟΠΟΣ- ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Οι λειτουργίες του τμήματος των πελατειακών σχέσεων περιλαμβάνουν:

- Την περιγραφή των λειτουργιών των πελατειακών σχέσεων.
- Τη γραμματειακή υποστήριξη.
- Τις διαδικασίες που σχετίζονται με την υποδοχή των πελατών.
- Τον τρόπο αντιμετώπισης των παραπόνων των πελατών.

4.27 ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Αναφέρεται στον: Γενικό διευθυντή/ Operation manager

1. Βασική αποστολή

Συντονίζει όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με τις πελατειακές σχέσεις.

2. Κύριες υπευθυνότητες

- Επικοινωνεί με τους πελάτες, τους ενημερώνει για τα τμήματα του ξενοδοχείου, ώρες κλπ και ενδιαφέρεται για την πορεία της διαμονής τους ή για τυχόν προβλήματα που παρουσιαστούν.
- Ενημερώνει τους πελάτες για τα διάφορα event που διοργανώνονται και είναι υπεύθυνη για τις λίστες παρουσιών.
- Ενημερώνεται από το τμήμα κρατήσεων για τα γενέθλια και τις γιορτές των πελατών και ενημερώνει τον maitre για τις προσφορές που πρέπει να δοθούν.
- Ενημερώνεται από το τμήμα κρατήσεων για τους repeaters ή VIP πελάτες και ενημερώνει τον maitre για τις προσφορές που πρέπει να παραδοθούν.
- Είναι υπεύθυνη για τον πίνακα ανακοινώσεων και για την καθημερινή του ενημέρωση (καιρός, event, πληροφορίες κτλ).
- Εκτελεί τη γραμματειακή υποστήριξη στη Γενική διεύθυνση.
- Είναι υπεύθυνη για τη λήψη των e- mail και την απόδοσή τους στον κατάλληλο παραλήπτη.
- Είναι παρών στα διάφορα event και στις θεματικές βραδιές όπου συνομιλεί και διασκεδάζει μαζί με τους πελάτες

3. Απαιτούμενα προσόντα

- Ικανότητα επικοινωνίας με τους πελάτες
- Αμεσότητα και ευελιξία
- Ικανότητα χρήσης Η/Υ

4.28 ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Γενική διεύθυνση

Βασικοί εμπλεκόμενοι τομείς: Υπεύθυνη κρατήσεων, Υπεύθυνη πελατειακών σχέσεων

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με τις πελατειακές σχέσεις.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Σε όλους τους χώρους του ξενοδοχείου.

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Ο υπεύθυνος των πελατειακών σχέσεων καθημερινά έρχεται σε επαφή με τους πελάτες, συζητά μαζί τους, τους ενημερώνει για τις δραστηριότητες των τμημάτων, τους δίνει πληροφορίες και τους ρωτά αν έχουν κάποιο πρόβλημα για να επιλυθεί.

Κατά την άφιξη των μεμονωμένων πελατών, τους υποδέχεται και τους καλωσορίζει ενώ κατά την αναχώρηση των repeaters και των VIP τους αποχαιρετά και τους δίνει δώρο εκ μέρους του ξενοδοχείου.

Το απόγευμα ανεβαίνει στο εστιατόριο για να καλωσορίσει τους πελάτες και να βοηθήσει τον maitre στο sitting των πελατών στα διαθέσιμα τραπέζια.

Τέλος μεταφέρει τυχόν απαίτηση ή παράκληση των πελατών στη διεύθυνση προκειμένου να γίνει το καλύτερο δυνατό για την εξυπηρέτησή τους ώστε η διαμονή τους να γίνει καλύτερη.

4.29 ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Γενική διεύθυνση
Βασικοί εμπλεκόμενοι τομείς: Κρατήσεις, Εστιατόριο

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με τη γραμματειακή υποστήριξη του back office.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Back office.

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Ο υπεύθυνος των πελατειακών σχέσεων καθημερινά αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση των παρακάτω διαδικασιών:

- Σχεδιασμός και δημιουργία εντύπων που αφορούν στη λειτουργία των τμημάτων του ξενοδοχείου και σε κάποιες επιπλέον πληροφορίες που ενδιαφέρουν τους πελάτες όπως ο καιρός, τα δρομολόγια των λεωφορείων κτλ, και ενημέρωση του πίνακα ανακοινώσεων.
- Παρακολούθηση και απάντηση των e-mail και των φαξ που αφορούν σε ερωτήσεις πελατών ή γραφείων για τιμές και διαθεσιμότητα ή σε γενικές πληροφορίες σχετικά με το ξενοδοχείο και τα Χανιά.
- Έλεγχος των κρατήσεων της επόμενης μέρας στο σύστημα και διασταύρωσή τους με την αντίστοιχη αλληλογραφία.

- Ενημέρωση από τις κρατήσεις για το ποιοι πελάτες είναι honeymooners, repeaters, VIP & Tour Operators και παραγγελία των αντίστοιχων προσφορών στο εστιατόριο ούτως ώστε να υπάρχει η προσφορά στο δωμάτιό τους κατά την άφιξή τους.
- Ενημέρωση μέσα από το σύστημα για γενέθλια των πελατών και παραγγελία τούρτας στην κουζίνα για να τους προσφερθεί στο εστιατόριο.
- Αρχαιοθέτηση ερωτηματολογίων και καταγραφή των παραπόνων.
- Παράδοση κωδικών στους πελάτες για τη χρήση του internet στα δωμάτια.

4. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

- Είναι υπεύθυνος να ενημερώνει σωστά τους πελάτες για τις δραστηριότητες και τα ωράρια των τμημάτων του ξενοδοχείου.
- Είναι υπεύθυνος να ενημερώνει σωστά τους πελάτες και τα γραφεία για τιμές και διαθεσιμότητα των δωματίων.
- Είναι υπεύθυνος να δώσει τις σωστές προσφορές στο εστιατόριο.

4.30 ΥΠΟΔΟΧΗ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Γενική διεύθυνση

Βασικοί εμπλεκόμενοι τομείς: Υποδοχή

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με την παρουσία του υπεύθυνου των πελατειακών σχέσεων στην υποδοχή.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Υποδοχή

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Στην περίπτωση όπου ο υπάλληλος της υποδοχής έχει πολλή δουλειά ή στην περίπτωση των μαζικών αφίξεων, ο υπεύθυνος των πελατειακών σχέσεων αναλαμβάνει να τον βοηθήσει.

Στην περίπτωση των μαζικών αφίξεων σε συνεργασία με τον receptionist της βάρδιας ο υπεύθυνος των πελατειακών σχέσεων δίνει τα registration form στους πελάτες προς συμπλήρωση, τους δίνει τα κλειδιά, απαντάει στα

τηλέφωνα, δίνει πληροφορίες στους πελάτες και βοηθάει τον γκρουμ και πηγαίνει τους πελάτες στα δωμάτιά τους.

4.31 ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Επικεφαλής τομέας ευθύνης: Πελατειακές σχέσεις

Βασικοί εμπλεκόμενοι τομείς: γενικός διευθυντής, Υπεύθυνος ποιότητας

1. ΣΚΟΠΟΣ

Περιγράφεται η μέθοδος και οι υπευθυνότητες που σχετίζονται με τη διαχείριση των παραπόνων πελατών στο τμήμα των πελατειακών σχέσεων.

2. ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Σε όλα τα τμήματα που δραστηριοποιείται ο υπάλληλος των πελατειακών σχέσεων.

3. ΜΕΘΟΔΟΣ

Σε έναν ιδιαίτερα απαιτητικό χώρο όπως αυτός του service αναπόφευκτα ο υπάλληλος καλείται να αντιμετωπίσει και τα προβλήματα που ενδεχομένως προκύπτουν.

Αντιμετωπίζοντας ένα πρόβλημα πελάτη από το πιο απλό μέχρι το πιο πολυσύνθετο, η διαδικασία είναι η ακόλουθη:

- Αφήνουμε τον πελάτη να μας εξηγήσει τι είναι αυτό που τον απασχολεί χωρίς να τον διακόπτουμε.
- Κατανοούμε τη φύση του προβλήματος με υπομονή και ψυχραιμία.
- Είμαστε ευγενικοί και δεν προβαίνουμε σε κινήσεις ή φράσεις που ενδέχεται να προκαλέσουν ένταση.
- Δίνουμε στον πελάτη να καταλάβει ότι έχουμε κατανοήσει το πρόβλημα και ότι έχουμε τη διάθεση να το επιλύσουμε.

Ανάλογα με τη φύση του προβλήματος ακολουθούμε 3 στάδια αντιμετώπισης:

1^ο στάδιο- απλό πρόβλημα. Αντιμετωπίζεται από τον ίδιο τον υπάλληλο.

2^ο στάδιο- σύνθετο πρόβλημα. Αντιμετωπίζεται με τη συμβολή του προϊσταμένου του τμήματος.

3^ο στάδιο- ιδιαίτερη περίπτωση. Αντιμετωπίζεται με τη συμβολή του γενικού διευθυντή του ξενοδοχείου.

Σε όλες τις περιπτώσεις συμπληρώνεται το έντυπο «Παρακολούθησης παραπόνων πελατών» και γίνεται ενημέρωση του γενικού διευθυντή/ υπεύθυνου ποιότητας όπου και λαμβάνει τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες εφόσον και κρίνεται αναγκαίο.

Παρακάτω περιγράφονται οι σημαντικότερες λειτουργίες της υποδοχής κατά τον οδηγό προσωπικού μεγάλου ελληνικού ομίλου ξενοδοχείων με ξενοδοχείο στο νομό Χανίων.

4.1.1 Έναρξη σεζόν – Άνοιγμα ξενοδοχείου

- Δυο μήνες περίπου πριν το άνοιγμα του ξενοδοχείου καθορίζεται η ακριβής ημερομηνία έναρξης
- Ενημερώνεται ο Διευθυντής και όλοι οι τμηματάρχες με σχετικό ΜΕΜΟ, δυο εβδομάδες πριν, για την προβλεπόμενη κίνηση τις δυο πρώτες εβδομάδες λειτουργίας.
- Ενημερώνεται ο Διευθυντής και τα εμπλεκόμενα τμήματα για τους ειδικούς όρους των συμβολαίων (π.χ. δικαιώματα ξεναγών, προκαταβολές πρακτορείων κ.α.).
- Το ενημερωτικό έντυπο λειτουργίας του ξενοδοχείου διανέμεται στους ξεναγούς των τουριστικών γραφείων, για την καλύτερη ενημέρωση των ιδίων αλλά και των πελατών τους.
- Έπαρση των σημαιών στην είσοδο του ξενοδοχείου.
- Εξοπλισμός τμήματος Υποδοχής

Απαραίτητα έντυπα:

1. Βιβλίο πόρτας
 2. Βιβλίο συναλλάγματος καθώς και τιμές και αποδείξεις συναλλάγματος
 3. Θεωρήσεις τιμών και τιμοκαταλόγων (ανάρτησή τους σε εμφανές μέρος στα δωμάτια και στο χώρο υποδοχής)
 4. Θεωρήσεις τιμολογίων
 5. Πλάνο εργασίας
 6. Χρήματα (πάγιο – ταμείο)
 7. Ανανέωση CD (όπου υφίσταται)
 8. Πληροφοριακά έντυπα (π.χ. πληροφορίες για μουσεία, αρχαιολογικούς χώρους, δρομολόγια λεωφορείων, εκδρομές)
- Συνεργασία υποδοχής – τμήματος ορόφων – τεχνικής υπηρεσίας για τον καθορισμό των δωματίων που θα δοθούν βάσει των κρατήσεων.

