

**Α.Τ.Ε.Ι. ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ Μ/Σ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗ
ΡΕΣΕΨΙΟΝ**



*Εισηγητής: Γιαννουλίδου Παρασκευή
Σπουδαστής: Μερτζιμεκιάν Σταύρος*

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2006

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Κεφάλαιο 1

1.1 Αναφορά στο τουριστικό φαινόμενο.....	02
1.2 Αναγκαιότητα υπάρξεως του συστήματος της M/C σαν μέσο παρακολούθησης καταναλώσεων των πελατών.....	03

Κεφάλαιο 2

2.1 Ορισμός της M/C.....	04
2.2 Έντυπα και βιβλία της M/C.....	05
2.3 Εξέλιξη της M/C.....	08

Κεφάλαιο 3

3.1 Συμμετοχή της M/C στο όλο σύστημα λειτουργίας της Υποδοχής.....	25
3.2 Τα στοιχεία που παρέχονται από το τμήμα της M/C.....	26
3.3 Απόλυτη συνεργασία M/C και Υποδοχής.....	30
3.4 Σωστή λειτουργία Υποδοχής με τη βοήθεια της M/C.....	32

Κεφάλαιο 4

4.1 Αδύνατη ύπαρξη ρεσεψιόν χωρίς M/C.....	32
4.2 Γενικά συμπεράσματα.....	33

Βιβλιογραφία.....	35
--------------------------	-----------

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 Αναφορά στο τουριστικό φαινόμενο

Το γεγονός ότι τα τουριστικά θέματα αντιμετωπίζονται επιστημονικά στις μέρες μας, δεν σημαίνει καθόλου πως ο τουρισμός είναι φαινόμενο των ημερών μας.

Ο τουρισμός σαν κοινωνικό φαινόμενο γεννήθηκε με τον άνθρωπο, τον πολιτισμό του, τις κοινωνίες του και το δαιμόνιο πνεύμα του. Μετακινήσεις για θρησκευτικούς λόγους (μαντεία, ιερά κλπ), για πλουτισμό γνώσεων (φιλοσοφικές σχολές), για αθλητισμό (Ολυμπιακοί Αγώνες) και άλλες εκδηλώσεις (Παναθήναια κ.ά.), ξεκινούν χρονικά από την αρχαιότητα. Ίχνη του φαινομένου του τουρισμού βρίσκουμε σε όλες τις ιστορικές περιόδους του ανθρώπινου βίου. Βεβαίως ο τουρισμός κατά την αρχαιότητα ήταν διαφορετικός ως προς τη μορφή, το περιεχόμενο καθώς και τα μέσα ικανοποίησής του από τον σημερινό τουρισμό και δεν εμφάνιζε το χαρακτηριστικό της συχνότητας, της γενικότητας και της δημοκρατικότητας που εμφανίζει στις μέρες μας. Παρ' όλα αυτά όμως δεν σημαίνει ότι ήταν άνευ ενδιαφέροντος και σημασίας.

Με την σημερινή του έννοια, ο τουρισμός άρχισε να εμφανίζεται μετά τη περίοδο του Α' Παγκοσμίου, αλλά και πάλι η συχνότητα και η έκταση των τουριστικών διακινήσεων ήταν περιορισμένη. Κατά την εποχή εκείνη, όπως άλλωστε και παλαιότερα, για διάφορους λόγους μόνο ορισμένα άτομα, κυρίως υψηλής εισοδηματικής στάθμης, περιηγούντο σε διάφορες χώρες, κυρίως για να ικανοποιήσουν καθαρά προσωπικά ενδιαφέροντα τους. Η ταχεία ανοδική πορεία του τουρισμού άρχισε να σημειώνεται μετά το τέλος του Β' Παγκοσμίου Πολέμου. Στις μέρες μας ο τουρισμός δεν περιορίζεται σε λίγα άτομα ανωτέρων κοινωνικών ομάδων, αλλά επεκτείνεται ολοένα και περισσότερο στις οικονομικά ασθενέστερες κοινωνικές ομάδες. Σαφώς επί διεθνούς κλίμακας η μετακίνηση των ατόμων για τουριστικούς σκοπούς έχει πλέον μαζικοποιηθεί και λαϊκοποιηθεί. Η συχνότητα των τουριστικών διακινήσεων ολοένα και αυξάνει, η επέκταση του τουρισμού σε όλες τις κοινωνικές τάξεις είναι πλέον γεγονός και η μαζικοποίηση των τουριστικών μετακινήσεων είναι μέρα με τη μέρα όλο και μεγαλύτερη.

Σίγουρα γεννάται το ερώτημα πού οφείλεται αυτή η γρήγορη εξελικτική πορεία του τουρισμού. Γιατί επί τόσες χιλιετηρίδες παρέμενε σε χαμηλό σε χαμηλό

επίπεδο και μόλις τις τελευταίες δεκαετίες του αιώνα μας σημείωσε αυτό το μεγάλο άλμα; Η απάντηση στο ερώτημα είναι απλή.

Ο τουρισμός, όπως κάθε κοινωνικό φαινόμενο, αναπτύχθηκε στις οργανωμένες κοινωνίες και ακολούθησε μια εξελικτική πορεία παράλληλη με εκείνη του ανθρώπινου βίου. Το ότι ο τουρισμός στην αρχαιότητα περιορίστηκε στην διακίνηση ορισμένων μεμονωμένων ατόμων και ομάδων είναι αποτέλεσμα των κοινωνικοοικονομικών και πολιτιστικών συνθηκών της εποχής αυτής. Από τη στιγμή όμως που η διακίνηση πραγματοποιείται όχι ατομική και περιορισμένη αλλά με τη μορφή της ομαδικής μετακίνησης, παρατηρούμε το έθιμο της ξενίας να περιορίζεται, και να αναπτύσσεται η "εμπορία των ξένων", με την ίδρυση διαφόρων καταλυμάτων (πανδοχεία, καταγώγια, χάνια κ.λ.π.).

Οι λόγοι λοιπόν οι οποίοι συντέλεσαν στην ραγδαία αυτή ανάπτυξη του τουρισμού είναι πολλοί και ποικίλοι. Οι πιο βασικοί αναφέρονται:

- στην ανάπτυξη των μέσων συγκοινωνίας και επικοινωνίας
- στην βελτίωση των ατομικών εισοδημάτων των εργαζομένων
- στην άνοδο του πολιτιστικού επιπέδου των λαών (μόρφωση)
- στην καθιέρωση κοινωνικών παροχών (μείωση του χρόνου εργασίας σε 8 ώρες ημερησίως, κοινωνική ασφάλιση, επίδομα αδείας, αύξηση του ελεύθερου χρόνου).

1.2 Αναγκαιότητα υπάρξεως του συστήματος της M/C σαν μέσο παρακολούθησης καταναλώσεων των πελατών

Στον αιώνα που διανύουμε, και ιδιαίτερα στο δεύτερο μισό του προηγούμενου, όταν δισεκατομμύρια "δολάρια" κυκλοφορούν για τουριστική χρήση, όταν εκατομμύρια άνθρωποι μετακινούνται τουριστικά κάθε χρόνο, όταν η από τον τουρισμό πρόσοδος αποτελεί πια για τα περισσότερα κράτη μια σημαντική πηγή εθνικού πλούτου, όταν η "τουριστική βιομηχανία" είναι σημαντικό κομμάτι των Εθνικών Οικονομιών, τι λύσεις θα μπορούσε να δώσει ο "πανδοχέας" στα διάφορα προβλήματα που δημιουργούνται από τις σχέσεις ανάμεσα στα τουριστικά διακινούμενα άτομα, στους συμμετέχοντες στην τουριστική παραγωγή ή και μεταξύ τους.

Έτσι έγινε αντιληπτή η ανάγκη για πραγματική, από ειδικούς, η αντιμετώπιση των ειδικών προβλημάτων της τουριστικής παραγωγικής διαδικασίας με αιτία και σκοπό την τουριστική ανάπτυξη. Άρχισαν να παίρνονται μέτρα για συστηματική οργάνωση της τουριστικής εκπαίδευσης, της τουριστικής προσφοράς και του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η έκταση και η ποικιλία των συναλλαγών στον τομέα του τουρισμού επέβαλλε την ανάγκη στις τουριστικές επιχειρήσεις να παρακολουθούν επακριβώς όλες τις χρηματοοικονομικές κινήσεις τους, καθώς επίσης και τις κινήσεις των διαφόρων αξιών, την εξέλιξη του ταμείου και τέλος τα προκύπτοντα αποτελέσματα.

Έχουμε πλέον περάσει στην περίοδο όπου οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις καλύπτονται από ένα μεγάλο αριθμό πελατών και οι υπηρεσίες που προσφέρουν δεν ανταποκρίνονται μόνο στη διανυκτέρευση και τη διατροφή. Περίοδος δηλαδή που ο έλεγχος των επιχειρήσεων δεν καλύπτεται με αυτόματες δοσοληψίες, τους πρόχειρους υπολογισμούς και τη μνημονική παρακολούθηση.

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 λεγόμενη MAIN COURANTE.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 Ορισμός της M/C

Η κυριολεκτική ερμηνεία του γαλλικού όρου Main Courante είναι, Main= χέρι και Courante= τρεχούμενο. Η αλληγορική έννοια του "χεριού που τρέχει" στην ουσία σημαίνει τρεχούμενος λογαριασμός.

Η Main Courante, λοιπόν είναι λογιστικό βιβλίο ή μηχανή με τα οποία παρακολουθούνται αναλυτικά όλοι οι λογαριασμοί των πελατών του ξενοδοχείου καθώς και όλα τα έσοδα του ξενοδοχείου κατά κλάδο εκμετάλλευσής.

