



**ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΊΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ &
ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ**

**ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΟΥ
ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ
(FRONT OFFICE)**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ
ΓΙΑΝΝΟΥΛΙΔΟΥ – ΣΤΙΒΑΚΤΑΚΗ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ**

**ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ
ΜΑΝΤΗ ΕΛΕΝΗ Α.Μ 2278**

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2014

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Με την παρούσα εργασία μου δίνεται η ευκαιρία να ευχαριστήσω την καθηγήτρια μου κα Παρασκευή Γιαννουλίδου - Στιβακτάκη, που η βοήθεια της ήταν πολύτιμη και χωρίς αυτή δεν θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί η εργασία καθώς και το ανθρώπινο δυναμικό των παρακάτω ξενοδοχείων GOLDEN BEACH HOTEL, SMARTLINE SERGIOS HOTEL, KATRIN HOTEL & BUNGALOWS, ELYSEUM πρώην CRETAN FILOXENIA HOTEL, FLISVOS HOTEL, AQUIS SILVA BEACH, ANTINOOS HOTEL, ALEXANDER HOUSE HOTEL, PANORAMA VILLAGE HOTEL, EVELYN BEACH HOTEL που συμμετείχαν στο ερευνητικό κομμάτι της εργασίας .

Organizing a computer system in the hotel industry

(front office)

Tutor: Giannoulidou – Stivaktaki Paraskevi

Student: Mandi Eleni **Registration number:** 2278

Summary

The front desk area of a hotel is probably the place where the guest is going to be most aware of computerization in a hotel. The primary reason for making use of computers in the hotel industry is to increase room occupancy rates and multiply profits. A good computer system in a hotel provides many benefits:

- ❖ Advanced reservations
- ❖ Detailed and efficient check-in and check-out procedure for individuals and groups
- ❖ Auditing of customers and debtors accounts (effective and updated sales ledger system)
- ❖ Guest history
- ❖ Aid to sales and marketing business strategies
- ❖ Payroll processing

- ❖ Statistical reports
- ❖ Monitoring of warehouse

The object of this dissertation is to present in a clear and readable style, the latest information in organizing a modern and efficient computer system in the hotel industry. Topics covered in the 6 chapters of this dissertation include: introduction and a 2 page summary of the aims and objectives of the assignment, chapter 2 the hotel industry a short history review and general information of hotel distinction, chapter 3 a detailed analysis of the systems monitoring revenue in a hotel. It specifically refers to the manuscript, the semi-automated and fully automated system and the advantages and disadvantages of each system, chapter 4 the evolution of technology. It analyses the interaction between main courante and reservations, occupancy reports, accounts, payroll and warehouse operations, chapter 5 our survey and methodology and chapter 6 the results and conclusions of the survey. Following the annex and bibliography (literature) used.

This dissertation is a valuable text for undergraduate students. It also provides much useful information for managers in the Greek hotel industry.

I would like to thank my tutor Mrs Giannoulidou – Stivaktaki Paraskevi for her valuable assistance in completing my dissertation. I would also like to thank the human resources of the following hotels Golden Beach hotel, Smartline Sergios hotel, Katrin Hotel & Bungalows, Elyseum hotel, Flisvos hotel, Aquis Silva Beach hotel, Antinoos hotel, Alexander House hotel, Panorama Village hotel and Evelyn Beach hotel, who participated in the research part of the assignment.

Heraklion 2014

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	3
1.1: Οργάνωση μηχανογραφικού συστήματος στο ξενοδοχείο (front office).	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ – ΤΟΜΕΑΣ ΣΤΕΓΑΣΗΣ	8
2.1. Η σημασία του τουρισμού παγκοσμίως	11
2.2. Η διαχρονική εξέλιξη του ξενοδοχείου	13
2.3. Διακρίσεις και κατηγορίες ξενοδοχείων	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΑΝΑΓΚΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΣΟΔΩΝ ΣΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	16
3.1. Χειρόγραφο-κλασσική main courante	16
3.2. Ημιαυτοποιημένο σύστημα	17
3.3. Πλήρως αυτοματοποιημένο (computers)	18
3.4. Πλεονεκτήματα-Μειονεκτήματα	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ (COMPUTERS)	24
4.1. Συνδυασμός της main courante με τα επιμέρους τμήματα.	25
4.1.1 . Συνδυασμός της main courante με τις κρατήσεις-την πληρότητα(Δυναμικότητα ενός ξενοδοχείου)	26
4.1.2. Συνδυασμός της main courante με την μισθοδοσία και την αποθήκη	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.	28
5.1. Σχεδιασμός ερωτηματολογίου	29
5.2. Πρωτογενείς - δευτερογενείς πηγές	29
5.3. Ανάλυση δεδομένων της έρευνας	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	37
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	39
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	42

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.

Στην παρούσα εργασία ασχοληθήκαμε με την οργάνωση μηχανογραφικού συστήματος στο ξενοδοχείο (front office), σκοπός και στόχος της εργασίας είναι να δείξουμε όσο πιο ρεαλιστικά και αντικειμενικά γίνεται, την σημασία της οργάνωσης μηχανογραφικού συστήματος και την αποδοτικότητα της σε μια επιχείρηση και συγκεκριμένα στην ξενοδοχειακή μονάδα, καθώς και τη μελέτη και την εξαγωγή αποτελεσμάτων για το κατά πόσο τα σύγχρονα ξενοδοχεία χρησιμοποιούν μηχανογράφηση. Εκείνο που συμβάλλει στην επιτυχία μιας επιχείρησης, εκτός από ένα ικανό ανθρώπινο δυναμικό, είναι η παρουσία και σωστή χρήση της τεχνολογίας.

Με την εργασία αυτή γίνεται μια απόπειρα να κατανοήσουμε την Ελληνική πραγματικότητα σε σχέση με την οργάνωση του μηχανογραφικού συστήματος και τις ξενοδοχειακές μονάδες,

Επιχειρούμε λοιπόν να αποκτηθεί μια εικόνα, χρησιμοποιώντας πρωτογενής και δευτερογενής πηγές. Οι πρωτογενείς πηγές περιλαμβάνουν ένα ερωτηματολόγιο που δημιουργήθηκε για να υπάρξει πρακτικά και όχι μόνο θεωρητικά μια πιο ξεκάθαρη όψη, μέσω της άμεσης επαφής με το ανθρώπινο δυναμικό των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και οι δευτερογενείς πηγές αφορούν την βιβλιογραφία, αρθρογραφία και την δικτυογραφία, όπου ορίζονται και διαχωρίζονται βασικές έννοιες και ορισμοί που σχετίζονται με το θέμα.

Η εργασία μας χωρίζεται ουσιαστικά σε έξι κεφάλαια:

Στο πρώτο κεφάλαιο αναλύουμε το θέμα της εργασίας μας, δηλαδή την οργάνωση του μηχανογραφικού συστήματος (front office) στο ξενοδοχείο. Στο δεύτερο κεφάλαιο κάνουμε μια επισκόπηση στην τουριστική βιομηχανία και στο τομέα στέγασης αναφερόμαστε περιληπτικά στη σημασία του τουρισμού παγκοσμίως, στην εξέλιξη του ξενοδοχείου στην πάροδο του χρόνου και στις κυριότερες κατηγορίες και διακρίσεις ξενοδοχείων. Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται μια λεπτομερής ανάλυση στα συστήματα παρακολούθησης των εσόδων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Ποιο συγκεκριμένα αναφέρονται το χειρόγραφο, το ημιαυτοματοποιημένο και το πλήρες αυτοματοποιημένο σύστημα, αναφέρονται τα πλεονεκτήματα καθώς και τα μειονεκτήματα του κάθε συστήματος. Το τέταρτο κεφάλαιο αφορά την εξέλιξη της τεχνολογίας, αναφερόμαστε στην main courante με τα επιμέρους τμήματα, κρατήσεις-πληρότητα δυναμικότητα ενός ξενοδοχείου, την μισθοδοσία και την αποθήκη. Στο πέμπτο κεφάλαιο αναφέρονται οι στόχοι της έρευνας, οι πρωτογενείς πηγές, σχεδιασμός του ερωτηματολογίου και η ανάλυση και τα αποτελέσματα της έρευνας. Στο έκτο και τελευταίο κεφάλαιο βγάζουμε τα γενικά συμπεράσματα με την σωστή μηχανογράφηση του front Office.

1.1. Οργάνωση μηχανογραφικού συστήματος στο ξενοδοχείο (front office).

Το front office είναι το τμήμα υποδοχής μιας ξενοδοχειακής μονάδας και συγκεντρώνει το σύνολο των υπηρεσιών που βλέπει ή που ξέρει ο πελάτης. Καλύπτει διάφορες υπηρεσίες όπως κρατήσεις, Reception, main courante λέγεται επίσης και front desk.

Η οργάνωση μηχανογραφικού συστήματος σε μια ξενοδοχειακή μονάδα παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στη λειτουργία ενός ξενοδοχείου, η υποδοχή είναι υπεύθυνη για τον συντονισμό των προσφερόμενων υπηρεσιών αλλά και την ομαλή και αποτελεσματική λειτουργία του ξενοδοχείου. Ένα οργανωμένο σύστημα μηχανογράφησης μπορεί να υποστηρίξει κάθε είδους κράτηση πελάτη, δηλαδή τόσο τις μεμονωμένες όσο και αυτές που αφορούν σε γκρουπ, ενώ παρέχει τεράστιες δυνατότητες διαχείρισης των τιμοκαταλόγων, από την απλούστερη ως την πλέον εξειδικευμένη σε κάποιο συμβόλαιο (allotment, commitment), την παρακολούθηση των αποτελεσμάτων (έσοδα και πληρότητες) των τουριστικών πρακτόρων, μέσω αναλυτικότητας οικονομικών και στατιστικών στοιχείων. Παρακολουθούνται και υπολογίζονται διάφοροι προϋπολογισμοί (budget) και προβλέψεις (forecasts) του ξενοδοχείου καθώς και το booking position τόσο για τις μεμονωμένες όσο και για κρατήσεις γκρουπ ή τις κρατήσεις allotment και για όλους τους τύπους των δωματίων.

Διαθέτει πλήρες ιστορικό των πρακτορείων με πολλά στοιχεία για την παρακολούθηση της παραγωγικότητάς τους. Υπάρχει επίσης πλήρες ιστορικό των πελατών και των εσόδων (revenues) που φέρνουν στο ξενοδοχείο, ενώ μέσω συστήματος αναγνώρισης των πελατών, υποστηρίζονται προγράμματα επιβράβευσης αυτών (promotions). Με λειτουργίες εσωτερικού ελέγχου παρακολουθούνται οι κινήσεις της υποδοχής και των διαφόρων POS, ενώ υποστηρίζεται η ανταλλαγή ξένων νομισμάτων στην υποδοχή (exchange of foreign currency). Ο τρόπος εξόφλησης και η διαχείριση των διαφόρων λογαριασμών των πελατών γίνεται με απόλυτη ορθολογικότητα, ενώ παρέχεται η δυνατότητα προτιμολόγησης των πρακτορείων (proforma invoice), καθώς και συγκεντρωτικής προτιμολόγησής τους (summary invoices) για μεγαλύτερη ευκολία διαχείρισης. Παρακολουθούνται εξειδικευμένα οι χρεώστες με αποτελεσματική ενημέρωση και αποπληρωμή αυτών, ενώ υπολογίζεται η προμήθεια που τους αντιστοιχεί καθώς και τα έσοδα που αποφέρουν.

Η ξενοδοχειακή μονάδα είναι μια σύνθετη επιχείρηση η οποία πρέπει να έχει συγκεκριμένη οργανωτική δομή έτσι ώστε να εξυπηρετούνται οι λειτουργίες των διαφόρων τμημάτων και συνεπώς οι ανάγκες των πελατών.

Το **τμήμα υποδοχής ή Front Office** κατά την ξενοδοχειακή ορολογία είναι το πιο νευραλγικό σημείο του ξενοδοχείου. Είναι το τμήμα που διαχειρίζεται τα δωμάτια και συντονίζει τη λειτουργία όλης της μονάδας σε σχέση με την κινητικότητα της πελατείας. Η υποδοχή βρίσκεται σε εμφανές σημείο του ξενοδοχείου ώστε να εντοπίζεται εύκολα από τους πελάτες. Το τμήμα της Υποδοχής έχει ουσιαστικό ρόλο και στις πω-

λήσεις της επιχείρησης και καλείται να συμβάλει στην προώθηση των πωλήσεων των υπηρεσιών των υπόλοιπων τμημάτων.

Η σχηματική απεικόνιση του τμήματος υποδοχής φαίνεται στην εικόνα παρακάτω¹:



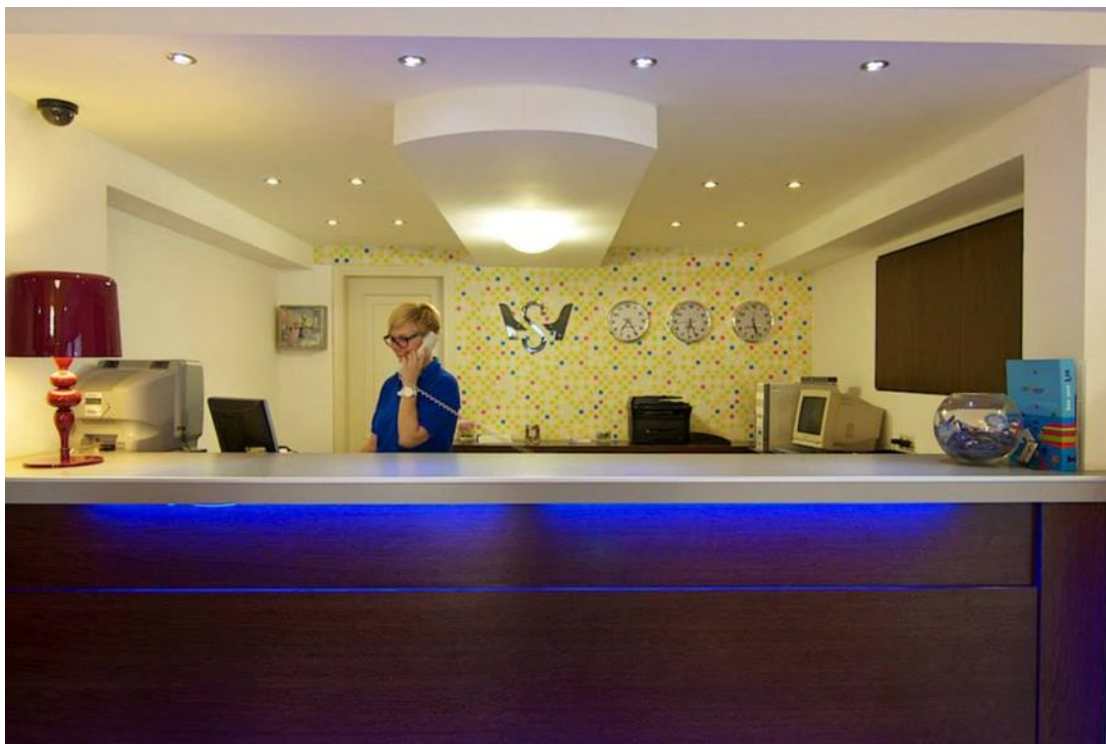
Επιμέρους τμήματα και θέσεις εργασίας της υποδοχής

Ένα πλήθος υπηρεσιών που παρέχονται στους πελάτες ενός ξενοδοχείου από τη στιγμή της κράτησης του δωματίου έως και την αναχώρησή τους αποτελούν αρμοδιότητες του τμήματος υποδοχής. Τα υποτμήματα που προκύπτουν είναι τα εξής: **Κρατήσεις**, το οποίο δέχεται, καταγράφει και επιβεβαιώνει κρατήσεις μεμονωμένων πελατών, ταξιδιωτικών γραφείων ή τουριστικών οργανισμών με όποιο τρόπο και αν αυτές γίνονται (προφορικά, τηλεφωνικά, γραπτά, με φαξ, e-mail).

