

**ΔΟΜΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ
ΤΟΥ FRONT OFFICE**



Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
Σχολή: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
Τμήμα: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
Εισηγητής: Ουρανία Καπερώνη
Σπουδάστρια: Σοφία Κατινάκη

ΔΟΜΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ
ΤΟΥ FRONT OFFICE

Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΑΣ
Σχολή: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
Τμήμα: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
Εισηγητής: Ουρανία Καπερώνη
Σπουδάστρια: Σοφία Κατινάκη

ΡΙΘΜΟΣ
ΠΙΣΤΩΤΗΣ

2458

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	1
ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	5
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ	
<u>ΤΟ MANAGEMENT ΤΟΥ FRONT OFFICE</u>	
Τομείς δραστηριότητας του front office	7
Χωροταξική διάταξη του front office	9
Η λειτουργία του σχεδιασμού στο front office	10
Η λειτουργία της οργάνωσης στο front office	11
Η εμφάνιση του προσωπικού του front office	21
Πρόγραμμα εργασίας των υπαλλήλων του front office	23
Στελέχωση του front office	24
Η λειτουργία της διεύθυνσης στο front office	29
Έλεγχος και αξιολόγηση των αποτελεσμάτων	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ	
<u>ΜΗΧΑΝΟΡΓΑΝΩΣΗ/ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗ ΤΟΥ FRONT OFFICE</u>	
<u>ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ</u>	
Συστήματα πληροφόρησης	31
Ιδιαιτερότητες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων	32
Πληροφορικά ξενοδοχειακά συστήματα	33
Έμπειρα συστήματα στο χώρο του front office	36
Το υλισμικό των πληροφορικών ξενοδοχειακών συστημάτων	28
Το λογισμικό των πληροφορικών ξενοδοχειακών συστημάτων	40
Επιλογή ενός πληροφορικού ξενοδοχειακού συστήματος	41
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ	
<u>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ</u>	
Διαδικασία κράτησης	45
Οργάνωση των κρατήσεων	45
Το ξενοδοχειακό προϊόν	46
Το προσωπικό του τμήματος κρατήσεων	48
Μέθοδοι αποδοχής των κρατήσεων	48
Παραγγελία κράτησης	48
Κρατήσεις σε αναμονή	51
Κρατήσεις overbooking	51

Κρατήσεις με συμβόλαια	54
Κρατήσεις συνέδρων	55
Αδυναμία εξυπηρέτησης επιβεβαιωμένων κρατήσεων	57
Καταχώριση των κρατήσεων	58
Δελτίο κράτησης	58
Πλάνα κρατήσεων	58
Πηγές διάθεσης δωματίων	60
Κεντρικό σύστημα κρατήσεων ξενοδοχειακών αλυσίδων	61
Κρατήσεις μέσω internet	64
Αναφορές του τμήματος κρατήσεων	65
Ιστορικό κρατήσεων	67
Μέθοδοι συμφωνίας διαμονής πελατών	67

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Διαδικασία άφιξης των πελατών	69
Διαδικασία πριν από την άφιξη του πελάτη	69
Δελτίο άφιξης	70
Προσδιορισμός δωματίων	71
Χαρακτηρισμός δωματίων σε σχέση με την κατάστασή τους	73
Πλάνο κατάληψης δωματίων	76
Καθορισμός του τρόπου πληρωμής	82
Παράδοση κλειδιών δωματίων	85
Ικανοποίηση ιδιαίτερων απαιτήσεων των πελατών	86
Άφιξη ομάδων	86
Άφιξη συνέδρων	87
Δελτίο & βιβλίο αστυνομίας	88
Βιβλίο υποδοχής πελατών	89

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ & ΝΥΧΤΕΡΙΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Εξυπηρέτηση πελατών	93
Αλλαγή δωματίων	93
Παράταση παραμονής	94
Σχέσεις πελατών-υποδοχής κατά τη διαμονή τους	95
Νυχτερινή υπηρεσία	96
Νυχτερινός έλεγχος	97
Προσδιορισμός τέλους ημέρας	98
Μέθοδοι ελέγχου	100

Διαδικασία νυχτερινού ελέγχου	102
-------------------------------	-----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΘΥΡΩΡΕΙΟΥ

Δραστηριότητες του θυρωρείου	108
Μεταφορά & φύλαξη των αποσκευών	108
Φύλαξη & διανομή κλειδιών	109
Υπηρεσία ταχυδρομείου & διαχείριση αλληλογραφίας	111
Υπηρεσία πληροφοριών	111
Λειτουργία περιπτέρου	113
Υπηρεσία μεταφοράς πελατών	114

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΑΜΕΙΟΥ

Εισπράξεις από εξόφληση λογαριασμών	115
Πληρωμές	117
Έκδοση λογαριασμών	117
Υπηρεσία συναλλάγματος	118
Υπηρεσία χρηματοκιβωτίου	119

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΟΓΔΟΟ

ΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η κατάσταση της ημερήσιας κίνησης πελατών	120
Η γραμμογράφηση της M/C	120
Τρόπος ενημέρωσης της M/C	124
Η ενημέρωση του λογιστηρίου με βάση την M/C	125
Τρόπος προώθησης των παραστατικών στοιχείων στην M/C	127
Καταναλώσεις extra	127
Δελτίο αναχώρησης	128
Απόδειξη έκπτωσης	129
Δελτίο παροχής υπηρεσιών πλυντηρίου-σιδερωτηρίου	129
Διαχωριστική τηλεφώνων	130
Έξοδα θυρωρείου	131
Τήρηση της M/C σε κινητά φύλλα	131
Έσοδα εκμετάλλευσης ξενοδοχείου & M/C	132
Κλείσιμο της ημερήσιας κατάστασης κίνησης πελατών	132
Μηχανική M/C	133
Πληροφοριακά συστήματα & M/C	134
Συγκεντρωτικό δελτίο της M/C	135

Συγκεντρωτική Μ/Σ	135
-------------------	-----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΝΑΤΟ

ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ

Αντικείμενο της υπηρεσίας τηλεφώνου	136
Αρμοδιότητες της υπηρεσίας τηλεφώνου	136
Νυχτερινή υπηρεσία τηλεφώνου	138
Υπηρεσία αφύπνισης	138
Συστήματα αναζήτησης ατόμων	139
Υπηρεσία τηλεφώνου & ξενοδοχειακές επιχειρήσεις	140
Κατηγορίες τηλεφωνικών κέντρων	140
Δυνατότητες των τηλεφωνικών κέντρων	142
Διαδικασία επιλογής τηλεφωνικού κέντρου	144
Συσκευές τηλεφωνικών κέντρων	146

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΚΑΤΟ

ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ - CHECK OUT

Διαδικασίες αναχώρησης πελατών	148
Ιστορικό αρχείο πελατών	150
Αξιολόγηση των λειτουργιών του front office	154

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΝΔΕΚΑΤΟ

ΔΟΜΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ FRONT OFFICE

ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ LEDRA MARRIOTT

Δομή του front office	157
Δομή & λειτουργία του τμήματος κρατήσεων	157
Διαδικασίες κρατήσεων	158
Δομή του front desk	160
Λειτουργίες & υπηρεσίες του front desk	162
Δομή & δραστηριότητες του τηλεφωνικού κέντρου	165
Λειτουργίες & υπηρεσίες της τηλεφωνικής υπηρεσίας	167
Δραστηριότητες του bellstand	167
Secretarial services	168
Guest relations	168
Airport representative	169
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	171

ΜΕΘΟΔΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Το παρόν θέμα το πήρα από την εκπαιδευτικό Ουρανία Καπερώνη. Η ανάπτυξη του θέματος έγινε μετά από ανάλυση του τίτλου του θέματος στα βασικά του μέρη, ενώ ακολούθησε βιβλιογραφική έρευνα.

Πιο συγκεκριμένα, αναλύθηκε η οργανωσιακή δομή του front office, καθώς και οι διοικητικές λειτουργίες που ασκούνται σε αυτό. Κατόπιν και με σημείο αναφοράς τα παραπάνω αναλύθηκαν οι βασικότερες από τις δραστηριότητες και λειτουργίες που διενεργούνται από το κάθε ένα τμήμα του front office. Τα παραπάνω οδήγησαν στη δημιουργία ενός σκελετού-πλάνου, πάνω στο οποίο στηρίχθηκε η ανάπτυξη ολόκληρου του θέματος.

Η εργασία είναι δομημένη ως εξής: Στα δύο πρώτα κεφάλαια παρουσιάζονται συνοπτικά όλες οι λειτουργίες του management που συναντώνται στο front office, καθώς και η μηχανοργάνωση και μηχανογράφηση του τμήματος. Στα υπόλοιπα κεφάλαια παρουσιάζονται οι δραστηριότητες, καθώς και οι μέθοδοι και τεχνικές των διαφόρων τμημάτων του front office. Στο τελευταίο κεφάλαιο παρουσιάζεται συνοπτικά η δομή και οι βασικότερες λειτουργίες του ξενοδοχείου Ledra Marriott, ενώ ακολουθεί η βιβλιογραφία.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η οργανωτική δομή, αλλά και η αποτελεσματική λειτουργία του τμήματος του front office των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων αποτελεί κύριο και καθοριστικό παράγοντα επιτυχίας. Η αποδοτική οργάνωση της διάθεσης των προσφερόμενων υπηρεσιών, σε συνδυασμό με την άψογη συμπεριφορά του στελεχιακού δυναμικού του front office, είναι σημαντικά για τη μορφή των υπηρεσιών που παρέχουν οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Η παραδοσιακή μορφή οργάνωσης του front office αρχίζει να εξελίσσεται με στόχο την προσαρμογή της στις σύγχρονες τεχνολογικές ανάγκες και στις νέες αντιλήψεις και επιθυμίες της πελατείας.

Οι διαρκώς αυξανόμενες απαιτήσεις των πελατών για βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, η παγκοσμιοποίηση των αγορών που έχει σαν επακόλουθο τον σκληρό ανταγωνισμό, η παγκόσμια οικονομική ύφεση, καθώς και η εισαγωγή νέων τεχνολογιών στο χώρο της ξενοδοχειακής βιομηχανίας είναι μερικοί από τους παράγοντες που αναγκάζουν τις σύγχρονες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις να αναδιοργανώσουν και να εκσυγχρονίσουν τα τμήματα του front office, ούτως ώστε να εναρμονιστούν και να ανταποκριθούν με επιτυχία στα νέα δεδομένα που διαμορφώνονται όσον αφορά την προσφορά και την ζήτηση προϊόντων και υπηρεσιών. Οι παράγοντες αυτοί έκαναν τους managers των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων να αντιληφθούν ότι είναι κάτι παραπάνω από απαραίτητο να περάσουν από τις εμπειρικές μεθόδους που χρησιμοποιούσαν μέχρι σήμερα στην οργάνωση και λειτουργία του front office, σε νέες οργανωσιακές δομές, οι οποίες ενσωματώνουν σύγχρονες τεχνολογικές και τεχνικές μεθόδους και πρακτικές, οι οποίες με τη σειρά τους επιφέρουν αύξηση της δραστηριότητας, της λειτουργικότητας, των κερδών και της αποδοτικότητάς του. Παράλληλα, στελεχώνουν το front office με άτομα τα οποία έχουν άρτια επαγγελματική κατάρτιση και είναι κατάλληλα να ανταποκριθούν στις αυξημένες απαιτήσεις του τμήματος και της επιχείρησης γενικότερα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ ΤΟ MANAGEMENT ΤΟΥ FRONT OFFICE

Τομείς δραστηριότητας του front office

Η βασική δραστηριότητα του front office είναι η εξυπηρέτηση και η πλήρης ικανοποίηση των πελατών του ξενοδοχείου. Όμως ο όρος ικανοποίηση πελατών πολλές φορές νοείται διαφορετικά από την ξενοδοχειακή μονάδα όπως αυτή αντιπροσωπεύεται από το front office και διαφορετικά από τους πελάτες της. Για το λόγο αυτό πρέπει η διοίκηση του τμήματος υποδοχής να προσδιορίσει τη σχέση που υπάρχει μεταξύ πελάτη και ξενοδοχείου και να διασαφηνίσει τις προσδοκίες τόσο του πελάτη από το ξενοδοχείο, όσο και του ξενοδοχείου από τον πελάτη. Ο βαθμός της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, αλλά και της φιλοξενίας που το τμήμα του front office νομίζει ότι έχει επιτύχει έχει στην πραγματικότητα ελάχιστη σημασία για την ξενοδοχειακή μονάδα. Αυτό που έχει πραγματικά σημασία όσον αφορά την επιτυχή λειτουργία του τμήματος και το οποίο πρέπει να διερευνάται συστηματικά από τη διοίκηση του ξενοδοχείου είναι η απάντηση που τελικά ο πελάτης θα δώσει στο ερώτημα: «Ανταποκρίνεται η ποιότητα διαμονής του στο ξενοδοχείο, στην αξία των χρημάτων που κατέβαλε σαν αντιστάθμισμα για την απόλαυσή της»;

Παρά το γεγονός ότι οι περισσότερες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις παρέχουν και υλικά αγαθά και υπηρεσίες, πρέπει να σημειωθεί ότι παρουσιάζουν αδυναμία όσον αφορά την οργάνωση του τομέα παροχής υπηρεσιών. Το γεγονός ότι το τμήμα του front office είναι κυρίως τμήμα παροχής υπηρεσιών, σε συνδυασμό με αυτό που αποκαλείται πρώτη εντύπωση στον πελάτη, δικαιολογεί τη σημασία που δίνεται από τη διοίκηση στον τρόπο λειτουργίας του. Είναι φανερό ότι από την πρώτη στιγμή που ο πελάτης θα σκεφθεί να διαμείνει στο ξενοδοχείο ερχόμενος σε επαφή με την υπηρεσία κρατήσεων, κατά τη διάρκεια της παραμονής του και μέχρι τη στιγμή που θα αναχωρήσει, το μεγαλύτερο μέρος των υπηρεσιών και εξυπηρετήσεων θα του παρασχεθεί από το τμήμα υποδοχής.

Οι υπηρεσίες της υποδοχής ομαδοποιούνται και ανάλογα με τη φύση τους και την ιεράρχηση των σταδίων εκτέλεσής τους, εντάσσονται στους τομείς δραστηριότητας του τμήματος. Αυτοί οι τομείς δραστηριότητας της υποδοχής συνοψίζονται στους παρακάτω:

- Κρατήσεις: παραγγελία κρατήσεων, καταχώρισή τους.
- Υποδοχή πελατών: άφιξη, διαμονή αναχώρηση.

- Θυρωρείο: πληροφορίες, υπηρεσία ταχυδρομείου, κλειδιά, αποσκευές.
- Τηλεφωνικό κέντρο: τηλέφωνο, telex, fax, υπηρεσία αφύπνισης.
- Νυχτερινή υπηρεσία: ενημέρωση και έκδοση λογαριασμών πελατών
- Ταμείο: υπηρεσία χρηματοκιβωτίου, συνάλλαγμα, εξόφληση λογαριασμών πελατών.

Η οργάνωση και η χωροταξική διάταξη των τομέων της υποδοχής για να είναι αποτελεσματική, πρέπει να εξασφαλίζει τόσο τη λειτουργικότητά τους όσο και τον υψηλότερο βαθμό επικοινωνίας, συντονισμού και συνεργασίας, που είναι επιτακτική ανάγκη να αναπτύσσεται και να διατηρείται μεταξύ τους.

Σε ξενοδοχεία μικρής ή μεσαίας δυναμικότητας, όπου η συμμετοχή του ιδιοκτήτη ξενοδόχου στη διοίκηση είναι έντονη, ο τρόπος οργάνωσης της επιχείρησης, μέχρι πρόσφατα, ήταν σχεδόν άτυπος και οι δραστηριότητες όλων των τομέων της υποδοχής διενεργούνταν από ένα άτομο. Σήμερα όμως που ο ανταγωνισμός ανάμεσα στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι ιδιαίτερα έντονος, η εφαρμογή ενός καθορισμένου τύπου οργάνωσης του front office είναι επιβεβλημένη όχι μόνο για τα μεγάλης δυναμικότητας ξενοδοχεία, αλλά και για τα μικρής και μεσαίας. Έχει γίνει κατανοητό πλέον από τους ξενοδόχους, ότι για την αποτελεσματική προσέγγιση των αντικειμενικών στόχων του τμήματος υποδοχής, είναι απαραίτητη η εφαρμογή ενός ορθολογικού σχεδιασμού οργάνωσής του.

Το σύστημα οργάνωσης που θα επιλεγεί πρέπει να πληρεί βασικές προϋποθέσεις, όπως να είναι απλό στην εφαρμογή του και αποτελεσματικό. Οι ειδικές και ποικίλες λειτουργίες που συνθέτουν τον κύκλο δραστηριοτήτων του front office, γίνονται αποδοτικότερες όταν ενταχθούν σε ομοιογενή σύνολα ομάδων, δημιουργώντας τομείς μέσα στο τμήμα, με συγκεκριμένες αρμοδιότητες και υποχρεώσεις.

Αυτή η μέθοδος οργάνωσης (βλέπε οργανόγραμμα επόμενης σελίδας) που βασίζεται στην τμηματοποίηση των επιμέρους λειτουργιών του τμήματος, είναι σημαντική για την αξιολόγηση της αποδοτικότητάς του. Επιπλέον δημιουργείται σχηματισμός θέσεων εργασίας, με συνέπεια τη διοικητική τους ιεράρχηση μέσα στο τμήμα, που είναι σημαντικός παράγοντας για τον έλεγχο των λειτουργιών του. Η θέση εργασίας προσδιορίζεται από ένα σύνολο επιμέρους δραστηριοτήτων, που είναι δυνατό να κατατμηθεί το έργο ενός τμήματος και έχει σαν προϋπόθεση την αποτελεσματική εκτέλεση των εργασιών και ευθυνών που περιλαμβάνονται σ' αυτή.

Οι τομείς της υποδοχής διαχωρίζονται σε δύο ομάδες. Η ένταξή τους στην κάθε ομάδα γίνεται με κριτήριο την άμεση ή έμμεση επαφή που έχουν με

τους πελάτες ή επισκέπτες. Οι τομείς που οι πελάτες έρχονται άμεσα σε επαφή με το προσωπικό που εργάζεται σε αυτούς είναι:

- Η υπηρεσία υποδοχής.
- Το θυρωρείο.
- Το ταμείο της υποδοχής.

Η δεύτερη ομάδα τομέων που η επαφή των εργαζομένων με τους πελάτες γίνεται έμμεσα είναι:

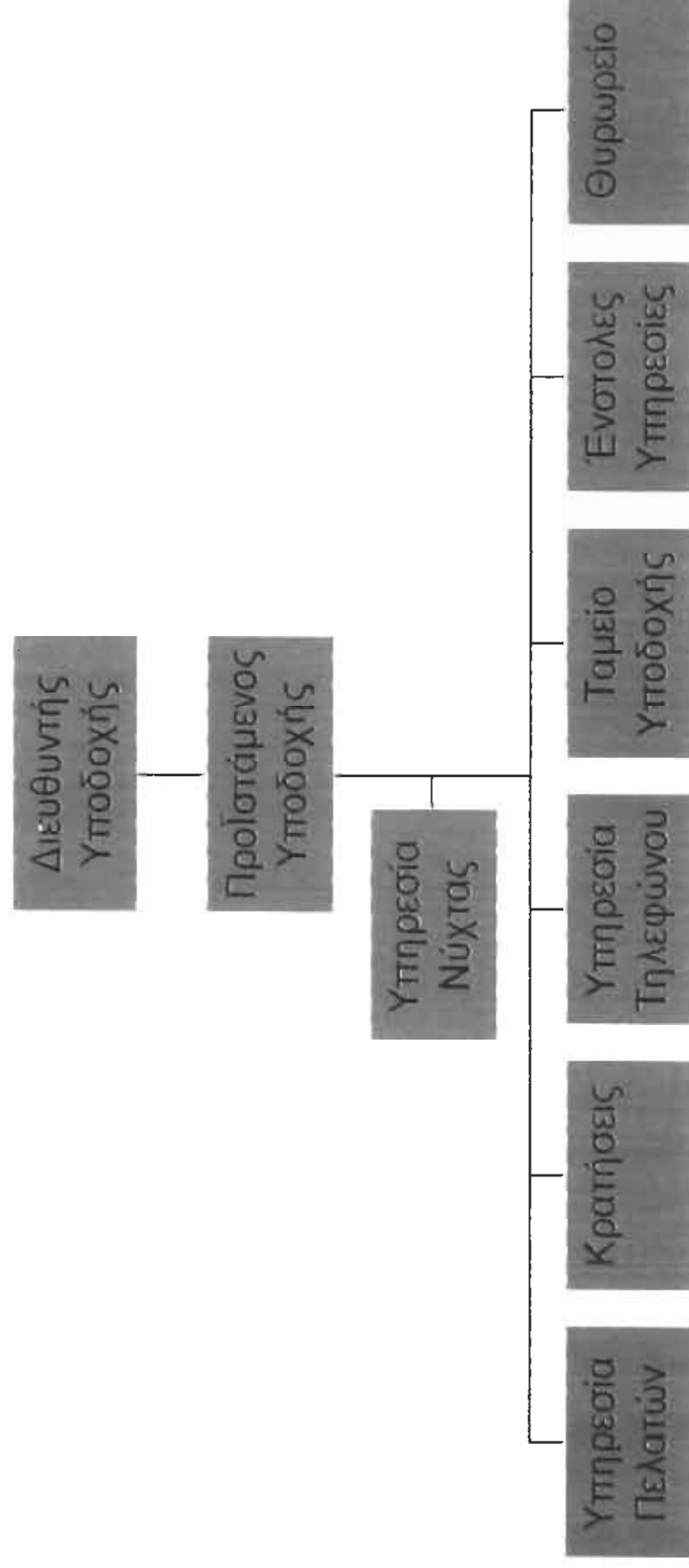
- Το τμήμα κρατήσεων.
- Το τηλεφωνικό κέντρο.
- Η νυχτερινή υπηρεσία.

Χωροταξική διάταξη του front office

Ο χώρος μέσα στον οποίο αναπτύσσονται οι δραστηριότητες του front office πρέπει να είναι ο πιο περίοπτος μετά την είσοδο του ξενοδοχείου στην αίθουσα υποδοχής των πελατών. Η απόφαση για την επιλογή της θέσης της υποδοχής, επηρεάζεται από το διπλό στόχο που αυτή εξυπηρετεί. Δηλαδή, να είναι εύκολα διακριτή και προσπελάσιμη από τους πελάτες και επισκέπτες του ξενοδοχείου και παράλληλα, να επιτρέπει τη δυνατότητα ελέγχου από τους εργαζόμενους σ' αυτήν, τόσο της εισόδου του ξενοδοχείου όσο και των εισόδων που οδηγούν στα υπνοδωμάτια των πελατών - σκάλες και ανελκυστήρες.

Την εξωτερική εμφάνιση του τμήματος πρέπει να διακρίνει η καλαισθησία στη διακόσμηση και η δημιουργία αίσθησης οικείου και ήσυχου περιβάλλοντος. Με άλλα λόγια, πρέπει να συγκεντρώνει όλα εκείνα τα στοιχεία που απαιτούνται, για το σχηματισμό άριστης εντύπωσης για το ξενοδοχείο από τους πελάτες και επισκέπτες. Το τμήμα υποδοχής είναι αυτό με το οποίο ο πελάτης έρχεται σε πρώτη επαφή με το ξενοδοχείο γεγονός που αιτιολογεί τη σημασία που δίνεται στην εικόνα του τμήματος μιας και από την πρώτη εντύπωση του πελάτη, εξαρτάται σ' ένα μεγάλο ποσοστό και ο βαθμός εκτίμησής του για την ξενοδοχειακή μονάδα. Την παραπάνω άποψη ενισχύει και το γεγονός ότι από το front office ο πελάτης θα αποκομίσει την τελευταία ανάμνηση, η οποία θα επισφραγίσει θετικά ή αρνητικά την άποψή του για το ξενοδοχείο, αφού το τμήμα υποδοχής είναι αρμόδιο και για τις τελευταίες διαδικασίες - τακτοποίηση του λογαριασμού του - πριν από την αναχώρηση του πελάτη.

Τμηματοποίηση του front office με βάση τις λειτουργίες του



Η λειτουργία του σχεδιασμού στο front office

Η λειτουργία του σχεδιασμού έχει σαν σκοπό τη δημιουργία στόχων για τον τομέα του front office, καθώς επίσης και τρόπων δράσης για την επίτευξη αυτών των στόχων. Προηγείται από οτιδήποτε άλλο και είναι βασική προϋπόθεση για την επιτυχημένη διεύθυνση του τμήματος της υποδοχής. Οι παράγοντες που συντελούν στον αποτελεσματικό σχεδιασμό σε οποιοδήποτε διοικητικό επίπεδο είναι η σωστή πληροφόρηση, η επικοινωνία και η συνεργασία μεταξύ των managers ιδιαίτερα στα ενδιάμεσα και χαμηλά διοικητικά επίπεδα και η ευελιξία των σχεδίων δράσης που αφορά σε πιθανές παρεμβάσεις και διορθωτικές κινήσεις σε ενδεχόμενη απόκλιση των στόχων.

Ειδικότερα για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις η επιχειρηματική τους δραστηριότητα βασίζεται κυρίως στην παροχή υπηρεσιών διαμονής, ενώ ο κύριος στόχος τους είναι η απόλυτη ικανοποίηση των πελατών τους από τις υπηρεσίες που θα τους παρασχεθούν. Για το λόγο αυτό το τμήμα του front office ή τμήμα υποδοχής θεωρείται και είναι στρατηγικής σημασίας για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις αφού μέσα από την οργάνωση και τη λειτουργία αυτού του τμήματος, επιχειρείται η επίτευξη των στόχων που έχουν τεθεί κατά τη διαδικασία του σχεδιασμού.

Οι βασικότεροι στόχοι μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης και κατ'επέκταση και του front office είναι:

- Η μεγιστοποίηση του βαθμού διάθεσης των δωματίων.
- Η αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών.
- Η βελτίωση και ανάπτυξη διεύθυνσης και εργαζομένων.

Το σχέδιο δράσης για την υλοποίηση των παραπάνω αντικειμενικών στόχων, εντάσσεται σε ένα σύστημα οργάνωσης του τμήματος του front office, που τον καθορισμό του επηρεάζουν παράγοντες όπως το μέγεθος και η κατηγορία του ξενοδοχείου, το είδος της πελατείας στην οποία αυτό απευθύνεται, η διάρκεια λειτουργίας του, το πλήθος των προσφερόμενων υπηρεσιών, το επίπεδο κατάρτισης και εκπαίδευσης του προσωπικού του και η πολιτική που ακολουθεί η επιχείρηση. Βασική προϋπόθεση για την αποτελεσματικότητα του τμήματος, είναι ο συντονισμός του με τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου. Ο τρόπος με τον οποίο θα επιτευχθεί αυτός ο συντονισμός περιλαμβάνεται ανάμεσα στις κύριες προτεραιότητες της διοίκησης του τμήματος.

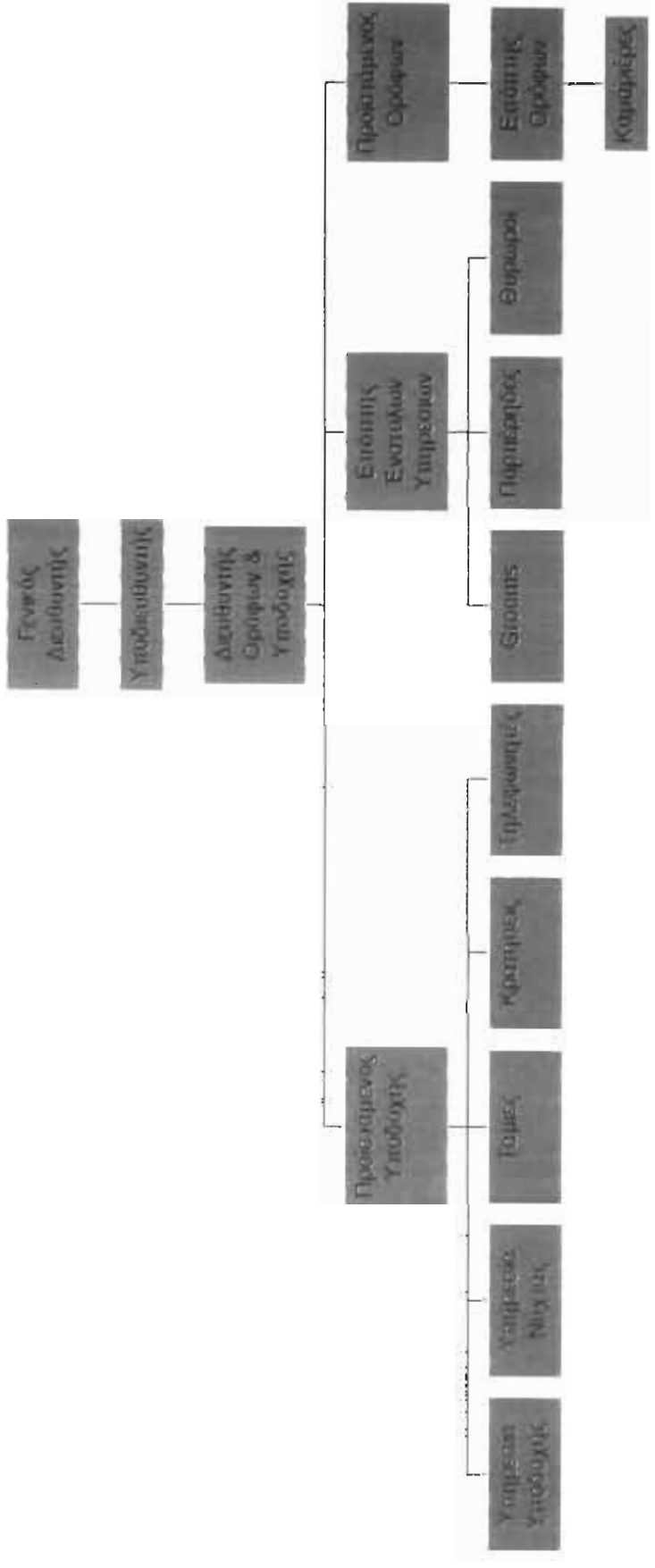
Η λειτουργία της οργάνωσης στο front office

Αφού καθοριστούν οι γενικοί ή κατά τμήμα αντικειμενικοί στόχοι και καταστρωθούν τα σχέδια δράσης για την υλοποίησή τους, λαμβάνει χώρα η οργάνωση. Με τον όρο οργάνωση εννοούμε τους τομείς δραστηριότητας που περιλαμβάνονται στο τμήμα υποδοχής, τις μεθόδους που επιλέγονται ανάμεσα στο προσωπικό που απασχολεί το τμήμα και τον προσδιορισμό των αρμοδιοτήτων και υπευθυνοτήτων του κάθε εργαζόμενου. Ένας σημαντικός παράγοντας που χαρακτηρίζει την ορθολογική οργάνωση του τμήματος, είναι η μεγιστοποίηση του βαθμού ανάπτυξης της επικοινωνίας, τόσο ανάμεσα στους τομείς του τμήματος, όσο και με τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου, αλλά και με όλους τους πελάτες και επισκέπτες - πρακτορεία, εταιρίες, μεμονωμένους πελάτες κ.λπ.

Η άμεση και συχνά αποκλειστική διάθεση των υπνοδωματίων από το τμήμα υποδοχής οδήγησε αρκετές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, στην απόφαση να ενοποιήσουν το τμήμα υποδοχής με το τμήμα ορόφων (Housekeeping) - βλέπε οργανόγραμμα επόμενης σελίδας. Το νέο τμήμα ονομάζεται τώρα τμήμα υπνοδωματίων. Επίσης, τα τελευταία χρόνια το θυρωρείο όλο και συχνότερα είναι ενσωματωμένο με την υποδοχή. Σε μια τέτοια οργάνωση, η υποδοχή, το τμήμα ορόφων και το θυρωρείο, συνθέτουν το ενιαίο τμήμα των υπνοδωματίων (Room Division Department). Με αυτή τη μορφή οργάνωσης, όταν η δυναμικότητα της ξενοδοχειακής μονάδας είναι μεγάλη, απαιτείται ιδιαίτερος χειρισμός στον τρόπο διοίκησής του. Αντίθετα σε μικρής και μεσαίας δυναμικότητας ξενοδοχεία, αυτός είναι ο επικρατέστερος τρόπος οργάνωσης και έχει αποδειχθεί ο καταλληλότερος για την αποδοτική διάθεση των δωματίων. Μια άλλη μορφή που επηρεάζει την οργάνωση και λειτουργία του front office και υιοθετείται από τις μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες είναι η παράλληλη με το τμήμα κρατήσεων λειτουργία ξεχωριστού τμήματος πωλήσεων.

Ανάμεσα στα οργανωτικά εργαλεία που χρησιμοποιούνται από τη διοίκηση ο προσδιορισμός προσόντων και η περιγραφή εργασίας παίζουν σπουδαίο ρόλο στην οργάνωση του front office αφού ξεκαθαρίζουν τα καθήκοντα, τις εξουσίες κ.λπ. των επικεφαλής του τμήματος, αλλά και των άλλων μελών. Παρακάτω παρουσιάζονται ο προσδιορισμός προσόντων του front office manager και οι περιγραφές εργασίας όλων των μελών του τμήματος.

Οργανόγραμμα ξενοδοχείου της Διεύθυνσης Ορόφων & Υποδοχής



Προσδιορισμός προσόντων του front office manager

Τα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες του front office manager είναι συνδεδεμένα με την οργανωτική θέση που το τμήμα κατέχει στην όλη δομή της ξενοδοχειακής μονάδας (π.χ. αν είναι αυτόνομο τμήμα ή τμήμα της διεύθυνσης υπνοδωματίων). Ακόμα μπορεί να είναι συνάρτηση της κατηγορίας του ξενοδοχείου, της πολιτικής που η διοίκηση ακολουθεί, της διάρκειας λειτουργίας της επιχείρησης και μιας σειράς άλλων παραγόντων όπως το είδος της πελατείας, οι προσφερόμενες υπηρεσίες κ.λπ.

Συνάρτηση των δραστηριοτήτων του front office είναι και τα προσόντα και οι ικανότητες που πρέπει να συγκεντρώνει ο υπεύθυνος προϊστάμενος του τμήματος. Ένας συσχετισμός εκπαιδευτικών γνώσεων και επαγγελματικών εμπειριών στον τομέα της υποδοχής, μαζί με μια σειρά ικανοτήτων που παρουσιάζονται παρακάτω, συνθέτουν την προσωπικότητά του.

Τα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες του υπεύθυνου υποδοχής, είναι δυνατό να διαφέρουν από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο, όμως όποια και αν είναι αυτά συγκλίνουν σε μια κοινή συνισταμένη που είναι η πληρέστερη εξυπηρέτηση του πελάτη. Το γεγονός ότι τα ξενοδοχεία έχουν λόγο ύπαρξης και επιβιώνουν επιχειρησιακά μόνο όταν βρίσκονται στο επίκεντρο των προτιμήσεων των πελατών καθιστά προφανές ότι οι εργαζόμενοι σε αυτά πρέπει να έχουν σαν μοναδικό τους σκοπό την απόλυτη ικανοποίησή τους. Η ευθύνη για την μέγιστη ικανοποίηση των πελατών βαρύνει κυρίως τον προϊστάμενο, ο οποίος είναι υπεύθυνος για την σύνθεση του προσωπικού που θα απασχοληθεί στην υποδοχή, αλλά και για την εποπτεία του, έτσι ώστε το προσωπικό του τμήματος να συνθέτει ένα συντονισμένο σύνολο ατόμων ικανών να συνεργαστούν με κοινό σκοπό την μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας του τμήματος.

Ο σχεδιασμός, η οργάνωση, η διεύθυνση και ο έλεγχος, είναι τέσσερις σημαντικοί συντελεστές, που ο συνδυασμός τους αποτελεί βασική προϋπόθεση προκειμένου να επιτευχθεί η αποτελεσματική λειτουργία του τμήματος, ενώ παράλληλα σηματοδοτούν τις αντίστοιχες ικανότητες που πρέπει να διαθέτει ο προϊστάμενος της υποδοχής.

Ο σχεδιασμός αφορά στη συστηματική ανάλυση των λειτουργιών του τμήματος και στις μεθόδους που αυτές θα εκτελεστούν με ταυτόχρονες εναλλακτικές πρακτικές για κάθε μία ξεχωριστά προκειμένου να επιτευχθούν οι αντικειμενικοί στόχοι της επιχείρησης και του τμήματος αντίστοιχα. Η οργάνωση αναφέρεται στον καταμερισμό των δραστηριοτήτων του τμήματος στους εργαζόμενους στο front office, με αντίστοιχη κατανομή καθηκόντων και ευθυνών. Η διεύθυνση απαιτεί ικανότητες από αυτόν που την ασκεί, όπως καθοδήγηση του προσωπικού, εκπαίδευσή του και ενθάρρυνση για

αποδοτικότερη εργασία, διοργάνωση σεμιναρίων και εκπαιδευτικών προγραμμάτων στην εφαρμογή νέων μεθόδων ή τεχνολογιών. Τέλος, ο έλεγχος αφορά στη διαρκή ενημέρωση του προϊστάμενου για την πορεία των λειτουργιών του τμήματος, που αποσκοπεί στον έγκαιρο εντοπισμό των προβλημάτων ή παραλείψεων και στην άμεση επίλυσή τους. Στη διαδικασία ελέγχου εντάσσεται και η σύγκριση της αποδοτικότητας του τμήματος σχετικά με τους στόχους που έχουν προκαθοριστεί. Έτσι, σε περιπτώσεις αρνητικών αποκλίσεων, επιχειρείται η διόρθωση των αιτίων που τις προκάλεσαν.

Ο υπεύθυνος της υποδοχής θα πρέπει να λαμβάνει μέτρα έτσι ώστε η λειτουργία της επικοινωνίας μεταξύ του προσωπικού του τμήματός του, αλλά και μεταξύ του τμήματός του και των παρακάτω: της διοίκησης, των άλλων τμημάτων της επιχείρησης και φυσικά των πελατών και επισκεπτών να είναι απρόσκοπτη. Αυτό σημαίνει ότι ανάμεσα στα προσόντα του πρέπει να είναι και αυτό της ικανότητας για προφορική και γραπτή επικοινωνία, η οποία είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την αποτελεσματική λειτουργία του front office.

Επίσης ο προϊστάμενος του front office θα πρέπει να έχει και τα ακόλουθα προσόντα.

Τεχνικές δεξιότητες οι οποίες έχουν σχέση με τις ιδιαίτερες πρακτικές που ακολουθούνται στις διάφορες λειτουργίες του τμήματος.

Ικανότητα για διαπροσωπική επικοινωνία. Η μοναδική σχέση που αναπτύσσεται για επικοινωνία με το προσωπικό σε κάθε τομέα του τμήματος, με τους πελάτες και επισκέπτες εντός και εκτός του ξενοδοχείου (τουριστικά γραφεία, εταιρίες κ.λπ.), καθώς και με τους προϊστάμενους των λοιπών τμημάτων του ξενοδοχείου είναι προϋπόθεση καθοριστικής σημασίας για τη θέση αυτή που οι προοπτικές της εξαρτώνται κύρια από αυτή την ικανότητα.

Οξυδέρκεια που προσδιορίζεται από την αναλυτική σκέψη, που με τη σειρά της συνεπάγεται την ορθή επισήμανση των σημαντικότερων από τα δρώμενα και την πιθανή εξέλιξή τους στο μέλλον. Η ανάλυση των στοιχείων μιας πραγματικής κατάστασης, συντελεί στον προσδιορισμό των θετικών ή αρνητικών αιτίων που τη δημιούργησαν. Ταυτόχρονα, η διάγνωση και πρόβλεψη μελλοντικών εξελίξεων έχει σαν αποτέλεσμα τη μέγιστη δυνατή αξιοποίηση των δυνατοτήτων που παρουσιάζονται.

Περιγραφή εργασίας του προσωπικού του front office

Είναι φανερό, ότι τα ακριβή καθήκοντα του προσωπικού του front office θα διαφέρουν από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο. Στις περιγραφές εργασίας που ακολουθούν (οι οποίες θα μπορούσαν να λειτουργήσουν και σαν οδηγός) παρουσιάζεται αναλυτικά η κατανομή των δραστηριοτήτων, καθηκόντων, ευθυνών, εξουσιών και οργανωσιακών και επικοινωνιακών σχέσεων μεταξύ του προσωπικού του front office.

Περιγραφή εργασίας του front office manager

Σε μια μικρή ξενοδοχειακή μονάδα ένας υπάλληλος στην υποδοχή είναι ταυτόχρονα υπεύθυνος για τις κρατήσεις, για τη διαδικασία "ποδοχής των πελατών, για κάθε πρόβλημα που προκύπτει κατά τη διαμονή τους, καθώς και για τη διαδικασία αναχώρησής τους από το ξενοδοχείο. Οι αποφάσεις και η υλοποίησή τους για όλες τις δραστηριότητες της υποδοχής είναι υπευθυνότητα ενός μόνο ατόμου. Τούτο ενέχει κινδύνους, οι οποίοι είναι πολλές φορές επιζήμιοι για τα ξενοδοχεία.

Στις μεγαλύτερες ξενοδοχειακές μονάδες που ο διαχωρισμός του τμήματος σε τομείς είναι αναγκαίος και ο επιμερισμός της εργασίας ανατίθεται σε αρκετά άτομα, η παρουσία του υπεύθυνου, που θα συντονίζει το έργο όλης αυτής της ομάδας είναι επιβεβλημένη. Έτσι ο ρόλος του προϊσταμένου της υποδοχής συνοψίζεται στα παρακάτω:

- Συμμετέχει στην επιλογή του προσωπικού που θα απασχοληθεί στους διάφορους τομείς και επιλαμβάνεται ο ίδιος για την ποικιλόπλευρη εκπαίδευση και ενημέρωση του καθενός σε νέες τεχνικές ή τεχνολογικές μεθόδους. Η συμβολή του στον τομέα αυτό είναι ιδιαίτερα επωφελής, αν λάβουμε υπόψη, πόσο σημαντικό είναι να γνωρίζει το σύνολο του προσωπικού όλες τις διαδικασίες και λειτουργίες του τμήματος.
- Κατευθύνει και συντονίζει το προσωπικό του τμήματος για τις προτεραιότητες των διαδικασιών.
- Φροντίζει για τον ισοδύναμο επιμερισμό της εργασίας, ανάλογα με τις ανάγκες που ανακύπτουν και αξιολογεί την αποδοτικότητα κάθε υπαλλήλου.
- Επεμβαίνει άμεσα, αποτελεσματικά και διακριτικά, για την επίλυση πιθανών προβλημάτων των πελατών.
- Επαληθεύει αν οι πληροφορίες για την κατάσταση των δωματίων είναι ακριβείς και σωστές.
- Επιδιώκει τη διατήρηση αρμονικών εργασιακών σχέσεων και μεριμνά για την άριστη και άμεση επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων του front office, αλλά και των υπολοίπων τμημάτων του ξενοδοχείου.
- Έχει την ευθύνη για την έγκαιρη και έγκυρη τήρηση των αρχείων του τμήματος.
- Ανανεώνει τις συμβάσεις για ομαδικές κρατήσεις με τα τουριστικά γραφεία, εταιρίες κ.λπ. με τα οποία συνεργάζεται το ξενοδοχείο.
- Ελέγχει τα πιστωτικά όρια των πιστωτικών καρτών των πελατών.

- Ενημερώνεται για οτιδήποτε συμβαίνει στο τμήμα, τις ώρες που αυτός απουσιάζει.
- Λαμβάνει αναλυτικές πληροφορίες για τα έσοδα και τις εισπράξεις του τμήματος από τον ταμία και παρακολουθεί προσωπικά τη διαχείριση μετρητών, επιταγών και κάθε άλλης μορφής πίστωση του τμήματος.
- Προγραμματίζει τακτικές συναντήσεις με τους υπαλλήλους, για ενημέρωση και επισήμανση δυσλειτουργιών ή προβλημάτων στη λειτουργία του τμήματος.
- Επιμελείται με σχολαστικότητα την εμφάνισή του και την εμφάνιση των μελών του προσωπικού.
- Διαχειρίζεται τον προϋπολογισμό του τμήματος και φροντίζει να μην υπερβεί το προβλεπόμενο όριο.
- Μεριμνά για τη διατήρηση της φήμης του ξενοδοχείου σε υψηλά επίπεδα και τη διατήρηση των προσφερόμενων υπηρεσιών φιλοξενίας, στο επίπεδο που έχει προκαθοριστεί από τη διοίκηση της ξενοδοχειακής μονάδας.

Είναι προφανές ότι για την αποτελεσματική ανταπόκριση στις απαιτήσεις όλων των καθκόντων που αναφέρθηκαν για τη συγκεκριμένη θέση εργασίας είναι απαραίτητο ο προϊστάμενος του front office να συγκεντρώνει επαρκείς επιστημονικές γνώσεις και τεχνικές μεθόδους και να είναι ικανός να τις προσαρμόζει στις εκάστοτε απαιτήσεις της διοίκησης, αλλά και της πελατείας του ξενοδοχείου.

Περιγραφή εργασίας του επόπτη/senior receptionist

Ο επόπτης είναι επιφορτισμένος με την επίβλεψη των δραστηριοτήτων της υπηρεσίας υποδοχής του front office. Η θέση του σαν ενδιάμεσου μεταξύ των ανωτέρων κλιμακίων στη διοικητική ιεραρχία και του λοιπού προσωπικού είναι ζωτική, αφού από αυτόν θα εξαρτηθεί η επιτυχία των στόχων της επιχείρησης. Ο senior receptionist ανήκει σ' ένα πολύ ευαίσθητο διοικητικό επίπεδο της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Αυτό γιατί λόγω της ιδιότητάς του κατέχει μια μοναδική θέση μέσα στην επιχείρηση, με την έννοια ότι είναι ο μόνος προϊστάμενος, ο οποίος εποπτεύει το έργο των εργαζομένων εκείνων που ασχολούνται με την πραγματική εκτέλεση του έργου έτσι ώστε οι τελευταίοι να εκτελούν σωστά την εργασία τους. Αναλυτικότερα τα καθήκοντά του περιλαμβάνουν μια σειρά ενεργειών που είναι οι κάτωθι:

- Ασκήει εποπτεία στο προσωπικό της υπηρεσίας του.
- Ελέγχει τη διαχείριση των μετρητών και των vouchers.
- Λειτουργεί καθημερινά τα συστήματα του front office.
- Βγάζει τις στατιστικές των πωλήσεων.

- Διευθύνει τις κρατήσεις που έχουν προχωρήσει.
- Υποδέχεται τους επισκέπτες.
- Προωθεί τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου.
- Φροντίζει για τη δημιουργία μιας ευχάριστης ατμόσφαιρας για τους πελάτες.

Περιγραφή εργασίας των υπαλλήλων του front desk/υπηρεσίας υποδοχής

Οι υπάλληλοι στην υπηρεσία υποδοχής είναι ίσως το σημαντικότερο κομμάτι του προσωπικού του ξενοδοχείου, το οποίο επηρεάζει άμεσα τον ευαίσθητο τομέα της φιλοξενίας. Είναι τα άτομα που εκπροσωπούν την ξενοδοχειακή μονάδα σε όλες τις φάσεις παραμονής του πελάτη (άφιξη, παραμονή, αναχώρηση). Είναι τα πρώτα πρόσωπα που ο πελάτης συναντά κατά την άφιξή του και τα τελευταία πριν από την αναχώρησή του. Πολλές φορές είναι αυτοί που δίνουν κάθε χρήσιμη πληροφορία στους πελάτες για ότι τους αφορά μέσα, αλλά και έξω από το ξενοδοχείο. Τα συνηθισμένα καθήκοντα των υπαλλήλων υποδοχής συγκροτούν ένα σύνολο ενεργειών όπως οι παρακάτω:

Διαδικασία καταχώρισης της άφιξης των πελατών και στη συνέχεια ενημέρωση με συγκεντρωτικές καταστάσεις αφίξεων των υπολοίπων τομέων του τμήματος, όπως ταμείο, κρατήσεις, τηλεφωνικό κέντρο, καθώς και των άλλων τμημάτων του ξενοδοχείου (housekeeping, F&B κ.λπ.) για την ακριβή διάρκεια παραμονής των πελατών.

Επειδή η εργασία στην υποδοχή είναι συνυφασμένη με την άμεση προσφορά υπηρεσιών, δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στις σχέσεις των υπαλλήλων με τους πελάτες και στην ικανότητά τους να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις και επιθυμίες ανθρώπων οι οποίοι προέρχονται από διαφορετικές εθνικότητες και κουλτούρες.

Βοηθούν τους πελάτες στη συμπλήρωση των στοιχείων τους στα δελτία άφιξης (registration cards) και τους προσδιορίζουν το δωμάτιο διαμονής τους, με βάση τις ιδιαίτερες προτιμήσεις τους, ενώ παράλληλα τους ενημερώνουν για τις προσφερόμενες από το ξενοδοχείο υπηρεσίες και για διάφορες εκδηλώσεις που γίνονται σ' αυτό.

Προωθούν τις πληροφορίες που αφορούν τους πελάτες και τα δωμάτιά τους στα τμήματα που πρέπει να ενημερωθούν.

Συνεργάζονται άμεσα και συντονίζονται με τα τμήματα ορόφων και συντήρησης, για τη διαρκή ενημέρωση της κατάστασης των δωματίων.

Είναι υπεύθυνοι για τη φύλαξη των κλειδιών των υπνοδωματίων και για την ασφαλή χρήση και πρόσβαση στις θυρίδες του χρηματοκιβωτίου.

Μεριμνούν για την έγκαιρη και ασφαλή παράδοση των μηνυμάτων και της αλληλογραφίας στους πελάτες. Αυτή η αρμοδιότητα επιμερίζεται αναλογικά, στους τομείς της υποδοχής, του τηλεφωνικού κέντρου και του θυρωρείου.

Είναι υπεύθυνοι για τη λεπτομερή παρακολούθηση της κατάστασης των δωματίων (τήρηση πλάνων και room rack).

Γνωρίζουν και χρησιμοποιούν το μηχανικό ή ηλεκτρονικό εξοπλισμό της υποδοχής.

Είναι υπεύθυνοι και ικανοί να αντιμετωπίζουν έκτακτες καταστάσεις, όπως ασθένειες πελατών κ.λπ.

Τέλος, οι υπάλληλοι της υποδοχής είναι απαραίτητο να έχουν στοιχεία και ικανότητες πωλητή.

Συχνά πελάτες φθάνουν απροειδοποίητα στο ξενοδοχείο για να διαμείνουν ή άλλοι ζητούν πληροφορίες για τα δωμάτια. Συνεπώς, πρέπει να είναι σε θέση να προσφέρουν επιλογές και εναλλακτικές λύσεις στους πελάτες και να τους παρέχουν κάθε πληροφορία, που θα τους βοηθήσει να καταλήξουν στην ικανοποιητικότερη γι' αυτούς επιλογή. Είναι φανερό, ότι κάθε στοιχείο που αφορά στον τύπο, στην ακριβή θέση και στη διαθεσιμότητα των δωματίων ή έχει σχέση με τις δραστηριότητες και υπηρεσίες που παρέχονται από το ξενοδοχείο, αποτελεί αναγκαία γνώση των υπαλλήλων της υποδοχής.

Περιγραφή εργασίας των υπαλλήλων του τμήματος κρατήσεων

Οι υπάλληλοι που ανήκουν στο στελεχιακό δυναμικό του τμήματος κρατήσεων πρέπει να είναι έμπειροι επαγγελματίες, με άριστη γνώση όλων των πτυχών διεξαγωγής των κρατήσεων και να επιτυγχάνουν υψηλή αποδοτικότητα στην εργασία τους, δηλαδή πλήρη διάθεση υπνοδωματίων. Τα καθήκοντά τους περιλαμβάνουν μια σειρά ενεργειών οι οποίες είναι οι παρακάτω:

- Απαντούν στις παραγγελίες κρατήσεων που φθάνουν στο τμήμα, με το ίδιο μέσο επικοινωνίας που η κάθε μια γίνεται (ταχυδρομείο, τηλέφωνο, telex, fax ή μέσω κεντρικού ηλεκτρονικού συστήματος κρατήσεων). Οι απαντήσεις αυτές πρέπει να χαρακτηρίζονται από σαφήνεια, συντομία και ευγένεια.
- Καταγράφουν τις κρατήσεις που επιβεβαιώνονται από το τμήμα, στα δελτία κράτησης και δημιουργούν φακέλους κρατήσεων αρχειοθετώντας τους με αλφαβητική σειρά ή κατά ημερομηνία άφιξης των πελατών.
- Διευθετούν τις τροποποιήσεις ή ακυρώσεις που γίνονται, ενημερώνοντας ταυτόχρονα τα αρχεία τους.

- Συμπληρώνουν καταστάσεις (αναφορές) για μελλοντικές διαθεσιμότητες δωματίων, οι οποίες χρησιμοποιούνται για προβλέψεις στην πληρότητα και στα έσοδα του τμήματος υπνοδωματίων.
- Συντάσσουν για την υπηρεσία υποδοχής καταστάσεις προβλεπόμενων αφίξεων και ταξινομούν τις κρατήσεις για τις οποίες έχει σταλεί προκαταβολή.
- Εάν στο ξενοδοχείο λειτουργεί τμήμα marketing, συντονίζονται και συνεργάζονται μαζί του.
- Είναι υπεύθυνοι για τις συμφωνίες με ταξιδιωτικά γραφεία και τουριστικούς οργανισμούς, που αφορούν συμβόλαια (allotment) ή vouchers.
- Συντάσσουν αναφορές με στατιστικά στοιχεία, που αφορούν τις κρατήσεις, τις προτιμήσεις των πελατών και τη διαθεσιμότητα των δωματίων.
- Ενημερώνουν τα πλάνα κρατήσεων και allotment, το ημερολόγιο κρατήσεων και το μητρώο ιστορικού πελατών.

Περιγραφή εργασίας των υπαλλήλων της τηλεφωνικής υπηρεσίας

Οι υπάλληλοι που εργάζονται στο τηλεφωνικό κέντρο των ξενοδοχείων, παρ' όλο που δεν έχουν προσωπική επαφή με τους πελάτες, εν τούτοις η σχέση που έχουν μαζί τους θεωρείται άμεσης και καθοριστικής σημασίας για τη φήμη τους. Το σημαντικότερο κριτήριο για την επιλογή των υπαλλήλων που θα εργαστούν στην τηλεφωνική υπηρεσία είναι η ποιότητα της φωνής τους. Ο τρόπος με τον οποίο επικοινωνούν με τους πελάτες, επιβάλλει να έχουν σωστή άρθρωση, ευκρίνεια και ευχέρεια στον προφορικό λόγο, ο οποίος πρέπει να διακρίνεται από ευγένεια και φιλικότητα. Συνήθως τα ξενοδοχεία αναζητούν τους υπαλλήλους που θα απασχολήσουν στο τηλεφωνικό κέντρο, ανάμεσα στις γυναίκες.

Τα τελευταία χρόνια η εξέλιξη της τεχνολογίας στις τηλεπικοινωνίες είχε σαν αποτέλεσμα τη μείωση των υπαλλήλων στο τηλεφωνικό κέντρο. Παράλληλα οι τεχνολογικές δυνατότητες των τηλεφωνικών εγκαταστάσεων, δίνουν την ευκαιρία για αξιοποίηση του προσωπικού προς την κατεύθυνση της βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες. Οι υπάλληλοι της τηλεφωνικής υπηρεσίας είναι πρόθυμοι να προσφέρουν στους πελάτες κάθε μορφή επικοινωνίας, μέσα και έξω από το ξενοδοχείο, όποτε τους ζητηθεί. Η χρήση telex, fax, γραφομηχανής, η παραγωγή φωτοαντιγράφων, η διαχείριση της αλληλογραφίας και η υπηρεσία αφύπνισης, συγκαταλέγονται στις υποχρεώσεις των υπαλλήλων του τηλεφωνικού κέντρου. Τα κύρια καθήκοντα των υπαλλήλων της τηλεφωνικής υπηρεσίας συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- Απαντούν άμεσα, με ευγένεια και σαφήνεια, σε κάθε τηλεφωνική κλήση των πελατών, φροντίζοντας να εξυπηρετούνται απόλυτα.
- Παραλαμβάνουν τα τηλεφωνικά μηνύματα για λογαριασμό των πελατών που απουσιάζουν από τα δωμάτιά τους και μεριμνούν για την έγκαιρη και ασφαλή παράδοσή τους.
- Αναλαμβάνουν την αποστολή διαφόρων μηνυμάτων ή κειμένων μέσω telex ή fax.
- Καταγράφουν τις χρεώσεις των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων των πελατών, αμέσως μετά τη λήξη τους και τις προωθούν για ενημέρωση στους λογαριασμούς τους.
- Ενημερώνουν διαρκώς το information rack για κάθε μεταβολή στην κίνηση των πελατών.
- Μεταφέρουν και κατευθύνουν τις τηλεφωνικές συνδιαλέξεις μέσω του τηλεφωνικού κέντρου στα δωμάτια των πελατών ή στα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου.
- Δίνουν πληροφορίες για τις λειτουργίες και τις προσφερόμενες υπηρεσίες του ξενοδοχείου.
- Είναι υπεύθυνοι για την ακριβή διεκπεραίωση της υπηρεσίας αφύπνισης των πελατών.
- Ακούνε με ιδιαίτερη προσοχή τυχόν παράπονα που τους εκφράζουν οι πελάτες και φροντίζουν να τα μεταφέρουν στις αρμόδιες υπηρεσίες.

Συχνά στις αρμοδιότητες της τηλεφωνικής υπηρεσίας περιλαμβάνεται το σύστημα πυροπροστασίας που επιβάλλεται να διαθέτει κάθε ξενοδοχειακή μονάδα. Σε περιπτώσεις πυρκαγιάς ή διαρροής νερού, οι υπάλληλοι του τηλεφωνικού κέντρου που ειδοποιούνται από το σύστημα, ενεργούν άμεσα για την αντιμετώπιση του προβλήματος.

Περιγραφή εργασίας των υπαλλήλων του θυρωρείου

Στο θυρωρείο περιλαμβάνονται μερικές από τις πιο σημαντικές υπηρεσίες του ξενοδοχείου και η επιλογή του προσωπικού που απασχολείται σ' αυτό γίνεται με ιδιαίτερη προσοχή, ώστε να ανταποκρίνεται επιτυχώς στα ποικιλόμορφα καθήκοντα, με τα οποία είναι επιφορτισμένο. Στις μικρές και μεσαίες δυναμικότητας ξενοδοχειακές μονάδες το θυρωρείο είναι ενσωματωμένο με τις υπόλοιπες υπηρεσίες της υποδοχής και οι αρμοδιότητές του αποτελούν μέρος των καθηκόντων των υπαλλήλων υποδοχής. Σε μεγάλες όμως ξενοδοχειακές επιχειρήσεις αποτελεί ένα ξεχωριστό τομέα, ο οποίος απασχολεί ένα σημαντικό αριθμό ατόμων με διαφορετικές αρμοδιότητες. Οι εργαζόμενοι στο θυρωρείο αναπτύσσουν την αμεσότερη και

περισσότερο φιλική σχέση με τους πελάτες, από οποιαδήποτε άλλη κατηγορία υπαλλήλων της υποδοχής ή ακόμα και των άλλων τμημάτων του ξενοδοχείου.

Δεν είναι τυχαίο ότι σε πολλά ξενοδοχεία το θυρωρείο ονομάζεται «τμήμα ένστολων υπηρεσιών». Ο χαρακτηρισμός αυτός αποδίδεται στην ποικιλία και ιδιομορφία που έχουν οι στολές των υπαλλήλων σε σχέση με αυτές των άλλων τμημάτων. Οι στολές των θυρωρών διακρίνονται από τα χαρακτηριστικά σχέδια και χρώματα και συνήθως αυτές προσδιορίζουν τη θέση του κάθε υπαλλήλου στην ιεραρχία του τμήματος. Σε εμφανές σημείο της στολής, (συνήθως στο πέτο του σακακιού και στο καπέλο) αναγράφεται ο λογότυπος ή η επωνυμία της ξενοδοχειακής μονάδας.

Αν για το προσωπικό που εργάζεται στις κρατήσεις επικρατεί η άποψη ότι επηρεάζει σημαντικά την αρχική εντύπωση για το ξενοδοχείο, πολύ συχνά συμβαίνει το προσωπικό των «ένστολων υπηρεσιών» να είναι αυτό που επικυρώνει την τελική εικόνα του. Μερικές από τις ειδικότητες των υπαλλήλων που είναι επιφορτισμένοι με τα καθήκοντα των διάφορων υπηρεσιών που υπάγονται στο θυρωρείο είναι οι παρακάτω:

Υπάλληλοι εισόδου (doormen): Είναι υπάλληλοι οι οποίοι υποδέχονται τους πελάτες έξω από την είσοδο του ξενοδοχείου. Τους καλωσορίζουν και τους βοηθούν να κατεβάσουν από το αυτοκίνητο τις αποσκευές τους. Εξυπηρετούν τους πελάτες στην ανεύρεση ταξί και τους πληροφορούν για τα δρομολόγια των αυτοκινήτων των πελατών, όταν δεν υπάρχουν άλλοι αρμόδιοι υπάλληλοι γι' αυτή την εργασία, ενώ επίσης φροντίζουν και για την ασφαλή φύλαξη των κλειδιών των αυτοκινήτων.

Μεταφορείς αποσκευών (grooms): Η κύρια εργασία τους είναι η ασφαλής μεταφορά των αποσκευών των πελατών, από και προς τα δωμάτιά τους. Επίσης είναι υπεύθυνοι για μια σειρά εξυπηρετήσεων, που είναι οι κάτωθι:

Συνοδεύουν τους πελάτες στα δωμάτιά τους και τους παρουσιάζουν τη λειτουργία εξοπλισμού ή συσκευών που βρίσκονται σ' αυτά, τη λειτουργία συστήματος μηχανισμού ασφαλείας της πόρτας και παρέχουν διάφορες πληροφορίες για τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου.

Αναλαμβάνουν τη φύλαξη αποσκευών των πελατών, όταν τους ζητηθεί, σε ειδικό χώρο κοντά στο θυρωρείο.

Είναι υπεύθυνοι για την παράδοση μηνυμάτων, αλληλογραφίας, δώρων λουλουδιών ή αντικειμένων που προορίζονται για τους πελάτες.

Επιμελούνται και φροντίζουν την καθαριότητα της εισόδου του ξενοδοχείου.

Προσωπικό μεταφορικών μέσων (οδηγοί): Πολλά ξενοδοχεία, συχνά αυτά που βρίσκονται εκτός πόλεως, αναλαμβάνουν με δικό τους μεταφορικό

μέσο να εξυπηρετούν τους πελάτες στις μετακινήσεις τους, από και προς την πόλη. Οι οδηγοί, που αναλαμβάνουν τη μεταφορά των πελατών πρέπει να είναι πρόθυμοι να τους εξυπηρετήσουν και να δίνουν πληροφορίες σχετικές με την πόλη - όπως ώρες λειτουργίας καταστημάτων, μουσείων, κατευθύνσεις κ.λπ.

Εξωτερικοί συνοδοί: Αυτοί οι υπάλληλοι είναι υπεύθυνοι για την υποδοχή και τη συνοδεία των πελατών, από τους σταθμούς άφιξης τους (αεροδρόμια, λιμάνια, πρακτορεία κ.λπ.) στο ξενοδοχείο.

Θυρωροί: Θεωρούνται από τους σημαντικότερους υπαλλήλους της υποδοχής και είναι αυτοί που συχνά οι πελάτες δημιουργούν προσωπικές ή και φιλικές σχέσεις μαζί τους. Λόγω του φόρτου εργασίας των υπαλλήλων της υποδοχής, οι υπάλληλοι του θυρωρείου προσφέρουν τις περισσότερες εξυπηρετήσεις και παρέχουν κάθε πληροφορία κατά τη διάρκεια της διαμονής των πελατών. Επιλέγονται μεταξύ των υποψηφίων με ιδιαίτερα προσόντα και γνώσεις, όπως γνώση ξένων γλωσσών ευχάριστη προσωπικότητα, ευγένεια, εχεμύθεια, καθώς και γνώσεις και τεχνικές πωλήσεων, αφού στις αρμοδιότητές τους είναι να προβάλλουν κάθε δραστηριότητα της ξενοδοχειακής μονάδας.

Η αρμοδιότητα που έχουν για την ασφαλή φύλαξη των κλειδιών των υπνοδωματίων τους καθιστά ιδιαίτερα προσεκτικούς και υπεύθυνους. Στα μικρής και μεσαίας δυναμικότητας ξενοδοχεία ένας θυρωρός είναι ο μόνος υπεύθυνος για οτιδήποτε συμβεί κατά τη διάρκεια της νύχτας.

Η εμφάνιση του προσωπικού του front office

Η επιμελημένη και καλαίσθητη εμφάνιση των υπαλλήλων της υποδοχής, σε συνδυασμό με την άψογη συμπεριφορά τους προς τους πελάτες, αντικατοπτρίζει την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών της ξενοδοχειακής μονάδας. Οι εργαζόμενοι στο τμήμα υποδοχής, αντανakλούν την εικόνα του ξενοδοχείου, μέσα από τη δική τους εμφάνιση και συμπεριφορά. Ένας απεριποίητος και ατημέλητος υπάλληλος στην υποδοχή, δημιουργεί ενδοιασμούς και ερωτηματικά για τη διαμονή του πελάτη. Αντίθετα, μια ευχάριστη εικόνα που δημιουργείται στον πελάτη κατά την επαφή του με το προσωπικό της υποδοχής, θα επηρεάσει ευνοϊκά την τελική του εικόνα για το σύνολο της ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Ένας υπάλληλος της υποδοχής επιλέγεται για τις γνώσεις του και τις επαγγελματικές του ικανότητες, όμως δεν είναι απαραίτητο να διαθέτει και καλό γούστο σε ότι αφορά τις ενδυματολογικές του απόψεις και προτιμήσεις. Οι ξενοδόχοι οι οποίοι έχουν αντιληφθεί πόσο σημαντικές είναι οι επιδράσεις

που μπορεί να έχει στους πελάτες η εξωτερική εμφάνιση των υπαλλήλων τους, αναλαμβάνουν οι ίδιοι ή αναθέτουν σε ειδικούς την επιμέλειά της. Η επιλογή μιας συγκεκριμένης ενδυμασίας για κάθε κατηγορία υπαλλήλων είναι η αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση για μια ολοκληρωμένη αισθητικά εικόνα του τμήματος της υποδοχής. Το μέγεθος του ξενοδοχείου, η αρχιτεκτονική του, η κατηγορία και το είδος της πελατείας είναι μερικά από τα βασικότερα στοιχεία τα οποία οδηγούν στον προσδιορισμό του τύπου ενδυμασίας των υπαλλήλων.

Στις μικρές ξενοδοχειακές μονάδες δεν συναντάται ένας συγκεκριμένος τύπος ενδυμασίας στους υπαλλήλους της υποδοχής, όμως επιβάλλεται η εξωτερική τους εμφάνιση να προσδίδει καθαρή και αξιοπρεπή εικόνα. Στις μεσαίες και μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, η χρήση στολών για τους υπαλλήλους της υποδοχής είναι πλέον θεσμός. Έκδηλη εξάλλου είναι η προσπάθεια πολλών ξενοδοχείων, κυρίως των αστικών κέντρων, να καθιερωθούν και να γίνουν ελκυστικότερα, προβάλλοντας ένα ιδιαίτερο προσωπικό στυλ μέσω των στολών των υπαλλήλων τους. Πράγματι, η διαφοροποίηση της ξενοδοχειακής επιχείρησης που επιτυγχάνεται από την κατάλληλη επιλογή των στολών του προσωπικού της, εκτιμάται από τους πελάτες σαν δείγμα ποιότητας και σοβαρό στοιχείο επαγγελματισμού.

Μερικά από τα βασικά κριτήρια για την επιλογή στολών είναι η ποιότητα, η αισθητική τους και η πρακτικότητα στην εργασία των υπαλλήλων. Η ποιότητα των υφασμάτων πρέπει να είναι άριστη και να εξασφαλίζει τις απαραίτητες προδιαγραφές σε ότι αφορά την αντοχή τους. Η αισθητική, είναι ίσως ο βασικότερος παράγοντας για την επιλογή των στολών και πρέπει να εναρμονίζεται με τη γενική εικόνα και το σχεδιασμό της ξενοδοχειακής μονάδας, αλλά και με το είδος της πελατείας. Τα περιθώρια αισθητικής αναζήτησης για τις ενδυμασίες των υπαλλήλων του front office είναι μεγάλα. Όμως η τελική απόφαση δεν πρέπει να είναι ανεξάρτητη από την αισθητική των πελατών που επισκέπτονται το ξενοδοχείο. Τέλος, η ποιότητα των υφασμάτων που επιλέγονται για τις στολές των υπαλλήλων πρέπει να εκφράζει και να προσεγγίζει την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών του ξενοδοχείου.

Η εικόνα που προσδοκάται ότι θα σχηματίσει ο πελάτης για το ξενοδοχείο, είναι ο σημαντικότερος στόχος από αυτούς που συνετέλεσαν στην καθιέρωση επαγγελματικών ενδυμασιών για τους υπαλλήλους του front office. Για να χαρακτηριστεί όμως μια ενδυμασία όμορφη, απαραίτητη προϋπόθεση είναι τα συμπληρωματικά της εξαρτήματα να ταιριάζουν με τις προδιαγραφές της. Ο τύπος των υποδημάτων και το χρώμα τους, η κόμμωση, το μακιγιάζ

στις γυναίκες και η γραβάτα στους άνδρες, είναι καθοριστικές λεπτομέρειες για να αναδειχθεί η ενδυμασία.

