

Ανώτατο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Κρήτης  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ  
ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ (FRONT OFFICE)

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΚΑΡΑΓΙΑΝΝΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ  
Α.Μ. 3520

ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

ΓΙΑΝΝΟΥΛΙΔΟΥ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ

ΕΤΟΣ ΦΟΙΤΗΣΗΣ 2007 - 2008

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

## Κεφ 1<sup>ο</sup> ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- 1.1 Αναφορά Τουριστικού Φαινομένου
- 1.2 Η Εξέλιξη του Τουρισμού ανά τους Αιώνες
- 1.3 Σύγχρονη Μορφή Τουρισμού

## Κεφ 2<sup>ο</sup> Η ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

- 2.1 Εισαγωγή στην Ξενοδοχειακή Βιομηχανία
- 2.2 Είδη - Διακρίσεις Ξενοδοχειακών Μονάδων
- 2.3 Υπηρεσία Υποδοχής – Η ``Βιτρίνα`` της Ξενοδοχειακής Επιχείρησης
- 2.4 Οργάνωση - Λειτουργίες Υποδοχής

## Κεφ 3<sup>ο</sup> ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

- 3.1 Ο Ρόλος της Υποδοχής στις Ενδουπηρεσιακές Επικοινωνίες
- 3.2 Σχέση Υποδοχής με τα Υπόλοιπα Τμήματα του Ξενοδοχείου

## Κεφ 4<sup>ο</sup> ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

- 4.1 Κλασικό Σύστημα – Χειρόγραφο
- 4.2 Ημιαυτοματοποιημένο - Μηχανικό Σύστημα
- 4.3 Πλήρως Αυτοματοποιημένο - Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές

## Κεφ 5<sup>ο</sup> ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ – ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

- 5.1 Πλεονεκτήματα
- 5.2 Μειονεκτήματα

## Κεφ 6<sup>ο</sup> ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

## ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ – ΕΙΚΟΝΕΣ - ΠΙΝΑΚΕΣ

### ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ:

<i>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ</i>	2.4.1	Η οργάνωση του τμήματος υποδοχής μίας μεγάλης ξενοδοχειακής μονάδας .....	Σελ. 11
<i>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ</i>	2.4.2	Η οργάνωση του τμήματος υποδοχής μίας μεσαίας ξενοδοχειακής μονάδας .....	Σελ. 12
<i>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ</i>	2.4.3	Η οργάνωση του τμήματος υποδοχής μίας μικρής ξενοδοχειακής μονάδας .....	Σελ. 12
<i>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ</i>	3.1.1	Τμήματα ενός ξενοδοχείου που αλληλεπιδρούν με την υποδοχή .....	Σελ. 13
<i>ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ</i>	5.2.1	Ολοκληρωμένη ροή δεδομένων μέσα σε μια ξενοδοχειακή μονάδα .....	Σελ. 72

### ΕΙΚΟΝΕΣ:

<i>ΕΙΚΟΝΑ</i>	4.1.1	Σχάρα κρατήσεων Whitney .....	Σελ. 23
<i>ΕΙΚΟΝΑ</i>	4.2.1	Μηχανή ενημέρωσης λογαριασμών .....	Σελ. 39
<i>ΕΙΚΟΝΑ</i>	4.2.2	Μηχανή ενημέρωσης λογαριασμών .....	Σελ. 39
<i>ΕΙΚΟΝΑ</i>	4.2.3	Μηχανή ενημέρωσης λογαριασμών .....	Σελ. 39
<i>ΕΙΚΟΝΑ</i>	4.2.4	Ταμειακή Μηχανή Διπλής Όψεως .....	Σελ. 41
<i>ΕΙΚΟΝΑ</i>	4.2.5	Συσκευή Παραγωγής Ηλεκτρονικών Κλειδιών .....	Σελ. 42
<i>ΕΙΚΟΝΑ</i>	4.2.6	Μαγνητική Κάρτα – Κλειδί .....	Σελ. 42
<i>ΕΙΚΟΝΑ</i>	4.3.1	Διάτρητη Κάρτα – Κλειδί .....	Σελ. 55
<i>ΕΙΚΟΝΑ</i>	4.3.2	Δύο όψεις ενός Ηλεκτρονικού Κλειδιού .....	Σελ. 55
<i>ΕΙΚΟΝΑ</i>	4.3.3	Τερματικό Αυτοκαταχώρησης .....	Σελ. 57
<i>ΕΙΚΟΝΑ</i>	4.3.4	Αυτόματη τακτοποίηση λογιστικών Χρεώσεων .....	Σελ. 59
<i>ΕΙΚΟΝΑ</i>	4.3.5	Ατομική Διαδικασία Αναχώρησης .....	Σελ. 62

## ΠΙΝΑΚΕΣ:

<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.1.01	Δελτίο κράτησης .....	Σελ. 17
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.1.02	Συμβόλαιο Allotment .....	Σελ. 18
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.1.03	Κατάσταση συνεργαζόμενων πρακτορείων .....	Σελ. 19
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.1.04	Κατάσταση κρατήσεων βάση forecast πρακτορείων .....	Σελ. 19
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.1.05	Παραδοσιακό Ημερολόγιο κρατήσεων .....	Σελ. 21
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.1.06	Υπόδειγμα δελτίου Σχάρας κρατήσεων Whitney ....	Σελ. 22
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.1.07	Βιβλίο Δωματίων .....	Σελ. 23
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.1.08	Συμβατικό Διάγραμμα .....	Σελ. 24
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.1.09	Διάγραμμα Πυκνότητας .....	Σελ. 24
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.1.10	Διάγραμμα «stop/go» .....	Σελ. 25
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.1.11	Διαδικασία Άφιξης Πελάτη .....	Σελ. 26
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.1.12	Κατάλογος Αφίξεων .....	Σελ. 27
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.1.13	Κλασικό Βιβλίο Εγγραφών .....	Σελ. 27
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.1.14	Κάρτες Εγγραφής .....	Σελ. 28
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.1.15	Φύλλα Κλινών .....	Σελ. 28
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.1.16	Κάρτα Πελάτη .....	Σελ. 29
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.1.17	Δελτίο Αλλαγής Δωματίου και Τιμής .....	Σελ. 30
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.1.18	Αναλυτικό Φύλλο Αφύπνισης .....	Σελ. 31
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.1.19	Το συνοπτικό καθολικό .....	Σελ. 33
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.1.20	Το καθολικό σε μορφή Πίνακα .....	Σελ. 34
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.1.21	Κάρτα Ιστορικού Πελάτη .....	Σελ. 35
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.2.01	Προεκτυπωμένη Κάρτα Άφιξης .....	Σελ. 37
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.2.02	Λογαριασμός μηχανής ενημέρωσης λογαριασμών .	Σελ. 38
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.2.03	Δελτίο αλλαγής Δωματίου και Τιμής .....	Σελ. 40
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.3.02	Κράτηση σε Ηλεκτρονικό Υπολογιστή .....	Σελ. 44
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.3.03	Κράτηση Δωματίου μέσω Internet .....	Σελ. 45
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.3.04	Κατάσταση Κρατήσεων .....	Σελ. 47
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.3.05	Κατάσταση συνεργαζόμενων Πρακτορείων .....	Σελ. 47
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.3.06	Συμβόλαιο Allotment .....	Σελ. 48
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.3.07	Κατάσταση κρατήσεων βάση Forecast πρακ/ρείων	Σελ. 49
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.3.08	Εκκαθαρισμένο Πλάνο Κρατήσεων .....	Σελ. 50
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.3.09	Αρχείο Κράτησης .....	Σελ. 51
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.3.10	Διαθεσιμότητα Δωματίων .....	Σελ. 52
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.3.11	Λίστα αναμενόμενων Αφίξεων .....	Σελ. 52
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.3.12	Τιμοκατάλογος .....	Σελ. 53
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.3.13	Τελική Εγγραφή Registration .....	Σελ. 53
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.3.14	Άνοιγμα Λογαριασμού .....	Σελ. 57
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.3.15	Ηλεκτρονικό Δελτίο Χρέωσης .....	Σελ. 58
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.3.16	Αλλαγή Δωματίου .....	Σελ. 59
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.3.17	Αλλαγή Όρων Διατροφής .....	Σελ. 59
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.3.19	Κλείσιμο Λογαριασμών .....	Σελ. 60
<i>ΠΙΝΑΚΑΣ</i>	4.3.20	Κλείσιμο Λογαριασμών .....	Σελ. 60

## Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup> Εισαγωγή

### 1.1. ΑΝΑΦΟΡΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟΥ

Ο τουρισμός αποτελεί ένα πολυδιάστατο φαινόμενο με οικονομικές κυρίως, αλλά και με κοινωνικές, πολιτιστικές και περιβαλλοντικές διαστάσεις, οι επιδράσεις του οποίου παντού όπου αναπτύσσεται κάθε άλλο παρά να υποεκτιμηθούν μπορούν και πολύ περισσότερο να αγνοηθούν.

Ο τουρισμός εμφανίζεται με διάφορες μορφές, γι' αυτό και είναι δύσκολο να οριστεί με ακρίβεια. Παρόλα αυτά όμως ένα σαφέστερο εννοιολογικό περιεχόμενο του τουρισμού και ένας ακριβέστερος ορισμός του απαιτούνται για δύο κυρίως λόγους :

α) για μελετικούς λόγους: για να μπορέσει να εξεταστεί το τουριστικό φαινόμενο συστηματικά είναι απαραίτητο να οριστεί προηγουμένα τι ακριβώς καλύπτει αυτό.

β) για στατιστικούς λόγους: για να μπορέσει να μετρηθεί το τουριστικό φαινόμενο πρέπει προηγουμένα να οριστεί αυτό με όσο το δυνατό μεγαλύτερη ακρίβεια γίνεται. Κατά καιρούς έχουν γίνει προσπάθειες για ένα σαφή ορισμό του τουριστικού φαινομένου χωρίς όμως τα επιθυμητά αποτελέσματα. Οι κυριότερες εκ' των οποίων είναι :

“Α) Ο τουρισμός θα μπορούσε να οριστεί σαν το σύνολο των φαινομένων που προκύπτουν από την αμοιβαία επίδραση τουριστών, τουριστικών επιχειρήσεων, τουριστικών προορισμών και διοικήσεων τουριστικών προορισμών στη διαδικασία προσέλκυσης, υποδοχής και φιλοξενίας επισκεπτών, δηλαδή τουριστών και εκδρομέων.

Β) Το 1937 η Επιτροπή Εμπειρογνομώνων της Κοινωνίας των Εθνών σύστησε στις χώρες μέλη της να υιοθετήσουν ένα ορισμό, που χαρακτήριζε τον τουρίστα σαν ένα άτομο που ταξιδεύει για ένα χρονικό διάστημα 24 ωρών ή περισσότερο σε μια χώρα διαφορετική από εκείνη στην οποία διαμένει νόμιμα.

Γ) Το 1963 η Διάσκεψη των Ηνωμένων Εθνών για Διεθνή Ταξίδια και Τουρισμό που πραγματοποιήθηκε στη Ρώμη, συμφώνησε ο όρος επισκέπτης να περιγράφει κάθε άτομο που επισκέπτεται μια χώρα άλλη από αυτή στην οποία διαμένει μόνιμα, για οποιοδήποτε λόγο εκτός από εκείνο της άσκησης ενός επαγγέλματος που να αμείβεται με χρηματικούς πόρους της χώρας που επισκέπτεται. „(Εισαγ. στον τουρισμό σελ.85)

Συμπερασματικά αν λάβει κανείς υπόψη του τις πολυδιάστατες απόψεις του τουρισμού και τις αλληλεπιδράσεις με άλλες δραστηριότητες, μπορεί να καταλάβει γιατί είναι δύσκολο να βρεθεί ένας ολοκληρωμένος ορισμός που να γίνεται γενικά αποδεκτός. Καθένας από τους ορισμούς που έχουν κατά καιρούς δοθεί για τον τουρισμό, στόχευε να εξυπηρετήσει μια ειδική περίπτωση και να λύσει ένα επείγον πρόβλημα. Η έλλειψη γενικά αποδεκτών ορισμών του τουρισμού έχει εμποδίσει μεταξύ άλλων τη μελέτη του σαν κλάδου γνώσης που είναι.

## 1.2. Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΑΝΑ ΤΟΥΣ ΑΙΩΝΕΣ

Οι μετακινήσεις για εμπορικούς λόγους καθώς και τα ταξίδια των κρατικών υπαλλήλων, δηλαδή οι επαγγελματικοί λόγοι, αποτελούν την αφετηρία των περιηγήσεων που περιλαμβάνουν και τη χαρά του ταξιδιού σαν σκοπό του. Η εξέλιξη των τροχοφόρων, η δημιουργία οδικών δικτύων, η χρησιμοποίηση υποζυγίων και η πρόοδος στη ναυπηγική συνδέονται με την αύξηση αυτών των ταξιδιών. Η ασφάλεια που κάθε φορά επικρατούσε, καθόριζε και το πλήθος αυτών των μετακινήσεων. Στην αρχαία Ελλάδα η φιλοξενία, αποτελούσε θεϊκή προσταγή του Δία και οι παραβάτες τιμωρούνταν. Η ιδιωτική φιλοξενία στην Ελλάδα, γίνεται και δημόσια όταν παρέχεται δωρεάν στον ξένο με τη φροντίδα της πόλης, ενώ για να καλύψει τις αυξανόμενες ανάγκες εμφανίζεται και η φιλοξενία με τη μορφή παροχής στέγης και τροφής επί πληρωμή. Τα καταγώγια και τα καπηλεία δεν έχουν καλή φήμη κάτι που συμβαίνει και στους ρωμαϊκούς χρόνους. Οι δρόμοι των Ρωμαίων και η οργανωμένη ταχυδρομική υπηρεσία τους δίνουν ώθηση στις μετακινήσεις. Η εξάπλωση του χριστιανισμού κάνει την περιοχή της Παλαιστίνης κέντρο ενδιαφέροντος και επισκέψεων. Οι Ενετοί οργανώνουν ταξίδια που ξεκινούν από τη Βενετία, ενώ οι εξερευνήσεις σε στεριά και θάλασσα συνεχίζονται. Τα καταλύματα αυξάνονται εκεί κυρίως που δημιουργείται ζήτηση. Τα μεγάλα αστικά κέντρα στην Ευρώπη αποκτούν τέτοια υποδομή. Λουτροπόλεις και θέρετρα αναπτύσσονται, ενώ η βιομηχανική επανάσταση στην Αγγλία διευρύνει την αστική τάξη και ο τουρισμός αποκτά ευρύτερη κοινωνική αποδοχή. Η Ελλάδα έστω και υποδουλωμένη δέχεται περιηγητές, οι ταξιδιωτικές εντυπώσεις των οποίων δημιουργούν φιλελληνικό κίνημα στην Ευρώπη. Η αρχή της γενίκευσης της χρήσης της ατμομηχανής στο σιδηρόδρομο οριοθετεί το τέλος της Α' περιόδου της εξελικτικής πορείας του τουρισμού.

Η Β' περίοδος, που τελειώνει στον Β' Παγκόσμιο Πόλεμο, χαρακτηρίζεται ως η περίοδος ενηλικίωσης του τουρισμού γιατί μέσα σε αυτά τα εκατό χρόνια σφυρηλατήθηκαν σε βάσεις της τουριστικής μεγέθυνσης που πραγματοποιήθηκε μετά. Πράγματι, την περίοδο αυτή παρατηρούνται τεχνολογικές και επιστημονικές ανακαλύψεις που σχετίζονται με τα μεταφορικά μέσα και τα μέσα επικοινωνίας. Θέτονται οργανωτικές δομές στον κρατικό και ιδιωτικό τουριστικό τομέα και τα ταξίδια σταδιακά παύουν να αποτελούν κατάκτηση μικρών αλλά ιδιαίτερα προνομιούχων ομάδων. Κυρίαρχο όμως στοιχείο της περιόδου είναι η χρήση της μηχανής στα μεταφορικά μέσα, που αντικαθιστά τη μυϊκή δύναμη ανθρώπων και υποζυγίων στην ξηρά και αδιαφορεί για τις προθέσεις του Αιόλου στη θάλασσα.

Η Γ' περίοδος της εξελικτικής πορείας του τουρισμού ξεκινά μέσα σε ένα γενικό κλίμα ευεξίας αλλά και προβληματισμού που δημιουργεί το τέλος του Β' Παγκοσμίου Πολέμου. Από εκεί και πέρα έχει αλματώδη άνοδο γιατί επεκτείνεται ο χρόνος αναψυχής-διακοπών, επικρατεί οικονομική ευημερία στα αναπτυγμένα κράτη, και τελειοποιούνται και αναπτύσσονται τα μέσα μεταφοράς. Επίσης η δημιουργία μεγάλων αστικών κέντρων κάνει επιτακτικότερη την ανάγκη των διακοπών ενώ η πολιτισμική ανέλιξη των ανθρώπων, τους ωθεί σε περισσότερα ταξίδια. Επίσης η αύξηση και η πολυμορφία της ζήτησης δημιουργήσε και νέες μορφές καταλυμάτων πέρα από τις κλασικές.

Τέλος ο τουρισμός παγκοσμιοποιείται και μεγεθύνεται με γοργότερους ρυθμούς από τα μέσα της δεκαετίας του '70.

### 1.3. Η ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΜΟΡΦΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Στη σύγχρονη μορφή του ο τουρισμός έχει πάρει πια μαζικό χαρακτήρα, γεγονός που τον κάνει να διαφοροποιείται ουσιαστικά από παλαιότερες μορφές του. Ο τρόπος με τον οποίο εκδηλώνεται αυτός σήμερα δεν διαφέρει σε γενικές γραμμές από αυτόν του παρελθόντος. Θα μπορούσε να πει κανείς ότι η διαφορά μεταξύ των παλαιότερων μορφών τουρισμού και της σημερινής του μορφής είναι μάλλον ποσοτική και ποιοτική.

Στην ανάπτυξη του τουρισμού καθοριστικό ρόλο διαδραμάτισε η τεχνολογική εξέλιξη των μεταφορικών μέσων και κυρίως η ``λαϊκοποίηση`` τους και αυτό γιατί πέρα από τα στοιχεία της μαζικότητας και ομαδικότητας προστέθηκε σε αυτόν και το στοιχείο της υπερεθνικότητας. Τα τρία αυτά στοιχεία μαζί αποτελούν τα βασικά συστατικά στοιχεία του σύγχρονου τουρισμού και παράλληλα διαγράφουν έντονα τη φυσιογνωμία του. Καθοριστικό ρόλο προς την κατεύθυνση αυτή διαδραμάτισαν και άλλοι παράγοντες όπως είναι η αύξηση του κατά κεφαλήν εθνικού εισοδήματος και πλούτου, η βελτίωση των συνθηκών απασχόλησης και όρων αμοιβής των εργαζομένων, η εξασφάλιση κοινωνικών παροχών στις οικονομικά ασθενέστερες τάξεις του πληθυσμού, η απλούστευση των διατυπώσεων στις μετακινήσεις των ανθρώπων από χώρα σε χώρα, η ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων, η διεθνοποίηση της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας κλπ.

*“Ο τουρισμός με τη σύγχρονη μορφή του θα μπορούσε σε γενικές γραμμές να οριστεί σαν η πρόσκαιρη μετακίνηση ανθρώπων από τον τόπο της μόνιμης διαμονής τους σε έναν άλλο εκτός αυτού με αποκλειστικό σκοπό την ικανοποίηση των τουριστικών αναγκών ή επιθυμιών τους, που όμως δεν είναι πάντα ανάγκες ή επιθυμίες ξεκούρασης και αναψυχής, καθώς και η οργανωμένη προσπάθεια για την προσέλκυση υποδοχή και καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση αυτών των ανθρώπων. ”*

(Εισαγ στον τουρισμό Σελ. 81)

## Κεφ 2<sup>ο</sup> Ξενοδοχειακή Βιομηχανία

### 2.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

Η τουριστική βιομηχανία είναι τμήμα μιάς τεράστιας ομάδας επιχειρήσεων που είναι γνωστή ως βιομηχανία ταξιδίων και τουρισμού και η οποία προσφέρει τα απαραίτητα ή επιθυμητά αγαθά και υπηρεσίες στους ταξιδιώτες. Είναι μια από τις μεγαλύτερες βιομηχανίες στον κόσμο και περιλαμβάνει οτιδήποτε προκύπτει από την αλληλεπίδραση ταξιδιωτών και επιχειρήσεων, κυβερνήσεων και ανθρώπων με τους οποίους έρχονται σε επαφή.

“Η βιομηχανία ταξιδίων και τουρισμού απαρτίζεται από πέντε μέρη: (α) τις τουριστικές εγκαταστάσεις (ξενοδοχεία, campings κλπ), (β) τα μέσα μεταφοράς (πλοία, αεροπλάνα, τρένα κλπ), (γ) τις επισιτιστικές επιχειρήσεις (εστιατόρια, bars, ταβέρνες κλπ.), (δ) τα καταστήματα λιανικής πώλησης (είδη δώρων, souvenir, λαϊκή τέχνη) και (ε) τις δραστηριότητες (αναψυχή, εκπαιδευτικά ταξίδια, φεστιβάλ, αθλητικά γεγονότα).

Η τουριστική βιομηχανία συμπεριλαμβάνει τις τουριστικές εγκαταστάσεις, τις επισιτιστικές επιχειρήσεις, καθώς επίσης και τα επισιτιστικά τμήματα που λειτουργούν μέσα στα καταλύματα.

Οι τουριστικές εγκαταστάσεις είναι μοναδικές, δεδομένου ότι προσφέρουν στους πελάτες τους νυχτερινό κατάλυμα, τροφή και ποτά, δραστηριότητες αναψυχής και άλλα.

Τα ξενοδοχεία αντιμετωπίζουν τους πελάτες τους ως φιλοξενούμενους και προσπαθούν να προσφέρουν υπηρεσίες και φιλοξενία η οποία να ξεπερνά τις προσδοκίες τους. Η αίγλη και η γοητεία της ξενοδοχειακής βιομηχανίας μπορεί να οφείλεται σε διάφορους παράγοντες, όπως, για παράδειγμα, την εικόνα που επιθυμούν να προβάλλουν τα ξενοδοχεία. Αυτό επιτυγχάνεται, εν μέρει, από την αρχιτεκτονική και τον σχεδιασμό του κτιρίου. Εντούτοις άσχετα από το πόσο εντυπωσιακό και καλόγουστο σχέδιο έχει, το κτίριο δεν παύει να αποτελείται από τούβλα, τσιμέντο, γυαλί και έπιπλα. Η αρχιτεκτονική και το στυλ της επιχείρησης μπορεί να είναι σημαντικά για τον σχηματισμό της εξωτερικής της εικόνας, αλλά το προσωπικό του ξενοδοχείου και κυρίως της Υποδοχής είναι απαραίτητο για τη δημιουργία της καλής φήμης του. ., (Υπηρεσία Υποδοχής Σελ.17)

Τα ξενοδοχεία μπορούν να διαδραματίσουν πολύ σπουδαίο ρόλο σε έναν τόπο. Εκεί μπορεί να συγκεντρωθούν επιστήμονες απ' όλο τον κόσμο, πολιτικοί, επιχειρηματίες, καλλιτέχνες, VIPs, μέλη λεσχών και εταιριών. Σε περιοχές με ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις υψηλού επιπέδου προσελκύονται τοπικές και διεθνείς οργανώσεις και τα ξενοδοχεία γενικότερα μπορούν να εξυπηρετήσουν σαν χώροι συνάντησης ατόμων μιας ολόκληρης περιοχής.



## 2.2. ΕΙΔΗ - ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

“Τα ξενοδοχεία παρουσιάζουν ορισμένες διαφορές μεταξύ τους, οι οποίες οφείλονται σε τέσσερις παράγοντες :

1. *Τοποθεσία* : Η παράμετρος αυτή καθορίζει σε μεγάλο βαθμό το είδος της πελατείας. Για παράδειγμα ένα ξενοδοχείο που βρίσκεται σε ένα μικρό τροπικό νησί, με περιορισμένες δυνατότητες επικοινωνίας με τον έξω κόσμο, μπορεί να έχει πολλούς πελάτες που κάνουν διακοπές, αλλά λίγους που ταξιδεύουν για επαγγελματικούς λόγους. Ως προς την τοποθεσία, οι βασικότερες κατηγορίες ξενοδοχείων είναι :
    - Στο κέντρο της πόλης
    - Στα προάστια
    - Στο αεροδρόμιο
    - Σε αυτοκινητόδρομους (Μοτέλ)
    - Στην ύπαιθρο
  2. *Μέγεθος* : Το μέγεθος συνδέεται με τον όγκο των πελατών που μπορεί να δεχτεί το ξενοδοχείο, κάτι που εξαρτάται από την τοποθεσία του και την παρουσία ή απουσία ανταγωνισμού. Σε γενικές γραμμές, τα ξενοδοχεία που βρίσκονται σε αστικά κέντρα είναι συνήθως μεγαλύτερα από τα ξενοδοχεία που βρίσκονται στην ύπαιθρο και αυτό γιατί περισσότεροι είναι εκείνοι που θα επισκεφτούν την πόλη. Στη Μεγάλη Βρετανία π.χ., οι βασικές κατηγορίες ξενοδοχείων είναι :
    - Μικρό : λιγότερα από 25 δωμάτια
    - Μεσαίο : 25 – 99 δωμάτια
    - Μεγάλο : περισσότερα από 100 δωμάτια
    - Πολύ μεγάλο : περισσότερα από 300 δωμάτια
- Η αναλογία των μικρών προς τα μεγάλα ξενοδοχεία μειώνεται συνεχώς. Αυτό οφείλεται εν μέρη στη γενική ύφεση που αντιμετωπίζουν τα παραδοσιακά θέρετρα, αποτέλεσμα των «πακέτων» διακοπών. Όμως, τα μικρά ξενοδοχεία εξακολουθούν να είναι περισσότερα από τα μεγάλα.
3. *Διάρκεια παραμονής* : Η παράμετρος αυτή επηρεάζεται από την τοποθεσία του ξενοδοχείου και το είδος της πελατείας του. Η παραμονή στα ξενοδοχεία που εξυπηρετούν πελάτες που δε σκοπεύουν να μείνουν στη περιοχή (π.χ. τα μοτέλ) και τα ξενοδοχεία των αεροδρομίων) συνήθως δεν υπερβαίνει το ένα βράδυ, ενώ ένα ξενοδοχείο που βρίσκεται σε τουριστικό θέρετρο μπορεί να προσελκύει τουρίστες που θα μείνουν μια εβδομάδα ή και περισσότερο. Όμως, το τελευταίο είδος αρχίζει να παρουσιάζει σημάδια κάμψης, καθώς όλο και περισσότεροι είναι αυτοί που ταξιδεύουν με τα αυτοκίνητά τους και προτιμούν να κάνουν περιηγήσεις παρά να μείνουν στον ίδιο τόπο πολλές μέρες.
  4. *Κατηγορία* : Οι τιμές των ξενοδοχείων διαφέρουν πολύ. Ένας πελάτης μπορεί να πληρώσει 20 ευρώ σε ένα ξενοδοχείο ή 200 ευρώ σε ένα άλλο που μπορεί να βρίσκεται μόνο 2 – 3 χλμ μακρύτερα. Οι διαφορές αυτές οφείλονται :
    - Στην τοποθεσία ( η οικοδόμηση ξενοδοχείων σε κάποιες τοποθεσίες μπορεί να είναι πολύ δαπανηρή

- Στο εύρος και την ποιότητα των εγκαταστάσεων
- Στην ποιότητα των υπηρεσιών : σημαντικό ρόλο παίζει ο λόγος του προσωπικού προς τον αριθμό των δωματίων ( τα ξενοδοχεία πολυτελείας μπορεί να έχουν μέχρι και τρεις υπαλλήλους ανά δωμάτιο,, (Υπηρεσία Υποδοχής Σελ.20)

Η κατάταξη των ξενοδοχείων, ανάλογα με τις ανέσεις και τις υπηρεσίες που προσφέρουν, γίνεται με αστέρια αρχίζοντας από τα ξενοδοχεία πολυτελείας 5 αστέρων, τα οποία έχουν τις υψηλότερες προδιαγραφές και φτάνοντας μέχρι 1 αστέρι, το οποίο αντιπροσωπεύει ξενοδοχεία μικρών βαθμίδων με λιτή επίπλωση και περιορισμένες ανέσεις. Πιο συγκεκριμένα :

- *Ένα αστέρι* : Συνήθως μικρά ξενοδοχεία και πανδοχεία, με καλές εγκαταστάσεις και έπιπλα, αρκετά μπάνια και τουαλέτες. Παρέχουν γεύματα στους πελάτες, αλλά συνήθως δεν μπορούν να ικανοποιήσουν τη ζήτηση από μη ενοίκους.
- *Δύο αστέρια* : Ξενοδοχεία που προσφέρουν υψηλότερα πρότυπα διαμονής (π.χ. τα δωμάτια διαθέτουν τηλεόραση και τηλέφωνο). Όλα τα δωμάτια διαθέτουν τουαλέτα με μπάνιο ή ντους.
- *Τρία αστέρια*: Καλά ξενοδοχεία με μεγαλύτερα δωμάτια, που όλα διαθέτουν τουαλέτα μπάνιο ή ντους. Η ρεσεψιόν λειτουργεί πλήρως και παρέχονται όλα τα γεύματα.
- *Τέσσερα αστέρια* : Ιδιαίτερα καλά ξενοδοχεία, που παρέχουν μεγάλη άνεση και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Όλα τα δωμάτια διαθέτουν τουαλέτα με μπάνιο / ντους.
- *Πέντε αστέρια* : Ξενοδοχεία που προσφέρουν τα υψηλότερα διεθνή στάνταρ.