¹ Σχηματική απεικόνιση 3.bp.blogspot.gr



Υποδοχής πελατών (Reception), το οποίο διεκπεραιώνει τις αφίξεις και αναχωρήσεις των πελατών και παρακολουθεί τη διαμονή τους.²



² Ξενοδοχείο SERGIOS HOTEL στην Υποδοχή Ελένη Μάντη

Τηλεφωνείο, το οποίο διαχειρίζεται όλες τις τηλεφωνικές κλήσεις ενώ παράλληλα προσφέρει υπηρεσίες αποστολής - λήψης γραπτών μηνυμάτων και αφύπνισης.



Θυρωρείο, το οποίο παρέχει πληροφορίες, υπηρεσίες ταχυδρομείου και διαχείρισης κλειδιών δωματίων και μεριμνά για τη μεταφορά πελατών και αποσκευών.



Τήρησης λογαριασμών πελατών / main courante, το οποίο παρακολουθεί τις χρεοπιστώσεις των πελατών, ενημερώνει και εκδίδει τους λογαριασμούς τους.



Ταμείου, το οποίο διαχειρίζεται το χρηματοκιβώτιο και τις τυχόν υπάρχουσες θυρίδες του ξενοδοχείου, εξαργυρώνει συνάλλαγμα και ταξιδιωτικές επιταγές και εξοφλεί τους λογαριασμούς των πελατών.”

(ΠΗΓΗ: Ανάρτηση απο 3.bp.blogspot.gr, Παρασκευή, 22 Μαΐου 2012).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ – ΤΟΜΕΑΣ ΣΤΕΓΑΣΗΣ

“ Ο τουρισμός σήμερα είναι βιομηχανία, παραγωγή ενός προϊόντος κατανάλωσης της μάζας, που προσπαθεί να ικανοποιήσει την ανάγκη του εργαζομένου για διασκέδαση στον ελεύθερο χρόνο του. Η τουριστική βιομηχανία έχει επέμβει πάνω στο έδαφος που το μετασημάτισε σε εμπόρευμα και προκάλεσε φαινόμενα με χαρακτήρα οικονομικοκοινωνικό. Τα οικονομικά φαινόμενα φαίνονται στην αύξηση της τιμής της γης, εκεί που εμφανίζονται τουριστικά ενδιαφέροντα. Έτσι γίνεται το καλό εμπόρευμα γιατί προσφέρει μεγαλύτερο εισόδημα όταν χρησιμοποιείται για τουριστικές εγκαταστάσεις, πρόσφατο παράδειγμα η παραλία από το Φάληρο μέχρι το Σούνιο. Οι επιδράσεις κοινωνικού χαρακτήρα φαίνονται στην αλλαγή της απασχόλησης των κατοίκων διαφόρων περιοχών, από την απασχόληση στην γεωργία, κτηνοτροφία και αλιεία πέρασαν στην απασχόληση με τον τουρισμό. Οι αιτίες που συμβάλουν στην ανάπτυξη του τουριστικού φαινομένου έχουν χαρακτήρα υποκειμενικό, όπως η ανάγκη του ανθρώπου για αλλαγή περιβάλλοντος, η επιθυμία του να γνωρίσει διαφορετικούς τρόπους ζωής, καινούργιους ανθρώπους, την ιστορία και τις συνήθειες άλλων λαών, ενώ οι αντικειμενικές αιτίες είναι η αύξηση του κατά κεφαλήν εισοδήματος, η καλύτερευση των συγκοινωνιών, η καλύτερευση των αποδοχών και το δικαίωμα ελεύθερου χρόνου των εργαζομένων, η απλοποίηση των τυπικών διαδικασιών για τους τουρίστες, διάφορες διευκολύνσεις στις πληρωμές, η

αύξηση του πληθυσμού, η αύξηση του μέσου όρου ζωής και η αλλαγή νοοτροπίας. Η πρώτη χώρα στη Μεσόγειο, που δέχτηκε το τουριστικό φαινόμενο είναι η Ιταλία αργότερα εμφανίστηκαν η Ισπανία, η Γιουγκοσλαβία, η Ελλάδα και αργότερα ακόμα η Τυνησία και το Μαρόκο. Η Ελλάδα αρχίζει να δέχεται τα μεγάλα τουριστικά ρεύματα από το 1950, όμως δεν είναι μια καινούργια χώρα για τον τουρισμό, γιατί εκτός από τον ήλιο και την θάλασσα προσφέρει τον πολιτισμό και την ιστορία της. Η Ρόδος και η Κέρκυρα εξοπλισμένες από την Ιταλική κατοχή δέχτηκαν τα πρώτα ρεύματα και ακολούθησαν άλλες περιοχές της χώρας ιστορικού ενδιαφέροντος. Η Ελλάδα προσφέρει πλούσιο παραλιακό τουρισμό και είναι σημαντικό το ότι ακόμα και σήμερα υπάρχουν ζώνες που δεν τις έχει αγγίξει ο τουρισμός της μάζας, όπως η Πελοπόννησος η Νότια Κρήτη και τα νησιά κοντά στην Τουρκία.

❖ **Ιστορική εξέλιξη της τουριστικής δραστηριότητας. Από τον εσωτερικό τουρισμό σε όλη τη χώρα του 1900 στον παραλιακό της μεταπολεμικής περιόδου.**

Από τα αρχαία χρόνια υπάρχει ο ομαδικός τουρισμός στην Ελλάδα με αφορμή τις γιορτές και τα προσκυνήματα. Οι πρώτες οργανωμένες εκδρομές αρχίζουν το 1900 όμως οι δύο πόλεμοι εξαφάνισαν αυτές τις διοργανώσεις. Το 1950 η Ελλάδα τελείως εξαντλημένη από τους πολέμους βρίσκεται χωρίς πρόγραμμα, η βιομηχανοποίηση απαιτεί χρόνο και έτσι ο τουρισμός δίνει γρήγορες λύσεις στο οικονομικό πρόβλημα της χώρας που διαθέτει τις κατάλληλες προϋποθέσεις όπως το καλό κλίμα, τις φυσικές καλλονές, την τέχνη και την ιστορία. Από το 1950 με την βοήθεια του κράτους αρχίζει η τουριστική ανάπτυξη, κατασκευάζονται δρόμοι καλυτερεύουν οι επικοινωνίες και αρχίζουν οι δανειοδοτήσεις για την κατασκευή ξενοδοχείων, BANGALOWS, MOTELS, CAMPINGS και ιδρύονται σχολές τουριστικών επαγγελματιών, διοργανώνονται κρουαζιέρες στα νησιά, φεστιβάλ και αρχίζει η παραγωγή έργων Λαϊκής Τέχνης. Από το 1953 αρχίζει μια συνεχής αύξηση του τουριστικού ρεύματος προς την Ελλάδα που σταθεροποιείται από το 1965 και μετά. Το 1963 αναπτύσσεται και ο εσωτερικός τουρισμός που βοηθά την περιφερειακή ανάπτυξη. Ο εξωτερικός τουρισμός εξαρτάται από την νοοτροπία και τις συνήθειες των τουριστών, αν κάθε περιοχή προσπαθεί να προσαρμοσθεί στην ζήτηση, για να προσφέρει τις κατάλληλες συνθήκες στους τουρίστες που δέχεται. Η ανάπτυξη του παραλιακού τουρισμού παίρνει μεγάλες διαστάσεις και αρχίζει η χώρα να αξιοποιεί με κατάλληλες εγκαταστάσεις τις παραλίες της τις οποίες εκμεταλλεύονται.

❖ **Τύποι των τουριστικών επιχειρήσεων και λειτουργίες των.**

Η λειτουργία της τουριστικής βιομηχανίας σε δύο στοιχεία: στις μεγάλες επιχειρήσεις και τους **tours Operators**. Υπάρχουν τέσσερεις τύποι επιχειρήσεων *α. Οι πολυεθνικές β. Οι μεγάλες εθνικές τουριστικές επιχειρήσεις γ. Οι μικρές επιχειρήσεις και δ. Μικρές οικογενειακού επιπέδου επιχειρήσεις.* Όσον αφορά τα Ελληνικά πρακτορεία ταξιδιών και δεν είναι τίποτε άλλο από αντιπρόσωποι των μεγάλων διεθνών πρακτορείων και χαρακτηρίζονται από την διαίρεση σε πολλά μικρά πρακτορεία που αντιμετωπίζουν μεγάλο συναγωνισμό και έλλειψη συνεργασίας **Οι tours Operators** είναι επιχειρήσεις με συγκεντρωμένα κεφάλαια, παρουσιάζονται στην Ευρώπη το 1960 και δημιουργούν μονοπώλια που ελέγχουν το μεγαλύτερο μέρος του τουριστικού εμπορίου. Η κρατική πολιτική στις εγκαταστάσεις και στα δάνεια. Το κράτος ελέγχει άμεσα τις κρατικές και δημόσιες επενδύσεις, έμμεσα δε τις ιδιωτικές επενδύσεις. Η πολιτική στον τουριστικό τομέα έχει εξακολουθήσει την αρχή της συγκέντρωσης της προσφοράς των τουριστικών υπηρεσιών. Οι δημόσιες κρατικές επενδύσεις προορίζονται για την κατασκευή τουριστικών εγκαταστάσεων, συνήθως στα ήδη αναπτυγμένα τουριστικά κέντρα. Από το 1960 γίνεται μια προσπάθεια προγραμματισμού για την εξάπλωση του τουρισμού σε όλη την χώρα με

βασικό στόχο την περιφερειακή ανάπτυξη.

Η ανάπτυξη των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων συνδέεται άμεσα με τη συνολική ανάπτυξη και επιτυχία των τουριστικών προορισμών. Για παράδειγμα η συνολική προσφορά των κλινών, σε συνάρτηση με τις αφίξεις στους προορισμούς, αποτελεί μία ισχυρή επιρροή των επιπέδων πληρότητας, της κερδοφορίας των επιχειρήσεων, των παρεχόμενων εργασιακών ευκαιριών στον τουριστικό τομέα, την επενδυτική δραστηριότητα και τη μακροχρόνια ικανότητα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων να ελέγχουν τα επίπεδα των τιμών στα παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες τους (Sharpley, 2000).

Παράλληλα η φυσική τοποθεσία, η ποσότητα και η ποιότητα του τομέα στέγασης και το γεγονός ότι αυτά είναι σε άμεση συσχέτιση με την ευρύτερη ανάπτυξη της υποδομής των τουριστικών αναδομών, αποτελούν ένα σημαντικό στοιχείο στη συνολική ελκυστικότητα των τουριστικών προορισμών. Αντίστοιχα, αυτό επηρεάζει την ικανότητα των προορισμών να επιβιώσουν σε μία ολοένα και πιο ανταγωνιστική διεθνή τουριστική αγορά. Με λίγα λόγια, η επιτυχία των τουριστικών προορισμών εξαρτάται σε πολύ μεγάλο βαθμό από την κατάλληλη ανάπτυξη του ξενοδοχειακού τομέα.

Η ανάπτυξη και βελτίωση του τομέα στέγασης πρέπει να αποτελεί βασικό στοιχείο στην όλη αναπτυξιακή διαδικασία του στρατηγικού σχεδιασμού και πολιτικής των τουριστικών προορισμών. Είναι λοιπόν φυσικό να ειπωθεί ότι ο σχεδιασμός και ο έλεγχος πρέπει να πραγματοποιούνται με τέτοιο τρόπο, ώστε η διασφάλιση της προσφοράς των καταλυμάτων να αντικατοπτρίζει τους στόχους του προορισμού και των αναγκών της τοπικής κοινωνίας, καθώς και να συνεισφέρει στην ευρύτερη τουριστική ανάπτυξη και τους σκοπούς της. Παρ' όλα αυτά, είναι ευρέως αποδεκτό ότι σε ολόκληρο το Μεσογειακό χώρο μια τόσο μεγάλη προσέγγιση στον παραθεριστικό σχεδιασμό και διοίκηση αποδείχτηκε ότι αποτελεί περισσότερο την εξαίρεση παρά τον κανόνα. Πολλές Μεσογειακές περιοχές που αποτελούν τουριστικούς προορισμούς γνώρισαν ραγδαία, εκτεταμένη ή ακατάλληλη ανάπτυξη των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, που σε μερικές περιπτώσεις έβαλε σε κίνδυνο τη μακροχρόνια βιωσιμότητα της τουριστικής βιομηχανίας, κάτι που αναδεικνύεται από ένα πλήθος μελετών όπως αυτές των Barke και France (1996), των Brotherton και Himmetoglu (1997) του Cockerell (1996) και της Leontidou (1998).

