

Τ.Ε.Ι ΚΡΗΤΗΣ

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΘΕΜΑ:

**«ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΤΑ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ Α΄ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ»**



**ΚΟΥΤΣΑΚΗ ΓΕΩΡΓΙΑ Α.Μ. 4447
ISSA YAMIN Α.Μ. 4603**

**ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ
ΑΛΙΝΑ ΤΥΡΟΓΑΛΑ**

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2007

ABSTRACT

Dissertation of ISSA YAMIN and KOUTSAKI GEORGIA

Subject: «Organization and operation at the reception department of the First Class Hotels»

The aim of the present dissertation is the examination of the way that the reception departments of First Class Hotels are organized and how they operate.

This dissertation seeks to analyze the criteria for the selection of the personnel working in the reception department, to present a number of presumptive training ways, to approach the relation between the reception department and the other departments of the hotel and to analyze the services offered by the reception department, examining the way that a client can finalize a booking.

The research was carried out applying desk research methodology concerning organization and operation of reception departments of First Class Hotels and field research in order to illustrate the way of organization and operation of the reception departments.

The necessary conclusions are drawn in the closing section of the dissertation.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

**Πτυχιακή εργασία του ISSA YAMIN και της ΚΟΥΤΣΑΚΗ ΓΕΩΡΓΙΑΣ με θέμα:
«Οργάνωση και λειτουργία τμήματος υποδοχής στα ξενοδοχεία Α΄ κατηγορίας»**

Ο σκοπός της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι η διερεύνηση του τρόπου με τον οποίο οργανώνεται και λειτουργεί το τμήμα της υποδοχής σε ξενοδοχεία α΄ κατηγορίας.

Η παρούσα πτυχιακή εργασία επιδιώκει να αναλύσει τα κριτήρια επιλογής του προσωπικού του τμήματος της υποδοχής, να παρουσιάσει μια σειρά από πιθανούς τρόπους εκπαίδευσης προσωπικού, να προσεγγίσει τις σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ του τμήματος υποδοχής και των υπόλοιπων τμημάτων του ξενοδοχείου, να αναλύσει τις προσφερόμενες από το τμήμα υποδοχής υπηρεσίες εξετάζοντας πως ένας πελάτης μπορεί να καταλήξει σε κράτηση.

Η διερεύνηση του θέματος της παρούσας πτυχιακής Εργασίας πραγματοποιείται εφαρμόζοντας βιβλιογραφική έρευνα (*Desk research*) σχετικά με την οργάνωση και τη λειτουργία του τμήματος υποδοχής στα ξενοδοχεία α΄ κατηγορίας και έρευνα πεδίου (*Field research*) προκειμένου να διευκρινιστούν οι τρόποι οργάνωσης και λειτουργίας του τμήματος υποδοχής.

Η εργασία ολοκληρώνεται με τις προτάσεις μας και τα απαραίτητα συμπεράσματα.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	5
----------------------	----------

ΜΕΡΟΣ Α΄

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ Κ Η ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΤΟΥ ΜΕ ΤΑ ΑΛΛΑ ΤΜΗΜΑΤΑ.....	9
---	----------

1.1 Ιστορικά στοιχεία σχετικά με το τμήμα υποδοχής.....	9
1.2 Τι είναι το τμήμα υποδοχής.....	9
1.3 Στόχοι τμήματος υποδοχής.....	10
1.4 Προσφερόμενες υπηρεσίες.....	11
1.5 Σχέση της υποδοχής με τους πελάτες.....	13
1.6 Σχέση της υποδοχής με τα άλλα τμήματα.....	14

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΥΠΟΔΟΧΗΣ.....	17
---	-----------

2.1 Προσωπικό υποδοχής.....	17
2.2 Επιλογή προσωπικού.....	24
2.3 Εκπαίδευση προσωπικού.....	27

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ.....	29
--	-----------

3.1 Συστήματα υποδοχής.....	29
3.2 Έντυπα της υποδοχής.....	30
3.3 Εξοπλισμός της υποδοχής.....	37

ΜΕΡΟΣ Β΄

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	40
---	-----------

4.1 Τα βασικά στοιχεία της έρευνας.....	40
4.2 Πρωτογενής έρευνα.....	40
4.3 Επιλογή του δείγματος.....	41

4.4 Σχεδιασμός του ερωτηματολογίου.....	41
4.5 Συνέντευξη.....	42
4.6 Περιορισμοί της έρευνας.....	43
4.7 Ανάλυση των δεδομένων.....	43
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	44
5.1 Γενικά στοιχεία της έρευνας.....	44
5.2 Επεξεργασία και ανάλυση στοιχείων ερωτηματολογίου.....	44
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	51
6.1. Προτάσεις για την βελτίωση των διαδικασιών της λειτουργίας του τμήματος υποδοχής.....	51
6.2. Γενικά συμπεράσματα.....	51
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	53
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	54
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι.....	55
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ.....	60

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα ξενοδοχεία διακρίνονται σε κατηγορίες (πολυτελείας, Α, Β, Γ, Δ και Ε) ανάλογα με το μέγεθος τους και τις υπηρεσίες που προσφέρουν στους πελάτες τους. Αποτελούνται από διάφορα τμήματα τα οποία είναι το τμήμα υποδοχής, τα επισιτιστικά τμήματα, το τμήμα ορόφων, το τμήμα μάρκετινγκ και δημοσίων σχέσεων.

Για να λειτουργεί ομαλά και αποτελεσματικά ένα ξενοδοχείο πρέπει να υπάρχει σωστή λειτουργία και οργάνωση όλων των τμημάτων και κυρίως της υποδοχής που λειτουργεί ως συντονιστικό όργανο μέσα στην επιχείρηση.

Η υποδοχή είναι το πρώτο τμήμα με το οποίο έρχεται σε επαφή ο πελάτης και παίζει πρωταγωνιστικό ρόλο στην εικόνα που θα σχηματίσει κατά την είσοδο και έξοδο του από το ξενοδοχείο. Όλοι οι υπάλληλοι της υποδοχής πρέπει να διακατέχονται από πνεύμα συνεργασίας και να διασφαλίζουν την ικανοποίηση του πελάτη προσφέροντας του την βέλτιστη ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών.

1. Σκοπός και στόχοι της Ερευνητικής Εργασίας

Ο σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση του τρόπου με τον οποίο οργανώνεται και λειτουργεί το τμήμα της υποδοχής σε ξενοδοχεία α' κατηγορίας.

Οι επιμέρους στόχοι της πτυχιακής εργασίας μπορούν να συνοψισθούν ως ακολούθως:

- Ανάλυση των κριτηρίων επιλογής του προσωπικού της υποδοχής το οποίο αποτελεί το σημαντικότερο παράγοντα στην λειτουργία του τμήματος.
- Παρουσίαση των τρόπων εκπαίδευσης του προσωπικού ώστε να προσαρμοστεί στις απαιτήσεις της επιχείρησης.
- Εξέταση του συστήματος που χρησιμοποιούν οι υπάλληλοι του τμήματος υποδοχής για την διεκπεραίωση των εργασιών τους.
- Ανάλυση των προσφερόμενων υπηρεσιών της υποδοχής και κατά πόσο ικανοποιούν τους πελάτες.

- Προσέγγιση της σχέσης του τμήματος υποδοχής με τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου.
- Παρουσίαση των τρόπων με τους οποίους μπορεί ένας πελάτης να πραγματοποιήσει την κράτηση του.

Οι **υποθέσεις** που έχουν διατυπωθεί για την εργασία είναι οι εξής:

- Ποια είναι τα κριτήρια επιλογής του υπαλλήλου της υποδοχής.
- Ποια είναι η καλύτερη μέθοδος εκπαίδευσης του προσωπικού.
- Ποιο είναι το σύστημα που χρησιμοποιείται στο ξενοδοχείο για την διεκπεραίωση των εργασιών.
- Ποιες είναι οι προσφερόμενες υπηρεσίες του τμήματος υποδοχής.
- Ποια η διασύνδεση του τμήματος υποδοχής με τα άλλα τμήματα.
- Ποιοι είναι οι τρόποι που οι πελάτες πραγματοποιούν τις κρατήσεις τους.

2. Μεθοδολογική Προσέγγιση

Η διερεύνηση πραγματοποιείται εφαρμόζοντας δύο μεθόδους:

- Την βιβλιογραφική έρευνα (*Desk research*) για την ανάλυση του τρόπου οργάνωσης και λειτουργίας του τμήματος υποδοχής.
- Την έρευνα πεδίου (*Field research*) για τη διερεύνηση της πραγματικής κατάστασης μέσα στα ξενοδοχεία α' κατηγορίας.

Η μεθοδολογική προσέγγιση που ακολουθείται έχει ως εξής: Το θεωρητικό πλαίσιο της εργασίας θα διερευνηθεί με βάση την επισκόπηση της ελληνικής και διεθνούς βιβλιογραφίας. Το υλικό θα αντληθεί από την σχετική βιβλιογραφία και τα αναγκαία πληροφοριακά στοιχεία από τις έρευνες πεδίου.

Η Πτυχιακή Εργασία διαρθρώνεται σε δύο μέρη. Στο πρώτο μέρος πραγματοποιείται μια επισκόπηση της διεθνούς και ελληνικής βιβλιογραφίας (*desk research*) και ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης. Περιλαμβάνει τα τρία πρώτα κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζεται το τμήμα της υποδοχής, οι στόχοι του, οι υπηρεσίες που προσφέρει, η σχέση

του με τους πελάτες και η συνεργασία του με τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου. Στο δεύτερο κεφάλαιο αναφερόμαστε στην οργάνωση της υποδοχής, τη σύνθεση του προσωπικού, τα κριτήρια επιλογής και τους τρόπους εκπαίδευσης του. Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι λειτουργίες της υποδοχής που αφορούν τα συστήματα, τα τηρούμενα έντυπα και τον εξοπλισμό.

Στο δεύτερο μέρος διερευνάται η παρούσα κατάσταση στα ξενοδοχεία α' κατηγορίας με τη χρήση ερωτηματολογίου. Το δεύτερο μέρος αποτελείται από τρία κεφάλαια. Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία της έρευνας. Στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας και τέλος στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι δικές μας προτάσεις και τα συμπεράσματα όπως αυτά απορρέουν από την έρευνά μας και αποτελούν τις απαντήσεις στις υποθέσεις της εργασίας όπως αυτές διατυπώθηκαν παραπάνω.

3. Προσδοκώμενα Αποτελέσματα

Προσδοκάται ότι τα αποτελέσματα που θα προκύψουν από την παρούσα εργασία είναι απόλυτα συνυφασμένα με τους καθορισθέντες στόχους:

- Ανάλυση του τρόπου οργάνωσης και λειτουργίας του τμήματος υποδοχής στα ξενοδοχεία α' κατηγορίας.
- Παρουσίαση των τρόπων επιλογής και εκπαίδευσης του προσωπικού της υποδοχής.

ΜΕΡΟΣ Α΄

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΚΑΙ Η ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΤΟΥ ΜΕ ΤΑ ΑΛΛΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

1.1. Ιστορικά στοιχεία σχετικά με το τμήμα της υποδοχής

Τα πανδοχεία αρχικά δεν διέθεταν χώρο υποδοχής. Όταν έφταναν οι ταξιδιώτες μπορούσαν να βρουν τον πανδοχέα στην ταβέρνα του πανδοχείου, και εκεί να κλείσουν την συμφωνία παραμονής τους, να πληρώσουν και να ξαναβρούν τον πανδοχέα στην περίπτωση που προέκυπτε κάποια ανάγκη.

Στην συνέχεια πρώτα τα ελβετικά ξενοδοχεία διαμόρφωσαν ειδικό χώρο υποδοχής πελατών, ο οποίος ήταν επιφορτισμένος και με το έργο διαχείρισης των υπονοματίων. Η εξέλιξη των μεθόδων των Ελβετικών ξενοδοχείων κατέληξε σε ένα σύστημα προσαρμοσμένο στο αυξημένο μέγεθος των ξενοδοχειακών μονάδων (Ρούπας-Λαλούμης, 1998).

1.2. Τι είναι το τμήμα υποδοχής



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, 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, 1998).

1.3. Στόχοι τμήματος υποδοχής

Οι στόχοι προσδιορίζουν τον σκοπό ενός τμήματος και κατευθύνουν τις λειτουργίες και τις ενέργειες του υπευθύνου και του προσωπικού του τμήματος στην εκπλήρωση της αποστολής του ξενοδοχείου. Οι στόχοι είναι εκείνες οι δραστηριότητες και τα πρότυπα που πρέπει να ακολουθεί μια επιχείρηση για να φέρει σε πέρας την αποστολή της. Οι στόχοι και οι στρατηγικές του τμήματος υποδοχής υπάγονται στην αποστολή και τους σκοπούς του ξενοδοχείου. Η διεύθυνση πρέπει να ενθαρρύνει τους υπαλλήλους ώστε να εργάζονται αποτελεσματικά για να υπάρχει πρόοδος.

Οι στόχοι της υποδοχής είναι η αύξηση της μέσης ετήσιας πληρότητας ανά χρόνο, αύξηση του ποσοστού τακτικών πελατών, μείωση των παραπόνων πελατών, η μείωση του απαιτούμενου χρόνου για την εξυπηρέτηση των πελατών κατά την άφιξη τους, η αποφυγή της διάσπασης της προσοχής των υπαλλήλων κατά την διάρκεια συνομιλίας τους με πελάτες.

Η στρατηγική για την επίτευξη των στόχων είναι οι υπάλληλοι της υποδοχής να βελτιώσουν τις τεχνικές πωλήσεων τους, με πληρέστερη και δελεαστικότερη περιγραφή των δωματίων και των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες (Deveau, 1993).

1.4. Προσφερόμενες υπηρεσίες

Η υποδοχή είναι υπεύθυνη για τον συντονισμό των υπηρεσιών που προσφέρονται τον πελάτη. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν διεκπεραίωση της αλληλογραφίας, παροχή πληροφοριών, τοποθέτηση επιπλέον εξοπλισμού και εφοδίων στα δωμάτια και τέλος πρωινά εγεργήρια. Η ικανότητα ανταπόκρισης στις επιθυμίες των πελατών είναι πολύ σημαντική για την επίτευξη της ικανοποίησης τους.

1.4.1. Διεκπεραίωση της αλληλογραφίας

Οι υπάλληλοι της υποδοχής πολλές φορές παραλαμβάνουν αλληλογραφία για τους πελάτες. Χρησιμοποιούν τον εκτυπωτή ώρας για να καταγράψει η τρέχουσα ημερομηνία και ώρα. Η αλληλογραφία των πελατών τοποθετείται συνήθως στη θυρίδα που αντιστοιχεί στο κλειδί τους ή στην ανάλογη θήκη του *rack* αλληλογραφίας και μηνυμάτων. Ο πελάτης πρέπει να ενημερωθεί για την ύπαρξη της όσο το δυνατόν συντομότερα.

1.4.2. Τηλεφωνική εξυπηρέτηση

Τα περισσότερα καταλύματα παρέχουν τοπική και υπεραστική τηλεφωνική εξυπηρέτηση όλο το εικοσιτετράωρο. Οι ρεσεψιονίστ χειρίζονται τις τηλεφωνικές κλήσεις. Όλοι οι υπάλληλοι που απαντούν στα τηλεφωνήματα πρέπει να είναι ευγενικοί και εξυπηρετικοί. Απαγορεύεται να δίνουν πληροφορίες από το τηλέφωνο που έχουν σχέση με την ασφάλεια και την προσωπική ζωή των πελατών. Όταν ένας πελάτης έχει μήνυμα από κάποιον που τον κάλεσε και δεν τον βρήκε, η υποδοχή συμπληρώνει ένα έντυπο μηνύματος, με καθαρά και ευανάγνωστα γράμματα κι αν είναι δυνατόν στην γλώσσα που μιλάει ο πελάτης.

1.4.3. Παροχή πληροφοριών

Το προσωπικό της υποδοχής πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει πάσης φύσεως πληροφορίες στους πελάτες. Οι πληροφορίες που ζητούν συνήθως σχετίζονται με το:

- που υπάρχουν καλά εστιατόρια
- που είναι η πλησιέστερα τράπεζα
- ποια είναι η ώρα αναχώρησης από τα δωμάτια
- που μπορούν να βρουν ταξί
- που μπορούν να βρουν γιατρό

Τα περισσότερα ξενοδοχεία συγκεντρώνουν όλες αυτές τις πληροφορίες σε έναν εύχρηστο οδηγό ο οποίος ονομάζεται βιβλίο πληροφοριών.

