

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

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ

**<< Η ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΣΤΗΝ
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ FRONT OFFICE
(RECEPTION) ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ >>**

ΕΠΟΠΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ

ΓΙΑΝΝΟΥΛΙΔΟΥ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ

ΦΟΙΤΗΤΡΙΕΣ

**ΜΑΘΙΟΥΔΑΚΗ ΜΑΡΙΑ
ΒΟΥΛΓΑΡΕΛΗ ΧΡΥΣΟΥΛΑ**

**ΗΡΑΚΛΕΙΟ
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2007**

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟ

1.1 Το Φαινόμενο του Τουρισμού.....	2
1.2 Η Έννοια του Τουρισμού.....	2
1.3 Ιστορική ανάπτυξη του Τουρισμού.....	2
1.4 Αναδρομή στην Ιστορία του Ξενοδοχείου.....	3
1.5 Διακρίσεις Ξενοδοχείων.....	4

Κεφάλαιο 2ο

ΑΝΑΓΚΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΕΣΟΔΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

2.1 Εισαγωγή.....	6
2.2 Τμήματα Άμεσης και Έμμεσης Εξυπηρέτησης του Πελάτη.....	6
2.3 Η Υποδοχή του Ξενοδοχείου.....	7
2.3.1 Τα Καθήκοντα της Υποδοχής.....	8
2.3.2 Άμεσες και Έμμεσες Λειτουργίες της Υποδοχής.....	8
2.4 Main Courante.....	9
2.4.1 Βιβλία και έντυπα της Main Courante.....	9

Κεφάλαιο 3ο

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ, ΜΕΓΑΛΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΓΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΕΣΟΔΩΝ.....

11

Κεφάλαιο 4ο

ΧΕΙΡΟΓΡΑΦΗ – ΚΛΑΣΣΙΚΗ MAIN COURANTE

4.1 Εισαγωγή.....	12
4.2 Περιγραφή Χειρόγραφου Συστήματος.....	12

Κεφάλαιο 5ο

MAIN COURANTE ΔΙΑ ΤΥΠΟΥ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ (ΜΕΘΟΔΟΣ RUF)

5.1 – Παρουσίαση της Μεθόδου RUF.....	13
---------------------------------------	----

Κεφάλαιο 6ο

ΜΗΧΑΝΙΚΗ MAIN COURANTE

6.1 Εισαγωγή στην Μηχανική Main Courante.....	14
6.2 Πλεονεκτήματα της Μηχανικής Main Courante.....	14
6.3 Συστήματα Μηχανικής Main Courante.....	14
6.4. Στάδια Εργασιών Μηχανικής Main Courante.....	14
6.5.1 Μηχανική Main Courante “NCR 2000”.....	15
6.5.2 Μηχανική Main Courante “NCR 42”.....	15
6.5.3 Μηχανική Main Courante “Sweda”.....	15
6.6 Μειονεκτήματα της Μηχανικής Main Courante.....	16

Κεφάλαιο 7ο

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ MAIN COURANTE

7.1 Εισαγωγή.....	17
7.2 Τα Πλεονεκτήματα των Ηλεκτρονικών Μηχανών Main Courante.....	17
7.3 Σειρά ή Στάδια Εργασιών της Ηλεκτρονικής Main Courante.....	18
7.4 Μοντέλο Ηλεκτρονικής Μηχανής Main Courante – Ηλεκτρονική Main Courante Anker	18
7.5 Μειονεκτήματα των Ηλεκτρονικών Μηχανών Main Courante.....	18

Κεφάλαιο 8ο

Πληροφορική και Computers

8.1 Εισαγωγή και Έννοια της Πληροφορικής.....	19
8.2 Η Χρήση της Πληροφορικής στον Τουριστικό Τομέα.....	19
8.3 Τα Πλεονεκτήματα Από τη Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών στο Χώρο των Ξενοδοχείων.....	20
8.4 Κριτήρια Επιλογής Ενός Ξενοδοχειακού Προγράμματος.....	20
8.5 Αρχές Ξενοδοχειακών Προγραμμάτων.....	21
8.6 Έννοια του Ξενοδοχειακού Προγράμματος (Πακέτου).....	21
8.7 Εταιρείες Ξενοδοχειακών Προγραμμάτων.....	22
8.7.1 BIT HOTEL.....	22
8.7.2 H.I.T. (Hospitality Integrated Technologies).....	22
8.7.3 Delta Singular.....	22
8.7.4 ABACUS.....	23
8.7.5 Unidata AEBE.....	23
8.7.6 Unisoft.....	24
8.7.7 PROSYSTEMS.....	24
8.9 Ξενοδοχειακά Προγράμματα Εφαρμογών.....	24
8.9.1 Ερμής.....	25
8.9.2 FIDELIO της Delta Hospitality Systems (D.H.S.).....	27
8.9.3 HOTEL MANAGER της Delta Singular.....	29
8.9.4 AREMIS FRONT OFFICE της Abacus.....	30
8.9.5 HOTEL MASTER της Unidata.....	31
8.9.6 FILOS της Unisoft.....	33
8.9.7 FILOXENIA της Prosystems.....	35
8.9.8 HIS Epitome for Microsoft Windows.....	36
8.9.9. WELCOME.....	37
8.9.10 HOSTELLO της Darmarce S.A.....	38
8.9.11 ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ της Sunsoft.....	40
8.10 Γενικά Συμπεράσματα από τη Σωστή Μηχανοργάνωση του Front Office.....	40
BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ..	42

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟ

1.1 Το Φαινόμενο του Τουρισμού

Τουρισμός είναι η πρόσκαιρη διακίνηση ατόμων από το γεωγραφικό περιβάλλον της μόνιμης διαμονής σε άλλο με σκοπό την ψυχική ευχαρίστηση.

Για να έχουμε τουρισμό, είναι απαραίτητο να υπάρχουν δύο τουλάχιστον τόποι, αυτός της μόνιμης διαβίωσης κι εκείνος ή εκείνοι του τουριστικού προορισμού. Ο προορισμός πρέπει να είναι γνωστός από υπάρχουσες πληροφορίες, διότι σε αντίθετη περίπτωση δεν έχουμε το φαινόμενο του τουρισμού αλλά της εξερεύνησης.

Το στοιχείο της μετακίνησης αποτελεί ένα θέμα το οποίο απαιτεί οριοθέτηση σε σχέση με το χρόνο που διαρκεί. Συνήθως θεωρείται τουριστική η μετακίνηση η οποία έχει διάρκεια τουλάχιστον 24 ωρών.

Υπάρχουν περιπτώσεις όμως που ένα ταξίδι μπορεί να διαρκέσει μεγαλύτερο χρονικό διάστημα. Σ' αυτή την περίπτωση λοιπόν ονομάζεται τουριστικό ταξίδι αφού ικανοποιεί τους υπόλοιπους παράγοντες του ορισμού, ενώ οπωσδήποτε πρέπει να υπάρχει κατά τη διάρκεια του ταξιδιού συνεχώς η προδιάθεση επανόδου του ατόμου στην αφετηρία του ταξιδιού ή αλλιώς στον τόπο μόνιμης διαβίωσης.

1.2 Η Έννοια του Τουρισμού

Σαν λέξη ο τουρισμός προέρχεται από τη γαλλική λέξη Tour, που έχει τη σημασία του «τριγυρίζω».

Την ερμηνεία της λέξης τουρισμός την έχουν διατυπώσει κατά καιρούς πάρα πολλοί.

Από τους πρώτους που μελέτησαν και προσπάθησαν να δημιουργήσουν έναν ορισμό της λέξης αυτής ήταν οι καθηγητές Hunziger & Krapf που δίδασκαν στο πανεπιστήμιο της Βέρνης. Πρότειναν το εξής: «Τουρισμός είναι το σύνολο των φαινομένων που δημιουργούνται από ένα ταξίδι και από την παραμονή σε ένα μέρος, ατόμων που δεν είναι μόνιμοι κάτοικοι εφ' όσον αυτοί δεν πάρουν άδεια παραμονής εκεί και δεν λαμβάνουν μέρος σε καμία εκδήλωση εργασίας στην περιοχή».

Πηγή : (Προγραμματισμός – εκτέλεση Ταξιδιού – Μαρία Ντόκου
Διοίκηση Τουριστικών επιχειρήσεων – Βασίλειος Ρούπας , Δημήτρης Λαλούμης)

1.3 Ιστορική ανάπτυξη του Τουρισμού

Οι ταξιδιώτες δεν είναι και δεν ήταν πάντα τουρίστες. Ο τουρισμός πηγάζει από τον τρόπο ζωής στον τόπο μόνιμης διαμονής κι αποτελεί νέο τρόπο ζωής στον τουριστικό προορισμό. Ο θτουρισμός της κάθε εποχής έχει διαφορετικά

κίνητρα και οι τουριστικές ανάγκες διαφέρουν μέσα στο χρόνο. Γίνεται λοιπόν δύσκολο να θεωρηθεί ο ταξιδιώτης της αρχαιότητας τουρίστας με την έννοια που επικρατεί σήμερα.

Στην αρχαιότητα ταξιδιώτες ήταν εκείνοι που ταξίδευαν από επιτακτική ανάγκη. Μπορεί να ήταν εξόριστοι, διωκόμενοι εγκληματίες, αγγελιοφόροι ή απλά περίεργοι.

Με την πάροδο των ετών παρουσιάστηκε ένα είδος ταξιδιώτη ο οποίος ταξίδευε για να ξεκουραστεί και ν' απολαύσει. Ο ταξιδιώτης αυτός είναι ο τουρίστας με την έννοια που έχει σήμερα.

1.4 Αναδρομή στην Ιστορία του Ξενοδοχείου

Υπήρξαν 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 4^ο 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 αεροπορικά 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.

Πηγή : *(Λειτουργία υποδοχής – Νικόλαος Ρίγγα)*

1.5 Διακρίσεις Ξενοδοχείων

Στις μέρες μας η τεχνολογία έχει κάνει πραγματικότητα κάθε μας επιθυμία και έχει δώσει λύση σε οτιδήποτε θεωρούνταν δύσκολο πριν από χρόνια.

Έτσι λοιπόν στη θέση των προγενέστερων ξενοδοχείων σήμερα διακρίνουμε τους παρακάτω ξενοδοχειακούς τύπους (σύμφωνα με τις διατάξεις του ΕΟΤ).

- I. Ξενοδοχείο (κλαστικός τύπος, τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων, μοτέλ, παραδοσιακά καταλύματα).
- II. Χώροι Οργανωμένης Κατασκήνωσης (Camping).
- III. Ενοικιαζόμενα δωμάτια
- IV. Ενοικιαζόμενα διαμερίσματα
- V. Αυτοτροφοδοτούμενα τουριστικά καταλύματα (τουριστικές κατοικίες και τουριστικές επαύλεις).
- VI. Ξενώνες νεότητας
- VII. Κέντρα γυμνιστών

Πέρα όμως από την προηγούμενη διάκριση υπάρχουν και άλλες οι οποίες όλες μαζί αποτελούν στοιχεία της ταυτότητας μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης. Έτσι λοιπόν σύμφωνα με ένα σύνολο παραγόντων που αφορούν τις τεχνικές εγκαταστάσεις αλλά και το επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών ο ΕΟΤ κατατάσσει τα ξενοδοχεία με το σύστημα των αστερών:

- I. Ξενοδοχείο κλασικού τύπου (από 5* έως 1*).
- II. Ξενοδοχεία τύπου μοτέλ (4* έως 3*).
- III. Ξενοδοχεία τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων (3* έως 1*).
- IV. Ξενοδοχεία κλασικού τύπου και επιπλωμένων διαμερισμάτων (ξενοδοχεία μικτού τύπου) – (4* και 5*).

Ανάλογα με το είδος της πελατείας τους διακρίνονται σε:

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

Τα ξενοδοχεία ανάλογα με το χρόνο λειτουργίας τους διακρίνονται σε:

- ❖ Συνεχούς λειτουργίας
- ❖ Εποχικής λειτουργίας

Ανάλογα με τον τόπο εγκατάστασης τους διακρίνονται σε:

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

Ανάλογα με τα προσφερόμενα αγαθά διακρίνονται σε:

- Απλής εκμετάλλευσης (μόνο ύπνο)
- Σύνθετης εκμετάλλευσης (διατροφή και άλλες υπηρεσίες)

Ανάλογα με τις κτηριακές τους εγκαταστάσεις διακρίνονται σε:

- Πολυώροφα
- Διάταξης Πτερύγων
- Μικτά

Πηγή : (*Διοίκηση ξενοδοχείων – Management – Δ. Λαλούμης*
Λειτουργία Υποδοχής – Νίκος Γ. Κομίνη)

ΑΝΑΓΚΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΕΣΟΔΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

2.1 Εισαγωγή

Είναι γεγονός ότι στη σημερινή εποχή χιλιάδες άνθρωποι σε όλο τον κόσμο ταξιδεύουν καθημερινά για ψυχαγωγικούς είτε για επαγγελματικούς λόγους. Οι ταξιδιώτες αυτοί χρειάζονται στέγη, τροφή, ψυχαγωγία και διάφορες άλλες υπηρεσίες υψηλής στάθμης. 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 να κάνουν τις εγκαταστάσεις τους φιλόξενες με όλες τις ανέσεις και ταυτόχρονα λειτουργικές για το προσωπικό το οποίο στελεχώνει την επιχείρηση και καλείται να παίξει σημαντικό ρόλο στην εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των αναγκών των πελατών και γενικότερα στη σωστή και ομαλή λειτουργία και διεκπεραίωση των απαιτούμενων εργασιών των επί μέρους τμημάτων που απαρτίζουν μια επιχείρηση. Σήμερα κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση έχει τη δυνατότητα πέρα από την εκμετάλλευση των δωματίων, να έχει και άλλα επιμέρους τμήματα. Τα τμήματα αυτά διαχωρίζονται σε άμεσης και έμμεσης εξυπηρέτησης πελάτη.