Ο κύριος λόγος αυτού του είδους της ανάπτυξης ήταν η προσπάθεια από τους επιχειρηματίες που δραστηριοποιούνταν στον τουρισμό να αποκομίσουν το δυνατόν μεγαλύτερα βραχύ-μεσοπρόθεσμα οικονομικά οφέλη, χωρίς όμως να λαμβάνουν υπ' όψη τις συνέπειες που ενδέχεται να έχει η άναρχη τουριστική ανάπτυξη στην κοινωνία και το περιβάλλον. Παράλληλα, σε πολλές περιοχές, για μεγάλο χρονικό διάστημα, δεν υπήρξε σωστή οργάνωση, διοίκηση και σχεδιασμός της τουριστικής ανάπτυξης, έτσι ώστε να λαμβάνει σοβαρά υπ' όψη τις ανάγκες της τοπικής κοινωνίας και να οριοθετεί τις κατευθύνσεις για προστασία και ανάδειξη του φυσικού και δομημένου περιβάλλοντος. Η Ελλάδα αποτελεί μία από αυτές τις περιπτώσεις, όπου ο καθορισμός της πορείας του τουρισμού αναλήφθηκε κατά κύριο λόγο από τους επιχειρηματίες, ενώ η πολιτεία τόσο σε τοπικό όσο και κεντρικό επίπεδο, αδυνατούσε να επιβάλλει συγκεκριμένους κανόνες βιώσιμης ανάπτυξης" (ΠΗΓΗ: Παππάς 2006 σελ.9-14, Χυτήρης 1996 σελ. 90)

❖ Έκθεση του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού

Η τουριστική βιομηχανία αποτελεί τον μεγαλύτερο τομέα στην παγκόσμια οικονομία. Ο τουρισμός αποτελεί βασική αναπτυξιακή πολιτική για όλες τις χώρες. Η βιομηχανία του τουρισμού τα τελευταία χρόνια έχει αναπτυχθεί ταχύτατα. Από τα 25 εκατομμύρια των τουριστών το 1950 το νούμερο ξεπέρασε το 1 δισεκατομμύριο. Με μια μέση αύξηση της τάξης του 3,3% ο αριθμός αυτός αναμένεται το 2030 να αγγίζει τα 1,8 δισ. τουρίστες. Τα πιο πάνω στοιχεία αναφέρονται στην έκθεση του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού με τον τίτλο Tourism Highlights 2013 που δόθηκε πρόσφατα στη δημοσιότητα.

Σημαντική είναι και η συμβολή του τουρισμού στην ενίσχυση των εθνικών οικονομιών τόσο άμεσα όσο και έμμεσα. Όπως αναφέρεται στην έκθεση, ο τουρισμός ενισχύει σημαντικά τις εθνικές οικονομίες καθώς κάθε ένας τουρίστας δημιουργεί άμεσα και έμμεσα 11 θέσεις εργασίας ενώ οι τουριστικές εισπράξεις ξεπέρασαν το 1 τρισ. δολάρια για πρώτη φορά φθάνοντας το 1,075 δισ. Ο μεγαλύτερος όγκος τουριστών κατευθύνεται προς την Ευρώπη που απορροφά το 52% των διεθνών επισκεπτών και ακολουθεί η Ασία-Ωκεανία με 234 εκατομμύρια τουρίστες που αντιστοιχούν στο 23%. Η Ελλάδα 17η ως προς τον αριθμό τουριστών και 22η ως προς τα έσοδα. (ΠΗΓΗ: Newsbeast.gr, ηλεκτρονικό περιοδικό, *ανάρτηση 7 Αυγούστου 2013*).

2.1. Η σημασία του τουρισμού παγκοσμίως.

Πολλές είναι οι προσπάθειες που έχουν γίνει για να δοθεί ένας επακριβής ορισμός του Τουρισμού. Από τα κύρια χαρακτηριστικά του, πέντε μπορούν να εξακριβωθούν εννοιολογικά και συγκεκριμένα τα εξής:

- Ο τουρισμός είναι αποτέλεσμα μεμονωμένης ή ομαδικής μετακίνησης ανθρώπων σε διάφορους τουριστικούς προορισμούς και η διαμονή τους σε αυτούς επί τουλάχιστον ένα 24ωρο με σκοπό την ικανοποίηση των ψυχαγωγικών τους αναγκών.
- Οι διάφορες μορφές του τουρισμού περιλαμβάνουν απαραίτητα δύο βασικά στοιχεία: Το ταξίδι στον τουριστικό προορισμό και τη διαμονή σε αυτόν, συμπεριλαμβανομένου της διατροφής.
- Το ταξίδι και η διαμονή λαμβάνουν χώρα εκτός του τόπου της μόνιμης διαμονής των ανθρώπων που αποφασίζουν να μετακινηθούν για τουριστικούς λόγους.
- Η μετακίνηση ανθρώπων σε διάφορους τουριστικούς προορισμούς είναι προσωρινού και βραχυχρόνιου χαρακτήρα, που σημαίνει ότι πρόθεσή τους είναι να επιστρέψουν στον τόπο της μόνιμης κατοικίας τους μέσα σε λίγες μέρες, βδομάδες ή μήνες.

- Οι άνθρωποι επισκέπτονται τουριστικούς προορισμούς για τουριστικούς λόγους, δηλαδή για λόγους άλλους από εκείνους της μόνιμης διαμονής τους ή της επαγγελματικής απασχόλησής τους.

Ο τουρισμός αν και έχει πια «εκδημοκρατιστεί» δεν παύει να αποτελεί ένα είδος πολυτέλειας. Μέχρι τα μέσα περίπου του 19^{ου} αιώνα ο τουρισμός αποτελούσε προνόμιο των πλουσίων και της αριστοκρατίας και συγκεκριμένα αυτών που διέθεταν και χρήματα αλλά και ελεύθερο χρόνο για τουρισμό. Σήμερα όμως στις ανεπτυγμένες τουλάχιστον χώρες του κόσμου ο τουρισμός αποτελεί τρόπο ζωής. Ο αυξημένος ελεύθερος χρόνος στη διάθεση των εργαζομένων σε συνδυασμό με τα υψηλότερα εισοδήματα τους και οι θεσμοθετημένες πληρωμένες διακοπές σε συνδυασμό με μια αυξημένη κινητικότητα των ανθρώπων συνέβαλαν στο να κάνουν διακοπές ολοένα και περισσότερα άτομα κάθε χρόνο.

Ο τουρισμός σε παγκόσμια κλίμακα έχει αυξανόμενη οικονομική σημασία που υπερβαίνει το ρυθμό ανάπτυξης πολλών οικονομιών .

Πολλές κυβερνήσεις αντιμετωπίζουν τον τουρισμό ως ένα μέσο προσφοράς νέων ευκαιριών απασχόλησης σε ένα αναπτυσσόμενο τομέα της οικονομίας, που μπορεί να συμβάλει στην ανάπτυξη και τον εκσυγχρονισμό της, με επίκεντρο τους τομείς παροχής υπηρεσιών.

Ο τουρισμός όλο και περισσότερο συνδέεται με ζητήματα ποιότητας της ζωής γιατί προσφέρει την ευκαιρία ενός διαλλείματος από την πολυπλοκότητα και το στρες της καθημερινής ζωής και της εργασίας.

Αντιμετωπίζεται ως ένα βασικό δικαίωμα στις ανεπτυγμένες δυτικοποιημένες βιομηχανικές χώρες και προστατεύεται νομοθετικά με την απονομή του δικαιώματος διακοπών.

Για πολλούς εργαζόμενους οι διακοπές αποτελούν καθοριστικό στοιχείο του ελεύθερου χρόνου.

Στις ανεπτυγμένες χώρες τα ταξίδια ανά την υφήλιο γίνονται πιο προσιτά σε όλες τις κοινωνικές τάξεις με την ανάπτυξη του χαμηλού κόστους αερογραμμών και των φθηνών ταξιδιών, δημιουργώντας ένα νέο κύμα τουριστικής ζήτησης για τη νέα χιλιετία που ενδεχομένως μοιάζει με τη ζήτηση που υπήρχε στις δεκαετίες του 1960 και του 1970. Τότε η ανάπτυξη τροφοδοτούνταν από την πρόσβαση στα μέσα μεταφοράς, τα οποία παρείχαν νέες ευκαιρίες για τον ελεύθερο χρόνο.

Τα διακριτικά κονδύλια, όπως τα ταξίδια και ο τουρισμός, θεωρούνται λιγότερο δαπανηρά για τον οικογενειακό προϋπολογισμό, ενώ στις ανεπτυγμένες χώρες χρηματοδοτούνται πολύ πιο εύκολα με τη ραγδαία αύξηση της δαπάνης από τη χρήση πιστωτικών καρτών.

Η τεχνολογία όπως το διαδίκτυο, έχει διευκολύνει τις κρατήσεις που σχετίζονται με ταξίδια για τη νέα γενιά των καταναλωτών που ξέρουν να χειρίζονται υπολογιστές και είναι πρόθυμοι να οργανώσουν μόνοι τους τις ετήσιες διακοπές τους.

Από αυτή τη σύντομη λίστα των λόγων για τους οποίους ο τουρισμός αποκτά σημαντικό ρόλο στις ζωές των ανθρώπων είναι προφανές ότι αυτός επίσης μια δυναμική διαδικασία που επηρεάζει όλα τα σημεία της γης”.

(ΠΗΓΗ: Stephen 1992 σελ. 28.)

2.2 Η διαχρονική εξέλιξη του ξενοδοχείου

Ύπήρξαν διάφορα στάδια εξέλιξης και διαβάθμισης των τουριστικών καταλυμάτων που κάθε φορά η δημιουργία και διαμόρφωση τους ήταν άμεσα συνδεδεμένη με το είδος των ταξιδιωτών, τις ανάγκες τους, τον αριθμό, τις ιδιότητες και τους σκοπούς της μετακίνησης των ατόμων που έμελλε να φιλοξενήσουν.

Για το σκοπό αυτό στην αρχαία Ελλάδα χρησιμοποιήθηκαν οι στάβλοι των σπιτιών, ειδικά δωμάτια για ξένους και τον 4ο π.χ. αιώνα φτάσαμε στην κατασκευή αφιλοκερδών ξενοδοχείων με την ονομασία «Καταγώγια».

Έπειτα μια πρώτη μορφή ξενοδοχείου ήταν τα πανδοχεία, τα οποία διέθεταν δωμάτια για τους ταξιδιώτες και στάβλους για τα ζώα τους.

Τα καπηλειά ήταν μια άλλη μορφή εμπορίας της φιλοξενίας, τα οποία παρείχαν χειρίστης ποιότητας υπηρεσίες, φαγητού, ποτού και στέγης σε ταξιδιώτες.

Με την πάροδο των χρόνων στο Βυζαντινό κράτος τα πανδοχεία και τα καπηλειά ονομάζονταν «Χάνια» και αποτελούσαν χώρους ακολασίας. Το πρόβλημα αυτό οδήγησε την εκκλησία στο να δημιουργήσει τους ξενώνες που παρείχαν αξιοπρεπή δωμάτια και ικανοποιητικές συνθήκες στους ταξιδιώτες.

Το 1302 εμφανίζεται το πρώτο ξενοδοχείο στην Γαλλία, ο «Αετός». Το 1950 ο «Λευκός Λέων» στην Βενετία θύμιζε κατά πολύ τα σημερινά ξενοδοχεία.

Στην Ελλάδα το πρώτο ξενοδοχείο ιδρύθηκε στο Ναύπλιο το 1828 με το όνομα «Ξενοδοχείων του Λονδίνου» και όταν η Αθήνα έγινε πρωτεύουσα της χώρας, απέκτησε το δικό της ξενοδοχείο, με το όνομα «Νέων Ξενοδοχείων». Το 1874 λειτούργησε το ξενοδοχείο η «Μεγάλη Βρετανία» στο Σύνταγμα και το 1917 το «Ατενέ Παλλάς» απέναντι από το Πολυτεχνείο.

Η ανάπτυξη των συγκοινωνιών σε συνδυασμό με την κατάκτηση του εργατικού δικαιώματος των διακοπών, οδήγησαν στο φαινόμενο του μαζικού τουρισμού. Αποτέλεσμα ήταν η εντυπωσιακή αριθμητική εξέλιξη των ξενοδοχείων. Πολλά εκατομμύρια τουριστών κάθε είδους μετακινούνται κυρίως αεροπορικώς και καταλύουν συνήθως σε ξενοδοχεία, στους άπειρους τουριστικούς προορισμούς του πλανήτη.

Το ξενοδοχείο σήμερα είναι μια πολυσύνθετη επιχείρηση, η οποία κάνει χρήση της διαθέσιμης τεχνολογίας και τεχνογνωσίας για να επιδιώξει τα καλύτερα οικονομικά αποτελέσματα. (ΠΗΓΗ: Λαλούμης 2000 σελ. 90)

2.3 Διακρίσεις και κατηγορίες ξενοδοχείων

Κατά τον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού (στο εξής ΕΟΤ) οι τουριστικές εγκαταστάσεις ανάλογα με το είδος των προσφερομένων υπηρεσιών και τον τρόπο λειτουργίας τους διακρίνονται σε έξι κατηγορίες.

Οι ξενοδοχειακές μονάδες εκτός από τα ξενοδοχεία περιλαμβάνουν και άλλα είδη τουριστικών καταλυμάτων. Η διάκριση τους γίνεται ανάλογα με τις προσφερόμενες υπηρεσίες και την κτιριακή τους συγκρότηση καθώς και με βάση την ισχύουσα νομοθεσία. Έτσι έχουμε :

(α) Ξενοδοχεία τα οποία προσφέρουν διαμονή, διατροφή και διάφορες υπηρεσίες και αποτελούνται συνήθως από ένα κτίριο και διακρίνονται σε πολυτελείας, Α' κατηγορίας, Β', Γ', Δ', Ε'.

(β) Μοτέλ τα οποία είναι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις που αποτελούνται από ένα ή περισσότερα κτίρια βρίσκονται συνήθως έξω από κατοικημένη περιοχή κοντά σε οδικές αφετηρίες και έχουν κατάλληλο χώρο για στάθμευση αυτοκινήτων, εφοδιασμό αυτών με καύσιμα, επισκευή κλπ. Διακρίνονται σε Α' και Β' κατηγορίας.

(γ) Πανδοχεία είναι εκείνα τα καταλύματα που δεν πληρούν τις προϋποθέσεις για να λειτουργήσουν σαν ξενοδοχεία και διακρίνονται σε Α' και Β' κατηγορίας.

