

M E P O Σ



Ο Κόσμος των Ξενοδοχείων

Υπάρχει ένα σλόγκαν που λέει "Ο πελάτης έχει πάντα δίκιο" και οι περισσότεροι συμφωνούν μ' αυτό. Ορισμένοι όμως τους αντικρούουν λέγοντας "Ο πελάτης δεν έχει πάντα δίκιο, αλλά είναι πάντα ο πελάτης". Σ' αυτό εμπεριέχεται η βασική πρόκληση για τον επαγγελματία της τουριστικής βιομηχανίας: να προσφέρει φιλοξενία η οποία ξεπερνά τις προσδοκίες των πελατών και να θεωρεί τους πελάτες ως φιλοξενούμενους.

1

Η Βιομηχανία Φιλοξενίας



- 1.1. Τα Τουριστικά Καταλύματα **17**
- 1.2. Διακρίσεις Τουριστικών Καταλυμάτων **20**
- 1.3. Νέες Μορφές Καταλυμάτων **34**

Hβιομηχανία φιλοξενίας είναι τμήμα μιας τεράστιας ομάδας επιχειρήσεων που είναι γνωστή ως βιομηχανία ταξιδίων και τουρισμού και η οποία προσφέρει τα απαραίτητα ή επιθυμητά αγαθά και υπηρεσίες στους ταξιδιώτες. Είναι μια από τις μεγαλύτερες βιομηχανίες στον κόσμο και περιλαμβάνει οτιδήποτε προκύπτει από την αλληλεπίδραση ταξιδιωτών και επιχειρήσεων, κυβερνήσεων και ανθρώπων οι οποίοι συμβάλλουν στην πραγματοποίηση του ταξιδιού.

Η βιομηχανία ταξιδίων και τουρισμού απαρτίζεται από πέντε μέρη: (α) τα τουριστικά καταλύματα (ξενοδοχεία, κρουαζιερόπλοια κ.λπ.), (β) τα μέσα μεταφοράς (πλοία, αεροπλάνα, τρένα κ.λπ.), (γ) τις επισιτιστικές επιχειρήσεις (εστιατόρια, bars, ταβέρνες κ.λπ.), (δ) τα καταστήματα λιανικής πώλησης (είδη δώρων, souvenir, λαϊκή τέχνη) και (ε) τις δραστηριότητες (αναψυχή, εκπαιδευτικά ταξίδια, φεστιβάλ, αθλητικά γεγονότα).

Η βιομηχανία φιλοξενίας συμπεριλαμβάνει τα τουριστικά καταλύματα, τις επισιτιστικές επιχειρήσεις, καθώς επίσης και τα επισιτιστικά τμήματα που λειτουργούν μέσα στα καταλύματα.

Τα τουριστικά καταλύματα ξεχωρίζουν από τις υπόλοιπες επιχειρήσεις ταξιδιών και τουρισμού δεδομένου ότι προσφέρουν στους πελάτες τους νυχτερινή στέγαση, τροφή και ποτά, δραστηριότητες αναψυχής και άλλα.

1.1. Τα Τουριστικά Καταλύματα

Τουριστικά καταλύματα είναι οι τουριστικές επιχειρήσεις που υποδέχονται τουρίστες και παρέχουν σ' αυτούς διαμονή και άλλες συναφείς προς την διαμονή υπηρεσίες, όπως εστίαση, ψυχαγωγία, αναψυχή, άθληση και διακρίνονται σε κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα (ξενοδοχεία κλασσικού τύπου, μοτέλ, ξενοδοχεία τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων, μικτού τύπου) και μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα (κάμπινγκ, αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα, ενοικιαζόμενα δωμάτια και ενοικιαζόμενα διαμερίσματα).

Τα τουριστικά καταλύματα και κυρίως τα ξενοδοχεία αντιμετωπίζουν τους πελάτες τους ως φιλοξενούμενους και προσπαθούν να προσφέρουν υπηρεσίες και φιλοξενία η οποία να ξεπερνά τις προσδοκίες τους. Η αίγλη και η γοητεία των τουριστικών καταλυμάτων μπορεί να οφείλεται σε διά-



φορους παράγοντες, όπως, για παράδειγμα, την εικόνα που επιθυμούν να προβάλλουν τα καταλύματα. Αυτό επιτυγχάνεται, εν μέρει, από την αρχιτεκτονική και τον σχεδιασμό του κτιρίου. Εντούτοις, άσχετα από το πόσο εντυπωσιακό και καλόγουστο σχέδιο έχει, το κτίριο δεν παύει να αποτελείται από τούβλα, τσιμέντο, γυαλί και έπιπλα. Η αρχιτεκτονική και το στιλ της επιχείρησης μπορεί να είναι σημαντικά για τον σχηματισμό της εξωτερικής της εικόνας, αλλά το προσωπικό των καταλυμάτων και κυρίως της Υποδοχής είναι απαραίτητο για τη δημιουργία της καλής φήμης τους.

Τα τουριστικά καταλύματα μπορούν να διαδραματίσουν πολύ σπουδαίο ρόλο σε έναν τόπο. Εκεί μπορεί να συγκεντρωθούν επιστήμονες απ' όλο τον κόσμο, πολιτικοί, επιχειρηματίες, καλλιτέχνες, VIPs, μέλη λεσχών και εταιριών. Σε περιοχές με ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις υψηλού επιπέδου προσελκύονται τοπικές και διεθνείς οργανώσεις και τα καταλύματα γενικότερα μπορούν να εξυπηρετήσουν σαν χώροι συνάντησης ατόμων μιας ολόκληρης περιοχής.

Ορισμός Ξενοδοχείου

Με την ευρεία έννοια ξενοδοχείο είναι ένα τουριστικό κατάλυμα το οποίο προσφέρει στους πελάτες μεγάλη ποικιλία στέγασης και υπηρεσιών, οι οποίες μπορεί να συμπεριλαμβάνουν σουίτες, διευκολύνσεις εστίασης και επισήμων γευμάτων, σαλόνια και αίθουσες ψυχαγωγίας, εξυπηρέτηση δωματίων (room service), καλωδιακή τηλεόραση, προσωπικούς ηλεκτρονικούς υπολογιστές, αίθουσες συναντήσεων, ξεχωριστά καταστήματα, κρατήσεις δωματίων, υπηρεσίες προσωπικού θαλαμηπόλου, πλιντήριο, κομμωτήριο, πισίνα και άλλες ψυχαγωγικές δραστηριότητες, καζίνο και άλλα παιχνίδια, μεταφορά από και προς το αεροδρόμιο, υπηρεσίες θυρωδού κ.ά.

Στη Μ. Βρετανία σύμφωνα με ορισμό των ιδιοκτητών ξενοδοχείων το ξενοδοχείο είναι μια επιχείρηση που προσφέρει φαγητό, ποτό και στέγαση σε οποιονδήποτε ταξιδιώτη θέλει και μπορεί να πληρώσει για τις υπηρεσίες και τις ανέσεις που του παρέχονται. Επιπλέον αναλαμβάνει την ευθύνη για την περιουσία των πελατών του, συμμορφώνεται απέναντι στους κανονι-



σμούς δημόσιας υγείας και διαφύλαξης της ασφάλειάς της και παρέχει υψηλά στάνταρντ καθαριότητας και υγιεινής.

