

Μηχανοργάνωση Ξενοδοχείου

Πτυχιακή Εργασία



Εισηγήτρια:
κκ Παύλου Σ.

Σπουδαστές:
Δρόσης Γ. - Λαγουτάρης Ε.

82

ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ	6317
----------------------	------

Εισαγωγή	3
Ο τουρισμός μέσα στους αιώνες	6
Η μηχανοργάνωση στο ξενοδοχείο	10
Τα συστήματα ξενοδοχειακών εφαρμογών	13
Fidelio	15
Fidelio 7.11 (Front Office)	16
Επιφάνεια Εργασίας	16
Κρατήσεις	17
Ιστορικό και Προφίλ των Πελατών	20
Αποδοτική Διοίκηση Και Διαθεσιμότητα τιμών	22
Διαχείριση Κρατήσεων με Συμφωνία	23
Διαχείριση Κρατήσεων Εξεζητημένων Υπηρεσιών	24
Διαχείριση Αφίξεων και Διαμενόντων Πελατών	25
Αναχώρηση	26
Διαχείριση Δωματίων	27
Δημιουργία Αναφορών	28
Νυχτερινός Έλεγχος	29
Εγκατάσταση και Συντήρηση	31
Fidelio F&B Management	33
Βασικό Υποπρόγραμμα	34
Υποπρογράμματα Αγορών	40
Υποπρόγραμμα Διαχείρισης Κόστους	41
Αξιολογήσεις, Αναφορές και Υπολογισμοί	44
Fidelio Sales & Catering Management	47
Κυρίως Πρόγραμμα	47
Συνδέσεις	53
Αναφορές	55
Filoxenia	62
Aremis – Abacus – Atomo	66
Vingcard	73
Πρόγραμμα Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού	74
Hermes ACTA	78
Συστήματα Αυτόματης Παραγγελιοληψίας	82
Micros POS	86
Orderman	87
Τηλεφωνικά Κέντρα	91
Siemens	94
LG	97
Τηλεφωνικές Συσκευές	100

Εκτυπωτές	103
Εκτυπωτές Inkjet	108
Εκτυπωτές Laserjet	113
Αντιμετώπιση Δυσλειτουργιών Μηχανογραφικών Συστημάτων	117
UPS	117
ZIP-JAZ	119
Μηχανοργάνωση Δωματίων	120
Mini Bar	121
Ηλεκτρονικές Κλειδαριές	125
Ηλεκτρονικά Χρηματοκιβώτια	133
Συστήματα Αμφίδρομης Τηλεόρασης	139
Κορασίδης Multimedia Channel	142
Επίλογος	145
Πηγές-Βιβλιογραφία	147

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η μηχανοργάνωση ως έννοια, έχει καταλάβει στις μέρες μας μια πολύ σημαντική θέση, στον τρόπο με τον οποίο οι επιχειρήσεις επιδιώκουν να μεγιστοποιήσουν τα αποτελέσματά τους – οργανωτικά και οικονομικά – χρησιμοποιώντας τις νέες τεχνολογίες. Βεβαίως, η μηχανοργάνωση δεν περιλαμβάνει μόνο υπερσύγχρονα μηχανήματα και υπολογιστές, αλλά ξεκινάει από έναν απλό διακορευτή και έχει τη δυνατότητα να φτάσει στα πιο εξελιγμένα προγράμματα και συστήματα.

Τα ξενοδοχεία δεν θα μπορούσαν να μείνουν πίσω από τις εξελίξεις. Η μηχανοργάνωση έχει πλέον εισβάλλει και σε αυτόν τον χώρο, επιφέροντας θετικότερα αποτελέσματα και οι παλιές χειρόγραφοι μέθοδοι π.χ. το βιβλίο πόρτας, το βιβλίο αστυνομίας κ.α., έχουν σχεδόν πάψει να χρησιμοποιούνται. Στον ξενοδοχειακό τομέα όμως, δεν ορίζεται η μηχανοργάνωση μόνο από τα μηχανήματα και τις συσκευές, αλλά και από τα προγράμματα ξενοδοχειακών εφαρμογών που αποτελούν ίσως και το σημαντικότερο κομμάτι της μηχανοργάνωσης ξενοδοχείων.

Είναι σαφές ότι στην εργασία μας αυτή δεν θα πρέπει να αναφερθούμε μόνο στα συστήματα ξενοδοχειακών εφαρμογών αλλά και σε όποιο άλλο τεχνολογικό μέσο χρησιμοποιείται για την

αρτιότερη οργάνωση και αποτελεσματικότερη λειτουργία ενός ξενοδοχείου. Θα προσπαθήσουμε να αναφέρουμε το κύρια προϊόντα κάθε αγοράς δίνοντας ιδιαίτερη σημασία στο καλύτερο με μία ολοκληρωμένη παρουσίασή του.

Ουσιαστικά, στόχος μας είναι μια όσο το δυνατό καλύτερη έρευνα αγοράς η οποία θα λάβει υπ' όψιν της όχι μόνο τα στοιχεία που δίνονται από τις εταιρείες, αλλά και τη γνώμη των αποδεκτών των προϊόντων αυτών, δηλαδή του προσωπικού των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

Αυτή η καταγραφή δε θα γίνει βέβαια με «απομαγνητοφωνημένες δηλώσεις», κάτι τέτοιο θα ήταν αν μη τι άλλο κουραστικό, αλλά με τη σύνταξη εκ μέρους μας μιας σειράς συμπερασμάτων που θα αποτυπώνονται στην επιλογή των προς παρουσίαση προϊόντων καθώς και στους εισαγωγικούς κάθε φορά σχολιασμούς.

Η φύση της εργασίας βέβαια δε μας επιτρέπει να ανατρέξουμε παρά σε ελάχιστη βιβλιογραφία σχετική με το θέμα. Από εκεί και πέρα τις πηγές μας αποτελούν οι διάφοροι εκπρόσωποι των μηχανοργανωτικών προϊόντων καθώς και το προσωπικό των διάφορων τουριστικών επιχειρήσεων που ασχολείται με τον τομέα αυτό.

Κλείνοντας το σύντομο αυτό πρόλογο, θα θέλαμε να επισημάνουμε στον μελλοντικό αναγνώστη ότι η εξέλιξη στο

συγκεκριμένο τομέα, της μηχανοργάνωσης, προχωράει με πολύ γρήγορους ρυθμούς και έτσι σε λίγα χρόνια, τόσο τα στοιχεία που θα έχουμε εμείς καταγράψει, όσο και οι ανάγκες, οι απαιτήσεις των ξενοδοχείων θα έχουν μεταβληθεί σημαντικά.

Τα στοιχεία που θα παραταθούν στις επόμενες σελίδες αναφέρονται στα δεδομένα του 2001. Προσπαθήσαμε να βρούμε τα καλύτερα προϊόντα μηχανοργάνωσης που υπάρχουν σήμερα και θα μπορούν να χρησιμοποιηθούν και στο προσεχές μέλλον. Η γρήγορη αλλαγή των εξελίξεων στον τεχνολογικό τομέα απαιτεί την παρακολούθηση των εξελίξεων αυτών από κάθε σύγχρονο επαγγελματία.

Αυτό που αντίθετα δεν πρόκειται να μεταβληθεί παρόλο το πέρασμα του χρόνου είναι η απαίτηση για όσο το δυνατόν καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και για όσο καλύτερη οργάνωση ενός ξενοδοχείου.

Ο ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΜΕΣΑ ΣΤΟΥΣ ΑΙΩΝΕΣ

Όσο και αν αυτό ακούγεται περίεργο, ο τουρισμός δεν είναι μια «ανακάλυψη» των χρόνων μας. Ίσως όχι με τη σημερινή του μορφή αλλά με την απλή μορφή ταξιδιών, υπήρχε από την εποχή του Ομήρου ακόμη. Χαρακτηριστική ήταν και η λατρεία του Ξένιου Δία, που επέβαλε την φιλοξενία κάθε ξένου που είχε πραγματοποιήσει κάποιο μακρινό ταξίδι.

Αργότερα, κατά το Χρυσό Αιώνα του Περικλέους βλέπουμε τον Ηρόδοτο να πραγματοποιεί ταξίδια τα οποία δεν είχαν ουδεμία σχέση με επαγγελματική ή άλλη δραστηριότητα.

Κατά τα πρώτα μετά Χριστό χρόνια μαθαίνουμε από τον Πλούταρχο, ότι την εποχή εκείνη υπήρχαν πολλοί «ουσίαν έχοντες ικανήν», οι οποίοι ταξίδευαν «ού κατ' εμπορίαν» αλλά «ως φιλοθεάμονες και φιλομαθείς». Ένας εξ αυτών ήταν και ο Πausανίας ο περιηγητής που έζησε λίγο μετά τον Πλούταρχο και συνέγραψε το «Ελλάδος περιήγησις».

Τα ταξίδια και με την αύξηση του εμπορίου αυξήθηκαν ιδιαίτερα. Αργότερα όμως, όταν στις θάλασσες άρχισαν να κυριαρχούν οι πειρατές και ακόμη πιο μετά, τον καιρό του Μεσαίωνα, οι μετακινήσεις από τόπο σε τόπο σχεδόν εκμηδενίστηκαν.

Η εποχή της Αναγέννησης όπως σε όλους τους τομείς έφερε την αναγέννηση και στον τομέα των ταξιδιών. Σ' αυτό συνέβαλαν και οι ανακαλύψεις «νέων κόσμων» από τους διάφορους θαλασσοπόρους των μεγάλων ναυτικών δυνάμεων. Ο καιρός είχε πλέον ωριμάσει για την γέννηση του τουρισμού με τη μορφή που είναι σήμερα γνωστός. Όσοι είχαν οικονομικούς πόρους και τη χρονική ευχέρεια άρχισαν να πραγματοποιούν διάφορα ταξίδια, τόσο για λόγους αναψυχής, όσο και για να γνωρίσουν άλλους τόπους και λαούς.

Κι ερχόμαστε στην εποχή που ο Τόμας Κουκ πραγματοποιεί το πρώτο ομαδικό, οργανωμένο ταξίδι. Από εκεί και πέρα οι ρυθμοί αύξησης του ενδιαφέροντος για τα ταξίδια και πραγματοποίησής τους γίνονται γεωμετρικοί και με το πέρας του δευτέρου παγκοσμίου πολέμου η πραγματοποίηση ταξιδιών παύει να αποτελεί προνόμιο των λίγων και αναφέρεται πλέον σε ευρύτερα οικονομικά και κοινωνικά στρώματα. Με την πάροδο των χρόνων οι κατακτήσεις των εργαζομένων σε οικονομικοασφαλιστικές παροχές και η κατοχύρωση του δικαιώματος αδείας τούς επιτρέπουν να γίνουν και αυτοί συμμετέχοντες στις διάφορες τουριστικές δραστηριότητες. Ακόμη και τα χαμηλότερα βάλαντια πλέον έχουν τη δυνατότητα – και μέσα από κοινωνικά προγράμματα – να πραγματοποιούν ταξίδια.

Ως αποτέλεσμα όλων αυτών, ο τουρισμός έχει γίνει στις μέρες μας μια από τις παγκοσμίως μεγαλύτερες βιομηχανίες, αφού τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του, έχουν δώσει την ευκαιρία σε κάθε κοινωνία να αναπτύξει το τουριστικό προϊόν, απευθυνόμενη κάθε φορά και σε άλλο τμήμα αυτού που ονομάζεται τουριστικό καταναλωτικό κοινό.

Η Ελλάδα, χώρα προικισμένη με τόσα τουριστικώς αξιοποιήσιμα στοιχεία, δεν έχασε την ευκαιρία και ανέπτυξε την τουριστική βιομηχανία, αποκομίζοντας όσο το δυνατόν περισσότερα οφέλη από αυτήν.

Με την αλλαγή της χιλιετίας ο τουριστικός κόσμος της χώρας μας βρίσκεται μπροστά σε μια άλλη μεγάλη πρόκληση: να προσελκύσει το καλύτερο δυνατό κομμάτι από το τουριστικό κοινό, τους τουρίστες εκείνους που θα δαπανήσουν στη χώρα μας τα περισσότερα χρήματα.

Το ζητούμενο πλέον για την Ελλάδα δεν είναι οι πολλοί αλλά «οικονομικώς κινούμενοι» τουρίστες αλλά οι αρκετοί και πλούσιοι. Για να γίνει όμως κάτι τέτοιο θα πρέπει πρωτίστως να εξασφαλίσουμε ένα καλό σύνολο παρεχόμενων υπηρεσιών. Θα πρέπει η χώρα να αποκτήσει την υποδομή που της αρμόζει, τόσο σε ότι αφορά τα δίκτυα μεταφοράς και τις τουριστικές εγκαταστάσεις, όσο και σε ότι έχει να κάνει με το έμπυχο δυναμικό.

Θα πρέπει να βελτιωθούμε σε επίπεδο αεροδρομίων, σιδηροδρομικών και οδικών δικτύων, λιμανιών αλλά και σε επίπεδο ξενοδοχείων, τουριστικών πρακτορείων, επιχειρήσεων αναψυχής καθώς και επισιτιστικών τμημάτων. Οι σύγχρονοι τουριστικοί υπάλληλοι δε θα πρέπει να είναι τυχαίοι και ανειδίκευτοι. Η χώρα μας έχει ένα πλήθος τουριστικών σχολών από όπου μπορούν να απορροφηθούν επαγγελματίες για κάθε ειδικότητα.

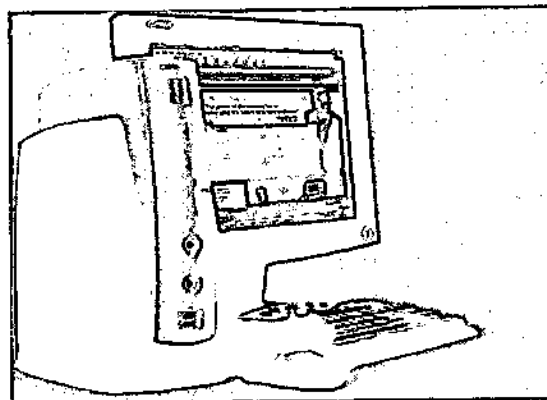
Από κει και πέρα το ζητούμενο είναι η σωστή διαφημιστική προβολή προς τα έξω για την προσέλκυση όσο το δυνατόν περισσότερων «ακριβών» τουριστών και στη συνέχεια η συμπεριφορά προς αυτούς με τέτοιο τρόπο που θα διασφαλίσει τόσο την επιστροφή των ιδίων όσο και τη διαφήμισή μας μέσω αυτών προς τρίτους.

Η Ελλάδα έχει τα φυσικά χαρακτηριστικά και μπορεί να αποκτήσει και την απαραίτητη υποδομή για να προσελκύσει πολλούς και καλούς τουρίστες, αρκεί αυτό να γίνει συνείδηση κάθε επαγγελματία και κάθε ατόμου που ασχολείται με οποιονδήποτε τρόπο με το τουριστικό αντικείμενο.

Δεν πρέπει να ξεχνάμε άλλωστε ότι η μόνη ανθίζουσα βιομηχανία αυτή τη στιγμή στη χώρα μας είναι η τουριστική και θα πρέπει με κάθε τρόπο να διασφαλίσουμε την ανάπτυξή της.

Η ΜΗΧΑΝΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ.

Το σύνολο των μηχανοργανωτικών στοιχείων που χρησιμοποιούνται από ένα ξενοδοχείο είναι ιδιαίτερος μέγας και αρκετά πολύπλοκος. Ξεκινάει από την απλή καταγραφή



μιας κράτησης και φτάνει ως και στην αυτόματη χρέωση ενός αναψυκτικού για παράδειγμα που καταναλώθηκε από το mini bar στο δωμάτιο του πελάτη.

Ας δούμε όμως αναλυτικότερα πως εξοπλίζεται σε ότι αφορά τη μηχανοργάνωση μια τουριστική επιχείρηση. Το κυριότερο στοιχείο – ο θεμέλιος λίθος – είναι το κεντρικό σύστημα ξενοδοχειακών εφαρμογών το οποίο αναφέρεται κυρίως στη λειτουργία του Front Office. Μέσα από αυτό γίνονται οι κρατήσεις, το check-in, οι χρεώσεις των λογαριασμών (αν αυτές δε γίνονται αυτόματα) και το check-out.

Μέσα από τη λειτουργία του Back Office που και αυτή βρίσκεται στο κεντρικό σύστημα γίνονται οι κινήσεις του ελέγχου και τα λογιστικά του τμήματος της υποδοχής. Από εκεί και πέρα, το κεντρικό σύστημα μπορεί να προσφέρει και άλλες λειτουργίες

όπως είναι η έκδοση συμπερασματικών αναφορών αλλά και η έκδοση της μισθοδοσίας.

Σε ότι αφορά τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης αυτά σε άλλες περιπτώσεις υπάγονται στη λειτουργία του κεντρικού συστήματος και σε άλλες λειτουργούν σε ένα δικό τους αυτόνομο μηχανοργανωτικό σύστημα.

Το τμήμα F&B για παράδειγμα αποτελεί ένα από τα τμήματα που επιβάλλεται να έχουν όχι αυτόνομη αλλά ανεξάρτητη από το κεντρικό σύστημα λειτουργία. Ένα τμήμα με τόσο μεγάλες οικονομικές κινήσεις απαιτεί ιδιαίτερη προσοχή στην οργάνωσή του η οποία δίνεται μέσα από ειδικά μηχανοργανωτικά προγράμματα.

Από εκεί και πέρα περνάμε στις απαιτήσεις των διάφορων Points Of Sales. Τα σημεία πωλήσεων θα πρέπει να έχουν τον εξοπλισμό εκείνο που θα τους εξασφαλίζει την άμεση και χωρίς προβλήματα εξυπηρέτηση αλλά και χρέωση των πελατών.

Από την άλλη μεριά όμως θα πρέπει να διασφαλίζεται και η άνεση των πελατών. Είναι κουραστικό γι' αυτούς σε κάθε τμήμα και σε κάθε συναλλαγή τους με το ξενοδοχείο να τους ζητείται η καταγραφή ονόματος, δωματίου και υπογραφής – όπως συχνά συμβαίνει. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να εγκατασταθεί ένα κεντρικό σύστημα μαγνητικών καρτών που σε συνεργασία με το σύστημα κλειδαριών θα διασφαλίζει μέσω της χρήσης αυτών των

προσωπικών καρτών την αυτόματη χρέωση των πελατών, χωρίς οποιονδήποτε για αυτούς κόπο.

Αλλά οι διαδικασίες μηχανοργάνωσης ενός ξενοδοχείου δεν ολοκληρώνονται εδώ. Σημαντικότατο ρόλο παίζει και η επιλογή του τηλεφωνικού κέντρου εκείνου που θα διασφαλίσει εύκολη και σωστή επικοινωνία τόσο στους πελάτες όσο και στα στελέχη της επιχείρησης και θα καταστήσει δυνατή την άμεση χρέωση των τηλεφωνημάτων τους καθώς και την αυτόματη πραγματοποίηση άλλων λειτουργιών όπως είναι η αφύπνιση και εναπόθεση μηνυμάτων.

Κι έπειτα ερχόμαστε σε δευτερεύοντα στοιχεία μηχανοργάνωσης όπως είναι οι υπηρεσίες της αμφίδρομης τηλεόρασης, οι οποίες αποτελούν για την επιχείρηση πέρα από μια πολύ καλή πηγή εσόδων και ένα καλό μέσο παροχής δευτερεύουσων υπηρεσιών.

Θα πρέπει να μη λησμονήσουμε να αναφερθούμε και στα mini bars που μπορούν πλέον μέσα από μια αυτόματη διαδικασία να δίνουν τη χρέωση στο κεντρικό σύστημα καθώς και στο σύστημα ηλεκτρονικών κλειδαριών που επιτρέπει στην υποδοχή να ελέγχει καλύτερα τις κινήσεις των πελατών αλλά και στην επιχείρηση να κάνει σημαντική οικονομία μέσα από τα συστήματα εξοικονόμησης ενέργειας που συνοδεύουν τις κλειδαριές αυτές.

Τα συστήματα ξενοδοχειακών εφαρμογών.

Τα διάφορα συστήματα ξενοδοχειακών εφαρμογών προσφέρουν ένα πλήθος λύσεων στην αντιμετώπιση των οιονδήποτε προβλημάτων μπορεί να αντιμετωπίσει μια ξενοδοχειακή επιχείρηση.

Παράλληλα μας δίνουν τη δυνατότητα μέσα από ένα συνδυασμό των δυνατοτήτων τους να εντοπίσουμε και να καθορίσουμε το σύνολο των πεδίων που θα πρέπει να καλύπτουν με τις λειτουργίες τους, καθώς και επακόλουθα τις απαιτήσεις που θα πρέπει να έχουμε από καθένα ξεχωριστά.

Μπορούμε δηλαδή δίνοντας μια συνισταμένη των καλύτερων μηχανογραφικών συστημάτων που υπάρχουν στην αγορά για τον ξενοδοχειακό τομέα να ορίσουμε το ιδεατό σύστημα και παράλληλα να εντοπίσουμε το καλύτερο πρόγραμμα παρατηρώντας τις ελλείψεις του καθενός.

Τα διάφορα συστήματα ξενοδοχειακών εφαρμογών παρουσιάζουν πολλαπλούς επιμερισμούς ανάλογα με το τμήμα στο οποίο αναφέρεται κάθε εφαρμογή τους. Έτσι, βλέπουμε το κυρίως σύστημα να αναφέρεται πρωτίστως στην λειτουργία της υποδοχής και χρέωσης πελατών, με αυτό που αποκαλούμε Front Office. Από εκεί και πέρα υπάρχει ένα σύνολο άλλων εφαρμογών για κάθε τμήμα της επιχείρησης.

Το κύριο βάρος πέφτει στα επισιτιστικά τμήματα, στις αποθήκες, στο τμήμα πωλήσεων καθώς και στο Back Office. Υπάρχουν ειδικές εφαρμογές τόσο για τη συνεργασία του τμήματος house keeping με εκείνο της υποδοχής, όσο και για το τμήμα διαχείρισης ανθρωπίνων πόρων, όσο ακόμα και για τη διαχείριση του τμήματος συντήρησης.

Η χρησιμοποίηση ξεχωριστών μηχανογραφικών συστημάτων για κάθε τμήμα της επιχείρησης δε θα ήταν φυσικά ό,τι καλύτερο καθώς η αγορά τους θα ήταν οικονομικώς ασύμφορη, ενώ από την άλλη δε θα ήταν δυνατή η απρόσκοπτη συνεργασία μεταξύ των

τμημάτων αφού θα παρουσιαζόταν πρόβλημα συμβατότητας μεταξύ των προγραμμάτων.

Έτσι, συνηθίζεται αλλά και επιβάλλεται η αγορά ενός κοινού συστήματος για όλους τους τομείς δραστηριοποίησης της ξενοδοχειακής μονάδας το οποίο θα εξασφαλίζει την εύρυθμη λειτουργία του συνόλου των τμημάτων και θα καθιστά δυνατή την μεταξύ τους εύκολη επικοινωνία και συνεργασία.

Κατά την περίοδο συγγραφής της παρούσης πτυχιακής εργασίας, το καλύτερο σύστημα ξενοδοχειακών εφαρμογών είναι – κατά γενική ομολογία – εκείνο που προτείνει η εταιρεία Fidelio.

Έτσι θελήσαμε να παρουσιάσουμε αναλυτικά τις δυνατότητες του συστήματος, δείχνοντας μέσα από αυτό τις απαιτήσεις που μπορεί μια ξενοδοχειακή επιχείρηση να έχει σε ότι αφορά τον ξενοδοχειακό τομέα, παρουσιάζοντας έπειτα και άλλα μηχανογραφικά συστήματα που όμως υπολείπονται σε ποιότητα, λειτουργικότητα και αποτελεσματικότητα της συγκεκριμένης εφαρμογής.

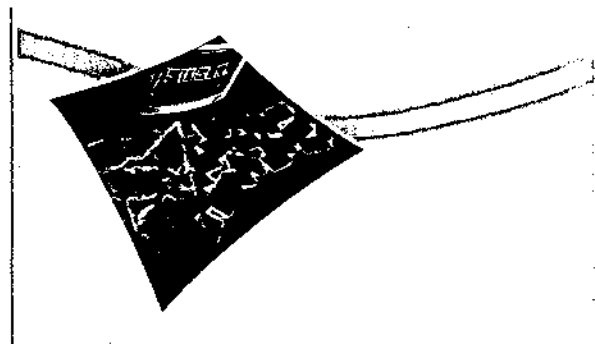
FIDELIO

Το **Fidelio** είναι κατά γενική ομολογία το καλύτερο σύστημα ξενοδοχειακών εφαρμογών που υπάρχει στην αγορά κατά το 2001. Τόσο το εύρος των δυνατοτήτων του, όσο και η φιλικότητά του προς το χρήστη το καθιστούν το κορυφαίο σύστημα ξενοδοχειακών εφαρμογών.

Προγράμματα **Fidelio** υπάρχουν για σχεδόν κάθε τμήμα της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Ενδεικτικά αναφέρουμε:

- Fidelio Front Office.
- Fidelio Sales & Catering Management.
- Fidelio Food & Beverage.

Στις σελίδες που ακολουθούν θα γίνει μια πλήρης παρουσίαση κάθε επιμέρους προγράμματος με σκοπό να γίνει κατανοητό μέσα από τη λειτουργία του Fidelio το σύνολο των αναγκών σε επίπεδο μηχανοργάνωσης μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.