1.4.4. Εξοπλισμός και εφόδια

Οι πελάτες μπορεί να ζητήσουν επιπλέον εξοπλισμό και εφόδια κατά την διάρκεια της παραμονής τους στο ξενοδοχείο. Αυτά που ζητούν συνήθως οι πελάτες είναι:

- επιπρόσθετα λινά και μαξιλάρια
- κρεμάστρες
- ηλεκτρικό σίδερο
- ειδικό εξοπλισμό για άτομα με ειδικές ανάγκες

1.4.5. Πρωινά εγερτήρια

Όταν κάποιος πελάτης καλέσει το τηλεφωνικό κέντρο για να ζητήσει εγερτήριο, ο τηλεφωνητής σημειώνει τον αριθμό δωματίου του και την επιθυμητή ώρα αφύπνισης στην ειδική κατάσταση που υπάρχει και φροντίζει για τη πραγματοποίησή του. Η κατάσταση εγερτηρίων μεταφέρεται από την υποδοχή στο τηλεφωνικό κέντρο. Αν για κάποιο λόγο ο πελάτης δεν απαντά στο τηλέφωνο την ώρα που είχε ζητήσει, ο τηλεφωνητής ενημερώνει την υποδοχή η οποία με την σειρά της στέλνει έναν γκρουμ στο δωμάτιο για να τον ξυπνήσει. Σε

καμιά περίπτωση δεν πρέπει να ξεχαστεί το εγερτήριο κάποιου πελάτη γιατί αποτελεί ασυγχώρητη παράβλεψη και ενδέχεται να δημιουργήσει στον πελάτη σοβαρά προβλήματα όπως το να χάσει την πτήση του (Καίκη-Πιβεροπούλου, 1998).

1.5. Σχέση της υποδοχής με τους πελάτες



Ανεξάρτητα από το πόσο αποδοτική είναι μια ξενοδοχειακή επιχείρηση, ένας πελάτης μπορεί να εκφράσει δυσαρέσκεια ή να καταλογίσει λάθη σε κάποιον. Οι πελάτες συνήθως διατυπώνουν τα παράπονα τους στους υπαλλήλους της υποδοχής, οι οποίοι πρέπει να τα ακούνε με προσοχή και να αναζητούν ικανοποιητικές λύσεις. Τίποτε

δεν ενοχλεί τους πελάτες περισσότερο από το να αγνοούνται εμφανώς τα παράπονα τους. Το προσωπικό της υποδοχής πρέπει να συνειδητοποιήσει ότι οι πελάτες που δεν βρίσκουν την ευκαιρία να πουν στο ξενοδοχείο τα παράπονα τους, συχνά τα λένε στους συναδέλφους, τους συγγενείς και τους φίλους τους.

Τα περισσότερα παράπονα των πελατών σχετίζονται με δυσλειτουργίες του εξοπλισμού του ξενοδοχείου, όπως, για παράδειγμα φωτισμός, κλιματισμός, επίπλωση και υδραυλικά. Σωστή τήρηση και χρήση του βιβλίου βάρδιας της υποδοχής, όπως επίσης και του εντύπου αίτησης για επισκευή μπορεί να βοηθήσει στην ελάττωση της συχνότητας αυτών των παραπόνων. Άλλου είδους παράπονα που μπορεί να έχουν οι πελάτες προέρχονται από αγενή η αδιάκριτη συμπεριφορά του προσωπικού, ατακτοποιήτα δωμάτια, για την κακή ποιότητα του φαγητού ή ακόμα και για παράπονα που το ξενοδοχείο ευθύνεται ελάχιστα η καθόλου όπως η κακοκαιρία ή η έλλειψη πισίνας.

Ανεξάρτητα όμως από την φύση και την σπουδαιότητα των παραπόνων απαιτείται για όλα ιδιαίτερη προσοχή και προσπάθεια για γρήγορη επίλυση των προβλημάτων στα οποία αναφέρονται. Τα ξενοδοχεία που είναι σε θέση να εντοπίζουν τα πιο συχνά παράπονα πελατών και να παίρνουν μέτρα αντιμετώπισης τους μπορούν να βελτιώσουν κατά πολύ τις σχέσεις με τους πελάτες τους και να τους προσφέρουν μεγαλύτερη ικανοποίηση.

Μια μέθοδος προσέγγισης και εντοπισμού των παραπόνων των πελατών είναι τα ερωτηματολόγια, τα οποία μπορούν να διανέμονται από την υποδοχή, να τοποθετούνται στα δωμάτια ή να ταχυδρομούνται στους πελάτες μετά την αναχώρησή τους. Έτσι το προσωπικό της υποδοχής θα είναι σε θέση να χειριστεί τα συνήθη προβλήματα πιο αποτελεσματικά. Υπάρχει επίσης το βιβλίο εντυπώσεων του οποίου η τήρηση είναι υποχρεωτική από όλα τα καταλύματα. Είναι τοποθετημένο σε εμφανές σημείο της υποδοχής και είναι στην διάθεση των πελατών, για την αναγραφή από αυτούς οποιουδήποτε σχόλιου (White-Beckley, 1982).

1.6. Σχέση της υποδοχής με τα άλλα τμήματα

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

1.6.1. Τμήμα ορόφων

Για να διασφαλιστεί ικανοποιητική στέγαση των πελατών, τα τμήματα ορόφων και υποδοχής πρέπει να ανταλλάσσουν μεταξύ τους πληροφορίες για την κατάσταση των δωματίων. Για να επιτευχθεί η επικοινωνία μεταξύ των δυο τμημάτων κάθε πρωί το τμήμα υποδοχής παραδίδει την κατάσταση δωματίων στην προϊστάμενη ορόφων και παίρνει από αυτήν την αναφορά της οροφοκομίας.

1.6.2. Συντήρηση

Στα ξενοδοχεία α' κατηγορίας οι συντηρητές αρχίζουν την βάρδια τους ελέγχοντας το *log book* της υποδοχής για τυχόν παραγγελίες επιδιόρθωσης βλαβών, όπως της θέρμανσης, του κλιματισμού ή των επίπλων.

Τα περισσότερα ξενοδοχεία πάντως χρησιμοποιούν ένα έντυπο αίτησης για επισκευή με αντίγραφο όπου αναφέρονται οι βλάβες που χρειάζονται επιδιόρθωση. Μόλις η εργασία ολοκληρωθεί, η συντήρηση ενημερώνει το τμήμα που ανέφερε τη βλάβη. Αν μια βλάβη δεν επιτρέπει την ενοικίαση κάποιου δωματίου, Μόλις το πρόβλημα αποκατασταθεί, πρέπει να ενημερωθεί αμέσως η υποδοχή. Αυτό θα ελαχιστοποιήσει την απώλεια εσόδων, εξαιτίας δωματίων που είναι εκτός λειτουργίας και θα αύξηση την ικανοποίηση των πελατών.

1.6.3. Κλάδοι εκμετάλλευσης

Η συνεργασία της υποδοχής με τους κλάδους εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου όπως είναι το εστιατόριο, η καφετερία, το μπαρ, συνιστάται στην ενημέρωση από την υποδοχή των τμημάτων αυτών προκειμένου να κάνουν έγκαιρο και σωστό προγραμματισμό για την αναμενομένη κίνηση του ξενοδοχείου, καθώς και για όλες τις αφίξεις, μεταβολές και αναχωρήσεις πελατών που πραγματοποιούνται. Οι κλάδοι εκμετάλλευσης με την σειρά τους παραδίδουν στην υποδοχή τις αποδείξεις κατανάλωσης των παραμενόντων πελατών και τις εισπράξεις που γίνονται τοις μετρητοίς από τους περαστικούς πελάτες.

Για να πληροφορούνται οι πελάτες την ύπαρξη και λειτουργία αυτών των τμημάτων, συχνά τοποθετείται σε κάθε υπνοδωμάτιο ένας κατάλογος των υπηρεσιών του ξενοδοχείου. Το προσωπικό της υποδοχής πρέπει να είναι πλήρως ενημερωμένο για αυτές τις υπηρεσίες, για να μπορεί να πληροφορεί κατάλληλα τους πελάτες του καταλύματος.

1.6.4. Μάρκετινγκ και δημόσιες σχέσεις

Η συνεισφορά της υποδοχής στο *marketing* και τις δημόσιες σχέσεις ενός ξενοδοχείου είναι πολύ σημαντική. Για το λόγο αυτό, ο κλάδος πωλήσεων και μάρκετινγκ πρέπει να συνεργάζεται στενά και να ενημερώνει πρωτίστως την υποδοχή για προγραμματισμένες εκδηλώσεις που πρόκειται να λάβουν χώρα στις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου, όπως δεξιώσεις, συγκεντρώσεις, ακόμη και το απογευματινό τσάι η καφέ που προσφέρεται συχνά δωρεάν για την προσέλκυση των πελατών.

Το προσωπικό της υποδοχής από την άλλη πλευρά μπορεί, για παράδειγμα, να πληροφορεί το τμήμα *marketing* και δημοσιών σχέσεων για τις κατηγορίες πελατών που

επισκέπτονται το ξενοδοχείο και την εθνικότητα τους, στοιχεία από τα οποία μπορούν να εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα για την επιχείρηση (White-Beckley, 1982).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

2.1. Προσωπικό υποδοχής

2.1.1. Διευθυντής υποδοχής

Ο διευθυντής υποδοχής έχει αναλάβει ένα πολύ δύσκολο έργο. Πρέπει να έχει έναν ενεργό ρόλο στην συγκέντρωση πληροφοριών που ενδιαφέρουν τους πελάτες, και στην ανάπτυξη διαδικασιών που θα χρησιμοποιήσει η υποδοχή για την διανομή των πληροφοριών αυτών. Πρέπει να δεχτεί την ευθύνη του φορέα υπηρεσιών και του σχεδιαστή των επικοινωνιών. Πρέπει να αναλύσει και να αναζητήσει εκείνα τα κομμάτια των πληροφοριών που είναι πιθανότερα να ζητήσει ο πελάτης, καθώς και τα τμήματα με τα οποία θα χρειαστεί να έρθει σε επαφή ώστε να καλύψει τις ανάγκες αυτές. Τα καθήκοντα του διευθυντή υποδοχής είναι (Bardi, 1990):

- Εξετάζει την αναφορά του βραδινού ελεγκτή.
- Εξετάζει τις κρατήσεις της ημέρας.
- Μεταφέρει τις πληροφορίες στους υπάλληλους σε όλα τα πόστα σχετικά με τις κρατήσεις, τα δωμάτια που θα αποδοθούν και τον κατάλογο των διαθέσιμων δωματίων.
- Μεταφέρει πληροφορίες στα άλλα τμήματα.
- Λύνει τα πιθανά προβλήματα με τους λογαριασμούς και αντιμετωπίζει τα πιθανά παράπονα.
- Προετοιμάζει μαζί με τον διευθυντή του ξενοδοχείου και το λογιστήριο τον προϋπολογισμό.
- Ετοιμάζει την πρόβλεψη της κίνησης.
- Ορίζει συναντήσεις για την προώθηση των πωλήσεων.
- Βοηθάει στις αφίξεις, τις αναχωρήσεις, τις επιβεβαιώσεις των κρατήσεων και την ενημέρωση του συστήματος κρατήσεων.
- Παίρνει συνεντεύξεις από υποψήφιους εργαζόμενους στην υποδοχή.
- Επικοινωνεί με τον βραδινό ελεγκτή.

- Συντηρεί τα μηχανήματα τις υποδοχής.

2.1.2. Βοηθός διευθυντή υποδοχής

Ο βοηθός του διευθυντή εκτελεί τα καθήκοντα του από τις οδηγίες και την παρακολούθηση του διευθυντή υποδοχής. Είναι υπεύθυνος για την ομαλή λειτουργία των δραστηριοτήτων και των διαδικασιών της υποδοχής.

- Επιβλέπει σε καθημερινή βάση όλες τις λειτουργίες και το προσωπικό της υποδοχής.
- Συμμετέχει στην πρόσληψη και την εκπαίδευση του προσωπικού.
- Συμμετέχει στην οργάνωση και τον προγραμματισμό του προσωπικού της υποδοχής.
- Παρακολουθεί τους λογαριασμούς των πελατών.
- Συμμετέχει στον έλεγχο των ενεργειών των ταμείων.

Βασική απαίτηση της θέσης του βοηθού διευθυντή υποδοχής είναι να μπορεί να καλύψει οποιοδήποτε κενό σε κάποια επείγουσα περίπτωση (Bardi, 1990).

2.1.3. Υπάλληλος υποδοχής



Ο υπάλληλος της υποδοχής είναι συνήθως εκείνος με τον οποίο έρχεται σε πρώτη επαφή ο πελάτης του ξενοδοχείου. Καθήκον του ρεσεψιονίστ είναι να ενημερώνει και να πουλάει στους πελάτες τα δωμάτια και τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου, καθώς επίσης να τους παρουσιάζει επιλογές και εναλλακτικές λύσεις και να τους προσφέρει την βοήθεια του, προκειμένου να κάνουν την εκλογή τους. Σε γενικές γραμμές τα καθήκοντα του υπαλλήλου της υποδοχής είναι τα εξής:

- Κάνει καταμέτρηση των διαθέσιμων δωματίων.
- Προσφέρει τα κατάλληλα δωμάτια σύμφωνα με τους περιορισμούς ή τις προτιμήσεις των πελατών.
- Προγραμματίζει την αλλαγή δωματίων.
- Ενημερώνει την υπεύθυνη ορόφων για ειδικές παραγγελίες πελατών σε ότι αφορά το δωμάτιο.
- Ενημερώνει προϊσταμένη τμήματος ορόφων για επισκευή ή επιδιόρθωση βλαβών στα δωμάτια.
- Επιβεβαιώνει τις αναχωρήσεις των πελατών.
- Ελέγχει τα καθαρά ενοικιασθέντα δωμάτια και δωμάτια που δεν μπορούν να διατεθούν.
- Μεταβιβάζει τα έγγραφα στο ταμείο για άνοιγμα νέων λογαριασμών.
- Ενημερώνει το τηλεφωνείο για όλα τα ονόματα και δωμάτια των νέων πελατών.
- Παρέχει πληροφορίες στον υπεύθυνο κρατήσεων για την τήρηση στατιστικών στοιχείων.
- Δίνει εντολή στο προσωπικό εξυπηρέτησης για υπηρεσίες-προσφορές σε *VIP* πελάτες.
- Κάνει προετοιμασία των αφίξεων.
- Καθορίζει την κατάσταση κρατήσεων των πελατών.
- Συμπληρώνει τις κάρτες αφίξεων των πελατών.
- Καθορίζει τις τιμές δωματίων και τον τρόπο πληρωμής.
- Χειρίζεται τα κλειδιά των δωματίων και τις θυρίδες ασφάλειας.
- Διεκπεραιώνει την αλληλογραφία και τα μηνύματα των πελατών.

2.1.4. Υπάλληλος κρατήσεων

- Παρακολουθεί και πάντα καταλλήλως στις επικοινωνίες με τους πελάτες, ταξιδιωτικούς πράκτορες και τα συνεργαζόμενα δίκτυα, που αφορούν κρατήσεις μέσω τηλεφώνου, αλληλογραφίας, τέλεξ, φαξ, ή κεντρικού συνεργαζόμενου συστήματος κρατήσεων.

- Δημιουργεί και διατηρεί αρχεία κρατήσεων, ανάλογα με την ημερομηνία άφιξης και κατά αλφαβητική σειρά.
- Ετοιμάζει επιστολές επιβεβαίωσης.
- Καταχωρεί ακυρώσεις και μεταβολές και ενημερώνει την υποδοχή.
- Εντοπίζει μελλοντικές διαθεσιμότητες δωματίων.
- Εκδίδει προβλέψεις του εισοδήματος δωματίων και της πληρότητας.
- Μεταδίδει πληροφορίες σχετικές με τις κρατήσεις στους ρεσεψιονίστες.
- Προετοιμάζει λίστες αναμενόμενων αφίξεων για την υποδοχή.
- Βοηθάει στην προετοιμασία των αφίξεων όταν χρειάζεται.