Στις Η.Π.Α. το ξενοδοχείο μπορεί να οριστεί ως μια εγκατάσταση της οποίας πρωταρχική δουλειά είναι να προσφέρει διευκολύνσεις καταλύματος στο ευρύτερο κοινό και η οποία παρέχει μία ή περισσότερες από τις παρακάτω υπηρεσίες: τροφή και ποτά, καθαριότητα δωματίων, πλύσιμο λινών, ένστολο προσωπικό και χρήση επίπλωσης και εξοπλισμού.

1.2. Διακρίσεις Τουριστικών Καταλυμάτων

Στην Ελλάδα τα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα διακρίνονται στις παρακάτω μορφές:

- **Ξενοδοχεία κλασσικού τύπου.** Είναι ξενοδοχείο, που περιλαμβάνει κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, εστίασης και αναψυχής πελατών, υπνοδωμάτια (τουλάχιστον δέκα) απλά ή με ιδιαίτερα λουτρά και βοηθητικούς χώρους. Τα ξενοδοχεία κλασσικού τύπου κατάσσονται σε πέντε κατηγορίες αστέρων: πέντε αστέρων (5*), τεσσάρων αστέρων (4*), τριών αστέρων (3*), δυο αστέρων (2*), ενός αστέρος (1*).

Το ενεργό ξενοδοχειακό δυναμικό της χώρας μας, από 348.171 κλίνες το 1985, έχει φθάσει σήμερα (Απρίλιος 2002) τις 601.034 κλίνες σε 8.209 ξενοδοχειακές μονάδες όλων των τάξεων.

Το 31,2% του συνόλου των ξενοδοχειακών κλινών που λειτουργούν στην Ελλάδα το 2002 ανήκει στις υψηλές τάξεις (5 και 4 αστέρων), το 24,5% είναι 3 αστέρων, το 35,2% 2 αστέρων και το 9,1% 1 αστέρος. Το 58,9% των ξενοδοχειακών μονάδων έχουν 50 ή λιγότερες κλίνες, το 24,9% έχουν από 51-100 κλίνες, το 12,6% έχουν από 101-300 κλίνες, και μόνο το 3,5% έχουν πάνω από 300 κλίνες (στοιχεία του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος).

- **Ξενοδοχεία τύπου μοτέλ.** Είναι ξενοδοχείο που περιλαμβάνει κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής, εστίασης και αναψυχής πελατών, υπνοδωμάτια (τουλάχιστον δέκα) με ιδιαίτερα λουτρά και βοηθητικούς χώρους. Τα ξενοδοχεία τύπου MOTEL ιδρύονται απαραιτήτως επί οδικών αρτηριών μεγάλης κυκλοφορίας που ενώνουν

μεγάλα αστικά ή τουριστικά κέντρα και εμφανίζουν σημαντική κίνηση αυτοκινήτων. Αποβλέπουν κατά κύριο λόγο στην εξυπηρέτηση όσων διακινούνται με αυτοκίνητο και διαθέτουν υποχρεωτικά εκτεταμένο χώρο στάθμευσης αυτοκινήτων. Επίσης μπορεί να διαθέτουν σταθμό βενζίνης και εκτεταμένο χώρο εστίασης και αναψυχής, που απευθύνεται και σε διερχόμενους πελάτες. Τα ξενοδοχεία τύπου μοτέλ κατατάσσονται σε δύο κατηγορίες: τεσσάρων αστέρων (4*) και τριών αστέρων (3*).

- **Ξενοδοχεία τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων.** Είναι ξενοδοχείο που διαθέτει κοινόχρηστους χώρους υποδοχής και παραμονής πελατών, βοηθητικούς χώρους και περιλαμβάνει διαμερίσματα ενός, δύο ή περισσοτέρων κύριων χώρων με πλήρες λουτρό και μικρό μαγειρείο. Τα ξενοδοχεία τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων κατατάσσονται σε πέντε κατηγορίες αστέρων: πέντε, τεσσάρων, τριών, δύο και ενός αστέρος.
- **Ξενοδοχεία κλασσικού τύπου και επιπλωμένων διαμερισμάτων (μικτού τύπου).** Το ξενοδοχείο μικτού τύπου διαθέτει κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής, εστίασης και αναψυχής πελατών, καταστήματα για την εξυπηρέτηση των πελατών, βοηθητικούς χώρους καθώς και χώρους διανυκτέρευσης σε δωμάτια με λουτρό ή διαμερίσματα ενός, δύο ή περισσοτέρων κυρίων χώρων με πλήρες λουτρό και μικρό μαγειρείο. Κύριο χαρακτηριστικό της λειτουργικής αυτής μορφής ξενοδοχείου είναι το ελάχιστο μέγεθος, που δεν μπορεί να είναι μικρότερο των τριακοσίων (300) κλινών. Τα ξενοδοχεία μικτού τύπου κατατάσσονται στις κατηγορίες πέντε και τεσσάρων αστέρων.

Παράλληλα με τα ξενοδοχεία λειτουργούν στη χώρα μας και τα εξής μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα:

- **Οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις (Κάμπινγκ).** Τουριστικές εγκαταστάσεις που περιλαμβάνουν reception-διοίκηση και πρόκειται για υπαίθριους χώρους όπου παρέχεται η δυνατότητα διαμονής, σίτισης και αναψυχής τουριστών που διαθέτουν ή όχι δικά τους μέσα μεταφοράς και διανυκτέρευσης (δηλαδή σκηνές και τροχόσπιτα). Διακρίνονται σε: α) κατασκηνώσεις απλές και β) κατασκηνώσεις με οικίσκους.

Υπάρχουν 351 οργανωμένοι χώροι κατασκήνωσης σε όλη την Ελλά-

δα, που λειτουργούν με το ειδικό σήμα του Ε.Ο.Τ. Διαθέτουν 30.643 θέσεις για σκηνές ή τροχόσπιτα και 949 οικίσκους και οι εγκαταστάσεις τους παρέχουν ευρύ φάσμα εξυπηρετήσεων.

- *Αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα (self catering).* Πρόκειται για τουριστικές εγκαταστάσεις που δεν διαθέτουν reception και κοινόχρηστους χώρους πελατών παρά μόνο αυτοτελείς ανεξάρτητους χώρους διανυκτέρευσης και παραμονής πελατών χωρίς υποχρεωτικές εξυπηρετήσεις (service). Διακρίνονται στις παρακάτω υποκατηγορίες: α) τουριστικές επιπλωμένες επαύλεις και β) τουριστικές επιπλωμένες κατοικίες.
- *Ενοικιαζόμενα επιπλωμένα δωμάτια.* Αποτελούν μέρος της μόνιμης κατοικίας του ιδιοκτήτη ή του μισθωτή και παραχωρούνται με τα έπιπλα και τον λοιπό εξοπλισμό καθώς και με δικαίωμα χρήσης των χώρων υγιεινής σε τουρίστες, με μίσθωμα για προσωρινή διαμονή. Ο ιδιοκτήτης ή μισθωτής του οικήματος αναλαμβάνει επίσης την καθαριότητα και τακτοποίηση του δωματίου, προαιρετικά δε και την παροχή πρωινού. Μέγιστο όριο δυναμικότητας είναι τα 10 δωμάτια. Κατατάσσονται σε κατηγορίες με το σύστημα των κλειδιών. Υπάρχουν 4 κατηγορίες κλειδιών, από 4 κλειδιά που είναι η ανώτερη, μέχρι 1 κλειδί (η κατώτερη κατηγορία).
- *Ενοικιαζόμενα επιπλωμένα διαμερίσματα.* Λειτουργούν σε συγκρότημα μέχρι 20 δωματίων λαμβανομένων υπόψη στον υπολογισμό υπνοδωματίων και καθιστικών. Όπως και τα ενοικιαζόμενα επιπλωμένα δωμάτια, κατατάσσονται στις κατηγορίες των 4 κλειδιών, 3 κλειδιών, 2 κλειδιών και ενός κλειδιού, με βάση σύστημα λειτουργικών και τεχνικών προδιαγραφών και βαθμολογούμενων κριτηρίων.