FIDELIO 7.11

FRONT OFFICE SYSTEM

Το **fidelio**, ένα από τα πιο δημοφιλή συστήματα διαχείρισης του **front office**, έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε με πολύ μεγάλη ευκολία ο χρήστης να αποκομίζει τα μέγιστα αποτελέσματα. Το σύστημα περιλαμβάνει όλες τις λειτουργίες που λαμβάνουν χώρα καθημερινά στην υποδοχή του ξενοδοχείου, καθώς επίσης και τις λειτουργίες που αφορούν τη διοίκηση, τη συντήρηση και τη γενικά καλή λειτουργία του ξενοδοχείου. Παρακάτω θα δούμε από κοντά τα κυριότερα χαρακτηριστικά και λειτουργίες του λογισμικού του **FIDELIO front office System**.

ΕΠΙΦΑΝΕΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ(User Interface)

Η επιφάνεια εργασίας του **fidelio** έχει το πλεονέκτημα ότι δίνει στον εργαζόμενο τη δυνατότητα να εξοικειωθεί με το σύστημα γρήγορα. Εύκολη και φιλική στη χρήση, χρησιμοποιεί την τεχνολογία των **windows**, με την οποία είναι εύκολη η πρόσβαση σε οποιοδήποτε μενού. Το σύστημα παρέχει **on-line**

βοήθεια στο χρήστη με επεξηγήσεις και παραδείγματα. Επίσης ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να αλλάξει την εμφάνιση της επιφάνειας εργασίας, αλλάζοντας το χρώμα, την τοποθέτηση των εικονιδίων κ.α.

ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ(Reservations)

Οι κρατήσεις είναι η καρδιά του συστήματος **fidelio**. Μέσα σε αυτές, εκτός από τη δημιουργία και διατήρηση των κρατήσεων, ο χρήστης μπορεί να δημιουργήσει το προφίλ των πελατών, τοποθετώντας ακόμα και φωτογραφία του πελάτη! Όταν καταχωρείται μια κράτηση ενός τακτικού πελάτη, ο οποίος για παράδειγμα επιθυμεί σε ξεχωριστό λογαριασμό τα **extras** από τη **συμφωνία**, ένας ειδικός δείκτης ανάβει για να το υπενθυμίζει στο χρήστη.

Το σύστημα μπορεί να δημιουργήσει κρατήσεις με τους εξής **τύπους**: ατομικό, εταιρικό, τουριστικού γραφείου, γκρουπ, μοιραζόμενο, λίστα αναμονής, καθώς επίσης και τους συνδυασμούς των παραπάνω. Επίσης μπορεί να ενώσει όλες τις κρατήσεις με το ιστορικό των πελατών. Πολλές ακόμα είναι οι δραστηριότητες που μπορεί να κάνει ο χρήστης μέσω του μενού των **κρατήσεων**, όπως:

- Καθορισμός τύπων και αριθμών δωματίων.
- Εκτύπωση ξεχωριστών **registration cards**.
- Δημιουργία πολλαπλών κρατήσεων για τον ίδιο πελάτη.
- Δημιουργία λίστας μελλοντικών κρατήσεων εταιριών και τουριστικών γραφείων.
- Δημιουργία και εκτύπωση πολλαπλών μηνυμάτων για πελάτες, σε πολλές γλώσσες.
- Εισαγωγή σχολίων σε κάθε κράτηση.
- Αποστολή μηνυμάτων σε όλα τα μέλη ενός γκρουπ.

	Tue Jan 17	Wed Jan 18	Thu Jan 19	Fri Jan 20	Sat Jan 21	Sun Jan 22	Mon Jan 23
Total Rooms	137	137	137	137	137	137	137
Occupancy %	51.36%	50.00%	54.72%	57.71%	65.92%	64.96%	64.96%
Maximum Occ. %	61.36%	60.00%	64.92%	67.91%	76.92%	75.96%	75.96%

- Πρόβλεψη για μελλοντικές κρατήσεις γευμάτων, χρησιμοποιώντας τις ήδη υπάρχουσες.
- Ένδειξη διαθεσιμότητας κατά δωμάτιο και τύπο δωματίου.

- Δημιουργία άπειρου αριθμού δωματίων(**dummies**).
- Ενεργοποίηση των δυνατοτήτων αυτόματου μπλοκαρίσματος δωματίων.
- Δημιουργία άπειρων **rate codes**.
- Προσθήκη στην τιμή δωματίου(**room rate**) επαναλαμβανόμενων χρεώσεων(**fixed charges**).
- Καθορισμός τιμών αυτόματα ή χειροκίνητα.
- Υπολογισμός των τιμών σε διαφορετικές ισοτιμίες.
- Δημιουργία λίστας με τις ώρες άφιξης των αναμενόμενων πελατών.
- Δυνατότητα χρησιμοποίησης γρήγορων διαδικασιών **check in**.

Ένα πολύ σημαντικό κομμάτι των κρατήσεων είναι η επιβεβαίωσή τους. Σε αυτόν τον τομέα το **fidelio** μπορεί να βοηθήσει τον χρήστη με τους παρακάτω τρόπους:

- Δημιουργεί την επιβεβαίωση ενώ ο χρήστης εισάγει τα στοιχεία της κράτησης στον υπολογιστή.
- Εκτυπώνει την επιβεβαίωση αυτόματα.
- Αποστέλλει επιβεβαιώσεις σε μεμονωμένους πελάτες, σε εταιρίες και σε τουριστικά γραφεία.
- Αποστέλλει με φαξ την επιβεβαίωση στους πελάτες.

Πολλά είναι αυτά που μπορεί να προσφέρει το **fidelio** και σε άλλες περιπτώσεις όπως ακυρώσεις κρατήσεων, δημιουργία λίστας αναμονής, **room sharing**, προβλέψεις κ.α. Ενδεικτικά παρουσιάζονται παρακάτω ορισμένες λειτουργίες:

- Ακύρωση μεμονωμένων ή ομαδικών κρατήσεων.
- Μετατροπή οποιασδήποτε κράτησης ανά πάσα στιγμή.
- Ακύρωση ή επαναφορά κράτησης.
- Δημιουργία λίστας αναμονής και απόρριψη κράτησης σε περιπτώσεις **overbooking**.
- Δυνατότητα αυτόματης προτεραιότητας, σε κρατήσεις που είναι σε λίστα αναμονής, με κριτήρια: το VIP status, την επαναληπτικότητα των διαμονών του πελάτη, τη διάρκεια της παραμονής κ.α.
- Συνδυασμός δύο ξεχωριστών κρατήσεων σε ένα δωμάτιο.
- Αυτόματος υπολογισμός της τιμής σε περιπτώσεις **room sharing**.
- Δυνατότητα δημιουργίας κρατήσεως, στην οποία να καθορίζεται ότι πρόκειται για πελάτη με ειδικές ανάγκες ή πελάτη που του προσφέρουμε ειδική περιποίηση.

- Αυτόματη καταγραφή του ονοματεπώνυμου και του αριθμού της πιστωτικής κάρτας του πελάτη, περνώντας την κάρτα από το ειδικό μηχάνημα.
- Συνδέει τις διάφορες εκδηλώσεις που γίνονται στο ξενοδοχείο, με το πόσο επηρεάζονται οι κρατήσεις.

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΚΑΙ ΠΡΟΦΙΛ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

(Guest History and profile)

Σε αυτή τη λειτουργία του **fidelio**, ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να αποθηκεύει πολλά χρήσιμα στοιχεία των πελατών του ξενοδοχείου, τακτικών και μη, καθώς επίσης και των πελατών που κάνουν χρήση άλλων υπηρεσιών του ξενοδοχείου. Υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας πολλών προφίλ, όπως για μεμονωμένους πελάτες, για επιχειρήσεις, για πράκτορες κ.α. Εκεί μπορούν να αποθηκευτούν ονόματα, διευθύνσεις, νούμερα τηλεφώνων, σχόλια για τις ειδικές απαιτήσεις των πελατών(π.χ. πάντα δωμάτιο με θέα) καθώς και ό,τι άλλο κρίνει ο χρήστης απαραίτητο.

Με το ιστορικό των πελατών έχουμε πρόσβαση σε ένα μεγάλο αριθμό πληροφοριών, που έχουν να κάνουν με τις παλαιότερες παραμονές των πελατών στο ξενοδοχείο. Μπορούμε να δούμε ημερομηνίες, αριθμό ημερών παραμονής στο ξενοδοχείο,

τύπο δωματίου στο οποίο διέμεναν ακόμα και την τιμή του αυτού του δωματίου. Κάποια όμως ξενοδοχεία ίσως να μην επιθυμούν να διατηρούν το ιστορικό των πελατών τους, για αυτό υπάρχει η επιλογή απενεργοποίησης του ιστορικού των πελατών.

ΑΠΟΔΟΤΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΙΜΩΝ **(Yield Management and Rate Availability)**

Με τις λειτουργίες αυτές, ο χρήστης μπορεί να προσαρμόσει τον τρόπο που "πουλάει" τα δωμάτια του ξενοδοχείου. Μπορεί να επιλέξει να διαθέτει τα δωμάτια ανάλογα με τη διαθεσιμότητα ή τις τιμές. Έτσι το πρόγραμμα μπορεί να ελέγχει αν πρέπει να μειωθούν, να διατηρηθούν ή να αυξηθούν οι τιμές σύμφωνα με τα παραπάνω κριτήρια. Δηλαδή σε περιόδους υψηλής διαθεσιμότητας, που είναι απαραίτητο να προσελκυσθούν πελάτες ώστε να επιτευχθεί η μεγαλύτερη δυνατή πληρότητα, ο χρήστης προσαρμόζει τις τιμές με τρόπο που να είναι θελκτικός για τους υποψήφιους πελάτες. Σε περιόδους εορτών επίσης, οι τιμές προσαρμόζονται ανάλογα με την πολιτική που ακολουθεί το ξενοδοχείο. Αν προσφέρει κάποια εορταστικά πακέτα τις μειώνει, ενώ σε αντίθετη περίπτωση τις κρατούν σταθερές ή και τις αυξάνουν.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΜΕ ΣΥΜΦΩΝΙΑ

(Package Administration)

Χρησιμοποιώντας τον όρο **package** εννοούμε τις κρατήσεις κατά τις οποίες ο πελάτης δεν αγοράζει μόνο το δωμάτιο (room rate), αλλά αγοράζει και κάποιες επιπρόσθετες υπηρεσίες. Η πιο συνηθισμένη συμφωνία είναι η **bed and breakfast**, δηλαδή δωμάτιο και πρωινό. Υπάρχουν όμως και πιο σύνθετα packages, που μπορεί να περιλαμβάνουν γεύμα, δείπνο, εκδρομή, ενοικίαση αυτοκινήτου κ.α., τα οποία το **fidelio** μπορεί να διαχειριστεί χωρίς δυσκολία.

Το σύστημα διαχειρίζεται τις συμφωνίες δημιουργώντας για κάθε μία από αυτές ξεχωριστό κωδικό τιμής(**rate code**). Ο κωδικός τιμής μπορεί να περιέχει πολλά στοιχεία της συμφωνίας, όπως επίσης και τους φόρους. Ακόμη υπάρχει η δυνατότητα υπολογισμού της τελικής τιμής με δύο τρόπους. Πρώτον με την πρόσθεση της τιμής της συμφωνίας στην τιμή του δωματίου και δεύτερον συμπεριλαμβάνοντας τα στοιχεία της συμφωνίας στην τιμή του δωματίου. Η δεύτερη περίπτωση εξυπηρετεί ιδιαίτερα εκείνους που κάνουν επαγγελματικά ταξίδια με χρέωση της εταιρίας τους, αν φυσικά κάνουν τις κρατήσεις μόνοι τους, πράγμα που συμβαίνει σπάνια. Οι εταιρίες συνήθως καλύπτουν μόνο τα έξοδα για το δωμάτιο, όχι και τυχόν πρωινά κ.α., άρα αν στο

τιμολόγιο εμφανίζεται ως τιμή δωματίου η συνολική τιμή συμπεριλαμβανομένης της συμφωνίας, η εταιρία καλύπτει το σύνολο των εξόδων(χωρίς φυσικά να το ξέρει).

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΕΞΕΖΗΤΗΜΕΝΩΝ **ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (Leisure Management)**

Η λειτουργία αυτή διαχειρίζεται τις κρατήσεις διαφόρων δραστηριοτήτων, των οποίων η βάση χρέωσης είναι κάποιο χρονικό διάστημα, όπως τένις, γκολφ, ιππασία, μασάζ, σάουνα, ενοικιάσεις πολυτελών αυτοκινήτων κ.α.

Το **fidelio leisure**, όπως λέγεται, έχει πολλές δυνατότητες που διευκολύνουν τον χρήστη:

- Διαφορετικοί τύποι πελατών(VIP, τακτικοί κ.α.), εμφανίζονται με διαφορετικά χρώματα.
- Δημιουργία κρατήσεων για πελάτες και μη του ξενοδοχείου, ακόμη και για το προσωπικό.
- Δυνατότητα ορισμού συγκεκριμένων ωρών, κατά τις οποίες οι διάφορες δραστηριότητες δεν πραγματοποιούνται, λόγω συντήρησης των εγκαταστάσεων ή άλλων λόγων.
- Επίλογή του χρονικού διαστήματος χρέωσης των δραστηριοτήτων.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΦΙΞΕΩΝ ΚΑΙ ΔΙΑΜΕΝΟΝΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

(Check-In and In-House)

Η διαχείριση των αφίξεων από το **fidelio**, έχει τα εξής χαρακτηριστικά:

- Φωτεινή ειδοποίηση στον χρήστη, για το αν ο πελάτης κατά την άφιξη έχει μηνύματα, ή παροχή άλλων πληροφοριών όπως ειδικοί τρόποι χρέωσης, ειδικό πρωινό για τον συγκεκριμένο πελάτη κ.α.
- Επαναενεργοποίηση της κράτησης μετά το **check-in**.
- Εκτύπωση του **registration card** κατά το **check-in**.
- Εισαγωγή και τροποποίηση των προσωπικών δεδομένων των πελατών.
- Διαχείριση πελατών που δεν έχουν κράτηση (**walk-ins**).
- Δυνατότητα τροποποίησης οποιουδήποτε στοιχείου μιας κράτησης, εκτός της ημερομηνίας άφιξης, μετά το **check-in**.
- Δυνατότητα **group check-in**, ή μεμονωμένου check-in σε μέλη του γκρουπ.
- Αυτόματο ή χειροκίνητο **assigning** δωματίων.
- Έλεγχος πιστωτικών καρτών.
- Δημιουργία πιστωτικών ορίων.

- Δυνατότητα αποστολής μηνυμάτων στα δωμάτια, σε διαφορετικές γλώσσες.
- Αποστολή φαξ κατευθείαν στο δωμάτιο του πελάτη.

ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ (Check-out)

Η λειτουργία αυτή διευκολύνει το χρήστη στη διαχείριση των αναχωρήσεων και στην έκδοση των λογαριασμών των πελατών. Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει εύκολα και γρήγορα το **check-out** μεμονωμένων πελατών καθώς και γκρουπ. Μπορεί να αλλάξει ορισμένα στοιχεία του φακέλου του πελάτη κατά το **check-out**, όπως για παράδειγμα τον τρόπο πληρωμής του λογαριασμού. Επίσης μπορεί να προσθέσει τις επιπλέον χρεώσεις του πελάτη που έγιναν κατά την παραμονή του στο ξενοδοχείο. Ακόμη ειδοποιεί τον χρήστη αν ο πελάτης έχει επιστρέψει κάποιο αντικείμενο π.χ. ένα σίδερο που του έχει παρασχεθεί από το ξενοδοχείο. Τέλος υπενθυμίζει στο χρήστη τυχόν προκαταβολή που έχει δώσει ο πελάτης με ειδικό δείκτη στο φάκελο του πελάτη.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΩΜΑΤΙΩΝ (Room Management)

Αυτός ο τομέας του **fidelio** επιτρέπει στο χρήστη να πραγματοποιεί όλες τις λειτουργίες συντήρησης και **housekeeping**, να ελέγχει την κατάσταση των δωματίων ανά πάσα στιγμή και να καταγράφει τη δραστηριότητα της διαχείρισης δωματίων.

Τα κυριότερα χαρακτηριστικά αυτού του τομέα είναι:

- Ελέγχει για δωμάτια που είναι καθαρά, βρώμικα, εκτός λειτουργίας, έχουν γίνει **assigned** κ.α.
- Δημιουργία αναφορών της κατάστασης των δωματίων.
- Καθορισμός δωματίων που χρειάζονται γρήγορο καθάρισμα και δωματίων που χρειάζονται ελαφρύ καθάρισμα.
- Έλεγχος επιθεώρησης καθαρού δωματίου.
- Ενημέρωση του **housekeeping** για προετοιμασία δωματίων διαφορετικών από τα προκαθορισμένα, λόγω προτίμησης του πελάτη.
- Εγκατάσταση διαφορετικού κύκλου αλλαγής λινών για κάθε πελάτη.
- Καθιστά συγκεκριμένα δωμάτια εκτός λειτουργίας, ως κάποιο καθορισμένο χρονικό σημείο.

- Δυνατότητα μπλοκαρίσματος ορισμένων δωματίων, μέρους ορόφου, ακόμα και ολόκληρου ορόφου για τις ανάγκες της συντήρησης.

ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΝΑΦΟΡΩΝ (Reporting)

Το **fidelio** δίνει τη δυνατότητα δημιουργίας πολλών και διαφορετικών ειδών αναφοράς, που επιτρέπουν στο διοικητικό προσωπικό του ξενοδοχείου να συλλέγουν χρήσιμες πληροφορίες για τους πελάτες, τη χρήση και για το ίδιο το ξενοδοχείο.

Ορισμένες από αυτές είναι:

- Σύγκριση στατιστικών στοιχείων της τρέχουσας περιόδου, με παλαιότερες.
- Σύγκριση των πραγματικών λογαριασμών με τους προϋπολογισμένους.
- Αποστολή αναφορών σε εκτυπωτή ή φαξ.
- Εκτύπωση των αναφορών, ενώ ο χρήστης πραγματοποιεί μια άλλη εργασία.
- Προκαθορισμός του χρονικού σημείου που πρέπει να εκτυπωθούν οι αναφορές.
- Δημιουργία αναφοράς άφιξης πελάτη, με σχόλια από το **ιστορικό των πελατών** και από τις **κρατήσεις**.

- Αναφορά που δείχνει τα κενά δωμάτια σύμφωνα με επιλεγμένο κριτήριο από τον χρήστη π.χ. όλα τα καθαρά.
- Αναφορά όλων των αναχωρήσεων της ημέρας.
- Εκτύπωση όλων των δωματίων με αναμενόμενες αφίξεις, με διαμένοντες πελάτες, με αναχωρήσεις, τιμές και αριθμό πελατών (**room plan**).
- Αναφορά για το τμήμα **housekeeping**.
- Αναφορά με στατιστικά στοιχεία των πελατών του ξενοδοχείου όπως εθνικότητα, αριθμός πελατών με συγκεκριμένη εθνικότητα κ.α.
- Πρόβλεψη πληρότητας για συγκεκριμένη χρονική περίοδο.

ΝΥΧΤΕΡΙΝΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ (Night Audit)

Ο νυχτερινός έλεγχος αποτελεί μια από τις πιο βασικές δραστηριότητες που γίνονται από την υποδοχή του ξενοδοχείου. Κατά τη διάρκεια του νυχτερινού ελέγχου γίνεται το κλείσιμο της ημέρας, που είναι ακρογωνιαίος λίθος της καλής λειτουργίας του ξενοδοχείου. Ο υπολογισμός εσόδων-εξόδων, η καταμέτρηση των διαθέσιμων δωματίων, η συλλογή των παραστατικών από τα τμήματα του ξενοδοχείου είναι λίγες μόνο από τις λειτουργίες

που γίνονται κατά τη διάρκεια του νυχτερινού ελέγχου. Το **fidelio** λοιπόν παρέχει τις εξής λειτουργίες στο χρήστη:

- Επιτρέπει στο χρήστη να πραγματοποιεί και λειτουργίες τις υποδοχής, ενώ βρίσκεται στο περιβάλλον του νυχτερινού ελέγχου.
- Αυτόματος υπολογισμός όλων των επαναλαμβανόμενων χρεώσεων και των τιμών των δωματίων.
- Αυτόματος υπολογισμός των χρεώσεων τηλεφώνου των δωματίων.
- Συλλέγει στατιστικά στοιχεία τύπων δωματίων.
- Εκτυπώνει τις αναφορές του νυχτερινού ελέγχου, ενώ ο χρήστης διεκπεραιώνει άλλες εργασίες.
- Διαχειρίζεται τις κρατήσεις των πελατών, που δεν αφίχθησαν στο ξενοδοχείο(**no-shows**).
- Δημιουργεί ισολογισμούς για το **back office**.
- Εντοπίζει τα τμήματα του ξενοδοχείου που δεν έχουν «κλείσει» ταμείο και δεν έχουν παραδώσει στην υποδοχή για το νυχτερινό έλεγχο.

ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ

Το **front office** του **fidelio** διαθέτει μια λεπτομερέστατη λειτουργία για την εγκατάσταση του προγράμματος και τη συντήρηση των επιφανειών εργασίας των διαφόρων εφαρμογών. Με αυτόν τον τρόπο είναι δυνατή η προσαρμογή του προγράμματος στις ιδιαιτερότητες και τις απαιτήσεις του κάθε ξενοδοχείου.

Ορισμένα χαρακτηριστικά είναι:

- Προσαρμογή των οθονών, των κειμένων βοήθειας, των λιστών κ.α.
- Αναγνώριση απεριόριστου αριθμού χρηστών.
- Προστασία του συστήματος με τη χρήση κωδικών από όλους τους χρήστες.
- Αναγνώριση ως και 99 ταμιακών μηχανών.
- Ορισμός καθημερινού ποσού εκκίνησης στις ταμιακές μηχανές.
- Ορισμός άπειρου αριθμού δωματίων.
- Ορισμός άπειρου αριθμού χαρακτηριστικών των δωματίων.
- Δημιουργία ως και 32 διαφορετικών τύπων δωματίων.
- Περιγραφή των τύπων δωματίων σε τέσσερις διαφορετικές γλώσσες.

- Δημιουργία ως και 10 διαφορετικών τύπων κρατήσεων.
- Δημιουργία τυπικών μορφών **επιστολών, επιβεβαιωτικών επιστολών, registration cards** κ.α.
- Ορισμός γραμματοσειρών, περιθωρίων και διάταξης σελίδων.



FIDELIO F&B MANAGEMENT

Το πρόγραμμα αποτελεί ένα διοικητικό εργαλείο που παρέχει τη δυνατότητα άμεσης πληροφόρησης και πλήρους οργάνωσης. Έτσι καθίσταται δυνατή η λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων ανά πάσα στιγμή, αφού συμπερασματικά στοιχεία μπορούν να δοθούν όποτε και αν ζητηθούν και όχι αναγκαστικά στο τέλος οικονομικής περιόδου.

Το "Fidelio F&B" διαχειρίζεται παραγγελίες, παραλαβές, έλεγχο αποθέματος, συνταγές, μείωση αποθέματος και επανάληψη παραγγελιών. Επίσης παρέχει ένα σύνολο πληροφοριών σχετικών με το κόστος κάθε προϊόντος αλλά και το κέρδος που αυτό θα επιφέρει στη συνέχεια.

Αναφέρεται τόσο στην οργάνωση και επίβλεψη των επισιτιστικών μονάδων του ξενοδοχείου, όσο και στην λειτουργία της κεντρικής αποθήκης καθώς και των επιμέρους αποθηκών κάθε τμήματος (κουζίνα, μπαρ, κ.λπ.).

Όπως είναι φυσικό, υπάρχει δυνατότητα άμεσης σύνδεσης με το Back Office και το αντίστοιχο κύριο πρόγραμμα Fidelio, πράγμα που σημαίνει την άμεση χρέωση των λογαριασμών των πελατών της ξενοδοχειακής επιχείρησης και την αποφυγή χρονοβόρων διαδικασιών χρέωσης.

Υπάρχουν τρία κύρια σημεία αναφοράς του Fidelio F&B και τρία επιπρόσθετα. Το **βασικό υποπρόγραμμα** που χειρίζεται την παραλαβή, αποθήκευση, απογραφή αγαθών και τον έλεγχο τιμολόγησης, το **υποπρόγραμμα αγορών** για προτάσεις παραγγελιών, παραγγελίες, ιστορικό αγορών, παραγωγή παραγγελιών και εμφάνιση αποκλίσεων από τις παραγγελίες και το **υποπρόγραμμα ελέγχου κόστους** το οποίο περιλαμβάνει τη διαχείριση συνταγών, σύνθεση μενού και υπολογισμό χρήσης, αποτελούν τα τρία πρώτα κύρια στοιχεία του. Τα τρία δευτερεύοντα υποπρογράμματα είναι εκείνα της **σύνδεσης τερματικών ταμειακών μηχανών**, της **σύνδεσης Back Office** και της **κεντρικής διαχείρισης**.

Ας δούμε αναλυτικά τα στοιχεία και δυνατότητες κάθε υποπρογράμματος:

1. ΒΑΣΙΚΟ ΥΠΟΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

ΚΥΡΙΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

- Απεριόριστος αριθμός ειδών αποθήκης.
- Διαχείριση φόρων (και Φ.Π.Α.) για αγορές και πωλήσεις.
- Μονάδες παραλαβής και αποθήκευσης.
- Ατομικά κριτήρια ομαδοποίησης για είδη αποθήκης.

- Αρχικές ομάδες / Μεγάλες ομάδες / Ομάδες ειδών / Άλλα κριτήρια.
- Μέχρι 999 αποθήκες / λογαριασμούς.
- Μέχρι 999 σημεία πώλησης / λογαριασμούς.
- Απεριόριστος αριθμός προμηθευτών με κωδικούς.
- Είδη πώλησης και ομάδες με το χέρι ή αυτόματα από τις τερματικές ταμειακές μηχανές.
- Απεριόριστος αριθμός συνταγών.
- Απεριόριστος αριθμός αναλύσεων σχεδιασμού μενού.
- Δυνητικές πωλήσεις / Αξιολόγηση τιμών.
- Παρακολούθηση Μέγιστου / Ελάχιστου αποθέματος.
- Μέχρι 99 οικονομικές περίοδοι το χρόνο.
- Προϋπολογισμός.

ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΑΓΑΘΩΝ

- Απλή εισαγωγή δεδομένων με έλεγχο διασταύρωσης.
- Αλφαβητική ανεύρεση προμηθευτών.
- Αλφαριθμητική ανεύρεση ειδών.
- Ελεύθερη εισαγωγή μονάδων ειδών.
- Αυτόματη αλλαγή από παράδοση σε μονάδες αποθήκευσης.
- Εμφάνιση τελευταίας τιμής παράδοσης.

- Αυτόματο "σπάσιμο" και καταχώρηση αποδείξεων σε άλλες αποθήκες.
- Αποδείξεις κεντρικής αποθήκης.
- Ολοκληρωμένη διαχείριση παραγγελιών.
- Ολοκληρωμένος έλεγχος τιμολόγησης.
- Ολοκληρωμένη πληροφόρηση αγορών.
- Προστιθέμενοι φόροι.
- Διαχείριση περιεχόμενου.
- Επιστροφές προμηθευτών.
- Εκπτώσεις.
- Εμφάνιση σημειώσεων συνολικών παραδόσεων.
- Σύγκριση προμηθειών και μερικών παραδόσεων.
- Αναφορά πολλαπλών αγαθών.
- Ιστορικό παραλαβής ανά προμηθευτή / είδος.
- Εμφάνιση εγγράφων ή ομάδας εγγράφων.
- Πρόσθετες χρεώσεις (μεταφορικά, ασφάλιση, φόροι, κ.λ.π.).
- Εύχρηστες διορθώσεις και ακυρώσεις.
- Πληροφοριακό δελτίο καταχώρησης.
- Άμεση εμφάνιση υπάρχοντος αποθέματος και ανάλυση.

ΕΚΔΟΣΕΙΣ

- Αυτόματες παραγγελίες (requisitions).
- Απλή και γρήγορη εισαγωγή δεδομένων με έλεγχο υπόλοιπου.
- Στάνταρ έκδοση παραγγελιών.
- Προτεινόμενες εκδόσεις βάσει πωλήσεων και στοκ.
- Αυτόματη έκδοση και υπόλοιπο (μέση ή τελευταία τιμή).
- Διακινήσεις μεταξύ υποαποθηκών.
- Επιστροφή στην Κεντρική Αποθήκη.
- Επιστροφή από Κεντρική Αποθήκη στον προμηθευτή.
- Διαχείριση απωλειών (φύρα/σπασίματα/διαρροές).
- Απλή διαχείριση διορθώσεων και ακυρώσεων.
- Άμεση εκτύπωση δοσοληψίας για εσωτερικό έλεγχο.
- Διαχείριση πολλαπλών μονάδων.
- Έκδοση / διαχείριση συνταγών ενδιάμεσων προϊόντων.
- Εμφάνιση στην οθόνη καταχωρήσεων, εγγράφων, κ.λ.π..

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΙΔΩΝ

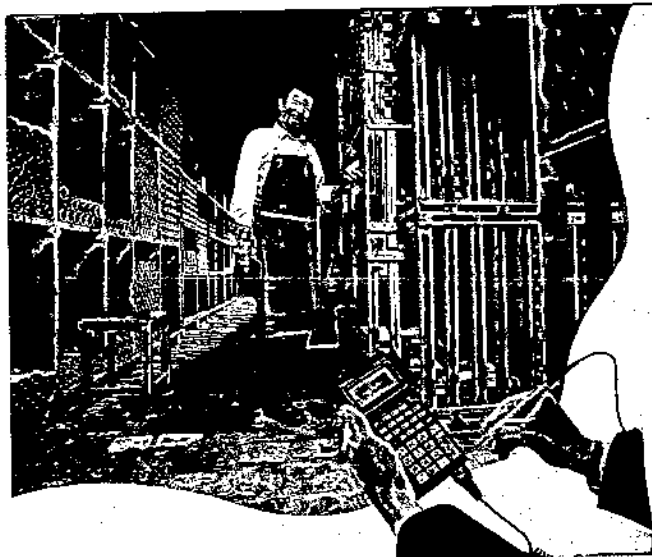
- Τέσσερα επίπεδα διαχείρισης ομάδων ειδών.
- Αρχικές / Μεγάλες ομάδες / Ομάδες ειδών / Άλλα κριτήρια.

- Αλφαριθμητική διαχείριση.
- Απεριόριστος αριθμός ειδών ανά ομάδα.
- Απεριόριστος αριθμός ειδών ανά αποθήκη.
- Αρχές τιμολόγησης, μέση ή τελευταία τιμή.
- Ελεύθερη επιλογή μονάδων παραλαβής, αποθήκευσης και έκδοσης τιμολογίων. Διαθέσιμο απόθεμα ανά αποθήκη / τμήμα εσόδων / συνολική λειτουργία.
- Απόδειξη, αποθήκευση και ανάλυση κατανάλωσης.
- Διαχείριση Φιάλης / Περιεχόμενου για απογραφή.

ΑΠΟΓΡΑΦΗ

- Εύχρηστες λίστες αναφορών ανά τοποθεσία αποθήκευσης.
- Έξι τρόποι κλεισίματος αποθήκης : τελευταίο στοκ, μηδέν, ελάχιστο και μέγιστο, σύνολο συστήματος και εισαγωγή στοκ.
- Απλή εισαγωγή του καταμετρημένου στοκ.
- Στιγμαίο αποτέλεσμα κλεισίματος πριν το κλείσιμο της περιόδου.
- Ανάλυση διαφορών πριν από τη νέα απογραφή.
- Αυτόματη νέα απογραφή.
- Ενημέρωση αναδρομικής απογραφής.

- Καμία διακοπή στις καθημερινές καταχωρήσεις για την επόμενη περίοδο πριν από την οριστικοποίηση της απογραφής.
- Αξιολόγηση κατανάλωσης σύμφωνα με μέση τιμή, τελευταία τιμή ή τιμές πώλησης.
- Ελεύθερος προσδιορισμός περιόδου στοκ / κατανάλωσης.
- Εξειδίκευση αποθήκης.
- Διαχείριση στιγμιαίου ελέγχου απογραφής.
- Συνεχής απογραφή.
- Δυνητική - Πραγματική κατανάλωση.
- Αναλύσεις κατανάλωσης.
- Αναφορές αποκλίσεων ανά αποθήκη / λογαριασμό και κεντρική αποθήκη με αποκλίσεις μέσης τιμής.



2. ΥΠΟΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΓΟΡΩΝ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ

- Αυτόματη διαχείριση επιπέδου αποθέματος (max-min).
- Κατακράτηση Μέγιστου / Ελάχιστου αποθέματος ανά αποθήκη.
- Προτάσεις διαφορετικής παραγγελίας βάσει επιπέδου μέγιστου / ελάχιστου αποθέματος.
- Άμεση πρόσβαση στο ιστορικό αγορών και αναζήτηση φακέλων κατά την καταχώρηση παραγγελίας.
- Πληροφορίες αγορών (υψηλή, μέση χαμηλή, τελευταία και τιμή προσφοράς)
- Παραγγελίες / Φύλλα αγοράς.
- Διαχείριση προμηθευτών ανά προσφορά, προτίμηση ή επιλογή.
- Πληροφόρηση / Διαχείριση καταγραμμένων παραγγελιών.
- Ολοκληρωμένη καταχώρηση παραγγελιών και τιμολογίων.
- Μέχρι 3 υπογράφοντες στην (ηλεκτρονική) έγκριση.
- Αναφορά απόκλισης μεταξύ παραγγελίας και παραλαβής.
- Παραγγελία βάσει προμηθευτή ή είδους.
- Σύνδεση φαξ με προμηθευτή.

- Ροή παραγγελίας : αίτηση, έγκριση, παραγγελία αγοράς, παραλαβή, τιμολόγηση, σύνδεση Back Office.

ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

- Καλύτερος προμηθευτής από προσφορά.
- Καλύτερος προμηθευτής από ιστορικό τιμών.
- Καλύτερος προμηθευτής από όγκο συναλλαγών.
- Ενσωματωμένες υπενθυμίσεις εκπτώσεων.
- Επιλογή από πολλούς προμηθευτές ανά είδος παραγγελίας.
- Τήρηση τιμολογίων χωρίς χρέωση (δωρεάν).
- Τήρηση περιεχομένων.

3. ΥΠΟΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΟΣΤΟΥΣ

ΣΥΝΤΑΓΕΣ

- Κεντρική διαχείριση συνταγών.
- Πολυλειτουργική οθόνη προσδιορισμού συνταγής.
- Στάνταρ / Σπέσιαλ συνταγές.
- Απεριόριστος αριθμός συνταγών.

- Απλή εισαγωγή δεδομένων συνταγής.
- Οδηγίες προετοιμασίας.
- Συνταγή εντός συνταγής.
- Συνταγή σε συνταγή (10 επίπεδα).
- Αυτόματος υπολογισμός κόστους φαγητού.
- Μεριδοποίηση.
- Υπολογισμός συστατικών.
- Ανάλυση " Δυνητικής Εξομοίωσης".
- Κατάλογος συνταγών.
- Αυτόματη ανάθεση σημείων πώλησης σε αποθήκες.
- Ελεύθερη εισαγωγή σημείων πώλησης σε κάθε συνταγή.
- Υπολογισμός δυνητικής χρήσης μέσω συνταγής.

ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΕΣΟΔΩΝ

- Αυτόματη καταχώρηση εσόδων μέσω σύνδεσης τερματικών ταμειακών μηχανών.
- Δυνατή η καταχώρηση με το χέρι.
- Λογαριασμός εσόδων ανά είδος πώλησης.
- Ανάλυση εσόδων ανά είδος πώλησης.

ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΕΣΟΔΩΝ

- Λίστες εσόδων.
- Λίστα εισαγωγής κόστους.
- Αναφορά κόστους εσόδων.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΜΕΝΟΥ

- Σχεδιασμός μενού με υπολογισμό απαιτήσεων.
- Κόστος φαγητών / ποτών ανά ημέρα και περίοδο.
- Διαχείριση προσχεδιασμένου κόστους φαγητού.
- Προσαρμογή ιστορικού κόστους φαγητού στα τμήματα.
- Σχεδιασμός εσόδων και κόστους φαγητού.
- Ανάλυση δεδομένων πωλήσεων και κόστους.
- Περιοδική ανάλυση σχεδιασμού μενού.
- Σχεδιασμός εκδηλώσεων και ειδικών αναγκών.
- Καλύτεροι / χειρότεροι πωλητές.
- Υπολογισμός σύνθετων μενού.
- Ο υπολογισμός ανάγεται σε παραγγελία.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΙΣ, ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΚΑΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ

Το FIDELIO F&B MANAGEMENT προσφέρει ένα εύληπτο εύρος αναφορών πληροφοριακής διαχείρισης και λίστες που τρέχουν κατ' ευθείαν από το πρόγραμμα F&B MANAGEMENT.

Υπάρχει επίσης η δυνατότητα να κατασκευαστούν αναφορές και λίστες για να εξυπηρετήσουν όλες τις απαιτήσεις.

ΛΙΣΤΕΣ ΚΑΙ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- Κεντρική πληροφόρηση δεδομένων.
- Αναφορές παραλαβής αγαθών.
- Ακριβής παραγγελία και παραλαβή προμηθευτή.
- Διαθεσιμότητα ειδών.
- Συγκεντρωτικές αναφορές κόστους.
- Ανάλυση απόκλισης τιμών.
- Αξιολόγηση απογραφής / στοκ.
- Ανάλυση κατανάλωσης.
- Λίστες συνταγών.
- Αναφορές εσόδων / κόστους.
- Αναφορά καθημερινού κόστους φαγητού.
- Αναφορά καθημερινού κόστους ποτών.
- Εγγραφή προϋπολογισμού.

- Σύγκριση προϋπολογισμού – πραγματικότητας.
- Αναφορά τάσεων.
- Διαχείριση πραγματικών ποσών τροφίμων και ποτών.

ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΙ ΚΟΣΤΟΥΣ

- Υπολογισμός Πραγματικής Κατανάλωσης.
Ο παραδοσιακός υπολογισμός κατανάλωσης βασισμένος στα πραγματικά υπόλοιπα κλεισίματος στοκ.
- Υπολογισμός Δυνητικού Αποθέματος.
Τα δυνητικά υπόλοιπα στοκ υπολογίζονται αυτόματα και συγκρίνονται με τα πραγματικά ποσά. Οι αποκλίσεις εμφανίζονται στην αναφορά διαφορών σε λίστα.
- Μέθοδος Δυνητικών Πωλήσεων.
Η κατανάλωση εκτιμάται σε τιμή πώλησης και συγκρίνεται με τις πραγματικές πωλήσεις.
- Στιγμαίο Κόστος Φαγητού.
Οι καθημερινές αγορές φαγητού συγκρίνονται με τις καθημερινές πωλήσεις φαγητού για την ίδια μέρα και εμφανίζονται δίπλα στον ίδιο υπολογισμό για το προοδευτικό της περιόδου.

Η αναφορά εμφανίζει συγκρίσεις προϋπολογισμού και την ευχέρεια για εισαγωγή με το χέρι διορθώσεων στην τρέχουσα ημέρα.

- Αναφορά Επιδόσεων Τμημάτων. Τα δεδομένα παίρνονται από τις τερματικές ταμειακές μηχανές ανά τμήμα, περίοδο γεύματος, ανά ημέρα και συγκρίνεται με τον προϋπολογισμό. Επιπρόσθετα η αναφορά θα εμφανίζει τον προϋπολογισμό και την πραγματική μέση κατανάλωση, καθημερινό κόστος τροφίμων / ποτών και πληρότητα ξενοδοχείου. Είναι ένα πλήρες εμπορικό ιστορικό του τομέα Τροφίμων και Ποτών.

FIDELIO SALES & CATERING

MANAGEMENT

Τα προγράμματα Sales & Catering του Fidelio είναι διοικητικά εργαλεία σχεδιασμένα για την καθημερινή υποστήριξη των αντίστοιχων τμημάτων του ξενοδοχείου. Είναι σύνθετα στη δομή τους και ενσωματώνουν πληροφορίες και από τα δύο τμήματα. Χρησιμοποιούν κοινά στοιχεία δεδομένων και έτσι δημιουργούν μια στενότερη συνεργασία μεταξύ των δύο τομέων της ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Άλλο ένα κύριο χαρακτηριστικό τους είναι ότι η ροή πληροφοριών είναι πλήρως αυτοματοποιημένη, πράγμα που εξοικονομεί στο προσωπικό περισσότερο ελεύθερο χρόνο για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και συνεργασία με τα άλλα τμήματα.

Το Fidelio Sales & Management – όπως και όλα τα προγράμματα ξενοδοχειακών εφαρμογών της Fidelio – διακρίνεται από φιλικότητα προς τον χρήστη, διευκολύνοντας έτσι σημαντικά τους υπαλλήλους να μάθουν το πρόγραμμα, καθώς και από ευελιξία, καθιστώντας δυνατή την τοποθέτησή του σε οποιοδήποτε περιβάλλον και μέγεθος ξενοδοχείου.

Ανάλογα με τις ανάγκες κάθε ξενοδοχειακής μονάδας θα πρέπει να επιλεγεί και το σωστό πρόγραμμα (έκδοση) του Fidelio

Sales & Catering Management. Εμείς εδώ θα ασχοληθούμε με το πιο πλήρες, το πιο ολοκληρωμένο: Event Management – S&C GEM Express Έκδοση 6.00 .

- Διαχείριση πελατολογίου / επαφών.
- Διαχείριση ενεργειών του κάθε πωλητή.
- Διαχείριση αλληλογραφίας.
- Διαχείριση μελλοντικών υποψηφίων πελατών.
- Ατζέντα F&B.
- Προβλέψεις και αναλύσεις.
- Φόρμες επιστολές και συμβόλαια.
- Ευελιξία κρατήσεων και διαχείρισης.
- Διαχείριση εκδηλώσεων.
 1. Πληροφορίες εκδηλώσεων.
 2. Πληροφορίες στοιχείων.
 3. Ημερολόγιο λειτουργίας.
 4. Πληροφορίες λειτουργικότητας.

Πέρα απ' όλα αυτά το πρόγραμμα Fidelio δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες να χρησιμοποιήσουν τις εφαρμογές «Laptop» και να έχουν τη δυνατότητα μεταφοράς των κυρίων στοιχείων του προγράμματος εκτός της επιχείρησης με φορητούς υπολογιστές, καθιστώντας δυνατή έτσι την ευκολότερη πώληση οπ

site, αλλά και την δυνατότητα εργασίας εκτός των χώρων της επιχείρησης.

Με αυτό το υποπρόγραμμα, το πρόγραμμα του S & C γίνεται φορητό. Δίνει την ευκαιρία στον πωλητή να βγάλει και να αντιγράψει ορισμένα αρχεία και να δουλέψει πάνω σε αυτές τις πληροφορίες εκτός γραφείου.

Κατά την επιστροφή του στο γραφείο μπορούμε να εισχωρήσουμε τις καινούριες πληροφορίες ή τις πληροφορίες που έχουμε ήδη πάρει και να τις επιστρέψουμε στο κεντρικό σύστημα.

Έτσι οι πωλητές έχουν τη δυνατότητα να τσεκάρουν και τα δικά τους αρχεία και των άλλων πωλητών εφόσον έχουν τα ίδια δικαιώματα. Μπορούν να μεταφέρουν και τα αρχεία των άλλων συναδέλφων τους στο φορητό αλλά μόνο σε επίπεδο να τα βλέπουν .

Τρεις (3) τρόποι για επιλογή αρχείων :

- Να μπαίνει ο καθένας μεμονωμένα.
- Να μπαίνουν "ανά γκρουπ".
- Να μπαίνει ο καθένας μόνο στα δικά του αρχεία.

Η αναμενόμενη ημερομηνία που θα καταχωρήσουν τα καινούρια στοιχεία πρέπει να συμπληρωθεί κατά τη διάρκεια της αντιγραφής.

Εάν στο φορητό έχει εγκατασταθεί Winword τότε ο χρήστης μπορεί να γράψει γράμματα, να τρέξει αναφορές ακόμη και ενώ βρίσκεται στο δρόμο.

Ανάλογα με το "License Code" καθορίζεται πόσοι πωλητές μπορούν την ίδια στιγμή να εισχωρούν πληροφορίες στο φορητό τους υπολογιστή.

Κάθε εισχώρηση πληροφοριών στο φορητό υπολογιστή αφαιρείται από το γενικό αριθμό των πληροφοριών που επιτρέπεται να καταχωρηθούν καθώς και κάθε εισχώρηση πληροφοριών από το φορητό στο γενικό σύστημα προσθέτει στο γενικό σύστημα μία ακόμη εισχώρηση.

Ένα από τα κυριότερα στοιχεία που δείχνουν το βαθμό της ευελιξίας του Fidelio Sales & Catering Management είναι τα λειτουργικά κλειδιά (function keys) που μπορούν να προγραμματισθούν ανάλογα με τις ανάγκες και τις απαιτήσεις κάθε χρήστη και κάθε ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Τα λειτουργικά κλειδιά (πλήκτρα) είναι προσπελάσιμα από οποιοδήποτε σημείο του προγράμματος και λειτουργούν όπως τα μενού. Αυτό σημαίνει ότι όλα τα στοιχεία που παρέχονται από τα λειτουργικά κλειδιά μπορούν να διαβαστούν χωρίς να απαιτείται έξοδος από το μενού στο οποίο εργάζεται ο χρήστης.

Τα function keys που μπορούν να επιλεγούν είναι:

- Βοηθητικές Οθόνες.
- Κεντρικό μενού βοήθειας που αφορά όλα τα πεδία του προγράμματος.
- Εμφάνιση όλων των κωδικών (για εύκολη καταχώρηση του σωστού κωδικού).
- Ευρετήριο ξενοδοχείων για πληροφορίες γενικές για τα δωμάτια και για τις εκδηλώσεις.
- Ημερολόγιο (και από το ημερολόγιο στην ηλεκτρονική ατζέντα).
- Δυνατότητα να βλέπουμε μόνο τις εταιρίες εν ενεργεία (ή όχι) ή τις επαφές.
- Δυνατότητα ο χρήστης να δουλεύει και να βλέπει μόνο τους δικούς του λογαριασμούς, επαφές, ενέργειες.
- Επιλογή εναλλακτικού πωλητή. Επιστροφή στο αρχικό μενού.
- Σημειώσεις μπορούν να προστεθούν στις εταιρίες, επαφές, κρατήσεις.
- Κλείδωμα προγράμματος με ένα λειτουργικό κλειδί και είσοδος με όνομα και κωδικό.
- Ώρα, ημέρα και χρονόμετρο.
- Αριθμομηχανή.

- Με τη χρήση των εφαρμογών του (Novell Pconsole) μας δίνεται η δυνατότητα ακύρωσης μιας εκτύπωσης μέσα από το πρόγραμμα του Sales & Catering.
- Αναζήτηση ημέρας ανά αριθμό δωματίων.
- Αναζήτηση ημέρας ανά αριθμό διανυκτερεύσεων.
- Αναζήτηση ημέρας ανά σχεδιάγραμμα αφίξεων.
- Αναζήτηση ημέρας ανά αριθμό δωματίων γκρουπ.
- Αναζήτηση ημέρας ανά τύπο δωματίου.
- Αναζήτηση ημέρας ανά αριθμό δωματίων γκρουπ.
- Αναζήτηση ημέρας ανά γενικά σύνολα.
- Χώροι εκδηλώσεων.
- Είδη εκδηλώσεων.
- Τυποποιημένα Μενού.
- Γεγονότα, εκδηλώσεις (ανά ημέρα).
- Δελτίο εκδηλώσεων (με όλες τις εκδηλώσεις ή ανά ημέρα).
- Βιβλίο εκδηλώσεων / Ημερολόγιο εκδηλώσεων.
- Πληροφορίες για τους χώρους εκδηλώσεων.
- Γεγονότα (ανά ημέρα).
- Σύμπτυξη χώρων (ώστε να βλέπουμε περισσότερους χώρους ή συνδυασμούς).
- Συγκεκριμένες πληροφορίες για κάθε εκδήλωση.
- Αριθμός δωματίων γκρουπ, ανά τύπο δωματίου.

- Αριθμός δωματίων γκρουπ, ανά γενικό σύνολο.
- Διαθεσιμότητα δωματίων από το Front Office.
- Στατιστικά εταιριών από το Front Office.
- Κρατήσεις.
- Διαθεσιμότητα δωματίων ανά τύπο δωματίων.
- Έλεγχος Πληρότητας.
- Πίνακας Forecast.
- Μεμονωμένη επιλογή επιθυμητών λογαριασμών.
- Μεταφορά στοιχείων από το κεντρικό σύστημα στο Laptop και αντίστροφα .
- Γρήγορη λίστα των μεταφορών με τους υπεύθυνους πωλητές.

Οι συνδέσεις με τα άλλα προγράμματα Fidelio είναι άλλο ένα από τα σημαντικά χαρακτηριστικά του Fidelio Sales & Catering Management.

A) Σύνδεση με το Fidelio Front Office.

Υπάρχουν δύο επίπεδα διασύνδεσης μεταξύ των δύο προγραμμάτων.

I)S&C / Front Office Interface

II)S&C / Front Office Booking Interfation Πελατών

I) S&C / Front Office Interface

- Δυνατότητα εμφάνισης της διαθεσιμότητας του ξενοδοχείου με δύο διαφορετικούς τρόπους.
- Ενός χρόνου μελλοντικά προβλεπόμενα έσοδα ανά εταιρία και ανά μήνα.
- Έλεγχος μελλοντικών κρατήσεων στο Front Office.
- Δυνατότητα εμφάνισης των ιστορικών κάθε λογαριασμού, των συνολικών εξόδων που κάθε εταιρίας και άλλων στατιστικών στοιχείων.
- Κάθε εταιρία που χειρίζεται από το τμήμα πωλήσεων συγχρονίζεται αυτόματα με το ιστορικό της εταιρίας - πελάτη στο Front Office. Αυτό μας διαβεβαιώνει ότι οι σωστές πληροφορίες έχουν μεταφερθεί ανάμεσα στα δύο τμήματα.
- Δυνατότητα να μην καταχωρούνται εταιρίες στο Front Office.
- Δυνατότητα να τρέξουμε αλληλογραφία που αφορά το Front Office μέσα από το πρόγραμμα του S&C.
- Ευκολία στην ανάγνωση της εικόνας διαθεσιμότητας περιλαμβάνοντας το overbooking, τα turnways και πληροφορίες για τα group blocks.

- Διαθεσιμότητα σε νούμερα περιλαμβάνοντας αναλυτικά τύπο δωματίου και τύπους κρατήσεων .
- Πληροφορίες για το Front Office : Αφίξεις, Διαμένοντες, Αναχωρήσεις, Κρατήσεις, Τηλεφωνικό Κέντρο.
- Στατιστικά του Front Office. Δυνατότητα να συμπυκνώσουμε πληροφορίες ανά εταιρία. Δίνεται στο χρήστη, η δυνατότητα να χρησιμοποιήσει ειδικά φίλτρα ανά χώρα, ταχυδρομικό κωδικό, ελάχιστα έσοδα, οργάνωσης ημέρας ανά χρόνο.
- Δυνατότητα ανάγνωσης των προγραμματισμένων εκδηλώσεις μέσα από τη διαθεσιμότητα του Front Office.