Όμως το επιθυμητό αποτέλεσμα για το οποίο κάναμε λόγο παραπάνω επηρεάζεται κύρια από την ψυχολογική διάθεση των υπαλλήλων, οι οποίοι πρέπει να αισθάνονται όμορφοι, αξιοπρεπείς και να νιώθουν άνετα μέσα στις στολές τους. Τέλος, πρέπει να επισημανθεί ότι τα ξενοδοχεία που έχουν θεσμοθετήσει την επαγγελματική ενδυμασία για τους υπαλλήλους του front office, επιβάλλεται να έχουν εναλλακτικές προτάσεις ενδυμασιών για κάθε ώρα, ενώ είναι αυτονόητο, ότι ανάλογες στολές προτείνονται και για κάθε εποχή του χρόνου.

Πρόγραμμα εργασίας των υπαλλήλων του front office

Ο όγκος και το εύρος της εργασίας ενός υπαλλήλου που εργάζεται στο front office είναι συνάρτηση της δυναμικότητας του ξενοδοχείου και της κατηγορίας του. Στα μικρά ξενοδοχεία ο υπάλληλος του front office θα πρέπει να ανταποκρίνεται στα καθήκοντα μιας θέσης με την περισσότερο απαιτητική εργασία μέσα στο ξενοδοχείο. Τις περισσότερες φορές υπάρχει ένας μικρός αριθμός υπαλλήλων, ο οποίος και επωμίζεται την ευθύνη για την εύρυθμη λειτουργία ολόκληρης της ξενοδοχειακής μονάδας.

Ο αριθμός των δωματίων ενός ξενοδοχείου δεν μπορεί να αποτελεί το μοναδικό κριτήριο με βάση το οποίο αποφασίζεται ο αριθμός των ατόμων που θα απασχολείται στο front office. Ο σημαντικότερος παράγοντας είναι ο τύπος του ξενοδοχείου και η πελατεία στην οποία απευθύνεται. Για παράδειγμα, στα εποχιακά ξενοδοχεία, όπου το κίνητρο είναι οι διακοπές, η πλειοψηφία των πελατών κάνει κρατήσεις για διάρκεια τουλάχιστον 7 ημερών. Για τις περιπτώσεις που οι συμφωνίες αυτές καλύπτονται με συμβόλαια (allotment), τότε συμβαίνει οι εβδομαδιαίες διαμονές των πελατών να αρχίζουν και να τελειώνουν την ίδια ημέρα. Τούτο έχει σαν αποτέλεσμα ο όγκος της εργασίας στο front office να συγκεντρώνεται σε μια συγκεκριμένη ημέρα της εβδομάδας. Στα περισσότερα παραθεριστικά ξενοδοχεία, που η πελατεία τους προέρχεται από εσωτερικό τουρισμό, αυξημένη κίνηση στο front office παρατηρείται δύο ημέρες της εβδομάδας, στην αρχή και στο τέλος της.

Στις μικρές ξενοδοχειακές μονάδες η πολιτική που ακολουθείται για τις ημέρες αιχμής είναι η ενίσχυση του προσωπικού του front office με υπαλλήλους από τα άλλα τμήματα της επιχείρησης. Αντίστοιχα, στα μεγάλα ξενοδοχεία, στα οποία το τμήμα του front office είναι διαιρεμένο σε τομείς με υπαλλήλους ειδικευμένους σε συγκεκριμένα καθήκοντα, όταν παρουσιάζεται

αυξημένος όγκος εργασίας σε ένα τομέα, αυτός ενισχύεται με υπαλλήλους από τους υπόλοιπους τομείς. Τα ξενοδοχεία αστικών κέντρων, παρουσιάζουν σταθερή κίνηση στο χώρο του front office καθημερινά από πελάτες που αφικνούνται ή αναχωρούν, ιδιαίτερα κατά το χρονικό διάστημα μεταξύ 10 π.μ. και 1 μ.μ. που είναι και το χρονικό διάστημα κατά το οποίο τελειώνει και αρχίζει η ξενοδοχειακή ημέρα. Για το λόγο αυτό οι υπεύθυνοι του front office που καταρτίζουν το πρόγραμμα εργασίας του τμήματός τους, φροντίζουν ώστε τις ώρες υψηλής κίνησης να έχουν στη διάθεση των πελατών ανάλογο αριθμό υπαλλήλων.

Τα ξενοδοχεία που είναι εγκατεστημένα κοντά σε αεροδρόμια, σταθμούς λεωφορείων ή τρένων και σε λιμάνια, εμφανίζουν μεγάλες διακυμάνσεις στην κίνηση του front office αφού αφίξεις και αναχωρήσεις πραγματοποιούνται σχεδόν με την ίδια συχνότητα, ολόκληρο το εικοσιτετράωρο. Σ' αυτά τα ξενοδοχεία είναι αναγκαίο ένα ευέλικτο πρόγραμμα εργασίας, το οποίο θα εφαρμόζεται άμεσα και αποτελεσματικά.

Η ανταλλαγή και η μετακίνηση των υπαλλήλων από άλλους τομείς του front office ή από τα υπόλοιπα τμήματα του ξενοδοχείου, έχει αποδειχθεί η αποτελεσματικότερη μέθοδος για τη βελτίωση της αποδοτικότητας της επιχείρησης και παράλληλα την αύξηση της παραγωγικότητας των υπαλλήλων. Η εφαρμογή όμως τέτοιων προγραμμάτων εργασίας, προϋποθέτει ανάλογη εκπαίδευση του προσωπικού στον τρόπο λειτουργίας των διαφόρων τμημάτων του ξενοδοχείου.

Στελέχωση του front office

Στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις το ανθρώπινο δυναμικό έχει ιδιαίτερη σημασία λόγω του ότι τα ξενοδοχεία είναι μονάδες εντάσεως εργασίας. Η σωστή διοίκηση προσωπικού συμβάλλει στην επίτευξη των αντικειμενικών στόχων του ξενοδοχείου και στην εξασφάλιση της ομαλής λειτουργίας του βραχυπρόθεσμα και μακροπρόθεσμα. Η ορθολογική επιλογή και πρόσληψη προσωπικού, ο σωστός προσδιορισμός καθηκόντων και η εκπαίδευση του προσωπικού παίζουν σημαντικό ρόλο στην επίτευξη των παραπάνω.

Επιλογή & πρόσληψη προσωπικού για το front office

Στο στάδιο της επιλογής του προσωπικού περιλαμβάνονται όλες οι διαδικασίες πρόσληψής του. Ανάλογα με το μέγεθός της είναι και η οργάνωση του γραφείου προσωπικού με αρμοδιότητες, (εκτός από τη στελέχωση της επιχείρησης) σε θέματα που το αφορούν όπως άδειες, εβδομαδιαίες αναπαύσεις κ.λπ. Αυτό που πρέπει να επισημανθεί όσον αφορά το στάδιο της

επιλογής, είναι η δυνατότητα που πρέπει να έχει ο αρμόδιος προϊστάμενος κυρίως να διαλέγει και εάν είναι δυνατό να δοκιμάζει τους υποψήφιους υπαλλήλους. Με αυτό τον τρόπο η τελική του απόφαση θα είναι περισσότερο θεμελιωμένη και με λιγότερες πιθανότητες αποτυχίας.

Η επιλογή και η πρόσληψη των υπαλλήλων για το front office γίνεται με γνώμονα την προσωπικότητά τους, την κοινωνική τους συμπεριφορά, την εμπειρία και τις εκπαιδευτικές και τεχνικές γνώσεις που αυτοί διαθέτουν στον τομέα της υποδοχής και φιλοξενίας των πελατών. Οι ικανότητες και οι γνώσεις που απαιτούνται από τους εργαζόμενους στο front office, είναι ανάλογες με την ποιότητα της φιλοξενίας και των υπηρεσιών που το ξενοδοχείο έχει προκαθορίσει να παρέχει στους πελάτες του.

Όπως είναι φυσικό σ' ένα ξενοδοχείο υψηλής κατηγορίας επιλέγονται υπάλληλοι με ανάλογες ικανότητες και προσόντα. Αντίθετα, σε ξενοδοχεία μικρότερης κατηγορίας, όπου ο βαθμός της προσφερόμενης φιλοξενίας και ο αριθμός των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι σε περιορισμένη κλίμακα, ανάλογες είναι και οι ικανότητες των υπαλλήλων του front office.

Προσδιορισμός & περιγραφή καθηκόντων για το front office

Οι υπάλληλοι του front office μπορούν να είναι αποδοτικοί στην εργασία τους μόνο όταν γνωρίζουν επακριβώς τα καθήκοντα, τις ευθύνες τους και τις υποχρεώσεις που έχουν. Ο προσδιορισμός των καθηκόντων δημιουργεί τις απαιτήσεις της θέσης που ο υπάλληλος καταλαμβάνει στην οργανωτική δομή του τμήματος, επισημαίνοντας ταυτόχρονα τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα που πρέπει να διαθέτει.

Ο προσδιορισμός των καθηκόντων για κάθε θέση βοηθά σημαντικά στην πρόσληψη νέων υπαλλήλων στο front office. Στα ξενοδοχεία εκείνα που οι προσλήψεις γίνονται από το τμήμα προσωπικού, ένα έντυπο προσδιορισμού καθηκόντων των διαφόρων θέσεων, είναι απαραίτητο στοιχείο για τη σωστή επιλογή των υπαλλήλων. Κατά συνέπεια, μέσα από τα στοιχεία που περιέχονται σ' αυτό, πρέπει να σκιαγραφείται, όσο το δυνατό ευκρινέστερα, η προσωπικότητα του υπαλλήλου και οι απαραίτητες ικανότητες που απαιτούνται, για να ανταποκριθεί στις ανάγκες της θέσης που πρόκειται να καταλάβει.

Η περιγραφή των καθηκόντων είναι μια γραπτή αναφορά, η οποία περιλαμβάνει αναλυτικά τα στάδια και τη διαδικασία για κάθε εργασία. Μια αποτελεσματική μορφή περιγραφής καθηκόντων, είναι αυτή που παρέχει δυνατότητα στους υπαλλήλους να εργαστούν αποδοτικά, δίνοντάς τους όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της θέσης τους, χωρίς όμως να εξουδετερώνει την ικανότητα ανάληψης πρωτοβουλιών, όταν αυτό επιβάλλεται.

Η περιγραφή των καθηκόντων μπορεί να τροποποιείται ή να αναπροσαρμόζεται κάθε φορά που απαιτείται να εφαρμοστούν νέες τεχνικές και μέθοδοι στην οργάνωση και λειτουργία του τμήματος ή όταν αυτή αποδειχθεί αναποτελεσματική. Εκτός από τα παραπάνω, με την περιγραφή καθηκόντων εξυπηρετούνται και οι εξής στόχοι:

- ◇ Προσδιορίζονται τα όρια των αρμοδιοτήτων των υπαλλήλων.
- ◇ Διευκολύνεται η διαδικασία αξιολόγησης του κάθε υπαλλήλου.
- ◇ Δίνεται η δυνατότητα στους υπαλλήλους να σχηματίζουν προσωπική αντίληψη της απόδοσής τους, αλλά και της απόδοσης των συναδέλφων τους.
- ◇ Συμβάλλει στην ανάπτυξη σχέσεων συνεργασίας μεταξύ των υπαλλήλων, αφού επιτρέπει σε όλους να έχουν μια συνοπτική εικόνα των εργασιών που εκτελούνται στους υπόλοιπους τομείς.
- ◇ Καθορίζει την ιεραρχία και συντείνει στην ανάπτυξη της επικοινωνίας μεταξύ των τομέων του τμήματος.
- ◇ Συντελεί στον εντοπισμό τυχόν αδυναμιών στον τρόπο εξυπηρέτησης των πελατών.

Η σύνταξη εντύπων περιγραφής καθηκόντων είναι αρμοδιότητα του υπεύθυνου του front office σε συνεργασία πάντα και με το τμήμα προσωπικού του ξενοδοχείου και αναφέρεται ξεχωριστά σε κάθε θέση εργασίας που περιλαμβάνεται στο οργανόγραμμα του τμήματος. Στα ξενοδοχεία που το τμήμα του front office είναι διαχωρισμένο σε πολλούς τομείς εργασίας, με συγκεκριμένες αρμοδιότητες στον καθένα, τα έντυπα περιγραφής καθηκόντων είναι ενσωματωμένα σε μορφή εγχειριδίου, που διανέμεται σε όλους τους υπαλλήλους του front office, οι οποίοι οφείλουν να το μελετήσουν. Έτσι, κάθε υπάλληλος αποκτά μια σφαιρική εικόνα για τη λειτουργία και την οργάνωση του front office και αντιλαμβάνεται το βαθμό συμμετοχής του και την ευθύνη που έχει στην αποδοτικότητα του τμήματος. Επιπλέον, παρέχεται η ευχέρεια στον προϊστάμενο του τμήματος να μετακινήσει έναν υπάλληλο από ένα τομέα σε κάποιον άλλο, όταν αυτό κρίνεται αναγκαίο, χωρίς να δημιουργηθεί πρόβλημα. Για παράδειγμα, οι υπάλληλοι των κρατήσεων μπορούν να ενισχύσουν τους συναδέλφους τους στο front desk (υποδοχή) σε ώρες υψηλής κίνησης, όταν αυτοί γνωρίζουν τη διαδικασία άφιξης και αναχώρησης.

Εκπαίδευση προσωπικού για το front office

Οι νέοι υπάλληλοι που προσλαμβάνονται στο τμήμα του front office αναλώνουν ένα χρονικό διάστημα για ενημέρωση και εκπαίδευση στα καθήκοντα της θέσης για την οποία προσλήφθηκαν. Η διάρκεια αυτού του χρόνου εξαρτάται από το μέγεθος, την κατηγορία και τον τρόπο οργάνωσης του ξενοδοχείου. Η γνωριμία και η εξοικείωση, τόσο με το χώρο του front

office όσο και με τους υπόλοιπους χώρους του ξενοδοχείου, κρίνεται απαραίτητη, για να αποκτήσει ο νεοπροσληφθείς υπάλληλος σαφή εικόνα των υπηρεσιών που παρέχει το ξενοδοχείο.

Μια σειρά από πληροφορίες που αφορούν το βαθμό ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς και κάποιες τεχνικές λεπτομέρειες στον τρόπο εκτέλεσης των καθηκόντων του, συντελούν στη σύντομη ένταξη του νέου υπαλλήλου στην ομάδα των συναδέλφων του. Επίσης, τον βοηθούν να φθάσει στο βαθμό αποδοτικότητας που απαιτεί η διοίκηση του ξενοδοχείου. Μερικές από τις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στους νέους υπαλλήλους του front office είναι:

- ◇ Οι υπηρεσίες που παρέχονται από το τμήμα και από το ξενοδοχείο γενικότερα.
- ◇ Το είδος της πελατείας.
- ◇ Οι κατηγορίες των δωματίων και οι τιμές τους.
- ◇ Ο τρόπος με τον οποίο σχετίζεται η δική τους εργασία με την εργασία των συναδέλφων τους και τη λειτουργία των άλλων τμημάτων.
- ◇ Ο τρόπος οργάνωσης του τμήματος.
- ◇ Ποιο μηχανικό εξοπλισμό θα χειρίζονται.

Εκτός από τους νεοπροσληφθέντες υπαλλήλους στο front office, προγράμματα εκπαίδευσης καλούνται να παρακολουθήσουν όλοι οι υπάλληλοι που εργάζονται στο τμήμα. Ένας βασικός λόγος που επιβάλλει τη διοργάνωση τέτοιων προγραμμάτων είναι η εφαρμογή νέων μεθόδων και τεχνικών δεξιοτήτων οι οποίες στοχεύουν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από το τμήμα. Άλλοι λόγοι που το προσωπικό του front office πρέπει να εκπαιδευτεί είναι η ανανέωση του εξοπλισμού του τμήματος με σύγχρονα μηχανήματα (συστήματα υπολογιστών, P.B.X.), η εγκατάσταση καινούργιων μηχανημάτων και η αύξηση της παραγωγικότητας του προσωπικού του τμήματος.

Η εκπαίδευση στο τμήμα του front office στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι διαφορετική από τομέα σε τομέα κι αυτό γιατί ο κάθε τομέας έχει τις δικές του ιδιαιτερότητες και τα σημεία εκείνα στα οποία πρέπει να δοθεί μεγαλύτερη προσοχή. Το περιεχόμενο των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, που συχνά επαναλαμβάνονται για τους υπαλλήλους του front office αφορά στη συμπεριφορά των υπαλλήλων προς τους πελάτες, στην απόκτηση ικανοτήτων επικοινωνίας μέσω τηλεφώνου, στις τεχνικές δεξιότητες πώλησης δωματίων (προσωπικά και από το τηλέφωνο), στην εκμάθηση ξένων γλωσσών, στην προσωπική εμφάνιση κ.λπ. Πιο συγκεκριμένα, έχουμε τα εξής:

Τμήμα Θυρωρείου

Το τμήμα του θυρωρείου θεωρείται και είναι σημαντικό για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Αυτό γιατί οι υπάλληλοι του θυρωρείου του ξενοδοχείου είναι εκείνοι με τους οποίους ο πελάτης θα έρθει σε άμεση επαφή όταν φθάσει και επομένως, αυτοί με την καλή ή όχι εξυπηρέτηση που θα προσφέρουν θα συντελέσουν στη δημιουργία της πρώτης εντύπωσης του πελάτη, όπως επίσης είναι και οι τελευταίοι άνθρωποι που συναντά φεύγοντας από το ξενοδοχείο.

Οι υπάλληλοι του θυρωρείου ασχολούνται κυρίως με τη μεταφορά και τοποθέτηση στα δωμάτια των πελατών των αποσκευών τους. Δεν θα πρέπει όμως να μεταφέρουν μόνο τις αποσκευές, αλλά, ειδικότερα σε μικρά ξενοδοχεία, θα πρέπει να φροντίζουν έτσι ώστε το κάθε δωμάτιο να είναι πάντοτε κατάλληλα συμπληρωμένο, δηλαδή το μπάνιο να έχει πάντοτε τα απαιτούμενα λινά, να υπάρχουν τα ανάλογα ασπρόρουχα στα κρεβάτια και γενικά στο δωμάτιο όπως και οτιδήποτε άλλο εφόδιο είναι απαραίτητο και συμβάλλει στην καλή διαμονή των πελατών. Θα πρέπει να σημειώνουν και να ελέγχουν αυτό τον εφοδιασμό, έτσι ώστε όλα να λειτουργούν κανονικά και θα πρέπει να είναι πρόθυμοι να απαντήσουν σε οποιαδήποτε ερώτηση τους τεθεί από τον πελάτη και να είναι σε θέση να απαντήσουν σ' αυτές μόνοι τους ή με τη βοήθεια των κατάλληλων υπαλλήλων του ξενοδοχείου.

Η εκπαίδευσή τους θα πρέπει να αφορά στα εξής. Ο καθορισμός προτύπων είναι δυνατός και έτσι η συμπεριφορά τους θα πρέπει πάντοτε να είναι τέτοια, ώστε να μην παρεκκλίνει από το καθορισμένο πρότυπο. Ένας ευχάριστος και φιλικός χαιρετισμός όπως και μια πρόθυμη και γρήγορη εξυπηρέτηση συμβάλλουν σημαντικά στη δημιουργία της κατάλληλης εικόνας του ξενοδοχείου. Θα πρέπει να μάθουν να αντιδρούν και στην πιο ανεπαίσθητη ενδεικτική συμπεριφορά του πελάτη. Θα πρέπει να είναι πάντοτε ντυμένοι άψογα, χωρίς την παραμικρή ατέλεια και να γνωρίζουν όλα όσα έχουν σχέση με το ξενοδοχείο και τους χώρους του.

Γενικά, η εκπαίδευσή τους θα πρέπει να αναφέρεται κυρίως στη βελτίωση της ανάπτυξης των ανθρώπινων σχέσεων, να συντελεί στη δημιουργία χρήσιμων ικανοτήτων και να βοηθά στην προσαρμογή τους στα απόλυτα πρότυπα.

Τμήμα υποδοχής

Το τμήμα υποδοχής αποτελεί για ένα ξενοδοχείο τον κορμό του κι αυτό γιατί μέσα σ' αυτό το τμήμα διενεργούνται οι κύριες εργασίες, οι πωλήσεις, δηλαδή των δωματίων που είναι για το ξενοδοχείο το κύριο προϊόν του. Το τμήμα αυτό διεκπεραιώνει τους τρεχούμενους λογαριασμούς των πελατών, εκτελεί τις στατιστικές και την αλληλογραφία, τις κρατήσεις και το

συνάλλαγμα. Συνεργάζεται με όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου και τα ενημερώνει με τα διάφορα δελτία.

Στο τμήμα κράτησης γίνεται η πιο σοβαρή και λεπτή εργασία για ένα ξενοδοχείο. Η καλή φήμη του μπορεί σοβαρά να κινδυνεύσει από την κακή οργάνωση των κρατήσεων και από τα λάθη τα οποία απορρέουν απ' αυτή. Γι' αυτόν ακριβώς το λόγο είναι απαραίτητο στην εκπαίδευση των εργαζομένων σ' αυτό το τμήμα να συμπεριλαμβάνονται ανάμεσα στ' άλλα και εκείνα τα στοιχεία τα οποία θα βοηθήσουν να εμβαθύνουμε στο πρόβλημα των κρατήσεων και να προβλέψουμε μια οργάνωση η οποία να διευκολύνει τη δουλειά του receptionist, να περιορίζει σημαντικά τα λάθη και να εξασφαλίζει μια άριστη εξυπηρέτηση.

Ο receptionist πρέπει να γνωρίζει κάθε στιγμή ποια είναι η διαθεσιμότητα των δωματίων που έχει τώρα και ποια τις επόμενες ημέρες. Ποια δωμάτια είναι ελεύθερα και σε ποιο όροφο. Ποιες κρατήσεις δωματίων ακυρώθηκαν και ποιοι πελάτες αναχώρησαν. Τα βασικά προσόντα τα οποία πρέπει να έχει ένας receptionist για να είναι καλός στη δουλειά του, εκτός από την εμφάνιση και την εξυπνάδα, είναι η τιμιότητα, η μνήμη και η εχεμύθεια. Με την ανάλογη εκπαίδευση μπορεί να γίνει άριστος γνώστης ξένων γλωσσών και επαγγελματικών γνώσεων, όπως μπορεί να αποκτήσει επίσης τακτ και διπλωματία.

Οι διάφορες μέθοδοι κράτησης δωματίων, καθώς και η σωστή συμπεριφορά και εξυπηρέτηση αποτελούν βασικά σημεία στην εκπαίδευση των υπαλλήλων αυτών των τμημάτων, ενώ όσον αφορά γενικότερα το τμήμα του front office θα πρέπει να τονιστεί ότι μέσα από τα παραπάνω εκπαιδευτικά προγράμματα, οι υπάλληλοί του θα πρέπει να παρακινούνται ώστε να αναλαμβάνουν ατομικές πρωτοβουλίες στον τομέα τους, οι οποίες όμως δεν θα αποκλίνουν από τον επιδιωκόμενο στόχο της ξενοδοχειακής επιχείρησης, που είναι η πλήρης ικανοποίηση του πελάτη.

Η λειτουργία της διεύθυνσης στο front office

Η καλή διεύθυνση του προϊσταμένου γενικά καθορίζεται από το αποτέλεσμα που βγαίνει μέσα από την εργασία άλλων ανθρώπων. Η αρχή αυτή βρίσκεται απόλυτη εφαρμογή στο χώρο του front office. Ο ψυχισμός των εργαζομένων διαφέρει από άτομο σε άτομο και ο manager καλείται να κατανοήσει τους υφισταμένους του σε θέματα που εκτός των άλλων αφορούν τις προσωπικές τους ανάγκες, τις επιθυμίες και τις προσδοκίες τους. Είναι σίγουρο ότι όσο πιο πολύ τους πλησιάσει τόσο πιο εύκολα θα τους διοικήσει

αποτελεσματικά. Στα πλαίσια της διεύθυνσης είναι βασικές οι αρχές του προγραμματισμού και της εποπτείας του προσωπικού. Πιο συγκεκριμένα έχουμε:

Προγραμματισμός

Είναι απαραίτητο, ο προϊστάμενος να γνωρίζει και να αξιοποιεί το στοιχείο που δείχνει πόσος κόπος και χρόνος απαιτείται για την εκτέλεση συγκεκριμένης εργασίας ώστε να σχεδιάσει τη διεκπεραίωσή της με το σωστό αριθμό και σύνθεση προσωπικού. Λαμβάνοντας υπόψη αυτές τις παραμέτρους πρέπει να προγραμματίζει την ορθή κάθε φορά κατανομή εργασίας προς τους υφισταμένους του.

Εποπτεία

Είναι στοιχείο που εφαρμόζεται διακριτικά σε όλες τις φάσεις της εργασίας. Είναι γνωστό ότι όταν ασκείς εποπτεία στους υπαλλήλους σου θα πρέπει να γνωρίζεις το πως να τους ωθείς σε καλύτερα αποτελέσματα, πως να κερδίζεις τη συνεργασία τους, πως να τους καθοδηγείς, αλλά το κυριότερο πως να καταφέρνεις να αποσπάς το καλύτερο αποτέλεσμα που μπορούν να προσφέρουν. Οι εργαζόμενοι μπορούν να γίνουν πολύ αποδοτικοί όταν οι ανάγκες τους ικανοποιούνται μέσα από την εργασία τους. Τα στοιχεία αυτά στα χέρια ικανών προϊσταμένων μπορούν να γίνουν σπουδαία όπλα για την επίτευξη των στόχων τους. Επίσης, η ενθάρρυνση των εργαζομένων για ενεργό συμμετοχή στις αποφάσεις που αφορούν στον τομέα τους και ιδιαίτερα στους ίδιους προσωπικά είναι ένα ακόμα στοιχείο που έχει θετικά αποτελέσματα στην εποπτεία προσωπικού.

Έλεγχος & αξιολόγηση των αποτελεσμάτων

Ο έλεγχος και η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων είναι το κομμάτι του management που θα μας δείξει το αν και κατά πόσο έχουν επιτευχθεί οι στόχοι που τέθηκαν από τη διοίκηση. Αποτελεί μια συνεχή διαδικασία και κατά τη διενέργειά του περιλαμβάνονται οι παρακάτω δραστηριότητες:

- ◊ Η λήψη διορθωτικών μέτρων όταν η πορεία των αποτελεσμάτων προδιαγράφεται διαφορετική από τους στόχους.
- ◊ Η αναθεώρηση των στόχων αν αυτοί αποδειχθούν στην πράξη μη ρεαλιστικοί.
- ◊ Η εκτίμηση του κατά πόσο κάθε ιδέα, ενέργεια ή μέτρο συνεισέφερε στην επίτευξη του στόχου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΗΧΑΝΟΡΓΑΝΩΣΗ/ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΗΣΗ ΤΟΥ FRONT OFFICE ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Συστήματα πληροφόρησης

Για τις σύγχρονες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις η πληροφορία αποκτά τεράστια σημασία, τόσο από πλευράς μεγέθους όσο και από πλευράς περιεχομένου και ποιότητας. Αποτελεί τον πιο πολύτιμο εσωτερικό πόρο ενός ξενοδοχείου και το πιο ενδιαφέρον και χρήσιμο, αναγκαίο εξωτερικό μέσο. Αυτό ισχύει και στις πηγές πληροφόρησης όχι μόνο στο προϊόν τους, δηλαδή την πληροφορία. Αυτή η ανάγκη των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων καλύπτεται από σύγχρονα πληροφορικά συστήματα διαχείρισης του ξενοδοχείου τα οποία ονομάζονται (Property Management Systems - PMS). Σήμερα με τη βοήθεια ενός σκελετού από προηγμένο hardware και με τη χρήση ενός καλά σχεδιασμένου πληροφοριακού συστήματος για την αξιοποίησή του, η πληροφορία μπορεί να συλλεχθεί, να γίνει αντικείμενο επεξεργασίας, να καταχωριστεί και να διανεμηθεί, με τρόπο που θα ελαττώσει το ανθρώπινο δυναμικό ή θα το ελευθερώσει για πιο δημιουργικά καθήκοντα και ταυτόχρονα θα αυξήσει τα κέρδη της επιχείρησης.

Οι πληροφορίες ικανοποιούν τρεις πολύ βασικές ανάγκες ενός ξενοδοχείου. Πρώτον, η πληροφορία παρέχει γνώσεις στη διοίκηση για τις ξενοδοχειακές λειτουργίες, κάτι που θεωρείται ως το σημαντικότερο χαρακτηριστικό κατά τη λήψη αποφάσεων από τα ανώτατα στελέχη. Τυπικά, η γνώση παρέχεται μέσω κάποιων reports για τα έσοδα, το κόστος και άλλα οικονομικά, στατιστικά και στοιχεία παραγωγικότητας. Δεύτερον, η πληροφορία παρέχοντας γνώση ελαττώνει την αβεβαιότητα, άρα και το ρίσκο που αναλαμβάνει η επιχείρηση. Έτσι το ξενοδοχείο κερδίζει ένα σημαντικό ενεργητικό για τη λήψη αποφάσεων, μέσω της επεξεργασίας πληροφοριών. Ο τρίτος παράγοντας, που προσφέρεται από την αξιοποίηση της ανάλυσης των πληροφοριών, είναι η γνώση για τον ανταγωνισμό και η επανατροφοδότηση λειτουργικών πληροφοριών που αφορούν στην επιχείρηση. Επομένως, η διοίκηση ενός ξενοδοχείου λαμβάνοντας πολύτιμες πληροφορίες την κατάλληλη χρονική στιγμή, μπορεί να ενεργήσει έγκαιρα και αποτελεσματικά προτού η επιχείρηση απομακρυνθεί πολύ από τους στόχους της.

Ιδιαιτερότητες των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

Ένα ξενοδοχείο είναι μια εμπορική επιχείρηση, ωστόσο ορισμένα στοιχεία το διαφοροποιούν πολύ από τις άλλες επιχειρήσεις. Τα στοιχεία αυτά, τα οποία ταυτόχρονα δημιουργούν μια αυξημένη ανάγκη για αποτελεσματικά συστήματα πληροφόρησης, είναι η εξ ορισμού ιδιαίτερη νοοτροπία και συμπεριφορά απέναντι στον πελάτη, η ποικιλία των παρεχόμενων υπηρεσιών και των καταναλωτικών προϊόντων και ο μεγάλος αριθμός των σημείων πώλησης, τα οποία πρέπει να συντηρηθούν αποτελεσματικά. Αν στα παραπάνω προστεθεί και το ειδικό λογιστικό σύστημα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων έχουμε μπροστά μας κάποιες ιδιαιτερότητες, οι οποίες μπορούν να χαρακτηριστούν ως σημαντικές και οι οποίες μηχανογραφικά απαιτούν μια ιδιαίτερη προσέγγιση σε ότι αφορά την ανάπτυξη συστημάτων.

Ο πελάτης είναι ο θεμελιώδης λίθος πάνω στον οποίο βασίζεται ολόκληρη η στρατηγική των παρεχόμενων υπηρεσιών. Βέβαια η λέξη πελάτης θα ήταν προτιμότερο να αντικατασταθεί από τον όρο φιλοξενούμενος που είναι περισσότερο ενδεδειγμένος, όταν ένα ξενοδοχείο θέλει να προσεγγίσει σωστά το θέμα αυτό. Η έμφαση που δίνουμε σε αυτό το σημείο έχει τεράστια επίδραση στο συνδυασμό των προσφερόμενων αγαθών και υπηρεσιών. Με άλλα λόγια, επηρεάζει και την επιχειρησιακή φιλοσοφία, αλλά και τη συμπεριφορά απέναντι στους φιλοξενούμενους-πελάτες. Σ' ένα ξενοδοχείο, κάθε ο πελάτης θεωρείται απόλυτα φερέγγυος και η πίστωσή του είναι πρακτικά απεριόριστη. Και μόνο το γεγονός αυτό διαφοροποιεί την ξενοδοχειακή επιχείρηση από τις υπόλοιπες. Για την καλύτερη δυνατή και αποτελεσματικότερη παροχή των απαιτούμενων υπηρεσιών, πρέπει να δημιουργηθεί ένα ολόκληρο δίκτυο, βασισμένο σε λειτουργίες-κλειδιά. Αυτό διευκολύνει τις διαδικασίες ελέγχου και διοίκησης όλων των οικονομικών δοσοληψιών μεταξύ πελάτη και ξενοδοχείου και ταυτόχρονα εξασφαλίζει την επιχείρηση για την καταγραφή και την πληρωμή των παρεχόμενων υπηρεσιών. Την ίδια στιγμή όμως, διατηρεί και αναβαθμίζει την ποιότητα των υπηρεσιών και προσπαθεί να απαλλάξει τους πελάτες από βαρετές, χρονοβόρες και κουραστικές γραφειοκρατικές τυπικότητες. Όπως αναφέραμε παραπάνω, η συμπεριφορά απέναντι στο φιλοξενούμενο έχει σημαντική επίδραση στην ανάπτυξη της σωστής αναλογίας προϊόντων και παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς και στον τρόπο με τον οποίο εκτελούνται οι λειτουργίες του ξενοδοχείου. Το ξενοδοχείο πρέπει να προσφέρει ένα πακέτο υπηρεσιών, το οποίο θα ικανοποιήσει κατά τον καλύτερο τρόπο τον πελάτη. Έτσι, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις διαφοροποιούνται σε κάθε σημείο που αφορά στην παροχή αγαθών και υπηρεσιών στους φιλοξενούμενούς τους. Λόγω της

ποικιλίας των αγαθών που παρουσιάζουν ζήτηση, το προϊόν που τελικά πουλάει ένα ξενοδοχείο αποτελεί ένα συνονθύλευμα αγαθών και υπηρεσιών, που αξιολογούνται σύμφωνα με την αντίστοιχη ικανοποίηση, την οποία μπορούν να προσφέρουν στον πελάτη.

Επιπλέον, σ' ένα ξενοδοχείο γίνεται τόσο η παραγωγή όσο και η κατανάλωση των αγαθών/υπηρεσιών. Αυτό είναι μεν αυτονόητο, αλλά ταυτόχρονα αποτελεί έναν παράγοντα σημαντικής διαφοροποίησης, που προσθέτει πολυπλοκότητα στην ξενοδοχειακή επιχείρηση. Αυτό συμβαίνει γιατί ο πελάτης καταναλώνει τα αγαθά, προτού τα εξοφλήσει. Έτσι, η ανάγκη για ακριβείς και όσο το δυνατόν πιο άμεσες πληροφορίες που θα πρέπει να αποκτηθούν με διακριτικό τρόπο υπογραμμίζει και επηρεάζει όλες τις λειτουργίες του ξενοδοχείου.

Τα μέρη στα οποία ο πελάτης αγοράζει αγαθά και υπηρεσίες μέσα στο ξενοδοχείο ονομάζονται σημεία πώλησης (Points Of Sale ή POS). Στην πραγματικότητα, το σημείο πώλησης είναι μια ταμειακή μηχανή ή το τερματικό κάποιου υπολογιστή, μέσω του οποίου πραγματοποιείται η ανάλογη χρέωση. Ο αριθμός των σημείων πώλησης σ' ένα ξενοδοχείο ποικίλλει. Συνήθως σε διαφορετικά λειτουργικά τμήματα ενός ξενοδοχείου αντιστοιχεί ο ίδιος αριθμός σημείων πώλησης χωρίς βέβαια αυτό να αποτελεί και τον κανόνα. Επίσης, τα σημεία πώλησης σ' ένα ξενοδοχείο κατανέμονται με μια διαφορετική προσέγγιση από ότι σε άλλες επιχειρήσεις. Αυτό γιατί σ' ένα ξενοδοχείο η διάσταση των υπηρεσιών καθιστά την εγκατάσταση πολλών σημείων πώλησης απαραίτητη. Αυτό οδηγεί στην ανάγκη αποτελεσματικού management και λογιστικού ελέγχου των αντίστοιχων διαδικασιών, όπου η σωστή και άμεση πληροφορία έχει τεράστια σημασία.

Πληροφορικά ξενοδοχειακά συστήματα

Με γνώμονα την αποτελεσματικότερη και αξιόπιστη συλλογή, επεξεργασία και διαχείριση της πληροφορίας σ' ένα ξενοδοχείο θα το αναλύσουμε ως οργανισμό χρησιμοποιώντας μερικές διαφορετικές προσεγγίσεις. Στο αρχικό στάδιο εισαγωγής τους στο ξενοδοχειακό περιβάλλον, οι υπολογιστές συχνά υποβαθμίζονται αναλαμβάνοντας την εκτέλεση βασικών λειτουργικών και υπαλληλικών εργασιών. Έτσι αν χωρίσουμε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση σε κάποια λειτουργικά τμήματα και την προσεγγίσουμε σαν να ήταν ένας οργανισμός, θα διαπιστώσουμε ότι η πληροφορική μπορεί να εφαρμοστεί ξεκάθαρα και συγκεκριμένα στις λειτουργικές οντότητες που θα προκύψουν. Αυτές μπορεί να είναι το back

office, το front office, το λογιστήριο, το front desk, το τμήμα συντήρησης, το τμήμα δωματίων κ.λπ. τα οποία λειτουργούν κάτω από την εποπτεία της τοπικής και της γενικής διεύθυνσης. Όμως, είναι αναπόφευκτο ότι καθένα από αυτά τα τμήματα εξυπηρετεί μέρος από τις ανάγκες των υπολοίπων. Για παράδειγμα, η επικοινωνία μπορεί να αποτελέσει κοινή ανάγκη όλων των τμημάτων, ενώ η ασφάλεια ή το τμήμα συντήρησης μπορεί μερικές φορές να έχει περισσότερη εργασία στο front desk. Από τα παραπάνω προκύπτει ότι η λειτουργική ανάλυση του οργανισμού έχει το μειονέκτημα της κάλυψης ευθυνών, κάτι που με τη σειρά του παρεμποδίζει την ελεύθερη ροή της πληροφορίας και περιορίζει την αποτελεσματικότητα των διάφορων δραστηριοτήτων.

Αν τώρα εξετάσουμε το οργανόγραμμα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης, βλέπουμε να εμφανίζεται μια ιεραρχία θέσεων και αρμοδιοτήτων, του τύπου διοικητικό συμβούλιο, γενική διεύθυνση, μεσαίοι διευθυντές, κατώτεροι διευθυντές, υπεύθυνοι, προσωπικό. Όμως, μια τέτοια ανάλυση δεν είναι ιδιαίτερα χρήσιμη, διότι εμφανίζει κυρίως το τυπικό διοικητικό σχήμα της επιχείρησης και απλώς δημιουργεί τις προϋποθέσεις για τον εντοπισμό των ευθυνών, χωρίς να παρουσιάζει αναλυτικά τον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί το ξενοδοχείο στην πραγματικότητα. Έτσι, κατά την άποψη μας, το ότι το μοντέρνο management απαιτεί περισσότερο αποτελεσματικό και αποκεντρωμένο και λιγότερο αυστηρό έλεγχο, στρέφουν την προσοχή μας σε λιγότερο τυπικές οργανωτικές διαδικασίες και πρακτικές, που με τη σειρά τους επιδρούν ανάλογα και στα αναπτυσσόμενα πληροφοριακά συστήματα.

Μια τρίτη προσέγγιση στο θέμα βασίζεται στα σημεία επαφής μεταξύ του ξενοδοχείου και των πελατών, που θεωρείται και η πιο σύγχρονη και διαδεδομένη προσέγγιση στον ξενοδοχειακό χώρο. Σε αυτήν την περίπτωση, όλο το επιχειρησιακό περιβάλλον χωρίζεται σε δύο μέρη: στο front office και στο back office. Το σημαντικό κριτήριο για την προσέγγιση αυτή είναι η αμεσότητα της παραπάνω επαφής. Με αυτό τον τρόπο, στις λειτουργίες του front office περιλαμβάνονται οι κρατήσεις, οι δραστηριότητες του front desk, οι πωλήσεις αγαθών σε διάφορα σημεία, η προώθηση και οι μαζικές πωλήσεις, οι διαδικασίες αναχώρησης κ.λπ. δηλαδή οι δραστηριότητες που έχουν άμεση επαφή με τον πελάτη.

Οι λειτουργίες του back office περιλαμβάνουν κυρίως τη λογιστική, τη μισθοδοσία, τον έλεγχο αποθήκης, την ασφάλεια εγκαταστάσεων κ.λπ. δηλαδή δραστηριότητες που δεν έχουν άμεση επαφή με τον πελάτη. Το front office παίζει θεμελιώδη ρόλο, καθώς είναι ο καθοριστικός παράγοντας ελέγχου όλων των υπηρεσιών που παρέχονται στον πελάτη και ταυτόχρονα ο

παράγοντας που συντονίζει όλες τις δραστηριότητες, οι οποίες υποστηρίζουν τις υπηρεσίες και τις λειτουργίες του back office.

Μία ολοκληρωμένη εικόνα για το πως είναι οργανωμένο ένα ξενοδοχείο είναι άκρως απαραίτητη για την ανάπτυξη της αρχιτεκτονικής των πληροφοριακών του συστημάτων. Εάν τα κανάλια της διοίκησης είναι κάπως ασαφή, τότε η συλλογή και η εννοιολογική οργάνωση της πληροφορίας, καθώς και η σωστή ερμηνεία της γίνονται με δυσκολία και λανθασμένα. Η ροή των πληροφοριών πρέπει να είναι ξεκάθαρη και κατανοητή, ενώ τα κανάλια που την υποστηρίζουν πρέπει να είναι ορισμένα με ακρίβεια, ειδικά σε μεγάλες, πολύπλοκες μονάδες. Έτσι σύμφωνα με τα παραπάνω, ένας ξενοδοχειακός οργανισμός χαρακτηρίζεται σήμερα από αυξημένη πολυπλοκότητα. Αυτό έχει οδηγήσει στην υιοθέτηση μιας απλής, αλλά αντιπροσωπευτικής διοικητικής προσέγγισης, που στοχεύει στην αποτελεσματική παρακολούθηση όλων των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, από την πρώτη στιγμή επαφής του πελάτη με το ξενοδοχείο, μέχρι τη στιγμή που αναχωρεί και τακτοποιείται πλήρως ο λογαριασμός του. Εννοιολογικά αυτό σημαίνει μια γενική σφαιρική εικόνα της φυσικής επαφής και των οικονομικών δοσοληψιών μεταξύ πελάτη και επιχείρησης. Όμως στην πράξη υποδηλώνει μια πολύ βαθιά αξία, καθώς είναι αναγκαίο για τη συνειδητοποίηση του πόρου, αλλά και της αξίας των πληροφοριών που ρέουν μέσα στο πολύπλοκο ξενοδοχειακό περιβάλλον.

Η πληροφορική τεχνολογία καθίσταται πραγματικά ιδανική στην εγκαθίδρυση ενός συστήματος, για την ακριβή και διακριτική παρακολούθηση όλων αυτών των διαδικασιών, των δραστηριοτήτων και των συναλλαγών. Τα συστήματα πληροφόρησης μπορούν να είναι υπεύθυνα για την ελεύθερη ροή της πληροφορίας μέσα στον οργανισμό κάτι το οποίο αντανakλά αποτελεσματικότητα και επικαιρότητα των αποφάσεων της διοίκησης και για την παροχή πολύτιμης, περιεκτικής πληροφορίας έπειτα από το φιλτράρισμα των πρωτογενών, πολύπλευρων και μεγάλων σε όγκο αρχικών δεδομένων.

Η πραγματικά σημαντική όμως επίδραση της πληροφορικής τεχνολογίας στο ξενοδοχειακό περιβάλλον είναι ο τρόπος, με τον οποίο μετατρέπει την αληθινή φύση της επιχείρησης. Η χρονική περίοδος των μακροπρόθεσμων πλάνων αυξάνει και ολόκληρη η διαδικασία γίνεται πιο εύκαμπτη, καθώς συστήματα βασισμένα σε υπολογιστές είναι ικανά να καταχωρίσουν και να επεξεργάζονται κρατήσεις δωματίων για τα επόμενα δύο-τρία χρόνια και ταυτόχρονα να μπορούν να παράγουν πολύ ακριβείς προβλέψεις για τα μελλοντικά ποσοστά πληρότητας, γεγονός που ανέκαθεν αποτελούσε μεγάλο πρόβλημα για την πλειοψηφία των managers. Όμως αυτό το πρόβλημα λύθηκε με την αξιοποίηση της τεχνολογίας των συστημάτων

πληροφόρησης στις διαδικασίες κρατήσεων. Η ευκαμψία και η αποτελεσματικότητα των λειτουργιών αυξάνει, παρέχοντας περιθώρια για καλύτερα κέρδη, καθώς η διοίκηση προετοιμάζεται με μεγαλύτερη ακρίβεια για τη μελλοντική επιχειρηματική δράση.

Είναι τεράστια η σημασία τέτοιων απλών χαρακτηριστικών, αν λάβει κανείς υπόψη του ότι η διαθεσιμότητα δωματίων, η προσωπική αναγνώριση του φιλοξενούμενου και το ενδιαφέρον για τις συγκεκριμένες προσωπικές του ανάγκες και προτιμήσεις, αποτελούν τους κρίσιμους, καθοριστικούς παράγοντες για το συντονισμό όλων των υπηρεσιών, τις οποίες μία ξενοδοχειακή επιχείρηση έχει αποφασίσει να προσφέρει στους πελάτες του, ξεκινώντας από της είσοδό τους στις εγκαταστάσεις. Με ιδιαίτερη έμφαση στην ταχύτητα και την αξιοπιστία, η εγγραφή του πελάτη είναι το σημείο αφετηρίας για τις επόμενες συναλλαγές του με το ξενοδοχείο και φυσικά αυτό για τη διοίκηση απαιτεί ξεχωριστή, στενή προσοχή και άμεση πρόσβαση στα δεδομένα του φιλοξενούμενου. Όσο πιο γρήγορη και αξιόπιστη είναι η διαδικασία αυτή, τόσο πιο εύκολη και αποτελεσματική και πάνω απ' όλα επικερδής είναι η διαχείριση και η επεξεργασία όλων των δοσοληψιών στα σημεία πώλησης, που αποφέρουν ένα μεγάλο μέρος από τα έσοδα ενός ξενοδοχείου.

Επιπλέον, η πληροφορική τεχνολογία υποστηρίζει τη διαχείριση του αρχείου κάθε πελάτη ενός ξενοδοχείου, διευκολύνοντας όλες τις λογιστικές διαδικασίες. Με την αναχώρηση του πελάτη, όλοι οι απαραίτητοι έλεγχοι, οι οποίοι θα εξασφαλίσουν την οικονομική απόδοση της επιχείρησης, πραγματοποιούνται αυτόματα, ο λογαριασμός του πελάτη τακτοποιείται και η ήδη διαθέσιμη πληροφορία καταχωρείται στη βάση δεδομένων με το ιστορικό των πελατών για μελλοντική χρήση, ενώ η κατεύθυνση είναι το όλο και πιο προσωπικό service.

Έμπειρα συστήματα στο χώρο του front office

Τα έμπειρα συστήματα (expert systems) αποτελούν κλάδο της εφαρμοσμένης τεχνητής νοημοσύνης και παρέχουν λύσεις σε περιπτώσεις στις οποίες συμβατικά πληροφοριακά συστήματα αδυνατούν. Η απόδοση και η αποτελεσματικότητα των έμπειρων συστημάτων στηρίζονται στη βάση γνώσεων στην οποία και ανατρέχουν για αναφορά, καθώς επίσης και στην αναπαράσταση της ανθρώπινης εμπειρίας μέσω όλων των μηχανισμών και των κανόνων που διαχειρίζονται και επεξεργάζονται τη γνώση κατά τη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Τα έμπειρα συστήματα προορίζονται να εκτελέσουν καθήκοντα, τα οποία συνήθως είναι στενά συσχετισμένα με ανθρώπους εμπειρογνώμονες σε συγκεκριμένα πεδία, προσομοιώνοντας μέχρι κάποιο βαθμό τους εμπειρικούς τους κανόνες συλλογιστικής. Αυτοί μπορεί να περιλαμβάνουν γεγονότα με γνωστό ή άγνωστο βαθμό βεβαιότητας γι' αυτά, ακριβή ή ασαφή στοιχεία και δεδομένα ή εξαγόμενα συμπεράσματα και αποτελέσματα. Από τεχνολογική άποψη ένα έμπειρο σύστημα είναι δομημένο σύμφωνα με τα παρακάτω στοιχεία:

- Μια βάση δεδομένων με στατιστικά γεγονότα.
- Μια σειρά κανόνων που εφαρμόζονται στα παραπάνω γεγονότα.
- Μια ολική ροή ελέγχου που διαχειρίζεται την επιλογή και την εφαρμογή των κανόνων με το ταίριασμα και τη χρήση συγγενικών γεγονότων.

Ας δούμε όμως τι μπορεί να προσφέρει ένα έμπειρο σύστημα στο τμήμα του front office. Το Eloquent είναι ένα έμπειρο σύστημα, το οποίο έχει κατασκευαστεί ειδικά για να βοηθήσει τους managers στη διαχείριση ξενοδοχείων. Το σύστημα βοηθάει στην εξυπηρέτηση αναγκών των πελατών, στην πραγματοποίηση κρατήσεων, στην απάντηση απλών ερωτήσεων πελατών, στην κατανομή δωματίων, στη δημιουργία επιβεβαιώσεων, σε θέματα αλληλογραφίας, στη διαχείριση καταθέσεων, στην ανάλυση αγοράς και στην παραγωγή management reports. Μέχρι τώρα και στο πρώτο ξενοδοχείο που εγκαταστάθηκε, έχει κρατήσει για 16 χρόνια πληροφορίες για τη διαμονή και τις προτιμήσεις χρηστών, καθώς και πολύτιμα στατιστικά στοιχεία, διευρύνοντας τη βάση γνώσης του. Το σύστημα αυτό, κατασκευασμένο πάνω σε πλατφόρμα της Texas Instruments, εγκαταστάθηκε για πρώτη φορά στο Balsams Great Resort Hotel στην πόλη Dixville Notch, στην Αμερική, βοηθώντας σημαντικά στην αποφυγή ύπαρξης κενών δωματίων για περισσότερο από μία μέρα, καθώς πελάτες περιορισμένης διάρκειας διαμονής ήταν ιδιαίτερα σπάνιοι και ήταν πολύτιμη η μείωση τέτοιων κενών.

Στο σύστημα αυτό, όταν έρθει ένας πελάτης, ο υπάλληλος των κρατήσεων εισάγει τα στοιχεία του μαζί με τις ανάγκες και τις προτιμήσεις του. Τότε ο υπάλληλος συμβουλευτεί το Eloquent αν έχει να προτείνει κάποιο συγκεκριμένο δωμάτιο, το οποίο θεωρεί ικανό να ικανοποιήσει τις ανάγκες του πελάτη. Το σύστημα απαντά, αφού συμβουλευτεί το ιστορικό του πελάτη, τα διαθέσιμα δωμάτια, γνωρίζοντας τις ανέσεις που παρέχουν, καθώς και τις μελλοντικές κρατήσεις.

Το σύστημα αυτό, έπειτα από αρκετή χρήση, κατάφερε να μειώσει το χρόνο εκπαίδευσης των υπαλλήλων του front office, αποφέροντας και πλεονεκτήματα για την ελευθέρωση του χρόνου των υπαλλήλων, καθιστώντας

τους γρηγορότερα και καλύτερα αποδοτικούς και μειώνοντας το σχετικό κόστος. Οι αλλαγές δεδομένων και γνώσεων, σχετικά με τις αλλαγές στοιχείων της αγοράς, όπως τάσεις, τιμές κ.λπ. είναι πολύ εύκολο να εισαχθούν, καθιστώντας το σύστημα ιδιαίτερα ευέλικτο και διαχρονικό, γεγονός που υπογραμμίζει και πρακτικά την προσφορά της τεχνητής νοημοσύνης σήμερα.

Το υλισμικό των πληροφορικών ξενοδοχειακών συστημάτων

Το πρώτο τμήμα μιας ολοκληρωμένης λύσης για τη μηχανοργάνωση/μηχανογράφηση μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης αποτελεί το υλισμικό (hardware), δηλαδή το σύνολο των υπολογιστικών συστημάτων και περιφερειακών, τα οποία θα εγκατασταθούν και θα συνεργαστούν με τέτοιο τρόπο ώστε να αποδίδουν όσο το δυνατόν περισσότερο.

Το πιο δύσκολο τμήμα στην οικονομοτεχνική μελέτη, που πρέπει να συντάξει κάθε ενδιαφερόμενος, δεν είναι τόσο το κόστος όσο το ποια θα πρέπει να είναι η συνολική μορφή της λύσης που θα υιοθετηθεί, ποιος θα είναι ο προμηθευτής του εξοπλισμού και αν τελικά θα μπορεί το υπολογιστικό σύστημα να αναβαθμίζεται και να εκσυγχρονίζεται, σύμφωνα με τις μελλοντικές ανάγκες του ξενοδοχείου. Η δυναμικότητα του ξενοδοχείου σε κλίνες είναι ένας παράγοντας που απαιτεί ιδιαίτερη προσοχή, διότι προφανώς άλλες είναι οι ανάγκες ενός ξενοδοχείου 50 κλινών και άλλες αυτού των 500 κλινών. Εξάλλου, πρέπει να εξεταστεί πολύ σοβαρά ποιες από τις εργασίες του ξενοδοχείου πρόκειται να μηχανογραφηθούν. Φυσικά, μία μεγάλης κλίμακας κάλυψη ενδεχομένως να απαιτήσει αύξηση των θέσεων εργασίας του προσωπικού και πιθανώς να είναι απαραίτητη και η σύνδεση των ταμειακών μηχανών και άλλων συσκευών POS με το υπολογιστικό σύστημα. Επίσης, θα πρέπει να εξεταστούν και οι προοπτικές επέκτασης της ξενοδοχειακής μονάδας σε μεγαλύτερο συγκρότημα, καθώς και η παρουσία πολλών ξενοδοχειακών μονάδων της ίδιας επιχείρησης σε διάφορες τουριστικές περιοχές της χώρας κ.λπ.

Στο παρελθόν, αλλά και μέχρι σήμερα, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ακολουθούν δύο πρακτικές, όσον αφορά στην επιλογή του hardware. Η πρώτη από αυτές έχει ως σύνθεση έναν κεντρικό υπολογιστή (συνήθως mini computer ή super micro), στον οποίο συνδέεται ένας αριθμός τερματικών, ανάλογος με τις απαιτήσεις της συγκεκριμένης ξενοδοχειακής μονάδας. Η λύση αυτή καλύπτει σε ικανοποιητικό βαθμό όλες τις ανάγκες των εργασιών και παρέχει μεγάλη υπολογιστική ισχύ σε εκείνους που τις χρησιμοποιούν, αλλά έχει μεγάλο κόστος. Έτσι, τα minis, καθώς και τα super micro

συστήματα, που τα έχουν διαδεχθεί, αφορούν συνήθως σε μεγάλες εγκαταστάσεις και οικονομικά εύρωστες μονάδες, στις οποίες υπάρχει ανάγκη για ταχύτατη επεξεργασία μεγάλου όγκου δεδομένων. Ο χειρισμός των τερματικών είναι απλός και η εκμάθησή του είναι εύκολη, ακόμα και για προσωπικό που έχει μικρή πείρα στους υπολογιστές.

Για τις περισσότερες επιχειρήσεις την ιδανικότερη λύση αποτελούν τα τοπικά δίκτυα (Local Area Networks - LANs), τα οποία αποτελούνται από workstations ή ακόμα και PCs, δηλαδή μηχανήματα μικρότερης υπολογιστικής ισχύος, σε σύγκριση με τα minis και τα super micros, αλλά και μικρότερου κόστους. Τα τοπικά δίκτυα έχουν τύχει ευρύτατης αποδοχής από μεγάλες και κυρίως μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Η βασική ιδέα για το στήσιμο ενός LAN είναι η επιλογή ενός ισχυρού υπολογιστικού συστήματος που θα παίξει το ρόλο του server του δικτύου. Στον server αυτόν συνδέονται οι υπόλοιποι υπολογιστές (workstations ή PCs) που συγκροτούν το δίκτυο. Στον server γίνεται η αρχική εγκατάσταση του λογισμικού (software) που πλαισιώνει τη συγκεκριμένη λύση. Τις μονάδες αποθήκευσης πληροφοριών του server (συνήθως σκληρούς δίσκους) είναι σε θέση να χρησιμοποιούν όλοι οι συνδεδεμένοι υπολογιστές. Επειδή πολλές εργασίες είναι δυνατό να γίνονται ταυτόχρονα σε διαφορετικούς σταθμούς εργασίας, είναι απαραίτητη η παρουσία multi-user περιβάλλοντος. Ένα από τα βασικά πλεονεκτήματα της χρήσης LAN σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση είναι το σχετικά χαμηλό κόστος εγκατάστασης και λειτουργίας, σε σύγκριση με τη λύση των μεγάλων υπολογιστικών συστημάτων. Ένα άλλο σημαντικό πλεονέκτημα είναι η δυνατότητα που προσφέρουν τα περισσότερα LANs για επέκταση με σύνδεση και άλλων σταθμών εργασίας. Έτσι, ένας βασικός παράγοντας που θα οδηγήσει στη βέλτιστη επιλογή δικτύου και server είναι η εκτίμηση της μελλοντικής αύξησης των αναγκών της συγκεκριμένης ξενοδοχειακής επιχείρησης. Οι υπολογιστές που μπορεί να συνδεθούν σε δίκτυο, θεωρητικά φτάνουν αριθμητικά τους 255. Εκτιμάται όμως ότι και με πολύ μικρότερο αριθμό (π.χ. 16), ένα LAN μπορεί να ικανοποιήσει πλήρως τις ανάγκες που παρουσιάζονται συνήθως σε μια ξενοδοχειακή μονάδα.

Ένα σημείο που ίσως απασχολήσει τους ενδιαφερόμενους είναι η χρήση των τηλεπικοινωνιών. Στην περίπτωση που μια ξενοδοχειακή επιχείρηση διαθέτει αλυσίδα ξενοδοχείων σε διάφορα μέρη της χώρας, ίσως να είναι απαραίτητη η σύνδεση των συστημάτων των μονάδων αυτών μεταξύ τους. Αυτό βρίσκει εφαρμογή στην περίπτωση που οι ίδιοι πελάτες έχουν προγραμματίσει επισκέψεις σε περισσότερα από ένα τουριστικά μέρη της χώρας, οπότε θα είναι αναγκαία η ανταλλαγή ή μετάδοση πληροφοριών μεταξύ ξενοδοχειακών μονάδων. Υπάρχει ακόμα η περίπτωση συνδέσεων με

ανεξάρτητους οργανισμούς ή εταιρίες τρίτων, όπως για παράδειγμα στις περιπτώσεις όπου η εκχώρηση δωματίων παρέχεται και σε εξωτερικά συστήματα κρατήσεων (π.χ. αεροπορικές εταιρίες). Σε αυτές τις περιπτώσεις θα πρέπει να ληφθεί μέριμνα για την απόκτηση επιπλέον περιφερειακού εξοπλισμού (modems κ.λπ.) που θα συνεισφέρει στην ολοκλήρωση της λύσης που πρόκειται να χρησιμοποιηθεί.

Σε πολλές περιπτώσεις, η πρακτική που ακολουθείται αποτελεί συνδυασμό των παραπάνω επιλογών. Δηλαδή, για τη διεκπεραίωση των διαδικασιών με τις οποίες έρχεται άμεσα σε επαφή ο πελάτης (λειτουργίες front office) συνήθως χρησιμοποιείται ένα δίκτυο υπολογιστών. Από την άλλη πλευρά, για τη διεκπεραίωση εργασιών που αφορούν στην εσωτερική λειτουργία μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης (back office) χρησιμοποιείται ένα μεσαίο ή και μεγάλο υπολογιστικό σύστημα.

Το λογισμικό των πληροφορικών ξενοδοχειακών συστημάτων

Το άλλο σημαντικό τμήμα μιας ολοκληρωμένης μηχανογραφικής λύσης για ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι αυτό του εξειδικευμένου software. Για την επιλογή ενός συγκεκριμένου πακέτου ή μιας ομάδας συνεργαζόμενων πακέτων, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη όλες οι ιδιαιτερότητες της σύνθετης λειτουργίας μιας ξενοδοχειακής μονάδας, να απαριθμηθούν και να αξιολογηθούν όλες οι ανάγκες και να αναζητηθούν λύσεις για την πλήρη κάλυψή τους. Το χρησιμοποιούμενο λογισμικό θα πρέπει να επεξεργάζεται πληροφορίες και να τις αξιοποιεί με τέτοιο τρόπο που να ελαττώσει το ανθρώπινο δυναμικό ή να το αποδεσμεύσει, επιτρέποντάς του να ασχοληθεί με πιο δημιουργικές εργασίες και ταυτόχρονα να αυξήσει τα κέρδη της επιχείρησης. Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να ικανοποιούν βασικότερες ανάγκες σε ένα ξενοδοχείο.

Το front office είναι καθοριστικός παράγοντας ελέγχου όλων των υπηρεσιών που παρέχονται στους πελάτες, ενώ ταυτόχρονα συντονίζει όλες τις δραστηριότητες που υποστηρίζουν τις υπηρεσίες και τις λειτουργίες του back office. Μάλιστα σε πολλές περιπτώσεις υπάρχει άμεση σύνδεση των διαδικασιών που χαρακτηρίζουν ένα τμήμα ή περισσότερα τμήματα του front office με κάποιες άλλες που χαρακτηρίζουν ένα ή περισσότερα τμήματα του back office. Ένα πληροφοριακό σύστημα, με το κατάλληλο λογισμικό, μπορεί να αυτοματοποιήσει και να απλοποιήσει τόσο τις διαδικασίες του front office όσο και του back office. Συνήθως αυτά τα πληροφοριακά συστήματα καλύπτουν τομείς εφαρμογών όπως: Κρατήσεις, front desk, main courante,

night audit, M.I.S., τηλεφωνικό κέντρο, P.O.S., housekeeping, ταμείο, γενική λογιστική, μισθοδοσία, διαχείριση αποθηκών, F&B, marketing και πωλήσεις, συντήρηση, ασφάλεια εγκαταστάσεων και διοίκηση ανθρωπίνων πόρων.

Επιλογή ενός πληροφορικού ξενοδοχειακού συστήματος

Τα οφέλη που επιτυγχάνονται με την υιοθέτηση ενός πληροφορικού συστήματος μπορούν να είναι τα ακόλουθα: οικονομία χρόνου και χρήματος, αυξημένη χρησιμοποίηση ανθρώπινου δυναμικού σε άμεσες υπηρεσίες προς τον πελάτη παρά σε διοικητικά καθήκοντα, αποτελεσματική διατήρηση πελατών μέσω συλλογής και χρήσης σχετικών πληροφοριών (ιστορικό πελατών κ.λπ.), περισσότερες κρατήσεις, ταχύτερο και πιο προσωπικό check-in κ.λπ. Όλα αυτά είναι δυνατά μέσω του κατάλληλου συστήματος, αλλά βέβαια κάθε ξενοδοχείο θα έχει τα δικά του κριτήρια και τους δικούς του αντικειμενικούς στόχους.

Το πιο σημαντικό πρώτο βήμα στην εκλογή κάποιου συστήματος είναι να έχουν προσδιοριστεί τα προβλήματα που η ξενοδοχειακή επιχείρηση θέλει να επιλύσει, οι αντικειμενικοί στόχοι της και οι λειτουργίες για τις οποίες προορίζεται. Εάν οι managers δεν μπορέσουν να ξεκαθαρίσουν όλα τα παραπάνω, ποτέ δεν θα μπορέσουν να μάθουν αν η επιλογή και η εγκατάσταση του συστήματος ήταν τελικά επιτυχημένη. Με άλλα λόγια, εάν οι στόχοι της διοίκησης δεν είναι καθορισμένοι με ακρίβεια, όλη η προσέγγιση του ξενοδοχείου στη χρήση ενός συστήματος θα είναι αβέβαιη, ενώ το προσωπικό θα είναι δυσαρεστημένο από το σύστημα και δεν θα μπορέσει να εκμεταλλευτεί πλήρως τις δυνατότητές του.

Δεύτερον, υπάρχει μια πολύ μεγάλη ποικιλία διαφορετικών συστημάτων, που μπορούν να χρησιμοποιηθούν στο ξενοδοχειακό περιβάλλον, όπως συστήματα εμπορικής διαχείρισης ξενοδοχείων, front office, αυτοματοποιημένες κρατήσεις, συστήματα POS, αυτοματοποιημένα τηλεφωνικά συστήματα, electronic conferences, μηνύματα φωνής, συστήματα ελέγχου ασφάλειας δωματίων κ.λπ.

Η ύπαρξη αυτής της μεγάλης γκάμας συστημάτων και τεχνολογίας αυξάνει τελικά τις επιλογές των υπευθύνων ενός ξενοδοχείου ή μιας αλυσίδας ξενοδοχείων και την κάλυψη των ειδικών αναγκών τους. Δυστυχώς, οι επιλογές δεν τελειώνουν εδώ, αφού ιδιαίτερος προβληματισμός απαιτείται ως προς τα θέματα ολοκλήρωσης (συμβατότητας και ενοποίησης) των διαφόρων τεχνολογιών. Η ολοκλήρωση μπορεί να είναι εσωτερική ή εξωτερική. Έτσι, τα διάφορα συστήματα ενός ξενοδοχείου μπορούν απλώς να συνδεθούν με

διαφορετικές τεχνολογίες μέσα στις εγκαταστάσεις (π.χ. η σύνδεση του front office με τα συστήματα του τηλεφωνικού κέντρου και με αυτά των σημείων πώλησης - POS, ώστε να γίνεται άμεση και ακριβής χρέωση του λογαριασμού του πελάτη). Από την άλλη μεριά, μπορούν να συνδεθούν με συστήματα εξωτερικά των εγκαταστάσεων. Για παράδειγμα, συστήματα που ανήκουν σε μια αλυσίδα ξενοδοχείων μπορούν να συλλέγουν, να ανταλλάσσουν και να συγχωνεύουν οικονομικής φύσης πληροφορίες ή το ιστορικό των πελατών. Ακόμα, μπορεί να υπάρξουν συνδέσεις με ανεξάρτητους οργανισμούς και εταιρίες τρίτων, αν για παράδειγμα η εκχώρηση δωματίων παρέχεται και σε εξωτερικά συστήματα κρατήσεων (π.χ. αεροπορικών εταιριών). Η δημιουργία μέσων διασύνδεσης (interfaces), εξασφαλίζει ότι όλες οι λεπτομέρειες της διαμονής ενός πελάτη στο ξενοδοχείο συλλέγονται και διανέμονται στα ενδιαφερόμενα μέρη και αξιοποιούνται δυναμικά. Στο πιο απλό επίπεδο, αυτό απαιτεί τη σύνδεση όλων των σημείων πώλησης, των τηλεφώνων και των μπαρ των δωματίων με το κεντρικό πληροφορικό σύστημα διαχείρισης του ξενοδοχείου (Property Management System - PMS). Έτσι, ο λογαριασμός κάθε πελάτη χρεώνεται τη στιγμή της κατανάλωσης και το ξενοδοχείο δεν χάνει εισπράξεις, διότι η ενημέρωση των λογαριασμών γίνεται αυτόματα και στιγμιαία και σίγουρα πριν από το check-out. Σε πιο προηγμένο επίπεδο, η χρήση πληροφοριών, που αφορούν στο ιστορικό των πελατών, θα πρέπει να μοιράζεται μεταξύ των ξενοδοχείων κάποιας αλυσίδας. Οι προτιμήσεις, οι συνήθειες, τα παράπονα, τα έξοδα των πελατών κ.λπ. θα πρέπει να συλλέγονται από διάφορα σημεία του ξενοδοχείου κατά την παραμονή τους.

Όλες αυτές οι πληροφορίες είναι πάρα πολύ σημαντικές και πολύτιμες στην προσπάθεια της διοίκησης να κάνει το service της πιο προσωπικό και να αποκτήσει ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα. Κάθε αποτυχία κατά τη συλλογή, την καταχώριση, τη διάθεση, τη διατήρηση και την εκμετάλλευση των πληροφοριών αυτών θα πρέπει να θεωρείται και μια χαμένη ευκαιρία στο σημερινό, δύσκολο και ιδιαίτερα ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Ακόμα, ένα ξενοδοχείο ή μια αλυσίδα μπορεί και πρέπει να επιθυμεί να κάνει πωλήσεις, μέσω υπηρεσιών από τρίτους οργανισμούς. Συνήθως μέσω καθιερωμένων υπηρεσιών κρατήσεων και διεθνών ταξιδιωτικών δικτύων. Τέτοιοι οργανισμοί μπορεί να είναι μεγάλοι πράκτορες, όπως η Utell International, marketing consortia, όπως το Leading Hotels of the World ή διεθνώς διανεμημένα συστήματα κρατήσεων και ταξιδιωτικών πληροφοριών, όπως τα Amadeus/Sabre, Galileo, Worldspan κ.λπ. Η χρήση τέτοιων καναλιών πώλησης έχει πολλά οφέλη, διότι παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης στα προϊόντα και τις υπηρεσίες ενός ξενοδοχείου από παγκόσμια σημεία λιανικής επιχειρησιακής δραστηριότητας.

