



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

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΘΕΜΑ: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ  
ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ (FRONT OFFICE)  
ΣΠΟΥΔΑΣΤΗΣ: ΚΟΥΚΟΔΗΜΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ  
ΕΠΟΠΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΓΙΑΝΝΟΥΛΙΔΟΥ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2013

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή	
1.1 Σκοπός και στόχοι εργασίας.....	2
1.2 Συνοπτική παρουσίαση των κεφαλαίων.....	2
Κεφάλαιο 2: Τουριστική βιομηχανία – Τομέας στέγασης	
2.1 Η σημασία του τουρισμού παγκοσμίως.....	3
2.2 Η διαχρονική εξέλιξη του ξενοδοχείου.....	4
2.3 Διακρίσεις – Κατηγορίες Ξενοδοχείων.....	5
Κεφάλαιο 3: Η ανάγκη παρακολούθησης των εσόδων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις...8	
3.1 Χειρόγραφο σύστημα (Κλασική M/C).....	8
3.2 Ημιαυτοματοποιημένο σύστημα .....	17
3.3 Computers (πλήρες αυτοματοποιημένο).....	20
3.4 Πλεονεκτήματα – Μειονεκτήματα.....	28
Κεφάλαιο 4: Ανάλυση της έρευνας	
4.1 Σκοπός της έρευνας.....	30
4.2 Σχεδιασμός ερωτηματολογίου.....	30
4.3 Ανάλυση δεδομένων.....	33
Κεφάλαιο 5: Συμπεράσματα προτάσεις.....	37
Βιβλιογραφία.....	38
Παράρτημα: .....	39

## **Κεφάλαιο 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

### **1.1 Σκοπός και στόχοι εργασίας**

Το θέμα αυτής της πτυχιακής εργασίας είναι «Οργάνωση μηχανογράφησης ξενοδοχείου». Σκοπός της εργασίας είναι η μελέτη και η εξαγωγή αποτελεσμάτων για το κατά πόσο τα σύγχρονα ξενοδοχεία χρησιμοποιούν μηχανογράφηση καθώς και τα πλεονεκτήματα αλλά και τα μειονεκτήματα της μηχανογράφησης.

### **1.2 Συνοπτική παρουσίαση των κεφαλαίων**

Η εργασία αυτή αποτελείται από 5 συνολικά κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο θα βρείτε την εισαγωγή της εργασίας. Στο δεύτερο κεφάλαιο αναφέρονται περιληπτικά η σημασία του τουρισμού στην παγκόσμια οικονομία, η εξέλιξη του ξενοδοχείου στην πάροδο του χρόνου και οι κυριότερες κατηγορίες και διακρίσεις ξενοδοχείων. Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται μια λεπτομερής ανάλυση στα συστήματα παρακολούθησης των εσόδων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Ποιο συγκεκριμένα αναφέρονται το χειρόγραφο, το ημιαυτοματοποιημένο και το πλήρες αυτοματοποιημένο σύστημα με αρκετά παραδείγματα σε εικόνες και πίνακες. Τέλος αναφέρονται τα πλεονεκτήματα καθώς και τα μειονεκτήματα του κάθε συστήματος. Το τέταρτο κεφάλαιο αφορά την έρευνα που έγινε για την εξαγωγή συμπερασμάτων. Συγκεκριμένα αναφέρονται οι στόχοι της έρευνας, οι πρωτογενείς πηγές, σχεδιασμός του ερωτηματολογίου και η ανάλυση και τα αποτελέσματα της έρευνας. Στο έκτο και τελευταίο κεφάλαιο βγάζουμε τα γενικά συμπεράσματα με την σωστή μηχανογράφηση του Front Office.

## **Κεφάλαιο 2: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ – ΤΟΜΕΑΣ ΣΤΕΓΑΣΗΣ**

### **2.1 Η σημασία του τουρισμού παγκοσμίως**

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, ο τουρισμός είναι η μεγαλύτερη βιομηχανία παγκοσμίως. Το Συμβούλιο παγκόσμιου ταξιδιού και τουρισμού, που εδρεύει στις Βρυξέλλες, είναι μια οργάνωση που αποτελείται από τα κορυφαία στελέχη των σημαντικότερων τουριστικών επιχειρήσεων που αντιπροσωπεύουν όλους τους τομείς του παγκόσμιου επιχειρηματικού πεδίου στον τουρισμό, χρηματοδότησε μια μελέτη που συντάχθηκε από την ένωση οικονομικής πρόβλεψης Wharton. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας αυτής το σύνολο των ακαθάριστων εσόδων από τα ταξίδια και τον τουρισμό, για το 1993 υπολογίστηκε κοντά στα \$3,2 τρισεκατομμύρια, περίπου 6 τοις εκατό του παγκόσμιου ακαθάριστου εθνικού προϊόντος (Α.Ε.Π.). Ο τουρισμός, λέει η μελέτη, αυξάνεται σχεδόν δύο φορές γρηγορότερα από το Α.Ε.Π. παγκοσμίως, 127 εκατομμύρια άνθρωποι απασχολούνται στην τουριστική βιομηχανία. Για κάθε 1 εκατομμύριο \$ από το εισόδημα που παράγεται από τη βιομηχανία, 20.000 νέες θέσεις δημιουργούνται. Περίπου 31% των συνολικών παγκόσμιων εξόδων της βιομηχανίας πραγματοποιούνται στη Ευρωπαϊκή κοινότητα ενώ οι Ηνωμένες Πολιτείες και ο Καναδάς αποτελούν περίπου 30 % των συνολικών εξόδων. Οι εκτιμήσεις του οικονομικού αντίκτυπου του τουρισμού ποικίλλουν αναλόγως του ορισμού που δίνεται στην λέξη τουρισμός. Μια εκτίμηση του 1994 σχετικά με τον οικονομικό αντίκτυπο του τουρισμού στην οικονομία που έγινε από το αμερικάνικο τμήμα εμπορίου έδειξε ότι η βιομηχανία τουρισμού παράγει 13,4 τοις εκατό του ΑΕΠ του έθνους, απασχολεί 11 εκατομμύριο άτομα, και παράγει περισσότερα από \$50 δισεκατομμύρια στα φορολογικά έσοδα. Τα διεθνή ταξίδια, σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, αναμένεται να φθάσει τα 935 εκατομμύρια ανθρώπους μέχρι το έτος 2010, σχεδόν οι διπλοί των 500 εκατομμυρίων που ταξίδεψαν στο εξωτερικό το 1993, και πολύ περισσότεροι από τους 25 εκατομμύρια διεθνείς τουρίστες το 1950.

## 2.2 Η διαχρονική εξέλιξη του ξενοδοχείου

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

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

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

Το ελβετικό παράδειγμα ακολούθησαν στο 19ο αιώνα πολλές χώρες της Ευρώπης. Τα ξενοδοχεία των μεγαλουπόλεων έγιναν μόδα, τόσο στην Ελβετία, όσο και στην Μεγάλη Βρετανία, στη Τσεχοσλοβακία και στη Γερμανία. Φημισμένο για τις παροχές του ήταν το ξενοδοχείο «Λευκός Λέων» το 1843 στη Βενετία. Όμως μόλις στον 20ο αιώνα πρωτοεμφανίστηκε ξενοδοχείο που διέθετε χώρους υγιεινής σε κάθε του όροφο. Στον αιώνα αυτό τα ξενοδοχεία αναπτύχθηκαν αλματωδώς, με αποτέλεσμα τα σύγχρονα και πολυσύνθετα ξενοδοχεία της εποχής μας.

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

Το 1835 η Αθήνα απέκτησε το δικό της ξενοδοχείο, με το όνομα «Νέον Ξενοδοχείον» ή «Albergo Nuovo», του Ιταλού Καζάλι. Το 1878 λειτούργησε σαν ξενοδοχείο η ιστορική «Μεγάλη Βρετανία» στη θέση που είναι σήμερα στο Σύνταγμα. Την φήμη του το ξενοδοχείο όφειλε στην πολυτέλεια και στην πρωτοπορία του, αλλά και στη μαγειρική του Στάθη Λάμψα, ιδιοκτήτη του ξενοδοχείου. Το 1917 λειτούργησε το «Ατενέ Παλλάς» απέναντι από το Πολυτεχνείο, το οποίο ήταν το πρώτο κτίριο της Αθήνας που κτίστηκε με μετόν και την ίδια εποχή στο Ν. Φάληρο λειτούργησε το ξενοδοχείο «Ακταίον», το πολυτελέστερο της εποχής με 80 δωμάτια. Γνωστά ξενοδοχεία της Αθήνας ήταν επίσης το «Ξενοδοχείον της Αγγλίας», το «Grand Hotel Magestic» το «Ξενοδοχείον της Αθήνας», το «Victoria» και το «Ξενοδοχείον των Ξένων».

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

Σταδιακά, με την ανάπτυξη των μεταφορικών μέσων σε συνδυασμό με την κατάκτηση του εργατικού δικαιώματος των διακοπών, παρουσιάστηκε το φαινόμενο του μαζικού τουρισμού με αποτέλεσμα την αύξηση των τουριστικών επιχειρήσεων. Πολλά πανδοχεία και χάνια σταδιακά μετατράπηκαν σε ξενοδοχεία, ενώ κτίστηκαν πολλά νέα. Αν και τα ξενοδοχεία στη χώρα μας καταστράφηκαν από πολλούς κατακτητές, στην εποχή μας η Ελλάδα είναι μία τουριστική χώρα με αξιόλογες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις που στο σύνολό τους ξεπερνούν τον αριθμό των 8.500.