2.2 Τμήματα Άμεσης και Έμμεσης Εξυπηρέτησης του Πελάτη

Τα τμήματα όπου ο πελάτης έρχεται σε άμεση επαφή με τη διεύθυνση και το προσωπικό τους με σκοπό την εξυπηρέτηση του είναι:

- ☞ Το θυρωρείο (concierge)
- ☞ Το Τμήμα Υποδοχής (Front Office)
- ☞ Το Τμήμα Διεύθυνσης (Management)
- ☞ Το Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων (Public Relations)
- ☞ Το Τμήμα Ορόφων (House Keeping)
- ☞ Το Εστιατόριο (Restaurant)
- ☞ Το Μπαρ (Bar)
- ☞ Η Καφετερία (Cafeteria)
- ☞ Τα Κέντρα Ψυχαγωγίας (Disco, Night Club)
- ☞ Η Ομάδα Άθλησης και Ψυχαγωγίας (Animation Team) και
- ☞ Το Τμήμα Στάθμευσης των Οχημάτων

Τα τμήματα με τα οποία ο πελάτης δεν έρχεται σε άμεση επαφή όμως είναι απαραίτητα για την ομαλή λειτουργία των τμημάτων άμεσης εξυπηρέτησης του είναι:

- ☞ Η κουζίνα (Kitchen)
- ☞ Η Αποθήκη (Store Keeping)
- ☞ Το Λογιστήριο (Accounts Department)
- ☞ Το Τμήμα Συντήρησης (Maintenance)
- ☞ Το Πλυντήριο και Λινοθήκες (Laundry & Linen Store)
- ☞ Το Τμήμα Προσωπικού (Personnel Department)

Όλα τα παραπάνω τμήματα μπορούν να έχουν υπό την εποπτεία τους κάποια υποτμήματα ή να ανήκουν υπό την εποπτεία κάποιων άλλων τμημάτων. Κάτι τέτοιο είναι άμεσα συνδεδεμένο με το μέγεθος και τον τρόπο οργάνωσης και καταμερισμού του έργου που έχει γίνει στην κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση.

Παρατηρούμε όμως ότι όσο μεγαλώνει το μέγεθος μιας ξενοδοχειακής μονάδας και παράλληλα αυξάνονται τα σημεία πωλήσεων, τόσο πιο επιτακτική γίνεται η ανάγκη για ορθολογικό και πλήρη έλεγχο, με σκοπό πάντα να διατηρήσουμε σε ιδανικά επίπεδα τη σχέση κόστους και κέρδους που απορρέει από κάθε τέτοιο σημείο πώλησης που διαθέτει η επιχείρηση μας. Παράλληλα όπου υπάρχει ο σωστός έλεγχος, διευκολύνεται η διεξαγωγή της εργασίας μας, αποφεύγουμε τις διαρροές σε βάρος του οικονομικού μας οφέλους, μειώνονται οι πιθανότητες προστριβής μεταξύ του προσωπικού και το σημαντικότερο όλων, αποφεύγουμε νομικές και οικονομικές κυρώσεις που μπορεί να μας επιβληθούν από τον κρατικό φορέα οικονομικού ελέγχου. Ταυτόχρονα τηρώντας ένα σωστά οργανωμένο πρόγραμμα ελέγχου, έχουμε στη διάθεση μας διάφορα στατιστικά στοιχεία για κάθε χρονική περίοδο που εξετάζουμε, πράγμα που μπορεί να συμβάλλει καθοριστικά στη λήψη αποφάσεων που θα έχουν σχέση με την ευημερία της επιχείρησης μας.

Πηγή : *(Management υποδοχής – Λάμπρος Κατραχιά
Λειτουργία υποδοχής – Νικόλαος Ρίγγα)*

2.3 Η Υποδοχή του Ξενοδοχείου

Η υποδοχή του ξενοδοχείου – Front Office, είναι ένα από τα σημαντικότερα τμήματα του ξενοδοχείου. Είναι ο πρώτος και ο τελευταίος χώρος όπου οι πελάτες μας θα έρθουν σε επαφή με το προσωπικό του ξενοδοχείου. Η υποδοχή του ξενοδοχείου είναι το κυριότερο τμήμα του ξενοδοχείου, το οποίο διαχειρίζεται τα υπνοδωμάτια και συντονίζει τη λειτουργία όλης της μονάδας σε σχέση με την κινητικότητα της πελατείας.

Το τμήμα του Front Office, από αρχιτεκτονικής άποψης καταλαμβάνει έναν ιδιαίτερο χώρο του χολ του ξενοδοχείου. Λειτουργικά είναι ο κεντρικός άξονας της επιχείρησης. Όλοι οι οριζόντιοι και κάθετοι οδοί κυκλοφορίας (διάδρομοι, ανελκυστήρες και σκάλες) των πελατών διέρχονται από το χώρο της υποδοχής, ώστε να είναι δυνατός ο έλεγχος της κίνησης τόσο των πελατών όσο και των επισκεπτών. Το Front Office επικοινωνεί με όλα τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου, τα οποία ενημερώνει σχετικά με την κίνηση της πελατείας.

Η υποδοχή του ξενοδοχείου παίζει σημαντικό ρόλο στην εικόνα που διαμορφώνει ο πελάτης για το ξενοδοχείο. Η πρώτη επαφή του πελάτη με το ξενοδοχείο όταν έρχεται και η τελευταία όταν αποχωρεί γίνεται στο τμήμα του Front Office. Οι ένοικοι του ξενοδοχείου εξάλλου, έρχονται σπάνια σε άμεση

επαφή με τον μάγειρα, την καμαριέρα ή τον λογιστή, ενώ αντίθετα έρχονται πολύ συχνά σε άμεση επαφή με το προσωπικό της υποδοχής. Τέλος, προς το προσωπικό του Front Office απευθύνεται ο πελάτης για να παραπονεθεί και από αυτό απαιτεί τη διευθέτηση των προβλημάτων του ανεξάρτητα με το αν αφορούν άλλο τμήμα.

2.3.1 Τα Καθήκοντα της Υποδοχής

Οι υποχρεώσεις της υποδοχής της υπαγορεύουν εργασίες όπως οι εξής:

- ∞ Κρατήσεις των δωματίων
- ∞ Η υποδοχή των αφικνούμενων πελατών
- ∞ Η παρακολούθηση της κίνησης των παραμενόντων πελατών
- ∞ Η τήρηση ενός συστήματος παρακολούθησης των λογαριασμών των πελατών
- ∞ Η ενημέρωση των τμημάτων ορόφων, μαγειρείου κι εστιατορίου για την προβλεπόμενη κίνηση πελατών
- ∞ Η διαχείριση των κλειδιών των δωματίων πελατών
- ∞ Η ενημέρωση αστυνομικών δελτίων παρακολούθησης της κίνησης των πελατών
- ∞ Η ενημέρωση βιβλίων και στοιχείων φορολογίας
- ∞ Η είσπραξη των οφειλών των αναχωρούντων πελατών
- ∞ Η πληροφόρηση των πελατών
- ∞ Η φύλαξη μηνυμάτων από και για τους πελάτες
- ∞ Η φύλαξη τιμαλφών των πελατών
- ∞ Η εξυπηρέτηση των πελατών σε διάφορα θέματα, όπως κρατήσεις εισιτηρίων, ενοικιάσεις αυτοκινήτων, κλήσεις ταξί, αγορά εφημερίδων ή τσιγάρων κλπ.
- ∞ Η τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πελατών
- ∞ Η παρακολούθηση της κίνησης προς και από τα δωμάτια

Η υποδοχή του ξενοδοχείου αποτελεί το κεντρικότερο τμήμα του και λύνει μεγάλο αριθμό από τα οργανωτικά προβλήματα.

2.3.2 Άμεσες και Έμμεσες Λειτουργίες της Υποδοχής

Όπως γίνεται διαχωρισμός στα διάφορα τμήματα σε άμεσης και έμμεσης εξυπηρέτησης, έτσι και στο τμήμα της υποδοχής δεν διεξάγονται όλες οι λειτουργίες της μπροστά στον πελάτη.

Σε άμεση λοιπόν συνεργασία με τον πελάτη βρίσκονται:

- Το Τμήμα Εγγραφής Πελατών (Registration Desk)
- Το Τμήμα Ταμείου – Ενημέρωση Πελατών για το χρεωστικό υπόλοιπο τους – Πώληση Συναλλάγματος – Safe – A/C και είσπραξη αυτών.
- Το Τμήμα Πληροφοριών (Μπορεί να υπάρχει ξεχωριστός χώρος)
- Το Τμήμα Παραπόνων (Μπορεί να υπάρχει ξεχωριστός χώρος)
- Το Τμήμα Πωλήσεων, Εκδρομών και Ενοικιάσεως Αυτοκινήτων.
- Το Τμήμα Αλληλογραφίας πελατών αν δεν παραδίνονται στο δωμάτιο του πελάτη.

- Η Υπηρεσία Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης εφόσον το τηλεφώνημα γίνεται στο χώρο υποδοχής ή ζητείται από τον υπάλληλο υποδοχής να καταστήσει εφικτή μια τηλεφωνική σύνδεση για τον παριστάμενο πελάτη.
- Δημόσιες Σχέσεις στο χώρο του ξενοδοχείου.

Αντίθετα, οι λειτουργίες της υποδοχής οι οποίες δεν γίνονται σε άμεση συνεργασία με τον πελάτη είναι:

- ❖ Του τμήματος κρατήσεων
- ❖ Της αλληλογραφίας που αφορά το ξενοδοχείο ή της πελατικής αλληλογραφίας που αποστέλλεται στα δωμάτια.
- ❖ Της τήρησης λογαριασμών πελατών MAIN COURANTE.
- ❖ Των Δημοσίων Σχέσεων που αφορούν τη γενικότερη προβολή του ξενοδοχείου στο ευρύ κοινό
- ❖ Της τηλεφωνικής υπηρεσίας με σύνδεση στα πελατικά δωμάτια ή αυτών που αφορούν το ξενοδοχείο

Πηγή : (*Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων – Βασίλειος Ρούπας ,
Δημήτρης Λαλούμης
Λειτουργία υποδοχής – Ν. Ρίγγα
Management Υποδοχής – Α . Κατραχιά .*)

2.4 Main Courante

Η MAIN COURANTE είναι μια από τις επιμέρους εργασίες του τμήματος της υποδοχής και το έργο της είναι πολύ σημαντικό για την ξενοδοχειακή επιχείρηση.

Γενικά η Main Courante είναι ένα λογιστικό βιβλίο ή μηχανή (Billing Machine) η οποία 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.

Την λειτουργία της Main Courante μπορούμε να την συναντήσουμε επίσης με το παρακάτω ονομασίες:

- a) Ημερήσια Κατάσταση Κίνησης Πελατών
- b) Βιβλίο Εσόδων
- c) Βιβλίο Χρεοπιστώσεων
- d) Αναλυτικό Καθολικό του Λογαριασμού «Πελάτες»

Η Main Courante ανάλογα με τον τρόπο τήρησης των λογαριασμών διακρίνεται στα παρακάτω συστήματα:

- 📖 Χειρόγραφη Main Courante (Κλασσική μέθοδος)
- 📖 Main Courante δια τύπου λογιστικής (Μέθοδος RUF)
- 📖 Μηχανική Main Courante
- 📖 Ηλεκτρονική Main Courante
- 📖 Main Courante με την χρήση computer

2.4.1 Βιβλία και έντυπα της Main Courante

Για την σωστή τήρηση και παρακολούθηση των λογαριασμών των πελατών καθώς και των εσόδων της ξενοδοχειακής επιχείρησης απαιτούνται τα παρακάτω βιβλία, έντυπα και μηχανικά μέσα.

- a. Το βιβλίο πόρτας ή βιβλίο αφίξεων και αναχωρήσεων της υποδοχής.
- b. Τα Bons (Δελτίο Παραγγελίας)
- c. Ο λογαριασμός του τμήματος ή Δελτίο Παροχής του τμήματος ή Additions π.χ. Λογαριασμός Εστιατορίου
- d. Διαχωριστικές Καταστάσεις Τμημάτων
- e. Η συγκεντρωτική ταμειακή κατάσταση
- f. Το δελτίο παροχής υπηρεσιών ή εβδομαδιαίος
- g. Το Βιβλίο εσόδων ή η Μηχανή (μηχανική – ηλεκτρονική – computer)

Πηγή : (Σημειώσεις Τήρησης Λογαριασμού Πελατών M/C –
Παρασκευή Γιαννουλίδου – Στιβακτάκη)

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ, ΜΕΓΑΛΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΓΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΕΣΟΔΩΝ

Η μελέτη του τουρισμού αποτελεί ουσιαστικά μελέτη των ανθρώπων που βρίσκονται για τουριστικούς λόγους μακριά από τους τόπους στους οποίους κατοικούν μόνιμα, των τουριστικών εγκαταστάσεων που βρίσκονται στους τουριστικούς προορισμούς και που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των τουριστών και τέλος των επιδράσεων που ασκούν αυτοί από οικονομικής, κοινωνικής, πολιτιστικής και περιβαλλοντικής άποψης στους τουριστικούς τους προορισμούς κατά την πρόσκαιρη διαμονή τους σε αυτούς.

Ο τουρισμός αν και έχει πια «εκδημοκρατιστεί» δεν παύει να αποτελεί ένα είδος πολυτέλειας. Μέχρι τα μέσα περίπου του αιώνα μας 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 τις θεσμοθετημένες πληρωμένες διακοπές σε συνδυασμό με μια αυξημένη κινητικότητα των ανθρώπων συνέβαλαν στο να κάνουν τουρισμό ολοένα και περισσότερα άτομα κάθε χρόνο.

Αυτό βέβαια είχε σαν αποτέλεσμα να αυξηθεί η ζήτηση ξενοδοχειακών μονάδων που προσφέρουν υπηρεσίες ανάλογες των αναγκών των σημερινών τουριστών. Έτσι πολλές μικρές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις μεταμορφώθηκαν σε μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες. Δημιουργήθηκαν ξενοδοχειακοί κολοσσοί και όλοι σκοπό έχουν να καλύψουν με τον καλύτερο τρόπο τις ανάγκες για τουρισμό και αναψυχή.

Η δημιουργία, βέβαια, μεγάλων ξενοδοχειακών μονάδων είχε σαν αποτέλεσμα να υιοθετηθεί κάποιο σύστημα τήρησης και παρακολούθησης των εσόδων αντάξιο των αναγκών των μονάδων αυτών.

Για το λόγο αυτό έχουν δημιουργηθεί διάφοροι τύποι συστημάτων και μηχανών οι οποίοι αναλαμβάνουν να πραγματοποιήσουν τις εργασίες που αναφέραμε και να αποδώσουν 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 τηρηθεί κατά περιόδους από το τμήμα υποδοχής των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

ΧΕΙΡΟΓΡΑΦΗ – ΚΛΑΣΣΙΚΗ MAIN COURANTE

4.1 Εισαγωγή

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.

4.2 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:

1^η 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.

2^η Ομάδα: Οι χρεωστικές στήλες.

Κλάδοι εκμετάλλευσης:

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

3^η Ομάδα: Οι στήλες πιστώσεως.