Το επίπεδο των πωλήσεων εξαρτάται ασφαλώς από το βαθμό ευφυΐας της διαδικασίας της πώλησης, που εκτείνεται από μια απλή κράτηση μέχρι και την άμεση πρόσβαση έως και στο τελευταίο δωμάτιο ενός ξενοδοχείου, με πρόσβαση σε λεπτομέρειες σχετικές με τις ανέσεις, τις υπηρεσίες, τα ωράρια κ.λπ. Η δυνατότητα, λοιπόν, για ολοκλήρωση συστημάτων είναι ιδιαίτερα σημαντική στην ανάπτυξη της εικόνας και του κύρους ενός ξενοδοχείου, αλλά και του επιπέδου των υπηρεσιών τις οποίες παρέχει.

Επιλέγοντας και ακολουθώντας τις λύσεις της τεχνολογίας, δεν σημαίνει ότι θα πρέπει να αγνοήσουμε τις ραγδαίες εξελίξεις στην ανάπτυξη ολοένα πιο προηγμένων προϊόντων στη βιομηχανία των υπολογιστών. Πολλά από τα πληροφορικά συστήματα εμπορικής διαχείρισης ξενοδοχείων και κεντρικών κρατήσεων, που χρησιμοποιούνται διεθνώς, βασίζονται σε πιο παλιές τεχνολογίες software. Παρόλο που αυτό ήταν αποδεκτό μέχρι πριν από λίγο καιρό, οι διαρκώς αυξανόμενες σε πολυπλοκότητα απαιτήσεις του σύγχρονου manager και ταξιδιώτη απαιτούν πολύ μεγαλύτερη ευκαμψία από αυτή που υπήρχε έως σήμερα στο χώρο.

Η εμφάνιση των γλωσσών τέταρτης γενιάς και των συστημάτων διαχείρισης σχεσιακών βάσεων δεδομένων παρουσιάζει σημαντικά πλεονεκτήματα ως προς την ευκαμψία και την ευκολία χρήσης τους σε ξενοδοχειακό περιβάλλον. Αλλαγές, τροποποιήσεις και βελτιώσεις σε ένα σύστημα μπορούν να υλοποιηθούν εύκολα και ταχύτατα, λαμβάνοντας υπόψη reports, ερωτήσεις και επιθυμητές πληροφορίες του προσωπικού του ξενοδοχείου, μερικές φορές ταυτόχρονα με την ανάπτυξη του συστήματος.

Ακόμα, ένας προβληματισμός, που μπορεί να εκφραστεί σε σχέση με την επιλογή software, είναι το λειτουργικό σύστημα. Η αυξανόμενη αποδοχή του UNIX, που θεωρητικά επιτρέπει τη μεταφορά και τη χρήση προϊόντων software σε πολλές διαφορετικές πλατφόρμες hardware διάφορων κατασκευαστών και η άνοδος της χρήσης προηγμένων δικτύων προσωπικών υπολογιστών δημιουργούν πόλωση. Είναι πολύ πιθανό ότι στα επόμενα πέντε χρόνια πολύ λίγοι κατασκευαστές θα παράγουν υπολογιστές, που θα τρέχουν κάτω από δικά τους λειτουργικά συστήματα. Οτιδήποτε άλλο θα χρησιμοποιεί UNIX ή PC/OS. Στις σημερινές αποφάσεις για την επιλογή ενός συστήματος, ιδιαίτερη βαρύτητα θα πρέπει να δοθεί σε πιθανές μελλοντικές ανάγκες επέκτασης στοιχείων hardware και software.

Σημαντικό συστατικό της λύσης είναι επίσης και η εξασφάλιση ενός ικανού επιπέδου βοήθειας και υποστήριξης. Οι σοβαροί προμηθευτές συνοδεύουν τα προϊόντα τους με υπηρεσία βοήθειας (help line) σε 24ωρη βάση όλες τις ημέρες του χρόνου. Πολλές φορές αυτό συμπληρώνεται και με υποστήριξη μέσω τηλεφωνικών γραμμών και modems, ώστε πιθανά

προβλήματα να ανιχνεύονται και να επιλύονται εξ αποστάσεως, όταν αυτό είναι εφικτό. Ιδιαίτερα σημαντικός παράγοντας όμως για την τελική απόφαση είναι και το επίπεδο εκπαίδευσης που παρέχεται από τον προμηθευτή. Δεδομένης της μεγάλης ανακύκλωσης στις θέσεις εργασίας στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, η εκπαίδευση θα πρέπει να επαναλαμβάνεται περιοδικά αρκετές φορές κατά τη διάρκεια της χρήσης του συγκεκριμένου συστήματος. Ειδικότερα, η εκπαίδευση μέσω ενός καλογραμμένου και υψηλής ποιότητας εγχειριδίου χρήσης ή μέσω on-screen help, θα πρέπει να είναι συνοπτική, περιεκτική και αποτελεσματική και να συνοδεύεται από σεμινάρια και built-in διαδικασίες εκπαίδευσης του συστήματος. Αυτοί είναι ίσως οι πλέον σημαντικοί παράγοντες για την τελική επιλογή κάποιας προμηθευτικής εταιρίας πληροφορικών συστημάτων, μια πρακτική που συχνά ακολουθείται από τις μεγάλες αλυσίδες ξενοδοχείων. Αξίζει μάλιστα να εξετάζονται προμηθευτές, που διαθέτουν επιτυχημένες εγκαταστάσεις σε άλλα γεωγραφικά σημεία της παγκόσμιας αγοράς, μαζί με τις δυνατότητες εισαγωγής αυτής της τεχνογνωσίας. Κάτι τέτοιο προσφέρει τις ευκαιρίες για ολοκλήρωση συστημάτων με πολλά διαφορετικά προϊόντα και υπηρεσίες, σε τοπικό και διεθνές επίπεδο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Διαδικασία κράτησης

Οι κρατήσεις είναι η σημαντικότερη δραστηριότητα, όχι μόνο του front office, αλλά και ολόκληρης της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Αυτός ο τομέας είναι υπεύθυνος για τη διάθεση του βασικού προϊόντος της ξενοδοχειακής επιχείρησης, δηλαδή τα υπνοδωμάτια, αλλά και άλλων υπηρεσιών που προσφέρει το ξενοδοχείο. Η βασική υπευθυνότητα του τομέα αυτού είναι να χειρίζεται και να ελέγχει τις παραγγελίες για κρατήσεις δωματίων, με τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται η μέγιστη πληρότητα του ξενοδοχείου σε όλες τις περιόδους λειτουργίας του και να αποφεύγονται λάθη ή παραλείψεις, που μπορεί να έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια εσόδων ή να βάζουν σε κίνδυνο τη φήμη της επιχείρησης. Η διαδικασία μιας τυπικής κράτησης περιλαμβάνει τις παρακάτω ενέργειες:

- * Πλήρη συμφωνία των απαιτήσεων του πελάτη με τα δωμάτια που θα του διατεθούν.
- * Αρχαιοθέτηση των στοιχείων της κράτησης.
- * Επιβεβαίωση από τον πελάτη.
- * Ανανέωση των στοιχείων της κράτησης μετά από συνεννόηση με τον πελάτη.
- * Συμπλήρωση εντύπων για τη διοίκηση του τμήματος.
- * Καταχώρηση της κράτησης στο πλάνο κρατήσεων ή στον ηλεκτρονικό υπολογιστή.

Οργάνωση των κρατήσεων

Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις βασίζονται σε οργανωμένα και διαρκώς εξελισσόμενα συστήματα παρακολούθησης και καταχώρισης των κρατήσεών τους. Η επιλογή του συστήματος κρατήσεων, είναι υπόθεση της κάθε ξενοδοχειακής μονάδας, αφού για την εκλογή του λαμβάνονται υπόψη οι ιδιαιτερότητες και τα χαρακτηριστικά της εκάστοτε επιχείρησης. Παρ' όλο που οι μέθοδοι οι οποίες εφαρμόζονται για την οργάνωση των κρατήσεων και την καταχώρισή τους διαφέρουν από επιχείρηση σε επιχείρηση, εν τούτοις ο επιδιωκόμενος στόχος είναι πάντα ο ίδιος. Η οργάνωση, δηλαδή, των

κρατήσεων με τέτοιο τρόπο που να εξασφαλίζεται η μεγιστοποίηση της πληρότητας του ξενοδοχείου.

Σε αρκετές ξενοδοχειακές μονάδες, κυρίως μεγάλης δυναμικότητας, παράλληλα με το τμήμα κρατήσεων, και σε άμεση και διαρκή συνεργασία με αυτό λειτουργεί αυτοτελές τμήμα πωλήσεων. Το μέγεθος του ξενοδοχείου, η κατηγορία στην οποία ανήκει, το είδος της πελατείας που απευθύνεται και το επίπεδο των υπηρεσιών που φιλοδοξεί να παρέχει, είναι μερικοί από τους παράγοντες που επηρεάζουν την οργάνωση του τμήματος κρατήσεων.

Το ξενοδοχειακό προϊόν

Το κύριο προϊόν των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων είναι η διαμονή πελατών στα υπνοδωμάτια που διαθέτει. Η ιδιότυπη σχέση που υπάρχει ανάμεσα στην προσφορά αυτού του προϊόντος και στη ζήτηση της ικανοποίησης αυτής της υπηρεσίας, επιδρά καταλυτικά στην αποτελεσματικότητα του τμήματος κρατήσεων και στην οργάνωσή του. Είναι φανερό ότι η διάθεση των υπνοδωματίων, επηρεάζεται καθοριστικά από παράγοντες που καμία σχέση δεν έχουν με την οργάνωση της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Αυτοί οι παράγοντες, οι οποίοι τις περισσότερες φορές είναι αστάθμητοι είναι ικανοί να αχρηστεύσουν και το πιο ορθολογικό πρόγραμμα κρατήσεων. Γεγονότα τα οποία διαδραματίζονται είτε στον τόπο προέλευσης των πιθανών πελατών, είτε στον τόπο υποδοχής τους όπως απεργίες ή η εμφάνιση καιρικών φαινομένων όπως πλημμύρες, σεισμοί κ.λπ. είναι μερικοί από τους παράγοντες που μπορούν να ανατρέψουν και τις πιο ασφαλείς προβλέψεις για πληρότητα, με συνέπεια να μεταβάλλουν την αποτελεσματικότητα του τμήματος κρατήσεων. Είναι φανερό, ότι η προσαρμογή της δυναμικότητας των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σε αυξανόμενες απαιτήσεις των πελατών δεν είναι άμεσα εφικτή. Ο τρόπος μερικής αύξησης με την πρόσθεση περισσότερων κρεβατιών στα δωμάτια δεν αρκεί για να καλύψει τη ζήτηση. Αντίθετα, δεν μπορεί να μειωθεί όταν συμβαίνει η διαθεσιμότητα των δωματίων να είναι χαμηλή. Αυτή η ανελαστικότητα της προσφοράς σε σχέση με τη ζήτηση είναι υπεύθυνη για τη δημιουργία και εφαρμογή διαφόρων συστημάτων και εναλλακτικών μεθόδων στον τρόπο διάθεσης των υπνοδωματίων.

Όμως η έννοια του ξενοδοχειακού προϊόντος έχει διττή σημασία η οποία περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- * Το σύνολο των προσφερόμενων από την ξενοδοχειακή επιχείρηση βασικών αγαθών και υπηρεσιών.

* Το σύνολο των προσφορών, με τις οποίες η κάθε επιχείρηση αποφασίζει να πλαισιώσει το βασικό της προϊόν με σκοπό την αύξηση της πελατείας της, όπως π.χ. δωρεάν παροχή κλίνης για παιδιά ηλικίας κάτω των 12 ετών κ.λπ.

Το γεγονός ότι οι πελάτες είναι ιδιαίτερα απαιτητικοί σε ότι αφορά τις προτιμήσεις τους, τόσο για περισσότερες ανέσεις στη διαμονή όσο και για χαμηλότερες τιμές, αναγκάζει τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, να προσφέρουν μια μεγάλη σειρά από διαφορετικών ανέσεων δωμάτια, που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες και τις οικονομικές δυνατότητες των πιθανών πελατών τους. Κατά συνέπεια, τα ξενοδοχεία ανεξάρτητα από την κατηγορία ή τη δυναμικότητά τους, διαθέτουν μια ποικιλία δωματίων διαφόρων τύπων προκειμένου να αυξήσουν την πελατεία τους. Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται μερικοί από τους τύπους δωματίων που συνήθως περιλαμβάνονται στη δυναμικότητα των ξενοδοχείων. Βέβαια, στην παρακάτω σειρά μπορεί να προστεθούν ανάλογα με την ξενοδοχειακή μονάδα κατηγορίες δωματίων με μπάνιο ή με ντους.

Τύπος δωματίου	Περιγραφή
Μονόκλινα (X)	δωμάτια με ένα μονό κρεβάτι
Μονόκλινα Queen	δωμάτια με ένα κρεβάτι μεγάλου μεγέθους
Δίκλινα (XX)	δωμάτια με 2 μονά κρεβάτια
Δίκλινα (D)	δωμάτια με ένα διπλό κρεβάτι
Τρίκλινα (XXX)	δωμάτια με 3 κρεβάτια ή με 1 διπλό & 1 μονό κρεβάτι
Studio	δωμάτια με πτυσσόμενα κρεβάτια που την ημέρα χρησιμοποιούνται σαν καναπέδες
Σουίτες μικρές (junior suites)	διαμερίσματα 2 δωματίων αποτελούμενα από 1 υπνοδωμάτιο με ένα κρεβάτι & 1 δωμάτιο υποδοχής
Σουίτες διαφόρων τύπων	διαμερίσματα αποτελούμενα από 2 ή περισσότερα υπνοδωμάτια & 1 αίθουσα υποδοχής ή συναντήσεων με ιδιαίτερες ανέσεις (mini bar, δορυφορική TV κ.λπ.)
Συνεχόμενα δωμάτια (connecting rooms)	δωμάτια που επικοινωνούν μεταξύ τους με εσωτερική πόρτα

Το προσωπικό του τμήματος κρατήσεων

Συνήθως στις περισσότερες μικρομεσαίες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις την ευθύνη των κρατήσεων έχει αποκλειστικά ο προϊστάμενος της υποδοχής. Όμως σε περιόδους υψηλής τουριστικής αιχμής, χρειάζεται την υποστήριξη ικανού και έμπειρου στελεχιακού δυναμικού που να γνωρίζει άριστα την τεχνική των πωλήσεων.

Η επιτυχία του τμήματος κρατήσεων όσον αφορά την πλήρη διάθεση δωματίων έχει άμεση σχέση με την αποδοτικότητα των εργαζομένων σε αυτό. Ο βαθμός αποδοτικότητας των υπευθύνων για τις κρατήσεις, εξαρτάται από την άριστη γνώση του προσφερόμενου από την ξενοδοχειακή μονάδα προϊόντος και από τις ακριβείς και κυρίως ειλικρινείς πληροφορίες που δίνει στους πιθανούς πελάτες γι' αυτό. Πολλές φορές ακόμα και οι πληροφορίες που αυτοί μεταφέρουν από τους πελάτες στη διοίκηση του ξενοδοχείου, βοηθά στη βελτίωση του τρόπου εξυπηρέτησης των πελατών. Οι προτιμήσεις, οι παρατηρήσεις και οι απαιτήσεις των πελατών, είναι ωφέλιμο υλικό για το ξενοδοχείο, αν αναλυθούν και αξιολογηθούν σωστά από τη διοίκησή του. Μερικές ακόμη από τις ικανότητες των υπαλλήλων του τμήματος κρατήσεων, είναι η επιτυχής προβολή όλων των χαρακτηριστικών και πλεονεκτημάτων που προσφέρονται για διαμονή στο ξενοδοχείο, η ανάπτυξη φιλικών σχέσεων, αλλά και σχέσεων εμπιστοσύνης με τους πιθανούς πελάτες, καθώς και η αίσθηση βεβαιότητας που εμπνέουν στους πελάτες για τα πλεονεκτήματα της εκλογής τους.

Μέθοδοι αποδοχής των κρατήσεων

Η διαδικασία μιας κράτησης περιλαμβάνει τρία στάδια:

- * Την παραγγελία.
- * Την επιβεβαίωση από το ξενοδοχείο και από τον πελάτη.
- * Την καταχώριση της στο ημερολόγιο κρατήσεων, στο πλάνο κρατήσεων ή στον υπολογιστή.

Παραγγελία κράτησης

Η πρακτική δείχνει ότι οι πελάτες που επιθυμούν να διαμείνουν σε κάποιο ξενοδοχείο, προτιμούν να απευθύνονται σε αυτό χρησιμοποιώντας διάφορα μέσα επικοινωνίας. Ο υπάλληλος κρατήσεων απαντά για την

αποδοχή ή όχι της κράτησης, με το ίδιο μέσο επικοινωνίας που ο πελάτης έδωσε την παραγγελία. Με βάση το μέσο επικοινωνίας που χρησιμοποιείται οι κρατήσεις διακρίνονται στις κάτωθι κατηγορίες:

Τηλεφωνική κράτηση: Συνήθως επιλέγεται το τηλέφωνο σαν μέσο επικοινωνίας όταν η άφιξη του πελάτη πρόκειται να γίνει την ίδια ημέρα ή σε σύντομο χρονικό διάστημα. Αν η κράτηση δεν είναι άμεσα εκτελεστή, τότε το τμήμα κρατήσεων απαιτεί από τον πελάτη έγγραφη επιβεβαίωση και αποστολή προκαταβολής. Το ύψος της προκαταβολής καθορίζεται ανάμεσα στην τιμή ενός ενοικίου και κατ' ανώτατο όριο μέχρι το 25% της αξίας των ενοικίων διαμονής του πελάτη, όπως προβλέπει η σχετική νομοθεσία. Σε αντίθετη περίπτωση, (αν δηλαδή η άφιξη είναι άμεση), ορίζεται στον πελάτη ένα χρονικό όριο αναμονής του από το ξενοδοχείο. Με αυτό τον τρόπο δίνεται η δυνατότητα στο ξενοδοχείο να διαθέσει το δωμάτιο, σε περίπτωση που ο πελάτης δεν εμφανιστεί μέχρι τη συμφωνημένη ώρα. Για τις κρατήσεις μέσω τηλεφώνου, οι πελάτες μπορεί να δίνουν στο ξενοδοχείο σαν εγγύηση τον αριθμό της πιστωτικής τους κάρτας.

Τηλεγραφική κράτηση: Στις κρατήσεις αυτές το τηλεγράφημα αποτελεί αποδεικτικό επιβεβαίωσης του πελάτη για τη διαμονή που επιθυμεί.

Κρατήσεις μέσω telex ή fax: Αυτόν τον τρόπο κράτησης επιλέγουν κυρίως εταιρίες και επιχειρήσεις.

Κρατήσεις με επιστολή: Αυτές οι κρατήσεις προσφέρουν τη δυνατότητα τόσο στον αποστολέα όσο και στον παραλήπτη να περιγράψουν και να αντιληφθούν αντίστοιχα με κάθε λεπτομέρεια οτιδήποτε στοιχείο χρειάζονται για την κράτηση. Επιπλέον, ο πελάτης έχει μια ολοκληρωμένη πληροφόρηση για το ξενοδοχείο και τις προσφερόμενες ανέσεις και υπηρεσίες που παρέχει, από το διαφημιστικό φυλλάδιο που το τμήμα κρατήσεων του αποστέλλει μαζί με την αποδοχή της κράτησης. Η κράτηση επιβεβαιώνεται με την απαντητική επιστολή του πελάτη και την αποστολή προκαταβολής που του έχει καθορίσει το τμήμα κρατήσεων.

Κρατήσεις με πιστωτικές κάρτες: Τα ξενοδοχεία δέχονται κρατήσεις πελατών μέσω πιστωτικών καρτών και έτσι διασφαλίζουν τις χρεώσεις των πελατών που δεν εμφανίζονται. Αυτός ο τρόπος κράτησης, προτιμάται όλο και περισσότερο από τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

Προφορική ή προσωπική κράτηση: Στις κρατήσεις που γίνονται προφορικά, συνήθως ο ίδιος ο πελάτης επισκέπτεται το ξενοδοχείο. Του δίνεται έτσι η ευκαιρία να γνωρίσει από κοντά το χώρο που πρόκειται να διαμείνει, εφόσον το αποφασίσει.

Κρατήσεις μέσω τουριστικών γραφείων: Στην πλειοψηφία τους τα ξενοδοχεία προβαίνουν σε συνεργασίες με τουριστικά γραφεία προκειμένου να

επιτύχουν αποτελεσματικότερους τρόπους διάθεσης των δωματίων τους. Τα γραφεία παρεμβάλλονται σαν μεσάζοντες ανάμεσα στους πελάτες και στο ξενοδοχείο. Με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζουν υψηλότερες πληρότητες και κατά συνέπεια και αύξηση των εσόδων τους. Για τη διαμεσολάβηση αυτή τα ξενοδοχεία παρέχουν στα τουριστικά γραφεία προμήθεια η οποία είναι ανάλογη με το βαθμό διαθεσιμότητας των δωματίων που θα επιτύχουν.

Τα τουριστικά γραφεία για την επικύρωση των κρατήσεων, εκδίδουν έντυπα-διατακτικές (vouchers), τα οποία έχουν ισχύ συμφωνίας ανάμεσα στο ξενοδοχείο και το τουριστικό γραφείο. Στα vouchers αναγράφονται αναλυτικά όλα τα στοιχεία της κράτησης και εκδίδονται σε τρία τουλάχιστον αντίγραφα. Το πρώτο κρατά ο πελάτης, το δεύτερο αποστέλλεται στο ξενοδοχείο και το τρίτο παραμένει στο τουριστικό γραφείο, αφού προηγουμένα υπογραφεί από τον υπεύθυνο υπάλληλο κρατήσεων του ξενοδοχείου, για την αποδοχή της κράτησης. Με την άφιξή του στο ξενοδοχείο, ο πελάτης παραδίδει το voucher. Τα vouchers ανάλογα με τον τρόπο που εξοφλούνται διακρίνονται σε πέντε κατηγορίες:

Απλά: Συνήθως αφορούν μόνο κράτηση δωματίου με ή χωρίς συμφωνία διατροφής. Ο λογαριασμός εξοφλείται από τον ίδιο τον πελάτη και στο πρακτορείο αποδίδεται ένα ποσοστό προμήθειας από το ξενοδοχείο.

Χρηματικά: Τα vouchers αυτής της κατηγορίας εξοφλούνται από το τουριστικό γραφείο για λογαριασμό του πελάτη. Σ' αυτές τις περιπτώσεις, η *main courante* θα ανοίξει δύο λογαριασμούς, έναν για το τουριστικό γραφείο με το ποσό της συμφωνίας που αναφέρεται στο voucher και ένα για τις επιπλέον καταναλώσεις του πελάτη. Το δεύτερο λογαριασμό εξοφλεί ο ίδιος ο πελάτης.

Εγγυητικά: Σαν εγγυητικά χαρακτηρίζονται εκείνα για τα οποία το τουριστικό γραφείο αναλαμβάνει την εξόφληση ενός ορισμένου ποσού χρημάτων, από το λογαριασμό του πελάτη. Το ποσό αυτό προκαταβάλλει ο πελάτης στο τουριστικό γραφείο. Για τις χρεώσεις του πελάτη, που υπερβαίνουν το ποσό που αναγράφεται στο voucher επιβαρύνεται και εξοφλεί ο πελάτης. Συχνά τα εγγυητικά vouchers συνοδεύονται από χρηματικό ποσό μέσω τράπεζας, σαν εγγύηση. Το ξενοδοχείο ανοίγει δύο λογαριασμούς, ο ένας αποστέλλεται στο τουριστικό γραφείο και ο δεύτερος εξοφλείται από τον πελάτη για την επιπλέον χρήση.

Ακυρωτικά: Αυτά στέλνονται στο ξενοδοχείο, όταν ακυρώνεται μια κράτηση που έχει προηγουμένα επιβεβαιωθεί με ένα άλλο voucher. Τα ακυρωτικά vouchers πρέπει να αποστέλλονται μέσα στις προβλεπόμενες από το νόμο χρονικές προθεσμίες - 21 ημέρες πριν από την προγραμματισμένη άφιξη του πελάτη.

Διορθωτικά: Εκδίδονται και αποστέλλονται στο ξενοδοχείο όταν μεσολαβήσει κάποια τροποποίηση στην αρχική συμφωνία, όπως αλλαγή στη διαμονή, διόρθωση του αριθμού ατόμων, αλλαγή στη συμφωνία κ.λπ.

Κρατήσεις σε αναμονή

Πολλές φορές το ξενοδοχείο δεν είναι έτοιμο να απαντήσει αν μπορεί να επιβεβαιώσει μια κράτηση που του ζητάται, εξαιτίας του υψηλού βαθμού κάλυψης των δωματίων. Στη διάρκεια των περιόδων αιχμής, που οι δείκτες κρατήσεων είναι ιδιαίτερα υψηλοί και αρκετοί πελάτες απαιτούν ένα δωμάτιο, τα ξενοδοχεία δημιουργούν κατάλογο αναμονής πελατών (waiting list) ακολουθώντας συγκεκριμένη τακτική:

- * Ενημερώνουν τον πελάτη ότι δεν είναι σε θέση προς το παρόν το ξενοδοχείο να τους διαθέσει δωμάτιο.
- * Σημειώνουν το όνομα και το τηλέφωνο του πελάτη, για να τον εξυπηρετήσουν μόλις κάποιο δωμάτιο γίνει διαθέσιμο μετά από κάποια ακύρωση.
- * Προτείνουν στον πελάτη εναλλακτικές λύσεις όπως διαφορετικές ημερομηνίες διαμονής ή άλλου τύπου δωμάτια, εφόσον βέβαια συμφωνεί γι αυτό.

Κρατήσεις overbooking

Παρά το γεγονός ότι η προσφορά ηλεκτρονικών συστημάτων κρατήσεων είναι αρκετά μεγάλη, το πρόβλημα ασφαλούς διαθεσιμότητας των δωματίων παραμένει ένα άλυτο πρόβλημα για τις ξενοδοχειακές μονάδες. Οι αστάθμητοι παράγοντες που μεταβάλλουν την τελική απόφαση των πιθανών πελατών για την εκλογή τους δημιουργούν αλυσιδωτά προβλήματα, τόσο στην αποτελεσματικότητα του τμήματος κρατήσεων, όσο και στον προγραμματισμό των υπολοίπων τμημάτων της ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Η προσπάθεια των υπαλλήλων κρατήσεων να μη μένουν αδιάθετα δωμάτια ιδιαίτερα κατά τις υψηλές περιόδους ζήτησης και το γεγονός ότι αρκετοί πιθανοί πελάτες που έχουν κάνει κρατήσεις μεταβάλλουν αποφάσεις για τη διαμονή τους, ενώ παράλληλα οι ήδη διαμένοντες στο ξενοδοχείο μετατρέπουν τις αρχικές τους συμφωνίες, αναγκάζουν τους υπαλλήλους κρατήσεων να ρισκάρουν προβλέποντας την έκταση αυτών των μετατροπών προκειμένου να επιτύχουν 100% πληρότητα.

Η αβεβαιότητα αυτή του τμήματος κρατήσεων αντανακλάται και στις υπόλοιπες λειτουργίες και δραστηριότητες του front office το οποίο

χρησιμοποιεί όρους όπως προβλεπόμενες αφίξεις και προβλεπόμενες αναχωρήσεις ιδιαίτερα όταν τα διαθέσιμα δωμάτια είναι ελάχιστα. Με αυτές τις προβλέψεις οι υπεύθυνοι κρατήσεων πολλές φορές διακινδυνεύουν τόσο τη φήμη του ξενοδοχείου όσο και τη δική τους επαγγελματική καριέρα. Έτσι, για να έχουν εγκυρότερες και αποτελεσματικές προβλέψεις επιστρατεύουν στατιστικές μελέτες και αναλύσεις πληροφοριών που έχουν στη διάθεσή τους, καθώς και την εμπειρία τους και τη διαίσθησή τους.

Οι προβλέψεις αυτές στηρίζονται σε ένα σχετικό υπολογισμό που αφορά:

- * Τον αριθμό των πελατών οι οποίοι αν και έχουν κάνει κράτηση τελικά δεν θα αφιχθούν.
- * Τον αριθμό των πελατών που θα αποφασίσουν να παρατείνουν την παραμονή τους στο ξενοδοχείο.
- * Τον αριθμό των πελατών που θα αναχωρήσουν νωρίτερα από την αρχική συμφωνία τους.
- * Τον αριθμό των πελατών που θα αφιχθεί στο ξενοδοχείο χωρίς προηγούμενα να έχει γίνει κράτηση.

Είναι φανερό ότι αν οι αριθμοί των παραπάνω προβλέψεων δεν συμπίσουν με τις πραγματικές μεταβολές στη διάθεση των δωματίων το πρόβλημα που πιθανόν θα προκύψει από το ρίσκο που παίρνει το τμήμα κρατήσεων είναι διπλό:

- * Να μείνουν αρκετά δωμάτια αδιάθετα. Τούτο συνεπάγεται διαφυγή εσόδων για το ξενοδοχείο.
- * Να αφιχθούν πελάτες στο ξενοδοχείο που έχουν επιβεβαιωμένη κράτηση και να μην υπάρχουν διαθέσιμα τα δωμάτιά τους. Η δεύτερη εκδοχή, απαιτεί από το ξενοδοχείο χειρισμούς ιδιαίτερα προσεγμένους. Άστοχες ή λανθασμένες κινήσεις σε τέτοιες περιπτώσεις αποβαίνουν ζημιογόνες για την επιχείρηση (υποβιβασμός του ξενοδοχείου σε κατώτερη κατηγορία για ένα χρόνο, χρηματική αποζημίωση των πελατών με το σύνολο της τιμής των ενοικίων για ολόκληρο το διάστημα που είχε συμφωνηθεί η κράτηση).

Ένας περισσότερο επωφελής για το ξενοδοχείο τρόπος αντιμετώπισης αυτής της κατάστασης, όταν δεν είναι δυνατή η αποφυγή της είναι η προώθηση αυτών των πελατών σε άλλο ξενοδοχείο της περιοχής, της ίδιας ή μεγαλύτερης κατηγορίας. Η ξενοδοχειακή επιχείρηση επιβαρύνεται με τη διαφορά της τιμής που πιθανό να προκύψει από τη νέα διαμονή, καθώς επίσης και τη δαπάνη για τη μεταφορά των πελατών στο νέο ξενοδοχείο. Τέτοια φαινόμενα υπερκρατήσεων καθιστούν αφερέγγυα την ξενοδοχειακή

επιχείρηση στο χώρο της τουριστικής αγοράς με αντίστοιχες δυσμενείς συνέπειες για τη φήμη της.

Η αποφυγή προβλημάτων από τις υπερκρατήσεις είναι συνάρτηση του ποσοστού που αυτές συμμετέχουν στη διαθεσιμότητα της ξενοδοχειακής μονάδας. Ένα ποσοστό που δεν υπερβαίνει κατά μέγιστο βαθμό το 10% της δυναμικότητας του ξενοδοχείου, θεωρείται αποδεκτό και αντιμετωπίσιμο από αρκετές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Προϋπόθεση για κάθε περίπτωση, είναι να λαμβάνονται σοβαρά υπόψη αναλύσεις στατιστικών στοιχείων, καθώς και άλλων παραμέτρων που μπορεί να επηρεάσουν τη διάθεση των δωματίων.

Καθοριστικό ρόλο στην απόφαση για κρατήσεις overbooking διαδραματίζει ο υπεύθυνος κρατήσεων και έχει σχέση με το βαθμό επικινδυνότητας που είναι διατεθειμένος να παίρνει. Για παράδειγμα, η συντηρητική πολιτική που αρκετοί ακολουθούν για τις υπερκρατήσεις είναι δυνατόν να τους οδηγήσει σε απόφαση για διάθεση των δωματίων στις χαμηλότερες από τις προβλεπόμενες τιμές πόρτας προκειμένου να εξασφαλίσουν υψηλές πληρότητες. Με αυτή τη μέθοδο το τμήμα κρατήσεων αποφεύγει τις δυσάρεστες περιπτώσεις να μένουν πελάτες που έχουν κάνει κράτηση δίχως δωμάτια, όμως δεν απομακρύνει πάντα τον κίνδυνο να μείνει το ξενοδοχείο με κενά δωμάτια σε περιόδους αιχμής και κατά συνέπεια την απώλεια εσόδων.

Αντίθετα, οι υπεύθυνοι κρατήσεων που στοχεύουν στη μεγιστοποίηση εσόδων της ξενοδοχειακής επιχείρησης ακολουθώντας ριζοσπαστικές μεθόδους στο φαινόμενο overbooking διακινδυνεύουν να αντιμετωπίσουν τη δυσαρέσκεια πελατών που οι κρατήσεις τους δεν ικανοποιούνται με άμεσες συνέπειες και στη φήμη του ξενοδοχείου.

Ιδανική φαίνεται η λύση ανάπτυξης μιας μεθόδου πρόβλεψης μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή, που θα έδινε συγκεκριμένα στοιχεία για τον αριθμό των επιβεβαιωμένων κρατήσεων, καθώς και τον ακριβή χρόνο διαμονής των πελατών στο ξενοδοχείο. Όμως από το σύνολο των μοντέλων που διατίθενται στην αγορά, άλλα έχουν πολύπλοκο λογισμικό και χρονοβόρα λογιστική ισχύ, ενώ άλλα είναι ιδιαίτερα απλά και γι' αυτό δεν θεωρούνται ασφαλή και αξιόπιστα ως προς τα στοιχεία που δίνουν. Μια αποτελεσματική μέθοδος είναι η χρήση ενός μοντέλου προσομοίωσης με στόχο την εφαρμογή ενός συστήματος κρατήσεων με υψηλό δείκτη αποτελεσματικότητας. Με την εφαρμογή του μοντέλου αυτού είναι δυνατή μια πρόβλεψη σε ένα συγκεκριμένο σύνολο δεδομένων ώστε να δοθούν απαντήσεις όπως αν τελικά θα πραγματοποιηθεί μια κράτηση ή όχι. Πρέπει να σημειωθεί εδώ ότι τα μοντέλα αυτά για να είναι αποτελεσματικά πρέπει να στηρίζονται σε συγκεκριμένη μέθοδο επεξεργασίας των δεδομένων η οποία να είναι

κατάλληλη για τον τύπο της ξενοδοχειακής μονάδας που θα τα εφαρμόσει. Επομένως στη σύνθεση του μοντέλου προσομοίωσης πρέπει να περιέχονται όλοι οι παράμετροι που επηρεάζουν τις κρατήσεις δωματίων.

Κρατήσεις με συμβόλαια

Μια ιδιαίτερα διαδεδομένη μέθοδος για τη διάθεση δωματίων είναι οι συμφωνίες που γίνονται ανάμεσα σε τουριστικούς οργανισμούς (tour operators) ή τουριστικά γραφεία και ξενοδοχεία και αφορούν κρατήσεις δωματίων, για συγκεκριμένη χρονική περίοδο αποστολής εναλλασσόμενων ομάδων ατόμων. Στους όρους του συμβολαίου-allotment αναφέρονται με σαφήνεια:

- * Ο αριθμός και ο τύπος των προς διάθεση δωματίων.
- * Ο αριθμός των διανυκτερεύσεων κατά χρονικό διάστημα και με αναφορά ανώτατου και κατώτατου ορίου ατόμων.
- * Η χρονική διάρκεια ισχύος του συμβολαίου.
- * Οι όροι διατροφής και η τιμή που έχει συμφωνηθεί.

Στις περιπτώσεις που το τουριστικό γραφείο δεν καλύπτει το συμφωνημένο στο συμβόλαιο κατώτατο όριο κάλυψης δωματίων, με βάση τη σχετική νομοθεσία, το ξενοδοχείο έχει δικαίωμα να απαιτήσει αποζημίωση, η οποία αποδίδεται σε σχέση με την τιμή ενοικίου που έχει συμφωνηθεί. Η αποζημίωση ανέρχεται στο 50% της τιμής που υπολείπεται του κατώτατου ορίου, το οποίο παραμένει ακάλυπτο. Το τουριστικό γραφείο, απαλλάσσεται από την παραπάνω αποζημίωση αν ακυρώσει τμήμα ή ολόκληρο τον αριθμό κλινών που έχει συμφωνηθεί αφού ειδοποιήσει το ξενοδοχείο 21 ημέρες πριν από την άφιξη των πελατών. Αντίστοιχα, το ξενοδοχείο έχει τη δυνατότητα να μην επιβεβαιώσει κρατήσεις που έχουν συμφωνηθεί στο συμβόλαιο, αφού ενημερώσει και αυτό με τη σειρά του το τουριστικό γραφείο 21 ημέρες πριν από την προγραμματισμένη άφιξη των πελατών.

Στα συμβόλαια allotment ανάλογα με το είδος της συμφωνίας που έχει γίνει ανάμεσα στο ξενοδοχείο και το τουριστικό γραφείο περιλαμβάνονται αναλυτικά τα παρακάτω στοιχεία:

- * Ο τύπος, ο αριθμός και η τιμή των δωματίων, για κάθε περίοδο λειτουργίας του ξενοδοχείου. Οι περίοδοι αυτοί είναι δυνατό να διακρίνονται μέχρι τέσσερα χρονικά διαστήματα: χαμηλή, μεσαία, υψηλή και πολύ υψηλή.

- * Τη συμφωνία διατροφής: ΒΒ (περιλαμβάνει ενοίκιο και πρωινό), ΗΒ (περιλαμβάνει ενοίκιο, πρωινό και ένα γεύμα), FB (περιλαμβάνει ενοίκιο, πρωινό και δύο γεύματα).
- * Την ακριβή ώρα αναχώρησης του πελάτη από το ξενοδοχείο.
- * Την ακριβή ώρα αναμονής των πελατών από το ξενοδοχείο (συνήθως είναι μέχρι τις 2 μ.μ.).
- * Το χρονικό διάστημα που πρέπει να μεσολαβεί για την επιβεβαίωση μιας κράτησης. Το διάστημα αυτό καθορίζεται ανάλογα με την περίοδο στην οποία αναφέρεται η κράτηση.

Σε έκτατες περιπτώσεις ή σε καταστάσεις ανωτέρας βίας οι όροι του συμβολαίου αναστέλλονται π.χ. έκρυθμες πολιτικές καταστάσεις (κήρυξη πολέμου, κοινωνικές αναταραχές), απεργίες μεταφορικών μέσων, φυσικές καταστροφές, επιδημίες κ.λπ.

Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις επιδιώκουν κατά τη σύνταξη αυτών των συμβολαίων να περιλαμβάνεται και πρόγραμμα προβολής του ξενοδοχείου είτε μέσω καταχωρίσεων στους καταλόγους του τουριστικού οργανισμού είτε μέσω ειδικών διαφημιστικών φυλλαδίων. Επιπλέον, τα ξενοδοχεία φροντίζουν να αναφέρεται στους όρους του συμβολαίου περιορισμός της κάλυψης των δωματίων τους, για συγκεκριμένες ημέρες που προβλέπονται υψηλές πληρότητες όπως ημέρες του Πάσχα, των Χριστουγέννων ή ημέρες που φιλοξενούν πολυμελείς ομάδες κ.λπ. Για την απόφαση συνεργασίας με συμβόλαιο είναι απαραίτητη από την ξενοδοχειακή μονάδα, μια ανάλυση παραγόντων όπως η φήμη και η καλή συμπεριφορά του πρακτορείου με το οποίο συντάσσεται το συμβόλαιο, η έκταση της αναμενόμενης διαθεσιμότητας δωματίων από αυτό κ.λπ.

Κρατήσεις συνέδρων

Ο ρόλος του front office κατά τη διάρκεια προετοιμασίας και διεξαγωγής των συνεδρίων είναι σημαντικός. Για την ομαλή διεξαγωγή των συνεδρίων είναι μεταξύ άλλων απαραίτητος ο σωστός προγραμματισμός και συντονισμός όλων των λειτουργιών του front office και κυρίως των διαδικασιών των κρατήσεων και των αφίξεων των συνέδρων. Οι κρατήσεις των υπνοδωματίων των συνέδρων μπορούν να πραγματοποιηθούν είτε με ευθύνη του οργανωτή του συνεδρίου, είτε απευθείας από τους συνέδρους στο ξενοδοχείο.

Κρατήσεις μέσω του οργανωτή

Τα περισσότερα ξενοδοχεία επιδιώκουν οι κρατήσεις να γίνονται μέσω του οργανωτή γιατί τους αποδεσμεύει πολύτιμο χρόνο. Η τελική λίστα δωματίων με το είδος των δωματίων, τις ημερομηνίες άφιξης και αναχώρησης και τα ονοματεπώνυμα των συνέδρων, έρχεται στο ξενοδοχείο έτοιμη με την ευθύνη του οργανωτή. Στην περίπτωση αυτή, ο οργανωτής έχει την ευθύνη της επαφής με τους συνέδρους, χρησιμοποιώντας το έντυπο που συμπληρώνει και επιστρέφει ο κάθε σύνεδρος (postal reply card) και που στην ουσία αποτελεί αίτηση κράτησης δωματίου. Ταξινομημένα τα έντυπα αυτά δίνουν πληροφόρηση για τη σύνταξη της λίστας των δωματίων.

Κρατήσεις με ευθύνη του ξενοδοχείου

Στην περίπτωση αυτή το ξενοδοχείο προμηθεύεται από τον οργανωτή καταστάσεις με τα μέλη του φορέα και επικοινωνεί το ίδιο με επιστολές ή τις postal reply cards. Το τμήμα κρατήσεων του ξενοδοχείου εμπλέκεται σε μια μακρόχρονη και επίπονη εργασία που πρέπει να εκτελέσει με μεγάλη προσοχή.

Στην τελευταία εσωτερική σύσκεψη, όπου συμμετέχει και ο οργανωτής γίνεται ο τελευταίος έλεγχος της λίστας των δωματίων, είτε αυτή έγινε με ευθύνη του οργανωτή είτε με ευθύνη του ξενοδοχείου. Ο έλεγχος αυτός περιλαμβάνει κάθε συμφωνία που σχετίζεται με τα δωμάτια όπως, τιμές, ημερομηνίες αφίξεων - αναχωρήσεων, σύνεδροι με περιποίηση VIP κ.λπ. Συνήθως, κάποιοι από τους ιθύνοντες, καθώς και ορισμένα μέλη της οργανωτικής επιτροπής, απολαμβάνουν ιδιαίτερη περιποίηση σαν VIPs. Κρίνεται επίσης σκόπιμο να υπάρχουν λίγα δωμάτια διαθέσιμα για συνέδρους, που προστίθενται την τελευταία στιγμή.

Μετά τον τελικό έλεγχο των κρατήσεων, τυπώνεται με τη βοήθεια του οργανωτή ο κατάλογος των συνέδρων. Φυσικά υπάρχει η πιθανότητα κάποιοι σύνεδροι να μην προτιμήσουν τη συγκεκριμένη μονάδα, αλλά κάποια άλλη. Στην περίπτωση αυτή, είναι ευθύνη του οργανωτή ή του φορέα να γνωστοποιήσει αν θα παρακολουθήσουν τελικά τις άλλες κοινές δραστηριότητες και κοσμικές εκδηλώσεις για να προβλεφθούν τα σχετικά.

Μετά τη δημιουργία του καταλόγου ετοιμάζονται φάκελοι με τα ονοματεπώνυμά τους που περιέχουν το πρόγραμμα του συνεδρίου. Ανάλογα με τη συμφωνία, ο φάκελος αυτός διανέμεται είτε κατά την άφιξή τους από το ξενοδοχείο, είτε κατά την είσοδό τους στον συνεδριακό χώρο. Είναι βέβαιο πως θα πρέπει να αναμένονται συμπληρωματικές εγγραφές στο σχετικό κατάλογο, ο οποίος μπορεί να συμπληρώνεται ακόμη και μέχρι την τελευταία στιγμή.

Αδυναμία εξυπηρέτησης επιβεβαιωμένων κρατήσεων

Τα ξενοδοχεία που αποτυγχάνουν να ικανοποιήσουν και να αποδώσουν τα επιβεβαιωμένα δωμάτια, όταν ο πελάτης αφιχθεί εξαιτίας υπερκρατήσεων που έχουν κάνει υποχρεώνονται σύμφωνα με τις νομικές διατάξεις στα εξής:

- * Να εξασφαλίσουν δωμάτια στον πελάτη σε ξενοδοχείο της περιοχής ίδιας ή μεγαλύτερης από αυτά κατηγορίας.
- * Να πληρώσουν για τη μεταφορά των πελατών στο νέο ξενοδοχείο.
- * Επιβαρύνονται με τη διαφορά τιμής στο ενοίκιο του νέου δωματίου αν υπάρχει.

Αυτά τα φαινόμενα έχουν σαν αποτέλεσμα τη διατάραξη των σχέσεων ξενοδοχείου-πελάτη και συχνά τη μη επανάφιξη των πελατών αυτών στο ξενοδοχείο. Για το λόγο αυτό, τα ξενοδοχεία καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να αποφεύγονται τέτοιες καταστάσεις. Τα περισσότερα ξενοδοχεία μετά από κάθε τέτοια περίπτωση προκειμένου να διαφυλάξουν τη φήμη τους και παράλληλα να επανακτήσουν την εμπιστοσύνη των πελατών τους προβαίνουν σε μια σειρά ενεργειών που στοχεύουν στην αποκατάσταση της σχέσης τους στο μέλλον με τους πελάτες που δεν ικανοποίησαν την παραγγελία τους. Τέτοιες ενέργειες είναι:

- * Αποστέλλουν στον πελάτη επιστολή απολογίας και του εκφράζουν τη λύπη τους για την ταλαιπωρία στην οποία υποβλήθηκε.
- * Του γνωστοποιούν ότι σε μελλοντική διαμονή του στο ξενοδοχείο θα του επιφυλάξουν υποδοχή VIP.
- * Σε μελλοντική διαμονή του παραχωρούν καλύτερης κατηγορίας δωμάτιο, του προσφέρουν ποτά ή φρούτα ή του παρέχουν άλλους τρόπους φιλοξενίας. Είναι δυνατό να του προσφέρουν ακόμα και δωρεάν διαμονή.

Ο αριθμός και το είδος των προσφορών αποκατάστασης σχέσεων ποικίλει ανάλογα με την πολιτική της ξενοδοχειακής επιχείρησης και τον πελάτη με τον οποίο δημιουργήθηκε το πρόβλημα. Για τους τακτικούς πελάτες τα ξενοδοχεία ακολουθούν ειδικό χειρισμό στη διάθεση δωματίων κρατώντας πάντα μερικά δωμάτια εκτός διαθεσιμότητας για τους συγκεκριμένους πελάτες.

Καταχώριση των κρατήσεων

Όταν μια κράτηση επιβεβαιωθεί από το τμήμα κρατήσεων ακολουθεί μια διαδικασία καταχώρισής της με την εξής σειρά:

- ◇ Δελτίο κράτησης.
- ◇ Πλάνο κρατήσεων.
- ◇ Ημερολόγιο κρατήσεων.
- ◇ Εισαγωγή τους στον υπολογιστή.

Δελτίο κράτησης

Ανεξάρτητα από τον τρόπο που ο πελάτης θα επιλέξει για να ζητήσει μια κράτηση από το ξενοδοχείο, το τμήμα κρατήσεων θα ζητήσει από τον πελάτη πληροφορίες τόσο γι' αυτόν που θα διαμείνει στο ξενοδοχείο όσο και για τις επιθυμίες και προτιμήσεις του. Οι πληροφορίες αυτές περιλαμβάνουν:

- ◇ Ονοματεπώνυμο πελάτη ή όνομα εταιρίας.
- ◇ Ημερομηνία άφιξης και ημερομηνία αναχώρησης.
- ◇ Τύπο και σύνολο δωματίων.
- ◇ Αριθμό ατόμων και όρους συμφωνίας.
- ◇ Τον τρόπο εξόφλησης του λογαριασμού και το ποσό χρέωσης για κάθε ημέρα διαμονής.
- ◇ Το ποσό της προκαταβολής αν έχει αποσταλεί.
- ◇ Άλλες ιδιαίτερες επιθυμίες του πελάτη.

Όλες οι παραπάνω πληροφορίες καταχωρούνται σ' ένα έντυπο παραγγελίας (το δελτίο κράτησης) ή στον ηλεκτρονικό υπολογιστή. Όλες οι επιθυμίες και προτιμήσεις των πελατών που καταγράφονται στα δελτία κράτησης έχουν δεσμευτικό χαρακτήρα για το ξενοδοχείο.

Πλάνα κρατήσεων

Τα πλάνα κρατήσεων είναι έντυπα ή πίνακες που χρησιμοποιούνται από τα ξενοδοχεία με σκοπό τη σφαιρική απεικόνιση του συνόλου των κρατήσεων που αφορούν χρονικό διάστημα ένα μήνα. Η μορφή του πλάνου που επιλέγουν τα ξενοδοχεία είναι συνάρτηση του μεγέθους τους, του μέσου όρου διάρκειας παραμονής των πελατών και της διάρκειας λειτουργίας του ξενοδοχείου. Η χρησιμότητα των πλάνων κρατήσεων αφορά τον προγραμματισμό της διάθεσης των δωματίων.

Έντυπα

Μικρής δυναμικότητας ξενοδοχεία χρησιμοποιούν πλάνα κρατήσεων που είναι έντυπα ειδικά γραμμογραφημένα σε κάθετες και οριζόντιες στήλες. Κάθετα είναι καταχωρημένα τα νούμερα των δωματίων με διακριτικά σύμβολα που δηλώνουν τον τύπο και τη θέση τους, ενώ οριζόντια σημειώνονται οι ημέρες του μήνα. Οι κάθετες και οι οριζόντιες γραμμές σχηματίζουν τετράγωνα που το καθένα αντιστοιχεί σε μια διανυκτέρευση.

Για να καταχωρηθεί μια κράτηση στο πλάνο, σημειώνεται με μια οριζόντια ευθεία γραμμή δίπλα από τον τύπο του δωματίου που διατίθεται για τον πελάτη και περιλαμβάνει τις αντίστοιχες ημερομηνίες που συμφώνησε. Πάνω στη γραμμή αυτή σημειώνεται το όνομα του πελάτη ή του πρακτορείου στο οποίο καταχωρήθηκε η κράτηση.

Πλάνα κρατήσεων τύπου WHITNEY (Reservation rack)

Σε μεσαίας και μεγάλης δυναμικότητας ξενοδοχεία χρησιμοποιούνται πλάνα κρατήσεων που έχουν δυνατότητα να παρέχουν συνοπτικά ένα μεγάλο αριθμό πληροφοριών, οι οποίες είναι ιδιαίτερα σημαντικές για τη διάθεση των δωματίων. Αυτά είναι μεταλλικοί πίνακες με μηνιαία ενημέρωση ο καθένας. Ο κάθε πίνακας περιλαμβάνει σε κάθετη διάταξη, θυρίδες για όλα τα δωμάτια του ξενοδοχείου, ενώ σε οριζόντια, τις ημερομηνίες του μήνα. Για κάθε κράτηση που δέχεται το ξενοδοχείο, συμπληρώνεται μια κάρτα πελάτη (slip) με όλα τα απαραίτητα στοιχεία της κράτησης και τοποθετείται στη θυρίδα του αντίστοιχου δωματίου, καταλαμβάνοντας χώρο ίσο με το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα παραμονής του πελάτη.

Για την αποτελεσματικότερη διάθεση των δωματίων πάνω στις θυρίδες των δωματίων αναγράφονται ο αριθμός και τα χαρακτηριστικά σύμβολα που αφορούν τα χαρακτηριστικά του κάθε δωματίου, τις ανέσεις και τη θέση τους. Στο πλάνο αυτό, είναι δυνατό να σημειώνονται οι χαμηλότερες και οι υψηλότερες τιμές ενοικιάσεως του κάθε δωματίου, σύμφωνα με τις εγκεκριμένες από τον ΕΟΤ τιμές και την τιμολογιακή πολιτική διάθεσης δωματίων του ξενοδοχείου.

Μαγνητικά πλάνα κρατήσεων

Τα μαγνητικά πλάνα κρατήσεων είναι μια μορφή πλάνων-πινάκων που αποτελούνται από μαγνητικές μεταλλικές πλάκες αναπτυγμένες για χρονική διάρκεια ενός μήνα η κάθε μία και από έγχρωμες μαγνητικές ράβδους για τις καταχωρίσεις των κρατήσεων. Η αναγνώριση των κρατήσεων γίνεται με τη χρήση κώδικα χρωμάτων που περιλαμβάνει πληροφορίες για τον τύπο των δωματίων και για την κατηγορία των κρατήσεων. Ο τρόπος χρήσης τους είναι ο εξής:

Στην αριστερή πλευρά του μαγνητικού πίνακα και σε κάθετη διάταξη είναι σημειωμένα σε μαγνητικά έγχρωμα πλακίδια, τα νούμερα όλων των δωματίων του ξενοδοχείου. Ο πίνακας είναι διακριτά χωρισμένος, σε κάθετες ανά ημερομηνία στήλες και σε οριζόντιες ανά δωμάτιο εγκοπές - αυλάκια. Τα τετράγωνα που σχηματίζονται από αυτά τα κάθετα και οριζόντια χωρίσματα, αντιστοιχούν σε μια διανυκτέρευση. Για τις καταχωρίσεις των κρατήσεων χρησιμοποιούνται οι μαγνητικές ράβδοι, οι οποίες τοποθετούνται στις εγκοπές του πίνακα, δίπλα από το προς διάθεση δωμάτιο και αναπτύσσονται στις αντίστοιχες ημερομηνίες της κράτησης. Τα μαγνητικά πλακίδια, που χρησιμοποιούνται για την απεικόνιση των κρατήσεων, έχουν διάφορους χρωματισμούς. Με βάση αυτά τα χρώματα οι υπάλληλοι που ενημερώνουν τα πλάνα κρατήσεων συνθέτουν ένα κώδικα πληροφοριών. Τα ονόματα των πελατών στους οποίους διατίθενται τα δωμάτια σημειώνονται πάνω στις μαγνητικές ράβδους με ειδικούς μαρκαδόρους. Η χρήση αυτών των μαγνητικών πλάνων, είναι ιδιαίτερα αποτελεσματική για το τμήμα κρατήσεων, αφού οι αρμόδιοι υπάλληλοι έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν άμεσα και αναλυτικά την πορεία διάθεσης των δωματίων και επιπλέον έχουν τα απαραίτητα στοιχεία για τους πελάτες που πρόκειται να διαμείνουν στο ξενοδοχείο.

Πλάνα allotment

Τα ξενοδοχεία που συνεργάζονται με ταξιδιωτικούς οργανισμούς και τουριστικά γραφεία, με συμφωνίες που καλύπτονται από συμβόλαια παρακολουθούν ξεχωριστά την έκταση της διαθεσιμότητας που επιτυγχάνει η κάθε μια από τις συνεργαζόμενες επιχειρήσεις. Στα πλάνα allotment εμφανίζονται αναλυτικά οι κρατήσεις που γίνονται για κάθε ένα τουριστικό γραφείο, με σκοπό τον έλεγχο της τήρησης των όρων που αναφέρονται στα συμβόλαια για τον αριθμό κάλυψης δωματίων. Η μορφή των πλάνων allotment μπορεί να γίνεται με βάση τους τύπους των δωματίων όπως τα γενικά πλάνα ή να είναι ένα αριθμητικό πλάνο, όταν συμβαίνει ο τύπος των προς διάθεση δωματίων να είναι ίδιος. Στα ξενοδοχεία που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικό υπολογιστή για τις κρατήσεις οι καταχωρίσεις που αφορούν συμβόλαια γίνονται με την εισαγωγή της κράτησης σε αυτόν και αυτόματα ενημερώνεται και το αντίστοιχο πλάνο allotment.

Πηγές διάθεσης δωματίων

Τα ξενοδοχεία στην προσπάθειά τους να επιτύχουν υψηλές πληρότητες προσανατολίζονται σε τρόπους διάθεσης των δωματίων που

συμβάλλουν αποτελεσματικά στην υλοποίηση αυτού του στόχου τους. Τέτοιοι τρόποι διάθεσης είναι οι εξής:

- ◊ Κρατήσεις που βασίζονται σε προσπάθειες και σε μεθόδους που η κάθε ξενοδοχειακή μονάδα επιλέγει με την υποστήριξη των τμημάτων κρατήσεων, πωλήσεων και της υποδοχής. Οι κρατήσεις που πραγματοποιούνται με αυτό τον τρόπο χαρακτηρίζονται ως άμεσες.
- ◊ Κρατήσεις που είναι αποτέλεσμα συνεργασιών που γίνονται μεταξύ των ξενοδοχείων και των τουριστικών οργανισμών που λειτουργούν σαν διαμεσολαβητές, ανάμεσα στο ξενοδοχείο και στον πελάτη. Αυτές οι συνεργασίες αφορούν ταξιδιωτικούς οργανισμούς, τουριστικά γραφεία, αεροπορικές εταιρίες κ.λπ.
- ◊ Κρατήσεις που επιτυγχάνονται από τη συμμετοχή των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σε κεντρικά συστήματα κρατήσεων.

Κεντρικό σύστημα κρατήσεων ξενοδοχειακών αλυσίδων

Τα τελευταία χρόνια εμφανίστηκαν διεθνούς εμβέλειας κεντρικά συστήματα κρατήσεων. Υπάρχουν δύο βασικές μορφές δικτύων συστημάτων κρατήσεων. Η πρώτη μορφή είναι αυτή που ανέπτυξαν αλυσίδες ξενοδοχείων με συμμετοχή μονάδων-μελών από διάφορες χώρες. Σκοπός αυτών των συστημάτων είναι η διεύρυνση της πελατείας και κατά συνέπεια η μεγιστοποίηση των κρατήσεων για τις επιμέρους μονάδες της αλυσίδας. Τα συστήματα που χρησιμοποιούνται από τις αλυσίδες εντάσσονται σε ένα ηλεκτρονικό δίκτυο κρατήσεων, που αποτελείται από την κεντρική μονάδα και από τις επιμέρους μονάδες-ξενοδοχεία. Όλα τα μέλη-μονάδες, τρέχουν ένα κοινό πρόγραμμα κρατήσεων μέσω του οποίου δίνεται η δυνατότητα απ' ευθείας κράτησης από τη μια μονάδα της αλυσίδας σε άλλη. Η κεντρική μονάδα του συστήματος μπορεί να πραγματοποιεί κρατήσεις για λογαριασμό κάθε μονάδας της αλυσίδας ξεχωριστά. Για τις κρατήσεις που γίνονται είτε από την κεντρική μονάδα είτε από τα μέλη της αλυσίδας, ενημερώνεται αυτόματα ολόκληρο το δίκτυο με καταχωρίσεις των κρατήσεων χωρίς άλλη μεσολάβηση.

Με την εφαρμογή αυτών των συστημάτων παρέχονται περισσότερες δυνατότητες για την πρόβλεψη της πληρότητας των μονάδων-μελών και επιτυγχάνεται άμεση και έγκυρη ενημέρωση της διαθεσιμότητας των δωματίων, για κάθε περίοδο λειτουργίας της ξενοδοχειακής μονάδας. Επιπλέον, υπάρχει ευχέρεια αυτόματης κράτησης από μία χώρα σε άλλη. Τα βασικά χαρακτηριστικά γνωρίσματα αυτών των συστημάτων κρατήσεων και οι δυνατότητές που έχουν συνοψίζονται στα εξής:

- ◊ Πρόβλεψη διαθεσιμότητας δωματίων κάθε ξενοδοχείου-μονάδας της αλυσίδας.
- ◊ Δυνατότητα κράτησης σε οποιαδήποτε μονάδα-μέλος, είτε μέσω της κεντρικής μονάδας του συστήματος, είτε από κάποια άλλη περιφερειακή μονάδα.
- ◊ Ενημέρωση για το κόστος διαμονής του πελάτη στο τοπικό νόμισμα της χώρας που βρίσκεται η συγκεντρωμένη μονάδα, καθώς και άλλες πληροφορίες για ειδικές τιμές ή προσφορές που μπορεί να παρέχονται από την μονάδα-μέλος.
- ◊ Τιμές για παροχή ιδιαίτερων εξυπηρετήσεων ή προτιμήσεων του πελάτη.
- ◊ Δυνατότητα ταχείας επεξεργασίας των δεδομένων μιας κράτησης και άμεσης εξυπηρέτησης.
- ◊ Αν το ξενοδοχείο-μέλος που δέχεται μια κράτηση δεν έχει δυνατότητα εξυπηρέτησης του πελάτη, το σύστημα προτείνει εναλλακτικές λύσεις για διαμονή του σε άλλο ξενοδοχείο της αλυσίδας.

Χαρακτηριστικό στοιχείο και ταυτόχρονα πλεονέκτημα της εφαρμογής αυτών των συστημάτων είναι η δυνατότητα που έχουν να ενημερώνουν τα αρχεία των δεδομένων του συστήματος, τη στιγμή που πραγματοποιούνται οι διάφορες μεταβολές (κρατήσεις, ακυρώσεις, τροποποιήσεις κ.λπ.).

Οι κρατήσεις διακινούνται μέσα από ένα δίκτυο επικοινωνίας αποτελούμενο από τερματικούς σταθμούς, οι οποίοι είναι γεωγραφικά κατανομημένοι στα σημεία που βρίσκονται τα ξενοδοχεία και έχουν απευθείας σύνδεση και προσπέλαση με τον κεντρικό υπολογιστή του συστήματος. Η διαθεσιμότητα κάθε είδους πληροφορίας από το σύστημα είναι άμεση και αφορά την πιο πρόσφατη ενημέρωσή του.

Η τεχνική των συστημάτων αυτών μπορεί να περιλαμβάνει διαδικασίες που γίνονται κατά ομάδες δεδομένων με σκοπό την εξαγωγή στοιχείων που αφορούν καταστάσεις ανά ημέρα, μήνα, έτος και επιπλέον ενημέρωση ιστορικών αρχείων πελατών κ.λπ. Τα συστήματα κρατήσεων που εφαρμόζονται από τις αλυσίδες ξενοδοχείων βασίζονται σε ένα ιδιαίτερο λογισμικό σύστημα, που δημιουργείται με βάση τις δυνατότητες και τις απαιτήσεις της συγκεκριμένης αλυσίδας. Σαν μειονέκτημα από την εφαρμογή αυτής της μορφής συστημάτων κρατήσεων, μπορούμε να επισημάνουμε το υψηλό κόστος του υλικού τους, καθώς και τη μεγάλη σε διάρκεια χρόνου και κόστους ανάπτυξη και συντήρησή τους.

Μια άλλη μορφή κεντρικού συστήματος κρατήσεων on-line εμφανίστηκε τα τελευταία χρόνια. Είναι και αυτό διεθνούς εμβέλειας δίκτυο κρατήσεων και η εφαρμογή του διαχωρίζεται σε δύο φάσεις. Αρχικά δημιουργείται ένας φάκελος

ξενοδοχείων, που ομαδοποιούνται στο σύστημα κατά κατηγορία, γεωγραφική θέση, είδος προσφερόμενων υπηρεσιών κ.λπ. Τα ξενοδοχεία που συμμετέχουν στο δίκτυο μπορεί να είναι ανεξάρτητες επιχειρήσεις ή και μέλη αλυσίδας. Η σύνδεσή τους με το δίκτυο γίνεται βάση συμβολαίου συνεργασίας. Μέσα από το σύστημα και τον φάκελο, οι ενδιαφερόμενοι πελάτες αναζητούν δωμάτια σε ξενοδοχεία μιας συγκεκριμένης χώρας, περιοχής ή πόλης, των προδιαγραφών που επιθυμούν.

Σε δεύτερη φάση αυτά τα ξενοδοχεία που συμμετέχουν στο σύστημα συνδέονται με άλλες υπηρεσίες ή επιχειρήσεις που ανήκουν στο τουριστικό κύκλωμα, όπως τουριστικά γραφεία, αεροπορικές και ναυτιλιακές εταιρίες, εταιρίες ενοικιάσεως αυτοκινήτων κ.λπ. Πρόκειται για ένα πλήρες σύστημα συνεργασίας τουριστικών επιχειρήσεων, με σκοπό τη μεγιστοποίηση της διαθεσιμότητάς τους. Οι πελάτες εξυπηρετούνται εύκολα και γρήγορα και χωρίς καμία εκ μέρους τους δαπάνη. Οι δυνατότητες του συστήματος μπορούν να συνοψιστούν στα παρακάτω:

- ◊ Διαθεσιμότητα δωματίων σε ξενοδοχεία, για όλες τις περιοχές της υδρογείου.
- ◊ Διενεργεί κρατήσεις δωματίων ή θέσεων, για κάθε ξενοδοχείο ή μεταφορικό μέσο, που είναι συνδεδεμένο με το σύστημα.
- ◊ Εμφανίζει πίνακα με όλα τα ξενοδοχεία μιας περιοχής, που είναι συνδρομητές του συστήματος.
- ◊ Παρέχει πληροφορίες για τις τιμές κάθε τύπου δωματίου για κάθε τουριστική περίοδο και δίνει μια σειρά από άλλες πληροφορίες όπως:
- ◊ Προσφορές που κάνει το κάθε ξενοδοχείο.
- ◊ Τιμές για παιδιά ή για ιδιαίτερες εξυπηρετήσεις που ζητά ο πελάτης.
- ◊ Χρονικό όριο που μπορεί να γίνει μια ακύρωση χωρίς επιβάρυνση του πελάτη κ.λπ.
- ◊ Δίνει πληροφορίες σχετικά με τη διεύθυνση του ξενοδοχείου επιλογής του πελάτη, το κόστος μεταφοράς από το αεροδρόμιο ή το λιμάνι στο ξενοδοχείο, απόσταση του ξενοδοχείου από την πλησιέστερη πόλη, αξιοθέατα της περιοχής κ.λπ.
- ◊ Αφού πραγματοποιηθεί η κράτηση, μεταφέρεται μέσα από το δίκτυο του συστήματος και από εκεί διεκπεραιώνεται στο ξενοδοχείο, το οποίο πρέπει να ενημερώσει το κεντρικό δίκτυο για την επιβεβαίωσή της.

Τα μέλη συνδρομητές αυτού του συστήματος είναι υποχρεωμένα από τους όρους της σύμβασης να κρατούν ένα συγκεκριμένο αριθμό διαθέσιμων δωματίων για την κάλυψη των έκτακτων αναγκών του συστήματος.

Κρατήσεις μέσω internet

Το internet είναι ένα παγκόσμιο συλλογικό δίκτυο υπολογιστών και διασυνδεδεμένων δικτύων LANs και WANs (Wide Area Networks - δίκτυα ευρείας περιοχής), που έχει σαν σκοπό του τη διακίνηση πληροφοριών. Η πρόσβαση στο δίκτυο επιτυγχάνεται με τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών οι οποίοι είναι εφοδιασμένοι με το κατάλληλο λογισμικό, ενώ η σύνδεση γίνεται εφικτή μέσω του τηλεφωνικού δικτύου και ενός modem.

Η διεθνοποίηση και λειτουργία του δικτύου βασίζεται στη διασύνδεση κόμβων (host υπολογιστών) που βρίσκονται διασκορπισμένοι σχεδόν σε κάθε χώρα του κόσμου. Σε κάθε κόμβο από αυτούς και ανάλογα με τη γεωγραφική του θέση, συνδέονται, συνήθως μέσω των τοπικών τηλεφωνικών δικτύων, αλλά και μέσω μισθωμένων γραμμών ή dedicated εθνικών ή ιδιωτικών data networks, οι ενδιαφερόμενοι χρήστες.

Ένας σημαντικός αριθμός ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, που καθημερινά αυξάνεται, είναι συνδεδεμένος σήμερα με το internet, στοχεύοντας στην προσέλκυση πελατών από κάθε σημείο του πλανήτη. Οποιοδήποτε στοιχείο αφορά στη διαμονή των πιθανών πελατών, διέρχεται μέσα από το internet δίχως να απαιτείται η μεσολάβηση κάποιου φορέα ή οργανισμού. Οι σημαντικότεροι λόγοι που αιτιολογούν την τεράστια απήχηση που έχει το internet στον τομέα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων είναι οι παρακάτω:

- * Η ευκολία της χρήσης του και η ταχύτητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι πιθανοί πελάτες μπορούν να αναζητήσουν εύκολα και γρήγορα μέσα από τις σελίδες του internet το ξενοδοχείο που συγκεντρώνει όλα τα στοιχεία της προτίμησής τους, αντλώντας κάθε χρήσιμη πληροφορία για τη διαμονή τους.
- * Η δυνατότητα επικοινωνίας με άτομα που βρίσκονται σε κάθε σημείο της γης μέσα σε πραγματικό χρόνο ή όταν αυτά συνδεθούν με το δίκτυο. Με τον τρόπο αυτό μπορούν τα ξενοδοχεία να επικοινωνούν άμεσα με τους πελάτες τους ή με τις επιχειρήσεις που συνεργάζονται.
- * Ο εμπλουτισμός του δικτύου με εικόνες και ήχους διευκόλυνε ακόμα περισσότερο την πρόσβαση στο δίκτυο και συνετέλεσε στην εκρηκτική αύξηση του αριθμού των χρηστών ανά τον κόσμο. Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις έχουν την ευκαιρία να παρουσιάσουν με εύγλωττο τρόπο το ξενοδοχειακό τους προϊόν, ενώ αντίστοιχα οι πελάτες μπορούν να έχουν οπτική εικόνα των εγκαταστάσεων της ξενοδοχειακής μονάδας και της περιοχής ή της χώρας που αυτό βρίσκεται.

- * Η δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε μια αχανή έκταση πληροφοριών μέσα σε ελάχιστο χρόνο και με το μικρότερο δυνατό κόστος από οποιοδήποτε άλλο παραδοσιακό μέσο επικοινωνίας. Οι χρήστες του internet μπορούν να κάνουν κρατήσεις από το σπίτι τους για οποιοδήποτε σημείο του πλανήτη επιθυμούν.
- * Μέσα από το internet παρέχονται πληροφορίες που αφορούν την περιοχή ή τη χώρα προορισμού με κάθε λεπτομέρεια για τα μέσα μεταφοράς, τα ξενοδοχεία, τις τιμές κ.λπ.
- * Τέλος, μέσω του e-mail προσφέρεται η δυνατότητα στους πελάτες ανταλλαγής μηνυμάτων με μορφή κειμένου ή γραφικών και στοιχεία του ξενοδοχείου όπως διεύθυνση, τηλέφωνο κ.λπ.

