

Τ.Ε.Ι. ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
«Οργάνωση και
λειτουργία των
εποχιακών ξενοδοχείων.
Μελέτη περίπτωσης:
Grecotel Olympia Riviera
Resort.»

10/24/2013

ΤΕΙ ΠΑΤΡΑΣ ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ: Κ. ΣΩΤΗΡΟΠΟΥΛΟΣ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΑΜΠΡΑΧΑΜΓΙΑΝ ΜΑΙΡΗ

(ABRAHAMYAN MERI)

Πίνακας περιεχομένων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	3
1. Εισαγωγή	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	5
2. Ξενοδοχειακή Βιομηχανία	5
2.1 Κατηγορίες ξενοδοχειακών μονάδων στην Ελλάδα και προδιαγραφές τους.....	6
2.2 Τεχνικές προδιαγραφές Ε.Ο.Τ για τη δημιουργία ξενοδοχείων	7
2.3 Διάκριση ξενοδοχείων σε αστικά-παραθεριστικά.....	8
2.4 Χαρακτηριστικά των ξενοδοχείων	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	11
3. Οργάνωση και λειτουργία των ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων	11
3.1 Τα κυριότερα τμήματα/διευθύνσεις.....	14
3.2 Αναλυτική περιγραφή των λειτουργιών των κυριότερων τμημάτων ενός ξενοδοχείου.....	23
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	47
4. Μελέτη περίπτωσης: Grecotel Olympia Riviera Resort	47
4.1 Grecotel A.E. : Το Προφίλ της Εταιρίας	47
4.2 Grecotel Olympia Riviera Resort: Περιγραφή του Συγκροτήματος.....	49
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	63
5. Η οργάνωση και λειτουργία του συγκροτήματος Grecotel Olympia Rivier Resort.	63
5.1 Διευθύνσεις.....	63
5.2 Οργάνωση και λειτουργία των τμημάτων του συγκροτήματος	65
5.3 Ερωτηματολόγιο	73
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ	77
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	81

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1. Εισαγωγή

Η πτυχιακή μου εργασία έχει σκοπό να αναλύσει και να μελετήσει την οργάνωση και λειτουργία των ξενοδοχείων και συγκεκριμένα την οργάνωση και λειτουργία των εποχιακών ξενοδοχείων. Με βάση ένα συγκεκριμένο παράδειγμα θα μελετήσουμε λεπτομερώς πως λειτουργεί ένα εποχιακό ξενοδοχείο, τι ιδιότητες έχει, τι προβλήματα αντιμετωπίζει.

Το 2ο κεφάλαιο της πτυχιακής μου είναι μια εισαγωγή που αφορά γενικά την ξενοδοχειακή βιομηχανία στην Ελλάδα. Τι κατηγορίες ξενοδοχείων υπάρχουν, τεχνικές προδιαγραφές του Ε.Ο.Τ για την δημιουργία των ξενοδοχείων, διαφορές μεταξύ των αστικών και παραθεριστικών ξενοδοχείων, και τα χαρακτηριστικά των ξενοδοχείων.

Το 3^ο κεφάλαιο της έρευνας είναι το βασικό θεωρητικό κομμάτι. Σε αυτό το κεφάλαιο αναλύεται λεπτομερώς, βασισμένο σε 7 διαφορετικά βιβλία από Έλληνες και ξένους συγγραφείς, πως οργανώνεται και λειτουργεί ένα ξενοδοχείο. Στο κεφάλαιο αυτό αναλύονται οι διευθύνσεις ενός ξενοδοχείου, τα τμήματα, ο ρόλος τους, οι λειτουργία και σημασία του κάθε τμήματος και οι ιδιότητες της οργάνωσης και λειτουργίας ενός εποχιακού ξενοδοχείου.

Το 4^ο κεφάλαιο είναι μελέτη περίπτωσης. Στην πτυχιακή μου έχω αναλύσει το Grecotel Olympia Riviera Resort στην Κυλλήνη που είναι ένα συγκρότημα με 4 ξενοδοχεία διαφορετικών προφίλ εποχιακής λειτουργίας και ανήκει στην μεγαλύτερη ξενοδοχειακή αλυσίδα στην Ελλάδα στη Grecotel A.E, όπου έχω πραγματοποιήσει επίσης την πρακτική μου άσκηση. Στην αρχή του 4^{ου} κεφαλαίου υπάρχει μια αναφορά σχετικά με την εταιρία του Grecotel A.E.

από πού προέρχεται, τι στόχους έχει, ο ρόλος της στην Ελληνική ξενοδοχειακή βιομηχανία, και ο ρόλος της ως εργοδότης. Το 2^ο μέρος του κεφαλαίου είναι μια περιγραφή του συγκροτήματος: περιγραφή των 4 ξενοδοχείων (τι δυναμικότητα, τι προφίλ, τι υπηρεσίες κ.λπ. έχουνε), του συνεδριακού κέντρου, των λουτρών, και του σπα. Το κομμάτι αυτό στηρίζεται με φωτογραφίες του συγκροτήματος. Το 3^ο μέρος μελετάει την λειτουργία και οργάνωση του συγκροτήματος, όπου αναλύεται λεπτομερώς πως δουλεύει το συγκεκριμένο εποχιακό συγκρότημα και η μελέτη στηρίζεται πάνω στην συνέντευξη του αντιπροσώπου, στην προσωπική μου εμπειρία ως υπάλληλος, και στα διάφορα έγγραφα από το τμήμα κρατήσεων. Επίσης υπάρχουν διαγράμματα που δείχνουνε εικονικά μια σαφή περιγραφή της οργάνωσης του. Το 4^ο κεφάλαιο γενικώς είναι βασισμένο στην επίσημη ιστοσελίδα της εταιρίας, στη μπροσούρα του συγκροτήματος 2011, στα υλικά που έχει διαθέσει το τμήμα κρατήσεων του συγκροτήματος, στη προσωπική εμπειρία και βεβαίως ένα μεγάλο μέρος του στην συνέντευξη με το αντιπρόσωπο της εταιρίας. Στο τέλος του 4^{ου} κεφαλαίου επίσης μπορείτε να βρείτε το ερωτηματολόγιο που έχει συμπληρωθεί από τον προσωπάρχη του συγκροτήματος τον κύριο Αποστολόπουλο .

5^ο κεφάλαιο είναι το συμπέρασμα της εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2. Ξενοδοχειακή Βιομηχανία

Η ξενοδοχειακή βιομηχανία αποτελεί τμήμα της βιομηχανίας «Τουρισμός» και χαρακτηρίζεται από τη δυνατότητά της να παρέχει διαμονή-διανυτέρευση και να προσφέρει στους πελάτες μιας σειρά αγαθών (όπως π.χ. τροφή, υπνοδωμάτια, ποτά) και υπηρεσίες (όπως π.χ. κρατήσεις δωματίων, πληροφορίες, καθαριότητα, ασφάλεια). Επειδή αυτά τα αγαθά και υπηρεσίες προσφέρονται μαζί, τα ξενοδοχεία συχνά χαρακτηρίζονται ως μονάδες που προσφέρουν «εμπειρίες» μάλλον, παρά προϊόντα. Είναι αυτός ο συνδυασμός απτών που οδηγεί στο συμπέρασμα ότι τα ξενοδοχεία παρέχουν στους πελάτες τους προνόμια, αγαθά και υπηρεσίες που δεν παρέχονται αλλού.¹

Στην ξενοδοχειακή βιομηχανία λοιπόν, ανήκουν όλες εκείνες οι κτιριακές εγκαταστάσεις στις οποίες προσφέρεται ο συνδυασμός αγαθών και υπηρεσιών που αναφέρθηκε πιο πάνω και μας είναι γνωστές ως ξενοδοχεία ή μοτέλ ή πανσιόν κ.λπ.

Οι εγκαταστάσεις αυτές διακρίνονται σε διάφορες κατηγορίες ανάλογα με το είδος, την έκταση και το επίπεδο του συνδυασμού αγαθών- υπηρεσιών που προσφέρουν, αλλά κι ακόμα ανάλογα με το είδος του πελάτη που εξυπηρετούν τον τύπο ιδιοκτησίας ή και τη γεωγραφική περιοχή στην οποία λειτουργούν.²

¹ M.L . Kasavana, Effective front office operation, CBI Boos, Van Nostrand Reihold Go., New York 1981

² «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

2.1 Κατηγορίες ξενοδοχειακών μονάδων στην Ελλάδα και προδιαγραφές τους³

Κατά τον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού (ΕΟΤ) οι τουριστικές εγκαταστάσεις ανάλογα με το είδος των προσφερόμενων υπηρεσιών και τον τρόπο λειτουργίας τους ομαδοποιούνται σε (6) έξι κατηγορίες.

1. Ξενοδοχεία. Τουριστικές εγκαταστάσεις που περιλαμβάνουν υποδοχή, διοίκηση, κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, εστίασης, αναψυχής πελατών και χώρους διανυκτέρευσης- επίσης παρέχουν εξυπηρετήσεις (services)
2. Οργανωμένες Τουριστικές Εγκαταστάσεις. (Camping). Τουριστικές εγκαταστάσεις που περιλαμβάνουν υποδοχή-διοίκηση και πρόκειται για υπαίθριους χώρους όπου παρέχεται η δυνατότητα διαμονής, σίτισης και αναψυχής τουριστών, που διαθέτουν ή όχι δικά τους μέσα μεταφοράς και διανυκτέρευσης (δηλ. σκηνές και τροχόσπιτα).
3. Αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα (Self-Catering). Πρόκειται για τουριστικές εγκαταστάσεις που δεν διαθέτουν υποδοχή και κοινόχρηστους χώρους πελατών, παρά μόνο αυτοτελείς ανεξάρτητους χώρους διανυκτέρευσης και παραμονής πελατών, χωρίς υποχρεωτικές εξυπηρετήσεις (Service).
4. Τουριστικές εγκαταστάσεις διημερεύσεις. Περιλαμβάνονται εγκαταστάσεις που δεν διαθέτουν χώρους διανυκτέρευσης πελατών παρά μόνο χώρους εστίασης, αναψυχής και άλλες ειδικές εγκαταστάσεις κατά περίπτωση.
5. Ενοικιαζόμενα επιπλωμένα δωμάτια. Αποτελούν μέρος της μόνιμης κατοικίας του ιδιοκτήτη ή του μισθωτή και παραχωρούνται με τα έπιπλα και το λοιπό εξοπλισμό καθώς και με δικαίωμα χρήσης των χώρων υγιεινής σε τουρίστες, ε μίσθωμα, για προσωρινή διαμονή. Ο

³ Φ.Ε.Κ αριθμός φύλλου 557, τεύχος δεύτερο, 28.10.1987

ιδιοκτήτης ή μισθωτής του οικήματος αναλαμβάνει επίσης την καθαριότητα και τακτοποίηση του δωματίου, προαιρετικά δε και την παροχή πρωινού (άρθρο 20 Ν.Δ 3430/55)

6. Τουριστικές εγκαταστάσεις με ειδικές χρήσεις. Π.χ. Κέντρα παραθερισμού γυμνιστών, υδροθεραπευτήρια, χιονοδρομικά κέντρα κ.λπ.⁴

2.2 Τεχνικές προδιαγραφές Ε.Ο.Τ για τη δημιουργία ξενοδοχείων

Ορισμοί: Τα ξενοδοχεία όπως ορίζονται σε προηγούμενο κεφάλαιο διακρίνονται στις παρακάτω κατηγορίες.⁵

- A. Ξενοδοχείο κλασικού τύπου. Πρόκειται για μορφή ξενοδοχείου που περιλαμβάνει κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής, εστίασης και αναψυχής πελατών, υπνοδωμάτια απλά ή με ιδιαίτερα λουτρά και βοηθητικούς χώρους. Τα ξενοδοχεία κλασικού τύπου κατατάσσονται σε έξι τάξεις: Πολυτελείας (ΑΑ'), Α, Β, Γ, Δ και Ε. Οι τάξεις Δ και Ε αφορούν μόνο σε μετατροπές χωρίς επέκταση.
- B. Ξενοδοχεία τύπου Μοτέλ. Πρόκειται για ξενοδοχεία που βρίσκονται εκτός σχεδίου εντός ΖΟΕ ή εκτός οικισμών και εκτός κατοικημένων περιοχών ή στις παρυφές τους, επί οδικών αρτηριών μεγάλης κυκλοφορίας που ενώνουν μεγάλα αστικά ή τουριστικά κέντρα και εμφανίζουν μεγάλη κίνηση αυτοκινήτων. Μπορούν να αποτελούνται όπως ενιαία σύνολο μέσα σε ενιαία οικόπεδο και αποβλέπουν κατά κύριο λόγο στην εξυπηρέτηση όσων διακινούνται με αυτοκίνητο. Κατατάσσονται σε δύο τάξεις : Α και Β.

⁴ «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

⁵ Φ.Ε.Κ αριθμός φύλλου 557, τεύχος δεύτερο, 28.10.1987

- C. Ξενοδοχεία τύπου ξενώνα. Πρόκειται για ξενοδοχείο μικρής δυναμικότητας μέχρι εκατό κλινών που διαθέτει κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής και εστίασης πελατών, υπνοδωμάτια απλά ή με ιδιαίτερα λουτρά και βοηθητικούς χώρους. Τα ξενοδοχεία τύπου ξενώνα έχουν μειωμένες απαιτήσεις εξυπηρέτησεων σε σχέση με την αντίστοιχη τάξη των τυπικών ξενοδοχείων. Κατατάσσονται σε τέσσερις τάξεις. Πολυτελείας, Α, Β και ξενώνες νεότητας.
- D. Ξενοδοχεία επιπλωμένων διαμερισμάτων. Πρόκειται για ξενοδοχείο που διαθέτει κοινόχρηστους χώρους υποδοχής και παραμονής πελατών, βοηθητικούς χώρους και περιλαμβάνει διαμερίσματα ενός, δύο ή περισσότερων κύριων χώρων με πλήρες λουτρό και μικρό μαγειρείο. Κατατάσσονται σε 5 τάξεις: Πολυτελείας, Α, Β, Γ, Δ.
- E. Μικτή εγκατάσταση. Ξενοδοχείου κλασικού τύπου και επιπλωμένων διαμερισμάτων (τουριστικό χωριό). Πρόκειται για μορφή ξενοδοχείου που διαθέτει κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής, εστίασης και αναψυχής πελατών, καταστήματα για την εξυπηρέτηση των πελατών, βοηθητικούς χώρους και χώρους διανυκτέρευσης σε δωμάτια με λουτρό ή διαμερίσματα ενός, δύο ή περισσότερων κυρίως χώρων με πλήρες λουτρό και μικρό μαγειρείο.⁶

2.3 Διάκριση ξενοδοχείων σε αστικά-παραθεριστικά

Αστικά ξενοδοχεία. Πρόκειται για ξενοδοχεία που βρίσκονται μέσα σε πόλη ή οικισμό, στο διοικητικό ή εμπορικό κέντρο, κοντά σε αεροδρόμιο ή λιμάνι ή σταθμό υπεραστικών λεωφορείων ή σιδηροδρομικό σταθμό, ή κοντά σε εκπαιδευτικά ιδρύματα κ.λπ.

Τα ξενοδοχεία αυτά εξυπηρετούν ταξιδιώτες ή και τουρίστες για ολιγοήμερη παραμονή ή γενικά άτομα που δεν έχουν μόνιμη κατοικία στην περιοχή.

⁶ «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

Παραθεριστικά ξενοδοχεία. Ξενοδοχεία που βρίσκονται μέσα σε πόλη σε προάστιο ή οικισμό προϋφιστάμενο του 1923 ή παραδοσιακό οικισμό σε περιοχή εκτός σχεδίου. Για να χαρακτηριστεί ένα ξενοδοχείο σαν παραθεριστικό πρέπει η περιοχή να έχει τις κατάλληλες προϋποθέσεις για παραθερισμό, δηλαδή να είναι κοντά στη θάλασσα ή σε δάσος ή βουνό για χειμερινά σπορ, περιπάτους, ορειβασία.⁷

Διαφορές αστικού-παραθεριστιού ξενοδοχείου

Αστικό

- Συνεχούς λειτουργίας
- Στεγασμένοι χώροι κυκλοφορίας
- Κλειστοί χώροι εστίασης
- Κλειστοί χώροι υποδοχής
- Εστιατόριο πλήρες μόνο όταν υπάρχει σε ακτίνα 250 μ αντίστοιχος χώρος (μέχρι 100 κλίνες)
- Αίθουσα πολλαπλών χρήσεων, υποχρεωτική
- Υποχρεωτικός χώρος στάθμευσης αυτοκινήτων, στεγασμένος
- Διαθέτει μονόκλινα δωμάτια μικρότερων διαστάσεων από τα δίκλινα

Παραθεριστικό

- Εποχικής λειτουργίας
- Υπαίθριας κυκλοφορίας χώροι
- Δυνατότητα διαμοιρασμού των εστίασης σε κλειστούς και ημιυπαίθριους χώρους
- Υποχρεωτική προσάυξηση των χώρων υποδοχής με ημιυπαίθριους.
- Υποχρεωτικοί χώροι εστίασης, ανεξάρτητα από τη δυναμικότητα

⁷ «Ξενοδοχειακές και Επισιτιστικές Επιχειρήσεις» Donald E. Lundberg , εκδόσεις «Ελλην»

- Μονόκλινα και δίκλινα δωμάτια έχουν το ίδιο εμβαδόν, αλλάζει μόνο η τιμή ενοικίασης.⁸

2.4 Χαρακτηριστικά των ξενοδοχείων

Τα ξενοδοχεία διαφέρουν από τις πιο πολλές επιχειρήσεις με βάση κάποια συγκεκριμένα χαρακτηριστικά. Και αυτά είναι

- a. Πελάτες.
- b. Αγαθά και Υπηρεσίες
- c. Σημεία πώλησης (αγαθά και υπηρεσίες)
- d. Εργατικό δυναμικό
- e. Οργανωτική δομή των ξενοδοχείων
- f. Η φύση της επιτελούμενης εργασίας στα ξενοδοχεία⁹

Σύμφωνα με το ΣΕΤΕ¹⁰ Στην Ελλάδα υπάρχουν 9.670 ξενοδοχεία που διαθέτουν 771.271 κλίνες. Το 65.9% των ξενοδοχειακών κλινών στην Ελλάδα βρίσκεται σε 4 περιοχές (Κρήτη, Δωδεκάνησα, Μακεδονία, Στερεά Ελλάδα) (2012).¹¹

⁸ «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

⁹ «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

¹⁰ Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων) είναι μη κυβερνητικός, μη κερδοσκοπικός οργανισμός. Ιδρύθηκε το 1991. Εκπροσωπεί ενώσεις τουριστικών επιχειρήσεων και επιχειρηματίες που δραστηριοποιούνται άμεσα και έμμεσα στον Τουρισμό.

¹¹ <http://www.sete.gr>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3. Οργάνωση και λειτουργία των ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων

Το ξενοδοχείο είναι μια επιχείρηση με πολύμορφο και ευπαθές προϊόν και απαιτείται άριστη γνώση του αντικειμένου για να επιτευχθούν ικανοποιητικά κέρδη. Δεν είναι τυχαίο το γεγονός ότι πολλά ξενοδοχεία αντιμετωπίζουν πρόβλημα επιβίωσης. Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις της εποχής μας λειτουργούν σήμερα σε ένα ταχύτατα εξελισσόμενο – και για το λόγο αυτό αβέβαιο-περιβάλλον και καλούνται να ικανοποιήσουν τις διαρκώς αυξανόμενες απαιτήσεις της πελατείας τους. Η διοίκηση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων για να εξασφαλίζεται η βιωσιμότητα και αποδοτικότητα τους, πρέπει να λαμβάνει υπόψη τις θέσεις των παλαιών και σύγχρονων ερευνητών και να αξιοποιεί τις δυνατότητες που προσφέρει η τεχνολογία των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Εκτός αυτών όμως η ξενοδοχειακή επιχείρηση πρέπει να λειτουργεί με ευαισθησία απέναντι στον ανθρώπινο παράγοντα και το περιβάλλον.¹²

Ένα ξενοδοχείο μπορεί οργανωτικά να χωριστεί σε τμήματα, με διάφορους τρόπους. Τα κριτήρια γι' αυτή την τμηματοποίηση είναι¹³

- a) Η διοικητική ιεραρχία
- b) Οι λειτουργίες τμημάτων
- c) Οι περιοχές επαφής με τον πελάτη
- d) Ο προσδιορισμός κέντρων κόστους και εσόδων

¹² «Διοίκηση Ξενοδοχείων»

¹³ «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

e) Τα κέντρα ευθύνης (μελών του προσωπικού)

Διοικητική ιεραρχία

Η διοικητική ιεραρχία (εξουσία) απεικονίζεται συνήθως στο οργανόγραμμα κάθε μονάδας. Αν κι αυτό είναι στην ουσία η τυπική οργάνωση, εν τούτοις χρησιμοποιείται σαν οδηγός για το ποιες

λειτουργίες εκτελούνται καθώς και για τη συμβολή του προσωπικού (σε αυτή την εκτέλεση). Κάθε υπάλληλος και κάθε προϊστάμενος κατανοεί τη γραμμή εξουσίας που απεικονίζεται στο οργανόγραμμα.

