



Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΣΔΟ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΟΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟΥ ΚΛΑΔΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΕΝΟΨΕΙ ΤΩΝ ΟΛΥΜΠΙΑΚΩΝ ΑΓΩΝΩΝ ΤΟΥ 2004

- ΠΑΡΟΥΣΑ ΥΠΟΔΟΜΗ, ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ, ΙΔΡΥΣΗ, ΟΡΓΑΝΩΣΗ, ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ
- ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΥΠΟΔΟΜΗ ΛΟΓΩ ΟΛΥΜΠΙΑΚΩΝ ΑΓΩΝΩΝ, ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΕΞΕΛΙΞΗΣ



ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ:
ΤΟΓΓΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ:
ΝΙΚΟΛΟΠΟΥΛΟΥ ΧΡΥΣΑΦΩ
ΣΚΕΜΠΕΣ ΙΩΑΝΝΗΣ
ΦΙΛΙΠΠΑΚΗ ΜΑΡΙΑ

ΠΑΤΡΑ 2002

ΑΡΙΘΜΟΣ
ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ

6097

Προς τους αναγνώστες

Οι Ολυμπιακοί Αγώνες είναι ένα ειδικό αθλητικό γεγονός, το μεγαλύτερο στον κόσμο, το οποίο από τουριστικής πλευράς αποτελεί πρόκληση για τη χώρα υποδοχής. Δεν είναι άσβηστε ρίγες οι περιπτώσεις που ο βασικός λόγος για τον οποίο μία πόλη-χώρα θέτει υποψηφιότητα για την τέλεση των αγώνων, είναι η τουριστική της ανάπτυξη. Είναι, λοιπόν πάρα πολύ σημαντική η εξέταση των τουριστικών επιπτώσεων και ειδικότερα στο ξενοδοχειακό κλάδο, που θα έχει η τέλεση των Αγώνων του 2004 στην Αθήνα και σε ολόκληρη την Ελλάδα.

Ο παραπάνω λόγος είναι απ' τους σημαντικότερους που μας επιτρέπει γ' ασχοληθούμε με το θέμα μας. Έχουμε την ευκαιρία και την ευστοχία να ζούμε σε μία από τις ομορφότερες και πιο προικισμένες τουριστικά χώρες του κόσμου, η οποία αντλεί ένα σημαντικό μέρος των εσόδων της από τις ξενοδοχειακές εκμεταλλεύσεις και γενικότερα από την παροχή υπηρεσιών στους τουρίστες της, Έλληνες και ξένους. Η οικονομική φύση του παράγοντα τουρισμός (μεγάλο μέρος του Α.Ε.Π. της Ελλάδας προέρχεται από τον τουρισμό) μας έδωσε το έναυσμα για μια εργασία που θα διαπραγματεί τον ξενοδοχειακό κλάδο στην Αθήνα και γενικότερα στην Ελλάδα καθώς και ένα μέρος από τις επιπτώσεις που θα έχει η διοργάνωση των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004, τόσο στον ξενοδοχειακό κλάδο όσο και γενικότερα στην ελληνική οικονομία.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Γενική εισαγωγή.....	7
----------------------	---

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΠΑΡΟΥΣΑ ΥΠΟΔΟΜΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Πρόλογος.....	9
Ιστορική αναδρομή ξενοδοχείων.....	10
Το ξενοδοχειακό δυναμικό της Ελλάδος.....	14

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

ΙΔΡΥΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

1.1. Μορφές και εξέλιξη του ξενοδοχείου.....	22
1.2 Διακρίσεις ξενοδοχείων.....	23
1.3 Τεχνικοοικονομική μελέτη ξενοδοχειακής μονάδας.....	28
1.4 Επιλογή τοποθεσίας ξενοδοχειακής επιχείρησης.....	32
1.5 Τμήματα του ξενοδοχείου.....	35
1.6 Ξενοδοχειακό προϊόν.....	38
1.7 Βασικές μέθοδοι εκμετάλλευσης ξενοδοχείων.....	39

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

2.1 Διοίκηση του προσωπικού του ξενοδοχείου.....	44
2.1.1 Καριέρα στα ξενοδοχειακά επαγγέλματα.....	44
2.1.2 Ικανότητες και ιεραρχία.....	44
2.1.2.1 Το ιεραρχικό μοντέλο.....	45
2.1.2.2 Το νομικό μοντέλο.....	49

2.2 Οργάνωση και διοίκηση του τμήματος Front Office.....	50
2.2.1 Front Office.....	50
2.3 Τμήμα κρατήσεων δωματίων	52
2.3.1 Το προσωπικό του τμήματος κρατήσεων	52
2.3.2 Διαχείριση των κρατήσεων	52
2.4 Τμήμα υποδοχής	56
2.4.1 Τα συστήματα λειτουργίας της υποδοχής.....	56
2.4.2 Οι αφίξεις.....	57
2.4.3 Οι αναχωρήσεις.....	57
2.4.4 Ομαδικές αφιξεαναχωρήσεις.....	57
2.4.5 Βάρδιες υποδοχής.....	58
2.5 Τηλεφωνικό κέντρο	58
2.6 Υπηρεσία ταμείου	59
2.7 Τμήμα παρακολούθησης λογαριασμών πελατών (M/C)	61
2.8 Υπηρεσία Εσωτερικών Ελέγχων.....	62
2.9 Υπηρεσία διαχείρισης	64
2.10 Υπηρεσία πωλήσεων.....	65
2.11 Υπηρεσία δωματίων	66
2.12 Υπηρεσία διασκέδασης.....	67

ΕΝΟΤΗΤΑ 3

ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

3.1 Αντικείμενο ξενοδοχειακής λογιστικής.....	68
3.1.1 Προβλήματα ξενοδοχειακής λογιστικής.....	69
3.2 Λογιστική υπηρεσία	71

3.3 Βιβλία και στοιχεία ξενοδοχειακών επιχειρήσεων	81
3.3.1 Βιβλίο - Κατάσταση Ημερήσιας Κίνησης Πελατών (Main Courante)	82
3.3.2 Δελτίο άφιξης και αναχώρησης πελατών	90
3.3.3. Βιβλίο κίνησης πελατών (Πόρτας).....	91
3.3.4 Μηνιαίο Δελτίο Κινήσεως Ξενοδοχείου.....	92
3.3.5 Βιβλίο Εντυπώσεων Πελατών.....	93
3.3.6 Βιβλίο επενδύσεων.....	93
3.3.7 Βιβλίο Συναλλάγματος- Δελτίο Αγοράς Συναλλάγματος.....	94
3.3.8 Απόδειξη παροχής υπηρεσιών.....	95
3.3.9 Δελτία άφιξης και συμφωνηθείσας τιμής.....	95
3.3.10 Δελτίο αλλαγής δωματίου ή άλλης συμφωνίας	96
3.3.11 Πλάνο δωματίων.....	96
3.3.12 Αλφαβητικό ευρετήριο πελατών.....	96
3.3.13 Καρτέλες πελατών.....	97
3.3.14 Αποδείξεις καταθέσεως χρημάτων και αντικειμένων προς φύλαξη.....	97
3.3.15 Έντυπο μηνυμάτων	97
3.4 Μισθοδοσία ξενοδοχειακών υπαλλήλων.....	99
3.4.1 Συλλογική Σύμβαση Εργασίας Ξενοδοχοϋπαλλήλων	99
3.4.2 Κατάσταση χορήγησης ρεπό	103
3.5 Χρονική διάρκεια εργασίας στα ξενοδοχεία.....	104

ΕΝΟΤΗΤΑ 4

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

4.1 Εισαγωγή.....	106
4.2 Ειδικό Σήμα Λειτουργίας.....	106

4.3 Έγκριση αρχιτεκτονικής μελέτης και καταλληλότητα οικοπέδου.....	108
4.4 Έλεγχος - κυρώσεις.....	113
4.5 Άρθρα.....	115

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΚΑΙ ΟΛΥΜΠΙΑΔΑ 2004

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

1.1 Πρόλογος.....	124
1.2 Ιστορική αναδρομή Ολυμπιακών Αγώνων.....	125
1.2.1 Βαρκελώνη.....	126
1.2.2 Σίδνεϋ.....	128

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

2.1 Ανάγκες σε καταλύματα.....	132
2.2 Κρήρια τοποθεσίας μονάδων φιλοξενίας.....	134
2.3 Πρόβλεψη για τη διάθεση καταλυμάτων.....	135
2.3.1 Διαμονή εκπροσώπων ΜΜΕ.....	140
2.3.2 Διαμονή επισκεπτών.....	141
2.4 Προσφορά ξενοδοχειακού δυναμικού της Αττικής.....	143
2.4.1 Υποδομή καταλυμάτων.....	144
2.4.2. Υποδομή ξενοδοχειακών καταλυμάτων κατά τάξεις.....	149
2.5 Εκτίμηση της αναμενόμενης υποδομής - Μέθοδος Holt-Winters.....	153

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

Πρόλογος.....	156
3.1 Κονδύλια από το Γ' ΚΠΣ.....	157

3.1.1 Πρώτη πρόσκληση επενδυτικού ενδιαφέροντος.....	157
3.1.1.1 Ενισχυόμενες δαπάνες.....	158
3.1.1.2 Προϋποθέσεις ενίσχυσης ιδιωτικών επενδύσεων.....	160
3.1.1.3 Διαδικασία χορήγησης χρηματοδοτικής ενίσχυσης.....	162
3.1.2 Η δεύτερη πρόσκληση επενδυτικού ενδιαφέροντος.....	162
3.1.2.1 Ενισχυόμενες δαπάνες.....	163
3.1.2.2 Προϋποθέσεις ενίσχυσης ιδιωτικών επενδύσεων.....	164
3.2 Αναπτυξιακός Νόμος 2601/98.....	166
3.2.1 Ζώνες εφαρμογής των ενισχύσεων.....	167
3.2.2 Είδη παρεχόμενων ενισχύσεων.....	168
3.2.3 Επενδυτικοί οδηγοί.....	169
3.3 Χρηματοδότηση μέσω ΧΑΑ.....	173
3.3.1 Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις στο ΧΑΑ.....	174
3.4 Επενδύσεις στα ξενοδοχεία.....	178
3.5 Νέο τουριστικό δόγμα μετά το τρομοκρατικό χτύπημα.....	183
Συμπέρασμα.....	187
Βιβλιογραφία.....	189

Γενική εισαγωγή

Η Ελλάδα, χώρα κατεξοχήν τουριστική, αντλεί ένα αξιοσημείωτο μέρος των εσόδων της από τον τουρισμό. Είναι απαραίτητο επομένως, σε κάθε επιχειρηματία που ασχολείται ή σκοπεύει να ασχοληθεί με τον τομέα αυτό να γνωρίζει και να ενημερώνεται για τους τρόπους ίδρυσης, οργάνωσης και λειτουργίας των ξενοδοχειακών μονάδων, καθώς και να έχει πρόσβαση στα νομοθετήματα που ρυθμίζουν ζητήματα τουρισμού. Επίσης, πρέπει να είναι άριστος γνώσης της λογιστικής νομοθεσίας που διέπει τις ξενοδοχειακές μονάδες.

Ο τουριστικός και ιδιαίτερα ο ξενοδοχειακός κλάδος αποτελούν σημαντικό κομμάτι της διοργάνωσης των Ολυμπιακών Αγώνων. Ειδικότερα, για τη χώρα μας, παρουσιάζουν μεγάλη σημασία αφού η Ελλάδα έχει αναλάβει απ' το 1997 την ευθύνη για τη διεξαγωγή των Ολυμπιακών Αγώνων.

Οι Ολυμπιακοί Αγώνες αποτελούν το πιο σημαντικό αθλητικό γεγονός στον κόσμο. Η καλή προετοιμασία στην οργάνωση τέτοιων αγώνων απαιτεί σημαντικές επενδύσεις σε έργα υποδομής, αθλητικών και όχι μόνο, μεγάλες δαπάνες στην οργάνωση των Αγώνων και μεγάλη συμμετοχή των κατοίκων της πόλης που τους φιλοξενεί σε εθελοντική βάση. Αυτός είναι και ο λόγος που η Διεθνής Ολυμπιακή Επιτροπή αποφασίζει αρκετό χρόνο πριν την Ανάθεση των Αγώνων σε μια συγκεκριμένη πόλη, συνήθως επτά χρόνια, για να δοθεί η δυνατότητα της καλύτερης δυνατής οργάνωσης.

Εκτός από το αθλητικό μέρος των Αγώνων, υπάρχουν σημαντικές κοινωνικές, πολιτιστικές, εθνικές και κυρίως οικονομικές επιπτώσεις οι οποίες θα πρέπει να συνεκτιμηθούν από την πόλη που δέτει υπουγηφίότητα για την τέλεσή τους. Οι επιπτώσεις δεν είναι ανεξάρτητες από τις επιλογές που κάνουν τόσο η κυβέρνηση, όσο και οι άμεσα εμπλεκόμενοι.

Η σημαντικότερη οικονομική επίπτωση των Αγώνων είναι η τουριστική. Μάλιστα, θεωρείται τόσο σημαντική που πολλές χώρες θεωρούν την Ολυμπιάδα μια μεγάλη ευκαιρία ανάπτυξης. Οι Αγώνες δίνουν μια ώθηση στις αφίξεις των αλλοδαπών τουριστών με την προϋπόθεση ότι η προβολή που τυγχάνει η χώρα από τους Αγώνες αξιοποιείται κατά τον καλύτερο τρόπο μέσα από ένα καλά σχεδιασμένο στρατηγικό σχέδιο μάρκετινγκ.

Η εργασία αυτή χωρίζεται σε τρία κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο θα ασχοληθούμε με την παρούσα υποδομή των ξενοδοχείων, την ίδρυση, την οργάνωση, τη λογιστική και τη νομοθεσία τους. Το δεύτερο κεφάλαιο περιλαμβάνει τη μελλοντική υποδομή και τις προοπτικές εξελίξεις ενόψει των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004. Τέλος, στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζουμε τους τρόπους χρηματοδότησης για την κατασκευή νέων ξενοδοχειακών μονάδων ή τον εκσυγχρονισμό παλαιότερων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΠΑΡΟΥΣΑ ΥΠΟΔΟΜΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Πρόλογος

Η εργασία αυτή περιγράφει συνοπτικά τη ξενοδοχειακή κατάσταση στην Ελλάδα και επεκτείνεται στα πραγματικά επίπεδα λειτουργίας των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Την παρούσα στιγμή και μελλοντικά ενόψει των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004. Συγκεντρώσαμε το βασικότερο υλικό που αφορά όλους όσους διατηρούν επιχειρήσεις ξενοδοχείων και όσους σκοπεύουν να ασχοληθούν με τον τομέα αυτό. Ο ξενοδοχειακός δεσμός αρχίζει και αναπτύσσεται τα τελευταία χρόνια στη χώρα μας και έχει πολλές προοπτικές εξέλιξης.

Το κεφάλαιο αυτό διαιρείται σε τέσσερις βασικές ενότητες.

Η πρώτη ενότητα περιλαμβάνει στοιχεία και προϋποθέσεις, οι οποίες είναι απαραίτητες για την ίδρυση μιας ξενοδοχειακής μονάδας.

Στη δεύτερη ενότητα θα αναπτύξουμε το οργανωτικό πλαίσιο μιας ξενοδοχειακής μονάδας. Παράγοντας σημαντικός για τη λειτουργία, την πρόοδο και τη βιωσιμότητα της επιχείρησης.

Στην τρίτη ενότητα παρουσιάζονται τα βιβλία που υποχρεούνται να τηρεί το λογιστήριο ενός ξενοδοχείου, καθώς και τις απαραίτητες εργασίες στις οποίες πρέπει να προβεί καθημερινά για τη σωστή λειτουργία αυτού.

Στην τελευταία ενότητα γίνεται μια προσπάθεια να φωτιστεί ο χώρος της νομοθεσίας που αφορά τα ξενοδοχειακά καταλύματα. Βέβαια ο νόμος αναγνωρίζει πολλές κατηγορίες τουριστικών καταλυμάτων, όπως τα κέντρα παραθερισμού αλλοδαπών, τα κάμπινγκ, τα ενοικιαζόμενα δωμάτια και άλλα ειδικού τύπου καταλύματα.

Μια σωστή και υπεύδυνη προσέγγιση όμως όλων αυτών των κατηγοριών θα καταλάμβανε τόμους νομοθεσίας. Κρίναμε λοιπόν ότι ήταν προτιμότερο να περιορίσουμε το αντικείμενο της εργασίας μας στα καταλύματα εκείνα με τα οποία ασχολείται η μεγαλύτερη πλειοψηφία των εκμεταλλευτών-ξενοδοχεία- κάνοντας και γενικότερες αναφορές στα τουριστικά καταλύματα εν γένει.

Ιστορική αναδρομή ξενοδοχείων

Η ξενοδοχειακή βιομηχανία είναι το αποτέλεσμα της εξέλιξης και της υλοποίησης του αισθήματος φιλοξενίας που διακρίνει τους ανθρώπους. Το φαινόμενο αυτό είχε ξεκινήσει από τους αρχαίους Έλληνες, οι οποίοι είχαν θεοποιήσει τη φιλοξενία. Ήταν τόσο αναπτυγμένο και έντονο το αίσθημα της φιλοξενίας ώστε είχαν διαρρυθμίσει τα σπίτια τους για να φιλοξενούν επισκέπτες, περαστικούς και προσκεκλημένους. Όταν αυτοί έφευγαν τους ξεπροβόδιζαν με δώρα.

Η μετακίνηση των κατοίκων όμως αυξήθηκε και όσο περνούσαν τα χρόνια η φιλοξενία δεν μπορούσε να καλύψει τις ανάγκες των ταξιδιωτών. Έτσι δημιουργούνται τα πρώτα δημόσια καταγώγια, που φιλοξενούσαν άτομα για κάθε επίσημη εκδήλωση της πόλης, όπως

αγώνες, θρησκευτικές εορτές κ.ά. Παράλληλα με τα δημόσια καταγώγια εμφανίζονται τα πρώτα πανδοχεία, αποτέλεσμα της ιδιωτικής πρωτοβουλίας για κερδοσκοπική εκμετάλλευση της φιλοξενίας.

Η εξέλιξη των πανδοχείων είναι τα ξενοδοχεία της εποχής εκείνης, τα οποία είχαν μεγάλη κίνηση στις γιορτές των «Διονυσίων». Τα δημόσια καταγώγια μετατράπηκαν σε ξενώνες των οποίων οι ιδιοκτήτες ήταν μορφωμένα και καταξιωμένα άτομα.

Λόγω της πτώσης του Βυζαντίου, όμως, υπήρξε μια κάμψη της τουριστικής κίνησης εξαιτίας της άσχημης οικονομικής κατάστασης των Ελλήνων. Έτσι δημιουργούνται τα «χάνια» που προσέφεραν τροφή και στέγη για λίγες ώρες. Την εποχή της τουρκοκρατίας, η φιλοξενία επιστρέφει στη διαμονή σε σπίτια και οι χώροι της φιλοξενίας ονομάζονται «μισαφίρ οντάδες». Τα πανδοχεία ήταν λιγοστά με άσχημη εμφάνιση, διανυκτέρευαν όσοι δεν είχαν εναλλακτική λύση.

Με τον καθορισμό του Ναυπλίου ως πρώτης πρωτεύουσας της Ελλάδας και με την κάθοδο των Βαυάρων, οι ανάγκες στέγασης αυξήθηκαν και τότε κάνουν την εμφάνισή τους τα πρώτα ξενοδοχεία σύμφωνα με τα οικονομικά μέσα της εποχής. Στο Ναύπλιο κτίστηκε το πρώτο ξενοδοχείο, επί εποχή Όθωνα, το «Ξενοδοχείον του Λονδίνου» όπου έμειναν Βαυαροί και ξένοι επίσημοι.

Το πρώτο ξενοδοχείο της Αθήνας ήταν το «ALBERGO NUOMO», το οποίο ιδρύθηκε το 1841 από τον Ιταλό Καζάλι.

Το αρχαιότερο ξενοδοχείο, με τα στοιχεία που υπάρχουν ως σήμερα, είναι ο «ΑΕΤΟΣ» στο Παρίσι το 1302 και ο «ΛΕΥΚΟΣ ΛΕΩΝ» στη

Βενετία το 1482. Η ονομασία «hotel» δίνεται για πρώτη φορά στους πύργους της Γαλλίας με την αιτιολογία ότι οι ιδιοκτήτες τους θέλουν να τονίσουν ότι διαθέτονται για φιλοξενία. Οι Ελβετοί το 1843 ήταν οι πρώτοι που αντιμετώπισαν σαν οργανωμένη οικονομική μονάδα τα ξενοδοχεία και καθιέρωσαν κοινό τιμολόγιο.

Η Ελλάδα είναι ομολογουμένως μια πολύ βασανισμένη χώρα. Αυτό είχε σημαντικές επιπτώσεις στον ξενοδοχειακό κλάδο. Τα ελληνικά ξενοδοχεία καταστράφηκαν στην πλειονότητά τους αρκετές φορές, από διαφορετικούς κατακτητές κάθε φορά. Η τελευταία καταστροφή επήλθε από τους Γερμανούς, οι οποίοι φεύγοντας μετά τον πόλεμο πυρπόλησαν πολλά κτίρια, μεταξύ των οποίων και τα περισσότερα ξενοδοχεία της εποχής. Ο ξενοδοχειακός κλάδος έχει κάνει πολλά ξεκινήματα σε σχέση με άλλες χώρες και με αυτό το σκεπτικό μπορούμε να πούμε ότι σήμερα βρίσκεται σε ικανοποιητικό επίπεδο από ποσοτικής άποψης.

Οι επωνυμίες των ξενοδοχείων συχνά είχαν άμεση σχέση με:

- Την πελατεία που προσπαδούσαν να προσελκύσουν. Έτσι στην εποχή του μεσοπολέμου, που στην Ελλάδα ταξίδευαν πολλοί Βρετανοί, έγιναν πολλά ξενοδοχεία με την ονομασία «Λουδίνο», «Η Ωραία Αγγλία» κλπ. Ακόμη και σήμερα συναντάμε πολλά ξενοδοχεία με ονομασίες όπως «Τα Τρίκαλα», «Η Θεσσαλία» κτλ.
- Τοπωνυμίες του εξωτερικού που χρησιμοποίησαν πολλοί παλινοστούντες Έλληνες, κυρίως από τις ΗΠΑ, οι οποίοι βάπτιζαν τα ξενοδοχεία τους «Νέα Υόρκη», «Βοστώνη» κτλ.

- Το πολίτευμα της εποχής. Έτσι την εποχή της βασιλείας πολλά ξενοδοχεία πήραν το όνομα βασιλέων και βασίλισσών, όπως «Βασιλεύς Παύλος», «Βασίλισσα Φρειδερίκη». Επίσης δόθηκαν ονόματα σχετικά με τη βασιλεία, όπως «Το Στέμμα» κλπ. Επί Χούντας, πολλά ξενοδοχεία πήραν το όνομα «Εθνικόν», αλλά στη συνέχεια άλλαξαν την επωνυμία τους επιλέγοντας σαν νέο όνομα τις περισσότερες φορές «Το Διεθνές».
- Σήμερα μια από τις μόδες του marketing επιμένει να φορτώνει τη ξενοδοχειακή επωνυμία με πληροφορίες. Έτσι πολλά ξενοδοχεία φέρουν το όνομα της περιοχής όπου βρίσκονται και ακολουθεί η περιγραφή του τοπίου. Για παράδειγμα «Elounda Beach», «Istron Bay» κλπ.

Η ανάπτυξη των συγκοινωνιών, σε συνδυασμό με την κατάκτηση του εργατικού δικαιώματος των διακοπών, οδήγησαν στο φαινόμενο του μαζικού τουρισμού. Αποτέλεσμα ήταν η εντυπωσιακή αριθμητικά εξέλιξη των ξενοδοχείων. Πολλά εκατομμύρια τουριστών κάθε έτος μετακινούνται κυρίως αεροπορικώς και καταλύουν συνήθως σε ξενοδοχεία, στους άπειρους τουριστικούς προορισμούς του πλανήτη.

Το ξενοδοχείο σήμερα είναι μια πολυσύνθετη επιχείρηση, η οποία κάνει χρήση της διαδέσιμης τεχνολογίας και τεχνογνωσίας για να επιδιώξει τα καλύτερα οικονομικά αποτελέσματα.

Το ξενοδοχειακό δυναμικό της Ελλάδος

Για να καλυφθούν οι ανάγκες του τουρισμού ιδρύθηκαν πολλές ξενοδοχειακές μονάδες. Η Ελλάδα διαθέτει σήμερα ένα σχετικά σύγχρονο ξενοδοχειακό δυναμικό και είναι σε θέση να ανταγωνιστεί με ίσους όρους πολλές αναπτυγμένες τουριστικά χώρες.

Στον πίνακα 1 φαίνεται το ξενοδοχειακό δυναμικό της Ελλάδας.

Από την ανάλυση του πίνακα 1 προκύπτει ότι τα περισσότερα ξενοδοχεία είναι συγκεντρωμένα στις Κυκλάδες και Δωδεκάνησα σε ποσοστό 22,3% επί συνόλου ξενοδοχείων και 23,8% επί συνόλου κρεβατιών το 1996. Από το 1994 μέχρι το 1996 σημειώθηκε αύξηση 4,1% στις μονάδες ξενοδοχείων και 12,4% στα κρεβάτια, γεγονός που δείχνει ότι οι μονάδες που κατασκευάζονται τα τελευταία χρόνια είναι μεγαλύτερες σε μέγεθος και αριθμό κρεβατιών.

Ακολουθεί η Κρήτη με ποσοστό 17,39% στις μονάδες ξενοδοχείων και 19,6% στα κρεβάτια επί συνόλου το 1996. Από το 1994 μέχρι το 1996 σημειώθηκε αύξηση 4,3% στις μονάδες ξενοδοχείων και 20,1% στα κρεβάτια. Το 45% των κρεβατιών που υπάρχουν στην Κρήτη είναι στο Ηράκλειο.

Στην τρίτη θέση είναι η Αττική που έχει 10,68% επί συνόλου ξενοδοχείων και 12,55% επί συνόλου κρεβατιών το 1996. Την τριετία 1994-1996 σημειώθηκε αύξηση ξενοδοχείων και κρεβατιών μόνο 0,2%, πράγμα που οφείλεται στο χαρακτηρισμό της αγοράς από το κράτος ως «Κορεσμένη».

Η πιο υποανάπτυκτη περιοχή από πλευράς ξενοδοχειακού δυναμικού είναι η Δυτική Μακεδονία που έχει 0,63% επί του συνόλου των ξενοδοχείων και 0,52% επί του συνόλου των κρεβατιών.

Στον πίνακα 2 φαίνονται οι διανυκτερεύσεις των ημεδαπών και αλλοδαπών τουριστών σε ξενοδοχειακά καταλύματα ανά μήνα. Οι διανυκτερεύσεις των πελατών έφτασαν κατά την τετραετία 1996-1999, σε 218.116.357. Η μεγαλύτερη αύξηση κατά 11,30% στους πελάτες των ξενοδοχείων σημειώθηκε το 1997.

Ο πίνακας 2 μας βοηθάει ακόμα να διαπιστώσουμε ότι η τουριστική περίοδος στην Ελλάδα είναι πολύ μικρή, μόλις πέντε (5) μήνες με αποκορύφωση τον Αύγουστο κατά τον οποίο σημειώνονται οι περισσότερες διανυκτερεύσεις στα ξενοδοχειακά καταλύματα. Αυξητική βέβαια είναι και η πορεία των διανυκτερεύσεων τα τελευταία δύο χρόνια (1998: 5,97%, 1999: 6,56%) μικρότερη όμως από την αύξηση του 1997.

Από τον πίνακα 3 παρατηρείται ότι το 1996 τα κρεβάτια που υπήρχαν ανά κατηγορία ξενοδοχείου αναλογούν σε 4,92% ξενοδοχεία πολυτελείας 20,85% Α΄ Κατηγορίας, 22,62% Β΄ κατηγορίας, 29,51% Γ΄ Κατηγορίας, 5,26% Δ΄ Κατηγορίας και 3,41% Ε΄ κατηγορίας. Το υπόλοιπο 13,43% από το σύνολο των κλινών κατανέμεται σε 0,86% Bungalows πολυτελείας, 0,5% Motel πολυτελείας, 11,46% σε επιπλωμένα διαμερίσματα διαφόρων κατηγοριών, 0,5% παραδοσιακά καταλύματα πολυτελείας, 0,07% οικοτροφεία και 0,04% πανδοχεία.

Σύμφωνα με στοιχεία του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου της Ελλάδας το 58,9% των ξενοδοχειακών μονάδων έχουν 50 ή λιγότερες κλίνες, το

24,9% έχουν από 51-100 κλίνες, το 12,6% έχουν από 101-300 κλίνες και μόνο το 3,5% έχουν πάνω από 300 κλίνες.

Ο πίνακας 4 μας δείχνει ότι την τριετία 1996-1999 υπήρξε μια αύξηση στην πληρότητα των ξενοδοχειακών καταλυμάτων. Σε συνδυασμό με την αυξητική πορεία που παρουσιάζει ο αριθμός των ξενοδοχείων καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι από το 1996-1999 έχουμε μια αύξηση στις διανυκτερεύσεις στα ξενοδοχειακά καταλύματα. Αντίθετα, ο πίνακας 5 παρουσιάζει ότι στο διάστημα Απρίλιος-Αύγουστος του 2000 έχουμε μια μείωση στις διανυκτερεύσεις στα ξενοδοχειακά καταλύματα κατά 1,5% στο σύνολο των διαφορών περιοχών και αυτό γιατί παρατηρούμε την εξής αντιφατική κίνηση: Στα μεγάλα αστικά κέντρα (Αθήνα, Θεσσαλονίκη) έχουμε αύξηση των διανυκτερεύσεων κατά 10,55% ενώ στα κατεξοχήν παραδεριστικά κέντρα (Χαλκιδική, Κέρκυρα, Ρόδος, Κρήτη) έχουμε μείωση κατά 4,13%.

Από τα παραπάνω μπορούμε να συμπεράνουμε ότι στα μεγάλα αστικά κέντρα παρουσιάζεται αύξηση στις διανυκτερεύσεις λόγω της χρησιμότητάς τους σαν κέντρα μεταβίβασης και της καταλληλότητάς του, λόγω μεγέθους, τοποθεσίας και εξοπλισμού, για την πραγματοποίηση συνεδρίων εκθέσεων και κάθε άλλης μορφής μεγάλης εκδήλωσης (αθλητικές εκδηλώσεις, πολιτιστικές εκδηλώσεις).

Για την περαιτέρω αύξηση της ανταγωνιστικότητας των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και την ισόρροπη αύξηση του τουρισμού, η κοινότητα έχει ανακοινώσει προγράμματα, που περιλαμβάνουν τα εξής μέτρα:

1. Κατάρτιση των εργαζομένων σε ξενοδοχειακές μονάδες του ιδιωτικού τουριστικού τομέα.
2. Τεχνική βοήθεια.
3. Επιλεκτική ενίσχυση επενδύσεων στον τουρισμό, με προτίμηση στα έργα τουριστικής υποδομής (μαρίνες, γήπεδα, γκολφ κ.ά.), στα μεγάλα τουριστικά συγκροτήματα, στις λιγότερο αναπτυγμένες τουριστικά περιοχές, στις νέες μορφές τουρισμού, έτσι ώστε να αναζωογονηθεί ο ελληνικός τουρισμός, να σταματήσει η τάση για υπερβολική γεωγραφική συγκέντρωση, να ενδαρρύνει ο εκσυγχρονισμός των υπάρχουσών εγκαταστάσεων.
4. Οργάνωση ενός συστήματος συγκέντρωσης πληροφοριών και στατιστικών στοιχείων, που θα είναι χρήσιμα για την παροχή από τον ΕΟΤ συμβουλών και βοήθειας, κυρίως στις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις για την αναβάθμιση των υπηρεσιών που παρέχουν αυτές, την καλύτερη οργάνωση κλπ.
5. Βελτίωση υποδομής για την αποτελεσματικότερη λειτουργία των ξενοδοχειακών μονάδων.

Πίνακας 1. Ξενοδοχειακό δυναμικό κατά διοικητική περιφέρεια και νομό: 1994-1996

Διοικητικές περιφέρειες και νομοί	1994		1995		1996	
	Μονάδες Hotel units	Κλίβες Beds	Μονάδες Hotel units	Κλίβες Beds	Μονάδες Hotel units	Κλίβες Beds
Ελλάδα	7.604	586.418	7.754	597.188	7.916	571.656
Περιφέρεια Μικρασίας και Θράκης	268	13.812	272	14.136	271	14.228
Εύβοια	44	2.418	41	2.552	41	2.509
Κυθλήνη	15	923	14	909	14	909
Θήβες	10	632	10	708	10	710
Αργείοι	10	532	7	412	7	413
Καβάλας	189	8.307	200	9.534	199	9.636
Περιφέρεια Μικρασίας	594	42.878	609	48.668	693	51.107
Δράμας	14	912	13	827	13	875
Θεσσαλονίκης	84	8.599	79	8.393	82	8.502
Καλαμπόκη	286	23.031	300	27.084	322	28.325
Κιλίκης	12	350	11	305	11	305
Πέλλα	13	754	10	584	11	666
Ποταμίου	14	761	13	749	12	713
Περδικιών	198	8.471	224	10.656	242	11.531
Ανατολική Μικρασία	53	2.694	51	2.963	56	2.989
Θυατείνας	11	716	12	747	12	747
Κοζάνης	19	997	20	1.166	20	1.204
Κομοτίνης	15	741	14	824	13	812
Περδικιών	6	240	5	226	5	226
Μακεδονία	154	7.694	153	8.813	161	8.476
Ιμαίωνων	64	2.678	64	2.833	65	2.857
Αγίου	9	391	7	332	7	332
Σερρών	33	1.765	32	1.829	34	1.360
Προτόης	50	2.860	50	3.019	35	1.997
Στερεά	447	28.581	445	21.508	458	21.819
Αργολίς	38	2.430	38	2.495	39	2.531
Μεγαρίδας	356	14.763	350	15.520	352	15.640
Τροιζών	39	2.363	43	2.577	45	2.682
Καρπίνης	14	925	14	966	14	966
Μεσημβρία	437	48.168	436	54.886	441	55.613
Καρπίνης	385	22.639	394	34.738	362	35.667
Αρκαδίας	39	1.879	44	2.289	45	2.315
Καλαμπόκη	80	4.598	95	5.790	94	5.776
Ζακύνθου	133	9.052	133	11.289	140	11.853
Ανατολική Ελλάδα	232	14.786	228	14.193	218	14.169
Ανατολική και Ανατολική	56	2.909	54	2.919	55	3.113
Αργολίς	90	6.190	85	5.843	78	5.700
Εβρούς	86	5.687	81	5.431	77	5.352
Τραπεζοειδή Ελλάδα	542	28.654	524	28.248	531	28.448
Θεσσαλίας	216	9.437	201	8.937	200	8.956
Ευρυτανίας	23	1.247	22	1.179	22	1.173
Φωκίας	69	3.234	67	3.367	68	3.393
Βοιωτίας	26	1.080	24	1.086	25	1.107
Ευρυπύλίου	206	13.028	210	13.671	216	14.019
Ανατολική Ελλάδα	844	71.376	842	71.522	846	71.776
Ανατολική	844	71.376	842	71.522	846	71.776
Παλαιότερες	478	29.883	488	31.496	495	32.053
Κορινθίας	124	8.219	125	9.054	126	9.164
Αργολίς	138	11.858	139	12.009	141	12.083
Αργονείας	51	2.026	52	2.083	52	2.080
Μεσσηνίας	94	4.564	102	5.369	103	4.638
Αχαΐας	71	3.206	71	3.201	73	3.288
Μεσημβρία	385	18.615	402	21.385	425	22.388
Αιτωλίας	113	6.608	116	7.946	133	8.420
Χίου	35	2.021	37	2.120	40	2.230
Σίφου	237	9.986	249	11.317	252	11.730
Νέες Αρκαδίες	1.648	117.431	1.699	138.887	1.764	134.681
Κυθήρων	711	28.017	756	31.947	789	33.247
Δοδεκανήσου	937	89.414	799	64.940	977	102.834
Κρήνη	1.328	93.482	1.376	109.863	1.377	112.349
Χανίων	287	14.436	311	17.689	338	18.953
Ρεθύμνης	238	17.439	247	19.922	254	21.194
Ηρακλείου	494	42.607	511	50.793	490	50.576
Λασιθίου	301	19.120	294	21.389	295	21.526

**Πίνακας 2. Διανυκτερεύσεις αλλοδαπών και ημεδαπών
τουριστών σε ξενοδοχειακά καταλύματα ανά μήνα**

ΜΗΝΑΣ	ΕΤΟΣ				ΜΕΤΑΒΟΛΗ		
	1996	1997	1998	1999	97/96	98/97	99/98
ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ	867.638	946.798	1.005.719	1.066.084	9,12%	6,22%	6,00%
ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ	928.305	933.592	998.977	1.060.008	0,57%	7,00%	6,11%
ΜΑΡΤΙΟΣ	1.250.226	1.369.751	1.273.310	1.448.624	9,56%	-7,04%	13,77%
ΑΠΡΙΛΙΟΣ	2.766.116	2.822.243	2.905.546	2.864.693	2,03%	2,95%	-1,41%
ΜΑΙΟΣ	5.258.710	5.923.093	6.229.116	6.617.666	12,63%	5,17%	6,24%
ΙΟΥΝΙΟΣ	6.405.495	7.075.829	7.530.343	8.342.167	10,46%	6,42%	10,78%
ΙΟΥΛΙΟΣ	7.965.179	9.003.064	9.872.757	10.723.835	13,03%	9,66%	8,62%
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	9.551.439	10.878.827	11.661.790	11.805.077	13,90%	7,20%	1,23%
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	6.993.686	7.822.329	8.224.367	8.756.290	11,85%	5,14%	6,47%
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	4.113.665	4.419.861	4.640.619	5.234.218	7,44%	4,99%	12,79%
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	1.032.350	1.113.342	1.175.950	1.245.219	7,85%	5,62%	5,89%
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	812.697	1.055.778	1.030.948	1.093.021	29,91%	-2,35%	6,02%
ΣΥΝΟΛΟ ΕΤΟΥΣ	47.945.506	53.364.507	56.549.442	60.256.902	11,30%	5,97%	6,56%

Πηγή: Ε.Σ.Υ.Ε, ΕΟΤ

Πίνακας 3. Αριθμός ξενοδοχειακών ξαταλυμάτων, κατά είδος και κατηγορία: 1994-1996

Είδος και κατηγορία	1994		1995		1996	
	Μονάδες Hotel units	Κλίμακ Beds	Μονάδες Hotel units	Κλίμακ Beds	Μονάδες Hotel units	Κλίμακ Beds
Σύνολο Ελλάδος.....	7.604	508.408	7.754	557.188	7.916	571.656
Ξενοδοχεία πολυτελείας ...	47	21.514	56	26.767	59	28.177
» Α' κατηγορίας	358	106.487	389	116.345	409	119.219
» Β' »	945	110.516	1.012	124.377	1.051	129.312
» Γ' »	2.876	152.370	2.954	167.317	2.989	168.723
» Δ' »	912	29.560	882	29.861	887	30.082
» Ε' »	780	19.333	736	19.651	719	19.513
Μπαγεραλόους πολυτελείας	4	999	3	591	3	591
» Α' κατηγορίας	15	2.644	7	1.451	6	1.310
» Β' »	59	6.038	28	2.960	25	2.319
» Γ' »	25	1.634	13	743	12	729
Μοτέλ πολυτελείας.....	2	541	2	541	2	541
» Α' κατηγορίας	5	661	5	661	5	661
» Β' »	27	1.934	25	1.792	24	1.710
» Γ' »	—	—	—	—	—	—
Επιπλωμένα διαμερίσματα Α' κατηγορίας	159	8.972	165	9.944	183	11.075
» Β' »	227	8.260	234	9.566	246	10.210
» Γ' »	835	29.449	887	35.041	922	37.135
» Δ' »	148	4.041	185	6.343	201	7.076
» Ε' »	1	26	1	26	1	26
Παραδοσιακά καταλύματα πολυτελείας	—	—	1	28	1	28
» Α' κατηγορίας	65	1.217	72	1.376	73	1.409
» Β' »	64	1.234	75	1.407	78	1.444
» Γ' »	—	—	—	—	1	8
Οικοτροφεία Α' κατηγορίας	—	—	—	—	—	—
» Β' »	1	19	—	—	—	—
» Γ' »	23	619	11	265	10	238
Πενδοχεία, γενικά.....	26	340	11	135	9	120

Πηγή: ΕΟΤ

Πίνακας 4. Μέση μηνιαία πληρότητα ξενοδοχειακών καταλυμάτων

ΜΗΝΑΣ	ΕΤΟΣ				ΜΕΤΑΒΟΛΗ		
	1996	1997	1998	1999	97/96	98/97	99/98
ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ	28,36%	29,63%	30,42%	31,28%	1,27	0,79	0,86
ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ	31,47%	32,03%	32,89%	33,82%	0,56	0,86	0,93
ΜΑΡΤΙΟΣ	30,00%	30,37%	31,21%	31,08%	0,37	0,83	-0,13
ΑΠΡΙΛΙΟΣ	38,95%	37,86%	39,40%	38,58%	-1,08	1,54	-0,82
ΜΑΙΟΣ	50,56%	52,33%	56,09%	59,05%	1,78	3,76	2,96
ΙΟΥΝΙΟΣ	56,28%	61,24%	65,61%	74,44%	4,96	4,37	8,83
ΙΟΥΛΙΟΣ	66,74%	74,00%	79,32%	82,73%	7,26	5,32	3,41
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ	78,97%	88,06%	90,47%	91,11%	9,08	2,41	0,64
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ	63,76%	69,39%	71,07%	73,73%	5,62	1,68	2,66
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ	45,00%	47,62%	48,26%	52,93%	2,62	0,64	4,67
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ	28,72%	30,80%	33,55%	32,76%	2,08	2,75	-0,79
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ	26,84%	31,15%	31,02%	31,89%	4,31	-0,13	0,87
ΣΥΝΟΛΟ	54,37%	58,37%	61,12%	63,46%	4,00	2,75	2,34

Πηγή: ΕΣΥΕ, ΕΟΤ

Πίνακας 5. Διανυκτερεύσεις Απριλίου - Αυγούστου

Περιοχή	Απρίλιος-Αύγουστος 1999	Απρίλιος-Αύγουστος 2000	Μεταβολή % 2000/1999
Αθήνα	1.640.720	1.811.309	10,40%
Ν.Θεσσαλονίκης	380.921	423.760	11,25%
Ν.Χαλκιδικής	827.895	794.018	-4,09%
Ν.Κερκύρας	1.634.633	1.632.959	-0,10%
Ρόδος (νήσος)	3.554.282	3.341.856	-5,98%
Ν.Ηρακλείου	1.143.978	1.096.723	-4,13%
Ν.Λασιθίου	540.099	512.467	-5,12%
Ν.Ρεθύμνου	602.394	569.197	-5,51%
Ν.Χανίων	290.082	278.360	-4,04%

Πηγή: ΕΣΥΕ, ΕΟΤ

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

ΙΔΡΥΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

1.1. Μορφές και εξέλιξη του ξενοδοχείου

Η αύξηση της τουριστικής μετακίνησης προκάλεσε μεταβολή του παραδοσιακού οικογενειακού πανδοχείου σε κτιριακό μεγαθήριο και της απλής ατομικής επιχείρησης σε ξενοδοχειακή βιομηχανία.

Ξενοδοχείο είναι η κερδοσκοπική επιχείρηση, που διαθέτει την ανάλογη υποδομή και την προσφορά στέγης έναντι χρηματικής αμοιβής. Όπως κάθε κερδοσκοπική μονάδα, είναι ένας οργανωμένος συνδυασμός παραγωγής (γη, εργασία, και κεφάλαιο) με αντικειμενικό σκοπό την πραγματοποίηση όσο το δυνατόν μεγαλύτερης αποτελεσματικότητας.