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

4^η 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 βιβλία και έντυπα τα οποία αναφέραμε στο κεφάλαιο 2.4.1.

Πηγή : (Σημειώσεις Τήρησης Λογαριασμών Πελατών Main Courante
Παρασκευή-Γιαννουλίδου – Στιβακτάκη)

MAIN COURANTE ΔΙΑ ΤΥΠΟΥ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ (ΜΕΘΟΔΟΣ RUF)

5.1 – Παρουσίαση της Μεθόδου RUF

Σε μεταβατικό στάδιο χρησιμοποιήθηκε η Main Courante δια τύπου λογιστικής (σύστημα RUF).

Το σύστημα αυτό είναι επίσης χειρόγραφο, και επιτυγχάνεται η ταυτόχρονη ενημέρωση του λογαριασμού και της Main Courante. Στην προκειμένη περίπτωση η M/C τηρείται σε κινητά φύλλα και έχει την ίδια γραμμογράφιση όπως και η κλασσική Main Courante. Οι εβδομαδιαίοι λογαριασμοί οι οποίοι έχουν την ίδια γραμμογράφιση και αποτελούνται από κινητά φύλλα εις διπλούν τοποθετούνται στην M/C και με τη χρησιμοποίηση καρμπονιζέ χαρτιού, πραγματοποιείται η ταυτόχρονη ενημέρωση και των δύο. Η ενημέρωση επιτυγχάνεται και με την χρησιμοποίηση ειδικής μεταλλικής πλάκας, η οποία βοηθά στο να συμπίπτουν οι οριζόντιες και οι κάθετες στήλες της M/C και των λογαριασμών.

Πηγή : (*Λειτουργία Υποδοχής – Ν. Κομίνη*
Σημειώσεις Τήρησης Λογαριασμού Πελατών Main Courante
Παρασκευής Γιαννουλίδου – Στιβακτάκη)

ΜΗΧΑΝΙΚΗ MAIN COURANTE

6.1 Εισαγωγή στην Μηχανική Main Courante

Επόμενο στάδιο εξέλιξης της Main Courante είναι η μηχανική Main Courante. Θεωρείται η τελειότερη εξέλιξη του συστήματος παρακολούθησης της ημερήσιας κίνησης ενός ξενοδοχείου έναντι του χειρόγραφου συστήματος γιατί έχουμε ακρίβεια καταχώρησης όλων των εγγράφων σε πιο σύντομο χρονικό διάστημα.

6.2 Πλεονεκτήματα της Μηχανικής Main Courante

Τα κυριότερα πλεονεκτήματα της μηχανικής Main Courante σε σχέση με τους προηγούμενους τύπους είναι:

1. Η άμεση καταχώρηση στον εβδομαδιαίο λογαριασμό της ατομικής μερίδας του πελάτη, της χαρτοταινίας της μηχανής (αναλυτικό ημερολόγιο) και των παραστατικών στοιχείων (Bon)
2. Ο άμεσος διαχωρισμός των πράξεων
3. Ο άμεσος έλεγχος και συμφωνία
4. Η άρτια εμφάνιση των λογαριασμών και μερίδων
5. Η συντόμευση του χρόνου ως προς την ενημέρωση
6. Η απασχόληση μικρότερου αριθμού προσωπικού
7. Ασφάλεια στις κινήσεις μας καθώς είναι εφοδιασμένη με ασφαλιστικά κλειδιά και έτσι χρησιμοποιείται μόνο από υπεύθυνα άτομα. Επίσης η λήψη των αποτελεσμάτων γίνεται με ταχύτατους ρυθμούς και η εκτύπωση γίνεται πάνω σε έντυπα για την διαπίστωση της ακρίβειας και για τον απόλυτο έλεγχο

6.3 Συστήματα Μηχανικής Main Courante

Οι μηχανικές Main Courante διακρίνονται σε δύο συστήματα και αφορούν τον τρόπο εκτύπωσης:

1. Το Οριζόντιο Σύστημα: στο σύστημα αυτό οι εγγραφές χρέωση – πίστωση – υπόλοιπο – προηγούμενο υπόλοιπο – αριθμός δωματίου αποτυπώνονται σε μια οριζόντια γραμμή. Το σύστημα αυτό είναι το πιο διαδεδομένο και υιοθετήθηκε από μεγαλύτερης δυναμικότητας ξενοδοχεία.
2. Το Κάθετο Σύστημα: στο σύστημα αυτό οι εγγραφές γίνονται η μία κάτω από την άλλη, με κάθετη φορά, όπως γίνεται στις ταμειακές μηχανές. Το σύστημα αυτό ενδείκνυται κυρίως για μικρής δυναμικότητας ξενοδοχεία.

6.4. Στάδια Εργασιών Μηχανικής Main Courante

Η σειρά εργασιών που ακολουθούμε συνήθως σ' ένα μηχανικό σύστημα είναι:

1. Συμφωνηθέντα
2. EXTRAS
3. PASSANTS
4. Παρακολούθηση χρεωστών (ειδικές καρτέλες, γενική καρτέλα)
5. Πρόχειρο ισοζύγιο
6. Κανονικό ισοζύγιο
7. Μηδενισμός της μηχανής

● Μοντέλα Μηχανικής Main Courante

Τα πιο γνωστά μοντέλα μηχανικής Main Courante είναι:

- National: NCR 2000, NCR 42, NCR 50
- ANKER: ANKER 724, ANKER BN 5000.
- SWEDA: Διάφορα μοντέλα

6.5.1 Μηχανική Main Courante “NCR 2000”

Η μηχανική Main Courante NCR 2000 έχει αθροιστική και εγγραφική ικανότητα 999.999 μονάδων.

Το μεγάλο μήκος της υποδηλώνει ότι ανήκει στο οριζόντιο σύστημα. Τα πλήκτρα τα οποία διαθέτει και με τα οποία αποτυπώνονται οι διάφορες καταχωρήσεις διακρίνονται σε:

1. Συμβολικά (Symbol Keys)
2. Σχηματισμού ποσών (Amount Keys)
3. Επεξηγηματικά (Print Keys)
4. Αθροίσεων (Control Total Keys)
5. Σχηματισμού αριθμών δωματίων (Room number keys)
6. Μηχανικά (Transaction Counters)

6.5.2 Μηχανική Main Courante “NCR 42”

Χαρακτηριστικό της είναι το μεγάλο της μήκος και ανήκει στο οριζόντιο σύστημα. Πρόκειται για το πιο σύγχρονο τύπο του μοντέλου «NCR 2000».

Αυτή έχει 9 εκτυπωτικά πλήκτρα και 21 άθροισης. Οι αθροιστές της διακρίνονται σε:

1. Δεκατρείς (13) χρεωστικούς
2. Τρεις (3) πιστωτικούς
3. Ένα (1) χρεωστών
4. Ένα (1) εισπράξεων χρεωστών
5. Ένα (1) συνόλου χρεωστών
6. Ένα (1) συμφωνηθέντων
7. Ένα (1) εκκαθαριστή για προσθέσεις και αφαιρέσεις

6.5.3 Μηχανική Main Courante “Sweda”

Κυριότερα χαρακτηριστικά των μηχανών Main Courante “Sweda” είναι η μεγάλη αθροιστική τους ικανότητα που είναι 999.999 για τις χρεώσεις ενώ για τα προηγούμενα υπόλοιπα φτάνει μέχρι 999.999.999.

Διαθέτουν το κλασικό πληκτρολόγιο, τους μετρητές, δύο τυπογραφεία, σύστημα αλλαγής ημερομηνίας, ειδικό τυπογραφείο έκδοσης δελτίων λογαριασμών, σύστημα εύρεσης θέσης εκτύπωσης, ταινίες και ημερολόγιο. Οι λογαριασμοί είναι σχεδιασμένοι έτσι ώστε να χωράνε στο τυπογραφείο της μηχανής. Στο πρώτο τυπογραφείο τοποθετείται ο λογαριασμός και έχουμε άμεση ενημέρωση λογαριασμού και χαρτοταινίας. Στο δεύτερο τυπογραφείο, τοποθετείται η χαρτοταινία η οποία καταγράφει αναλυτικά οτιδήποτε χρεώνουμε.

Με το σύστημα αυτό πετυχαίνουμε άμεση ενημέρωση του λογαριασμού και της χαρτοταινίας.

Έτσι ανά πάσα στιγμή μπορούμε να μελετήσουμε και να ελέγξουμε την ακρίβεια των πράξεων που έχουν αποτυπωθεί σ’ αυτές.

6.6 Μειονεκτήματα της Μηχανικής Main Courante

Παρόλα τα θετικά που προέκυψαν από την χρήση της μηχανικής Main Courante έναντι της χειρόγραφης, αρκετά ήταν και τα μειονεκτήματα που παρουσιάστηκαν κατά τη διάρκεια της χρήσης της. Τα πιο σοβαρά είναι τα εξής:

- Σε περίπτωση λάθους η διόρθωση δεν είναι εύκολη υπόθεση, γιατί τα λάθη δεν μπορούν να παραγραφούν εύκολα.
- Οι μηχανές αυτές δεν διαθέτουν μνήμη. Έτσι για να βρούμε κάποια στοιχεία πρέπει να ανατρέξουμε στις αντίστοιχες καρτέλες και να εισάγουμε από την αρχή τα στοιχεία στη μηχανή για να συνεχίσουμε την εργασία μας.
- Για να πάρουμε κάποια στατιστικά στοιχεία θα πρέπει να κάνουμε πολύ γραφική δουλειά βάση των στοιχείων από τις καρτέλες και τους λογαριασμούς.
- Ο θόρυβος που δημιουργείται από τη μηχανή κατά τη λειτουργία της.

Πηγή : (*Σημειώσεις Τήρησης Λογαριασμών Πελατών Main Courante*
–Παρασκευή Γιαννουλίδου – Στιβακτάκη)

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ MAIN COURANTE

7.1 Εισαγωγή

Το ηλεκτρονικό σύστημα Main Courante θεωρείται τελειότερη εξέλιξη του συστήματος έναντι του μηχανικού συστήματος της Main Courante, λόγω της μνήμης που διαθέτει.

Στη διάθεση των ξενοδοχείων τέθηκαν πολλά μοντέλα ηλεκτρονικών μηχανών Main Courante. Τα πιο γνωστά είναι των εταιρειών Casio, Olympia, Tec, Sweda, General & Hugin.

7.2 Τα Πλεονεκτήματα των Ηλεκτρονικών Μηχανών Main Courante

Τα βασικότερα πλεονεκτήματα των ηλεκτρονικών Main Courante είναι:

- a. Διαθέτουν ηλεκτρονική μνήμη με δυνατότητα επαύξησης, πράγμα που σημαίνει ότι μπορούμε να αποθηκεύσουμε πολλές πληροφορίες και εύκολα, με το πάτημα ενός κουμπιού, να βρούμε οτιδήποτε στοιχεία χρειαζόμαστε χωρίς να ανατρέχουμε στις διάφορες καρτέλες.
- b. Δεν απαιτείται εξειδικευμένο προσωπικό για την λειτουργία τους. Οι οδηγίες χρήσης του είναι κατανοητές και η χρήση του είναι ιδιαίτερα φιλική για τον Main Courantier.
- c. Είναι γρηγορότερες και οικονομικές με αποτέλεσμα να μειώνεται ο απαιτούμενος χρόνος εργασίας και μπορούν να απασχολούνται λιγότερα άτομα.
- d. Δίνουν τη δυνατότητα να γίνει check in κατά την άφιξη του πελάτη, να καταγραφεί το όνομα του, η εθνικότητα του και τα απαραίτητα στοιχεία του, πράγμα που μας δίνει τη δυνατότητα να διασταυρώσουμε στοιχεία όποτε αυτά χρειαστούν.
- e. Μας δίνουν τη δυνατότητα να ελέγχουμε το προηγούμενο υπόλοιπο που εμφανίζουν με σκοπό να καλύψουν τις αμφιβολίες που τυχόν υπάρχουν.
- f. Μπορούμε εύκολα να διορθώσουμε ή να διαγράψουμε κάποια εγγραφή ενώ παράλληλα μας δίνουν τη δυνατότητα να ελέγξουμε τις εγγραφές που έχουν ήδη διαγραφεί.
- g. Κάνουν διαχωρισμό πράξεων και ενημερώνουν αυτόματα τους λογαριασμούς.
- h. Είναι ειδικά σχεδιασμένες ώστε να μπορούν να συνδέονται με όλες τις ταμειακές μηχανές που διαθέτει η ξενοδοχειακή μονάδα, έτσι ώστε να ενημερώνονται αυτόματα οι λογαριασμοί των extras των πελατών και να είναι σε θέση ο υπάλληλος της υποδοχής να ενημερώνει τους πελάτες για το ύψος των καταναλώσεών τους.
- i. Καθημερινά εκδίδονται αναλυτικές καταστάσεις οι οποίες απεικονίζουν με ακρίβεια τα έσοδα και τους χρεώστες της

επιχείρησης, έτσι ώστε να γνωρίζουμε την οικονομική κατάσταση που βρίσκεται αυτή.

7.3 Σειρά ή Στάδια Εργασιών της Ηλεκτρονικής Main Courante

Τα στάδια εργασιών που συνήθως ακολουθούμε στην ηλεκτρονική Main Courante είναι τα εξής:

- ❖ Check In (Αφιξη πελάτη)
- ❖ Extras
- ❖ Passants
- ❖ Automatic Posting (αυτόματη χρέωση των συμφωνηθέντων)
- ❖ Παρακολούθηση χρεωστών (ειδικές καρτέλες, γενική καρτέλα)
- ❖ Πρόχειρα ισοζύγια
- ❖ Κανονικά

7.4 Μοντέλο Ηλεκτρονικής Μηχανής Main Courante – Ηλεκτρονική Main Courante Anker 27029

Η Anker 27029 είναι από τις πιο διαδεδομένες και γνωστές ηλεκτρονικές μηχανές Main Courante και αυτό εξαιτίας των μεγάλων δυνατοτήτων που μας παρέχει. Πιο αναλυτικά η Anker 27029 αναλαμβάνει το δύσκολο έργο της Main Courante και ταυτόχρονα προσαρμόζεται στη λειτουργία του Bar, του εστιατορίου κλπ. ώστε να δίνει το σύνολο του κύκλου εργασιών τους.

Ακόμα δέχεται τις εξοφλήσεις των λογαριασμών του ξενοδοχείου, αποδίδει το κλείσιμο του ταμείου και εκτυπώνει αυτόματα το ημερήσιο ισοζύγιο. Το αποτέλεσμα αυτό δίνει τον ημερήσιο απολογισμό των τμημάτων του ξενοδοχείου και ειδικά για το εστιατόριο τον διαχωρισμό κατά είδος.