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

### 2.3 Διακρίσεις Ξενοδοχείων

Τα ξενοδοχεία είναι οικονομικές μονάδες οι οποίες πωλούν φιλοξενία. Ο νόμος ορίζει ως ξενοδοχείο την επιχείρηση που λειτουργεί μέσα ή έξω από πόλεις και προσφέρει κατάλυμα με ή χωρίς διατροφή. Τα ξενοδοχεία λειτουργούν είτε ως ανεξάρτητες μονάδες είτε ως τμήματα μεγάλων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων που καλούνται αλυσίδες, οι οποίες έχουν υπό τον έλεγχό τους ένα σύνολο ξενοδοχείων που βρίσκονται σε διαφορετικές περιοχές. Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ανάλογα με τη μορφή τους διακρίνονται σύμφωνα με τις διατάξεις του Ε.Ο.Τ. ως εξής:

- Ξενοδοχείο (κλασσικός τύπος, τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων, μοτέλ, παραδοσιακά καταλύματα).
- Χώροι Οργανωμένης Κατασκήνωσης (Camping).
- Ενοικιαζόμενα δωμάτια
- Ενοικιαζόμενα διαμερίσματα
- Αυτοτροφοδοτούμενα τουριστικά καταλύματα (τουριστικές κατοικίες και τουριστικές επαύλεις).
- Ξενώνες νεότητας
- Κέντρα γυμνιστών

Πέρα όμως από την προηγούμενη διάκριση υπάρχουν και άλλες οι οποίες όλες μαζί αποτελούν στοιχεία της ταυτότητας μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης. Έτσι λοιπόν σύμφωνα με ένα σύνολο παραγόντων που αφορούν τις τεχνικές εγκαταστάσεις αλλά και το

επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών ο ΕΟΤ κατατάσσει τα ξενοδοχεία με το σύστημα των αστερών:

- Ξενοδοχείο κλασσικού τύπου (από 5\* έως 1\*).
- Ξενοδοχεία τύπου μοτέλ (4\* έως 3\*).
- Ξενοδοχεία τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων (3\* έως 1\*).
- Ξενοδοχεία κλασσικού τύπου και επιπλωμένων διαμερισμάτων (ξενοδοχεία μικτού τύπου) – (4\* και 5\*).

Ανάλογα με το είδος της πελατείας τους διακρίνονται σε:

- Διερχομένων πελατών
- Μαζικού τουρισμού, δηλαδή ομάδων τουριστών
- Ξενοδοχεία μακράς διαμονής, που βρίσκονται σε πόλεις και φιλοξενούν φοιτητές, μετανάστες κτλ.
- Ξενοδοχεία οικογενειακού τουρισμού
- Ξενοδοχεία (τουριστικά) για μόνους
- Ξενοδοχεία (τουριστικά) για ζευγάρια
- Ξενοδοχεία γυμνιστών

Τα ξενοδοχεία ανάλογα με το χρόνο λειτουργίας τους διακρίνονται σε:

- Συνεχούς λειτουργίας
- Εποχικής λειτουργίας

Ανάλογα με τον τόπο εγκατάστασης τους διακρίνονται σε:

- Αστικά ξενοδοχεία
- Παραθεριστικά ξενοδοχεία
- Ξενοδοχεία παραχείμασης που βρίσκονται σε ορεινές περιοχές
- Ξενοδοχεία συγκοινωνιακών κέντρων
- Ξενοδοχεία συγκοινωνιακών μέσων
- Ξενοδοχεία ιαματικών πηγών

Ανάλογα με τα προσφερόμενα αγαθά διακρίνονται σε:

- Απλής εκμετάλλευσης (μόνο ύπνο)

- Σύνθετης εκμετάλλευσης (διατροφή και άλλες υπηρεσίες)

Ανάλογα με τις κτηριακές τους εγκαταστάσεις διακρίνονται σε:

- Πολυώροφα
- Διάταξης Πτερύγων
- Μικτά

[ΠΗΓΗ: – Δ. Λαλούμης Διοίκηση ξενοδοχείων – Management, Κομίνης Ν. Λειτουργία Υποδοχής

The WTTC Report-1992 complete edition: Travel & Tourism, London, United Kingdom, 1992



### **Κεφάλαιο 3: Η ΑΝΑΓΚΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΣΟΔΩΝ ΣΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ**

Όλες οι λειτουργίες και δραστηριότητες της υποδοχής προσανατολίζονται στην υποστήριξη των συναλλαγών και προσφορά υπηρεσιών προς τους πελάτες. Μια κατάλληλα σχεδιασμένη και κατάλληλη για χρήση υποδοχή, ο σωστός εξοπλισμός και τα κατάλληλα έντυπα συμβάλουν σημαντικά στην επιτυχία του τμήματος και του ξενοδοχείου. Επίσης είναι σημαντικό να σχεδιάζονται και να ελέγχονται με ορθό τρόπο οι συναλλαγές που λαμβάνουν χώρα στην υποδοχή.

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

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

#### **3.1 Χειρόγραφο σύστημα**

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 3.1.1

#### **ΚΡΑΤΗΣΗ 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 3.1.2

[ΠΗΓΗ: Καπίκη Πιβεροπούλου, Υπηρεσία Υποδοχής, σελ 132, 1998]

### **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 3.1.3)

[ΠΗΓΗ: Καπίκη Πιβεροπούλου, Υπηρεσία Υποδοχής, σελ 135, 1998]

### **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 ριψοκίνδυνο, 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 3.1.4 παρουσιάζεται μία χειρόγραφη κατάσταση κρατήσεων.

[ΠΗΓΗ: Καπίκη Πιβεροπούλου, Υπηρεσία Υποδοχής, σελ 136, 1998]

### **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

23 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 3.1.5.

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.

[ΠΗΓΗ: Abbot Peter-Lwery Sue Υποδοχή. Διαδικασίες, Διαχείριση, Δεξιότητες, σελ 52, 2002]

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 3.1.6. παρουσιάζει ένα υπόδειγμα τέτοιων δελτίων.

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).

[ΠΗΓΗ: Abbot Peter-Lwery Sue Υποδοχή. Διαδικασίες, Διαχείριση, Δεξιότητες, σελ 53, 2002]

#### **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 3.1.7 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.

[ΠΗΓΗ: Abbot Peter-Lwery Sue Υποδοχή. Διαδικασίες, Διαχείριση, Δεξιότητες, σελ 56, 2002]

### **2. Το συμβατικό διάγραμμα**

Πρόκειται για εξελιγμένο βιβλίο δωματίων. Σχεδιάστηκε έτσι ώστε να μπορεί να διαβαστεί πιο εύκολα και να είναι πιο εύχρηστο (πίνακας 3.1.8).

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 1η του μηνός και αναχωρήσει το πρωί της 2ας του μηνός, τότε η παραμονή του θα καταγραφεί μόνο κάτω από τη στήλη που αφορά την 1η 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.

[ΠΗΓΗ: Abbot Peter-Lwery Sue Υποδοχή. Διαδικασίες, Διαχείριση, Δεξιότητες, σελ 57, 2002]

### **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 3.1.9) 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.

[ΠΗΓΗ: Abbot Peter-Lwery Sue Υποδοχή, Διαδικασίες, Διαχείριση, Δεξιότητες, σελ 60, 2002]

#### **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 3.1.10.

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.

[ΠΗΓΗ: Abbot Peter-Lwery Sue Υποδοχή, Διαδικασίες, Διαχείριση, Δεξιότητες, σελ 62, 2002]

## **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 3.1.11.

[ΠΗΓΗ: Abbot Peter-Lwery Sue Υποδοχή. Διαδικασίες, Διαχείριση, Δεξιότητες, σελ 62, 2002]

### **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 3.1.12 παρουσιάζει ένα τυπικό παράδειγμα καταλόγου αφίξεων.

[ΠΗΓΗ: Abbot Peter-Lwery Sue Υποδοχή. Διαδικασίες, Διαχείριση, Δεξιότητες, σελ 71, 2002]

### **ΒΙΒΛΙΟ ΕΓΓΡΑΦΗΣ**

Υπάρχουν δύο βασικά είδη βιβλίων. Το πρώτο είναι το κλασικό βιβλίο εγγραφών (πίνακας 3.1.13) 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).

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 3.1.14.

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 3.1.15

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.

[ΠΗΓΗ: Abbot Peter-Lwery Sue Υποδοχή. Διαδικασίες, Διαχείριση, Δεξιότητες, σελ 74, 2002]

### **ΣΧΑΡΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ**

Τα περισσότερα μεσαίου μεγέθους ξενοδοχεία χρησιμοποιούν τη «σχάρα δωματίων» 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 3.1.16 παρουσιάζει μια κάρτα πελάτη.

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»).

[ΠΗΓΗ: Abbot Peter-Lwery Sue Υποδοχή. Διαδικασίες, Διαχείριση, Δεξιότητες, σελ 80, 2002]

### **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 3.1.17.

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.

[ΠΗΓΗ: Abbot Peter-Lwery Sue Υποδοχή. Διαδικασίες, Διαχείριση, Δεξιότητες, σελ 86, 2002]

### **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 3.1.18 παρουσιάζεται ένα «αναλυτικό φύλλο αφύπνισης».

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.

[ΠΗΓΗ: Abbot Peter-Lwery Sue Υποδοχή. Διαδικασίες, Διαχείριση, Δεξιότητες, σελ 93, 2002]



## **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 3.1.19 ).

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

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.

Στον πίνακα 3.1.20 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.

[ΠΗΓΗ: Abbot Peter-Lwery Sue Υποδοχή. Διαδικασίες, Διαχείριση, Δεξιότητες, σελ 102, 2002]

### **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 3.1.21 δείχνει ένα δείγμα κάρτας ιστορικού του πελάτη.

[ΠΗΓΗ: Καλίκη Πιβεροπούλου, Υπηρεσία Υποδοχής, σελ 235, 1998]

## **3.2 Το ημιαυτοματοποιημένο σύστημα**

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

Οι πελάτες που κάνουν κρατήσεις μπορεί να καλέσουν κάποιο δίκτυο ή να επικοινωνήσουν απευθείας με το ξενοδοχείο. Όταν οι κρατήσεις αυξηθούν τόσο, ώστε να 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 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 κράτηση απλώς επιβεβαιώνουν τις πληροφορίες που υπάρχουν στη κάρτα άφιξης και υπογράφουν. Οι περαστικοί πελάτες συμπληρώνουν την κάρτα άφιξης, αντίγραφα τις οποίας διανέμονται στα τμήματα και στο room rack.