Το ξενοδοχείο παρέχει υπηρεσίες, που είναι προσαρμοσμένες στις ιδιαίτερες επιθυμίες και ανάγκες κάθε πελάτη. Οι απαιτήσεις των τουριστών αυξήθηκαν και τα ξενοδοχεία εκσυγχρονίστηκαν και ανανεώθηκαν για να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους. Έτσι δημιουργήθηκαν οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

Ξενοδοχειακή επιχείρηση είναι μια σύνθετη οικονομική μονάδα (δηλαδή πολλές εκμεταλλεύσεις κάτω από την ίδια στέγη) που προσφέρει στέγη, τροφή και υπηρεσίες (αθλητικές δραστηριότητες, πλυντήριο, κομμωτήριο, χώρους συνεδρίων κ.ά.) με αντικειμενικό σκοπό

το μεγαλύτερο δυνατό κέρδος και την καθιέρωση ενός ιδιαίτερου πρότυπου μέσα στα πλαίσια της όλης ξενοδοχειακής βιομηχανίας.

Η ξενοδοχειακή ανάπτυξη πρέπει να είναι προσεκτικά χαραγμένη και ορθολογικά προγραμματισμένη, για να μην δημιουργηθούν προβλήματα, όπως καταστροφή των φυσικών και πολιτιστικών πόρων, μόλυνση του περιβάλλοντος, διατάραξη της οικολογικής ισορροπίας, οικοδομική αναρχία κ.ά.

Εξέλιξη και προηγμένη μορφή της ξενοδοχειακής επιχειρήσεως είναι οι αλυσίδες ξενοδοχείων. Αλυσίδες ξενοδοχείων είναι ένας αριθμός ξενοδοχείων που βρίσκονται σε διαφορετικές πόλεις ή κράτη ή ηπείρους και ανήκουν σε μια επιχείρηση, ή πολλές που έχουν συμβληθεί μεταξύ τους για κοινό σκοπό, με ενιαία οργάνωση και διοίκηση. Η εμφάνισή τους και η επιτυχία τους έχουν αιτία τη μαζική οικονομία.

Η ξενοδοχειακή αλυσίδα μπορεί να δημιουργηθεί:

- α) Όταν πολλά ξενοδοχεία είναι ιδιοκτησία μιας εταιρείας
- β) Όταν μια εταιρεία ενοικιάζει ξενοδοχεία σε διάφορες περιοχές
- γ) Όταν μια ξενοδοχειακή μονάδα χρησιμοποιεί μόνο το όνομα της εταιρείας.

1.2 Διακρίσεις ξενοδοχείων

Τα ξενοδοχεία «υπό την ευρεία έννοια» διακρίνονται ως εξής:

- α) Ανάλογα με την κατηγορία που ανήκουν:

- Υπερπολυτελείας
- Πολυτελείας
- Α΄ Κατηγορίας
- Β΄ Κατηγορίας
- Γ΄ Κατηγορίας
- Δ΄ Κατηγορίας
- Ε΄ Κατηγορίας

β) Ανάλογα με τις υπηρεσίες που προσφέρουν:

- Απλά (όταν προσφέρουν μόνο ύπνο)
- Σύνδετα (όταν προσφέρουν ύπνο και φαγητό)
- Πολυσύνδετα (όταν προσφέρουν ύπνο, φαγητό, αθλητικές δραστηριότητες, μέσα διασκέδασης κ.ά.)

γ) Ανάλογα με τον τόπο εγκατάστασης

- Υδροθεραπευτήρια (καταλύματα, τα οποία διαθέτουν πισίνες για να λούονται οι πελάτες τους ή έχουν τη δυνατότητα να φέρνουν το ιαματικό νερό στη βρύση του δωματίου)
- Κέντρα Παραδερσιμού Γυμνιστών (ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις οι οποίες τελούν υπό ειδικό νομικό καθεστώς λόγω της ιδιαιτερότητάς τους).
- Χιονοδρομικά Κέντρα (καταλύματα σε ορεινές περιοχές όπου το χιόνι είναι άφθονο ορισμένες εποχές του έτους. Έχουν ειδική

κατασκευή για την αντιμετώπιση των αντίξωων καιρικών συνθηκών).

- Συγκοινωνιακά Κέντρα (κοντά σε αεροδρόμια, λιμάνια και σιδηροδρομικούς σταθμούς).
- Αστικά (βρίσκονται στις πόλεις)

δ) Ανάλογα με τη διάρκεια λειτουργίας τους

- Συνεχούς λειτουργίας (λειτουργούν όλη τη διάρκεια του έτους)
- Εποχιακής λειτουργίας (λειτουργούν ορισμένους μήνες)

ε) Ανάλογα με τη διοικητική τους μορφή

- Αυτοτελές ξενοδοχείο
- Αλυσίδα ξενοδοχείων

στ) Ανάλογα με την οικονομική τους μορφή

- Ατομική επιχείρηση (όταν ο επιχειρηματίας είναι ένα φυσικό πρόσωπο)
- Εταιρική επιχείρηση (όταν οι επιχειρηματίες είναι δύο ή περισσότερα φυσικά ή νομικά πρόσωπα).

ζ) Ανάλογα με τη νομική τους μορφή:

- Ο.Ε.
- Α.Ε.
- Ε.Π.Ε

– Ε.Ε κλπ.

η) Ανάλογα με το μέγεθός τους:

– Μικρά (έχουν λιγότερο από 100 δωμάτια)

– Μεσαία (έχουν από 100-300 δωμάτια)

– Μεγάλα (έχουν πάνω από 300 δωμάτια)

Αυτή η διάκριση δεν έχει σχέση με την κατηγορία των ξενοδοχείων, π.χ. ένα ξενοδοχείο πολυτελείας έχει 50 δωμάτια.

θ) Ανάλογα με τους πελάτες:

– Μονίμων πελατών (όπως φοιτητές, πληρώματα αεροπλάνων, υπάλληλοι με μετάθεση κ.ά.)

– Περαιστικών πελατών (οι εναλλασσόμενοι πελάτες που μένουν για μικρό χρονικό διάστημα λόγω διακοπών ή εργασίας)

ι) Ανάλογα με την κτιριακή τους συγκρότηση

– Πολυώροφο κτίριο (συνισμένη κατασκευή ξενοδοχείου σ' ένα κτίριο)

– Bungalows (συγκροτήματα μικρών διαμερισμάτων τα οποία συμπληρώνουν ένα κεντρικό κτίριο ξενοδοχείου ή αποτελούν αυτά τα ίδια τη ξενοδοχειακή δυναμικότητα).

– Μικτά (όταν η ξενοδοχειακή μονάδα αποτελείται από πολυώροφο κτίριο και bungalows).

- Ξενώνες (κτίρια που δεν είχαν κτιστεί για να λειτουργήσουν σαν ξενοδοχεία, αλλά προσέφεραν παρόμοιες υπηρεσίες στο σύνολο ή σε τμήμα του κτιρίου τους.
- Motels (ξενοδοχειακά συγκροτήματα που έχουν εγκατασταθεί εκτός σχεδίου πόλεως σε οδικές αρτηρίες, οι οποίες αποσκοπούν στην εξυπηρέτηση εποχούμενων τουριστών.

κ) Διεθνής ταξινόμηση των ξενοδοχείων είναι:

- 1*
- 2*
- 3*
- 4*
- 5*
- Πολυτελείας (PALACES)

λ) Ανάλογα με το σχέδιο λειτουργίας και τη συμφωνία που γίνεται με τον πελάτη

- Ευρωπαϊκό Σχέδιο - European plan (η τιμή περιλαμβάνει μόνο το δωμάτιο)
- Αμερικάνικο Σχέδιο - American plan ή Full Board (η τιμή περιλαμβάνει το δωμάτιο, το πρωινό, το μεσημεριανό και το βραδινό)

- Τροποποιημένο Αμερικάνικο Σχέδιο - Modified American Plan (η τιμή περιλαμβάνει το δωμάτιο, πρωινό, βραδινό)
- Half Board (η τιμή περιλαμβάνει το δωμάτιο, πρωινό και ένα γεύμα μεσημεριανό ή βραδινό κατ' εκλογή του πελάτη).
- Ηπειρωτικό Σχέδιο - Continental Plan (η τιμή περιλαμβάνει το δωμάτιο και το πρωινό).

Με το πρόσφατο Ν. 2160/93 οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις κατασκευάζονται στην Ελλάδα σε κατηγορίες αστερών, όπως είναι και η διεθνής ταξινόμηση.

1.3 Τεχνικοοικονομική μελέτη ξενοδοχειακής μονάδας

Τα ξενοδοχεία αποτελούν ενδιαφέρουσες επιχειρήσεις, τόσο για τα οικονομικά αποτελέσματα τα οποία είναι σε θέση να προσφέρουν, όσο και για τον τρόπο ζωής που προσφέρουν στους επιχειρηματίες. Δηλαδή ζωή στη φύση για τα παραδεριστικά ξενοδοχεία και σημαντική κοινωνική συμμετοχή για τα αστικά.

Η ίδρυση μιας ξενοδοχειακής μονάδας, όμως, πρέπει να γίνεται με μεγάλη προσοχή και γι' αυτό είναι απαραίτητο προηγουμένως να γίνεται μια αξιόπιστη τεχνικοοικονομική μελέτη.

Η απόφαση ίδρυσης μιας ξενοδοχειακής μονάδας αποτελεί το πρώτο βήμα, το οποίο θα οδηγήσει εν συνεχεία σε μια ογκώδη διαδικασία. Η εκτίμηση των δυνατοτήτων της τουριστικής αγοράς και η προβλεπόμενη αποδοτικότητα της ξενοδοχειακής μονάδας κρίνεται απαραίτητο να

εξεταστούν αναλυτικά πριν γίνει η σχετική επένδυση. Μια τεχνοοικονομική μελέτη αναλαμβάνει να ορίσει τον τύπο και τρόπο λειτουργίας μιας μονάδας και να προβλέψει τη βιωσιμότητά της.

Μια τέτοια μελέτη, για να είναι πλήρης, πρέπει να περιλαμβάνει την εξέταση των παρακάτω στοιχείων:

- Μελέτη της τοποθεσίας και της δέσης του οικοπέδου που προορίζεται για την ανέγερση της ξενοδοχειακής μονάδας, καθώς και του προσανατολισμού της οικοδομής.
- Μελέτη των έργων της υπάρχουσας και προβλεπόμενης υποδομής και ιδιαίτερα:
 - των οδών προσπέλασης
 - των οδικών αρτηριών
 - της δυνατότητας παροχής ηλεκτρικού ρεύματος
 - παροχής νερού,
 - παροχής αποχέτευσης,
 - παροχής φωταερίου κλπ.
- Μελέτη φυσικού περιβάλλοντος της περιοχής, όπως:
 - κλίμα,
 - φυσικές καλλονές της περιοχής,
 - κυμαινόμενη θερμοκρασία

- υγρασία
- Μελέτη κοινωνικών στοιχείων, όπως:
 - ο πληθυσμός της περιοχής
 - η αγορά εργασίας από την οποία θα στρατολογήσει η μονάδα το ειδικευμένο και ανειδίκευτο προσωπικό,
 - οι κρατικές υπηρεσίες,
 - οι τουριστικές σχολές.
- Μελέτη ύπαρξης στην περιοχή πολιτιστικών στοιχείων που θα αποτελέσουν κέντρο έλξης των τουριστών, όπως:
 - αρχαιότητες,
 - λαογραφικά μνημεία,
 - πνευματικά κέντρα,
 - μουσεία
- Μελέτη διαφόρων οικονομικών στοιχείων, όπως:
 - Η αγορά των πρώτων υλών (τροφίμων-ποτών) που θα βοηθήσει στην τροφοδοσία της μελλοντικής μονάδας,
 - Η απόσταση της τουριστικής αγοράς,
 - το κόστος των ανεγειρόμενων οικοδομών στην περιοχή, η οικονομική κατάσταση του πληθυσμού της περιοχής, καθώς και η βιομηχανική και εμπορική δραστηριότητα αυτής.

- Μελέτη της υπάρχουσας κατάστασης της τουριστικής αγοράς, σχετικά με την ανάγκη ύπαρξης μιας νέας ξενοδοχειακής μονάδας, καθώς και εξέταση της θέσης των ανταγωνιστών αυτής.
- Απαραίτητη κρίνεται η εξέταση διαφόρων στατιστικών στοιχείων, όπως το ξενοδοχειακό δυναμικό της περιοχής, η προβλεπόμενη αύξησή του, οι προσφερόμενες τιμές, η κατηγορία και ο αριθμός της τουριστικής κίνησης, η διάρκεια της τουριστικής περιόδου, καθώς και οι δυνατότητες επιμήκυνσης αυτής, η εξελικτική τάση της περιοχής αυτής, όπως και η ύπαρξη κρατικών προγραμμάτων που να μεριμνούν για την τουριστική της ανάπτυξη.
- Η μελέτη στοιχείων της ανέγερσης του κτιρίου, που θα περιλαμβάνει τον προϋπολογισμό του κόστους του οικοπέδου και της κατασκευής του, του εξοπλισμού και της επίπλωσης, του κλιματισμού, της διαμόρφωσης του εξωτερικού χώρου, των νυκτερινών κέντρων και των διαφόρων άλλων κτισμάτων που θα αποτελέσουν το συγκρότημα της ξενοδοχειακής μονάδας.
- Εξέταση του τρόπου με τον οποίο θα χρηματοδοτηθεί η επένδυση, που δύναται να αποτελείται από κεφάλαια του επενδυτή, ξένα κεφάλαια, όπως π.χ. τραπεζικά δάνεια, κρατικές επιχορηγήσεις βάσει του νόμου 1262/82 και πιστώσεις των διαφόρων προμηθευτών.
- Εξέταση στοιχείων εκμετάλλευσης της ξενοδοχειακής μονάδας, που θα αφορούν στον προϋπολογισμό των εσόδων-εξόδων της σε τρία τουλάχιστον διαφορετικά επίπεδα πληρότητας, όπως και πραγματικής ταμειακής ρευστότητας και ανάλυση της αποδοτικότητας.

- Εξέταση της διάρκειας της ωφέλιμης περιόδου και της προβλεπόμενης πληρότητας των κλινών της μονάδας, που θα βοηθήσει στον προϋπολογιστικό καθορισμό των αποτελεσμάτων της οικονομικής λειτουργίας της.

Σύμφωνα με την εξέταση των παραπάνω στοιχείων, που αποτελούν την τεχνοοικονομική μελέτη μιας μονάδας, μπορεί να καθοριστεί κατ'εκτίμηση το ύψος της ζήτησης που υπάρχει στην τουριστική αγορά για τη δημιουργία και ανέγερσή της. Γίνεται παράλληλα προσπάθεια συσχέτισης του ετήσιου οικονομικού προϋπολογισμού της μονάδας με τον προϋπολογισμό του κόστους ανέγερσης αυτής, με σκοπό την απόδειξη ότι η παραπάνω ξενοδοχειακή μονάδα είναι ή όχι οικονομικά εκμεταλλεύσιμη και βιώσιμη.

1.4 Επιλογή τοποθεσίας ξενοδοχειακής επιχείρησης

Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις έχουν την ανάγκη των περισσότερων δυνατόν πλεονεκτημάτων που μπορεί να προσφέρει μια τοποθεσία. Γι' αυτόν τον λόγο τα ξενοδοχεία βρίσκονται κυρίως σε προνομιούχες περιοχές και σε πλεονεκτικά σημεία. Η επιλογή της τοποθεσίας είναι μια από τις αρχικές αποφάσεις που αφορούν την ίδρυση ενός ξενοδοχείου και πολλά στη συνέχεια θα εξαρτηθούν απ' αυτή.

Τα πλεονεκτήματα μιας καλής τοποθεσίας μπορούν να είναι πολλά. Η ζήτηση των ξενοδοχείων που βρίσκονται σε ανεπτυγμένη τοποθεσία είναι υψηλότερη, έτσι ένα ξενοδοχείο μπορεί εύκολα να πάρει μια θέση στην αγορά. Επίσης η ξενοδοχειακή επιχείρηση που έγινε σε αξιόλογη

τουριστικά περιοχή, σε περίπτωση που χρειαστεί, μπορεί να πουληθεί σε συμφέρουσα τιμή.

Η αλλαγή τοποθεσίας ενός ξενοδοχείου δεν είναι δυνατή, αλλά ενός ξενοδοχειακού επιχειρηματία είναι.

Κάθε τουριστικά περιοχή διαμορφώνει ορισμένες συνήθειες που αφορούν στον τρόπο ζωής των τουριστών που την επισκέπτονται. Στις παραθαλάσσιες περιοχές οι τουρίστες κάθε πρωί κατεβαίνουν στην παραλία, όπου ξοδεύουν αρκετές ώρες της ημέρας ακολουθώντας μια στερεότυπη συμπεριφορά. Σε περιοχές με άγρια ζώα, οι τουρίστες κάνουν σαφάρι. Σε περιοχές με καταρράκτες, οι τουρίστες κάνουν βόλτες στους καταρράκτες. Σε περιοχές με αρχαιολογικά μνημεία, οι τουρίστες σπεύδουν να τα δουν. Ταυτόχρονα διάφορες περιοχές είναι φημισμένες για τον τρόπο ζωής που προσφέρουν. Έτσι η Μύκονος είναι γνωστή για την κοσμοπολίτικη ζωή της, οι Μπενίτσες στην Κέρκυρα διαφημίζονται στη Μεγάλη Βρετανία σαν τοποθεσία όπου βρίσκει κανείς sex and fighting, το Μόντε Κάρλο είναι φημισμένο για τις επιχειρήσεις τυχερών παιχνιδιών, η Γαλλική Ριβιέρα για τον ελιτίστικο τουρισμό της κλπ. Στη Ρόδο υπάρχουν περιοχές στις οποίες συγκεντρώνονται μόνο Βρετανοί, περιοχές όπου συγκεντρώνονται μόνο Ιταλοί κλπ. Η περιοχή λοιπόν, τις περισσότερες φορές, αφορά συγκεκριμένη τουριστική πελατεία.

Οι επιχειρηματίες ξενοδοχειακών επιχειρήσεων πρέπει να αξιοποιούν με τον καλλίτερο τρόπο όλες τις δυνατότητες του φυσικού περιβάλλοντος.

Πολλοί υπουπήφιοι επιχειρηματίες κατά την αγορά γης κάνουν το πολύ σοβαρό σφάλμα να μην εξασφαλίζουν αρκετή γη. Τα κτίρια και γενικότερα οι εγκαταστάσεις δεν θα έπρεπε να συνωστίζονται όλες μαζί. Πρέπει να εξασφαλίζονται κατάλληλοι και επαρκείς υπαίθριοι χώροι για να περιβάλλουν μια ξενοδοχειακή εγκατάσταση, διότι οι τουρίστες αρέσκονται στη διαμονή στη φύση. Θα πρέπει να υπάρχουν χώροι κατάλληλοι για την ανάπτυξη προγραμμάτων δραστήριων παιχνιδιών κι αναγυχής καθώς και για αθλητικές εγκαταστάσεις.

Ένας τουριστικός επιχειρηματίας μπορεί ν' αγοράσει ή να ενοικιάσει το χώρο στον οποίο θα εγκαταστήσει την επιχείρησή του. Οι επιχειρηματίες του τουρισμού, οι οποίοι επενδύουν σε αναπτυσσόμενες περιοχές, θα βγουν κερδισμένοι από μια τέτοια αγορά, διότι με την ανάπτυξη της περιοχής, αυξάνεται και η αξία της γης. Σε περίπτωση αγοράς της, το όφελος αυτής της ανατίμησης θα είναι υπέρ του επιχειρηματία. Σε περίπτωση ενοικίασης, η αύξηση της αξίας της γης οδηγεί σε υπέρμετρη αύξηση των ενοικίων, οπότε η αποτελεσματικότητα της επιχείρησης πιέζεται από το σταθερό κόστος της μίσθωσης. Είναι συχνό φαινόμενο σε ξενοδοχειακές περιοχές οι επιχειρηματίες, οι οποίοι πρωτοστάτησαν στην ξενοδοχειακή ανάπτυξη της περιοχής, να διώχνονται από την πίεση των τιμών των ενοικίων, διότι δεν εξασφάλισαν έγκαιρα δικό τους χώρο.

Ο επιχειρηματίας πρέπει να γνωρίζει την αγορά και να καταλαβαίνει τη νοοτροπία των τουριστών που την αποτελούν. Πρέπει να είναι βέβαιος ότι η περιοχή αυτή είναι μια από τις καλλίτερες προσιτές περιοχές για το σκοπό του.

Ένα ξενοδοχείο αναμυχής κοστίζει περίπου το ίδιο αν χτιστεί δίπλα στη θάλασσα ή σε απόσταση από αυτή. Αυτό που αλλάζει είναι το κόστος της γης το οποίο αποτελεί συνήθως ένα μικρό ποσοστό της συνολικής επένδυσης. Είναι σημαντικό να γίνεται μια επιστημονική δομημένη μελέτη σκοπιμότητας, ώστε να εξασφαλίζεται ο ορθολογισμός που αφορά στην επιλογή της περιοχής, όσο και στην επιλογή της μορφής και του μεγέθους της επιχείρησης.

1.5 Τμήματα του ξενοδοχείου

Το ξενοδοχείο είναι μια σύνθετη επιχείρηση με ποικίλα σημεία πώλησης και διάφορες συμπληρωματικές υπηρεσίες.

Τα ξενοδοχεία δημιουργούν έσοδα από τις πωλήσεις των τμημάτων που αποτελούν τους κλάδους ή τμήματα εκμετάλλευσης. Τα τμήματα εκμετάλλευσης μεταποιούν πρώτες ύλες, προσφέρουν υπηρεσίες, με σκοπό την επίτευξη κέρδους, και είναι τα παρακάτω:

- Υπνοδωμάτια. Το τμήμα αυτό πωλεί την ενοικίαση επιπλωμένων καθαρών, άνετων δωματίων, σε συνδυασμό με συμπληρωματικές υπηρεσίες εκ μέρους ειδικευμένου προσωπικού, όπως το σερβίρισμα φαγητού ή ποτών.
- Εστιατόριο. Το τμήμα αυτό πωλεί φαγητό και ποτά. Σε πολλά ξενοδοχεία λειτουργούν περισσότερα εστιατόρια του ενός.
- Μπαρ. Το τμήμα αυτό πωλεί κυρίως ποτά. Συχνά υπάρχουν περισσότερα από ένα μπαρ σ' ένα ξενοδοχείο.

- Τηλεφωνείο. Δημιουργεί έσοδα από τηλεφωνικές υπηρεσίες.
- Λοιπά τμήματα, όπως κέντρο διασκέδασης, γκαράζ, καταστήματα πώλησης διαφόρων ειδών, ενοικίαση αθλητικού εξοπλισμού κι εγκαταστάσεων κλπ.

Υπηρεσία είναι μια σειρά ενεργειών που γίνονται για να ικανοποιηθούν άμεσα - ή σχεδόν άμεσα - ορισμένες ανάγκες του πελάτη - καταναλωτή. Οι υπηρεσίες που προσφέρουν στους πελάτες τους τα τμήματα εκμετάλλευσης διαιρούνται σε κύριες και βοηθητικές. Κύριες είναι οι υπηρεσίες που καλύπτουν βασικές ανάγκες της πελατείας, όπως είναι η ανάγκη για ύπνο και η ανάγκη για τροφή. Βοηθητικές, είναι οι υπηρεσίες που καλύπτουν περισσότερο ανάγκες του «ευ ζειν» παρά ανάγκες του ζειν, όπως ανάγκες για ποτό, διασκέδαση, καλλωπισμό κλπ. Οι κύριες υπηρεσίες προσφέρονται στα δωμάτια και στα εστιατόρια του ξενοδοχείου, ενώ οι βοηθητικές προσφέρονται στα μπαρ, στα κέντρα διασκέδαση, σε χώρους αθλητισμού και γυμναστικής, όπως η πισίνα, σε διάφορα καταστήματα, όπως το κομμωτήριο, τα είδη καπνιστού κλπ. Μ' αυτό το σκεπτικό, τα τμήματα εκμετάλλευσης διακρίνονται σε κύρια και βοηθητικά, όπου τα τμήματα υπνοδωματίων και εστιατορίων είναι τα κτίρια, ενώ τα λοιπά είναι βοηθητικά.

Για την αποτελεσματική λειτουργία των τμημάτων εκμετάλλευσης, είναι απαραίτητη η λειτουργία ενός συνόλου τμημάτων υποστήριξης του ξενοδοχείου. Τα τμήματα υποστήριξης του ξενοδοχείου, τα οποία εξυπηρετούν τη βασική εμπορική δραστηριότητά του, ήταν συνηθισμένο να ονομάζονται υπηρεσίες, αλλά η ονομασία αυτή δημιουργεί σύγχυση

με τις υπηρεσίες που προσφέρει το ξενοδοχείο στους πελάτες του. Τα τμήματα υποστήριξη είναι:

- Η διεύθυνση
- Το τμήμα front office
- Το τμήμα ασφάλειας
- Το τμήμα συντήρησης
- Το λογιστήριο
- Το τμήμα πωλήσεων
- Το τμήμα marketing
- Το τμήμα δημόσιων σχέσεων
- Το τμήμα διαχείρισης και εσωτερικών ελέγχων
- Το τμήμα προμηθειών
- Το τμήμα γυμναστικής και άθλησης
- Λοιπά τμήματα

Το τμήμα γυμναστικής και άθλησης σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να δημιουργεί έσοδα και να εντάσσεται στα τμήματα εκμετάλλευσης.

Τα τμήματα εκμετάλλευσης, πλην αυτού των υπνοδωματίων, έρχονται σ' επαφή με τον πελάτη. Τα τμήματα υποστήριξης δεν έρχονται σε άμεση επαφή, πλην αυτών της υποδοχής, των δημόσιων σχέσεων και της γυμναστικής και άθλησης. Σε ορισμένες περιπτώσεις, τα τμήματα της διεύθυνσης, του μαγειρείου, της καθαριότητας, της συντήρησης και άλλα

τμήματα έρχονται σ' επαφή με τους πελάτες για να τους προσφέρουν άμεσες υπηρεσίες ή συναντώνται συμπτωματικά στον ξενοδοχειακό χώρο.

Οι πελάτες των τμημάτων εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου δεν είναι πάντα και πελάτες των δωματίων του ξενοδοχείου.

1.6 Ξενοδοχειακό προϊόν

Ξενοδοχειακό προϊόν είναι το προϊόν που πωλεί ένα ξενοδοχείο και αποτελεί πηγή εσόδων του ξενοδοχείου και πηγή ικανοποίησης του πελάτη. Η μακροπρόθεσμη επιτυχία της ξενοδοχειακής επιχείρησης εξαρτάται από την ικανότητα των διευθυνόντων της να ικανοποιήσουν αυτές τις δύο πλευρές.

Το ξενοδοχειακό προϊόν συντίθεται από διάφορα επιμέρους προϊόντα και με τη σειρά του αποτελεί ένα τμήμα του τουριστικού προϊόντος. Το ξενοδοχειακό προϊόν αποτελείται από:

- Την περιοχή του ξενοδοχείου, διότι στη συγκεκριμένη περιοχή ζητά το προϊόν ο πελάτης.
- Από την εμφάνιση του ξενοδοχείου και των τμημάτων που το απαρτίζουν, διότι επεμβαίνει στην ικανοποίηση του πελάτη.
- Από την άνεση και την καθαριότητα των δωματίων, από την θέα που διαθέτουν κλπ.
- Από την εξυπηρέτηση στα διάφορα τμήματα.
- Από τα φαγητά.

- Από τα ποτά.
- Από την ευγένεια των εργαζομένων.
- Από τη μουσική που διατίθεται ή ακούγεται.
- Από τον εξοπλισμό και τις ευκολίες, όπως κλιματισμός, τηλέφωνο, τηλεόραση κλπ.
- Από κάθε υπηρεσία που βελτιώνει τη ζωή στο ξενοδοχείο και καλύπτει τις ανάγκες του πελάτη.

Το ξενοδοχειακό προϊόν διαχωρίζεται στο υλικό και άυλο.

- Το υλικό ξενοδοχειακό προϊόν χαρακτηρίζεται από τις ιδιότητες του όγκου, του βάρους και της μάζας, γίνεται δε εύκολα αντιληπτό με τις αισθήσεις του ανθρώπου. Τα δωμάτια, το φαγητό, τα ποτά ανήκουν στα υλικά προϊόντα του ξενοδοχείου.
- Η μουσική, η ευγένεια των υπαλλήλων, η μυρωδιά του φρέσκου γωμιού στο μπουφέ πρωινών ανήκουν στα άυλα προϊόντα του ξενοδοχείου.

1.7 Βασικές μέθοδοι εκμετάλλευσης ξενοδοχείων

Υπάρχουν τέσσερις βασικές μέθοδοι εκμετάλλευσης ξενοδοχείου:

- Η αυτοδιαχείριση
- Η ενοικίαση
- Το συμβόλαιο διοίκησης

- Η χρονομίσθωση και
- Η δικαιόχρηση

Η Αυτοδιαχείριση

Στην περίπτωση αυτή, ο ιδιοκτήτης της ξενοδοχειακής περιουσίας, είτε είναι ένα πρόσωπο, είτε είναι ένας συνεταιριστικός σχηματισμός, διοικεί, διευθύνει και διαχειρίζεται την ξενοδοχειακή επιχείρηση.

Η ενοικίαση

Στην περίπτωση αυτή, μια εταιρεία εκμετάλλευσης ξενοδοχείων ενοικιάζει το ξενοδοχείο πληρώνοντας το συμφωνημένο ενοίκιο στον ιδιοκτήτη της περιουσίας του ξενοδοχείου.

Συμβόλαιο διοίκησης ή management contract

Το συμβόλαιο διοίκησης είναι μια συμφωνία ανάμεσα σε μια εταιρεία η οποία διοικεί ξενοδοχεία κι έναν ιδιοκτήτη ξενοδοχειακής περιουσίας. Η εταιρεία της διοίκησης λαμβάνει όλη την ευθύνη της λειτουργίας για τη μονάδα και για αντάλλαγμα λαμβάνει ένα ποσοστό των ακαθάριστων εισπράξεων και μερικές φορές, ανάλογα με τη συμφωνία, ένα μόνους που υπολογίζεται σε μέρος των κερδών. Ο ιδιοκτήτης της περιουσίας δεν συμμετέχει στις καθημερινές λεπτομέρειες της διοίκησης, αλλά διατηρεί το δικαίωμα επίβλεψης της περιουσίας του.

Η εταιρεία της διοίκησης προσφέρει μια ομάδα επαγγελματιών με εμπειρία στον κλάδο, εκτεταμένη εμπειρία στη διοίκηση, αποδεδειγμένες μεθόδους λειτουργίας, επαφή με την αγορά και δύναμη στις πωλήσεις.

Η χρονομίσθωση

Στην περίπτωση αυτή, ο ιδιοκτήτης της επιχείρησης πωλεί το δικαίωμα χρήσης των δωματίων του σε ενδιαφερόμενους ιδιώτες για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα του έτους και για μια σειρά ετών (συνήθως πάνω από πενήντα). Οι αγοραστές χρονομερίσματος μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι ίδιοι ή άνθρωποι της επιλογής τους το δωμάτιο πληρώνοντας ένα μικρό ποσό για τις υπηρεσίες που θα τους παρασχεθούν.

Η χρονομίσθωση (Timesharing) έχει πολλές παραλλαγές. Μια απ' αυτές είναι η μεταβιβαζόμενη χρονομίσθωση, που δίνει το δικαίωμα στους χρονομισθωτές ν' ανταλλάσσουν το διαμέρισμά τους αμοιβαία μ' ένα άλλο σε κάποιο μέρος του πλανήτη, όπου θα ήθελαν να μεταβούν, με την προϋπόθεση ότι υπάρχει κενό αντίστοιχο διαμέρισμα. Υπάρχουν ειδικές εταιρείες, οι οποίες αναλαμβάνουν τις αμοιβαίες ανταλλαγές, χωρίς να υπάρχει ανάγκη να επιβαρυνθεί ο πελάτης κάποιο σημαντικό έξοδο, πέρα από το μεταφορικό. Μια άλλη παραλλαγή της χρονομίσθωσης είναι η χρονοϊδιοκτησία (time sharing ownership), στην οποία πωλείται το δικαίωμα χρήσης ενός διαμερίσματος ή δωματίου ξενοδοχείου για ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα χρήσης κάθε χρόνο. Το δικαίωμα αυτό δεν εκπνέει μετά από ορισμένα χρόνια, αλλά διατηρείται εφ' όρου ζωής του ξενοδοχειακού συγκροτήματος.

Δικαιόχρηση ή Franchising

Ο ξενοδοχειακός κλάδος στην Ευρώπη τις τελευταίες δεκαετίες αναπτύσσεται σταθερά. Με δεδομένο ότι η ζήτηση για ξενοδοχειακά καταλύματα παρουσιάζει αυξητικές τάσεις, πολλοί ξενοδοχειακοί

επιχειρηματίες στρέφονται προς τις μεγάλες εταιρείες και τις προσπάθειες που καταβάλλουν για ν' αυξήσουν το μερίδιο τους στην αγορά.

Στις ΗΠΑ το franchising, αφ' ενός μεν έχει αποτελέσει το εργαλείο για τη μεγέθυνση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, αφ' ετέρου δε έχει καταξιωθεί στην αγορά, χωρίς να εξαιρούνται οι μεγάλοι δεσμικοί επενδυτές. Στην Ευρώπη, που ως γνωστόν χαρακτηρίζεται από την επικυριαρχία των ανεξάρτητων ξενοδοχείων οικογενειακής μορφής, το franchising στον ξενοδοχειακό χώρο δεν είναι τόσο διαδεδομένο όσο στις ΗΠΑ και ούτε έχει τη μεγάλη αυτή αναγνώριση από την οικονομική κοινότητα. Εντούτοις μερικές από τις πιο ονομαστές επιχειρήσεις της ξενοδοχειακής βιομηχανίας επιδεικνύουν δραστηριότητα στο franchising τα τελευταία χρόνια και αναμένεται να την αναπτύξουν ακόμη περισσότερο, με σκοπό να επεκτείνουν την παρουσία τους στους πιο σημαντικούς προορισμούς της Ευρώπης.

Το πρώτο σύστημα ξενοδοχείων εγκαινιάστηκε το 1954 στις ΗΠΑ από την εταιρεία Holiday Inn. Από τότε το franchising αναπτύχθηκε σε όλη την υφήλιο. Η συμφωνία franchising συνάπτεται μεταξύ μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης ή αλυσίδας (δικαιοπάροχος ή δότης) και τρίτους (δικαιοχρήστες ή λήπτες). Ο δότης διαθέτει επιτυχημένη οργανωτική υποδομή και προβολή και στους λήπτες εκχωρείται το δικαίωμα να κάνουν χρήση της επωνυμίας, των διακριτικών τίτλων και των λειτουργικών συστημάτων του δότη για σειρά ετών επί πληρωμή. Ο λήπτης εξακολουθεί να έχει υπό την κυριότητά του ή υπό τη διαχείρισή του το ξενοδοχείο, πρέπει όμως να εγγυηθεί στο δότη ότι το ξενοδοχείο

του θα εμφανίζει τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα της αλυσίδας και θα συμμορφωθεί με τις λειτουργικές προδιαγραφές και τις οργανωτικές αρχές της.

Η συμφωνία αναπόφευκτα ευνοεί το δότη, με σκοπό τη διασφάλιση της ποιότητας και τον αυστηρό έλεγχο του ξενοδοχειακού προϊόντος. Σε μερικές περιπτώσεις μπορεί ο δότης να απαιτήσει να κατασκευαστεί ξενοδοχείο που να ανταποκρίνεται στις δικές του προδιαγραφές και σε άλλες να συμφωνηθεί ότι οι υφιστάμενες ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις θα υποστούν τις αναγκαίες μετατροπές. Προτού συμβληθεί με συγκεκριμένη αλυσίδα, ο υποψήφιος λήπτης πρέπει να κάνει έρευνα αγοράς, στην οποία να συνεκτιμηθεί ο τοπικός ανταγωνισμός, ώστε να προσδιοριστούν οι πιθανές αλυσίδες που θα έχουν επιτυχία στο συγκεκριμένο προορισμό. Θα πρέπει επίσης ο δότης να κατέχει σημαντική οικονομική θέση, να έχει πολύχρονη εμπειρία, διεθνή φήμη και να προσφέρει προγράμματα στήριξης.

Η καδιέρωση μιας εταιρείας ως δότη είναι μια δαπανηρή επιχείρηση, που συνεπάγεται σημαντικές νομικές αμοιβές και άλλες δαπάνες. Είναι απαραίτητο η επιχείρηση να διαθέτει επαρκή κεφάλαια, τις κατάλληλες και έμπειρες διαχειριστικές δομές, άνογη φήμη και δοκιμασμένα λειτουργικά συστήματα.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

2.1 Διοίκηση του προσωπικού του ξενοδοχείου

2.1.1 Καριέρα στα ξενοδοχειακά επαγγέλματα

Το ξενοδοχείο είναι μια σύνθετη επιχείρηση που απασχολεί μεγάλο αριθμό ειδικοτήτων. Τα ξενοδοχεία προσφέρουν ένα μεγάλο αριθμό αξιόλογων απασχολήσεων, οι οποίες παρουσιάζουν αξιόλογη διασπορά ιδιοτήτων, ώστε να αποτελέσουν ένα αξιοπρόσεκτο κλάδο στην αγορά εργασίας.

Τα ξενοδοχεία διαιρούνται σε μεγάλα, μεσαία και μικρά, σ' εποχικά και διαρκούς λειτουργίας. Η απασχόληση στους διάφορους τύπους ξενοδοχείων διαφέρει σημαντικά.

2.1.2 Ικανότητες και ιεραρχία

Υπάρχουν πολλά μοντέλα ταξινόμησης των ξενοδοχειακών θέσεων εργασίας, με κριτήριο τις ικανότητες και την εκπαίδευση των εργαζομένων. Εμείς θα παραθέσουμε δύο μοντέλα: το ιεραρχικό μοντέλο και το νομικό μοντέλο. Το ιεραρχικό κατατάσσει τις θέσεις εργασίας σε τέσσερα επίπεδα, ενώ το νομικό κατατάσσει τις θέσεις σύμφωνα με τη συλλογική σύμβαση ξενοδοχοϋπαλλήλων.

2.1.2.1 Το ιεραρχικό μοντέλο

1. Το πρώτο επίπεδο περιέχει τις υπερ-ειδικευμένες εργασίες που απαιτούν τη μεγαλύτερη δυνατή πείρα, καθώς και την ανώτερη δυνατή εκπαίδευση. Οι θέσεις στο επίπεδο αυτό έχουν την ευθύνη για το έργο πολύ μεγάλου αριθμού εργαζομένων.
2. Το δεύτερο επίπεδο περιέχει τις ειδικευμένες εργασίες που απαιτούν πείρα και ειδική εκπαίδευση. Οι θέσεις στο επίπεδο αυτό έχουν μεγάλο βαθμό ευθύνης κι εποπτεύουν σημαντικό αριθμό εργαζομένων.
3. Το τρίτο επίπεδο περιέχει τις θέσεις εργασίας οι οποίες απαιτούν άριστες τεχνικές ικανότητες. Οι θέσεις στο επίπεδο αυτό έχουν μεγάλο βαθμό ευθύνης και δεν εποπτεύουν εργαζόμενους ή εποπτεύουν ένα έως δύο άτομα.
4. Το τέταρτο επίπεδο περιέχει τις θέσεις εργασίας, οι οποίες καλύπτονται από ανειδίκευτους και ημι-εκπαιδευμένους εργαζόμενους, που δεν απαιτούν προηγούμενη πείρα ή ειδικές ικανότητες.

Το πρώτο επίπεδο

Η εκπαίδευση, η πείρα, η ευφυΐα και η προσωπική πρωτοβουλία είναι βασικά προσόντα για τα στελέχη της ξενοδοχειακής διοίκησης. Οι αμοιβές στις θέσεις αυτές είναι συνήθως υψηλές. Οι αντιπροσωπευτικές θέσεις εργασίας της διοίκησης στο επίπεδο στελεχών του ξενοδοχείου είναι:

- Γενικός διευθυντής

- Βοηθός διευθυντή
- Διευθυντής υποδοχής και ορόφων
- Διευθυντής F&B
- Διευθυντής οικονομικών
- Προσωπάρχης κλπ.

Το δεύτερο επίπεδο

Στο επίπεδο αυτό οι σπουδές τριτοβάθμιας εκπαίδευσης αποτελούν προϋπόθεση. Αλλά οι σπουδές μόνο δεν επαρκούν. Απαιτείται εμπειρία, ευστροφία και διοικητικές ικανότητες. Το επίπεδο αυτό προσφέρει τη δυνατότητα ανάπτυξης πρωτοβουλίας, παρέχει κάποιο γόητρο και ικανοποιητική αμοιβή. Αντιπροσωπευτικές εργασίες του δεύτερου επιπέδου είναι οι παρακάτω:

- Διευθυντής υποδοχής
- Ελεγκτής
- Προϊσταμένη ορόφων
- Chef μαγειρείου
- Maitre
- Sous maitre
- Διευθυντής προμηθειών
- Διευθυντής συμποσίων κλπ.

Το τρίτο επίπεδο

Το τρίτο επίπεδο αφορά στις ειδικευμένες εργασίες για τις οποίες απαιτείται οπωσδήποτε εμπειρία. Οι υπάλληλοι καταλαμβάνουν τις θέσεις αυτές με εξέλιξή τους από θέσεις του τέταρτου επιπέδου, αλλά συχνά είναι απόφοιτοι τουριστικών σχολών, που καταλαμβάνουν τις θέσεις αυτές αμέσως μετά την αποφοίτησή τους. Η ακόλουθη λίστα περιέχει αντιπροσωπευτικά παραδείγματα θέσεων που ανήκουν στο ειδικευμένο τεχνικό επίπεδο:

- Υπάλληλος υποδοχής
- Ψήστης
- Μάγειρας
- Αρχισερβιτόρος
- Chef de bar
- Συντηρητής
- Λογιστής
- Βοηθός λογιστή κλπ.

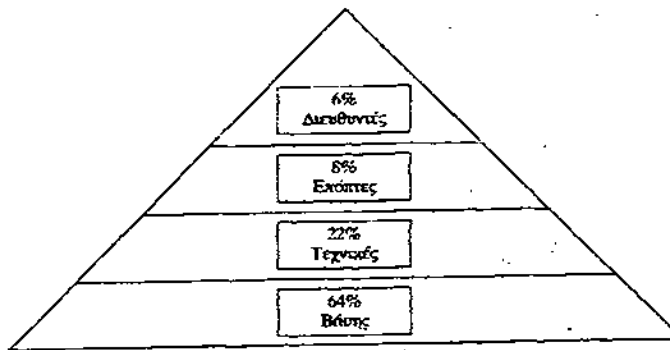
Το τέταρτο επίπεδο

Το τέταρτο επίπεδο προσφέρεται σαν σημείο αρχικής επαφής ανειδίκευτων με τα ξενοδοχειακά επαγγέλματα. Πολλοί όμως εργαζόμενοι παραμένουν σ' αυτό για μεγάλα χρονικά διαστήματα, ακόμη και μέχρι τη συνταξιοδότησή τους. Αντιπροσωπευτικές εργασίες αναφέρονται παρακάτω:

- Γκρουμ στο τμήμα της υποδομής
- Πορτιέρης στο τμήμα του θυρωρείου
- Σερβιτόρος
- Βοηθός barman
- Βοηθός κουζίνας
- Προετοιμαστής λαχανικών στο τμήμα της κουζίνας
- Βοηθός κάβας
- Βοηθός αποθηκάριου
- Βοηθός συντηρητή
- Καμαριέρα
- Λαντζέρης κλπ.

Το επίπεδο ιεραρχίας που βρίσκεται μια εργασιακή θέση εντάσσει τον εργαζόμενο σε μια αγορά εργασίας, με αποτέλεσμα ν' αλλάζει το επίπεδο αμοιβών, οι διαδικασίες πρόσληψης και ασφαλώς οι συνθήκες εργασίας.

Οι εργαζόμενοι στο πρώτο και δεύτερο επίπεδο έχουν το δικαίωμα να μένουν σε δωμάτια αντίστοιχης ποιότητας με των πελατών, να τρώνε στο εστιατόριο το μενού πελατών, να φιλοξενούν την οικογένειά τους κλπ. Οι εργαζόμενοι όμως αυτοί δεν έχουν συγκεκριμένο ωράριο και δεν πληρώνονται υπερωρίες, ενώ συνήθως εργάζονται περισσότερο από τους εργαζόμενους στα άλλα επίπεδα.