Αναλυτικότερα, οι λειτουργίες της Anker 27029 που αφορούν την τήρηση των λογαριασμών του ξενοδοχείου σχετίζονται με:

- Τον κύκλο εργασιών (τζίρο) ανά τμήμα
- Την εξόφληση λογαριασμών, με διαχωρισμό σε δύο χειριστές
- Τη συγκέντρωση των αποτελεσμάτων κάθε τμήματος και το διαχωρισμό των εισπράξεων

7.5 Μειονεκτήματα των Ηλεκτρονικών Μηχανών Main Courante

Ο χρήστης της ηλεκτρονικής Main Courante μπορεί να επισημαίνει τα εξής αρνητικά στοιχεία:

- Ο θόρυβος ο οποίος αν και είναι αισθητά μειωμένος, δεν έχει εξαλειφθεί
- Το κόστος αγοράς και συντήρησης των ηλεκτρονικών Main Courante είναι υψηλότερο από αυτό των μηχανικών Main Courante.

Πηγή : (Σημειώσεις Τήρησης Λογαριασμών Πελατών Main courante Παρασκευή Γιαννουλίδου Στιβακτάκη .Λειτουργία υποδοχής Γ. Κομίνη)

Πληροφορική και Computers

8.1 Εισαγωγή και Έννοια της Πληροφορικής

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 επιδιώκουν 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 των εξελίξεων.

8.2 Η Χρήση της Πληροφορικής στον Τουριστικό Τομέα

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 του.

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 20^{ου} 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.

8.3 Τα Πλεονεκτήματα Από τη Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών στο Χώρο των Ξενοδοχείων

Σ' αυτό το σημείο θα αναφέρουμε τα ουσιαστικότερα πλεονεκτήματα που αποκομίσαμε από την χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών στον χώρο της υποδοχής του ξενοδοχείου, τα οποία είναι τα εξής:

- ✚ Η εξοικονόμηση χρόνου
- ✚ Η εξάλειψη του θορύβου
- ✚ Η εύκολη χρήση
- ✚ Η ακρίβεια αποτελεσμάτων
- ✚ Η βελτίωση αύξησης και ποιότητας της παραγωγικότητας
- ✚ Η δυνατότητα συνεργασίας με τα επιμέρους τμήματα της ξενοδοχειακής μονάδας
- ✚ Οι μεγάλες δυνατότητες μνήμης
- ✚ Η ασφάλεια
- ✚ Η ταυτόχρονη ενημέρωση διαφόρων αρχείων
- ✚ Η τήρηση πλήρους αρχείου πελατών και στατιστικών στοιχείων
- ✚ Η απελευθέρωση ανθρώπινου δυναμικού από εργασίες ρουτίνας και δυνατότητα αξιοποίησης του σε άλλα καθήκοντα της υποδοχής.
- ✚ Η δυνατότητα σύνδεσης με άλλα ξενοδοχεία, τουριστικούς πράκτορες, μεταφορικούς οργανισμούς και γενικότερα με διαδίκτυα παγκόσμιας εμβέλειας
- ✚ Το χαμηλό κόστος σε σχέση με τις υπηρεσίες που μας προσφέρουν
- ✚ Η δυνατότητα συνεχούς ανάπτυξης και αναβάθμισης των παρόντων δυνατοτήτων τους

8.4 Κριτήρια Επιλογής Ενός Ξενοδοχειακού Προγράμματος

Όταν μια ξενοδοχειακή επιχείρηση αποφασίσει να εκσυγχρονιστεί χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικούς υπολογιστές για τις ανάγκες της, θα πρέπει να λάβει υπ' όψιν τα κυριότερα κριτήρια επιλογής ενός ξενοδοχειακού προγράμματος, τα οποία είναι τα εξής:

- ✚ Πριν την αγορά software και hardware είναι προτιμότερο να συλλέξει όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες για τα προϊόντα που κυκλοφορούν στην αγορά, έτσι ώστε ανάλογα με τις ανάγκες που θέλει να καλύψει να αποφασίσει πιο είναι το κατάλληλο. Θα πρέπει να λάβει υπόψη της, στην απόφαση που θα πάρει, ότι τα πολύ φθηνά συστήματα δημιουργούν δυσκολίες στη σωστή λειτουργία του ξενοδοχείου
- ✚ Θα πρέπει να εξασφαλίσει συμβατότητα μεταξύ hardware και software. Τα διαθέσιμα λογισμικά προγράμματα (software) απευθύνονται σε ποικίλα περιβάλλοντα γι' αυτό είναι σωστό επιλέγοντας το software να είναι σίγουρη για τη συμβατότητα του με το δικό της hardware.
- ✚ Η εξασφάλιση ενός ικανοποιητικού επιπέδου υποστήριξης. Η εταιρεία πρέπει να προσφέρει καθημερινή και 24ωρη τεχνική υποστήριξη

- ✚ Η εκπαίδευση που προσφέρεται στο πρόγραμμα είναι πολύ σημαντική. Θα πρέπει να είναι επαναλαμβανόμενη και συχνά προστίθενται καινούργια λειτουργικά συστήματα στο κυρίως πρόγραμμα
- ✚ Καθώς τα ξενοδοχειακά συστήματα έχουν συνεχή εξέλιξη πρέπει να εξασφαλιστεί η δυνατότητα αναβάθμισης του λογισμικού

8.5 Αρχές Ξενοδοχειακών Προγραμμάτων

Οι σχεδιαστές λογισμικών προγραμμάτων (software) έχουν θέσει τις βάσεις τους στις παρακάτω αρχές ώστε το δικό τους πρόγραμμα να είναι αυτό που θα διαλέξουν οι ενδιαφερόμενοι για κάποιο ξενοδοχειακό πακέτο. Φροντίζουν δηλαδή:

1. Να είναι γρήγορο στις πληροφορίες που παρέχει
2. Να έχει ποιότητα και σταθερότητα λειτουργίας
3. Να δίνει ακριβείς πληροφορίες
4. Να είναι φιλικό προς τον χρήστη
5. Να ικανοποιεί τους σκοπούς της εφαρμογής του
6. Να μην παρουσιάζει λάθη
7. Να ακολουθεί τις νέες τεχνολογικές εξελίξεις
8. Να μπορεί να αποκτηθεί και να αποσβεσθεί εύκολα από την επιχείρηση που θα το ζητήσει
9. Να παρέχει πληρότητα εφαρμογών με σκοπό την πλήρη και ορθή κάλυψη των αναγκών του τμήματος υποδοχής

8.6 Έννοια του Ξενοδοχειακού Προγράμματος (Πακέτου)

Το πακέτο είναι ένα σύνολο προγραμμάτων ειδικά σχεδιασμένων για ξενοδοχεία. Είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθεί με μικροϋπολογιστές που χρησιμοποιούν το λειτουργικό σύστημα MS-DOS και καλύπτει όλες τις απαραίτητες εργασίες ενός ξενοδοχείου για Front Office καθώς και τις ανάγκες διοίκησης για πληροφόρηση Management.

Ένα ξενοδοχειακό πρόγραμμα πρέπει να περιλαμβάνει τα παρακάτω υποσυστήματα:

1. Σύστημα Κρατήσεων
2. Σύστημα υποδοχής
3. Λογιστική παρακολούθηση πελατών
4. Εργασίες κλεισίματος νύχτας
5. Πληροφόρηση διοίκησης (management)

Κάθε ένα από τα υποσυστήματα αποτελείται από μια σειρά προγραμμάτων που εκτελούν τις εργασίες του κάθε υποσυστήματος. Τα προγράμματα αυτά καλούνται και εκτελούνται μετά από επιλογή του χρήστη από το κυρίως menu εργασίας που εμφανίζεται από κάθε σταθμό εργασίας στην οθόνη του terminal.

Έτσι, από τη στιγμή που γίνεται η επιλογή εμφανίζονται στην οθόνη τα στοιχεία που πρέπει να εισάγει ο χρήστης για την εκτέλεση της επιλεγμένης εργασίας.

8.7 Εταιρείες Ξενοδοχειακών Προγραμμάτων

Σήμερα, ανάμεσα στις πιο γνωστές εταιρείες δημιουργίας ξενοδοχειακών προγραμμάτων της χώρας μας συγκαταλέγονται οι εξής:

- ◆ BIT
- ◆ HIS
- ◆ Singular
- ◆ Abacus
- ◆ Unidata
- ◆ Unisoft
- ◆ Prosystems
- ◆ 2M Software

8.7.1 BIT HOTEL

Η Bit Hotel μπήκε δυναμικά στο χώρο πριν από 15 χρόνια και από τότε η πορεία της είναι συνεχώς ανοδική. Στο έργο της αυτό έχει πάντα σύμμαχο την τελευταία λέξη της τεχνολογίας. Τα διάφορα πακέτα εφαρμογών της έχουν κατακλύσει την Ελληνική αγορά, καθώς δεν υπάρχει ένας ηλεκτρονικός υπολογιστής που να μην κάνει χρήση ενός από τα παρακάτω λειτουργικά συστήματα, που εκείνη διαθέτει. Αυτά τα λειτουργικά συστήματα είναι το DOS, το UNIX και το XENIX.

Η Bit Hotel έχει φροντίσει ώστε οι υπηρεσίες της να γίνονται εύκολα και ευχάριστα αποδεκτές από τον χρήστη του ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Τα βασικότερα προγράμματα της Bit Hotel στον ξενοδοχειακό τομέα είναι:

1. Το EPMΗΣ
2. Το ΕΣΤΙΑ
3. Το Carousel – CRS

Ένα πολύ μεγάλο ποσοστό των ελληνικών ξενοδοχείων έχει προτιμήσει τα προγράμματα της Bit Hotel για την μηχανοργάνωση τους καθώς μαζί με τις υψηλές υπηρεσίες που παρέχει, έχει πολύ καλά μεταπωλητικά προγράμματα.

8.7.2 H.I.T. (Hospitality Integrated Technologies)

Η HIT δημιουργήθηκε τον Φεβρουάριο του 1999 για να καλύψει τις ανάγκες στο χώρο της μηχανοργάνωσης του τουρισμού. Βασίζεται στην προώθηση του πιο δημοφιλές Ελληνικού προϊόντος, του Hospitality Software Ερμής. Όταν ιδρύθηκε σκοπός της ήταν η ανάπτυξη και η διάθεση σύγχρονων τεχνολογικών συστημάτων και ολοκληρωμένων λύσεων σε επιχειρήσεις φιλοξενίας. Σήμερα η HIT είναι η μεγαλύτερη εταιρεία στην Ελλάδα καλύπτοντας πάνω από το 60% του συνολικού αριθμού εγκαταστάσεων σε ξενοδοχεία.

8.7.3 Delta Singular

Η Delta Singular αποτελεί ένα ισχυρό όμιλο πληροφορικής που δημιουργήθηκε από τη συνένωση δύο εκ των μεγαλύτερων εταιριών πληροφορικής στην Ελλάδα, την Singular Software και την Δέλτα Πληροφορική.

Η Delta Singular προσφέρει διαχρονικές λύσεις στον ιδιωτικό, δημόσιο και τραπεζικό τομέα, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. Στόχος της είναι η μακροχρόνια σχέση με τους πελάτες και να λειτουργεί ως μοναδικό σημείο αναφοράς για όλες τις ανάγκες πληροφορικής. Η εταιρία Singular διέθεσε για πρώτη φορά το 1996 στην ξενοδοχειακή αγορά την εφαρμογή Hotel Manager. Σήμερα ο όμιλος Delta Singular προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις στην ξενοδοχειακή αγορά με τις εφαρμογές Hotel Manager και Micros Fidelio.

8.7.4 ABACUS

Η Abacus (μέλος του ομίλου εταιριών Info-Quest) δραστηριοποιείται στην ανάπτυξη εξειδικευμένου λογισμικού από το 1974, προσφέροντας ολοκληρωμένες λύσεις κυρίως στον χώρο του τουρισμού, στον οποίο διατηρεί μια μεγάλη πελατειακή βάση με περισσότερες από 150 ξενοδοχειακές και τουριστικές επιχειρήσεις.

Η Abacus διαδραματίζει πρωταγωνιστικό ρόλο στην Ελληνική αγορά των συστημάτων λογισμικού, αναπτύσσοντας την επιχειρηματική της δραστηριότητα στηριζόμενη σε αρχές όπως πλήρης ικανοποίηση του πελάτη, η παροχή λύσεων στην αιχμή της τεχνολογίας, η άριστη γνώση των αγορών στις οποίες εξειδικεύεται και η υψηλού επιπέδου υποστήριξη μετά την πώληση.

Ο όμιλος εταιριών Info-Quest, ανταποκρινόμενος στις απαιτήσεις των τουριστικών επιχειρήσεων για εφαρμογή της τεχνολογίας σε όλους τους τομείς λειτουργίας τους, δημιούργησε ένα ξεχωριστό τμήμα, το Quest Hospitality Division, που δραστηριοποιείται στην παροχή ολοκληρωμένων λύσεων πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών στην τουριστική αγορά, στοχεύοντας στην πλήρη ικανοποίηση των σημερινών και μελλοντικών αναγκών των Ελληνικών επιχειρήσεων. Η Abacus με πολυετή πείρα και εξειδίκευση στις τουριστικές εφαρμογές, αποτελεί το βασικό πυρήνα ανάπτυξης του νέου τμήματος, το οποίο προσφέρει ένα πολυεπίπεδο σύστημα εφαρμογών, τεχνολογικών λύσεων και υπηρεσιών.

Η εταιρεία Abacus προσφέρει στις τουριστικές επιχειρήσεις ένα πλήθος νέων εφαρμογών που ενσωματώνουν όλα τα τεχνολογικά χαρακτηριστικά και τις λειτουργικές δυνατότητες που απαιτούν οι σύγχρονες ανάγκες των επιχειρήσεων του χώρου όπως:

- ☞ Μοντέρνο και φιλικό περιβάλλον
- ☞ Μηχανογραφική ολοκλήρωση όλων των τμημάτων (Front Office, Σημεία Πώλησης, Λογιστήριο, Αποθήκες κλπ.)
- ☞ Χρήση σύγχρονων μεθόδων επικοινωνίας και συναλλαγών (Internet, WAP)

8.7.5 Unidata AEBE

Η παρουσία της στο χώρο ξεκίνησε το 1979 και είναι από τις πρώτες εταιρίες πληροφορικής στην Ελλάδα η οποία κατασκευάζει, διαθέτει και υποστηρίζει ξενοδοχειακά προγράμματα. Η εμπειρία της στην λειτουργία αυτών των προγραμμάτων οδήγησε μέσα από διαρκή εξέλιξη στη σημερινή του μορφή που καλύπτει όλους τους τομείς της ξενοδοχειακής δραστηριότητας. Η Unidata εκπαιδεύει τους χρήστες των προγραμμάτων της, αναλαμβάνει την εγκατάσταση τους και την υποστηρίζει τεχνικά για να εξασφαλίσει την σωστή λειτουργία τους.

