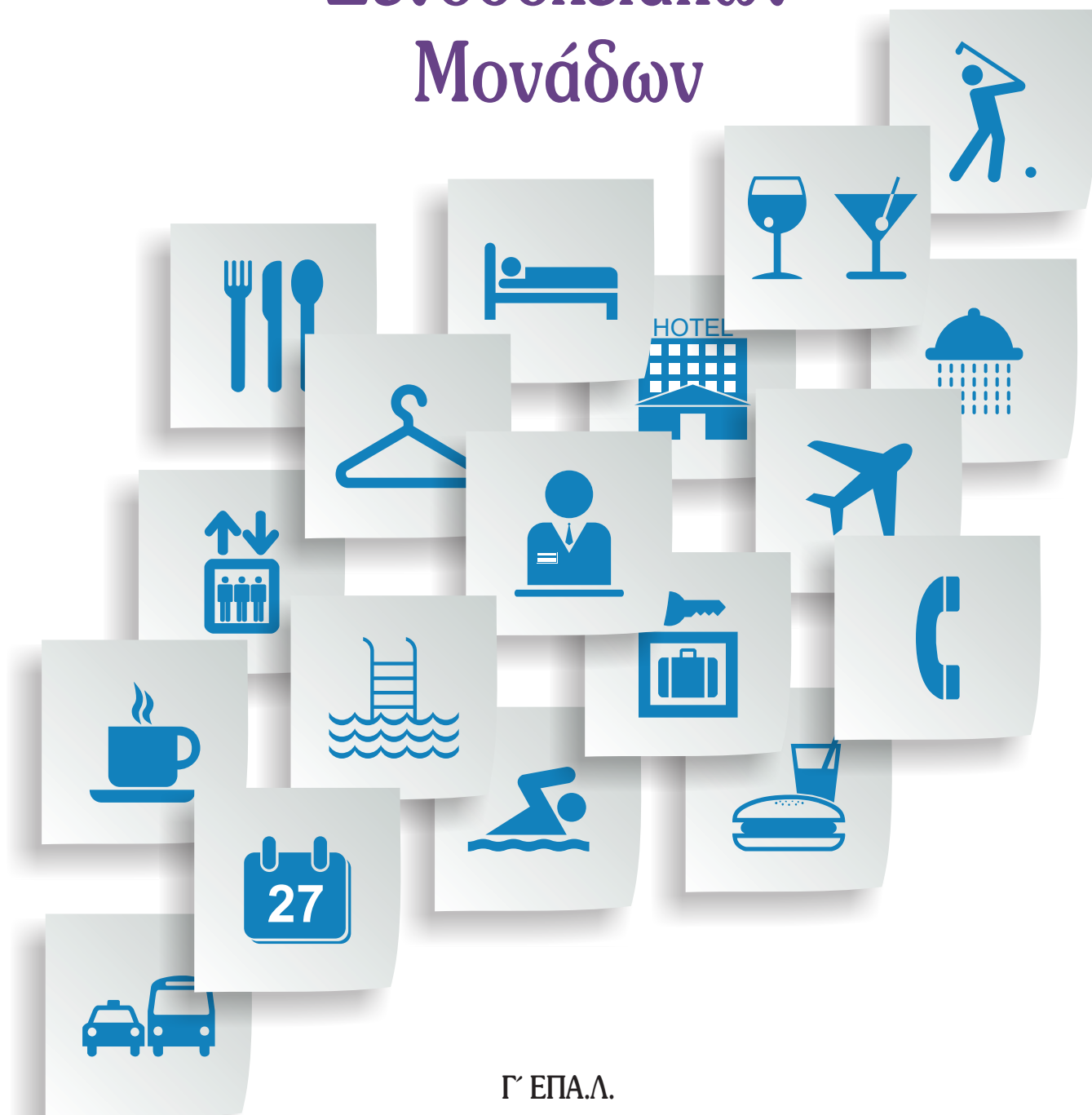


Λειτουργίες Ξενοδοχειακών Μονάδων



Γ' ΕΠΑ.Λ.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

Με απόφαση της Ελληνικής Κυβερνήσεως τα διδακτικά βιβλία τυπώνονται από τον Οργανισμό Εκδόσεως Διδακτικών Βιβλίων και διανέμονται δωρεάν.

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ

ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ

Από: Χ. Μανωλάκη, Φωφώλη Γ. Μανόλη, Ουράνη Παναγιώτα
Δροσού Χ. Μαγδαληνή Φιοράκη Γ. Μαρία Θεοδοφού Γ. Αποστολός

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

ΤΕΧΝΙΚΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗΡΙΑ

Β΄ Τάξη 1ου κύκλου

Ειδικότητα: Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων

ΤΟΜΕΑΣ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Ο.Ε.Δ.Β.

ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ

Φιοράκη Γ. Μαρία

Εκπαιδευτικός ΠΕ 18 Τουριστικών Επιχειρήσεων

Δρόσου Χ. Μαγδαληνή

Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων ΤΕΙ Θεσσαλονίκης

Θεοδώρου Γ. Απόστολος

Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων ΤΕΙ Αθηνών

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ

Δρόσου Χ. Μαγδαληνή

Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων ΤΕΙ Θεσσαλονίκης

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΡΙΣΗΣ

Λαλούμης Δημήτριος

Καθηγητής Εφαρμογών Τουριστικών Επιχειρήσεων ΤΕΙ Αθηνών

Σιάτρας Σπυρίδων

Εκπαιδευτικός ΠΕ 18 Τουριστικών Επιχειρήσεων

Ζέρβα Στεφάνια

Εκπαιδευτικός ΠΕ 18 Τουριστικών Επιχειρήσεων

ΓΛΩΣΣΙΚΗ ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ

Χρυσικάκη Ελένη

Φιλολόγος

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ

Χατζησάββας Σταύρος

ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ

Υπεύθυνος του Τομέα Οικονομίας και Διοίκησης:

Θεοχαρούλα Μαγουλά

Σύμβουλος Παιδαγωγικού Ινστιτούτου

Οικονομολόγος

«Ταξιδεύοντας στην Ελλάδα, από τον Έβρο έως την Κρήτη...,

μπορείς να συναντήσεις τους πιο ζεστούς και τους πιο χαμογελαστούς ανθρώπους. Μπορείς να συναντήσεις ηλικιωμένους κυρίους με τραγιάσκες, παραδοσιακές κυρίες με χρυσαφένια καρδιά, παιδιά διψασμένα για παιχνίδι και σκανταλιές. Από άκρη σ' άκρη μπορείς να βρεις ανθρώπους πρόθυμους, συμπονετικούς, φιλόξενους».

«Ταξιδεύοντας στην Ελλάδα, από τον Έβρο έως την Κρήτη...,

η φιλοξενία είναι κομμάτι της κουλτούρας μας. Είναι ένα αίσθημα ζωηρό, που από τα ομηρικά χρόνια έως και σήμερα είναι βαθιά ριζωμένο στις καρδιές της φυλής μας».

«Ταξιδεύοντας στην Ελλάδα, από τον Έβρο έως την Κρήτη...,

σημασία δεν έχει πάντα ο προορισμός αλλά το ταξίδι. Και ένα ταξίδι, για να είναι ευχάριστο και αποδοτικό, πρέπει να συνοδεύεται από τα αγαθά της φιλοξενίας».

«Ταξιδεύοντας στην Ελλάδα, από τον Έβρο έως την Κρήτη...,

οφείλουμε να διατηρήσουμε την ευγένεια, το χαμόγελο και τον επαγγελματισμό μας απέναντι σε κάθε ταξιδιώτη, περαστικό ή μη, ντόπιο ή ξένο»!

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	
----------	-------

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ	
Στόχοι Κεφαλαίου	15
Εισαγωγή	16
1.1 Ιστορική Αναδρομή	18
Ανακεφαλαίωση	20
Ερωτήσεις	20
Περιεχόμενα Εργαστηριακού Οδηγού	20

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΠΡΟΪΟΝ	
Στόχοι Κεφαλαίου	21
2.1 Ορισμός Ξενοδοχειακού Προϊόντος	22
2.2 Διακρίσεις Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων	22
2.3 Σημεία Πώλησης του Ξενοδοχειακού Προϊόντος	26
2.4 Δομή και Οργάνωση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων	27
2.5 Εργαζόμενοι και Ιδιαιτερότητες Εργασίας στα Ξενοδοχεία	28
2.6 Προσφερόμενα Αγαθά και Παρεχόμενες Υπηρεσίες	29
2.7 Οι Πελάτες των Ξενοδοχείων	30
2.8 Προϋποθέσεις - Απαιτήσεις για Έγκριση Άδειας Λειτουργίας Ξενοδοχείου	30
2.9 Οι Αρνητικές Επιπτώσεις της «Παραξενοδοχίας»	31
Ανακεφαλαίωση	32
Ερωτήσεις	32
Περιεχόμενα Εργαστηριακού Οδηγού	32

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

Εισαγωγή	34
----------	---------

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ (FRONT OFFICE)	
Στόχοι Κεφαλαίου	35
3.1 Ο ρόλος του Τμήματος Υποδοχής	36
3.2 Επίμερους Τμήματα και Θέσεις Εργασίας της Υποδοχής	36
3.3 Το Προσωπικό του Τμήματος Υποδοχής	38

3.3.1 Προσόντα και Καθήκοντα Προϊσταμένου Υποδοχής	38
3.4 Βιβλία και Εντυπα Υποδοχής	39
Ανακεφαλαίωση	41
Ερωτήσεις	41
Περιεχόμενα Εργαστηριακού Οδηγού	41

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Στόχοι Κεφαλαίου	42
Εισαγωγή	44
4.1 Το Προσωπικό του Τμήματος Κρατήσεων	44
4.2 Είδη Κρατήσεων	44
4.2.1 Εγγυημένες Κρατήσεις	45
4.2.2 Μη Εγγυημένες Κρατήσεις	46
4.3 Κεντρικά Συστήματα Κρατήσεων (CRS)	47
4.4 Κρατήσεις με Σύναψη Συμβολαίου (ALLOTMENT)	47
4.5 Κρατήσεις με Χρήση Ηλεκτρονικού Υπολογιστή	48
4.6 Κρατήσεις σε Αναμονή (WAITING LIST)	48
4.7 Επιβεβαίωση Κράτησης	48
4.8 Δελτίο Κράτησης	49
4.9 Βιβλίο Κρατήσεων	49
4.10 Πλάνα Κρατήσεων	50
4.11 Συνεργασία Τμήματος Κρατήσεων και Υποδοχής	52
Ανακεφαλαίωση	53
Ερωτήσεις	53
Περιεχόμενα Εργαστηριακού Οδηγού	54

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Στόχοι Κεφαλαίου	55
Εισαγωγή	56
5.1 Καθήκοντα Υπαλλήλων Υποδοχής	56
5.1.1 Ημερήσιοι Υπάλληλοι Υποδοχής / Receptionist	56
5.1.2 Νυχτερινός Υπάλληλος / Night Auditor	57
5.2 Υποχρεωτικά Βιβλία και Εντυπα Υποδοχής	57
5.2.1 Δελτία Αφίξης και Αναχώρησης Ημεδαπών και Αλλοδαπών Πελατών	57
5.2.2 Βιβλίο Κίνησης Πελατών Αστυνομίας	58
5.2.3 Βιβλίο Κίνησης Πελατών Πόρτας	59
5.2.4 Βιβλίο Εντυπώσεων	60
5.3 Δωμάτια Ξενοδοχειακών Μονάδων	62
5.3.1 Τύποι Δωματίων	62
5.3.2 Τιμές Πώλησης Δωματίων	64
5.3.3 Διαθεσιμότητα των Δωματίων	65
5.4 Πλάνα Δωματίων (Υποδοχής)	66
5.5 Διαδικασίες Αφίξεων (CHECK IN)	71
5.5.1 Δελτίο Αφίξης (REGISTRATION CARD)	72
5.5.2 Ευρετήριο Πελατών	73
5.5.3 Αφίξη Πρακτορειακού ή Μεμονωμένου Πελάτη με Κράτηση	74
5.5.4 Αφίξη Πελάτη χωρίς Κράτηση	74
5.5.5 Μαζική Αφίξη (Αφίξη Γκρουπ)	75
5.5.6 Μερική Αφίξη (Αφίξη Ατόμου)	75

5.5.7 Αφιξη για Δημέρευση (Day Use)	76
5.6 Αλλαγές Αρχικής Συμφωνίας Πελάτη	77
5.6.1 Αλλαγή Δωματίου, Όρων Διαμονής και Τιμών	77
5.6.2 Διόρθωση Δωματίου, Όρων Διαμονής ή Τιμών	79
5.6.3 Αλλαγή Ημερομηνιών	79
5.6.4 Αλλαγές και Διορθώσεις στο Βιβλίο Πόρτας	79
5.7 Διαδικασίες Αναχώρησης (CHECK OUT)	83
5.7.1 Καταστάσεις Αναχώρησης	83
5.7.2 Δελτίο Αναχώρησης	83
5.7.3 Έλεγχος Υπολοίπων Λογαριασμών	84
5.7.4 Αναχώρηση Πελάτη	84
5.7.5 Μαζική Αναχώρηση (Αναχώρηση Group)	85
5.7.6 Μερική Αναχώρηση (Αναχώρηση Ατόμου)	85
5.7.7 Αργοπορημένη Αναχώρηση (Late Check Out)	86
5.7.8 Αυτοαναχώρηση (Self Check Out)	87
5.7.9 Γρήγορη Αναχώρηση (Express Check Out)	88
Ανακεφαλαίωση	89
Ερωτήσεις	90
Περιεχόμενα Εργαστηριακού Οδηγού	91

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Στόχοι Κεφαλαίου	93
Εισαγωγή	94
6.1 Τηλεφωνικό Κέντρο	94
6.1.1 Δυνατότητες και Τύποι Αυτόματων Τηλεφωνικών Κέντρων	95
6.1.2 Προσόντα και Καθήκοντα Υπαλλήλων Τηλεφωνείου	96
6.2 Χρησιμοποιούμενα RACKS από το Τηλεφωνείο	97
6.3 Εξυπηρέτηση Πελατών	98
6.3.1 Διαχείριση Εισερχόμενων Κλήσεων Πελατών	98
6.3.2 Διαχείριση Εξερχόμενων Κλήσεων Πελατών	98
6.3.3 Αλληλογραφία και Μηνύματα	99
6.3.4 Εγερτήρια Πελατών	100
6.4 Άλλες Τηλεφωνικές Υπηρεσίες	101
6.5 Υπηρεσιακές Κλήσεις	102
Ανακεφαλαίωση	103
Ερωτήσεις	103
Περιεχόμενα Εργαστηριακού Οδηγού	104

