

Περιεχόμενα

Κυριότερες συντομογραφίες	13
Εισαγωγή.....	15

ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ

Το ξενοδοχείο

1 Η ξενοδοχειακή φιλοξενία	21
Σκοπός του κεφαλαίου	21
Προσδοκώμενα αποτελέσματα	21
Έννοιες-κλειδιά	21
1.1 Εισαγωγή	22
1.2 Η εξυπηρέτηση πελατών στο ξενοδοχείο.....	22
1.3 Η ποιότητα της φιλοξενίας	23
1.4 Η σύνθεση του ξενοδοχειακού προϊόντος	28
1.4.1 Κατηγορίες πελατών του ξενοδοχείου	28
1.4.2 Τύποι δωματίων	32
1.4.3 Όροι συμφωνίας ενοικίασης δωματίων.....	43
Σύνοψη	50
Ερωτήσεις συζήτησης / Κεφάλαιο 1.....	51
Παραπομπές	51
2 Διαχείριση ανθρώπινων πόρων	55
Σκοπός του κεφαλαίου	55
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα.....	55
Έννοιες-κλειδιά	56
2.1 Εισαγωγή	56
2.2 Στελέχωση προσωπικού	56
2.2.1 Πηγές ανεύρεσης προσωπικού.....	58
2.2.2 Κανόνες εμφάνισης του προσωπικού	61
2.2.3 Βασικές αρχές επαγγελματικής επικοινωνίας και συμπεριφοράς με τους πελάτες.....	63
2.3 Η επιλογή του προσωπικού.....	66
2.4 Τοποθέτηση και ενημέρωση νεοπροσληφθέντος υπαλλήλου.....	69
2.5 Εκπαίδευση προσωπικού	70
2.6 Αξιολόγηση απόδοσης προσωπικού	75
2.7 Η παρακίνηση του προσωπικού	77
Σύνοψη	80
Ερωτήσεις συζήτησης / Κεφάλαιο 2.....	81

Βιβλιογραφία.....	82
-------------------	----

ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ

Τμήμα υποδοχής
και εξυπηρέτησης πελατών

3 Οργάνωση και λειτουργία τμήματος υποδοχής και εξυπηρέτησης πελατών.....	87
Σκοπός του κεφαλαίου	87
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα.....	87
Έννοιες-κλειδιά	87
3.1 Εισαγωγή	88
3.2 Η οργάνωση του τμήματος υποδοχής και εξυπηρέτησης πελατών.....	88
3.3 Οι στόχοι του τμήματος υποδοχής και εξυπηρέτησης πελατών.....	92
3.4 Το προσωπικό του τμήματος υποδοχής και εξυπηρέτησης πελατών.....	93
3.4.1 Διευθυντής υποδοχής (Front Office Manager).....	94
3.4.2 Υποδιευθυντής υποδοχής (Assistant Front Office Manager).....	97
3.4.3 Υπεύθυνος Βάρδιας υποδοχής (Shift Leader).....	97
3.4.4 Υπάλληλος υποδοχής (Receptionist)	98
3.4.5 Νυχτερινός υπάλληλος υποδοχής (Night Auditor)	100
3.4.6 Θυρωρός (Concierge).....	102
3.4.7 Αχθοφόρος (Groom).....	105
3.4.8 Πορτιέρης - θυρωρός εισόδου (Doorman).....	106
3.5 Το προσωπικό του τμήματος κρατήσεων.....	108
3.5.1 Διευθυντής κρατήσεων (Reservations Manager).....	108
3.5.2 Υπάλληλος κρατήσεων (Reservations Agent)	110
3.6 Συνεργασία με το τμήμα πελατειακών σχέσεων (Guest Relations)	111
3.7 Οι βάρδιες εργασίας	112
3.8 Οι λειτουργικοί κανόνες του τμήματος υποδοχής και εξυπηρέτησης πελατών.....	118
3.9 Εσωτερική - ενδοτμηματική επικοινωνία.....	120
3.9.1 Συγκεντρώσεις προσωπικού (Meetings).....	120
3.9.2 Καθημερινή επικοινωνία και συνεργασία με τους συναδέλφους του τμήματος.....	121
Σύνοψη	122
Ερωτήσεις συζήτησης / Κεφάλαιο 3.....	123
Βιβλιογραφία.....	123
4 Κρατήσεις	125
Σκοπός του κεφαλαίου	125
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα.....	125
Έννοιες-κλειδιά	125
4.1 Εισαγωγή	126
4.2 Διαδικασία κράτησης δωματίου στο ξενοδοχείο.....	126
4.3 Πηγές κρατήσεων	128
4.3.1 Άμεσες κρατήσεις.....	128
4.3.2 Έμμεσες κρατήσεις.....	135

