

ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΚΡΗΤΗΣ

- › ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
- › ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

‘Η ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ’
(FRONT OFFICE)



ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΤΣΩΛΗ ΣΤΑΥΡΟΥΛΑ

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ: ΓΙΑΝΝΟΥΛΙΔΟΥ – ΣΤΙΒΑΚΤΑΚΗ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2008

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	σελίδα
<u>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</u>	<u>4</u>
‣ Το φαινόμενο Τουρισμός	5
‣ Η Ανάπτυξη Του Τουρισμού Στα Νεότερα Χρόνια	5
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: Ο Τουρισμός στον 20^ο αιώνα.</u>	<u>6</u>
1.1 Ο Τουρισμός Στον 20 ^ο Αιώνα.	7
1.2 Παράγοντες Που Επηρέασαν Την Εξέλιξη Του Τουρισμού	7
1.3 Οικονομικά Γνωρίσματα Του Τουριστικού Προϊόντος	8
1.4 Ο Τουρισμός Και Η Ελλάδα	9
1.5 Συμπεράσματα	10
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο: Η ΥΠΟΔΟΧΗ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ</u> <u>(FRONT OFFICE)</u>	<u>11</u>
2.1 Η Υποδοχή Του Ξενοδοχείου (Front Office)	12
2.2 Τα Συστήματα Λειτουργίας Της Υποδοχής	14
2.3 Συμπεράσματα	15
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο: ΚΛΑΣΣΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ</u>	<u>16</u>
3.1 Κλασσικό Σύστημα (Μη Αυτοματοποιημένο)	17
3.2 Ανάγκη Παρακολούθησης Των Εσόδων Στην Ξενοδοχειακή Επιχείρηση	17
3.3 Συμπεράσματα	21
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: ΜΗΧΑΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ</u>	<u>22</u>
4.1 Ανάπτυξη Τουρισμού - Επιτακτική Ανάγκη Χρήσης Της Τεχνολογίας	23
4.2 Μηχανικό Σύστημα (Ημιαυτοματοποιημένο)	23
4.3 Συστήματα Μηχανικής Μ/Σ	23
4.4 Τύποι Μηχανών	24
4.5 Έντυπα Και Εξοπλισμός Του Μηχανικού Συστήματος	24
4.6 Συμπεράσματα	28

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο : ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ	29
5.1 Ηλεκτρονικό Σύστημα	30
5.2 Συμπεράσματα	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο : COMPUTERS	32
6.1 Computers - Η Πληροφορική Στο Ξενοδοχείο	33
6.2 Πλήρως Αυτοματοποιημένο Σύστημα	33
6.3 Εφαρμογές Των Η/Υ Στην Υποδοχή	34
6.4 Κριτήρια Επιλογής Ενός Ξενοδοχειακού Προγράμματος	38
6.5 Ξενοδοχειακά Προγράμματα (Software)	38
6.6 Ermis (Hit)	43
6.7 Fidelio Της D.H.S.	43
6.8 Συμπεράσματα	45
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο : ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	46
7.1 Γενικά Συμπεράσματα	47
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	48
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	49



- › Το Φαινόμενο Τουρισμός
- › Η Ανάπτυξη Του Τουρισμού Στα Νεότερα Χρόνια

▸ Το Φαινόμενο Τουρισμός

Σκεπτόμενοι τον τουρισμό στην Ελλάδα, αναφερόμαστε κατά αρχήν στην βαριά βιομηχανία αυτής της χώρας. Ένας τομέας που, εκ των πραγμάτων, εξελίχθηκε ανά τα χρόνια και που φυσικά θα εξελιχθεί περαιτέρω εφόσον έτσι προστάζουν οι τάσεις και οι καιροί. Το φαινόμενο αυτό δεν είναι προνόμιο των σύγχρονων καιρών. Η αρχή του τουρισμού μπορεί να ανιχνευθεί πολύ πριν και από στους προ-αιγυπτιακούς χρόνους, όταν υπήρξε ένα περιορισμένο ποσό ταξιδιών σχετικά με φεστιβάλ πνεύματος και εορτασμών θρησκευτικής ή πνευματικής φύσης. Ο πρόωρος αιγυπτιακός πολιτισμός επέδειξε μια πρωτόγονη κοινωνική δομή που αντάμειψε τις προνομιούχες τάξεις με τον ελεύθερο χρόνο για τέτοιες δραστηριότητες όπως ο χορός, η μουσική, το δράμα και η τοξοβολία. Το ταξίδι στους αιγυπτιακούς χρόνους έτεινε να είναι με σκοπό το εμπόριο ή να σχετίζεται με θρησκευτικές δραστηριότητες.

▸ Η Ανάπτυξη Του Τουρισμού Στα Νεότερα Χρόνια

Στον νεότερο κόσμο η βιομηχανική επανάσταση του 18^{ου} και 19^{ου} αιώνα επέφεραν βαθιές αλλαγές στον τρόπο της ζωής, ειδικά στα πλαίσια των αναζητήσεων ελεύθερου χρόνου και των εξελίξεων στον τουρισμό. Η μηχανοποίηση και η εισαγωγή των τεχνικών μαζικής παραγωγής οδήγησε στην αστικοποίηση. Το άγχος και οι μονότονες μέθοδοι εργασίας, που συνδέθηκαν με τις βρώμικες και συχνά επικίνδυνες συνθήκες εργασίας, ενθάρρυναν τους ανθρώπους για να δραπετεύσουν στη σχετική ηρεμία των ακτών και της επαρχίας.

Στα πρώτα χρόνια της ανάπτυξης του τουρισμού οι θερμοί υποστηρικτές των παραλιακών θέρετρων ήταν η αριστοκρατία και η μειονότητα των πλουσίων. Ακόμα θεωρείται είδος πολυτελείας. Όμως η εισαγωγή των σιδηροδρόμων στα μέσα του 19^{ου} αιώνα, των ατμόπλοιων και η συνειδητοποίηση των γιατρών για τις ευεργετικές ιδιότητες του θαλασσινού νερού, συνέβαλαν στην σταδιακή ανάπτυξη εγκαταστάσεων στέγασης, σίτισης και ψυχαγωγίας σε πολλές παραλιακές περιοχές.

Μια θετική έκβαση του 2^{ου} Παγκόσμιου Πολέμου ήταν η ταχεία πρόοδος στην τεχνολογία αεροσκαφών, η οποία οδήγησε στην αύξηση μιας βιώσιμης εμπορικής αεροπορικής βιομηχανίας στη Μεγάλη Βρετανία και τις Η.Π.Α. Η δεκαετία του '60 είδε ένα κύμα σε ζήτηση για τις σχεδιασμένες πτήσεις και τις πτήσεις ναύλωσης, οι οποίες σε συνδυασμό με τη στέγαση και τις μεταφορές δημιούργησε τα υπερπόντια «τουριστικά πακέτα» που είναι τόσο γνωστά σήμερα.

Θα μπορούσε να ειπωθεί πως η ανάπτυξη του τουρισμού ακολούθησε μία εξελικτική πορεία παράλληλη προς εκείνη των κοινωνικών, πολιτιστικών αλλά κυρίως των οικονομικών συνθηκών. (Youell/1998)



- 1.1 Ο Τουρισμός Στον 20^ο Αιώνα.**
- 1.2 Παράγοντες Που Επηρέασαν Την Εξέλιξη Του Τουρισμού**
- 1.3 Οικονομικά Γνωρίσματα Του Τουριστικού Προϊόντος**
- 1.4 Ο Τουρισμός Και Η Ελλάδα**
- 1.5 Συμπεράσματα**

1.1 Ο Τουρισμός Στον 20^ο Αιώνα.

Παρά τη μακροχρόνια ιστορία της ανάπτυξης στο ταξίδι και παρελθόντος η στάση απέναντι στην διαίρεση εργασίας / ελεύθερου χρόνου, ο μαζικός τουρισμός που υπάρχει στον κόσμο σήμερα είναι ένα φαινόμενο της μεταβιομηχανικής κοινωνίας του τελευταίου μισού του 20^{ου} αιώνα . Ο τουρισμός, από ένα αναπόσπαστο τμήμα της απομάκρυνσης από τις οικονομίες βασισμένες στη βαριά εφαρμοσμένη μηχανική, έχει γίνει ένας ραγδαία αναπτυσσόμενος τομέας. Η αύξηση του διεθνούς και εσωτερικού τουρισμού από τη δεκαετία του '50 μέχρι σήμερα είναι μεγαλειώδης. Η αύξηση των εισοδημάτων, το υψηλό μορφωτικό επίπεδο και οι αύξηση του ελεύθερου χρόνου βοήθησαν στην ασύγκριτη απαίτηση για διακοπές ή εξορμήσεις στην ενδοχώρα ή στο εξωτερικό.

Τα υπερατλαντικά ταξίδια έπαψαν να είναι δικαίωμα μόνο των προνομιούχων τάξεων, αλλά είναι διαθέσιμα σε όλους -προνομιούχους και μη. Αυτό ήταν το αποτέλεσμα της ανάπτυξης των μέσων μαζικής μεταφοράς, της αύξησης του ανταγωνισμού των επιχειρήσεων και της ανάπτυξης της τεχνολογίας στα παγκόσμια μέσα επικοινωνίας, τα οποία μείωσαν σημαντικά το κόστος των διακοπών. Πολλοί ιδιωτικοί και δημόσιοι οργανισμοί ανταποκρίθηκαν σε αυτή την αύξηση της ζήτησης παρέχοντας μία ευρεία γκάμα εγκαταστάσεων και προϊόντων για να ανταπεξέλθουν οι προορισμοί στις ανάγκες των επισκεπτών. (Youell/1998 , Ηγουμενάκης, Κραβαρίτης, Λύτρας / 1998)

1.2 Παράγοντες Που Επηρέασαν Την Εξέλιξη Του Τουρισμού

Ο τουρισμός σαν σύγχρονο οικονομικό και κοινωνικό φαινόμενο έχει πάρει πια μαζικό χαρακτήρα, γεγονός που τον διαφοροποιεί από τις παλαιότερες μορφές του. Ο τρόπος με τον οποίο εκδηλώνεται , δηλαδή η μη μόνιμη μετακίνηση των ανθρώπων από τον τόπο κατοικίας τους σε έναν άλλο, βασικά παραμένει ίδιος. Η διαφορά των παλαιότερων μορφών τουρισμού με τις σύγχρονες είναι περισσότερο ποσοτική και λιγότερο ποιοτική.

Για να φτάσει ο τουρισμός στη σημερινή του μορφή, πέρασε από διάφορες εξελικτικές φάσεις.

➤ Η σημαντικότερη ήταν ο εκδημοκρατισμός, ο οποίος τοποθετείται χρονολογικά μετά τον 2^ο Παγκόσμιο Πόλεμο, που είχε ως αποτέλεσμα ο τουρισμός να γίνει δικαίωμα και των ασθενέστερων οικονομικών τάξεων, πέραν των λίγων και προνομιούχων πλουσίων και αριστοκρατών. Μεταπολεμικά ο τουρισμός άρχισε να γίνεται βαθμιαία πιο προσιτός στις μεγάλες λαϊκές μάζες. Έκανε τους ανθρώπους πρακτικότερους, αφού στον τουρισμό βρήκαν ένα μέσο ξεκούρασης και ανανέωσης των σωματικών και ψυχικών τους δυνάμεων, παρά έναν τρόπο κοινωνικής προβολής και επίδειξης.

➤ Καθοριστικό ρόλο στην εντυπωσιακή ανάπτυξη του τουρισμού είχε η τεχνολογική εξέλιξη των μεταφορικών μέσων και κυρίως η ευρεία χρήση τους από το κοινό. Εκτός, όμως, από την εξέλιξη των μέσων μαζικής μεταφοράς και την ευρεία χρήση τους, όπως προαναφέρθηκαν, στην ανάπτυξη του τουρισμού συνέβαλαν και άλλοι παράγοντες, όπως η αύξηση του κατά κεφαλήν εισοδήματος των ανθρώπων, η δικαιότερη διανομή του εθνικού εισοδήματος και του πλούτου, η βελτίωση των

συνθηκών εργασίας και όρων αμοιβής των εργαζομένων, η εξασφάλιση κοινωνικών παροχών στους εργαζομένους, η απλούστευση των διατυπώσεων στις μετακινήσεις των ανθρώπων από χώρα σε χώρα, η ανάπτυξη των τουριστικών και άλλων επιχειρήσεων, η διεθνοποίηση της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας κ.α.

➤ Οι διαστάσεις που πήρε το τουριστικό φαινόμενο μεταπολεμικά και κυρίως η συνειδητοποίηση των θετικών επιδράσεων του στις εθνικές οικονομίες, οδήγησε πολλές χώρες όχι μόνο στη λήψη μέτρων για την ανάπτυξη του τουρισμού, αλλά και στην αντιμετώπιση του σαν ιδιαίτερου κλάδου οικονομικής δραστηριότητας. Αυτό είχε ως συνέπεια να διαμορφωθεί βαθμιαία η τουριστική οικονομία που είχε σαν σκοπό την έρευνα και τη μελέτη των οικονομικών συνθηκών και σχέσεων που αναπτύσσονται, με βάση τις οποίες παράγονται, διαθέτονται, και καταναλώνονται ή χρησιμοποιούνται τα τουριστικά προϊόντα σε ορισμένο τόπο και χρόνο.

Λόγω των άνωθεν, αρχίζει μία ρυθμιστική επέμβαση της πολιτικής εξουσίας στην τουριστική οικονομία λαμβάνοντας μέτρα υπέρ του τουρισμού, που αποβλέπει στη θέσπιση κανόνων για μία ελεγχόμενη και αρμονική ανάπτυξη του τουρισμού. Η κρατική παρέμβαση στην ανάπτυξη του τουρισμού, που εκδηλώνεται είτε άμεσα, με την εκτέλεση έργων υποδομής και ανωδομής, είτε έμμεσα, με το μηχανισμό των χρηματοδοτήσεων και των κινήτρων γενικότερα, αποτελεί ένα ακόμα γνώρισμα του σύγχρονου τουρισμού, αλλά και μία έμπρακτη απόδειξη ότι το κράτος πραγματικά επιθυμεί να αναπτυχθεί αυτός ο σημαντικός κλάδος της οικονομικής δραστηριότητας, υπολογίζοντας να ωφεληθεί και η οικονομία του στη διάρκεια του χρόνου από τις ευεργετικές αλυσιδωτές επιδράσεις του και σε άλλους κλάδους της οικονομικής του δραστηριότητας.

Ο τουρισμός, με τη σύγχρονη μορφή του, ορίζεται ως η μετακίνηση ατόμων από τον τόπο της μόνιμης κατοικίας τους σε έναν άλλο με σκοπό την ικανοποίηση των τουριστικών αναγκών ή επιθυμιών, και η οργανωμένη προσπάθεια για την προσέλκυση, υποδοχή και εξυπηρέτηση των ατόμων αυτών. Ο ορισμός αυτός συμπεριλαμβάνει δύο σκέλη. Τη ζήτηση, από τη μεριά των ατόμων που πραγματοποιούν τη διαδικασία του τουρισμού, και την προσφορά, από τη μεριά της εξυπηρέτησης των ατόμων αυτών από τον τόπο προορισμού. Τόσο η ζήτηση, όσο και η προσφορά, προϋποθέτουν την ύπαρξη ενός προϊόντος που να εκφράζεται ποσοτικά αλλά και ποιοτικά. Το τουριστικό αυτό προϊόν υφίσταται και αποτελείται συνήθως από μία ή περισσότερες τουριστικές υπηρεσίες. (Ηγουμενάκης / 2000)

1.3 Οικονομικά Γνώρισμα Τα Τουριστικού Προϊόντος

Τα κυριότερα γνώρισμα που διαφοροποιούν το τουριστικό προϊόν, και κατ' επέκταση τον τουρισμό, από τους λοιπούς κλάδους οικονομικής δραστηριότητας συνοψίζονται στους παρακάτω:

✓ Ο τουρισμός αποτελεί μία άυλη εξαγωγική βιομηχανία από την οποία ο τουρίστας αγοράζει άμεσα ή έμμεσα τουριστικά υπηρεσίες, τις οποίες θα χρησιμοποιήσει στον τόπο παραγωγής τους, για να ικανοποιήσει τις τουριστικές του επιθυμίες ή ανάγκες. Όσο αντιφατικό και αν ακούγεται, στην ουσία το εξαγώγιμο τουριστικό προϊόν είναι οι εμπειρίες που αποκόμισαν από τον τουριστικό προορισμό, τις οποίες θα πάρουν μαζί τους στον τόπο κατοικίας τους.