II) S&C / Front Office Booking Interfation Πελατών

- Σύνδεση με τη διαχείριση των συμβολαίων όπου τα δεδομένα των δύο τμημάτων μοιράζονται.
- Τα δωμάτια του κάθε γκρουπ από τα συμβόλαια του κάθε πρακτορείου αφαιρούνται από τη διαθεσιμότητα του Front Office και S & C.
- Η διαθεσιμότητα δωματίων στο Front Office και στο S & C ενημερώνεται αυτόματα με την κάθε καινούρια

κράτηση ή αλλαγή άσχετα με το ποιο από τα δύο τμήματα κοντρολάρει την κράτηση.

- Όλοι οι χρήστες και των δύο τμημάτων μπορούν να δουν την πραγματική διαθεσιμότητα.
- Η διαχείριση των τιμών μπορεί να χρησιμοποιηθεί από όλους τους χρήστες μέσω της δυνατότητας λειτουργικών κλειδιών .
- Στατιστικά στοιχεία των κρατήσεων μοιράζονται μεταξύ τους και από τα δύο τμήματα.
- Ειδικοί τύποι δωματίων μπορούν να φτιαχτούν για το τμήμα πωλήσεων και οι οποίοι διαφέρουν από τους πρότυπους τύπους δωματίων του Front Office.

B) Σύνδεση με το Fidelio “Food & Beverage”

- Επιτρέπει την εισαγωγή ειδών του Food & Beverage σε λίστα ειδών μενού στο S & C.
- Περιοδική ενημέρωση του κόστους του κάθε είδους του μενού μας παρέχεται μέσα από το πρόγραμμα του FIDELIO Food & Beverage.

Γ) Σύνδεση με Fax

Για να δουλέψει το Fax Interface, το σωστό Fax Software (σε αυτή την περίπτωση η Fidelio προτείνει το 'Netsatisfaction') πρέπει να εγκατασταθεί σωστά στο δίκτυο και ένα ξεχωριστό "License Code" χρειάζεται ώστε να τρέξει το S & C Fax Interface.

- Τα λειτουργικά κλειδιά ενεργοποιούνται με το Fax Interface.
- Ο χρήστης μπορεί να διαβάσει όλα τα Fax που έχουν ή περιμένουν να σταλούν.
- Η γρήγορη επιλογή του Fax δίνει στο χρήστη τη δυνατότητα να στείλει ένα μικρό Fax κατευθείαν από το S & C.
- Δυνατότητες αναμονής Fax για να σταλεί αργότερα ή κάποια άλλη μέρα.
- Πληροφορίες για την εκδήλωση μπορούν να τυπωθούν απ'ευθείας στο Fax.

Η αποτύπωση του συνόλου των εργασιών που γίνονται μέσω του Fidelio Sales & Catering Management πραγματοποιείται μέσω του Συστήματος Αναφορών.

Υπάρχουν τρεις κύριες λειτουργίες αναφορών.

1. Reports and the Report Server.
2. Batch Reports.
3. Report Server.

- Reports Server

Βασίζεται σε ένα υψηλού επιπέδου Report Writer με δυνατότητα να φτιάχνει συγκεντρωμένες αναφορές εκμεταλλευόμενο πλήρως την υψηλή ποιότητα τυπώματος στους Laser Printers.

- Batch Reports

Ονομάζονται μία ομάδα από αναφορές που έχουν ήδη καθορισμένους όρους φιλτραρίσματος. Μπορεί να φτιαχτεί απεριόριστος αριθμός συνδυασμών.

- Report Server

Ο κάθε σταθμός μπορεί να χρησιμοποιηθεί σαν report Server (είτε προσωρινός, είτε καθορισμένος), όπου πηγαίνει όλες τις αναφορές στην επιλογή του printer 'Reports Server'. Οι χρήστες μπορούν να συνεχίζουν με τη δουλειά τους ενώ το σύστημα τους βγάζει όλες τις αναφορές που έχουν ζητήσει.

Το πρόγραμμα παρέχει και τις εξής σημαντικές για την απρόσκοπτη λειτουργία της επιχείρησης δυνατότητες:

- Δυνατότητα εκτύπωσης αναφοράς μετά από ώρες.
- Δυνατότητα επιλογής αριθμού αντιγράφων.
- Δυνατότητα εκτύπωσης σελίδας ενημέρωσης σχετικής με το ποιος χρήστης ζήτησε την κάθε αναφορά.

Ειδικότερα οι αναφορές που μπορούν να δοθούν είναι οι εξής:

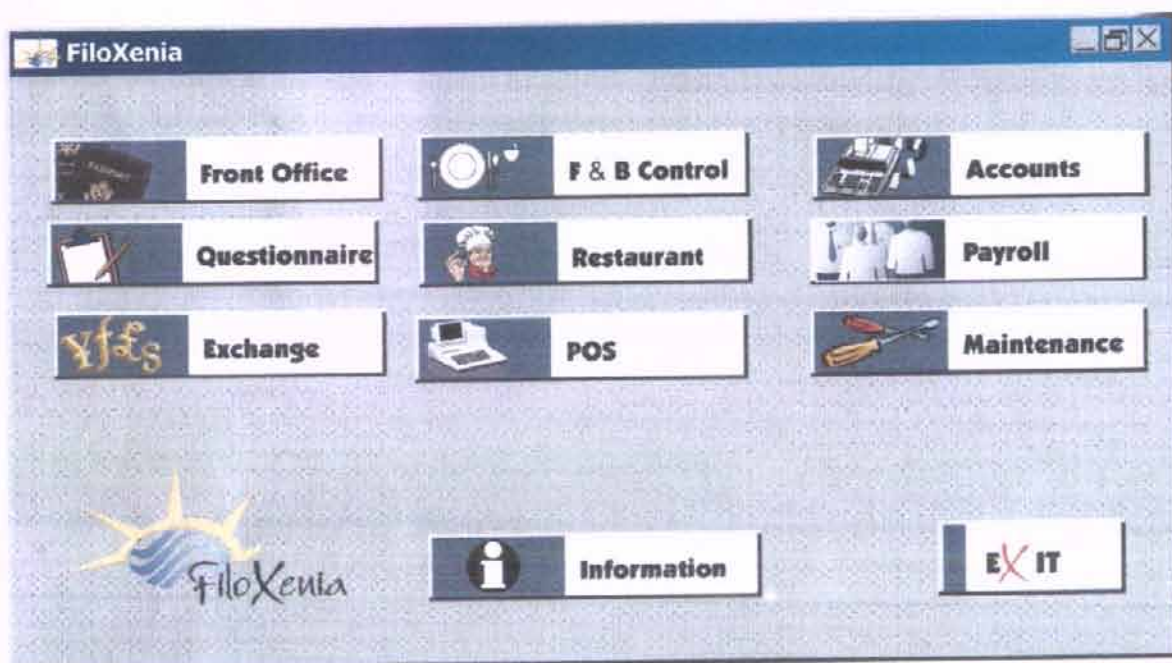
- Δυνατότητα εκτύπωσης των Group Rooms Control Reservation με καθορισμένα ήδη στοιχεία για λόγους διανομής.
- Αναφορά με τις προβλεπόμενες κρατήσεις των δύο επόμενων εβδομάδων σε μία σελίδα με μία ματιά.
- Διανυκτερεύσεις, μέσος όρος τιμής και μέσος όρος τιμής εσόδων περιληπτικά σε αντιπαράθεση με τους στόχους περιόδου και τιμών .
- Προβλέψεις έως και πέντε (5) χρόνων βασιζόμενες είτε σε "μπλοκαρισμένα δωμάτια" είτε σε "τι θα γίνει εάν" προβλέψεις.
- Δυνατότητα επιλογής του τύπου κράτησης που βρίσκεται η εταιρία.

- Λεπτομερειακές αναφορές που να παρουσιάζουν τους στόχους κάθε πωλητή.
- Αναφορές που παρουσιάζουν τις κρατήσεις ανά τύπο αγοράς, ανά πωλητή, από που προήλθε η δουλειά, ημερομηνία παρακολούθησης της, κράτησης.
- Αναφορές που δείχνουν τη διαφορά ανάμεσα στα δωμάτια που είχαμε μπλοκάρει και σε αυτά που πραγματικά πουλήθηκαν ανά πωλητή, ανά προέλευση.
- Ατζέντα κρατήσεων, καθημερινή ατζέντα εκδηλώσεων αναφορές για τις χαμένες και ακυρωμένες εκδηλώσεις.
- Συμφωνητικό εκδήλωσης μεταξύ ξενοδοχείου και πελάτη το οποίο περιλαμβάνει και τους όρους της συμφωνίας.
- Καθημερινές και εβδομαδιαίες αναφορές με τα Food & Beverage Plans των εκδηλώσεων.
- Αναφορές που δείχνουν όλες τις αλλαγές.
- Αναφορά που να ελέγχει εάν έχει περαστεί εκδήλωση χωρίς να έχει μπλοκαριστεί ο χώρος.
- Αναφορά με πληροφορίες για τους πίνακες εκδηλώσεων.
- Λίστα υλικού, μηχανημάτων συμπεριλαμβανομένης λίστας διαθεσιμότητας.
- Διαθεσιμότητα χώρων εκδηλώσεων .

- Αναφορές εσόδων και μελλοντικών εσόδων .
- Αναφορά με τα στοιχεία που έχουμε εισάγει.
- Επιπλέον αναφορές για το φορητό ηλεκτρονικό υπολογιστή.
- Αναφορές για τους λογαριασμούς, επαφές, κρατήσεις.

FILOXENIA

Το πρόγραμμα FiloXenia αποτελεί μία από τις καλύτερες και σχετικώς οικονομικές λύσεις που υπάρχουν στην ελληνική αγορά ξενοδοχειακών εφαρμογών. Ένα από τα σημαντικότερα ατού του είναι η πλήρης προσαρμογή του στα ελληνικά δεδομένα. Ίσως να αποτελεί το καλύτερο πρόγραμμα για τα μικρά ξενοδοχεία, αφού καλύπτει το σύνολο των λειτουργιών ενός ξενοδοχείου.



Υπάρχουν τρεις εκδόσεις του προγράμματος, ανάλογα με τις ανάγκες κάθε επιχείρησης. Η Silver Edition, η Golden Edition και η Platinum Edition.

FiloXenia Silver.

Απευθύνεται σε μικρά ξενοδοχεία.

- Front Office
 - Check in, Check out
 - Διαχείριση Κρατήσεων
 - Overbooking (Booking Position)
 - Reception Book
 - Availability Reports
 - House Keeping
 - Nationality Reports
 - Empty Rooms List
 - Main Courante

FiloXenia Golden.

Απευθύνεται σε μεσαίου μεγέθους ξενοδοχεία.

- Front Office (όλα όσα περιλαμβάνονται στη Silver Edition)
- Food & Beverage
- P.O.S. Control
- Μισθοδοσία
- Γενική και Αναλυτική Λογιστική
- Συνάλλαγμα

- Restaurant
- Ερωτηματολόγιο
- Συντήρηση Εγκαταστάσεων

FiloXenia Platinum.

Απευθύνεται σε μεγαλύτερες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

- Front Office (όλα όσα περιλαμβάνονται στη Silver Edition)
- Food & Beverage
- P.O.S. Control
- Μισθοδοσία
- Γενική και Αναλυτική Λογιστική
- Συνάλλαγμα
- Restaurant
- Ερωτηματολόγιο
- Συντήρηση Εγκαταστάσεων
- Διαχείριση Συνεδρίων και Εκδηλώσεων (Banquet)
- Internet Booking
- Ισχυρός μηχανισμός αναφορών

Τα πλεονεκτήματα που παρουσιάζει το πρόγραμμα είναι ο πλήρης έλεγχος του ξενοδοχειακού κυκλώματος, η ταχύτητα εκμάθησης και η απλότητα χρήσης, η προστασία από λάθη καταχωρήσεων, η πλήρης συνεργασία μεταξύ των εφαρμογών, η δυνατότητα εξαγωγής στοιχείων για εργασία στο Excel, τα εργαλεία management που διαθέτει για τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων, η αμφίδρομη σύνδεση με το τηλεφωνικό κέντρο, η δυνατότητα σύνδεσης με τα συστήματα αυτόματης παραγγελιοληψίας και η σύνδεση με τους μηχανισμούς καταγραφής της παρουσίας του προσωπικού.

Οι εφαρμογές είναι σχεδιασμένες για να λειτουργούν σε σταθμούς εργασίας με γραφικό περιβάλλον Windows 95 ή νεώτερο, υπό τον έλεγχο κεντρικού υπολογιστή Windows NT, Unix ή Linux. Το intranet (τοπικό δίκτυο) είναι σχεδιασμένο γύρω από πρωτόκολλο επικοινωνίας κοινό με το Internet, για ταχύτητα και αξιοπιστία πρόσβασης για τηλεϋποστήριξη η σύνδεση απομακρυσμένων χρηστών.

AREMIS-ABACUS-ATOMO

Η Abacus Computer Systems S.A. έχει αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο σύστημα ξενοδοχειακών εφαρμογών που αποτελείται από τρία υποπρογράμματα: το Aremis, το Abacus και το Atomo.

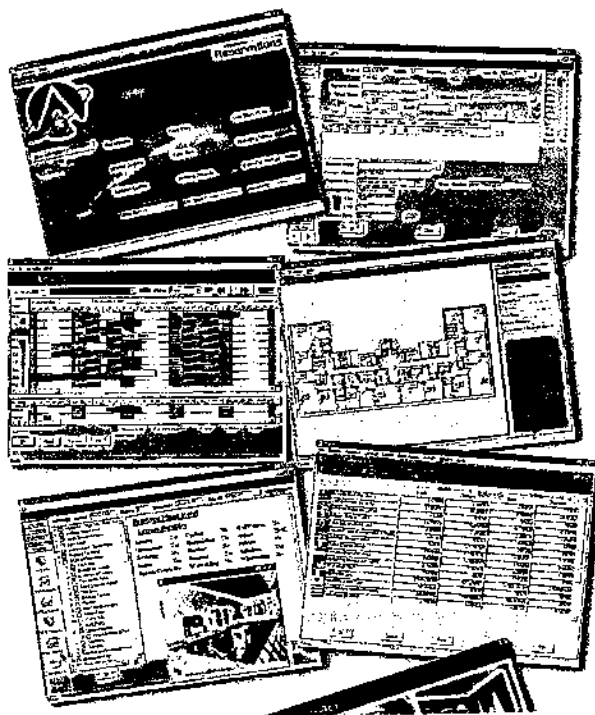
Το Aremis αναφέρεται στη λειτουργία του Front Office και του Point of Sale, το Abacus έχει να κάνει με το Back Office καθώς και με το τμήμα F&B και το Atomo με τον πλήρη έλεγχο της μισθοδοσίας.

Aremis

Front Office

- Απλός χειρισμός κρατήσεων για μεμονωμένους ή γκρουπ με δυνατότητα ενημέρωσης της rooming list ανά πάσα στιγμή.
- Ευελιξία τιμοκαταλόγων για πολλαπλές περιόδους και πρακτορεία.
- Σύνδεση Front-Desk με τμήμα κρατήσεων για διαχείριση διαθεσιμότητας δωματίων και βραχυχρόνιο προγραμματισμό.

- Γραφική απεικόνιση της κατάστασης των δωματίων.
- Κλείσιμο ημέρας – Main Courante.
- Στατιστικά στοιχεία Marketing.
- Ιστορικό πελατών.
- Συνδέσεις με P.O.S. και με Back Office.
- Αναφορές.
- Δυνατότητα κρατήσεων μέσω Internet.



Point of Sale

- Εύχρηστη εφαρμογή Touch Screen.
- Δυνατότητα προσαρμογής της εφαρμογής ανάλογα με την ποσότητα των συναλλαγών.

- Δυνατότητα παρακολούθησης πολλαπλών παραγγελιών, πολλών σερβιτόρων από ένα και μόνο υπολογιστή.
- Εφαρμογή τιμολογιακής πολιτικής με προσαρμογή τιμοκαταλόγου ανάλογα με την ώρα και ημέρα της εβδομάδας.
- Άμεση εκτύπωση στον εκτυπωτή κουζίνας.
- Βελτίωση του χρόνου αναμονής του πελάτη καθώς και του παραγωγικού χρόνου του προσωπικού.
- Πλήρεις αναφορές (ανάλυση πωλήσεων ανά μενού, ανά κατηγορία ειδών...)
- Βελτίωση του ελέγχου.

Abacus

Optimum (Back Office)

- Παραμετρική τήρηση Λογαριασμών (ως και 5-βάθμιο), Παραστατικών και Κωδικών Εγγράφων.
- Δυνατότητα ενημέρωσης σε πραγματικό χρόνο για στοιχεία ισοζυγίων και καρτελών.
- Απόλυτη ταύτιση με τις απαιτήσεις του ΚΒΣ.

- Τήρηση πολλών εταιρειών και πολυνομισματικού συστήματος.
- Δυνατότητα έκδοσης καταστάσεων ΦΠΑ, Ισολογισμών, ΚΕΠΥΟ.
- Σύνδεση με ειδικό παραμετρικό Σύστημα Διαχείρισης Οικονομικών Καταστάσεων – σύγκριση προηγούμενου έτους και προϋπολογισμού
- Δυνατότητα τήρησης Κέντρων Κόστους και Φόρων
- Σύνδεση με υποσυστήματα για παρακολούθηση παγίων και έκδοση/διαχείριση επιταγών.

F&B

- Παραμετρική τήρηση Αποθηκών, Παραστατικών και Κωδικών Εγγράφων.
- Δυνατότητα ενημέρωσης σε πραγματικό χρόνο για στοιχεία ισοζυγίων και καρτελών.
- Απόλυτη ταύτιση με τις απαιτήσεις του ΚΒΣ.
- Παραμετρική τήρηση κατηγοριών ειδών.
- Τήρηση αναλυτικών στοιχείων για την κίνηση και απόδοση κάθε είδους διαχρονικά.

- Διαχείριση Κεντρικής Αποθήκης και Αποθήκης Τμημάτων με διαφορετικούς τρόπους συσκευασίας και πώλησης.
- Δυνατότητα χρήσης μεριδολογίων (συνταγών) για υπολογισμό στοιχείων κατανάλωσης σύνθετων ειδών.
- Πολλαπλές καταστάσεις.
- Αυτόματη μεταφορά στοιχείων πωλήσεων ανά τμήματα.
- Έλεγχος τιμής προσφοράς προμηθευτών.

Ατομο

- Στοιχεία προσωπικού (προτεύοντα, δευτερεύοντα, ιστορικά).
- Μισθοδοσία με συμβάσεις, αναδρομικά και αναλυτική κοστολόγηση.
- Προϋπολογισμός & Πρόβλεψη με αποκλίσεις από τα πραγματικά.
- Διαχείριση – Παρακολούθηση Αδειών / Απουσιών.
- Δάνεια προσωπικού με αυτόματη παρακράτηση δόσεων.
- Παρακολούθηση εξόδων κίνησης, ιατρικών εξόδων.

- Διαχείριση εκπαιδευτικών σεμιναρίων εργαζομένων.
- Διαχείριση αιτήσεων πρόσληψης.
- Σύστημα δημιουργίας αναφορών.
- Διαχείριση ωρομετρητών με αυτόματη μεταφορά στοιχείων στη μισθοδοσία.

Aremis Web

Το σύνολο των προγραμμάτων της Abacus για την μηχανοργάνωση των ξενοδοχείων έρχεται να ολοκληρώσει η εφαρμογή **AremisWeb**. Η εφαρμογή εγκαθίσταται στην ιστοσελίδα της ξενοδοχειακής επιχείρησης στο διαδίκτυο και της προσφέρει άμεσες κρατήσεις μέσω Internet, οι οποίες συνήθως γίνονται και με αυξημένο για την επιχείρηση κέρδος. Η εφαρμογή συνεργάζεται με το υπάρχον Back Office του ξενοδοχείου σε πραγματικό χρόνο. Έτσι μόλις γίνει η κράτηση μέσω Internet αυτόματα ενημερώνεται το Back Office και αφαιρεί το δωμάτιο από τα διαθέσιμα, ενώ αντίστοιχα μόλις γίνει το check out στο λογιστικό πρόγραμμα ενημερώνεται η βάση δεδομένων της εφαρμογής.

Τα πλεονεκτήματα για την επιχείρηση δεν είναι λίγα:

- Μείωση λειτουργικών εξόδων λόγω αυτοματοποίησης της διαδικασίας του booking.

- Υποδειγματική εξυπηρέτηση του πελάτη, αφού του παρέχει τη δυνατότητα με εύκολο και ανέξοδο τρόπο να ενημερωθεί για τη διαθεσιμότητα και τις τιμές και να κάνει την κράτηση που επιθυμεί.
- Όσο το δυνατό καλύτερη εκμετάλλευση των διαθέσιμων δωματίων.
- Αμεσότητα επικοινωνίας με τον πελάτη με τον πιο σύγχρονο και οικονομικό τρόπο και δυνατότητα συνεχούς επαφής μέσω mailing list.
- Ιδανική προσέγγιση μεγάλου αριθμού ξένων.
- Δυνατότητα κράτησης μέσω πιστωτικής κάρτας και κατάθεσης σε λογαριασμό με την καλύτερη δυνατή ασφάλεια.

VINGCARD VISION

Το VingCard Vision αποτελεί ένα από τα πιο «μοντέρνα» συστήματα ξενοδοχειακών εφαρμογών αφού συνδυάζει το σύγχρονο στυλ με την πολυχρησιμότητα. Πρόκειται για μια οθόνη Touch-Screen στην οποία είναι ενσωματωμένος και ο κωδικοποιητής καρτών. Παρέχεται έτσι ένας πολύ γρήγορος τρόπος εξυπηρέτησης των πελατών καθώς και εξοικονόμησης σημαντικού χώρου.

Στο κεντρικό σύστημα μπορούν να συνδεθούν όσα τερματικά επιθυμούμε, ενώ για τις λειτουργίες του Back-Office – που θα ήταν υπερβολικά χρονοβόρο και κουραστικό να γίνουν μέσω μιας touch screen – υπάρχει η δυνατότητα σύνδεσης πληκτρολογίου. Το VingCard ολοκληρώνεται με μια εύχρηστη συσκευή κωδικοποίησης των κλειδαριών των δωματίων.

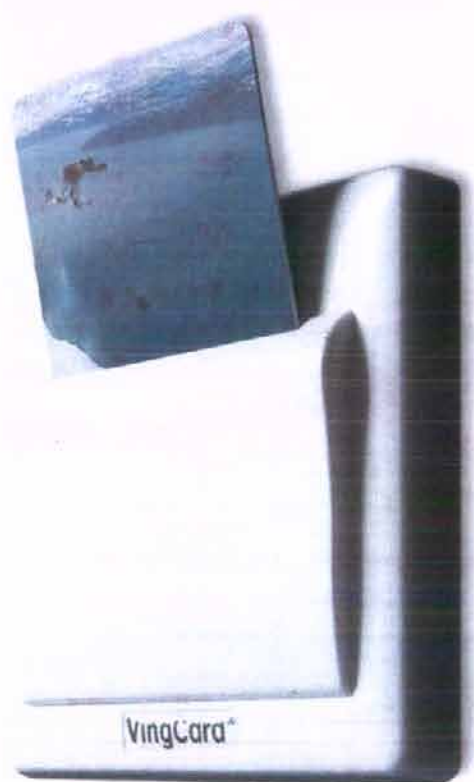
Το πρόγραμμα χαρακτηρίζεται από την ευκολία τόσο κατά τη χρήση του – αφού όλες οι λειτουργίες γίνονται απλώς με λίγα αγγίγματα στην οθόνη – όσο και κατά την κατανόηση και εκμάθησή του. Το VingCard Vision είναι κατάλληλο για κάθε είδους και μεγέθους ξενοδοχειακή επιχείρηση. Επίσης χαρακτηριστικοί είναι και οι μηχανισμοί ασφαλείας που παρέχονται, αφού η δυνατότητα κάθε χρήστη να έχει το προσωπικό του κωδικό χρήσης είναι δεδομένη.

Ας δούμε όμως επιγραμματικά τα κυριότερα χαρακτηριστικά που έχει το VingCard Vision:

- Touch-Screen.
- Βοήθεια on-screen.
- Προσωπικοί κωδικοί ασφαλείας.
- Καταγραφή των τελευταίων 100 χρεώσεων.
- Δυνατότητα dial-in σύνδεσης μέσω modem.
- Καταγραφή κινήσεων ανά χρήστη.
- On-line ενημέρωση στο σύστημα κλειδαριών.
- Διάρκεια ισχύος κάρτας έως 1 έτος.
- Δυνατότητα group check-in.
- Αναλυτικές αναφορές.
- Εύκολη και γρήγορη δυνατότητα αντιγραφής καρτών.
- Δυνατότητα έκδοσης μιας κάρτας για περισσότερα δωμάτια.



- «Μπλοκάρισμα» καρτών.
- Δυνατότητα διαχωρισμού καρτών ανά κάθε πελάτη.
- Δυνατότητα διαχωρισμού καρτών ανά κάθε υπάλληλο.
- Έλεγχος έως και 51 θυρών του ξενοδοχείου εκτός δωματίων.



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ

ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

Ένας από τους πλέον σημαντικούς παράγοντες στην διαμόρφωση της επιτυχίας μιας επιχείρησης είναι ο ανθρώπινος. Μπορούμε να καταλάβουμε πόσο ακόμη περισσότερο σημαντικό ρόλο μπορεί να παίξει σε μια επιχείρηση που έχει να κάνει αποκλειστικά με την εξυπηρέτηση των ανθρώπων, όπως αυτή του ξενοδοχείου.

Θα πρέπει λοιπόν η οργάνωση της μονάδας να είναι τέτοια ώστε να μπορεί να διαχειριστεί όσο το δυνατόν καλύτερα το ανθρώπινο δυναμικό που έχει στη διάθεσή της, τόσο ελέγχοντας την παρουσία αυτού μέσα στην επιχείρηση (ποσοτική και ποιοτική) όσο και διασφαλίζοντας για αυτό τις καλύτερες δυνατές συνθήκες εργασίας και διαβίωσης.