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΘΥΡΩΡΕΙΟΥ

Στόχοι Κεφαλαίου	105
Εισαγωγή	106
7.1 Προσωπικό Θυρωρείου	106
7.2 Διαχείριση Κλειδιών Δωματίων	107
7.2.1 Τύποι Κλειδιών	108
7.3 Μεταφορά και Φύλαξη Αποσκευών	109
7.4 Πληροφόρηση Πελατών	110
7.5 Υπηρεσία Ταχυδρομείου και Διαχείρισης Αλληλογραφίας	111
7.6 Μεταφορά Πελατών (TRANSFER)	112
7.7 Άλλες Υπηρεσίες	112

Ανακεφαλαίωση	113
Ερωτήσεις	113
Περιεχόμενα Εργαστηριακού Οδηγού	114

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΩΝ

Στόχοι Κεφαλαίου	115
Εισαγωγή	116
8.1 Προσωπικό Τμήματος Ορόφων	116
8.2 Προσόντα και Καθήκοντα της Προϊσταμένης Ορόφων	117
8.2.1 Το Έργο της Προϊσταμένης Ορόφων	120
8.3 Προσόντα και Καθήκοντα της Καμαριέρας	121
8.3.1 Το Έργο της Καμαριέρας	122
8.3.2 Προετοιμασία Κλίνης Πελάτη	123
8.4 Καθήκοντα Καθαρίστριας και Βοηθού Θαλαμηπόλου	124
8.5 Λινοθήκη	124
8.5.1 Καθήκοντα της Προϊσταμένης Λινοθήκης	125
8.5.2 Εκτέλεση του Έργου	125
8.6 Πλυντήριο	126
8.7 Γραφείο Απολεσθέντων	126
8.8 Τμήμα Ασφαλείας	127
8.9 Τμήμα Συντήρησης	128
Ανακεφαλαίωση	131
Ερωτήσεις	131
Περιεχόμενα Εργαστηριακού Οδηγού	132

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

ΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ (MAIN COURANTE)

Στόχοι Κεφαλαίου	133
Εισαγωγή	134
9.1 Η Σημασία της Μ/Σ για ένα Ξενοδοχείο	134
9.2 Γραμμογράφηση της Μ/Σ	134
9.3 Λειτουργία της Μ/Σ	137
9.4 Παραμένοντες	138
9.5 Αφίξεις	138
9.6 Χρεωστικά Πελατών - Extras	139
9.7 Διαχωριστικές Καταστάσεις Τμημάτων	140
9.8 Περαστικοί - Passants	141
9.9 Αναχωρήσεις	141
9.10 Πιστώσεις	142
9.11 Αποτελέσματα	142
9.12 Συμφωνία Μ/Σ και «Κλείσιμο» Ημέρας	142
9.13 Σύγχρονες Τάσεις στην Τήρηση Λογαριασμών Πελατών	143
Ανακεφαλαίωση	144
Ερωτήσεις	144
Περιεχόμενα Εργαστηριακού Οδηγού	145

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΑΜΕΙΟΥ

Στόχοι Κεφαλαίου	147
------------------	-----

Εισαγωγή	148
10.1 Αρμοδιότητες Ταμείου Υποδοχής	148
10.2 Εισπράξεις από Εξόφληση Λογαριασμών Πελατών	149
10.2.1 Μετρητά (CASH)	150
10.2.2 Συνάλλαγμα (Foreign Currency)	150
10.2.3 Ταξιδιωτικές Επιταγές (Traveller's Cheques)	151
10.2.4 Προσωπική Επιταγή (Personal Cheque)	151
10.2.5 Πιστωτικές Κάρτες (Credit Cards)	152
10.2.6 Μεταφορά σε Χρεώστες	153
10.3 Πληρωμές για Λογαριασμό Πελατών / Paid out	153
10.4 Ταμειακή Διαχείριση Διαχωριστικών Καταστάσεων Τμημάτων	153
10.5 Υπηρεσία Χρηματοκιβωτίου	154
Ανακεφαλαίωση	156
Ερωτήσεις	156
Περιεχόμενα Εργαστηριακού Οδηγού	156

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Στόχοι Κεφαλαίου	157
Εισαγωγή	158
11.1 Κατηγορίες Επιχειρήσεων Μαζικής Εστίασης	158
11.1.1 Αυτόνομες Επισιτιστικές Επιχειρήσεις	158
11.1.2 Τύποι Εστιατορίων που λειτουργούν εντός της Ξενοδοχειακής Επιχείρησης	159
11.2 Το Προσωπικό του Εστιατορίου	161
11.3 Οι Χώροι του Εστιατορίου	162
11.4 Ο Εξοπλισμός του Εστιατορίου	163
11.4.1 Έπιπλα	163
11.4.2 Σκεύη	165
11.4.3 Ιματισμός	168
11.4.4 Φωτισμός	169
11.5 Τα Γεύματα	170
11.5.1 Κύρια Γεύματα	170
11.5.2 Δευτερεύοντα Γεύματα	172
11.5.3 Ειδικά Γεύματα	172
11.5.3.1 Συνεστιάσεις Μπανκέ (Banquet)	172
11.5.3.2 Γεύματα σε Μπουφέ (Buffet)	174
11.6 Ο Κατάλογος	175
11.6.1 Χαρακτηριστικά Σύνταξης Καταλόγου	175
11.6.2 Βασικές Αρχές Σύνδεσης Εδεσματολογίου - menu	177
11.6.3 Προκαθορισμένο Εδεσματολόγιο - menu table d'hote	177
11.6.4 Επιλογή Εδεσμάτων από Κατάλογο - menu a la carte	178
11.6.5 Κουβέρ (Couvert)	178
Ανακεφαλαίωση	180
Ερωτήσεις	180
Περιεχόμενα Εργαστηριακού Οδηγού	180

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12

ΒΑΣΙΚΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΗ

Στόχοι Κεφαλαίου	181
Εισαγωγή	182

12.1 Τρόποι Σερβιρίσματος	182
12.1.1 Βιεννέζικος Τρόπος Σερβιρίσματος	182
12.1.2 Αγγλικός Τρόπος Σερβιρίσματος	182
12.1.3 Γαλλικός Τρόπος Σερβιρίσματος	183
12.1.4 Ρωσικός Τρόπος Σερβιρίσματος	183
12.1.5 Σερβίρισμα με κινούμενο τραπέζι (Service Gueridon)	183
12.1.6 Αμερικάνικος Τρόπος Σερβιρίσματος (Self Service)	184
12.1.7 Σερβίρισμα Δωματίων (Room Service)	184
12.2 Βασικοί Κανόνες Εστιατορίου	185
12.3 Εξυπηρέτηση Πελατών στο Εστιατόριο	186
12.4 Οι Η/Υ στα Εστιατόρια	187
12.4.1 Λήψη Παραγγελίας	188
12.4.2 Έκδοση Λογαριασμού	188
12.4.3 Πλεονεκτήματα των Η/Υ στα Εστιατόρια	188
12.5 Συνεργασία Εστιατορίου και Μαγειρείου	189
12.6 Απόσυρση Χρησιμοποιημένων Σκευών (Debarassage)	189
12.7 Συνδυασμοί Κρασιών και Εδεσμάτων	190
12.8 Βασική Μαγειρική Ορολογία	191
Ανακεφαλαίωση	193
Ερωτήσεις	193
Περιεχόμενα Εργαστηριακού Οδηγού	193

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13

ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΠΑΡ

Στόχοι Κεφαλαίου	195
Εισαγωγή	196
13.1 Είδη Μπαρ	196
13.1.1 Κλασσικό Μπαρ (American Bar)	196
13.1.2 Disco / Night Club	196
13.1.3 Καφετέριες / Cafe Bar	197
13.1.4 Snack Bar	197
13.1.5 Μπαρ Ξενοδοχείου	197
13.2 Προσωπικό Μπαρ	198
13.2.1 Παρασκευαστής Ποτών (Barman)	199
13.2.2 Βοηθός Παρασκευαστή Ποτών (Assistant Barman)	199
13.2.3 Σερβιτόρος Μπαρ	199
13.2.4 Βοηθός Σερβιτόρου Μπαρ	199
13.2.5 Ταμίας (Tablist)	200
13.3 Εξοπλισμός Μπαρ	200
13.3.1 Μηχανήματα και Συσκευές	200
13.3.2 Όργανα και Εργαλεία	203
13.3.3 Σκεύη	204
13.4 Αλκοολούχα Ποτά	206
13.4.1 Μέτρηση Αλκοολικής Δύναμης	207
13.4.2 Προέλευση των Αλκοολούχων Ποτών	208
13.5 Επιπτώσεις από την Κατανάλωση Αλκοόλ	210
13.6 Μη Αλκοολούχα Ποτά	210
13.6.1 Αφεψήματα	210
13.6.2 Αναψυκτικά	212
13.7 Ανάμειξη Ποτών	213
13.8 Ανάλυση Εργασίας στο Μπαρ	217
13.8.1 Προετοιμασία Λειτουργίας του Μπαρ	217
13.8.2 Βασικές Αρχές Παρασκευής Ποτών	217

13.8.3 Βασικές Αρχές Σερβιρίσματος Ποτών μέσα από τη μπάρα	.218
13.8.4 Βασικές Αρχές Σερβιρίσματος Ποτών έξω από τη μπάρα	.219
13.9 Τα Κρασιά	.219
13.9.1 Τεχνική Σερβιρίσματος Κρασιών	.219
Ανακεφαλαίωση	.222
Ερωτήσεις	.222
Περιεχόμενα Εργαστηριακού Οδηγού	.223

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14

ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

Στόχοι Κεφαλαίου	.225
Εισαγωγή	.226
14.1 Συνεστιάσεις	.226
14.2 Συνέδρια	.227
14.2.1 Επιλογή Χρόνου και Τόπου Διεξαγωγής των Συνεδρίων	.228
14.3 Προώθηση και Πώληση Συνεστιάσεων και Συνεδρίων	.228
14.4 Δυνατότητες μιας Ξενοδοχειακής Μονάδας για Διοργάνωση Συνεδρίων και Συνεστιάσεων	.230
14.5 Μεταφορά	.231
14.6 Οφέλη των Κοινωνιών Υποδοχής Συνεδριακού Τουρισμού	.231
Ανακεφαλαίωση	.233
Ερωτήσεις	.233
Περιεχόμενα Εργαστηριακού Οδηγού	.233

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 15

ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

Στόχοι Κεφαλαίου	.235
Εισαγωγή	.236
15.1 Ψυχαγωγία και Αθληση Πελατών	.236
15.1.1 Εμφύχωση (Animation)	.237
15.1.2 Εμφυχωτές (Animateurs)	.238
15.1.3 Διακρίσεις Ψυχαγωγίας και Αθλησης	.238
15.1.4 Προγράμματα Ψυχαγωγίας και Αθλησης για τη νεαρή, μέση και τρίτη ηλικία	.239
15.1.5 Ψυχαγωγία και Αθληση Ανηλίκων	.240
15.2 Υπηρεσίες Γραμματειακής Υποστήριξης	.241
Ανακεφαλαίωση	.242
Ερωτήσεις	.242
Περιεχόμενα Εργαστηριακού Οδηγού	.242

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	.243
-----------------------	------

ΓΛΩΣΣΑΡΙ	.249
----------	------

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	.253
--------------	------

ΠΕΡΙΟΔΙΚΟΣ ΤΥΠΟΣ	.254
------------------	------

ΠΗΓΕΣ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ	.255
---------------------------	------

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το βιβλίο αυτό γράφτηκε για τους μαθητές της ειδικότητας των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ε., με σκοπό να καλύψει τις διδακτικές ανάγκες του μαθήματος “Λειτουργίες Ξενοδοχειακών Μονάδων”. Η συγγραφή του ακολούθησε το επίσημο Αναλυτικό Πρόγραμμα του Υπουργείου Παιδείας και πραγματοποιήθηκε με τη συνεργασία του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου.

Σκοπός μας ήταν η παροχή θεμελιωδών -και όχι μόνο- γνώσεων γύρω από την Ξενοδοχειακή Βιομηχανία και τις λειτουργίες που αφορούν κυρίως τη διαμονή, τον επισιτισμό και τις πωλήσεις των ξενοδοχειακών μονάδων. Καταβάλαμε δε κάθε προσπάθεια για την όσο το δυνατόν απλούστερη, αλλά και ουσιαστική παρουσίασή τους.

Για την καλύτερη εμπέδωση της ύλης, στο τέλος κάθε κεφαλαίου ακολουθούν ανακεφαλαίωση και ερωτήσεις. Επίσης αναφέρονται τα περιεχόμενα του εργαστηριακού οδηγού του μαθήματος για το αντίστοιχο κεφάλαιο.

Το γλωσσάρι που έχει καταχωριστεί στο τέλος του βιβλίου επεξηγεί με σαφήνεια διάφορες έννοιες που βρίσκονται στο κείμενο, αλλά δεν έχουν επεξηγηθεί εκεί για λόγους μεθοδολογικούς, ενώ η ξενοδοχειακή ορολογία αποτελεί για τους μαθητές ένα χρήσιμο λεξικό όρων της ειδικότητάς τους.

Πιστεύουμε πως το παρόν εγχειρίδιο θα εκπληρώσει τους διδακτικούς σκοπούς στα πλαίσια των Τ.Ε.Ε. και θα αποτελέσει σημαντική αφετηρία για όσους μαθητές θελήσουν να ασχοληθούν επαγγελματικά με τον κλάδο των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων.

Παρά το γεγονός ότι προσπαθήσαμε για το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα, κάθε καλοπροαίρετη παρέμβαση που θα αφορά τη βελτίωση μέρους ή του συνόλου του βιβλίου είναι ευπρόσδεκτη.

Θα θέλαμε, τέλος, να ευχαριστήσουμε ιδιαίτερως τους ομίλους Ξενοδοχείων Grecotel και Maris για την ευγενική τους φιλοξενία, καθώς και όσους άμεσα ή έμμεσα μας βοήθησαν για την υλοποίηση του στόχου μας.