Η Μ/С στη λογιστική εκφράζεται με τους παρακάτω όρους:

- Ημερήσια κατάσταση κινήσεως πελατών
- Βιβλίο χρεωπιστώσεων
- Βιβλίο εσόδων
- Αναλυτικό καθολικό λογαριασμού "πελάτες"

Ανάλογα με τον τρόπο τήρησης των τρεχούμενων λογαριασμών πελατών διακρίνουμε τα παρακάτω συστήματα:

1. Χειρόγραφη Μ/С (κλασική)
2. Μέθοδος Διατύπου Λογιστικής (RUF)
3. Μηχανική Μ/С
4. Ηλεκτρονική Μ/С
5. Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές (computers)

2.2 Έντυπα και βιβλία της Μ/С

Για την τήρηση των τρεχούμενων λογαριασμών των πελατών απαιτούνται εκτός από το βιβλίο αφίξεων και αναχωρήσεων της υποδοχής και τα παρακάτω έντυπα βιβλία και μηχανικά μέσα:

1. Δελτία παραγγελίας (bons)

Τα bons είναι δελτία που χρησιμεύουν για τη συναλλαγή των τμημάτων και ιδιαίτερα των τμημάτων αμέσου και εμμέσου επαφής.

Τα στοιχεία που είναι απαραίτητα στα bons είναι:

- Τίτλος ξενοδοχείου
- Αύξοντας αριθμός
- Τμήμα που χρησιμοποιείται το bon
- Αριθμός τραπεζιού
- Αριθμός δωματίου
- Στήλες για την παραγγελία σε ποσότητα και είδος
- Ημερομηνία
- Υπογραφή υπαλλήλου

2. Δελτίο παροχής του τμήματος (additions)

Τα δελτία παροχής του τμήματος είναι η ενημέρωση της κατανάλωσης του παραμένοντος αλλά και του περαστικού πελάτη του ξενοδοχείου στα επιμέρους τμήματά του.

Εκτός από τον τίτλο του ξενοδοχείου, τον αύξοντα αριθμό, την ονομασία του τμήματος, τον αριθμό του δωματίου ή τη λέξη passants (όταν πρόκειται για περαστικό πελάτη), τον αριθμό του τραπέζιού, την ημερομηνία, τον αριθμό του σερβιτόρου, υπάρχουν και κάθετες στήλες για τη συμπλήρωση των στοιχείων:

- Αύξοντας αριθμός των ειδών παραγγελίας
- Αριθμός bon
- Είδη παραγγελίας
- Αξία ειδών
- Υπογραφή υπαλλήλου
- Υπογραφή πελάτη

3. Διαχωριστική ή ταμειακή κατάσταση του τμήματος

Διαχωριστική κατάσταση είναι το σύνολο απ' όλα τα δευτερότυπα των Δελτίων Παροχής Υπηρεσιών κατ' αύξοντα αριθμό που γίνεται μετά το τέλος της λειτουργίας του κάθε τμήματος καθημερινά

Στην ταμειακή κατάσταση εκτός από τα καθιερωμένα (τίτλος ξενοδοχείου, αύξοντας αριθμός, ημερομηνία), υπάρχουν κάθετες στήλες για την καταχώρηση των Δελτίων Παροχής Υπηρεσιών:

- Αριθμός δικαιολογητικού
- Αριθμός δωματίου πελατών ή πελατών passants
- Γενικό σύνολο καταναλωθέντων διαχωριζόμενο σε χρεωστικό και μετρητοίς
- Μαγειρείο
- Μπουφές
- Κάβα
- Παρατηρήσεις

4. Συγκεντρωτική ταμειακή κατάσταση

Αποτελείται από ένα έντυπο που βρίσκεται πάντα στην υποδοχή και καταχωρούνται κατ' αύξοντα αριθμό όλες οι εισπράξεις του ξενοδοχείου. Εισπράξεις που προέρχονται από όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου και από τις εξοφλήσεις των λογαριασμών.

Στην συγκεντρωτική ταμειακή κατάσταση μαζί με τον τίτλο του ξενοδοχείου, τον αύξοντα αριθμό, την ονομασία του εντύπου, την ημερομηνία έκδοσης, υπάρχουν και κάθετες στήλες για την καταχώρηση των παρακάτω στοιχείων:

- Αύξοντας αριθμός εισπράξεως
- Αιτιολογία (όνομα πελάτη ή πρακτορείου ή τμήματος)
- Αριθμός αποδείξεων εισπράξεως
- Ποσό εισπράξεως
- Συνολικό ποσό
- Παρατηρήσεις
- Υπογραφή του ταμιά της Υποδοχής, του διευθυντού ή του λογιστή

5. Δελτίο παροχής υπηρεσιών ή εβδομαδιαίος λογαριασμός ή τιμολόγιο (invoice)

Πρόκειται για το πιο σημαντικό έντυπο του ξενοδοχείου γιατί σ' αυτό καταχωρούνται όλες οι υπηρεσίες που προσφέρονται στους πελάτες και ακόμα όλες οι επιπλέον καταχωρήσεις που γίνονται στα διάφορα τμήματα που δεν πληρώθηκαν μετρητοίς.

Τα στοιχεία που έχει ο λογαριασμός είναι:

- Τίτλος ξενοδοχείου
- Αύξοντας αριθμός
- Ονομασία του εντύπου
- Αριθμός δωματίου
- Επώνυμο πελάτη ή όνομα πρακτορείου
- Αριθμός ατόμων
- Εντολή πρακτορείου
- Ημερομηνία άφιξης
- Ημερομηνία αναχώρησης

6. Δελτίο συμψηφισμού έκπτωσης και διόρθωσης

Η συμπλήρωση του Δελτίου συμψηφισμού πραγματοποιείται στην περίπτωση έκπτωσης ή διόρθωσης του λογαριασμού του πελάτη, προκειμένου να αιτιολογήσουμε το ποσοστό έκπτωσης ή τις υπερχρεώσεις. Υπογράφει πάντοτε ο υπάλληλος της Υποδοχής ή η Διεύθυνση.

7. Βιβλίο εσόδων

Για την ενημέρωση του βιβλίου εσόδων θα πρέπει πάντα να έχουμε δίπλα μας όλα τα βιβλία και έντυπα που αναφέραμε π.χ. το βιβλίο αφίξεων-αναχωρήσεων (βιβλίο πόρτας), τα τιμολόγια, τις ταμειακές καταστάσεις, τα δελτία συμψηφισμού κλπ.

2.3 Εξέλιξη της M/C

Ανάλογα, λοιπόν με τον τρόπο τήρησης των τρεχούμενων λογαριασμών πελατών διακρίνουμε τα διάφορα συστήματα της M/C. Σαφώς το πρώτο σύστημα δεν μπορεί να είναι άλλο εκτός απ' τη χειρόγραφη, κλασική M/C. Η παρακολούθηση βέβαια των λογαριασμών των πελατών μπορεί να γίνει και με ειδικές μηχανές M/C, μηχανικές ή ηλεκτρονικές. Οι μηχανικές τείνουν να εξαλειφθούν, αφού οι ηλεκτρονικές είναι ευκολότερες στη χρήση τους αλλά και φθηνότερες. Είναι σίγουρο ότι και οι ηλεκτρονικές μηχανές θα εξαφανιστούν με την εγκατάσταση συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών, οι οποίοι έχουν μεγαλύτερες δυνατότητες και βοηθούν στη καλύτερη παρακολούθηση των λογαριασμών αλλά και στην εξαγωγή πολυπλοκότερων και χρησιμότερων συμπερασμάτων από οποιαδήποτε μηχανή ενώ ταυτόχρονα μπορούν να χρησιμοποιηθούν και στα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου. Πιο χρήσιμο όμως είναι να κάνουμε μία περιγραφή του κάθε συστήματος της M/C ξεχωριστά.

1. Χειρόγραφη M/C (κλασική)

Η χειρόγραφη M/C αποτελεί το απλούστερο σύστημα, μπορεί να τηρείται σε φύλλα, καρτέλες και ως επί το πλείστον σε βιβλία.

Εφ' όσον τηρείται σε βιβλίο, τα ξενοδοχεία τα οποία διατηρούν ελεγκτήριο, χρησιμοποιούν δύο τέτοια, ένα για τις άρτιες ημέρες και ένα για τις ημέρες των περιττών ημερομηνιών, έτσι ώστε να διευκολύνονται οι καταχωρήσεις και ο έλεγχος.

Επειδή στη Μ/С καταχωρούνται όλα τα έσοδα της επιχείρησης που έχουμε από κάθε κλάδο εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου, γι' αυτό απαραίτητως πρέπει να φέρει θεώρηση της Οικονομικής Εφορίας.

Η γραμμογράφηση των εντύπων και βιβλίων του χειρόγραφου συστήματος αποτελείται από οριζόντιες και κάθετες στήλες. Οι οριζόντιες στήλες χρησιμεύουν για την καταχώρηση σε κάθε μία απ' αυτές ενός λογαριασμού. Οι κάθετες στήλες, οι οποίες διακρίνονται σε τέσσερις ομάδες, περιλαμβάνουν συνήθως τις παρακάτω ενδείξεις:

➤ Πρώτη ομάδα: Στήλες ενδεικτικές

Αφορά στα ενδεικτικά στοιχεία του πελάτη: αριθμό δωματίου, άτομα (ενήλικες, παιδιά), αριθμό λογαριασμού, ονοματεπώνυμο πελάτη, εθνικότητα, όροι συμφωνίας (ενοίκιο, πρωινό, γεύμα ή δείπνο)

➤ Δεύτερη ομάδα: Στήλες χρεώσεως

Αντιστοιχεί σε κάθε τμήμα εκμετάλλευσης στο οποίο γίνεται η κατανάλωση: δωμάτιο, εστιατόριο, μπαρ, τηλέφωνο, πλυντήριο, διάφορα κλπ.

➤ Τρίτη ομάδα: στήλες πιστώσεως

Παρακολουθεί τις πιστώσεις στο λογαριασμό του πελάτη: ταμείο (εισπράξεις), προκαταβολές, εκπτώσεις, διορθώσεις.

➤ Τέταρτη ομάδα: Στήλες αποτελεσμάτων

Είναι στήλες αποτελεσμάτων: ολικό ημέρας, υπόλοιπο προηγούμενης, υπόλοιπο σε μεταφορά, γενικό σύνολο.