Αναφορές του τμήματος κρατήσεων

Μέσα στις αρμοδιότητες που απορρέουν από το σχεδιασμό της οργάνωσης του τμήματος κρατήσεων, εντάσσεται και η υποχρέωσή του να συγκεντρώνει και να επεξεργάζεται τα στοιχεία των κρατήσεων, με σκοπό τη λεπτομερή ανάλυσή τους από τη διοίκηση του τμήματος. Για το λόγο αυτό οι υπεύθυνοι του τμήματος κρατήσεων καταρτίζουν και διανέμουν στη διοίκηση του τμήματος και του ξενοδοχείου αναφορές που περιέχουν στοιχεία σχετικά με την πορεία της διαθεσιμότητας των δωματίων, καθώς και άλλα, τα οποία αφορούν στην τήρηση των όρων που αναφέρονται στα συμβόλαια που έχει συνάψει το ξενοδοχείο με τουριστικά γραφεία και εταιρίες. Από τη μελέτη και ανάλυση αυτών των στοιχείων, εξάγονται χρήσιμα συμπεράσματα για τη λειτουργία του ξενοδοχείου και αντλούνται πληροφορίες για τα έσοδα που θα πραγματοποιηθούν στο άμεσο μέλλον. Ακόμα, παρέχονται απαραίτητες πληροφορίες για τον προγραμματισμό στη λειτουργία των υπολοίπων τμημάτων της επιχείρησης. Οι αναφορές αυτές είναι οι κάτωθι:

Αναφορά παραγγελιών κρατήσεων: Στην αναφορά αυτή συνοψίζεται η καθημερινή δραστηριότητα των κρατήσεων. Συντάσσεται με βάση τα στοιχεία που λαμβάνονται από τους φακέλους κρατήσεων και μπορεί να περιλαμβάνει τις κρατήσεις της ημέρας, τις τροποποιήσεις στις υπάρχουσες κρατήσεις ή τις ακυρώσεις. Ανάλογα με την οργάνωση και την πολιτική του τμήματος συντάσσονται αναφορές οι οποίες περιλαμβάνουν ομαδοποιημένα τα στοιχεία των κρατήσεων, όπως π.χ. ακυρωμένες κρατήσεις, διανεμημένα δωμάτια στο πλάνο κρατήσεων ή τους πελάτες που αν και είχαν κάνει κράτηση δεν εμφανίστηκαν. Οι αναφορές αυτές συντάσσονται καθημερινά ή περιοδικά ανά

εβδομάδα, 15ημερο, μήνα, τρίμηνο και έτος. Για το περιεχόμενο αυτών των αναφορών ενημερώνονται όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου.

Αναφορές προμήθειών: Περιλαμβάνουν στοιχεία που αφορούν την απόδοση προμήθειας από το ξενοδοχείο στα διάφορα τουριστικά γραφεία, τα οποία έχουν στείλει πελάτες για διαμονή. Η απόδοση της προμήθειας γίνεται με τρόπο που έχει προσυμφωνηθεί και έχει άμεση σχέση με την έκταση της πληρότητας που επιτυγχάνει το τουριστικό γραφείο. Τα αποτελέσματα των αναφορών αυτών επηρεάζουν τις αποφάσεις των υπευθύνων για συνέχιση ή ανανέωση των συνεργασιών αυτών.

Αναφορές αρνητικών κρατήσεων: Στις αναφορές αυτές καταγράφεται ο αριθμός των κρατήσεων τις οποίες το τμήμα δεν πέτυχε να ικανοποιήσει για τις ζητούμενες ημερομηνίες και για τους τύπους των δωματίων που προτιμούσαν οι πελάτες. Τα συμπεράσματα των αναφορών αυτών συντελούν στη βελτίωση του συστήματος διάθεσης των δωματίων.

Αναφορές προβλεπόμενων αφίξεων-αναχωρήσεων: Οι αναφορές αυτές είναι καθοριστικής σημασίας για τη λειτουργία και τον προγραμματισμό εργασίας του τμήματος του front office, αλλά και των άλλων τμημάτων του ξενοδοχείου. Η σύνταξή τους γίνεται καθημερινά και περιλαμβάνουν αναλυτικά στοιχεία που αφορούν τη διάθεση και τη διαθεσιμότητα των δωματίων, όπως αριθμό δωματίων κατά κατηγορία ανέσεων, αριθμό πελατών και τα ονοματεπώνυμά τους που προβλέπεται να αφιχθούν, να αναχωρήσουν ή να παραμείνουν στο ξενοδοχείο, τους όρους συμφωνίας διαμονής τους, την επωνυμία του τουριστικού γραφείου ή της εταιρίας που αναλαμβάνει τη χρέωση του λογαριασμού του πελάτη. Όταν το ξενοδοχείο δεν χρησιμοποιεί αυτοματοποιημένο σύστημα οργάνωσης κρατήσεων, οι πληροφορίες για τις προβλεπόμενες αφίξεις-αναχωρήσεις λαμβάνονται από το πλάνο κρατήσεων ή το ημερολόγιο κρατήσεων.

Η αναφορά των προβλεπόμενων αφίξεων συντάσσεται αλφαβητικά και περιλαμβάνει μόνο τις επιβεβαιωμένες κρατήσεις. Παραδίδεται κάθε βράδυ στον προϊστάμενο της υποδοχής και με ευθύνη του διανέμεται στους προϊσταμένους των υπολοίπων τμημάτων. Τα ξενοδοχεία που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές έχουν δυνατότητα άμεσης εκτύπωσης μιας αναφοράς αναμενόμενων αφίξεων, κάθε στιγμή που κρίνεται είτε από το τμήμα κρατήσεων είτε από την υποδοχή. Από την αποτελεσματική χρησιμοποίηση των πληροφοριών που περιλαμβάνονται σε αυτή την αναφορά, εξαρτάται απόλυτα η ομαλή και απρόσκοπτη λειτουργία της υποδοχής κατά τη διαδικασία άφιξης των πελατών, όπως π.χ. η έγκαιρη κατανομή των δωματίων στους πελάτες και η ετοιμότητα των δωματίων τη στιγμή που ο πελάτης αφικνείται στο ξενοδοχείο.

Σύνταξη στατιστικών πινάκων: Μια μηνιαία κατάσταση συμπληρώνεται από την υποδοχή και αποστέλλεται στην τουριστική αστυνομία και στο Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος. Πρόκειται για ένα έντυπο που εκδίδεται από το ΞΕΕ και ονομάζεται δελτίο κινήσεως ξενοδοχείου. Περιλαμβάνει στοιχεία για τους πελάτες που διαμένουν στο ξενοδοχείο (την εθνικότητά τους και τον αριθμό διανυκτερεύσεων που πραγματοποίησαν). Εκδίδεται σε τρία αντίτυπα, από τα οποία το ένα αποστέλλεται στο ΞΕΕ, το δεύτερο στην τουριστική αστυνομία και το τρίτο παραμένει στο αρχείο του ξενοδοχείου. Τα στοιχεία για τη συμπλήρωσή του αντλούνται από το βιβλίο υποδοχής.

Ιστορικό κρατήσεων

Η πολύπλευρη ενημέρωση του τρόπου με τον οποίο γίνονται οι κρατήσεις είναι πολύτιμη γνώση για τον υπεύθυνο του front office και για τη διοίκηση του ξενοδοχείου. Όλες οι πληροφορίες οι σχετικές με τις κρατήσεις συλλέγονται και ταξινομούνται σε ένα αρχείο ιστορικού κρατήσεων με σκοπό τη λεπτομερή ανάλυσή τους. Τα συμπεράσματα που βγαίνουν από τη μελέτη αυτών των στοιχείων βοηθούν στη βελτίωση των μεθόδων διάθεσης των δωματίων. Για παράδειγμα, τα αποτελέσματα των στατιστικών που αναφέρονται σε παρατάσεις διαμονής και σε διακοπές κρατήσεων συμβάλλουν στην εφαρμογή σχεδίου για διάθεση δωματίων σε πελάτες που δεν έχουν κάνει κράτηση ή που αφικνούνται την τελευταία στιγμή στο ξενοδοχείο.

Στο ιστορικό κρατήσεων περιλαμβάνονται στατιστικά στοιχεία που αφορούν όλα τα στάδια διαδικασίας μιας κράτησης, όπως π.χ. αριθμός πελατών, αριθμός δωματίων, αριθμός πελατών που παρατείνουν την παραμονή τους και πελατών που αναχωρούν πριν από τη συμφωνημένη ημερομηνία. Όλα τα παραπάνω στοιχεία συγκρίνονται με αντίστοιχα προηγούμενων χρονικών περιόδων και αξιολογούνται.

Μέθοδοι συμφωνίας διαμονής πελατών

Ο ΕΟΤ στα πλαίσια της τουριστικής πολιτικής για την πληρέστερη εξυπηρέτηση των τουριστών, υποχρεώνει τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις που ανήκουν στις κατηγορίες πολυτελείας, Α', Β', Γ', και Δ' και διαθέτουν τις απαραίτητες εγκαταστάσεις εστίασης να παρέχουν στους πελάτες τους

πρωινό. Παράλληλα παρέχεται η δυνατότητα στους ξενοδόχους να υποχρεώνουν τους πελάτες τους να λαμβάνουν εκτός από το πρωινό και ένα γεύμα επιλογής τους ημερησίως στο εστιατόριο του ξενοδοχείου.

Η απαίτηση αυτή του ξενοδοχείου πρέπει να καλύπτεται με έγκριση που του χορηγεί ο ΕΟΤ μετά από υπεύθυνη δήλωση που υποβάλλει ο ξενοδόχος στην αρμόδια διεύθυνση. Στην υπεύθυνη αυτή δήλωση αναφέρεται η πλήρης σύνθεση των πρωινών και γευμάτων και η τιμή πώλησής τους, για κάθε τουριστική περίοδο. Οι ξενοδόχοι απαιτούν από τους πελάτες τους την κατανάλωση αυτού του γεύματος μόνο κατά τη διάρκεια της υψηλής περιόδου αποσκοπώντας κατ' αυτό τον τρόπο να μην αποτρέπουν τη διαμονή των πελατών στο ξενοδοχείο κατά τις μεσαίες και χαμηλές περιόδους όταν αυτοί δεν επιθυμούν να παίρνουν γεύμα, ενώ αντίστοιχα υπάρχει πρόβλημα διαθεσιμότητας των δωματίων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Διαδικασία άφιξης των πελατών

Παραπάνω αναφέρθηκε, ότι από τη σωστή λειτουργία του τμήματος κρατήσεων εξαρτάται η διάθεση των δωματίων και η έκταση της πληρότητας του ξενοδοχείου. Όμως, ένα εγκάρδιο και θερμό καλωσόρισμα από τους υπαλλήλους της υποδοχής είναι σημαντικό για τη δημιουργία ικανοποιημένων πελατών. Η εντύπωση που θα σχηματίσει ο πελάτης για το ξενοδοχείο διαμορφώνεται εκτός από την τιμή και την ποικιλία των υπηρεσιών κυρίως από τον τρόπο με τον οποίο αυτές προσφέρονται. Άλλωστε τόσο οι διευκολύνσεις που παρέχονται κατά τη διαδικασία κράτησης όσο και ο τρόπος υποδοχής τους από το ξενοδοχείο αντιμετωπίζεται από τους πελάτες σαν μέρος του ποσού που θα καταβάλλουν για τη διαμονή τους σ' αυτό.

Την άφιξη του πελάτη, μετά την υποδοχή του, ακολουθεί μια σειρά απαραίτητων εγγραφών και καταχωρίσεων σε διάφορα έντυπα και βιβλία του ξενοδοχείου. Το τμήμα υποδοχής φροντίζει ώστε όλες αυτές οι καταχωρίσεις να είναι όσο το δυνατό σύντομες για να μην προκαλούν τη δυσαρέσκεια των πελατών με χρονοβόρες γραφειοκρατικές καθυστερήσεις, πριν από τη διάθεση των δωματίων τους. Η καταχώριση των πελατών από το προσωπικό της υποδοχής γίνεται ομαλά και γρήγορα όταν οι τελευταίοι έχουν ακριβείς και πλήρεις πληροφορίες γι' αυτούς και την κράτησή τους οι οποίες είναι απαραίτητες για τη δημιουργία φακέλου εγγραφής. Η διαδικασία άφιξης των πελατών μπορεί να διαιρεθεί σε έξι στάδια:

- ◇ Διαδικασία πριν από την άφιξη του πελάτη.
- ◇ Δελτίο άφιξης
- ◇ Προσδιορισμός δωματίου.
- ◇ Καθορισμός τρόπου πληρωμής.
- ◇ Παράδοση των κλειδιών δωματίου.
- ◇ Ικανοποίηση ιδιαίτερων απαιτήσεων του πελάτη.

Διαδικασία πριν από την άφιξη του πελάτη

Μετά από την επιβεβαίωση της κράτησης το τμήμα κρατήσεων δημιουργεί το φάκελο κράτησης του πελάτη. Σ' αυτό το φάκελο περιλαμβάνονται όλα τα στοιχεία που είναι απαραίτητα για την υποδοχή και

διαμονή του και αναφέρονται τόσο σ' αυτόν όσο και στις προτιμήσεις του. Οι πληροφορίες αυτές προωθούνται στο front desk και χρησιμοποιούνται για την προετοιμασία της άφιξης του. Αυτή η προετοιμασία περιλαμβάνει τις απαιτούμενες ενέργειες για την απόδοση του δωματίου στον πελάτη, που θα συγκεντρώνει όλα τα χαρακτηριστικά της επιλογής του και κατόπιν ακολουθεί η δημιουργία φακέλου του.

Ο φάκελος του πελάτη πρέπει να περιλαμβάνει πληροφορίες για τον τρόπο πληρωμής, τη διάρκεια παραμονής και το ύψος της χρέωσης κατά τη διαμονή του στο ξενοδοχείο. Επίσης, απαραίτητα είναι και τα ατομικά του στοιχεία. Οι πληροφορίες που συγκεντρώθηκαν κατά τη διάρκεια της κράτησης θα αποδειχθούν ιδιαίτερα χρήσιμες για τις λειτουργίες της υποδοχής κατά την άφιξη του πελάτη.

Δελτίο άφιξης

Ο πελάτης μόλις αφιχθεί πρέπει να συμπληρώσει τα στοιχεία του στο δελτίο άφιξης (registration card). Πολλά ξενοδοχεία, για να συντομεύσουν τη διαδικασία άφιξης (check in) συμπληρώνουν και έχουν έτοιμα τα δελτία άφιξης από τα στοιχεία της κράτησης και ο πελάτης όταν αφιχθεί μένει μόνο να τα υπογράψει.

Η διαδικασία προεγγραφής όταν το τμήμα υποδοχής είναι μηχανογραφημένο γίνεται σύντομα και χωρίς ιδιαίτερη απασχόληση υπαλλήλων. Επειδή τα δεδομένα που αποθηκεύονται κατά τη διαδικασία κράτησης χρησιμοποιούνται και για τη διαδικασία προεγγραφής, τα πληροφοριακά συστήματα μπορούν να μετατρέψουν ένα δελτίο κράτησης σε δελτίο άφιξης. Στα δελτία άφιξης περιλαμβάνεται μια σημείωση για την ευθύνη του ξενοδοχείου σε ότι αφορά στη φύλαξη πολύτιμων αντικειμένων.

Για τους πελάτες που αφικνούνται χωρίς να έχει προηγηθεί κράτηση ακολουθείται διαφορετικός τρόπος εγγραφής τους από το front desk. Γι' αυτές τις αφίξεις οι υπάλληλοι της υποδοχής ακολουθούν όλη τη διαδικασία κράτησης και πρέπει να επιδεικνύουν τις ίδιες ικανότητες με τους συναδέλφους τους του τμήματος κρατήσεων. Είναι φανερό ότι σε τέτοιες περιπτώσεις, οι υπάλληλοι της υποδοχής λειτουργούν σαν πωλητές και επιβάλλεται να γνωρίζουν κάθε λεπτομέρεια για τις προσφερόμενες από το ξενοδοχείο υπηρεσίες. Το δελτίο άφιξης που συμπληρώνεται για τους πελάτες αυτούς είναι ταυτόχρονα και δελτίο κράτησης και περιλαμβάνει κάθε απαραίτητο στοιχείο όπως τον τύπο του δωματίου, τη διάρκεια παραμονής, τη χρέωση του πελάτη και τον τρόπο πληρωμής. Αυτά τα στοιχεία εισάγονται

στον υπολογιστή της υποδοχής εφόσον υπάρχει από τον υπεύθυνο υπάλληλο. Ο υπολογιστής εκτυπώνει την κάρτα εγγραφής που παραδίδεται στον πελάτη για να επιβεβαιώσει τα στοιχεία και να την υπογράψει.

Είναι απαραίτητο οι υπάλληλοι να επιβεβαιώνουν κατά την άφιξη του πελάτη, την ημέρα αναχώρησής του, καθώς και την τιμή χρέωσης του δωματίου, ώστε να αντιμετωπιστούν άμεσα τυχόν παρανοήσεις ή παραλείψεις που μπορεί κατόπιν να προκαλέσουν δυσαρέσκεια.

Προσδιορισμός δωματίων

Οι αλληπάλληλες και διαρκείς μεταβολές στη ροή και τον τρόπο κατάληψης και διάθεσης των δωματίων έχουν σαν αποτέλεσμα αρκετές φορές να δημιουργούνται λάθη στην κατανομή τους. Ο υπεύθυνος του front desk υιοθετεί διάφορους τρόπους και συστήματα για την ασφαλή και σωστή κατάσταση των δωματίων πριν οι πελάτες μπουν σε αυτά. Για την επιτυχία των συστημάτων κατάληψης των δωματίων απαραίτητη προϋπόθεση είναι η άμεση, διαρκής και αρμονική επικοινωνία και συνεργασία με το housekeeping και με το τμήμα συντήρησης.

Κατά τις περιόδους υψηλής κίνησης οι προηγούμενοι πελάτες αναχωρούν από τα δωμάτιά τους και οι νέοι αφικνούνται με διαφορά ελάχιστου χρόνου ή ταυτόχρονα. Η χρησιμότητα ενός αποτελεσματικού τρόπου κατανομής και διάθεσης των δωματίων αποτρέπει δυσάρεστες καταστάσεις που έχουν σαν αποτέλεσμα τη δημιουργία κακών εντυπώσεων για τη φήμη του ξενοδοχείου. Τέτοιες καταστάσεις δημιουργούνται όταν δοθεί σε νεοαφιχθέντα πελάτη δωμάτιο, το οποίο δεν έχει ετοιμαστεί από το housekeeping, από την προηγούμενη διαμονή ή όταν δοθεί δωμάτιο, στο οποίο δεν έχουν ολοκληρωθεί οι εργασίες συντήρησής του.

Η κατάσταση των δωματίων μπορεί να μεταβάλλεται μέσα σε ελάχιστο χρονικό διάστημα και μάλιστα σε υψηλή συχνότητα. Κατά συνέπεια, οι πληροφορίες για κάθε μεταβολή είναι αναγκαίο να διατρέχουν άμεσα όλα τα τμήματα που είναι υπεύθυνα για την κατάσταση και διάθεση των δωματίων, δηλαδή το front desk, το housekeeping και τη συντήρηση. Οι πληροφορίες που περιγράφουν την κατάσταση των δωματίων διαχωρίζονται ή αναφέρονται σε δύο χρονικές φάσεις ή περιόδους οι οποίες αφορούν στο απώτερο μέλλον και στο άμεσο μέλλον. Για το απώτερο μέλλον, η ετοιμότητα και η κατάσταση των δωματίων περιγράφεται και είναι αρμοδιότητα του τμήματος κρατήσεων - αναφορά του τύπου δωματίων στο δελτίο κράτησης. Η κατάσταση των δωματίων και η ετοιμότητά τους για τον άμεσο χρόνο διάθεσης είναι ευθύνη

του housekeeping, το οποίο οφείλει να περιγράφει και να αναφέρει με κάθε λεπτομέρεια στο front desk, οτιδήποτε έχει σχέση με την ετοιμότητα ή όχι των δωματίων για άμεση διάθεσή τους.

Οι πληροφορίες για το αν ένα δωμάτιο είναι κατειλημμένο από πελάτη, κενό, σε διαδικασία καθαριότητας, στο στάδιο ελέγχου, σε κατάσταση συντήρησης ή σε κάποια άλλη κατάσταση, είναι πολύτιμες και σημαντικές για το front desk. Για οποιαδήποτε μεταβολή στην οργάνωση και στη λειτουργία του housekeeping θα πρέπει να ενημερώνεται άμεσα το front desk έτσι ώστε να μην επηρεάζεται αρνητικά η διαθεσιμότητα των δωματίων. Από τα παραπάνω συμπεραίνεται ότι το front desk και το housekeeping είναι σε μεγάλο βαθμό αλληλοεξαρτώμενα. Κατά συνέπεια, η αποτελεσματικότητα του ενός είναι συνάρτηση της αποτελεσματικότητας του άλλου. Η συντονισμένη δράση του front desk και του housekeeping επηρεάζει και μεγιστοποιεί τη διαθεσιμότητα των δωματίων και την ικανοποίηση των πελατών από τη διαμονή τους. Αυτό γίνεται περισσότερο κατανοητό από τα παρακάτω:

Η έγκαιρη και ακριβής ενημέρωση του housekeeping για τη διαθεσιμότητα των δωματίων σε μια δεδομένη χρονική περίοδο από το front desk (προβλεπόμενες αφίξεις-αναχωρήσεις), επηρεάζει θετικά τον τρόπο αποδοτικότητάς του, όπως π.χ. η κατάρτιση προγράμματος εργασίας, η προτεραιότητα και ορθή αξιολόγηση των εργασιών που πρέπει να διεξαχθούν και επομένως έτοιμα δωμάτια όταν αφιχθούν οι πελάτες. Αντίστοιχα, η άμεση και σαφής ενημέρωση για την κατάσταση και τη ροή εργασιών στα δωμάτια από το housekeeping στο front desk συμβάλλει αποφασιστικά στη διαθεσιμότητά τους, όπως π.χ. η άμεση ενοικίαση δωματίων από το front desk σε πελάτες που δεν έχουν κάνει κράτηση, όταν υπάρχουν σαφή στοιχεία για την ετοιμότητά τους τη στιγμή που γίνεται η ζήτηση.

Ασυντόνιστες ενέργειες μεταξύ housekeeping και front desk σε ότι αφορά στην κατάσταση των δωματίων είναι πιθανό να έχουν σοβαρές επιδράσεις στην ικανότητα του ξενοδοχείου να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των πελατών του όταν συμβαίνει η πραγματική κατάσταση των δωματίων από το housekeeping να διαφέρει από αυτή που έχει το front desk, όπως π.χ. το front desk να διαθέτει σε πελάτη δωμάτιο, στο οποίο δεν έχει προηγηθεί έλεγχος από τον υπεύθυνο ορόφων και ο πελάτης να διαπιστώνει ελλείψεις ή βλάβες σε αυτό, όπως έλλειψη πετσετών, να μην έχει προστεθεί κούνια μωρού, να υπάρχουν καμένες λάμπες κ.λπ.

Χαρακτηρισμός δωματίων σε σχέση με την κατάστασή τους

Η διάθεση των δωματίων αναφέρεται με δύο έννοιες, τη θεωρητική κατάληψή τους και την πραγματική. Η θεωρητική διάθεση δωματίων γίνεται κατά τη διάρκεια της κράτησης, όταν το ξενοδοχείο δεσμεύεται ότι θα διαθέσει στους πελάτες δωμάτια τα οποία θα πληρούν τις ανέσεις και τις ιδιαίτερες προτιμήσεις τους. Η πραγματική όμως κατάληψη των δωματίων είναι ευθύνη του housekeeping και αφορά στην ετοιμότητά τους. Η ετοιμότητα είναι συνδυασμός των απαιτήσεων των πελατών και του επιπέδου διαμονής που έχει προσδιοριστεί από την πολιτική του ξενοδοχείου. Η καθαριότητα, ο εφοδιασμός των δωματίων, η ικανοποίηση των ιδιαίτερων διευκολύνσεων των πελατών και η ετοιμότητά τους να δεχθούν τους νέους πελάτες, είναι μερικά από τα στοιχεία που προσδιορίζουν την πραγματική κατάσταση των δωματίων. Η πραγματική κατάσταση των δωματίων διακρίνεται σε πέντε διαφορετικά στάδια:

- ◇ Δωμάτιο ελεύθερο, έτοιμο για ενοικίαση.
- ◇ Δωμάτιο κατειλημμένο από πελάτη.
- ◇ Δωμάτιο ελεύθερο, όχι έτοιμο για ενοικίαση.
- ◇ Δωμάτιο έτοιμο για ενοικίαση από πελάτη που έχει κάνει κράτηση.
- ◇ Δωμάτιο ακατάλληλο για ενοικίαση, εξαιτίας εργασιών συντήρησής του (out of order).

Δωμάτιο ελεύθερο για ενοικίαση: Ένα άδειο δωμάτιο δεν είναι πάντα διαθέσιμο για κάποιον πελάτη. Δύο είναι οι προϋποθέσεις που πρέπει να συντρέχουν για να γίνει διαθέσιμο. Αρχικά έχει σχέση με την καθαριότητά του από το προσωπικό ορόφων και τον έλεγχό του από την υπεύθυνο ορόφων ότι όλα είναι εντάξει. Η προϊσταμένη ορόφων δίνει την έγκρισή της στην υποδοχή για ενδεχόμενη ενοικίαση του δωματίου. Κατόπιν, η υποδοχή εξακριβώνει από το πλάνο της, ότι το δωμάτιο δεν έχει διατεθεί για κάποιον πελάτη που έχει κάνει κράτηση.

Όταν η υποδοχή διαθέτει ένα σωστά ενημερωμένο πλάνο, για τα δωμάτια που έχουν διατεθεί σε πελάτες οι οποίοι έχουν κάνει κράτηση, είναι εύκολο να γνωρίζει αν αυτά που δηλώνονται από το housekeeping σαν έτοιμα προς διάθεση, μπορεί να τα νοικιάσει σε νεοαφιχθέντες πελάτες. Η ένδειξη στο πλάνο δωματίων της υποδοχής ότι ένα δωμάτιο είναι ελεύθερο και έτοιμο να δεχθεί πελάτη, ισχύει μόνο για ένα 24ωρο. Μετά την εκπνοή αυτού του ορίου για τη διάθεσή του, είναι απαραίτητο ο υπάλληλος της υποδοχής να συμβουλευτεί το πλάνο κρατήσεων ή το δελτίο προβλεπόμενης κίνησης των δωματίων. Ένα δωμάτιο που χαρακτηρίζεται άδειο και έτοιμο για ενοικίαση

πρέπει να ελέγχεται από την υποδοχή αν το κλειδί του βρίσκεται στην αντίστοιχη θυρίδα.

Στα ξενοδοχεία η διάθεση ενοικίασης δωματίων αρχίζει στις 12 μ.μ. και τελειώνει την επόμενη στις 12 μ.μ. Μερικά ξενοδοχεία δείχνουν κάποια ελαστικότητα σε ότι αφορά στην ώρα έναρξης και λήξης της ημερήσιας διαμονής των πελατών χωρίς επιπλέον χρέωσή τους. Όμως στις περιόδους υψηλής διαθεσιμότητας η εφαρμογή μιας πάγιας και προγραμματισμένης τακτικής ως προς την ώρα άφιξης και αναχώρησης των πελατών βοηθά σημαντικά στην αποφυγή λαθών κατά την κατανομή των δωματίων και παράλληλα ελαχιστοποιεί τον κίνδυνο παραλείψεων σε ότι αφορά την κατάστασή τους.

Δωμάτιο κατειλημμένο: Όταν ένας πελάτης αφιχθεί στο ξενοδοχείο με ή χωρίς προηγούμενη κράτηση και του διατεθεί ένα δωμάτιο από εκείνη τη στιγμή αυτό χαρακτηρίζεται κατειλημμένο και ο πελάτης θεωρείται ένοικος του δωματίου, μέχρι την ημέρα της προσυμφωνημένης αναχώρησής του. Κατά το διάστημα παραμονής του πελάτη, αυτό ετοιμάζεται από το τμήμα ορόφων σε τακτά χρονικά διαστήματα μέσα στη διάρκεια της ημέρας ή κάθε ημέρα ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου και σε χρόνο που να μην ενοχλείται ο πελάτης.

Δωμάτιο ελεύθερο, όχι έτοιμο για ενοικίαση: Για την υποδοχή ένα δωμάτιο θεωρείται κενό όταν ο πελάτης έχει φύγει από το ξενοδοχείο. Σε καμία περίπτωση όμως αυτό δεν μπορεί να χαρακτηριστεί διαθέσιμο για να καταληφθεί άμεσα από άλλον πελάτη αν προηγούμενα δεν ετοιμαστεί από το προσωπικό ορόφων και δηλώσει η προϊσταμένη στην υποδοχή ότι είναι έτοιμο για ενοικίαση. Η προϊσταμένη ορόφων είναι αυτή που θα δώσει εντολή στις καμαριέρες και θα μεριμνήσει για το χρόνο που ένα δωμάτιο πρέπει να είναι έτοιμο. Τούτο επιτυγχάνεται όταν η προϊσταμένη και οι υπάλληλοι της υποδοχής βρίσκονται σε διαρκή επικοινωνία ανταλλάσσοντας πληροφορίες για τη ροή διαθεσιμότητας των δωματίων. Τα δύο τμήματα πρέπει να βρίσκονται σε ετοιμότητα ιδιαίτερα τις πρωινές ώρες όταν συμβαίνει να γίνονται πολλές αναχωρήσεις και αντίστοιχα οι νεοαφιχθέντες πελάτες εμφανίζονται στο ξενοδοχείο πριν από τις 12 μ.μ. Τόσο το housekeeping όσο και η υποδοχή πρέπει να ελέγχουν κατά την ώρα των αναχωρήσεων αν τα κλειδιά βρίσκονται στις πόρτες των δωματίων ή παραδόθηκαν στην υποδοχή.

Ανάλογα με τη μέθοδο παρακολούθησης της κατάληψης των δωματίων, που εφαρμόζεται από την υποδοχή, οι αναχωρήσεις εμφανίζονται στο πλάνο δωματίων ως εξής:

- ◊ Διαγράφοντας το όνομα του πελάτη από αυτό. Αυτή η μέθοδος χρησιμοποιείται από τα μικρά ξενοδοχεία που χρησιμοποιούν πλάνο σε μορφή εντύπου.
- ◊ Με μία μεγάλη ένδειξη σε φωτεινό πίνακα δωματίων. Αυτή η μέθοδος χρησιμοποιείται από μεσαία και μεγάλα ξενοδοχεία.
- ◊ Με ένα τσάκισμα στην καρτέλα του πελάτη (slip), όταν η παρακολούθηση κατάληψης δωματίων γίνεται με το σύστημα rack.
- ◊ Με την εισαγωγή δεδομένων στον υπολογιστή όταν το τμήμα είναι μηχανογραφημένο.

Για όλες τις παραπάνω μεθόδους είναι απαραίτητη η αντίστοιχη ενημέρωση στα πλάνα ή στις οθόνες του housekeeping.

Ένας πελάτης που έχει εξοφλήσει το λογαριασμό του και έχει παραδώσει το κλειδί του στην υποδοχή, θεωρείται ότι έχει φύγει από το ξενοδοχείο. Αρκετές φορές όμως, συμβαίνει αυτός να βρίσκεται στην είσοδο του ξενοδοχείου ή σε κάποιο άλλον χώρο. Γι' αυτό οι υπάλληλοι της υποδοχής πρέπει να τον αναζητήσουν όταν τυχαίνει να φθάσουν σε αυτούς μηνύματα ή αλληλογραφία του πελάτη την τελευταία στιγμή.

Δωμάτιο έτοιμο για ενοικίαση από πελάτη που έχει κάνει κράτηση: Τα δωμάτια που προορίζονται για τους πελάτες με τους οποίους έχει συμφωνηθεί η διάθεσή τους με δελτίο κράτησης, με voucher ή με άλλο τρόπο, η υποδοχή φροντίζει να είναι διαθέσιμα την ημέρα και ώρα που πρέπει. Τα δωμάτια αυτά προκαθορίζονται κατά προτεραιότητα νωρίς το πρωί της ημέρας άφιξης. Αν η υποδοχή γνωρίζει την ακριβή ώρα άφιξης των πελατών διευκολύνεται σημαντικά η οργάνωση των διαδικασιών υποδοχής τους, έτσι ώστε να είναι όλα έτοιμα όταν αφιχθούν. Η επισήμανση των δωματίων στο πλάνο κατάληψης δωματίων (room rack) πρέπει να είναι χαρακτηριστική και να διακρίνονται σαφώς τα έτοιμα προς διάθεση δωμάτια, από αυτά που αν και είναι έτοιμα δεν μπορούν να διατεθούν παρά μόνο σε αναμενόμενους σε αυτά πελάτες.

Δωμάτιο ακατάλληλο για ενοικίαση: Πολλές φορές, δωμάτια κρίνονται ακατάλληλα να διατεθούν σε πελάτες για διάφορους λόγους όπως βλάβες στις εγκαταστάσεις τους, ανάγκη ανακαίνισής τους, διαδικασία απολύμανσης, διάθεσή τους για διαμονή μελών του προσωπικού κ.λπ. Αυτά τα δωμάτια δεν υπολογίζονται από την υποδοχή στον αριθμό των διαθέσιμων δωματίων. Είναι όμως αναγκαίο να γνωρίζουν οι υπάλληλοι τον ακριβή χρόνο που θα απαιτηθεί για να ενταχθούν και πάλι στη δυναμικότητα του ξενοδοχείου. Στο πλάνο κατάληψης δωματίων τα δωμάτια αυτά πρέπει να επισημαίνονται για να μη δοθούν κατά λάθος σε πελάτες.

Πλάνο κατάληψης δωματίων

Η παρακολούθηση της κατάστασης των δωματίων γίνεται μέσα από πλάνα, καταστάσεις ή οργανωμένα συστήματα παρακολούθησης των δωματίων ή ακόμα και μέσω μηχανογραφικών συστημάτων. Η επιλογή της μορφής των πλάνων αυτών είναι συνάρτηση της δυναμικότητας του ξενοδοχείου και του είδους της πελατείας που καταλύει σε αυτό. Όποια όμως και αν είναι η μορφή που θα έχει το πλάνο, αυτό που πρέπει να διασφαλίζεται μέσα από αυτό είναι η αποφυγή να διατεθεί σε κάποιον πελάτη δωμάτιο που δεν έχει προηγουμένα ελεγχθεί από το housekeeping και χαρακτηριστεί κατάλληλο για ενοικίαση. Οι συνηθέστερες μορφές πλάνων δωματίων είναι τέσσερις:

- * Τα απλά πλάνα-έντυπα.
- * Τα πλάνα τύπου rack.
- * Τα πλάνα με φωτεινούς σηματοδότες.
- * Τα αυτόματα συστήματα κατάστασης δωματίων.

Απλά πλάνα-έντυπα

Είναι κατασκευασμένα από χαρτί κατάλληλα γραμμογραφημένο. Στα πλάνα αυτά εμφανίζονται σε κάθετες στήλες τα εξής στοιχεία: τα νούμερα των δωματίων του ξενοδοχείου, οι ανέσεις τους, ο αριθμός των ατόμων που μένει στο καθένα και το ονοματεπώνυμο του πελάτη. Στο κάτω μέρος του πλάνου υπάρχουν στοιχεία για τις αφίξεις, αναχωρήσεις και κρατήσεις της ημέρας. Τα πλάνα αυτά αντικαθίστανται καθημερινά. Τα πλάνα αυτής της μορφής χρησιμοποιούνται συνήθως σε μικρά ξενοδοχεία.

Πλάνα τύπου rack

Τα πλάνα αυτά είναι πίνακες που εμφανίζουν όλα τα δωμάτια του ξενοδοχείου και χρησιμοποιούνται καρτέλες στις θυρίδες που υπάρχουν δίπλα από κάθε νούμερο δωματίου, με τα στοιχεία του πελάτη ή τα στοιχεία κατάστασης του δωματίου. Το γνωστότερο πλάνο τύπου rack είναι το πλάνο Whitney. Έχει δυνατότητα συλλογής πολλών πληροφοριών για τα δωμάτια και την κατάστασή τους, αλλά και για τους πελάτες του ξενοδοχείου. Μπορεί να συνδυάζεται για πληρέστερη και εγκυρότερη πληροφόρηση με αντίστοιχους πίνακες room rack που βρίσκονται στο τμήματα ορόφων, εστιατορίου και στο τηλεφωνικό κέντρο. Το πλάνο στο τηλεφωνικό κέντρο είναι κατασκευασμένο με αλφαβητική σειρά, για τη διακίνηση τηλεφωνικών μηνυμάτων των πελατών.

Η κατασκευή του πλάνου Whitney επιτρέπει την προσαρμογή του στις απαιτήσεις της δυναμικότητας κάθε ξενοδοχείου. Η δυνατότητά του αυτή

εξυπηρετεί τα ξενοδοχεία, όταν χρειάζεται να θέσουν εκτός λειτουργίας, ορόφους ή πτέρυγες δωματίων, στις χαμηλές περιόδους, για λόγους συντήρησης ή ανακαίνισής τους, αφαιρώντας από την αλληλουχία του πλάνου τα δωμάτια αυτά.

Κατασκευή του room rack

Αποτελείται από μεταλλικούς μακρόστενους πίνακες, περιορισμένων διαστάσεων. Ο κάθε πίνακας περιλαμβάνει θέσεις για τα δωμάτια, σε κάθετη διάταξη, ενός ή δύο ορόφων του ξενοδοχείου. Τοποθετούνται στο γραφείο της υποδοχής οριζόντια ο ένας δίπλα στον άλλο, με τα αντίστοιχα δωμάτια του κάθε ορόφου στην ίδια οριζόντια νοητή ευθεία, για εύκολη ανεύρεσή τους π.χ. 110, 210, 310 κ.λπ.

Στις θυρίδες των δωματίων υπάρχουν σταθερές κάρτες που δίνουν στοιχεία για το δωμάτιο, τις ανέσεις του και την τιμή ενοικίασής του με σύμβολα:

X: μονόκλινο.

XXB: δίκλινο με μπάνιο.

S: σουίτα.

D: δίκλινο με ένα μεγάλο κρεβάτι κ.λπ.

Με διαφορετικά χρώματα του πλαισίου, στο οποίο είναι σημειωμένο το νούμερο του δωματίου, δίνονται πληροφορίες για τη θέση του:

π.χ. κόκκινο: δωμάτιο με θέα στην πρόσοψη ή στην θάλασσα.

πράσινο: δωμάτιο γωνιακό κ.λπ.

Στην κάρτα δωματίου υπάρχει δυνατότητα αν η υποδοχή το κρίνει απαραίτητο να αναγράφονται οι τιμές ενοικίασης για κάθε τουριστική περίοδο.

Τρόπος χρήσης του room rack

Κάρτα πελάτη (room rack slip): Για κάθε πελάτη που αφικνείται στο ξενοδοχείο, αφού του διατεθεί ένα συγκεκριμένο δωμάτιο, η υποδοχή συμπληρώνει μια κάρτα με τα στοιχεία του, σύμφωνα με το δελτίο άφιξής του. Ο αριθμός των πληροφοριών που σημειώνονται πάνω στην κάρτα πελάτη και η γραμμογράφησης της, είναι επιλογή του ξενοδοχείου, ανάλογα με τις ανάγκες του. Η κάρτα πελάτη περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία: αριθμό δωματίου, ονοματεπώνυμο πελάτη, αριθμό ατόμων, συμφωνία διαμονής και ημερομηνία αναχώρησής του. Αυτές οι πληροφορίες είναι γραμμένες σε οριζόντια διάταξη και αποτελούν το ορατό τμήμα της κάρτας, όταν είναι τοποθετημένη στη θυρίδα του rack. Στο κάτω μέρος της κάρτας, επίσης σε οριζόντια διάταξη αναγράφονται στοιχεία για πελάτες πρακτορειακούς, όπως όνομα ή επωνυμία του τουριστικού γραφείου ή εταιρίας κατ' εντολή του οποίου διαμένει ο πελάτης στο ξενοδοχείο, τον αριθμό έκδοσης του voucher και την ημερομηνία

άφιξης του πελάτη. Επιπλέον, υπάρχει χώρος και για κάποιες παρατηρήσεις αν κρίνεται απαραίτητο από την υποδοχή.

Οι κάρτες πελατών μπορεί να έχουν διάφορα χρώματα που σύμφωνα με αυτά να δίνονται περισσότερες πληροφορίες για τον πελάτη. Επίσης, περισσότερες πληροφορίες για τους πελάτες μπορούν να δοθούν τοποθετώντας πάνω από τις κάρτες πελατών χρωματιστές διαφανείς ζελατίνες των ίδιων με αυτές διαστάσεων. Η χρήση μεγάλου αριθμού χρωμάτων εγκυμονεί κινδύνους σύγχυσης ή λαθών από τους υπαλλήλους γι' αυτό πρέπει να αποφεύγεται. Ο αριθμός των αντιτύπων της κάρτας πελάτη είναι ανάλογος με τα χρησιμοποιούμενα από το ξενοδοχείο racks και μετά την συμπλήρωσή τους διανέμονται αντίστοιχα από την υποδοχή. Για ένα δωμάτιο μπορεί να εκδοθούν περισσότερες από μία κάρτες πελάτη, όταν σε αυτό διαμένουν άτομα με διαφορετικά ονόματα. Σε αυτές τις περιπτώσεις πρέπει να υπάρχει κάποιο χαρακτηριστικό σημάδι για την ύπαρξη και άλλων καρτών στην ίδια θυρίδα δωματίου.

Κάρτες κατάστασης δωματίων (room rack cards): Το τμήμα υποδοχής εκτός από την παρακολούθηση κατάληψης των δωματίων, χρησιμοποιεί το room rack για να ενημερώνεται και να καταγράφει την τρέχουσα κατάσταση των δωματίων, από την υπηρεσία ορόφων. Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιούνται στο πλάνο δωματίων, ειδικές κάρτες με σημειώσεις πάνω σε αυτές για την κατάσταση κάθε δωματίου και τη διαθεσιμότητά του μέσα στην ημέρα. Η παρουσία της κάρτας πελάτη στο room rack δηλώνει ότι το δωμάτιο είναι κατειλημμένο.

Όταν ο πελάτης αναχωρήσει από το δωμάτιο, η κάρτα αφαιρείται από το room rack και το δωμάτιο αλλάζει κατάσταση μπαίνοντας στη διαδικασία καθαρισμού του. Αν συμβαίνει το δωμάτιο να έχει διατεθεί σε πελάτη που αναμένεται να αφιχθεί εντός της ημέρας, τοποθετείται στη θυρίδα του μια κάρτα που επισημαίνει ότι το δωμάτιο δεν είναι έτοιμο και αναμένεται πελάτης. Ταυτόχρονα, ειδοποιείται το τμήμα ορόφων για την προτεραιότητα καθαρισμού του δωματίου. Όταν αυτό ετοιμαστεί και ελεγχθεί από την προϊσταμένη ορόφων ειδοποιείται η υποδοχή και αντικαθιστά την προηγούμενη κάρτα με άλλη, που δηλώνει ότι στο δωμάτιο αναμένεται πελάτης και σημειώνεται το όνομά του. Έτσι, αποτρέπεται ο κίνδυνος να δοθεί το δωμάτιο σε άλλον πελάτη. Μόλις αφιχθεί ο αναμενόμενος πελάτης, τοποθετείται στη θυρίδα του δωματίου η κάρτα πελάτη.

Τα δωμάτια που είναι κενά από πελάτες και δεν έχουν ετοιμαστεί για ενοικίαση από το housekeeping, ούτε όμως έχουν προσδιοριστεί σε αναμενόμενους πελάτες, διακρίνονται με καρτέλες που τοποθετούνται στα θυλάκιά τους και οι οποίες δηλώνουν ότι αυτά δεν είναι έτοιμα. Όταν η

υποδοχή πληροφορηθεί ότι ετοιμάστηκαν και ελέγχθηκαν, τα χαρακτηρίζει με κάρτες που γράφουν κενό ή έτοιμο. Με αυτή τη μέθοδο, η υποδοχή γνωρίζει ποια δωμάτια είναι έτοιμα για διάθεση σε νέους πελάτες. Στο room rack χρησιμοποιείται από την υποδοχή και μια ειδική κάρτα με την πληροφορία εκτός δυναμικότητας. Αυτή η κάρτα τοποθετείται στα δωμάτια τα οποία για λόγους συντήρησης ή ανακαίνισης δεν είναι κατάλληλα να ενοικιασθούν.

Στην ενημέρωση του room rack, συμβαίνει μερικές φορές να παρατηρούνται ασυμφωνίες στη διάθεση των δωματίων από την υποδοχή με την πραγματική τους κατάσταση από το housekeeping. Οι πολύπλοκες και αλληπάλληλες συγκρίσεις πληροφοριών για την κατάσταση των δωματίων από το housekeeping, με τις αντίστοιχες πληροφορίες για διαθεσιμότητά τους από την υποδοχή, δημιουργούν ευνοϊκές συνθήκες για λάθη. Τέτοιου είδους ασυμφωνίες μπορούν να προκύψουν σε ότι αφορά στην κατάσταση των δωματίων, από καθυστερήσεις στην επικοινωνία ανάμεσα στο τμήμα ορόφων και στην υποδοχή.

Πλάνο κατάστασης δωματίων με φωτεινούς σηματοδότες

Αυτό το σύστημα ημερήσιας κίνησης δωματίων περιλαμβάνει μια κεντρική μονάδα στην υποδοχή και τερματικά στους ορόφους ή στο γραφείο της προϊσταμένης. Η κεντρική μονάδα περιλαμβάνει όλους τους αριθμούς των δωματίων του ξενοδοχείου. Σε κάθε αριθμό δωματίου, αντιστοιχούν τρεις φωτεινοί σηματοδότες (πράσινο, κίτρινο, κόκκινο). Το πράσινο δηλώνει, ότι το δωμάτιο είναι ελεύθερο και έτοιμο για ενοικίαση, το κίτρινο ότι είναι κατειλημμένο και το κόκκινο ότι το δωμάτιο είναι κενό, αλλά δεν είναι έτοιμο για ενοικίαση.

Όταν η υποδοχή θέλει να διαθέσει κάποιο δωμάτιο επιλέγει από τον πίνακα κάποιο με πράσινο φως. Αφού ολοκληρωθεί η διαδικασία ενοικίασης του δωματίου, ο υπάλληλος της υποδοχής αλλάζει το χρώμα του δωματίου με τη χρήση διακόπτη. Ταυτόχρονα, αλλάζει ο σηματοδότης στο αντίστοιχο τερματικό του ορόφου που βρίσκεται το δωμάτιο που νοικιάστηκε. Όταν ο πελάτης του δωματίου αναχωρήσει, το τμήμα ορόφων ενεργοποιεί τη σήμανση του δωματίου στον πίνακα ορόφου και το κίτρινο φως αναβοσβήνει μέχρι αυτό να ετοιμαστεί και να ελεγχθεί. Μόλις είναι έτοιμο για ενοικίαση, η προϊσταμένη πάλι με τη χρήση διακόπτη αλλάζει το χρώμα σε πράσινο και αντίστοιχα εμφανίζεται η αλλαγή και στην υποδοχή.

Όπως φαίνεται από την περιγραφή λειτουργίας αυτού του συστήματος κίνησης δωματίων τούτο διαθέτει το πλεονέκτημα της άμεσης ενημέρωσης της υποδοχής και του τμήματος ορόφων για τις μεταβολές στην κατάστασή τους. Οι πληροφορίες όμως για τα δωμάτια είναι περιορισμένης δυνατότητας, ενώ για τους πελάτες δεν παρέχεται καμία πληροφορία. Το σύστημα αυτό γίνεται

περισσότερο αποτελεσματικό όταν η χρήση του συνδυαστεί με αυτή του room rack.

Αυτόματο σύστημα κατάστασης δωματίων

Το αυτόματο σύστημα ελέγχου κατάστασης δωματίων είναι η πιο σύγχρονη μορφή για την κίνηση των δωματίων και την κατανομή τους στους πελάτες. Με τη χρήση του παρέχεται κάθε πληροφορία που αφορά στα δωμάτια και στη συντήρησή τους. Σε περιόδους ακμής συμβάλλει στη σταθερή και αποτελεσματική ροή της διάθεσης των δωματίων και παράλληλα επιτρέπει τον αποτελεσματικό έλεγχο του προσωπικού, μειώνοντας το κόστος λειτουργίας του τμήματος ορόφων. Δυνατότητα πρόσβασης στο σύστημα υπάρχει για τα τμήματα υποδοχής, ορόφων, ταμείου και της διεύθυνσης του ξενοδοχείου και ταυτόχρονα ενημέρωση για την κατάληψη των δωματίων και για την εξέλιξη της συντήρησής τους.

Πρόκειται για ένα ηλεκτρονικό σύστημα με μια κεντρική μονάδα που βρίσκεται στο χώρο της υποδοχής και τερματικών με πληκτρολόγια στους χώρους του ταμείου, της προϊσταμένης ορόφων και στο γραφείο διεύθυνσης. Στο σύστημα περιλαμβάνεται μια ειδική υποδοχή για φις η οποία είναι εγκατεστημένη σε κάθε δωμάτιο. Μέσω του συστήματος παρέχονται αναλυτικές πληροφορίες με δυνατότητα στιγμιαίας ενημέρωσης για:

- Τα κατειλημμένα δωμάτια.
- Τους πελάτες που εξόφλησαν τους λογαριασμούς τους
- Τα δωμάτια που έχουν διατεθεί από κράτηση.
- Τα ελεύθερα δωμάτια και συγκεκριμένα:
 - ◇ Τα έτοιμα από την καμαριέρα, που έχουν ελεγχθεί από την προϊσταμένη και είναι έτοιμα για ενοικίαση.
 - ◇ Τα έτοιμα που δεν έχουν ελεγχθεί ακόμα από την προϊσταμένη.
 - ◇ Τα δωμάτια που είναι σε διαδικασία καθαρισμού.
 - ◇ Τα δωμάτια των οποίων η διαδικασία καθαρισμού δεν έχει αρχίσει.
 - ◇ Τα δωμάτια εκτός δυναμικότητας.
- Τον εντοπισμό των καμαριέρων κάθε στιγμή.

Από τις παραπάνω πληροφορίες δίνεται η δυνατότητα ελέγχου για:

- * Τον χρόνο που μεσολαβεί από την αναχώρηση του πελάτη από το δωμάτιο μέχρι την είσοδο της καμαριέρας σ' αυτό.
- * Το χρόνο ετοιμασίας που απαιτείται για κάθε δωμάτιο. Η καμαριέρα με την είσοδό της στο δωμάτιο τοποθετεί το ειδικό φις στην υποδοχή του δωματίου, δηλώνοντας έτσι στο σύστημα την παρουσία της.
- * Το χρόνο που μεσολαβεί από το τέλος της ετοιμασίας του δωματίου μέχρι αυτό να ελεγχθεί από την προϊσταμένη, η οποία

τοποθετεί το δικό της ειδικό φως στην υποδοχή του δωματίου σαν ένδειξη ότι το δωμάτιο επιθεωρήθηκε.

* Το συνολικό χρόνο ετοιμασίας του δωματίου από τη στιγμή αναχώρησης του πελάτη.

* Το συνολικό χρόνο καθημερινής ετοιμασίας των κατειλημμένων δωματίων.

Οι παραπάνω χρόνοι αξιολογούνται από τη διεύθυνση του ξενοδοχείου για τον έλεγχο απασχόλησης του προσωπικού ορόφων και για τις πραγματικές ανάγκες απασχολούμενων σε αυτό. Οι πληροφορίες από το σύστημα είναι δυνατό να δίνονται με τους εξής τρόπους:

- Αναλυτικά για κάθε δωμάτιο.
- Συγκεντρωτικά κατά κατηγορία δωματίων (τύπο, θέση, ανέσεις κ.λπ.).
- Για ένα σύνολο δωματίων ενός ορόφου ή μιας πτέρυγας.

Οι μεταβολές στην κατάσταση των δωματίων γίνονται με κωδικοποιημένα πλήκτρα του πληκτρολογίου. Η υποδοχή πληκτρολογεί στο σύστημα τις αφίξεις και τις αναχωρήσεις, μόλις πραγματοποιηθούν και ταυτόχρονα ενημερώνονται τα τμήματα housekeeping και ταμείου για να κάνουν τις απαραίτητες διαδικασίες. Το housekeeping μετά τον έλεγχο των δωματίων εισάγει την κατάστασή τους στον υπολογιστή δια μέσου του τερματικού. Με αυτό τον τρόπο ανανεώνονται οι πληροφορίες που αφορούν την κατάσταση των δωματίων και οι οποίες είναι αποθηκευμένες στην κεντρική μονάδα της υποδοχής.

Λειτουργία του συστήματος

Το ηλεκτρονικό σύστημα κατάστασης δωματίων είναι απλό στο χειρισμό του και δεν απαιτείται ιδιαίτερη εκπαίδευση από το προσωπικό. Για τη λειτουργία του η διαδοχική σειρά χειρισμών είναι η ακόλουθη:

Αναχώρηση πελάτη: Όταν ο πελάτης εξοφλήσει το λογαριασμό του στο ταμείο, ο ταμίας ενημερώνει μέσω του πληκτρολογίου την υποδοχή και το τμήμα ορόφων για την αναχώρησή του.

Ετοιμασία δωματίου: Η προϊσταμένη ειδοποιεί την καμαριέρα για να ετοιμάσει το δωμάτιο κι αυτή με τη σειρά της με τη χρήση του φως δηλώνει στην προϊσταμένη και στην υποδοχή ότι το δωμάτιο ετοιμάζεται.

Δωμάτιο έτοιμο, μη ελεγμένο: Αφού τελειώσει τον καθαρισμό του δωματίου η καμαριέρα αφαιρεί το φως από την υποδοχή του δωματίου και ταυτόχρονα στο τερματικό της προϊσταμένης και στην κεντρική μονάδα της υποδοχής μεταφέρεται η πληροφορία για να ακολουθήσει έλεγχος του δωματίου.

Δωμάτιο έτοιμο για ενοικίαση: Όταν η προϊσταμένη ελέγξει το δωμάτιο, χρησιμοποιεί το δικό της φως ειδοποιώντας με αυτό τον τρόπο την υποδοχή ότι το δωμάτιο είναι κατάλληλο για ενοικίαση.

Μερικά ηλεκτρονικά συστήματα κατάστασης δωματίων μπορεί να έχουν επιπλέον δυνατότητα για ένδειξη άμεσης ετοιμότητας δωματίου, με χρήση ειδικού πλήκτρου στο πληκτρολόγιό τους. Μια διαφορετική μορφή λειτουργίας αυτού του συστήματος είναι η απ' ευθείας σύνδεση του υπολογιστή της υποδοχής με το τηλεφωνικό δίκτυο του ξενοδοχείου. Το προσωπικό ορόφων και ταμείου, πληκτρολογεί τους κωδικούς μέσω του τηλεφώνου και ο ηλεκτρονικός υπολογιστής λαμβάνει το μήνυμα χωρίς άλλη παρεμβολή.

Καθορισμός του τρόπου πληρωμής

Κατά τη διαδικασία άφιξης ο πελάτης πρέπει να ερωτηθεί για τον τρόπο διακανονισμού του λογαριασμού του. Η πληροφορία αυτή είναι χρήσιμη για το άνοιγμα λογαριασμού του πελάτη, τον τρόπο χρέωσής του και για τη σύντομη έκδοση του λογαριασμού κατά την αναχώρησή του. Οι λογαριασμοί πελατών μπορεί να εξοφλούνται με διαφορετικούς τρόπους οι οποίοι είναι:

Με μετρητά: Μ' αυτό τον τρόπο η εξόφληση μπορεί να γίνεται σε εθνικό νόμισμα (υποχρεωτικά όταν είναι ημεδαποί πελάτες) ή σε συνάλλαγμα όταν είναι αλλοδαποί.

Με πιστωτικές κάρτες: Πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στον έλεγχο του πιστωτικού τους ορίου, στην υπογραφή του κατόχου και στην ημερομηνία λήξης.

Με προσωπικές ή ταξιδιωτικές επιταγές: Πρέπει να ελέγχονται και οι δύο υπογραφές του κομιστή για την εγκυρότητά τους και να γίνεται συμφωνία με τον πελάτη σχετικά με την ημερομηνία εξόφλησής τους.

Με χρέωση: Πελάτες που έρχονται με εντολή διαμονής μέσω κάποιου πρακτορείου, παραδίδουν κατά την άφιξή τους στην υποδοχή, το voucher που έχει εκδώσει το τουριστικό γραφείο. Άλλοι πελάτες ενημερώνουν ότι την εξόφληση του λογαριασμού τους θα αναλάβει κάποια εταιρία.

Τρόποι χρέωσης διάθεσης δωματίων

Η τιμή που θα πληρώσει ένας πελάτης για τη διαμονή του σε κάποιο ξενοδοχείο, δεν είναι αποτέλεσμα αυθαίρετης απόφασης του ξενοδοχείου. Στη διαμόρφωση των τιμών παρεμβαίνει η πολιτεία, με νομικές ρυθμίσεις στις οποίες λαμβάνεται υπόψη η κατηγορία του ξενοδοχείου και η χρονική περίοδος που πραγματοποιείται η διάθεση δωματίων. Συγκεκριμένα, η πολιτεία μέσω του ΕΟΤ, καθορίζει πλαίσιο τιμών για κάθε κατηγορία

ξενοδοχείων και για κάθε τουριστική περίοδο. Αυτό το πλαίσιο καθορίζει την ελάχιστη και μια ανώτατη τιμή διάθεσης δωματίων και με βάση αυτό, οι ξενοδοχοί μπορούν να διαφοροποιήσουν τις τιμές τους. Την απόφασή τους για την ανώτατη τιμή διάθεσης καταθέτουν εγγράφως με υπεύθυνη δήλωση στον ΕΟΤ για έγκριση. Μετά την έγκριση είναι υποχρεωμένοι να διατηρούν σταθερές αυτές τις τιμές, για το διάστημα που δηλώθηκαν. Σε αντίθετη περίπτωση τους υποβάλλονται πρόστιμα για την παράβαση.

Τα ξενοδοχεία στην προσπάθειά τους να προσελκύσουν πελάτες από διαφορετικές οικονομικές και κοινωνικές κατηγορίες και να ανταπεξέλθουν στον ισχυρό ανταγωνισμό της αγοράς, υποχρεώνονται να προσαρμόζουν την τιμολογιακή πολιτική τους στις εκάστοτε ανάγκες. Διαμορφώνουν έτσι ένα ευρύ πλέγμα τιμών οι οποίες καθορίζονται από την τουριστική περίοδο, την ένταση της ζήτησης, τη διαθεσιμότητα και την κατηγορία των πελατών τους. Για κάθε δωμάτιο τα ξενοδοχεία καθορίζουν δύο τιμές, τη μέγιστη, η οποία ονομάζεται και τιμή πόρτας και την ελάχιστη.

Η κάρτα τιμοκαταλόγου του δωματίου πρέπει να βρίσκεται θυροκολλημένη από την εσωτερική πλευρά του δωματίου, με τις εγκεκριμένες τιμές για κάθε περίοδο από τον ΕΟΤ και θεωρημένες από την αστυνομική αρχή. Τα ίδια τα ξενοδοχεία όμως διαμορφώνουν τιμές ενοικίων με μεγάλες διακυμάνσεις μεταξύ τους, οι οποίες στοχεύουν στην παροχή κινήτρων σε πιθανούς πελάτες. Η τιμή χρέωσης των δωματίων επιβεβαιώνεται κατά τη διάρκεια της διαδικασίας κράτησης. Ο καθορισμός τιμής δωματίου για έκτακτες αφίξεις εμπίπτει στις αρμοδιότητες των υπαλλήλων υποδοχής, οι οποίοι όμως εναρμονίζονται με την πολιτική του ξενοδοχείου.

Πολλές φορές τα ξενοδοχεία αναγκάζονται να προσφέρουν δωμάτια σε τιμές χαμηλότερες από την τιμή πόρτας, όταν η ζήτηση είναι περιορισμένη. Ο αντικειμενικός στόχος της υποδοχής είναι η αύξηση της πληρότητας κατά τη διάρκεια χαμηλής ζήτησης και αντίθετα η μεγιστοποίηση των εσόδων των δωματίων κατά τη διάρκεια περιόδων με υψηλή ζήτηση. Σημαντικοί παράγοντες στην εσωτερική διαμόρφωση των τιμών είναι το είδος της πελατείας, η ποιότητα της συνεργασίας ανάμεσα σε πελάτες, τουριστικά γραφεία, εταιρίες και οι όροι πληρωμής. Τα ξενοδοχεία πολλές φορές ενοικιάζουν τα δωμάτιά τους σε χαμηλότερες τιμές από τις δηλωμένες στον ΕΟΤ. Η μείωση αυτή δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερη από το 30% των εγκεκριμένων τιμών για τους μεμονωμένους πελάτες. Για κρατήσεις ομάδων και συμφωνίες allotment είναι δυνατόν η έκπτωση να ανέρχεται στο 50%. Μετά την έκπτωση η τιμή που θα προκύψει δεν μπορεί να είναι μικρότερη από τη χαμηλότερη τιμή της κατηγορίας του ξενοδοχείου για την αντίστοιχη τουριστική περίοδο. Οι εκπτώσεις τιμών αφορούν μόνο στην τιμή ενοικίου.

Αντίθετα, οι τιμές που έχουν δηλωθεί για τα πρωινά και τα γεύματα παραμένουν σταθερές. Στα ξενοδοχεία που είναι μηχανογραφημένα, το προσωπικό της υποδοχής μπορεί να πληροφορείται άμεσα για τις σταθερές τιμές των δωματίων κατά την κράτηση ή κατά την άφιξη των πελατών.

Μεταβολές των εγκεκριμένων τιμών

Τις τιμές που οι ξενοδόχοι έχουν δηλώσει και έχουν πάρει έγκριση από τον ΕΟΤ, έχουν δυνατότητα να τις αυξήσουν ή να τις μειώσουν, όταν συντρέχουν συγκεκριμένοι λόγοι, όπως:

- * Αν ο πελάτης ζητήσει πρόσθετο κρεβάτι σε δίκλινο δωμάτιο, η τιμή που έχει εγκριθεί για τον τύπο του δωματίου αυξάνεται κατά 20%.
- * Στις τιμές των δωματίων στα οποία οι πελάτες δηλώνουν ότι θα διαμείνουν μία ή δύο ημέρες επιτρέπεται προσαύξηση κατά 10%.
- * Αν σε δίκλινο δωμάτιο ξενοδοχείων πολυτελείας, Α', Β' και Γ' κατηγορίας διαμένει ένα άτομο, το ενοίκιο χρεώνεται με το 80% τις τιμής του δίκλινου.
- * Στα μονόκλινα δωμάτια με ένα μεγάλο κρεβάτι (ημίδιπλο), που διαμένουν δύο άτομα, η τιμή του ενοικίου αυξάνεται κατά 20%.
- * Η τιμή δωματίου για διημέρευση μειώνεται στο 50% του ενοικίου. Σαν διημέρευση χαρακτηρίζεται η διαμονή σε δωμάτιο από τις 12 το μεσημέρι μέχρι την 18.00 μ.μ.

Διαμόρφωση τιμών σε σχέση με την κατηγορία των πελατών

Οι χρεώσεις δωματίων μπορεί να καθοριστούν με βάση την κατηγορία των πελατών. Ειδικές τιμές προσφέρονται για τις ακόλουθες κατηγορίες πελατών:

Εμπορικές τιμές: Είναι τιμές που προορίζονται για υπαλλήλους εταιριών που μετακινούνται συχνά. Η ειδική τιμή αιτιολογείται από το γεγονός ότι τα ξενοδοχεία εξασφαλίζουν μια σταθερή διαθεσιμότητα δωματίων για επαναλαμβανόμενες διαμονές. Πολλά ξενοδοχεία διατηρούν κατάλογο εταιριών που συνεργάζονται μαζί τους για διάθεση δωματίων και χορηγούν σ' αυτούς τους πελάτες μια ειδική κάρτα, έτσι ώστε να τους παρέχεται η ειδική τιμή σε κάθε άφιξή τους στο ξενοδοχείο. Άλλα ξενοδοχεία παρέχουν αυτές τις ειδικές τιμές μόνο στη χαμηλή και μεσαία περίοδο.

Μειωμένες τιμές για αφίξεις ομάδων: Είναι τιμές που προσφέρονται σε μέλη ομάδων που επισκέπτονται το ξενοδοχείο. Τις τιμές αυτές διαπραγματεύονται τα ξενοδοχεία με τα ταξιδιωτικά γραφεία και υπάρχουν διακυμάνσεις ανάλογα με τον αριθμό των ατόμων που αποστέλλονται, την περίοδο διαμονής και τη μορφή εξόφλησης του λογαριασμού.

Οικογενειακές τιμές: Προσφέρονται από τα ξενοδοχεία για να ενθαρρύνουν διαμονές οικογενειών με ανήλικα παιδιά και ταυτόχρονα

παρέχουν στην τιμή δωρεάν διαμονή, αν αυτά διαμείνουν στο ίδιο δωμάτιο με τους γονείς τους.

Τιμές πακέτου: Αφορούν σε ένα σύνολο υπηρεσιών που προσφέρονται από τα ξενοδοχεία, με στόχο να ενισχύσουν την πληρότητά τους στις χαμηλές περιόδους.

Διαμονή χωρίς χρέωση: Είναι διαμονές που δεν επιφέρουν άμεσα έσοδα στο ξενοδοχείο, όμως προσφέρονται για την προβολή και τη φήμη του. Συνήθως αφορούν διαμονή διευθυντών τουριστικών γραφείων ή εταιριών που συνεργάζεται το ξενοδοχείο. Μερικά ξενοδοχεία προσφέρουν δωρεάν και κάθε κατανάλωση μέσα στο ξενοδοχείο.

Τιμές αεροπορικών εταιριών: Ειδικές τιμές παρέχουν τα ξενοδοχεία σε πληρώματα και υπαλλήλους αεροπορικών εταιριών που διαμένουν στα δωμάτιά τους, ανάμεσα στο χρόνο που μεσολαβεί μεταξύ των πτήσεων. Λόγω της συχνότητας των διαμονών αυτών, οι συμφωνίες ενοικίων είναι αρκετά χαμηλές και η διάθεση των δωματίων γίνεται σε ετήσια βάση.

Τιμές εκπαιδευτικές: Παρέχονται σε πολυάριθμες αφίξεις μαθητών ή φοιτητών που διαμένουν στο ξενοδοχείο. Επειδή οι κατηγορίες αυτών των πελατών δεν ανήκουν σε υψηλή οικονομική τάξη, τα ξενοδοχεία προσφέρουν οικονομικά πακέτα για να αυξήσουν την πληρότητά τους κατά τις χαμηλές περιόδους.

Τιμές για τακτικούς πελάτες: Τα ξενοδοχεία παρέχουν ειδικές τιμές στους πελάτες που τα προτιμούν με επαναλαμβανόμενες αφίξεις. Αρκετά ξενοδοχεία καθορίζουν την τιμή των τακτικών πελατών τους ανάλογα με τον αριθμό των διαμονών που κάνουν. Όσο αυξάνει ο αριθμός αυτός, αντίστοιχα μειώνεται η τιμή του ενοικίου. Οι παραπάνω ειδικές κατηγορίες ενοικίασης δωματίων αποφέρουν το προσδοκώμενο από την επιχείρηση αποτέλεσμα όταν προσφέρονται μόνο στους πελάτες για τους οποίους έχουν διαμορφωθεί. Τα ξενοδοχεία εφαρμόζουν αυστηρούς ελέγχους για τον τρόπο που αποδίδονται οι τιμές αυτές με σκοπό να διασφαλιστεί η τιμολογιακή πολιτική του ξενοδοχείου.

Παράδοση κλειδιών δωματίων

Με την παράδοση του κλειδιού του δωματίου ουσιαστικά ολοκληρώνεται η διαδικασία άφιξης και εγγραφής του πελάτη. Η απώλεια, η κλοπή και η χρήση του κλειδιού από άτομα που δεν είναι κάτοχοι είναι μια απειλή για την ασφάλεια των πελατών και την αξιοπιστία του ξενοδοχείου. Οι υπάλληλοι της υποδοχής γίνονται ιδιαίτερα προσεκτικοί όταν παραδίδουν τα

κλειδιά στους πελάτες. Δεν παραλείπουν να τους εξηγήσουν τον αριθμό που είναι σημειωμένος πάνω στο κλειδί αναφέροντάς τους ότι το πρώτο από τα τρία ψηφία δηλώνει τον όροφο στον οποίο βρίσκεται το δωμάτιο και τα άλλα δύο τη διάταξή του σε αυτόν.

Αρκετά ξενοδοχεία, μεγάλης δυναμικότητας χρησιμοποιούν κωδικοποιημένες ταυτότητες-κλειδιά, που εκδίδουν για κάθε νεοαφιχθέντα πελάτη, με τη βοήθεια ηλεκτρονικού συστήματος. Ο τρόπος χρήσης αυτών των κλειδιών γίνεται με διακριτικό τρόπο από τους υπαλλήλους υποδοχής ώστε να διασφαλίζεται το απόρρητο του κώδικα.

