

Α.Τ.Ε.Ι. ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
«ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ
ΜΟΝΑΔΩΝ »

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΓΑΡΕΦΑΛΑΚΗΣ ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ

ΦΟΙΤΗΤΕΣ:

ΒΑΣΙΛΑΚΗ ΜΑΡΙΑ - Α.Μ.: 10004

ΘΕΚΛΑ ΑΡΕΤΗ ΜΠΑΝΤΟΥΒΑ - Α.Μ.: 9260

ΣΤΥΛΙΑΝΟΣ ΑΝΤΩΝΗΣ - Α.Μ.: 9202

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2015

Αφιερώνεται στους γονείς μας

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Εισαγωγή.....	9
Τι είναι η ξενοδοχειακή βιομηχανία.....	10

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1°

Εισαγωγή στο χώρο των ξενοδοχείων - Χαρακτηριστικά ξενοδοχειακής μονάδας

1.1 Πελάτες	11
1.2 Αγαθά και υπηρεσίες.....	11
1.3 Σημεία πώλησης.....	11
1.4 Εργατικό δυναμικό.....	11
1.5 Οργανωτική δομή.....	12
1.6 Η φύση της εργασίας.....	12
1.7 Δραστηριότητες διοίκησης ξενοδοχείων.....	13
1.8 Πρότυπα διοίκησης ξενοδοχείων.....	14
1.9 Οργάνωση ξενοδοχείων.....	15
1.10 Μορφές οργάνωσης ξενοδοχείων.....	16
1.11 Διαδικασία οργανωτικού σχεδιασμού.....	18
1.12 Τμήματα μιας ξενοδοχειακής μονάδας.....	19

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2°

Sales/Contracting manager - Συμβόλαια ξενοδοχείων μονάδων

2.1 Σύναψη συμφωνιών με τα ξενοδοχεία.....	21
2.2 Όροι ξενοδοχειακών συμβολαίων.....	21
2.3 Μορφές ξενοδοχειακών συμβολαίων.....	22
2.4 Αλλαγές στους όρους του συμβολαίου.....	25
2.5 Μετατροπή της περιόδου αποδέσμευσής (Free Sales & Stop Sales).....	25
2.6 Μείωση της τιμής του συμβολαίου - Special Offer.....	26

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3°

Food & Beverage (F/B)

3.1 Χώρος Εστίασης.....	28
3.2 Καταμερισμός χώρων.....	28
3.3 Τμήματα κουζίνας.....	28
3.4 Βοηθητικοί χώροι εστιατορίου.....	31
3.5 Εξοπλισμός εστιατορίου.....	32
3.5.1. Τα έπιπλα.....	33
3.5.2 Τα σκεύη.....	36
3.5.3 Τα λινά.....	38
3.6. Η ιεραρχία του προσωπικού.....	40
3.6.1. Η περιβολή του προσωπικού.....	41
3.7 Είδη μενού.....	42
3.8 Η γλώσσα του μενού.....	44

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4°

Hotel reception - Υπηρεσίες υποδοχής

4.1 Front office.....	45
4.2 Προσωπικό.....	45
4.3 Οργάνωση.....	45
4.4 Τιμολόγηση δωματίων.....	45
4.4.1 Τύπος Δωματίου.....	47
4.4.2 Θέση Δωματίου.....	48
4.4.3 Εποχή και εποχικά γεγονότα.....	48
4.4.4 Τύπος Πελάτη.....	48
4.4.5 Γεύματα.....	49
4.4.6 Διάρκεια Παραμονής.....	49
4.4.7 Ημέρα της εβδομάδας.....	49
4.5 Διεκπεραίωση κρατήσεων.....	49
4.5.1 Τύποι κρατήσεων.....	49
4.5.2 Πηγές κρατήσεων.....	50
4.5.3 Διεκπεραίωση κρατήσεων.....	51

4.5.4 Ακύρωση Κρατήσεων.....	52
4.5.5 Επιβεβαίωση Κρατήσεων.....	53
4.5.6 Έλεγχος Κρατήσεων Ημέρας.....	53
4.6 Τάσεις.....	54
4.7 Χειρισμός Αποσκευών.....	55
4.8 Check in.....	55
4.8.1 Συμπλήρωση Της Κάρτας Μητρώου Του Πελάτη.....	56
4.8.2 Απόδοση Κλειδιών.....	56
4.8.3 Μεταφορά των Πελατών στα Δωμάτια.....	57
4.9 Παροχή Πληροφοριών.....	58

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5°

Λογιστήριο

5.1 Τιμολόγηση πελατών.....	59
5.2 Υπολογισμός λογαριασμών.....	59
5.3 Αναχώρηση πελάτη (check out).....	59

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6°

Τμήμα Συντήρησης - Ασφαλείας

6.1 Προσωπικό Τμήματος Συντήρησης.....	61
6.2 Τμήμα Ασφάλειας.....	61
6.2.2 Ευθύνες και Καθήκοντα του Τμήματος Ασφαλείας.....	61
6.2.3 Προσωπικό τμήματος Ασφαλείας.....	62

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7°

Όροφοι - Δωμάτια

7.1 Τμήμα Ορόφων.....	63
7.2 Ευθύνες και Καθήκοντα του Τμήματος Ορόφων.....	63
7.3 Προσωπικό Τμήματος Ορόφων.....	64
7.4 Καθαριστές.....	65

7.5 Προσωπικό πλυντηρίου65

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8°

**Οδηγός Υγιεινής και Ασφάλειας τροφίμων (επισιτιστικά τμήματα μιας
ξενοδοχειακής μονάδας)**

8.1 Εισαγωγή - Οδηγός Υγιεινής και Ασφάλειας τροφίμων (επισιτιστικά τμήματα
μιας ξενοδοχειακής μονάδας).....66

8.2 Κίνδυνοι.....67

8.3 Ισχύουσα νομοθεσία.....68

8.4 Σύστημα διαχείρισης της υγιεινής και της ασφάλειας των τροφίμων
(HACCP).....69

8.5 Οδηγός ΕΦΕΤ (πρόγραμμα καθαρισμού και απολυμάνσεων).....71

8.5.1 Γενικές αρχές καθαρισμού και απολυμάνσεων.....72

8.5.2 Πρόγραμμα καθαρισμού - απολυμάνσεων.....73

8.6 Τρόπος απολύμανσης.....74

8.7 Πρόγραμμα καταπολέμησης τρωκτικών και εντόμων.....80

8.7.1 Προληπτικά μέτρα εισόδου και εγκατάστασης των εντόμων και των
τρωκτικών στην επιχείρηση.....82

8.7.2 Μέτρα καταπολέμησης των εντόμων και των τρωκτικών.....83

8.8 Μέτρα καταπολέμησης τρωκτικών.....84

8.9 Μηνιαίος έλεγχος προγράμματος μυοκτονίας (υπόδειγμα φύλλου
έλεγχου).....86

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Βιβλιογραφία.....95

Ελληνική βιβλιογραφία.....95

Ξένη βιβλιογραφία.....96

Εισαγωγή

Ο τουρισμός και κατά επέκταση ο κλάδος της φιλοξενίας για την Ελλάδα είναι η μεγάλη ευκαιρία, η μεγάλη πρόκληση για το μέλλον της οικονομίας της χώρας μας και για την αναβάθμιση της ζωής των πολιτών. Γι αυτό και κατέχει κεντρική θέση στο σύγχρονο αναπτυξιακό σχέδιο της Ελλάδας.

Πρέπει να λάβουμε υπ' όψη μας τρία δεδομένα σε ότι αφορά τον κλάδο:

Πρώτον, ο τουρισμός είναι ένα από τα ισχυρότερα και ταχύτερα αναπτυσσόμενα πεδία της διεθνούς οικονομίας. Οι μετακινήσεις και τα ταξίδια σε διεθνές επίπεδο έχουν αυξηθεί περισσότερο από 11 φορές τα τελευταία 50 χρόνια. Το σημαντικότερο είναι ότι πρόκειται να διπλασιαστούν μέχρι το 2020 φτάνοντας στο 1,5 δισεκατομμύριο αφίξεις.

Δεύτερον, ο κλάδος της φιλοξενίας είναι ο μοναδικός ταχύτατα αναπτυσσόμενος τομέας της διεθνούς οικονομίας στον οποίο η Ελλάδα έχει πρωταγωνιστική παρουσία. Η δεσπόζουσα παρουσία του ελληνικού τουριστικού προϊόντος στην παγκόσμια τουριστική αγορά αποτελεί από μόνη της συγκριτικό πλεονέκτημα, το οποίο μπορεί να αξιοποιηθεί ακόμα περισσότερο και προσθέτει κάθε χρόνο τουλάχιστον 20 με 25 μονάδες στο ΑΕΠ της χώρας.

Τρίτον, όπως σε κάθε τουριστική χώρα, έτσι και στην Ελλάδα ο τουρισμός δίνει πνοή και δυναμική σχεδόν σε όλα τα πεδία της οικονομικής δραστηριότητας. Στην Ελλάδα, σχεδόν 800.000 εργαζόμενοι και υπάλληλοι -δηλαδή 1 στους 5 - εργάζονται σε τομείς που έχουν άμεση ή έμμεση σχέση με τον τουρισμό.

Πρέπει να καταλάβουμε ότι η τουριστική φιλοξενία στην Ελλάδα δεν είναι ένας κλάδος που μπορεί εύκολα να διαχωριστεί από την υπόλοιπη οικονομία. Αντιθέτως ο τουρισμός είναι η ενέργεια που κινητοποιεί μια σειρά από άλλους κλάδους. Έγκυρες διεθνείς μελέτες έχουν αποδείξει ότι για κάθε ένα ευρώ που πληρώνει ένας τουρίστας σε μια ευρωπαϊκή πρωτεύουσα, η οικονομία κερδίζει σχεδόν άλλα δύο ευρώ.

Η καρδιά της Ελλάδας χτυπά στον τουρισμό γιατί ο τουρισμός βρίσκεται στην καρδιά της οικονομικής δραστηριότητας. Η ισχυρή ελληνική τουριστική βιομηχανία ενισχύει πολλούς άλλους κλάδους, όπως είναι το εμπόριο, η μεταποίηση και οι κατασκευές. Δημιουργεί περισσότερες ευκαιρίες απασχόλησης, μεγαλύτερα εισοδήματα και διεύρυνση των δυνατοτήτων της δημοσιονομικής μας πολιτικής. Οικονομική ανάπτυξη, σημαίνει ότι προσανατολίζουμε την πολιτική μας στα συγκριτικά μας πλεονεκτήματα και αποβλέπουμε στη μεγιστοποίηση της ευημερίας της ελληνικής κοινωνίας. Από τη στιγμή που ο τουρισμός αποτελεί την κινητήρια δύναμη της ελληνικής οικονομίας θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στην οργάνωση και τη διοίκηση του κλάδου της φιλοξενίας.

Τι είναι η ξενοδοχειακή βιομηχανία

Η ξενοδοχειακή βιομηχανία αποτελεί τμήμα της βιομηχανίας «Τουρισμός» και χαρακτηρίζεται από τη δυνατότητά της να παρέχει διαμονή-διανυκτέρευση και να προσφέρει στους πελάτες μιας σειράς αγαθών και υπηρεσιών. Επειδή αυτά τα αγαθά και οι υπηρεσίες προσφέρονται μαζί, τα ξενοδοχεία συχνά χαρακτηρίζονται ως μονάδες που προσφέρουν « εμπειρίες» μάλλον, παρά προϊόντα. Είναι αυτός ο συνδυασμός υλικών και άυλων που οδηγεί στο συμπέρασμα ότι τα ξενοδοχεία παρέχουν στους πελάτες τους προνόμια, αγαθά κι υπηρεσίες που δεν παρέχονται αλλού. Στην ξενοδοχειακή βιομηχανία λοιπόν, ανήκουν όλες εκείνες οι κτιριακές εγκαταστάσεις στις οποίες προσφέρεται ο συνδυασμός αγαθών και υπηρεσιών που αναφέρθηκε πιο πάνω και μας είναι γνωστές ως ξενοδοχεία ή μοτέλ ή πανσιόν κ.λ.π. Οι εγκαταστάσεις (που συνήθως αποκαλούνται «τουριστικές εγκαταστάσεις») διακρίνονται σε διάφορες κατηγορίες ανάλογα με το είδος, την έκταση και το επίπεδο του συνδυασμού αγαθών-υπηρεσιών που προσφέρουν, αλλά κι ακόμη ανάλογα με το είδος του πελάτη που εξυπηρετούν τον τύπο ιδιοκτησίας ή και τη γεωγραφική περιοχή στην οποία λειτουργούν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1°

Εισαγωγή στο χώρο των ξενοδοχείων - Χαρακτηριστικά ξενοδοχειακής μονάδας

1.1 Πελάτες

Οι πελάτες επηρεάζουν τη δομή και τη λειτουργία του ξενοδοχείου καθώς αποτελούν την κύρια εισροή, εκροή και αντικείμενο εργασίας του ξενοδοχειακού επιχειρησιακού συστήματος. Όσο αυξάνεται το διαθέσιμο εισόδημα, τόσο αυξάνεται και η ζήτηση στα ξενοδοχεία και έτσι διαμορφώνονται τα κίνητρα και ο σκοπός ταξιδιού. Αυτό καθορίζεται από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των τουριστών και τις προσωπικές τους πεποιθήσεις. Επιπλέον καθορίζουν και το ποια τμήματα του ξενοδοχείου λειτουργούν για να ικανοποιήσουν τις επιθυμίες τους. Επειδή η χρονική περίοδος ταξιδιού διαφέρει από άνθρωπο σε άνθρωπο, είναι αδύνατο να προσδιοριστεί ο αριθμός των πελατών ανά περίοδο. Τέλος, βασικός παράγοντας που επηρεάζει την ποιότητα των προσφερόμενων αγαθών και υπηρεσιών, είναι η συμπεριφορά των πελατών απέναντι στους ξενοδοχοϋπαλλήλους που καλούνται να τους εξυπηρετήσουν.

1.2 Αγαθά και υπηρεσίες

Τα προσφερόμενα αγαθά και υπηρεσίες στα ξενοδοχεία δεν έχουν διάρκεια και πρέπει να τονιστεί ότι η παραγωγή και διάθεσή τους προς κατανάλωση πραγματοποιούνται στον ίδιο τόπο ταυτόχρονα.

1.3 Σημεία πώλησης

Τα σημεία πώλησης αγαθών και υπηρεσιών είναι τα ταμεία των διαφόρων τμημάτων του ξενοδοχείου, που λειτουργούν ως κέντρα εσόδων.

1.4 Εργατικό δυναμικό

Η απασχόληση σε ένα ξενοδοχείο μπορεί να είναι πλήρης, μερική ή και περιστασιακή. Αποδείξεις ή στατιστικά στοιχεία του αριθμού απασχολούμενων είναι συνήθως δύσκολο να υπάρξουν. Σε κάποια τμήματα υπερτερούν οι άνδρες, ενώ σε κάποια άλλα οι γυναίκες. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι σε αντίθεση με

τα παρελθόντα έτη, γίνονται όλο και περισσότερες προσπάθειες επιλογής καταρτισμένου εργατικού δυναμικού σε όλες τις θέσεις και όχι μόνο στα διοικητικά τμήματα όπως σε προϊστάμενους ή διευθυντές.

1.5 Οργανωτική δομή

Η οργάνωση του ξενοδοχείου εξαρτάται από διάφορους παράγοντες, οι σημαντικότεροι των οποίων είναι η ποικιλία και το είδος των υπηρεσιών και αγαθών που προσφέρονται, ο τύπος της κτιριακής εγκατάστασης της μονάδας (ενιαίο κτίριο, αυτόνομα οικήματα), το μέγεθος (δυναμικότητα), η τεχνολογική εξέλιξη, το αυξανόμενο εργατικό κόστος, η παιδεία (θεωρητική και πρακτική) των διοικούντων και η προσωπικότητα και αποτελεσματικότητα των διοικητικών στελεχών.

1.6 Η φύση της εργασίας

Στην ξενοδοχειακή επιχείρηση, ο ανθρώπινος παράγοντας καθορίζει την ποιότητα των υπηρεσιών, καθώς οι εργαζόμενοι έρχονται σε άμεση αλλά και έμμεση επαφή με τον πελάτη. Η φύση της εργασίας στα τμήματα του ξενοδοχείου δεν μπορεί να αλλάξει, δεν μπορεί με άλλα λόγια να αυτοματοποιηθεί, διότι η ποιότητα των παροχών εξαρτάται από τον ανθρώπινο παράγοντα. Χαρακτηριστικά της εργασίας που επιτελείται στα ξενοδοχεία είναι επίσης για κάποιους εργαζομένους το διακεκομμένο ωράριο και η παγκόσμια εθιμοτυπία του φιλοδωρήματος. Κάποια χαρακτηριστικά που συνδυαστικά και όχι μεμονωμένα συντελούν στην δημιουργία ενός μοναδικού περιβάλλοντος, το οποίο καλούνται να διευθύνουν οι αρμόδιοι. Τα χαρακτηριστικά αυτά είναι τα παρακάτω:

Όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται από ένα ξενοδοχείο, όπως η διαμονή, η σίτιση και άλλες επιλογές αποτελούν σημαντικό κομμάτι των κοινωνικών και οικονομικών δραστηριοτήτων των περισσότερων κρατών.

Σε συνδυασμό με τα μέσα μεταφοράς, εμπλέκονται ποικίλες υπηρεσίες όπως εστιατόρια, δυνατότητες αναψυχής κ.ά., που όλα αυτά μαζί συνθέτουν την

φιλοξενία ενός τόπου. Επομένως κρίνεται αναγκαία η σωστή προβολή των προορισμών με σκοπό την προσέλκυση τουριστών-καταναλωτών.

1.7 Δραστηριότητες διοίκησης ξενοδοχείων

Όπως είναι γνωστό, τον βασικότερο ρόλο στη σωστή λειτουργία όλων των οργανισμών, έχει η διοίκηση και η οργάνωση με κύριο στόχο την επίτευξη του επιθυμητού αποτελέσματος. Στα ξενοδοχεία ως βιομηχανίες υπηρεσιών, χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή όσον αφορά στις τεχνικές και στις μεθόδους διοίκησής τους.

Η διοίκηση είναι η ολοκληρωμένη δραστηριότητα που διεισδύει σε κάθε λειτουργία σε όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου. Η ευθύνη για την επιτέλεση της εργασίας επιβάλλει στους διευθυντές να αναλαμβάνουν τα καθήκοντά τους και να ασκούν εξουσία στην συμπεριφορά και την απόδοση των άλλων ανθρώπων. Δεν είναι μια ξεχωριστή λειτουργία.. Ένα ξενοδοχείο δεν μπορεί να έχει ένα τμήμα διοίκησης όπως τα επιμέρους τμήματα (π.χ. τμήμα υποδοχής, τμήμα ορόφων, τμήμα προσωπικού, κ.τ.λ.), και επιπλέον δεν είναι ομογενοποιημένη. Η φύση της διοίκησης σχετίζεται με όλες τις δραστηριότητες του ξενοδοχείου, συμβάλλει με διάφορους τρόπους σε όλα τα τμήματα και επίπεδα του ξενοδοχείου.

Πρωταρχική δραστηριότητα της διοίκησης σε ένα ξενοδοχείο είναι ο προγραμματισμός της εργασίας. Μέσω του προγραμματισμού, προσδιορίζονται οι ενέργειες που πρέπει να ακολουθηθούν ώστε η επιχείρηση να πετύχει τα επιθυμητά αποτελέσματα, όπως οικονομικά μεγέθη, αποδόσεις πωλήσεων κ.ά..

Προκειμένου ο προγραμματισμός να είναι ουσιαστικός, το προσωπικό θα πρέπει να γνωρίζει ακριβώς τι προσδοκά η επιχείρηση και με ποιον τρόπο θα εργαστεί για να το επιτύχει, όπως για παράδειγμα μεθόδους εκτέλεσης εργασιών, χρονικά όρια κ.ά.. Εκτός από έναν καλό προγραμματισμό, κύρια δραστηριότητα της διοίκησης μιας ξενοδοχειακής μονάδας είναι η οργάνωση. Μέσα στα ξενοδοχεία, οι διάφορες εργασίες θα πρέπει να διανέμονται στους εργαζομένους. Η οργάνωση αφορά στην κατανομή των εργασιών ανάλογα με τις δραστηριότητες που πραγματοποιούνται στα διάφορα τμήματα όπως η υποδοχή, η διαμονή, η κουζίνα και το εστιατόριο. Με

άλλα λόγια, η οργάνωση εμπλέκεται στον επιμερισμό των καθηκόντων και των ευθυνών στα πλαίσια της ιεραρχικής εξουσίας οριοθετώντας τις επίσημες συνεργασίες ανάμεσα στα άτομα, στις ομάδες και στα τμήματα. Είναι επίσης ευθύνη της διοίκησης να ενθαρρύνει το προσωπικό να εργαστεί αποτελεσματικά, δηλαδή να το παρακινήσει και να το ικανοποιήσει. Προκειμένου να γίνει αυτό, το προσωπικό χρειάζεται ανάπτυξη και καθοδήγηση.

Ο έλεγχος είναι ένα πολύ ουσιαστικό κομμάτι της διαδικασίας διοίκησης και αφορά στην αξιολόγηση της επιτυχίας εκπλήρωσης των προγραμματισμένων στόχων. Διάφορα συστήματα ελέγχου αποτελούν μέσα παρακολούθησης της προόδου που σημειώνεται στο προσωπικό και λειτουργούν ως οδηγοί για μελλοντική ανάπτυξη. Τέλος, η συντήρηση και η βελτίωση των εγκαταστάσεων αποτελεί μέριμνα της διοίκησης, διότι επηρεάζει την διάθεση του προϊόντος και άρα την ικανοποίηση των πελατών.

1.8 Πρότυπα διοίκησης ξενοδοχείων

Ο τρόπος διοίκησης και το γενικό πλαίσιο λειτουργίας της καθορίζονται είτε από τον ιδιοκτήτη, είτε από τον γενικό διευθυντή. Τέσσερα είναι συνήθως τα πρότυπα διοίκησης που προσδιορίζουν τις διευθυντικές συμπεριφορές. Το απολυταρχικό, το αποφασιστικό, το συμβουλευτικό και το δημοκρατικό πρότυπο.

Στο απολυταρχικό πρότυπο οι αποφάσεις λαμβάνονται άμεσα, η επικοινωνία είναι σαφής και σταθερή και το προσωπικό αναμένεται να εκτελέσει τις εντολές πιστά και χωρίς δυσκολίες. Στο αποφασιστικό πρότυπο, οι αποφάσεις παίρνονται άμεσα, αλλά πριν υλοποιηθούν, επικοινωνούνται στα υπόλοιπα μέλη του προσωπικού και απαντιούνται διάφορα ερωτήματα. Στο συμβουλευτικό πρότυπο, η διεύθυνση συνεδριάζει με τα υπόλοιπα μέλη και πριν παρθούν αποφάσεις, λαμβάνει υπόψη συμβουλές και προτάσεις. Στο δημοκρατικό πρότυπο, πραγματοποιείται συνήθως συμβούλιο με όλα τα μέλη της διοίκησης, συζητούνται πιθανές λύσεις και η απόφαση λαμβάνεται από την πλειοψηφία των μελών.

Σε κάθε περίπτωση, εκείνο που είναι απαραίτητο είναι η ικανότητα του ιδιοκτήτη και διευθυντή να μπορεί να διοικεί αποτελεσματικά. Η συμπεριφορά του θα πρέπει να είναι πάνω από όλα ανθρώπινη και να ενθαρρύνει το προσωπικό να εργαστεί πρόθυμα. Μπορεί τα παραπάνω σε θεωρητική βάση να είναι κοινώς αποδεκτά αλλά εκείνο που χρειάζεται ουσιαστικά είναι η πρακτική εφαρμογή τους.

1.9 Οργάνωση ξενοδοχείων

Προκειμένου να υλοποιηθούν οι στόχοι της επιχείρησης, απαιτείται συντονισμός των δραστηριοτήτων που πραγματοποιούνται σε κάθε επιμέρους τμήμα από τα διευθύνοντα στελέχη. Η οργάνωση αποτελεί μέσο επίτευξης της προσδοκώμενης αποτελεσματικότητας μέσω μιας σειράς ενεργειών.

Ο καταμερισμός των εργασιών μπορεί να πραγματοποιηθεί λειτουργικά, δηλαδή με βάση την λειτουργία των υπαλλήλων και γεωγραφικά. Δηλαδή με την γεωγραφική θέση να καθορίζει την ιεραρχία επίβλεψης. Για παράδειγμα μια αλυσίδα ξενοδοχείων κατανέμει τις μονάδες της με βάση τη γεωγραφική περιφέρεια με την κάθε μονάδα να διαθέτει τα δικά της επίπεδα επίβλεψης και τη δική της ιεραρχική δομή. Ο καταμερισμός μπορεί επίσης να πραγματοποιηθεί ανάλογα με το προϊόν, δηλαδή η ιεράρχηση της εξουσίας να καθορίζεται με βάση τον τύπο των ξενοδοχείων, και ανάλογα με τους πελάτες. Για παράδειγμα, ένα ξενοδοχειακό τμήμα πωλήσεων μπορεί να διαθέτει ξεχωριστές μονάδες πώλησης μόνο για συνέδρια, εκδηλώσεις και ειδικούς τύπους δωματίων μόνο για τους συμμετέχοντες σε αυτά.

Τέλος, η μορφή ροής της πληροφορίας μπορεί να προσδιορίσει τον καταμερισμό των εργασιών. Αποτελεί μια νέα μορφή οργάνωσης και βασίζεται στη ροή της πληροφορίας. Πιο συγκεκριμένα αφορά στο ποιος διαθέτει τις κατάλληλες πληροφορίες ώστε να πάρει τη σωστή απόφαση. Σημαντικό στοιχείο εδώ είναι η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων.

1.10 Μορφές οργάνωσης ξενοδοχείων

Στα ξενοδοχεία μπορούμε να διακρίνουμε δύο μορφές οργάνωσης, την τυπική και την άτυπη. Η τυπική μορφή οργάνωσης προϋποθέτει μια ομάδα εργαζομένων, που θα είναι ικανοί να συνεργάζονται μεταξύ τους για την επίτευξη κοινών στόχων. Είναι σαφής και προσδιορίζεται από κανονισμούς που ρυθμίζουν τις τυπικές σχέσεις που δημιουργούνται ανάμεσα στους εργαζόμενους. Η άτυπη μορφή οργάνωσης οδηγεί στην δημιουργία άτυπων σχέσεων μεταξύ των εργαζομένων και συνυπάρχει με την τυπική σε κάθε μορφή επιχειρηματικής δράσης. Αφορά ουσιαστικά κοινές δράσεις δυο ή και περισσότερων εργαζομένων και λειτουργεί ωφέλιμα για τους συμμετέχοντες ως προς τα συμφέροντα και τις ανάγκες τους. Προκειμένου να οργανωθούν οι δραστηριότητες ενός ξενοδοχείου αποτελεσματικά, το πρώτο βήμα είναι η διευκρίνιση από την διοίκηση των παρακάτω:

- Ποιοι είναι οι στόχοι

Κάθε επιχείρηση θα πρέπει να θέτει γενικούς στόχους με κάθε επιμέρους τμήμα να προσδιορίζει τους δικούς του.

