

Περιεχόμενα

Ευχαριστίες	13
Εισαγωγή	15
ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ. Το ξενοδοχείο	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Το ξενοδοχειακό προϊόν.....	19
1.1 Προσδιορισμός - ανάλυση του ξενοδοχειακού προϊόντος	19
1.2 Ιδιαιτερότητες των ξενοδοχειακών υπηρεσιών	23
1.3 Ο κύκλος των παρεχόμενων υπηρεσιών	25
1.4 Η εξυπηρέτηση πελατών	27
1.5 Η ποιότητα της φιλοξενίας	28
1.6 Η σύνθεση του ξενοδοχειακού προϊόντος	32
1.6.1 Κατηγορίες πελατών του ξενοδοχείου	33
1.6.2 Τύποι δωματίων	36
1.6.3 Όροι συμφωνίας ενοικίασης δωματίων	41
Ερωτήσεις	44
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. Οργάνωση ξενοδοχείου	45
2.1 Τμηματοποίηση - καταμερισμός λειτουργιών του ξενοδοχείου	45
2.1.1 Διεύθυνση (Hotel Management).....	46
2.1.2 Τομέας Δωματίων (Rooms Division).....	47
2.1.3 Τομέας Επισιτισμού - Προμηθειών (Food & Beverage Division).....	49
2.1.4 Τομέας Μάρκετινγκ και Πωλήσεων (Sales & Marketing Division)	51
2.1.5 Οικονομικός Τομέας (Accounting Division).....	52
2.1.6 Τομέας Συντήρησης (Maintenance Division).....	52
2.1.7 Τομέας Ασφάλειας (Security Division).....	52
2.1.8 Τομέας Προσωπικού (Human Resources Division).....	53
2.1.9 Άλλοι τομείς.....	53
2.2 Οργανογράμματα	54
Ερωτήσεις	55
ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ. Ο τομέας δωματίων (Rooms Division).....	57
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Διαχείριση ανθρώπινων πόρων.....	57
3.1 Η οργάνωση του τομέα δωματίων (Rooms Division).....	57
3.2 Στελέχωση προσωπικού	61
3.2.1 Πηγές ανεύρεσης προσωπικού.....	63
3.2.2 Κανόνες εμφάνισης και συμπεριφοράς	65
3.2.2.1 Ενδυμασία.....	66
3.2.2.2 Εμφάνιση	66

3.2.2.3 Κανόνες συμπεριφοράς και σχέσεις με τους πελάτες	67
3.3 Η επιλογή του προσωπικού.....	68
3.4 Τοποθέτηση και ενημέρωση νεοπροσληφθέντος υπαλλήλου.....	73
3.5 Εκπαίδευση προσωπικού	74
3.6 Αξιολόγηση απόδοσης προσωπικού	78
3.7 Η παρακίνηση του προσωπικού	80
Ερωτήσεις	82
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. Τμήμα υποδοχής.....	83
4.1 Οι στόχοι του τμήματος υποδοχής.....	83
4.2 Η οργάνωση του τμήματος υποδοχής	84
4.3 Το προσωπικό της υποδοχής.....	88
4.3.1 Διευθυντής υποδοχής (Front Office Manager).....	88
4.3.2 Υποδιευθυντής υποδοχής (Assistant Front Office Manager)	90
4.3.3 Υπεύθυνος βάρδιας υποδοχής (Shift Leader)	91
4.3.4 Υπάλληλος υποδοχής (Receptionist).....	91
4.3.5 Ταμίας υποδοχής (Front Office Cashier)	92
4.3.6 Διευθυντής κρατήσεων (Reservations Manager).....	93
4.3.7 Υπάλληλος κρατήσεων (Reservations Agent).....	94
4.3.8 Τηλεφωνητής (Telephone Operator)	95
4.3.9 Νυχτερινός υπάλληλος υποδοχής (Night Auditor).....	95
4.3.10 Θυρωρός (Concierge).....	97
4.3.11 Αχθοφόρος (Groom)	99
4.3.12 Πορτιέρης - θυρωρός εισόδου (Doorman).....	101
4.4 Οι βάρδιες της υποδοχής.....	102
4.4.1 Η παράδοση της βάρδιας	103
4.4.2 Λεπτομερής περιγραφή των καθηκόντων του υπαλλήλου υποδοχής σε κάθε βάρδια	104
4.5 Οι λειτουργικοί κανόνες του τμήματος υποδοχής	106
4.6 Ενδοτμηματική επικοινωνία.....	108
4.6.1 Συγκεντρώσεις προσωπικού (Meetings)	108
4.6.2 Βιβλίο βάρδιας (Log Book)	109
Ερωτήσεις	109
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. Κρατήσεις	111
5.1 Τύποι κρατήσεων	111
5.1.1 Εγγυημένες κρατήσεις	111
5.1.2 Μη εγγυημένες κρατήσεις	123
5.1.2.1 Κρατήσεις προς επικύρωση	123
5.1.2.2 Προσωρινές κρατήσεις.....	123
5.1.3 Κρατήσεις σε αναμονή.....	123
5.1.4 Κρατήσεις επισφαλών πελατών	125
5.2 Πηγές κρατήσεων	126