Κατά την διαμονή, για την καταχώρηση των χρεώσεων των πελατών και την έκδοση των οικονομικών αποτελεσμάτων της επιχείρησης, χρησιμοποιούνται ειδικές μηχανές, οι οποίες εκτελούν τις 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.

### **ΠΡΟΕΚΤΥΠΩΜΕΝΗ ΚΑΡΤΑ ΑΦΙΞΗΣ**

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 3.2.1). 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.

[ΠΗΓΗ: Καπίκη Πιβεροπούλου, Υπηρεσία Υποδοχής, σελ 151, 1998]

### **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 εγγραφη 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 χειρόγραφο, εντούτοις παραμένει σχετικά αργή.

Στον πίνακα 3.2.2 παρουσιάζεται ένας λογαριασμός από μηχανή ενημέρωσης λογαριασμού. Στις εικόνες 3.2.1, 3.2.2 και 3.2.3 παρουσιάζονται διάφοροι τύποι μηχανών ενημέρωσης λογαριασμών από τα πρώτα στάδια τους μέχρι σήμερα.

[ΠΗΓΗ: Abbot Peter-Lwery Sue Υποδοχή. Διαδικασίες, Διαχείριση, Δεξιότητες, σελ 107, 2002]

## **TAMEIAKH MHXANH**

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 3.2.4

## **ΑΛΛΑΓΗ ΔΩΜΑΤΙΟΥ Η ΤΙΜΗΣ**

Στην περίπτωση αυτή ο υπάλληλος συμπληρώνει το δελτίο αλλαγής ή όρων (πίνακας 3.2.3) 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.

[ΠΗΓΗ: Καπίκη Πιβεροπούλου, Υπηρεσία Υποδοχής, σελ 180, 1998]

### **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 3.2.5). Η συσκευή παράγει ένα καινούργιο κλειδί (εικόνα 3.2.6) 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.

### **3.3 Computers (πλήρως αυτοματοποιημένο)**

Στα πλήρως αυτοματοποιημένα ξενοδοχεία, η υποδοχή λειτουργεί με ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Τα πρώτα συστήματα Η/Υ που προορίζονταν για χρήση στην τουριστική βιομηχανία και χρησιμοποιήθηκαν στις αρχές του 1970 ήταν αρκετά ακριβά και συνεπώς προσιτά μόνο στις μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Την επόμενη δεκαετία, οι τιμές των υπολογιστών μειώθηκαν, το μέγεθός τους μίκρυνε και ήταν πιο εύκολοι στον χειρισμό. Αναπτύχθηκαν εφαρμογές σε πακέτα φιλικά στον χρήστη, τα οποία δεν απαιτούσαν την περίπλοκη τεχνική εκπαίδευση που χρειαζόνταν τα πρώτα συστήματα. Η ανάπτυξη των προσωπικών υπολογιστών με τις πολλαπλές χρήσεις έδωσαν την ώθηση στους πωλητές των συστημάτων να πλησιάσουν τις μικρότερες επιχειρήσεις. Την δεκαετία του 1990 οι 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 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 τις τράπεζες έγκριση για της πιστωτικές κάρτες, επιτρέπει στο προσωπικό της υποδοχής να κάνει έγκαιρα αυτού του είδους τις συναλλαγές. Οι πληροφορίες της άφιξης και του room

rack αποθηκεύονται ηλεκτρονικά στον υπολογιστή και μπορούν να ανακτηθούν όποτε είναι απαραίτητο. Επίσης δημιουργούνται ηλεκτρονικοί λογαριασμοί πελατών και διατηρούνται στη μνήμη του Η/Υ.

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

Κατά την αναχώρηση εκτυπώνεται ο ηλεκτρονικός λογαριασμός, ο οποίος παρέχει στον πελάτη τη βεβαιότητα της ορθότητας. Ανάλογα με τον τρόπο εξόφλησης, το πρόγραμμα αυτόματα μεταφέρει τα οφειλόμενα ποσά στους ανάλογους λογαριασμούς πελάτη και ξενοδοχείου. Μόλις τακτοποιηθεί ο λογαριασμός και ολοκληρωθούν οι καταχωρήσεις, 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 3.3.1 καταγράφει κάποια από τα μεγαλύτερα συστήματα κρατήσεων στην ξενοδοχειακή βιομηχανία.

### **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 3.3.2).

Κρατήσεις μπορούν να γίνουν για μεμονωμένους, ομάδες (groups) ή συνέδρια. Τα μέλη των γκρουπ πιθανόν να καταχωρηθούν με διαφορετικές διαδικασίες, απ' ό,τι 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.

[ΠΗΓΗ: Κομίνης, Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό, Σελ.64, 2004]

### **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 3.3.3).

[ΠΗΓΗ: Καπίκη Πιβεροπούλου, Υπηρεσία Υποδοχής, σελ 107, 1998]

#### **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 3.3.4, απεικονίζει την κατάσταση κρατήσεων κάποιου ξενοδοχείου όπως εμφανίζεται σε κάποια ημερομηνία.

[ΠΗΓΗ: Κομίνης, Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό, σελ 45, 2004]

#### **ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΩΝ**

Στον πίνακα 3.3.5 παρουσιάζεται μια κατάσταση με όλα τα συνεργαζόμενα πρακτορεία όπως εμφανίζονται στην οθόνη ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή.

[ΠΗΓΗ: Καπίκη Πιβεροπούλου, Υπηρεσία Υποδοχής, σελ 135, 1998]

#### **ΚΡΑΤΗΣΗ ALLOTMENT**

Στον πίνακα 3.3.6 παρουσιάζεται ένα συμβόλαιο allotment όπως αυτό εμφανίζεται στην οθόνη ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή

[ΠΗΓΗ: Καπίκη Πιβεροπούλου, Υπηρεσία Υποδοχής, σελ 134, 1998]

#### **ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΒΑΣΗ FORECAST ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΩΝ**

Η ενημέρωση της κατάστασης κρατήσεων (booking position) των πρακτορείων με Η/Υ (πίνακας 3.3.7) 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.

[ΠΗΓΗ: Καπίκη Πιβεροπούλου, Υπηρεσία Υποδοχής, σελ 139, 1998]

#### **ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΜΕΝΟ ΠΛΑΝΟ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ**

Το εκκαθαρισμένο πλάνο κρατήσεων πίνακας 3.3.8 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 την ζητηθείσα περίοδο.

[ΠΗΓΗ: Κομίνης, Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό, Σελ.104, 2004]

### **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.

[ΠΗΓΗ: Κομίνης, Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό, Σελ.108, 2004]

### **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 3.3.4), το οποίο μπορεί να προμηθεύσει πολλές από τις πληροφορίες στις οποίες στηρίζεται η διαδικασία άφιξης. Ο πελάτης συμπεριλαμβάνεται στη λίστα αναμενόμενων αφίξεων, πίνακας 3.3.10, 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, πραγματοποιείται απλά και σύντομα, με επαλήθευση μόνο των στοιχείων της κράτησης και υπογραφή από τον πελάτη της κάρτας άφιξης.

### **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 3.3.11 παρουσιάζεται η διαθεσιμότητα των δωματίων στην οθόνη ενός Η/Υ, ενώ στον πίνακα 3.3.12 η προσωρινή ανάθεση (allocation) δωματίου σε ένα πελάτη πριν την άφιξη του.

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

[ΠΗΓΗ: Κομίνης, Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό, Σελ.108, 2004]

### **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 3.3.13 παρουσιάζεται ένας τιμοκατάλογος (N).

[ΠΗΓΗ: Κομίνης, Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό, Σελ.75, 2004]

### **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 3.3.14 παρουσιάζεται η τελική καταχώρηση της άφιξης στην οθόνη ενός Η/Υ.

[ΠΗΓΗ: Κομίνης, Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό, Σελ.124, 2004]

### **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 ρεσεψιονίστ 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 3.3.1 δείχνει μια διάτρητη κάρτα κλειδί  
Η εικόνα 3.3.2 δείχνει τις δύο όψεις ενός ηλεκτρονικού κλειδιού.

## **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 3.3.3)

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 μηχάνημα 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.

### **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 3.3.15 παρουσιάζονται όλες οι αφίξεις μιας ημέρας για τις οποίες θα ανοιχτεί λογαριασμός.

[ΠΗΓΗ: Κομίνης, Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό, Σελ.23, 2004]

### **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 3.3.4) ο Η/Υ της υποδοχής δέχεται και αυτόματα τακτοποιεί λογιστικά τις χρεώσεις που γίνονται από το εστιατόριο (τη στιγμή της πώλησης).

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 3.3.16 είναι ένα παράδειγμα ενός ηλεκτρονικού δελτίου στο οποίο έχουν τακτοποιηθεί χρεώσεις και πληρωμές με τη χρήση Η/Υ.

[ΠΗΓΗ: Bardi A. James, Διοίκηση Υποδοχής Ξενοδοχείου, σελ 255,2000]

### **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 3.3.17 παρουσιάζεται η οθόνη αλλαγής δωματίου και στον πίνακα 3.3.18 η οθόνη αλλαγής όρων διατροφής.

[ΠΗΓΗ: Κομίνης Ν, Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό, Σελ.132,. 2004]

### **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 3.3.19) 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 3.3.20). μετά την επιβεβαίωση για τις κρατήσεις που δεν έχουν ανοιχτούς λογαριασμούς τα αρχεία μεταφέρονται στο ιστορικό αρχείο και γίνεται η αναχώρηση.

[ΠΗΓΗ: Κομίνης Ν, Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό, Σελ.23, 2004]

### **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 3.3.5). 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.

[ΠΗΓΗ: Κομίνης Ν, Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό, Σελ.23, 2004]

## **3.4 Πλεονεκτήματα – Μειονεκτήματα**

Η εφαρμογή της πληροφορικής και των σύγχρονων συστημάτων τηλεπικοινωνιών και μηχανοργάνωσης αν και προσφέρει άμεσα αποτελέσματα στην παραγωγικότητα των τουριστικών επιχειρήσεων, στη μείωση του κόστους λειτουργίας και στην βελτίωση των υπηρεσιών, ακόμα δεν έχει βρει ανταπόκριση από τις μικρές και μεσαίες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Εδώ θα πρέπει να επισημάνουμε, ότι είναι απαραίτητο η πολιτεία να χορηγήσει κίνητρα με την μορφή των ειδικών δανείων που να επιτρέπουν στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις να εκσυγχρονιστούν, εισάγοντας την πληροφορική στην καθημερινή τους λειτουργία.