Ικανοποίηση ιδιαίτερων απαιτήσεων των πελατών

Πολλές φορές, οι πελάτες κατά την κράτηση συμφωνούν με το ξενοδοχείο να τους ικανοποιήσει κάποιες απαιτήσεις τους για τη διαμονή τους. Την ευθύνη για την υλοποίηση αυτών των συμφωνιών έχει η υποδοχή. Μια έγκαιρη ενημέρωση των υπαλλήλων από το φάκελο κράτησης του πελάτη τους διευκολύνει να δεσμεύσουν δωμάτια στο πλάνο τους που να ανταποκρίνονται στις δηλωμένες επιθυμίες τους. Συνήθως, οι απαιτήσεις των πελατών αναφέρονται σε συγκεκριμένη θέση ή θέα του δωματίου, ανέσεις, ειδικά έπιπλα κ.λπ.

Άφιξη ομάδων

Η διαδικασία προετοιμασίας για την άφιξη πολυμελών ομάδων πρέπει να γίνεται από την υποδοχή με ιδιαίτερη προσοχή ώστε να αποφεύγεται συνωστισμός και σύγχυση, που έχουν σαν συνέπεια την καθυστέρηση παράδοσης των κλειδιών στους πελάτες και τη δημιουργία εκνευρισμού. Η κατάσταση των ονομάτων με τα στοιχεία των ατόμων που αποτελούν την ομάδα, είναι απαραίτητη για τον καθορισμό των δωματίων αρκετό χρόνο πριν οι πελάτες αφιχθούν στο ξενοδοχείο.

Μια σωστή μέθοδος προετοιμασίας για την άφιξη είναι η δημιουργία φακέλων δωματίων. Σε κάθε δωμάτιο αντιστοιχεί ένας φάκελος, ο οποίος περιέχει το κλειδί του δωματίου ή την κάρτα-κλειδί, το δελτίο άφιξης και ένα έντυπο με πληροφορίες για τις παρεχόμενες από το ξενοδοχείο υπηρεσίες. Αμέσως μετά την άφιξη της ομάδας παραδίδεται σε κάθε μέλος ο φάκελός του και έτσι ο χρόνος διαδικασίας εγγραφής περιορίζεται στο ελάχιστο.

Τα ξενοδοχεία που είναι μηχανογραφημένα, καταχωρούν στον υπολογιστή τα στοιχεία των μελών της ομάδας αρκετά πριν από την άφιξή τους. Οι αποσκευές των πελατών ταξινομούνται με βάση την rooming list κατά όροφο και σημειώνεται σε αυτές με κιμωλία ο αριθμός δωματίου του κατόχου τους. Με αυτόν τον τρόπο μεταφέρονται από τους υπαλλήλους του θυρωρείου στα δωμάτια στον πλέον σύντομο χρόνο.

Άφιξη συνέδρων

Η έναρξη του συνεδρίου αποτελεί μια ιδιαίτερα λεπτή φάση. Όταν οι συμμετέχοντες φθάνουν την παραμονή και διανυκτερεύουν στο ξενοδοχείο, η κατάσταση απλοποιείται. Τότε είναι δυνατό, το υλικό και οι φάκελοι να διανεμηθούν στα δωμάτια και να γίνουν οι εγγραφές κατά το χρόνο της άφιξης των συνέδρων. Εάν η μονάδα βρίσκεται κοντά σε αεροδρόμιο ή σταθμό ή σε σχετικά μικρή απόσταση από τον τόπο κατοικίας των συνέδρων και οι σύνεδροι φθάνουν το ίδιο πρωί, τότε θα υπάρχει εργασία αιχμής στο χώρο του front office για μια-δύο ώρες ακριβώς πριν από την έναρξη του συνεδρίου.

Για να εξασφαλιστεί η έναρξη του συνεδρίου με καλές συνθήκες και για να αποφευχθούν συγκρούσεις και εκνευρισμοί, θα πρέπει να δημιουργηθούν ανάλογα με τον αριθμό των συμμετεχόντων μία, δύο ή τρεις γραμμές αναμονής που θα καταλήγουν σε ισάριθμους υπαλλήλους. Ευανάγνωστες πινακίδες θα πρέπει να αναρτώνται σε εμφανή σημεία που θα υποδηλώνουν τα αρχικά γράμματα επωνύμων που θα εξυπηρετεί η κάθε γραμμή.

Περαιτέρω διαχωρισμός μπορεί να γίνει με βάση το σκεπτικό, εάν οι σύνεδροι που φθάνουν έχουν εγγραφεί κανονικά ή όχι. Έτσι, ένας τέτοιος διαχωρισμός μπορεί να αφορά:

- ◇ Συνέδρους που έχουν καταβάλει το δικαίωμα συμμετοχής τους και έχουν ήδη εγγραφεί και ρυθμίσει κανονικά όλες τις απαραίτητες διατυπώσεις.
- ◇ Συνέδρους, οι οποίοι έχουν μεν εγγραφεί, αλλά δεν έχουν καταβάλει το δικαίωμα συμμετοχής τους.
- ◇ Συνέδρους, οι οποίοι φθάνουν την τελευταία στιγμή χωρίς να έχουν εγγραφεί και φυσικά χωρίς να έχουν πληρώσει δικαίωμα συμμετοχής.

Για τις ώρες αυτές, το προσωπικό πρέπει να είναι πολυπληθές, να γνωρίζει γλώσσες και να είναι ειδικευμένο σε αυτό το είδος της εργασίας. Θα πρέπει να ληφθεί μέριμνα έτσι ώστε να τοποθετηθούν κοντά στις γραμμές και σε κάποια απόσταση, συνοδοί που θα κατευθύνουν τους αφικνούμενους στην

κατάλληλη γραμμή. Όλη αυτή η διαδικασία αφορά κυρίως τους οργανωτές και έχει να κάνει αποκλειστικά με το συνέδριο αυτό καθ' εαυτό. Βέβαια πάντα είναι πιθανό ο οργανωτής να ζητήσει τη συνδρομή του ξενοδοχείου στη διαδικασία αυτή.

Κατά τα άλλα, τα προβλήματα που αντιμετωπίζει το ξενοδοχείο κατά την άφιξη των συνέδρων είναι αυτά που αντιμετωπίζει σε αφίξεις πολυάριθμων ομάδων, όταν οι σύνεδροι φθάνουν μαζικά. Η ταχύτητα στις διαδικασίες που γίνονται κατά την άφιξη των πελατών-συνέδρων όπως, εγγραφή και διάθεση του δωματίου θεωρείται αναγκαία. Με τη μηχανογράφηση των λειτουργιών του front office οι παραπάνω διαδικασίες γίνονται ταχύτερα και χωρίς προβλήματα.

Δελτίο & βιβλίο αστυνομίας

Τα ξενοδοχεία, καθώς και κάθε άλλης μορφής τουριστικό κατάλυμα, έχουν την υποχρέωση από το νόμο να συντάσσουν δελτία, για κάθε άφιξη και αναχώρηση και να τα υποβάλλουν στην αρμόδια αστυνομική αρχή. Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται σε αυτά τα δελτία, είναι σύμφωνα με τις υποδείξεις των αστυνομικών αρχών και πρέπει να συμφωνούν με τα στοιχεία της ταυτότητας ή του διαβατηρίου ή άλλου επίσημου εγγράφου του πελάτη.

Τα δελτία αστυνομίας είναι διαφορετικά για ημεδαπούς και αλλοδαπούς πελάτες. Η συμπλήρωσή τους γίνεται από την υποδοχή σε τρία αντίτυπα. Το πρώτο, παραδίδεται στην αρμόδια αστυνομική αρχή, την ημέρα άφιξης του πελάτη. Το δεύτερο, επίσης παραδίδεται στην αστυνομική αρχή, την ημέρα αναχώρησής του (το αργότερο 12 ώρες μετά από αυτήν), ενώ το τρίτο αντίτυπο παραμένει στο αρχείο της υποδοχής.

Επίσης, ο υπάλληλος που είναι υπεύθυνος για την έκδοση των δελτίων αφίξεων και αναχωρήσεων των πελατών, είναι υποχρεωμένος να μεταφέρει και να καταχωρεί όλα τα στοιχεία των δελτίων με τη σειρά που αυτά εκδόθηκαν σε βιβλίο που έχει θεωρηθεί από την αστυνομική αρχή. Στο βιβλίο αυτό δεν επιτρέπεται να υπάρχουν κενά διαστήματα μεταξύ των καταχωρίσεων. Το βιβλίο αστυνομίας ελέγχεται από την αστυνομική αρχή και φυλάσσεται στο αρχείο της διεύθυνσης του ξενοδοχείου για πέντε χρόνια.

Βιβλίο υποδοχής πελατών

Στο βιβλίο υποδοχής ή βιβλίο κίνησης πελατών καταγράφονται όλοι οι πελάτες που αφικνούνται ή αναχωρούν από το ξενοδοχείο. Η εγγραφή των πελατών στο βιβλίο υποδοχής είναι μια από τις σημαντικότερες διαδικασίες του ξενοδοχείου. Η τήρησή του είναι υποχρεωτική για όλα τα ξενοδοχεία και επειδή σ' αυτό καταχωρούνται στοιχεία που αφορούν στον οικονομικό έλεγχο της ξενοδοχειακής επιχείρησης είναι θεωρημένο και ελέγχεται από τις δημόσιες οικονομικές υπηρεσίες. Το βιβλίο υποδοχής ενημερώνεται καθημερινά για κάθε άφιξη ή αναχώρηση, καθώς και για τις αλλαγές που πραγματοποιούνται στις συμφωνίες διαμονής των πελατών. Τα στοιχεία που αναγράφονται στο βιβλίο κίνησης πελατών σε γραμμογραφημένη διάταξη στηλών είναι τα παρακάτω:

- ◇ Ο αριθμός δωματίου που διαμένει ο πελάτης και ο αριθμός ατόμων.
 - ◇ Το ονοματεπώνυμο του πελάτη. Αν στο δωμάτιο διαμένουν και άλλα άτομα σημειώνεται μόνο το όνομα του πελάτη με τον οποίο έγινε η συμφωνία ενοικίασης του δωματίου. Για τους πρακτορειακούς πελάτες και τους πελάτες εταιριών, εφόσον η αμοιβή για τη διαμονή τους θα καταβληθεί από τις αντίστοιχες επιχειρήσεις, τότε στο βιβλίο υποδοχής, εκτός από το όνομα του πελάτη σημειώνεται και το όνομα του τουριστικού γραφείου ή της εταιρίας. Σε περίπτωση διαμονής πολυμελών ομάδων πελατών που είναι δύσκολο να καταγραφούν όλα τα ονόματα των ατόμων της ομάδας, είναι δυνατό να καταχωρείται στο βιβλίο υποδοχής μόνο το όνομα του τουριστικού γραφείου ή της εταιρίας, καθώς και ο συνολικός αριθμός των ατόμων που αποτελούν την ομάδα. Επίσης, είναι απαραίτητο να υπάρχει στην υποδοχή ένα αντίγραφο της ονομαστικής κατάστασης με τους αριθμούς των δωματίων που τους διατέθηκαν σε περίπτωση φορολογικού ελέγχου.
 - ◇ Η εθνικότητα του πελάτη και η συμφωνία διαμονής του.
 - ◇ Η ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης.
 - ◇ Η αμοιβή που θα πληρώσει ο πελάτης για διαμονή μιας ημέρας.
- Αν η συμφωνία διαμονής του πελάτη περιλαμβάνει εκτός από το ενοίκιο και διατροφή, γράφονται εκτός από την ημερήσια συνολική τιμή συμφωνίας, αναλυτικά, οι τιμές που αναλογούν σε ενοίκιο, πρωινό ή γεύμα. Τα στοιχεία των πελατών και της συμφωνίας τους, καταχωρούνται με βάση τα δελτία άφιξής τους.

Για την ημερήσια ενημέρωση του βιβλίου υποδοχής απαιτούνται δύο σελίδες του. Η αριστερή για τις αφίξεις και η δεξιά για τις αναχωρήσεις. Η

διάταξη των στηλών είναι ακριβώς η ίδια και για τις αφίξεις και για τις αναχωρήσεις. Στις τιμές χρέωσης των πελατών που αναγράφονται στο βιβλίο υποδοχής περιλαμβάνονται και οι φόροι (ΦΠΑ και δημοτικοί φόροι). Οι καταχωρίσεις γίνονται αμέσως μετά από κάθε μεταβολή στην κίνηση των πελατών ή στη συμφωνία τους (άφιξη, αναχώρηση, αλλαγή δωματίου ή διατροφή), χωρίς κανένα κενό ανάμεσά τους.

Τα στοιχεία που καταχωρούνται στο βιβλίο υποδοχής πρέπει να συμφωνούν απόλυτα με αυτά της υπηρεσίας τήρησης λογαριασμών πελατών και για κάθε άνοιγμα λογαριασμού, αντιστοιχεί μια καταχώριση σε αυτό. Το άθροισμα των αναλυτικών τιμών του ενοικίου, των πρωινών και των γευμάτων, πρέπει πάντα να είναι ίδιο με τη συμφωνία του πελάτη για την ημερήσια χρέωση της διαμονής του, δηλαδή:

Συμφωνηθείσα τιμή = Ενοίκιο + Πρωινά + Γεύματα

Στο τέλος κάθε ημέρας, γίνεται από τη νυχτερινή υπηρεσία, το κλείσιμο του βιβλίου υποδοχής, με τον ισοσκελισμό των στηλών της σελίδας των αφίξεων και της σελίδας των αναχωρήσεων. Αφαιρείται, δηλαδή το σύνολο των στηλών της σελίδας των αναχωρήσεων, από το σύνολο των στηλών της σελίδας των αφίξεων. Το αποτέλεσμα της αφαίρεσης αυτής δίνει ακριβή στοιχεία για τον αριθμό των παραμενόντων πελατών του ξενοδοχείου, καθώς και για τα ημερήσια έσοδα της επιχείρησης από τις διαμονές τους - έσοδα υπνοδωματίων, πρωινών και γευμάτων. Το υπόλοιπο, μεταφέρεται στη σελίδα των αφίξεων της επόμενης ημέρας του βιβλίου υποδοχής.

Από τα στοιχεία που καταγράφονται στο βιβλίο κίνησης πελατών, οι υπάλληλοι της υποδοχής αντλούν πολύτιμες πληροφορίες για μια σειρά άλλων δραστηριοτήτων τους, όπως:

- * Στοιχεία για τον αριθμό των κατειλημμένων δωματίων.
- * Τον αριθμό των διαμενόντων πελατών.
- * Τα ημερήσια έσοδα από την ενοικίαση των δωματίων.
- * Στοιχεία για τη χρέωση των λογαριασμών των πελατών.
- * Πληροφορίες για τον υπολογισμό πληρότητας του ξενοδοχείου και για τη διάθεση των δωματίων.
- * Χρησιμοποιείται σαν βάση για το άνοιγμα της χρεωπιστωτικής μερίδας στην *main courante* για τους νεοαφιχθέντες πελάτες.
- * Παρέχει στατιστικά στοιχεία, για την κατηγορία και την εθνικότητα των πελατών, τα οποία χρησιμοποιούνται για τη σύνταξη στατιστικών πινάκων.

Αν μια ημέρα δεν πραγματοποιηθούν αφίξεις, στο τέλος της ημέρας θα γίνει το κλείσιμο του βιβλίου υποδοχής με τον παρακάτω τρόπο: Αφαιρείται το σύνολο της σελίδας των αναχωρήσεων από το σύνολο παραμενόντων

πελατών και το υπόλοιπο μεταφέρεται στη σελίδα των αφίξεων της επόμενης ημέρας. Αντίστοιχα, αν κάποια ημέρα πραγματοποιηθούν μόνο αφίξεις και καμία αναχώρηση, στο τέλος της ημέρας αθροίζονται οι στήλες της σελίδας των αφίξεων και το νέο σύνολο μεταφέρεται στη σελίδα των αφίξεων της επόμενης ημέρας.

Εγγραφή πελατών στο βιβλίο υποδοχής

Οι βασικοί κανόνες εγγραφής των πελατών στο βιβλίο υποδοχής είναι:

- Οι πελάτες εγγράφονται στο βιβλίο υποδοχής αμέσως μετά τη διαδικασία της άφιξής τους.
- Οι εγγραφές στο βιβλίο υποδοχής διενεργούνται με βάση τα δελτία κράτησης ή τα vouchers των πελατών.
- Η χρέωσή τους γίνεται για μια ημέρα.
- Οι πελάτες χρεώνονται προκαταβολικά, για τη διαμονή της κάθε ημέρας με την τιμή ενοικίου, πρωινού και γεύματος ή γευμάτων.
- Το πρωινό της ημέρας άφιξης που χρεώνεται στο βιβλίο υποδοχής, ενώ ο πελάτης δεν το κατανάλωσε (η άφιξη αρχίζει από τις 12 το μεσημέρι), θα το καταναλώσει την ημέρα αναχώρησής του.
- Κάθε μεταβολή στη συμφωνία των πελατών, στη διάρκεια διαμονής τους, καταχωρείται στο βιβλίο υποδοχής, όταν πραγματοποιείται και τηρείται η ακόλουθη διαδικασία:
 - ◊ Μεταβολή που συνεπάγεται αύξηση της χρέωσης της διαμονής του πελάτη γράφεται στη σελίδα των αφίξεων, με τη διαφορά της αύξησης στην αντίστοιχη στήλη τιμών και στη στήλη «Συμφωνηθείσα Τιμή».
 - ◊ Μεταβολή που επιφέρει μείωση της χρέωσης διαμονής του πελάτη, καταχωρείται με τη διαφορά της μείωσης στη σελίδα αναχωρήσεων, στις αντίστοιχες στήλες τιμών.
- Το άθροισμα των στηλών «ενοίκιο», «πρωινά», «γεύματα», πρέπει πάντα να είναι ίσο με το ποσό της στήλης «Συμφωνηθείσα Τιμή».
- Οι αναχωρήσεις των πελατών, όπως και οι αφίξεις, καταχωρούνται αμέσως μετά την αναχώρησή τους στη σελίδα των αναχωρήσεων.

Στην εγγραφή της αναχώρησης, αφαιρούνται από τις στήλες τιμών (ενοίκιο, πρωινά, γεύματα), τα αντίστοιχα ποσά με τα οποία είναι χρεωμένοι οι πελάτες την ημέρα της αναχώρησής τους στη σελίδα των αφίξεων, στο σύνολο των παραμενόντων πελατών. Η εγγραφή αναχώρησης, μπορεί να γίνει διαφορετικά, αν συμβαίνει κάποια τροποποίηση στη συμφωνία διαμονής του πελάτη, την ημέρα αναχώρησής του, π.χ. αναχώρηση μετά τις 12 το μεσημέρι. Οι εγγραφές, τόσο στη σελίδα αφίξεων όσο και στη σελίδα αναχωρήσεων, πρέπει να αιτιολογούνται στη στήλη των παρατηρήσεων, όταν

είναι απαραίτητο (π.χ. το όνομα του τουριστικού γραφείου ή της εταιρίας που θα πληρώσει τη διαμονή του πελάτη) ή η αιτιολογία για κάθε χρέωση που δεν συμφωνεί με τις τιμές πόρτας (π.χ. ειδικές τιμές κ.λπ.).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ & ΝΥΧΤΕΡΙΝΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Εξυπηρέτηση πελατών

Η παραμονή των πελατών στο ξενοδοχείο, πολύ συχνά, συνοδεύεται από μια σειρά εξυπηρετήσεων και διευκολύνσεων και το ξενοδοχείο πρέπει να βρίσκεται σε ετοιμότητα προκειμένου να ικανοποιήσει τις ποικιλόμορφες επιθυμίες τους. Το τμήμα υποδοχής, επειδή βρίσκεται στο επίκεντρο των δραστηριοτήτων της ξενοδοχειακής μονάδας, είναι φυσικό να γίνεται αποδέκτης όλων των αιτημάτων ή παραπόνων των πελατών και καλείται να δώσει ικανοποιητικές και άμεσες λύσεις σε κάθε περίπτωση.

Ένα συνηθισμένο φαινόμενο στα ξενοδοχεία είναι η επιθυμία πελατών να αλλάξουν δωμάτιο ή να παρατείνουν το χρόνο παραμονής τους. Για την ικανοποίηση τέτοιων αιτημάτων, η συμβολή της υποδοχής είναι καθοριστική. Τα ξενοδοχεία, προκειμένου να καλύψουν ανάγκες των πελατών τους κατά τη διαμονή τους, εντάσσουν στην οργάνωση υπηρεσιών που παρέχονται δια μέσου του τμήματος υποδοχής, μια ποικιλία εξυπηρετήσεων και διευκολύνσεων, όπως:

- ◇ Τηλεφωνική επικοινωνία, χρήση fax, telex κ.λπ.
- ◇ Υπηρεσία ταχυδρομείου για αποστολή αλληλογραφίας και δεμάτων.
- ◇ Αλλαγή συναλλάγματος για τους αλλοδαπούς πελάτες.
- ◇ Υπηρεσία αφύπνισης.

Αρκετές φορές οι πελάτες, κατά τη διάρκεια της παραμονής τους, ζητούν να τροποποιήσουν ή να αλλάξουν την αρχική συμφωνία της κράτησης. Αυτό συμβαίνει επειδή οι πελάτες στην πλειοψηφία τους, δεν έχουν διαμορφωμένη άποψη για το ξενοδοχείο και τις προσφερόμενες από αυτό υπηρεσίες κατά τη διαδικασία της κράτησης. Η υποδοχή φροντίζει να ικανοποιεί τις επιθυμίες τους, που συνήθως αφορούν στη μεταφορά τους σε άλλο δωμάτιο ή στην τροποποίηση του χρόνου παραμονής τους, όταν αυτό είναι εφικτό.

Αλλαγή δωματίων

Οι λόγοι που πολλές φορές οι πελάτες ζητούν να μεταφερθούν σε άλλο δωμάτιο, οφείλονται σε διάφορες αιτίες, όπως:

Μπορεί να είναι συνέπεια ελλιπούς ενημέρωσης ή κακού χειρισμού διαδικασίας κράτησης, τόσο των μεμονωμένων πελατών όσο και των συμφωνιών που γίνονται με πρακτορεία. Η απόκρυψη ή παράλειψη στοιχείων του δωματίου είναι μερικές από τις αιτίες που αναγκάζουν τους πελάτες να αλλάξουν δωμάτιο μετά την εγκατάστασή τους σε κάποιο που δεν τους ικανοποιεί. Επιπλέον, ο άστοχος χειρισμός των υπερκρατήσεων έχει σαν αποτέλεσμα την προσωρινή διαμονή πελατών σε δωμάτια που δεν πληρούν τους όρους συμφωνίας της κράτησης. Κατά συνέπεια, οι πελάτες μεταφέρονται σε δωμάτια της αρχικής τους προτίμησης, μόλις αυτό καταστεί δυνατό.

Λόγοι συντήρησης των δωματίων είναι μια άλλη αιτία, για την οποία αναγκάζονται οι πελάτες να αλλάξουν δωμάτια. Βλάβες στις ηλεκτρολογικές, υδραυλικές ή κλιματιστικές εγκαταστάσεις, καθώς και στη θέρμανση είναι φαινόμενα που διαταράσσουν τη διαμονή των πελατών. Για τη μεταφορά των πελατών από ένα δωμάτιο σε άλλο, είναι απαραίτητη η παρουσία του πελάτη και γίνεται με τη βοήθεια του προσωπικού ορόφων. Σε έκτακτες περιπτώσεις η αλλαγή μπορεί να πραγματοποιηθεί, χωρίς την παρουσία του πελάτη (περιπτώσεις πυρκαγιάς, πλημμύρας κ.λπ.). Επιβάλλεται όμως η παρουσία του προϊσταμένου ορόφων ή υποδοχής για την ασφαλή μεταφορά των προσωπικών αντικειμένων του.

Ανεξάρτητα από τους λόγους οι οποίοι επιβάλλουν μια αλλαγή δωματίου, γι' αυτήν πρέπει να ενημερώνονται τα ανάλογα τμήματα από την υποδοχή. Συντάσσεται ένα ενημερωτικό έντυπο στο οποίο αναφέρεται ευκρινώς ο αριθμός του δωματίου που διέμενε ο πελάτης και ο αριθμός του νέου δωματίου. Οι παρατηρήσεις για την ενδεχόμενη διαφορά του ενοικίου, καθώς και οι λόγοι της αλλαγής είναι απαραίτητα στοιχεία. Με ευθύνη της υποδοχής το έντυπο αυτό προωθείται σε όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου για τη χρέωση του πελάτη. Αντίστοιχα, στο τμήμα υποδοχής, η αλλαγή εμφανίζεται στο room rack, στο information rack, στο λογαριασμό του πελάτη, στο φάκελό του ή στον ηλεκτρονικό υπολογιστή εφόσον υπάρχει.

Παράταση παραμονής

Αρκετοί πελάτες εκδηλώνουν την επιθυμία τους στην υποδοχή να επιμηκύνουν το διάστημα διαμονής τους στο ξενοδοχείο πέρα από την αρχική τους συμφωνία. Για να κάνει αποδεκτά αυτά τα αιτήματα των πελατών η υποδοχή, πρέπει να συνεργάζεται με το τμήμα κρατήσεων, όταν η πληρότητα του ξενοδοχείου είναι υψηλή και η διάθεση των δωματίων βρίσκεται σε οριακό

σημείο. Αν η παράταση της διαμονής είναι εφικτή, η υποδοχή προβαίνει σε μια σειρά ενεργειών, όπως:

- * Ενημερώνει τα τμήματα του ξενοδοχείου για την τροποποίηση της ημερομηνίας αναχώρησης του πελάτη.
- * Όταν ο πελάτης είναι πρακτορειακός ο υπεύθυνος κρατήσεων ενημερώνει το πρακτορείο, κατ' εντολή του οποίου ο πελάτης διαμένει στο ξενοδοχείο, για την αλλαγή αυτή και ζητά από το πρακτορείο την αποστολή συμπληρωματικού voucher.
- * Αν η δαπάνη διαμονής του πελάτη καλύπτεται από κάποια εταιρεία, το τμήμα κρατήσεων ακολουθεί την ίδια διαδικασία που ακολουθεί και για το πρακτορείο, ζητώντας την έγκριση για την επιπλέον παραμονή με την αποστολή fax ή telex από την εταιρία. Με αυτό τον τρόπο αποφεύγονται προβλήματα κατά την εξόφληση του λογαριασμού του πελάτη.

Σχέσεις πελατών - υποδοχής κατά τη διαμονή τους

Όταν οι πελάτες μένουν ικανοποιημένοι από τη διαμονή τους στο ξενοδοχείο, δεν απασχολούν συχνά τους υπαλλήλους της υποδοχής. Όμως, αρκετές φορές, συμβαίνει οι πελάτες να δυσαρεστούνται, είτε από κάποιο μέλος του προσωπικού, είτε από κάποια κατάσταση. Τότε προστρέχουν στην υποδοχή για να εκφράσουν παράπονα ή να ζητήσουν τη συνδρομή των υπαλλήλων, για την επίλυση κάποιου προβλήματός τους.

Οι υπάλληλοι της υποδοχής, αν και τις περισσότερες φορές δεν είναι αυτοί υπεύθυνοι για τη δημιουργία της δυσαρέσκειας των πελατών, πρέπει να δίνουν ιδιαίτερη προσοχή και να επινοούν αποτελεσματικούς τρόπους για την αντιμετώπισή τους. Επίσης, πρέπει να καταγράφουν όλες τις παρατηρήσεις και υποδείξεις που τους μεταφέρουν οι πελάτες και να ενημερώνουν γι' αυτές τη διεύθυνση του ξενοδοχείου. Με αυτό τον τρόπο, προσφέρουν πολύτιμη βοήθεια, για την εφαρμογή αποτελεσματικότερων και αποδοτικότερων μεθόδων, στον τρόπο λειτουργίας του ξενοδοχείου.

Μια ομάδα τέτοιων παραπόνων, αφορούν στη συντήρηση του ξενοδοχείου και έχουν σχέση με κατεστραμμένα έπιπλα, με το φωτισμό, τη θέρμανση, τον ανελκυστήρα κ.λπ. Η υποδοχή διατηρεί ένα βιβλίο καταγραφής κάθε βλάβης και η άμεση αποκατάστασή τους από το αρμόδιο τμήμα, μπορεί να βελτιώσει και να περιορίσει σημαντικά τις δυσαρέσκειες των πελατών.

Μια άλλη μορφή παραπόνων, έχει σχέση με την απόδοση κάποιας υπηρεσίας του ξενοδοχείου. Ο ελλιπής εφοδιασμός των δωματίων, η κακή λειτουργία της υπηρεσίας αφύπνισης πελατών, η ανεπάρκεια υπηρεσίας μεταφοράς αποσκευών, το κακό service στο εστιατόριο ή το κακομαγειρεμένο φαγητό, είναι μια σειρά από συνηθισμένα παράπονα που δέχονται οι υπάλληλοι της υποδοχής. Επίσης, οι πελάτες συμβαίνει να εκφράζουν παράπονα που σχετίζονται με τη συμπεριφορά μελών του προσωπικού, όταν πιστεύουν ότι προσβάλλονται από τυχόν αγενή στάση απέναντί τους. Για όλα αυτά, το τμήμα υποδοχής καταστρώνει ένα σχέδιο άμεσης αντιμετώπισης, με τη συνεργασία των υπολοίπων τμημάτων του ξενοδοχείου. Για όσα από αυτά δεν είναι δυνατή η ικανοποίησή τους, οι υπάλληλοι της υποδοχής επιστρατεύουν τεχνικές δημοσίων σχέσεων, που έχουν σκοπό να καθησυχάζουν τους πελάτες και ταυτόχρονα να αποτρέπουν την όξυνση του προβλήματος. Μια ειλικρινής στάση, από την πλευρά των υπαλλήλων υποδοχής, μπορεί να λειτουργήσει καταλυτικά σε κάθε περίπτωση.

Νυχτερινή υπηρεσία

Τα ξενοδοχεία, είναι επιχειρήσεις που οι δραστηριότητές τους δεν σταματούν ακόμα και κατά τη διάρκεια της νύχτας. Μια οργανωμένη υπηρεσία υποδοχής για τη διάρκεια της νύχτας είναι επιβεβλημένη. Στα μικρά ξενοδοχεία, η υπηρεσία αυτή περιορίζεται στην παρουσία ενός ατόμου, που εκτελεί συνήθως χρέη νυχτοφύλακα. Στα καθήκοντά του περιλαμβάνονται επίσης, η παράδοση κλειδιών στους αργοπορημένους πελάτες, η επιτήρηση της εισόδου του ξενοδοχείου, η διεκπεραίωση νυχτερινών αφίξεων, καθώς και η αντιμετώπιση έκτακτων αναγκών που μπορεί να προκύψουν. Στα μεσαία και μεγάλης δυναμικότητας ξενοδοχεία, η εξυπηρέτηση των πελατών οργανώνεται και προσφέρεται κατά τη διάρκεια της νύχτας με τρόπο ανάλογο όπως και την ημέρα.

Οι δραστηριότητες της νυχτερινής υπηρεσίας (night audit), διαχωρίζονται σε αυτές της υποδοχής (αφίξεις, αναχωρήσεις, κρατήσεις, εξυπηρέτηση πελατών) και σε δραστηριότητες διοίκησης και εσωτερικού ελέγχου του τμήματος και του ξενοδοχείου. Όλες οι λειτουργίες και οι δραστηριότητες που πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια της ημέρας επαναλαμβάνονται σε μικρότερη όμως έκταση και συχνότητα και στη διάρκεια της νύχτας. Συχνά, συμβαίνει να αναμένονται αφίξεις πελατών, που εξαιτίας καθυστέρησης της πτήσης τους, φθάνουν στο ξενοδοχείο τις προχωρημένες ώρες της νύχτας και πρέπει να τύχουν άμεσης και σωστής υποδοχής.

Επίσης, αρκετές φορές, αφικνούνται έκτακτα πελάτες στο ξενοδοχείο και ο υπάλληλος της νυχτερινής υπηρεσίας πρέπει να αναζητήσει διαθέσιμα δωμάτια που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους. Σε μικρότερη έκταση πραγματοποιούνται αναχωρήσεις, καθώς και αλλαγές δωματίων στη διάρκεια της νύχτας, όταν έκτακτες ανάγκες το επιβάλλουν (ασθένειες πελατών, προβλήματα συντήρησης ή θορύβων στα δωμάτια κ.λπ.). Τα έκτακτα περιστατικά που συμβαίνουν στη διάρκεια της νύχτας καταγράφονται σε ειδικό βιβλίο συμβάντων.

Ο υπεύθυνος της υπηρεσίας νύχτας, εκτελεί και όλα τα καθήκοντα του διευθυντή του ξενοδοχείου και παίρνει αποφάσεις και πρωτοβουλίες, για οτιδήποτε παρουσιαστεί σε ολόκληρη τη μονάδα. Σε μεγάλες μονάδες, που η υπηρεσία νύχτας απασχολεί αρκετούς υπαλλήλους, ο επικεφαλής της υπηρεσίας θεωρείται ως υποδιευθυντής.

Νυχτερινός έλεγχος

Το τμήμα της υποδοχής έχει την ευθύνη για τον έλεγχο των δραστηριοτήτων που αφορούν στην πληρότητα του ξενοδοχείου, στα έσοδα των δωματίων και στον έλεγχο των λογαριασμών των πελατών. Σκοπός αυτού του ελέγχου είναι η διασφάλιση της σωστής λειτουργίας της οικονομικής διαχείρισης της ξενοδοχειακής μονάδας. Είναι μια ημερήσια επισκόπηση των συναλλαγών των πελατών σε σχέση με τα έσοδα που πραγματοποιήθηκαν στα τμήματα πώλησης του ξενοδοχείου. Στον έλεγχο αυτό συμπεριλαμβάνονται όλοι οι λογαριασμοί είτε αφορούν τους πελάτες, είτε όχι. Η επιτυχία του ελέγχου συνεπάγεται τη συμφωνία των λογαριασμών των διαμενόντων και μη πελατών στο ξενοδοχείο, τις ταμειακές καταστάσεις και την ενημέρωση των πιστωτικών λογαριασμών.

Πριν μηχανογραφηθεί το σύστημα ελέγχου της υποδοχής, η κατάλληλη ώρα διεξαγωγής του ήταν κατά τη διάρκεια της νύχτας ή πολύ νωρίς το πρωί. Με τη χρήση μηχανογραφικών συστημάτων, τα έσοδα των υπνοδωματίων και των άλλων τμημάτων, ελέγχονται και καταγράφονται με ελάχιστη ή καθόλου παρέμβαση των υπαλλήλων ελέγχου. Έτσι, το βασικό έργο της υπηρεσίας νύχτας, σε ξενοδοχεία που έχουν μηχανογραφηθεί είναι:

- Η δημιουργία και η διανομή εντύπων για ενημέρωση των τμημάτων και της διοίκησης του ξενοδοχείου, όπως ισοζύγιο, καταγραφή πωλήσεων, δελτίο λογιστικών και στατιστικών στοιχείων.
- Ο έλεγχος των λογαριασμών των πελατών και passants.
- Ενημέρωση των λογαριασμών της υποδοχής.

- Ανεύρεση τυχόν ασυμφωνίας στην κατάσταση των δωματίων.
- Έλεγχος του πιστωτικού ορίου των πελατών.

Ο υπάλληλος ελέγχου προσδιορίζει το ύψος των ημερήσιων εσόδων από τα υπνοδωμάτια, υπολογίζει τα ποσοστά πληρότητας και ετοιμάζει στατιστικές αναλύσεις για τη διάθεση των δωματίων, τα έσοδα, τους πελάτες κ.λπ. Ετοιμάζει ακόμα την ημερήσια κατάσταση των μετρητών, των επιταγών και πιστωτικών καρτών, καθώς και άλλων δραστηριοτήτων της υποδοχής. Ο νυχτερινός ελεγκτής πρέπει να γνωρίζει τον τρόπο λειτουργίας, τις μεθόδους χρέωσης και τη φύση των χρηματικών συναλλαγών που αφορούν το λογιστικό σύστημα της υποδοχής. Συντάσσει καθημερινά μια αναφορά των επιταγών και πιστωτικών καρτών, καθώς και κάθε άλλης χρηματικής συναλλαγής που πραγματοποιήθηκε στο τμήμα υποδοχής. Έτσι, παρακολουθείται καθημερινά η αποδοτικότητα του τμήματος. Το λογιστήριο του ξενοδοχείου χρησιμοποιεί και επεξεργάζεται τα δεδομένα του νυχτερινού ελέγχου και προετοιμάζει στατιστικές αναλύσεις για τη διοίκηση του ξενοδοχείου.

Προσδιορισμός τέλους ημέρας

Ο νυχτερινός ελεγκτής, συγκεντρώνει, συμφωνεί και ελέγχει όλες τις συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν την προηγούμενη ημέρα. Ο καθορισμός του χρόνου που θεωρείται κατάλληλος για το κλείσιμο ημέρας στο ξενοδοχείο, είναι απόφαση της υποδοχής. Το χρονικό αυτό σημείο προσδιορίζει και το τέλος της επιχειρηματικής ημέρας. Συνήθως, ο χρόνος τέλους ημέρας συμπίπτει με το κλείσιμο των τμημάτων του ξενοδοχείου. Από τη στιγμή που αρχίζει η διαδικασία νυχτερινού ελέγχου, τελειώνει τυπικά η επιχειρηματική δραστηριότητα της ημέρας. Το χρονικό διάστημα μέχρι να τελειώσει ο έλεγχος, χαρακτηρίζεται σαν ώρα ελέγχου και οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται κατά τη διάρκειά του, αποτελούν μέρος της επόμενης επιχειρηματικής ημέρας.

Τα ξενοδοχεία παράγουν ένα μεγάλο αριθμό οικονομικών αναφορών (διαχωριστικές καταστάσεις) στις οποίες καταγράφονται αναλυτικά όλες οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται. Τα τμήματα καταγράφουν τα έσοδα και τον τρόπο με τον οποίο γίνεται μια συναλλαγή. Για κάθε συναλλαγή εκδίδεται μια απόδειξη η οποία αποστέλλεται με ευθύνη του τμήματος στην υποδοχή και καταχωρείται η χρέωση στο λογαριασμό του πελάτη.

Ένα αποδοτικό σύστημα ελέγχου πρέπει να παρέχει απόδειξη για την επιβεβαίωση κάθε συναλλαγής που γίνεται. Στα χειρόγραφα ή σε ημιαυτοματοποιημένα συστήματα λειτουργίας της υποδοχής, οι καταχωρίσεις

γίνονται από διαφορετικούς υπαλλήλους και η εξακρίβωσή τους επιτυγχάνεται από συγκρινόμενες αποδείξεις και στοιχεία. Για παράδειγμα, για τον έλεγχο εσόδων από τα δωμάτια, ο υπάλληλος ελέγχου συγκρίνει τα στοιχεία από τους φακέλους των πελατών, με την αναφορά κατειλημμένων δωματίων του housekeeping και με το πλάνο κατάστασης δωματίων της υποδοχής, τα οποία πρέπει να συμφωνούν μεταξύ τους. Με τη διαδικασία αυτή εξακριβώνεται αν οι τιμές των κατειλημμένων δωματίων έχουν καταχωρηθεί σωστά και επιπλέον διαπιστώνονται λάθη πληρότητας που προκαλούνται από τους υπαλλήλους υποδοχής κατά τη διαδικασία άφιξης ή αναχώρησης πελατών. Διάφορες μέθοδοι και τεχνικές εφαρμόζονται από την υποδοχή, για την αποφυγή παραλείψεων και λαθών, που είναι δυνατό να δημιουργήσουν προβλήματα στη διεξαγωγή του ελέγχου. Μια αποτελεσματική μέθοδος εσωτερικού ελέγχου του τμήματος, είναι ο διαχωρισμός καθηκόντων σε διαφορετικά άτομα. Όταν το ίδιο άτομο είναι αρμόδιο για την ενοικίαση δωματίου, για την καταχώριση της χρέωσής του και για την εξόφληση του λογαριασμού, τότε είναι πολύ εύκολο να γίνει κάποιο λάθος. Αντίθετα, όταν οι αρμοδιότητες αυτές διανεμηθούν σε διαφορετικούς υπαλλήλους περιορίζεται στο ελάχιστο η πιθανότητα αυτή.

Ο νυχτερινός ελεγκτής ελέγχει την ορθότητα των λογαριασμών των πελατών συγκρίνοντας και στη συνέχεια διασταυρώνοντας τις καταχωρημένες χρεώσεις με τις αντίστοιχες αποδείξεις των τμημάτων. Ο έλεγχος θεωρείται ολοκληρωμένος όταν το σύνολο των λογαριασμών των πελατών συμφωνεί με τις ταμειακές καταστάσεις των τμημάτων.

Τα ξενοδοχεία καθορίζουν πιστωτικά όρια για τους λογαριασμούς των πελατών τους, που όταν τα υπερβούν πρέπει να εξοφλήσουν τον λογαριασμό τους μέχρι αυτό το ποσό. Το ύψος του πιστωτικού ορίου που επιλέγει το ξενοδοχείο, εξαρτάται από τη φερεγγυότητα του πελάτη και από την πολιτική που αυτό ακολουθεί. Για τους πελάτες που εξοφλούν τους λογαριασμούς τους με πιστωτικές κάρτες, το πιστωτικό όριο της κάρτας είναι αυτό που αποδέχεται το ξενοδοχείο. Ο νυχτερινός ελεγκτής πρέπει να είναι ενήμερος για τα όρια αυτά και τον τρόπο που αυτά σχετίζονται με το λογαριασμό του κάθε πελάτη. Μέρος της διαδικασίας ελέγχου είναι και το κλείσιμο των λογαριασμών αυτών. Στο τέλος κάθε επιχειρηματικής ημέρας καταγράφονται οι λογαριασμοί των πελατών που έχουν αγγίξει ή υπερβεί το καθορισμένο πιστωτικό όριο και χαρακτηρίζονται λογαριασμοί με υψηλό υπόλοιπο. Μια αναλυτική κατάσταση αυτών των λογαριασμών παραδίδεται στη διοίκηση του ξενοδοχείου.

Μέθοδοι ελέγχου

Ο νυχτερινός έλεγχος μπορεί να γίνεται με τους εξής τρόπους:

Χειρόγραφα: Τρόπος που όλο και λιγότερο προτιμάται από μεσαία και μεγάλα ξενοδοχεία. Μικρές επιχειρήσεις χρησιμοποιούν ακόμα το σύστημα αυτό, που είναι ιδιαίτερα επίπονο στη λειτουργία του και απαιτείται η χρησιμοποίηση πολλών βιβλίων και εντύπων για ένα σωστό έλεγχο (λογαριασμοί πελατών, διαχωριστικές καταστάσεις της υποδοχής και των άλλων τμημάτων, έλεγχος βιβλίου υποδοχής και *main courante*). Επίσης, απαιτείται η απασχόληση αρκετών ατόμων για την ενημέρωση όλων των απαραίτητων στοιχείων και συχνά γίνονται λάθη στους λογαριασμούς των πελατών που είναι δύσκολο να εξακριβωθούν.

Μηχανικά: Η χρήση των μηχανών διευκολύνει αρκετά τον έλεγχο λειτουργίας της υποδοχής. Όμως οι δυνατότητες τους είναι μικρές και περιορίζονται στη χρέωση των λογαριασμών των πελατών, στην έκδοσή τους, στην παρακολούθηση των εσόδων από τα τμήματα του ξενοδοχείου κ.λπ. Δεν έχουν ικανότητα διαπίστωσης και ανεύρεσης λαθών στην καταχώριση των στοιχείων, ούτε δυνατότητα συλλογής στατιστικών πληροφοριών. Συνήθως, συμπληρώνονται και από χειρόγραφες διαδικασίες.

Με πληροφοριακό σύστημα: Με τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων είναι δυνατό να πραγματοποιηθούν αναλυτικοί και αξιόπιστοι έλεγχοι, με απλό και άμεσο τρόπο. Το τμήμα υποδοχής, με τη χρήση του κατάλληλου λογισμικού μπορεί να εξασφαλίζει τη συμφωνία για κάθε λογαριασμό πελάτη, με όλες τις μεταβολές του. Τα πληροφοριακά συστήματα είναι ικανά να επεξεργάζονται, να επαληθεύουν και να επιβεβαιώνουν αν οι καταχωρίσεις είναι σωστές. Επιπλέον, χρησιμοποιούνται για πολλές διαφορετικές λειτουργίες και παρέχουν πλήρη ενημέρωση, όπως αναλυτικές αναφορές και σαφείς πληροφορίες για στατιστικά στοιχεία πληρότητας, προκαταβολές, αφίξεις, πελάτες που δεν εμφανίστηκαν στο ξενοδοχείο, κατάσταση δωματίων και μια πλειάδα άλλων πληροφοριών που μπορούν να δημιουργηθούν όταν ζητηθούν από τους χρήστες.

Τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται στην υποδοχή, συνήθως έχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιούν περιοδικές αναφορές, σε προκαθορισμένο χρόνο. Μπορούν να συνδεθούν με τερματικά, τα οποία τοποθετούνται στα σημεία πώλησης της ξενοδοχειακής μονάδας, επιτυγχάνοντας ακριβή, γρήγορη και αυτόματη καταγραφή στο λογαριασμό του πελάτη. Επίσης, έχουν δυνατότητα να εκτελούν λεπτομερείς ελέγχους σε ελάχιστο χρόνο. Το λογισμικό των πληροφορικών συστημάτων παρέχει την ευχέρεια στο νυχτερινό ελεγκτή να διαθέτει περισσότερο χρόνο για τον έλεγχο

των συναλλαγών και για την ανάλυση των δραστηριοτήτων του τμήματος υποδοχής, συμβάλλοντας έτσι στην αποδοτικότητά του.

Ο χρόνος για τη διαδικασία ελέγχου στα υπόλοιπα των λογαριασμών των πελατών, καθώς και η επιβεβαίωση των χρεώσεων, προκειμένου για τη σύνταξη αναφοράς των υπολοίπων των λογαριασμών μειώνεται με μια απλή σύγκριση μεταξύ των λογαριασμών των πελατών και των *passants* ή χρεωστών. Όταν παρατηρείται ασυμφωνία ανάμεσα στα χρεωστικά και πιστωτικά υπόλοιπα, αυτό δηλώνει την πιθανότητα λάθους των δεδομένων που έχουν εισαχθεί ή την ύπαρξη προβλήματος στο πληροφορικό σύστημα. Μερικές από τις δυνατότητες που παρέχουν τα πακέτα των πληροφοριακών συστημάτων είναι οι παρακάτω:

- ◇ Διατηρούν τα υπόλοιπα των λογαριασμών με τις ανάλογες συναλλαγματικές λεπτομέρειες για τον καθένα.
- ◇ Είναι σχεδιασμένα με τέτοιο τρόπο, έτσι ώστε να κατευθύνουν από μόνα τους τους τούς υπαλλήλους της υποδοχής για την εκτέλεση λειτουργιών οι οποίες αφορούν στις διαδικασίες της νυχτερινής υπηρεσίας.
- ◇ Κάνουν μια σειρά μαθηματικών πράξεων και επαληθεύσεων, προκειμένου να επιβεβαιώσουν ότι οι καταχωρίσεις είναι σωστές.
- ◇ Αποθηκεύουν στοιχεία για κάθε καταχώριση που γίνεται στον υπολογιστή σχετικά με την ώρα, τη βάρδια, το όνομα του υπαλλήλου, τον αριθμό του φακέλου του πελάτη και του τμήματος. Με αυτό τον τρόπο παρέχεται η δυνατότητα για έναν ενδελεχή έλεγχο σε κάθε λογαριασμό.
- ◇ Συντάσσουν, συλλέγουν και εκτυπώνουν αναφορές ταχύτατα, όπως επιβεβαιωμένες κρατήσεις, συνοπτική αναφορά τμημάτων, καταστάσεις αναμενόμενων αφίξεων και αναχωρήσεων, δημιουργία φακέλου αναμενόμενων πελατών, κατάσταση λογαριασμών *passants* πελατών κ.λπ.
- ◇ Κατά τη διάρκεια του νυχτερινού ελέγχου ο υπολογιστής μπορεί να τυπώσει ένα σημαντικό αριθμό αναφορών, να εκτελέσει αριθμητικούς υπολογισμούς και να παράγει για κάθε λογαριασμό το ακριβές σύνολο χρέωσής του.
- ◇ Όταν κάποιος πελάτης ζητήσει να ενημερωθεί για το λογαριασμό του, ο υπάλληλος της υποδοχής μπορεί να τον εμφανίσει στην οθόνη και να τον εκτυπώσει αν του ζητηθεί.

Όμως τα σύγχρονα πακέτα λογισμικού χρησιμοποιούνται και για άλλες λειτουργίες, όπως:

- * Κλείσιμο της ημέρας, αυτόματη ενημέρωση των αρχείων και συντήρηση του συστήματος (back up των αρχείων, των λογαριασμών κ.λπ.).
- * Μπορούν να δώσουν κάθε στιγμή πληροφορίες για διάφορα οικονομικά δεδομένα που συμβάλλουν στην αποτελεσματικότητα της διοίκησης του ξενοδοχείου.
- * Παρέχουν αναλυτικά στοιχεία εσόδων, πληρότητας, αφίξεων, στατιστικά στοιχεία, δυνατότητα ξεχωριστής χρέωσης και παρακολούθησης συνεδρίων και άλλων εκδηλώσεων, αυτόματη απόδοση ΦΠΑ και δημοτικών φόρων κ.λπ.

Διαδικασία νυχτερινού ελέγχου

Στον εντοπισμό και τη διόρθωση των λογιστικών σφαλμάτων, επικεντρώνεται η διαδικασία του νυχτερινού ελέγχου, κατά τη διάρκεια του οποίου επιβεβαιώνεται η ορθότητα των καταχωρίσεων στους λογαριασμούς, μέσα από συγκρίσεις και διασταυρώσεις στοιχείων. Στη διαδικασία αυτή ελέγχονται σε κάθε λογαριασμό οι χρεώσεις από τα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου και διορθώνονται πιθανές διαφορές που διαπιστώνονται. Τα τμήματα υποδοχής που χρησιμοποιούν πληροφοριακά συστήματα έχουν το πλεονέκτημα να διενεργούν τον έλεγχο χωρίς διακοπές και να παίρνουν περιληπτικές αναφορές, όταν αυτό κρίνεται αναγκαίο. Οι παράγοντες που προσδιορίζουν το πόσο λεπτομερειακός πρέπει να γίνει ένας έλεγχος από την νυχτερινή υπηρεσία είναι δύο:

- ◆ Η συχνότητα των λανθασμένων καταχωρίσεων που εντοπίζουν κατά την διάρκειά του.
- ◆ Ο όγκος των συναλλαγών που πρόκειται να ελεγχθούν.

Ο πρώτος από τους παραπάνω παράγοντες αφορά στην ποιότητα της εργασίας του τμήματος υποδοχής, ενώ ο δεύτερος εξαρτάται από το μέγεθος και την οργάνωση της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Στα ξενοδοχεία μεγάλης δυναμικότητας, τα οποία παρέχουν μια πλειάδα υπηρεσιών, εξαιτίας του όγκου των συναλλαγών που πραγματοποιούνται, απαιτούνται συστήματα που παρέχουν δυνατότητα αναλυτικού ελέγχου.

Τα στάδια που ακολουθούνται από την υπηρεσία νύχτας για τη διαδικασία ελέγχου είναι τα παρακάτω:

- Συμπλήρωση των χρεώσεων των λογαριασμών και έλεγχος όλων των αποδείξεων.
- Ανεύρεση πιθανών διαφορών στην κατάσταση των δωματίων.

- Υπόλοιπα λογαριασμών και έλεγχος διαχωριστικών καταστάσεων των τμημάτων.
- Έλεγχος ενοικίων.
- Έλεγχος κρατήσεων μη εμφανισθέντων πελατών.
- Έλεγχος τιμών δωματίων και φόρων στους λογαριασμούς πελατών.
- Προετοιμασία αναφορών.
- Κατάσταση προκαταβολών.
- Συντήρηση του συστήματος και back up.
- Εκτύπωση και διανομή αναφορών.

Συμπλήρωση και έλεγχος των χρεώσεων: Μια από τις πρώτες κινήσεις του υπαλλήλου της νυχτερινής υπηρεσίας είναι να επιβεβαιώσει αν έχουν καταχωρηθεί σωστά όλοι οι λογαριασμοί των πελατών και των passants πριν αρχίσει η διαδικασία για το κλείσιμο της επιχειρηματικής ημέρας. Οι λάθος καταχωρημένες χρεώσεις που δεν έχουν εντοπιστεί και διορθωθεί από τον νυχτερινό έλεγχο, δημιουργούν παρεξηγήσεις και καθυστέρηση κατά την αναχώρηση των πελατών, όταν αυτοί διαπιστώσουν το λάθος. Αυτή η εργασία ρουτίνας, που επιβάλλεται να προηγηθεί του νυχτερινού ελέγχου, αναγκάζει τους υπαλλήλους της νυχτερινής υπηρεσίας να αρχίσουν τον έλεγχο αφού προηγουμένα κλείσουν όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου, ώστε να έχουν καταχωρηθεί όλες οι συναλλαγές που έχουν γίνει μέσα στην επιχειρηματική ημέρα. Παράλληλα με τη συμπλήρωση των χρεώσεων, οι υπάλληλοι της νυχτερινής υπηρεσίας επιβεβαιώνουν αν όλα τα χρεωστικά δελτία είναι καταχωρημένα στους αντίστοιχους λογαριασμούς των πελατών.

Όταν στο ξενοδοχείο δεν υπάρχει αυτοματοποιημένο σύστημα για τις χρεώσεις των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων, αυτές πρέπει να καταχωρηθούν στους λογαριασμούς των πελατών. Επίσης, όταν οι ταμειακές μηχανές που βρίσκονται στα διάφορα σημεία πώλησης της μονάδας δεν είναι συνδεδεμένες με την υποδοχή, πρέπει να ελεγχθεί αν όλες οι καταναλώσεις έχουν χρεωθεί στους λογαριασμούς. Η παραπάνω διαδικασία γίνεται αυτόματα όταν υπάρχει κατάλληλο σύστημα.

Ύστερα από ένα αποτελεσματικό και σχολαστικό νυχτερινό έλεγχο, συχνά ανακαλύπτονται υπόλοιπα λογαριασμών τα οποία πρέπει οι υπάλληλοι της υπηρεσίας νύχτας να καταχωρίσουν στους ανάλογους λογαριασμούς.

Ανεύρεση διαφορών στην κατάσταση των δωματίων: Οι διαφορές που προκύπτουν στην κατάσταση των δωματίων πρέπει να επιλύονται σύντομα για να μην δημιουργείται σύγχυση στη διάθεσή τους, από το τμήμα υποδοχής. Τα λάθη που γίνονται στην κατάσταση των δωματίων, έχουν σαν αποτέλεσμα την απώλεια εσόδων ή την ελλιπή χρέωση των λογαριασμών των πελατών. Το τμήμα υποδοχής πρέπει να διατηρεί διαρκώς ακριβείς πληροφορίες για την

τρέχουσα κατάσταση των δωματίων, ώστε να γνωρίζει τον αριθμό και τον τύπο αυτών που είναι διαθέσιμα για ενοικίαση. Για παράδειγμα, όταν κάποιος πελάτης αναχωρεί και ο υπάλληλος υποδοχής λησμονήσει να μεταβάλει την κατάστασή του, το δωμάτιο αυτό θα εμφανίζεται σαν κατειλημμένο, ενώ στην πραγματικότητα είναι διαθέσιμο. Συνέπεια αυτής της παράλειψης είναι το δωμάτιο να μην ενοικιαστεί έως ότου ανακαλυφθεί το λάθος και επομένως να προκληθεί απώλεια εσόδων.

Η ανεύρεση τέτοιων διαφορών στην κατάσταση των δωματίων γίνεται από τον νυχτερινό ελεγκτή, ο οποίος κάνει μια σύγκριση μεταξύ της αναφοράς του τμήματος ορόφων με την αντίστοιχη της υποδοχής. Για την ελαχιστοποίηση αυτών των διαφορών, η υπεύθυνη του τμήματος ορόφων απαιτεί από τις καμαριέρες να καταγράφουν στα έντυπα εργασίας την κατάσταση των δωματίων που εξυπηρετούν.

Όταν συμβαίνει στην αναφορά του τμήματος ορόφων ένα δωμάτιο να αναφέρεται κενό, ενώ το ίδιο στην αναφορά της υποδοχής να εμφανίζεται κατειλημμένο, τότε ο ελεγκτής ανατρέχει στο φάκελο κράτησης του δωματίου για επαλήθευση. Αν διαπιστωθεί από τα στοιχεία του φακέλου ότι πράγματι υπάρχει κάποια εκκρεμότητα, τότε συντρέχουν δύο εκδοχές:

- ◆ Ο πελάτης έφυγε με σκοπό να μην πληρώσει.
- ◆ Ο υπάλληλος υποδοχής δεν ολοκλήρωσε τη διαδικασία αναχώρησης.

Μετά την εξακρίβωση του λάθους και αφού ο πελάτης έχει αναχωρήσει, ο νυχτερινός ελεγκτής καταχωρεί την αναχώρησή του, παραδίδει το φάκελο του δωματίου στη διοίκηση και διορθώνει την κατάσταση του δωματίου στον ηλεκτρονικό υπολογιστή, ώστε αυτό να εμφανίζεται διαθέσιμο. Τέλος, ο υπάλληλος της νυχτερινής υπηρεσίας συγκρίνει τα οικονομικά στοιχεία που αναγράφονται στους φακέλους των πελατών με τις αναφορές των τμημάτων ορόφων και υποδοχής, τα οποία πρέπει να συμφωνούν μεταξύ τους.

Υπόλοιπα λογαριασμών και έλεγχος διαχωριστικών καταστάσεων:

Ένας νυχτερινός έλεγχος μπορεί να εξελιχθεί σε πολύπλοκη διαδικασία όταν διαπιστώνονται συχνά λάθη. Για τον σύντομο εντοπισμό τους είναι προτιμότερο οι ελεγκτές να διενεργούν πρώτα τον έλεγχο στις συγκεντρωτικές καταστάσεις των τμημάτων και κατόπιν να ανατρέχουν για την ανεύρεση των λαθών, στις χρεώσεις των λογαριασμών των πελατών του τμήματος που στη διαχωριστική του κατάσταση δεν υπάρχει συμφωνία. Με αυτό τον τρόπο ελέγχονται όλοι οι λογαριασμοί της υποδοχής, σε σχέση με τα στοιχεία των συναλλαγών από όλα τα τμήματα. Στη συνέχεια, υπολογίζεται το σύνολο όλων των αποδείξεων που έχουν καταχωρηθεί από την υποδοχή και συγκρίνονται με τα σύνολα των συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν από τα

τμήματα πωλήσεων του ξενοδοχείου. Η διατήρηση όλων των αποδείξεων, ακόμα και στα ξενοδοχεία που είναι μηχανογραφημένα, βοηθά σημαντικά στην επίλυση διαφορών που μπορεί να προκύψουν στον έλεγχο.

Οι χρεώσεις στους λογαριασμούς των πελατών θα πρέπει να συμφωνούν με τα αντίστοιχα ποσά που έχουν καταχωρηθεί από τα τμήματα και να μην υπάρχει πρόβλημα ασυμφωνίας με το ταμείο της υποδοχής. Εάν παρουσιαστεί ασυμφωνία, διερευνάται η ορθότητα και η ακρίβεια των χρεώσεων των τμημάτων και των χρεώσεων των λογαριασμών. Αυτή η διαδικασία συμφωνίας της υποδοχής με τις συναλλαγές κάθε τμήματος προηγείται της τελικής επιβεβαίωσης του συνολικού υπολοίπου και της αναφοράς του τελικού ελέγχου. Οι υπάλληλοι της νυχτερινής υπηρεσίας προκειμένου να απλοποιήσουν τη διαδικασία ελέγχου, πραγματοποιούν πρώτα το κλείσιμο των τμημάτων και στη συνέχεια καταχωρούν τις ανάλογες χρεώσεις ενοικίων και το φόρο στους λογαριασμούς των πελατών.

Έλεγχος ενοικίων: Η συμπλήρωση αναφοράς για τα έσοδα δωματίων είναι μια διαδικασία που γίνεται από τους υπαλλήλους της νυχτερινής υπηρεσίας. Η αναφορά αυτή χρησιμοποιείται για την ανάλυση των εσόδων από το τμήμα υπνοδωματίων, αφού παρέχει στοιχεία για την τιμή πόρτας του κάθε δωματίου χωριστά και την πραγματική τιμή που τελικά η υποδοχή ενοικίασε το δωμάτιο. Όταν αυτές οι δύο τιμές δεν είναι ίδιες, η υπηρεσία νύχτας εξακριβώνει αν συντρέχει κάποιος από τους παρακάτω λόγους:

- ◆ Αν στην τιμή του ενοικίου έχει υπολογιστεί έκπτωση και αν αυτή είναι ανάλογη με την πολιτική του ξενοδοχείου.
- ◆ Αν στο δωμάτιο μένει μόνο ένα άτομο και στην κράτησή του υπάρχει σχετική συμφωνία για άφιξη και δεύτερου πελάτη.
- ◆ Αν το δωμάτιο έχει παραχωρηθεί σε πελάτη για δωρεάν διαμονή και αν υπάρχουν στοιχεία ή εντολή που να δικαιολογούν τη διάθεση του δωματίου με αυτό τον τρόπο. Όταν τελειώσει αυτή η διαδικασία ο νυχτερινός ελεγκτής συντάσσει αναλυτική κατάσταση με τις τιμές και τα έσοδα των δωματίων.

Έλεγχος κρατήσεων μη εμφανισθέντων πελατών: Η καταχώριση των χρεώσεων των πελατών, οι οποίοι έχουν κάνει κράτηση, αλλά δεν έχουν εμφανιστεί στο ξενοδοχείο, είναι αρμοδιότητα της νυχτερινής υπηρεσίας. Πριν καταχωρηθεί η χρέωση, ελέγχεται αν η κατάσταση είναι επιβεβαιωμένη και αν ο πελάτης πράγματι δεν αφίχθηκε. Αυτός ο έλεγχος είναι απαραίτητος, επειδή πολλές φορές συμβαίνει να υπάρχει για τον ίδιο πελάτη δεύτερη κράτηση και αν αυτή δεν ανακαλυφθεί, είτε από τους υπαλλήλους της υποδοχής, είτε από τους υπαλλήλους των κρατήσεων, ο πελάτης μπορεί να έχει αφιχθεί, αλλά να εμφανίζεται για την δεύτερη κράτηση ως no show.

Οι χρεώσεις των no show πελατών πρέπει να γίνονται με ιδιαίτερη προσοχή και σχολαστικότητα. Μερικές φορές συμβαίνει η υποδοχή από παράλειψη να μην αναφέρει τις ακυρωμένες κρατήσεις, με συνέπεια να προκύπτουν νομικές διαφορές με τις εταιρίες των πιστωτικών καρτών των πελατών και ταυτόχρονα να πλήττεται το κύρος και η φήμη του ξενοδοχείου. Άλλες φορές, εξαιτίας τέτοιων παραλείψεων προκαλούνται διαταραχές στη συνεργασία με κάποιο τουριστικό γραφείο ή εταιρία, ή ακυρώνονται μελλοντικές συμφωνίες με πελάτες. Για την αποφυγή όλων αυτών των δυσάρεστων καταστάσεων, ο υπεύθυνος της υποδοχής πρέπει να καθοδηγεί τους υπαλλήλους που χειρίζονται αυτές τις κρατήσεις, έτσι ώστε να ακολουθούν συγκεκριμένη διαδικασία.

Έλεγχος τιμών δωματίων και φόρων στους λογαριασμούς πελατών: Η ενημέρωση των τιμών των δωματίων στους λογαριασμούς των πελατών και των φόρων που τις επιβαρύνουν γίνεται κατά το κλείσιμο της επιχειρηματικής ημέρας. Μια αναφορά που περιλαμβάνει όλες αυτές τις χρεώσεις δημιουργείται για τον προϊστάμενο της υποδοχής, αμέσως μετά την καταχώρισή τους στους λογαριασμούς των πελατών. Μόλις ο νυχτερινός ελεγκτής επιβεβαιώσει τις τιμές που πρέπει να καταχωρηθούν ο υπολογιστής μπορεί να καταχωρεί μια πλειάδα νούμερων ενοικίων και φόρων διευκολύνοντας την απόδοση δημοτικών φόρων και ΦΠΑ. Αυτή η διαδικασία στα ξενοδοχεία, στα οποία η υποδοχή δεν είναι μηχανογραφημένη, απαιτεί αρκετές ώρες απασχόλησης των υπαλλήλων της νυχτερινής υπηρεσίας.

Προετοιμασία αναφορών: Η νυχτερινή υπηρεσία προετοιμάζει αναφορές στις οποίες αποτυπώνεται η ποιότητα και η πορεία των δραστηριοτήτων του τμήματος της υποδοχής. Ανάμεσα σ' αυτές τις αναφορές, οι οποίες αποστέλλονται στη διοίκηση του ξενοδοχείου, περιλαμβάνονται:

- ◊ Οι τελικές αναλυτικές και συνοπτικές αναφορές τμημάτων.
- ◊ Η καθημερινή αναφορά λειτουργίας - έσοδα ημέρας και βιβλίο υποδοχής.
- ◊ Η αναφορά με τους λογαριασμούς των πελατών που εμφανίζουν υψηλά χρεωστικά υπόλοιπα, αγγίζοντας το πιστωτικό όριο που έχει θέσει η επιχείρηση.

Οι τελικές αναλυτικές και συνοπτικές αναφορές των τμημάτων χρησιμοποιούνται από το λογιστικό τμήμα. Η καθημερινή αναφορά λειτουργίας παρέχει συνοπτικά στοιχεία για την επιχειρηματική δραστηριότητα της ημέρας και περιλαμβάνει τις συναλλαγές των τμημάτων εσόδων, νομισματικές συναλλαγές της υποδοχής και στατιστικά στοιχεία.

Κατάσταση προκαταβολών: Ο υπάλληλος της νυχτερινής υπηρεσίας συντάσσει μια ακριβή κατάσταση των προκαταβολών που εισπράχθηκαν κατά

τη διάρκεια της ημέρας. Όταν δεν υπάρχουν εισπράξεις από προκαταβολές, συγκρίνει τις καταχωρίσεις πληρωμών και εξόδων με τα μετρητά του ταμείου. Ένα αντίγραφο της αναφοράς που ετοιμάζεται από τον ταμία, περιλαμβάνεται στην αναφορά της νυχτερινής υπηρεσίας.

Συντήρηση του συστήματος και back up: Όταν όλες οι διαδικασίες της υπηρεσίας νύχτας τελειώσουν θα πρέπει να εκκαθαριστούν όλα τα σύνολα των λογαριασμών. Στα ξενοδοχεία που η διαδικασία αυτή γίνεται χειρόγραφα, η εκκαθάριση πραγματοποιείται με τη μεταφορά του κλεισίματος ημέρας στο άνοιγμα των λογαριασμών της επόμενης ημέρας. Στα ξενοδοχεία που χρησιμοποιούν ημιαυτοματοποιημένο σύστημα, μηδενίζονται τα σύνολα στη μηχανή χρέωσης των λογαριασμών. Για τους λογαριασμούς που μηδενίζονται, μια κάρτα επιβεβαιώνει το κλείσιμό τους και μαζί με την αναφορά του νυχτερινού ελεγκτή δηλώνει, ότι όλοι οι λογαριασμοί έχουν μηδενιστεί.

Για τα ξενοδοχεία που είναι μηχανογραφημένα, η ομαλή λειτουργία της υποδοχής εξαρτάται απόλυτα από την αδιάκοπη λειτουργία του υπολογιστή. Για το λόγο αυτό είναι απαραίτητο να γίνεται συντήρηση των δεδομένων, τα οποία είναι αποθηκευμένα στον υπολογιστή με τη διαδικασία του back up, η οποία παράγει όλα τα δεδομένα εις διπλούν. Έτσι, αν για κάποιο λόγο το σύστημα τεθεί εκτός λειτουργίας τα δεδομένα δεν χάνονται. Με το back up μετά τη διαδικασία ελέγχου γίνεται καταγραφή των δεδομένων του συστήματος σε δισκέτες, οι οποίες φυλάσσονται σε ασφαλές μέρος.

Στο τέλος της ημέρας τυπώνεται αυτόματα μια αναφορά δωματίων από το σύστημα και δύο ονομαστικές καταστάσεις πελατών, μια για την υποδοχή και μια για το τηλεφωνικό κέντρο. Με αυτές τις εκτυπώσεις αποφεύγονται δυσλειτουργίες στη διαθεσιμότητα των δωματίων αν συμβεί το σύστημα να τεθεί εκτός λειτουργίας.