Κατανομή των θέσεων εργασίας στα ξενοδοχεία σύμφωνα με το ιεραρχικό μοντέλο

Ο μεγαλύτερος αριθμός των εργαζομένων σ' ένα ξενοδοχείο αποτελείται από αυτούς που καλύπτουν τις βασικές εργασίες παραγωγής του ξενοδοχειακού προϊόντος και είναι καμαριέρες, καθαρίστριες, σερβιτόροι κλπ. Οι εργαζόμενοι αυτοί αποτελούν το 64% του ξενοδοχείου. Το 22% των θέσεων εργασίας καλύπτεται από εργαζόμενους του τρίτου επιπέδου, ενώ το δεύτερο επίπεδο καλύπτει το 8% των θέσεων και το πρώτο μόνο το 6%.

2.1.2.2 Το νομικό μοντέλο

Η συλλογική σύμβαση ξενοδοχοϋπαλλήλων διαχωρίζει τις ξενοδοχειακές ειδικότητες με τον παρακάτω τρόπο:

Κατηγορία Α': Υπάλληλος υποδοχής (ρεσεψιονίστ), μαίτρ, υπομαίτρ (ή κάπταιν), θυρωρός Α', νυκτοθυρωρός Α', μπουφетζής Α', προϊστάμενος υπνοδωματίων και κοινόχρηστων χώρων.

Κατηγορία Β΄: Προϊστάμενος πλυντηρίου και λινοθήκης, βοηθός υποδοχής, θυρωρός Β΄, σερβιτόρος τραπεζαρίας σαλονιού ή ορόφων (θαλαμπόλος), μπάρμαν ή μπάρμειντ, ασημοκέρηδες και μάγειρας Β΄. Επίσης, με την προϋπόθεση ότι θα προτιμήσουν την παρούσα συλλογική ρύθμιση, οι τηλεφωνητές, οι ελεγκτές ή ταμπλίστες και οι μανκουραντιέ.

Κατηγορία Γ΄: Βοηθός σερβιτόρου, οροφοκόμος (βαλές), θυρωρός υπηρεσίας, βοηθοί θυρωρείου ή μπουφέ ή εσπιατορίου ή μπαρ ή ορόφων ή λινοθήκης, γκρουμ, εξωτερικός θυρωρός, λινοθηκάριος και βουτηπιέρης, εφόσον δεν καλύπτονται από άλλη συλλογική σύμβαση ή διαιτητική απόφαση και μάγειρας Γ΄.

Κατηγορία Δ΄: Καμαριέρα, πλύντρια, σιδερώτρια, καθαρίστρια κοινόχρηστων χώρων, μοδίστρα, μανταρίστρια, λαντζέρης, λουτρονόμος, προϊστάμενος και βοηθός ιατρών. Η σύμβαση δεν περιλαμβάνει το διευθυντή, υποδιευθυντή και τα ανώτερα ξενοδοχειακά στελέχη, προφανώς διότι η μισθολογική τους κλίμακα, όπως και οι υποχρεώσεις τους, μπορούν να διαμορφώνονται στην ελεύθερη αγορά ξενοδοχειακής εργασίας, χωρίς να χρειάζεται κρατική μέριμνα.

2.2 Οργάνωση και διοίκηση του τμήματος Front Office

2.2.1 Front Office

Το Front Office 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 Front Office

αποτελείται από διάφορα τμήματα και συχνά ονομάζεται τμήμα υποδοχής, διότι αυτό είναι το κυριότερο από τα τμήματα που το αποτελούν.

Το τμήμα του Front Office, από αρχιτεκτονικής άποψης, καταλαμβάνει έναν ιδιαίτερο χώρο του χώλ του ξενοδοχείου. Λειτουργικά είναι ο κεντρικός άξονας της επιχείρησης. Όλοι οι ορίζοντες είναι κάθετοι οδοί κυκλοφορίας (διάδρομοι, ανελκυστήρες και σκάλες) των πελατών διέρχονται από το χώρο του Front Office, 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.

Το τμήμα του Front Office 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 το μάγειρα, την καμαριέρα ή το λογιστή, ενώ αντίθετα έρχονται πολύ συχνά σε άμεση επαφή με το προσωπικό του Front Office. 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.

Στα μεγάλα ξενοδοχεία το έργο του Front Office διαχωρίζεται για οργανωτικούς λόγους στα παρακάτω τμήματα:

- Τμήμα κρατίσεων

- Τμήμα υποδοχής και διαχείρισης υπνοδωματίων
- Τηλεφωνικό κέντρο
- Τμήμα ταμείου

2.3 Τμήμα κρατήσεων δωματίων

2.3.1 Το προσωπικό του τμήματος κρατήσεων

Το προσωπικό του τμήματος κρατήσεων σε μια μεγάλη μονάδα αποτελείται από τα παρακάτω άτομα:

- Υπεύθυνος κρατήσεων που συντονίζει το τμήμα.
- Υπάλληλο πρακτορειακών κρατήσεων
- Υπάλληλο μεμονωμένων κρατήσεων και προκαταβολών.
- Υπάλληλοι επεξεργασίας, αρχειοθέτησης κι ελέγχου των κρατήσεων.

Στα μικρά ξενοδοχεία δεν υπάρχει κανένα από τα παραπάνω άτομα και τις κρατήσεις διαχειρίζεται ο υπάλληλος υποδοχής.

2.3.2 Διαχείριση των κρατήσεων

Μπορούμε να διακρίνουμε τις κρατήσεις σε πρακτορειακές και κρατήσεις μεμονωμένων πελατών.

Οι πρακτορειακές κρατήσεις, πέρα από τα allotments και τα guarantees, αφορούν πελάτες που διακινούν διάφορα συνεργαζόμενα και

μη πρακτορεία, ομαδικά ή όχι. Στην περίπτωση αυτή επικοινωνεί το πρακτορείο με το ξενοδοχείο και ζητά την κράτηση. Αν το ξενοδοχείο μπορεί κι επιθυμεί, δέχεται την κράτηση και τότε το πρακτορείο στέλνει το δελτίο κράτησης, που στην τουριστική γλώσσα λέγεται voucher. Τα συνεργαζόμενα πρακτορεία παίρνουν το προσυμφωνημένο ποσοστό τους επί του συνόλου συμφωνηθέντων της κράτησης.

Στην περίπτωση νέων πρακτορείων, με τα οποία το ξενοδοχείο συνεργάζεται για πρώτη φορά, με την κράτηση συμφωνείται το ποσοστό και η διαδικασία αμοιβής τους. Σχετικά με τη διαδικασία υπάρχουν δύο πιθανότητες. Στην περίπτωση που πληρώνεται το πρακτορείο από τον πελάτη, το πρακτορείο αποστέλλει το αντίτιμο του ΔΠΥ παρακρατώντας την προμήθειά του. Στην περίπτωση που πληρώνει ο πελάτης στο ξενοδοχείο, τότε το ξενοδοχείο εμβάζει την προμήθεια του πρακτορείου.

Όταν επικοινωνεί ένας μη πρακτορειακός πελάτης για μια κράτηση, ο αρμόδιος υπάλληλος ελέγχει το κενό και στην περίπτωση που η κράτηση γίνει αποδεκτή, τότε ζητείται από τον πελάτη ν' αποστείλει μια προκαταβολή για την οριστικοποίηση (confirmation) της κράτησης (reservation).

Οι κρατήσεις συνοδεύονται σε όλες τις περιπτώσεις από αλληλογραφία. Οι πρακτορειακές από vouchers και οι μεμονωμένες από επιστολές και αποδείξεις προκαταβολών. Τα περισσότερα ξενοδοχεία με κάθε κράτηση συμπληρώνουν κι ένα αντίστοιχο δελτίο με τα στοιχεία της κράτησης. Δηλαδή ονοματεπώνυμο πελάτη, ημερομηνίες άφιξης και αναχώρησης, συμφωνία, προκαταβολή, ειδικές επιθυμίες κλπ.

Η αλληλογραφία των κρατήσεων καταχωρίζεται σε ντοσιέ κατά ημερομηνία. Η διαχείριση των κρατήσεων γίνεται με το πλάνο κρατήσεων. Στο πλάνο κρατήσεων οι στήλες αφορούν τις εν σειρά ημερομηνίες και οι γραμμές αριθμούς δωματίων. Η κράτηση ενός δωματίου στο πλάνο γίνεται με τη διαγράμμιση της γραμμής του δωματίου που κρατείται, για τις ημέρες που ο πελάτης παραμένει. Για παράδειγμα, αν ο κ. Γεωργίου έχει κρατήσει το δωμάτιο 456 από 12/7ου μέχρι 16/7ου, το πλάνο σημειώνεται ως εξής:

Ο υπεύθυνος κρατήσεων κάνει κάθε προσπάθεια ώστε η αναχώρηση του δωματίου ν' ακολουθείται από άφιξη. Διότι δεν είναι εύκολο να παρουσιαστούν κρατήσεις, οι οποίες να καλύπτουν ακριβώς αυτό το σύνολο των πολλών βραχυχρόνιων κενών που δημιουργούνται.

Το πλάνο κρατήσεων μπορεί να κατασκευαστεί με διάφορους τρόπους και το συναντάμε στις παρακάτω μορφές:

- Διαμορφωμένο σε χαρτόνι και συμπληρώνεται με μολύβι.
- Διαμορφωμένο σε πλαστικοποιημένο χαρτόνι και συμπληρώνεται με αυτοκόλλητες έγχρωμες ταινίες 5mm.
- Μαγνητικό πλάνο τοίχου, το οποίο δέχεται ειδικές μαγνητικές έγχρωμες πλάκες.
- Ηλεκτρονικό πλάνο, με τη μορφή προγράμματος ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Τα έγχρωμα πλάνα δίνουν τη δυνατότητα διαχωρισμού χρωμάτων για κρατήσεις individuals και κάθε πρακτορείου. Έτσι με μια ματιά μπορεί ο

υπεύθυνος κρατήσεων να διαπιστώσει τη συμμετοχή στις κρατήσεις των κυριότερων πρακτορείων και των μεμονωμένων πελατών.

Το ηλεκτρονικό πλάνο δίνει πληροφορίες ακρίβειας για την κίνηση των πρακτορείων και των individuals, δίνει στατιστικές και προβλέψεις, κάνοντας τη ζωή του τμήματος περισσότερο εύκολη και το κόστος λειτουργίας του τμήματος χαμηλότερο.

Το τμήματα κρατήσεων ενημερώνει καθημερινά την υποδοχή για τις κρατήσεις που πρόκειται ν' αφιχθούν την επόμενη με μια λίστα αναμενόμενων αφίξεων, στην οποία επισυνάπτεται η αλληλογραφία κάθε άφιξης.

Hotel "IDEAL"

ΚΡΑΤΗΣΗ

ΟΝΟΜΑ ΠΕΛΑΤΟΥ	ΑΤΟΜΑ	ΗΜ. ΑΦΙΞΕΩΣ	ΩΡΑ
ΕΙΔΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ		ΗΜ. ΑΝΑΧΩΡΙΣΕΩΣ	ΩΡΑ
ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ / ΓΡΑΦΕΙΟ	ΕΚΡΑΤΗΘΗ ΑΠΟ :		
	ΤΗΛ.		
ΕΞΟΦΛΗΣΗ Α/ΣΜΟΥ ΑΠΟ :	ΣΥΜΦΩΝΙΑ :		
	BE <input type="checkbox"/>	FB <input type="checkbox"/>	FB <input type="checkbox"/> FC <input type="checkbox"/>
ΕΛΗΘΘΗ ΑΠΟ :	ΗΜΕΡΟΜ.	ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ	

2.4 Τμήμα υποδοχής

2.4.1 Τα συστήματα λειτουργίας της υποδοχής

Το τμήμα αυτό διαχειρίζεται της αφιζαναχωρήσεις των πελατών του ξενοδοχείου και παρακολουθεί την παραμονή τους. Το τμήμα της υποδοχής είναι το τμήμα στο οποίο συνήδως απευθύνεται ο πελάτης για οποιοδήποτε πρόβλημα, παράπονο ή θέμα που τον απασχολεί.

Είναι ένα τμήμα ανεξάρτητο, με σημαντικές όμως διασυνδέσεις με τα άλλα τμήματα και ειδικότερα με το τμήμα ορόφων. Οι πωλήσεις δωματίων που γίνονται από την υποδοχή αποτελούν ένα σημαντικό τμήμα των εσόδων του ξενοδοχείου και αποδίδουν σε ποσοστά, κέρδη συνήδως μεγαλύτερα απ' ότι τα τρία σημαντικότερα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου, δηλαδή το εστιατόριο, το μπαρ, το τηλεφωνείο. Επίσης η καλή απόδοση των εσόδων των άλλων τμημάτων του ξενοδοχείου εξαρτάται από τους πελάτες, των οποίων τόσο ο αριθμός όσο και η επιλογή τους εξαρτάται αποκλειστικά από την καλή πολιτική και λειτουργία του τμήματος υποδοχής.

Η υποδοχή λειτουργεί σε εικοσιτετράωρη βάση όλες τις ημέρες λειτουργίας του ξενοδοχείου. Έτσι διαμορφώνονται τρεις οκτάωρες βάρδιες. Στα μικρά ξενοδοχεία το έργο της υποδοχής ανατίθεται σε ένα και μόνο άνθρωπο σε κάθε βάρδια.

2.4.2 Οι αφίξεις

Στην άφιξη αναμενόμενου πελάτη, ο υπάλληλος υποδοχής καλωσορίζει και ανασύρει την αλληλογραφία κράτησης, επιβεβαιώνοντας τα στοιχεία που αναφέρονται σε αυτή. Ο πελάτης γράφει τα στοιχεία του στο δελτίο αφιξαναχώρησης με το οποίο πληροφορείται η αστυνομία την κίνηση αλλοδαπών και ημεδαπών στα ξενοδοχεία και παραλαμβάνει το κλειδί του από το θυρωρείο.

Στη συνέχεια, ο υπάλληλος υποδοχής συμπληρώνει το πλάνο δωματίων και τα δελτία ενημέρωσης των τμημάτων, τα οποία οι bell boys διανέμουν στα τμήματα για να συμπληρώσουν τις καταστάσεις τους με τον ή τους νέους πελάτες που προστέθηκαν στη δύναμη του ξενοδοχείου και συμπληρώνει το βιβλίο πόρτας.

2.4.3 Οι αναχωρήσεις

Στην αναχώρηση του πελάτη παραλαμβάνεται το κλειδί, εξοφλείται ο λογαριασμός στο ταμείο και ο πελάτης χαιρετίζεται θερμά. Στο πλάνο σημειώνεται η αναχώρηση. Στις μη αναμενόμενες αναχωρήσεις ενημερώνονται τα τμήματα.

2.4.4 Ομαδικές αφιξαναχωρήσεις

Στην άφιξη group μετά από ένα σύντομο χαιρετισμό, καλούνται οι πελάτες από τη λίστα ονομάτων και παίρνουν τα κλειδιά τους. Οι υπάλληλοι της υποδοχής πρέπει να είναι το δυνατόν σύντομοι με τις διαδικασίες, διότι οι πελάτες δεν περιμένουν μόνο για τη διαδικασία

άφιξης που αφορά στους ίδιους, αλλά και γι' αυτή που αφορά στα προηγούμενα μέλη του γκρουπ.

Στην αναχώρηση πρέπει να γίνεται σχολαστικός έλεγχος κλειδιών, διότι συχνά οι πελάτες τα παίρνουν μαζί τους, αλλά κι έλεγχος σε συνεργασία με τον ταμιά για την πληρωμή των extras, δηλαδή των καταναλώσεων που εξαιρούνται από το λογαριασμό των συμφωνηθέντων. Τα συμφωνηθέντα πρόκειται να πληρώσει στο μέλλον το πρακτορείο που διακινεί το συγκεκριμένο γκρουπ.

2.4.5 Βάρδιες υποδοχής

Οι βάρδιες της υποδοχής είναι τρεις οκτάωρες που καλύπτουν όλο το εικοσιτετράωρο. Η πρωινή βάρδια παρουσιάζει μεγαλύτερη ένταση από την απογευματινή και η βραδινή βάρδια ετοιμάζει τα της επόμενης ημέρας. Το βράδυ κλείνουν όλα τα βιβλία για την ημερήσια χρήση τους και τα πάντα είναι έτοιμα για την επόμενη ημέρα. Η νυκτερινή βάρδια ετοιμάζει μεταφορά του πλάνου, κλείνει το βιβλίο πόρτας, ετοιμάζει την αποστολή των δελτίων αφίξεων και αναχωρήσεων της αστυνομίας κλπ.

2.5 Τηλεφωνικό κέντρο

Το τηλεφωνικό κέντρο συνδέει τους πελάτες και τα τμήματα μεταξύ τους, δέχεται εξωτερικές γραμμές και τις συνδέει κατάλληλα. Διαθέτει ευρετήριο πελατών, ώστε όταν κάποιος ζητά έναν πελάτη να εντοπίζει τον αριθμό δωματίου του.

Ορισμένα τμήματα, όπως των προμηθειών, των κρατήσεων και του λογιστηρίου, είναι σκόπιμο να διαθέτουν δικές τους γραμμές, ώστε να δέχονται απευθείας κλήσεις από το δίκτυο.

Μια υποχρέωση του τηλεφωνείου είναι εγερτήρια και υπενθυμίσεις που ζητούν οι πελάτες και η σύνδεση των δωματίων με το δίκτυο αλλά και η έκδοση σχετικού παραστατικού για τη χρέωση του πελάτη.

Σήμερα τα παλαιού τύπου τηλεφωνικά κέντρα με τα γραφικά κόκκινα και μαύρα βύσματα έχουν καταργηθεί. Τη θέση τους έχουν καταλάβει ηλεκτρονικά κέντρα, τα οποία συνδέουν αυτόματα τα τμήματα και τα δωμάτια του ξενοδοχείου, δίνουν αυτόματα γραμμή δικτύου στους πελάτες και στα τμήματα, ενώ ο πελάτης μπορεί να πληκτρολογήσει το εγερτήριό του στο καντράν του τηλεφώνου. Τα κέντρα αυτά συνήθως επικοινωνούν με τον ηλεκτρονικό υπολογιστή και η αξία μιας τηλεφωνικής συνδιάλεξης χρεώνεται αυτόματα στο λογαριασμό του πελάτη.

2.6 Υπηρεσία ταμείου

Στις μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις λειτουργούν:

1) Ένα ταμείο στο χώρο υποδοχής, 2) ένα σε κάθε εκμετάλλευση του ξενοδοχείου και 3) ένα κεντρικό ταμείο.

- Το ταμείο υποδοχής που βρίσκεται στο χώρο της reception, εισπράττει από τους πελάτες ποσά που οφείλουν, εξαργυρώνει συνάλλαγμα και συντάσσει ταμειακές καταστάσεις, τις οποίες παραδίδει στο κεντρικό ταμείο μαζί με τα χρήματα.

- Τα ταμεία των διαφόρων κλάδων εκμετάλλευσης εισπράττουν την αξία των πωληθέντων αγαθών και υπηρεσιών.

Τα χρήματα μαζί με τις αναλυτικές ταμειακές καταστάσεις παραδίδονται στο κεντρικό ταμείο.

- Το κεντρικό ταμείο συγκεντρώνει τις εισπράξεις όλων των ταμείων και πληρώνει τιμολόγια και γενικά υποχρεώσεις του ξενοδοχείου.
- Στα μικρά ξενοδοχεία είναι υπεύθυνο για τη φύλαξη πολύτιμων αντικειμένων των πελατών, ενώ στα μεγάλα υπάρχει ειδικό τμήμα ασφάλισης που δίνει στον πελάτη μια ατομική θυρίδα και ένα κλειδί. Η θυρίδα για να ανοίξει, χρειάζεται και ένα δεύτερο κλειδί που το κρατά ο υπάλληλος. Κατ' αυτό τον τρόπο εξασφαλίζεται η ασφάλεια με τη συνύπαρξη δυο κλειδιών από δύο διαφορετικά πρόσωπα.

Με την αναχώρηση του πελάτη από το ξενοδοχείο εξοφλείται και ο λογαριασμός ως εξής:

- Με μετρητά
- Με επιταγή (τραπεζική, ιδιωτική)
- Με πιστωτική κάρτα (όπως Εθνοκάρτα, Εμποροκάρτα, Diners, αρκεί να υπάρχει συμφωνία μεταξύ πιστωτικού οργανισμού και ξενοδοχείου). Με την παρουσίαση της πιστωτικής κάρτας για εξόφληση του λογαριασμού ο ταμίας συμπληρώνει το σχετικό έντυπο εις τριπλούν, το υπογράφει ο πελάτης που παίρνει ένα

αντίγραφο, το άλλο το δίνει στην τράπεζα και το άλλο για το αρχείο της επιχείρησης.

- Με voucher (έντυπα εντολής χρέωσης γραφείων ταξιδιών). Όταν το γραφείο ταξιδιών υποκαθιστά τον πελάτη και αναλαμβάνει να εξοφλήσει το λογαριασμό του.
- Με ταξιδιωτική επιταγή (traveller's cheque). Εκδίδονται από τις τράπεζες για το ποσό που θα προπληρώσει ο πελάτης και κυκλοφορούν αντί μετρητών χρημάτων. Ο πελάτης υπογράφει μπροστά στον ταμία της τράπεζας όταν παραλαμβάνει τις ταξιδιωτικές επιταγές. Για να έχει ισχύ η ταξιδιωτική επιταγή, πρέπει η υπογραφή που βάζει ο πελάτης μπροστά στον ταμία του ξενοδοχείου να είναι ίδια με αυτή που ήδη υπάρχει. Γίνεται δηλαδή σύγκριση των δύο υπογραφών, για να εξακριβωθεί η νομιμότητα της κυριότητας της επιταγής.

2.7 Τμήμα παρακολούθησης λογαριασμών πελατών (M/C)

Στο τμήμα αυτό τηρείται το πολύσπλο λογιστικό βιβλίο παρακολούθησης λογαριασμών πελατών ή κατάσταση ημερήσιας κίνησης πελατών ή main courante που αποτελεί συγχρόνως το αναλυτικό καθολικό του πρωτοβάθμιου λογαριασμού «Πελάτες» και το αναλυτικό καθολικό του λογ. «πωλήσεων υπηρεσιών».

Στο βιβλίο της M/C παρακολουθείται αναλυτικά το σύνολο των χρεοπιστώσεων των πελατών του ξενοδοχείου και ταυτόχρονα η κίνηση των τμημάτων εκμεταλλεύσεων. Επίσης παρέχει πληροφορίες για τον

αριθμό των διανυκτερεύσεων, τον αριθμό των κατειλημμένων δωματίων κλπ.

Με τις ημερήσιες συγκεντρωτικές καταστάσεις ενημερώνεται το λογιστήριο, το οποίο διαφορετικά δεν θα ήταν γνώστης των επιμέρους ξενοδοχειακών οικονομικών πράξεων που γίνονται.

Είναι το σπουδαιότερο βιβλίο για κάθε ξενοδοχείο γιατί από αυτό απορρέουν τα έσοδα, οι απαιτήσεις και ο τρόπος διακανονισμού τους.

2.8 Υπηρεσία Εσωτερικών Ελέγχων

Εσωτερικός έλεγχος είναι αυτός που έχει οργανωθεί μέσα σε ξενοδοχειακή επιχείρηση και γίνεται από υπαλλήλους της.

Η βασική αρχή του εσωτερικού ελέγχου είναι ότι καμία διαχειριστική πράξη και λογιστική καταχώρηση δεν επιτρέπεται να ολοκληρώνεται από έναν μόνο υπάλληλο, αλλά η εργασία κάθε υπαλλήλου πρέπει να συμπληρώνει την εργασία τουλάχιστον ενός άλλου και να ελέγχεται από κάποιον τρίτο.

Ο έλεγχος που γίνεται στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, μπορεί να είναι προληπτικός ή κατασταλτικός. Με τον προληπτικό έλεγχο επιτυγχάνεται η αποφυγή λαθών και παραλήψεων ενώ με τον κατασταλτικό η διόρθωση λαθών και ο καταλογισμός ευθυνών στους υπεύθυνους.

Ο βασικός σκοπός του εσωτερικού ελέγχου είναι η προώθηση της αποτελεσματικής λειτουργίας μιας οργάνωσης και η διασφάλιση ότι όλα λειτουργούν, όπως προβλέπεται. Τα χαρακτηριστικά ελέγχου εξαρτώνται

από ορισμένους παράγοντες, όπως είναι το μέγεθος, η οργανωτική και λογιστική διάρθρωση και η εκπαίδευση του προσωπικού.

- Έλεγχος εσόδων και εξόδων κατά κλάδο εκμεταλλεύσεων

Έλεγχος εσόδων και εξόδων υπνοδωματίων:

Ελέγχεται ο αριθμός των ενοικιαζόμενων δωματίων, τα ποσά που εισπράχθηκαν, εάν έχει ενημερωθεί σωστά η main courant, αντιπαραβολή των διαφόρων εντύπων, αναριθμητισμοί, λάθη στις χρεωπιστώσεις κλπ.

Έλεγχος εσόδων και εξόδων εστιατορίου - μπαρ:

Ελέγχονται τα δελτία παραγγελίας με τις πωλήσεις, οι πωλήσεις με πίστωση εάν έχουν καταχωρηθεί στις καρτέλες των πελατών, ενώ οι πωλήσεις μετρητοίς εάν έχουν καταχωρηθεί στις ημερήσιες εισπράξεις, εικονικές αγορές, διπλοπληρωμένα τιμολόγια κλπ.

- Έλεγχος αποθήκης αναλώσιμων αγαθών

Ελέγχονται τα αγαθά που προορίζονται να αναλωθούν στα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου, με βάση τα δελτία εισαγωγής και εξαγωγής και με αντιπαραβολή και έλεγχο των πραγματικών ποσοτήτων με τα στοιχεία των καρτελών. Σκοπός του είναι η παρακολούθηση της κίνησης των αγαθών. Ελέγχεται ακόμη η ποιότητα, η ποσότητα και οι τιμές των αγαθών:

- Έλεγχος αποθήκης μη αναλώσιμων αγαθών

Ο έλεγχος αποθήκης μη αναλώσιμων αγαθών γίνεται με βάση τις καρτέλες και την απογραφή του ελέγχου.

- Έλεγχος αναλώσιμων αγαθών

Ελέγχεται η σωστή χρησιμοποίηση των αγαθών προς κατανάλωση και προσδιορίζεται η κυκλοφοριακή ταχύτητα κάθε είδους. Τα τυποποιημένα υλικά σε ατομική συσκευασία για κατανάλωση διευκολύνουν τον έλεγχο.

2.9 Υπηρεσία διαχείρισης

Ασχολείται με την προμήθεια διαφόρων ειδών, με την παραλαβή τους, τη διακίνησή τους και τη διάθεσή τους, από διάφορους κλάδους εκμετάλλευσης.

Αποτελείται από τα εξής τμήματα:

Τμήμα προμηθειών. Έχει σαν έργο την αγορά αγαθών που είναι απαραίτητα για τη λειτουργία του ξενοδοχείου. Εάν οι ποσότητες είναι μεγάλες, όπως στις αλυσίδες ξενοδοχείων, προκηρύσσει μειοδοτικό διαγωνισμό, για να αναδειχθεί ο οικονομικότερος προμηθευτής χωρίς να παραβλέγει την ποιότητα των αγαθών. Τέλος, συγκεντρώνει όλα τα δικαιολογητικά των αγορών και τα παραδίδει στο λογιστήριο.

Τμήμα παραλαβών. Έχει σαν έργο του την παραλαβή των αγαθών από το τμήμα προμηθειών, τον ποιοτικό και ποσοτικό έλεγχο με βάση το διαγωνισμό και την παράδοσή τους στις αποθήκες του ξενοδοχείου. Για την παραλαβή των αγαθών συντάσσεται πρωτόκολλο παραλαβής.

Τμήμα αποθήκης αναλώσιμων αγαθών. Έργο του είναι η αποθήκευση όλων των αναλώσιμων αγαθών βάσει δελτίων εισαγωγής, όπως τρόφιμα, ποτά, αναγκυτικά, είδη καθαριότητας κ.ά. Με την

παράδοση των αγαθών στα τμήματα του ξενοδοχείου συμπληρώνονται τα δελτία εξαγωγής και παράλληλα ενημερώνεται το βιβλίο αποθήκης. Ο αποθηκάριος ακόμη πρέπει να γνωρίζει το όριο ασφάλειας ποσοτήτων ειδών.

Τμήμα αποθήκης ιματισμού και λοιπών μη αναλώσιμων αγαθών.

Το τμήμα αποθήκης ιματισμού φροντίζει για την αγορά του απαραίτητου ιματισμού, την παράδοση και την παραλαβή του στο πλυντήριο και την επιδιόρθωση ή αντικατάσταση του φθαρμένου. Η αποθήκη λοιπών μη αναλώσιμων αγαθών παρακολουθεί τα πάγια περιουσιακά στοιχεία εκτός του ιματισμού. Ο αποθηκάριος φροντίζει για την κανονική κατανομή των υλικών στα διάφορα τμήματα και παρακολουθεί την κατά είδος και ποσότητα εισαγωγή και εξαγωγή με καρτέλες.

2.10 Υπηρεσία πωλήσεων

Το μέγεθος του τμήματος αυτού και η διάσπασή του σε ξεχωριστό τμήμα εξαρτάται από το μέγεθος και τους κλάδους εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου. Στα μικρά ξενοδοχεία ο υπεύθυνος υποδοχής ή ο ρεσεψιονίστ είναι η δύναμη των πωλήσεων.

Οι πωλήσεις δωματίων γίνονται ταχυδρομικώς, τηλεφωνικώς, με fax, με προσωπική επαφή και με σύμβαση χρονομεριστικής μίσθωσης. Η σύμβαση αυτή αφορά μίσθωση δωματίου ξενοδοχείου για χρονικό διάστημα από 5 έως 60 ετών. Οι πωλήσεις των υπηρεσιών μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης αφορούν μεμονωμένα άτομα, γκρουπ, ταξιδιωτικούς πράκτορες, αεροπορικές εταιρείες και επιχειρήσεις.

Οι ταξιδιωτικοί πράκτορες κλείνουν ένα αριθμό δωματίων για πελάτες τους και διαφημίζουν το ξενοδοχείο και τις ανέσεις που προσφέρει. Οι αεροπορικές εταιρείες νοικιάζουν δωμάτια για τα πληρώματά τους και για επιβάτες καθυστερημένων πτήσεων. Ακόμη δίνουν πληροφορίες σε άτομα που ταξιδεύουν ή που πρόκειται να ταξιδέψουν, σχετικά με το ξενοδοχειακό δυναμικό της πόλης.

Τα μεγάλα ξενοδοχεία διαθέτουν αίθουσες για εκδηλώσεις, σεμινάρια και συνέδρια. Τα σεμινάρια και τα συνέδρια είναι προγραμματισμένα αρκετό χρονικό διάστημα πριν, για το που και πότε θα γίνουν. Αυτό βοηθάει την ξενοδοχειακή επιχείρηση για την προσέλκυση τέτοιας ομάδας πελατών, που συνήθως είναι έξω από την τουριστική εποχή.

2.11 Υπηρεσία δωματίων

Η υπηρεσία αυτή ασχολείται με την καθαριότητα και συντήρηση των δωματίων. Υπεύθυνη των ορόφων είναι η προϊσταμένη (Gouvernante) η οποία επιβλέπει και κατευθύνει άλλα άτομα, ο αριθμός των οποίων εξαρτάται από το μέγεθος του ξενοδοχείου. Η προϊσταμένη είναι συνδεδεμένη με διάφορα συστήματα επικοινωνίας με το γραφείο υποδοχής και τους υπεύθυνους συντήρησης. Από το γραφείο υποδοχής ενημερώνεται ποιοι πελάτες θα αναχωρήσουν και τι ώρα για να τακτοποιήσει τα δωμάτια και στη συνέχεια ειδοποιεί ότι είναι έτοιμα για ενοικίαση, αφού τα έχει καθαρίσει. Ενημερώνεται ακόμη για αφίξεις VIP και για ειδικές παραγγελίες. Εάν σε κάποιο δωμάτιο υπάρχει τεχνικό πρόβλημα, ενημερώνει τους ειδικούς για αποκατάσταση της ζημιάς.

Όταν ο πελάτης θέλει τα ρούχα του να σταλούν για πλύσιμο, συμπληρώνει μια κατάσταση που υπάρχει στο δωμάτιο και η προϊσταμένη τα δίνει στο πλυντήριο. Με το ένα αντίγραφο του λογαριασμού του πλυντηρίου ενημερώνεται ο λογαριασμός του πελάτη.

Για αντικείμενα που χάνονται ή βρίσκονται αρμόδια είναι η προϊσταμένη, η οποία ενημερώνει το βιβλίο απολεσθέντων και ανευρεθέντων αντικειμένων.

2.12 Υπηρεσία διασκέδασης

Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις γνωρίζουν, ότι ο πελάτης δεν αρκείται μόνο στο άνετο δωμάτιο ξενοδοχείου. Οι επιπλέον ανέσεις και τα μέσα γυχαγωγίας είναι το δελεαστικό κίνητρο ενός ξενοδοχείου π.χ. είναι κίνητρο το baby parking για οικογένειες που θέλουν να απολαύσουν το μπάνιο στην πισίνα χωρίς παιδιά. Οργανωμένες βραδιές χορού, ημερήσιες εκδρομές και ξεναγήσεις επηρεάζουν θετικά τον πελάτη. Καθημερινά μαθήματα τένις, σκι, ιππασίας, ιστιοπλοΐας, κατάδυσης και παιχνίδια προγραμματίζονται από ξενοδοχεία, που θέλουν να αποκτήσουν πελάτες με αθλητικές δραστηριότητες. Η λειτουργία αθλητικών εγκαταστάσεων δημιουργεί τις κατάλληλες συνθήκες για ολοκληρωμένες διακοπές μέσα σε ένα περιβάλλον που συνδυάζει την ξεκούραση, με την άθληση και την γυχαγωγία. Όλες οι ανέσεις γράφονται στα διαφημιστικά έντυπα των ξενοδοχείων και το «ξενοδοχειακό πακέτο» που είναι πληρέστερο από αυτές θα προτιμηθεί από τον πελάτη εφ' όσον έχει περιθώρια επιλογής.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3

ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

3.1 Αντικείμενο ξενοδοχειακής λογιστικής

Η ξενοδοχειακή λογιστική είναι ειδικός κλάδος της λογιστικής και βρίσκει εφαρμογή στις κάθε μορφής ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Το αντικείμενο δηλαδή του κλάδου αυτού της λογιστικής είναι η εκμετάλλευση του ξενοδοχείου.

Η ξενοδοχειακή λογιστική, που αντιμετωπίζει ιδιαίτερα προβλήματα, όπως φυσικά και κάθε κλάδος της λογιστικής, προσπαθεί να προσαρμόσει τις γενικές αρχές της λογιστικής στα ιδιαίτερα προβλήματα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Τα προβλήματα των επιχειρήσεων αυτών διαφοροποιούνται, επίσης, ανάλογα με την ξενοδοχειακή μονάδα. Έτσι η ξενοδοχειακή λογιστική προτείνει γενικούς κανόνες λογιστικής τεχνικής, οι οποίοι όμως πρέπει να προσαρμόζονται κάθε φορά, ανάλογα με την ξενοδοχειακή επιχείρηση που εφαρμόζονται. Επομένως, ο λογιστής που καλείται να εφαρμόσει τη ξενοδοχειακή λογιστική πρέπει να προσαρμόσει τόσο το σχέδιο λογαριασμών όσο και το σχέδιο εγγραφών που θα καταρτίσει στις συγκεκριμένες ανάγκες της ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Σκοπός της είναι να προσδιοριστεί η περιουσιακή συγκρότηση και διάρθρωση του ξενοδοχείου σε κάθε στιγμή, η παρακολούθηση των

περιουσιακών μεταβολών και τέλος να βρεθούν τα οικονομικά αποτελέσματα σε σύνολο και για κάθε κλάδο εκμετάλλευσης χωριστά.

Η δεσμοδέτηση κλαδικού λογιστικού σχεδίου θα επιλύσει βασικά προβλήματα λογιστικής, θα πρέπει όμως να αφήνει περιθώρια πρωτοβουλιών και σχεδιασμών στην κάθε επιχείρηση, λόγω του ιδιαίτερου χαρακτήρα και των διαφορετικών κλάδων εκμετάλλευσης κάθε ξενοδοχειακής οικονομικής μονάδας.

3.1.1 Προβλήματα ξενοδοχειακής λογιστικής

Η οργάνωση της λογιστικής λειτουργίας παρουσιάζει πολλά ειδικά προβλήματα.

1) Η παράλληλη λειτουργία πολλών κλάδων εκμετάλλευσης δημιουργεί πρόβλημα στο διαχωρισμό των εσόδων και εξόδων ανά κλάδο, π.χ. πελάτης ενοικιάζει δωμάτιο με συμφωνία full board. Ο λογιστής πρέπει να διαχωρίσει το έσοδο ενοικίασης του δωματίου από το έσοδο του εστιατορίου. Ο μερισμός των εξόδων της ξενοδοχειακής επιχείρησης κατά κλάδο απαιτεί από το λογιστή την άρτια γνώση των ποσοστών και αναλογιών βάσει των οποίων θα γίνουν οι υπολογισμοί π.χ. ο τρόπος υπολογισμού της μισθοδοσίας για προσωπικό το οποίο παρέχει τις υπηρεσίες του σε ένα μόνο τμήμα της επιχείρησης είναι πράγμα εύκολο. Για υπαλλήλους όμως που εργάζονται σε περισσότερα από ένα τμήμα του ξενοδοχείου πρέπει να μεριστεί το έξοδο μισθοδοσίας τους σε όλα αυτά τα τμήματα που προσφέρουν τις υπηρεσίες τους.

Ο τρόπος μερισμού θα πρέπει να προσδιορίζεται από το λογιστή. Η συνεργασία μεταξύ των διαφόρων τμημάτων του ξενοδοχείου οδηγεί σε συνεχή ανταλλαγή υπηρεσιών και αγαθών από το ένα τμήμα στο άλλο. Αυτό αντιμετωπίζεται με σωστό σχεδιασμό και οργάνωση των εσωτερικών εντύπων της επιχείρησης.

2) Επιβάλλεται η ταχύτερη και σωστή καταχώρηση των οικονομικών πράξεων και καταναλώσεων στο λογαριασμό του πελάτη, ώστε σε περίπτωση άμεσης αναχώρησής του να μη διαφύγει κάποιο ποσό και να εισπραχθεί το πραγματικό χρεωστικό υπόλοιπό του. Στα ξενοδοχεία την πρωτοβουλία εξοφλήσεως του λογαριασμού την έχει ο πελάτης, σε αντίθεση από τις άλλες επιχειρήσεις. Εάν π.χ. ο πελάτης πάρει το πρωινό του, αναχωρήσει αμέσως και δεν έχει ενημερωθεί ο λογαριασμός του, θα υπάρχουν διαφυγόντα έσοδα.

3) Η ξενοδοχειακή επιχείρηση είναι εντάσεως παγίων στοιχείων. Συνεπώς οι αποσβέσεις είναι υψηλές και πρέπει να μεριστούν σωστά στους επιμέρους κλάδους εκμετάλλευσης π.χ. οι αποσβέσεις κτιρίων ανάλογα με τα τ.μ. που καταλαμβάνει κάθε εκμετάλλευση.

4) Η κοστολόγηση προσφερόμενων υπηρεσιών και υλικών αγαθών παρουσιάζει πολύ μεγάλες δυσχέρειες. Η αντιμετώπισή της είναι δυνατή μόνο σε μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, όπου τηρείται πλήρης αναλυτική λογιστική και στατιστική παρακολούθηση. Συνήθως η κοστολόγηση γίνεται με εμπειρικό εξωλογιστικό τρόπο, π.χ. Η τιμή στην οποία θα ενοικιάζεται κάθε δωμάτιο στον πελάτη πρέπει να έχει υπολογιστεί από πριν έτσι ώστε να καλύπτει όλο το κόστος και να επιφέρει και κάποιο κέρδος. Η τελική τιμή προσφοράς θα προσδιοριστεί

από τα περιθώρια κέρδους που επιτρέπει ο νόμος, ανάλογα με την κατηγορία που εντάσσεται το ξενοδοχείο, αλλά και λαμβάνοντας υπόψη τις συνθήκες ανταγωνισμού στον κλάδο.

5) Κλιμάκωση τιμών ίδιου προϊόντος. Ο πελάτης πάντοτε συμπεριφέρεται υπό το νόμο της σχέσης «αναλογία αξίας και τιμής» (value for money).

Η τιμή ενός προϊόντος διαφοροποιείται ανάλογα με τις απαιτήσεις του πελάτη. Οι απαιτήσεις του πελάτη είναι η γεύση, η παρουσίαση, η εξυπηρέτηση, η ατμόσφαιρα, το περιβάλλον κ.ά. π.χ. η εμφιαλωμένη πορτοκαλάδα στο μίνι μάρκετ του ξενοδοχείου κοστίζει 0,60 ευρώ (200 δρχ.), στο beach bar 1,03 ευρώ (350 δρχ.) και στο night club 2,3 ευρώ (800 δρχ.). Η πορτοκαλάδα είναι ένα τυποποιημένο προϊόν με ακριβώς τα ίδια χαρακτηριστικά όπου και αν αγοραστεί - σερβιριστεί. Απλώς είναι θέμα προτιμήσεων.

Το πρόβλημα του λογιστηρίου είναι ο προσδιορισμός διαφορετικών τιμών στο ίδιο προϊόν σε σχέση με την επιμέρους εκμετάλλευση του ξενοδοχείου που θα γίνει η κατανάλωση.

3.2 Λογιστική υπηρεσία

Σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση το λογιστήριο αναλαμβάνει τα εξής καθήκοντα:

1. Να επιλέξει το κατάλληλο λογιστικό σύστημα και τη λογιστική τεχνική που θα εφαρμόσει η επιχείρηση.

2. Να καταρτίσει το σχέδιο λογαριασμών που είναι κατάλληλο να ανταποκριθεί στις ανάγκες και στις ιδιομορφίες της επιχείρησης.
3. Να αναλύσει το περιεχόμενο και τη συνδεσμολογία των λογαριασμών.
4. Να ελέγχει τη λειτουργία της επιχείρησης για την εξακρίβωση της σωστής πορεία της.
5. Να δίνει πληροφορίες στη διοίκηση και σε άλλα στελέχη της ξενοδοχειακής επιχείρησης για την ανάλυση των ισολογισμών, στατιστικών πινάκων και αριθμοδεικτών, για να προβλέψουν την πορεία και αποδοτικότητα της επιχείρησης.
6. Να δίνει πληροφορίες σε ενδιαφερόμενους που είναι εκτός της ξενοδοχειακής επιχείρησης, αλλά λόγω συμφερόντων τους ή πιθανών μελλοντικών σχέσεων ενδιαφέρονται για την οικονομική της κατάσταση, όπως σε ταξιδιωτικά πρακτορεία που συναλλάσσονται με την ξενοδοχειακή μονάδα, σε κρατικά όργανα που έχουν στόχο την τουριστική αύξηση, την εφαρμογή σωστής φορολογικής και νομοθετικής πολιτικής, σε πιστωτές, επενδυτές για να πληροφορηθούν την οικονομική πορεία της επιχείρησης από τους δημοσιευμένους ισολογισμούς και σε τράπεζες για έγκριση δανείων.
7. Να διενεργεί διαρκείς οργανωμένους και οικονομικούς ελέγχους σε αναλώσιμα υλικά με σκοπό την αποφυγή και καταπολέμηση της σπατάλης.
8. Να επεξεργάζεται στατιστικά στοιχεία, από τα οποία προκύπτουν χρήσιμα συμπεράσματα.

