

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**“Η ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΤΗΝ
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ
ΜΟΝΑΔΩΝ ΜΕ ΕΜΦΑΣΗ ΣΤΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΟΥ
HOUSEKEEPING”**

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΜΑΡΙΑ ΣΚΙΑΔΑΡΕΣΗ

**ΕΠΟΠΤΕΥΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ:
ΔΡ. ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ ΖΑΦΕΙΡΟΠΟΥΛΟΥ**

ΠΑΤΡΑ,2010

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

	ΣΕΛΙΔΑ
<u>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</u>	4
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο : ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ</u>	5
1.1 Ο Τουρισμός Στον 20ο Αιώνα.	5
1.2 Παράγοντες Που Επηρέασαν Την Εξέλιξη Του Τουρισμού	5
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο: Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ</u>	8
2.1 Η Πληροφορική στο ξενοδοχείο	8
2.2 Ενδεικτικές εφαρμογές της τεχνολογίας στα ξενοδοχεία	9
2.3 Χαρακτηριστικά και οφέλη ηλεκτρονικών υπολογιστών στα ξενοδοχεία.	10
2.4 Εφαρμογές των υπολογιστών στην υποδοχή	11
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο: ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ</u>	15
3.1 Κριτήρια επιλογής ξενοδοχειακού προγράμματος	15
3.2 Ξενοδοχειακά προγράμματα	16
3.2.1 Ερμής	16
3.2.2 Fidelio	19
3.2.3 Eritome	23
3.2.4 Filoxenia	26
3.3 Έρευνα	29
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4ο: HOUSEKEEPING</u>	33
4.1 Το τμήμα των ορόφων και η σημασία του στην λειτουργία της ξενοδοχειακής επιχείρησης	33
4.2 Housekeeping και ξενοδοχειακά προγράμματα	33

4.3 Συνεργασία του housekeeping με τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου	37
--	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο : ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ **40**

5.1 Ηλεκτρονικές κλειδαριές	40
5.2 Mini bar	43
5.3 Ηλεκτρονικά safes	44
5.4 Παροχή και χρήση internet	45
5.5 Διάφορες ηλεκτρονικές συσκευές χειριζόμενες από πελάτες	47
5.6 Διάφορες ηλεκτρονικές συσκευές δωματίων	48

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ **50**

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ **51**

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ **54**

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η μελέτη της σωστής οργάνωσης και εύρυθμης λειτουργίας του ξενοδοχείου αποτελούν μια αναγκαιότητα του παρόντος και απαίτηση του μέλλοντος για τους αυριανούς επαγγελματίες.

Η άσκηση του δικαιώματος της ελεύθερης διακίνησης και των διακοπών έχει αναχθεί σε τόσο ισχυρή και επιτακτική ανάγκη του σύγχρονου ανθρώπου, ώστε η ικανοποίησή του να μην εξαρτάται πια μόνο από τις υφισταμένες ,καλές ή κακές οικονομικές συγκυρίες ή από στενούς οικονομικούς υπολογισμούς .Ο τουρισμός έχει μεγάλη αντοχή και ξεπερνάει εύκολα τις οικονομικές κρίσεις και τις οικονομικές αντιξοότητες.

Ο τουρισμός πηγάζει από τον τρόπο ζωής στον τόπο μόνιμης διαμονής και αποτελεί νέο τρόπο ζωής στον τουριστικό προορισμό .Πριν χιλιάδες ή εκατοντάδες χρόνια η διαβίωση ήταν πολύ διαφορετική από τη σημερινή. Έτσι είναι φυσικό ο τουρισμός της κάθε εποχής να έχει διαφορετικά κίνητρα και οι τουριστικές ανάγκες να διαφέρουν μέσα στον χρόνο. Έτσι μέσα στο πέρασμα των χρόνων η εξέλιξη της τεχνολογίας ,έχει αλλάξει τα δεδομένα της τουριστικής βιομηχανίας με σκοπό την καλύτερη και την πιο ποιοτική παροχή υπηρεσιών αλλά και την πληρέστερη ασφάλεια των πελατών .



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1ο : ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

1.1 Ο Τουρισμός Στον 20ο Αιώνα.

Παρά τη μακροχρόνια ιστορία της ανάπτυξης στο ταξίδι ,ο μαζικός τουρισμός που υπάρχει στον κόσμο σήμερα είναι ένα φαινόμενο της μεταβιομηχανικής κοινωνίας του τελευταίου μισού του 20ου αιώνα . Ο τουρισμός, από ένα αναπόσπαστο τμήμα της απομάκρυνσης από τις οικονομίες βασισμένες στη βαριά εφαρμοσμένη μηχανική, έχει γίνει ένας ραγδαία αναπτυσσόμενος τομέας. Η αύξηση του διεθνούς και εσωτερικού τουρισμού από τη δεκαετία του '50 μέχρι σήμερα είναι μεγαλειώδης. Η αύξηση των εισοδημάτων, το υψηλό μορφωτικό επίπεδο και οι αύξηση του ελεύθερου χρόνου βοήθησαν στην ασύγκριτη απαίτηση για διακοπές ή εξορμήσεις στην ενδοχώρα ή στο εξωτερικό.

Τα υπερατλαντικά ταξίδια έπαψαν να είναι δικαίωμα μόνο των προνομιούχων τάξεων, αλλά είναι διαθέσιμα σε όλους -προνομιούχους και μη. Αυτό ήταν το αποτέλεσμα της ανάπτυξης των μέσων μαζικής μεταφοράς, της αύξησης του ανταγωνισμού των επιχειρήσεων και της ανάπτυξης της τεχνολογίας στα παγκόσμια μέσα επικοινωνίας, τα οποία μείωσαν σημαντικά το κόστος των διακοπών. Πολλοί ιδιωτικοί και δημόσιοι οργανισμοί ανταποκρίθηκαν σε αυτή την αύξηση της ζήτησης παρέχοντας μία ευρεία γκάμα εγκαταστάσεων και προϊόντων για να αντεπεξέλθουν οι προορισμοί στις ανάγκες των επισκεπτών. (Youell/1998 , Ηγουμενάκης, Κραβαρίτης, Λύτρας / 1998)

1.2 Παράγοντες Που Επηρέασαν Την Εξέλιξη Του Τουρισμού

Ο τουρισμός σαν σύγχρονο οικονομικό και κοινωνικό φαινόμενο έχει πάρει πια μαζικό χαρακτήρα, γεγονός που τον διαφοροποιεί από τις παλαιότερες μορφές του. Ο τρόπος με τον οποίο εκδηλώνεται , δηλαδή η μη μόνιμη μετακίνηση των ανθρώπων από τον τόπο

κατοικίας τους σε έναν άλλο, βασικά παραμένει ίδιος. Η διαφορά των παλαιότερων μορφών τουρισμού με τις σύγχρονες είναι περισσότερο ποσοτική και λιγότερο ποιοτική. Για να φτάσει ο τουρισμός στη σημερινή του μορφή, πέρασε από διάφορες εξελικτικές φάσεις.

-Η σημαντικότερη ήταν ο εκδημοκρατισμός, ο οποίος τοποθετείται χρονολογικά μετά τον Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο, που είχε ως αποτέλεσμα ο τουρισμός να γίνει δικαίωμα και των ασθενέστερων οικονομικών τάξεων, πέραν των λίγων και προνομιούχων πλουσιών και αριστοκρατών. Μεταπολεμικά ο τουρισμός άρχισε να γίνεται βαθμιαία πιο προσιτός στις μεγάλες λαϊκές μάζες. Έκανε τους ανθρώπους πρακτικότερους, αφού στον τουρισμό βρήκαν ένα μέσο ξεκούρασης και ανανέωσης των σωματικών και ψυχικών τους δυνάμεων, παρά έναν τρόπο κοινωνικής προβολής και επίδειξης.

-Καθοριστικό ρόλο στην εντυπωσιακή ανάπτυξη του τουρισμού είχε η τεχνολογική εξέλιξη των μεταφορικών μέσων και κυρίως η ευρεία χρήση τους από το κοινό. Εκτός, όμως, από την εξέλιξη των μέσων μαζικής μεταφοράς και την ευρεία χρήση τους, όπως προαναφέρθηκαν, στην ανάπτυξη του τουρισμού συνέβαλαν και άλλοι παράγοντες, όπως η αύξηση του κατά κεφαλήν εισοδήματος των ανθρώπων, η δικαιότερη διανομή του εθνικού εισοδήματος και του πλούτου, η βελτίωση των συνθηκών εργασίας και όρων αμοιβής των εργαζομένων, η εξασφάλιση κοινωνικών παροχών στους εργαζομένους, η απλούστευση των διατυπώσεων στις μετακινήσεις των ανθρώπων από χώρα σε χώρα, η ανάπτυξη των τουριστικών και άλλων επιχειρήσεων, η διεθνοποίηση της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας κ.α.

-Οι διαστάσεις που πήρε το τουριστικό φαινόμενο μεταπολεμικά και κυρίως η συνειδητοποίηση των θετικών επιδράσεων του στις εθνικές οικονομίες, οδήγησε πολλές χώρες όχι μόνο στη λήψη μέτρων για την ανάπτυξη του τουρισμού, αλλά και στην αντιμετώπιση του σαν ιδιαίτερου κλάδου οικονομικής δραστηριότητας. Αυτό είχε ως συνέπεια να διαμορφωθεί βαθμιαία η τουριστική οικονομία που είχε σαν σκοπό την έρευνα και τη μελέτη των οικονομικών συνθηκών και σχέσεων που αναπτύσσονται, με βάση τις οποίες παράγονται, διαθέτονται, και καταναλώνονται ή χρησιμοποιούνται τα τουριστικά προϊόντα σε ορισμένο τόπο και χρόνο.

Λόγω των άνωθεν, αρχίσει μία ρυθμιστική επέμβαση της πολιτικής εξουσίας στην τουριστική οικονομία λαμβάνοντας μέτρα υπέρ του τουρισμού, που αποβλέπει στη θέσπιση κανόνων για μία ελεγχόμενη και αρμονική ανάπτυξη του τουρισμού. Η κρατική παρέμβαση στην ανάπτυξη του τουρισμού, που εκδηλώνεται είτε άμεσα, με την εκτέλεση έργων υποδομής είτε έμμεσα, με το μηχανισμό των χρηματοδοτήσεων και των κινήτρων

γενικότερα, αποτελεί ένα ακόμα γνώρισμα του σύγχρονου τουρισμού, αλλά και μία έμπρακτη απόδειξη ότι το κράτος πραγματικά επιθυμεί να αναπτυχθεί αυτός ο σημαντικός κλάδος της οικονομικής δραστηριότητας, υπολογίζοντας να ωφεληθεί και η οικονομία του στη διάρκεια του χρόνου από τις ευεργετικές αλυσιδωτές επιδράσεις του και σε άλλους κλάδους της οικονομικής του δραστηριότητας.

Ο τουρισμός, με τη σύγχρονη μορφή του, ορίζεται ως η μετακίνηση ατόμων από τον τόπο της μόνιμης κατοικίας τους σε έναν άλλο με σκοπό την ικανοποίηση των τουριστικών αναγκών ή επιθυμιών, και η οργανωμένη προσπάθεια για την προσέλκυση, υποδοχή και εξυπηρέτηση των ατόμων αυτών. Ο ορισμός αυτός συμπεριλαμβάνει δύο σκέλη. Τη ζήτηση, από τη μεριά των ατόμων που πραγματοποιούν τη διαδικασία του τουρισμού, και την προσφορά, από τη μεριά της εξυπηρέτησης των ατόμων αυτών από τον τόπο προορισμού.

Τόσο η ζήτηση, όσο και η προσφορά, προϋποθέτουν την ύπαρξη ενός προϊόντος που να εκφράζεται ποσοτικά αλλά και ποιοτικά. Το τουριστικό αυτό προϊόν υφίσταται και αποτελείται συνήθως από μία ή περισσότερες τουριστικές υπηρεσίες. (Ηγουμενάκης / 2000)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2ο: Η ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΣΤΟ

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ

2.1 Η πληροφορική στο ξενοδοχείο

Ο ρόλος και η χρήση της πληροφορικής αλλάζουν θεαματικά με την εμφάνιση των πρώτων μικροπολογιστικών συστημάτων στις αρχές του 80. Το μικρό κόστος αγοράς και λειτουργίας, οι εντυπωσιακές για την εποχή δυνατότητες επεξεργασίας των πληροφοριών και το μεγάλο εύρος (σε πλήθος και δυνατότητες) των εύχρηστων εφαρμογών ήταν μερικοί παράγοντες που συντέλεσαν στην εξάπλωση της χρήσης της πληροφορικής σε όλους του τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας.

Ο τουριστικός τομέας και ειδικότερα οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ,θα βρουν στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και στα ειδικά ξενοδοχειακά προγράμματα, ένα εργαλείο που θα τις βοηθήσει να διαχειριστούν μεγάλο όγκο πληροφοριών και θα τις γλιτώσει από τις χρονοβόρες ,επαναλαμβανόμενες και πολυέντυπες διαδικασίες.

Σήμερα, ακόμη και οι παλαιότεροι των ξενοδοχείων έχουν δει το αναπόφευκτο. Την τεχνολογία και την πληροφορική να εισβάλλει και να κυριεύει κάθε σχεδόν χώρο και εργασία μέσα σε ένα ξενοδοχείο. Πρωταρχικός στόχος των ξενοδοχείων ήταν και παραμένει η προσφορά ενός ασφαλούς περιβάλλοντος που να μπορεί να εξασφαλίσει μία ήσυχη και άνετη διαμονή σύμφωνα με τις ανάγκες και απαιτήσεις των πελατών. Παράλληλα, ιδιαίτερα σημαντικό για κάθε επιχειρηματία ξενοδόχο είναι η επίτευξη του παραπάνω στόχου να συνδυαστεί και με μείωση του κόστους, αύξηση των πωλήσεων, συνεχή βελτίωση των εμπειριών των πελατών και αύξηση των εσόδων.

Από την άλλη μεριά οι προσδοκίες και οι απαιτήσεις των πελατών των ξενοδοχείων έχουν αυξηθεί και αυτό οφείλεται στην βελτίωση του βιοτικού επιπέδου, στην έντονη εισαγωγή της τεχνολογίας στην καθημερινή ζωή και στον επαγγελματικό τους χώρο, στην αύξηση του στρες και στην ανάγκη καταπολέμησής του μέσα από ένα ταξίδι, στην αυξημένη πρόσβαση σε πληροφορίες και γνώσεις για τον προορισμό στους και για τις υπηρεσίες που θα πρέπει να περιμένουν, στην πληθώρα επιλογών που του προσφέρονται από ανταγωνιστικές επιχειρήσεις.