Ο σκοπός της εμφάνισης και δημιουργίας του κλασικού χειρόγραφου συστήματος είναι η δημιουργία της ανάγκης παρακολούθησης των εσόδων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Όπως είναι κατανοητό δεν ήταν δυνατή η παρακολούθηση των εσόδων με πρόχειρους υπολογισμούς και μνημονικές παρακολουθήσεις. Το κλασικό σύστημα έδωσε ουσιαστικές λύσεις σε σχέση με την κατάσταση προχειρότητας που επικρατούσε πριν την εμφάνισή του, τόσο όσο αφορά τους επιμέρους λογαριασμούς των πελατών, όσο και τον τζίρο της επιχείρησης είτε είναι ημερήσιος, είτε εβδομαδιαίος, είτε μηνιαίος, με βάση αναλυτικά ενδεικτικά στοιχεία.

Με τη χειρόγραφη Main Courante έχουμε μία πολύ σαφή και ξεκάθαρη εικόνα της κινήσεως του ξενοδοχείου με αριθμούς δωματίων στη σειρά, ονόματα και λοιπά στοιχεία των πελατών. Επίσης η χειρόγραφη Μ/С μας επιτρέπει την

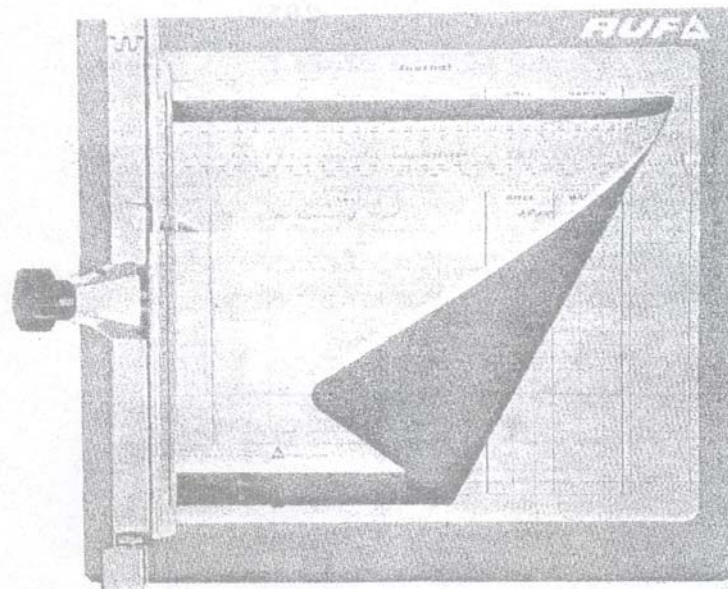
παρακολούθηση της κίνησης και της αποδοτικότητας των διαφόρων κλάδων εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου.

Επίσης μας δίνει τη δυνατότητα και εκφράζει αναλυτικά το σύνολο της ημερήσιας χρέωσης του πελάτη και συγκεντρωτικά τα ημερήσια έσοδα της επιχείρησης, στοιχεία τα οποία αποτελούν πλέον ένδειξη σωστής οργάνωσης και κατάργηση της κατάστασης προχειρότητας που υπήρχε πριν την εμφάνιση του κλασικού συστήματος.

Έτσι πλέον οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να λειτουργήσουν κανονικά και ικανοποιητικά, να προγραμματίζουν τις δραστηριότητές τους, να παίρνουν αποφάσεις και να ελέγχουν όλες τις οικονομικές πράξεις τους.

2. Μέθοδος διατύπου λογιστικής

Με τη μέθοδο του συστήματος RUF επιτυγχάνεται η ταυτόχρονη ενημέρωση του λογαριασμού και της Μ/Σ. Η γραμμογράφηση είναι η ίδια με τη κλασική και τηρείται σε κινητά φύλλα εις διπλούν. Η ενημέρωση επιτυγχάνεται με τη χρησιμοποίηση ειδικής μεταλλικής πλάκας η οποία βοηθά στο να συμπίπτουν οι οριζόντιες και οι κάθετες στήλες Μ/Σ και λογαριασμών.



Μηχανισμός Συστήματος Διατύπου Λογιστικής RUF

Με το σύστημα αυτό έχουμε εξοικονόμηση χρόνου, σε σχέση με το κλασικό, αφού η ενημέρωση M/C και λογαριασμών πελατών γίνεται ταυτόχρονα, ενώ αποκλείονται σφάλματα κατά τη μεταφορά των ποσών από τη Main Courante στους λογαριασμούς.

Κυρίως χρησιμοποιήθηκε σε ξενοδοχεία τα οποία είχαν σαν αρχή απ' ευθείας πληρωμή των extras καταναλώσεων από τους πελάτες. Η ενημέρωση M/C και λογαριασμών κάθε ημέρας πραγματοποιείται σε μία φάση, συνήθως το πρωί της επόμενης.

3. Μηχανική M/C

Η τεχνολογία αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι του ανθρώπινου βίου και παράλληλα με την εξέλιξη της κοινωνίας έχουμε και την παράλληλη εξέλιξη της τεχνολογίας. Έτσι λοιπόν και ο ξενοδόχος αποδέχεται την εξέλιξη της τεχνολογίας με την εισροή των μηχανών στους επιχειρησιακούς του χώρους. Η είσοδος τους στον ξενοδοχειακό χώρο επέφερε σημαντικά αποτελέσματα στον τομέα της οργάνωσης, του προγραμματισμού και του ελέγχου στις οικονομικές πράξεις τους.

Γεγονός το οποίο επέφερε σημαντικά οφέλη και κέρδη σε αυτές εξαιτίας των πλεονεκτημάτων που έχουν, σε σχέση με το προηγούμενο σύστημα παρακολούθησης των λογαριασμών των πελατών στον ξενοδοχειακό χώρο. Έτσι λοιπόν έχουμε την αναπόφευκτη διαδοχή της χειρόγραφης M/C με τη μηχανική που αποτελεί την τελευταία μέχρι τότε εξέλιξη του συστήματος παρακολούθησης της ημερήσιας κίνησης ενός ξενοδοχείου, γιατί με αυτή επιτυγχάνεται η ταχύτατη και ακριβής καταχώρηση όλων των εγγραφών που πραγματοποιούνται στη χειρόγραφη M/C.

Η μηχανική M/C έχει ασφαλιστικά κλειδιά λειτουργίας πράγμα που αποκλείει τη χρησιμοποίηση της μηχανής από ανεύθυνα και μη εντεταλμένα πρόσωπα. Δίνει επίσης χωρίς ιδιαίτερη εργασία διαχωρισμούς και συγκεντρώσεις των πράξεων. Ακόμη, η μηχανική όπως και η χειρόγραφη παρακολουθεί τους λογαριασμούς των χρεωστών, τις εισπράξεις και τις πληρωμές της ημέρας, αλλά σε συντομότερο χρόνο και με απασχόληση λιγότερου αριθμού προσωπικού.

Οι μηχανές ανάλογα με τον τρόπο καταχώρησης στο λογαριασμό διακρίνονται σε δύο κατηγορίες:

- i. Οριζόντιο σύστημα
- ii. Κάθετο σύστημα

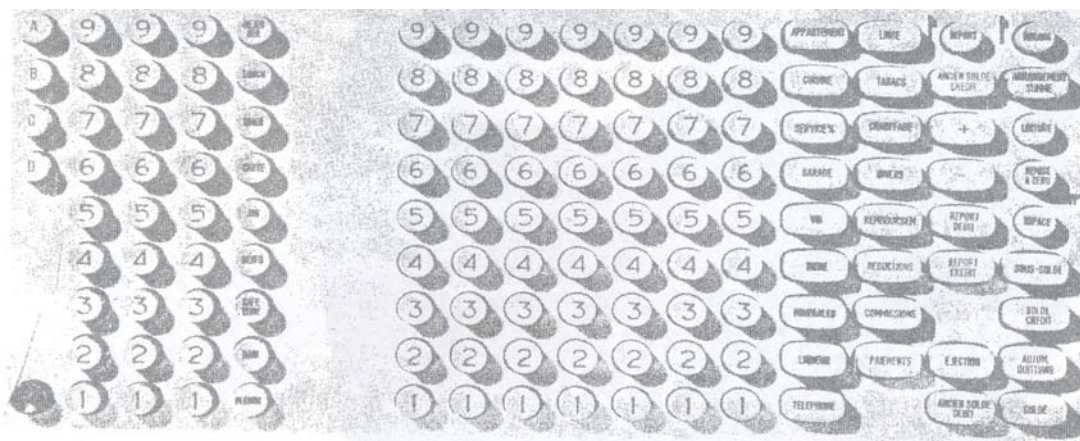
Όταν λέμε οριζόντιο σύστημα εννοούμε ότι στο λογαριασμό του πελάτη η μηχανή καταχωρεί σε διαφορετικές στήλες τη χρέωση, την πίστωση, το υπόλοιπο του λογαριασμού και το υπόλοιπο από μεταφορά. Αντίθετα, στο κάθετο σύστημα όλες οι εγγραφές καταχωρούνται στο λογαριασμό η μία κάτω από την άλλη. Ύστερα από εφαρμογές των δύο παραπάνω συστημάτων, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι το οριζόντιο σύστημα ενδείκνυται για ξενοδοχεία μεγάλης δυναμικότητας ενώ το κάθετο για μικρής.

Οι πιο γνωστοί τύποι μηχανικών Μ/Σ είναι οι εξής:

- i. National: N.C.R. 2000, N.C.R. 42, N.C.R. 50
- ii. ANKER: ANKER 724, ANKER B.N. 5000
- iii. SWEDA: διάφοροι τύποι μηχανών

Ο τρόπος χειρισμού των μηχανών είναι σε βασικές γραμμές ο ίδιος για όλες τις μηχανές. Διαφορές υπάρχουν στο ονοματολόγιο και σε μερικές τεχνικές ευκολίες που παρουσιάζει το ένα μοντέλο σχετικά με κάποιο άλλο παλαιότερο ή άλλης μάρκας.