Οι συγγραφείς

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ



ΣΤΟΧΟΙ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ



Μετά τη μελέτη του κεφαλαίου, οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση:

- Να απαριθμούν τα συστατικά μέρη της Βιομηχανίας Ταξιδιών και Τουρισμού.
- Να ανακαλούν ιστορικές αναφορές περί «ξενοδοχίας».
- Να διακρίνουν τις διαφορές των καταλυμάτων στις διάφορες ιστορικές περιόδους.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Μια από τις μεγαλύτερες βιομηχανίες παγκοσμίως είναι η Τουριστική Βιομηχανία, η οποία αποτελεί μέρος ενός μεγάλου συνόλου επιχειρήσεων που ονομάζεται **Βιομηχανία Ταξιδίων και Τουρισμού**. Ο κύριος τομέας δραστηριοτήτων της βιομηχανίας αυτής είναι η προσφορά αγαθών και υπηρεσιών στους ταξιδιώτες. Οι δραστηριότητες αυτές προκύπτουν από τα ακόλουθα συστατικά μέρη, τα οποία αποτελούν την ίδια τη βιομηχανία ταξιδίων και τουρισμού:

- **Τουριστικές εγκαταστάσεις:** Ξενοδοχεία, μοτέλς, Ξενώνες, πανδοχεία, μπανγκαλόου (Ξενοδοχεία ανεξάρτητων περιπτέρων), κάμπινγκ (κέντρα παραθερισμού με οργανωμένες κατασκηνώσεις), επιπλωμένα διαμερίσματα κ.ά.
- **Μέσα μεταφοράς** τα οποία, ανάλογα με τις ομάδες των ατόμων που μεταφέρουν, διακρίνονται σε:
 - α) Μέσα μαζικής μεταφοράς (αεροπλάνα, πλοία, τρένα, πούλμαν κτλ.)
 - β) Ατομικά μέσα μεταφοράς (αυτοκίνητο, μοτοσικλέτα κτλ.)
- **Τουριστικά γραφεία ή αλλιώς πρακτορεία ταξιδίων**, τα οποία προσφέρουν διάφορες υπηρεσίες, που κυμαίνονται από μια απλή κράτηση σε κάποιο ξενοδοχείο έως τη διοργάνωση ταξιδίων.
- **Επιχειρήσεις επισιτισμού**, δηλαδή επιχειρήσεις εφοδιασμού με τρόφιμα. Στην ουσία, οι επιχειρήσεις αυτές προσφέρουν φαγητά και ποτά σ' αυτούς που ταξιδεύουν, με δύο τρόπους:
 - α) Μεταπωλούν τα προϊόντα στην αρχική τους μορφή. Τέτοιες επιχειρήσεις είναι: τα super markets, τα mini markets, τα περίπτερα κ.ά.
 - β) Μεταποιούν τις πρώτες ύλες και συνθέτουν νέα προϊόντα επισιτισμού (π.χ. φαγητά ολοκληρωμένα). Τέτοιες επιχειρήσεις είναι: τα εστιατόρια, τα ζαχαροπλαστεία, οι καφετέριες, τα μπαρ κ.ά.



Εικόνα 1.1 Επιχείρηση Επισιτισμού (Εστιατόριο)

- **Καταστήματα πώλησης** ειδών λαϊκής τέχνης, δώρων (souvenirs) κ.ά.
- **Διάφορες δραστηριότητες** που αφορούν άθληση (π.χ. χειμερινά σπορ, θερινά σπορ, εξτρίμ σπορ όπως αναρρίχηση κ.ά.), ψυχαγωγία (π.χ. συναυλίες, φεστιβάλ κ.ά.), αναψυχή, ταξίδια με εκπαιδευτικό χαρακτήρα κτλ.



Εικόνα 1.2

Θερινά σπορ (Surfing)

Σύμφωνα με τα παραπάνω, η ξενοδοχειακή βιομηχανία αποτελεί μέρος των τουριστικών εγκαταστάσεων. Είναι φανερό ότι οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις έχουν μεγάλη σημασία, αφού χωρίς αυτές δεν είναι δυνατή η υποστήριξη των υπόλοιπων μερών της βιομηχανίας ταξιδιών και τουρισμού. Συνεπώς, ανεξάρτητα από το είδος και την μορφή τους, διαδραματίζουν ουσιαστικό ρόλο στην τουριστική ανάπτυξη μιας χώρας.

Η στρατηγική που ακολουθεί η κάθε χώρα για την ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας της, εξαρτάται από διάφορους παράγοντες. Ένας καθοριστικός παράγοντας είναι η παράδοση και η κουλτούρα του λαού της. Στην Ελλάδα η έννοια της Φιλοξενίας έχει πανάρχαιες ρίζες, όπως επίσης η έννοια του ταξιδιού και της αναζήτησης.

Εικόνα 1.3

Συστατικά μέρη Βιομηχανίας Ταξιδιών & Τουρισμού



1.1. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Στην αρχαία Ελλάδα, η φιλοξενία ως έννοια σηματοδοτεί την αγάπη προς τους ξένους, που εκδηλώνεται, στην πράξη, με την εγκάρδια υποδοχή των επισκεπτών και την παροχή στέγης και περιποίησης. Μπορούμε να πούμε πως η έννοια της φιλοξενίας εμφανίζεται στον πλανήτη ταυτόχρονα, ή λίγο αργότερα από την έννοια της ιδιοκτησίας. Η φιλοξενία αποκτά μεγάλη ηθική αξία στην αρχαία Ελλάδα και η ίδια η θρησκεία την αγκαλιάζει ορίζοντας ως προστάτες της τον Ξένιο Δία και την Ξένια Αθηνά. Το ιερό δίκαιο της φιλοξενίας προστατεύει τους ξένους και τιμωρεί όσους το καταπατούν.



Εικόνα 1.4
Ο Ξένιος Ζεύς

Στα έργα του ο Όμηρος αναφέρει περιπτώσεις φιλοξενίας, όπως: α) Ο Τηλέμαχος με το γιο του Νέστορα, Πεισίστρατο, φιλοξενήθηκαν στις Φυρές από το Διοκλή, β) Ο Μενέλαος και η ωραία Ελένη φιλοξενήθηκαν από τον Πόλυβο, βασιλιά των Θηβών της Αιγύπτου, γ) Ο Οδυσσέας, ταλαιπωρημένος και κατατρεγμένος από την οργή του Ποσειδώνα, φιλοξενήθηκε από την Ναυσικά και τον πατέρα της βασιλιά Αλκίνοο.

Η φιλοξενία αποκτά στην αρχαία Ελλάδα υποχρεωτικό χαρακτήρα, με αποτέλεσμα κάποιοι εύποροι πολίτες να δημιουργούν στα σπίτια τους χώρους, ειδικά διαμορφωμένους, για τη φιλοξενία των ξένων. Αυτοί οι εύποροι πολίτες θα είναι και οι πρώτοι που θα φιλοξενήσουν πολλά άτομα ταυτόχρονα, σε περιόδους αθλητικών αγώνων και θρησκευτικών εορτών. Μετά τον 5ο αιώνα π.Χ. και κυρίως στη διάρκεια του 4ου αιώνα π.Χ. αυξάνεται αλματωδώς η κίνηση των ξένων στις αρχαίες ελληνικές πόλεις. Δημιουργούνται τα «καταγώγια», τα οποία δεν έχουν τη σημερινή αρνητικά φορτισμένη έννοια. Καταγώγια ονομάζονται τα πολύ φτωχικά αλλά καθαρά κτήρια, που αφιλοκερδώς παρέχουν διαμονή σε περιορισμένο αριθμό ξένων. Σύντομα, η ανάγκη για φιλοξενία μεγαλύτερου αριθμού ατόμων θα οδηγήσει στην οικοδόμηση πολυόροφων καταγωγίων.

Πολύ γνωστό είναι το καταγώγιο της Επιδαύρου, με 100 δωμάτια δύο κλινών, το καταγώγιο στο Αρτεμίσιο της Μαγνησίας και το Λεωνιδαίο στην Ολυμπία, με μήκος 154 μέτρα.

Οι φιλοξενούμενοι τιμούν και σέβονται τους οικοδεσπότες τους και αποχωρούν λαμβάνοντας πολλά δώρα. Λαμπρή εξαίρεση αποτελούν οι μνηστήρες στο παλάτι του Οδυσσέα, που από φιλοξενούμενοι κατάντησαν δυνάστες για μια δεκαετία σχεδόν και τιμωρήθηκαν από το οπλισμένο χέρι του Οδυσσέα και των οικείων του, οι οποίοι αμέσως, με θυσίες, ζήτησαν τη συγχώρεση των θεών για την επιβεβλημένη πράξη τους. Η άρνηση της φιλοξενίας τιμωρείται και οι Διόσκουροι Κάστωρ και Πολυδεύκης εκτελούν τις ποινές.

Ο νόμος της προσφοράς και ζήτησης φαίνεται πως λειτουργούσε ανέκαθεν. Έτσι, σύντομα οι χώροι για φιλοξενία δεν επαρκούν για τους πολλούς ξένους και η «δωρεάν» φιλοξενία στην αρχαία Ελλάδα υποχωρεί δειλά δειλά στην «επί πληρωμή» φιλοξενία. Οι ξένοι πια, μη βρίσκοντας καταλύματα, είναι πρόθυμοι να πληρώσουν τώρα, όμως δε βολεύονται απλά, αλλά έχουν και απαιτήσεις.

Η πρώτη μορφή ξενοδοχείου είναι το «πανδοχείο», το οποίο έχει στάβλους στο ισόγειο και δωμάτια ύπνου στον επάνω όροφο. Τα πανδοχεία εξοπλίζονται με κρεβάτια στα δωμάτια και επιπλέον, παρέχουν τροφή σε ανθρώπους και ζώα. Βρίσκονται κατά μήκος εμπορικών επαρχιακών οδών, σε απόσταση 8 χιλιομέτρων μεταξύ τους.

Μια άλλη μορφή πανδοχείων που συναντάται μόνο στις πόλεις, είναι τα «καπηλεία». Οι πολύ κακές συνθήκες διαμονής, το άσχημο φαγητό και το φθινό ποτό, είναι το αντίτιμο για τα λίγα χρήματα που κοστίζει εκεί η φιλοξενία. Ο ιδιοκτήτης τους, ο «κάπηλος», από τότε συνδεόταν με την αισχροκέρδεια.

Στην αρχαία Ελλάδα εμφανίζονται και τα πρώτα αξιοπρεπή οικήματα, που παρουσιάζουν αρκετές

ομοιότητες με τα σημερινά ξενοδοχεία. Εμφανίζονται επίσης και οι πρώτοι «εξηγητές», οι σημερινοί ξεναγοί.

Στην περίοδο της Ρωμαϊκής αυτοκρατορίας κάνουν την εμφάνισή τους σε πολλά σημεία τα «Diversorii» - τύποι ξενοδοχείων- και οι ταβέρνες που προσφέρουν φαγητό, ποτό, παρέα και κατάλυμα.

Στους χρόνους του Βυζαντίου, τα «χάνια» είναι πανδοχεία μικρού μεγέθους, εγκατεστημένα στις πόλεις. Στους χρόνους αυτούς η Εκκλησία δημιουργεί επίσης, σε κάποιες πόλεις τους «Ξενώνες», οι οποίοι συντηρούνται από κληροδοτήσεις, δωρεές πολιτών και προσφορές κληρικών. Αυτοί οι Ξενώνες της εκκλησίας θα δώσουν στη συνέχεια, μορφή στα πρώτα φιλανθρωπικά ιδρύματα.

Το πρώτο ξενοδοχείο εμφανίζεται στη Γαλλία με την ονομασία «Αετός». Οι ανέσεις είναι ανύπαρκτες και τα στρώματα στα δωμάτια παραγεμισμένα με ξερά φύλλα. Η κατάσταση αλλάζει ραγδαία με την εμφάνιση των σιδηροδρόμων το 1830.

Το 1794 λειτουργεί το πρώτο ξενοδοχείο στη Ν. Υόρκη των 30.000 κατοίκων. Ακολουθεί η Βοστώνη, η Βαλτιμόρη, η Φιλαδέλφεια. Οι πόλεις ανταγωνίζονται η μια την άλλη για το μεγαλύτερο και πληρέστερο ξενοδοχείο. Στην Ευρώπη, πρώτη η Ελβετία δημιουργεί ξενοδοχεία υψηλών επαγγελματικών προδιαγραφών λειτουργίας, κάτω από την εποπτεία και καθοδήγηση του ίδιου του κράτους. Τα δωμάτια, εκτός από κανάτα με νερό, διαθέτουν λουτρό σε κάθε όροφο, καμαριέρες, σερβιτόρους και θυρωρούς.

Το 1828, το πρώτο ξενοδοχείο της πατρίδας μας είναι το «Ξενοδοχείο του Λονδίνου» στο Ναύπλιο. Το «Νέον Ξενοδοχείο» είναι το πρώτο της Αθήνας, όταν γίνεται πρωτεύουσα του κράτους. Το 1874 λειτουργεί σαν ξενοδοχείο η «Μεγάλη Βρετανία» και το 1917 το «Ατενέ Παλλάς» απέναντι από το Πολυτεχνείο.

Το 19ο αιώνα τα ξενοδοχεία είναι η νέα μόδα στην αγορά του καταλύματος. Σε μια ημέρα τα «χάνια» αναβαθμίζονται σε ξενοδοχεία αλλάζοντας την επιγραφή στην πρόσοψη του κτηρίου. Οι υπηρεσίες όμως παραμένουν σε χαμηλά επίπεδα, οι τιμές ανεβαίνουν και οι κοριοί και ψύλλοι εξακολουθούν να υπάρχουν στα περισσότερα από αυτά.

Το επίσημο κράτος στην πατρίδα μας, κατά τη διάρκεια των επόμενων χρόνων θα καταβάλει πολλές και επίπονες προσπάθειες, προκειμένου να οργανώσει τον κόσμο του καταλύματος. Θα δημιουργηθεί, έτσι, η σύγχρονη Ελληνική Ξενοδοχειακή Βιομηχανία, η οποία με την πάροδο των ετών οφείλει να γίνεται ανταγωνιστικότερη, προσαρμοζόμενη στα πρότυπα των διεθνών εξελίξεων, που φυσικά επηρεάζουν με τη σειρά τους την οικονομία του τουρισμού γενικότερα.

Στη δύσκολη τουριστική αγορά των υπηρεσιών, «αιχμή του δόρατος» θα αποτελέσει το ανθρώπινο δυναμικό, το οποίο με την εκπαίδευση του θα δημιουργήσει τη σημαντικότερη αιτία διαφοροποίησης του εθνικού τουριστικού προϊόντος, σε διεθνές επίπεδο.

ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ

- ➡ Μια από τις μεγαλύτερες βιομηχανίες παγκοσμίως είναι η βιομηχανία ταξιδίων και τουρισμού. Τα συστατικά μέρη της βιομηχανίας αυτής είναι: α) οι τουριστικές εγκαταστάσεις, β) τα μέσα μεταφοράς, γ) τα τουριστικά γραφεία, δ) οι επιχειρήσεις επισιτισμού, ε) τα καταστήματα πώλησης διαφόρων τουριστικών ειδών, στ) διάφορες δραστηριότητες που αφορούν άθληση, ψυχαγωγία κτλ.
- ➡ Στην αρχαία Ελλάδα η Φιλοξενία απέκτησε μεγάλη θρησκευτική και ηθική αξία, με προστάτες τον Ξένιο Δία και την Ξένια Αθηνά. Οι εύποροι πολίτες δημιουργούν στα σπίτια τους χώρους, ειδικά διαμορφωμένους, για τη φιλοξενία ξένων.
- ➡ Τον 4ο π.Χ. αιώνα δημιουργούνται τα καταγώγια, τα οποία στη συνέχεια γίνονται πολυόροφα κτίρια.
- ➡ Αργότερα εμφανίζεται η «επί πληρωμή» φιλοξενία και δημιουργείται η πρώτη μορφή ξενοδοχείου, το «πανδοχείο».
- ➡ Στους χρόνους του Βυζαντίου εμφανίζονται τα «χάνια» στις πόλεις, ενώ συγχρόνως η εκκλησία δημιουργεί τους «ξενώνες».
- ➡ Το πρώτο ξενοδοχείο εμφανίζεται στη Γαλλία, ενώ το πρώτο της πατρίδας μας είναι το «Ξενοδοχείο του Λονδίνου» στο Ναύπλιο.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Απαριθμήστε τα συστατικά μέρη της Βιομηχανίας Ταξιδίων και Τουρισμού (ονομαστικά).
2. Τι εννοούμε με τον όρο «επιχειρήσεις επισιτισμού» και πως αυτές διαχωρίζονται;
3. Για ποιο λόγο οι τουριστικές εγκαταστάσεις έχουν μεγάλη σημασία για τον τουρισμό;
4. Πως εκδήλωναν τη φιλοξενία τους οι εύποροι πολίτες στην αρχαία Ελλάδα;
5. Ποιο ήταν το πρώτο ξενοδοχείο που δημιουργήθηκε στην Ελλάδα και ποιο στην Αθήνα;

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΥ ΟΔΗΓΟΥ

- Ερωτήσεις διαφόρων ειδών κλειστού τύπου.
- Εργασίες – Δραστηριότητες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΠΡΟΪΟΝ



ΣΤΟΧΟΙ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ



Μετά τη μελέτη του κεφαλαίου, οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση:

- Να ορίζουν την έννοια του ξενοδοχειακού προϊόντος.
- Να διακρίνουν τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και να αναφέρουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους.
- Να καθορίζουν τα σημεία πώλησης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.
- Να εκθέτουν τις ιδιαιτερότητες της δομής και οργάνωσης, των εργασιακών σχέσεων, των αγαθών, των υπηρεσιών και των πελατών των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.
- Να αναφέρουν τα βασικά δικαιολογητικά που είναι απαραίτητα για τη νόμιμη λειτουργία μιας ξενοδοχειακής μονάδας.
- Να αξιολογούν τις αρνητικές επιπτώσεις της παραξενοδοχίας.

2.1. ΟΡΙΣΜΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Όπως αναλύθηκε στα προηγούμενα, η Βιομηχανία Ταξιδίων και Τουρισμού αποτελεί μια μεγάλη ομάδα επιχειρήσεων, οι οποίες «πωλούν» κάποιο προϊόν, το οποίο είναι και η πηγή των εσόδων τους.

Το τουριστικό προϊόν περιλαμβάνει κάθε αγαθό ή υπηρεσία που πωλείται από την τουριστική βιομηχανία. Συνεπώς, το τουριστικό προϊόν αποτελείται από το κατάλυμα, τη μεταφορά, τη διασκέδαση, το φαγητό, τα σουβενίρ κτλ. Άρα, μέρος του τουριστικού προϊόντος αποτελεί το ξενοδοχειακό προϊόν.

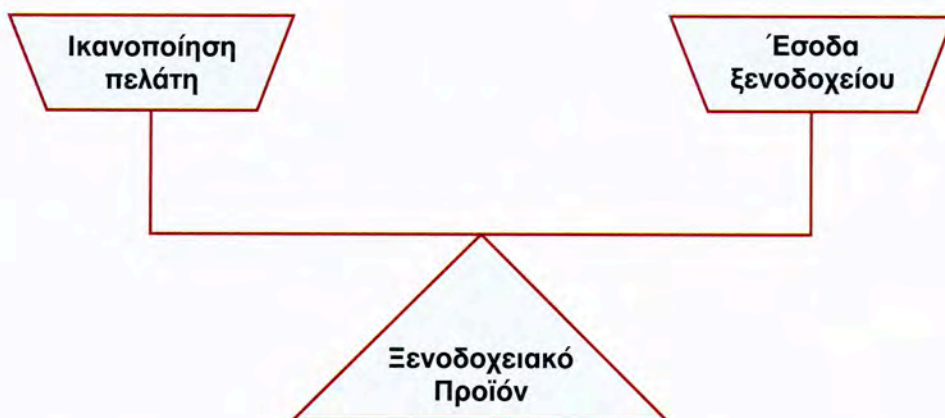
Αντίστοιχα, **ξενοδοχειακό προϊόν είναι κάθε αγαθό και υπηρεσία που πωλεί ένα ξενοδοχείο, το οποίο αποτελεί -από την πλευρά του πελάτη- πηγή ικανοποίησης και -από την πλευρά του ξενοδοχείου- πηγή εσόδων.**

Με τον όρο υπηρεσία, εννοούμε οποιαδήποτε διαδικασία (σειρά ενεργειών) επιτελείται από πλευράς προσωπικού του ξενοδοχείου και έχει σαν σκοπό την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών.

Μπορούμε να πούμε ότι το ξενοδοχειακό προϊόν μοιάζει με μια «ζυγαριά», όπου στη μια πλευρά της «το βάρος» είναι η ικανοποίηση του πελάτη και στην άλλη πλευρά της «το βάρος» είναι τα έσοδα του ξενοδοχείου. Όσο πιο εξισορροπημένα είναι τα δύο «βάρη», τόσο μεγαλύτερη θα είναι η επιτυχία της ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Εικόνα 2.1

Αναπαράσταση ξενοδοχειακού προϊόντος



Στη συνέχεια θα αναλύσουμε όλα τα στοιχεία που συνθέτουν το ξενοδοχειακό προϊόν στο σύνολό του.

2.2. ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Με τον όρο ξενοδοχειακή επιχείρηση, εννοούμε κάθε επίσημη μορφή τουριστικού καταλύματος. Έτσι οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ταξινομούνται σε:

Ι. Κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα. Σ' αυτά συμπεριλαμβάνονται οι εξής μορφές ξενοδοχειακών επιχειρήσεων:

1. **Ξενοδοχεία:** είναι οι επιχειρήσεις που αποτελούνται από ένα κτήριο και λειτουργούν τόσο στις πόλεις όσο και στην ύπαιθρο. Είναι επαρκώς εξοπλισμένα και το προσωπικό που εργάζεται σ' αυτά είναι

ειδικευμένο. Παρέχουν κατάλυμα, τροφή, καθώς και άλλες υπηρεσίες (π.χ. διασκέδαση, σπορ). Διακρίνονται σε πέντε κατηγορίες αστέρων¹, ξεκινώντας από τα ξενοδοχεία 5*. Η διάκριση αυτή σε κατηγορίες καθορίζεται από τον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού, με βάση ορισμένα κριτήρια που αφορούν τα εξής:

- α) Κτήριο (το μέγεθος του κτηρίου, οι χώροι υποδοχής, οι διαστάσεις των υπνοδωματίων κ.ά.).
- β) Επίπλωση (ο εξοπλισμός των επίπλων τόσο στους κοινόχρηστους χώρους όσο και στα υπνοδωμάτια).
- γ) Ποσότητα και ποιότητα εξοπλισμού (σε όλους τους χώρους του ξενοδοχείου).
- δ) Επιπρόσθετες ανέσεις (όπως ύπαρξη κλιματισμού, πισίνας, χώρων διασκέδασης κ.ά.).



Εικόνα 2.2 Χώρος αναμονής και υπνοδωμάτιο Ξενοδοχείου 5*

- 2. Ξενοδοχεία επιπλωμένων διαμερισμάτων: είναι επιχειρήσεις που αποτελούνται από διαμερίσματα (τουλάχιστον δύο δωματίων) εξοπλισμένα με κουζίνα.
- 3. Ξενοδοχεία μικτού τύπου: είναι επιχειρήσεις που παρέχουν στους πελάτες τη δυνατότητα επιλογής ενοικίασης δωματίων ή διαμερισμάτων, ανάλογα με τις ανάγκες τους. Πρόκειται για ένα «πάντρεμα» των δύο πρώτων ειδών ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Απαραίτητη προϋπόθεση για να χαρακτηριστεί ένα ξενοδοχείο μικτού τύπου, είναι να έχει δυναμικότητα, τουλάχιστον, 300 κλινών.
- 4. Μοτέλς (Motels): είναι επιχειρήσεις των οποίων οι εγκαταστάσεις βρίσκονται εκτός των κατοικημένων περιοχών, σε οδικές αρτηρίες μεγάλης κυκλοφορίας (π.χ. εθνικές οδούς). Αποσκοπούν στην εξυπηρέτηση τόσο των ανθρώπων όσο και των οχημάτων τους. Γι' αυτό διαθέτουν τον απαραίτητο χώρο για τη στάθμευση, τον εφοδιασμό ή ακόμα και την επισκευή των οχημάτων.
- 5. Ξενοδοχεία ιαματικών πηγών και Υδροθεραπευτήρια: είναι επιχειρήσεις οι οποίες εξυπηρετούν πελάτες που επιθυμούν να ακολουθήσουν θεραπευτική αγωγή με ιαματικά νερά διαφόρων λουτροπόλεων. Για το λόγο αυτό, έχουν εγκαταστάσεις με τις οποίες μπορούν να φέρνουν το ιαματικό νερό στο μπάνιο κάθε δωματίου ή διαθέτουν πισίνα με το θεραπευτικό νερό.

¹Από το 2002 ο νόμος ορίζει νέο σύστημα κατάταξης των ξενοδοχείων σε κατηγορίες πέντε έως ενός αστέρων (5*, 4* κτλ.), αντικαθιστώντας το, μέχρι πρότινος, σύστημα κατάταξης σε κατηγορίες πολυτελείας Α, Β, Γ και Δ.



Εικόνα 2.3 Πισίνα Υδροθεραπευτηρίου

8. *Bungalows*: είναι επιχειρήσεις που αποτελούνται από συγκροτήματα ανεξάρτητων διαμερισμάτων. Συγχρόνως διαθέτουν ένα κεντρικό κτήριο, στο οποίο στεγάζονται οι υπηρεσίες και οι κοινόχρηστοι χώροι (π.χ. αίθουσες ψυχαγωγίας).



Εικόνα 2.4 Συγκρότημα bungalows

6. *Ορεινά ξενοδοχεία ή χιονοδρομικά κέντρα*: είναι επιχειρήσεις κτισμένες σε ορεινές περιοχές με αρκετό χιόνι (ορισμένες εποχές του χρόνου). Τα ξενοδοχεία αυτά είναι ειδικά εξοπλισμένα για τις ακραίες καιρικές συνθήκες και εξυπηρετούν συνήθως πελάτες που αγαπούν τα χειμερινά σπορ. Επίσης, διαθέτουν χώρους άθλησης, ψυχαγωγίας κτλ, έτσι ώστε να μην νιώθουν οι πελάτες περιορισμένοι.

7. *Ξενώνες*: είναι επιχειρήσεις που διαθέτουν δωμάτια και οι οποίες αν και δεν είχαν αρχικά κτιστεί για να λειτουργήσουν με τη μορφή ξενοδοχείου, εντούτοις παρέχουν τέτοιου είδους υπηρεσίες.

Επίσης, στα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα ανήκουν:

- Τα ξενοδοχεία των αεροδρομίων (εξυπηρετούν τα πληρώματα των αεροσκαφών, τους ταξιδιώτες κ.ά.).
- Τα ξενοδοχεία σε μαρίνες (εξυπηρετούν επιβάτες θαλαμηγών).
- Τα ξενοδοχεία μακράς διαμονής (εξυπηρετούν συνήθως φοιτητές και η ενοικίαση των δωματίων τους γίνεται με την εβδομάδα ή το μήνα).
- Τα κέντρα παραθερισμού γυμνιστών (είναι τουριστικές εγκαταστάσεις που λειτουργούν με ειδική άδεια του Ε.Ο.Τ., εξαιτίας του ιδιαίτερου χαρακτήρα τους).
- Τα ξενοδοχεία club (ικανοποιούν όλες τις ανάγκες των πελατών τους –υλικές και ψυχικές- δίνοντας έμφαση στους τομείς ψυχαγωγίας και άθλησης).

II. Μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα. Σ' αυτά συμπεριλαμβάνονται οι εξής μορφές ξενοδοχειακών καταλυμάτων:

1. *Ενοικιαζόμενα δωμάτια*: είναι καταλύματα με τη μορφή δωματίων, τα οποία είναι συνήθως τμήμα της οικίας του ιδιοκτήτη. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι περιορισμένες, όπως άλλωστε και το κόστος τους.
2. *Πανσιόν*: είναι καταλύματα χωρίς άλλες υπηρεσίες (μερικές πανσιόν είναι σε θέση να προσφέρουν και πρωινό).

3. *Οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις (camping)*: είναι κέντρα διακοπών και παραθερισμού, στα οποία οι τουρίστες διανυκτερεύουν σε δικές τους σκηνές και τροχόσπιτα.
4. *Μετακινούμενα ξενοδοχεία*: σ' αυτά ανήκουν κυρίως τα κρουαζιερόπλοια και οι σιδηροδρομικές κλινάμαξες. Τα τελευταία χρόνια στα μετακινούμενα ξενοδοχεία μπορούν να προστεθούν τα αεροσκάφη και τα λεωφορεία, όταν αυτά καλύπτουν μεγάλες αποστάσεις και μπορούν να προσφέρουν κάποιες ελάχιστες ξενοδοχειακές υπηρεσίες.



Εικόνα 2.5 Κρουαζιερόπλοιο. Μερική άποψη εξωτερικών και εσωτερικών χώρων



Τέλος, στα μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα ανήκουν τα τουριστικά καταλύματα σε παραδοσιακούς οικισμούς, οι ξενώνες νεότητας, οι ελεύθερες κατασκηνώσεις, τα αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα κ.ά.

Ανάλογα με το χρόνο λειτουργίας τους, τα ξενοδοχεία μπορούν να διακριθούν σε:

- α) *Εποχιακά*: λειτουργούν ορισμένη εποχή του έτους.
- β) *Διαρκούς λειτουργίας*: λειτουργούν ολόκληρο το έτος.