2.2 Ενδεικτικές εφαρμογές της τεχνολογίας στα ξενοδοχεία

Η τεχνολογία είναι πλέον σε θέση να δώσει πολλές λύσεις για την επίτευξη των παραπάνω στόχων των ξενοδόχων και την ικανοποίηση των προσδοκιών των πελατών τους:

- Ασύρματα συστήματα check-in και check-out διευκολύνουν την γρήγορη και προσωπική εξυπηρέτηση στην υποδοχή,
- Ηλεκτρονικά συστήματα οικονομικής διαχείρισης και ελέγχου στο Back Office διευκολύνουν τη διοίκηση στη λήψη γρήγορων και πιο αποτελεσματικών στρατηγικών αποφάσεων,
- Αυτόματα συστήματα παραγγελιοληψίας στα επισιτιστικά τμήματα και αυτοματοποιημένες μέθοδοι μέτρησης θερμοκρασιών και τήρησης των προδιαγραφών στις κουζίνες εξασφαλίζουν σωστές συνθήκες συντήρησης ανεξάρτητα από τον ανθρώπινο παράγοντα και υγιεινές μεθόδους μαγειρέματος σύμφωνα με τις απαιτήσεις του HACCP,
- Ειδικά συστήματα ελέγχου της κατάστασης ενός δωματίου διευκολύνουν το τμήμα ορόφων και εξασφαλίζουν την ανενόχλητη διαμονή του πελάτη,
- Έξυπνα συστήματα πυρασφάλειας και εξοικονόμησης ενέργειας εξοικονομούν σοβαρό κόστος και συνδράμουν και στην προστασία του περιβάλλοντος,
- Εφαρμογές της τεχνολογίας δημιουργούν ‘Έξυπνα Δωμάτια’ που είναι σε θέση να προσαρμόζονται στις ιδιαίτερες ανάγκες του εκάστοτε πελάτη,
- Ειδικά online συστήματα είναι σε θέση να προσαρμόσουν εικονικά μία συνεδριακή αίθουσα χρησιμοποιώντας τις πραγματικές διαστάσεις της και τον εξοπλισμό της ανάλογα με τις ανάγκες του πελάτη όπου και να βρίσκεται αυτός εξοικονομώντας χρόνο και χρήμα και από τον πελάτη και από τον ξενοδόχο,
- Ηλεκτρονικά συστήματα παρακολούθησης της διαθεσιμότητας των δωματίων και των πωλήσεων στα διάφορα σημεία πωλήσεων (POS) δίνουν τη δυνατότητα για καλύτερη απόδοση του yield management
- Online συστήματα κρατήσεων διευρύνουν τις δυνατότητες διείσδυσης σε νέες αγορές μειώνοντας δραστικά το κόστος marketing

- Λεπτομερή ηλεκτρονικά συστήματα παρακολούθησης των αγοραστικών συνηθειών και των ενδιαφερόντων των πελατών των ξενοδοχείων οδηγούν στην καλύτερη ικανοποίηση των αναγκών τους και στην γρήγορη προσαρμογή των υπηρεσιών των ξενοδοχείων ανάλογα με την ζήτηση.

2.3 Χαρακτηριστικά και οφέλη των ηλεκτρονικών υπολογιστών

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

- **ΤΑΧΥΤΗΤΑ:** οι Η/Υ λειτουργούν με μεγάλες ταχύτητες και κάνουν εκατοντάδες πράξεις το δευτερόλεπτο.
- **ΑΚΡΙΒΕΙΑ:** οι Η/Υ κάνουν ακριβώς αυτό που θα τους ζητηθεί. Με αυτόν τον τρόπο δεν γίνονται λάθη και οι υπολογισμοί εκτελούνται σωστά.
- **ΠΕΙΘΑΡΧΙΑ:** Οι Η/Υ μπορούν να εκτελέσουν τις ίδιες διαδικασίες επανειλημμένος χωρίς να κουράζονται, να βαριούνται ή να αποσπάται η προσοχή τους.
- **ΧΩΡΗΤΙΚΟΤΗΤΑ:** ΟΙ Η/Υ μπορούν να επεξεργαστούν εύκολα μεγάλο όγκο δεδομένων. Με αποτέλεσμα να πραγματοποιούν περισσότερες εκ βαθέων αναλύσεις και να εξετάζουν περισσότερες μεταβλητές.

ΟΦΕΛΗ

- Μείωση των επαναλαμβανόμενων εργασιών που πρέπει να εκτελεστούν.
- Μείωση των λαθών που οδηγεί στην αύξηση της ικανοποίησης των πελατών και στον καλύτερο έλεγχο των διαδικασιών.
- Αύξηση της παραγωγικότητας λόγω της ελαχιστοποίησης της προσπάθειας για την εκτέλεση πολλών διαδικασιών.
- Μείωση του κόστους με τη μείωση του αριθμού του προσωπικού.

2.4 Εφαρμογές των Η/Υ στην υποδοχή

Τα συστήματα Η/Υ της υποδοχής δεν λειτουργούν όλα κατά τον ίδιο τρόπο. Πάντως μπορούν να γίνουν κάποιες γενικεύσεις, που καταδεικνύουν τη φύση των εφαρμογών ηλεκτρικών υπολογιστών στην υποδοχή. Οι έξι πιο συνηθισμένες ενότητες των πακέτων της reception είναι σχεδιασμένες για να βοηθούν του υπάλληλους να εκτελούν λειτουργίες σχετικά με :

- Ø Κρατήσεις
- Ø Διεύθυνση δωματίων (reception)
- Ø Τήρηση λογαριασμών πελατών (main courante)
- Ø Γενική διεύθυνση(manager information system)
- Ø Ιστορικό αρχείο πελατών
- Ø Συντήρηση

ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

Η ενότητα των κρατήσεων παρέχει σε ένα ξενοδοχείο τη δυνατότητα να επεξεργάζεται με μεγάλη ταχύτητα τις ζητήσεις δωματίων, να καταχωρεί και να παρακολουθεί τα συμβόλαια allotment και τα συνεργαζόμενα με την επιχείρηση πρακτορεία και να εκτυπώνει σωστές και σύγχρονες αναφορές για τις ακυρωμένες κρατήσεις ,για αυτές που δεν εμφανιστήκαν καθόλου και για αυτές που λήγει το release date (προθεσμία αποστολής προκαταβολής)

Πολλές αλυσίδες ξενοδοχείων αλλά και μεμονωμένες επιχειρήσεις, συμμετέχουν σε κεντρικά συστήματα κρατήσεων. Αυτά αποθηκεύουν τα δεδομένα κρατήσεων, μπλοκάρουν τα κρατημένα δωμάτια ,ελέγχουν τις κρατήσεις κατά τον τύπο του δωματίου και παρακολουθούν τον αριθμό κρατήσεων που λύθηκαν.

Οι κρατήσεις που καταχωρήθηκαν στο κεντρικό σύστημα μπορούν να υποβληθούν σε επεξεργασία, να επιβεβαιωθούν και να μεταβιβαστούν στο ξενοδοχείο προορισμού με εξαιρετικά μεγάλη ταχύτητα. Αν η επιχείρηση προορισμού χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό υπολογιστή, η ενότητα κρατήσεων της μπορεί να λάβει τα δεδομένα τα οποία σταλήκαν απευθείας από το κεντρικό σύστημα. Τα racks κρατήσεων δεν χρησιμοποιούνται καθόλου. Καθώς τα δεδομένα κρατήσεων λαμβάνονται στο ξενοδοχείο, τα αρχεία κρατήσεων και τα προβλεπόμενα έσοδα ενημερώνονται αμέσως.

RECEPTION

Από την ενότητα διεύθυνσης δωματίων καταχωρούνται οι αφίξεις και οι αναχωρήσεις των πελατών. Επίσης πραγματοποιούνται αλλαγές στα στοιχεία των παραμενόντων πελατών ,εκτυπώνονται καταστάσεις με του αριθμούς δωματίων των πελατών, φαίνεται η κατάσταση των δωματίων, τα κενά δωμάτια του ξενοδοχείου και δηλώνονται τα έτοιμα δωμάτια. Τέλος εκδίδονται αναφορές με την πρόβλεψη (forecast) για οποιαδήποτε επιθυμητή ημερομηνία σχετικά με την κίνηση του ξενοδοχείου και αναφορές με πολύ χρήσιμα στοιχεία για την οροφοκομία και το εστιατόριο. Δεδομένου ότι η ενότητα της διεύθυνσης δωματίων αντικαθιστά το μεγαλύτερο μέρος του εξοπλισμού της Υποδοχής ,συχνά αποτελεί τον κύριο προσδιοριστικό παράγοντα στην επιλογή κάποιου ξενοδοχειακού προγράμματος.

ΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ (MAIN COURANTE)

Η ενότητα της M/C επαυξάνει τη δυνατότητα έλεγχου στους λογαριασμούς πελατών και απλοποιεί σημαντικά τη διαδικασία κλεισίματος της ημέρας. Οι λογαριασμοί πελατών τηρούνται ηλεκτρονικά εκμηδενίζοντας τις ανάγκες για ταμειακές μηχανές και καρτελοθήκες. Κατά την αναχώρηση καταχωρείται ο κατάλληλος τρόπος πληρωμής και εκτυπώνονται όσοι λογαριασμοί ζητηθούν από τον πελάτη. Στην ενότητα της M/C καταχωρούνται όλοι οι τιμοκατάλογοι του ξενοδοχείου και παρακολουθούνται οι χρεώστες. Τέλος ,γίνονται οι πιστώσεις πελατών και οι χρεώσεις αποδείξεων από τα διάφορα τμήματα, εκτός αν οι κλάδοι εκμετάλλευσης διαθέτουν τερματικά και είναι συνδεδεμένοι on line με τον H/Y της υποδοχής ή λειτουργούν με ταμειακές μηχανές, όποτε οι καταναλώσεις μεταφέρονται και χρεώνονται αυτόματα στους ανάλογους ηλεκτρονικούς λογαριασμούς πελατών.

ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ (MANAGER INFORMATION SYSTEM)

Η ενότητα M.I.S δεν μπορεί να λειτουργήσει ανεξάρτητα από τις υπόλοιπες και οι επιλογές της είναι αναφορές οι οποίες στηρίζονται σε δεδομένα που συλλέχτηκαν από τις κρατήσεις, τη διεύθυνση δωματίων και τη M/C. Για παράδειγμα, από την ενότητα αυτή μπορεί να εκδίδεται μια αναφορά με τις αναμενόμενες αφίξεις της ημέρας και τον αριθμό των διαθέσιμων δωματίων, που είναι ένας συνδυασμός των δεδομένων κρατήσεις και της διεύθυνσης δωματίων. Επιπρόσθετα, με την έκδοση αναφορών η ενότητα M.I.S

αποτελεί τον συνδεδετικό κρίκο μεταξύ των εφαρμογών της Υποδοχής και των τμημάτων έμμεσης εξυπηρέτησης του πελάτη(back office)

ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ ΠΕΛΑΤΩΝ

Στο ιστορικό αρχείο πελατών καταχωρούνται τα στοιχεία των πελατών του ξενοδοχείου. Υπάρχει δυνατότητα , αν η διεύθυνση το επιθυμεί (για λόγους μάρκετινγκ), να ενταθούν ορισμένοι πελάτες σε κατηγορίες, για παράδειγμα, VIPS, εμπορικοί αντιπρόσωποι κ.λπ. και να κωδικοποιηθούν τα διάφορα επαγγέλματα. Τέλος μπορούν να εκτυπωθούν μηχανογραφημένες ετικέτες αλληλογραφίας, με τα ονόματα και τις διευρύνσεις ενός συγκριμένου είδους πελατών για γραπτή επικοινωνία μαζί τους.

ΣΥΝΤΗΡΗΣΗ

Από την ενότητα αυτή ορίζονται οι γενικές και ειδικότερες παράμετροι του ξενοδοχείου(πλήθος και τύπος δωματίων, επωνυμία επιχείρησης, τα τμήματα που λειτουργούν, οι εθνικότητες κτλ.) Επίσης , μπορεί να γίνει διόρθωση αρχείων τα οποία έχουν κάποιο πρόβλημα που πιθανός να οφείλεται σε απότομη διακοπή ρεύματος, σε κλείσιμο του Η/Υ την ώρα που δουλεύει το πρόγραμμα ή γενικά σε πρόβλημα του Η/Υ. Επίσης, μπορούν να γίνουν αντίγραφα των αρχείων σε δισκέτες(backup) και επαναφορά στο δίσκο (restore) των αρχείων που έχουν κρατηθεί backup σε δισκέτες, μηδενισμός αρχείων και άλλες εργασίες.

ΣΥΝΔΕΣΗ ΜΕ ΤΟ BACK OFFICE

Μια πλήρως μηχανογραφημένη εγκατάσταση περιλαμβάνει το back office του ξενοδοχείου. Είναι πιθανόν να λειτουργήσουν τα πακέτα υποδοχής και το back office ανεξάρτητα. Πάντως ολοκληρωμένα συστήματα προσφέρουν στο ξενοδοχείο ένα πλήρες πεδίο έλεγχου σε όλες τις λειτουργίες από τις πολώσεις δωματίων και τη μισθοδοσία μέχρι την ανάλυση λογαριασμών πελατών και χρεωστών. Ένα ολοκληρωμένο σύστημα δεν μπορεί να εκδώσει πλήρεις οικονομικές αναφορές, αν δεν καταχωρηθούν όλα τα απαιτούμενα στοιχεία. Η εκτύπωση αναφορών από το back office εξαρτάται από τη συλλογή στοιχείων που διαθέτε η υποδοχή.

Υπάρχουν διαφορές εφαρμογές για το back office.

Οι πιο διαδεδομένες είναι:

- Η λογιστική
- Η μισθοδοσία
- Οι αποθήκες κτλ

ΆΛΛΕΣ ΣΥΝΕΡΓΑΖΟΜΕΝΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

Σε μια πλήρως μηχανογραφημένη ξενοδοχειακή επιχείρηση είναι διαθέσιμες και άλλες εφαρμογές. Τα συστήματα αυτά υπάρχει δυνατότητα να συνδεθούν με το πρόγραμμα της υποδοχής. Οι συνηθισμένες συνεργαζόμενες με το front office εφαρμογές περιλαμβάνουν:

- Πρόγραμμα σύνδεσης και διαχειρίσεις τηλεφωνικού κέντρου
- Πρόγραμμα διαχείρισης συναλλάγματος
- P.O.S (Points Of Sails)
- Invoicing(τιμολόγηση σε συναλλάγματος)
- Πρόγραμμα ηλεκτρονικού κλειδώματος, το οποίο μπορεί να συνδεθεί με την ενότητα διεύθυνσης δωματίων, για να παρέχει αυξημένη ασφάλεια στους πελάτες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

3.1 Κριτήρια επιλογής ενός ξενοδοχειακού προγράμματος

Η επιλογή του κατάλληλου προγράμματος (software), που ήδη κυκλοφορούν στην αγορά πρέπει να καλύπτει τις ανάγκες και τις επιθυμίες της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Είναι πολύ σημαντικότερη ενεργεία από το να επιλεγθεί οπουδήποτε άλλο φυσικό εξάρτημα υπολογιστή (hardware). Η αποτελεσματικότητα ενός προγράμματος διαχείρισης βασίζεται στη σωστή επιλογή λογισμικού που επιτρέπει στην διοίκηση να αυξήσει την ικανοποίηση του πελάτη και να έχει πρόσβαση σε οικονομικά και ενημερωτικά στοιχεία για λόγους έλεγχου.