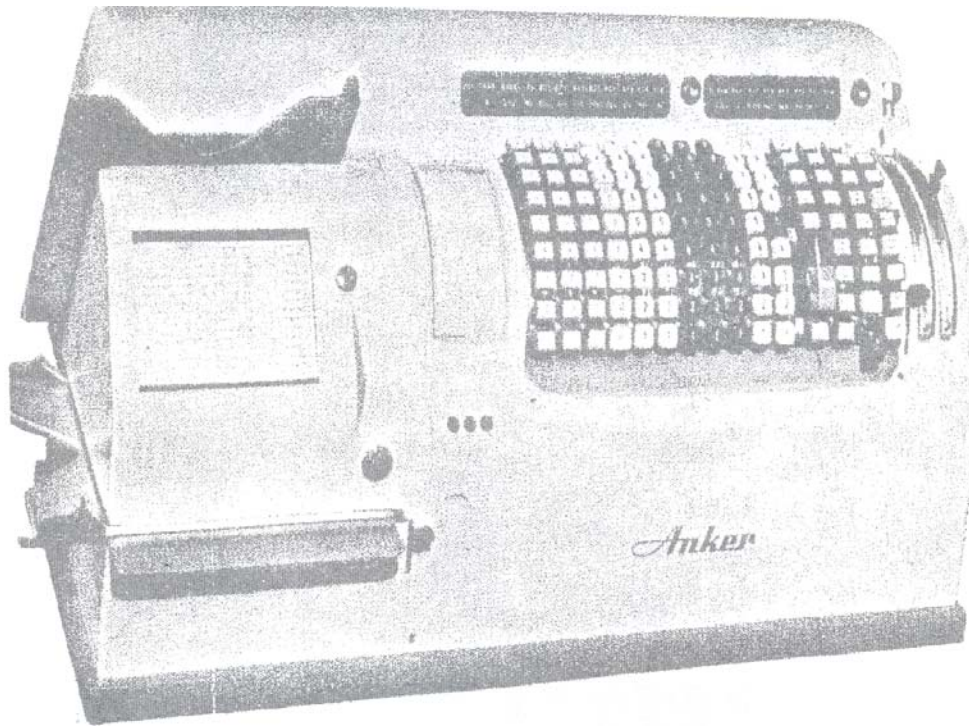
Με τα στοιχεία λοιπόν που ήδη έχουν αναφερθεί για τη λειτουργία της μηχανικής Μ/Σ, βλέπουμε ότι παρουσιάζει πολλά πλεονεκτήματα τα οποία συνέβαλλαν στην ευρύτερη διάδοση και επικράτησή της απέναντι στην κλασική χειρόγραφη.



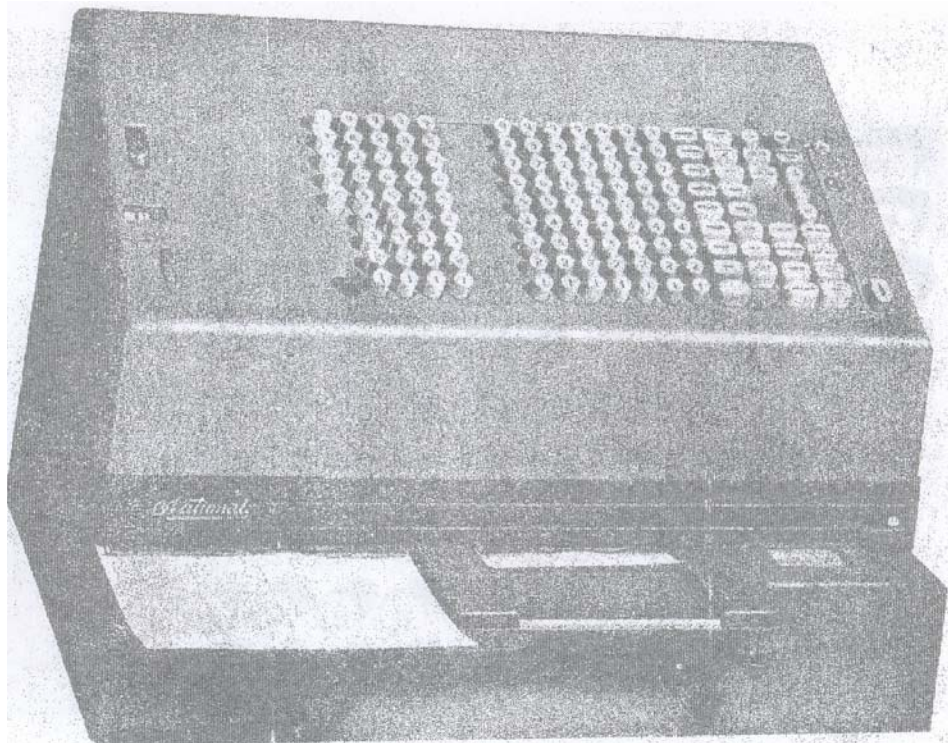
Πληκτρολόγιο μηχανικής «Main Courante» NATIONAL. Τύπου 42

Πληκτρολόγιο Μηχανικής Main Courante National Τύπου 42

ηχα
νικ
ή
Ma
in
Co
ura
nte
An
ker
Τύ



που B.N. 5000



Μηχανική Main Courante National Τύπου 42

4. Ηλεκτρονική Μ/Σ

Η τεχνολογία αποτελεί ένα τομέα που διαρκώς αναζητεί την επιπλέον εξέλιξη, νέους διεξοδικούς δρόμους, έρευνα με απώτερο σκοπό την άρτια οργάνωση, σωστό προγραμματισμό και άμεσο έλεγχο. Αυτή λοιπόν η ανάπτυξη της τεχνολογίας με την επιπλέον εξέλιξη, σε συνδυασμό με την ανάπτυξη του τουρισμού και επομένως την αύξηση των αναγκών των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, επέφερε την εγκατάλειψη του μηχανικού συστήματος παρακολούθησης των εσόδων και την αντικατάστασή του με το ηλεκτρονικό σύστημα λόγω των πλεονεκτημάτων που διέθετε σε σχέση με το προηγούμενο.

Οι ηλεκτρονικές μηχανές M/C που ήρθαν να αντικαταστήσουν τις μηχανικές δεν είχαν και μεγάλες διαφορές. Όπως οι μηχανικές έτσι και οι ηλεκτρονικές έχουν τη δυνατότητα άθροισης ποσών, με τη διαφορά ότι με την ηλεκτρονική M/C πετυχαίνουμε ταχύτερη και ακριβέστερη καταχώρηση όλων των εγγραφών που πραγματοποιούνται στη χειρόγραφη M/C.

Με την εφαρμογή λοιπόν της ηλεκτρονικής M/C γίνεται ταυτόχρονα η ενημέρωση-εκτύπωση των λογαριασμών των πελατών, πετυχαίνεται ταχύτερη διεξαγωγή της εργασίας, επιτυγχάνεται άμεσος έλεγχος και συμφωνία των πράξεων με αποτέλεσμα την ελαχιστοποίηση των λαθών.

5. Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές

Χωρίς αμφιβολία οι ηλεκτρονικοί έχουν μπει στη ζωή μας και γίνονται ολοένα και πιο απαραίτητοι για την διεκπεραίωση εργασιών σε κάθε είδους επιχειρήσεις. Γι' αυτό τον λόγο ήταν αδύνατο ο τουριστικός τομέας να μην εκμεταλλευτεί τις πολύτιμες υπηρεσίες που παρέχει η επιστήμη της πληροφορικής. Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, όπως όλες άλλωστε, έχοντας απώτερο σκοπό την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών τους, έπρεπε να προσαρμοστούν στην ιδέα του εκσυγχρονισμού.

Στην αρχή βέβαια οι Έλληνες ξενοδόχοι αντιμετώπιζαν με καχυποψία τα καινούργια συστήματα. Σιγά-σιγά διαπίστωναν την αναγκαιότητα της χρήσης και λειτουργίας των συστημάτων ηλεκτρονικών υπολογιστών. Ακόμα και σήμερα παρότι η εφαρμογή της πληροφορικής συμβάλει στην παραγωγικότητα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, στη βελτίωση των υπηρεσιών, στη μείωση του κόστους εργασίας, η χρήση των Η/Υ από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις δεν είναι διαδεδομένη.

Από τη στιγμή που μία ξενοδοχειακή επιχείρηση στραφεί στην χρήση των Η/Υ θα πρέπει να επιλέξει εκείνο το σύστημα πληροφορικής το οποίο εξυπηρετεί

καλύτερα τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητές της. Αυτό σημαίνει ότι η επιχείρηση πρέπει να λάβει υπόψη της την τιμή του συστήματος, τη δυνατότητα αναβάθμισης του λογισμικού, την τεχνική υποστήριξη που προσφέρει η εταιρεία και τη συμβατότητα του software με το hardware που έχει ήδη εγκατεστημένο.

