

1

Εισαγωγή στη Main Courante

1.1. Main Courante

Η παραμονή των πελατών για μεγάλα χρονικά διαστήματα και η ιδιομορφία των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων (πολλά τμήματα διαφορετικών αντικειμένων) δημιουργούν δυσκολίες στην παρακολούθηση των χρεώσεων και πιστώσεων των πελατών. Η λύση της καταβολής σε μετρητά κάθε κατανάλωσης του πελάτη θα απλοποιούσε τα πράγματα αλλά έχει αποδειχτεί ότι προκαλεί και μείωση των καταναλώσεων των πελατών. Έτσι, έχει καθιερωθεί, οι πελάτες να καταναλώνουν και να δέχονται παροχές υπηρεσιών κατά τη διάρκεια της παραμονής τους, αλλά να πληρώνουν με την αναχώρησή τους.

Η κατάσταση αυτή επέβαλε τη συγκέντρωση των χρεώσεων των πελατών και την έκδοση του λογαριασμού τους, με σύστημα αξιόπιστο, ακριβές και εύκολο, το οποίο εφαρμόστηκε πρώτα σε ελβετικά ξενοδοχεία και ονομάστηκε main courante (χέρι που τρέχει). Η ουσιαστική ερμηνεία του όρου είναι "τρεχούμενος λογαριασμός". Παράλληλα το σύστημα αυτό είναι ο πρώτος εσωτερικός έλεγχος των δραστηριοτήτων των υπαλλήλων και των τμημάτων.

Η έκφραση main courante σημαίνει, εκτός από το σύστημα παρακολούθησης των λογαριασμών των πελατών, και το γραφείο στο οποίο γίνεται η εργασία και το τμήμα όταν στα μεγάλα ξενοδοχεία η Main Courante λειτουργεί ανεξάρτητα από την Υποδοχή αλλά και το έντυπο στο οποίο γίνεται η συγκέντρωση των λογαριασμών.

Ο χώρος που είναι εγκατεστημένη η Main Courante είναι μέρος της Υποδοχής ή άλλος χώρος κοντά στην Υποδοχή αφού η Main Courante έχει άμεση συνεργασία μ' αυτή, γιατί αποτελεί τμήμα έμμεσης επαφής με τους πελάτες. Κάθε επαφή με τους πελάτες γίνεται μέσω της Υποδοχής.

1.2. Main Courantier

Σ' ένα μικρό ξενοδοχείο, μέχρι 100 δωμάτια, ο υπάλληλος της Υποδοχής

μπορεί να εξυπηρετεί πλην των άλλων και τη Main Courante. Σε μεγαλύτερα ξενοδοχεία είναι απαραίτητη η ύπαρξη υπαλλήλου ειδικευμένου, του main courantier.

Ένας main courantier μπορεί να παρακολουθεί μέχρι 200 δωμάτια. Αν το ξενοδοχείο διαθέτει περισσότερα δωμάτια είναι απαραίτητη η πρόσληψη περισσότερων υπαλλήλων. Ο αριθμός των δωματίων δεν είναι πάντα καθοριστικός για τον τρόπο που οργανώνεται και λειτουργεί η Main Courante. Πολλές φορές σημαντικό ρόλο παίζει και ο αριθμός των τμημάτων που λειτουργούν στο ξενοδοχείο.

Πολλοί πιστεύουν ότι ο main courantier είναι υπάλληλος με γνώσεις λογιστικής και πρέπει να ανήκει στο λογιστήριο. Η άποψη αυτή, δυστυχώς βρίσκει υποστηρικτές ακόμη και σε ειδικές σχολές, όπως τα τμήματα τουριστικών επιχειρήσεων των κρατικών ιδρυμάτων και οφείλεται σε διαπλεκόμενα συμφέροντα, ασχολούμενων με αντικείμενα διάφορα αυτών του ξενοδοχοϋπαλλήλου. Είναι λάθος.