2.1.5. Θυρωρός

- Παρέχει οδηγίες και πληροφορίες.
- Κάνει κρατήσεις και έκδοση εισιτηρίων σε αεροπλάνα και εστιατόρια.
- Οργανώνει ειδικές εκδηλώσεις όπως δεξιώσεις για *VIPs*.
- Ενοικιάσεις αυτοκινήτων.
- Εξασφαλίζει υπηρεσίες γραμματέα, διερμηνέα και ξεναγού.
- Επιβλέπει τους αχθοφόρους και τους πορτιέρηδες.
- Ελέγχει τις αφίξεις-αναχωρήσεις και τις καταγράφει στην κατάσταση «φύλλο θυρωρού».
- Παραδίδει το κλειδί δωματίου στον πελάτη.
- Λαμβάνει μηνύματα πελατών για προσωπικές εξυπηρετήσεις.
- Ελέγχει για την αλληλογραφία και επιμελείται για την ταχεία διανομή της στους ενοίκους του ξενοδοχείου.
- Ελέγχει και καταγράφει τις αποσκευές που αφήνουν οι πελάτες, στο βιβλίο αποθήκης αποσκευών.

2.1.6. Ταμίας

- Καταχωρεί στους λογαριασμούς των πελατών τις χρεωστικές αποδείξεις των τμημάτων του ξενοδοχείου.
- Κάνει εισπράξεις από τους πελάτες που αναχωρούν.
- Συντονίζει με το Λογιστήριο τη διευθέτηση των χρεωστικών λογαριασμών πελατών και αυτών που εξοφλούνται με πιστωτική κάρτα.
- Ελέγχει τους λογαριασμούς στο κλείσιμο κάθε βάρδιας.
- Έχει την ευθύνη για τα μετρητά που χρησιμοποιούνται στην υποδοχή.
- Έχει ευθύνη για τις συναλλαγές σε συνάλλαγμα.

2.1.7. Τηλεφωνητής

- Απαντά στις εξωτερικές κλήσεις.
- Συνδέει τις κλήσεις με τα δωμάτια των πελατών μέσω του τηλεφωνικού κέντρου.
- Λαμβάνει και παραδίδει μηνύματα στους πελάτες.
- Δίνει πληροφορίες για τις διάφορες υπηρεσίες στους πελάτες.
- Πραγματοποιεί τα εγερτήρια πελατών.
- Απαντά σε ερωτήσεις σχετικά με εκδηλώσεις του ξενοδοχείου.
- Πραγματοποιεί υπεραστικές και αστικές κλήσεις για λογαριασμό πελατών.
- Συμπληρώνει ημερήσια-συγκεντρωτική κατάσταση εσόδων του τμήματος.

2.1.8. Νυχτερινός υπάλληλος

- Να καταχωρεί τις χρεώσεις δωματίων και τους φόρους στους λογαριασμούς πελατών.
- Να ταξινομεί τις αποδείξεις πελατών και των πιστωτικών καρτών.
- Να χρεώνει τις αποδείξεις καταναλώσεων των πελατών από τα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου, οι οποίες δεν καταχωρήθηκαν κατά την διάρκεια της μέρας από τον υπάλληλο της υποδοχής.

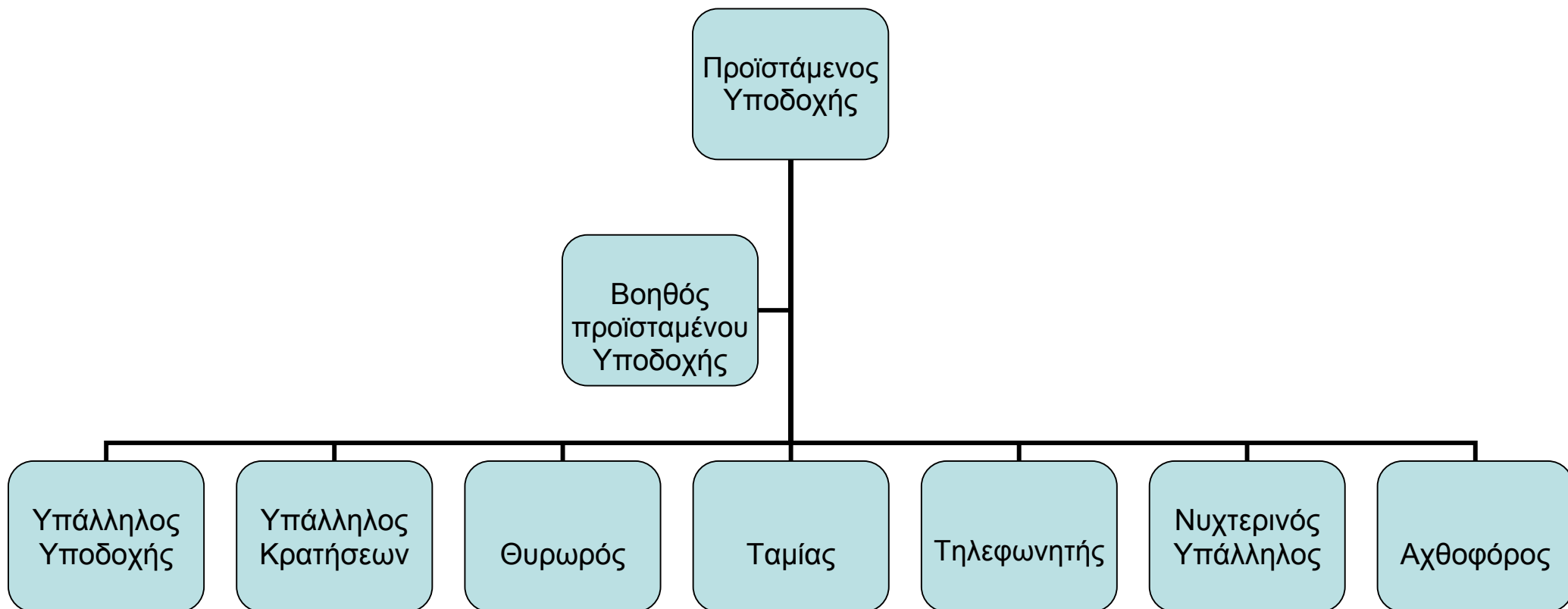
- Να επαληθεύει όλες τις εγγραφές και τα υπόλοιπα των λογαριασμών.
- Να παρακολουθεί την τρέχουσα κατάσταση των εκπτώσεων, εκπτώτικόν καρτών και άλλων προγραμμάτων προώθησης πωλήσεων.
- Να αναφέρει τα αποτελέσματα λειτουργίας του ξενοδοχείου στην διεύθυνση.

2.1.9. Αχθοφόροι



- Μεταφέρουν τις αποσκευές των πελατών.
- Φτιάχνουν τον πίνακα ανακοινώσεων.
- Ασχολούνται με την εμφάνιση του σαλονιού υποδοχής.
- Ασχολούνται με την αποθήκη αποσκευών (Χυτήρης, 1996 - Καπίκη- Πιβεροπούλου, 1998).

**ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ Α΄
ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ**



2.2. Επιλογή προσωπικού

Η πρόσληψη του νέου προσωπικού στο τμήμα υποδοχής είναι ένα από τα καθήκοντα του διευθυντή υποδοχής. Στόχος της διαδικασίας πρόσληψης είναι να επιλεγεί το καταλληλότερο άτομο για την θέση. Αυτό σημαίνει ότι το άτομο που θα κάνει τις επιλογές, θα πρέπει να γνωρίζει καλά τι αφορά η δουλειά. Η καλύτερη μέθοδος για να το εξασφαλίσετε είναι να έχετε προετοιμάσει λεπτομερή περιγραφή της θέσης εργασίας. Καλό είναι να έχετε μια ιδέα για το είδος του ατόμου που ψάχνετε για να καλύψετε το κενό που υπάρχει (Abbott-Lewry, 2002)

Θα πρέπει να γίνονται εκείνες οι διαδικασίες που να εξασφαλίζουν ικανούς εργαζομένους σε κάθε εργασία με διάθεση να συμβάλλουν στους στόχους της επιχείρησης και να εξασφαλίζουν ότι οι εργαζόμενοι αυτοί αξιοποιούν τις ικανότητες αποτελεσματικά. Η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τον πελάτη εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τις ικανότητες των εργαζομένων στις διαπροσωπικές σχέσεις-επαφές με τον πελάτη (Χυτήρης, 1996)

Η περιγραφή και οι προδιαγραφές της θέσης εργασίας είναι πολύ σημαντικά για την εύρεση του κατάλληλου υπαλλήλου.

2.2.1. Περιγραφή θέσης εργασίας του υπαλλήλου υποδοχής

- Τίτλος θέσης: υπάλληλος υποδοχής
- Τμήμα: υποδοχή
- Άμεσος επόπτης: προϊστάμενος υποδοχής
- Βασική υπηρεσία: να βοηθάει τους πελάτες με προθυμία, ευγένεια και επαγγελματισμό σε όλες τις λειτουργίες που έχουν σχέση με την υποδοχή. Να προσφέρει υψηλό επίπεδο υπηρεσιών και φιλοξενίας συνεχώς.

2.2.1.1. Υπευθυνότητα-Καθήκοντα

1. Να διεκπεραιώνει τις αφίξεις πελατών και να καθορίζει δωμάτια. Να ικανοποιεί ειδικές απαιτήσεις όταν αυτό είναι εφικτό. Να βοηθήσει στην προετοιμασία την αφίξεων και στο μπλοκάρισμα των κρατημένων δωματίων όταν είναι απαραίτητο.

2. Να είναι ενημερωμένος για τις τιμές των δωματίων, τις εκπτώσεις και πώς να τις χειρίζεται, όπως επίσης και πώς σχετίζονται με τα υπόλοιπα τμήματα.
3. Να έχει καλή γνώση της πιστωτικής πολιτικής του ξενοδοχείου και της διαδικασίας αποδοχής επιταγών και να τις εφαρμόζει.
4. Να αποκτήσει πολύ καλή γνώση της λειτουργίας του *room rack*, των τύπων δωματίων, της θέας τους και των χαρακτηριστικών τους.
5. Να έχει λεπτομερείς γνώσεις για το προσωπικό του ξενοδοχείου, τις υπηρεσίες και τις ώρες λειτουργίας τους.
6. Να γνωστοποιεί αμέσως στο *housekeeping* όλες τις αναχωρήσεις και αφίξεις που πραγματοποιούνται νωρίς, ειδικές απαιτήσεις και διημερεύσεις.
7. Να αποκτήσει γνώσεις για τις κρατήσεις και ακυρώσεις δωματίων.
8. Να τοποθετεί στις θυρίδες τα κλειδιά των δωματίων.
9. Να χειρίζεται με ικανότητα τις αναχωρήσεις πελατών και με φιλικό επαγγελματικό τρόπο.
10. Να γνωρίζει πώς να καταχωρεί τις χρεώσεις και πιστώσεις των πελατών στο υπολογιστή.
11. Να γνωρίζει τις διαδικασίες χειρισμού των μετρητών, να ταξινομεί και να καταχωρεί όλες τις αποδείξεις στους λογαριασμούς των πελατών, των γκρουπ και των χρεωστών.
12. Να χειρίζεται τις θυρίδες ασφάλειας σύμφωνα με τις εντολές της επιχείρησης.
13. Να τηρεί κατάλληλη εθιμοτυπία κατά τις τηλεφωνικές συνδιαλέξεις.
14. Να κατανοεί κι να εφαρμόζει τις κατάλληλες διαδικασίες και την αλληλογραφία, τα δέματα και τα μηνύματα.
15. Να διαβάζει το ημερολόγιο βάρδιας και το πίνακα ανακοινώσεων, για να είναι ενημερωμένος με όλες τις τρέχουσες πληροφορίες. Να συμμετέχει στις συναντήσεις του τμήματος.
16. Να αναφέρει τυχόν ασυνήθιστα περιστατικά ή απαιτήσεις πελατών στον προϊστάμενο.
17. Να γνωρίζει τις διαδικασίες για την ασφάλεια των πελατών και πώς να ενεργεί σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης.
18. Να διατηρεί την καθαριότητα και την τάξη του χώρου της υποδοχής.
19. Να κατανοεί ότι κατά καιρούς πιθανόν να χρειαστεί να αλλάξει την συνηθισμένη του βάρδια, για να εξυπηρετήσει τις ανάγκες της επιχείρησης.

20. Να γνωρίζει ότι πρέπει να είναι πάντα χαμογελαστός, ευγενικός και ευχάριστος προς τους πελάτες, τους προϊσταμένους και τους συναδέλφους του (Καίκη-Πιβεροπούλου, 1998)

2.2.1.2. Προδιαγραφές έργου

1. Φυσική κατάσταση: Η δουλειά έχει απαιτήσεις ως προς την φυσική κατάσταση πλην του ότι ο ρεσεψιονίστ συνήθως στέκεται όρθιος συχνότερα από ότι στις συνηθισμένες δουλειές γραφείου. Ως τόσο τα ωράρια προκαλούν κάποια υπερένταση, γι' αυτό πολλοί διευθυντές δωματίων προτιμούν τους νεότερους υποψήφιους, που υποτίθεται ότι προσαρμόζονται πιο εύκολα. Η εμφάνιση αποτελεί σημαντικό παράγοντα, εφόσον ο ρεσεψιονίστ αποτελεί το βασικό εκπρόσωπο του ξενοδοχείου απέναντι στους πελάτες. Μεγαλύτερη σημασία έχει η προσεγμένη εμφάνιση, καλοχτενισμένα μαλλιά, καθαρό πρόσωπο και χέρια και φροντισμένα ρούχα συνήθως αρκούν, ιδίως αν συνοδεύονται από ένα ευχάριστο χαμόγελο.

2. Επιδόσεις: Η εμπειρία ενός υποψήφιου μπορεί να αποτελεί πολύτιμο δείκτη για την πιθανή απόδοση του. Η εμπειρία σε τμήμα αποτελεί την καλύτερη συστατική επιστολή και είναι χρήσιμη ιδίως αν περιλάμβανε επαφή με το κοινό στα πλαίσια της εξυπηρέτησης πελατών. Οι υποψήφιοι είναι προετοιμασμένοι για την επαφή με έναν αγενή ή εχθρικό πελάτη και θα πρέπει να έχουν αναπτύξει τις δικές τους στρατηγικές για την αντιμετώπιση τους. Το προσωπικό του τμήματος υποδοχής κατέχει μια θέση εμπιστοσύνης όσον αφορά τα πολύτιμα αντικείμενα των πελατών, άρα τιμότητα αποτελεί σημαντικό στοιχείο. Θα χρειαστεί να βοηθήσουν τους συναδέλφους τους σε δύσκολες στιγμές, οπότε η αξιοπιστία είναι ακόμα ένα πολύ σημαντικό στοιχείο.

3. Εκπαίδευση-γενικές γνώσεις: Η θέση προϋποθέτει ότι το προσωπικό έχει κάποιες στοιχειώδεις γνώσεις, οι οποίες εκφράζονται συνήθως με το απολυτήριο λυκείου. Παρόλ' αυτά οι επιπλέον γνώσεις κάποιας τουριστικής σχολής θεωρούνται σημαντικό προσόν.

4. Ειδικά προσόντα και ικανότητες: α) χρήση πληκτρολογίου. Πρόκειται για προσόν ιδιαίτερα χρήσιμο στα τμήματα υποδοχής, β) ξένες γλώσσες. Η γνώση τουλάχιστον δύο ή και περισσότερων ξένων γλωσσών που είναι πιθανόν να χρησιμοποιούνται από τους πελάτες αποτελεί χρήσιμο στοιχείο, γ) διαπολιτισμικές ικανότητες. Αυτό σημαίνει γνώση της ύπαρξης πολιτισμικών διαφορών και ικανότητα αντιμετώπισης τους.

5. Ενδιαφέροντα: Η επικεφαλίδα αυτή στο βιογραφικό σημείωμα του υποψήφιου παρέχει στοιχεία για την προσωπικότητα του, τα οποία μπορούν να δώσουν έναυσμα για συζήτηση.