Σήμερα, η τεχνολογία της πληροφορικής μας προσφέρει ένα μεγάλο αριθμό ξενοδοχειακών λογισμικών. Τα πιο γνωστά ξενοδοχειακά πακέτα software που κυκλοφορούν στην αγορά είναι:

1. Το ERMIS (HIS)
2. Το FILOS της Unisoft
3. Το FIDELIO
4. Το Hotel Manager της Singular Software
5. Το Aremis της Abacus Μηχανογραφημένα Συστήματα
6. Το Hotel Master της Unidata
7. Το Filoxenia της Prosystems
8. Το Venus της 2M Software

Θα ακολουθήσει μία σύντομη περιγραφή με τα βασικότερα χαρακτηριστικά του ξενοδοχειακού προγράμματος ERMIS, ένα από τα πλέον εύχρηστα και αξιόπιστα προγράμματα ηλεκτρονικού υπολογιστή. Οι υπηρεσίες που μας προσφέρει το συγκεκριμένο πρόγραμμα όσο αφορά τις κρατήσεις οι εξής:

- Καταχώρηση-παρακολούθηση κρατήσεων για οποιαδήποτε χρονική περίοδο, άμεση ενημέρωση σε τυχόν μεταβολές: όνομα, πρακτορείο, ημερομηνία και ώρα άφιξης-αναχώρησης, ώρα limit για την άφιξη, transfer άφιξης και αναχώρησης, πλήθος δωματίων ανά κατηγορία, extra beds, baby cots, όροι, τιμοκατάλογος, ποσοστό έκπτωσης, rooming list, reference, παρατηρήσεις, ζητηθείσα προκαταβολή και ημερομηνία release
- Σύνδεση με το ιστορικό αρχείο πελατών για παλιούς πελάτες
- Διαχωρισμός κρατήσεων σε αντίστοιχες κατηγορίες: οριστική, allotment, προκαταβολή, waiting list
- Προειδοποιητική ένδειξη σε περίπτωση overbooking-release date
- Μπλοκάρισμα δωματίων και δυνατότητα καταχώρησης rooming list
- Παρακολούθηση προκαταβολών με αυτόματη δημιουργία ταμειακών κινήσεων στη m/C

- Δυνατότητα ανεύρεσης κράτησης, με οποιοδήποτε στοιχείο ή συνδυασμό στοιχείων της κράτησης
- Αποθήκευση πληροφοριών που αφορούν πρακτορεία, προαιρετική δήλωση ανώτατου ορίου πίστωσης και προβλεπόμενων ημερών εξόφλησης
- Real time πλάνα κρατήσεων για οποιαδήποτε περίοδο: γενικά, εκκαθαρισμένα, allotments, ονομαστικά
- Ειδικές καταστάσεις για τις εκκρεμείς κρατήσεις
- Ειδικές καταστάσεις για τις ακυρωμένες κρατήσεις
- Εκτύπωση διευθύνσεων σε ετικέτες αλληλογραφίας για πρακτορεία-εταιρίες

ΡΕΣΕΨΙΟΝ

1. Αφίξεις

- Πρόταση από τα διαθέσιμα δωμάτια στο allocation
- Έλεγχος καταλληλότητας δωματίου στο check-in
- Δυνατότητα μερικού check-in και registration
- Διαχείριση rooming list και αυτόματη μεταφορά από κρατήσεις
- Σύνδεση με το ιστορικό αρχείο πελατών για αυτόματη καταχώρηση στοιχείων
- Online έλεγχος για την ύπαρξη αντίστοιχου τιμοκαταλόγου στο registration
- Δυνατότητα αυτόνομης άφιξης ατόμου σε κατειλημμένο
- Διαχείριση passants και day use
- Κατάσταση transfer αφίξεων

2. Αναχωρήσεις

- Έλεγχος για την ύπαρξη ανεξόφλητου λογαριασμού extras
- Έλεγχος έκδοσης θεωρημένου ΑΠΥ
- Δυνατότητα αναχώρησης ατόμου η και δωματίου από κράτηση
- Δυνατότητα αλλαγής προβλεπόμενης αναχώρησης σε παραμονή
- Κατάσταση transfers αναχωρήσεων
- Κατάσταση αναχωρήσεων με ανάλυση υπολοίπων ανά δωμάτιο

3. Πελάτες

- Ανεύρεση πελατών με βάση οποιοδήποτε στοιχείο(όνομα, group, διεύθυνση, ταυτότητα, εθνικότητα)
- Αλφαβητική κατάσταση διαμενόντων πελατών, κατάσταση γενεθλίων
- Αλλαγή δωματίου, αναχώρησης, όρων, στοιχείων πελάτη, πρακτορείου με αυτόματη ενημέρωση όλων των αρχείων

4. Δωμάτια

- Πλάνο ρεσεψιόν (room rack)
- Γραφική αναπαράσταση κατόψεων ορόφων του ξενοδοχείου με την κατάσταση των δωματίων
- Γενικές προδιαγραφές των δωματίων
- Δήλωση ετοιμών δωματίων, αυτόματη ενημέρωση ακαθάριστων δωματίων από αναχωρήσεις, αλλαγές
- Ημερήσια και επταήμερη πρόβλεψη πληρότητας, γευμάτων κλπ
- Αναφορά housekeeping με ενδείξεις δωματίων: κατειλημμένο, ελεύθερο, πιασμένο, ακαθάριστο, αλλαγή σεντονιών, άτομα, extra beds, baby cots, παρατηρήσεις
- Αναφορά εστιατορίου, δικαιούμενοι όροι (πρωινά, γεύματα) ανά πελάτη
- Κενά δωμάτια, πλάνο με εγκαταστάσεις δωματίων

MAIN COURANTE

- Τιμοκατάλογοι ανά πρακτορείο με έλεγχο περιόδου allotment
- Αυτόματο άνοιγμα λογαριασμών
- Χρέωση κινήσεων ανά τμήμα πωλήσεων με επιλογή κατηγορίας ΦΠΑ
- Πίστωση, έκπτωση
- Παρακολούθηση προκαταβολών
- Υπόλοιπα λογαριασμών πελατών, υπόλοιπα άνω του ορίου πίστωσης
- Εμφάνιση και έκδοση λογαριασμού σύμφωνα με την επιθυμία του πελάτη
- Δυνατότητα προχρέωσης διανυκτέρευσης για αναχώρηση επομένης ή day use
- Μεταφορά υπολοίπων λογαριασμών σε άλλους λογαριασμούς πελατών
- Χρέωση και έκδοση λογαριασμού χωρίς αριθμό δωματίου
- Αυτόματη μεταφορά λογαριασμών στη M/C στους χρεώστες
- Παρακολούθηση καρτέλας χρεώστη (χρέωση, πίστωση, έκπτωση. Προμήθεια)
- Κατάσταση υπολοίπων χρεωστών

- Αναλυτική κατάσταση εσόδων-ημερολόγιο πωλήσεων
- Έκδοση του βιβλίου πόρτας κατά τη διάρκεια της ημέρας για έλεγχο

ΤΕΛΟΣ ΗΜΕΡΑΣ

- Αυτόματη διαδικασία κλεισίματος ημέρας
- Έλεγχος εκκρεμοτήτων (αφίξεων-αναχωρήσεων, τιμοκαταλόγων)
- Βιβλίο αστυνομίας και δελτία άφιξης-αναχώρησης
- Βιβλίο κινήσεως πελατών (πόρτας)
- Ταμειακή κατάσταση και κινήσεις χρεωστών
- Αυτόματο night audit και κινήσεις ημέρας
- Ισοζύγιο Main Courante και ανάλυση ΦΠΑ
- Στατιστικά ημερήσιας κίνησης
- Εθνικότητες και Release Date Report
- Φύλαξη αρχείων
- Έλεγχος ισοζυγίου M/C (σύγκριση αρχείων)

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΠΕΛΑΤΩΝ

- Καταχώρηση-παρακολούθηση πελατών για οποιοδήποτε χρονική περίοδο, με στοιχεία της τελευταίας διαμονής (δωμάτιο, τιμή, αναχώρηση), όπως και τα προοδευτικά στοιχεία αφίξεων, διανυκτερεύσεων και κατανάλωσης
- Δημιουργία ειδών πελατών και επαγγελματιών
- Καταστάσεις πελατών με επιλογή και συνδυασμούς κριτηρίων
- Εκτύπωση διευθύνσεων σε ετικέτες με επιλογή κριτηρίων για απευθείας αλληλογραφία
- Στατιστικά και γραφικές παραστάσεις

M.I.S. (Management Information System)

- Μηνιαία ποσότητα
- Αναλογία πρακτορειακών και μεμονωμένων πελατών ανά μήνα
- Ανάλυση διανυκτερεύσεων ανά πρακτορείο και ανά όρους
- Ανάλυση διανυκτερεύσεων και αφίξεων ανά εθνικότητα
- Έσοδα ανά πρακτορείο με online υπόλοιπα
- Ανάλυση εσόδων ανά τμήμα πώλησης

- Αποδοτικότητα τμημάτων πώλησης
- Ταυτότητα πρακτορείου (αναλυτική εικόνα συνεργασίας μέχρι στιγμής)
- Ιστορικό M.I.S. για σύγκριση στοιχείων

ΣΥΝΑΛΛΑΓΜΑ

- Εφαρμογή για ανταλλακτήριο συναλλάγματος
- Παραμετρικά νομίσματα, τιμές, προμήθειες
- Αριθμοί checks για στοιχεία πελάτη, αυτόματη σύνδεση με το front office για στοιχεία παραμενόντων πελατών
- Ανάλυση συναλλαγών και προμηθειών ανά νόμισμα και συνολικά σε επίπεδο ημέρας, μήνα, έτους
- Βιβλίο συναλλάγματος

INVOICING

- Τιμολόγηση σε συνάλλαγμα
- Τιμοκατάλογοι με παραμετρικό νόμισμα
- Παρακολούθηση χρεωστών
- Αυτόματη μεταφορά στοιχείων τιμολόγησης από το front office

IMPRESSIONS

- Δημιουργία δελτίων εκτυπώσεων και αρχείου ερωτήσεων
- Παραμετρικά κριτήρια αξιολόγησης απαντήσεων
- Γρήγορη καταχώρηση δελτίων
- Αυτόματη σύνδεση με το front office για τα στοιχεία πελατών
- Στατιστικές αναλύσεις, γραφικές απεικονίσεις

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ

- Σύνδεση για τηλεφωνικό κέντρο
- Αυτόματη καταχώρηση τελοχρέωσης
- Διαχωρισμός τηλεφωνημάτων ανά τομέα και διαχείριση (ανάλογα τις δυνατότητες του τηλεφωνικού κέντρου)

