

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Ευχαριστίες .....	13
Πρόλογος .....	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ - ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ.....	17
Εισαγωγή .....	17
1.1 Ιστορική εξέλιξη των Ξενοδοχειακών καταλυμάτων .....	18
1.2 Διακρίσεις των Ξενοδοχείων .....	21
1.3 Σύστημα κατηγοριοποίησης των Ξενοδοχείων. <b>Το παράδειγμα της Ελλάδας</b> .....	26
1.4 Χώροι διαμονής με παροχή Ξενοδοχειακών υπηρεσιών .....	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ.....	33
Εισαγωγή .....	33
2.1 <b>Οι στόχοι του τμήματος υποδοχής</b> .....	33
2.2 <b>Η οργάνωση του τμήματος υποδοχής</b> .....	34
2.3 <b>Η στελέχωση της υποδοχής</b> .....	37
2.3.1 Η ανεύρεση του προσωπικού .....	39
2.3.2 Κανόνες εμφάνισης και συμπεριφοράς.....	40
2.3.2.1 Ενδυμασία .....	40
2.3.2.2 Εμφάνιση .....	40
2.3.2.3 Κανόνες συμπεριφοράς και σχέσεις με τους πελάτες.....	41
2.4 <b>Η επιλογή του προσωπικού</b> .....	43
2.5 <b>Τοποθέτηση και ενημέρωση του νεοπροσληφθέντος υπαλλήλου</b> ... ..	47
2.6 <b>Εκπαίδευση προσωπικού</b> .....	49
2.7 <b>Το προσωπικό της υποδοχής</b> .....	51
2.7.1 Προϊστάμενος υποδοχής (Front Office Manager).....	51
2.7.2 Υπάλληλος υποδοχής (Receptionist).....	52
2.7.3 Ταμίας της υποδοχής (Front Office Cashier).....	53



2.7.4	Υπάλληλος κρατήσεων (Reservation Agent) . . . . .	54
2.7.5	Τηλεφωνητής (Telephone Operator) . . . . .	55
2.7.6	Νυχτερινός υπάλληλος (Night Auditor) . . . . .	56
2.7.7	Θυρωρός (Concierge) . . . . .	57
2.7.8	Ακθοφόρος (Groom) . . . . .	59
2.7.9	Πορτιέρης (Doorman) . . . . .	60
2.8	<b>Οι βάρδιες της υποδοχής</b> . . . . .	60
2.8.1	Η παράδοση της βάρδιας . . . . .	61
2.8.2	Λεπτομερής περιγραφή των καθηκόντων του υπαλλήλου υποδοχής σε κάθε βάρδια . . . . .	62
2.9	<b>Οι λειτουργικοί κανόνες του τμήματος υποδοχής</b> . . . . .	64
2.10	<b>Ενδο-τμηματική επικοινωνία των υπαλλήλων υποδοχής</b> . . . . .	65
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ . . . . .		67
Εισαγωγή . . . . .		67
3.1	<b>Η σύνθεση του Ξενοδοχειακού προϊόντος</b> . . . . .	67
3.1.1	Κατηγορίες πελατών του Ξενοδοχείου . . . . .	68
3.1.2	Τύποι δωματίων . . . . .	69
3.1.3	Όροι συμφωνίας ενοικίασης δωματίων . . . . .	71
3.2	<b>Τύποι κρατήσεων</b> . . . . .	74
3.2.1	Εγγυημένες κρατήσεις . . . . .	74
3.2.2	Μη εγγυημένες κρατήσεις . . . . .	81
3.2.3	Κρατήσεις σε αναμονή . . . . .	81
3.2.4	Κρατήσεις επισφαλών πελατών . . . . .	82
3.3	<b>Πηγές κρατήσεων</b> . . . . .	83
3.3.1	Άμεσες κρατήσεις . . . . .	83
3.3.2	Έμμεσες κρατήσεις . . . . .	87
3.3.3	Κεντρικά συστήματα κρατήσεων . . . . .	87
3.4	<b>Χειρόγραφο σύστημα κρατήσεων</b> . . . . .	89
3.5	<b>Έλεγχος μελλοντικών κρατήσεων</b> . . . . .	93
3.6	<b>Η χρήση των σημειώσεων (traces)</b> . . . . .	94
3.7	<b>Ομαδικές κρατήσεις</b> . . . . .	94
3.7.1	Κρατήσεις γκρουπ . . . . .	94
3.7.2	Κρατήσεις συνέδρων . . . . .	95
3.7.3	Μέλη αθλητικών ομάδων . . . . .	96
3.7.4	VIPs (Very Important Persons) . . . . .	96