Ποια είναι όμως τα πλεονεκτήματα της μηχανοργάνωσης τα οποία δεν πρέπει να αγνοούνται από αυτές τις επιχειρήσεις που επιδιώκουν τη βελτίωση και ανάπτυξη τους;

Τα πλεονεκτήματα είναι πολλά: Εξοικονόμηση χώρου, μείωση του κόστους εργασιών, βελτίωση της παραγωγικότητας, απελευθέρωση του ανθρώπινου δυναμικού από εργασίες ρουτίνας και απασχόληση του σε πιο λειτουργικά καθήκοντα, τήρηση πλήρους αρχείου πελατών και εξασφάλιση προσωπικών σχέσεων με τον πελάτη, σύνδεση μέσω διαδικτύου με τουριστικούς πράκτορες και εταιρίες μεταφορών, με αποτέλεσμα την έξοδο του ξενοδοχείου από την γεωγραφική απομόνωση και την ένταξη του στο διεθνές δίκτυο της βιομηχανίας της φιλοξενίας.

[ΠΗΓΗ: Καπίκη Πιβεροπούλου, Υπηρεσία Υποδοχής, 1998]

## Κεφάλαιο 4: Ανάλυση της έρευνας

### 4.1 Σκοπός της έρευνας

Η έρευνα θα μας βοηθήσει να εξακριβώσουμε το αν όσα αναφέρθηκαν σε θεωρητικό επίπεδο στα παραπάνω κεφάλαια συμβαδίζουν στην πραγματικότητα, σε πραγματικές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, σε πραγματικές συνθήκες αγοράς. Στην έρευνα έλαβαν μέρος επιχειρήσεις από τυχαίες περιοχές της Ελλάδας 3 και 4 αστέρων κυρίως, όλων των τύπων και όλων των δυναμικοτήτων. Για την προώθηση των ερωτηματολογίων χρησιμοποιήθηκε το διαδίκτυο για τις υπηρεσίες και την ταχύτητα που προσφέρει.

### 4.2 Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε στην on-line υπηρεσία της Google, Google Docs. Μέσω αυτής της υπηρεσίας παρέχετε άμεση ενημέρωση και εξαγωγή αποτελεσμάτων ανά πάσα στιγμή. Ακολουθεί μια ανασκόπηση του ερωτηματολογίου.

Ποια είναι η επωνυμία της μονάδας;

Σε ποια από τις παρακάτω κατηγορίες ανήκει η ξενοδοχειακή μονάδα;

- 3\*
- 4\*
- 5\*
- Άλλο:

Ποια είναι η δυναμικότητα κλινών της ξενοδοχειακής μονάδας

- Λιγότερο από 150 κλίνες
- από 151 έως 250 κλίνες
- από 251 έως 500 κλίνες
- πάνω από 501 κλίνες

Αν υπάρχουν επιμέρους μονάδες εκμετάλλευσης ποιες είναι αυτές

- Εστιατόριο
- Bar/Pool Bar/Beach Bar
- Αίθουσα εκδηλώσεων
- Άλλο:

Με ποιο τρόπο παρακολουθείτε η main courante;

- Κλασική/Χειρόγραφη
- Μηχανική
- Ηλεκτρονική

Εάν παραπάνω δεν επιλέξατε ηλεκτρονική, ποιος είναι ο λόγος;

- Κόστος εγκατάστασης
- Κόστος συντήρησης και υποστήριξης
- δεν υπάρχει αναγκαιότητα ηλεκτρονικής παρακολούθησης
- Άλλο:

Πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική παρακολούθηση θα αύξανε την αποδοτικότητα των υπαλλήλων της υποδοχής;

- ναι
- όχι

Εάν όχι γιατί;

Πιστεύετε ότι μακροπρόθεσμα θα ήταν δυνατό να γίνει απόσβεση του κόστους εγκατάστασης ενός ηλεκτρονικού μηχανογραφικού συστήματος;

- ναι
- όχι



Παρακαλώ αιτιολογήστε την απάντησή σας

Υπάρχει κάποιο οικονομικό βοήθημα για την εγκατάσταση ηλεκτρονικής μηχανογράφησης( κρατική επιχορήγηση, χρηματοδότηση Ε.Ε)

- ναι
- όχι

Το ερωτηματολόγιο μπορείτε να το βρείτε στο διαδίκτυο, στην κανονική του μορφή στην εξής σελίδα:

<https://docs.google.com/spreadsheet/viewform?formkey=dGNfejRuXzFtb3FqbEZsMU9JT0R4a0E6MQ>

### 4.3 Ανάλυση δεδομένων

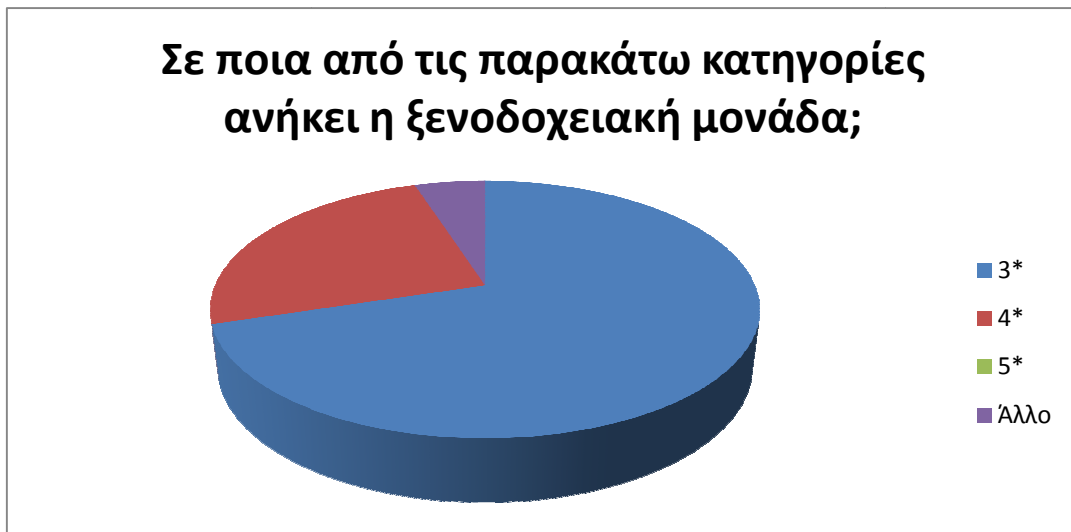
Συνολικά στην έρευνα που έγινε αποσπάσαμε 23 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια και παρακάτω ακολουθεί η αναλυτική εξαγωγή των δεδομένων που αποκομίσαμε.

Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις που έλαβαν μέρος στην έρευνα είναι οι εξής:

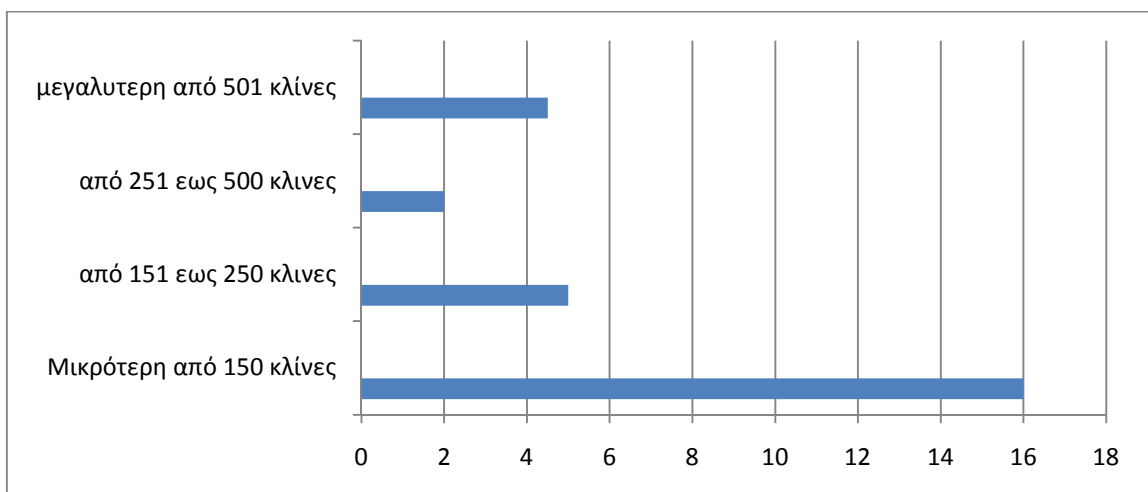
- Minoa Hotel
- Adonis Mykonos
- Mykonos View Hotel
- Atrion Hotel
- AD Imperial Palace Hotel
- Zaliki Boutique Hotel Thessaloniki
- Ολύμπια Α.Ε.
- Plaza Hotel
- Τουριστικές επιχειρήσεις Καψή Θεσσαλονίκης Α.Ε
- Ξενοδοχείο Άνεσις
- Lato Boutique Hotel
- Hotel Pefka
- Ακτή Ταΰγετος
- Harmony
- Messina Mare Seaside Hotel
- Hotel Victoria
- Antonios Hotel
- Porto Mani Suites
- Hotel Perivoli
- GMP Bouka Resort
- Xenia Poros Image
- Αγαμέμνων Α.Ε.
- Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις Βασίλισσα Όλγα Α.Ε.

Να σημειωθεί πως λόγω ελλিপών στοιχείων αφαιρέθηκε ένα ερωτηματολόγιο. Ο λόγος της αφαίρεσης είναι η μη αναφορά της επωνυμίας της επιχείρησης.