✓ Οι τουρίστες απαιτούν οι προορισμοί να διαθέτουν υποδομή και ανωδομή τέτοια ώστε να παρέχει κατάλληλου επιπέδου υπηρεσίες, τόσο από ποσοτική όσο και από ποιοτική άποψη.

✓ Το τουριστικό προϊόν επηρεάζει άμεσα ή έμμεσα και άλλους τομείς της οικονομίας της χώρας όπου το παράγει. Οι δαπάνες που πραγματοποιούν οι τουρίστες διοχετεύονται άμεσα σε ξενοδοχεία, εστιατόρια, bars, κέντρα διασκέδασης, καταστήματα λιανικού εμπορίου κτλ. Έμμεσα οι δαπάνες αυτές μπορούν να πάρουν τη μορφή εσόδων από τοπικούς φορείς, βελτιώσεις της τουριστικής υποδομής και ανωδομής, επέκταση των παροχών της τοπικής αυτοδιοίκησης κτλ. Η ζήτηση άλλων προϊόντων, όπως αναμνηστικά, τονώνουν την τοπική επιχειρηματική δραστηριότητα και οικονομία, με αποτέλεσμα τη δημιουργία πρόσθετων θέσεων εργασίας και εισοδήματος σε τοπικό επίπεδο.

✓ Ο τουρισμός είναι ασταθές προϊόν, το οποίο υπόκειται σε μεγάλες εποχιακές διακυμάνσεις, καθώς και σε έντονες και απρόβλεπτες εξωτερικές επιδράσεις, όπως οικονομικές και πολιτικές κρίσεις, πολέμους κτλ. Επίσης, εμφανίζει υψηλή ελαστικότητα ως προς την τιμή και το εισόδημα.

Όλοι οι παραπάνω λόγοι συμβάλλουν στη δημιουργία ενός χαμηλού επιπέδου αφοσίωση εκ μέρους των τουριστών σε ότι αφορά τους τουριστικούς προορισμούς, τους τρόπους ταξιδιού, στις ξενοδοχειακές μονάδες κτλ. (Ηγουμενάκης / 2000)

1.4 Ο Τουρισμός Και Η Ελλάδα

Η Ελλάδα σαν τουριστικός προορισμός άρχισε να προσελκύει το ενδιαφέρον των τουριστών, από τις αρχές της δεκαετίας του '50. Προς το τέλος της ίδιας δεκαετίας συγκαταλεγόταν στην λίστα με τις ευρωπαϊκές χώρες που είχαν κάνει σημαντική πρόοδο στην ανάπτυξη τους τουρισμού τους, αν και αγωνιζόταν να αναπτυχθεί οικονομικά. Μέχρι τότε η τουριστική κίνηση στην Ελλάδα ήταν περιορισμένη και αποτελείτο κατά κύριο λόγο από ένα μικρό αριθμό τουριστών υψηλού εισοδήματος. Ο πρωταρχικός λόγος επίσκεψης αυτής της μικρής μερίδα ατόμων ήταν το ενδιαφέρον για τα μνημεία του αρχαίου ελληνικού πολιτισμού. Συνεπώς τα συναλλαγματικά έσοδα ήταν αμελητέα και ο τουρισμός αποτελούσε μικρό μέρος της οικονομίας της χώρας.

Το γεγονός που άλλαξε την παραπάνω κατάσταση ήταν η υποτίμηση της δραχμής το 1953. Η Ελλάδα έγινε ένας από τους φθηνότερους τουριστικούς προορισμούς, ενώ πριν συγκαταλεγόταν στους ακριβότερους. Έτσι, άρχισαν να επισκέπτονται την Ελλάδα και άτομα χαμηλότερης εισοδηματικής τάξης, εφ' όσον έγινε πλέον προσιτός σε αυτούς προορισμός. Για μεγάλο διάστημα μετά την υποτίμηση, το ελληνικό νόμισμα έμεινε σταθερό και η αύξηση των τιμών στις υπηρεσίες που σχετίζονταν με τον τουρισμό αυξάνονταν με αρκετά αργούς ρυθμούς και σε περιορισμένη έκταση.

Κατά τη δεκαετία του '60 οι προσπάθειες ανάπτυξης του τουρισμού αντιμετώπισαν προβλήματα λόγω της έλλειψης κεφαλαίων, που θα βοηθούσαν σε μία επιθετική και άμεση πολιτική ανάπτυξης. Παρ' όλα αυτά, η γεωγραφική θέση της Ελλάδας, ο συνδυασμός βουνών και θάλασσας και τα αναρίθμητα νησιά, οι καλές κλιματολογικές συνθήκες καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου και η πολιτιστική της κληρονομιά, βοήθησαν αρκετά στην σταθερή αύξηση της προσέλευσης των επισκεπτών, της οποίας η συμβολή στην οικονομία της χώρας ήταν καθοριστική.

Το διάστημα μεταξύ των δεκαετιών '70 – '90 ο τουρισμό στην Ελλάδα, και ιδιαίτερα ο διεθνής, πέτυχε τους ταχύτερους ρυθμούς ανάπτυξης. Η πτώση της δημοτικότητας της Ισπανίας κατά το δεύτερο μισό της δεκαετίας του '70 και οι ανάγκες της ευρωπαϊκής τουριστικής βιομηχανίας για νέους τουριστικούς προορισμούς συνέβαλαν στις ουσιαστικές μεταβολές που επήλθαν, τόσο στην εικόνα

της Ελλάδας σαν τουριστικός προορισμός, όσο και στην τουριστική υποδομή και ανωδομή της στα μέσα της δεκαετίας του '70.

Μετά την εντυπωσιακή και ταχύρρυθμη ανάπτυξη του ελληνικού τουρισμού που άρχισε ουσιαστικά στα μέσα της δεκαετίας του '70, επιβραδύνθηκε αισθητά προς το τέλος της δεκαετίας του '80 και κινδύνευε να μείνει στάσιμη τη δεκαετία του '90. Το ελληνικό τουριστικό φαινόμενο περνάει από φάση μετασχηματισμού. Η Ελλάδα αρχίζει να ανταγωνίζεται τους λοιπούς τουριστικούς προορισμούς όχι πλέον συγκριτικά με τις χαμηλές τιμές των παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλά και ως προς την ποιότητα τους. Η βαθμιαία αύξηση των τιμών στις υπηρεσίες τουρισμού, μετά την ένταξη της στην Ευρωπαϊκή Κοινότητα, δεν μπορεί πια στο τέλος της δεκαετίας του '80, να θεωρείται ως προορισμός που πωλείται φθηνά στην διεθνή αγορά.

Πλέον το ελληνικό τουριστικό προϊόν, γνωστό στις διεθνείς αγορές, διατηρεί σταθερή πορεία. Όμως η παγκόσμια πραγματικότητα και ο βαρύς ανταγωνισμός επιβάλλει την δημιουργία καινοτόμων προϊόντων. (Ηγουμενάκης / 2000)

1.5 Συμπεράσματα

Ο μαζικός τουρισμός είναι φαινόμενο της μεταβιομηχανικής κοινωνίας και έκανε την εμφάνιση του τη δεκαετία του '50. Οι παράγοντες που επηρέασαν την εξέλιξη του ήταν:

- ο εκδημοκρατισμός του
- η τεχνολογική εξέλιξη των μέσων μεταφοράς
- η άμεση αντίδραση των προορισμών για ανάπτυξη αυτού του ιδιαίτερου τομέα οικονομικής δραστηριότητας.

Ο τουρισμός και το προϊόν που προσφέρεται, διαθέτει κάποια οικονομικά γνωρίσματα τα οποία το διαφοροποιούν από τα υπόλοιπα.

Αυτά είναι:

- η άυλη μορφή του
- οι απαιτήσεις των τουριστών για υπηρεσίες επιπέδου
- οι άμεσες και έμμεσες επιδράσεις του και σε άλλους τομείς της οικονομίας του προορισμού
- η αστάθεια της ζήτησης του.

Στην αναζήτηση τουριστικών προορισμών που θα μπορούσαν να παρέχουν στους επίδοξους τουρίστες αυτά που θα ικανοποιούσαν την ανάγκη τους για αναψυχή και ξεκούραση, μπαίνει και η Ελλάδα. Κατά τη διάρκεια της δεκαετίας του '50 κάνει και η Ελλάδα την εμφάνιση της στην τουριστική αρένα. Αναπτύσσεται ραγδαία, μέσα από μια σειρά γεγονότων, για να φτάσει στο σημείο να ενταχθεί στη λίστα των δημοφιλέστερων προορισμών.



- 2.1 Η Υποδοχή Του Ξενοδοχείου (Front Office)
- 2.2 Τα Συστήματα Λειτουργίας Της Υποδοχής
- 2.3 Συμπεράσματα

2.1 Η Υποδοχή Του Ξενοδοχείου (Front Office)

Το front office είναι το κυριότερο τμήμα του ξενοδοχείου. Διαχειρίζεται τη διάθεση των υπνοδωματίων, υποστηρίζει τις συναλλαγές και συντονίζει τη λειτουργία όλης της μονάδας σύμφωνα με την κινητικότητα των πελατών. Αποτελείται από διάφορα τμήματα, αλλά συχνά αποκαλείται ‘τμήμα Υποδοχής’, διότι είναι το κυριότερο από τα λοιπά που το αποτελούν. Αναφορικά κάποια από τα επί μέρους τμήματα που μπορούν να παρατηρηθούν είναι:

- Τμήμα Υποδοχής (reception)
- Τμήμα Κρατήσεων
- Θυρωρείο
- Τμήμα Ταμείου
- Τηλεφωνικό κέντρο

▸ Τμήμα Υποδοχής

Διαχειρίζεται τις αφίξεις – αναχωρήσεις των πελατών του ξενοδοχείου και παρακολουθεί την παραμονή τους. Στην Υποδοχή θα απευθυνθεί ο πελάτης για πληροφορίες, παράπονα, πρόβλημα ή όποιο άλλο θέμα τον απασχολεί.

Είναι ένα ανεξάρτητο τμήμα, άρρηκτα συνδεδεμένος με τα υπόλοιπα τμήματα και ειδικότερα με το τμήμα ορόφων. Οι πωλήσεις δωματίων που γίνονται στην Υποδοχή είναι βασική πηγή εισόδων για το ξενοδοχείο, που συχνά υπερβαίνουν, ποσοστιαία, από τα κέρδη των υπόλοιπων τμημάτων. Επίσης η καλή πολιτική και λειτουργία της Υποδοχής επηρεάζει το ύψος των κερδών και των άλλων τμημάτων.

Η Υποδοχή λειτουργεί σε εικοσιτετράωρη βάση, όλες τις ημέρες τις λειτουργίας του ξενοδοχείου. Έτσι, ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου, διαμορφώνονται οι βάρδιες και οι υπάλληλοι που θα απασχολούνται ανά βάρδια.

Βασικές λειτουργίες της reception:

- * Καταμέτρηση και διαθεσιμότητα των δωματίων
- * Ενημέρωση τμήματος προϊσταμένης ορόφων, για επισκευή ή επιδιόρθωση βλαβών στα δωμάτια. Λήψη πληροφοριών, από το τμήμα ορόφων για τις βλάβες που έχουν επιδιορθωθεί στα δωμάτια και άρα μπορούν να διατεθούν.
- * Επιβεβαίωση αναχωρήσεων (με πελάτες).
- * Έλεγχος καθαρών ενοικιασθέντων δωματίων και δωματίων που δεν μπορούν να διατεθούν.
- * Μεταβίβαση εγγράφων στο ταμείο για άνοιγμα νέων λογαριασμών (για τις νέες αφίξεις).
- * Ενημέρωση του τηλεφωνείου για όλα τα ονόματα και τα δωμάτια των νέων πελατών.
- * Παροχή πληροφοριών στον υπεύθυνο κρατήσεων για τήρηση στατιστικών στοιχείων (π.χ. πληρότητας, ακυρώσεων, κ.λπ.).
- * Τήρηση λογαριασμών πελατών.

▸ Τμήμα Κρατήσεων

Το τμήμα των κρατήσεων καταλαμβάνει χώρους γραφείων και είναι εγκατεστημένο πίσω από την Υποδοχή, για εύκολη πρόσβαση του ενός στο άλλο. Δέχεται τις κρατήσεις των πελατών, οι οποίες μπορούν να γίνουν γραπτά, τηλεφωνικά, προφορικά, με fax και πλέον e-mails.

Σκοπός του τμήματος είναι η καθολική πληρότητα των δωματίων του ξενοδοχείου κατά την διάρκεια λειτουργίας του. Το τμήμα πρέπει να τηρεί την πολιτική των κρατήσεων η οποία είναι διαμορφωμένη από τους παρακάτω παράγοντες:

- Από την αναλογία πρακτορειακής και μη πελατείας που επιθυμεί να διατηρήσει η διοίκηση του ξενοδοχείου.
Οι πρακτορειακοί πελάτες έχουν μία σημαντική έκπτωση, σε σχέση με τους individuals (μη πρακτορειακούς). Ανάλογα με την προβλεπόμενη πληρότητα, τη συγκεκριμένη περίοδο που αφορά στην κράτηση, γίνεται προσπάθεια διατήρησης κενών δωματίων για πώλησή τους στην τιμή πόρτας.
- Από τα κενά δωμάτια που διατηρούνται για V.I.P. αφίξεις.
Πολλά ξενοδοχεία κρατούν μέχρι αργά το βράδυ κενά δωμάτια για ορισμένους εκλεκτούς πελάτες, οι οποίοι συνήθως θα αποζημιώσουν το ξενοδοχείο, μέσω των καταναλώσεων.
- Από τις κρατήσεις allotment και την προβλεπόμενη κίνησή τους.
Τα ξενοδοχεία συμφωνούν με ορισμένα πρακτορεία τη διαρκή ενοικίαση συγκεκριμένου αριθμού δωματίων. Η παραπάνω διαδικασία μπορεί να εφαρμοστεί με δύο τρόπους:
-*Guarantee*: Ο πράκτορας πληρώνει τα δωμάτια, είτε τα γεμίσει είτε όχι.
-*Allotment*: Ο πράκτορας πληρώνει τα δωμάτια μόνο όταν τα γεμίσει.
- Από το ποσοστό overbooking.
Το ξενοδοχείο προσπαθώντας να επιτύχει μέγιστη πληρότητα στη χαμηλή περίοδο και μέγιστα κέρδη στην υψηλή περίοδο, συνάπτει συμφωνίες allotment υπερκαλύπτοντας τα δωμάτια του για να ασκήσει πιέσεις στα πρακτορεία για τήρηση του μεγαλύτερου ποσοστού του συμβολαίου, έχοντας υπόψη και το ποσοστό που δεν θα μπορέσει να καλυφθεί, αλλά να μπορέσει να δεχτεί και αρκετούς individuals στις υψηλές περιόδους για να μεγιστοποιήσει τα έσοδά του, πωλώντας δωμάτια στην τιμή πόρτας.

▸ Θυρωρείο

Το θυρωρείο σπάνια αποτελεί χωριστό τμήμα από αυτό της Υποδοχής και όταν αυτό συμβαίνει, πρόκειται για μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες και κατηγορίας. Έχει άμεση επαφή με τους πελάτες και προσφέρει τις παρακάτω υπηρεσίες:

- ★ Υπηρεσία εισόδου
- ★ Υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών
- ★ Υπηρεσία στάθμευσης αυτοκινήτων
- ★ Υπηρεσία ανελκυστήρων
- ★ Υπηρεσία προσωπικών εξυπηρετήσεων πελατών

Το προσωπικό του αποτελείται από τα παρακάτω άτομα:

- ★ Αρχιθυρωρός

- * Θυρωρός πόρτας
- * Μεταφορείς αποσκευών (bell boys)
- * Οδηγοί
- * Χειριστές ανελκυστήρων
- * Υπάλληλοι θυρωρείου

▸ **Τμήμα Ταμείου**

Οι υπάλληλοι του ταμείου συντάσσονται στο λογιστήριο, αλλά εργάζονται στον χώρο της Υποδοχής. Εξαργυρώνουν συνάλλαγμα, ταξιδιωτικές επιταγές, ενημερώνουν τους λογαριασμούς των πελατών και τους εισπράττουν κατά την αναχώρησή τους.

▸ **Τηλεφωνικό κέντρο**

Το τηλεφωνικό κέντρο συνδέει τους πελάτες και τα τμήματα μεταξύ τους, δέχεται εξωτερικές γραμμές και τις συνδέει κατάλληλα. Διαθέτει ευρετήριο πελατών, ώστε όταν ζητείται κάποιος να εντοπίζει άμεσα το δωμάτιο του.