5.2.1 Άμεσες κρατήσεις	126
5.2.2 Έμμεσες κρατήσεις.....	133
5.2.3 Κεντρικά συστήματα διανομής - κρατήσεων	133
5.2.3.1 Διεθνή συστήματα ηλεκτρονικής διανομής του τουριστικού προϊόντος	135
5.3 Πλάνο κρατήσεων.....	138
5.4 Έλεγχος μελλοντικών κρατήσεων.....	143
5.5 Η χρήση των σημειώσεων (Traces).....	144
5.6 Ομαδικές κρατήσεις.....	145
5.6.1 Κρατήσεις γκρουπ	145
5.6.2 Κρατήσεις συνέδρων	145
5.6.3 Μέλη αθλητικών ομάδων.....	147
5.6.4 V.I.Ps (Very Important Persons).....	147
5.7 Το φαινόμενο του Overbooking	148
5.8 Ακύρωση κράτησης.....	149
5.9 Αρχαιοθέτηση κρατήσεων.....	149
5.10 Ξενοδοχειακή αλληλογραφία	150
Ερωτήσεις	154
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. Αφίξεις	157
6.1 Αναμενόμενες αφίξεις.....	157
6.1.1 Προετοιμασία αφίξεων (Pre-registration) για μεμονωμένους πελάτες	157
6.1.2 Προετοιμασία αφίξεων (Pre-registration) για γκρουπ.....	158
6.1.3 Ποιοτικά κριτήρια εξυπηρέτησης κατά τη διαδικασία άφιξης	160
6.1.4 Διαδικασία άφιξης μεμονωμένων πελατών	162
6.1.5 Διαδικασία άφιξης γκρουπ.....	170
6.2 Μη αναμενόμενες αφίξεις.....	172
6.3 Πρωινές αφίξεις (Early arrivals)	173
6.4 Δημέρευση (Day use).....	173
6.5 Αυτο-άφιξη (Self check in).....	174
6.6 Μη πραγματοποιηθείσες αφίξεις (Non show arrivals).....	176
6.7 Ενημέρωση εντύπων - αρχείων	176
6.8 Κατανομή δωματίων (Allocation).....	179
6.9 Κατάσταση δωματίων (Room Status)	180
6.10 Τιμές δωματίων	181
6.10.1 Διαμόρφωση τιμών - παροχής υπηρεσιών ανάλογα με το πελατολόγιο	182
6.10.2 Δωμάτια χωρίς χρέωση.....	185
6.11 Καθορισμός τρόπου πληρωμής.....	186
6.12 Η δημιουργία προφίλ του πελάτη.....	187
6.13 Αναβάθμιση δωματίου (Upgrading).....	188
6.14 Χειρισμός υπερπληρότητας του ξενοδοχείου (Sell-out)	189
6.15 Μετακίνηση πελάτη σε άλλο ξενοδοχείο λόγω υπερπληρότητας.....	190
6.16 Μετακίνηση πελάτη σε άλλο δωμάτιο.....	192
Ερωτήσεις	193