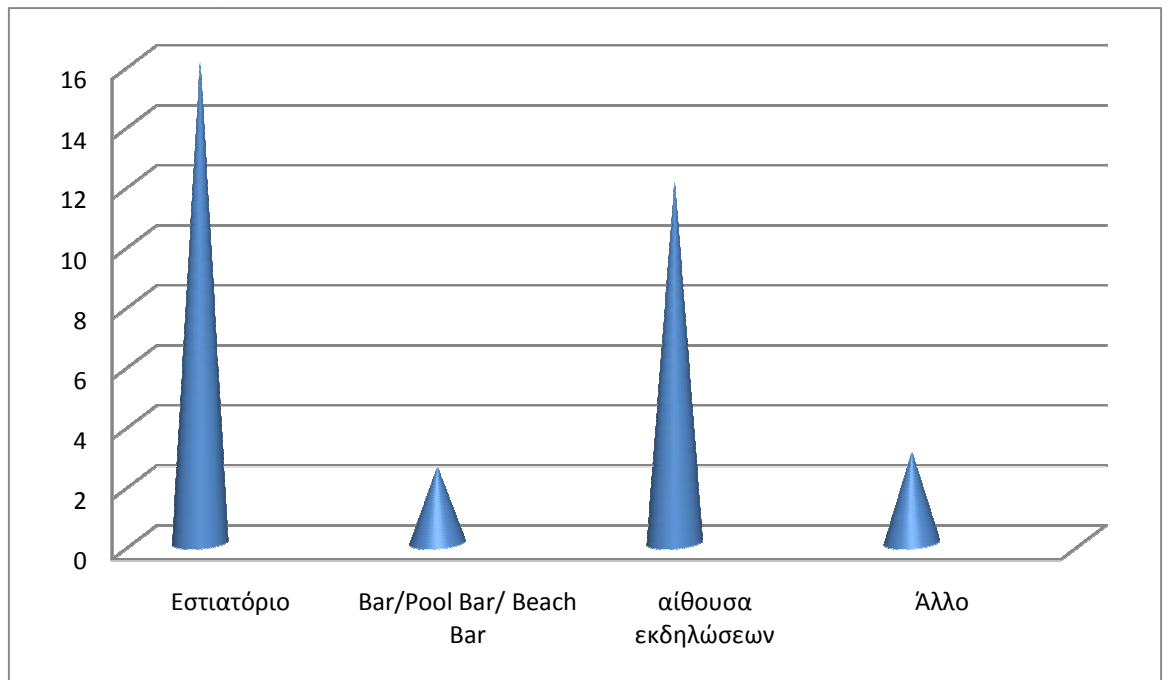
Η συντριπτική πλειοψηφία των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων είναι κατηγορίας 3\*



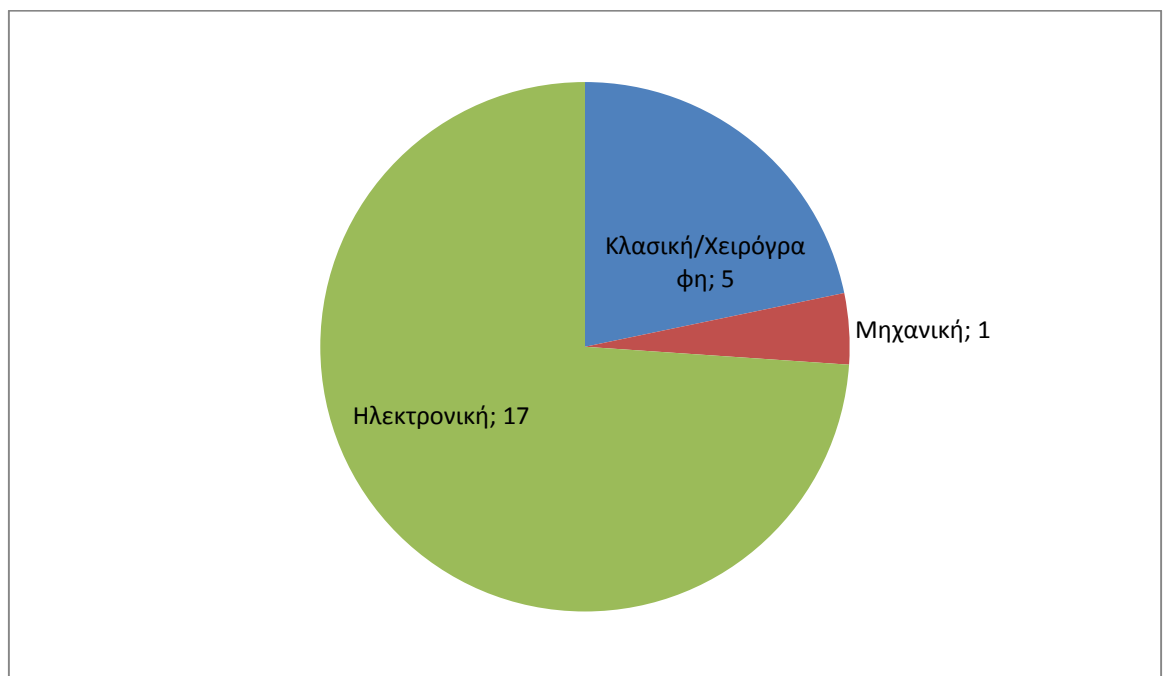
Οι περισσότερες ξενοδοχειακές μονάδες είχαν δυναμικότητα μικρότερη των 150 κλινών.



Η εικόνα των επιμέρους μονάδων εκμετάλλευσης είναι η εξής



Στην ερώτηση με ποιο τρόπο παρακολουθείτε τη main courante, πήραμε τα εξής αποτελέσματα



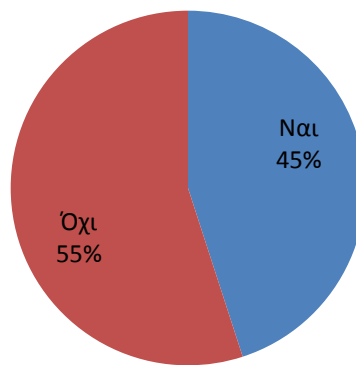
Από τις 6 επιχειρήσεις ζητήσαμε να μας εξηγήσουν τον λόγο που δεν χρησιμοποιούν ηλεκτρονική μηχανογράφηση. Δύο από τις παραπάνω επιχειρήσεις εξήγησαν ότι ο λόγος είναι το κόστος εγκατάστασης, μια επιχείρηση ότι είναι το κόστος συντήρησης και υποστήριξης, δύο επιχειρήσεις ότι δεν υπάρχει αναγκαιότητα ηλεκτρονικής παρακολούθησης ενώ τέλος μια επιχείρηση πως η δυναμικότητα της είναι πολύ μικρή για ηλεκτρονική παρακολούθηση (24 κλίνες)

Όταν ρωτήσαμε αν πιστεύαν ότι η ηλεκτρονική μηχανογράφηση θα αύξανε την αποδοτικότητα των υπαλλήλων της υποδοχής η συντριπτική πλειοψηφία απάντησε ναι.

Επίσης όταν ζητήσαμε την γνώμη τους για τα αν μακροπροθεσμά θα γινόταν απόσβεση του κόστους εγκατάστασης ενός ηλεκτρονικού συστήματος μηχανογράφησης και εδώ η πλειοψηφία των ερωτηθέντων απάντησε καταφατικά.

Τέλος ρωτήσαμε για τον αν υπάρχει κάποιο οικονομικό βοήθημα για την εγκατάσταση ηλεκτρονικής μηχανογράφησης. Εδώ μπρερδευτήκαμε λίγο αφού οι απαντητήσεις είναι σχεδόν μοιρασμένες μεταξύ ναι και όχι

### **Υπάρχει οικονομικό βοήθημα για την εγκατάσταση ηλεκτρονικής μηχανογράφησης**



## **Κεφάλαιο 5: Συμπεράσματα προτάσεις**

Όπως μπορούμε να διαπιστώσουμε και από την παραπάνω έρευνα ακόμα και οι μικρές, σε δυναμικότητα κλινών, επιχειρήσεις προτιμούν το ηλεκτρονικό μηχανογραφικό σύστημα για την παρακολούθηση της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Κάνοντας σωστή χρήση της μηχανογράφησης του front office η επιχείρηση έχει πολλά οφέλη. Αποφεύγονται τυχών λάθη, έχουμε σημαντική μείωση των εργατοωρών που απαιτούνται για εργασίες ρουτίνας (κλείσιμο ημέρας π.χ.), συνεπώς επιτυγχάνεται μείωση του κόστους εργασίας. Έχουμε καλύτερα και γρηγορότερα αποτελέσματα σε όλους του τομείς της επιχείρησης. Στο καλό και οργανωμένο μηχανογραφικό σύστημα το πιο σημαντικό, εκτός των άλλων, είναι η γρήγορη εξυπηρέτηση του πελάτη.

Κλείνοντας θα ήθελα να σταθώ στην αδυναμία της εφαρμογής του κλασικού συστήματος στις μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Η παραπάνω έρευνα μας έδειξε ότι ακόμα και ξενοδοχειακές επιχειρήσεις με λιγότερες από 150 κλίνες χρησιμοποιούν το ηλεκτρονικό σύστημα. Θα ήταν αδιανόητο και πέραν κάθε λογικής μια μεγάλη ξενοδοχειακή μονάδα να χρησιμοποιεί το χειρόγραφο σύστημα. Φανταστείτε πόσοι υπάλληλοι και πόσες ώρες θα χαραμίζονταν για μία εργασίας ρουτίνας, όταν την ίδια εργασία μπορεί να την εκτελέσει ένας μόνο υπάλληλος με ένα ηλεκτρονικό υπολογιστή μόλις σε μερικά λεπτά.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

- Καπίκη – Πιβεροπούλου Τ. (2004) Υπηρεσία Υποδοχής, Αθήνα: Interbooks
- Κομίνης Ν. (2004) Εφαρμογές Η/Υ στον τουρισμό, Αθήνα: Interbooks
- Λαλούμης Δ.(2002) Διοίκηση ξενοδοχείων –Hotel Management Αθήνα: Σταμούλης Αθ.
- Abbot Peter-Lwery Sue (2002) Υποδοχή. Διαδικασίες, Διαχείριση, Δεξιότητες, ΚΡΙΤΙΚΗ ΑΕ
- Bardi A. James(2000), Διοίκηση Υποδοχής Ξενοδοχείου ΕΛΛΗΝ-Γ.ΠΑΡΙΚΟΣ & ΣΙΑ ΕΕ
- Διαδύκτιο: [www.dratte.gr](http://www.dratte.gr)
- Ξένος Τύπος: The WTTC Report

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### **Πίνακας 3.1.1**

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: ..... βμ.μ.: ▪

Υπάλληλος:..... Σημερινή ημερομηνία:.....

