

Μέρος Α': Ο Κόσμος των Ξενοδοχείων

Κεφάλαιο 1: Η Βιομηχανία Φιλοξενίας

1.1. Τα Τουριστικά Καταλύματα	17
1.2. Διακρίσεις Τουριστικών Καταλυμάτων	20
1.3. Νέες Μορφές Καταλυμάτων	34
Περίληψη	36
Ερωτήσεις	37

Κεφάλαιο 2: Οργάνωση Ξενοδοχείου και Υποδοχή

2.1. Αποστολή του Ξενοδοχείου	39
2.1.1. Στόχοι του Ξενοδοχείου	41
2.1.2. Στρατηγικές και Τακτική του Ξενοδοχείου	41
2.2. Οργάνωση του Ξενοδοχείου	43
2.3. Καταμερισμός των Λειτουργιών του Ξενοδοχείου	48
2.3.1. Ο Τομέας Υπνοδωματίων	48
2.3.2. Ο Τομέας Επισιτιστικών Τμημάτων	50
2.3.3. Ο Τομέας Πωλήσεων και Marketing	50
2.3.4. Ο Οικονομικός Τομέας	50
2.3.5. Ο Τομέας Συντήρησης	50
2.3.6. Ο Τομέας Ασφαλείας	50
2.3.7. Ο Τομέας Προσωπικού	51
2.3.8. Άλλοι Τομείς	51
2.3.9. Η Διεύθυνση του Ξενοδοχείου	51
2.4. Λειτουργίες της Υποδοχής	52
2.4.1. Οργάνωση της Υποδοχής	52

2.4.2.	Στόχοι και Στρατηγικές της Υποδοχής	56
2.4.3.	Περιγραφές Εργασίας.	56
2.4.4.	Εργασιακοί Όροι	57
2.5.	Προσωπικό της Υποδοχής.	58
2.5.1.	Υπάλληλος Υποδοχής/Ρεσεψιονίστ	58
2.5.2.	Υπάλληλος Κρατήσεων	59
2.5.3.	Τηλεφωνητής	60
2.5.4.	Ταμίας της Υποδοχής	60
2.5.5.	Νυχτερινός Υπάλληλος	61
2.5.6.	Θυρωρός.	62
	Περίληψη 63	
	Ερωτήσεις 65	

Κεφάλαιο 3: Πωλήσεις από το Τμήμα Υποδοχής

3.1.	Κανόνες για την Πώληση Δωματίων	70
3.2.	Αποτελεσματικές Τεχνικές για την Πώληση των Ακριβών Δωματίων του Ξενοδοχείου	71
3.3.	Χαρακτηριστικά του Επιτυχημένου Πωλητή Δωματίων	75
	Περίληψη 77	
	Ερωτήσεις 78	

Μέρος Β': Στέγαση και Εξυπηρέτηση Πελατών

Κεφάλαιο 4: Λειτουργίες της Υποδοχής

4.1.	Συστήματα Υποδοχής	81
4.1.1.	Χειρόγραφο	81
4.1.2.	Ημιαυτοματοποιημένο	82
4.1.3.	Πλήρως Αυτοματοποιημένο	83
4.2.	Έντυπα της Υποδοχής.	84
4.2.1.	Κρατήσεις.	85
4.2.2.	Αφίξεις.	85
4.2.3.	Διαμονή	86
4.2.4.	Αναχωρήσεις	87
4.3.	Εξοπλισμός της Υποδοχής	87
4.3.1.	Πίνακας Δωματίων (Room Rack ή Reception/ Room Status Board)	88