Εκτύπωση και διανομή αναφορών: Ο τρόπος λειτουργίας του τμήματος υποδοχής και η σημασία που έχουν οι κάθε είδους πληροφορίες για τη διαθεσιμότητα και την κατάσταση των δωματίων καθιστά απαραίτητη μια σειρά αναφορών με στοιχεία τα οποία στη συνέχεια αξιολογούνται από τα διοικητικά στελέχη της ξενοδοχειακής μονάδας. Ολόκληρη η εργασία που γίνεται για το κλείσιμο της επιχειρηματικής ημέρας είναι ιδιαίτερα σημαντική για την αποδοτικότητα του ξενοδοχείου. Η λεπτομερής ενημέρωση της διοίκησης από ένα νυχτερινό έλεγχο, ο οποίος είναι ακριβής, ολοκληρωμένος και του οποίου τα αποτελέσματα έχουν γνωστοποιηθεί έγκαιρα, συμβάλλει καθοριστικά στην άμεση λήψη αποφάσεων για την αντιμετώπιση αποκλίσεων ή παραλείψεων που πιθανόν έχουν παρατηρηθεί στη λειτουργία της ξενοδοχειακής επιχείρησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΘΥΡΩΡΕΙΟΥ

Δραστηριότητες του θυρωρείου

Το θυρωρείο είναι ένας τομέας του front office, στις δραστηριότητες του οποίου περιλαμβάνεται ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση των πελατών. Το αντικείμενο των δραστηριοτήτων του συνίσταται στα εξής:

- Μεταφορά και φύλαξη των αποσκευών.
- Φύλαξη και διανομή κλειδιών.
- Υπηρεσία ταχυδρομείου και διαχείριση αλληλογραφίας.
- Υπηρεσία πληροφοριών.
- Λειτουργία περιπτέρου.
- Υπηρεσία μεταφοράς πελατών.

Πρέπει εδώ να σημειωθεί ότι, στα ξενοδοχεία, τα οποία το θυρωρείο δεν αποτελεί ξεχωριστό τμήμα του front office, δραστηριότητες όπως η φύλαξη και διανομή κλειδιών, καθώς και η υπηρεσία ταχυδρομείου και η διαχείριση της αλληλογραφίας καλύπτονται από το τμήμα της υποδοχής.

Μεταφορά & φύλαξη των αποσκευών

Η μεταφορά των αποσκευών των πελατών είναι μια εξυπηρέτηση, η αξία της οποίας περιλαμβάνεται στην τιμή του ενοικίου. Κατά την άφιξη των πελατών το προσωπικό του θυρωρείου (grooms) αναλαμβάνει να μεταφέρει με ασφάλεια τις αποσκευές τους στα δωμάτια. Όταν πραγματοποιούνται ομαδικές αφίξεις η μεταφορά αυτή απαιτεί μια οργάνωση, έτσι ώστε να γίνει σύντομα και να αποφευχθούν λάθη ή τυχόν απώλειά τους. Με ανάλογο τρόπο μεθοδεύεται και η παραλαβή των αποσκευών από το δωμάτιο στο αυτοκίνητο του πελάτη ή στο λεωφορείο που θα τον μεταφέρει κατά την αναχώρησή του από το ξενοδοχείο.

Συχνά συμβαίνει πελάτες να διακόπτουν τη διαμονή τους στο ξενοδοχείο, προκειμένου να ακολουθήσουν ένα πρόγραμμα περιήγησης ή μια ολιγοήμερη κρουαζιέρα. Το θυρωρείο αναλαμβάνει τη φύλαξη των αποσκευών των πελατών για το διάστημα που αυτοί θα απουσιάζουν. Το διάστημα αυτό δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερο από 10 ημέρες. Μια κάρτα με το όνομα και τη διεύθυνση του πελάτη τοποθετείται σε κάθε αποσκευή. Ο πελάτης παίρνει μια απόδειξη για κάθε αποσκευή που παραδίδει για φύλαξη.

Φύλαξη & διανομή κλειδιών

Η παράδοση του κλειδιού δωματίου του πελάτη είναι αρμοδιότητα του θυρωρείου. Παρ' όλο που αρχικά φαίνεται μια απλή διαδικασία, εντούτοις αποτελεί σοβαρό μέλημα η ασφάλεια και η συντήρησή τους. Το κλειδί παραδίδεται στον πελάτη με την άφιξή του και γίνεται ένας προσεκτικός έλεγχος σχετικά με τον αριθμό του δωματίου που έχει προσδιοριστεί από την υποδοχή. Με την παράδοση του κλειδιού δίδονται στον πελάτη και οι απαραίτητες οδηγίες για τη θέση του δωματίου ή για τον τρόπο χρήσης του, όταν το κλειδί είναι μια ηλεκτρονική κάρτα που λειτουργεί με κωδικό αριθμό.

Τύποι κλειδιών

Τα ξενοδοχεία αντιμετωπίζουν με ιδιαίτερη προσοχή οτιδήποτε αφορά στην ασφάλεια τόσο των πελατών τους όσο και των προσωπικών αντικειμένων και αποσκευών που μεταφέρουν στα δωμάτιά τους. Για το λόγο αυτό φροντίζουν ώστε οι πόρτες των δωματίων να διαθέτουν κλειδαριές ασφαλείας, οι οποίες είναι διαφορετικές για κάθε δωμάτιο. Επίσης, φροντίζουν να ασφαλιζονται οι κλειδαριές και από την εσωτερική πλευρά της πόρτας, όταν ο πελάτης είναι στο δωμάτιό του. Αποτελεσματική έχει αποδειχθεί η προσπάθεια που καταβάλλουν τα ξενοδοχεία, προτρέποντας τους πελάτες να παραδίδουν τα κλειδιά τους στο θυρωρείο, κάθε φορά που αυτοί βγαίνουν από τα δωμάτιά τους. Με αυτό τον τρόπο μειώνεται στο ελάχιστο η πιθανότητα απώλειας κλειδιών ή η χειρότερη εκδοχή να χρησιμοποιηθούν από κάποιο άλλο άτομο. Προκειμένου να ενισχυθεί και να αποβεί αποτελεσματική η προσπάθεια αυτή, τα ξενοδοχεία προσθέτουν στο κλειδί του δωματίου ένα ογκώδες και βαρύ μεταλλικό στέλεχος, ο σκοπός του οποίου είναι διπλός: λειτουργεί σαν δείκτης του δωματίου, με την αναγραφή πάνω σ' αυτό του αριθμού του δωματίου και την επωνυμία του ξενοδοχείου και κυρίως καθιστά το κλειδί δυσκίνητο και τη μεταφορά του προβληματική. Έτσι, υπενθυμίζει στους αφηρημένους πελάτες την ύπαρξή του.

Τη θέση του κλασικού τύπου κλειδιού, αντικαθιστούν στις μέρες μας τα ηλεκτρονικά συστήματα, τα οποία παράγουν ηλεκτρονικά κλειδιά υψηλής ασφαλείας. Σε κάθε πόρτα δωματίου υπάρχει ένας ηλεκτρονικός μηχανισμός, ο οποίος δέχεται μια κωδικοποιημένη κάρτα ή κλειδί. Ένα ηλεκτρονικό σύστημα είναι εγκαταστημένο στην υποδοχή και συνδέεται με κάθε δωμάτιο. Με την άφιξη του πελάτη, ο υπάλληλος της υποδοχής τοποθετεί ένα κλειδί ή μια διάτρητη κάρτα σε ανάλογη υποδοχή της ηλεκτρονικής συσκευής, η οποία μεταφέρει ένα κωδικό στην κλειδαριά του δωματίου. Το κλειδί ή η κάρτα παραδίδεται στον πελάτη, που μόνο αυτός μπορεί να ανοίξει την πόρτα του

δωματίου του. Το κλειδί αχρηστεύεται όταν ο πελάτης αναχωρήσει από το ξενοδοχείο και στον επόμενο ένοικο του δωματίου δίδεται ένας νέος κωδικός.

Παράλληλα, τα ηλεκτρονικά συστήματα κλειδώματος μπορούν να διακόπτουν την παροχή ηλεκτρικού ρεύματος στο δωμάτιο, κάθε φορά που ο πελάτης βγαίνει από αυτό. Το ρεύμα επανέρχεται μόλις αυτός ανοίξει με το ηλεκτρονικό κλειδί την πόρτα. Έτσι αποφεύγεται η σπατάλη ηλεκτρικού ρεύματος και η πιθανότητα ατυχήματος από φώτα ή συσκευές που οι πελάτες ξεχνούν να κλείσουν. Τα ξενοδοχεία που διαθέτουν τέτοια συστήματα κλειδιών μπορούν να γνωρίζουν ποια κλειδιά χρησιμοποιήθηκαν για να ανοιχτούν συγκεκριμένα δωμάτια και την ακριβή ώρα που αυτά ανοίχτηκαν.

Φύλαξη κλειδιών

Η φύλαξη των κλειδιών από το θυρωρείο είναι η σημαντικότερη ίσως από τις αρμοδιότητές του. Τα κλειδιά παραδίδονται από τους πελάτες, κάθε φορά που αυτοί βγαίνουν από τα δωμάτιά τους και τοποθετούνται σ' ένα ειδικό πίνακα με θυρίδες (mail & key rack), ο οποίος βρίσκεται πίσω από τον πάγκο του θυρωρείου. Η διάταξη των θυρίδων στο mail rack είναι κατά όροφο και αριθμό δωματίου. Πρόσβαση στις θυρίδες των κλειδιών έχουν μόνο οι υπεύθυνοι υπάλληλοι του θυρωρείου. Οι υπάλληλοι του θυρωρείου γνωρίζουν πότε ένας πελάτης είναι στο δωμάτιό του ή απουσιάζει, από το να υπάρχει το κλειδί του στη θυρίδα ή όχι και διευκολύνονται στην παράδοση μηνυμάτων που μπορεί να φθάσουν γι' αυτόν.

Μερικές φορές συμβαίνει κάποιος πελάτης να χάνουν το κλειδί τους. Το θυρωρείο ή η υποδοχή δίνουν ένα αντικλειδί στον πελάτη ή εκδίδουν νέα ηλεκτρονική κάρτα με άλλον κωδικό. Για μεγαλύτερη ασφάλεια, οι υπάλληλοι υποδοχής, ζητούν από τους πελάτες να επιδεικνύουν την κάρτα δωματίου που τους δίνεται κατά την άφιξή τους, κάθε φορά που ζητούν κάποιο κλειδί. Η συντήρηση των κλειδιών γίνεται με ευθύνη των υπαλλήλων του θυρωρείου. Φροντίζουν να αντικαθίστανται έγκαιρα τα κλειδιά ή η κλειδαριές που έχουν φθαρεί ή παρουσιάζουν κάποια βλάβη.

Τα ξενοδοχεία διαθέτουν έναν ειδικό τύπο κλειδιών που μπορούν να ανοίγουν ένα σύνολο κλειδαριών ή όλες τις κλειδαριές των δωματίων. Θεωρούνται κλειδιά ανάγκης και φυλάσσονται σε χώρο υψίστης ασφαλείας. Η χρήση των κλειδιών, που ανοίγουν συνήθως τις κλειδαριές των δωματίων ενός ορόφου, γίνεται από το προσωπικό καθαρισμού των δωματίων. Το γενικό κλειδί που μπορεί να ανοίξει όλες τις πόρτες των δωματίων, ονομάζεται master ή passe-partout. Χρησιμοποιείται μόνο από τον housekeeper ή τον διευθυντή του ξενοδοχείου. Αυτά τα κλειδιά παραδίδονται ενυπόγραφα από το θυρωρείο σε εξουσιοδοτημένα άτομα και αμέσως μετά τη χρήση τους επιστρέφονται για φύλαξη.

Υπηρεσία ταχυδρομείου & διαχείριση αλληλογραφίας

Η αλληλογραφία, τηλεγραφήματα, fax και μηνύματα που απευθύνονται στους πελάτες, προωθούνται στο θυρωρείο, το οποίο είναι υπεύθυνο για την άμεση παράδοσή τους στους κατόχους, αφού προηγουμένα καταγραφεί η ώρα και η ημερομηνία παραλαβής τους. Όταν το κλειδί του πελάτη βρίσκεται στο θυρωρείο, αυτό σημαίνει ότι ο πελάτης απουσιάζει από το δωμάτιό του και η αλληλογραφία ή τα μηνύματα που προορίζονται γι' αυτόν τοποθετούνται στη θυρίδα του mail & key rack, για να του παραδοθούν μαζί με το κλειδί του, μόλις αυτός επιστρέψει. Στα ξενοδοχεία που είναι μηχανογραφημένα, μια φωτεινή ένδειξη στην τηλεφωνική συσκευή του δωματίου, ειδοποιεί για την ύπαρξη μηνύματος τον πελάτη, ο οποίος φροντίζει για την παραλαβή του από το θυρωρείο.

Αρκετές φορές, συμβαίνει να φθάνουν μηνύματα ή αλληλογραφία για πελάτες που ακόμα δεν έχουν αφιχθεί. Οι υπάλληλοι του θυρωρείου σημειώνουν την ημερομηνία παραλαβής και την ημερομηνία άφιξης του πελάτη και τα φυλάσσουν σε ασφαλές μέρος. Ταυτόχρονα, στο φάκελο κράτησης του πελάτη, καταχωρείται μια παρατήρηση για την ύπαρξη αλληλογραφίας, ώστε να του παραδοθεί κατά την άφιξή του. Άλλες φορές πάλι, αλληλογραφία και μηνύματα φθάνουν στο ξενοδοχείο, αφού οι πελάτες έχουν ήδη αναχωρήσει. Οι υπάλληλοι του θυρωρείου είναι αρμόδιοι να αποστείλουν στους παραλήπτες αυτά τα μηνύματα, στη διεύθυνση που αυτοί έχουν σημειώσει στο δελτίο άφιξής τους.

Το θυρωρείο είναι επίσης υπεύθυνο για την αποστολή της αλληλογραφίας των πελατών. Ένα ειδικό μηχάνημα, που προμηθεύουν τα Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ), βρίσκεται στο θυρωρείο και σφραγίζει επιστολές, κάρτες ή δέματα που αποστέλλουν οι πελάτες, οι οποίοι πληρώνουν για τα ταχυδρομικά τέλη. Η διατήρηση βιβλίου πρωτοκόλλου αλληλογραφίας στο οποίο καταγράφεται αναλυτικά τόσο η εισερχόμενη όσο και η εξερχόμενη αλληλογραφία περιλαμβάνεται στις αρμοδιότητες του θυρωρείου.

Υπηρεσία πληροφοριών

Η πλειοψηφία των πελατών στα ξενοδοχεία είναι άτομα που δεν γνωρίζουν καθόλου ή γνωρίζουν ελάχιστα πράγματα για το ξενοδοχείο και για την περιοχή ή την πόλη στην οποία βρίσκεται αυτό. Ένα πλήθος από ποικιλόμορφες πληροφορίες, που είναι χρήσιμες για τους πελάτες παρέχονται

από τους υπαλλήλους της υποδοχής, οι οποίοι πρέπει να είναι πολύπλευρα ενημερωμένοι για οτιδήποτε συμβαίνει εντός και εκτός του ξενοδοχείου.

Στα ξενοδοχεία που το θυρωρείο αποτελεί ένα ξεχωριστό τομέα του front office, λειτουργεί μια οργανωμένη υπηρεσία με σκοπό να διευκολύνει τη διαμονή των πελατών, παρέχοντάς τους κάθε είδος πληροφοριών που θα χρειαστούν. Ο υπεύθυνος του θυρωρείου είναι αυτός που έχει την ευθύνη για την έγκυρη παροχή πληροφοριών στους πελάτες. Οι πληροφορίες που ζητούν οι πελάτες από τους υπαλλήλους του θυρωρείου αφορούν συνήθως:

- ◇ Τις παρεχόμενες από το ξενοδοχείο υπηρεσίες ή οτιδήποτε αφορά στη λειτουργία του. Πολλά ξενοδοχεία προκειμένου να μειώσουν το χρόνο απασχόλησης των υπαλλήλων τους για τέτοιες πληροφορίες, τοποθετούν σε χώρο κοντά στο θυρωρείο ένα πίνακα ανακοινώσεων. Οι υπάλληλοι του θυρωρείου αναρτούν καθημερινά ανακοινώσεις με πληροφορίες για τις δραστηριότητες του ξενοδοχείου, όπως ωράρια λειτουργίας των τμημάτων, το menu της ημέρας, τους χώρους που μπορούν να περάσουν ευχάριστα την ώρα τους οι πελάτες, εκδηλώσεις που διοργανώνει το ξενοδοχείο κ.λπ.

- ◇ Την εμπορική κίνηση της περιοχής που βρίσκεται το ξενοδοχείο, όπως ωράρια τραπεζών, καταστημάτων ή άλλων υπηρεσιών.

- ◇ Πληροφορίες πολιτιστικού ενδιαφέροντος, όπως αρχαιολογικοί χώροι, μουσεία, καλλιτεχνικές εκδηλώσεις κ.λπ. Οι υπάλληλοι του θυρωρείου αναλαμβάνουν να κρατήσουν θέσεις για λογαριασμό των πελατών, σε θέατρα, εστιατόρια, κέντρα διασκέδασης κ.λπ. Επίσης, φροντίζουν για την έκδοση ή πώληση εισιτηρίων για κινηματογράφους, θέατρα, συναυλίες κ.λπ.

- ◇ Πληροφορίες για δρομολόγια μεταφορικών μέσων: λεωφορεία, πλοία, τρένα, κρουαζιέρες, αεροπλάνα. Στις υποχρεώσεις των υπαλλήλων του θυρωρείου είναι να δίνουν ακριβείς πληροφορίες για τα δρομολόγια των μέσων συγκοινωνίας και να αναλαμβάνουν την έκδοση εισιτηρίων, αν τους το ζητήσουν οι πελάτες.

Αρκετές φορές, οι πελάτες επιθυμούν να ενοικιάσουν αυτοκίνητο ή σκάφος ή να δηλώσουν συμμετοχή σε μια κρουαζιέρα ή περιήγηση. Οι υπάλληλοι του θυρωρείου φροντίζουν για όλες τις διαδικασίες που απαιτούνται. Επίσης, εξυπηρετούν τους πελάτες για την ανεύρεση ταξί. Πολλά ξενοδοχεία, συνήθως μεγάλης δυναμικότητας λειτουργούν στο χώρο του χολ τουριστικό γραφείο για ανάλογες εξυπηρετήσεις των πελατών τους.

Οργάνωση της υπηρεσίας πληροφοριών

Η σωστή επιλογή του προσωπικού είναι ο σημαντικότερος παράγοντας για την αποδοτική οργάνωση της υπηρεσίας πληροφοριών. Πρέπει να είναι

ιδιαίτερα προσεκτικοί και εχέμυθοι, όταν τους ζητούνται πληροφορίες για ενοίκους του ξενοδοχείου και επίσης, πρέπει να είναι σίγουροι για την ορθότητα των πληροφοριών που δίνουν στους πελάτες. Είναι απαραίτητο να μελετούν και να είναι ενημερωμένοι, για την ιστορία, τη θρησκευτική και πολιτιστική παράδοση του τόπου και να γνωρίζουν κάθε κοινωνική δραστηριότητα της περιοχής. Μια σειρά βιβλίων και εντύπων είναι χρήσιμα και απαραίτητα εργαλεία για την παροχή άμεσων και έγκυρων πληροφοριών, όπως τηλεφωνικοί κατάλογοι, τουριστικοί οδηγοί, οδηγοί πόλεως, γεωγραφικοί, ιστορικοί και οδικοί χάρτες, διαφημιστικά φυλλάδια με πληροφορίες για περιηγήσεις, εκδρομές, κρουαζιέρες, αρχαιολογικούς χώρους, μουσεία, αξιοθέατα, εκδηλώσεις κ.λπ.

Λειτουργία περιπτέρου

Στην απόφαση για λειτουργία περιπτέρου στο θυρωρείο οδηγήθηκαν τα ξενοδοχεία προκειμένου να καλύψουν τις ανάγκες της ζήτησης για αγορά ειδών και εξυπηρετήσεων, οι οποίες διευκολύνουν και συμβάλλουν στην ευχάριστη διαμονή των πελατών τους. Τα είδη που συνήθως διατίθενται στους πελάτες είναι: ελληνικός και ξένος ημερήσιος τύπος, περιοδικά, κάρτες, είδη αλληλογραφίας, αναμνηστικά αντικείμενα κ.λπ.

Πολλές φορές οι πελάτες πληρώνουν στο θυρωρείο χρήματα για μια σειρά από εξυπηρετήσεις που τους παρέχονται, όπως ταχυδρομικά τέλη, αποστολή fax ή telex, χρήματα που δόθηκαν από το θυρωρείο για αγορά εισιτηρίων, για τη μεταφορά πελατών με ταξί, αγορά φαρμάκων κ.λπ. Οι συναλλαγές αυτές καταγράφονται αναλυτικά σε ένα ειδικό βιβλίο, στο οποίο σημειώνεται η ημερομηνία που έγινε η συναλλαγή, το ποσό που κατέβαλε ο πελάτης και το όνομα του υπαλλήλου. Τα χρήματα που εισπράττονται καταχωρούνται σε ξεχωριστό ταμείο. Ανάλογα με την πολιτική που ακολουθεί το ξενοδοχείο, οι πελάτες είναι δυνατό να χρεώνονται για τις εξυπηρετήσεις αυτές στο λογαριασμό τους.

Η υπηρεσία περιπτέρου αποτελεί για τα ξενοδοχεία μια σημαντική πηγή εσόδων. Πολλά ξενοδοχεία εκχωρούν την εκμετάλλευση περιπτέρων σε ιδιώτες, με καταβολή ενοικίου ή με συμμετοχή ποσοστού επί των πωλήσεων.

Υπηρεσία μεταφοράς πελατών

Μια από τις αρμοδιότητες του θυρωρείου είναι και η μεταφορά των πελατών από τους σταθμούς αποβίβασής τους, στο ξενοδοχείο και αντίστροφα. Η υπηρεσία αυτή είναι γνωστή στην τουριστική αγορά με τον όρο *transfer*. Συνήθως, προσφέρεται από μεγάλης δυναμικότητας ή υψηλής κατηγορίας ξενοδοχεία, μετά από σχετική συμφωνία των πελατών κατά τη διαδικασία κράτησης. Υπάλληλοι του θυρωρείου είναι επιφορτισμένοι με την υποχρέωση παραλαβής των πελατών από σταθμούς, αεροδρόμια ή λιμάνια κατά την άφιξή τους και τους συνοδεύουν στους αντίστοιχους χώρους, όταν αυτοί αναχωρούν. Οι εξωτερικοί συνοδοί ενημερώνονται καθημερινά για τις αναμενόμενες αφίξεις και την ακριβή ώρα αποβίβασης των πελατών και φροντίζουν να βρίσκονται εκεί τη συγκεκριμένη ώρα, με διαθέσιμο μεταφορικό μέσο για την μεταφορά τους. Κινούνται με άνεση στους χώρους αποβίβασης και βοηθούν τους πελάτες στις διατυπώσεις των τελωνείων, καθώς και στην παραλαβή και φόρτωση των αποσκευών στο μεταφορικό μέσο, που θα τους οδηγήσει στο ξενοδοχείο. Ανάλογη διαδικασία ακολουθείται και για τους πελάτες που αναχωρούν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΑΜΕΙΟΥ

Εισπράξεις από εξόφληση λογαριασμών

Το ταμείο αποτελεί ένα ξεχωριστό τομέα του front office. Στα μικρά ξενοδοχεία εκεί πραγματοποιούνται όλες οι συναλλαγές της επιχείρησης, όπως εισπράξεις, πληρωμές, μισθοδοσία. Σε μεγάλης δυναμικότητας ξενοδοχεία το ταμείο του front office διαχειρίζεται μόνο τις συναλλαγές των πελατών, ενώ στις αρμοδιότητές του υπάγονται και οι υπηρεσίες συναλλάγματος και χρηματοκιβωτίου.

Η εξόφληση των λογαριασμών των πελατών είναι η κύρια δραστηριότητα του ταμείου. Οι εισπράξεις από τους λογαριασμούς μπορεί να γίνονται: με μετρητά, με τραπεζικές ή ταξιδιωτικές επιταγές, με πιστωτικές κάρτες ή με vouchers.

Μετρητά: Για τους Έλληνες πελάτες των ξενοδοχείων, η εξόφληση του λογαριασμού τους με μετρητά, σύμφωνα με τη νομοθεσία πρέπει να γίνεται στο εθνικό νόμισμα. Οι αλλοδαποί πελάτες έχουν τη δυνατότητα από το νόμο να εξοφλούν τους λογαριασμούς τους με συνάλλαγμα. Για την εξόφληση με μετρητά και για τις δύο περιπτώσεις ο υπάλληλος του ταμείου εκδίδει διπλότυπο λογαριασμό θεωρημένο από την εφορία. Ο πρωτότυπος παραδίδεται στον πελάτη, ενώ τα αντίγραφα των λογαριασμών μαζί με την συγκεντρωτική κατάσταση του ταμείου αποστέλλονται στο τέλος της ημέρας στο κεντρικό ταμείο του ξενοδοχείου ή στη νυχτερινή υπηρεσία.

Τραπεζικές επιταγές: Όταν οι πελάτες εξοφλούν το λογαριασμό τους με επιταγή, ο ταμίας ελέγχει για τη σωστή συμπλήρωση των στοιχείων και αν υπάρχει πιστωτική κάλυψη για το αναγραφόμενο ποσό. Πολλά ξενοδοχεία δεν δέχονται να εξοφλούν λογαριασμούς με τραπεζικές επιταγές και γνωστοποιούν την απόφασή τους αυτή στους πελάτες με γραπτή επισήμανση στο δελτίο άφιξης που συμπληρώνει ο πελάτης.

Ταξιδιωτικές επιταγές: Είναι ένας τρόπος εξόφλησης λογαριασμού που προτιμούν ιδιαίτερα οι αλλοδαποί τουρίστες. Η προτίμηση αυτή έχει σχέση με το γεγονός ότι οι ταξιδιωτικές επιταγές είναι απολύτως προσωπικές, με την έννοια ότι αν χαθούν δεν μπορούν να εξαργυρωθούν από άλλο άτομο, ενώ ο κάτοχος τους μπορεί να απαιτήσει την ακύρωσή τους από την τράπεζα ή τον ταξιδιωτικό οργανισμό που τα εξέδωσε. Τούτο εξασφαλίζεται με τη σύγκριση των δύο υπογραφών του κομιστή πάνω στην επιταγή. Την πρώτη υπογραφή θέτει ο κάτοχός τους κατά την έκδοσή τους από την τράπεζα και τη δεύτερη

την ώρα της εκχώρησής τους. Ο ταμίας πρέπει να ελέγξει προσεκτικά την ομοιότητα των δύο υπογραφών πριν δεχθεί την επιταγή. Για την εξόφληση των λογαριασμών με ταξιδιωτικές επιταγές, όπως και με συνάλλαγμα, το ταμείο εκδίδει αποδείξεις αγοράς συναλλάγματος.

Πιστωτικές κάρτες: Τα ξενοδοχεία προτιμούν τις συναλλαγές με τις πιστωτικές κάρτες, επειδή τους παρέχουν εγγύηση των εισπράξεων και ακόμα συμβάλλουν στην αύξηση των εσόδων τους. Ο πελάτης κάτοχος πιστωτικής κάρτας δηλώνει τον αριθμό της κάρτας του κατά την άφιξή του και χρεώνεται ο λογαριασμός του στον πιστωτικό οργανισμό, για τις καταναλώσεις που πραγματοποιεί στο ξενοδοχείο. Από το ταμείο ελέγχεται καθημερινά το ύψος του λογαριασμού του πελάτη, έτσι ώστε να μην υπερβεί το πιστωτικό όριο της κάρτας του. Όταν αυτό συμβεί ζητάται η έγκριση του οργανισμού έκδοσής της. Επίσης, ελέγχεται από το ταμείο και η ισχύς της πιστωτικής κάρτας.

Για τους λογαριασμούς που εξοφλούνται με πιστωτικές κάρτες, το ταμείο εκδίδει διπλότυπη απόδειξη, την οποία υπογράφουν οι πελάτες, ενώ με τη χρήση ειδικού μηχανήματος με το οποίο οι πιστωτικοί οργανισμοί εφοδιάζουν τα ξενοδοχεία χρεώνεται ο λογαριασμός τους. Στις αποδείξεις αναγράφονται τα στοιχεία του πελάτη, της ξενοδοχειακής επιχείρησης και το ποσό του λογαριασμού. Ένα αντίτυπο παραδίδεται στον πελάτη και το δεύτερο αποστέλλεται στον πιστωτικό οργανισμό για εξόφληση. Πολλά ξενοδοχεία, συνήθως αυτά που ανήκουν σε αλυσίδες, εκδίδουν πιστωτικές κάρτες τις οποίες χρησιμοποιούν οι πελάτες που τα επισκέπτονται τακτικά. Στους κατόχους τέτοιων καρτών παρέχονται εκπτώσεις στα ξενοδοχεία της αλυσίδας, καθώς και άλλες διευκολύνσεις ή εξυπηρετήσεις.

Vouchers: Για την εξόφληση των λογαριασμών των πελατών που η κράτησή τους έχει γίνει μέσω τουριστικού γραφείου, εκδίδεται δελτίο παροχής υπηρεσιών το οποίο υπογράφει ο πελάτης σε δύο αντίτυπα. Το ένα παραλαμβάνει ο πελάτης και το δεύτερο αποστέλλεται μαζί με το voucher και με μια αναλυτική κατάσταση της χρέωσης στο τουριστικό γραφείο για να εξοφληθεί. Παράλληλα ενημερώνεται και η καρτέλα του τουριστικού γραφείου.

Προκαταβολές

Οι προκαταβολές που φθάνουν μέσω τράπεζας στο ξενοδοχείο για επικύρωση των κρατήσεων εισπράττονται από το ταμείο. Καταχωρούνται σε ειδικό βιβλίο και φυλάσσονται σε ξεχωριστό φάκελο για κάθε πελάτη μαζί με την απόδειξη είσπραξης. Τα ποσά των προκαταβολών συμψηφίζονται με τον υπόλοιπο λογαριασμό των πελατών κατά την εξόφλησή τους. Αρκετές φορές, οι πελάτες κατά τη διάρκεια της παραμονής τους καταβάλλουν κάποιο χρηματικό ποσό έναντι του λογαριασμού τους στο ταμείο. Ο ταμίας, ενημερώνει το λογαριασμό του πελάτη και εκδίδει απόδειξη είσπραξης.

Ημερήσιες εισπράξεις τμημάτων

Στα ξενοδοχεία που το ταμείο του front office είναι το κεντρικό ταμείο της επιχείρησης, οι εισπράξεις των διαφόρων τμημάτων παραδίδονται στον ταμία στο τέλος της ημέρας μαζί με τις αποδείξεις και την αναλυτική κατάσταση των συναλλαγών (διαχωριστική κατάσταση). Οι εισπράξεις του ταμείου του front office παραδίδονται στο κεντρικό ταμείο του ξενοδοχείου, όπου βέβαια υπάρχει. Στο τέλος της επιχειρηματικής ημέρας ο ταμίας συμπληρώνει μια ταμειακή κατάσταση, στην οποία καταγράφονται όλες οι συναλλαγές που πραγματοποιήθηκαν και προωθείται στη νυχτερινή υπηρεσία για τον έλεγχο.

Πληρωμές

Το ταμείο του front office εκτός από τις εισπράξεις διενεργεί και πληρωμές. Όταν είναι το μοναδικό ταμείο της επιχείρησης, οι πληρωμές που πραγματοποιούνται από αυτό αφορούν κάθε συναλλαγή του ξενοδοχείου, όπως πληρωμές προμηθευτών, τουριστικών γραφείων, μισθοδοσία κ.λπ. Στα ξενοδοχεία που το front office έχει ξεχωριστό ταμείο οι πληρωμές αυτού του ταμείου είναι ελάχιστες και αφορούν μικροέξοδα των πελατών, όπως έξοδα μεταφοράς τους (ταξί, περιηγήσεις κ.λπ.) ή πληρωμές για αγορές από το θυρωρείο ή τα καταστήματα του ξενοδοχείου.

Για τις πληρωμές αυτές το ταμείο του front office συνεργάζεται με το θυρωρείο. Το θυρωρείο συμπληρώνει έντυπα εσωτερικής κίνησης του ξενοδοχείου με τα οποία αιτιολογούνται οι χρεώσεις των πελατών. Τα έντυπα αυτά υπογράφονται από τον πελάτη και μαζί με την απόδειξη πληρωμής, παραδίδονται στο ταμείο για να εκταμιευτεί το αναγραφόμενο ποσό χρημάτων. Στα έντυπα αυτά, τα οποία ονομάζονται raid out, σημειώνεται το ποσό που αφαιρείται από το ταμείο και η αιτιολογία (πληρωμή ταξί, ενοικίαση αυτοκινήτου κ.λπ.). Για αγορές που πραγματοποιούν οι πελάτες μέσω του θυρωρείου (γραμματόσημα, τσιγάρα κ.λπ.), υπογράφονται ανάλογα έντυπα από τον πελάτη και στη συνέχεια παραδίδονται στο ταμείο.

Έκδοση λογαριασμών

Οι λογαριασμοί των πελατών είναι εβδομαδιαίοι. Στο τέλος κάθε εβδομάδας οι πελάτες καλούνται να τους εξοφλούν. Είναι όμοιοι με τους εξοφλητικούς λογαριασμούς και περιλαμβάνουν το οφειλόμενο ποσό μέχρι την

ώρα έκδοσής τους. Ο ταμίας εκδίδει απόδειξη είσπραξης ή τιμολόγιο σύμφωνα με την επιθυμία του πελάτη, τα οποία είναι θεωρημένα από την εφορία. Οι αποδείξεις και τα τιμολόγια εκδίδονται σε δύο αντίτυπα, από τα οποία το πρώτο παίρνει ο πελάτης, ενώ το δεύτερο αποστέλλεται στο λογιστήριο.

Για τους πελάτες που καθυστερούν την εξόφληση του λογαριασμού τους, το ξενοδοχείο μπορεί σύμφωνα με σχετική νομοθεσία, να αρνηθεί τη συνέχιση της ενοικίασης και να παρακρατήσει την προκαταβολή, αν υπάρχει, καθώς και τις αποσκευές και τα αντικείμενα που παρέδωσε για φύλαξη στο front office ο πελάτης. Η παρακράτηση βέβαια είναι προσωρινή μέχρις ότου ο πελάτης εξοφλήσει, οπότε κι επιστρέφονται. Στους πελάτες που αρνούνται να εξοφλήσουν το λογαριασμό τους, παρέχεται η δυνατότητα από το νόμο στο ξενοδοχείο, να τους εκδιώξει από το ξενοδοχείο, ενώ παράλληλα μπορεί να κρατήσει τις αποσκευές τους και τα είδη αξίας που τυχόν είχαν παραδώσει για φύλαξη. Πολλά ξενοδοχεία, προκειμένου να εξασφαλίσουν την είσπραξη του λογαριασμού από πελάτες οι οποίοι φαίνονται αφερέγγυοι ή δεν έχουν αποσκευές, τους ζητούν να προπληρώσουν τη διαμονή τους.

Υπηρεσία συναλλάγματος

Στα ξενοδοχεία που διαθέτουν περισσότερες από 50 κλίνες επιτρέπεται σύμφωνα με το νόμο η αγορά συναλλάγματος ή ταξιδιωτικών επιταγών, για την εξυπηρέτηση των αλλοδαπών πελατών τους. Η αγορά γίνεται για λογαριασμό της Τράπεζας της Ελλάδος και για την εξυπηρέτηση αυτή, τα ξενοδοχεία εισπράττουν προμήθεια σε ποσοστό 2%. Στα ξενοδοχεία παρέχεται η ειδική μηχανή συναλλάγματος από την Τράπεζα της Ελλάδος. Στη χαρτοταινία που εκδίδει η μηχανή αναγράφεται το ποσό και το είδος του ξένου νομίσματος, καθώς και η τρέχουσα τιμή του προς ανταλλαγή νομίσματος σε σχέση με τη δραχμή.

Για την αγορά συναλλάγματος το ταμείο εκδίδει δελτίο αγοράς, το οποίο είναι θεωρημένο από την υπηρεσία προστασίας εθνικού νομίσματος ή από την τουριστική αστυνομία και αναγράφονται σε αυτό το ονοματεπώνυμο του πελάτη, ο αριθμός διαβατηρίου του και ο αριθμός του δωματίου του. Ο πελάτης υπογράφει το δελτίο αγοράς συναλλάγματος, το οποίο είναι διπλότυπο και το πρώτο το παίρνει ο πελάτης, ενώ το δεύτερο πηγαίνει στο αρχείο του ξενοδοχείου. Οι παραβάσεις στην έκδοση δελτίου αγοράς συναλλάγματος συνεπάγονται κυρώσεις για το ξενοδοχείο.

Τα ξενοδοχεία έχουν στη διάθεσή τους καθημερινά, ένα δελτίο τιμών συναλλάγματος, το οποίο εκδίδεται από την Τράπεζα της Ελλάδος και περιλαμβάνει τις τιμές αγοράς και πώλησης των ξένων νομισμάτων. Το ταμείο είναι υποχρεωμένο να ενημερώνει και το βιβλίο αγοράς συναλλάγματος, το οποίο είναι θεωρημένο κατά τον ίδιο τρόπο, όπως και τα δελτία αγοράς συναλλάγματος και ελέγχεται από την τράπεζα. Σε πολλά ξενοδοχεία, η ενημέρωση του βιβλίου συναλλάγματος γίνεται από το λογιστήριο.

Υπηρεσία χρηματοκιβωτίου

Στις αρμοδιότητες του ταμείου του front office είναι και η φύλαξη χρημάτων ή ειδών αξίας των πελατών. Όπως αναφέρεται σε σχετική νομοθεσία, το ξενοδοχείο δεν ευθύνεται για την απώλεια χρημάτων ή αντικειμένων των πελατών του, αν αυτοί δεν τα έχουν παραδώσει στο front office για φύλαξη. Σχετική επισήμανση αναγράφεται και στο δελτίο άφιξης που συμπληρώνουν οι πελάτες. Στα μικρά ξενοδοχεία, η φύλαξη τέτοιων αντικειμένων γίνεται στο χρηματοκιβώτιο του front office. Τα αντικείμενα του πελάτη σφραγίζονται σε φάκελο, αναγράφονται τα στοιχεία του και το front office εκδίδει μια απόδειξη παραλαβής.

Η πλειοψηφία των ξενοδοχείων μεσαίας και μεγάλης δυναμικότητας διαθέτει οργανωμένη υπηρεσία χρηματοκιβωτίου με διάθεση για αποκλειστική χρήση θυρίδων, η οποία βρίσκεται στο χώρο του ταμείου. Για κάθε θυρίδα υπάρχουν δύο κλειδαριές ασφαλείας. Το ένα κλειδί παραδίδεται στον πελάτη και το δεύτερο που είναι γενικό για όλες τις δεύτερες κλειδαριές φυλάσσεται στο ταμείο. Για το άνοιγμα της θυρίδας είναι απαραίτητα και τα δύο κλειδιά συγχρόνως.

Κατά την παράδοση της θυρίδας, ο πελάτης υπογράφει ένα έντυπο, στο οποίο συμπληρώνονται τα στοιχεία του, ο αριθμός της θυρίδας και η προβλεπόμενη ημερομηνία παράδοσής της. Το έντυπο υπογράφεται από τον πελάτη και κάθε φορά που χρησιμοποιεί τη θυρίδα του ο ταμίας σημειώνει την ημερομηνία και την ώρα και ελέγχει το γνήσιο της υπογραφής του. Τη θυρίδα μπορεί να ανοίξει και άλλο άτομο, το οποίο όμως πρέπει να είναι εξουσιοδοτημένο από τον πελάτη και του οποίου το όνομα αναγράφεται στο έντυπο παράδοσης της θυρίδας. Αν ο πελάτης χάσει το κλειδί του, η κλειδαριά της θυρίδας παραβιάζεται και ο πελάτης χρεώνεται το ποσό για τη δαπάνη αντικατάστασής της.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΟΓΔΩΟ ΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η κατάσταση της ημερήσιας κίνησης πελατών

Η κατάσταση ημερήσιας κίνησης πελατών (main courante - M/C) είναι ένα πολύστηλο λογιστικό βιβλίο που αποτελεί συγχρόνως το αναλυτικό καθολικό του πρωτοβάθμιου λογαριασμού «Πελάτες». Στο βιβλίο αυτό:

- Καταχωρούνται οι ημερήσιες καταναλώσεις των πελατών - χρεωστικές και με μετρητά.
- Μέσω αυτού του αναλυτικού καθολικού και με βάση τις ημερήσιες συγκεντρωτικές καταστάσεις ενημερώνονται οι λογαριασμοί «Πελάτες» και «Έσοδα εκμετάλλευσης».

Αν λάβουμε υπόψη μας ότι το ξενοδοχείο είναι καθαρά κερδοσκοπική επιχείρηση, γίνεται αμέσως αντιληπτό ότι η M/C είναι το σπουδαιότερο από τα τηρούμενα σ' αυτό λογιστικά βιβλία, γιατί από αυτό απορρέουν τα έσοδα, οι απαιτήσεις και ο τρόπος διακανονισμού τους.

Ο υπάλληλος που τηρεί την ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών αν και εργάζεται στο χώρο του front office ανήκει στο υπαλληλικό προσωπικό του λογιστηρίου. Πρέπει εδώ να σημειωθεί ότι η M/C δεν συναντάται πλέον σαν ξεχωριστό τμήμα του front office, αλλά ενσωματωμένη στο λογιστήριο των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

Η γραμμογράφηση της M/C

Η ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών είναι πολύστηλο λογιστικό βιβλίο, η γραμμογράφηση του οποίου είναι η συνισταμένη τόσο των κέντρων παραγωγικής δραστηριότητας της επιχείρησης, όσο και του ακολουθούμενου λογιστικού σχεδίου. Όμως, ανεξάρτητα από τις στήλες που αναφέρονται στα κέντρα παραγωγικής δραστηριότητας, τα οποία περιλαμβάνει η M/C βασικά αυτή είναι οργανωμένη σε τρεις ομάδες στηλών, κάθε μια από τις οποίες περιλαμβάνει ίδια στοιχεία.

Η γραμμογράφηση της 1^{ης} ομάδας περιλαμβάνει τις παρακάτω στήλες:

- Αύξοντας αριθμός.
- Αριθμός δωματίου.
- Αριθμός λογαριασμού.
- Ονοματεπώνυμο πελάτη.

- Ατομα (ενήλικες-ανήλικες).

Η γραμμογράφηση της 2^{ης} ομάδας περιλαμβάνει σε στήλες τα παρακάτω:

- Τα κέντρα παραγωγικής δραστηριότητας - έσοδα.
- Το σύνολο ημέρας.

Τα κέντρα παραγωγικής δραστηριότητας κάθε ξενοδοχειακής επιχείρησης διακρίνονται σε κύρια και βοηθητικά. Αυτά είναι:

Κύρια κέντρα	Βοηθητικά κέντρα
Υπνοδωμάτια	Τηλέφωνα
Εστιατόριο	Πλυντήριο
Μπουφές	Λουτρό (σε περίπτωση κοινόχρηστων λουτρών)
Μπαρ	Κάθε άλλο κέντρο παραγωγικής δραστηριότητας πέρα από τα κύρια

Κάθε κέντρο παραγωγικής δραστηριότητας είναι μια πηγή εσόδων για την επιχείρηση και κατά τη γραμμογράφηση της Μ/Σ καταλαμβάνει ιδιαίτερη στήλη. Η ημερήσια κίνηση του συνόλου των κέντρων παραγωγικής δραστηριότητας αποτελεί το σύνολο των ημερήσιων εσόδων της επιχείρησης, τα οποία καταχωρούνται αναλυτικά στη Μ/Σ και τις ιδιαίτερες στήλες για κάθε κέντρο παραγωγικής δραστηριότητας. Μετά από αυτά η γραμμογράφηση της 2^{ης} ομάδας έχει ως εξής:

Υπνοδωμάτια	Εστιατόριο	Μπουφές	Μπαρ	Τηλέφωνα	Πλυντήριο	Σύνολο ημέρας

Στην τρίτη ομάδα περιλαμβάνονται και άλλοι λογαριασμοί του λογιστικού σχεδίου, οι οποίοι έχουν σαν σκοπό το διακανονισμό των απαιτήσεων που έχει η ξενοδοχειακή επιχείρηση έναντι των πελατών της και οι οποίες απορρέουν από τις υπηρεσίες ή τα υλικά αγαθά που προσφέρθηκαν σ' αυτούς. Ο διακανονισμός των απαιτήσεων μπορεί να είναι απλός ή σύνθετος.

Απλό διακανονισμό έχουμε όταν η εξόφληση του πελάτη έναντι της επιχείρησης γίνεται είτε με μετρητά, είτε με την προσκόμιση στην επιχείρηση voucher, είτε με προέμβασμα. Απαραίτητες προϋποθέσεις για να έχουμε απλό διακανονισμό είναι, το προέμβασμα να καλύπτει ακριβώς κάθε μορφή κατανάλωσης του πελάτη ή με το προέμβασμα να καλύπτει την υποχρέωσή

Ομάδα 1η		Ομάδα 2η					Ομάδα 3η												
A/A	Αριθμός δωματίου	Αριθμός λογαριασμού	Όνοματε- πώνυμο	Ατομο	Ενηλίκες	Ανηλίκες	Υποδωματία	Εστιατόριο	Μπουφές	Μπαρ	Τηλέφωνο	Πλύτήριο	Σύνολο μερίκι	Γενικό σύνολο	Ταμείο	Πελάτες	Προκαταβολές πελατών	Εκπτώσεις	Σύνολο

του για ημιδιατροφή ή πλήρη διατροφή, ενώ τις επί πλέον καταναλώσεις να τις εξοφλεί με μετρητά κατά τη διάρκεια της παραμονής του στο ξενοδοχείο.

Σύνθετο διακανονισμό έχουμε όταν η εξόφληση του πελάτη έναντι της επιχείρησης γίνεται:

Με την προσκόμιση στην επιχείρηση voucher και με μετρητά. Αυτό συμβαίνει όταν η εντολή χρέωσης δεν καλύπτει όλες τις καταναλώσεις του πελάτη, οπότε αυτός υποχρεώνεται να καλύψει τη διαφορά με μετρητά.

Με προέμβασμα και με μετρητά. Αυτό συμβαίνει όταν το προέμβασμα έναντι κράτησης δεν καλύπτει τις καταναλώσεις του πελάτη, οπότε αυτός υποχρεώνεται να καλύπτει τη διαφορά με μετρητά.

Με την προσκόμιση στην επιχείρηση voucher και με την παροχή εκπτώσεων. Ο διακανονισμός αυτός εφαρμόζεται κυρίως στην περίπτωση κατά την οποία χρεώνουμε τον πελάτη με μεγαλύτερο ποσό από εκείνο που κατανάλωσε είτε λόγω αριθμητικού λάθους, είτε γιατί επιβαρύνουμε το λογαριασμό του λόγω λάθους με κατανάλωση άλλου πελάτη. Είναι σπάνια η πραγματική έκπτωση στην περίπτωση εντολής χρέωσης γιατί οι τιμές στην περίπτωση αυτή είναι συμφωνημένες μεταξύ των τουριστικών γραφείων και του ξενοδοχείου. Για την τακτοποίηση του λάθους κινούμε το λογαριασμό «Εκπτώσεις» σαν αφαιρετικό στοιχείο του λογαριασμού «Έσοδα εκμετάλλευσης».

Με την παροχή εκπτώσεων και με μετρητά. Αυτού του είδους ο διακανονισμός εφαρμόζεται στην περίπτωση που η επιχείρηση χορηγεί πραγματική έκπτωση στον πελάτη.

Με προέμβασμα, με την παροχή εκπτώσεων και με μετρητά. Αυτού του είδους ο διακανονισμός εφαρμόζεται όταν η προκαταβολή δεν καλύπτει την κατανάλωση του πελάτη και υποχρεώνεται αυτός να καλύψει τη διαφορά με μετρητά, ενώ συγχρόνως η επιχείρηση του χορηγεί έκπτωση.

Άρα, η τρίτη ομάδα στηλών της ημερήσιας κατάστασης κίνησης πελατών πρέπει να περιλαμβάνει τόσες στήλες, όσοι ακριβώς είναι οι λογαριασμοί μέσω των οποίων γίνεται ο διακανονισμός της απαίτησης της επιχείρησης απέναντι στους πελάτες της. Οι λογαριασμοί αυτοί είναι οι παρακάτω:

- Ταμείο.
- Πελάτες.
- Προκαταβολές πελατών.
- Εκπτώσεις.

Εφόσον όμως οι λογαριασμοί αυτοί αφορούν το διακανονισμό απαίτησης, απαραίτητη προϋπόθεση είναι να υπάρχει και ειδική στήλη η οποία ν' αναφέρεται στο ποσό για το οποίο εκκρεμεί διακανονισμός, δηλαδή

στην απαίτηση της επιχείρησης. Μετά απ' αυτά η γραμμογράφηση της 3^{ης} ομάδας έχει ως εξής:

Γενικό σύνολο	Ταμείο	Πελάτες	Προκαταβολές πελατών	Εκπτώσεις	Σύνολο

Μελετώντας τη γραμμογράφηση της ημερήσιας κατάστασης κίνησης πελατών όπως αυτή φαίνεται στο υπόδειγμα 4, παρατηρούμε τα παρακάτω. Την ύπαρξη κενού που δεν επιτρέπει τη συνένωση σε ενιαίο βιβλίο μεταξύ της 2^{ης} και 3^{ης} ομάδας. Μετά την τελευταία στήλη της δεύτερης ομάδας «Σύνολο ημέρας», που φανερώνει το σύνολο των εσόδων της συγκεκριμένης ομάδας, αρχίζει η τρίτη ομάδα με τη στήλη «Γενικό σύνολο», που φανερώνει το σύνολο προς διακανονισμό των απαιτήσεων της επιχείρησης απέναντι στους πελάτες. Αυτή καθ' αυτή η ονομασία της πρώτης στήλης της τρίτης ομάδας μας οδηγεί στην ανάγκη να δημιουργήσουμε απαραίτητα μια νέα στήλη, η οποία θα περιλαμβάνει τις αδιακανόνιστες απαιτήσεις της επιχείρησης απέναντι στους πελάτες κατά την προηγούμενη ημέρα. Τη στήλη αυτή την ονομάζουμε «Σύνολο προηγούμενης».

Τέλος, παρατηρούμε ότι υπάρχει εξίσωση μεταξύ των τριών στηλών που φανερώνει το ύψος της απαίτησης της επιχείρησης απέναντι στους πελάτες τη συγκεκριμένη ημέρα και η οποία είναι η εξής:

$$(\text{Σύνολο ημέρας}) / (\text{Σύνολο προηγούμενης}) = (\text{Γενικό σύνολο})$$

Από πρώτη όψη είναι σ' όλους αντιληπτός ο τρόπος της δημιουργίας του συνόλου της απαίτησης της ημέρας «Σύνολο ημέρας» και μέχρι ενός ορίου και το σύνολο των απαιτήσεων «Γενικό σύνολο». Όμως δεν είναι δυνατή η καθημερινή εξόφληση των υποχρεώσεων των πελατών έναντι της επιχείρησης για τους παρακάτω λόγους:

Γιατί είναι αντίθετο προς την εξυπηρέτηση των πελατών η καθημερινή ενόχληση αυτών για εξόφληση του λογαριασμού τους. Γιατί δημιουργεί φόρτο εργασίας για την επιχείρηση. Γιατί στην περίπτωση εντολής χρέωσης η εκκαθάριση του λογαριασμού λαμβάνει χώρα κατά την αναχώρηση του πελάτη, όπως και στην περίπτωση προκαταβολής έναντι κράτησης.

Υποχρεωτικά λοιπόν η εκκαθάριση των λογαριασμών των πελατών γίνεται κατά την τελευταία ημέρα της αναχώρησής τους. Οπότε, οι καθημερινές υποχρεώσεις των πελατών έναντι της επιχείρησης, αφού προστεθούν στις υποχρεώσεις των προηγούμενων ημερών «Σύνολο προηγούμενης», δημιουργούν το γενικό σύνολο απαιτήσεων. Ταυτόχρονα, για τη δημιουργία νέων απαιτήσεων, η επιχείρηση προβαίνει και στο

διακανονισμό αυτών που ήδη υπάρχουν. Το υπόλοιπο που απομένει μετά το διακανονισμό μεταφέρεται στην επόμενη ημέρα και δημιουργεί τη στήλη «Σύνολο προηγούμενης» που είναι ο συνδυαστικός κρίκος μεταξύ της δεύτερης και της τρίτης ομάδας.

Εξετάζοντας την τρίτη ομάδα παρατηρούμε ότι είναι ατελής γιατί δεν περιλαμβάνει στήλη η οποία να δείχνει το ποσό των απαιτήσεων που απομένει μετά από τον ημερήσιο διακανονισμό. Άρα, για τη συμπλήρωση της ημερήσιας κατάστασης κίνησης πελατών θα πρέπει να δημιουργηθεί μια τέτοια στήλη, η οποία πέρα από το περιεχόμενό της, δηλαδή πέρα από τις απαιτήσεις τις οποίες έχει η επιχείρηση έναντι των πελατών που παραμένουν στο ξενοδοχείο, μετά το τέλος της συγκεκριμένης ημέρας θα αποτελεί και το συνδυαστικό κρίκο της ημερήσιας κατάστασης κίνησης πελατών της προηγούμενης ημέρας με την επόμενη. Θα είναι δηλαδή η στήλη η οποία θα μεταφέρει τις απαιτήσεις της επιχείρησης στην ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών της επόμενης ημέρας και θα έχει τον τίτλο «Σε μεταφορά». Η στήλη «Σύνολο προηγούμενης» είναι ακριβές αντίγραφο της στήλης «Σε μεταφορά».

Μετά τα παραπάνω η τελική γραμμογράφηση της Μ/Σ από πλευράς στηλών, έχει ως εξής - βλέπε υπόδειγμα 5. Για το σκοπό αυτό, δηλαδή της διευκόλυνσης κατά την καταχώρηση της Μ/Σ, ανεξάρτητα με το σύστημα τήρησης και του φανερού διαχωρισμού των τριών ομάδων στηλών, καθεμιά από τις οποίες αποβλέπει στον ίδιο σκοπό, οι ομάδες καθορίζονται ως εξής:

Ομάδα 1^η: Στοιχεία πελάτη.

Ομάδα 2^η: Συγκέντρωση εσόδων ημέρας.

Ομάδα 3^η: Διακανονισμός των απαιτήσεων της επιχείρησης.

Η τελική μορφή της γραμμογράφησης την οποία πρέπει να λάβει η Μ/Σ έχει ως εξής - βλέπε υπόδειγμα 6.

Τρόπος ενημέρωσης της Μ/Σ

Η διάθεση των αγαθών λαμβάνει χώρα στα διάφορα τμήματα των επιμέρους εκμεταλλεύσεων του ξενοδοχείου, με ειδικά δελτία για κάθε περίπτωση διάθεσης, πάνω στα οποία ενημερώνεται το λογιστήριο. Τα ειδικά αυτά δελτία (bons) βγαίνουν σε κάθε περίπτωση πώλησης σε πελάτες και καταχωρούνται σε διαχωριστικές καταστάσεις κατά τμήμα και κατηγορία.

Βασική προϋπόθεση για την καταχώρηση της Μ/Σ και την κατοχύρωση των εσόδων της επιχείρησης είναι η διαβίβαση αντιγράφων που έχουν υπογραφεί από τους πελάτες χρεωστικών δελτίων με τη μέριμνα των τμηματάρχων, αμέσως ή όσο το δυνατόν συντομότερα στον υπάλληλο ο

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ
ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΚΙΝΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Α/Α	Αριθμός δωματίου	Αριθμός λογαριασμού	Ονοματε- πώνυμο	Ατομα		Υποδωματία	Εστιατόριο	Μπουφές	Μπαρ	Τηλέφωνα	Πλυντήριο	Συνολο ημερας	Συνολο προηγουμενης	Γενικο συνολο	Ταμείο	Πελάτες	Προκαταβολές πελατών	Εκπτώσεις	Συνολο	Σε μεταφορά	
				Ενηλίκες	Ανηλίκες																

οποίος τηρεί την Μ/С για τη γρήγορη ενημέρωσή της και την ενημέρωση του λογαριασμού των πελατών. Η άμεση διαβίβαση στην Μ/С των δελτίων πώλησης είναι απαραίτητη για να μπορέσουμε να εισπράξουμε σε περίπτωση άμεσης αναχώρησης κάποιου πελάτη, το πραγματικό χρεωστικό υπόλοιπο αυτού ενημερωμένο και με τη μέχρι τελευταίας στιγμής κατανάλωσή του.

Με την άφιξη του πελάτη βγαίνει από την υποδοχή το δελτίο άφιξης, το οποίο υπογράφεται από τον πελάτη. Αντίγραφο αυτού δίνεται αμέσως στον υπάλληλο που τηρεί την ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών. Με τον τρόπο αυτό ο παραπάνω υπάλληλος ενημερώνεται πλήρως σχετικά με τα στοιχεία και τη συμφωνία του πελάτη με το ξενοδοχείο. Η πρώτη ενέργειά του είναι το άνοιγμα λογαριασμού στο όνομα του πελάτη με όλα τα στοιχεία που υπάρχουν στο δελτίο άφιξης. Ύστερα από αυτά προβαίνει στην ενημέρωση της Μ/С. Η ενημέρωση αυτή δεν αφορά μόνο τα υπνοδωμάτια, αλλά και τις καταναλώσεις που αφορούν την ημιδιατροφή, δεδομένου ότι και στις δύο περιπτώσεις οι τιμές τους είναι από πριν καθορισμένες και υποχρεωτικές για τους ενοίκους-πελάτες, ανεξάρτητα από το εάν αυτοί πραγματοποιήσουν ή όχι τις εν λόγω καταναλώσεις. Ο λογαριασμός κάθε πελάτη καλύπτει καθημερινά, (εφόσον επαναληφθεί μεταφέρεται η υποχρέωσή του στην Μ/С της επόμενης ημέρας) μια οριζόντια γραμμή. Αρα διαθέτονται τόσες γραμμές στην Μ/С όσοι είναι και οι πελάτες στο όνομα των οποίων βγαίνει ο λογαριασμός.

Η ενημέρωση του λογιστηρίου με βάση την Μ/С

Η ενημέρωση του λογιστηρίου της επιχείρησης γίνεται με δύο τρόπους:

- Είτε με την παράδοση της Μ/С στο λογιστήριο της επιχείρησης για την έκδοση των απαραίτητων παραστατικών για την καταχώριση στα λοιπά λογιστικά βιβλία.
- Είτε με την έκδοση των παραστατικών καταχωρίσεων από τον υπάλληλο της Μ/С και την παράδοση αυτών για την καταχώριση στο λογιστήριο της επιχείρησης.

Όσον αφορά τον τρόπο ενημέρωσης του λογιστηρίου που θα ακολουθηθεί, αυτό είναι αποτέλεσμα της οργάνωσης εκάστοτε ξενοδοχειακής επιχείρησης. Πάντως, ανεξάρτητα από το ποιος εκδίδει τα παραστατικά ενημέρωσης των βιβλίων του λογιστηρίου, μετά από το κλείσιμο της Μ/С θα εκδοθεί το παραστατικό που έχει σαν σκοπό τη συγκέντρωση των εσόδων των τμημάτων του ξενοδοχείου και το οποίο λέγεται συμπηφιστικό Μ/С.

Για το σκοπό της διευκόλυνσης και της σύντομης συμπλήρωσής του, η γραμμογράφησή του είναι τέτοια, έτσι ώστε να περιλαμβάνει όλα τα τμήματα

του ξενοδοχείου. Αυτός που το συμπληρώνει αρκείται μόνο στη σημείωση του ποσού της ημερήσιας κίνησης σε κάθε αναγραφόμενο τμήμα, όπως προκύπτει από τη στήλη της Μ/Σ. Μετά την έκδοση του συμπηφιστικού Μ/Σ το λογιστήριο προβαίνει στην ενημέρωση των λογιστικών βιβλίων.

Στην περίπτωση που η εξόφληση της υποχρέωσης του πελάτη απέναντι στην επιχείρηση έγινε με μετρητά, η λογιστική εγγραφή θα γίνει στο Αναλυτικό Ημερολόγιο Ταμείου με την έκδοση γραμματίου είσπραξης, με βάση τα παρακάτω παραστατικά:

Απόδειξη πληρωμής: Με το παραστατικό αυτό προβαίνουμε στην είσπραξη των λογαριασμών πελατών. Την απόδειξη αυτή εκδίδει ο ταμίας της υποδοχής. Κάθε εξόφληση λογαριασμού του πελάτη πρέπει απαραίτητα να συνοδεύεται με απόδειξη πληρωμής, υπογεγραμμένη πάντοτε από τον ταμία. Το παραστατικό αυτό είναι τριπλότυπο. Το πρωτότυπο παραδίδεται στον πελάτη, το αντίγραφο επισυνάπτεται με το λογαριασμό του πελάτη και το τρίτο παραμένει στο στέλεχος.

Ταμιακή κατάσταση: Και αυτό το παραστατικό συμπληρώνεται από τον ταμία της υποδοχής και αποβλέπει στο να εμφανιστούν συγκεντρωτικά και αναλυτικά οι κάθε μορφής εισπράξεις του ξενοδοχείου. Στην ταμιακή κατάσταση καταχωρούνται οι αποδείξεις πληρωμής είτε κατά τη διάρκεια της ημέρας, είτε μετά το τέλος της ημέρας. Επειδή η ταμιακή κατάσταση και η ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών ενημερώνονται με βάση τα ίδια παραστατικά και μάλιστα αναφέρονται στα ίδια ποσά, έχουμε μια νέα εξίσωση:

$$(\text{Στήλη ταμείου της Μ/Σ}) = (\text{Σύνολο ταμιακής κατάστασης})$$

Η πιο πάνω εξίσωση πρέπει να ελέγχεται καθημερινά από τον υπάλληλο που τηρεί την ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών, τον ταμία της υποδοχής και το λογιστήριο. Μετά απ' αυτά το γραμμάτιο είσπραξης για να είναι πλήρες πρέπει να συνοδεύεται από την ταμιακή κατάσταση, από το αντίγραφο λογαριασμού του πελάτη και από το αντίγραφο της απόδειξης πληρωμής.

Στην περίπτωση που ο διακανονισμός της υποχρέωσης του πελάτη γίνεται με την προσκόμιση από μέρους voucher, τότε οι λογιστικές εγγραφές θα γίνουν στο Ημερολόγιο Ταμείου και στο Ημερολόγιο Διαφόρων Πράξεων. Η ενημέρωση του πρώτου γίνεται με την έκδοση γραμματίου είσπραξης με βάση την απόδειξη είσπραξης και την ταμιακή κατάσταση, ενώ η ενημέρωση του δεύτερου γίνεται με την έκδοση ειδικού συμπηφιστικού της Μ/Σ με βάση το λογαριασμό του πελάτη και την αναλυτική κατάσταση χρεωστών.

Τρόπος προώθησης των παραστατικών στοιχείων στην M/C

Ο τρόπος προώθησης των παραστατικών στοιχείων διάθεσης στον υπάλληλο της M/C γίνεται ανάλογα με την κατηγορία των τιμολογίων, δηλαδή χρεωστικών ή μετρητοίς.

Χρεωστικά τιμολόγια

Με τον όρο χρεωστικά τιμολόγια εννοούμε τα τιμολόγια που εκδίδονται επί πιστώσει και στο όνομα των πελατών, ως παραστατικά των τμημάτων και τα οποία αφορούν τις καταναλώσεις που πραγματοποιούν οι πελάτες κατά τη διάρκεια της παραμονής τους στο ξενοδοχείο. Τα εν λόγω παραστατικά για να είναι έγκυρα και ν' αποσκοπούν στην κατοχύρωση της επιχείρησης απέναντι στις τυχόν αντιρρήσεις των πελατών όσον αφορά τις καταναλώσεις που πραγματοποιούνται απ' αυτούς, πρέπει να έχουν πάντοτε την υπογραφή του πελάτη. Για την ορθή χρέωση αναγράφεται στα παραστατικά αυτά ο αριθμός του δωματίου των πελατών. Έπειτα διαβιβάζονται αμέσως στον υπάλληλο της M/C για να μπορέσει αυτός να συμπεριλάβει κατά την έκδοση του λογαριασμού την τελευταία κατανάλωση και αυτού ακόμα του πελάτη που αναχωρεί εσπευσμένα. Για το σκοπό του καταλογισμού ευθυνών στην περίπτωση διαφυγής αξίας κάποιας κατανάλωσης που οφείλεται είτε στην καθυστέρηση προώθησης του τιμολογίου, είτε στη μη ενημέρωση του λογαριασμού του πελάτη από μέρος του υπαλλήλου της M/C κατά την παράδοση των τιμολογίων σ' αυτόν, αναγράφεται σ' αυτά η ώρα παραλαβής τους.

Τιμολόγια μετρητοίς

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν τα τιμολόγια εκείνα των τμημάτων, τα οποία εξοφλούνται αμέσως μετά την παροχή των υπηρεσιών ή τη διάθεση υλικών αγαθών. Τα αντίγραφα των τιμολογίων αυτών αποστέλλονται στο τέλος της ημέρας στον υπάλληλο της M/C συγκεντρωτικά, συρραπτόμενα με ειδικό έντυπο που ονομάζεται διαχωριστική κατάσταση.

Καταναλώσεις extra

Οι καταναλώσεις extra μπορούν να είναι χρεωστικές και μετρητοίς. Χρεωστικές είναι οι καταναλώσεις πέρα από την υποχρεωτική ημιδιατροφή ή πλήρη διατροφή των πελατών που παραμένουν στο ξενοδοχείο και δεν εξοφλούνται, αλλά χρεώνονται στο λογαριασμό τους, καθώς και οι καταναλώσεις για την περίπτωση των οργανωμένων εκδρομικών, όπου τα γεύματα ή δείπνα των διερχομένων αναλαμβάνει να καταβάλει με εντολή

χρέωσης το τουριστικό γραφείο. Για την καταχώριση των extra καταναλώσεων εφαρμόζονται διάφοροι τρόποι ενημέρωσης της M/C. Αυτοί οι τρόποι είναι οι παρακάτω:

Ενημέρωση της M/C με extra χρεωστικές καταναλώσεις και με τη χρησιμοποίηση ειδικού εντύπου. Στην προκειμένη περίπτωση, μόλις παραλάβει ο υπάλληλος από τα διάφορα τμήματα τα τιμολόγια των πελατών με τις extra χρεωστικές καταναλώσεις προβαίνει στην καταχώρισή τους σε ειδικό έντυπο κατάλληλα γραμμογραφημένο. Η γραμμογράφηση του εντύπου αυτού είναι η ίδια με αυτή της M/C για τα τμήματα. Το έντυπο αυτό είναι συρραμμένο σαν βιβλίο και για κάθε πελάτη στο όνομα του οποίου εκδίδεται λογαριασμός, διατίθεται μια σελίδα. Με τον τρόπο αυτό αντιπαραερχόμαστε τη δυσκολία της κατάχώρισης των διάφορων καταναλώσεων της ημέρας αναλυτικά στην M/C λόγω έλλειψης χώρου. Μετά την πάροδο της ημέρας και συνήθως το πρωί της επόμενης, ο υπάλληλος αθροίζει τις καταναλώσεις κάθε τμήματος χωριστά και μεταφέρει το σύνολο στην M/C και στις οικείες στήλες καθ' ενός απ' αυτά.

Ενημέρωση της M/C με extra καταναλώσεις με τη χρησιμοποίηση διάφορων προκαθορισμένων σημείων. Με τα σημεία αυτά που είναι τα αρχικά των καταναλισκόμενων ειδών σημειώνουμε στη βοηθητική στήλη κάθε τμήματος τα είδη που έχουν καταναλωθεί στη διάρκεια της ημέρας. Μετά την πάροδο της ημέρας ο υπάλληλος αθροίζει τις αξίες των ειδών που αντιπροσωπεύουν τα σημεία και καταχωρεί το άθροισμα που προέκυψε στην κύρια στήλη του τμήματος, στο οποίο αναφέρονται τα είδη που ήδη καταναλώθηκαν.

Ενημέρωση της M/C με extra χρεωστικές καταναλώσεις με τη χρησιμοποίηση ως βοηθητικού ειδικού εντύπου του στελέχους του λογαριασμού του ενοίκου. Ο υπάλληλος με την παραλαβή των τιμολογίων σημειώνει την αξία των αναγραφόμενων κατά τμήμα. Μετά την πάροδο της ημέρας, μεταφέρονται τα σύνολα της κατανάλωσης κάθε τμήματος στην M/C στις ιδιαίτερες στήλες για κάθε τμήμα.

Δελτίο αναχώρησης

Στην περίπτωση που ένας πελάτης γνωστοποιήσει στην υποδοχή ότι πρόκειται να αναχωρήσει από το ξενοδοχείο αμέσως εκδίδεται από το τμήμα της υποδοχής το δελτίο αναχώρησης του πελάτη, το οποίο απευθύνεται σε όλα τα τμήματα για να πληροφορηθούν οι υπεύθυνοι των τμημάτων για την αναχώρησή του. Ο σκοπός αυτής της ενέργειας έχει διπλή σημασία.

- Να φροντίσουν τα τμήματα ν' αποστείλουν το ταχύτερο τις τυχόν χρεωστικές καταναλώσεις που υπάρχουν στον υπάλληλο της Μ/Σ, για να μπορέσει να ενημερώσει το λογαριασμό του πελάτη που αναχωρεί.
- Να γνωρίζουν τα τμήματα ότι κάθε άλλη κατανάλωση του πελάτη που αναχωρεί πρέπει να εξοφλείται μετρητοίς.

Η γραμμογράφηση του δελτίου αναχώρησης είναι τέτοια, ώστε να περιλαμβάνονται σ' αυτό όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου είτε αυτά παρέχουν υπηρεσίες, είτε υλικά αγαθά. Ο σκοπός της γραμμογράφησης αυτής είναι η γρήγορη συμπλήρωση του εντύπου από τους αρμόδιους και υπεύθυνους υπαλλήλους κάθε τμήματος.