### **2.3. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ – Η ``ΒΙΤΡΙΝΑ`` ΤΗΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**

Για τους περισσότερους ο κόσμος των ξενοδοχείων είναι ένας ξεχωριστός, υπέροχος κόσμος γεμάτος λάμπεις και γρήγορες αλλαγές. Στον κεντρικό άξονα του ξενοδοχείου βρίσκεται η υποδοχή. Για τον πελάτη η υποδοχή είναι το ξενοδοχείο. Εκεί τον υποδέχονται, του δίνουν δωμάτιο και τηρούν τον λογαριασμό του. Εκεί αυτός απευθύνεται για πληροφορίες, ερωτήσεις, σχόλια, παράπονα, για το κλειδί, την αλληλογραφία και τελικά για την εξόφληση του λογαριασμού του.

Αλλά οι επαφές δεν τελειώνουν εδώ. Το έγγραφο που συμπλήρωσε ο πελάτης όταν έφτασε στο ξενοδοχείο φυλάσσεται για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα και χρησιμοποιείται στις ενέργειες επικοινωνίας που στόχο έχουν να κάνουν τους πελάτες να ξανά επισκεφτούν το ξενοδοχείο.

Όλες αυτές οι ζωτικής σημασίας επαφές γίνονται από το «τμήμα υποδοχής», ένας αμερικάνικος όρος που χρησιμοποιείται αντί του παλαιότερου όρου «ρεσεψιόν». Με την στενή έννοια, ο όρος καλύπτει το προσωπικό που έχει άμεση, πρόσωπο με πρόσωπο, επαφή με τους πελάτες, σε αντίθεση με εκείνους που κάνουν άλλες συμπληρωματικές εργασίες και απαρτίζουν το «τμήμα υποστήριξης». Η χρήση του όρου «τμήμα υποδοχής» έχει πλέον γενικευτεί και περιγράφει το σύνολο των τμημάτων που φαίνονται στους πελάτες, όπως : το τηλ. κέντρο, οι κρατήσεις, η ρεσεψιόν, οι πληροφορίες, το τμήμα έκδοσης λογαριασμών, το ταμείο, το τμήμα δημοσίων σχέσεων.

## 2.4. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ - ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

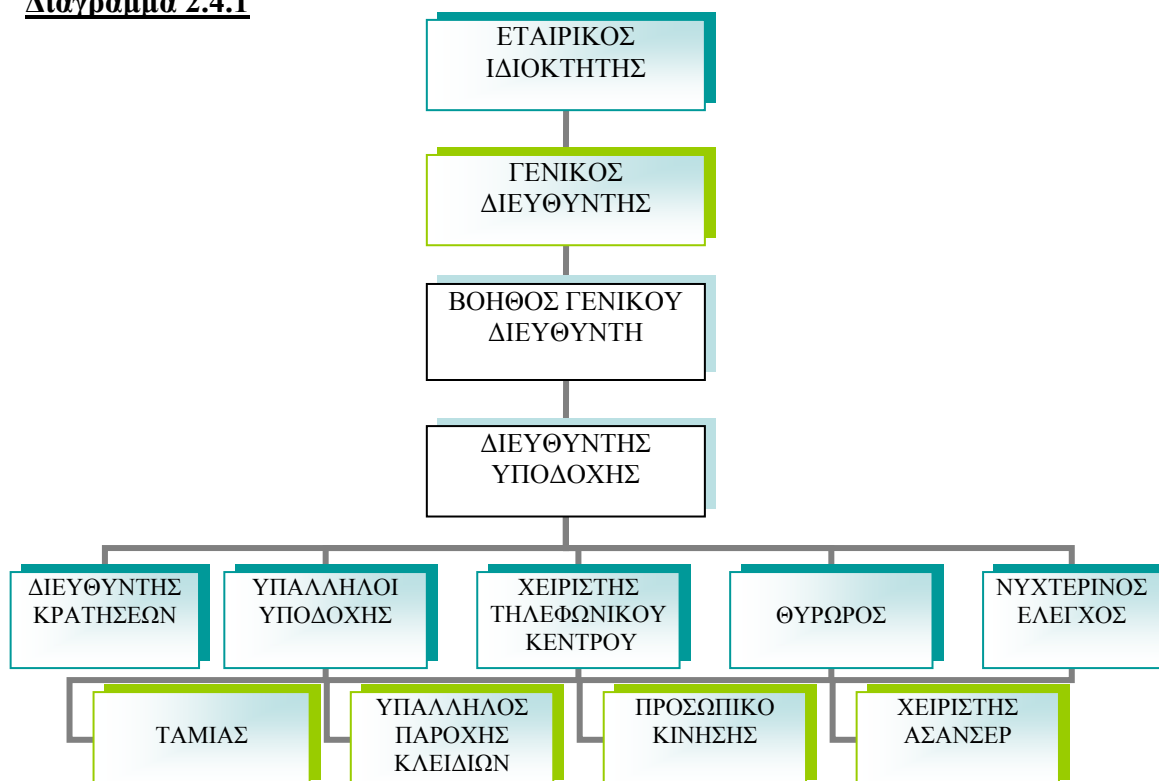
Οι λειτουργίες της υποδοχής συμπεριλαμβάνουν κρατήσεις, αφίξεις, προσδιορισμό δωματίου και τιμής, εξυπηρέτηση πελατών κατάσταση δωματίων, χρέωση και τακτοποίηση λογαριασμών πελατών και δημιουργία ιστορικού αρχείου πελατών. Η υποδοχή είναι υπεύθυνη για τον συντονισμό των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες και τη διασφάλιση της ικανοποίησής τους.

Κάτι που πρέπει να θυμόμαστε όσον αφορά τις εργασίες του τμήματος υποδοχής είναι ότι κανένα σύστημα δεν είναι ιδανικό για όλες τις περιπτώσεις. Όπως είδαμε, τα ξενοδοχεία διαφέρουν ως προς το μέγεθος, την κατηγορία και το είδος των πελατών τους, οπότε αυτό που ταιριάζει σε ένα είδος ξενοδοχείου μπορεί να μην ταιριάζει σε ένα άλλο.

Στα μεγάλα ξενοδοχεία η υποδοχή στελεχώνεται από πολλούς υπαλλήλους, οι οποίοι επιτελούν διαφορετικές λειτουργίες. Αν κάθε υπάλληλος της υποδοχής είναι υπεύθυνος για ένα μόνο μέρος της διαμονής του πελάτη, το προσωπικό της υποδοχής μπορεί να προσφέρει εξειδικευμένες υπηρεσίες. Αυτός ο διαχωρισμός καθηκόντων μπορεί να μην είναι εφικτός στα μικρά ξενοδοχεία, όπου είναι σύνηθες φαινόμενο ένας ή δύο υπάλληλοι να είναι υπεύθυνοι για όλες τις λειτουργίες της υποδοχής.

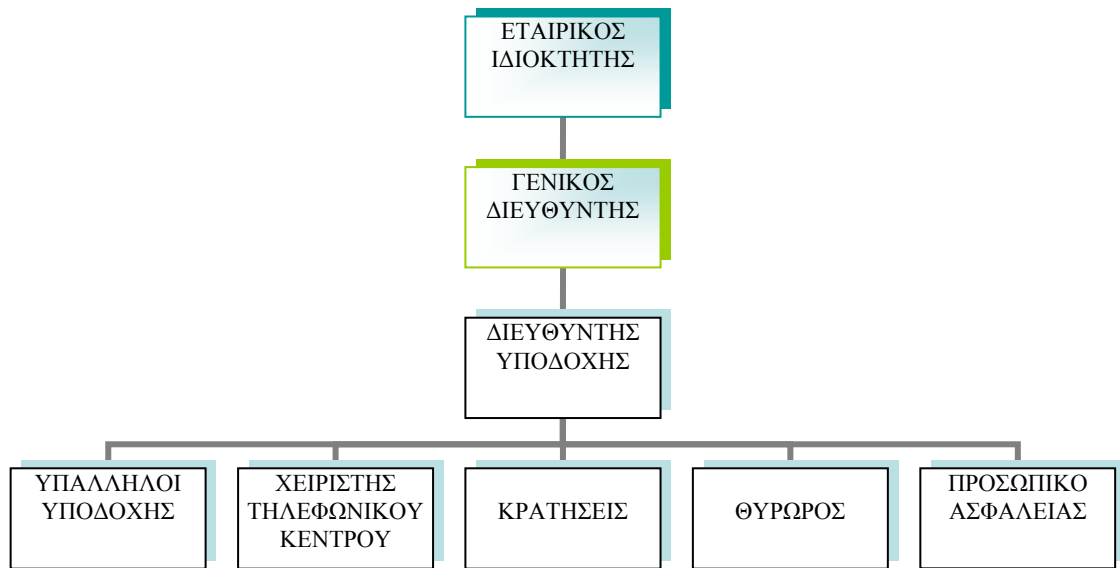
Στα διαγράμματα 2.2.1, 2.2.2 και 2.2.3 που ακολουθούν, παρουσιάζεται η οργάνωση του τμήματος υποδοχής ενός μεγάλου, μεσαίου και ενός μικρού ξενοδοχείου.

“Διάγραμμα 2.4.1



„(Διοίκηση Υποδοχής Ξενοδοχείου Σελ.62)

**“Διάγραμμα 2.4.2**



„(Υπηρεσία Υποδοχής Σελ.42)

**“Διάγραμμα 2.4.3**



„(Υπηρεσία Υποδοχής Σελ.42)

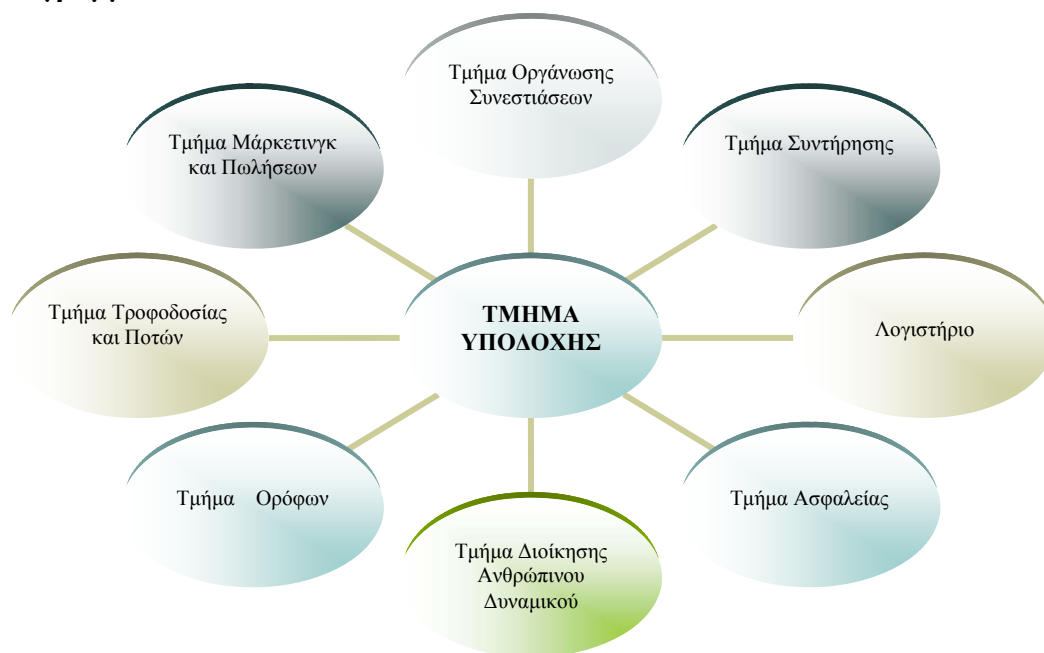
**Κεφ. 3<sup>ο</sup> Υπηρεσία Υποδοχής**

### 3.1. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΤΙΣ ΕΝΔΟΥΠΗΡΕΣΙΑΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ

Η υποδοχή κατέχει συνδυαστικό ρόλο στην παροχή φιλοξενίας στους επισκέπτες. Καθορίζει την ευχάριστη ή δυσάρεστη επίσκεψη. Οι επισκέπτες, συχνά σε άγνωστο περιβάλλον και ανυπόμονοι να ακολουθήσουν τα επιχειρηματικά τους σχέδια ή τα σχέδια των διακοπών τους, αδημονούν να μάθουν το ποιος, τι, που και πως του νέου τους περιβάλλοντος τους. Οι ερωτήσεις για πληροφορίες συχνά ξεκινούν από τον πορτιέρη, το γκρουμ, το χειριστή του τηλεφωνικού κέντρου, τον υπάλληλο υποδοχής ή τον υπεύθυνο ψυχαγωγίας, επειδή αυτούς τους υπαλλήλους βλέπει περισσότερο ο επισκέπτης και θεωρεί ότι γνωρίζουν περισσότερα. Αυτοί οι υπάλληλοι θεωρείτε ότι γνωρίζουν τον παλμό του ξενοδοχείου και την περιοχή. Οι απαντήσεις τους στα ερωτήματα των επισκεπτών για πληροφορίες σχετικές με τη μεταφορά, την τοποθεσία των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων, τις ειδικές εκδηλώσεις στην περιοχή, κλπ. πιστοποιούν το πόσο καλά έχει προετοιμάσει το ξενοδοχείο το προσωπικό υποδοχής για αυτό το σημαντικό ρόλο.

Το διάγραμμα 3.1.1 δείχνει τα διάφορα τμήματα ενός ξενοδοχείου, που αλληλεπιδρούν με την υποδοχή. Η υποδοχή βρίσκεται στο κέντρο αυτού του διαγράμματος, για να απεικονίσει τις πολλές ενδοπηρεσιακές γραμμές επικοινωνίας που υπάρχουν. Αυτές οι γραμμές επικοινωνίας βασίζονται στην κατεύθυνση, ου έχει δοθεί στο κάθε τμήμα, για να προσφέρει φιλοξενία με τη μορφή καθαρών δωματίων, εξοπλισμού, ασφαλούς περιβάλλοντος, καλά ετοιμασμένων τροφίμων και ποτών, ικανοποιητικού σερβιρίσματος, επαγγελματικής οργάνωσης και παροχής υπηρεσιών για προγραμματισμένη λειτουργία, καθώς και σωστής προετοιμασίας του λογαριασμού για τις χρεώσεις των επισκεπτών.

“Διάγραμμα 3.1.1



„ (Διοίκηση Υποδοχής Ξενοδοχείου Σελ. 82)

### **3.2. ΣΧΕΣΗ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΜΕ ΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ**

Το προσωπικό της υποδοχής αλληλεπιδρά με όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου, συμπεριλαμβανομένων των τμημάτων μάρκετινγκ, και πωλήσεων, καθαρισμού, τροφοδοσίας, συνεστιάσεων, λογιστηρίου, συντήρησης, ασφαλείας και ανθρώπινου δυναμικού. Αυτά τα τμήματα αντιμετωπίζουν την υποδοχή ως ένα κρίκο επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών στους επισκέπτες. Κάθε τμήμα έχει ένα μοναδικό σύνδεσμο επικοινωνίας με την υποδοχή.

#### **ΤΜΗΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ ΠΩΛΗΣΕΩΝ**

Το τμήμα μάρκετινγκ και πωλήσεων βασίζεται στην υποδοχή, για να του παρέχει στοιχεία για το ιστορικό των επισκεπτών, καθώς και τυχόν λεπτομέρειες που αφορούν την επίσκεψη κάθε πελάτη. Κάποιες από τις πληροφορίες, που συγκεντρώνονται, βασίζονται στον ταχυδρομικό κώδικα, στη συχνότητα επισκέψεων, στην εταιρική κατάσταση, στις ειδικές ανάγκες και στις κρατήσεις δωματίων. Καθήκον της υποδοχής είναι και να ανταποκρίνεται στις αιτήσεις των επισκεπτών, που χρησιμοποιούν το ξενοδοχείο για συμβούλια, σεμινάρια και συνεστιάσεις.

Το ιστορικό επισκέπτη αποτελεί μια πολύτιμη πηγή για μάρκετινγκ και πωλήσεις. Χρησιμοποιούν τις πληροφορίες για τον επισκέπτη στα κάρτες καταχώρησης, για να απευθύνουν καμπάνιες μάρκετινγκ, να διαμορφώνουν διαδικασίες προβολής, να ετοιμάζουν καταλόγους ταχυδρομικών διευθύνσεων και να επιλέγουν κατάλληλα μέσα διαφήμισης. Το προσωπικό της υποδοχής πρέπει να προσπαθεί συνεχώς να διατηρεί αυτήν τη βάση δεδομένων έγκαιρη και έγκυρη.

Η διαδικασία, για να ολοκληρωθεί η οργάνωση κάποιας ειδικής εκδήλωσης (όπως γαμήλια δεξίωση, σύσκεψη ή σεμινάριο), εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα δωματίων για τους επισκέπτες. Τα στελέχη μάρκετινγκ και πωλήσεων μπορεί να χρειαστεί να ελέγχουν τους καταλόγους των διαθέσιμων δωματίων τρεις, έξι ακόμα και δώδεκα μήνες στο μέλλον, για να σιγουρευτούν ότι το ξενοδοχείο μπορεί να φιλοξενήσει τον αναμενόμενο αριθμό επισκεπτών. Η υποδοχή διατηρεί τις βάσεις δεδομένων των διαθέσιμων δωματίων στο σύστημα ξενοδοχειακής διοίκησης.

#### **ΤΜΗΜΑ ΟΡΟΦΩΝ**

Το τμήμα καθαρισμού και η υποδοχή επικοινωνούν μεταξύ τους για την κατάσταση καθαρισμού δωματίων, η αναφορά δηλαδή για την διαθεσιμότητα του δωματίου για άμεση πληρότητα από τον επισκέπτη. Η κατάσταση καθαρισμού δωματίων περιγράφεται με τους ακόλουθους όρους :

- Καθαρό – το δωμάτιο είναι έτοιμο να χρησιμοποιηθεί
- Βρόμικο – το δωμάτιο δεν έχει καθαριστεί από τον προηγούμενο ένοικο και επομένως δεν είναι διαθέσιμο για νέο επισκέπτη
- Καθαρισμός – το δωμάτιο βρίσκεται στο στάδιο του καθαρισμού για τον τωρινό επισκέπτη ή το νέο επισκέπτη
- Εκτός δυναμικότητας ( out of order) – το δωμάτιο δεν είναι διαθέσιμο για ενοίκιαση λόγω προβλημάτων συντήρησης

Επίσης τα δύο τμήματα επικοινωνούν για λεπτομέρειες πιθανού υπολογισμού πληρότητας – αναφορά του αριθμού των ατόμων που διαμένουν στο ξενοδοχείο – για θέματα ασφάλειας και αιτήσεις για ανέσεις – προσωπικά αντικείμενα τουαλέτας όπως σαμπουάν, οδοντόκρεμα, στοματικό διάλυμα και ηλεκτρικός εξοπλισμός. Αυτά τα θέματα απασχολούν άμεσα τον επισκέπτη καθώς και τους επιτηρητές στο ξενοδοχείο.

## **ΤΜΗΜΑ ΤΡΟΦΟΔΟΣΙΑΣ**

Η επικοινωνία μεταξύ του τμήματος τροφοδοσίας και της υποδοχής είναι εξίσου σημαντική. Μέρος αυτής της επικοινωνίας πιστοποιείται με τη διαβίβαση μηνυμάτων και την παροχή έγκυρων πληροφοριών σε δελτία, που είναι έντυπα που χρησιμοποιούνται για τη μεταβίβαση χρέωσης στο λογαριασμό του επισκέπτη. Οι δραστηριότητες επικοινωνίας περιλαμβάνουν επίσης την αναφορά μιας προβλεπόμενης εκτίμησης πληρότητας, η οποία αποτελεί έναν υπολογισμό του αριθμού των επισκεπτών που αναμένεται να φτάσουν, με βάση προηγούμενες δραστηριότητες πληρότητας καθώς και την επεξεργασία αιτήσεων για επιστροφές, ειδικά έντυπα που χρησιμοποιούνται από το ταμείο για λογαριασμό επισκέπτη ή υπαλλήλου του ξενοδοχείου. Αυτές οι σημαντικές υπηρεσίες βοηθούν τον διευθυντή τροφοδοσίας, το διευθυντή εστιατορίου ή τον υπεύθυνο συνεστιάσεων να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του κοινού.

## **ΤΜΗΜΑ ΣΥΝΕΣΤΙΑΣΕΩΝ**

Το τμήμα συνεστιάσεων που συχνά συνδυάζει τις εργασίες του τμήματος μάρκετινγκ και πωλήσεων και του τμήματος τροφοδοσίας, βασίζεται στην υποδοχή για τη διαβίβαση πληροφοριών στους πελάτες για τυχόν προγραμματισμένες εκδηλώσεις και για την εξόφληση των λογαριασμών.

Το προσωπικό υποδοχής μπορεί επίσης να εργάζεται για την προετοιμασία του ημερήσιου πίνακα ανακοινώσεων, την καταγραφή των ημερήσιων δραστηριοτήτων του ξενοδοχείου (ώρα, ομάδα και ανάθεση δωματίου) και της μαρκίζας, τον πλασιωμένο πίνακα μηνυμάτων που περιλαμβάνει το λογότυπο του ξενοδοχείου και χώρο για μήνυμα. Αφού η πλειοψηφία των επισκεπτών συνεστιάσεων μπορεί να μην καταχωρούνται ως επισκέπτες στο ξενοδοχείο, η υποδοχή παρέχει επαρκές κέντρο πληροφοριών.

Το άτομο που είναι υπεύθυνο για την πληρωμή λογαριασμών για ειδική εκδήλωση, επίσης απευθύνεται στην υποδοχή, για να τακτοποιήσει τους λογαριασμούς καθολικού. Αν ο υπεύθυνος συνεστιάσεων δεν μπορεί να παρουσιάσει το λογαριασμό για τις παρεχόμενες υπηρεσίες, θα πρέπει να ενημερώνεται ο υπάλληλος στην υποδοχή για τις λεπτομέρειες των χρεώσεων για τρόφιμα και ποτά, των φιλοδωρημάτων, των χρεώσεων ενοικίασης, του τρόπου πληρωμής, κλπ.

## **ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ**

Το λογιστήριο βασίζεται στην υποδοχή για να του παρέχει μια ημερήσια ανακεφαλαίωση των οικονομικών συναλλαγών μέσω ενός καλά παρουσιασμένου νυχτερινού ελέγχου. Αυτές οι πληροφορίες χρησιμοποιούνται επίσης για να υπολογίζεται η δυνατότητα της διοίκησης να ανταποκρίνεται στους στόχους του προϋπολογισμού. Αφού η υποδοχή παρέχει στο λογιστή οικονομικά στοιχεία για την



τιμολόγηση και την διατήρηση καθολικών πιστωτικής κάρτας, αυτά τα δύο τμήματα πρέπει να διαβιβάζουν τις πληρωμές και τις χρεώσεις μέσω της συσκευής καταχώρησης, ή του συστήματος ξενοδοχειακής διοίκησης.

## **ΤΜΗΜΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ**

Το τμήμα συντήρησης και η υποδοχή επικοινωνούν για την κατάσταση των δωματίων και για την ικανοποίηση αιτήσεων για υπηρεσίες συντήρησης. Οι υπάλληλοι συντήρησης πρέπει να γνωρίζουν την κατάσταση πληρότητας ενός δωματίου, πριν επιλυθούν τα τυχόν προβλήματα ύδρευσης, θέρμανσης ή ψύξης. Αν κάποιος πελάτης έχει κλείσει το δωμάτιο, τα δύο τμήματα θα υπολογίσουν κάποιο χρονικό πλαίσιο, ώστε ο επισκέπτης να μπορέσει να διαμείνει στο δωμάτιο ή να διαμείνει σε άλλο δωμάτιο. Οι από κοινού προσπάθειες παράγουν τα καλύτερα αποτελέσματα σε καταστάσεις που, μερικές φορές, φαινομενικά δεν επιδέχονται επίλυση.

Παρομοίως οι αιτήσεις από επισκέπτες για την επισκευή μονάδων θέρμανσης, εξαερισμού και ψύξης, ύδρευσης, τηλεοράσεων και άλλων συσκευών απευθύνονται στην υποδοχή. Αυτές οι αιτήσεις στη συνέχεια διαβιβάζονται στο τμήμα συντήρησης. Ο υπάλληλος υποδοχής στη συνέχεια παρακολουθεί το πρόγραμμα επισκευής, καθώς οι επισκέπτες θέλουν να πληροφορούνται για την πορεία και την ολοκλήρωση της επισκευής.

## **ΤΜΗΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ**

Οι επικοινωνίες μεταξύ του τμήματος ασφαλείας και της υποδοχής είναι πολύ σημαντικές για την παροχή φιλοξενίας στον επισκέπτη. Αυτά τα τμήματα συνεργάζονται στενά για την ασφάλεια των επισκεπτών. Τα μέτρα πυροπροστασίας και τα συστήματα επικοινωνίας σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, καθώς και οι διαδικασίες για μια τυπική έρευνα για την ασφάλεια των επισκεπτών απαιτούν την συνεργασία αυτών των τμημάτων.

## **ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ**

Το τμήμα διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού μπορεί να βασίζεται στην υποδοχή, για να ενεργεί ως αρχικό σημείο επαφής για πιθανούς υπαλλήλους σε όλα τα τμήματα. Μπορεί ακόμα να ζητήσουν από την υποδοχή να εξετάσει υποψήφιους για διαφορετικές θέσεις εργασίας. Αν ζητήσουν κάτι τέτοιο, θα πρέπει να παράσχουν κατευθυντήριες γραμμές και εκπαίδευση για τις μεθόδους εξέτασης.

Κάποιοι διευθυντές του τμήματος διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού βασίζονται στην υποδοχή για να διανέμει αιτήσεις και άλλες εργασιακές πληροφορίες στους υποψηφίους. Ο επίδοξος υπάλληλος μπορεί να ζητήσει από την υποδοχή οδηγίες για το γραφείο προσωπικού.