ΑΠΟΘΗΚΕΣ

- Απεριόριστος αριθμός αποθηκών με διαχωρισμό σε κεντρικές και μερικές (παραγωγής και πώλησης)
- Κωδικοποίηση ειδών (με γράμματα και αριθμούς), απεριόριστες δυνατότητες συνδυασμού
- Ελάχιστη-μέγιστη τιμή κόστους, τελευταία τιμή κόστους, μέση τιμή
- Παραμετρικές ομάδες ειδών, μονάδες μέτρησης και συντελεστές μετατροπής
- Διακίνηση μεταξύ αποθηκών με αυτόματη κοστολόγηση σε διαφορετική μονάδα μέτρησης
- Online υπόλοιπα ειδών, καρτέλες ειδών και ισοζύγια
- Έκδοση καταστάσεων απογραφής
- Εισαγωγή στοιχείων πραγματοποιηθείσας απογραφής
- Έκδοση ισοζυγίου διαφορών ανά είδος (ελλείμματα-πλεονάσματα)
- Οριστικοποίηση διαφορών (προσαρμογή στα πραγματικά υπόλοιπα)
- Ημερολόγια αποθηκών με επιλογή είδους κινήσεων και επιλογή αποθήκης, ομάδας, είδους, ΦΠΑ
- Κύκλωμα προμηθευτών με πλήρη εξωλογιστική παρακολούθηση
- Εισαγωγή προσφορών και ανάλυση ανά κατηγορία ειδών ή ανά είδος σύμφωνα με τις τιμές προσφοράς ή την ημερομηνία

ΜΕΡΙΔΟΛΟΓΗΣΗ-ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ

- Ανάλυση συνταγών σε είδη της αποθήκης με δυνατότητα εναλλακτικών ειδών και εναλλακτικών συνταγών
- Ανάλυση menu σε συνταγές και είδη με online ανάλυση κόστους (τελευταία τιμή ή μέση τιμή)
- Απεριόριστος αριθμός ανάλυσης menu και συνταγών
- Αυτόματη έκδοση κόστους σύμφωνα με τα υπάρχοντα υπόλοιπα για είδη, συνταγές, menu
- Αυτόματη ενημέρωση των εξαγωγών (πωλήσεων) για τις πωλήσεις ημέρας με σύνδεση P.O.S.
- Στατιστικά πωλήσεων ανά σημείο πώλησης ή ανά είδος πώλησης
- Αναφορά σύμφωνα με τις μεταβολές των τιμών, μέγιστες τιμές κόστους, ποσότητες εισαγωγών, εξαγωγών, πωλήσεων

ΠΩΛΗΣΕΙΣ (P.O.S.)

- Απεριόριστος αριθμός σερβιτόρων, τραπεζιών, θέσεων, ομάδων, ειδών
- Δυνατότητα επαναληπτικής παραγγελίας και νόμιμη εκτύπωση αποδείξεων
- Κατάταξη εδεσμάτων ανά κατηγορία ΦΠΑ
- Έκδοση λογαριασμού με ανάλυση ανά κατηγορία ΦΠΑ, έκδοση τιμολογίων, δελτίων επιστροφής, πιστωτικών
- Έκπτωση με ποσοστό ή ποσό
- Εξόφληση λογαριασμού μετρητοίς, με πιστωτική κάρτα, επί πιστώσει, μεταφορά σε λογαριασμό της Main Courante
- Πληροφορίες από τις κρατήσεις του front office για τα διακινούμενα των κρατήσεων
- Κατασκευή και εκτύπωση τιμολογίου
- Στατιστικά ημέρας, μηνός, έτους (πωλήσεις ανά έδεσμα και ομάδα, ταμείο ανά σερβιτόρο, ημέρες εργασίας, ανάλυση ΦΠΑ και άλλων φόρων, ισοζύγιο και ημερολόγιο πωλήσεων, στατιστική παρακολούθηση πελατών

CATERING

- Κωδικοποίηση πελατών με πλήρη στοιχεία (εργασίας, οικίας)
- Παραμετρικοί τύποι εκδηλώσεων με προοδευτικά στατιστικά στοιχεία
- Καταχώρηση υπηρεσιών με ανάλυση ανά υπηρεσία
- Τιμές κόστους και πώλησης, κατηγορία ΦΠΑ
- Καταχώρηση αιθουσών
- Παρακολούθηση εκδηλώσεων
- Δυνατότητα προγραμματισμού εκδήλωσης σε μη αρχειοθετημένη αίθουσα ή τοποθεσία
- Ζητούμενες και προσφερόμενες τιμές
- Ανάλυση εκδηλώσεων με τις επιμέρους υπηρεσίες, online κόστος και δυνατότητα διαμόρφωσης τιμής πώλησης
- Δυνατότητα μεταφοράς υπηρεσιών από παλαιότερη εκδήλωση
- Πλάνα κρατήσεων ανά ημέρα, αίθουσα, μήνα με αναγραφή του πελάτη και των ατόμων
- Πλάνα εκδηλώσεων ανά κατηγορία εκδήλωσης, αίθουσα, πελάτη
- Συνδυασμός εκδηλώσεων πελάτη για διαμόρφωση προγράμματος με αυτόματη ενημέρωση

- Πλάνο διαθεσιμότητας υλικών
- Τιμολόγηση πελατών με δυνατότητα σπαστής έκδοσης παραστατικών (δελτίων αποστολής, τιμολογίων πώλησης και τιμολογίων παροχής υπηρεσιών)
- Ισοζύγια αποτελεσμάτων με ανάλυση κόστους-πώλησης ανά κατηγορία υπηρεσιών

ΓΕΝΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ-ΠΑΓΙΑ

- Λογιστικό σχέδιο με ορισμό μορφής λογαριασμού (μέχρι οχτώ βαθμίδες)
- Ελεύθερη δημιουργία παραστατικών
- Αυτόματη ενημέρωση λογαριασμών ταμείου στις ταμειακές κινήσεις
- Online ενημέρωση υπολοίπων σε κάθε εγγραφή
- Οχτώ διαφορετικές επιλογές ημερολογιακών κινήσεων και παραμετρικά ημερολόγια
- Γενικό και αναλυτικό καθολικό με επιλογή λογαριασμών και χρονικής περιόδου
- Κατάσταση υπολοίπων λογαριασμών με επιλογή λογαριασμών και επιλογή μηδενικών υπολοίπων
- Ανάλυση λογαριασμού με σύνολα μηνός και προοδευτικά υπόλοιπα
- Ιστορικό λογαριασμών προηγούμενης χρήσης
- Δυνατότητα δημιουργίας οικονομικών καταστάσεων
- Στατιστικά στοιχεία, γραφικές παραστάσεις
- Δημιουργία υποκαταστημάτων, ενημερώσεις προς το κεντρικό, ταυτόχρονη παρακολούθηση
- Πλήρης εφαρμογή μητρώου παγίων με παραμετρικά αρχεία, αυτόματες αποσβέσεις και αυτόματη σύνδεση με τη Λογιστική
- Δημιουργία κέντρων κόστους
- Παραμετρικοί τρόποι ανάλυσης κόστους σύμφωνα με ποσοστά κατανομής σε διάφορα κέντρα κόστους ή σύμφωνα με το αποτέλεσμα συγκεκριμένων λογαριασμών εσόδων ή εξόδων
- Οικονομικές καταστάσεις με αναφορά στο κέντρο κόστους
- Γραφικές απεικονίσεις και στατιστικά στοιχεία αναλύσεων, συνολικές οικονομικές καταστάσεις με αναφορά στα κέντρα κόστους

ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ

- Κωδικοποίηση τμημάτων, γλωσσών και σπουδών

- Ελεύθερη δημιουργία απεριόριστου αριθμού συμβάσεων, ειδικοτήτων και επιδομάτων και εισαγωγή βάσης μέτρησης
- 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
- Έκτατες κινήσεις μηνός, (προκαταβολές, επιδόματα, κρατήσεις)
- Εύκολος και γρήγορος μισθός μηνός
- Παραμετρικές καταστάσεις μισθοδοσίας με δύο reports generators
- Ανάλυση μηνός, καρτέλα υπαλλήλου
- Καταστάσεις κρατήσεων, εισφορών, ενσήμων, προκαταβολών και όλων των στοιχείων μηνός
- Υποσύνολα ανά τμήμα ή ειδικότητα για όλες τις καταστάσεις
- Διαχείριση προσωπικού με αναλύσεις εργασίας σύμφωνα με την ημέρα της εβδομάδας ή την ημερολογιακή ημέρα
- 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.

Ένα εξίσου αξιόλογο πρόγραμμα ηλεκτρονικών υπολογιστών είναι το FIDELIO. Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα, το οποίο απευθύνεται στα μεγάλα ξενοδοχειακά συγκροτήματα. Είναι ένα πλήρως ακέραιο πακέτο, εξαιρετικά ευέλικτο, σχεδιασμένο να μεγιστοποιεί την ικανότητα λειτουργίας της ξενοδοχειακής μονάδας. Τα κύρια χαρακτηριστικά της ευελιξίας του είναι τα εξής:

- Καθορισμός δομής οθονών
- Διαμόρφωση και εξέλιξη αναφορών σύμφωνα με τις ανάγκες της μονάδας

- Δυνατότητα δημιουργίας παραθυρικών επιλογών από τον χρήστη
- Πολυπαραμετρικό σύστημα εγκατάστασης που προσαρμόζει τα χαρακτηριστικά και τη συμπεριφορά του συστήματος στην δομή της μονάδας
- Απεριόριστα επίπεδα ασφάλειας για το σύστημα, τις ομάδες χρηστών και τους μεμονωμένους χρήστες

Η απλή λειτουργία του λογισμικού είναι η θεμελιώδης αρχή στη σχεδίαση του προγράμματος. Η ομοιομορφία του και η φιλική του επικοινωνία με το χρήστη δίνει τη δυνατότητα στους υπαλλήλους να μάθουν γρήγορα και εύκολα, κάνοντας την εργασία τους πιο ικανοποιητική. Οι παρακάτω λειτουργίες διευκολύνουν την άμεση επέμβαση του χρήστη στο σύστημα:

- Ολοκληρωμένο, άρτια διαμορφωμένο σύστημα βοήθειας
- Ευκολόχρηστα menu προγράμματος
- Παραθυρικά λειτουργικά κλειδιά που επιτρέπουν την άμεση πρόσβαση στα χαρακτηριστικά του ξενοδοχείου
- Χρωματικός διαχωρισμός
- Δυνατότητα καθορισμού οθονών από τον χρήστη
- Συμπεριλαμβανόμενα βοηθητικά εργαλεία, όπως υπολογιστής συναλλάγματος και επεξεργαστής κειμένου