Μία υποχρέωση του τηλεφωνικού κέντρου είναι τα εγερτήρια, οι υπενθυμίσεις που ζητούν οι πελάτες, και η σύνδεση των δωματίων με το δίκτυο αλλά και η έκδοση σχετικού παραστατικού για τη χρέωση του πελάτη.

Πλέον τα τηλεφωνικά κέντρα παλαιού τύπου με τα κόκκινα και μαύρα βύσματα έχουν καταργηθεί. Τη θέση τους έχουν πάρει τα ηλεκτρονικά τηλεφωνικά κέντρα, τα οποία συνδέουν αυτόματα τα τμήματα και τα δωμάτια, δίνουν αυτόματα γραμμές δικτύου, ενώ ο πελάτης μπορεί να πληκτρολογήσει στο καντράν του τηλεφώνου την ώρα που επιθυμεί να ξυπνήσει. Τα ηλεκτρονικά τηλεφωνικά κέντρα συνδέονται με τον ηλεκτρονικό υπολογιστή και η αξία της τηλεφωνικής συνδιάλεξης χρεώνεται αυτόματα στον λογαριασμό του πελάτη. (Ρούπας, Λαλούμης / 1998)

2.2 Τα Συστήματα Λειτουργίας Της Υποδοχής

Το ελβετικό σύστημα είχε το ελάττωμα της γραφειοκρατίας. Στηριγμένο στις αρχές του Taylor, απαιτούσε να γράφονται τα πάντα. Σε μία άφιξη ενός πελάτη, ο υπάλληλος της υποδοχής ήταν υποχρεωμένος να γράφει πολλές φορές τα στοιχεία του πελάτη, σε διαφορετικά έντυπα. Κάτι το οποίο κατανάλωνε πολύ χρόνο. Σε μία προσπάθεια να μειωθεί η γραφειοκρατία της υποδοχής, ξεκίνησε ένας αγώνας για τη δημιουργία πιο σύντομων συστημάτων.

Ένα σύστημα που ονομάστηκε 'Roof' χρησιμοποιούσε έξυπνα σχεδιασμένα έντυπα, τα οποία σε ένα ειδικό πίνακα στήριξης, το ένα πάνω στο άλλο, και συμπληρώνοντας το ένα, με τη χρήση καρμπόν, συμπληρώνονταν ταυτόχρονα όλα μαζί. Για να λειτουργήσει το σύστημα έπρεπε να αντικατασταθούν το πλάνο δωματίων και το ευρετήριο τηλεφώνων. Η εταιρία 'Whitney' παρουσίασε τα περίφημα 'Racks', όπου το 'Room Rack' αντικαθιστούσε το πλάνο δωματίων και το 'Sorted Rack' το ευρετήριο τηλεφώνων.

Σήμερα με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές έχουμε υποκαταστήσει τις πρωτόγονες προσπάθειες της ‘Whitney’, που όμως χάραξαν το δρόμο που ακολούθησαν οι προγραμματιστές του ξενοδοχειακού software. Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές δεν αλλάζουν το ελβετικό σύστημα, αλλά χρησιμοποιούνται σαν ένα αποτελεσματικό εργαλείο παρακολούθησης και εξυπηρέτησης του. (Ρούπας, Λαλούμης / 1998)

2.3 Συμπεράσματα

Η υποδοχή του ξενοδοχείου είναι το κυριότερο τμήμα του ξενοδοχείου, το οποίο όμως αποτελείται από άλλα επί μέρους, όπως :

- το τμήμα κρατήσεων
- το θυρωρείο
- το ταμείο
- το τηλεφωνικό κέντρο

Ήδη από την κράτηση ενός δωματίου, η υποδοχή ξεκινά να μαζεύει πληροφορίες οι οποίες είναι σημαντικό να καταγράφονται. Το πρώτο σύστημα που χρησιμοποιήθηκε ήταν το κλασσικό χειρόγραφο. Με την εξέλιξη της τεχνολογίας οι πρώτες μηχανές θα βοηθήσουν αρκετά στην γρηγορότερη καταγραφή των δεδομένων μέχρι τη στιγμή που οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές γίνονται αναπόσπαστο κομμάτι των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, διευκολύνοντας στο έπακρο τις διεργασίες της υποδοχής και όχι μόνο.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο

ΚΛΑΣΣΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

- 3.1 Κλασσικό Σύστημα (Μη Αυτοματοποιημένο)**
- 3.2 Ανάγκη Παρακολούθησης Των Εσόδων Στην Ξενοδοχειακή Επιχείρηση**
- 3.3 Συμπεράσματα**

3.1 Κλασσικό Σύστημα (Μη Αυτοματοποιημένο)

Στο μη αυτοματοποιημένο σύστημα διεκπεραίωσης (χειρόγραφο) για όλες τις εργασίες της υποδοχής χρησιμοποιούνται χειρόγραφα έντυπα. Τα στοιχεία και οι τεχνικές του χειρόγραφου συστήματος ανευρίσκονται και στις πλέον εξελιγμένες σύγχρονες μεθόδους, διότι αποτέλεσε τη βάση για όλα τα μετέπειτα συστήματα. Είναι το απλούστερο σύστημα και μπορεί να τηρηθεί σε φύλλα, καρτέλες ή βιβλία

Οι κρατήσεις καταχωρούνται σε δελτία κράτησης και στη συνέχεια στο βιβλίο και στο πλάνο κρατήσεων.

Κατά την άφιξη οι πελάτες υπογράφουν την κάρτα άφιξης (registration card) [βλέπε παράρτημα σχήμα 1] και η ανεύρεση του κατάλληλου δωματίου γίνεται από τον receptionist μέσω του πλάνου υποδοχής (room rack).

Αντίγραφα της κάρτας άφιξης διανέμονται και στα υπόλοιπα τμήματα της ξενοδοχειακής επιχείρησης, όπως και στους τηλεφωνητές και στη Main Courante, για να λάβουν γνώση της διαμονής του πελάτη.

Στο βιβλίο πόρτας γράφονται οι πελάτες που έρχονται, οι πελάτες που φεύγουν και η αξία της συμφωνίας τους. Επίσης, σημειώνονται οι αλλαγές συμφωνίας, οι αλλαγές στους αριθμούς των ατόμων, οι αλλαγές δωματίων και πρέπει καθημερινά να κλείνει λογιστικά. Το βιβλίο αυτό δείχνει εύκολα, ανά πάσα στιγμή, τον αριθμό των πελατών που βρίσκονται μέσα στο ξενοδοχείο και διασταυρώνει λογιστικά την ακρίβεια των αθροισμάτων στα σύνολα συμφωνηθέντων, σύνολο ατόμων και σύνολο κατειλημμένων δωματίων της main courante.

Με την άφιξη του πελάτη, η Υποδοχή ανοίγει ένα λογαριασμό, στον οποίο καταχωρούνται οι χρεώσεις και οι πιστώσεις του, κατά τη διάρκεια της παραμονής του στο ξενοδοχείο. Κατά το άνοιγμα του λογαριασμού, μεταφέρονται σε αυτόν πληροφορίες από την κάρτα άφιξης του πελάτη. Οι λογαριασμοί είναι αριθμημένοι για καλύτερο έλεγχο και έχουν δύο ή περισσότερα αντίτυπα, ανάλογα με τις ανάγκες του ξενοδοχείου.

Κατά την αναχώρηση, οι πελάτες τακτοποιούν τους λογαριασμούς τους, επιστρέφουν τα κλειδιά των δωματίων τους και ο ταμίας γνωστοποιεί τις αναχωρήσεις στο τμήμα ορόφων. Ο πελάτης διαγράφεται από το πλάνο της Υποδοχής και το room rack, σημειώνεται η ένδειξη «αναχώρησε» και εν συνεχεία αρχειοθετείται το ιστορικό και τα στοιχεία του πελάτη στο αρχείο του ξενοδοχείου. (Καπίκη – Πιβεροπούλου / 1998)

3.2 Ανάγκη Παρακολούθησης Των Εσόδων Στην Ξενοδοχειακή Επιχείρηση

Η Τήρηση Λογαριασμών Πελατών είναι μια πολύ σημαντική και απαραίτητη εργασία, που σκοπό έχει να καταχωρεί και να ελέγχει τις οικονομικές κινήσεις των πελατών, των πρακτορείων και άλλων μη πελατών, οι οποίοι χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου. Ένα αποτελεσματικό σύστημα Τήρησης Λογαριασμών Πελατών, περιλαμβάνει εργασίες που εκτελούνται κατά τη διάρκεια κάθε σταδίου του κύκλου του πελάτη. Στο χρονικό διάστημα πριν από την άφιξη του πελάτη, η main - courante συγκεντρώνει στοιχεία σχετικά με τον τύπο εγγύησης μιας κράτησης και καταχωρεί προκαταβολές.

Main Courante είναι το βιβλίο στο οποίο παρακολουθείται αναλυτικά το σύνολο των χρεοπιστώσεων των πελατών του ξενοδοχείου και ταυτόχρονα η κίνηση των τμημάτων εκμετάλλευσης. Το βιβλίο αυτό αποτελεί το αναλυτικό καθολικό του λογαριασμού 'πελάτες' και παρέχει πληροφορίες για τον αριθμό των διανυκτερεύσεων, τον αριθμό των κατειλημμένων δωματίων κτλ.

Το βιβλίο της main courante είναι κατάλληλα γραμμογραφημένο και ιδιαιτέρως μεγάλο σε μέγεθος. Ο υπάλληλος που το συμπληρώνει πρέπει να γράφει με ταχύτητα στα διάφορα σημεία του εκτεταμένου του φύλλου.

Οι γραμμές της M/C περιλαμβάνουν τους αριθμούς των κατειλημμένων δωματίων και στο τέλος των γραμμών αναφέρονται τα τμήματα εκμετάλλευσης. Οι στήλες της M/C περιλαμβάνουν τις διάφορες αιτίες για πιθανές χρεώσεις, πιστώσεις και μεταφορές υπολοίπων.

Η M/C λειτουργεί με ένα σύστημα διασταύρωσης οριζόντιων και κάθετων προσθαιρέσεων.

Στην Main Courante καταχωρούνται όλα τα έσοδα της επιχείρησης και υποχρεούται να φέρει θεώρηση από την Εφορία σε όλα τα έντυπα. Σε περίπτωση διόρθωσης, αυτή γίνεται μόνο με διαγραφή του λανθασμένου ποσού με στυλό ίδιου χρώματος και την αναγραφή του σωστού πάνω από το διαγραφέν. Σε περίπτωση διαγραφής καταχωρήσεων ή σε περιπτώσεις αναχώρησης και αλλαγής δωματίου, χρησιμοποιείται διαφορετικού χρώματος στυλό, συνήθως κόκκινο. *[βλέπε παράρτημα σχήμα 2]*

Η εργασία της Main Courante αρχίζει το πρωί κάθε ημέρας και τελειώνει μετά το κλείσιμο των τμημάτων εκμετάλλευσης, περίπου τα μεσάνυχτα. Κάθε εργασία πρέπει να έχει τελειώσει στις 6 το πρωί που αρχίζει η νέα μέρα.

Οι καταχωρήσεις στην M/C γίνονται με βάση ορισμένα δικαιολογητικά, όπως το δελτίο άφιξης ή το voucher, τους χρεωστικούς λογαριασμούς.

Στη τήρηση λογαριασμών και την εξαγωγή των εσόδων απαιτούνται:

1. Το βιβλίο πόρτας (ή βιβλίο αφίξεων / αναχωρήσεων)
2. Τα Bons (δελτία παραγγελίας)
3. Το Δελτίο Παροχής του τμήματος (ή Additions)
4. Η ταμειακή κατάσταση του τμήματος
5. Η Συγκεντρωτική Ταμειακή Κατάσταση
6. Το Δελτίο Παροχής Υπηρεσιών ή INVOICE
7. Το Δελτίο Συμψηφισμού έκπτωσης και διόρθωσης
8. Το βιβλίο εσόδων ή η μηχανή.

Το βιβλίο πόρτας ή βιβλίο αφίξεων / αναχωρήσεων.

Στο βιβλίο αυτό αναγράφονται καθημερινά οι αφίξεις και αναχωρήσεις πελατών και οι συμφωνημένες τιμές

Τα Bons

Τα δελτία παραγγελίας (bons) είναι δελτία τα οποία χρησιμεύουν για τη συναλλαγή των τμημάτων, άμεσης και έμμεσης επαφής. *[βλέπε παράρτημα σχήμα 3]*

Δελτίο παροχής του τμήματος

Ο υπεύθυνος κάθε τμήματος συγκεντρώνει τα bons κάθε δωματίου από τους παραμένοντες πελάτες για την ενημέρωση των λογαριασμών.

Οι λογαριασμοί είναι έντυποι και εκδίδονται σε τρία αντίτυπα. Το πρωτότυπο προορίζεται για τον πελάτη, το δευτερότυπο για το tableau και τον έλεγχο και το τρίτο παραμένει στο στέλεχος για αρχείο.

Διαχωριστική ή ταμειακή κατάσταση τμήματος

Ο υπεύθυνος κάθε τμήματος, μετά το τέλος λειτουργίας του, συγκεντρώνει όλα τα δευτερότυπα των λογαριασμών κατ' αύξοντα αριθμό και ενημερώνει τη ταμειακή κατάσταση.

Μετά το τέλος λειτουργίας του τμήματος και της τελευταίας καταχώρησης, γίνονται οι αθροίσεις και αφού υπάρξει συμφωνία των ποσών οριζόντια και κάθετα, υπογράφεται από τον υπεύθυνο του τμήματος, ο οποίος παραδίδει το πρωτότυπο της ταμειακής κατάστασης στην Υποδοχή. [βλέπε παράρτημα σχήμα 4]

Συγκεντρωτική ταμειακή κατάσταση

Είναι ένα έντυπο που βρίσκεται πάντα στην Υποδοχή. Εκδίδεται σε δύο αντίγραφα και καταχωρούνται κατά αύξοντα αριθμό όλες οι εισπράξεις του ξενοδοχείου.

Εκτός από τον τίτλο του ξενοδοχείου, τον αύξοντα αριθμό, την ονομασία του εντύπου και την ημερομηνία έκδοσης, το έντυπο έχει κάθετες στήλες για την καταχώρηση των παρακάτω:

1. Αύξων αριθμό εισπράξεως
2. Αιτιολογία (όνομα πελάτη, πρακτορείου ή τμήματος)
3. Αριθμός εβδομαδιαίων λογαριασμών
4. Αριθμός αποδείξεως εισπράξεως
5. Ποσό εισπράξεως
6. Συνολικό ποσό
7. Παρατηρήσεις
8. Υπογραφή του ταμιά της Υποδοχής, του διευθυντή ή του λογιστή και του ελέγχου.

Δελτίο παροχής υπηρεσιών

Είναι το σημαντικότερο έντυπο του ξενοδοχείου. Σε αυτό καταχωρούνται όλες οι υπηρεσίες που προσφέρονται στους πελάτες. Πρέπει να είναι θεωρημένο από την εφορία και εκδίδεται σε δύο αντίτυπα, όπου το πρωτότυπο το παίρνει ο πελάτης και το δευτερότυπο παραμένει. [βλέπε παράρτημα σχήμα 5]

Η σειρά εργασιών μιας μέρας που ακολουθείται είναι συνήθως η εξής:

1. Ξεκινάμε με την αναγραφή της ημερομηνίας στο επάνω μέρος του φύλλου του βιβλίου εσόδων.
2. Μεταφέρουμε τα ποσά της στήλης ‘Υπόλοιπο σε μεταφορά’ στη στήλη ‘Υπόλοιπο προηγούμενης’ αναλυτικά, για κάθε πελάτη η οποία θα πρέπει πάντα να συμφωνεί με το ποσό της στήλης ‘Υπόλοιπο σε μεταφορά’ της προηγούμενης ημέρας.