6. Συνθήκες: Το θέμα αυτό έχει κάποια σημασία, λόγω των ειδικών απαιτήσεων τη δουλειάς. Οι υποψήφιοι που για κάποιο ιδιαίτερο λόγο μπορούν να εργάζονται μόνο συγκεκριμένα ωράρια ή που θα χρειάζεται να διανύσουν μεγάλες αποστάσεις σε δύσκολες ώρες της ημέρας, σαφώς έχουν ένα μειονέκτημα και οι πιθανότητα να μπορέσουν να εκτελέσουν τα καθήκοντα τους με συνέπεια και επιτυχία πρέπει να εξεταστεί με μεγάλη προσοχή. Η ευελιξία απαιτεί συχνά να προτιμώνται υποψήφιοι που δεν είναι παντρεμένοι και είναι έτοιμοι να ζήσουν μέσα στο ξενοδοχείο (Abbott-Lewry, 2002).

2.3. Εκπαίδευση προσωπικού

Μια από τις σημαντικότερες υπευθυνότητες του προϊσταμένου της υποδοχής είναι η κατάλληλη εκπαίδευση των υπαλλήλων. Την εκπαίδευση μπορεί να αναλάβει ο ίδιος ο προϊστάμενος ή να την αναθέσει σε επόπτες ή άλλους πεπειραμένους υπαλλήλους (Καπίκη-Πιβεροπούλου, 1998)

Συχνά θα χρειαστεί να παρέχετε λεπτομερή εκπαίδευση στους νέους υπαλλήλους για τις ειδικές διαδικασίες του τμήματος υποδοχής. Το πρώτο βήμα είναι ο σαφής προσδιορισμός του τι περιλαμβάνει η συγκεκριμένη θέση. Θα σας βοηθήσει να προετοιμάσετε την θέση εργασίας ένα απλό κατάλογο βήμα προς βήμα για τα καθήκοντα που πρέπει να εκτελέσει ο υπάλληλος.

2.3.1. Μέθοδοι εκπαίδευσης

1. Θεωρητική Εκπαίδευση: Είναι η πιο διαδεδομένη μέθοδος εκπαίδευσης. Στη θεωρητική εκπαίδευση περιλαμβάνεται και η διδασκαλία με τη μορφή των διαλέξεων, σεμιναρίων, συζητήσεων, μελέτη περιπτώσεων και συνήθως γίνεται χρήση διαφόρων μέσων διδασκαλίας. (πινάκων, διαφανειών, εκπαιδευτικών ταινιών) (Χυτήρης.Λ., 1996 : 248-250).

2. Προσωπική καθοδήγηση: Πρόκειται για την πιο παλιά μέθοδο εκπαίδευσης στελεχών, κατά την οποία ο άμεσος προϊστάμενος ή ένας πεπειραμένος υπάλληλος αναλαμβάνει να δείξει στον εκπαιδευόμενο τον τρόπο με τον οποίο εκτελείται μια συγκεκριμένη εργασία, και στη συνέχεια, να παρακολουθήσουν την εκτέλεσή της από τον εκπαιδευόμενο, διορθώνοντας τον και δίνοντας του οδηγίες μέχρι να μάθει να την εκτελεί σωστά (Χυτήρης. Λ., 2001: 139).
3. Ενεργός μάθηση: Η μέθοδος αυτή, κατάλληλη για μεσαία και ανώτερα στελέχη, συνδυάζει τη μάθηση στην αίθουσα διδασκαλίας και τη μάθηση μέσω της εκτέλεσης συγκεκριμένου έργου στο χώρο εργασίας. Προτάθηκε από τον Reg Revans, στην Αγγλία τη δεκαετία του 1970, με κύριο σκοπό την εκπαίδευση των στελεχών στη λήψη αποφάσεων (Raelin & Lebien, 1993: 61-70).
4. Σεμινάρια: Αποτελεσματικά είναι τα ειδικά σεμινάρια του τουριστικού και ξενοδοχειακού τομέα, τα οποία δίνουν έμφαση στα προβλήματα του κλάδου. Τα συνέδρια περιλαμβάνουν ομιλίες, παρουσίαση στοιχείων και γίνεται εκτεταμένη χρήση οπτικοακουστικών μέσων. Η αλληλεπίδραση και η ανταλλαγή ιδεών είναι συχνά το σημαντικότερο όφελος ενός συνεδρίου (HCTC. ,1995).
5. Εναλλαγή στις θέσεις εργασίας: Το υπό εκπαίδευση στέλεχος μετακινείται, οριζόντια-από λειτουργία σε λειτουργία- αναλαμβάνοντας μια διοικητική θέση, για διάστημα 3-6 μηνών. Είναι από τις πλέον εφαρμοζόμενες μεθόδους, με πολλαπλά οφέλη για το ίδιο το στέλεχος και την επιχείρηση (Χυτήρης, 2001:143).
6. Θετική ενίσχυση: η εκμάθηση μιας νέας δεξιότητας μπορεί να είναι δύσκολη υπόθεση και είναι εύκολο να αποθαρρυνθεί κάποιος. Οι εκπαιδευόμενοι συχνά φτάνουν σε ένα επίπεδο όπου φαίνεται ότι δεν μπορούν να προχωρήσουν άλλο και χρειάζονται βοήθεια για να ξεπεράσουν αυτό το στάδιο. Μην δείξετε ανυπομονησία.

Όταν ολοκληρωθούν τα εκπαιδευτικά σεμινάρια, ο εκπαιδευόμενος χρειάζεται πρακτική άσκηση. Επιλέξτε ήσυχες ώρες και απλές καταστάσεις. Να είστε σε ετοιμότητα να επέμβετε, αν χρειαστεί, αλλά προσπαθήστε να τον αφήσετε να ολοκληρώσει την διαδικασία μόνος του, αν γίνεται. Αν τα καταφέρει, επαινέστε τον πριν περάσετε στις παρατηρήσεις (Abbott-Lewry, 2002).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

3.1. Συστήματα υποδοχής

Η τεχνολογία που χρησιμοποιείται για την διεκπεραίωση των εργασιών της υποδοχής, καθώς και ο υπάρχων εξοπλισμός έχει εξελιχθεί σε τρία στάδια (Καπίκη-Πιβεροπούλου, 1998):

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

Στις μέρες μας στα ξενοδοχεία Α΄ κατηγορίας χρησιμοποιείται το πλήρως αυτοματοποιημένο σύστημα. Στα πλήρως αυτοματοποιημένα ξενοδοχεία, η υποδοχή λειτουργεί με ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Τα πρώτα συστήματα Η/Υ, που προορίζονται για χρήση στην τουριστική βιομηχανία και χρησιμοποιήθηκαν στις αρχές του 1970, ήταν αρκετά ακριβά και συνεπώς προσιτά μόνο στις μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Την επόμενη δεκαετία, οι τιμές των Η/Υ μειώθηκαν, το μέγεθος τους μίκρυνε και ήταν πιο εύκολοι στον χειρισμό.

Αναπτύχθηκαν εφαρμογές σε πακέτα φιλικά στον χρήστη, τα οποία δεν απαιτούσαν την περίπλοκη τεχνική εκπαίδευση που χρειάζονταν τα πρώτα συστήματα. Η ανάπτυξη των προσωπικών Η/Υ με τις πολλαπλές χρήσεις έδωσαν την ώθηση στους πολίτες των συστημάτων να πλησιάσουν τις μικρότερες επιχειρήσεις. Την δεκαετία του 1990 οι Η/Υ φαίνεται να γίνονται προσιτοί σε ξενοδοχεία όλων των μεγεθών.

Η ενότητα των κρατήσεων ενός συστήματος Η/Υ μπορεί να συνδέεται άμεσα με ένα κεντρικό δίκτυο κρατήσεων και να μπλοκάρει αυτόματα δωμάτια σύμφωνα με έναν προκαθορισμένο τρόπο. Επίσης η ενότητα των κρατήσεων μπορεί αυτόματα να εκτυπώνει επιστολές επιβεβαίωσης και να κάνει προετοιμασία των καρτών άφιξης. Για τους πελάτες με επιβεβαιωμένες κρατήσεις, μπορούν να δημιουργηθούν ηλεκτρονικοί λογαριασμοί και να καταχωρηθούν διάφορες εγγραφές πριν από τη άφιξη. Επίσης εκδίδονται καταστάσεις των

αναμενομένων αφίξεων, προβλέψεις πληρότητας και εσόδων και διάφορες αναφορές με πληροφορίες.

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

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

Κατά την αναχώρηση εκτυπώνεται ο ηλεκτρονικός λογαριασμός, ο οποίος παρέχει στον πελάτη την βεβαιότητα της ορθότητας. Ανάλογα με τον τρόπο εξόφλησης, το πρόγραμμα αυτόματα μεταφέρει τα οφειλόμενα στους ανάλογους λογαριασμούς πελάτη και ξενοδοχείου.

Οι πληροφορίες του πελάτη μπορούν να μεταφερθούν στο ιστορικό αρχείο πελατών. Παρ' όλα αυτά τα περισσότερα ξενοδοχεία χρησιμοποιούν και χειρόγραφα έντυπα ως βοηθητικά πριν την καταχώρηση των πληροφοριών στους Η/Υ.

3.2. Έντυπα της υποδοχής

Η υποδοχή χρησιμοποιεί διάφορα έντυπα για την παρακολούθηση του κύκλου των τεσσάρων σταδίων για κάθε πελάτη (Παράρτημα Ι).

3.2.1. Κρατήσεις

Οι κρατήσεις καταχωρούνται στα δελτία κράτησης και στην συνέχεια μεταφέρονται στο πλάνο και το βιβλίο κρατήσεων ή στο *reservation rack* ή στον υπολογιστή. Στον πελάτη πιθανόν να σταλεί ένα γράμμα επιβεβαίωσης για επαλήθευση της κράτησης και των στοιχείων της. Οι επιβεβαίωση επιτρέπει διόρθωση των λαθών, πριν από την άφιξη και εξασφαλίζει στην υποδοχή την σιγουριά ότι έχει την σωστή διεύθυνση του πελάτη.

Η υποδοχή που χρησιμοποιεί *reservation rack* για την καταχώρηση των κρατήσεων χρειάζεται τα ειδικά *slips*, τα οποία περιλαμβάνουν ένα τμήμα των στοιχείων του δελτίου κράτησης. Συχνά αυτά τα *slips* είναι χρωματιστά, για να δείξουν τα χαρακτηριστικά της κράτησης που αντιπροσωπεύουν.

Μια κράτηση μπορεί να ληφθεί με διάφορους τρόπους: τηλεφωνικώς, ταχυδρομικώς, προσωπικά, μέσω *internet* ή μέσω ταξιδιωτικού γραφείου. Οι κρατήσεις διακρίνονται σε εγγυημένες ή μη εγγυημένες.

Εγγυημένες κρατήσεις: ο πελάτης εγγυάται πληρωμή του δωματίου, ακόμα και αν αυτό δεν χρησιμοποιηθεί, εκτός κι αν η κράτηση ακυρωθεί σύμφωνα με τους όρους ακύρωσης του ξενοδοχείου. Από την πλευρά του το ξενοδοχείο διαβεβαιώνει τον πελάτη ότι θα κρατηθεί για αυτόν ένα δωμάτιο, από τη ημέρα άφιξης του μέχρι την ώρα αναχώρησης της επόμενης ημέρας. Σε περίπτωση που ένας πελάτης ο οποίος έκανε κράτηση δεν αφιχθεί ούτε κάνει ακύρωση, ονομάζετε *no-show*. Οι εγγυημένες κρατήσεις εξασφαλίζουν τα έσοδα του ξενοδοχείου, ακόμα και στην περίπτωση ενός *no-show*.

Τα είδη των εγγυημένων κρατήσεων περιλαμβάνουν: κρατήσεις με προκαταβολή, προπληρωμένη κράτηση, κράτηση με πιστωτική κάρτα, κράτηση από ταξιδιωτικό πράκτορα και εταιρική κράτηση.

Μη εγγυημένες κρατήσεις: στην περίπτωση μη εγγυημένης κράτησης το ξενοδοχείο συμφωνεί με τον πελάτη να κρατήσει το δωμάτιο μέχρι μια προκαθορισμένη ώρα ακύρωσης συνήθως στις 18:00, την ημέρα άφιξης.

Αν ο πελάτης δεν αφιχθεί μέχρι την ώρα ακύρωσης, το ξενοδοχείο μπορεί να διαθέσει το δωμάτιο σε άλλο πελάτη. Αν ο πελάτης αφιχθεί μετά την ώρα ακύρωσης και υπάρχουν ακόμα διαθέσιμα δωμάτια, το ξενοδοχείο φυσικά θα τον τακτοποιήσει. Τα ξενοδοχεία τα οποία έχουν υψηλή πληρότητα μπορεί να δέχονται μόνο εγγυημένες κρατήσεις. Σε κατάσταση συνολικής πληρότητας, οι ικανότητες του υπεύθυνου κρατήσεων και η αποτελεσματικότητα της ακολουθούμενης διαδικασίας κρατήσεων είναι ιδιαίτερα ουσιαστικές.

3.2.2. Αφίξεις

Για την πραγματοποίηση των αφίξεων, η υποδοχή συνήθως χρησιμοποιεί μια κάρτα άφιξης χειρόγραφη ή τυπωμένη από τον H/Y. Οι κάρτες άφιξης περιλαμβάνουν προσωπικά στοιχεία του πελάτη, όπως επίσης ημέρες διαμονής και τρόπο εξόφλησης. Η υπογραφή του πελάτη είναι απαραίτητη για την δημιουργία νομικής σχέσης πελάτη και ξενοδοχείου. Τέλος, στις κάρτες άφιξης αναγράφονται συνήθως τυπωμένες δηλώσεις, σχετικά με την φύλαξη των τιμαλφών των πελατών.

Στα ελληνικά ξενοδοχεία κατά την άφιξη των πελατών είναι υποχρεωτική η καταχώρηση τους στο βιβλίο κίνησης πελατών πόρτας, στα δελτία αστυνομίας και στο βιβλίο κίνησης πελατών αστυνομίας (χειρόγραφα ή σε εκτυπώσεις από τον H/Y).

Η υποδοχή που χρησιμοποιεί πλάνο *reception* αναγράφει εκεί τα στοιχεία του πελάτη χειρόγραφα, ενώ όταν διαθέτει *room rack* βασίζεται στην δημιουργία του *room rack slip* κατά το στάδιο της άφιξης. Το *slip* μπορεί να περιλαμβάνει προσωπικά στοιχεία του πελάτη, τιμή δωματίου, αναμενόμενη ημερομηνία αναχώρησης, ημερομηνία άφιξης και αριθμό δωματίου.

Η τιμή του δωματίου βοηθάει στην προετοιμασία της αναφοράς εσόδων δωματίων, ενώ η ημερομηνία αναχώρησης εξυπηρετεί την υποδοχή στην πρόβλεψη της μελλοντικής διαθεσιμότητας δωματίων. Τα συμπληρωμένα *slips* τοποθετούνται στο *room rack*, για να δείξουν την κατάσταση των δωματίων. Η ύπαρξη ενός *slip* σε θήκη συγκεκριμένου δωματίου δείχνει ότι το δωμάτιο είναι κατειλημμένο.

Εφόσον έχει προηγηθεί κράτηση για κάποιο πελάτη, ο υπάλληλος της υποδοχής έχει στην διάθεση του το αρχείο κράτησης, το οποίο μπορεί να προμηθεύσει πολλές από τις πληροφορίες στις οποίες στηρίζεται η διαδικασία άφιξης. Ο πελάτης συμπεριλαμβάνεται στην λίστα αναμενόμενων αφίξεων εκείνης της ημέρας και το πιθανότερο είναι ότι με την κατανομή έχει ήδη επιλεγεί και δοθεί σε αυτόν ένα δωμάτιο, το οποίο ανταποκρίνεται κατά το δυνατό στις επιθυμίες του. Συνεπώς η όλη διαδικασία της άφιξης πραγματοποιείται απλά και σύντομα, με επαλήθευση μόνο των στοιχείων της κράτησης και υπογραφή από τον πελάτη της κάρτας άφιξης. Η άφιξη πελάτη με κράτηση, περιλαμβάνει τα εξής στάδια:

Ενέργειες πριν από την άφιξη.

Η διαδικασία άφιξης μπορεί να γίνει πιο αποτελεσματική με μια σειρά από ενέργειες που γίνονται από την υποδοχή, πριν από την άφιξη του πελάτη στο κατάλυμα. Όταν οι υπάλληλοι της υποδοχής διαθέτουν από τα αρχεία κρατήσεων τις απαραίτητες πληροφορίες

που σχετίζονται με τον πελάτη, μπορούν να κάνουν προετοιμασία της άφιξης και να συμπληρώσουν την κάρτα άφιξης είτε χειρόγραφα είτε να την εκτυπώσουν από την αντίστοιχη επιλογή του H/Y.