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. Παρεχόμενες υπηρεσίες φιλοξενίας	195
7.1 Υπηρεσία ταχυδρομείου και διαχείριση αλληλογραφίας.....	195
7.2 Χειρισμός φαξ.....	196
7.3 Παροχή πληροφοριών και εξειδικευμένων υπηρεσιών.....	198
7.3.1 Πολιτιστικές εκδηλώσεις.....	198
7.3.2 Ενοικίαση αυτοκινήτου	199
7.3.3 Αεροπορικά εισιτήρια.....	199
7.3.4 Οργανωμένες εκδρομές - περιηγήσεις.....	199
7.3.5 Άλλες υπηρεσίες	200
7.4 Υπηρεσία δωματίων (Room Service)	201
7.5 Internet access point	204
7.6 Tech-Free Zones.....	205
7.7 Διανομή εφημερίδων	205
7.8 Φύλαξη αποσκευών.....	206
7.9 Υπηρεσία μεταφοράς πελατών (Transfer)	208
7.10 Λουτροθεραπεία στο δωμάτιο (In-room Spa).....	209
7.11 Λειτουργία μίνι μάρκετ.....	209
Ερωτήσεις	211
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8. Αναχωρήσεις	213
8.1 Έλεγχος αναχωρήσεων	213
8.2 Αναχώρηση μεμονωμένου πελάτη	215
8.3 Αναχώρηση γκρουπ	218
8.4 Χειρισμός αμφισβητούμενης χρέωσης.....	218
8.5 Διαδικασία εκπώσεων σε λογαριασμό	220
8.6 Αργοπορημένη αναχώρηση (Late check out)	223
8.7 Αυτο-αναχώρηση (Self check out).....	224
8.8 Γρήγορη αναχώρηση (Express check out).....	225
8.9 Έκτακτη αναχώρηση	226
8.10 Τήρηση στατιστικών στοιχείων εθνικότητας πελατών	226
8.11 Φιλοδωρήματα (Tips).....	227
Ερωτήσεις	229
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9. Τήρηση λογαριασμών πελατών - λειτουργίες ταμείου	231
9.1 Λογαριασμός πελάτη	231
9.2 Τρόποι εξόφλησης λογαριασμού.....	234
9.3 Χρεωστικοί λογαριασμοί	238
9.4 Συνάλλαγμα	238
9.5 Διαδικασία ελέγχου πιστωτικού υπολοίπου.....	240
9.6 Ημερήσιες εισπράξεις τμημάτων	240
9.7 Προκαταβολές.....	241
9.8 Πληρωμές	245
9.9 Διαδικασίες ακυρώσεων.....	247
9.10 Πληρωμή του λογαριασμού πριν από την αναχώρηση	248