- Έλεγχος δωματίων από τα παραπάνω τμήματα 2 – 3 ημέρες πριν από τις πρώτες αφίξεις:
 1. Γενικός έλεγχος δωματίου (βάψιμο, πόρτες, παράθυρα, ταπετσαρίες, καθαριότητα ακόμα και ηλεκτρικών φώτων, συσκευών, επίπλων κλπ)
 2. Γενικός έλεγχος υδραυλικών εγκαταστάσεων – παροχών
 3. Έντοπο υλικό, χρηστικά είδη πελάτη και δωματίου
 4. Θέρμανση (σε λειτουργία τουλάχιστο 2 ημέρες πριν)
 5. Κλειδαριές – κλειδιά και safe
 6. Τηλέοραση – ράδιο (προγραμματισμός)
 7. Τηλέφωνα (σωστή λειτουργία)
 8. Φώτα (καθαριότητα και λειτουργία)

4.1.2 Τέλος σεζόν – κλείσιμο ξενοδοχείου

- Μέχρι τέλη Σεπτεμβρίου είναι έτοιμες οι τιμές πόρτας της επόμενης χρονιάς, για αποστολή τους προς υπογραφή και κατάθεσή τους από το Γενικό Διευθυντή μαζί με το ειδικό σήμα στο ξενοδοχειακό επιμελητήριο για έγκριση.
- Προς το τέλος Σεπτεμβρίου, κατατίθενται γραπτώς οι προτάσεις για ανακαινίσεις, βελτιώσεις και επενδύσεις σε κάθε τμήμα για την επόμενη σεζόν.
- Μέχρι τα τέλη Νοεμβρίου ολοκληρώνεται η διαδικασία για τις χριστουγεννιάτικες κάρτες σε συνεργάτες ή παλιούς πελάτες. Γίνεται προσεκτικός έλεγχος των στοιχείων και εκτύπωσή τους σε ετικέτες. Μέσα στο πρώτο δεκαήμερο του Δεκεμβρίου αποστέλλονται οι κάρτες ώστε να φτάσουν έγκαιρα στον προορισμό τους.
- Προς το τέλος της σεζόν συντάσσεται και κατατίθεται ο προϋπολογισμός, αφού συμφωνηθούν πρώτα οι διανυκτερεύσεις, μεταξύ του τμήματος πωλήσεων και της διεύθυνσης.
- Ζητούνται οι τιμές από τους εξωτερικούς συνεργάτες (π.χ. water sport, tennis, mountain bikes, diving center κλπ) για την επόμενη σεζόν (λόγω απουσίας τους κατά τη διάρκεια του χειμώνα).
- Εργασίες του τμήματος της υποδοχής
 1. Συμφωνείται και κλείνεται το έτος στον υπολογιστή.
 2. Φραγή τηλεφώνων σε δωμάτια και τμήματα, σύμφωνα με εντολές του Διευθυντή.
 3. Φύλαξη υπολογιστών και εντύπων.
 4. Παράδοση πάγιου ταμείου.

5. Επιστροφή στον έλεγχο των θεωρημένων εντύπων, που δεν έχουν χρησιμοποιηθεί (π.χ. τιμολόγια, βιβλίο πόρτας, αποδείξεις συναλλάγματος κλπ).
 6. Απογραφή υπολοίπων εντύπων και παραγγελίες σε ελλείψεις για τη νέα σεζόν (έντυπα, κλειδιά κλπ).
 7. Κλείνουν τα υπόλοιπα των λογαριασμών με τους εξωτερικούς συνεργάτες.
 8. Τοποθετείται πινακίδα στην είσοδο του ξενοδοχείου, σε ελληνικά και αγγλικά, όπου αναγράφεται το διάστημα που θα παραμείνει κλειστό το ξενοδοχείο.
- Η Διεύθυνση, η προϊσταμένη ορόφων και η τεχνική υπηρεσία ενημερώνεται με MEMO, μόλις αρχίσει να πέφτει η πληρότητα του ξενοδοχείου, σχετικά με το ποια δωμάτια θα διατίθενται ως το τέλος.
 - Σε συνεργασία με την προϊσταμένη ορόφων, καθορίζεται ένα δωμάτιο από κάθε τμήμα, που θα χρησιμοποιείται για επίδειξη κατά το διάστημα που το ξενοδοχείο θα παραμείνει κλειστό.
 - Η ομάδα των γκρουπ αναλαμβάνει την υποστολή των σημαιών και την παράδοσή τους στη λινοθήκη.

4.1.3 ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΑΦΙΞΕΩΝ/ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΩΝ (ALLOCATION)

- Το αργότερο μέχρι τις 14.30 της προηγούμενης ημέρας, το τμήμα της υποδοχής πρέπει να δίνει τις λίστες αφίξεων με τους αριθμούς δωματίων, βάση των κρατήσεων των πελατών και των επιθυμιών τους. Κάθε πρωί ενημερώνονται όλα τα τμήματα για την κίνηση της ημέρας.
- Στις λίστες αφίξεων αλλά και αναχωρήσεων, αναγράφονται όλες οι απαραίτητες πληροφορίες για το σωστό προγραμματισμό των εργασιών.
- Για την ομαλή διεκπεραίωση της διαδικασίας αφίξεων, λαμβάνεται πάντα υπόψη η ώρα άφιξης και αναχώρησης.
- Το προσωπικό της υποδοχής ενημερώνεται λεπτομερώς από τον προϊστάμενό του, ο οποίος τονίζει τις όποιες ιδιαιτερότητες υπάρχουν στις αφίξεις της ημέρας.
- Όταν υπάρχουν ιδιαιτερότητες των κρατήσεων στις οποίες εμπλέκονται το τμήμα ορόφων ή και τα επισιτιστικά τμήματα, γίνεται μια σύντομη ενημέρωση (briefing) μέχρι τις 14.00 στην προϊσταμένη ορόφων και μέχρι τις 20.00 στον F& B MGR.
- Το τμήμα ορόφων ενημερώνει την υποδοχή σε τακτά χρονικά διαστήματα για τα έτοιμα δωμάτια, δίνοντας προτεραιότητα σε

αυτά που οι πελάτες φτάνουν νωρίς. Στα ξενοδοχεία όπου η ενημέρωση γίνεται μέσω computer, με on line σύστημα, ενημερώνεται το πρόγραμμα της υποδοχής από την προϊσταμένη ή τη βοηθό της μέσω της τηλεφωνικής συσκευής του δωματίου, επιλέγοντας τον ανάλογο κωδικό ή απευθείας από τον υπολογιστή τους.

- Για τους πελάτες με ειδικές ανάγκες υπάρχει κατάλληλη ενημέρωση για τις παρεχόμενες προς αυτούς υπηρεσίες.
- Τα μονόκλινα δωμάτια όπου θα διαμείνουν γυναίκες, υπάρχει μέριμνα ώστε να βρίσκονται κοντά σε ασανσέρ ή σκάλες και αποφεύγεται να εκφωνείται δυνατά ο αριθμός τους. Επίσης αποφεύγονται τα ισόγεια δωμάτια.

4.1.4 ΑΦΙΞΗ/ ΥΠΟΔΟΧΗ ΠΕΛΑΤΩΝ (CHECK IN)

Κατά την άφιξη του πελάτη ακολουθείται η εξής διαδικασία:

Κατά την αποβίβασή του από οποιοδήποτε μεταφορικό μέσο, στην είσοδο του ξενοδοχείου τον υποδέχεται ο groom, καλωσορίζοντάς τον και ρωτώντας τον ευγενικά, αν έχει συγκεντρώσει όλες του τις αποσκευές. Οι groom οφείλουν να γνωρίζουν τρεις προτάσεις σε τουλάχιστον 2 γλώσσες.

Αν η άφιξη του πελάτη γίνεται με επιβατικό αυτοκίνητο. Ο groom ανοίγει την πόρτα του αυτοκινήτου.

Αν βρέχει του ανοίγει την ομπρέλα ώστε να μη βραχεί.

Αν το αυτοκίνητο ανήκει στον πελάτη, του υποδεικνύει πού να το παρκάρει ή το παρκάρει ο ίδιος ο groom.

Στη συνέχεια τον οδηγεί στην υποδοχή και του εύχεται καλή διαμονή.

Αν ο groom απουσιάζει κατά την άφιξη του πελάτη, οι υπάλληλοι της υποδοχής αναλαμβάνουν να βγουν στην είσοδο και να υποδεχτούν τον πελάτη, προτείνοντάς του να αφήσει τις αποσκευές του, για να μεταφερθούν αργότερα από το groom.

Φθάνοντας στην υποδοχή ο υπάλληλος τον καλωσορίζει, κοιτώντας τον και δείχνοντας ευγενική διάθεση. Η πρώτη προσφώνηση γίνεται στα ελληνικά και έπειτα χρησιμοποιείται η γλώσσα του πελάτη. Προσφωνείται πάντα με το όνομα του και ο υπάλληλος τον ρωτά κάποιες τυπικές ερωτήσεις σχετικά με το ταξίδι ή τον καιρό στη χώρα του. Αν υπάρχουν ήδη μηνύματα γι' αυτόν, του παραδίνονται.

Ταυτόχρονα του προσφέρεται από το σερβιτόρο ή το groom το ποτό καλωσορίσματος.

Έπειτα δίνεται το έντυπο για τη συμπλήρωση των στοιχείων του και προτείνεται βοήθεια σε περίπτωση δυσκολίας του πελάτη.

Σε περιπτώσεις μεμονωμένων πελατών, γίνεται επιβεβαίωση των στοιχείων που αφορούν τον αριθμό ατόμων, τη συμφωνία, την τιμή, τυχόν supplement, ημερομηνία αναχώρησης και τρόπο πληρωμής. Ρωτούνται εάν επιθυμούν την έκδοση του τιμολογίου σε κάποια επωνυμία. Αν έχει δοθεί και κάποια ειδική έκπτωση, ζητείται η σχετική κάρτα και φωτοτυπείται.

Ο πελάτης πληροφορείται ότι έχει ληφθεί υπόψη η επιθυμία του -αν υπήρχε- και ότι έγινε το καλύτερο δυνατό.

Ο υπάλληλος υποδοχής φροντίζει να δώσει κάποιες χρήσιμες πληροφορίες, όπως αριθμός δωματίου, κατεύθυνση προς το δωμάτιο, το ωράριο του εστιατορίου και την ώρα του προσεχούς γεύματος.

Η όλη διαδικασία του check in δεν πρέπει να διαρκεί πάνω από 5 λεπτά.

Ο groom στέκεται διακριτικά και ευπρεπώς σε κοντινή απόσταση από την υποδοχή περιμένοντας να του δώσει εντολή για τη μεταφορά των αποσκευών στο δωμάτιο ο υπάλληλος υποδοχής.

Όπου υπάρχει δωμάτιο αποσκευών (luggage room) και ασανσέρ υπηρεσίας, οι αποσκευές διακινούνται μέσω αυτών.

Αμέσως μετά γίνεται check in και στον Η/Υ, ώστε να ενεργοποιηθεί το τηλέφωνο και η δυνατότητα χρεώσεων στο δωμάτιο, αλλά και η εγγραφή στο βιβλίο πόρτας.

Στα 5* ξενοδοχεία αφού τελειώσει η διαδικασία του check in, κάποιος από το τμήμα της υποδοχής αναλαμβάνει να πάει τον πελάτη στο δωμάτιο – εφόσον δεν υπάρχει δυνατότητα αναλαμβάνει ο groom. Το άτομο που συνοδεύει τον πελάτη προπορεύεται ώστε να δείχνει την κατεύθυνση προς το δωμάτιο. Καθ' οδόν δίνονται πληροφορίες για την τοποθεσία του κάθε τμήματος, αλλά και για τις διάφορες εκδηλώσεις που πραγματοποιούνται στο ξενοδοχείο.

Κατά την είσοδο και έξοδο του πελάτη από το ασανσέρ ο υπάλληλος κρατά την πόρτα και του προτάσσει το χέρι, δείχνοντάς του την είσοδο ή την έξοδο αντίστοιχα. Αν υπάρχουν χειραποσκευές προθυμοποιείται να τις μεταφέρει.

Φτάνοντας στο δωμάτιο και ανοίγοντας την πόρτα, παραμερίζει ευγενικά ώστε να μπει πρώτος ο πελάτης. Γίνεται επεξήγηση του τρόπου λειτουργίας της πόρτας, του συστήματος ενέργειας με κάρτα ή με μαγνητικό κλειδί, του κλιματισμού και του μηχανισμού της μπανιέρας. Ακόμα πληροφορείται ότι η προσφορά δωματίου είναι από το ξενοδοχείο και δε χρεώνεται.