Τέλος στη χώρα μας λειτουργούν και οι παρακάτω τουριστικές επιχειρήσεις:

- *Ξενώνες νεότητας:* Είναι καταλύματα που ανήκουν σε νομικά πρόσωπα μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα και διαθέτουν χώρους και εγκαταστάσεις υποδοχής και διαμονής ή και εστίασης προσώπων νεαρής ηλικίας εφοδιασμένων με την ειδική κάρτα που εκδίδουν ενώσεις ή σωματεία, μέλη Διεθνών Ομοσπονδιών Νεότητας.
- *Καταλύματα σε παραδοσιακά κτίρια.* Τα καταλύματα αυτά μπορούν να έχουν οποιαδήποτε λειτουργική μορφή ξενοδοχειακής επιχείρησης (ξενοδοχείου, ξενώνα, επιπλωμένων διαμερισμάτων

κ.λπ.) ή περισσότερες τέτοιες μορφές συγχρόνως. Τα παραδοσιακά κτίρια μπορούν να βρίσκονται σε παραδοσιακούς οικισμούς, διατηρητέους ή μη, ή και να είναι μεμονωμένα, ο δε αρχιτεκτονικός χαρακτήρας τους πρέπει να είναι από αυτούς που κατά παράδοση συναντώνται στις διάφορες περιοχές της χώρας.

- **Εγκαταστάσεις διημέρευσης.** Περιλαμβάνονται εγκαταστάσεις που δεν διαθέτουν χώρους διανυκτέρευσης πελατών (κλίνες) παρά μόνο χώρους εστίασης, αναψυχής και άλλες ειδικές κατά περίπτωση. Διακρίνονται στις παρακάτω υποκατηγορίες: α) τουριστικά κέντρα εστίασης και αναψυχής και β) ολοκληρωμένα τουριστικά κέντρα παραδοσιακής βιοτεχνίας, ψυχαγωγίας και εστίασης.
- **Εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής.** Πρόκειται για καταλύματα και λοιπές εγκαταστάσεις που απαιτούνται για την αξιοποίηση ιαματικών πηγών, για τη δημιουργία συνεδριακών κέντρων, μαρινών, γηπέδων γκολφ, κέντρων θαλασσοθεραπείας, κέντρων προπονητικού - αθλητικού τουρισμού, χιονοδρομικών κέντρων, κέντρων ιππικού τουρισμού, υδροθεραπευτηρίων κ.λπ.
- **Κέντρα παραθερισμού αλλοδαπών.** Ως κέντρα παραθερισμού αλλοδαπών θεωρούνται κατασκηνώσεις, στρατόπεδα, χωριά και σταθμοί διακοπών που περιλαμβάνουν εγκαταστάσεις προσωρινές, ημιμόνιμες ή μόνιμες, τα οποία οργανώνονται από ημεδαπές ή αλλοδαπές επιχειρήσεις, σωματεία ή ιδρύματα και λειτουργούν ενεργά τουλάχιστον επί δύο μήνες ετησίως με σκοπό τη διαμονή σ' αυτά για αναψυχή ή παραθερισμό προσώπων, από τα οποία τα 75% τουλάχιστον πρέπει να είναι αλλοδαποί ή Έλληνες εγκατεστημένοι στο εξωτερικό.
- **Κέντρα παραθερισμού γυμνιστών.** Ως κέντρα παραθερισμού γυμνιστών νοούνται ξενοδοχεία και κάθε άλλης μορφής τουριστικές εγκαταστάσεις (όπως τα κάμπινγκ) που λειτουργούν ως τέτοιου είδους κέντρα με ειδική άδεια του Ε.Ο.Τ. Στα κέντρα παραθερισμού γυμνιστών διαμένουν κατ' αρχήν μέλη αναγνωρισμένων γυμνιστικών συλλόγων, μπορεί όμως να διαμένουν σ' αυτά για άσκηση γυμνισμού και άλλα πρόσωπα, ημεδαποί ή αλλοδαποί. Τα κέντρα γυμνιστών ανήκουν στην τάξη των ξενοδοχείων ή των κάμπινγκ στα οποία λειτουργούν.

Πίνακας 1.1.

Ταξινόμηση των ελληνικών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σύμφωνα με τα δωμάτια (Μάιος 1999)

a/a	Μέγεθος ξενοδοχείου	Αριθμός δωματίων	Αριθμός ξενοδοχείων	Ποσοστό ξενοδοχείων
1.	Οικογενειακό	1-20	3.548	43%
2.	Μικρό	21-50	3.011	37%
3.	Μεσαίο	51-100	1.075	13%
4.	Μεγάλο	101-	610	7%
	Σύνολο		8.244	100%

Πίνακας 1.2.

Γεωγραφική κατανομή των ξενοδοχείων στην Ελλάδα (έτος 2000)

Περιφέρειες	Σύνολο	Κατηγορίες					
		E'	A'	Γ'	B'	A'	Πολυτελείας
Στερεά Ελλάδα	6%	12%	7%	7%	5%	3%	2%
Αττική (εκτός Αθήνας)	5%	4%	5%	5%	5%	5%	11%
Αθήνα	3%	5%	5%	3%	3%	3%	13%
Ήπειρος	2%	2%	2%	2%	2%	1%	1%
Μακεδονία (εκτός Θεσ/νίκης)	13%	8%	30%	11%	10%	5,4%	2%
Θεσσαλονίκη	1%	1%	3%	1%	1%	1%	5%
Πελοπόννησος	7%	7%	8%	7%	8%	6%	5%
Θεσσαλία	9%	13%	8%	9%	7%	10%	7%
Θράκη	1%	1%	1%	1%	1%	0,5%	0%
Κρήτη	15%	8%	9%	16%	18%	21%	25%
Νησιά Αιγαίου	28%	34%	17%	28%	31%	34%	21%
Νησιά Ιονίου	9%	6%	5%	10%	10%	10%	7%
Σύνολο	100%						

Πίνακας 1.3.