## Κεφ. 4<sup>ο</sup> Συστήματα Μηχανοργάνωσης Υποδοχής

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

### 4.1. ΚΛΑΣΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ – ΧΕΙΡΟΓΡΑΦΟ

#### ΚΡΑΤΗΣΗ

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

Θα ξεκινήσουμε με τις εργασίες του τμήματος υποδοχής που αφορούν τις κρατήσεις. Τα ξενοδοχεία χρησιμοποιούν διαφορετικές μεθόδους για τις κρατήσεις. Όποια μέθοδος και αν χρησιμοποιείτε, το σύστημα θα πρέπει να :

- Τηρεί αρχείο όλων των κρατήσεων
- Επιτρέπει στον υπάλληλο της ρεσεψιόν να αναγνωρίζει έγκαιρα τους ανεπιθύμητους πελάτες και να λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα
- Παρέχει άμεση πρόσβαση στα στοιχεία για τη διαθεσιμότητα των δωματίων (για κάθε συγκεκριμένη ημερομηνία) επιτρέποντας έτσι στο γραφείο κρατήσεων να αποδέχεται ή να απορρίπτει τα αιτήματα χωρίς καθυστερήσεις
- Δημιουργεί έναν κατάλογο ημερήσιων αφίξεων
- Επιτρέπει στη διεύθυνση να μεγιστοποιεί τα έσοδα από τα δωμάτια

#### *ΔΕΛΤΙΟ ΚΡΑΤΗΣΗΣ*

Με όποιο τρόπο και να γίνεται μια κράτηση (αυτοπροσώπως, επιστολή, τηλέφωνο, φαξ, διαδίκτυο) η κράτηση θα πρέπει να καταχωρηθεί. Αυτό γίνεται με το βιβλίο κράτησης. Τα δελτία αυτά διαφέρουν από το ένα ξενοδοχείο στο άλλο αλλά συνήθως περιλαμβάνουν τις πληροφορίες του σχήματος 4.1.1

## “Πίνακας 4.1.1

### Δελτίο κράτησης

Ημερ. άφιξης: ..... Παραμονή (νύχτες): ..... Ώρα άφιξης:.....  
Δωμάτιο:..... Αρ. ατόμων: ..... Τιμή:.....  
Όνομα:..... Τηλέφωνο:.....  
Διεύθυνση:.....  
.....  
.....  
Κράτηση από:..... Τηλέφωνο:.....  
Διεύθυνση:.....  
.....  
.....  
Οδηγίες για το λογαριασμό:.....  
Ειδικές οδηγίες:.....  
.....  
.....  
Εγγυημένη:  Εγγυημένη μέχρι: ..... δμ.μ.:   
Υπάλληλος:..... Σημερινή ημερομηνία:.....  
Αυτοπροσώπως:  Τηλέφωνο:  Επιστολή:  E-mail:  Fax:  Η/Υ:   
Να επιβεβαιωθεί:  Από:..... Επιβεβαιώθηκε:  Λίστα αναμονής:   
,, ( Υποδοχή, Διαδικασίες Διαχείριση Δεξιότητες Σελ. 48)

### *KPATHSI ALLOTMENT*

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

Πού πριν την επιθυμητή έναρξη ισχύος κάποιου συμβολαίου allotment. Προς το τέλος της εποχιακής λειτουργίας του ξενοδοχείου κατά τον προηγούμενο χρόνο, ο ταξιδιωτικός πράκτορας ή ο tour operator συνήθως επισκέπτεται τον ξενοδόχο στις εγκαταστάσεις του. Εκεί οι δύο συμβαλλόμενοι συζητούν και διαπραγματεύονται καταρχάς τους δύο σημαντικότερους όρους του συμβολαίου, που είναι ο αριθμός των κλινών και οι τιμές τους.

Εφόσον οι συμβαλλόμενοι καταλήξουν σε κάποιο επίπεδο τιμών που ικανοποιεί και τις δύο πλευρές, προβαίνουν στην υπογραφή ενός συμβολαίου allotment, όπως αυτό που απεικονίζεται στον πίνακα 4.1.2

## “Πίνακας 4.1.2

# JAHN REISEN HOTEL CONTRACT

EINLIEFERUNGS- UND UNTERNEHMEN

JAHN REISEN GMBH, Eichenheimerstr. 61, D-4000 München 21  
 Phone 089 57 90-1, Telex 0524 370, Telefax 89-5 706 929  
 (subsequently called tour-operator)

represented by: MRS. A. ECKHARD

Hotel: POSSIDI HOLIDAYS  
 (subsequently called partner)  
 Address: 5071 KASSANBA  
CHAKI SIKI

Validity of the contract:  
 Winter-Summer-Season 19 9  
 from MAY to OCTOBER telex 0374/420-3  
 Phone 0374/42169 Telex NIA  
 open category A total beds 350

represented by: MR. PARAGIANI S. N  
 causing any costs to the tour-operator. The tour-operator, however, has the right, even after this period of time, to make further reservations, provided that a check-back has been made with the contracting partner.  
 Appropriate check-backs of the tour-operator will immediately be answered by the contracting partner.

Fulfillment of the contract:  
 a) The partner will accept the above-mentioned hotel at the tour-operators' disposal, subject to the conditions of the rooms and other services will be dealt with in particular under b).  
 Rooms, not booked after the release period of time - detailed under b) - are at the partner's free disposal without charge.  
 b) Allotment and net-rates

EDV Hotel-Code	ALLOTMENT				ACCOMMODATION										NET-RATES in <u>DRS</u> / per person/day / or per room/day / or per unit							
	Type and number of rooms				Total number of beds	Shower/WC	Shower or bath/WC	Balcony	Terrace	Sea-view	Sea-side	Air-conditioning	Radio	TV		M.V.I. BAR	SERVICE	LOW SEASON	MEDIUM SEASON	HIGH SEASON		
Double	Single	Triple	Apartment/Bungalow	May + October											June + Sept.			July + Aug.	from	from	from	Release period
Room-Code	28	4			56	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	H/B	18.900	20.700	23.500	14	14	14
					4	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	H/B	23.900	27.400	29.750			
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>4</b>			<b>60</b>												<b>100%</b>	<b>50%</b>	<b>100%</b>			

The prices are fixed prices, which include the following services: accommodation, meals as indicated, waitress fees, all taxes as well as all public transport. All services not being part of this contract, will have to be paid to other persons. When traveling outside the main meals this will be indicated in the appropriate lunch boxes of the same quality as the respective main meals.  
 3. Installments of the object of the contract:  
 The contracting partner will guarantee, that all installments of the object will be in order during the complete duration of the contract. The tour-operator will not be liable for damages which were caused by lodgers/guests; the contracting partner will be liable for accidents caused by the customers when using the installations of the object of the contract, including sport services, kindergartens etc.

2. a) Free food and accommodation for the travel guide  
 Free food and accommodation in guest single rooms of at least the same standards as listed in the quota is granted to \_\_\_\_\_ travel guide(s) by the contracting partner. Or  
 b) Contribution for the travel guide  
DRS. 50.000 PER SEASON.

4. Special offers/Remarks: 1) WELCOME DRINKS FREE.  
2) FIRST ARRIVAL MAY AND LAST ARRIVAL OCTOBER 14-100-75

5. Place and date 23/03/83  
 The Agent [Signature]  
 For JAHN REISEN GmbH

### ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΩΝ

Μετά την υπογραφή όλων των συμβολαίων allotment από το ξενοδοχείο και πριν από την έναρξη λειτουργίας του για τον επόμενο χρόνο, ο υπεύθυνος των κρατήσεων πρέπει να ετοιμάσει μια κατάσταση με όλα τα συνεργαζόμενα πρακτορεία, πίνακας 4.1.3.

“Πίνακας 4.1.3

α/α	ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ	S G L	D B L	T O T A L	ΑΤΟΜΑ	Κ	Δ	ΤΡ	ΤΕ	ΠΕ	Π	Σ	SEASON	ΑΝΤΙΠ/ΠΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΤΗΛΕΦΩΝΟ
8	TUI (D)	3	72	75	147								2/5-24/10	
7	TOUROPA AUSTRIA (A)	1	22	23	45								1/5-15/10	
6	THOMSON (GB)	2	169	171	340								9/4-29/10	
5	NURTOURISTI K (D)		50	50	100								9/4-24/10	
4	KREUTZER (D)	1	40	41	81								9/4-24/10	
3	JAHNREISEN (D)	2	50	52	102								4/5-19/10	
2	ITS (O)		30	30	60								1/5-18/10	
1	AIRCONTI (I)		15	15	30								7/5-22/10	
	TOTAL	9	448	457	905									

„ (Υπηρεσία Υποδοχής Σελ. 135)

### ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΒΑΣΗ FORECAST ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΩΝ

Στην κατάσταση του πίνακα 4.1.3 παρατηρείται το φαινόμενο του over booking κατά ποσοστό 43%. Σε ορισμένα ξενοδοχεία, το ποσοστό αυτό ανέρχεται μερικές φορές και στο 100%. Δηλαδή κάποιοι ξενοδόχοι υπογράφουν συμβόλαια allotment για τα διπλάσια δωμάτια απ’ όσα πραγματικά διαθέτουν, φοβούμενοι ακυρώσεις ή ασυνέπεια από πλευράς tour operators. Αυτό βέβαια είναι αρκετά ριγοκίνδυνο, διότι όσο και αν λάβουν υπόψη τους οι ξενοδόχοι τα ποσοστά ακυρώσεων των πρακτορείων κατά τα προηγούμενα έτη, δεν αποκλείεται το ενδεχόμενο μια χρονιά να μην γίνουν ακυρώσεις και να απαιτηθούν όλα τα δωμάτια των allotments.

Προκειμένου να αποφευχθεί το δυσάρεστο φαινόμενο πελάτες του πρακτορείου να φτάσουν στο ξενοδοχείο και να μην μπορούν να στεγαστούν, το τμήμα των κρατήσεων πρέπει να παρακολουθεί διαρκώς την κατάσταση των κρατήσεων του κάθε πράκτορα χωριστά και στο σύνολό τους, με βάση τα forecasts που στέλνουν τα πρακτορεία σε τακτά χρονικά διαστήματα. Στον πίνακα 4.1.4 παρουσιάζεται μία χειρόγραφη κατάσταση κρατήσεων.

“Πίνακας 4.1.4

ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ	ΑΔΙΑΤΑ ALLOTMENT	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ EKDOΧΗ FORECAST				
AIR CONTI	15	8	8	8	8	8	8	10	10	10	10	10	10	10	10	12	12	12	12	12	12	12	11	11	11	11	11	11	11	11	11	15/200-				
ITS	30	15	15	15	15	15	15	18	18	18	18	18	18	18	18	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	10/2/200-				
JAHN REISEN	52	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	43	43	43	43	43	43	43	45	45	45	45	45	45	45	45	45	25/2/200-				
KREUTZER	41	21	21	21	21	21	21	23	23	23	23	23	23	23	23	28	28	28	28	28	28	28	22	22	22	22	22	22	22	22	22	5/3/200-				
NUR TOURISTIK	30	25	25	25	25	25	25	24	24	24	24	24	24	24	24	32	32	32	32	32	32	32	30	30	30	30	30	30	30	30	30	20/2/200-				
THOMSON	171	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	98	120	120	120	120	120	120	120	105	105	105	105	105	105	105	105	105	5/3/200-				
TOUROPA AUSTRIA	23																															10/2/200-				
TUI	75	35	35	35	35	35	35	37	37	37	37	37	37	37	37	45	45	45	45	45	45	45	40	40	40	40	40	40	40	40	40	12/2/200-				
ΣΥΝΟΛΑ	457	232	232	232	232	232	232	240	240	240	240	240	240	240	240	300	300	300	300	300	300	300	273	273	273	273	273	273	273	273	273					

↑ ↑ ↑ STOP SALES ↑

», (Υπηρεσία Υποδοχής Σελ. 136)

## ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Σκοπός του ημερολογίου κρατήσεων είναι να προσφέρει έναν κατάλογο αφίξεων για κάθε βράδυ. Δεν είναι τόσο ένα συγκεκριμένο έγγραφο όσο μια λειτουργία, καθώς τα

ξενοδοχεία χρησιμοποιούν διαφορετικούς τρόπους για να καταγράψουν αυτές τις πληροφορίες. Τα κυριότερα συστήματα που χρησιμοποιούνται σήμερα είναι τα εξής:

α) Το παραδοσιακό ημερολόγιο κρατήσεων

Δεν είναι τίποτα διαφορετικό από αυτό που λέει το όνομά του: ένα ημερήσιο ημερολόγιο όπου οι υπάλληλοι του γραφείου κρατήσεων καταχωρούν όλες τις αφίξεις που αναμένονται κάθε ημέρα. Αρκετές φορές είναι σα ντοσιέ, για να είναι εύκολο για να βγάζει κανείς τις ημερομηνίες που πέρασαν και να προσθέτει λευκές σελίδες στο πίσω μέρος. Το κάθε ξενοδοχείο μπορεί να χρησιμοποιεί διαφορετική διάταξη σελίδας, αλλά σχεδόν πάντα περιλαμβάνουν τα στοιχεία που αναφέρονται στον πίνακα 4.1.5.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι εγγραφές αφορούσαν μόνο την ημέρα κράτησης: οι διανυκτερεύσεις εμφανίζονταν σε ξεχωριστό έγγραφο, το «διάγραμμα κρατήσεων» επίσης, οι εγγραφές στο ημερολόγιο γίνονταν η μία μετά την άλλη, δηλαδή η πρώτη κράτηση εμφανιζόταν στην πρώτη γραμμή, η δεύτερη εμφανιζόταν στη δεύτερη γραμμή και ούτω καθεξής.

#### “Πίνακας 4.1.5

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΦΙΞΗΣ : 03 ΜΑΡΤΙΟΥ 200-					
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΟΥ ΕΓΙΝΕ Η ΚΡΑΤΗΣΗ	ΟΝΟΜΑ	ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΣΕΙΣ	ΔΩΜΑΤΙΟ	ΟΡΟΙ	ΆΛΛΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ
27/01/200-	Κος &Κα Μανέτα	7	11	BB	ΘΑ ΈΧΟΥΝ ΑΦΙΞΗ ΑΡΓΑ
03/02/200-	Κος Καραγιάννης	3	69	AI	V.I.P
05/02/200-	Δις Τσίγγανου	2	12	HB	-

„ (Υποδοχή, Διαδικασίες Διαχείριση Δεξιότητες Σελ. 52)

β) Η «σχάρα» κρατήσεων Whitney

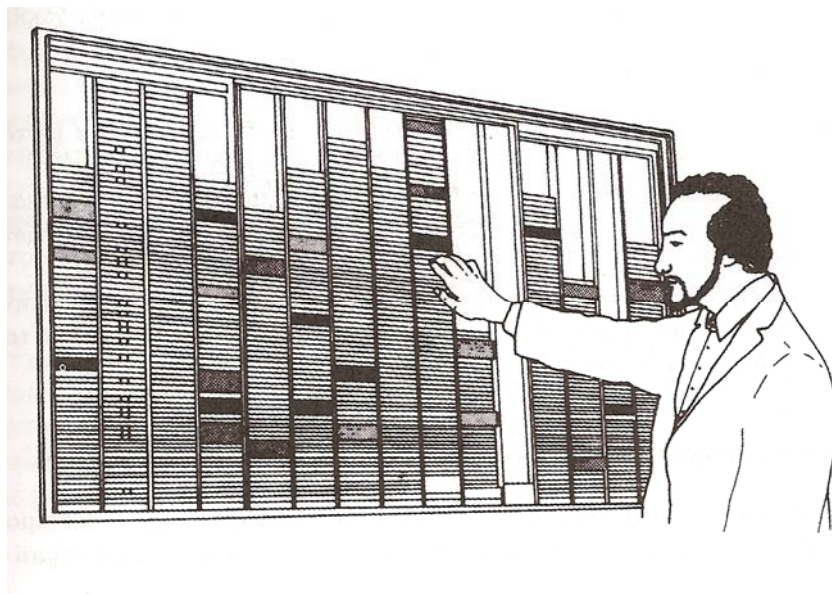
Μια άλλη προσέγγιση ήταν αυτή που εισήγαγε η American Whitney Co. Το σύστημα βασίζεται στη χρήση τυποποιημένων καρτών, των «δελτίων Shannon». Τα δελτία αυτά μπορούν να έχουν διαφορετικό χρώμα για να δείχνουν διαφορετικά είδη κρατήσεων (π.χ. ομαδικές κρατήσεις, κρατήσεις για υπαλλήλους αεροπορικών εταιρειών, σημαίνοντα πρόσωπα κ.λ.π.). Τα δελτία τοποθετούνται στη «σχάρα», μέσα σε λεπτές μεταλλικές υποδοχές, με τέτοιο τρόπο ώστε να φαίνεται μόνο η επάνω πλευρά του δελτίου. Η πρώτη σειρά του δελτίου συνήθως περιλαμβάνει τις πιο σημαντικές πληροφορίες, ενώ το υπόλοιπο δελτίο περιέχει λιγότερα σημαντικά στοιχεία. Ο ενδιαφερόμενος υπάλληλος μπορεί εύκολα να συμβουλευτεί τις κάρτες – απλώς τις σηκώνει λίγο προς τα πάνω. Ο πίνακας 4.1.6. παρουσιάζει ένα υπόδειγμα τέτοιων δελτίων.

#### “Πίνακας 4.1.6

Ημ. Αφίξης	Όνομα	Είδος δωματίου	Τιμή	Ημ. Αναχώρησης
------------	-------	----------------	------	----------------

Πώς έγινε η κράτηση	Από ποιον	Πότε
Πρακτορείο (αν υπάρχει)		
Οδηγίες για το λογαριασμό	Ημ. επιβεβαίωσης	

**Εικόνα 4.1.1** «Σχάρα» κρατήσεων Whitney



„ ( Υποδοχή, Διαδικασίες Διαχείριση Δεξιότητες Σελ. 53)

Το σύστημα Whitney προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα:

- Οι κρατήσεις μπορούν να ενημερώνονται εύκολα ανάλογα με το χρόνο άφιξης των πελατών και να είναι σε αλφαβητική σειρά
- Οι θήκες και οι σχάρες μπορούν να χρησιμοποιηθούν ξανά και ξανά, με αποτέλεσμα τα έξοδα να αφορούν μόνο την αγορά δελτίων.
- Οι σχάρες μπορούν να τοποθετηθούν καθέτως, βοηθώντας την εξοικονόμηση χώρου (κάτι που είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για τα τμήματα κρατήσεων των ξενοδοχείων).

#### *ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ*

Το σημαντικότερο στάδιο είναι αν το ξενοδοχείο έχει διαθέσιμα δωμάτια. Αυτό σημαίνει ότι θα πρέπει να χρησιμοποιούνται αρχεία για τη διαθεσιμότητα των δωματίων ή διαγράμματα κρατήσεων.

Τρία είναι τα συστήματα που χρησιμοποιούνται στα ξενοδοχεία:

1. Το βιβλίο των δωματίων
2. Το συμβατικό διάγραμμα
3. Το διάγραμμα πυκνότητας
4. Διάγραμμα «stop/go»



### 1) Το βιβλίο δωματίων

Μοιάζει με το ημερολόγιο κρατήσεων, με τη διαφορά ότι γράφουμε το όνομα του πελάτη σε όλες τις ημερομηνίες που θα διανυκτερεύσει στο ξενοδοχείο. Συχνά, στην αριστερή πλευρά κάθε σελίδας εμφανίζεται ο κατάλογος των δωματίων, με το είδος κάθε δωματίου, ώστε να μην κάνουμε το λάθος και βάλουμε ένα ζευγάρι σε ένα μονόκλινο δωμάτιο ή υποχρεώσουμε τους πελάτες μας να αλλάζουν δωμάτια κατά τη διάρκεια της παραμονής τους. Ο πίνακας 4.1.7 παρουσιάζει ένα τυπικό παράδειγμα βιβλίων δωματίων.

Τα βιβλία δωματίων είναι κατάλληλα για μικρά ξενοδοχεία, ιδίως εκείνα που φιλοξενούν πολλούς πελάτες της μίας νύχτας. Το σύστημα αυτό είναι απόλυτα ικανοποιητικό για μικρά πανδοχεία σε περιοχές που επισκέπτονται πολλοί εκδρομείς.

“Πίνακας 4.1.7

Ημερομηνία: 3 Μαρτίου 200-			Ημερομηνία: 4 Μαρτίου 200-		
Δωμάτιο	Όνομα	Σημειώσεις	Δωμάτιο	Όνομα	Σημειώσεις
101 M	Πέτρου		101 M	Πέτρου	
102 Δ	Νίκου		102 Δ		
103 Δ			103 Δ	Νίκου	
104 M			104 M		
105 Δ	Σπύρου		105 Δ	Σπύρου	
106 Δ			106 Δ		

„ (Υποδοχή, Διαδικασίες Διαχείριση Δεξιότητες Σελ. 56)

### 2) Το συμβατικό διάγραμμα

Πρόκειται για εξελιγμένο βιβλίο δωματίων. Σχεδιάστηκε έτσι ώστε να μπορεί να διαβαστεί πιο εύκολα και να είναι πιο εύχρηστο (πίνακας 4.1.8).

Στο διάγραμμα αυτό καταγράφονται τα ονόματα των πελατών, ενώ η ημερομηνία άφιξης και αναχώρησής τους σημειώνεται με < και > αντίστοιχα. Συνήθως, η στήλη με τις ημερομηνίες αφορά τις ημερομηνίες που θα διανυκτερεύσει ο πελάτης. Με άλλα λόγια, εάν ένας πελάτης έρθει την 1<sup>η</sup> του μηνός και αναχωρήσει το πρωί της 2ας του μηνός, τότε η παραμονή του θα καταγραφεί μόνο κάτω από τη στήλη που αφορά την 1<sup>η</sup> του μηνός. Επίσης, η αιχμή του τόξου συνήθως αγγίζει την κάθετη γραμμή. Αρκετοί όμως εργαζόμενοι προτιμούν να σημειώνουν την αιχμή του τόξου στο μέσον του αντίστοιχου κελιού, όταν ο πελάτης αναχωρεί το πρωί. Η λύση αυτή μπορεί να είναι τεχνικά ορθή, αλλά μπορεί να οδηγήσει σε παρανοήσεις.

“Πίνακας 4.1.8

Μήνας: Μάρτιος 200-										
Δωμάτ.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
101 (M)	← Σπύρου →					← Πέτρου →				

### 3) Το διάγραμμα πυκνότητας

Πρόκειται για εξελιγμένο συμβατικό διάγραμμα και σχεδιάστηκε για να καλύψει τις αδυναμίες του. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο σε ξενοδοχεία με τυποποιημένα δωμάτια, κι αυτό γιατί η βασική αρχή του είναι ότι όλα τα δωμάτια ενός συγκεκριμένου είδους «ομαδοποιούνται». Ο υπάλληλος του τμήματος κρατήσεων δεν κάνει κράτηση για ένα συγκεκριμένο δωμάτιο, κρατά ένα δωμάτιο του τύπου που ζήτησε ο πελάτης. Η κατανομή των δωματίων γίνεται κατά την άφιξη των πελατών. Αυτό σημαίνει ότι ο πελάτης δεν ξέρει τι δωμάτιο θα πάρει, αλλά αυτό δεν είναι σημαντικό αφού όλα τα δωμάτια του είδους είναι πανομοιότυπα.

Σε ένα διάγραμμα πυκνότητας, οι κάθετες στήλες δηλώνουν τις ημερομηνίες, όπως και στο συμβατικό διάγραμμα, αν και οι στήλες είναι πολύ πιο στενές καθώς ο υπάλληλος δεν χρειάζεται πολύ χώρο αφού, αντί να γράψει το όνομα του πελάτη, βάζει μόνο μια κάθετο ( / ). Όμως, οι οριζόντιες γραμμές δεν αφορούν αριθμούς δωματίων όπως στο συμβατικό διάγραμμα. Αφορούν το συνολικό αριθμό των δωματίων του συγκεκριμένου τύπου.

Το διάγραμμα πυκνότητας συμπληρώνεται ως εξής: Για κάθε νέα εγγραφή, ο υπάλληλος συμπληρώνει μια κάθετο ( / ) στην αντίστοιχη στήλη. Οι κάθετοι μπαίνουν στο πρώτο ελεύθερο τετράγωνο για τη συγκεκριμένη ημερομηνία. Αυτό σημαίνει ότι η κράτηση ενός δωματίου για δύο ή τρεις ημέρες δεν εμφανίζεται απαραίτητα στην ίδια οριζόντια γραμμή. Στην πραγματικότητα αυτό θα ήταν δύσκολο καθώς το διάγραμμα έχει αρκετές προηγούμενες εγγραφές.

Στο συμβατικό διάγραμμα (πίνακας 4.1.9) θα μπορούσε εύκολα κάποιος πελάτης να αλλάξει δωμάτιο κατά την παραμονή του γιατί κάθε οριζόντια γραμμή αντιπροσωπεύει ένα δωμάτιο. Στο διάγραμμα πυκνότητας όμως η οριζόντια γραμμή αντιπροσωπεύει απλώς το είδος του δωματίου. Θα πρέπει να υπάρχει ένα δωμάτιο ελεύθερο για κάθε επόμενη κράτηση, διαφορετικά δεν θα είστε ικανοί να εισάγεται την κράτηση στο διάγραμμα (ακόμη και όταν χρησιμοποιείτε τις γραμμές που σημειώνονται με πλην ( - ) και αφορούν τις διπλοκρατήσεις, υποθέτετε ότι κάποιος απ' όσους έκαναν τις προηγούμενες κρατήσεις δεν θα εμφανιστεί.

#### “Πίνακας 4.1.9

Μήνας: .....																															
Μονόκλινα	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
20	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
19	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
18	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
17	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
16	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
15	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
14	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
13	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
12	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	

„ (Υποδοχή, Διαδικασίες Διαχείριση Δεξιότητες Σελ. 60)

#### 4) Διάγραμμα «stop/go»

Όσο βολικό και αν είναι, κάθε ξενοδοχείο δεν μπορεί να έχει περισσότερα από ένα διαγράμματα πυκνότητας. Αυτό όμως προξενεί δυσχέρειες στα μεγάλα ξενοδοχεία όπου μπορεί να υπάρχουν πέντε ή και έξι υπάλληλοι που κάνουν ταυτόχρονα κρατήσεις.

Η απάντηση είναι το διάγραμμα «stop/go». Δεν αντικαθιστά το κανονικό διάγραμμα, απλώς δείχνει αμέσως στον υπάλληλο τη μελλοντική κατάσταση και τον προειδοποιεί για το εάν είναι σκόπιμο να κάνει την κράτηση ή όχι. Ένα παράδειγμα παρατίθεται στον πίνακα 4.1.10.

#### “Πίνακας 4.1.10

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Ιανουάριος																																
Φεβρουάριος																																
Μάρτιος																																
Απρίλιος																																
Μάιος																																
Ιούνιος																																
Ιούλιος										/	/	X	Π/Α	Ξ							A											
Αύγουστος				Π/Α		/	X	Ξ				Π/Α	Π/Α																			
Σεπτέμβριος																																
Οκτώβριος																																
Νοέμβριος																																
Δεκέμβριος																														A	A	A

/ Δεν υπάρχουν άλλα μονόκλινα    Π/Α Προχωρήστε αργά    A Επικοινωνήστε με το διευθυντή του τμήματος υποδοχής  
 X Δεν υπάρχουν άλλα δίκλινα    Ξ Δεν υπάρχουν κενά δωμάτια

„ (Υποδοχή, Διαδικασίες Διαχείριση Δεξιότητες Σελ. 62)

Οι κωδικοί γράφονται με μολύβι και φανερώνουν εάν υπάρχουν διαθέσιμα δωμάτια. Εάν δεν υπάρχει καμία σημείωση για μια συγκεκριμένη ημερομηνία, οι υπάλληλοι μπορούν άφοβα να κάνουν κρατήσεις. Το «Π/Α» (προχωρήστε αργά) μπορεί να σημαίνει ότι υπάρχουν λίγα ελεύθερα δωμάτια, οπότε ο υπάλληλος θα πρέπει να ελέγξει εάν μπορεί να δεχτεί ένα γκρουπ.