Τα κυριότερα κριτήρια για την πλέον σωστή επιλογή του καταλληλότερου λογισμικού είναι:

- Η αξιολόγηση της κατασκευάστριας εταιρίας,
- Η φιλικότητα του προγράμματος ως προς την εκμάθηση και χρήση,
- Η υποστήριξη/ συντήρηση που παρέχει η κατασκευάστριας εταιρία,
- Η λειτουργικότητα του προγράμματος,
- Η μελλοντική δυνατότητα επέκτασης του ήδη υπάρχοντος προγράμματος με την προσθήκη και άλλων προγραμμάτων της ίδιας κατασκευάστριας εταιρίας.

Αν ένα πρόγραμμα που έχει επιλεγεί δεν καλύπτει τις παραπάνω παραμέτρους ή τις ανάγκες της επιχείρησης σε ότι αφορά την λειτουργία της, καλύτερα θα είναι να αποφθεχθεί η αγορά και κατ' επέκταση, η χρήση του από τη ξενοδοχειακή επιχείρηση. (Bardi/1996)

3.2 Ξενοδοχειακά προγράμματα

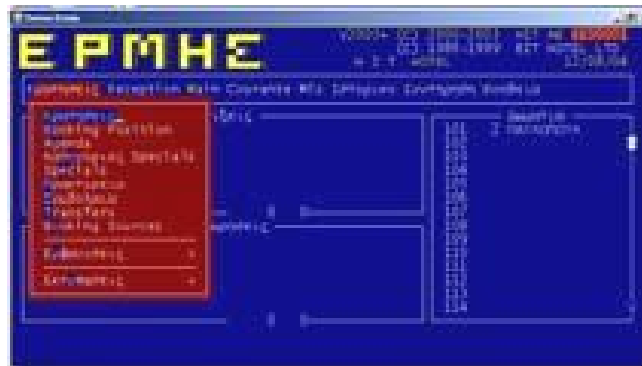
Παρακάτω θα αναλύσουμε ορισμένα από τα σημαντικότερα ξενοδοχειακά προγράμματα.

3.2.1 Ερμής

Η HIT (Hospitality Integrated Technology) αποτελεί μια από τις μεγαλύτερες εταιρείες παροχής μηχανογραφημένων συστημάτων στον τομέα του τουρισμού στην Ελλάδα. Σκοπός της εταιρείας ήταν η ανάπτυξη και η διάθεση σύγχρονων τεχνολογικών συστημάτων και ολοκληρωμένων λύσεων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Διαθέτει κεντρικά γραφεία σε μεγάλες πόλεις και ένα ευρέως αναπτυγμένο δίκτυο αντιπροσώπων σε δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς ανά την Ελλάδα Ένα από τα πιο γνωστά προϊόντα της είναι το ξενοδοχειακό πακέτο Ερμής το οποίο μπορεί να καλύψει όλες τις ανάγκες κάθε μεγέθους ξενοδοχειακής επιχείρησης με λειτουργίες προσαρμοσμένες στα μέτρα τους. Τέλος για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών της η HIT διοργανώνει σεμινάρια για την επιμόρφωση του προσωπικού των ξενοδοχείων πάνω στην λειτουργία και την εφαρμογή των προγραμμάτων της.

:

Μερικές από τις βασικές λειτουργίες ανά τμήμα είναι:



1. ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

- Καταχώρηση- παρακολούθηση κρατήσεων για οποιαδήποτε χρονική περίοδο, άμεση ενημέρωση σε τυχόν μεταβολές όπως: όνομα-πρακτορείο-ημερομηνία άφιξης /αναχώρησης, πληθος δωματίων ανά κατηγορία δωματίων, άτομα, extra beds, baby cots, τιμοκατάλογοι, ποσοστό έκπτωσης, προκαταβολές, rooming list, reference, παρατηρήσεις, ζητηθείσα και αποσταλθείσα προκαταβολή και ημερομηνία release, στοιχεία κρατήσεις με ημερομηνία, ώρα και κωδικός χρήστη δημιουργίας και αλλαγής στην κράτηση.
- Δυνατότητα καταχώρησης μεταβλητών όρων(διαφορετικοί όροι ανά ημέρα)
- Παρατηρήσεις για κάθε κράτηση

- Σύνδεση με το ιστορικό αρχείο πελατών
- Διαχωρισμός κρατήσεων σε αντίστοιχες κατηγορίες: οριστική, Προκαταβολή Allotment, Option Waiting List.
- Εμφάνιση πλάνου κρατήσεων κατά τη διάρκεια της καταχώρησης νέας ή νέων κρατήσεων και για τη χρονική περίοδο που αφορά την κράτηση, για επιβεβαίωση διαθεσιμότητας
- Παρακολούθηση transfer άφιξης και αναχώρησης
- Δυνατότητα ανεύρεσης κράτησης με οποιοδήποτε στοιχείο ή συνδυασμό στοιχείων της κράτησης.
- Αποθήκευση πληροφοριών που αφορούν πρακτορεία – εταιρίες, προαιρετική δήλωση ανώτατου ορίου πίστωσης και προβλεπόμενων ημερών εξόφλησης.
- Πρόβλεψη για Booking sources και Προμήθεια.
- Καταχώρηση συμβολαίων συνεργασίας με πρακτορεία, έλεγχος συμβολαίων κατά τη διαχείριση κρατήσεων τύπου Allotment.

2. RECEPTION

Αφίξεις:

- Πρόταση διαθέσιμων δωματίων με πολλαπλά κριτήρια κατά την διαδικασία του registration.
- Δυνατότητα μερικού check – in ή / και registration.
- Δυνατότητα Γρήγορου Registration (ιδανικό για groups).
- Σύνδεση με το ιστορικό αρχείο πελατών για αυτόματη καταχώρηση στοιχείων.
- Δυνατότητα αλλαγής ή ορισμού νέων παραμέτρων χρέωσης.
- Δυνατότητα αυτόνομης άφιξης ατόμου σε κατειλημμένο δωμάτιο (sharing room).
- Διαχείριση passant (walk – in) και day use.

Αναχωρήσεις:

- Έλεγχος για την ύπαρξη ανεξόφλητου λογαριασμού extras
- Δυνατότητα αυτόματης αναχώρησης όλων των κρατήσεων που δεν έχουν εκκρεμότητες.
- Δυνατότητα αναχώρησης ατόμου ή και δωματίου από κράτηση.
- Δυνατότητα αλλαγής προβλεπόμενης αναχώρησης σε παραμονή.
- Κατάσταση transfers αναχωρήσεων.
- Κατάσταση αναχωρήσεων με ανάλυση υπολοίπων ανά δωμάτιο.

3. ΠΕΛΑΤΕΣ

- Ανεύρεση πελατών με βάση οποιοδήποτε στοιχείο (όνομα, group, διεύθυνση, ταυτότητα, εθνικότητα κ.λπ.).
- Παρακολούθηση Μεταβλητών Όρων ή Δικαιουμένων (πρωινά, γεύματα κ.λπ.).
- Εκτύπωση κουπονιών για κάθε άφιξη / πελάτη με τα δικαιούμενα γεύματα (όροι κράτησης) για χρήση στα τμήματα του ξενοδοχείου.

4. HOUSEKEEPING

- Πλάνο Reception (Room rack).
- Γραφική αναπαράσταση κατόψεων ορόφων του ξενοδοχείου με την κατάσταση των δωματίων (actual room status).
- Γενικές προδιαγραφές δωματίων και facilities.
- Δήλωση έτοιμων δωματίων, αυτόματη ενημέρωση «ακαθάριστων» δωματίων από αναχωρήσεις, αλλαγές, out of order. γευμάτων, housekeeping report με ενδείξεις δωματίων: κατειλημμένο, ελεύθερο, reserved, ακαθάριστο, αλλαγή σεντονιών / προσοπίων, άτομα, extra beds, baby cots, παρατηρήσεις.
- Έλεγχος για καθαρά, βρώμικα, εκτός χρήσης, εκτός υπηρεσιών, εκχωρημένα και εκτός συμφωνιών δωμάτια.
- Δημιουργία αναφοράς κατάστασης δωματίων
- Εμφάνιση της κατάστασης του δωματίου οποιαδήποτε στιγμή

5. MAIN - COURANTE

- Τιμοκατάλογοι ανά πρακτορείο με έλεγχο περιόδου allotment.
- Αυτόματο άνοιγμα λογαριασμών.
- Χρέωση κινήσεων ανά τμήμα πωλήσεων , 30 τμήματα, με επιλογή κατηγορίας Φ.Π.Α., on line υπόλοιπα λογαριασμού.
- Παρακολούθηση προκαταβολών, αυτόματος συμψηφισμός κατά την άφιξη.
- Εμφάνιση και έκδοση λογαριασμού σύμφωνα με την επιθυμία του πελάτη.
- Διάσπαση και σύμπτυξη λογαριασμών (ακόμα κι αν ο λογαριασμός έχει μόνο μία κίνηση – Διάσπαση κίνησης)..
- Χρέωση / έκδοση λογαριασμού χωρίς αριθμό δωματίου (για περιπτώσεις passants ή extra χρεώσεων σε πρακτορεία).
- Έκδοση Πιστωτικού Τιμολογίου (αυτόματη ενημέρωση χρέωση)..
- Αναλυτική κατάσταση εσόδων –ημερολόγιο πωλήσεων με ανάλυση Φ.Π.Α., Δημοτικός Φόρος, Ακαθάριστα σύνολα).
- Συγκριτικό Ισοζυγίων M/C (Τρέχουσα χρήση με προηγούμενες).

3.2.2 Fidelio

Το σύστημα της FIDELIO Software απευθύνεται στις μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες.

Το FIDELIO είναι ένα πλήρες ξενοδοχειακό πακέτο το οποίο παρέχει πολλές λειτουργίες σ' ένα ξενοδοχείο καθώς είναι εξαιρετικά ευέλικτο και λειτουργικό και προσαρμόζεται εύκολα στις ανάγκες κάθε ξενοδοχειακής μονάδας ανεξαρτήτως μεγέθους.

Μερικές από τις βασικές λειτουργίες ανά τμήμα είναι:

1.ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

- Δημιουργία κρατήσεων ανά τύπο (πελατών): μεμονωμένοι, εταιρίας, ταξιδιωτικού πρακτορείου, ομάδες, πηγές, μερίδια,

λίστες αναμονής ή συνδυασμός των ανωτέρω.

- Εμφάνιση λίστας κρατήσεων για πράκτορες και εταιρίες.
- Δημιουργία στοιχείων εύρεσης των πελατών.
- Εμφάνιση διαθεσιμότητας ανά δωμάτιο και τύπο δωματίου.
- Εμφάνιση τύπων δωματίων σύμφωνα με τα σχέδια του ξενοδοχείου.
- Χρήση της απεριόριστης περιόδου διαθεσιμότητας κρατήσεων.
- Δημιουργία απεριόριστων αριθμών δωματίων.
- Χειρισμός γενικών ή συνολικών τύπων δωματίων ή συγκεκριμένων τύπων δωματίων.
- Πρόσθεση συγκεκριμένων χρεώσεων στην τιμή του δωματίου.
- Εμφάνιση πληροφοριών για τα δωμάτια.
- Check – in πελατών (γρήγορο).
- Δημιουργία απεριόριστου αριθμού κρατήσεων για κάθε δωμάτιο.
- Αυτόματος υπολογισμός της κατάλληλης τιμής για δωμάτια που μοιράζονται με διαχωρισμό των τιμών.
- Ακύρωση μεμονωμένης κράτησης ή ομάδας κρατήσεων.
- Τροποποίηση οποιασδήποτε κράτησης κάθε στιγμή.
- Ακύρωση ή ενεργοποίηση κρατήσεων κάθε στιγμή.
- Τροποποίηση άφιξης, ημερομηνίας αναχώρησης και δωματίου.
- Δημιουργία προτεραιότητας στη λίστα αναμονής.
- Δυνατότητα κρατήσεων για άτομα με περιορισμένη κινητικότητα ή έχοντας ανάγκη ειδικής βοήθειας.

2. RECEPTION

Αφίξεις :

- Ταξινόμηση οθόνης και πεδίων.
- Εισαγωγή, ολοκλήρωση και τροποποίηση των στοιχείων των πελατών.
- Check- in μελών ομάδας μεμονωμένα ή συνολικά.
- Τροποποίηση οποιασδήποτε λεπτομέρειας στην κράτηση εκτός της ημερομηνίας άφιξης μετά το check- in.
- Σύνδεση με το ιστορικό πελατών.
- Αυτόματη ή ιδιόχειρη αξιοποίηση δωματίων.

- Επίδειξη διαθέσιμων δωματίων από τον τύπο, την κατάσταση ή οποιονδήποτε συνδυασμό.
- Καταγραφή λόγων μετακίνησης ενός δωματίου από λίστα με συγκεκριμένους λόγους.
- Αναζήτηση των αφίξεων από τους διερχόμενους, αφίξεις, παραμένοντες και άλλα κριτήρια αναζήτησης.
- Άμεση τηλεφωνική κλήση στον πελάτη, χωρίς τη χρήση τηλεφωνικού κέντρου.
- Αποστολή fax απευθείας στο δωμάτιο του πελάτη.
- Εμφάνιση κίνησης σε συγκεκριμένο δωμάτιο.

Αναχωρήσεις:

- Ταξινόμηση οθόνης και πεδίων.
- Δημιουργία καθημερινών συνολικών φύλλων για ομάδες.
- Εμφάνιση για κάθε πελάτη – τα σύνολα για μέλη ομάδων.
- Γρήγορη αναχώρηση πελάτη, χωρίς κλείσιμο φύλλων.
- Χειρισμός έκτακτης αναχώρησης με τοποθέτηση δωματίων και φόρων.
- Τοποθέτηση επιπλέον χρεώσεων.
- Αυτόματη εκτύπωση λογαριασμών από το ανάλογο τμήμα.
- Χρήση οποιουδήποτε τρόπου πληρωμής, όπως: μετρητά, συνάλλαγμα, πιστωτική κάρτα κ.λπ.