Το δελτίο αναχώρησης υπογράφεται από τους αρμόδιους υπαλλήλους κάθε τμήματος. Η υπογραφή του υπαλλήλου κάθε τμήματος στο δελτίο αναχώρησης έχει την έννοια της βεβαίωσης πως δεν εκκρεμεί στο τμήμα κανένας λογαριασμός κατανάλωσης του πελάτη που αναχωρεί. Βασικό χαρακτηριστικό γνώρισμα ανάμεσα στα δελτία άφιξης και στα δελτία αναχώρησης είναι ότι το δελτίο άφιξης μετά την έκδοσή του παραδίνεται αμέσως στον υπάλληλο της Μ/Σ για το άνοιγμα του λογαριασμού του πελάτη και για την ενημέρωση της Μ/Σ, ενώ αντίθετα το δελτίο αναχώρησης μετά την περιφορά του από τα τμήματα παραδίδεται τελικά στον υπάλληλο της Μ/Σ.

Απόδειξη έκπτωσης

Ποτέ δεν χορηγείται έκπτωση σε κανέναν πελάτη χωρίς την έκδοση σχετικής απόδειξης έκπτωσης, η οποία πρέπει απαραίτητα να φέρει την υπογραφή του αρμόδιου και εντεταλμένου για το σκοπό αυτό διευθυντή του ξενοδοχείου. Η απόδειξη έκπτωσης παραδίδεται από την υποδοχή στον υπάλληλο της Μ/Σ για να καταχωρήσει την έκπτωση τόσο στην Μ/Σ, όσο και στο λογαριασμό του πελάτη.

Δελτίο παροχής υπηρεσιών πλυντηρίου-σιδερωτηρίου

Το πλυντήριο-σιδερωτήριο πέρα από τις έμμεσες υπηρεσίες τις οποίες παρέχει στους πελάτες, παρέχει και άμεσες υπηρεσίες σ' αυτούς γιατί αναλαμβάνει παράλληλα να καθαρίζει και να σιδερώνει ατομικά τους είδη έναντι ορισμένης τιμής για κάθε είδος. Για τις πιο πάνω υπηρεσίες που προσφέρει έχουμε αντίστοιχα έσοδα, τα οποία καταχωρούνται στην Μ/Σ κατά δύο τρόπους:

Πρώτον, με τη χρησιμοποίηση ενιαίου μπλοκ δελτίου παροχής υπηρεσιών πλυντηρίου και σιδερωτηρίου για όλα τα δωμάτια του ξενοδοχείου. Το δελτίο αυτό συμπληρώνεται από την προϊσταμένη ορόφων και εκδίδεται στο όνομα του πελάτη για λογαριασμό του οποίου έχει κρατηθεί το δωμάτιο. Μετά την παράδοση ρουχισμού για καθαρισμό εκδίδεται ξεχωριστό φύλλο δελτίου. Το δελτίο παροχής υπηρεσιών πλυντηρίου και σιδερωτηρίου που εκδίδεται είναι τριπλότυπο. Το πρωτότυπο συνοδεύει το ρουχισμό του πελάτη που προορίζεται για καθαρισμό. Με αυτό ο προϊστάμενος του πλυντηρίου γνωρίζει τι παρέλαβε και τι υποχρεώνεται να επιστρέψει στον πελάτη. Το αντίγραφο παραδίδεται στον υπάλληλο της Μ/Σ για να χρεώσει το λογαριασμό του πελάτη, ενώ το τρίτο παραμένει στο στέλεχος.

Δεύτερον, με τη χρησιμοποίηση διαφορετικού μπλοκ δωματίου παροχής υπηρεσιών πλυντηρίου και σιδερωτηρίου για κάθε δωμάτιο. Στην προκειμένη περίπτωση μέσα σε κάθε δωμάτιο υπάρχει ένα δελτίο παροχής υπηρεσιών πλυντηρίου και σιδερωτηρίου, το οποίο συμπληρώνεται από τον ίδιο τον πελάτη. Κατά την παραλαβή του ρουχισμού η καμαριέρα ελέγχει τα είδη που σημειώθηκαν από τον πελάτη, παραλαμβάνει το πρωτότυπο και το αντίγραφο του δελτίου παροχής υπηρεσιών και ενεργεί στη συνέχεια όπως και στην παραπάνω περίπτωση. Το δελτίο παροχής υπηρεσιών πλυντηρίου και σιδερωτηρίου πρέπει να φέρει πάντοτε την υπογραφή του πελάτη.

Διαχωριστική τηλεφώνων

Η διαχωριστική τηλεφώνων είναι εσωτερικό έντυπο στο οποίο καταχωρούνται κατ' αύξοντα αριθμό τα δελτία τηλεφωνικών συνδιαλέξεων. Οι τηλεφωνικές συνδιαλέξεις μπορεί να είναι μετρητοίς, χρεωστικές και υπηρεσιακές. Με τη διαχωριστική τηλεφώνων ο υπάλληλος της Μ/Σ ελέγχει την αξία των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων που καταχωρήθηκαν σ' αυτή. Για κάθε υπεραστική τηλεφωνική συνδιάλεξη εκδίδεται δελτίο τηλεφωνικών συνδιαλέξεων. Το έντυπο αυτό χαρακτηρίζεται ανάλογα με τον τρόπο εξόφλησης της συνδιάλεξης σε χρεωστικό ή μετρητοίς. Τα αστικά τηλεφωνήματα συγκεντρώνονται στο τέλος της ημέρας και καταχωρούνται συνολικά στη διαχωριστική τηλεφώνων, αφού πρώτα εκδοθεί σχετικό δελτίο τηλεφωνικών συνδιαλέξεων.

Έξοδα θυρωρείου

Με τον όρο έξοδα θυρωρείου εννοούμε τα κάθε μορφής έξοδα τα οποία πραγματοποιεί το θυρωρείο για λογαριασμό των πελατών του ξενοδοχείου. Η παρακολούθηση και η εξόφληση των οφειλών των πελατών πραγματοποιείται με δύο τρόπους:

Πρώτον, με την έκδοση ειδικού εντύπου το οποίο ονομάζεται δελτίο εξόδων θυρωρείου και την καταχώριση αυτών των εξόδων στην M/C και μάλιστα στη δεύτερη ομάδα στηλών και στην ειδική στήλη. Με αυτή την καταχώριση δημιουργείται μια απαίτηση της επιχείρησης απέναντι στους πελάτες της η οποία αντισταθμίζεται με την καταβολή ισόποσου χρηματικού ποσού στο θυρωρείο. Η μεταχείριση των εξόδων θυρωρείου από την πλευρά της M/C είναι η ίδια όπως και για τα έξοδα κάθε άλλου τμήματος. Η απόδοση της αξίας τους στο θυρωρείο πραγματοποιείται από το κεντρικό ταμείο του ξενοδοχείου. Η εκκαθάριση διενεργείται στο τέλος κάθε μήνα και στην περίπτωση κατά την οποία εξαντλήθηκαν τα χρήματα του θυρωρείου, έναντι απόδοσης του λογαριασμού. Μπορεί να διενεργηθεί και πριν την παρέλευση του μήνα, ανάλογα με τις ανάγκες της επιχείρησης.

Δεύτερον, με την εξόφληση του λογαριασμού του θυρωρείου από τους πελάτες χωριστά, κατά την αναχώρισή τους, χωρίς τη μεσολάβηση της M/C.

Τήρηση της M/C σε κινητά φύλλα

Με σκοπό την αποφυγή της χρησιμοποίησης δύο βιβλίων κατά την τήρηση της ημερήσιας κατάστασης κίνησης πελατών, δηλαδή ένα για τις άρτιες ημέρες και ένα για τις περιττές, είναι δυνατό να χρησιμοποιηθούν κινητά φύλλα τα οποία βιβλιοδετούνται στο τέλος κάθε μήνα σ' ένα ή περισσότερους τόμους, ανάλογα με την κίνηση. Με τον τρόπο αυτό πετυχαίνονται τα εξής:

- Η δυνατότητα εύκολης παρακολούθησης της συνέχισης της κίνησης του ξενοδοχείου, η οποία γίνεται δύσκολη στην περίπτωση χρησιμοποίησης δύο βιβλίων γιατί απαιτείται διασταύρωση των άρτιων και περιττών ημερών.
- Κατά το άνοιγμα της M/C είναι ευκολότερο να εργάζεται κανείς με κινητά φύλλα, παρά ταυτόχρονα με δύο τεράστια βιβλία όπως συνήθως είναι αυτά της M/C.
- Γίνεται ευκολότερη η παράδοση της M/C όταν αυτή τηρείται σε κινητά φύλλα για έλεγχο στο διευθυντή, λογιστήριο, ελεγκτήριο, καθώς

επίσης και σε κάθε άλλο πρόσωπο που είναι εντεταλμένο να παρακολουθεί και να ελέγχει τα έσοδα της επιχείρησης.

- Τα φύλλα της M/C δεν είναι αριθμημένα, που σημαίνει ότι σε περίπτωση λάθους είναι δυνατή η καταστροφή του φύλλου στο οποίο έγινε το λάθος αποφεύγοντας έτσι την ύπαρξη σβησιμάτων και διαγραφών.

Έσοδα εκμετάλλευσης ξενοδοχείου & M/C

Στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις όλα τα έσοδα τα οποία προέρχονται από τα παραγωγικά τμήματα του ξενοδοχείου πρέπει να καταχωρούνται στην M/C. Στην προκειμένη περίπτωση εννοούμε τα τμήματα του ξενοδοχείου και όχι τις τυχόν λοιπές εκμεταλλεύσεις, οι οποίες είναι δυνατό να υπάρχουν σ' ένα μεγάλο συγκρότημα ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων.

Κλείσιμο της ημερήσιας κατάστασης κίνησης πελατών

Ο υπάλληλος της M/C κατά τη διάρκεια της ημέρας καταχωρεί όλες τις χρεωστικές καταναλώσεις, υποχρεωτικές και μη, και μάλιστα οι extra καταναλώσεις είναι απαραίτητο να καταχωρούνται μέσα σε ελάχιστο χρονικό διάστημα από τη στιγμή που δημιουργήθηκαν. Με την πάροδο της ημέρας και πριν αρχίσει η διαδικασία κλεισίματος, ο υπάλληλος της M/C πρέπει να ζητήσει από την υποδοχή τις καταναλώσεις μετρητοίς. Οι καταναλώσεις αυτές παραδίνονται στην M/C συγκεντρωμένες στις διαχωριστικές καταστάσεις μετρητοίς.

Χαρακτηριστικό γνώρισμα της διαχωριστικής κατάστασης μετρητοίς, σε σύγκριση με εκείνης επί πιστώσει, είναι ότι η πρώτη καταχωρείται στην M/C στο τέλος της ημέρας και μάλιστα συγκεντρωτικά, ενώ αντίθετα οι χρεωστικές καταναλώσεις καταχωρούνται στην M/C όχι από τη διαχωριστική κατάσταση, αλλά από τα τιμολόγια διάθεσης των τμημάτων. Με το τέλος της καταχώρισης όλων των καταναλώσεων, μετρητοίς και χρεωστικών, αρχίζει πια η διαδικασία του κλεισίματος. Αναλυτικά, οι ενέργειες οι οποίες πραγματοποιούνται σε κάθε ομάδα στηλών χωριστά, είναι οι εξής:

Πρώτη ομάδα στηλών

Κατά το κλείσιμο της M/C ελέγχεται η στήλη που αναφέρεται στα άτομα. Για τον υπολογισμό του αριθμού των πελατών που παραμένουν στο ξενοδοχείο, κατά το κλείσιμο της M/C αθροίζονται τα άτομα της οικείας

στήλης, χωρίς να συμπεριλαμβάνονται κατά την άθροιση όσοι έχουν διαγραφεί με κόκκινη γραμμή, που σημαίνει ότι αποχώρησαν κατά τη διάρκεια της ημέρας. Το σύνολο των ατόμων που προκύπτει από την άθροιση πρέπει να συμφωνεί με το σύνολο των ατόμων του βιβλίου υποδοχής.

Δεύτερη ομάδα στηλών

Η πρώτη ενέργεια του υπαλλήλου της M/C, κατά το κλείσιμο είναι να μεταφέρει τα επί μέρους σύνολα των στηλών στη γενική στήλη «Σύνολο ημέρας». Μετά τη μεταφορά, να αθροίσει κάθετα όλες τις στήλες και να ελέγξει αν το άθροισμα του συνόλου των στηλών είναι ίσο με το «Σύνολο ημέρας». Πριν όμως ενεργήσει την άθροιση των στηλών, πρέπει να ελέγξει αν το ύψος των χρεωστικών και μετρητοίς καταναλώσεων που ήδη είναι καταχωρημένες στην M/C συμφωνεί με το σύνολο των διαχωριστικών καταστάσεων χρεωστικών και μετρητοίς αντίστοιχα.

Τρίτη ομάδα στηλών

Η στήλη του «Γενικού συνόλου» προκύπτει από την άθροιση των στηλών «Σύνολο ημέρας» και «Από μεταφορά». Οι ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβεί ο υπάλληλος της M/C είναι οι παρακάτω για κάθε μια από τις στήλες.

Στη στήλη ταμείου, το άθροισμά της πρέπει να ισούται με την ταμειακή κατάσταση. Στη στήλη των πελατών, το άθροισμά της πρέπει να ισούται με την αναλυτική κατάσταση πελατών - χρεωστών ημέρας. Στη στήλη των προκαταβολών πελατών, πρέπει να ελεγχθεί για κάθε μια από τις προκαταβολές που υπάρχουν αν υπάρχει αντίστοιχη πίστωση. Στη στήλη των εκπτώσεων, πρέπει να ελεγχθεί αν οι εκπτώσεις είναι σύμφωνες προς τις αποδείξεις εκπτώσεων που έχουν εκδοθεί. Μετά τον πιο πάνω έλεγχο ο υπάλληλος της M/C προχωρεί στις εξής ενέργειες:

Μεταφέρει τις απαιτήσεις που έχουν διακανονιστεί στη σχετική στήλη (σύνολο χρεούμενων λογαριασμών) και ελέγχει αν το άθροισμα των λογαριασμών μέσω των οποίων έγινε ο διακανονισμός είναι ίσο με αυτό της στήλης «Σύνολο», στην οποία μεταφέρθηκαν τα επί μέρους ποσά απαιτήσεων μετά το διακανονισμό. Επίσης, μεταφέρει από τη στήλη «Γενικό σύνολο» στη στήλη «Σε μεταφορά», τα ποσά που οφείλονται στην επιχείρηση από τους πελάτες που παραμένουν στο ξενοδοχείο κατά τη συγκεκριμένη στιγμή.

Μηχανική M/C

Η μηχανική M/C δίνει όλη την κίνηση της ημέρας στο ξενοδοχείο, όσον αφορά τους λογαριασμούς των πελατών, χρεωστών, εισπράξεων, πληρωμών

κ.λπ. Ακόμη μας δίνει το ημερήσιο ισοζύγιο για την όλη κίνηση των παραπάνω λογαριασμών καθημερινά και το γενικό ισοζύγιο των χρεωστών. Επί πλέον έχουμε από τη μηχανική Μ/Σ τις στατιστικές καρτέλες για τη μηνιαία κίνηση του ξενοδοχείου. Τις μηχανικές Μ/Σ μπορούμε να τις διακρίνουμε σε δύο βασικές κατηγορίες. Σ' αυτές που παρακολουθούν οι ίδιες του χρεώστες και σ' αυτές που λειτουργούν σαν POS. Στην δεύτερη κατηγορία οι χρεώστες δεν παρακολουθούνται από τη μηχανική Μ/Σ, αλλά το λογιστήριο. Όσον αφορά τις λογιστικές εγγραφές, τόσο με βάση τη χειρόγραφη όσο και τη μηχανική Μ/Σ, οι καταχωρίσεις στα λογιστικά βιβλία είναι οι ίδιες.

Πληροφοριακά συστήματα & Μ/Σ

Η εισαγωγή των πληροφοριακών συστημάτων δεν θα μπορούσε να αφήσει ανεπηρέαστο και αυτόν τον τομέα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Τα διάφορα modules των πληροφοριακών συστημάτων που αναφέρονται στην Μ/Σ προσφέρουν ταχύτερη και πληρέστερη πληροφόρηση, στη διοίκηση, άμεση ενεργοποίηση των προσφερόμενων υπηρεσιών, απλούστευση διαδικασιών κ.λπ. Πιο συγκεκριμένα οι δυνατότητες που προσφέρουν τα διάφορα πακέτα λογισμικού στον τομέα της Μ/Σ είναι ενδεικτικά οι παρακάτω:

- Άνοιγμα συμφωνιών πρακτορείων.
- Δημιουργία τμημάτων.
- Άνοιγμα διαφόρων ειδών λογαριασμών, όπως agent, extra κ.λπ.
- Αυτόματη χρέωση λογαριασμών σύμφωνα με τις συμφωνηθείσες τιμές δωματίων και γευμάτων, καθώς και αυτόματη αλλαγή των τιμών ανά περίοδο.
- Αυτόματη χρέωση τμημάτων.
- Έκδοση τιμολογίων μεμονωμένων πελατών, πρακτορείων και εταιριών με πλήρη ανάλυση των μεταβολών.
- Εκτύπωση πρόχειρης και θεωρημένης Μ/Σ με πλήρη στοιχεία των λογαριασμών των πελατών, όπως είναι η ανάλυση των συμφωνημένων τιμών δωματίων και γευμάτων, η εμφάνιση του δημοτικού φόρου και του ΦΠΑ, η εμφάνιση των λοιπών καταναλώσεων σύμφωνα με τις διάφορες κατηγορίες ΦΠΑ, προηγούμενα υπόλοιπα κ.λπ.
- Εκτύπωση ταμείου, τμημάτων, καρτελών πρακτορείων κ.λπ.

Συγκεντρωτικό δελτίο της Μ/Σ

Το συγκεντρωτικό δελτίο της Μ/Σ αποστέλλεται στο λογιστήριο για την καταχώριση των ημερολογιακών εγγραφών. Το δελτίο αυτό, οργανωμένο ανάλογα με το εφαρμοζόμενο σύστημα λογιστικών εγγραφών, αποτελεί το μοναδικό τρόπο ορθής ενημέρωσης του τμήματος του λογιστηρίου, προκειμένου για τη διάθεση των διαφόρων τμημάτων των επί μέρους εκμεταλλεύσεων. Μετά την καταχώριση των οικονομικών πράξεων της εκμετάλλευσης στο λογιστήριο του ξενοδοχείου απομένει το έργο της τελικής σύνδεσης όλων των εσόδων και δαπάνών της χρήσης ώστε από τη σύγκρισή τους (κατά κλάδους εκμετάλλευσης) να βγει το αποτέλεσμα.

Συγκεντρωτική Μ/Σ

Πολλές φορές χρησιμοποιείται και τρίτο βιβλίο ως συγκεντρωτική Μ/Σ. Στο βιβλίο της αναλυτικής Μ/Σ καταχωρούνται ημερολογιακά και σε οριζόντιες στήλες τα στοιχεία κλεισίματος κάθε ημέρας. Στο τέλος κάθε μήνα αθροίζονται οι κάθετες στήλες και τα σύνολα δίνουν τα αποτελέσματα της εκμετάλλευσης που αφορούν το συγκεκριμένο μήνα - συγκεντρωτική Μ/Σ. Έτσι, η συγκεντρωτική Μ/Σ αποτελεί:

Το αναλυτικό ημερολόγιο εσόδων εφόσον απεικονίζει τα καθημερινά έσοδα που πραγματοποιήθηκαν - πωλήσεις μετρητοίς και με πίστωση.

Το αναλυτικό καθολικό του λογαριασμού «Έσοδα», δεδομένου ότι στις κάθετες στήλες τα έσοδα αναλύονται κατά κλάδο εκμετάλλευσης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΝΑΤΟ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ

Αντικείμενο της υπηρεσίας τηλεφώνου

Η υπηρεσία τηλεφώνου χαρακτηρίζεται και είναι το κέντρο επικοινωνιών των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Με τη βοήθεια τεχνολογικού εξοπλισμού και επιλεγμένου προσωπικού, η υπηρεσία τηλεφώνου εξασφαλίζει την ομαλή και άμεση επικοινωνία των πελατών και των εργαζομένων της ξενοδοχειακής επιχείρησης με το εξωτερικό και εσωτερικό τηλεφωνικό δίκτυο, ενώ παρέχει και μια σειρά από διευκολύνσεις τόσο στο προσωπικό της επιχείρησης, όσο και στους πελάτες της.

Η τεχνολογική επανάσταση στον τομέα των τηλεπικοινωνιών και οι αυξημένες απαιτήσεις των πελατών, ανάγκασαν τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις να εξοπλίσουν την υπηρεσία τηλεφώνου με μηχανήματα υψηλής τεχνολογίας, όπως σύγχρονα τηλεφωνικά κέντρα, συσκευές fax, telex κ.λπ. Η τηλεφωνική υπηρεσία έχει άμεση σχέση με τους πελάτες του ξενοδοχείου και με κάθε τμήμα της ξενοδοχειακής μονάδας. Αποτελεί τομέα του front office και καταλαμβάνει θέση μέσα στο χώρο του τμήματος. Λειτουργεί και προσφέρει υπηρεσίες όλο το 24ωρο, ελέγχοντας σχολαστικά την ασφάλεια των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων.

Αρμοδιότητες της υπηρεσίας τηλεφώνου

Η κύρια δραστηριότητα της υπηρεσίας τηλεφώνου είναι η ομαλή διεκπεραίωση των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων των πελατών. Για το σκοπό αυτό, απαιτείται μια σειρά συντονισμένων ενεργειών με τους υπόλοιπους τομείς του front office. Μια αναλυτική κατάσταση από την υποδοχή με τις μεταβολές που συμβαίνουν στην κίνηση των δωματίων, είναι απαραίτητο στοιχείο για τη σωστή εξυπηρέτηση των πελατών. Η διαρκής ενημέρωση και ανανέωση των πληροφοριών στο information rack ή στο πληροφοριακό σύστημα, αποτρέπει τη δημιουργία λαθών, που έχουν σαν αποτέλεσμα τη δυσαρέσκεια των πελατών και τη διαφυγή εσόδων.

Η λήψη και η μετάδοση τηλεφωνικών μηνυμάτων στους πελάτες είναι μια εξαιρετικά λεπτή εργασία που απαιτεί ιδιαίτερο χειρισμό από τους υπαλλήλους της τηλεφωνικής υπηρεσίας. Κάθε μήνυμα πρέπει να μεταβιβάζεται άμεσα στους πελάτες. Όταν ο παραλήπτης του μηνύματος δεν

βρίσκεται στο δωμάτιό του, η τηλεφωνήτρια το καταγράφει σε ειδικό έντυπο και το προωθεί στην υποδοχή, η οποία φροντίζει να αποδοθεί στον αποδέκτη του το ταχύτερο δυνατό. Η καταγραφή του μηνύματος πρέπει να γίνεται με προσοχή, ώστε αυτό να είναι ευανάγνωστο, ευκρινές και να αναγράφεται καθαρά η ακριβής ώρα λήψης του. Απαραίτητη είναι και η υπογραφή του παραλήπτη υπαλλήλου. Τα μηνύματα που προορίζονται για πελάτες που πρόκειται να αφιχθούν καταγράφονται και τοποθετούνται στο φάκελο κράτησής τους.

Εάν στο ξενοδοχείο δεν υπάρχει αυτόματη τηλεφωνική σύνδεση των τηλεφώνων των δωματίων με το εξωτερικό τηλεφωνικό δίκτυο, η τηλεφωνήτρια φροντίζει να εξυπηρετήσει, στον πλέον σύντομο χρόνο, τις απαιτήσεις των πελατών για τηλεφωνικές κλήσεις. Η χρέωση των τηλεφωνικών λογαριασμών των πελατών είναι μια σημαντική διαδικασία της τηλεφωνικής υπηρεσίας και εξαρτάται από την πολιτική, αλλά και τη γενικότερη οργάνωση της ξενοδοχειακής μονάδας. Στα ξενοδοχεία που δεν είναι εξοπλισμένα με αυτόματο τηλεφωνικό κέντρο, οι χρεώσεις των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων είναι ευθύνη των υπαλλήλων της τηλεφωνικής υπηρεσίας, οι οποίοι καταγράφουν αναλυτικά τα στοιχεία της χρέωσης σε ειδικά έντυπα, που κατόπιν αποστέλλονται στην Μ/Σ για να καταχωρηθούν στο λογαριασμό του πελάτη. Στα έντυπα αυτά είναι απαραίτητο να σημειώνονται τα στοιχεία του πελάτη, ο αριθμός κλήσης, η διάρκεια και η ακριβής ώρα που έγινε η συνδιάλεξη, καθώς και η αξία της χρέωσης, ώστε να έχει ο πελάτης τη δυνατότητα ελέγχου του λογαριασμού του.

Με ανάλογο τρόπο καταχωρούνται οι τηλεφωνικές χρεώσεις και στα αυτόματα τηλεφωνικά συστήματα, με τη διαφορά ότι αυτές γίνονται αυτόματα από το τηλεφωνικό κέντρο ή από το πληροφοριακό σύστημα, όταν το τηλεφωνικό κέντρο είναι συνδεδεμένο με αυτό. Η εκτύπωση του λογαριασμού γίνεται και από τον εκτυπωτή του τηλεφωνικού κέντρου. Στο τέλος της ημέρας συντάσσεται μια συγκεντρωτική κατάσταση των τηλεφωνημάτων, η οποία παραδίδεται στη νυχτερινή υπηρεσία για έλεγχο.

Στα ξενοδοχεία που είναι εξοπλισμένα με αυτόματα τηλεφωνικά συστήματα υπάρχει μια διαφοροποίηση στα καθήκοντα των υπαλλήλων της τηλεφωνικής υπηρεσίας. Οι υπάλληλοι, κυρίως συντονίζουν τις τηλεφωνικές επικοινωνίες των πελατών και των διάφορων τμημάτων της μονάδας. Είναι υπεύθυνοι για την κατανομή των εξωτερικών γραμμών στις διάφορες υπηρεσίες, ανάλογα με τις ανάγκες που προκύπτουν π.χ. όταν πραγματοποιείται κάποιο συνέδριο, παραχωρούνται κάποιες εξωτερικές γραμμές για την εξυπηρέτηση των συνέδρων. Κλείνουν τις τηλεφωνικές γραμμές των δωματίων που οι ένοικοί τους αναχώρησαν και αρχειοθετούν τις

κάρτες πελατών του information rack, στο φάκελο αναχωρήσεων. Επίσης, ελέγχουν από τα δελτία αφίξεων και τις rooming lists, την ενημέρωση του information rack, ενώ στο τέλος της ημέρας κλείνουν τις γραμμές των τμημάτων του ξενοδοχείου.

Νυχτερινή υπηρεσία τηλεφώνου

Το τηλεφωνικό κέντρο στα ξενοδοχεία λειτουργεί ολόκληρο το 24ωρο. Κατά τη διάρκεια της νύχτας ο υπάλληλος της τηλεφωνικής υπηρεσίας ασχολείται κυρίως με την τακτοποίηση των εκκρεμοτήτων της ημέρας, τον έλεγχο και την προετοιμασία της υπηρεσίας για την επόμενη ημέρα και με την εξυπηρέτηση των πελατών. Πιο συγκεκριμένα, τα καθήκοντα της νυχτερινής τηλεφωνικής υπηρεσίας είναι τα ακόλουθα:

- ◇ Συγκεντρώνει τις χρεώσεις των πελατών και τις προωθεί για χρέωση των λογαριασμών τους.
- ◇ Αθροίζει τις τηλεφωνικές χρεώσεις της ημέρας, υπολογίζοντας σε αυτές, τις χρεώσεις του fax και τις χρεώσεις των συνδιαλέξεων που έγιναν μέσω ΟΤΕ. Το σύνολο των χρεώσεων πρέπει να συμφωνεί με το σύνολο του τηλεφωνικού κέντρου.
- ◇ Ελέγχει την κατάσταση αφυπνίσεων και τις προγραμματίζει στο τηλεφωνικό κέντρο.
- ◇ Συγκρίνει την κατάσταση του room rack με το information rack και διορθώνει τις διαφορές, εφόσον υπάρχουν.
- ◇ Καταγράφει τα νυχτερινά μηνύματα και φροντίζει να παραδοθούν στους παραλήπτες την επόμενη ημέρα.

Υπηρεσία αφύπνισης

Η αφύπνιση των πελατών απαιτεί ένα ιδιαίτερα προσεγμένο χειρισμό, ο οποίος θα αποκλείει λάθη ή παραλείψεις. Αποτελεί μέρος των αρμοδιοτήτων του τηλεφωνικού κέντρου. Μια κατάσταση με τα δωμάτια των πελατών οι οποίοι επιθυμούν να τους ξυπνήσουν μια συγκεκριμένη ώρα, συνήθως πρωινή ή νωρίς το απόγευμα, παραδίδεται από την υποδοχή στην τηλεφωνική υπηρεσία. Η διαχείριση των αφυπνίσεων απαιτεί σχολαστικό έλεγχο, ώστε να αποφευχθούν δυσάρεστα περιστατικά που μπορεί να πλήξουν σοβαρά τις σχέσεις ξενοδοχείου - πελατών. Για παράδειγμα, από

παράλειψη ή από λάθος στην ώρα αφύπνισης ένας πελάτης μπορεί να μην προλάβει την πτήση του ή να χάσει κάποια σημαντική συνάντηση.

Τα σύγχρονα τηλεφωνικά κέντρα διαθέτουν αυτόματο σύστημα αφύπνισης των πελατών. Η εγκατάσταση του συστήματος περιλαμβάνει έναν πίνακα με δωμάτια, ωρολογιακό μηχανισμό και ηχητικό σύστημα που συνδέεται με τα δωμάτια και μεταδίδει κατά την ώρα αφύπνισης, μουσική ή μήνυμα.

Όταν το τηλεφωνικό κέντρο είναι συνδεδεμένο με το πληροφοριακό σύστημα του ξενοδοχείου, τότε τα εγερτήρια καταχωρούνται από την τηλεφωνήτρια, η οποία εισάγει στο σύστημα τα νούμερα των δωματίων και την ώρα αφύπνισης. Έτσι, ελαχιστοποιείται η πιθανότητα λαθών. Σε αρκετά αυτόματα τηλεφωνικά κέντρα τη λειτουργία αφύπνισης μπορεί να χειρίζεται ο ίδιο ο πελάτης από το δωμάτιό του, με την πληκτρολόγηση στην τηλεφωνική συσκευή του δωματίου του κάποιου κωδικού. Το τηλέφωνο του πελάτη συνδέεται με αυτόματο τηλεφωνητή και ο πελάτης ξυπνά την ώρα που έχει επιλέξει με ένα μουσικό σήμα.

Συστήματα αναζήτησης ατόμων

Μια συμπληρωματική λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου είναι η δυνατότητα αναζήτησης ατόμων στις κτιριακές εγκαταστάσεις της ξενοδοχειακής μονάδας. Κατάλληλος εξοπλισμός στο τηλεφωνικό σύστημα με ανάλογες συσκευές τσέπης (βομβητές) που εκπέμπουν ηχητικό ή οπτικό σήμα στα στελέχη της ξενοδοχειακής μονάδας, επιτρέπουν τον εντοπισμό τους μέσα στους χώρους του ξενοδοχείου. Ένας πομπός βρίσκεται στο σύστημα του τηλεφωνικού κέντρου και βομβητές διανέμονται στα διοικητικά στελέχη του ξενοδοχείου ή σε υπαλλήλους που δεν είναι δυνατό να βρίσκονται κοντά σε κάποιο τηλέφωνο, όπως οι υπάλληλοι του θυρωρείου ή της συντήρησης. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις διατίθενται βομβητές και σε πελάτες.

Η αναζήτηση γίνεται με την πληκτρολόγηση από την τηλεφωνήτρια του κωδικού του βομβητή, ο οποίος με το ηχητικό σήμα που εκπέμπει ειδοποιεί τον κάτοχό του να επικοινωνήσει με το τηλεφωνικό κέντρο. Τα συστήματα αναζήτησης ατόμων μπορεί να μεταδίδουν:

- ◊ Ηχητικό σήμα.
- ◊ Ηχητικό σήμα και φωτεινή ένδειξη, όταν απευθύνονται σε άτομα που βρίσκονται σε χώρους με θόρυβο (πλυντήριο, μηχανοστάσιο).
- ◊ Ηχητικό σήμα και μετάδοση μηνύματος.

Υπηρεσία τηλεφώνου και ξενοδοχειακές επιχειρήσεις

Το τηλεφωνικό κέντρο είναι μια από τις σημαντικότερες υπηρεσίες που προσφέρουν οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις στους πελάτες τους όσον αφορά την δυνατότητα επικοινωνίας που του προσφέρουν, τόσο με τα εσωτερικά τμήματα της επιχείρησης και των δωματίων μεταξύ τους, όσο και με το εξωτερικό περιβάλλον. Συνήθως υπάρχει κάποια διαφοροποίηση μεταξύ των ξενοδοχείων όσον αφορά το βαθμό προτεραιότητας που δίνουν για την άμεση απόκτηση των νέων τηλεπικοινωνιακών τεχνολογιών, η οποία οφείλεται σε δύο κυρίως παράγοντες.

Πρώτον, στο ότι η πλειοψηφία των πελατών τους αποτελείται κύρια από επιχειρηματίες ή συνέδρους, οι οποίοι απαιτούν τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες υψηλής στάθμης, οι οποίες σχετίζονται με τη διακίνηση μηνυμάτων, τη διεξαγωγή εσωτερικών και εξωτερικών τηλεφωνικών κλήσεων ή την υπηρεσία αφύπνισης. Δεύτερον, ότι η υπηρεσία τηλεφώνου, αποτελεί μια από τις βασικότερες πηγές εσόδων, με συνέπεια η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει να επηρεάζει άμεσα την αποτελεσματικότητα της επιχείρησης. Επομένως, ο εξοπλισμός της τηλεφωνικής υπηρεσίας με υψηλής τεχνολογίας τηλεφωνικά συστήματα, που προσφέρουν αυξημένες δυνατότητες επικοινωνίας, ενώ ταυτόχρονα παρέχουν ασφάλεια στη διαχείριση και τον έλεγχο των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων, θεωρείται απαραίτητη επένδυση για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

Κατηγορίες τηλεφωνικών κέντρων

Το τηλεφωνικό κέντρο είναι ο κόμβος, στον οποίο συνδέονται όλες οι συσκευές, με ξεχωριστές γραμμές η καθεμία. Με ορισμένες τεχνικές διασύνδεσης, οι οποίες διαφοροποιούνται ανάλογα με την κατηγορία του τηλεφωνικού συστήματος, συνδέονται μεταξύ τους οι συσκευές και έτσι μειώνεται η περιπλοκότητα και το κόστος σύνδεσης. Σε γενικές γραμμές, το κόστος του συστήματος επιμερίζεται ως εξής: περισσότερο από το 50% αφορά στο δίκτυο των γραμμών, περίπου το 30-35% αφορά στον εξοπλισμό του κέντρου και το ίδιο το κέντρο, ενώ το υπόλοιπο 10% αναλογεί στις τηλεφωνικές συσκευές.

Ύστερα από την εξέλιξη της τεχνολογίας των τελευταίων δεκαετιών, τα βασικά χαρακτηριστικά των κλασικών τηλεφωνικών συστημάτων τα οποία πρωτοπαρουσιάστηκαν στις αρχές του αιώνα, είναι:

- Η δυνατότητα να «σηκώνεις» μία γραμμή από περισσότερα από ένα τηλέφωνα.
- Η δυνατότητα να έχεις πρόσβαση σε περισσότερες από μία εξωτερικές γραμμές σε μία απλή τηλεφωνική συσκευή.
- Η δυνατότητα να κρατάς ένα εισερχόμενο τηλεφώνημα σε αναμονή, δίνοντας την ευκαιρία στο χρήστη να αναζητήσει κάποια πληροφορία.
- Η δυνατότητα να κρατάς ένα τηλεφώνημα σε αναμονή για να απαντήσεις ή να κάνεις άλλα τηλεφωνήματα.

Τα κλασικά συστήματα είναι είτε ηλεκτρομηχανικά (η τεχνολογία των οποίων στις μέρες μας φαντάζει απαρχαιωμένη), είτε ηλεκτρονικά. Τα ηλεκτρονικά βρίσκονται σήμερα στην προτίμηση των περισσότερων αγοραστών, που αναζητούν τη χρυσή τομή ανάμεσα στην πρωτοποριακή τεχνολογία των υβριδικών και των PBXs και στην ξεπερασμένη, αλλά αξιόπιστη τεχνολογία των ηλεκτρομηχανικών.

Τα υβριδικά συστήματα συνδυάζουν τα καλύτερα χαρακτηριστικά των ηλεκτρονικών συστημάτων ηλεκτρολογίου και των PBXs. Ένα υβριδικό σύστημα περιλαμβάνει συνήθως μια κεντρική μονάδα ελέγχου, που περιέχει έναν ή δύο μικροεπεξεργαστές για την αύξηση της ικανότητας διαχείρισης των τηλεφωνημάτων και τη δυνατότητα παροχής μεγάλης ποικιλίας διευκολύνσεων και ικανοτήτων στους χρήστες. Η διαφορά τους από τα κλασικά ηλεκτρονικά συστήματα είναι ότι τα υβριδικά μπορούν να έχουν πρόσβαση από ένα τηλέφωνο «μιας γραμμής» σε ένα σύνολο γραμμών, σε αντίθεση με τα πρώτα, τα οποία έχουν πρόσβαση σε μία μόνο γραμμή.

Τα τηλεφωνικά κέντρα ή PBX είναι επαγγελματικά τηλεφωνικά συστήματα που προσφέρουν αποτελεσματικότητα και οικονομία στα εσωτερικά τηλέφωνα, αλλά και την ταυτόχρονη χρήση εξωτερικών γραμμών, με τη χρησιμοποίηση αριθμού τηλεφωνικών γραμμών πολύ μικρότερου από αυτόν των συσκευών. Η λειτουργία ενός σύγχρονου τηλεφωνικού κέντρου βασίζεται στην τεχνολογία των μικροεπεξεργαστών.

Ένα σύστημα ελέγχου στα σύγχρονα συστήματα PBX βασίζεται σε έναν ή περισσότερους μικροεπεξεργαστές που λειτουργούν σύμφωνα με κάποιο πρόγραμμα. Ο επεξεργαστής ελέγχου αποτελείται από ένα ολοκληρωμένο υπολογιστικό σύστημα, το οποίο συνοδεύεται από το αντίστοιχο λογισμικό. Οι μονάδες επεξεργασίας και ελέγχου ποικίλλουν, ανάλογα με το υλισμικό και το λογισμικό που χρησιμοποιείται. Οι λειτουργίες όμως που εκτελούνται είναι οι ίδιες σε όλες τις περιπτώσεις. Συγκεκριμένα, οι μονάδες επεξεργασίας και ελέγχου κατανέμουν τις πηγές, ενώ εγκαθιστούν τα τηλεφωνήματα, διατηρούν τις κατανομές που απαιτούνται κατά τη διάρκεια

ενός τηλεφωνήματος, απελευθερώνουν αυτές τις δεσμευμένες πηγές, εξετάζουν διάφορα εξαρτήματα σε κανονική βάση και συγκεντρώνουν δεδομένα λειτουργίας για παρουσιάσεις σε αναφορές ή αναλύσεις. Η μνήμη του συστήματος ελέγχου περιέχει έναν μεγάλο αριθμό πληροφοριών που περιλαμβάνουν δεδομένα διαχείρισης των τηλεφωνημάτων και των λειτουργιών των γραμμών.

Ο πίνακας διακοπών είναι ένα σύστημα που χρησιμοποιεί μια τεχνική διασύνδεσης κυκλωμάτων χρηστών, οι οποίοι πραγματοποιούν ταυτόχρονα συνδιαλέξεις. Το κύριο σημείο που ενδιαφέρει μια ξενοδοχειακή επιχείρηση είναι ο επιμερισμός χρόνου. Αυτό σημαίνει ότι πολλές συνδιαλέξεις μπορεί να γίνουν ταυτόχρονα, με τη χρήση μιας μόνο γραμμής. Οι χρήστες συνδέονται στη γραμμή για χρόνο της τάξης εκατομμυριοστών του δευτερολέπτου. Το επόμενο δείγμα μεταδίδεται μετά την παρέλευση κάποιου ελάχιστου χρόνου και παρά το γεγονός ότι οι δύο συνομιλητές έχουν την αίσθηση της ακουστικής συνέχειας, δεν αντιλαμβάνονται ότι η φωνή του συνομιλητή τους, στην πραγματικότητα είναι ένα απλό δείγμα. Με τον τρόπο αυτό, δεκάδες χρήστες μπορούν να χρησιμοποιούν ταυτόχρονα μία και μοναδική γραμμή.

Σε μια ξενοδοχειακή μονάδα εξοπλισμένη με τηλεφωνικό κέντρο, τα τερματικά είναι συνήθως τηλεφωνικές συσκευές. Όμως, ένα είδος τερματικού σταθμού που ενδιαφέρει είναι τα τερματικά δεδομένων, τα οποία συνδέονται απευθείας στον επεξεργαστή ελέγχου του συστήματος. Αυτά επιτρέπουν στο διαχειριστή ελέγχου να αλλάζει τα βασικά δεδομένα του συστήματος, τις πληροφορίες, τους χρήστες και τα είδη υπηρεσιών, να λαμβάνει στατιστικές κίνησης και χρήσης, και τέλος να εκτελεί διαγνωστικές δοκιμές και να αναλύει τα αποτελέσματά τους.

Δυνατότητες των τηλεφωνικών κέντρων

Μια σειρά από υπηρεσίες και λειτουργίες για τις οποίες απαιτείται χρονοβόρα απασχόληση υπαλλήλων μπορούν να ενταχθούν στις λειτουργικές δυνατότητες των αυτόματων τηλεφωνικών κέντρων, όπως:

- Αναλυτική χρέωση λογαριασμού για κάθε δωμάτιο.
- Αυτόματο σύστημα αφύπνισης πελατών με ηχητικά μηνύματα.
- Δυνατότητα απαγόρευσης τηλεφωνικής επικοινωνίας μεταξύ δωματίων.
- Δυνατότητα διαχωρισμού των τηλεφωνικών γραμμών σε ομάδα που χρησιμοποιείται από τους πελάτες του ξενοδοχείου και σε ομάδα που χρησιμοποιείται από τη διοίκηση.

- Επικοινωνία των πελατών με τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου με τη χρήση μονοψήφιων αριθμών, χωρίς τη μεσολάβηση του χειριστή.
- Κατάσταση δωματίων.
- Αυτόματη προσωρινή φραγή των τηλεφωνικών συσκευών των δωματίων, αμέσως μετά την εξόφληση του λογαριασμού ή όταν αυτός υπερβεί το ανώτατο όριο ασφαλείας που έχει καθορίσει το ξενοδοχείο.
- Δυνατότητα λειτουργίας όλων των τηλεφώνων των υπαλλήλων σαν εναλλακτικές θέσεις τηλεφωνητή, σε έκτακτες περιπτώσεις.
- Δυνατότητα σύνδεσης με ασύρματη αναζήτηση προσώπων.
- Δυνατότητα check-in, check-out από την κονσόλα του χειριστή του κέντρου.
- Δυνατότητα προγραμματισμού σύμφωνα με τις ανάγκες του πελάτη.
- Δυνατότητα voice mail.
- Δυνατότητα σύνδεσης με προσωπικό υπολογιστή.
- Μουσική από τις συσκευές στα δωμάτια.
- Ειδικό πρόγραμμα management του τηλεφωνικού κέντρου.
- Μεγαφωνικές ανακοινώσεις.
- Υπηρεσίες telebanking και telemarketing.
- Ταυτόχρονη μετάδοση φωνής, data και video.
- Σύνδεση με κινητή τηλεφωνία.
- Δυνατότητες πολλαπλών λειτουργιών με τη χρήση ενός μόνο πλήκτρου.
- Δυνατότητα αυτόματης κατανομής των εισερχομένων κλήσεων ανά τηλεφωνητή.
- Δυνατότητα σύνδεσης με το σύστημα πυρασφάλειας, καθώς και με το σύστημα ασφαλείας των εγκαταστάσεων.

Στην αγορά διατίθενται τηλεφωνικά συστήματα, τα οποία έχουν δυνατότητα σύνδεσης με το πληροφοριακό σύστημα της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Μπορούν να τρέχουν σε ένα ηλεκτρονικό υπολογιστή, μεταφέροντας κάθε λειτουργία ή δραστηριότητα του τηλεφωνικού κέντρου στον κεντρικό υπολογιστή του ξενοδοχείου. Η υποδοχή έχει δυνατότητα εισαγωγής πληροφοριών στο σύστημα, για αφύπνιση μεμονωμένων δωματίων ή για ταυτόχρονη αφύπνιση ομάδων. Όλες οι τηλεφωνικές χρεώσεις μεταφέρονται στην υποδοχή και στη main courante αυτόματα. Παράλληλα γίνεται αυτόματη ενημέρωση στο λογιστήριο για κλήσεις που πραγματοποιήθηκαν, παρέχοντας έτσι στοιχεία για τα έσοδα της τηλεφωνικής υπηρεσίας. Σημαντική επίσης είναι η δυνατότητα εντοπισμού πιθανής χρήσης των τηλεφώνων των πελατών από το προσωπικό.

Διαδικασία επιλογής τηλεφωνικού κέντρου

Αυτό που ενδιαφέρει μια ξενοδοχειακή επιχείρηση που σκοπεύει να εγκαταστήσει ένα σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο είναι ο προσδιορισμός των προδιαγραφών που αυτό πρέπει να πληρεί, έτσι ώστε να ανταποκρίνεται στις συγκεκριμένες ανάγκες. Τα στάδια της διαδικασίας επιλογής είναι τρία:

- Η ανάλυση του ήδη υπάρχοντος συστήματος.
- Η εύρεση των προδιαγραφών που απαιτούνται για το νέο σύστημα.
- Η εκλογή του νέου συστήματος.

Ανάλυση του υπάρχοντος τηλεφωνικού συστήματος

Το πρώτο στάδιο κατά το σχεδιασμό ενός νέου τηλεφωνικού συστήματος είναι να αναπτυχθεί το ακριβές προφίλ του υπάρχοντος τηλεφωνικού συστήματος, καθώς και ο τρόπος λειτουργίας του. Το επόμενο βήμα είναι να διευκρινιστεί ποια από τα βασικά χαρακτηριστικά του τηλεφωνικού συστήματος είναι επιθυμητά και αυξάνουν πράγματι την αποδοτικότητα του συστήματος. Το τελευταίο βήμα είναι να αναπτυχθούν με ακρίβεια οι απαιτήσεις από την αλλαγή ή τη βελτίωση του συστήματος. Χωρίς αυτές τις βασικές πληροφορίες, δεν είναι δυνατή η σωστή προσέγγιση στα χαρακτηριστικά του νέου τηλεφωνικού συστήματος. Τις πληροφορίες αυτές συλλέγει ένα και μόνο ανεξάρτητο άτομο, ενώ ταυτόχρονα συνεργάζεται με έναν project manager, για την εξέταση διάφορων θεμάτων. Οι πηγές, από τις οποίες πρέπει να αντλήσουμε τα απαιτούμενα στοιχεία είναι οι ακόλουθες:

Οι πελάτες της επιχείρησης. Πολλά τηλεφωνικά συστήματα είναι μεν ενδεδειγμένα για την επιχείρηση, αλλά δημιουργούν πολλά προβλήματα στους πελάτες. Αυτό μπορεί να αποβεί καταστροφικό, ειδικά στον ξενοδοχειακό κλάδο, ο οποίος βασίζεται στην άριστη εξυπηρέτηση των πελατών.

Οι managers των τμημάτων.

Οι υπάλληλοι της επιχείρησης. Κάθε εργαζόμενος ξεχωριστά μπορεί να εκφράσει τις δικές του απόψεις και προτάσεις ως προς τη χρησιμότητα των δυνατοτήτων του ήδη υπάρχοντος συστήματος, ενώ θα πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη η γνώμη του για την αποδοτικότητα και τη λειτουργικότητα των νέων επιθυμητών χαρακτηριστικών.

Οι χειριστές των τηλεφωνικών κέντρων. Για την ακριβή προσέγγιση του αντικείμενου της μελέτης μας είναι απαραίτητη η άποψη των χειριστών των τηλεφωνικών κέντρων. Αυτοί είναι απόλυτα εξοικειωμένοι με το κέντρο, τις δυνατότητες και τις ιδιαιτερότητές του ύστερα από τη διεκπεραίωση εκατοντάδων εισερχόμενων και εσωτερικών κλήσεων. Οι πληροφορίες, οι οποίες μπορούν να αντληθούν, παρέχουν τη δυνατότητα αναγνώρισης των

τμημάτων, όπου πρέπει να επικεντρωθεί η προσοχή και να σημειωθούν κάποια τυχόν προβλήματα που δεν έχει εντοπίσει άλλος.

Προδιαγραφές του νέου τηλεφωνικού συστήματος

Από τις πληροφορίες και τα δεδομένα, που προέκυψαν από την προηγούμενη έρευνα, μπορούν να αναπτυχθούν οι προδιαγραφές του νέου τηλεφωνικού συστήματος, σε συνδυασμό με τις ανάγκες και τον προσανατολισμό της επιχείρησης. Οι προδιαγραφές αυτές αρχικά πρέπει να αφορούν μόνο στις υπάρχουσες ανάγκες. Μεγαλύτερη ανάπτυξη και μελλοντικές απαιτήσεις είναι δυνατόν να προστεθούν αργότερα στον ήδη υπάρχοντα εξοπλισμό, αφού βέβαια αυτό θα έχει προβλεφθεί. Όταν συγκεκριμενοποιείται ένα νέο τηλεφωνικό σύστημα, τέσσερις είναι οι περιοχές, οι οποίες πρέπει να περιγραφούν και να καθοριστούν:

- Η ήδη υπάρχουσα διαμόρφωση και λειτουργία του συστήματος.
- Τα γενικά επιθυμητά χαρακτηριστικά.
- Τα ειδικά επιθυμητά χαρακτηριστικά ανά τμήμα.
- Η διαμόρφωση και λειτουργία του νέου συστήματος.

Είναι πολύ σημαντικό να είναι συμβατά τα προτεινόμενα νέα χαρακτηριστικά του συστήματος με τις δυνατότητες και τις επιθυμίες των χρηστών και των πελατών. Το υπάρχον τηλεφωνικό σύστημα πρέπει να καθοριστεί προσεκτικά, με τη δημιουργία ενός χάρτη που θα πρέπει να περιλαμβάνει όλο το λειτουργικό προσωπικό που απασχολείται στο σύστημα: την αρχική διαχείριση εισερχόμενων τηλεφωνημάτων, τη δευτερεύουσα διαχείριση και τα σημεία επαφής - κατανομής, καθώς και τα σημεία διαχείρισης των εξερχόμενων τηλεφωνημάτων. Το επόμενο βήμα είναι να αναγνωριστούν και να καθοριστούν τα χαρακτηριστικά του τηλεφωνικού συστήματος, τα οποία θα είναι χρήσιμα στους χρήστες του συστήματος. Η αξία ενός χαρακτηριστικού θα πρέπει να εκτιμηθεί, με βάση τέσσερα κριτήρια.

- Τη μείωση της ποσότητας, της πολυπλοκότητας και του κόστους του υλισμικού.
- Τη μείωση του αριθμού των γραμμών, των σταθμών και των αριθμών.
- Τη μείωση του φόρτου εργασίας του προσωπικού στην τηλεφωνική υπηρεσία.
- Την αναβάθμιση της αποτελεσματικότητας των χρηστών κατά τις τηλεφωνικές επαγγελματικές επαφές.

Ο υπολογισμός αυτός των δυνατοτήτων και των χαρακτηριστικών μπορεί να διαιρεθεί σε δύο κατηγορίες. Σε αυτή που περιλαμβάνει χαρακτηριστικά χρήσιμα και εκμεταλλεύσιμα από όλο το προσωπικό της εταιρίας και σε αυτή με τα χαρακτηριστικά που απευθύνονται σε μεμονωμένα

τμήματα ή πρόσωπα της εταιρίας. Ειδικά για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις θα πρέπει να ζητηθούν πρόσθετες εγγυήσεις, ώστε με το λογισμικό του τηλεφωνικού κέντρου να είναι δυνατή η χρέωση των τηλεφωνημάτων στο λογαριασμό του δωματίου και του πελάτη.

Εκλογή του νέου συστήματος

Αφού γίνει η κατάλληλη ανάλυση και ο προσδιορισμός του επιθυμητού τηλεφωνικού συστήματος, έρχεται η στιγμή της επαφής με τους πωλητές τηλεφωνικών συστημάτων. Εδώ πρέπει να δοθεί μεγάλη προσοχή στην ανταπόκρισή τους ως προς τα επιθυμητά χαρακτηριστικά, επειδή κάθε πωλητής προσπαθεί πάντα να προωθήσει τα προϊόντα της εταιρίας του. Έτσι, θα υπάρξουν περιπτώσεις, κατά τις οποίες θα γίνει προσπάθεια υποτίμησης κάποιων απαιτούμενων χαρακτηριστικών, επειδή δεν περιλαμβάνονται στις δυνατότητες των κέντρων που υποστηρίζει κάποιος πωλητής, ενώ αντιθέτως δυνατότητες που η λειτουργική τους αξία είναι μικρή θα υπερεκτιμηθούν, επειδή διατίθενται από κάποιο σύστημα. Γι' αυτό το λόγο, θα πρέπει να γίνονται γραπτές προσφορές από τους πωλητές, οι οποίες θα περιλαμβάνουν αναλυτικά τι ακριβώς προμηθεύονται, τι υποστηρίζεται και σε ποια τιμή.

Συσκευές τηλεφωνικών κέντρων

Τα σύγχρονα τηλεφωνικά κέντρα έχουν τη δυνατότητα σύνδεσης με διάφορες περιφερειακές συσκευές. Με αυτό τον τρόπο αυξάνουν και βελτιώνουν τις παρεχόμενες λειτουργίες και υπηρεσίες τους τόσο προς τους πελάτες, όσο και προς το προσωπικό της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Οι συσκευές που μπορούν να συνδεθούν με ένα τηλεφωνικό κέντρο είναι οι ακόλουθες:

Key telephones: Οι συσκευές αυτές είναι εξοπλισμένες με πλήκτρα και ο χειριστής τους έχει τη δυνατότητα να προσδιορίζει συγκεκριμένες λειτουργίες σε κάθε πλήκτρο και να τις ενεργοποιεί με απλή πίεση. Υπάρχει επίσης η δυνατότητα πρόσβασης σε άλλα τερματικά της επιχείρησης για ανάληψη, επεξεργασία και μετάδοση πληροφοριών.

Ασύρματα τηλέφωνα: Οι συσκευές αυτές συνδέονται με κάποιες άλλες, χωρίς καλωδιακή σύνδεση.

Ψηφιακά τηλέφωνα: Είναι τα πλέον κατάλληλα για απευθείας σύνδεση με ψηφιακό δίκτυο και ως τερματικά ψηφιακού κέντρου. Έχουν τη δυνατότητα να μεταφέρουν τα φωνητικά σήματα σε ψηφιακά, μέσα στην ίδια τη συσκευή. Οι μονάδες ζεύξης, που χρησιμοποιούν στο δίκτυο, ακολουθούν ένα

συγκεκριμένο πρωτόκολλο επικοινωνίας, με επικρατέστερη τη ζεύξη ISDN που έχει τρία ανεξάρτητα κανάλια.

Συσκευές πολλαπλών δυνατοτήτων: Είναι απλές τηλεφωνικές συσκευές, στις οποίες έχουν προστεθεί πολλές λειτουργίες, με τη χρησιμοποίηση ολοκληρωμένων κυκλωμάτων χαμηλού κόστους. Έχουν δυνατότητα σύντημησης κλήσεων, ταχυκυκλική δυνατότητα, επανάληψη της τελευταίας κλήσης, κράτηση πολλών εισερχόμενων κλήσεων κ.λπ. Είναι δυνατό να έχουν οθόνη και πληκτρολόγιο με διάφορες δυνατότητες. Τέλος, συνδέονται με συμβατικό ή ψηφιακό δίκτυο.

Τερματικό POS (Points Of Sales): Συσκευή πολλαπλών δυνατοτήτων, η οποία χρησιμοποιείται τόσο ως απλό τηλέφωνο όσο και για τη μετάδοση data. Είναι εφοδιασμένη με μαγνητική κεφαλή ανάγνωσης, πληκτρολόγιο και οθόνη αλφαριθμητικής απεικόνισης και στοχεύει στη διεύρυνση της αγοραστικής δυνατότητας μιας πιστωτικής κάρτας. Μπορεί να επικοινωνήσει με έναν ή περισσότερους κεντρικούς υπολογιστές και επιτρέπει τη μετάδοση data προς αυτούς, είτε αυτόνομα με την ανάγνωση της μαγνητικής ταινίας, είτε πληκτρολογώντας τα στοιχεία του πελάτη.

Συσκευές τηλεμοιοτυπίας (telefax): Το τερματικό αυτό μπορεί να στείλει σε ελάχιστο χρόνο και με πιστή απόδοση σε κάποια άλλη συσκευή ποικίλα γραπτά μηνύματα. Ως τερματικό σε ψηφιακό τηλεφωνικό κέντρο μπορεί να είναι συνδεδεμένο με τηλεφωνική συσκευή για ταυτόχρονη μετάδοση φωνής ή και με επεξεργαστή κειμένου, ώστε ο χειριστής να διαμορφώνει συγχρόνως τα κείμενα που λαμβάνει ή στέλνει.

Τερματικό videotex: Μπορεί να περιγραφεί ως συσκευή, η οποία συνδυάζει οθόνη και πληκτρολόγιο. Κάνει ανάληψη δεδομένων καθημερινής χρήσης, που είναι αποθηκευμένα στον υπολογιστή και τα παρουσιάζει με μορφή γραφημάτων. Έχει τη δυνατότητα επικοινωνίας με άλλα τερματικά για τη μετάδοση πληροφοριών. Τέλος, η σύνδεσή του με τηλεφωνική συσκευή μπορεί να παράσχει και μετάδοση φωνής.

Τερματικό teletex: Είναι πολύ ταχύτερο από το συνηθισμένο telex και έχει την ευχέρεια να χειρίζεται μεγάλο όγκο γραφικών χαρακτήρων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΚΑΤΟ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ - CHECK OUT

Διαδικασίες αναχώρησης πελατών

Η αναχώρηση και η τακτοποίηση του λογαριασμού του πελάτη είναι το τελευταίο στάδιο διαμονής του στο ξενοδοχείο. Η διαδικασία αναχώρησης των πελατών γίνεται από ένα αρμόδιο γι' αυτή υπάλληλο της υποδοχής ή από τον ταμιά, αν στην υποδοχή λειτουργεί ξεχωριστός τομέας ταμείου. Στη διαδικασία αναχώρησης των πελατών περιλαμβάνονται οι εξής ενέργειες:

- ◇ Η τακτοποίηση του λογαριασμού του πελάτη.
- ◇ Η ανανέωση της κατάστασης δωματίου.
- ◇ Η δημιουργία φακέλου ιστορικού του πελάτη.

Ο τρόπος που ενημερώνονται οι λογαριασμοί των πελατών, εξαρτάται από το σύστημα οργάνωσης της υποδοχής - χειρόγραφο, μηχανικό ή μηχανογραφημένο. Ανεξάρτητα από τον τρόπο οργάνωσης, η υποδοχή φροντίζει να τακτοποιήσει το λογαριασμό του πελάτη πριν αυτός αναχωρήσει από το ξενοδοχείο, με σκοπό να αποφευχθούν τυχόν προβλήματα.

Κατά την άφιξη του πελάτη, η υποδοχή ενημερώνεται για τον τρόπο με τον οποίο θα γίνει η εξόφληση του λογαριασμού του. Συνήθως, οι πελάτες εξοφλούν τους λογαριασμούς τους με μετρητά, με τη χρήση πιστωτικών καρτών ή με επιταγές. Όταν η υποδοχή γνωρίζει τον τρόπο εξόφλησης του λογαριασμού, μπορεί να επιβεβαιώσει το πιστωτικό όριο της κάρτας ή του λογαριασμού όψεως του πελάτη. Με αυτό τον τρόπο συντομεύεται ο χρόνος που απαιτείται για τη διαδικασία αναχώρησης (check out) και παράλληλα αποφεύγονται οι οικονομικές διαφορές που μπορεί να προκύψουν από τους λογαριασμούς των πελατών.

Πιο συγκεκριμένα, κατά τη διαδικασία αναχώρησης των πελατών ισχύουν τα ακόλουθα. Από την υπηρεσία νύχτας ετοιμάζεται μια αναφορά με τις αναχωρήσεις της ημέρας, σύμφωνα με τις δηλώσεις των πελατών που αναγράφονται στα δελτία κίνησης. Οι αναφορές αυτές παράγονται σε αρκετά αντίγραφα και διανέμονται νωρίς το πρωί για ενημέρωση στα διάφορα τμήματα. Μετά την παραλαβή των αναφορών αναχωρήσεων από τα τμήματα, οι καταναλώσεις που πραγματοποιούνται από τους πελάτες που αναγράφονται σε αυτές εξοφλούνται με μετρητά. Έτσι, δίνεται η δυνατότητα στην υποδοχή να τακτοποιήσει σύντομα το λογαριασμό του πελάτη - κλείσιμο λογαριασμού. Πριν ο πελάτης αναχωρήσει από το ξενοδοχείο, επιστρέφει το κλειδί του δωματίου του στην υποδοχή, ελέγχει και εξοφλεί το λογαριασμό του,

παραλαμβάνοντας την απόδειξη παροχής υπηρεσιών. Η υποδοχή ελέγχει αν για τον πελάτη υπάρχει αλληλογραφία ή μηνύματα και τα παραδίδει.

Όπως συμβαίνει με την άφιξη των πελατών, που η πρώτη εικόνα είναι κριτήριο για τη διαμόρφωση θετικών εντυπώσεων για το ξενοδοχείο, κατά την αναχώρησή τους ολοκληρώνεται η εντύπωση αυτή. Το τμήμα υποδοχής καταβάλλει κάθε προσπάθεια έτσι ώστε οι πελάτες να αναχωρήσουν από το ξενοδοχείο αποκομίζοντας τις καλύτερες εντυπώσεις από τη διαμονή τους σ' αυτό. Οι υπάλληλοι φροντίζουν ώστε η διαδικασία αναχώρησης να γίνεται με τον πλέον άψογο τρόπο, χωρίς άσκοπες καθυστερήσεις ή παραλείψεις που θα έχουν σαν συνέπεια τη δυσaréσκεια των πελατών.

Πολλοί πελάτες δεν αναχωρούν από τα δωμάτιά τους μέσα στον προσδιορισμένο από το ξενοδοχείο χρόνο, με αποτέλεσμα να δημιουργούνται προβλήματα στη διαθεσιμότητα. Για το λόγο αυτό, πάνω στο έντυπο της registration card υπάρχει επισήμανση που γνωστοποιεί στον πελάτη την ώρα που πρέπει να ελευθερώσει το δωμάτιό του, την ημέρα που έχει δηλώσει ότι θα αναχωρήσει. Ο χρόνος αυτός για την πλειονότητα των ξενοδοχείων είναι στις 12 το μεσημέρι. Άλλα ξενοδοχεία καθορίζουν σαν ώρα αναχώρησης των πελατών τους τις 2.00 μ.μ.

Στις περιόδους αιχμής, τις ώρες πριν από την εκπνοή αυτού του χρονικού ορίου, στην υποδοχή παρατηρείται ιδιαίτερη κίνηση από πελάτες που αναχωρούν. Η υποδοχή προκειμένου να αποφευχθούν εντάσεις και δυσaréσκειες εξαιτίας μακρόχρονης αναμονής των πελατών, φροντίζει και διεκπεραιώνει τη διαδικασία αναχώρησής τους, αρκετές ώρες πριν οι πελάτες εγκαταλείψουν το ξενοδοχείο.

Μια κάρτα με την ένδειξη «quick check-out», βρίσκεται στο δωμάτιο του πελάτη, ο οποίος συμπληρώνει σε αυτή τα στοιχεία του και τον αριθμό της πιστωτικής του κάρτας, την προηγούμενη ημέρα πριν την αναχώρησή του και την παραδίδει στην υποδοχή. Το ταμείο εκδίδει το λογαριασμό, ο οποίος παραδίδεται στον πελάτη μέσα σε φάκελο, μαζί με όλες τις αποδείξεις από τις καταναλώσεις του και την κάρτα που έχει συμπληρώσει. Ο πελάτης ελέγχει τη χρέωση του λογαριασμού του και επιστρέφει το φάκελο στην υποδοχή. Η χρέωση του λογαριασμού του πελάτη μεταφέρεται στο λογαριασμό της πιστωτικής του κάρτας, μετά την αναχώρησή του. Για τις καταναλώσεις που γίνονται μετά την έκδοση του λογαριασμού, το ταμείο εκδίδει συμπληρωματικό λογαριασμό, η χρέωση του οποίου μεταφέρεται επίσης στην πιστωτική του κάρτα, αφού προηγουμένως ενημερωθεί ο πελάτης.

Η αξία της παροχής γρήγορου check out εκτιμάται ιδιαίτερα από τους πελάτες, οι οποίοι δυσανασχετούν όταν αναγκάζονται να καθυστερούν στην υποδοχή για να εξοφλήσουν το λογαριασμό τους. Οι υπάλληλοι της υποδοχής

αντιλαμβάνονται τη σημαντικότητα αυτής της εξυπηρέτησης και εφαρμόζουν διάφορες μεθόδους και τεχνικές για να επιτύχουν ένα πολύ σύντομο check out που θα ικανοποιεί τις απαιτήσεις των πελατών και κυρίως θα αποκλείει τον κίνδυνο ανασκευής των εντυπώσεων που έχουν σχηματίσει για το ξενοδοχείο.

Ένα γρήγορο check out μπορεί να πραγματοποιηθεί με πολλές διαφορετικές μεθόδους, αρκετές από τις οποίες βασίζονται στη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων. Η επιλογή της μεθόδου δεν έχει καμία αξία για τους πελάτες, οι οποίοι εκτιμούν και αντιλαμβάνονται σαν εξυπηρέτηση την ταχύτητα της διαδικασίας αναχώρησής τους και όχι τη μέθοδο με την οποία αυτή θα επιτευχθεί.

Οι υπάλληλοι της υποδοχής ενδιαφέρονται να μάθουν αν οι πελάτες έμειναν ευχαριστημένοι από τη διαμονή τους και τους παροτρύνουν για επανάφιξή τους στο μέλλον. Οι πελάτες συνοδεύονται από κάποιον υπάλληλο μέχρι την έξοδο του ξενοδοχείου. Μετά την αναχώρηση των πελατών, η υποδοχή ακολουθεί μια σειρά ενεργειών, όπως: συμπληρώνει τα δελτία αναχώρησης ημεδαπών και αλλοδαπών και τα αποστέλλει στην αστυνομία. Αντίστοιχα, συμπληρώνει στο βιβλίο αστυνομίας την ημερομηνία αναχώρησης των πελατών, καταχωρεί την αναχώρηση στο βιβλίο υποδοχής, αφαιρεί τις κάρτες πελατών από το room pack και ενημερώνει το τμήμα ορόφων για τη διαδικασία καθαρισμού που πρέπει να ακολουθήσει. Τέλος, αρχειοθετεί το φάκελο του πελάτη, ο οποίος διατηρείται στην υποδοχή για πέντε χρόνια.

Με αυτό τον τρόπο, εάν ο πελάτης επανέλθει για διαμονή στο ξενοδοχείο, η υποδοχή ενημερώνεται από τον φάκελό του για κάθε τι που τον αφορά. Με αυτό τον τρόπο συντομεύεται η διαδικασία άφιξής του, αφού δεν χρειάζεται να καταγραφούν εκ νέου τα στοιχεία του και επιπλέον η υποδοχή, γνωρίζοντας τις προτιμήσεις και τις επιθυμίες του πελάτη, συμβάλλει στην καλύτερη εξυπηρέτησή του.

Ιστορικό αρχείο πελατών

Μετά την αναχώρηση των πελατών από το ξενοδοχείο, όλες οι πληροφορίες που περιλαμβάνονται στο φάκελο άφιξης, χρησιμοποιούνται για τη δημιουργία φακέλου ιστορικού του πελάτη. Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στους φακέλους πελατών, αποτελούν τη βάση για τον προγραμματισμό διάθεσης των δωματίων και για τη βελτίωση των λειτουργιών του ξενοδοχείου. Όσο περισσότερες πληροφορίες συγκεντρώνει η διοίκηση του ξενοδοχείου για τους πελάτες και τις προτιμήσεις τους, τόσο πιο

αποτελεσματικά μπορεί να αντιμετωπίσει μελλοντικές ανάγκες τους και να μεγιστοποιήσει την αποδοτικότητα της επιχείρησης.

Η τήρηση του ιστορικού αρχείου πελατών γίνεται με τη δημιουργία καρτέλας για κάθε πελάτη του ξενοδοχείου, που έχει διαμείνει σ' αυτό τουλάχιστον μια φορά. Στις καρτέλες πελατών γράφονται αναλυτικά όλα τα στοιχεία που αφορούν τον πελάτη, τη συμφωνία διαμονής του και κάθε άλλη προτίμηση ή παρατήρηση που εξέφρασε κατά τη διαμονή του.

Η εμπορική επιτυχία μιας ξενοδοχειακής μονάδας, εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τη σωστή τήρηση ενός αρχείου στο οποίο περιλαμβάνονται όλες οι μικρές λεπτομέρειες που αφορούν στη φιλοξενία του πελάτη, στη διαχείριση των κρατήσεων, στη διαδικασία άφιξης και αναχώρησης και στην αποτελεσματική λειτουργία και διατήρηση των υπηρεσιών που παρέχονται. Βασικές πηγές από τις οποίες αντλούνται τα στοιχεία της κάρτας του πελάτη είναι:

Από τη registration card, όπου γίνεται καταγραφή όλων των στοιχείων του πελάτη (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, ηλικία, εθνικότητα κ.λπ.).