Η προετοιμασία της άφιξης μπορεί επίσης να περιλαμβάνει προσδιορισμό του αριθμού δωματίου του πελάτη, την τιμή και την δημιουργία λογαριασμού. Αν και υπάρχουν πιθανότητες ακύρωσης ή τροποποίησης των κρατήσεων, ο χρόνος που εξοικονομείται για αυτούς που τελικά αφικνούνται συνήθως αποζημιώνει το ξενοδοχείο για την δουλειά που σχετίζεται με τις ακυρώσεις.

Άφιξη και δημιουργία αρχείου άφιξης.

Κατά την άφιξη μεμονωμένων πελατών ή γκρουπ το προσωπικό της υποδοχής τους ζητάει ευγενικά, προσφέροντας τους ένα στυλό, να συμπληρώσουν την κάρτα άφιξης. Η κάρτα άφιξης χρησιμοποιείται απ' όλα τα ξενοδοχεία, ανεξάρτητα από το αν έχουν χειρόγραφο, ημι-αυτοματοποιημένη ή μηχανογραφημένη υποδοχή. Περιλαμβάνει προσωπικές πληροφορίες του πελάτη, όπως ονοματεπώνυμο, διεύθυνση κατοικίας, εταιρία, τηλέφωνο, όνομα του γκρουπ και άλλα σχετικά στοιχεία. Η κάρτα άφιξης ζητάει ακόμα πληροφορίες για τον τρόπο πληρωμής και έχει χώρο για την υπογραφή του πελάτη. Επιπρόσθετα ο υπάλληλος υποδοχής οφείλει να επιβεβαιώσει την ημερομηνία αναχώρησης του πελάτη, διότι μια σημαντική παράμετρος που συμβάλλει αποφασιστικά στη σωστή διαχείριση των δωματίων. Τέλος οι περισσότερες κάρτες άφιξης περιλαμβάνουν μια τυπωμένη δήλωση σχετικά με την ευθύνη του ξενοδοχείου για την φύλαξη των τιμαλφών και χρημάτων του πελάτη.

Καθορισμός δωματίου και τιμής.

Ο καθορισμός συγκεκριμένου δωματίου και τιμής ενδέχεται να γίνει, όπως προαναφέρθηκε κατά την προετοιμασία της άφιξης, με βάση τις πληροφορίες κράτησης. Η επιλογή βεβαίως ενός συγκεκριμένου δωματίου εξαρτάται από την τρέχουσα και μελλοντική διαθεσιμότητα και την καταλληλότητα του σε σχέση με τις ανάγκες του πελάτη. Ανεξάρτητα από το πότε γίνεται η επιλογή του δωματίου, οριστικοποιείται μόνο μετά την άφιξη και έγκριση του από τον πελάτη.

Τα ξενοδοχεία πολλές φορές έχουν διαφορετικές τιμές για δωμάτια του ίδιου τύπου. Οι τιμές μπορεί να διαφέρουν λόγω θέας, του μεγέθους του δωματίου, της επίπλωσης, του εξοπλισμού και διαφόρων άλλων παραγόντων. Άρα ο καθορισμός του δωματίου δεν πρέπει να γίνεται μόνο με βάση τον τύπο του, αλλά και την κατηγορία της τιμής. Αυτή η διαδικασία

προϋποθέτει ότι οι υπάλληλοι της υποδοχής είναι καλά ενήμεροι για τους τύπους δωματίων που διαθέτει η επιχείρηση, την κατάσταση και τις τοποθεσίες των δωματίων, τις τιμές και τη διαθεσιμότητα.

Προσδιορισμός του τρόπου εξόφλησης.

Η συγκέντρωση πληροφοριών κατά την άφιξη αναφορικά με την εξόφληση των προσφερόμενων υπηρεσιών παίζει σημαντικό ρόλο στην εξασφάλιση είσπραξης των λογαριασμών πελατών.

Δεδομένου ότι οι περισσότερες επιχειρήσεις χρεώνουν στο προσωπικό της υποδοχής τα ανεξόφλητα υπόλοιπα των λογαριασμών πελατών οι οποίοι αναχώρησαν και δεν τακτοποίησαν την οφειλή τους, οι υπάλληλοι της υποδοχής πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί κατά την άφιξη των πελατών, ούτως ώστε ο κίνδυνος να ελαχιστοποιηθεί.

Ένας σωστός έλεγχος στην αρχή κάθε συναλλαγής μειώνει την πιθανότητα για τυχόν προβλήματα που θα προκύψουν στη συνέχεια. Κάθε ξενοδοχείο είναι διαφορετικό και μπορεί να καθορίζει τις δικές του κατευθυντήριες γραμμές όσον αφορά στην επιλογή εξόφλησης των πελατών.

Παράδοση του κλειδιού του δωματίου.

Η παράδοση του κλειδιού στον πελάτη ολοκληρώνει τη διαδικασία άφιξης. Το κλειδί μπορεί να είναι μεταλλικό ή πλαστικό και εκδίδεται κατά την άφιξη των πελατών από ένα ηλεκτρονικό σύστημα. Για την ασφάλεια τόσο του πελάτη όσο και του ξενοδοχείου η διαχείριση των κλειδιών θα πρέπει να γίνεται πολύ προσεκτικά. Η κλοπή, η απώλεια και η μη εγκεκριμένη έκδοση δεύτερου κλειδιού αποτελούν απειλή για την ασφάλεια του καταλύματος.

Αν το ξενοδοχείο διαθέτει αχθοφόρους, ο υπάλληλος της υποδοχής οφείλει να ρωτήσει τον πελάτη αν επιθυμεί τη βοήθεια ενός γκρουμ για την μεταφορά των αποσκευών του.

Αν ο πελάτης απαντήσει καταφατικά, ο υπάλληλος δίνει το κλειδί στον γκρουμ και του ζητάει να οδηγήσει τον πελάτη στο δωμάτιο. Σε μερικά ξενοδοχεία, τον πελάτη τον συνοδεύει ο ίδιος ο υπάλληλος υποδοχής, σε ένδειξη μεγαλύτερης περιποίησης και ειδικής μεταχείρισης των φιλοξενούμενων.

Πηγαίνοντας προς το δωμάτιο ή και μέσα σε αυτό, ο συνοδός μπορεί να πληροφορήσει τον πελάτη για τα τμήματα του ξενοδοχείου, τις ώρες λειτουργίας τους, τις συσκευές και τους διακόπτες του δωματίου και τον τρόπο χειρισμού τους, να λύσει τυχόν απορίες του και να του δώσει το κλειδί του δωματίου. Αν ο πελάτης δεν μείνει ικανοποιημένος για κάποιο λόγο από

το δωμάτιο, τότε θα πρέπει να ενημερωθεί αμέσως ο αρμόδιος στην υποδοχή, ούτως ώστε να δοθεί άμεση λύση στο πρόβλημα.

3.2.3. Διαμονή

Μόλις αφιχθεί ο πελάτης, η υποδοχή ανοίγει έναν λογαριασμό, στον οποίο καταχωρούνται οι χρεώσεις και πιστώσεις του πελάτη, κατά τη διάρκεια της παραμονής του στο ξενοδοχείο. Κατά το άνοιγμα του λογαριασμού, μεταφέρονται σ' αυτόν πληροφορίες από την κάρτα άφιξης του πελάτη. Οι λογαριασμοί είναι αριθμημένοι, για να μπορούν να ελεγχθούν και έχουν δύο ή περισσότερα αντίγραφα ανάλογα με τις ανάγκες του ξενοδοχείου. Ένα αντίγραφο μένει στην υποδοχή και το άλλο δίνεται στον πελάτη κατά την αναχώρηση του σαν αποδεικτικό των χρεώσεων που προκύπτουν από την παραμονή του. Άλλα αντίγραφα χρησιμοποιούνται για διάφορους σκοπούς, όπως αποστολή του λογαριασμού για πληρωμή από τρίτους, μετά την αναχώρηση του πελάτη.

Στο πλήρως αυτοματοποιημένο σύστημα η καταχώρηση της τιμής του δωματίου και των συμφωνηθέντων του πελάτη γίνεται αυτόματα από τον Η/Υ, κατά τη διάρκεια του κλεισίματος ημέρας, οι δε καταναλώσεις του από τα διάφορα τμήματα χρεώνονται αμέσως μόλις πραγματοποιηθούν από τον υπεύθυνο κάθε τμήματος. Οι ηλεκτρονικοί λογαριασμοί αποθηκεύονται στη μνήμη του υπολογιστή και μπορούν να τυπωθούν όταν χρειαστεί.

Ένα παραστατικό είναι η απόδειξη που περιλαμβάνει τα λεπτομερή στοιχεία μιας συναλλαγής. Οι επιχειρήσεις με χειρόγραφο και ημιαυτοματοποιημένο σύστημα βασίζονται στα παραστατικά, έτσι ώστε οι καταναλώσεις των πελατών στους διάφορους κλάδους εκμετάλλευσης να γνωστοποιούνται στην υποδοχή. Κατά τη διάρκεια του κλεισίματος ημέρας, τα παραστατικά βοηθούν να εξακριβωθεί ότι όλες οι χρεώσεις έχουν καταχωρηθεί σωστά. Οι πλήρως μηχανογραφημένες επιχειρήσεις πιθανόν να μην αποστέλλουν παραστατικά στην υποδοχή, δεδομένου ότι οι κλάδοι εκμετάλλευσης μπορεί να είναι ηλεκτρονικά συνδεδεμένοι με τον Η/Υ της ρεσεψιόν, οπότε οι αποδείξεις δεν χρειάζονται.

3.2.4. Αναχωρήσεις

Οι λογαριασμοί των πελατών πρέπει να είναι διαρκώς ενημερωμένοι, για να είναι έτοιμο προς εξόφληση κατά την αναχώρηση. Εκτός από τον λογαριασμό του πελάτη, απαιτούνται και άλλα έντυπα για την τακτοποίηση του.

Π.χ. δελτία συναλλαγής για τις πιστωτικές κάρτες σε περίπτωση που ο πελάτης επιθυμεί να εξοφλήσει με πιστωτική κάρτα. Σε μερικά ξενοδοχεία με κάθε πληρωμή τοις μετρητοίς εκδίδεται απόδειξη είσπραξης, ενώ στην Ελλάδα για κάθε εξόφληση με ξένο νόμισμα απαιτείται η έκδοση αριθμημένης, διπλότυπης απόδειξης αγοράς συναλλάγματος και καταχώρηση της σε αριθμημένο βιβλίο συναλλάγματος. Ακόμη και στα πλήρως αυτοματοποιημένα ξενοδοχεία απαιτούνται διάφορα έντυπα ως αποδεικτικά των καταχωρήσεων, για να παρέχουν τη βάση για περιεκτικό έλεγχο.

Κατά την αναχώρηση μπορεί να δημιουργηθεί ένα ιστορικό αρχείο πελατών, το οποίο περιλαμβάνει στοιχεία και πληροφορίες χρήσιμες για το *marketing*, τις πωλήσεις και την μελλοντική επιστροφή του πελάτη στο ξενοδοχείο. Τα πλήρως μηχανογραφημένα συστήματα δημιουργούν, αν αυτό είναι επιθυμητό, ένα ηλεκτρονικό ιστορικό αρχείο, κατά τη διαδικασία της αναχώρησης.

Η διαδικασία αναχώρησης μπορεί να είναι αποτελεσματική, όταν η υποδοχή είναι οργανωμένη και καλά προετοιμασμένη. Το στάδιο αναχωρήσεις του κύκλου του πελάτη περιλαμβάνει τις εξής διαδικασίες:

- έλεγχο για αλληλογραφία, μηνύματα και φαξ.
- έλεγχο για παραλαβή από την θυρίδα ασφάλειας τιμαλφών του πελάτη και παράδοση από αυτόν του κλειδιού της.
- καταχώρηση εκκρεμών χρεώσεων.
- επαλήθευση των πληροφοριών του λογαριασμού.
- αναζήτηση στα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου για τυχόν πρόσφατες χρεώσεις και ενημέρωση για την αναχώρηση του πελάτη.
- παρουσίαση του λογαριασμού στον πελάτη.
- επαλήθευση του τρόπου πληρωμής.
- πραγματοποίηση της εξόφλησης.
- εξασφάλιση του κλειδιού του δωματίου.
- αποχαιρετισμό του πελάτη.

Οι διαδικασίες που χρησιμοποιούνται διαφέρουν από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο και εξαρτώνται από το προσφερόμενο επίπεδο υπηρεσιών και τον βαθμό αυτοματισμού της υποδοχής.

3.3. Εξοπλισμός της υποδοχής

Στις μέρες μας, όταν μιλάμε για εξοπλισμό του τμήματος υποδοχής σε ξενοδοχεία α' κατηγορίας, το πρώτο που σκεφτόμαστε είναι οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές. Οι Η/Υ έχουν αντικαταστήσει το περισσότερο εξοπλισμό της υποδοχής όπως είναι:

1. Το Room rack: το οποίο είναι μια διάταξη από μεταλλικές στήλες με μικρές θήκες, σχεδιασμένες να συγκρατούν τα *room rack slips* τα οποία περιέχουν πληροφορίες για τον πελάτη και την κατάσταση του δωματίου.
2. Το Rack Κρατήσεων: στο οποίο τοποθετούνταν τα *slips* ανάλογα με την προγραμματισμένη ημερομηνία άφιξης του πελάτη κατά αλφαβητική σειρά. Νωρίς κάθε πρωί τα *slips* του συγκεντρωτικού *reservation rack* για τις αναμενόμενες αφίξεις της ίδιας ημέρας μεταφέρονται στο ημερήσιο *reservation rack* στην υποδοχή, όπου χρησιμοποιούνται από τους *receptionist* κατά την διάρκεια των αφίξεων.
3. Καρτελοθήκες: οι λογαριασμοί των πελατών τηρούνται σε μια καρτελοθήκη κατά αύξοντα αριθμό δωματίου. Οι λογαριασμοί παραμένουν στην καρτελοθήκη καθ' όλη την διάρκεια παραμονής του πελάτη στο ξενοδοχείο.
4. Μηχανή ενημέρωσης λογαριασμών: η οποία είναι μια μηχανή στην οποία καταχωρούνται, παρακολουθούνται και ελέγχονται οι χρεωστικές κινήσεις των πελατών.
5. Το Information rack: είναι ένα ευρετήριο των παραμενόντων πελατών κατά αλφαβητική σειρά και δίπλα ο αριθμός δωματίου τους.

Οι Η/Υ έχουν πάρει την θέση του εξοπλισμού αυτού με διάφορα προγράμματα τα οποία προσφέρουν εξοικονόμηση χρόνου, ταχύτητα και ακρίβεια στις πράξεις. Η επιλογή του συστήματος σε κάθε ξενοδοχείο γίνεται με βάση τις ανάγκες του.

Παρ' όλα αυτά το τμήμα υποδοχής περιλαμβάνει και τον εξής εξοπλισμό:

- Τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό
- Θυρίδες για κλειδιά κ αλληλογραφία πελατών
- Ταμειακή μηχανή
- Χρηματοκιβώτιο
- Γραφική ύλη

ΜΕΡΟΣ Β΄

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΈΡΕΥΝΑΣ

4.1. Τα βασικά στοιχεία της έρευνας

Η συγκεκριμένη έρευνα έγινε για να διευκρινιστεί ο τρόπος που οργανώνεται και λειτουργεί το τμήμα υποδοχής στα ξενοδοχεία α' κατηγορίας.

Η μεθοδολογία της έρευνας που παρουσιάζεται στο επόμενο κεφάλαιο, ακολουθήθηκε με βάση τους στόχους της εργασίας. Πρόκειται για μια πρωτογενή έρευνα και ανάλυση των πρωτογενών στοιχείων που συλλέχθηκαν και επεξεργάστηκαν με βάση τις επιστημονικές αναφορές και πρακτικές που επικρατούν και εφαρμόζονται σε διεθνές επίπεδο.