3. HOUSEKEEPING

- Εμφάνιση κατειλημμένων για τον επόμενο μήνα, ανά ημέρα και ανά τύπο δωματίου, σε γραφική παράσταση.
- Καταγραφή αντικειμένων που πρέπει να επιστρέψουν με την αναχώρησή τους οι πελάτες.
- Αλλαγή της κατάστασης του δωματίου διαμέσου τηλεφωνικού interface.
- Εμφάνιση της κατάστασης του δωματίου οποιαδήποτε στιγμή.
- Γραφική απεικόνιση των εξόδων κάθε ορόφου, δωματίου ή όλων των χώρων του κτίσματος.
- Έλεγχος για καθαρά, βρώμικα, εκτός χρήσης, εκτός υπηρεσιών,

εκχωρημένα και εκτός συμφωνιών δωμάτια.

- Δημιουργία αναφοράς κατάστασης δωματίων.
- Χρήση επιλογών για γρήγορο καθάρισμα των δωματίων.
- Αναφορά δωματίων για απλό καθάρισμα.
- Δημιουργία αναφορών του housekeeping για απλές ημέρες και ημέρες αναχωρήσεων.
- Εμφάνιση κατάστασης επιθεωρημένων δωματίων.
- Δημιουργία κατάστασης για δωμάτια που θα ετοιμαστούν σύμφωνα με αιτήσεις πελατών.
- Διατήρηση λόγων για εκτός χρήσης δωμάτια.
- Δημιουργία επιπέδου πληρότητας για ολόκληρο το ξενοδοχείο για κάθε ημέρα.
- Διευκρίνιση επιπέδου πληρότητας για κάθε τύπο δωματίου.
- Κλείσιμο δωματίων ή επεξήγηση των λόγων.
- Κλείσιμο ορόφων ή τμημάτων αυτών.
- Εμφάνιση ιστορικού δωματίου

4. MAIN COURANTE

- Προετοιμασία λογαριασμών για πελάτες χωρίς αριθμό δωματίου.
- Τοποθέτηση με αριθμό δωματίου ή όνομα πελάτη.
- Δημιουργία άνω των 98 διαφορετικών λογαριασμών για κάθε πελάτη.
- Δημιουργία μόνιμων φακέλων.
- Δημιουργία ομαδικών τοποθετήσεων.
- Δημιουργία πολλαπλών τοποθετήσεων στα δωμάτια.
- Δημιουργία καθολικών λογαριασμών.
- Ιδιόχειρη διευθέτηση τοποθετήσεων δωματίων και φόρων.
- Αυτόματη τοποθέτηση χρεώσεων με πολλαπλά κριτήρια επιλογής.
- Ενεργός έλεγχος στους λογαριασμούς πιστωτικών καρτών.
- Επιστροφή όλων των μεταφερθέντων χρεώσεων στους πελάτες με μια κίνηση.
- Αυτόματη μεταφορά των χρεώσεων των πελατών που αναχωρούν, χωρίς να κλείσει ο λογαριασμός.

- Εύρεση των κωδικών των τμημάτων και άρθρων με νούμερο ή περιγραφή.
- Χρήση αιτήσεων που ταιριάζουν πλήρως με τους κανονισμούς συναλλάγματος του ευρώ.

3.2.3 Epitome

Το H.I.S. Epitome είναι ένα σύγχρονο πρόγραμμα για την μηχανογράφηση του ξενοδοχείου. Το πρόγραμμα αυτό χρησιμοποιείται κατά κύριο λόγο από ξενοδοχεία μεγάλης δυναμικότητας με πλήθος εργασιών κάθε ημέρα. Αυτό θεωρείται ως θετικό επειδή παρέχει πολλές και αναλυτικές πληροφορίες για την κατάσταση του ξενοδοχείου, αλλά και στοιχεία που ενδιαφέρουν την διοίκηση.

Μερικές από τις βασικές λειτουργίες ανά τμήμα είναι:

1. ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

- Κρατήσεις πελατών με πολλά επίθετα.
- Κρατήσεις ομάδων ατόμων (group).
- Σύνδεση με το αρχείο πελατών και ταξιδιωτικών πρακτόρων.
- Διαχείριση rooming list.
- Εμφάνιση διαθεσιμότητας ανά δωμάτιο και τύπο δωματίου.
- Δημιουργία απεριόριστων αριθμών δωματίων.
- Εμφάνιση πληροφοριών για τα δωμάτια.
- Απεριόριστος αριθμός τιμοκαταλόγων για μεμονωμένους πελάτες.
- Παρακολούθηση των προκαταβολών και προεξοφλήσεων.
- Ενημέρωση για επιβεβαιωμένες ή μη κρατήσεις..
- Υπολογισμός προβολής τιμών σε συνάλλαγμα.
- Δημιουργία και εκτύπωση επιβεβαιωτικών επιστολών.
- Διαχωρισμός κοινών κρατήσεων σε δύο διαφορετικές.
- Δυνατότητα διαφορετικών χρεώσεων στους διαμένοντες σε ίδιο δωμάτιο.
- Αυτόματος υπολογισμός των χρεώσεων σε περίπτωση διαφορετικών χρεώσεων στο ίδιο δωμάτιο.

- Στατιστικά στοιχεία.

Αφίξεις- Αναχωρήσεις

- Εμφάνιση διαθέσιμων δωματίων κατά τη διαδικασία του registration.
- Δυνατότητα μερικού check-in ή registration.
- Δυνατότητα γρήγορου check-in ή registration.
- Διαχείριση και αυτόματη μεταφορά rooming list από τις κρατήσεις.
- Εμφάνιση ιστορικού αρχείου πελατών σε περίπτωση επαναληπτικής κράτησης για αυτόματη καταχώρηση στοιχείων.
- Δυνατότητα αλλαγής στοιχείων κατά την άφιξη.
- Παρακολούθηση των προκαταβολών και αυτόματο άνοιγμα λογαριασμού.
- Δυνατότητα αλλαγής δωματίου κατά την άφιξη.
- Έλεγχος για την ύπαρξη τυχόν ανεξόφλητου λογαριασμού.
- Γρήγορο check-out χωρίς την έκδοση των απαραίτητων στοιχείων (τιμολόγια).
- Έκδοση και εκτύπωση τιμολογίων ή αποδείξεων σύμφωνα με την επιθυμία του πελάτη.
- Χρήση όλων των τρόπων πληρωμής κατά την αναχώρηση.
- Σύνδεση με main courante.
- Σύνδεση με back office.
- Κατάσταση transfers αφίξεων και αναχωρήσεων.

2. MAIN COURANTE

- Εμφάνιση και εκτύπωση λογαριασμών αναχωρούντων..
- Σύνδεση με back office και τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου.
- Δημιουργία λογαριασμού με τον αριθμό ή το όνομα του πελάτη.
- Δυνατότητα μετατροπής συναλλάγματος.
- Τροποποίηση οποιουδήποτε λογαριασμού πριν την έκδοση του (διόρθωση, διαχωρισμός, σύμπτυξη).
- Ενεργός έλεγχος στους λογαριασμούς πιστωτικών καρτών.

- Αυτόματη μεταφορά των λογαριασμών σε περίπτωση αλλαγής δωματίου.
- Καταχώρηση χρεώσεων και πιστώσεων στους λογαριασμούς.
- On line χρεώσεις από τα διάφορα τμήματα.
- Παρακολούθηση προκαταβολών και συμψηφισμός κατά την άφιξη.
- Χρέωση κινήσεων ανά τμήμα πωλήσεων.
- Διάσπαση και σύμπτυξη λογαριασμών.
- Μεταφορά υπολοίπων λογαριασμών.
- Εκτύπωση εκδοθέντων και εκκρεμών τιμολογίων.
- Έκδοση πιστωτικού τιμολογίου και αυτόματη χρέωση του λογαριασμού.
- Αυτόματη ενημέρωση λογαριασμών χρεωστών και παρακολούθηση της καρτέλας του.
- Συγκεντρωτικός λογαριασμός πρακτορείου με όλες τις ανάλογες κινήσεις.
- Καταστάσεις κίνησης ημέρας και ισοζυγίων.

3. HOUSEKEEPING

- Γραφική αναπαράσταση για την κατάσταση κάθε δωματίου.
- Συνολική εποπτεία του ξενοδοχείου από τους χειριστές εκτός χρήσης.
- Δημιουργία φύλλων εργασίας για όλες τις ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις.
- Γραφική αναπαράσταση για κατειλημμένα και blocked δωμάτια.
- Κλείσιμο ορόφων ή τμημάτων αυτών.
- Εμφάνιση ιστορικού δωματίου

3.2.4 Filoxenia

Το Filoxenia Front Office είναι τμήμα του προγράμματος Filoxenia και διαθέτει πλήρη σειρά χαρακτηριστικών για την σωστή λειτουργία του front office. Το Filoxenia, είναι ίσως το πιο καλά οργανωμένο ελληνικό πρόγραμμα, με εκδόσεις για μικρής (kalimera), μεσαίας (basic) και μεγάλης (Suite of application) δυναμικότητας ξενοδοχεία. Αυτό ωφελεί ιδιαίτερα αλυσίδες ξενοδοχείων που κατέχουν μονάδες με διαφορά στη δυναμικότητα τους.

Μερικές από τις βασικές λειτουργίες ανά τμήμα είναι:

1. ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ

- Δημιουργία κρατήσεων ανά τύπο πελατών (μεμονωμένοι, group κ.τ.λ.).
- Δημιουργία κρατήσεων ανά τύπο δωματίων.
- Σύνδεση κρατήσεων με το ιστορικό των πελατών.
- Εμφάνιση λίστας κρατήσεων.
- Δημιουργία και εκτύπωση μηνυμάτων για τους πελάτες.
- Εμφάνιση διαθεσιμότητας ανά δωμάτιο και τύπο δωματίου.
- Δημιουργία απεριόριστου αριθμού δωματίων.
- Εμφάνιση τιμοκαταλόγου.
- Εμφάνιση πληροφοριών για τα δωμάτια.
- Δημιουργία επιβεβαιωτικών επιστολών (confirmation).
- Αναζήτηση κρατήσεων μέσα από πρακτορεία, ημερομηνίες αφίξεων-αναχωρήσεων, allotment, πελάτες, όνομα χρήστη, αριθμό δωματίου.
- Ακύρωση κρατήσεων.
- Δυνατότητα αλλαγής της ημερομηνίας άφιξης και αναχώρησης.
- Καθορισμός κριτηρίων υπερπληρότητας (overbooking).

Αφίξεις/Αναχωρήσεις

- Αναμενόμενες αφίξεις και αναχωρήσεις.
- Δυνατότητα μερικού check-in ή registration.
- Check-in μελών ομάδας μεμονωμένα ή συνολικά.

- Δυνατότητα γρήγορου registration για ομάδες ατόμων.
- Τροποποίηση στοιχείων στη κράτηση εκτός της ημερομηνίας
- Σύνδεση με το ιστορικό πελατών.
- Εμφάνιση διαθεσιμότητας ανάλογα με τον τύπο δωματίων, την κατάσταση ή οποιονδήποτε άλλο συνδυασμό.
- Δυνατότητα αλλαγής δωματίων.
- Δυνατότητα δημιουργίας πιστωτικών ορίων.
- Αλλαγή δεδομένων των πελατών (τιμές, τρόπος πληρωμής, ημερομηνία αναχώρησης, διευθύνσεις κτλ.
- Δυνατότητα γρήγορου check-out για ομάδες ατόμων.
- Δυνατότητα μερικού check-out για μεμονωμένους πελάτες.
- Αυτόματη εκτύπωση λογαριασμών από τα τμήματα του ξενοδοχείου.
- Χρήση διαφορετικών τρόπων πληρωμής (μετρητά, επιταγές, πιστωτικές κάρτες κτλ).
- Εμφάνιση no-show δωματίων.
- Κατάσταση transfers αφίξεων- αναχωρήσεων.

3. HOUSEKEEPING

- Εμφάνιση κατειλημμένων δωματίων ανά τύπο και ημέρα.
- Καταγραφή απολεσθέντων αντικειμένων.
- Αλλαγή της κατάστασης των δωματίων μέσω τηλεφώνου.
- Εμφάνιση της κατάστασης δωματίων οποιαδήποτε στιγμή.
- Έλεγχος για καθαρά, βρώμικα, εκτός χρήσης δωμάτια. δημιουργία αναφορών.
- Δυνατότητα κλεισίματος δωματίων ή ορόφων και επεξήγηση των λόγων.
- Εμφάνιση ιστορικού δωματίου.

4. MAIN COURANTE

- Τιμοκατάλογοι.
- Αυτόματο άνοιγμα και έκδοση λογαριασμών.
- Αυτόματη χρέωση ανά τμήμα.

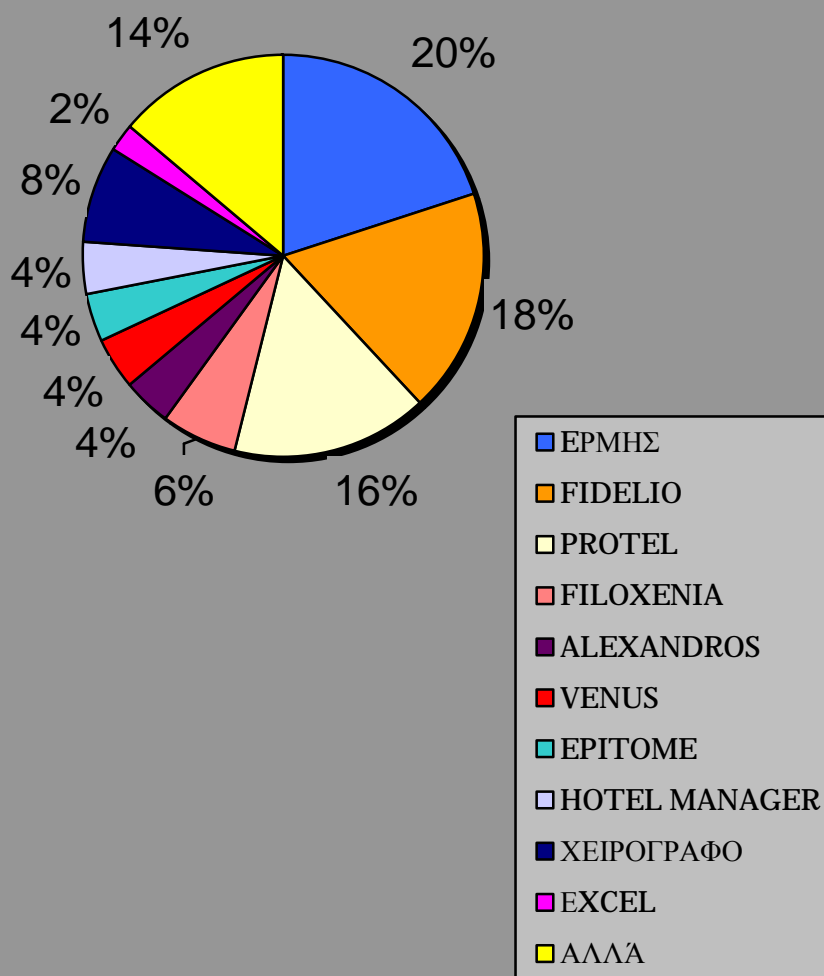
- Ενημέρωση και παρακολούθηση προκαταβολών, πιστώσεων, εκπτώσεων, αντιλογισμών κατά την άφιξη ή τη διάρκεια της παραμονής ακόμα και στη περίπτωση έκτακτης αναχώρησης.
- Εμφάνιση και έκδοση λογαριασμών κατά επιθυμία του πελάτη.
- Μεταφορά υπολοίπων σε λογαριασμούς τρίτων.
- Έκδοση της καρτέλας του πελάτη με όλα τα προσυμφωνηθέντα.
- Έκδοση και εκτύπωση βιβλίου κινήσεως πελατών και δελτίου αστυνομίας.
- Αναλυτική κατάσταση με τους φόρους του μήνα.
- Αρχεία ισοζυγίων και ημερολογίων.
- Έκδοση και εκτύπωση ισοζυγίων και ημερολογίων.
- Αναφορά ημέρας.