Αναλυτικότερα οι εργασίες του λογιστή της ξενοδοχειακής επιχείρησης είναι οι εξής:

Εργασίες του λογιστή κάθε μέρα

1. Επαληθεύει κάθε μέρα τα έσοδα της Αναλυτικής Main Courante όταν αυτή τηρείται.
2. Μεταφέρει κάθε μέρα τα έσοδα από την Αναλυτική Main Courante στη Συγκεντρωτική Main Courante.
3. Επαληθεύει τις εισπράξεις της Ταμιακής Κατάστασης Εισπράξεων.
4. Ενημερώνει κάθε μέρα τις καρτέλες των δευτεροβάθμιων λογαριασμών του πρωτοβάθμιου Πελάτες με τις οφειλές και τις εξοφλήσεις, όταν δε τηρείται Αναλυτική Main Courante.
5. Ενημερώνει κάθε μέρα τις καρτέλες των δευτεροβάθμιων λογαριασμών του πρωτοβάθμιου Προμηθευτές.
6. Ενημερώνει τις καρτέλες των δευτεροβάθμιων λογαριασμών, των διαφόρων πρωτοβάθμιων εσόδων και εξόδων.
7. Καταχωρεί τις πληρωμές προς τους Ασφαλιστικούς Οργανισμούς χρεώνοντας το λογαριασμό Ασφαλιστικοί Οργανισμοί και Αμοιβές και Έξοδα προσωπικού με το ποσό που βαρύνει την επιχείρηση και πιστώνοντας το λογαριασμό Χρηματικά Διαθέσιμα με εγγραφή στο Αναλυτικό Ημερολόγιο Ταμείου.
8. Καταχωρεί τις πληρωμές των Φόρων - Τελών, χρεώνοντας το λογαριασμό Υποχρεώσεις από Φόρους-Τέλη και πιστώνοντας το

λογαριασμό Χρηματικά Διαθέσιμα. Με το χαρτόσημο μισθοδοσίας χρεώνεται ο λογαριασμός Αμοιβές και Έξοδα Προσωπικού.

9. Καταχωρεί τις Εισπράξεις που γίνονται για οποιαδήποτε αιτία στο Αναλυτικό Ημερολόγιο Ταμείου.

10. Καταχωρεί τις πληρωμές που γίνονται για λογαριασμό της επιχείρησης στο Αναλυτικό Ημερολόγιο Ταμείου.

11. Καταχωρεί τις Αναλήψεις στο Αναλυτικό Ημερολόγιο Ταμείου, πιστώνοντας το λογαριασμό Χρηματικά Διαθέσιμα και χρεώνοντας:

α) Αν τυχόν γίνεται Ανάληψη κερδών προηγούμενου χρόνου, το λογαριασμό Πιστωτές, που έχει πιστωθεί με τα κέρδη για πληρωμή προηγούμενου χρόνου,

β) αν τυχόν γίνεται ανάληψη κερδών της τρέχουσας χρήσης, θα χρεωθεί ο λογαριασμός Χρεώστες Διάφοροι.

12. Επαληθεύει τα έσοδα που καταχωρήθηκαν στις καταστάσεις επαλήθευσης, δηλαδή του Μπαρ, Εστιατορίου, τηλεφώνου, πλυντηρίου κλπ.

13. Επαληθεύει τις μονάδες των μετρητών των τηλεφώνων με τις εισπράξεις.

Εργασίες του λογιστή στο τέλος κάθε μήνα

1. Επαληθεύει στο τέλος κάθε μήνα το λογαριασμό Πελάτες με την Αναλυτική Main Courante. Πρέπει το χρεωστικό υπόλοιπο του λογαριασμού Πελάτες να είναι ισόποσο με το συνολικό ποσό όλων των οφειλετών της αναλυτικής Main Courante.

2. Αν δεν τηρείται Αναλυτική Main Courante επαληθεύει το λογαριασμό Πελάτες με τους τριτοβάθμιους λογαριασμούς του. Το χρεωστικό υπόλοιπο του λογαριασμού Πελάτες πρέπει να είναι ισόποσο με όλα μαζί τα χρεωστικά υπόλοιπα των τριτοβάθμιων λογαριασμών του.
3. Με απογραφή της αποθήκης επαληθεύει τα τυχόν τηρούμενα βιβλία αποθήκης, δηλαδή τροφίμων, ποτών μπαρ και εστιατορίου, ιματισμού κλπ.
4. Με άδρση της κατάστασης των ειδών που διατίθενται και η οποία συμπληρώνεται καθημερινά από τα δελτία χρέωσης μπαρ, ελέγχει και επαληθεύει το μεριδολόγιο του μπαρ.
5. Στο τέλος κάθε μήνα κλείνει τη Συγκεντρωτική Main Courante.
6. Συντάσσει την κατάσταση ή τις αποδείξεις μισθοδοσίας.
7. Πληρώνεται το προσωπικό και γίνονται οι εγγραφές:
 - α) Χρεώνεται ο λογαριασμός Αμοιβές και Έξοδα Προσωπικού με το συνολικό ποσό της μισθοδοσίας (δίχως να αφαιρεθούν οι κρατήσεις) και πιστώνεται ο λογαριασμός Χρηματικά Διαθέσιμα.
 - β) Την ίδια στιγμή χρεώνεται ο λογαριασμός Χρηματικά Διαθέσιμα με τις κρατήσεις για Ασφαλιστικά Ταμεία, Φόρους και Χαρτόσημα και πιστώνονται οι λογαριασμοί: 1) Ασφαλιστικοί Οργανισμοί με τις κρατήσεις από τη μισθοδοσία του Προσωπικού για ΙΚΑ, Εργατική Εστία κλπ και 2) Ο λογαριασμός Υποχρεώσεις από Φόρους Τέλη με τις κρατήσεις για φόρο και χαρτόσημο. Οι εγγραφές γίνονται στο Αναλυτικό Ημερολόγιο Ταμείου:

8. Κάνει τις αδροίσεις στα Αναλυτικά Ημερολόγια.
9. Μεταφέρει τις εγγραφές των Αναλυτικών Ημερολογίων στο Συγκεντρωτικό Ημερολόγιο.
10. Συντάσσει φύλλα Ελέγχου και Ανάλυσης για τη στήλη Διάφοροι λογαριασμοί α) Του Αναλυτικού Ημερολογίου Ταμείου και β) Του Αναλυτικού Ημερολογίου Διαφόρων Πράξεων.
11. Μεταφέρει τις εγγραφές από το Συγκεντρωτικό Ημερολόγιο στο Γενικό Καθολικό.
12. Μεταφέρει τις εγγραφές από τους πρωτοβάθμιους λογαριασμούς στο ισοζύγιο.
13. Κάνει το μηνιαίο ισοζύγιο του Γενικού Καθολικού.
14. Κάνει το μηνιαίο ισοζύγιο του αναλυτικού Καθολικού Προμηθευτών, ή απλώς επαληθεύει αυτό.
15. Κάνει το μηνιαίο ισοζύγιο του Αναλυτικού Καθολικού Πελατών, που τηρείται όταν δεν τηρείται Αναλυτική Main Courante, η απλώς επαληθεύει αυτό.
16. Επαληθεύει όλους τους πρωτοβάθμιους λογαριασμούς με τους δευτεροβάθμιους ώστε να υπάρχει απόλυτη συμφωνία.
17. Επαληθεύει το λογαριασμό Χρηματικά Διαθέσιμα (ταμείο) με το Α.Η. Ταμείου.
18. Εξισώνει το Αναλυτικό ημερολόγιο Ταμείου, εξάγοντας το Υπόλοιπο σε Νέο μήνα.

19.Επαληθεύει το λογαριασμό Πωλήσεις Υπηρεσιών και Υποχρεώσεις από Φόρους-Τέλη με τη Συγκεντρωτική Main Courante. Πρέπει να υπάρχει απόλυτη συμφωνία.

20.Συμπληρώνει τις δηλώσεις για την πληρωμή του Φόρου Προτιθέμενης Αξίας.

Σε περίπτωση που τηρείται Main Courante, δεν τηρούμε δευτεροβάθμιους λογαριασμούς για το λογαριασμό Πωλήσεις Υπηρεσιών, εκτός αν υπάρχουν και έσοδα που δεν προέρχονται από τους πελάτες, οπότε τηρούμε δευτεροβάθμιους σε καρτέλες μόνο γι' αυτά για να διευκολύνεται η επαλήθευση, αφού δεν καταχωρούνται στη Main Courante.

Εργασίες του λογιστή στο τέλος του χρόνου

Όταν λέμε εργασίες με 31 Δεκεμβρίου, εννοούμε εργασίες που θα γίνουν το μήνα Ιανουάριο ή Φεβρουάριο, αλλά με ημερομηνία 31 Δεκεμβρίου. Για το λόγο αυτό άλλωστε παραμένει ανοιχτό το Συγκεντρωτικό Ημερολόγιο, στο οποίο μάλιστα καθυστερούμε τη μεταφορά των εγγραφών του Ιανουαρίου από τα Αναλυτικά Ημερολόγια.

1. Κλείνει ο χρόνος στη Συγκεντρωτική Main Courante, που πρέπει να είναι ισόποση με το λογαριασμό Πωλήσεις Υπηρεσιών και η οποία αποτελεί ανάλυση του λογαριασμού αυτού και του λογαριασμού Υποχρεώσεις από Φόρους - Τέλη.

2. Οι υποχρεώσεις της χρήσης που κλείνει για την ασφάλιση του Προσωπικού θα παρουσιαστούν στην Απογραφή και τον Ισολογισμό με το λογαριασμό Ασφαλιστικοί Οργανισμοί.

3. Υπολογίζει εκτός του ΦΠΑ τους λοιπούς φόρους που οφείλονται και χρεώνει το λογαριασμό Φόροι - Τέλη με πίστωση του λογαριασμού Υποχρεώσεις από Φόρους-Τέλη με το ποσό που βαρύνει την επιχείρηση. Ο ΦΠΑ δεν έχει καμία δέση στο λογαριασμό Φόροι-Τέλη, και απλώς συμπληρώνει τη δήλωσή του χωρίς να κάνει καμία εγγραφή. Τα χαρτόσημα και οι Φόροι που οφείλονται, της χρήσης που κλείνει, θα εμφανιστούν στην Απογραφή και τον Ισολογισμό με τον λογαριασμό Υποχρεώσεις από Φόρους-Τέλη.
4. Μεταφέρει το λογαριασμό Πρώτες και Βοηθητικές ύλες στο λογαριασμό Γενική Εκμετάλλευση. Ο λογαριασμός Πρώτες και βοηθητικές ύλες στα ξενοδοχεία περιλαμβάνει τα υλικά του ζαχαροπλαστείου του ξενοδοχείου για παρασκευή γλυκισμάτων, καθώς και τα υλικά του μπαρ και εσπατορίου.
5. Αποσβήνει τα πάγια περιουσιακά στοιχεία χρεώνοντας με όλες τις αποσβέσεις αυτών, το λογαριασμό Αποσβέσεις Παγίων Στοιχείων Ενσωματωμένες στο Λειτουργικό Κόστος και πιστώνοντας αμέσως το λογαριασμό κάθε περιουσιακού στοιχείου. Μετά την πίστωση των πρωτοβάθμιων ενημερώνει και τους δευτεροβάθμιους αντίθετους κάθε πρωτοβάθμιου με τις αποσβέσεις ή το Μητρώο Πάγιων Στοιχείων εάν το τηρεί αυτό.
6. Καταμετράει και αποτιμάει αυτά που υπάρχουν την 31 Δεκεμβρίου, τρόφιμα και ποτά, χρεώνοντας με την αξία τους το λογαριασμό Πρώτες και Βοηθητικές ύλες πιστώνοντας το λογαριασμό Γενική Εκμετάλλευση.

7. Μεταφέρει το λογαριασμό Αποσβέσεις Παγίων Στοιχείων Ενσωματωμένες στο Λειτουργικό Κόστος στο λογαριασμό Αποτελέσματα Χρήσης.

8. Κάνει τις διάφορες εκπτώσεις στο εισόδημα, που με βάση ορισμένους νόμους δικαιούται η επιχείρηση, χρεώνοντας τον ανάλογο λογαριασμό και πιστώνοντας το λογαριασμό Πιστωτές από τον οποίο θα γίνει αργότερα η ανάληψη των χρημάτων της έκπτωσης.

Αν κατά τύχη είναι Α.Ε. θα πιστωθεί ο λογαριασμός Αποθεματικά Διαφορές αναπροσαρμογής-Επιχορηγήσεις Επενδύσεων και θα παραμείνουν τα χρήματα της έκπτωσης στην επιχείρηση.

Θα ανοιχτεί επίσης δευτεροβάθμιος λογαριασμός σε καρτέλα με τίτλο το Νομοθετικό Διάταγμα που προβλέπει την έκπτωση αυτή και θα πιστωθεί με το ποσό της έκπτωσης.

9. Μεταφέρει στο λογαριασμό Αποτελέσματα Χρήσης τους λογαριασμούς που γράφουν ότι μεταφέρονται στο λογαριασμό αυτό, δηλαδή εσόδων και εξόδων.

10. Μεταφέρει το καθαρό κέρδος από το λογαριασμό Αποτελέσματα Χρήσης στο λογαριασμό Αποτελέσματα για Διάθεση. Αν είναι ζημιά, μεταφέρεται αμέσως στο λογαριασμό Αποτελέσματα σε Νέο.

11. Αν είναι Εταιρεία κάνει όλες τις εγγραφές διανομής των κερδών, χρεώνοντας το λογαριασμό Αποτελέσματα για Διάθεση και πιστώνει το λογαριασμό Πιστωτές Διάφοροι στον οποίο μεταφέρονται τα κέρδη.

12. Κάνει την Απογραφή.

- 13.Εξισώνει τους λογαριασμούς ενεργητικού με εγγραφή στο Συγκεντρωτικό Ημερολόγιο.
- 14.Εξισώνει τους λογαριασμούς Παθητικού με εγγραφή στο Συγκεντρωτικό Ημερολόγιο.
- 15.Εξισώνει τους δευτεροβάθμιους λογαριασμούς όλων των Πρωτοβάθμιων δίχως ημερολογιακή εγγραφή.
- 16.Κάνει το οριστικό ετήσιο Ισοζύγιο.
- 17.Κλείνει τον Ισολογισμό.
- 18.Κλείνει το Συγκεντρωτικό Ημερολόγιο.
- 19.Κάνει κάθε άλλη εργασία που θα προκύψει.
- 20.Αν υπάρχουν υποχρεώσεις για τις οποίες δεν έχουν έρδει τα δικαιολογητικά π.χ. ΔΕΗ, ΟΤΕ, τόκοι δανείων κλπ. καθυστερεί το κλείσιμο της χρήσης ώσπου να έρδουν και να καταχωρήσει τα έξοδα αυτά στη χρήση που κλείνει γιατί έγιναν μέσα σ' αυτή.
- 21.Αν υπάρχουν προβλέψεις εκμετάλλευσης ή για έκτακτους κινδύνους υπολογίζει και χρεώνει προτού κλείσει η χρήση τους λογαριασμούς Προβλέψεις Εκμετάλλευσης και Προβλέψεις για Έκτακτους Κινδύνους, πιστώνοντας με το συνολικό ποσό το λογαριασμό Προβλέψεις.

Εργασίες του λογιστή κάθε πρώτη του χρόνου

1. Ανοίγει τους λογαριασμούς Ενεργητικού με εγγραφή στο Συγκεντρωτικό Ημερολόγιο.

2. Ανοίγει τους λογαριασμούς Παθητικού με εγγραφή στο Συγκεντρωτικό Ημερολόγιο.
3. Ανοίγει τους δευτεροβάθμιους λογαριασμούς όλων των πρωτοβάθμιων λογαριασμών Ενεργητικού και Παθητικού που παρουσιάζουν υπόλοιπα.

Αξίζει να σημειωθεί ότι όλες οι παραπάνω εργασίες διεκπεραιώνονται τα τελευταία χρόνια με τη βοήθεια των Η/Υ με ειδικά προγράμματα μηχανογράφησης που εφαρμόζονται στα λογιστήρια της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Έτσι οι λογιστικές εργασίες δεν είναι πια τόσο χρονοβόρες.

3.3 Βιβλία και στοιχεία ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

Όπως όλες οι επιχειρήσεις, έτσι και στις τουριστικές και ειδικότερα στις ξενοδοχειακές υπάρχει η υποχρέωση τήρησης ενός αριθμού βιβλίων. Ο αριθμός μάλιστα αυτός είναι αρκετά μεγάλος, μια και, εκτός από αυτά που επιβάλλει γενικά ο Εμπορικός Νόμος και ο ΚΦΣ, προστίθενται και ορισμένα που προβλέπονται από την Τουριστική Νομοθεσία. Τα κυριότερα, λοιπόν, βιβλία και δελτία από αυτά είναι τα εξής:

- α) Βιβλίο τήρησης λογαριασμού πελατών (Main Courante)
- β) Δελτίο Αφίξης και Αναχώρησης Πελατών
- γ) Βιβλίο Κίνησης Πελατών (Πόρτας)
- δ) Μηνιαίο δελτίο κινήσεως ξενοδοχείου

- ε) Βιβλίο εντυπώσεων πελατών
- στ) Βιβλίο επενδύσεων
- ζ) Βιβλίο συναλλάγματος - Δελτίο αγοράς συναλλάγματος
- η) Απόδειξη παροχής υπηρεσιών
- θ) Δελτίο Αφίξης και Συμφωνηθείσας Τιμής
- ι) Δελτίο αλλαγής Δωματίου ή άλλης συμφωνίας
- ια) Πλάνο Δωματίων
- ιβ) Αλφαβητικό ευρετήριο πελατών
- ιγ) Καρτέλες πελατών
- ιδ) Αποδείξεις καταθέσεως χρημάτων και αντικειμένων προς φύλαξη
- ιε) έντυπο μηνυμάτων

3.3.1 Βιβλίο - Κατάσταση Ημερήσιας Κίνησης Πελατών (Main Courante)

Η Main Courante (M/C) είναι πολύσπλο λογιστικό βιβλίο και καταχωρούνται οι ημερήσιες καταναλώσεις των πελατών του ξενοδοχείου. Μέσω της M/C ενημερώνεται το λογιστήριο. Η M/C αποτελεί το αναλυτικό καθολικό του λογαριασμού 30 «ΠΕΛΑΤΕΣ» και του λογαριασμού 73 «ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ», οι οποίοι ενημερώνονται καθημερινά από τη M/C. Η M/C συντάσσεται στο τμήμα υποδοχής (reception). Μπορεί να είναι και μηχανογραφημένη, αποτελεί δε τον καθρέπτη της ξενοδοχειακής επιχείρησης από πλευράς εσόδων και του τρόπου διακανονισμού τους.

Η συνήθης μορφή γραμμογράφησης περιλαμβάνει τρεις ομάδες στηλών. Η πρώτη ομάδα περιλαμβάνει:

1. Αύξοντα αριθμό
2. Αριθμό δωματίου: Στη στήλη αυτή αναγράφεται καθημερινά ο αριθμός δωματίου κάθε πελάτη.
3. Αριθμό λογαριασμού: Στη στήλη αυτή αναγράφεται ο αριθμός του εκδοθέντος λογαριασμού του πελάτη.
4. Ονοματεπώνυμο πελάτη: Στη στήλη αυτή αναγράφεται το ονοματεπώνυμο του ενός από τους πελάτες που διαμένουν σε κάθε δωμάτιο. Η στήλη αυτή ενημερώνεται από το Βιβλίο Πόρτας.
5. Άτομα Δωματίου: Στη στήλη αυτή αναγράφεται πόσοι είναι ενήλικοι-ανήλικοι στο δωμάτιο.

Η δεύτερη ομάδα περιλαμβάνει σε στήλες τα κέντρα παραγωγικής δραστηριότητας (πηγές εσόδων), καθώς και το σύνολο ημέρας. Τα κέντρα παραγωγικής δραστηριότητας είναι:

1. Υπνοδωμάτια: Στη στήλη αυτή καταχωρείται καθημερινά το ενοίκιο δωματίου. Στον πελάτη που παραμένει στο ξενοδοχείο λιγότερο από τρεις μέρες, μία ή δύο δηλαδή ημέρες, μπορεί νόμιμα η επιχείρηση να επιβαρύνει το ενοίκιο με προσαύξηση 10%.
2. Εστιατόριο: Στη στήλη αυτή καταχωρούνται καθημερινά τα έσοδα του εστιατορίου χωριστά κατά πελάτη με έκδοση Απόδειξης Λιανικής Πώλησης με πίστωση.

3. Μπαρ: Στη στήλη αυτή καταχωρούνται καθημερινά οι χρεώσεις του μπαρ στους λογαριασμούς πελατών.

4. Τηλέφωνα: Στη στήλη αυτή καταχωρούνται καθημερινά τα έσοδα από τηλέφωνα χωριστά κατά πελάτη.

Η στήλη Σύνολο Ημέρας χρησιμεύει για να καταχωρείται το συνολικό ποσό όλων των προηγούμενων στηλών (της δεύτερης ομάδας) χωριστά κατά πελάτη.

Στην τρίτη ομάδα στηλών περιλαμβάνονται οι άλλοι λογαριασμοί του λογιστικού σχεδίου που έχουν ως σκοπό το διακανονισμό των απαιτήσεων που έχει η ξενοδοχειακή επιχείρηση έναντι των πελατών της που απορρέουν από υπηρεσίες ή αγαθά που προσφέρθηκαν. Ο διακανονισμός των απαιτήσεων μπορεί να γίνει μετρητοίς, με πίστωση, με έκπτωση, με προκαταβολή. Σε περίπτωση πίστωσης ο λογαριασμός που κινείται είναι ο 33 «Χρεώστες Διάφοροι». Μεταξύ της δεύτερης και της τρίτης ομάδας στηλών υπάρχει η στήλη Υπόλοιπο Προηγούμενης που περιλαμβάνει τις αδιακανονιστές απαιτήσεις της επιχείρησης των πελατών και από τις προηγούμενες ημέρες.

ΣΥΝΟΛΟ ΗΜΕΡΑΣ + ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗΣ= ΓΕΝΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ

Η τελευταία στήλη της Μ/Σ είναι η στήλη ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΣΕ ΜΕΤΑΦΟΡΑ και αφορά το ποσό που δεν διακανονίζεται από την Τρίτη ομάδα στηλών, σημαίνει δε τις χρεώσεις που έχουν γίνει και δεν έχουν εξοφληθεί από διαμένοντες πελάτες.

Η ενημέρωση της ημερήσιας κατάστασης πελατών γίνεται με το δελτίο άφιξης που έχει την έννοια της σύμβασης μεταξύ ξενοδοχείου και πελάτη, καθώς και με τα εκδιδόμενα στα διάφορα τμήματα ειδικά δελτία (bonus) σε κάθε περίπτωση πώλησης σε πελάτες και καταχωρούνται σε καταστάσεις ημερήσιας πώλησης (διαχωριστικά) κατά τμήματα και κατηγορία. Η άμεση διαβίβαση στη Μ/Σ των bonus είναι απαραίτητη για να μπορέσουμε σε περίπτωση άμεσης αναχώρησης κάποιου πελάτη να εισπράξουμε το πραγματικό χρεωστικό υπόλοιπο αυτού. Οι ένοικοι για όσο χρονικό διάστημα παραμένουν στο ξενοδοχείο ονομάζονται ΠΕΛΑΤΕΣ και με την αναχώρησή τους, εφόσον δεν εξοφλούν, μετονομάζονται ΧΡΕΩΣΤΕΣ, είτε ως μεμονωμένοι, είτε μέσω του πρακτορείου τους ή της πιστωτικής τους κάρτας.

Παράδειγμα εφαρμογής Main Courante

Την 1/10/01 η ξενοδοχειακή επιχείρηση «Ψ» παρουσιάζει την εξής κίνηση πελατών

ΠΕΛΑΤΕΣ	ΑΡ. ΛΟΓ.	ΔΟΜ.	ΑΤΟΜΑ	ΥΠΝΟΔ.	ΕΣΤΙΑΤ.	ΜΠΟΥΦΕΣ	ΜΠΑΡ	ΤΗΛ.	ΥΠΟΛ. ΠΡΟΗΓ.	ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ
1. Γ. Παπαδόκης	-	101	2	30	15	3	3	-	47	-
2. Δ. Νικολόπουλος	-	208	2	30	-	3	3	2	12	-
3. Σ. Σταμπάκης	-	302	2	27	-	3	3	-	30	-
4. Πρακτ. ΑΡΓΩ	-	401-420	50	352	147	44	-	-	543	294
ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ										
5. Δ. Νικολόπουλος	40									50
6. Γ. Παπαδόκης	41									-
ΧΡΕΩΣΤΕΣ										
7. Πρακτορείο Λουξ	38								381	-
8. Ν. Βασιλείου	39								73	73
ΑΦΙΞΕΙΣ										
9. Α. Λουκάκης	-		2	30	-	3				
10. Κ. Κόππας	-		2	30	8	-				
11. Πρακτ. Δίας	-		35	206	-	30				

Σημειωτέον ότι οι εισπράξεις από πωλήσεις μετρητοίς είναι: Μπαρ 59 ευρώ, τηλέφωνα 16 ευρώ, μπουφές 24 ευρώ, προερχόμενες από περαστικούς πελάτες. Από τα «Ζ» των ταμειακών μηχανών του εστιατορίου και μπαρ φαίνεται ότι έσοδα 15 και 44 ευρώ αντίστοιχα υπάγονται σε συντελεστή 18%.

Ζητείται να καταχωρηθεί η κίνηση πελατών της 1/10/01 στη Μ/Σ και βάσει αυτής να γίνουν οι ημερολογιακές εγγραφές σύμφωνα με το Γενικό Λογιστικό Σχέδιο και να συνταχθεί το Γενικό Καθολικό.

Οι προοπτικές του ξενοδοχειακού κλάδου στην Ελλάδα ενόψει των Ολυμπιακών αγώνων του 2004

Διαμέριση	Άτομα	αριθμός λογ.	Όνοματεπώνυμο	υπνοδ.	Εσπιπ.	Μπουφές	μπαρ	τηλ.	Σύνολο ημέρες	υπόλ. Προηγ.	Γενικό σύνολο	εισπρ.	Χρεώσεις	υπόλ. ημέρας
101	2	41	Γ. Παπαδόπουλος	30	15	3	3	-	51	47	98	-	98	
208	2	40	Δ. Νικολάου	30	-	3	3	2	38	12	50	50	0	
302	2		Σ. Σταματόπουλος	27	-	3	3	-	33	30	63	-	-	63
401-420	50		Πρακτ. Αρχή	352	147	44	-	-	543	543	1086	294	-	792
		38	Πρακτ. Λογ.						-	381	381	-	381	
		39	Ν. Βασιλείου						-	73	73	73	0	
108	2		Λ. Λουκίδης	30	-	3	-	-	33	-	33	-	-	33
204	2		Κ. Κόλλιας	30	8	-	-	-	38	-	38	-	-	38
303-32	35		Πρακτ. Δισπ.	206	-	30	-	-	236	-	236	-	-	236
			Σύνολο ημέρας	705	170	86	9	2	972	1086	2058	417	479	1162
			Εισπράξεις ημέρας	-	-	24	59	16	99		99	99		
			Τελικό σύνολο ημέρας	705	170	110	68	18	1071	1086	2157	516	479	1162

Πίνακας αποφορολόγησης

	Υπνοδ. 8%	Εσπατ. 8%	Εσπατ. 8%	Μπουφές 8%	Μπαρ 8%	Μπαρ 8%	Τηλέφωνο 18%	Σύνολο ημέρας
Καθαρή αξία	639,97	140,69	12,46	99,85	21,78	36,54	14,95	966,24
Δημοτικός φόρος	12,8	2,81	0,25	2	0,44	0,74	0,3	19,34
ΦΠΑ 8%	52,23	11,50	-	8,15	1,78	-	-	73,66
ΦΠΑ 18%	-	-	2,29	-	-	6,72	2,75	11,76
Συνολική αξία	705	155	15	110	24	44	18	1071

Οι λογιστικές εγγραφές που θα γίνουν είναι:

		1/10		
30. ΠΕΛΑΤΕΣ		1071		
30.00 Πελάτες Μ/Σ				
	73. ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		966,24	
	73.00 Έσοδα υπνοδωμ. 8%		<u>639,97</u>	
	73.01 Έσοδα εσπατ. 8%		<u>140,69</u>	
	73.02 Έσοδα εσπατ. 18%		<u>12,46</u>	
	73.03 Έσοδα μπουφέ 8%		<u>99,85</u>	
	73.04 Έσοδα μπαρ 8%		<u>21,78</u>	
	73.05 Έσοδα μπαρ 18%		<u>36,54</u>	
	73.06 Έσοδα τηλεφώνου 18%		<u>14,95</u>	
	54. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΦΟΡΟΥΣ - ΤΕΛΗ		104,76	
	54.00 ΦΠΑ			
	54.00.01 ΦΠΑ 8%		<u>73,66</u>	
	54.00.02 ΦΠΑ 18%		<u>11,76</u>	
	54.10 Δημοτικός φόρος			
	54.10.00 Δημ. Φόρος 2%		<u>19,34</u>	
38. ΧΡΗΜΑΤΙΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ		516		
38.00 Ταμείο				
	30. ΠΕΛΑΤΕΣ		516	
	30.00 Πελάτες Μ/Σ			
33 ΧΡΕΩΣΤΕΣ ΔΙΑΦΟΡΟΙ		479		
33.01 Γ. Παπαδάκης		<u>98</u>		
33.02 Πρακτορείο «Λουξ»		<u>381</u>		
	30 ΠΕΛΑΤΕΣ		479	
	30.00 Πελάτες Μ/Σ			

//

Μέσα στα 705 ευρώ έχουμε 8% ΦΠΑ και 2% δημοτικό φόρο.

ΦΠΑ= $705/1,08=652,77$. Άρα ΦΠΑ 8%= $705-652,77=52,23$

ΔΦ= $652,77/1,02=639,97$. Άρα ΔΦ 2%= $652,77-639,97=12,8$

Γενικό Καθολικό

30 ΠΕΛΑΤΕΣ

1071	516
	479

33 ΧΡΕΩΣΤΕΣ ΔΙΑΦΟΡΟΙ

79

30 ΠΕΛΑΤΕΣ

966,24

54 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΦΟΡΟΥΣ-ΤΕΛΗ

104,76

38 ΧΡ. ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ

516

3.3.2 Δελτίο άφιξης και αναχώρησης πελατών

Γηρούνται υποχρεωτικά με βάση αστυνομικές διατάξεις και διακρίνονται σε δελτία ημεδαπών και δελτία αλλοδαπών για τους Έλληνες και για τους ξένους πελάτες αντίστοιχα.

Εκδίδονται και διαδέτονται από το ξενοδοχειακό Επιμελητήριο ανάλογα με την κατηγορία των ξενοδοχείων.

Τα δελτία αυτά συμπληρώνονται από τον υπεύθυνο υπάλληλο του ξενοδοχείου σύμφωνα με τα στοιχεία που αναγράφονται στο δελτίο ταυτότητας του πελάτη ή σε άλλο έγγραφο που φέρει μαζί του ή ελλείπει αυτού σύμφωνα με τα στοιχεία που προφορικά δηλώνει ο πελάτης. Σε αυτή την περίπτωση το ξενοδοχείο υποχρεούται να ειδοποιήσει την αρμόδια Αστυνομική Αρχή.

Το δελτίο συμπληρώνεται με την άφιξη του πελάτη και υπογράφεται από τον πελάτη και τον υπεύθυνο υπάλληλο του ξενοδοχείου σε τρία αντίτυπα και σε αυτογραφικό χαρτί (καρμπόνιζε), εκ των οποίων το πρωτότυπο με τίτλο «Δελτίο Άφιξης και Αναχώρησης» και παραμένει στο στέλεχος για το αρχείο του ξενοδοχείου. Το ένα αντίτυπο ονομάζεται «Δελτίο Άφιξης» και παραδίδεται στην αρμόδια Αστυνομική Αρχή το αργότερο μέχρι τις 1.00 η ώρα το αργότερο και το δεύτερο που ονομάζεται «Δελτίο Αναχώρησης» παραδίδεται επίσης στην αστυνομική αρχή εντός 12 ωρών το αργότερο από την αναχώρηση του πελάτη.

Τα στοιχεία του δελτίου είναι δυνατόν να μην είναι συμπληρωμένα εάν οι διαμένοντες στα ξενοδοχεία είναι υψηλά ή επίσημα πρόσωπα (δικαστικοί, διπλωμάτες, επίσκοποι κ.ά.) και παιδιά κάτω των 14 ετών που

συνοδεύονται από τους γονείς του και διαμένουν σε ξεχωριστό από αυτούς δωμάτιο.

Σε περίπτωση που φτάσει γκρουπ άνω των 10 ατόμων στο ξενοδοχείο κατά την «υψηλή περίοδο» μεταξύ 1/6 και 30/9, υπάρχει η δυνατότητα να συμπληρωθεί «Ομαδικό Δελτίο» αντί «Ατομικού Δελτίου» το οποίο εκδίδεται σε δύο αντίτυπα, ένα για το ξενοδοχείο και ένα για την αστυνομική αρχή.

Για να αποφευχθεί η καθημερινή επίσκεψη στην Ασφάλεια ενός υπαλλήλου από κάθε ξενοδοχείο, ο Σύλλογος Ξενοδόχων έχει προσλάβει υπάλληλο με σκοπό να συγκεντρώνει από όλα τα ξενοδοχεία της περιοχής τα δελτία και να τα προσκομίζει στην Ασφάλεια.

3.3.3. Βιβλίο κίνησης πελατών (Πόρτας)

Είναι βιβλίο υποχρεωτικό. Θεωρείται από την Αστυνομία και την Εφορία και φυλάσσεται για 5 χρόνια μετά τη συμπλήρωσή του. Υπάρχει ένα βιβλίο για τους ημεδαπούς και ένα για τους αλλοδαπούς. Αμέσως μετά τη συμπλήρωση των δελτίων ή καταστάσεων αφίξεως όλα τα στοιχεία μεταφέρονται κατά συνεχή σειρά, χωρίς κενά διαστήματα στο βιβλίο αυτό. Πρέπει να καταχωρούνται το ονοματεπώνυμο του πελάτη, η ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης και ο αριθμός του δωματίου υποχρεωτικά. Κάθε άλλη παρατήρηση είναι προαιρετική, όπως για παράδειγμα ο αριθμός των ατόμων που συνοδεύουν κάθε πελάτη.

Στο βιβλίο Πόρτας πρέπει να γράφεται ο πελάτης πριν πάρει το κλειδί του δωματίου του, διότι εάν η εφορία βρει κάποιον στο δωμάτιο που δεν έχει γραφτεί στο βιβλίο, θεωρείται απόκρυψη εσόδων. Εάν τηρείται

μηχανογραφικά, ο χρόνος εκτύπωσης του είναι άμεσος και συμπίπτει με το χρόνο άφιξης του πελάτη.

Στις περιπτώσεις άφιξης ομάδων πελατών (γκρουπ) για λογαριασμό τουριστικών γραφείων, πρακτορείων κλπ, επειδή παρουσιάζονται δυσχέρειες για την άμεση καταχώρηση στο βιβλίο πόρτας του ονοματεπωνύμου όλων των ατόμων της ομάδας λόγω του μεγάλου αριθμού τους, μπορεί να καταχωρείται στο βιβλίο αυτό μόνο το όνομα ή η επωνυμία του τουριστικού γραφείου ή του πρακτορείου, ο συνολικός αριθμός των ατόμων της ομάδας και οι αριθμοί των δωματίων, στα οποία θα μείνουν τα άτομα της ομάδας, με παράλληλη διατήρηση της ονομαστικής κατάστασης πελατών του τουριστικού γραφείου ή του πρακτορείου, που συνοδεύει την ομάδα, η οποία θα επιδεικνύεται σε κάθε φορολογικό έλεγχο.

Στην περίπτωση που ο πελάτης διαμένει κατ' εντολήν τουριστικού γραφείου, το οποίο και συμβάλλεται με το ξενοδοχείο και καταβάλλει την αμοιβή, θα πρέπει να αναγράφεται στο βιβλίο αυτό εκτός από το όνομα του πελάτη και το όνομα ή η επωνυμία του τουριστικού γραφείου. Η καταχώρηση μεταβολών κατά τη διάρκεια της διαμονής καθώς και της ημερομηνίας αναχώρησης στην περίπτωση αυτή μπορεί να γίνεται είτε με νέα καταχώρηση είτε με καταχώρηση σε ειδικό χώρο του βιβλίου πόρτας.

3.3.4 Μηνιαίο Δελτίο Κινήσεως Ξενοδοχείου

Περιλαμβάνει τις κινήσεις του ξενοδοχείου κατά τη διάρκεια ενός μήνα. Εκδίδεται εις τριπλούν. Το ένα αντίτυπο αποστέλλεται στη

στατιστική υπηρεσία του ΕΟΤ, το δεύτερο στο ξενοδοχειακό επιμελητήριο και το τρίτο κρατείται στο αρχείο του ξενοδοχείου. Κάθε σελίδα του περιέχει κατά εθνικότητα (ημεδαποί, αλλοδαποί) το σύνολο των διανυκτερεύσεων του μήνα. Το δελτίο αυτό συμπληρώνεται κυρίως μόνο για στατιστικούς λόγους.

3.3.5 Βιβλίο Εντυπώσεων Πελατών

Είναι ένα υποχρεωτικό βιβλίο το οποίο θεωρείται από την τουριστική αστυνομία. Πρόκειται για το παλαιότερο «Βιβλίο παραπόνων», το οποίο μετονομάσθηκε ύστερα από έγγραφο του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου, γιατί οι πελάτες σπάνια αναφέρουν παράπονα.

Στο βιβλίο αυτό αναγράφονται από τους πελάτες σχόλια-εντυπώσεις που αποκόμισαν κατά τη διάρκεια της παραμονής τους στο ξενοδοχείο. Οι περισσότεροι πελάτες εκφράζουν τις ευχαριστίες τους για την καλή λειτουργία του ξενοδοχείου και την εξυπηρέτησή τους. Συνήθως, το βιβλίο εντυπώσεων, βρίσκεται στη reception σε εμφανές σημείο.

3.3.6 Βιβλίο επενδύσεων

Πρόκειται για ένα βιβλίο που τηρείται εξωλογιστικά είτε χειρόγραφα είτε μηχανογραφικά. Πρέπει να ενημερώνεται εντός της προθεσμίας υποβολής της δήλωσης φορολογίας εισοδήματος, για τις επιχειρήσεις που τηρούν βιβλία-πρώτης και δεύτερης κατηγορίας και της προθεσμίας κλεισίματος του ισολογισμού, για τις επιχειρήσεις που τηρούν βιβλία τρίτης κατηγορίας, διαφορετικά επιβάλλονται οι σχετικές κυρώσεις του

ΚΒΣ για την επιχείρηση που θέλει να τύχει των ευεργετημάτων περί παραγωγικών επενδύσεων.

Τηρείται για κάθε είδος πάγιου περιουσιακού στοιχείου αλλά σε ορισμένες περιπτώσεις επιτρέπεται και η τήρηση ανάλογα με τις ομοειδείς κατηγορίες παγίων (π.χ. εξοπλισμός ξενοδοχείων σε λευκά είδη, πιάτα, πιρουνία, μαχαίρια, ποτήρια κλπ.).

Υπ. Απόφαση υπ' αριθμ. 1025990 ΠΟΛ 1060/91 (Ε.Ο και Οικ.) καθορισμός δικαιολογητικών και στοιχείων που είναι απαραίτητα για τον έλεγχο της επένδυσης κλπ. για την έκπτωση από τα καθαρά κέρδη των επιχειρήσεων των δαπανών για νέες παραγωγικές επενδύσεις σύμφωνα με τις διατάξεις των άρθρων 12 και 13 του Ν. 1892/1990.

3.3.7 Βιβλίο Συναλλάγματος- Δελτίο Αγοράς Συναλλάγματος

Το δελτίο αγοράς συναλλάγματος είναι θεωρημένο από την Υπηρεσία Προστασίας Εθνικού Συναλλάγματος (Υ.Π.Ε.Ν.). Εκδίδεται σε τρία αντίτυπα, το ένα για τον πελάτη, το δεύτερο για την τράπεζα και το τρίτο παραμένει στο στέλεχος. Οι πελάτες εξωτερικού τις περισσότερες φορές πληρώνουν με ξένο νόμισμα. Ο ταμίας του ξενοδοχείου μετατρέπει την απαίτηση από δραχμές σε ξένο νόμισμα και εισπράττει από τον πελάτη το αντίστοιχο ποσό. Για την αγορά συναλλάγματος το ξενοδοχείο παίρνει άδεια από την Τράπεζα της Ελλάδας, μετά από έγκριση της ΥΠΕΝ και υποχρεώνεται να εκδίδει δελτίο αγοράς συναλλάγματος και να ενημερώνει το βιβλίο συναλλάγματος.

Τα δελτία αυτά περιέχουν τα στοιχεία του πελάτη, είδος (travelers cheques ή μετρητά), ποσό, τιμή και συνολική αξία συναλλάγματος,

ημερομηνία και υπογραφές ταμιά και πελάτη. Η αγορά συναλλάγματος χωρίς την έκδοση του δελτίου απαγορεύεται. Η μετατροπή γίνεται με βάση το ημερήσιο δελτίο τιμών της Τράπεζας της Ελλάδας.

Με όλα τα δελτία ενημερώνεται το βιβλίο συναλλάγματος που είναι θεωρημένο από την Υ.Π.Ε.Ν. Το ξενοδοχείο έχει την υποχρέωση να εξαργυρώσει το συνάλλαγμα στην Τράπεζα. Το βιβλίο συναλλάγματος περιέχει αριθμό δελτίων αγοράς συναλλάγματος, ημερομηνία παράδοσης στην τράπεζα, αριθμό απόδειξης της Τράπεζας, στήλες για κάθε νόμισμα, σφραγίδα και υπογραφή του υπαλλήλου της Τράπεζας.

3.3.8 Απόδειξη παροχής υπηρεσιών

Για κάθε πελάτη εκδίδεται «Απόδειξη παροχής υπηρεσιών». Η απόδειξη αυτή είναι θεωρημένη από την εφορία και εκδίδεται σε τρία αντίτυπα, το πρώτο δίνεται στον πελάτη, το δεύτερο στο λογιστήριο και το τρίτο παραμένει στο στέλεχος για το αρχείο. Η απόδειξη αυτή περιλαμβάνει όλες τις προσφερθείσες υπηρεσίες των πελατών που δεν πληρώθηκαν μετρητοίς στα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου. Περιλαμβάνει το ονοματεπώνυμο του πελάτη, τον αριθμό ατόμων, την ημερομηνία αφίξεως-αναχωρήσεως, το αναλυτικό ποσό ημέρας, το υπόλοιπο προηγούμενης, το γενικό σύνολο, το ταμείο, το υπόλοιπο σε μεταφορά και επτά κάδρες στήλες που αντιπροσωπεύουν επτά ημέρες.

3.3.9 Δελτία άφιξης και συμφωνηθείσας τιμής

Το δελτίο άφιξης συμπληρώνεται συνήθως σε ξενοδοχειακές μονάδες ανώτερης κατηγορίας, υπογράφεται από τον πελάτη και έχει την έννοια

σύμβασης μεταξύ ξενοδοχείου και πελάτη και αναφέρεται στις απαιτήσεις και στις υποχρεώσεις των αντισυμβαλλομένων. Περιλαμβάνει βασικά το ονοματεπώνυμο του πελάτη, τον αριθμό δωματίου, την ημερομηνία άφιξης και την συμφωνηθείσα τιμή. Αντίγραφο δίνεται στον υπάλληλο που τηρεί την ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών, για να ανοίξει λογαριασμό στο όνομα του πελάτη.

3.3.10 Δελτίο αλλαγής δωματίου ή άλλης συμφωνίας

Οποιαδήποτε αλλαγή δωματίου ή συμφωνίας γίνεται, ενημερώνεται το δελτίο και στη συνέχεια τα επί μέρους τμήματα του ξενοδοχείου που τα αφορά.

3.3.11 Πλάνο δωματίων

Στο πλάνο δωματίων απεικονίζεται τα κατειλημμένα και κενά δωμάτια, τα ονόματα των πελατών, ημερομηνία άφιξης, αναχώρησης και παρατηρήσεις. Για να είναι εύκολη η «οπτική σχέση» του υπαλλήλου της reception με τα δωμάτια, αυτά είναι χρωματισμένα ανάλογα με τον τύπο τους, τη θέση τους, τα υπέρ τους κ.ά. Το πλάνο των δωματίων, μας δείχνει κάθε στιγμή την κίνηση του ξενοδοχείου σχετικά με τα ελεύθερα ή κατειλημμένα δωμάτια.