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

<b>3.8 Το φαινόμενο του Overbooking</b> .....	96
<b>3.9 Χρονομεριστική μίσθωση (Timesharing)</b> .....	97
3.9.1 Η εφαρμογή του συστήματος Timesharing .....	98
3.9.2 Γιατί αγοράζεται ένα χρονομερίδιο .....	99
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΑΦΙΞΕΙΣ</b> .....	101
Εισαγωγή .....	101
<b>4.1 Αναμενόμενες αφίξεις</b> .....	101
4.1.1 Προετοιμασία αφίξεων (pre-registration) για μεμονωμένους πελάτες .....	102
4.1.2 Προετοιμασία αφίξεων (pre-registration) για γκρουπ .....	102
4.1.3 Ποιοτικά κριτήρια εξυπηρέτησης κατά τη διαδικασία άφιξης .....	104
4.1.4 Διαδικασία άφιξης μεμονωμένων πελατών .....	104
4.1.5 Διαδικασία άφιξης γκρουπ .....	109
<b>4.2 Μη αναμενόμενες αφίξεις</b> .....	110
<b>4.3 Πρωινές αφίξεις (early arrivals)</b> .....	110
<b>4.4 Διημέρευση (day use)</b> .....	111
<b>4.5 Ενημέρωση εντύπων</b> .....	112
4.5.1 Πλάνο υποδοχής .....	112
4.5.2 Δελτία-Βιβλίο αστυνομίας .....	113
4.5.3 Βιβλίο κίνησης πελατών (B.K.Π.) ή Βιβλίο πόρτας .....	115
<b>4.6 Κατανομή δωματίων</b> .....	116
<b>4.7 Κατάσταση δωματίων</b> .....	117
<b>4.8 Τιμές δωματίων</b> .....	119
4.8.1 Διαμόρφωση τιμών-παροχής υπηρεσιών ανάλογα με το πελατολόγιο .....	122
4.8.2 Δωμάτια χωρίς χρέωση .....	123
<b>4.9 Καθορισμός τρόπου πληρωμής</b> .....	124
<b>4.10 Η δημιουργία προφίλ του πελάτη</b> .....	125
<b>4.11 Αναβάθμιση δωματίου (upgrading)</b> .....	126
<b>4.12 Χειρισμός υπερπληρότητας του ξενοδοχείου (sell-out)</b> .....	127
<b>4.13 Μετακίνηση πελάτη σε άλλο ξενοδοχείο λόγω υπερπληρότητας</b> ...	129
<b>4.14 Μετακίνηση πελάτη σε άλλο δωμάτιο</b> .....	130

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ .....	133
Εισαγωγή .....	133
5.1 Χειρισμός μπνυμάτων .....	133
5.2 Υπηρεσία ταχυδρομείου και διαχείριση αλληλογραφίας .....	135
5.3 Χειρισμός φαξ .....	136
5.4 Παροχή πληροφοριών και εξειδικευμένων υπηρεσιών .....	137
5.4.1 Πολιτιστικές εκδηλώσεις .....	137
5.4.2 Ενοικίαση αυτοκινήτου .....	137
5.4.3 Αεροπορικά εισιτήρια .....	138
5.4.4 Οργανωμένες εκδρομές-περιηγήσεις .....	138
5.4.5 Άλλες υπηρεσίες .....	139
5.5 Υπηρεσία αφύπνισης .....	139
5.6 Διανομή εφημερίδων .....	140
5.7 Φύλαξη αποσκευών .....	141
5.8 Υπηρεσία απολεσθέντων αντικειμένων (Lost and Found) .....	143
5.9 Υπηρεσία μεταφοράς πελατών (Transfer) .....	144
5.10 Λειτουργία Mini Market .....	145
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ΦΙΛΟΞΕΝΙΑ .....	147
Εισαγωγή .....	147
6.1 Η εξυπηρέτηση πελατών .....	147
6.2 Η ποιότητα της φιλοξενίας .....	148
6.3 Η διατήρηση των πελατών .....	150
6.4 Διαχείριση παραπόνων .....	152
6.4.1 Οι πηγές παραπόνων των πελατών και οι στόχοι του Ξενοδο- χείου για την αποτελεσματική αντιμετώπισή τους .....	152
6.4.2 Αποτελεσματικές διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων .....	153
6.5 Ποιοτική εξυπηρέτηση ατόμων με ειδικές ανάγκες (A.M.E.A.) .....	157
6.5.1 Αξιολόγηση εγκαταστάσεων και παρεχόμενων υπηρεσιών του Ξενοδοχείου .....	158
6.5.2 Γενικές αρχές για παροχή ποιοτικών τουριστικών υπηρεσιών .....	158
6.5.3 Υπηρεσίες κράτησης δωματίων .....	159
6.5.4 Διαδικασία άφιξης στο Ξενοδοχείο .....	162