(δ) Ξενώνες είναι οικοδομές που διαθέτουν δωμάτια ή πτέρυγες για την διαμονή πελατών και διακρίνονται σε πολυτελείας, Α' κατηγορίας, Β' και νεότητας.

(ε) Επιπλωμένα διαμερίσματα που είναι καταλύματα που αποτελούνται είτε από ένα κτίριο ή τμήμα αυτού και διαθέτουν ξεχωριστή είσοδο, μαγειρείο, λουτρό, και σαλόνι. Διακρίνονται σε Α', Β', Γ', Δ'.

Επίσης μπορεί να υπάρχουν ξενοδοχεία κλασικού τύπου μαζί με επιπλωμένα διαμερίσματα σε μικτή επιχείρηση αρκεί να έχουν άνω των 300 κλινών και να είναι σε περιοχές εκτός σχεδίου πόλεων.

(στ) Επιπλωμένα δωμάτια είναι δωμάτια σε επιπλωμένα σπίτια με δικαίωμα χρήσης των χώρων υγιεινής για προσωρινή διαμονή. Δεν χρησιμοποιούν ξενοδοχειακό τίτλο.

(ζ) Μπανγκαλόου είναι συγκροτήματα μικρών διαμερισμάτων τα οποία ή συμπληρώνουν ένα ξεχωριστό κτίριο ή είναι ανεξάρτητα.

(η) Κάμπινγκ οργανωμένες κατασκηνώσεις σε υπαίθριους χώρους με δυνατότητα διαμονής, σίτισης και αναψυχής.

(θ) Τουριστικές εγκαταστάσεις με ειδικές χρήσεις τέτοιες είναι τα κέντρα παραθερισμού γυμνιστών, τα υδροθεραπευτήρια, τα χιονοδρομικά κέντρα και άλλα.

Επίσης άλλες διακρίσεις των ξενοδοχείων είναι :

1) Ανάλογα με την κατηγορία που ανήκουν:

- Πολυτελείας
- Α' κατηγορίας
- Β' κατηγορίας
- Γ' κατηγορίας
- Δ' κατηγορίας
- Ε' κατηγορίας

2) Ανάλογα με τις υπηρεσίες που προσφέρουν:

- Απλά (όταν προσφέρουν μόνο ύπνο).
- Σύνθετα (όταν προσφέρουν ύπνο και φαγητό).
- Πολυσύνθετα (όταν προσφέρουν ύπνο, φαγητό, αθλητικές δραστηριότητες, μέσα διασκέδασης κ.α.).

3) Ανάλογα με τον τόπο εγκατάστασης:

- Αστικά (βρίσκονται μέσα σε πόλη).
- Ορεινά (βρίσκονται σε ορεινές περιοχές).
- Παραθαλάσσια (βρίσκονται κοντά σε θάλασσα).
- Ιαματικών πηγών (βρίσκονται κοντά σε ιαματικές πηγές).
- Συγκοινωνιακών κέντρων (βρίσκονται κοντά σε λιμάνι, αεροδρόμιο, σιδηροδρομικό σταθμό).

4) Ανάλογα με τη διάρκεια λειτουργίας:

- Συνεχούς λειτουργίας (λειτουργούν όλη τη διάρκεια του έτους).
- Εποχιακής λειτουργίας (λειτουργούν ορισμένους μήνες).

5) Ανάλογα με τη διοικητική τους μορφή:

- Αυτοτελές ξενοδοχείο.
- Αλυσίδα ξενοδοχείων.

6) Ανάλογα με την οικονομική τους μορφή:

- Ατομική επιχείρηση (όταν ο επιχειρηματίας είναι φυσικό πρόσωπο).
- Εταιρική επιχείρηση (όταν ο επιχειρηματίας είναι δύο ή περισσότερα φυσικά ή νομικά πρόσωπα).

7) Ανάλογα με την νομική τους μορφή:

- ΟΕ, ΕΕ, ΕΠΕ, ΑΕ, κλπ.

8) Ανάλογα με το μέγεθος τους:

- Μικρά (έχουν λιγότερα από 100 δωμάτια).
- Μεσαία (έχουν από 100 έως 300 δωμάτια).
- Μεγάλα (έχουν από 300 δωμάτια και πάνω).

9) Ανάλογα με τους πελάτες:

- Μόνιμων πελατών (όπως φοιτητές, πληρώματα αεροπλάνων κλπ).
- Περαιστικών πελατών (εναλλασόμενοι πελάτες που μένουν για λίγο).

10) Ανάλογα με την κτιριακή τους συγκρότηση:

- Πολυώροφο κτίριο.
- Μπανγκαλόου.
- Μικτά (όταν η ξενοδοχειακή μονάδα αποτελείται και από κτίριο και μπανγκαλόου).

11) Η διεθνής ταξινόμηση των ξενοδοχείων είναι:

Ένα, δύο, τριών, τεσσάρων αστέρων και πολυτελείας (πέντε αστέρων).

12) Ανάλογα με το σχέδιο λειτουργίας και τη συμφωνία που γίνεται με τον πελάτη:

- Ευρωπαϊκό σχέδιο (η τιμή περιλαμβάνει μόνο το δωμάτιο).
- Αμερικάνικο σχέδιο (η τιμή περιλαμβάνει το δωμάτιο, πρωινό, μεσημεριανό και βραδινό).
- Τροποποιημένο Αμερικάνικο σχέδιο (η τιμή περιλαμβάνει το δωμάτιο, πρωινό και βραδινό).
- Half Board (η τιμή περιλαμβάνει το δωμάτιο, πρωινό, και ένα γεύμα μεσημεριανό ή βραδινό κατά επιλογή του πελάτη).
- Ηπειρωτικό σχέδιο (η τιμή περιλαμβάνει το δωμάτιο και πρωινό).

Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις στην Ελλάδα με το νόμο 2160/93 κατατάσσονται σε κατηγορίες αστεριών όπως και στη διεθνή ταξινόμηση. (ΠΗΓΗ: Λαγός, 2005 σελ. 42-43, 62)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Η ΑΝΑΓΚΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΤΩΝ ΕΣΟΔΩΝ ΣΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Όλες οι λειτουργίες και δραστηριότητες της Υποδοχής προσανατολίζονται στην υποστήριξη των συναλλαγών και της προσφοράς υπηρεσιών προς τους πελάτες. Μια κατάλληλα σχεδιασμένη και λειτουργική Υποδοχή, ο σωστός εξοπλισμός και τα κατάλληλα έντυπα συμβάλλουν σημαντικά στην επιτυχία του τμήματος και κατ'επέκταση του ξενοδοχείου. Ιδιαίτερος σημαντικό είναι να σχεδιάζονται και να ελέγχονται με ορθό τρόπο οι συναλλαγές που λαμβάνουν χώρα στην Υποδοχή. Οι λειτουργίες της Υποδοχής μπορούν να χωριστούν για κάθε πελάτη σ' έναν κύκλο τεσσάρων φάσεων: κράτηση, άφιξη, παραμονή και αναχώρηση. Σε κάθε φράση του κύκλου, οι προσφερόμενες υπηρεσίες και συναλλαγές μπορούν να αντιμετωπιστούν με σωστό κι επαγγελματικό τρόπο. Για το λόγω αυτό, έχουν δημιουργηθεί διάφοροι τύποι συστημάτων και μηχανών οι οποίοι αναλαμβάνουν να πραγματοποιήσουν τις εργασίες που αναφέραμε κι αποδίδουν σε σύντομο χρονικό διάστημα και με ακρίβεια τα στοιχεία αυτά που θα ανταποκρίνονται κάθε στιγμή στην πραγματική οικονομική κατάσταση της επιχείρησης.

Έτσι λοιπόν, από το σημείο αυτό θα ξεκινήσουμε μια αναφορά σε όλα τα συστήματα τήρησης και παρακολούθησης εσόδων που έχουν χρησιμοποιηθεί κατά περιόδους από το τμήμα υποδοχής των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

3.1 Χειρόγραφο – κλασική main courante

Η χειρόγραφη Main Courante είναι η πρώτη μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις για την παρακολούθηση των εσόδων τους.

Τηρείται χειρόγραφα συνήθως σε κινητά φύλλα, καρτέλες και σε βιβλία.

Τα στοιχεία και οι τεχνικές του χειρόγραφου συστήματος αποτέλεσε τη βάση για όλα τα μετέπειτα σύγχρονα και εξελιγμένα συστήματα μηχανογράφησης του Front Office.

► Περιγραφή Χειρόγραφου Συστήματος

Η γραμμογράφηση των εντύπων και βιβλίων του χειρόγραφου συστήματος, το οποίο διαφέρει από επιχείρηση σε επιχείρηση, αποτελείται από οριζόντιες και κάθετες στήλες.

Οι οριζόντιες στήλες χρησιμεύουν για την καταχώρηση των λογαριασμών και σαν τελευταία καταχώρηση τα Passants των τμημάτων. Οι οριζόντιες στήλες είναι ανάλογες με το μέγεθος των εντύπων και βιβλίων της επιχείρησης.

Οι κάθετες στήλες διακρίνονται σε τέσσερις ομάδες και περιλαμβάνουν συνήθως τις εξής ενδείξεις:

1η Ομάδα: Οι ενδεικτικές στήλες.

Αριθμός δωματίου – Σύνολο Δωματίων, Άτομα (ενήλικες, παιδιά), Αριθμός λογαριασμού, Ονοματεπώνυμο πελάτη, Εθνικότητα, Όροι συμφωνίας – Συμφωνηθέντα (δωμάτιο – πρωινό – γεύμα ή δείπνο), Ημερομηνία αναχώρησης.

2η Ομάδα: Οι χρεωστικές στήλες.

Κλάδοι εκμετάλλευσης:

- a. A) Δωμάτιο, Εστιατόριο – Μπαρ (Κύριοι κλάδοι),
- b. B) Τηλέφωνα, Πλυντήριο, Διάφορα κλπ. (Δευτερεύοντες κλάδοι).

3η Ομάδα: Οι στήλες πιστώσεως.

Ταμείο ή Εισπράξεις, Προκαταβολές, Προμήθειες, Εκπτώσεις ή Διορθώσεις, Χρεώσεις ημέρας.

4η Ομάδα: Οι στήλες αποτελεσμάτων.

Ολικό ημέρας, Υπόλοιπο προηγούμενης, Γενικό σύνολο, Υπόλοιπο σε μεταφορά.

Για την ενημέρωση του βιβλίου εσόδων – MAIN COURANTE θα πρέπει πάντοτε να έχουμε δίπλα μας όλα τα απαραίτητα βιβλία και έντυπα.

(ΠΗΓΗ: Γιαννουλίδου, 2007 σελ. 12-13)

3.2 Ημιαυτοποιημένο σύστημα

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

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

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

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

Μια πιο ολοκληρωμένη διαδικασία ελέγχου οδηγεί σε συντομότερη και ομαλότερη αναχώρηση των πελατών. Οι υπάλληλοι της Υποδοχής αντιμετωπίζουν λιγότερες ασυμφωνίες στους λογαριασμούς των πελατών και είναι σε θέση να τους διευθετούν γρήγορα. Οι κάρτες άφιξης μπορεί να κρατούνται για το ιστορικό αρχείο της επιχείρησης. (ΠΗΓΗ: Κομήνης, 1997 σελ. 69, 82)

3.3 Πλήρως Αυτοματοποιημένο (computers)

“ Στα πλήρως αυτοματοποιημένα ξενοδοχεία, η Υποδοχή λειτουργεί με ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Τα πρώτα συστήματα Η/Υ, που προορίζονται για χρήση στην τουριστική βιομηχανία και χρησιμοποιήθηκαν στις αρχές του 1970, ήταν αρκετά ακριβά συνεπώς προσιτά μόνο στις μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Την επόμενη δεκαετία, οι τιμές των υπολογιστών μειώθηκαν, το μέγεθος τους μίκρυνε και ήταν πιο εύκολο στον χειρισμό. Αναπτύχθηκαν εφαρμογές σε πακέτα φιλικά στον χρήστη, τα οποία δεν απαιτούσαν την περίπλοκη τεχνική εκπαίδευση που χρειάζονται τα πρώτα συστήματα. Η ανάπτυξη των προσωπικών υπολογιστών με τις πολλαπλές χρήσεις έδωσαν την ώθηση στους πωλητές των συστημάτων να πλησιάσουν τις μικρότερες επιχειρήσεις. Τη δεκαετία του 1990 οι Η/Υ φαίνεται να γίνονται προσιτοί σε ξενοδοχεία όλων των μεγεθών.

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

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

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

Κατά την αναχώρηση εκτυπώνεται ο ηλεκτρονικός λογαριασμός, ο οποίος παρέχει στον πελάτη τη βεβαιότητα της ορθότητας. Ανάλογα με τον τρόπο εξόφλησης, το πρόγραμμα αυτόματα μεταφέρει τα οφειλόμενα ποσά στους ανάλογους λογαριασμούς πελάτη και ξενοδοχείου. Μόλις τακτοποιηθεί ο λογαριασμός και ολοκληρωθούν οι καταχωρίσεις, οι πληροφορίες του πελάτη μπορούν να μεταφερθούν στον ιστορικό αρχείο πελατών”. (ΠΗΓΗ: Κομήνης, 1997 σελ. 82)

3.4 Πλεονεκτήματα – Μειονεκτήματα

► *Πλεονεκτήματα*

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

1. Μείωση των εγγράφων.

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

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

2. Αυτοματοποίηση των διαδικασιών ρουτίνας.

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

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

3. Ταχύτητα επεξεργασίας.

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

4. Ακρίβεια

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

5. Δίκτυο

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

- *Εσωτερικά*, επιτρέπει στο τμήμα υποδοχής και το τμήμα καθαριότητας – τμήμα ορόφων να ανταλλάσσουν άμεσα πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση των δωματίων.

Επίσης επιτρέπει στο προσωπικό να εισάγει χρεώσεις στο λογαριασμό των πελατών από διαφορετικά τερματικά που μπορεί να βρίσκονται σε διαφορετικά σημεία του ξενοδοχείου (εστιατόρια, μαγαζιά κ.α.) αντί να πρέπει να αποστέλλονται κουπόνια στο τμήμα υποδοχής. Επιπλέον επιτρέπει το αυτοματοποιημένο check-in και την αυτόματη αναχώρηση check-out.