**ΑΦΙΞΗ**

Από τη στιγμή που ο πελάτης κάνει την κράτηση μέχρι την άφιξή του στο ξενοδοχείο μεσολαβεί ένα χρονικό διάστημα κατά το οποίο το ξενοδοχείο μπορεί να εξυπηρετήσει εκατοντάδες άλλους πελάτες. Σε κάθε περίπτωση όμως, πρέπει να είναι έτοιμο να υποδεχτεί το συγκεκριμένο πελάτη. Το δωμάτιο πρέπει να είναι έτοιμο και θα πρέπει να έχουν ολοκληρωθεί όλες οι διατυπώσεις πριν από την άφιξή του.

Επίσης, το ξενοδοχείο θα πρέπει να φροντίζει γι' αυτόν καθ' όλη τη διάρκεια της παραμονής το. Ο πελάτης μπορεί να ζητήσει διάφορες υπηρεσίες και το ξενοδοχείο θα πρέπει να διασφαλίσει ότι οι υπηρεσίες αυτές καταγράφονται σωστά και (εάν χρειάζεται) χρεώνονται σωστά.

Όλα αυτά σημαίνουν ότι θα πρέπει να τηρείται αρχείο. Η διαδικασία παρουσιάζεται συνοπτικά στον πίνακα 4.1.11.

“Πίνακας 4.1.11

Τι κάνει ο πελάτης	Τι κάνει ο υπάλληλος του τμήματος υποδοχής
Άφιξη	Ελέγχει τις λεπτομέρειες της κράτησης
Εγγραφή στο βιβλίο πελατών	Ελέγχει την εγγραφή
Πηγαίνει στο δωμάτιο	Δίνει αριθμό δωματίου και κλειδί Καθοδηγεί τον πελάτη ή κανονίζει να συνοδευτεί
Χρησιμοποιεί τις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου	Ανοίγει λογαριασμό Καταγράφει τις επιμέρους χρεώσεις Δίνει αλληλογραφία μηνύματα κ.λ.π.
Τακτοποιεί το λογαριασμό του	Ελέγχει και δίνει λογαριασμό
Αναχωρεί	Ειδοποιεί τα άλλα τμήματα Ενημερώνει το αρχείο

», (Υποδοχή, Διαδικασίες Διαχείριση Δεξιότητες Σελ. 62)

### *ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΑΦΙΞΕΩΝ*

Στην πραγματικότητα η διαδικασία του check in ξεκινά πριν από την άφιξη του πελάτη, κι αυτό γιατί το τμήμα της υποδοχής συνήθως προετοιμάζει από πριν τον κατάλογο αφίξεων. Πρόκειται για έναν κατάλογο όπου καταγράφονται όλες οι αφίξεις που αναμένονται τη συγκεκριμένη ημέρα. Αντίγραφα του καταλόγου διανέμονται στην υπηρεσία καθαριότητας, στους τηλεφωνητές, στον προϊστάμενο των αχθοφόρων, στον διευθυντή τροφίμων και ποτών και πιθανός στο γενικό διευθυντή (ιδίως αν αναμένονται σημαντικά πρόσωπα).

Ο κατάλογος των αφίξεων συνήθως καταρτίζεται από την προηγούμενη, αν και οι αφίξεις ομάδων καταγράφονται και τα σχετικά έντυπα διανέμονται, μέχρι και μια βδομάδα νωρίτερα. Όμως ο κατάλογος αυτός δεν μπορεί να είναι απόλυτα σωστός διότι:

- Κάποιοι από τους αναμενόμενους πελάτες μπορεί να μην έρθουν τελικά
- Μπορεί να γίνουν κρατήσεις της τελευταίας στιγμής

Ο κατάλογος των αφίξεων συνήθως προετοιμάζεται βάση του ημερολογίου κρατήσεων. Οι εγγραφές ταξινομούνται με αλφαβητική σειρά και σημειώνονται

τυχόν παρατηρήσεις. Ο πίνακας 4.1.12 παρουσιάζει ένα τυπικό παράδειγμα καταλόγου αφίξεων.

“Πίνακας 4.1.12

Ημερομηνία: 31 Μαρτίου 200-							
Όνομα	Αρ. επισκεπτών		Δωμάτιο		Αρ. διανυκτερεύσεων	Ώρα άφιξης	Παρατηρήσεις
	Ενήλικες	Παιδιά	Είδος	Αριθμός			
Νίκου	2	—	Δ	204	2	6·00	
Χρήστου	2	1	Δ	306	3	6·30	Παιδικό κρεβάτι
Σπύρου	1	—	M	110	1	7·00	Κανονικό

„ (Υποδοχή, Διαδικασίες Διαχείριση Δεξιότητες Σελ. 71)

### ΒΙΒΛΙΟ ΕΓΓΡΑΦΗΣ

Υπάρχουν δύο βασικά είδη βιβλίων. Το πρώτο είναι το κλασικό βιβλίο εγγραφών (πίνακας 4.1.13) τα πλεονεκτήματα του οποίου είναι τα εξής:

- Είναι ενιαίο, σχετικά φτηνό και δύσκολο να χαθεί
- Είναι δύσκολο να επιφέρει κανείς αλλαγές χωρίς να το καταλάβει κάποιος
- Καταγράφει τις αφίξεις με χρονολογική σειρά

Έχει όμως και μερικά μειονεκτήματα

- Η διαδικασία συμπλήρωσής του είναι αργή, ιδιαίτερα εάν έχετε πολλούς πελάτες
- Δεν παρέχει το στοιχείο της εμπιστευτικότητας (οι πελάτες μπορούν να δουν ποιοι άλλοι έχουν καταλύσει στο ξενοδοχείο).

“Πίνακας 4.1.13

Ημερ.	Επίθετο	Όνομα	Διεύθυνση	Υπηκοότητα	Αριθ. δωμ.	Αριθ. κυκλ. αυτ.	Αριθ. διαβατηρίου	Τόπος έκδοσης	Επόμενος προορισμός

„ (Υποδοχή, Διαδικασίες Διαχείριση Δεξιότητες Σελ. 74)

Τα μεγάλα ξενοδοχεία όπου η έλλειψη ευελιξίας αποτελεί μεγάλο μειονέκτημα, προτιμούν να χρησιμοποιούν κάρτες ή δελτία. Οι κάρτες αυτές διαφέρουν από το ένα ξενοδοχείο στο άλλο, αλλά συνήθως περιλαμβάνουν τα στοιχεία στον πίνακα 4.1.14.

“Πίνακας 4.1.14

**Κάρτα εγγραφής**

Επίθετο: ..... Ημερομηνία άφιξης: .....

Όνομα: .....

Υπηκοότητα: .....

Διεύθυνση κατοικίας: .....

.....

Αριθμός δωματίου: ..... Αριθ. κυκλοφορίας αυτοκινήτου: .....

**Για αλλοδαπούς πελάτες:**

Αριθμός διαβατηρίου: ..... Τόπος έκδοσης: .....

Επόμενος προορισμός: .....

**Για όλους τους πελάτες:**

Υπογραφή: .....

„ (Υποδοχή, Διαδικασίες Διαχείριση Δεξιότητες Σελ. 74)

Τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που προσφέρουν οι κάρτες εγγραφής αντικατοπτρίζουν τα αντίστοιχα του βιβλίου. Κοστίζουν περισσότερο και είναι πιο εύκολο να χαθούν. Θεωρητικά, θα μπορούσε κανείς να αφαιρέσει μια κάρτα και να την αντικαταστήσει με άλλη (αν και αυτό δεν είναι εύκολο όταν χρησιμοποιούνται αριθμημένες κάρτες). Είναι όμως πιο εύχρηστες, μπορούν να δοθούν σε ομάδες πελατών, ακόμη και από πριν, ενώ μπορούν να υπάρχουν δίγλωσσες κάρτες για τους ξένους πελάτες (για παράδειγμα ιαπωνικά – αγγλικά). Επιπλέον, δεν μπορούν να τις διαβάσουν άλλοι πελάτες.

### ΦΥΛΛΟ ΚΛΙΝΩΝ

Αρκετά ξενοδοχεία χρησιμοποιούν τα «φύλλα κλινών». Πρόκειται για τυπωμένες σελίδες όπου αναγράφονται τα δωμάτια και το εάν είναι κατειλημμένα ή όχι. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα φύλλου κλινών είναι ο πίνακας 4.1.15

“Πίνακας 4.1.15

Ημέρα: .....		Ημερομηνία: .....											
		Αναχωρήσεις				Παραμονές				Αφίξεις			
Δωμ.	Όνομα	Άτομα που διανυκτ.	Τιμή	Ημ. αναχώρησης	Όνομα	Άτομα που διανυκτ.	Τιμή	Ημ. αναχώρησης	Όνομα	Άτομα που διανυκτ.	Τιμή	Ημ. αναχώρησης	
101 M													
102 Δ													
103 Δ													

„ (Υποδοχή, Διαδικασίες Διαχείριση Δεξιότητες Σελ. 74)

Οι παραμονές και οι αφίξεις της προηγούμενης ημέρας μεταφέρθηκαν στις σωστές στήλες τις επόμενης ημέρας, βάση της εγγραφής «ημερομηνία αναχώρησης». Οι αναμενόμενες αφίξεις συμπληρώνονται από το αρχείο των κρατήσεων, οπότε τα

υπόλοιπα δωμάτια είναι διαθέσιμα. Επίσης συμπληρώνονται και οι τυχαίες αφίξεις, ώστε το φύλλο να περιέχει πάντα ακριβείς πληροφορίες. Στα δωμάτια που για οποιοδήποτε λόγο δεν διατίθενται προς ενοικίαση δίνεται ανάλογη ένδειξη. Η μέθοδος αυτή επιτρέπει στο ξενοδοχείο να τηρεί αρχείο τόσο της πληρότητας όσο και των εσόδων που είχε από τα δωμάτια, αλλά απαιτεί πολύ εργασία.

#### ΣΧΑΡΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

Τα περισσότερα μεσαίου μεγέθους ξενοδοχεία χρησιμοποιούν τη «σχάρα δωματίων» ή τον «πίνακα της ρεσεψιόν». πρόκειται ουσιαστικά για ένα πίνακα όπου παρουσιάζει την ισχύουσα κατάσταση κάθε δωματίου. Η σχέση του πίνακα με το διάγραμμα κρατήσεων είναι ότι, το διάγραμμα αφορά τις μελλοντικές κρατήσεις, ενώ δεν δείχνει τις περιπτώσεις των πελατών που τελικά δεν ήρθαν στο ξενοδοχείο, ούτε τους «τυχαίους» πελάτες. Από την άλλη, ο πίνακας της ρεσεψιόν δείχνει τι συμβαίνει τώρα και αποτελεί τη βάση για την κατάρτιση εκθέσεων για την πληρότητα και τα έσοδα από τα δωμάτια. Συνεπώς, θα πρέπει να είναι πλήρως ενημερωμένος και σωστός.

Οι πίνακες αυτοί διαφέρουν από το ένα ξενοδοχείο στο άλλο, αλλά οι βασικές αρχές τους είναι ίδιες. Υπάρχει μια μικρή σχισμή για κάθε δωμάτιο, στην οποία τοποθετείται μια κάρτα ή δελτίο που δείχνει την ισχύουσα κατάσταση. Κάθε σχισμή αντιστοιχεί σε διαφορετικό αριθμό δωματίου και μπορεί να περιέχει και άλλες πληροφορίες (π.χ. χρέωση ή περίληψη των διευκολύνσεων που παρέχει το δωμάτιο). Ο πίνακας 4.1.16 παρουσιάζει μια κάρτα πελάτη.

#### “Πίνακας 4.1.16

Όνομα	
Ημερομηνία Αφίξης	Ημερομηνία Αναχώρησης
Αριθμός Πελατών	Όροι

„ (Υποδοχή, Διαδικασίες Διαχείριση Δεξιότητες Σελ. 80)

Άλλες κάρτες σε διαφορετικά χρώματα, μπορεί να δηλώνουν ότι το δωμάτιο:

- Χρησιμοποιείται από το προσωπικό
- Καθαρίζεται
- Είναι εκτός λειτουργίας

Από τη στιγμή που ο πίνακας είναι απόλυτα ενημερωμένος, το προσωπικό του τμήματος υποδοχής μπορεί με μια ματιά να δει τι ακριβώς συμβαίνει.

Μια παραλλαγή αυτού του συστήματος παρουσιάστηκε από το Whitney Corporation. Ουσιαστικά χρησιμοποιεί μια «σκάλα» μεταλλικών σχισμών, ακριβώς στο μέγεθος του τυποποιημένου δελτίου Whitney. Κάθε σχισμή αντιστοιχεί σε συγκεκριμένο δωμάτιο. Ορισμένα μοντέλα διαθέτουν θήκες που «βάφουν» το δελτίο με διάφορα χρώματα ( π.χ. το κίτρινο δηλώνει «αλλαγή», το κόκκινο ότι το δωμάτιο είναι «κρατημένο» ή «κατειλημμένο», ενώ η έλλειψη χρώματος δηλώνει ότι το δωμάτιο είναι «ελεύθερο»).

## ΑΛΛΑΓΗ ΔΩΜΑΤΙΟΥ & ΤΙΜΗΣ

Μπορεί ένας πελάτης να ζητήσει να αλλάξει δωμάτιο. Το ξενοδοχείο θα πρέπει να κάνει ότι μπορεί προκειμένου να ικανοποιήσει αυτό το αίτημα καθώς οι επιθυμίες του πελάτη έχουν πάντα προτεραιότητα. Όμως τέτοιου είδους αλλαγές είναι δυνατό να προκαλέσουν προβλήματα, γι' αυτό θα πρέπει να καταγραφούν όσο το δυνατόν πιο προσεκτικά.

Το ίδιο ισχύει και για τυχόν αλλαγές και στην τιμή του δωματίου (μπορεί για παράδειγμα, να γίνει έκπτωση διότι κάτι στο δωμάτιο δεν λειτουργεί σωστά).

Σε αυτές τις περιπτώσεις, τα περισσότερα ξενοδοχεία ετοιμάζουν το «δελτίο αλλαγής δωματίου και τιμής», πίνακας 4.1.17.

Αντίγραφο αυτού του δελτίου θα πρέπει να αποσταλούν σε όλα τα τμήματα που είχαν αρχικά πληροφορηθεί για την άφιξη και τον αριθμό δωματίου του πελάτη (π.χ. λογιστήριο), ενώ ένα αντίγραφο του δελτίου φυλάσσεται στο φάκελο του πελάτη.

### “Πίνακας 4.1.17

Αλλαγή Δωματίου και Τιμής	
	Αριθμ. ....
Όνομα .....	Ημερομηνία .....
Από δωμάτιο .....	Σε δωμάτιο .....
Τιμή δωματίου .....	Νέα τιμή δωματίου .....
Λόγος .....	
Ρεσεψιονίστ .....	

„ (Υποδοχή, Διαδικασίες Διαχείριση Δεξιότητες Σελ. 86)

### ΦΥΛΛΟ ΑΦΥΠΝΙΣΗΣ

Αν και πρόκειται για μια από τις σημαντικότερες ασχολίες του τμήματος υποδοχής, τείνει πλέον να ξεχαστεί (σ' αυτό οφείλονται τα ξυπνητήρια και τα αυτοματοποιημένα συστήματα αφύπνισης των ξενοδοχείων). Σε κάθε περίπτωση, είναι πολύ πιθανό οι πιο ηλικιωμένοι και πιο νευρικοί πελάτες να ζητήσουν πρωινό ξύπνημα. Στον πίνακα 4.1.18 παρουσιάζεται ένα «αναλυτικό φύλλο αφύπνισης».

### “Πίνακας 4.1.18



Φύλλο αφύπνισης				Ημερομηνία: 31 Μαρτίου 200-				
6.00	6.15	6.30	6.45	7.00	7.15	7.30	7.45	8.00
	604		310	516 (καφέ και εφημερί- δα)				

„ (Υποδοχή, Διαδικασίες Διαχείριση Δεξιότητες Σελ. 93)

Τα χρονικά διαστήματα μπορεί να είναι πεντάλεπτα ή δεκάλεπτα. Όπως δείχνει και το παράδειγμα, σημειώνεται το όνομα και ο αριθμός δωματίου στη σωστή στήλη, καθώς και τυχόν παρατηρήσεις. Το πρωί, ο ρεσεψιονίστ ή ο τηλεφωνητής αρχίζει από αριστερά και σβήνει κάθε κλήση που έχει απαντηθεί. Το ίδιο σύστημα μπορεί να χρησιμοποιηθεί και για τη διανομή των πρωινών εφημερίδων.

## **ΠΑΡΑΜΟΝΗ – ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ**

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

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

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

Επομένως η έκδοση των λογαριασμών των πελατών είναι μια υπόθεση περίπλοκη και ευαίσθητη. Στα μεγάλα ξενοδοχεία, συχνά υπάρχει ένα ξεχωριστό τμήμα που ασχολείται με την τήρηση και την έκδοση των λογαριασμών, ενώ ένας ταμίας είναι υπεύθυνος για τις πληρωμές. Στα μικρότερα ξενοδοχεία, τα καθήκοντα αυτά συνδυάζονται.

Οι βασικοί στόχοι είναι:

- Να τηρείτε ακριβές και ενημερωμένο αρχείο για τους λογαριασμούς κάθε πελάτη.
- Να διασφαλίζεται η έγκυρη εξόφληση ολόκληρου του ποσού.
- Να δίνονται στη διεύθυνση ακριβείς και ενημερωμένες χρηματοοικονομικές εκθέσεις.

### ΤΟ ΣΥΝΟΠΤΙΚΟ ΚΑΘΟΛΙΚΟ

Είναι η παλαιότερη μέθοδος, η οποία απαιτεί και την περισσότερη εργασία. Εμφανίζεται συχνά σε μικρά ξενοδοχεία. Το καθολικό σε μορφή πίνακα καταγράφει όλες τις χρεώσεις του πελάτη για κάθε 24ωρο, με ανάλυση κατά κατηγορία ( πίνακας 4.1.19 ).

Το καθολικό:

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

“Πίνακας 4.1.19

200	ΠΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	A	B	Γ	Δ	Ε	Ζ	Η	Θ	Ι	Κ	Λ	Μ	Ν	Ξ
		ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ													
ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΣΕ ΜΕΤΑΦΟΡΑ															

„ (Υποδοχή, Διαδικασίες Διαχείριση Δεξιότητες Σελ. 102)

Φυσικά, η γραμμή του καθολικού που αντιστοιχεί σε ένα συγκεκριμένο πελάτη θα πρέπει να περιλαμβάνει ακριβώς τα ίδια στοιχεία με αυτά που εμπεριέχονται στο λογαριασμό του πελάτη. Στα πολύ παλιά συστήματα, τα δύο αυτά έγγραφα ήταν

ξεχωριστά διότι ήταν πιο εύκολο να προστεθούν και τα δύο καθέτως (πριν τη διάδοση των αριθμομηχανών). Αργότερα εμφανίστηκαν πολλά συστήματα που επέτρεπαν να συμπληρώνονται και τα δύο έγγραφα μαζί, αποφεύγοντας έτσι τις διπλές εγγραφές και τα λάθη που αυτές συνεπάγονταν. Στα συστήματα αυτά, ο λογαριασμός, σε χαρτί που επέτρεπε την αντιγραφή στην επόμενη σελίδα χωρίς καρμπόν, έμπαινε πάνω από το καθολικό και οι εγγραφές γίνονταν μία φορά.

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

“Πίνακας 4.1.20

Καθολικό σε μορφή πίνακα	Λογαριασμός	Σύνολα
Ημερομηνία .....	Ημερομηνία .....	
Αριθ. Δωματίου _____	Αριθ. Δωματίου _____	
Όνομα _____	Όνομα _____	
Άτομα _____	Άτομα _____	
Τιμή _____	Τιμή _____	
-----	-----	
Εκ μεταφοράς _____	Εκ μεταφοράς _____	
Δωμάτιο _____	Δωμάτιο _____	
Πρωινό _____	Πρωινό _____	
Μεσημεριανό _____	Μεσημεριανό _____	
Δείπνο _____	Δείπνο _____	
Ποτά _____	Ποτά _____	
Μπίρες _____	Μπίρες _____	
Κρασί _____	Κρασί _____	
Οινοπνευματώδη ποτά κ.λπ. _____	Οινοπνευματώδη ποτά κ.λπ. _____	
Μεταλλικό νερό _____	Μεταλλικό νερό _____	
Τηλέφωνο _____	Τηλέφωνο _____	
Εφημερίδες _____	Εφημερίδες _____	
Πληρωμές για λογαριασμό του πελάτη _____	Πληρωμές για λογαριασμό του πελάτη _____	
-----	-----	
Σύνολα		
-----		
Πιστωτικό _____	Πιστωτικό _____	
Μετρητοίς _____		
Χρέωση τρίτου _____		
-----		
Εις μεταφοράν _____	Εις μεταφοράν _____	

„ (Υποδοχή, Διαδικασίες Διαχείριση Δεξιότητες Σελ. 105)

Στον πίνακα 4.1.20 παρουσιάζεται ένα κάθετο καθολικό με το λογαριασμό από επάνω. Πολλές ήταν οι μέθοδοι που επινοήθηκαν έτσι ώστε να διασφαλίζεται ότι ο λογαριασμός βρίσκεται πάνω από τη σωστή στήλη. Σε αυτή τη μέθοδο, τα έξοδα κάθε ημέρας καταγράφονταν σε ξεχωριστό λογαριασμό.

#### *ΚΑΡΤΑ ΙΣΤΟΡΙΚΟΥ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ*

Το τελευταίο βήμα κατά την αναχώρηση του πελάτη είναι η δημιουργία ιστορικού αρχείου για τον πελάτη. Μερικά ξενοδοχεία με χειρόγραφη υποδοχή διατηρούν στο αρχείο τους τις κάρτες άφιξης ή τα αντίγραφα των λογαριασμών των πελατών. Οι κάρτες άφιξης ταξινομούνται αλφαβητικά, ενώ οι λογαριασμοί αρχειοθετούνται κατά αύξοντα αριθμό.

Η διεύθυνση υποδοχής μπορεί να κατανοήσει καλύτερα τους πελάτες και τις τάσεις τους, όταν δημιουργεί και διατηρεί ιστορικό αρχείο. Το αρχείο περιλαμβάνει προσωπικά και οικονομικά στοιχεία, σχετικά με την παραμονή του πελάτη και είναι εμπιστευτικό. Ο πίνακας 4.1.21 δείχνει ένα δείγμα κάρτας ιστορικού του πελάτη.

#### **“Πίνακας 4.1.21**

Όνομα : Αργυρόπουλος Γεώργιος			Εθνικότητα : Ελληνική			
Διεύθυνση : Σελευκιδών 3, Αθήνα						
Επάγγελμα : Επιχειρηματίας		Εταιρία : Ups		Θέση : Ιδιοκτήτης		
Αριθμός Δωματίου	Ημ/νια Άφιξης	Ημ/νια Αναχώρησης	Τιμή Δωματίου	Σύνολο Λογ/μου	Πληρωμή Από	Παρατηρήσεις
308	23/12/200-	28/04/200-	100	500	VISA	Γωνιακό Δωμάτιο με Sea View

„ (Υπηρεσία Υποδοχής Σελ. 235)

## 4.2. ΗΜΙΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ – ΜΗΧΑΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

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

Οι πελάτες που κάνουν κρατήσεις μπορεί να καλέσουν κάποιο δίκτυο ή να επικοινωνήσουν απευθείας με το ξενοδοχείο. Όταν οι κρατήσεις αυξηθούν τόσο, ώστε να μην μπορεί η ρεσεψιόν να τις χειριστεί αποτελεσματικά, πολλά ξενοδοχεία δημιουργούν ξεχωριστό τμήμα κρατήσεων. Οι δραστηριότητες πριν την άφιξη συμπεριλαμβάνουν προετοιμασία των καρτών άφιξης και άνοιγμα των λογαριασμών πελατών, όπως και στο χειρόγραφο σύστημα η ανεύρεση των δωματίων γίνεται από το πλάνο υποδοχής ή το Room Rack.

Κατά την άφιξη στο ξενοδοχείο οι πελάτες που έχουν κάνει κράτηση απλώς επιβεβαιώνουν τις πληροφορίες που υπάρχουν στην κάρτα άφιξης και υπογράφουν. Οι περαστικοί πελάτες συμπληρώνουν την κάρτα άφιξης, αντίγραφα τις οποίας διανέμονται στα τμήματα και στο Room Rack.

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

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

Κατά την άφιξη μεμονωμένων πελατών η γκρουπ (αν δεν έχει γίνει pre-registration) το προσωπικό της υποδοχής ζητάει από τους πελάτες του να συμπληρώσουν την κάρτα άφιξης (πίνακας 4.2.1). Η κάρτα περιλαμβάνει προσωπικές πληροφορίες του πελάτη, όπως διεύθυνση, εταιρία, τηλέφωνο και άλλα σχετικά στοιχεία. Επίσης ζητάει τρόπο πληρωμής και έχει χώρο για την υπογραφή του πελάτη.

Πολλά ξενοδοχεία παραδίδουν στους πελάτες που αφικνούνται μια τυπωμένη κάρτα ή μικρό βιβλιαράκι (key card) πάνω στο οποίο είναι γραμμένος ο αριθμός του δωματίου, η διάρκεια παραμονής και η συμφωνηθείσα τιμή. Μπορεί επίσης να περιλαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με το ξενοδοχείο ή την τοποθεσία. Απαραίτητα είναι το όνομα, η διεύθυνση και ο αριθμός του ξενοδοχείου, έτσι ώστε να μπορούν οι πελάτες να το ξαναβρούν ή να επικοινωνήσουν μ' αυτό αν χρειαστεί.

“Πίνακας 4.2.1

FOKAS DIMITRIOS,					
				206	
				41.000	
				5 / 01 / 0-	
				6 / 01 / 0-	
VIP					
1048	5 / 01 / 0-	6 / 01 / 0-		GTD	1
41.000	2		206	DOUBLE ROOM	
FOKAS DIMITRIOS					
NIREOS 15					
ATHENS					
PAVLOU NIKOLAOS,					
				30.500	
				5 / 01 / 0-	
				8 / 04 / 0-	
SEA VIEW					
1049	5 / 01 / 0-	8 / 04 / 0-		NON	1
30.500	1			SINGLE ROOM	
PAVLOU NIKOLAOS					
IRINIS 42					
PATRA					

„ (Υπηρεσία Υποδοχής Σελ. 151)

### ΜΗΧΑΝΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ

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

Η μηχανή αυτή συνήθως περιέχει:

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

Οι μηχανές ενημέρωσης λογαριασμών προσφέρουν τα εξής πλεονεκτήματα:

- Όλες οι εγγραφές καταγράφονται αυτομάτως στην μνήμη της μηχανής και όλες οι προσθέσεις και αφαιρέσεις γίνονται αυτόματα. Αυτό σημαίνει ότι

τα σύνολα του λογαριασμού και του καθολικού συμφωνούν πάντα, αν και πάλι είναι δυνατόν να εγγραφεί λάθος χρέωση.