Τέλος, η εταιρεία θέλοντας να διατηρήσει τις εγκαταστάσεις της σε υψηλό επίπεδο αναπτύσσει διαρκώς νέα προγράμματα ικανά να αντιμετωπίσουν τις μελλοντικές απαιτήσεις της μηχανογράφησης.

8.7.6 Unisoft

Η Unisoft ιδρύθηκε το 1983 και είναι σήμερα μια από τις μεγαλύτερες εταιρίες παραγωγής και διάθεσης εμποροβιομηχανικού λογισμικού. Παρέχει ολοκληρωμένες υπηρεσίες πληροφορικής που απευθύνονται στον ιδιωτικό και το δημόσιο τομέα. Η Unisoft παρακολουθεί στενά τις διεθνείς τεχνολογικές εξελίξεις και το οικονομικό περιβάλλον και επενδύει συνεχώς σε επιστημονική έρευνα. Συμμετέχει ενεργά στην επιχειρηματική ανάπτυξη των πελατών της μεταφέροντας καθημερινά την πιο εξελιγμένη τεχνογνωσία της στην οργάνωση των επιχειρήσεων της.

8.7.7 PROSYSTEMS

Η εταιρία Prosystems ιδρύθηκε στην Ρόδο το 1989 από τρεις έμπειρους επαγγελματίες στην πληροφορική. Βασικό σκοπό της εταιρίας αποτέλεσε η ανάπτυξη εφαρμογών λογισμικού (application software) και η εξειδικευμένη παροχή υπηρεσιών στον ξενοδοχειακό τομέα της πολλά υποσχόμενης τουριστικής βιομηχανίας. Τον Ιούλιο του 2000 η εταιρεία Prosystems εντάχθηκε στον Όμιλο Πουλιάδη και έτσι ενισχύθηκε η δραστηριότητα της στον ραγδαία εξελισσόμενο χώρο της τουριστικής βιομηχανίας.

Τα στελέχη της Prosystems εμπλέκονται στην μηχανοργάνωση των ξενοδοχείων τα τελευταία είκοσι χρόνια και είναι σε θέση να παρέχουν ολοκληρωμένες λύσεις μηχανοργάνωσης σε επίπεδο τόσο software όσο και hardware, προσαρμοσμένες στις εξειδικευμένες ανάγκες του εκάστοτε ξενοδοχείου.

Στο χώρο της τουριστικής βιομηχανίας, η διεύθυνση σε στενή συνεργασία με την εταιρεία Prosystems που έχει μακρόχρονη πείρα και γνώση των αναγκών της τουριστικής προσαρμοσμένες κάθε φορά στις ανάγκες και το μέγεθος του ξενοδοχείου. Οι ολοκληρωμένες λύσεις που αφορούν την αγορά της τουριστικής βιομηχανίας περιλαμβάνουν:

1. Ολοκληρωμένες λύσεις μηχανοργάνωσης ξενοδοχείων
2. Πρωτοποριακές λύσεις Point of Sales
3. Ολοκληρωμένες λύσεις ασύρματης παραγγελιοληψίας χώρων εστίασης

Πηγή : (*Τουρισμός και Οικονομία , Χρήμα και Τουρισμός*)

8.9 Ξενοδοχειακά Προγράμματα Εφαρμογών

Σ' αυτό το σημείο θα ήταν χρήσιμο να αναφερθούμε εκτενέστερα σε μερικά από τα πιο γνωστά ξενοδοχειακά προγράμματα τα οποία καθημερινά χρησιμοποιούν χιλιάδες ξενοδοχειακές βιομηχανίες σ' όλη την Ελλάδα.

Τα προγράμματα τα οποία θα εξετάσουμε αναλυτικότερα είναι:

1. Το Ερμής
2. Το Fidelio

3. Το Hotel Manager
4. Το Aremis Front Office
5. Το Hotel Master
6. Το Filos
7. Το Filoxenia
8. Το Venus
9. Το HIS Epitome for Microsoft Windows
10. Το Welcome
11. Το Hostelio
12. Το Αλέξανδρος

8.9.1 Ερμής

Πρόκειται για ένα πλήρες ξενοδοχειακό πακέτο με πολλές εφαρμογές που δίνουν τη δυνατότητα στη διεύθυνση της τουριστικής βιομηχανίας να ασκήσει αποτελεσματικά το διοικητικό της έργο. Αναλυτικότερα, το πρόγραμμα αυτό μας προσφέρει:

- a. Αποτελεσματικό έλεγχο των κρατήσεων με μεγάλη ακρίβεια και σε σύντομο χρονικό διάστημα.
- b. Διευκόλυνση του έργου των υπαλλήλων της υποδοχής με αποτέλεσμα την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.
- c. Αποτελεσματικότερη συνεργασία μεταξύ των διαφόρων τμημάτων της ξενοδοχειακής μονάδας καθώς προσφέρει σωστό προγραμματισμό των διαφόρων εργασιών.
- d. Άρτιο έλεγχο των εσόδων με ταυτόχρονο περιορισμό των διαφυγών και μείωση των γραφειοκρατικών διαδικασιών.
- e. Διατήρηση αρχείων που μας βοηθούν στο να κρατήσουμε επαφή με άτομα που φιλοξενήθηκαν στη μονάδα μας.
- f. Τήρηση και παροχή στατιστικών στοιχείων βασιζόμενοι πάντα στις ανάγκες της ξενοδοχειακής μονάδας.

Το Ερμής είναι ειδικά σχεδιασμένο έτσι ώστε να προσφέρει το ίδιο αποτελεσματικό έργο τόσο σε μικρού όσο και σε μεγάλου μεγέθους μονάδες. Στο βασικό menu του προγράμματος εμφανίζονται οι εξής πέντε επιλογές:

Κρατήσεις – Reservations
Υποδοχή – Registration
Main Courante – Check
MIS (Management Information System)
Συντήρηση Αρχείων (Ιστορικό)

Κρατήσεις

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 άλλο στοιχείο 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.

Registration

Στο τμήμα αυτό καταχωρούνται οι διαδικασίες άφιξης και υποδοχής των πελατών. Η διαδικασία του Check In διευκολύνεται κατά το μέγιστο εάν στην αντίστοιχη κράτηση έχουν καταγραφεί όλα τα στοιχεία που θα μας βοηθήσουν στο να παρέχουμε στον πελάτη μας ακριβώς ό,τι εκείνος έχει ζητήσει μέσω της κράτησης του. Στην οθόνη εμφανίζονται επίσης όλα αυτά τα στοιχεία που θα μας υπενθυμίσουν αν πρόκειται για νεόνυμφους, VIP κλπ.

Κατά την αναχώρηση γίνεται έλεγχος για την ύπαρξη ανεξόφλητων λογαριασμών και υπάρχει δυνατότητα μεταβολής της ημερομηνίας αναχώρησης, παραμενόντων ατόμων, συμφωνίας χρέωσης κλπ.

Main Courante

Το Τμήμα αυτό αναλαμβάνει να καλύψει τη λογιστική πλευρά του Front Office του ξενοδοχείου. Εδώ τηρούνται όλα τα στοιχεία που αφορούν τους λογαριασμούς των πελατών καθώς επίσης και αυτοί των χρεωστών. Διατηρούνται τιμοκατάλογοι ανά πρακτορείο για κάθε περίοδο με έλεγχο πάντα της περιόδου allotment. Κατά το κλείσιμο της ημέρας γίνεται αυτόματα η ενημέρωση – χρέωση του λογαριασμού του πελάτη. Ενώ πρέπει να καταχωρηθούν ξεχωριστά στο τμήμα των χρεώσεων οι extra καταναλώσεις τους.

M.I.S. (Management Information System)

Το σύστημα αυτό αφορά κυρίως το σύστημα του ξενοδοχείου προσφέροντας της στατιστικά στοιχεία. Τα στοιχεία αυτά παρουσιάζονται γραφικά, πράγμα που τα καθιστά πιο εύχρηστα στην λήψη αποφάσεων που αφορούν το μέλλον της μονάδας.

Οι πληροφορίες των αρχείων M.I.S. αφορούν:

- a. Μηνιαίες πληρότητες
- b. Αναλογία πρακτορειακών και μεμονωμένων πελατών
- c. Ανάλυση εσόδων ανά τμήμα πωλήσεων
- d. Έσοδα ανά πρακτορείο με On Line υπόλοιπα
- e. Ανάλυση διανυκτερεύσεων και αφίξεων ανά εθνικότητα

Ιστορικό

Στο ειδικό αυτό αρχείο τηρούνται στοιχεία όπως οι ημερομηνίες γενεθλίων, επετείων, ονομαστικών εορτών, διευθύνσεων των πελατών, τα οποία αξιοποιούνται από τις δημόσιες σχέσεις και το τμήμα marketing του ξενοδοχείου.

Πηγή : (Manual Ερμής / Σημειώσεις Τήρησης Λογαριασμού Πελατών ,Main courante , Παρασκευή Γιαννουλίδου – Στιβακτάκη)

8.9.2 FIDELIO της Delta Hospitality Systems

(D.H.S.)

Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα της Fidelio Software, το οποίο απευθύνεται στα μεγάλα ξενοδοχειακά συγκροτήματα και διατίθεται από την Delta Hospitality Systems, μέλος του ομίλου Delta Singular.

Το Fidelio Hotel Management System είναι ένα πλήρως ακέραιο πακέτο σχεδιασμένο να μεγιστοποιεί την ικανότητα λειτουργίας της ξενοδοχειακής μονάδας. Προσφέρει όχι μόνο επικοινωνία με αναρίθμητα εξωτερικά προγράμματα αλλά και ενοποίηση με άλλα προϊόντα της Micros Fidelio, καθώς επίσης και συμπληρωματικές ρυθμίσεις για ακόμα καλύτερη λειτουργικότητα.

☞ Η σύνδεση με το Fidelio Sales and Catering επιτρέπει τη δημιουργία πραγματικών κρατήσεων και την απογραφή πληροφοριών, την εμφάνιση των κατανεμημένων τύπων δωματίων και τη διαθεσιμότητα του δικτύου τιμών, καθώς επίσης και το μεγάλο όριο δημιουργίας group σε πραγματικό χρόνο.

☞ Οι εφαρμογές του λογιστηρίου του Fidelio που διαμορφώνει τις εγγραφές από τα έσοδα του Front Office και ενημερώνει το γενικό καθολικό σε ημερήσια βάση.

☞ Το Fidelio Food And Beverage χειρίζεται όλες τις απογραφές των υλικών της μονάδας και βοηθάει έτσι στον ολοκληρωμένο υπολογισμό των αγορών και καταναλώσεων.

☞ Το Fidelio Energy Management System διαχειρίζεται τις εντολές βλαβών, το κόστος εργασιών και υλικών.

☞ Το ενσωματωμένο πρόγραμμα Διαχείρισης Χρεωστικών Λογαριασμών μοιράζεται τη βάση δεδομένων του Front Office, των αρχείων πελατών, διευκολύνοντας έτσι τη δημιουργία των αναλύσεων των λογαριασμών και των υπομνημάτων.

☞ Το Fidelio Travel Agent Processing, για τον υπολογισμό και τη πληρωμή των προμηθειών των πρακτορείων.

☞ Το Fidelio Frequent Flyer, για τη συλλογή πληροφοριών διαμονής των πελατών με σκοπό τη καταχώρηση τους στα προγράμματα τακτικών πτήσεων ή τακτικών πελατών.

☞ Το Micros Fidelio CIS (Customer Information System) επιτρέπει τη κεντρική συλλογή και διανομή πληροφοριών που αφορούν το ιστορικό των μεμονωμένων πελατών, εταιρειών, πρακτορείων και άλλων πηγών μαζί με πληροφορίες των διανυκτερεύσεων.

☞ Το κεντρικό σύστημα κρατήσεων (CRS) της Micros Fidelio επιτρέπει τη κεντρική διαχείριση της διαδικασίας των κρατήσεων για πολλαπλές ιδιοκτησίες και αλυσίδες μονάδων. Αυτό το εξαιρετικά

ευέλικτο πρόγραμμα διαχειρίζεται τιμές, διαθεσιμότητες, περιορισμούς και ουσιαστικά όλες τις παραμέτρους που έχουν σχέση με κρατήσεις και διοίκηση.

☞ Το Fidelio Front Office είναι ένα από τα καλύτερα συστήματα Front Office παγκοσμίως. Οι μοναδικές του λειτουργίες και τα χαρακτηριστικά που διαθέτει μπορούν και συνδυάζουν την παραγωγικότητα με την ποιότητα στην εξυπηρέτηση. Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο πακέτο εφαρμογών για το Front Office το οποίο διαχειρίζεται:

1. Τις κρατήσεις:

Το υποπρόγραμμα κρατήσεων του Fidelio Front Office χειρίζεται όλα τα θέματα που έχουν σχέση με τη διαδικασία των κρατήσεων: τη δημιουργία καρτελών, το στήσιμο των τιμών και των πακέτων, τη δημιουργία των κρατήσεων, τις αλλαγές των κρατήσεων, τη δημιουργία των ιστορικών αρχείων πελατών κλπ.

2. Τα συμβόλαια των Group / Block:

Τα χαρακτηριστικά του Fidelio Front Office Group and Block είναι επιτακτικά για την αποδοτική διαχείριση των κρατήσεων των σχετικών πελατών π.χ. group περιηγήσεων, συνεδρίων, εκδηλώσεων, κλπ.

3. Τη στρατηγική και διαθεσιμότητα των τιμών:

Η σύνδεση του Fidelio Rate Availability και του υποπρογράμματος στρατηγικής αλλάζει τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται η πώληση των δωματίων. Λαμβανομένου υπόψη του προηγούμενου τρόπου πώλησης δωματίων των ξενοδοχείων, ο οποίος στηριζόταν στη διαθεσιμότητα των τύπων δωματίων, πλέον πολλά ξενοδοχεία πωλούν δωμάτια βασισμένα στη τιμή τους. Ένα ξενοδοχείο μπορεί να απορρίπτει τη χαμηλή τιμή πώλησης δωματίου, ακόμη κι αν δεν είναι γεμάτο, όταν μπορεί να προβλέψει τη πώληση του σε πελάτη που πληρώνει περισσότερο.