Ένα πρόγραμμα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, αναφέρεται κυρίως στην καταγραφή των κινήσεων του προσωπικού. Με απλά λόγια εποπτεύει την είσοδο και έξοδο των υπαλλήλων στην επιχείρηση και συμβάλλει τα μέγιστα στην διαμόρφωση της μισθοδοσίας. Τα τελευταία χρόνια όμως αναπτύχθηκαν και άλλες λειτουργίες που έχουν στην πράξη αποδειχθεί πολύ χρήσιμες για τις διοικήσεις των τουριστικών επιχειρήσεων.

Τα προγράμματα αυτού του είδους, έχουν πλέον τη δυνατότητα λαμβάνοντας επιπρόσθετα δεδομένα να κάνουν συγκρίσεις ανάμεσα στο προσωπικό κάθε βάρδιας και τα οικονομικά αποτελέσματα που αυτή έχει προσφέρει καθώς και αντίστοιχα με το κόστος αυτής, ανά κάθε τμήμα.

Από την άλλη, μέσω των προγραμμάτων ανθρώπινου δυναμικού είναι δυνατή η διαχείριση άλλων οικονομικών σχέσεων μεταξύ επιχείρησης και υπαλλήλων, όπως τυχόν συμφέροντα δάνεια της πρώτης προς τους δεύτερους.

Εδώ παρουσιάζουμε δύο προγράμματα διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού. Το πρώτο, το οποίο αναλύεται και εκτενέστερα, είναι το Hermes ACTA της εταιρίας NCA Technologies και αποτελεί την πιο ολοκληρωμένη εφαρμογή του είδους. Το δεύτερο είναι το Atomo της εταιρίας Abacus Computer Systems S.A., το οποίο είδαμε νωρίτερα στην γενικότερη παρουσίαση των προϊόντων της Abacus.

Αν και η ύπαρξη ενός τέτοιου προγράμματος στα μηχανογραφικά συστήματα της επιχείρησης φαίνεται επιβεβλημένη, κάτι τέτοιο δεν είναι σύνηθες ακόμη και σε κάποια από τα μεγαλύτερα ξενοδοχεία. Συνήθως αντί ενός προγράμματος διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, επιλέγεται χρήση του «προγονικού» του θα λέγαμε προγράμματος, εκείνου της απλής

κατά πολύ η ακρίβεια των παρουσιαζόμενων στοιχείων. Από την άλλη μειώνεται στο ελάχιστο ο απαιτούμενος χρόνος για την καταγραφή και αξιοποίηση των κινήσεων των εργαζομένων.

Η εφαρμογή υποστηρίζει ημερήσια και βραδινά ωράρια καθώς επίσης και διάφορους τύπους υπερωριών, υπερεργασιών, ολιγόωρων απουσιών και αδειών. Παρέχει επίσης, ακριβείς ώρες εισόδου-εξόδου των υπαλλήλων πράγμα που συνιστά σημαντικότερο πλεονέκτημα για την καταγραφή των πλέον αξιόπιστων στοιχείων για τη μισθοδοσία. Ακόμη δίνεται η δυνατότητα στρογγυλοποίησης των ωρών εργασίας σε ακέραιες ώρες ή ημίωρα ώστε να είναι εφικτή η αναγωγή των πραγματικών στοιχείων εισόδου και εξόδου σε κανονικά οκτάωρα εργασίας.

Η εισαγωγή των στοιχείων στην εφαρμογή μπορεί να γίνει με δύο τρόπους: είτε με ειδικούς «Αναγνώστες» μαγνητικών ή μη καρτών παρουσίας του προσωπικού ή άλλα μηχανήματα ελέγχου πρόσβασης, είτε με εισαγωγή των στοιχείων χρόνου εισόδου /εξόδου του προσωπικού από την ίδια την εφαρμογή. Ο δεύτερος τρόπος παρέχει επίσης τη δυνατότητα μεταβολής ή και απόλυτης διαγραφής των καταχωρημένων στοιχείων.

Ας δούμε όμως -τα- ιδιαίτερα - χαρακτηριστικά - και τις δυνατότητες του προγράμματος Hermes ACTA:

- Παρακολούθηση στοιχείων εργαζομένων.
- Συλλογή, έλεγχος και διόρθωση των δεδομένων.

- Καταγραφή χρόνων εισόδου και εξόδου των εργαζομένων.
- Υπολογισμός υπερωριών.
- Καταγραφή αργοπορημένων, απουσιαζόντων.
- Υποστήριξη πολλών τομέων της επιχείρησης.
- Υποστήριξη χρονικών ζωνών για κάθε περιοχή εργασίας.
- Διαχείριση διακοπών, ασθενειών και ρεπό παραμετρικά οριζόμενων από τον χρήστη.
- Δυνατότητα αντιστοιχίας Ζώνης Εργασίας με Κέντρο Κόστους.
- Συνεργασία τόσο με το Microsoft Excel όσο και με τον Internet Explorer 5.0 .
- Κατανομή των ωρών εργασίας κάθε εργαζόμενου σε κέντρα κόστους.
- Διαχωρισμός πρόσβασης ανά χρήστη προγράμματος.
- Υπολογισμός παραγωγικότητας υπαλλήλων.
- Στατιστικά γραφήματα παρουσίας / απουσίας.
- Δυνατότητα καταγραφής και εμφάνισης user input και διακριτή παρουσίαση των δεδομένων που προήλθαν από κάθε user input και/ή από την καταγραφή των μηχανημάτων.

- Δυνατότητα σύνδεσης με το κεντρικό σύστημα ξενοδοχειακών εφαρμογών ή και με το πρόγραμμα μισθοδοσίας.
- Δυνατότητα διόρθωσης κινήσεων υπαλλήλων.
- Εισαγωγή υπαλλήλων και τροποποίηση των στοιχείων τους.
- Εμφάνιση λίστας υπαλλήλων.
- Δυνατότητα εκτύπωσης κατάστασης απουσιών προσωπικού, με λόγο απουσίας ανά άτομο και κατηγοριοποίηση ανά τμήμα.
- Δυνατότητα εκτύπωσης αναλυτικής κατάστασης ωρών εργασίας με όλες τις ώρες εισόδου / εξόδου ημερησίως ή εβδομαδιαίως, με εμφάνιση ωρών εργασίας, πραγματικών ωρών εργασίας και υπερωριών.
- Δυνατότητα εκτύπωσης καταστάσεων λαθών.
- Δυνατότητα εκτύπωσης καταστάσεων υπαλλήλων που εργάστηκαν λιγότερο από όσο όφειλαν.

Η εφαρμογή μπορεί να αναγνωρίζει πολλαπλές επανόδους και αναχωρήσεις ανά ημέρα, αφού υπάρχει πάντα η δυνατότητα για κάθε εργαζόμενο να δουλέψει σε «σπαστό» ωράριο ή να επανέλθει για οποιονδήποτε λόγο στο χώρο εργασίας του.

Επίσης είναι δυνατή η ενσωμάτωση οποιασδήποτε απαίτησης του ξενοδοχείου στο πρόγραμμα καθώς και η οποιαδήποτε ενημέρωση-αναβάθμιση του προγράμματος από νεώτερες εκδόσεις του.

Κλείνοντας την παρουσίαση του Hermes ACTA, θα πρέπει να σημειώσουμε ότι το πρόγραμμα είναι έτσι σχεδιασμένο ώστε να προσφέρει στους τελικούς χρήστες τόσο ευκολία κατά το διάστημα εκμάθησης όσο και φιλικότητα περιβάλλοντος αργότερα κατά τη χρήση του.

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΥΤΟΜΑΤΗΣ

ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΟΛΗΨΙΑΣ

Είναι δεδομένο ότι η κακή οργάνωση επιφέρει μεγάλες καθυστερήσεις και επακόλουθα δυσφορία τόσο στους πελάτες όσο και στο προσωπικό των διάφορων Point of Sales και ειδικότερα των επισιτιστικών τμημάτων μιας επιχείρησης. Για το σκοπό αυτό τα διάφορα τμήματα θα πρέπει να οργανωθούν έτσι ώστε να εξασφαλίζουν άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση στους πελάτες τους.

Σε ότι αφορά λοιπόν τα διάφορα σημεία πωλήσεων, δίνοντας έμφαση σε εκείνα των επισιτιστικών μονάδων, τη λύση έρχονται να δώσουν τα συστήματα αυτόματης και ασύρματης παραγγελιοληψίας. Πρόκειται για μηχανογραφικά συστήματα που αποτελούνται από έναν ή περισσότερους κεντρικούς υπολογιστές και ακόμη από ασύρματο εξοπλισμό που τροφοδοτεί με δεδομένα τους υπολογιστές οι οποίοι με τη σειρά τους τα προωθούν σε εκτυπωτές.

Φέρνοντας ως παράδειγμα ένα κλασσικό εστιατόριο ξενοδοχείου, θα βρούμε τον κεντρικό υπολογιστή, την ασύρματη βάση, τα ασύρματα τερματικά στα οποία οι σερβιτόροι καταχωρούν τις διάφορες παραγγελίες των πελατών και τέλος τους εκτυπωτές οι οποίοι βρίσκονται στην κουζίνα και δίνουν άμεσα

την παραγγελία στο προσωπικό της χωρίς να απαιτείται κάποια άλλη κίνηση από τον σερβιτόρο.

Έπειτα, καθίσταται η άμεση έκδοση λογαριασμού χωρίς χρονοτριβές και η τυχόν χρέωση του λογαριασμού απ' ευθείας σε κάποια πιστωτική κάρτα του πελάτη, δίχως τη μεσολάβηση τρίτων ή την απασχόληση κάποιου υπαλλήλου κατά την διαδικασία επικύρωσης της κάρτας.

Πέρα από όλα αυτά όμως, τα συστήματα αυτόματης παραγγελιοληψίας είναι σε θέση να μας δώσουν ένα σύνολο από χρήσιμα συμπεράσματα, αναλύοντας τα διάφορα στοιχεία που καταχωρούνται καθημερινά σχετικά με τις οικονομικές κινήσεις σε συνδυασμό με τις κινήσεις κάθε μέρους του προσωπικού ξεχωριστά.

Στις επόμενες σελίδες ακολουθεί η παρουσίαση δύο συστημάτων αυτόματης παραγγελιοληψίας. Το πρώτο ονομάζεται Micros και αποτελεί προϊόν της εταιρίας Micros – Fidelio η οποία – όπως δείχνει και το όνομά της είναι η εταιρία που εκδίδει και τα συστήματα Fidelio. Γίνεται λοιπόν κατανοητό, ότι αν η επιλογή της επιχείρησης στο πρόγραμμα ξενοδοχειακών εφαρμογών είναι εκείνη της Fidelio, τότε σε ότι αφορά τις επισιτιστικές μονάδες και τα Points of Sales επιβάλλεται να είναι η αντίστοιχη των Micros αν όχι λόγω της αξίας του συγκεκριμένου προϊόντος (που έτσι κι

αλλιώς είναι το καλύτερο στην αγορά), λόγω της απόλυτης συμβατότητάς του με το κεντρικό σύστημα.

Από την άλλη πλευρά, η άλλη επιλογή που δίνουμε είναι εκείνη του συστήματος Orderman που όμως υστερεί σημαντικά σε σχέση με το αντίστοιχο σύστημα της Micros – Fidelio, τόσο σε χρηστικότητα, όσο και σε εμφάνιση. Δε θα πρέπει άλλωστε να ξεχνούμε ότι η σωστή εμφάνιση δεν παύει ποτέ να παίζει σημαντικότατο ρόλο στη διαμόρφωση της γενικότερης εικόνας μιας επιχείρησης, πόσο μάλλον όταν πρόκειται για μια ξενοδοχειακή μονάδα και ειδικότερα τμήματα όπως το εστιατόριό της.

MICROS POS

Τα Micros είναι ένα επισιτιστικό σύστημα POS (Points Of Sales). Εγκαθίσταται σε εστιατόρια, μπαρ, σνακ μπαρ καθώς και στα τυχόν καταστήματα που θα υπάρχουν στο ξενοδοχείο.

Κύριο γνώρισμα του Micros είναι ότι ο χειρισμός του γίνεται από το σερβιτόρο και δε χρειάζεται ταμπλίστα, διότι είναι εύκολο στη χρήση του και για κάθε κίνηση χρειάζεται προσωπικός κωδικός που εισάγεται με μαγνητική κάρτα ή με πληκτρολόγηση.



Τα κύρια χαρακτηριστικά-δυνατότητες του Micros Points Of Sales είναι:

- Άνοιγμα πολλών λογαριασμών ανά τραπέζι.
- Επιλεκτικό σπάσιμο των παραγγελιών ενός λογαριασμού σε δύο ή περισσότερους.
- Επιστροφές, ακυρώσεις και καταστροφές παραγγελιών.

- Πολλαπλοί τιμοκατάλογοι.
- Σύστημα σύνδεσης φόρων.
- Σύστημα διαβάθμισης των χρηστών σε επίπεδα ασφαλείας και δικαιωμάτων.
- Ομαδοποίηση των ειδών σε δύο επίπεδα.
- Έως και 64 τρόποι πληρωμής (μετρητά, πιστωτική, χρέωση δωματίου...)
- Οικονομικές αναφορές / εκτυπώσεις ως προς τα σημεία πώλησης (τμήματα), την ομαδοποίηση των ειδών, τους φόρους, τους σερβιτόρους, τους τρόπους πληρωμής και τα τραπέζια.
- Σύστημα άφιξης / αναχώρησης υπαλλήλων.
- Σύνδεση με το κεντρικό σύστημα ξενοδοχειακών εφαρμογών.
- On-line σύνδεση με τράπεζες για χρέωση πιστωτικών καρτών.



Η εγκατάσταση αποτελείται από τον κεντρικό υπολογιστή (server) τους απομακρυσμένους servers, τους σταθμούς εργασίας στα σημεία πώλησης, τους εκτυπωτές κουζίνας και τους σταθμούς

RF για τους ασύρματους παραγγελιολήπτες. Οι σταθμοί εργασίας συνοδεύονται από εκτυπωτή λογαριασμών.

Η εφαρμογή μπορεί να λειτουργήσει είτε σε περιβάλλον DOS, είτε σε SCO UNIX Windows Open Desktop.

Οι σταθμοί εργασίας παρέχονται σε τρεις τύπους. Ο τύπος I έχει προγραμματιζόμενα πλήκτρα και οθόνη. Ο τύπος II είναι παρόμοιος με τον I αλλά έχει μεγαλύτερη μνήμη για διαχείριση ειδών Super Market. Τέλος ο τύπος III είναι Touch Screen με προγραμματιζόμενα παράθυρα και πλήκτρα σύμφωνα με τις ανάγκες του ξενοδοχείου.



ORDERMAN

Το σύστημα Orderman είναι άλλο ένα σύστημα ασύρματης παραγγελιοληψίας, που μπορεί να χρησιμοποιηθεί στα επισιτιστικά τμήματα της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Το μόνο συν του έναντι του ανταγωνιστικού του Micros είναι ίσως το φθηνότερο της τιμής του. Στους υπόλοιπους τομείς το Micros υπερέχει χαρακτηριστικά.

Ας δούμε όμως αναλυτικότερα τα στοιχεία του συστήματος:

- Η ασύρματη επικοινωνία δε γίνεται με τερματικό τύπου touch-screen αλλά με τερματικό πλήκτρων.
- Απεριόριστος αριθμός τραπεζιών.
- Απεριόριστος αριθμός ειδών.
- Παραμετρική εισαγωγή και διαχείριση ειδών.
- Εισαγωγή αξίας είδους.
- Διαχωρισμός εκτύπωσης παραγγελίας ανά σημείο ετοιμασίας.
- Προτεραιότητα εκτύπωσης ειδών.
- Συνολική εκτύπωση παραγγελίας στο ταμείο με τιμές.
- Δυνατότητα σύνδεσης με ταμειακή μηχανή.
- Αποθήκη ειδών.
- Στατιστικά στοιχεία για κίνηση σερβιτόρων.
- Έλεγχος υπολοίπου κάθε είδους από σερβιτόρο.

- Ακύρωση παραγγελίας από το ασύρματο τερματικό.
- Ειδικότερος προσδιορισμός προϊόντων (καφές γλυκός, μέτριος...)
- Προειδοποιητικό όριο ασφαλείας για κάθε είδος.
- Αίτηση έκδοσης λογαριασμού από σερβιτόρο.
- Κέρασμα είδους.
- Δυνατότητα προσθήκης επιπλέον χαρακτηριστικών από την επιχείρηση.

Το όλο σύστημα αποτελείται από το κεντρικό ενσύρματο τερματικό, τα ασύρματα τερματικά, τους εκτυπωτές και την κεραία ασύρματης επικοινωνίας RF. Το ενσύρματο τερματικό έχει οθόνη Graphic LCD 30 γραμμών και 40 χαρακτήρων, 72 προγραμματιζόμενα πλήκτρα, πλήρες αριθμητικό πληκτρολόγιο, διαχείριση 3 εκτυπωτών και κλειδιά ασφαλείας για κάθε σερβιτόρο. Το ασύρματο τερματικό από την άλλη, έχει αυτοφωτιζόμενη οθόνη LCD 8 γραμμών, ενσωματωμένη κεραία RF, 26 αυτοφωτιζόμενα πλήκτρα και έως 10 ώρες αυτονομία.

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΑ ΚΕΝΤΡΑ

Στην αμφιβολία μας σχετικά με το κατά πόσο τα τηλεφωνικά κέντρα των ξενοδοχείων θα έπρεπε να συμπεριληφθούν στο μηχανογραφικό εξοπλισμό, έδωσε απάντηση η πολυπλοκότητα των συστημάτων αυτών και η άμεση σύνδεσή τους με τα συστήματα ξενοδοχειακών εφαρμογών που διασφαλίζει και την αυτόματη χρέωση των πελατών.

Στις μέρες μας μία ξενοδοχειακή επιχείρηση οφείλει να παρέχει στους πελάτες της την καλύτερη και αποτελεσματικότερη δυνατή εξυπηρέτηση διασφαλίζοντάς τους όλες εκείνες τις υπηρεσίες που χαρακτηρίζουν τη σύγχρονη εξυπηρέτηση στον τουριστικό κλάδο. Έτσι, θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή και στη δυνατότητα επικοινωνίας των πελατών με τον εκτός ξενοδοχείου χώρο, τους συγγενείς, τους συνεργάτες.

Ιδιαίτερα στις περιπτώσεις των ξενοδοχείων πόλεων, όπου οι πελάτες είναι κατά κύριο λόγο επιχειρηματίες και στελέχη επιχειρήσεων με απόλυτη την ανάγκη της άμεσης, εύκολης και απρόσκοπτης επικοινωνίας με τον επαγγελματικό τους χώρο, καθίσταται επιτακτική η επιλογή του τηλεφωνικού κέντρου εκείνου που θα διασφαλίσει όλες αυτές τις δυνατότητες.

Αξίζει να αναφερθεί ότι κατά την έρευνα μας τη σχετική με τα τηλεφωνικά κέντρα και τις δυνατότητές τους δε διαπιστώθηκαν

μεγάλες διαφοροποιήσεις σε ότι αφορά τις δυνατότητες του καθενός και τις διευκολύνσεις που μπορεί να επιφέρει στην επιχείρηση. Φαίνεται ότι το σύνολο των επιχειρήσεων έχει επιβάλει υψηλά στάνταρ σε ότι αφορά την ποιότητα των συγκεκριμένων προϊόντων για τον ξενοδοχειακό τομέα.

Ίσως οι διαφοροποιήσεις να είναι πιο φανερές στην τεχνική πλευρά, στις εγκαταστάσεις δηλαδή των τηλεφωνικών κέντρων, κάποια τέτοια έρευνα όμως, δεν αποτελεί αυτοσκοπό της πτυχιακής εργασίας αυτής. Η έρευνα μας επικεντρώθηκε στις δυνατότητες των τηλεφωνικών κέντρων τις σχετικές με τη μηχανοργάνωση και τις διευκολύνσεις που παρέχουν στο προσωπικό της επιχείρησης που τα χειρίζεται, τόσο αυτά όσο και γενικότερα τα μηχανογραφικά συστήματα του ξενοδοχείου.

Στις επόμενες σελίδες θα ακολουθήσει η παρουσίαση, δύο τηλεφωνικών κέντρων, εκείνων της Siemens και της LG, με εκείνη του πρώτου να καλύπτει σαφώς περισσότερο το σύνολο των λειτουργιών του αφού στη σύγκριση με το αντίστοιχο της LG, το τηλεφωνικό κέντρο της γερμανικής εταιρίας υπερτερεί.

Την περιγραφή και παρουσίαση του όσο το δυνατό καλύτερου τηλεφωνικού κέντρου για την τουριστική επιχείρηση, έρχεται να συμπληρώσει η παρουσίαση των συσκευών εκείνων που θα εξασφαλίσουν ποιότητα παροχής υπηρεσιών και στα δωμάτια των πελατών.

Μετά από την αναλυτικότερη εξέταση των δύο τηλεφωνικών κέντρων, αναφερόμαστε και στις τερματικές τηλεφωνικές συσκευές που προτείνονται από την εταιρία του αντίστοιχου καλύτερου τηλεφωνικού κέντρου, οι οποίες το συμπληρώνουν και εξασφαλίζουν την ποιότητα στην λειτουργία του, τόσο όσο αφορά τα δωμάτια, όσο και όσο αφορά τα διάφορα γραφεία και τμήματα της τουριστικής επιχείρησης.

Μέσα από την παρουσίαση αυτού του τεχνολογικού εξοπλισμού είναι δυνατό να διαπιστώσουμε τις ανάγκες της τουριστικής επιχείρησης σε ότι έχει να κάνει με τις τηλεφωνικές υπηρεσίες που θα πρέπει αυτή να προσφέρει στους πελάτες της καθώς και με βάση τα παρουσιαζόμενα προϊόντα να κατανοήσουμε το επίπεδο στο οποίο κινείται η αγορά στο συγκεκριμένο είδος, το οποίο θα πρέπει να τονιστεί ότι είναι ιδιαίτερος υψηλό.

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ SIEMENS

Το τηλεφωνικό κέντρο SIEMENS Hicom 300, αποτελεί μια από τις πιο ολοκληρωμένες και αξιόπιστες λύσεις της SIEMENS στον τομέα των τηλεφωνικών κέντρων. Η πολυετή της πείρα της επέτρεψε να εξελίξει ένα τηλεφωνικό κέντρο το οποίο μπορεί να διαχειριστεί πολύ μεγάλο αριθμό κλήσεων, με ελάχιστη δυσκολία και αποδίδοντας μέγιστα αποτελέσματα. Με το πάτημα ενός κουμπιού το σύστημα ενεργοποιείται και παρέχει τις πολλές δυνατότητές του.

Το Hicom 300 αποτελείται από την οθόνη και το πληκτρολόγιο. Η οθόνη εμφανίζει την ημερομηνία και την ώρα, τον αριθμό των εισερχόμενων και των εξερχόμενων κλήσεων, τις προσωπικές κλήσεις και την περιγραφή της ενέργειας που γίνεται ανά πάσα στιγμή. Κατά τη διάρκεια μιας κλήσης ή μιας σύνδεσης, εμφανίζονται στην οθόνη ονόματα και εσωτερικά τηλέφωνα, καθώς επίσης και άλλες πληροφορίες για τη δυνατότητα ή μη της σύνδεσης.

Στο πληκτρολόγιο βρίσκονται, εκτός από τους αριθμούς, τη δίσση και τον αστερίσκο που έχουν και οι απλές τηλεφωνικές συσκευές, τα υπόλοιπα πλήκτρα που πραγματοποιούν σημαντικές λειτουργίες του τηλεφωνικού κέντρου:

1. Το πλήκτρο λήψης εισερχόμενων, εσωτερικών και εξωτερικών, κλήσεων.
2. Το πλήκτρο μικρής αναμονής που χρησιμοποιείται όταν το εσωτερικό νούμερο στο οποίο πρέπει να μεταβιβαστεί η κλήση είναι κατειλημμένο .
3. Το πλήκτρο μεταβίβασης της κλήσης, που στέλνει την κλήση στην αναμονή του εσωτερικού τηλεφώνου, όταν αυτό είναι κατειλημμένο.
4. Το πλήκτρο λήψης εισερχόμενων προσωπικών κλήσεων.
5. Το πλήκτρο διόρθωσης, για περιπτώσεις λάθους.
6. Το πλήκτρο σειριακής κλήσης. Πιέζοντας αυτό το πλήκτρο οποιαδήποτε στιγμή μετά από κάποια κλήση, δημιουργείται η δυνατότητα αυτόματης επιστροφής της γραμμής στο κέντρο, όσες φορές επιθυμεί ο χρήστης, εφόσον έχει ολοκληρωθεί η συνομιλία με το εσωτερικό τηλέφωνο.
7. Το πλήκτρο αναμονής διαρκείας. Υπάρχει η δυνατότητα αναμονής δέκα γραμμών. Πιέζοντας το πλήκτρο, η γραμμή μπαίνει στην αναμονή. Η επιστροφή της γραμμής επιτυγχάνεται, πιέζοντας πάλι το ίδιο πλήκτρο και επιλέγοντας έναν από τους αριθμούς, από 1-10, που εμφανίζονται στην οθόνη.
8. Το πλήκτρο ακύρωσης κλήσης.

9. Το πλήκτρο μνήμης. Το πλήκτρο αυτό ενταμιεύει το τελευταίο νούμερο στο οποίο έχει πραγματοποιηθεί κλήση. Δημιουργείται έτσι η δυνατότητα αυτόματης κλήσης.