3.3 Έρευνα

Στο αρχικό στάδιο της ανάπτυξης και δημιουργίας των προγραμμάτων υπήρχαν λίγες εταιρίες που μπορούσαν να καλύψουν τη ζήτηση. Φυσικά με το πέρασ των χρόνων, οι εταιρίες κατασκευής software αυξήθηκαν, δημιούργησαν το δικό τους πρόγραμμα, προσπαθώντας να είναι ανταγωνιστικές στις πρώτες, προσθέτοντας επιπλέον επιλογές και διευκολύνοντας ακόμα περισσότερο το προσωπικό και τις διευθύνσεις των ξενοδοχείων. Έρευνα που διεξάχθηκε σε 50 ξενοδοχεία, όλων των κατηγοριών και χωρητικότητας σε όλη την Κρήτη όσον αφορά τα συστήματα που χρησιμοποιούν σήμερα, τα προγράμματα που χρησιμοποιούν, δείχνει:

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΕΡΜΗΣ	10	20%
FIDELIO	9	18%
PROTEL	8	16%
FILOXENIA	3	6%
ALEXANDROS	2	4%
VENUS	2	4%
ΕΡΙΤΟΜΕ	2	4%
HOTEL MANAGER	2	4%
ΧΕΙΡΟΓΡΑΦΟ	4	8%
EXCEL	1	2%
ΑΛΛΑ	7	14%
ΣΥΝΟΛΟ	50	100%

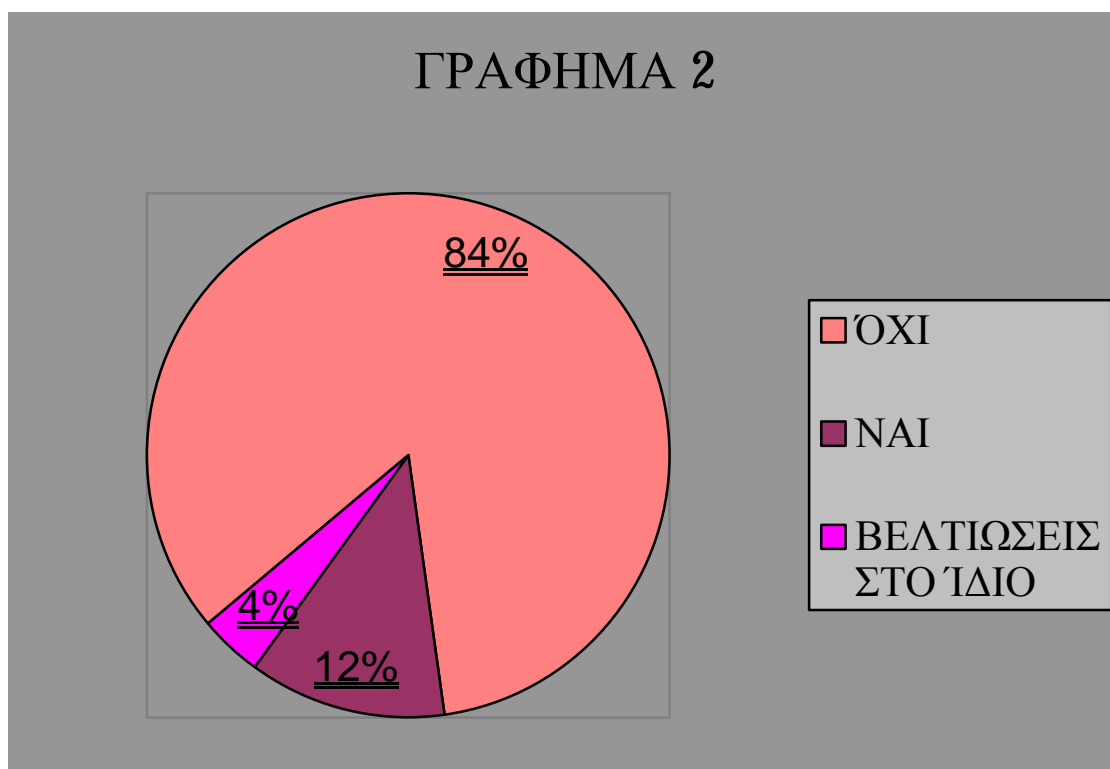
ΓΡΑΦΗΜΑ 1



Όπως φαίνεται στις γραφικές παραστάσεις, πλέον το 8% χρησιμοποιεί το χειρόγραφο σύστημα και αυτό διότι οι επιχειρήσεις τυχάνουν να έχουν μικρό αριθμό δωματίων και ένα ξενοδοχειακό πρόγραμμα θα τους είναι αχρείαστο στην ουσία.. Το μεγαλύτερο μέρος της αγοράς, στην προμήθεια ξενοδοχειακών προγραμμάτων κατέχει η εταιρία H.I.T. με το Ermis και ακολουθεί η EUROTEL με το Fidelio.

Φυσικά οι ιδιοκτήτες των επιχειρήσεων έχοντας στο μυαλό τους τις ανάγκες και τις προοπτικές των ξενοδοχείων τους, απευθύνονται και σε άλλες εταιρίες, ακόμα και ιδιώτες, οι οποίοι ενεργούν βάση των δεδομένων που τους έχουν δοθεί και το αποτέλεσμα θα είναι ιδιαίτερα ικανοποιητικό για τη διεύθυνση του ξενοδοχείου αφού το πρόγραμμα θα εξυπηρετεί ακριβώς τα 'θέλω' και τα 'πρέπει' της επιχείρησης.

ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ/ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ	ΣΥΝΟΛΟ	ΠΟΣΟΣΤΟ %
ΟΧΙ	42	84
ΝΑΙ	6	12
ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ ΣΤΟ ΙΔΙΟ	2	4
ΣΥΝΟΛΟ	50	100



Βλέπουμε λοιπόν ότι μια μεγάλη πλειοψηφία, το 84% είναι ευχαριστημένη με το πρόγραμμα που χρησιμοποιεί και δεν επιθυμεί να το αλλάξει, το 12%, επιθυμεί να το αλλάξει εντελώς ,ενώ μόλις το 4% θα είναι ευχαριστημένο με απλές βελτιώσεις στο ίδιο. Λόγω της ικανοποίησης που προσφέρουν στην χρήση τα ξενοδοχειακά προγράμματα, αλλά και λόγω του ότι είναι ιδιαίτερα ακριβά, οι επιχειρήσεις δεν διατίθενται να αλλάξουν το ήδη υπάρχον πρόγραμμα με κάποιο άλλο και όσοι χρειάζονται κάτι παραπάνω, οι εταιρίες των software μπορούν να τους τα βελτιώσουν με τις καινούργιες εκδόσεις τους.

Οι μικρές επιχειρήσεις, αν και το χειρόγραφο σύστημα μπορεί να είναι λειτουργικό, θεωρούν ότι θα μπορέσουν και θέλουν να εκσυγχρονιστούν. Ελάχιστες είναι αυτές που θα παραμείνουν πιστές στο χειρόγραφο σύστημα και αυτό είτε γιατί είναι ικανοποιημένες και το έχουν συνηθίσει, είτε γιατί θεωρούν ότι μια τόσο πολυδάπανη ενέργεια δεν θα τους ωφελούσε.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο :HOUSEKEEPING

4.1 Το τμήμα των ορόφων και η σημασία του στην λειτουργία της ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Το τμήμα των οροφών ή αλλιώς το τμήμα εξυπηρέτησης των υπνοδωματίων ή housekeeping είναι το βασικότερο τμήμα λειτουργίας του ξενοδοχείου. Αποτελεί δε το κυριότερο μέρος της ξενοδοχειακής επιχείρησης γιατί στην αρμοδιότητα του βρίσκονται τα δωμάτια, για τα οποία βασικά προσέρχεται ο πελάτης στο ξενοδοχείο. Για τον λόγο αυτόν οι υπηρεσίες που προσφέρονται πρέπει να είναι ιδιαίτερα σημαντικές.

Η σωστή λειτουργία του τμήματος θα είναι καθοριστική για την καλή φήμη του ξενοδοχείου. Η σωστή οργάνωση θα συντελέσει στην ευχάριστη και φιλόξενη παραμονή των πελατών σε ένα καθαρό ,υγιεινό , άνετο και ήσυχο περιβάλλον. Άρα από την επίτευξη της σωστής οργάνωσης, επιμέλειας και λειτουργίας του νευραλγικού αυτού τμήματος θα εξαρτηθεί η ικανοποίηση του πελάτη και η επιθυμία του να επιστρέψει μελλοντικά για να απόλαυση εκ νέου τις υπηρεσίες του.

4.2 Housekeeping και ξενοδοχειακά προγράμματα

Τα ξενοδοχειακά προγράμματα περιέχουν εφαρμογές με στόχο να βελτιωθεί η διαδικασία της ολοκλήρωσης των πολυάριθμων καθηκόντων που έχουν ανατεθεί στην υπηρεσία της καθαριότητας και να εξοικονομείτε πολύτιμος χρόνος.

Μερικές από τις σημαντικότερες λειτουργίες είναι:

- Η εφαρμογή μπορεί να δημιουργήσει αυτόματα ένα πρόγραμμα καθαρισμού κάθε ημέρα, για κάθε καθαρίστρια με βάση των αριθμό των συνολικών και των βρώμικων δωματίων, εκτιμώντας κάθε φορά τα καθαρά δωμάτια και τον αριθμό των καμαριέρων.

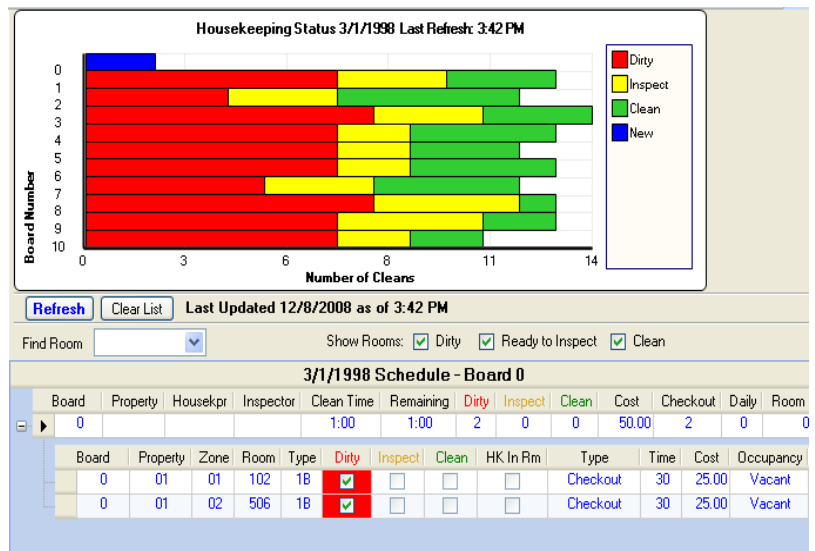
- Η οθόνη housekeeping status είναι το βασικό στοιχείο που παρακολουθεί η προϊστάμενη ορόφου, καθώς αυτό ανανεώνει και δείχνει όταν τα δωμάτια καθαρίζονται ελέγχονται και εκτελούν όλες τις διαδικασίες που πρέπει.
- Αυτόματα αναθέτει δωμάτια σύμφωνα με το συνολικό χρόνο καθαριότητας
- Εκτυπώνει καθημερινό πρόγραμμα για κάθε μια καμαριέρα. Αυτό γίνεται κατά την νυχτερινή βάρδια από τον υπάλληλο της υποδοχής κατά το κλείσιμο ημέρας, ώστε το πρωί η προϊσταμένη ορόφου να έχει στα χέρια της το πρόγραμμα και όλες τις λίστες που χρειάζονται και να μπορεί να αναθέσει στις καμαριέρες ώστε να γνωρίζει κάθε μια τις υπηρεσίες που πρέπει να προσφέρει. Όπως τα βρώμικα δωμάτια καθώς και ειδικές σημειώσεις και πληροφορίες για το δωμάτιο ή τον πελάτη. Κατά την διάρκεια της ημέρας η προϊσταμένη ορόφου είναι σε διαρκή επαφή με την υποδοχή ώστε να ενημερώνει για οτιδήποτε έχει σχέση με κάποια αλλαγή σε κάποιο δωμάτιο.

- Η κατάσταση του δωματίου μπορεί να δηλωθεί μέσω του τηλεφώνου του κάθε δωματίου, κινητού τηλεφώνου ή μέσω ενός ασύρματου προσωπικού βοηθού(PDA).

3/1/1998 Schedule - All Properties												
Board	Property	Housekpr	Inspector	Clean Time	Remaining	Dirty	Inspect	Clean	Cost	Checkout	Daily	
1	01	AE	AI	6:00	3:00	6	3	4	295.00	11	2	
Board	Property	Zone	Room	Type	Dirty	Inspect	Clean	Type	Time	Cost	Occupancy	F
1	01	01	101	1B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Daily	15	10.00	Checkout	
1	01	01	103	1B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Daily	15	10.00	Stayover	
1	01	01	301	2B	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Checkout	30	25.00	Checkout	
1	01	01	304	2B	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Checkout	30	25.00	Vacant	
1	01	01	403	2B	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Checkout	30	25.00	Vacant	
1	01	01	404	2B	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Checkout	30	25.00	Vacant	
1	01	01	405	2B	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Checkout	30	25.00	Vacant	
1	01	01	501	3B	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Checkout	30	25.00	Checkout	
1	01	01	503	3B	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Checkout	30	25.00	Vacant	
1	01	01	602	1B	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Checkout	30	25.00	Vacant	
1	01	05	723	1B	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Checkout	30	25.00	Vacant	

- Απαιτήσεις πελατών μπορούν να προγραμματιστούν μέσω του προγράμματος αν πχ ένας πελάτης ζητήσει μια πετσέτα στην reception, ο υπάλληλος συμπληρώνει το αίτημα και στην συνέχεια η προϊσταμένη οροφών μπορεί να αναθέσει ποιος θα το ολοκληρώσει.
- Εμφάνιση κατειλημμένων για τον επόμενο μήνα, ανά ημέρα και ανά τύπο δωματίου, σε γραφική παράσταση.
- Καταγραφή αντικειμένων που πρέπει να επιστρέψουν με την αναχώρησή τους οι πελάτες.
- Γραφική απεικόνιση των εξόδων κάθε ορόφου, δωματίου ή όλων των χώρων του κτίσματος.