4. Τη σύνδεση με υποπρόγραμμα περιορισμού τιμών:

Με τη σύνδεση με τους περιορισμούς τιμών, τα ξενοδοχεία μπορούν να χρησιμοποιήσουν εξωτερικό λογισμικό πρόγραμμα Διαχείρισης και Απόδοσης (Yield Management) μαζί με το Front Office, για την αύξηση της διαδικασίας διαθεσιμότητας τιμών.

5. Τα πακέτα.

6. Το υποπρόγραμμα στρατηγικής και διεύθυνσης τμημάτων αναψυχής.

7. Το Check In των πελατών.

8. Το Ιστορικό Αρχείο Πελατών.

9. Τους λογαριασμούς των πελατών.

10. Το Check Out (αναχωρήσεις) των πελατών.

11. Τις ταμειακές λειτουργίες.

12. Τους λογαριασμούς προκαταβολών.

13. Τους λογαριασμούς χρεωστών και πιστωτικών καρτών.

14. Τη διαχείριση δωματίων (housekeeping).

15. Τα ενδεικτικά κλειδιά.

16. Το σύστημα αναφορών (reports).

17. Το κλείσιμο ημέρας.

- 18. Την εγκατάσταση και τη συντήρηση.
- 19. Τα χαρακτηριστικά ασφαλείας.
- 20. Τα διεθνή χαρακτηριστικά.

Πηγές : (*Manual Fidelio Σημειώσεις Τήρησης Λογαριασμών Πελατών – Παρασκευή Γιαννουλίδου – Στιβακτάκη*)

8.9.3 HOTEL MANAGER της Delta Singular.

Το πρόγραμμα Hotel Manager απευθύνεται σε ξενοδοχεία κάθε μεγέθους, εποχικά ή πόλεως. Καλύπτει πλήρως τις ανάγκες όλων των τμημάτων που αποτελούν το Front Office: Κρατήσεις, Reception, Main Courante, Διαχείριση Χρεωστών, Νομικά Βιβλία και Στοιχεία, Ιστορικό Αρχείο Πελατών, Σύνδεση με τη Λογιστική κλπ.

Πιο αναλυτικά οι τομείς που βρίσκει εφαρμογή το ξενοδοχειακό πρόγραμμα Hotel Manager είναι:

1. Κρατήσεις

- ☞ Διαχείριση συμβολαίων πρακτορείων: καταχώρηση allotments, release periods, booking positions, τιμοκαταλόγων ανά περίοδο, transfers
- ☞ Διαχείριση κρατήσεων μεμονωμένων πελατών, κρατήσεων με προκαταβολή και κρατήσεων σε αναμονή. Εύκολη και γρήγορη καταχώριση κρατήσεων group. Αυτόματε ανεύρεση από την εφαρμογή των ελευθέρων δωματίων
- ☞ Δυνατότητα προκαθορισμού από τη χρήση παραμέτρων marketing για πληρέστερες στατιστικές αναλύσεις
- ☞ Πλάνο κρατήσεων για οποιαδήποτε χρονική περίοδο με απεικόνιση όλων των κατηγοριών κρατήσεων και των ποσοστών πληρότητας ανά τύπο δωματίου και ανά ημέρα
- ☞ Πλάνο κρατήσεων δωματίων (room chart) με τα στοιχεία των παραμενόντων και των αναμενόμενων κρατήσεων σε κάθε δωμάτιο για οποιαδήποτε χρονική περίοδο

2. Reception

- ☞ Αφίξεις, αναχωρήσεις, αλλαγές δωματίου ή ημερομηνίας αναχώρησης με on-line εκτύπωση του βιβλίου κινήσεων πελατών, δυνατότητα μερικής άφιξης group, διαχείριση shared rooms
- ☞ Καταστάσεις και εκτυπώσεις αφίξεων, αναχωρήσεων, παραμενόντων πελατών με πλήθος στοιχείων για οποιαδήποτε ημερομηνία. Εύκολη ανεύρεση πελάτη από όλα τα σημεία της εφαρμογής. Πρόβλεψη γευμάτων (meals forecast) για οποιαδήποτε ημερομηνία
- ☞ Εκτύπωση αναφοράς προϊσταμένης ορόφων (house keeping report)
- ☞ Καταχώριση στοιχείων πελατών για το ιστορικό αρχείο πελατών

- ☞ Πλάνο δωματίων (Room Rack) ανά ομάδα δωματίων με όλα τα στοιχεία των παραμενόντων, αναχωρούντων και αναμενόμενων δωματίων / πελατειών για κάθε στιγμή
- ☞ Πλήρης διαχείριση δωματίων εκτός λειτουργίας

3. Main Courante

- ☞ Διαχείριση τιμοκαταλόγων γενικών ή ανά εταιρεία ή ανά συμβόλαιο (allotment). Καταχώρηση όλων των ειδικών κατηγοριών χρεώσεων, ανά τύπο δωματίου και ανά συμφωνία
- ☞ Τιμοκατάλογοι σε ξένο νόμισμα. Παρακολούθηση ισοτιμιών νομισμάτων σε σχέση με το ΕΥΡΩ. Υπολογισμός την ημέρα έκδοσης του παραστατικού, των συναλλαγματικών διαφορών που τυχόν προκύπτουν και αντίστοιχη χρέωση ή εκτύπωση στο τμήμα
- ☞ Ευκολία χρήσης και οπτική μεταφορά των λογαριασμών των πελατών στην οθόνη με απεριόριστες δυνατότητες επιλογής χρεωστών προς έκδοση και διαχωρισμός extras και arrangement
- ☞ Διαδικασία καταχώρησης εισπράξεων μετρητών τμημάτων με ενημέρωση των εσόδων ανά τμήμα και του ταμείου
- ☞ Παρακολούθηση πληρωμών (εξόδων) από το ταμείο της υποδοχής με αντίστοιχη συμμετοχής του στην ταμειακή κατάσταση
- ☞ Πλήρως αυτοματοποιημένη διαδικασία Τέλους Ημέρας με ελέγχους όλων των εκκρεμοτήτων και βοήθεια για την τακτοποίηση τους. Εκτύπωση ημερολογίου πωλήσεων, ισοζυγίου, Main Courante, ταμειακής κατάστασης, απαιτούμενων αναφορών για τη καθημερινή λειτουργία της μονάδας
- ☞ Παρακολούθηση χρεωστών. Αυτόματη ενημέρωση των χρεωστών από τη διαδικασία έκδοσης λογαριασμών
- ☞ Αυτόματη ενημέρωση των εσόδων στη Γενική / Αναλυτική λογιστική

4. Hotel Phone Billing

Αναλυτική παρακολούθηση και αυτόματη χρέωση των τηλεφωνημάτων των πελατών από τα δωμάτια ή οποιαδήποτε άλλη συσκευή στους λογαριασμούς τους.

5. Hotel Point of Sales

Το Hotel Point of Sales είναι εφαρμογή σύνδεσης ταμειακής μηχανής με το Hotel Manager. Ο χειριστής της ταμειακής μηχανής ζητάει χρέωση σε δωμάτιο καταχωρίζοντας τον αριθμό του. Γίνεται επεξεργασία από το Hotel Manager και εάν το δωμάτιο είναι κατειλημμένο, αποστέλλονται στην ταμειακή μηχανή τα ονόματα των πελατών που διαμένουν σ' αυτό. Στη συνέχεια, επιβεβαιώνεται η χρέωση από τον χειριστή της ταμειακής μηχανής και καταγράφεται στο Hotel Position. Τέλος, οι χρεώσεις μεταφέρονται αυτόματα στους λογαριασμούς των πελατών στο Hotel Manager.

8.9.4 AREMIS FRONT OFFICE της Abacus.

Το πρόγραμμα Aremis Front Office είναι σχεδιασμένο με την τελευταία τεχνολογία σε ένα ευχάριστο γραφικό περιβάλλον διαχείρισης αρχείων και εικόνων, καλύπτει πλήρως τις απαιτήσεις όλων των τμημάτων που αποτελούν το Front Office, καθώς και των σημείων πώλησης, ενώ η σύνδεση με το Back Office της Abacus επιτρέπει τη παράλληλη λογιστική και εμπορική διαχείριση του ξενοδοχείου, τη παρακολούθηση των αποθηκών, του προσωπικού και της μισθοδοσίας. Συγκεκριμένα οι τομείς του είναι:

1. Κρατήσεις – Reservations:

Κρατήσεις δωματίων, διαθεσιμότητα, room chart, room allotment, δημιουργία αναφορών, arrival lists, βιβλίο πόρτας κλπ.

2. Τιμοκατάλογοι:

Συνδυασμός τιμών για πολλαπλές περιόδους και πρακτορεία, αναλυτικές χρεώσεις ανά δωμάτιο ή άτομο, μεταβολή τιμής κατά την άφιξη, σύνδεση τιμοκαταλόγου με πελάτες κλπ.

3. Υποδοχή – Front Desk:

Περιλαμβάνονται: Check In, main courante, check out, πολυνομισματική διαχείριση και Ευρώ, διαχείριση λογαριασμών – χρεωστών, δυνατότητα αναζήτησης, εμφάνισης και εκτύπωσης τιμολογίων, τηλεφωνικό κέντρο κλπ.

4. Διαχείριση Δωματίων – House Keeping:

Γραφική απεικόνιση της κατάστασης των δωματίων, διαθεσιμότητα, αναφορές, συντήρηση, Floor Plans.

5. Κλείσιμο Ημέρας – Night Audit:

Δυνατότητα επιλεκτικής ενημέρωσης No-Show πριν από το κλείσιμο ημέρας, χρεώσεις δωματίων/λογαριασμών πελατών, ενημέρωση συστήματος με στοιχεία της ημέρας, δυνατότητα ορισμού αυτόματης επιλογής εκτυπώσεων και αναφορών με πλήρη στοιχεία για έσοδα ανά τμήμα, τρόπους εξόφλησης κλπ.

6. Ιστορικό Πελατών (Guest History):

Περιλαμβάνει: επανέκδοση τιμολογίων, εμφάνιση καρτέλας διαμονής με αναλυτικά στοιχεία κατανάλωσης, αλφαβητική αναζήτηση πελατών, ιστορικό κρατήσεων ανά πελάτη, τιμολόγηση κλπ.

7. Marketing:

Στατιστικά εταιρειών, αναφορές, αρχεία πελατών, προμήθειες πρακτόρων, επεξεργασία στοιχείων πελατών (π.χ. τύποι και κατηγορίες πελατών, τρόπος άφιξης, χώρα προέλευσης, εθνικότητα).

8. Reporting:

Αναφορές προκαταβολών, προβλέψεων, marketing, οικονομικές συναλλαγές, στατιστικές εταιρειών, προμήθειες πρακτόρων κ.α.

9. Σύνδεση με το Aramis Point of Sales (P.O.S.):

Δυνατότητα παρακολούθησης λογαριασμού Bar και εστιατορίου, δυνατότητα σύνδεσης και ενημέρωσης των κεντρικών αρχείων πελατών ή χρεωστών στο Aremis Front Office.

10. Σύνδεση με το Abacus Back Office:

Περιλαμβάνει: γενική και αναλυτική λογιστική, διαχείριση αποθηκών, τροφίμων και ποτών, διαχείριση προσωπικού και μισθοδοσίας.

Πηγή : (*Creta Trust – Χανιά*)

8.9.5 HOTEL MASTER της Unidata

Το πρόγραμμα Hotel Master είναι κατασκευασμένο με τα πιο σύγχρονα εργαλεία και μεθόδους της πληροφορικής, γεγονός που του εξασφαλίζει μεγάλη ταχύτητα, υψηλή λειτουργικότητα και εξαιρετική ευελιξία. Είναι συμβατό σε υπολογιστές τύπου Micros, Pentium Risc και υποστηρίζει Windows NT, Windows 2000, 98 και 95. Το πρόγραμμα χωρίζεται σε τρεις βασικές ενότητες:

1. Πρόγραμμα Front Office:

Παρακολουθεί τις κρατήσεις, αφίξεις, αναχωρήσεις, main courante, πράκτορες, χρεώστες και όλο γενικά το κύκλωμα της καθαρά ξενοδοχειακής δουλειάς.

2. Προγράμματα Back Office:

Περιλαμβάνει: Γενική Λογιστική, Πάγια, Αποθήκη, Μισθοδοσία, Προμηθευτές, Αξιόγραφα – Ρευστότητα

3. Περιφερειακά Προγράμματα:

Ταμειακές μηχανές, Point of Sales, γραφικές παραστάσεις, σύνδεση τηλεφωνικού κέντρου με υπολογιστή για την αυτόματη ενημέρωση του λογαριασμού των πελατών. Πιο αναλυτικά, έχουμε:

Reservations.

Εδώ μας παρέχεται μια μεγάλη ποικιλία δυνατοτήτων που μας βοηθάνε στο να έχουμε πάντα μια πλήρη εικόνα της παρούσας και μελλοντικής κατάστασης της επιχείρησης. Ο προγραμματισμός των κρατήσεων έχει γίνει κατάλληλα έτσι ώστε να καλύπτει ακόμα και τις πιο σύνθετες περιπτώσεις που μπορεί να αφορούν μεμονωμένες, ομαδικές ή κρατήσεις special groups, παρέχοντας μας πάντα στοιχεία που αφορούν μελλοντικές αφίξεις, τις αναμενόμενες αφίξεις της ημέρας καθώς και τις αναχωρήσεις συνολικά και ανά πρακτορείο. Ακόμα μας κάνει γνωστό ποια δωμάτια είναι διαθέσιμα για τους αφικνούμενους πελάτες.

Registrations.

Στο συγκεκριμένο τμήμα γίνονται οι διαδικασίες του check in περισσότερο αν στο τμήμα της αντίστοιχης κράτησης είχαν συμπληρωθεί σωστά όλα τα απαιτούμενα στοιχεία που αφορούν τους όρους διαμονής του συγκεκριμένου πελάτη. Αυτόματως με το τέλος της διαδικασίας του check in ανοίγουν και ενημερώνονται όλοι οι λογαριασμοί που πρέπει να τηρηθούν.

Main Courante.