Αν οι αποσκευές φτάσουν αργότερα στο δωμάτιο, ο groom χτυπά διακριτικά την πόρτα προαναγγέλλοντας ότι είναι η υπηρεσία αποσκευών του ξενοδοχείου (luggage service). Οι αποσκευές τοποθετούνται στην μπαγκαζιέρα και καθώς φεύγει από το δωμάτιο, εύχεται στους πελάτες «καλή διαμονή» και κλείνει την πόρτα διακριτικά χωρίς θόρυβο.

4.1.5 ΑΦΙΞΗ GROUP

Στην περίπτωση άφιξης group, η διαδικασία είναι η εξής:

Αφού επιβεβαιωθεί η κράτηση του group, αποστέλλονται τα registration forms στο γραφείο του διοργανωτή μαζί με τις ετικέτες βαλιτσών και τις απαραίτητες οδηγίες για τη σωστή χρήση των παραπάνω. Επίσης τρεις (3) ημέρες πριν την άφιξη του, στέλνονται με φαξ και οι αριθμοί δωματίων.

Στο φαξ πρέπει να υπάρχει και η διαβεβαίωση για ελεύθερο χώρο στάθμευσης του λεωφορείου στην είσοδο του ξενοδοχείου.

Την ημέρα άφιξης του group, υπάρχει στο χώρο της υποδοχής ειδική σήμανση που κατευθύνει τους πελάτες προς τον ειδικά διαμορφωμένο χώρο του check in και στο χώρο αυτό υπάρχει πινακίδα καλωσορίσματος με το όνομα του group.

Μόλις το group φτάσει στο ξενοδοχείο, οδηγείται στον ειδικό χώρο του check in, όπου υπάρχει μπουφές καλωσορίσματος. Σε περίπτωση που το group δεν επιθυμεί μπουφέ καλωσορίσματος, αυτό είναι εφικτό κατόπιν συνεννόησης μεταξύ των group leader, room division manager & f&b manager. Επίσης σε περίπτωση που ο αριθμός των ατόμων είναι μικρός οι φάκελοι με τα κλειδιά τοποθετούνται πάνω στον πάγκο της υποδοχής και γίνεται εκεί το check in. Τα φάκελα πρέπει να είναι ανθεκτικά, ώστε να μην καταστρέφονται από το βάρος των κλειδιών (αν είναι παλιού τύπου).

Συγχρόνως με το cocktail, παραδίδουν συμπληρωμένα τα registration forms και παραλαμβάνουν τον αντίστοιχο φάκελο με το κλειδί και συνοδεύονται στα δωμάτια, καθώς επίσης και οι αποσκευές τους μεταφέρονται άμεσα από τους groom.

Σε χρόνο 10 λεπτών αντιστοιχούν 25 δωμάτια check in ανά υπάλληλο και σε μέσο όρο 25 λεπτών πρέπει να παραδίδονται οι αποσκευές από τους groom στα δωμάτια.

Στους group leaders δίνονται βάση διαθεσιμότητας, upgraded rooms με VIP treatment.

Σε περίπτωση που δεν έχουν δοθεί οι αριθμοί των δωματίων (π.χ. INFO GROUP), το check in γίνεται με τον ίδιο τρόπο, όπως και παραπάνω με τη διαφορά ότι συμπληρώνεται εκείνη τη στιγμή το registration form. Το προσωπικό της υποδοχής με τη βοήθεια της rooming list, βρίσκει τους αριθμούς δωματίων και τοποθετεί τα αντίστοιχα καρτελάκια στις αποσκευές. Στη συνέχεια οι αποσκευές μεταφέρονται στα δωμάτια από τους groom. Σε εκπαιδευτικά group (educational groups), δίνονται πάντα τα καλύτερα διαθέσιμα δωμάτια, σουίτες και VIP treatment.

Ο room division mgr καλωσορίζει τον group leader, συστήνεται και συζητούν εκτενέστερα το πρόγραμμα.

Μετά τη διαδικασία του check in, παραδίδεται ένα αντίγραφο της rooming list στον group leader και ενημερώνεται σε οποιαδήποτε αλλαγή δωματίου.

Πάνω στη rooming list δεν αναγράφονται τιμές.

Σε περίπτωση ερώτησης για χρεώσεις δωματίου δεν ανακοινώνονται άλλες πέραν από τις τρέχουσες επίσημες τιμές.

4.1.6 ΑΦΙΞΗ VIP & VVIP

Άφιξη VIP

Σε περίπτωση VIP κρατήσεων ενημερώνεται πάντα ο γενικός διευθυντής. Η διαδικασία του check in είναι η ίδια ακριβώς όπως και στους υπόλοιπους πελάτες, με τη μοναδική διαφορά τη συμπλήρωση του registration form η οποία γίνεται στο δωμάτιο και επιστρέφεται αργότερα.

Οι VIP πελάτες καλωσορίζονται από το room division mgr ή τον υπεύθυνο βάρδιας, που βρίσκεται έξω από τον πάγκο της υποδοχής και συνοδεύονται από αυτόν στο δωμάτιό του.

Ρωτάται τι εφημερίδες και περιοδικά διαβάζουν και υπάρχει μέριμνα να τα προμηθεύονται.

Ρωτούνται ακόμα αν επιθυμούν να τους προσφερθεί οποιοδήποτε ρόφημα ή ποτό στο δωμάτιο.

Λίγο αργότερα ο room division mgr ή ο υπεύθυνος βάρδιας τηλεφωνεί στους πελάτες ρωτώντας τους αν είναι ευχαριστημένοι από το δωμάτιο.

Άφιξη VVIP

Τους VVIP πελάτες υποδέχονται στην είσοδο του ξενοδοχείου ο διευθυντής, ο room division mgr και η guest relations.

Αν ο πελάτης είναι γυναίκα ή συνοδεύεται από γυναίκα, ο διευθυντής ή ο room division mgr της προσφέρει μια ανθοδέσμη και η υπηρεσία room service προσφέρει ένα ποτό και στους δύο (συνήθως φρέσκο χυμό, σαμπάνια). Κατόπιν συνοδεύονται στο δωμάτιο από τον room division mgr.

Η συμπλήρωση του registration form πραγματοποιείται στο δωμάτιο του πελάτη και επιστρέφεται αργότερα.

Ρωτάται τι περιοδικά και εφημερίδες διαβάζουν και υπάρχει μέριμνα να τα προμηθεύονται.

Λίγο αργότερα ο room division mgr ή ο υπεύθυνος βάρδιας τηλεφωνεί στους πελάτες ρωτώντας τους αν είναι ευχαριστημένοι από το δωμάτιο.

4.1.7 ΑΡΓΟΠΟΡΗΜΕΝΕΣ ΑΦΙΞΕΙΣ (LATE ARRIVALS)

Στις αργοπορημένες αφίξεις υπάρχει ενημέρωση, συμπληρώνοντας το ειδικό έντυπο, το οποίο παραδίδεται μαζί με τη λίστα αφιξοαναχωρήσεων καθημερινά στον f&b mgr.

Στις 20.00 γίνεται επικοινωνία σε επίπεδο τμηματάρχων, όπου ο room division mgr ενημερώνει τον f&b mgr και μόνο, για τον επαναπροσδιορισμό των αργοπορημένων αφίξεων.

4.1.8 ΕΚΤΑΚΤΕΣ ΑΦΙΞΕΙΣ

Για μεμονωμένους πελάτες (walk ins), ζητείται η πιστωτική κάρτα ώστε να κρατηθεί ο αριθμός της σαν εγγύηση.

Την τελευταία μέρα αναχώρησης εξοφλείται ο λογαριασμός με τη συνήθη διαδικασία εξόφλησης μέσω πιστωτικής κάρτας.

Σε περίπτωση που δε διαθέτει κάρτα, τότε προεξοφλεί όλη την παραμονή, αν αυτή είναι σύντομη (έως και 4 ημέρες).

Αν είναι πέραν των 4 ημερών, τότε εξοφλεί το λογαριασμό του ανά διήμερο.

Για κάθε έκτακτη άφιξη ενημερώνεται η προϊσταμένη ορόφων, ο έλεγχος και το room service.

4.1.9 PROFILE (ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ)

Μετά τη διαδικασία του check in, ενημερώνεται το profile με τα πλήρη και σωστά στοιχεία του από το registration form, το οποίο έπειτα αρχειοθετείται στην αντίστοιχη καρτελοθήκη του δωματίου.

Προκειμένου για οικογένεια με την ίδια διεύθυνση, το registration form συμπληρώνεται από ένα πρόσωπο και γίνεται απλή αναφορά των υπολοίπων ονομάτων, της ημερομηνίας γέννησης και του αριθμού διαβατηρίου τους.

Προκειμένου για πελάτες που διαμένουν στο ίδιο δωμάτιο και έχουν διαφορετικά στοιχεία, τότε συμπληρώνεται από τον καθένα διαφορετικό registration form.

Σε περίπτωση δυσαναγνώστου, ελλιπούς, ή μη συμπληρωμένου registration form, ενημερώνεται ο πελάτης και του ζητείται να το διορθώσει ή να το συμπληρώσει.

Οποιοδήποτε ιδιαιτερότητες, επιθυμίες, προβλήματα ή και δώρα που έχει κάποιος παλιός πελάτης που είναι γνωστά, καταχωρούνται στο profile, ώστε να λαμβάνονται υπόψη σε μελλοντική επίσκεψη, για καλύτερη εξυπηρέτησή του ή σε περιπτώσεις overbooking σημειώνεται στο ιστορικό του πελάτη ότι έχει μετακινηθεί στο παρελθόν.

Ιδιαίτερα σημαντική είναι η σωστή συμπλήρωση των registration forms γιατί βοηθούν:

- Στην έκδοση λογαριασμών με σωστά στοιχεία
- Να έχει το πελατολόγιο τις σωστές διευθύνσεις

4.1.10 ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΙΣ ΑΦΙΞΕΩΝ

4.1.10^α ΑΦΙΞΗ ΠΕΛΑΤΗ ΣΕ ΔΩΜΑΤΙΟ ΠΟΥ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΕΤΟΙΜΟ

Για άφιξη μέχρι τις 12.00 προσφέρεται το καθιερωμένο ποτό καλωσορίσματος (εκτός all inclusive).

Για άφιξη από τις 12.00 έως τις 13.00 και με αναμονή έως και 1 ώρα, προσφέρεται ένα επιπλέον τοπικό ποτό.

Για αναμονή από 1 έως και 2 ώρες του δίδεται ένα κουπόνι/ άτομο (voucher) για συγκεκριμένο τμήμα. Το κουπόνι ισχύει μόνο για την ημερομηνία που αναγράφεται, ενώ δεν εξαργυρώνεται η αξία του.

Το προσωπικό της υποδοχής ευχαριστεί θερμά τους πελάτες για την κατανόησή τους και δεσμεύεται για την ακριβή ώρα παράδοσης του δωματίου.

Αμέσως μόλις ετοιμαστεί, ενημερώνεται και συνοδεύεται στο δωμάτιο.

Δε δικαιολογείται σε καμιά περίπτωση για άφιξη μετά τις 12.00 αναμονή του πελάτη πέρα των 2 ωρών. Σε ειδικές περιπτώσεις καθυστέρησης παράδοσης δωματίου, επεμβαίνει ο room division mgr και εν απουσία του ο αντικαταστάτης του. Ο γενικός διευθυντής ενημερώνεται για το συμβάν.

Σε περιπτώσεις οικογενειών με παιδιά έως 6 ετών, αναπήρων, αρρώστων, VIP, very early arrival και επαναλαμβανόμενων πελατών προτείνεται εναλλακτική λύση εφόσον είναι δυνατόν.

Σε οποιαδήποτε από τις παραπάνω περιπτώσεις καθυστέρησης παράδοσης δωματίου ο πελάτης ενημερώνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα σχετικά με την προετοιμασία και πιθανή ώρα παράδοσης του δωματίου.

4.1.10^β ΑΦΙΞΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΠΟΥ ΑΝΗΚΟΥΝ ΣΕ ΙΔΙΑΙΤΕΡΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ

Ηλικιωμένοι πελάτες, οικογένειες με μικρά παιδιά, άτομα με ειδικές ανάγκες, καθυστερημένες αφίξεις, συνοδεύονται κατευθείαν στο δωμάτιο και συμπληρώνουν εκεί το registration form επιστρέφοντάς το την επόμενη ημέρα.