Λειτουργίες τμημάτων

Τα διάφορα λειτουργικά τμήματα αναλύονται ως κύρια σημεία για την απόδοση ενός ξενοδοχείου. Εδώ δηλαδή ο καθορισμός των τμημάτων βασίζεται στις επιτελούμενες λειτουργίες και όχι στο προσωπικό.

Περιοχές επαφής με τον πελάτη

Με βάση αυτό το κριτήριο το ξενοδοχείο χωρίζεται σε δύο μεγάλες κατηγορίες τμημάτων: Τα τμήματα στα οποία ο πελάτης έρχεται σε επαφή με το προσωπικό (Front of the house) και σε εκείνα που ο πελάτης δεν έρχεται καθόλου σε επαφή με το προσωπικό (Back of the house). Στην πρώτη κατηγορία ανήκουν για παράδειγμα τα τμήματα εστιατορίου, μπαρ, υποδοχής ενώ στη δεύτερη τα τμήματα λογιστηρίου, προσωπικού, συντήρησης.

Κέντρα κόστους και εσόδων.

Τα κέντρα κόστους αποκαλούνται επίσης ως κέντρα μη εσόδων και είναι εκείνα τα μέρη που ξενοδοχείου που έχουν ελάχιστη επαφή με τον πελάτη, δεν προσφέρουν υπηρεσίες (άμεσα στον πελάτη) και πραγματοποιούν κόστος. Το σημαντικό χαρακτηριστικό ενός κέντρου κόστους είναι η ικανότητα να πραγματοποιεί κόστος αλλά να μην εισπράττει έσοδα ένεκα

αυτής καθαυτής της λειτουργίας του. Τυπικά κέντρα κόστους σε ένα ξενοδοχείο είναι το τμήμα συντήρησης, διαφήμισης, ασφάλειας και το λογιστήριο. Από την άλλη πλευρά κέντρα εσόδων είναι εκείνα τα τμήματα/μέρη του δημιουργούν έσοδα ως άμεσο αποτέλεσμα των λειτουργιών τους. Συχνά τα κέντρα εσόδων θεωρούνται από τη σκοπιά πραγματοποίησης κέρδους και αποκαλούνται γι' αυτό το λόγο κέντρα κέρδους. Ο κοινός παρανομαστής όλων των κέντρων εσόδων είναι ότι είναι τμήματα που προσφέρουν άμεσες υπηρεσίες στον πελάτη.

Ο τρόπος αυτός διάκρισης των τμημάτων βοηθά στην εσωτερική δομή των ξενοδοχείων, αφού απεικονίζεται και άρα είναι δυνατό να ελεγχθεί το κόστος των πωλούμενων αγαθών και να περιορίζεται το κόστος των κέντρων μη εσόδων.

Το γεγονός ότι ένα τμήμα χαρακτηρίζεται ως κέντρο κόστους, δε σημαίνει ότι είναι λιγότερο σπουδαίο για την λειτουργία και επιτυχία του ξενοδοχείου ή όχι είναι πιο δύσκολο να καθιερωθούν κριτήρια για τον έλεγχο την απόδοσής του.

Κέντρα ευθύνης (μελών του προσωπικού)

Αφού τα περισσότερα ξενοδοχεία δεν είναι αρκετά μεγάλα ώστε να απασχολούν ένα ξεχωριστό άτομο ως υπεύθυνα για κάθε λειτουργία, η διοίκηση του ξενοδοχείου συχνά «χρεώνει» διάφορες λειτουργίες ή περιοχές (μερικές από τις οποίες μπορεί να είναι κέντρα κόστους ή κέντρα εσόδων) σε ένα πρόσωπο. Έτσι η οργάνωση του ξενοδοχείου θεωρείται από την πλευρά της ευθύνης των διοικητικών στελεχών.

Τα κύρια οφέλη από αυτή τη μέθοδο τμηματοποίησης, προκύπτουν στη σφαίρα της αξιολόγησης απόδοσης. Η άμεση απόδοση ενός ατόμου μπορεί εύκολα να αξιολογηθεί, αν οι άμεσες ευθύνες, που έχουν χρεωθεί σε αυτό το άτομο μπορούν εύκολα να προσδιοριστούν και να αξιολογηθούν.

3.1 Τα κυριότερα τμήματα/διευθύνσεις¹⁴

Ένα ξενοδοχείο, εκτός αν είναι πολύ μικρό, μοιάζει σε τούτο με κάθε άλλη επιχείρηση: είναι αντικειμενικά αδύνατο να ασκηθεί από ένα μόνο άτομο η εποπτεία όλων των λειτουργιών του. Επομένως, μια από τις πρώτες ευθύνες ενός διευθυντή είναι να συγκροτήσει ένα επιτελείο που θα τον βοηθά στη λειτουργία του ξενοδοχείου.

Για να διευκολύνουμε τη συζήτηση γύρω από το θέμα αυτό, το προσωπικό κατατάσσεται σε τέσσερις κατηγορίες:

- a) Τη διοικητική ομάδα που είναι υπεύθυνη για λήψη των αποφάσεων και την υλοποίησή τους, η οποία αποτελείται από το γενικό διευθυντή, τον υποδιευθυντή αν υπάρχει και τους προϊστάμενους των διευθύνσεων.
- b) Τους προϊστάμενους των τμημάτων.
- c) Τους επικεφαλής των υπο-τμημάτων, ή τους βοηθούς των τμηματαρχών
- d) Το (εκτελεστικό) προσωπικό.

3.1.1 Διεύθυνση δωματίων και υποδοχής πελατών¹⁵

Η πρώτη ευθύνη για την εξυπηρέτηση των πελατών ανήκει στον υπεύθυνο τα δωμάτια, που είναι γνωστός ως διευθυντής δωματίων και υποδοχής πελατών. Είναι επικεφαλής της αριθμητικά μεγαλύτερης διεύθυνσης στο ξενοδοχείο, πολλά μέλη της οποίας έρχονται σε άμεση επαφή με τους πελάτες του.

¹⁴ «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

¹⁵ «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

Πράγματι, είναι δεδομένο ότι από την πρώτη στιγμή τους προσφέρει άμεση υπηρεσία. Για τα μέλη της διεύθυνσης αυτής, η εκπαίδευση, που είναι αναγκαίο στοιχείο για όλους τους υπαλλήλους, αποκτά μεγαλύτερη σπουδαιότητα. Συχνά οι υπάλληλοι της έρχονται σε προσωπική επαφή με τους πελάτες και πρέπει να εκπαιδεύονται όχι μόνο για τις εργασίες και τα καθήκοντα της θέσης τους, αλλά πρέπει να διδαχθούν τι θα λένε στους πελάτες και πως το λένε.

Ο υπεύθυνος σε αυτή τη διεύθυνση εκτελεί αυτό που να μπορούσε να είναι η πιο σημαντική ευθύνη του γενικού διευθυντή- η καθημερινή λειτουργία των ενοικιαζόμενων δωματίων.

3.1.2 Διεύθυνση Επισιτιστικών τμημάτων (Τροφίμων και Ποτών)¹⁶

Διευθυντής τροφίμων και ποτών είναι προϊστάμενος μιας διεύθυνσης που είναι ως αποστολή των αγορά, την παρασκευή και διάθεση φαγητών και ποτών προς τους πελάτες του ξενοδοχείου. Μεγάλο μέρος του προσωπικού, της διεύθυνσης αυτής, έρχεται σε επαφή με τους πελάτες. Το προσωπικό που ασχολείται με το σερβίρισμα στο εστιατόριο, στο μπαρ και τις αίθουσες συνεστιάσεων έρχεται σε άμεση επαφή όχι μόνο με τους πελάτες που μένουν στο ξενοδοχείο ,αλλά και με το κοινό που χρησιμοποιεί τις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου πέρα από τα δωμάτια ύπνου-πράγμα εξίσου σημαντικό για τη γενική λειτουργία του ξενοδοχείου.

Ο υπεύθυνος αγορών δεν περιλαμβάνεται στον κατάλογο των επικεφαλής τμημάτων για δύο λόγους. Ο πρώτος και ίσως ο πιο προφανής, είναι ότι δεν επιτελεί κάποια υπηρεσία που να επηρεάζει άμεσα τον πελάτη. Ο δεύτερος είναι ότι θέση διαφέρει σε σπουδαιότητα ανάλογα με το μέγεθος, τον τίτλο

¹⁶ «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

και τη μορφή ιδιοκτησίας του ξενοδοχείου. Η αγορά τροφίμων και ποτών αποτελεί ένα ξεχωριστό τομέα.

3.1.3 Τμήμα (Τεχνικών Υπηρεσιών) Συντήρησης¹⁷

Ο επικεφαλής του τεχνικού τμήματος είναι υπεύθυνος για την εμφάνιση και την καλή λειτουργία των εγκαταστάσεων και του μηχανολογικού εξοπλισμού του ξενοδοχείου. Έχοντας περιορισμένο προσωπικό, ο επικεφαλής του τεχνικού τμήματος, εξαρτάται από άλλους, κυρίως από το προσωπικό του τμήματος δωματίων, για το αν θα ενημερώνεται σχετικά με τις βλάβες και της ζημιές που έχουν γίνει στις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου και ειδικότερα στα δωμάτια πελατών ώστε να τις διορθώσει. Αυτό είναι ένα μικρό παράδειγμα της ομάδας που χρειάζεται, για την επιτυχή λειτουργία ενός ξενοδοχείου.

3.1.4 Τμήμα Πωλήσεων¹⁸

Τα μεγάλα ξενοδοχεία, με αίθουσες συνεδρίων και συνεστιάσεων, δεν μπορούν να υπάρχουν χωρίς τις δουλειές που εκτελεί το προσωπικό που είναι υπεύθυνο για τις πωλήσεις.

Αναφέρθηκε ότι ο γενικός διευθυντής συμμετέχει ενεργά σ' αυτή την περιοχή δραστηριότητας, για δύο βασικούς λόγους: πρώτον, οι πωλήσεις και η ανάπτυξή τους είναι μιας μακράς προοπτικής δραστηριότητα του ξενοδοχείου και όχι μέρος των καθημερινών εργασιών του και δεύτερον, η πολιτική

¹⁷ «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

¹⁸ Ξενοδοχειακές και Επισιτιστικές Επιχειρήσεις» Donald E. Lundberg , εκδόσεις «Έλλην»

πωλήσεων του ξενοδοχείου συνυφαίνεται με την εικόνα του ξενοδοχείου που έχει καλλιεργηθεί στο κοινό- και την εικόνα αυτή ο γενικός διευθυντής θέλει να τη διαφυλάξει και να την ενισχύσει ακόμα περισσότερο.

Εκτός από το γενικό διευθυντή και το τμήμα πωλήσεων του ξενοδοχείου, οι περισσότερες αλυσίδες ξενοδοχείων έχουν περιφερειακές οργανώσεις πωλήσεων, που το προσωπικό τους στρέφεται προς τη δημιουργία εργασιών για τις ξενοδοχειακές μονάδες της αλυσίδας.

Το προσωπικό στις πωλήσεις των ξενοδοχείων και μοτέλ ποικίλλει σε μέγεθος από το ένα μέρος στο άλλο. Σε ένα μικρό μοτέλ, ο διευθυντής εκτελεί τα καθήκοντα των πωλήσεων. Ένα μεσαίου μεγέθους ξενοδοχείο, όπως το ξενοδοχείο Radisson South Μινεάπολη με τα 408 δωμάτια, μπορεί να έχει 5 ανθρώπους στο προσωπικό του τμήματος πωλήσεων. Σε ένα mega ξενοδοχείο, ο διευθυντής του μάρκετινγκ, μπορεί να έχει προσωπικό 8 ως 10 άτομα, συν τη βοήθεια από το τμήμα πωλήσεων των κεντρικών γραφείων. Το μεγαλύτερο μέρος της προσπάθειας που κάνει το επιτελείο, είναι κατευθυνόμενη προς τις ομαδικές πωλήσεις.

Τα μικρά ξενοδοχεία, συνήθως δεν προσλαμβάνουν ένα πωλητή πλήρους απασχόλησης. Οι ιδιοκτήτες έχουν διάφορες επιλογές όπως να εξαρτώνται πλήρως από ένα σύστημα referral για δουλειά, ή περιοδικά να οικειοποιούνται τις υπηρεσίες μιας διαφημιστικής ή εταιρίας μάρκετινγκ, ή ακόμα να μην κάνουν καθόλου μάρκετινγκ.

Μαζί με τον γενικό διευθυντή και τον ανώτερο βοηθό του διευθυντή, ο διευθυντής πωλήσεων αναπτύσσει μια ετήσια πρόβλεψη πωλήσεων δωματίων για τις ομαδικές κρατήσεις, για κάθε μέρα όλης της χρονιάς. Μέρα με την ημέρα γίνονται προβλέψεις από τον ανώτερο βοηθό του διευθυντή.¹⁹

Ευθύνες του τμήματος πωλήσεων

¹⁹ «Ξενοδοχειακές και Επισιτιστικές Επιχειρήσεις» Donald E. Lundberg , εκδόσεις «Ελλην»

a. Σχεδιασμός

Ο σχεδιασμός είναι η σημαντικότερη ευθύνη κάθε τμήματος πωλήσεων ενός ξενοδοχείου σε ορισμένες περιοχές όπως είναι οι πωλήσεις σε ομάδες και συνέδρους, οι κρατήσεις γίνονται πολύ νωρίτερα, συνήθως 1 έως 2, 3 χρόνια πριν. Σε άλλες, όπως οι πωλήσεις ταξιδιωτικών πρακτόρων και οι πωλήσεις συνεστιάσεων, η περίοδος μπορεί να είναι κάπως μικρότερη, αλλά και εδώ οι κρατήσεις γίνονται αρκετά νωρίς. Στο βαθμό που εμφανίζονται ορισμένοι μακράς προοπτικής στόχοι ο σωστός σχεδιασμός της επίτευξής τους είναι ζωτικής σημασίας παράγοντας για την αποτελεσματικότητα του ξενοδοχείου.

b. Πολιτικές

Σε όλες τις φάσεις της λειτουργίας του ξενοδοχείου πρέπει να καθοριστούν ορισμένες πολιτικές και να εφαρμοστούν πιστά. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για την περιοχή των πωλήσεων, αφού η διαδικασία των πωλήσεων πρέπει να αναπτυχθεί μέσα στο πλαίσιο ορισμένων πολιτικών.

c. Έρευνα

Για να επιτευχθεί ο μέγιστος δυνατός όγκος εργασιών με τις ομαδικές κρατήσεις και τα συνέδρια, δεδομένου μάλιστα ότι οι εργασίες αυτές πρέπει να κλείνονται πολύ νωρίτερα από την ημέρα της πραγματοποίησής τους, πρέπει ασφαλώς να γίνει έρευνα για να εξασφαλιστούν και να αναπτυχθούν οι πηγές τέτοιων εργασιών. Η έρευνα είναι, επομένως, μια ιδιαίτερα σημαντική λειτουργία του τμήματος πωλήσεων στον τομέα των ομαδικών κρατήσεων και συνεδρίων.

d. Διοίκηση προσωπικού πωλήσεων

Ένας μεγάλος πωλητής, ότι κι αν πουλάει, δεν είναι πάντα και καλός μάνατζερ. Πράγματι, η ορμή και ο ενθουσιασμός που

απαιτούνται για να είναι κανείς καλός πωλητής μπορεί να τον ωθήσουν σε παραβιάσεις τις πολιτικής που έχει υιοθετηθεί. Και γι' αυτό θα πρέπει να καθοδηγούνται κατάλληλα οι πωλητές.

e. Συνεργασία μεταξύ τμημάτων

Πολλά ξενοδοχεία έχουν προβλήματα που απορρέουν την έλλειψη επικοινωνίας ή συνεργασίας ανάμεσα στο τμήμα πωλήσεων και σε άλλα τμήματα. Η πώληση μιας υπηρεσίας είναι όπως η πώληση ενός προϊόντος: Πέρα από την πώληση της υπηρεσίας, αυτή πρέπει και να παρασχεθεί και δεν είναι «έξυπνο» να πουλάει κανείς υπηρεσίες ή χαρακτηριστικά τους που δεν μπορεί να προσφέρει.

Η συνεργασία ανάμεσα στο τμήμα πωλήσεων και σε άλλα τμήματα του ξενοδοχείου είναι θεμελιακή για την κατάλληλη παροχή των υπηρεσιών που πωλούνται. Σε μακροχρόνια βάση έχει πολύ μεγάλη αξία η φήμη ότι το τμήμα πωλήσεων είναι πάντα συνεπές σε ό, τι υπόσχεται.

f. Εκπαίδευση

Το τμήμα πωλήσεων σε ένα ξενοδοχείο πρέπει, όπως όλα τα άλλα τμήματα, να έχει οργανωθεί έτσι ώστε να πραγματοποιεί θετικά οικονομικά αποτελέσματα. Το πιο αποδοτικό τμήμα πωλήσεων είναι εκείνο που μπορεί να εκπαιδεύσει τους ελάχιστους έμπειρους και τους άπειρους μέσα σε λογικά σύντομο χρονικό διάστημα.

g. Προϋπολογισμός

Οι πωλήσεις έχουν ανάγκη σωστής καθοδήγησης από το διευθυντή τους. Πρέπει να συμφωνηθεί ένας ετήσιος προϋπολογισμός και είναι ασφαλώς ευθύνη του διευθυντή πωλήσεων να υποχρεώσει το τμήμα του να κινείται μέσα στο πλαίσιο αυτού του προϋπολογισμού.²⁰

²⁰ «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

3.1.5 Διεύθυνση Marketing²¹

Ο άνθρωπος ο οποίος είναι υπεύθυνος για τις πωλήσεις είναι συνήθως ο διευθυντής του μάρκετινγκ μια αλλαγή η οποία υπονοεί ένα ευρύτερο ρόλο από αυτόν των πωλήσεων. Το μάρκετινγκ ενδιαφέρεται όχι μόνο να πουλά. Αλλά επίσης να μαθαίνει και για το προϊόν του ανταγωνιστή τον πελάτη τα κίνητρα του πελάτη τις επιθυμίες του και πως το προϊόν μπορεί να δημιουργηθεί και να παρουσιασθεί με τον καλύτερο τρόπο για να ικανοποιηθούν οι ανάγκες του πελάτη. Τα μάρκετινγκ υπονοεί έρευνα. Το ξενοδοχείο περιλαμβάνει την πολύ προσεκτική αναγνώριση του ποιοι είναι οι σημερινοί πελάτες από πού κατάγονται τι έσοδα έχουν, και τι ακριβώς περιμένουν από το σέρβις του ξενοδοχείου. Ένα ξενοδοχείο στο Λος Άντζελες, μπορεί να ανακαλύψει ότι η κύρια πηγή των πελατών του, δηλαδή η αγορά του, είναι ο δυτικός Καναδάς το Σαν Φρανσίσκο και το Σικάγο. Οπότε τότε, η προβολή και η διαφήμιση είναι συγκεντρωμένες σε εκείνες τις περιοχές.

Ο διευθυντής μάρκετινγκ θέλει να ξέρει ποιο ποσοστό από τους πελάτες του ενδιαφέρεται για καλές τιμές και τι ποσοστό δεν ενδιαφέρεται. Πόσο σημαντικό είναι να είσαι μέλος σε μια μεγάλη εταιρία μάρκετινγκ όπως το Best Western; Για μερικές τοποθεσίες είναι πολύ σημαντικό, για άλλες όχι και τόσο. Κρίνοντας από τη γρήγορη ανάπτυξη του franchising και του market referral (εταιρίες που αναλαμβάνουν το μάρκετινγκ μιας άλλης εταιρίας), μπορούμε να υποθέσουμε ότι τα περισσότερα ανεξάρτητα ξενοδοχεία δεν συμφέρει να χειριστούν μόνα τους το μάρκετινγκ. Ξενοδοχεία σε όλο τον κόσμο αρχίζουν και συνεργάζονται με franchise εταιρίες και οργανώσεις μάρκετινγκ με τον ένα ή τον άλλο τρόπο. Τα πλεονεκτήματα της ομαδικής διαφήμισης όπου παίρνεις μέρος στο σύστημα κρατήσεων

²¹ Ξενοδοχειακές και Επισιτιστικές Επιχειρήσεις» Donald E. Lundberg , εκδόσεις «Έλλην»

μέσο υπολογιστών, είναι πάρα πολλά για τα περισσότερα μεγάλα ξενοδοχεία και μοτέλ.