3. Μεταφέρουμε όλους τους λογαριασμούς των πελατών από την προηγούμενη μέρα, ώστε το οφειλόμενο υπόλοιπο προηγούμενης ημέρας του κάθε πελάτη να συμπέσει στον συγκεκριμένο πελάτη.
4. Γράφονται όλες οι αφίξεις που έγιναν βάσει του βιβλίου πόρτας. Σε περίπτωση αναχώρησης πελάτη γίνονται τα εξής:
 - i. Διαγράφονται τα στοιχεία που υπάρχουν από τη στήλη 'Ημερομηνία' έως τη στήλη 'Συμφωνηθέντα' (δηλ. Αριθμό ή Σύνολο Δωματίων, άτομα, τιμές ενοικίου - πρωινού - γευμάτων)
 - ii. Ενημερώνονται οι στήλες χρέωσης με τυχόν Extras της ημέρας αναχώρησης. (ο πελάτης μέχρι την 12^η ώρα της ημέρας, όπου και είναι η check out time, μπορεί να προβεί σε καταναλώσεις)
 - iii. Ενημερώνεται η στήλη 'Πιστώσεις' ανάλογα με τον τρόπο τακτοποίησης του λογαριασμού. (Μετρητοίς ή Επί Πιστώσει)

Αν ο πελάτης που αναχωρεί πληρώσει μετρητοίς, το ποσό καταχωρείται στη στήλη 'Ταμείο', οπότε η στήλη 'Υπόλοιπο σε μεταφορά' δεν παρουσιάζει 'Υπόλοιπο', λόγω της πίστωσης. Ενώ αν ο λογαριασμός ή μέρος του μένει ανεξόφλητος, το οφειλόμενο ποσό καταχωρείται στη στήλη 'Υπόλοιπο σε μεταφορά' και μεταφέρεται καθημερινά έως ότου εξοφληθεί. Μπορεί όμως το ανεξόφλητο ποσό να καταχωρηθεί στη στήλη 'Πιστώσεις – Σύνολο Πιστώσεων' ώστε ο λογαριασμός να φύγει πιστωτικός και να παρακολουθείται ξεχωριστά σε καρτέλες.
5. Ενημερώνονται οι λογαριασμοί των πελατών βάσει των χρεωστικών καταναλώσεων που έγιναν στα διάφορα τμήματα (εστιατόριο, μπαρ κλπ.).
6. Γίνεται καταχώρηση των πιστώσεων των πελατών στις σειρές των πελατών και στις στήλες των πιστώσεων (προκαταβολές – εκπτώσεις – διορθώσεις -εισπράξεις), με βάση τα αντίστοιχα παραστατικά που εκδίδει η υποδοχή.
7. Καταχωρούνται οι εισπράξεις των τμημάτων, με βάση τις διαχωριστικές καταστάσεις των τμημάτων και τις αποδείξεις εισπραχής της υποδοχής.
8. Οριζόντια άθροιση η οποία μπορεί να πραγματοποιείται και κατά την ενημέρωση των λογαριασμών.
9. Κάθετη άθροιση που πραγματοποιείται αφού χαραχτεί μια οριζόντια γραμμή κάτω από την τελευταία καταχώρηση που είναι πάντοτε τα passants. Με τον τρόπο αυτό αποφεύγονται τυχόν αλλοιώσεις από τρίτους.
10. Τέλος το ημερήσιο ισοζύγιο το οποίο είναι η εξαγωγή των αποτελεσμάτων και η συμφωνία αυτών με τα παραστατικά στοιχεία. (Π.χ. η στήλη συμφωνηθέντα του βιβλίου εσόδων θα πρέπει να συμφωνεί με τις αντίστοιχες στήλες του βιβλίου αφίξεων και αναχωρήσεων ή του βιβλίου πόρτας. Από τις στήλες πίστωσης, η στήλη ταμείο θα πρέπει να συμφωνεί με την συγκεντρωτική ταμειακή κατάσταση).

(Γιαννουλίδου – Στιβακτάκη / 2003 , Ρούπας, Λαλούμης /1998 ,
Καπίκη – Πιβεροπούλου / 1998 , James A. Bardi / 1996)

3.3 Συμπεράσματα

Στο χειρόγραφο σύστημα χρησιμοποιούνται ανάλογα έντυπα και γράφονται τα πάντα.

Οι κυριότερες διεργασίες είναι αυτές της τήρησης λογαριασμών πελατών. Σκοπός των εργασιών αυτών είναι η παρακολούθηση όλων των οικονομικών κινήσεων που αφορούν το ξενοδοχείο. Αυτό το σύστημα απαιτεί προσοχή από τους υπαλλήλους που έχουν αναλάβει αυτά τα καθήκοντα. Μια σειρά από έντυπα τους βοηθούν για την καταγραφή, όπως:

- το βιβλίο της main courant
- το βιβλίο πόρτας
- τα bons
- τα δελτία παροχής υπηρεσιών κ.α.



- 4.1 Ανάπτυξη Τουρισμού - Επιτακτική Ανάγκη Χρήσης Της Τεχνολογίας**
- 4.2 Μηχανικό Σύστημα (Ημιαυτοματοποιημένο)**
- 4.3 Συστήματα Μηχανικής Μ/Σ**
- 4.4 Τύποι Μηχανών**
- 4.5 Έντυπα Και Εξοπλισμός Του Μηχανικού Συστήματος**
- 4.6 Συμπεράσματα**

4.1 Ανάπτυξη Τουρισμού – Επιτακτική Ανάγκη Χρήσης Της Τεχνολογίας

Η φήμη της Ελλάδας εξαπλώνεται και η τουριστική κίνηση αυξάνεται. Συνεπώς, ήταν αναγκαία η δημιουργία μεγάλων οργανωμένων ξενοδοχειακών μονάδων, που θα δώσουν κατάλυμα στον μεγάλο αριθμό τουριστών. Πλέον το χειρόγραφο σύστημα, όσο πιστό και αν ήταν, τώρα το μόνο που κάνει επιτυχώς είναι να δυσκολεύει την καταγραφή της πληθώρας των λογαριασμών. Η εξέλιξη της τεχνολογίας έρχεται για να μας προσφέρει την μηχανική main courante. Με αυτή επιτυγχάνεται ταχύτητα και ακρίβεια στις καταχωρήσεις όλων των εγγράφων.

4.2 Μηχανικό Σύστημα (Ημιαυτοματοποιημένο)

Το ημιαυτοματοποιημένο ή μηχανικό σύστημα χρησιμοποιεί συγχρόνως χειρόγραφα και έντυπα που εκδίδονται από μηχανές. Τα πλεονεκτήματα του μηχανικού συστήματος έναντι του χειρόγραφου είναι η αυτόματη εγγραφή στους λογαριασμούς και έκδοση αποτελεσμάτων, τα οποία είναι ευκολότερα να αναγνωστούν.

Αναλυτικότερα με το μηχανικό σύστημα επιτυγχάνεται:

1. Άμεση και ταυτόχρονη καταχώρηση οποιασδήποτε κίνησης στον λογαριασμό του πελάτη, του αναλυτικού ημερολογίου και των bons.
2. Άμεσο διαχωρισμό των πράξεων.
3. Άμεσο έλεγχο και συμφωνία.
4. Άρτια εμφάνιση των λογαριασμών και μερίδων.
5. Συντόμευση του χρόνου ως προς την ενημέρωση.
6. Απασχόληση λιγότερου αριθμού προσωπικού.
7. Ασφάλεια στις κινήσεις

Οι μηχανές της Main Courante είναι εφοδιασμένες με ασφαλιστικά κλειδιά και έτσι αποκλείεται η χρήση τους από μη υπεύθυνα άτομα.

Οι μηχανές Main Courante δίνουν χωρίς ιδιαίτερη εργασία, διαχωρισμούς και συγκεντρώσεις των καταχωρήσεων με αυτόματα αθροιστικά αποτελέσματα και συμφωνίες που αποκλείουν και την παραμικρή αμφιβολία, ενώ τα αποτελέσματα εκτυπώνονται ταχύτατα στα ειδικά έντυπα παρέχοντας τη δυνατότητα απόλυτου ελέγχου. (Κομίνης/1997, Καπίκη – Πιβεροπούλου/1998)

4.3 Συστήματα Μηχανικής M/C

Οι μηχανές M/C διακρίνονται ανάλογα με τον τρόπο εκτύπωσης τους σε:

- Οριζόντιο Σύστημα. Κάθε καταχώρηση εκτυπώνεται αποτυπώνονται σε οριζόντια γραμμή με τον αριθμό δωματίου, την ημερομηνία, τον κωδικό του χειριστή, τον αριθμό της καταχώρησης, τη χρέωση ή

πίστωση, το προηγούμενο υπόλοιπο και το νέο υπόλοιπο του λογαριασμού.

- Κάθετο Σύστημα. Όλα τα στοιχεία της καταχώρησης εκτυπώνονται το ένα κάτω από το άλλο, όπως στις ταμειακές μηχανές.

Η σειρά εργασιών στις μηχανές Main Courante είναι:

1. Καταχώρηση των μεταβολών (αφίξεις, αναχωρήσεις, αλλαγές χρεώσεων και πιστώσεων) με τη σειρά που γίνεται.
 2. Καταχώρηση των εισπράξεων των τμημάτων (passants).
 3. Καταχώρηση των συμφωνηθέντων.
 4. Εξαγωγή προσωρινών ισοζυγίων και συμφωνία με βιβλίο υποδοχής και διαχωριστικές – συγκεντρωτικές καταστάσεις.
 5. Εκτύπωση οριστικών ισοζυγίων με ταυτόχρονο μηδενισμό των αθροιστών.
- (Γιαννουλίδου – Στιβακτάκη/2003)

4.4 Τύποι Μηχανών

Οι πιο γνωστοί τύποι μηχανικών M/C :

1. National: N. C. R. 2000, N.C.R. 42, N.C.R. 50
2. ANKER : ANKER 724, ANKER B.N 5000
3. SWEDA: Διάφοροι τύποι

Για τις κρατήσεις, η ανεύρεση δωματίου γίνεται από το room rack.

Κατά την άφιξη, οι πελάτες που έχουν κάνει κράτηση απλώς επιβεβαιώνουν τα στοιχεία της κάρτας άφιξης και υπογράφουν. Οι περαστικοί πελάτες συμπληρώνουν την κάρτα άφιξης και τα αντίγραφα της διανέμονται στα λοιπά τμήματα και στο room rack.

Κατά τη διαμονή, για την καταχώρηση των χρεώσεων των πελατών χρησιμοποιούνται ειδικές μηχανές, οι οποίες εκτελούν τις παραπάνω εργασίες με ταχύτητα. (Γιαννουλίδου – Στιβακτάκη/2003)

4.5 Έντυπα Και Εξοπλισμός Του Μηχανικού Συστήματος

Έντυπα

Οι κρατήσεις καταχωρούνται στα δελτία κράτησης και στη συνέχεια μεταφέρονται στο reservation rack. Για την καταχώρηση των κρατήσεων στο reservation rack χρειάζονται ειδικά slips, τα οποία είναι χρωματιστά, για να δείξουν τα χαρακτηριστικά της κράτησης που αντιπροσωπεύουν και περιέχουν ένα τμήμα των στοιχείων της κράτησης.

Κατά την άφιξη, μετά τη συμπλήρωση των στοιχείων στην κάρτα άφιξης, η Υποδοχή δημιουργεί στο Room Rack ένα room rack slip, το οποίο μπορεί να περιλαμβάνει τα στοιχεία του πελάτη, τον αριθμό του δωματίου, την τιμή του δωματίου, ημερομηνία άφιξης και την αναμενόμενη ημερομηνία αναχώρησης. Αναγράφοντας την τιμή του δωματίου στο slip βοηθάει στην προετοιμασία της

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

Με την άφιξη του πελάτη ανοίγεται ο λογαριασμός του, στον οποίο θα καταχωρούνται οι χρεώσεις του. Στο ημιαυτοματοποιημένο σύστημα οι καταχωρήσεις στους λογαριασμούς πραγματοποιούνται από μηχανές σε ειδικά σχεδιασμένα έντυπα. Οι εγγραφές περιλαμβάνουν την ημερομηνία, το τμήμα, το ποσό και το σύνολο. Επίσης αυτό το σύστημα βασίζεται στα παραστατικά, ώστε οι καταναλώσεις του πελάτη στα διάφορα τμήματα να γνωστοποιούνται στην Υποδοχή. Κατά την διάρκεια του κλεισίματος ημέρας, τα παραστατικά βοηθούν να εξακριβωθεί αν όλες οι χρεώσεις έχουν καταχωρηθεί σωστά.

Ο λογαριασμός του πελάτη πρέπει να είναι διαρκώς ενημερωμένος, για να είναι έτοιμος προς εξόφληση κατά την αναχώρηση. Εκτός από τον λογαριασμό του πελάτη, χρειάζονται και άλλα έντυπα για την τακτοποίηση του, όπως:

- Δελτία συναλλαγής για τις πιστωτικές κάρτες, σε περίπτωση που ο πελάτης επιθυμεί η εξόφληση του λογαριασμού να γίνει με πιστωτική κάρτα
- Απόδειξη είσπραξης για κάθε πληρωμή της μετρητοίς
- Διπλότυπη απόδειξη αγοράς συναλλάγματος

Εξοπλισμός

Στις επιχειρήσεις με ημιαυτοματοποιημένο σύστημα, η Υποδοχή είναι σχεδιασμένη έτσι ώστε να περιλαμβάνει έναν αριθμό από racks και ειδικό εξοπλισμό, προορισμένο να παράγει, να συγκεντρώνει ή να δείχνει τα έντυπα του τμήματος. Στο μηχανικό σύστημα τα racks υποστηρίζονται από ταμιακές μηχανές και άλλων εξοπλισμό, σχεδιασμένο να διευκολύνει τις εργασίες της Υποδοχής.

• Room Rack

Το room rack είναι το σημαντικότερο κομμάτι του εξοπλισμού. Αποτελείται από μια διάταξη από μεταλλικές στήλες με μικρές θήκες, σχεδιασμένες να συγκρατούν τα room rack slips. Κάθε θήκη αντιπροσωπεύει ένα δωμάτιο. Τοποθετείται στο χώρο της Υποδοχής σε τέτοια θέση, ώστε να διευκολύνει το προσωπικό στη χρήση του. Αν σε αυτό προστεθούν θήκες κλειδιών, μπορεί να εξυπηρετεί σαν συνδυασμός room rack δωματίων και κλειδιών.

• Rack Αλληλογραφίας, Μηνυμάτων και Κλειδιών

Το rack κλειδιών είναι μια διάταξη από αριθμημένες θήκες, οι οποίες χρησιμοποιούνται για την τοποθέτηση των κλειδιών των δωματίων. Για να ελαχιστοποιηθούν τα racks, τα περισσότερα ξενοδοχεία συνδυάζουν το rack κλειδιών με το room rack ή με το rack αλληλογραφίας και μηνυμάτων. Ο συνδυασμός αυτών των racks μπορεί να είναι είτε ανεξάρτητη μονάδα στον τοίχο ή κάτω από τον πάγκο. Μερικές επιχειρήσεις χρησιμοποιούν αυτό το rack για να χωρίσουν το τηλεφωνικό κέντρο από την υποδοχή. Αν οι θήκες είναι ανοιχτές τότε και οι δυο πλευρές έχουν πρόσβαση και ικανότητα χρήσης τους.

• Rack Κρατήσεων

Η υποδοχή συχνά χρησιμοποιεί συγκεντρωτικό και ημερήσιο reservation rack. Στο συγκεντρωτικό rack τα slips τοποθετούνται ανάλογα με την προγραμματισμένη

ημερομηνία άφιξης των πελατών κατά αλφαβητική σειρά του επωνύμου. Νωρίς κάθε πρωί τα slips του συγκεντρωτικού μεταφέρονται στο ημερήσιο reservation rack, όπου χρησιμοποιούνται από την υποδοχή κατά τη διάρκεια των αφίξεων. [βλέπε παράρτημα σχήμα 6]

- **Information Rack**

Το rack πληροφοριών περιλαμβάνει μεταλλικές θήκες ή αλουμινίου, για την τοποθέτηση των slips. Είναι ένα ευρετήριο των παραμενόντων πελατών κατά αλφαβητική σειρά κα δίπλα ο αριθμός δωματίων τους., χρησιμοποιείται για να βοηθάει τους υπαλλήλους της υποδοχής στην ανεύρεση κάποιου πελάτη όταν τους ζητηθεί.

- **Καρτελοθήκες**

Σε αυτές τηρούνται οι λογαριασμοί των πελατών κατά αύξοντα αριθμό δωματίου. Οι λογαριασμοί παραμένουν στην καρτελοθήκη καθ' όλη την διάρκεια παραμονής του πελάτη στο ξενοδοχείο, εκτός του διαστήματος που χρειάζεται για τις καταχωρίσεις.