4.3.2.	Πίνακας Αλληλογραφίας, Μηνυμάτων και Κλειδιών (Mail, Message & Key Rack)	89
4.3.3.	Πίνακας Κρατήσεων (Reservation Rack)	90
4.3.4.	Πίνακας Πληροφοριών-Ευρετήριο πελατών (Information Rack)	91
4.3.5.	Καρτελοθήκες (Folio Trays)	92
4.3.6.	Μηχανή Ενημέρωσης Λογαριασμών	92
4.3.7.	Ταμιακή Μηχανή	93
4.3.8.	Εξοπλισμός Τηλεφώνων	94
4.3.9.	Βοηθητικές Συσκευές	95
4.4.	Η Υποδοχή	97
4.5.	Εφαρμογές των Η/Υ στην Υποδοχή	98
4.5.1.	Κρατήσεις	99
4.5.2.	Διεύθυνση Δωματίων	99
4.5.3.	Τήρηση Λογαριασμών Πελατών	100
4.5.4.	Γενική Διεύθυνση	100
4.5.5.	Ιστορικό Αρχείο Πελατών	100
4.5.6.	Συντήρηση	101
4.5.7.	Αυτοματοποιημένη Αποδοτική Διαχείριση	101
4.5.8.	Σύνδεση με το Back Office	103
4.5.9.	Άλλες Συνεργαζόμενες Εφαρμογές	104
4.5.10.	Προγράμματα Software που Διατίθενται στην Ελληνική Αγορά	104
4.5.11.	Συσκευές Χειριζόμενες από τους Πελάτες	106
	Περίληψη 108	
	Ερωτήσεις 110	

Κεφάλαιο 5: Κρατήσεις

5.1.	Τύποι Κρατήσεων	113
5.1.1.	Εγγυημένες Κρατήσεις	113
5.1.2.	Μη Εγγυημένες Κρατήσεις	115
5.2.	Ζήτηση Κράτησης	116
5.3.	Πηγές Κρατήσεων	118
5.3.1.	Κεντρικά Συστήματα Κρατήσεων	119
5.3.2.	Γραφεία Ταξιδιών	121
5.3.3.	Απευθείας Κρατήσεις	122
5.3.4.	Κρατήσεις Γκρουπ	128
5.4.	Διαθεσιμότητα Κρατήσεων	128
5.4.1.	Βιβλία Ελέγχου Κρατήσεων	129

5.4.2.	Πλάνα Κρατήσεων	131
	α. Χειρόγραφο πλάνο κρατήσεων	131
	β. Πίνακας/Πλάνο τοίχου	133
5.4.3.	Πίνακας Κρατήσεων (Reservation Rack-Σύστημα Whitney)	134
5.4.4.	Μηχανογραφημένα Συστήματα Κρατήσεων	134
5.5.	Αρχείο Κράτησης	137
5.6.	Επιβεβαίωση της Κράτησης	138
5.7.	Αναφορές Κρατήσεων	140
	5.7.1. Λίστες Αναμενόμενων Αφίξεων και Αναχωρήσεων	141
	5.7.2. Ιστορικά Κρατήσεων	142
5.8.	Άλλα Θέματα	143
	5.8.1. Λίστες Αναμονής	143
	5.8.2. Αποτελεσματικές Διαδικασίες Κρατήσεων Συνεδρίων και Γκρουπ	143
	5.8.3. Τεχνικές Κράτησης Μέσω Τηλεφώνου	145
	5.8.4. Πιθανά Προβλήματα Κρατήσεων και Τρόποι Αντιμετώπισής τους	146
	α. Λάθη στο αρχείο κράτησης	146
	β. Παρεξηγήσεις που οφείλονται στην επαγγελματική ορολογία	147
	γ. Λανθασμένες επικοινωνίες με τα κεντρικά συστήματα κρατήσεων	147
5.9.	Συμφωνίες - Συμβόλαια Allotment	148
	5.9.1. Παρουσίαση μιας Ολοκληρωμένης Διαδικασίας Κράτησης Allotment	151
	<i>Περίληψη</i> 164	
	<i>Ερωτήσεις</i> 167	

Κεφάλαιο 6: Αφίξεις

6.1.	Πελάτης με Κράτηση	170
	6.1.1. Ενέργειες πριν από την Άφιξη	171
	6.1.2. Άφιξη και Δημιουργία Αρχείου Άφιξης	171
	α. Μεμονωμένοι πελάτες	171
	β. Πελάτες γκρουπ	178
	6.1.3. Καθορισμός Δωματίου και Τιμής	183
	α. Τύποι δωματίων	184
	β. Κατάσταση δωματίων	185
	γ. Τοποθεσίες δωματίων	196