Αποτελεί ένα από τα πολύ δυνατά τμήματα του HOTEL MASTER. Κάθε κύρια ενότητα εφαρμογών του προγράμματος της συνιστάται από πολλές υποενότητες ανάμεσα στις πιο βασικές λειτουργίες της Main Courante διακρίνουμε το άνοιγμα κάθε είδους λογαριασμού που εμείς κρίνουμε χρήσιμο. Την ενημέρωση των χρεώσεων βάση των extra καταναλώσεων των πελατών, την αυτόματη ενημέρωση των λογαριασμών, τη δυνατότητα πρόχειρης και επίσημης έκδοσης τιμολογίων με αναλυτική εμφάνιση των χρεώσεων. Το Check out, το αυτόματο κλείσιμο της Main Courante και η εκτύπωση των απαιτούμενων κάθε

φορά καταστάσεων γίνονται πολύ εύκολα χάρη στην απλούστευση των διαδικασιών.

Κατάσταση Ξενοδοχείου.

Από εδώ μπορούμε να ενημερωθούμε για την παρούσα κατάσταση του ξενοδοχείου. Λαμβάνουμε πληροφορίες σχετικά με: τους διαμένοντες στη μονάδα, σε αλφαβητική κατάσταση ή με βάση των αριθμών δωματίου, το ποια δωμάτια είναι κατειλημμένα, ποια είναι διαθέσιμα και ποια out of order.

8.9.6 FILOS της Unisoft

Το ξενοδοχειακό πρόγραμμα Filos της Unisoft παρέχει ενιαία και ομογενή διαχείριση του Front Office και του Back Office. Διαθέτει πλήρως αυτοματοποιημένο κλείσιμο ημέρας και επιτρέπει καθολικό έλεγχο όλων των ξενοδοχειακών διαδικασιών. Η φιλοσοφία σχεδιασμού του πετυχαίνει επαναστατικά αποτελέσματα στον εκσυγχρονισμό του ξενοδοχείου και ταχύτατη αναβάθμιση των υπηρεσιών του. Το πρόγραμμα Filos παρέχει:

- ☞ Καθολική παραμετροποίηση και προσομοίωση όλων ανεξαιρέτως των λειτουργιών οποιαδήποτε ξενοδοχειακής μονάδας.
- ☞ Πανίσχυρο σύστημα στατιστικών εκτυπώσεων.
- ☞ Πλήρως αυτοματοποιημένο κλείσιμο ημέρας με ενσωματωμένο σύστημα ελέγχου λαθών.
- ☞ Διαχείριση ξενοδοχείων, συγκροτημάτων ή και μονάδων με πολλαπλές Reception.
- ☞ Στατιστικά πρακτόρων για οποιαδήποτε περίοδο και συγκρίσεις με άλλες περιόδους.
- ☞ Στατιστικά εταιριών.
- ☞ Στατιστικά εθνικοτήτων, τομέων αγοράς και προέλευσης πελατών.
- ☞ Στατιστικά ανά τύπο δωματίου, ανά τρόπο ενοικίασης.

Το Filos προβλέπει συνεργασία με:

- ☞ Point of Sales, Ταμειακές μηχανές
- ☞ Τηλεφωνικά κέντρα
- ☞ Δίκτυα τουριστικών πληροφοριών και Internet
- ☞ Ηλεκτρονικές κλειδαριές
- ☞ Mini-bar controllers
- ☞ Pay TV και Video
- ☞ Συνάλλαγμα

Το ξενοδοχειακό πρόγραμμα Filos διαθέτει τις εξής προδιαγραφές:

Front Office:

1. Κρατήσεις
2. Ταξιδιωτικοί πράκτορες
3. Front Desk

4. Main Courante
5. Τακτικοί πελάτες και ιστορικό αρχείο πελατών
6. Εταιρείες
7. Housekeeping
8. Σύνδεση με το Back Office
9. Κλείσιμο ημέρας
10. Χρεώσεις
11. Τηλεφωνικό κέντρο
12. Εκτυπώσεις (Κρατήσεις, Front Desk, Main Courante, Χρεώσεις, Τακτικοί Πελάτες, Στατιστικές Καταστάσεις)

Back Office:

1. Αποθήκη
2. Προμηθευτές
3. Αγορές – Παραγγελίες
4. Γενική Λογιστική
5. Αναλυτική Λογιστική
6. Διαχείριση Παγίων

Παρακάτω θα αναλύσουμε κάποια από τα τμήματα του προγράμματος, τα οποία είναι:

Κρατήσεις

Το FILOS προτείνει ένα νέο σύστημα στο χώρο των κρατήσεων. Αρχικά έχουμε τη δυνατότητα δημιουργίας μιας μεμονωμένης κράτησης ή μιας ομαδικής, πάντα με τη δυνατότητα διαχείρισης rooming list.

Η κάθε κράτηση μπορεί να αναφέρει μέχρι και 6 ονόματα ανά πελάτη και περιλαμβάνει περισσότερους από ένα τύπους δωματίου και όρους συμφωνίας.

Στην οθόνη κράτησης εμφανίζονται όλα τα στοιχεία που μπορεί να ζητηθούν π.χ. αριθμό ατόμων, extra κρεβατιών ή baby cot, ημέρα, ώρα άφιξης – αναχώρησης, εθνικότητα, προκαταβολή κ.α.

Το πρόγραμμα χαρακτηρίζεται επίσης από τη μεγάλη ελαστικότητα του στις αναχωρήσεις των κρατήσεων, αφού μπορούν εύκολα να μεταβληθούν τα στοιχεία τους. Μας παρέχει τυποποιημένη μεταφορά στοιχείων από τα μόνιμα αρχεία στην οθόνη της κάθε κράτησης ανάλογα με το είδος της.

Τέλος, διαθέτει ισχυρότατο σύστημα παρακολούθησης της διαθεσιμότητας δωματίων σε πολλαπλά επίπεδα για διάστημα μέχρι και 4 χρόνων. Παράλληλα, μας δίνει 12μηνη αναφορά για τις ανάγκες διατροφής των διαμενόντων και πληθώρα άλλων πληροφοριών μέσα από τις έτοιμες από το πρόγραμμα καταστάσεις.

Υποδοχή Ξενοδοχείου

Εδώ το Filos προτείνει ενιαία αντιμετώπιση για κάθε είδους άφιξη επιταχύνοντας έτσι τη διαδικασία του check in. Μπορούμε να μεταβάλλουμε μερικά ή και όλα τα στοιχεία μιας άφιξης χωρίς προβλήματα ενώ ταυτόχρονα ανοίγουν οι αντίστοιχοι λογαριασμοί στη Main Courante και ενημερώνονται τα τμήματα ενώ παράλληλα εκτυπώνονται οι διάφορες καταστάσεις.

Όταν πρόκειται για μέλη ενός group δεν τίθεται θέμα ταυτόχρονης αναχώρησης όλων των μελών του.

Όπως με τις αφίξεις έτσι και στις αναχωρήσεις έχει ελαχιστοποιηθεί ο απαιτούμενος χρόνος, γίνονται αυτόματα οι διάφορες εκτυπώσεις και η ενημέρωση των επιμέρους τμημάτων. Πέρα από αυτά το Filos διαθέτει σύστημα αναλυτικής παρακολούθησης εκδηλώσεων, αναλώσεις διοίκησης και μας παρέχει έτοιμες πληροφοριακές καταστάσεις.

Main Courante

Η Main Courante μας επιτρέπει τη διαχείριση πολλαπλών folio ανά δωμάτιο με ξεχωριστούς λογαριασμούς ανά folio. Έχουμε αυτόματη παρακολούθηση πιστωτικού ορίου ανά folio με προαιρετική απαγόρευση υπέρβασης μεγίστου ορίου.

Από τη Main Courante παρακολουθούνται οι κινήσεις μέχρι και 128 τμημάτων μιας μονάδας με επιμέρους τήρηση πολλαπλών συντελεστών ΦΠΑ ανά τμήμα και αυτόματη αποφορολόγηση ΦΠΑ και δημοτικών τελών.

Το πρόγραμμα διαθέτει επίσης μεγάλη ελαστικότητα και στην έκδοση παραστατικών αφού είναι δυνατή η έκδοση ενός παραστατικού χωρίς να απαιτείται η αναχώρηση του πελάτη και μπορούν ακόμα να γίνουν μαζικές εκδόσεις παραστατικών όταν εμείς το απαιτούμε. Όταν πάλι τα παραστατικά που εκδίδουμε αφορούν χρεώστες δεν χρειάζεται ξεχωριστή ενημέρωση των καρτελών τους γιατί η ενημέρωση γίνεται αυτόματα από το πρόγραμμα.

Το κλείσιμο της ημέρας είναι εναρμονισμένο με τις ανάγκες της κάθε μονάδας. Η εκτέλεση των απαραίτητων ελέγχων γίνεται αυτόματα και αμέσως μετά ξεκινά η εκτύπωση όλων εκείνων των στοιχείων που επιθυμεί η επιχείρηση αλλά και των απαιτούμενων από τον νόμο.

Πηγές : (Σημειώσεις Τήρησης Λογαριασμών Πελατών Main Courante – Παρασκευή Γιαννουλίδου – Στιβακτάκη
Manual hotel Master Creta Trust (Χασιά))

8.9.7 FILOXENIA της Prosystems

Το πρόγραμμα Filoxenia καλύπτει πλήρως όλους τους τομείς μιας σύγχρονης ξενοδοχειακής επιχείρησης και ικανοποιεί ακόμα και τις πιο εξειδικευμένες ανάγκες τους. Το βασικό πλεονέκτημα της εφαρμογής είναι ο πλήρης έλεγχος του ξενοδοχειακού κυκλώματος, αφού καλύπτει τα τμήματα του Front Office, Food and Beverage, έλεγχο σημείων πώλησης, μισθοδοσία, γενική και αναλυτική λογιστική, συνάλλαγμα, restaurant, ερωτηματολόγια και συντήρηση ξενοδοχείου. Στο τομέα του Software το Filoxenia λειτουργεί με υπερσύγχρονο λογισμικό 32 bit, Windows εφαρμογή σε πλατφόρμες MS Windows NT, Unix ή Linux, σε πλήρως γραφικό περιβάλλον.

Το Filoxenia έχει τα εξής πλεονεκτήματα:

- ☞ Πλήρης έλεγχος του ξενοδοχειακού κυκλώματος
- ☞ Ταχύτητα Εκμάθησης
- ☞ Απλότητα χρήσης
- ☞ Προστασία από λάθη καταχωρήσεων
- ☞ Πλήρη συνεργασία μεταξύ των εφαρμογών
- ☞ Εξαγωγή στοιχείων για επεξεργασία

- ☞ Εργαλεία management για λήψη στρατηγικών αποφάσεων
- ☞ Αμφίδρομη σύνδεση με τηλεφωνικά κέντρα
- ☞ Σύνδεση με συστήματα ασύρματης παραγγελιοληψίας
- ☞ Δυνατότητα internet booking
- ☞ Αποδεδειγμένη αξιοπιστία

Το πρόγραμμα Filoxenia διατίθεται σε τρεις εκδόσεις: Filoxenia Silver, Filoxenia Gold, Filoxenia Platinum. Οι εφαρμογές του Filoxenia Silver είναι:

- ☞ Front Office
- ☞ Check in, Check out
- ☞ Διαχείριση Κρατήσεων
- ☞ Overbooking (Booking position)
- ☞ Reception Book
- ☞ Availability Reports
- ☞ House Keeping
- ☞ Nationality Reports
- ☞ Κενά δωμάτια (Empty rooms list)
- ☞ Main Courante

Οι εφαρμογές του Filoxenia Gold είναι:

- ☞ Front Office
- ☞ Food and Beverage
- ☞ P.O.S. Control
- ☞ Μισθοδοσία
- ☞ Γενική και αναλυτική λογιστική
- ☞ Συναλλαγμα
- ☞ Restaurant
- ☞ Ερωτηματολόγιο
- ☞ Συντήρηση εγκαταστάσεων

Οι εφαρμογές του Filoxenia Platinum είναι:

- ☞ Front Office
- ☞ Fond B Management
- ☞ P.O.S. Control
- ☞ Μισθοδοσία
- ☞ Γενική και αναλυτική λογιστική
- ☞ Συναλλαγμα
- ☞ Restaurant
- ☞ Ερωτηματολόγιο
- ☞ Συντήρηση
- ☞ Διαχείριση συνεδρίων και εκδηλώσεων
- ☞ Internet booking

Πηγές : (*Manual Filoxenia Creta Trust Χανιά*)

8.9.8 HIS Epitome for Microsoft Windows

Το HIS Eritome για περιβάλλον Windows με χώρα προέλευσης τις ΗΠΑ, αποτελεί ένα από τα κορυφαία ξενοδοχειακά προγράμματα στον κόσμο. Οι βασικές ενότητες του περιλαμβάνουν:

- ∞ PMS (Property Management System) το οποίο λειτουργεί και ως multi property, multi building.
- ∞ CRS (Central Reservation System)
- ∞ Touch Point of Sales System
- ∞ Sales and Catering
- ∞ Inventory Management
- ∞ Yield Management
- ∞ Web Reservations

Το HIS Eritome περιλαμβάνει τους εξής τομείς εφαρμογών:

- ∞ Διαχείριση τιμοκαταλόγων – πακέτων – πρακτορείων
- ∞ Μελλοντικές διαθεσιμότητες πάσης μορφής
- ∞ Allotments
- ∞ Booking position house status
- ∞ Accounts receivable yield management
- ∞ Πλάνο δωματίων με χρήση εικόνας
- ∞ Χάρτες ξενοδοχείου
- ∞ Χάρτες δωματίων
- ∞ Κρατήσεις
- ∞ Σύστημα προκαταβολών
- ∞ Αφίξεις – Αναχωρήσεις με χρήση πολλαπλών τιμολογίων
- ∞ Ιστορικό πελάτη – εταιριών
- ∞ Touch screen concierge
- ∞ Housekeeping
- ∞ Report generator
- ∞ On-line connectivity with Ms Office (mailing, confirmation letters, fax letters, direct emails)
- ∞ On-line internet module για internet reservations
- ∞ On-line σύνδεση με το touch point of sales
- ∞ On-line interfaces με περισσότερα από 1.500 διαφορετικά συστήματα PBX
- ∞ Call accounting
- ∞ TMS
- ∞ Pay-TV
- ∞ Key locks
- ∞ Energy system
- ∞ Point of Sales
- ∞ Back Office
- ∞ Card systems
- ∞ Voice mail

Το σύστημα είναι multi-currency προσαρμοσμένο στην Ελληνική νομοθεσία (on-line βιβλίο πόρτας, ισοζύγια, τιμολόγια, ΜΥΦ).