Ο main courantier είναι ένας έμπειρος υπάλληλος ο οποίος σε κάθε στιγμή μπορεί να βοηθήσει ή να αντικαταστήσει οποιονδήποτε υπάλληλο της Υποδοχής, κάτι που είναι δύσκολο να κάνει οποιοσδήποτε άλλος υπάλληλος και πολλές φορές συνδυάζει όλα τα καθήκοντα των υπαλλήλων της Υποδοχής, κύρια σε μικρά ξενοδοχεία.

Προσόντα του main courantier είναι η εμπειρία αριθμητικής, η αυτοπειθαρχία, και η κλίση για εργασία με ακρίβεια. Πρέπει να είναι προσεκτικός και υπεύθυνος.

Η τελευταία εργασία της ημέρας σ' ένα ξενοδοχείο είναι ο νυκτερινός έλεγχος (επαλήθευση), των λογαριασμών (main courante) που αρχίζει μεταξύ 23ης ώρας και μεσονυκτίου, οπωσδήποτε όμως μετά το κλείσιμο των κυριότερων τμημάτων εκμετάλευσης (εστιατόριο κ.λπ.) και αποτελεί το κυριότερο καθήκον του main courantier, ο οποίος μπορεί να είναι αυτές τις ώρες ο μοναδικός έμπειρος υπάλληλος του ξενοδοχείου και να αντικαθιστά ακόμη και τον διευθυντή του ξενοδοχείου.

1.3. Βιβλία και έντυπα Main Courante

1.3.1. Main Courante

Η παρακολούθηση των λογαριασμών των πελατών γίνεται σε βιβλίο ή σε κινητά φύλλα τα οποία συναντώνται με τις παρακάτω ονομασίες:

- Ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών.

- Βιβλίο χρεοπιστώσεων.
- Βιβλίο τρεχούμενων λογαριασμών.
- Αναλυτικό καθολικό του λογαριασμού πελάτες.

Η γραμμογράφηση της main courante δημιουργεί σειρές οι οποίες αντιστοιχούν μία σε κάθε πελάτη και στήλες οι οποίες αντιστοιχούν στα τμήματα εκμετάλλευσης για τις χρεώσεις, ενώ υπάρχουν και στήλες για τις πιστώσεις και τα αποτελέσματα. Η τελευταία στήλη της main courante ανεξάρτητα από τη γραμμογράφησή της είναι για τις "παρατηρήσεις" στην οποία σημειώνονται επεξηγήσεις σχετικές με τις καταχωρήσεις και πάντα τα ονόματα των πρακτορείων που έχουν στείλει τους πελάτες. Σε βιβλία ή φύλλα μεγάλου μεγέθους η πρώτη και η τελευταία στήλη έχουν τα γράμματα του ελληνικού αλφαριθμητικού για την εύκολη εύρεση των σειρών κατά τις καταχωρήσεις.

Η διόρθωση της main courante, εφ' όσον είναι θεωρημένη από την Δ.Ο.Υ. γίνεται μόνο με διαγραφή του λανθασμένου ποσού, με στυλό ίδιου χρώματος και την αναγραφή του σωστού πάνω από το διαγραφέν. Διαφορετικού χρώματος στυλό, συνήθως κόκκινο, χρησιμοποιείται για τη διαγραφή καταχωρήσεων σε περιπτώσεις αναχωρήσεων και αλλαγών δωματίων και όρων διατροφής.

Η εργασία της main courante αρχίζει το πρώιμο κάθε ημέρας και τελειώνει μετά το κλείσιμο των τμημάτων εκμετάλλευσης, περίπου τα μεσάνυχτα. Κάθε εργασία στη main courante πρέπει να έχει τελειώσει στις 6 το πρώιμο που αρχίζει η νέα μέρα και η νέα main courante.