- *Μέσα στον όμιλο.* Αυτό είναι γνωστό ως δίκτυο ευρείας περιοχής. Όπως είδαμε όταν εξετάσαμε τα συστήματα κρατήσεων τα ξενοδοχεία που ανήκουν σε ένα όμιλο μπορούν να συνδεθούν με ένα κεντρικό γραφείο, επιτρέποντας σε αυτό να παρακολουθεί την πληρότητα και τη απόδοση και να ανιχνεύει αλλαγές στο διάγραμμα πωλήσεων πολύ γρηγορότερα από ότι παλαιότερα όταν αυτό γινόταν με χειρόγραφες εγγραφές.

- *Με άλλα πρακτορεία.* - *οπως παγκόσμια πρακτορεία.* Έτσι το δίκτυο ευρείας περιοχής επεκτείνεται ακόμη περισσότερο. Είναι ένα πεδίο που συνεχώς εξελίσσεται καθώς υπάρχει σαφής τάση προς τη δημιουργία διαδικασιών μονοαπευθυντικής πώλησης, όπου οι ταξιδιωτικοί πράκτορες μπορούν να κλείσουν ένα πλήρες πακέτο υπηρεσιών που περιλαμβάνει εισιτήρια αεροπορικά, ακτοπλοϊκά, διαμονή κ.τ.λ.

- *Με το internet.* Είναι ιδιαίτερα εύχρηστο γιατί επιτρέπει στιγμιαία παγκόσμια πρόσβαση σε πιθανούς πελάτες. Οι διευκολύνσεις των πολυμέσων επιτρέπουν στα ξενοδοχεία να κατασκευάζουν και να ενημερώνουν ισχυρά μηνύματα πωλήσεων πολύ πιο φθηνά από οποιαδήποτε συγκρίσιμη μορφή έντυπης διαφήμισης ενώ οι δυνατότητες αλληλεπίδρασης που παρέχει επιτρέπουν στον πελάτη να «σερφάρει» για να βρει ακριβώς αυτό που χρειάζεται. Ακόμη πιο σημαντικό είναι ότι το διαδίκτυο καταργεί την προμήθεια των τουριστικών γραφείων αλλά και ορισμένα από τα παραδοσιακά έξοδα.

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

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

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

- Διαρκής παρακολούθηση και ανάλυση των εργασιών επί εικοσιτετραώρου βάσεως
- Συνέπεια, δεδομένου ότι το λογισμικό μπορεί να προγραμματιστεί να ανταποκρίνεται σε συγκεκριμένες αλλαγές της αγοράς σύμφωνα με ανάλογους διοικητικούς κανόνες
- Διάθεση βελτιωμένων πληροφοριών, οι οποίες στη συνέχεια βοηθούν τους διευθυντές να παίρνουν καλύτερες αποφάσεις σε μικρότερο χρονικό διάστημα.

• Καταγραφή της δραστηριότητας. Το σύστημα του ηλεκτρονικού υπολογιστή έχει τη δυνατότητα ανάλυσης των πωλήσεων και των εσόδων, για τον προσδιορισμό της επίτευξης των στόχων της αποδοτικής διαχείρισης. Το λογισμικό της αποδοτικής διαχείρισης έχει επίσης τη δυνατότητα της δημιουργίας διαφόρων ειδικών αναφορών όπως:

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

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

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

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

- Η λογιστική
- Η μισθοδοσία
- Οι αποθήκες

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

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

Ένα μηχανογραφημένο σύστημα παρακολουθεί λεπτομερώς την πορεία των κρατήσεων και τη διαθεσιμότητα των δωματίων. Επίσης, τα συστήματα των υπολογιστών μπορούν να εκτυπώσουν αυτόματα πολλές αναφορές σχετικές με τις κρατήσεις. Από τη στιγμή που όλα τα δωμάτια ενός συγκεκριμένου τύπου έχουν πωληθεί, ορισμένα προγράμματα μπορεί να αρνούνται να δεχθούν επιπλέον κράτηση σ' αυτήν την κατηγορία. Μερικά προγράμματα για αυτό το λόγο προτείνουν εναλλακτικούς τύπους ή τιμές δωματίων, αναλύουν τη διαθεσιμότητα των δωματίων για μελλοντικές περιόδους, δείχνουν τα προβλεπόμενα έσοδα σύμφωνα με τα στοιχεία κρατήσεων που έχουν καταχωρηθεί και παρέχουν πλήθος άλλων χρήσιμων στοιχείων για ένα μεγάλο χρονικό διάστημα στο μέλλον. (ΠΗΓΗ: Κομήνης, 1997 σελ. 89)

► **Μειονεκτήματα**

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

1. Να χαλάσει το σύστημα.

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

2. Να χρειάζονται έγγραφα.

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

3. Να είναι περιορισμένη η μνήμη του συστήματος.

Αν και έχει γίνει τεράστια πρόοδος στο επίπεδο της αποθήκευσης δεδομένων, η μνήμη του υπολογιστή παραμένει περιορισμένη. Όπως είδαμε, όταν εξετάσαμε τον έλεγχο, είναι απαραίτητο να καθαρίζεται ένα μεγάλο μέρος της μνήμης από παλιά ή άχρηστα αρχεία, προκειμένου να ελευθερωθεί χώρος για τις συναλλαγές της επόμενης ημέρας. Έτσι αν και οι νυχτερινοί ελεγκτές απαλλάχθηκαν από αρκετούς κουραστικούς ισολογισμούς και επαληθεύσεις, υπάρχει ακόμη αρκετή δουλειά «επιστασίας» του υπολογιστή που πρέπει να γίνεται κάθε 24 ώρες.

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

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

5. Να είναι περιορισμένη η ταχύτητα του συστήματος.

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

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

Κανονικά πρέπει να ξεκινήσουμε με την οθόνη του «βασικού μενού» και μετά να επιλέξουμε τι θέλουμε. Αν αυτό τύχει να είναι κρατήσεις μετά θα πρέπει να πούμε στον υπολογιστή για πια συγκεκριμένη μέρα είναι η κράτηση, έτσι ώστε να φορτώσει τις κρατήσεις για τη συγκεκριμένη μέρα.

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

περισσότερα από ένα τερματικά.

6. Να υπάρχουν προβλήματα συμβατότητας και επεκτασιμότητας.

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

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

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

7. Εξάρτηση από τους προμηθευτές.

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

- Συντήρηση
- Συναφή εγχειρίδια, εκπαίδευση και υποστήριξη
- Αναβάθμιση

Συνήθως δεν υπάρχει πρόβλημα όταν επιλέγεται ένας αξιόπιστος προμηθευτής αλλά ο χώρος της πληροφορικής χαρακτηρίζεται από έντονο ανταγωνισμό και μπορεί ο προμηθευτής να κλείσει. Είναι πιθανό να υπάρχουν και άλλα προβλήματα. Έτσι, ένα μικρό ξενοδοχείο με λίγα δωμάτια ίσως να είναι γρηγορότερο απλούστερο να χρησιμοποιεί ένα απλό συμβατικό διάγραμμα και ένα καθολικό. Και αντί να πρέπει να πηγαίνει «μπρος πίσω» από το πρόγραμμα κρατήσεων στο πρόγραμμα χρεώσεων, ο ρεσέψιονιστ μπορεί απλώς να ρίχνει μια ματιά στο διάγραμμα, να κάνει μια γρήγορη εγγραφή με το μολύβι και μετά να γυρνάει πίσω στο καθολικό. (ΠΗΓΗ: Κομήνης, 1997 σελ. 94)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ – COMPUTERS

Πληροφορική είναι το σύνολο των τεχνολογιών για την εύρεση, συλλογή, οργάνωση, επεξεργασία και διακίνηση δεδομένων. Η πληροφορική στις μέρες μας αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο ανάπτυξης και εξέλιξης όλων των οργανισμών και των επιχειρήσεων που επιδίωκαν να προγραμματίζουν και να υλοποιούν τα σχέδια τους με επιτυχία.

Η καθημερινότητα μας έχει διδάξει πως η ζωή μας σ' όλους τους τομείς των δραστηριοτήτων μας, επηρεάζεται σημαντικά από τους υπολογιστές και τις εφαρμογές τους. Δεν μπορούμε να παραβλέψουμε αυτό το γεγονός γιατί η εργασία, η εκπαίδευση, η ψυχαγωγία μας θα βρεθεί στο περιθώριο.

Η πληροφορική έχει διαδραματίσει πολύ σημαντικό ρόλο στον τουριστικό τομέα καθώς αποτελεί ένα από τους σημαντικότερους κλάδους οικονομίας. Οι τουριστικές επιχειρήσεις έχουν στραφεί στη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών καθώς επιδιώκουν την υλοποίηση των οποιονδήποτε σχεδίων τους με επιτυχία, βασιζόμενες στην αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών τους.

Η ξενοδοχειακή βιομηχανία ήταν από τις πρώτες που χρησιμοποίησαν τις νέες τεχνολογίες καθώς οι επικοινωνιακές ανάγκες της με όλο τον κόσμο την ώθησαν να συντονιστεί με τις διεθνείς τεχνολογικές εξελίξεις.

Περνώντας το κατώφλι του 20ου αιώνα όλο και περισσότερες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, προκειμένου να ικανοποιήσουν τις απαιτήσεις των επισκεπτών τους, υιοθετούν την ιδέα του εκσυγχρονισμού. Έτσι ο εξοπλισμός τελευταίας τεχνολογίας στα δωμάτια και μέσα στο χώρο του ξενοδοχείου είναι απαραίτητος προκειμένου να ανταποκριθεί η ξενοδοχειακή επιχείρηση στις αυξημένες απαιτήσεις των πελατών για υψηλό επίπεδο παρεχομένων υπηρεσιών.

Η εφαρμογή της πληροφορικής και των σύγχρονων συστημάτων τηλεπικοινωνιών και μηχανοργάνωσης δεν έχει βρει ακόμα ανταπόκριση από τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις παρόλο που προσφέρει άμεσα αποτελέσματα στην παραγωγικότητα των τουριστικών επιχειρήσεων, στη βελτίωση των υπηρεσιών και στη μείωση του κόστους λειτουργίας τους.

Είναι απαραίτητο λοιπόν, η πολιτεία να χορηγήσει κίνητρα ως ειδικά δάνεια στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις ώστε να εκσυγχρονιστούν εισάγοντας την πληροφορική στην καθημερινή τους λειτουργία.

Στις μέρες μας, τη θέση των προηγούμενων συστημάτων έχουν καταλάβει οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές και τα πλεονεκτήματα και οι ευκολίες που μας παρέχουν μας κάνουν να αναπολούμε και να συγκρίνουμε τις παλιές εποχές με το σήμερα. Το σίγουρο είναι ότι κανένας πλέον δεν μπορεί να διανοηθεί τη σωστή λειτουργία μιας ξενοδοχειακής μονάδας χωρίς τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών.

4.1 Συνδυασμός της main courante με τα επιμέρους τμήματα

Η Υποδοχή είναι υπεύθυνη για τον συντονισμό των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες και τη διασφάλιση της ικανοποίησής τους. Στα παραπάνω έρχεται να συμβάλει η M/C με τη βοήθεια την οποία προσφέρει. Έχουμε λοιπόν, αποτελεσματικότερο έλεγχο των κρατήσεων με τη μεγαλύτερη δυνατή ταχύτητα και πληρότητα, διευκόλυνση του έργου των υπαλλήλων με ταυτόχρονη επίτευξη ανώτερου επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών, σωστός προγραμματισμός και επίτευξη συνεργασίας μεταξύ των διαφόρων τμημάτων του ξενοδοχείου. Ακόμη, ελέγχουμε τα έσοδα με ταυτόχρονο περιορισμό των διαφυγών και μείωση της γραφειοκρατίας, διατηρούμε επαφή με τους πελάτες ακόμα και όταν αυτοί δεν μένουν πια στο ξενοδοχείο. Η main courante είναι μια από τις επιμέρους εργασίες του τμήματος της υποδοχής (front office) και το έργο της είναι πολύ σημαντικό για την ξενοδοχειακή επιχείρηση.

Γενικά η Main Courante έχει σκοπό να παρακολουθεί αναλυτικά όλους τους λογαριασμούς των πελατών του ξενοδοχείου καθώς επίσης και όλα τα έσοδα του προέρχονται από τα διάφορα τμήματα εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου π.χ. εστιατόριο, bar, δωμάτια κλπ.

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

Έχει δημιουργηθεί μεγάλος αριθμός ξενοδοχειακών επιχειρήσεων όσον αφορά τη δυναμικότητά τους, δηλαδή τον αριθμό των πελατών που μπορούν να καλύψουν, όσο και τις προσφερόμενες υπηρεσίες που μπορούν να παρέχουν μέσω των διαφόρων τμημάτων εκμετάλλευσής τους, που ο παλιός τρόπος ελέγχου των εσόδων να καθίσταται αδύνατος για την παρακολούθησή τους.

Έτσι λοιπόν δημιουργείται η ανάγκη παρακολούθησης των εσόδων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Η παρακολούθηση της τήρησης των λογαριασμών των πελατών ενός ξενοδοχείου είναι η MAIN COURANTE.