- **Μηχανή Ενημέρωσης Λογαριασμών**

Τα ξενοδοχεία με ημιαυτοματοποιημένο σύστημα, όταν οι πελάτες πραγματοποιούν χρεωστικές κινήσεις, χρησιμοποιούν μια μηχανή για να καταχωρούν, να παρακολουθούν και να ελέγχουν αυτές τις χρεώσεις.

Η μηχανή αυτή παρέχει:

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

Η μηχανή ενημέρωσης λογαριασμών βρίσκεται κοντά στην καρτελοθήκη της υποδοχής και στο rack των παραστατικών.

Οι μηχανές ενημέρωσης λογαριασμών έχουν διάφορα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα. Τα κύρια πλεονεκτήματα είναι ότι ο λογαριασμός του πελάτη είναι τυπωμένος και όχι χειρόγραφος και ότι οι μηχανές διαθέτουν εσωτερικούς μηχανισμούς, οι οποίοι επιτρέπουν στην διεύθυνση να ελέγχει συστηματικά τις τρέχουσες χρεωστικές καταχωρίσεις. Επίσης, οι μηχανές ενημερώνουν άμεσα το υπόλοιπο του λογαριασμού, μετά από κάθε εγγραφή.

Από την άλλη, ο χειρισμός τους μπορεί να είναι δύσκολος στην εκμάθηση και επιρρεπής σε λάθη. Μπορεί η ημιαυτοματοποιημένη διαδικασία να είναι ταχύτερη και αποτελεσματικότερη από τη χειρόγραφη, όμως παραμένει σχετικά αργή.

Στις μηχανές δεν υπάρχει διαχωρισμός των παραμενόντων και των αφικνούμενων πελατών. Η καταχώριση των συμφωνηθέντων είναι οι τελευταίες εγγραφές της ημέρας. Σε κάθε λογαριασμό καταχωρείται το ποσό του ενοικίου, πρωινών, γευμάτων, όπως γίνεται η καταχώριση κάθε έκτακτης κατανάλωσης, στους αθροιστές.

Σε ότι αφορά τα extras, οι μηχανές κάνουν αυτόματα τον διαχωρισμό των χρεώσεων κατά τμήμα. Την ίδια στιγμή που καταχωρείται μια χρέωση στον ατομικό λογαριασμό ενός πελάτη, το ποσό προστίθεται και στο σύνολο του ανάλογου τμήματος. Η καταχώριση στην ταινία του ημερολογίου είναι απαραίτητη για τον

έλεγχου και βοηθάει τον νυχτερινό main couronnier στην αναζήτηση των διαφόρων λαθών.

Όσον αφορά την αλλαγή δωματίου, δεν καταχωρείται στην μηχανή, αλλά διορθώνεται ο αριθμός και οι τιμές στον λογαριασμό του πελάτη.

Για τους χρεώστες, οι μηχανές Main Courante διαθέτουν ειδικούς αθροιστές για την μεταφορά των ποσών των λογαριασμών και ανάλογα με τον τύπο κατασκευής παρακολουθούν ή όχι τους χρεώστες. Όταν ο αριθμός των χρεωστών είναι μεγάλος, είναι πιθανό να υπάρχει μια ιδιαίτερη μηχανή για την παρακολούθησή τους.

Για την εξόφληση των οφειλών, οι μηχανικές Main Courante έχουν αθροιστές για τις εισπράξεις από πελάτες, χρεώστες, ακόμα και για προκαταβολές. Με κατάλληλους χειρισμούς μπορούν να αποδώσουν οποιαδήποτε στιγμή της ημέρας τα σύνολα των ταμειακών αθροιστών, που είναι αναγκαία στις ώρες αλλαγής βάρδιας των ταμιών. Τα ταμιακά ισοζύγια μπορεί να τυπώνονται σε ειδικές καρτέλες.

Διορθώσεις στις μηχανικές Main Courante δεν μπορούν να γίνουν, διότι οι αθροιστές έχουν την ικανότητα να προσθέτουν και να αποθηκεύουν, αλλά όχι να αφαιρούν. Τα τυχόν λάθη καταχωρούνται σε δελτία διόρθωσης και διευθετούνται στο οριστικό ισοζύγιο.

Οι μηχανές επιταχύνουν και διευκολύνουν την εξαγωγή του καθημερινού οριστικού ισοζυγίου. Ο νυκτερινός ελεγκτής, αφού έχει τελειώσει με τις καταχωρήσεις και τις επαληθεύσεις προχωράει στην εκτύπωση του ισοζυγίου της ημέρας. Τα ξενοδοχεία απαιτούν ισοζύγια κάθε νύχτα, γιατί ενώ οι μη ξενοδοχειακές επιχειρήσεις μπορούν να αργοπορήσουν το ισοζύγιο μέχρι να ανακαλυφθούν λάθη, τα ξενοδοχεία έχουν να αντιμετωπίσουν μία νέα ημέρα με νέες χρεώσεις από όλα τα τμήματα του.

- **Ταμιακή Μηχανή**

Η ταμιακή μηχανή χρησιμοποιείται για καταχώρηση ταμιακών εγγραφών και εξαγωγή υπολοίπων. Οι ταμιακές μηχανές είναι κυρίως σχεδιασμένες για την παρακολούθηση των εγγραφών πωλήσεων και τη φύλαξη των μετρητών.

- **Εξοπλισμός Τηλεφώνων**

Συχνά στα ξενοδοχεία τοποθετούνται συστήματα τηλεφώνου με πολύπλοκα χαρακτηριστικά. Όπως αυτόματα συστήματα κλήσεων, συστήματα κατάστασης τηλεφώνου – δωματίου και συσκευές fax. Η ανάγκη για σωστή χρέωση των τηλεφωνικών κλήσεων οδήγησε στην ανάπτυξη εξειδικευμένων συστημάτων για αυτό το σκοπό. Μια συσκευή συνδεδεμένη με το τηλεφωνικό κέντρο καταγράφει κάθε αριθμό τηλεφώνου που κλήθηκε από τα δωμάτια των πελατών. Η απόδειξη τυπώνεται αυτόματα και ο τηλεφωνητής δεν χρειάζεται να συμπληρώνει χειρόγραφα τα παραστατικά.

- **Βοηθητικές Συσκευές**

- › Εκτυπωτής ημερομηνίας και ώρας
- › Συσκευή υπενθύμισης
- › Τέλεξ
- › Έλεγχος ασφάλειας
- › Συσκευή εκτύπωσης πιστωτικών καρτών

(Καίκη – Πιβεροπούλου/1998, Κομίνης/1997)

4.6 Συμπεράσματα

Με την ανάπτυξη του τουρισμού και την εξέλιξη της τεχνολογίας, τα χειρόγραφο σύστημα της υποδοχής αντικαθίστατε από το μηχανικό, το οποίο χρησιμοποιεί ταυτόχρονα χειρόγραφα έντυπα και έντυπα που εκδίδονται από μηχανές.

Επίσης, ένα σύστημα από racks και άλλο εξοπλισμό, συμπληρώνουν τη μηχανική υποστήριξη της υποδοχής. Οι εργασίες των υπαλλήλων της υποδοχής αυτοματοποιούνται σχετικά και ο χρόνος εκτέλεσης τους μειώνεται.



- 5.1 Ηλεκτρονικό Σύστημα
- 5.2 Συμπεράσματα

5.1 Ηλεκτρονικό Σύστημα

Τα τεχνολογικά επιτεύγματα συνεχίζονται και οι παλιές μηχανικές εξελίσσονται σε ηλεκτρονικές, οι οποίες προσφέρουν μεγαλύτερη ευκολία στη χρήση, μεγαλύτερη ταχύτητα, σχεδόν αθόρυβη δουλειά και περισσότερα κλειδιά ενεργειών που οδηγούν σε μεγαλύτερη αυτοματοποίηση. Οι εγγραφές καταγράφονται αυτόματα στη μνήμη της μηχανής και οι προσθαφαιρέσεις γίνονται αυτόματα επίσης.

Κάπου στις αρχές του '70 κάνουν την εμφάνισή τους στην τουριστική βιομηχανία και οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές. Η τιμή τους δεν ήταν προσιτή στις μεσαίες και μικρές επιχειρήσεις και έτσι οι πρώτοι που είχαν την δυνατότητα χρήσης τους ήταν οι μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες.

Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές είναι πιο γρήγοροι και αποτελεσματικοί και από τις ηλεκτρονικές main courante. Από τη δεκαετία του '90 και μετά, οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές θα γίνουν πιο οικονομικά προσιτοί και στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, οι οποίες και θα προσπαθήσουν να μνηθούν στην ευκολία τους. (KNOWLES/1998)

Τα σημαντικότερα που προσφέρουν είναι:

▸ Αθόρυβη Δουλειά

Οι επεξεργαστές αυτών των μηχανημάτων, συγκριτικά με τις μηχανικές main courante, είναι αθόρυβοι. Επιπλέον οι περιφερειακές μονάδες, όπως οι εκτυπωτές, εξελίχθηκαν σε σημείο ώστε να εκτελούν τις απαιτούμενες διεργασίες χωρίς θόρυβο επίσης.

▸ Οθόνη κάθε ενέργειας

Κάθε ενέργεια ή καταχώρηση που γίνεται από τους υπαλλήλους της υποδοχής εμφανίζεται στην οθόνη του ηλεκτρονικού υπολογιστή. Υφίσταται ευκολία στη χρήση έχοντας το πλεονέκτημα του ξεχωριστού πλάνου της κάθε λειτουργίας. Επίσης, με αυτόν τον τρόπο μειώνεται ο αριθμός των εγγραφών στις καρτέλες, αφού το μόνο που χρειάζεται είναι η ανάκληση του όποιου λογαριασμού, ο οποίος εμφανίζεται στην οθόνη, γίνεται η καταγραφή και αποθηκεύονται άμεσα.

▸ Ασφάλεια ενεργειών

Έχοντας πλήρη εικόνα των ενεργειών που γίνονται, ο υπάλληλος βλέπει τα δεδομένα που καταγράφει. Τα στοιχεία αποθηκεύονται στην μνήμη του υπολογιστή και δεν χάνονται. Επίσης, τα συστήματα ηλεκτρονικών υπολογιστών επιτρέπουν τη χρήση κωδικών, έτσι ώστε να αποφεύγεται η πρόσβαση μη εξουσιοδοτημένων ατόμων. Με αυτό τον τρόπο, δεν υπάρχει κίνδυνος αλλαγής ή διαγραφής των δεδομένων που είναι αποθηκευμένα στον ηλεκτρονικό υπολογιστή του ξενοδοχείου.

▸ **Οικονομία χρόνου**

Πολλές διεργασίες γίνονται αυτόματα και με μεγαλύτερη ακρίβεια. Ο απαιτούμενος χρόνος για να γίνει κάποια ενέργεια ή καταχώρηση γίνεται άμεσα, αφού η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών είναι εύκολη και η ανεύρεση των λογαριασμών και η επεξεργασία των δεδομένων τους γρήγορη. Η σύνδεση του κεντρικού υπολογιστή με τους υπολογιστές των λοιπών τμημάτων, ελαχιστοποιεί τις ενέργειες που απαιτούνταν για την ενημέρωση των λογαριασμών των πελατών, διότι πλέον η ενημέρωση γίνεται αυτόματα. (Γιαννουλίδου – Στιβακτάκη/2003, Abbott, Lewry/2002)

5.3 Συμπεράσματα

Όσο η τεχνολογία εξελίσσεται, τόσο διευκολύνονται και οι εργασίες στην υποδοχή. Επιτάσσονται οι ηλεκτρονικές main courante και κατά τη δεκαετία του '70 εμφανίζονται και οι πρώτοι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, οι οποίοι προσφέρουν:

- αθόρυβη δουλειά
- οθόνη κάθε ενέργειας
- ασφάλεια ενεργειών
- οικονομία χρόνου.



- 6.1 Computers - Η Πληροφορική Στο Ξενοδοχείο
- 6.2 Πλήρως Αυτοματοποιημένο Σύστημα
- 6.3 Εφαρμογές Των Η/Υ Στην Υποδοχή
- 6.4 Κριτήρια Επιλογής Ενός Ξενοδοχειακού Προγράμματος
- 6.5 Ξενοδοχειακά Προγράμματα (Software)
- 6.6 Ermis (HIT)
- 6.7 Fidelio (D.H.S.)
- 6.8 Συμπεράσματα

6.1 Computers - Η Πληροφορική Στο Ξενοδοχείο

Ο ρόλος και η χρήση της πληροφορικής αλλάζουν θεαματικά με την εμφάνιση των πρώτων μικροϋπολογιστικών συστημάτων στις αρχές του '80. Το μικρό κόστος αγοράς και λειτουργίας, οι εντυπωσιακές για την εποχή δυνατότητες επεξεργασίας των πληροφοριών και το μεγάλο εύρος (σε πλήθος και δυνατότητες) των εύχρηστων εφαρμογών ήταν μερικοί παράγοντες που συντέλεσαν στην εξάπλωση της χρήσης της πληροφορικής σε όλους τους τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας.

Ο τουριστικός τομέας και ειδικότερα οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, θα βρουν στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και στα ειδικά ξενοδοχειακά προγράμματα, ένα εργαλείο που θα τις βοηθήσει να διαχειριστούν μεγάλο όγκο πληροφοριών και θα τις γλυτώσει από τις χρονοβόρες, επαναλαμβανόμενες και πολυέντυπες διαδικασίες. Ελαχιστοποιώντας τη διάρκεια των διαδικασιών, οι υπάλληλοι έχουν την ευκαιρία να αφιερώσουν χρόνο στους πελάτες. (Σακελλαρίδης/1999, James A. Bardi/1996, Braham/1993)

6.2 Πλήρως Αυτοματοποιημένο Σύστημα

Στα πλήρως αυτοματοποιημένα ξενοδοχεία, η Υποδοχή λειτουργεί με ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Η επίδραση τους μπορεί να φανεί σε όλα τα στάδια του κύκλου των πελατών (κράτηση, άφιξη, διαμονή, αναχώρηση).

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

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

Κατά τη διαμονή, τα room racks και οι ταμιακές μηχανές της Υποδοχής αντικαθίστανται πλήρως όταν υπάρχουν τερματικά ηλεκτρονικών υπολογιστών. Οι καταναλώσεις των πελατών στα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου μεταφέρονται ηλεκτρονικά στην Υποδοχή και χρεώνονται αυτόματα στον ανάλογο λογαριασμό. Οι άμεσες καταχωρήσεις και εγγραφές των τμημάτων συγχρόνως με τους λογαριασμούς των πελατών, επιτρέπουν στο νυχτερινό υπάλληλο να ασχολείται για περισσότερο χρόνο με τον έλεγχο, παρά με την ενημέρωση των λογαριασμών 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. (Καίκη – Πιβεροπούλου/1998, Knowles/1998)

Χαρακτηριστικά Και Οφέλη Των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών.

Χαρακτηριστικά:

- *Ταχύτητα:* οι Η/Υ λειτουργούν με μεγάλες ταχύτητες και κάνουν εκατοντάδες πράξεις το δευτερόλεπτο.
- *Ακρίβεια:* οι Η/Υ κάνουν ακριβώς αυτό που θα τους ζητηθεί. Με αυτόν τον τρόπο δεν γίνονται λάθη και οι υπολογισμοί εκτελούνται σωστά.
- *Πειθαρχία:* οι Η/Υ μπορούν να εκτελούν τις ίδιες διαδικασίες επανειλημμένως χωρίς να κουράζονται, να βαριούνται ή να αποσπάται η προσοχή τους.
- *Χωρητικότητα:* οι Η/Υ μπορούν να επεξεργαστούν εύκολα μεγάλο όγκο δεδομένων. Με αποτέλεσμα να πραγματοποιεί περισσότερες εκ βαθέων αναλύσεις και να εξετάζουν περισσότερες μεταβλητές.

Οφέλη:

- Μείωση των επαναλαμβανόμενων εργασιών που πρέπει να εκτελεστούν.
- Μείωση των λαθών που οδηγεί στην αύξηση της ικανοποίησης των πελατών και στον καλύτερο έλεγχο των διαδικασιών.
- Αύξηση της παραγωγικότητας λόγω της ελαχιστοποίησης της προσπάθειας για την εκτέλεση πολλών διαδικασιών.
- Μείωση του κόστους με τη μείωση του αριθμού του προσωπικού.