ΝΥΧΤΕΡΙΝΗ ΣΥΝΔΕΣΗ

Σε πολλά ξενοδοχεία, δεν υπάρχει κάποιος χειριστής του τηλεφωνικού κέντρου για τη νυχτερινή βάρδια, επομένως οι βραδινοί υπάλληλοι της υποδοχής αναλαμβάνουν αυτή την εργασία. Δεν είναι δυνατό όμως να περιμένει ένας υπάλληλος τότε θα χτυπήσει τηλέφωνο, παραμελώντας τα υπόλοιπα καθήκοντά του, ούτε γίνεται να τρέχει κάθε φορά που χτυπάει τηλέφωνο. Για αυτό το λόγο υπάρχει η λειτουργία της νυχτερινής σύνδεσης. Με το πάτημα ενός πλήκτρου το κέντρο μεταφέρεται σε ένα προεπιλεγμένο νούμερο-συχνά της υποδοχής-που είναι συνδεδεμένο για τη νυχτερινή σύνδεση. Για την ολοκλήρωση της μεταφοράς του κέντρου, πρέπει να σβήσει η οθόνη και να αποσυνδεθεί το ακουστικό από την κονσόλα.

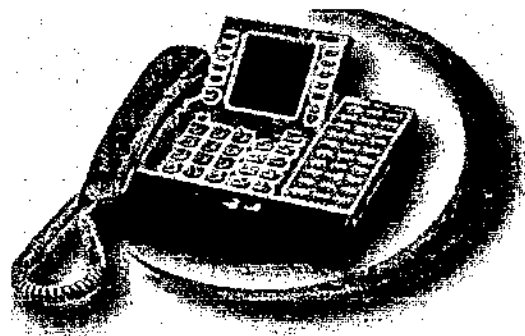
ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ LG

Η LG εδώ και χρόνια είναι μια από τις μεγαλύτερες εταιρίες κατασκευής ηλεκτρικών συσκευών και τηλεπικοινωνιακών συστημάτων. Σήμερα, έχει μια ολοκληρωμένη γκάμα προϊόντων στο τομέα των τηλεφωνικών κέντρων που καλύπτουν το σύνολο των απαιτήσεων των ελληνικών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, μικρών ή μεγάλων. Εμείς στο σημείο αυτό θα αναφερθούμε στο πιο εξελιγμένο και μεγάλο σε δυνατότητες προϊόν της σειράς της LG, το GDK-162.

Ας δούμε αναλυτικότερα τις δυνατότητες και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του συστήματος.

- Έως 96 εξωτερικές γραμμές.
- Έως 186 εσωτερικές γραμμές.
- Χρήση 4 κονσόλων.
- 1 κεντρική θέση τηλεφωνήτριας, 5 βασικές και 10 για groups.
- 48 μνήμες επανάκλησης.
- 2 εξωτερικές πηγές μουσικής.
- Σύνδεση συσκευής με κουδούνι δωματίου και με συναγερμό.
- Μεταγωγή εξωτερικών γραμμών σε 12 απλά τηλέφωνα σε διακοπή ηλεκτροδοτήσεως.

- Συνδιασκέψεις 3 ατόμων χωρίς όριο.
- Έως και 13 συνδιασκέψεις 4 ατόμων.
- Έως και 5 συνδιασκέψεις 5 ατόμων.
- Έως 24 κανάλια Voice Mail.
- Μετάδοση στοιχείων Data.
- Σύνδεση υπολογιστών με Internet.
- Δυνατότητα σύνδεσης ασύρματων συσκευών.
- Αναγνώριση εσωτερικών και εξωτερικών κλήσεων.
- Δυνατότητα παράκαμψης της τηλεφωνήτριας με καθοδήγηση ακουστικών μηνυμάτων.
- Εξασφάλιση του απορρήτου των συνομιλιών.
- Εσωτερική μπαταρία μνήμης του συστήματος.
- Άμεση αναγραφή κόστους στην οθόνη του εσωτερικού.
- Χειρισμός τηλεφώνου μέσω PC.
- Δυνατότητα ένδειξης ειδικών μηνυμάτων στην οθόνη.
- Επιλογή 4 διαφορετικών ήχων κουδουνισμού.
- 24 ζευγάρια «διευθυντού/γραμματέως».
- Δυνατότητα χρησιμοποίησης ανοικτής ακρόασης και ακουστικού.



- Δυνατότητα κλήσης ομάδας εσωτερικών με το πάτημα ενός πλήκτρου.
- Καταγραφή κλήσεων που δεν απαντήθηκαν.
- Ένδειξη ύπαρξης Voice Mail.
- Πλήκτρο απομόνωσης μικροφώνου.
- Επιλογή από παλμικό σε τονικό.
- Σύνδεση με εκτυπωτή και υπολογιστή.
- Υπηρεσία ακουστικών μηνυμάτων για την κατάσταση του καλούμενου εσωτερικού τηλεφώνου.
- Κλείδωμα συσκευών με προσωπικό κωδικό.
- Δυνατότητα απάντησης γραμμής σε «νυκτερινή λειτουργία» από όλα τα εσωτερικά τηλέφωνα.
- Δυνατότητα αναγγελίας σε κατειλημμένο εσωτερικό τηλέφωνο χωρίς διακοπή της συνομιλίας.
- Αφύπνιση.
- Υπερπήδηση φραγής με πληκτρολόγηση κωδικού.
- Δυνατότητα υπολογισμού και καταγραφής στατιστικών για την κίνηση των τηλεφωνημάτων για συγκεκριμένες περιόδους.

ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ

Η σωστή και αποτελεσματική λειτουργία του τηλεφωνικού συστήματος μιας επιχείρησης δεν εξαρτάται απλώς και μόνο από την ποιότητα του τηλεφωνικού κέντρου αλλά και – ίσως βέβαια σε μικρότερο βαθμό – από τις τηλεφωνικές συσκευές των δωματίων και γραφείων. Λόγω επιλογής ως καλύτερου συστήματος εκείνου της Siemens θα αναφερθούμε και στις τηλεφωνικές συσκευές αυτής της εταιρίας. Πιο συγκεκριμένα επιλέξαμε δύο τύπους τηλεφώνων. Το πρώτο για χρήση στα δωμάτια και το δεύτερο για χρήση στα γραφεία ή και στα δωμάτια.

Siemens 815/815S

- Επανάκληση του τελευταίου αριθμού κλήσης και απομνημόνευση επανάκλησης.
- 8 πλήκτρα για την επιλογή ειδικών αριθμών.
- Πλήκτρα σήματος Recall-Flash.
- Τονικό ή παλμικό σύστημα κλήσης.
- Ελεύθερη ομιλία / ανοιχτή ακρόαση.
- Οθόνη 12 ψηφίων και συμβόλων.
- Επιλογή καλούμενου αριθμού με κατεβασμένο ακουστικό.

- Ηλεκτρονικό κλείδωμα με προσωπικό κωδικό πρόσβασης.
- Πλήκτρο προσωρινής απομόνωσης μικροφώνου.
- Αναγνώριση κλήσεων.

Siemens 835

- Ψηφιακός αυτόματος τηλεφωνητής (χωρίς τη χρήση κασέτας).
- Ψηφιακή καταγραφή μηνυμάτων έως και 14 λεπτών.
- Δυνατότητα ηχογράφησης τμημάτων συνομιλίας.
- Δυνατότητα προσδιορισμού του αριθμού κουδουνισμάτων έως την ενεργοποίηση του αυτόματου τηλεφωνητή.
- Αυτόματη διακοπή γραμμής σε περιπτώσεις μεγάλων παύσεων ή κατειλημμένης καλούμενης γραμμής.
- Τηλεχειρισμός από τηλέφωνα με τονική επιλογή ή με ειδικό τηλεχειριστήριο.
- Επιλογή καλούμενου αριθμού με κατεβασμένο ακουστικό.



- Ενεργοποίηση ανοιχτής συνομιλίας και κατά τη διάρκεια συνομιλίας με το ακουστικό.
- Δυνατότητα ταχείας επιλογής 10 αριθμών κλήσης.
- Πλήκτρα σήματος Recall-Flash.
- Τονικό ή παλμικό σύστημα κλήσης.
- Ελεύθερη ομιλία / ανοιχτή ακρόαση.
- Οθόνη 12 ψηφίων και συμβόλων.
- Ηλεκτρονικό κλείδωμα με προσωπικό κωδικό πρόσβασης.
- Πλήκτρο προσωρινής απομόνωσης μικροφώνου.
- Αναγνώριση κλήσεων.

Οι πολλαπλές απαιτήσεις του προσωπικού του ξενοδοχείου καθιστούν επιτακτική όμως και την ύπαρξη ασύρματων τηλεφώνων, κυρίως για τα μέλη εκείνα του προσωπικού που δεν έχουν δεδομένο σημείο εργασίας ή εκείνα που η συνεχής επικοινωνία μαζί τους αποτελεί αναγκαιότητα.

Η **Siemens** προτείνει για αυτό το λόγο ένα μικρό τηλεφωνικό κέντρο ασύρματης σύνδεσης.

- Σταθμός βάσης μίας ή δύο εξωτερικών γραμμών (και από το κυρίως τηλεφωνικό κέντρο).
- Έως 10 εσωτερικές γραμμές (8 ασύρματες συσκευές, 2 ενσύρματες).

- Πολυκυψελικό σύστημα με περιαγωγή και μεταπομπή σε πολυσημειακή πρόσβαση.
- Τριμερής διάσκεψη.
- Κλείδωμα τηλεφωνικού αριθμού ανά συνδρομητή.
- Υψηλή ποιότητα ήχου και προστασία έναντι μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης.
- Ασύρματες συσκευές με οθόνες 16 ψηφίων.
- Ένδειξη διάρκειας κλήσεως.
- Τονική ή παλμική κλήση.
- Εμβέλεια έως 300 μέτρα.
- Ταχεία επιλογή έως 10 αριθμών.



ΕΚΤΥΠΩΤΕΣ

Οι εκτυπωτές αποτελούν σήμερα ένα από τα πλέον σημαντικά στοιχεία που συνθέτουν το σύνολο της μηχανοργάνωσης, όχι μόνο μιας ξενοδοχειακής μονάδας αλλά οποιουδήποτε οικονομικού οργανισμού. Σχεδόν κάθε λειτουργία των μηχανοργανωτικών συστημάτων και κάθε εργασία που γίνεται σε αυτά αποτυπώνεται μέσω των συσκευών αυτών.

Έτσι καθίσταται επιτακτικός ο εντοπισμός των εκτυπωτών εκείνων που θα μας εξασφαλίσουν το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα τόσο σε ποιότητα και ταχύτητα χωρίς να εκτινάξουν το κόστος στα ύψη.

Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται μια κατακόρυφη πτώση της τιμής των εκτυπωτών που όμως δε συνοδεύεται από αντίστοιχη μεταβολή προς τα κάτω και του κόστους χρήσης των αναλωσίμων. Αν και κατά κόρον τα χαρτιά παραμένουν σχετικά φτηνά, οι τιμές των ειδικών μελανιών εκτύπωσης θα μπορούσε κανείς να πει ότι είναι υπερβολικές. Εδώ θα πρέπει να σημειωθεί ότι και η αγορά τυχόν ανταλλακτικών αποτελεί πολυέξοδη πράξη.

Φυσικά όλοι οι εκτυπωτές δεν είναι κατάλληλοι για κάθε είδος λειτουργίας. Έτσι άλλοι είναι εκείνοι που θα χρησιμοποιηθούν για την εκτύπωση αναφορών, άλλοι για την εκτύπωση επιστολών, άλλοι στα σημεία τιμολόγησης και άλλοι για

την εκτύπωση των καταλόγων των διαφόρων επισιτιστικών τμημάτων.

Αν σε όλα αυτά προσθέσουμε και επιμέρους σημεία διαφοροποίησης των εκτυπωτών (μέγεθος μηχανήματος, συμβατότητα με λειτουργικά συστήματα, τύπος σύνδεσης με υπολογιστές, δυνατότητες τροφοδοτικών) θα διαπιστώσουμε ότι η επιλογή της κατάλληλης συσκευής κάθε άλλο παρά εύκολη υπόθεση είναι.

Εκτυπωτές inkjet.

Πριν από μερικά χρόνια, η αγορά ενός εκτυπωτή inkjet ήταν συνυφασμένη με την πραγματοποίηση πολλών συμβιβασμών από το χρήστη στους τομείς της ποιότητας και της ταχύτητας εκτύπωσης.

Οι εκτυπωτές εκείνης της περιόδου δεν παρείχαν υποστήριξη σε υψηλές αναλύσεις, ενώ για την εκτύπωση μερικών σελίδων σύνθετου κειμένου ή μιας εικόνας – στην περίπτωσή μας για παράδειγμα της φωτογραφίας ενός χώρου συνεδρίων – ο χρήστης έπρεπε να εξοπλιστεί με αρκετή υπομονή.

Στον αντίποδα, οι σύγχρονοι εκτυπωτές τύπου inkjet έχουν απαλλαγεί σε μεγάλο βαθμό από τα μειονεκτήματα των προγενέστερών τους. Η ποιότητα εκτύπωσης των νεότερων

εκτυπωτών είναι πλέον ιδιαίτερα υψηλή, ενώ η ταχύτητα κυμαίνεται σε επίπεδα που κρίνονται ως παραπάνω από ικανοποιητικά.

Λαμβάνοντας αυτά υπόψη καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι η επιχείρηση μπορεί να αποκτήσει ένα ολοκληρωμένο σύστημα εκτυπωτών inkjet που θα καλύπτει τις ανάγκες κάθε τμήματος και κάθε λειτουργίας χωρίς να είναι αναγκαία η καταβολή κάποιου υπερβολικού χρηματικού ποσού.

Εκτυπωτές laser.

Ανέκαθεν οι εκτυπωτές laser απευθύνονταν σε χρήστες με αυξημένες απαιτήσεις στους τομείς της ποιότητας και της ταχύτητας εκτύπωσης, οι οποίοι πραγματοποιούν μεγάλο αριθμό εκτυπώσεων.

Η πλειοψηφία των εκτυπωτών laser επιτυγχάνει ιδιαίτερα υψηλή ταχύτητα, ανεξάρτητα από το είδος του προς εκτύπωση εγγράφου, ενώ η ποιότητα εκτύπωσης κειμένου κυμαίνεται σε κορυφαίο επίπεδο, ακόμα και όταν ο χρήστης δε χρησιμοποιεί τη μέγιστη υποστηριζόμενη ανάλυση ή χαρτί υψηλής ποιότητας.

Ιδιαίτερα ικανοποιητικό είναι και το πλήθος των συνοδευτικών χαρακτηριστικών της συντριπτικής πλειοψηφίας των εκτυπωτών laser. Αναλυτικά, οι περισσότεροι εκτυπωτές

laser, περιλαμβάνουν περισσότερους από έναν τροφοδότες και υποδοχείς χαρτιού, ενώ ορισμένες αρκετά ακριβές υλοποιήσεις ενσωματώνουν και οθόνες LCD.

Τέλος, οι εκτυπωτές laser παρέχουν κορυφαίο επίπεδο επεκτασιμότητας . Ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να προσθέσει επιπλέον μνήμη, κάποιο σκληρό δίσκο ή ακόμη και επιμέρους τροφοδότες, προκειμένου να αυξηθούν οι επιδόσεις, αλλά και το επίπεδο ολοκλήρωσης του εκτυπωτή του.

Στα αρνητικά στοιχεία των εκτυπωτών laser συγκαταλέγεται η υψηλή τιμή απόκτησής τους, ιδιαίτερα εάν ανάμεσα στα ζητούμενα μας είναι και η έγχρωμη εκτύπωση.

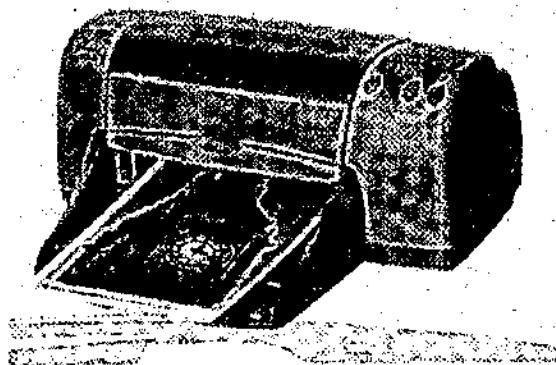
Αντιθέτως, το κόστος των αναλωσίμων τους είναι ιδιαίτερα χαμηλό, γεγονός το οποίο, σε συνδυασμό με τη δυνατότητα επίτευξης άκρως ικανοποιητικών αποτελεσμάτων ακόμα και με χαρτί μέτριας ποιότητας, τους καθιστά άκρως ενδιαφέρουσα επιλογή για επιχειρήσεις που ζητούν ποιότητα και που πραγματοποιούν σε ημερήσια βάση μεγάλο όγκο εκτυπώσεων.

Καθίσταται λοιπόν προφανές ότι η συμμετοχή ενός περιορισμένου αριθμού εκτυπωτών laser στο σύνολο των εκτυπωτών μιας ξενοδοχειακής μονάδας είναι θεμιτή. Αν και περισσότεροι εκτυπωτές laser θα ανύψωναν τόσο το επίπεδο ποιότητας όσο και εκείνο της ταχύτητας κάτι τέτοιο θα ήταν οικονομικά ασύμφορο για την επιχείρηση.

ΕΚΤΥΠΩΤΕΣ INKJET

HP Deskjet 990 cxi

Η επικοινωνία του Deskjet 990 cxi με τον υπολογιστή μπορεί να επιτευχθεί είτε με παράλληλη σύνδεση, είτε με σύνδεση USB, είτε με IrDa (σύστημα ασύρματης σύνδεσης



με υπέρυθρες ακτίνες), ενώ περιλαμβάνεται δυνατότητα πραγματοποίησης εκτυπώσεων διπλής όψης χωρίς την παρέμβαση του χρήστη.

Στο μπροστινό μέρος της συσκευής της Hewlett Packard ενσωματώνεται ένας αισθητήρας, ο οποίος είναι επιφορτισμένος με την επιλογή των ιδανικών ρυθμίσεων, ανάλογα με την ανάλυση και το είδος του χαρτιού που χρησιμοποιείται.

Η ποιότητα εκτύπωσης κυμαίνεται σε κορυφαίο επίπεδο. Τα εκτυπωμένα έγγραφα διαθέτουν υψηλή ευκρίνεια, άριστη χρωματική απόδοση, ενώ το φαινόμενο του banding δεν κάνει αισθητή την παρουσία του.

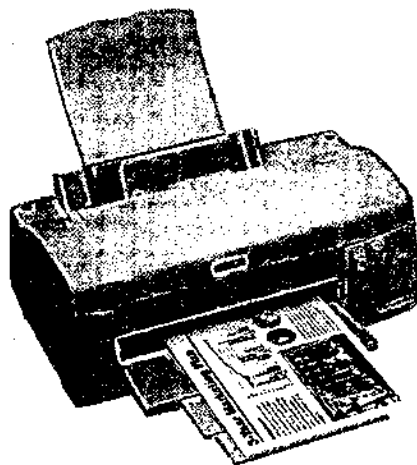
Στο ίδιο ιδιαίτερα υψηλό επίπεδο με την ποιότητα εκτύπωσης συμβαδίζει και η ταχύτητα. Τόσο κατά την εκτύπωση

κειμένου, όσο και κατά την εκτύπωση εικόνων, η ταχύτητα του Deskjet 990 cxί είναι ιδιαίτερα υψηλή. Η ανάλυση που παρέχει ο συγκεκριμένος εκτυπωτής είναι 2400 x 1200 dpi.

Όλα τα παραπάνω λοιπόν καταδεικνύουν τον Hewlett Packard Deskjet 990 cxί ως την καλύτερη επιλογή για τα γραφεία μιας επιχείρησης όπως αυτής του ξενοδοχείου.

EPSON Stylus Color 980

Ο συγκεκριμένος εκτυπωτής αποτελεί την ναυαρχίδα της EPSON στην κατηγορία των εκτυπωτών inkjet και απευθύνεται σε επιχειρήσεις που ζητάν κορυφαία ποιότητα εκτύπωσης. Μπορεί δηλαδή να χρησιμοποιηθεί κατά την εκτύπωση επιστολών, τιμοκαταλόγων και άλλων εγγράφων που θα απευθύνονται σε συνεργάτες και πελάτες της επιχείρησης.



Οι επιδόσεις του Stylus Color 980 στον τομέα της ποιότητας εκτύπωσης είναι εξαιρετικές, κατατάσσοντας τον εκτυπωτή της EPSON σε μια από τις πρώτες θέσεις των συσκευών του είδους της. Τα εκτυπωμένα έγγραφα διαθέτουν υψηλή ευκρίνεια και άριστη χρωματική απόδοση, ενώ άξιο αναφοράς είναι και το

γεγονός ότι η ποιότητα εκτύπωσης είναι ιδιαίτερα ικανοποιητική ακόμη και αν δεν χρησιμοποιείται χαρτί υψηλής ποιότητας.

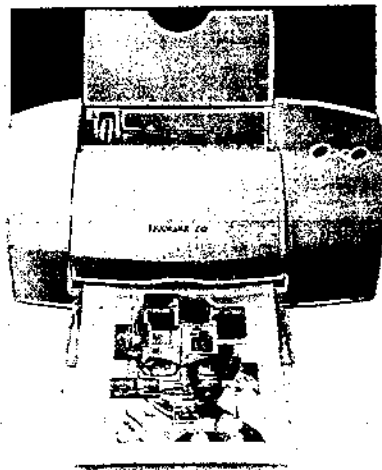
Αντίθετα, η εκτύπωση σελίδων απλού κειμένου είναι αρκετά αργή πράγμα που μπορούμε να πούμε ότι αποτελεί ένα σημαντικό ανασταλτικό παράγοντα για την χρησιμοποίηση του συγκεκριμένου εκτυπωτή για εκτύπωση μακροσκελών κειμένων.

Οι περιερχόμενοι drivers παρέχουν μεγάλο αριθμό επιλογών, οι οποίες αφορούν τόσο τον καθορισμό της ποιότητας εκτύπωσης όσο και την πραγματοποίηση λειτουργιών συντήρησης του εκτυπωτή.

Η ανάλυση που παρέχει ο EPSON Stylus Color 980 είναι 2880 x 720 dpi, ενώ έχει τη δυνατότητα τόσο παράλληλης σύνδεσης, όσο και σύνδεσης USB.

Lexmark Z42

Το πρώτο στοιχείο στα τεχνικά χαρακτηριστικά του Z42, που προκαλεί ιδιαίτερη εντύπωση, είναι η υποστήριξη αναλύσεων έως και 2400 x 1200 dpi. Η εναπόθεση των κουκίδων μελανιού στο χαρτί επιτυγχάνεται μεταξύ ενός μαύρου και ενός τριχρωμού ink



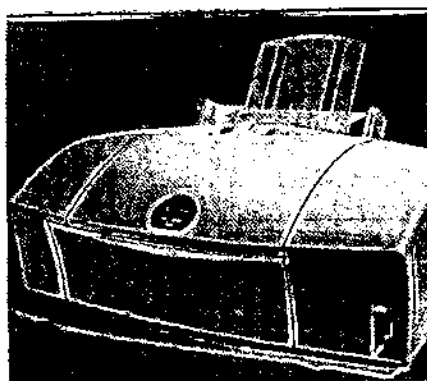
cartridge, ενώ δίνεται η δυνατότητα αντικατάστασης του μαύρου μελανιού από ένα φωτογραφικό.

Τα εκτυπωμένα έγγραφα διαθέτουν επαρκή ευκρίνεια, ενώ δεν παρουσιάζεται και το φαινόμενο του banding. Η χρωματική απόδοση είναι άκρως ικανοποιητική, ιδιαίτερα όταν χρησιμοποιείται φωτογραφικό μελάνι σε συνδυασμό με χαρτί φωτογραφικής ποιότητας. Κατά την εκτύπωση κειμένου η ταχύτητα ανέρχεται στις 4 σελίδες ανά λεπτό.

Συμπερασματικά, ο Lexmark Z42 επιτυγχάνει άκρως ικανοποιητικές επιδόσεις στους τομείς της ποιότητας και ταχύτητας εκτύπωσης, ενώ διατίθεται σε προσιτή τιμή, γεγονός που το καθιστά στις πρώτες επιλογές μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Canon BJC-8200

Τα κύρια στοιχεία του εκτυπωτή της Canon είναι η παροχή υποστήριξης αναλύσεων έως και 1200 x 1200 dpi, καθώς και το γεγονός ότι περιλαμβάνονται έξι (6) διακριτά ink cartridges, επιτυγχάνοντας κορυφαία



εξοικονόμηση μελανιού αφού κάθε μελάνι είναι δυνατό να αντικατασταθεί ξεχωριστά.

Η ποιότητα εκτύπωσης είναι εξαιρετική, επιτρέποντας στον BJC-8200 να καταταχθεί στις πρώτες θέσεις των εκτυπωτών της κατηγορίας του. Το επίπεδο ευκρίνειας είναι εξαιρετικό, ενώ άριστη είναι και η απόδοση όλου του φάσματος των χρωματικών αποχρώσεων. Μάλιστα, η Canon έχει δημιουργήσει έναν ειδικό τύπο χαρτιού για τον εν λόγω εκτυπωτή, που ονομάζεται Photo Paper Pro, μέσω του οποίου μπορούν να αξιοποιηθούν οι δυνατότητές του στο έπακρον.

Το σημαντικότερο μειονέκτημα του BJC-8200 είναι η μικρή ταχύτητά του στην εκτύπωση κειμένου, ενώ αντίθετα η ταχύτητα εκτύπωσης φωτογραφιών και γενικότερα εικόνων θεωρείται ικανοποιητική.

Η σύνδεση του εκτυπωτή με υπολογιστή μπορεί να γίνει είτε με παράλληλη σύνδεση, είτε με σύνδεση USB.