Η σειρά εργασιών είναι συνήθως η παρακάτω:

1. Αναγραφή της ημερομηνίας στο μέσο του πάνω μέρους του εντύπου, φύλλου ή βιβλίου.
2. Μεταφορά από την προηγούμενη όλων των λογαριασμών των πελάτων που παραμένουν κατά απόλυτη σειρά αριθμού δωματίου.
3. Μεταφορά από την προηγούμενη όλων των λογαριασμών των χρεωστών κατά απόλυτη αλφαριθμητική σειρά.
4. Καταχώρηση των μεταβολών (αφίξεων - αναχωρήσεων - αλλαγών) με τη σειρά που πραγματοποιήθηκαν με βάση τα πληροφοριακά έντυπα των μεταβολών ή οποιοδήποτε άλλο έγγραφο χρησιμοποιεί το ξενοδοχείο.
5. Καταχώρηση των χρεώσεων των πελατών στις σειρές των πελατών και στις στήλες των τμημάτων, με βάση τα αντίστοιχα παραστατικά (Α.Λ.Π. και Α.Π.Υ.) των διάφορων τμημάτων.
6. Καταχώρηση των πιστώσεων των πελατών στις σειρές των πελατών και στις στήλες των πιστώσεων (προκαταβολές - εκπτώσεις - διορθώσεις).

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΚΙΝΗΣΗΣ της (MAIN COURANTE)

σεις - εισπράξεις), με βάση τα αντίστοιχα παραστατικά που εκδίδει η Υποδοχή.

7. Καταχώρηση των εισπράξεων των τμημάτων (passants) σε σύνολο, με βάση τις διαχωριστικές - συγκεντρωτικές καταστάσεις των τμημάτων και τις αποδείξεις είσπραξης της Υποδοχής.
8. "Κλείσιμο" και "Συμφωνία" της main courante η οποία αρχίζει μετά τη διακοπή της λειτουργίας των διάφορων τμημάτων, όχι αργότερα από τα μεσάνυχτα και τελειώνει πριν τις 6 ώρα το πρωί.

ΑΡΙΘΜ. ΔΩΜ.	ΑΡΙΘΜ. ΑΟΓ.	ΟΝΟΜΑ	ΑΤ.	ΟΡΟΙ	ΣΥΜΦ. ΤΙΜΗ	ΕΝΟΙΚΙΟ	ΠΡΩΤΙΑ	ΓΕΥΜΑΤΑ
A		ΠΑΡΑΜΕΝΟΝΤΕΣ						
B		με σειρά αριθμού δωματίου						
Γ								
Δ		ΧΡΕΩΣΤΕΣ						
E		με αιραβητική σειρά						
Z								
H		ΑΦΙΞΕΙΣ						
Θ		με σειρά αιρέσης						
I								
K		PASSANTS						
Λ		με σειρά τμημάτων						
M								
N								

σειρά καταχωρήσεων main courante

Οι καταχωρήσεις των χρεώσεων, στη main courante γίνονται με μολύβι ώστε σε περισσότερα του ενός παραστατικά του ίδιου τμήματος που αφορούν στον ίδιο πελάτη να γράφεται το προοδευτικό σύνολο των χρεώσεων. Μετά το "κλείσιμο" της main courante όλα τα ποσά γράφονται με στυλό.

Η εργασία της χειρόγραφης main courante είναι δύσκολη και κουραστική, έχει όμως το πλεονέκτημα ότι οι καταχωρήσεις είναι συνεχώς ορατές σε αντίθεση με την παρακολούθηση των λογαριασμών με μηχανές ή ηλεκτρονικούς υπολογιστές.

1.3.2. Συγκεντρωτική Main Courante (recapitulation)

Τα σύνολα κάθε μέρα καταχωρούνται σε αντίστοιχες σειρές ενός φύλλου

main courante, που αποτελεί τη συγκεντρωτική *main courante* του μήνα. Τα σύνολα των στηλών της *main courante*, στο τέλος του μήνα, παρουσιάζουν τα μηνιαία έσοδα του ξενοδοχείου κατά τμήμα και γενικά τη μηνιαία εικόνα πωλήσεων του ξενοδοχείου.

Ανάλογη με τη μηνιαία *main courante*, μπορεί να συντάσσεται και ετήσια με την αναγραφή σε κάθε σειρά του φύλλου, των αποτελεσμάτων των μηνιαίων *main courante*.