- Ποια μορφή εξειδίκευσης θα ακολουθηθεί

Υπάρχουν δυο μορφές εξειδίκευσης. Η μικρή ή μηδενική ειδίκευση κατά την οποία γίνεται ανάθεση ενός έργου σε έναν μόνο υπάλληλο. Η εξειδίκευση αυτή μπορεί να επιφέρει καλύτερη απόδοση, μπορεί όμως και να οδηγήσει σε στενά εργασιακά πλαίσια μειώνοντας το ενδιαφέρον του εργαζόμενου και παράλληλα την ποιότητα των υπηρεσιών του. Στην τμηματοποιημένη εξειδίκευση από την άλλη, εμφανίζεται η ανάγκη ομαδοποίησης των εργασιών, ώστε να εξασφαλιστεί ο συντονισμός και ο έλεγχος κάθε ενέργειας. Αφορά ουσιαστικά στην ομαδοποίηση των υπαλλήλων που κάνουν την ίδια εργασία και αποτελεί την πιο κοινή μέθοδο οργάνωσης.

- Ποιος θα έχει εξουσία και σε τι βαθμό

Πρόκειται για μια αλυσίδα εντολών. Σε κάθε οργάνωση τα μέλη των κατώτερων ομάδων είναι υπόλογα σε μέλη ιεραρχικά υψηλότερων ομάδων.

- Ποιος θα ασκεί έλεγχο και σε τι βαθμό

Ο βαθμός ελέγχου εξαρτάται από κάποιους παράγοντες όπως είναι η ομοιότητα της εργασίας και των αρμοδιοτήτων, η εκπαίδευση, η μόρφωση και ο επαγγελματισμός της ομάδας που τον ασκεί. Σημαντικός παράγοντας επίσης είναι ο όγκος και η συχνότητα αλληλεπίδρασης τους με το προσωπικό που ελέγχεται, η γεωγραφική απόσταση και η πολυπλοκότητα της φύσης της εργασίας που ελέγχεται. Ο χώρος των ξενοδοχείων μπορεί να διαθέτει παγκόσμια έκταση ελέγχου.

- Πώς θα συντονίζονται οι διάφορες δραστηριότητες

Αφορά στον τρόπο που σχετίζονται μεταξύ τους οι διάφορες εργασίες. Οι εργασίες αυτές προϋποθέτουν ποικίλες αλληλεπιδράσεις μεταξύ των διαφορετικών ομάδων. Για παράδειγμα τρεις τηλεφωνήτριες σε ένα ξενοδοχείο έχουν συγκεντρωμένη αλληλεπίδραση εφόσον εργάζονται στο ίδιο τμήμα ενώ η άφιξη ενός πελάτη αποτελεί διαδοχική αλληλεπίδραση εφόσον επιδρά πρώτα η υποδοχή, στη συνέχεια η οροφοκομεία και κάποια στιγμή το προϊόν αυτό αποτελεί ένα απλό τιμολόγιο για την οικονομική διεύθυνση.

- Πώς θα καταμεριστούν αρμοδιότητες και ευθύνες

Πρόκειται για μια διαδικασία κατά την οποία η εξουσία καταμερίζεται στα διάφορα στελέχη και προκαλεί συχνά προστριβές μεταξύ τους.

- Η συμμόρφωση με την ακολουθία της ιεραρχίας

Κάθε άτομο είναι υπόλογο σε έναν προϊστάμενο κι ο προϊστάμενος στη συνέχεια είναι υπόλογος σε έναν διευθυντή. Για τον έλεγχο κάποιου εργαζομένου, ο διευθυντής δεν θα πρέπει να παρακάμπτει τον εκάστοτε προϊστάμενο.

- Η εξασφάλιση της ισορροπίας

Η ισορροπία ανάμεσα στις σχέσεις των ομάδων κρίνεται απαραίτητη προκειμένου να εφαρμοστούν σωστά οι προκαθορισμένες διαδικασίες .

- Η συγκέντρωση και η αποκέντρωση

Κάθε διευθυντικό στέλεχος θα πρέπει να ορίζει την έκταση των ευθυνών του. Παράδειγμα συγκέντρωσης-αποκέντρωσης στα ξενοδοχεία είναι το μερίδιο ευθύνης και επίπεδο εξουσίας που αποδίδει μια αλυσίδα ξενοδοχείων σε έναν τοπικό διευθυντή ξενοδοχείου

1.11 Διαδικασία οργανωτικού σχεδιασμού

Η διαδικασία οργανωτικού σχεδιασμού στον ξενοδοχειακό τομέα λαμβάνει υπόψη τα πιο κάτω χαρακτηριστικά που αφορούν κυρίως στον ανθρώπινο παράγοντα:

- Οι άνθρωποι

Τα ξενοδοχεία παρέχουν αγαθά και υπηρεσίες με βασικότερο παράγοντα τον άνθρωπο. Άρα οι πελάτες έχουν άμεση επαφή με το προσωπικό και όχι με αυτοματοποιημένα συστήματα.

- Το κύρος του προσωπικού

Σε κάποια τμήματα απασχολούνται άτομα που ανήκουν στο κατώτατο επίπεδο της αγοράς εργασίας (π.χ. σερβιτόροι).

- Το στυλ εξυπηρέτησης

Μπορεί να προκληθεί δυσαρέσκεια στους πελάτες από την συμπεριφορά των υπαλλήλων.

- Το μέγεθος του ξενοδοχείου

Οι σχέσεις των υπαλλήλων μικρών ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων διαφέρουν από εκείνες των μεγάλων μονάδων.

- Η «επανάληψη» και το επίπεδο ικανοτήτων του προσωπικού

Η αλλαγή προσωπικού στα ξενοδοχεία και η έλλειψη σωστής εκπαίδευσής τους μπορεί να προκαλέσει προβλήματα.

- Η διεύθυνση της μονάδας

Ο διευθυντής έχει μεγάλη ευθύνη ακόμη και ως προς την απόδοση του προσωπικού που αντικατοπτρίζει την εικόνα της επιχείρησης προς τους πελάτες.

- Η ιεραρχία της εξουσίας

Αν τα επίπεδα ιεραρχίας μεταξύ των υπαλλήλων και του διευθυντή είναι λίγα, ο έλεγχος των πιο χαμηλών επιπέδων είναι πιο εύκολος.

- Το επίπεδο του συνδικαλισμού

Όταν το προσωπικό αλλάζει συχνά, τα εργατικά σωματεία δεν ασκούν μεγάλες πιέσεις στα ξενοδοχεία.

- Το ποσοστό απασχόλησης εφήβων και γυναικών

Οι υπάλληλοι αυτοί προσδοκούν συνήθως προσωρινή απασχόληση και ελαστικότητα στα προγράμματα εργασίας τους.

Η οργανωτική δομή μιας επιχείρησης γνωστοποιεί τη θέση που κατέχει ο κάθε υπάλληλος όσο αφορά στην ευθύνη, στην εξουσία αλλά και στην επικοινωνία και συνεργασία του με τους υπόλοιπους συναδέλφους του. Στα ξενοδοχεία τα διάφορα τμήματα ομαδοποιούνται ανάλογα με την εργασία που επιτελείται σε αυτά.

1.12 Τμήματα μιας ξενοδοχειακής μονάδας

Διεύθυνση, τήρηση επιχειρηματικής πολιτικής και εκπλήρωση στόχων, Υποδοχή, Θυρωρείο, Όροφοι, έλεγχος καθαρισμού δωματίων, Λινοθήκη, Εστιατόριο, Κουζίνα, Συντήρηση, Λογιστήριο, εγγραφές ανοίγματος και κλεισίματος πελατειακών λογαριασμών, Έλεγχος, σε όλο το φάσμα των ξενοδοχειακών δραστηριοτήτων, Δημόσιες Σχέσεις, εξυπηρέτηση και επίλυση προβλημάτων των πελατών, Νομική Υπηρεσία, κάλυψη όλων των νομικών θεμάτων της επιχείρησης, Πωλήσεις, επιμέλεια των συναλλαγών που σχετίζονται με συσκέψεις, συνελεύσεις, στόχους και πληρότητα. Προμήθειες, προγραμματισμός αγορών, απογραφές και τέλος ασφάλεια.

A.T.E.I. ΚΡΗΤΗΣ

Οι υπεύθυνοι των τμημάτων αυτών αναφέρονται στον γενικό διευθυντή του ξενοδοχείου και το κάθε τμήμα μπορεί να αποτελείται από μικρότερες οργανωτικές μονάδες. Τα τμήματα, η κατανομή της εξουσίας καθώς και οι εργασιακές σχέσεις μπορούν να παρουσιαστούν διαγραμματικά από μια γραφική παράσταση που ονομάζεται οργανόγραμμα. Το οργανόγραμμα διαφέρει από επιχείρηση σε επιχείρηση και επιπλέον κάθε τμήμα μπορεί να συντάξει ξεχωριστά ένα οργανόγραμμα μόνο για το δικό του προσωπικό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2°

Sales/Contracting manager (Συμβόλαια ξενοδοχείων μονάδων)

2.1 Σύναψη συμφωνιών με τα ξενοδοχεία

Η προετοιμασία της τουριστικής περιόδου προϋποθέτει την σύναψη συμφωνίας και με τα ξενοδοχεία με τα οποία θα συνεργαστεί το τουριστικό γραφείο την συγκεκριμένη σεζόν. Όταν ένα τουριστικό γραφείο πρέπει να συνεργαστεί με ένα ξενοδοχείο, πρέπει να κάνει μια έγγραφη συμφωνία με το ξενοδοχείο στην οποία θα αναφέρονται όλοι οι όροι και οι προϋποθέσεις συνεργασίας, προκειμένου τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των δύο μερών, να είναι σαφή και η συνεργασία περισσότερο αποδοτική.

Αυτή η συμφωνία ανάμεσα στο ξενοδοχείο και τον ταξιδιωτικό πράκτορα λέγεται ξενοδοχειακό συμβόλαιο, βάσει του οποίου, το ξενοδοχείο παράσχει ξενοδοχειακές υπηρεσίες και ο τουριστικός πράκτορας δεσμεύεται για την πληρωμή τους, είτε έχουν παρασχεθεί, είτε όχι.

2.2 Όροι ξενοδοχειακών συμβολαίων

Στα ξενοδοχειακά συμβόλαια περιλαμβάνονται οι εξής όροι:

- Η διάρκεια συνεργασίας, η οποία είναι είτε για μια περίοδο είτε σε ετήσια βάση, η οποία εξαρτάται από την τουριστική εποχικότητα της κάθε περιοχής.
- Η κατηγοριοποίηση της τουριστικής περιόδου συνεργασίας σε υποπεριόδους (χαμηλή –low – off, μέση – middle – shoulder, υψηλή – high – peak), που αντιστοιχούν στην τουριστική κίνηση, δεδομένου ότι χαμηλή ονομάζεται η περίοδος με την λιγότερη κίνηση και υψηλή είναι εκείνη με την μεγαλύτερη κίνηση, ενώ μπορεί να υπάρξουν και κατηγοριοποιήσεις, σύμφωνα με την ημερομηνία που αντιστοιχεί με την κύρια ημέρα άφιξης των πελατών.
- Ο ακριβής αριθμός δωματίων και κλινών, καθώς και σαφής καθορισμός του τύπου τους, προσθέτοντας και τις άλλες διευκολύνσεις, όπως την ύπαρξη ή μη, μπάνιου, μπαλκονιού, κλιματιστικού ή ταράτσας.

- Η καθαρή τιμή ανά άτομο και ανά τύπο δωματίου, για κάθε ξεχωριστή περίοδο. Καθαρή τιμή είναι εκείνη που θα πληρώσει ο τουριστικός πράκτορας στο ξενοδοχείο και η οποία περιλαμβάνει όλους τους φόρους και τις προσαυξήσεις. Πρόκειται για τιμή που είναι πολύ μικρότερη από την κανονική τιμή του ξενοδοχείου, το ποσό μείωσης της οποίας, εξαρτάται από την συνεργασία ανάμεσα στο ξενοδοχείο και το τουριστικό γραφείο. Επίσης, περιλαμβάνονται όλες οι εκπτώσεις για ενήλικες ή παιδιά, την επιβάρυνση για επιπλέον γεύμα και άλλα.
- Η περίοδος αποδέσμευσης (release period) δηλαδή ο αριθμός των ημερών πριν την άφιξη των πελατών, σύμφωνα με την οποία, υποχρεούται το τουριστικό γραφείο να στείλει τελικές καταστάσεις στο ξενοδοχείο.
- Το ποσό προκαταβολής, το οποίο πρέπει να καταβληθεί στο ξενοδοχείο σε συγκεκριμένη ημερομηνία, πριν την έναρξη της σεζόν.
- Επίσης, περιλαμβάνονται διάφοροι άλλοι όροι πληρωμής, όπως, είναι ο τρόπος πληρωμής, η παροχή υπηρεσιών από το ξενοδοχείο προς τους αντιπροσώπους του τουριστικού γραφείου, πιθανές εγγυήσεις σε περίπτωση πληρότητας.
- Ειδικές συμφωνηθείσες προσφορές .
- Καθορισμός συνθηκών κάτω από τις οποίες μπορεί να σταματήσει η συνεργασία καθώς και το είδος των χρηματικών αποζημιώσεων.

2.3 Μορφές ξενοδοχειακών συμβολαίων

Τα συμβόλαια που συνάπτονται ανάμεσα στα τουριστικά γραφεία και τα ξενοδοχεία μπορεί να έχουν μία από τις εξής μορφές:

- Τη συμφωνία Κατόπιν Αιτήματος (On Request Basis): Πρόκειται για μια μορφή συμφωνίας η οποία χρησιμοποιείται ευρέως από τα γραφεία εισερχόμενου τουρισμού. Σύμφωνα με αυτή τη συμφωνία, το τουριστικό γραφείο ζητά την παροχή υπηρεσιών από το ξενοδοχείο χωρίς να υπάρχει απαραίτητα συμβόλαιο μεταξύ τους και χωρίς να έχουν δεσμευτεί δωμάτια

- για λογαριασμό του γραφείου. Πρόκειται για είδος συμφωνίας, βάσει της οποίας, το τουριστικό γραφείο λαμβάνει προμήθεια ύψους 8-10% των επίσημων τιμών. Πρόκειται για μία ιδιαίτερα απλή μορφή, διότι εάν υπάρχουν δωμάτια τότε δεσμεύονται από τον ταξιδιωτικό πράκτορα, εάν δεν υπάρχουν τότε αναζητά κάποιο άλλο διαθέσιμο ξενοδοχείο. Εντούτοις, αν και οι τιμές που παρέχονται για αυτές τις κρατήσεις είναι αρκετά υψηλές το ξενοδοχείο επιλέγεται γιατί το επιθυμεί ο πελάτης, με αποτέλεσμα, αυτό το είδος συμβολαίου να δεσμεύει το ξενοδοχείο ως προς τις τιμές αλλά όχι ως προς την διάθεση των δωματίων. Τέλος, μια κράτηση γίνεται αποδεκτή μόνο εάν υπάρχουν ελεύθερα δωμάτια στο ξενοδοχείο.
- Τη συμφωνία Δέσμευσης (Commitment) : Μέσω αυτής της συμφωνίας, υπογράφεται συμβόλαιο ανάμεσα στο τουριστικό γραφείο και το ξενοδοχείο στο οποίο κρατείται συγκεκριμένος μεγάλος αριθμός δωματίων, καθορίζεται η τιμή του δωματίου για τη συγκεκριμένη σεζόν και αντίστοιχα, οι υποχρεώσεις του για τη συγκεκριμένη περίοδο. Μέσω της συμφωνίας δέσμευσης το τουριστικό γραφείο προπληρώνει ένα συγκεκριμένο ποσό ανεξάρτητα από τις διανυκτερεύσεις που τελικά θα πραγματοποιηθούν, ενώ ο ξενοδόχος υποχρεούται να κρατήσει τα δωμάτια μέχρι την τελευταία στιγμή. Πρόκειται για μια συμφωνία δέσμευσης, η οποία περιλαμβάνει επιχειρηματικό κίνδυνο για το τουριστικό γραφείο διότι μπορεί να μην κρατηθούν όλα τα δωμάτια που δεσμεύτηκαν, αλλά το κύριο πλεονέκτημα είναι οι ιδιαίτερα χαμηλές τιμές που πετυχαίνει το τουριστικό γραφείο, αυξάνοντας την ανταγωνιστικότητά του, ενώ το ξενοδοχείο δεν έχει κανένα επιχειρηματικό κίνδυνο.
- Την Εγγυημένη συμφωνία (Guarantee): Μέσω αυτής της συμφωνίας, είτε ένας μεγάλος αριθμός δωματίων είτε ολόκληρο το ξενοδοχείο, διατίθεται αποκλειστικά για τις κρατήσεις του τουριστικού γραφείου έναντι μιας ετήσιας αμοιβής. Συνεπώς, το ξενοδοχείο υποχρεώνεται να δεσμεύσει συγκεκριμένο αριθμό δωματίων για ορισμένη χρονική περίοδο και αυτό

είναι η εγγύηση του τουριστικού γραφείου για το μεγάλο ποσό που έχει δώσει στο ξενοδοχείο. Στα συμβόλαια αυτά η περίοδος αποδέσμευσης είναι πάντα μηδενική ώστε να μπορεί ο πράκτορας να πραγματοποιεί πωλήσεις μέχρι την τελευταία στιγμή.

- Τη συμφωνία Υπό Προειδοποίηση (Allotment): Πρόκειται για ένα ιδιωτικό συμφωνητικό που υπογράφεται ανάμεσα στο ξενοδοχείο και το τουριστικό γραφείο και το οποίο αναφέρεται σε ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα σύμφωνα με το οποίο, το ξενοδοχείο αναλαμβάνει να διαθέσει σε καθημερινή βάση, για λογαριασμό του εν λόγω γραφείου, ένα συγκεκριμένο αριθμό δωματίων, που καθορίζει με σαφήνεια, το είδος και τις ανέσεις που παρέχουν. Το συγκεκριμένο συμβόλαιο καθορίζει τη περίοδο αποδέσμευσης σε 7,14 ή 21 ημέρες πριν έρθουν οι πελάτες και σε περίπτωση που ο ξενοδόχος δεν ειδοποιηθεί εντός αυτού του διαστήματος, μπορεί να αρνηθεί την κράτηση ή την ακύρωση ζητώντας ταυτόχρονα πληρωμή όλων των δωματίων. Αντίστοιχα, εντός της ίδιας χρονικής περιόδου, ο ξενοδόχος μπορεί να αποδεσμεύσει τα δωμάτια που έχει δεσμεύσει για το τουριστικό γραφείο αν δεν επιβεβαιωθεί η κράτηση, ενώ μπορεί να ζητήσει και μια εκτός των όρων του συμβολαίου. Ο ξενοδόχος έχει δικαίωμα να ζητήσει προκαταβολή μέχρι 25% του συνολικού ποσού, το οποίο επιστρέφει, εάν αθετήσει την συμφωνία του και ο ξενοδόχος μπορεί να το κρατήσει ως αποζημίωση εάν το τουριστικό γραφείο δεν έχει ικανοποιητικό αριθμό κρατήσεων ώστε να καλύψει το κατώτατο όριο του allotment που έχει συμφωνηθεί. Συνεπώς, το συμβόλαιο allotment, πρέπει να περιλαμβάνει τα παρακάτω στοιχεία:
- Τα ονόματα των συμβαλλόμενων μελών και τις επωνυμίες των εταιριών
- Το χρονικό διάστημα για το οποίο έχει ισχύ το συμβόλαιο
- Το ανώτατο και κατώτατο αριθμό διανυκτερεύσεων
- Τον αριθμό, το είδος και τον τύπο των δωματίων

- Τους όρους διατροφής: Room Only (RO) - Μόνο Διανουκτέρευση, Bed & Breakfast (BB) - Πρωινό, Half Board (HB) - Ημιδιατροφή, Full Board (FB) - Πλήρης Διατροφή, τις τιμές των δωματίων ανά χρονική περίοδο (low, middle, high season), τις εκπτώσεις σε παιδιά και το τρίτο ενήλικο άτομο σε δίκλινο άτομο, τις χρονικές περιόδους ειδοποίησης (Release Periods) και διάφορα άλλα στοιχεία.

Το εν λόγω συμβόλαιο allotment συμφέρει το τουριστικό γραφείο γιατί όχι μόνο πετυχαίνει πολύ καλές τιμές αλλά δεν δεσμεύεται ουσιαστικά απέναντι στο ξενοδοχείο.

2.4 Αλλαγές στους όρους του συμβολαίου

Τα συμβόλαια που υπογράφονται ανάμεσα στα ξενοδοχεία και τα τουριστικά γραφεία, περιλαμβάνουν όλους τους όρους που θέτουν οι δύο συμβαλλόμενες πλευρές. Εντούτοις, μπορεί αυτοί οι όροι να αλλάξουν κατά την διάρκεια της τουριστικής σεζόν, συνήθως από τον ξενοδόχο, ο οποίος σύμφωνα με την κίνηση της τουριστικής αγοράς μπορεί να μετατρέψει ορισμένους όρους του συμβολαίου είτε προς δικό του όφελος, είτε του τουριστικού γραφείου.

Οι αλλαγές αυτές μπορεί να αφορούν την αλλαγή της περιόδου αποδέσμευσής, η οποία μπορεί να είναι είτε μεγάλη είτε μικρή, ανάλογα με την ζήτηση αλλά και σε ειδικές προσφορές, οι οποίες πραγματοποιούνται από τον ξενοδόχο, ώστε να αυξήσει την πελατεία του.

2.5 Μετατροπή της περιόδου αποδέσμευσής (Free Sales & Stop Sales)

Κατά τη διάρκεια της τουριστικής σεζόν το ξενοδοχείο έχει το δικαίωμα να ζητήσει από τον τουριστικό πράκτορα να αλλάξει την περίοδο αποδέσμευσης, η αλλαγή της οποίας, εξαρτάται από τον τρόπο κίνησης της τουριστικής αγοράς, η οποία θα αυξηθεί ή θα μειωθεί ανάλογα με την ζήτηση. Εάν οι προβλέψεις καταδεικνύουν μείωση πωλήσεων για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, το ξενοδοχείο μπορεί να ζητήσει αλλαγή για την περίοδο αποδέσμευσης, ώστε να πουλά σε μικρότερη

περίοδο αποδέσμευσης, με αποτέλεσμα να προσελκύεται το ενδιαφέρον πελατών που αποφασίζουν καθυστερημένα, να πάνε διακοπές (last minute bookings).

Σε αυτή τη περίπτωση, όταν οι πωλήσεις είναι πολύ χαμηλές, μπορεί να δίνεται από τους ξενοδόχους η δυνατότητα για ελεύθερες πωλήσεις για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Ελεύθερες πωλήσεις σημαίνει ότι καταργείται η περίοδος αποδέσμευσης και το γραφείο μπορεί να πουλά ελεύθερα, χωρίς να απαιτείται προειδοποίηση προς το ξενοδοχείο, για οποιοδήποτε τύπο και αριθμό δωματίων. Ελεύθερες πωλήσεις δίνονται για διάφορα χρονικά διαστήματα στη χαμηλή και μέση περίοδο και λιγότερο συχνά στην υψηλή. Εάν οι προβλέψεις δείχνουν μεγάλο αριθμό κρατήσεων δύναται να αυξηθεί η περίοδος αποδέσμευσης τους, με αποτέλεσμα το ξενοδοχείο να περιορίζει το τουριστικό γραφείο και να μην του επιτρέπει να δεχτεί πάρα πολλές κρατήσεις. Σε αυτή τη περίπτωση, δίνει εντολή για παύση πωλήσεων, για την συγκεκριμένη περίοδο διότι εκτιμά ότι θα δημιουργηθεί πρόβλημα.

Σε αυτή τη περίπτωση, το τουριστικό γραφείο εκδίδει τελική κατάσταση πωλήσεων για το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, με ονόματα, την οποία προωθεί στο ξενοδοχείο ώστε να σταματήσει τις πωλήσεις. Ο τουριστικός πράκτορας πρέπει να αποδεχθεί την παύση πωλήσεων διότι, σε αντίθετη περίπτωση θα αντιμετωπίσει πρόβλημα, το οποίο θα ενταθεί .

Συνεπώς, η περίοδος αποδέσμευσης καθορίζεται ως εξής:

- Όταν υπάρχουν χαμηλές κρατήσεις, υπάρχει μείωση της περιόδου αποδέσμευσης και παρέχονται ελεύθερες πωλήσεις ,ενώ,
- Όταν υπάρχουν υψηλές κρατήσεις, υπάρχει αύξηση της περιόδου αποδέσμευσης και παρέχεται παύση των πωλήσεων (stop sales).

2.6 Μείωση της τιμής του συμβολαίου - Special Offer

Άλλο στοιχείο το οποίο μπορεί να αλλάξει εκτός από την περίοδο αποδέσμευσης, είναι και η τιμή των κλινών κατά τη διάρκεια της τουριστικής σεζόν, το οποίο μπορεί να γίνει μόνο στη περίπτωση χαμηλών πωλήσεων, μέσω μείωσης της συμφωνηθείσας τιμής αλλά όχι αύξηση της. Η συγκεκριμένη μείωση της τιμής

αποφασίζετε και από τον ξενοδόχο, ο οποίος την ανακοινώνει στον τουριστικό πράκτορά αποστέλλοντας μια επιστολή που ονομάζεται Special Offer.

Συνεπώς, εάν το ξενοδοχείο εντοπίσει ότι έχει ελάχιστη κίνηση για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο, έχει την δυνατότητα να μειώσει τις τιμές του, ώστε να δώσει κίνητρο στον συνεργάτη του να κάνει και εκείνος, αντίστοιχα μια προσφορά προκειμένου να προωθήσει το ξενοδοχείο.

Παραδείγματα προσφορών είναι είτε η δυνατότητα για παραμονή περισσότερων ημερών, με χρέωση λιγότερων, είτε η δωρεάν παραμονή σε παιδιά κάτω των 12 ετών, στον ίδιο χώρο με τους γονείς τους .