4.1.10^γ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΜΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Σε πελάτη που δε δόθηκε ο τύπος δωματίου που είχε κλείσει θα πρέπει να ικανοποιηθεί το συντομότερο δυνατό.

Σε πελάτη που του δόθηκε το δωμάτιο που είχε κλείσει αλλά δεν είναι ικανοποιημένος, τότε γίνεται προσπάθεια να κατανοηθεί το πρόβλημά του, ώστε να δοθεί η καλύτερη δυνατή λύση. Αν είναι εφικτό προτείνεται αμέσως,

αλλιώς την επόμενη ημέρα ή το αργότερο σε τρεις (3) μέρες, το οποίο λειτουργεί δεσμευτικά.

Αν ο πελάτης εξακολουθεί και στις δυο περιπτώσεις να μην είναι ικανοποιημένος, τότε προτείνεται ανώτερος τύπος δωματίου με τη σχετική επιβάρυνση.

Το ποσό της επιβάρυνσης είναι η διαφορά που προκύπτει, υπολογίζοντας τους αντίστοιχους τύπους των δωματίων στις επίσημες τιμές (official rates). Ιδιαίτερη προσοχή δίνεται στο ύψος της επιβάρυνσης ώστε να μη χρεωθεί λιγότερα από το ποσό που θα πλήρωνε στο ταξιδιωτικό γραφείο του.

Οι ανώτεροι τύποι δωματίων προτείνονται και προωθούνται στους πελάτες από τους υπαλλήλους της υποδοχής και τις guest relations.

4.1.11 ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΜΟΝΗ

- Το προσωπικό του ξενοδοχείου προσπαθεί να κάνει κάθε πελάτη να νιώσει ξεχωριστός και όχι απλά ένα στοιχείο της μάζας (π.χ. προσφώνηση με το όνομά του, ενθουμούμενοι τον αριθμό του δωματίου του κλπ.)
- Όταν υπάρχει συνωστισμός πελατών, οι πελάτες που περιμένουν πρέπει να έχουν την αίσθηση ότι έχουν γίνει αντιληπτοί από το προσωπικό. Αυτό επιτυγχάνεται με ένα βλέμμα γνέφοντας προς το μέρος τους.
- Η διαδικασία του συναλλάγματος πραγματοποιείται 24 ώρες.
- Το τμήμα της υποδοχής είναι ενημερωμένο για τις διάφορες εκδηλώσεις που πραγματοποιούνται στο ξενοδοχείο και τις επισκέπτεται μια φορά, ώστε να έχει προσωπική άποψη και γνώση.
- Οποιαδήποτε ερώτηση από τον πελάτη πρέπει να απαντάται ανεξάρτητα από το βαθμό της δυσκολίας της. Ένα βήμα γι' αυτό είναι η σωστή οργάνωση του τμήματος και η από πριν συλλογή πληροφοριών. Ακόμα και εάν το προσωπικό δε γνωρίζει άμεσα την απάντηση, ενδιαφέρεται να μάθει και να απαντήσει όσο το δυνατόν γρηγορότερα.

4.1.12 ΒΛΑΒΕΣ

- Η καταγραφή των βλαβών γίνεται από το τμήμα της υποδοχής ή την τηλεφωνήτρια, οι οποίες δίνονται από τον πελάτη προσωπικά, από τις καμαριέρες τηλεφωνικά και την προϊσταμένη ορόφων ή τη βοηθό της.

- Η καταγραφή γίνεται ακόμα και από τους προϊσταμένους τμημάτων, οι οποίοι τηρούν δικό τους βιβλίο βλαβών για τις βλάβες που εντοπίζουν στα δικά τους τμήματα & χώρους του ξενοδοχείου.
- Οι βλάβες που δίνονται από τον πελάτη πρέπει να κατανοούνται πλήρως, διαφορετικά κάποιος από το προσωπικό της υποδοχής πηγαίνει μαζί του στο δωμάτιο, ώστε να γίνει σαφές τι εννοεί ο πελάτης.
- Όλες οι βλάβες καταχωρούνται στο ειδικό μπλοκ «δελτίο βλαβών» και δε δίνονται προφορικά.
- Στο δελτίο βλαβών, το οποίο είναι τριπλότυπο, αναγράφονται τα εξής στοιχεία:
 - Αριθμός δωματίου ή χώρος/ τμήμα
 - Ημερομηνία και ώρα αναφοράς της βλάβης
 - Σαφής και ακριβής περιγραφή
 - Στη στήλη παρατηρήσεις αναγράφεται ΟΚ αν αντικαταστάθηκε η βλάβη, ή αν δεν αποκαταστάθηκε, το λόγο
- Για τη γρήγορη και άμεση αποκατάσταση της βλάβης, η περιγραφή των βλαβών πρέπει να είναι κατατοπιστική, πλήρης και σαφής.
- Η τεχνική υπηρεσία του ξενοδοχείου οφείλει το αργότερο σε 3 ώρες από την άρα που παρέλαβε το έντυπο βλάβης, να επισκευάσει τη βλάβη.
- Η αποκατάσταση των βλαβών γίνεται σε προκαθορισμένες ώρες, οι οποίες είναι μεταξύ 10.00-14.00 & 17.00-20.00 και άμεσα σε έκτακτες περιπτώσεις.
- Για βλάβες, οι οποίες στο μπλοκ εντολής βλάβης φαίνεται ότι έχουν δοθεί δεύτερη φορά και δεν έχουν επιδιορθωθεί, ειδοποιείται ο προϊστάμενος υποδοχής και σε συνεργασία με τον προϊστάμενο της τεχνικής υπηρεσίας δίνουν άμεσα λύση.
- Κατά τη διάρκεια εργασιών συντήρησης- αποκατάστασης σε δωμάτια πελατών, τοποθετείται έξω από την πόρτα εισόδου του δωματίου το ειδικό έντυπο εργασιών συντήρησης σε δωμάτια πελατών.
- Αφού η βλάβη έχει αποκατασταθεί, τότε σημειώνεται στο μπλοκ του δελτίου βλαβών η ώρα αποκατάστασης. Από την υποδοχή το δευτερότυπο συρράπτεται στο στέλεχος του μπλοκ βλαβών.
- Κάθε πρωί τα τριπλότυπα των δελτίων βλαβών παραλαμβάνονται από το γενικό διευθυντή ή το room division mgr για ενημέρωση.
- Αν για κάποιο λόγο, η βλάβη δεν μπορεί να επιδιορθωθεί, ενημερώνεται η υποδοχή, η οποία στη συνέχεια ενημερώνει τον πελάτη, προτείνοντάς του όλες τις εναλλακτικές λύσεις.
- Σε περίπτωση που υπάρχει ένδειξη «μην ενοχλείτε», δεν επιτρέπεται η είσοδος στο δωμάτιο. Στα 5* ξενοδοχεία ο υπάλληλος συντήρησης ρίχνει κάτω από την πόρτα και το αντίστοιχο με του καθαρισμού ειδικό καρτελάκι «συγγνώμη, δε θέλαμε να σας ενοχλήσουμε..».
- Για την αρμονική συνεργασία υποδοχής- τεχνικής υπηρεσίας, πρέπει η περιγραφή των βλαβών να είναι όσο γίνεται πιο κατατοπιστική, ώστε να διορθώνονται σωστά και γρήγορα.

4.1.13 ΜΗΝΥΜΑΤΑ- ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ- FAX

Πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή και μεταχείριση στα μηνύματα-επιστολές που απευθύνονται στους πελάτες.

Σε περίπτωση μηνύματος:

- Γράφεται καθαρά και ευανάγνωστα.
- Πρέπει να είναι σωστά ορθογραφημένο το όνομα του καλούντος αλλά και του πελάτη.
- Καταγράφεται ο χρόνος λήψης του και το όνομα αυτού που το έλαβε.
- Γράφεται και εκτυπώνεται στον υπολογιστή, μπαίνει σε φάκελο και αναγράφεται εξωτερικά ο τίτλος, το όνομα και ο αριθμός δωματίου.
- Το τμήμα guest relations ενημερώνεται για μηνύματα, καθώς και για fax που αφορούν επετείους, γενέθλια κλπ.
- Προκειμένου για δυσάρεστα γεγονότα ενημερώνεται ο προϊστάμενος υποδοχής (ή εν απουσία του ο υπεύθυνος βάρδιας), ο οποίος φροντίζει να παραδώσει το μήνυμα αυτοπροσώπως και διακριτικά στον πελάτη.

Σε περίπτωση αλληλογραφίας:

- Αν ο πελάτης δεν έχει αφιχθεί ακόμα, φυλάσσεται στο φάκελο αναμενόμενων αφίξεων και παραδίδεται κατά την άφιξη του πελάτη. Τοποθετείται και η ανάλογη ένδειξη στο profile του πελάτη που πρόκειται να αφιχθεί.
- Αν ο πελάτης έχει αναχωρήσει αναγράφεται η ένδειξη «αναχώρησε» με υπογραφή και επιστρέφεται στον αποστολέα, εκτός και εάν υπάρχει εντολή του πελάτη να του αποσταλεί σε συγκεκριμένη διεύθυνση.

Σε περίπτωση fax:

- Αν είναι πολυσέλιδο, τότε ταξινομείται αριθμητικά και ποτέ δεν παραδίδεται με ανακατωμένες σελίδες.
- Fax το οποίο δεν αναφέρει το όνομα του πελάτη ή ο παραλήπτης έχει ήδη αναχωρήσει, είτε η λήψη είναι κακή, αποστέλλεται στον αποστολέα, νέο fax, γνωστοποιώντας το γεγονός και παρακαλώντας τον να στείλει εκ νέου άλλο ή να αναφέρει το όνομα του παραλήπτη αν διαμένει ακόμα στο ξενοδοχείο.
- Fax που ζητήσει να στείλει κάποιος πελάτης του ξενοδοχείου αποστέλλεται και χρεώνεται άμεσα.

Όλα τα είδη μηνυμάτων μεταφέρονται στο δωμάτιο από το groom, το αργότερο μέσα σε μισή ώρα, ο οποίος χτυπώντας την πόρτα αναγγέλλει «message service». Κατά την απουσία του πελάτη, τοποθετούνται σε εμφανές σημείο του δωματίου (π.χ. στο κομοδίνο ή δίπλα από την τηλεόραση). Μηνύματα μοιράζονται στα δωμάτια από τις 09.00-14.00 και από τις 17.30-21.30.

Σε περίπτωση που οποιοδήποτε μήνυμα έχει την ένδειξη «ΕΠΕΙΓΟΝ» παραδίδεται αμέσως. Αν υπάρχει η ένδειξη «μην ενοχλείτε» στην πόρτα, η υποδοχή αναλαμβάνει να ειδοποιήσει τηλεφωνικά τον πελάτη

4.1.14 ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ (PAGING)

Σε 5* ξενοδοχεία η εξυπηρέτηση των πελατών που αναμένουν τηλεφώνημα και έχουν ενημερώσει την υποδοχή και οι οποίοι βρίσκονται σε κοινόχρηστους χώρους, γίνεται με ασύρματο τηλέφωνο.

Η αναζήτηση των πελατών στο ξενοδοχείο δε γίνεται ποτέ με μεγάφωνο ή μεγαλοφώνως.

4.1.15 INCOGNITO ΠΕΛΑΤΩΝ

Σε περίπτωση που ο πελάτης έχει δηλώσει INCOGNITO STATUS:

-Καταχωρείται στα αρχεία του ξενοδοχείου με την παραπάνω ένδειξη και η εξυπηρέτησή του γίνεται σύμφωνα με βάση τις ιδιαίτερες επιθυμίες του.

-Δίδεται διακριτική και εχέμυθη πληροφόρηση σε όλους τους προϊσταμένους τμημάτων για το συγκεκριμένο πελάτη.

-Απαγορεύεται ρητά να δοθεί από το προσωπικό οποιαδήποτε πληροφορία του ζητηθεί σχετικά με INCOGNITO πελάτη.

-Το τηλεφωνικό κέντρο δεν παρέχει καμία πληροφορία σχετικά με αυτόν τον πελάτη.

-Υπάρχει ενημέρωσή του για όποιον τον ζητά επίμονα ή ζητά πληροφορίες.