Αυτοπροσώπως: ▪ Τηλέφωνο: ▪ Επιστολή: ▪ E-mail: ▪ Fax: ▪ H/Y: ▪

Να επιβεβαιωθεί: ▪ Από:..... Επιβεβαιώθηκε: ▪ Λίστα αναμονής: ▪



Πίνακας 3.1.2

**DE JAHN REISEN** HOTEL CONTRACT  
EINER UNTERNEHMEN

between  
and

JAHN REISEN GMBH, Eisenbahnstr. 61, D-8000 München 21  
Phone 089 57 90-1, Telex 0524370, Telefax 089-5706929  
(subsequently called tour-operator)

represented by: MRS. A. ECKHARD

1. Fulfillment of the contract  
a) The partner will place the room quota further detailed under b) - in the above-mentioned hotel at the tour-operator's disposal. Details about standards and furniture 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

b) Allotment and net-rates

Hotel: Possidi Holidays  
(subsequently called partner)  
Address: 63077 KASSANURA  
CHALKIDIKI  
represented by: MR. PARAGIANNIS N  
Validity of the contract: 19 9  
Winter-/Summer-Season from MAY to OCTOBER telex 0374/420-3  
Phone 0374/42169 Telex NIA  
open category A total beds 350

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.

EDV Hotel-Code	ALLOTMENT				ACCOMMODATION								SERVICE	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	Bath/WC	Shower or bath/WC	Balcony	Terrace	Seaview	Seaside	Air-conditioning		Radio	TV	Mini bar	LOW SEASON from: <u>MAY + OCTOBER</u>	MEDIUM SEASON from: <u>JUNE + SEPT.</u>
	Double	28	4		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		18.900	20.700	23.500
	Triple				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		23.900	27.400	29.750
	Studio																	
	Apartment/Bungalow																	
TOTAL		28	4													100 %	100 %	100 %
																50 %	50 %	50 %

The prices are fixed prices, which include the following services: accommodation, meals as indicated, waitress fees, all taxes as well as all public fees. All services not being part of this contract, will have to be paid for between guests and hotel directly. The contracting partner declares that no percentage will be paid to other persons. When traveling outside the main meals may be replaced by 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 loggers/guests; the contracting partner will be liable for accidents caused by the customers when using the installments of the object of the contract, including sport devices, kindergartens etc.

Breakfast:  continental  complete-buffet

Half-board, incl.: LUNCH OR DINNER

Choice of menu: 2

Lunch:  served at table  complete-buffet

Dinner:  served at table  complete-buffet

Pool:  sweet-water  salt-water  heated

Deck-chairs at the pool:  with charge  without charge

Sunshades at the beach:  with charge  without charge

Sunshades at the beach:  with charge  without charge

For handicapped persons suitable:  yes  no

Dogs:  are admitted  are not admitted

2. a) Free food and accommodation for the travel guide 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=10 DAYS

5. Place and date München 23/8/89  
The Agent [Signature]

Place and date München 23/8/89  
The partner [Signature]

**Πίνακας 3.1.3**

A/A	ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ	S G L	D B L	T O T A L	ΑΤΟΜΑ	Κ	Δ	ΤΡ	ΤΕ	ΠΕ	Π	Σ	SEASON	ΑΝΤΙΠ/ΠΟΣ ΔΙΕΥΘΗΣΗ ΤΗΛΕΦΩΝΟ
8	TUI(D)	3	72	75	147					■			2/5-24/10	
7	TOYROPA AUSTRIA(A)	1	22	23	45	■			■		■		1/5-15/10	
6	THOMSON(GB)	2	169	171	340		■						9/4-24/10	
5	NURTOURISTIK (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									

**Πίνακας 3.1.4**



**Πίνακας 3.1.5**

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΑΦΙΞΗΣ : 03 ΜΑΡΤΙΟΥ 2012					
ΗΜ/ΝΙΑ ΚΡΑΤΗΣΗΣ	ΟΝΟΜΑ	ΔΙΑΝΥΚΤΕΡΕΥΣΕΙΣ	ΔΩΜΑΤΙΟ	ΟΡΟΙ	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ
27/01/2012	Κος & Κα μανέτα	7	11	BB	Θα έχουν αφίξη αργά
03/02/2012	Κος Καραγιάννης	3	69	ΑΙ	VIP
05/02/2012	Δις Τσίγγανου	2	12	HB	-

**Πίνακας 3.1.6**

Ημ. Αφίξης	Όνομα	Είδος δωματίου	Τιμή	Ημ. Αναχώρησης
Πως έγινε η κράτηση		Από ποιον	Ποτε	
Πρακτορείο				Ημ. Επιβεβαίωσης
Οδηγίες για το λογαριασμό				

**Πίνακας 3.1.7**

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		

**Πίνακας 3.1.8**

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

**Πίνακας 3.1.9**

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	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/

**Πίνακας 3.1.10**

	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	≡	Δ																	
Αύγουστος			Π/Α	/	X	≡					Π/Α	Π/Α																			
Σεπτέμβριος																															
Οκτώβριος																															
Νοέμβριος																															
Δεκέμβριος																															

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

**Πίνακας 3.1.11**

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

**Πίνακας 3.1.12**

Ημερ.	Επίθετο	Όνομα	Διεύ- θυνση	Υπηκο- ότητα	Αριθ. δωμ.	Αριθ. κυκλ. αυτ.	Αριθ. διαβα- τηρίου	Τόπος έκδο- σης	Επόμενος προο- ρισμός

**Πίνακας 3.1.13**

Ημερομηνία: 31 Μαρτίου 200-							
Όνομα	Αρ. επισκεπτών		Δωμάτιο		Αρ. δια- νυκτε- ρεύσεων	Ωρα άφιξης	Παρατηρήσεις
	Ενή- λικες	Παιδιά	Είδος	Αριθ- μός			
Νίκου	2	—	Δ	204	2	6·00	
Χρήστου	2	1	Δ	306	3	6·30	Παιδικό κρεβάτι
Σπύρου	1	—	Μ	110	1	7·00	Κανονικό

Πίνακας 3.1.14

**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: .....

Πίνακας 3.1.15

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												

**Πίνακας 3.1.16**

Όνομα	
Ημερομηνία Αφιξης	Ημερομηνία Αναχώρησης
Αριθμός Πελατών	Όροι

**Πίνακας 3.1.17**

Αλλαγή Δωματίου και Τιμής

Αριθμ. ....

Όνομα ..... Ημερομηνία .....

Από δωμάτιο ..... Σε δωμάτιο .....

Τιμή δωματίου ..... Νέα τιμή δωματίου .....

Λόγος .....

Ρεσεψιονίστ .....

**Πίνακας 3.1.18**

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)				

**Πίνακας 3.1.19**

200	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	Α	Β	Γ	Δ	Ε	Ζ	Η	Θ	Ι	Κ	Λ	Μ	Ν	Ξ
	ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ														
	ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΣΕ ΜΕΤΑΦΟΡΑ														
	IN														



**Πίνακας 3.1.20**

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 _____	

### Πίνακας 3.1.21

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/σμου	Πληρωμή Από	Παρατηρησεις
308	23/12/2012	28/04/2012	100	500	VISA	Γωνιακό Δωμάτιο, Sea View