9.11 Χρέωση λογαριασμού μετά την αναχώρηση - καθυστερημένες χρεώσεις	250
9.12 Έλεγχος ταμείου	250
9.13 Ταμειακές διαφορές (Πλεόνασμα - έλλειμμα ταμείου)	252
9.14 Νυχτερινός έλεγχος (Night audit)	253
9.15 Διαδικασίες νυχτερινού ελέγχου	254
Ερωτήσεις	258
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10. Εξυπηρέτηση ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ)	259
10.1 Προσδιορισμός των ιδιοτεροτήτων	259
10.2 Παροχή υπηρεσιών φιλοξενίας σε ΑμεΑ. Η ελληνική πραγματικότητα	260
10.3 Αξιολόγηση εγκαταστάσεων και παρεχόμενων υπηρεσιών του ξενοδοχείου	261
10.4 Γενικές αρχές για παροχή ποιοτικών τουριστικών υπηρεσιών	264
10.5 Υπηρεσίες κράτησης δωματίων	266
10.6 Διαδικασία άφιξης στο ξενοδοχείο	269
10.7 Παρεχόμενες υπηρεσίες - διευκολύνσεις	270
10.8 Διαδικασία αναχώρησης από το ξενοδοχείο	275
Ερωτήσεις	276
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11. Πωλήσεις ξενοδοχειακών υπηρεσιών	277
11.1 Διαχείριση πελατειακών σχέσεων (Customer Relationship Management).....	277
11.2 Ο ρόλος του τμήματος υποδοχής στην προώθηση πωλήσεων ξενοδοχειακών υπηρεσιών	280
11.2.1 Η προσέγγιση του πελάτη.....	280
11.2.2 Οδηγίες - τεχνικές αποτελεσματικής πώλησης.....	281
11.3 Η διατήρηση των πελατών.....	282
11.4 Μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Social Media).....	283
11.5 Διαχείριση παραπόνων.....	289
11.5.1 Οι πηγές παραπόνων των πελατών και οι στόχοι του ξενοδοχείου για την αποτελεσματική αντιμετώπισή τους.....	289
11.5.2 Αποτελεσματικές διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων	291
11.6 Χρονομεριστική μίσθωση (Timesharing).....	295
11.6.1 Η εφαρμογή του συστήματος Timesharing	296
11.6.2 Γιατί αγοράζεται ένα χρονομερίδιο	298
Ερωτήσεις	299
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12. Ασφάλεια του ξενοδοχείου	301
12.1 Έλεγχος της κίνησης στον χώρο του ξενοδοχείου.....	301
12.2 Ηλεκτρονικό σύστημα πρόσβασης στα δωμάτια.....	302
12.3 Χρηματοθυρίδες (Safe boxes) - χρηματοκιβώτια δωματίων.....	306
12.4 Περιπτώσεις εκτάκτου ανάγκης.....	308
12.4.1 Οδηγίες ασφάλειας.....	309
12.4.2 Απαιτούμενες ενέργειες από το προσωπικό	310
12.5 Κλοπές εργαζομένων	312
Ερωτήσεις	312

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13. Επικοινωνίες - τηλεφωνικό κέντρο	313
13.1 Η οργάνωση του τμήματος	313
13.2 Χειρισμός μηνυμάτων.....	314
13.3 Φωνητικό ταχυδρομείο (Voice mail)	316
13.4 Υπηρεσία αφύπνισης	316
13.5 Φραγή - κλείδωμα τηλεφωνικής συσκευής.....	318
Ερωτήσεις	319
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14. Οροφοκομία (Housekeeping)	321
14.1 Αρμοδιότητες - στόχοι του housekeeping	321
14.2 Η οργάνωση του τμήματος	322
14.3 Το προσωπικό του housekeeping	325
14.3.1 Προϊστάμενος ορόφων (Housekeeper).....	325
14.3.2 Βοηθός προϊσταμένου ορόφων - επόπτης ορόφων (Assistant Housekeeper)...	329
14.3.3 Καμαριέρα (Chamber-maid)	333
14.3.4 Βοηθός καμαριέρας (Floor boy - Houseman).....	334
14.3.5 Καθαρίστρια (House woman)	335
14.3.6 Υπεύθυνος λινόθκης (Linen Room Supervisor)	335
14.3.7 Υπεύθυνος πλυντηρίου (Laundry Supervisor)	336
14.4 Οι λειτουργικοί κανόνες του housekeeping	336
14.5 Επίπλωση - εξοπλισμός δωματίου	337
14.6 Mini bar	339
14.7 Ίματισμός δωματίου	339
14.8 Τεχνικές προδιαγραφές καθαριότητας χώρων	340
14.8.1 Μηχανολογικός εξοπλισμός - εργαλεία καθαρισμού	340
14.8.2 Υλικά καθαριότητας.....	341
14.8.3 Καθαρισμός δωματίου	343
14.8.4 Καθαρισμός κοινόχρηστων χώρων	355
14.8.5 Απολύμανση δωματίου	362
14.9 Αποθήκευση - διαχείριση υλικών	362
14.9.1 Λινόθήκη	364
14.9.2 Αποθέματα λινών	368
14.9.3 Απογραφή λινών	369
14.9.4 Διαχείριση - προμήθεια ιματισμού.....	370
14.10 Πλυντήριο - Σιδερωτήριο - Ραφείο	374
14.11 Καθαρισμός ατομικού ρουχισμού πελατών	375
14.11.1 Αντιμετώπιση δύσκολων λεκέδων.....	377
14.11.2 Η χρησιμότητα των συμβόλων φροντίδας (Care Symbols).....	379
14.12 Προϊόντα προσωπικής φροντίδας (Hotel Amenities)	383
14.13 Διαχείριση απολεσθέντων αντικειμένων (Lost and Found).....	384
14.14 Φαρμακείο	387
14.15 Οικολογική διαχείριση του Housekeeping	387
Ερωτήσεις	392