Παραδείγματα ελληνικών ξενοδοχείων πολυτελείας (5 αστέρων)

ΟΝΟΜΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΟΣ	ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ
ATHENS HOLIDAY INN	ΑΘΗΝΑ
CAPSIS BEACH	ΚΡΗΤΗ
CORFU PALACE	ΚΕΡΚΥΡΑ
CRETA MARIS	ΚΡΗΤΗ
DIVANI PALACE ACROPOLIS	ΑΘΗΝΑ
DIVANI APOLLON PALACE & SPA	ΑΘΗΝΑ
ELOUNDA BEACH HOTEL & VILLAS	ΚΡΗΤΗ
GRAND RESORT LAGONISSI	ΑΘΗΝΑ
GLORIOUS PELEYS CASTLE	ΜΑΓΝΗΣΙΑ
GRANDE BRETAGNE	ΑΘΗΝΑ
HYATT REGENCY	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
LEDRA MARRIOTT	ΑΘΗΝΑ
MAKEDONIA PALACE	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
MELITON BEACH	ΧΑΛΚΙΔΙΚΗ
EAGLES PALACE	ΧΑΛΚΙΔΙΚΗ
MEDITERRANEAN PALACE	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
ATHENAEUM INTERCONTINENTAL	ΑΘΗΝΑ
ATHENS HILTON	ΑΘΗΝΑ
N.J.V. MERIDIEN ATHENS	ΑΘΗΝΑ
RODOS PALACE	ΡΟΔΟΣ

Πίνακας 1.4.

Παραδείγματα ελληνικών ξενοδοχείων Α' κατηγορίας (4 αστέρων)

ΟΝΟΜΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΟΣ	ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ
ELECTRA PALACE	ΑΘΗΝΑ
AGIONISSI RESORT	ΧΑΛΚΙΔΙΚΗ
ESPERIA PALACE	ΑΘΗΝΑ
CAPSIS	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
HELIOTOPOS	ΣΑΝΤΟΡΙΝΗ
CITY	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
KASSANDRA PALACE	ΧΑΛΚΙΔΙΚΗ
NEPHELI	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
NOVOTEL MIRAYIA ATHENS	ΑΘΗΝΑ
ELECTRA PALACE	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
ZAFOLIA HOTEL	ΑΘΗΝΑ
CAVO TAGOO	ΜΥΚΟΝΟΣ
KING MINOS	ΑΘΗΝΑ
HOLIDAY INN (πρώην CAPITOL)	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
GOLDEN AGE	ΑΘΗΝΑ
CHEVALIERS PALACE	ΡΟΔΟΣ

Πίνακας 1.5.

Παραδείγματα ελληνικών ξενοδοχείων Β' κατηγορίας (3 αστέρων)

ΟΝΟΜΑ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΟΣ	ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ
ATHENS GATE	ΑΘΗΝΑ
CANDIA	ΑΘΗΝΑ
MARATHON	ΑΘΗΝΑ
A.B.C.	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
ASTORIA	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
EGNATIA	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
METROPOLITAN	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
VERGINA	ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ
KASTORIA	ΚΑΣΤΟΡΙΑ
OCEAN VIEW	ΚΑΒΑΛΑ
ARISTOTELES	ΧΑΛΚΙΔΙΚΗ
BLUE BAY	ΚΑΒΑΛΑ
GERAKINA BEACH	ΧΑΛΚΙΔΙΚΗ
ΑΜΜΩΝ ΖΕΥΣ	ΧΑΛΚΙΔΙΚΗ

Στην Ευρώπη τα ξενοδοχεία ταξινομούνται σε οικοτροφεία, ξενώνες, πανδοχεία, μικρά ξενοδοχεία 25-50 δωματίων, μεσαίου μεγέθους μέχρι 200-250 δωμάτια, μεγάλα ξενοδοχεία με πάνω από 250 και μέχρι αρκετές εκατοντάδες δωμάτια, ξενοδοχεία διακινουμένων όπως είναι τα μοτέλ και αυτά κοντά στα αεροδρόμια. Επίσης, υπάρχουν τα ξενοδοχεία πόλεως και τα ξενοδοχεία διακοπών (εποχιακά), αν και πολλά απ' αυτά παρέχουν και υπηρεσίες για μεγάλα συνέδρια και εμπορικές εκθέσεις, οπότε οι πελάτες τους συνδυάζουν τη δουλειά με τις διακοπές.

Ο τύπος και τα ειδικά χαρακτηριστικά ενός ξενοδοχείου εξαρτώνται από τον τύπο του πελάτη που φιλοξενούν. Για παράδειγμα, μερικά ξενοδοχεία είναι οικογενειακού τύπου, ενώ άλλα είναι εμπορικά και εξυπηρετούν τους εμπόρους ταξιδιώτες που μετακινούνται συνεχώς.

Η κατάταξη των ξενοδοχείων, ανάλογα με τις ανέσεις και τις υπηρεσίες

που προσφέρουν, γίνεται με αστέρια αρχίζοντας από τα ξενοδοχεία πολυτελείας 5 αστέρων, τα οποία έχουν τις υψηλότερες προδιαγραφές, και φτάνοντας μέχρι 1 αστέρι, το οποίο αντιπροσωπεύει ξενοδοχεία μικρών βαθμίδων με λιτή επίπλωση και περιορισμένες ανέσεις.

Στις Η.Π.Α και σε πολλές άλλες χώρες του κόσμου τα ξενοδοχεία ταξινομούνται ως εξής:

Ανάλογα με το μέγεθος (αριθμό δωματίων) σε 4 συνήθως κατηγορίες: μικρά (κάτω από 150 δωμάτια), μεσαία (150 έως 299 δωμάτια), μεγάλα (300 έως 600 δωμάτια) και πολύ μεγάλα (πάνω 600 δωμάτια). Τα ξενοδοχεία/καζίνο Ceasars Palace με 2.400 δωμάτια, Las Vegas Hilton με 3.174 δωμάτια και MGM Grand με 5.034 δωμάτια, είναι μερικά από αυτά που ανήκουν στην κατηγορία των πολύ μεγάλων ξενοδοχείων.

Ανάλογα με την αγορά στην οποία στοχεύουν σε:

Εμπορικά ξενοδοχεία. Φιλοξενούν συνήθως επιχειρηματίες, αλλά προσελκύουν και γκρουπ, μεμονωμένους τουρίστες και μικρές συνεδριακές ομάδες. Μερικά προσφέρουν στους πελάτες τους δωρεάν εφημερίδες, πρωινό, καφέ, αστικά τηλεφωνήματα, καλωδιακή τηλεόραση. Ακόμη μπορεί να παρέχονται ενοικίαση αυτοκινήτου, παραλαβή από το αεροδρόμιο, καφετέριες, εστιατόρια και κοκτέιλ μπαρ. Επίσης πολλά εμπορικά ξενοδοχεία διαθέτουν αίθουσες συνεδρίων, σουίτες πελατών, πισίνες, κέντρα υγείας, σάουνες και περιοχές για τζόκιν. Τέλος μπορεί να διατίθενται γεύματα μπανκέ, ένστολο προσωπικό, θυρωδός, υπηρεσίες πλυντηρίου, μπουτίκ και καταστήματα με είδη δώρων. ■

Ξενοδοχεία Αεροδρομίων. Η πελατεία τους περιλαμβάνει επιχειρηματίες, επιβάτες αεροπλάνων με διανυκτέρευση ή από ακυρωμένες πτήσεις και προσωπικό αεροπορικών εταιριών. ■