Από την υποδοχή, όπου καταγράφονται πληροφορίες που έχουν σχέση με τη διαμονή του πελάτη, όπως: τιμή ενοικίου, κατηγορία και τύπος δωματίου, ημερομηνίες άφιξης και αναχώρησης, ιδιαίτερες εξυπηρετήσεις που ζήτησε ο πελάτης (χρήση fax, θυρίδας, διάθεση γραμματέως, room service, ειδικό menu, υπηρεσία baby-sitting κ.λπ.).

Από το προσωπικό. Οι υπάλληλοι των τμημάτων του ξενοδοχείου, οι οποίοι έχουν προσωπική επαφή με τους πελάτες (υποδοχή, εστιατόριο, housekeeping κ.λπ.) είναι μια σημαντική πηγή για την αποτελεσματική τήρηση αρχείου πελατών. Τα παράπονα, οι παρατηρήσεις και οι επιθυμίες των πελατών, που συχνά εκφράζουν στους υπαλλήλους των διαφόρων τμημάτων που τους εξυπηρετούν, αποτελούν αξιόλογο υλικό για τη διοίκηση του ξενοδοχείου και συμβάλλουν στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι υπεύθυνοι των τμημάτων παροτρύνουν τους υπαλλήλους τους να τους αναφέρουν κάθε πληροφορία που συλλέγουν από τους πελάτες που εξυπηρετούν. Με την εφαρμογή μιας τέτοιας πολιτικής, η διοίκηση του ξενοδοχείου μπορεί άμεσα να εντοπίσει ατέλειες ή παραλείψεις στην οργάνωση παροχής υπηρεσιών. Η καταγραφή εξάλλου μιας παρατήρησης ή ενός παράπονου του πελάτη στην κάρτα του, αποτρέπει την επανάληψη του φαινομένου που τον δυσαρέστησε, σε μια ενδεχόμενη μελλοντική άφιξή του στο ξενοδοχείο. Επιπλέον, λειτουργεί σαν αρχείο μνήμης των υπαλλήλων της υποδοχής, για να ικανοποιήσουν επιθυμίες ή προτιμήσεις που ο πελάτης έχει εκφράσει στο παρελθόν.

Από τον πελάτη. Πολλά ξενοδοχεία συνηθίζουν να δίνουν σε κάθε πελάτη ένα έντυπο ερωτηματολόγιο, στο οποίο του ζητούν να αξιολογήσει το βαθμό ποιότητας των υπηρεσιών και εξυπηρητήσεων που του παρασχέθηκαν κατά τη διαμονή του. Τα στοιχεία που συλλέγονται από αυτή τη μέθοδο δεν είναι πάντοτε αντικειμενικά, για το λόγο ότι πολλοί πελάτες δεν είναι πρόθυμοι να υποβάλουν γραπτά κάποια παρατήρησή τους ή παράπονο που έχουν.

Οι κάρτες ιστορικού πελατών ή μητρώου πελατών, αρχειοθετούνται και ταξινομούνται με αλφαβητική σειρά και είναι διαχωρισμένες και κατανεμημένες σε τρεις κατηγορίες:

- * Στο αρχείο μητρώου πελατών, το οποίο περιλαμβάνει τις καρτέλες αυτών που έμειναν τα τελευταία πέντε χρόνια στο ξενοδοχείο.
- * Στο αρχείο μητρώου των πελατών, οι οποίοι έχουν κάνει κράτηση και αναμένονται να επαναφιχθούν στο ξενοδοχείο.

Με βάση τα στοιχεία αυτών των καρτών γίνεται η προετοιμασία της άφιξης. Για παράδειγμα, αν ένας πελάτης στην προηγούμενη διαμονή του στο ξενοδοχείο είχε παραπονεθεί ότι το δωμάτιό του δεν ήταν ιδιαίτερα ήσυχο, η υποδοχή φροντίζει να του διαθέσει ένα πιο ήσυχο ή αν είχε κάποια προτίμηση σε τραπέζι στο εστιατόριο ειδοποιεί τον υπεύθυνο εστιατορίου γι' αυτό. Μπορεί επίσης στην καρτέλα του πελάτη, να υπάρχει κάποια πληροφορία για τον ίδιο ή για τη χρέωσή του. Για παράδειγμα, να έχει χαρακτηριστεί πελάτης VIP ή να του είχε προσφερθεί κάποια έκπτωση στο ενοίκιο κ.λπ.

- * Στο αρχείο μητρώου των πελατών που ήδη διαμένουν στο ξενοδοχείο.

Η τήρηση του αρχείου ιστορικού πελατών έχει αξία και είναι αποτελεσματική μόνο αν αυτό χρησιμοποιηθεί σωστά από την υποδοχή. Οι καρτέλες των πελατών πρέπει να ενημερώνονται διαρκώς κατά τη διάρκεια παραμονής τους και να συμπληρώνονται με νέα στοιχεία. Πολλές φορές συμβαίνει όταν οι πελάτες επανέρχονται στο ξενοδοχείο, το προσωπικό της υποδοχής να μην είναι το ίδιο. Τότε η σωστή τήρηση του αρχείου πελατών είναι χρήσιμος οδηγός για τον καινούργιο υπάλληλο, ο οποίος θα ανατρέξει στην καρτέλα του πελάτη, η οποία θα τον βοηθήσει να ετοιμάσει μια προσωπική και επιμελημένη υποδοχή γι' αυτόν.

Από τα στοιχεία που αναγράφονται στις καρτέλες των πελατών η υποδοχή κάνει τον διαχωρισμό τους σε καλούς πελάτες και σε ανεπιθύμητους πελάτες. Σε αυτούς τους τελευταίους συγκαταλέγονται πελάτες, οι οποίοι είναι αφερέγγυοι (αναχώρησαν χωρίς να πληρώσουν), επέδειξαν κακή συμπεριφορά προς το προσωπικό ή σε άλλους πελάτες του ξενοδοχείου, προξένησαν ζημιές ή αφαίρεσαν αντικείμενα από τα δωμάτια κ.λπ. Γι' αυτούς

τους πελάτες η υποδοχή καταρτίζει μια λίστα (black list) και αποφεύγει να τους δεχθεί στο μέλλον στο ξενοδοχείο.

Σε περιπτώσεις αλλαγής ή διαφοροποίησης του ξενοδοχειακού προϊόντος, το αρχείο ιστορικού πελατών, αποδεικνύεται πολύτιμος σύμβουλος για την ικανοποίηση των επιθυμιών της πελατείας. Η χρήση πληροφοριακών συστημάτων στην υποδοχή διευκολύνει σημαντικά στην τήρηση ιστορικού αρχείου πελατών και στις διαδικασίες κράτησης και άφιξης. Για τους πελάτες που έρχονται πρώτη φορά στο ξενοδοχείο, τα στοιχεία της άφιξής τους χρησιμοποιούνται αυτόματα και για τη δημιουργία καρτέλας ιστορικού πελάτη. Η καρτέλα ιστορικού για κάθε νέο πελάτη, ουσιαστικά αρχίζει να ισχύει από την ημερομηνία αναχώρησής του. Σε μια επόμενη κράτησή του στο ξενοδοχείο το σύστημα επαναφέρει όλα τα στοιχεία της προηγούμενης κράτησης, διευκολύνοντας έτσι τη διαδικασία καταχώρισής της. Κατά την επανάφιξη του πελάτη μειώνεται ο χρόνος που απαιτείται για την τυπική διαδικασία του check in και οργανώνεται καλύτερα η υποδοχή του.

Πρόσβαση και δυνατότητα αλλαγής ή συμπλήρωσης στο αρχείο ιστορικού των πελατών έχουν οι υπάλληλοι της υποδοχής και των κρατήσεων. Οι υπάλληλοι πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί κατά την καταχώριση των στοιχείων στις καρτέλες, όσον αφορά την ορθότητά τους. Για παράδειγμα, πρέπει να σημειώνεται καθαρά ολόκληρο το ονοματεπώνυμο του πελάτη με τη σωστή ορθογραφία, η διεύθυνση που πρόσφατα έχει δηλώσει ο πελάτης, ο αριθμός διαβατηρίου ή ταυτότητας και ο ταχυδρομικός του κώδικας. Έτσι, αποφεύγεται η πιθανότητα να αποδοθεί μια μελλοντική κράτηση σε λάθος όνομα.

Την ταξινόμηση του αρχείου ιστορικού πελατών ελέγχει καθημερινά το προσωπικό της υποδοχής με ιδιαίτερη σχολαστικότητα, έτσι ώστε οι διάφοροι φάκελλοι των πελατών να βρίσκονται στο ανάλογο τμήμα του αρχείου, δηλαδή των (αναμενόμενων πελατών, παραμενόντων πελατών, πελατών που έμειναν στο παρελθόν στο ξενοδοχείο). Μια φορά το χρόνο, το αρχείο εκκαθαρίζεται και οι καρτέλες των πελατών που δεν έχουν εμφανιστεί τα τελευταία πέντε χρόνια στο ξενοδοχείο, αποσύρονται από το αρχείο.

Η υποδοχή συντάσσει αναφορές με αναλυτικά στοιχεία, για τη διαμονή των πελατών. Σ' αυτές συμπεριλαμβάνονται οι παρατηρήσεις, τα παράπονα και κάθε πληροφορία που υπέπεσε στην αντίληψη των υπαλλήλων της υποδοχής. Το βιβλίο εντυπώσεων των πελατών, που η υποδοχή διατηρεί σε εμφανές σημείο του χώρου της και το οποίο συμπληρώνεται από τους πελάτες, αποτελεί ακόμα μια πηγή άντλησης χρήσιμων πληροφοριών.

Από την ανάλυση όλων αυτών των στοιχείων, εξάγονται συμπεράσματα, για το επίπεδο παροχής υπηρεσιών της υποδοχής και για την

αποδοτικότητα των υπαλλήλων και συμβάλλουν στην προσπάθεια βελτίωσης της αποτελεσματικότητας του τμήματος. Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στους φακέλους πελατών αποθηκεύονται στη μνήμη του συστήματος, όταν το τμήμα του front office είναι μηχανογραφημένο. Συγκεκριμένα, καταγράφονται: το ονοματεπώνυμο του πελάτη, ο αριθμός των διανυκτερεύσεων που πραγματοποίησε, η τιμή του δωματίου και οι συνολικές χρεώσεις. Επίσης, καταγράφεται κάθε πληροφορία ή σχόλιο που αφορά τον πελάτη ή τη διαμονή του: χρησιμοποίηση fax, συγκεκριμένο menu, ειδική έκπτωση, πελάτης VIP κ.λπ.

Αξιολόγηση των λειτουργιών του front office

Η σημαντικότερη πτυχή για την επιτυχή λειτουργία του front office είναι η αξιολόγηση των δραστηριοτήτων της στον τομέα διάθεσης των δωματίων. Από αυτή την αξιολόγηση διαπιστώνεται το αν και κατά πόσο οι αποφάσεις που ελήφθησαν υλοποιήθηκαν σύμφωνα με τις κατευθύνσεις που δόθηκαν και αν συνετέλεσαν και σε ποιο βαθμό στην επίτευξη των στόχων του τμήματος.

Η αξιολόγηση προϋποθέτει την ύπαρξη ενός προγράμματος, στα πλαίσια του οποίου θα γίνει μια σύγκριση για να εξαχθούν τα κατάλληλα συμπεράσματα. Η διαδικασία αξιολόγησης του front office γίνεται από τον προϊστάμενο του τμήματος με την εξής συχνότητα: καθημερινά, κάθε μήνα, κάθε τρεις μήνες και κάθε χρόνο ή περίοδο, αν το ξενοδοχείο είναι εποχιακό. Βασίζεται στη σύγκριση των στοιχείων από τις αναφορές του τμήματος για τις διάφορες δραστηριότητές του, σε σχέση με τους στόχους που είχαν προκαθοριστεί. Οι αναφορές αυτές περιλαμβάνουν στοιχεία για:

- ◇ Την λειτουργία του τμήματος του front office.
- ◇ Τα ποσοστά πληρότητας των δωματίων.
- ◇ Την ανάλυση εσόδων από τα δωμάτια.

Αναφορά λειτουργίας του front office

Πρόκειται για μια συνοπτική παρουσίαση των εσόδων που πραγματοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια του προηγούμενου 24ώρου. Περιλαμβάνει στοιχεία για την κίνηση των λογαριασμών των πελατών, την κίνηση του ταμείου, τα έσοδα από τις πωλήσεις δωματίων, καθώς και στατιστικά στοιχεία που αφορούν την πληρότητα των δωματίων και τους πελάτες. Πολλές φορές, σημειώνονται παρατηρήσεις και σχόλια των υπαλλήλων που τις συντάσσουν.

Αναφορά ποσοστών πληρότητας

Το ποσοστό πληρότητας της ξενοδοχειακής μονάδας, είναι το βασικότερο μέτρο αξιολόγησης της αποδοτικότητας του τμήματος του front office. Το σύνολο των πωληθέντων και διαθέσιμων δωματίων, το σύνολο των πελατών, καθώς και το ύψος της αξίας των πωλήσεων από την ενοικίαση των δωματίων είναι μερικά από τα στοιχεία που χρησιμοποιούνται για τον υπολογισμό της πληρότητας και της διπλής πληρότητας του ξενοδοχείου, τον υπολογισμό της μέσης τιμής πώλησης ανά ενοικιαζόμενο δωμάτιο, της μέσης τιμής ανά πελάτη, καθώς και της μέσης τιμής ανά διαθέσιμο δωμάτιο. Ο τρόπος υπολογισμού, η ερμηνεία, καθώς και χρησιμότητα των συγκεκριμένων αριθμοδεικτών παρουσιάζονται παρακάτω.

Ποσοστό πληρότητας:

Π.Π. = (Σύνολο πωληθέντων δωματίων) / (Σύνολο διαθέσιμων δωματίων)

Αυτός ο δείκτης εκφράζει το επίπεδο χρήσης των δωματίων των πελατών στη διάρκεια ενός χρόνου. Δεν υπάρχει καμιά παραδεκτή μέση πληρότητα. Όμως όσο μεγαλύτερη είναι τόσο το καλύτερο για το ξενοδοχείο. Δεν θα πρέπει όμως, να φτάνει κάτω από το νεκρό σημείο κυκλοφορίας.

Ποσοστό διπλής πληρότητας:

Π.Δ.Π. = (Σύνολο πελατών) / (Σύνολο πωληθέντων δωματίων)

Αυτός ο δείκτης εκφράζει τον αριθμό των δωματίων που ήταν κατειλημμένα από περισσότερα του ενός άτομα. Πρέπει να σημειωθεί ότι διαφέρει πολύ μεταξύ διαφορετικών μορφών ξενοδοχείων, ενώ βοηθά πάρα πολύ στη σύνταξη των προϋπολογισμών και στον προκαθορισμό των τιμών.

Μέση τιμή ανά ενοικιαζόμενο δωμάτιο:

Μ.Τ./Ε.Δ. = (Πωλήσεις δωματίων) / (Σύνολο πωληθέντων δωματίων)

Κάθε ξενοδοχείο έχει μια ποικιλία από διαφορετικά τιμολογημένα δωμάτια. Αυτός ο δείκτης μας λέει πόσο ακριβά πουλήθηκαν τα δωμάτια του ξενοδοχείου, κατά μέσο όρο, τη χρονιά που πέρασε, όπως επίσης και ποια τιμή φάνηκε ότι ήταν η πιο επιθυμητή στους πελάτες.

Μέση τιμή ανά πελάτη:

Μ.Τ./Π. = (Πωλήσεις δωματίων) / (Σύνολο πελατών)

Αυτός ο δείκτης χωρίς καμιά ιδιαίτερη σημασία βοηθά στον προγραμματισμό και στον προϋπολογισμό της επόμενης χρήσης. Χαρακτηριστικό είναι ότι όσο αυξάνεται η διπλή πληρότητα, τόσο ελαττώνεται η μέση τιμή κατά πελάτη.

Μέση τιμή ανά διαθέσιμο δωμάτιο:

Μ.Τ./Δ.Δ. = (Πωλήσεις δωματίων) / (Σύνολο διαθέσιμων δωματίων)

Αυτός ο δείκτης αν συγκριθεί με το κόστος κατασκευής των δωματίων προσφέρει μια εικόνα της απόδοσης της επένδυσης ανά δωμάτιο.

Τόσο ο προϊστάμενος του front office, αλλά και γενικότερα η διοίκηση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων χρησιμοποιούν τους παραπάνω αριθμοδείκτες προκειμένου να προγραμματίσουν την επιχειρηματική δραστηριότητα της επόμενης χρήσης και να καταρτίσουν προϋπολογισμούς, να τιμολογήσουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες και να σχεδιάσουν την τιμολογιακή πολιτική της επιχείρησης, καθώς και για να διαπιστώσουν πιθανές αποκλίσεις από τα ήδη υπάρχοντα επιχειρησιακά προγράμματα ούτως ώστε να λάβουν διορθωτικά μέτρα.

Ανάλυση εσόδων δωματίων

Οι υπάλληλοι του front office διαθέτουν τα δωμάτια στις προκαθορισμένες από τη διοίκηση τιμές. Όμως αρκετές φορές, δίνουν εναλλακτικές τιμές δωματίων, όταν ο πελάτης ανήκει σε κάποια ειδική κατηγορία (τακτικοί πελάτες, πελάτες εταιριών κ.λπ.) ή όταν η πραγματική διαθεσιμότητα των δωματίων είναι μικρότερη από την προβλεπόμενη.

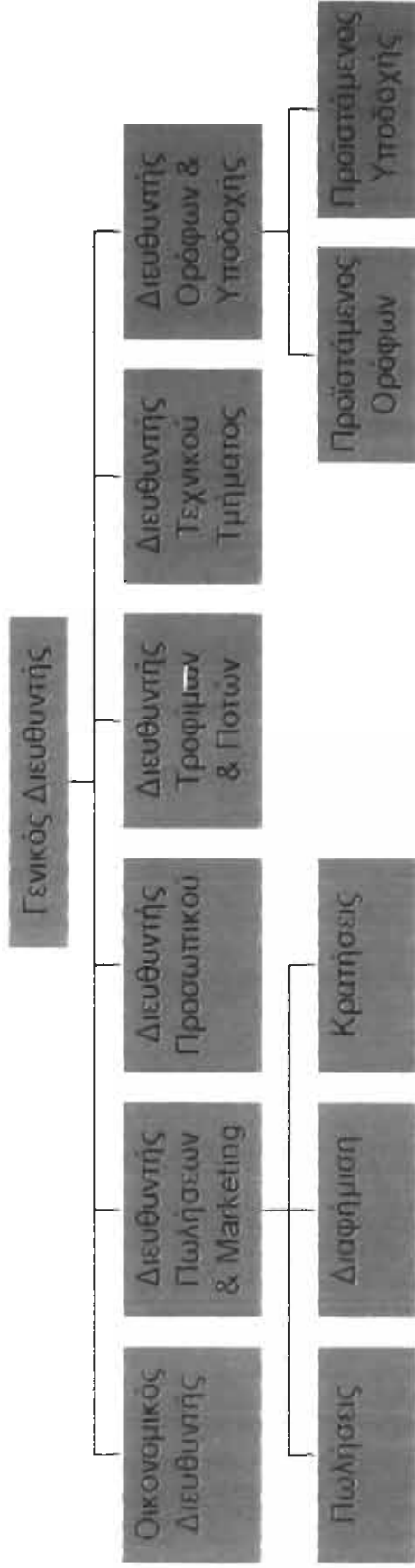
Οι υπάλληλοι του front office συντάσσουν καθημερινά μια αναφορά με τις διανυκτερεύσεις και τις τιμές πώλησης των δωματίων. Στην αναφορά αυτή περιλαμβάνεται και μια κατάσταση με όλα τα δωμάτια, τα οποία δεν διατέθηκαν στην προκαθορισμένη τιμή. Η αναφορά αυτή χρησιμοποιείται και για την αξιολόγηση των υπαλλήλων του front office σε ότι αφορά στην εφαρμογή της τιμολογιακής πολιτικής της επιχείρησης. Στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, των οποίων οι λειτουργίες έχουν μηχανογραφηθεί, μια τέτοια αναφορά ετοιμάζεται όποτε το απαιτήσει ο προϊστάμενος του τμήματος.

LEDRA MARRIOTT ATHENS HOTEL

Το Ledra Marriott βρίσκεται στη Λ. Συγγρού μεταξύ Πειραιά και Αθήνας. Η δυναμικότητά του ανέρχεται στα 268 δωμάτια με διπλάσιο αριθμό κλινών. Υπάρχουν τέσσερα εστιατόρια, τρία μπαρ, αίθουσες συνεδρίων, πισίνα και γκαράζ.

Το ξενοδοχείο δημιουργήθηκε το 1983 με τη σύμπραξη δύο παραγόντων. Η εταιρία ΑΣΤΥ ΑΕ, Κυπριακής ιδιοκτησίας έφτιαξε το κτίριο και η εταιρία MARRIOTT INT'L ανέλαβε την οργάνωση και τη διαχείρησή της. Αξίζει εδώ να σημειώσουμε ότι η MARRIOTT INT'L διαχειρίζεται άλλα 146 ξενοδοχεία ανά τον κόσμο ξέχωρα από εκείνα που έχει απλώς οργανώσει.

Οργανόγραμμα του ξενοδοχείου Ledra Marriott



ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΝΔΕΚΑΤΟ ΔΟΜΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΟΥ FRONT OFFICE ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ LEDRA MARRIOTT

Δομή του front office

Το Ledra Marriott αποτελεί μέλος της ομώνυμης διεθνούς ξενοδοχειακής αλυσίδας. Η δυναμικότητά του ανέρχεται σε 268 δωμάτια με διπλάσιο αριθμό κλινών. Το front office του Marriott αποτελείται από τα παρακάτω τμήματα:

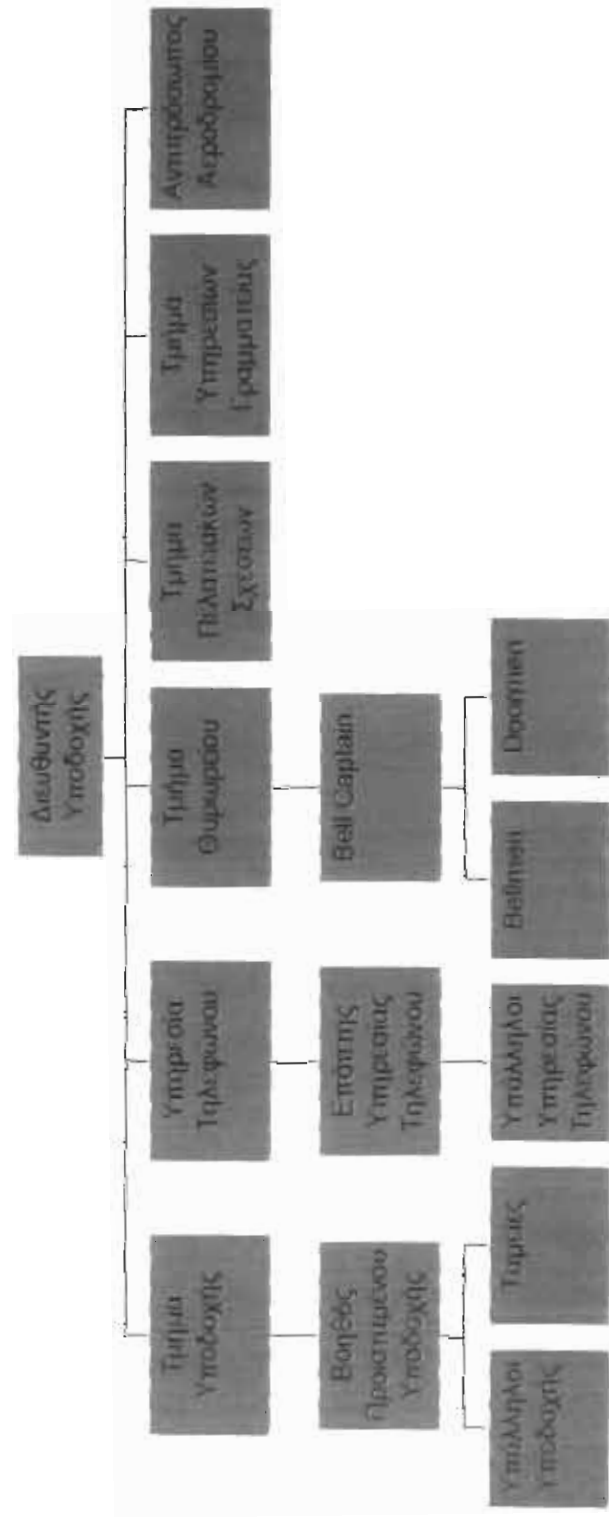
- ◇ Front desk.
- ◇ Reservations.
- ◇ P.B.X.
- ◇ Bell stand.
- ◇ Secretarial services.
- ◇ Guest relations.
- ◇ Airport representative.

Στο Marriott το τμήμα υποδοχής και το τμήμα ορόφων βρίσκονται ενοποιημένα κάτω από τη διεύθυνση ορόφων & υποδοχής. Στο τμήμα υποδοχής συναντάμε όλα τα τμήματα που αναφέρονται παραπάνω, εκτός του τμήματος κρατήσεων. Το τελευταίο, ενώ χωροταξικά βρίσκεται στο χώρο του front office, οργανωτικά υπάγεται στη διεύθυνση πωλήσεων & marketing του ξενοδοχείου. Με αυτό τον τρόπο είναι ξεκάθαρος ο ρόλος που διαδραματίζει (ή που αναμένεται από τη διοίκηση να διαδραματίσει) το τμήμα κρατήσεων στην ανάπτυξη και προώθηση των πωλήσεων του ξενοδοχείου. Στις επόμενες δύο σελίδες παρουσιάζονται το οργανόγραμμα του ξενοδοχείου, καθώς και το οργανόγραμμα του front office. Παρακάτω ακολουθεί μια συνοπτική παρουσίαση της δομής και των βασικών λειτουργιών του front office του Ledra Marriott.

Δομή & λειτουργία του τμήματος κρατήσεων

Το τμήμα των κρατήσεων αποτελείται από τρεις υπαλλήλους και έναν προϊστάμενο. Κύρια απασχόλησή τους είναι να δέχονται και να συστηματοποιούν κρατήσεις, έτσι ώστε να είναι δυνατός ο έλεγχος της προσφοράς σε σχέση με τη ζήτηση και να αποφεύγονται λάθη που οδηγούν σε απώλεια κρατήσεων ή overbooking.

Οργανόγραμμα του front office του ξενοδοχείου Ledra Marmott



Όταν το τμήμα κρατήσεων είναι κλειστό ή όταν πρόκειται για άφιξη της ίδιας ημέρας τότε τη διεξαγωγή των κρατήσεων αναλαμβάνει η υποδοχή. Επίσης το τμήμα πωλήσεων αναλαμβάνει τις κρατήσεις που αφορούν ομάδες, διάφορα συνέδρια, καθώς και ειδικές περιπτώσεις πελατών από εταιρίες που συνεργάζονται με το ξενοδοχείο κ.λπ. Πιο συγκεκριμένα, αφού κλείσει η συμφωνία και ορισθούν ο αριθμός των δωματίων, οι ημερομηνίες άφιξης και αναχώρησης, τιμές κ.λπ. τότε το τμήμα πωλήσεων δίνει στο τμήμα κρατήσεων ένα ειδικό διπλότυπο έντυπο που καλείται group room block, το οποίο περιέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες, έτσι ώστε να προχωρήσει το τμήμα κρατήσεων στο μπλοκάρισμα των δωματίων. Αφού γίνει η κωδικοποίηση της κράτησης το ένα έντυπο επιστρέφεται στο τμήμα πωλήσεων και το άλλο αρχειοθετείται από το τμήμα κρατήσεων. Επίσης, το τμήμα πωλήσεων χρησιμοποιεί ένα έντυπο το οποίο ονομάζεται group rooms worksheet και το οποίο χρησιμεύει για επιβεβαίωση των κρατήσεων που αφορούν ομάδες.

Διαδικασίες κρατήσεων

Η διαδικασία των κρατήσεων περιλαμβάνει τέσσερα στάδια, τα οποία είναι τα ακόλουθα:

- * Η πραγματοποίηση της κράτησης.
- * Η κωδικοποίησή της.
- * Η αρχειοθέτησή της.
- * Η δακτυλογράφησή της.

Πραγματοποίηση της κράτησης

Οι τρόποι με τους οποίους μπορεί να γίνει μια κράτηση είναι οι παρακάτω:

- ◇ Τηλεφωνικά.
- ◇ Προσωπικά.
- ◇ Μέσω telex.
- ◇ Μέσω fax.
- ◇ Μέσω του συστήματος Marsha.
- ◇ Μέσω voucher.
- ◇ Με αλληλογραφία.

Ειδικότερα όσον αφορά τις κρατήσεις μέσω του συστήματος MARSHA πρέπει να αναφερθούν τα ακόλουθα. Η Marriott διαθέτει ένα παγκόσμιο κέντρο κρατήσεων που βρίσκεται στις Η.Π.Α. και καλείται MARSHA (Marriott Automated Reservations System For Hotel Accommodations).

Είναι αξιόλογο ότι υπάρχει ένας toll free αριθμός τηλεφώνου με τον οποίο μπορεί κάποιος να καλέσει στις Η.Π.Α., να κάνει κράτηση σε κάποιο Marriott και να χρεωθεί μόνο ένα αστικό τηλεφώνημα. Για τα International Marriott, δηλαδή τα ξενοδοχεία εκτός Η.Π.Α. υπάρχει κέντρο κρατήσεων στο Λονδίνο, το London Reservations Center, το οποίο είναι συνδεδεμένο με Η/Υ με την MARSHA και δέχεται τις κρατήσεις, τις εκτυπώνει και τις στέλνει στα International Marriott με DHL.

Το DHL από το Λονδίνο έρχεται στο ξενοδοχείο συνήθως κάθε Τρίτη και περιέχει όλες τις κρατήσεις που αφορούν το ξενοδοχείο, καθώς και πιθανές ακυρώσεις κρατήσεων. Αν γίνει στα κεντρικά κάποια κράτηση που αφορά τις προσεχείς ημέρες και κατά συνέπεια δεν υπάρχει χρόνος να σταλεί με το DHL της Τρίτης χρησιμοποιείται το TFAX. Με αυτόν τον τρόπο κάθε απόγευμα γύρω στις 16:00 στέλνουν την arrival list της επόμενης ημέρας που περιλαμβάνει τις κρατήσεις που έγιναν απ' αυτούς για την επόμενη μέρα όπως και τις ακυρώσεις.

Κωδικοποίηση της κράτησης

Όταν γίνει μια κράτηση τοποθετείται στο ντοσιέ «To be coded». Μερικές φορές την ημέρα ο προϊστάμενος αναλαμβάνει την κωδικοποίηση. Υπάρχει το coding book το οποίο ανοίγοντάς το περιέχει απ' την αριστερή σελίδα όλες τις suites, τα executive studios και τα δωμάτια parlors και στην κάτω πλευρά της γίνεται περιγραφή των ομάδων που αφικνούνται εκείνη την ημέρα ή που παραμένουν στο ξενοδοχείο. Στην δεξιά σελίδα περιέχονται όλα τα υπόλοιπα δωμάτια. Το coding book έχει δύο τέτοιες σελίδες για κάθε ημέρα του έτους. Έτσι παίρνοντας την κράτηση ο υπάλληλος σημειώνει το αντίστοιχο δωμάτιο ή σουίτα με την ανάλογη ένδειξη στην ημερομηνία άφιξης, αλλά και στις ημερομηνίες κατά τις οποίες ο πελάτης παραμένει στο ξενοδοχείο. Μ' αυτό τον τρόπο έχει πάντοτε την πληρότητα κάθε ημέρας. Επίσης ενημερώνει το coding book με τα πιθανά early c/out, δηλαδή τις πρόωρες αναχωρήσεις, αλλά και τα extensions, δηλαδή τις επιμηκύνσεις των παραμονών, όταν ξεπερνούν την μια ημέρα.

Αρχειοθέτηση των κρατήσεων

Επόμενο στάδιο είναι η αρχειοθέτηση. Όταν μια κράτηση κωδικοποιηθεί ο υπάλληλος την μαρκάρει ευκρινώς με την ανάλογη ένδειξη (Α όταν ο λογαριασμός καλύπτεται από κάποιον άλλο ή ο πελάτης είναι πολύ γνωστός ή Platinum Marquis, Β όταν πρόκειται για πελάτη SBR και C όταν πρόκειται για άγνωστο πελάτη) την τοποθετεί στο αρχείο κατά ημερομηνία.

Δακτυλογράφηση

Οι κρατήσεις βγαίνουν στην υποδοχή δακτυλογραφημένες πάνω σε foglio με όλα τα απαραίτητα στοιχεία.

Δομή του front desk

Το front desk του Marriott χωρίζεται σε δύο μέρη, την υποδοχή και το ταμείο. Συνήθως με κανονικές συνθήκες στη βάρδια υπάρχουν ένας ταμίας, ένας υπάλληλος υποδοχής και ο προϊστάμενος βάρδιας.

Ο υπάλληλος της πρωινής βάρδιας της υποδοχής ενημερώνεται από τον υπάλληλο της νυκτερινής βάρδιας. Στη συνέχεια, ετοιμάζει δύο φόρμες που θα χρησιμοποιήσει κατά τη διάρκεια της ημέρας, την «early c/out-extensions» και την «crew-group list». Έπειτα ακολουθεί ο έλεγχος του front desk log book, κάνει τα c/out των πελατών και τηλεφωνεί στο housekeeping να τους ενημερώσει για την αναχώρηση του πελάτη, ενώ ταυτόχρονα ενημερώνεται και το PBX.

Ο υπάλληλος της πρωινής βάρδιας ελέγχει τις κρατήσεις που υπάρχουν στο ημερήσιο bucket, καθώς και εάν έχουν γίνει οι ακυρώσεις που αναγράφονται στην arrival list. Ξεχωρίζονται τα πληρώματα των αεροπορικών εταιριών και τα άλλα groups, τα οποία γράφονται στο crew group list. Έπειτα ελέγχει την αναμενόμενη πληρότητα και ακολουθεί το pre blocking των δωματίων. Παράλληλα με τα παραπάνω γίνονται τα c/in, καθώς και η απάντηση των τηλεφώνων, οι αλλαγές δωματίων, η παροχή πληροφοριών κ.λπ.

Ο υπάλληλος της απογευματινής βάρδιας ενημερώνεται κατ' αρχήν από τον υπάλληλο της προηγούμενης βάρδιας σχετικά με τα groups, τυχόν αλλαγές δωματίων που εκκρεμούν και γενικά για οτιδήποτε αξιόλογο συνέβη στην πρωινή βάρδια. Την ενημέρωση ακολουθεί ένας προσεκτικός έλεγχος του bucket των κρατήσεων, έτσι ώστε να ενημερωθεί για τις αφίξεις που αναμένονται. Έπειτα κάνει ένα count για να δει με ακρίβεια την πληρότητα. Νωρίς το απόγευμα ο υπάλληλος ελέγχει όλα τα δωμάτια ένα προς ένα με βάση το status που του δίνει το housekeeping και γυρνάει ready τα δωμάτια που ετοιμάστηκαν. Προς το τέλος της απογευματινής βάρδιας και αφού έχουν γίνει τα περισσότερα c/in, το σύστημα εκτελεί αυτόματα τον έλεγχο των τιμών και ο υπάλληλος παίρνει ένα report που περιέχει αναλυτικά τις τιμές των δωματίων.

Ο ταμίας της πρωινής βάρδιας ενημερώνεται πρώτα από τον ταμία της νυκτερινής βάρδιας και αναλαμβάνει βάρδια βάζοντας τα μετρητά με τα οποία είναι χρωμένος στο ταμείο και μετράει τα μετρητά που υπάρχουν στην θυρίδα ασφαλείας και τα οποία είναι στη διάθεσή του σε περίπτωση που χρειαστεί μετρητά στο ταμείο του. Κατόπιν ελέγχει αν συμφωνεί με το ποσό που αναφέρεται στο cashier's log book. Το σύστημα βγάζει το c/out report, το οποίο τον ενημερώνει για κάθε c/out έτσι ώστε να ελέγχει ανά πάσα στιγμή

ποια δωμάτια έχουν κάνει c/out και πως πλήρωσαν. Επίσης το σύστημα βγάζει μια αναφορά των διορθωτικών πράξεων (correction sheet) που ενδέχεται να υπάρξουν κατά τη διάρκεια της βάρδιας και ακολουθεί η ενημέρωση των λογαριασμών των πελατών με τις χρεώσεις που έρχονται από τα διάφορα τμήματα.

Επίσης, εκτυπώνεται το overlimit report, το οποίο είναι μια αναφορά που παίρνουν οι νυχτερινοί ελεγκτές με τα χρεωστικά υπόλοιπα όλων των δωματίων που θεωρούνται επισφαλής. Ο ταμίας με βάση αυτή την αναφορά ελέγχει το back up στο bucket. Παράλληλα με τα παραπάνω ο ταμίας με τη βοήθεια του supervisor και του υπαλλήλου της υποδοχής κάνει τα c/out των πελατών που αναχωρούν, τις αλλαγές συναλλάγματος, τα c/in στο σύστημα και γενικά όλες τις εργασίες που αφορούν το πόστο του. Όταν φθάσει στο τέλος της βάρδιας κλείνει το ταμείο του για να το παραλάβει ο ταμίας της απογευματινής βάρδιας.

Ο ταμίας της απογευματινής βάρδιας αφού ενημερωθεί από τον ταμιά της προηγούμενης βάρδιας, μετρήσει τα μετρητά που έχει χρεωθεί και κάνει c/in στο σύστημα, παίρνει τα bona που καθυστερημένα έφθασαν στο front office και ελέγχοντας τον τρόπο εξόφλησης του κάθε δωματίου προχωρεί τον λογαριασμό (late charges) αν αυτό είναι δυνατό ή γράφει το σχόλιο cash πάνω στο bono και το προωθεί στους νυχτερινούς ελεγκτές αν η χρέωση είναι αδύνατη, ώστε να γίνει rebate (αρνητική πώληση στο τμήμα). Όταν φθάσει στο τέλος της βάρδιας κλείνει το ταμείο του για να το παραλάβει ο ταμίας της νυχτερινής βάρδιας.

Η νυχτερινή βάρδια της υποδοχής και του ταμείου εκτελείται από έναν υπάλληλο, ο οποίος παραλαμβάνει βάρδια, καθώς και από τον υπάλληλο της υποδοχής. Ο supervisor του κάνει τις τελευταίες διευκρινίσεις κι αρχίζει βάρδια παίρνοντας τα reports των τιμών των δωματίων και ελέγχει μέσω του συστήματος αν η τιμή είναι σωστή.

Αφού τελειώσει αυτή την εργασία στέλνει στο housekeeping ένα report στο οποίο αναφέρονται δωμάτιο προς δωμάτιο ο αριθμός των ατόμων, η τιμή, το segment και η ένδειξη c/out αν ο πελάτης αναχωρεί την επόμενη μέρα. Αφού στείλει το housekeeping report παίρνει ένα report με τις ακαθάριστες τιμές δωματίων από το σύστημα και το επισυνάπτει με το πρωτότυπο του H.R. και το δίνει στους νυχτερινούς ελεγκτές. Έπειτα ενημερώνει το gross revenue report, την breakfast list και δημιουργεί μια αναφορά για την υποδοχή στην οποία αναφέρονται η available πληρότητα, ο αριθμός των walks ins, των no shows και η μέση τιμή net δωματίου. Κατά τις 5:00-5:30 οι νυχτερινοί ελεγκτές παίρνουν τα ισοζύγια από το σύστημα. Με αυτό τον τρόπο αρχίζει λογιστικά η καινούργια ημέρα.

Στο front desk του Marriott υπάρχουν τρεις προϊστάμενοι, οι οποίοι έχουν ευθύνη για οτιδήποτε συμβεί στη διάρκεια της βάρδιας τους. Το μεγαλύτερο μέρος της το καλύπτουν ελέγχοντας την πορεία του front desk, καθοδηγώντας τους υπαλλήλους και εγκρίνοντας ή όχι διάφορες πράξεις, όπως αφαίρεση κάποιου ποσού από λογαριασμό πελάτη κ.λπ.

Επίσης καλούνται να απαντούν σε δύσκολες απαιτήσεις πελατών βγάζοντας από τη δύσκολη θέση τους υπαλλήλους, καθώς και να βοηθούν τους υπαλλήλους της υποδοχής ή του ταμείου σε μεγάλο φόρτο εργασίας, έτσι ώστε να μην καθυστερεί η εξυπηρέτηση των πελατών και να συνεχίζεται όσο το δυνατόν καλύτερα η ροή της εργασίας του front desk. Οι αρμοδιότητές τους είναι οι ακόλουθες:

- Να βγάζουν προγράμματα εργασίας.
- Να προτείνουν παραλλαγές στις σταθερές διαδικαστικές λειτουργίες.
- Να φροντίζουν για την εκπαίδευση των νέων υπαλλήλων.
- Να επιλύει τα πιθανά προβλήματα που προκύπτουν.
- Να ελέγχει και να επιστατεί για τη σωστή λειτουργία του τμήματος.
- Να συμμετέχει και να εκπροσωπεί το front desk στα διάφορα meetings.

Λειτουργίες & υπηρεσίες του front desk

Οι βασικές λειτουργίες και υπηρεσίες που προσφέρονται από το front desk είναι οι ακόλουθες:

C/IN

Κατά την άφιξη του πελάτη ο doorman τον καλωσορίζει πριν απ' όλους, ενώ ο bellman φροντίζει να φέρει τις αποσκευές του στο lobby καθώς ο πελάτης κατευθύνεται στην υποδοχή. Όταν πλησιάσει ο υπάλληλος της υποδοχής των καλωσορίζει και τον ρωτάει αν έχει κάνει κράτηση και αν η απάντηση είναι θετική ρωτάει το επώνυμό του και βρίσκει το foglio από το bucket των κρατήσεων και του δίνει το registration card ζητώντας του ευγενικά να συμπληρώσει τα στοιχεία του. Αν δεν υπάρχει δωμάτιο preblocked για την κράτησή του και εφόσον υπάρχει ευχέρεια δωματίων τον ρωτάει τι δωμάτιο θα προτιμούσε και συμπληρώνει τον αριθμό του δωματίου στο foglio και τις ημερομηνίες άφιξης και αναχώρησης. Ο υπάλληλος της υποδοχής οφείλει να επιβεβαιώνει την τιμή του δωματίου και την ημερομηνία αναχώρησης με τον πελάτη με την προϋπόθεση βέβαια ότι δεν πρόκειται για πρακτορειακό πελάτη ή φιλοξενούμενο κάποιας εταιρίας κ.λπ.

Στην περίπτωση που ο λογαριασμός του πελάτη έχει πιστωτικό επίπεδο Β ή C ο υπάλληλος ζητά την πιστωτική του κάρτα για ένα αποτύπωμα. Εάν δεν έχει κάρτα και ανήκει στην κατηγορία C πρέπει οπωσδήποτε να προκαταβάλλει τουλάχιστον την αξία των δύο πρώτων διανυκτερεύσεων. Με τη λήψη της προκαταβολής ο υπάλληλος ανοίγει το λογαριασμό στο σύστημα και τον ενημερώνει, ενώ ο πελάτης παίρνει το τέταρτο απόκομμα του foglio σαν απόδειξη της προκαταβολής του. Αφού συμπληρωθεί το registration card ο υπάλληλος δίνει στον bellman το κλειδί του δωματίου και εύχεται καλή διαμονή στον πελάτη.

COUNT

Κατά τη διάρκεια της ημέρας ο υπάλληλος της υποδοχής βλέπει μέσω του συστήματος το ποσοστό πληρότητας. Έτσι οι υπάλληλοι μπορούν να παρακολουθούν με ακρίβεια την κίνηση των δωματίων έτσι ώστε να ξέρουν πάντοτε πόσα δωμάτια πουλάνε και να κανονίζουν παράλληλα και την στρατηγική πωλήσεων που θα ακολουθήσουν για την υπόλοιπη ημέρα.

C/OUT

Αφορά τη διαδικασία αναχώρησης του πελάτη όπου ακολουθείται η παρακάτω διαδικασία:

Ζητάνε το κλειδί του και κλείνουν την τηλεφωνική γραμμή. Αν έχει χρέωση την παίρνουμε από το τηλεφωνικό κέντρο έτσι ώστε να ενημερώσουν το λογαριασμό του.

Εφόσον ο πελάτης έχει αποσκευές στο δωμάτιο ειδοποιούν τον bellman να τις φέρει κάτω, ενώ αν χρειάζεται ταξί ειδοποιούν τον doorman να κανονίσει.

Οι υπάλληλοι της υποδοχής ρωτάνε τον πελάτη αν έμεινε ευχαριστημένος από την παραμονή του και αν συμπλήρωσε το «Will you let me know form».

Βγάζουν από το bucket τον λογαριασμό του με όλο το back up (bon, voucher, txs κ.λπ.).

Ελέγχουν τον τρόπο πληρωμής του ή των λογαριασμών. Αν πληρώνει εταιρία ή τουριστικό γραφείο, ελέγχουν κατά πόσο το back up καλύπτει το ξενοδοχείο. Αν πληρώνει ο ίδιος ο πελάτης ρωτάνε πως θα τακτοποιήσει το λογαριασμό του.

Ρωτάνε αν έχει πάρει κάτι από το mini bar που υπήρχε στο δωμάτιό του, μετά τον τελευταίο έλεγχο από τον υπάλληλο του mini bar.

Ανάλογα ενημερώνεται ο λογαριασμός του πελάτη και του τον δίνουν να τον ελέγξει μαζί με τις επιμέρους χρεώσεις από τα τμήματα.

Αφού συμφωνήσει και εισπράξουν το αντίστοιχο ποσό σε μετρητά ή συνάλλαγμα, ή αφού υπογράψει το voucher της πιστωτικής του κάρτας και

ελεγχθεί το γνήσιο της υπογραφής του, κλείνουν ανάλογα το λογαριασμό στο σύστημα.

Στον ειδικό φάκελο βάζουνε το πρώτο απόκομμα του λογαριασμού και τα bona.

Τέλος τον ευχαριστούν που έμεινε μαζί τους και εκφράζουν την ευχή να τον ξαναδούν κατά το επόμενο ταξίδι του στην Αθήνα.

Βάζουνε το foglio με όλο το back up στην κατάλληλη θέση στο city ledger bucket. (Αυτό το bucket έχει θέσεις για να βάζει ο ταμίας τα foglios των πελατών που αναχώρησαν κατά κατηγορίες όσον αφορά τον πληρωμή).

Ενημερώνει το housekeeping και το τηλεφωνικό κέντρο για την αναχώρηση του πελάτη, το οποίο με τη σειρά του προχωρεί στο c/out. Αν η αναχώρηση είναι πρόωρη ενημερώνουν την early c/out list.

EXPRESS C/OUT

Το Marriott παρέχει τη δυνατότητα στους πελάτες του που πρόκειται να εξοφλήσουν το λογαριασμό τους με μια απ' τις πιστωτικές κάρτες DINERS, VISA κ.ά., να αναχωρήσουν από το ξενοδοχείο χωρίς να περάσουν από το ταμείο. Αυτό επιτυγχάνεται χρησιμοποιώντας το δελτίο express c/out. Αυτό το δελτίο είναι ουσιαστικά μια εξουσιοδότηση του πελάτη προς το ξενοδοχείο, να χρεώνει τον λογαριασμό στην πιστωτική του κάρτα χωρίς να έχει υπογράψει.

Η όλη διαδικασία ξεκινάει από τη συμπλήρωση και την υπογραφή του δελτίου από τον πελάτη. Ο υπάλληλος της νυχτερινής βάρδιας στην υποδοχή αφού κλείσουν την προηγούμενη μέρα οι νυχτερινοί ελεγκτές και ανοίξουν την καινούργια στο σύστημα, κλείνει το λογαριασμό του πελάτη με την πιστωτική του κάρτα και αφού συμπληρώσει το ποσό και την ημερομηνία, στο χρεωστικό δελτίο της κάρτας στη θέση της υπογραφής, γράφει signature on file και βάζει σ' ένα φάκελο c/out το απόκομμα της κάρτας, το πρωτότυπο του λογαριασμού του πελάτη, καθώς και όλα τα χρεωστικά από τις καταναλώσεις στα διάφορα τμήματα και τα δίνει στον bellman ο οποίος ρίχνει το φάκελο κάτω από την πόρτα του πελάτη.

Έπειτα τοποθετεί το foglio στο city ledger bucket στη θέση express c/out και ενημερώνει τον πρωινό ταμιά, ο οποίος με τη σειρά του οφείλει λίγη ώρα μετά την καθορισμένη ώρα αναχώρησης του πελάτη, να κλείνει την τηλεφωνική γραμμή, έτσι ώστε να βγει η πιθανή χρέωση και αφού μαζέψει τα πιθανά χρεωστικά από τα διάφορα τμήματα ανοίγει νέο λογαριασμό με τα στοιχεία του πελάτη, πληκτρολογεί τις χρεώσεις και τον κλείνει με την πιστωτική κάρτα. Έπειτα χρεώνει την κάρτα στο ίδιο δελτίο αν υπάρχει

δυνατότητα ή γράφει χειρόγραφα δεύτερο με τις καθυστερημένες χρεώσεις και ο υπάλληλος της υποδοχής προχωρεί κανονικά στο c/out.

Υπηρεσία αλλαγής συναλλάγματος

Η διαδικασία αλλαγής συναλλάγματος είναι πολύ απλή αν πρόκειται για ένοικο του ξενοδοχείου γιατί αρκεί να πληκτρολογήσει ο υπάλληλος τον αριθμό δωματίου του πελάτη, το ποσόν του συναλλάγματος, καθώς και τον αντίστοιχο κωδικό αριθμό και έπειτα να αφαιρέσει την προμήθεια του ξενοδοχείου που είναι 2% και να δώσει στον πελάτη το αντίτιμο σε δραχμές μαζί με το πρωτότυπο της ταινίας σαν απόδειξη. Η θεωρημένη ταινία είναι τριπλότυπη. Το πρώτο απόκομμα παίρνει ο πελάτης, το δεύτερο το επισυνάπτουμε με το συνάλλαγμα και το τρίτο τυλίγεται σαν back up στην ταινία.

Υπηρεσία χρηματοκιβωτίου - SAFE DEPOSIT

Μια από τις υπηρεσίες που προσφέρει το ξενοδοχείο στους πελάτες του είναι η παροχή θυρίδων ασφαλείας. Εφόσον κάποιος πελάτης θέλει να ασφαλίσει κάποια πολύτιμα αντικείμενα ζητάει από την υποδοχή μια θυρίδα ασφαλείας.

Δομή & δραστηριότητες του τηλεφωνικού κέντρου

Στο τηλεφωνικό κέντρο υπάρχουν τρεις κονσόλες. Συνήθως απασχολούνται τα δύο, ενώ το τρίτο χρησιμοποιείται σε ώρες αιχμής. Το σύστημα είναι συνδεδεμένο με υπολογιστή και δύο εκτυπωτές απ' όπου βγαίνουν οι χρεώσεις των πελατών και οι διάφορες αναφορές. Τους αριθμούς δωματίων οι τηλεφωνητές τους πληροφορούνται από το σύστημα.

Υπάρχουν τρεις βάρδιες στο τμήμα μια πρωινή, μια απογευματινή και μια νυχτερινή, ενώ ο προϊστάμενος του τμήματος απασχολείται συνήθως κατά τη διάρκεια της πρωινής βάρδιας.

Πιο συγκεκριμένα, ο πρωινός τηλεφωνητής παίρνει τα γράμματα κ.λπ. από το hold mail και ελέγχει αν κατά τη διάρκεια της προηγούμενης ημέρας έγινε άφιξη πελάτη που είχε αλληλογραφία. Όταν ελεγχθούν όλοι οι φάκελοι και βάλει ημερομηνία ελέγχου και τα αρχικά του, τους επανατοποθετεί στο hold mail. Επίσης ανοίγει τις τηλεφωνικές γραμμές των τμημάτων που θα αρχίσουν να λειτουργούν, καθώς και τις τηλεφωνικές γραμμές που έχουν παραχωρηθεί στα διάφορα συνέδρια-σεμινάρια της ημέρας που θα γίνουν το πρωί. Για ευνόητους λόγους η τηλεφωνική γραμμή ανοίγει λίγο πριν ή λίγο μετά την έναρξη της εκδήλωσης. Τέλος, ασχολείται με την διαδικασία αναχώρησης πελατών.

Στην απογευματινή βάρδια, γύρω στις 18:00 βγαίνουν οι αναχωρήσεις της ημέρας, οι οποίες τοποθετούνται σ' ένα φάκελο που έχει τον τίτλο «αναχωρήσεις» και την ημερομηνία. Επίσης, το τηλεφωνικό κέντρο ταυτόχρονα με το front office ενημερώνεται για τις rooming lists των ομάδων και των πληρωμάτων που βρίσκονται στο ξενοδοχείο. Ο τηλεφωνητής ελέγχει αν όλες οι λίστες είναι σωστά ενημερωμένες. Επίσης, τις απογευματινές και τις βραδυνές ώρες τοποθετούνται τα περισσότερα εγερτήρια. Κάποια στιγμή νωρίς το βράδυ, μετά την αντιπαραβολή των rooming lists, ο τηλεφωνητής βάζει τα εγερτήρια των ομάδων ελέγχοντας αν η εργασία έγινε σωστά. Έπειτα γράφει τα αρχικά του δίπλα στη σημείωση του εγερτηρίου, στην rooming list και την ένδειξη O.K. Τέλος, όταν κάποιο τμήμα του ξενοδοχείου κλείνει ή κάποια εκδήλωση τελειώνει, στο τέλος της ημέρας, κλείνονται οι τηλεφωνικές γραμμές, έτσι ώστε τα τηλέφωνα να χρησιμοποιούνται μόνο για επικοινωνίες μέσα στο ξενοδοχείο. Αν πρόκειται για κάποια εκδήλωση, με το κλείσιμο της γραμμής βγαίνει η χρέωση η οποία τοποθετείται στο city ledger στο αντίστοιχο foglio.

Με τον κατάλληλο χειρισμό της κονσόλας ο τηλεφωνητής βγάζει audit, δηλαδή ανάγνωση χρεώσεων όλων των δωματίων που έχουν τηλεφωνική γραμμή. Έπειτα κόβει τις δύο πάνω όψεις του χαρτιού από τον εκτυπωτή και τοποθετεί τις χρεώσεις στους λογαριασμούς των πελατών. Το χαρτί του εκτυπωτή είναι τριπλότυπο. Η κίτρινη όψη μένει στον εκτυπωτή σαν στέλεχος, ενώ η άσπρη και η γαλάζια τοποθετούνται στο bucket στον λογαριασμό του πελάτη για posting. Ο πελάτης τελικά παίρνει το άσπρο, ενώ το γαλάζιο πάει στο λογιστήριο με το κίτρινο. Με το κίτρινο χαρτί ο τηλεφωνητής αθροίζει όλες τις χρεώσεις της ημέρας και προσθέτει στο σύνολο της ημέρας τις χρεώσεις των tfax, καθώς και τις χρεώσεις των συνδιαλέξεων που έγιναν μέσω ΟΤΕ.

Επίσης, ελέγχονται τα εγερτήρια των ομάδων και των πληρωμάτων, καθώς και όσα είναι γραμμένα σε χαρτί ή στο log book. Αφού ο τηλεφωνητής σιγουρευτεί ότι είναι εντάξει, με κατάλληλο χειρισμό της κονσόλας παίρνει wake up summary, δηλαδή αναλυτική αναφορά όλων των αφυπνίσεων, την οποία κρατάει για ολόκληρη τη διάρκεια της ημέρας.

Με κατάλληλο χειρισμό ο τηλεφωνητής παίρνει από τον υπολογιστή αναφορά μηνυμάτων και παίρνοντάς τα από τις θυρίδες των πελατών τα παραδίδει στον bellman ο οποίος θα τα ρίξει κάτω από την πόρτα του δωματίου. Έπειτα σβήνει όλα τα φωτάκια των μηνυμάτων. Τελευταία εργασία του νυχτερινού τηλεφωνητή είναι να φτιάξει την σελίδα της ημέρας στο log book.

Λειτουργίες & υπηρεσίες της τηλεφωνικής υπηρεσίας

Οι λειτουργίες και οι υπηρεσίες που προσφέρονται από το τηλεφωνικό κέντρο του Marriott είναι συνοπτικά οι παρακάτω:

- * Check-in και check-out.
- * Paging.
- * Καταγραφή μηνυμάτων των πελατών κατά τη διάρκεια της απουσίας τους.
- * Λειτουργία incognito για τους πελάτες που δεν επιθυμούν να γνωστοποιηθεί η παρουσία τους στο ξενοδοχείο.
- * Εγερτήριο.
- * Εξυπηρέτηση πελατών με την καταγραφή των απαιτήσεών τους στο log book.
- * Λειτουργία bleep.
- * Αναφορά βλαβών.
- * Υπηρεσία telefax.
- * Bathroom alarm.
- * Fire alarm.
- * Παροχή βοήθειας σε περίπτωση εγκλωβισμού ανελκυστήρα.

Δραστηριότητες του bellstand

Το bellstand αποτελείται από τους bellmen και τους doormen. Προϊστάμενός τους είναι ο bellcaptain. Κατά την άφιξη ο doorman ανοίγει την πόρτα του αυτοκινήτου, καλωσορίζει τον πελάτη και τον βοηθάει να ξεφορτώσει τις αποσκευές του. Παράλληλα καλεί τον bellman. Ο δεύτερος παραλαμβάνει τις αποσκευές του πελάτη και αφού τον καλωσορίσει με τη σειρά του, τον οδηγεί στην υποδοχή για να κάνει check-in. Καθ' όλη τη διάρκεια της παραμονής του πελάτη στο front desk ο bellman στέκεται δίπλα στις αποσκευές του πελάτη έτοιμος να τις μεταφέρει στο δωμάτιο. Όταν τελειώσει το check-in πλησιάζει τον πάγκο της υποδοχής μετά από νεύμα του υπαλλήλου της υποδοχής και αφού πάρει το κλειδί παρακαλεί τον πελάτη να τον ακολουθήσει. Εισέρχεται στο ασανσέρ φρονίζοντας από ευγένεια να παραχωρήσει προτεραιότητα στον πελάτη. Τοποθετεί τις αποσκευές του στον πάγκο αποσκευών και εξηγεί περιληπτικά τις λειτουργίες των συσκευών που βρίσκονται στο δωμάτιο. Έπειτα ρωτάει τον πελάτη αν επιθυμεί πάγο για το mini bar και αν πάρει καταφατική απάντηση, γεμίζει την παγοθήκη με παγάκια

από την παγομηχανή του ορόφου και φεύγει αφού ευχηθεί καλή διαμονή στον πελάτη.

Κατά την αναχώρηση, όταν ο πελάτης καλέσει τον bellman να τον βοηθήσει με τις αποσκευές του, ο δεύτερος παίρνει τις αποσκευές και ρωτάει τον πελάτη αν χρειάζεται ταξί. Αν η απάντηση είναι καταφατική, ειδοποιεί τον doorman να καλέσει ένα. Όταν ο πελάτης τελειώσει με το check-out και έρθει το μέσο μεταφοράς του, φορτώνει τις αποσκευές του και του εύχεται να έμεινε ικανοποιημένος από την παραμονή του στο ξενοδοχείο. Ο doorman ανοίγει την πόρτα του αυτοκινήτου, αποχαιρετά επίσης τον πελάτη και καθοδηγεί το ταξί για τον προορισμό. Άλλη μια δουλειά που είναι στην υπευθυνότητα των bellmen είναι η μεταφορά αντικειμένων, λουλουδιών, πακέτων κ.λπ. στα δωμάτια των πελατών.

Στο Marriott υπάρχει ένας χώρος όπου φυλάσσονται οι αποσκευές των πελατών έως 10 ημέρες. Αν ο πελάτης επιθυμεί να αφήσει τις αποσκευές του για ολιγοήμερη εκδρομή του δίνουν ένα claim ticket για κάθε αποσκευή και αφού ενημερωθεί το luggage log book αποθηκεύονται. Το κλειδί για το luggage room το έχουν μόνο οι bellmen.

Secretarial services

Ένα από τα τμήματα του front desk είναι και το secretarial services, το οποίο αποτελείται από μια γραμματέα που βρίσκεται στην διάθεση των πελατών για δακτυλογραφήσεις κειμένων, αποστολή telex, DHL, φωτοτυπίες κ.λπ. Φυσικά για κάθε υπηρεσία που προσφέρει υπάρχει η ανάλογη χρέωση με την ένδειξη secretarial services. Εκτός από τη βοήθεια που παρέχει στους πελάτες, η γραμματέας είναι υπεύθυνη για την δακτυλογράφηση κειμένων του front desk manager, τον ανεφοδιασμό του front desk με έντυπα τα οποία δεν παρέχονται από το λογιστήριο, όπως φάκελοι, τα express enrollment (είναι αίτηση για να γίνει κάποιος μέλος του club το οποίο παρέχει ειδικά προνόμια στους τακτικούς πελάτες), τα express check-outs κ.λπ., καθώς και για την ενημέρωση του αρχείου πελατών του υπολογιστή με πηγή τα registration cards κ.λπ.

Guest relations

Το τμήμα guest relations αποτελείται από τρεις κοπέλες, οι οποίες εναλλάσσονται μεταξύ και πρωινής και απογευματινής βάρδιας. Το γραφείο

τους βρίσκεται στο lobby. Αντικείμενό τους είναι να επιλύουν τα προβλήματα των πελατών κατά την επαφή τους με τον κόσμο που βρίσκεται έξω από το ξενοδοχείο, κάνοντας κρατήσεις σε κρουαζιέρες, επιβεβαιώνοντας αεροπορικά εισιτήρια, κλείνοντας θέσεις σε εστιατόρια και άλλα ψυχαγωγικά κέντρα κ.λπ.

Γενικά βρίσκονται εκεί για να βοηθούν τους πελάτες σε ότι πληροφορίες χρειάζονται σχετικά με μουσεία, αρχαιολογικούς χώρους, περιοχές αγορών κ.λπ. Όμως εκτός από την παροχή υπηρεσιών, έχουν κι άλλες δραστηριότητες, οι οποίες είναι οι παρακάτω:

- ◇ Αντικαθιστούν τον διευθυντή του ξενοδοχείου κατά τις απογευματινές ώρες.
- ◇ Δακτυλογραφούν τη λίστα των VIP και την ελέγχουν αν είναι σωστή.
- ◇ Φροντίζουν να παραγγελθούν τα ανάλογα δώρα για τους VIP πελάτες και να ελεγχθούν αν τοποθετήθηκαν στα δωμάτια.
- ◇ Κάνουν δειγματοληπτικό έλεγχο μερικών δωματίων τις απογευματινές ώρες.
- ◇ Βγάζουν τη λίστα των πελατών που θα πάρουν εφημερίδα στο δωμάτιο.

Επίσης, μια φορά την εβδομάδα ο γενικός διευθυντής του ξενοδοχείου δίνει πάρτυ προς τιμήν όλων των VIPs πελατών. Η guest relations coordinator φροντίζει να σταλούν προσκλήσεις σε όλους τους VIPs και παρευρίσκεται στο πάρτυ σαν οικοδέσποινα φροντίζοντας να καλωσορίζει τους καλεσμένους. Μια άλλη δραστηριότητα της guest relations coordinator είναι να αντικαθιστά την γραμματέα από το secretarial services τις απογευματινές ώρες και τα Σαββατοκύριακα, όσο βέβαια της επιτρέπει ο φόρτος εργασίας της. Επίσης, κάποια στιγμή κατά την απογευματινή βάρδια παίρνει το bucket των αυριανών κρατήσεων και ελέγχει στον υπολογιστή αν τα ονόματα υπάρχουν στο αρχείο πελατών, έτσι ώστε αν κάποιος έρχεται για δεύτερη φορά να συμπληρώσει τα στοιχεία του στο registration card και αν έχει έρθει περισσότερες από δύο φορές τους τελευταίους 12 μήνες να χαρακτηριστεί VIP ως επαναλαμβανόμενος πελάτης.

Airport representative

Ο υπάλληλος που ασχολείται σ' αυτή τη θέση παίρνει κάθε πρωί τα ονόματα από την VIP arrival list, την SBR, καθώς και την πληρότητα του ξενοδοχείου, έτσι ώστε να ξέρει αν μπορεί να δώσει δωμάτια. Από τα foglio βλέπει για ποιους πελάτες είναι γνωστή η ώρα άφιξης ή η πτήση με την οποία έρχονται.

Έχει μαζί του φάκελο με τα παρακάτω:

- * Registration cards.
- * Μπροσούρες του ξενοδοχείου.
- * Λίστα όπου γράφει τα ονόματα των πελατών που παραλαμβάνει στο αεροδρόμιο και από πια πτήση έρχεται ο καθένας, έτσι ώστε να ξέρει ποιες πτήσεις τον ενδιαφέρουν πιο πολύ.

Στο αεροδρόμιο καλωσορίζει τους πελάτες, δίνει registration cards και μπροσούρες, καθώς και πληροφορίες που μπορεί να του ζητήσουν για το ξενοδοχείο. Βοηθάει του πελάτες να μεταφέρουν τις αποσκευές τους στο ταξί και τους πληροφορεί τι περίπου θα πληρώσουν για τη διαδρομή, έτσι ώστε να αποφεύγονται τυχόν παράπονα των πελατών αργότερα. Αμέσως μετά τηλεφωνεί στην υποδοχή, όπου δίνει τα ονόματα των πελατών που κατευθύνονται στο ξενοδοχείο, έτσι ώστε όταν φθάσουν να κάνουν πιο γρήγορα check-in.

Σε περίπτωση που υπάρχει rattle bus για το αεροδρόμιο μπορεί να έχει λογαριασμό στην καφετέρια, έτσι ώστε να κεράσει κάτι τους πελάτες αν χρειαστεί να περιμένουν το λεωφορείο. Αν τα ταξί έχουν απεργία, ειδοποιεί το ξενοδοχείο να στείλει μεταφορικό μέσο για να παραλάβει τους πελάτες. Γενικά βοηθάει τους πελάτες και δίνει πληροφορίες για ότι έχει σχέση με το αεροδρόμιο (τράπεζα για συνάλλαγμα, χαμένες αποσκευές κ.λπ.). Επιστρέφοντας στο ξενοδοχείο αφήνει τη λίστα με τα ονόματα που παρέλαβε στο φάκελο όπου τις συγκεντρώνει, έτσι ώστε να ξέρει κάθε μήνα τι κίνηση είχε.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Βιβλία

- «Λειτουργία υποδοχής (front office)», της Άννας Ντόντη, Αθήνα 1997
- «Εισαγωγή στο μάνατζμεντ των ξενοδοχείων», του Ευγ. Φραγκιαδάκη, Β΄ έκδοση, εκδόσεις ΤΥΠΟΚΡΕΤΑ, Ηράκλειο 1993
- «Το μάνατζμεντ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων», του Ph.D. Λεωνίδα Χυτήρη, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996
- «Διοίκηση προσωπικού σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις», του Χαραλ. Κ. Κανελλόπουλου, Β΄ έκδοση, εκδόσεις International Publishing, Αθήνα 1990
- «Ξενοδοχειακή λογιστική», των Δ. Καραχοντζίτη & Κ. Σαρλή, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1989
- «Επαγγελματικός τουρισμός συνεδρίων, κινήτρων, εκθέσεων. Οργάνωση συνεδρίων στα ξενοδοχεία», του Κώστα Ν. Κραβαρίτη, εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1992
- «Hotel front-office management»
- «Hospitality and catering. A closer look», authored by Ursula Jones, Shirley Newton & Pauline Dixon, published by Cassell 1997

Περιοδικά

- «Οι τεχνολογίες πληροφόρησης στην ξενοδοχειακή βιομηχανία», περιοδικό «Μηχανοργάνωση-Μηχανογράφηση», ειδική ετήσια έκδοση του περιοδικού «Τουριστική αγορά»
- «Μηχανογράφηση-μηχανοργάνωση τουριστικών επιχειρήσεων. Η πληροφορική στον τουρισμό», του Βασίλη Σαρμαντά, περιοδικό «Τουριστική αγορά», τεύχος 64, Οκτώβριος 1994
- «Τηλεφωνικά κέντρα», περιοδικό «Μηχανοργάνωση-Μηχανογράφηση», ειδική ετήσια έκδοση του περιοδικού «Τουριστική αγορά»
- «Τα τηλεφωνικά κέντρα στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις», του Βασίλη Σαρμαντά, περιοδικό «Τουριστική αγορά», τεύχος 64, Οκτώβριος 1994
- «Βάσεις γνώσεων και έμπειρα συστήματα στο χώρο του τουριστικού management», περιοδικό «Μηχανοργάνωση-Μηχανογράφηση», ειδική ετήσια έκδοση του περιοδικού «Τουριστική αγορά»
- «INTERNET. Ο κόσμος του μέλλοντος», του Γιώργου Λυγεράκη, περιοδικό «Τουριστική αγορά», τεύχος 64, Οκτώβριος 1994

Προσωπική έρευνα της σπουδάστριάς Κατινάκη Σοφίας στη Ρεσεψιόν – Ταμείο και στο Bellstand του ξενοδοχείου Ledra Marriott.

Προσωπική παρατήρηση της λειτουργίας της Υποδοχής σαν υπάλληλος στο τμήμα Πιστώσεων του λογιστηρίου του Ledra Marriott της σπουδάστριάς Κατινάκη Σοφίας.