Εντούτοις, πρέπει να γίνει συνείδηση ότι πρόκειται μόνο για μια σειρά από μηχανήματα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αυτοματοποίηση των χειρωνακτικών διαδικασιών για να αυξηθεί η αποδοτικότητα και ο έλεγχος. Αν η πολιτική του ξενοδοχείου είναι ελαττωματική, η χρήση των Η/Υ θα κάνουν το πρόβλημα χειρότερο. (Peter O' Connor/1996)

6.3 Εφαρμογές Των Η/Υ Στην Υποδοχή

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

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

Κρατήσεις

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

Διεύθυνση δωματίων (Reception)

Από την ενότητα διεύθυνσης δωματίων καταχωρούνται οι αφίξεις και οι αναχωρήσεις πελατών. Επίσης πραγματοποιούνται αλλαγές στα στοιχεία των παραμενόντων πελατών, εκτυπώνονται καταστάσεις με τους αριθμούς δωματίων των πελατών, φαίνεται η κατάσταση δωματίων, τα κενά δωμάτια του ξενοδοχείου και δηλώνονται τα έτοιμα δωμάτια. Τέλος εκδίδονται αναφορές με την πρόβλεψη (forecast) για οποιαδήποτε επιθυμητή ημερομηνία σχετικά με την κίνηση του ξενοδοχείου και αν αναφορές με πολύ χρήσιμα στοιχεία για την οροφοκομία και το εστιατόριο. Δεδομένου ότι η ενότητα της διεύθυνσης δωματίων αντικαθιστά το μεγαλύτερο μέρος του εξοπλισμού της Υποδοχής, συχνά αποτελεί τον κύριο προσδιοριστικό παράγοντα στην επιλογή κάποιου ξενοδοχειακού προγράμματος.

Τήρηση λογαριασμών πελατών (Main Courante)

Η ενότητα της M/C επαυξάνει τη δυνατότητα ελέγχου στους λογαριασμούς πελατών και απλοποιεί σημαντικά τη διαδικασία κλεισίματος της ημέρας. Οι λογαριασμοί πελατών τηρούνται ηλεκτρονικά, εκμηδενίζοντας τις ανάγκες για ταμειακές μηχανές και καρτελοθήκες. Κατά την αναχώρηση καταχωρείται ο κατάλληλος τρόπος πληρωμής και εκτυπώνονται όσοι λογαριασμοί ζητηθούν από τον πελάτη. Στην ενότητα της M/C καταχωρούνται όλοι οι τιμοκατάλογοι του ξενοδοχείου και παρακολουθούνται οι χρεώσεις. Τέλος, γίνονται οι πιστώσεις πελατών και οι χρεώσεις των αποδείξεων από τα διάφορα τμήματα, εκτός αν οι κλάδοι εκμετάλλευσης διαθέτουν τερματικά και είναι συνδεδεμένοι on line με τον Η/Υ της Υποδοχής ή λειτουργούν με ταμειακές μηχανές, οπότε οι καταναλώσεις μεταφέρονται και χρεώνονται αυτόματα στους ανάλογους ηλεκτρονικούς λογαριασμούς πελατών.

Γενική διεύθυνση (Manager Information System)

Η ενότητα M.I.S. δεν μπορεί να λειτουργεί ανεξάρτητα από τις υπόλοιπες και οι επιλογές της είναι αναφορές οι οποίες στηρίζονται σε δεδομένα που συλλέχθηκαν από τις κρατήσεις, τη διεύθυνση δωματίων και τη Μ/Σ. Για παράδειγμα, από την ενότητα αυτή μπορεί να εκδίδεται μια αναφορά με τις αναμενόμενες αφίξεις της ημέρας και τον αριθμό των διαθέσιμων δωματίων, που είναι ένας συνδυασμός των δεδομένων κρατήσεων και της διεύθυνσης δωματίων. Επιπρόσθετα, με την έκδοση αναφορών η ενότητα M.I.S. αποτελεί τον συνδετικό κρίκο μεταξύ των εφαρμογών της Υποδοχής και των τμημάτων έμμεσης εξυπηρέτησης του πελάτη (back office).

Ιστορικό αρχείο πελατών

Στο ιστορικό αρχείο καταχωρούνται τα στοιχεία των πελατών του ξενοδοχείου. Υπάρχει δυνατότητα, αν η διεύθυνση το επιθυμεί (για λόγους marketing), να ενταχθούν ορισμένοι πελάτες σε κατηγορίες, για παράδειγμα, VIPs, εμπορικοί αντιπρόσωποι, κτλ και να κωδικοποιηθούν τα διάφορα επαγγέλματα. Τέλος, μπορούν να εκτυπωθούν μηχανογραφημένες ετικέτες αλληλογραφίας, με τα ονόματα και τις διευθύνσεις ενός συγκεκριμένου είδους πελατών για γραπτή επικοινωνία μαζί τους.

Συντήρηση

Από την ενότητα αυτή ορίζονται οι γενικές και ειδικότερες παράμετροι του ξενοδοχείου (πλήθος και τύπος δωματίων, επωνυμία της επιχείρησης, τα τμήματα που λειτουργούν, οι εθνικότητες κτλ). Επίσης, μπορεί να γίνει διόρθωση αρχείων τα οποία έχουν κάποιο πρόβλημα που πιθανόν να οφείλεται σε απότομη διακοπή ρεύματος, σε κλείσιμο του Η/Υ την ώρα που δουλεύει το πρόγραμμα ή γενικά σε πρόβλημα του Η/Υ. Επίσης, μπορούν να γίνουν αντίγραφα των αρχείων σε δισκέτες (backup) και επαναφορά στο δίσκο (restore) των αρχείων που έχουν κρατηθεί backup σε δισκέτες, μηδενισμός αρχείων και άλλες εργασίες.

Σύνδεση με το Back Office

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

Οι πιο διαδεδομένες είναι:

- η λογιστική
- η μισθοδοσία
- οι αποθήκες κτλ.

Άλλες Συνεργαζόμενες Εφαρμογές

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

- πρόγραμμα σύνδεσης και διαχείρισης τηλεφωνικού κέντρου.

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

Συσκευές Χειριζόμενες από τους Πελάτες

Μερικά ξενοδοχεία έχουν εγκαταστήσει, πέρα των βασικών προγραμμάτων διαχείρισης, μια ποικιλία από συσκευές τις οποίες χειρίζονται οι πελάτες.

Κάποιες από αυτές είναι:

- αυτόματες συσκευές πληροφοριών στους κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου. Οι πελάτες μπορούν να ζητήσουν πληροφορίες και λεπτομέρειες για τις εκδηλώσεις μέσα στο ξενοδοχείο ή τις τοπικές εκδηλώσεις. Αν υπάρχει συνδεδεμένος εκτυπωτής με τη συσκευή, τότε ο πελάτης μπορεί να λάβει έτοιμες τις λίστες με τις δραστηριότητες.
- Έλεγχος του λογαριασμού τους μέσα από το δωμάτιο τους. Όταν ο ηλεκτρονικός υπολογιστής του δωματίου (συνήθως η συσκευή της τηλεόρασης) είναι συνδεδεμένος με την ενότητα της τήρησης λογαριασμών πελατών, υπάρχει η δυνατότητα πρόσβασης των πελατών στα δεδομένα του λογαριασμού τους. Για τον ίδιο σκοπό μπορούν να χρησιμοποιηθούν και τα τηλέφωνα των δωματίων που συνδέονται με τον υπολογιστή. Αν ο ηλεκτρονικός υπολογιστής μπορεί να συνδεθεί με εξωτερικές υπηρεσίες, οι πελάτες μπορούν να ενημερωθούν για δρομολόγια πτήσεων, τα τοπικά εστιατόρια και τα μέρη ψυχαγωγίας, το χρηματιστήριο, τις ειδήσεις και άλλα.
- Ένα πρόγραμμα ταινιών μπορεί να συνδεθεί στην ενότητα της M/C ή μπορεί να λειτουργήσει ανεξάρτητα. Στην πρώτη περίπτωση, όταν ο πελάτης γυρίσει την τηλεόραση σε κανάλι με πληρωμή, το σύστημα καταχωρεί τη χρέωση αυτόματα. Στη δεύτερη περίπτωση, ο πελάτης πρέπει να επικοινωνήσει με την ανάλογη υπηρεσία του ξενοδοχείου και να ζητήσει να παρακολουθήσει κανάλι με πληρωμή. Ο χειρίστης βάζει το πρόγραμμα και καταχωρεί την χρέωση.
- Μίνι Μπαρ. Τα μη αυτόματα διαθέτουν προϊόντα σε ξηρό και κρύο αποθηκευτικό χώρο. Τα προϊόντα έχουν καταγραφεί και οποιαδήποτε αλλαγή στα αποθέματα παρακολουθείται από τους υπαλλήλους του ξενοδοχείου και γίνονται οι ανάλογες χρεώσεις. Στα πλήρως αυτοματοποιημένα δωμάτια οι αυτόματοι πωλητές διαθέτουν ηλεκτροοπτικούς αισθητήρες και η μετακίνηση των προϊόντων καταγράφεται άμεσα στην M/C, στο λογαριασμό του πελάτη.

(Καπίκη – Πιβεροπούλου/1998)

6.4 Κριτήρια Επιλογής Ενός Ξενοδοχειακού Προγράμματος

Η επιλογή του κατάλληλου προγράμματος (software), που ήδη κυκλοφορούν στην αγορά, πρέπει να καλύπτει τις ανάγκες και τις επιθυμίες της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Είναι πολύ σημαντικότερη ενέργεια από το να επιλεγεί οποιοδήποτε άλλο φυσικό εξάρτημα υπολογιστή (hardware). Η αποτελεσματικότητα ενός προγράμματος διαχείρισης βασίζεται στη σωστή επιλογή λογισμικού που επιτρέπει στη διοίκηση να αυξήσει την ικανοποίηση του πελάτη και να έχει πρόσβαση σε οικονομικά και ενημερωτικά στοιχεία για λόγους ελέγχου.

Τα κυριότερα κριτήρια για την πλέον σωστή επιλογή του καταλληλότερου λογισμικού είναι:

- Η αξιολόγηση της κατασκευάστριας εταιρίας.
- Η φιλικότητα του προγράμματος ως προς την εκμάθηση και χρήση.
- Η υποστήριξη / συντήρηση που παρέχει η κατασκευάστρια εταιρία.
- Η λειτουργικότητα του προγράμματος.
- Η μελλοντική δυνατότητα επέκτασης του ήδη υπάρχοντος προγράμματος με την προσθήκη και άλλων προγραμμάτων της ίδιας κατασκευάστριας εταιρίας.

Αν ένα πρόγραμμα που έχει επιλεγεί δεν καλύπτει τις παραπάνω παραμέτρους ή τις ανάγκες της επιχείρησης σε ότι αφορά τη λειτουργία της, καλύτερα θα είναι να αποφευχθεί η αγορά, και κατ' επέκταση, η χρήση του από την ξενοδοχειακή επιχείρηση. (Bardi/1996)

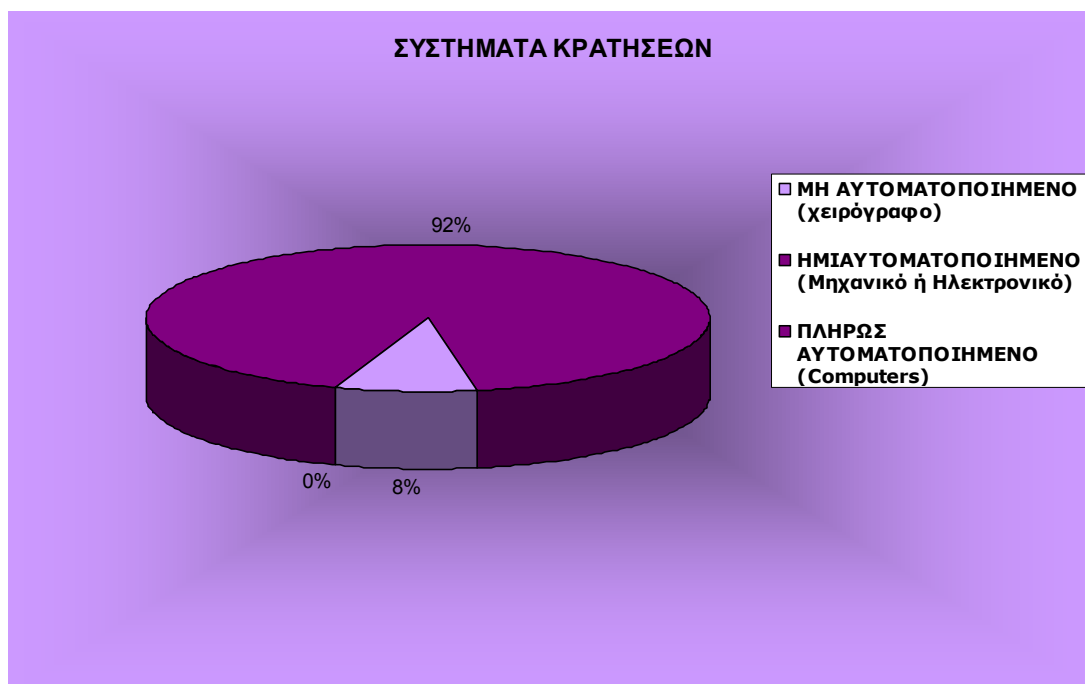
6.5 Ξενοδοχειακά Προγράμματα (Software)

Όπως προαναφέρθηκε, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις πρέπει να είναι προσεκτικές στην επιλογή του προγράμματος που θα χρησιμοποιήσουν, ώστε να καλύπτονται οι ανάγκες τους.

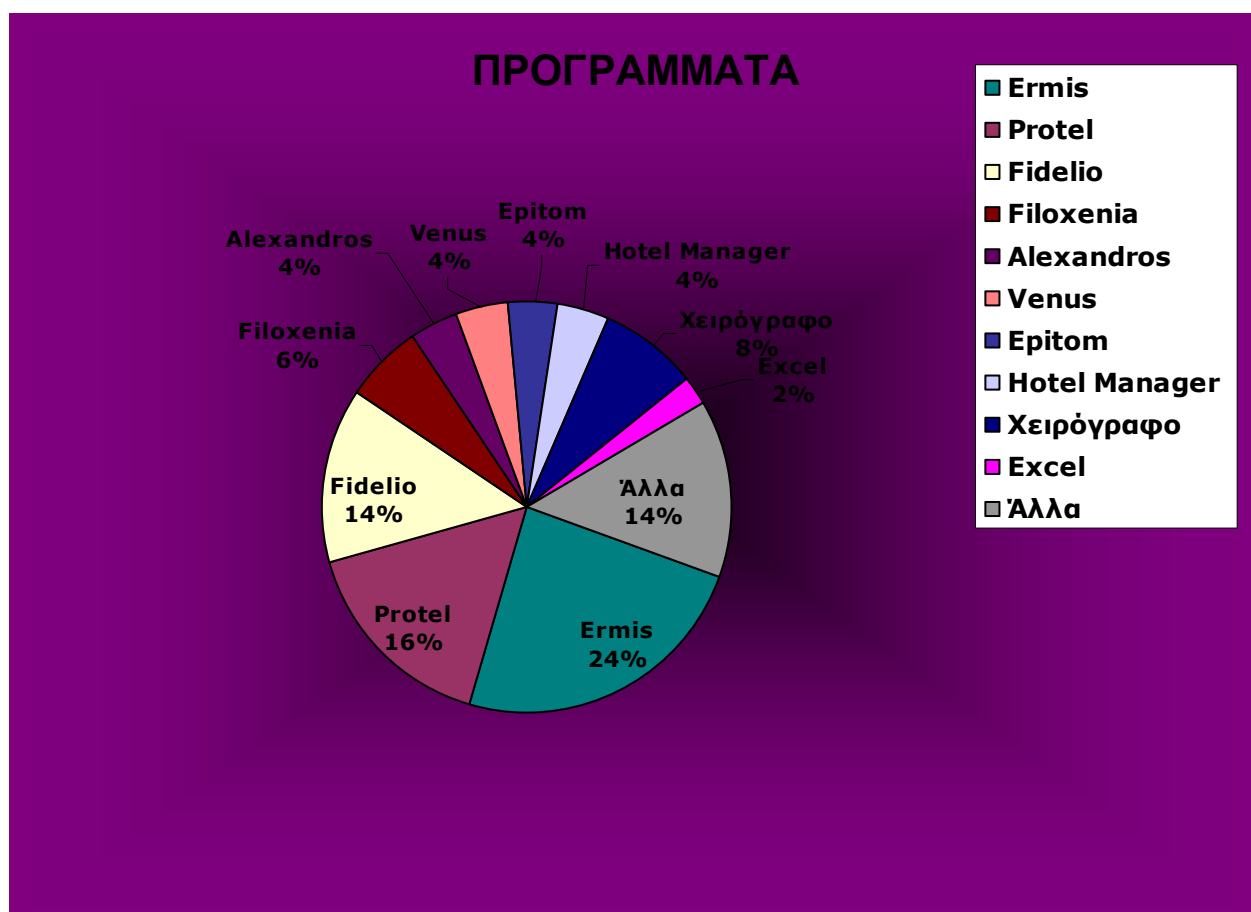
Στο αρχικό στάδιο της ανάπτυξης και δημιουργίας των προγραμμάτων υπήρχαν λίγες εταιρίες που μπορούσαν να καλύψουν τη ζήτηση. Φυσικά με το πέρασμα των χρόνων, οι εταιρίες κατασκευής software αυξήθηκαν, δημιούργησαν το δικό τους πρόγραμμα, προσπαθώντας να είναι ανταγωνιστικές στις πρώτες, προσθέτοντας επιπλέον επιλογές και διευκολύνοντας ακόμα περισσότερο το προσωπικό και τις διευθύνσεις των ξενοδοχείων.