Ξενοδοχεία Διαμερισμάτων. Διαθέτουν υπνοδωμάτια με ξεχωριστό μπάνιο και σαλόνι. Μερικά περιλαμβάνουν μικρή κουζίνα με ψυγείο, μίνι μπαρ, καλωδιακή τηλεόραση και βίντεο. Επίσης μπορεί να διαθέτουν πισίνα, καταστήματα, πλυντήριο και μεταφορά από και προς το αεροδρόμιο. Το μέγεθος της μονάδας μπορεί να ποικίλλει από 50 έως και πάνω από 100 σουίτες. Αυτός ο τύπος ξενοδοχείου συνήθως βρίσκεται στο κέντρο της πόλης, στα προάστια και κοντά στο αεροδρόμιο. Πολλές επιχειρήσεις αυτού του είδους είναι κατάλληλες για παρατεταμένη διαμονή και μπορεί να προσφέρουν μειωμένες τιμές για εβδομαδιαία, μηνιαία ή ενοικίαση για ολόκληρη τη σαιζόν. ■

Ξενοδοχεία Διακοπών. Σκοπός αυτών των ξενοδοχείων είναι να προσφέρουν στους πελάτες τους ευχάριστες εμπειρίες, ώστε να τα ξαναπροτιμήσουν οι ίδιοι στο μέλλον ή να τα συστήσουν και σε άλλους. Συχνά οργανώνουν χορούς, τουρνουά γκολφ και τένις, ιππασία και πεζοπορία στη φύση. ■

Ξενοδοχεία Δωματίων και Πρωινού. Ποικίλουν από σπίτια με λίγα δωμάτια έως μικρά κτίρια 20 μέχρι 30 υπνοδωμάτια. Ο ιδιοκτήτης τους συνήθως ζει εκεί και σερβίρει το πρωινό στους πελάτες. ■

Ξενοδοχεία Χρονομεριστικής Μίσθωσης: Συνήθως περιλαμβάνουν υπνοδωμάτια, σαλόνι, τραπέζαρια και κουζίνα. Οι πελάτες μένουν κατά μέσο όρο εφτά νύχτες και πιθανόν να αγοράζουν αυτή τη χρονική περίοδο σε ετήσια βάση. Είναι ιδιαίτερα δημοφιλή σε παραθεριστικές περιοχές. ■

Ξενοδοχεία με καζίνο. Εκτός από τα τυχερά παιχνίδια, τα ξενοδοχεία αυτά προσφέρουν πολυτελή εστιατόρια, νυχτερινά υπερθεάματα και ναυλωμένες πτήσεις στους πελάτες που προτίθενται να παίξουν στο καζίνο. ■

Ανάλογα με το επίπεδο προσφοράς υπηρεσιών σε 4 βασικές κατηγορίες:

Ξενοδοχεία πολύ υψηλής τάξης (πολυτελείας). Στοχεύουν σε μεγάλες πολιτικές προσωπικότητες, διασημότητες από το χώρο του θεάματος, υψηλόβαθμα στελέχη επιχειρήσεων και γενικά πλούσια πελατεία. Προσφέρουν στους πελάτες τους πολυτελή εστιατόρια και σαλόνια, εξαιρετικό διάκοσμο, υπηρεσία θυρωρείου και χώρους για πλούσια ιδιωτικά δείπνα. Τα δωμάτια των πελατών μπορεί να διαθέτουν ραδιόφωνα με ρολόι -ξυπνητήρι, ακριβή επίπλωση, ντεκόρ και έργα τέχνης, και μπάνια με σαμπουάν, σκουφάκια για το ντους, σαπούνια, αφρόλουτρα και σύνεργα ραπτικής. Τα λινά αντικαθίστανται δύο φορές την ημέρα και συνήθως προσφέρονται υπηρεσίες καμαριέρας ακόμη και κατά τη διάρκεια της νύχτας. Εφημερίδες και περιοδικά μπορεί να διανέμονται καθημερινά σε κάθε υπνοδωμάτιο.

Επιπρόσθετα υπάρχει μια ποικιλία από καταστήματα, όπως κοσμηματοπωλεία, ανθοπωλεία, καταστήματα γουναρικών, χαμάμ, ταξιδιωτικά γραφεία, μασέρ και γραμματεία.

Παραδείγματα ξενοδοχείων αυτής της κατηγορίας στις Η.Π.Α. είναι τα Four Seasons, Park Hyatt, Exclusive και Ritz Carlton. ■

Όροφοι πολυτελείας (executive floors). Σε μερικά ξενοδοχεία πολύ υψηλής τάξης ή πρώτης κατηγορίας παγκοσμίως, ορισμένοι μόνο όροφοι,

συνήθως οι τελευταίοι, προορίζονται για πολύ υψηλή πελατεία. Τα ξενοδοχεία που προσφέρουν την ιδέα του executive floor (ορόφου πολυτελείας) ή του tower (κτίριο με τη μορφή πύργου, ξεχωριστό από το υπόλοιπο ξενοδοχείο) αναβαθμίζουν την επίπλωση και τον διάκοσμο των υπνοδωματίων σ' αυτούς τους ορόφους και παρέχουν επιπρόσθετες υπηρεσίες. Τα δωμάτια (executive rooms) ή οι σουίτες είναι πολυτελή και μεγάλα και έχουν όμορφα μπουκέτα με λουλούδια, φρέσκα φρούτα και μπουρνούζια για το μπάνιο. Επίσης, κάποια από τα δωμάτια αυτά διαθέτουν συσκευές φαξ, κινητά τηλέφωνα, μεγάλες οθόνες τηλεόρασης, βίντεο, κομπιούτερ με πρόσβαση στο internet κ.ά.

Για παράδειγμα τα πολυτελή δωμάτια και οι σουίτες του ξενοδοχείου Ritz-Carlton στο Central Park της Νέας Υόρκης προσφέρουν στους πελάτες τις εξής υπηρεσίες και ανέσεις: κρεβάτια με λινά σχεδιασμένα κατά παραγγελία από διάσημους σχεδιαστές, μαρμάρινα μπάνια με μπανιέρα και χωριστό ντους, επώνυμα καλλυντικά και ξυριστικά είδη, χρηματοκιβώτιο και φορητό κομπιούτερ, τηλεοπτικό, DVD player, τηλεόραση Sony Wega 27 ίντσών με επίπεδη οθόνη στην κρεβατοκάμαρα, 2 τηλεοράσεις 12 ίντσών στο μπάνιο, ασύρματο τηλέφωνο με πολλές γραμμές και voicemail, πρόσβαση υψηλής ταχύτητας στο διαδίκτυο, στερεοφωνικό σύστημα Bang & Olufsen, επιλογές από μεγάλη ποικιλία CD, βιβλιοθήκη που περιλαμβάνει βιβλία για την τέχνη, την αρχιτεκτονική και την Νέα Υόρκη, δωρεάν πρόσβαση στο σαλόνι πολυτελείας του ξενοδοχείου το οποίο παρέχει εξαιρετική εξυπηρέτηση και σερβίρει φαγητό και ποτά 5 φορές την ημέρα, κ.ά.