Ανάλογα με τον τόπο εγκατάστασή τους, τα ξενοδοχεία μπορούν να διακριθούν σε:

- α) *Αστικά*: βρίσκονται σε μεγάλα αστικά κέντρα.
- β) *Παραθεριστικά*: βρίσκονται σε περιοχές με φυσική ομορφιά, εκτός των πόλεων.

Εικόνα 2.6 Αστικό Ξενοδοχείο



Εικόνα 2.7 Παραθεριστικό Ξενοδοχείο

2.3. ΣΗΜΕΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Μια ξενοδοχειακή μονάδα, όπως και οποιαδήποτε άλλη εμπορική επιχείρηση, πρέπει να βρει πελάτες για να διαθέσει το προϊόν της. Σε αντίθεση, όμως, με τις επιχειρήσεις άλλων κλάδων, για τις ξενοδοχειακές υπάρχει ένας περιορισμός: Το αμετάθετο, δηλαδή ο τόπος που παράγεται το ξενοδοχειακό προϊόν είναι ο ίδιος με τον τόπο εγκατάστασης της μονάδας.

Για παράδειγμα, μια βιομηχανική μονάδα που παράγει ηλεκτρικές συσκευές, μπορεί να διαθέσει το προϊόν της οπουδήποτε πέρα από τον τόπο παραγωγής του. Αντίθετα, μια ξενοδοχειακή μονάδα διαθέτει τις υπηρεσίες της (δηλαδή το ξενοδοχειακό προϊόν) μέσα στον ίδιο τόπο παραγωγής τους, ο οποίος είναι και το σημείο πώλησής τους.

Με άλλα λόγια, η τοποθεσία εγκατάστασης της ξενοδοχειακής μονάδας αποτελεί και το σημείο πώλησης του ξενοδοχειακού προϊόντος.

Είναι, λοιπόν, φανερό ότι η τοποθεσία εγκατάστασης μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης είναι καθοριστικής σημασίας παράγοντας για την επιτυχία της. Μια τοποθεσία χωρίς ενδιαφέρον θα είχε αρνητικές επιπτώσεις στη βιωσιμότητα της επιχείρησης.



Εικόνα 2.8 Ξενοδοχειακή μονάδα εγκατεστημένη σε τοποθεσία με ιδιαίτερη φυσική ομορφιά

Μερικά από τα πιο σημαντικά πλεονεκτήματα μιας περιοχής, προκειμένου να εγκατασταθεί σ' αυτή μια ξενοδοχειακή μονάδα, είναι τα εξής:

- Το φυσικό κάλλος της περιοχής.
- Το κλίμα της συγκεκριμένης τοποθεσίας (πρέπει να βρίσκεται σε αρμονία με το σκοπό για τον οποίο δημιουργείται μια ξενοδοχειακή μονάδα, π.χ. δεν μπορεί να κτιστεί ένα χιονοδρομικό κέντρο σε περιοχή που δεν πέφτει χιόνι).
- Η εύκολη πρόσβαση σε σημεία όπου μπορούν να βρεθούν πελάτες (κομβικά σημεία, αεροδρόμια, λιμάνια, πόλεις κ.ά.).
- Οι αρχαιότητες, τα μνημεία, τα μουσεία, οι εκκλησίες με ιστορικό ενδιαφέρον και άλλα πολιτιστικά στοιχεία, αποτελούν πόλο έλξης των πελατών.



Εικόνα 2.9 Παλάτι Ιπποτών Ρόδου



Μινωικό Παλάτι Κνωσού

Αξιοθέατα περιοχών

- Η οικονομική, πολιτική και στρατιωτική σταθερότητα της περιοχής (π.χ. μια περιοχή στην οποία διεξάγεται πόλεμος ή συμβαίνουν συχνά τρομοκρατικές επιθέσεις δεν προτιμάται από τους πελάτες).
- Η αρτιότητα του οδικού δικτύου της ευρύτερης περιοχής, έτσι ώστε να διευκολύνεται η μετακίνηση των πελατών, αλλά και ο εφοδιασμός της ξενοδοχειακής μονάδας.

Εκτός, όμως, από τον ίδιο το χώρο του ξενοδοχείου, που αποτελεί το κατ' εξοχήν σημείο πώλησης του ξενοδοχειακού προϊόντος, σημεία πώλησης μπορούν να θεωρηθούν τα διάφορα γραφεία ταξιδίων, τα κεντρικά συστήματα κρατήσεων (Central Reservation System CRS), καθώς και οποιοδήποτε άλλο σημείο που μπορεί να «φέρει» πελάτες στο ξενοδοχείο.

2.4. ΔΟΜΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Ως επιχείρηση που είναι το ξενοδοχείο πρέπει να έχει μια συγκεκριμένη δομή, η οποία αντικατοπτρίζει το επίπεδο της οργάνωσής της. Η οργανωτική δομή κάθε ξενοδοχειακής επιχείρησης πρέπει να είναι προσαρμοσμένη στις ανάγκες της. Για παράδειγμα, στο παρακάτω διάγραμμα απεικονίζεται η δομή, από πλευράς οργάνωσης του προσωπικού, ενός τυπικού ξενοδοχείου μεσαίου μεγέθους. Πρέπει να διευκρινιστεί ότι το διάγραμμα δεν είναι πλήρες. Υπάρχουν και άλλες βαθμίδες ιεραρχίας, οι οποίες δεν αναφέρονται, για διδακτικούς λόγους, στο συγκεκριμένο οργανόγραμμα.



Σε όλες τις επιχειρήσεις, η οργάνωση ως διαδικασία στρατηγικής ακολουθεί κάποια στάδια, τα οποία είναι τα εξής:

1. Καθορίζονται οι στόχοι της επιχείρησης, με τη μεγαλύτερη δυνατή ακρίβεια.
2. Προσδιορίζονται οι τρόποι (δηλαδή οι δραστηριότητες) με τους οποίους είναι δυνατή η πραγματοποίηση των στόχων.
3. Ταξινομούνται οι διάφορες δραστηριότητες.
4. Κατανέμονται οι δραστηριότητες στα διάφορα τμήματα.
5. Διαχωρίζονται οι αρμοδιότητες και οι υπευθυνότητες στα στελέχη της επιχείρησης.
6. Καθορίζεται από τη διεύθυνση ο συντονισμός και ο έλεγχος των δραστηριοτήτων.

Με άλλα λόγια, ένας επιχειρηματίας που οργανώνει ένα ξενοδοχείο ακολουθεί τα παρακάτω βήματα:

- Αποφασίζει τι θέλει να πετύχει.
- Βρίσκει πώς θα το πετύχει.
- Βάζει σε τάξη τους τρόπους με τους οποίους θα πετύχει το στόχο.
- Διαχωρίζει ποια δουλειά θα κάνει το κάθε τμήμα.
- Αποφασίζει με ποιόν τρόπο θα ελέγξει το αποτέλεσμα και θα συντονίσει τα τμήματα.

Πρέπει να λάβουμε υπ' όψιν μας ότι οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις χαρακτηρίζονται από αρκετές ιδιαιτερότητες σε σχέση με τις βιομηχανικές επιχειρήσεις.

2.5. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΚΑΙ ΙΔΙΑΙΤΕΡΟΤΗΤΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ

Όπως αναλύθηκε σε προηγούμενη ενότητα, το ξενοδοχειακό προϊόν αποτελείται από αγαθά και υπηρεσίες. Είναι ένα σύνθετο προϊόν, το οποίο απαιτεί για την παραγωγή του σημαντικό αριθμό εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι αυτοί είναι διαφορετικών ειδικοτήτων και βαθμίδων εκπαίδευσης. Κάθε ειδικότητα έχει μια συγκεκριμένη θέση στην οργανωτική δομή των ξενοδοχειακών μονάδων, η οποία αντιστοιχεί σε καθορισμένη ιεραρχική βαθμίδα. Καθώς το ξενοδοχειακό προϊόν περιλαμβάνει και υπηρεσίες, οι σχέσεις πελατών και εργαζομένων είναι άμεσες. Είναι, λοιπόν, φανερό ότι παίζει σημαντικό ρόλο ο χαρακτήρας, η συμπεριφορά και η ευχέρεια στη διαδικασία των διαπροσωπικών σχέσεων των εργαζομένων.



Εικόνα 2.10 Οι εργαζόμενοι στα Ξενοδοχεία

Μια άλλη ιδιαιτερότητα της εργασίας στον τομέα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων είναι οι εποχικές διακυμάνσεις. Υπάρχουν εποχές με μεγαλύτερη ή μικρότερη ζήτηση εργαζομένων, ανάλογα με το είδος των μονάδων.

Τέλος, οι εργαζόμενοι στα ξενοδοχεία εργάζονται όλες τις ώρες και όλες τις ημέρες. Αυτό σημαίνει ότι μπορεί να εργάζονται κατά τη διάρκεια της νύκτας ή σε ημέρες αργιών. Το ωράριό τους συχνά δε συμβαδίζει με αυτό των εργαζομένων σε οποιοδήποτε άλλο τομέα εργασίας.

Είναι σημαντικό όλες αυτές οι ιδιαιτερότητες να αξιολογούνται κατάλληλα από τη διοίκηση της ξενοδοχειακής μονάδας.

2.6. ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΑ ΑΓΑΘΑ ΚΑΙ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Το ξενοδοχειακό προϊόν αποτελείται από όλα τα προσφερόμενα αγαθά και τις υπηρεσίες που παρέχονται στον πελάτη και αποσκοπούν στην αύξηση του κέρδους της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Ανάλογα με το είδος, το μέγεθος και το σκοπό για τον οποίο δημιουργήθηκαν, οι μονάδες διακρίνονται στις εξής κατηγορίες:

- Απλής εκμετάλλευσης (π.χ. ξενοδοχείο μόνο για ύπνο).
- Σύνθετης εκμετάλλευσης (π.χ. ξενοδοχείο που παρέχει εκτός από τον ύπνο και φαγητό).
- Πολυσύνθετης εκμετάλλευσης (π.χ. ξενοδοχείο που παρέχει ότι και οι προηγούμενες κατηγορίες και πλήθος άλλων αγαθών και υπηρεσιών).



Εικόνα 2.11 Τμήματα Ξενοδοχείου Πολυσύνθετης Εκμετάλλευσης

Στον παρακάτω πίνακα αναφέρονται κάποια αγαθά και υπηρεσίες, ενδεικτικά αυτών που μπορούν να παρέχουν οι ξενοδοχειακές μονάδες πολυσύνθετης εκμετάλλευσης.

ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΑ ΑΓΑΘΑ & ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ	
ΚΥΡΙΑ	ΕΠΙΚΟΥΡΙΚΑ (ΒΟΗΘΗΤΙΚΑ)
• Υπνοδωμάτια • Εστιατόριο • Μπαρ • Καφετέρια - Ζαχαροπλαστείο	• Ναϊτ κλαμπ • Χώροι άθλησης • Χώροι ψυχαγωγίας (π.χ. ηλεκτρονικά παιχνίδια) • Διοργάνωση εκδρομών • Σπορ (θαλάσσια κ.ά.) • Καταστήματα πώλησης παντός είδους αγαθών (π.χ. αναμνηστικών ειδών, κοσμημάτων κ.ά.) • Κομμωτήρια • Ανθοπωλεία

2.7. ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

Οι πελάτες των ξενοδοχείων πρέπει να αντιμετωπίζονται ως φιλοξενούμενοι, έτσι ώστε να νιώθουν ευχάριστα και να θέλουν να επανέλθουν σ' αυτά στο μέλλον ή να τα συστήσουν στους γνωστούς τους. Για το λόγο αυτό πρέπει οι υπηρεσίες και γενικά η φιλοξενία που προσφέρεται να είναι αντίστοιχη των προσδοκιών τους.

Πρέπει να λάβουμε υπ' όψιν μας ότι στο ξενοδοχείο δε βρίσκουν κατάλυμα μόνο τουρίστες, αλλά και επαγγελματίες -που ταξιδεύουν σε άλλες πόλεις για δουλειές- και φοιτητές -που χρειάζεται να μείνουν για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα- και διάφορες άλλες κατηγορίες ανθρώπων.

Είναι αυτονόητο ότι το κόστος διαμονής καθορίζει σε μεγάλο βαθμό το είδος της πελατείας που θα επισκεφτεί ένα ξενοδοχείο. Για παράδειγμα, ένα πολύ ακριβό ξενοδοχειακό συγκρότημα είναι απίθανο να έχει για πελάτες του φοιτητές, όπως απίθανο είναι μια πανσιόν να έχει για πελάτες της εφοπλιστές, οι οποίοι είναι συνηθισμένοι σε περισσότερες ανέσεις. Ανεξάρτητα όμως από το είδος της πελατείας ενός ξενοδοχείου, αυτό θα πρέπει να αντιμετωπίζει τους ταξιδιώτες με ευγένεια και σεβασμό, ώστε να δημιουργείται μια ευχάριστη ατμόσφαιρα φιλοξενίας, η οποία τελικά ν' ανταποκρίνεται στις προσδοκίες τους.

2.8. ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ-ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΕΓΚΡΙΣΗ ΑΔΕΙΑΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

Στη χώρα μας η τουριστική νομοθεσία προβλέπει ως αρμόδιο όργανο για την εποπτεία των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, τον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού (Ε.Ο.Τ.).

Όταν ένας επιχειρηματίας θελήσει να ιδρύσει μια ξενοδοχειακή μονάδα, θα πρέπει να υποβάλλει στον Ε.Ο.Τ. αίτηση για την έγκριση:

- α) Της καταλληλότητας του οικοπέδου στο οποίο θα κτιστεί η μονάδα.
- β) Της καταλληλότητας του σχεδίου των εγκαταστάσεων της ξενοδοχειακής μονάδας.

Αφού εγκριθούν τα σχέδια του κτηρίου και η καταλληλότητα του οικοπέδου, ο επιχειρηματίας θα υποβάλλει αίτηση για:

- Χορήγηση άδειας λειτουργίας και κατάταξης σε κατηγορία αστέρων (δηλαδή 5*, 4*, 3* κτλ).

Ο Ε.Ο.Τ., προκειμένου να χορηγήσει μια τέτοια άδεια λειτουργίας, θα λάβει υπ' όψιν του τις εξής προϋποθέσεις:

- ◆ Τη θέση του ξενοδοχείου, από πλευράς θορύβων, μόλυνσης, υγιεινής κ.ά.
- ◆ Συγκεκριμένα χαρακτηριστικά σχετικά με την πρόσοψη, την εσωτερική και εξωτερική εικόνα του κτηρίου.
- ◆ Τα υπνοδωμάτια, τα οποία, ανάλογα με την κατηγορία του ξενοδοχείου, πρέπει να έχουν συγκεκριμένες διαστάσεις, να βρίσκονται σε συγκεκριμένο ύψος πάνω από το έδαφος, να φωτίζονται και να αερίζονται επαρκώς και να πληρούν διάφορα άλλα χαρακτηριστικά.