4.1.16 ΑΣΘΕΝΕΙΑ – ΤΡΑΥΜΑΤΙΣΜΟΣ

-Σε περίπτωση ασθένειας ή τραυματισμού του πελάτη, καλείται αμέσως γιατρός της ανάλογης ειδικότητας ή ασθενοφόρο για μεταφορά του στο νοσοκομείο, πάντα με συνοδεία ατόμου από το ξενοδοχείο.

-Υπάρχει άμεση ενημέρωση του διευθυντή και του πρακτορείου του πελάτη.

-Αν χρειαστεί να νοσηλευτεί για ορισμένο διάστημα στο νοσοκομείο, το ξενοδοχείο οφείλει να δείξει ιδιαίτερο ενδιαφέρον για την κατάσταση της υγείας του, με πραγματοποίηση επίσκεψης και προσφοράς λουλουδιών, αλλά και τη συνεχή αναζήτηση πληροφοριών για την κατάσταση της υγείας του.

-Κατά την αναχώρηση από το ξενοδοχείο, ένα άτομο καθοριζόμενο από το διευθυντή βοηθά τον πελάτη στο μάζεμα των αποσκευών του, εάν εκείνος το επιθυμεί.

-Σε περίπτωση θανάτου κατά τη διάρκεια της διαμονής πελάτη στο ξενοδοχείο, ενημερώνεται ο γιατρός, η αστυνομία, το πρακτορείο, ο διευθυντής και η πρεσβεία της εθνικότητάς του εφόσον διαμένει μόνος του. Σε κανένα άλλο δεν επιτρέπεται να εισέλθει στο δωμάτιο του θανόντος και να αγγίξει τα προσωπικά του αντικείμενα.

4.1.17 ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ

- ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΥΠΟΔΟΧΗ ΠΟΥ ΒΡΕΘΗΚΑΝ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

Παραλαμβάνεται από το προσωπικό της υποδοχής το αντικείμενο και τοποθετείται σε διάφανη σακούλα (lost & found bag) , παρουσία του ατόμου που το παρέδωσε, του οποίου τα στοιχεία σημειώνουμε (αρ. δωματίου, όνομα, ημερομηνία, ώρα).Επειτα καταχωρούνται και στο βιβλίο lost & found που το υπογράφουν και οι δυο και η σακούλα παραδίδεται ασφαλισμένη στο τμήμα απολεσθέντων- προϊσταμένη ορόφων. Μέσα στη διάφανη σακούλα τοποθετείται και το έντυπο με τα στοιχεία του ατόμου που το βρήκε.

- ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΞΕΧΑΣΜΕΝΩΝ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΩΝ ΣΤΟ ΔΩΜΑΤΙΟ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ

Παραδίδονται από την προϊσταμένη ορόφων στην υποδοχή. Εφόσον ο πελάτης βρίσκεται ακόμα μέσα στο ξενοδοχείο, αναζητείται και του παραδίδονται, υπογράφοντας στο βιβλίο lost & found. Αν δε βρεθεί ο πελάτης, φυλάσσονται στο τμήμα απολεσθέντων μέχρι να ζητηθούν.

- ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΠΟΥ ΑΝΑΖΗΤΟΥΝΤΑΙ ΣΤΗΝ ΥΠΟΔΟΧΗ

Επικοινωνία με το τμήμα απολεσθέντων και ακριβής περιγραφή, του τι αναζητά ο πελάτης. Αν υπάρχει, ακολουθεί πλήρης εξακρίβωση αν είναι όντως το συγκεκριμένο αντικείμενο, με διάφορες ερωτήσεις σχετικά με το χρώμα, το σχήμα κ.α., και εφόσον υπάρχει ταύτιση παραδίδεται στον πελάτη και υπογράφει στο βιβλίο lost & found ότι το παρέλαβε.

- ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΠΟΥ ΑΝΑΖΗΤΟΥΝΤΑΙ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ

Εφόσον υπάρχει πλήρης περιγραφή του αντικειμένου που χάθηκε και αυτό έχει βρεθεί, αποστέλλεται κατόπιν συνεννόησης μαζί του. Εάν η αποστολή πραγματοποιηθεί ταχυδρομικώς το κόστος βαρύνει το ξενοδοχείο. Εάν ο πελάτης ζητήσει αποστολή με courier, πληροφορείται ότι το κόστος ασφάλισης, αποστολής και ευθύνης βαρύνει αποκλειστικά τον ίδιο τον πελάτη. Παρακαλείται να το επιβεβαιώσει γραπτώς, να επιλέξει την εταιρεία courier και εφόσον υπάρχει ανταπόκριση αποστέλλεται το συγκεκριμένο αντικείμενο. Η απόδειξη της αποστολής επισυνάπτεται στο βιβλίο lost & found.

Ο πελάτης πληροφορείται ότι και στις δυο περιπτώσεις το ξενοδοχείο δε φέρει καμία ευθύνη για την ασφάλεια του αντικειμένου κατά την αποστολή του.

Οι παραπάνω διαδικασίες οφείλουν να τηρούνται κατά γράμμα και να είναι εξακριβώσιμες ανά πάσα στιγμή.

Χρηστικά αντικείμενα μικρής αξίας (σαμπουάν, αντηλιακά, κρέμες) που αφήνονται στα δωμάτια, έπειτα από συνεννόηση με την προϊσταμένη ορόφων αχρηστεύονται.

Εφόσον μέχρι το άνοιγμα της επόμενης σεζόν τα αντικείμενα που βρέθηκαν δε ζητήθηκαν, δίδονται σ' αυτόν που τα παρέδωσε.

4.1.18 ΑΠΩΛΕΙΑ/ ΚΛΟΠΗ

Σε περίπτωση που αναφερθεί κρούσμα απώλειας/ κλοπής, καλείται αμέσως ο προϊστάμενος υποδοχής, που συζητά ιδιαίτερος με τον πελάτη, ενώ ταυτόχρονα ενημερώνεται ο διευθυντής και η ασφάλεια του ξενοδοχείου.

Επισκέπτονται όλοι μαζί το δωμάτιο ή το χώρο που έγινε η απώλεια/ κλοπή για μια επιπλέον έρευνα. Αν δεν υπάρχει κανένα αποτέλεσμα, ειδοποιείται η αστυνομία και αναλαμβάνει την υπόθεση.

Ο πελάτης ενημερώνεται ότι καλύτερο θα είναι να ειδοποιηθεί η αστυνομία, αφού η μόνη έγκυρη βεβαίωση για την ασφαλιστική εταιρεία είναι η βεβαίωση που παρέχεται από αυτήν.

4.1.19 ΠΥΡΑΣΦΑΛΕΙΑ

Αν ενεργοποιηθεί το σύστημα συναγερμού για την ύπαρξη εστίας φωτιάς, ενημερώνεται αμέσως η τεχνική υπηρεσία και δίνεται το ακριβές σημείο της εστίας. Αν τη συγκεκριμένη στιγμή δεν υπάρχει κάποιος από την τεχνική υπηρεσία, τότε πηγαίνει στο σημείο της πυρκαγιάς ο προϊστάμενος υποδοχής ή ο υπεύθυνος βάρδιας του τμήματος και ακολουθούνται οι διαδικασίες πυρασφάλειας, οι οποίες πρέπει να είναι αναρτημένες σε εμφανές σημείο στο χώρο της υποδοχής.

Αν η εστία είναι μικρή, τότε σβήνεται με τη βοήθεια των πυροσβεστήρων, οι οποίοι βρίσκονται στα κοντινότερα σημεία.

Αν η φωτιά έχει πάρει έκταση, καλείται αμέσως η Πυροσβεστική, ο διευθυντής και ο προϊστάμενος της τεχνικής υπηρεσίας.

Μετά από προτροπή του ξενοδοχείου η υπηρεσία της πυροσβεστικής ειδοποιείται να έχει κλειστή τη σειράνα κατά την άφιξή της.

4.1.20 ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Σε οποιοδήποτε παράπονο εκφραστεί από πελάτη:

- Εισακούεται προσεκτικά, με ενδιαφέρον και χωρίς διακοπή, μακριά από άλλους πελάτες.
- Υπάρχει ενδιαφέρον, ευγένεια και προσπάθεια για εξήγηση από πού προήλθε το όποιο λάθος, χωρίς να υπάρχει διάθεση φιλονικίας.
- Αν αυτό σχετίζεται με άλλα τμήματα, τότε υπάρχει επικοινωνία με τον υπεύθυνο του τμήματος και έρχεται σε επαφή με τον πελάτη. Σε καμία περίπτωση ο πελάτης δε στέλνεται από τμήμα σε τμήμα.
- Εφόσον δεν μπορεί να δοθεί λύση άμεσα, κρατιούνται σημειώσεις και υπάρχει διαβεβαίωση του πελάτη ότι θα δοθεί λύση το συντομότερο δυνατό και κατόπιν γίνονται όλες οι απαραίτητες ενέργειες για την επίλυσή του.
- Εφόσον δεν μπορεί να δοθεί λύση, ενημερώνεται ο διευθυντής, ώστε αυτός να μπορέσει να ενεργήσει προς την επίλυση του προβλήματος.
- Εκφράζονται θερμές ευχαριστίες στον πελάτη που θέλησε να μας γνωστοποιήσει το πρόβλημά του, έτσι ώστε να υπάρχει η καλύτερη εξυπηρέτηση από το προσωπικό απέναντί του.
- Ενημερώνεται ο γενικός διευθυντής για το παράπονο αλλά και για τη λύση που δόθηκε.
- Όσον αφορά το όνομα, το κύρος και την εικόνα του ξενοδοχείου, τη σχέση του με πρακτορεία, θέματα δημόσιας υγείας, ασφάλειας και περιβάλλοντος πληροφορούνται άμεσα τα αντίστοιχα τμήματα
- Καταγράφεται στο βιβλίο συμβάντων και ακολουθείται η διαδικασία αναφοράς και χειρισμού παραπόνων.

4.1.21 ΧΡΗΜΑΤΟΘΥΡΙΔΕΣ

ΧΡΗΜΑΤΟΘΥΡΙΔΕΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

- Η διαχείρισή τους γίνεται από το room division mgr.
- Θα πρέπει να είναι όλες νέας τεχνολογίας. Για κάθε χρηματοθυρίδα πρέπει να υπάρχουν δυο κλειδιά. Το πρώτο κρατά ο πελάτης και το δεύτερο φυλάσσεται στο κεντρικό χρηματοκιβώτιο του ξενοδοχείου.
- Σε περίπτωση απώλειας του κλειδιού από τον πελάτη, η χρηματοθυρίδα ανοίγεται παρουσία τρίτου ατόμου από το management, που παρευρίσκεται σαν μάρτυρας.
- Ο πελάτης επιβαρύνεται με κόστος αντικατάστασης κλειδιού ύψους 30 Ευρώ (απόδειξη miscellaneous).
- Στην παραπάνω περίπτωση, πρέπει οπωσδήποτε να αντικαθίσταται ο κύλινδρος με νέο εφεδρικό και ο παλιός να μένει ως εφεδρικός με την κατασκευή νέου δευτέρου κλειδιού.
- Το κλειδί της θυρίδας διαχειρίζεται αποκλειστικά από τον πελάτη και η υποδοχή δεν αναλαμβάνει τη φύλαξη του σε καμία περίπτωση.

- Σε καμία περίπτωση δεν αναγράφεται ο αριθμός δωματίου πάνω στο κλειδί της χρηματοθυρίδας.
- Το κλειδί παραδίνεται από τον πελάτη κατά την αναχώρησή του στο σημείο από όπου το παρέλαβε.
- Στα πλέον σύγχρονα safe ο πελάτης απλώς πληκτρολογεί ένα δικό του κωδικό για να το κλειδώσει, με τον οποίο κιόλας ξεκλειδώνει, ή περνά μια πιστωτική κάρτα από μια εγκοπή με την οποία επίσης κλειδώνει και ξεκλειδώνει αντίστοιχα.