δ. Τιμές δωματίων	196
ε. Διαθεσιμότητα δωματίων	202
6.1.4. Προσδιορισμός του Τρόπου Εξόφλησης	206
6.1.5. Παράδοση του Κλειδιού του Δωματίου	208
6.1.6. Ενδεικτικός διάλογος ρεσεψιονίστ-πελάτη ο οποίος αφικνείται χωρίς εγγυημένη κράτηση	208
6.2. Περαστικός Πελάτης	210
6.2.1. Ενδεικτικός διάλογος ρεσεψιονίστ- περαστικού πελάτη	211
6.3. Διημέρευση	212
6.4. Αυτοκαταχώριση	213
6.5. Άφιξη Ατόμου (Μερική Άφιξη)	214
6.6. Αλλαγή Δωματίου ή Όρων Διατροφής	214
α. Χειρόγραφο και ημιαυτοματοποιημένο σύστημα	215
β. Πλήρως αυτοματοποιημένο σύστημα	217
6.7. Τακτοποίηση Πελατών που δεν Μπορούν να Στεγαστούν	217
<i>Περίληψη</i> 221	
<i>Ερωτήσεις</i> 226	

Κεφάλαιο 7: Επικοινωνίες της Υποδοχής

7.1. Επικοινωνία Μεταξύ των Υπαλλήλων της Υποδοχής	229
7.1.1. Συγκεντρώσεις - Συμβούλια Προσωπικού	229
7.1.2. Βιβλίο Βάρδιας	230
7.2. Συνεργασία της Υποδοχής με τα Υπόλοιπα Τμήματα του Ξενοδοχείου	230
7.2.1. Τμήμα Ορόφων	231
7.2.2. Συντήρηση	231
7.2.3. Κλάδοι Εκμετάλλευσης	231
7.2.4. Marketing και Δημόσιες Σχέσεις	233
7.2.5. Εσωτερικά Δίκτυα (Intranets)	233
7.3. Σχέσεις της Υποδοχής με τους Πελάτες	235
7.3.1. Αντιμετώπιση των Παραπόνων	239
7.3.2. Οδηγίες Χειρισμού των Παραπόνων	239
<i>Περίληψη</i> 240	
<i>Ερωτήσεις</i> 242	

Κεφάλαιο 8: Προσφερόμενες Υπηρεσίες

8.1. Διεκπεραίωση της Αλληλογραφίας	244
8.2. Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση.	245
8.3. Παροχή Πληροφοριών	246
8.4. Εξοπλισμός και Εφόδια.	247
8.5. Πρωινά Εγευτήρια	247
Περίληψη	248
Ερωτήσεις	250

Κεφάλαιο 9: Προφυλάξεις Ασφάλειας

9.1. Η Συμβολή της Υποδοχής στην Ασφάλεια του Ξενοδοχείου	252
9.1.1. Έλεγχος των Κλειδιών	254
9.1.2. Παρακολούθηση και Έλεγχος της Κίνησης	258
9.1.3. Προστασία του Ταμείου	259
9.1.4. Θυρίδες Ασφαλείας	260
9.2. Ασυνήθιστα Περιστατικά	261
9.2.1. Ιατρικά Περιστατικά.	263
9.2.2. Πυρκαγιά	263
9.2.3. Ληστεία	264
Περίληψη	265
Ερωτήσεις	267

Κεφάλαιο 10: Αναχωρήσεις

10.1. Διαδικασίες των Αναχωρήσεων.	269
α. Καταστάσεις αναχωρήσεων	270
β. Δελτίο αναχώρησης.	271
γ. Τηλεφωνικώς.	271
δ. Telewriter	271
ε. Σωληνωτό ταχυδρομείο	272
10.2. Λειτουργίες της Αναχώρησης και Τακτοποίησης Λογαριασμών	273
10.3. Αργοπορημένη Αναχώρηση.	277
10.4. Γρήγορη Αναχώρηση	277
10.5. Αυτοαναχώρηση	280
10.6. Αναχώρηση Ατόμου	281
10.7. Αναχώρηση Γκρουπ	282
10.8. Τρόποι Εξόφλησης Λογαριασμών.	284