Η αναγνώριση των στόχων της αγοράς είναι μια πολύ σημαντική έννοια για τη διεύθυνση του ξενοδοχείου. Οι αγορές μπορούν να ορισθούν σε σχέση με τις τιμές των δωματίων που θα είναι αποδεκτές, την προέλευση των ταξιδιωτών, το σκοπό του ταξιδιού, και άλλες ταξινομήσεις. Η τομεοποίηση της αγοράς είναι συνδεδεμένη με τις τιμές των δωματίων. Τα πολυτελή ξενοδοχεία μπορούν να στοχεύουν σε ταξιδιώτες οι οποίοι μπορούν να πληρώσουν 15\$ το δωμάτιο ή και περισσότερα, το budget ακίνητα ενδιαφέρονται για οποιονδήποτε είναι διατεθειμένος να πληρώσει 30\$.

Ταξινόμηση ανάλογα με το σκοπό του ταξιδιού είναι ένας άλλος συνηθισμένος τρόπος να αναγνωριστεί η αγορά. Τα περισσότερα μεγάλα ξενοδοχεία τα οποία βρίσκονται στις πόλεις, αναμένουν ότι τουλάχιστον οι μισοί από τους πελάτες τους θα είναι ταξιδιώτες επιχειρηματίες και πολλά ξενοδοχεία τα οποία βρίσκονται σε πόλεις με αεροδρόμια περιμένουν να έχουν ένα υψηλό ποσοστό πελατών από διάφορες χώρες.²²

3.1.6 Διεύθυνση/ Τμήμα προσωπικού

Η κύρια αποστολή της διεύθυνσης ή τμήματος προσωπικού είναι η ανάπτυξη πολιτικής για την απασχόληση και αξιοποίηση των εργαζομένων καθώς και η μετέπειτα συνεργασία της με τους υπεύθυνους όλων των διευθύνσεων και τμημάτων για την υλοποίηση αυτής της πολιτικής.

²² «Ξενοδοχειακές και Επισιτιστικές Επιχειρήσεις» Donald E. Lundberg , εκδόσεις «Έλλην»

Οι πιο σημαντικές από τις ευθύνες της διεύθυνσης προσωπικού είναι η προσέλκυση κι επιλογή των πιο ικανών να εργασθούν σύμφωνα με τις απαιτήσεις των θέσεων εργασίας, η εκπαίδευση των εργαζομένων για να μπορούν να ανταποκριθούν στις ειδικές απαιτήσεις του έργου τους, η αξιολόγηση της απόδοσής τους, η ανάπτυξη συστημάτων ανταμοιβής τους, η ανάπτυξη συστημάτων απασχόλησης κι εξέλιξης- όλων των εργαζομένων- κι ακόμα η ανάπτυξη κοινωνικής μέριμνας και ασφάλειας-υγιεινής για τους εργαζομένους.

3.1.7 Διεύθυνση/τμήμα οικονομικών υπηρεσιών

Τα περισσότερα ξενοδοχεία λειτουργούν σύμφωνα με έναν προϋπολογισμό, η κατάρτιση του οποίου είναι το κύριο καθήκον του προϊσταμένου της διεύθυνσης αυτής. Παρά το πλήθος των στοιχείων που λαμβάνονται υπόψη στην άθροιση των μεγεθών, ο προϋπολογισμός είναι τελικά απλώς μια εκτίμηση, για τα έσοδα και τις δαπάνες μιας ορισμένης περιόδου στο μέλλον. Οι επικεφαλής των βασικών τμημάτων, με τη βοήθεια των βοηθών τους και των προϊσταμένων των υποτμημάτων, είναι εκείνοι που έχουν τις προϋποθέσεις να κάνουν, καλύτερα από κάθε άλλον, τις προβλέψεις αυτές. Με τα νούμερα αυτά σαν οδηγό, ο προϊστάμενος οικονομικών υπηρεσιών προετοιμάζει τον προϋπολογισμό και τον παρουσιάζει στην ανώτατη διοίκηση ή τον γενικό διευθυντή για τελική έγκριση. Από τη στιγμή που θα έχει πάρει την έγκριση αυτή, κάθε μέλος της διευθυντικής ομάδας είναι υποχρεωμένο να συμμορφωθεί με τον προϋπολογισμό αυτό και να κρατήσει τις δαπάνες του τμήματός του στο προκαθορισμένο ύψος.

Τα έξι τμήματα/διευθύνσεις που προβάλλουμε εδώ, επιλέχθηκαν για έναν και μοναδικό λόγο: οι επικεφαλής τους συγκρατούν την ομάδα της ανώτατης

διοίκησης. Συμβουλεύουν και βοηθούν το γενικό διευθυντή α διαμορφώσει την πολιτική λειτουργίας του ξενοδοχείου και εξασφαλίζουν την εφαρμογή αυτής της πολιτικής. Επομένως, εποπτεύουν και μοιράζονται την ευθύνη για τις καθημερινές λειτουργίες ολόκληρου του προσωπικού του ξενοδοχείου. Ανήκει στο πεδίο ευθύνης του γενικού διευθυντή όχι μόνο να συγκροτήσει αυτή την ομάδα αλλά και να διευθετήσει διαφωνίες ή συγκρούσεις σε ό, τι αφορά δικαιοδοσίες μεταξύ των μελών της.

3.1.8 Νομική Υπηρεσία

Ο υπεύθυνος της νομικής υπηρεσίας είναι πάντα δικηγόρος πτυχιούχος αλλοδαπής ή ημεδαπής χολής με γνώσεις διεθνούς δικαίου, καθώς επίσης και βασικές γνώσεις εργατικών και φορολογικών διατάξεων. Η παρουσία του είναι απαραίτητη λόγω των πολλαπλών νομικών θεμάτων που προκύπτουν κατά τη διάρκεια λειτουργίας του ξενοδοχείου, για τα οποία παίρνει κατευθύνσεις και οδηγίες μόνο από τον ιδιοκτήτη.

Στα καθήκοντα της νομικής υπηρεσίας περιλαμβάνονται

- Η σύνταξη των συμβολαίων του ξενοδοχείου με το προσωπικό.
- Η επιμέλεια και συμπλήρωση των παραστατικών για τη σύναψη δανειοδοτήσεων του ξενοδοχείου.
- Οι προσφυγές στα δικαστήρια για απόρριψη βιβλίων, πρόστιμα κ.τ.λ.
- Γενικά η κάλυψη πάσης φύσεως νομικών θεμάτων που απορρέουν από τις συναλλαγές του ξενοδοχείου με τρίτους.²³

3.2 Αναλυτική περιγραφή των λειτουργιών των κυριότερων τμημάτων ενός ξενοδοχείου

²³ «Διοίκηση Ξενοδοχείων 1» Βασιλείου Ρούπα, Αθήνα 1983

Ο καταμερισμός εργασίας στα σύγχρονα μεγάλα ξενοδοχεία με αποτέλεσμα τη λειτουργία ενός αριθμού τμημάτων, που το καθένα έχει διαφορετική ειδίκευση, αλλά όλα μαζί συμβάλλουν στη συνολική λειτουργία του ξενοδοχείου και στην ικανοποίηση των αναγκών της πελατείας του. Ο αριθμός των τμημάτων διαφέρει από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο, ανάλογα με το μέγεθος και το κατά περίπτωση προσφερόμενο προϊόν.

Τα τμήματα του ξενοδοχείου μπορούν να διακριθούν σε αυτά που δημιουργούν έσοδα (όπως το εστιατόριο, μπαρ κτλ) που ονομάζονται τμήματα εκμετάλλευσης, και σε εκείνα που στηρίζουν την λειτουργία των προηγουμένων και ονομάζονται τμήματα υποστήριξης.

Η λέξη τμήμα υποδηλώνει ειδικό χώρο όπου απασχολείται ειδικευμένο προσωπικό και βρίσκεται σε (σχετικά) συνεχή λειτουργία ανάλογα με τα επίπεδα ζήτησης. Ορισμένα μικρά ξενοδοχεία προσφέρουν αποκλειστικά δωμάτιο, οπότε το τμήμα που λειτουργεί είναι αυτό των υπνοδωματίων, που συμπληρώνεται με τα τμήματα υποστήριξης της υποδοχής, της συντήρησης, της διοίκησης και του λογιστηρίου. Εάν προσφέρουν επιπλέον και πρωινό, λειτουργούν και τμήμα πρωινών, υποτυπώδες μαγειρείο και τμήμα εφοδιασμού. Από τον αριθμό των προσφερόμενων προϊόντων εξαρτάται και ο αριθμός των τμημάτων του ξενοδοχείου.²⁴

3.2.1 Η Διεύθυνση και ο Ρόλος της στην λειτουργία και οργάνωση ενός ξενοδοχείου.

Αυτός που καθοδηγεί τους υπαλλήλους και στέκεται στην κορυφή της οργάνωσης των ξενοδοχείων και μοτέλ, είναι ο γενικός διευθυντής (ΓΔ) που έχει την ευθύνη, την εξουσία και την υπευθυνότητα που του έχουν δώσει οι ιδιοκτήτες του ξενοδοχείου για να διευθύνει το ακίνητο σε σημείο που οι

²⁴ « Hotel Management» εκδόσεις Αθ. Σταμούλης, Αθήνα 2002

πελάτες θα είναι τόσο ευχαριστημένοι που θα ξαναέλθουν. Ο ΓΔ επίσης διαβεβαιώνει ότι το ακίνητο θα λειτουργήσει με κέρδος, κάτω από κανονικές συνθήκες και δε θα είναι χρεωμένο.²⁵

Ο ΓΔ είναι ένα πρόσωπο υπεύθυνο για την εφαρμογή και ερμηνεία των πολιτικών που έχει αποφασίσει το διοικητικό συμβούλιο ή ο ιδιοκτήτης. Επιπλέον, ο επιτυχημένος διευθυντής πρέπει να εφαρμόζει και να βελτιώνει τις πολιτικές αυτές και σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να αναγκαστεί να τις παραβλέψει εντελώς. Για να εκπληρώσει με επιτυχία όλα αυτά τα καθήκοντα, ο ΓΔ, πρέπει έχει βαθιά γνώση όλων των φάσεων της λειτουργίας του ξενοδοχείου. Κανένας δεν μπορεί να δώσει μια σωστή εντολή ή να ερμηνεύσει σωστά μια εντολή, αν δεν έχει κάποια ιδέα για τις λειτουργίες με τις οποίες εμπλέκεται. Ο γρηγορότερος και ευκολότερος τρόπος για να χάσει ένας διευθυντής το σεβασμό των υπαλλήλων του είναι να τους δώσει οδηγίες χωρίς να κατανοεί τις συνέπειές τους ή το χρόνο που απαιτείται για την υλοποίησή τους.

Μολονότι όλες οι λειτουργίες είναι σημαντικές για την αποτελεσματική λειτουργία ενός ξενοδοχείου, ωστόσο ορισμένες από αυτές θεωρούνται ως εξαιρετικής σημασίας και είναι πρωταρχικού ενδιαφέροντος για τον κάθε γενικό διευθυντή του. Αυτές είναι α) πωλήσεις (που επιφέρουν άμεσο όφελος) β) οι εργασιακές συγκρούσεις (που επηρεάζουν το εργασιακό κλίμα και την απόδοση των εργαζομένων, γ) η μίσθωση καταστημάτων (που επιφέρουν άμεσο όφελος και επηρεάζουν την εικόνα του ξενοδοχείου και δ) η ψυχαγωγία (που έχει υψηλό κόστος και επηρεάζει καθοριστικά την ικανοποίηση του πελάτη).²⁶

²⁵ «Ξενοδοχειακές και Επισιτιστικές Επιχειρήσεις» Donald E. Lundberg , εκδόσεις «Ελλην»

²⁶ «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδα Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

Σύμφωνα με τον Taylor-Faylor και τον Ford ορίζουν τη διοίκηση (Management) με 5 λέξεις: πρόβλεψη- οργάνωση-διεύθυνση-συντονισμό-έλεγχος.²⁷

A) Πρόβλεψη:

Κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση καταρτίζει ένα γενικό πρόγραμμα εργασίας για την πορεία της και τους στόχους της. Το πρόγραμμα αυτό είναι η ραχοκοκαλιά για τη δράση της ξενοδοχειακής επιχείρησης η οποία για κάθε σκοπό-λειτουργία της πραγματοποιεί επί μέρους προγράμματα (στόχοι)

Η πρόβλεψη περιλαμβάνει, όσο αφορά στον ανθρώπινο παράγοντα, κάθε ενέργεια για πρόσληψη κάθε είδους προσωπικού, όσον αφορά στα υλικά, το γενικό εφοδιασμό της επιχείρησης, όσον αφορά στα κεφάλαιά της, την εσωτερική ή εξωτερική κεφαλαιοδότησή της, όσον αφορά στο γενικό πρόγραμμα και στη διαχείριση, το πρόγραμμα παραγωγής και πωλήσεων κτλ.

B) Οργάνωση

Η οργάνωση είναι η δεύτερη μετά την πρόβλεψη διοικητική εργασία. Η οργάνωση ορίζει την όλη διάρθρωση του συγκροτήματος, για να επιτύχει τελικά το έργο που θέλουμε. Η οργάνωση περιλαμβάνει, όσον αφορά στον ανθρώπινο παράγοντα, την ιεραρχία καθώς και την επιλογή του απαραίτητου προσωπικού με τις αμοιβές του, την επιμόρφωσή του, την παραγωγικότητα ως και την όλη οργάνωση των διαφόρων συστημάτων εργασίας, όσον αφορά στα υλικά, την αποθήκευση αυτών, όσον αφορά στα κεφάλαια, την κυκλοφορία των διαφόρων αξιών και την όλη κίνηση των κεφαλαίων, όσον αφορά στο γενικό πρόγραμμα, τον γενικό τεχνικό προγραμματισμό.²⁸

Γ) Διεύθυνση

²⁷ «Διοίκηση Ξενοδοχείων 1» Βασιλείου Ρούπα , Αθήνα 1983

²⁸ Διοίκηση Ξενοδοχείων 1» Βασιλείου Ρούπα , Αθήνα 1983

Δίνει κάθε κατεύθυνση και κάθε οδηγία μέσα στην Ξενοδοχειακή Επιχείρηση και επιβλέπει για να εκτελεσθούν τα ανωτέρω.

Δ) Συντονισμός

Σε μία ξενοδοχειακή Επιχείρηση απαιτείται συντονισμός δράσης, για να μπορέσουν όλες οι επί μέρους εργασίες να συγκεντρωθούν και να μη χαθούν οι διάφορες δυνάμεις. Με συνεχείς συσκέψεις η διεύθυνση με τους αρμόδιους παράγοντες πάντοτε καταφέρνει να επιτυγχάνεται συντονισμός, τάξη γενικά και πειθαρχία στην υπόψη Ξενοδοχειακή Επιχείρηση.

Ε) Έλεγχος

Όταν λέμε έλεγχο, βασικά εννοούμε την εργασία που γίνεται κοντά στη Διοίκηση με διάφορους τρόπους και μεθόδους για την σωστή και γρήγορη εκτέλεση των διαφόρων έργων.

Γενικά μπορούμε να συνοψίσουμε τις λειτουργίες του Management μίας Ξενοδοχειακής μονάδας ως εξής

1. Παίρνει αποφάσεις
2. Βάζει σκοπούς
3. Σχεδιάζει και κάνει πολιτική
4. Οργανώνει και προσλαμβάνει το προσωπικό
5. Επικοινωνεί
6. Διευθύνει και επιβλέπει
7. ελέγχει²⁹

3.2.2 Front Office (Γραφεία Μετώπου)

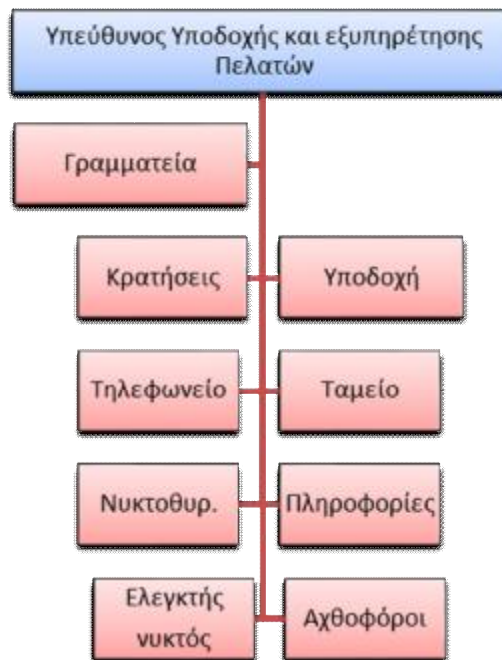
Η οργάνωση του τμήματος αυτού διαφέρει από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο, κυρίως ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου ή και τις υπηρεσίες του

²⁹ Διοίκηση Ξενοδοχείων 1» Βασιλείου Ρούπα , Αθήνα 1983

προσφέρονται. Σε ένα σχετικά μεγάλου μεγέθους ξενοδοχείο τα υπο-τμήματα ενός τέτοιου τμήματος είναι:

- a) Κυρίως υποδοχή
- b) θυρωρείο/πληροφορίες
- c) δημόσιες σχέσεις
- d) Ελεγκτής νύχτας
- e) Αχθοφόροι
- f) Πορτιέρης

Πίνακας 1: Οργάνωση του τμήματος Υποδοχής σε μεγάλο ξενοδοχείο³⁰



Κυρίως Υποδοχή/ Ρεσεψιόν

Στην πραγματικότητα η ρεσεψιόν ενός ξενοδοχείου είναι το επίκεντρο, το ζωτικό κέντρο, η θέση εντολών, το σταυροδρόμι, το μέρος όπου οι πελάτες και υπάλληλοι του ξενοδοχείου συγχωνεύονται, αλληλεπιδρούν και

³⁰ «Principles of Hotel Front Office Operation» Sue Baker, Pam Brandy and Jeremy Huyton.

προχωρούν μπροστά. Επίσης είναι ένα κέντρο πληροφοριών, ένα μέρος καταγραφής συναλλαγών, καθώς επίσης ελέγχου και διατήρησης λογιστικών βιβλίων. Ψυχολογικά, είναι ένα μέρος ανθρώπινων σχέσεων, όπου ο πελάτης συναντά και αλληλοεπιδρά στους υπάλληλους του ξενοδοχείου. Κάθε αλληλεπίδραση προκαλεί ορισμένα συναισθήματα και σε τελική ανάλυση προσδιορίζει, εάν ο πελάτης απολαμβάνει την πρέπουσα μεταχείριση. Ορατό σύμβολο της ξενοδοχειακής λειτουργίας και κέντρο ζωτικών νεύρων είναι ο υπάλληλος της ρεσεψιόν. Αυτός ή αυτή, είναι το πρόσωπο που εκτίθεται στον έπαινο ή την εχθρότητα όταν οτιδήποτε ευχάριστο ή δυσάρεστο συμβεί στον πελάτη.³¹

Ο τίτλος εργασίας του υπάλληλου της ρεσεψιόν (front desk clerk), είναι ανεπαρκής και δίνει λάθος εντύπωση, μέχρι και λάθος όνομα. Υπονοεί μόνο τη μια πλευρά της δουλειάς, την γραφική δουλειά, που ίσως είναι η λιγότερο σημαντική και η λιγότερο απαιτητική από όλες. Στην ουσία, αυτή η δουλειά χωρίζεται σε τρία μέρη: γραφική, ανθρώπινες σχέσεις και πωλήσεις. Ο υπάλληλος παίζει πολλούς ρόλους σαν αντιπρόσωπος της διεύθυνσης. Είναι ο άνθρωπος που λύνει τα προβλήματα, φύλακας της δημόσιας ασφάλειας, ο άνθρωπος που διεξάγει τις κοινωνικές επαφές, ο δημιουργός της εικόνας του ξενοδοχείου, πωλητής, καθώς και φίλος του ταξιδιώτη.

Βεβαίως, τα καθήκοντα του υπαλλήλου είναι να προσθέτει ή να αφαιρεί, να χειρίζεται έναν υπολογιστή, να κάνει τις εγγραφές των πελατών και να κλείνει τους λογαριασμούς. Ο υπάλληλος μπορεί επίσης να δουλεύει συχνά και να λογιστικός ελεγκτής της βάρδιας, ταμίας ακόμα και νυχτοφύλακας, αλλά επίσης μπορεί να σημαίνει και πολύ περισσότερα πράγματα. Επίσης έχει να κάνει με τις ανθρώπινες σχέσεις, σχεδόν είναι ένας ψυχολόγος. Η παρουσία του υπαλλήλου της ρεσεψιόν, ο τρόπος του και το επίπεδο της εξυπηρέτησης, ορίζουν την αποτελεσματικότητα της δουλειάς.

³¹ «Principles of Hotel Front Office Operation» Sue Baker, Pam Brandly and Jeremy Huyton.