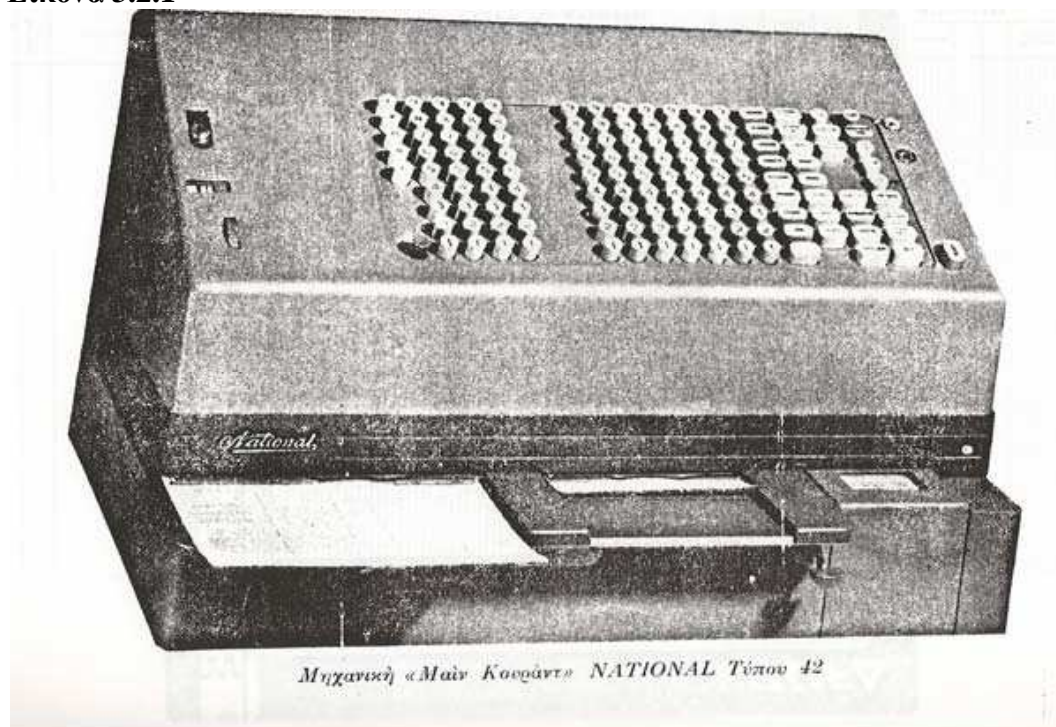
### Πίνακας 3.2.1

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					

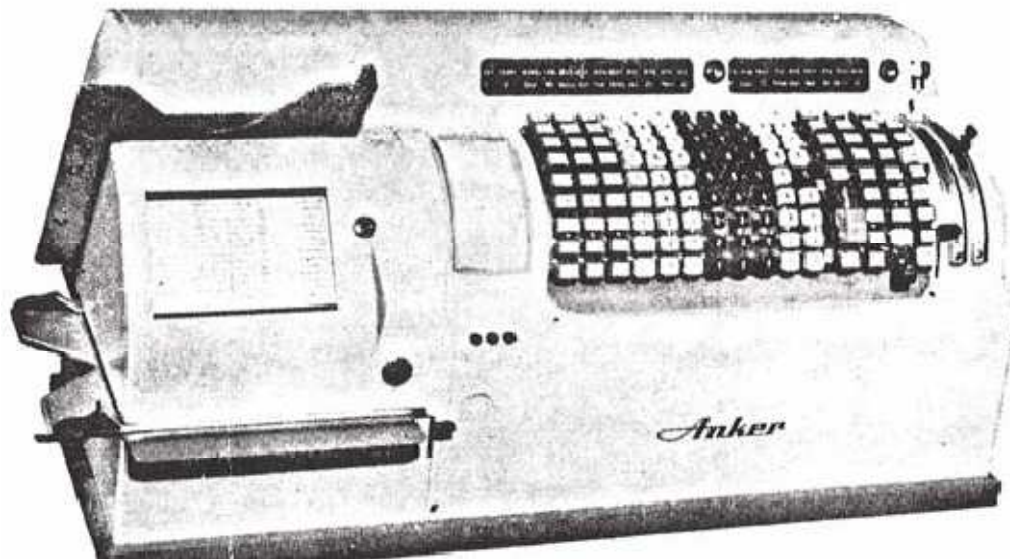
Πίνακας 3.2.2

Ξενοδοχείο Rack Melcaster						
Αριθ. Δωματίου: 121		Όνομα: Νικολάου		Αριθμός ατόμων: 1		
Ημερομ.: 01.01.200-		Τιμή: 45,00 €				
Κλειδί		Γραμμή	Ημερομηνία	Σχετικά:	Ποσά	Διάφ.
Συντ.		1	01 Ιαν. 200-	Χ/υπ.	000,00	
Χ/υπ.	Χρεωστικό υπόλοιπο	2	01 Ιαν. 200-	Δομ.	045,00	
Π/υπ.	Πιστωτικό υπόλοιπο	3	01 Ιαν. 200-	Δειπ.	012,50	
Δομ.	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	
Δειπ.	Δείπνο	7	02 Ιαν. 200-	Χ/υπ.	062,00	
Μπαρ	Μπαρ	8	02 Ιαν. 200-	Πρω.	005,50	
Ποτά	Ποτά	9	02 Ιαν. 200-	Εφημ.	000,30	
Υ/Δομ.	Υπηρεσία δωματίου	10	02 Ιαν. 200-	Σύνολο	067,80	
Πλυν.	Πλυντήριο	11	02 Ιαν. 200-	Υπηρ.	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/υπ.	000,00	
Προσ.	Προσφορά	15				
Υπηρ.	Υπηρεσίες	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: .....				
Εταιρεία	.....					
Αριθμός	.....					

Εικόνα 3.2.1



Εικόνα 3.2.2



Εικόνα 3.2.3



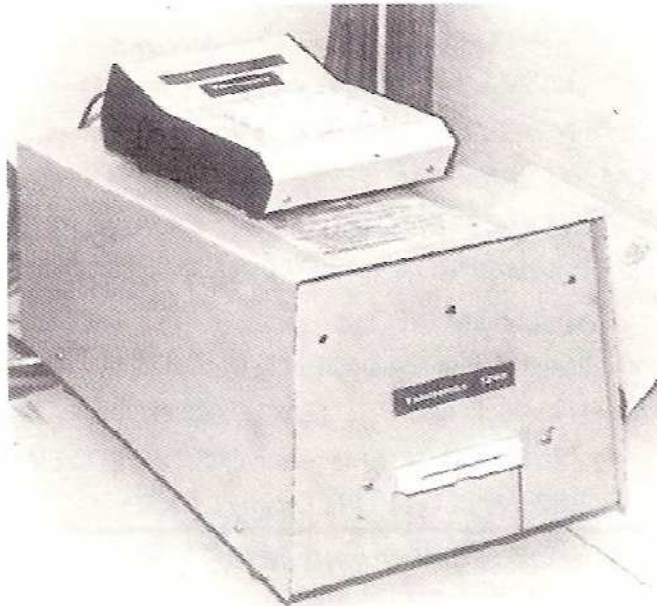
**Εικόνα 3.2.4**



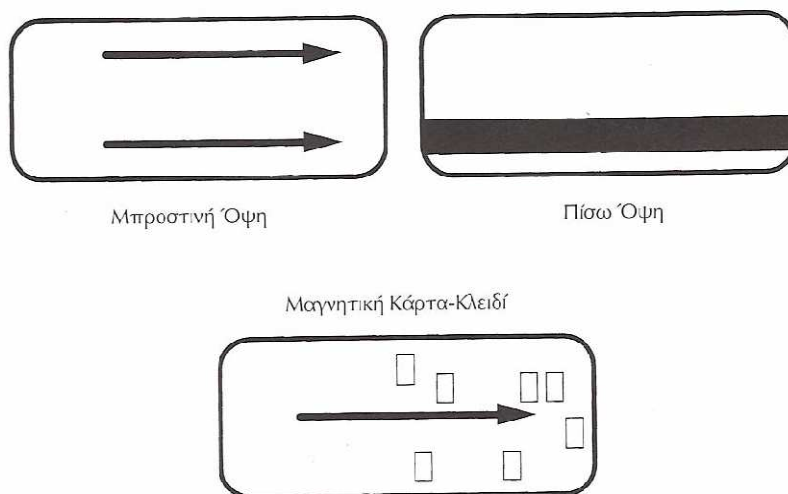
**Πίνακας 3.2.3**

ROOM	NAME	No	RATE
ROOM AND RATE CHANGE			ARRIVAL
CHANGE FROM ROOM		RATE	
ROOM CLERK	BELLMAN	DATE OF CHANGE	DEPARTURE

**Εικόνα 3.2.5**



**Εικόνα 3.2.6**



**Πίνακας 3.3.1**

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ	ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΗΣ
Holiday Inn	Holidex 2000
Intercontinental	Hotels Global II
Hospitality International	Reservahost
Marriot International	MARSHA III
Travelodge	Fortes II

**Πίνακας 3.3.2**

(Α) ΝΑΖΗΤΗΣΗ (Ε) ΠΟΜΕΝΗ (Π) ΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ (Ν) ΕΑ (Δ) ΙΟΡΘΩΣΗ Α(Κ)ΥΡΩΣΗ (Τ) ΕΛΟΣ  
(Ρ) ΟΟΜΛΙΣΤ (C) ΟΝΦ/ΤΙΟΝ Α (Μ) ΕΝΔΜΕΝΤ ΠΡΟΚΑΤΑ (Β) ΟΛΗ ΕΠΙΑΝΑ (Λ) ΗΨΗ (Ο) ΡΟΙ SPEC (Ι) ALS

ΟΝΟΜΑ	FERNANDEZ CARLOS	ΔΕΛΤΙΟ ΚΡΑΤΗΣΗΣ				
		ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ		ARION	ΕΙΔΟΣ ΚΡΑΤΗΣΗΣ 0	
ΑΦΙΞΗ	ΠΕ 10/09/12	ΩΡΑ 17:00	LMT	18:00	TRSF	
ΑΝΑΧ.	ΤΡ 15/09/12	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	ΠΡΟΛΑΤΑΒΟΛΗ	0
ΔΙΚΛ	1	ΟΡΟΙ	BB		ΗΜ/ΝΙΑ ΚΑΤΑΒΟΛΗΣ	00/00/00
ΔΙΜΟ	0	ΤΙΜ/ΓΟΣ	N	0%		
ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ	0				ΙΣΤΟΡΙΚΟ	A/A 28
REFERENCE VOUCHER 237					BOOK SRC	ΕΘΝ
					ARRNG	0 EXT 0
ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ TK	03/05/12-03:58				ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ TK	03/05/12 04:27

### Πίνακας 3.3.3

DUNDA HOTELS/LOYALTY PROGRAMM BOOKING FORM <http://www.compuink.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.*

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:

### Πίνακας 3.3.4

CAVO TAGOO HOTEL 01/01/12 BIT HOTEL LTD \* RECEPTION\*  
 BEAH - PU - PD - HM - END - TAB - BS - : ΚΙΝΗΣΗ ESC - CTRLC : ΕΞΟΔΟΣ (Α) ΝΑΖΗΤΗΣΗ (Ε) ΠΟΜΕΝΗ  
**ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ**

K	ΔΩΜ	ΕΠΩΝΥΜΟ	ΠΡΑΚΤ	ΔΩΜ	ΑΤ	ΕΒ	BC	REF	ΑΦΙΞΗ	ΑΝΑΧ.	ST
0		NILSON		1	1	1	0	ΔΚ.178	07/01	10/01	
0	105	BALDO		1	1	0	0	ΔΚ 177	07/01	12/01	
0		TAYLOR		1	2	1	0	ΔΚ 178	25/02	28/02	
ΣΥΝΟΛΟ				3	5	2	0				7

### Πίνακας 3.3.5

CAVO TAGOO HOTEL		ΣΥΜΒΟΛΑΙΑ		ΣΕΛΙΔΑ : 1		23/03/98		14:56								
		=====		27/04/98												
ΠΡΑΚΤ ΟΝΟΜΑ	ΙΣΧΥΣ	ΑΠΟ	ΕΩΣ	Δ Ο Μ Α Τ Ι Α					Α Τ Ο Μ Α				REFERENCE	RP		
				ΜΟΑC	ΜΟΝΟ	ΔΙΑC	ΔΙΚΛ	ΔΙΜΟ	ΣΟΥΙ	ΣΥΝ	ΑΤ	ΕΒ			ΒC	ΣΥΝ
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