Οι μοναδικές λειτουργίες και τα χαρακτηριστικά που διαθέτει μπορούν και συνδυάζουν την παραγωγικότητα με την ποιότητα στην εξυπηρέτηση. Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο πακέτο εφαρμογών το οποίο διαχειρίζεται:

- Τις κρατήσεις
- Τα συμβόλαια των group
- Την στρατηγική και διαθεσιμότητα των τιμών
- Την σύνδεση με υποπρογράμματα περιορισμού τιμών
- Τα πακέτα
- Το υποπρόγραμμα στρατηγικής και διεύθυνσης τμημάτων αναψυχής
- Το check-in των πελατών
- Το ιστορικό αρχείο των πελατών
- Τους λογαριασμούς των πελατών
- Το check-out των πελατών
- Τις ταμειακές λειτουργίες
- Τους λογαριασμούς προκαταβολών

- Τους λογαριασμούς χρεωστών και πιστωτικών καρτών
- Τη διαχείριση δωματίων
- Τα λειτουργικά κλειδιά
- Το σύστημα αναφορών
- Το κλείσιμο ημέρας
- Την εγκατάσταση και τη συντήρηση
- Τα χαρακτηριστικά ασφαλείας
- Τα διεθνή χαρακτηριστικά

Καταλήγουμε λοιπόν ότι τα πλεονεκτήματα της χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών είναι πολλά. Ορισμένα από αυτά είναι: η εξοικονόμηση χρόνου, η μείωση του κόστους εργασίας, η τήρηση πλήρους αρχείου πελατών (γνώση των συνθηκών και προτιμήσεων των πελατών ανά πάσα στιγμή, διατήρηση επαφής με τους πελάτες ακόμα και όταν αυτοί δεν μένουν πια στο ξενοδοχείο), η δυνατότητα σύνδεσης μέσω του διαδικτύου άμεσα και γρήγορα με τους ενδιαφερόμενους. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα και ο πελάτης να μένει ικανοποιημένος από το αναβαθμισμένο επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 Συμμετοχή της M/C στο όλο σύστημα λειτουργίας της Υποδοχής

Η έκφραση Main Courante, εκτός από το σύστημα παρακολούθησης των λογαριασμών των πελατών και το έντυπο στο οποίο γίνεται η συγκέντρωση των λογαριασμών, σημαίνει και το γραφείο στο οποίο γίνεται η εργασία, αλλά και το τμήμα όταν στα μεγάλα ξενοδοχεία η M/C λειτουργεί ανεξάρτητα από την Υποδοχή.

Ο χώρος που είναι εγκατεστημένη η M/C είναι μέρος της Υποδοχής ή άλλος χώρος κοντά στην Υποδοχή αφού η M/C έχει άμεση συνεργασία μ' αυτή. Αποτελεί τμήμα έμμεσης επαφής με τους πελάτες, εφόσον κάθε επαφή με τους πελάτες γίνεται μέσω της Υποδοχής.

Σε ένα μικρής δυναμικότητας ξενοδοχείο, ο υπάλληλος της Υποδοχής μπορεί να εξυπηρετεί εκτός των άλλων και τη Main Courante. Σε μεγαλύτερα βέβαια ξενοδοχεία είναι απαραίτητη η ύπαρξη υπαλλήλου ειδικευμένου. Ο αριθμός των

δωματίων που παρακολουθεί ο main courantier δεν είναι πάντα καθοριστικός για τον τρόπο με τον οποίο οργανώνεται και λειτουργεί η M/C. Τις περισσότερες φορές σημαντικό ρόλο παίζει και ο αριθμός των τμημάτων που λειτουργούν στο ξενοδοχείο.

Μία τελείως λάθος άποψη που επικρατεί είναι ότι ο main courantier είναι υπάλληλος με γνώσεις λογιστικής και πρέπει να ανήκει στο λογιστήριο. Ένας υπάλληλος της M/C πάνω απ' όλα πρέπει να είναι προσεκτικός και υπεύθυνος, με εμπειρία αριθμητικής και αυτοπειθαρχία. Με την εμπειρία που διαθέτει οποιαδήποτε στιγμή μπορεί να βοηθήσει ή να αντικαταστήσει τον υπάλληλο της Υποδοχής. Αυτό βέβαια είναι δύσκολο να το κάνει οποιοσδήποτε άλλος υπάλληλος του ξενοδοχείου, ενώ πολλές φορές σε μικρά ξενοδοχεία συνδυάζει ο main courantier όλα τα καθήκοντα των υπαλλήλων της Υποδοχής.

3.2 Τα στοιχεία που παρέχονται από το τμήμα της M/C

Τα προγράμματα που χρησιμοποιούνται στα ξενοδοχεία μπορούν να περιλαμβάνουν με λεπτομέρεια την κάθε λειτουργία του ξενοδοχείου. Συγκεκριμένα ο ηλεκτρονικός υπολογιστής εξυπηρετεί ταυτόχρονα τα παρακάτω τμήματα:

1. Τμήμα front office
 - i) Κρατήσεις δωματίων
 - ii) Τήρηση λογαριασμών πελατών
 - iii) Τήρηση χρεωστών

2. Τμήμα τροφίμων και ποτών
 - i) Προγραμματισμός εδεσματολογίου
 - ii) Τήρηση αποθεμάτων
 - iii) Έλεγχος κόστους τροφίμων και ποτών

3. Οικονομική διαχείριση επιχειρήσεως
 - i) Μισθοδοσία
 - ii) Τήρηση χρεωστών-πιστωτών

iii) Γενική λογιστική

4. Διοίκηση προσωπικού

i) Τήρηση φακέλων προσωπικού

ii) Προγραμματισμός εργασίας προσωπικού κατά τμήμα

iii) Ανάλυση αποδόσεως προσωπικού

iv) Κόστος προσωπικού ανά τμήμα

5. Παροχή στατιστικών στοιχείων

6. Πληροφοριακό σύστημα διοικήσεως (Hotel M.I.S.)

Οι πληροφορίες που μπορεί να μας δώσει ο Η/Υ πάνω στις κρατήσεις δωματίων είναι οι εξής:

- Διαθεσιμότητα δωματίων κατά τύπο και τιμή
- Καταγραφή κρατήσεων ημέρας
- Προκαταβολές κατά κράτηση
- Εισαγωγή νέων κρατήσεων
- Αλλαγή κρατήσεων
- Καταγραφή επιβεβαιώσεων κρατήσεων της ημέρας
- Καταγραφή των μέχρι σήμερα κρατήσεων ανά ημέρα, εβδομάδα, μήνα, έτος
- Συγκέντρωση προκαταβολών που έχουν ληφθεί μέχρι σήμερα

Επίσης με την καταχώρηση μιας κράτησης ο Η/Υ τροφοδοτείται και αποθηκεύει τα παρακάτω στοιχεία:

- Ονοματεπώνυμο πελάτη
- Ημερομηνία άφιξης
- Ημέρες παραμονής
- Τύπος δωματίου
- Αριθμός δωματίου
- Τιμή δωματίου και προκαταβολή
- Κωδικός αριθμός πρακτορείου
- Ειδικές επιθυμίες πελάτη

Αναφορικά με το τμήμα τροφίμων και ποτών ο Η/Υ μπορεί να βοηθήσει στα εξής:

- Κοστολόγηση menu
- Ανάλυση ή εκτίμηση των θρεπτικών ουσιών
- Σύνταξη menu
- Επιλογή εναλλακτικών συνθέσεων menu
- Πρόβλεψη των μελλοντικών αναγκών σε αποθέματα
- Χρησιμοποίηση υλικών και ενημέρωση αποθεμάτων
- Κοστολόγηση των χρησιμοποιούμενων υλικών για την παρασκευή εδεσμάτων
- Κατάσταση παραγγελιών
- Παρακολούθηση του μη αναλώσιμου υλικού

Ακόμη η Μ/Σ μας παρέχει τα εξής στατιστικά στοιχεία:

- Την πληρότητα των δωματίων (ημερήσια, μηνιαία, ετήσια σύγκριση με στοιχεία περασμένων ημερών, μηνών, ετών)
- Τις κρατήσεις δωματίων (κατά ημέρα, μήνα ή έτος κατάσταση προβλεπόμενης κίνησης, μεμονωμένες κρατήσεις, κρατήσεις groups, κρατήσεις ταξιδιωτικών γραφείων)
- Τα έσοδα δωματίων (κατά πελάτη, κατά μήνα, έτος μέχρι σήμερα)
- Τα έσοδα πωλήσεων τροφίμων και ποτών (από τα διάφορα εστιατόρια, bar, disco του ξενοδοχείου)
- Το προσωπικό (το ποσοστό επί τοις εκατό του κόστους του προσωπικού ανά τμήμα, για τα έσοδα και τις ώρες εργασίας, το επί τοις εκατό ποσοστό της απασχόλησης προσωπικού σε διάφορες χρονικές περιόδους).

Στο τέλος της ημέρας ο ηλεκτρονικός υπολογιστής μας δίνει τα εξής στοιχεία:

- Τα σύνολα των λογαριασμών κάθε παραμένοντος πελάτη
- Τα σύνολα της κίνησης κάθε τμήματος εκμετάλλευσης
- Τα σύνολα των χρεωστών
- Τα ημερήσια δελτία κινήσεως της ημέρας του ξενοδοχείου (daily reports)

Η τελευταία λοιπόν εργασία της ημέρας σ' ένα ξενοδοχείο είναι ο νυχτερινός έλεγχος (επαλήθευση) των λογαριασμών που αρχίζει μεταξύ 23^η ώρας και

μεσονυκτίου. Οποσδήποτε όμως μετά το κλείσιμο των κυριότερων τμημάτων εκμετάλλευσης.