- Έλεγχος για καθαρά, βρώμικα, εκτός χρήσης, εκτός υπηρεσιών, εκχωρημένα και εκτός συμφωνιών δωμάτια.
- Δημιουργία αναφοράς κατάστασης δωματίων.
- Χρήση επιλογών για γρήγορο καθάρισμα των δωματίων.
- Αναφορά δωματίων για απλό καθάρισμα.
- Δημιουργία αναφορών του housekeeping για απλές ημέρες και ημέρες αναχωρήσεων.
- Εμφάνιση κατάστασης επιθεωρημένων δωματίων.
- Δημιουργία κατάστασης για δωμάτια που θα ετοιμαστούν σύμφωνα με αιτήσεις πελατών.
- Διατήρηση λόγων για εκτός χρήσης δωμάτια.
- Δημιουργία επιπέδου πληρότητας για ολόκληρο το ξενοδοχείο για κάθε ημέρα.
- Διευκρίνιση επιπέδου πληρότητας για κάθε τύπο δωματίου.
- Κλείσιμο δωματίων ή επεξήγηση των λόγων.
- Κλείσιμο ορόφων ή τμημάτων αυτών.
- Εμφάνιση ιστορικού δωματίου



ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Το ξενοδοχείο Alexander Beach, βρίσκεται στην τουριστική περιοχή των Μαλιών στην Κρήτη, είναι ένα ξενοδοχείο τεσσάρων αστέρων με 289 δωμάτια συνολικά (bungalows, suites) και χρησιμοποιεί το ξενοδοχειακό πρόγραμμα Fidelio.

Σε σχέση λοιπόν με το τμήμα ορόφων, η υποδοχή κατά τη διάρκεια της νυχτερινής βάρδιας και του κλεισίματος ημέρας ενημερώνει και εκτυπώνει τις παρακάτω λίστες:

- Ø **Housekeeping status report:** Αναφορά του τμήματος ορόφων.
- Ø **Daily rooms by floor:** Καθημερινή ανάθεση δωματίων για κάθε καμαριέρα ανά όροφο.
- Ø **Guests in house:** Λίστα που περιλαμβάνει όλα τα κατειλημμένα δωμάτια εκείνης της ημέρας.
- Ø **Arrivals:** Όλες οι αφίξεις εκείνης της ημέρας.
- Ø **Departures:** Όλες οι αναχωρήσεις εκείνης της ημέρας.
- Ø **Meal plan summary:** Λίστα με διαφορές πληροφορίες αλλά και με την πληρότητα των 15 επόμενων ημερών που μας ενδιαφέρει στην παρούσα περίπτωση.

Όλες αυτές τις λίστες, τις παραλαμβάνει κάθε πρωί η προϊστάμενη ορόφων και στην συνέχεια αναθέτει στις καμαριέρες τις αρμοδιότητες τους. Κατά τη διάρκεια της ημέρας η προϊστάμενη ενημερώνει την reception για οποιαδήποτε αλλαγή, όπως out of order και out of service statuses, ώστε αμέσως να ενημερωθεί το πρόγραμμα. Στο τέλος της βάρδιας η προϊσταμένη παραδίδει ένα βιβλίο-τετράδιο μέσα στο οποίο έχει συμπληρώσει διάφορες αλλαγές όπως πχ αν κάποιο δωμάτιο είχε κόκκινη κάρτα (do not disturb) άρα δεν καθαρίστηκε κ.α. Στην συνέχεια και κατά την διάρκεια της ημέρας ο υπάλληλος υποδοχής μπορεί να συμπληρώσει κάποια πληροφορία όπως κάποιο παράπονο ενός πελάτη σε ότι έχει να κάνει με το δωμάτιο, για να ενημερωθεί η προϊσταμένη την επομένη ημέρα.

Έτσι υπάρχει μεγάλη εξοικονόμηση χρόνου και καλύτερη συνεννόηση μεταξύ των υπαλλήλων, άρα και καλύτερη λειτουργικότητα του ξενοδοχείου, με λιγότερα προβλήματα.

4.3 Συνεργασία του housekeeping με τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΗΝ RECEPTION

Το housekeeping είναι το μόνο τμήμα της ξενοδοχειακής βιομηχανίας που έχει τόσο στενή σχέση και συνεργασία με τους πελάτες και με τα υπόλοιπα τμήματα. Συνεπώς οι καλές ενδοεργασιακές σχέσεις μεταξύ των τμημάτων είναι ζωτικής σημασίας. Απαραίτητη και ουσιαστική είναι η ύπαρξη συνεχούς επαφής του housekeeping με την reception. Το housekeeping ετοιμάζει το πιο σημαντικό προϊόν που πουλά το ξενοδοχείο, τα υπνοδωμάτια, και η καλή φήμη του ξενοδοχείου εξαρτάται από τις ανέσεις και την ποιότητα της ετοιμασίας του. Αυτό που συνήθως δημιουργεί προστριβές ανάμεσα στα δύο αυτά τμήματα, είναι η πληροφόρηση για την κατάσταση των δωματίων. Η reception πρέπει να ενημερώνει καθημερινά το τμήμα των ορόφων για την πληρότητα του ξενοδοχείου, τις αναχωρήσεις, τις παραμονές και τις μετακινήσεις των πελατών, όταν δηλαδή αλλάζουν δωμάτιο.

Από τη άλλη το housekeeping πρέπει να ενημερώνει το τμήμα της υποδοχής για τα έτοιμα δωμάτια, μόλις αυτά θα είναι διαθέσιμα. Οφείλει επίσης να τους ενημερώνει για ορισμένα δωμάτια τα οποία τίθενται προσωρινά εκτός λειτουργίας και ξανά επίσης όταν και πάλι είναι έτοιμα για ενοικίαση. Οι υπάλληλοι της υποδοχής επίσης πρέπει να ενημερώνουν την προϊσταμένη σε περίπτωση επικείμενης αφίξεως V.I.P. πελατών όπως προσθήκη extra bed ή baby cot.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ

Η συνεργασία του housekeeping και του πλυντηρίων εκφράζεται με το πλύσιμο των λινών και των στολών και με τον εφοδιασμό με καθαρά λινά και στολές οποιαδήποτε στιγμή χρειαστούν.

Πρέπει επίσης να φροντίζει να παραδίδονται τα καθαρά λινά στην ώρα τους για την αποφυγή προβλημάτων.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Το housekeeping συνεργάζεται με το γραφείο προσωπικού για τις ταυτότητες του προσωπικού για τις προαγωγές, για την πρόσληψη νέου προσωπικού, για τις απολύσεις και γενικότερα είναι υπεύθυνο για την επίλυση των προβλημάτων τα οποία πολύ συχνά προκύπτουν μεταξύ των εργαζομένων. Είναι επίσης υπεύθυνο για την οργάνωση σεμιναρίων τα οποία θα πρέπει να παρακολουθούν όλοι οι εργαζόμενοι και έχουν ως στόχο τη συνεχή βελτίωση και ενημέρωση του προσωπικού με απώτερο σκοπό την αύξηση της παραγωγικότητας.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ

Η συνεργασία του τμήματος ορόφων με το λογιστήριο αφορά τις απογραφές, την μισθοδοσία και τις παραγγελίες.

Δύο φορές το χρόνο (συνήθως Ιούνιο και Δεκέμβριο) γίνεται μια καταμέτρηση, υπό την επίβλεψη του επόπτη λινόθηκης, για όλα τα διακινούμενα λινά. Κάθε επόπτης συμπληρώνει τόσα έντυπα όσος είναι ο αριθμός δωματίων, στα οποία σημειώνονται τα λινά κάθε δωματίου. Στη συνέχεια ο επόπτης της λινόθηκης μετρά όλα τα καθαρά λινά που βρίσκονται σε αυτή και ο επόπτης πλυντηρίων δίνει στον ελεγκτή λινών μια κατάσταση με όλα τα λινά που βρίσκονται σε αυτό. Ο ελεγκτής λινών συγκεντρώνει τα έντυπα από κάθε όροφο, αθροίζει την ποσότητα των λινών που βρίσκονται στους ορόφους, την ποσότητα που υπάρχει στην λινόθηκη και τέλος αυτήν που υπάρχει στο πλυντήριο. Το τμήμα του housekeeping παραδίδει στο λογιστήριο μαζί με την συγκεντρωτική κατάσταση απογραφής και άλλη μια κατάσταση στην οποία εμφανίζεται αναλυτικά η ποσότητα των λινών που χρησιμοποιούνται, η ποσότητα των λινών που αγοράστηκαν στο διάστημα μεταξύ της προηγούμενης και της πρόσφατης απογραφής, καθώς επίσης και η ποσότητα των λινών τα οποία είναι ακατάλληλα για να χρησιμοποιηθούν.

Στα μεγάλα ξενοδοχεία το τμήμα ορόφων συχνά προγραμματίζει και κάνει τις δικές του αγορές και τα απαραίτητα έντυπα και καταστάσεις τηρούνται από την γραμματεία ή από άλλο υπάλληλο που προετοιμάζει και τις παραγγελίες αγορών για το housekeeping. Στο λογιστήριο, τα αρχεία τηρούνται σύμφωνα με τον τύπο του προϊόντος, π.χ 'απορρυπαντικό' και ξεχωριστοί φάκελοι καθορίζουν κάθε απορρυπαντικό σύμφωνα με το όνομα της κατασκευάστριας εταιρείας, το μέγεθος της συσκευασίας, το σκοπό χρήσης,

την μηνιαία κατανάλωση, την παραγγελθείσα ποσότητα, τη συχνότητα των παραγγελιών, το όνομα, την διεύθυνση και το τηλέφωνο του αντιπροσώπου προμηθευτή, καθώς και την τελευταία τιμή του προϊόντος.

Επίσης είναι δυνατό να αναφέρονται και οι προμηθευτές που προσφέρουν εκπτώσεις. Πριν παραγγελθεί ένα προϊόν σε μεγάλες ποσότητες πρέπει να υπάρχουν δείγματα ότι για να βεβαιώνεται αν οι υπάλληλοι μπορούν να το χρησιμοποιήσουν σωστά, αν για την σωστή χρήση του απαιτούνται πολύπλοκες οδηγίες, γεγονός που δυσκολεύει την χρήση του και αν πραγματικά ανταποκρίνεται στις προδιαγραφές του κάτω από κανονικές συνθήκες εργασίας. Επιπλέον η αγορά μεγάλων ποσοτήτων πρέπει να περιορίζεται μόνο σε προϊόντα που η πάροδος του χρόνου δεν τα καθιστά ακατάλληλα όπως το χαρτί υγείας και τα σαπούνια παραμένουν σε χρήση για χρόνια ενώ αντίθετα τα υγρά γυαλίσματος επίπλων είναι δυνατό σε σύντομο χρονικό διάστημα να μην ενδείκνυνται πλέον.

Τέλος το λογιστήριο είναι υπεύθυνο για την μισθοδοσία των υπαλλήλων. Η μισθοδοσία του προσωπικού του housekeeping πραγματοποιείται κατόπιν εντολής της γενικής προϊσταμένης ανάλογα με τις ώρες εργασίας, τις αργίες, τις ημέρες άδειας ασθένειας επιδόματα αδείας, τις υπερωρίες κλπ.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟ ΤΕΧΝΙΚΟ ΤΜΗΜΑ

Το τμήμα ορόφων εκτός από τον καθαρισμό των δωματίων, είναι υπεύθυνο για τον εντοπισμό των βλαβών. Κατά τη διάρκεια του ελέγχου των δωματίων η προϊσταμένη βρίσκει αρκετές βλάβες όπως καμένες λάμπες, βρύσες που στάζουν, καζανάκια που δεν λειτουργούν, ελαττωματικές πρίζες κ.α. και είναι ευνόητο ότι οι βλάβες αυτές πρέπει να αναφερθούν στον αρμόδιο για την άμεση επισκευή. Αν η συνεργασία ανάμεσα σε αυτά τα δύο τμήματα είναι καλή μια επείγουσα επισκευή μπορεί να πάρει προτεραιότητα και αν διευθετηθεί αμέσως

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός αποτελεί πλέον ένα αναπόσπαστο εργαλείο για κάθε σύγχρονο ξενοδοχείο , το οποίο βοηθά στην καλύτερη λειτουργία , την καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών , την καλύτερη και πιο ποιοτική παροχή υπηρεσιών και τέλος στην πληρέστερη ασφάλεια του προσωπικού και των πελατών .

5.1 Ηλεκτρονικές κλειδαριές

Ένα εύχρηστο σύστημα κλειδιών είναι οι πλαστικές κάρτες μέσω υπολογιστή. Η τεχνολογική πρόοδος έχει αντικαταστήσει τις κλασικές κλειδαριές με τη χρήση ηλεκτρονικών κλειδαριών που χρησιμοποιούν προσωπική μαγνητική κάρτα αντί κλειδιού. Οι ηλεκτρονικές κλειδαριές, που διαδίδονται με ταχείς ρυθμούς, καθιστούν το κλείδωμα ασφαλέστερο και ευκολότερο. Όταν ο πελάτης φτάνει στο ξενοδοχείο, του δίνετε μια πλαστική κάρτα η οποία χρησιμοποιείται σαν κλειδί αλλά και σαν ταυτότητα του πελάτη για τις τυχόν πιστώσεις του σε όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου. Η έκδοση της κάρτας πραγματοποιείτε κατά την άφιξη του πελάτη και ισχύει μόνο για το χρονικό περιθώριο παραμονής του σε αυτό. Μέσω της κάρτας ο πελάτης «επικοινωνεί» με κεντρικό υπολογιστή του ξενοδοχείου, ο οποίος μπορεί να είναι προγραμματισμένος έτσι ώστε να προσφέρει μια σειρά από ποικίλες δυνατότητες.

Η κάθε κάρτα έχει διαφορετικό αριθμό που είναι ένας συνδυασμός αριθμού δωματίου και ονόματος πελάτη. Υπάρχουν έτσι εκατομμύρια πιθανοί συνδυασμοί, από του οποίους ο υπολογιστής επιλεγεί έναν για κάθε ένοικο.