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 15. Τμήμα συντήρησης (Maintenance)	395
15.1 Αρμοδιότητες - στόχοι του τμήματος	395
15.2 Η οργάνωση του τμήματος	397
15.3 Παρεχόμενες υπηρεσίες	398
Ερωτήσεις	403
ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ. Διοίκηση - Οικονομική διαχείριση	405
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 16. Η διοικητική πρακτική	405
16.1 Η διοίκηση του τομέα δωματίων (Rooms Division). Μια σύγχρονη προσέγγιση	405
16.1.1 Βραχυπρόθεσμος - μακροπρόθεσμος προγραμματισμός	406
16.1.2 Οργάνωση λειτουργιών.....	407
16.1.3 Λήψη αποτελεσματικών επιχειρησιακών αποφάσεων	408
16.1.4 Έλεγχος της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών	409
16.1.5 Χρήση νέων τεχνολογιών	410
16.1.6 Επικοινωνία και παρακίνηση	412
16.1.7 Σχεδιασμός μεθόδων αξιοποίησης νέων ιδεών	415
16.2 Το προφίλ του διευθυντή του τομέα δωματίων (Rooms Division Manager)	416
16.3 Συστήματα διοίκησης.....	418
16.4 Διαχείριση συγκρούσεων στον χώρο εργασίας	420
Ερωτήσεις	421
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 17. Στατιστική ανάλυση και έλεγχος των λειτουργιών του τομέα δωματίων (Rooms Division)	423
17.1 Στατιστικοί - λειτουργικοί δείκτες (Operating Ratios)	423
17.2 Δείκτες πληρότητας.....	423
17.3 Δείκτες εσόδων.....	428
17.4 Δείκτες κόστους	431
17.5 Δείκτες κερδών	431
17.6 Δείκτες αποχώρησης εργαζομένων από το ξενοδοχείο	432
17.7 Δείκτες απουσιών εργαζομένων από το ξενοδοχείο	433
17.8 Τήρηση στατιστικών στοιχείων διαχείρισης ξενοδοχείου.....	433
Ερωτήσεις	434
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 18. Σχεδιασμός διαχείρισης των λειτουργιών του τομέα δωματίων (Rooms Division)	435
18.1 Πολιτική τιμών δωματίων.....	435
18.2 Διαθεσιμότητα δωματίων	436
18.3 Έσοδα δωματίων	441
18.4 Προϋπολογισμός εξόδων	443
Ερωτήσεις	445
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 19. Διαχείριση απόδοσης (Yield management)	447
19.1 Η μέθοδος του Yield Management	447
19.2 Η εφαρμογή του Yield Management.....	449

19.3 Εκπτώσεις – Price Segmentation	450
19.4 Στρατηγικές απόδοσης	451
Ερωτήσεις	452
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 20. Σύστημα πληροφορικής διαχείρισης ξενοδοχείου – Property Management System (PMS)	453
20.1 Η επιλογή του ξενοδοχειακού λογισμικού συστήματος.....	453
20.2 Εφαρμογές του ξενοδοχειακού λογισμικού συστήματος.....	455
Ερωτήσεις	463
Τουριστική - Ξενοδοχειακή ορολογία.....	465
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	473
Ελληνικά ξενοδοχεία με πιστοποιητικό προσβασιμότητας (ACCESSIBILITY PASS®)...	473
Ισχύον Θεσμικό Πλαίσιο για πρόσβαση ΑμεΑ σε καταλύματα	475
Κατάλογος πινάκων	477
Κατάλογος διαγραμμάτων	477
Κατάλογος σχημάτων.....	478
Κυριότερες συντομογραφίες	481
Βιβλιογραφία	483