Για να είναι αποτελεσματική η ειδική προσφορά, πρέπει να δίνεται έγκαιρα από το ξενοδοχείο στο τουριστικό γραφείο, το οποίο επίσης, γρήγορα πρέπει να ενημερώσει το ξενοδοχείο για την αποδοχή ή μη της εν λόγω προσφοράς. Η διαφημιστική υποστήριξη της προσφοράς αυτής, γίνεται ανάλογα με τα μέσα που διαθέτει ο τουριστικός πράκτορας όπως για παράδειγμα, μέσω on line συστήματος για να την δουν όλοι οι συνεργάτες, με διαφημιστικά έντυπα, ή καταχωρήσεις σε τουριστικές εφημερίδες και άλλα, ενώ αξίζει να επισημανθεί ότι όλες οι συμφωνίες πρέπει να είναι γραπτές και να εκφράζονται με σαφήνεια, ώστε να μην υπάρξουν διαφορές στις χρεώσεις.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3°

Food & Beverage (F/B)

3.1 Χώρος Εστίασης

Στην περίπτωση που το εστιατόριο λειτουργεί εντός ξενοδοχειακής μονάδας είμαστε υποχρεωμένοι να χρησιμοποιήσουμε τον χώρο που έχει προσδιοριστεί από την αρχιτεκτονική μελέτη του συγκροτήματος. Σε μια αυτοδύναμη επισιτιστική μονάδα θα πρέπει να επιλέξουμε την ευρύτερη περιοχή και το συγκεκριμένο σημείο που θα μας εξασφαλίσει τη μεγαλύτερη δυνατή προσέλευση πελατών. Ανάλογα με το ξεκίνημα της επιχειρηματικής μας προσπάθειας αναζητούμε την τοποθεσία ή το προϊόν. Βέβαια, έκτος από την κατάλληλη τοποθεσία, την ορατότητα και την εικόνα της επιχείρησης και τέλος την ευκολία πρόσβασης από πλευράς των πελατών, πρέπει να λάβουμε υπόψη μας και τους οικονομικούς όρους για την ενοικίαση ή αγορά της θέσης αυτής.

3.2 Καταμερισμός χώρων

Συνήθως, στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, το 30-50% του συνολικού χώρου της τραπεζαρίας πρέπει να διατίθεται για την εγκατάσταση της κουζίνας. Αυτό, βέβαια, είναι κατά προσέγγιση και εξαρτάται από τον τύπο της επιχείρησης. Ένας τρόπος για να γίνει αποτελεσματικότερος υπολογισμός του απαιτούμενου χώρου είναι να χρησιμοποιηθεί σαν βάση ο αριθμός των γευμάτων που πρόκειται να παράγονται στην κουζίνα. Η κουζίνα πρέπει να γειτνιάζει με το εστιατόριο. Οι δύο αυτοί χώροι καλό θα είναι να βρίσκονται στον ίδιο όροφο και να επικοινωνούν μεταξύ τους με ένα προθάλαμο στον οποίο, για την αποφυγή ατυχημάτων, θα πρέπει να έχουν πόρτες μιας κατεύθυνσης.

3.3 Τμήματα κουζίνας

Η διάταξη των χώρων της κουζίνας αποτελείται από τους κύριους και βοηθητικούς χώρους.

Οι κύριοι χώροι:

- Η ζεστή κουζίνα. (la cuisine chaude)
- Η κρύα κουζίνα. (la cuisine manger)

- Το ζαχαροπλαστείο. (la patisserie)
- Το κυλικείο ή μπουφές. (le buffet)
- Αποθήκη ημέρας - ψυκτικοί θάλαμοι.

Οι βοηθητικοί χώροι:

- Χώρος διανομής: Ειδικά διαρρυθμισμένος χώρος για την ορθολογική διακίνηση του προσωπικού σερβιρίσματος από την κουζίνα προς το εστιατόριο και το αντίθετο.
- Χώρος προσωπικού: Εστιατόριο προσωπικού, βεσιτάρια, W.C και χώρος παραμονής.
- Χώρος για την τοποθέτηση των ειδών καθαριότητας της κουζίνας.
- Χώρος για την τοποθέτηση των σκευών του εστιατορίου (πιάτα, ποτήρια κ.α.).
- Χώρος για το πλύσιμο των μαγειρικών σκευών.
- Χώρος για το πλύσιμο και την προετοιμασία των λαχανικών.
- Χώρος για τις «επιστροφές».

«Επιστροφές» στην ξενοδοχειακή ορολογία ονομάζουμε όλα όσα σερβιρίστηκαν στην τραπεζαρία (εστιατόριο) ή στους ορόφους (κατά το room service) και γυρίζουν στο μαγειρείο. Ο όρος καλύπτει τα υπόλοιπα των φαγητών στις πιατέλες, τα οποία μπορούν να ξαναχρησιμοποιηθούν ή προορίζονται για τα απορρίμματα. Ακόμη, ο όρος σημαίνει όλα τα ασημικά, ποτήρια, πορσελάνες κ.α., τα οποία, πριν επαναχρησιμοποιηθούν, πρέπει να πλυθούν.

Για τις επιστροφές, επομένως, πρέπει να προβλεφθούν οι κατάλληλοι χώροι, μέσα ή κοντά στο τμήμα της κουζίνας και ειδικότερα:

- Χώρος με ψυκτική εγκατάσταση για τα απορρίμματα (ψυγείο σκουπιδιών).
- Χώρος για τα κενά συσκευασίας (κιβώτια, φιάλες).
- Χώρος για το πλύσιμο των σκευών.

Προγραμματισμός επιλογής εξοπλισμού κουζίνας

Από τη στιγμή που έχει αποφασιστεί η λειτουργία ενός εστιατορίου πολυτελείας, σημαντικό ρόλο θα παίξει η σωστή επιλογή εξοπλισμού της κουζίνας. Για την προμήθεια του εξοπλισμού της κουζίνας πρέπει να μελετηθούν με ιδιαίτερη προσοχή οι παρακάτω σημαντικοί παράγοντες:

- Η ανάγκη.
- Το κόστος αγοράς.
- Το κόστος συντήρησης.
- Το κόστος λειτουργίας.
- Η διάρκεια ζωής / χρήση.

Τα είδη εξοπλισμού του τμήματος παραγωγής φαγητών (κουζίνα) χωρίζονται σε δυο κατηγορίες:

Ελαφρύς εξοπλισμός.

Βαρύς εξοπλισμός.

Στον ελαφρύ εξοπλισμό συμπεριλαμβάνονται:

- Τα εργαλεία κουζίνας / ατομικά εργαλεία. Πολλές εργασίες της κουζίνας γίνονται με τη χρησιμοποίηση εργαλείων χεριών. Η επιλογή τους είναι θέμα προσωπικής επιλογής του σεφ και δεν υπάρχουν κανόνες που να προσδιορίζουν το καλύτερο σχήμα ή μέγεθος των ατομικών εργαλείων. Είναι σχετικά λίγα αυτά τα εργαλεία και τα σπουδαιότερα είναι τα μαχαίρια σε διάφορα μεγέθη. Άλλα εργαλεία και σκεύη είναι διάφοροι κόφτες, πιρούνια, κουτάλες, σπάτουλες, εργαλεία ξεφλουδίσματος, ειδικές επιφάνειες τεμαχισμού ή ξύλα κοπής, ειδικά ψαλίδια, κόσκινα, θερμόμετρα, μικρές ζυγαριές, ανοιχτήρια κονσερβών, δοχεία για φύλαξη τροφίμων και πρώτων υλών.
- Μαγειρικά σκεύη. Κατσαρόλες σε διάφορα μεγέθη και σχήματα, τηγάνια σε διάφορα μεγέθη και σχήματα, λαμαρίνες και ταψιά φούρνου σε διάφορα μεγέθη και σχήματα, σουρωτήρια, ειδικά σκεύη για την παρασκευή και το ψήσιμο γλυκών.

Στον βαρύ εξοπλισμό συμπεριλαμβάνονται:

- Κουζίνα (εστία). Όπως προαναφέραμε το μέγεθός της το καθορίζουν διάφοροι παράγοντες που αναφέρονται παραπάνω. Και τα είδη των κουζινών που ανάμεσά τους μπορούμε να διαλέξουμε είναι η ηλεκτρική και η αερίου.
- Βραστήρας και βραστήρας ατμού, που μπορεί να είναι σταθερός ή ανατρεπόμενος.

- Ανατρεπόμενο τηγάνι, που είναι απαραίτητο είδος εξοπλισμού για τις ανάγκες μαζικής παραγωγής φαγητών.

3.4 Βοηθητικοί χώροι εστιατορίου

Οι βοηθητικοί χώροι που συμμετέχουν κατά έμμεσο τρόπο στην παραγωγική διαδικασία αυτού του τομέα είναι:

- Το office: Είναι ο ξενοδοχειακός όρος που υπονοεί τον προθάλαμο του εστιατορίου από την πλευρά του μαγειρείου, αυτός στον οποίο κινείται το προσωπικό πριν εισέλθει στην τραπεζαρία, κάνοντας χρήση των σκευοθηκών, των θερμοτραπεζών, ή άλλων μέσων που βρίσκονται σε αυτόν το χώρο. Είναι επίσης το σημείο που επικοινωνεί μέσω του «passo» με το μαγειρείο, την κάβα, τη λάντζα του εστιατορίου, τον «buffet» ή το ζαχαροπλαστείο. Σ' αυτόν επίσης το χώρο εκτελούνται και οι ταμειακές διαδικασίες από τον ταμεία, tablist ή checker όπως συνηθίζεται να λέγεται.
- Λάντζα εστιατορίου: Είναι ο πρώτος βοηθητικός χώρος του εστιατορίου που πρέπει να συναντά το προσωπικό της τραπεζαρίας εισερχόμενο στο χώρο του «office» και αυτό για την άμεση απαλλαγή του από τα σκεύη προς πλήση.
- Κάβα ημέρας: Είναι ο προσωρινός αποθηκευτικός χώρος του εστιατορίου όσον αφορά τα κρασιά, τις μπύρες, τα αναψυκτικά και τα άλλα ποτά. Ανήκει οργανικά και λειτουργικά στην υποδομή της τραπεζαρίας και την ευθύνη διαχείρισης και αποθήκευσης των προϊόντων έχει εξειδικευμένος υπάλληλος. Έχει ανάλογες εγκαταστάσεις όπως ράφια, καταψύκτες και επικοινωνεί με το προσωπικό μέσω «passo» πριν την έξοδό του προς την τραπεζαρία.
- Αποθήκη ημέρας: Είναι η αποθήκη της τραπεζαρίας που βρίσκεται συνήθως εντός του χώρου του «office» και σε πολλές περιπτώσεις σε άλλο χώρο, όπως στο συγκρότημα της εισόδου. Χρησιμεύει για την φύλαξη χρήσιμων υλικών για την εκτέλεση της καθημερινής εργασίας, όπως λινά, όργανα, σκεύη και άλλα αναλώσιμα, έτσι ώστε να μην χρειάζεται κάποιος να προστρέχει στις μεγάλες κεντρικές αποθήκες.

- **Ιματιοθήκη:** Ως γνωστόν είναι απαραίτητος χώρος για αυτού του είδους επιχειρήσεις και αυτό γιατί εκεί αφήνει ο πελάτης το παλτό του κατά την είσοδό του. Βρίσκεται πάντα στο συγκρότημα της κεντρικής εισόδου του εστιατορίου, και θα ήταν πολύ ευχάριστο να υποδέχεται τον πελάτη στο χώρο αυτό, ένα καλοσυνάτο χαμόγελο υπαλλήλου.
- **Τουαλέτες:** Παίζουν μεγάλο και καθοριστικό ρόλο στην τελική εκτίμηση της επιχείρησης. Η κατασκευή τους πρέπει να είναι από κάθε άποψη άριστη, όπως και η διατήρησή τους σε απόλυτη καθαριότητα. Μερικές προτάσεις για το τμήμα αυτό είναι: Κατασκευή από ανθεκτικά και υψηλής ποιότητας υλικά, καλόγουστη διακόσμηση, δάπεδα από υλικό εύκολο στον καθαρισμό, συσκευές τελευταίας τεχνολογίας, 24ώρου βάσεως υπηρεσία καθαρισμού.
- **Γραφείο:** Εκεί ασκείται η διοίκηση από τον προϊστάμενο. Στο γραφείο αυτό προγραμματίζονται οι καθημερινές εργασίες του προσωπικού, τα ωράρια, οι εβδομαδιαίες αναπαύσεις, η σύνθεση του μενού κ.λ.π. Ο χώρος αυτός βρίσκεται συνήθως κοντά στην είσοδο του εστιατορίου, ώστε να είναι εύκολο για τον εστιάρχο να δέχεται έξω-υπηρεσιακούς παράγοντες, όπως πελάτες και προμηθευτές.

3.5 Εξοπλισμός εστιατορίου

Ο εξοπλισμός του εστιατορίου περιλαμβάνει τα έπιπλα, τα σκεύη και τα λινά, που είναι απαραίτητα για την λειτουργία του και η επιλογή τους εξαρτάται από πολλούς παράγοντες, μεταξύ των οποίων οι κυριότεροι είναι η δυναμικότητα της μονάδας και το ύψος της επένδυσης.

Δέκα χρήσιμες συμβουλές για τον υπεύθυνο αυτών των αποφάσεων είναι:

Να κάνει έρευνα αγοράς, ώστε να ενημερωθεί για τις νέες τάσεις της τεχνολογίας.

- Να λάβει υπόψη σύντομα το ύψος της συνολικής διαθέσιμης δαπάνης.
- Να συμβουλευτεί ειδικό επαγγελματία, καθώς και τον εκπρόσωπο της προμηθεύτριας εταιρίας, για να διαμορφώσει ολοκληρωμένη άποψη.
- Να επιλέγει τον εξοπλισμό με βάση τις ανάγκες της επιχείρησης και όχι το κόστος αγοράς.

- Η φίρμα του προμηθευτή να αποτελεί εγγύηση για μακροχρόνιες σχέσεις συνεργασίας.
- Να υπάρχει η δυνατότητα γρήγορου σέρβις και άμεσης κάλυψης από ανταλλακτικά και επισκευές.
- Να διαθέτει τους χειριστές που πρέπει να έχουν γνώση του μηχανήματος και των δυνατοτήτων του (π.χ. ηλεκτρονικός υπολογιστής).
- Η τήρηση της ημερομηνίας παράδοσης να αποτελεί στοιχείο για την επιλογή.
- Να ελέγχεται η άδεια που χορηγεί το υπουργείο βιομηχανίας και αφορά το προϊόν.
- Να μην ξεχνά ότι μια σωστή αγορά είναι μια σωστή επένδυση που πρέπει να αποσβεστεί.

Παρακάτω θα αναλύσω τον εξοπλισμό του εστιατορίου:

3.5.1. Τα έπιπλα

Τα έπιπλα των εσωτερικών χώρων αποτελούν στοιχεία διακόσμησης αλλά και στοιχεία λειτουργικού εξοπλισμού. Τα υλικά κατασκευής τους που υπάρχουν σε μεγάλη ποικιλία καθορίζουν την ανθεκτικότητά τους και την αναπαυτικότητα που δίνουν. Τα υλικά αυτά κατατάσσονται σε δύο κατηγορίες:

Στα θερμά.

Στα ψυχρά.

Τα ξύλινα όπως οξιά και mdf κυρίως ανήκουν στα θερμά. Ενώ τα μεταλλικά και τα πλαστικά στα ψυχρά. Τα δύο τελευταία δεν θεωρούνται κατάλληλα για ένα εστιατόριο πολυτελείας.

- Τα Τραπέζια

Διακρίνονται σε στρογγυλά και τετράγωνα, διθέσια, τετραθέσια, εξαθέσια και ίσως μεγαλύτερα ανά περίπτωση. Ο σωστός καθορισμός τους και η διάταξη τους στο διαθέσιμο χώρο μπορεί να αποδειχτεί λανθασμένη ή σωστή επιλογή με ότι αυτό συνεπάγεται. Τα στρογγυλά τοποθετούνται στις γωνίες για διευκόλυνση της κυκλοφορίας και τη μέγιστη κάλυψη του χώρου και τα τετράγωνα δίνουν τη δυνατότητα δημιουργίας πολλών θέσεων. Τα τραπέζια για δύο άτομα εάν είναι

τετράγωνα θα πρέπει να έχουν διαστάσεις 60-65εκ. η κάθε πλευρά και εάν είναι στρογγυλά να έχουν διάμετρο 80-90εκ. Τα τραπέζια για τέσσερα άτομα εάν είναι τετράγωνα θα πρέπει να έχουν διαστάσεις ενός (1) μέτρου. Εάν τα τραπέζια είναι παραλληλόγραμμα με τους πελάτες να κάθονται μόνο στις δύο μεγαλύτερες πλευρές ανά δύο θα πρέπει να έχουν διαστάσεις 75×1.20εκ. Τα τραπέζια για περισσότερα από τέσσερα άτομα είναι συνήθως ορθογώνια παραλληλόγραμμα και το πλάτος τους πρέπει να είναι 60-65εκ. και το μήκος 75-80εκ. για κάθε άτομο. Το ύψος των τραπεζίων πρέπει να είναι κατά προσέγγιση 70εκ.

- Καθίσματα

Πρέπει να είναι αναπαυτικά και πολύ γερά γιατί είναι τα έπιπλα που ταλαιπωρούνται περισσότερο από κάθε άλλο εντός του εστιατορίου. Το ύψος τους από το δάπεδο κυμαίνεται από 41-43εκ. Τα καθίσματα τοποθετούνται κατά δύο τρόπους και αυτό έχει άμεση σχέση με τις διαστάσεις του τραπεζομάντιλου, π.χ. εάν το τραπεζομάντιλο είναι μεγάλο και κρέμεται πολύ από το τραπέζι το κάθισμα απέχει 1-2εκ. Εάν είναι κανονικό και κρέμεται πάνω από το ύψος του καθίσματος τότε τοποθετείται κάτω από το τραπέζι κατά το ήμισυ.

- Σκευοθήκες (Table de service)

Βρίσκονται σε τομείς ή πόστα ή «Rang» όπως συνηθίζεται να λέγονται τα πόστα εργασίας στην εστιατορική ορολογία και ο αριθμός τους είναι ανάλογος του αριθμού των τραπεζιών που εξυπηρετούν. Είναι είδος μπουφέ όπου ανάλογα με τη διαρρύθμιση τους, ο υπάλληλος του εστιατορίου έχει τοποθετημένα όλα τα όργανα και τα σκεύη που μπορεί να χρειαστεί κατά το σερβίρισμα. Τέτοια είναι τα πιάτα, τα μαχαιροπήρουνα, τα διάφορα «menages» (π.χ. σετ λαδόξυδων, οδοντογλυφίδες, αλατοπίπερα, σάλτσες, «finger bowls») και λινά. Ο έμπειρος τραπεζοκόμος ξέρει ότι

μια πλήρης, αναλογία του μενού και της κάρτας ημέρας, σκευοθήκη, συμβάλλει σε ένα γρήγορο αλλά και φροντισμένο σερβίρισμα χωρίς να τρέχει και να πανικοβάλλεται στην αιχμή της εργασίας του. Κατά κανόνα η σκευοθήκη χωρίζεται σε δύο μέρη:

Στο επάνω μέρος, όπου υπάρχουν δύο σειρές συρταριών και τοποθετούνται τα μαχαιροπήρουνα ξεχωριστά.

Στο κάτω μέρος που είναι διαρρυθμισμένο σε ντουλάπια και ράφια και τοποθετούνται τα διάφορα λινά και τα άλλα υλικά που τα αποκαλούμε με τον όρο «menages». Η επιφάνεια της σκευοθήκης είναι ο χώρος που χρησιμοποιεί ο τραπεζοκόμος για την προσωρινή εναπόθεση των σκευών του πριν πάει στον πελάτη ή στο «office».

- Κινητά τραπέζια.

Είναι κινούμενα μικρά τραπέζια διαφορετικών διαστάσεων (συνήθως 40-45εκ. πλάτος και 75-80εκ. ύψος) που χρησιμοποιούνται κατά την εκτέλεση του ομώνυμου αγγλικού τρόπου σερβιρίσματος. Αποτελούνται από δύο μέρη εκ των οποίων το κάτω χρησιμοποιείται σαν βοηθητικός χώρος. Το υλικό κατασκευής τους είναι συνήθως ξύλο ή συνδυασμός ξύλου και μετάλλου. Μια σειρά από κινούμενα τραπέζια αυτού του είδους ανταποκρίνονται σε διαφορετικό τρόπο εξυπηρέτησης και έχουν την ανάλογη κατασκευή. Τέτοια «table roulant» ή «gueridon» όπως τα λένε οι περισσότεροι είναι:

Table a buffet froid (τραπέζι κρύου μπουφέ)

Table a hors d' oeuvre (τραπέζι ορεκτικών)

Table a flamber (τραπέζι για φλεγόμενα εδέσματα)

Table a patisserie ou au fromage (τραπέζι έκθεσης γλυκών ή τυριών)

Table a de-courage (τραπέζι τεμαχισμού ή μεριδοποίησης)

Table aux boissons (τραπέζι ποτών – κινητή κάβα)

- Βιτρίνες

Εκτός από τα παραπάνω, μέσα στο χώρο του εστιατορίου και πάντα κοντά στην είσοδο, είναι δυνατό να υπάρχουν ακόμη:

Βιτρίνα γλυκισμάτων.

Βιτρίνα ποτών.

Καλάθια φρούτων.

Βιτρίνα τσιγάρων - πούρων.

Στα εστιατόρια των τουριστικών περιοχών τα ποτά που παρουσιάζονται πρέπει να είναι τα καλύτερα ποτά από τα εγχώρια, αφού όπως είναι γνωστό κάθε ξένος επισκέπτης επιθυμεί να δοκιμάσει τα προϊόντα της χώρας που επισκέπτεται.

Σχετικά με τα φρούτα, η χώρα μας είναι ιδιαίτερα προικισμένη από την φύση και παρουσιάζει όλες τις εποχές (κυρίως όμως το καλοκαίρι) μεγάλη ποικιλία φρούτων.

Η παρουσίαση και παραμονή τέλος των γλυκών, πρέπει να γίνεται κατά τρόπο ώστε να λαμβάνεται υπόψη και η εποχή, λόγω της εύκολης αλλοίωσης που υπόκεινται τα προϊόντα αυτά (επηρεάζονται από τη ζέστη).

Οι βιτρίνες που προαναφέραμε, εκτός του ότι είναι « κράχτες» και συμβάλλουν στην κατανάλωση, ανεβάζουν και την κατηγορία του εστιατορίου με την καλαίσθητη εμφάνιση των χρημάτων τους και την επιμελημένη τοποθέτηση των διαφόρων ειδών.

3.5.2 Τα Σκεύη

Τα σκεύη του εστιατορίου τα χωρίζουμε σε τρεις μεγάλες κατηγορίες:

- Τα σκεύη από πορσελάνη.
- Τα γυάλινα ή κρυστάλλινα.
- Τα μεταλλικά και ανοξείδωτα.

Σκεύη πορσελάνης

Πιάτα πρώτου φαγητού

Πιάτα κυρίως φαγητού

Πιάτα σούπας

Πιάτα σαλάτας ή πρωινού

Πιάτα φρούτου ή γλυκού

Πιάτα βουτύρου

Σαλατιέρες

Πιάτα ψαριού οβάλ

Φλιτζάνια και πιατάκια κονσομέ

Φλιτζάνια και πιατάκια διαφόρων ειδών καφέ και τσαγιού

Πιατέλες

Σουπιέρες σετ

Σαλτσιέρες σετ

Τσαγιέρες - καφετιέρες - γαλατιέρες

Μαρμελαδιέρες - βουτυριέρες – ζαχαριέρες

Αλατοπίπερα - λαδόξυδα - μουσταρδιέρες - θήκες για οδοντογλυφίδες - αυγοθήκες
- finger bowls - σταχτοδοχεία - ανθοδοχεία - κηροπήγια

Γυάλινα ή κρυστάλλινα σκεύη

Ποτήρια νερού

Ποτήρια κρασιού

Ποτήρια μύρας

Ποτήρια σαμπάνιας

Ποτήρια παγωτού

Μπολ φρουτοσαλάτας

Καράφες ή κανάτες νερού

Ποτήρια διάφορα (τα είδη και ο αριθμός τους να είναι ανάλογος με τα ποτά που θα σερβίρει η επιχείρηση).

Μεταλλικά ή ανοξείδωτα σκεύη

Μαχαίρια μεγάλα (φαγητού)

Πιρούνια μεγάλα (φαγητού)

Κουτάλια σούπας

Μαχαίρια φρούτου - πρωινού

Πιρούνια φρούτου - πρωινού - ορεκτικού

Κουταλάκια καφέ - τσαγιού

Κουταλάκια κομπόστας - κονσομέ

Μαχαίρια ψαριού

Πιρούνια ψαριού

Μαχαιροπίρουνα τεμαχισμού

Λαβίδες σερβιρίσματος

Σπάτουλες σερβιρίσματος

Σαμπανιέρες

Δίσκοι μεταφοράς (διάφορα μεγέθη)

Τέλος σε ιδιαίτερους χώρους όπου σερβίρονται σπεσιαλιτέ και ειδικά εδέσματα του τύπου: κρέπες, μύδια, σαλιγκάρια, αστακοί, καραβίδες, καβούρια και άλλα. Το εστιατόριο πρέπει να διαθέτει μια σειρά ανάλογων μεταλλικών, κυρίως, σκευών, όπως:

Πιρούνια - λαβίδες σαλιγκαριών.

Πιρούνια - λαβίδες στρειδιών.

Πιρούνια - λαβίδες αστακών.

Λαβίδες σπαραγγιών.

Μαχαίρια για χαβιάρι.

Ψαλίδια - μαχαίρια για γκρέιπ φρουτ.

Πρέσα λεμονιού κ.α.

3.5.3 Τα λινά

Με τον όρο αυτό εννοούμε τον ιματισμό του εστιατορίου. Τα λινά μπορεί να διαφέρουν ποιοτικά ανάλογα με την κατηγορία της επιχείρησης και τις οικονομικές δυνατότητες αυτής. Πρέπει να διακρίνονται για τη συνεχή και ιδιαίτερα προσεγμένη καθαριότητα τους, θα πρέπει να υπάρχει ικανοποιητικό απόθεμα από αυτά και ειδικότερα:

Υποτραπεζομάντηλα (molleton)

Είναι τα υφάσματα από λεπτή τσόχα ή από χοντρό βαμβακερό που εφάπτονται στα τραπέζια των εστιατορίων κυρίως για να μην γλιστράνε τα Τραπεζομάντιλα. Επίσης χρησιμοποιούνται για να αποφεύγονται οι θόρυβοι από την τοποθέτηση των σκευών του εστιατορίου στο τραπέζι και φυσικά για να μην καταστρέφεται το ξύλο του τραπεζιού από την θερμότητα των πιάτων. Για να μην γλιστράει το μολοτόν από το τραπέζι είναι απαραίτητη η καλή εφαρμογή του και αυτή επιτυγχάνεται συνήθως με την βοήθεια λάστιχων για να το κρατάνε σταθερό.