Τα δωμάτια πολυτελείας του ξενοδοχείου Grand Stanford Intercontinental στο Hong Kong μεταξύ άλλων ανέσεων διαθέτουν συσκευή φαξ με ξεχωριστή τηλεφωνική γραμμή, ταχύτατη πρόσβαση στο internet, δυνατότητα παρασκευής καφέ και τσαγιού από τον πελάτη και ηλεκτρική πρέσα παντελονιών. Επίσης οι πελάτες αυτών των δωματίων επιπρόσθετα απολαμβάνουν τα εξής προνόμια: προσωπική εξυπηρέτηση κατά την άφιξη, φρεσκοκομμένα λουλούδια, φρούτα και μεταλλικό νερό σε καθημερινή βάση, εφημερίδα, δωρεάν τοπικά τηλεφωνήματα, αποκλειστική χρήση του σαλονιού πολυτελείας, δωρεάν πρωΐνο από αμερικάνικο μπουφέ, απογευματινό τσάι, κοκτέιλ και σνακ, δίωρη χρήση της αίθουσας συνεδρίων, εξατομικευμένα γραφικά είδη για πελάτες που μένουν πάνω από μια νύχτα, υπηρεσία αδειάσματος των αποσκευών κατά την άφιξη και γρήγορη διαδικασία αναχώρησης.

Στις σουίτες του υπερπολυτελούς ξενοδοχείου Burj Al Arab στο Dubai (Ενωμένα Αραβικά Εμιράτα), οι πελάτες θα βρουν το λιγότερο 14 γραμμές τηλεφώνου, κινητή μονάδα τηλεφωνικών συνδιαλέξεων για ενδοξενοδοχειακή χρήση, laptop, σκάνερ και εκτυπωτή. Ο φωτισμός, οι κουρτίνες, ο ακλιματισμός, η τηλεόραση και τα ηχοσυστήματα ελέγχονται από μια κεντρική κονσόλα με τηλεκοντρόλ. Οι φιλοξενούμενοι μπορούν να επιλέξουν μεταξύ 100 δορυφορικών καναλιών σε plasma τηλεόραση 42 ίντσών και σύστημα surround sound stereo. Μέσω της κονσόλας ρυθμίζεται η θερμοκρασία και η υγρασία, ενώ η τηλεόραση συνδέεται με το internet και με το room service. Όλες οι σουίτες διαθέτουν τραπέζαρια φαγητού, μπαρ και εσωτερική σκάλα που οδηγεί στο υπνοδωμάτιο. Οι special σουίτες διαθέτουν δωμάτια-γκαλερί και επιπλέον οι βασιλικές σουίτες περιλαμβάνουν ιδιωτικές κινηματογραφικές αίθουσες, περιστρεφόμενα κρεβάτια, 26 τηλέφωνα, εσωτερικό ασανσέρ και αίθουσες συνεδριάσεων.

Σε κάθε όροφο πολυτελείας ορισμένων ξενοδοχείων μπορεί να υπάρχει ένας θυρωδός ή προσωπικός butler. Οι εξουσιοδοτημένοι πελάτες έχουν πρόσβαση σ' αυτούς τους ορόφους με την τοποθέτηση του κλειδιού του δωματίου τους στην ειδική θήκη του ασανσέρ. Σε πολλές περιπτώσεις οι πύργοι ή οι όροφοι πολυτελείας περιλαμβάνουν ιδιωτικούς χώρους για την αποκλειστική χρήση των πελατών τους, όπως είναι το **executive lounge** (σαλόνι πολυτελείας), όπου μπορεί να προσφέρονται δωρεάν καθ' όλη την διάρκεια της ημέρας διάφορα ελαφριά εδέσματα, καφές, γλυκά, χυμοί και αναψυκτικά. Επίσης μπορεί να είναι διαθέσιμες υπηρεσίες γραμματέως, ειδική διαδικασία άφιξης και αναχώρησης κ.ά. Στο ξενοδοχείο Burj Al Arab κάθε όροφος έχει την δική του ρεσεψιόν, ενώ όλες οι σουίτες έχουν τον δικό τους μπάτλερ. ■

Ξενοδοχεία πρώτης κατηγορίας. Είναι αρκετά πολυτελή ξενοδοχεία ή σχεδόν πολυτελή, με καλά εκπαιδευμένο προσωπικό και εξαιρετικές εγκαταστάσεις για φαγητό και ποτό. Συνήθως διαθέτουν πολυτελείς σουίτες, δύο ή περισσότερα εστιατόρια και σαλόνι πολυτελείας.

Για να ικανοποιήσουν τις επιθυμίες του όλο και αυξανόμενου αριθμού ατόμων που δεν καπνίζουν, πολλά ξενοδοχεία υψηλής κατηγορίας τα τελευταία χρόνια διαθέτουν δωμάτια ή και ολόκληρους ορόφους μη καπνιζόντων. Αυτό εμποδίζει τα έπιπλα, τις κουρτίνες, την μοκέτα κ.λπ. να απορροφήσουν την μυρωδιά του καπνού, γεγονός που θα μπορούσε να ενοχλήσει έναν μη καπνιστή.

Στις Η.Π.Α. σαν πρώτης κατηγορίας θεωρούνται τα ξενοδοχεία Hyatt, Hilton, Sheraton, Westin, Crowne Plaza, Marriott, Omni κ.ά. ■

Ξενοδοχεία μεσαίας τάξης. Το επίπεδο των προσφερόμενων υπηρεσιών είναι μέτριο, αλλά ικανοποιητικό. Συχνά προσφέρουν ειδικές μειωμένες τιμές σε τακτικούς πελάτες, γκρουπ και οικογένειες. Σ' αυτά συγκαταλέγονται τα ξενοδοχεία Holiday Inn, Radisson, Ramada Inn, Quality Inn κ.ά. ■

Οικονομικά Ξενοδοχεία. Η πελατεία τους μπορεί να περιλαμβάνει οικογένειες με παιδιά, φοιτητές, συνταξιούχους και άτομα με περιορισμένα εισοδήματα. Μερικά προσφέρουν έγχρωμη τηλεόραση, πισίνες και φαγητό. Παραδείγματα τέτοιων ξενοδοχείων είναι τα Days Inn, Travelodge, Comfort Inn, Econo Lodge κ.ά. ■

Ανάλογα με την ιδιοκτησία:

Υπάρχουν δύο βασικές κατηγορίες: τα ανεξάρτητα και τα ξενοδοχεία αλυσίδων.