- Οι λογαριασμοί τυπώνονται (δεν γράφονται στο χέρι). Θεωρητικά, αυτό σημαίνει ότι είναι πιο ευανάγνωστοι. Βέβαια, οι πελάτες που προσπαθούν να καταλάβουν τι σημαίνουν οι δυσνόητες συντμήσεις ενός λογαριασμού που έχει βγει από μηχανή με χιλιοχρησιμοποιημένη μελανοταινία, μπορεί να διαφωνήσουν.
- Τα κουπόνια χρεώσεων ακυρώνονται αυτόματα από τις μηχανές. Έτσι αποφεύγονται οι περιπτώσεις διπλής χρέωσης του ίδιου κουπονιού ή της μη χρέωσης.
- Διευκολύνεται ο έλεγχος. Από τη στιγμή που τα σύνολα του λογαριασμού και του καθολικού συμφωνούν πάντα, απλοποιούνται σημαντικά οι διαδικασίες ελέγχου στο τέλος της βάρδιας.

Από την άλλη πλευρά, ο χειρισμός τους μπορεί να είναι δύσκολος στην εκμάθηση και επιρρεπής σε λάθη. Αν και η ημιαυτοματοποιημένη διαδικασία ενημέρωσης των λογαριασμών είναι πολύ ταχύτερη και αποτελεσματική συγκριτικά με τη χειρόγραφη, εντούτοις παραμένει σχετικά αργή.

Στον πίνακα 4.2.2 παρουσιάζεται ένας λογαριασμός από μηχανή ενημέρωσης λογαριασμού. Στις εικόνες 4.2.1, 4.2.2 και 4.2.3 παρουσιάζονται διάφοροι τύποι μηχανών ενημέρωσης λογαριασμών από τα πρώτα στάδια τους μέχρι σήμερα.

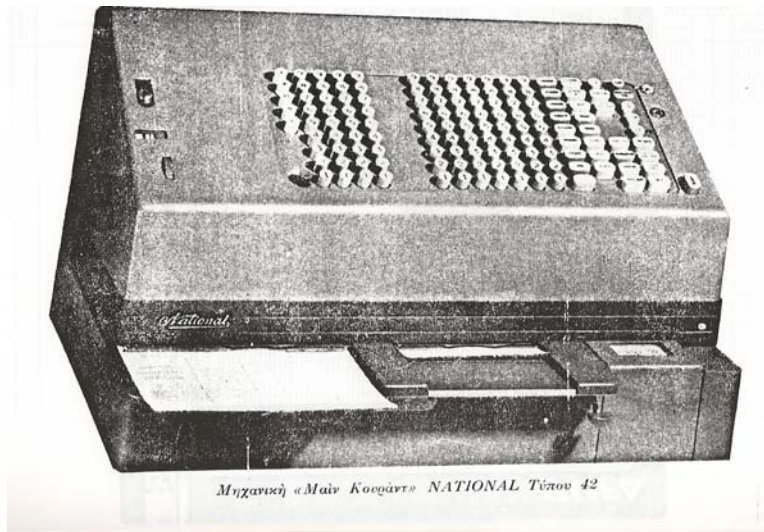
“Πίνακας 4.2.2

Ξενοδοχείο Rack Melcaster					
Αριθ. Δωματίου: 121		Όνομα: Νικολάου		Αριθμός ατόμων: 1	
Ημερομ.: 01.01.200-		Τιμή: 45,00 €			
Κλειδί		Γραμμή	Ημερομηνία	Σχετικά:	Ποσό Διάφ.
Συντ.		1	01 Ιαν. 200-	Χ/υτ.	000,00
Χ/υτ.	Χρεωστικό υπόλοιπο	2	01 Ιαν. 200-	Δωμ.	045,00
Π/υτ.	Πιστωτικό υπόλοιπο	3	01 Ιαν. 200-	Δεπ.	012,50
Δωμ.	Τιμή δωματίου	4	01 Ιαν. 200-	Μπαρ	003,25
Πρω.	Πρωινό	5	01 Ιαν. 200-	Πλ.πελ.	001,25
Μεσ.	Μεσημεριανό	6	01 Ιαν. 200-	Συν.	062,00
Δεπ.	Δείπνο	7	02 Ιαν. 200-	Χ/υτ.	062,00
Μπαρ	Μπαρ	8	02 Ιαν. 200-	Πρω.	005,50
Ποτά	Ποτά	9	02 Ιαν. 200-	Εφημ.	000,30
Υ/Δωμ.	Υπηρεσία δωματίου	10	02 Ιαν. 200-	Σύνολο	067,80
Πλυν.	Πλυντήριο	11	02 Ιαν. 200-	Υτηρ.	006,78
Εφημ.	Εφημερίδες	12	02 Ιαν. 200-	Σύνολο	074,58
Πλ.πελ.	Πληρωμές για λογαριασμό του πελάτη	13	02 Ιαν. 200-	Πληρωμή	074,58
Διαφ.	Διάφορα	14	02 Ιαν. 200-	Χ/υτ.	000,00
Προσ.	Προσαρμογή	15			
Υτηρ.	Υτηρεσίες	16			
ΦΠΑ	Χρέωση ΦΠΑ	17			
Πληρ.	Πληρωμή	18			
Σύνολο	Σύνολο	19			
		33			
		34			
		35			
		36			
Μετρητοίς	<input type="checkbox"/>	Χρέωση εις όνομα: .....			
Επιταγή	<input type="checkbox"/>	Διεύθυνση: .....			
Πιστωτική κάρτα	<input type="checkbox"/>	Υπογραφή: .....			
Εταιρία	.....				
Αριθμός	.....				

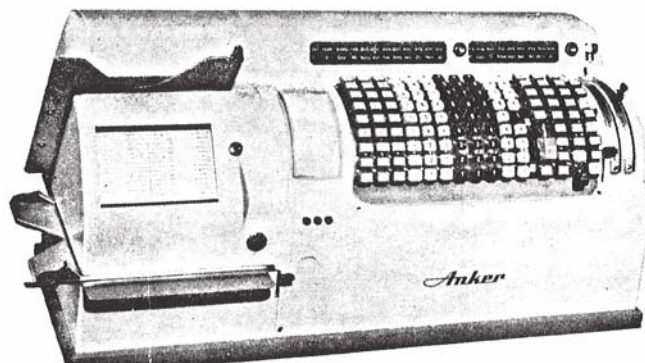
„ (Υποδοχή, Διαδικασίες Διαχείριση Δεξιότητες Σελ. 107)



Εικόνα 4.2.1



Εικόνα 4.2.2



Εικόνα 4.2.3



Η ταμειακή μηχανή της υποδοχής χρησιμοποιείται για καταχώρηση ταμιακών εγγραφών και εξαγωγής ταμιακών υπολοίπων. Οι μηχανές μπορεί να χρησιμοποιούν μηχανικό ή ηλεκτρομηχανικό τρόπο χειρισμού. Σε μια ταμειακή μηχανή μπορούν να ενσωματωθούν πολλές εξειδικευμένες λειτουργίες, για την στενή παρακολούθηση των καταχωρήσεων ξενοδοχείου και πελατών.

Οι ταμιακές μηχανές είναι συνδεδεμένες κυρίως για την παρακολούθηση των εγγραφών πωλήσεων και τη φύλαξη των μετρητών. Πολλές ταμιακές μηχανές επίσης διαθέτουν εκτυπωτές για ενημέρωση χαρτοταινιών, αποδείξεων και ελέγχους απογραφών και τιμών.

Μια οθόνη διπλής όψεως επιτρέπει στον πελάτη και στο χειριστή να παρακολουθούν την πορεία των εγγραφών. Εικόνα 4.2.4

**Εικόνα 4.2.4**



### *ΑΛΛΑΓΗ ΔΩΜΑΤΙΟΥ Η ΤΙΜΗΣ*

Στην περίπτωση αυτή ο υπάλληλος συμπληρώνει το δελτίο αλλαγής ή όρων (πίνακας 4.2.3) το οποίο περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία: το ονοματεπώνυμο του πελάτη την ημερομηνία της αλλαγής, τον αριθμό δωματίου από το οποίο φεύγει και τον αριθμό δωματίου στο οποίο μεταφέρεται ο πελάτης. Επίσης τυχόν αλλαγή της συμφωνίας ή την διαφορετική τιμή του δωματίου και τέλος την υπογραφή του υπαλλήλου. Το έντυπο αυτό αποστέλλεται σε όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου, για να πληροφορηθούν την αλλαγή.

**“Πίνακας 4.2.3**

ROOM	NAME	No	RATE
<b>ROOM AND RATE CHANGE</b>			
CHANGE FROM ROOM		RATE	ARRIVAL
ROOM CLERK	BELLMAN	DATE OF CHANGE	DEPARTURE

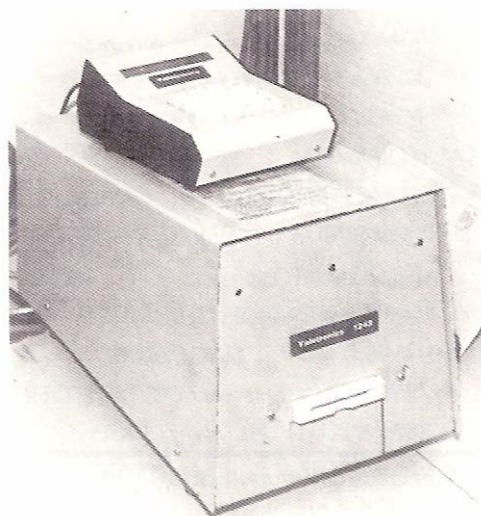
„ (Υπηρεσία Υποδοχής Σελ. 180)

### *ΣΥΣΚΕΥΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΚΛΕΙΔΙΩΝ*

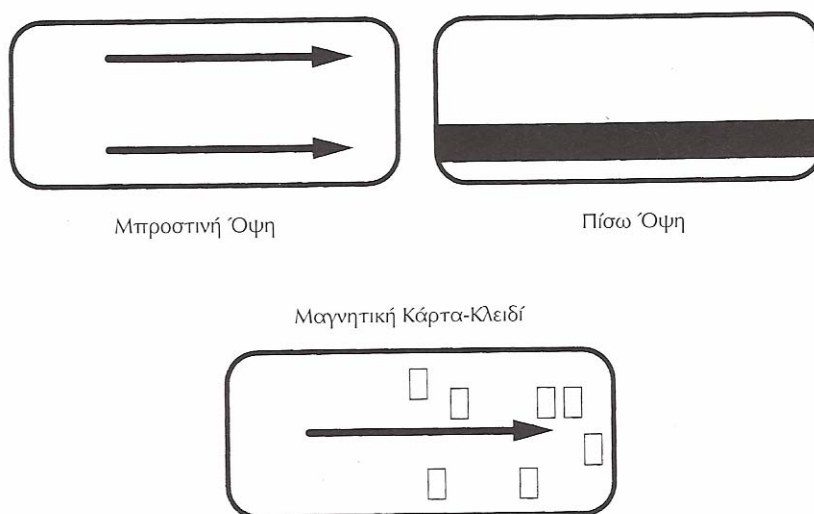
Κατά την διάρκεια της διαδικασίας καταχώρησης δίδεται στον πελάτη το κλειδί του δωματίου του. Αυτή η ενέργεια είναι αρκετά απλή, παρ' όλα αυτά η διαδικασία περιλαμβάνει την ασφάλεια και την διατήρηση των κλειδιών.

Αν και αφού εξυπηρετηθεί τελικά ο πελάτης, το καινούργιο κλειδί για το δωμάτιο του πελάτη ετοιμάζεται μέσα σε μια συσκευή παραγωγής ηλεκτρονικών κλειδιών (εικόνα 4.2.5). Η συσκευή παράγει ένα καινούργιο κλειδί (εικόνα 4.2.6) στο μέγεθος μια πιστωτικής κάρτας, φτιαγμένο από μέταλλο, πλαστικό και πιεσμένο χαρτί., κωδικοποιημένο με ένα ηλεκτρονικό συνδυασμό για κάθε νέο πελάτη. Ο συνδυασμός και η κλειδαριά ελέγχεται μέσω του συστήματος ασφαλείας του ξενοδοχείου.

**Εικόνα 4.2.5**



**Εικόνα 4.2.6**



### **3.3. ΠΛΗΡΩΣ ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΙ**

## ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΕΣ

Στα πλήρως αυτοματοποιημένα ξενοδοχεία, η υποδοχή λειτουργεί με ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Τα πρώτα συστήματα Η/Υ, που προορίζονταν για χρήσης στην τουριστική βιομηχανία και χρησιμοποιήθηκαν στα 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 στο χειρισμό. Αναπτύχθηκαν εφαρμογές σε πακέτα φιλικά στο χρήστη, τα οποία δεν απαιτούσαν την περίπλοκη τεχνική εκπαίδευση που χρειάζονταν τα πρώτα συστήματα. Η ανάπτυξη των προσωπικών υπολογιστών με τις πολλαπλές χρήσεις έδωσαν την ώθηση στους πωλητές των συστημάτων να πλησιάσουν τις μικρότερες επιχειρήσεις. Τη δεκαετία του 1990 οι Η/Υ φαίνεται να γίνονται προσιτοί σε ξενοδοχεία όλων των μεγεθών.

Η ενότητα των κρατήσεων ενός συστήματος Η/Υ μπορεί να συνδέεται άμεσα μ' ένα κεντρικό δίκτυο κρατήσεων και να μπλοκάρει αυτόματα δωμάτια σύμφωνα με ένα προκαθορισμένο τρόπο. Επίσης η ενότητα των κρατήσεων μπορεί αυτόματα να εκτυπώνει επιστολές επιβεβαίωσης και να κάνει προετοιμασία των καρτών άφιξης. Για τους πελάτες με επιβεβαιωμένες κρατήσεις, μπορούν να δημιουργηθούν ηλεκτρονικοί λογαριασμοί και να καταχωρηθούν διάφορες εγγραφές πριν από την άφιξη. Επίσης εκδίδονται καταστάσεις των αναμενόμενων 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. Στη συνέχεια δίνεται στον πελάτη μια κάρτα άφιξης που ετοιμάστηκε από τον Η/Υ για επιβεβαίωση και υπογραφή. Η εγκατάσταση τερματικών, που λαμβάνουν απευθείας από της 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 τη διαμονή, τα room racks 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 καταχωρίσεις και εγγραφές των τμημάτων συγχρόνως με τους λογαριασμούς των πελατών επιτρέπουν στο νυχτερινό υπάλληλο να ασχολείται για περισσότερο χρόνο με τον έλεγχο, παρά με την ενημέρωση των λογαριασμών των πελατών.

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

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

- Κρατήσεις
- Διεύθυνση δωματίου (Reception)
- Τήρηση λογαριασμού πελατών (Main Courante)
- Γενική διεύθυνση (Manager Information System)
- Ιστορικό αρχείο πελατών
- Συντήρηση

### **ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ**

Η ενότητα των κρατήσεων παρέχει σε ένα ξενοδοχείο τη δυνατότητα να επεξεργάζεται με μεγάλη ταχύτητα τις ζητήσεις δωματίων, να καταχωρεί και να παρακολουθεί τα συμβόλαια allotment και τα συνεργαζόμενα με την επιχείρηση πρακτορεία (εταιρείες και τράπεζες), και να εκτυπώνει σωστές και σύγχρονες αναφορές για τις ακυρωμένες κρατήσεις, γι' αυτές που δεν εμφανίστηκαν (no-show) και γι' αυτές που λήγει το release date (προθεσμία αποστολής προκαταβολής).

Πολλές αλυσίδες ξενοδοχείων αλλά και μεμονωμένες επιχειρήσεις συμμετέχουν σε κεντρικά συστήματα κρατήσεων. Αυτά αποθηκεύουν τα δεδομένα κρατήσεων, μπλοκάρουν τα κρατημένα δωμάτια, ελέγχουν τις κρατήσεις κατά τύπο δωματίου και παρακολουθούν τον αριθμό κρατήσεων που λήφθηκαν. Οι κρατήσεις που καταχωρήθηκαν στο κεντρικό σύστημα μπορούν να υποβληθούν σε επεξεργασία, να επιβεβαιωθούν και να μεταβιβασθούν στο ξενοδοχείο προορισμού με εξαιρετικά μεγάλη ταχύτητα.

Ένα καλά οργανωμένο σύστημα κρατήσεων επιτρέπει στα ξενοδοχεία μια σταθερή ροή πελατών στις μονάδες τους. Οι αλυσίδες ξενοδοχείων παρέχουν στα μέλη τους τη δυνατότητα να διαθέτουν το 30% και άνω των διαθέσιμων δωματίων σε ημερήσια βάση. Η εύκολη πρόσβαση στην τράπεζα δεδομένων ενός ξενοδοχείου βοηθάει στην εκπλήρωση των αναγκών των πελατών, αλλά επίσης στην επίτευξη της ημερήσιας πληρότητας στην οποία στοχεύει το ξενοδοχείο. Το κεντρικό σύστημα κρατήσεων αντιπροσωπεύει τον πρωταρχικό τρόπο παραγωγής θετικής ροής χρημάτων και καταστατικού εσόδων. Ο πίνακας 4.3.1 καταγράφει κάποια από τα μεγαλύτερα συστήματα κρατήσεων στην ξενοδοχειακή βιομηχανία.

#### **“Πίνακας 4.3.1**

<b>ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ</b>	<b>ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΗΣ</b>
Holiday Inn	Holidex 2000
Intercontinental	Hotels Global II
Hospitality International	Reservahost
Marriot International	MARSHA III
Travelodge	Fortres II

„ (Διοίκηση Υποδοχής Ξενοδοχείου Σελ. 160)

## ΚΡΑΤΗΣΗ ΣΕ Η/Υ

Μια κράτηση μπορεί να ληφθεί με διάφορους τρόπους: τηλεφωνικός, ταχυδρομικός, προσωπικά, μέσω Internet, μέσω ενός κεντρικού συστήματος κρατήσεων ή μέσω γραφείου ταξιδιών. Οι κρατήσεις μέσω υπολογιστή ακολουθούν πολλά από τα στάδια που περιγράψαμε και στο χειρόγραφο, με τη διαφορά ότι όλα εμφανίζονται στην οθόνη και συνήθως ακολουθούν μια σειρά από εντολές. Ανεξάρτητα από την προέλευση της, η ζήτηση για κράτηση πρέπει να συνοδεύεται από τις εξής πληροφορίες για την προτιθέμενη παραμονή του πελάτη:

- Ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης.
- Τύπος και αριθμός ζητούμενων δωματίων.
- Αριθμός ατόμων.
- Συμφωνηθείσες υπηρεσίες και τιμή.

Ο υπάλληλος καταχωρεί τα στοιχεία αυτά κατευθείαν στον υπολογιστή (όπως φαίνεται στον πίνακα 4.3.2).

### “Πίνακας 4.3.2.

(A) ΝΑΖΗΤΗΣΗ (E) ΠΟΜΕΝΗ (Π) ΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ (N) ΕΑ (Α) ΙΟΡΘΩΣΗ Α(Κ)ΥΡΩΣΗ (Τ) ΕΛΟΣ (R) ΟΟΜ.LIST (C) ΟΝF/ΤΙΟΝ Α (M) ΕΝDΜΕΝΤ ΠΡΟΚΑΤΑ (B) ΟΛΗ ΕΠΑΝΑ (Α) ΗΨΗ (O) ΡΟΙ SPEC (I) ALS

ΟΝΟΜΑ	FERNANDEZ CARLOS	ΔΕΛΤΙΟ ΚΡΑΤΗΣΗΣ	ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ	ARION	ΕΙΔΟΣ ΚΡΑΤΗΣΗΣ	0
ΑΦΙΞΗ	ΠΕ 10/09/0-	ΩΡΑ 17:00	LMT.	18:00	TRSF	
ΑΝΑΧ.	ΤΡ 15/09/0-	5 ΩΡΑ 12:00			TRSF	
ΜΟΑC	0	ΑΤΟΜΑ	2		ΖΗΤΗΘ. ΠΡΟΚΑΤ.	0
ΜΟΝΟ	0	EXTRA BED	0		RELEASE DATE	00/00/00
ΔΙΑC	0	BABY COT	1	3	ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗ	0
ΔΙΚΑ	1	ΟΡΟΙ	BB		ΗΜ/ΝΙΑ ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗΣ	00/00/00
ΔΙΜΟ	0	ΤΙΜ/ΤΟΣ	N	0 %		
ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ		0			ΙΣΤΟΡΙΚΟ	A / A 28
REFERENCE	VOUCHER 237				BOOK.SRC	ΕΘΝ
					ARRNG	0 EXT 0
ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΤΚ	03/05/0-	03:58		ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΚ		03/05/0- 04:27

„ (Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό Σελ.64)

Κρατήσεις μπορούν να γίνουν για μεμονωμένους, ομάδες (groups) ή συνέδρια. Τα μέλη των γκρουπ πιθανόν να καταχωρηθούν με διαφορετικές διαδικασίες, απ’ ότι οι μεμονωμένοι πελάτες. Για παράδειγμα, οι κρατήσεις για μέλη γκρουπ μπορούν να γίνουν με το όνομα του γκρουπ κι όχι με το όνομα κάθε πελάτη χωριστά.

## ΚΡΑΤΗΣΗ ΔΩΜΑΤΙΟΥ ΜΕΣΩ INTERNET

Μέσω του δικτύου internet ο υποψήφιος πελάτης του ξενοδοχείου έχει τη δυνατότητα (γεγονός που αποτελεί μοναδικό πλεονέκτημα) να δει φωτογραφίες των δωματίων και αιθουσών του ξενοδοχείου, εικόνες από τους χώρους ψυχαγωγίας, διαγράμματα του περιβάλλοντος χώρου κ.λ.π.

Παράλληλα μέσω internet, το ξενοδοχείο μπορεί να συμπεριλάβει στη σελίδα του με ήχο και εικόνα τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τις τιμές, ειδικά προγράμματα που τυχόν προσφέρονται, χάρτες της περιοχής, multimedia πληροφορίες για τα πλησιέστερα αξιοθέατα, προτάσεις με τα καλύτερα μέρη για αγορές, πληροφορίες σχετικά με τις συγκοινωνίες και τα δρομολόγια και πλήθος άλλων πληροφοριών και εφαρμογών τις οποίες θεωρεί χρήσιμες ή απαραίτητες.

Αφού αποκτήσει ο χρήστης μια πλήρη εικόνα του ξενοδοχείου και του επιπέδου των υπηρεσιών του και μπορεί να σχηματίσει μια πρώτη εντύπωση για τις ανέσεις των δωματίων, η επόμενη επιλογή του είναι η φόρμα που αφορά στην κράτηση δωματίου, όπου συμπληρώνει τα στοιχεία του (πίνακας 4.3.3).

### “Πίνακας 4.3.3

DUNDA HOTELS/LOYALTY PROGRAMM BOOKING FORM <http://www.compuLink.gr/eloundabeach/loyalty-form.html>

Title:  Mr/s  Prof.  Dr.

Name/s:

Surname:

Address:

Country:

PostCode:

Telephone:

Fax:

*Further more, should we receive a booking from them, you will be rewarded during your next stay with us.*

*I would like to make the following reservation:*

Arrival Date: DAY:  MONTH:  YEAR:   
 Departure Date: DAY:  MONTH:  YEAR:   
 Number Of Nights:  Room Number:   
 Room Type:   
 No of Persons:  Ages:   
 SMOKING ROOM  NON-SMOKING ROOM   
 Special Requirements:  
 (beds,mattress,pillows, etc.)  
  
  
 Your preferred Daily Newspaper:   
 Weekly/Monthly Magazine:   
 Credit Card:  VISA  MasterCard  Amex  Diners  Others  
 Credit Card Number:   
 Expiry Date:  /   
 Title:  Mr/s  Prof.  Dr.  
 Names/s   
 Surname:   
 Address:   
  
 Country:   
 PostCode:   
 Telephone:   
 Fax:

„ (Υπηρεσία Υποδοχής Σελ.107)



## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Ένα μηχανογραφημένο σύστημα παρακολουθεί λεπτομερώς την πορεία των κρατήσεων και τη διαθεσιμότητα των δωματίων. Επίσης, τα συστήματα των Η/Υ μπορούν να εκτυπώσουν αυτόματα πολλές αναφορές σχετικές με τις κρατήσεις. Ο πίνακας 4.3.4, απεικονίζει την κατάσταση κρατήσεων κάποιου ξενοδοχείου όπως εμφανίζεται σε κάποια ημερομηνία.

### “Πίνακας 4.3.4

CAVO TAGOO HOTEL 01/01/0- BIT HOTEL LTD \* RECEPTION\*  
 ΒΕΛΗ - ΡΥ - ΡΔ - ΗΜ - ΕΝΔ - ΤΑΒ - ΒΣ - : ΚΙΝΗΣΗ ESC - CTRLC : ΕΞΟΔΟΣ (Α) ΝΑΖΗΤΗΣΗ (Ε) ΠΟΜΕΝΗ

#### ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Κ	ΔΩΜ	ΕΠΩΝΥΜΟ	ΠΡΑΚΤ	ΔΩΜ	ΑΤ	ΕΒ	ΒC	REF	ΑΦΙΞΗ	ΑΝΑΧ.	ST
0		NILSON		1	2	1	0	ΔΚ178	07/01	10/01	
0	105	BALDO		1	1	0	0	ΔΚ177	07/01	12/01	
0		TAYLOR		1	2	1	0	ΔΚ178	25/02	28/02	
ΣΥΝΟΛΟ				3	5	2	0				7

„ (Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό Σελ.45)

## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΩΝ

Στον πίνακα 4.3.5 παρουσιάζεται μια κατάσταση με όλα τα συνεργαζόμενα πρακτορεία όπως εμφανίζονται στην οθόνη ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή.