Οι ανθρώπινες σχέσεις κι οι πωλήσεις είναι συνήθως δύο πλευρές του ίδιου νομίσματος. Ο αποτελεσματικός πωλητής, «πουλά» τον εαυτό του πρώτα και μετά ακούει τις ανάγκες του πελάτη. Για να γίνει αυτό σωστά, η πρώτη εντολή είναι να γνωρίζει το προϊόν πολύ καλά σ' αυτήν την περίπτωση ολόκληρο το ξενοδοχείο, δηλαδή την ποικιλία των δωματίων και βεβαίως τις τιμές. Ο υπάλληλος της ρεσεψιόν δεν πουλάει μόνο δωμάτια, αυτός πουλά μια εμπειρία, την εμπειρία ολόκληρου του ξενοδοχείου, όπως το δωμάτιο με τα ψυχαγωγικά παιχνίδια, την πισίνα, τα καλά εστιατόρια, την καφετέρια που λειτουργεί 24 ώρες το εικοσιτετράωρο, την πρόσβασή του στον εθνικό αυτοκινητόδρομο, την κοντινή απόσταση από το δημαρχείο κτλ.³²

Οι Βασικές αρμοδιότητες της Υποδοχής

Αυτές είναι μερικές από τις βασικές αρμοδιότητες της υποδοχής

1. καταμέτρηση διαθέσιμων δωματίων (house count)
2. προγραμματισμός αλλαγής δωματίων και ενημέρωση πελατών.
3. Ενημέρωση υπεύθυνης ορόφων για ειδικές παραγγελίες πελατών, σε ότι αφορά δωμάτιο
4. Ενημέρωση τμήματος προϊστάμενης ορόφων, για επισκευή ή επιδιόρθωση βλαβών στα δωμάτια.
5. Επιβεβαίωση αναχωρήσεων
6. Έλεγχος καθαρών εποικισθέντων δωματίων, και δωματίων που μπορούν να διατεθούν
7. Μεταβίβαση στο ταμείο για άνοιγμα νέων λογαριασμών.³³

Κρατήσεις δωματίων

³² «Ξενοδοχειακές και Επισιτιστικές Επιχειρήσεις» Donald E. Lundberg , εκδόσεις «Έλλην»

³³ «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

Η κράτηση δωματίων είναι ασφαλώς το πρώτο στάδιο επικοινωνίας μελάτη με το ξενοδοχείο. Υπάρχουν διαφορετικοί τρόποι με τους οποίους μπορεί να γίνει μία κράτηση,

1. Προφορικά
2. Με φαξ
3. Τηλεφωνικά
4. Μέσο e-mail
5. Με τα συστήματα αυτόματης κράτησης δωματίου που εφαρμόζονται σε όλα τα ξενοδοχεία αλυσίδων.

Εκτός των πέντε αυτών τρόπων κρατήσεων, οι κρατήσεις διακρίνονται αναλόγως των εσόδων, κατά πελάτη ή ομάδα πελατών, που πραγματοποιεί το ξενοδοχείο, στις εξής κατηγορίες

- Κρατήσεις μεμονωμένων πελατών και
- Κρατήσεις ομαδικές οι οποίες διακρίνονται σε
 1. Κρατήσεις με χρέωση την ελάχιστη τιμή
 2. Κρατήσεις με χρέωση την κανονική τιμή
 3. Κρατήσεις με χρέωση την τιμή σουίτας
- Κρατήσεις από πρακτορεία, για μεμονωμένους πελάτες ή ομάδες πελατών, με τις παραπάνω διακρίσεις. Στην περίπτωση αυτή δίνεται προμήθεια υπέρ του πρακτορείου που πραγματοποίησε την κράτηση.

Το κύκλωμα λειτουργίας των κρατήσεων συνοπτικά είναι το ακόλουθο.

1. Η κράτηση καταχωρείται στο ειδικό έντυπο των κρατήσεων, με μεγάλη προσοχή.
2. Όλες οι κρατήσεις τηρούνται σε ειδικό βιβλίο κρατήσεων και με βάση αυτό συμπληρώνεται η κατάσταση διαθέσιμα δωμάτια, η οποία είναι μηνιαία, ενημερωμένη όμως κάθε στιγμή. Κατ' αυτόν τον τρόπο

έχουμε πλήρη και αντικειμενική εικόνα πόσα δωμάτια είναι διαθέσιμα. Τα στοιχεία που επηρεάζουν τη διαθεσιμότητα των δωματίων είναι κυρίως δύο.

- Πελάτες χωρίς κρατήσεις (walk-in customers).
- Πελάτες μη αφιχθέντες (non-show customers).³⁴

Θυρωρείο/ Πληροφορίες/ Information Desk

Οποσδήποτε το θυρωρείο είναι ένας νευραλγικός χώρος του ξενοδοχείου. Το θυρωρείο είναι το τμήμα που περιλαμβάνει τις υπηρεσίες εκείνες που φαίνονται περισσότερο από όλες να έχουν σχέση με την εξυπηρέτηση του πελάτη. Οι υπάλληλοί του έρχονται σε άμεση επαφή με τον πελάτη.

Πολλές φορές δημιουργούνται καλές ή κακές εντυπώσεις σε πελάτες από την επαρκεί και συμπεριφορά των ανθρώπων του θυρωρείου. Για το λόγο αυτό, οι υπάλληλοι του θυρωρείου πρέπει να συγκεντρώνουν ειδικά προσόντα που συνοψίζονται στα ακόλουθα: να διακρίνονται για την καθαρή και προσεγμένη εμφάνιση τους, να είναι ευγενικοί και προσιτοί, να είναι εύστροφοι και να έχουν πάντα να δώσουνε μία κατάλληλη απάντηση σε οποιοδήποτε ερώτημα του πελάτη.

Τα καθήκοντα που έχει ο υπεύθυνος του θυρωρείου είναι τα εξής³⁵

1. Λαμβάνει τα μηνύματα των πελατών για προσωπικές εξυπηρετήσεις.
2. Ελέγχει την αλληλογραφία και επιμελείται για την ταχεία διαμονή τους
3. Ελέγχει και καταγράφει τις αποσκευές που αφήνουν οι πελάτες, στο « βιβλίο αποθήκης αποσκευών».

³⁴ «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

³⁵ «Principles of Hotel Front Office Operation» Sue Baker, Pam Brandly and Jeremy Huyton.

4. Ελέγχει και παραδίνει το μηνύματα κτλ.
5. Διενεργεί ελέγχους στα κλειδιά των δωματίων.
6. Επιμελείται με πλήρη ευθύνη τη μεταφορά των αποσκευών του πελάτη, από την είσοδο του ξενοδοχείου στο δωμάτιο και αντίστοιχα.
7. Παρέχει πληροφορίες όλων των τύπων στους πελάτες.
8. Φροντίζει να αποστέλλονται στην Αστυνομία τα δελτία αφίξεων-αναχωρήσεων.³⁶

Δημόσιες Σχέσεις

Τα μεγάλα ξενοδοχεία, αλλά και οι αλυσίδες χρησιμοποιούν προσωπικό δημοσίων σχέσεων, του οποίου η κύρια δουλειά είναι να δημιουργεί μια ευνοϊκή εικόνα για τα ξενοδοχεία τους. Ειδικές προωθήσεις, όπως πακέτα για διακοπές ή σαββατοκύριακου, μπορεί να είναι ένα μέρος της δουλειάς τους. Επίσης προετοιμάζουν επιστολές σε απάντηση παραπόνων πελατών, όπου ο διευθυντής απλώς υπογράφει.

Το επιτελείο των δημοσίων σχέσεων περιλαμβάνει συντάκτες, συγγραφείς ταξιδιών, και άλλο προσωπικό των μέσων μαζικής ενημέρωσης, και τους ενθαρρύνουν να γράψουν για το ακίνητο που τους αφορά. Επίσης στέλνουν ειδήσεις στις εφημερίδες, ώστε να διατηρήσουν το ενδιαφέρον του κοινού προς το ξενοδοχείο, ένα πάρκο ή άλλου είδους αξιοθέατα.

Οι υπάλληλοι των δημοσίων σχέσεων είναι συνήθως εξάίρετοι συγγραφείς, συμπαθητικοί και με μεγάλη φαντασία.³⁷

Ελεγκτής Νύχτας/ Night Audit

³⁶ «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

³⁷ «Ξενοδοχειακές και Επισιτιστικές Επιχειρήσεις» Donald E. Lundberg, εκδόσεις «Έλλην»

Ο ελεγκτής νύχτας έχει τις ακόλουθες, εξαιρετικά σοβαρές, εργασίες να κάνει:

1. Συγκεντρώνει όλα τα έσοδα-χρήματα από τα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου.
2. Μηδενίζει τις ταμειακές μηχανές των τμημάτων-κέντρων εσόδων
3. Ελέγχει και «συμφωνεί» τις συγκεντρωτικές καταστάσεις με τις κορδέλες των μηχανών
4. Έχει όλες τις ευθύνες-δραστηριότητες του ταμιά, για τη νύχτα
5. Τηρεί το βιβλίο εσόδων δωματίων
6. Κάνει κλείσιμο της ημέρας³⁸

Αχθοφόροι/ grooms

Η βασική αποστολή του τμήματος αχθοφόρων είναι η μεταφορά των αποσκευών των πελατών στα δωμάτιά τους. Το τμήμα αυτό έχει εξελιχθεί ραγδαία τα τελευταία χρόνια. Από το μικρά παιδιά του βοηθούσαν σε όλες τις δουλειές, έγινε τμήμα με συγκεκριμένη αποστολή και πρόγραμμα εργασίας.

Πορτιέρης/ Porters

Ο πορτιέρης ανήκει στο τμήμα Υποδοχής και εξυπηρέτησης πελατών, αλλά πολύ λίγα ξενοδοχεία διατηρούν αυτή τη θέση εργασίας (συνήθως μόνο τα πολυτελείας).

Κύρια απασχόλησή του είναι η ανεύρεση ταξί για τους πελάτες και ρύθμιση της στάθμευσης των αυτοκινήτων στην είσοδο του ξενοδοχείου και η παροχή πληροφοριών στους πελάτες.³⁹

³⁸ «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

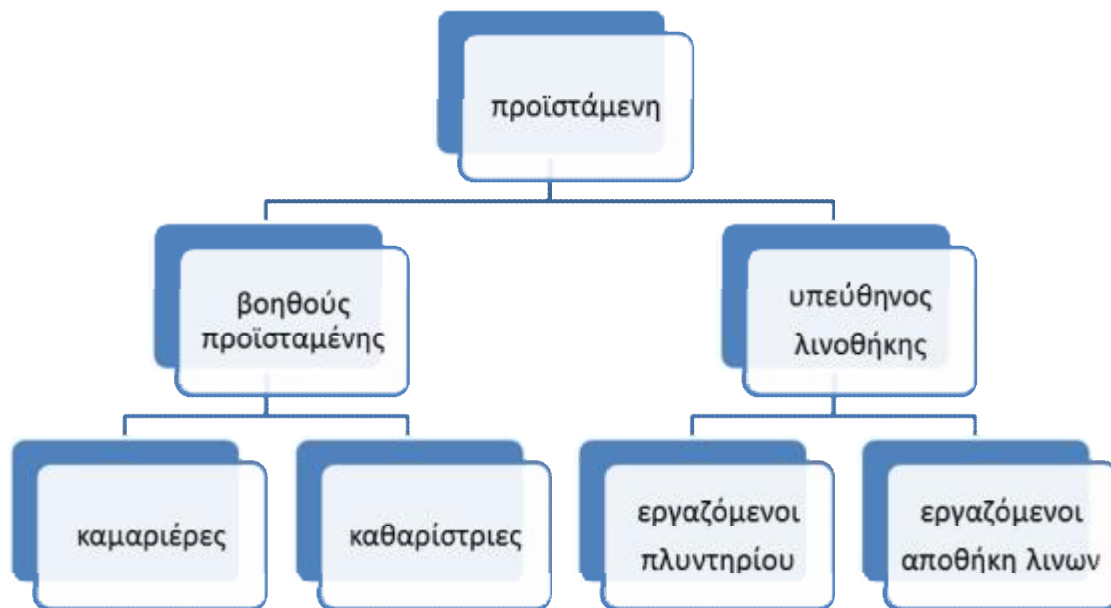
³⁹ «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

3.2.4 Τμήμα προϊσταμένης ορόφων (Housekeeping)

Η αποστολή του τμήματος αυτού είναι κυρίως η καθαριότητα και συντήρηση των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων του ξενοδοχείου. Το τμήμα αυτό αποτελείται από:

1. Την προϊστάμενη,
2. Τους βοηθούς προϊσταμένης,
3. Τις καμαριέρες
4. Τις καθαρίστριες
5. Τους εργαζομένους στην αποθήκη λινών λινόθηκη
6. Τους εργαζομένους στο πλυντήριο και
7. Τον εργαζόμενο στο γραφείο Απολεσθέντων και Ανευρεθέντων αντικειμένων.

Πίνακας 2: Η οργάνωση του τμήματος Housekeeping⁴⁰



Η προϊσταμένη έχει την ευθύνη του σχεδίου εργασίας το οποίο πρέπει να ακολουθείται πιστά και πρέπει να είναι προϊόν ορθολογικής κατανομής έργου για τις καμαριέρες, καθαρίστριες κ.τ.λ.

Το απόγευμα της προηγούμενης ημέρας, η προϊσταμένη παίρνει μια κατάσταση από την Υποδοχή στην οποία είναι καταχωρημένοι όλοι οι διαμένοντες στο ξενοδοχείο και εκείνοι που πρόκειται να αναχωρήσουν την επομένη. Με βάση την κατάσταση αυτή και αφού την επαληθεύσει, χωρίζει την εργασία κατά όροφο και συμπληρώνει τα έντυπα του θα δοθούν στις καμαριέρες. Οι καμαριέρες βάσει του εντύπου, αφού κάνουν έλεγχο σε όλα τα δωμάτια και αφού τα τακτοποιήσουν, πρέπει να συμπληρώσουν το ειδικό έντυπο αναφοράς (καμαριέρας) που

⁴⁰ «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

παραδίδουν στην προϊσταμένη για να συμπληρώσει τη δική της αναφορά (Housekeeping Report).⁴¹

Η προϊσταμένη ορόφων διενεργεί αιφνιδιαστικούς, μη περιοδικούς ελέγχους στους ορόφους για να παρακολουθήσει την εργασία από τις καμαριέρες. Ακόμα εποπτεύει και επιμελείται για την καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων, ελέγχει κατά διαστήματα τα υλικά καθαριότητας και προσδιορίζει το ρυθμό αναλώσεώς τους. Επίσης ελέγχει για λινοθήκες των ορόφων και επιμελείται για τυχόν απώλειες ή καταστροφές.

Γραφεία απολεσθέντων και ανευρεθέντων αντικειμένων

Επειδή οι χώροι ευθύνης της προϊσταμένης ορόφων είναι οι πλέον συνήθεις για απώλειες αντικειμένων πελατών, αυτή έχει την ευθύνη για τα ξεχασμένα και ανευρεθέντα αυτά αντικείμενα, σε οποιοδήποτε χώρο του ξενοδοχείου. Για το σκοπό αυτό λειτουργεί «Γραφείο Απολεσθέντων και Ανευρεθέντων Αντικειμένων». Οτιδήποτε λοιπόν βρεθεί, παραδίδεται στο γραφείο αυτό και συμπληρώνεται ειδικό έντυπο από την υπεύθυνη του γραφείου. Αντίγραφο του εντύπου αυτού αποστέλλεται στην Υποδοχή.

Πλυντήριο

Το πλυντήριο του ξενοδοχείου ως υπηρεσία παροχής ανάλογων υπηρεσιών στον πελάτη, υπάγεται άμεσα στο τμήμα αρμοδιότητας της προϊσταμένης ορόφων. Το κύκλωμα εργασίας έχει ως εξής:

- Ο πελάτης καταγράφει σε ειδικό έντυπο τα ρούχα που είναι για πλύσιμο.

⁴¹ «Housekeeping (Οροφοκομία)» Άννα Ντόντη Αθήνα 1991 Εκπαιδευτικό τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων ΤΕΙ Αθήαν

- Η καμαριέρα παραλαμβάνει τα ρούχα των πελατών από τα δωμάτια και τα πηγαίνει στο πλυντήριο, μαζί με το έντυπο που συμπλήρωσε ο πελάτης.
- Στο πλυντήριο, ελέγχονται από ένα άτομο το οποίο και τα καταγράφει στο ίδιο έντυπο που συμπλήρωσε ο πελάτης, αλλά σε διαφορετική στήλη, για να αποφεύγονται τυχόν λάθη και παράπονα εκ μέρους των πελατών.

Ο υπεύθυνος του πλυντηρίου έχει υπό έλεγχό του τα μηχανήματα και την ευθύνη απογραφής μηνιαίως του ιματισμού. Τέλος εκδίδει επίσημα προγράμματα εργασίας και γενικά επιβλέπει την όλη ομαλή εργασία που απαιτείται για το πλυντήριο και φυσικά ενημερώνει και συνεργάζεται με την προϊσταμένη των ορόφων.⁴²

3.2.5 Ξενοδοχειακές Λειτουργίες Φαγητού και Ποτού

Στα ξενοδοχεία που βρίσκονται στη μεσαία και υψηλή κλίμακα, το φαγητό και τα ποτά (Φ&Π) είναι ένα σημαντικός παράγοντας για την προσέλκυση του πελάτη. Τα εστιατόρια σε ξενοδοχεία βοηθούν να ολοκληρωθεί η γενική εικόνα ενός ξενοδοχείου με τη διακόσμηση, το μενού και την εξυπηρέτηση που παρέχεται. Σαν ένα ποσοστό του συνολικού εισοδήματος των ξενοδοχείων εκτιμήθηκε από το AH&MA (American hotel & motel Association), ότι το Φ&Π αποτελούσε το 26%. Τα Φ&Π σε πολλά ξενοδοχεία, ίσως τα περισσότερα, το κέρδος από Φ&Π είναι μηδαμινό ή ανύπαρκτο, εάν έχουν χρεώσει το ανάλογο μέρος των γενικών εξόδων λειτουργίας του ξενοδοχείου.

⁴² «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

Στα μεσαία και μεγαλύτερα ξενοδοχεία, το τμήμα του Φ&Π έχει επικεφαλής ένα διευθυντή με το τμήμα του να έχει τους περισσότερους υπαλλήλους από οποιοδήποτε άλλο, με μοναδική εξαίρεση ίσως το τμήμα καθαριότητας. Ο διευθυντής του Φ&Π είναι ένα ενεργό μέλος της επιτροπής λειτουργίας στελεχών και δίνει αναφορά απευθείας στο ΓΔ. Σε μικρότερα ξενοδοχεία με παροχή φαγητού, ένας αρχιμάγειρας μπορεί να είναι επικεφαλής. Τα budget ακίνητα και μοτέλ συνήθως δεν έχουν παροχές φαγητού και εξαρτώνται από κοντινά εστιατόρια γι' αυτού του είδους την εξυπηρέτηση. Τα ξενοδοχεία που έχουν μόνο σουίτες (all suite) προσφέρουν δωρεάν πρωινό, αλλά καθόλου παροχές εστιατορίου.

Από όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου το Φ&Π χρειάζεται την περισσότερη προσοχή και εμπειρία. Χρονικές προθεσμίες γεύματος πρέπει να τηρηθούν, προδιαγραφές περί υγιεινής πρέπει να ακολουθηθούν, να εντοπισθούν οι προτιμήσεις των πελατών και τα έξοδα να ελέγχονται πολύ προσεκτικά. Η κουζίνα από μόνη της είναι χώρος με στρες και ο υπάλληλος απαιτείται να έχει πολλές ικανότητες. Οποιαδήποτε απογοήτευση σε σχέση με την εξυπηρέτηση του πελάτη, μπορεί να σημαίνει ότι ο πελάτης του ξενοδοχείου δεν θα επιστρέψει. Η εξυπηρέτηση σε δεξιώσεις είναι μια άσκηση συγχρονισμού. Το στρώσιμο του τραπέζιού πρέπει να είναι έτοιμο και το φαγητό ζεστό. Η περίπτωση αυτή μπορεί να συμπεριλάβει εκατοντάδες πελάτες.⁴³

Μεγάλο μέρος της επιτυχίας ενός σημαντικού ξενοδοχείου εξαρτιόταν από την ικανότητα του ΓΔ να προσελκύσει εκδηλώσεις με Φ&Π στο ακίνητο. Εθιμοτυπικές δεξιώσεις γίνονταν στα καλύτερα ξενοδοχεία της περιοχής. Διάφορες κοινωνικές ομάδες έκαναν τις συσκέψεις τους γευματίζοντας εκεί και αν εξαιρέσουμε τις ιδιωτικές λέσχες, το

⁴³ «Ξενοδοχειακές και Επισιτιστικές Επιχειρήσεις» Donald E. Lundberg , εκδόσεις «Ελλην»

ξενοδοχείο έγινε το πιο λογικό σημείο μιας συναντήσεως για ψυχαγωγικούς και επαγγελματικούς λόγους. Μέρη σαν το Astor στην Νέας Υόρκης, έγιναν διάσημα για το φαγητό τους καθώς και για τα δωμάτιά τους. Η τραπεζαρία σε ξενοδοχείο σε μία συνηθισμένη αμερικάνικη πόλη από τις αρχές της δεκαετίας του 1900 έως τη δεκαετία 1930 ήταν από τις λίγες πρώτης κατηγορίας διαθέσιμες παροχές.