4.3.3 Διαδικτυακές – «on line» κρατήσεις	136
4.4 Εγγυημένες κρατήσεις	137
4.5 Μη εγγυημένες κρατήσεις.....	148
4.6 Κρατήσεις σε αναμονή (Waiting list).....	149
4.7 Κρατήσεις επισφαλών πελατών	151
4.8 Δημιουργία και έλεγχος κρατήσεων	152
4.9 Υπεράριθμες κρατήσεις (Overbooking)	155
4.10 Ομαδικές κρατήσεις	158
4.10.1 Κρατήσεις γκρουπ	158
4.10.2 Κρατήσεις συνέδρων	158
4.10.3 Μέλη αθλητικών ομάδων	159
4.11 Διακεκριμένοι πελάτες (V.I.Ps. - Very Important Persons)	160
4.12 Ξενοδοχειακή αλληλογραφία	161
Σύνοψη	166
Ερωτήσεις συζήτησης / Κεφάλαιο 4.....	167
Βιβλιογραφία.....	167
5 Αφίξεις.....	169
Σκοπός του κεφαλαίου	169
Προσδοκώμενα αποτελέσματα	169
Έννοιες-κλειδιά	169
5.1 Εισαγωγή.....	170
5.2 Αναμενόμενες αφίξεις.....	170
5.2.1 Προετοιμασία αφίξεων (Pre-registration)	170
5.2.2 Διαδικασία άφιξης μεμονωμένων πελατών	174
5.2.3 Διαδικασία άφιξης γκρουπ.....	187
5.3 Μη αναμενόμενες αφίξεις.....	189
5.4 Πρωινές αφίξεις (Early arrivals / Early check in).....	191
5.5 Διήμευση - Ημιδιαμονή (Day Use / Half Day)	191
5.6 Μη πραγματοποιηθείσες αφίξεις (Non show arrivals).....	192
5.7 Τιμές δωματίων	193
5.7.1 Διαμόρφωση τιμών και παροχής υπηρεσιών ανάλογα με το πελατολόγιο....	194
5.7.2 Δωμάτια χωρίς χρέωση	196
5.8 Καθορισμός τρόπου πληρωμής.....	196
5.9 Η δημιουργία προφίλ του πελάτη.....	198
5.10 Αναβάθμιση δωματίου (Upgrading).....	199
5.11 Χειρισμός πλήρους κάλυψης της πληρότητας του ξενοδοχείου (Sell out).....	200
5.12 Ηλεκτρονικό σύστημα πρόσβασης στο δωμάτιο.....	203
5.13 Μετακίνηση πελάτη σε άλλο δωμάτιο.....	208
Σύνοψη	209
Ερωτήσεις συζήτησης / Κεφάλαιο 5.....	210
Βιβλιογραφία.....	211
6 Παρεχόμενες υπηρεσίες διαμονής στο ξενοδοχείο	213
Σκοπός του κεφαλαίου	213
Προσδοκώμενα αποτελέσματα	213

Έννοιες-κλειδιά	213
6.1 Εισαγωγή	214
6.2 Παροχή πληροφοριών και εξειδικευμένων υπηρεσιών.....	214
6.3 Αλληλογραφία πελατών.....	217
6.4 Υπηρεσία αφύπνισης	218
6.5 Φύλαξη αποσκευών.....	218
6.6 Υπηρεσία απολεσθέντων αντικειμένων (Lost & Found)	220
6.7 Υπηρεσία μεταφοράς πελατών (Transfer service)	221
6.8 Υπηρεσία δωματίων (Room Service)	222
6.9 Υπηρεσία παροχής πρωινού νωρίς το πρωί (Early breakfast service)	226
6.10 Παροχή πρωινού ή φαγητού σε ειδικές συσκευασίες (Breakfast / lunch box)	226
6.11 Internet access point	227
6.12 Tech - Free Zones.....	228
6.13 Λουτροθεραπεία στο δωμάτιο (In-room Spa).....	228
Σύνοψη	229
Ερωτήσεις συζήτησης / Κεφάλαιο 6.....	229
Βιβλιογραφία.....	230
7 Αναχωρήσεις	231
Σκοπός του κεφαλαίου	231
Προσδοκώμενα αποτελέσματα	231
Έννοιες-κλειδιά	231
7.1 Εισαγωγή.....	232
7.2 Έλεγχος αναχωρήσεων	232
7.3 Αναχώρηση μεμονωμένου πελάτη	234
7.4 Αναχώρηση γκρουπ	236
7.5 Αμφισβητούμενη χρέωση στον λογαριασμό	236
7.6. Εκπτώσεις - διορθώσεις χρεώσεων	238
7.7 Χρηματικές διευκολύνσεις διαμενόντων πελατών στο ξενοδοχείο.....	241
7.8 Αργοπορημένη αναχώρηση (Late check out)	243
7.9 Γρήγορη αναχώρηση (Express check out).....	244
Σύνοψη	246
Ερωτήσεις συζήτησης / Κεφάλαιο 7.....	246
Βιβλιογραφία.....	247
8 Τήρηση λογαριασμών πελατών – Λειτουργίες ταμείου.....	249
Σκοπός του κεφαλαίου	249
Προσδοκώμενα αποτελέσματα	249
Έννοιες-κλειδιά	249
8.1 Εισαγωγή	250
8.2 Λογαριασμός πελάτη	250
8.3 Τρόποι εξόφλησης λογαριασμού.....	253
8.4 Συνάλλαγμα	256
8.5 Προκαταβολές.....	257
8.6 Ημερήσιες εισπράξεις τμημάτων.....	260
8.7 Διαδικασίες ακυρώσεων.....	261