Τραπεζομάντιλα

Τα Τραπεζομάντιλα είναι τα βασικότερα λινά ενός εστιατορίου, σε συνδυασμό με τα επιτραπεζομάντηλα (nappeiron). Πρέπει να είναι πολύ καλής ποιότητας και φυσικά πάντα καθαρά και καλοσιδερωμένα. Ο χρωματισμός του τραπεζομάντιλου πρέπει να είναι τέτοιος έτσι ώστε να μην ξεθωριάζει με τα συχνά πλυσίματα. Γι' αυτόν το λόγο και πολλοί προτιμούν το λευκό. Γιατί αποτελεί εγγύηση καθαριότητας. Εκτός όμως από την επιλογή του χρωματισμού πρέπει να δώσουμε ιδιαίτερη προσοχή και στο στρώσιμο τους, ώστε οι τσακίσεις τους να είναι συμμετρικά τοποθετημένες σε

σχήμα σταυρού, αυτό θα έχει σαν αποτέλεσμα να πέφτουν ισομερώς από όλες τις πλευρές του τραπεζιού. Οι διαστάσεις τους συνήθως είναι 1,50×1,50εκ. για τα συνηθισμένα τετραθέσια τραπέζια, ενώ υπάρχουν και μεγαλύτερα με μήκος 10 ή 15 μέτρα για ομαδικά γεύματα ή κάλυψη μπουφέ.

Επιτραπεζομάντηλα (nappeyron)

Είναι τα μικρά και σε τετράγωνο σχήμα λίνια, με μέγεθος ανάλογο του μεγέθους των τραπεζιών. Γιατί πρέπει να καλύπτουν ακριβώς την επιφάνεια του τραπεζιού για να προστατεύουν τα Τραπεζομάντιλα από την γρήγορη φθορά και το σύντομο πλύσιμο.

Πετσέτες πελατών

Συνήθως είναι πετσέτες από πολύ καλό λινό (ίδια ποιότητα με το τραπεζομάντιλο). Οι διαστάσεις τους είναι περίπου 50 – 60εκ. Σε πολυτελή εστιατόρια τους δίνουν συνήθως ευχάριστα και συγχρόνως περίεργα σχέδια, για λόγους αισθητικής. Τώρα όσον αφορά την ποσότητα, πρέπει να υπάρχουν μια προς τρεις του αριθμού των κουβέρ.

Πετσέτες τραπεζοκόμων

Κάποτε σήμα κατατεθέν της εμφάνισης του τραπεζοκόμου ήταν η πετσέτα κρεμασμένη πάντοτε στο μπράτσο του. Πέρα από αυτό όμως η πετσέτα είναι πολύ χρήσιμη για την εκτέλεση του σέρβις. Πρέπει πάντοτε να είναι καθαρή και να την κρατάει πάντα μαζί του με τον χαρακτηριστικό τρόπο που αναφέραμε. Με την πετσέτα αυτή ο τραπεζοκόμος προστατεύει το χέρι του από τις διάφορες ζεστές πιατέλες και διατηρεί καθαρή και την ενδυμασία του.

Δισκόπανα

Είναι λινά, στο μέγεθος των δίσκων σερβιρίσματος και τοποθετούνται εκεί για να μην γλιστρούν τα διάφορα σκεύη που μεταφέρουν οι σερβιτόροι. Η χρήση τους είναι σημαντική και απαραίτητη αφού με τα δισκόπανα που είναι μικρής αξίας προστατεύουμε σκεύη που πολλές φορές είναι πολυδάπανα, όπως κρύσταλλα και πορσελάνες.

3.6. Η ιεραρχία του προσωπικού

Η παραδοσιακή σύνθεση προσωπικού υπερπολυτελούς εστιατορίου εντός ή εκτός ξενοδοχειακής μονάδος, θα μπορούσε να ήταν, σύμφωνα με τις διεθνείς ορολογίες που επικρατούν, η εξής:

- Επόπτης / Gerand du restaurant / Restaurant manager
- Εστιάρχος / Maitre d' hotel / Head waiter
- Υπεστιάρχος / Sous maitre d' hotel / Assistant head waiter
- Τραπεζοκόμος / Chef de rang / Captain
- Υποτραπεζοκόμος / Demi chef de rang / Waiter
- Βοηθός τραπεζοκόμου / Commis de rang / Assistant waiter
- Μαθητευόμενος / Commis debarasseur ή Apprentis ή Stagiare / Trainee ή Bus boy
- Οινοχόος / Sommelier de vin / Wine waiter
- Κόπτης / Trancheur / Meat carver
- Τραπεζοκόμος ορόφων / Chef d' etages / Room service waiter

3.6.1. Η περιβολή του προσωπικού

Η περιβολή του προσωπικού του εστιατορίου από παράδοση ήταν διαφορετική μεταξύ των βαθμίδων της ιεραρχίας του, σε γενικές γραμμές όμως απόλυτα φροντισμένη και ευπρεπής. Θα μπορούσαμε να δούμε λοιπόν το προσωπικό αυτό σε υπερπολυτελές εστιατόριο, ως εξής:

Επόπτης

- Μαύρο σταυρωτό σακάκι (βελάδα)
- Γκρίζο ριγέ παντελόνι
- Σκούρα γραβάτα

Εστιάρχος

- Φράκο
- Άσπρο γιλέκο
- Μαύρο παπιγιόν

Υπεστίαρχος

- Φράκο
- Μαύρο γιλέκο
- Μαύρο παπιγιόν

Τραπεζοκόμος

- Φράκο
- Μαύρο γιλέκο
- Άσπρο παπιγιόν

Βοηθός τραπεζοκόμου

- Σμόκιν
- Άσπρο παπιγιόν

Οινοχόος

- Μαύρο σταυρωτό σακάκι
- Γκρίζο παντελόνι με πράσινη ρίγα
- Μαύρο παπιγιόν

Μαθητευόμενος

- Άσπρη μπλούζα
- Μαύρο παντελόνι

3.7 Είδη μενού

Σήμερα η σύνθεση μενού παρ' ότι βασίζεται σε παραδοσιακές ιδέες, τείνει να περιορίζει τον αριθμό των προσφερόμενων ειδών σε ένα μενού και να συνδυάζει τα διάφορα είδη μενού που χρησιμοποιούνται σε μια επιχείρηση με σκοπό την διευκόλυνση της παραγωγικής διαδικασίας και την ελαχιστοποίηση των προβλημάτων. Οι τύποι μενού που χρησιμοποιούνται εκτός από a la carte και table d' hote είναι οι εξής:

- Κατ' επιλογή μενού
- Στατικό μενού
- Κυκλικό μενού
- Buffet

A la carte (τιμοκατάλογος)

Μέσα από μια κάρτα καταλόγου μπορεί ένας “chef de cuisine” και κατ’ επέκταση μια επιχείρηση, να αποδείξουν την επαγγελματική υπεροχή τους. Έχει τις ευκαιρίες να το κάνει, μέσο αυτής, παρά τις δυσκολίες που πιθανόν να αντιμετωπίζει σε σχέση με άλλες παραμέτρους όπως υψηλές τιμές προϊόντων, περιβάλλον κτλ.

Παράλληλα δίνεται η δυνατότητα στον “maitre d’ hotel” να παίξει με τον δικό του ρόλο, τις προωθήσεις των πωλήσεων με μεγαλύτερη ευκολία. Η συνεργασία των δύο αυτών παραγόντων είναι απαραίτητη διότι μπορεί το φαγητό να είναι καλό και το σέρβις όχι ή το αντίθετο. Η κάρτα τιμοκαταλόγου μπορεί να ανανεώνεται περιοδικά και να προκαλεί πάντα το ενδιαφέρον της πελατείας.

Τα χαρακτηριστικά του μενού a la carte είναι:

- Το κάθε πιάτο τιμολογείται χωριστά.
- Προσφέρει μεγαλύτερη επιλογή στον πελάτη σε σύγκριση με το table d’ hote.
- Ο πελάτης επιλέγει από μενού a la carte και συνθέτει το μενού της αρεσκείας του.
- Συχνά περιλαμβάνει εδέσματα υψηλού κόστους.
- Μέρος των εδεσμάτων είναι παρασκευασμένα πριν ανοίξει το εστιατόριο, αλλά είναι προετοιμασμένα μέχρι ένα σημείο για να ολοκληρωθεί η παρασκευή τους μετά την παραγγελία του πελάτη, και ορισμένα παρασκευάζονται εξολοκλήρου μετά την παραγγελία του πελάτη.

Συχνά ένα μενού a la carte περιλαμβάνει ένα πιάτο ημέρας το οποίο αλλάζει καθημερινά και πολλές φορές προσφέρεται σε χαμηλότερη τιμή.

Η σύνθεση της κάρτας πρέπει να περιλαμβάνει τις κατηγορίες των εδεσμάτων και των ποτών σε μια σειρά, όπως παρακάτω:

- Κρύα ορεκτικά
- Σούπες και κονσομέ
- Ζεστά ορεκτικά
- Ψάρια και θαλασσινά
- Ζυμαρικά και λαδερές παρασκευές
- Κρέατα ψητά φούρνου και σχάρας

- Επιδόρπια με την σειρά γλυκά και παγωτά
- Φρούτα
- Αναψυκτικά
- Μπύρες
- Κρασιά (με την σειρά άσπρα και κόκκινα, ροζέ, άσπρα και κόκκινα γλυκά, σαμπάνιες).
- Επιδόρπια, αλκοολούχα ποτά
- Καφέδες

Συνήθη λάθη που πρέπει να αποφεύγονται στην σύνθεση της κάρτας είναι:

Μικρές κάρτες για τα μενού ή τους τιμοκαταλόγους που θα έχουν σαν αποτέλεσμα τον συνωστισμό των ειδών.

Μικρά γράμματα που θα δυσκολεύουν τους πελάτες να διαβάσουν και να παραγγείλουν το φαγητό που επιθυμούν.

Ελλιπής περιγραφή που δεν βοηθά τον πελάτη να γνωρίζει περί τίνος πρόκειται, γιατί δεν αρκεί μια ωραία ονομασία, ή η νοστιμιά του εδέσματος.

Άνιση μεταχείριση των ειδών, δεν πρέπει να προωθούμε είδη που θα μας επέφεραν μεγάλα κέρδη ή έχουν εύκολη παρασκευή. Καλύτερα να αφαιρέσουμε αυτό το πιάτο από τον κατάλογο αν χρειάζεται άνιση μεταχείριση για να πουληθεί.

Έλλειψη ειδών που αναφέρονται στο μενού ή κάρτα, γιατί αυτό το γεγονός επιδρά πολύ αρνητικά στον πελάτη και δύσκολα αναπληρώνεται η απογοήτευση του από κάτι άλλο, έστω και αν αυτό είναι πολύ καλό.

3.8 Η γλώσσα του μενού

Το μενού πρέπει απαραίτητα να γράφεται στην γλώσσα της χώρας και σε μια ή περισσότερες ξένες γλώσσες ανάλογα με την πελατεία της επιχείρησης. Σε διεθνές επίπεδο, η γαλλική θεωρείται η γλώσσα της μαγειρικής και γι' αυτό μέχρι σήμερα γίνεται συνεχής χρήση τόσο της γλώσσας όσο και της γαλλικής κουζίνας. Στην γαλλική κουζίνα προσθέτονται οι παρασκευές και σπεσιαλιτέ των διαφόρων χωρών και έτσι δημιουργείτε η διεθνής κουζίνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4°

Hotel reception - Υπηρεσίες υποδοχής

4.1 Front Office

Η υποδοχή ενός ξενοδοχείου, εκτελεί δέκα βασικές δραστηριότητες :

- Διεκπεραίωση κρατήσεων.
- Καταχώρηση των πελατών κατά την άφιξη τους.
- Απόδοση δωματίων στους πελάτες.
- Μεταφορά των αποσκευών των πελατών.
- Απόδοση κλειδιών.
- Παροχή πληροφοριών.
- Χειρισμός του ταχυδρομείου των πελατών.
- Παροχή τηλεφωνικών υπηρεσιών.
- Λογιστικές πράξεις (πληρωμές και ετοιμασία λογαριασμών)
- Ολοκλήρωση της αναχώρησης των πελατών.

4.2 Προσωπικό

Η υποδοχή είναι το κέντρο των δραστηριοτήτων σε κάθε ξενοδοχείο. Το προσωπικό του ξενοδοχείου εργάζεται με κύριο στόχο την εξυπηρέτηση των πελατών. Ένα σημαντικό στοιχείο αυτής της εργασίας, είναι η προσφορά μιας καλής εντύπωσης κατά την άφιξη του πελάτη. Σ' αυτόν το χώρο του ξενοδοχείου, οι άνθρωποι που εξυπηρετούν τους πελάτες είναι πολλοί: οι υπεύθυνοι των κρατήσεων, οι υπάλληλοι στην υποδοχή, οι υπάλληλοι που είναι υπεύθυνοι για τα δωμάτια, οι υπάλληλοι που φροντίζουν για τα κλειδιά και οι υπεύθυνοι του ταχυδρομείου. Ανάλογα με το μέγεθος και το χαρακτήρα του κάθε ξενοδοχείου, αυτοί οι τίτλοι εργασίας μπορεί να μεταβάλλονται.

4.3 Οργάνωση

Σ' ένα ξενοδοχείο δε θα υπάρχει διαφορά μεταξύ του τμήματος της υποδοχής και του τμήματος διάθεσης (πώλησης) δωματίων. Στα μεγαλύτερα ξενοδοχεία πάλι υπάρχει ένα χωριστό τμήμα υποδοχής με ένα διευθυντή που το διευθύνει. Σ' ένα

μεγάλο ξενοδοχείο, το front office περιλαμβάνει την υποδοχή, με ένστολους υπαλλήλους, το τηλεφωνικό κέντρο, τις κρατήσεις και πιθανότατα το τμήμα ορόφων. Η λειτουργία της υποδοχής, εξαρτάται πάντα από το μέγεθος της επιχείρησης. Σ' ένα μεγάλο ξενοδοχείο, ο υπεύθυνος του λογιστικού τμήματος είναι ο οικονομικός διευθυντής, ο οποίος αναφέρεται άμεσα στο γενικό διευθυντή. Σ' ένα μικρότερο ξενοδοχείο, το λογιστικό τμήμα μπορεί να αποτελεί μέρος του front office. Το front office μπορεί να είναι μεγάλο ή μικρό, πλήρους εξυπηρέτησης ή περιορισμένης εξυπηρέτησης, να εξυπηρετεί VIP πελάτες ή να λειτουργεί για ένα οικονομικό κατάλυμα. Η υποδοχή είναι συνήθως ένας πάγκος τοποθετημένος στην είσοδο του ξενοδοχείου. Το μέγεθος και η διακόσμηση της εισόδου δεν είναι ποτέ ίδια. Το τμήμα κρατήσεων σπανίως βρίσκεται σε κοινή θέα, όμως πάντα βρίσκεται κοντά στην υποδοχή. Πολλοί από τους ανθρώπους που καλύπτουν τις θέσεις που εμφανίζει το οργανόγραμμα, εργάζονται πίσω από την υποδοχή. Έτσι, ο θυρωρός βρίσκεται σ' ένα μικρό γραφείο σε κάποιο άλλο σημείο της εισόδου, ενώ οι γκρουμ διατηρούν το πόστο τους κοντά στην κύρια είσοδο του ξενοδοχείου.

4.4 Τιμολόγηση δωματίων

Ο πρώτος στόχος ή ευθύνη του front office, είναι να πουλάει όλα τα διαθέσιμα δωμάτια του ξενοδοχείου στις υψηλότερες δυνατές τιμές. Προφανώς, είναι καλύτερα να πουλήσουμε ένα δωμάτιο σε τιμή δίκλινου παρά σε τιμή μονόκλινου. Κάθε δωμάτιο έχει λάβει μία επίσημη τιμή (rack rate) η οποία όμως δεν είναι απαραίτητα και αυτή στην οποία θα πωληθεί. Το προσωπικό της υποδοχής δεν είναι υπεύθυνο για τον καθορισμό των τιμών, όμως θα πρέπει να γνωρίζει με βάση ποια κριτήρια υπολογίζονται.

Οι τιμές των δωματίων προσδιορίζονται με βάση τα παρακάτω κριτήρια:

- Τύπος δωματίου
- Θέση δωματίου
- Εποχή και εποχικά γεγονότα
- Τύπος πελάτη
- Γεύματα

- Διάρκεια παραμονής
- Ημέρα εβδομάδας

4.4.1 Τύπος Δωματίου

Αν και οι όροι κυμαίνονται ανάλογα με το κατάλυμα, συνήθως εκφράζουν το μέγεθος του δωματίου ή τον αριθμό των ανθρώπων που μπορεί να φιλοξενήσει. Επειδή οι περισσότεροι πελάτες ζητούν ένα μονόκλινο ή ένα δίκλινο δωμάτιο, οι τιμές καθορίζονται βάση αυτών των τύπων. Από εκεί και πέρα, προσδιορίζεται η προτίμηση του πελάτη για το μέγεθος της κλίνης. Η τιμή που χρεώνεται για δύο άτομα σ' ένα δίκλινο δωμάτιο είναι υψηλότερη από αυτή που θα χρεωθεί ένα άτομο, ακόμα και αν αυτό το άτομο λάβει ένα δωμάτιο με διπλό κρεβάτι. Πολλές φορές, θα δούμε μια χρέωση για EAP (Each Additional Person), «κάθε επιπλέον άτομο». Επειδή υπάρχουν επικαλύψεις μεταξύ των διάφορων κατηγοριών, η κατάσταση είναι αρκετά συγκεχυμένη.

Οι βασικές κατηγορίες, είναι οι εξής :

- Μονόκλινο- Ένα δωμάτιο που μπορεί να φιλοξενήσει και πωλείται σ' ένα μόνο άτομο. Μπορεί να διαθέτει μονό, διπλό ή υπέρδιπλο κρεβάτι. Δίκλινο- Ένα δωμάτιο που μπορεί να φιλοξενήσει δύο ανθρώπους σ' ένα διπλό ή Υπέρδιπλο.
- Twin Double Room- (διπλό δίκλινο) - Ένα δωμάτιο με δύο ημίδιπλα, διπλά ή υπέρδιπλα κρεβάτια που μπορεί να φιλοξενήσει από δύο έως και τέσσερα άτομα. Τρίκλινο- Ένα δωμάτιο που μπορεί να φιλοξενήσει τρεις ανθρώπους είτε σ' ένα διπλό και ένα μονό κρεβάτι, ή σε τρία μονά, ή σε δύο διπλά κρεβάτια. Ως τρίκλινο μπορεί να χρεωθεί και ένα δίκλινο δωμάτιο στο οποίο έχει τοποθετηθεί ένα έξτρα κρεβάτι. Αν το κρεβάτι είναι για μικρό παιδί, τότε συνήθως δεν υπάρχει χρέωση. Τετράκλινο- Ένα δωμάτιο που μπορεί να φιλοξενήσει τέσσερις ανθρώπους σε ημίδιπλα ή διπλά κρεβάτια.
- Σουίτα- Χώρος που διαθέτει ένα ή περισσότερα υπνοδωμάτια. Τα υπνοδωμάτια μπορεί να είναι μονόκλινα ή δίκλινα.

- **Επόμενα Δωμάτια-** Δωμάτια που βρίσκονται δίπλα το ένα στο άλλο και μπορεί να επικοινωνούν με μία κοινή πόρτα.

Άλλοι τύποι δωματίων είναι αυτά που προορίζονται για μη-καπνιστές και για άτομα με κινητικές δυσκολίες. Συνήθως τα δωμάτια αυτά δεν επιβαρύνονται με επιπλέον χρεώσεις.

4.4.2 Θέση Δωματίου

Τα δωμάτια με την καλύτερη θέση σ' ένα ξενοδοχείο είναι αυτά που προσφέρουν θέα, που βλέπουν προς την πισίνα ή την θάλασσα. Τα δωμάτια αυτά είναι συνήθως πιο ακριβά απ' ότι αντίστοιχα εσωτερικά ή σε άλλες θέσεις.

Μία πρόσφατη εξέλιξη στο χώρο των ξενοδοχείων, είναι τα λεγόμενα towers (πύργοι). Στους τελευταίους ορόφους ορισμένων ξενοδοχείων υπάρχουν δωμάτια ειδικά σχεδιασμένα για χρήση VIP. Η πρόσβαση στους ορόφους αυτούς γίνεται μόνο με ειδικό κλειδί ανελκυστήρων. Τα δωμάτια αυτά εξυπηρετούνται από ειδικευμένο προσωπικό, ενώ πολλές φορές υπάρχει ξεχωριστή υποδοχή για τους συγκεκριμένους πελάτες. Είναι αυτονόητο, ότι τα δωμάτια αυτά χρεώνονται με τιμές που υψηλότερες απ' ότι τα άλλα δωμάτια του ξενοδοχείου.

4.4.3 Εποχή και εποχικά γεγονότα

Στα περισσότερα παραθεριστικά ξενοδοχεία, οι τιμές αλλάζουν ανάλογα με τη σεζόν ή την τουριστική εποχή της περιοχής.

4.4.4 Τύπος Πελάτη

Η πλειοψηφία των πελατών, λαμβάνει την επίσημη τιμή δωματίου. Ορισμένες μεγάλες εταιρείες και κυβερνητικοί φορείς λαμβάνουν μία εμπορική ή 'εταιρική' τιμή για τους υπάλληλους τους. Οι τιμές αυτές είναι ελαφρώς χαμηλότερες από τις επίσημες. Μία εταιρεία μπορεί να λάβει έκπτωση εξαιτίας των πελατών που στέλνει σ' ένα ξενοδοχείο ή σε μία αλυσίδα ξενοδοχείων. Οι συμμετέχοντες σ' ένα συνέδριο, επίσης, λαμβάνουν μια χαμηλότερη τιμή, χάρη στις διαπραγματεύσεις του διοργανωτή του συνεδρίου με το ξενοδοχείο για τον όγκο των πελατών που θα

φέρει σ' αυτό. Το ίδιο ισχύει και με τα tours, όπου ο τουριστικός πράκτορας έχει υπογράψει συμβόλαιο με το ξενοδοχείο για τις τιμές που θα χρεώσει στα γκρουπ του. Ορισμένα ξενοδοχεία χρεώνουν με υψηλότερες τιμές τα δωμάτια εκείνα που έχουν εξοπλισμό γραφείου για τους επαγγελματικούς ταξιδιώτες.

4.4.5 Γεύματα

Ορισμένα ξενοδοχεία, και ιδιαίτερα αυτά που λειτουργούν σε παραθεριστικά κέντρα, προσφέρουν στην τιμή του δωματίου και κάποια γεύματα.

4.4.6 Διάρκεια Παραμονής

Επειδή οι μόνιμοι πελάτες παραμένουν στο ξενοδοχείο για αρκετό χρονικό διάστημα, δικαιούνται κάποια έκπτωση. Όπως έχουμε αναφέρει ήδη, η παρατεταμένη διαμονή, οι ιδιωτικές κατοικίες και τα ξενοδοχεία-σουίτες παρουσιάζουν μια ταχύτατη ανάπτυξη στον κλάδο των καλυμμάτων. Πολλές εταιρείες επίσης, ενοικιάζουν ένα ή περισσότερα δωμάτια για όλο το χρόνο, λαμβάνοντας έτσι μια χαμηλότερη τιμή.

4.4.7 Ημέρα της εβδομάδας

Η ημέρα της εβδομάδας μπορεί να επηρεάσει την τιμή του δωματίου. Τα περισσότερα αστικά ξενοδοχεία εξυπηρετούν επαγγελματικούς πελάτες, με αποτέλεσμα να μένουν κενά κατά τη διάρκεια του σαββατοκύριακου και συνεπώς να προσφέρουν χαμηλότερες τιμές.

4.5 Διεκπεραίωση κρατήσεων

Τα ξενοδοχεία μπορεί να λάβουν μία κράτηση μία ώρα πριν την άφιξη του πελάτη και πολλά χρόνια νωρίτερα, όπως στην περίπτωση των συνεδρίων.

4.5.1 Τύποι κρατήσεων

Υπάρχουν δύο τύποι κρατήσεων, οι κανονικές και οι επιβεβαιωμένες. Η κανονική κράτηση ή μη- επιβεβαιωμένη κράτηση, δεν περιλαμβάνει προκαταβολή ή

προεξόφληση και το δωμάτιο κρατείτε από το ξενοδοχείο μέχρι μία συγκεκριμένη ώρα την ημέρα της άφιξης. Αν ο πελάτης δεν εμφανιστεί, τότε η κράτηση ακυρώνεται και το δωμάτιο πωλείται σε κάποιον πελάτη **walk-in**. Για τη διασφάλιση μιας επιβεβαιωμένης κράτησης, ο πελάτης καλείται να προκαταβάλει το ποσό που αντιστοιχεί για μία διανυκτέρευση στο δωμάτιο που έχει επιλέξει, πριν την άφιξή του στο ξενοδοχείο. Οι επιβεβαιωμένες κρατήσεις είναι απαραίτητες για την περίπτωση των καθυστερημένων αφίξεων, όταν ο πελάτης γνωρίζει ότι θα φθάσει στο ξενοδοχείο μία συγκεκριμένη ώρα. Ένα επιβεβαιωμένο δωμάτιο κρατείται από το ξενοδοχείο μέχρι την ώρα του check out την επόμενη ημέρα.