### “Πίνακας 4.3.5

CAVO TAGOO HOTEL ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ ΣΕΛΙΔΑ : 1 23/03/98 14:56  
 =====  
 27/04/98

ΠΡΑΚΤ ΟΝΟΜΑ	ΙΣΧΥΣ		Δ Ω Μ Α Τ Ι Α							Α Τ Ο Μ Α				RP	
	ΑΠΟ	ΕΩΣ	ΜΟΑC	ΜΟΝΟ	ΔΙΑC	ΔΙΚΑ	ΔΙΜΟ	ΣΟΥΙ	ΣΥΝ	ΑΤ	ΕΒ	ΒC	ΣΥΝ		ΟΡ
STUDI STUDIOSUS REISEN	15/05/98	16/06/98	3	0	5	0	0	0	8	13	0	0	13	H1	7
STUDI STUDIOSUS REISEN	16/10/98	21/11/98	3	0	5	0	0	0	8	13	0	0	13	H1	7
STUDI STUDIOSUS REISEN	16/06/98	16/09/98	3	0	5	0	0	0	8	13	0	0	13	H1	21
STUDI STUDIOSUS REISEN	16/09/98	16/10/98	3	0	5	0	0	0	8	13	0	0	13	H1	14
GULLI GULLIVERS	01/06/98	16/07/98	2	0	15	0	0	0	17	32	0	0	32	BB	7
GULLI GULLIVERS	21/08/98	21/09/98	2	0	15	0	0	0	17	32	0	0	32	BB	7
GULLI GULLIVERS	16/07/98	21/08/98	2	0	15	0	0	0	17	32	0	0	32	BB	14
INTER INTERNATIONAL	26/04/98	23/11/98	0	1	0	10	0	0	11	21	0	0	21	RR	0

„ (Υπηρεσία Υποδοχής Σελ.135)

### ΚΡΑΤΗΣΗ ALLOTMENT

Στον πίνακα 4.3.6 παρουσιάζεται ένα συμβόλαιο allotment όπως αυτό εμφανίζεται στην οθόνη ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή

#### “Πίνακας 4.3.6

CAVO TAGOO HOTEL 27/04/0- BIT HOTEL LTD \*ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ\*  
 (Α) ΝΑΖΗΤΗΣΗ (Ε) ΠΟΜΕΝΗ (Π) ΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ (Ν) ΕΑ (Δ) ΙΟΡΘΩΣΗ Α (Κ) ΥΡΩΣΗ (Τ) ΕΛΟΣ  
 Α (Μ)ΕΝΔΜΕΝΤ ΑΠΑΝΑ (Λ) ΗΨΗ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ

ΟΝΟΜΑ	STUDIOSUS REISEN		ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ		STUDI	STUDIOSUS REISEN	
ΙΣΧΥΣ	ΑΠΟ	15/05/0-				TRSF	
	ΕΩΣ	16/06/0-	32			TRSF	
ΜΟΑC	3		ΑΤΟΜΑ	13			
ΜΟΝΟ	0		EXTRA BED	0		REL. PERIOD	7
ΔΙΑC	5		BABY COT	0	13		
ΔΙΚΑ	0		ΟΡΟΙ	H1			
ΔΙΜΟ	0		ΤΙΜ/ΓΟΣ	A	0 %		
ΣΟΥΙ	0	8				BOOK . SRC	
REFERENCE ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ WELCOME DRINK FREE							
ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΤΚ		25/04/0-	03:04			ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ	25/04/0- 03:04

CAVO TAGOO HOTEL 27/04/0- BIT HOTEL LTD \*ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ\*  
 (Α) ΝΑΖΗΤΗΣΗ (Ε) ΠΟΜΕΝΗ (Π) ΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ (Ν) ΕΑ (Δ) ΙΟΡΘΩΣΗ Α (Κ) ΥΡΩΣΗ (Τ) ΕΛΟΣ  
 Α (Μ)ΕΝΔΜΕΝΤ ΑΠΑΝΑ (Λ) ΗΨΗ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ

ΟΝΟΜΑ	STUDIOSUS REISEN		ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ		STUDI	STUDIOSUS REISEN	
ΙΣΧΥΣ	ΑΠΟ	16/06/0-				TRSF	
	ΕΩΣ	16/09/0-	92			TRSF	
ΜΟΑC	3		ΑΤΟΜΑ	13			
ΜΟΝΟ	0		EXTRA BED	0		REL. PERIOD	21
ΔΙΑC	5		BABY COT	0	13		
ΔΙΚΑ	0		ΟΡΟΙ	H1			
ΔΙΜΟ	0		ΤΙΜ/ΓΟΣ	A	0 %		
ΣΟΥΙ	0	8				BOOK . SRC	
REFERENCE ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ WELCOME DRINK FREE							
ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΤΚ		25/04/0-	03:10			ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ	25/04/0- 03:10

3/8 ΕΓΓΡΑΦΕΣ

„ (Υπηρεσία Υποδοχής Σελ.134)

### ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΒΑΣΗ FORECAST ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΩΝ

Η ενημέρωση της κατάστασης κρατήσεων (booking position) των πρακτορείων με Η/Υ (πίνακας 4.3.7) είναι πολύ πιο εύκολη και λιγότερο χρονοβόρα από τη χειρόγραφη μέθοδο. Τα σύνολα των δωματίων υπολογίζονται αυτόματα και τυχόν προσέγγιση στο όριο πληρότητας γίνεται αντιληπτή με μια μόνο ματιά.

#### “Πίνακας 4.3.7

CAVO TAGOO HOTEL		27/04/0-				BIT HOTEL LTD				*ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ*							
		BOOKING POSITION ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ : INTERNATIONAL TRAVEL COMP															
		27/04/0- - 12/05/0-															
HM/NIA		27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ΜΟΑC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ΜΟΝΟ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
ΔΙΑC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ΔΙΚΑ	10	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9
ΔΙΜΟ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ΣΟΥΙ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ΣΥΝΟΛΑ	11	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ		11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11

(CTRL\_C) ΑΚΥΡΩΣΗ (ESC) ΕΚΤΕΛΕΣΗ

CAVO TAGOO HOTEL		27/04/0-				BIT HOTEL LTD				*ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ*							
		BOOKING POSITION ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ : INTERNATIONAL TRAVEL COMP															
		12/05/0- - 27/05/0-															
HM/NIA		12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
ΜΟΑC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ΜΟΝΟ	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ΔΙΑC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ΔΙΚΑ	10	9	9	9	9	9	9	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10
ΔΙΜΟ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ΣΟΥΙ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ΣΥΝΟΛΑ	11	9	9	9	9	9	9	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10
ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ		11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11

„ (Υπηρεσία Υποδοχής Σελ.139)

## ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΜΕΝΟ ΠΛΑΝΟ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Το εκκαθαρισμένο πλάνο κρατήσεων πίνακας 4.3.8 περιλαμβάνει όλες τις κρατήσεις, εκτός από τις κρατήσεις allotment που δεν είναι επιβεβαιωμένες, και τη δυναμικότητα, (σύνολο των δωματίων ή των κλινών), του ξενοδοχείου καθώς και τα κρατημένα δωμάτια σε βάθος 13 ημερών. Επίσης εμφανίζεται το σύνολο των κρατημένων δωματίων ανά ημέρα και το σύνολο των δωματίων από εκκρεμείς κρατήσεις. Τέλος εμφανίζεται το σύνολο των δωματίων και η μέση πληρότητα για τη ζητηθείσα περίοδο.

### “Πίνακας 4.3.8

CAVO HOTEL		01/01/0-						BIT HOTEL LTD						*ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ*	
ΠΛΑΝΟ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΓΕΝΙΚΟ ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΜΕΝΟ 01/01/0- - 13/01/0-															
HM/NIA		ΠΑΡ	ΣΑΒ	ΚΥΡ	ΔΕΥ	ΤΡΙ	ΤΕΤ	ΠΕΜ	ΠΑΡ	ΣΑΒ	ΚΥΡ	ΔΕΥ	ΤΡΙ	ΤΕΤ	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
MONO	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ΔΙΚΑ	50	0	0	0	0	0	0	2	2	2	1	1	0	0	
KATEIA	60	0	0	0	0	0	0	2	2	2	1	1	0	0	
EKKPEM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
KENA	60	60	60	60	60	60	60	58	58	58	59	59	60	60	
B/P		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ΣΥΝΟΛΟ ΔΩΜΑΤΙΩΝ :		8												ΣΕΛΙΔΑ : 1 / 1	
ΚΑΛΥΨΗ :		0.46%													

(<--> ENTER), (ESC) ΕΞΟΔΟΣ, (TAB) KENA – KAT / NA, A (G) ENDA, (B) OOKING SOURCE (A) SCII

„ (Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό Σελ.104)

## ΑΚΑΘΑΡΙΣΤΟ ΠΛΑΝΟ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Το γενικό πλάνο κρατήσεων περιλαμβάνει όλες τις κρατήσεις συμπεριλαμβανομένου και των κρατήσεων allotment, συμβολαίων. Στον πίνακα 4.3.9 παρουσιάζεται το πλάνο όπως και στο εκκαθαρισμένο, εμφανίζοντας τη δυναμικότητα του ξενοδοχείου, το σύνολο των κρατημένων δωματίων ανά ημέρα, το σύνολο των δωματίων από εκκρεμείς κρατήσεις, το σύνολο των κενών και τέλος το σύνολο των ατόμων.

### “Πίνακας 4.3.9

CAVO HOTEL		01/01/0-						BIT HOTEL LTD						*ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ*	
ΠΛΑΝΟ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΓΕΝΙΚΟ ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΜΕΝΟ 01/01/0- - 13/01/0-															
HM/NIA		ΠΑΡ	ΣΑΒ	ΚΥΡ	ΔΕΥ	ΤΡΙ	ΤΕΤ	ΠΕΜ	ΠΑΡ	ΣΑΒ	ΚΥΡ	ΔΕΥ	ΤΡΙ	ΤΕΤ	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
MONO	10	0	0	0	0	0	0	3	3	3	3	3	3	3	
ΔΙΚΑ	50	0	0	0	0	0	0	6	6	6	5	5	4	4	
KATEIA	60	0	0	0	0	0	0	9	9	9	8	8	7	7	
EKKPEM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
KENA	60	60	60	60	60	60	60	51	51	51	52	52	53	53	
ΑΤΟΜΑ		0	0	0	0	0	0	14	14	14	12	12	11	11	
ΣΥΝΟΛΟ ΔΩΜΑΤΙΩΝ :		169												ΣΕΛΙΔΑ : 1 / 1	
ΚΑΛΥΨΗ :		9,71%													

(<--> ENTER), (ESC) ΕΞΟΔΟΣ, (TAB) KENA – KAT / NA, A (G) ENDA, (B) OOKING SOURCE (A) SCII

„ (Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό Σελ.108)

## ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΔΩΜΑΤΙΩΝ (RECEPTION)

### *ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ (CHECK IN)*

Οι βασικές εφαρμογές της διαδικασίας καταχώρησης (check in) είναι οι εξής:

- Εύρεση αποδείξεως κράτησης (αν υπάρχει)
- Έλεγχος του καταλόγου διαθέσιμων δωματίων
- Έλεγχος του καταλόγου τιμών
- Εξακρίβωση της χρέωσης δωματίου
- Ανάθεση κλειδιού

### *A. ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΕ ΚΡΑΤΗΣΗ*

Εφόσον έχει προηγηθεί κράτηση για κάποιον πελάτη, ο υπάλληλος της υποδοχής έχει στη διάθεση του το αρχείο κράτησης (πίνακας 4.3.4), το οποίο μπορεί να προμηθεύσει πολλές από τις πληροφορίες στις οποίες στηρίζεται η διαδικασία άφιξης. Ο πελάτης συμπεριλαμβάνεται στη λίστα αναμενόμενων αφίξεων, πίνακας 4.3.10, εκείνης της ημέρας και το πιθανότερο είναι ότι με το allocation (κατανομή), έχει είδη επιλεγεί και δοθεί σε αυτόν ένα δωμάτιο το οποίο ανταποκρίνεται κατά το δυνατόν στις επιθυμίες του. Συνεπώς η όλη διαδικασία της άφιξης, πραγματοποιείτε απλά και σύντομα, με επαλήθευση μόνο των στοιχείων της κράτησης και υπογραφή από τον πελάτη της κάρτας άφιξης.

### **“Πίνακας 4.3.10**

CAVO HOTEL 01/01/0- BIT HOTEL LTD \*RECEPTION\*  
BEAH – PU – PD – HM – END – TAB – BS ESC – CTRLC : ΕΞΟΔΟΣ (Α) ΝΑΖΗΤΗΣΗ (Ε) ΠΟΜΕΝΗ ENTER :ΕΠΙΛΟΓΗ  
**ΑΦΙΞΕΙΣ**

E ΔΩΜ.	ΕΠΩΝΥΜΟ	ΠΡΑΚΤ	ΔΩΜ	ΑΤ.	ΩΡΑ	LIMIT	ANAX.	REFERENCE	ST
0 201	ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΥ		1	1	11:42		10 / 01		4
<PASSANT>									

„ (Εφαρμογές H/Y στον τουρισμό Σελ.116)

### *ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ*

Ο καθορισμός συγκεκριμένου δωματίου ενδέχεται να γίνει, όπως προαναφέρθηκε, κατά το pre – registration, με βάση τις πληροφορίες κράτησης. Η επιλογή ενός συγκεκριμένου δωματίου εξαρτάται από την τρέχουσα και μελλοντική διαθεσιμότητα και την καταλληλότητά του σε σχέση με τις ανάγκες του πελάτη. Ανεξάρτητα από το πότε γίνεται η επιλογή δωματίου, οριστικοποιείται μόνο μετά την άφιξη και έγκρισή του από τον πελάτη. Στον πίνακα 4.3.11 παρουσιάζεται η διαθεσιμότητα των δωματίων στην οθόνη ενός H/Y, ενώ στον πίνακα 4.3.12 η προσωρινή ανάθεση (allocation) δωματίου σε ένα πελάτη πριν την άφιξη του.

### “Πίνακας 4.3.11

IAN. 200-		Διαθέσιμα Δωμάτια												1 <sup>η</sup> Ιαν. 200-	
Είδος Δωματίου		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14
		Δ	Τρ	Τε	Πε	Πα	Σ	Κ	Δ	Τρ	Τε	Πε	Πα	Σ	Κ
301	μΚ	Ο	-	-	-	-	-	-	*	*	*	*	-	-	-
302	μΚ	Ο	*	*	*	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
303	δΚ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
304	δΚ	Ο	*	*	*	*	-	-	*	*	*	-	-	-	-
305	δΚ	Ο	*	*	*	-	-	-	*	*	*	-	-	-	-
306	δΚ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
307	δΚ	Ο	*	*	-	-	-	-	*	*	*	*	-	-	-
308	δΚ	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
309	δ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
310	δ	Ο	*	*	*	*	*	-	-	-	-	-	-	-	-

^ επάνω    v κάτω

\*Τα σύμβολα πιθανώς να διαφέρουν από το ένα σύστημα στο άλλο αλλά σε αυτό το παράδειγμα ( Κ ) σημαίνει κατειλημμένο, ( \* ) σημαίνει ότι το δωμάτιο προορίζεται για συγκεκριμένο πελάτη, ( X ) σημαίνει εκτός λειτουργίας και ( - ) σημαίνει κενό.

„ (Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό Σελ.108)

### “Πίνακας 4.3.12

CAVO HOTEL		01/01/0-		BIT HOTEL LTD		*RECEPTION*			
ROOMING LIST : ( ESC )				ΤΕΛΟΣ					
ΚΡΑΤΗΣΗ				ΔΩΜ.	E	ΕΠΩΝΥΜΟ	ΟΝΟΜΑ	S	
ΟΝΟΜΑ	ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ			306	A	ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ	ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ	1	
ΕΙΔΟΣ	0	ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ			306	A	ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ	ΔΗΜΗΤΡΑ	1
ΑΦΙΞΗ	01 / 01 / 0-								
ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ	14 / 01 / 0-								
REF :	ΙΣΤΟΡΙΚΟ								
ΠΑΡ :									
ΚΩΔ :	8	01 / 01 / 0- 10:02							
ΧΡΗ :	NK								
ΜΟΝΟ	0	ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗ		0,00					
ΔΙΚΛ	2	ΟΡΟΙ		ΗΟ					
	0	ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ		N					
	0	ΑΤΟΜΑ		4					
	0	EXTRA BED		0					
	0	BABY COT		0					
	2			4					
STATUS		1	2	4					
ΔΩΜΑΤΙΑ		0	0	0					
ΑΤΟΜΑ	0	0	0	0					

( A ) TOMO ( E ) XTRA BED ( B ) ABY COT

„ (Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό Σελ.108)

### ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΤΙΜΩΝ

Τα ξενοδοχεία πολλές φορές έχουν διαφορετικές τιμές για δωμάτια του ίδιου τύπου. Οι τιμές μπορεί να διαφέρουν λόγω της 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 δωματίου αλλά και την κατηγορία της τιμής. Στον πίνακα 4.3.13 παρουσιάζεται ένας τιμοκατάλογος (N).

**“Πίνακας 4.3.13**

CAVO HOTEL 01/01/0- BIT HOTEL LTD \*MAIN COURANTE\*  
 (Α) ΝΑΖΗΤΗΣΗ (Ε) ΠΟΜΕΝΗ (Π) ΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ (Ν) ΕΑ (Δ) ΙΟΡΘΩΣΗ Α(Κ) ΥΡΩΣΗ (Τ) ΕΛΟΣ  
 ΕΠΑΝΑ (Δ) ΗΨΗ ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΥ

ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΙ						
ΕΙΔΟΣ ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΥ	N	ΑΠΟ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	01 / 01 / 0-	ΠΡΩΙΝΟ		9,00
ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ		ΕΩΣ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	31 / 12 / 0-	ΓΕΥΜΑ		17,00
ΚΑΤ. Φ.Π.Α	XI			ΔΕΙΠΝΟ		17,00
MONO	ΔΙΚΛ					
RO	80.00	60.00	0.00	0.00	0.00	0.00
BB	89.00	69.00	0.00	0.00	0.00	0.00
HB	106.00	86.00	0.00	0.00	0.00	0.00
FB	123.00	103.00	0.00	0.00	0.00	0.00
			ΑΠΟ – ΕΩΣ	ΠΟΣΟ	ΕΚΠΤΩΣΗ	ΕΠ. ΕΚΠΤΩΣΗΣ
ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ΠΑΙΔΙΩΝ C' ΗΛΙΚΙΑΣ			0 - 4	0,00	100 %	4
EXTRA BED			5 - 12	12,00	0 %	
BABY COT				24,00	0 %	
				0,00		
ΝΕΑ ΕΓΓΡΑΦΗ						

„ (Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό Σελ.75)

**ΤΕΛΙΚΗ ΕΓΓΡΑΦΗ – REGISTRATION**

Registration είναι η ενέργεια με την οποία γίνεται η καταχώρηση των ατομικών στοιχείων των πελατών καθώς και ημερήσια τιμή (arrangement) που θα χρεώνονται οι πελάτες. Τα δύο προηγούμενα στάδια δεν είναι απαραίτητα για την ολοκλήρωση του κύκλου άφιξης. Είναι δυνατό να καταχωρηθεί η άφιξη απευθείας με την επιλογή του registration όπου στην οθόνη εργασίας χωρίς καθόλου στοιχεία θα εισαχθούν στοιχεία από το μηδέν. Στον πίνακα 4.3.14 παρουσιάζεται η τελική καταχώρηση της άφιξης στην οθόνη ενός Η/Υ.

**“Πίνακας 4.3.14**

CAVO HOTEL 01/01/0- BIT HOTEL LTD \*RECEPTION\*  
 REGISTRATION : (ESC) ΕΚΤΕΛΕΣΗ (CTRL C) ΑΚΥΡΩΣΗ

ΚΡΑΤΗΣΗ				ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ			
ΟΝΟΜΑ	ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΥ			ΔΩΜΑΤΙΟ	201	ΚΛΙΝΗ	A
ΕΙΔΟΣ	0	ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ		GROUP		A.Δ.Τ	B123442
ΑΦΙΞΗ	01 / 01 / 0-	01 : 00		ΕΠΩΝΥΜΟ	ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΥ ΙΣΤ.		
ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ	10 / 01 / 0-			ΟΝΟΜΑ	ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ ΠΑΤΡΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ		
REF :			ΙΣΤΟΡΙΚΟ	ΗΜΕΡ. ΓΕΝΗ.	24 / 10 / 65	ΗΛΙΚΙΑ	31
ΠΑΡ :				ΤΟΠΟΣ	./.	ΠΑΤΡΑ	ΕΘΝΙΚ. ΕΛΛ
ΚΩΔ :	9	01 / 01 / 0-	11 : 28	ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΑΓ. ΑΝΔΡΕΑ 27		
ΧΡΗ :	NK			T.K. / ΠΟΛΗ	20788 ΠΑΤΡΑ		
MONO	1	ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗ	0,00	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ			
ΔΙΚΛ	0	ΟΡΟΙ	F1	ΕΙΔ. ΠΕΛΑΤΗ			
	0	ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ	X	ΤΥΠΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ	MONO	ROOM	70,00
	0	ΑΤΟΜΑ	1	ΕΙΔΟΣ ΤΙΜ/ΓΟΥ	X	BREAK	10,00
	0	EXTRA BED	0	ΟΡΟΙ	F	LUNCH	20,00
	0	BABY COT	0	ΕΙΔΟΣ ΠΕΛΑΤΗ	A	DINER	20,00
	1		1	ΕΚΠΤΩΣΗ %	0	ΣΥΝΟΛΟ	120,00
STATUS	1	2	4	ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΤΩΣΗΣ			
ΔΩΜΑΤΙΑ	0	0	0	ΛΟΓ/ΜΟΣ	0		
ΑΤΟΜΑ	0	0	0				

„ (Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό Σελ.124)

## ΑΝΑΘΕΣΗ ΚΛΕΙΔΙΟΥ

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.

Το σύστημα ηλεκτρονικού κλειδώματος αντικαθιστά τις παραδοσιακές μηχανικές κλειδαριές με σύγχρονους μηχανισμούς οι οποίοι βασίζονται στους Η/Υ. Το κεντρικό σύστημα ηλεκτρονικού κλειδώματος λειτουργεί με τη βοήθεια μιας κύριας κονσόλας ελέγχου στην Υποδοχή, η οποία έχει καλώδια για κάθε πόρτα δωματίου πελάτη. Κατά την άφιξη, ο ρεσεπιονίστ τοποθετεί μια κάρτα – κλειδί στην κατάλληλη εγκοπή δωματίου της κονσόλας για να μεταφέρει τον κωδικό του στην κλειδαριά του υπνοδωματίου. Η κάρτα αυτή που εκδίδεται είναι το μόνο κλειδί που ανοίγει την πόρτα δωματίου του πελάτη.

Στο ξεχωριστό σύστημα ηλεκτρονικού κλειδώματος κάθε πόρτα έχει τον δικό της μικροεπεξεργαστή, ο οποίος περιλαμβάνει μια προκαθορισμένη σειρά από κωδικούς. Μια κύρια κονσόλα στην υποδοχή διαθέτει αρχείο όλων των σειρών κωδικών για κάθε πόρτα. Κατά την άφιξη ο υπάλληλος κωδικοποιεί μια κάρτα – κλειδί με τον επόμενο κωδικό που αντιστοιχεί στο καθορισμένο δωμάτιο. Η κονσόλα επίσης εκδίδει και κάθε τύπο «πασπαρτού» που απαιτούνται για το προσωπικό που είναι εξουσιοδοτημένο να τα χρησιμοποιεί (housekeeper, προϊστάμενος υποδοχής κ.τ.λ.).

Η εικόνα 4.3.1 δείχνει μια διάτρητη κάρτα κλειδί

Η εικόνα 4.3.2 δείχνει τις δύο όψεις ενός ηλεκτρονικού κλειδιού.



Εικόνα 4.3.1



Εικόνα 4.3.2





## *B. ΠΕΡΑΣΤΙΚΟΣ ΠΕΛΑΤΗΣ (PASSANT)*

Περαστικός είναι ο πελάτης που αφικνείται στο ξενοδοχείο χωρίς προηγούμενη κράτηση. Στην οθόνη του προγράμματος υπάρχει και το λεκτικό «PASSANT» που επιτρέπει τη νέα κράτηση χωρίς να χρησιμοποιείται το πρόγραμμα κρατήσεων. Εμφανίζεται λοιπόν η οθόνη της κράτησης που είδη έχει αναφερθεί και εισάγονται τα στοιχεία της νέας κράτησης. Τα βήματα που ακολουθεί η Υποδοχή κατά την άφιξη ενός περαστικού πελάτη είναι τα εξής:

- Ζητάει από τον πελάτη να συμπληρώσει την κάρτα άφιξης.
- Αναζητεί στον Η/Υ το κατάλληλο δωμάτιο για τον πελάτη σύμφωνα με τον τύπο που επιθυμεί, τη διάρκεια παραμονής και τυχόν ειδικές απαιτήσεις που έχει.
- Ενημερώνει τον πελάτη για την τιμή του δωματίου, των γευμάτων και των υπόλοιπων προσφερόμενων υπηρεσιών του ξενοδοχείου.
- Του ζητάει με ευγένεια τον τρόπο πληρωμής του ξενοδοχείου (ή ανάλογα με την κρίση του ή την πολιτική του ξενοδοχείου την προπληρωμή)
- Παραδίδει το κλειδί στον πελάτη

Οι διαφορές τις άφιξης ενός πελάτη με κράτηση κι ενός περαστικού πελάτη έγκειται στα εξής σημεία:

- Στον πελάτη με κράτηση μπορεί να γίνει νωρίτερα προετοιμασία της κάρτας άφιξης και ανεύρεση του κατάλληλου δωματίου ενώ στον περαστικό πελάτη όχι.
- Ο πελάτης με κράτηση είναι ενημερωμένος από πριν για τις τιμές και τις ανέσεις του ξενοδοχείου. Ο περαστικός πελάτης τις πληροφορείτε κατά την άφιξη.
- Στον περαστικό πελάτη γίνεται κατά κανόνα προείσπραξη. Δεν ισχύει το ίδιο για τον πελάτη με κράτηση.

## *Γ. ΑΥΤΟΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ*

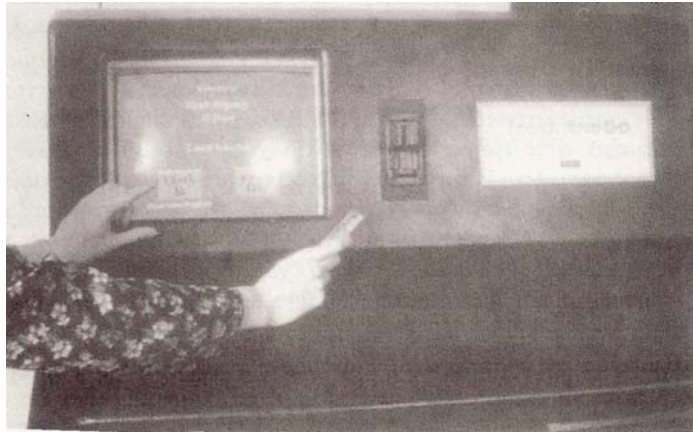
Στα πλήρως αυτοματοποιημένα συστήματα τα τερματικά της αυτοκαταχώρησης βρίσκονται συνήθως τοποθετημένα στην είσοδο. Τα τερματικά αυτά ποικίλουν ως προς το σχεδιασμό: μερικά μοιάζουν με τα τραπεζικά μηχανήματα αυτοεξυπηρέτησης ενώ άλλα οπτική και ακουστική ικανότητα (εικόνα 4.3.3)

Οι τελευταίες τεχνολογικές εξελίξεις επιτρέπουν στα ξενοδοχεία να εγκαθιστούν τέτοια τερματικά σε απομακρυσμένες περιοχές, όπως αεροδρόμια και γραφεία ενοικίασης αυτοκινήτων. Ανεξάρτητα από το είδος του μηχανήματος που χρησιμοποιείται, τα τερματικά της αυτοκαταχώρησης μπορεί να μειώσουν σημαντικά το χρόνο που απαιτείται στη διαδικασία άφιξης.

Για να χρησιμοποιηθεί ένα τερματικό αυτοκαταχώρησης ο πελάτης πρέπει να έχει κάνει προηγουμένως κράτηση και να διαθέτει μια έγκυρη πιστωτική κάρτα. Η διαδικασία της αυτοκαταχώρησης αρχίζει με την τοποθέτηση της κάρτας στο τερματικό. Το μηχανήμα αποκτά πρόσβαση στο αρχείο κρατήσεων και ζητά από τον πελάτη να πληκτρολογήσει επιπρόσθετα στοιχεία για την άφιξη. Δεδομένο ότι τα περισσότερα τερματικά είναι συνδεδεμένα με ένα αυτοματοποιημένο σύστημα διαχείρισης δωματίων, είναι εφικτός ο αυτόματος προσδιορισμός δωματίου και τιμής.

Μόλις καθοριστούν το δωμάτιο και η τιμή, το τερματικό εκδίδει αυτόματα το κλειδί του δωματίου ή δίνει οδηγίες στον πελάτη πως να το αποκτήσει. Καθώς τα συστήματα ηλεκτρονικών κλειδαριών χρησιμοποιούνται όλο και περισσότερο, μπορούν να συνδέονται με τα τερματικά αυτοκαταχώρησης σαν ένας ενιαίος μηχανισμός έκδοσης κλειδιού.

**Εικόνα 4.3.3**



## ΠΑΡΑΜΟΝΗ – ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ

Η υποδοχή επεξεργάζεται ένα μεγάλο αριθμό από χρεώσεις και πληρωμές κάθε μέρα απαιτώντας ένα καλά οργανωμένο σύστημα λογιστικής για την επεξεργασία των λογαριασμών και τη διατήρηση της ακεραιότητας των οικονομικών στοιχείων του ξενοδοχείου.

### *ΑΝΟΙΓΜΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΠΕΛΑΤΩΝ*

Όταν ολοκληρωθεί η φάση της άφιξης υπολείπεται το άνοιγμα λογαριασμού του πελάτη. Στον πίνακα 4.3.15 παρουσιάζονται όλες οι αφίξεις μιας ημέρας για τις οποίες θα ανοιχτεί λογαριασμός.

### “Πίνακας 4.3.15

DEMO HOTEL		01/01/00		DIT HOTEL LTD ERMHS V0.0 *MAIN COURANTE*				
(Α) ΖΗΤΗΣΗ	(Ε) ΠΟΜΕΝΗ	(Π) ΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ	(Ν) ΕΑ	(Δ) ΙΟΡΘΩΣΗ	Α	(Κ) ΥΡΩΣΗ	(Τ) ΕΛΟΣ	
(Γ) ΡΗΓΟΡΗ ΧΡΕΩΣΗ								
ΧΡΕΩΣΕΙΣ				ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ				
				0,00				
ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ : 0				X1	23.00 ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ			
ΔΩΜ.	ΛΟΓΑΡ/ΜΟΣ	ΟΝΟΜΑ	ΤΜ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΕΚ	ΕΤΠ	ΠΑΡΑΣ/ΚΟ	ΠΟΣΟ
104	102	MULLER	11	ΤΗΛΕΦΩΝΑ	X2	ΑΠΥ	132	3,32
203	101	ΔΗΜΗΤΡΙΟ	11	ΤΗΛΕΦΩΝΑ	X2	ΑΠΥ	133	17,45
210	103	ΜΗΧΑΙΛΗΔ	11	ΤΗΛΕΦΩΝΑ	X2	ΑΠΥ	134	15,40
210	103	ΜΗΧΑΙΛΗΔ	11	ΤΗΛΕΦΩΝΑ	X2	ΑΠΥ	135	2,79
0			11					
ΠΟΣΟ		:	7,54			3,54	ΝΕΟ ΥΠΟΛΟΙΠΟ	
ΧΡΗΣΤΗΣ		:						

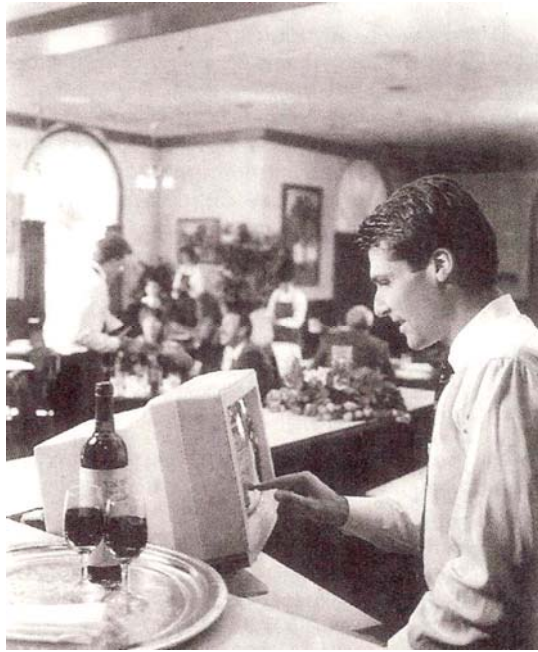
„ (Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό Σελ.23)

### *ΧΡΕΩΣΕΙΣ*

Η λογιστική τακτοποίηση χρεώσεων και πληρωμών με ένα ηλεκτρονικό σύστημα διευκολύνει τον υπάλληλο υποδοχής και συμβάλλει στη μεγαλύτερη ακρίβεια της λογιστικής τακτοποίησης. Η κάθε μια από αυτές τις επιλογές επιτρέπει στον υπάλληλο να τακτοποιεί λογιστικά τις διάφορες χρεώσεις και πληρωμές που κάνει ένας πελάτης κατά τη διάρκεια της διαμονής του. Το ηλεκτρονικό δελτίο του επισκέπτη μπορεί να ενημερωθεί με αρκετή ευκολία, τη στιγμή αγοράς αγαθών ή υπηρεσιών.

Η επιλογή αυτή επιτρέπει στον Η/Υ υποδοχής να επικοινωνεί με τους Η/Υ των άλλων τμημάτων του ξενοδοχείου. Σε ένα ξενοδοχείο, όταν η υποδοχή επικοινωνεί με το εστιατόριο (εικόνα 4.3.4) ο Η/Υ της υποδοχής δέχεται και αυτόματα τακτοποιεί λογιστικά τις χρεώσεις που γίνονται από το εστιατόριο (τη στιγμή της πώλησης).

### **Εικόνα 4.3.4**



Οποιοδήποτε τμήμα του ξενοδοχείου στο οποίο γίνονται πωλήσεις (κατάστημα δώρων, τηλεφωνικό κέντρο, υπηρεσία δωματίου κ.α.) επικοινωνούν άμεσα με την υποδοχή για να γίνει η λογιστική τακτοποίηση των χρεώσεων. Η ηλεκτρονική μεταφορά μιας χρέωσης διασφαλίζει τη γρήγορη και ακριβή λογιστική τακτοποίηση. Ο πίνακας 4.3.16 είναι ένα παράδειγμα ενός ηλεκτρονικού δελτίου στο οποίο έχουν τακτοποιηθεί χρεώσεις και πληρωμές με τη χρήση Η/Υ.

“Πίνακας 4.3.16

Ξενοδοχείο Times				
403 75.00 OCT 23 OCT 24				
Gray, T.K. Great Tire Co. 49 W. Sixth St., Croy, Oh				
10/23	Εστιατόριο	23.09		23.09
10/23	Φιλοδώρημα	5.00		28.09
10/23	Τοπική κλίση	.50		28.59
10/23	Κατάστημα Δώρων	18.45		47.04
10/23	Δωμάτιο	75.00		122.04
10/23	Φόρος	7.50		129.54
10/23	Φόρος Πληρότητας	3.00		132.54
10/23	Εστιατόριο	10.00		142.54
10/23	Συναλλαγή	50.00		192.54
	Κατάστημα Δώρων			
10/24	Adjust #D435	.50		192.54
	Τηλέφωνο			
10/24	Paid Out #36A52	25.39		217.43
10/24	VISA 4567890	217.43		0

„ (Διοίκηση Υποδοχής Ξενοδοχείου Σελ. 255)

*ΑΛΛΑΓΗ ΔΩΜΑΤΙΩΝ Η ΟΡΩΝ ΔΙΑΤΡΟΦΗΣ*

Η επιχείρηση που διαθέτει Η/Υ η αλλαγή δωματίου ή όρων διατροφής του πελάτη είναι μια πολύ απλή και σύντομη διαδικασία. Ο υπάλληλος της υποδοχής επιλέγει το πρόγραμμα «ΑΛΛΑΓΕΣ» καταχωρεί στα αντίστοιχα πεδία τον παλιό αριθμό δωματίου ή τους παλιούς όρους και στη συνέχεια εισάγει το καινούργιο δωμάτιο ή όρους. Η αλλαγή ακολουθείται από αυτόματη ενημέρωση όλων των αρχείων και των τμημάτων του ξενοδοχείου. Στον πίνακα 4.3.17 παρουσιάζεται η οθόνη αλλαγής δωματίου και στον πίνακα 4.3.18 η οθόνη αλλαγής όρων διατροφής.

“Πίνακας 4.3.17

DEMO HOTEL		01/01/00		BIT HOTEL ΕΡΜΗΣ V8.0		*RECEPTION*		
ΒΕΛΗ - PU - PD - HM - END - TAB - BS ESC - CTRL C : ΕΞΟΔΟΣ (Α) ΝΑΖΗΤΗΣΗ (Ε) ΠΙΟΜΕΝΗ ENTER : ΕΠΙΛΟΓΗ								
				ΑΛΛΑΓΕΣ				
				ΔΩΜΑΤΙΟΥ				
				ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΩΣ				
				ΟΡΩΝ ΠΕΛΑΤΗ		ΑΡΙΘ	ΤΥΠ	ΣΤΑ
				ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ		104	ΔΙΚΛ	Π
				ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΥ		107	ΔΙΚΛ	Π
				SPECIALS		109	ΔΙΚΛ	Π
				ΑΛΛΑΓΗ ΔΩΜΑΤΙΟΥ		110	ΔΙΚΛ	Π
ΑΠΟ ΔΩΜΑΤΙΟ : ?						201	ΜΟΝΟ	Π
ΣΤΟ ΔΩΜΑΤΙΟ :						203	ΔΙΚΛ	Π

„ (Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό Σελ.132)

“Πίνακας 4.3.18

DEMO HOTEL		01/01/00		BIT HOTEL ΕΡΜΗΣ V8.0		*RECEPTION*	
(ESC) ΕΚΤΕΛΕΣΗ (CTR C) ΑΚΥΡΩΣΗ							
				ΑΛΛΑΓΕΣ			
				ΔΩΜΑΤΙΟΥ			
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΠΡΩΙΝΟ	ΓΕΥΜΑ	ΔΕΙΠΝΟ	BASKET	COLD PL.	O	
01 / 01 / 00	0	10	0	0	0	H	
02 / 01 / 00	10		0	0	0	H	
03 / 01 / 00	10	10	0	0	0	H	
04 / 01 / 00	10	10	0	0	0	H	
05 / 01 / 00	10	10	0	0	0	H	
06 / 01 / 00	10	10	0	0	0	H	
07 / 01 / 00	10	10	0	0	0	H	
08 / 01 / 00	10	10	0	0	0	H	
09 / 01 / 00	10	10	0	0	0	H	
10 / 01 / 00	10	10	0	0	0	H	
11 / 01 / 00	10	10	0	0	0	H	
12 / 01 / 00	10	10	0	0	0	H	

„ (Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό Σελ.133)

### ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ – ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ

Οι υποδοχές με Η/Υ που μπορούν να συνδέσουν το πρόγραμμα λογιστικής τακτοποίησης απευθείας με κάθε τμήμα του ξενοδοχείου που πουλάει υπηρεσίες στον πελάτη μπορούν να τακτοποιήσουν λογιστικά τις χρεώσεις με μεγαλύτερη ευκολία από τις συσκευές λογιστικής τακτοποίησης.

Κατά τη διαδικασία αναχώρησης του πελάτη, αν η κράτηση έχει εκκρεμής λογαριασμούς εμφανίζεται (πίνακας 4.3.19) παράθυρο με τον αριθμό λογαριασμού, τον αριθμό δωματίου και το status του λογαριασμού.

Αφού ολοκληρωθεί η αναχώρηση, η κράτηση δεν εμφανίζεται πλέον στην οθόνη του προγράμματος παρά μόνο στην κατάσταση αναχωρήσεων (πίνακας 4.3.20). μετά την επιβεβαίωση για τις κρατήσεις που δεν έχουν ανοιχτούς λογαριασμούς τα αρχεία μεταφέρονται στο ιστορικό αρχείο και γίνεται η αναχώρηση.

“Πίνακας 4.3.19

DEMO HOTEL		01/01/00		BIT HOTEL LTD ΕΡΜΗΣ		V8.0		*RECEPTION*			
BEΛΗ – ΡΥ – ΡΔ – ΗΜ – ΕΝΔ – ΤΑΒ – ΒΣ : ΚΙΝΗΣΗ ESC – CTRLC : ΕΞΟΔΟΣ (Α) ΝΑΖΗΤΗΣΗ (Ε) ΠΟΜΕΝΗ											
ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ											
ΜΟΝΟ											
E	ΔΩΜ	ΟΝΟΜΑ	ΠΡΑΚΤ	ΑΤΟΜΑ	ΔΙΚΛ				ΑΦΙΞΗ	S	
0	210	ΜΙΧΑΗΛΙΔΗΣ		2	0	1	0	0	0	01/01/00	5
> ΟΛΕΣ ΟΙ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΧΩΡΙΣ ΕΚΚΡΕΜΟΤΗΤΕΣ <											
ΕΚΚΡΕΜΕΙΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ											
		ΛΟΓΑΡ/ΣΜΟΣ	ΔΩΜ	S	ΥΠΟΛΟΙΠΟ						
		103	210		0.00						

„ (Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό Σελ.23)

“Πίνακας 4.3.20

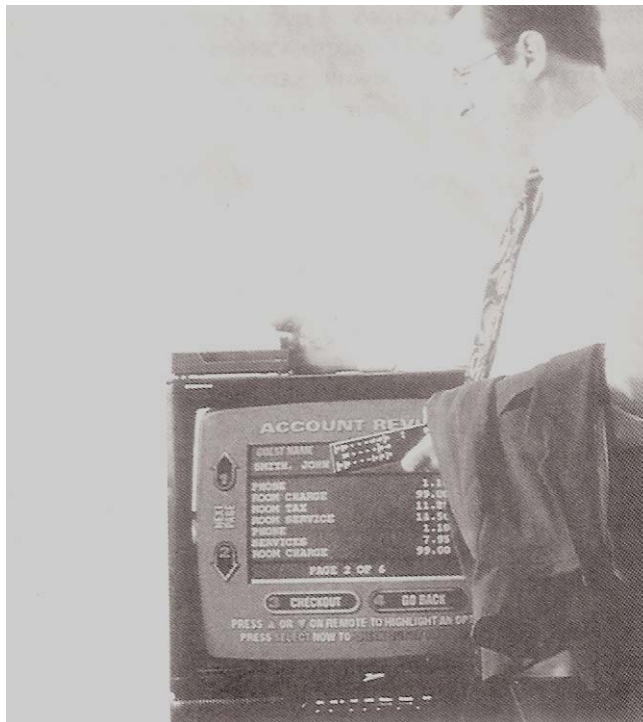
DEMO HOTEL		01/01/00		BIT HOTEL LTD ΕΡΜΗΣ		V8.0		*RECEPTION*		
ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ										
ΜΟΝΟ										
E	ΔΩΜ	ΟΝΟΜΑ	ΠΡΑΚΤ	ΑΤΟΜΑ	ΔΙΚΛ				ΑΦΙΞΗ	S
0	210	ΜΙΧΑΗΛΙΔΗΣ		2	0	1	0	0	01/01/00	5
> ΟΛΕΣ ΟΙ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΧΩΡΙΣ ΕΚΚΡΕΜΟΤΗΤΕΣ <										
(Α) ΝΑΧΩΡΗΣΗ, (Π) ΑΡΑΜΟΝΗ, (ESC) ΕΞΟΔΟΣ										

„ (Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό Σελ.23)

## ΑΤΟΜΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ

Η διαδικασία αναχώρησης από το δωμάτιο είναι μια δυνατότητα που προσφέρουν οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές. Σε αυτά τα συστήματα, ο πελάτης μπορεί να ενεργοποιήσει τη διαδικασία αναχώρησης από την προηγούμενη νύχτα, αρκεί να ακολουθήσει τις λειτουργίες που βρίσκονται κοντά στη τηλεόραση στο δωμάτιο του επισκέπτη (εικόνα 4.3.5). Ο επισκέπτης μπορεί να κάνει μια τελευταία επιθεώρηση του δελτίου του στην οθόνη της τηλεόρασης το πρωί πριν την αναχώρηση. Αυτό επιταχύνει τη διαδικασία της αναχώρησης και δίνει σήμα στην υποδοχή να έχει έτοιμο ένα αντίγραφο του λογαριασμού του έτοιμο για τον πελάτη. Αν ο επισκέπτης έχει δηλώσει ότι θα πληρώσει με πιστωτική κάρτα, δεν χρειάζεται να πάει καθόλου στην υποδοχή.

**Εικόνα 4.3.5**



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

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

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

- Τα αρχεία πρέπει να υποβάλλονται στη διαδικασία επαλήθευσης που είδη περιγράψαμε. Δηλαδή οι εκτυπώσεις του πίνακα του των δωματίων πρέπει να συγκρίνονται με την έκθεση του προϊστάμενου του τμήματος καθαριότητας. Το γεγονός ότι ο υπολογιστής δείχνει ένα δωμάτιο κατειλημμένο δε σημαίνει ότι αυτό απαραίτητα ισχύει.
- Τα μετρητά και τα αντικείμενα σε φύλαξη πρέπει να ελέγχονται και από τους υπαλλήλους. Για μια ακόμη φορά το γεγονός ότι ο υπολογιστής λέει ότι βρίσκονται στη θέση τους δεν σημαίνει ότι αυτό ισχύει.
- Τα αρχεία πρέπει επίσης να περάσουν από τη διαδικασία του νυχτερινού ελέγχου. Τα συστήματα μπορεί να διαφέρουν μεταξύ τους αλλά είναι πιθανόν να περιλαμβάνουν και τα παρακάτω:
  1. Πρέπει να είναι δυνατόν να εκτυπωθεί μια σύγκριση ανάμεσα στις τιμές του καταλόγου και στις πραγματικές τιμές που χρεώνονται για όλα τα δωμάτια που διατέθηκαν και να εξηγούνται τυχόν διαφορές. Αυτό επιτρέπει στον ελεγκτή να ελέγξει ότι όλες οι εκτυπώσεις και οι άλλες διευκολύνσεις έχουν δικαιολογηθεί σωστά.
  2. Πρέπει επίσης να είναι δυνατόν να εκτυπωθεί ένα πλήρες αρχείο όλων των συναλλαγών που καταγράφηκαν κατά τη διάρκεια της ημέρας. Αυτό παρέχει την απαραίτητη επαλήθευση.
  3. Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας του νυχτερινού ελέγχου μάλλον θα χρειαστεί επανεκκίνηση του υπολογιστή. Αυτό συμβαίνει επειδή η μνήμη δεν είναι απεριόριστη και είναι απαραίτητο να «καθαριστεί» από οποιαδήποτε άχρηστη λεπτομέρεια πριν αρχίσει η εισαγωγή των συναλλαγών της επόμενης ημέρας.

Αυτή η διαδικασία περιλαμβάνει και τα εξής:

- Το μηδενισμό όλων των ημερησίων εξόδων



- Την ενημέρωση όλων των συγκεντρωτικών στοιχείων
- Την αυτόματη μείωση όλων των υφιστάμενων διαμονών κατά μια νύχτα
- Τη διαγραφή όλων των ακυρώσεων και αναχωρήσεων και τη μεταφορά των τελευταίων στα αρχεία πελατών

Για λόγους ασφαλείας, είναι βασικό να τηρείται ένα αντίγραφο όλων των αρχείων που διαγράφηκαν, για την περίπτωση που αποδειχθεί ότι υπάρχει κάποιο λάθος και είναι απαραίτητο η επιστροφή για διόρθωση. Το σύστημα που χρησιμοποιείται είναι απαραίτητο να διευκολύνει τη διαδικασία.

4. Η προετοιμασία αναφορών όπου συνοψίζονται οι δραστηριότητες της ημέρας. Αυτές παρουσιάζουν μεγαλύτερη ποικιλία και περισσότερες λεπτομέρειες από ότι είναι δυνατόν με ένα μη μηχανογραφημένο σύστημα, εξαιτίας της ικανότητας του υπολογιστή να επεξεργάζεται όλα τα δεδομένα που βρίσκονται στο σύστημα. Σε ένα καλά σχεδιασμένο πρόγραμμα, όλες οι παρακάτω αναφορές μπορούν να ετοιμάσουν με το πάτημα ενός ή περισσότερων πλήκτρων:
  - Κατάλογος αφίξεων
  - Κατάλογος αναχωρήσεων
  - Κατάλογος πελατών V.I.P.
  - Κατάλογος ομαδικών ταξιδιών
  - Κατάλογος τυχαίων πελατών
  - Κατάλογος τακτικών πελατών
  - Αναφορά ακυρώσεων
  - Αναφορά μη εμφανίσεων
  - Διαθεσιμότητα δωματίων
  - Κατάλογος κενών δωματίων
  - Δωμάτια εκτός λειτουργίας
  - Κατάλογος επιπλέον κρεβατιών
  - Ώρα αναχώρησης πελατών
  - Κατάλογος αλλαγών δωματίων
  - Αναφορά συντήρησης
  - Αναφορά μηνυμάτων
  - Αναφορά εσόδων
  - Αναφορά καταθέσεων
  - Αναφορά πιστωτικού ορίου
  - Κατάλογος οφειλόμενων προμηθειών
  - Αναφορά διορθώσεων
  - Αναφορά ανάλυσης τιμών
  - Κατάλογος λογιστικών φύλλων (λογαριασμών)
  - Αναφορά νομισμάτων

Πρέπει να αναγνωρίσουμε γενικά ότι πρόκειται, λίγο έως πολύ για μια επανάσταση που δεν έχει ακόμα τελειώσει. Οι πρώτοι ηλεκτρονικοί υπολογιστές εγκαταστάθηκαν κατά τη διάρκεια του '60, αλλά ήταν αργοί και ακριβοί. Ακόμη και στα τέλη της δεκαετίας του '70 υπολογιζόταν ότι ένα ξενοδοχείο έπρεπε να έχει 200 ή και περισσότερα δωμάτια για να δικαιολογήσει έναν υπολογιστή. Η εισαγωγή των φθηνών και ισχυρών υπολογιστών άλλαξε την εικόνα και τώρα όλα τα ξενοδοχεία, πλην τον πολύ μικρών, μπορούν να αγοράσουν το δικό τους υπολογιστή. Τέτοιοι υπολογιστές έχουν εϊδη φέρει επανάσταση σε πολλές εργασίες του τμήματος. Ωστόσο η τεχνολογία συνεχώς αλλάζει και μπορούμε να περιμένουμε ότι όλο και περισσότερες εργασίες του τμήματος υποδοχής θα γίνονται μέσω υπολογιστή. Για τους λόγους αυτούς καλό θα ήταν να αποκτούσε κανείς βασικές γνώσεις ηλεκτρονικού υπολογιστή, έτσι ώστε να έχει μεγαλύτερη οικειότητα με το χειρισμό βασικών προγραμμάτων όπως:

1. *επεξεργασία κειμένων*. Το προσωπικό του τμήματος υποδοχής θα κληθεί κάποια στιγμή να στείλει μη τυποποιημένες επιστολές και θα πρέπει να γνωρίζει το πρόγραμμα επεξεργασίας κειμένων που χρησιμοποιείται από το ξενοδοχείο.
2. *ηλεκτρονική έκδοση φυλλαδίων*. Σύνδεση με ένα εκτυπωτή, δίνει τη δυνατότητα να σχεδιαστούν φυλλάδια καλής ποιότητας. Με αυτόν το τρόπο κερδίζει η επιχείρηση και χρόνο και χρήμα.
3. *λογιστικά φύλλα*.
4. *βάσεις δεδομένων*. Τα προγράμματα αυτά επιτρέπουν να βρίσκουμε και να επιλέγουμε τα δεδομένα που χρειαζόμαστε. Σχεδόν όλα τα ξενοδοχεία χρησιμοποιούν οι οποίες μπορούν να φανούν ιδιαίτερα χρήσιμες και για λόγους μάρκετινγκ. Για παράδειγμα μπορούμε να τυπώσουμε κατάλογο των πελατών που δεν έχουν επισκεφθεί το ξενοδοχείο τους έξι τελευταίους μήνες για παράδειγμα, και θα μπορούσαμε να τους στείλουμε και μια επιστολή υπενθύμισης.
5. *πακέτα γραφικών*. Πολλές από τις στατιστικές μπορούν να απεικονιστούν πιο παραστατικά με τη μορφή ενός γραφήματος. Οι υπολογιστές μπορούν να κάνουν και αυτήν την εργασία.

## 5.1 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Όσον αφορά τις εργασίες του τμήματος υποδοχής οι υπολογιστές προσφέρουν πολλά σημαντικά πλεονεκτήματα έναντι των μη μηχανογραφημένων συστημάτων. Και αξίζει να τα παραθέσουμε παρακάτω:

### 1. *Μείωση των εγγράφων.*

Ο υπολογιστής αναλύει τις πληροφορίες από τη στιγμή που εισάγονται, κάτι που μπορούμε να αποδείξουμε με ένα απλό παράδειγμα. Σε ένα ξενοδοχείο μεσαίου μεγέθους όπου δεν χρησιμοποιούνται υπολογιστές θα πρέπει να γίνονται δύο ξεχωριστές εγγραφές για κάθε πελάτη. Η μια εγγραφή θα είναι στον πίνακα δωματίων ενώ η άλλη θα εμφανίζεται στο ευρετήριο του τηλεφωνικού κέντρου. Η χρήση φύλλων που επιτρέπουν την αντιγραφή χωρίς να χρειάζεται καρμπόν επέτρεψε σε αυτά τα ξενοδοχεία να εξοικονομήσουν χώρο αλλά και πάλι έπρεπε να χειρίζονται δύο χωριστά αντίγραφα και πάντα υπήρχε ο κίνδυνος να χαθεί το ένα ή να μείνει στον πίνακα μετά την αποχώρηση του πελάτη.

Από την άλλη ένα υπολογιστής μπορεί από ένα σετ εγγράφων να εμφανίσει στην οθόνη είτε τον κατάλογο των δωματίων είτε τον αλφαβητικό κατάλογο και μπορεί ακόμη να κάνει και «αναζήτηση» πελάτη αρκεί να πληκτρολογήσουμε το όνομα του πελάτη.

### 2. *Αυτοματοποίηση των διαδικασιών ρουτίνας.*

Ο υπολογιστής μπορεί να προγραμματιστεί να κάνει ένα ολόκληρο φάσμα εγγράφων σχεδόν αυτόματα. Αυτό σημαίνει ότι δεν θα παραλειφθούν ξανά οι νυχτερινές χρεώσεις δωματίου και ότι οι πολύπλοκες αναλύσεις των συνολικών τιμών μπορούν να διευθετηθούν με ταχύτητα και ακρίβεια.

Επίσης τα αρχεία μπορούν να ενημερώνονται αυτόματα. Όταν ένας πελάτης φτάσει και του παραχωρηθεί ένα δωμάτιο η προβολή των δωματίων προσαρμόζεται αυτόματα για να δείξει ότι το συγκεκριμένο δωμάτιο είναι πλέον κατειλημμένο και τα συνολικά στοιχεία του δωματίου αλλάζουν.

### 3. *Ταχύτητα επεξεργασίας.*

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

### 4. *Ακρίβεια*

Το πλεονέκτημα αυτό αφορά όλα τα προαναφερθέντα. Οι υπολογισμοί θα είναι πάντοτε σωστοί γεγονός που μας δίνει μεγαλύτερη σιγουριά. Επίσης μειώνεται σημαντικά ο κόπος του νυχτερινού ελέγχου.