Για την επίτευξη των σκοπών και στόχων της έρευνας κρίθηκε σκόπιμο να διενεργηθεί μια πρωτογενής έρευνα που περιλάμβανε συνεντεύξεις με διευθυντές υποδοχής ξενοδοχειακών μονάδων α' κατηγορίας της Κρήτης.

Οι στόχοι της έρευνας αυτής αφορούν:

- Τα κριτήρια επιλογής του υπαλλήλου της υποδοχής και την καλύτερη μέθοδο εκπαίδευσης του.
- Το σύστημα που χρησιμοποιείται για την διεκπεραίωση των εργασιών.
- Τις προσφερόμενες υπηρεσίες του τμήματος υποδοχής και κατά πόσο καλύπτουν τις ανάγκες των πελατών.
- Την συνεργασία της υποδοχής με τα άλλα τμήματα.

Στις επόμενες παραγράφους αναλύονται οι λεπτομέρειες που μας απασχόλησαν κατά την διεξαγωγή της, δηλαδή την επιλογή του δείγματος, τη συλλογή των αποτελεσμάτων, καθώς και την ανάλυση των δεδομένων που εφαρμόστηκαν στην στατιστική μελέτη.

4.2. Πρωτογενής έρευνα

Η πρωτογενής έρευνα είναι απαραίτητη για την επίτευξη των στόχων και έτσι κρίνεται σκόπιμη η διεξαγωγή της. Παρακάτω ακολουθεί η διαδικασία διεξαγωγής αυτής της πρωτογενούς έρευνας.

4.3. Επιλογή του δείγματος

Για την διεξαγωγή της έρευνας επιλέχθηκαν 10 ξενοδοχειακές μονάδες. Η επιλογή του δείγματος έγινε σε συγκεκριμένα ξενοδοχεία α' κατηγορίας της Κρήτης τα οποία επιλέχθηκαν με τη μέθοδο της τυχαίας δειγματοληψίας μέσω πηγών που αντλήθηκαν από το *Internet*.

Το ποσοστό ανταπόκρισης ήταν 100% διότι από τα 10 ξενοδοχεία που επιλέχθηκαν απάντησαν όλα.

4.4. Σχεδιασμός του ερωτηματολογίου

Η διαδικασία κατασκευής του ερωτηματολογίου είναι απλή και αποτελείται από τα ακόλουθα μέρη:

- **Μέρος πρώτο:** το ερωτηματολόγιο αυτό σχεδιάστηκε και περιέχει ερωτήσεις απλές κατανοητές και σύντομες. Οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν ήταν ως επί το πλείστον ερωτήσεις κλειστού τύπου που ως γνωστό μας δίνουν την δυνατότητα γρήγορων απαντήσεων το οποίο έχει σαν αποτέλεσμα την εξοικονόμηση πολύτιμου χρόνου καθώς και από λίγες ανοικτού τύπου, όπου αυτό ήταν αναγκαίο.
- **Μέρος δεύτερο:** μετά από έναν πρόχειρο σχεδιασμό του ερωτηματολογίου, γίνονται διορθώσεις και επισημάνσεις σε συνεργασία με τον επιβλέποντα καθηγητή, με σκοπό την αρτιότερη και λειτουργικότερη εμφάνισή του.
- **Μέρος τρίτο:** μετά την τελειοποίηση του ερωτηματολογίου, διεξάγεται μια μικρής έκτασης δοκιμαστική έρευνα (*Pilot test*) σε ένα μικρό κομμάτι του δείγματος, με σκοπό τον εντοπισμό λεπτομερειών, οι οποίες θα μπορούσαν να δυσκολέψουν την διεξαγωγή της έρευνας.

Σκοπός του *Pilot test* είναι:

1. να διαπιστωθεί αν το ερωτηματολόγιο είναι κατανοητό.
 2. να διαπιστωθεί εάν είναι λειτουργικό δηλαδή να μην είναι μεγάλο σε έκταση.
 3. να διαπιστωθεί ο ακριβής χρόνος συμπλήρωσής του.
- **Μέρος τέταρτο:** η τελική μορφή του ερωτηματολογίου παρουσιάζεται σε 4 σελίδες, αποτελείται από 2 ενότητες και περιέχει 11 ερωτήσεις. Στην πρώτη ενότητα υπάρχουν 7 ερωτήσεις που αφορούν τις λειτουργίες και την οργάνωση του τμήματος υποδοχής.

Στην δεύτερη ενότητα υπάρχουν 4 προσωπικές ερωτήσεις που αφορούν τον διευθυντή της υποδοχής.

Το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε σύμφωνα με την μελέτη της σχετικής βιβλιογραφίας.

4.5. Συνέντευξη

Σύμφωνα με βιβλιογραφικές πηγές, η πιο αξιόπιστη μέθοδος συλλογής στοιχείων είναι η μέθοδος της προσωπικής συνέντευξης. Σύμφωνα με τη μέθοδο αυτή ο ερευνητής έρχεται σε άμεση επαφή με τον συνεντευξιζόμενο, ο οποίος απαντά στις ερωτήσεις με ακρίβεια, ζητά διευκρινήσεις για τυχόν απορίες πάνω στις ερωτήσεις καθώς επίσης προσθέτει και τις δικές του παρατηρήσεις.

Στην ουσία, η συνέντευξη είναι η συνάντηση δύο ανθρώπων, πρώτον εκείνου που διεξάγει την έρευνα και ο οποίος γνωρίζει τις ερωτήσεις, το περιεχόμενό τους, καθώς και τις απαντήσεις που επιθυμεί να του δώσουν. Επίσης αποτελείται από έναν δεύτερο άνθρωπο ο οποίος πιθανότατα δεν γνωρίζει το αντικείμενο της έρευνας και κατά συνέπεια για να δώσει τις κατάλληλες απαντήσεις θα πρέπει να έχει την κατάλληλη καθοδήγηση και τις απαραίτητες διευκρινήσεις (Καραγιάννης, 2001-2002).

Στην προκειμένη περίπτωση, χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος της προσωπικής συνέντευξης καθώς με την μέθοδο αυτή δίνεται η δυνατότητα συλλογής πληροφοριών οι οποίες ανταποκρίνονται σε μεγαλύτερο βαθμό στην πραγματικότητα.

Σε αντίθετη περίπτωση, όπως για παράδειγμα η συνέντευξη μέσω τηλεφώνου, θα είχε μικρότερο ποσοστό συμμετοχής του επιλεγμένου δείγματος, καθώς επίσης η ποσότητα και η ποιότητα των πληροφοριών θα ήταν διαφορετική, καθώς σπάνια δίνονται τηλεφωνικά εμπιστευτικές πληροφορίες και αυτό έχει σαν αποτέλεσμα τον περιορισμό της έρευνας (Καραγιάννης, 2001-2002).

Για την πραγματοποίηση της συνέντευξης και την ομαλή διεξαγωγή της έρευνας ακολουθηθήκαν τα παρακάτω βήματα:

Βήμα πρώτο: Αρχικά, η πρώτη επικοινωνία που υπάρχει είναι τηλεφωνική όπου δίνονται τα στοιχεία του ερευνητή και ο σκοπός του τηλεφωνήματος και τέλος, ζητείται ένα ραντεβού με τον διευθυντή υποδοχής του ξενοδοχείου, για την πραγματοποίηση της συνέντευξης.

Βήμα δεύτερο: κατά την διάρκεια της συνέντευξης δίνονται διευκρινήσεις σε τυχόν απορίες για την ορθή συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Βήμα τρίτο: στο τέλος της συνέντευξης γίνεται ένας πρόχειρος έλεγχος για τον εντοπισμό τυχόν παραλείψεων.

Βήμα τέταρτο: δίνονται ευχαριστίες σε κάθε διευθυντικό στέλεχος για τον πολύτιμο χρόνο που αφιέρωσε στην έρευνα.

4.6. Περιορισμοί της έρευνας

Προβλήματα που παρουσιάστηκαν κατά την διεξαγωγή της έρευνας ήταν:

Ότι η έρευνα δεν έγινε κατά την διάρκεια της τουριστικής σαιζόν και ως εκ τούτου πολλές ξενοδοχειακές μονάδες δεν συμμετείχαν στην έρευνα και ήταν σχετικά μικρής κλίμακας.

Ο χρόνος και οι διαθέσιμοι πόροι δεν επαρκούσαν ώστε η έρευνα να είναι μεγαλύτερης κλίμακας.

4.7. Ανάλυση των δεδομένων

Για την ανάλυση των δεδομένων της συγκεκριμένης έρευνας, χρησιμοποιήθηκε η γνωστή σε όλους στατιστική ανάλυση. Στη συνέχεια τα δεδομένα πέρασαν μια αρχική επεξεργασία και έπειτα παρουσιάστηκαν συνοπτικά σε μορφή γραφημάτων σύμφωνα με την περιγραφική στατιστική. Ουσιαστικά η περιγραφική στατιστική μας βοηθά να ταξινομήσουμε τα δεδομένα μας και να συνοψίσουμε τα αποτελέσματα.

Η παρουσίαση των στατιστικών δεδομένων, γίνεται με γραφήματα για την καλύτερη κατανόηση των αποτελεσμάτων. Τα γραφήματα παρουσιάζουν τα δεδομένα με την πλέον απλή και κατανοητή μορφή. Η στατιστική επεξεργασία των δεδομένων της έρευνας, έγινε με την βοήθεια του προγράμματος *Microsoft Excel*.

Συνοψίζοντας, σκοπός του κεφαλαίου αυτού είναι η παράθεση των βημάτων που ακολούθησε ο ερευνητής για την διεξαγωγή της έρευνας. Ουσιαστικά μέσω της έρευνας αυτής ο ερευνητής κατάφερε να συλλέξει αρκετά στοιχεία τα οποία θα τον βοηθήσουν να καταλήξει σε ορισμένα συμπεράσματα σχετικά με το αντικείμενο της εργασίας και τέλος στην διεξαγωγή των αποτελεσμάτων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1. Γενικά στοιχεία της έρευνας

Προκειμένου να διερευνηθεί ο τρόπος οργάνωσης και οι λειτουργίες του τμήματος υποδοχής στα ξενοδοχεία Α' κατηγορίας, έχει πραγματοποιηθεί μια έρευνα πεδίου.

Τα χαρακτηριστικά στοιχεία της έρευνας έχουν ως εξής:

- Χρονική περίοδος : Δεκέμβριος 2006 - Μάρτιος 2007
- Μεθοδολογία: Έρευνα πεδίου
- Τεχνική: συνέντευξη με ερωτηματολόγιο σε Διευθυντές Υποδοχής σε ξενοδοχεία Α' κατηγορίας
- Δείγμα: 10 ξενοδοχειακές μονάδες.

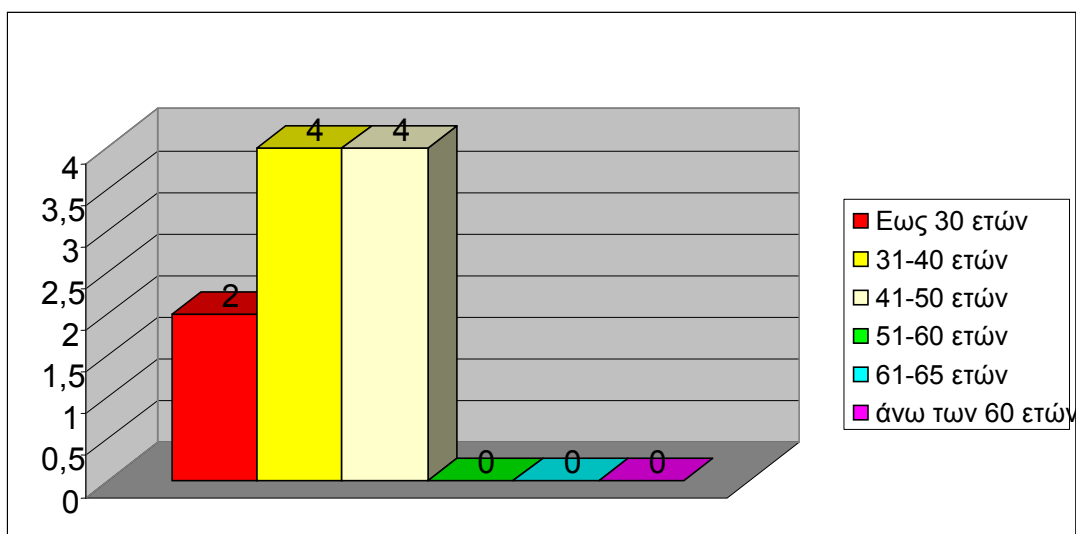
Στα επόμενα σημεία παρουσιάζεται η ανάλυση των στοιχείων που προέκυψαν από την έρευνα, καθώς επίσης και τα σχετικά συμπεράσματα. Το σχέδιο του ερωτηματολογίου παρατίθεται στο Παράρτημα II.

5.2. Επεξεργασία και ανάλυση στοιχείων ερωτηματολογίου

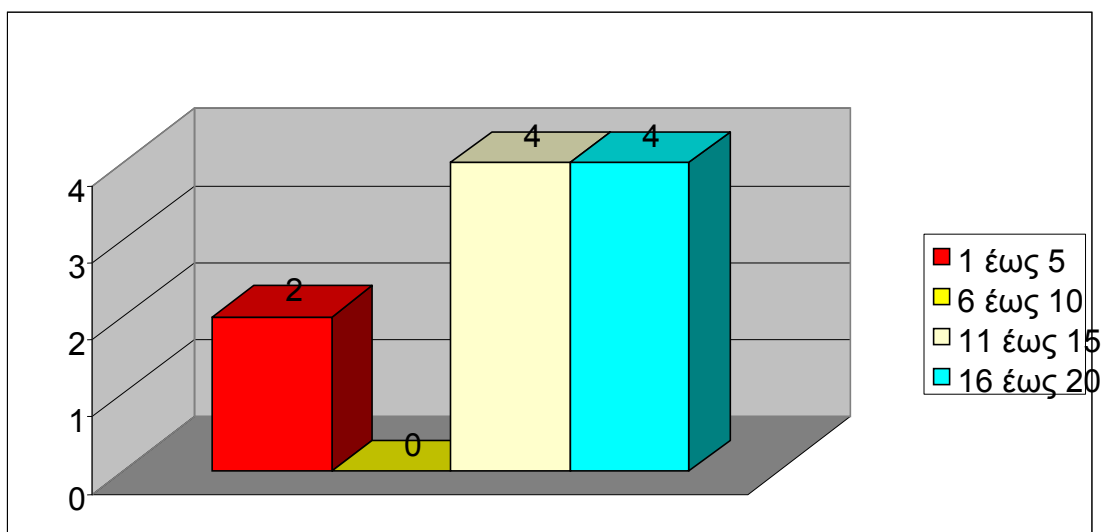
Τα πληροφοριακά στοιχεία που έχουν συλλεχθεί με τις προσωπικές συνεντεύξεις, με βάση τα ερωτηματολόγια έγιναν αντικείμενο επεξεργασίας και ανάλυσης. Τα σχόλια και οι επισημάνσεις μας, παρατίθενται στα επόμενα σημεία.

5.2.1. Ηλικιακή κατηγορία

Αναφορικά με τις ηλικιακές ομάδες των ερωτηθέντων και όπως προκύπτει από τα στοιχεία της έρευνας, οι 2 στους 10 ήταν άτομα ηλικίας έως 30 ετών, 4 στους 10 ήταν άτομα ηλικίας 31-40 και στην ηλικία των 41-50 ετών ανήκουν οι άλλοι 4, ενώ στις ηλικιακές κατηγορίες των 51 και πάνω δεν ανήκει κανείς.