4.5.2 Πηγές κρατήσεων

Στις πηγές των κρατήσεων, περιλαμβάνονται τα κέντρα κρατήσεων, οι κρατήσεις μεταξύ ξενοδοχείων της ίδιας αλυσίδας, οι μεσάζοντες και οι άμεσες κρατήσεις. Η σύγχρονη τεχνολογία επιτρέπει σε χιλιάδες αλυσίδες καταλυμάτων να διαθέτουν ένα κεντρικό σύστημα κρατήσεων σε μία συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή. Έτσι, για να κάνει κάποιος μία κράτηση σ' ένα ξενοδοχείο στο Παρίσι, μπορεί να μιλήσει με κάποιον υπάλληλο στη Βόρεια Ντακότα των Ηνωμένων Πολιτειών. Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές και τα τηλεφωνικά νούμερα μεταφέρουν τα αιτήματα για κρατήσεις και τις επιβεβαιώσεις σ' όλα τα ξενοδοχεία της αλυσίδας στον κόσμο. Μέσα από την ίδια τεχνολογία, ένα κατάλυμα που βρίσκεται σε μία πόλη μπορεί να επικοινωνήσει μ' ένα συνεργαζόμενο κατάλυμα σε κάποια άλλη πόλη και να πραγματοποιήσει μία κράτηση εκ μέρους των πελατών του. Οι μεσάζοντες πραγματοποιούν κρατήσεις εκ μέρους μεμονωμένων ατόμων ή των γκρουπ. Έτσι, οι αντιπρόσωποι ξενοδοχείων που εξυπηρετούν ανεξάρτητα καταλύματα διαθέτουν κέντρα κρατήσεων για την ενοικίαση των δωματίων τους. Κρατήσεις δωματίων πραγματοποιούν και τα ταξιδιωτικά γραφεία εκ μέρους των πελατών τους. Και στις δύο αυτές περιπτώσεις, το κατάλυμα καταβάλλει κάποιες προμήθειες. Οι τουριστικοί πράκτορες πραγματοποιούν ομαδικές κρατήσεις για τα γκρουπ τους, όπως άλλωστε και οι διοργανωτές συνεδρίων για τους συμμετέχοντες στο συνέδριο.

Οι άμεσες κρατήσεις πραγματοποιούνται από τους ίδιους τους πελάτες που έρχονται σε επαφή με τα καταλύματα. Η κράτηση μπορεί να γίνει μέσω τηλεφώνου, μέσω fax, e-mail, μέσα από μία σελίδα του Internet, ή και προσωπικά.

4.5.3 Διεκπεραίωση κρατήσεων

Με την παραλαβή ενός αιτήματος για κράτηση, ο υπάλληλος των κρατήσεων ελέγχει τη διαθεσιμότητα των δωματίων για την συγκεκριμένη ημερομηνία. Με τη βοήθεια ενός υπολογιστή μπορούμε να δούμε τη διαθεσιμότητα διαφορετικών τύπων δωματίων σε κάθε δεδομένη ημερομηνία. Οι κυριότερες πληροφορίες που χρειαζόμαστε για μία κράτηση, είναι το όνομα, το τηλέφωνο, η διεύθυνση, ο τύπος του δωματίου, η ημερομηνία και η ώρα άφιξης, ο αριθμός ημερών, ο αριθμός των ατόμων, η τιμή και ο τρόπος εξόφλησης. Εκτός αυτών, θα πρέπει να σημειώσουμε οποιοσδήποτε άλλες απαιτήσεις, όπως μια κούνια για μωρά ή ένα έξτρα κρεβάτι. Εξίσου σημαντικό, είναι να σημειώσουμε τα στοιχεία του ατόμου που κάνει την κράτηση. Το άτομο αυτό μπορεί να είναι ένας υπάλληλος τουριστικού γραφείου. Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να σημειώσουμε τα στοιχεία της επιχείρησης. Οι όποιες αλλαγές πρέπει να ολοκληρώνονται άμεσα, σημειώνοντας τα στοιχεία του ατόμου που τις πραγματοποίησε. Αρκετά συχνά, η κράτηση συνοδεύεται από μία προκαταβολή, η οποία γίνεται με επιταγή ή με τη χρήση του αριθμού της πιστωτικής κάρτας του πελάτη. Αντίγραφο αυτής της κάρτας PIA (paid in advance) πρέπει να μεταφέρεται στο φάκελο του πελάτη κατά την άφιξη του. Η κράτηση χαρακτηρίζεται ως επιβεβαιωμένη.

Με την παραλαβή της κράτησης, ο υπάλληλος των κρατήσεων συμπληρώνει μία διπλότυπη κάρτα κράτησης. Οι κάρτες αυτές καταχωρούνται μετά σ' ένα ειδικό κουτί ή αρχείο με βάση την ημερομηνία της άφιξης και κατά αλφαβητική σειρά. Στην αρχή του κάθε μήνα, οι κρατήσεις που έχουν γίνει γι' αυτό το μήνα μεταφέρονται στον αντίστοιχο χώρο του αρχείου. Τις περισσότερες φορές, οι πληροφορίες αυτές καταχωρούνται σε μία ηλεκτρονική βάση δεδομένων, ενώ συνοδεύονται από τις όποιες ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη (όπως διπλανά δωμάτια, δίπλα στην πισίνα κ. λ. π.) Για να ανακαλέσουμε τις πληροφορίες αυτές,

μπορεί να πληκτρολογήσουμε το όνομα του πελάτη ή την ημερομηνία που μας ενδιαφέρει.

Οι κρατήσεις για γκρουπ ή για συνέδρια μπορεί να πραγματοποιηθούν αρκετούς μήνες ή και χρόνια πριν την άφιξη τους. Στις περιπτώσεις αυτές, δεν καταγράφουμε τα ονόματα των πελατών, αλλά μόνο τα δωμάτια που έχουν κρατηθεί για τις συγκεκριμένες ημερομηνίες. Τα δωμάτια αυτά πωλούνται σε μειωμένες τιμές από το τμήμα πωλήσεων του ξενοδοχείου. Αργότερα, η οργάνωση που διεξάγει το συνέδριο μπορεί να στείλει μία κάρτα κράτησης δωματίου σε όλα τα άτομα που θα συμμετάσχουν στο συνέδριο, τα οποία με τη σειρά τους θα τις αποστείλουν στο ξενοδοχείο. Μία άλλη λύση είναι να αναλάβει η ίδια η οργάνωση την επικοινωνία με τους συμμετέχοντες και να ενημερώσει σε τακτικά χρονικά διαστήματα το ξενοδοχείο σχετικά με τα δωμάτια που θα χρειαστεί.

4.5.4 Ακύρωση Κρατήσεων

Είναι πολύ σημαντικό για ένα ξενοδοχείο να γνωρίζει αν ο πελάτης θα χρησιμοποιήσει τελικά την κράτηση που έχει κάνει. Επειδή οι ακυρώσεις δίνουν την ευκαιρία στο ξενοδοχείο να διαθέσει τα δωμάτιά του, οι υπάλληλοι θα πρέπει να αντιμετωπίζουν με εξαιρετική ευγένεια τους ανθρώπους που καλούν για μια ακύρωση. Σε κάθε τέτοια συναλλαγή, πρέπει να αποδίδεται ένας κωδικός αριθμός ακύρωσης. Ο κωδικός αυτός αποτελείται συνήθως από την ημερομηνία, τον αριθμό που αντιστοιχεί στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο, τον αύξοντα αριθμό ακυρώσεων για το έτος, και τα αρχικά του ατόμου που καταχωρεί την ακύρωση.

Στην περίπτωση των μη-επιβεβαιωμένων κρατήσεων, ο υπάλληλος λαμβάνει την κάρτα κράτησης ή ανακαλεί στον υπολογιστή του τα στοιχεία του πελάτη. Μετά, το δωμάτιο που είχε κρατηθεί επανέρχεται στη λίστα με τα διαθέσιμα δωμάτια. Την ίδια διαδικασία ακολουθούμε και στην περίπτωση των επιβεβαιωμένων κρατήσεων, με την εξαίρεση ότι θα πρέπει να γίνει επιστροφή ή πίστωση της προκαταβολής. Για το θέμα αυτό, κάθε αλυσίδα και κάθε ξενοδοχείο ακολουθεί μία συγκεκριμένη πολιτική η οποία θα πρέπει να αναγράφεται στην κάρτα επιβεβαίωσης. Το θέμα της επιστροφής μιας προκαταβολής που είχε χρεωθεί σε

μία πιστωτική κάρτα είναι πολυσύνθετο και εμπεριέχει πολυάριθμα νομικά ζητήματα. Παράλληλα με τις παραπάνω ενέργειες, καλό είναι να υπάρχει και ένα ημερήσιο ημερολόγιο πάνω στο οποίο θα αναγράφονται με χρονολογική σειρά όλες οι ακυρώσεις.

4.5.5 Επιβεβαίωση Κρατήσεων

Εφόσον υπάρχει αρκετός χρόνος, το ξενοδοχείο θα πρέπει να επιβεβαιώνει την κράτηση, είτε γραπτώς είτε μέσω τηλεφώνου, fax, e-mail, ή επιστολής. Στην περίπτωση που χρησιμοποιούνται ηλεκτρονικοί υπολογιστές, μπορούμε να έχουμε μία κάρτα επιβεβαίωσης. Οι κάρτες αυτές θα πρέπει να αποστέλλονται άμεσα στους πελάτες. Τις περισσότερες φορές, όμως, χρησιμοποιείται μία απλή κάρτα επιβεβαίωσης ή μία επιστολή. Αν δεν υπάρχει προεξόφληση του δωματίου, ο υπάλληλος των κρατήσεων σημειώνει πάνω στην κάρτα την τιμή δωματίου που είχε συμφωνηθεί, το υπόλοιπο ποσό που είναι σε εκκρεμότητα και το χρονικό περιθώριο που έχει ο πελάτης για την διατήρηση της κράτησης του. Αν δεν υπάρχει κάποια ιδιαίτερη απαίτηση, οι αριθμοί των δωματίων αποδίδονται κατά την ημέρα της άφιξης του πελάτη.

4.5.6 Έλεγχος Κρατήσεων Ημέρας

Κάθε πρωί, ο υπεύθυνος δωματίων λαμβάνει τις κρατήσεις που έχουν γίνει για τη συγκεκριμένη ημέρα από το αρχείο, και ελέγχει τον τύπο των δωματίων, τις τιμές, τις όποιες δραστηριότητες υπάρχουν καθώς και το αν πρόκειται για επιβεβαιωμένη κράτηση. Στην κράτηση μπορεί να έχει αποδοθεί και το νούμερο του δωματίου. Για το σκοπό αυτό, μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε το δελτίο καταχώρησης δωματίων. Με την βοήθεια των υπολογιστών, μπορούμε να αποδώσουμε τα νούμερα των δωματίων κατά την άφιξη των πελατών. Το γεγονός αυτό μας δίνει τη δυνατότητα να αυξήσουμε τις πωλήσεις μας, ή απλά να εξυπηρετήσουμε καλύτερα τον πελάτη. Κατά το παρελθόν, η υποδοχή χρησιμοποιούσε τους λεγόμενους πίνακες δωματίων, οι οποίοι εξακολουθούν να υπάρχουν μέχρι και σήμερα σε ορισμένα μικρά ξενοδοχεία.

Οι πίνακες δωματίων βρίσκονταν συνήθως πίσω από τον πάγκο της υποδοχής. Πάνω στον πίνακα, οι αριθμοί των δωματίων ήταν αναγραμμένοι πάνω σε μικρές θυρίδες, στις οποίες αναφερόταν η κατάσταση του δωματίου. Εισάγοντας μέσα στη θυρίδα το αντίγραφο του δελτίου κράτησης, μπορούσες να δεις ποια δωμάτια ήταν κατειλημμένα. Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές έφεραν την επανάσταση στις κρατήσεις και τα check in. Με λίγες μόνο εντολές, ο υπάλληλος των κρατήσεων μπορεί να εκτυπώσει τα διαθέσιμα δωμάτια και τη λίστα με τις αφίξεις. Ο υπάλληλος της υποδοχής μπορεί να αποδώσει τα νούμερα των δωματίων. Οι υπολογιστές παρουσιάζουν τα δωμάτια που είναι εκτός λειτουργίας και τα δωμάτια σε αναμονή αυτά δηλαδή που είναι κενά και έτοιμα προς πώληση, αλλά εξαιτίας κάποιου προβλήματος δεν εμφανίζονται στη λίστα των διαθέσιμων δωματίων στον υπολογιστή. Τα δωμάτια σε αναμονή μπορεί να προκαλέσουν σημαντικές απώλειες εσόδων. Τα δωμάτια μπορεί επίσης να χαρακτηριστούν ως stayoners ή overstays-πελάτες που παραμένουν για μεγαλύτερο διάστημα από την αρχική τους κράτηση, due outs τα δωμάτια που πρόκειται να εκκενωθούν, και sleptouts άνθρωποι που έχουν πληρώσει το δωμάτιο τους αλλά δεν έχουν μείνει σε αυτό. Η περίπτωση των sleptouts είναι πολύ συχνή στους παραθεριστές, μπορεί να έχουν προκαταβάλει τα χρήματα για έξι διανυκτερεύσεις αλλά παράλληλα να επισκεφτούν κάποιο άλλο μέρος και να μείνουν εκεί.

4.6 Τάσεις

Το e-mail έχει εξελιχθεί δυναμικά τα τελευταία έτη και αποτελεί μέσο για την κράτηση ενός δωματίου καθώς πλέον ακόμη και τα πιο μικρά καταστήματα διαθέτουν σύνδεση με το Internet. Η ηλεκτρονική αλληλογραφία πλέον δίνει τη δυνατότητα στους ταξιδιώτες να συμπληρώνουν έντυπα κρατήσεων από το σπίτι τους ή και το γραφείο τους. Εξίσου δημοφιλής είναι και η μέθοδος του fax για την αποστολή των αιτήσεων για κράτηση και επιβεβαίωση, ειδικά όταν πρόκειται για επικοινωνία με μακρινές χώρες.

Στο μέλλον, τα ηλεκτρονικά προγράμματα ενδέχεται να εκσυγχρονιστούν ακόμη περισσότερο. Θα αναλύουν με προσοχή τις αιτήσεις για κράτηση και θα μας παρέχουν ασφαλέστερες προβλέψεις.

4.7 Χειρισμός Αποσκευών

Κάθε άνθρωπος που φθάνει σε ένα ξενοδοχείο έχει μαζί του κάποιες αποσκευές. Στα μεγάλα ξενοδοχεία, την ευθύνη για την παραλαβή και μεταφορά των αποσκευών στα δωμάτια των πελατών, την έχει το προσωπικό των γκρουμ.

Σ' ένα μεγάλο ξενοδοχείο, ο πρώτος άνθρωπος που θα καλωσορίσει τους νέους πελάτες θα είναι ο θυρωρός. Αυτός θα ανοίξει τις πόρτες του αυτοκινήτου, θα κρατήσει την πόρτα του ξενοδοχείου για να περάσουν οι πελάτες και θα κάνει νόημα σε έναν γκρουμ να παραλάβει τις αποσκευές από το αυτοκίνητο και να τις μεταφέρει μέσα στο ξενοδοχείο. Αν ο πελάτης φθάσει με το δικό του αυτοκίνητο, τότε ο θυρωρός θα κάνει νόημα στον γκρουμ, θα καλέσει έναν υπάλληλο του γκαράζ και θα δώσει στον πελάτη μία κάρτα στάθμευσης.

Μέσα στο ξενοδοχείο, οι αποσκευές τοποθετούνται αρχικά δίπλα στο πόστο των γκρουμ, μέχρι οι πελάτες να ολοκληρώσουν το check in τους. Τα προσωπικά των γκρουμ ακολουθεί ένα συγκεκριμένο σύστημα, αναλαμβάνοντας με μία σειρά τους πελάτες. Όταν η διαδικασία του check in ολοκληρωθεί, η υποδοχή κάνει νόημα στον γκρουμ, του δίνει το κλειδί των πελατών και οι αποσκευές μεταφέρονται στο δωμάτιο.

4.8 Check in

Οποιοσδήποτε εργάζεται σ' ένα ξενοδοχείο, λειτουργεί σαν οικοδεσπότης, αφού οι εντυπώσεις του πελάτη θα σχηματιστούν απ' όλους τους εργαζόμενους στο ξενοδοχείο. Ο υπάλληλος των κρατήσεων μπορεί να δώσει μια πρώτη εντύπωση στον πελάτη, ενώ το πρώτο άτομο που θα έχει προσωπική επαφή μ' αυτόν θα είναι μάλλον ο θυρωρός. Για την καταχώρηση ενός νέου πελάτη, ο υπάλληλος της υποδοχής θα πρέπει να εντοπίσει την κάρτα κράτησης που υπάρχει μέσα στο κουτί με τις αφίξεις της ημέρας, ή στον κατάλογο του υπολογιστή.

4.8.1 Συμπλήρωση Της Κάρτας Μητρώου Του Πελάτη

Μετά την απόδοση του αριθμού των δωματίων, ο υπάλληλος της υποδοχής παραδίδει στον πελάτη μία κάρτα μητρώου πελατών. Η κάρτα αυτή μπορεί να είναι μηχανογραφημένη και να απαιτεί μόνο τη υπογραφή του πελάτη. Σκοπός της κάρτας του μητρώου, είναι να λειτουργήσει ως ένα είδος συμβολαίου μεταξύ του πελάτη και του ξενοδοχείου. Αν και κάθε ξενοδοχείο διαθέτει έναν διαφορετικό τύπο κάρτας μητρώου, στη συντριπτική τους πλειοψηφία περιλαμβάνουν τον αριθμό του δωματίου και τις πληροφορίες. Η κάρτα μπορεί να υποδεικνύει τον τρόπο εξόφλησης του λογαριασμού, και να περιλαμβάνει ειδικό χώρο για τη σημείωση του αριθμού της πιστωτικής κάρτας του πελάτη. Μπορεί επίσης να παρουσιάζει τον αριθμό των ατόμων που θα μείνουν στο δωμάτιο και το αν αποτελούν μέλη ενός γκρουπ. Στα motor inns, οι κάρτες μητρώου των πελατών περιλαμβάνουν ειδικά πεδία για τον τύπο του αυτοκινήτου και τον αριθμό κυκλοφορίας.

Στην περίπτωση των μεγάλων γκρουπ, η καταχώρηση των πελατών γίνεται πριν την άφιξη τους. Τα μέλη του γκρουπ συμπληρώνουν τις κάρτες μητρώου πριν την άφιξη τους και τις αποστέλλουν στο ξενοδοχείο μαζί με μία προκαταβολή. Με τον τρόπο αυτό υπάρχει εξοικονόμηση πολύτιμου χρόνου, ενώ παράλληλα αποφεύγεται η αναμονή των πελατών σε μεγάλες ουρές. Στην περίπτωση των συνεδριών, η εταιρεία που το διεξάγει μπορεί να οργανώσει ένα ξεχωριστό γραφείο στο χώρο της υποδοχής. Οι υπάλληλοι της υποδοχής που θα εργάζονται στο γραφείο αυτό θα πάρουν τις κάρτες μητρώου και θα τις μεταφέρουν στην υποδοχή, ενώ αυτό ταυτόχρονα θα ολοκληρώσουν την καταχώρηση του γκρουπ. Και στις δύο περιπτώσεις, το ξενοδοχείο χρησιμοποιεί έναν ξεχωριστό κατάλογο με τα δωμάτια που θα αποδοθούν στα μέλη του γκρουπ.

4.8.2 Απόδοση Κλειδιών

Τα περισσότερα ξενοδοχεία/ μοτέλ, εκδίδουν ένα κλειδί ανά δωμάτιο. Στην περίπτωση που υπάρχουν δύο πελάτες στο ίδιο δωμάτιο, εκδίδονται δύο κλειδιά. Τα κλειδιά φυλάσσονται στην υποδοχή στον αντίστοιχο πίνακα, στην ταχυδρομική

θυρίδα του δωματίου, ή σ' ένα κλειδωμένο συρτάρι κάτω από τον πάγκο της υποδοχής. Σε ορισμένα μεγάλα ξενοδοχεία υπάρχουν ειδικοί υπάλληλοι, ευθύνη των οποίων είναι η παραλαβή και η παράδοση των κλειδιών.

Οι καινοτομίες που έχουν παρουσιαστεί στο θέμα των κλειδιών, περιλαμβάνουν τις ηλεκτρονικές κλειδαριές που προγραμματίζουν οι ίδιοι οι πελάτες και τα κλειδιά σε μέγεθος και σχήμα πιστωτικής κάρτας που τοποθετούνται στην ειδική σχισμή πάνω στην πόρτα. Πολλές φορές, οι κάρτες δεν αναγράφουν ούτε τον αριθμό του δωματίου, αλλά ούτε καν το όνομα του ξενοδοχείου. Παραδίδονται στον πελάτη μέσα σε ειδικούς φακέλους μέσα στους οποίους αναγράφονται τα στοιχεία του δωματίου.

Το τμήμα ορόφων έχει πρόσβαση σ' όλα τα δωμάτια. Ταυτόχρονα, ο διευθυντής της υποδοχής διατηρεί στο γραφείο του ένα κλειδί για όλες τις κλειδαριές. Η προστασία του κλειδιού αυτού είναι στενή και μόνο ελάχιστοι υπάλληλοι έχουν πρόσβαση.

4.8.3 Μεταφορά των Πελατών στα Δωμάτια

Για τη μεταφορά των πελατών στα δωμάτια τους, ο υπάλληλος της υποδοχής παραδίδει στο γκρουμ το κλειδί και το δελτίο του δωματίου. Το δελτίο δωματίου μπορεί να είναι ένα αντίγραφο της κάρτας του μητρώου ή και μια ξεχωριστή φόρμα. Πάνω σε αυτά αναγράφεται το όνομα του πελάτη, ο αριθμός δωματίου και η τιμή του. Ολοκληρώνοντας τη διαδικασία, ο υπάλληλος εύχεται στον πελάτη ευχάριστη διανομή τον ευχαριστεί για την επιλογή του ξενοδοχείου.

Ο γκρουμ οδηγεί τους πελάτες στα δωμάτια, ανοίγοντας τις πόρτες και καλώντας τον ανελκυστήρα. Μέσα στον ανελκυστήρα, ο γκρουμ μπορεί να κάνει έναν ευχάριστο διάλογο με τους πελάτες, πραγματοποιώντας ταυτόχρονα μια πώληση. Για παράδειγμα, μπορεί να μιλήσει στους πελάτες για εστιατόρια ή άλλες παροχές που διαθέτει το ξενοδοχείο. Ο γκρουμ ξεκλειδώνει την πόρτα και επιθεωρεί το δωμάτιο ώστε να ελέγξει ότι όλα είναι εντάξει. Εξηγεί στους πελάτες τη λειτουργία της θέρμανσης και του air condition, ανάβει τα φώτα και ανοίγει τις κουρτίνες. Παραδίδει στον πελάτη το κλειδί συμπληρώνοντας: «Αν χρειαστείτε κάτι άλλο,

μπορείτε να με ειδοποιήσετε». Αν του προσφερθεί φιλοδώρημα, μπορεί να το λάβει με ευγένεια και διακριτικότητα.

4.9 Παροχή Πληροφοριών

Υπάρχουν δύο τύποι πληροφοριών που η υποδοχή καλείται να προσφέρει: πληροφορίες σχετικά με το ξενοδοχείο και γενικές πληροφορίες. Πολλές φορές, η τηλεόραση που υπάρχει σε κάθε δωμάτιο μπορεί να προσφέρει πληροφορίες σχετικά με τις δραστηριότητες που αναπτύσσονται στο ξενοδοχείο και τα ενδιαφέροντα τουριστικά αξιοθέατα της γύρω περιοχής. Πληροφορίες παρέχονται επίσης μέσα από το έντυπο υλικό που τοποθετείται στα δωμάτια.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5°

Λογιστήριο

5.1 Τιμολόγηση πελατών

Κατά την αναχώρηση τους, οι πελάτες καταβάλλουν στο ξενοδοχείο το τίμημα των υπηρεσιών που παρέλαβαν κατά τη διάρκεια της παραμονής τους. Τα χρήματα των πελατών παραλαμβάνονται από τους υπαλλήλους της υποδοχής από εξειδικευμένους ταμίες, που εργάζονται σε αντίστοιχα γραφεία δίπλα στην υποδοχή. Το λογιστήριο συνεργάζεται στενά με τους υπαλλήλους υποδοχής και είναι υπεύθυνο για την προετοιμασία των λογαριασμών, την παρακολούθηση των εισπρακτέων λογαριασμών, την έκδοση οικονομικών αναφορών, τη μισθοδοσία, τις εκθέσεις εσόδων-εξόδων και την έκδοση στατιστικών στοιχείων για το yield management.

5.2 Υπολογισμός λογαριασμών

Κατ' αρχάς υπάρχει μια συγκεκριμένη τιμή δωματίου που είχε προσδιοριστεί κατά την άφιξη του πελάτη. Η τιμή αυτή αναγράφεται πάνω στην κάρτα μητρώου του πελάτη. Στην τιμή αυτή συμπεριλαμβάνεται ο φόρος προστιθέμενης αξίας, καθώς και ο φόρος δωματίου. Επίσης, αν ο πελάτης έχει χρησιμοποιήσει και κάποιες άλλες υπηρεσίες τότε αυτά τα έξοδα προστίθενται στο λογαριασμό του. Οι πελάτες που διαμένουν στο ξενοδοχείο για μεγάλα χρονικά διαστήματα μπορεί να τακτοποιούν το λογαριασμό τους κάθε εβδομάδα, ή το ξενοδοχείο μπορεί να αποστέλλει τα τιμολόγια κατευθείαν στις εταιρείες. Ακόμη ο πελάτης μπορεί να εξοφλεί κάποιο μέρος του λογαριασμού τους και το υπόλοιπο να εξοφλείται με πίστωση.

5.3 Αναχώρηση πελάτη (check out)

Τα περισσότερα ξενοδοχεία και καταλύματα, ορίζουν στους πελάτες μία συγκεκριμένη ώρα την οποία πρέπει να φύγουν από το δωμάτιο. Μετά το πέρας αυτής της ώρας ο πελάτης καλείται να καταβάλει ένα επιπλέον ποσό για την απασχόληση του δωματίου. Σε περίπτωση που ο πελάτης είναι υποχρεωμένος να φύγει από το δωμάτιο, μπορεί να καθίσει σε κάποιον ειδικά διαμορφωμένο χώρο.

Η αναχώρηση του πελάτη απαιτεί την εργασία μιας ολόκληρης ομάδας υπαλλήλων καθώς η τελευταία εντύπωση που θα αφήσει το ξενοδοχείο στο πελάτη θα πρέπει να είναι η καλύτερη. Ακόμη και αν ο πελάτης φεύγει, η πώληση μιας καλής εικόνας από την πλευρά του ξενοδοχείου, αποτελεί στόχο για όλους τους εργαζόμενους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6°

Τμήμα Συντήρησης – Ασφαλείας

6.1 Προσωπικό Τμήματος Συντήρησης

Ο ρόλος του τμήματος συντήρησης είναι η διατήρηση της υψηλής ποιότητας του προϊόντος που προσφέρεται στους πελάτες. Έτσι, μπορεί να συμμετέχει σε καθημερινές εργασίες συντήρησης καθώς και σε εξειδικευμένους τεχνικού τομείς. Οι τρεις συχνότερες κλήσεις που γίνονται στο τμήμα συντήρησης είναι ο έλεγχος του Air condition, ο συντονισμός της τηλεόρασης και η επισκευή κάποιου νιπτήρα που έχει βουλώσει ή μιας τουαλέτας που δεν λειτουργεί. Αν δεν εκτελεστούν εγκαίρως οι εργασίες αυτές, ο πελάτης θα μείνει δυσαρεστημένος και σίγουρα δε θα επιστρέψει ποτέ στο ξενοδοχείο.