4.1.1 Συνδυασμός της main courante με τις κρατήσεις –την πληρότητα (Δυναμικότητα ενός ξενοδοχείου)

“ Η M/C μας παρέχει τα εξής στατιστικά στοιχεία για τις κρατήσεις :

Δίνει στη διεύθυνση πληροφορίες γύρω από τις κρατήσεις και τη διαθεσιμότητά τους, τους επόμενους μήνες ή έτη. Δίνει προβλέψεις κρατήσεων με βάση τα προηγούμενα στατιστικά στοιχεία, καταστάσεις πραγματοποιηθέντων κρατήσεων. Παρέχει πληροφορίες για την πληρότητα του allotment των διαφόρων πρακτορείων, ενώ είναι συνδεδεμένο με το σύστημα παρακολούθησης αφίξεων-αναχωρήσεων για να δίνει τις καταστάσεις αναμενόμενων. Στο σημείο αυτό εμφανίζεται στην οθόνη μας ένα πλήρες δελτίο όπου καταχωρούνται και παρακολουθούνται οι κρατήσεις για οποιαδήποτε χρονική περίοδο. Δίνεται η δυνατότητα μεταβολής των στοιχείων και διάκρισης της κράτησης σε οριστική, Allotment, προκαταβολή, Option και Waiting List. Καταχωρούνται επίσης οι πληροφορίες που αφορούν πρακτορεία – εταιρείες και μπορεί να δηλωθεί από το χρήστη ανώτατο όριο πίστωσης και προβλεπόμενου χρόνου εξόφλησης. Τα στοιχεία που απαιτούνται για να καταγραφεί μια κράτηση είναι το όνομα του πελάτη, το πρακτορείο, το είδος της κράτησης, ο τύπος δωματίου, η ημερομηνία άφιξης – αναχώρησης και διάφορα σχόλια που αφορούν τη συγκεκριμένη κράτηση π.χ. VIP ή No Stairs κτλ. Οι κρατήσεις μπορούν να αναζητηθούν με βάση τον Α/Αριθμό της κράτησης, το όνομα ή με βάση κάποιο άλλα στοιχεία αυτής. Παρακολουθούνται επίσης τα booking positions των πρακτορείων και τηρούνται ξεχωριστά οι λίστες με τις ακυρωμένες και μεταβαλλόμενες κρατήσεις. Τέλος είναι πάντα διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία που αφορούν τις πωλήσεις, τα έσοδα και τις πληρότητες των διαφόρων

περιόδων (ημερήσια, μηνιαία, ετήσια, σύγκριση με στοιχεία περασμένων ημερών, μηνών, ετών). Η Υποδοχή πραγματοποιεί με την βοήθεια της main courante σε καθημερινή βάση διάφορους υπολογισμούς των κατειλημμένων, κενών και κρατημένων δωματίων, αυτών που πρόκειται να εκκενωθούν κ.ο.κ., με σκοπό να προσδιορίσει την αναμενόμενη πληρότητα της συγκεκριμένης ημέρας, φυσικά η πληρότητα έχει να κάνει και με την δυναμικότητα του κάθε ξενοδοχείου , διότι όπως διαπιστώσαμε και από την έρευνα που πραγματοποιήσαμε, κάθε ξενοδοχειακή μονάδα αποτελείται από διαφορετικό αριθμό κλινών (1-100, 100-150, 200 και άνω)”. (ΠΗΓΗ: www.thepeak.gr, www.akx.gr)

4.1.2 Συνδυασμός της main courante με την μισθοδοσία και την αποθήκη

“ Μια πλήρως μηχανογραφημένη εγκατάσταση συμπεριλαμβάνει το back office του ξενοδοχείου. Με την ηλεκτρονική main courante παρέχεται στο ξενοδοχείο ένα πλήρες πεδίο ελέγχου σε όλες τις λειτουργίες, από τις πωλήσεις δωματίων και τη μισθοδοσία, μέχρι την ανάλυση λογαριασμών πελατών και χρεωστών. Ένα ολοκληρωμένο σύστημα δεν μπορεί να εκδώσει πλήρεις οικονομικές αναφορές, αν δεν καταχωρηθούν κάπου στη μνήμη του όλα τα απαιτούμενα στοιχεία. Η εκτύπωση αναφορών από το back office εξαρτάται από τη συλλογή στοιχείων που διαθέτει η Υποδοχή. Οι οποίες αφορούν την λογιστική, την μισθοδοσία και τις αποθήκες.

Εξετάζοντας λοιπόν στην παρούσα φάση την μισθοδοσία και την αποθήκη σε ένα ξενοδοχείο τα στοιχεία που μας παρέχονται είναι τα εξής:

1. Σχετικά με τις αποθήκες με ένα οργανωμένο σύστημα ο τομέας της main courante μπορεί να μας δείξει άμεσα :

- Τον απεριόριστο αριθμό αποθηκών με διαχωρισμό σε κεντρικές και μερικές (παραγωγής και πώλησης).
- Την κωδικοποίηση ειδών (με γράμματα και αριθμούς), απεριόριστες δυνατότητες συνδυασμού.
- Την ελάχιστη-μέγιστη τιμή κόστους, τελευταία τιμή κόστους, μέση τιμή.
- Τις παραμετρικές ομάδες ειδών, μονάδες μέτρησης και συντελεστές μετατροπής.
- Την διακίνηση μεταξύ αποθηκών με αυτόματη κοστολόγηση σε διαφορετική μονάδα μέτρησης.
- Online υπόλοιπα ειδών, καρτέλες ειδών και ισοζύγια.
- Την έκδοση καταστάσεων απογραφής.
- Την εισαγωγή στοιχείων πραγματοποιηθείσας απογραφής.
- Την έκδοση ισοζυγίου διαφορών ανά είδος (ελλείμματα-πλεονάσματα).
- Την οριστικοποίηση διαφορών (προσαρμογή στα πραγματικά υπόλοιπα).
- Ημερολόγια αποθηκών με επιλογή είδους κινήσεων και επιλογή αποθήκης, ομάδας, είδους, ΦΠΑ.
- Το κύκλωμα προμηθευτών με πλήρη εξωλογιστική παρακολούθηση.

- Την εισαγωγή προσφορών και ανάλυση ανά κατηγορία ειδών ή ανά είδος σύμφωνα με τις τιμές προσφοράς ή την ημερομηνία". (ΠΗΓΗ: www.thepeak.gr, www.akx.gr)

2. Σχετικά με την μισθοδοσία με ένα οργανωμένο σύστημα ο τομέας της *main courante* μπορεί να μας δείξει άμεσα :

- Την κωδικοποίηση τμημάτων, γλωσσών και σπουδών.
- Την ελεύθερη δημιουργία απεριόριστου αριθμού συμβάσεων, ειδικοτήτων και επιδομάτων και εισαγωγή βάσης μέτρησης.
- Την κωδικοποίηση των κρατήσεων, ασφαλιστικών και επικουρικών ταμείων με παραμετρικά στοιχεία, βάση μέτρησης και τρόπου υπολογισμού.
- Παραμετρικά είδη μισθοδοσίας με απεριόριστες δυνατότητες, εισαγωγή τρόπου υπολογισμού του μισθού, βάσης φόρου και Φ.Μ.Υ.
- Στοιχεία υπαλλήλων, με πολλά πληροφοριακά στοιχεία και δυνατότητα εισαγωγής ημερομηνίας αποχώρησης, για διαφορετικό υπολογισμό Φ.Μ.Υ.
- Προαιρετική δυνατότητα εισαγωγής εργασίας σύμφωνα με κάρτα εισόδου-εξόδου, παραμετρική αρχή περιόδου, αυτόματος υπολογισμός ωρών.
- Τις έκτατες κινήσεις μηνός, (προκαταβολές, επιδόματα, κρατήσεις).
- Εύκολος και γρήγορος μισθός μηνός.
- Παραμετρικές καταστάσεις μισθοδοσίας με δύο reports generators.
- Την ανάλυση μηνός, καρτέλα υπαλλήλου.
- Τις καταστάσεις κρατήσεων, εισφορών, ενσήμων, προκαταβολών και όλων των στοιχείων μηνός.
- Τα υποσύνολα ανά τμήμα ή ειδικότητα για όλες τις καταστάσεις.
- Την διαχείριση προσωπικού με αναλύσεις εργασίας σύμφωνα με την ημέρα της εβδομάδας ή την ημερολογιακή ημέρα.
- Τις γραφικές παραστάσεις για τις μισθοδοσίες σε ποσά ή ημέρες, τις προσαυξήσεις, τις μειώσεις, τις ασθένειες, τις απουσίες.
- Παραμετρικές κλίμακες φόρων.
- Παραμετρικοί πίνακες αποζημιώσεων.
- Μηχανογραφικά ένσημα Ι.Κ.Α". (ΠΗΓΗ: www.thepeak.gr, www.akx.gr)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ- ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Στόχος της έρευνας είναι η μελέτη και η διεξαγωγή αποτελεσμάτων για το κατά πόσο οι ξενοδοχειακές μονάδες , χρησιμοποιούν μηχανογράφηση αλλά και η επαφή με τους ανθρώπους που όχι μόνο γνωρίζουν πολύ καλά τα όσα αναφέρθηκαν, αλλά είναι και αυτοί που τα φέρνουν εις πέρας ζώντας τα καθημερινά.

5.1 Σχεδιασμός του ερωτηματολογίου

Το κύριο περιεχόμενο των ερωτήσεων που καταγράφηκαν έχει να κάνει με τις νέες τεχνολογίες που εφαρμόζονται στον χώρο της Υποδοχής. Αυτό κυρίως γιατί τα όσα εξετάσαμε πάνω στην οργάνωση του μηχανογραφικού συστήματος και φτάνουν τη σημερινή υπόσταση του αντικειμένου, αφορούν άμεσα τον εν λόγω «εκμοντερνισμό» του χώρου. Είναι δηλαδή η πραγματικότητα, βάση της οποίας λειτουργούν τα ξενοδοχεία πολλών κατηγοριών.

Οι ερωτήσεις μας σχεδιάστηκαν με τέτοιο τρόπο, ώστε να αποτελεί ένα τυποποιημένο σχέδιο για τη συλλογή και την καταγραφή εξειδικευμένης και συναφούς με το θέμα μας πληροφόρηση με σχετική ακρίβεια και πληρότητα. Αποτελείται από εννέα ερωτήσεις με ελάχιστα υποερωτήματα σε κάποιες και οι απαντήσεις είναι πολλαπλής επιλογής .

Δεν απευθύνεται στο ευρύ κοινό, αλλά σε συγκεκριμένη ομάδα, δηλαδή στο ανθρώπινο δυναμικό ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, καθώς το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει ερωτήσεις με λέξεις ειδικής ορολογίας.

5.2 Πρωτογενείς – δευτερογενείς πηγές

Πέραν μιας πολύ πλούσιας σε πληροφορίες και ενδιαφέρουσας βιβλιογραφίας (δευτερογενής πηγές)³ χρησιμοποιήθηκε για την εργασία αυτή και ένα ερωτηματολόγιο, ως βασικός άξονας της ανάλυσης που έγινε (πρωτογενής πηγές). Το ερωτηματολόγιό μας απαντήθηκε πλειοψηφικά από managers ξενοδοχειακών επιχειρήσεων καθώς και από προϊστάμενους υποδοχής.

Το ανθρώπινο δυναμικό που χρησιμοποιήθηκε για την έρευνα ανήκει στα εξής δέκα ξενοδοχεία: GOLDEN BEACH HOTEL ,SMARTLINE SERGIOS HOTEL, KATRIN HOTEL & BUNGALOWS, ELYSEUM πρώην CRETAN FILOXENIA HOTEL, FLISVOS HOTEL, AQUIS SILVA BEACH, ANTINOOS HOTEL, ALEXANDER HOUSE HOTEL, PANORAMA VILLAGE HOTEL,EVELYN BEACH HOTEL, τα οποία βρίσκονται στις περιοχές Αγία Πελαγία και Χερσονήσου Κρήτης.

³ Βλέπε βιβλιογραφία

5.3 Ανάλυση δεδομένων της έρευνας

Ερώτηση 1. Σε ποια κατηγορία ανήκει το ξενοδοχείο;



Όπως βλέπουμε από το διάγραμμα μας, το 20% των συμμετεχόντων στην έρευνα μας απάντησε κατηγορία Γ, το 30% κατηγορία Β και το 50% δηλαδή η πλειοψηφία των ξενοδοχείων ανήκει στην κατηγορία Α. Διαπιστώνουμε λοιπόν ότι τα ξενοδοχεία των συγκεκριμένων περιοχών ανήκουν κατά πλειοψηφία στην κατηγορία Α, ενθαρρυντικό αποτέλεσμα, για τα δεδομένα της τουριστικής βιομηχανίας μέσα στην ελληνική πραγματικότητα.

Ερώτηση 2. Ο αριθμός των κλινών του ξενοδοχείου (δυναμικότητα);



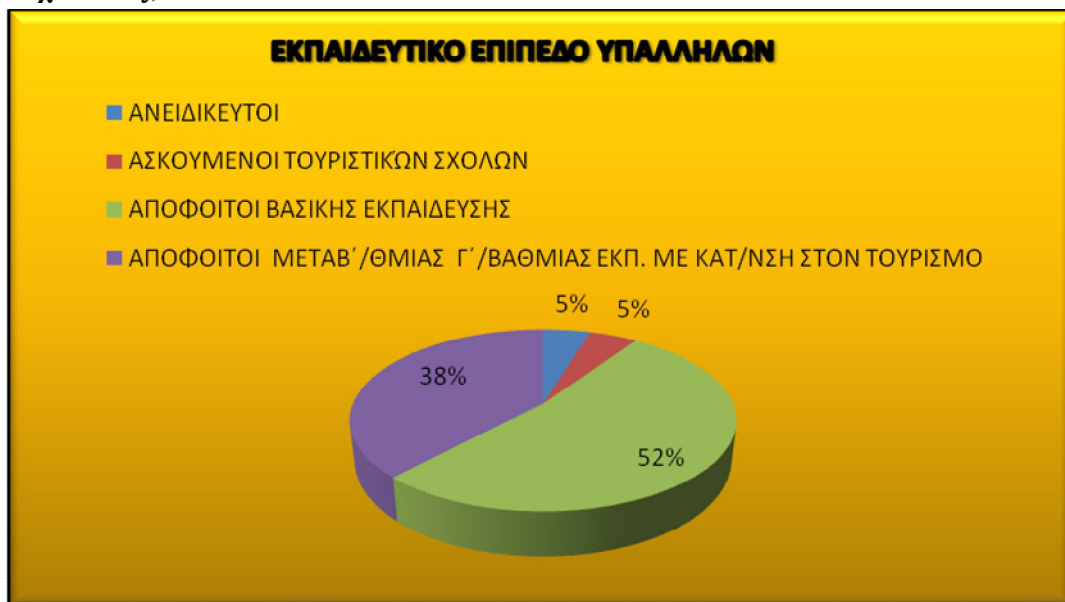
Όπως βλέπουμε από το διάγραμμα μας, το 20% των συμμετεχόντων στην έρευνα μας απάντησε 100-150 κλίνες, το 30% από 151 κι άνω κλίνες και το 50% από 0-100 κλίνες. Διαπιστώνουμε λοιπόν ότι το μέγεθος των ξενοδοχείων των συγκεκριμένων περιοχών πάντα αποτελείται κατά πλειοψηφία των 100 κλινών, που είναι και το πιο σύνηθες που συναντάμε σε τέτοιες περιοχές.