8.9.9. WELCOME

Το Welcome είναι ένα πρόγραμμα της Βρετανικής ICL. Για τις δυνατότητες του και το πολύ καλό user interface του εκφράζονται θετικά πάρα πολλοί ξενοδόχοι και υπάλληλοι υποδοχής αφού το Welcome καλύπτει πλήρως όλες τις απαιτήσεις του Front Office και του Back Office ενός μικρού, μεσαίου ή ακόμα και ενός μεγάλου ξενοδοχείου με την ίδια επιτυχία.

Τα βασικότερα χαρακτηριστικά που συμβάλουν στην επιτυχία αυτού του προγράμματος είναι το ότι μας παρέχει συνεχώς στοιχεία που αφορούν: το ύψος των πωλήσεων της παρούσας στιγμής, τις αναμενόμενες πωλήσεις σε μια μελλοντική περίοδο, πίνακες πληρότητας, forecast, ανάλυση πληρότητας και διαθεσιμότητας για κάθε τύπο δωματίου, συστάσεις πελατών (εθνικοτήτων, επαγγελμάτων, ηλικιών) αναλύσεις συμφωνιών (RR, HB, FB, AI) και των ποσοστών τους σε πελάτες, αναλυτικές καρτέλες χρεωστικών με ειδική επισήμανση για όσους καθυστερούν την καταβολή χρωμάτων ή δεν τηρούν άλλους όρους του συμβολαίου τους.

Μας παρέχει ακόμα ιδιαίτερη ευκολία στη δημιουργία τιμοκαταλόγων και χρεώσεων ανάλογα με την περίπτωση κ.α.

Το WELCOME συμβαδίζοντας με τις τελευταίες εξελίξεις της τεχνολογίας πέρα από την On line σύνδεση των ταμειακών μηχανών του P.O.S. και του τηλεφωνικού κέντρου έχει καταφέρει και τη σύνδεση του κεντρικού ηλεκτρονικού υπολογιστή με telex, fax, email, άλλες κεντρικές ομάδες ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Οι κύριες κατηγορίες των εφαρμογών του WELCOME είναι: ο προγραμματισμός, οι προβλέψεις, ο έλεγχος πωλήσεων, οι κρατήσεις (reservations & allotments), η υποδοχή (registration), οι χρεώσεις πελατών και πρακτορείων, η έκδοση τιμολογίων πελατών και πρακτορείων, το night audit, τα M.I.S., το ιστορικό, τα P.O.S., τη μισθοδοσία, τις αποθήκες F and B Control, το τηλεφωνικό κέντρο, το συνάλλαγμα και το λογιστήριο.

Το WELCOME είναι ειδικά σχεδιασμένο να λειτουργεί στους multi user υπολογιστές (DRL) της ICL, οι οποίοι έχουν σημαντικές δυνατότητες επέκτασης των μαγνητικών τους δίσκων και ανάπτυξης πολλών θέσεων εργασίας. Επιπλέον μπορούν να συνδεθούν άμεσα με όλα τα συστήματα αυτοματισμού του γραφείου π.χ. εκτυπωτές, ταμειακές μηχανές, telex, fax, internet κλπ.

8.9.10 HOSTELLO της Darmarce S.A.

Το πρόγραμμα καλύπτει πλήρως τις ανάγκες των F.O. και B.O. και μπορεί να χρησιμοποιηθεί ταυτόχρονα από περισσότερο από ένα χρήστες ανάλογα πάντα με τις ανάγκες και το μέγεθος του ξενοδοχείου.

Μερικά από τα βασικά στοιχεία που συνέβαλαν στη διάδοση αυτού του προγράμματος είναι το καλό user interface του, η πληρότητα των εφαρμογών του, η μεγάλη δυνατότητα αποθήκευσης δεδομένων, η σταθερότητα λειτουργίας του προγράμματος και οι πολύ καλές τεχνικές προώθησης του στην Κρητική αγορά.

Οι δυνατότητες του προγράμματος διακρίνονται στις εξής κύριες ομάδες εφαρμογών.

Κρατήσεις

Στο τμήμα αυτό του προγράμματος έχουμε τη δυνατότητα πιο εύκολα να δημιουργήσουμε, να μεταβάλλουμε ή να διαγράψουμε μια κράτηση. Μπορούμε να κάνουμε μεμονωμένες ή ομαδικές κρατήσεις και γενικότερα μπορούμε να δημιουργήσουμε μια κράτηση όσο περίπλοκη κι αν είναι αυτή.

Μπορεί να δημιουργηθεί αρχείο για έξι τύπους δωματίων αλλά για απεριόριστες κατηγορίες δωματίων, με δυνατότητα παρακολούθησης της πληρότητας κάθε μιας ξεχωριστά.

Στην οθόνη μιας κράτησης μπορούν να μας δοθούν στοιχεία όπως αυτά των προκαταβολών, το ανώτατο όριο πίστωσης, τις ισχύουσες τιμές και του allotment του πρακτορείου ανά περίοδο και συμφωνία με εμφάνιση ποσών ή ποσοστών. Εμφανίζει την προειδοποίηση για overbooking, over allotment, release time, over management capacity. Μπορεί επίσης να διακόπτει τον υπολογισμό μιας κράτησης για κάποιο διάστημα και να την επαναφέρει όποτε εμείς επιλέξουμε.

Τηρούνται επίσης αναλυτικές καταστάσεις αφίξεων, αναχωρήσεων και παραμενόντων της κάθε ημέρας και περιόδου.

Μας παρέχει κατάσταση διαθεσιμότητας δωματίων και πρόβλεψη για 2 ημέρες, πλάνο πληρότητας ξενοδοχείου ανά ημέρα ή περίοδο, πλάνο πληρότητας πρακτορείου για κάθε περίοδο. Αρχείο κρατήσεων των τελευταίων τριών ετών και αναφορά της ημερομηνίας άφιξης για κάθε κράτηση ξεχωριστά.

Στο μέρος αυτό του προγράμματος δηλώνονται επίσης τα στοιχεία για τη δημιουργία και ενημέρωση απεριόριστου αριθμού κρατήσεων καρτελών πρακτορείων και πιστωτικών καρτών, τα αρχεία των τμημάτων του ξενοδοχείου.

Γίνεται booking resitition, κλείσιμο του έτους και προσδιορισμός του νέου έτους.

Υποδοχή – Main Courante

Σε ότι αφορά τις εργασίες της υποδοχής, στο τμήμα αυτό του προγράμματος γίνονται εργασίες όπως το check in της κάθε κράτησης (με ταυτόχρονο άνοιγμα και ενημέρωση του λογαριασμού του πελάτη καθώς και του πρακτορείου του), αναλυτική εμφάνιση των κενών και των day use δωματίων, αλλαγές δωματίων με αυτόματη μεταφορά του λογαριασμού τους, μεταβολή των στοιχείων του δωματίου, συγχώνευση δύο δωματίων με δυνατότητα τήρησης ξεχωριστών λογαριασμών.

Με βάση τα παραπάνω στοιχεία εκδίδονται οι καταστάσεις του βιβλίου πόρτας, του βιβλίου αστυνομίας και του μηνιαίου δελτίου κίνησης για το ξενοδοχειακό επιμελητήριο. Όσον αφορά τις εργασίες της Main Courante, στο σημείο αυτό διεξάγονται εργασίες όπως: η αυτόματη χρέωση παραμενόντων πελατών, ο έλεγχος των ανεξόφλητων λογαριασμών και τότε οι πελάτες αναχωρούν, η μεταβολή του ποσού χρέωσης ενός λογαριασμού, ακόμα και αναδρομικά, η έκτακτη αναχώρηση μέρους ή όλων των ατόμων ενός δωματίου ή group, η αυτόματη ενημέρωση των κρατήσεων και του βιβλίου πόρτας για τις αλλαγές τιμών λόγω της αλλαγής περιόδου, η έκδοση λογαριασμού με μετρητά, πιστωτική κάρτα, χρέωση πρακτορείου ή συνδυασμό αυτών, η μεταφορά υπολοίπου και ενοποίησης δύο ή περισσότερων λογαριασμών και η εισαγωγή μετρητών των τμημάτων και των εισπράξεων από τα πρακτορεία και τις πιστωτικές κάρτες.

Για τις εργασίες της Main Courante έχουμε στη διάθεση μας τις παρακάτω εμφανίσεις και εκτυπώσεις:

1. Των αναλυτικών λογαριασμών των ενοποιημένων ή των ομαδικών αναχωρήσεων της κάθε ημέρας ή περιόδου.
2. Του λογαριασμού κάθε δωματίου
3. Των προτιμολογίων σε ευρώ
4. Των προκαταβολών των πελατών
5. Των εισπράξεων κάθε τμήματος ανά ημέρα / περίοδο

Βοηθητικά

Εδώ καταχωρούνται και μπορούν να αναζητηθούν αρχεία όπως:

1. Τα ιστορικά πελατών, πρακτορείων και τμημάτων του ξενοδοχείου
2. Μπορεί να γίνει ακύρωση check-in
3. Διόρθωση της καρτέλας ενός πρακτορείου ή πιστωτικού οργανισμού
4. Επανεκδοση ενός λογαριασμού
5. Εισαγωγή κωδικών του κάθε χρήστη του Hostello
6. Back up σε δισκέτες ή από το σκληρό δίσκο του υπολογιστή

Πηγή : (Πληροφορίες από Creta Trust στα Χανιά)

8.9.11 ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ της Sunsoft

Το ξενοδοχειακό πρόγραμμα «Αλέξανδρος» αποτελεί ένα από τα σύγχρονα προγράμματα ξενοδοχειακής μηχανοργάνωσης. Καλύπτει ευέλικτα και ολοκληρωμένα τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες των σύγχρονων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων ανεξαρτήτως μεγέθους, οργάνωσης και φάσματος υπηρεσιών που προσφέρουν. Το «Αλέξανδρος» διαχειρίζεται με απόλυτη επιτυχία τις εργασίες του Front Office και η εφαρμογή του επεκτείνεται επίσης στη διαχείριση εφοδιασμού προμηθειών, έλεγχο αποθεμάτων, διαχείριση επισιτιστικών τμημάτων, πωλήσεις τμημάτων (P.O.S.) καθώς και λογιστική και χρηματοοικονομική διαχείριση.

Το πρόγραμμα «Αλέξανδρος» είναι σχεδιασμένο με βάση τη σύγχρονη τεχνολογία σε multi-tier αρχιτεκτονική βασισμένο στο Microsoft Transaction Server / comt και το Microsoft SQL Server είτε σε τοπικό είτε σε απομακρυσμένο δίκτυο.

8.10 Γενικά Συμπεράσματα από τη Σωστή Μηχανοργάνωση του Front Office

Τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την σωστή μηχανοργάνωση και μηχανογράφηση του FRONT OFFICE είναι άκρως σημαντικά και θετικά για το παρόν και το μέλλον των τουριστικών επιχειρήσεων ιδιαίτερα των ξενοδοχειακών βιομηχανιών. Το βασικό κέρδος που αποκομίζει μια ξενοδοχειακή μονάδα από τη σωστή αυτοματοποίηση και μηχανοργάνωση της βρίσκεται στην ολοκλήρωση της λειτουργίας της και στον καλύτερο έλεγχό της. Τα επί μέρους τμήματα της συνεργάζονται άψογα μοιράζοντας μεταξύ τους λειτουργικές πληροφορίες σε βαθμό τέτοιο ώστε να υπάρχει πλήρης διαφάνεια στη λειτουργία και τη

διαχείριση όλων των διαθέσιμων πόρων. Συμπερασματικά λοιπόν η σωστή μηχανοργάνωση του Front Office προσφέρει τα εξής παρακάτω:

Εξοικονόμηση χρόνου για το προσωπικό της Υποδοχής προς όφελος εξυπηρέτησης του πελάτη

Εξοικονόμηση χρόνου για τη διεύθυνση του ξενοδοχείου για καλύτερο διευθυντικό έργο

Εξοικονόμηση κόστους

Άμεση πρόσβαση σε πολύτιμα στοιχεία και αρχεία

Έγκαιρη και βολική ηλεκτρονική αποστολή και λήψη πληροφοριών σε μορφή κειμένου ή γραφικών από και προς οποιοδήποτε σημείο που διαθέτει τερματικό

Βελτίωση της παραγωγικότητας του τμήματος υποδοχής αλλά και των επιμέρους τμημάτων

Ασφάλεια εργασιών και προστασία δεδομένων

Ελαχιστοποίηση λαθών κατά την εργασία

Πρόβλεψη και έλεγχος κόστους

Ταχύτητα επεξεργασίας δεδομένων

Ροή πληροφοριών οποιαδήποτε στιγμή μεταξύ R/C και άλλων τμημάτων, καθώς και στη διεύθυνση

Άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό

Ταχύτατη εκτύπωση και έκδοση λογαριασμών και μηχανογραφημένων παραστατικών

Άριστες τηλεπικοινωνίες

Υψηλό επίπεδο παροχής υπηρεσιών

Εξοικονόμηση χώρου και όγκου εξοπλισμού

Απεριόριστη πρόσβαση σε τράπεζες πληροφοριών μέσω διαδικτύου

(internet)

Άψογη συνεργασία μεταξύ R/C και Back Office και επί μέρους τμήματα και σταθμούς εργασίας

Εξαγωγή σωστών στοιχείων και συμπερασμάτων οικονομικού και διαχειριστικού χαρακτήρα

Σωστή συνεργασία μεταξύ των εργαζομένων

Απεριόριστες δυνατότητες παραπέρα ανάπτυξης και εκσυγχρονισμού της επιχείρησης

Τεχνική κάλυψη και υποστήριξη ανά πάσα στιγμή

Αύξηση της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης

Πηγή : (Σημειώσεις Τήρησης Λογαριασμών Πελατών Μ/Σ Παρασκευή Γιαννουλίδου – Στιβακτάκη)

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Σημειώσεις Τήρησης Λογαριασμών Πελατών M/C – Παρασκευή Γιαννουλίδου – Στιβακτάκη
2. Λειτουργία Υποδοχής – Νικόλαος Ρίγγα
3. Λειτουργία Υποδοχής – Νίκος Γ. Κομίνη
4. Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων – Βασίλειος Ρούλας, Δημήτρης Παλούμης
5. Οργάνωση και Λειτουργία του Ξενοδοχείου – Στέφανος Καραγιάννης
6. Management Υποδοχής – Λάμπρος Κατραχιά
7. Πληροφορίες από την CRETA TRUST ΧΑΝΙΩΝ
8. Περιοδικά: Τουρισμός και Οικονομία, Τουριστική Αγορά, Χρήμα και Τουρισμός
9. Προγραμματισμός: Εκτέλεση Ταξιδιού – Μαρία Ντόκου
10. Διοίκηση Ξενοδοχείων – Management – Δ. Παλούμης