Όταν ο Ε.Ο.Τ. χορηγήσει μια τέτοια άδεια λειτουργίας ξενοδοχείου, τότε αυτό είναι έτοιμο να λειτουργήσει από νομικής πλευράς. Παρόλα αυτά, ο Ε.Ο.Τ. μπορεί, οποιαδήποτε στιγμή, να άρει την άδεια λειτουργίας του ξενοδοχείου, μετά από έλεγχο της αρμόδιας επιτροπής που χορηγεί τις άδειες. Αυτό μπορεί να συμβεί, όταν δεν εκπληρώνονται οι όροι και οι κανονισμοί που καθορίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία.

2.9. ΟΙ ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ «ΠΑΡΑΞΕΝΟΔΟΧΙΑΣ»

Με τον όρο «παραξενοδοχία» εννοούμε το σύνολο των καταλυμάτων που λειτουργούν με τρόπο ανεπίσημο, δηλαδή χωρίς άδεια λειτουργίας από τον αρμόδιο οργανισμό (Ε.Ο.Τ.). Αφού δεν έχουν άδεια, δεν ακολουθούν και την ισχύουσα νομοθεσία που επιβάλλει τους κανόνες λειτουργίας των ξενοδοχείων. Αυτό σημαίνει ότι δεν είναι σε θέση να παρέχουν υπηρεσίες με νόμιμο τρόπο στους πελάτες.

Το φαινόμενο της «παραξενοδοχίας», ανάλογα με την περιοχή και τις εποχές, λαμβάνει διάφορες διαστάσεις. Αυτό που είναι σίγουρο είναι ότι δημιουργεί σοβαρά προβλήματα στον τομέα του Τουρισμού και κατά συνέπεια στην Οικονομία μιας χώρας (αφού ο τομέας του Τουρισμού συγκαταλέγεται στους βασικούς τομείς της Οικονομίας).

Οι πελάτες που για οποιονδήποτε λόγο βρίσκουν κατάλυμα σε ένα τέτοιου είδους κτήριο, είναι φυσικό ότι, στην πλειονότητά τους, δε θα μείνουν ευχαριστημένοι, αφού αυτό δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες τους. Θα αποκτήσουν κακή εικόνα για το μέρος αυτό και πολλές φορές για την ίδια τη χώρα και τους ανθρώπους στο σύνολό τους. Την κακή αυτή φήμη θα την μεταφέρουν στην πατρίδα τους και στους φίλους τους, οι οποίοι θα αποφύγουν να ταξιδέψουν σε αυτό το μέρος.

Αν επεκταθεί το φαινόμενο της «παραξενοδοχίας», οι επιπτώσεις του στον τουρισμό θα είναι σοβαρές. Από τη μια πλευρά θα «λιγοστεψουν» οι τουρίστες που αγοράζουν το πραγματικό ξενοδοχειακό προϊόν, από την άλλη πλευρά θα μειωθούν οι θέσεις εργασίας στα ξενοδοχεία και θα αυξηθεί η ανεργία.

Είναι λοιπόν εύκολο ν' αντιληφθεί κανείς τη σοβαρότητα με την οποία μια χώρα πρέπει να αντιμετωπίσει το φαινόμενο της «παραξενοδοχίας».

ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ

- ➔ Ξενοδοχειακό προϊόν είναι κάθε αγαθό και υπηρεσία που πωλεί ένα ξενοδοχείο και αποτελεί -από την πλευρά του πελάτη- πηγή ικανοποίησης και -από την πλευρά του ξενοδοχείου- πηγή εσόδων.
- ➔ Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ταξινομούνται σε: α) Κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα (ξενοδοχεία, επιπλωμένα διαμερίσματα, motels, υδροθεραπευτήρια, χιονοδρομικά κέντρα, ξενώνες, bungalows κ.ά.) και β) Μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα (ενοικιαζόμενα δωμάτια, πανσιόν, camping, μετακινούμενα ξενοδοχεία κ.ά.)
- ➔ Ανάλογα με το χρόνο λειτουργίας τους, τα ξενοδοχεία διακρίνονται σε εποχιακά και διαρκούς λειτουργίας, ενώ, ανάλογα με τον τρόπο εγκατάστασής τους, σε αστικά και παραθεριστικά.
- ➔ Τα σημεία πώλησης του ξενοδοχειακού προϊόντος είναι το ίδιο το ξενοδοχείο, τα γραφεία ταξιδίων, τα κεντρικά συστήματα κρατήσεων (CRS) κτλ.
- ➔ Ως επιχείρηση που είναι το ξενοδοχείο πρέπει να έχει μια συγκεκριμένη δομή, η οποία αντικατοπτρίζει το επίπεδο της οργάνωσής της.
- ➔ Το ξενοδοχειακό προϊόν απαιτεί για την παραγωγή του σημαντικό αριθμό εργαζομένων και χαρακτηρίζεται από ιδιαιτερότητες, όπως εποχικότητα, ωράριο κτλ.
- ➔ Οι ξενοδοχειακές μονάδες διακρίνονται σε: απλής εκμετάλλευσης, σύνθετης και πολυσύνθετης, ανάλογα με τα προσφερόμενα αγαθά και τις υπηρεσίες που παρέχουν.
- ➔ Στη χώρα μας η τουριστική νομοθεσία προβλέπει ως αρμόδιο όργανο για την εποπτεία των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων τον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού (Ε.Ο.Τ.), ο οποίος, για να χορηγήσει άδεια λειτουργίας ξενοδοχείου, λαμβάνει υπ' όψιν του συγκεκριμένες προϋποθέσεις.
- ➔ Με τον όρο «παραξενοδοχία» εννοούμε το σύνολο των καταλυμάτων που λειτουργούν με τρόπο ανεπίσημο, δηλαδή χωρίς άδεια λειτουργίας από τον Ε.Ο.Τ. Το φαινόμενο αυτό έχει σοβαρές επιπτώσεις στην Οικονομία της χώρας μας.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Τι είναι το ξενοδοχειακό προϊόν; (ορισμός).
2. Αναφέρατε ονομαστικά τα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα.
3. Αναφέρατε ονομαστικά τα μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα.
4. Ποια μπορούν να θεωρηθούν ως σημεία πώλησης του ξενοδοχειακού προϊόντος; (ονομαστικά).
5. Ποια είναι τα πιο σημαντικά πλεονεκτήματα μιας περιοχής, προκειμένου να εγκατασταθεί σ' αυτήν μια ξενοδοχειακή μονάδα;
6. Ποια βήματα ακολουθεί ένας επιχειρηματίας, όταν οργανώνει ένα ξενοδοχείο;
7. Να αναπτύξετε την ιδιαιτερότητα του ωραρίου και της εποχικής διακύμανσης, όσον αφορά την εργασία στα ξενοδοχεία.
8. Τι εννοούμε με τον όρο «παραξενοδοχία»; (ορισμός).
9. Τι είναι η «υπηρεσία»;
10. Πώς διακρίνονται τα ξενοδοχεία ανάλογα με το χρόνο λειτουργίας τους και τον τόπο εγκατάστασής τους;

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΥ ΟΔΗΓΟΥ

- Ερωτήσεις διαφόρων ειδών κλειστού τύπου.
- Εργασίες – Δραστηριότητες.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ



ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ξενοδοχειακή μονάδα είναι μια σύνθετη επιχείρηση, η οποία πρέπει να έχει συγκεκριμένη οργανωτική δομή, έτσι ώστε να εξυπηρετούνται οι λειτουργίες των διαφόρων τμημάτων και, συνεπώς, οι ανάγκες των πελατών.

Τα τμήματα του ξενοδοχείου που παράγουν έσοδα πουλώντας αγαθά και υπηρεσίες ονομάζονται τμήματα ή κλάδοι εκμετάλλευσης και είναι οι εξής:

- **Ο κλάδος υπνοδωματίων**, που καλύπτει την ανάγκη των πελατών για ύπνο σε άνετα και καθαρά δωμάτια και δημιουργεί τα περισσότερα έσοδα σε σχέση με τα υπόλοιπα τμήματα. Τον κλάδο αυτό συνθέτουν το τμήμα Υποδοχής (front office), το οποίο διαχειρίζεται τα δωμάτια, και το τμήμα Ορόφων (housekeeping), το οποίο αναλαμβάνει την καθαριότητα αυτών.
- **Ο κλάδος επισιτιστικών τμημάτων**, που καλύπτει την ανάγκη για φαγητό και ποτό και περιλαμβάνει εστιατόρια, καφετέριες, μπαρ και κέντρα διασκέδασης.
- **Άλλοι κλάδοι**, που περιλαμβάνουν καταστήματα πώλησης διαφόρων ειδών, καζίνο κτλ.

Για την αποτελεσματική λειτουργία των κλάδων εκμετάλλευσης είναι απαραίτητη και η λειτουργία των τμημάτων ή κλάδων υποστήριξης, οι οποίοι εξυπηρετούν την εμπορική δραστηριότητα των πρώτων, χωρίς, όμως, να δημιουργούν απευθείας έσοδα. Αυτοί είναι:

- **Η Διεύθυνση**, που οργανώνει, συντονίζει, διοικεί και ελέγχει όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου.
- **Οι κλάδοι πωλήσεων**, διαφήμισης και δημοσίων σχέσεων, που σκοπό έχουν την έρευνα αγοράς και την προσέλκυση πελατών.
- **Οι κλάδοι συντήρησης και ασφαλείας**, που έχουν ως αντικείμενο τη σωστή λειτουργία των ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων και τη φρούρηση της επιχείρησης.
- **Ο οικονομικός κλάδος**, που περιλαμβάνει όλες τις δραστηριότητες του λογιστηρίου, όπως πληρωμές, εισπράξεις, συγκέντρωση οικονομικών στοιχείων της επιχείρησης κτλ.
- **Ο κλάδος ψυχαγωγίας και άθλησης**, που πολλές φορές μπορεί να δημιουργεί έσοδα και να εντάσσεται έτσι στους κλάδους εκμετάλλευσης.
- **Άλλοι κλάδοι**, όπως διαχείρισης και εσωτερικών ελέγχων, προμηθειών, κτλ.

Στη συνέχεια του βιβλίου θα ασχοληθούμε κυρίως με τους κλάδους υπνοδωματίων, επισιτισμού, πωλήσεων και ψυχαγωγίας. Επίσης θα κάνουμε μια μικρή, πλην όμως απαραίτητη αναφορά στους κλάδους συντήρησης και ασφαλείας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ (FRONT OFFICE)



ΣΤΟΧΟΙ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ



Μετά τη μελέτη του κεφαλαίου, οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση:

- Να αναγνωρίζουν τους κλάδους εκμετάλλευσης και να τους διακρίνουν από τους κλάδους υποστήριξης.
- Να επισημαίνουν το ρόλο του Τμήματος Υποδοχής.
- Να απαριθμούν τα επιμέρους τμήματα της Υποδοχής και να προσδιορίζουν τις αντίστοιχες θέσεις εργασίας.
- Να υπογραμμίζουν τα προσόντα και τα καθήκοντα του Προϊστάμενου Υποδοχής.
- Να αναφέρουν τα βιβλία και έντυπα της Υποδοχής και να τα κατατάσσουν στα επιμέρους τμήματά της.

3.1. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Το τμήμα Υποδοχής ή Front Office, κατά την Ξενοδοχειακή ορολογία, είναι το πιο νευραλγικό σημείο του ξενοδοχείου. «Είναι το τμήμα που διαχειρίζεται τα δωμάτια και συντονίζει τη λειτουργία όλης της μονάδας, σε σχέση με την κινητικότητα της πελατείας»¹.

Ο ρόλος της Υποδοχής -στην εντύπωση που θα σχηματίσει ο πελάτης για το ξενοδοχείο- είναι καθοριστικός. Σε συνεργασία και με τα υπόλοιπα τμήματα, η Υποδοχή μεριμνά για την καλύτερη εξυπηρέτηση και τη μέγιστη ικανοποίηση του πελάτη. Του παρέχει φιλοξενία και ασφάλεια, ενώ παράλληλα γίνεται το κέντρο πληροφόρησής του.

Χωροταξικά, η Υποδοχή βρίσκεται σε εμφανές σημείο της αίθουσας αναμονής του ξενοδοχείου. Η θέση της είναι τέτοια, ώστε να εντοπίζεται αμέσως από τους πελάτες και, παράλληλα, να δίνει στο προσωπικό τη δυνατότητα να ελέγχει την κίνηση πελατών και επισκεπτών στην είσοδο, τις σκάλες και τους ανελκυστήρες. Ο καλαίσθητος και εντυπωσιακά διακοσμημένος χώρος,



Εικόνα 3.1 Χώρος Υποδοχής Ξενοδοχείου

η καθαριότητα, η ευγένεια και προθυμία των υπαλλήλων προδιαθέτουν θετικά τον πελάτη, ο οποίος έχει άμεση και καθημερινή επαφή με την Υποδοχή. Στο τμήμα αυτό θα πραγματοποιήσει την άφιξη και αναχώρησή του και εδώ θα απευθυνθεί κατά τη διάρκεια της παραμονής του στο ξενοδοχείο, προκειμένου να εκφράσει τις επιθυμίες, τις ανάγκες, ή ακόμα και τα παράπονά του.

Ουσιαστικός, επίσης, είναι ο ρόλος της Υποδοχής στις πωλήσεις της επιχείρησης. Τα έσοδα από τη σωστή διαχείριση των δωματίων ξεπερνούν το 50% των συνολικών εσόδων ενός ξενοδοχείου και το ποσοστό μικτού κέρδους είναι υψηλό. Παράλληλα η Υποδοχή καλείται να συμβάλλει στην προώθηση των πωλήσεων των υπηρεσιών και ανέσεων που διαθέτουν και τα υπόλοιπα τμήματα ή κλάδοι εκμετάλλευσης. Για παράδειγμα, ενθαρρύνει τους

πελάτες να επιλέγουν υπηρεσίες και προϊόντα του ξενοδοχείου, όπως δείπνο στο εστιατόριο ή αγορές από καταστήματα εντός της επιχείρησης. Στη συνέχεια καταγράφει τις εντυπώσεις τους και έτσι έχει τη δυνατότητα να συγκεντρώνει σημαντικές πληροφορίες, αναγκαίες για την προετοιμασία μιας αποτελεσματικής στρατηγικής πώλησης των προϊόντων.