ΧΡΗΜΑΤΟΘΥΡΙΔΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

- Πρέπει να βρίσκονται σε ιδιαίτερο προστατευόμενο χώρο, στον οποίο βρίσκεται και ένα τραπεζάκι για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.
- Ο πελάτης που επιθυμεί να χρησιμοποιήσει τη θυρίδα του απευθύνεται στον υπάλληλο της υποδοχής, ο οποίος τον ρωτά το ονοματεπώνυμό του, καθώς και αριθμό δωματίου και θυρίδας.
- Εφόσον τα στοιχεία ταυτίζονται, ο υπάλληλος υποδοχής συνοδεύει τον πελάτη στο χώρο των θυρίδων. Ο πελάτης τοποθετεί το δικό του κλειδί, ξεκλειδώνει και ο υπάλληλος το master key και ανοίγεται η θυρίδα και στη συνέχεια απομακρύνεται διακριτικά.
- Η όλη διαδικασία ακολουθείται και κατά το κλείσιμο της θυρίδας.
- Σημειώνονται η ημερομηνία/ ώρα επίσκεψης του πελάτη στο ειδικό έντυπο όπου και υπογράφει.

4.1.22 ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ

- Το τηλεφωνικό κέντρο λειτουργεί 24 ώρες.
- Ο τόνος της φωνής στο τηλέφωνο είναι ζεστός και φιλικός (τηλεφωνικό χαμόγελο).
- Ο υπάλληλος που απαντά δεν είναι εριστικός ούτε έχει εκνευρισμένο τόνο. Οποιοδήποτε πρόβλημα προκύψει καλείται ο υπεύθυνος υποδοχής να το λύσει.
- Πρέπει να υπάρχει άριστη γνώση των εσωτερικών τηλεφώνων και ένα άρτια οργανωμένο ευρετήριο με τα τηλέφωνα ανάγκης, διοίκησης και συνεργατών.
- Σε εξωτερική κλήση, η οποία απαντάται maximum σε 4 χτυπήματα, δίδεται απάντηση το όνομα του ξενοδοχείου- χαιρετισμός- επίθετο υπαλλήλου.

- Σε περιόδους γιορτών (Πάσχα- Δεκαπενταύγουστος) λέγονται αντί του χαιρετισμού οι αντίστοιχες ευχές. Τις περιόδους αυτές η μουσική της αναμονής έχει το ανάλογο ύφος.
- Τακτικός έλεγχος γίνεται στην ποιότητα και την ένταση της μουσικής αναμονής και στη σωστή γενικά λειτουργία της.
- Σε περίπτωση που ο καλούμενος δεν απαντά και η γραμμή επιστρέφει, ο υπάλληλος μιλάει ξανά λέγοντας ότι δεν υπήρξε απάντηση και ρωτά αν επιθυμεί να αφήσει μήνυμα, το οποίο σημειώνεται ευδιάκριτα και καταγράφεται η ημερομηνία, η ώρα, το όνομα και το τηλέφωνο του καλούντος.
- Σε περίπτωση κατελημμένης γραμμής, ο καλών ρωτάται αν επιθυμεί να επικοινωνήσει ξανά ή να αφήσει μήνυμα. Εάν επιθυμεί να περιμένει ξανασυνδέεται η γραμμή. Εφόσον δεν επιτευχθεί η σύνδεση ούτε τη δεύτερη φορά, ρωτάται κατά τακτά χρονικά διαστήματα αν επιθυμεί να συνεχιστεί η αναμονή του.
- Σε περίπτωση που ζητείται η διοίκηση ή το management, ανακοινώνεται στο πρόσωπο που ζητείται το όνομα του καλούντος πριν γίνει η σύνδεση. Αν η σύνδεση δεν είναι εφικτή, ο υπάλληλος ενεργεί όπως και σε περίπτωση πελάτη, με τη διαφορά ότι ζητά το επιπλέον χρονικό πλαίσιο στο οποίο θα μπορέσει κάποιος να επικοινωνήσει μαζί του χωρίς να τον ενοχλήσει.
- Η ανωνυμία καθώς και οι ώρες που κάποιος πελάτης επιθυμεί να μην ενοχλείται, γίνονται σεβαστά και κατανοητά.
- Δεν επιτρέπονται τα προσωπικά τηλεφωνήματα για όλο το προσωπικό (και για εισερχόμενες και για εξερχόμενες κλήσεις) εν ώρα εργασίας, εκτός έκτακτων περιπτώσεων.
- Συχνός έλεγχος γίνεται στο λογαριασμό άγνωστων χρεώσεων, για τυχόν χρεώσεις που δε μεταφέρονται έγκαιρα σε λογαριασμούς.
- Σε περίπτωση τηλεφωνημάτων για βομβιστική ενέργεια ή άλλων απειλητικών κλήσεων, ενημερώνεται άμεσα ο γενικός διευθυντής, ο οποίος με τη σειρά του ενημερώνει την αστυνομική διεύθυνση της περιοχής και τη διοίκηση του ξενοδοχείου.

ΑΦΥΠΝΙΣΗ

- Οι τρόποι αφύπνισης είναι δύο, είτε μέσω της υποδοχής, είτε αυτόματα από το δωμάτιο.
- Η νυχτερινή βάρδια με την ανάληψη των καθηκόντων της φροντίζει να ενημερώνεται για τη λίστα αφύπνισης.
- Η κλήση για αφύπνιση δεν πρέπει να γίνεται νωρίτερα ή αργότερα από 5 λεπτά από τη ζητηθείσα ώρα.
- Η κλήση γίνεται με ζεστό και φιλικό τρόπο, καλημερίζοντας τον πελάτη ανακοινώνοντάς του ότι είναι η υπηρεσία αφύπνισης και την ώρα.
- Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν απαντά ή έχει το τηλέφωνο ανοικτό, η κλήση αφύπνισης επαναλαμβάνεται μετά από 3 λεπτά.

- Εφόσον δεν υπάρξει απάντηση στην κλήση ούτε τη δεύτερη φορά, όποιος υπάλληλος είναι διαθέσιμος εκείνη την ώρα από το προσωπικό στέλνεται στο δωμάτιο. Εφόσον δεν υπάρξει απάντηση ούτε κατ' αυτόν τον τρόπο, εισέρχεται στο δωμάτιο.
- Σε περίπτωση ομαδικής αφύπνισης η διαδικασία ξεκινά 5 λεπτά νωρίτερα από την προκαθορισμένη ώρα με σειρά δωματίων την αναγραφόμενη λίστα και εφόσον πρόκειται για group η πρώτη κλήση γίνεται στον αρχηγό του.

4.1.23 ΕΛΕΓΧΟΣ (AUDITING)

ΠΡΩΙΝΗ ΒΑΡΔΙΑ ΕΛΕΓΧΟΣ

- Housekeeping report. Μετά την παράδοσή του από την προϊσταμένη στην υποδοχή, ελέγχονται τα άτομα και τα κενά δωμάτια. Αν υπάρχει on line σύνδεση, ενημερώνεται από την προϊσταμένη. Εάν προκύψει διαφορά γίνεται άμεσος επανέλεγχος του αριθμού των ατόμων στο δωμάτιο. Αν διαπιστωθεί ότι όντως υπάρχει διαφορά στην κράτηση και στον αριθμό ατόμων στο δωμάτιο και προκύψει επιπλέον χρέωση, τότε ενημερώνεται άμεσα ο πελάτης.

ΝΥΧΤΕΡΙΝΗ ΒΑΡΔΙΑ ΕΛΕΓΧΟΣ

- Των αφιχθέντων δωματίων της προηγούμενης ημέρας για:
 - σωστή χρέωσή τους
 - ορθότητα των στοιχείων κράτησης- στοιχείων άφιξης
 - συμφωνία voucher- κράτησης
 - μεταφορά χρεώσεων στο master bill
- Packages, αν υπάρχει σωστή διάσπαση ποσών και ο κωδικός τιμής είναι συνδεδεμένος με αυτά (RR, HB, FB). Αν δεν υπάρχει κωδικός τιμής, συμπληρώνεται το αντίστοιχο πεδίο μάσκας κράτησης (έχει να κάνει με τη διάσπαση του συνόλου της τιμής σε πρωινό, γεύμα, δείπνο, λοιπές παροχές όπως φρούτα, κρασί, safe, πετσέτες παραλίας κλπ.).
- Ταύτισης αφιξοαναχωρήσεων ημέρας και αλλαγών δωματίων.
- Συμφωνίας για τις χρεώσεις των τμημάτων (χρεωστικά- μετρητά) για τις εξοφλήσεις των τιμολογίων (μετρητά- πιστωτικές κάρτες) και για τις αποδείξεις συναλλάγματος.
- Λίστες αφύπνισης.

ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΝΥΧΤΕΡΙΝΗΣ ΒΑΡΔΙΑΣ

- Χρεώνονται τα μπονάκια από τα τμήματα (με τα οποία δεν υπάρχει απευθείας σύνδεση) στους λογαριασμούς δωματίων και έπειτα διαμοιράζονται στις καρτελοθήκες των δωματίων αφού ελεγχθούν οι υπογραφές και πραγματοποιηθούν τυχόν διορθώσεις.
- Εκτυπώνονται τα διάφορα ενημερωτικά έντυπα για την κίνηση της επόμενης ημέρας.
- Αρχαιοθετείται το βιβλίο πόρτας της ημέρας.
- «Κλείνεται» η ημέρα στον υπολογιστή.
- Παραδίδεται στην πρωινή βάρδια το ταμείο μετρητών υποδοχής, με όποιες υπάρχουσες αποδείξεις, μαζί με τις διαχωριστικές των τμημάτων και η πρωινή βάρδια με τη σειρά της τα παραδίδει στο λογιστήριο.

4.1.24 ΓΕΝΙΚΑ ΓΙΑ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

- Αν ζητηθεί μεταφορά πελάτη με ταξί θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στην καθαριότητα του αυτοκινήτου και την ευπρέπεια του οδηγού.
- Τα στοιχεία του πελάτη είναι προσωπικά δεδομένα και δε δίνονται σε κανέναν, παρά μόνο κατόπιν βούλησής του ή αν ζητηθούν από τις αστυνομικές αρχές.
- Το προσωπικό της υποδοχής οφείλει να διατηρεί το χώρο της υποδοχής αλλά και τους γειτονικούς στα πλαίσια της ευταξίας και της καθαριότητας.
- Όταν ο θόρυβος από παιδιά λαμβάνει μεγάλες διαστάσεις και γίνεται ενοχλητικός για τους άλλους πελάτες, οι υπάλληλοι της υποδοχής επεμβαίνουν ήρεμα και διακριτικά. Σε περίπτωση δυσάρεστου συμβάντος ή κακής συμπεριφοράς τους θα πρέπει να ενημερώνονται οι γονείς τους.
- Γενικά η υποδοχή προσπαθεί να αποφεύγει τους ενοχλητικούς θορύβους κατά τη διάρκεια της εργασίας, όπως φωνές, δυνατή μουσική, θορυβώδη μεταφορά αντικειμένων.
- Η συμμετοχή κάθε υπαλλήλου, ανεξαρτήτως βάρδιας υπηρεσίας, είναι απαραίτητη προϋπόθεση για τη διεκπεραίωση του κύκλου εργασιών ημέρας.
- Στην αλλαγή κάθε βάρδιας πρέπει να γίνεται
-Πλήρης και σαφή ενημέρωση για τυχόν εκκρεμότητες που δε στάθηκε δυνατό να διευθετηθούν και αναγραφή τους στο log book.
-Ταμείο.
-Ενημέρωση για τα δωμάτια.
- Το τμήμα της υποδοχής πραγματοποιεί συναντήσεις τουλάχιστον μια φορά το μήνα, με συζητήσεις γύρω από τα τρέχοντα θέματα.