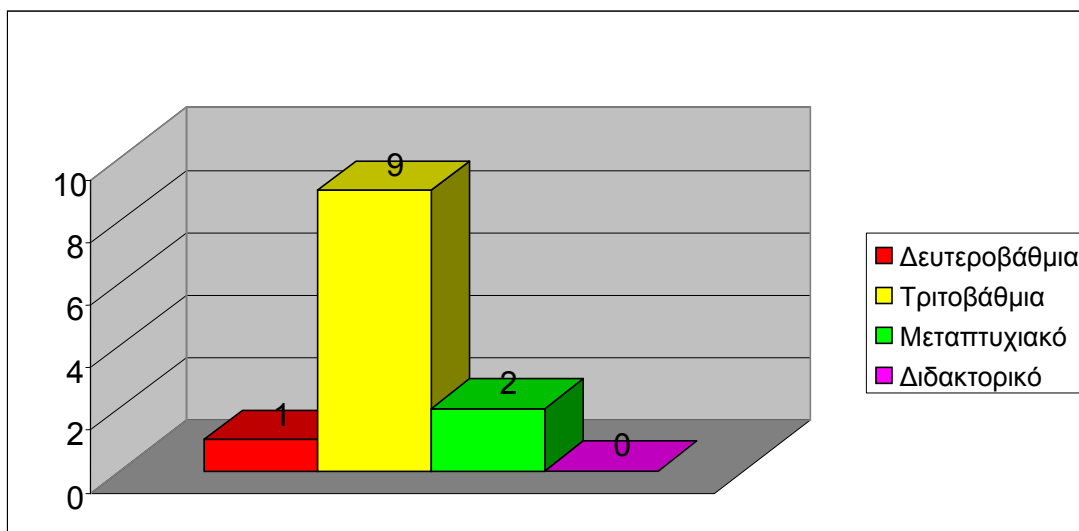


5.2.2. Έτη ενασχόλησης ως διευθυντής υποδοχής



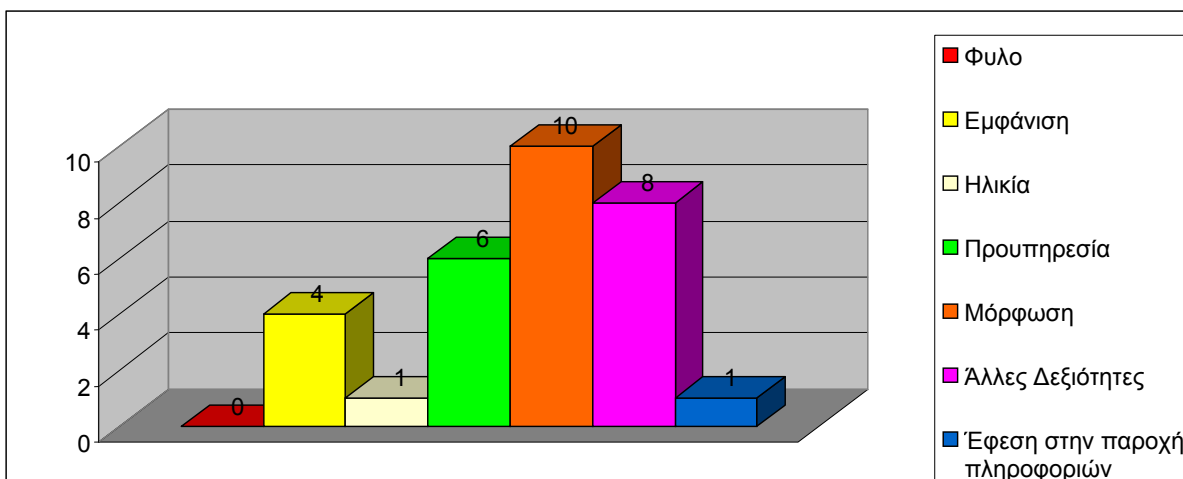
Από τους ερωτηθέντες διευθυντές 2 στους 10 έχουν από 1 έως 5 χρόνια προϋπηρεσία στον συγκεκριμένο κλάδο, 4 στους 10 έχουν προϋπηρεσία από 11 έως 15 χρόνια και οι άλλοι 4 έχουν από 16 έως 20 χρόνια προϋπηρεσία.

5.2.3. Μορφωτικό επίπεδο



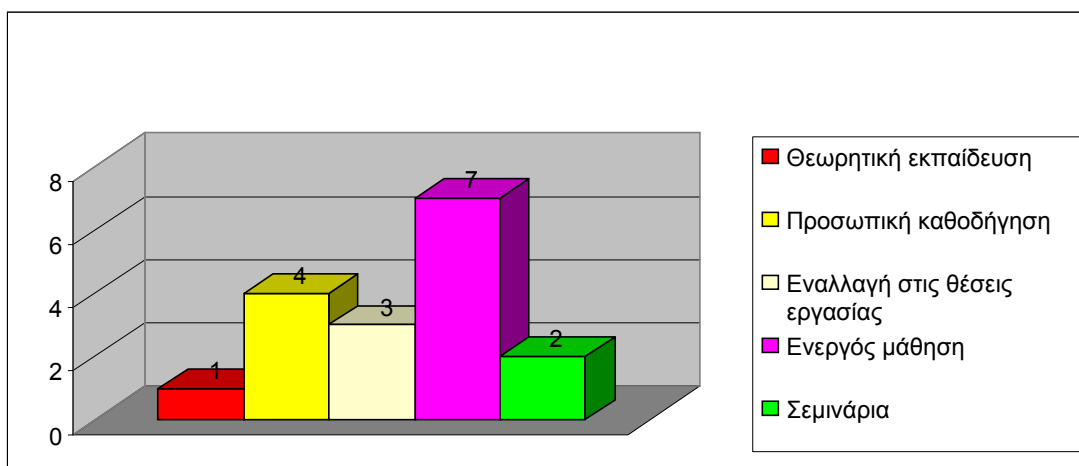
Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι 1 στους 10 ερωτηθέντες έχει τελειώσει την δευτεροβάθμια εκπαίδευση, 9 στους 10 έχουν τελειώσει την τριτοβάθμια από τους οποίους οι 2 έχουν κάνει και μεταπτυχιακό, ενώ κανένας από τους 10 δεν έχει διδακτορικό.

5.2.4. Κριτήρια επιλογής υπαλλήλου υποδοχής



Στην ερώτηση για τα ποια είναι τα κριτήρια επιλογής του υπαλλήλου της υποδοχής κανείς δεν θεώρησε το φύλλο σημαντικό, 4 στους 10 πιστεύουν ότι η εμφάνιση παίζει ρόλο και μόνο 1 στους 10 θα έδινε σημασία στην ηλικία. 6 στους 10 θεωρούν την προϋπηρεσία σημαντική για την επιλογή του υπαλλήλου τους, 10 στους 10 την μόρφωση, 8 στους 10 άλλες δεξιότητες όπως είναι οι ξένες γλώσσες και οι Η/Υ και 1 στους 10 την έφεση στην παροχή πληροφοριών. Η δική μας άποψη είναι ότι εκτός της μόρφωση και τις άλλες δεξιότητες η εμφάνιση αποτελεί εξίσου σημαντικό παράγοντα για την επιλογή του υπαλλήλου υποδοχής.

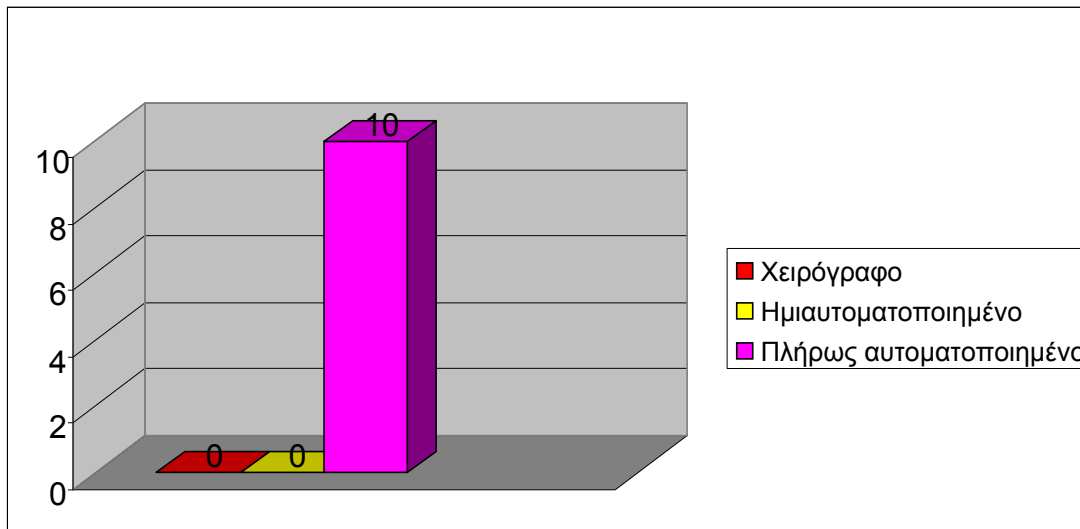
5.2.5. Ενδεδειγμένη μέθοδος εκπαίδευσης του προσωπικού υποδοχής



Στο σύνολο των 10 ερωτηθέντων παρατηρήθηκε ότι ως καλύτερη μέθοδο για την εκπαίδευση του προσωπικού υποδοχής 1 θεωρεί ότι είναι η θεωρητική εκπαίδευση, 4 η προσωπική καθοδήγηση, 3 η εναλλαγή στις θέσεις εργασίας, 7 η ενεργό μάθηση και 2 τα σεμινάρια.

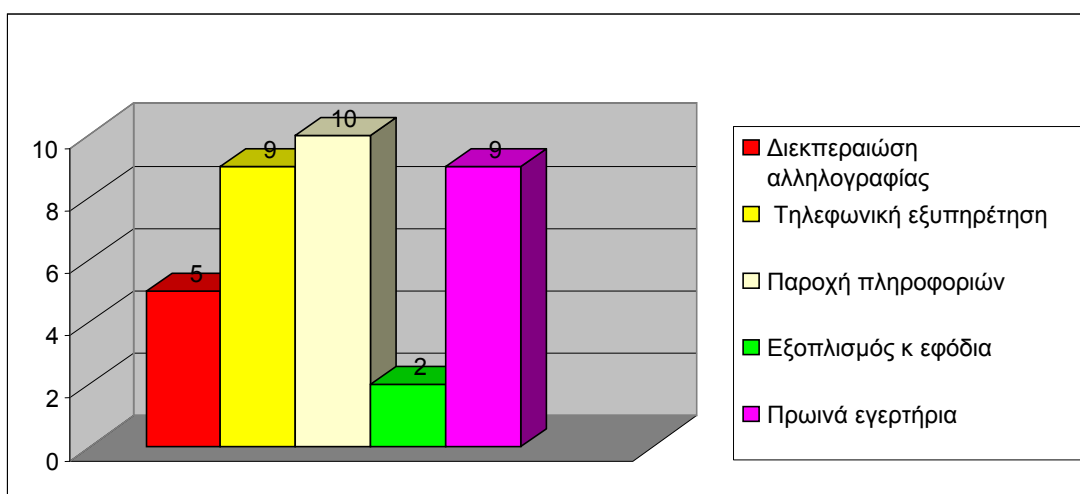
Εμείς πιστεύουμε ότι πρέπει να υπάρχει συνδυασμός των περισσότερων μεθόδων για το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα.

5.2.6. Σύστημα που χρησιμοποιούν στα ξενοδοχεία Α' κατηγορίας για την διεκπεραίωση των εργασιών τους



Σε ότι αφορά το σύστημα που χρησιμοποιούν για την διεκπεραίωση των εργασιών τους και οι 10 απάντησαν το πλήρως αυτοματοποιημένο ενώ κανείς δεν χρησιμοποιεί το ημιαυτοματοποιημένο ή το χειρόγραφο.

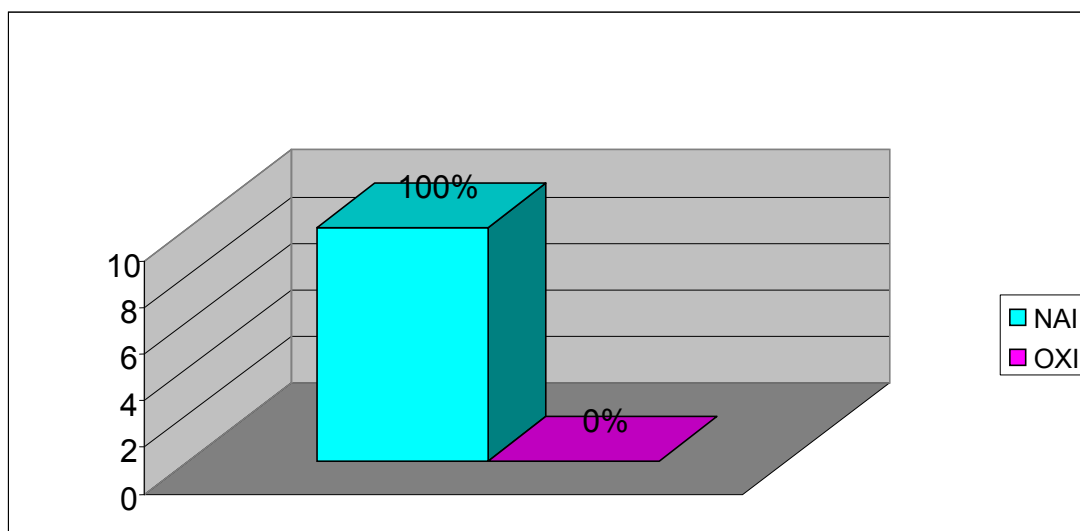
5.2.7. Προσφερόμενες υπηρεσίες από το τμήμα υποδοχής



Από τα αποτελέσματα της έρευνας για το ποιες είναι οι προσφερόμενες υπηρεσίες της υποδοχής 5 στους 10 προσφέρουν διεκπεραίωση αλληλογραφίας, 9 στους 10 τηλεφωνική

εξυπηρέτηση, 10 στους 10 παροχή πληροφοριών, 2 στους 10 εξοπλισμό κ εφόδια και 9 στους 10 πρωινά εγερτήρια.

5.2.7. Κάλυψη αναγκών των πελατών από το τμήμα υποδοχής



Το 100% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι οι υπηρεσίες της υποδοχής τους καλύπτουν πλήρως τους πελάτες τους και αυτό συμβαίνει γιατί το προσωπικό τους είναι πλήρως καταρτισμένο και φροντίζουν να ικανοποιούν πάντα τις ανάγκες των πελατών τους.

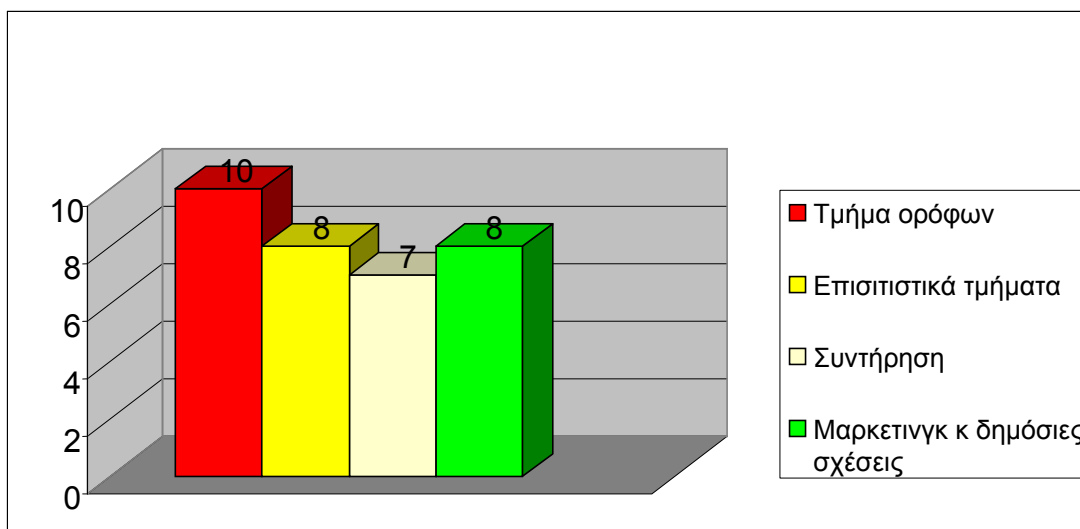
Δική μας εκτίμηση είναι ότι πιθανώς οι απαντήσεις των ερωτηθέντων σ' αυτή την ερώτηση δεν απεικονίζουν πλήρως την αλήθεια.