3.3.12 Αλφαβητικό ευρετήριο πελατών

Οι πελάτες είναι καταχωρημένοι κατά αλφαβητική σειρά για να είναι εύκολη η σύνδεση του αριθμού δωματίου τους με το τηλεφωνικό κέντρο.

3.3.13 Καρτέλες πελατών

Στις καρτέλες γράφονται τα στοιχεία του πελάτη, η διεύθυνση μόνιμης κατοικία του και το χρονικό διάστημα που έμεινε στο ξενοδοχείο. Χρησιμοποιούνται για να πληροφορούμε τον πελάτη για ειδικές τιμές προσφορών, καινούργια τμήματα του ξενοδοχείου, ευχέτηριες κάρτες, εορταστικές εκδηλώσεις κ.ά.

3.3.14 Απόδειξεις καταθέσεως χρημάτων και αντικειμένων προς φύλαξη

Η απόδειξη αυτή εκδίδεται σε τρία αντίτυπα. Το ένα αντίτυπο δίνεται στον πελάτη, το άλλο συνοδεύει το φάκελο που φυλάσσεται στο χρηματοκιβώτιο και το τελευταίο παραμένει στο στέλεχος. Στην απόδειξη αυτή γράφεται το ονοματεπώνυμο του πελάτη, ο αριθμός του δωματίου, τα χρήματα ή άλλα τιμαλή που παρέδωσε, η ημερομηνία και η υπογραφή του υπαλλήλου. Όταν επιστραφούν, ακυρώνεται η απόδειξη.

3.3.15 Έντυπο μηνυμάτων

Με αυτό το έντυπο πληροφορούμε τον πελάτη για κάποιο μήνυμα που πήραμε για λογαριασμό του, π.χ. κάποιος τηλεφώνησε κατά τη διάρκεια της απουσίας του. Σημειώνουμε τα στοιχεία του πελάτη που απευθύνεται το μήνυμα, τα στοιχεία αυτού που τηλεφώνησε, την ώρα και το σχετικό μήνυμα που άφησε.

ΒΙΒΛΙΟ ΚΙΝΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ (ΠΟΡΤΑΣ)

Αύξ. Αριθ. Βιβλίου Νο
Αριθμός δωματίου

**ΔΕΛΤΙΟΝ
ΑΦΙΞΕΩΣ ΗΜΕΔΑΠΟΥ**

Ξενοδοχείο Τάξεως
Πόλις Οδός

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΟΥ

Επώνυμο
Όνομα πατρός
Όνομα μητρός
Όνομα συζύγου εγγάμου γυναικός
Επώνυμο πατρός εγγάμου γυναικός
Επάγγελμα
Μόνιμος κατοικία
Έτος γεννήσεως Εθνικότης
Τόπος γεννήσεως
Ημερομηνία αφίξεως
Ημερομηνία αναχωρήσεως.....

Τι πιστοποιητικό έχει, ποια Αρχή το εξέδωσε και ποιός ο αριθμός αυτού

Υπογραφή Ξενοδόχου
ή υπεύθ. υπαλλήλου

Υπογραφή Πελάτου

ΔΕΛΤΙΟ ΑΦΙΞΗΣ ΚΑΙ ΣΥΜΦΩΝΗΘΕΙΣΑΣ ΤΙΜΗΣ

ΔΕΛΤΙΟ ΑΦΙΞΗΣ ΠΕΛΑΤΗ		
ΟΝΟΜΑ:	
ΗΜΕΡΟΜ. ΑΦΙΞΗΣ:	
ΗΜΕΡΟΜ. ΓΕΝΝΗΣΕΩΣ:	
ΔΙΑΒΑΤΗΡΙΟ – ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ	
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	
ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ	
Ο λογαριασμός θα πληρωθεί:		
μετρητοίς <input type="checkbox"/>	με πιστωτική κάρτα <input type="checkbox"/>	από εταιρεία <input type="checkbox"/>
Αρ. δωματ.....		
Άτομα		
Ημερ. αναχωρ.		
Τιμή		
Παρατηρήσεις:		
Ο υπάλληλος		Ο πελάτης

3.4 Μισθοδοσία ξενοδοχειακών υπαλλήλων

3.4.1 Συλλογική Σύμβαση Εργασίας Ξενοδοχοϋπαλλήλων

Με τη Συλλογική Σύμβαση Εργασίας καθορίζονται οι αποδοχές, οι όροι εργασίας και οι εν γένει σχέσεις των παρακάτω εργαζομένων σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Οι μισθωτοί τους οποίους αφορά η σύμβαση αυτή αποκαλούνται ξενοδοχοϋπάλληλοι και κατατάσσονται σύμφωνα με την ειδικότητά τους και ανεξαρτήτου φύλου στις εξής τέσσερις (4) κατηγορίες:

Κατηγορία Α: Υπάλληλος Υποδοχής (receptionist), θυρωρός Α, μετρ, μπουφειτζής Α, προϊστάμενος υπνοδωματίων και κοινόχρηστων χώρων. Ο βασικός μισθός από 1/7/2001 είναι 608,20 ευρώ (207.245 δρχ.).

Κατηγορία Β: Θυρωρός Β, προϊστάμενος πλυντηρίου και λινοθήκης, σερβιτόρος, μάρμαν, τηλεφωνητής, ελεγκτής. Ο βασικός μισθός από 1/7/2001 είναι 595,35 ευρώ (202.866 δρχ.).

Κατηγορία Γ: Βοηθός σερβιτόρου, οροφοκόμος, γκρουμ, λινοθηκάριος, παρκαδόρος. Ο βασικός μισθός από 1/7/2001 είναι 583,55 ευρώ (198.846 δρχ.).

Κατηγορία Δ: Καμαριέρα, σιδερώτρια, καθαρίστρια κοινοχρήστων χώρων, λαντζέρης και λαντζέρα. Ο βασικός μισθός από 1/7/2001 είναι 557,71 ευρώ (190.041 δρχ.).

Στο βασικό μισθό των ξενοδοχοϋπαλλήλων προστίθενται και τα εξής επιδόματα: **επίδομα προϋπηρεσίας** (1.060 δρχ. ή 3,11 ευρώ για κάθε έτος προϋπηρεσίας), **επίδομα οικογενειακών βαρών** (10% επί του αδροίσματος του βασικού μηνιαίου μισθού και του επιδόματος προϋπηρεσίας), **επίδομα τουριστικής εκπαίδευσης** (15% για τους πτυχιούχους ανωτέρων τουριστικών σχολών, 10% για τους πτυχιούχους μέσων τουριστικών σχολών και σχολών μετεκπαίδευσης και 6% για τους αποφοίτους ταχύρρυθμης εκπαίδευσης. Υπολογίζεται στο άθροισμα του βασικού μισθού και του επιδόματος προϋπηρεσίας), **επίδομα εποχικής απασχόλησης** (10% επί του αδροίσματος του βασικού μισθού και του επιδόματος προϋπηρεσίας), **επίδομα ανθυγιεινής εργασίας** (5% επί του βασικού μηνιαίου μισθού), **επίδομα τροφής** (10% επί του βασικού

μηνιαίου μισθού απαλλασσόμενης έτσι της επιχείρησης να παρέχει τροφή), **επίδομα στολής** (10% επί του βασικού μηνιαίου μισθού και του επιδόματος προϋπηρεσίας υπό την προϋπόθεση ότι ο απασχολούμενος έχει ειδικότητα Α ή Β κατηγορίας και το ξενοδοχείο ανήκει στην κατηγορία πολυτελείας ή Α) και **επίδομα ύπνου** (7% επί του βασικού μηνιαίου μισθού με την προϋπόθεση ότι το ξενοδοχείο βρίσκεται εκτός πόλεως και ο εργαζόμενος επιθυμεί τη διαμονή του σ' αυτό.

Παράδειγμα μισθοδοσίας

Ένας ξενοδοχοϋπάλληλος εργάζεται στο ξενοδοχείο «Χ» ως υπάλληλος υποδοχής. Είναι έγγαμος με δυο παιδιά, πτυχιούχος ΤΕΙ Τουριστικής Σχολής και εργάζεται σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις 10 έτη. Να συνταχθεί η μισθοδοτική κατάσταση του Οκτωβρίου 2001 καθώς και οι εγγραφές που πρέπει να γίνουν (ΦΜΥ 14,67, ΙΚΑ 13,25%, ΤΑΞΥ 6%, ΧΜΥ 0,6%, ΙΚΑ εργοδοτικών εισφορών 35%, ΤΑΞΥ εργ. Εισφ. 7,1%, ΧΜΥ εργ. Εισφ. 0,6%.

Βασικός Μισθός Α' Κατηγορίας	608,20 ευρώ
Επίδομα προϋπηρεσίας (3,11X10)	31,1 ευρώ
Οικογενειακό επίδομα [10%(608,20+31,1)]	63,93 ευρώ
Επίδομα Τουριστικής Σχολής [15%(608,20+31,1)]	95,90 ευρώ
Ακαθάριστος μηνιαίος μισθός	799,13 ευρώ

Οι προοπτικές του ξενοδοχειακού κλάδου στην Ελλάδα ενόψει των Ολυμπιακών αγώνων του 2004

	ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ				ΣΥΝ. ΚΡΑΤ.	ΕΡΓΟΔΟΤΙΚΕΣ ΕΙΣΦΟΡΕΣ			ΣΥΝ. ΕΙΣΦΟΡΩΝ
	ΙΚΑ (13,25%)	ΤΑΞΥ (6%)	ΦΜΥ	ΧΜΥ (0,6%)		ΙΚΑ (35%)	ΤΑΞΥ (7,1%)	ΧΜΥ	
Σύνολο Αποδοχών									
799,13	105,88	47,95	14,67	4,79	173,29	279,70	56,74	4,79	341,23

Επομένως, ο καθαρός μηνιαίος μισθός (799,13-173,29) είναι 625,84 ευρώ

Η εγγραφή της μισθοδοσίας είναι:

60 ΑΜΟΙΒΑΙΑ ΚΑΙ ΕΞΟΔΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	1140,36
60.00 Αμοιβές έμμισθου προσωπικού	<u>799,13</u>
60.00.00 Τακτικές αποδοχές	
60.03 Εργοδοτικές εισφορές	<u>341,23</u>
60.03.01 ΙΚΑ	279,70
60.03.01 ΤΑΞΥ	56,74
60.03.02 ΧΜΥ	<u>4,79</u>
53 ΠΙΣΤΩΤΕΣ ΔΙΑΦΟΡΟΙ	625,84
53.00 Αποδοχές προσωπικού πληρωτές	
54. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΦΟΡΟΥΣ-ΤΕΛΗ	
54.03 Φόροι-τέλη αμοιβών προσωπικού	24,25
54.03.00 ΦΜΥ	<u>14,67</u>
54.03.02 ΧΜΥ	<u>9,58</u>
55 ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ	490,27
55.00 ΙΚΑ	<u>385,58</u>
55.01 Λοπά ταμεία	
55.01.00 ΤΑΞΥ	<u>104,69</u>

Μισθοδοτική κατάσταση μηνός Οκτωβρίου

3.4.2 Κατάσταση χορήγησης ρεπό

Στις άλλες επιχειρήσεις τα ρεπό παίρνονται κάθε Κυριακή. Στα ξενοδοχεία, επειδή εργάζονται συνέχεια, τα ρεπό παίρνονται οποιαδήποτε ημέρα.

Ρεπό αντιστοιχεί ένα ή δύο, για κάθε εβδομάδα ανάλογα τα κρεβάτια που έχει το ξενοδοχείο. Αν μια εβδομάδα αποτελείται από μέρες δύο μηνών, συμπέσει δηλαδή στο τέλος του μήνα και στην αρχή του άλλου, τα ρεπό θα γίνουν μέσα στην εβδομάδα ανεξάρτητα αν μερικοί πάρουν τον ένα μήνα και άλλοι τις πρώτες μέρες του νέου.

Τα ρεπό στα ξενοδοχεία προσδιορίζονται κάθε τρίμηνο και γράφονται στην κατάσταση, δίπλα στο όνομα του υπαλλήλου με την ημερομηνία των ρεπό. Αυτά δίνονται μεταξύ Κυριακής και ερχόμενου Σαββάτου. Τα ρεπό κανονίζονται ώστε όλοι με τη σειρά να πάρουν Κυριακή. Η κατάσταση των ρεπό συμπληρώνονται εις διπλούν. Το ένα αντίτυπο κρατάει ο επόπτης εργασίας και το δεύτερο δίνεται στην επιχείρηση για να το βάλει σε εμφανές μέρος.

Κατάσταση εργασίας προσωπικού

Ημέρες	Ημέρα	Αναγράφεται ανάλογα: εργάστηκε, ρεπό, άδεια, απουσία	Ώρα άφιξης	Ώρα αναχώρησης	Ώρες εργασίας	Υπογραφή ή εργαζ.
1	Δευτέρα	εργάστηκε	8.30	4.30	8	
2	Τρίτη	εργάστηκε	8.30	5.00	8.30	

Για καθένα που εργάζεται στο ξενοδοχείο ανοίγουμε χωριστή κατάσταση που ενημερώνουμε καθημερινά και επαρκεί για ένα μήνα. Με

την κατάσταση αυτή τακτοποιεί ο λογιστής τη μισθοδοσία γιατί απ' αυτή προκύπτουν:

1. Πόσες μέρες εργάστηκε ο καθένας.
2. Ποιος εργάστηκε κατά τις αργίες
3. Πόσα ρεπό πήρε ο καθένας
4. Ποιος έκανε υπερωρίες
5. Ποιος απουσίασε αυθαίρετα κλπ.

Τις καταστάσεις αυτές τις ενημερώνει καθημερινά ο Διευθυντής του ξενοδοχείου.

3.5 Χρονική διάρκεια εργασίας στα ξενοδοχεία

Το νόμιμο ωράριο για τα ξενοδοχεία είναι 8 ώρες. Μπορεί το ωράριο να αυξηθεί κατά μια ώρα την ημέρα χωρίς να καταβληθεί υπερεργασία, εφόσον ο μέσος όρος των ωρών ανά εβδομάδα σε περίοδο 8 εβδομάδων δεν υπερβαίνει τις 40 ώρες εργασίας.

α) Γι' αυτούς που ασχολούνται σε ξενοδοχεία Α' κατηγορίας, Β' κατηγορίας από 70 κλίνες και άνω και σε ξενοδοχεία Γ' κατηγορίας από 80 κλίνες και άνω, οι μέρες εργασίας είναι 5 την εβδομάδα και 40 ώρες την εβδομάδα.

β) Για τα υπόλοιπα ξενοδοχεία οι ημέρες εργασίας ανά εβδομάδα είναι 5 μέρες για δύο συνεχόμενες εβδομάδες και 6 μέρες για τις υπόλοιπες δύο, εναλλάξ. Οι ώρες εργασίας ανά εβδομάδα ανέρχονται σε

40 ώρες. Οι μέρες της εβδομαδιαίας ανάπαυσης για τους ξενοδοχοϋπαλλήλους με 5νθήμερο θα πρέπει να είναι συνεχόμενες.

Τα ξενοδοχεία που δεν λειτουργούν όλο το χρόνο (δηλαδή που λειτουργούν εποχιακά μέχρι 9 μήνες το χρόνο) είναι υποχρεωμένα να επαναπροσλαμβάνουν το ίδιο προσωπικό που απασχόλησαν κατά τον προηγούμενο χρόνο, σταδιακά, ως εξής:

α) Στο 20% της πληρότητας, το 1/3 των μισθωτών θα πρέπει να αποτελείται από επαναπροσλήψεις εργαζομένων που απασχολούνταν κατά τη διάρκεια του προηγούμενου έτους.

β) Στο 50% της πληρότητας, κατά τα 2./3 των μισθωτών θα πρέπει να αποτελείται από επαναπροσλήψεις εργαζομένων που απασχολούνταν κατά τη διάρκεια του προηγούμενου έτους.

γ) Στο 80% της πληρότητας θα πρέπει να επαναπροσλαμβάνεται το σύνολο των εργαζομένων που απασχολούνταν στην επιχείρηση αυτή κατά τη διάρκεια του προηγούμενου έτους.

ΕΝΟΤΗΤΑ 4

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ

4.1 Εισαγωγή

Η ξενοδοχειακή νομοθεσία συμπεριλαμβάνει όλους τους κανόνες που δεσπίζονται από το αρμόδιο, για κάθε συγκεκριμένη περίπτωση όργανο με στόχο στην ουσία τη ρύθμιση όλων των σχέσεων, των διαφορών και καταστάσεων που δημιουργούνται με επίκεντρο τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

Ο τομέας της ξενοδοχειακής νομοθεσίας δεν περιλαμβάνεται αυτούσιος σε ένα δίκαιο όπως για παράδειγμα γίνεται στο Αστικό, Εμπορικό και Ποινικό Δίκαιο.

4.2 Ειδικό Σήμα Λειτουργίας

Πριν από την έναρξη λειτουργίας της επιχείρησης υποβάλλεται στον ΕΟΤ δήλωση, που επέχει θέση υπεύθυνης δήλωσης με όλες τις σχετικές συνέπειες. Η δήλωση αυτή αφορά κυρίως την τήρηση των τεχνικών προδιαγραφών για τις τουριστικές επιχειρήσεις. Αφορά επίσης τον αριθμό φορολογικού μητρώου (Α.Φ.Μ.) της επιχείρησης που δηλώνεται.

Με βάση ουσιαστικά τη δήλωση αυτή χορηγείται από τον ΕΟΤ το σήμα λειτουργίας το οποίο αντικαθιστά την άδεια λειτουργίας, που μέχρι πρόσφατα χορηγούσε ο ΕΟΤ, προκειμένου να αρχίσει να λειτουργεί μια τουριστική επιχείρηση.

Για τη χορήγηση του σήματος αυτού απαιτούνται:

- α) Παράβολα υπέρ του ΕΟΤ και υπέρ του Ταμείου Επικουρικής Ασφαλίσεως και Πρόνοιας Προσωπικού Ελληνικής Ραδιοφωνίας, Τηλεόρασης και Τουρισμού (Τ.Ε.Α.Π.Π.Ε.Ρ.Τ.Τ.) για τον κλάδο της συντάξεως.
- β) Βεβαίωση του ΕΟΤ και της αρμόδιας ΔΟΥ, αυτού που κάνει την αίτηση, ότι δεν υφίσταται οφειλή του για οριστικά ποσά υπέρ του ΕΟΤ που βεβαιώθηκαν σε βάρος του ή από υποβολή προστίμων. Επίσης ότι δεν έχει ληξιπρόθεσμες οικονομικές υποχρεώσεις προς τον ΕΟΤ.
- γ) Ειδικά για τα ξενοδοχειακά καταλύματα, κύρια και μη κύρια σύμφωνα με τη διάκριση του νόμου, βεβαίωση του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου της Ελλάδας σχετικά με την ενημερότητά τους ως προς τις υποχρεώσεις τους προς αυτό από μηνιαίες εισφορές.
- δ) Αποδεικτικό φορολογικής ενημερότητας.
- ε) Πιστοποιητικό πυρασφάλειας της αρμόδιας Πυροσβεστικής Ασφάλειας του καταλύματος.

Ο ΕΟΤ τηρεί μπρώο των τουριστικών επιχειρήσεων, με αύξοντα αριθμό. Ο αριθμός αυτός αναγράφεται στο ειδικό σήμα λειτουργίας όπως και ο ΑΦΜ της επιχείρησης.

Πέρα από τα παραπάνω απαιτούνται και όλοι οι όροι και προϋποθέσεις που προβλέπουν οι κείμενες διατάξεις για τη χορήγηση αδειάς λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων, η οποία όπως είπαμε, υποκαθίστανται από το σήμα λειτουργίας.

Η ισχύς του σήματος λειτουργίας διαρκεί τρία χρόνια. Μετά τη λήξη της, ο ιδιοκτήτης υποχρεούται να ζητήσει με αίτησή του τη χορήγηση νέου σήματος με ταυτόχρονη υποβολή όλων των στοιχείων που καθορίζει η Επιτροπή.

Σε κάθε περίπτωση που μια τουριστική επιχείρηση παραβιάζει ή δεν ανταποκρίνεται στους όρους που θέτουν οι σχετικοί νόμοι, τα διατάγματα και οι εγκύκλιοι, ο Γενικός Γραμματέας του ΕΟΤ μετά από γνώμη της αρμόδιας επιτροπής του ΕΟΤ καλεί τον παραβάτη σε συμμόρφωση. Εάν ο παραβάτης δεν συμμορφωθεί έχει δικαίωμα με απόφασή του να άρει το ειδικό σήμα λειτουργίας της επιχείρησης και να διατάξει τη σφράγισή της από όργανα του ΕΟΤ με τη συνδρομή της Αστυνομικής Αρχής. Η παραβίαση των σφραγίδων συνιστά ποινικό αδίκημα και τιμωρείται σύμφωνα με το άρθρο 178 του Ποινικού Κώδικα.

4.3 Έγκριση αρχιτεκτονικής μελέτης και καταλληλότητας οικοπέδου

Χορηγείται με απόφαση του ΕΟΤ σε κάθε περίπτωση ανέγερσης, μετατροπής ή επέκτασης ξενοδοχείου και προηγείται της υποβολής της μελέτης στην αρμόδια πολυδομική υπηρεσία. Δικαιολογητικά που υποβάλλονται στον ΕΟΤ.

1. Αίτηση του ενδιαφερόμενου
2. Τοπογραφικό διάγραμμα οικοπέδου, τοπογραφικό διάγραμμα ευρύτερης περιοχής, φωτογραφίες, τεχνική έκθεση σε δύο αντίτυπα, οικονομοτεχνική έκθεση (αν πρόκειται για ξενοδοχείο με δυναμικότητα άνω των 300 κλινών), περιγραφή και φωτογραφίες παραλίας (αν πρόκειται για παραθαλάσσια ξενοδοχεία).
3. Γραμμάτιο κατάθεσης παραβόλου υπέρ του ΕΟΤ.
4. Υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/86 του αιτούντος όπου θα δηλώνει ότι είναι ιδιοκτήτης του οικοπέδου και αν οι ιδιοκτήτες είναι περισσότεροι, χωριστές δηλώσεις ή κοινή δήλωση υπογεγραμμένη από όλους, όπου θα δηλώσουν ότι το οικόπεδο αποτελεί ενιαία έκταση που δεσμεύεται στο σύνολό της.
5. Αντίγραφο τραπεζικής καταθέσεως της νόμιμης αμοιβής του συντάκτη διπλωματούχου μηχανικού.
6. Προέγκριση χωροδότησης από το Υ.ΠΕ.ΧΩ.ΔΕ.
7. Βεβαίωση του Υ.ΠΕ.ΧΩ.ΔΕ. ή του ΥΠ.ΠΟ όταν πρόκειται για παραδοσιακά ή διατηρητέα κτίρια ότι το κτίριο είναι παραδοσιακό ή διατηρητέο (σε περίπτωση μετατροπής).
8. Βεβαίωση της αρχαιολογικής υπηρεσίας ότι δεν έχει αντίρρηση στην ανέγερση αν το οικόπεδο βρίσκεται κοντά σε αρχαιολογικό χώρο.

Όταν πρόκειται για οικόπεδο εκτός σχεδίου πόλεως, εκτός από τα παραπάνω δικαιολογητικά απαιτείται και τοπογραφικό διάγραμμα του γηπέδου, τοπογραφικό διάγραμμα της ευρύτερης περιοχής, τρεις σειρές

από φωτογραφίες του γηπέδου και του περιβάλλοντος χώρου και τεχνική έκθεση σε τέσσερα αντίτυπα.

Μετά την υποβολή των ανωτέρω δικαιολογητικών, διενεργείται έλεγχος, ο οποίος ολοκληρώνεται με την έκδοση αποφάσεως εντός τριών μηνών από την κατάθεση του φακέλου στο Πρωτόκολλο του ΕΟΤ. Εάν παρέλθει τρίμηνο χωρίς να εκδοθεί απόφαση, ο φάκελος εξετάζεται κατά παραπομπή από τριμελή επιτροπή του ΕΟΤ η οποία εντός 15 ημερών αποφασίζει για την έγκριση.

Στις περιπτώσεις όπου ζητείται έγκριση για τη μετατροπή της υπάρχουσας ή ανεγειρόμενης οικοδομής σε ξενοδοχείο εκτός από τα παραπάνω δικαιολογητικά, πρέπει να προσκομισθούν ακόμη τα εξής:

- Αντίγραφο της οικοδομικής άδειας και των αντίστοιχων σχεδίων θεωρημένων από το αρμόδιο Πολεοδομικό γραφείο.
- Βεβαίωση του αρμοδίου πολεοδομικού γραφείου ότι πληρούνται οι γενικές και ειδικές πολεοδομικές διατάξεις της περιοχής, δεν υπάρχει αντίρρηση για την αλλαγή χρήσης και η οικοδομή είναι στατικά επαρκής για τη νέα χρήση.
- Δήλωση νομιμοποίησης αυθαιρέτου θεωρημένη από την Πολεοδομία (εφόσον υπάρχει αυθαιρέτη οικοδομή ή τμήμα αυτής).

Η έγκριση καταλληλότητας ισχύει για δύο χρόνια και είναι αμεταβίβαστη. Μετά τη διετία ανανεώνεται με την υποβολή των κάτωθι δικαιολογητικών:

1. Αίτηση και

2. Υπεύθυνη δήλωση μηχανικού ότι εξακολουθούν να ισχύουν οι όροι δόμησης της αρχικής έγκρισης ή ότι οι νέοι όροι δόμησης είναι θεωρημένοι από το αρμόδιο πολεοδομικό γραφείο.

Απόφαση Γε. Γραμ. ΕΟΤ υπ' αριθμ. 530992/1987 Τεχνικές προδιαγραφές τουριστικών εγκαταστάσεων

Σημειώσεις για το παράβολο

- α. Για αιτήματα καταλληλότητας, που εξετάστηκαν και απορρίφθηκαν το παράβολο δεν επιστρέφεται.
- β. Για ανανέωση καταλληλότητας οικοπέδου το παράβολο είναι όπως ορίζεται παραπάνω ανάλογα με την τάξη.
- γ. Για επανεξέταση απορριφθέντων αιτημάτων (δηλαδή στην περίπτωση που το οικόπεδο έχει κριθεί ακατάλληλο και ο ιδιοκτήτης του επανέρχεται με νέα αίτηση) το παράβολο ορίζεται όπως παραπάνω αδιακρίτως τάξης.
- δ. Στα αιτήματα καταλληλότητας που εξετάστηκαν από την υπηρεσία αλλά κατά την εξέταση προέκυψε ότι οι ενδιαφερόμενοι θα πρέπει να επανέλθουν με πρόσθετα δικαιολογητικά τότε δεν θα υποβάλλεται νέο παράβολο αλλά θα ισχύει αυτό που αρχικά είχε κατατεθεί.
- ε. Για χορήγηση καταλληλότητας μεγαλύτερης τάξης, από αυτήν που αρχικά είχε χορηγηθεί, το παράβολο θα είναι η διαφορά των δύο τάξεων.
- στ. Το παράβολο για αλλαγή τάξης-κατηγορίας των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων ορίζεται όπως παραπάνω.

ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ (1) ΑΙΤΗΣΗΣ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ

**ΧΑΡΤΟΣΗΜΟ 10 δρχ.
ΜΗΧΑΝΟΣΗΜΟ 60 λεπτών**

ΑΙΤΗΣΗ

ΕΠΩΝΥΜΟ:

ΟΝΟΜΑ:

ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ:

ΟΝΟΜΑ ΣΥΖΥΓΟΥ:

Δ/ΝΣΗ ΚΑΤΟΙΚΙΑΣ:

ΟΔΟΣ:

ΑΡΙΘΜ.:

ΠΕΡΙΟΧΗ ή Τ.Κ.:

ΠΟΛΗ:

ΕΠΑΡΧΙΑ:

ΝΟΜΟΣ:

ΑΡΙΘ. ΑΣΤΥΝ. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑΣ:

ΑΡΙΘ. ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ:

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ:

ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ:

- 1) Γενικό Τοπογραφικό εις 2ηλούν.
- 2) Τοπογρ. Διάγραμμα οικοπέδου εις 2ηλούν
- 3) Φωτογραφίες οικοπέδου 2 σειρές
- 4) Τεχνική Έκθεση 2 σειρές
- 5) Υπεύθυνη Δήλωση κυριότητας Ν. 105
- 6) Υποφάκελος χωροθέτησης
 - α) Τοπογραφικό εις 4ηλούν
 - β) Γενικό Τοπογραφικό 4ηλούν
 - γ) Φωτογραφίες 3 σειρές
 - δ) Τεχνική Έκθεση 4ηλούν
- 7) Τυχόν πρόσθετα δικαιολογητικά
- 8) Γραμμάτια κατάθεσης παραβόλου

ΠΡΟΣ: Τον ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
Δ/ΣΗ Β' ΤΜΗΜΑ Β5 (γραφ.260)
Αμερικής 2β, ΑΘΗΝΑ, Τ.Κ. 10564.

Υποβάλλω συνημμένα δικαιολογητικά για την έγκριση καταλληλότητας του οικοπέδου μου, εμβαδού τ.μ. που βρίσκεται (πόλη, χωριό, θέση) του Νομού..... και παρακαλώ να μου χορηγήσετε την απαιτούμενη έγκριση, προκειμένου να αναγείρω σε αυτό:

- 1) ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ κλασσικού τύπου
- 2) ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ τύπου MOTEL
- 3) ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ τύπου Επιπλ. Διαμερισμάτων
- 4) ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ τύπου Ξενώνα
- 5) ΜΙΚΤΗ ΕΓΚ/ΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΕΠΙΠΛ./ΔΙΑΜΕΡΙΣΜ.
- 6) Τουριστικές επιπλωμένες κατοικίες
- 7) Τουριστικές επιπλωμένες επαύλεις
- 8) Οργανωμένη Τουριστ. Κατασκήνωση- CAMPING,

Τάξης Κλίνες περίπου Θέσεις περίπου (για CAMPING).

Στο παρελθόν έχει λάβει για το ίδιο οικόπεδο έγκριση καταλληλότητας με Α.Π. Ε.Ο.Τ.

Ο ΑΙΤΩΝ

Υπογραφή

4.4 Έλεγχος - κυρώσεις

Ο ΕΟΤ μέσω των αρμοδίων του ελέγχει τη σωστή λειτουργία των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και στην περίπτωση που διαπιστώνονται παραβάσεις επιβάλλει διοικητικές κυρώσεις. Οι κυρώσεις επιβάλλονται είτε από τον αρμόδιο Διευθυντή του ΕΟΤ είτε από το Γενικό Γραμματέα του ΕΟΤ ανάλογα με τη σοβαρότητα της παραβάσεως.

Ο αρμόδιος Διευθυντής με απόφασή του μπορεί να επιβάλλει:

α) Επίπληξη

β) Πρόστιμο από 14,67 ευρώ (5.000 δρχ.) έως 58,69 ευρώ (20.000 δρχ.) το οποίο κατατίθεται στο Ταμείο του ΕΟΤ και αποτελεί έσοδο αυτού.

Ο Γεν. Γραμματέας του ΕΟΤ με απόφαση του επιβάλλει:

α) Πρόστιμο από 58,69 (20.000 δρχ.) έως 587 ευρώ (200.000 δρχ.) το οποίο κατατίθεται στο Ταμείο του ΕΟΤ και αποτελεί έσοδο αυτού,

β) Υποβιβασμό του ξενοδοχείου στην αμέσως κατώτερη τάξη μετά την επιβολή τριών (3) προστίμων εντός ενός έτους.

γ) Προσωρινή αφαίρεση του ειδικού σήματος λειτουργίας για χρονικό διάστημα μέχρι έξι (6) μηνών και εφ' όσον έχουν επιβληθεί τρεις τουλάχιστον ποινές προστίμου εντός ενός έτους από της επιβολής της πρώτης, απόφαση η οποία εκτελείται σε δύο μήνες από την έκδοση της αποφάσεως της αρμόδιας πενταμελούς Επιτροπής,

δ) Οριστική ανάκληση του ειδικού σήματος λειτουργίας εφ' όσον έχει επιβληθεί η κύρωση της προσωρινής αφαίρεσεως δύο (2) φορές εντός διετίας.

ε) Προσωρινή τρίμηνη ανάκληση της εγκρίσεως διορισμού υπεύθυνου διευθυντή, σε περίπτωση δε υποτροπής η ανάκληση είναι εξάμηνης διάρκειας.

Σαν αποτελέσματα των παραπάνω πράξεων που επιβάλλουν κυρώσεις, επιτρέπεται η άσκηση προσφυγής ενώπιον πενταμελούς επιτροπής, που αποτελείται από τρία μέλη του Δ.Σ. του ΕΟΤ οριζόμενα κάθε φορά με

απόφαση του ίδιου του ΔΣ του ΕΟΤ, ετήσιας θτείας και από δύο μέλη του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος, οριζόμενα ομοίως από το ΔΣ του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου επίσης ετήσιας θτείας.

Η πενταμελής αυτή επιτροπή βρίσκεται σε απαρτία με την παρουσία τριών μελών της.

Η παραπάνω προσφυγή υποβάλλεται εντός ανατρεπτικής προθεσμίας ενός μηνός από την κοινοποίηση της πράξεως επιβολής της κυρώσεως και αναστέλλει την εκτέλεσή της μέχρι την έκδοση της απόφασης αυτής.

Η επιτροπή αυτή είναι υποχρεωμένη να εκδώσει απόφαση εντός τριών μηνών από την άσκηση της προσφυγής.

N. 2160/1993 ρυθμίσεις για τον τουρισμό και άλλες διατάξεις.

4.5 Άρθρα

Άρθρο 4

Έλεγχος - Κυρώσεις

1. Υπάλληλοι του Ε.Ο.Τ. εφοδιασμένοι με ειδικές υπηρεσιακές ταυτότητες επιθεωρητών τουρισμού καθίστανται αρμόδιοι να διενεργούν ελέγχους στις τουριστικές επιχειρήσεις του άρθρου 2 και σε επιχειρήσεις οι οποίες εξυπηρετούν τουρίστες, οπουδήποτε της χώρας ακόμα και αν αυτά στεγάζονται σε εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής, όπως αεροδρόμια, σιδηροδρομικούς σταθμούς, σταθμούς αυτοκινήτων, μεθοριακούς σταθμούς προκειμένου να διαπιστώσουν τη

συμμόρφωσή τους με τις υποχρεώσεις της τουριστικής νομοθεσίας, της υγιεινής, της καθαριότητας καθώς και με τις διατάξεις που αφορούν την ηχορύπανση και γενικά κάθε διάταξη που αποβλέπει στην αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών ή στην προστασία των τουριστών.

2. Με προεδρικά διατάγματα που εγκρίνονται με πρόταση του Υπουργού Εθνικής Οικονομίας και του κατά περίπτωση αρμόδιου υπουργού, ύστερα από γνώμη του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ. ορίζεται το ειδικό περιεχόμενο των παραπάνω ελέγχων, σε επιχειρήσεις και καταστήματα, η εκπαίδευση των οργάνων του Ε.Ο.Τ. κατά των παραβάσεων και σε κάθε άλλη αναγκαία λεπτομέρεια.

3. α) Όποιος παροτρύνει και παρενοχλεί πρόσωπο ή ομάδα προσώπων να δεχτεί ή να αποκρούσει ταξιδιωτική ή μεταφορική, συμφωνία εστίασης ή γυχαγωγίας ή τουριστικού καταλύματος ή προϊόντα εμπορικού καταστήματος, τιμωρείται με τη διάταξη του άρθρου του Ποινικού Κώδικα.

β) Με την ίδια διάταξη τιμωρείται και όποιος, χωρίς άδεια ασκήσεως του οικείου επαγγέλματος, συναλλάσσεται με πρόσωπο ή ομάδα προσώπων ή διαπραγματεύεται ή μεσολαβεί, με σκοπό να κατευθύνει πελατεία σε υπηρεσίες ή καταστήματα της προηγούμενης παραγράφου.

4.α) Σε όποιον λειτουργεί τουριστική επιχείρηση έναντι ανταλλάγματος, χωρίς να είναι καταχωρημένη στο ειδικό μητρώο του Ε.Ο.Τ, επιβάλλεται πρόστιμο ύψους 147 ευρώ (50.000 δρχ.) ανά κλίνη, εφόσον πρόκειται για κατάλυμα της παρ. 1 του άρθρου 2.

Εξαιρετικά για τους χώρους οργανωμένης κατασκήνωσης με ή χωρίς οικίσκους καθώς και για τις επιχειρήσεις των παρ. 3, 4 και 5 του άρθρου 2, επιβάλλεται πρόστιμο μέχρι 14.700 ευρώ (5.000.000 δρχ.)

β) Τουριστικές επιχειρήσεις οποιασδήποτε κατηγορίας, που λειτουργούν χωρίς προβλεπόμενο από τις διατάξεις του παρόντος ειδικό σήμα λειτουργίας, λόγω λήξης της ισχύος του ή ανάκλησης ή αφαίρεσης, μπορεί να σφραγίζονται, ύστερα από απόφαση του Ε.Ο.Τ. και από όργανα αυτού με τη συνδρομή της αστυνομικής αρχής. Όποιος παραβιάζει τις σφραγίδες τιμωρείται σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 178 του Ποινικού Κώδικα.

γ) Ο εκμεταλλευόμενος τουριστική επιχείρηση ή ο υπεύθυνος της λειτουργίας καταλύματος υποχρεούται να αναρτά το ειδικό σήμα σε εμφανές και προσιτό στον επισκέπτη σημείο του κοινόχρηστου χώρου υποδοχής του καταλύματος ή άλλως στο πλησιέστερο εμφανές προς την κύρια είσοδο του καταλύματος σημείο.

Στο παραβάτη της διατάξεως του εδαφίου αυτού, επιβάλλεται πρόστιμο 587 ευρώ (200.000 δρχ.)

δ) Πρόστιμο, ύψους 3.000 ευρώ (1.000.000 δρχ.) επιβάλλεται και στο γραφεία γενικού ή εσωτερικού τουρισμού και στους εκπροσώπους αλλοδαπών επιχειρήσεων καθώς και σε οποιουσδήποτε άλλους συνομολογούν συμβάσεις με τις τουριστικές επιχειρήσεις του άρθρου 2 του παρόντος νόμου, οι οποίες δεν έχουν το ειδικό σήμα λειτουργίας, ή που αποστέλλουν τουριστική πελατεία σε καταλύματα που λειτουργούν χωρίς αυτό.

5. Στον επιχειρηματία κάθε κατηγορίας τουριστικών επιχειρήσεων επιβάλλεται:

α) Αυτοτελώς πρόστιμο ύψους 300 ευρώ (100.000 δρχ.) για κάθε παράβαση, εξαιτίας της οποίας τουρίστας στερήθηκε των υπηρεσιών του ξενοδοχείου λόγω εκμίσθωσης κλινών περισσότερων από τη δυναμικότητα των κλινών του ξενοδοχείου.

Πρόστιμο δεν επιβάλλεται αν ο επιχειρηματίας εξασφάλισε έγκαιρα τη στέγασή του σε ξενοδοχείο της περιοχής του της ίδιας τουλάχιστον κατηγορίας.

β) Πρόστιμο ύψους μέχρι 587 ευρώ (200.000 δρχ) στις ακόλουθες περιπτώσεις:

Αν λόγω ελλείψεως ή βλαβών στο δίκτυο ύδρευσης ή στο αποχετευτικό δίκτυο ή στις εγκαταστάσεις γενικά του καταλύματος ρυπαίνεται ο χώρος παροχής υπηρεσιών ή ο περιβάλλον χώρος ξενοδοχείου και κάθε είδους καταλύματος. Σε περίπτωση μη συμμορφώσεως του υπόχρεου, μέσα σε τριάντα ημέρες από την επίδοση της απόφασης, μπορεί να επιβάλλεται ως μέτρο άμεσο κλείσιμο του ξενοδοχείου ή καταλύματος, με απόφαση του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ. μέχρι εξάλειψης της ρύπανσης. Στην περίπτωση αυτή η άσκηση οποιουδήποτε ένδικου μέσου ή βοηθήματος δεν έχει ανασταλτικό αποτέλεσμα. Το μέτρο αίρεται με όμοια απόφαση μετά από αίτηση του ενδιαφερομένου και διαπίστωση της υπηρεσίας του Ε.Ο.Τ. ότι εξέλειπαν οι λόγοι που το προκάλεσαν.

Αν ο εκμεταλλευόμενος τουριστική επιχείρηση παραλείπει να προσφέρει στην πελατεία του υπηρεσίες, ανέσεις ή αγαθά τα οποία υποσχέθηκε ή διαφήμισε εγγράφως ή αν οι προσφερόμενες υπηρεσίες, ανέσεις ή αγαθά είναι προδήλως κατώτερης κατηγορίας ή ποιότητας.

6. Η παράγραφος 1 του άρθρου 8 του ν. 392/1976 αντικαθίσταται ως εξής:

«1. Στους έχοντες άδεια λειτουργίας χώρων οργανωμένης κατασκήνωσης επιβάλλονται οι ακόλουθες κυρώσεις σε περίπτωση παράβασης των διατάξεων του παρόντος νόμου:

Πρόστιμο ύψους μέχρι 1.500 ευρώ (500.000. δρχ) ή προσωρινή αφαίρεση της άδειας για χρονικό διάστημα μέχρι έξι (6) μηνών και εφόσον έχουν επιβληθεί τρεις τουλάχιστον ποινές πρόστιμου μέσα σε διάστημα δεκαοκτώ συνεχών μηνών ή οριστική αφαίρεση της άδειας, εφόσον έχει επιβληθεί δύο φορές τουλάχιστον προσωρινή αφαίρεση εντός τριετίας».

7. Οι εκμεταλλευόμενοι τουριστικές επιχειρήσεις διαμορφώνουν ελεύθερα τα τιμολόγια τους και υποχρεούνται κάθε χρόνο να τα υποβάλλουν στον Ε.Ο.Τ. αναλυτικά και να τα τηρούν αμετάβλητα για διάστημα τουλάχιστον δώδεκα (12) μηνών από της υποβολής τους. Οι δηλούμενες τιμές δεν μπορεί να είναι κατώτερες από τις οριζόμενες κατ' έτος με απόφαση του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ., που εκδίδεται, ύστερα από πρόταση των οικείων φορέων υποβαλλόμενη το αργότερο μέχρι 30 Ιουνίου του προηγούμενου έτους, και δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Οι παραβάτες τιμωρούνται με πρόστιμο ύψους μέχρι 1.500 ευρώ (500.000 δρχ). Με αποφάσεις του Γενικού

Γραμματέα του Ε.Ο.Τ., που δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, ρυθμίζεται ο χρόνος υποβολής των τιμολογίων στον Ε.Ο.Τ., οι περιπτώσεις που επιτρέπονται εκπτώσεις στα παραπάνω τιμολόγια και κάθε αναγκαία λεπτομέρεια.

8. Όποιος λειτουργεί τουριστική επιχείρηση χωρίς την προβλεπόμενη από τις διατάξεις του παρόντος νόμου καταχώρηση στον Ε.Ο.Τ., ανεξάρτητα από την επιβολή διοικητικών κυρώσεων, τιμωρείται με τις διατάξεις του άρθρου 458 του Ποινικού Κώδικα.

9. Στις συμβάσεις που συνομολογούν οι εκμεταλλευόμενοι τουριστικά καταλύματα με τουριστικούς πράκτορες, απαιτείται να αναγράφεται η κατηγορία, ο αριθμός μητρώου και ο Α.Φ.Μ. του καταλύματος. Σε τουριστικούς πράκτορες, που διαφημίζουν τουριστικές εγκαταστάσεις διαφορετικού είδους από αυτά που αναγράφονται στις συμβάσεις που έχουν συνομολογήσει, επιβάλλεται πρόστιμο ύψους μέχρι 14.700 ευρώ (5.000.000 δρχ.).

10. Τα διοικητικά πρόστιμα, που προβλέπονται στο παρόντα νόμο, καθώς και τα πρόστιμα των παραγράφων 1 και 2 του άρθρου 2 του ν. 642/1977 (ΦΕΚ 200 Α'), του άρθρου 11 του ν. 393/1976 (ΦΕΚ 199 Α') και του άρθρου 15 του ν. 711/1977 (ΦΕΚ 284 Α') αναπροσαρμόζονται με απόφαση του Υπουργού Εθνικής Οικονομίας, που εκδίδεται μετά από πρόταση του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ. και δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

11. Όπου κατά τις κείμενες διατάξεις ή κατά τις διατάξεις του παρόντος προβλέπεται η επιβολή διοικητικού προστίμου από τον Ε.Ο.Τ., τούτο επιβάλλεται υπέρ του Ε.Ο.Τ., βεβαιώνεται στην αρμόδια κατά

περίπτωση Δ.Ο.Υ. και εισπράττεται σύμφωνα με τις διατάξεις περί Κ.Ε.Δ.Ε., όπως εκάστοτε ισχύουν (ν.δ. 356/1974).