Η κάρτα μπαίνει σε μια σχισμή δίπλα στην πόρτα του δωματίου και αν συμφωνεί με τον συνδυασμό που έχει οριστεί η πόρτα ανοίγει, εάν όχι ,στην υποδοχή ηχεί συναγερμός και στέλνονται απευθείας υπάλληλοι ασφαλείας. Ο γενικός προϊστάμενος και ο επικεφαλής συντήρησης του ξενοδοχείου έχουν μια κάρτα με τον κωδικό της οποίας μπορούν να ανοίξουν όλα τα δωμάτια και λειτουργεί σαν πασπαρτού. Ενώ οι καμαριέρες έχουν την δική τους κάρτα, η οποία προγραμματίζεται ώστε να ανοίγει τα δωμάτια της αρμοδιότητάς τους. Το σύστημα αυτό εξασφαλίζει ασφάλεια στο ξενοδοχείο διότι καταγράφει την ώρα, τον κωδικό της κάρτας και τον χρόνο που παρέμεινε ο έχων την κάρτα στο δωμάτιο.

Η μαγνητική κάρτα μπορεί να προσφέρει, εκτός από ένα υψηλότερο βαθμό ασφάλειας, μια σειρά από άλλες δυνατότητες όπως τη δυνατότητα ελέγχου της πρόσβασης σε διάφορους χώρους του ξενοδοχείου, τη δυνατότητα αυτόματης χρέωσης ορισμένων προσβάσεων σε υπηρεσίες και προϊόντα κ.λπ.. Η εφαρμογή τους επιτρέπει και παράλληλα περιορίζει την πρόσβαση των πελατών και του



προσωπικού σε συγκεκριμένους χώρους και σε συγκεκριμένα ωράρια, ενώ παράλληλα παρέχει στον ξενοδόχο τη δυνατότητα του εκ' των υστέρων ελέγχου για το ποιος και πότε είχε πρόσβαση σε κάποιο από αυτούς τους χώρους.

Οι πελάτες με την ίδια κάρτα-κλειδί μπορούν να έχουν παράλληλη πρόσβαση εκτός από το δωμάτιο τους και σε άλλους κοινόχρηστους χώρους όπως γυμναστήριο, πισίνα, spa, parking κ.λπ. καθώς επίσης να κάνουν χρήση του χρηματοκιβωτίου στο δωμάτιο.

Τα συστήματα αυτά μπορούν να λειτουργούν αυτόνομα ή σε διασύνδεση με το ξενοδοχειακό πρόγραμμα.

Μέχρι σήμερα τα συστήματα αυτά χρησιμοποιούν την τεχνολογία κάρτας μαγνητικής λωρίδας (mag stripe card) και αναπτύσσονται προς την τεχνολογία «έξυπνης» κάρτας (smart card).

Η χρήση της έξυπνης κάρτας λόγω της μεγαλύτερης χωρητικότητας αποθήκευσης πληροφοριών καθώς και της δυνατότητας επεξεργασίας των πληροφοριών αυτών παρέχει στο ξενοδοχείο παράλληλες εφαρμογές όπως internet booking, loyalty programs, e-purse, phone charges, pay-tv charges. Με άλλα λόγια με τη βοήθεια της τεχνολογίας το σύστημα ηλεκτρονικών κλειδαριών -εκτός από την ασφάλεια- παρέχει επιπλέον δυνατότητες προώθησης πωλήσεων για το ξενοδοχείο.

Σύστημα Έκδοσης Καρτών



υποστήριξη ενός υπολογιστή είτε χωρίς.

Το σύστημα έκδοσης ηλεκτρονικών καρτών, τελευταία έχει την εμφάνιση που έχει η συσκευή που φαίνεται στα αριστερά μας. Αναλόγως το μέγεθος του ξενοδοχείου , μικρού , μεσαίου ή μεγάλου μεγέθους, επιλέγουμε την κατάλληλη συσκευή με τα σωστά χαρακτηριστικά, ώστε να μπορεί να αντεπεξέλθει .Μπορεί αναλόγως την περίπτωση να λειτουργήσει είτε με την

Βασικά χαρακτηριστικά

- * Touch Screen οθόνη
- * Απλά μενού διαχείρισης που το κάνουν εξαιρετικά απλό στη χρήση
- * Εύκολη εγκατάσταση και καθημερινή συντήρηση
- * Εξαιρετικά εύκολη αναβάθμιση του λογισμικού
- * Εσωτερικό back up ενέργειας εκτάκτου ανάγκης
- * Δυνατός SQL client server για υψηλή ασφάλεια και αποτελεσματικές back-up λειτουργίες
 - * Πραγματικές TCP/IP δυνατότητες δικτύου. Οι κωδικοποιητές μπορούν να συνδεθούν απευθείας στο τοπικό δίκτυο του ξενοδοχείου (LAN) και να μοιράζονται μεταξύ των τερματικών
 - * Πλατφόρμα Windows
 - * Υποστηρίζει λειτουργίες magnetic stripe, smartcard και RFID

5.2 Mini bar

Το μίνι-μπαρ είναι ένα μικρό, ιδιωτικό ψυγείο, σνακ και ποτών όπου ο επισκέπτης του δωματίου μπορεί να πάρει ένα ποτό ή σνακ οποιαδήποτε στιγμή κατά τη διάρκεια της παραμονής τους. Το μπαρ είναι εφοδιασμένο συνήθως με μικρά μπουκάλια οινοπνευματωδών ποτών, χυμών και αναψυκτικών, καθώς και γλυκά, μπισκότα, κράκερ και άλλα μικρά σνακ. Οι τιμές είναι γενικά πολύ υψηλές σε σχέση με την τιμή που μπορούν να αγοραστούν σε ένα κατάστημα, δεδομένου ότι προσφέρει ευκολία στον πελάτη αλλά και εξαιτίας του κόστους συντήρησης του mini-bar. Πολλά ξενοδοχεία



έχουν προχωρήσει περισσότερο με το να προσφέρουν μη-διατροφικά είδη, όπως κάλτσες, είδη προσωπικής υγιεινής κα. Διακρίνονται σε αυτόματα και μη αυτόματα. Τα προϊόντα έχουν καταγράψει και οποιαδήποτε αλλαγή στα αποθέματα παρακολουθείτε από του υπάλληλους του ξενοδοχείου και γίνονται οι ανάλογες χρεώσεις. Τα πλήρως αυτοματοποιημένα mini bar διαθέτουν ηλεκτρονικούς αισθητήρες

και με την μετακίνηση των προϊόντων καταγράφεται άμεσα στην Μ/Σ, στον λογαριασμό του πελάτη. Διαφορετικά κάθε μέρα γίνεται καταγραφή για το τι έχει καταναλωθεί, χρεώνετε και αντικαταστήτε.

Η δικτύωση των minibars και η σύνδεσή τους με κεντρικό υπολογιστή παρέχει τη δυνατότητα πλήρους ελέγχου του δωματίου μέσω των υφισταμένων ηλεκτρονικών μερών και προγραμμάτων. Γίνεται έλεγχος και αυτόματη χρέωση της κατανάλωσης, καθώς επίσης και έλεγχος φωτισμού, κλιματισμού, ηλεκτρονικών κλειδαριών κλπ.

5.3 Ηλεκτρονικά safes

Τα μικρά χρηματοκιβώτια δωματίου, αποτελούν εξοπλισμό που τείνει να γίνει αναγκαίος σε μια ευρύτατη κλίμακα κατηγοριών καταλυμάτων. Τα μικρά χρηματοκιβώτια δωματίου λειτουργούν συνήθως με ηλεκτρονικούς μηχανισμούς ασφαλείας και παρέχουν στο πελάτη την δυνατότητα να τα διαχειρίζεται μόνος του. Υπάρχουν δύο τύποι κλειδαριάς χρηματοκιβωτίου :

- μηχανικός τύπος
- ηλεκτρονικός τύπος
- συνδυασμός και των δυο τύπων



Ο μηχανικός λειτουργεί απλά με κλειδαριά ασφαλείας, ενώ ο ηλεκτρονικός τύπος έχει ηλεκτρονικό συνδυασμό με ηχητικά και οπτικά σήματα που λειτουργεί με κωδικούς. Έναν κωδικό χρήσης για το πελάτη (user code) και ένα κωδικό χρήσης πασπαρτού (master code). Στον συνδυασμό και των δυο υπάρχει μια επιπλέον κλειδαριά στον ηλεκτρονικό τύπο για επείγον ξεκλείδωμα.

Είναι και εντοιχισμένα όπως τα drawer safes (που τοποθετούνται σε συρτάρι) και τα floor safes (για τοποθέτηση στο πάτωμα).

Ειδικά χαρακτηριστικά χρηματοκιβωτίων:

1. χρονοκαθυστέρηση ανοίγματος ανάλογα το μοντέλο
2. δυνατότητα ρύθμισης του χρόνου καθυστέρησης από τον χρήστη ανάλογα το μοντέλο
3. αντοχή στην πυρά έως και 120 λεπτά
4. δυνατότητα εντοιχισμού ή πάκτωσης
5. Επιλογή προσωπικών κωδικών και εύκολη αλλαγή
6. Εύκολη τροφοδοσία από αλκαλικές μπαταρίες
7. ελκυστικό design
8. πληθώρα χρωμάτων & μεγεθών

9. προστασία της κλειδαριάς με πλάκα μαγγανίου
10. ηλεκτρονική ή μηχανική κλειδαριά υψίστης ασφαλείας
11. δυνατότητα προσαρμογής βιομετρικής κλειδαριάς
12. Δυνατότητα εκτύπωσης των 120 τελευταίων κινήσεων (εισαγωγή κωδικού, άνοιγμα, κλείσιμο, χρήση λάθος κωδικού)
13. Usb χειριστήριο emergency opening και προγραμματισμού

5.4 Παροχή και χρήση internet

Η ανάπτυξη της πληροφορικής και των υπολογιστών δίνει νέες δυνατότητες για τη σωστή ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πελατών, αλλά και για την αποδοτικότερη οργάνωση και λειτουργία των τουριστικών επιχειρήσεων και υπηρεσιών. Η ανάπτυξη των πολυμέσων και του Internet συντελεί στην αυτοματοποίηση των υπηρεσιών και στην παροχή ενημέρωσης υψηλού επιπέδου στους υποψήφιους πελάτες.

Τις μεγαλύτερες δυνατότητες για ανάπτυξη νέων υπηρεσιών στον τουριστικό τομέα δίνει η ανάπτυξη των δικτύων και ιδιαίτερα του Internet και της υπηρεσίας του World Wide Web (WWW). Μέσω του Internet μπορεί ο καθένας από το σπίτι του να βρει σωρεία πληροφοριών για πρακτικά οποιοδήποτε θέμα και σε οποιαδήποτε μορφή. Οι νέες δυνατότητες που παρέχονται στον τομέα του τουρισμού είναι μεγάλες.

Εκτός όμως από τις γενικές πληροφορίες που μπορεί να βρει κανείς “σερφάροντας” στο Internet, υπάρχουν και ειδικές τοποθεσίες, που ασχολούνται αποκλειστικά με την παροχή τουριστικών υπηρεσιών. Σκοπός τους είναι να παρέχουν ολοκληρωμένες υπηρεσίες στους επισκέπτες τους, ώστε να μπορούν να καλύψουν όλες τις ανάγκες για την προετοιμασία του ταξιδιού τους.

Μια πολύ σημαντική δυνατότητα που υπάρχει πλέον στο Internet είναι οι on-line κρατήσεις. Τα τελευταία χρόνια έχουν αναπτυχθεί οι τεχνικές του ηλεκτρονικού εμπορίου που επιτρέπουν να γίνονται κρατήσεις, ακόμα και πληρωμές μέσω πιστωτικών καρτών από το δίκτυο. Η ανάγκη για οικονομικές συναλλαγές μέσω δικτύων οδήγησε στην ανάπτυξη ειδικών πρωτοκόλλων για ασφαλή μεταφορά οικονομικών στοιχείων μέσω δικτύων και συγκεκριμένα μέσω του Internet. Ήδη, πολλές εταιρείες πωλούν προϊόντα από απόσταση, ενώ στον τουριστικό τομέα μπορούν πλέον να γίνονται κρατήσεις από τον πελάτη μέσω του Internet (π.χ. κρατήσεις αεροπορικών εισιτηρίων, δωματίων ξενοδοχείων κ.τ.λ.).

Με την προβολή μιας ξενοδοχειακής μονάδας μέσω Internet μπορεί να έχει τον καλύτερο και πιο σύγχρονο τρόπο διαφήμισης. Εκατοντάδες ή ακόμα και χιλιάδες επισκέπτες καθημερινά θα βλέπουν την ιστοσελίδα ενώ ψάχνουν το μέρος των διακοπών τους. Το Διαδίκτυο αποτελεί μία από τις πιο οικονομικές λύσεις γνωστοποίησης του ξενοδοχείου αφού το κόστος προβολής είναι πολύ μικρό σε σχέση με την απόδοση και ανταπόδοση του.

Τρόποι προβολής ενός ξενοδοχείου στο Διαδίκτυο

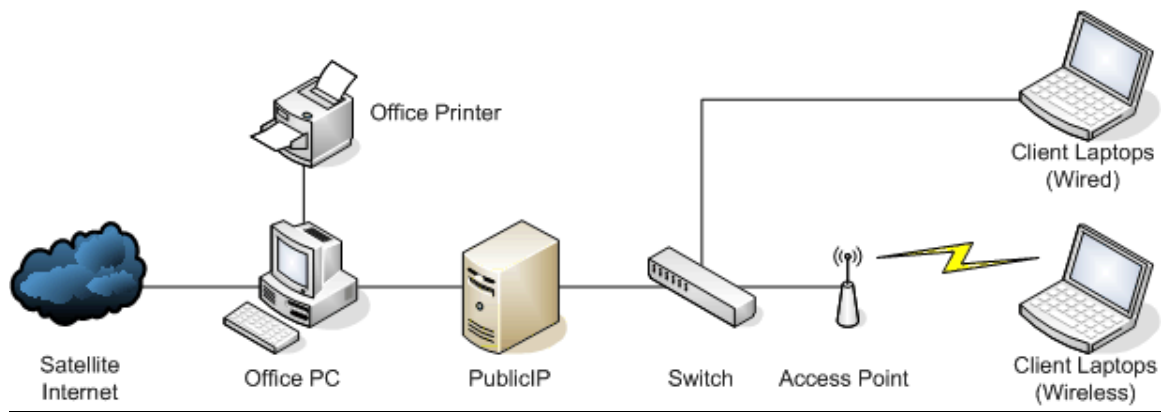
Οι τρόποι που μπορεί μία ξενοδοχειακή μονάδα να προβληθεί στο Διαδίκτυο είναι αρκετοί και έχουν τα εξής πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα:

- μέσω της δικής του ιστοσελίδας, η οποία όμως χρειάζεται ειδικό σχεδιασμό, συνεχή αναβάθμιση, παρακολούθηση και προώθηση.
- μέσω εξειδικευμένων ηλεκτρονικών καταλόγων και οδηγών ξενοδοχείων, οι οποίοι λειτουργούν συνδρομητικά, με προμήθεια επί των πωλήσεων.
- μέσω ιστοσελίδων και ηλεκτρονικών καταλόγων γενικού ενδιαφέροντος σχετικών με τον τουρισμό της Ελλάδος που υπάρχουν σε μεγάλο αριθμό.