3.2. ΕΠΙΜΕΡΟΥΣ ΤΜΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΘΕΣΕΙΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΗΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Ένα πλήθος υπηρεσιών, που παρέχονται στους πελάτες ενός ξενοδοχείου από τη στιγμή της κράτησης του δωματίου έως την αναχώρησή τους, αποτελούν αρμοδιότητες του τμήματος Υποδοχής.

Ανάλογα με τη φύση τους ομαδοποιούνται σε υπηρεσίες κρατήσεων, αφίξεων-αναχωρήσεων, επικοινωνίας, θυρωρείου, τήρησης λογαριασμών και ταμείου.

Στα μικρότερα ξενοδοχεία, όλες τις παραπάνω υπηρεσίες διεκπεραιώνει ένας υπάλληλος. Κατά συνέπεια, τρεις υπάλληλοι -ένας για κάθε βάρδια - είναι αρκετοί. Στα μεγαλύτερα ξενοδοχεία όμως και ανάλογα με τη δυναμικότητα και τις ανάγκες τους, συναντάμε ένα ή και περισσότερα άτομα για κάθε

¹ Βασίλειος Ρούπας - Δημήτρης Λαλούμης «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων» Αθήνα 1998

υπηρεσία. Γίνεται, δηλαδή, μια επιμέρους τμηματοποίηση της Υποδοχής και ταυτόχρονα δημιουργούνται ανάλογες θέσεις εργασίας με συγκεκριμένες αρμοδιότητες και υποχρεώσεις. Την εποπτεία του τμήματος έχει ο Προϊστάμενος Υποδοχής (front office manager).

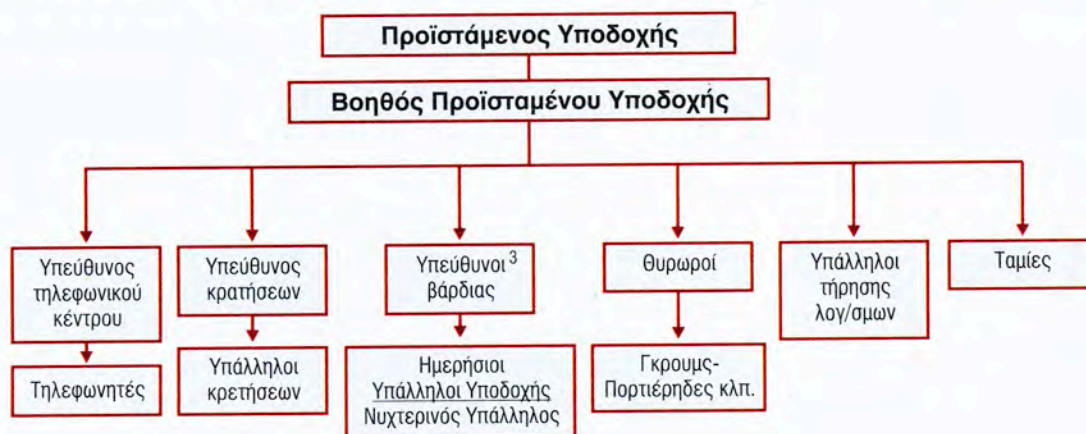
Τα υποτμήματα που προκύπτουν είναι τα εξής:

1. **Κρατήσεων**, το οποίο δέχεται, καταγράφει και επιβεβαιώνει κρατήσεις μεμονωμένων πελατών, ταξιδιωτικών γραφείων ή τουριστικών οργανισμών με όποιον τρόπο και αν αυτές γίνονται, προφορικά, τηλεφωνικά, γραπτά, με φαξ ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο.
2. **Υποδοχής Πελατών**, το οποίο διεκπεραιώνει τις αφίξεις και αναχωρήσεις των πελατών και παρακολουθεί τη διαμονή τους.
3. **Τηλεφωνείου**, το οποίο διαχειρίζεται όλες τις τηλεφωνικές κλήσεις, ενώ παράλληλα προσφέρει υπηρεσίες αποστολής - λήψης γραπτών μηνυμάτων και αφύπνισης.
4. **Θυρωρείου**, το οποίο παρέχει πληροφορίες, υπηρεσίες ταχυδρομείου και διαχείρισης κλειδιών δωματίων και μεριμνά για την μεταφορά πελατών και αποσκευών.
5. **Τήρησης λογαριασμών πελατών / Main Courante**, το οποίο παρακολουθεί τις χρεωπιστώσεις των πελατών, ενημερώνει και εκδίδει τους λογαριασμούς τους.
6. **Ταμείου**, το οποίο διαχειρίζεται το χρηματοκιβώτιο και τις τυχόν υπάρχουσες θυρίδες του ξενοδοχείου, εξαργυρώνει συνάλλαγμα και ταξιδιωτικές επιταγές και εξοφλεί τους λογαριασμούς των πελατών.

Αντίστοιχα προκύπτουν και οι εξής θέσεις εργασίας:

1. Υπάλληλος κρατήσεων / Reservation Clerk
2. Υπάλληλος Υποδοχής / Receptionist
3. Τηλεφωνητής / Switchboard Operator
4. Θυρωρός / Concierge
5. Υπάλληλος Τήρησης Λογ/σμών Πελατών / Main Courantier
6. Ταμίας / Cashier

Το παρακάτω οργανόγραμμα μας βοηθάει να κατανοήσουμε τη δομή της Υποδοχής και την ιεράρχηση των θέσεων εργασίας σε ένα μεγάλο² ξενοδοχείο.



² Το μέγεθος του ξενοδοχείου προσδιορίζεται από τη δυναμικότητά του σε κλίνες. Ένα ξενοδοχείο που διαθέτει έως 60 κλίνες θεωρείται μικρό, πάνω από 60 και μέχρι 200 μεσαίο, ενώ πάνω από 200 μεγάλο.

³ Το ξενοδοχείο είναι επιχείρηση που λειτουργεί 24 ώρες το εικοσιτετράωρο. Οι υπάλληλοι απασχολούνται σε τρεις βάρδιες, τα ωράρια των οποίων είναι συνήθως τα εξής: πρωινή βάρδια 7π.μ. - 3μ.μ., απογευματινή 3μ.μ. - 11μ.μ. και νυχτερινή 11μ.μ. - 7π.μ. Στην πρωινή βάρδια απασχολείται μεγαλύτερος αριθμός προσωπικού απ' ό,τι στην απογευματινή και κυρίως στην νυχτερινή βάρδια, όπου η κίνηση είναι μειωμένη.

3.3. ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Οι υπάλληλοι του τμήματος Υποδοχής, ανεξάρτητα από τη θέση και το αντικείμενο εργασίας τους, είναι ίσως οι σημαντικότεροι εκπρόσωποι μιας ξενοδοχειακής μονάδας απέναντι στους πελάτες της και παίζουν πρωταρχικό ρόλο στην εντύπωση που θα σχηματίσουν οι τελευταίοι για την εικόνα της επιχείρησης.

Για το λόγο αυτό οφείλουν να είναι άρτια εκπαιδευμένοι, να έχουν επαγγελματική συνείδηση, ικανότητα στην επικοινωνία και πλήρη γνώση των «αγαθών και υπηρεσιών που πωλούν» και να ανταποκρίνονται πάντα με ευγένεια και προθυμία στις απαιτήσεις των πελατών.

Λόγω του μεγάλου ανταγωνισμού στον ξενοδοχειακό χώρο, η γνώση ξένων γλωσσών, η εμπειρία και η εξειδίκευση θεωρούνται προσόντα απαραίτητα για όλους τους υπαλλήλους Υποδοχής.

Ιδιαίτερα προσεγμένη πρέπει, επίσης, να είναι η ενδυμασία τους και η εν γένει εμφάνισή τους. Σε πολλά ξενοδοχεία, μάλιστα, επιβάλλεται η χρήση στολής (διαφορετικής για κάθε κατηγορία υπαλλήλων), που όχι μόνο ολοκληρώνει αισθητικά την εικόνα του τμήματος, αλλά εκτιμάται από τους πελάτες ως δείγμα ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Να πούμε, τέλος, ότι οι υπάλληλοι της Υποδοχής πρέπει να συμπεριφέρονται με ηρεμία και λεπτότητα μεταξύ τους και να επιδιώκουν την αρμονική συνεργασία προϊσταμένων και υφισταμένων. Πρέπει να είναι υπεύθυνοι, πειθαρχημένοι και ικανοί να αντιμετωπίζουν με ψυχραιμία και μεθοδικότητα τα έκτακτα περιστατικά, όπως διακοπές ηλεκτροδότησης, πυρκαγιά, ατυχήματα κτλ, να προσέρχονται έγκαιρα στην εργασία τους και να εκτελούν τα καθήκοντά τους με ζήλο και αφοσίωση.

Στη συνέχεια θα περιγράψουμε τα προσόντα που πρέπει να έχει ο Προϊστάμενος Υποδοχής, καθώς και τα καθήκοντα που ασκεί, ενώ στις αρμοδιότητες του προσωπικού που στελεχώνει το κάθε υποτμήμα χωριστά θα αναφερθούμε αναλυτικότερα στα κεφάλαια που ακολουθούν.

3.3.1. Προσόντα και καθήκοντα Προϊσταμένου Υποδοχής

Ως επικεφαλής του τμήματος ο Προϊστάμενος Υποδοχής είναι υπεύθυνος για την εποπτεία του προσωπικού και την εξασφάλιση της αποτελεσματικότητας όλων των δραστηριοτήτων του. Η αποδοτικότερη εκτέλεση του έργου του προϋποθέτει τυπικά και ειδικά προσόντα όπως:

- Θεωρητικές γνώσεις και σωστή επαγγελματική κατάρτιση σε όλες τις λειτουργίες της Υποδοχής.
- Ανάλογη επαγγελματική εμπειρία.
- Γνώση τουλάχιστον δύο ξένων γλωσσών.
- Οργανωτικές και διοικητικές ικανότητες.
- Αντίληψη και διορατικότητα.
- Ικανότητα εκπαίδευσης του προσωπικού.
- Αντικειμενική κρίση και πνεύμα ομαδικής συνεργασίας.
- Ικανότητα διαπροσωπικών και δημοσίων σχέσεων.
- Ευχάριστο και παράλληλα επιβλητικό παρουσιαστικό.

Είναι ευνόητο ότι όσο περισσότερα προσόντα και ικανότητες συγκεντρώνει ο Προϊστάμενος Υποδοχής, τόσο καλύτερα ανταποκρίνεται στα καθήκοντά του, τα οποία συνοψίζονται στα εξής:

1. Συμμετέχει στην επιλογή του προσωπικού Υποδοχής και αναλαμβάνει την εκπαίδευσή του.
2. Καθοδηγεί και συντονίζει όλες τις δραστηριότητες του τμήματος.
3. Κάνει καταμερισμό των εργασιών και ελέγχει την απόδοση κάθε υπαλλήλου.
4. Ενημερώνεται για την κίνηση του ταμείου και ελέγχει σχολαστικά τη διαχείριση μετρητών, επιταγών και συναλλάγματος.
5. Ελέγχει τα πιστωτικά όρια των πελατών, που πρέπει να είναι σύμφωνα με την πιστωτική πολιτική που ακολουθεί η επιχείρηση.
6. Μεριμνά για την άμεση επίλυση των προβλημάτων πελατών και προσωπικού.
7. Προγραμματίζει τα ωράρια εργασίας του προσωπικού Υποδοχής.
8. Έχει καθημερινή επικοινωνία με τα υπόλοιπα τμήματα της μονάδας, φροντίζοντας για την αρμονική συνεργασία μαζί τους.

9. Διατηρεί καλές σχέσεις με τα πρακτορεία, τα άλλα ξενοδοχεία και γενικά, με όλους τους συνεργάτες της μονάδας.
10. Δίνει αναφορά των πεπραγμένων στη Διεύθυνση του ξενοδοχείου.
11. Υποστηρίζει με κάθε δυνατό τρόπο τους στόχους που καθορίζει η Διεύθυνση της επιχείρησης, όπως είναι η αύξηση της πληρότητας, η διατήρηση της καλής φήμης και του επιπέδου παροχής φιλοξενίας, η μείωση των παραπόνων πελατών κ.ά.

3.4. ΒΙΒΛΙΑ ΚΑΙ ΕΝΤΥΠΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Ο σωστός σχεδιασμός και η καλή οργάνωση συμβάλλουν σημαντικά στην επιτυχημένη λειτουργία του τμήματος Υποδοχής.

Στα πλαίσια αυτά, και προκειμένου για την παρακολούθηση της κίνησης του πελάτη από τη στιγμή της κράτησης του δωματίου μέχρι την ώρα της αναχώρησής του, χρησιμοποιούνται διάφορα έντυπα και βιβλία, υποχρεωτικά και μη, των οποίων ο αριθμός και η μορφή εξαρτώνται από το μέγεθος της επιχείρησης και το βαθμό αυτοματισμού της.

Ανάλογα με τις λειτουργίες που εξυπηρετούν, διακρίνονται σε: έντυπα υποδοχής πελατών, κρατήσεων, τηλεφωνείου, θυρωρείου, τήρησης λογαριασμών πελατών και ταμείου.

Έντυπα Υποδοχής Πελατών

- ◆ Δελτία άφιξης και αναχώρησης ημεδαπών και αλλοδαπών πελατών (υποχρεωτικά).
- ◆ Βιβλίο κίνησης πελατών Αστυνομίας (υποχρεωτικό).
- ◆ Βιβλίο κίνησης πελατών Πόρτας (υποχρεωτικό).
- ◆ Βιβλίο εντυπώσεων (υποχρεωτικό).
- ◆ Δελτίο άφιξης πελάτη.
- ◆ Πλάνο Υποδοχής.
- ◆ Κατάσταση αναχωρήσεων.
- ◆ Δελτίο αλλαγής δωματίου.
- ◆ Αναφορά δωματίων.
- ◆ Έντυπα στατιστικών στοιχείων (διαμενόντων, περαστικών και μη αφιχθέντων πελατών, διανυκτερεύσεων κτλ).
- ◆ Μητρώο πελατών.
- ◆ Ημερολόγιο βάρδιας.

Έντυπα Κρατήσεων

- ◆ Δελτίο κράτησης δωματίων.
- ◆ Πλάνο κρατήσεων.
- ◆ Βιβλίο κρατήσεων.
- ◆ Λίστα αναμενόμενων αφίξεων.
- ◆ Δελτίο προβλεπόμενης κίνησης.

Έντυπα Τηλεφωνείου

- ◆ Απόδειξη τηλεφώνου.
- ◆ Κατάσταση εσόδων τηλεφωνικών υπηρεσιών.
- ◆ Κατάσταση αφυπνίσεων πελατών.
- ◆ Έντυπο μηνυμάτων.