Μια πρωτογενής έρευνα που διεξάχθηκε σε 50 ξενοδοχεία, όλων των κατηγοριών και χωρητικότητας σε όλη την Κρήτη [βλέπε παράρτημα σχήμα 7,8], όσον αφορά τα συστήματα που χρησιμοποιούν σήμερα, τα προγράμματα που χρησιμοποιούν, δείχνει:

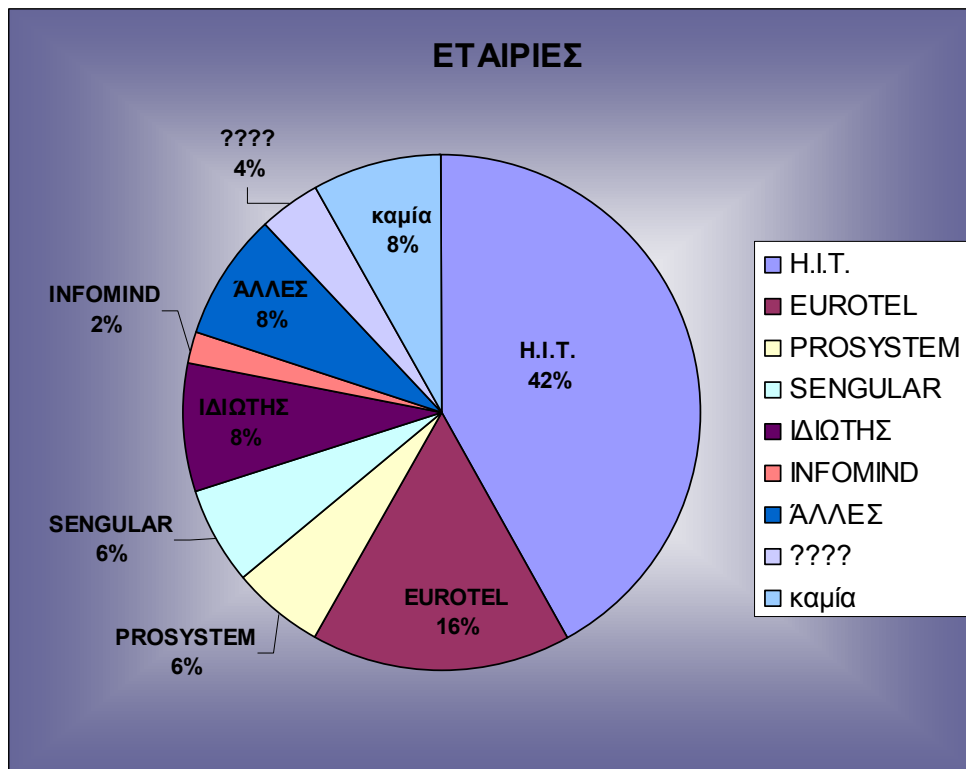
ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΜΗ ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ (χειρόγραφο)	4	8%
ΗΜΙΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ (Μηχανικό ή Ηλεκτρονικό)	0	0%
ΠΛΗΡΩΣ ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ (Computers)	46	92%
ΣΥΝΟΛΟ	50	100%



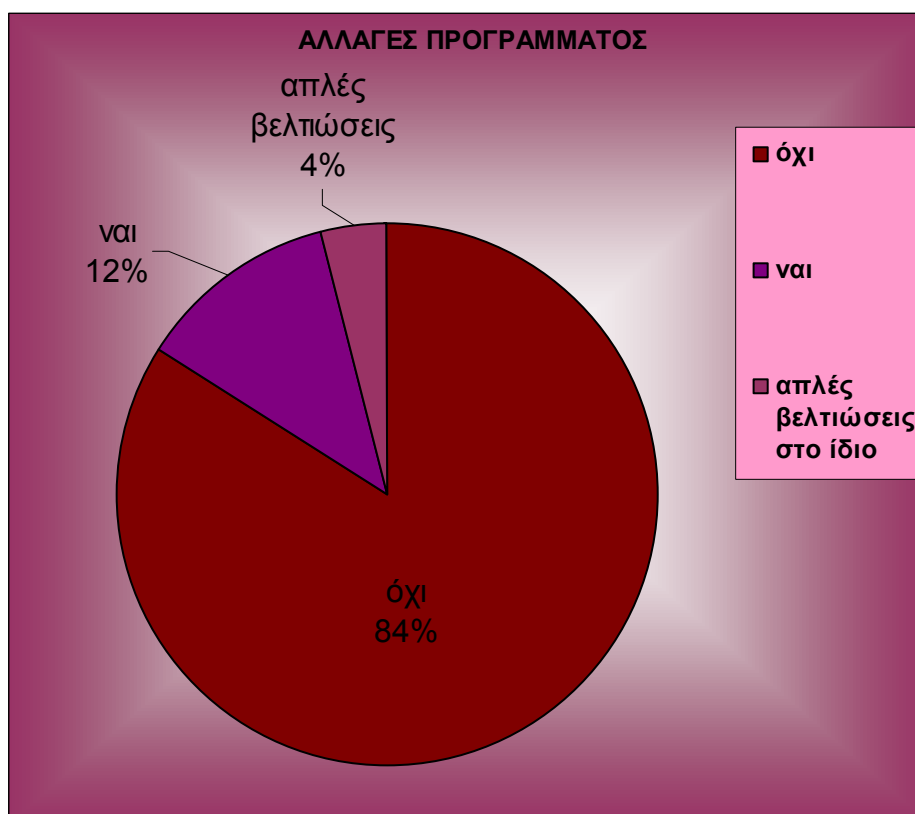
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Ermis	12	24%
Protel	8	16%
Fidelio	7	14%
Filoxenia	3	6%
Alexandros	2	4%
Venus	2	4%
Epitom	2	4%
Hotel Manager	2	4%
Χειρόγραφο	4	8%
Excel	1	2%
Άλλα	7	14%
ΣΥΝΟΛΟ	50	100%



ΕΤΑΙΡΙΕΣ	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
Η.Ι.Τ.	21	42
EUROTEL	8	16
PROSYSTEM	3	6
SENGULAR	3	6
ΙΔΙΩΤΗΣ	4	8
INFOMIND	1	2
ΆΛΛΕΣ	4	8
???? (δεν γνώριζαν)	2	4
καμία (manual)	4	8
ΣΥΝΟΛΟ	50	100



ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
όχι	42	84
ναι	6	12
απλές βελτιώσεις στο ίδιο	2	4
ΣΥΝΟΛΟ	50	100



Όπως φαίνεται στις γραφικές παραστάσεις, πλέον το 4% χρησιμοποιεί το χειρόγραφο σύστημα και αυτό διότι οι επιχειρήσεις τυγχάνουν να έχουν μικρό αριθμό δωματίων.

Το μεγαλύτερο μέρος της αγοράς, στην προμήθεια ξενοδοχειακών προγραμμάτων κατέχει η εταιρία H.I.T. με το Ermis και ακολουθεί η EUROTEL με το Fidelio. Φυσικά οι ιδιοκτήτες των επιχειρήσεων έχοντας στο μυαλό τους τις ανάγκες και τις προοπτικές των ξενοδοχείων τους, απευθύνονται και σε άλλες εταιρίες, ακόμα και ιδιώτες, οι οποίοι ενεργούν βάση των δεδομένων που τους έχουν δοθεί και το αποτέλεσμα θα είναι ιδιαίτερα ικανοποιητικό για τη διεύθυνση του ξενοδοχείου αφού το πρόγραμμα θα εξυπηρετεί ακριβώς τα 'θέλω' και τα 'πρέπει' της επιχείρησης.

Λόγω της ικανοποίησης που προσφέρουν στην χρήση τα ξενοδοχειακά προγράμματα, αλλά και λόγω του ότι είναι ιδιαίτερα ακριβά, οι επιχειρήσεις δεν διατίθενται να αλλάξουν το ήδη υπάρχον πρόγραμμα με κάποιο άλλο και όσοι χρειάζονται κάτι παραπάνω, οι εταιρίες των software μπορούν να τους τα βελτιώσουν με τις καινούργιες εκδόσεις τους.

Οι μικρές επιχειρήσεις, αν και το χειρόγραφο σύστημα μπορεί να είναι λειτουργικό, θεωρούν ότι θα μπορέσουν και θέλουν να εκσυγχρονιστούν. Ελάχιστες είναι αυτές που θα παραμείνουν πιστές στο χειρόγραφο σύστημα και αυτό είτε γιατί είναι

ικανοποιημένες και το έχουν συνηθίσει, είτε γιατί θεωρούν ότι μια τόσο πολυδάπανη ενέργεια δεν θα τους ωφελούσε.

6.6 Ermis (HIT)

Η HIT (Hospitality Integrated Technology) αποτελεί μια από τις μεγαλύτερες εταιρείες παροχής μηχανογραφημένων συστημάτων στον τομέα του τουρισμού στην Ελλάδα. Σκοπός της εταιρείας ήταν η ανάπτυξη και η διάθεση σύγχρονων τεχνολογικών συστημάτων και ολοκληρωμένων λύσεων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Διαθέτει κεντρικά γραφεία σε μεγάλες πόλεις και ένα ευρέως αναπτυγμένο δίκτυο αντιπροσώπων σε δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς ανά την Ελλάδα Ένα από τα πιο γνωστά προϊόντα της είναι το ξενοδοχειακό πακέτο Ερμής το οποίο μπορεί να καλύψει όλες τις ανάγκες κάθε μεγέθους ξενοδοχειακής επιχείρησης με λειτουργίες προσαρμοσμένες στα μέτρα τους. Τέλος για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών της η HIT διοργανώνει σεμινάρια για την επιμόρφωση του προσωπικού των ξενοδοχείων πάνω στην λειτουργία και την εφαρμογή των προγραμμάτων της.

Συνοπτικά οι λειτουργίες του ERMIS:

▸ FRONT OFFICE

Στο τμήμα του front office του ξενοδοχείου παρέχει μια μεγάλη ποικιλία λειτουργιών όπως για παράδειγμα, οργάνωση reception, check in, συνάλλαγμα, διαχείριση κρατήσεων, μηχανογραφημένη Main Courante. Επίσης παρέχει την δυνατότητα σύνδεσης με το διαδύκτιο για κεντρικό έλεγχο αλυσίδων ξενοδοχείων.

▸ BACK OFFICE

Στο τμήμα του back office προσφέρει εφαρμογές για την διαχείριση του λογιστηρίου, αποθήκης, μισθοδοσίας, προμηθευτών, αγορών, και καλύπτει μηχανογραφημένα όλες τις απαραίτητες εργασίες ενός σύγχρονου λογιστηρίου.

▸ SALES AND MARKETING

Γίνεται η οργάνωση και η διαχείριση των τμημάτων πωλήσεων και δεξιώσεων. Παρέχει την δυνατότητα με σύνδεση στο διαδύκτιο το οποίο προσφέρει νέες μεθόδους επικοινωνίας και σύγχρονους τρόπους λειτουργίας.

6.7 Fidelio (D.H.S.)

Το σύστημα της FIDELIO Software απευθύνεται στις μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες.

Το FIDELIO είναι ένα πλήρες ξενοδοχειακό πακέτο το οποίο παρέχει πολλές λειτουργίες σ' ένα ξενοδοχείο καθώς είναι εξαιρετικά ευέλικτο και λειτουργικό και προσαρμόζεται εύκολα στις ανάγκες κάθε ξενοδοχειακής μονάδας ανεξαρτήτως μεγέθους. Τα κύρια χαρακτηριστικά της ευελιξίας του είναι τα εξής:

- Καθαρισμός δομής οθονών.
- Διαμόρφωση και εξέλιξη αναφορών σύμφωνα με τις ανάγκες της μονάδας.
- Κλείσιμο ημέρας καθοριζόμενο από τον χρήστη.
- Δυνατότητα δημιουργίας παραθυρικών επιλογών από τον χρήστη.
- Απεριόριστα επίπεδα ασφάλειας για το σύστημα, τις ομάδες χρηστών και τους μεμονωμένους πελάτες.

Το συγκεκριμένο σύστημα προσφέρει στην επιχείρηση όχι μόνο επικοινωνία με πολλά εξωτερικά προγράμματα αλλά και ενοποίηση με άλλα προϊόντα της Micros Fidelio καθώς και συμπληρωματικές ρυθμίσεις για ακόμα καλύτερη λειτουργικότητα. Το FIDELIO Front Office θεωρείται το καλύτερο σύστημα στο τμήμα της υποδοχής παγκοσμίως. Οι μοναδικές του λειτουργίες και τα χαρακτηριστικά που διαθέτει μπορούν να συνδυάσουν την παραγωγικότητα με την ποιότητα στην εξυπηρέτηση. Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο πακέτο εφαρμογών το οποίο διαχειρίζεται:

▸ **Τις κρατήσεις**

Το υποσύστημα των κρατήσεων του FIDELIO Front Office χειρίζεται όλα τα θέματα που έχουν σχέση με την διαδικασία των κρατήσεων, τη δημιουργία των καρτελών, το στήσιμο των τιμών και των πακέτων, την δημιουργία των κρατήσεων, τις αλλαγές των κρατήσεων την δημιουργία των ιστορικών κρατήσεων κ.λπ.

▸ **Τα συμβόλαια των Group I Block**

Τα χαρακτηριστικά του FIDELIO Front Office Group and Block είναι επιτακτικά για την αποδοτική διαχείριση των κρατήσεων των σχετικών μεταξύ τους πελατών π.χ. Group περιηγήσεων, συνεδρίων, εκδηλώσεων κ.λπ.

▸ **Την στρατηγική και διαθεσιμότητα των τιμών**

Η σύνδεση του FIDELIO Rate Availability και του υποπρογράμματος στρατηγικής αλλάζει τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται η πώληση των δωματίων. Λαμβανομένου υπόψη του προηγούμενου τρόπου πώλησης των δωματίων των ξενοδοχείων ο οποίος στηριζόταν στην διαθεσιμότητα των τύπων δωματίων, πλέον πολλά ξενοδοχεία πωλούν δωμάτια βασιζόμενα στην τιμή τους. Ένα ξενοδοχείο μπορεί να απορρίπτει την χαμηλή τιμή πώλησης του δωματίου, ακόμη κι αν είναι άδειο όταν μπορεί να προβλέψει την πώληση του σε πελάτη που μπορεί να πληρώσει περισσότερα.

▸ **Τα πακέτα**

Το υποπρόγραμμα των πακέτων του FIDELIO έχει σχεδιαστεί για την διαχείριση ακόμα και των πιο πολύπλοκων απαιτήσεων στο συγκεκριμένο τομέα. Ένα πακέτο είναι συνήθως μια συμφωνία κατά την οποία παρέχονται στον πελάτη και άλλες υπηρεσίες, εκτός του δωματίου, οι οποίες συμπεριλαμβάνονται στην τιμή πώλησης δωματίου. Το πρόγραμμα του FIDELIO δημιουργεί πακέτα όπως στην περίπτωση των κωδικών τιμής. Συγκεκριμένα, δημιουργεί δικαιούμενες υπηρεσίες για τον πελάτη οι οποίες συμπεριλαμβάνονται στην τιμή. Το FIDELIO σ' αυτήν την περίπτωση μειώνει τα δικαιούμενα του πελάτη μέχρι να χρησιμοποιηθούν πλήρως. Αν υπάρχουν παραπάνω χρεώσεις το πρόγραμμα θα τις εμφανίσει μέσα στο λογαριασμό του πελάτη. Σε περιπτώσεις οικογενειακών πακέτων, τα πακέτα μπορούν να συνδυαστούν μεταξύ των μελών.