Σ' ένα μεγάλο ξενοδοχείο μπορεί να υπάρχει ένας αριθμός ηλεκτρολόγων και ένας μηχανικών. Σ' ένα μικρότερο ξενοδοχείο θα υπάρχει μία ομάδα ανθρώπων με γενικές τεχνικές γνώσεις, οι οποίοι θα είναι υπεύθυνοι για τη γενική συντήρηση της εγκατάστασης. Οι μεγάλες ανακαινίσεις απαιτούν την εργασία εξωτερικών συνεργατών.

6.2 Τμήμα Ασφάλειας

Με τον όρο ασφάλεια εννοούμε την προστασία των πελατών και των υπαλλήλων. Το τμήμα, εργάζεται για την προστασία των ανθρώπων αλλά και της ίδιας της περιουσίας του ξενοδοχείου.

6.2.2 Ευθύνες και Καθήκοντα του Τμήματος Ασφαλείας

Κυριότερος στόχος του τμήματος αυτού, είναι η πρόληψη και αποφυγή των κλοπών. Εδώ, περιλαμβάνεται η απώλεια περιουσιακών στοιχείων του ξενοδοχείου, των πελατών και των υπαλλήλων. Μιλάμε για τους κοινόχρηστους χώρους, τα δωμάτια των πελατών, τα ιδιωτικά γραφεία και τους χώρους εργασίας των υπαλλήλων.

Οι κοινόχρηστοι χώροι παρακολουθούνται μέσα από κάμερες ασφαλείας και / ή φρουρούς. Ειδικότερα, παρακολουθούνται στενά οι χώροι στάθμευσης, ειδικά αν πρόκειται για εσωτερικά γκαράζ. Παρακολουθείται επίσης ο χώρος της υποδοχής, οι

αίθουσες συσκέψεων, οι επισιτιστικοί χώροι και οι δημόσιες τουαλέτες. Οι πελάτες λαμβάνουν ως δεδομένο ότι το ξενοδοχείο τους παρέχει ασφάλεια.

Εκτός αυτών, το τμήμα ασφαλείας συμμετέχει στον προσδιορισμό των διαδικασιών που πρέπει να ακολουθούνται σε περίπτωση επείγουσας ανάγκης, όπως ανιχνευτές πυρός, εξοπλισμό πυρόσβεσης και πλάνα εκκένωσης του κτιρίου. Το ίδιο τμήμα αναλαμβάνει το σχεδιασμό των μέτρων για την αντιμετώπιση ιατρικών επειγόντων.

6.2.3 Προσωπικό τμήματος Ασφαλείας

Ορισμένα ξενοδοχεία αναθέτουν την φύλαξη και την προστασία των ανθρώπων και του κτιρίου σε εξωτερικούς συνεργάτες. Οι υπάλληλοι αυτών των εταιρειών μπορεί να είναι αστυνομικοί εκτός βάρδιας. Ένα πλεονέκτημα της πρόσληψης μιας εξωτερικής εταιρείας για την ασφάλεια, είναι ότι απαιτείται ελάχιστη εκπαίδευση. Το μειονέκτημα της είναι ότι το ίδιο το ξενοδοχείο έχει ελάχιστο έλεγχο επί των θεμάτων που επιβλέπει η εταιρεία προστασίας. Έτσι ακόμη και αν υπάρχει μία εξωτερική εταιρεία υπεύθυνη για τη φύλαξη του κτιρίου και των ανθρώπων, το ξενοδοχείο αναθέτει σ' ένα μέλος του υπαλληλικού του προσωπικού, την επίβλεψη των θεμάτων που αφορούν την ασφάλεια.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7°

Όροφοι - Δωμάτια

7.1 Τμήμα Ορόφων

Το τμήμα ορόφων είναι υπεύθυνο για την καθαρή εμφάνιση των δωματίων και όλων των κοινόχρηστων χώρων (σαλόνια, υποδοχή, αίθουσες συνεδρίων, κλπ.) του ξενοδοχείου.

Ευθύνη του τμήματος ορόφων, είναι να διατηρεί όσο περισσότερα δωμάτια γίνεται καθαρά και έτοιμα προς πώληση. Αν το τμήμα δεν προσφέρει στην υποδοχή πληροφορίες σχετικά με τα έτοιμα δωμάτια, το ξενοδοχείο μπορεί να χάσει μια πώληση.

Με τη βοήθεια της μηχανογράφησης, το τμήμα των ορόφων μπορεί να μεταφέρει τις πληροφορίες αυτές στην υποδοχή σε λίγα μόνο δευτερόλεπτα.

Το τμήμα των ορόφων, είναι επίσης υπεύθυνο για θέματα όπως η εσωτερική διακόσμηση των δωματίων και η τοποθέτηση φρέσκων λουλουδιών για τους VIP.

7.2 Ευθύνες και Καθήκοντα του Τμήματος Ορόφων

- Δωμάτια Πελατών

Ο καθαρισμός των δωματίων των πελατών περιλαμβάνει τα εξής: Καθημερινή αλλαγή σεντονιών, ξεσκόνισμα των επίπλων, σκούπισμα των χαλιών και καθαρισμό στα τασάκια. Πλύσιμο της τουαλέτας, του νιπτήρα και του πατώματος, τοποθέτηση καθαρών πετσετών και τακτοποίηση όλων των άλλων ειδών του ξενοδοχείου, όπως σαπούνια, χαρτομάντιλα, σαμπουάν και σπίρτα.

Τα δωμάτια πρέπει να διατηρούνται σε καλή κατάσταση. Ο υπεύθυνος ορόφων πραγματοποιεί περιοδικούς ελέγχους για να εξετάσει τις ανάγκες του κάθε δωματίου. Ο υπεύθυνος των ορόφων παρακολουθεί όλα τα δωμάτια που χρειάζονται κάποια αλλαγή στη διακόσμηση τους,

- Κοινόχρηστοι Χώροι

Ο καθαρισμός των κοινόχρηστων χώρων ενός ξενοδοχείου, είναι μια εργασία που διαρκεί όλη την ημέρα. Έτσι, η υποδοχή πρέπει να είναι διαρκώς καθαρή ώστε η πρώτη εντύπωση του πελάτη να είναι θετική.

- Εξωτερικοί Χώροι

Οι εξωτερικοί χώροι ενός ξενοδοχείου μπορεί να υπόκεινται στην ευθύνη του τμήματος ορόφων, κάποιου άλλου τμήματος του ξενοδοχείου, ή να έχουν αποδοθεί σε κάποιο εξωτερικό συνεργείο καθαρισμού. Η σωστή διατήρηση των θάμνων, του πράσινου και των παρτεριών δεν είναι εύκολη δουλειά. Στα παραθεριστικά κέντρα, που διαθέτουν πισίνες και γήπεδα τένις ή γκολφ, η εργασία αυτή αναλαμβάνεται συνήθως από το τμήμα αναψυχής.

7.3 Προσωπικό Τμήματος Ορόφων

Οι υπεύθυνοι των ορόφων πρέπει να διαθέτουν άριστες ικανότητες διαπροσωπικής επικοινωνίας, αφού το προσωπικό που έχουν υπό την επίβλεψή τους είναι πολυάριθμο και πολυσύνθετο. Σε πολλές περιπτώσεις, οι υπεύθυνοι ορόφων πρέπει να γνωρίζουν και μια δεύτερη ξένη γλώσσα, αφού πολλοί εργαζόμενοι είναι μετανάστες. Θα πρέπει επίσης να είναι εξαιρετικά οργανωμένα άτομα, ώστε να είναι σε θέση να παρακολουθούν το μεγάλο αριθμό ειδών που χειρίζεται το τμήμα. Οι μισθοί των υπευθύνων ορόφων σε ορισμένα μεγάλα ξενοδοχεία είναι αρκετά υψηλοί. Ο υπεύθυνος ορόφων, έχει την ευθύνη για την πρόσληψη του προσωπικού, το οποίο ανάλογα με το μέγεθος της εγκατάστασης, μπορεί να αποτελείται από έναν ή περισσότερους βοηθούς και μία γραμματέα. Σε ένα μεγάλο ξενοδοχείο, υπάρχει συνήθως ένας υπεύθυνος για κάθε δύο ορόφους ή για έναν αριθμό δωματίων. Οι υπεύθυνοι αυτοί, σε συνεργασία με την υπεύθυνη ολόκληρου του τμήματος, επιθεωρούν τα δωμάτια που έχουν καθαριστεί και εκείνα που είναι κενά, ώστε να επιβεβαιώσουν ότι είναι έτοιμα προς πώληση. Τα μεγαλύτερα ξενοδοχεία διαθέτουν ειδικούς ελεγκτές που επιθεωρούν τα δωμάτια εκ μέρους των υπευθύνων. Οι άνθρωποι αυτοί παρακολουθούν την εργασία των καθαριστών και εντοπίζουν τις προβληματικές περιοχές ή τα δωμάτια που χρειάζονται κάποια επισκευή.

7.4 Καθαριστές

Η συντριπτική πλειοψηφία του προσωπικού του τμήματος ορόφων, αποτελείται από τους καθαριστές. Οι άνθρωποι αυτοί καθαρίζουν τα δωμάτια των πελατών, τους κοινόχρηστους χώρους και τα γραφεία της διοίκησης. Εργάζονται σε βάρδιες και οφείλουν να εκτελούν την κάθε εργασία σύμφωνα με τις προδιαγραφές που έχει ορίσει η διοίκηση. Επειδή έχουν συχνές επαφές με τους πελάτες, οι καθαριστές των δωματίων πρέπει να έχουν ευχάριστη προσωπικότητα.

7.5 Προσωπικό πλυντηρίου

Υπάρχουν δύο εναλλακτικοί τρόποι προμήθειας λινών ειδών. Ο ένας είναι η χρήση ενός εξωτερικού προμηθευτή που θα μας παραδίδει τα σεντόνια, τις μαξιλαροθήκες, τις πετσέτες και τα τραπεζομάντιλα που χρειάζεται το ξενοδοχείο σε καθημερινή βάση. Τα ξενοδοχεία που χρησιμοποιούν τέτοιους προμηθευτές, ουσιαστικά ενοικιάζουν τις ανάγκες τους σε λινά είδη. Ο άλλος τρόπος, είναι το ξενοδοχείο να έχει αγοράσει τα είδη που χρειάζεται και να τα καθαρίζει στο δικό του πλυντήριο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8°

Οδηγός Υγιεινής και Ασφάλειας τροφίμων (επισιτιστικά τμήματα μιας ξενοδοχειακής μονάδας)

8.1 Εισαγωγή

Πολλές φορές τα τρόφιμα περιέχουν κινδύνους και η κατανάλωσή τους είναι δυνατόν να προκαλέσει ασθένεια στον καταναλωτή. Οι κίνδυνοι αυτοί μπορεί να είναι παθογόνοι μικροοργανισμοί (π.χ. σαλμονέλες), επικίνδυνες χημικές ουσίες (π.χ. φυτοφάρμακα) ή ξένα σώματα (π.χ. γυαλιά) που μεταφέρονται στα τρόφιμα από τις πρώτες και βοηθητικές ύλες, τον εξοπλισμό, το προσωπικό και γενικά από το περιβάλλον με άμεση ή έμμεση επαφή. Το νερό που χρησιμοποιείται σε μια επιχείρηση τροφίμων θα μπορούσε επίσης να ενοχοποιηθεί για πιθανή επιμόλυνση των τροφίμων με μικροβιολογικούς, χημικούς και φυσικούς κινδύνους. Η παραγωγή τροφίμων απαλλαγμένων από τους παραπάνω κινδύνους πρέπει να είναι ο στόχος κάθε ξενοδοχειακής επιχείρησης και ο οποίος μπορεί να επιτευχθεί:

- με την εφαρμογή ενός συστήματος διασφάλισης της παραγωγής υγιεινών τροφίμων. Το περισσότερο γνωστό σύστημα είναι το σύστημα HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points-Ανάλυση Κινδύνων, Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου) της επιχείρησης,
- με την εφαρμογή Κανόνων Υγιεινής ,
- με την σωστή εκπαίδευση του προσωπικού και τέλος,
- με τον αποτελεσματικό έλεγχο των προϊόντων τους.

Οι Κανόνες Υγιεινής καθορίζουν τα μέτρα υγιεινής που πρέπει να εφαρμόζει μια ξενοδοχειακή επιχείρηση στο χώρο τροφίμων (χώροι παραλαβής, αποθήκευσης, προετοιμασίας, επεξεργασίας και διάθεσης τροφίμων) για να διασφαλίσει την υγιεινή των τροφίμων που παράγει ή διαχειρίζεται. Τα μέτρα αυτά έχουν σχέση με τις κτιριακές εγκαταστάσεις της επιχείρησης, τον εξοπλισμό, το προσωπικό, τα προγράμματα καθαρισμού, απολύμανσης και απεντομώσεων αλλά και με τις διαδικασίες που ακολουθεί η επιχείρηση. Έχουν σχέση όμως και με την παραγωγική διαδικασία όπως διαμορφώνονται τα στάδιά της (προμήθεια,

μεταφορά, παραλαβή, αποθήκευση, προετοιμασία, επεξεργασία, και διάθεση/σερβίρισμα). Η Ευρωπαϊκή Ένωση, θέλοντας να διασφαλίσει ότι τα τρόφιμα τα οποία θα παράγονται, θα διακινούνται ή θα διατίθενται στα κράτη μέλη της θα είναι απόλυτα υγιεινά και ασφαλή για τον καταναλωτή, δημοσιεύει συνεχώς σχετικές νομοθεσίες οι οποίες δημιουργούν ιδιαίτερες υποχρεώσεις στις επιχειρήσεις τροφίμων και στις αρχές ελέγχου της κάθε χώρας.

Στα πλαίσια αυτής της πρακτικής, δημοσίευσε το 1993 την οδηγία 93/43/ΕΟΚ με την οποία απαιτεί από τις επιχειρήσεις τροφίμων την εφαρμογή Κανόνων Υγιεινής σε συνδυασμό με την εφαρμογή συστήματος διαχείρισης ασφάλειας των τροφίμων (HACCP-Hazard Analysis Critical Control Points) της επιχείρησης. Οι Γενικοί Κανόνες Υγιεινής είναι τα ελάχιστα μέτρα υγιεινής τα οποία θα πρέπει να εφαρμόζει μία επιχείρηση τροφίμων. Τα μέτρα αυτά θα πρέπει να εξειδικεύονται για κάθε κατηγορία επιχειρήσεων τροφίμων και να περιγραφούν τις απαιτήσεις υγιεινής που θα πρέπει να τηρούνται στους χώρους τροφίμων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Σε πολλές περιπτώσεις θα παρουσιαστεί η ανάγκη οι κανόνες αυτοί να συμπληρώνονται και με ειδικότερα μέτρα τα οποία έχουν σχέση με τις ιδιαιτερότητες της κάθε επιχείρησης και θα πρέπει να καθορίζονται από το σύστημα HACCP της επιχείρησης. Ο «Οδηγός Υγιεινής» εκπονήθηκε από τον ΕΦΕΤ και η αξιολόγηση του έγινε από Ειδική Επιστημονική Επιτροπή που ορίστηκε από το Διοικητικό Συμβούλιο του ΕΦΕΤ.

8.2 Κίνδυνοι

Για την μείωση της πιθανότητας εμφάνισης κινδύνων στα γεύματα των εστιατορίων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων δημιουργήσαμε τον «Οδηγό Υγιεινής» σύμφωνα με τις απαιτήσεις της Κοινοτικής Οδηγίας 93/43/ΕΟΚ και του Codex Alimentarius (General Principles of Food Hygiene, CAC/RCP 1-1969, Rev. 2, 1985, in Vol.1B 1995). Ο συγκεκριμένος «Οδηγός Υγιεινής» απευθύνεται στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις με σκοπό να χρησιμοποιείται ως βάση για τις ενέργειές τους κατά την προετοιμασία των τροφίμων. Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις που προετοιμάζουν και σερβίρουν πρωινό, γεύμα ή και

δείπνο. Πολλά από τα ετοιμαζόμενα γεύματα περιέχουν την απαραίτητη υγρασία για να αναπτυχθούν παθογόνοι μικροοργανισμοί. Μεταξύ των παθογόνων μικροοργανισμών κυριότερο ρόλο έχουν τα βακτήρια και μεταξύ αυτών η Σαλμονέλλα, οι Σταφυλόκοκκοι, η Λιστέρια, και η *Escherichia coli*.

- Η παρουσία του *Staphylococcus aureus* στα τελικά προϊόντα οφείλεται κυρίως σε επιμόλυνση των προϊόντων από το προσωπικό που εργάζεται στους χώρους μετά την θερμική επεξεργασία, ενώ η παρουσία της *Salmonella* οφείλεται κυρίως στις πρώτες ύλες, στο νερό και στους χειρισμούς του προσωπικού και στο περιβάλλον.
- Ιδιαίτερος κίνδυνος επίσης για τα προετοιμαζόμενα γεύματα είναι τα ξένα σώματα όπως έντομα, γυαλιά, τρίχες, γόπες τσιγάρου κ.ά. Τα έντομα (μύγες, κατσαρίδες κ.λ.π.) και τα τρωκτικά είναι δυνατόν να μεταφέρουν στα τρόφιμα παθογόνους μικροοργανισμούς ή να προκαλέσουν σημαντική απώλεια των πρώτων και βοηθητικών υλών και των τελικών προϊόντων, όχι μόνο εξαιτίας της άμεσης κατανάλωσης αλλά και λόγω της μόλυνσης από περιττώματα και σωματικές εκκρίσεις. Θα πρέπει να λαμβάνονται αποτελεσματικά μέτρα για την προστασία των προϊόντων από την επιμόλυνση με ξένα σώματα όπως μέταλλα, ξύλα, γυαλιά κ. ά.

8.3 Ισχύουσα νομοθεσία

Κατά τη διάρκεια αξιολόγησης του « Οδηγού Υγιεινής για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις» ίσχυε η παρακάτω εθνική και κοινοτική νομοθεσία:

- ΚΥΑ 487/2000, (ΦΕΚ 1219Β-04.10.2000) Υγιεινή των τροφίμων σε συμμόρφωση με την Οδηγία 93/43/ΕΟΚ του Συμβουλίου . *Εφημερίδα της Κυβερνήσεως της Ελληνικής Δημοκρατίας, τεύχος δεύτερο, αρ. Φύλλου 120, 4 Οκτωβρίου 2000.*
- Κανονισμός 178/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 28^{ης} Ιανουαρίου 2002 για τον καθορισμό των γενικών αρχών και απαιτήσεων της νομοθεσίας για τα τρόφιμα, για την ίδρυση

- της Ευρωπαϊκής Αρχής για την Ασφάλεια των Τροφίμων και τον καθορισμό διαδικασιών σε θέματα ασφαλείας τροφίμων L 31/24, 1.2.2002.
- Υ.Δ. Αιβ/8577/8-9-1983 (ΦΕΚ 526/Τ.Β./24.9.83) Περί υγειονομικού ελέγχου και αδειών ιδρύσεως και λειτουργίας των εγκαταστάσεων επιχειρήσεων υγειονομικού ενδιαφέροντος, καθώς και των γενικών και ειδικών όρων ιδρύσεως και λειτουργίας των εργαστηρίων και καταστημάτων τροφίμων ή /και ποτών
- Υ.Δ. Α1β/3659/27.4.1982, (ΦΕΚ 297/τ.β/26.5.82), όπως συμπληρώθηκε με την ΥΔ Α1β/11804/83(ΦΕΚ 683/τ.β /24.11.83) σχετικά με τη λειτουργία καταστημάτων σε ξενοδοχεία ύπνου.
- ΚΥΑ Υ2/2600/2001 (ΦΕΚ 892/11.7.2001) Ποιότητα του νερού ανθρώπινης κατανάλωσης σε συμμόρφωση προς την οδηγία 98/83/ΕΟΚ του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης της 3^{ης} Νοεμβρίου 1998.

8.4 Σύστημα διαχείρισης της υγιεινής και της ασφάλειας των τροφίμων (HACCP)

Η ασφάλεια των τροφίμων αποτελεί πρωταρχικό καθήκον για όλες τις εταιρείες και οργανισμούς που ασχολούνται με τα τρόφιμα. Κάθε εστιατόριο σε ξενοδοχειακή επιχείρηση πρέπει να θεωρεί υποχρέωσή της την επίτευξη και διατήρηση υψηλών προτύπων ποιότητας, υγιεινής και ασφάλειας για όλα τα παραγόμενα ή διακινούμενα τρόφιμα. Για την εκπλήρωση των απαιτήσεων αυτών έχουν θεσπισθεί και εφαρμόζονται κατάλληλες διαδικασίες που διασφαλίζουν ότι μόνο τα αποδεκτά τρόφιμα από άποψη ποιότητας, υγιεινής και ασφάλειας, που πληρούν τις απαιτήσεις της Εθνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας, διατίθενται στην αγορά.

Στη δεκαετία του 1980 σε πολλές Ευρωπαϊκές χώρες, παρατηρήθηκε μια αύξηση των περιστατικών που οφείλονταν σε τροφοδηλητηριάσεις. Αυτή η αύξηση συσχετίστηκε αρχικά με την άγνοια των καταναλωτών, αλλά τελικά επικράτησε η άποψη ότι πολλά περιστατικά θα είχαν αποφευχθεί εάν υπήρχε η κατάλληλη εκπαίδευση των παρασκευαστών τροφίμων στην εφαρμογή των επιβεβλημένων πρακτικών (διαδικασιών) παραγωγής, επεξεργασίας και συντήρησης των τροφίμων.

Η αύξηση των περιστατικών τροφοδηλητηριάσεων, οδήγησε τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης να υιοθετήσουν αυστηρούς ελέγχους στην υγιεινή και ασφάλεια των τροφίμων τόσο για τα εγχώρια, όσο και για τα εισαγόμενα προϊόντα. Η οδηγία 93/43/EC για την υγιεινή των τροφίμων απαιτεί ότι: οι επιχειρήσεις τροφίμων επισημαίνουν κάθε στάδιο στις δραστηριότητές τους, που είναι κρίσιμο για την εξασφάλιση της ασφάλειας των τροφίμων και μεριμνούν για την αναγνώριση καταλλήλων διαδικασιών για την ασφάλεια αυτών, οι οποίες εφαρμόζονται, τηρούνται και αναθεωρούνται στη βάση των επτά αρχών, που χρησιμοποιούνται στην ανάπτυξη του συστήματος HACCP.

Η πιο αποτελεσματική προσέγγιση στην παρεμπόδιση και τον έλεγχο των τροφοδηλητηριάσεων είναι η εφαρμογή του συστήματος HACCP - ανάλυση κινδύνων και εντοπισμός των κρίσιμων σημείων ελέγχου σε μια παραγωγική διαδικασία. Ο όρος HACCP είναι ακρωνύμιο του Hazard Analysis Critical Control Points (στα ελληνικά προτείνεται σαν δόκιμος ο όρος ΑΚΚΣΕ που είναι ακρωνύμιο του Ανάλυση Κινδύνου και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου). Το σύστημα αυτό αποσκοπεί στην αναγνώριση των κινδύνων που συνδέονται με οποιαδήποτε στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας, της αποθήκευσης και της διακίνησης των τροφίμων μέχρι τον τελικό καταναλωτή και στη συνέχεια εφαρμόζει αποτελεσματικές διαδικασίες ελέγχου με σκοπό την παραγωγή υγιεινών και ασφαλών προϊόντων.

Το HACCP είναι μια τεκμηριωμένη και πιστοποιημένη προσέγγιση για τον προσδιορισμό των μικροβιολογικών, χημικών και φυσικών κινδύνων και των κρίσιμων σημείων ελέγχου, των μέτρων προστασίας και των διορθωτικών ενεργειών που απαιτεί ένα αποτελεσματικό σύστημα ελέγχου. Είναι ένα προληπτικό μέσο για την εξασφάλιση της ασφαλούς παραγωγής των τροφίμων. Βασίζεται στην εφαρμογή τεχνικών και επιστημονικών αρχών στην διαδικασία παραγωγής από το χωράφι ως το τραπέζι του καταναλωτή. Η πιο βασική λοιπόν αρχή που διέπει το HACCP είναι η πρόληψη και όχι η καταστολή. Το HACCP σχεδιάστηκε κυρίως για να προλαμβάνει και όχι να θεραπεύει.

Ο αγρότης, ο παραγωγός, ο χειριστής, ο διανομέας ή ο τελικός καταναλωτής, θα πρέπει να έχουν επαρκείς πληροφορίες σχετικά με τα τρόφιμα και τις σχετικές

διεργασίες που χρησιμοποιούν, ώστε να είναι σε θέση να αναγνωρίσουν πού ένα πρόβλημα ασφάλειας του τροφίμου μπορεί να συμβεί και πώς θα συμβεί. Αν το «που» και το «πώς» είναι γνωστά, η πρόληψη είναι γρήγορη και αποτελεσματική.

8.5 Οδηγός ΕΦΕΤ (πρόγραμμα καθαρισμού και απολυμάνσεων)

Οι επιχειρήσεις τροφίμων θα πρέπει να διατηρούν πολύ καθαρά τα κτήρια και τον εξοπλισμό τους για να αποφεύγεται η δημιουργία εστιών από μικροοργανισμούς οι οποίοι μπορεί να επιμολύνουν τα τρόφιμα. Οι εστίες αυτές σχηματίζονται από τα υπολείμματα των τροφών, τη σκόνη, τη βρωμιά και τα σκουπίδια. Το ίδιο θα πρέπει να ισχύει και για τα οχήματα, τον εξοπλισμό ή τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται για την μεταφορά των τροφίμων. Η επεξεργασία των έτοιμων για κατανάλωση τροφίμων σε επιφάνειες εργασίας που δεν είναι καθαρές θα έχει ως αποτέλεσμα την επιμόλυνση των τροφίμων με μικροοργανισμούς, οι οποίοι πολλές φορές μπορεί να είναι παθογόνοι για τον άνθρωπο. Για αυτό οι επιφάνειες εργασίας και τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται θα πρέπει να καθαρίζονται και να απολυμαίνονται μετά από κάθε χρήση .