Τα Ανεξάρτητα Ξενοδοχεία δεν έχουν καμία σχέση με άλλα, όσον αφορά στην πολιτική, τις διαδικασίες ή τις οικονομικές υποχρεώσεις. Τυπικό παράδειγμα αποτελεί ένα ξενοδοχείο οικογενειακού χαρακτήρα. ■

Τα Ξενοδοχεία Αλυσίδων διακρίνονται: (α) Σ' αυτά που υπάρχει μία κεντρική επιχείρηση και πολλές θυγατρικές, οι οποίες έχουν το ίδιο όνομα και εφαρμόζουν τις ίδιες λειτουργικές διαδικασίες. (β) Σε επιχειρήσεις που λειτουργούν με συμβόλαιο management. Μ' αυτόν τον τύπο συμβολαίου ο ιδιοκτήτης του ξενοδοχείου αναθέτει σε μια ειδική εταιρία διεύθυνσης ξενοδοχείων τη λειτουργία της επιχείρησης για μεγάλο συνήθως χρονικό διάστημα, έναντι συμφωνημένης αμοιβής. Τα συμβόλαια management έχουν αποδειχθεί πολύ πετυχημένα για πολλές μεγάλες αλυσίδες, όπως, για παράδειγμα, η Sheraton, η Hilton, η Hyatt κ.ά. (γ) Σε δικαιοχοησία (franchise) και ομάδες συνεργασίας. Δικαιοχοησία (Franchising) είναι η μέθοδος κατά την οποία ένα ξενοδοχείο έχει θέσει τα ποιοτικά πρότυπα για σχεδιασμό, διακόσμηση, εξοπλισμό και διαδικασίες λειτουργίας και στη συνέχεια παραχωρεί το δικαίωμα και σε άλλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις να λειτουργούν ακολουθώντας ακριβώς τα ίδια πρότυπα. Μερικές από τις πιο γνωστές εταιρίες δικαιοχοησίας είναι η Holiday Inn, η Ramada κ.ά.

Οι ομάδες συνεργασίας αποτελούνται από ανεξάρτητα ξενοδοχεία, τα οποία έχουν ενωθεί για το κοινό τους όφελος. Κάθε επιχείρηση στο σύστημα αυτό δεν είναι αντίγραφο των άλλων, αλλά υπάρχει επαρκής συνοχή στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, ώστε να ικανοποιούνται οι προσδοκίες των πελατών.

Σήμερα η μεγαλύτερη ανά τον κόσμο εταιρία στον τομέα αυτό είναι η Best Western International, η οποία στα τέλη του 2001 αριθμούσε 4.053 ξενοδοχεία σε 80 χώρες και προσφέρει υπηρεσίες μάρκετινγκ, κρατήσεις και λειτουργική υποστήριξη στα μέλη της, ενώ ο πρώτιστος οργανισμός όσον αφορά την υπεροχή στην λειτουργία των ξενοδοχείων είναι ο Leading Hotels of the World. Όλα τα ξενοδοχεία που ανήκουν στον οργανισμό αυτό πρέπει να λειτουργούν σύμφωνα με τα πρότυπα τα οποία στην τουριστική βιομηχανία γενικά θεωρούνται σαν "5 αστέρων" ή "πολυτελείας". Ο αριθμός των ξενοδοχείων διεθνώς είναι περιορισμένος (401 στα τέλη του 2002) και τα κριτήρια επιλογής τους πολύ αυστηρά. Μόνον οι πλέον διακεκριμένες επιχειρήσεις σε όλο τον κόσμο γίνονται δεκτές στα Leading Hotels of the World και ως εκ τούτου εξασφαλίζεται πιστή εφαρμογή των ποιοτικών προτύπων του οργανισμού. Μετά την αποδοχή του το κάθε μέλος επιθεωρείται τουλάχιστον δύο φορές κατά τη διάρκεια του τριετούς συμβολαίου του.

Στην Ελλάδα τα ξενοδοχεία τα οποία συγκαταλέγονται μεταξύ των Leading Hotels of the World (τον Δεκέμβριο του 2002) είναι τα εξής: Elounda Beach Hotel & Villas – Κρήτη, Elounda Bay Palace – Κρήτη, Grand Resort Lagonissi – Αθήνα, Divani Apollon Palace & Spa – Αθήνα και King George II – Αθήνα.

Η μεγαλύτερη ελληνική αλυσίδα ξενοδοχείων είναι η Grecotel με 27 επιχειρήσεις, πάνω από 4.000 άτομα προσωπικό και το 2002 διέθετε 12.600 κρεβάτια (σχεδόν 6.000 δωμάτια). Η εταιρία αποτελείται από 17 παραθεριστικά ξενοδοχεία (4* και 5*) στην Κρήτη, Κέρκυρα, Χαλκιδική (Grecotel Pella Beach), Δυτική Πελοπόννησο, Ρόδο, Μύκονο και Αττική. Επίσης περιλαμβάνει 7 συνδεόμενα ξενοδοχεία πόλης που βρίσκονται στην Αθήνα (Athens Acropol, NJV Athens Plaza και Omonia Grand Hotel), Θεσσαλονίκη (Makedonia Palace), Κρήτη, Καλαμάτα και Αλεξανδρούπολη. ■

Τέλος, στις Η.Π.Α. λειτουργούν και οι εξής μορφές καταλυμάτων:

Μοτέλ. Κατάλυμα που κατά κανόνα βρίσκεται σε αυτοκινητόδρομο και εξυπηρετεί πρωταρχικά τους διερχόμενους οδηγούς αυτοκινήτων.

Πολλά μοτέλς είναι διώροφα και διαθέτουν πισίνες, πράσινο, δέντρα και παιδικές χαρές, τα οποία αποτελούν το σήμα κατατεθέν τους. Το μέγεθος αυτών των επιχειρήσεων κυμαίνεται από 10 μέχρι 50 δωμάτια. Τα περισσότερα μοτέλς δεν προσφέρουν της ίδιας κλίμακας υπηρεσίες μ' ένα ξενοδοχείο.

Πανδοχείο (inn). Πρόκειται για ιδιωτική κατοικία η οποία έχει μετατραπεί σε χώρο φιλοξενίας και εστίασης πελατών. Συνήθως προσφέρεται πρωινό και σπανιότερα γεύμα και δείπνο.

Ξενώνας (hostel). Είναι συνήθως η φθονότερη μορφή καταλύματος. Παρέχει ιρεβάτια σε δωμάτιο στο οποίο διαμένουν κι άλλοι ταξιδιώτες.

Πανσιόν. Ιδιωτική κατοικία η οποία φιλοξενεί πελάτες με αμοιβή. Η χαμηλή της τιμή συνήθως περιλαμβάνει σπιτικά γεύματα τα οποία παρατίθενται στην τραπέζαρια της οικογένειας.

1.3. Νέες Μορφές Καταλυμάτων

Πέραν των τουριστικών εγκαταστάσεων που αναφέρθηκαν παραπάνω, τα τελευταία χρόνια άρχισαν να κάνουν την εμφάνισή τους διεθνώς αλλά και στην Ελλάδα κι άλλες σύγχρονες και πρωτότυπες μορφές καταλυμάτων. Ακολουθεί μια ενδεικτική απαρίθμηση ορισμένων από αυτά και σύντομη περιγραφή των χαρακτηριστικών τους.