▸ **Το υποπρόγραμμα οργάνωσης και διεύθυνσης τμημάτων αναψυχής**

Το υποπρόγραμμα οργάνωσης και διεύθυνσης τμημάτων αναψυχής ή αλλιώς FIDELIO Leisure είναι ένα εύκολο στην χρήση σύστημα κρατήσεων για οποιαδήποτε δραστηριότητα που γίνεται μέσα στο ξενοδοχείο, όπως golf, ιππασία, μασάζ κ.λπ. Οι κρατήσεις γίνονται βάση συγκεκριμένου χρονικού προγράμματος μέσα στη μέρα.

Επίσης παρέχει μια άλλη πληθώρα εργασιών και λειτουργιών στο χώρο του Front Office όπως:

- Την άφιξη των πελατών
- Το ιστορικό αρχείο των πελατών
- Τους λογαριασμούς των πελατών
- Τις αναχωρήσεις των πελατών
- Τις ταμειακές λειτουργίες
- Τους λογαριασμούς προκαταβολών
- Τους λογαριασμούς χρεωστών και πιστωτικών καρτών
- Την διαχείριση των δωματίων (Housekeeping)
- Το σύστημα αναφορών
- Το κλείσιμο ημέρας
- Την εγκατάσταση και την συντήρηση
- Τα χαρακτηριστικά ασφάλειας
- Τα διεθνή χαρακτηριστικά,

(Γιαννουλίδου – Στιβακτάκη/2003)

6.8 Συμπεράσματα

Οι υπολογιστές πλέον έχουν γίνει προσιτοί σε όλους. Δημιουργούνται ξενοδοχειακά λογισμικά, τα οποία αυτοματοποιούν πλήρως όχι μόνο το τμήμα της υποδοχής, αλλά και όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου, προσφέροντας επιπλέον ευκολία στην μεταξύ τους συνεργασία. Πολλές χρονοβόρες εργασίες διεξάγονται αυτόματα από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή και όσες χρειάζεται να γίνουν από τους υπαλλήλους γίνονται σε πολύ γρηγορότερους χρόνους.

Σήμερα, σχεδόν όλα τα ξενοδοχεία χρησιμοποιούν τα ειδικά λογισμικά, τα οποία πληρούν τις προϋποθέσεις και καλύπτουν τις ανάγκες τους.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7ο

ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

7.1 ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

7.1 ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Ο τουρισμός, μετά τον Β' Παγκόσμιο Πόλεμο, άρχισε να παίρνει μαζικές διαστάσεις. Η Ελλάδα, λόγω κυρίως της γεωγραφικής της θέσης, είχε ένα μεγάλο κομμάτι από την 'πίτα' του φαινομένου αυτού. Έτσι, οι μαζικές αφίξεις τουριστών δημιούργησαν την ανάγκη για μεγαλύτερες ξενοδοχειακές μονάδες και οι μεγαλύτερες ξενοδοχειακές μονάδες δημιούργησαν την ανάγκη για παρακολούθηση όλων αυτών των εσόδων.

Πρώτα, υιοθετείται το χειρόγραφο σύστημα από άλλους κλάδους, που φυσικά τροποποιείται βάση των ξενοδοχειακών αναγκών. Όμως, ο αριθμός των τουριστών μεγαλώνει και το χειρόγραφο πλέον δεν ανταποκρίνεται.

Κάπου εκεί, έρχεται να δώσει λύσεις η τεχνολογία, η οποία με αργά βήματα κάνει την εμφάνιση της. Οι μηχανές τήρησης λογαριασμών μπαίνουν μπροστά και το χάος μικραίνει.

Καθώς τα τεχνολογικά επιτεύγματα αυξάνουν και καινοτόμες ιδέες υλοποιούνται, ο ερχομός των ηλεκτρονικών υπολογιστών θα φέρει την επανάσταση αλλά και τη λύτρωση στους ξενοδοχοϋπαλλήλους.

Τα ειδικά ξενοδοχειακά προγράμματα, όχι μόνο διευκολύνουν και απλοποιούν τις εργασίες της *main – courante*, αλλά συνδέουν και αυτοματοποιούν όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου.

Πλέον οι εργασίες τις υποδοχής δεν καταναλώνουν όλο το χρόνο των υπαλλήλων, οι χρεώσεις από τα διάφορα τμήματα καταχωρούνται άμεσα και αυτόματα και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών αυξάνεται μαζί με την ικανοποίηση των πελατών, αλλά και των διευθύνσεων των ξενοδοχείων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

*** Ελληνική:**

- ☞ Καπίκη – Πιβεροπούλου Τάνια /1998, ‘Υπηρεσίες Υποδοχής’, Interbooks / Αθήνα.
- ☞ Κομίνης Γ. Νικόλαος / 1997, ‘Τήρηση Λογαριασμών Πελατών’, Interbooks / Αθήνα.
- ☞ Ηγουμενάκης Νίκος / 2000, ‘Τουρισμός και Ανάπτυξη’, Interbooks / Αθήνα.
- ☞ Ρούπας Βασίλειος, Λαλούμης Δημήτρης /1998, ‘Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων’, Σταμούλης Α. / Αθήνα.
- ☞ Σακελλαρίδης Οδυσσέας / 1999, ‘Πληροφορική στον Τουρισμό’, Εκδόσεις Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
- ☞ Ηγουμενάκης, Κραβαριώτης, Λύτρας /1998, ‘Εισαγωγή στον Τουρισμό’, Interbooks / Αθήνα.
- ☞ Γιαννουλίδου – Στιβακτάκη Παρασκευή /2003, ‘Σημειώσεις Τήρησης Λογαριασμών Πελατών’/ Ηράκλειο.
- ☞ Abbott Peter, Lewry Sue / 2002, ‘Υποδοχή – Διαδικασίες, Διαχείριση, Δεξιότητες’, Κριτική Α.Ε., / Αθήνα.

*** Ξενόγλωσση:**

- ☞ O’ Connor Peter / 1996, ‘Using Computers in Hospitality’, Cassel Wellington House / London.
- ☞ Knowles Tim / 1998, ‘Hospitality Management - an introduction’, Longman / New York.
- ☞ Youell Ray / 1998, ‘Tourism - an introduction’ , Longman / New York
- ☞ Vallen K.Gary, Vallen J.Jerome / 1996, ‘Check in – Check out’ , Irwin Book Team
- ☞ Gray S. William, Liguor C. Salvatore / 1994, ‘Hotel and Motel Management and Operations’, Prentice Hall Inc. / New Jersey.
- ☞ Braham Bruce / 1993, ‘Hotel Front Office’, Stanley Thorne / London
- ☞ Braham Bruce / 1998, ‘Computer System in the Hotel and Catering Industry’, Cassell / Oxford.
- ☞ Bardi A. James / 1996, ‘Hotel Front Office Management’, Wiley / New York

*** INTERNET: (GOOGLE, ALTAVISTA)**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

<i>TIMES HOTEL</i>	Number _____
Reservation Card	Date of Arrival _____
	Date of Departure _____
	Clerk _____
Name _____	
Company _____	
Telephone _____	
Billing Address _____	
Credit Card _____	Number _____ Exp. _____
Number of People _____	Number of Rooms _____
Room Type _____	Rate _____
Confirmed by 6 P.M. _____	Guaranteed _____
Airline _____	Arrival Time _____
Comments _____	

σχήμα 1

Δελτίο παραγγελίας (bon)

Α.Τ.Ε.Ι. ΚΡΗΤΗΣ Σ.Δ.Ο. ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ		ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ Νο....	
Αριθ.δωμ.....Αριθ.τραπ..... Ημερομηνία.....			
ΕΙΔΟΣ		ΠΟΣΟΤΗΤΑ	
ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΕΡΒΙΤΟΡΟΥ			

Σχήμα 3

Διαχωριστική ή ταμειακή κατάσταση τμήματος

Α.Τ.Ε.Ι ΚΡΗΤΗΣ Σ.Δ.Ο. ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ					Νο. 2214
ΔΙΑΧΩΡΙΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ.....					της 28/09/99
ΑΡΙΘ.ΛΟΓ.	ΑΡΙΘ.ΔΩΜ.	ΧΡΕΩΣΤΙΚΑ	ΜΕΤΡΗΤΑ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	
ΣΥΝΟΛΟ					

σχήμα 4

Τ. Ε. Ι. ΚΡΗΤΗΣ

Σ. Δ. Ο.

ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

No.....

ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

GUEST BILL

Διά

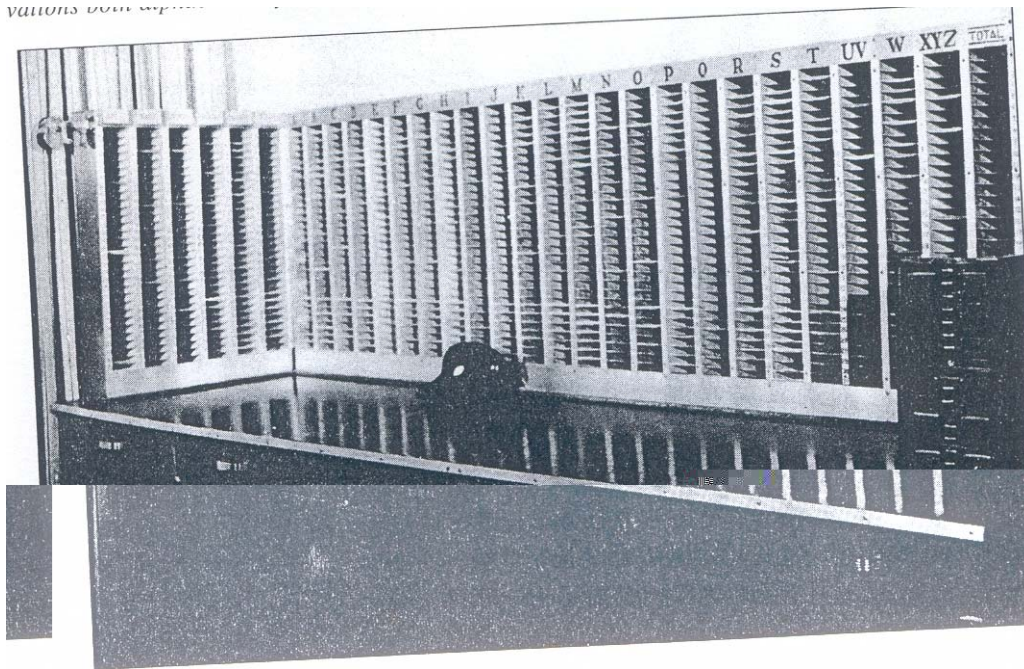
ΑΡΙΘΜ. ΔΩΜ.....

ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ.....

Ημερ. αφίξ..... Ημερ. αναχ..... Άτομα..... Εντολή Πρακτορείου.....

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ							
Ενοίκιο Logis							
Προσαύξηση διαμ. κάτω των 3 ημ. 10%							
Πρωινό Breakfast							
Γούμα Lunch							
Δείπνο Dinner							
Εστιατόριο Restaurant							
Κρητική βραδιά Creta Night							
Μπάρ Bar							
Ταβέρνα Taverna							
Πλυντήριο - Σιδηρωτήριο Blanchissage-Repassage							
Τηλέφωνο Telephones							
Παραλία Plaz							
Διάφορα Divers							
Διάφορα Divers							
Διάφορα Divers							
ΟΛΙΚΟ ΗΜΕΡΑΣ TOTAL DU JOUR							
ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗΣ REPORT DE LA VEILLE							
ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ TOTAL							
ΠΑΗΡΩΜΕΣ ή ΕΚΠΤΩΣΕΙΣ ή ΔΙΟΡΘΩΣΕΙΣ PAIEMENTS OU REDUCTIONS							
ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΣΕ ΜΕΤΑΦΟΡΑ							
Ημερομηνία.....2003							
Ο ΤΑΜΙΑΣ							
						Σύνολο Total	
						Δ. Φ.	
						Έκπτωση Reduction	
						Φ. Π. Α. V.A.T.	
						Υπόλοιπο Solde A Payer	

σχήμα 5



σχήμα 6

Επωνυμία Ξεν/χείου	Τοποθεσία	Κατ.	Χωριτ/τα
ASTORIA	Ηράκλειο	A'	141
OLYMPIC	Ηράκλειο	B'	73
GALAXY	Ηράκλειο	A'	136
LATO	Ηράκλειο	A'	58
IRINI	Ηράκλειο	Γ' (2*+)	59
NEPTUNO BEACH	Αμουδάρα	A'	135
AGAPI BEACH	Αμουδάρα	A'	325
KNOSSOS BEACH	Κοκκίни Χάνι	A'	138
ALEXANDER BEACH	Μάλια	A'	320
DESPO	Γούβες	B' +	65
MARIS HOTELS	Χερσόνησος	De Lux	261(Candia), 516(Creta), 248 (Silva A')
ALBATROS	Χερσόνησος	Γ' (3*)	99

FODELE BEACH	Φόδελε	A'(5*+)	412
ZAFIRIA	Μάταλα	Γ'	70
CAPSIS BEACH	Αγία Πελαγία	De Lux	660
AQUARIUS APARTMENTS	Αγία Πελαγία	A'	15
ROYAL MARE VILLAGE (Aldemar)	Ανισσαράς	De Lux	435
ANNABELLE VILLAGE	Ανισσαράς	De Lux	265
BLUE SEA	Σταλίδα	B'	197
PORTO RETHYMNO	Ρέθυμνο	A'	200
MINOS HOTEL	Ρέθυμνο	B'	175
BRASCOS	Ρέθυμνο	B'	88
CRETA PALACE / EL GRECO (Grecotel)	Ρέθυμνο	De Lux / A'	?????
KYDON	Χανιά	A'	114
CASA DELFINO suites	Χανιά	B'+	22
ARKADI	Χανιά	B' (3*)	61
AMALTHIA	Χανιά	B' (3*)	100
MINOA	Χανιά	B'	20
VILLA ANDROMEDA	Χανιά	B'	8
PILOT BEACH	Γεοργιούπολη	A'	450
VASIA PALACE	Σίσι	A'	400
ITANOS	Σητεία	Γ'	38
APOLLON	Σητεία	Γ'	37
ZAKROS	Ιεράπετρα	Γ'	50
ASTRON	Ιεράπετρα	B' (3*)	60
IDI	Ζαρός	Γ'	55
MIRABELLO	Άγιος Νικόλαος	A'	174
CANDIA PARK VILLAGE	Άγιος Νικόλαος	A'	222
CORAL	Άγιος Νικόλαος	A'	217
CRYSTAL / ORMOS	Άγιος Νικόλαος	Γ' / B'	85 / 38
BLUE PALACE	Ελούντα	De Lux	206
AKTI OLOUS	Ελούντα	B'	60
PORTO ELOUNDA	Ελούντα	De Lux	183
ELOUNDA BEACH / BAY	Ελούντα	De Lux	550
ELOUNDA BLUE BAY	Ελούντα	De Lux	120

σχήμα 7

σχήμα 8
ερωτηματολόγιο έρευνας

ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ: “Η ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕ (FRONT OFFICE)

Σπουδάστρια: Τσώλη Σταυρούλα

Στοιχεία της επιχείρησης:

Επωνυμία:

Τοποθεσία:

Κατηγορία:

Χωρητικότητα:

Ονοματεπώνυμο ερωτώμενου :

Ιδιότητα ερωτώμενου :

1. Ποιο σύστημα κρατήσεων χρησιμοποιεί η επιχείρηση;
 - i. Χειρόγραφο
 - ii. Μηχανικό
 - iii. Ηλεκτρονικό
 - iv. Άλλο (αναφέρετε) - _____
2. Πότε ξεκίνησε η επιχείρηση να χρησιμοποιεί το υπάρχον σύστημα;
3. Αν η επιχείρηση χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό σύστημα, ποιο πρόγραμμα;

4. Από πότε χρησιμοποιείται το συγκεκριμένο πρόγραμμα;

5. Γνωρίζεται αν η επιχείρηση χρησιμοποιούσε άλλη μέθοδο;
Αν ναι ποια;

6. Γνωρίζεται αν η επιχείρηση χρησιμοποιούσε άλλο πρόγραμμα;
Αν ναι, ποιο;

7. Πέρα της ταχύτητας με ποιους άλλους τρόπους σας διευκολύνει το παρόν πρόγραμμα;

8. Είναι η επιχείρηση ευχαριστημένη με το πρόγραμμα/μέθοδο που χρησιμοποιεί;

9. Σκέφτεται να αλλάξει πρόγραμμα/μέθοδο;
Αν ναι, γιατί;