Σε περίπτωση υποτροπής οποιασδήποτε παράβασης του παρόντος άρθρου το ανώτατο προβλεπόμενο όριο προστίμου διπλασιάζεται, σε περίπτωση δεύτερης υποτροπής το προβλεπόμενο ανώτατο όριο προστίμου τριπλασιάζεται. Οι διοικητικές κυρώσεις, που προβλέπονται από τις διατάξεις του παρόντος άρθρου, επιβάλλονται πέραν και ανεξαρτήτως των κυρώσεων, που τυχόν προβλέπονται από άλλες διατάξεις.

12. Η παράγραφος 2 του άρθρου 10 του ν. 392/1976 (ΦΕΚ 199Α'), όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο μόνο του ν. 779/1978 (ΦΕΚ 89 Α), αντικαθίσταται ως εξής:

«Απαγορεύεται η εγκατάσταση σκηνών ή στάθμευση τροχόσπιτων σε αρχαιολογικούς χώρους, αιγιαλούς, παραλίες, παρυφές δημόσιων δασών, δάση, και εν γένει κοινόχρηστους χώρους, καθώς και η φιλοξενία πέραν του ενός τροχόσπιτου από καταστηματαρχές ή ιδιώτες.

Οι παραβάτες τιμωρούνται με φυλάκιση μέχρις τρεις (3) μήνες ή με χρηματική ποινή ή και με τις δύο ποινές, εφόσον δεν προβλέπεται βαρύτερη ποινή από άλλη διάταξη, διατάσσόμενης συγχρόνως υπό του δικαστηρίου της βίαιης αποβολής τους.

Διαδικασία τηρείται η οριζόμενη από τα άρθρα 417 επ. του Κώδικα Ποινικής Δικονομίας για την ανάκριση και εκδίκαση των επ' αυτοφόρων πλημμελημάτων».

13. Προ της επιβολής οποιασδήποτε διοικητικής κύρωσης, που επιβάλλει ο Ε.Ο.Τ., καλείται, επί αποδείξει, ο υπόχρεος της παράβασης να δώσει εξηγήσεις και σχετικές διευκρινίσεις μέσα σε δεκαπέντε (15) ημέρες από την παραλαβή της σχετικής κλήσης. Κατά των πράξεων επιβολής των διοικητικών κυρώσεων, που επιβάλλει ο Ε.Ο.Τ., επιτρέπεται προσφυγή ενώπιον της επιτροπής της παραγράφου 3 του άρθρου 2 του ν. 642/1977 (ΦΕΚ 200 Α') για τις τουριστικές επιχειρήσεις των παραγράφων 1, 2 και 3 του άρθρου 2 του παρόντος και ενώπιον της Επιτροπής της παραγράφου 3 του άρθρου 11 του ν. 393/1976 (ΦΕΚ 199Α') για τις λοιπές τουριστικές επιχειρήσεις. Με απόφαση του Υπουργού Εθνικής Οικονομίας που δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως επιτρέπεται η ανασύνθεση των επιτροπών εκδίκασεως των προσφυγών, και μπορεί να ρυθμίζεται η διαδικασία και κάθε αναγκαία λεπτομέρεια.

5. Τα ξενοδοχεία και οι λοιπές τουριστικές επιχειρήσεις οποιασδήποτε μορφής, καθώς και τα ειδικά τουριστικά λεωφορεία δημόσιας χρήσης, κατατάσσονται σε κατηγορίες αστέρων.

Με προεδρικό διάταγμα, που εκδίδεται μετά από πρόταση του Υπουργού Εθνικής Οικονομίας, μπορεί να ορίζονται οι κατηγορίες αστέρων, οι απαιτούμενες προϋποθέσεις και τα κριτήρια κατάταξης, οι εξαιρέσεις απ' αυτή, η διαδικασία και η προθεσμία της μετάταξης των ξενοδοχείων και λοιπών τουριστικών καταλυμάτων, από την υφιστάμενη κατηγορία τάξεων σε κατηγορίες αστέρων, τα απαιτούμενα δικαιολογητικά και να ρυθμίζεται κάθε αναγκαία λεπτομέρεια.

6. Με προεδρικά διατάγματα, που εκδίδονται με πρόταση του Υπουργού Εθνικής Οικονομίας, επιτρέπεται να κωδικοποιούνται σε ενιαίο κείμενο οι διατάξεις της νομοθεσίας που αφορά στον τουρισμό, όπως της νομοθεσίας για τον Ε.Ο.Τ., τα ξενοδοχεία και λοιπά τουριστικά καταλύματα, τις ιαματικές πηγές, τα τουριστικά γραφεία, τα τουριστικά καταστήματα, τους τουριστικούς τόπους, τους ξεναγούς, τα τουριστικά και εκδρομικά σωματεία. Κατά την κωδικοποίηση αυτή επιτρέπεται νέα διάρθρωση του νομοθετικού υλικού, διάσπαση ή συγχώνευση άρθρων, νέα κατάστρωσή τους, απόλειψη διατάξεων που έχουν καταργηθεί ρητώς ή σιωπηρώς, διορθώσεις στη φραστική διατύπωση, καθώς και μεταγλώττιση στη δημοτική.

Με όμοια διατάγματα επιτρέπεται η κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας, που αφορά στη Σχολή Τουριστικών Επαγγελματιών και το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος.

Για τη σύνταξη των ανωτέρω προεδρικών διαταγμάτων ο Υπουργός Εθνικής Οικονομίας μπορεί, με απόφασή του, να συνιστά επιτροπές ή ομάδες εργασίας από ειδικούς. Με την ίδια απόφαση καθορίζεται η αποζημίωση των μελών και των γραμματέων των επιτροπών ή ομάδων εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΚΑΙ ΟΛΥΜΠΙΑΔΑ 2004

ΕΝΟΤΗΤΑ 1

1.1 Πρόλογος

Η ανάθεση των Ολυμπιακών Αγώνων στην Αθήνα είναι δεδομένο ότι τόσο κατά το χρόνο τελέσεών τους, όσο και για ορισμένο διάστημα προ των αγώνων και ιδίως μετά τους αγώνες θα προκαλέσει έξαρση ζήτησεως κλινών στην ευρύτερη περιοχή της πρωτεύουσας. Η έξαρση θα είναι ιδιαίτερος έντονη κατά το χρονικό διάστημα διεξαγωγής των αγώνων. Πρόκειται για ζήτηση, η οποία σε πολύ υψηλό ποσοστό είναι έκτακτης, παροδικής φύσεως. Πέραν του χαρακτηριστικού αυτού, της παροδικότητας, υπάρχει η τάση, όπως δείχνει η διεθνής εμπειρία, να υπερτιμάτε η αναμενόμενη λόγω των αγώνων ζήτηση. Η αισιοδοξία αποτελεί χαρακτηριστικό που πηγάζει από τη διαδικασία εκτιμήσεως της αναμενόμενης ζήτησεως σε τέτοιες συνθήκες.

Το παροδικό της ζήτησεως, αλλά και το ενδεχόμενο υπερεκτιμήσεως αυτής, συνιστούν παράγοντες που χρίζουν ιδιαίτερης μελέτης και προσοχής, διότι είναι πιθανόν να οδηγήσουν σε μια μόνιμη αύξηση της προσφοράς καταλυμάτων πολύ μεγαλύτερη από την πραγματι απαιτούμενη. Αυτό για λόγους προφανείς συνιστά σπατάλη κοινωνικών

πόρων (δημιουργία αργούσας δυναμικότητας κλινών) αλλά και σοβαρή απειλή για τη βιωσιμότητα του τοπικού ξενοδοχειακού δυναμικού.

1.2 Ιστορική αναδρομή Ολυμπιακών Αγώνων

Οι άμεσες και οι μακροπρόθεσμες επιπτώσεις των Ολυμπιακών Αγώνων που έχουν τελεσθεί σε άλλες πόλεις αποτελούν χρήσιμη εμπειρία για την εκτίμηση των επιπτώσεων που θα έχει η τέλεσή τους και στην Αθήνα το 2004. Η αξιοποίηση της εμπειρίας συνίσταται, εκτός από το ακαδημαϊκό ενδιαφέρον, στον εντοπισμό εκείνων των παραγόντων που συνέβαλαν αποφασιστικά στη μεγιστοποίηση των ωφελειών από την τέλεση των Αγώνων. Θα πρέπει, όμως, να τονιστεί εξ αρχής, ότι η μεταφορά της εμπειρίας των άλλων πόλεων στην Αθήνα θα πρέπει να γίνει με μεγάλη προσοχή διότι το περιβάλλον τέλεσης των αγώνων είναι διαφορετικό.

Η εμπειρία των άλλων πόλεων αξιοποιείται και παρουσιάζεται σε ένα μέρος της εργασίας μας, έχοντας κατά νου τις ιδιαιτερότητες που χαρακτηρίζουν τις πόλεις αυτές σε σύγκριση με την Αθήνα. Οι διαφοροποιήσεις μπορεί να οφείλονται σε διάφορους παράγοντες.

Το συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι οι πιο σημαντικές πόλεις για την Αθήνα είναι το Σίδνεϋ, λόγω των κοινών οργανωτικών και τεχνολογικών απαιτήσεων, και η Βαρκελώνη, λόγω της ομοιότητας του τουριστικού περιβάλλοντος. Η εμπειρία της Βαρκελώνης είναι ιδιαίτερος σημαντική και για άλλους λόγους, εκτός από τις ομοιότητες στον τουριστικό τομέα. Όπως και η Αθήνα σήμερα, έτσι και η Βαρκελώνη

πριν τους αγώνες του 1992, αντιμετώπιζε προβλήματα υποβάθμισης ή ανυπαρξίας γενικότερων υποδομών που θα μπορούσαν να συντελέσουν στη μακροπρόθεσμη οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη. Οι αγώνες για τη Βαρκελώνη ήταν η αφορμή για ένα αναπτυξιακό ξεκίνημα. Κάτι ανάλογο επιδιώκει και η Αθήνα.

1.2.1 Βαρκελώνη

Ο πρόεδρος της Διεθνούς Ολυμπιακής Επιτροπής, στην τελετή λήξης των Ολυμπιακών Αγώνων της Βαρκελώνης το 1992, είπε ότι «... ήταν χωρίς αμφιβολία οι καλύτεροι αγώνες στην ολυμπιακή ιστορία» και αναμφίβολα κανείς δεν μπορούσε να τον κατηγορήσει ότι μεροληπούσε υπέρ της πόλης του. Από κάθε άποψη οι αγώνες αυτοί ήταν παράδειγμα προς μίμηση και δεν είναι λίγες οι πόλεις, όπως η Αθήνα και το Σίδνεϋ που ήθελαν τις ίδιες επιδόσεις. Η Βαρκελώνη, όπως και το Σίδνεϋ είναι μια σύγχρονη μεγαλούπολη με περίπου 4 εκ. κατοίκους. Οι αγώνες του 1992 μεταμόρφωσαν την πόλη.

Η μεγαλύτερη πρόκληση για την πόλη της Βαρκελώνης ήταν η αναμόρφωσή της μέσα από σημαντικά έργα που έγιναν. Η πόλη ήταν κλειστή προς τη θάλασσα λόγω διαφόρων εργοστασίων και εγκαταλελειμμένων κτιρίων που εμπόδιζαν την προσέγγιση σ' αυτή. Όλα αυτά γκρεμίστηκαν για να κτισθούν 2000 διαμερίσματα σε μια περιοχή με σχεδόν 5 χλμ. αμμουδιά. Τα διαμερίσματα αυτά χρησιμοποιήθηκαν για να φιλοξενήσουν τους αθλητές και είχαν πωληθεί σε ιδιώτες πολύ νωρίτερα από την έναρξη των αγώνων. Επίσης νέα ξενοδοχεία κτίσθηκαν που πρόσθεσαν περίπου 4.000 κλίνες την περίοδο 1990-

1992. Το αεροδρόμιο ανακατασκευάστηκε και δυο τηλεπικοινωνιακοί πύργοι κτίστηκαν.

Οι μακροπρόθεσμες, όμως επιδράσεις αφορούν τις τουριστικές επιπτώσεις από την ανάληψη των αγώνων. Στην περίπτωση της Βαρκελώνης έχουμε στη διάθεσή μας πραγματικά, άμεσα και μακροπρόθεσμα (μια πενταετία μετά τους αγώνες) στατιστικά στοιχεία. Τα στοιχεία της τουριστικής ζήτησης παρουσιάζονται στον πίνακα 1.

Ο πίνακας 1 δίνει τον αριθμό των τουριστών, τον αριθμό των διανυκτερεύσεων, τη μέση διαμονή των τουριστών και την πληρότητα των καταλυμάτων για την πόλη της Βαρκελώνης απ' το 1990-1997.

Πίνακας 1. Τουριστική ζήτηση της Βαρκελώνης 1990-1997

Χρόνος	Αριθμός τουριστών	% αύξησης τουριστών	Διανυκτερεύσεις	% Αύξησης Διανυκτ.	Μέση διαμονή (μέρες)	Πληρότητα δωματίων %
1990	1.733.000	-	3.796.000	-	2,19	71,0
1991	1.728.000	-0,3	4.090.000	7,7	2,35	70,0
1992	1.875.000	8,5	4.333.000	5,9	2,34	64,0
1993	2.455.000	30,9	4.257.000	-1,8	1,72	54,6
1994	2.664.000	8,5	4.705.000	10,5	1,76	54,5
1995	3.090.000	16,0	5.675.000	20,6	1,84	63,6
1996	3.062.000	-0,9	6.341.000	11,7	2,07	70,9
1997	2.823.000	-7,8	6.965.000	9,8	2,47	76,6

Πηγή: Barcelona Tourism Statistics 1997

Η αντιμετώπιση της αυξανόμενης τουριστικής ζήτησης της Βαρκελώνης έγινε με τη σταδιακή και πολύ προσεκτική αύξηση των ξενοδοχειακών υποδομών. Ο πίνακας 2 παρουσιάζει την εξέλιξη της προσφοράς ξενοδοχειακής υποδομής για την περίοδο 1990-1997.

Πίνακας 2. Ξενοδοχειακή υποδομή της Βαρκελώνης, 1990-1997

Χρόνος	Ξενοδοχειακές μονάδες						Δωμάτια	Κλίβες
	Σύνολο	5*	4*	3*	2*	1*		
1990	118	9	30	45	14	20	10.265	18.569
1992	148	9	43	56	16	24	13.352	25.055
1994	158	6	46	60	22	24	14.830	27.542
1995	160	6	47	60	21	26	15.076	27.988
1996	162	6	48	60	22	26	15.090	28.040
1997	165	6	50	60	23	26	15.273	28.770

Πηγή: Barcelona Tourism Statistics

1.2.2 Σίδνεϋ

Στις 23 Σεπτεμβρίου 1993, επτά χρόνια πριν από τους Αγώνες του 2000, η Διεθνής Ολυμπιακή Επιτροπή ανέθεσε την τέλεσή τους στην πόλη του Σίδνεϋ από τις 15 Σεπτεμβρίου-1 Οκτωβρίου του 2000.

Την ευθύνη οργάνωσης των Αγώνων ανέλαβε η Οργανωτική Επιτροπή των Ολυμπιακών Αγώνων του Σίδνεϋ - Sydney Organizing Committee for the Olympic Games (SOCOG). Η πολιτειακή κυβέρνηση της Νέας Νότιας Ουαλίας της Αυστραλίας ανέλαβε την ευθύνη εξασφάλισης όλων των αναγκαίων υποδομών. Οι εκτιμήσεις των Αυστραλών είναι ότι περίπου 10.200 αθλητές και 5.100 επίσημοι της ΔΟΕ από 200 χώρες συμμετείχαν στα 28 αγωνίσματα του προγράμματος των Αγώνων. Τους Αγώνες κάλυψαν 15.000 άτομα των μέσων Μαζικής Επικοινωνίας και τους παρακολούθησαν (3.500.000.000) 3,5 δισεκατομμύρια τηλεθεατές σε όλο τον κόσμο, ενώ ο αριθμός των

εισιτηρίων ανήλθε στα 5,5 εκατομμύρια. Ο προϋπολογισμός για τους αγώνες ανήλθε περίπου στα 2,2 δισεκατομμύρια δολάρια.

Οι επίσημες εκτιμήσεις των Αυστραλών για τους Αγώνες είναι ότι 132.000 θεατές επισκέφθηκαν την Αυστραλία από όλο τον κόσμο για να τους παρακολουθήσουν και περίπου 1,6 εκατομμύρια τουρίστες θα την επισκεφτούν την περίοδο 1996-2004. Ως αποτέλεσμα της προβολής που της εξασφάλισε η τέλεση των Αγώνων, δημιουργώντας έσοδα περίπου 6 δισεκατομμυρίων δολαρίων. Ο εσωτερικός τουρισμός της Αυστραλίας ανήλθε στις 360.000 θεατές κατά τη διάρκεια των Αγώνων.

Στον πίνακα 3 δίνονται οι επισκέπτες πριν τους Ολυμπιακούς Αγώνες. Στον πίνακα 4 οι επισκέπτες στην Αυστραλία το 2000 και τέλος στον πίνακα 5 παρουσιάζουμε την παρακινούμενη άφιξη τουριστών στην Αυστραλία λόγω των Ολυμπιακών Αγώνων 1994-2004.

Πίνακας 3. Επισκέπτες στην Αυστραλία για τους Ολυμπιακούς Αγώνες 1994-1999

Κατηγορία επισκεπτών	Αριθμός	Μέση Διανυκτέρευση (μέρες)	Μέση ημερήσια δαπάνη (\$A)	Ετήσια συνολική δαπάνη (εκ. \$A)
Ολυμπιακή οικογένεια	3705	5	102	0,316
MME	1625	5	111	0,150
Χορηγοί	480	5	122	0,049
Αθλητές/Επίσημοι	12000	7	37	0,0516
Θεατές	2600	12+11	79	0,783
ΣΥΝΟΛΟ	20410			1,814

Πηγή: The weekend Australian

Πίνακας 4. Αναμενόμενοι επισκέπτες στην Αυστραλία το 2000

Κατηγορία επισκεπτών	Αριθμός	Μέση διανυκτέρευση (μέρες)	Μέση ημερήσια δαπάνη (\$A)	Ετήσια συνολική δαπάνη (εκ. \$A)
Ολυμπιακή οικογένεια	6500	16	102	10633
MME	11750	16	111	2077
Χορηγοί	3300	16	122	6423
Αθλητές/Επίσημοι	14200	16	37	8373
Θεατές	48750	12+11	79	88085
ΣΥΝΟΛΟ	84500			134,391

Πηγή: *The weekend Australian*

Πίνακας 5. Παρακινούμενη άφιξη τουριστών στην Αυστραλία λόγω των Ολυμπιακών Αγώνων 1994-2004

ΕΤΟΣ	ΑΦΙΞΕΙΣ χωρίς ΟΑ	% Αύξησης λόγω των ΟΑ	Αριθμός τουριστών (μεταβολή)	Μέση Διανυκτέρευση	Σύνολο διανυκτερεύσεων λόγω των αγώνων
1994	3.354.000	1	33540	22	737900
1995	3.371.000	2	75420	22	1659200
1996	4.220.000	3	126600	21	2658600
1997	4.676.000	4	187040	20	3740800
1998	5.179.000	5	258950	20	5179000
1999	5.699.000	5	284950	20	5699000
2000	6.299.000	5	314950	19	5984100
2001	6.761.000	5	338050	19	6423000
2002	7.219.000	4	288760	19	5486400
2003	7.581.000	3	227430	19	4321100
2004	7.960.050	2	159201	19	3024800

Πηγή: *The weekend Australian*

Οι τουριστικές υποδομές που συμπεριλαμβάνουν και τα καταλύματα βρίσκονται σε πολύ υψηλό επίπεδο. Στο τέλος της δεκαετίας του 1980 και στις αρχές της δεκαετίας του 1990, παρατηρήθηκε μια έκρηξη στην κατασκευή νέων ξενοδοχειακών μονάδων με ξένα κεφάλαια, κυρίως ιαπωνικά. Στη συνέχεια παρατηρήθηκε μια πτώση, αλλά τα τελευταία χρόνια πριν τους Ολυμπιακούς Αγώνες υπήρξε μια αύξηση των επενδύσεων στον ξενοδοχειακό τομέα. Η ευρύτερη περιοχή του Σίδνεϋ διαθέτει περίπου 35.500 δωμάτια στις κατηγορίες 4 και 5 αστέρων. Η συνολική προσφορά διανυκτερεύσεων ανήλθε στα 8 εκατομμύρια και η ζήτηση στα 5,5 εκατομμύρια διανυκτερεύσεις. Οι αριθμοί αυτοί περιλαμβάνουν το σύνολο της ζήτησης, ημεδαπών και αλλοδαπών. Το Σίδνεϋ δημιούργησε ένα πρόγραμμα προσφοράς μη ξενοδοχειακών καταλυμάτων για την ικανοποίηση της ζήτησης αιχμής το 2000. Το πρόγραμμα αυτό αποκαλείται Residential Accommodation Program και αποτελείται από δύο κατηγορίες καταλυμάτων: προσέφερε δωμάτια σε σπίτια οικογενειών ή ολόκληρα σπίτια (διαμερίσματα). Το πρόγραμμα αυτό πρόσθεσε άλλες 15.000 με 20.000 κλίνες κατά τη διάρκεια των Αγώνων.

Όπως έγινε στη Βαρκελώνη, ένας άλλος τρόπος προσωρινής αύξησης της προσφοράς καταλυμάτων είναι τα κρουαζιερόπλοια που εκτιμάται ότι γύρω στα 20 από αυτά φιλοξένησαν επισκέπτες κατά τη διάρκεια των Ολυμπιακών Αγώνων στο λιμάνι του Σίδνεϋ.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

Σκοπός του παρόντος κεφαλαίου είναι η παρουσίαση της προσφοράς καταλυμάτων στην Αττική και στην ευρύτερη περιοχή της, στην Κορινθία, στην Αργολίδα, στη Βοιωτία και στην Εύβοια. Αυτή η προσφορά καλείται να καλύψει τις ανάγκες διαμονής της Ολυμπιακής Οικογένειας, των ΜΜΕ και γενικότερά των επισκεπτών της Αθήνας λόγω των Ολυμπιακών Αγώνων.

Αναφέρουμε, επίσης, τα ιδιαίτερα κριτήρια των γεωγραφικών ορίων τοποθεσίας των ξενοδοχείων που θα αναλάβουν τη φιλοξενία των επισκεπτών.

Τέλος, γίνεται μια προσπάθεια πρόβλεψης του ξενοδοχειακού δυναμικού της Αττικής βραχυχρόνια μέχρι το 2004 και μακροχρόνια μέχρι το 2011 σύμφωνα με την επιστημονική μέθοδο του Halt-Winters.

2.1 Ανάγκες σε καταλύματα

Το πιο σημαντικό, ίσως, συμπέρασμα που προκύπτει από την ανάλυση των προηγούμενων Ολυμπιακών Αγώνων είναι ότι οι ανάγκες σε καταλύματα είχαν υπερεκτιμηθεί. Σε μερικές περιπτώσεις, όπως το Σίδνεϋ και της Βαρκελώνης, παρατηρήθηκε μια πτώση των επισκεπτών κατά την περίοδο τέλεσης των Αγώνων. Στη μεν πρώτη περίπτωση, η πτώση μπορεί να οφείλετε στο γεγονός ότι πολλοί ανέβαλαν την επίσκεψή τους στην πόλη του Σίδνεϋ για να αποφύγουν την πολυκοσμία που δημιουργείται στη διάρκεια των Αγώνων. Στη δεύτερη περίπτωση,

τον ίδιο χρόνο (1992) έλαβαν χώρα παράλληλα δύο σημαντικά γεγονότα: Η διεθνής Έκθεση EXPO στην πόλη της Σεβίλλης καθώς και το ότι η Μαδρίτη είχε οριστεί ως η πολιτιστική πρωτεύουσα της Ευρώπης.

Σύμφωνα με το φάκελο υποψηφιότητας, στη διάρκεια των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004 η Αθήνα και οι γειτνιαζουσες σ' αυτήν περιοχές αναμένεται ότι θα φιλοξενήσουν περίπου 149.000 επισκέπτες. Ο πίνακας 6 που ακολουθεί αναλύει τις επιμέρους κατηγορίες και τον αριθμό των επισκεπτών αυτών.

Πίνακας 6. Συνολικός αριθμός επισκεπτών για την Αθήνα 2004

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΤΟΜΩΝ
1. Ολυμπιακή οικογένεια *	20.000
2. Αθλητές	15.000
3. Θεατές	50.000
4. ΜΜΕ (Elite των Media)	4.000
5. Μετακινούμενοι τουρίστες	60.000
<i>Σύνολο</i>	<i>149.000</i>

Πηγή: ΟΕΟΑ, Αθήνα 2004

* Στην Ολυμπιακή Οικογένεια ανήκουν:

α) Οι 1.500 Αθάνατοι της ΔΟΕ (Διεθνής Ολυμπιακή Επιτροπή)

β) Εθνικές Ολυμπιακές Επιτροπές (NOC)

γ) Διεθνείς Αθλητικές Ομοσπονδίες (IF)

δ) Σπόνσορες - Χορηγοί (sponsors)

Όπως έχει καταγραφεί και στο φάκελο υποψηφιότητας, οι ανάγκες αυτές εξειδικεύονται και σε ανάγκες ειδικών κατηγοριών καταλυμάτων. Για παράδειγμα, τα μέλη της ΔΟΕ θα φιλοξενηθούν σε ξενοδοχειακά καταλύματα πολυτελείας ή πρώτης κατηγορίας.

2.2 Κριτήρια τοποθεσίας μονάδων φιλοξενίας

Ο σχεδιασμός της ελληνικής υποψηφιότητας για τους Ολυμπιακούς Αγώνες του 2004, ως προς την ξενοδοχειακή υποδομή, στηρίχθηκε σε 4 επιμέρους προγράμματα:

- Βασικό σχέδιο το οποίο μελετά την απόσταση των καταλυμάτων από τις Ολυμπιακές Εγκαταστάσεις για τα ήδη υπάρχοντα ξενοδοχεία στην πόλη των Αθηνών, τα οποία θα πρέπει να βρίσκονται σε ακτίνα 5-30 λεπτά της ώρας.
- Συμπληρωματικό σχέδιο το οποίο μελετά την απόσταση των καταλυμάτων από τις Ολυμπιακές Εγκαταστάσεις για τα ήδη υπάρχοντα ξενοδοχεία ή προγραμματισμένα να ολοκληρωθούν πριν το 2004 στην ευρύτερη περιοχή των Αθηνών, του Αργοσαρωνικού και του Νότιου Ευβοϊκού Κόλπου, τα οποία θα πρέπει να βρίσκονται σε ακτίνα 5-30 λεπτά της ώρας.
- Επιπλέον σχεδιασμός που αφορά τα ήδη υπάρχοντα καταλύματα ή προγραμματισμένα να ολοκληρωθούν πριν το 2004 τα οποία βρίσκονται σε χρονική απόσταση από τις Ολυμπιακές Εγκαταστάσεις γύρω στα 45-90 λεπτά της ώρας. Πρόκειται για περιοχές που βρίσκονται στον κεντρικό άξονα Αθηνών-Κορίνθου-Πάτρας και

Αθηνών-Λαμίας, καθώς και περιοχές που γειτνιάζουν με αυτές όπως το Ναύπλιο, το Άργος, το Τολό και η Χαλκίδα.

- Τέλος, υφίσταται, ένας σχεδιασμός που αφορά τη φιλοξενία των ατόμων που θα συμμετάσχουν στους προημιτελικούς των ποδοσφαιρικών αγώνων, οι οποίοι θα διεξαχθούν στη Θεσσαλονίκη, το Βόλο, την Πάτρα και το Ηράκλειο και στοχεύει στην ανεύρεση 200-250 δωματίων σε κάθε πόλη για τη διαμονή αυτών.

2.3 Πρόβλεψη για τη διάθεση καταλυμάτων

Σύμφωνα με το φάκελο υποηγηφότητας, στη διάρκεια των Ολυμπιακών Αγώνων 2004 η Αθήνα και οι γειτνιάζουσες σ' αυτήν περιοχές αναμένεται ότι θα φιλοξενήσουν περίπου 149.000 επισκέπτες-θεατές ημερησίως. Ένας σημαντικός αριθμός επισκεπτών θα μείνει σε καταλύματα που βρίσκονται σε χρονική απόσταση μικρότερη της 1 ώρας από τις Ολυμπιακές Αθλητικές Εγκαταστάσεις και τις αντίστοιχες του Φαληρικού Δέλτα.

Η επιλογή των καταλυμάτων βασίζεται στα ακόλουθα κριτήρια: απόσταση χρονικής διάρκειας μικρότερης των 60 λεπτών, κατηγορία του ξενοδοχείου σύμφωνα με τις επίσημες προδιαγραφές, επίπεδο προσφερόμενων υπηρεσιών και ποιότητα του περιβάλλοντος (φυσικό περιβάλλον, αρχαιολογικοί χώροι, δημόσια υποδομή κλπ.).

Ο βασικός σχεδιασμός ως προς την εξασφάλιση καταλύματος για τους περίπου 149.000 επισκέπτες θα στηριχθεί σε δύο κατηγορίες προσφερόμενων κλινών:

- Των υπάρχόντων ξενοδοχείων όλων των κατηγοριών.
- Των νέων εγκαταστάσεων που αναμένεται είτε να ανεγερθούν, είτε να ανακαινιστούν συμπεριλαμβανόμενων των κρουαζιερόπλοιων και των κατασκηνώσεων.

Σύμφωνα με το σχεδιασμό οι επισκέπτες θα εξυπηρετηθούν σε χώρους όπως:

1. Ξενοδοχεία
2. Κρουαζιερόπλοια
3. Παραθεριστικές κατοικίες
4. Κατασκηνώσεις

Με τον όρο παραθεριστικές κατοικίες εννοούνται τα σπίτια και τα διαμερίσματα που βρίσκονται σε περιοχές τουριστικές και ενοικιάζονται κατά τη διάρκεια της τουριστικής περιόδου ή καθ' όλο το έτος, σε τουρίστες ημεδαπούς ή αλλοδαπούς. Σύμφωνα λοιπόν με τα στοιχεία που έχουν συγκεντρώσει οι αρμόδιοι φορείς της διοργάνωσης, το πρόγραμμα φιλοξενίας χωρίζεται σε τρεις υποκατηγορίες:

1. Τη φιλοξενία της ολυμπιακής οικογένειας
2. Τη διαμονή των εκπροσώπων των ΜΜΕ
3. Τη φιλοξενία των επισκεπτών για τους Ολυμπιακούς Αγώνες.

Ο προβλεπόμενος αριθμός των επισκεπτών στην Αθήνα κατά τη διάρκεια των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004 (149.000) προκύπτει από 24.000 μέλη της ευρύτερης Ολυμπιακής Οικογένειας και των εκπροσώπων των ΜΜΕ, 50.000 θεατές, 15.000 αθλητές και αθλήτριες

και άλλους 60.000 παρακινούμενους τουρίστες που θα έχουν ανάγκη καταλύματος. Οι 15.000 περίπου αθλητές και συνοδοί θα εγκατασταθούν στο Ολυμπιακό Χωριό. Με μια μέση διαμονή 12 ημερών των μετακινούμενων επισκεπτών, οι ανάγκες σε διανυκτερεύσεις ανέρχονται στο ύψος των 2.000.000 περίπου. Με δεδομένο τις παραπάνω ανάγκες, σε διανυκτερεύσεις, η προσφορά καταλυμάτων στην Αττική και στους γύρω νομούς ανέρχεται σε 126.850 κλίνες. Έτσι, όπως τουλάχιστον προκύπτει από τους υπολογισμούς των υπευθύνων, με μια μέση διαμονή 17 ημερών καλύπτεται η ζήτηση των περίπου 2.000.000 διανυκτερεύσεων στο διάστημα της διεξαγωγής των Ολυμπιακών Αγώνων της Αθήνας.

Πίνακας 7. Σημερινή προσφορά κλινών της Αττικής και των γειτονικών νομών

Τύπος καταλύματος	Κλίνες
Ξενοδοχεία Αττικής L, A', B', Γ' Κατ.	58.260 *
Ξενοδοχεία Αττικής Δ' και Ε' κατηγ.	7.625
Ξενοδοχεία γειτονικών νομών L, A', B', Γ', Δ', Ε' κατ.	30.879
Κρουαζιερόπλοια (περίπου 5.000 καμπίνες)	12.000
Επιπλωμένα δωμάτια και διαμερίσματα Αττικής	327
Επιπλωμένα δωμάτια και διαμερίσματα γειτονικών νομών	17.759
Σύνολο κλινών	126.850

Πηγή: *ΞΕΕ*

* Από τις 58.260 κλίνες επιχειρείται από την Οργανωτική Επιτροπή για τους Ο.Α. 2004, η δέσμευση του 80%, δηλαδή 46.608, οπότε μένουν αδέσμευτες 11.652 κλίνες

Πίνακας 8. Ανάγκες καταλυμάτων κατά τη διάρκεια των Ολυμπιακών Αγώνων 2004

Κατηγορία επισκεπτών	Αριθμός σε καταλύματα	Ανάγκες	Μέση διαμονή	Ανάγκες σε διανυκτερεύσεις
Ευρύτερη ολυμπιακή οικογένεια	24.000	24.000	17	408.000
Αθλητές και συνοδοί	15.000	0 *	0	0
Θεατές	50.000	50.000	17	850.000
Μετακινούμενοι τουρίστες	60.000	60.000	12	720.000
Σύνολο	149.000	134.000		1.978.000

Πηγή: ΟΕΟΑ Αθήνα 2004

** Διαμονή στο ολυμπιακό χωριό*

Όπως καταγράφηκε στο φάκελο υποψηφιότητας, οι κλίνες των ξενοδοχείων της Αττικής (πίνακας 7) ανέρχονται περίπου στις 65.885 εκ των οποίων οι 58.260 σε ξενοδοχεία Lux, A, B και Γ κατηγορίας. Σ' αυτό το δυναμικό αναμένεται να προστεθούν περίπου 3.000 κλίνες υψηλών κατηγοριών γύρω από το αεροδρόμιο των Σπάτων, σε εκτάσεις του ΕΟΤ στην Ανάβυσσο και με τη λειτουργία του Ξενία στο Λαγονήσι.

Πέρα από την υπάρχουσα υποδομή, όπως παρουσιάστηκε στο φάκελο υποψηφιότητας για την ανάληψη των αγώνων, υπάρχει πρόβλεψη να οικοδομηθούν νέες ξενοδοχειακές μονάδες στην ευρύτερη περιοχή των Αθηνών (Βόρειος και Νότιος Ευβοϊκός Κόλπος, Νησιά Αργοσαρωνικού, Δελφοί, Αράχοβα, περιοχή της Ιτέας, Ναύπακτος κλπ.).

Μέχρι το πρώτο 15ήμερο του Ιουνίου, η κατάσταση σε ότι αφορά τη διαμονή όλων των παραπάνω επισκεπτών είχε διαμορφωθεί ως εξής:

- 1 Ξενοδοχεία που αντιπροσωπεύουν το 77% έχουν υπογράψει συμφωνία με την ΟΕΟΑ και αυτά είναι ξενοδοχεία Lux, A και B κατηγορίας, που προσφέρουν 11.400 δωμάτια.
- 2 Από τα 41 ξενοδοχεία που δεν έχουν υπογράψει συμφωνία και διαθέτουν περί τα 3.100 δωμάτια, μέχρι το τέλος Ιουλίου αναμένεται να έχουν συμφωνήσει ορισμένα, προσφέροντας 1.500 δωμάτια.
- 3 Από τις νέες άδειες ξενοδοχείων αναμένεται να προκύψουν άλλα 1.200 δωμάτια.
- 4 Τέλος, στα κρουαζιερόπλοια υπολογίζονται άλλα 3.000 δωμάτια.

Οι απαιτήσεις των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004 είναι στα 19.000 δωμάτια, ενώ αναμένεται να υπάρξει πλεόνασμα 1.500 δωματίων, και εκτός σύμβασης με την ΟΕΟΑ άλλα 1600 δωμάτια. Για τη φιλοξενία των επισκεπτών θα δοθούν τα υπόλοιπα δωμάτια των ξενοδοχείων που είναι εκτός σύμβασης (περίπου 3.000), ξενοδοχεία της περιφέρειας της Αττικής και των γύρω νομών, ενοικιαζόμενα δωμάτια, κατοικίες κλπ.

Πίνακας 9. Ισοζύγιο φιλοξενίας Ολυμπιακής Οικογένειας

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ LUX, Α', Β'	ΔΩΜΑΤΙΑ
1. Έχουν υπογράψει 105 ξενοδοχεία Lux, Α', Β', κατηγ.	11.400
2. Αναμενόμενα να υπογράψουν από τα 41 ξενοδοχεία που δεν έχουν υπογράψει	1.500
3. Νέα ξενοδοχεία (Α' κύκλος εργασιών)	3.400
4. Νέα ξενοδοχεία (Β' κύκλος εργασιών)	1.200
5. Κρουαζιερόπλοια	3.000
Σύνολο	20.500
Απαίτηση ΟΑ 2004	19.000
Πλεόνασμα	1.500
Εναπομείναντα δωμάτια εκτός σύμβασης	1.600
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ Γ' ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ	
1. Έχουν υπογράψει μέχρι στιγμής 36 ξενοδοχεία	1.549
2. Ζήτηση ΟΑ 2004	4.000

Πηγή: ΟΕΟΑ, Αθήνα 2004

2.3.1 Διαμονή εκπροσώπων ΜΜΕ

Στο φάκελο διεκδίκησης των Ολυμπιακών Αγώνων αναφέρεται ότι πρόκειται να κλειστούν 4.000 δωμάτια κατηγοριών Lux, Α και Β για να φιλοξενηθούν οι ELITE των Media, δηλαδή οι διευθυντές μεγάλων εφημερίδων, τηλεοπτικών καναλιών, δημοσιογραφικών οργανισμών, ραδιοφωνικών σταθμών κ.ά. Σε αυτούς τους 4.000 περιορίζεται και η ευθύνη φιλοξενίας της ΟΕΟΑ. Η μεγάλη μάζα των εκπροσώπων των ΜΜΕ θα φιλοξενηθεί σε 1.000 καμπίνες κρουαζιερόπλοιων που έχουν

ήδη δεσμευτεί καθώς και στα Χωριά Τύπου (Media Villages) που θα δημιουργηθούν γι' αυτό το λόγο.

Τα Χωριά Τύπου πρόκειται να κατασκευαστούν σε επτά διαφορετικά σημεία της Αττικής. Τέσσερα από αυτά είναι νέοι οικισμοί δυναμικότητας 1.000-1.600 κλινών που στη μεταολυμπιακή χρήση θα καλύψουν συγκεκριμένες στεγαστικές ανάγκες κατοίκων και υπηρεσιών είναι χαρακτηριστικό πως στο κτίριο της ΣΕΛΕΤΕ θα μετεγκατασταθούν διοικητικές υπηρεσίες του Υπουργείου Παιδείας.

Η πλειονότητα των εκπροσώπων των ΜΜΕ θα φιλοξενηθούν σε μονόκλινα δωμάτια, κάτι που γίνεται για πρώτη φορά σε διοργάνωση Ολυμπιακών Αγώνων.

Ταυτοχρόνως σε κάθε χωριό προβλέπονται καταστήματα και χώροι εστίασης, αναψυχής και γυμναστικής, ενώ η διασπορά τους σε επτά διαφορετικά σημεία θεωρείται επιπλέον πλεονέκτημα αφού ο δημοσιογράφος θα έχει τη δυνατότητα να επιλέγει τον τόπο διαμονής που βρίσκεται πιο κοντά στην αθλητική εγκατάσταση που τον ενδιαφέρει.

2.3.2 Διαμονή επισκεπτών

Οι διαδέσιμες κλίνες για τους επισκέπτες (πλην Ολυμπιακής Οικογένειας και δημοσιογράφων) της Αθήνας τον Αύγουστο του 2004 επ' ευκαιρία των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004 ανέρχονται σε 86.726 και περιλαμβάνονται ξενοδοχεία όλων των κατηγοριών στην Αττική, επιπλωμένα διαμερίσματα και δωμάτια, τόσο στην Αττική όσο και σε γειτονικούς νομούς, θέσεις κάμπινγκ και κρουαζιερόπλοια.

Πίνακας 10. Διαθέσιμες κλίνες ανά είδος καταλύματος για τους επισκέπτες των Ο.Α. 2004 (πλην Ολυμπιακής Οικογένειας)

Είδος καταλύματος	Διαθέσιμες
Πολυτελείας Α', Β' και Γ' κατηγορίας (Αττικής)	10.752
Δ' και Ε' κατηγορίας (Αττικής)	7.625
Ξενοδοχεία γειτονικών νομών Λ, Α', Β', Γ', Δ' και Ε' κατηγ.	30.879
Επιπλωμένα δωμάτια και διαμερίσματα νομού Αττικής	327
Επιπλωμένα δωμάτια και διαμερίσματα γειτονικών νομών	17.759
Θέσεις Camping νομού Αττικής	8.687
Θέσεις Camping γειτονικών νομών	6.697
Κρουαζιερόπλοιο	4.000
<i>Σύνολο</i>	<i>86.726</i>

Πηγή: Ξ.Ε.Ε.

Από τα στοιχεία του παραπάνω πίνακα προκύπτει ότι, οι διαθέσιμες κλίνες επαρκούν από πλευράς ποσότητας αλλά όχι και ποιότητας και αυτό γιατί ο αριθμός κλινών σε ξενοδοχεία πολυτελείας και Α κατηγορίας για τους επισκέπτες είναι εξαιρετικά περιορισμένος.

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός, ότι με την ευκαιρία των Ολυμπιακών Αγώνων πολλά ξενοδοχεία στην πόλη των Αθηνών, όλων των κατηγοριών, θα υποχρεωθούν να προβούν σε εκσυγχρονισμό των εγκαταστάσεών τους και σε αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Σίγουρα οι μικρές μονάδες θα αντιμετωπίσουν ιδιαίτερα μεγάλο οικονομικό πρόβλημα προκειμένου να αντεπεξέλθουν στις υψηλές απαιτήσεις των τουριστών.

Ο αναπτυξιακός νόμος παρέχει τη δυνατότητα σε ξενοδοχεία αυτής της κατηγορίας, που διαθέτουν κάτω των 50 κλινών, να υπαχθούν με ελάχιστη επένδυση το ποσό των 73.400 ευρώ (25 εκ. δρχ.). Επίσης, δίδεται η δυνατότητα και σε ξενοδοχεία Δ και Ε κατηγορίας να συμπεριληφθούν στο νόμο, εάν στεγάζονται σε κτίρια παραδοσιακά ή διατηρητέα και με προϋπόθεση ότι μετά τον εκσυγχρονισμό θα αναβαθμιστούν τουλάχιστον σε Γ κατηγορία. Ένα πρόβλημα που θα πρέπει να αντιμετωπιστεί είναι το χαμηλό επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών από το περίπου 27% των ξενοδοχειακών μονάδων που λειτουργούν στην περιοχή των Αθηνών, τα οποία αποκλείονται από προγράμματα εκσυγχρονισμού και δημιουργούν μια πολύ αρνητική εικόνα για τον ελληνικό τουρισμό. Επίσης, παρατηρούμε, ότι η πλειοψηφία των διαθέσιμων κλινών για τη φιλοξενία των επισκεπτών είναι εκτός Αττικής, γεγονός που απαιτεί μεγαλύτερη κινητικότητα στην κατασκευή νέων ξενοδοχείων στα όρια της πρωτεύουσας και ένα ιδιαίτερα οργανωμένο και αποτελεσματικό σύστημα μεταφοράς των επισκεπτών από τον τόπο διαμονής τους στις ολυμπιακές εγκαταστάσεις.