Ερώτηση 3α. Στην υποδοχή του ξενοδοχείου σας πόσα άτομα απασχολούνται;



Όπως βλέπουμε από το διάγραμμα μας, το 10% των συμμετεχόντων στην έρευνα μας απάντησε 6 και άνω άτομα, το 30% από 1-3 άτομα και το 60% από 4-5 άτομα. Διαπιστώνουμε λοιπόν ότι η πλειοψηφία του ανθρώπινου δυναμικού στην υποδοχή απαρτίζεται κατά πλειοψηφία από 4-5 άτομα αρκετά σημαντικός αριθμός για τα Ελληνικά πρότυπα.

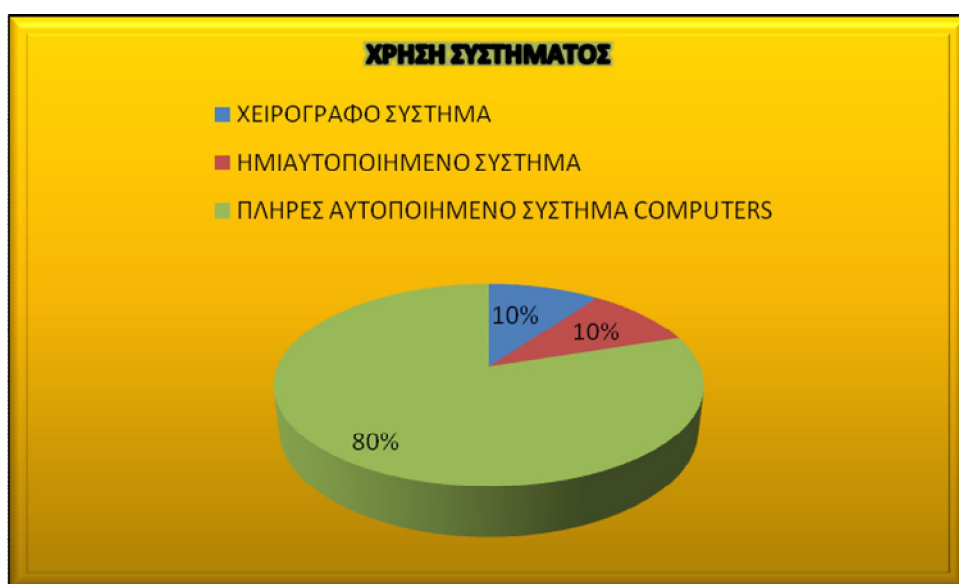
Ερώτηση 3β. Το εκπαιδευτικό επίπεδο των υπαλλήλων της υποδοχής στο ξενοδοχείο σας;



Όπως βλέπουμε από το διάγραμμα μας, το 5% των συμμετεχόντων στην έρευνα μας απάντησε ανειδίκευτο προσωπικό, το ΆΛΛΟ 5% ασκούμενοι τουριστικών σχολών το 38% απόφοιτοι μεταδευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με κατεύθυνση στον τουρισμό και το 52% απόφοιτοι βασικής εκπαίδευσης.

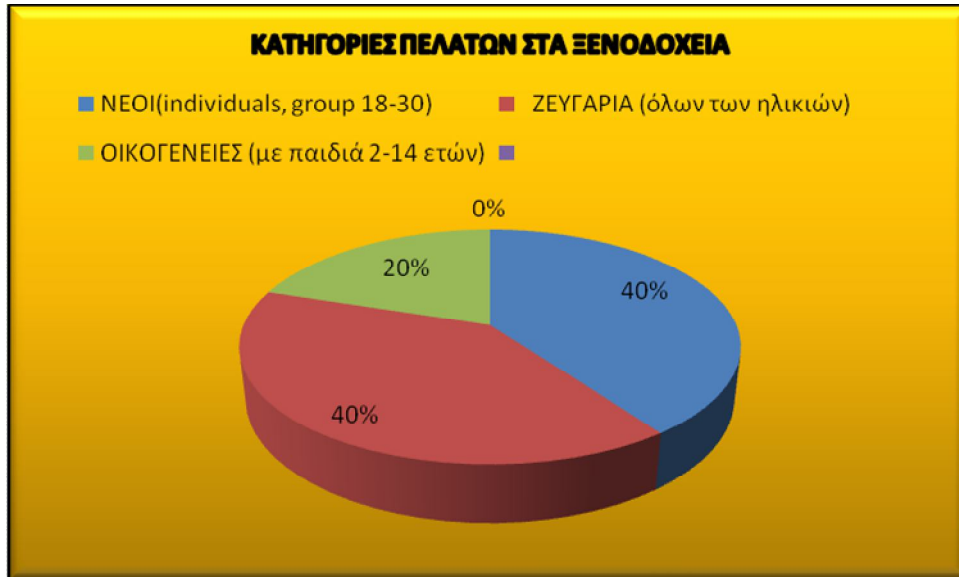
Διαπιστώνουμε λοιπόν ότι οι εργοδότες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων προτιμούν άτομα βασικής εκπαίδευσης κατα πλειοψηφία , αλλά και κατά σημαντικό ποσοστό προτιμούν και άτομα πιο εξειδικευμένα με τον τουρισμό, γεγονός που δείχνει ότι έχουν συνειδητοποιήσει πλέον ότι για την σωστή λειτουργία ενός ξενοδοχείου ο εξειδικευμένος ανθρώπινος παράγοντας παίζει πολύ σημαντικό ρόλο.

Ερώτηση 4. Στην υποδοχή του ξενοδοχείου ποιο σύστημα χρησιμοποιείται;



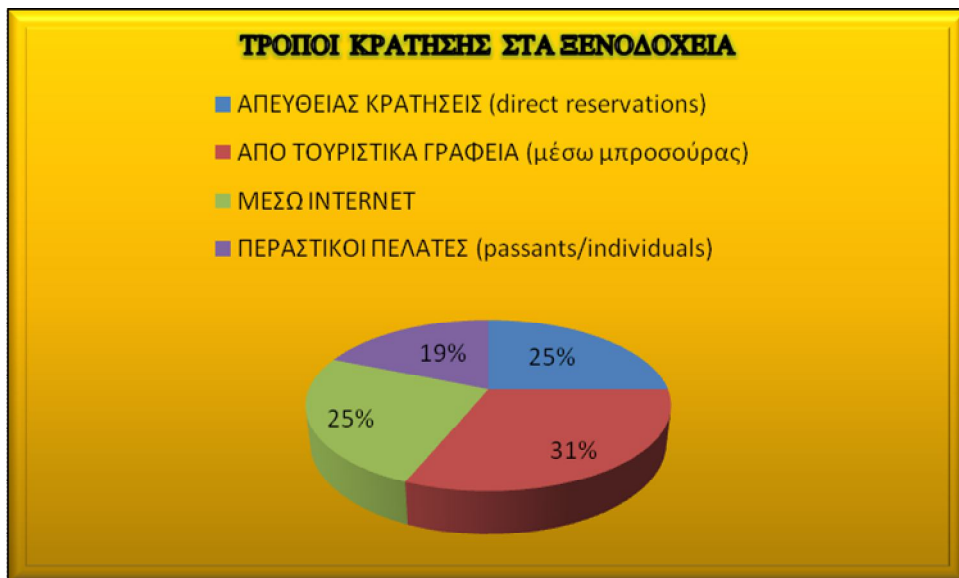
Όπως βλέπουμε από το διάγραμμα μας, το 10% των συμμετεχόντων στην έρευνα μας απάντησε χειρόγραφο σύστημα , το 10% ημιαυτοποιημένο σύστημα και το 80% πλήρες αυτοποιημένο σύστημα computers. Διαπιστώνουμε λοιπόν ότι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις έχουν βάλει την χρήση της τεχνολογίας ολοκληρωτικά, ο υπολογιστής αποτελεί πλέον την εξέλιξη της μηχανογράφησης, κάνοντας τα πάντα γρηγορότερα και πιο αποτελεσματικά. Μια επανάσταση που δεν έχει ακόμα τελειώσει και όπως μάθαμε όλο και περισσότερες εργασίες, του τμήματος της υποδοχής θα γίνονται μέσω υπολογιστή, με πιθανό σενάριο την εξ ολοκλήρου κυριαρχία.

Ερώτηση 5. Κατηγορίες πελατών που επισκέπτονται το ξενοδοχείο σας;



Όπως βλέπουμε από το διάγραμμα μας, το 20% των συμμετεχόντων στην έρευνα μας απάντησε οικογένειες με παιδιά 2-14 ετών, το 40% νέοι και το άλλο 40% ζευγάρια όλων των ηλικιών. Διαπιστώνουμε λοιπόν η πλειοψηφία της επισκεψιμότητας των ξενοδοχείων είναι νέοι και ζευγάρια όλων των ηλικιών, απόλυτα φυσιολογικό για τις τοποθεσίες που βρίσκονται τα συγκεκριμένα ξενοδοχεία που αναφέραμε.

Ερώτηση 6. Τρόποι κράτησης στα ξενοδοχεία σας.



Όπως βλέπουμε από το διάγραμμα μας, το 19% των συμμετεχόντων στην έρευνα μας απάντησε περαστικοί πελάτες, το 25% απευθείας κρατήσεις, το άλλο 25% μέσω ίντερνέτ και τέλος το 31% μας απάντησε από τουριστικά γραφεία. Διαπιστώνουμε λοιπόν μέσω των αποτελεσμάτων ότι τα ξενοδοχεία πλέον δεν απευθύνονται μόνο σε τουριστικά γραφεία για να κάνουν κρατήσεις, άλλα κατα πλειοψηφία τακτοποιούν τις

κρατήσεις του ξενοδοχείου απευθείας και μέσω ίντερνετ. Γεγονός ευχάριστο καθώς δείχνει ότι ξενοδοχειακή επιχείρηση πλέον προσπαθεί να ξεφύγει από τους παραδοσιακούς τρόπους κράτησης κι εξελίσσεται σε ένα πιο αυτόνομο μοντέλο, μέσω της οργάνωσης του μηχανογραφικού συστήματος.

Ερώτηση 7α. Στο ξενοδοχείο σας χρησιμοποιείται το internet;



Όπως βλέπουμε από το διάγραμμα μας, το 10% των συμμετεχόντων στην έρευνα μας απάντησε όχι και το 90% ναι. Εδώ πλέον γίνεται ξεκάθαρη διαπίστωση ότι τα ξενοδοχεία κάνουν χρήση της τεχνολογίας κατά εμβρόντητη πλειοψηφία.

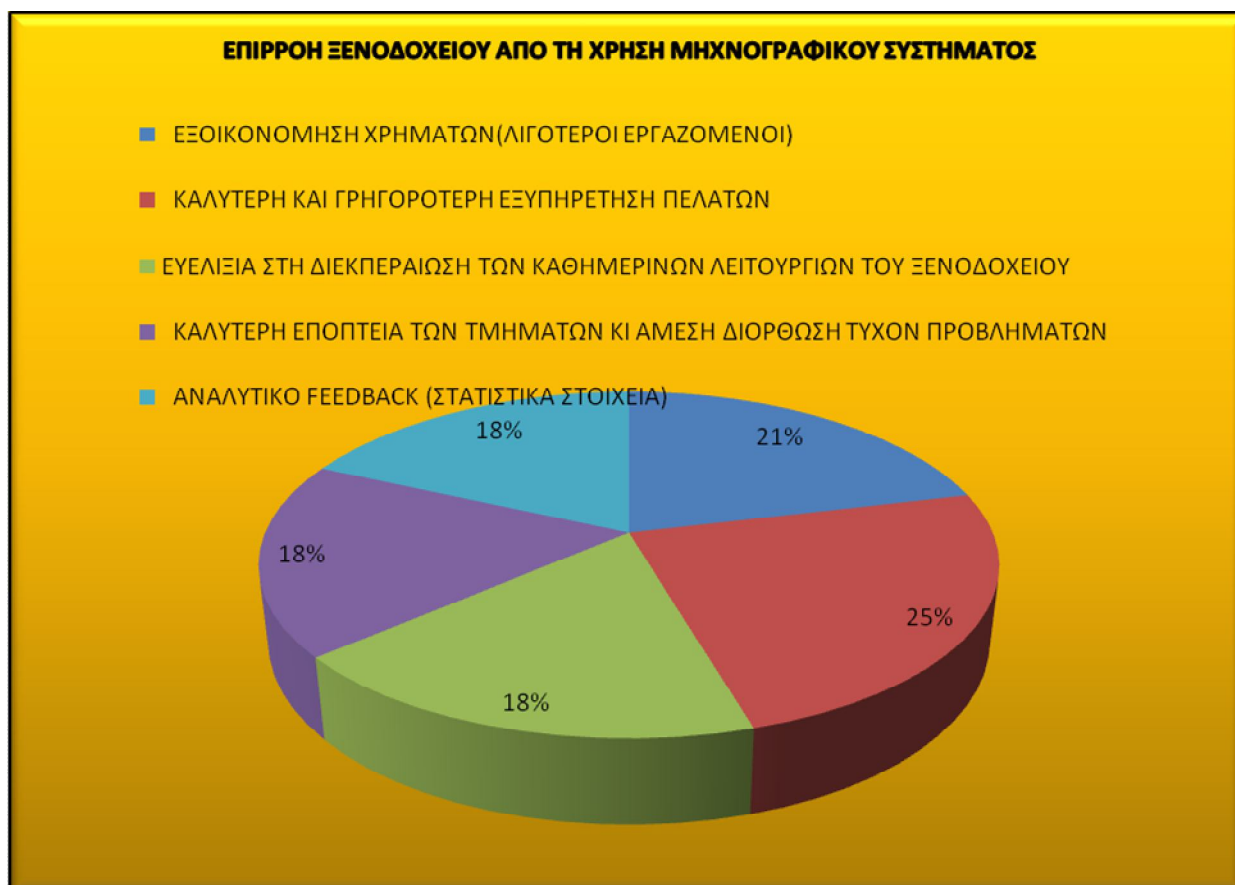
Ερώτηση 7β. Για ποιους λόγους χρησιμοποιείται το ίντερνετ στο ξενοδοχείο σας;



Όπως βλέπουμε από το διάγραμμα μας, το 22% των συμμετεχόντων στην έρευνα μας απάντησε για την διαρκή επαφή με τους πελάτες το 25% για απευθείας κρατήσεις, το άλλο 25% για διαφήμιση και το 28 % για ενημέρωση και κριτική .