5.2.9. Συνεργασία του τμήματος υποδοχής με τα άλλα τμήματα

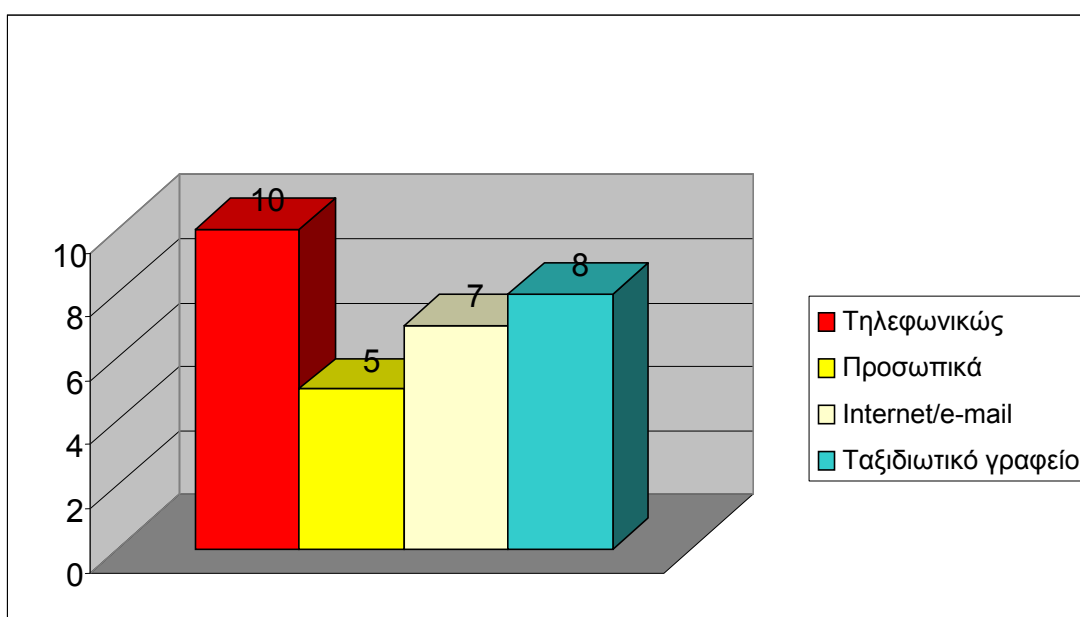
Στην ερώτηση με ποιο τμήμα έχει μεγαλύτερη συνεργασία η υποδοχή 10 στους 10 απάντησαν το τμήμα ορόφων, 8 στους 10 τα επισιτιστικά τμήματα, 7 στους 10 με την συντήρηση και 8 στους 10 με το μάρκετινγκ και τις δημόσιες σχέσεις.

Η συνεργασία του τμήματος υποδοχής είναι σημαντική με όλα τα τμήματα γιατί θεωρείται ως η καρδιά του ξενοδοχείου και είναι ο συνδετικός κρίκος μεταξύ των τμημάτων.

Η υποδοχή είναι συντονιστικό όργανο και από εκεί ξεκινά και τελειώνει η καλή λειτουργία του ξενοδοχείου.



5.2.10. Τρόποι διενέργειας κρατήσεων



Από τα αποτελέσματα της ερώτησης με ποιο τρόπο προτιμούν να κάνουν τις κρατήσεις τους οι πελάτες τους 10 στους 10 ερωτηθέντες απάντησαν τηλεφωνικώς, 5 στους 10 προσωπικά, 7 στους 10 μέσω *internet/e-mail* και 8 στους 10 μέσω ταξιδιωτικού γραφείου. Εμείς πιστεύουμε ότι ο καλύτερος τρόπος για να κάνουν οι πελάτες τις κρατήσεις τους είναι τηλεφωνικώς γιατί είναι ο πιο γρήγορος και ασφαλής.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

6.1. Προτάσεις για την βελτίωση των διαδικασιών της λειτουργίας του τμήματος υποδοχής

- Εφαρμογή διαφόρων μεθόδων εκπαίδευσης προσωπικού ώστε να αποκτήσει το προσωπικό γνώσεις που θα βοηθήσουν στην αντιμετώπιση διαφόρων προβλημάτων που πιθανών να προκύψουν.
- Παροχή στο προσωπικό προγραμμάτων συνεχούς ενημέρωσης και εκπαίδευσης ώστε να μπορούν οι εργαζόμενοι να ανταπεξέλθουν στις εργασιακές προκλήσεις της εποχής.
- Σφυγμομέτρηση των επιθυμιών και των αναγκών των πελατών. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με τη συμπλήρωση ερωτηματολογίων από τους πελάτες σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, το οποίο θα αξιοποιηθεί μελλοντικά για τη βελτίωση των υπηρεσιών αυτών.

6.2. Γενικά συμπεράσματα

Κάθε επιχείρηση έχει ένα λόγο ή σκοπό ύπαρξης. Ο σκοπός της δημιουργεί την βάση για την αποστολή της. Η αποστολή της επιχείρησης προσδιορίζει το μοναδικό σκοπό που ξεχωρίζει το ένα ξενοδοχείο από τα υπόλοιπα. Εκφράζει την φιλοσοφία η οποία δίνει νόημα και κατεύθυνση στην πολιτική του ξενοδοχείου.

Το τμήμα της υποδοχής αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα τμήματα του ξενοδοχείου καθώς θεωρείται η καρδιά της επιχείρησης αφού συνδέει και συντονίζει όλα τα τμήματα μεταξύ τους. Η οργάνωση και η λειτουργία της υποδοχής δεν είναι μια απλή υπόθεση αλλά απαιτείται μια ολόκληρη διαδικασία με κύριο στόχο την ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη.

Για την επίτευξη αυτού του στόχου θα πρέπει να συντελέσουν πολλοί παράγοντες από τους οποίους ο σημαντικότερος είναι ο άνθρωπος. Γι' αυτό είναι πολύ σημαντικό να γίνει η

επιλογή του κατάλληλου προσωπικού το οποίο θα πρέπει να διαθέτει τα απαραίτητα προσόντα όπως σπουδές σχετικές με το αντικείμενο και προϋπηρεσία, άλλες δεξιότητες όπως ξένες γλώσσες και Η/Υ ενώ η εκπαίδευσή του να γίνει σωστά με την καλύτερη μέθοδο όπως για παράδειγμα διαμέσου της ενεργού μάθησης έτσι ώστε να μπορεί το προσωπικό να ανταπεξέλθει επιτυχώς στις ανάγκες και τις απαιτήσεις της επιχείρησης.

Η σωστή επιλογή του ανθρώπινου δυναμικού σε συνδυασμό με τα κατάλληλα συστήματα, τον απαραίτητο εξοπλισμό και την προσφορά των απαιτούμενων υπηρεσιών όπως (η παροχή πληροφοριών, η τηλεφωνική εξυπηρέτηση...) εγγυώνται την σωστή οργάνωση και την καλύτερη λειτουργία του τμήματος υποδοχής με αποτέλεσμα την καλή εξυπηρέτηση του πελάτη κατά την άφιξη και την αναχώρηση του και την πλήρη κάλυψη των επιθυμιών του, δίνοντας στην επιχείρηση τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει τους στόχους της.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ

- Καπίκη-Πιβεροπούλου, Τ.**, (1998). *Υπηρεσίες Υποδοχής* 1st ed. Interbooks
- Ρούπας, Β. και Λαλούμης, Δ.**, (1998). *Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων* Α. Σταμούλης
- Χυτήρης, Λ.**, (1996). *Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων* Interbooks
- Χυτήρης Λ.**, (2001). *Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων*, Αθήνα. : Interbooks
- Abbott, P. and Lewry, S.**, (2002). *Υποδοχή διαδικασία, διαχείριση δεξιότητες* 1st ed. Κριτική
- Καραγιάννης Σ.**, (2002). *Έρευνα Αγοράς στον Τουρισμό*


ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

- Bardi, J.**, (1990). *Hotel Front Office Management*
- Deveau, L.**, (1993). *Front Office Management and Operations*
- HCTC.**, (1995), *Training – Who Needs It, Research Report*, Hotel and Catering Training Company, London.
- Raeling J.A. & Lebien.M.**, (1993), *Learning by Doing*, H.R. Magazine, Feb.
- White, P. and Beckley, H.**, (1982). *Hotel Reception* 4th ed.


ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Έντυπο κράτησης

		<u>RESERVATION FORM</u>		RESERVATION	<input type="checkbox"/>	
****				AMENDMENT	<input type="checkbox"/>	
				CANCELLATION	<input type="checkbox"/>	
<u>ΟΝΟΜΑ</u>			<u>ΤΗΛ.:</u>			
<u>ΗΜ. ΑΦΙΞΗΣ</u>		<u>ΗΜ. ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ</u>		<u>ΚΡΑΤΗΣΗ ΑΠΟ</u>		
ΕΙΔΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ-ACCOMMODATION			ΣΥΜΦΩΝΙΑ-ARRANGEMENT			
Single room	Triple room		RR	BB	HB	FB
Double room	Suite		<u>Υπάλληλος</u>			
			<u>Ημερομηνία</u>			
<u>Παρατηρήσεις</u>						
<u>Λογαριασμός πληρωτέος παρά</u>				<u>Προκαταβολή</u>		

Έντυπο άφιξης

 ****		
REGISTRATION CARD		ROOM NO.
SURNAME FAMILIENNAME SURNOME COGNOME ΕΠΩΝΥΜΟ		FIRST NAME VORNAME PRENOM NOME ΟΝΟΜΑ
DATE OF BIRTH GEBURTSDATUM DATE DE NAISSANCE DATA DI NASCITA ΗΜ/ΝΑΙ ΓΕΝΝΗΣΕΩΣ		PLACE OF BIRTH GEBURTSORT LIEU DE NAISSANCE LUOGO DI NASCITA ΤΟΠΟΣ ΓΕΝΝΗΣΕΩΣ
NATIONALITY NATIONALITAT NATIONALITE NAZIONALITA ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ		PROFESSION BERUF PROFESSION PROFESSIONE ΕΙΠΑΓΜΑ
PASSPORT NO REISEPASS Nr NUMERO DE PASSEPORT PASSAPORTO NO Α.Δ.Τ. ή ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΟΥ		CHILDREN KINDER ENFANTS FIGLI ΠΑΙΔΙΑ
HOME ADDRESS ADRESSE DOMICILE INDIRIZZO ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ		TELEPHONE-ΤΗΛΕΦΩΝΟ
COMPANION - BEGLEITER - EPOUX - CONIUGE - ΣΥΝΟΔΟΣ		
SURNAME FAMILIENNAME SURNOM CONGNOME ΕΠΩΝΥΜΟ		PASSPORT NO REISEPASS Nr NUMERO DE PASSEPORT PASSAPORTO NO Α.Δ.Τ. ή ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΟΥ
ARRIVAL DATE ANKUNFTS DATUM DATE D'ARRIVEE DATA DI ARRIVO ΗΜ/ΝΑΙ ΑΦΙΞΗΣ	DEPARTURE DATE ABREISEDATUM DATE DE DEPART DATA DI PARTENZA ΗΜ/ΝΑΙ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ	SIGNATURE UNTERSCHRIFT SIGNATURE FIRMA ΥΠΟΓΡΑΦΗ

Έντυπο αναχώρησης



NO.....

ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ GUEST BILL

ΑΡΙΘΜ. ΔΩΜ.

ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ.....

ΗΜΕΡ. ΑΦΙΞ. ΗΜΕΡ. ΑΝΑΧ. ΑΤΟΜΑ..... ΕΝΤΟΛΗ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ.....

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ							
ΕΝΟΙΚΙΟ LOGIS							
ΠΡΟΣΑΥΞΗΣΗ ΔΙΑΜ. ΚΑΤΩ ΤΩΝ 3 ΗΜ. 10%							
ΠΡΩΙΝΟ BREAKFAST							
ΓΕΥΜΑ LUNCH							
ΔΕΙΠΝΟ DINNER							
ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ RESTAURANT							
ΚΡΗΤΙΚΗ ΒΡΑΔΙΑ CRETA NIGHT							
ΜΠΑΡ BAR							
ΤΑΒΕΡΝΑ TAVERNA							
ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ - ΣΙΔΗΡΩΤΗΡΙΟ BLANCHISSAGE - REPASSAGE							
ΤΗΛΕΦΩΝΟ TELEPHONES							
ΠΑΡΑΛΙΑ PLAZ							
ΔΙΑΦΟΡΑ DIVERS							
ΔΙΑΦΟΡΑ DIVERS							
ΔΙΑΦΟΡΑ DIVERS							
ΟΛΙΚΟ ΗΜΕΡΑΣ TOTAL DE JOUR							
ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗΣ REPORT DE LA VEILIE							
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ TOTAL							
ΠΛΗΡΩΜΕΣ ή ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ή ΔΙΟΡΘΩΣΕΙΣ PAIEMENTS OU REDUCTIONS							
ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΣΕ ΜΕΤΑΦΟΡΑ							
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ.....200...						ΣΥΝΟΛΟ TOTAL	
Ο ΤΑΜΙΑΣ						Δ.Φ.	
						ΕΚΠΤΩΣΗ REDUCTION	
						Φ.Π.Α. V.A.T.	
						ΥΠΟΛΟΙΠΟ SOLDE A PAYER	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Τ.Ε.Ι. ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΚΡΗΤΗΣ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΤΗΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

**« ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΕ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ Α' ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ »**

ΤΩΝ ΦΟΙΤΗΤΩΝ:

ISSA YAMIN

ΚΟΥΤΣΑΚΗ ΓΕΩΡΓΙΑ

Όνομα ξενοδοχείου:.....

Περιοχή:.....

Κατηγορία:.....

Α΄ ΜΕΡΟΣ: Ερωτήσεις για το Τμήμα Υποδοχής

1. Ποια είναι τα κριτήρια επιλογής του υπαλλήλου της υποδοχής; (έως 3 επιλογές)

- | | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> φύλο | <input type="checkbox"/> μόρφωση-εκπαίδευση |
| <input type="checkbox"/> εμφάνιση | <input type="checkbox"/> άλλες δεξιότητες (H/Y-ξένες γλώσσες) |
| <input type="checkbox"/> ηλικία | <input type="checkbox"/> άλλο |
| <input type="checkbox"/> προϋπηρεσία | |

2. Ποια πιστεύετε ότι είναι η καλύτερη μέθοδος εκπαίδευσης του προσωπικού;

- Θεωρητική Εκπαίδευση
- Προσωπική καθοδήγηση
- Εναλλαγή στις θέσεις εργασίας
- Ενεργός μάθηση
- Σεμινάρια
- Άλλο.....

3. Ποιο είναι το σύστημα που χρησιμοποιείται στο ξενοδοχείο σας για την διεκπεραίωση των εργασιών σας;

- χειρόγραφο (μη αυτοματοποιημένο)
- ημιαυτοματοποιημένο (ηλεκτρομηχανικό)
- πλήρες αυτοματοποιημένο (ηλεκτρονικοί υπολογιστές)
- άλλο

4. Ποιες είναι οι προσφερόμενες υπηρεσίες του τμήματος υποδοχής στο ξενοδοχείο σας;

- διεκπεραίωση αλληλογραφίας
- τηλεφωνική εξυπηρέτηση

- παροχή πληροφοριών
- εξοπλισμός και εφόδια
- πρωινά εγερτήρια
- άλλο

5. Πιστεύετε ότι οι υπηρεσίες που προσφέρει το τμήμα υποδοχής του ξενοδοχείου σας καλύπτουν πλήρως τις ανάγκες των πελατών σας;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

Γιατί;.....
.....

6. Με ποιο από τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου έχει μεγαλύτερη συνεργασία η υποδοχή;

- τμήμα ορόφων
- μάρκετινγκ-δημόσιες σχέσεις
- επισιτιστικά τμήματα
- άλλο.....
- συντήρηση

Γιατί;.....
.....

7. Με ποιο τρόπο κυρίως προτιμούν να κάνουν τις κρατήσεις τους οι πελάτες σας;

- τηλεφωνικώς
- ταξιδιωτικό γραφείο
- προσωπικά
- άλλο
- internet/e-mail

Β' ΜΕΡΟΣ: Προσωπικά Στοιχεία

1. Ποια είναι η δική σας αρμοδιότητα/θέση στο ξενοδοχείο/ στην επιχείρηση;

.....

2. Σε ποια ηλικιακή κατηγορία ανήκετε;

Έως 30 ετών

41-50 ετών

61-65 ετών

31-40 ετών

51-60 ετών

Άνω των 65 ετών

3. Πόσα τα έτη ενασχόλησής σας στον κλάδο των επιχειρήσεων στον οποίο εργάζεστε σήμερα;

1- 5

6- 10

11- 15

16- 20

4. Μορφωτικό επίπεδο:

δευτεροβάθμια

μεταπτυχιακό

τριτοβάθμια

διδακτορικό

Ευχαριστούμε παρά πολύ για την συμμετοχή και τη συνεργασία σας.