Ίσως το μόνο στοιχείο – και αρκετά σημαντικό όμως – που μπορεί να οδηγήσει μια ξενοδοχειακή επιχείρηση στην αγορά του εκτυπωτή BJC-8200 είναι η σημαντική οικονομία που μπορεί να γίνει μέσα από την περιορισμένη ανάγκη αντικατάστασης των ink cartridge, αφού κάθε μελάνι έχει το δικό του και έτσι δεν απαιτείται η αλλαγή όλων των έγχρωμων μελανιών σε περίπτωση που τελειώσει το ένα από αυτά.

ΕΚΤΥΠΩΤΕΣ LASER

Lexmark Optra M410

Πρόκειται για την κορυφαία πρόταση της Lexmark, η οποία απευθύνεται σε κάθε χρήστη με υψηλές απαιτήσεις, πόσο μάλλον σε μία ξενοδοχειακή επιχείρηση. Παρέχεται υποστήριξη σε αναλύσεις έως και 1200 x 1200 dpi, ενώ η σύνδεση του εκτυπωτή με τον υπολογιστή πραγματοποιείται είτε μέσω παράλληλης θύρας, είτε με την εκμετάλλευση του διαύλου USB.



Η ποιότητα εκτύπωσης παρουσιάζει δύο εκ διαμέτρου αντίθετες όψεις. Συγκεκριμένα, ενώ κατά την εκτύπωση κειμένου οι επιδόσεις του Optra M410 στο συγκεκριμένο τομέα είναι άκρως ικανοποιητικές, οι εκτυπωμένες εικόνες και φωτογραφίες δεν διαθέτουν επαρκές επίπεδο ευκρίνειας, ενώ εμφανίζεται το φαινόμενο του banding.

Άκρως ικανοποιητικές είναι οι επιδόσεις του εκτυπωτή και στον τομέα της ταχύτητας. Αναλυτικά, τόσο κατά την εκτύπωση κειμένου, απλού ή σύνθετου, όσο και κατά την εκτύπωση εικόνων η ταχύτητα κυμαίνεται σε άκρως ικανοποιητικά επίπεδα.

Στα θετικά χαρακτηριστικά του εκτυπωτή της Lexmark, συγκαταλέγεται ο ιδιαίτερα μεγάλος αριθμός λειτουργικών συστημάτων και εφαρμογών που υποστηρίζονται.

Παρατηρώντας όλα αυτά τα στοιχεία του Lexmark Optra M410, μπορούμε να πούμε ότι ο συγκεκριμένος εκτυπωτής αποτελεί ίσως την καλύτερη λύση για μια ξενοδοχειακή επιχείρηση αφού συνδυάζει την ταχύτητα με την ποιότητα εκτύπωσης. Πιθανώς να πρέπει να προστεθεί στα αρνητικά του στοιχεία η σχετικώς υψηλή τιμή του, αλλά από τη στιγμή που θα αποτελεί έναν και μόνο εκτυπωτή laser μέσα σε ένα σύνολο φτηνότερων εκτυπωτών μάλλον η τιμή του δεν παίζει τόσο σημαντικό ρόλο.

Brother HL-1270N

Ο HL-1270N αποτελεί την κορυφαία πρόταση της Brother σ' αυτήν την κατηγορία εκτυπωτών. Παρέχεται υποστήριξη σε αναλύσεις έως και 1200 x 600 dpi, ενώ παρέχει αυξημένη συμβατότητα με ένα ιδιαίτερα ευρύ φάσμα εφαρμογών.



Η αποδιδόμενη ποιότητα κυμαίνεται σε ικανοποιητικό επίπεδο και καθιστά τον εκτυπωτή έναν από τους καλύτερους της κατηγορίας του. Η ευκρίνεια είναι άκρως επαρκής, η χρωματική απόδοση άριστη, ενώ δεν παρουσιάζεται το φαινόμενο του banding ακόμα και αν δεν έχει επιλεγεί η μέγιστη υποστηριζόμενη ανάλυση.

Η ταχύτητα εκτύπωσης δεν ακολουθεί το ιδιαίτερα υψηλό επίπεδο εκτύπωσης. Συγκεκριμένα, ανεξάρτητα από τον τύπο του προς εκτύπωση εγγράφου, οι επιδόσεις του HL-1270N στη συγκεκριμένη κατηγορία είναι περιορισμένες, κάτω του μέσου όρου και ο χρήστης πρέπει να οπλιστεί με αρκετή υπομονή.

Από όλα τα παραπάνω γίνεται αντιληπτό ότι ο υπολογιστής αυτός της Brother αποτελεί μία άκρως ενδιαφέρουσα επιλογή που όμως δεν αποτελεί και την καλύτερη για μια ξενοδοχειακή επιχείρηση που αποζητάει ταχύτητα στην εκτύπωση των διάφορων εγγράφων της.

HP LaserJet 2100M

Ο LaserJet 2100M αποτελεί το μοναδικό εκπρόσωπο της εταιρείας Hewlett Packard στην κατηγορία των εκτυπωτών laser. Η μέγιστη δυνατή



ανάλυσή ανέρχεται στα 1200 x 1200 dpi, ενώ η σύνδεση του εκτυπωτή με τον υπολογιστή του χρήστη επιτυγχάνεται είτε μέσω παράλληλης σύνδεσης, είτε μέσω μιας θύρας υπερύθρων, η οποία είναι τοποθετημένη στο μπροστινό μέρος της συσκευής.

Η ποιότητα εκτύπωσης είναι ιδιαίτερα ικανοποιητική, τα εκτυπωμένα έγγραφα διαθέτουν επαρκές επίπεδο ευκρίνειας, ενώ το σύνολο των διαβαθμίσεων του γκρι αποτυπώνεται στο χαρτί με ακρίβεια. Τέλος, κατά την εκτύπωση κειμένου οι χαρακτήρες διαθέτουν ιδιαίτερα υψηλή λεπτομέρεια.

Η ταχύτητα εκτύπωσης κρίνεται ως μέτρια. Αν και η εκτύπωση κάθε σελίδας διαρκεί σύντομο χρονικό διάστημα, ο χρόνος που απαιτείται για την έναρξη της εκτύπωσης είναι ιδιαίτερα μεγάλος.

Συμπερασματικά, πρόκειται για μια αξιόλογη πρόταση, οι επιδόσεις της οποίας περιορίζονται σημαντικά, εξαιτίας της έλλειψης υποστήριξης σύνδεσης τύπου USB.

ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΔΥΣΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ

UPS

Η σωστή και απρόσκοπτη λειτουργία των μηχανογραφικών συστημάτων μιας επιχείρησης έχει γίνει πλέον κάτι παραπάνω από αναγκαιότητα, αφού οποιοδήποτε πρόβλημα ή δυσλειτουργία που μπορεί να παρουσιάσουν αυτές είναι δυνατό να προκαλέσει ανεπανόρθωτες ζημιές στην επιχείρηση. Είναι κατανοητό βέβαια ότι αυτό ισχύει ακόμη περισσότερο σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση από τη στιγμή που αυτή απαιτεί ακόμη μεγαλύτερες ταχύτητες αποκατάστασης προβλημάτων.

Για τους λόγους αυτούς απαιτείται η ύπαρξη των δικλίδων ασφαλείας εκείνων που θα εξασφαλίζουν μια δίχως προβλήματα λειτουργία του συνόλου του μηχανογραφικού εξοπλισμού της επιχείρησης.

Ένα από τα πιο σημαντικά και συχνά προβλήματα που μπορούν να παρουσιασθούν είναι το «black-out» των μηχανημάτων και των προγραμμάτων μετά από μία διακοπή ρεύματος. Τα ευάλωτα σε τέτοιες περιπτώσεις προγράμματα είναι πολύ πιθανό να μη μπορέσουν κατόπιν ενός τέτοιου συμβάντος να

ανακτήσουν το σύνολο των πληροφοριών, πράγμα ίσως καταστροφικό για την επιχείρηση. Επίσης υπάρχει η περίπτωση από την αυξομείωση της τάσης κατά τη διακοπή ορισμένα από τα μηχανήματα να παρουσιάσουν σημαντικές δυσλειτουργίες.

Για να αντιμετωπισθούν – ή καλύτερα για να προληφθούν – όλα αυτά τα προβλήματα απαιτείται η εγκατάσταση των ειδικών εκείνων μηχανημάτων που θα επιτρέπουν τη συνέχιση της ηλεκτροδοτήσεως του μηχανογραφικού συστήματος και κατά της διακοπής της παροχής αυτής από το ηλεκτροδοτικό δίκτυο.

Τα μηχανήματα που εξασφαλίζουν αυτή τη λειτουργία έχουν αποκτήσει την ονομασία UPS. Το UPS σε περίπτωση διακοπής ρεύματος εξασφαλίζει την αυτονομία των συστημάτων σε πλήρες φορτίο για μερικά λεπτά. Από εκεί και πέρα η ύπαρξη μιας επιπλέον μπαταρίας μπορεί να επιμηκύνει κατά πολύ το χρονικό διάστημα αυτονομίας από μερικά λεπτά σε μερικές ώρες.

Πιο συγκεκριμένα μπορούμε να αναφερθούμε στη λύση που προτείνει η εταιρεία Globo Electronics. Υπάρχουν διάφορα συστήματα UPS για διαφορετικές ανάγκες και διαφορετικές οικονομικές δυνατότητες. Εκείνο με τις μεγαλύτερες χρονικές δυνατότητες αναμονής είναι το Smart UPS SU 2200 XLINET που μπορεί να παράσχει αυτονομία σε πλήρες φορτίο για έξι λεπτά (6').

Ο χρόνος αυτός, όπως είναι προφανές, δεν επαρκεί και δεν εξασφαλίζει το μηχανογραφικό εξοπλισμό της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Για αυτό το λόγο κρίνεται αναγκαία και η αγορά μιας επιπρόσθετης μπαταρίας που θα αυξήσει σημαντικά το χρόνο αυτονομίας.

Η λύση που προτείνεται αυτή τη φορά από την Globo Electronics είναι εκείνη της μπαταρίας του Smart UPS SU 2200 XLINET που αυξάνει το χρόνο αυτονομίας σε πλήρες φορτίο από έξι λεπτά σε δύο ώρες και τέσσερα λεπτά (2:04').

ZIP-JAZ

Ένας άλλος τρόπος αντιμετώπισης παρόμοιων προβλημάτων είναι η καταγραφή σε αποθηκευτικά μέσα των στοιχείων εκείνων που η επιχείρηση δε θα ήθελε με τίποτα να χαθούν. Έτσι και αν ακόμα υπάρξει κάποια δυσλειτουργία στο σύστημα, τα δεδομένα δε θα έχουν χαθεί και θα μπορούν εύκολα να ξαναισαχθούν στο σύστημα.

Τα προϊόντα που μπορούν να χρησιμοποιηθούν σ' αυτή τη λειτουργία είναι τα zip και jaz της εταιρείας iomega, με το jaz να υπερτερεί σαφώς σε χωρητικότητα αποθήκευσης. Έτσι ενώ οι

συσκευές zip παρέχουν δυνατότητα αποθήκευσης έως 250 MB, εκείνες του jaz εξασφαλίζουν έως και 2 GB.

Η αποθήκευση φυσικά δε γίνεται στις συσκευές zip και jaz αλλά στις αντίστοιχες δισκέτες αποθήκευσης που έχουν την ίδια ονομασία καθώς και τις συγκεκριμένες δυνατότητες αποθήκευσης.

Οι παραπάνω συσκευές και δισκέτες μπορούν να χρησιμοποιηθούν πέρα της αντιμετώπισης οποιωνδήποτε προβλημάτων του συστήματος και για άλλο λόγο. Αποτελούν ένα πολύ καλό και εύχρηστο μέσο ασφαλούς μεταφοράς δεδομένων από ένα δίκτυο υπολογιστών σε άλλο.

ΜΗΧΑΝΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

Η έννοια της μηχανοργάνωσης δεν βρίσκει σαφή εφαρμογή στον τομέα των υπνοδωματίων του ξενοδοχείου. Παρά ταύτα στα υπνοδωμάτια συγκεντρώνεται σημαντικός αριθμός μορφών ξενοδοχειακού εξοπλισμού που αξίζει να παρουσιάσουμε. Φυσικά δεν πρόκειται για επίπλωση, αλλά για άλλες τεχνολογικές εφαρμογές όπως mini bars, κλειδαριές με κάρτα κ.α.

MINI BARS

Το mini bar αποτελεί μια πινακίδα κύρους για το ξενοδοχείο που επιλέγει να τα τοποθετήσει στα υπνοδωμάτιά του. Τα μικρά αυτά ψυγεία, μπορεί να περιέχουν αναψυκτικά, ποτά, εμφιαλωμένο νερό και ό,τι άλλο επιθυμεί το ξενοδοχείο ώστε να παρέχει την καλύτερη εξυπηρέτηση στους πελάτες του. Μπορεί να είναι εντοιχιζόμενα, με ξύλινη επένδυση, με μεταλλικό πλαίσιο, σε διάφορα χρώματα πάντα σε αρμονία με το διάκοσμο του δωματίου.

Πολλές είναι οι εταιρίες που δραστηριοποιούνται στον τομέα κατασκευής των mini bars με αδιαμφισβήτητο ηγέτη την ELECTROLUX που με την πολυετή της πείρα διαθέτει στην αγορά μερικά από τα πιο αξιόλογα mini bars. Τα ψυγεία της

ELECTROLUX χρησιμοποιούν την τεχνολογία fuzzy logic. Το σύστημα fuzzy logic εξασφαλίζει αυτόματη απόψυξη και σταθερή θερμοκρασία ψύξης. Το όφελος από αυτό το σύστημα είναι ότι επιτυγχάνεται χαμηλότερη κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας μέχρι 50%.

Συγκεκριμένα το μοντέλο EA 3140 αποτελεί μία πολύ καλή επιλογή για όλους τους επαγγελματίες.

ΒΑΣΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

- Ελεύθερο ή εντοιχιζόμενο
- Αθόρυβο(absorption refrigerator)
- Σύστημα fuzzy logic
- Φίλικό προς το περιβάλλον-χωρίς CFC
- Παγοθήκη
- Δυο ρυθμιζόμενα ράφια
- Μεγάλο ράφι στην πόρτα για φιάλες 1.5 λίτρων
- Άνοιγμα πόρτας δεξιά ή αριστερά
- Ανθεκτικό μεταλλικό πλαίσιο
- Μαγνητικό κλείσιμο πόρτας
- Εσωτερικός φωτισμός
- Κλειδαριά



ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

- Χωρητικότητα 41 λίτρα
- Διαστάσεις (mm) ύψος:552 πλάτος:425 βάθος:439
- Βάρος 14.5 κιλά
- Ισχύς 65 Watt
- Κατανάλωση 1.1kWh/24h

Το μεγαλύτερο ίσως πρόβλημα στη λειτουργία των mini bars είναι η αδυναμία του ξενοδοχείου να ελέγξει την ακριβή κατανάλωση των προϊόντων, όταν χρησιμοποιούνται συμβατικοί τύποι ψυγείων. Το πρόβλημα αυτό έρχεται να λύσει το mini bar της εταιρίας AMS (AUTOMATIC MINIBAR SYSTEMS). Η AMS προέρχεται από την συνεργασία της ELECTROLUX και της MINIBAR AG.

Το ψυγείο της AMS καταφέρει μέσω μιας σειράς αισθητήρων υπέρυθρης ακτινοβολίας, να "αντιλαμβάνεται" το προϊόν που καταναλώνεται από τον πελάτη, τη στιγμή που το απομακρύνει από το mini bar. Στη συνέχεια, ενημερώνει το λογαριασμό του πελάτη, στο τερματικό της υποδοχής, δίνοντας ακριβείς πληροφορίες για το προϊόν που καταναλώθηκε, την ώρα, την ημερομηνία, την τιμή και την ποσότητα.



Τα πλεονεκτήματα από αυτό τον τρόπο λειτουργίας/χρέωσης του mini bar είναι πολλά. Κατ' αρχήν μειώνονται δραματικά οι απώλειες από αναλώσιμα που δεν χρεώνονται, αποφεύγονται λανθασμένες χρεώσεις, επιταχύνεται η διαδικασία του check-out και οι πελάτες μπορούν να έχουν κατά την αναχώρησή τους, πλήρη λίστα των καταναλωθέντων από το mini bar. Ακόμη τα ψυγεία κλειδώνουν και ξεκλειδώνουν από την υποδοχή και οι πελάτες δεν χρειάζονται κλειδιά, ούτε συμπληρώνουν λίστες με αυτά που κατανάλωσαν. Τέλος το σύστημα είναι συμβατό με όλα τα συστήματα ταχείας αναχώρησης και φυσικά μπορούν να τροποποιηθούν οι τιμές ανάλογα με τις εκάστοτε συνθήκες της αγοράς.

Το μοντέλο **EL218** είναι η ναυαρχίδα της AMS και ορισμένα από τα χαρακτηριστικά του είναι:

- Αθόρυβη λειτουργία
- Αυτόματη απόψυξη
- Πιστοποιητικά ποιότητας
ISO 9001 & 14001
- Χωρητικότητα 85 λίτρων
- Σύστημα αυτόματης χρέωσης
- Σύστημα αυτόματης
ενημέρωσης αποθήκης



- Πρόγραμμα ελάχιστης αντικατάστασης αναλωσίμων
- Παρουσίαση του λογαριασμού στην οθόνη της τηλεόρασης του δωματίου
- Υποστήριξη μπαταρίας
- Κλείδωμα
- Έκδοση λειτουργικών εκθέσεων
- Ελεύθερο ή εντοιχιζόμενο

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΚΛΕΙΔΑΡΙΕΣ

Η εποχή που ο υπάλληλος της υποδοχής έδινε στους πελάτες τα παλιά μεταλλικά κλειδιά με τη βαριά κλειδοθήκη έχει περάσει ανεπιστρεπτί. Σήμερα τα περισσότερα μεγάλα ξενοδοχεία και αρκετά μικρότερα έχουν αποσύρει τις παλιές κλειδαριές και έχουν εγκαταστήσει νέα συστήματα ηλεκτρονικών κλειδαριών που λειτουργούν με κάρτα.

Τα οφέλη από αυτή την αλλαγή πολλά και σημαντικά.

- Δεν υπάρχει μεγάλο κόστος σε περίπτωση καταστροφής ή απώλειας της κάρτας.
- Ο πελάτης δεν είναι υποχρεωμένος να αφήνει το κλειδί του στην υποδοχή αλλά λόγω του μικρού του μεγέθους μπορεί να το πάρει μαζί του.

- Είναι πολύ εύκολα στη χρήση.
- Εξοικονομείται χώρος στην υποδοχή από την αφαίρεση των θέσεων των κλειδιών.
- Δεν δημιουργείται στους πελάτες η επιθυμία να πάρουν το κλειδί τους για αναμνηστικό, αλλά ακόμα κι αν το κάνουν το κόστος είναι αμελητέο.

TESA Entry systems,inc



Η TESA είναι μία από τις μεγαλύτερες εταιρίες κατασκευής και διάθεσης ηλεκτρονικών κλειδαριών. Με την εμπειρία της από το 1941 έχει δημιουργήσει ένα παγκόσμιο δίκτυο πωλήσεων που έχει εξαπλωθεί σε πάνω από 115 χώρες. Η TESA πρωτοπορεί εισάγοντας στην αγορά τη δεκαετία του '80 τις διάτρητες κάρτες. Τη δεκαετία του '90 καθιερώνει τις κάρτες με τη μαγνητική ταινία και από το 2000 προωθεί τις νέες κάρτες με microchip.

Σήμερα κυκλοφορούν στην αγορά τα παρακάτω μοντέλα:

- το απλό σύστημα HT18
- το HT22i
- το HT24

Και τα τρία αυτά συστήματα χρησιμοποιούν τις κάρτες με τη μαγνητική ταινία. Είναι απόλυτα συμβατά μεταξύ τους καθώς και με το νέο σύστημα HT28-SMART που χρησιμοποιεί τις κάρτες με microchip.

Στην Ελλάδα, η πλειοψηφία των ξενοδοχείων που έχουν υιοθετήσει το σύστημα των ηλεκτρονικών κλειδαριών, χρησιμοποιεί τις κάρτες με τη μαγνητική ταινία, οπότε θα δούμε από κοντά το μοντέλο HT24 καθώς και το HT28-SMART.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΚΛΕΙΔΑΡΙΩΝ HT24

Το ολοκληρωμένο σύστημα HT24 αποτελείται από:

- Το λογισμικό του συστήματος. Εύκολο στη χρήση, μπορεί να εγκατασταθεί σε οποιοδήποτε ηλεκτρονικό υπολογιστή και διατίθεται σε όλες σχεδόν τις γλώσσες έχοντας ως βασικές τα αγγλικά, τα γαλλικά και τα ισπανικά. Το HT24 χρησιμοποιεί αποκλειστικά το σύστημα OmniMaster masterkeying, το οποίο έχει τη δυνατότητα να δημιουργεί ως 600 διαφορετικούς τύπους καρτών-πασπαρτού, που μπορούν να διατεθούν σε 4.000 χρήστες ονομαστικά.
- Τον κωδικοποιητή που δημιουργεί και διαβάζει τις κάρτες. Αφού δώσουμε στο μηχάνημα τα απαραίτητα

στοιχεία(αριθμό δωματίου, αριθμό διανυκτερεύσεων)και εισάγουμε την κάρτα στην ειδική υποδοχή, αποτυπώνεται πάνω στην μαγνητική ταινία της κάρτας ένας κωδικός που επιτρέπει στην κάρτα να ανοίγει την πόρτα ενός συγκεκριμένου δωματίου. Ο κωδικοποιητής κάνει ένα αντίγραφο των πληροφοριών στον υπολογιστή και έτσι διατηρείται ένα αρχείο με όλους τους κωδικούς που έχουν χρησιμοποιηθεί.

- Τον φορητό προγραμματιστή. Ο προγραμματιστής χρησιμοποιείται για τη διάγνωση κάθε προβλήματος στις κλειδαριές και τον επαναπρογραμματισμό τους καθώς και για να ανοίξει οποιαδήποτε κλειδαριά σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.
- Τις κάρτες με μαγνητική ταινία. Οι κάρτες αυτές έχουν χαμηλό κόστος και μπορούν να χρησιμοποιηθούν πολλές φορές. Σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας της κάρτας, αντικαθίσταται από μία νέα η οποία αυτόματα αντικαθιστά την παλιά.
- Τις κλειδαριές. Δεν χρειάζονται καλώδια, τοποθετούνται πολύ εύκολα και λειτουργούν με μπαταρίες τύπου AA που εγγυώνται παροχή έργου για 3-4 χρόνια. Ένα πολύ σημαντικό στοιχείο είναι ότι οι κλειδαριές είναι συμβατές με όλα τα συστήματα TESA, επομένως συντελείται

μεγάλη μείωση κόστους σε περιπτώσεις που είναι αναγκαίο να αναβαθμιστεί το σύστημα.

- Τη συσκευή αναγνώρισης καρτών. Μπορεί να εγκατασταθεί σε εστιατόρια, μπαρ ή σε χώρους που απαγορεύεται η είσοδος και αναγνωρίζουν τις έγκυρες κάρτες. Έχουν τη δυνατότητα αποθήκευσης στη μνήμη τους 2.000 αναγνωρίσεων καρτών.

Με την τοποθέτηση κάποιου από τα συστήματα της TESA, τοποθετούνται επίσης σε όλα τα δωμάτια συσκευές εξοικονόμησης ενέργειας. Όταν κάποιος πελάτης κάνει check-in και πάει στο δωμάτιό του, πρέπει να τοποθετήσει την κάρτα του στην υποδοχή της συσκευής, που συνήθως βρίσκεται στον τοίχο στην είσοδο του δωματίου, ώστε το δωμάτιο να έχει ηλεκτρικό ρεύμα.

Κατά την αναχώρηση ή την προσωρινή έξοδο του πελάτη από το δωμάτιο, θα αφαιρέσει την κάρτα από τη συσκευή και μετά από ένα λεπτό η ηλεκτροδότηση θα διακοπεί αυτόματα με αποτέλεσμα τα φώτα ή ο κλιματισμός που ενδεχομένως είχε ξεχάσει ανοικτά ο πελάτης να σβήσουν. Για τις περιπτώσεις που είναι σκοτεινά και ο πελάτης αντιμετωπίζει δυσκολία στην τοποθέτηση της κάρτας του στην υποδοχή, υπάρχει μια φωτεινή ένδειξη που καθορίζει το σημείο που βρίσκεται η συσκευή στον τοίχο και τη θέση της υποδοχής.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΚΛΕΙΔΑΡΙΩΝ HT28

Η εξέλιξη των κλειδαριών HT28-SMART πραγματοποιεί ένα σημαντικό άλμα για τον ανταγωνισμό μεταξύ των βιομηχανιών που παράγουν τα συστήματα ηλεκτρονικών κλειδαριών, καθώς ώθησε και άλλες εταιρίες να χρησιμοποιήσουν τη νέα διαθέσιμη τεχνολογία.

Οι κάρτες δεν χρησιμοποιούν πλέον τη μαγνητική ταινία αλλά microchip με ενσωματωμένο μικροεπεξεργαστή ο οποίος προσφέρει περισσότερες δυνατότητες σε μια απλή κάρτα. Στον μικροεπεξεργαστή μπορούν να αποθηκευτούν πληροφορίες όπως χρεώσεις τηλεφώνων και pay-TV, ιστορικό πελατών και ανάλυση της συμπεριφοράς τους, κρατήσεις μέσω διαδικτύου, τρόπους πληρωμής κ.α.