- Σε περίπτωση που η υποδοχή αναλαμβάνει να αποστείλει στα πρακτορεία ή εταιρείες τιμολόγια προς εξόφληση, μαζί αποστέλλεται και μια επιστολή με αναλυτικές χρεώσεις, υπενθυμίζοντας το χρεωστικό υπόλοιπο για τη συγκεκριμένη ημερομηνία.
- Εφόσον πρόκειται για μεμονωμένο group μαζί με τη συνοδευτική επιστολή και το τιμολόγιο υπάρχει και αναλυτικά το master bill και η συνοδευτική επιστολή υπογράφεται από το άτομο που έκλεισε το group.
- Κάθε πρώτη μήνα αποστέλλεται συμπληρωμένο το μηνιαίο δελτίο κινήσεως ξενοδοχείου (εθνικοτήτων) στην τουριστική αστυνομία και στον ΕΟΤ.
- Πραγματοποιείται συχνός έλεγχος ποσοτήτων εντόπων, ώστε να υπάρχουν διαθέσιμες δυο κούτες τιμολογίων καθώς και επαρκείς ποσότητες άλλων απαραίτητων εντόπων. (τα ειδικά έντυπα τιμολογίων έχουν σχεδόν παντού αντικατασταθεί με απλές κόλλες Α4 με το λογότυπο και τα φορολογικά στοιχεία του ξενοδοχείου, στην κάτω πλευρά των οποίων περνάει απευθείας η μηχανογράφηση από το φορολογικό μηχανισμό της υποδοχής κατά την έκδοση κάθε τιμολογίου.)

4.1.25 ΑΝΕΠΙΘΥΜΗΤΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ

Ανεπιθύμητοι πελάτες, όπως αυτοί περιγράφονται στη διεθνή τουριστική νομοθεσία (κανονισμός σχέσεων ξενοδόχων και πελατών αυτών, Ξ.Ε.Ε.), αντιμετωπίζονται πάντα σε συνεννόηση με τη γενική διεύθυνση.

4.1.26 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

- Το τμήμα της υποδοχής και ιδιαίτερα η νυκτερινή βάρδια είναι πάντα ενήμερη σε θέματα ασφάλειας, πυροπροστασίας, λειτουργίας ανελκυστήρων και υδραυλικών εγκαταστάσεων.
- Δίνεται ιδιαίτερη προσοχή όταν εισέρχονται στο χώρο του ξενοδοχείου άτομα ύποπτα ή μη ευπρεπώς ντυμένα.
- Όταν εντοπίζεται άτομο ξένο προς το ξενοδοχείο, γίνεται διακριτικός έλεγχος και αν κριθεί απαραίτητο ενημερώνεται η ασφάλεια του ξενοδοχείου.
- Όταν προκύψουν διάφορες επικίνδυνες καταστάσεις ειδοποιείται αμέσως η διεύθυνση.
- Το συρτάρι με το ταμείο είναι πάντα κλειδωμένο όταν δε χρησιμοποιείται.

- Δεν επιτρέπεται να απομακρυνθεί ο υπάλληλος βάρδιας εφόσον δεν υπάρχει δεύτερος υπάλληλος στην υποδοχή.
- Κατά την αναχώρηση του πελάτη, αν υπάρχει κάποια απώλεια αντικειμένου από το δωμάτιο, ερωτάται διακριτικά αν γνωρίζει κάτι.
- Το πασπαρτού (master key) το κρατούν πάντα οι υπεύθυνοι και δεν παραδίνεται ποτέ σε πελάτη.
- Πληροφορίες αυστηρά επαγγελματικές δε δίνονται στους πελάτες.
- Η είσοδος στα δωμάτια σε μη ενοίκους του ξενοδοχείου επιτρέπεται μόνο κατόπιν έγκρισης της διεύθυνσης.
- Η επικοινωνία/ επαφή της ασφάλειας του ξενοδοχείου θα πρέπει να είναι άμεση με την υποδοχή, ώστε να επεμβαίνει σε περιπτώσεις ανάγκης (π.χ. μεθυσμένους πελάτες, φασαρίες, κλοπές κλπ).

4.1.27 ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΤΩΝ GROOM ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

- Δίνεται μεγάλη προσοχή στους κανόνες υγιεινής. Αλλάζουν ρούχα όποτε κρίνεται απαραίτητο, ώστε να αποφεύγονται οι οσμές λόγω ιδρώτα και η απεριποίητη εμφάνιση.
- Τα καθήκοντά τους είναι οι διαδικασίες που αναφέρονται στην άφιξη και στην αναχώρηση πελάτη.
- Τα καθήκοντά τους κατά τη συνοδεία πελάτη είναι τα ίδια που ισχύουν και για το προσωπικό υποδοχής.
- Ο μέγιστος χρόνος παράδοσης των αποσκευών στα δωμάτια από τη στιγμή του check in του πελάτη είναι 10 λεπτά.
- Εφόσον υπάρχει ασανσέρ προσωπικού οι αποσκευές μεταφέρονται από εκεί. Για οποιοδήποτε πρόβλημα προκύψει ενημερώνεται άμεσα ο προϊστάμενος της υποδοχής ή ο υπεύθυνος βάρδιας.
- Κατά την αναχώρηση του πελάτη με επιβατικό αυτοκίνητο, ο groom του ανοίγει την πόρτα για να μπει και του εύχεται καλό ταξίδι, κλείνοντας προσεκτικά.
- Όταν δεν υπάρχουν αναμενόμενες αφίξεις ή αναχωρήσεις βρίσκεται σε τέτοιο σημείο ώστε να έχει οπτική επαφή με την υποδοχή, την είσοδο και το ασανσέρ.
- Δεν απομακρύνονται από την υποδοχή εν ώρα εργασίας χωρίς λόγο, καθώς και ενημερώνουν πάντα πού βρίσκονται.
- Πρέπει να γνωρίζουν τουλάχιστον 3 προτάσεις σε κάθε γλώσσα, αντιστοιχη με την εθνικότητα των ενοίκων του ξενοδοχείου.
- Όταν συναντώνται με πελάτες τους χαιρετούν χαμογελώντας και σε καμία περίπτωση δεν τους αγνοούν ή τους γυρνούν την πλάτη. Αν δουν ότι ο πελάτης μεταφέρει κάποιο αντικείμενο και χρειάζεται βοήθεια προθυμοποιείται να τον βοηθήσει.
- Αναλαμβάνουν τη μεταφορά όλων των μηνυμάτων στο δωμάτιο του πελάτη, σύμφωνα με τις προκαθορισμένες οδηγίες.

4.1.28 ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΤΩΝ GROOM ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

- Ευθύνονται οι groom ή ο υπάλληλος του εξωτερικού θυρωρείου, όπου αυτό υπάρχει, να διασφαλίζουν την ανεμπόδιστη πρόσβαση των οχημάτων στην είσοδο του ξενοδοχείου.
- Ελέγχουν το χώρο της υποδοχής- lobby για θέματα καθαριότητας και ευταξίας, αλλά και όλους τους χώρους από τους οποίους διέρχονται.
- Μοιράζουν τα εσωτερικά έντυπα του ξενοδοχείου (memo, prevision), παραδίδοντάς τα στους υπεύθυνους και όχι βάζοντάς τα κάτω από την πόρτα.
- Ανάβουν τα φώτα όπου δε γίνεται αυτόματα και αναφέρουν βλάβες που πέφτουν στην αντίληψή τους. Ακόμα όπου εντοπίζουν άσκοπη κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας ή νερού πρέπει να επεμβαίνουν άμεσα σταματώντας την.
- Ευθύνονται για την καθαριότητα, την καλή παρουσία και λειτουργία των ηλεκτροκίνητων οχημάτων και καρτοσιών που χρησιμοποιούν για τη μεταφορά αποσκευών.
- Τοποθετούν, ελέγχουν και αντικαθιστούν τις σημαίες στους ιστούς. Σε περίπτωση κακών καιρικών συνθηκών τις υποστέλλουν. Στο τέλος της σεζόν τις μαζεύουν και τις παραδίδουν στη λινοθήκη.
- Δεν απομακρύνονται ασκόπως από το χώρο της υποδοχής και δε χρονοτριβούν στις εργασίες που τους έχουν ανατεθεί.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΚΑΙ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι λειτουργίες της διεύθυνσης του τμήματος υποδοχής επικεντρώνονται στις τρεις βασικές λειτουργίες του προγραμματισμού, της οργάνωσης και του ελέγχου της αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων του. Ο προγραμματισμός όπως και οι υπόλοιπες λειτουργίες των διοικητικών στελεχών έχει γίνει απαραίτητος για την επιβίωση των επιχειρήσεων, αφού ελαχιστοποιεί τους κινδύνους ενώ επωφελείται σε μεγάλο βαθμό από τις ευκαιρίες.

Ο έλεγχος της αποτελεσματικότητας των λειτουργιών της υποδοχής πραγματοποιείται με τη χρήση στατιστικών δεικτών. (Νίκος Θεοχάρης Front Office Management 2007)

5.1 ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΛΗΡΟΤΗΤΑΣ

Οι δείκτες πληρότητας αφορούν τη μέτρηση πώλησης των δωματίων του ξενοδοχείου σε πελάτες, σε συγκεκριμένη χρονική περίοδο, καθώς επίσης και τη μέτρηση των εσόδων από τα δωμάτια.

5.1.1 ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΛΗΡΟΤΗΤΑΣ

Το ποσοστό πληρότητας αποτελεί έναν τρόπο μέτρησης της επιτυχίας των πωλήσεων ενός ξενοδοχείου, ανεξάρτητα από το μέγεθος του και το συνολικό αριθμό δωματίων που διαθέτει και υπολογίζεται με τον ακόλουθο τύπο:

$$\frac{\text{Αριθμός νοικιασμένων δωματίων}}{\text{Αριθμός διαθέσιμων δωματίων}} \times 100 = \%$$

Βασικό στόχο για κάθε ξενοδοχείο αποτελεί η όσο το δυνατό μεγαλύτερη διάθεση δωματίων στους πελάτες για όλη τη διάρκεια λειτουργίας του.

5.1.2 ΠΟΣΟΣΤΟ ΔΙΠΛΗΣ ΠΛΗΡΟΤΗΤΑΣ

Σύμφωνα με τον Brymer, το συγκεκριμένο στατιστικό στοιχείο χρησιμεύει στον καθορισμό της σωστής αναλογίας μεταξύ μονόκλινων και μεγαλύτερων δωματίων, καθώς επίσης και στον προσδιορισμό του απαιτούμενου προσωπικού. (Brymer 1988 Introduction to Hotel and Restaurant Management)

$$\frac{\text{Αριθμός κατειλημμένων δωματίων που διέμειναν περισσότεροι από ένας πελάτες}}{\text{αριθμός κατειλημμένων δωματίων}} \times 100 = \%$$

5.1.3 ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΛΗΡΟΤΗΤΑΣ ΚΡΕΒΑΤΙΩΝ

$$\frac{\text{Αριθμός κατειλημμένων κρεβατιών}}{\text{Αριθμός διαθέσιμων κρεβατιών}} \times 100 = \%$$

Οι ξενοδόχοι θεωρούν το συγκεκριμένο ποσοστό ιδιαίτερα χρήσιμο στη μέτρηση της ικανότητας του προσωπικού τους στο να πετύχουν μια πραγματικά ολική πληρότητα του ξενοδοχείου τους. Έτσι λοιπόν εφόσον τα δίκλινα δωμάτια χρεώνονται ακριβότερα από ότι τα μονόκλινα, η ολική δυνατότητα ενοικίασης των δωματίων του ξενοδοχείου δεν επιτυγχάνεται εάν δε νοικιαστούν όλες οι διαθέσιμες κλίνες. (Brymer 1988 Introduction to Hotel and Restaurant Management)

5.2 ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΟΣΤΟΥΣ

Με τους δείκτες κόστους ελέγχεται αν τα πραγματοποιούμενα κόστη της επιχείρησης εξελίσσονται ή δεν εξελίσσονται σύμφωνα με τα προβλεπόμενα κόστη, στα πλαίσια δηλαδή του προϋπολογισμού και ανάλογα η διεύθυνση προβαίνει στις απαιτούμενες αλλαγές.