Πολύ γνωστά εστιατόρια που λειτουργούσαν ανεξάρτητα από τα ξενοδοχεία ήταν πολύ λίγα, ακόμα και μέσα στις μεγάλες πόλεις. Αυτό άλλαξε όμως μετά από τον πρώτο Παγκόσμιο Πόλεμο, ανεξάρτητα εστιατόρια και αλυσίδες εστιατορίων πολλαπλασιάστηκαν και σε σύγκριση μ' αυτά η παραδοσιακή τραπεζαρία του ξενοδοχείου φαινόταν κάπως βαρετή. Ήταν πολύ συνηθισμένο να συναντήσεις μια ψηλοτάβανη τραπεζαρία σε ξενοδοχείο πολύ καλά εξοπλισμένο, με πολύ προσωπικό και λίγους πελάτες. Οι πελάτες του ξενοδοχείου ήθελαν να ξεφύγουν απ' αυτό και να φάνε γρήγορα με καλές τιμές, παρά να υποστούν το λεπτομερέστατο σέρβις με τις υψηλές τιμές της επίσημης τραπεζαρίας του ξενοδοχείου.⁴⁴

Βασικές Εύθηνες του Τμήματος Φ&Π

Αρχίζοντας τη λειτουργική περιγραφή μιας τέτοιας διεύθυνσης, θα αναφέρουμε τα βήματα διαδικασιών που πρέπει να γίνουν από την στιγμή της αγοράς των πρώτων υλών μέχρι την κατανάλωση των φαγητών.

- a) Παραγγελία.
- b) Εκτέλεση παραγγελίας
- c) Εισαγωγή ειδών στον ξενοδοχείο

⁴⁴ «Ξενοδοχειακές και Επισιτιστικές Επιχειρήσεις» Donald E. Lundberg , εκδόσεις «Έλλην»

- d) Εναποθήκευση
- e) Αίτηση υλικών, από τμήμα προς υποθήκη
- f) Εκτέλεση και έλεγχος αιτήσεων
- g) Επεξεργασία ειδών
- h) Πωλήσεις
- i) Αποτελέσματα ημερήσια
- j) Αποτελέσματα μηνός
- k) Σύγκριση αποτελεσμάτων
- l) Προϋπολογισμός.⁴⁵

Η Οργάνωση του Τμήματος Φ&Π

Η οργάνωση των τμημάτων Φ&Π ποικίλλει σε όλη τη χώρα όπως ποικίλλει και η πολιτική της κάθε αλυσίδας. Ξενοδοχεία με ομαδική δουλειά συνήθως ξεχωρίζουν την παροχή κέτερινγκ από τις συνηθισμένες λειτουργίες του εστιατορίου. Η παροχή κέτερινγκ είναι πολύ πιο επικερδής.

Ο ελεγκτής του Φ&Π τιμολογεί το μενού σε κάθε δεξίωση καθημερινά, και τα μενού των εστιατορίων δύο φορές το χρόνο. Αυτός παρουσιάζει προβλέψεις πωλήσεων για το τμήμα και διεξάγει αναλύσεις πωλήσεων, όπως επίσης εξετάζει ακόμη και το χασάπη και την ικανότητα του στο κόψιμο. Φτιάχνει μηνιαίες αναφορές και παρουσιάζει εκθέσεις κέρδους και ζημιών για κάθε μονάδα. Αυτός βοηθάει στην κατανομή των δαπανών και παίρνει μέρος στην καταγραφή της απογραφής.

⁴⁵ «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

Πίνακας 3: Η οργάνωση του τμήματος εστιατορίου Central Plaz



Η οργάνωση του τμήματος φαγητού και ποτού στο ξενοδοχείο Century Plaz⁴⁶

Τα μισά από τα συνολικά έσοδα του ξενοδοχείου σημειώνονται στο τμήμα Φ&Π. περισσότερη από την μισή δουλεία του τμήματος προέρχεται από το κέτερινγκ και η μισή από αυτήν προέρχεται από συνέδρια. Τα έξοδα φαγητού σε όλη τη λειτουργία του Φ&Π στο Century Plaza φθάνουν περίπου 30%, ενώ μόνο στο τμήμα κέτερινγκ τα έξοδα είναι 25%. Τα έξοδα υπαλλήλων συνεχίζουν να ανεβαίνουν, ενώ τα έξοδα των επιπλέον επιδομάτων ανεβαίνουν πιο γρήγορα, προσθέτοντας έτσι 35% στο έξοδα μισθοδοσίας.⁴⁷

Η Οργάνωση της Κουζίνας

Η οργάνωση μιας παραδοσιακής κουζίνας σε ένα μεγάλο ξενοδοχείο μπορεί να συμπεριλαμβάνει αρκετά εξειδικευμένους άνδρες και γυναίκες όπως έναν άνθρωπο για οστρακοειδή, ένα διευθυντή

⁴⁶ «Ξενοδοχειακές και Επισιτιστικές Επιχειρήσεις» Donald E. Lundberg , εκδόσεις «Ελλην»

⁴⁷ «Ξενοδοχειακές και Επισιτιστικές Επιχειρήσεις» Donald E. Lundberg , εκδόσεις «Ελλην»

υπεύθυνο για τα κρύα πιάτα ένα χασάπη για, ψήστη για ψητά και φαγητά, μάγειρα για ζεστά πιάτα, παρασκευαστές παγωτών και σεφ ζαχαροπλαστικής. Τα άτομα που αναφέρονται απευθείας στον αρχιμάγειρα είναι ο βραδινός μάγειρας, διάφοροι άλλοι μάγειρες και ίσως ο σεφ της ζαχαροπλαστικής.

Ο επόπτης της κουζίνας σε μία παραδοσιακή κουζίνα είναι υπεύθυνος για τα θέματα υγιεινής, αλλά και για το προσωπικό που έχει σχέση μ' αυτή τη λειτουργία. Επίσης μπορεί ο ίδιος να κάνει τις αγορές τροφίμων, καθώς και άλλες προμήθειες.⁴⁸

Στα μεγάλα ξενοδοχεία υπάρχει ένας ελεγκτής λογιστικών, ο οποίος είναι υπεύθυνος για όλα τα λογιστικά βιβλία, αλλά και για όλες τις συμφωνίες που γίνονται στο ακίνητο. Ο βραδινός ελεγκτής λογιστικών και μερικές φορές ο κάθε ταμίας σε κάθε εστιατόριο δίνουν αναφορά σ' αυτόν αντί για το διευθυντή του εστιατορίου. Σε τέτοιες περιπτώσεις, όλα τα χρήματα και τα λογιστικά των πωλήσεων του εστιατορίου πηγαίνουν απευθείας στο γραφείο του ελεγκτή των λογιστικών. Κάθε κουζίνα μπορεί να έχει έναν ελεγκτή φαγητού, ο οποίος τιμολογεί όλα τα φαγητά για την εμφάνισή τους και ελέγχει ότι βγαίνει από την κουζίνα, αν ανταποκρίνεται με αυτό που έχει σημειωθεί στο λογαριασμό του πελάτη.⁴⁹

Εξυπηρέτηση στο Δωμάτιο

Είναι γεγονός ότι ένα ξενοδοχείο πρώτης κατηγορίας πρέπει να παρέχει εξυπηρέτηση στο δωμάτιο ακόμα και αν αποτελεί μια ζημιογόνο λειτουργία. Η εξυπηρέτηση στο δωμάτιο είναι το σήμα γνησιότητας ενός καλού ξενοδοχείου και μπορεί να αποτελέσει μέχρι και 15% των συνολικών πωλήσεων. Τα πολυτελή ξενοδοχεία μπορεί να διαθέτουν

⁴⁸ «Οργάνωση και Λειτουργία του ξενοδοχείου» Στέφανου Καραγιάννη εκδόσεις «Έλλην»

⁴⁹ «Ξενοδοχειακές και Επισιτιστικές Επιχειρήσεις» Donald E. Lundberg , εκδόσεις «Έλλην»

ακόμη και ατομικά κελάρια ορόφου. Απλούστατα ο πελάτης πιέζει ένα κουμπί και μέσα σε δευτερόλεπτα ο υπεύθυνος σερβιτόρος της εξυπηρέτησης του δωματίου εμφανίζεται.

Η επιτυχία της εξυπηρέτησης στο δωμάτιο εξαρτάται από το πόσο γρήγορα παραδίδεται το φαγητό στο δωμάτιο. Για να γίνεται μια δουλειά καλά, απαιτεί κατάλληλο εξοπλισμό. Ο εξοπλισμός αυτός διατηρεί τα ζεστά πράγματα ζεστό και το κρύα πράγματα, κρύα. Ο υπεύθυνος υπάλληλος πρέπει να είναι καλά οργανωμένος, να είναι κάποιος που ετοιμάζει το σερβίτσιο με το φαγητό, ώστε το μόνο που θα πρέπει να κάνει ο σερβιτόρος είναι να παραδώσει την παραγγελία.

Το πρωινό αποτελεί το 70 έως 90 τοις εκατό του σέρβις δωματίου. Ίσως το τρία τέταρτα από τέτοιες παραγγελίες να είναι για πρωινό τύπου Continental. Το πρόγραμμα «door knob» είναι ουσιαστικά μια κάρτα που συμπληρώνει ο πελάτης και σημειώνει το θέλει για πρωινό και τι ώρα το θέλει. Κρεμώντας το στο πόμολο της πόρτας, δουλεύει μια χαρά. Οι κάρτες μαζεύονται το βράδυ, ώστε τα τραπεζάκια σέρβις να είναι τακτοποιημένα και ορισμένα φαγητά φτιαγμένα, για να είναι έτοιμα για παράδοση το επόμενο πρωί.

Μερικά ξενοδοχεία έχουν ασανσέρ για την αποκλειστική χρήση του σέρβις δωματίου κατά τη διάρκεια του πρωινού συνωστισμού. Το ασανσέρ μπορεί να περιέχει εξοπλισμό για ζέσταμα και για ψύξη (μερικά έχουν και φούρνο μικροκυμάτων,) επίσης έχουν χώρο για ψωμί, κρουασάν, τραπεζομάντιλα και καρυκεύματα. Σε πολλά ξενοδοχεία, οι παραγγελίες πρωινού γίνονται τηλεφωνικώς, απευθείας στο χειριστή του ασανσέρ, ο οποίος μεταφέρει τους σερβιτόρους με τα καροτσάκια στους ανάλογους ορόφους.

Οι ώρες της εξυπηρέτησης δωματίου μπορεί να είναι περιορισμένες ή μπορεί να είναι εικοσιτέσσερις ώρες την ημέρα. Οι πελάτες μπορούν να παραγγείλουν είτε από ειδικά μενού για σέρβις δωματίου, είτε από μενού ενός οποιουδήποτε εστιατορίου μέσα στο ξενοδοχείο.

Σε μεγάλα ακίνητα, ενός προϊστάμενος επιβλέπει τις βάρδιες στο σέρβις δωματίου, ενώ σε μικρά ξενοδοχεία, ο υπάλληλος που μεταφέρει τις βαλίτσες, ο βοηθός του σερβιτόρου ή και ο κανονικός σερβιτόρος, μπορούν να κάνουν τις παραδόσεις στο δωμάτιο.

Λειτουργία του Κέτερινγκ

Σε ένα μεγάλο ξενοδοχείο η λειτουργία του κέτερινγκ είναι ένα ξεχωριστό τμήμα με το δικό του διευθυντή, στον οποίο αναφέρεται το προσωπικό ειδικών πωλήσεων. Στο επίπεδο λειτουργίας του, ένας μαιτρ μπορεί να είναι υπεύθυνος και να δίνουν αναφορά σ' αυτόν οι επικεφαλής σερβιτόροι, οι σερβιτόροι δεξιώσεων και μερικές φορές και οι σερβιτόροι της εξυπηρέτησης δωματίου.

Ποικιλία δεξιώσεων σε αντίθεση με τη μονοτονία του μενού

Στο πέρασμα των χρόνων, διάφορα ξενοδοχεία έχουν κάνει δεξιώσεις όλο υπερβολή. Η ιστορία μας δένει πολλά παραδείγματα, από τα ρωμαϊκά όργια έως τα επίσημα δείπνα του βασιλιά.

Οι δεξιώσεις σε ξενοδοχεία σήμερα πολύ συχνά παρωδούνται εξαιτίας της μονοτονίας του μενού,, το οποίο αποτελείται από «πλαστικό κοτόπουλο». Οι διευθυντές του κέτερινγκ απαντούν, ότι στην πραγματικότητα πολύ λίγα φαγητά του μενού αποδέχεται μια μεγάλη ομάδα ανθρώπων. Το μοσχάρι και το κοτόπουλο είναι το πιο αγαπημένα εξαιτίας του μέσου όρου της προτίμησης, του κόστους και των παραγόντων προετοιμασίας.

Είναι πολύ φυσικό, όταν ένα πιάτο όπως το μοσχάρι γίνει δημοφιλές σε ένα ξενοδοχείο, τότε είναι σίγουρο ότι θα συμπεριληφθεί και σε άλλα μενού ξενοδοχείων στην περιοχή πολύ γρήγορα. Εξαιτίας της σχετικής άνεσης και του σύντομου χρόνου που χρειάζεται να ετοιμασθεί το κοτόπουλο, αυτό το πιάτο πολύ πιθανόν να παραμείνει γιατί είναι οικονομικό και αγαπητό σε τραπέζια δεξιώσεων, είναι δύσκολο να διαλέξεις κύριο πιάτο το οποίο θα το αποδεχτούν όλοι σε μία δεξίωση. Πάντα θα υπάρχει κάποιος που δεν του αρέσει ο αστακός η το καβούρι, αλλά δεν είναι πρόθυμοι να πληρώσουν την ανάλογη τιμή. Το μοσχάρι είναι επίσης ακριβό. Η μπριζόλα είναι δύσκολο να μαγειρευτεί και σερβιριστεί γρήγορα σε μια μεγάλη ομάδα. Το αποτέλεσμα είναι ότι η καλύτερη επιλογή για δεξιώσεις είναι, το μοσχάρι και το κοτόπουλο φούρνου. Παρόλα αυτά, ένα πλήθος από επιλογές υπάρχουν στην προετοιμασία και παρουσίαση αυτών των πιάτων που τα κάνουν ενδιαφέροντα τα μπουφέ μπορούν να βοηθήσουν. Καταναλώνουν πολύ χρόνο στην προετοιμασία και παρουσίαση, αλλά συνήθως προσφέρουν κάτι για όλους.⁵⁰

⁵⁰ «Ξενοδοχειακές και Επισιτιστικές Επιχειρήσεις» Donald E. Lundberg , εκδόσεις «Έλλην»

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4. Μελέτη περίπτωσης: Grecotel Olympia Riviera Resort

4.1 Grecotel A.E. : Το Προφίλ της Εταιρίας

Το Grecotel Olympia Riviera Resort ανήκει στο Grecotel A.E που είναι η μεγαλύτερη αλυσίδα ξενοδοχείων στην Ελλάδα, με 20 ξενοδοχειακές μονάδες και το 2006 πάνω από 10.600 κλίνες. Τα 20 Grecotel Resorts ξενοδοχεία (τεσσάρων και πέντε αστέρων) βρίσκονται στην Κρήτη, στην Κέρκυρα, στην Χαλκιδική, στη Δυτική Πελοπόννησο, στη Ρόδο, στη Μύκονο, στην Κω και στην Αττική.

Το 2005, μια νέα έννοια, Couple Hotel, εγκαινιάστηκε στο νέο Grecotel Eva Palace στη Κέρκυρα. Αυτό το ξενοδοχείο προσφέρει ένα ρομαντικό, χαλαρωτικό καταφύγιο για ζευγάρια όλων των ηλικιών που αναζητούν διακοπές μακριά από τη ζωντανά οικογενειακά ξενοδοχεία. 2004 ιδρύθηκε το πρώτο Grecotel Resort στην Αττική-το Grecotel Cape Sounio και την πολυτέλεια Grecotel Olympia Riviera Resort με τρία νέα ξενοδοχεία στην Κυλλήνη, Πελοπόννησος, το οποίο και θα είναι το θέμα της μελέτης μας.

Η εταιρία Grecotel A.E. ανήκει στην οικογένεια Δασκαλαντωνάκη και στην πολυεθνική TUI Hotels & Resorts Division (World of TUI), το οποίο έχει περισσότερα από 290 ακίνητα σε όλο τον κόσμο. Η ομάδα ανέφερε 1,8 εκατομμύρια επισκεπτών διανυκτερεύσεις σε ξενοδοχεία θέρετρο του κατά τη διάρκεια της σεζόν 2005 και είχε 91% ποσοστό πληρότητας.

Το Grecotel έχει βραβευτεί πάνω από 150 διεθνή βραβεία από τους επισκέπτες, τους τουριστικούς οργανισμούς, tour operators και διεθνείς

οργανώσεις για την ποιότητα των ξενοδοχείων της, την αναβάθμιση του ελληνικού τουριστικού προϊόντος και για τις πρωτοβουλίες της στον περιβαλλοντικό και πολιτιστικό τομέα.

Το Grecotel απασχολεί πάνω από 4000 προσωπικό που απασχολείται στα γραφεία και στα ξενοδοχεία, καθιστώντας την τον πιο σημαντικό εργοδότη το ελληνικό τομέα της φιλοξενίας. Το 1992, Grecotel , έγινε η πρώτη μεσογειακή ομάδα του ξενοδοχείου να αναλάβει οικολογικών ελέγχων στα ξενοδοχεία του, σύμφωνα με τα πρότυπα της ΕΕ και διαμόρφωσε ένα τμήμα περιβάλλον και του πολιτισμού στο κεντρικό του γραφείο.

Αυτές οι περιβαλλοντικές πρωτοβουλίες, συμπεριλαμβανομένου του σχηματισμού μιας μοναδικής γεωργικής τμήμα το οποίο παρέχει τη βιολογική παραγωγή στο ξενοδοχεία, είχαν ως αποτέλεσμα ο Όμιλος να τιμηθεί με τα πιο έγκριτα βραβεία του περιβάλλοντος σε παγκόσμιο επίπεδο. Το Grecotel είναι τώρα ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα σε σχολές τουρισμού και στα πανεπιστήμια.

Για να αποδείξει γεωργικών πρωτοβουλιών του ομίλου, η Agreco Traditional Estate άνοιξε το 2001 στην Κρήτη. Αυτή η μοναδική βιτρίνα βιολογικό αγρόκτημα επιτρέπει στους επισκέπτες να βιώσουν το πώς τα πάντα, από το ελαιόλαδο με το μέλι και το κρασί έχουν παραχθεί εδώ και αιώνες και στη συνέχεια να απολαύσετε την υγιεινή κρητική κουζίνα στην ταβέρνα αγρόκτημα.⁵¹

Τα ξενοδοχεία του Grecotel A.E

1. Αθήνα Σούνιο- Cape Sounio Grecotel Exclusive Resorts
2. Μύκονος – Mykonos Blu Grecotel Exclusive Resorts

⁵¹ Επίσημη ιστοσελίδα του Grecotel A.E www.grecotel.gr

3. Κέρκυρα – Corfu Imperial Grecotel Exclusive Resorts, Eva Palace Grecotel 5* Resorts, Daphnila Bay Thalasso Grecotel All Inclusive Resorts
4. Ρόδος –Rhodos Royal Grecotel All Inclusive Resorts
5. Κως- Kos Imperial Thalasso Grecotel 5* Resorts, Royal Park Grecotel all Inclusive Resorts
6. Πελοπόννησος- Lakopetra Beach Grecotel All Inclusive Resorts, Olympia Riviera Resort (Mandola Rosa Grecotel Exclusive Resorts, Olympia Riviera Thalasso Grecotel 5* Resort, Olympia Oasis Grecotel All Inclusive Resorts)
7. Χαλκιδική- Pella Beach Grecotel 4* Resort
8. Κρήτη- Amirandes Grecotel Exclusive Resorts, Creta Palace Grecotel 5* Resorts, El Greco Grecotel 4* Resorts, Club Marine Palace Grecotel All Inclusive Resorts, Marine Palace Suites Grecotel All Inclusive Resorts, Plaza Spa Apartments Grecotel 4* Resorts, Kalliston Grecotel 5* Resorts, Meli Palace Grecotel All Inclusive Resorts⁵²

4.2 Grecotel Olympia Riviera Resort: Περιγραφή του Συγκροτήματος

⁵² Επίσημη ιστοσελίδα του Grecotel A.E www.grecotel.gr



Εικόνα 1: Grecohotel Olympia Riviera Resort

Το Grecohotel Olympia Riviera Resort βρίσκεται σε μια παραλία μήκους δύο χιλιομέτρων, στην ακτή της Πελοποννήσου. Σε μία έκταση 1900 στρεμμάτων. Το συγκρότημα περιλαμβάνει μεταξύ άλλων, ξενοδοχεία 4 και 5 αστέρων συνολικής δυναμικότητας 1500 κλινών, το κέντρο Ιαματικών Λουτρών και Θαλασσοθεραπείας στην Ευρώπη Elixir Thalassotherapy Center, καθώς και το σύγχρονο Συνεδριακό Κέντρο Olympia Convention & Hotel Park.