Πολλές είναι και οι δυνατότητες του συστήματος συνολικά:

- Διαχειρίζεται ως και 10.000 δωμάτια.
- Διαχειρίζεται ως και 5.000 διαφορετικά masterkeys.
- Μπορεί να ακυρώσει ένα συγκεκριμένο masterkey, ενός συγκεκριμένου χρήστη.
- Διαχειρίζεται ως και 100 κωδικοποιητές καρτών.
- Συμβατό με WINDOWS 95/98/NT
- Έλεγχος ωραρίων προσωπικού.

Οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν μέσα από ένα σύνολο υπηρεσιών, όπως χρήση Internet και αποστολή/λήψη e-mail, παρακολούθηση ειδικών ταινιών Pay-TV, χρήση παιχνιδομηχανών, ενώ παράλληλα μπορούν να απολαύσουν και τις «παλαιές» δυνατότητες, την παρακολούθηση δηλαδή χωρίς επιπλέον χρέωση των κλασσικών τηλεοπτικών προγραμμάτων ή την ακρόαση επιλεγμένων ραδιοφωνικών σταθμών.

Μια από τις πιο ολοκληρωμένες επιλογές αμφίδρομης τηλεόρασης για ξενοδοχειακές επιχειρήσεις στον ελληνικό χώρο είναι εκείνη της εταιρείας Κορασίδης Multimedia που αντιπροσωπεύει την εταιρία Locatel. Με τη συγκεκριμένη εφαρμογή καθίσταται δυνατή η μετάδοση πληροφοριών στο δίκτυο τηλεοράσεων του ξενοδοχείου από τη ρεσεψιόν ή κάποιο άλλο τμήμα.

Ο χειρισμός του προγράμματος της Locatel είναι εξαιρετικά πλούσιος και συμβατός με οποιαδήποτε τεχνολογικά εξελιγμένη συσκευή, κάνοντας πολύ εύκολη την εξερεύνηση όλων των χαρακτηριστικών του καναλιού πολυμέσων από τους υπεύθυνους της επιχείρησης.

Αναλυτικότερα τα στοιχεία του προγράμματος είναι:

- Check-in.

Το HT28-SMART απευθύνεται κυρίως σε πολύ μεγάλες τουριστικές μονάδες, για αυτό και τα προηγούμενα συστήματα της TESA, που διαχειρίζονται μικρότερες μονάδες, χρησιμοποιούνται ακόμα σε μεγάλη κλίμακα. Σε γενικές γραμμές τα συστήματα της TESA αποτελούν μία από τις πιο αξιόπιστες λύσεις στον τομέα των ηλεκτρονικών κλειδαριών, σε αρκετά ικανοποιητικές τιμές σε σχέση με τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Ο μεγάλος ανταγωνιστής της TESA σε αυτόν τον τομέα είναι η εταιρία CISA.

CISA systems

Τα συστήματα της ιταλικής εταιρίας CISA, διεθνώς αναγνωρισμένα, είναι από τα κορυφαία στο είδος τους. Δύο από τα δημοφιλέστερα μοντέλα της είναι τα: CS 9500 *Series* και CS 9580 *SMARTmobile*. Το CS 9580 χρησιμοποιεί τις νέες κάρτες με το μικροεπεξεργαστή, ενώ το CS 9500 τις κάρτες με τη μαγνητική ταινία. Το συγκριτικό



πλεονέκτημα των συστημάτων CISA είναι ότι δεν χρειάζονται ηλεκτρονικό υπολογιστή για να λειτουργήσουν.

Ο κωδικοποιητής των συστημάτων διαθέτει το κατάλληλο λογισμικό ώστε να διαχειρίζεται όλες τις λειτουργίες μόνος του. Πιο συγκεκριμένα το CS 9580 δεν χρησιμοποιεί τον επιτραπέζιο κωδικοποιητή, αλλά ο φορητός προγραμματιστής επιτελεί και το έργο του κωδικοποιητή.

Έτσι εξοικονομείται χώρος στη ρεσεψιόν και το σύστημα λειτουργεί αυτόνομα, από την άλλη όμως υπάρχουν περιορισμένες δυνατότητες ως προς το μέγιστο αριθμό διαχείρισης κλειδαριών και κατ' επέκταση δωματίων. Με μέγιστο αριθμό διαχείρισης 300 σημείων πρόσβασης, υστερεί απέναντι στον ανταγωνισμό (TESA HT24:10.000), αλλά και απέναντι στο CS 9500(10.000).

Σε γενικές γραμμές λοιπόν η CISA διαθέτει σχεδόν ό,τι και η TESA, χωρίς όμως να μπορεί να παρουσιάσει κάτι ανάλογο του HT28. Βέβαια, για την ελληνική πραγματικότητα είναι υπερβολικός ο μέγιστος αριθμός διαχείρισης κλειδαριών. Τουριστικές μονάδες με δυναμικότητα 10.000 στην Ελλάδα είναι ελάχιστες αν όχι ανύπαρκτες. Επίσης σημαντικό μειονέκτημα της CISA είναι ότι δεν διαθέτουν τα συστήματά τους συσκευές εξοικονόμησης ενέργειας, που είναι ένας πολύ σημαντικός λόγος για να προτιμήσει κάποιος επιχειρηματίας κάποια άλλη εταιρία

ηλεκτρονικών κλειδαριών. Παρ' όλα αυτά η CISA μπορεί να είναι ιδιαίτερα ανταγωνιστική στην Ελλάδα.

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΧΡΗΜΑΤΟΚΙΒΩΤΙΑ

Κατά τη διάρκεια της παραμονής του πελάτη σε κάποιο ξενοδοχείο, πολλές φορές χρειάζεται να αφήσει προς φύλαξη στη ρεσεψιόν ορισμένα προσωπικά του αντικείμενα μεγάλης αξίας όπως κοσμήματα, χρήματα, διαβατήριο κ.α. Πάντα όμως δημιουργούνται αμφιβολίες για το αν είναι πραγματικά ασφαλή.

Από τη μεριά τους οι ξενοδόχοι δεν επιθυμούν να αναλαμβάνουν τις ευθύνες της φύλαξης, αλλά ούτε και να ζημιώνουν σε έκταση το χώρο της υποδοχής, τοποθετώντας χρηματοκιβώτια. Έτσι η τάση που επικρατεί είναι να τοποθετούνται ηλεκτρονικά χρηματοκιβώτια σε κάθε δωμάτιο ξεχωριστά. Πλέον ο πελάτης τοποθετεί τα τιμαλφή του στο χρηματοκιβώτιο του δωματίου του και τα κλειδώνει χρησιμοποιώντας τον κωδικό της αρεσκείας του.

DURASAFE-χρηματοκιβώτια

Η DURASAFE διαθέτει στην αγορά τέσσερις διαφορετικούς τύπους χρηματοκιβωτίων που κυρίως διαφέρουν μεταξύ τους ως προς τη χωρητικότητα.

Τα βασικά τους χαρακτηριστικά είναι:

- Πολύ απλός χειρισμός.
- Αδιάβροχο πληκτρολόγιο μεμβράνης.
- Χειρισμός και με τραπεζικές κάρτες.
- Μεγάλη φωτεινή οθόνη.
- 100% προγραμματιζόμενες λειτουργίες.
- Κατασκευή βαρέως τύπου.
- Άνοιγμα ανάγκης με φορητή ηλεκτρονική μονάδα (*override* με μυστικό κωδικό) ή με κλειδί ασφαλείας.

Τα προϊόντα της DURASAFE διατίθενται σε ανταγωνιστικές τιμές, με δεκαετή εγγύηση ηλεκτρονικών μερών και δίκτυο service σε όλη την Ελλάδα και την Κύπρο.

ELSAFE

Η ELSAFE με πείρα από το 1979, υποστηρίζει ότι είναι η πρώτη εταιρία σε πωλήσεις με πάνω από 700.000 χρηματοκιβώτια να λειτουργούν σε περίπου 4.000 ξενοδοχεία και κρουαζιερόπλοια, καθώς και με 50 εμπορικούς αντιπροσώπους που καλύπτουν 75 χώρες.

Η ELSAFE διαθέτει στην αγορά τρία μοντέλα με το όνομα *C-series* καθώς και το *infinity digital* που αποτελεί την τελευταία πρόταση της ELSAFE στην αγορά.

C-series

- Τρία χρηματοκιβώτια απαρτίζουν αυτή τη σειρά που η διαφορά τους εντοπίζεται στο μέγεθος και πιο συγκεκριμένα στο βάθος τους, όπου το μεγαλύτερο φτάνει τα 378 χιλιοστά και το μικρότερο τα 163 χιλιοστά. Τα υπόλοιπα χαρακτηριστικά τους είναι κοινά:
- Λειτουργούν με 5 μπαταρίες 1.5V.
- Κλειδώνουν με τετραψήφιο κωδικό που επιλέγεται από τον πελάτη.
- Η κατασκευή τους είναι από ατσάλι.
- Η πόρτα κλειδώνει με ένα έμβολο.
- Ξεκλείδωμα ανάγκης με ηλεκτρονικό μηχανισμό.

INFINITY collection

Το *infinity digital*, το πιο πρόσφατο της σειράς, έχει σχεδιαστεί έτσι ώστε να χωράει μέσα του οποιοδήποτε σύγχρονο laptop με οθόνη 15 ιντσών. Προαιρετικά μέσα στο χρηματοκιβώτιο μπορεί να τοποθετηθεί πρίζα, ώστε να μπορεί ο πελάτης να φορτίζει τον φορητό του υπολογιστή ενώ τον έχει κλειδωμένο και ενδεχομένως απουσιάζει από το δωμάτιο. Τα υπόλοιπα χαρακτηριστικά είναι ίδια με τα χρηματοκιβώτια *C-series*, με τη μόνη διαφορά ότι μπορεί ο πελάτης να κλειδώσει το χρηματοκιβώτιο και με εξαψήφιο κωδικό.

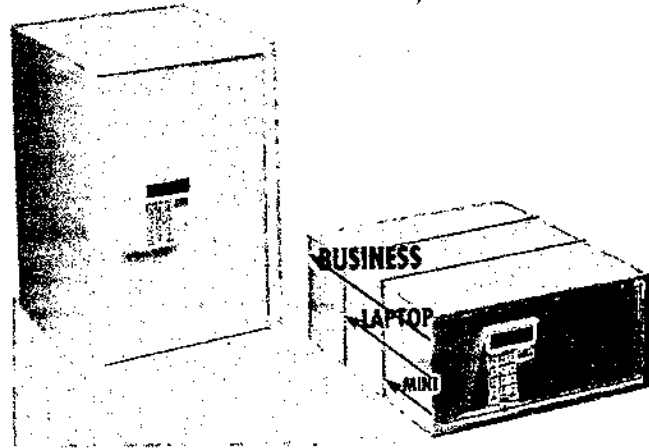
TESA entry systems,inc

Πέρα από τον τομέα των ηλεκτρονικών κλειδαριών, η TESA δραστηριοποιείται και στον τομέα των ηλεκτρονικών χρηματοκιβωτίων. Έχει καταφέρει να μεταφέρει την πολυετή πείρα της στα συστήματα κλειδώματος με επιτυχία στα χρηματοκιβώτια.

Δύο μοντέλα χρηματοκιβωτίων έχει να παρουσιάσει η
TESA:

TS 100

- Παρέχεται σε τέσσερα διαφορετικά μεγέθη:
 1. Μέγεθος που χωράει ένα φορητό υπολογιστή.
 2. Μέγεθος που χωράει ένα φορητό υπολογιστή και ένα χαρτοφύλακα.
 3. Μέγεθος για σουίτα.
 4. Μέγεθος mini.
- Εύκολο στη χρήση.
- Με ειδικό display.
- Κλείδωμα με τετραψήφιο ή εξαψήφιο κωδικό.
- Τεχνολογία "code to close". Έτσι αποφεύγεται το κλείδωμα του χρηματοκιβωτίου μετά την αναχώρηση του πελάτη.
- Λειτουργεί με τέσσερις μπαταρίες τύπου ΑΑ.
- Ο μηχανισμός αντικαθίσταται εύκολα.
- Έχει δύο έμβολα στην πόρτα.
- Αυτόματο κλείδωμα σε περίπτωση επαναλαμβανόμενα λανθασμένου κωδικού.
- Άνοιγμα έκτακτης ανάγκης με ηλεκτρονικό μηχανισμό.



TS 200

Το TS 200 διαφοροποιείται από το TS 100 σε δύο σημεία: Το TS 200 έχει μια επιπλέον φορητή συσκευή, η οποία μπορεί να καταγράψει και να εκτυπώσει τις τελευταίες 960 λειτουργίες ενός συγκεκριμένου χρηματοκιβωτίου. Για τις περιπτώσεις που ο ξενοδόχος επιθυμεί να χρεώνει τις υπηρεσίες του χρηματοκιβωτίου, το TS 200 παρέχει τη δυνατότητα σύνδεσης με το PMS της υποδοχής ώστε η χρέωση να γίνεται αυτόματα. Ακόμα σε περίπτωση που δεν θέλει να χρεώσει κάποιο συγκεκριμένο πελάτη, το χρηματοκιβώτιο έχει διακόπτη on/off για το σύστημα χρέωσης.

Τέλος η TESA παρουσιάζει και τη λύση των χρηματοκιβωτίων που είναι συμβατά με τις κλειδαριές TESA. Αυτά έχουν το όνομα HT COMBO, και όλες οι λειτουργίες τους γίνονται με την κάρτα του δωματίου του πελάτη.

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ INTERACTIVE ΤΗΛΕΟΡΑΣΗΣ-

PAY TV

και άλλες εφαρμογές.

Τα τελευταία χρόνια η τηλεόραση στα υπνοδωμάτια των ξενοδοχείων, έχει πάψει να αποτελεί ένα μέσο χαλάρωσης και ψυχαγωγίας στο οποίο ο τηλεθεατής μένει αμέτοχος και δεν μπορεί να αποφασίσει για το τι θα δει. Με την είσοδο των interactive τηλεοράσεων στο χώρο των ξενοδοχείων, άνοιξαν νέοι ορίζοντες για την ψυχαγωγία των πελατών μέσα στο δωμάτιο τους. Εκτός όμως από την ψυχαγωγία, προσφέρονται και κάποιες υπηρεσίες οι οποίες είναι πολύ χρήσιμες όπως αφύπνιση, γρήγορη αναχώρηση κ.α.

Τι ακριβώς όμως είναι μια interactive τηλεόραση; Είναι μια συνηθισμένη τηλεόραση η οποία όμως είναι συνδεδεμένη με ένα κεντρικό σύστημα ελέγχου, μέσω απλών καλωδίων κεραίας. Μέσα στην τηλεόραση υπάρχει εγκατεστημένο ένα τερματικό, συμβατό με το κεντρικό σύστημα ελέγχου. Το σύστημα αυτό μετατρέπει την τηλεόραση σε μια πραγματικά "ενεργή" συσκευή.

Ο πελάτης έχει πρόσβαση σε πολλές λειτουργίες και υπηρεσίες που μια κανονική τηλεόραση δεν θα μπορούσε να του προσφέρει, όπως:

- Υπηρεσία αφύπνισης.

- Δυνατότητα ενημέρωσης του πελάτη για το λογαριασμό του ανά πάσα στιγμή.
- Δυνατότητα express check-out.
- Ανάγνωση των προσωπικών μηνυμάτων στην οθόνη της τηλεόρασης.
- Δυνατότητα παραγγελίας γευμάτων από το εστιατόριο.
- Δυνατότητα παραγγελίας πρωινού από το *room service*.
- Παροχή πληροφοριών για το ξενοδοχείο.
- Παροχή πληροφοριών προγράμματος τηλεόρασης.
- Ραδιοφωνικά προγράμματα.



Η σημαντικότερη ίσως υπηρεσία που παρέχει η interactive τηλεόραση είναι το pay-TV. Με το pay-TV, ο πελάτης μπορεί να δει κάποιες προεπιλεγμένες ταινίες, πληρώνοντας κάποιο ποσό και αποκτώντας πρόσβαση στις υπηρεσίες του pay-TV, για ορισμένες ώρες ή για μία μόνο ταινία (pay per view).

Το σύστημα του pay-TV στηρίζεται σε έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή, ο οποίος διαχειρίζεται τη λειτουργία των συσκευών αναπαραγωγής των ταινιών. Φυσικά δεν προβάλλονται οι ίδιες ταινίες κάθε μέρα, αλλά υπάρχει πρόγραμμα σύμφωνα με το οποίο

προβάλλονται συγκεκριμένες ταινίες σε συγκεκριμένες ημερομηνίες, ακολουθώντας μια κυκλική ροή. Συνήθως στο τέλος κάθε μήνα ανανεώνεται η ταινιοθήκη.

ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ

Πολλοί πελάτες ξενοδοχείων, κυρίως επιχειρηματίες, χρειάζονται να έχουν πρόσβαση στο INTERNET, συνήθως για τις μεγάλες δυνατότητες επικοινωνίας που προσφέρει. Είναι όμως και αρκετοί οι πελάτες που ενώ θέλουν να χρησιμοποιήσουν το διαδίκτυο, δεν μπορούν λόγω έλλειψης ενός φορητού υπολογιστή.

Ένα πρωτοποριακό προϊόν, το WEB2U,έρχεται να καλύψει τις ανάγκες αυτών των καταναλωτών. Το WEB2U δεν χρειάζεται ηλεκτρονικό υπολογιστή για να συνδεθεί στο διαδίκτυο. Δεν μπορεί βέβαια να προσφέρει ό,τι μία κανονική σύνδεση, όμως προσφέρει τα ακόλουθα:



- Περιήγηση στο διαδίκτυο.
- Αποστολή και λήψη ηλεκτρονικού ταχυδρομείου(e-mail).
- IRC(chatting).
- Μενού στα ελληνικά.
- Ασύρματο πληκτρολόγιο.
- Δυνατότητα εκτύπωσης.

Η σύνδεση επιτυγχάνεται με τη σύνδεση της τηλεόρασης με μια ειδική συσκευή-modem, που έχει και επεξεργαστή, χωρίς την ανάγκη σύνδεσης με κάποιο ηλεκτρονικό υπολογιστή.

Korassidis Multimedia Channel

Η εξέλιξη στον τομέα της τεχνολογίας καθώς και οι ανάγκες τόσο των πελατών όσο και του ίδιου του ξενοδοχείου για παροχή περισσότερων υπηρεσιών καθιστούν πλέον επιτακτική τη χρήση της τηλεόρασης πολυμέσων, ή ακόμη καλύτερα της αμφίδρομης τηλεόρασης. Η εγκατάσταση του δικτύου αυτού μέσα στην επιχείρηση δεν εξασφαλίζει για το ξενοδοχείο μόνο καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών αλλά και αυξημένα κέρδη αφού πολλές από τις λειτουργίες της αμφίδρομης τηλεόρασης χρεώνονται και μάλιστα – συνήθως – σε υψηλές τιμές.

Ένα προσωπικό γραπτό μήνυμα καλωσορίσματος γραμμένο στη γλώσσα του πελάτη εμφανίζεται στην οθόνη.

- Επιλογή γλώσσας.

Υπάρχει η δυνατότητα αλλαγής της γλώσσας από τον πελάτη.

- Μηνύματα.

Τα μηνύματα που λαμβάνονται μετά την άφιξη στέλνονται απευθείας από τη ρεσεψιόν στην οθόνη του πελάτη. Ο πελάτης ειδοποιείται για την ύπαρξη μηνύματος από ένα φωτάκι ή από εικόνα που εμφανίζεται στην οθόνη. Η ρεσεψιόν απ' τη μεριά της ενημερώνεται για οποιοδήποτε μήνυμα δεν έχει διαβαστεί.

- Προγράμματα τηλεόρασης και ραδιοφώνου.

Όλες οι υπάρχουσες επιλογές εμφανίζονται στην οθόνη και έχουν εύκολη πρόσβαση.

- Αφύπνιση.

Οι πελάτες μπορούν να προγραμματίζουν την ώρα που επιθυμούν να ξυπνήσουν. Η ρεσεψιόν ενημερώνεται σε περίπτωση αναπάντητης κλήσης αφύπνισης.

- Τιμολόγιο.

Είναι δυνατή η παρακολούθηση από πλευράς των πελατών της κίνησης του λογαριασμού τους.

- Room Service.

Μέσω αυτής της επιλογής οι πελάτες μπορούν να παραγγείλουν οτιδήποτε από την υπηρεσία room service.

- Πληροφορίες ξενοδοχείου.

Χώρος στον οποίο η επιχείρηση εισάγει πληροφορίες για το ξενοδοχείο ή για οποιοδήποτε άλλο πεδίο ενημέρωσης επιθυμεί. Επίσης ο χώρος αυτός μπορεί να χρησιμοποιηθεί και για προβολή διαφημίσεων.

- Πρόσβαση στο Internet.

Με το Κανάλι Πολυμέσων, το ξενοδοχείο προσφέρει πρόσβαση στο διαδίκτυο από κάθε δωμάτιο. Το πληκτρολόγιο είναι εργονομικά σχεδιασμένο για μεγαλύτερη ευκολία χρήσης.

- Pay Per View (Pay TV).

Οι πελάτες επιλέγουν την ταινία της προτίμησής τους αφού παρακολουθήσουν ένα τρέιλερ. Έτσι αποφεύγονται οποιεσδήποτε παρεξηγήσεις από τη στιγμή που υπάρχει ένα σύστημα διπλής επιβεβαίωσης.

- Παιχνίδια.

Μια μεγάλη γκάμα παιχνιδιών υψηλής ποιότητας παρέχεται στους πελάτες του ξενοδοχείου.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Στην εποχή μας, που οι εξελίξεις τρέχουν, οι κάθε λογής νέα τεχνολογία παίζει σημαντικό ρόλο στον τρόπο με τον οποίο ζούμε, σκεφτόμαστε, εργαζόμαστε. Αναμφίβολα λοιπόν οι πολυδιάστατες εφαρμογές των επιτευγμάτων της τεχνολογίας, δεν θα μπορούσαν να αφήσουν ανεπηρέαστο κανένα επαγγελματικό τομέα, πόσο μάλλον αυτόν των τουριστικών επιχειρήσεων και πιο συγκεκριμένα των ξενοδοχείων.

Η μορφή της οργάνωσης και διαχείρισης των λειτουργιών των ξενοδοχείων, έχει αλλάξει. Δεν νοείται πλέον ξενοδοχείο που να θέλει να επιτύχει την μέγιστη απόδοση και λειτουργικότητα, να μην χρησιμοποιεί τα απαραίτητα μηχανήματα και προγράμματα για αυτό το σκοπό. Το ξενοδοχείο δεν μπορεί να λειτουργεί χρησιμοποιώντας απαρχαιωμένες μεθόδους π.χ. check-in, γιατί τα όποια μειονεκτήματα των μεθόδων αυτών έχουν αντίκτυπο στον πελάτη.

Στον πελάτη πια δεν αρκεί ένα ικανοποιητικό δωμάτιο και πρωινό, απαιτεί ταχύτητα στην εξυπηρέτηση και ακρίβεια, γνωρίζοντας φυσικά ότι αυτά μπορούν να του τα παρέχουν τα ανεπτυγμένα συστήματα ξενοδοχειακών εφαρμογών. Και όντας γνώστης των διευκολύνσεων που μπορεί να έχει από ένα ξενοδοχείο, τις απαιτεί.

Φυσικά οι ιδιοκτήτες των ξενοδοχείων το έχουν αντιληφθεί αυτό και προσπαθούν να εξοπλίζουν τα ξενοδοχεία τους με όσο το δυνατόν πιο σύγχρονα μηχανήματα και προγράμματα. Η άρτια μηχανοργάνωση έχει γίνει ακρογωνιαίος λίθος μιας ολοκληρωμένης σειράς παροχής υπηρεσιών, οι οποίες ικανοποιούν τους πελάτες αποφέροντας κέρδη στην επιχείρηση, αλλά και διευκολύνει την λειτουργία της σε τομείς πολύ σημαντικούς όπως η υποδοχή.

Η μηχανοργάνωση λοιπόν είναι ένα αναπόσπαστο κομμάτι της κοινωνίας μας που έχει βρει πρόσφορο έδαφος εφαρμογές στον χώρο των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Και οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις έχουν επωφεληθεί τα μέγιστα από αυτήν.

ΠΗΓΕΣ

1. Περιοδικός τύπος:

- Τουρισμός και οικονομία
- PC magazine
- Hotels
- Λύσεις για γραφείο των καταστημάτων **ΠΛΑΙΣΙΟ**

2. Διαφημιστικά έντυπα από τη διεθνή έκθεση **XENIA**

3. Διαδίκτυο. Ιστοσελίδες των εταιριών:

- Tesa entry systems, inc
- Micros-Fidelio
- D.h.s.
- Πουλιάδης Α.Ε.
- Cisa
- Hewlett Packard
- Siemens
- Epson
- Vingcard

4. Πληροφορίες από υπαλλήλους του ξενοδοχείου **PARK**

α. Κα Καλαντίδου Σ. F&B Manager

β. Κο Κούση Δ. Προϊστάμενος υποδοχής

- γ. Κο Μπαρούτη Ν. Υπεύθυνος κρατήσεων

δ. Κο Σμυρναίο Α. Μαιτρ

ε. Κα Σταυριανού Μ. Τηλεφωνήτρια

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Θεματική και αλφαβητική εγκυκλοπαίδεια
Εκδοτικής Αθηνών.
Ηγουμενάκης Ν. : Εισαγωγή στον τουρισμό
Εκδόσεις Interbooks
- Ειδική έκδοση Fidelio front office
- Ειδική έκδοση Fidelio F&B
- Ειδική έκδοση Fidelio sales & catering
management
- Μανιατοπούλου Α. : Μηχανοργάνωση
Εκδόσεις Ιων
- Καραγιάννης Σ. : Οργάνωση και λειτουργία
ξενοδοχείων
Εκδόσεις Έλλην 1992