8.8 Διαδικασία ελέγχου πιστωτικού υπολοίπου	262
8.9 Πληρωμή του λογαριασμού	262
8.10 Έλεγχος ταμείου	265
8.11 Ταμειακές διαφορές (Πλεόνασμα - έλλειμμα ταμείου)	268
8.12 Νυχτερινός έλεγχος (Night audit)	268
Σύνοψη	273
Ερωτήσεις συζήτησης / Κεφάλαιο 8.....	273
Βιβλιογραφία	274

ΤΡΙΤΟ ΜΕΡΟΣ

Ειδικά θέματα παροχής
υπηρεσιών φιλοξενίας

9 Φιλοξενία ατόμων με αναπηρία	279
Σκοπός του κεφαλαίου	279
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα	279
Έννοιες-κλειδιά	279
9.1 Εισαγωγή	280
9.2 Η έννοια της πρόσβασης και της προσβασιμότητας.....	280
9.3 Άτομα με αναπηρία.....	282
9.4 Εμπόδια που συναντούν τα άτομα με αναπηρία κατά τη διάρκεια της διαμονής τους στο ξενοδοχείο	284
9.5 Η έννοια της υποστηρικτικής τεχνολογίας για τα άτομα με αναπηρία	288
9.6 Η εφαρμογή νέων τεχνολογιών στην παροχή υπηρεσιών φιλοξενίας και πληροφό- ρησης για άτομα με αναπηρία	291
9.7 Αξιολόγηση προσβασιμότητας εγκαταστάσεων και παρεχόμενων υπηρεσιών του ξενοδοχείου	322
9.8 Βασικές αρχές παροχής υπηρεσιών φιλοξενίας σε άτομα με αναπηρία	326
9.9 Κρατήσεις δωματίων για άτομα με αναπηρία	327
9.10 Διαδικασία άφιξης στο ξενοδοχείο.....	333
9.11 Παρεχόμενες υπηρεσίες κατά τη διάρκεια διαμονής στο ξενοδοχείο	335
9.12 Διαδικασία αναχώρησης από το ξενοδοχείο	340
Σύνοψη	341
Ερωτήσεις συζήτησης / Κεφάλαιο 9.....	342
Βιβλιογραφία	343
10 Πωλήσεις υπηρεσιών φιλοξενίας στο ξενοδοχείο.....	349
Σκοπός του κεφαλαίου	349
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα.....	349
Έννοιες-κλειδιά	349
10.1 Εισαγωγή	350
10.2 Διαχείριση πελατειακών σχέσεων (Customer Relationship Management).....	350
10.3 Ο ρόλος του τμήματος υποδοχής και εξυπηρέτησης πελατών στην προώθηση πω- λήσεων υπηρεσιών φιλοξενίας.....	353
10.3.1 Η προσέγγιση του πελάτη.....	354

10.3.2 Οδηγίες - Τεχνικές αποτελεσματικής πώλησης.....	354
10.4 Η διατήρηση των πελατών.....	357
10.5 Μέσα κοινωνικής δικτύωσης (Social Media).....	358
10.6 Διαχείριση παραπόνων.....	367
10.6.1 Οι πηγές παραπόνων των πελατών και οι στόχοι του ξενοδοχείου για την αποτελεσματική αντιμετώπισή τους.....	367
10.6.2 Αποτελεσματικές διαδικασίες διαχείρισης παραπόνων	370
Σύνοψη	374
Ερωτήσεις συζήτησης / Κεφάλαιο 10.....	374
Βιβλιογραφία	375
Ηλεκτρονικές Πηγές - Διαδίκτυο.....	377
11 Υγιεινή και ασφάλεια ξενοδοχείου	379
Σκοπός του κεφαλαίου	379
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα.....	379
Έννοιες-κλειδιά	379
11.1 Εισαγωγή	380
11.2 Ο ρόλος της ασφάλειας στο ξενοδοχείο.....	380
11.3 Φύλαξη προσωπικών αντικειμένων των πελατών	381
11.4 Μέτρα ασφαλείας για περιπτώσεις εκτάκτου ανάγκης	382
11.4.1 Οδηγίες ασφαλείας	383
11.4.2 Απαιτούμενες ενέργειες από το προσωπικό	384
11.5 Πρώτες βοήθειες.....	386
11.6 Κλοπές εκ μέρους εργαζομένων	387
11.7 Μέτρα υγιεινής για περιπτώσεις εκτάκτου ανάγκης.....	387
11.7.1 Οδηγίες υγιεινής.....	391
11.7.2 Απαιτούμενες ενέργειες από το προσωπικό	393
Σύνοψη	395
Ερωτήσεις συζήτησης / Κεφάλαιο 11.....	395
Βιβλιογραφία.....	396