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ.....	165
Εισαγωγή .....	165
7.1 Έλεγχος αναχωρήσεων .....	165
7.2 Αναχώρηση μεμονωμένου πελάτη.....	166
7.3 Αναχώρηση γκρουπ.....	168
7.4 Χειρισμός αμφοβητούμενης χρέωσης .....	169
7.5 Διαδικασία εκπτώσεων σε λογαριασμό .....	169
7.6 Διαδικασία paid-out .....	171
7.7 Αργοπορημένη αναχώρηση (late check-out).....	173
7.8 Αυτο-αναχώρηση (self check-out) .....	173
7.9 Γρήγορη αναχώρηση (express check-out).....	175
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΑΜΕΙΟΥ .....	177
Εισαγωγή .....	177
8.1 Τρόποι εξόφλησης λογαριασμού .....	177
8.2 Συνάλλαγμα .....	183
8.3 Διαδικασία ελέγχου πιστωτικού υπολοίπου .....	184
8.4 Ημερήσιες εισπράξεις τμημάτων .....	184
8.5 Προκαταβολές .....	184
8.6 Πληρωμές .....	186
8.7 Διαδικασία ακυρώσεων .....	187
8.8 Πληρωμή του λογαριασμού πριν την αναχώρηση.....	188
8.9 Χρέωση λογαριασμού μετά την αναχώρηση- Καθυστερημένες χρεώσεις.....	190
8.10 Ταμειακές διαφορές (Πλεόνασμα-Έλλειμμα ταμείου) .....	190
8.11 Έλεγχος ταμείου .....	191
8.12 Νυχτερινός έλεγχος (night audit) .....	191
8.13 Διαδικασίες νυχτερινού ελέγχου.....	193
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9 ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ.....	195
Εισαγωγή .....	195
9.1 Έλεγχος της κίνησης στον χώρο του Ξενοδοχείου .....	195
9.2 Ηλεκτρονικό σύστημα πρόσβασης στα δωμάτια .....	195
9.3 Χρηματοθυρίδες (safe boxes)-Χρηματοκιβώτια δωματίων .....	198



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ . . . . .	201
Εισαγωγή . . . . .	201
<b>10.1 Στατιστική ανάλυση και έλεγχος των λειτουργιών του τμήματος υποδοχής . . . . .</b>	<b>201</b>
10.1.1 Δείκτες πληρότητας. . . . .	202
10.1.2 Δείκτες εσόδων. . . . .	205
10.1.3 Δείκτες κόστους . . . . .	207
10.1.4 Δείκτες κερδών. . . . .	208
10.1.5 Δείκτες αποχώρησης εργαζομένων από το Ξενοδοχείο . . . . .	208
10.1.6 Δείκτες απουσιών εργαζομένων από το Ξενοδοχείο . . . . .	209
<b>10.2 Σχεδιασμός διαχείρισης των λειτουργιών της υποδοχής. . . . .</b>	<b>209</b>
10.2.1 Πολιτική τιμών δωματίων. . . . .	209
10.2.2 Διαθεσιμότητα δωματίων . . . . .	210
10.2.3 Έσοδα δωματίων. . . . .	215
10.2.4 Προϋπολογισμός εξόδων. . . . .	216
<b>10.3 Διαχείριση απόδοσης (Yield management) . . . . .</b>	<b>217</b>
 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11 ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ . . . . .	 219
Εισαγωγή . . . . .	219
<b>11.1 Σχέσεις Ξενοδόχων και πελατών . . . . .</b>	<b>219</b>
<b>11.2 Όροι της Συλλογικής Σύμβασης Εργασίας . . . . .</b>	<b>228</b>
 ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ - ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ . . . . .	 233
 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ. . . . .	 245
 ΕΛΛΗΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ . . . . .	 267
 ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ . . . . .	 269
 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ - ΔΙΑΔΥΚΤΙΟ . . . . .	 271