Η τοποθεσία

Το συγκρότημα βρίσκεται σε απόσταση 280 χιλ από την Αθήνα και περίπου 70 χιλ από την Πάτρα, 40 χιλ πριν την πρωτεύουσα του νόμου Ηλείας Πύργο, στην τοποθεσία Λουτρά Κυλλήνης, στην Πελοπόννησο. Σε περίπου 15 χιλ βρίσκεται το λιμάνι της Κυλλήνης. Οι κοντινές κατοικημένες περιοχές είναι το χωριό Αρκούδι στα 1.5 χιλ και το χωριό Κάστρο που είναι γνωστό για το μεσαιωνικό κάστρο του (στα 3 χιλ.). Το συγκρότημα είναι χτισμένο σε μια καταπράσινη πευκόφυτη έκταση 2500 στρεμμάτων και έχει άμεση πρόσβαση σε μία παραλία με λευκή άμμο μήκους 1,5 χιλιομέτρων.

Η περιοχή

Ο νόμος Ηλείας βρίσκεται στο δυτικό μέρος της Πελοποννήσου. Η περιοχή είναι διάσημη για τα σημαντικά αρχαιολογικά της ευρήματα και κυρίως το χώρο της Αρχαίας Ολυμπίας. Υπάρχουν παντού διάσπαρτα ορεινά χωριά. Κοντά στο συγκρότημα υπάρχουν αρκετά άλλα μέρη όπως ο ναός του Επικούρειου Απόλλωνα παραδοσιακοί οικισμοί όπως η Λάμπεια και παραδοσιακά χωριά όπως η Ανδρίτσεινα, η Καρύταινα και η Δημητσάνα, ιαματικές πηγές όπως η Κουρούτα και το Αρκούδι με ταβέρνες, καφέ, μπαρ και νυχτερινή ζωή με θέα το ηλιοβασίλεμα του Ιονίου και το Δάσος της Φολόης καταφύγιο των μυθικών Κενταύρων.

Μόλις 3 χιλ από το ξενοδοχείο Grecotel Olympia Riviera Resort βρίσκεται το χωριό Κάστρο με το μεσαιωνικό Κάστρο. Χλεμούτσι να δεσπόζει επιβλητικό στην κορυφή του λόφου. Το μεσαιωνικό αυτό κάστρο κτίστηκε το 1220 από τους Φράγκους και είναι από τα πιο καλοδιατηρημένα κάστρα της Πελοποννήσου. Η πρωτεύουσα της περιοχής, ο Πύργος, έχει νεοκλασικά κτίρια, πλατείες, ταβερνάκια και ψησταριές που σερβίρουνε τοπικές νοστιμιές και μεζέδες, από την παραγωγή του γόνιμου εδάφους της Ηλείας.

Το συγκρότημα Olympia Riviera Resort αποτελείται από 4 ξενοδοχεία, από το κέντρο Ιαματικών Λουτρών, από το συνεδριακό κέντρο Olympia Convention & Hotel park και το Elixir Thalassotherapy Center. Τα 4 ξενοδοχεία του συγκροτήματος είναι το Mandola Rosa Grecotel Exclusive Resorts, το Olympia Riviera Thalasso Grecotel 5* Resorts, το Olympia Oasis Grecotel All Inclusive Resorts και το Ili Palms. Κάθε ξενοδοχείο παρόλο που βρίσκεται στο ίδιο συγκρότημα λειτουργεί με διαφορετικό πρόγραμμα και έχει διαφορετικό προφίλ.

4.2.1 Mandola Rosa



Εικόνα 2: Greccotel Mandola Rosa

Το Greccotel Mandola Rosa που σημαίνει «ροζ αμυγδαλιά» είναι το πιο πολυτελές ξενοδοχείο του συγκροτήματος. Είναι μπουτίκ ξενοδοχείο και αποτελείται από 54 πολυτελείς σουίτες και βίλλες με εσωτερική αυλή, σαλόνι, τραπεζαρία, εσωτερικό και εξωτερικό τζάκι, ιδιωτική πισίνα και κήπο με θέα στο Ιόνιο Πέλαγος και τη Ζάκυνθο και ανήκει στο Small Leading Hotel's του κόσμου. Λειτουργεί με πρωινό. Όλες οι βίλλες και σουίτες έχουν απευθείας θέα στη θάλασσα. Με διακριτικές υπηρεσίες, υψηλή ασφάλεια και a la carte εγκαταστάσεις, αυτές οι ειδικές σουίτες πληρούν. Έχουν δική τους υποδοχή και υπηρεσίες. Το στυλ είναι αποκλειστικό και ελίτ και γενικός το Mandola Rosa προσπαθεί να εκπληρώσει τα υψηλότερα ευρωπαϊκά πρότυπα.

Υπηρεσίες Mandola Rosa

Το Mandola Rosa βρίσκεται σε έκταση 500 στρεμμάτων πάνω σε μία παραλία με φόντο το Ιόνιο. Μπροστά στο ξενοδοχείο είναι μια παραλία αμμουδιά περίπου 2 χιλ. Η πισίνα του ξενοδοχείου είναι με θέα στη Ζάκυνθο. Τα εστιατόρια του είναι «Cap Voyage» gourmet εστιατόριο, «Asia Rosa» για ασιατικές γεύσεις, Breakfast Salon και επιλογή από όλα τα εστιατόρια και

μπαρ του Olympia Riviera Resort. Σαφώς και οι πελάτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες του Θαλασσοθεραπείας Elixir 4.500 τμ. Οι πελάτες του Mandola Rosa έχουν πρόσβαση σε πλήθος δραστηριοτήτων και θαλάσσιων σπορ στο Olympia Riviera Resort και τα Kids Club στα ξενοδοχεία Olympia Oasis και Riviera Thalasso. Προσφέρει VIP εξυπηρέτηση στις βίλλες και σουίτες.

Υπάρχουν οι έξι κατηγορίες.

Main House Suite, κεντρικό κτίριο, θέα θάλασσα, 45-65 μ2

Το κεντρικό κτίριο διαθέτει έξι Main House σουίτες, με θέα θάλασσα στο πρώτο όροφο: η μπλε, η πορτοκαλή, η κόκκινη, η λευκή, η πράσινη και η ροζ. Είναι επιπλωμένες με παραδοσιακό κλασικό στιλ και με σύγχρονες ανέσεις. Στην μπανιέρα παρέχουν μπουρνούζια, παντόφλες και φυσικά καλλυντικά.

Main House 2-Bedroom Suite, κεντρικό κτίριο, θέα θάλασσα, 105-125 μ2

Για τις οικογένειες που ταξιδεύουν με τα παιδιά και την νταντά, το ξενοδοχείο προσφέρει δύο σουίτες με 2 υπνοδωμάτια στο κεντρικό κτίριο. Αυτές οι σουίτες που σχηματίζονται από την ένωση της μπλε και της πορτοκαλί σουίτες στο ένα άκρο του κτηρίου και τα κόκκινη και λευκή σουίτες στο άλλο.

Mandola Junior Suite, κεντρικό κτίριο, θέα θάλασσα, 50 μ2

Στο κεντρικό κτίριο υπάρχουν επίσης οι Mandola Junior Suites, οι οποίες είναι μοντέρνες σουίτες με όλες τις σύγχρονες ανέσεις. Προσφέρουν θέα στην θάλασσα και βρίσκονται ή στο πρώτο όροφο ή στο ισόγειο και ανάλογα έχουν μπαλκόνι ή βεράντα.

Οι βίλες είναι αυτόνομες, αποτελούνται από δύο υπνοδωμάτια με υπέρδιπλα κρεβάτια καθώς και τα ιδιωτικά μπάνια. Στο καθιστικό και στη τραπεζαρία υπάρχει τζάκι και η εσωτερική διακόσμηση από κομψά έπιπλα και έργα τέχνης. Όλες οι βίλες έχουν σχεδιαστεί έτσι ώστε να υπάρχει διακριτικότητα χωρίς να παρεμποδίζεται η θέα. Οι βίλες διαθέτουν τηλεόραση LCD 26'', CD / DVD player.

Χαρακτηριστικά & Ανέσεις

- Άμεση πρόσβαση στην παραλία
- Ευρύχωρο καθιστικό και τραπεζαρία
- Δύο υπέρδιπλα κρεβάτια και δύο μπάνια
- Ιδιωτικό σκιερό γκαζέπο παραλίας
- Ιδιωτικός κήπος
- Απαλά μπουρνούζια
- Παντόφλες
- Φυσικά καλλυντικά

BEACH VILLA

Πάνω στη θάλασσα, Εσωτερικός χώρος 105 τ.μ., Εξωτερικός χώρος 70-150 τ.μ., φιλοξενεί 4 άτομα.

Beach Residence

Πάνω στη θάλασσα, Εσωτερικός χώρος 125 τ.μ., Εξωτερικός χώρος 70-150 τ.μ., φιλοξενεί 4 άτομα.

Villas Iolas Honeymoon with Privet Pool

Πάνω στη θάλασσα, Εσωτερικός χώρος 125 τ.μ., Εξωτερικός χώρος 70-150 τ.μ., ιδιωτική πισίνα.

Villas Delos with Privet Pool

Πάνω στη θάλασσα, Εσωτερικός χώρος 105 τ.μ., Εξωτερικός χώρος 70-150 τ.μ., ιδιωτική πισίνα.

Villas Iolas with Privet Pool

Πάνω στη θάλασσα, Εσωτερικός χώρος 125 τ.μ., Εξωτερικός χώρος 70-150 τ.μ., ιδιωτική πισίνα.

Villas Antica Rosa with Privet Pool

Πάνω στη θάλασσα, Εσωτερικός χώρος 105 τ.μ., Εξωτερικός χώρος 70-150 τ.μ., ιδιωτική πισίνα.

Grand Beach Villa with Pool

Πάνω στη θάλασσα, Εσωτερικός χώρος 250 τ.μ., Εξωτερικός χώρος 200 τ.μ., ιδιωτική πισίνα 32 μ2.

Presidential Beach Residence with Pool

Πάνω στη θάλασσα, Εσωτερικός χώρος 250 τ.μ., Εξωτερικός χώρος 300 τ.μ., ιδιωτική πισίνα 32 μ2.

Royal Pavilion on the Beach with Pool

Πάνω στη θάλασσα, Εσωτερικός χώρος 250 τ.μ., Εξωτερικός χώρος 350 τ.μ., ιδιωτική πισίνα 32 μ2.

Royal Pavilion with Indoor and Outdoor Pool

Πάνω στη θάλασσα, Εσωτερικός χώρος 250 τ.μ., Εξωτερικός χώρος 450 τ.μ., ιδιωτική πισίνα 32 μ2.

4.2.2 Olympia Riviera Thalasso



Εικόνα 3: Greccotel Olympia Thalasso 5*

Το Olympia Riviera Thalasso είναι 5* πολυτελής ήσυχο ξενοδοχείο. Το ξενοδοχείο είναι χτισμένο πάνω στην παραλία και έχει θέα το Ιόνιο. Μπροστά στο ξενοδοχείο είναι μια αμμουδιά με παραλία περίπου 2 χιλ. το ξενοδοχείο έχει 2 εξωτερικές πισίνες, εστιατόριο «Sunset» με θαλασσινές βεράντες, το εστιατόριο ala cart, pool bar και lobby bar και οι πελάτες του ξενοδοχείου έχουν την δυνατότητα να χρησιμοποιήσουμε τα εστιατόρια όλου του συγκροτήματος. Το ξενοδοχείο προσφέρει το παιδότοπο «Grecoland» όπου πραγματοποιούνται διάφορα προγράμματα για παιδιά. Πλήθος δραστηριοτήτων και θαλάσσιων σπορ, καθώς επίσης προγράμματα ψυχαγωγίας. Όλα τα 196 δωμάτια και οι σουίτες έχουν απευθείας θέα στη θάλασσα. Το ξενοδοχείο λειτουργεί με πρόγραμμα ή με πρωινό ή με ημιδιατροφή ανάλογα με την επιλογή των πελατών.

Υπάρχουν εξής τύποι δωματίων στο ξενοδοχείο.

1) standard δίκλινα δωμάτια στο κεντρικό κτίριο 30 μ2.,

2) standard δίκλινα bungalows 30 μ2,

- 3) οικογενειακά δωμάτια 38 μ² στο κεντρικό κτίριο αποτελούνε από 2 ξεχωριστά δωμάτια σε ένα δωμάτιο με διπλό κρεβάτι κ στο άλλο 2 μονά
- 4) Junior/Deluxe Bungalows Suites 45 μ², βρίσκονται στο ισόγειο η στο 1^ο όροφο
- 5) Olympia Residence Private Pool 85 μ², αποτελεί από 2 σουίτες, που βρίσκονται στο ισόγειο και στο 1^ο όροφο κάθε μία με ξεχωριστό μπάνιο. Έχουνε ιδιωτική εξωτερική πισίνα.

4.2.3 Olympia Oasis 4* All Inclusive



Εικόνα 4: Greotel Olympia Oasis 4*

Το Greotel Olympia Oasis είναι 4+ * all-inclusive είναι οικογενειακό ξενοδοχείο στο Greotel Olympia Riviera Resort. Το πρόγραμμα all-inclusive σημαίνει ότι όλα τα γεύματα, ποτά, αναψυκτικά, γλυκά, snacks περιλαμβάνονται στην τιμή του δωματίου. Το ξενοδοχείο Olympia Oasis έχει χτιστεί έχοντας στο μυαλό να εξυπηρετήσει οικογένειες με παιδιά. Το ξενοδοχείο έχει συνολικά πισίνες 3000 τ.μ: εξωτερικές πισίνες, νεροτσουλήθρες με τεχνητό ποταμάκι, παιδικές πισίνες και μια εσωτερική πισίνα. Το κεντρικό εστιατόριο είναι «The Seasons» με μεγάλη βεράντα, «Oasis on the beach» είναι το σνακ μπαρ, επίσης λειτουργεί ταβέρνα. Για μικρά παιδιά υπάρχει το kid's club «Grecoland» και για τους έφηβους «Club 4U». Πλήθος δραστηριοτήτων και θαλάσσιων σπορ, καθώς επίσης

προγράμματα ψυχαγωγίας. Όλα τα δωμάτια έχουν πλευρική θέα στη θάλασσα. Υπάρχουν οι εξής τύποι δωματίων στο ξενοδοχείο.

- 1) Standard Double Room στο κεντρικό κτίριο 30 μ2
- 2) Standard Family Room στο κεντρικό κτίριο 38 μ2, είναι 2 ξεχωριστά χώροι, στο παιδικό δωμάτιο 2 μονά κρεβάτια και στο άλλο ένα δίκλινο κρεβάτι
- 3) Standard Double Bungalows βρίσκονται πιο κοντά στην παραλία ξεχωριστό από το κεντρικό κτίριο 30 μ2
- 4) Family Bungalows βρίσκονται πιο κοντά στην παραλία ξεχωριστό από το κεντρικό κτίριο 32 μ2. Αποτελούνε από 2 ξεχωριστού χώροι, στο παιδικό δωμάτιο 2 μονά κρεβάτια και στο άλλο ένα δίκλινο κρεβάτι.

4.2.4 Iia Palms 4* all inclusive

Το Iia Palms είναι το 4* ξενοδοχείο του συγκροτήματος. Τετραώροφο κλασικό κτίριο. Είναι η παλιά ξενία της περιοχής όπου έχει γίνει ανακαίνιση από την εταιρία. Λειτουργεί με το πρόγραμμα all-inclusive, δηλαδή όλα τα γεύματα, ποτά, αναψυκτικά, γλυκά, snacks περιλαμβάνονται στην τιμή του δωματίου. Το Iia Palms έχει την ιδιότητα ότι δεν έχει δικές του εγκαταστάσεις. Οι πελάτες του Iia Palms χρησιμοποιούνε τις εγκαταστάσεις του Olympia Oasis ακριβώς έτσι όπως οι πελάτες του Oasis. Ουσιαστικά μόνο ο ύπνος τους γίνεται στο Iia Palms, το Iilia Palms τους προσφέρει μόνο το δωμάτιο. Το Iia Palms από το Olympia Oasis βρίσκεται σε μία απόσταση 350 μ. Τα δωμάτια έχουν θέα στο δάσος. Υπάρχουν μερικά δωμάτια στο πάνω όροφο με πλευρική θέα στη θάλασσα. Έχει 80 δωμάτια. Υπάρχουν οι εξής τύποι δωματίων στο ξενοδοχείο.

- 1) Double Room 22 μ2
- 2) Family Room 44 μ2, 2 δίκλινα δωμάτια με ενδιάμεση πόρτα

Χαρακτηριστικά & Ανέσεις

- Θέα δάσος
- Διπλό κρεβάτι
- Μπαλκόνι
- Τηλέφωνο
- Σεσουάρ για τα μαλλιά
- Ψυγείο, κλιματιστικό
- Δορυφορική τηλεόραση
- Χρηματοκιβώτιο

4.2.5 Olympia Riviera Thalasso Center



Εικόνα 5: Greccotel Olympia Riviera Spa Center

Το Olympia Riviera Thalasso Centre έχει σχεδιαστεί ως ένα σύμπλεγμα του κλασικού ελληνικού Ναού, συμπεριλαμβανομένου ενός αντιγράφου της Ροτόντας - Fillipion - που βρέθηκαν στο χώρο της Αρχαίας Ολυμπίας.

Διαθέτει κλασικούς κήπους και μια μικρογραφία ναός που καλύπτει το υπαίθριο τζακούζι ανάβει το βράδυ για να δημιουργήσει μια μοναδική ατμόσφαιρα.

Στο επίπεδο της εισόδου θα βρείτε:

- Υποδοχή
- Κέντρο ομορφιάς
- Ιατρική υπηρεσία
- Κομμωτήριο

4.2.6 Olympia Riviera Congress Center

Το συνεδριακό κέντρο του συγκροτήματος είναι στο ξενοδοχείο Olympia Oasis. Εκτός από τις ευρύχωρες συνεδριακές αίθουσες και τους εκθεσιακούς χώρους (50 - 1000 άτομα), υπάρχουν 30 δίκλινα δωμάτια με άμεση πρόσβαση στο Συνεδριακό Κέντρο, οι οποίες έχουν προσαρμοστεί ειδικά για τους διοργανωτές.

Η επαγγελματική αλλά και φιλική εξυπηρέτηση, σε συνδυασμό με τα υπέροχα φαγητά, την ψυχαγωγία και τις αθλητικές εγκαταστάσεις εξασφαλίζουν τις πιο αξέχαστες εκδηλώσεις.

Άφθονος χώρος στάθμευσης αυτοκινήτων είναι διαθέσιμος για τους επισκέπτες.