2.4 Προσφορά ξενοδοχειακού δυναμικού της Αττικής

Σκοπός της παρούσας ενότητας είναι η παρουσίαση της προσφοράς καταλυμάτων και πιο συγκεκριμένα α) η καταγραφή και παρουσίαση της υποδομής των καταλυμάτων σε δυο περιοχές: Αττική και ευρύτερη περιοχή της Αττικής που αποτελείται από τους νομούς Κορινθίας, Αργολίδας, Βοιωτίας και Εύβοιας. β) Να γίνει μια ανάλυση των ξενοδοχειακών υποδομών στην Αττική κατά τάξη ξενοδοχείου.

2.4.1 Υποδομή καταλυμάτων

Η παρουσίαση της υποδομής των καταλυμάτων γίνεται σε σχέση με τις μονάδες, τα δωμάτια και τις κλίνες που με λίγες διαφοροποιήσεις συνδέονται άρρηκτα με την ιστορική τους πορεία.

Πίνακας 11. Μονάδες καταλυμάτων στο σύνολο της χώρας 1981-1999

Έτος	Μονάδες σύνολο χώρας	Μονάδες Αττικής	Μονάδες Αττικής (%)	Μονάδες ευρύτερης περιοχής Αττικής	Μονάδες ευρύτερης περιοχής Αττικής (%)
1981	4104	578	14	448	11
1982	4307	586	14	453	11
1983	4587	608	13	454	10
1984	4891	617	13	462	9
1985	5201	608	12	470	9
1986	5488	836	15	476	9
1987	5771	848	15	483	8
1988	6129	848	14	490	8
1989	6555	860	13	492	8
1990	6713	858	13	479	7
1991	6991	850	12	485	7
1992	7185	841	12	485	7
1993	7510	842	11	487	6
1994	7604	844	11	494	6
1995	7754	842	11	498	6
1996	7916	846	11	508	6
1997	7850	836	11	503	6
1998	7890	836	11	505	6
1999	7900	836	10,5	520	5,5

Πηγή: ΕΟΤ

Οι μονάδες καταλυμάτων της χώρας ήταν 7900 το 1999, σχεδόν διπλάσιες απ' αυτές το 1981 των 4104 μονάδων (πίνακας 11). Αυτό αποδεικνύει τη μεγάλη αύξηση που παρουσίασε ο τουρισμός της χώρας μας ιδιαίτερα μετά τα μέσα της δεκαετίας του 1970 (δεν αναφέρονται τα στοιχεία στο σχετικό πίνακα). Από το 1961 έως και το 1975, οι μονάδες καταλυμάτων ήταν κάτω των 3000. Από το 1975 και μετά παρουσιάζεται μια συνεχής άνοδος, λαμβάνοντας τη μέγιστη τιμή με 7916 μονάδες.

Σε αντίθεση με το σύνολο της χώρας οι μονάδες καταλυμάτων της Αττικής παρουσιάζουν μια στασιμότητα σε όλη τη διάρκεια της δεκαετίας του 1980 και 1990. Η μέγιστη τιμή των μονάδων της περιόδου ήταν 860 μονάδες το 1989, ενώ η μικρότερη τιμή σημειώθηκε το 1987 και ήταν 836 μονάδες. Αποτέλεσμα της στασιμότητας αυτής ήταν το μερίδιο της Αττικής στο σύνολο της χώρας να φθίνει στο 10,5% το 1999.

Το συμπέρασμα είναι ότι έχουμε μια πτώση, τόσο σε σχετικές, όσο και σε απόλυτες τιμές. Αυτό σημαίνει ότι:

- α) πολλές μονάδες της Αττικής έκλεισαν, είχαμε 24 λιγότερες μονάδες το 1999 απ' ότι το 1989 ποσοστό πτώσης 3% και
- β) η περιοχή της Αττικής μέχρι το 1997, έτος κατά το οποίο η Αθήνα ανέλαβε τη διοργάνωση των Αγώνων του 2004, είχε χαρακτηριστεί ως «κορεσμένη αγορά» στον ξενοδοχειακό τομέα.

Ανάλογη πορεία με τις μονάδες της Αττικής είχαν και οι μονάδες της ευρύτερης περιοχής της Αττικής, αν και τα δύο τελευταία χρόνια παρουσιάστηκε μια μικρή αύξηση των μονάδων, φθάνοντας στις 520

μονάδες. Ως ποσοστό στο σύνολο της χώρας, οι μονάδες της περιοχής αυτής έχουν μια συνεχή πτωτική τάση από 11% το 1981 στο 6% το 1997 και στο 5,5% το 1999. Το 1997, η περιοχή αυτή μαζί με την Αττική, είχε το 17% των μονάδων καταλυμάτων ολόκληρης της χώρας, ενώ το 1999 το 16% με ένα σύνολο μονάδων στις 1360.

Πίνακας 12. Δωμάτια καταλυμάτων 1981-1999

Έτος	Δωμάτια σύνολο χώρας	Δωμάτια Αττικής	Δωμάτια Αττικής (%)	Δωμάτια ευρύτερης περιοχής Αττικής	Δωμάτια ευρύτερης περιοχής Αττικής (%)
1981	152043	30311	20	15492	10
1982	166575	31201	19	15708	9
1983	168686	32061	19	16119	10
1984	176272	32352	18	16402	9
1985	184594	32232	17	16780	9
1986	190661	37165	19	17180	9
1987	199583	38212	19	17360	9
1988	210191	38290	18	17660	8
1989	224478	38750	17	17616	8
1990	232764	38749	17	17488	8
1991	243950	38333	16	17799	7
1992	252562	38004	15	17941	7
1993	265280	38029	14	18049	7
1994	269813	38287	14	18209	7
1995	294394	38370	13	18912	6
1996	301829	38496	13	19192	6
1997	304797	37729	12	19120	6
1998	306792	37729	11	19800	6
1999	308182	37729	10,5	20000	5,5

Πηγή: ΕΟΤ, ΕΣΥΕ

Πίνακας 13. Κλίνες καταλυμάτων 1981-1999

Έτος	Κλίνες σύνολο χώρας	Κλίνες Αττικής	Κλίνες Αττικής (%)	Κλίνες ευρύτερης περιοχής Αττικής	Κλίνες ευρύτερης περιοχής Αττικής (%)
1981	285956	56387	20	29179	10
1982	311089	58103	19	29593	10
1983	318515	59791	19	29468	9
1984	333816	60260	18	31037	9
1985	348171	59787	17	31880	9
1986	359377	69162	19	32521	9
1987	375367	71312	19	32879	9
1988	395812	71317	18	33376	8
1989	423790	73168	17	33230	8
1990	438355	72181	16	32933	8
1991	459297	71412	16	33505	7
1992	475799	70845	15	33730	7
1993	499606	70880	14	33925	7
1994	508408	71370	14	34225	7
1995	557188	71522	13	35830	6
1996	571656	71776	13	36373	6
1997	577259	70383	12	36226	6
1998	585000	70383	11	37100	6
1999	597625	70383	10,5	37800	5,5

Πηγή: ΕΟΤ, ΕΣΥΕ

Ο πίνακας 12 είναι ο αντίστοιχος πίνακας των διαθέσιμων δωματίων για το σύνολο της χώρας, την Αττική και την ευρύτερη περιοχή της Αττικής. Τα διαθέσιμα δωμάτια καταλυμάτων στο σύνολο της χώρας έχουν συνεχή αύξηση από 31.000 δωμάτια το 1961 στα 308.000 το 1999. Από το 1981 έως το 1999 τα διαθέσιμα δωμάτια της χώρας διπλασιάστηκαν.

Τα δωμάτια της Αττικής σε σχετικές και απόλυτες τιμές μειώνονται από το 1986, τα διαθέσιμα δωμάτια παραμένουν στάσιμα, γύρω στα 38.000 δωμάτια, που είχε ως επακόλουθο, με δεδομένη την αύξηση στο σύνολο της χώρας, να μειωθεί το ποσοστό τους από 19% το 1987 στο 10,5% το 1999. Το 1999 τα διαθέσιμα δωμάτια ήταν 38.000, η μικρότερη τιμή της περιόδου 1987-1999.

Τα διαθέσιμα δωμάτια της ευρύτερης περιοχής της Αττικής των τεσσάρων νομών που γειτνιάζουν με το νομό Αττικής, έφτασαν τα 20.000 το 1999, ακολουθώντας μια συνεχή πτωτική πορεία σε όλο το διάστημα της περιόδου 1981-1999. Το δε ποσοστό τους στο σύνολο της χώρας έπεσε από 10% το 1981 στο 5,5% το 1999. Συνολικά η Αττική μαζί με τους 4 νομούς διαθέτει περίπου 58.000 δωμάτια που αντιστοιχεί στο 16% του συνόλου της χώρας.

Από πλευράς ικανοποίησης της τουριστικής ζήτησης, ο σημαντικότερος δείκτης της διαθέσιμης υποδομής καταλυμάτων είναι ο αριθμός των κλινών. Τα στατιστικά στοιχεία για τις διαθέσιμες κλίνες της περιόδου 1981-1999 παρουσιάζονται στον πίνακα 13. Το 1999 υπήρχαν 597.000 διαθέσιμες κλίνες στην Ελλάδα, 70.000 στην Αττική (10,5%) και 38.000 στους 4 νομούς που συνδέουν την ευρύτερη περιοχή της Αττικής (5,5%). Η διαχρονική εξέλιξη της διαθεσιμότητας των κλινών είναι ακριβώς η ίδια με αυτή των δωματίων. Στο σημείο αυτό αρκούν μερικές αρχικές παρατηρήσεις.

Πρώτον, εκείνο που έχει περισσότερη σημασία είναι ότι η Αττική, μαζί με την ευρύτερη περιοχή της, μπορεί με το υπάρχον δυναμικό σε κλίνες να φιλοξενήσει 110.000 επισκέπτες. Ακόμη και η πιο

απομακρυσμένη περιοχή δε βρίσκεται σε απόσταση μεγαλύτερη των 90 λεπτών της ώρας, που είναι μέσα στο όριο της απόστασης που τέθηκε και στο φάκελο της υποψηφιότητας που αφορά τα καταλύματα.

Δεύτερον, οι Αγώνες αποτελούν μια χρυσή ευκαιρία για την αναβάθμιση της Αττικής και των όμορων νομών, κάτι ανάλογο με ό,τι έγινε και στη Βαρκελώνη.

Τα βασικά συμπεράσματα που προκύπτουν από την παραπάνω ανάλυση είναι ότι: α) η Αττική με την ευρύτερη περιοχή της μπορεί να ικανοποιήσει μια ζήτηση περίπου 110.000 τουρίστες ημερησίως, β) παρατηρείται μια γενικότερη στασιμότητα στις υποδομές καταλυμάτων της Αττικής, και γ) σε σχέση με το σύνολο της χώρας, το μερίδιο της Αττικής και της ευρύτερης περιοχής της σε καταλύματα έχει μειωθεί σχεδόν στο μισό.

2.4.2. Υποδομή ξενοδοχειακών καταλυμάτων κατά τάξεις

Τα ξενοδοχεία αποτελούν τη μεγάλη πλειοψηφία των καταλυμάτων. Ο πίνακας 14 παρουσιάζει το σύνολο των μονάδων, των δωματίων και των κλινών για τα συνολικά καταλύματα, τα ξενοδοχειακά καταλύματα και το αντίστοιχο ποσοστό τους στο σύνολο των καταλυμάτων.

Πίνακας 14. Ξενοδοχειακή υποδομή του νομού Αττικής 1989-1999

Έτος	Σύνολο μονάδων	Ξεν. μονάδες	% Ξεν. Μονάδων	Σύνολο δωματίων	% ξεν. Δωματίων	Σύνολο κλινών	Ξεν. κλίνες	% Ξεν. κλινών
1989	860	691	80	35135	91	73168	66396	91
1990	858	691	81	35281	91	72181	65624	91
1991	850	682	80	35005	91	71412	65124	91
1992	841	664	79	32640	86	70845	60635	86
1993	842	676	80	32856	86	70880	61068	86
1994	844	744	88	34219	89	71370	63588	89
1995	842	748	89	35384	92	71522	65824	92
1996	846	747	88	35403	92	71776	65869	92
1997	836	745	89	35372	94	70383	65885	94
1998	836	745	89	35372	94	70383	65885	94
1999	838	745	89	35372	94	70600	65885	94

Πηγή: Ξ.Ε.Ε.

Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, το 1999 στην Αττική, το 89% των μονάδων καταλυμάτων ήταν ξενοδοχειακά καταλύματα διαφόρων τάξεων. Το αντίστοιχο ποσοστό για τα δωμάτια και τις κλίνες ήταν 94%. Τα ποσοστά αυτά είναι τα μεγαλύτερα της υπό εξέταση περιόδου 1989-1999. Το ποσοστό των ξενοδοχειακών καταλυμάτων της Αττικής ήταν σχετικά σταθερό προς το τέλος της δεκαετίας του 1980 στο 91-92% για τα δωμάτια και τις κλίνες. Το 1992 είχαμε μια σημαντική πτώση στο 86% και από το 1993 και μετά έχουμε μια σημαντική άνοδο, τόσο σε απόλυτες όσο και σε σχετικές τιμές.

Το υπόλοιπο ποσοστό των καταλυμάτων, εκτός των ξενοδοχείων, αφορά διάφορες κατηγορίες καταλυμάτων όπως μπανκαλούς, μοτέλ, οικοτροφεία, επιπλωμένα διαμερίσματα και παραδοσιακά καταλύματα.

Απ' όλες αυτές τις κατηγορίες η πιο σημαντική είναι η κατηγορία των επιπλωμένων διαμερισμάτων. Για παράδειγμα, το 1999 οι μονάδες επιπλωμένων δωματίων Α ως Δ τάξης ήταν 70, ενώ όλες οι άλλες κατηγορίες μη ξενοδοχειακών καταλυμάτων ήταν μόνο 21.

Το ενδιαφέρον εδώ εστιάζεται κυρίως στο αν η πραγματική δυναμικότητα σε επιπλωμένα διαμερίσματα είναι πολύ μεγαλύτερη λόγω μη επίσημης καταγραφής τους. Επίσης, εξίσου σημαντικό είναι και η εύλογη υπόθεση ότι σε περιόδους μεγάλης ζήτησης ο αριθμός των διαθέσιμων επιπλωμένων διαμερισμάτων και σπιτιών μπορεί να αυξάνει με σχετικά ελάχιστο κόστος μετατροπής. Και οι δυο αυτές παρατηρήσεις αποτελούν σημαντικά ζητήματα για την ικανοποίηση της ζήτησης αιχμής που αναμένεται το χρονικό διάστημα τέλεσης των Αγώνων, τον Αύγουστο του 2004.

Πάντως, εκείνο που προσθέτει αξία στο τουριστικό προϊόν και μεγιστοποιεί τα έσοδα από τον τουρισμό είναι οι επισκέπτες υψηλών εισοδημάτων, που κύρια διαμένει σε ξενοδοχεία πολυτελείας Α και Β τάξης. Οι κατηγορίες αυτές των ξενοδοχείων παρουσιάζονται στον πίνακα 15 ο οποίος μας δίνει το σύνολο των ξενοδοχειακών μονάδων για την Αττική την περίοδο 1989-1999 και τα ποσοστά για έξι κατηγορίες ξενοδοχείων.

Πίνακας 15. Μονάδες ξενοδοχειακών καταλυμάτων Αττικής 1989-1999

Έτος	Ξεν. μονάδες	Ξεν. Πολυτ. %	A κατηγ. %	B κατηγ. %	Γ κατηγ. %	Δ κατηγ. %	Ε κατηγ. %
1989	691	3	6	18	42	21	10
1990	691	3	7	17	42	21	10
1991	682	3	7	17	42	21	10
1992	664	3	6	17	43	21	11
1993	676	3	6	17	42	20	12
1994	744	3	5	16	46	19	11
1995	748	3	6	16	45	19	11
1996	747	3	5	16	46	19	12
1997	745	2	6	16	45	19	12
1998	745	2	6	16	45	19	12
1999	745	2	6	16	45	19	12

Πηγή: Ε.Ε.Ε.

Όσον αφορά τις τάσεις των διαφόρων κατηγοριών ξενοδοχείων αυτές παραμένουν σχετικά σταθερές. Ωστόσο αναμενόμενη είναι η διαφοροποίηση των ποσοστών για τα ξενοδοχεία πολυτελείας, αφού αφορούν πολύ μεγάλες μονάδες. Το 1999, τα ξενοδοχεία πολυτελείας αντιστοιχούσαν στο 2% του συνόλου των ξενοδοχειακών μονάδων της Αττικής. Την περίοδο 1989-1999 παρατηρείται μια πτώση του ποσοστού των ξενοδοχείων πολυτελείας από 3% το 1989 στο 2% το 1999. Το συμπέρασμα που προκύπτει από όλα αυτά είναι ότι η Αθήνα έχει μεγαλύτερη ανάγκη, από ξενοδοχεία πολυτελείας (Lux, A και B κατηγορίας) παρά από ξενοδοχεία κατώτερης κατηγορίας. Γεγονός που επιβάλλεται τόσο από τις σύγχρονες απαιτήσεις των πελατών, όσο και από τις προϋποθέσεις που έχουν τεθεί από την Ολυμπιακή Επιτροπή του 2004. Οι φιλοξενούμενοι, πελάτες και αθλητές των Ολυμπιακών

Αγώνων, απαιτούν ξενοδοχεία που θα διαθέτουν όλες τις σύγχρονες ανέσεις και ποιοτικά standards.

2.5 Εκτίμηση της αναμενόμενης υποδομής

Υπάρχουν σημαντικά μεθοδολογικά προβλήματα για μια στατιστική (οικονομετρική) εκτίμηση της αναμενόμενης υποδομής καταλυμάτων. Ο μικρός αριθμός ιστορικών παρατηρήσεων, καθώς τα στοιχεία είναι διαθέσιμα από το 1981 και μετά, είναι το πιο σημαντικό πρόβλημα. Παρ' όλα τα προβλήματα, οι προβλέψεις αυτές είναι χρήσιμες, ιδιαίτερα τα διάφορα εναλλακτικά σενάρια, διότι, σε συνδυασμό με τις εκτιμήσεις για τη ζήτηση, θα δείξουν τις ανάγκες που θα προκύψουν για νέες κλίνες στην Αττική, αλλά και στο σύνολο της χώρας.

Πάντως, θα πρέπει να αναφερθεί προκαταβολικά ότι πιο σημαντικό από τις οποιαδήποτε προβλέψεις είναι η πολιτική διαχείρισης της αναμενόμενης ζήτησης που θα γίνει από όλους τους άμεσα ενδιαφερόμενους φορείς: κυβέρνηση, επιτροπή διοργάνωσης των Ολυμπιακών Αγώνων και ξενοδόχους.

Οι προβλέψεις γίνονται μόνο για κλίνες της Αττικής και όχι για την ευρύτερη περιοχή. Τα αποτελέσματα είναι σχεδόν τα ίδια και για τις άλλες μεταβλητές: μονάδες και δωμάτια ή και για την ευρύτερη περιοχή της Αττικής. Πάντως, υπάρχει και ένας ουσιαστικός λόγος. Η οποιαδήποτε επίδραση στην προσφορά καταλυμάτων, λόγω των Ολυμπιακών Αγώνων, αναμένεται πολύ περισσότερο να γίνει στην Αττική και πολύ λιγότερο στους γειτονικούς νομούς.

Πρώτον, η πρόβλεψη για τις κλίνες γίνεται χρησιμοποιώντας την ιστορική σειρά των κλινών της Αττικής από το 1981-1999. Η μέθοδος που ακολουθήθηκε είναι του Holt-Winters. Όπως προκύπτει από την πρόβλεψη, οι διαθέσιμες κλίνες το 2004 θα είναι 68.500 και το 2011 θα φθάσουν στις 68.750, αν δεν γίνονταν οι Ολυμπιακοί Αγώνες. Παρατηρείται, λοιπόν, μια σχετική πτώση του ποσοστού των κλινών, βάσει της λογικής που διατρέχει το συγκεκριμένο υπόδειγμα προβλέψεων.

Η δεύτερη προσέγγιση υποθέτει ότι η επίδραση των Ολυμπιακών Αγώνων θα είναι η διατήρηση, εκ μέρους της Αθήνας, του μεριδίου που έχει σήμερα, θα σταματήσει δηλαδή η συνεχής πτωτική τάση από το 1981. Το 1997 το μερίδιο αυτό ήταν 12%. Χρησιμοποιώντας την ιστορική εμπειρία για το σύνολο της χώρας από το 1981-1999, εκτιμάται η αναμενόμενη υποδομή σε κλίνες μέχρι το 2011 για το σύνολο της χώρας.

Σύμφωνα με αυτές τις προβλέψεις, οι κλίνες αναμένεται να αυξηθούν από 598.000 το 1999, στις 700.000 το 2004 και στις 830.000 το 2011. Η πρόβλεψη για τις κλίνες της Αττικής δίνονται υπολογίζοντας το 12% των προβλέψεων για το σύνολο της χώρας. Σύμφωνα με αυτή την προσέγγιση, η πρόβλεψη για τις κλίνες φθάνει στις 85.000 κλίνες το 2004 και στις 100.000 κλίνες το 2011. Η εκτίμηση αυτή είναι 30% μεγαλύτερη από την πρόβλεψη που έγινε χωρίς τους Ολυμπιακούς Αγώνες.

Η τρίτη προσέγγιση πρόβλεψης γίνεται χρησιμοποιώντας την εμπειρία της Βαρκελώνης μέχρι το 1997, πέντε χρόνια μετά την τέλεση των

Αγώνων. Υποθέτουμε ότι η ποσοστιαία αύξηση των κλινών θα είναι ίδια με αυτή της Βαρκελώνης. Σύμφωνα με αυτή την πρόβλεψη, οι διαθέσιμες κλίνες θα αυξηθούν από τις 70.000 το 1999, στις 101.000 το 2004 και στις 103.000 το 2011.

Η εκτίμηση της μελέτης, δηλαδή το σενάριο που θεωρείται ως το πιο πιθανό, είναι ότι η Αττική θα καταφέρει να διατηρήσει το μερίδιο των κλινών της στο σύνολο της χώρας, περίπου 12%, για τα επόμενα 15 χρόνια. Οι κλίνες αυτές που θα δημιουργηθούν αφορούν, τόσο ξενοδοχειακά όσο και μη ξενοδοχειακά καταλύματα, καθώς και τις νέες μονάδες στην περιοχή των Σπάτων. Το σενάριο της Βαρκελώνης δεν αποτελεί τόσο σημαντικό ενδεχόμενο γιατί προβλέπει μεγάλους αρχικούς ρυθμούς αύξησης των κλινών στην Αθήνα, γεγονός το οποίο δεν είναι απαραίτητο αφού ο αριθμός των κλινών της (70.000) είναι πολύ μεγαλύτερος από εκείνον της Βαρκελώνης το 1992 (25.000).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

Πρόλογος

Ο κλάδος του τουρισμού αποτελεί κατά πολλούς τη «βαριά βιομηχανία» της Ελλάδας, που πλέον, όμως, έχει μπει για τα καλά στο «χορό» του εντεινόμενου διεθνούς ανταγωνισμού και αναγκαστικά το μέλλον του περνά μέσα από τη βελτίωση της ποιότητας των υποδομών και υπηρεσιών, καθώς και από τον εμπλουτισμό και της διαφοροποίησης του προσφερόμενου τουριστικού προϊόντος.

Όπως συμβαίνει με το σύνολο σχεδόν της ελληνικής οικονομίας, έτσι και με τον τουρισμό και ειδικότερα με τον ξενοδοχειακό κλάδο, πολλές ελπίδες έχουν εναποτεθεί στη χρηματοδότηση του Γ΄ Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (Γ΄ ΚΠΣ) την εξαετία 2000-2006. Συνολικά, λοιπόν, για την εν λόγω περίοδο θα διατεθούν για την ανάπτυξη του τουρισμού 2,05 δισ. ευρώ, από τα οποία περίπου τα μισά θα είναι ιδιωτική συμμετοχή.

Επίσης, το δρόμο του χρηματιστηρίου επιλέγουν όλοι οι μεγάλοι ξενοδοχειακοί όμιλοι της χώρας μας, για να χρηματοδοτήσουν τις επόμενες επενδυτικές τους κινήσεις, αφού η Ολυμπιάδα του 2004 σε συνδυασμό με το Γ΄ ΚΠΣ δημιουργούν μεγάλες επιχειρηματικές προσδοκίες.

Τέλος, πρόσφορο έδαφος για την υλοποίηση επενδύσεων στον τουριστικό τομέα δημιουργείται στην Ελλάδα, γεγονός το οποίο έχει προκαλέσει το ενδιαφέρον, πέραν των ξενοδοχειακών εταιρειών και επιχειρήσεων από άλλους κλάδους. Το επενδυτικό παζλ συμπληρώνεται με την αναμενόμενη δημιουργία, επέκταση ή επαναλειτουργία 28 νέων ξενοδοχειακών μονάδων στην Αττική, συνολικής δυναμικότητας 6.768 κλινών, που ως γνωστόν έχει εγκρίνει ο πρώην υπουργός Ανάπτυξης.

3.1 Κονδύλια από το Γ' ΚΠΣ

Με δύο προσκλήσεις εκδήλωσης επενδυτικού ενδιαφέροντος ανοίγει για πρώτη φορά ο δρόμος επιχορηγήσεων και σε άλλους κλάδους του τουριστικού τομέα και ειδικότερα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, προκειμένου να προχωρήσουν σε προγράμματα εκσυγχρονισμού. Παράλληλα, παρουσιάστηκαν και 4 επενδυτικοί οδηγοί για τουριστικές επιχειρήσεις, οι οποίοι αξιοποιούν κονδύλια τόσο από το Γ' ΚΠΣ όσο και από τον Αναπτυξιακό Νόμο 2601/98. Ο συνολικός προϋπολογισμός των επενδυτικών προγραμμάτων ανέρχεται σε 520.000.000 ευρώ εκ των οποίων τα 210.000.000 ευρώ αφορούν σε δημόσια δαπάνη και τα 310.000.000 ευρώ σε ιδιωτική συμμετοχή.

3.1.1 Πρώτη πρόσκληση επενδυτικού ενδιαφέροντος

Στην πρώτη πρόσκληση ενδιαφέροντος για την υλοποίηση επενδυτικών προτάσεων στο πλαίσιο του Προγράμματος «Ποιοτικός Εκσυγχρονισμός Μικρών Καταλυμάτων» μπορούν να συμμετάσχουν:

- α) Ενοικιαζόμενα επιπλωμένα δωμάτια, ανεξαρτήτως κατηγορίας
- β) Ενοικιαζόμενα επιπλωμένα διαμερίσματα, ανεξαρτήτως κατηγορίας
- γ) Κάμπινγκ Δ κατηγορίας
- δ) Ξενοδοχεία Δ και Ε κατηγορίας
- ε) Ξενοδοχεία και κάμπινγκ Γ κατηγορίας και άνω αλλά με τον περιορισμό να μην έχουν επιχορηγηθεί κατά τη διάρκεια της τελευταίας επταετίας πριν την υποβολή της αίτησης από τον Αναπτυξιακό Νόμο και να μην υπερβαίνουν σε δυναμικότητα τα μεν ξενοδοχεία τις 30 κλίνες, τα δε κάμπινγκ τις 100 θέσεις.

Στόχος του Προγράμματος είναι ο ποιοτικός εκσυγχρονισμός και η αναβάθμιση των εγκαταστάσεων του εξοπλισμού και τελικά των υπηρεσιών των μικρών καταλυμάτων που δεν εντάσσονται στον Αναπτυξιακό Νόμο 2601/98.

3.1.1.1 Ενισχυόμενες δαπάνες

Οι προτάσεις που θα υποβληθούν από τους υποψήφιους επενδυτές στο πλαίσιο του προγράμματος θα πρέπει να οδηγούν σε ολοκληρωμένο εκσυγχρονισμό των εγκαταστάσεων και της λειτουργίας των επιχειρήσεών τους. Οι ενέργειες που θα θεωρηθούν επιλέξιμες για κάθε πρόταση ώστε να χρηματοδοτηθούν διακρίνονται στις ακόλουθες κατηγορίες:

- Η κατασκευή, η επέκταση, ο εκσυγχρονισμός κτιριακών, ειδικών και βοηθητικών εγκαταστάσεων, καθώς και οι δαπάνες διαμόρφωσης περιβάλλοντος χώρου.
- Οι δαπάνες επισκευής, αποκατάστασης και μετατροπής των παραδοσιακών ή διατηρητέων κτιρίων σε ξενοδοχειακές μονάδες, καθώς και οι δαπάνες διαμόρφωσης περιβάλλοντος χώρου.
- Η αγορά, η εγκατάσταση καινούργιων σύγχρονων μηχανημάτων και λοιπού εξοπλισμού κλπ.
- Η αγορά και η εγκατάσταση καινούργιων σύγχρονων συστημάτων αυτοματοποίησης διαδικασιών και μηχανογράφησης, συμπεριλαμβανομένων των δαπανών αγοράς του αναγκαίου λογισμικού και των δαπανών εκπαίδευσης του προσωπικού στο στάδιο εγκατάστασής του.
- Η αγορά καινούργιων μεταφορικών μέσων διακίνησης υλικών και μαζικής μεταφοράς προσωπικού.
- Οι δαπάνες επενδύσεων για προστασία του περιβάλλοντος, περιορισμό της ρύπανσης του εδάφους, του υπεδάφους, των υδάτων και της ατμόσφαιρας, αποκατάσταση του φυσικού περιβάλλοντος και της ανακύκλωσης του ύδατος.
- Οι δαπάνες για αγορά και εγκατάσταση καινούργιου εξοπλισμού και για κατασκευή πάσης φύσεως εγκαταστάσεων, που προκύπτουν από τις κατά περίπτωση καθοριζόμενες προδιαγραφές και την κείμενη νομοθεσία του ΕΟΤ και που τυχόν δεν καλύπτονται από τις πιο πάνω οριζόμενες ως ενισχυόμενες δαπάνες.

- Οι δαπάνες επενδύσεων για αξιοποίηση ανανεώσιμων πηγών ενέργειας και υποκατάσταση υγρών καυσίμων ή ηλεκτρικής ενέργειας με αέρια καύσιμα.

Οι προτάσεις που θα υποβληθούν στο πλαίσιο αυτού του προγράμματος για να είναι επιλέξιμες πρέπει να περιλαμβάνουν ενέργειες τουλάχιστον τριών από τις παραπάνω κατηγορίες.

3.1.1.2 Προϋποθέσεις ενίσχυσης ιδιωτικών επενδύσεων

Οι προϋποθέσεις τις οποίες πρέπει να πληρούν οι παραπάνω οικονομικές μονάδες για τη συμμετοχή τους στο Πρόγραμμα Επενδύσεων του Γ΄ ΚΠΣ είναι οι εξής:

- α) Για τις μεμονωμένες επιχειρήσεις,
 - Να απασχολούν με σχέση εξαρτημένης εργασίας από 1 έως 50 άτομα και να έχουν ετήσιο κύκλο εργασιών έως 1.170.000 ευρώ (300 εκ. ευρώ δρχ.)
 - Δεν πρέπει να συμμετέχουν με ποσοστό μεγαλύτερο του 25% επιχειρήσεις που δεν πληρούν την παραπάνω προϋπόθεση.
 - Τουλάχιστον 3 έτη λειτουργία έστω και εποχικά, ανεξαρτήτως της τυχόν αλλαγής ιδιοκτήτη ή μισθωτή.
 - Ειδικό σήμα του ΕΟΤ

β) Για τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις

Στην περίπτωση που η πρόταση υποβάλλεται από συνεργαζόμενες επιχειρήσεις, τότε η κάθε μια από αυτές πρέπει να εκπληρώνουν τις παραπάνω προϋποθέσεις των μεμονωμένων επιχειρήσεων. Επιπλέον, το μέγιστο ποσοστό συμμετοχής της κάθε επιχείρησης στην κοινή πρόταση ορίζεται για επένδυση που θα προταθεί από δύο συνεργαζόμενες επιχειρήσεις σε 60%, για επενδύσεις που θα προταθεί από τρεις και πλέον συνεργαζόμενες επιχειρήσεις σε 40%.

Σε μια κοινή πρόταση δεν επιτρέπεται η συμμετοχή περισσότερων των δύο επιχειρήσεων οι οποίες ανήκουν στο ίδιο φυσικό πρόσωπο ή ανήκουν πλειοψηφικά σε άτομα πρώτου βαθμού συγγένειας με αυτό ή είναι θυγατρικές εταιρείες μίας συμμετέχουσας εταιρείας ή ανήκουν στον ίδιο όμιλο εταιρειών μίας συμμετέχουσας εταιρείας. Επιχειρήσεις με τα παραπάνω χαρακτηριστικά μπορούν να συμμετέχουν με ποσοστό έως το πολύ 40% η καθεμιά στον προϋπολογισμό της κοινής πρότασης.

Ο μέγιστος προϋπολογισμός επένδυσης προς ενίσχυση για τις μεμονωμένες επιχειρήσεις ορίστηκε σε 73.400 ευρώ (25 εκ. δρχ.), ενώ για τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις σε 117.400 ευρώ (40 εκ. δρχ.).

Οι επιχειρήσεις με εξαίρεση τα ξενοδοχεία και τα κάμπινγκ Γ κατηγορίας και άνω μπορούν να σχεδιάσουν, να προτείνουν και να υλοποιήσουν επενδύσεις με μεγαλύτερους προϋπολογισμούς, αλλά στην περίπτωση αυτή η χρηματοδοτική ενίσχυση θα υπολογισθεί επί των παραπάνω ανωτάτων ορίων.

3.1.1.3 Διαδικασία χορήγησης χρηματοδοτικής ενίσχυσης

Η χρηματοδοτική ενίσχυση (δημόσια επιχορήγηση) μιας εγκεκριμένης επένδυσης ανέρχεται σε ποσοστό 40% επί του εγκεκριμένου προϋπολογισμού αυτής. Το υπόλοιπο 60% καλύπτεται με ιδιωτική συμμετοχή των επενδυτών. Η καταβολή της χρηματοδοτικής ενίσχυσης που έχει εγκριθεί θα πραγματοποιηθεί από τον Ενδιάμεσο Φορέα Διαχείρισης. Ο επενδυτής, με την υπογραφή της σύμβασης, έχει το δικαίωμα να ζητήσει προκαταβολή έως 40% της εγκεκριμένης χρηματοδοτικής ενίσχυσης καταθέτοντας ισόποση εγγυητική επιστολή. Η αποπληρωμή της ενίσχυσης πραγματοποιείται όταν πιστοποιηθεί η ολοκλήρωση της επένδυσης. Η εγγυητική επιστολή επιστρέφεται μετά την πιστοποίηση της ολοκλήρωσης. Ο επενδυτής έχει επίσης τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει την επένδυσή του με δικά του κεφάλαια και να ζητήσει την καταβολή της χρηματοδοτικής ενίσχυσης που του έχει εγκριθεί στο τέλος. Επίσης, ο επενδυτής έχει τη δυνατότητα να πάρει τραπεζικό δάνειο εκχωρώντας τη χρηματοδοτική ενίσχυση που του έχει εγκριθεί στην τράπεζα.

3.1.2 Η δεύτερη πρόσκληση επενδυτικού ενδιαφέροντος

Στη δεύτερη πρόσκληση ενδιαφέροντος για υλοποίηση επενδυτικών προτάσεων στο πλαίσιο του Προγράμματος «Ενίσχυσης ανταγωνιστικότητας Τουριστικών Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων» μπορούν να συμμετάσχουν:

α) Κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα ανεξαρτήτως λειτουργικής μορφής.

- β) Ενοικιαζόμενα επιπλωμένα δωμάτια και διαμερίσματα
- γ) Τουριστικά γραφεία και τουριστικές επιχειρήσεις οδικών μεταφορών (Τ.Ε.Ο.Μ.)
- δ) Επιχειρήσεις εκμίσθωσης αυτοκινήτων ΙΧ
- ε) Ναυλομεσιτικά γραφεία
- στ) Επιχειρήσεις - Πλοιοκτήτες τουλάχιστον πέντε επαγγελματικών σκαφών αναψυχής καθώς και επιχειρήσεις κρουαζιερόπλοιων δυναμικότητας μέχρι 50 επιβατών (εξαιρουμένου του πληρώματος)
- ζ) Επιχειρήσεις εκμετάλλευσης εγκαταστάσεων ειδικής τουριστικής υποδομής (γκολφ, μαρινών, συνεδριακών κέντρων, χιονοδρομικών κέντρων, κέντρων θαλασσοθεραπείας, ιαματικών πηγών κλπ).

3.1.2.1 Ενισχυόμενες δαπάνες

Οι ενέργειες που θα θεωρηθούν επιλέξιμες για κάθε πρόταση ώστε να χρηματοδοτηθούν ταξινομούνται στις ακόλουθες κατηγορίες.

- Έρευνα αγοράς, εκπόνησης μελετών μάρκετινγκ (π.χ. έρευνα τάσεων διεθνούς αγοράς, αναζήτηση νέων αγορών κλπ).
- Αναδιοργάνωση - Αυτοματοποίηση - Ηλεκτρονική Δικτύωση (π.χ. απόκτηση Ηλεκτρονικών Υπολογιστών, λογισμικού, τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού).
- Προβολή - Διαφήμιση (π.χ. διαφημιστικές καταχωρήσεις φυλλάδια κλπ).

- Δημιουργία κοινών τουριστικών πακέτων, συνδυασμένες ενέργειες ένταξης σε πακέτα εναλλακτικών μορφών τουρισμού (σχεδιασμός και διοργάνωση).
- Απόκτηση και εφαρμογή τεχνογνωσίας όσον αφορά την ανάπτυξη και τη διαχείριση ειδικών μορφών τουρισμού (εκπαίδευση προσωπικού κλπ).
- Συνενώσεις - Συγχωνεύσεις μικρομεσαίων επιχειρήσεων.

Οι προτάσεις που θα υποβληθούν στο πλαίσιο αυτού του προγράμματος για να είναι επιλέξιμες πρέπει να περιλαμβάνουν ενέργειες τουλάχιστον δύο από τις παραπάνω κατηγορίες.

3.1.2.2 Προϋποθέσεις ενίσχυσης ιδιωτικών επενδύσεων (2^η πρόσκληση)

Οι προϋποθέσεις ένταξης των παραπάνω οικονομικών επιχειρήσεων στο πρόγραμμα για την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των μικρομεσαίων επιχειρήσεων του τουρισμού είναι οι εξής:

α) Για τις μεμονωμένες επιχειρήσεις:

- Να απασχολούν με σχέση εξαρτημένης εργασίας από 1 έως 150 άτομα και να έχει ετήσιο κύκλο εργασιών που δεν υπερβαίνει τα 2.200.000 ευρώ (750 εκ. δρχ.). Το κριτήριο αυτό δεν αποκλείει την ένταξη επιχειρήσεων στις οποίες εργαζόμενοι είναι αυτοαπασχολούμενοι, αρκεί οι αυτοαπασχολούμενοι να έχουν σχέση

α και β βαθμού συγγένειας με τον ιδιοκτήτη ή μισθωτή (γονείς, παιδιά, αδέρφια) ή να πρόκειται για τον/την σύζυγο αυτού.

- Να έχουν μέσο ετήσιο κύκλο εργασιών τα 3 τελευταία έτη ίσο ή μεγαλύτερο των 88.000 ευρώ (30 εκ. δρχ.) ή μέσο ρυθμό αύξησης του κύκλου εργασιών τα 3 τελευταία έτη μεγαλύτερο του 20% και κύκλο εργασιών το τελευταίο έτος, πριν από την υποβολή της πρότασης, ίσο ή μεγαλύτερο των 88.000 ευρώ (30 εκ. δρχ.).

β) Για τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις ισχύει ότι και στην πρώτη πρόσκληση ενδιαφέροντος. Όσον αφορά στη χρηματοδοτική ενίσχυση ισχύουν ότι και στην πρώτη πρόσκληση ενδιαφέροντος.

Παράδειγμα: Τρεις τρόποι υλοποίησης μιας επένδυσης 58.700 ευρώ (20.000.000 δρχ.)

Ας υποθέσουμε ότι ο ενδιαφερόμενος θέλει να πραγματοποιήσει επένδυση 58.700 ευρώ (20 εκ. δρχ.). Αφού του εγκριθεί η επένδυση και υπογράψει τη σχετική σύμβαση, μπορεί να την υλοποιήσει με τους εξής εναλλακτικούς τρόπους:

- α) Να πληρώσει όλες τις δαπάνες ο ίδιος και στη συνέχεια αφού πιστοποιηθεί από τον Ενδιάμεσο Φορέα Διαχείρισης ότι η επένδυση πραγματοποιήθηκε, να του καταβληθεί η χρηματοδοτική ενίσχυση που στην περίπτωση του παραδείγματος είναι 23.500 ευρώ (8 εκ. δρχ.).
- β) Να ζητήσει με την υπογραφή της σύμβασης προκαταβολή έως 40% επί της χρηματοδοτικής ενίσχυσης, που στην περίπτωση του παραδείγματος είναι 9.400 (3,2 εκ. δρχ.), καταθέτοντας ισόποση εγγυητική επιστολή. Στη συνέχεια, υλοποιεί την επένδυση

χρησιμοποιώντας και τα δικά του χρήματα. Μόλις η επένδυση ολοκληρωθεί και πιστοποιηθεί από τον Ενδιάμεσο Φορέα Διαχείρισης, θα του καταβληθεί και η υπόλοιπη χρηματοδοτική ενίσχυση 14.100 ευρώ (4,8 εκ. δρχ.) και θα του επιστραφεί η εγγυητική επιστολή.

- γ) Να ζητήσει με την υπογραφή της σύμβασης προκαταβολή έως 40% επί της χρηματοδοτικής ενίσχυσης, που στην περίπτωση του παραδείγματος είναι 9.400 ευρώ (3,2 εκ. δρχ.) καταθέτοντας ισόποση εγγυητική επιστολή. Στη συνέχεια, να συνεννοηθεί με την Τράπεζά του και να λάβει τραπεζικό δάνειο εκχωρώντας στην Τράπεζα το υπόλοιπο της χρηματοδοτικής ενίσχυσης που δεν έχει λάβει. Αφού συμπληρώσει και τα δικά του χρήματα, μπορεί να υλοποιήσει την επένδυση. Μόλις η ολοκλήρωση της επένδυσης πιστοποιηθεί από τον Ενδιάμεσο Φορέα Διαχείρισης, θα καταβληθεί στην Τράπεζα που χορήγησε το δάνειο η υπόλοιπη χρηματοδοτική ενίσχυση 14.100 ευρώ (4,8 εκ. δρχ.) και θα επιστραφεί στον επενδυτή η εγγυητική του επιστολή.

3.2 Αναπτυξιακός Νόμος 2601/98

Ο Αναπτυξιακός Νόμος 2601/98 περιλαμβάνει διατάξεις για την ενίσχυση των ιδιωτικών επενδύσεων για την οικονομική και περιφερειακή ανάπτυξη της χώρας. Οι διατάξεις αυτές αναπτύσσονται σε τέσσερις επενδυτικούς οδηγούς για τουριστικές επιχειρήσεις. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι αιτήσεις υπαγωγής στον Αναπτυξιακό Νόμο υποβάλλονται από 1 Ιανουαρίου έως την 15 Σεπτεμβρίου. Η ίδια

συμμετοχή του επενδυτή ορίζεται σε ποσοστό 40% επί του συνολικού ύψους της επένδυσης. Και στους τέσσερις οδηγούς οι ενισχύσεις διαφοροποιούνται ανάλογα με τις τέσσερις ζώνες που έχει κατανεμηθεί η Επικράτεια.

3.2.1 Ζώνες εφαρμογής των ενισχύσεων

Η επικράτεια κατανέμεται σε τέσσερις ζώνες ως εξής:

Ζώνη Δ'

Περιλαμβάνει τους Νομούς Ξάνθης, Ροδόπης και Έβρου, τις ΒΙ.ΠΕ ΕΤΒΑ της Περιφέρειας Ηπείρου, τα νησιά της Ελληνικής Επικράτειας με πληθυσμό 3.100 κατοίκους σύμφωνα με την απογραφή του 1991, τα νησιά της Περιφέρειας Βορείου Αιγαίου, τη νήσο Θάσου, τον Ν. Δωδεκανήσου πλην της περιοχής που καθορίζεται από την Υπουργική Απόφαση του γενικού πολεοδομικού σχεδίου της πόλης της Ρόδου και την παραμεθόρια ζώνη του ηπειρωτικού τμήματος της χώρας σε απόσταση 20 χλμ από τα σύνορα, στην οποία εντάσσονται οι Δήμοι και οι Κοινότητες των οποίων τα διοικητικά όρια τέμνονται από τη ζώνη αυτή.