Καθαρισμός είναι η αφαίρεση άχρηστων ορατών υλικών όπως είναι τα λίπη, τα υπολείμματα τροφίμων, η σκόνη, καθώς και καθετί άλλο που μπορεί να επιμολύνει τα τρόφιμα προκαλώντας ή όχι δυσάρεστη οσμή.

Απολύμανση είναι η καταστροφή όλων των μικροοργανισμών που μπορεί να επιμολύνουν τα τρόφιμα μικροοργανισμών ή η μείωση τους σε ελάχιστους αριθμούς.

8.5.1 Γενικές αρχές καθαρισμού και απολυμάνσεων

- Όλα τα τμήματα του κτηρίου της επιχείρησης (χώροι παραλαβής, προετοιμασίας, επεξεργασίας, αποθήκευσης , διάθεσης, έκθεσης τροφίμων και οι τουαλέτες) πρέπει να διατηρούνται συνεχώς καθαρά.
- Όλος ο εξοπλισμός της επιχείρησης (ψυγεία, φούρνοι, ηλεκτρικές κουζίνες, μηχανές κοπής τυριών ή αλλαντικών, μηχανές κιμά, μίξερ κ.ά) πρέπει να διατηρείται πάντα καθαρός.
- Τα σκεύη , τα εργαλεία και τα γυαλικά πρέπει να καθαρίζονται και πλένονται μετά από κάθε χρήση .
- Οι επιφάνειες στους πάγκους εργασίας πρέπει να καθαρίζονται μετά από κάθε χρήση και να απολυμαίνονται στο τέλος κάθε βάρδιας ή ενδιάμεσα των εργασιών ανάλογα με τη φύση της εργασίας.
- Τα εργαλεία κοπής νωπού κρέατος, πουλερικών και αλιευμάτων πρέπει να τοποθετούνται σε απολυμαντικό διάλυμα μετά τη χρήση τους .
- Οι μηχανές κοπής αλλαντικών και τυριών πρέπει να καθαρίζονται στο τέλος της βάρδιας και ενδιάμεσα των εργασιών όταν αυτό απαιτείται.

Προκειμένου να σχεδιάσετε το δικό σας πρόγραμμα καθαρισμού – απολύμανσης, θυμηθείτε τα ακόλουθα σημεία:

- Αρχίστε να δουλεύετε από το πίσω μέρος της επιχείρησης και να μετακινείστε προς τα εμπρός.
- Αρχίστε από ψηλά σημεία του κτιρίου και συνεχίστε προς τα χαμηλά σημεία.
- Η χρήση χαρτιού κουζίνας μίας χρήσης είναι προτιμότερη από τα υφάσματα. Σε περίπτωση πάντως που χρησιμοποιείται υφάσματα αυτά θα πρέπει να πλένονται με ζεστό νερό μετά από κάθε χρήση.
- Χρησιμοποιείτε τα κατάλληλα εργαλεία καθαρισμού (σκούπες, σφουγγάρια, κ.ά.) ανάλογα με τη φύση της εργασίας.
- Χρησιμοποιείτε καθαριστικά και απολυμαντικά κατάλληλα (εγκεκριμένα) για χώρους τροφίμων.

- Εφαρμόστε σωστό καθαρισμό και απολύμανση (όπου απαιτείται) καθώς προχωράτε.
- Αποθηκεύστε τα χημικά υλικά καθαρισμού σε ερμάρια που κλειδώνουν και βρίσκονται μακριά από τους χώρους αποθήκευσης τροφίμων.
- Η χρήση πλυντηρίου πιάτων θα εξασφαλίσει την απολύμανση των σκευών που χρησιμοποιούνται από τους πελάτες.
- Αφήστε τον εξοπλισμό τα σκεύη ή τα εργαλεία που πλένετε να στεγνώσουν στον αέρα ή χρησιμοποιείτε ειδικές πετσέτες για το στέγνωμα όταν αυτό δεν είναι δυνατό.
- Εκπαιδεύστε το προσωπικό σε σωστές μεθόδους καθαρισμού και απολύμανσης. Επαναλάβετε την εκπαίδευση όσες φορές θεωρείτε ότι είναι αναγκαίο.
- Εξασφαλίστε την ύπαρξη κατάλληλων και επαρκών σε αριθμό δοχείων απορριμμάτων.

8.5.2 Πρόγραμμα καθαρισμού - απολυμάνσεων

Το πρόγραμμα καθαρισμού-απολυμάνσεων περιγράφει όλες εκείνες τις διαδικασίες που απαιτούνται ώστε μία επιχείρηση να εξασφαλίσει υψηλό επίπεδο υγιεινής και τις διαδικασίες που απαιτούνται για να διασφαλιστεί η τήρηση του προγράμματος. Καθορίζει επακριβώς τις ενέργειες καθαρισμού-απολυμάνσεων, κάθε πότε και με ποιο τρόπο θα πρέπει να εκτελείται η καθεμία από αυτές, καθώς και το ποιος είναι υπεύθυνος για την εκτέλεσή τους.

Έξι βήματα για τον σωστό καθαρισμό:

- Καθαρισμός υπολειμμάτων
Απομακρύνετε, σκουπίστε ή ξύστε κάθε υπόλειμμα τροφίμου από την επιφάνεια που θέλετε να καθαρίσετε και στη συνέχεια πλύνετε με νερό.
- Πλύσιμο
Χρησιμοποιείτε ζεστό νερό και απορρυπαντικό για να καθαρίσετε

την επιφάνεια αυτή απομακρύνοντας κάθε βρωμιά ή σκόνη. Εάν απαιτείται μουλιάστε την επιφάνεια.

- Ξέπλυμα
Ξεπλύνετε με νερό την επιφάνεια απομακρύνοντας κάθε χαλαρή βρωμιά ή υπόλειμμα απορρυπαντικού.
- Απολυμάνετε
Χρησιμοποιείστε ένα απολυμαντικό για την καταστροφή των μικροοργανισμών που τυχόν παρέμειναν.
- Τελικό Ξέπλυμα
Απομακρύνετε το απολυμαντικό (διαβάστε τις οδηγίες του παρασκευαστή για να δείτε εάν αυτό είναι απαραίτητο).
- Στεγνώστε
Στέγνωμα στον αέρα

8.6 Τρόπος απολύμανσης

Οι περισσότερο επικίνδυνοι για τα τρόφιμα μικροοργανισμοί καταστρέφονται αν εκτεθούν σε χημικά απολυμαντικά , σε θερμοκρασία ή σε συνδυασμό αυτών των δύο.

Προκειμένου να απολυμάνετε μικρά αντικείμενα τοποθετείστε τα (μουλιάστε τα) για χρόνο πέντε λεπτών τουλάχιστο σε μία λεκάνη ή δεξαμενή με νερό θερμοκρασίας 50°C η οποία περιέχει 50 ppm (μέρη στο εκατομμύριο) ελεύθερη χλωρίνη ή τοποθετείστε τα σε ζεστό νερό θερμοκρασίας τουλάχιστον 82°C για 2 λεπτά.

Προκειμένου να απολυμάνετε μεγάλες επιφάνειες όπως πατώματα, τοίχους και νιπτήρες χρησιμοποιείστε διάλυμα χλωρίνης συγκέντρωσης 100 ppm.

Ο παρακάτω πίνακας σας υποδεικνύει πόση χλωρίνη θα πρέπει να διαλύσετε στο νερό προκειμένου να έχετε το κατάλληλο διάλυμα απολυμαντικού.

A.T.E.I. ΚΡΗΤΗΣ

Ποσότητα Νερού	Ποσότητα Χλωρίνης			
	Χρήση Οικιακής Χλωρίνης (Συγκέντρωση 4%)		Χρήση Εμπορικής Χλωρίνης (Συγκέντρωση 10%)	
Απαιτούμενη συγκέντρωση	50 ppm	100 ppm	50 ppm	1000 ppm
5 Λίτρα	6,25 mls	12.5 mls	2.5 mls	5 mls
10 Λίτρα	12.5 mls	25 mls	5.0 mls	10 mls
50 Λίτρα	62.5 mls	125 mls	25 mls	50 mls

Α.Τ.Ε.Ι. ΚΡΗΤΗΣ

ΗΜΕΡΗΣΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ		
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΜΕΘΟΔΟΣ
<p>1. Καθαρισμός των επιφανειών στους πάγκους εργασίας . Με τον καθαρισμό απομακρύνονται τα υπολείμματα των τροφίμων, υλικά συσκευασίας κ.ά.</p>	<p>Μετά από κάθε χρήση και μετά το τέλος της βάρδιας</p>	<p>Με σκουπάκι και ξύστρα όταν απαιτείται.</p>
<p>2. Πλύσιμο των επιφανειών στους πάγκους εργασίας και του εξοπλισμού (φούρνοι, γκριλ, ψησταριές, φρυτέζες, σκεύη) Πλύσιμο με νερό και απορρυπαντικό. Τρίψιμο όπου απαιτείται. Καλό ξέπλυμα</p>	<p>Καθημερινά στο τέλος της βάρδιας</p>	<p>Με τη χρήση βούρτσας και σφουγγαριών με σύρμα (wettex).</p>
<p>3. Απολύμανση των επιφανειών στους πάγκους εργασίας και του εξοπλισμού <u>Γίνεται πάντα μετά από τον καθαρισμό και το πλύσιμο.</u> Εφαρμογή του απολυμαντικού σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή. Απολύμανση των επιφανειών στους πάγκους εργασίας με ιδιαίτερη προσοχή . Μετακίνηση των τυχόν υπάρχοντων τροφίμων από τους πάγκους.</p>	<p>Καθημερινά στο τέλος της βάρδιας</p>	<p>Με την εφαρμογή χημικών απολυμαντικών</p>
<p>4.Σκούπισμα δαπέδων (εντός και εκτός της επιχείρησης) . Απομακρύνονται τα απορρίμματα, τα τρίματα, τα ψίχουλα, η σκόνη, κ.ά.</p>	<p>Καθημερινά με το τέλος της βάρδιας και όταν ενδιάμεσα των εργασιών όταν παρουσιάζεται πρόβλημα.</p>	<p>Με τη χρήση σκούπας</p>
<p>5.Πλύσιμο –σφουγγάρισμα και απολύμανση δαπέδων (εντός και εκτός της επιχείρησης) . Γίνεται πάντα με χρήση σφουγγαρίστρας και απορρυπαντικού-απολυμαντικού. Όταν απαιτείται χρησιμοποιείται και βούρτσα. Γίνεται οπτικός έλεγχος στα "δύσκολα σημεία"</p>	<p>Καθημερινά με το τέλος της βάρδιας.</p>	<p>Με τη χρήση κατάλληλων εργαλείων σφουγγαρίσματος, απορρυπαντικού και απολυμαντικού.</p>

ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΥ & ΑΠΟΛΥΜΑΝΣΕΩΝ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ:

- **ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ:** 1. Απομακρύνετε ή καλύψτε όλα τρόφιμα. 2. Φοράτε κατάλληλα γάντια. 3. Διαβάστε τις οδηγίες των χρησιμοποιούμενων καθαριστικών . 4. Ρωτήστε τον υπεύθυνο αν δεν είστε σίγουροι.
- **ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ:** 1. Καθαρίστε και απολυμάνετε (τοποθέτηση σε απολυμαντικό διάλυμα για λίγα λεπτά) των εργαλείων που χρησιμοποιήσατε κατά τον καθαρισμό – απολύμανση. 2. Αποθηκεύστε τα χημικά και τα εργαλεία καθαρισμού σε ερμάριο που κλειδώνει. 3. Πλύνετε καλά τα χέρια σας.
- **Εφαρμόστε το παρακάτω πρόγραμμα καθαρισμού και απολύμανσης των χώρων και του εξοπλισμού κάθε εβδομάδα, την ίδια ημέρα αν είναι δυνατόν**

Χώροι και σκεύη εφαρμογής	Τρόπος εργασίας
<p>Το εβδομαδιαίο πρόγραμμα πρέπει να εφαρμόζεται σε:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ράφια, • αντικείμενα εκτεθειμένα σε ράφια, • τοίχους, • πόρτες, • παράθυρα, • απορροφητήρες, • πλυντήρια πιάτων, • εσωτερικά μέρη φούρνων, • εσωτερικά μέρη ψυγείων, • εσωτερικά μέρη καταψυκτών, • αποθηκευτικοί χώροι 	<ul style="list-style-type: none"> • Αποθήκευση όλων των μικροαντικειμένων (σκεύη, εργαλεία) • Μετακίνηση και λύσιμο των ηλεκτρικών συσκευών όταν είναι δυνατό. • Σκούπισμα με σκούπα ή βούρτσα για την αφαίρεση των υπολειμμάτων των τροφίμων, ιδιαίτερα από δύσκολα σημεία • Πλύσιμο με νερό και απορρυπαντικό. Καλό ξέπλυμα. • Πέρασμα όλων των επιφανειών με κατάλληλο απολυμαντικό • Ξέπλυμα όταν απαιτείται από τις οδηγίες του κατασκευαστή. • Στέγνωμα στον αέρα.

**ΕΛΕΓΧΟΣ ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΩΝ
ΜΕΓΙΣΤΗ ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑ ΨΥΞΗΣ: 5°C**

ΜΗΝΑΣ: (ΠΡΩΙΝΗ ΒΑΡΔΙΑ)

ΑΠΟΓΕΥΜΑΤΙΝΗ ΒΑΡΔΙΑ

A.T.E.I. ΚΡΗΤΗΣ

ΗΜ	ΩΡΑ	°C	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΟΝΟΜΑ	ΩΡΑ	°C	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΟΝΟΜΑ
01								
02								
03								
04								
05								
06								
07								
08								
09								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								

8.7 Πρόγραμμα καταπολέμησης τρωκτικών και εντομών

Τα έντομα και τα τρωκτικά μεταφέρουν μεγάλο αριθμό παθογόνων μικροοργανισμών, καταστρέφουν τα τρόφιμα και τα υλικά συσκευασίας τους, αποτελούν κίνδυνο για την υγεία των εργαζομένων και είναι δείκτες της τήρησης

κακών συνθηκών υγιεινής από την επιχείρηση.

Οι χημικές ουσίες που χρησιμοποιούνται για την καταπολέμησή τους είναι πολύ επικίνδυνες για τον άνθρωπο και απαιτείται ιδιαίτερη προσοχή και γνώση για τη χρησιμοποίησή τους.

Η επιχείρηση οφείλει να λαμβάνει όλα τα μέτρα που χρειάζονται για να αποτρέπεται η είσοδος εντόμων, πουλιών, τρωκτικών και ερπετών στους χώρους της .

Τα μέτρα που οφείλει να λαμβάνει είναι:

- **Μέτρα πρόληψης.** Τα μέτρα αυτά αφορούν την προστασία, που λαμβάνεται υπόψη κατά τον σχεδιασμό και την κατασκευή του κτιρίου όπως και τη γενικότερη καθαριότητα και τάξη στους εσωτερικούς χώρους (προετοιμασίας, επεξεργασίας, έκθεσης, διάθεσης αποθήκευσης και στους βοηθητικούς χώρους) αλλά και στον εξωτερικό χώρο του κτιρίου.
- **Μέτρα καταπολέμησης.** Εκτός από τα παραπάνω μέτρα, κάθε επιχείρηση τροφίμων οφείλει να έχει ένα ολοκληρωμένο σχέδιο καταπολέμησης εντόμων (ιπτάμενων και ερπόντων), τρωκτικών και απομάκρυνσης πουλιών. Το σχέδιο αυτό μπορεί να υλοποιείται είτε από την ίδια την επιχείρηση εφόσον διαθέτει επαρκή γνώση είτε από εταιρείες καταπολέμησης εντόμων και τρωκτικών.

Η νομοθεσία δεν επιτρέπει την καταπολέμηση των πουλιών με δολώματα. Υποχρεωτικά, λοιπόν, η επιχείρηση θα πρέπει να εφαρμόζει προληπτικά μέτρα ώστε να αποτρέπεται η είσοδος των πουλιών στους χώρους της . Απαιτείται η απομάκρυνση των φωλιών από τους εξωτερικούς τοίχους και τα περβάζια του κτιρίου.

Οι υπεύθυνοι των επιχειρήσεων θα πρέπει να επιθεωρούν τακτικά τις εγκαταστάσεις τους για την παρουσία εντόμων και τρωκτικών .

Οι χημικές ουσίες και τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται για την καταπολέμηση των εντόμων και των τρωκτικών θα πρέπει να φυλάσσονται πάντα σε ερμάριο που

κλειδώνει.

Ένας αποτελεσματικός έλεγχος εντόμων θα πρέπει να ακολουθεί τα παρακάτω σημεία :

- Το κτίριο της επιχείρησης και ο εξοπλισμός θα πρέπει να διατηρούνται πάντα καθαρά .
- Δεν θα πρέπει να επιτρέπεται η είσοδος ζώων στο κτίριο της επιχείρησης .
- Τα συστατικά των τροφίμων θα πρέπει να αποθηκεύονται σε περιέκτες που κλείνουν καλά .
- Τα απορρίμματα να μη ρίχνονται στο δάπεδο αλλά να φυλάσσονται σε κατάλληλα δοχεία που κλείνουν καλά και να απομακρύνονται καθημερινά από το κτίριο με το τέλος της εργασίας.
- Το πρόγραμμα καταπολέμησης εντόμων και τρωκτικών θα πρέπει να εφαρμόζεται με συνέπεια και να υπάρχουν οι κατάλληλες χημικές ουσίες σε περίπτωση επιδρομής τους.
- Οι εντομοπαγίδες θα πρέπει να τοποθετούνται σε κατάλληλα σημεία και ποτέ δεν πρέπει να τοποθετούνται πάνω από τους πάγκους επεξεργασίας τροφίμων.

Εάν υπάρχει σύμβαση με ειδικό συνεργείο απολύμανσης τότε τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα της κάθε επίσκεψης θα πρέπει να δίνονται γραπτώς στον ιδιοκτήτη της επιχείρησης τροφίμων και να τοποθετούνται στο αρχείο καταπολέμησης εντόμων και τρωκτικών. Είναι ευθύνη του συνεργείου να εξασφαλίζει διαρκώς τη συμμόρφωση ως προς τις απαιτήσεις της ασφάλειας των τροφίμων και της νομοθεσίας.

Ο υπεύθυνος της επιχείρησης θα πρέπει να επιτηρεί για την παρουσία εντόμων, ή πουλιών παρακολουθώντας εάν υπάρχουν στο κτίριο:

- Ζωντανά ή νεκρά, έντομα, τρωκτικά ή πουλιά.
- Περιπτώματα και ίχνη σε σκονισμένες επιφάνειες και πίσω από τον εξοπλισμό.
- Ροκανισμένες επιφάνειες, σάκοι ή σακούλες σχισμένες.
- Σκουρόχρωμα λιπαρά σημάδια στις επιφάνειες.

8.7.1 Προληπτικά μέτρα εισόδου και εγκατάστασης των εντόμων και των τρωκτικών στην επιχείρηση

Κάθε επιχείρηση θα πρέπει να μεριμνά για τον αποκλεισμό της εισόδου τρωκτικών και εντόμων στο κτίριο φροντίζοντας για:

- την στεγανότητα των πορτών όταν είναι κλειστές με κατάλληλες ταινίες και όταν είναι ανοικτές με κατάλληλα προστατευτικά όπως την τοποθέτηση ειδικών αεροκουρτινών που εμποδίζουν την είσοδο εντόμων .
- την στεγανότητα των παραθύρων με σίτες, εφόσον ανοίγουν (σίτα Νο 16)
- την κάλυψη των αποχετευτικών καναλιών με πλέγματα.
- την αποφυγή δημιουργίας εσοχών ή κοιλοτήτων στους τοίχους οι οποίες χρησιμοποιούνται για την εγκατάστασή τους.
- την σχολαστική και αποτελεσματική καθαριότητα των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού.
- Διατήρηση των σκουπιδιών πάντα σε κλειστά δοχεία μέχρι την απόρριψή τους. Καθημερινή απομάκρυνση των σκουπιδιών από το εσωτερικό του κτιρίου και την όσο το δυνατόν γρηγορότερη απομάκρυνση τους από το εξωτερικό του κτιρίου.

- Άμεση αποθήκευση όλων των υπολειμμάτων των συστατικών και των προϊόντων. Αποθήκευση των συστατικών και των τροφίμων πάντα συσκευασμένων ή σκεπασμένων.
- Αποθήκευση των τροφίμων σε απόσταση από τους τοίχους και τα πατώματα.
- Καλή συντήρηση των εγκαταστάσεων (επιδιορθώσεις οπών και χαλασμένων σημείων, τοποθέτηση καλυμμάτων) και απομάκρυνση άχρηστων και παλαιών αντικειμένων.
- Έλεγχος των πρώτων υλών κατά την παραλαβή (π.χ ίχνη σε αλεύρι, κατεστραμμένες συσκευασίες).
- Τήρηση προγράμματος καθαρισμού και απολύμανσης το οποίο θα πρέπει να καλύπτει και τις δύσκολες περιοχές (πίσω από τον εξοπλισμό, κρυφά σημεία) με μετακίνηση και λύσιμο κατά διαστήματα και όπου είναι δυνατόν των μόνιμα εγκατεστημένων μηχανημάτων. Χρήση κατάλληλων καθαριστικών – απολυμαντικών. Η τήρηση καλής καθαριότητας θα πρέπει να είναι η βάση κάθε προγράμματος εντομοκτονίας- μυσκτονίας.
- Αποφυγή μόνιμης υγρασίας στους χώρους της επιχείρησης.

8.7.2 Μέτρα καταπολέμησης των εντόμων και των τρωκτικών

Η επιχείρηση πρέπει να είναι απαλλαγμένη από έντομα και τρωκτικά. Ο σχεδιασμός και η κατασκευή του κτιρίου της επιχείρησης δεν θα πρέπει να επιτρέπει την είσοδο των εντόμων και των τρωκτικών. Θα πρέπει να γίνει κατανοητό ότι κανένα πρόγραμμα καταπολέμησης δεν θα έχει τα αναμενόμενα αποτελέσματα αν η καθαριότητα της επιχείρησης δεν είναι επαρκής. Η επιχείρηση θα πρέπει να μεριμνά για την καταπολέμηση των τρωκτικών και των εντόμων και θα πρέπει να συνεργάζεται, όταν δεν υπάρχει η απαιτούμενη γνώση, με εταιρεία ειδική για απεντομώσεις και καταπολεμήσεις τρωκτικών, με την οποία θα πρέπει να αποδεικνύεται η συνεργασία της (συμβόλαιο).

Κάθε επιχείρηση θα πρέπει να φροντίζει για την καταπολέμηση των εντόμων και των τρωκτικών εφαρμόζοντας τα παρακάτω μέτρα:

- Εφαρμογή προγράμματος καταπολέμησης εντόμων και τρωκτικών ανά τακτά χρονικά διαστήματα, ανάλογα με το πρόβλημα (τρίμηνο συνήθως). Σε περίπτωση εμφάνισης έντονου προβλήματος εντόμων θα πρέπει να γίνει παράλληλα με τη χρήση εντομοκτόνων και καταστροφή των σημείων που συγκεντρώνονται και αναπτύσσονται τα έντομα (λύσιμο των μηχανημάτων, στεγανοποίηση χώρων).
- Χρησιμοποίηση συσκευών (λυχνιών) για την προσέλκυση και την κόλληση ή παγίδευση των εντόμων. Απαγορεύεται η χρήση ηλεκτρικών συσκευών που προκαλούν κάψιμο των εντόμων σε χώρους επεξεργασίας και η τοποθέτησή τους σε χώρους προετοιμασίας ή επεξεργασίας τροφίμων , επάνω από πάγκους εργασίας ή από ανοικτούς περιέκτες με τρόφιμα. Στην περίπτωση που χρησιμοποιούνται λυχνίες που προσελκύουν τα έντομα αυτές θα πρέπει να τοποθετούνται σε καθορισμένη απόσταση από την είσοδο για την οποία σχεδιάστηκαν και θα πρέπει να καθαρίζονται και να αλλάζουν οι λυχνίες τους συχνά.
- Θα πρέπει να υπάρχει κατάλογος των εντομοκτόνων που χρησιμοποιούνται, οι οδηγίες χρήσης τους και το όνομα του υπεύθυνου που τα χρησιμοποιεί.
- Θα πρέπει να γίνεται οπωσδήποτε καθαρισμός και απολύμανση του εξοπλισμού ή των επιφανειών εργασίας στην περίπτωση που χρειάστηκε εφαρμογή εντομοκτόνου.

8.8 Μέτρα καταπολέμησης τρωκτικών

Η εξολόθρευση των τρωκτικών γίνεται με παγίδες ή με δηλητηριώδη δολώματα τα οποία προκαλούν εσωτερική αιμορραγία ή πνευμονικό οίδημα στα τρωκτικά. Η καταπολέμηση των εντόμων στηρίζεται στη χρήση εντομοκτόνων ενσωματωμένων

με σκόνες, σε δολώματα ή σε λάκες. Οι εσωτερικές παγίδες του κτιρίου δεν θα πρέπει να αποτελούν κίνδυνο για τα προϊόντα που παράγονται ή αποθηκεύονται στο χώρο αυτό. Απαγορεύεται ο ψεκασμός ή η προσθήκη δολωμάτων στους χώρους προετοιμασίας ή επεξεργασίας, στους πάγκους εργασίας ιδιαίτερα όταν υπάρχουν τρόφιμα σε αυτούς και στα μηχανήματα επεξεργασίας τροφίμων. Όταν απαιτείται, γίνεται από ειδικούς και ακολουθείται πάντα από πολύ καλό καθαρισμό και απολύμανση.

Εφαρμογή προγράμματος καταπολέμησης τρωκτικών με χρήση χημικών μεθόδων.

Θα πρέπει να υπάρξει μέριμνα ώστε:

- Τα χημικά μέσα που χρησιμοποιούνται (σκόνες, σπόροι, γαριδάκια, συμπαγείς μορφές/wax blocks) να τοποθετούνται σε ειδικούς δολωματικούς σταθμούς (παγίδες) , πάντα εκτός των χώρων παρασκευής, ενώ απαγορεύεται αυτά να διασκορπίζονται σε χώρους της επιχείρησης. Οι παγίδες που χρησιμοποιούνται εξωτερικά της επιχείρησης μπορεί να είναι ανοιχτού τύπου (σωλήνες) ενώ σε εσωτερικούς χώρους θα πρέπει να είναι σωλήνες κλειστού τύπου.
- Οι παγίδες πρέπει να τοποθετούνται σε σημεία που τα τρωκτικά χρησιμοποιούν ως πέρασμα και κυρίως κοντά σε σημεία εισόδου. Ο έλεγχος των παγίδων και η αντικατάσταση των δολωμάτων θα πρέπει να γίνεται σε μηνιαία τουλάχιστον βάση ανάλογα με την έκταση του προβλήματος. Η επιχείρηση θα πρέπει να διατηρεί κάτοψη της εγκατάστασης όπου θα δηλώνονται τα σημεία τοποθέτησης των παγίδων, ενώ η καταγραφή των ευρημάτων θα βελτιώσει την αποτελεσματικότητα του προγράμματος.
- Τα φάρμακα που χρησιμοποιούνται πρέπει να αποθηκεύονται σε ειδικούς χώρους (ερμάρια) που κλειδώνουν.