### Πίνακας 3.3.6

CAVO TAGOO HOTEL 27/04/12 BIT HOTEL \*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	ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ	STUDI	STUDIOSUS REISEN
ΙΣΧΥΣ	ΑΠΟ 15/05/12		TRSF	
	ΕΩΣ 16/05/12	32	TRSF	
ΜΟΑC	3	ΑΤΟΜΑ	13	
ΜΟΝΟ	0	EXTRA BED	0	REL. PERIOD 7
ΔΙΑC	5	BABY COT	0	13
ΔΙΚΛ	0	ΟΡΟΙ	H1	
ΔΙΜΟ	0	ΤΙΜ/ΤΟΣ	A	0 %
ΣΟΥΙ	0 8			
REFERENCE				BOOK . SRC
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	WELCOME DRINK FREE			
ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΤΚ	25/04/0- 03:04		ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ	25/04/0- 03:04

### Πίνακας 3.3.7

CAVO TAGOO HOTEL 27/04/12 BIT HOTEL \*ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ\*  
 BOOKING POSITION ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ : INTERNATIONAL TRAVEL COMP

ΗΜ/ΝΙΑ		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
ΔΙΚΛ	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	11

(CTRL\_C) ΑΚΥΡΩΣΗ (ESC) ΕΚΤΕΛΕΣΗ



### Πίνακας 3.3.8

CAVO TAGOO HOTEL

01/01/12

BIT HOTEL

\*ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ\*

#### ΠΛΑΝΟ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΓΕΝΙΚΟ ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΜΕΝΟ 01/01/12 - 13/01/12

HM/ΝΙΑ	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
ΜΟΝΟ	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ΔΙΚΛ	50	0	0	0	0	0	2	2	2	1	1	0	0
ΚΑΤΕΙΛ	60	0	0	0	0	0	2	2	2	1	1	0	0
ΕΚΚΡΕΜ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ΚΕΝΑ	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) ΚΕΝΑ – ΚΑΤ / ΝΑ , Α (G) ΕΝΔΑ , (B) BOOKING SOURCE (A) SCII

### Πίνακας 3.3.9

CAVO TAGOO HOTEL

01/01/12

BIT HOTEL

\*ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ\*

#### ΠΛΑΝΟ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΓΕΝΙΚΟ ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΜΕΝΟ 01/01/12 - 13/01/12

HM/ΝΙΑ	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
ΜΟΝΟ	10	0	0	0	0	0	3	3	3	3	3	3	3
ΔΙΚΛ	50	0	0	0	0	0	6	6	6	5	5	4	4
ΚΑΤΕΙΛ	60	0	0	0	0	0	9	9	9	8	8	7	7
ΕΚΚΡΕΜ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ΚΕΝΑ	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) ΚΕΝΑ – ΚΑΤ / ΝΑ , Α (G) ΕΝΔΑ , (B) BOOKING SOURCE (A) SCII

### Πίνακας 3.3.10

CAVO TAGOO HOTEL

01/01/12

BIT HOTEL

\*RECEPTION\*

ΒΕΛΗ – ΡU – ΡD – ΗΜ – ΕΝD – ΤΑΒ – ΒS ΕSС – CTRLC : ΕΞΟΔΟΣ (Α) ΝΑΖΗΤΗΣΗ (Ε) ΠΟΜΕΝΗ ENTER : ΕΠΙΛΟΓΗ

#### ΑΦΙΞΕΙΣ

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

### Πίνακας 3.3.11

ΙΑΝ. 2012

ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ ΔΩΜΑΤΙΑ

1<sup>Η</sup> ΙΑΝ 2012

ΕΙΔΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ	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 ∨ κάτω

**Πίνακας 3.3.12**

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	HO			
	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			
(A) ΤΟΜΟ (E) XTRA BED (B) ABY COT						

**Πίνακας 3.3.13**

CAVO HOTEL		01/01/0-	BIT HOTEL LTD		*MAIN COURANTE*	
(A) ΝΑΖΗΤΗΣΗ	(E) ΠΟΜΕΝΗ	(Π) ΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ	(N) ΕΑ	(Δ) ΙΟΡΘΩΣΗ	A(K) ΥΡΩΣΗ	(T) ΕΛΟΣ
ΕΠΑΝΑ (Λ) 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	X1			ΔΕΙΠΝΟ	17,00	
	ΜΟΝΟ	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
			5 - 12	12,00	0 %	
EXTRA BED				24,00	0 %	
BABY COT				0,00		
ΝΕΑ ΕΓΓΡΑΦΗ						

### Πίνακας 3.3.14

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 :				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		
ΜΟΝΟ	1	ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗ 0,00			ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ			
ΔΙΚΑ	0	ΟΡΟΙ F1			ΕΙΔ ΠΕΛΑΤΗ			
	0	ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΣ X			ΤΥΠΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ	ΜΟΝΟ	ROOM	70,00
	0	ΑΤΟΜΑ 1			ΕΙΔΟΣ ΤΙΜ/ΟΥ	X	BREAK	10,00
	0	EXTRA BED 0			ΟΡΟΙ	F	LUNCH	20,00
	0	BABY COT 0			ΕΙΔΟΣ ΠΕΛΑΤΗ	A	DINER	20,00
	1				ΕΚΠΤΩΣΗ %	0	ΣΥΝΟΛΟ	120,00
STATUS	1	2	4		ΕΠΙΠΕΔΟ ΕΚΠΤΩΣΗΣ			
ΔΩΜΑΤΙΑ	0	0	0		ΛΟΓ/ΜΟΣ	0		
ΑΤΟΜΑ	0	0	0					

Εικόνα 3.3.1



Εικόνα 3.3.2



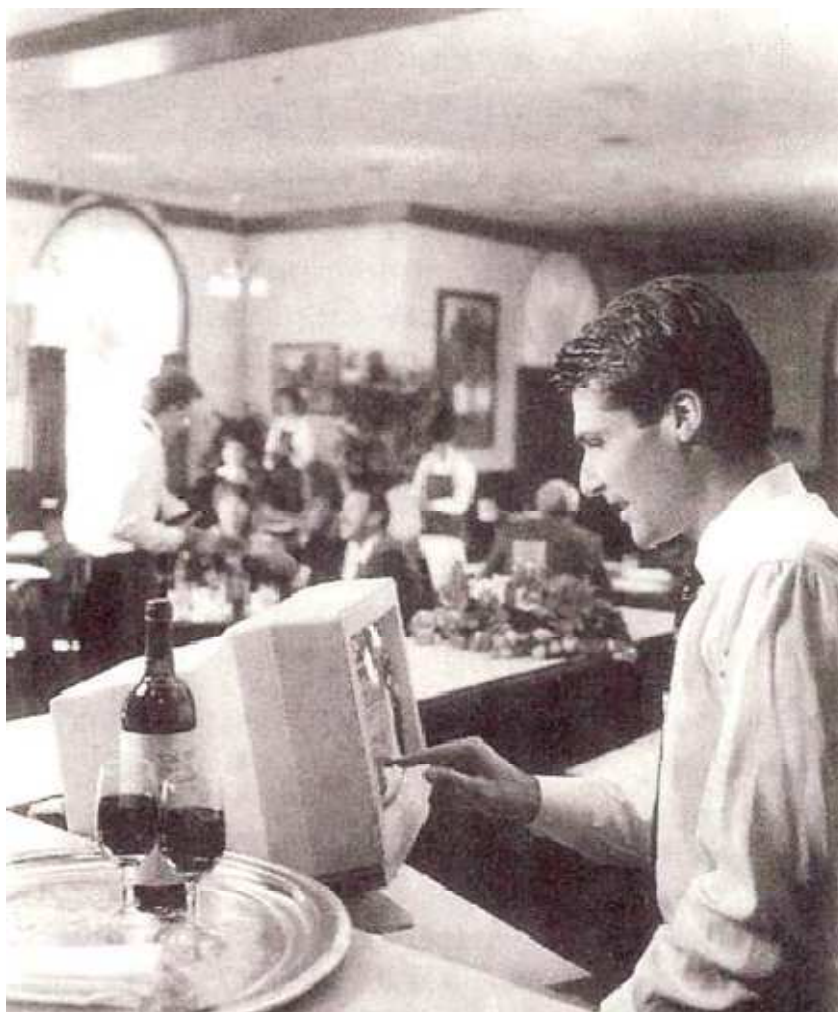
Εικόνα 3.3.3



Πίνακας 3.3.15

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	ΛΟΓΑΡΜΟΣ	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		:											

**Εικόνα 3.3.4**



**Πίνακας 3.3.16**

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

**Πίνακας 3.3.17**

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

**Πίνακας 3.3.18**

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	0	H		
02 / 01 / 00	10		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		

**Πίνακας 3.3.19**

DEMO HOTEL		01/01/00		BIT HOTEL LTD ΕΡΜΗΣ V8.0			*RECEPTION*			
ΒΕΛΗ - PU - PD - HM - END - TAB - BS : ΚΙΝΗΣΗ ESC - CTRLC : ΕΞΟΔΟΣ (Α) ΝΑΖΗΤΗΣΗ (Ε) ΠΟΜΕΝΗ										
ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ										
ΜΟΝΟ										
E	ΔΩΜ	ΟΝΟΜΑ	ΠΡΑΚΤ	ΑΤΟΜΑ	ΔΙΚΑ	ΑΦΙΞΗ		S		
0	210	ΜΙΧΑΗΛΙΔΗΣ		2	0	1	0	0	01/01/00	5
> ΟΛΕΣ ΟΙ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΧΩΡΙΣ ΕΚΚΡΕΜΟΤΗΤΕΣ <										
ΕΚΚΡΕΜΕΙΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ										
		ΛΟΓΑΡ/ΣΜΟΣ	ΔΩΜ	S	ΥΠΟΛΟΙΠΟ					
		103	210		0.00					

**Πίνακας 3.3.20**

DEMO HOTEL		01/01/00		BIT HOTEL LTD ΕΡΜΗΣ V8.0			*RECEPTION*			
ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ										
ΜΟΝΟ										
E	ΔΩΜ	ΟΝΟΜΑ	ΠΡΑΚΤ	ΑΤΟΜΑ	ΔΙΚΑ	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										

Εικόνα 3.3.5