- **Βιολογικά ξενοδοχεία (bio-hotels).** Διαθέτουν λίγα δωμάτια σε κατασκευές από ξύλο και πέτρα μέσα σε τροπικά δάση και ζούγκλα, ή πάνω σε πασσάλους, στις όχθες της θάλασσας ή κάποιου ποταμού. Συχνά το αυτοκίνητο και η τηλεόραση απουσιάζουν, η παροχή ηλεκτρικού ρεύματος εξαρτάται από τον καιρό και η κουζίνα προσφέρει μόνο φυσικά, βιολογικά προϊόντα. Μερικά χρησιμοποιούν τα νερά των ποταμών για την παραγωγή υδροηλεκτρικής ενέργειας και διαθέτουν εγκαταστάσεις spa. Τα περισσότερα συνδυάζουν εξαιρετή φυσική ομορφιά, εδέσματα για καλοφαγάδες και συναρπαστική περιπέτεια. Κάποια διαθέτουν σουίτες με κλιματισμό, ενώ άλλα φιλοξενούν τους καλεσμένους τους σε μπανγκαλόους σκαλισμένα σε βράχο από κοράλλι και ξύλο και οι τιμές τους είναι αρκετά υψηλές.

- **Ξενοδοχεία σκηνών (campus).** Τα πολυτελή θέρετρα που διαθέτουν σκηνές-σουίτες πολλαπλασιάζονται διαρκώς και προσφέρουν πολυτελή διαμονή κοντά στη φύση. Απλές σκηνές ή πιο σύγχρονες, που θυμίζουν χλιδάτες σουίτες κάποιου μεγάλου ξενοδοχείου, έχουν όλες τις ανέσεις και μπορούν να ικανοποιήσουν και τον πιο απαιτητικό πελάτη. Μερικές σουίτες διαθέτουν κρεβάτια king-size με αραχνούφαντους ουρανούς και μπάνιο με όλες τις ανέσεις, από τζακούζι μέχρι μικρά αυτοσχέδια spa. Σε άλλα συγκροτήματα το εσωτερικό των σκηνών είναι ντυμένο με πανάκριβα υφάσματα και αυθεντικά περσικά χαλιά, ενώ κάθε σκηνή διαθέτει τη δική της εσωτερική πισίνα.
- **Ξενοδοχεία τέχνης (art hotels).** Σπάνιοι πίνακες, διακοσμητικά αντικείμενα, τοιχογραφίες, γλυπτά που φέρουν την υπογραφή σπουδαίων δημιουργών, διακοσμούν τους κοινόχρηστους χώρους και τα δωμάτια των ξενοδοχείων αυτών, προσδίδοντας μια σοφιστικέ και πολυτελή ατμόσφαιρα και δημιουργώντας ένα ιδιαίτερα καλλιτεχνικό περιβάλλον. Μάλιστα ορισμένα από αυτά φιλοξενούν από καιρό σε καιρό, έργα και συλλογές από διάσημα μουσεία. Οι ιδιοκτήτες των ξενοδοχείων αυτών βασίζονται στο ότι οι λάτρεις της τέχνης είναι πιο πιθανό να περάσουν τη νύχτα τους σε ένα ξενοδοχείο που υπάρχει πραγματική τέχνη στους τοίχους και στις αίθουσές του. Πράγματι η τέχνη προσελκύει τους πελάτες που την εκτιμούν και γεμίζει τα ξενοδοχεία.
- **Ξενοδοχεία πάγου (ice hotels).** Υπάρχουν ελάχιστα τέτοια ξενοδοχεία σε όλο τον κόσμο (στον Καναδά και στην Σκανδιναβία), είναι εξ ολοκλήρου από πάγο, διαθέτουν σουίτες, γκαλερί τέχνης, μπαρ και κινηματογράφο. Οι πελάτες προμηθεύονται ειδική στολή για το κρύο, η οποία τους εξασφαλίζει θερμοκρασία μέχρι και 30 βαθμούς Κελσίου.
- Άλλα πρωτότυπα καταλύματα συμπεριλαμβάνουν: σπηλιές σκαλισμένες στον βράχο, σπιτάκια παραμονής των επισκεπτών με γυάλινο πάτωμα κτισμένα σε πασσάλους πάνω από τη θάλασσα, επιτρέποντας στους πελάτες να βλέπουν να περνούν κάτω από τα πόδια τους θαλάσσιες χελώνες και τροπικά ψάρια, bungalows επάνω σε δέντρα, βαγόνια τρένου που λειτουργούν σαν δωμάτια ξενοδοχείου, ιστορικούς πύργους, παλάτια, κάστρα και παλιά μοναστήρια που μετατράπηκαν σε ξενοδοχεία, κ.ά.

Περίληψη

Η βιομηχανία φιλοξενίας είναι τμήμα μιας τεράστιας ομάδας επιχειρήσεων, που είναι γνωστή ως βιομηχανία ταξιδίων και τουρισμού και συμπεριλαμβάνει τα τουριστικά καταλύματα, καθώς και τις επισιτιστικές επιχειρήσεις. Τα τουριστικά καταλύματα διακρίνονται σε κύρια και μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα.

Τα τουριστικά καταλύματα μπορούν να διαδραματίσουν πολύ σπουδαίο ρόλο σε έναν τόπο. Η αρχιτεκτονική και το στυλ τους είναι σημαντικά στοιχεία για τον σχηματισμό της εξωτερικής τους εικόνας, αλλά το κατάλληλο προσωπικό και κυρίως στην Υποδοχή είναι απαραίτητο για τη δημιουργία της καλής φήμης όχι μόνο των καταλυμάτων, αλλά και της όλης χώρας γενικότερα.

Τα κύρια τουριστικά καταλύματα στην Ελλάδα διακρίνονται σε ξενοδοχεία κλασικού τύπου, μοτέλ, τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων και μικτού τύπου ενώ τα μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα είναι τα: κάμπινγκ, αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα, ενοικιαζόμενα επιπλωμένα δωμάτια και διαμερίσματα. Τέλος στην χώρα μας λειτουργούν και οι παρακάτω τουριστικές επιχειρήσεις: ξενώνες νεότητας, καταλύματα σε παραδοσιακά κτίρια, εγκαταστάσεις διημέρευσης, εγκαταστάσεις ειδι-

κής τουριστικής υποδομής, κέντρα παραθερισμού αλλοδαπών και γυμνιστών.

Στις Η.Π.Α. και σε άλλες χώρες του κόσμου τα ξενοδοχεία ταξινομούνται ως εξής:

- Ανάλογα με το μέγεθος (αριθμό δωματίων) σε μικρά, μεσαία, μεγάλα και πολύ μεγάλα.
- Ανάλογα με την αγορά στην οποία στοχεύουν: σε εμπορικά ξενοδοχεία, αεροδρομίων, διαμερισμάτων, διακοπών, δωματίων και πρωινού, χρονομεριστικής μίσθωσης και ξενοδοχεία με καζίνο.
- Ανάλογα με το επίπεδο προσφοράς υπηρεσιών σε 4 βασικές κατηγορίες: ξενοδοχεία πολύ υψηλής τάξης (πολυτελείας), τα οποία μπορεί να διαθέτουν ορισμένους ορόφους πολυτελείας ή να έχουν τη μορφή πύργου, ξενοδοχεία πρώτης κατηγορίας (αρκετά πολυτελή καταλύματα, με εξαιρετικές εγκαταστάσεις για φαγητό και ποτό), μεσαίας τάξης και οικονομικά ξενοδοχεία.
- Ανάλογα με την ιδιοκτησία σε: ανεξάρτητα ξενοδοχεία και ξενοδοχεία αλυσίδων. Τα ξενοδοχεία αλυσίδων διακρίνονται σε: α) μια κεντρική επι-