8.9 Μηνιαίος έλεγχος προγράμματος μυοκτονίας (υπόδειγμα φύλλου έλεγχου)

ΕΛΕΓΞΕΤΕ ΤΙΣ ΠΑΓΙΔΕΣ ΜΕ ΤΗ ΣΕΙΡΑ ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΑΡΙΘΜΗΜΕΝΟΙ, ΣΗΜΕΙΩΣΤΕ ΜΕ ✓ ΤΗΝ ΑΠΟΥΣΙΑ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ ΕΝΩ ΣΕ ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΓΡΑΨΤΕ ΤΙΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΣΑΣ

ΠΑΓΙΔΑ	1 ^ο Δεκαπενθήμερο		2 ^ο Δεκαπενθήμερο	
	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ		ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ	
	ΟΥΔΕΝ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	ΟΥΔΕΝ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

Εννοιολογικό πλαίσιο της ελεγκτικής

9.1 Εισαγωγή

Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζεται η εννοιολογική οριοθέτηση της ελεγκτικής. Αρχικά αναλύεται η ιστορική διαδρομή της έννοιας από την αρχαιότητα μέχρι σήμερα. Στην συνέχεια παρουσιάζεται ενδελεχώς το αντικείμενο και οι διακρίσεις της ελεγκτικής επιστήμης. Για την πληρέστερη αποτύπωση της έννοιας της ελεγκτικής εξετάζονται οι κύριες κατηγορίες του ελέγχου. Το παρόν κεφάλαιο ολοκληρώνεται με την περιληπτική αναφορά στα ελεγκτικά πρότυπα.

9.2 Ιστορική Επισκόπηση της Ελεγκτικής

Ο έλεγχος, συνδέεται ιστορικά με κάθε λογιστική εκδήλωση. Δεν μας είναι γνωστό το πότε ακριβώς εμφανίστηκε η ανάγκη του ελέγχου μέσα στα βάθη της προϊστορίας, γιατί δεν υπάρχουν στοιχεία να αποφανθούμε με βεβαιότητα. Η πρώτη λογιστική εγγραφή εμφανίζεται με την ανταλλαγή αγαθών μεταξύ των ανθρώπων που είχε σα συνέχεια τον έλεγχο για την αξιοπιστία των συναλλαγών. Φαίνεται πως η αρχαία Αίγυπτος είναι η ουσιαστική γενέτειρα της ελεγκτικής (Δήμου, 2000). Εκεί βρέθηκαν πινακίδες χρονολογημένες από την νεολιθική εποχή, που εμφάνιζαν διάφορους λογαριασμούς. Από ιστορικά ευρήματα προέκυψε ότι έκαναν λογιστικές εγγραφές χωρίς αριθμούς και γράμματα, χρησιμοποιώντας διάφορα σύμβολα, όπως γραμμές και σημεία σε δένδρα, πλάκες, πίνακες και ξύλα για να εκφράσουν λογιστικές πράξεις. Στην εποχή των Φαραώ ο έλεγχος της συγκομιδής των σιτηρών ήταν πρωταρχικής σημασίας γι' αυτούς γιατί τα δημητριακά αποτελούσαν την κυριότερη φορολογήσιμη ύλη και την σπουδαιότερη πηγή εσόδων για το τότε Αιγυπτιακό κράτος. Στους επιστάτες επί των φόρων απονέμονταν ιδιαίτερες τιμές, όταν κατόρθωναν να παρουσιάσουν ευνοϊκούς λογαριασμούς εισπράξεως φόρων.

Η Αρχαία Αθήνα, ήδη από το 300 π.Χ. υπάρχει σύστημα ελέγχου των Δημοσίων Οικονομικών. Ο Αριστοφάνης στις Νεφέλες κατηγορεί τον Περικλή για αόριστη δικαιολόγηση δαπάνης 10 ταλάντων και από τον Πλούταρχο πληροφορούμαστε ότι

ο Φειδίας κατηγορήθηκε για υπεξαίρεση χρυσού όταν έκανε το χρυσελεφάντινο άγαλμα της Αθηνάς Παλλάδος.

Στην Ρωμαϊκή εποχή ο έλεγχος του Fiscus (δημοσίου θησαυροφυλακίου) είχε ανατεθεί στους υπάτους, στους τιμητές στους Κήνσορες και στους ταμίες, οι δε λογαριασμοί υποβάλλονταν για έλεγχο στη Σύγκλητο.

Στην Γαλλία τον 17ο αιώνα εφαρμόζονταν άριστα συστήματα λογιστικών ελέγχων. Στην Σκοτία εμφανίζονται την ίδια εποχή οι πρώτοι επαγγελματίες λογιστές. Το 1581 δημιουργήθηκε στη Βενετία η πρώτη ένωση επαγγελματιών ελεγκτών.

Τέλος, στην Αγγλία, τον 19ο αιώνα με την σημειωθείσα βιομηχανική επανάσταση που είχε σαν αποτέλεσμα τη δημιουργία κλίματος κερδοφορίας, δημιουργήθηκε ο θεσμός των ορκωτών λογιστών. Ενώ στην Ελλάδα η σύσταση του Σώματος Ορκωτών Λογιστών (Σ.Ο.Λ), (Ν.Δ.3329/55) έγινε το 1956. Γι' αυτό και πατρίδα της σύγχρονης ελεγκτικής θεωρείται η Αγγλία.

9.3 Εννοιολογική Προσέγγιση Ελεγκτικής

Μέχρι σήμερα δεν έχει επιτευχθεί η καθιέρωση ενιαίου διεθνούς ορισμού για την ελεγκτική. Ένας από τους επικρατέστερους ορισμούς είναι αυτός που δόθηκε από την Αμερικάνικη ελεγκτική προσωπικότητα Montgomery, σύμφωνα με τον οποίο ελεγκτική είναι η συστηματική εξέταση των βιβλίων και δικαιολογητικών μίας επιχείρησης ή ενός οργανισμού με σκοπό την πιστοποίηση και εξακρίβωση των οικονομικών της γεγονότων.

Γενικότερα μπορεί να λεχθεί ότι ο λογιστικός έλεγχος παλαιότερα απέβλεπε στην ανακάλυψη λογιστικών λαθών και απατών, ήδη δε ευρύνεται ο κύκλος δράσης και προστίθεται και η οικονομική κριτική της διαχείρισης, που επιτυγχάνεται:

- με την κατάρτιση στατιστικών πινάκων και διαγραμμάτων και τη σύγκριση στοιχείων διαφόρων χρήσεων και
- με την εξεύρεση των δεικτών αποδοτικότητας και τη σύγκριση των αποκλίσεων, που πραγματοποιήθηκαν μεταξύ πρότυπου κόστους και του βιομηχανικού ή εμπορικού κόστους που πραγματοποιήθηκε, κατά περίπτωση.

Ωστόσο σύμφωνα με μία νεώτερη προσέγγιση η ελεγκτική ορίστηκε ως «το σύνολο των ιδιαίτερων κανόνων και τεχνικών τρόπων, με τους οποίους διενεργείται ο έλεγχος εμπορικών βιβλίων, οικονομικών καταστάσεων, και λογιστικών εγγραφών,

με σκοπό την διαπίστωση παραλείψεων και συνεπώς την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με την οικονομική μονάδα» (Τσιμάρας,1987).

Παράλληλα ο Stradling τόνισε ότι ο λογιστικός έλεγχος συνίσταται στη συστηματική εξέταση των βιβλίων και δικαιολογητικών μίας επιχείρησης με σκοπό την εξακρίβωση των γεγονότων, που σχετίζονται με την κατάσταση της περιουσίας της επιχείρησης, ως και των συναλλαγών της και την σύνταξη σχετικής έκθεσης.

Σε στενή σχέση με την παραπάνω προσέγγιση ο λογιστικός έλεγχος ορίζεται ως η συστηματική έρευνα των βιβλίων και δικαιολογητικών μίας επιχείρησης που επιτρέπει την επαλήθευση ότι οι λογαριασμοί εκφράζουν την πραγματική κατάσταση της επιχείρησης σε δεδομένη στιγμή ή κατά την εποχή σύνταξης του ισολογισμού. Σε αυτά τα πλαίσια ελέγχεται η ακρίβεια των λογιστικών εγγραφών τόσο από αριθμητική άποψη όσο και από την άποψη του λογιστικού περιεχομένου. Παράλληλα υπάρχει η δυνατότητα να ανακαλύπτουμε και να πιστοποιούμε λάθη ή απάτες και να πειθόμαστε ότι η τηρούμενη λογιστική είναι κατανοητή και καλά οργανωμένη καθώς και οι εσωτερικοί έλεγχοι να λειτουργούν κανονικά.

Πάντως σήμερα η ελεγκτική ανιχνεύει τις πιθανές ελλείψεις, και έτσι εντοπίζει σημεία που προσφέρουν δυνατότητες μελλοντικών εξαπλώσεων, με αποτέλεσμα να περιορίζονται οι δαπάνες και να εξαλείφονται οι σπατάλες. Με τον έλεγχο επιβεβαιώνεται αν η επιχειρησιακή μονάδα λειτουργεί στο επιθυμητό επίπεδο αποδοτικότητας (Leonard, 2000) .

Πιο πρόσφατα ο Παπαστάθης (2003) όρισε την ελεγκτική ως τον ξεχωριστό κλάδο των οικονομικών-διοικητικών επιστημών που πραγματεύεται τους όρους και τις προϋποθέσεις για την διενέργεια του ελέγχου σε κάθε οικονομική μονάδα με στόχο την διαφύλαξη των οικονομικών πόρων, καθώς και την ανάπτυξη και αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού.

Εν κατακλείδι, η ελεγκτική είναι ένας από τους πιο σημαντικούς κλάδους της Λογιστικής. Η ελεγκτική (Ρογδάκη, 2004) είναι ο κλάδος της οικονομικής των

επιχειρήσεων που πραγματεύεται τους γενικούς κανόνες, όρους και προϋποθέσεις για τη διενέργεια ελέγχου σε κάθε οικονομική διαχείριση ξένης περιουσίας. Σε αυτά τα πλαίσια η ελεγκτική χαρακτηρίζεται ως επιστήμη γιατί μέσα από τη διερεύνηση παρέχει συνεχώς καινούργια γνώση. Σε συνδυασμό με την επιστημονική γνώση

ικανοποιεί τις ανάγκες του ελέγχου. Η ελεγκτική ως φιλοσοφία, ως επιστήμη δεν ενδιαφέρεται:

- για την νομική μορφή των μονάδων που ελέγχει, δηλαδή, το αν έχει ιδιωτικό ή δημόσιο χαρακτήρα,
- ούτε για το αντικείμενο εκμετάλλευσης,
- ούτε επίσης για τον κερδοσκοπικό ή μη χαρακτήρα τους.

9.4 Αντικείμενο Ελεγκτικής

Όπως προκύπτουν από σχετικές επιστημονικές έρευνες αντικείμενο της ελεγκτικής είναι τα ακόλουθα (Meigs, 1984):

- Επαλήθευση κατά πόσο οι λογαριασμοί απεικονίζουν ορθά την πραγματική κατάσταση.
- Διαπίστωση της ακρίβειας των λογιστικών καταχωρήσεων από αριθμητική άποψη και άποψη μεθόδων, τεχνικών, αρχών.
- Αποκάλυψη σφαλμάτων, απατών και καταδολιεύσεων.
- Πρόληψη σφαλμάτων, απατών και καταδολιεύσεων.
- Διαπίστωση της νομιμότητας και σωστής εφαρμογής των διαδικασιών και των συστημάτων.
- Η σύνταξη εκθέσεων και η υποβολή δικαιολογητικών προς τις αρμόδιες κρατικές υπηρεσίες.
- Η αξιολόγηση των στοιχείων και η παροχή συμβουλών προς τη διοίκηση.
- Επιβεβαίωση ότι το σύστημα εσωτερικού ελέγχου λειτουργεί κανονικά.

9.5 Διακρίσεις της Ελεγκτικής

Μέσα από μια εκτενή βιβλιογραφική επισκόπηση προκύπτει ότι η επιστήμη της ελεγκτικής δύναται να ομαδοποιηθεί στις παρακάτω κύριες κατηγορίες:

- Εσωτερική Ελεγκτική, η οποία διενεργείται από τους μέσα από τον ίδιο τον φορέα από ειδικά εκπαιδευμένα άτομα τους εσωτερικούς ελεγκτές, οι οποίοι επιλέγονται από την επιχείρηση.

- Εξωτερική Ελεγκτική, η οποία διενεργείται από τους ορκωτούς ελεγκτές (εξωτερικοί), δεν έχουν καμία σχέση εξαρτημένης εργασίας οι οποίοι καλούνται να ελέγξουν με εντολή από την επιχείρηση.
- Κρατική Ελεγκτική η οποία διενεργείται κυρίως από τους φορολογικούς ελεγκτές.

9.6 Κατηγορίες - Είδη Ελεγκτικής

9.6.1 Προληπτικοί και Κατασταλτικοί Έλεγχοι

Ανάλογα με το σκοπό τους οι έλεγχοι διακρίνονται σε προληπτικούς και κατασταλτικούς. Ο Προληπτικός έλεγχος διενεργείται πριν την έναρξη της υλοποίησης της Πράξης, κατά το στάδιο της προετοιμασίας ένταξης, όπου ελέγχεται η ικανότητα του Τελικού Δικαιούχου να υλοποιήσει την Πράξη.

Ελέγχεται αφενός η ικανότητα του να εξασφαλίσει την τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας, αφετέρου να εμποδίσει ανεπιθύμητες μελλοντικές καταστάσεις προκειμένου να τεθούν οι σωστές δικλίδες ασφαλείας στο σύστημα εσωτερικού ελέγχου.

Αντίθετα, ο Κατασταλτικός έλεγχος, διενεργείται από τους Εσωτερικούς Ελεγκτές (Internal Auditors), αποβλέπουν στην εφαρμογή των διαδικασιών, στην καταστολή εκούσιων ή ακούσιων λαθών, απατών, κλοπών, κακής ποιότητας υπηρεσιών, προϊόντων, μετά την εκτέλεση της πράξης.

9.6.2 Ειδικοί και Γενικοί έλεγχοι

Ανάλογα με την έκταση τους οι έλεγχοι διακρίνονται σε ειδικούς και γενικούς. Οι Ειδικοί, είναι αυτοί που έχουν ως διερεύνηση ένα συγκεκριμένο τομέα ή αντικείμενο. Αντίθετα, οι Γενικοί έλεγχοι, είναι εκείνοι που εκτείνονται σε ολόκληρη τη διαχείριση μιας συγκεκριμένης χρονικής περιόδου.

9.6.3 Μόνιμοι, Τακτικοί και Έκτακτοι Έλεγχοι

Ανάλογα με τη διάρκεια τους οι έλεγχοι διακρίνονται σε μόνιμους, τακτικούς και έκτακτους (Παπαστάθης, 2003):

- Μόνιμοι ή Διαρκείς, είναι οι έλεγχοι που διενεργούνται σε συνεχή βάση και λαμβάνουν χώρα κατά την εκτέλεση της οικονομικής πράξης, συναλλαγής παραγωγικής λειτουργίας. Με άλλα λόγια, πρόκειται για τους προληπτικούς ελέγχους που αναφέρθηκαν παραπάνω, που διενεργούνται από τα ίδια τα τμήματα και τους προϊστάμενους αυτών.
- Τακτικοί ή Περιοδικοί, είναι οι έλεγχοι που πραγματοποιούνται κατά τακτές χρονικές περιόδους όπως παραδείγματος χάρη μια φορά το μήνα μέσα στο εξάμηνο ή μέσα στο έτος. Οι έλεγχοι αυτοί διενεργούνται αποκλειστικά από τους εσωτερικούς ελεγκτές.

9.6.4 Κάθετος και Οριζόντιος Έλεγχος

Αναδρομικός ή Κάθετος Έλεγχος είναι η μέθοδος που ακολουθείται κατά τη διενέργεια ενός ελέγχου ερευνώντας με σειρά τα παρακάτω (Φλιτούρης, 2007):

Τα Αποτελέσματα Χρήσης, Ο Ισολογισμός, Η Γενική Εκμετάλλευση, Το Οριστικό Ισοζύγιο Γενικού Καθολικού, Τα Ισοζύγια μηνών, Τα Ισοζύγια Αναλυτικών Καθολικών, Το γενικό Καθολικό, Το Γενικό Συγκεντρωτικό Ημερολόγιο, Τα Αναλυτικά Καθολικά, Τα Αναλυτικά Ημερολόγια και τέλος τα Παραστατικά.

Ο ελεγκτής αρχίζει με το προσαρμοσμένο ισοζύγιο των λογαριασμών ή και τον ισολογισμό της ελεγχόμενης μονάδας. Επιβεβαιώνει τα σχετικά μεγέθη που παρουσιάζονται στον ισολογισμό, ακολουθώντας μια αντίστροφη πορεία από αυτήν που ακολουθήθηκε για την εμφάνιση των εν λόγω μεγεθών στις λογιστικές καταστάσεις. Καταλήγει στα αρχικά παραστατικά και ελέγχει μεταγενέστερες πράξεις. Τέλος επικοινωνεί με τρίτους εκτός της ελεγχόμενης μονάδας για την αντικειμενικότερη τεκμηρίωση πράξεων και σχέσεων, ειδικά όταν τα παραστατικά αυτών έχουν εκδοθεί από την ελεγχόμενη επιχείρηση και δεν αποτελούν, έτσι, ισχυρά τεκμήρια. Υπάρχει ένα σημείο του αναδρομικού ελέγχου και πιο συγκεκριμένα το σημείο που ο ελεγκτής έχει φτάσει στο ημερολόγιο που περιέχει

αυτοτελείς όλες τις πράξεις που, έχουν οικονομική σημασία, έχουν λογιστικοποιηθεί και έχουν περαστεί στο σύστημα. Σε αυτό το σημείο λοιπόν θα πρέπει ο ελεγκτής να αποφασίσει αν θα επιμείνει στην αναζήτηση όλων εκείνων των επιμέρους πράξεων- εγγράφων ή θα επιλέξει το δειγματοληπτικό έλεγχο αυτών

που είναι και ο πλέον απαιτούμενος τρόπος λόγω απαγορευτικού κόστους του ελέγχου όλων των πράξεων εκτός από την περίπτωση, βέβαια, που το σύστημα εσωτερικού ελέγχου έχει κριθεί αναξιόπιστο και ο έλεγχος θα διευρυνθεί αναλόγως (Κάντζου και Χονδράκη,2006).

Αντίθετα, ο Οριζόντιος Έλεγχος ακολουθεί μια τελείως αντίστροφη κατεύθυνση. Κατά τη διαδικασία του ελέγχου διερευνώνται κατά σειρά τα εξής (Φλιτούρης 2007): Τα παραστατικά της επιχείρησης, Τα Αναλυτικά Ημερολόγια, Τα Αναλυτικά Καθολικά, Το Γενικό Συγκεντρωτικό Ημερολόγιο, Το γενικό Καθολικό, Τα Ισοζύγια Αναλυτικών Καθολικών, Τα Ισοζύγια μηνών, Το Οριστικό Ισοζύγιο Γενικού Καθολικού, Η Γενική Εκμετάλλευση, Τον Ισολογισμό, Τα Αποτελέσματα Χρήσης.

Ο ελεγκτής επιλέγοντας ένα δείγμα που αντιπροσωπεύει το σύνολο των εγγράφων ή πράξεων ξεκινάει από τον φάκελο των πρωτότυπων παραστατικών, τα οποία μέχρι στιγμής αποτελούν αντικειμενικά τεκμήρια.

Όμως για να υπάρχει μια πιο ολοκληρωμένη άποψη θα πρέπει να αναζητήσει τα πλέον αξιόπιστα τεκμήρια επιβεβαίωσης των μεγεθών που εμφανίζονται στις λογιστικές καταστάσεις. Ελέγχοντας εάν οι εγγραφές περάστηκαν στα αναλυτικά ημερολόγια και αν καταχωρήθηκαν διασπώμενες κατά λογαριασμό στους αντιστοίχους λογαριασμούς των αναλυτικών καθολικών, στη συνέχεια στα ισοζύγια και τέλος στις λογιστικές καταστάσεις (Κάντζου και Χονδράκη,2006).

9.7 Ελεγκτικά Πρότυπα

Διεθνώς, τα Ελεγκτικά Πρότυπα επιβάλλουν στους ελεγκτές να συλλέγουν κατάλληλα και επαρκή ελεγκτικά δεδομένα και στοιχεία πάνω στα οποία θα στηρίξουν το πόρισμα τους.

Τα Διεθνή Ελεγκτικά Πρότυπα αναφέρονται, επίσης, σε ένα πλήθος παραγόντων που επηρεάζουν την ανεξαρτησία του ελεγκτή από τον ελεγχόμενο.

Σύμφωνα λοιπόν με τη διεθνή βιβλιογραφία τα ελεγκτικά πρότυπα μπορούν να καταταχθούν στις παρακάτω κατηγορίες :

- Γενικές Αρχές (General Standards). Κατά τις γενικές αρχές, οι ελεγκτικές διαδικασίες πρέπει να εφαρμόζονται με επαγγελματική επάρκεια και από κατάλληλα εκπαιδευμένα άτομα.

- Αρχές Εκτελέσεως της Εργασίας (Standards of Fieldwork). Σύμφωνα με τις αρχές αυτές απαιτείται κατάλληλος σχεδιασμός της εργασίας και επιβλέψεως αυτής, σωστή μελέτη και εκτίμηση του εσωτερικού ελέγχου επίσης επαρκές και κατάλληλο εκπαιδευτικό υλικό της εργασίας που πρέπει να συγκεντρωθεί από τον έλεγχο, την έρευνα, την επιθεώρηση και την παρατήρηση.
- Αρχές που αφορούν τις Εκθέσεις Ελέγχου (Standards of Reporting). Κατά τις αρχές αυτές, στις εκθέσεις ελέγχου πρέπει να περιλαμβάνεται δήλωση ότι οι οικονομικές καταστάσεις έχουν καταρτιστεί σύμφωνα με τις γενικά παραδεκτές λογιστικές αρχές. Επίσης είναι απαραίτητο να εκφραστεί γνώμη για τις οικονομικές καταστάσεις ως προς το σύνολο τους.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Ανδριώτης, Κ. (2004). *Management Τουριστικών Επιχειρήσεων*, Εκδόσεις Σταμούλης Αθήνα
- Βαρβαρέσος, Σ. (1997). *Τουρισμός Οικονομικές Προσεγγίσεις*, Εκδόσεις Ελλην, Αθήνα
- Κανελλόπουλος, Χ. (2000). *Management Αποτελεσματική Διοίκηση*, Εκδόσεις Πυρσός, Πάτρα
- Μάντζαρης, Γ. (2003). *Σύγχρονη Οργάνωση & Διοίκηση Επιχειρήσεων*. Αθήνα: Β.Γκιούρδας Εκδοτική.
- Μάρκοβιτς, Γ. (2002). *Διοίκηση Ανθρωπίνου Δυναμικού - Παρακίνηση/Εξουσία*. Θεσσαλονίκη: University Studio Press.
- Μπουραντάς, Δ. (1992). *Management Οργανωτική Θεωρία και Συμπεριφορά*. Εκδόσεις Ελλην.
- Τζωρτζάκης, Κ. & Τζωρτζάκη, Α. (2002). *Οργάνωση και Διοίκηση*. Rosili.
- Χυτήρης, Λ., (1996). *Το Management των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων*. Εκδόσεις Έλλην.
- Keiser, R. J. (2000). *Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων, Θεωρία & Πράξη*. Αθήνα: Έλλην, Επιμέλεια: Κιλιπίρης Φώτης.
- Patrick J. Montana, P. J and Bruce H. Charnov, B. H. (2002). *Management*, Εκδόσεις Κλειδάριθμος, 3_έκδ.
- Μάρας Αθανάσιος «Βασικές Λειτουργίες Ξενοδοχειακών Μονάδων», Εκδόσεις Interbooks, 2004.
- Κραβαρίτης Κώστας «Επαγγελματικός Τουρισμός», Εκδόσεις Interbooks, 1992.
- Αρβανίτης Κώστας «Εστιατόριο, Οργάνωση, Λειτουργία, Τεχνική, Έλεγχος, Κοστολόγηση, Προδιαγραφές Υγιεινής και Ποιότητας», Εκδόσεις Προπομπός, 2001.
- Ρούπας Βασίλειος - Λαλούμης Δημήτριος «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων» Εκδόσεις Σταμούλης, 1998.

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Brymer R. A «Introduction to Hotel and Restaurant Management: A Book of Reading, Kedall/ Hunt Publishing Company, 1997.
- Christian V.A «Restaurant Management Handbook» Cornell University, School of Hotel Administration, New York, 1972.
- Cornell University, School of Hotel Administration, « The Essential of Good Table Service» New York, 1975.
- Dale E. «Management Theory and Practice» McGraw-Hill Book Company, 1978.
- Goodman R.J «The Management of Service for the Restaurant Management» Brown Company Publishers, 1979.
- Hayes D.K & Huffman L «Menu Analysis: A Better Way», The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, November 1988.
- Kasavana M.L & Smith D.I «Menu Engineering: A Practical Guide», Hospitality Publishers, 1982.
- Kazarian E.A «Food Service Facilities Planning», AVI Publishing Company, 1983.
- Vastardis M. «Σημειώσεις Μαθήματος Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων: Food and Beverage Management, Service Management, Kitchen Management, Menu Engineering, Food and Beverage Control, Purchasing-Receiving and Storing».
- Kotschevar L. «Quantity Food Production», Van Nostrand Reinhold Publishers, New York, 1988.
- Miller S.G «Fine Tuning your Menu with Frequency Distribution» The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, November 1988.
- Pavesic D.V «Cost- Margin Analysis: A Third Approach to Menu Pricing and Design», International Journal of Hospitality Management, May 1983.
- Powers T. «Introduction to Management in the Hospitality Industry », John Wiley & Sons Inc, 1995.