Εξοπλισμός και Υπηρεσίες

- Podium / lectern
- Video large screen
- Overhead projectors
- Video TV/screen

- Video projector
- Slide projectors
- Flip charts
- Microphones (normal & cordless)

GREGOTEL OLYMPIA RIVIERA CONFERENCE HALLS CAPACITY CHART

	Total m ²	Dimensions	Ceiling Height (m)	Lighting	Classrooms	Theatre	Banquet	Reception	Conference	U-Stage	H-Square
CONGRESS HALL A1	524	12x27	5	Day/Elec	168	160	120	450	64	66	84
CONGRESS HALL A2	516	17x30	5	Day/Elec	300	440	240	750	64	78	108
CONGRESS HALL A3	524	12x27	5	Day/Elec	168	160	120	450	64	66	84
CONGRESS HALLS A1+A2	840	33x27+15x2	5	Day/Elec	495	864	360	1200	92	102	144
CONGRESS HALLS A2+A3	840	33x27+15x2	5	Day/Elec	495	864	360	1200	92	102	144
CONGRESS HALL A (all areas A1-A2-A3)	1102	27x42+15x2	5	Day/Elec	726	1224	660	1800	106	138	174
CONGRESS ROOM A1	95	7.5x12	5	Day/Elec	44	84	n/a	150	28	30	42
CONGRESS ROOM A2	95	7.5x12	5	Day/Elec	44	84	n/a	150	28	30	42
CONGRESS ROOM A (all areas A1+A2)	186	15.5x12	5	Day/Elec	98	140	90	260	46	42	66
EXHIBITION HALL A1	120	15x8	5	Day/Elec	66	72	n/a	170	46	42	54
EXHIBITION HALL A2	120	15x8	5	Day/Elec	66	72	n/a	170	46	42	54
EXHIBITION HALL A3	120	15x8	5	Day/Elec	66	72	n/a	170	46	42	54
EXHIBITION HALLS A1+A2	240	15.6x15.4	5	Day/Elec	154	240	120	340	46	54	72
EXHIBITION HALLS A2+A3	240	15.6x15.4	5	Day/Elec	154	240	120	340	46	54	72
EXHIBITION HALL A (all areas A1+A2+A3)	360	24x15	5	Day/Elec	209	432	200	510	64	72	96
MEETING ROOM 1	46	5.88x7.81	5	Elec	21	35	n/a	n/a	14	18	24
MEETING ROOM 2	46	5.88x7.81	5	Elec	21	35	n/a	n/a	14	18	24
MEETING ROOMS 1+2	92	11.7x7.81	5	Elec	44	90	n/a	150	28	30	36
CONGRESS ROOM B	96	8x12	5	Elec	44	88	n/a	140	28	24	36
SECRETARIAT	60	7.88x8.5	5	Day/Elec	21	35	n/a	n/a	14	18	24
BREAKOUT ROOMS (11)	28	3.5x8	5	Day/Elec	9	24	n/a	n/a	24	19	24
FOYERS / OTHER FUNCTION AREAS											
FOYER A	878	15.68x47	5	Day/Elec	n/a	n/a	n/a	1180	n/a	n/a	n/a
FOYER B	110	7.43x15.05	5	Elec	n/a	n/a	n/a	140	n/a	n/a	n/a
FOYER C	300	20x15.55	5	Day/Elec	n/a	n/a	n/a	120	n/a	n/a	n/a
TOTAL FOYER AREAS (A+B+C)	1289	-	5	Day/Elec	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

5. Η οργάνωση και λειτουργία του συγκροτήματος Grecotel Olympia Rivier Resort.

Όπως έχουμε σημειώσει και παραπάνω το συγκρότημα Grecotel Olympia Riviera Resort ανήκει στην ξενοδοχειακή αλυσίδα Grecotel A.E. Το κεντρικό γραφείο της εταιρίας βρίσκεται στην Αθήνα και λειτουργεί όλο το χρόνο.

Η οργάνωση της δουλειάς του συγκροτήματος κάθε αρχή της σεζόν ξεκινάει με το άνοιγμα του συγκροτήματος και στο τέλος της σεζόν με το κλείσιμο του συγκροτήματος. Αυτό σημαίνει ότι ένα μέρος του προσωπικού ξεκινάει την εργασία ένα διάστημα πριν να ανοίξουν τα ξενοδοχεία για να τα ετοιμάζουνε για την εποχιακή λειτουργία τους. Το προσωπικό αυτό περιλαμβάνει τους προϊστάμενους των τμημάτων και ένα μέρος του προσωπικού. Αυτές οι εργασίες περιλαμβάνουν της τακτοποιήσεις του χώρου(κηπουροί, καθαρίστριες,, τακτοποιήσει της παραλίας και τις ξαπλώστρες με τις ομπρέλες, τις πινακίδες, παραγγελίες, συντήρηση των κτηρίων, κλπ. Με άλλα λόγια ο κάθε προϊστάμενος αναλαμβάνει το τμήμα του. Οι εργασίες αυτές ελέγχονται από τον γενικό διευθυντή. Στο τέλος της σεζόν γίνεται ακριβός το αντίθετο, δηλαδή γίνεται το κλείσιμο του συγκροτήματος.

5.1 Διευθύνσεις

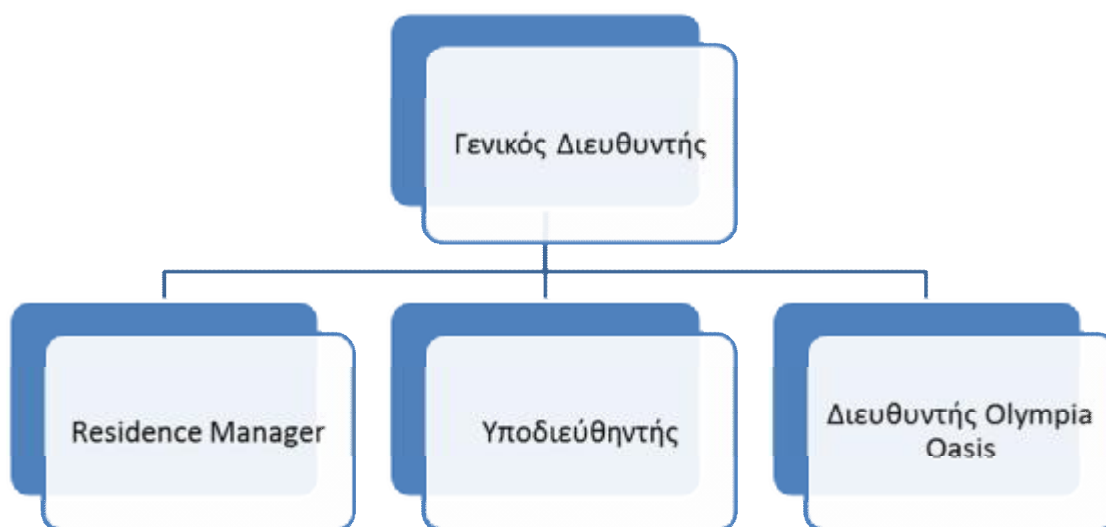
Στην πρώτη σκάλα της ιεραρχίας του συγκροτήματος βρίσκεται ο Γενικός Διευθυντής οποίος είναι και το πιο ισχυρό πρόσωπο και είναι υπεύθυνος για όλα τα τμήματα και για την λειτουργία και έλεγχο του συγκροτήματος. Επίσης είναι το μέσο στα κεντρικά γραφεία της εταιρίας και των ιδιοκτητών.

Στην 2^η σκάλα της ιεραρχίας βρίσκονται ο υποδιευθυντής ο οποίος αναλαμβάνει επίσης τις ευθύνες του Sales Manager για τα ξενοδοχεία

Mandola Rosa και Thalasso και είναι επίσης ο διευθυντής των παραπάνω ξενοδοχείων, ο Residence Manager οι αρμοδιότητες του είναι πολλές και περίπλοκες είναι ο σύμβουλος του γενικού διευθυντή, και ίσως ο γενικός διευθυντής του ξενοδοχείου Olympia Oasis.

Στην 3^η σκάλα της διοικητικής ιεραρχίας είναι οι υπεύθυνη των τμημάτων των ξενοδοχείων ή γενικός του συγκροτήματος. Αυτή την σκάλα θα αναλύσουμε καλύτερα στο επόμενο υποκεφάλαιο.

Πίνακας 4: Οι πρώτες 2 σκάλες της διοικητικής ιεραρχίας του Olympia Riviera Resort.



Residence Manager. Οι αρμοδιότητες του Residence Manager είναι πολλές και περίπλοκες. Εμφανίζεται σαν έλεγχος στο συγκρότημα και είναι σύμβουλος για τον γενικό διευθυντή.

Υποδιευθυντής. Ο υποδιευθυντής στο Grecotel Olympia Riviera Resort είναι επίσης ο διευθυντής πωλήσεων (Sales Manager) για τα ξενοδοχεία Thalasso και ειδικά για τις σουίτες και βίλλες του πολυτελούς ξενοδοχείου Mandola Rosa. Ο ίδιος είναι επίσης ο διευθυντής των παραπάνω ξενοδοχείων.

Διευθυντής του Olympia Oasis. Έχει όλες τις αρμοδιότητες ενός γενικού διευθυντή. Είναι υπεύθυνος για την αρμονική λειτουργία του ξενοδοχείου, ελέγχει την λειτουργία των τμημάτων, και στο τέλος δίνει αναφορά στον γενικό διευθυντή.

5.2 Οργάνωση και λειτουργία των τμημάτων του συγκροτήματος

Όπως έχουμε αναφέρει το Grecotel Olympia Riviera Resort αποτελείτε από 4 ξενοδοχεία με διαφορετικά προφίλ, ωστόσο έχουνε διαφορετικές ανάγκες στην οργάνωση τους. Μερικά τμήματα ειδικά τα γραφεία εξυπηρετούνε όλο το συγκρότημα, ενώ τα άλλα είναι σε κάθε ξενοδοχείο διαφορετικά.

Τμήμα Κρατήσεων

Το τμήμα κρατήσεων στο Grecotel Olympia Riviera Resort είναι από τα τμήματα που λειτουργεί και για τα 4 ξενοδοχεία. Οι ομαδικές και μεγάλες κρατήσεις κατά την διάρκεια όλο του χρόνου γίνονται από το κεντρικό γραφείο στην Αθήνα ή από των Sales Manager για μεμονωμένες κρατήσεις για τις βίλλες του Mandola Rosa. Το τμήμα κρατήσεων στο συγκρότημα ξεκινάει την λειτουργία του περίπου ένα μήνα πιο νωρίς από την άνοιγμα του συγκροτήματος και κατά την διάρκεια της σεζόν ασχολείται με μεμονωμένες κρατήσεις και με κρατήσεις των ντόπιων ή ξένων πρακτορείων. Ο Sales Manager, ο βοηθός του ο οποίος είναι επίσης υπεύθυνος για όλες τις μεμονωμένες κρατήσεις, οι υπάλληλοι κρατήσεων, ο Group Coordinator ο οποίος είναι υπεύθυνος για τα συνέδρια και 1-2 ασκούμενοι αποτελούν την ομάδα των κρατήσεων.

Είναι ενδιαφέρον να σημειώσουμε ότι στο συγκρότημα όλες οι εξωτερικές γραμμές του τηλεφώνου χτυπάνε στο τμήμα κρατήσεων και όχι σε μια από τις υποδοχές των ξενοδοχείων όπως στα περισσότερα ξενοδοχεία, η οποία είναι

μια καλή λύση λόγο ότι με τέτοιο τρόπο δεν επιβαρύνονται οι υποδοχές με εξωτερικές γραμμές και οι πελάτες που παίρνουν για κρατήσεις εξυπηρετούνται αμέσως.

Λογιστήριο

Το λογιστήριο είναι από τα τμήματα που είναι για όλο το συγκρότημα. Αποτελείτε από τον προϊστάμενο και από τους λογιστές. Ασχολείται με όλες τις συναλλαγές, μισθοδοσίες κλπ.

Προσωπάρχης

Ο προσωπάρχης του συγκροτήματος είναι υπεύθυνος για τις αιτήσεις των υποψήφιων υπαλλήλων , για τις προσλήψεις και για τις σχετικές διαδικασίες. Όμως οι επιλογή του προσωπικού γίνεται ή από τον γενικό διευθυντή, ή από τους προϊστάμενους με την έγκριση του γενικού διευθυντή.

Τμήμα συντήρηση και τεχνικών

Τμήμα συντήρησης στο συγκρότημα αποτελείτε από υδραυλικούς, ηλεκτρολόγους, μηχανικούς , ξυλουργούς κ.λπ. κάθε ξενοδοχείο στην διάθεσή του έχει 3-4 τεχνικούς όμως όλοι οι τεχνικοί έχουνε έναν υπεύθυνο (chef engineer).

Άλλα τμήματα, κηπουροί, φύλακες

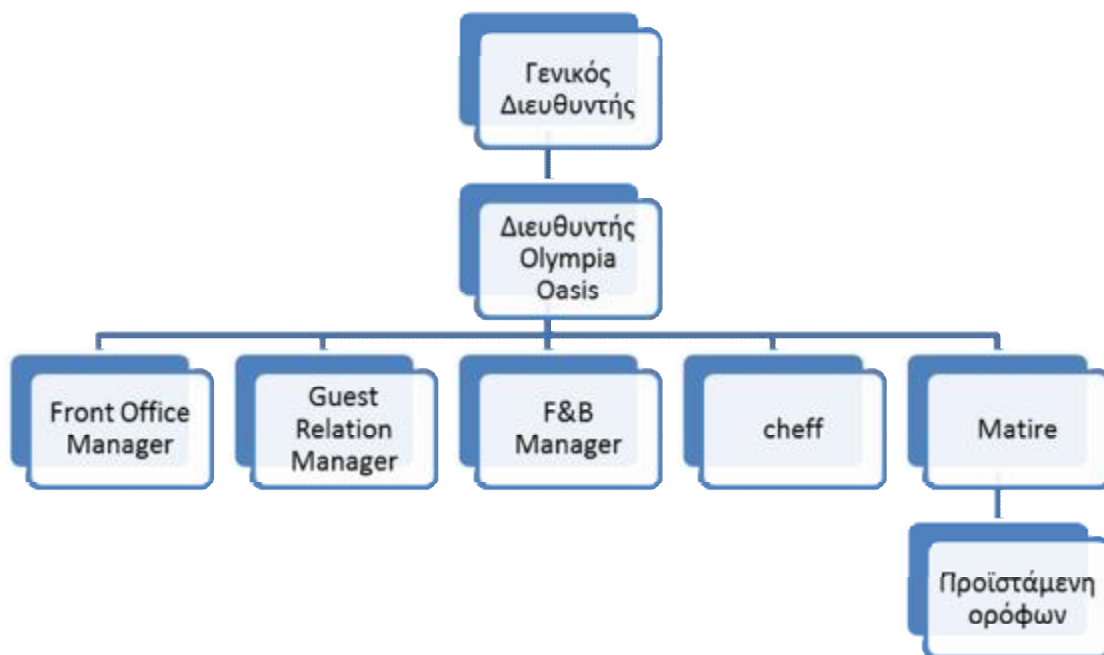
Εκτός των παραπάνω στο συγκρότημα υπάρχουνε φύλακες και κηπουροί μάλιστα επίσης υπάρχει υπεύθυνος για τα φυτά και το κήπο του συγκροτήματος. Οι φύλακες μερικές φορές μπορεί να χρησιμοποιούνται και για άλλες δουλειές όπως να είναι οδηγοί ή σε περίπτωση πολλών αφίξεων να κάνουνε τον γκρουμ.

Υπάλληλος IT

Στο συγκρότημα υπάρχει IT Manager. Η ευθύνη του είναι οι βλάβες των υπολογιστών , της σύνδεσης, του συστήματος και γενικός ότι έχει να κάνει με το δίκτυο, το διαδίκτυο και τους υπολογιστές .

5.2.1 Grecotel Olympia Oasis.

Είναι το 4+ αστέρια all inclusive ξενοδοχείο του συγκροτήματος. Το ξενοδοχείο έχει μια σαφή και συγκεκριμένη οργάνωση στην λειτουργία του. Η ιεραρχική οργάνωση του ξενοδοχείου φαίνεται στο παρακάτω διάγραμμα.



Γραφείο Μετώπου (Front Office)

Για το Front Office στο ξενοδοχείο Olympia Oasis είναι υπεύθυνος ο Front Office Manager. Είναι ο υπεύθυνος για την λειτουργία του, για το allocation των δωματίων, για τις αλλαγές των δωματίων, για τα παράπονα των πελατών, για το πρόγραμμα του προσωπικού του. Ο Front Office Manager έχει έναν βοηθό ο οποίος είναι το δεξί χέρι του και στις ώρες που λείπει μπορεί να τον αντικαταστήσει. Οι ρεσεψιονίστ είναι τα άτομα που εκτελούν όλες τις λειτουργίες της υποδοχής όπως τις διαδικασίες του check-in check-out, τις

χρηματικές συναλλαγές, επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων κτλ. Στο συγκρότημα συνήθως έχουν επίσης 2-3 ασκούμενους οι οποίοι βοηθάνε την υποδοχή με διάφορους τρόπους, συνήθως όμως δεν κάνουνε κάτι που έχει μεγάλη ευθύνη. Στην υποδοχή πάντα υπάρχουν οι γκρουμ οι οποίοι είναι υπεύθυνη για τις αποσκευές των πελατών κατά την διάρκεια του check-in check out, βοηθούν την υποδοχή με διάφορες εργασίες.



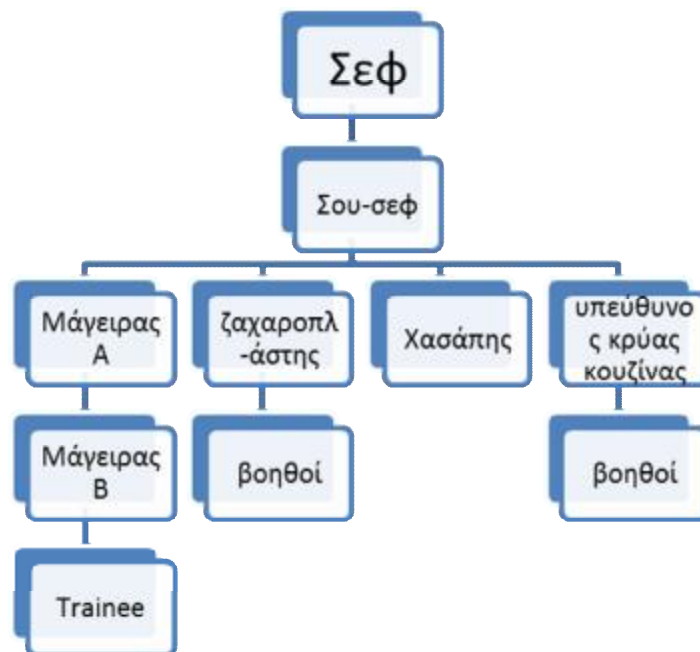
Δημόσιες Σχέσεις (Guest Relations)

Το βασικό καθήκον του υπαλλήλου των δημόσιων σχέσεων είναι η επικοινωνία με τους πελάτες. Είναι το άτομο που τους καλωσορίζει στην άφιξή τους και τους αποχαιρετά στην αναχώρησή τους. Είναι σημαντικό να τον γνωρίσουν οι πελάτες, με τέτοιο τρόπο έχουν την ευκαιρία να λένε τα παράπονα τους και τις απορίες τους ώστε να τα λύσουν το συντομότερο δυνατόν. Με τέτοιο τρόπο η υποδοχή δεν επιβαρύνεται με τα παράπονα και απορίες των πελατών, οι πελάτες δεν είναι αναγκασμένοι κάθε φορά να απευθύνονται στην υποδοχή, έχουν πιο στενή επαφή με τον υπάλληλο και ακόμα και το παραμικρό πρόβλημα μπορεί να λυθεί. Ο υπάλληλος σου Guest Relation εκτός από την άφιξη και αναχώρηση είναι συνεχώς στα κοινόχρηστα

μέρη του ξενοδοχείου ειδικά στις πισίνες και στο εστιατόριο όπου οι πελάτες έχουν την ευκαιρία να του μιλήσουν. Στις αρμοδιότητες του Guest Relations είναι επίσης τα γράμματα ευχαρίστησης στους πελάτες μετά την αναχώρησή τους και τα Privilege Cards για τους επαναλαμβανόμενους πελάτες. Συνήθως υπάρχουν 2 υπάλληλοι Guest Relations και ένας ασκούμενος βοηθός.

Κουζίνα

Η κουζίνα του ξενοδοχείου διευθύνεται και οργανώνεται από το Σεφ του ξενοδοχείου. Αποτελείται από την ζεστή κουζίνα, κρύα κουζίνα, ζαχαροπλαστείο, κρεοπωλείο.



Εστιατόριο

Στο ξενοδοχείο Olympia Oasis υπάρχουν εξής εστιατόρια: το κεντρικό εστιατόριο “Seasons”, η ταβέρνα και το ασιατικό εστιατόριο. Πρέπει να σημειώσουμε ότι οι πελάτες του all-inclusive μπορούν να φάνε σε όλα τα εστιατόρια χωρίς χρέωση. Η ταβέρνα το μεσημέρι λειτουργεί με μπουφέ και εξυπηρετεί τους πελάτες που το μεσημέρι δεν επιθυμούν να ανεβαίνουν από

την παραλία και τις πισίνες στο κεντρικό εστιατόριο για το μεσημεριανό τους. Το βραδύ είναι ala carte εστιατόριο με ελληνική κουζίνα όπου οι κρατήσεις των θέσεων γίνονται στο κεντρικό εστιατόριο το προηγούμενο πρωί. Το ασιατικό εστιατόριο είναι ένα μικρό εστιατόριο το οποίο είναι κλειστό το μεσημέρι και το βράδυ φιλοξενεί περίπου 20 άτομα. Οι κρατήσεις και εδώ γίνονται την προηγούμενη μέρα στο κεντρικό εστιατόριο.