3.3 Απόλυτη συνεργασία Μ/Σ και Υποδοχής

Η Υποδοχή είναι το σημείο επαφής του ξενοδοχείου με τον πελάτη από την άφιξη μέχρι την αναχώρησή του. Γι' αυτό και η λειτουργική οργάνωση και ο σχεδιασμός της πρέπει να καταρτίζεται με γνώμονα την όσο το δυνατό μεγαλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών αλλά και την αποδοτικότητα των υπαλλήλων.

Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές στην Υποδοχή και τα προγράμματα που διαθέτουν, βοηθούν τους υπαλλήλους, όπως έχει ήδη αναφερθεί, να εκτελούν λειτουργίες σχετικά με τις κρατήσεις, τη διεύθυνση δωματίων, την τήρηση λογαριασμών πελατών τη Γενική Διεύθυνση, το ιστορικό αρχείο πελατών και τη συντήρηση.

Όλες οι παραπάνω πληροφορίες και εργασίες που μας προσφέρει ο Η/Υ συμπεριλαμβάνονται στο σύστημα διαχείρισης ξενοδοχείων που αναπτύχθηκε για να καλύψει τις ανάγκες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Το σύστημα αυτό αποτελείται από τα παρακάτω υποσυστήματα:

1. Σύστημα παρακολούθησης αφίξεων-αναχωρήσεων και διαμονές πελατών, το οποίο περιλαμβάνει:

- καταχώρηση αφίξεων πελατών
- κατάσταση κενών και κατειλημμένων δωματίων
- κατάσταση αφίξεων-αναχωρήσεων
- φύλλο ελέγχου εστιατορίου
- ιστορικό αρχείο προηγούμενων πελατών
- αλφαβητική κατάσταση πελατών
- ημερήσια κίνηση πελατών

2. Σύστημα κρατήσεων (reservations)

Το σύστημα αυτό σχεδιάστηκε για να 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 αφίξεων.

3. Τμήμα άμεσης εξυπηρέτησης πελατών (front office management)

Το σύστημα αυτό περιλαμβάνει τους εξής λογαριασμούς:

- λογαριασμός πελατών
- λογαριασμός πρακτορείων-tour operators
- λογαριασμοί που έχουν σχέση με την κίνηση του ξενοδοχείου

Εκδίδει τιμολόγια και συνδέεται με το λογιστήριο για την ενημέρωση των σχετικών λογαριασμών. Επίσης κάνει ανάλυση των εσόδων του ξενοδοχείου κατά τμήμα.

4.Λογιστήριο (back office management)

Το σύστημα του Η/Υ ασχολείται και τηρεί το λογιστήριο του ξενοδοχείου:

- γενική λογιστική
- μισθοδοσία
- αποθήκες-προμηθευτές

Άλλες εφαρμογές συνεργαζόμενες με την Υποδοχή περιλαμβάνουν:

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

Μερικά ξενοδοχεία στις μέρες μας έχουν προχωρήσει πέρα από τα βασικά προγράμματα διαχείρισης, εγκαθιστώντας μια ποικιλία από συσκευές τις οποίες χειρίζονται οι πελάτες. Καθώς το ταξιδιωτικό κοινό παγκοσμίως εξοικειώνεται με τη χρήση των Η/Υ, ίσως υπάρξει σημαντική πρόοδος σ' αυτόν τον τομέα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Ένα παράδειγμα είναι αυτόματες συσκευές πληροφοριών στους κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου. Ακόμη ένα πρόγραμμα ταινιών στο δωμάτιο μπορεί να συνδεθεί στην ενότητα της Μ/Σ ή μπορεί να λειτουργήσει ανεξάρτητα. Τέλος, αυτόματα mini-bar με ηλεκτροπτικούς αισθητήρες, όπου μόλις ένας αισθητήρας ενεργοποιηθεί, η συσκευή του δωματίου στέλνει τις κατάλληλες πληροφορίες στην ενότητα της Μ/Σ για χρέωση του λογαριασμού.

3.4 Σωστή λειτουργία Υποδοχής με τη βοήθεια της Μ/Σ

Η ομαλή και αποτελεσματική λειτουργία ενός ξενοδοχείου εξαρτάται από τη συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων και των τμημάτων. Η ικανότητα του προσωπικού της Υποδοχής να ικανοποιεί τις απαιτήσεις των πελατών είναι πολύ σημαντική για την αποστολή του ξενοδοχείου. Οπότε οι στόχοι και οι στρατηγικές της Υποδοχής υπάγονται στην αποστολή και τους σκοπούς του ξενοδοχείου.

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.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.1 Αδύνατη ύπαρξη ρεσεψιόν χωρίς M/C

Η παραμονή των πελατών για μεγάλα χρονικά διαστήματα και η ύπαρξη πολλών τμημάτων διαφορετικών αντικειμένων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, δημιουργούν δυσκολίες στην παρακολούθηση των χρεώσεων και πιστώσεων των πελατών. Η λύση της καταβολής μετρητά κάθε κατανάλωσης του πελάτη θα απλοποιούσε τα πράγματα, αλλά έχει αποδειχτεί ότι προκαλεί και μείωση των καταναλώσεων των πελατών. Οπότε, καθιερώθηκε οι πελάτες να καταναλώνουν και να δέχονται παροχές υπηρεσιών κατά τη διάρκεια της παραμονής τους, αλλά να πληρώνουν με την αναχώρησή τους. Η κατάσταση αυτή λοιπόν επέβαλε τη συγκέντρωση των χρεώσεων των πελατών και την έκδοση του λογαριασμού τους, με τη βοήθεια του αξιόπιστου και εύκολου συστήματος της Main Courante.

Είτε , όμως η διεκπεραίωση των κρατήσεων έχει ανατεθεί στην Υποδοχή, είτε είναι ξεχωριστό τμήμα, το προσωπικό των κρατήσεων είναι υπεύθυνο για όλα τα θέματα που έχουν σχέση με τα παραπάνω. Συνήθως, ο main courantier:

- παρακολουθεί και απαντά καταλλήλως στις επικοινωνίες με τους πελάτες, τους ταξιδιωτικούς πράκτορες
- δημιουργεί και διατηρεί αρχεία κρατήσεων (ανάλογα με την ημερομηνία άφιξης και κατά αλφαβητική σειρά)
- ετοιμάζει επιστολές επιβεβαίωσης
- καταχωρεί ακυρώσεις και μεταβολές και ενημερώνει την Υποδοχή
- εντοπίζει μελλοντικές διαθεσιμότητες δωματίων
- εκδίδει προβλέψεις του εισοδήματος δωματίων και της πληρότητας
- μεταδίδει πληροφορίες σχετικές με τις κρατήσεις στους ρεσεψιονίστ
- προετοιμάζει λίστες αναμενόμενων αφίξεων για την Υποδοχή
- βοηθάει στην προετοιμασία των αφίξεων όταν χρειάζεται

4.2 Γενικά συμπεράσματα

Ξεκινώντας την εργασία αυτή προσπάθησα να δω το πώς φτάσαμε μέχρι σήμερα κάνοντας μία μικρή αναφορά στα προηγούμενα συστήματα οργάνωσης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, πολλά από τα οποία χρησιμοποιούνται ακόμα και σήμερα. Το γιατί η κάθε επιχείρηση επιλέγει κάποιο συγκεκριμένο σύστημα οργάνωσης έναντι κάποιου άλλου, έχει να κάνει αποκλειστικά με τα προβλήματα της συγκεκριμένης επιχείρησης και με την πολιτική την οποία η διεύθυνση έχει επιλέξει για την επίλυση των προβλημάτων αυτών.

Προσωπική μου άποψη είναι ότι ακόμα και σήμερα δεν είναι αδύνατη η παρακολούθηση των εσόδων με το μηχανικό και το ηλεκτρονικό σύστημα, γι' αυτό άλλωστε υπάρχουν ακόμα πολλές επιχειρήσεις που το εφαρμόζουν.

Όμως αν θέλουμε να έχουμε την πληρέστερη συνεργασία μεταξύ των τμημάτων της επιχείρησης, σωστό προγραμματισμό, έλεγχο των εσόδων με περιορισμό των διαφυγών, διευκόλυνση του έργου των υπαλλήλων και γενικότερα επίτευξη ανώτερου επιπέδου εξυπηρέτησης των πελατών της επιχείρησης, είναι απαραίτητη η εφαρμογή των Η/Υ. Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Η/Υ επιδεικνύουν την χρησιμότητά τους και το πόσο τους έχουν γίνει απαραίτητοι για σωστή οργάνωση, ενώ άλλες που δεν έχουν ανακαλύψει τα πλεονεκτήματά τους, αργά ή γρήγορα θα οδηγηθούν και αυτές στην μηχανοργάνωση.

Η παρακολούθηση των εσόδων με το κλασικό σύστημα εφαρμόζεται σήμερα σε οικογενειακές και μικρές επιχειρήσεις. Εδώ θα πρέπει να επισημάνουμε ότι είναι απαραίτητο η πολιτεία χορηγήσει κίνητρα με τη μορφή ειδικών δανείων που να επιτρέπουν τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις να εκσυγχρονιστούν.

Ως επί τω πλείστον όμως η παραδοσιακή εικόνα της ρεσεψιόν, με τις θυρίδες και τα κλειδιά δωματίων, έχει αλλάξει. Σήμερα, πλέον οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και γενικότερα ο τουριστικός κλάδος, αξιοποιούν στο έπακρο την τεχνολογία, για καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και αποδοτικότερη λειτουργία της ίδιας της επιχείρησης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Τήρηση Λογαριασμών Πελατών Main Courante, Νικόλαος Γ. Κομίνης, Εκδόσεις INTERBOOKS, Αθήνα 1997
- Υπηρεσία Υποδοχής, Τάνια Καπίκη Πιβεροπούλου, Εκδοτικός Οίκος INERBOOKS, 1998
- Σημειώσεις Τήρησης Λογαριασμών Πελατών M/C, Παρασκευή Γιαννουλίδου Στιβακτάκη, Ηράκλειο 2003
- Τουριστικά Επιχειρήσεις Ξενοδοχεία-Τουριστικά Γραφεία, Σταύρου Καλιφιώτη, Εκδόσεις Π. Τυροβολά, Αθήνα 1974