5.2.1 ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΟΣΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

Με τους δείκτες αυτούς προσδιορίζεται το κόστος των εργαζομένων ως ποσοστό επί των συνολικών εσόδων και εξόδων του ξενοδοχείου ή για κάθε τμήμα ξεχωριστά ως ποσοστό επί των εσόδων του.

$$\frac{\text{Συνολικό κόστος εργαζομένων}}{\text{Συνολικά έξοδα ξενοδοχείου}} \times 100 = \%$$

$$\frac{\text{Κόστος εργαζομένων στο τμήμα της υποδοχής}}{\text{Έσοδα από νοικιασμένα δωμάτια}} \times 100 = \%$$

5.3 ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΕΡΔΩΝ

Οι δείκτες αυτοί χρησιμοποιούνται κυρίως για τον έλεγχο του προϋπολογισμού του ξενοδοχείου, καθώς και για τη λήψη αποφάσεων από τη διοίκηση. (Νίκος Θεοχάρης Front Office Management 2007)

5.3.1 ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΕΡΔΟΥΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ

Όσο μειώνονται τα έξοδα για το προσωπικό και τα γενικά έξοδα του τμήματος, τόσο μεγαλύτερο θα είναι το κέρδος στο τμήμα αυτό του ξενοδοχείου.

$$\frac{\text{Κέρδη τμήματος δωματίων}}{\text{Πωλήσεις δωματίων}} \times 100 = \%$$

5.3.2 ΔΕΙΚΤΗΣ ΚΕΡΔΟΥΣ ΜΕΤΑ ΤΟΥΣ ΜΙΣΘΟΥΣ

Ο δείκτης αυτός αποτελεί χρήσιμο εργαλείο για ξενοδοχειακές επιχειρήσεις όπου ένα μεγάλο μέρος των δαπανών για το προσωπικό δεν είναι σταθερό και υπολογίζεται ως εξής

$$\text{Πωλήσεις δωματίων} - \text{δαπάνες μισθοδοσίας} = \text{κέρδος μετά τους μισθούς}$$

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΣ ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η διαδικασία του επιχειρησιακού ανασχεδιασμού (BPR – Business Process Reengineering) είναι στην πραγματικότητα ένα διοικητικό πρόγραμμα που επιδιώκει την αλλαγή. (Zairi & Sinclair 1995)

Οδηγεί συχνά σε θεμελιώδεις αλλαγές στη δομή, την κουλτούρα και τη διοίκηση του οργανισμού. (Fowler 1998)

6.1 ΟΡΙΣΜΟΙ ΤΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ

Οι παρακάτω ορισμοί έχουν μια κοινή συνισταμένη, την αλλαγή των διαδικασιών που τηρούνται.

Ο Thomas Davenport (1993) χρησιμοποιεί τον όρο της «καινοτόμου διαδικασίας» ο οποίος «ενσωματώνει τον οραματισμό νέων εργασιακών στρατηγικών, την πραγματική δραστηριότητα του σχεδιασμού των διαδικασιών και την εφαρμογή της αλλαγής σε όλες τις διαστάσεις: τεχνολογική, ανθρώπινη και επιχειρησιακή».

Οι Hammer & Champy (1993) ορίζουν την αναδιοργάνωση ως «τη θεμελιώδη αναθεώρηση και τον ριζικό ανασχεδιασμό των επιχειρησιακών διαδικασιών ώστε να επιτευχθούν δραματικές βελτιώσεις σε κρίσιμα σημεία που καθορίζουν την επίδοση όπως είναι το κόστος, η ποιότητα της εξυπηρέτησης και η ταχύτητα».

6.2 ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ

Σύμφωνα με τον Hyatt J. (1995) οι στόχοι του επιχειρησιακού ανασχεδιασμού κατά την εφαρμογή του σε μία επιχείρηση είναι οι παρακάτω:

- Εστίαση στον πελάτη: πελατοκεντρικές μορφές διαδικασιών που αποσκοπούν στον περιορισμό των παραπόνων του πελάτη.

Οι τρεις θεμελιώδεις αρχές που έχουν διατυπωθεί και πρέπει να ακολουθούν οι επιχειρήσεις που ασχολούνται με τον τομέα των υπηρεσιών και σκοπεύουν να αναδιοργανωθούν είναι:

1. ο πελάτης πρέπει να αποτελέσει το σημείο εκκίνησης της αλλαγής, καθορίζοντας τις ανάγκες των πελατών και δημιουργώντας την κατάλληλη υποστηρικτική υποδομή.
 2. σχεδιασμός των εργασιακών διαδικασιών με έμφαση στους επιχειρησιακούς στόχους
 3. αναδιοργάνωση και υποστήριξη των υπηρεσιών πρώτης γραμμής
- Ταχύτητα : σημαντική συμπίεση του χρόνου που απαιτείται για τη διεκπεραίωση των βασικών διαδικασιών της επιχείρησης
 - Συμπίεση : συμπίεση κύριων εργασιών που έχουν μεγάλο κόστος μέσω της διαδικασίας αξιολόγησης
 - Ευελιξία – ευκολία προσαρμογής : διαδικασίες και δομές ευέλικτες στις συνεχώς μεταβαλλόμενες συνθήκες και στον έντονο ανταγωνισμό. Πλησιάζοντας τον πελάτη η επιχείρηση πρέπει να μπορεί να δημιουργήσει μηχανισμούς τέτοιους που να εντοπίζουν γρήγορα τα αδύνατα σημεία και να προσαρμόζονται άμεσα στις νέες απαιτήσεις της αγοράς.
 - Ποιότητα : εμμονή στην άριστη εξυπηρέτηση του πελάτη. Το επίπεδο της ποιότητας των προϊόντων – υπηρεσιών ελέγχεται πάντα από ανάλογες διαδικασίες και δεν εξαρτάται άμεσα από το πρόσωπο το οποίο εξυπηρετεί τον πελάτη.
 - Καινοτομία : ηγετική θέση στην αγορά μέσω πρωτότυπων αλλαγών που θα δώσουν στην επιχείρηση το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα
 - Παραγωγικότητα : δραστικές βελτιώσεις στην αποδοτικότητα και στην αποτελεσματικότητα της επιχείρησης

6.3 ΑΛΛΑΓΕΣ ΠΟΥ ΕΠΙΤΥΓΧΑΝΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΟΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟ

Οι χαρακτηριστικές αλλαγές που επιφέρει ο επιχειρησιακός ανασχεδιασμός σύμφωνα με τον Greenberg (1996) είναι :

- Πολλές εργασίες συγχωνεύονται σε μία. Η εργασία που σε κανονικές συνθήκες εκτελείται από ένα αριθμό ειδικών σε διαφορετικά λειτουργικά τμήματα τώρα μπορεί να εκτελεστεί από ένα άτομο ή από μια ομάδα μέσα από τη χρήση κοινών βάσεων δεδομένων και την υποστήριξη συστημάτων λήψης αποφάσεων. Τα βήματα των διαδικασιών εκτελούνται με φυσιολογική σειρά και πολλές εργασίες πραγματοποιούνται ταυτόχρονα.

- Η λήψη αποφάσεων γίνεται μέρος της δουλειάς των υπαλλήλων. Η δημιουργικότητα, η ικανότητα να εργαστεί ανεξάρτητα και το συναίσθημα της ευθύνης είναι τα απαιτούμενα χαρακτηριστικά του νέου εργαζόμενου. Οι μάνατζερ ενεργούν περισσότερο ως καθοδηγητές.
- Οι εργασίες εκτελούνται στον τόπο που αρμόζει καλύτερα.
- Έλεγχοι, παρακολουθήσεις και άλλες εργασίες που δεν προσθέτουν αξία στο προϊόν – υπηρεσία ελαχιστοποιούνται.
- Οι διαδικασίες έχουν αρκετές διαφοροποιήσεις. Αυτό δίνει τη δυνατότητα για οικονομίες κλίμακας που προέρχονται από τη μαζική παραγωγή και επιπλέον επιτρέπει την παραμετροποίηση των προϊόντων – υπηρεσιών στις ανάγκες του πελάτη.
- Οι συμβιβασμοί περιορίζονται με περικοπές των εξωτερικών σημείων επαφής και με τη δημιουργία επιχειρηματικών κοινοπραξιών. Κάθε πελάτης εξυπηρετείται σε ένα σημείο επαφής με τη βοήθεια ενός μάνατζερ περίπτωσης (case manager). Όταν ένας πελάτης έχει ένα παράπονο, ένα άτομο αναλαμβάνει την πρωτοβουλία για την επίλυση του προβλήματος.

6.4 ΤΑ ΒΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Τα παρακάτω πέντε βήματα είναι καθοριστικά για τον ανασχεδιασμό του τμήματος της υποδοχής (Nebel 1994) :

- Ταυτοποίηση των στόχων της διαδικασίας με τις προσδοκίες των πελατών.
Οι Hammer & Champy προτείνουν να θέσουμε στους πελάτες ερωτήσεις για να καταλάβουμε καλύτερα τις ανάγκες τους.
Ποιες είναι οι πραγματικές ανάγκες τους που εναντιώνονται σ' αυτές που επιπόλαια εκφράζονται;
Θέλουν πραγματικά αυτό που λένε πως θέλουν;
Πώς χρησιμοποιούν την παραγωγή του ξενοδοχείου και τι διαδικασίες εκτελούν για την παραγωγή αυτή;
Ποιοι είναι οι βασικοί τους στόχοι;
- Κατανόηση της τρέχουσας διαδικασίας
Παρατηρώντας και εκτελώντας την τρέχουσα διαδικασία είναι ο καλύτερος τρόπος για να επιτύχουμε το στόχο του δεύτερου βήματος.
- Παραδειγματισμός

Για να επιτύχουμε τη μέγιστη αλλαγή πρέπει να παραδειγματιζόμαστε από τις καλύτερες επιχειρήσεις του κόσμου και όχι μόνο από τις καλύτερες του κλάδου.

- Ανασχεδιασμός των διαδικασιών

Ο ανασχεδιασμός μπορεί να επιτευχθεί αναγνωρίζοντας και καταστρέφοντας τις εσφαλμένες εικασίες αναφορικά με διάφορες επιχειρησιακές πρακτικές, χρησιμοποιώντας μια ή περισσότερες από τις αρχές του ανασχεδιασμού, χρησιμοποιώντας την τεχνολογία με δημιουργικό τρόπο και όπου αυτό είναι δυνατό.

- Εφαρμογή της νέας διαδικασίας

Ο ανασχεδιασμός αναμένεται να επιφέρει αλλαγές στο σύστημα ανταμοιβών, στις περιγραφές εργασίας, τα θέματα διοίκησης, τα κριτήρια προώθησης και σε πολλά άλλα θέματα που έχουν να κάνουν με τους ανθρώπινους πόρους. Οι διαδικασίες μπορεί να σχεδιαστούν σε διάστημα έξι μηνών, η εφαρμογή όμως μπορεί να διαρκέσει περισσότερο.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Βάλβης 2005 Διοίκηση προσωπικού
Νίκος Θεοχάρης Front Office Management 2007
Τάνια Καπίκη – Πιβεροπούλου Υπηρεσία Υποδοχής
Λαλούμης Δ. Ρούπας Β. «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων» Σταμούλης, Αθήνα 2000
Μελέτης Γκικόκας «Η Ξενοδοχία Παρ' Έλλησιν του Ν. Λέκκα» Αθήνα 1999.
Ντόντη Λειτουργία Υποδοχής Front Office Αθήνα
Σωτηριάδης Μάνατζμεντ ξενοδοχείων και επιχειρήσεων εστίασης και αναψυχής 2000 Πάτρα
Χατζηνικολάου Το Δίκαιο των καταλυμάτων και των λοιπών τουριστικών εγκαταστάσεων 2002
<http://www.dratte.gr/ARTHRA/2006hotelstory.htm>
- Abbott Lewry Υποδοχή-Διαδικασίες, διαχείριση, δεξιότητες Αθήνα 2002
Becker, Wellins Customer – Service perceptions and reality, training and development journal 1990
Brymer 1988 Introduction to Hotel and Restaurant Management
Fowler 1998 Operations management & systemic modeling as framework for BPR
Greenberg 1996
Hammer& Champy 1993 Reengineering the corporation: A Manifesto for Business Revolution
Hyatt J. 1995 Real –World Reengineering Inc
Keiser R.James «Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων» Έλλην, Αθήνα 2000
Middleton 2001 Marketing in Travel and Tourism, Butterworth Heinemann, London
Nebel 1994 Reengineering the hotel organization
Streiner , Miner, Gray Management policy & Strategy : text, readings and cases Macmillan Publishing Company New York
Thomas Davenport 1993 Process Innovation Reengineering work through information Technology
Weaver Lawton 2001 Tourism Management John Wiley & Sons Australia Ltd. Australia
Zairi & Sinclair 1995 Business process reengineering & process improvement- a survey of current practice & future trends in integrated management