ΠΑΡΟΧΗ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

- Εγκατάσταση Hot-Spot - Ασύρματης επικοινωνίας για Internet στον πελάτη με το δικό του φορητό υπολογιστή.

Τα hot-spot είναι η πλέον πιο διαδεδομένη μορφή παροχής Internet σε ξενοδοχεία. Οι πελάτες όχι μόνο το χρειάζονται αλλά το απαιτούν. Ένας ασύρματος σταθμός υπάρχει σε κεντρικά σημεία του ξενοδοχείου (εστιατόριο, καφετέρια ή ακόμα και αίθουσα συνεδριάσεων) και με μια ασύρματη προπληρωμένη κάρτα ο κάθε επισκέπτης μπορεί να συνδεθεί κατευθείαν στο Internet.



- Ζώνη Παροχής Internet

Ολοκληρωμένη λύση εγκατάστασης δικτύου υπολογιστών σε έναν χώρο του ξενοδοχείου και την συνεχή σύνδεση στο Internet. Με την εγκατάσταση ενός χώρου Internet ζώνης οι υπηρεσίες πληροφορικής και Internet που διαφημίζουν ένα ξενοδοχείο θα εκτιναχθούν στα ύψη και θα ανεβάσουν την εικόνα του. Η υπηρεσία μπορεί χρεώνεται στον πελάτη ή ακόμα και να παρέχεται δωρεάν.

5.5 Διαφορές ηλεκτρονικές συσκευές χειριζόμενες από τους πελάτες.

Μερικά ξενοδοχεία έχουν εγκαταστήσει, πέρα των βασικών προγραμμάτων διαχείρισης, μια ποικιλία από συσκευές τις οποίες χειρίζονται οι πελάτες.

Κάποιες από αυτές είναι:

- Αυτόματες συσκευές πληροφοριών στους κοινοχρήστους χώρους του ξενοδοχείου. Οι πελάτες μπορούν να ζητήσουν πληροφορίες και λεπτομέρειες για τις εκδηλώσεις μέσα στο ξενοδοχείο ή τις τοπικές εκδηλώσεις. Αν υπάρχει συνδεδεμένος εκτυπωτής με την συσκευή τότε ο πελάτης μπορεί να λάβει έτοιμες τις λίστες με τις δραστηριότητες
- Έλεγχος του λογαριασμού τους μέσα από το δωμάτιο τους. Όταν ο ηλεκτρονικός υπολογιστής του δωματίου (συνήθως η τηλεόραση) είναι συνδεδεμένος με την ενότητα της τήρησης λογαριασμών πελατών, υπάρχει η δυνατότητα πρόσβασης των πελατών στα δεδομένα του λογαριασμού τους. Για τον ίδιο σκοπό μπορούν να χρησιμοποιηθούν και τα τηλεφώνά των δωματίων που συνδέονται με τον

υπολογιστή. Αν ο ηλεκτρονικός υπολογιστής μπορεί να συνδεθεί με εξωτερικές υπηρεσίες, οι πελάτες μπορούν να ενημερωθούν για δρομολόγια πτήσεων, τα τοπικά εστιατόρια και τα μέρη ψυχαγωγίας, το χρηματιστήριο ,τις ειδήσεις και αλλά.

- Ένα πρόγραμμα ταινιών μπορεί να συνδεθεί στην ενότητα της M/C ή μπορεί να λειτουργήσει ανεξάρτητα. Στην πρώτη περίπτωση, όταν ο πελάτης γυρίσει την τηλεόραση σε κανάλι με πληρωμή, το σύστημα καταχωρεί τη χρέωση αυτόματα. Στην δεύτερη περίπτωση, ο πελάτης πρέπει να επικοινωνεί με την ανάλογη υπηρεσία του ξενοδοχείου και να ζητήσει να παρακολουθήσει κανάλι με πληρωμή. Ο χειρίστης βάζει το πρόγραμμα και καταχωρεί την χρέωση.

5.6 Διάφορες ηλεκτρονικές συσκευές δωματίων



- Μονάδα ελέγχου, εξοπλισμένη με αναλογικές και ψηφιακές εισόδους για τη σύνδεση και τον έλεγχο των περιφερειακών μονάδων και αισθητήρων όπως αισθητήρων θερμοκρασίας, επαφών θυρών και παραθύρων, συναγερμών, πλημμύρας κλπ.

Είναι εξοπλισμένο με ειδικούς ηλεκτρονόμους (ρελέ) για τον έλεγχο και την προστασία όλου του συστήματος με το οποίο έχει εξοπλισθεί το ξενοδοχείο.



- Ειδικός «αναγνώστης» καρτών προτεραιότητας και ταυτόχρονης δυνατότητας απεικόνισης προβλημάτων ή status του δωματίου πχ do not disturb .



- Ειδικός ανιχνευτής παρουσίας στα δωμάτια φιλοξενίας.



- Αισθητήρας θερμοκρασίας που εγκαθίσταται χωνευτός στον τοίχο & μακριά από εστίες θερμότητας.



- Μικρός εύχρηστος ενεργοποιητής που παρεμβάλλεται στην υποδοχή για να ενεργοποιήσει τις λειτουργίες των δωματίων με ταυτόχρονη αναγνώριση του εντολέα.



- Τα Energy Saving Unit είναι η κατάλληλη λύση για δωμάτια ξενοδοχείων, καμπίνες και ιδρύματα συνδυάζοντας την κλασική μαγνητική κάρτα με ένα κεντρικό διακόπτη που ενεργοποιεί και απενεργοποιεί αυτόματα το ρεύμα με την είσοδο της κάρτας στην υποδοχή του.

- Ο συρταρωτός μηχανισμός door retainer τοποθετείται στο πίσω μέρος της πόρτας εμποδίζοντας την είσοδο τρίτων αυξάνοντας ακόμη περισσότερο την ασφάλεια των επισκεπτών.



ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Η γρήγορη διακίνηση πληροφοριών και η ανάπτυξη της τεχνολογίας έχουν συντελέσει στην προσφορά αναβαθμισμένων υπηρεσιών που οφείλει να προσφέρει στο πελάτη του ένα ξενοδοχείο. Η Ελλάδα διατηρεί μία πολύ καλή θέση στον παγκόσμιο τουρισμό λόγω των ισχυρών συγκριτικών της πλεονεκτημάτων: της πλούσιας πολιτισμικής της κληρονομιάς, της φυσικής της ομορφιάς και της ήδη εδραιωμένης θέσης της ως βασικού προορισμού στην Ευρώπη και τη Μεσόγειο.

Οι προοπτικές του τουρισμού στην Ελλάδα επηρεάζονται όμως σημαντικά από τις γενικότερες προοπτικές του παγκόσμιου τουρισμού και τις εξελίξεις, τάσεις και αναδιαρθρώσεις που παρατηρούνται σε διεθνές επίπεδο, με βασικότερο τομέα ενδιαφέροντος τις σύγχρονες μεθόδους ηλεκτρονικού τουρισμού.

Η προσφορά τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών στη χώρα μας δεν είναι προσανατολισμένη στη νέα γενιά καταναλωτών που είναι εξοικειωμένη με τις νέες τεχνολογίες, ιδίως του διαδικτύου. Αν οι ελληνικές τουριστικές επιχειρήσεις κινηθούν με μεγαλύτερη ταχύτητα από εκείνες των άμεσα ανταγωνιστικών χωρών της Β Μεσογείου, θα αποκτήσουν στρατηγικό πλεονέκτημα. Στην αντίθετη περίπτωση, η απειλή αυτή μπορεί να οδηγήσει σε μείωση της ανταγωνιστικότητας του ελληνικού τουρισμού.

Η ξενοδοχειακή βιομηχανία συμβάλει στην ανάπτυξη πολλών παραγωγικών δραστηριοτήτων και την άνοδο του οικονομικού, βιοτικού και πολιτιστικού επιπέδου κάθε χώρας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Ø Ρούπας Βασίλειος, Λαλούμης Δημήτρης (1998), "Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων", Σταμούλης Α. / Αθήνα.
- Ø Άννα Ντόντη (2003), "Λειτουργία Υποδοχής"(Front Office), Σύγχρονη Εκδοτική Ε.Π.Ε/ Αθήνα
- Ø Ηγουμενάκης, Κραβαριώτης, Λύτρας (1998), "Εισαγωγή στον Τουρισμό", Interbooks / Αθήνα
- Ø Denney G. Rutherford, (1999) "Ξενοδοχείο:Διοίκηση και λειτουργίες", Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ /Αθήνα
- Ø Σακελλαρίδης Οδυσσέας (1999), "Πληροφορική στον Τουρισμό", Εκδόσεις Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο/ Αθήνα
- Ø Youell Ray (1998), "Tourism - an introduction", Longman / New York
- Ø Bardi A. James (1996), "Hotel Front Office Management", Wiley / New York
- Ø Χαρούλα Καβούση, Χαρούλα Κατλέα "Οροφοκομία, Οργάνωση και λειτουργία υπηρεσιών ορόφων των ξενοδοχειακών μονάδων" /Αθήνα

ΕΝΤΥΠΑ

- Ø Xenia news letter (2009) /Ετήσια ειδική έκδοση της xenia A.E/ Αθήνα
- Ø Νal Μιζεράκης, Ξενοδοχειακός εξοπλισμός

ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

- Ø [http://www.traveldailynews.gr/newsletters_inside.asp?nuseri
d=7&newsletter_id=45](http://www.traveldailynews.gr/newsletters_inside.asp?nuseri
d=7&newsletter_id=45)
- Ø [http://www.traveldailynews.gr/makeof.asp?sstr=%C7%20%F
4%E5%F7%ED%EF%EB%EF%E3%DF%E1%20%F4%E7
%F2%20%F0%EB%E7%F1%EF%F6%EF%F1%E9%EAD
E%F2%20%F3%F4%E1%20%EE%E5%ED%EF%E4%EF
%F7%E5%DF%E1%20¢ral_id=34&permanent_id=4](http://www.traveldailynews.gr/makeof.asp?sstr=%C7%20%F
4%E5%F7%ED%EF%EB%EF%E3%DF%E1%20%F4%E7
%F2%20%F0%EB%E7%F1%EF%F6%EF%F1%E9%EAD
E%F2%20%F3%F4%E1%20%EE%E5%ED%EF%E4%EF
%F7%E5%DF%E1%20¢ral_id=34&permanent_id=4)
- Ø <http://www.next-step.gr/Page.aspx?id=74&lang=el>
- Ø <http://www.next-step.gr/Page.aspx?id=76&lang=el>
- Ø [http://www.eurotel.gr/index.cfm?Level1=2&Level2=1&Leve
l3=1&Level4=0&Level5=0&Level6=0](http://www.eurotel.gr/index.cfm?Level1=2&Level2=1&Leve
l3=1&Level4=0&Level5=0&Level6=0)
- Ø http://www.nicon.gr/products/telesys/hotel/Front_Offices.ht
- Ø <http://www.hit.com.gr/files/documents/HITES2009.pdf>
- Ø [http://www.thedailystar.net/newDesign/news-
details.php?nid=72476](http://www.thedailystar.net/newDesign/news-
details.php?nid=72476)
- Ø <http://www.resortmanagementsystem.com/housekeeping.htm>
- Ø http://www.soundservice.gr/sound_hotels.htm
- Ø [http://www.traveldailynews.gr/makeof.asp?central_id=241&
permanent_id=46](http://www.traveldailynews.gr/makeof.asp?central_id=241&
permanent_id=46)
- Ø <http://www.smarti.gr/0010000004>
- Ø [http://www.resortdata.com/RDPWin/NewModules/Housekee
pingScheduling/HousekeepingOverview.htm](http://www.resortdata.com/RDPWin/NewModules/Housekee
pingScheduling/HousekeepingOverview.htm)
- Ø http://www.xrimek.gr/products.php?c_id=1

Ø [http://www.it.uom.gr/project/MultimediaTechnologyNotes/c
hap3a_10.htm](http://www.it.uom.gr/project/MultimediaTechnologyNotes/c
hap3a_10.htm)

Ø <http://www.eurotel.gr/index.cfm?Level1=2&Level2=1&Level3=0&Level4=0&Level5=0&Level6=0>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1.

ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ	ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ	ΧΩΡΗΤΙΚΟΤΗΤΑ
Galaxy	Ηράκλειο	5*	127
Lato Boutique	Ηράκλειο	3*	58
Astoria	Ηράκλειο	4*	131
Olympic	Ηράκλειο	3*	73
Maris hotels	Χερσόνησος	De lux	261(Candia) 516(Creta) 248(Silva)
Neptuno beach	Αμουδάρα	4*	135
Irini	Ηράκλειο	2*	59
Agapi beach	Αμουδάρα	4*	325
Knossos beach	Κοκκίни	4*	136
Despo	Γούβες	2*	65
Alexander beach	Μάλια	4* +	289
Albatros	Χερσόνησος	5*	206
Zafiria	Μάταλα	3*	70
Fodele beach	Φόδελε	5*	412
Capsis beach	Αγία πελαγία	5*	660
Aquarius apartments	Αγία πελάγια	4*	15
Blue sea	Σταλίδα	3*	197

Annabelle	Ανισσαρας	5*	265
Minos mare hotel	Ρέθυμνο	4*	127
Brascos	Ρέθυμνο	3*	88
Porto rethymno	Ρέθυμνο	4*	200
El greco	Ρέθυμνο	4*	307
Blue palace	Ελούντα	5*	251
Akti olous	Ελούντα	3*	70
Porto elounda	Ελούντα	5*	170
Elounda beach	Ελούντα	5*	245
Elounda blue bay	Ελούντα	4*	50
Zakros	Ιεράπετρα	3*	50
Astron	Ιεράπετρα	3*	60
Candia park village	Άγιος Νικόλαος	4*	222
Mirabello	Άγιος Νικόλαος	4*	174
Coral	Άγιος Νικόλαος	4*	217
Crystal	Άγιος Νικόλαος	3*	85
Idi	Ζαρός	3*	55
Itanos	Σητεία	3*	38

Apollon	Σητεία	3*	37
Vasia palace	Σίσσυ	4*	400
Pilot beach	Γεωργιούπολη	*	450
Kydon	Χανιά	4*	114
Casa delfino	Χανιά	2*	22
Arkadi	Χανιά	3*	61
Amalthia	Χανιά	3*	100
Minoa	Χανιά	3*	20
Villa andromeda	Χανιά	3*	8