1.3.3. Λογαριασμοί

Ο λογαριασμός του πελάτη, η "απόδειξη παροχής υπηρεσιών" κατά τον Κ.Β.Σ. είναι το πιο σημαντικό έντυπο του ξενοδοχείου, αφού σ' αυτό καταχωρούνται οι καταναλώσεις και οι προσφερθείσες υπηρεσίες στους πελάτες, οι οποίες δεν εξοφλήθηκαν άμεσα.

Οι λογαριασμοί, όπως και το βιβλίο υποδοχής, είναι θεωρημένοι από την Δ.Ο.Υ. της περιοχής που βρίσκεται εγκατεστημένο το ξενοδοχείο.

Ο λογαριασμός εκδίδεται σε δύο ή τρία αντίτυπα. Το πρωτότυπο δίνεται στον πελάτη, το δευτερότυπο στον έλεγχο - διαχείριση - λογιστήριο, ανάλογα με την οργάνωση του ξενοδοχείου και το τρίτο αντίγραφο παραμένει στο στέλεχος των λογαριασμών για το αρχείο. Είναι ίσως το μόνο έντυπο που είναι όμοιο σε όλα τα ξενοδοχεία, με τις κάθετες στήλες που κάθε μία αντιπροσωπεύει χρεώσεις και πιστώσεις μίας ημέρας. Συνήθως οι στήλες αυτές είναι επτά και αντιπροσωπεύουν χρεοπιστώσεις επτά ημερών και όχι χρεοπιστώσεις των επτά ημερών της εβδομάδας.

Τα απαραίτητα στοιχεία, προβλεπόμενα από τον Κ.Β.Σ., της "απόδειξης παροχής υπηρεσιών" είναι:

- Επωνυμία επιχείρησης.
- Τίτλος ξενοδοχείου.
- Διεύθυνση.
- Τηλέφωνο - fax.
- Α.Φ.Μ.
- Δ.Ο.Υ. στην οποία ανήκει η επιχείρηση.
- Τίτλος εντύπου.
- Αύξοντας αριθμός.
- Αριθμός δωματίου.
- Όνομα πελάτη.
- Διεύθυνση πελάτη.

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΗΜΕΡΗΣΙΑΣ ΚΙΝΗΣΗΣ της (MAIN COURANTE)

ΕΚΤΑΚΤΑ				ΟΛΙΚΟ ΗΜΕ- ΡΑΣ	ΥΠΟ- ΛΟΙΠΟ ΗΜΕ- ΡΑΣ	ΓΕΝΙΚΟ ΧΡΕΩ- ΣΤΙΚΟ ΥΠΟ- ΛΟΙΠΟ	ΕΚΠΤΩ- ΣΕΙΣ	ΠΡΟΚΑ- ΤΑΒΟ- ΛΕΣ	ΤΑΜΕΙΟ	ΣΥΝΟΛΟ	ΣΕ ΜΕΤΑ- ΦΟΡΑ	ΠΑΡΑΤΗ- ΡΗΣΕΙΣ	
ΤΗΛΕ- ΦΩΝΟ	ΠΑΥΝΤΗΡΙΟ ΣΙΔΕΡΩΤΗ- ΠΙΟ	ΔΙΑ ΦΟ- ΡΑ											
27.200	3.600	10.200		1.510.400			22.200	150.000	602.000	774.200			
38.300	4.700	21.300		2.051.400			33.300	260.000	703.000	996.300			A
													B
													Γ
													Δ
													Ε
													Z
													Η
16.100	10.100	19.800		2.279.500			5.000	107.000	1.225.000	1.337.000			Θ
1.187.300	145.700	660.300		63.563.400			1.032.300	8.060.000	21.793.000	30.885.300			I
													K
													Λ
													M
													N
													Ξ
													Ο
													Π
													Ρ
													Σ
													Τ
													Υ
													Φ
													Χ
													Ψ
													Ω

Συγκεντρωτική main courante (recapitulation)