Διαπιστώνουμε λοιπόν ότι οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις με την χρήση της τεχνολογίας να πηγαίνει με τρελούς ρυθμούς εξελισιμότητας, δεν θα μπορούσαν κατά πλειοψηφία να μη την χρησιμοποιούν. Από εκεί γίνεται κάποιο μέρος των κρατήσεων, μια καλή διαφήμιση του χώρου κι αυτών που προσφέρει το ξενοδοχείο, αλλά και πολλές φορές μια καλή περισυλλογή χρήσιμων πληροφοριών για την επιχείρηση.

Ερώτηση 8. Πως επηρεάζει το ξενοδοχείο σας η χρήση μηχανογραφικού συστήματος;



Όπως βλέπουμε από το διάγραμμα μας, το 18% των συμμετεχόντων στην έρευνα μας απάντησε αναλυτικό feedback, άλλο ένα 18% για καλύτερη εποπτεία των τμημάτων κι άμεση διόρθωση τυχόν προβλημάτων, επίσης ένα 18% μας απάντησε ευελιξία στην διεκπεραίωση των καθημερινών λειτουργιών του ξενοδοχείου, το 21% για εξοικονόμηση χρημάτων και το 25% για καλύτερη και γρηγορότερη εξυπηρέτηση των πελατών. Διαπιστώνουμε λοιπόν ότι η κάθε ξενοδοχειακή μονάδα είτε για τον ένα λόγο, είτε για τον άλλο δίνει στο τμήμα της Υποδοχής κι άλλες δραστηριότητες, έτσι ώστε να προσφέρονται υψηλότερα επίπεδα εξυπηρέτησης και να αυξηθεί η εμπορική αποτελεσματικότητα του ξενοδοχείου.

Ερώτηση 9. Θεωρείται την αγορά, εγκατάσταση και συντήρηση ενός πλήρως μηχανογραφικού συστήματος στο ξενοδοχείο σας;



Όπως βλέπουμε από το διάγραμμα μας, το 15% των συμμετεχόντων στην έρευνα μας απάντησε άσκοπη κι ακριβή επένδυση, ένα 23% ωφέλιμη αλλά ακριβή επένδυση και το 62% αναγκαία κι επικερδής επένδυση. Διαπιστώνουμε λοιπόν ότι η πλειοψηφία των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων έχει καταλάβει την σημαντικότητα της χρήσης του μηχανογραφικού συστήματος και το πόσο απαραίτητη είναι στις λειτουργίες του ξενοδοχείου αλλά και στις δραστηριότητες της Υποδοχής κυρίως.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Μέσα από την πορεία της έρευνας που έγινε γι' αυτή την εργασία, ανακαλύψαμε τον σημαντικό ρόλο που παίζει η οργάνωση ενός μηχανογραφικού συστήματος για το ξενοδοχείο. Αποτελεί έναν δυνατό κρίκο της ξενοδοχειακής αλυσίδας, ίσως και τον σημαντικότερο.

Ανακαλύψαμε ακόμη, τη σημασία του ηλεκτρονικού υπολογιστή σε όλη την παραπάνω διαδικασία. Ο υπολογιστής αποτελεί πλέον την εξέλιξη της μηχανογράφησης, κάνοντας τα πάντα γρηγορότερα και πιο αποτελεσματικά. Μια επανάσταση που δεν έχει ακόμα τελειώσει και όπως μάθαμε όλο και περισσότερες εργασίες του τμήματος της υποδοχής θα γίνονται μέσω υπολογιστή, με πιθανό σενάριο την εξολοκλήρου κυριαρχία αυτών των μηχανημάτων.

Ολοκληρωμένα συστήματα προσφέρουν στο ξενοδοχείο ένα πλήρες πεδίο ελέγχου σε όλες τις λειτουργίες, από τις πωλήσεις δωματίων και τη μισθοδοσία, μέχρι την ανάλυση λογαριασμών πελατών και χρεωστών. Επίσης διαπιστώσαμε τα προτερήματα της πλήρους μηχανογράφησης, αφού σε μια πλήρως μηχανογραφημένη ξενοδοχειακή επιχείρηση είναι διαθέσιμες εφαρμογές, άγνωστες σε άλλα ξενοδοχεία.

Το σημαντικότερο πλεονέκτημα μιας σωστής οργάνωσης μηχανογραφικού συστήματος στο ξενοδοχείο είναι ότι υπάρχει αρκετός χρόνος για την επικέντρωση του ενδιαφέροντος και σε άλλες δραστηριότητες. Εντολές για αυτόματες κινήσεις που εξοικονομούν έναν τεράστιο χρονικό όγκο και που εξαλείφουν έτσι την ανάγκη για ενδιάμεσους υπαλλήλους, οι οποίοι τώρα μπορούν σαφώς αυτόν τον χρόνο να τον αφιερώσουν στον πελάτη.

Είδαμε πως όλες οι λειτουργίες και δραστηριότητες της Υποδοχής προσανατολίζονται στην υποστήριξη των συναλλαγών και προσφορά υπηρεσιών προς τους πελάτες. Άρα μια κατάλληλα σχεδιασμένη και κατάλληλη για χρήση Υποδοχή, ο σωστός εξοπλισμός και τα ιδανικά έντυπα συμβάλουν σημαντικά στην επιτυχία του τμήματος και του ξενοδοχείου. Γι' αυτό είναι ζητούμενο μέσω της μηχανογράφησης, να σχεδιάζονται και να ελέγχονται με ορθό τρόπο οι συναλλαγές που λαμβάνουν χώρα στην Υποδοχή.

Ακόμα μάθαμε την αναγκαιότητα της αντικατάστασης των ηλεκτρονικών μηχανών τήρησης και έκδοσης λογαριασμών από τους υπολογιστές που ήρθαν να εναρμονιστούν με τα σημερινά μεγάλα ξενοδοχεία. Τα οποία έχουν άμεση ανάγκη για διευκόλυνση του ελέγχου και τη σημαντική απλοποίηση των διαδικασιών του. Ευκολότερη πρόσβαση παντού, περισσότερες λεπτομέρειες, μεγαλύτερη ακρίβεια και απεριόριστες δυνατότητες από την ένταξη του ηλεκτρονικού υπολογιστή στην οργάνωση του μηχανογραφικού συστήματος στο ξενοδοχείο.

Οι μεγάλες κυρίως ξενοδοχειακές μονάδες είναι πλέον αδύνατον να χρησιμοποιήσουν την εφαρμογή του κλασικού χειρόγραφου συστήματος, οπότε καταφεύγουν στο αυτοματοποιημένο σύστημα λόγω της δυναμικότητάς τους και στην πολυπλοκότητα των εργασιών τους. Οι σύγχρονοι επαγγελματίες του τουρισμού διαρκώς μελετούν και αναλύουν με κάθε λεπτομέρεια τις τρέχουσες τάσεις του κλάδου τους με

σκοπό να προσφέρουν στους πελάτες τους υπηρεσίες υψηλού επιπέδου και βελτίωση της παραγωγικότητας.

Το τμήμα της υποδοχής που ουσιαστικά βασίζεται στο ηλεκτρονικό σύστημα για την διεκπεραίωση των εργασιών του έχει να αντιμετωπίσει και τα θετικά στοιχεία αυτού του συστήματος. Είναι φανερό πως με την χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών το ξενοδοχείο οργανώνεται συνολικά και οι διαδικασίες είναι πολύ πιο σύντομες κι απλές. Η εξοικονόμηση χρόνου είναι κι ένα από τα κυριότερα θετικά στοιχεία της μηχανογράφησης αφού οι υπάλληλοι της υποδοχής απελευθερώνονται από τις εργασίες ρουτίνας κι απασχολούνται με πιο λειτουργικά καθήκοντα. Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές βοηθούν στην μείωση του αριθμού λαθών λόγω του αυτόματου συστήματος καταγραφής των λογαριασμών των πελατών. Όλες οι εγγραφές καταγράφονται αυτόματως στην μνήμη του υπολογιστή και όλες οι πράξεις γίνονται αυτόματα, γεγονός που ελαχιστοποιεί το ανθρώπινο λάθος.

Τα περισσότερα τμήματα του ξενοδοχείου είναι απαραίτητο να συνεργάζονται στενά και συντονισμένα για την σωστή οργάνωση και τον σχεδιασμό, για να κυλήσει ομαλά η διαδικασία. Έτσι, με την μηχανογράφηση του front Office, επαυξάνεται η δυνατότητα ελέγχου στους λογαριασμούς πελατών κι απλοποιούνται οι διαδικασίες. Οι λογαριασμοί των πελατών είναι συνεχώς ενημερωμένοι και σε οποιαδήποτε αλλαγή, γίνεται αυτόματη ενημέρωση όλων των αρχείων και των τμημάτων του ξενοδοχείου. Οποιοσδήποτε πληροφορίες που δημιουργούμε, αποθηκεύονται ηλεκτρονικά στον υπολογιστή, οπότε μπορούν να ανακτηθούν όταν κι όποτε αυτό είναι απαραίτητο. Επειδή η διεύθυνση ενός ξενοδοχείου ενδιαφέρεται για την αύξηση των εσόδων της, για την άρτια οργάνωση των διοικητικών και οικονομικών λειτουργιών της, για την μείωση του κόστους εργασιών, η αποδοτική διαχείριση μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή κι αυτόματως της σωστής μηχανογράφησης δημιουργεί προϋποθέσεις, όπως αυτής των επιπλέον κερδών.

Τελικώς, όταν η μηχανογράφηση του τμήματος υποδοχής χρησιμοποιείται σωστά, υπάρχει βελτίωση στο επίπεδο υπηρεσιών των ξενοδοχείων και βελτίωση του ποσοστού πληρότητας όπου αυτά τα δύο αποτελούν πρωταρχικό στόχο κάθε ξενοδοχειακής επιχείρησης σήμερα.

ΕΡΩΤΗΣΗ 5	
<i>Κατηγορίες πελατών που επισκέπτονται το ξενοδοχείο σας;</i>	
A ΝΕΟΙ(individuals, group 18-30)	<input type="checkbox"/>
B ΖΕΥΓΑΡΙΑ (όλων των ηλικιών)	<input type="checkbox"/>
Γ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΕΣ (με παιδιά 2-14 ετών)	<input type="checkbox"/>

ΕΡΩΤΗΣΗ 6	
<i>Πως γίνονται οι κρατήσεις στο ξενοδοχείο σας;</i>	
A ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ (direct reservations)	<input type="checkbox"/>
B ΑΠΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΓΡΑΦΕΙΑ (μέσω μπροσούρας)	<input type="checkbox"/>
Γ ΜΕΣΩ INTERNET	<input type="checkbox"/>
Δ ΠΕΡΑΣΤΙΚΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ (passants / individuals)	<input type="checkbox"/>

ΕΡΩΤΗΣΗ 7	
<i>α) Στο ξενοδοχείο σας χρησιμοποιείται το internet</i>	
A ΝΑΙ <input type="checkbox"/>	B ΟΧΙ <input type="checkbox"/>

<i>β) Αν ναι για ποιους λόγους;</i>	
A ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ (hotel website)	<input type="checkbox"/>
B ΑΠΕΥΘΕΙΑΣ ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ (direct internet reservations)	<input type="checkbox"/>
Γ ΔΙΑΡΚΗΣ ΕΠΑΦΗ ΜΕ ΠΕΛΑΤΕΣ (social websites: facebook)	<input type="checkbox"/>
Δ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΚΑΙ ΚΡΙΤΙΚΗ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΕΣ (social websites: holidaycheck, tripadvisor κ.α)	<input type="checkbox"/>

ΕΡΩΤΗΣΗ 8

Πως επηρεάζει το ξενοδοχείο σας η χρήση μηχανογραφικού συστήματος;

A ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΗ ΧΡΗΜΑΤΩΝ(ΛΙΓΟΤΕΡΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ)

B ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΚΑΙ ΓΡΗΓΟΡΟΤΕΡΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Γ ΕΥΕΛΙΞΙΑ ΣΤΗ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗ ΤΩΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

Δ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΕΠΟΠΤΕΙΑ ΤΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΚΙ ΑΜΕΣΗ ΔΙΟΡΘΩΣΗ ΤΥΧΟΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

E ΑΝΑΛΥΤΙΚΟ FEEDBACK (ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ)

ΕΡΩΤΗΣΗ 9

Θεωρείται την αγορά, εγκατάσταση και συντήρηση ενός πλήρως μηχανογραφικού συστήματος στο ξενοδοχείο σας ;

A ΑΣΚΟΠΗ ΚΙ ΑΚΡΙΒΗ ΕΠΕΝΔΥΣΗ

B ΑΝΑΓΚΑΙΑ ΚΙ ΕΠΙΚΕΡΔΗΣ ΕΠΕΝΔΥΣΗ

Γ ΩΦΕΛΙΜΗ ΑΛΛΑ ΑΚΡΙΒΗ ΕΠΕΝΔΥΣΗ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική Βιβλιογραφία

Παρασκευή Γιαννουλιδου-Στιβακτάκη (2007) , « Σημειώσεις Τήρησης Λογαριασμών Πελατών m/c» Ηράκλειο.

Καπίκη-Πιβεροπούλου Τάνια (1992), «Υπηρεσία Υποδοχής (front office)», Θεσσαλονίκη.

Λαλούμης Δ. Ρούπας Β. (2000), «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων», Εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα.

Χυτήρης Λ. (1996), «Το management των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων», Εκδόσεις Έλλην .

Νικόλαος Γ. Κομήνης (1997), «Τήρηση Λογαριασμών Πελατών main courante», Εκδόσεις INTERBOOKS, Αθήνα.

Δημήτρης Λαγός (2005), «Τουριστική Οικονομική», Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα 2005.

Νικόλαος Παππάς (2006), « Τουρισμός» , Αθήνα.

Ξένη Βιβλιογραφία

Stephen J. Page, «Εισαγωγή στον τουρισμό , το τουριστικό μάννατζμεντ στον 21^ο αιώνα», Εκδόσεις Παπαζήσης.

Jeremy Huyton, «HFO OPERATIONS», Έκδοση 1994.

Αρθρογραφία

Newsbeast.gr, ηλεκτρονικό περιοδικό, Αύγουστος 2013.

Δικτυογραφία

www.lisi.gr

www.thepeak.gr

3.bp.blogspot.gr

www.akx.gr

www.newsbeast.gr

epapanis.blogspot.gr