10.8.1. Μετρητά	284
α. Συνάλλαγμα	285
β. Ταξιδιωτικές επιταγές	287
γ. Προσωπικές επιταγές	288
10.8.2. Πιστωτικές Κάρτες	289
10.8.3. Μεταφορά σε Χρεώστες	292
10.8.4. Συνδυασμένες Μέθοδοι Εξόφλησης	292
10.9. Ανεξόφλητοι Λογαριασμοί	293
10.10. Είσπραξη Λογαριασμών	294
10.11. Συνοπτική Διαδικασία Αναχωρήσεων	296
Περίληψη	297
Ερωτήσεις	302

Μέρος Γ': Διεύθυνση του Τμήματος Υποδοχής

Κεφάλαιο 11: Σχεδιασμός και Έλεγχος των Λειτουργιών της Υποδοχής

11.1. Λειτουργίες της Διεύθυνσης	305
11.1.1. Σχεδιασμός	306
11.1.2. Οργάνωση	307
11.1.3. Συντονισμός	307
11.1.4. Στελέχωση	307
11.1.5. Καθοδήγηση	307
11.1.6. Έλεγχος	308
11.1.7. Απολογισμός	308
11.2. Σχεδιασμός των Λειτουργιών της Υποδοχής	308
11.2.1. Καθορισμός των Τιμών Δωματίων	308
11.2.2. Πρόβλεψη της Διαθεσιμότητας Δωματίων	310
11.2.3. Προϋπολογισμός των Κονδυλίων	318
α. Πρόβλεψη των εσόδων δωματίων	318
β. Υπολογισμός των εξόδων	320
11.3. Έλεγχος της Αποτελεσματικότητας των Λειτουργιών της Υποδοχής	321
11.3.1. Ημερήσια Αναφορά Λειτουργίας	322
11.3.2. Δείκτες Πληρότητας	322
11.3.3. Ανάλυση των Εσόδων Δωματίων	324
11.3.4. Δείκτες Λειτουργίας	325
11.3.5. Πρότυποι Δείκτες	326

Περίληψη	327
Ερωτήσεις	329

Κεφάλαιο 12: Διεύθυνση Προσωπικού Υποδοχής

12.1.	Επιλογή και Πρόσληψη Υπαλλήλων	332
12.2.	Προσανατολισμός	340
12.3.	Εκπαίδευση	341
12.4.	Εκπαίδευση Σύμφωνα με τα Πρότυπα.	343
	12.4.1. Προετοιμασία για την Εκπαίδευση.	346
	12.4.2. Διεξαγωγή της Εκπαίδευσης.	348
	12.4.3. Δοκιμαστική Εκτέλεση	349
	12.4.4. Αντιστροφή των Ρόλων.	349
	12.4.5. Συνεχής Παρακολούθηση	350
12.5.	Σχεδιασμός Προσωπικού.	350
12.6.	Παρακίνηση Προσωπικού	351
	12.6.1. Αναγνώριση	352
	12.6.2. Επικοινωνία	353
	12.6.3. Προγράμματα Κινήτρων.	353
Περίληψη	354	
Ερωτήσεις	355	

Παράρτημα

1.	Κανονισμοί - Νομοθεσία	358
	1.1. Κανονισμός Σχέσεων Ξενοδόχων και Πελατών	358
	1.2. Εσωτερικός Κανονισμός Ξενοδοχείων Ύπνου.	367
	1.3. Ενδεικτικός Κανονισμός Λειτουργίας της Υποδοχής Ξενοδοχείου	374
	1.4. Μηνιαίο Δελτίο Κίνησης Ξενοδοχείων	377
	1.5. Παροχή από την Τράπεζα της Ελλάδος Εξουσιοδότησης στα Ξενοδοχεία για την Αγορά σε Ξένο Συνάλλαγμα	378
2.	Λεξιλόγιο Όρων της Υποδοχής	385
3.	Διευθύνσεις Internet.	395
	Αλφαβητικό Ευρετήριο	401
	Βιβλιογραφία	413