Το κεντρικό εστιατόριο “Seasons” είναι το μεγαλύτερο και το βασικό εστιατόριο του ξενοδοχείου. Έχει την δυνατότητα να εξυπηρετεί 1200 άτομα, σερβίρει τα 3 βασικά γεύματα (πρωινό, μεσημεριανό και βραδινό) και είναι σε μορφή μπουφέ. Στην κεντρική είσοδο του εστιατορίου πάντα υπάρχει ένας captain, ή και hostess, η και κάποια αντιπρόσωπο από των δημόσιων σχέσεων του ξενοδοχείου για να καλωσορίσουν τους πελάτες και να είναι διαθέσιμοι για την εξυπηρέτηση των άμεσων αναγκών των πελατών. Η ετοιμασία του επόμενου γεύματος γίνεται αμέσως μετά το γεύμα. Π.χ. στις 10.30 τελειώνει το πρωινό και την ίδια ώρα οι σερβιτόροι, μπουφетζήδες κτλ ξεκινάνε την προετοιμασία του μεσημεριανού. Όπως είπαμε και παραπάνω το εστιατόριο είναι μπουφές και ο τρόπος σερβιρίσματος είναι self-service. Όλα που θα καταναλώσει ο πελάτης εκτός από κάποια κρασιά η φυσικούς χυμούς περιλαμβάνονται στην τιμή. Για την λειτουργία του εστιατορίου είναι υπεύθυνος ο μαιτρ. Ακριβώς κάτω από τον μαιτρ ιεραρχικά είναι οι captain οι οποίοι παίρνουν εντολές από τον μαιτρ και παρακολουθούν την λειτουργία του εστιατορίου. Το σερβίρισμα δεν μπαίνει στα βασικά καθήκοντα των σερβιτόρων και των captain. Οι σερβιτόροι ετοιμάζουνε το εστιατόριο για τα γεύματα και κατά την διάρκεια του φαγητού μαζεύουνε και παρακολουθούνε να είναι έτοιμα τα τραπέζια για τους επόμενους πελάτες.

Ο μπουφές στο κεντρικό εστιατόριο του Olympia Oasis έχει μεγάλη ποικιλία κρύων και ζεστών πιάτων, γλυκών, ορεκτικών κτλ. Κατά την διάρκεια του μεσημεριανού και βραδινού πάντα υπάρχουνε αλεσμένες τροφές για τα

παιδιά. Εκτός από αυτό στο βραδινό μέχρι τις 8:30 υπάρχει παιδικός μπουφές. Στο εστιατόριο “The Seasons” πραγματοποιούνται action show οποίο σημαίνει κάποια από τα φαγητά μαγειρεύονται όχι στην κουζίνα αλλά μπροστά στους πελάτες, έτσι κάνοντας το γεύμα των πελατών πιο ευχάριστο. Στο action μαγειρεύουν ο σου-σεφ, οι μαθητές μάγειρες, μερικές μέρες ο σεφ, ο food & beverage manager, ακόμα και ο διευθυντής του ξενοδοχείου. Κάθε μέρα στο κεντρικό εστιατόριο για το βραδινό υπάρχει κάποιο θέμα (ας πούμε Μεξικάνικη βραδιά η Ανατολική βραδιά, αυτό σημαίνει με τα κανονικά φαγητά θα υπάρχουν φαγητά από Μεξικό η από την Ανατολή).

Στο κεντρικό εστιατόριο “ The Seasons” υπάρχει dress code, οποίο σημαίνει οι πελάτες ιδικά στο βραδινό είναι υποχρεωμένοι να έρθουν με τα κατάλληλα ρούχα. Όμως αυτό δεν είναι πολύ αυστηρό. Το νόημα είναι οι πελάτες να μην έρθουν στο εστιατόριο με μαγιό και με γυμνό σώμα. Οι βερμούδες και κανονικά μπλουζάκια είναι δεκτά.

Housekeeping

Το τμήμα housekeeping διαχειρίζεται από την προϊστάμενη ορόφων. Η προϊστάμενη έχει βοηθούς οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για ένα συγκεκριμένο αριθμό δωματίων, ελέγχουν την δουλειά των καμαριέρων και δίνουν αναφορά στην υποδοχή. Οι καμαριέρες είναι υπεύθυνοι για την καθαριότητα των δωματίων, οι καθαρίστριες για την καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων. Ο βαλές είναι το άτομο που μεταφέρει τα λινά και τα προϊόντα που χρειάζονται οι καμαριέρες για την εργασία τους και γενικά υποστηρίζει το τμήμα με τις εργασίες που έχουν να κάνουν με σωματική δύναμη. Ένα τμήμα του housekeeping είναι η λινόθήκη, η οποία οργανώνεται από την υπεύθυνη της.

Bar

Στο ξενοδοχείο υπάρχουνε το snack bar, το pool bar και το lobby bar. Το snack bar ανοίγει πριν το μεσημεριανό και σερβίρει διάφορα παγωτά κρέπες σάντουιτς κλπ. Το Pool Bar είναι ανοιχτό από τις 10 το πρωί έως 12.00 το βράδυ και το lobby bar λειτουργεί το απόγευμα.

5.2.2 Ξενοδοχείο Iia Palms

Για το ξενοδοχείο Iia Palms έχουμε αναφέρει ότι δεν έχει δικές του υπηρεσίες. Υπάρχει μόνο υποδοχή με 2 βάρδιες από τις 7.00π.μ- 11μ.μ και ένα lobby bar που εξυπηρετεί άμεσες ανάγκες των πελατών. Όλες άλλες υπηρεσίες π.χ. η καθαριότητα οργανώνεται από το housekeeping του ξενοδοχείου Olympia Oasis και όλες οι δραστηριότητες των πελατών γίνονται στο Olympia Oasis.

5.2.3 Olympia Riviera Thalasso

Το πεντάστερο ξενοδοχείο του συγκροτήματος έχει σχεδόν την ίδια οργάνωση και λειτουργία με το Olympia Oasis με μερικές διαφορές στις λεπτομέρειες. Ως διευθυντής του ξενοδοχείου παρουσιάζετε ο υποδιευθυντής του συγκροτήματος και στην διοίκηση του ξενοδοχείου συμμετέχει επίσης ο Residence Manager ο σύμβουλος του Γενικού Διευθυντή. Αυτά τα 2 πρόσωπα επίσης συμμετέχουνε στην διοίκηση του ξενοδοχείου Mandola Rosa. Ο σεφ του ξενοδοχείου ο οποίος είναι ο σεφ του ξενοδοχείου Mandola Rosa πλέον ασχολείται με τις αγορές και για τον έλεγχο και οργάνωση της κουζίνας είναι υπεύθυνος ο σου σεφ. Το Olympia Riviera Thalasso προσπαθεί να προσφέρει πιο πολυτελές σέρβις στους πελάτες του.

5.2.4 Mandola Rosa

Το Mandola Rosa είναι το πιο πολυτελής αλλά και το μικρότερο ξενοδοχείο του συγκροτήματος. Έχει πιο πολύ απ όλα τα ξενοδοχεία την προσοχή του υποδιευθυντή και του Residence Manager. οι προϊστάμενοι πολλές φορές

είναι οι ίδιοι με το Olympia Riviera Thalasso όπως ο προϊστάμενος της υποδοχής, ο γενικός διευθυντής και ο σεφ ο οποίος πιο πολύ έχει τις αρμοδιότητες του Food & Beverage Manager. Το εστιατόριο του ξενοδοχείου είναι γκουρμέ και κάθε βίλλα του ξενοδοχείου έχει άμεση πρόσβαση στην παραλία με το ιδιωτικό του κομμάτι.

5.3 Ερωτηματολόγιο

Το παρακάτω ερωτηματολόγιο σχετικά με το συγκρότημα Grecotel Olympia Riviera Resort έχει συμπληρωθεί μέσω τηλεφωνικής συνέντευξη από τον κ. Αποστολόπουλο ο οποίος είναι ο προσωπάρχης του συγκροτήματος.

1. Από ποια χρονολογία λειτουργεί το συγκρότημα Grecotel Olympia Resort;

Από τον Μάιο 2004.

2. Σε ποία εταιρεία ανήκει;

Ανήκει στην εταιρία Grecotel A.E και σε διεθνή εταιρία TUI.

3. Ποίος είναι ο διευθυντής;

Ο γενικός διευθυντής του συγκροτήματος είναι ο κ. Μιχάλης Μηναδάκης .

4. Ποιους μήνες του χρόνου λειτουργεί το συγκρότημα;

Από τον Απριλίου έως τέλος Οκτωβρίου ανάλογα με τις κρατήσεις.

5. Πόσο προσωπικό απασχολεί το συγκρότημα κατά την διάρκεια της λειτουργίας της δηλαδή όταν είναι ανοιχτά τα ξενοδοχεία;

Το συγκρότημα κατά την διάρκεια της λειτουργίας του απασχολεί 440 άτομα

6. Πόσο προσωπικό απασχολεί το συγκρότημα κατά την διάρκεια που είναι κλειστά τα ξενοδοχεία;

25-30 άτομα.

7. Κατά ποιό τρόπο γίνεται η επιλογή του προσωπικού για την έναρξη της σεζόν;

Το πρώτο στάδια είναι η αξιολόγηση των αιτήσεων, μετά γίνονται οι συνεντεύξεις και στο τελευταίο στάδιο επιλογή.

8. Ποιό το ποσοστό του προσωπικού που παραμένει στο συγκρότημα για την επόμενη σεζόν;

75 %.

9. Ποιό το ποσοστό των επαγγελματιών και ποιό των εκπαιδευόμενων;

Περίπου 10 % του προσωπικού είναι εκπαιδευόμενοι και 90% επαγγελματίες.

10. Το συγκρότημα προσφέρει διαμονή και διατροφή στο προσωπικό;

Ναι.

11. Από πόσα ξενοδοχεία αποτελείται το συγκρότημα και ποιά είναι αυτά;

Το Grecotel Olympia Riviera Resort αποτελείται από 4 ξενοδοχεία: Mandola Rosa, Olympia Riviera Thalasso, Olympia Oasis και Iliia Palms.

12. Τι προφίλ έχει το κάθε ξενοδοχείο;

Mandola Rosa- 5 άσπερο πολυτελείας, ανήκει σε Small Leading Hotels of the World.

Olympia Riviera Thalasso- 5 αστέρια πολυτελείας

Olympia Oasis- 4+ αστέρια all inclusive

Ilia Palms- 4 αστέρια all inclusive

13. Ποιά πρόσωπα ορίζουν και αποφασίζουν την οργάνωση και λειτουργία του συγκροτήματος;

Ο γενικός διευθυντής.

14. Ποία είναι η ιεραρχική σκάλα του συγκροτήματος;

Γενικός Διευθυντής, Υποδιευθυντής, Residence Manager, Διευθυντές των ξενοδοχείων, προϊστάμενοι των τμημάτων.

15. Τι ιδιότητες υπάρχουνε στην λειτουργία και οργάνωση του εποχιακού συγκροτήματος ;

Υπάρχουνε αρκετές ιδιότητες στα εποχιακά ξενοδοχεία π.χ. άνοιγμα και κλείσιμο των ξενοδοχείων, διαμονή και διατροφή στο προσωπικό,

16. Από ποια τμήματα αποτελείται το κάθε ξενοδοχείο;

Τα βασικά τμήματα των ξενοδοχείων είναι η υποδοχή, τμήμα ποτών και τροφίμων, housekeeping, το τμήμα των δημοσίων σχέσεων. Μερικά τμήματα στο συγκρότημα είναι για όλα τα ξενοδοχεία όπως οι κρατήσεις, το λογιστήριο, το τμήμα συντήρησης, το τμήμα αγορών.

17. Ποιος είναι ο ρόλος του προϊσταμένου κάθε τμήματος στην οργάνωση και λειτουργία του;

Ο ρόλος του προϊσταμένου του κάθε τμήματος είναι εκτελεστικός. Είναι υπεύθυνος για την σωστή λειτουργία του τμήματος με τον τρόπο και με την πολιτική που έχει προσδιορίζει η επιχείρηση.

18. Έχει επηρεάσει η οικονομική κρίση της χώρας στην οργάνωση και λειτουργία του συγκροτήματος;

Ναι.

19.Εάν ναι, μπορείτε να μας αναφέρεται δύο τρία παραδείγματα;

Μείωση των μισθών, μείωση του αριθμού του προσωπικό, μείωση των τιμών.

20.Ποια σύγχρονα συστήματα χρησιμοποιούνται για την λειτουργία του συγκροτήματος;

Για την λειτουργία του συγκροτήματος χρησιμοποιείτε το ξενοδοχειακό σύστημα PROTEL.

21. Σκέφτεστε να κάνετε κάποιες αλλαγές στην οργάνωση και λειτουργία του συγκροτήματος;

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Η ξενοδοχειακή βιομηχανία αποτελεί τμήμα της βιομηχανίας «Τουρισμός». Κατά τον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού (ΕΟΤ) οι τουριστικές εγκαταστάσεις ανάλογα με το είδος των προσφερόμενων υπηρεσιών και τον τρόπο λειτουργίας τους ομαδοποιούνται σε (6) έξι κατηγορίες. Αυτές είναι, τα ξενοδοχεία, οργανωμένες τουριστικές εγκαταστάσεις. (Camping), αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα (Self-Catering), τουριστικές εγκαταστάσεις διημερεύσεις, ενοικιαζόμενα επιπλωμένα δωμάτια, τουριστικές εγκαταστάσεις με ειδικές χρήσεις.⁵³

Τα ξενοδοχεία στην σειρά τους διαχωρίζονται σε 5 τύπους: ξενοδοχεία κλασικού τύπου, ξενοδοχεία τύπου μοτέλ, ξενοδοχεία τύπου ξενώνα, ξενοδοχεία επιπλωμένων διαμερισμάτων, μικτή εγκατάσταση.⁵⁴

Εκτός από αυτά υπάρχει ένα άλλο διαχωρισμό των ξενοδοχείων σε αστικά και παραθεριστικά κάθε ένα με τις ιδιότητες του.⁵⁵ Π.χ. το συγκρότημα Grecotel Olympia Riviera Resort αποτελείται από παραθεριστικά ξενοδοχεία κλασικού τύπου. Τα χαρακτηριστικά των ξενοδοχείων είναι οι πελάτες, αγαθά και υπηρεσίες, σημεία πώλησης, εργατικό δυναμικό, η φύση της επιτελούμενης εργασίας στα ξενοδοχεία.⁵⁶

Ένα ξενοδοχείο μπορεί οργανωτικά να χωριστεί σε τμήματα, με διάφορους τρόπους. Τα κριτήρια γι' αυτή την τμηματοποίηση είναι, η διοικητική ιεραρχία, οι λειτουργίες τμημάτων, οι περιοχές επαφής με τον πελάτη, ο

⁵³ «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

⁵⁴ «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

⁵⁵ «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

⁵⁶ «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

προσδιορισμός κέντρων κόστους και εσόδων, τα κέντρα ευθύνης (μελών του προσωπικού).⁵⁷

Το προσωπικό κατατάσσεται σε τέσσερις κατηγορίες: τη διοικητική ομάδα που είναι υπεύθυνη για λήψη των αποφάσεων και την υλοποίησή τους, η οποία αποτελείται από το γενικό διευθυντή, τον υποδιευθυντή αν υπάρχει και τους προϊστάμενους των διευθύνσεων, τους προϊστάμενους των τμημάτων, τους επικεφαλής των υπο-τμημάτων, ή τους βοηθούς των τμηματαρχών και το (εκτελεστικό) προσωπικό.

Ανάλογος το μέγεθος και την πολιτική του ξενοδοχείου τα τμήματα και το προσωπικό μπορεί να διαφέρει, όμως οι βασικές διευθύνσεις ή τμήματα του ξενοδοχείου είναι οι εξής.

- Διεύθυνση δωματίων και υποδοχής πελατών.
- Τμήμα Ορόφων (Housekeeping)
- Διεύθυνση Επισιτιστικών τμημάτων (Τροφίμων και Ποτών)
- Τμήμα (Τεχνικών Υπηρεσιών) Συντήρησης
- Τμήμα Πωλήσεων
- Διεύθυνση Marketing
- Διεύθυνση/ Τμήμα προσωπικού
- Διεύθυνση/τμήμα οικονομικών υπηρεσιών
- Νομική Υπηρεσία⁵⁸

Πάνω σε όλα αυτά τα τμήματα είναι ο γενικός διευθυντής ο ρόλος του οποίου είναι αποφασιστικός. Ο γενικός διευθυντής παίρνει αποφάσεις, βάζει σκοπούς, σχεδιάζει και κάνει πολιτική, οργανώνει και προσλαμβάνει το προσωπικό, επικοινωνεί, διευθύνει και επιβλέπει, ελέγχει.

⁵⁷ «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

⁵⁸ «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδας Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996

Βασισμένο στο θεωρητικό κομμάτι της εργασίας μου μπορούμε να κάνουμε ένα συμπέρασμα ότι η οργάνωση και λειτουργία των ξενοδοχείων μπορεί να διαφέρει ανάλογα με το μέγεθος, το προφίλ η και την πολιτική της εταιρίας η του ιδιοκτήτη. Εκτός από όλα αυτά στην λειτουργία και οργάνωση του ξενοδοχείου παίζει ρόλο την εποχικότητα του. Τα εποχιακά ξενοδοχεία έχουνε κάποιες ιδιότητες στην οργάνωση και στην λειτουργία τους.

Το Grecotel Olympia Riviera Resort έχει όλα τα χαρακτηριστικά ενός μεγάλου ξενοδοχείου. Τα ξενοδοχεία μέσα στο συγκρότημα όλα εκτός του Πια Palm που τις υπηρεσίες του είναι στο Olympia Oasis, έχουνε ξεχωριστά όλα τα τμήματα όπως υποδοχή, εστιατόριο, τεχνικό τμήμα, κρατήσεις κ.τ.λ. Μερικά από τα τμήματα είναι για όλα τα ξενοδοχεία όπως το τμήμα των αγορών, τμήμα του προσωπικού, το λογιστήριο και η συντήρηση. Σαν εποχιακό συγκρότημα έχει τα χαρακτηριστικά των εποχιακών ξενοδοχείων, όπως προσφέρει διαμονή και διατροφή στο προσωπικό, έχει περίοδο λειτουργίας και περίοδο που είναι κλειστό, έχει περισσότερη ένταση στην δουλειά σε σχέση με τα όχι εποχιακά ξενοδοχεία τις περιόδους που είναι ανοιχτό , και αντιθέτως τους μήνες που είναι κλειστό λειτουργούνε μόνο περιορισμένα τμήματα με συγκεκριμένο αριθμό προσωπικού. Η αποφάσεις, ο έλεγχος , η διοίκηση γίνονται από τον γενικό διευθυντή του συγκροτήματος ο οποίος είναι και το πιο ισχυρό πρόσωπο του συγκροτήματος, όμως κάποια βασικά θέματα πάντα είναι απόφαση του κεντρικού γραφείου στην Αθήνα. Ο υποδιευθυντής και ο Residence Manager έχουνε συμβουλευτικό βοηθητικό ρόλο στην οργάνωση και λειτουργία του συγκροτήματος για τον γενικό διευθυντή και οι προϊστάμενοι των τμημάτων διευθύνουνε το προσωπικό στην λειτουργία του. Μερικά από τα τμήματα όπως το τμήμα του μάρκετινγκ, η νομική υπηρεσία, οι πωλήσεις στα tour operators, οι κρατήσεις των γάμων και εκδηλώσεων πάλι γίνονται στα κεντρικά γραφεία στην Αθήνα. Το Grecotel Olympia Riviera Resort κατά την διάρκεια της λειτουργίας του

απασχολεί 440 άτομα το γεγονός οποίο τον κάνει πολύ σημαντικό ως εργοδότης στην περιοχή.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. «Το Μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων» Δρ. Λεωνίδα Σ. Χυτήρης, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996
2. «Ξενοδοχειακές και Επισιτιστικές Επιχειρήσεις» Donald E. Lundberg , εκδόσεις «Έλλην»
3. «Οργάνωση και Λειτουργία του ξενοδοχείου» Στέφανου Καραγιάννη εκδόσεις « Έλλην»
4. «Housekeeping (Οροφοκομία)» Άννα Ντόντη Αθήνα 1991 Εκπαιδευτικό τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων ΤΕΙ Αθήνα
5. «Principles of Hotel Front Office Operation» Sue Baker, Pam Brandly and Jeremy Huyton.
6. Επίσημη ιστοσελίδα του Grecotel A.E www.grecotel.gr
7. «Λειτουργίες ξενοδοχειακών μονάδων» Suzanne Stewart Weissinger.
8. « Ξενοδοχειακό μάρκετινγκ» Robert C Lowis, Ελλην.
9. «Διοίκηση ξενοδοχείων» Δημήτρης Λαλούμης, Σταμούλη Α.Ε
- 10.Φ.Ε.Κ αριθμός φύλλου 557, τεύχος δεύτερο, 28.10.1987
11. M.L . Kasavana, Effective front office operation, CBI Boos, Van Nostrand Reihold Go., New York 1981
12. «Διοίκηση Ξενοδοχείων 1» Βασιλείου Ρούπα , Αθήνα 1983
13. Διάφορα έγγραφα από το τμήμα κρατήσεων του συγκροτήματος Grecotel Olympia Riviera Resort.

14. «Υποδοχή» Peter Abbott , Κριτική

15. www.sete.gr