ΤΕΤΑΡΤΟ ΜΕΡΟΣ

Διοίκηση - Οικονομική Διαχείριση

12 Διοίκηση του Τμήματος Υποδοχής και Εξυπηρέτησης πελατών	399
Σκοπός του κεφαλαίου	399
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα.....	399
Έννοιες-κλειδιά	399
12.1 Εισαγωγή	399
12.2 Το προφίλ του διευθυντή του τμήματος υποδοχής και εξυπηρέτησης πελατών (Front Office Manager)	400
12.3 Συστήματα διοίκησης.....	401
12.4 Έλεγχος της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών	404
12.5 Διαχείριση συγκρούσεων στον χώρο εργασίας	405
Σύνοψη	408

Ερωτήσεις συζήτησης / Κεφάλαιο 12.....	409
Βιβλιογραφία.....	409
13 Στατιστική ανάλυση και έλεγχος των λειτουργιών.....	411
Σκοπός του κεφαλαίου	411
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα.....	411
Έννοιες-κλειδιά	411
13.1 Εισαγωγή.....	412
13.2 Στατιστικοί - Λειτουργικοί δείκτες (Operating Ratios)	412
13.3 Δείκτες πληρότητας.....	413
13.4 Δείκτες εσόδων.....	417
13.5 Δείκτες κόστους	420
13.6 Δείκτες κερδών.....	420
13.7 Δείκτες αποχώρησης εργαζομένων από το ξενοδοχείο	421
13.8 Δείκτες απουσιών εργαζομένων από το ξενοδοχείο.....	422
13.9 Τήρηση στατιστικών στοιχείων διαχείρισης ξενοδοχείου.....	422
Σύνοψη	423
Ερωτήσεις συζήτησης / Κεφάλαιο 13.....	423
Βιβλιογραφία.....	424
14 Σχεδιασμός διαχείρισης του τμήματος υποδοχής και εξυπηρέτησης πελατών	425
Σκοπός του κεφαλαίου	425
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα.....	425
Έννοιες-κλειδιά	425
14.1 Εισαγωγή.....	426
14.2 Πολιτική τιμών δωματίων.....	426
14.3 Διαθεσιμότητα δωματίων	427
14.4 Έσοδα δωματίων	432
14.5 Προϋπολογισμός εξόδων	435
Σύνοψη	436
Ερωτήσεις συζήτησης / Κεφάλαιο 14.....	436
Βιβλιογραφία.....	437
15 Διαχείριση απόδοσης (Yield Management)	439
Σκοπός του κεφαλαίου	439
Προσδοκώμενα Αποτελέσματα.....	439
Έννοιες-κλειδιά	439
15.1 Εισαγωγή.....	439
15.2 Η μέθοδος του Yield Management	440
15.3 Η εφαρμογή του Yield Management.....	442
15.4 Επιχειρησιακό πλάνο εφαρμογής του Yield Management στο ξενοδοχείο.....	445
15.5 Εκπτώσεις (Price Segmentation)	447
15.6 Στρατηγικές απόδοσης.....	449
Σύνοψη	450
Ερωτήσεις συζήτησης / Κεφάλαιο 15.....	451
Βιβλιογραφία.....	451

Τουριστική - Ξενοδοχειακή ορολογία.....	453
Παραρτήματα	463
1. Έκθεση συνέντευξης υποψήφιου υπαλλήλου υποδοχής	463
2. Σύνοψη αξιολόγησης υποψήφιου υπαλλήλου υποδοχής	465
3. Ημερήσιο Ισοζύγιο (Main Courante).....	466
4. Ελληνικά ξενοδοχεία με πιστοποιητικό προσβασιμότητας (ACCESSIBILITY PASS®) .	467
5. Ερωτηματολόγιο ξενοδοχείου	
Κατάλογος πινάκων	471
Κατάλογος διαγραμμάτων	473
Κατάλογος σχημάτων	475