Ζώνη Γ'

Για το διάστημα μέχρι την 31 Δεκεμβρίου 2001 περιλαμβάνονται στη ζώνη αυτή η ζώνη Λαυρεωτικής του Νομού Αττικής και οι περιφέρειες, οι νομοί και τα τμήματα των νομών που δεν εντάσσονται στις ζώνες Α, Β και Δ ανεξάρτητα από την συνδρομή των προϋποθέσεων για την ένταξή τους στη ζώνη Γ.

Ζώνη Β´

Περιλαμβάνει τη ΒΙΠΕ ΕΤΒΑ, την επαρχία Λαγκαδά και το τμήμα δυτικά του ποταμού Αξιού του Νομού Θεσσαλονίκης, την επαρχία Τροιζηνίας του νομού Αττικής καθώς και τις περιφέρειες, τους νομούς ή τα τμήματα των νομών της επικρατείας που δεν εντάσσονται στις ζώνες Δ, Γ και Α.

Ζώνη Α´

Περιλαμβάνει τους νομούς Αττικής και Θεσσαλονίκης πλην των τμημάτων τους που εντάσσονται στις λοιπές ζώνες.

3.2.2 Είδη παρεχόμενων ενισχύσεων

Για την πραγματοποίηση των υπαγόμενων στο Ν. 2601/98 επενδύσεων, προγραμμάτων και επιχειρηματικών σχεδίων, παρέχονται τα ακόλουθα είδη ενισχύσεων:

- α) **ΕΠΙΧΟΡΗΓΗΣΗ**, που συνίσταται στη δωρεάν παροχή από το Δημόσιο χρηματικού ποσού για την κάλυψη τμήματός της ενισχυόμενης δαπάνης της επένδυσης ή του επιχειρηματικού σχεδίου.
- β) **ΕΠΙΔΟΤΗΣΗ ΤΟΚΩΝ**, που συνίσταται στην κάλυψη από το Δημόσιο τμήματος των καταβαλλόμενων τόκων των μεσομακροπρόθεσμων δανείων τετραετούς τουλάχιστον διάρκειας, που λαμβάνονται για την υλοποίηση της ενισχυόμενης δαπάνης της επένδυσης.
- γ) **ΕΠΙΔΟΤΗΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΗΣ ΜΙΣΘΩΣΗΣ**, που συνίσταται στην κάλυψη από το Δημόσιο Τμήματος των καταβαλλόμενων δόσεων

χρηματοδοτικής μίσθωσης που συνάπτεται για την απόκτηση της χρήσης καινούργιου μηχανολογικού και λοιπού εξοπλισμού.

δ) **ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΑΠΑΛΛΑΓΗ**, που συνίσταται στην απαλλαγή από την καταβολή φόρου εισοδήματος μη διανεμόμενων κερδών της πρώτης δεκαετίας από την πραγματοποίηση της επένδυσης ή του προγράμματος, με το σχηματισμό ισόποσου αφορολόγητου αποθεματικού.

3.2.3 Επενδυτικοί οδηγοί

Ο πρώτος επενδυτικός οδηγός αφορά τον εκσυγχρονισμό ξενοδοχείων και κάμπινγκ που ήδη λειτουργούν. Οι παρεχόμενες ενισχύσεις, που εφαρμόζονται και στις τέσσερις ζώνες της επικράτειας (Α, Β, Γ, Δ) αφορούν επιχορήγηση σε ποσοστό 25%, επιδότηση τόκων δανείων σε ποσοστό 25%, επιδότηση χρηματοδοτικής μίσθωσης για προμήθεια εξοπλισμού σε ποσοστό 25% και φορολογική απαλλαγή κατά 60%. Ειδικότερα:

- Ενισχύεται ο εκσυγχρονισμός ξενοδοχείων και κάμπινγκ τουλάχιστον Γ' τάξης, καθώς και ξενοδοχείων κατωτέρων τάξεων που στεγάζονται σε παραδοσιακά ή διατηρητέα κτίρια υπό τον όρο ότι θα αναβαθμιστούν στην γ' τάξη τουλάχιστον.
- Το ελάχιστο ύψος επένδυσης εκσυγχρονισμού των λειτουργούντων ξενοδοχείων και κάμπινγκ γ' τάξης και άνω ανέρχεται σε 73.400 ευρώ (25 εκ. δρχ.) και ειδικότερα για ξενοδοχεία με δυναμικότητα ανώτερη των 50 κλινών, σε 146.800 ευρώ (50 εκ. δρχ.).

- Το μέγιστο ενισχυόμενο ύψος επένδυσης εκσυγχρονισμού των λειτουργούντων ξενοδοχείων ανέρχεται σε 4.400.000 ευρώ (1,5 δισ. δρχ.) για τον δε εκσυγχρονισμό των λειτουργούντων κάμπινγκ ανέρχεται σε 290.000 ευρώ (100 εκ. δρχ.).

Για να ενισχυθεί επένδυση εκσυγχρονισμού ολοκληρωμένης μορφής ξενοδοχειακών μονάδων τουλάχιστον γ' τάξης, θα πρέπει να έχει παρέλθει επταετία από την έναρξη λειτουργίας της μονάδας.

Ο δεύτερος επενδυτικός οδηγός αφορά τη μετατροπή παραδοσιακών ή διατηρητέων κτιρίων σε κύρια τουριστικά καταλύματα. Οι παρεχόμενες ενισχύσεις, που εφαρμόζονται και στις τέσσερις ζώνες της Επικράτειας (Α, Β, Γ και Δ) αφορούν επιχορήγηση σε ποσοστό 40%, επιδότηση τόκων δανείων σε ποσοστό 40%, επιδότηση χρηματοδοτικής μίσθωσης για προμήθεια εξοπλισμού σε ποσοστό 40% και φορολογική απαλλαγή κατά 100%. Ειδικότερα:

- Προϋποθέσεις: Ενισχύεται η μετατροπή παραδοσιακών ή διατηρητέων κτιρίων σε ξενοδοχειακές μονάδες τουλάχιστον γ' τάξης. Τα κτίρια αυτά πρέπει να έχουν χαρακτηριστεί ως διατηρητέα από το ΥΠ.ΠΟ ή ως παραδοσιακά από το Υ.ΠΕ.ΧΩ.ΔΕ. ή τον ΕΟΤ.
- Το ελάχιστο ύψος επένδυσης ανέρχεται σε 73.400 ευρώ (25 εκ. δρχ.) και ειδικότερα για επενδύσεις επιχειρήσεων των ΟΤΑ ανέρχεται σε 44.000 ευρώ (15 εκ. δρχ.)
- Το μέγιστο ύψος επιχορήγησης ανέρχεται σε 44.000 ευρώ (15 εκ. δρχ.) ανά θέση εργασίας.

Ο τρίτος επενδυτικός οδηγός αφορά την ίδρυση-επέκταση και εκσυγχρονισμό εγκαταστάσεων ειδικής τουριστικής υποδομής. Ως

εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής αναφέρονται τα συνεδριακά κέντρα, τα γήπεδα γκολφ, οι εγκαταστάσεις αξιοποίησης ιαματικών πηγών, κέντρα θαλασσοθεραπείας, μαρίνες, κέντρα τουρισμού υγείας, χιονοδρομικά κέντρα και κέντρα προπονητικού αθλητικού τουρισμού.

- Οι παρεχόμενες ενισχύσεις αφορούν επιχορήγηση σε ποσοστό 35%, επιδότηση τόκων δανείων σε ποσοστό 35%, επιδότηση χρηματοδοτικής μίσθωσης για προμήθεια εξοπλισμού σε ποσοστό 35% και φορολογική απαλλαγή κατά 70%. Ειδικά για επενδύσεις σε γήπεδα γκολφ, αυτοτελή συνεδριακά κέντρα (εκτός ξενοδοχείων) και τις εγκαταστάσεις αξιοποίησης ιαματικών πηγών τα παραπάνω ποσοστά προσαυξάνονται κατά 5% εκτός της φορολογικής απαλλαγής που φθάνει σε ποσοστό 100%.
- Το ελάχιστο ύψος των επενδύσεων για ίδρυση εγκαταστάσεων ειδικής τουριστικής υποδομής που πραγματοποιούνται στις ζώνες Α', Β' και Γ' ανέρχεται σε 730.000 ευρώ (250 εκ. δρχ.), ενώ για τη ζώνη Δ' έχει καθοριστεί στο ποσό των 440.000 ευρώ (150 εκ. δρχ.). Για επενδύσεις επέκτασης των παραπάνω μονάδων, το ελάχιστο ύψος καθορίζεται σε 440.000 ευρώ (150 εκ. δρχ.) πλην εκείνων των επενδύσεων που πραγματοποιούνται στη ζώνη Δ' για τις οποίες το ελάχιστο ύψος καθορίζεται σε 290.000 ευρώ (100 εκ. δρχ.).
- Μέγιστο ύψος επιχορήγησης ανέρχεται σε 44.000 ευρώ (15 εκ. δρχ.) ανά δημιουργούμενη θέση εργασίας.

Ο τέταρτος επενδυτικός οδηγός αφορά την ίδρυση ή επέκταση ξενοδοχείων. Οι παρεχόμενες ενισχύσεις για την ίδρυση ή επέκταση ξενοδοχείων αφορούν επιχορήγηση για τη Β' και Γ' ζώνη σε ποσοστό

15% και για τη Δ' ζώνη σε ποσοστό 25%, επιδότηση τόκων δανείου για τη Β' και Γ' ζώνη σε ποσοστό 15% και για τη Δ' ζώνη σε ποσοστό 25%, σε επιδότηση χρηματοδοτικής μίσθωσης για προμήθεια εξοπλισμού για τη Β' και Γ' ζώνη σε ποσοστό 15% και για τη Δ' ζώνη σε ποσοστό 25%. Όταν πρόκειται για ξενοδοχεία πολυτελείας και Α' κατηγορίας για τη Γ' ζώνη το ποσοστό φθάνει στο 20% και για τη Δ' ζώνη σε ποσοστό 30%. Η φορολογική απαλλαγή για τη Β' και Γ' ζώνη φθάνει σε ποσοστό 40% και για τη ζώνη Δ' σε ποσοστό 60%. Ειδικότερα:

- Περιοχή εφαρμογής των ενισχύσεων:
 - Οι Περιοχές Ολοκληρωμένης Τουριστικής Ανάπτυξης (ΠΟΤΑ)
 - Οι Περιοχές που εντάσσονται στις ζώνες Γ' και Δ'.
- Ενισχύεται η ίδρυση ή η επέκταση ξενοδοχείων τουλάχιστον Β' τάξης.
- Το ελάχιστο ύψος των επενδύσεων ίδρυσης ξενοδοχείων που πραγματοποιούνται στη ζώνη Γ' ανέρχεται σε 730.000 ευρώ (250 εκ. δρχ.), ενώ για τη ζώνη Δ' έχει καθοριστεί στο ποσό των 440.000 ευρώ (150 εκ. δρχ.).

Για επενδύσεις επέκτασης ξενοδοχείων που πραγματοποιούνται στη ζώνη Γ' ανέρχεται σε 440.000 ευρώ (150 εκ. δρχ.), ενώ για τη ζώνη Δ' έχει καθοριστεί στο ποσό των 290.000 ευρώ (100 εκ. δρχ.).

- Μέγιστο ύψος επιχορήγησης ανέρχεται στα 44.000 ευρώ (15 εκ. δρχ.) ανά δημιουργούμενη θέση εργασίας.

3.3 Χρηματοδότηση μέσω ΧΑΑ

Το δρόμο του Χρηματιστηρίου επέλεγαν όλοι οι μεγάλοι ξενοδοχειακοί όμιλοι της χώρας μας, για να χρηματοδοτήσουν τις επόμενες επενδυτικές τους κινήσεις, αφού η Ολυμπιάδα του 2004 σε συνδυασμό με το Γ΄ ΚΠΣ που θα κατευθυνθούν στον τουρισμό, δημιουργούν μεγάλες επιχειρηματικές προσδοκίες.

Ενδεικτικό της μεγάλης κινητικότητας που επικρατεί στον κλάδο είναι το γεγονός ότι οι φάκελοι για νέες ξενοδοχειακές μονάδες στην Αττική που κατατέθηκαν στον ΕΟΤ, φτάνουν τους 67 και αφορούν 14.865 κλίνες. Είναι λοιπόν προφανές ότι σε πλεονεκτική θέση βρίσκονται οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις που ήδη έχουν καταθέσει αίτηση στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών (ΧΑΑ).

Αίτηση εισαγωγής στο Χρηματιστήριο έχουν καταθέσει οι εταιρείες Σάνη ΑΕ, Divani-Caravel ΑΕ, Αφοι Μουσαμά (Holiday Inn), ξενοδοχειακές επιχειρήσεις Βαρδή (Πεντελικόν), ξενοδοχεία Χανδρής, Αγάπη ΑΕ, Κολοσσός ΑΕ (Colossos Beach), ΕΞΤΕΚ (Ελληνικές Ξενοδοχειακές και Τουριστικές Επιχειρήσεις Κρήτης) και Ήλιος ΑΕ.

Οι παραπάνω εταιρείες που έχουν καταθέσει αίτηση εισαγωγής στο ΧΑΑ όπως και οι εταιρείες των οποίων οι μετοχές ήδη διαπραγματεύονται σ' αυτό, έχουν ως σκοπό ν' αντλήσουν κεφάλαια και να ενισχύσουν τα διαθέσιμά τους, τα οποία θα βοηθήσουν στην πραγματοποίηση επενδύσεων, οδηγώντας έτσι σε αύξηση των κερδών τους και βελτίωση των αποτελεσμάτων τους. Βασικός λόγος γι' αυτόν τον τρόπο χρηματοδότησης των ξενοδοχειακών μονάδων είναι η δέλση

των ιδιοκτητών τους να μην διακινδυνεύσουν τα δικά τους κεφάλαια. Έτσι, αντλώντας σημαντικά ποσά από το επενδυτικό κοινό να μπορέσουν να πραγματοποιήσουν τις στρατηγικές τους κινήσεις και να ισχυροποιήσουν τη θέση τους στο χάρτη της τουριστικής φιλοξενίας.

Ενδεικτικά αναφέρουμε την εταιρεία Divani-Caravel ΑΕ, η οποία έχει εκδηλώσει ενδιαφέρον για την εισαγωγή της στο ΧΑΑ. Στο δυναμικό της εταιρείας εντάσσονται 7 μονάδες δυναμικότητας 3000 κλινών, εκ των οποίων 2000 βρίσκονται στο λεκανοπέδιο Αττικής. Στόχος της είναι η άντληση 58.700.000 ευρώ (20 δισ. δρχ.) τα οποία θα διατεθούν για την εξαγορά νέων μονάδων, τον εκσυγχρονισμό της υπάρχουσας υποδομής και για τη μείωση του δανεισμού της. Το 2000 τα προ φόρων κέρδη της εταιρείας ανήλθαν στα 8.510.000 ευρώ (2,9 δισ. δρχ.).

Τέλος αξίζει να σημειωθεί ότι η μεγάλη κινητικότητα που εμφανίζει ο κλάδος των ξενοδοχείων και γενικότερα του τουρισμού, όπως εκτιμούν παράγοντες της αγοράς, αναμένεται να ενταθεί το επόμενο διάστημα.

3.3.1 Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις στο ΧΑΑ

Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις οι οποίες έχουν περάσει το κατώφλι της Σοφοκλέους μέχρι αυτή τη στιγμή είναι οι εξής:

α) Astir Palaca (Αστέρας Βουλιαγμένης), β) ΓΕΚΕ (President), γ) Λάμπα (Μεγάλη Βρετανία) και δ) Ν. Γκάλης. Τέσσερις εταιρείες που προσφέρουν υπηρεσίες διαμονής και αντιπροσωπεύουν ένα σχετικό μικρό αριθμό σε σχέση με το σύνολο των ξενοδοχειακών μονάδων που δραστηριοποιούνται στον τουριστικό χάρτη της Ελλάδας.

Από τον παρακάτω πίνακα (πίνακα 1) μπορούμε να πάρουμε μια γεύση για τη χρηματιστηριακή δραστηριότητα των μετοχών των παραπάνω εταιρειών. Μπορούμε να διακρίνουμε τα βασικά στοιχεία, όπως τιμή κλεισίματος σε δρχ. και σε ευρώ, τη διακύμανση της τιμής της μετοχής τις τελευταίες 52 εβδομάδες (1 έτος), τον αριθμό των μετοχών της κάθε εταιρείας καθώς και τη συνολική χρηματιστηριακή αξία της κάθε εταιρείας. Η στήλη που μας δείχνει την εμπορευσιμότητα της μετοχής εκφράζει το μέρος του συνολικού αριθμού των μετοχών της επιχείρησης που «αλλάζουν χέρια» κατά τη διάρκεια του έτους.

Μπορούμε ακόμα να αντλήσουμε στοιχεία για τη γενικότερη οικονομική κατάσταση της εταιρείας μελετώντας τους δείκτες P/E και P/BU, καθώς και να πάρουμε αποφάσεις για επενδύσεις. Ο πολλαπλασιασμός κερδών (P/E) είναι ο λόγος της τρέχουσας τιμής μιας μετοχής (price) προς τα κέρδη (earnings) ανά μετοχή. Λέγεται πολλαπλασιαστής κερδών γιατί δείχνει πόσες φορές πρέπει να πολλαπλασιαστούν τα κέρδη ανά μετοχή για να εξισωθούν με την τιμή της. Ένας άλλος τρόπος ερμηνείας είναι ότι δείχνει σε πόσα χρόνια θα πάρει πίσω ο επενδυτής τα χρήματα που έδωσε υπό μορφή κερδών.

Η τρέχουσα τιμή προς λογιστικής αξίας μιας μετοχής (P/BU price to book value) είναι ο λόγος των ιδίων κεφαλαίων της εταιρείας προς τον αριθμό των μετοχών της. Αποτελεί έναν ακόμη δείκτη αξιολόγησης της τιμής μιας μετοχής. Όσο μικρότερη είναι η τιμή του δείκτη τόσο πιο φθηνά αγοράζει ένας επενδυτής μια μετοχή, ενώ αναλόγως μικρά είναι τα περιθώρια πτώσης της τιμής της, στην περίπτωση όμως που οι δανειακές υποχρεώσεις της εταιρείας δεν είναι μεγάλες. Για παράδειγμα,

μια εταιρεία που διαθέτει ίδια κεφάλαια 2.935.000 ευρώ (1 δισ. δρχ.) και το σύνολο των μετοχών της είναι 11.738 ευρώ (4 εκ. δρχ.) η λογιστική αξία της μετοχής είναι $2.935.000 \text{ ευρώ} / 11.738 \text{ ευρώ} = 0,73 \text{ ευρώ}$ (250 δρχ.)

Αν η μετοχή είναι υπό διαπραγμάτευση στις 7,34 ευρώ (2500 δρχ.) ο δείκτης της PBV διαμορφώνεται σε $7,34 / 0,73 = 0,03 \text{ ευρώ}$. (10 δρχ.)

Πίνακας 1. Χρηματιστηριακοί Δείκτες ξενοδοχειακών μετοχών

Μετοχή	Τιμή κλεισίματος σε δρχ. 14-12-2001	Κλείσιμο ημέρας σε ευρώ	Διακύμανση 52 εβδομάδων σε ευρώ		Αριθμός μετοχών	Χρηματιστηριακή αξία σε εκ. ευρώ.	Χρηματιστηριακή αξία σε εκ. δρχ.	P/E τιμή/ κέρδη	Μεταβολή από 3/1/2001	P/BU τιμή/λογιστική αξία	Εμπορευ- τιμότητα από 3/1/2001
			Κατώτατη	Ανώτατη							
Asir Palace (ΚΟ)	2378	6,98	5,36	9,52	35.500.000	247,79	84.434	39,0	-16,7%	1,8	21,3%
N. Γκάλης (ΚΟ)	1788	5,28	3,04	8,62	2.660.000	13,84	4.750	-	-11,8%	4,3	198,85%
ΓΕΚΕ (ΚΟ)	2160	6,34	4,58	8,28	9.418.750	53,37	18.185	14,1	-2,5%	2,2	70,06%
ΛΑΜΨΑ (ΚΟ)	1315	3,86	3,62	8,64	15.260.000	58,9	20.070	36,8	-49,1%	3,3	67,2%

3.4 Επενδύσεις στα ξενοδοχεία

Το αρχικό σοκ της ελληνικής τουριστικής βιομηχανίας και οι μεγάλες απώλειες που ακολούθησαν - ιδιαίτερα για τον τουρισμό της Αθήνας και της συμπρωτεύουσας μετά το τρομοκρατικό χτύπημα της 11^{ης} Σεπτεμβρίου - έδωσαν τη δέση τους σε μια περισσότερο γύχραιμη δεώρνηση των πραγμάτων. Μεσούσης της κρίσεως στη διεθνή σκηνή δεν είναι λίγοι εκείνοι που επιμένουν επενδυτικά.

Γίνεται λόγος για μεγάλα επιχειρηματικά συγκροτήματα, τα οποία παρά την αναστάτωση που έχει προκληθεί παγκοσμίως από τον «πόλεμο εναντίον της τρομοκρατίας» συνεχίζουν να υλοποιούν σοβαρά επενδυτικά σχέδια στον τουριστικό τομέα. Στα επιτελεία των επιχειρήσεων αυτών επικρατεί η άποψη ότι οι Ολυμπιακοί Αγώνες της Αθήνας είναι χρονικά μακριά και άρα υπάρχει απόσταση ασφαλείας ώστε να αποσοβηθεί η κρίση. Προσπαθήσαμε να φωτογραφήσουμε τις κινήσεις αυτές που, αν μη τι άλλο, φιλοδοξούν να αλλάξουν την εικόνα του ελληνικού τουρισμού αναβαθμίζοντας το τουριστικό προϊόν της χώρας. Η Αθήνα «αποσπά» βεβαίως τη μερίδα του λέοντος στους επενδυτικούς σχεδιασμούς. Αυτό άλλωστε είναι κάτι που επιδιώκει και η πολιτική ηγεσία, η οποία επιθυμεί η πρωτεύουσα να είναι έτοιμη να καλύψει τις αυξημένες ανάγκες της ολυμπιακής φιλοξενίας.

Ορισμένα από τα πλέον φιλόδοξα επενδυτικά προγράμματα αυτό το διάστημα υλοποιούνται από τον όμιλο επιχειρήσεων Grecotel, τις επιχειρήσεις Αριστοτέλη και Σπύρου Διβάνη, τα ξενοδοχεία «Μεγάλη Βρετανία», «Αμαλία» και «Hilton», τον όμιλο Βιοχάλκο, τον όμιλο Alfa

Alfa Holdings καθώς επίσης και την Εκκλησία της Ελλάδος. Οι παραπάνω οίκοι και ορισμένοι ακόμη υλοποιούν ήδη τα επενδυτικά τους προγράμματα. Στο «παιχνίδι» όμως φιλοδοξεί να εισέλθει ένας ακόμη παράγοντας, ο οποίος εν δυνάμει μπορεί να αναδειχθεί μεγάλος πρωταγωνιστής των εξελίξεων. Είναι η επιχείρηση Ελληνικά Τουριστικά Ακίνητα - θυγατρική του ΕΟΤ - η οποία σε συνέργασία με το μεγαλύτερο χρηματοπιστωτικό οίκο του κόσμου, τη Fuji Bank, βρίσκεται στο «παραπέντε» σημαντικών ανακοινώσεων.

Το επενδυτικό παζλ συμπληρώνεται με την αναμενόμενη δημιουργία, επέκταση ή επαναλειτουργία 28 νέων ξενοδοχειακών μονάδων στην Αττική, συνολικής δυναμικότητας 6.768 κλινών, που ως γνωστόν, έχει εγκρίνει ο πρώην υπουργός Ανάπτυξης.

Ας επιχειρήσουμε όμως να παρουσιάσουμε ορισμένα από τα πλέον φιλόδοξα επενδυτικά σχέδια που αυτό το διάστημα παίρνουν «σάρκα και οστά».

- Ο όμιλος Διβάνη, ο οποίος είναι μεταξύ των πλέον κερδοφόρων του ξενοδοχειακού τομέα, υλοποιεί επενδυτικό πρόγραμμα συνολικού προϋπολογισμού 14.675.000 ευρώ (5 δισ. δρχ.) στα ξενοδοχεία Divani Apollo Palace και Divani Caravel. Στο Divani Caravel θα δημιουργηθεί μια νέα κατηγορία δωματίων με στόχο την εξυπηρέτηση του επιχειρηματικού τουρισμού. Ας σημειωθεί ότι ο όμιλος διαθέτει επτά μονάδες με 3000 κλίνες ενώ μόνο στην Αττική έχει 2000 κλίνες.
- Πρόγραμμα εκσυγχρονισμού αναμένεται να υλοποιηθεί και στο ιστορικό ξενοδοχείο της πλατείας Συντάγματος «Μεγάλη Βρετανία».

Το Δεκέμβριο έκλεισαν οι πύλες της, με στόχο το ιστορικό ξενοδοχείο να είναι έτοιμο κατά τη διάρκεια της ελληνικής προεδρίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Το κόστος του πραγματικά μεγάλου αυτού έργου θα φτάσει τα 52.825.000 ευρώ (18 δισ. δρχ.), ενώ το πρόγραμμα θα έχει ολοκληρωθεί ως τα τέλη του 2002 - αρχές του 2003. Η Hyatt, που ελέγχει μετοχικά τη «Μεγάλη Βρετανία», προγραμματίζει να προχωρήσει στην υλοποίηση επενδυτικού προγράμματος συνολικού ύψους 176.082.000 ευρώ (60 δισ. δρχ.) για την κατασκευή ξενοδοχειακής μονάδας και άλλων εγκαταστάσεων στο Μαρούσι.

- Ο όμιλος Βιοχάλκο σχεδιάζει να υλοποιήσει επενδυτικό πρόγραμμα το οποίο αφορά τη δημιουργία ξενοδοχείου 4 αστέρων και δυναμικότητας 280 δωματίων σε ιδιόκτητο κτίριο του ομίλου στην πλατεία Καραϊσκάκη. Αξίζει να αναφερθεί ότι μέλη της διοίκησης έχουν έλθει σε επαφές με εκπροσώπους της Hilton προς αυτόν τον σκοπό.
- Grecotel: ένα από τα μεγαλύτερα έργα που υλοποιούνται αυτό το διάστημα στον τουριστικό τομέα είναι η ανακαίνιση του ξενοδοχείου King George στην πλατεία Συντάγματος στην Αθήνα (επένδυση 17.608.000 ευρώ (6 δισ. δρχ.), μετά την υπογραφή συμφωνίας μεταξύ των εκπροσώπων της ιδιοκτήτριας τράπεζας EFG και της διαχειρίστριας επιχείρησης Grecotel του ομίλου Δασκαλαντωνάκη. Ο όμιλος Δασκαλαντωνάκη θα έχει την ευθύνη λειτουργίας του ξενοδοχείου για 30 χρόνια, με δυνατότητα παράτασης για 10 χρόνια.

Ο όμιλος Δασκαλαντωνάκη ρίχνει το βάρος της επενδυτικής του πολιτικής, ενόψει μάλιστα των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004 στην

Αττική. Στόχος του ομίλου είναι η επίσπευση των επενδυτικών προγραμμάτων ύψους 58.700.000 ευρώ (20 δισ. δρχ.) σε τρία ξενοδοχεία πολυτελείας, δυναμικότητας 1.200 κλινών. Παράλληλα ολοκληρώθηκαν τα σχέδια εκσυγχρονισμού του ξενοδοχείου Cape Soupio, το οποίο ο όμιλος εξαγόρασε πέρυσι. Η επένδυση ύψους 6.140.000 ευρώ (5,5 δισ. δρχ.) αναμένεται να ξεκινήσει τον Ιούνιο του 2002. Την 1/1/2004 θα λειτουργήσει και το Ολυμπιακό ξενοδοχείο του ομίλου 600 κλινών, σε ιδιόκτητη έκταση 11,5 στρεμμάτων στο Μαρούσι, κοντά στο Ολυμπιακό Στάδιο.

- Την κατασκευή δεύτερης μονάδας στην Αθήνα προγραμματίζει η ξενοδοχειακή αλυσίδα Αμαλία με την αξιοποίηση οικοπέδου στη λεωφόρο Συγγρού. Ο προϋπολογισμός της επένδυσης, που αφορά την κατασκευή ξενοδοχείου δυναμικότητας 400 κλινών, αναμένεται να φτάσει τα 14.675.000 ευρώ (5 δισ. δρχ.).
- Ο όμιλος Alfa Alfa Holdings συμφερόντων κ. Απόστολου Αλαμάνη, εισήλθε δυναμικά στο ξενοδοχειακό χάρτη του λεκανοπεδίου Αττικής με δύο σημαντικά επενδυτικά σχέδια. Το πρώτο είναι τα «Αστέρια» στη Γλυφάδα, το οποίο ο όμιλος σχεδιάζει να μετατρέψει σε συγκρότημα διασκέδασης και φιλοξενίας. Το δεύτερο είναι το νέο ξενοδοχείο Sofitel στο αεροδρόμιο «Ελευθέριος Βενιζέλος», την ευθύνη του οποίου έχουν, εκτός των άλλων, η διαχειρίστρια Sofitel, ο όμιλος Αλαμάνη και η Eurobank. Στη μονάδα κεφάλαια των 44.020.000 ευρώ (15 δισ. δρχ.)
- Έργα σημαντικού εκσυγχρονισμού πραγματοποιεί η διοίκηση του Αστήρ Παλάς Βουλιαγμένης που ελέγχεται από την Εθνική Τράπεζα.

Το συγκρότημα αποτελείται από τρία ξενοδοχεία («Αρίων», «Ναυσικά», «Αφροδίτη») και έχει συνολικά 478 δωμάτια και σουίτες και 75 καμπάνες. Ιδιαίτερη βαρύτητα δόθηκε στον εκσυγχρονισμό του ξενοδοχείου «Αφροδίτη». Ο Αστήρ βουλευμένης συνεχίζει την υλοποίηση του προγράμματος εκσυγχρονισμού του, συνολικού ύψους 41.085.000 ευρώ (18 δισ. δρχ.) ως το 2004, επιχειρώντας να παίξει ρόλο στη νέα κατάσταση που διαμορφώνεται στο λεκανοπέδιο Αττικής.

- Τέλος, φωνή και λόγο στα δρώμενα των Ολυμπιακών του 2004 δέλει να έχει και ο Αρχιεπίσκοπος Χριστόδουλος, μέσω μνημονίου συνεργασίας το οποίο ζήτησε και πέτυχε να υπογράψει με την Οργανωτική Επιτροπή «Αθήνα 2004». Θα πρέπει να τονιστεί ότι η Εκκλησία ήδη δραστηριοποιείται στον ξενοδοχειακό κλάδο, αφού «ελέγχει» την ξενοδοχειακή μονάδα «Διακονία» στη Θεσσαλονίκη, που ανήκει στη Μητρόπολη Καλαμαριάς και είναι επίσης ιδιοκτήτρια του κτιρίου που στεγάζεται το ξενοδοχείο «Ηλέκτρα» στην Πλάκα. Όπως ήταν αναμενόμενο, η Εκκλησία δεν άφησε ανεκμετάλλετες και τις νέες επενδυτικές ευκαιρίες που ανέκυαν από την άρση του καθεστώτος κορεσμού στην Αττική. Την ώρα που οι διαπραγματεύσεις με την Οργανωτική Επιτροπή συνεχίζονταν, οι αρμόδιοι της Εκκλησίας υπέβαλαν τρεις προτάσεις για τρεις εκτάσεις όπου μπορούν να κατασκευαστούν νέα ξενοδοχεία, από τις οποίες η πρώτη έχει ήδη εγκριθεί. Ειδικότερα: η έκταση που πήρε «πράσινο φως» βρίσκεται εντός σχεδίου πόλεως και αφορά έκταση 11 στρεμμάτων, στην οποία μπορεί να ανεγερθεί ξενοδοχείο ΑΑ τάξης,

δυναμικότητας 750 κλινών. Η Εκκλησία όμως έχει εκδηλώσει ενδιαφέρον να διαθέσει και άλλες δύο σημαντικές της εκτάσεις, στο Καβούρι και στη Βουλιαγμένη.

Πέραν της αναγκαιότητας που υπάρχει η Αθήνα να παρουσιάσει ένα σύγχρονο τουριστικό προϊόν στους Ολυμπιακούς Αγώνες του 2004, οι επενδύσεις που αναμένεται να υλοποιηθούν θα αποτελέσουν ισχυρό σύμμαχο στην προσπάθεια ανάδειξης του τουριστικού προορισμού της πρωτεύουσας. Βέβαια, οι προσδοκίες σε επιχειρηματικό επίπεδο δεν έχουν να κάνουν μόνο με τις 20 μέρες των Ολυμπιακών Αγώνων, αλλά με τη δημιουργία τουριστικού ρεύματος στην πρωτεύουσα εφάμιλλου με άλλες ευρωπαϊκές πρωτεύουσες.

3.5 Νέο τουριστικό δόγμα μετά το τρομοκρατικό χτύπημα

Διακοπές σε μέρη που οι ταξιδιώτες τα θεωρούν ασφαλή, τα γνωρίζουν από προηγούμενες χρονιές και δεν απέχουν πολλές ώρες με το αεροπλάνο.

Αυτό είναι το νέο «δόγμα διακοπών» που θα υιοθετήσει η συντριπτική πλειονότητα των ευρωπαϊκών τουριστών για την επόμενη χρονιά και κατ' επέκταση μέχρι την Ολυμπιάδα του 2004 και μετά.

Με δεδομένη τη διεθνή κρίση που προεκλήθη μετά την τρομοκρατική ενέργεια της 11^{ης} Σεπτεμβρίου και την πιθανή σημαντική καθίζηση των διεθνών τουριστικών ροών η Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων (ΠΟΞ) με επιστολή της προς τον υπουργό Ανάπτυξης ζητά μπράζ ενισχυτικών

μέτρων, τα οποία θα διευκολύνουν την πορεία και την επιβίωση του ξενοδοχειακού κλάδου στην Ελλάδα.

Χαρακτηριστικό είναι το γεγονός ότι επανέρχεται το θέμα τροποποίησης του αναπτυξιακού έργου, ζήτημα που όπως τόνισε ο αρμόδιος για θέματα τουρισμού υφυπουργός Ανάπτυξης έχει ήδη τεθεί επί τάπητος και θα συνδυαστεί με το ζήτημα της ανακαίνισης των ξενοδοχείων ενόψει της διοργάνωσης της Ολυμπιάδας στην Αθήνα. Η πρόταση της ΠΟΞ αφορά την επιδότηση ύψους 40% για εκσυγχρονισμό ξενοδοχείων σε σχέση με το 25% που ισχύει σήμερα. Σημειώνεται ότι με δεδομένες τη δίνη στην οποία έχει περιέλθει η διεθνής τουριστική βιομηχανία και την καθυστέρηση εξόφλησης α) των προκαταβολών από τους Τουριστικούς Οργανισμούς του εξωτερικού για το τουριστικό 2002 και β) των υφιστάμενων υποχρεώσεών τους από το 2001, η Ομοσπονδία ζητά μεταξύ άλλων:

- α) Την διατήρηση των τακτικών πτήσεων όλων των εταιρειών προς τα ελληνικά αεροδρόμια. Απαιτείται σειρά μέτρων και παροχή κινήτρων προς τις εταιρείες, συμπεριλαμβανομένων και όσων διέκομαν ήδη τις πτήσεις τους προς διάφορα αεροδρόμια της χώρας (Lufthansa, Τουριστικές Αερογραμμές κ.ά.) προκειμένου να επαναλάβουν τα δρομολόγια τους το συντομότερο δυνατόν.
- β) Να ανασταλεί η είσπραξη του τέλους εκσυγχρονισμού αεροδρομίων, του γνωστού «Στατόσημου» για ένα χρόνο.
- γ) Να μειωθούν τα τέλη επίγειας εξυπηρέτησης στο αεροδρόμιο «Ελευθέριος Βενιζέλος» με παράλληλη επιμήκυνση του συμβατικού χρόνου εκμετάλλευσής του από την Hochtief GmbH.

- δ) Να διατεθεί για προβολή και διαφήμιση το ποσό των 20 δισ. και να προβληθούν τα πλεονεκτήματα της χώρας μας ως ασφαλούς προορισμού. Τα κονδύλια ύψους 7 δισ. δρχ. που ανακοινώθηκε ότι θα διατεθούν για τη συνολική διαφήμιση της χώρας μας το επόμενο έτος θεωρούνται ανεπαρκέστατα, από τη στιγμή μάλιστα που ένα κονδύλι ύψους 1,5 δισ. δρχ. αφορά τη συγχρηματοδότηση ειδικών προγραμμάτων για την κρουαζιέρα στην Αμερική.
- ε) Να μειωθούν κατά 25% οι εργοδοτικές εισφορές των ξενοδοχείων, ώστε να ελαφρυνθεί το έμμεσο κόστος της μισθοδοσίας και να αποτραπούν οι σχεδιαζόμενες μειώσεις προσωπικού.
- στ) Να χρηματοδοτηθούν από τον ΟΑΕΔ ειδικά προγράμματα επανακατάρτισης των εργαζομένων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, τώρα που η κίνηση είναι μειωμένη.
- ζ) Να αφαιρούνται τα πρόστιμα και οι προσαυξήσεις σε περίπτωση καταβολής ληξιπρόθεσμων οφειλών των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σε ΟΤΑ και ασφαλιστικούς οργανισμούς, ώστε να μειωθεί η οικονομική τους επιβάρυνση σε αυτή, τη δύσκολη περίοδο.
- η) Να αυξηθούν τα ποσοστά επιχορήγησης επενδύσεων εκσυγχρονισμού από τον Αναπτυξιακό Νόμο σε 40%, ώστε να μην αναβληθούν τα επενδυτικά σχέδια των επιχειρήσεων. Σε αντίθετη περίπτωση θα δημιουργηθεί πρόβλημα στην απορρόφηση των κονδυλίων του Γ' ΚΠΣ και ενδεχομένως δεν θα προλάβει να ολοκληρωθεί ο εκσυγχρονισμός των ξενοδοχειακών μονάδων μέχρι το 2004.

- δ) Να μην φορολογηθούν τα αδιανέμητα κέρδη των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, υπό την προϋπόθεση ότι θα επενδυθούν μέσα στην επόμενη τριετία.
- ι) Να προετοιμαστούν κατάλληλα τα λιμάνια και οι λιμενικές Αρχές στη Δυτική Ελλάδα, ώστε να μπορούν να υποδεχτούν τον αυξημένο αριθμό επισκεπτών που αναμένεται να φτάσουν στη χώρα μας ακτοπλοϊκώς με δικό τους αυτοκίνητο.
- ια) Να αρθεί το cabotage πριν από τη νέα τουριστική περίοδο, ώστε τα κρουαζιερόπλοια να μπορούν να εκτελούν πλόες εντός της ελληνικής επικράτειας, χωρίς την υποχρέωση να προσεγγίζουν άλλους διεθνείς λιμένες στην Ανατολική Μεσόγειο.

Συμπέρασμα

Σε καθημερινή βάση ακούμε είτε από επίσημα κυβερνητικά χείλη, είτε από επιχειρηματίες του κλάδου, την επισήμανση της ανάγκης για ποιοτική παροχή τουριστικών υπηρεσιών.

Ένα κομμάτι του παζλ που συνδέει την τουριστική προσφορά, είναι αυτό των ξενοδοχειακών καταλυμάτων. Έχουμε τη γνώμη πως στην εν εξελίξει παγκοσμιοποιημένη και ιδιαίτερα ανταγωνιστική οικονομία, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις εάν θέλουν να παραμείνουν στην κούρσα του ανταγωνισμού και κατ' επέκταση να επιβιώσουν, θα πρέπει να λάβουν υπόψη τους τα εξής:

- α) Θα πρέπει να εκσυγχρονίστηκαν - αναβαθμίσουν τη φυσική μορφή των επιχειρήσεών τους με σκοπό να συμβαδίζουν με τα διεθνή standards, πολύ περισσότερο τώρα που επίκειται και η εφαρμογή του συστήματος των αστερών. Η καλαίσθητη και άρτια εξοπλισμένη επιχείρηση επιδρά θετικά στην ψυχολογία του πελάτη, ο οποίος γίνεται ο καλύτερος διαφημιστής της.
- β) Άρτια καρτηρητισμένο και εξειδικευμένο προσωπικό με γνώσεις του σύγχρονου τουριστικού γίγνεσθαι. Οι ανδρώπινοι πόροι αποτελούν την ψυχή της επιχείρησης και συμβάλλουν στην όσο το δυνατόν καλύτερη παροχή υπηρεσιών.
- γ) Αλλαγή στη νοοτροπία παροχής υπηρεσιών και τουριστικών προϊόντων. Ο τουρισμός είναι παγκόσμιο φαινόμενο. Ο πελάτης έχει ταξιδέψει, έχει αποκτήσει εμπειρίες και απαιτεί η σχέση ποιότητας-τιμής να μην είναι δυσανάλογη. Επίσης, ο τουρίστας-καταναλωτής

απαιτεί από τους τουριστικούς επιχειρηματίες να του πωλούν προϊόντα και υπηρεσίες που να καλύπτουν απόλυτα τις ανάγκες του και όχι αυτά που οι ίδιοι νομίζουν πως πρέπει να προσφέρουν. Τα παραπάνω γίνονται πιο επίκαιρα και επιτακτικά λόγω της ανάληψης από την Αθήνα των Ολυμπιακών Αγώνων του 2004.

Τα standards της φιλοξενίας που εφαρμόστηκαν στις άλλες διοργανώτριες πόλεις από τη ΔΟΕ, θα εφαρμοστούν και στην Αθήνα. Το γεγονός όμως της ανακαίνισης και του εκσυγχρονισμού των ξενοδοχειακών μονάδων που έχουν ανάγκη σε σχέση με τις ήδη αναβαθμισμένες θα δώσει μια άλλη διάσταση στο τουριστικό προϊόν της Αθήνας και θα αναστρέψει το αρνητικό τουριστικό κλίμα της Αττικής που τις δύο τελευταίες δεκαετίες παρουσιάζει μεγάλη στασιμότητα.

Όλα τα παραπάνω θα βοηθήσουν στη δημιουργία ενός σύγχρονου και ανταγωνιστικού ξενοδοχειακού πάρκου που θα αποτελέσει πόλο έλξης του εγχώριου και διεθνούς τουρισμού.

Βιβλιογραφία

1. «Ξενοδοχειακή Λογιστική», Κατερίνα Λεκαράκου - Νιζάμπ
2. «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων», Βασίλειος Ρούπος - Δημήτρης Λαλουμής
3. «Ξενοδοχειακή και Τουριστική Νομοθεσία», Αθανασιάδη Ι. Μαριλένα
4. Εφημερίδα «The Games», Ιούλιος-Αύγουστος 2001
5. Εφημερίδα «ΤΑ ΝΕΑ», 11-12 Νοεμβρίου 2000
6. Εφημερίδα «Express», 15 Απριλίου 2001
7. Εφημερίδα «ΤΟ ΒΗΜΑ», 21 Οκτωβρίου 2001
8. Εφημερίδα «Ισοτιμία», 2 Δεκεμβρίου 2001
9. Εφημερίδα «Εξουσία», 16 Νοεμβρίου 2000
10. Εφημερίδα «Κυριακάτικη Ελευθεροτυπία», 7 Οκτωβρίου 2001
11. Εφημερίδα «Καθημερινή» 9 Δεκεμβρίου 2001, 20 Μαΐου 2001, 18 Φεβρουαρίου 2001, 27 Μαρτίου 2001.
12. Οργανωτική Επιτροπή Ολυμπιακών Αγώνων «Αθήνα 2004» (κ. Αριστείδης Ζ. Παυλίδης Διευθυντής Τομέα Ξενοδοχείων).
13. Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδος (ΕΣΥΕ)
14. Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού (ΕΟΤ)
15. Ινστιτούτο Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων (ΙΤΕΠ)
16. Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (ΞΕΕ)