### 5. *Δίκτυο*

Αυτό που ουσιαστικά εννοούμε είναι η ικανότητα του υπολογιστή να χειρίζεται ταυτόχρονα εγγραφές από διαφορετικές πηγές. Αυτή η δικτύωση μπορεί να λειτουργήσει σε διαφορετικά επίπεδα:

- *Εσωτερικά*, επιτρέπει στο τμήμα υποδοχής και το τμήμα καθαριότητας να ανταλλάσσουν άμεσα πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση των δωματίων. Επίσης επιτρέπει στο προσωπικό να εισάγει χρεώσεις στο λογαριασμό των πελατών από διαφορετικά τερματικά που μπορεί να βρίσκονται σε διαφορετικά σημεία του ξενοδοχείου (εστιατόρια, μαγαζιά κ.α.) αντί να πρέπει να αποστέλλονται κουπόνια στο τμήμα υποδοχής. Επιπλέον επιτρέπει το αυτοματοποιημένο check-in και την αυτόματη αναχώρηση.
- *Μέσα στον όμιλο*. Αυτό είναι γνωστό ως δίκτυο ευρείας περιοχής. Όπως είδαμε όταν εξετάσαμε τα συστήματα κρατήσεων τα ξενοδοχεία που ανήκουν σε ένα όμιλο μπορούν να συνδεθούν με ένα κεντρικό γραφείο, επιτρέποντας σε αυτό να παρακολουθεί την πληρότητα και τη απόδοση και να ανιχνεύει αλλαγές στο διάγραμμα πωλήσεων πολύ γρηγορότερα από ότι παλαιότερα όταν αυτό γινόταν με χειρόγραφες εγγραφές.
- *Με άλλα πρακτορεία*, όπως παγκόσμια πρακτορεία διαμονής. Έτσι το δίκτυο ευρείας περιοχής επεκτείνεται ακόμη περισσότερο. Είναι ένα πεδίο που συνεχώς εξελίσσεται καθώς υπάρχει σαφής τάση προς τη δημιουργία διαδικασιών μονοαπευθυντικής πώλησης, όπου οι ταξιδιωτικοί πράκτορες μπορούν να κλείσουν ένα πλήρες πακέτο υπηρεσιών που περιλαμβάνει εισιτήρια αεροπορικά, ακτοπλοϊκά, διαμονή κ.τ.λ.
- *Με το internet*, είναι ιδιαίτερα γιατί επιτρέπει στιγμιαία παγκόσμια πρόσβαση σε πιθανούς πελάτες. Οι διευκολύνσεις των πολυμέσων επιτρέπουν στα ξενοδοχεία να κατασκευάζουν και να ενημερώνουν ισχυρά μηνύματα πωλήσεων πολύ πιο φθηνά από οποιαδήποτε συγκρίσιμη μορφή έντυπης διαφήμισης ενώ οι δυνατότητες αλληλεπίδρασης που παρέχει επιτρέπουν στον πελάτη να «σερφάρει» για να βρει ακριβώς αυτό που χρειάζεται. Ακόμη πιο σημαντικό είναι ότι το διαδίκτυο καταργεί την προμήθεια των τουριστικών γραφείων αλλά και ορισμένα από τα παραδοσιακά έξοδα.

Τα πλεονεκτήματα αυτά αποτελούν την αιτία που οι υπολογιστές υιοθετήθηκαν τόσο γρήγορα και τόσο ευρεία κλίμακα. Σαν μια γενική σύνοψη των προαναφερθέντων, επιτρέπουν:

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

Στις περιπτώσεις που εφαρμόστηκε η αποδοτική διαχείριση με ηλεκτρονικό υπολογιστή παρατηρήθηκαν τα παρακάτω αποτελέσματα:

- Διαρκής παρακολούθηση και ανάλυση των εργασιών επί εικοσιτετραώρου βάσεως
- Συνέπεια, δεδομένου ότι το λογισμικό μπορεί να προγραμματιστεί να ανταποκρίνεται σε συγκεκριμένες αλλαγές της αγοράς σύμφωνα με ανάλογους διοικητικούς κανόνες
- Διάθεση βελτιωμένων πληροφοριών, στις οποίες στη συνέχεια βοηθούν τους διευθυντές να παίρνουν καλύτερες αποφάσεις σε μικρότερο χρονικό διάστημα
- Καταγραφή της δραστηριότητας. Το σύστημα του ηλεκτρονικού υπολογιστή έχει τη δυνατότητα ανάλυσης των πωλήσεων και των εσόδων, για τον προσδιορισμό της επίτευξης των στόχων της αποδοτικής διαχείρισης.

Το λογισμικό της αποδοτικής διαχείρισης έχει επίσης τη δυνατότητα δημιουργίας διαφόρων ειδικών αναφορών όπως:

1. Αναφορά τμηματοποίησης της αγοράς η οποία παρέχει πληροφορίες σχετικά με τη σύνθεση των πελατών.
2. Γραφική παράσταση κρατήσεων η οποία παρουσιάζει τη ζήτηση δωματίων και του όγκου των κρατήσεων σε καθημερινή βάση.
3. Αναφορά του ιστορικού μιας ημερομηνίας άφιξης η οποία δείχνει τις τάσεις κρατήσεων του ξενοδοχείου και σχετίζεται με τη γραφική παράσταση των κρατήσεων τεκμηριώνοντας πως δομήθηκε μια συγκεκριμένη μέρα στη γραφική παράσταση.
4. Αναφορά της κατάστασης μελλοντικών ημερομηνιών αφίξεων. Περιλαμβάνει μια ποικιλία από πληροφορίες προβλέψεων οι οποίες βοηθούν στην ανακάλυψη των τάσεων πληρότητας με συγκριτική ανάλυση των ημερών της εβδομάδας.
5. Εβδομαδιαία αναφορά ανακεφαλαίωσης η οποία περιλαμβάνει τις τιμές πώλησης των δωματίων και τον αριθμό των δωματίων που πωλήθηκαν με ειδικές τιμές.
6. Αναφορά στατιστικών στοιχείων των δωματίων. Περιλαμβάνει τους μη εμφανισθέντες με κράτηση πελάτες, τους περαστικούς και αυτούς που δεν κατέστη δυνατόν να εξυπηρετηθούν, πληροφορίες οι οποίες παίζουν καθοριστικό ρόλο στις ακριβείς προβλέψεις.

Επειδή η διεύθυνση ενδιαφέρεται έντονα για την αύξηση των εσόδων, η αποδοτική διαχείριση μέσω του υπολογιστή πρόκειται να καταστεί μια πολύ δημοφιλής εφαρμογή της ξενοδοχειακής βιομηχανίας. Επί του παρόντος εφαρμόζεται μόνο από μεγάλα ξενοδοχεία, που λειτουργούν υπό μορφή αλυσίδας.

Πολύ σημαντική επίσης εφαρμογή του πλήρως αυτοματοποιημένου μηχανογραφικού συστήματος είναι και η σύνδεσή του με άλλα τμήματα μιας ξενοδοχειακής μονάδας, όπως για παράδειγμα με το back office.

Μια πλήρως μηχανογραφημένη εγκατάσταση συμπεριλαμβάνει το back office του ξενοδοχείου. Είναι πιθανό να λειτουργούν τα πακέτα υποδοχής και το back office ανεξάρτητα. Πάντως ολοκληρωμένα συστήματα προσφέρουν στο ξενοδοχείο ένα πλήρες πεδίο ελέγχου σε όλες τις λειτουργίες, από τις πωλήσεις δωματίων και τη μισθοδοσία, μέχρι την ανάλυση λογαριασμών πελατών και χρεωστών. Ένα ολοκληρωμένο σύστημα δεν μπορεί να εκδώσει πλήρης οικονομικές αναφορές, αν δεν καταχωρηθούν στη μνήμη του όλα τα απαιτούμενα στοιχεία. Η εκτύπωση

αναφορών από το back office εξαρτάται από τη συλλογή στοιχείων που διαθέτει η υποδοχή. Υπάρχουν διάφορες για το back office, οι πιο διαδεδομένες είναι:

- Η λογιστική
- Η μισθοδοσία
- Οι αποθήκες

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

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

Ένα μηχανογραφημένο σύστημα παρακολουθεί λεπτομερώς την πορεία των κρατήσεων και τη διαθεσιμότητα των δωματίων. Επίσης, τα συστήματα των υπολογιστών μπορούν να εκτυπώσουν αυτόματα πολλές αναφορές σχετικές με τις κρατήσεις. Από τη στιγμή που όλα τα δωμάτια ενός συγκεκριμένου τύπου έχουν πωληθεί, ορισμένα προγράμματα μπορεί να αρνούνται να δεχθούν επιπλέον κράτηση σ' αυτήν την κατηγορία. Μερικά προγράμματα για αυτό το λόγο προτείνουν εναλλακτικούς τύπους ή τιμές δωματίων, αναλύουν τη διαθεσιμότητα των δωματίων για μελλοντικές περιόδους, δείχνουν τα προβλεπόμενα έσοδα σύμφωνα με τα στοιχεία κρατήσεων που έχουν καταχωρηθεί και παρέχουν πλήθος άλλων χρήσιμων στοιχείων για ένα μεγάλο χρονικό διάστημα στο μέλλον.

## 5.2 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

Παρ' όλα αυτά τα πλήρως αυτοματοποιημένα συστήματα έχουν και μερικά μειονεκτήματα. Δεν είναι όλα τα ξενοδοχεία ικανοποιημένα που αγόρασαν τέτοια συστήματα. Τα προβλήματα αυτά χωρίς αμφιβολία θα μειωθούν, ακόμη και να εξαλειφθούν μερικά από αυτά με το πέρασμα του χρόνου, αλλά για την ώρα, μπορεί:

### **1. Να χαλάσει το σύστημα**

Τα συστήματα δεν είναι εντελώς αξιόπιστα και περιστασιακά «κρασάρουν» σε ακατάλληλες στιγμές. Αυτό σημαίνει ότι είναι απαραίτητο να τηρούνται ανα τακτά χρονικά διαστήματα ( ανάλογα με τον αριθμό των συναλλαγών που εκτελούνται) αντίγραφα του σκληρού δίσκου. Ορισμένα μεγάλα ξενοδοχεία αποθηκεύουν τα δεδομένα τους ακόμα και δύο φορές τη μέρα!

### **2. Να χρειάζονται έγγραφα**

Μαζί με το πρόβλημα αξιοπιστίας έρχεται και η ανάγκη να υπάρχει μια εκτύπωση για την περίπτωση που κάτι δεν πάει καλά. Αυτό και πάλι σημαίνει ότι μπορεί να πρέπει να εκτυπωθούν όλες οι συναλλαγές, κάτι που με τη σειρά του σημαίνει ότι το ξενοδοχείο χωρίς χαρτιά (όπως εύχονται και ορισμένοι υπεραισιόδοξοι) απέχει πολύ από την πραγματικότητα. Για την ακρίβεια του λόγου, πολλές φορές λέγεται ότι τα μηχανογραφημένα συστήματα παράγουν περισσότερο χαρτί από τα μη μηχανογραφημένα.

### **3. Να είναι περιορισμένη η μνήμη του συστήματος**

Αν και έχει γίνει τεράστια πρόοδος στο επίπεδο της αποθήκευσης δεδομένων, η μνήμη του υπολογιστή παραμένει περιορισμένη. Όπως είδαμε, όταν εξετάσαμε τον έλεγχο, είναι απαραίτητο να καθαρίζεται ένα μεγάλο μέρος της μνήμης από παλιά ή άχρηστα αρχεία, προκειμένου να ελευθερωθεί χώρος για τις συναλλαγές της επόμενης ημέρας. Έτσι αν και οι νυχτερινοί ελεγκτές απαλλάχθηκαν από αρκετούς κουραστικούς ισολογισμούς και επαληθεύσεις, υπάρχει ακόμη αρκετή δουλειά «επιστασίας» του υπολογιστή που πρέπει να γίνεται κάθε εικοσιτέσσερις ώρες.

### **4. Να απαιτηθεί αρκετός χρόνος για την εκπαίδευση του προσωπικού**

Το τεράστιο φάσμα των εργασιών που μπορούν να διευθετηθούν μέσω υπολογιστή σημαίνει ότι απαιτούνται και προγράμματα αρκετά περίπλοκα και ίσως δύσκολα στον χειρισμό. Αυτό αναπόφευκτα αυξάνει το χρόνο που απαιτείται για την εκπαίδευση του προσωπικού του τμήματος υποδοχής και το πρόβλημα επιδεινώνεται από το γεγονός ότι τα προγράμματα δεν είναι πάντα «φιλικά προς το χρήστη».

### **5. Να είναι περιορισμένη η ταχύτητα του συστήματος**

Αυτό φαίνεται παράξενο, από τη στιγμή που όλοι γνωρίζουν ότι οι υπολογιστές επεξεργάζονται τις πληροφορίες με εξαιρετικά υψηλή ταχύτητα. Ωστόσο, η πραγματική διαδικασία εισαγωγής δεδομένων μπορεί να είναι πολύ χρονοβόρα. Μια προφανής αιτία για αυτό είναι ότι τα περισσότερα συστήματα, για την ώρα, απαιτούν να πληκτρολογούνται τα δεδομένα, το οποίο σημαίνει ότι ο υπολογιστής μπορεί να είναι τόσο γρήγορος όσο η ταχύτητα με την οποία πληκτρολογεί ο χρήστης.

Μια άλλη όχι και τόσο προφανής αιτία είναι ότι σε κάθε στάδιο της διαδικασίας πρέπει κάποιος να πει στον υπολογιστή τι να κάνει, κατά συνέπεια πρέπει να ακολουθείτε αυστηρά μια συγκεκριμένη σειρά ενεργειών – εντολών.

Κανονικά πρέπει να ξεκινήσουμε με την οθόνη του «βασικού μενού» και μετά να επιλέξουμε τι θέλουμε. Αν αυτό τύχει να είναι κρατήσεις μετά θα πρέπει να πούμε

στον υπολογιστή για πια συγκεκριμένη μέρα είναι η κράτηση, έτσι ώστε να φορτώσει τις κρατήσεις για τη συγκεκριμένη μέρα.

Το ίδιο συμβαίνει και με τις ασφαλιστικές δικλίδες. Οι υπολογιστές πρέπει να γίνουν «απρόσβλητοι από την ηλιθιότητα», γιατί όταν χαθεί ένα ηλεκτρονικό αρχείο, χάνεται για πάντα. Συνεπώς το πρόγραμμα θα σταματάει συχνά, θα κάνει ένα ενοχλητικό θόρυβο, και θα ρωτάει αν είμαστε σίγουροι ότι θέλουμε να το κάνουμε αυτό και συνεχίζει μόνο όταν πληκτρολογηθεί «N» για ναι. Αυτό είναι απαραίτητο αλλά και πολύ χρονοβόρο. Επίσης μπορεί να υπάρχουν καθυστερήσεις στη μετακίνηση από τη μια εφαρμογή στην άλλη. Όλα αυτό πιθανότατα θα λυθούν καθώς όλο και περισσότεροι υπολογιστές έχουν την δυνατότητα να «τρέχουν» ταυτόχρονα περισσότερα από ένα πρόγραμμα και επιτρέπουν στο χειριστή να πηγαίνει από το ένα πρόγραμμα στο άλλο με το πάτημα ενός κουμπιού. Αλλά δεν μπορούν ακόμη όλα τα προγράμματα του τμήματος υποδοχής να λειτουργούν σε αυτό το περιβάλλον. Αυτό δεν παίζει σημαντικό ρόλο σε ένα μεγάλο ξενοδοχείο, όπου ο υπολογιστής του τμήματος υποδοχής μπορεί να μην χρησιμοποιείται για τις εργασίες άλλων τμημάτων, αλλά ενδέχεται να δημιουργήσει δυσκολίες σε ένα άλλο μικρότερο ξενοδοχείο που δεν έχει την οικονομική δυνατότητα να αγοράσει περισσότερα από ένα τερματικά.

#### **6. Να υπάρχουν προβλήματα συμβατότητας και επεκτασιμότητας**

Δεν μπορούν οι υπολογιστές να «συνομιλούν» μεταξύ του με την ίδια ευκολία και είναι και πολύ απογοητευτικό να μην είναι δυνατή η σύνδεση με άλλα τμήματα, εταιρικά ή εθνικά δίκτυα, λόγω τεχνικών περιορισμών. Αυτό μπορεί να είναι συνέπεια:

- Ασυμβατότητας υλικού (υπολογιστές διαφορετικών τύπων)
- Ασυμβατότητας λογισμικού (διαφορετικά είδη προγραμμάτων)

Το πρόβλημα αυτό μπορεί να δημιουργηθεί σε συγχωνεύσεις διαφορετικών ξενοδοχειακών ομίλων αλλά και σε συγχωνεύσεις μεμονωμένων ξενοδοχείων. Στην πραγματικότητα αυτό συμβαίνει πολύ συχνά καθώς τα ξενοδοχεία έχουν δημιουργήσει τα λεγόμενα «νησιά αυτοματοποίησης», δηλαδή ένα σύστημα τμήματος υποδοχής που μένει ανεξάρτητο από το σύστημα ελέγχου τροφίμων και ποτών. Ένα άλλο σχετικό πρόβλημα είναι ότι οι επιχειρήσεις συχνά ανακαλύπτουν ότι η αρχική τους επιλογή (που συχνά εξαρτάται από το κόστος κτήσης) ήταν μάλλον λανθασμένη, διότι δεν παρέχει όλες τις δυνατότητες που χρειάζονται.

#### **7. Εξάρτηση από τους προμηθευτές**

Ένα μικρό ξενοδοχείο που αγοράζει ένα μηχανογραφημένο σύστημα αυτόματα γίνεται άμεσα εξαρτώμενο από τους προμηθευτές του για:

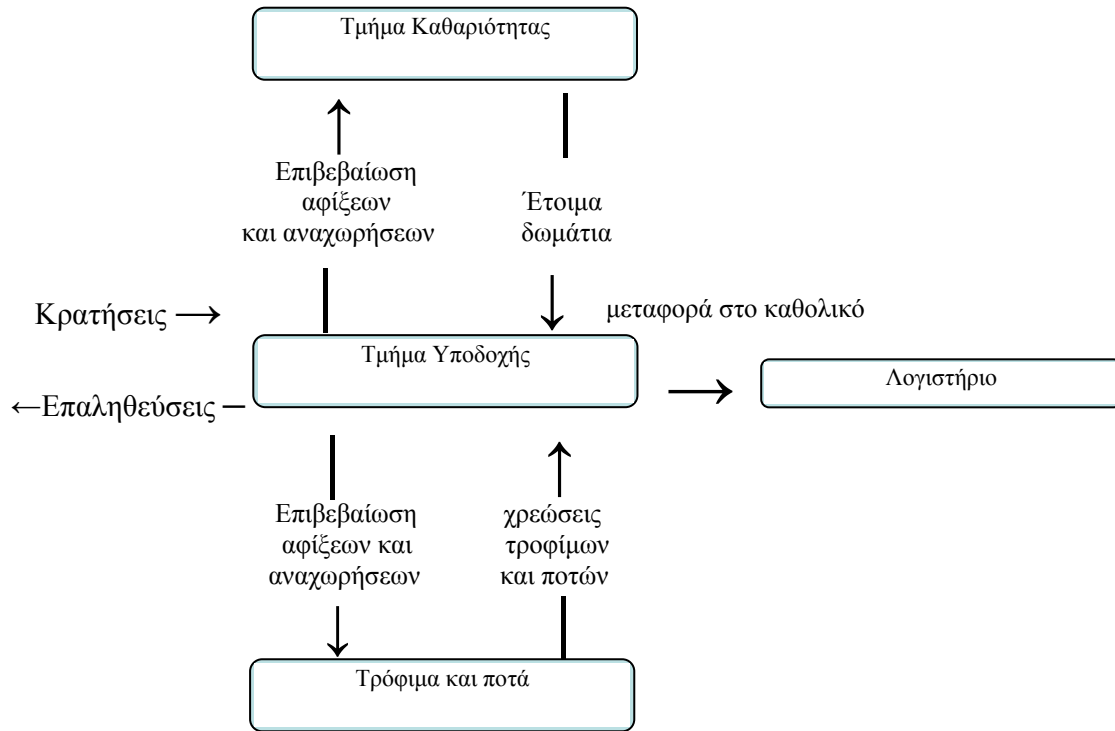
- Συντήρηση
- Συναφή εγχειρίδια, εκπαίδευση και υποστήριξη

Συνήθως δεν υπάρχει πρόβλημα όταν επιλέγεται ένας αξιόπιστος προμηθευτής αλλά ο χώρος της πληροφορικής χαρακτηρίζεται από έντονο ανταγωνισμό και μπορεί ο προμηθευτής να κλείσει. Είναι πιθανό να υπάρχουν και άλλα προβλήματα. Έτσι, ένα μικρό ξενοδοχείο με λίγα δωμάτια ίσως να είναι γρηγορότερο απλούστερο να χρησιμοποιεί ένα απλό συμβατικό διάγραμμα και ένα καθολικό. Και αντί να πρέπει να πηγαίνει «μπρος πίσω» από το πρόγραμμα κρατήσεων στο πρόγραμμα χρεώσεων, ο ρεσεψιονίστ μπορεί απλώς να ρίχνει μια ματιά στο διάγραμμα, να κάνει μια γρήγορη εγγραφή με το μολύβι και μετά να γυρνάει πίσω στο καθολικό. Κυρίως όμως όπως είπε και ένας απελπισμένος



διευθυντής υποδοχής, ούτε το διάγραμμα, ούτε το καθολικό εξαρτώνται από το.....ηλεκτρικό ρεύμα.

**Διάγραμμα 5.2.1** Ολοκληρωμένη ροή δεδομένων μέσα σε ένα ξενοδοχείο



## Κεφάλαιο 6<sup>ο</sup> Συμπεράσματα

Πρόκειται για ένα δύσκολο θέμα, καθώς η μηχανογράφηση είναι σχετικά νέα εξέλιξη και η τεχνολογία ακόμη αναπτύσσεται. Ωστόσο, κάθε τεχνολογική αλλαγή επόμενο είναι να έχει ευρύτερες επιπτώσεις τις οποίες και θα προσπαθήσουμε να εξετάσουμε παρακάτω.

### A. Επιπτώσεις στη στελέχωση

Είναι φανερό ότι οι υπολογιστές μειώνουν τη συνολική γραμματειακή δουλειά του προσωπικού του τμήματος υποδοχής. Το αυτοματοποιημένο check-in ή το check-in που γίνεται από τον ίδιο το πελάτη είναι ίσως ακραία παραδείγματα αλλά υπάρχουν και άλλα. Η μείωση των χρονοβόρων ισολογισμών και των καθηκόντων επαλήθευσης ελαχιστοποιεί την ανάγκη να γίνεται νυχτερινός έλεγχος. Αυτό που είναι λιγότερο εμφανές είναι ότι οι διακανονισμοί μέσω δικτύου όπου οι κρατήσεις μπορούν να γίνουν εξ αποστάσεως έχει μειώσει την ανάγκη για δαπανηρά κεντρικά γραφεία κρατήσεων και η ικανότητα εκτύπωσης τυποποιημένων επιστολών επιβεβαίωσης σημαίνει ότι δεν απαιτείται η ύπαρξη βοηθητικού γραφείου όπου θα γίνεται η δακτυλογράφηση τέτοιων επιστολών.

Υπάρχουν τρεις εναλλακτικοί τρόποι απόκρισης σε αυτές τις εξελίξεις:

1. Μείωση του προσωπικού είτε μέσω φυσικής φθοράς είτε με άμεσες απολύσεις του πλεονάζοντος προσωπικού. Κάτι τέτοιο μπορεί να εφαρμοστεί στις μη δημοφιλείς εργασίες νυχτερινού ταμιά ή νυχτερινού ελεγκτή, στους χειριστές του τηλεφωνικού κέντρου (που όλο και περισσότερο αντικαθίστανται από εξοπλισμό αυτόματης τηλεφωνικής σύνδεσης) και στους δακτυλογράφους.
2. Προσπάθεια αύξησης της δραστηριότητας χωρίς την πρόσληψη επιπλέον προσωπικού. Στην πράξη αυτό είναι και πάλι μια μορφή μείωσης προσωπικού αφού μειώνεται η αναλογία πελατών / προσωπικού.
3. Διατήρηση του υπάρχοντος προσωπικού χρησιμοποιώντας το χρόνο που εξοικονομείται από τις δουλειές ρουτίνας του γραφείου ώστε να υπάρξει περισσότερη επαφή με τους πελάτες και κατ' επέκταση καλύτερη φιλοξενία. Η προσέγγιση αυτή το πιο πιθανό είναι να υιοθετηθεί από το προσωπικό της ρεσεψιόν αφού αυτοί είναι που έρχονται σε άμεση επαφή με τον πελάτη.

### B. Επιπτώσεις στην οργάνωση

Είναι προφανές ότι οι υπολογιστές καταρρίπτουν τα όρια μεταξύ των τμημάτων στο επίπεδο του χειρισμού πληροφοριών αλλά και στο επίπεδο της ευθύνης. Στα ξενοδοχεία που χρησιμοποιούσαν μη μηχανογραφημένα συστήματα η δουλειά του προϊστάμενου του τμήματος της καθαριότητας ήταν διακριτή από αυτή του τμήματος υποδοχής και η συνεργασία τους δεν ήταν πάντοτε ικανοποιητική. Τώρα υπάρχει μια φανερή τάση προς αυτό που αποκαλείται ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης δωματίων. Αφού ο υπολογιστής έχει όλα τα δεδομένα του κανονικού πίνακα δωματίων μπορεί να δώσει εξελιγμένα προγράμματα επιστασίας αν και εφόσον του ζητηθεί ενώ τα συστήματα που ελέγχουν και καταγράφουν την πραγματική πρόσβαση στο δωμάτιο μπορούν να δώσουν επίσης αναφορές παραγωγικότητας της επιστασίας

(αυτές βασίζονται στην παρακολούθηση του πραγματικού χρόνου που ξοδεύει το προσωπικό μέσα στα δωμάτια). Οι εργασίες συντήρησης μπορούν να ελέγχονται με τον ίδιο τρόπο. Αυτό επιτρέπει στο διευθυντή δωματίων να κάνει τη δουλειά τριών προϊστάμενων τμημάτων περιορίζοντας τους σε θέσεις απλού επόπτη. Με τον ίδιο τρόπο η παλιά διαίρεση μεταξύ γραφείου υποδοχής και ταμείου καταρρίπτεται, καθώς το προσωπικό του είναι εξοπλισμένο με ένα πληκτρολόγιο και μια οθόνη μπορεί να ασχοληθεί και με τις αφίξεις και με τις αναχωρήσεις. Η χρήση πιστωτικών καρτών απλοποιεί τη διαδικασία εξόφλησης και έχει συμβάλει σε αυτήν την τάση. Αποτέλεσμα αυτών των εξελίξεων είναι να ασκείται σε μεγαλύτερο βαθμό κεντρικός έλεγχος από το διευθυντή δωματίων από ότι με τα παλαιότερα συστήματα ανάθεσης ευθυνών στους επικεφαλής τμημάτων.

### *Γ. Επιπτώσεις στους πελάτες*

Αυτές είναι οι πλέον δύσκολες να προβλεφθούν. Έχουμε δει ότι οι πελάτες με γνώσεις ηλεκτρονικών υπολογιστών δεν έχουν ιδιαίτερες δυσκολίες στο να προσαρμοστούν στην αυτόματη διαδικασία άφιξης και αναχώρησης και τις αντιμετωπίζουν με τον ίδιο τρόπο που αντιμετωπίζουν και τις ταμειολογιστικές μηχανές. Κατ' επέκταση είναι επίσης πιθανό ότι οι εξελίξεις όπως η τηλεδιάσκεψη θα επηρεάσουν την αγορά των επαγγελματικών ταξιδιών σε μεγαλύτερο βαθμό από ότι αυτή τη στιγμή.

Ωστόσο και οι δύο αυτές ανησυχίες είναι εσφαλμένες. Η φιλοξενία είναι ένα ουσιαστικό στοιχείο της ξενοδοχειακής εμπειρίας. Το ξενοδοχείο θεωρείτε σαν υποκατάστατο του σπιτιού με όλα όσα περικλείει αυτό στο επίπεδο των άυλων αλλά ουσιαστικών γνωρισμάτων.

Κατά τον ίδιο τρόπο η προσωπική επαφή και η αναψυχή θα παραμείνουν ουσιαστικό χαρακτηριστικό των επιχειρήσεων για πολλά ακόμη χρόνια. Σε κάθε περίπτωση ο τουρισμός και τα ταξίδια αναψυχής θα συνεχίσουν αναμφίβολα να επεκτείνονται γιατί πέρα από τις εξελίξεις που μπορεί να υπάρξουν στο πεδίο της εικονικής πραγματικότητας καμιά ηλεκτρονική εικόνα δεν θα αντικαταστήσει ποτέ την πραγματικότητα.

Συνεπώς, το προσωπικό του τμήματος υποδοχής θα συνεχίσει να παίζει σημαντικό ρόλο ιδιαίτερα μάλιστα τα άτομα εκείνα που διαθέτουν το πολύ σημαντικό προσόν των κοινωνικών δεξιοτήτων.