Έντυπα Θυρωρείου

- ◆ Πρωτόκολλο αλληλογραφίας.
- ◆ Απόδειξη φύλαξης αποσκευών.

Έντυπα Τήρησης Λογαριασμών Πελατών

- ◆ Ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών.

- ◆ Συγκεντρωτική κατάσταση κίνησης πελατών.
- ◆ Διαχωριστικές καταστάσεις τμημάτων.

Έντυπα Ταμείου

- ◆ Απόδειξη ή τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών (υποχρεωτικό).
- ◆ Απόδειξη αγοράς συναλλάγματος (υποχρεωτικό).
- ◆ Βιβλίο συναλλάγματος (υποχρεωτικό).
- ◆ Απόδειξη φύλαξης τιμαλφών και χρημάτων.
- ◆ Δελτίο τιμών συναλλάγματος.
- ◆ Ταμειακή κατάσταση.

Είναι αυτονόητο ότι για μια Υποδοχή που χρησιμοποιεί μόνο χειρόγραφα έντυπα η τήρηση όλων των παραπάνω απαιτεί διαδικασίες χρονοβόρες και κοπιαστικές. Ακόμη και σήμερα, όμως, ορισμένα μικρά ξενοδοχεία θεωρούν το χειρόγραφο σύστημα ικανοποιητικό για την κάλυψη των αναγκών τους.

Σε αρκετές επιχειρήσεις η Υποδοχή χρησιμοποιεί το ημιαυτοματοποιημένο ή ηλεκτρομηχανικό σύστημα, που είναι ένας συνδυασμός τήρησης χειρόγραφων εντύπων και εντύπων που εκδίδονται από μηχανές. Το πιο εξελιγμένο όμως σύστημα διεκπεραίωσης των εργασιών της Υποδοχής είναι το αυτοματοποιημένο, που στις μέρες μας εφαρμόζεται σε ξενοδοχεία μεσαίου και μεγάλου μεγέθους και για το οποίο απαιτείται η χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών και εξειδικευμένων ξενοδοχειακών προγραμμάτων.

ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ

- ➡ Τα τμήματα ή κλάδοι ενός ξενοδοχείου μπορούν να ταξινομηθούν σε: εκμετάλλευσης και υποστήριξης.
- ➡ Οι βασικοί κλάδοι εκμετάλλευσης, που παράγουν απευθείας έσοδα για το ξενοδοχείο, είναι εκείνοι των υπνοδωματίων και του επισιτισμού.
- ➡ Στους κλάδους υποστήριξης, οι οποίοι εξυπηρετούν τη δραστηριότητα των κλάδων εκμετάλλευσης, συμπεριλαμβάνονται: η διεύθυνση, οι πωλήσεις, η διαφήμιση και οι δημόσιες σχέσεις, η συντήρηση και η ασφάλεια, το λογιστήριο κ.ά.
- ➡ Το τμήμα Υποδοχής ενός ξενοδοχείου διαχειρίζεται τα υπνοδωμάτια, μεριμνά για την εξυπηρέτηση και τη μέγιστη ικανοποίηση των πελατών και συμβάλλει ουσιαστικά στις πωλήσεις της επιχείρησης.
- ➡ Η Υποδοχή βρίσκεται στο πιο εμφανές σημείο της αίθουσας αναμονής και πρέπει να διακρίνεται για την καλαίσθητη διακόσμηση και την καθαριότητα του χώρου.
- ➡ Η Υποδοχή παρέχει υπηρεσίες κρατήσεων, αφίξεων-αναχωρήσεων, επικοινωνίας, θυρωρείου, τήρησης λογαριασμών πελατών και ταμείου, που αποτελούν αρμοδιότητες των επιμέρους τμημάτων της.
- ➡ Οι υπάλληλοι της Υποδοχής λειτουργούν ως εκπρόσωποι της επιχείρησης, γι' αυτό πρέπει να διαθέτουν άρτια εκπαίδευση, προσεγμένη παρουσία και να διακρίνονται για την ευγένεια και το αίσθημα ευθύνης απέναντι στους πελάτες.
- ➡ Ιδιαίτερα η θέση του Προϊστάμενου Υποδοχής προϋποθέτει μια σειρά τυπικών και ειδικών προσόντων που αφορούν τη μόρφωση και την εμπειρία του αλλά και τις διοικητικές του ικανότητες.
- ➡ Τα καθήκοντα του Προϊστάμενου Υποδοχής εκτείνονται από την επιλογή και εκπαίδευση του προσωπικού έως το συντονισμό των εργασιών των υποτμημάτων και την επίλυση κάθε προβλήματος του προσωπικού ή των πελατών.
- ➡ Το τμήμα Υποδοχής χρησιμοποιεί διάφορα βιβλία και έντυπα, των οποίων ο αριθμός και η μορφή εξαρτώνται από το μέγεθος και το βαθμό αυτοματισμού της επιχείρησης.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Ποιοι είναι οι κλάδοι εκμετάλλευσης και ποιοι οι κλάδοι υποστήριξης; (ονομαστικά)
2. Ποια η διαφορά μεταξύ των κλάδων εκμετάλλευσης και υποστήριξης;
3. Ο κλάδος ψυχαγωγίας και άθλησης εντάσσεται στους κλάδους εκμετάλλευσης ή υποστήριξης; Δικαιολογήστε την απάντησή σας.
4. Ποιος είναι ο ρόλος του τμήματος Υποδοχής στην εντύπωση που θα σχηματίσει ο πελάτης για το ξενοδοχείο;
5. Με ποιους τρόπους συμβάλλει η Υποδοχή στην αύξηση των εσόδων των υπολοίπων τμημάτων εκμετάλλευσης;
6. Ποια επιμέρους τμήματα περιλαμβάνει το τμήμα Υποδοχής;
7. Ποια προσόντα πρέπει να διαθέτει το προσωπικό του τμήματος Υποδοχής;
8. Ποια τυπικά και ειδικά προσόντα προϋποθέτει η θέση του προϊστάμενου Υποδοχής;
9. Αναφέρετε μερικά από τα καθήκοντα του προϊστάμενου Υποδοχής.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΥ ΟΔΗΓΟΥ

- Ερωτήσεις διαφόρων ειδών κλειστού τύπου.
- Εργασίες – Δραστηριότητες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ



ΣΤΟΧΟΙ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ



Μετά τη μελέτη του κεφαλαίου, οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση:

- Να κατονομάζουν τις θέσεις εργασίας του τμήματος Κρατήσεων.
- Να απαριθμούν τα καθήκοντα και τις αρμοδιότητες του προσωπικού των κρατήσεων.
- Να διακρίνουν τα διάφορα είδη κρατήσεων.
- Να περιγράφουν τα βασικά έντυπα του τμήματος.
- Να προσδιορίζουν τον τρόπο ενημέρωσης των πλάνων κρατήσεων.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Βασική λειτουργία του τμήματος των κρατήσεων είναι η άμεση επικοινωνία του με τα πρακτορεία, καθώς επίσης και με τους μεμονωμένους πελάτες για την κράτηση δωματίων. Στα μεγάλα ξενοδοχεία, το τμήμα των κρατήσεων λειτουργεί συνήθως πίσω από την Υποδοχή και επικοινωνεί άμεσα μαζί της, αποτελώντας, ουσιαστικά, μαζί μ' αυτήν έναν ενιαίο χώρο.

Η πολιτική του τμήματος των κρατήσεων είναι να επιτυγχάνεται η μέγιστη πληρότητα (Full booking) του ξενοδοχείου και η αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πελατών του. Με άλλα λόγια, ο κύριος στόχος του τμήματος αυτού είναι η εξασφάλιση κρατήσεων, ώστε να νοικιάζονται, αν είναι δυνατόν, όλα τα δωμάτια του ξενοδοχείου κατά την διάρκεια της λειτουργίας του, και η μέγιστη ικανοποίηση των πελατών του.

4.1. ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Στην πλειονότητά τους, οι πελάτες των ξενοδοχείων κάνουν τις κρατήσεις των δωματίων τους πριν από την άφιξή τους σ' αυτά. Συνήθως, λοιπόν, η πρώτη επαφή που έχει ένας πελάτης με το ξενοδοχείο είναι, καθώς κάνει την κράτηση. Ως εκ τούτου, το προσωπικό που ασχολείται με τις κρατήσεις πρέπει να διαθέτει άριστες ικανότητες επικοινωνίας, ώστε ν' ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των πελατών με σαφήνεια, ταχύτητα, ορθότητα και, προπαντός, ευγένεια. Στο έργο αυτό θα βοηθήσει και ο τρόπος με τον οποίο είναι οργανωμένο το τμήμα, παρέχοντας ταχύτητα πληροφορίες σχετικές με τα δωμάτια στο προσωπικό του τμήματος των κρατήσεων.

Στις μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες το τμήμα απαρτίζεται από:

- Τον προϊστάμενο (υπεύθυνο του τμήματος, στο σύνολό του).
- Τον υπάλληλο πρακτορειακών κρατήσεων.
- Τον υπάλληλο μεμονωμένων κρατήσεων.
- Τον υπάλληλο επεξεργασίας, αρχειοθέτησης και ελέγχου κρατήσεων.

Στα μικρά ξενοδοχεία, τη διαχείριση των κρατήσεων αναλαμβάνει εξ ολοκλήρου ο υπάλληλος της Υποδοχής. Ανεξάρτητα, όμως, από το μέγεθος του ξενοδοχείου, το προσωπικό που διεκπεραιώνει τις κρατήσεις έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες:

1. Λειτουργεί ως αντιπρόσωπος πωλήσεων του ξενοδοχείου.
2. Επικοινωνεί με τους πελάτες, τους πράκτορες και άλλους φορείς, για θέματα κρατήσεων (μέσω τηλεφώνου, φαξ, αλληλογραφίας, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κτλ).
3. Ελέγχει τη διαθεσιμότητα των δωματίων.
4. Προνοεί για τα επιπλέον αιτήματα των πελατών (τις ιδιαίτερες απαιτήσεις ή ανάγκες τους).
5. Ετοιμάζει επιστολές επιβεβαίωσης των κρατήσεων.
6. Δημιουργεί αρχεία και εκδίδει δελτία κρατήσεων (χειρόγραφα ή μηχανογραφημένα).
7. Ενημερώνει καθημερινά την Υποδοχή για τις αναμενόμενες αφίξεις των πελατών, τις μεταβολές και τις ακυρώσεις κρατήσεων, εκδίδοντας αντίστοιχες καταστάσεις.
8. Εκδίδει ενημερωτικές αναφορές, όπως κατάσταση μη επικυρωμένων κρατήσεων, προβλέψεις διαθεσιμότητας δωματίων κ.ά.

4.2. ΕΙΔΗ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Οι κρατήσεις διακρίνονται σε εγγυημένες και μη εγγυημένες.

4.2.1. Εγγυημένες κρατήσεις

Πρόκειται για τις περιπτώσεις εκείνες που ο πελάτης δέχεται να εγγυηθεί την πληρωμή του δωματίου ακόμα και στην περίπτωση που δεν το χρησιμοποιήσει. Αυτό σημαίνει ότι, ακόμα και αν δεν εμφανιστεί ο πελάτης (δηλαδή χαρακτηριστεί ως no-show), το ξενοδοχείο θα πληρωθεί κανονικά.

Ως επιχείρηση το ξενοδοχείο είναι φανερό ότι προτιμά να διασφαλίζει τα έσοδά του με εγγυημένες κρατήσεις. Τέτοιου είδους κρατήσεις είναι οι εξής:

- **Προπληρωμένη κράτηση:** χαρακτηρίζεται εκείνη κατά την οποία καταβάλλεται όλο το χρηματικό ποσό πριν από την ημέρα άφιξης του πελάτη. Αυτή είναι η πιο επιθυμητή περίπτωση κράτησης από την πλευρά του ξενοδοχείου.
- **Κράτηση με προκαταβολή:** χαρακτηρίζεται εκείνη κατά την οποία προκαταβάλλεται μέρος του χρηματικού ποσού πριν από την ημέρα άφιξης του πελάτη. Συνήθως, το ύψος της προκαταβολής είναι ίσο με την αξία μιας διανυκτέρευσης. Δεν αποκλείεται, όμως, να είναι και μεγαλύτερο (ιδιαίτερα, αν η παραμονή στο ξενοδοχείο θα είναι για αρκετό διάστημα). Αν δεν εμφανιστεί στο ξενοδοχείο ένας πελάτης που έχει κάνει κράτηση με προκαταβολή, τότε αυτό δικαιούται να παρακρατήσει το ποσό και να ακυρώσει την κράτηση.

Το ύψος της προκαταβολής που ζητείται από το ξενοδοχείο, κυμαίνεται σε ποσοστά της τάξης του 25% έως και του 50% του συνόλου του λογαριασμού. Κυρίως τηρείται το νόμιμο όριο του 25% του συνολικού ύψους του αναμενόμενου «Budget account», δηλαδή ύψους του λογαριασμού.

- **Κράτηση με πιστωτική κάρτα:** χαρακτηρίζεται εκείνη η οποία γίνεται, όταν ο πελάτης είναι κάτοχος μιας πιστωτικής κάρτας και επιθυμεί να πληρώσει το ξενοδοχείο μέσω αυτής. Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν εμφανιστεί και δεν ακυρώσει την κράτηση πριν από την ώρα ακύρωσης, που έχει καθοριστεί από τη συμφωνία με το ξενοδοχείο, τότε αυτό καταχωρίζει τη χρέωση κανονικά. Δηλαδή, ο πελάτης χρεώνεται με το ποσό της προκαταβολής που έχει ζητήσει το ξενοδοχείο.
- **Κράτηση με συμφωνία:** χαρακτηρίζεται εκείνη κατά την οποία μια εταιρία ή ένας οργανισμός υπογράφει με το ξενοδοχείο ένα συμφωνητικό, με το οποίο αναλαμβάνει την οικονομική ευθύνη των ατόμων που στέλνει στο ξενοδοχείο και δεν εμφανίζονται. Τα εταιρικά συμφωνητικά συνηθίζονται σε μεγάλα ξενοδοχεία με περαστική πελατεία.
- **Κράτηση μέσω Internet (Διαδικτύου):** χαρακτηρίζεται εκείνη κατά την οποία ο πελάτης χρησιμοποιεί τις δυνατότητες που του προσφέρει το διαδίκτυο. Ο πελάτης συμπληρώνει, μέσω Internet, τα στοιχεία του στη φόρμα κράτησης δωματίου, την οποία βρίσκει στην ιστοσελίδα του συγκεκριμένου ξενοδοχείου. Το ξενοδοχείο κρατά τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας του πελάτη και ακολουθεί την ίδια διαδικασία, όπως στην κράτηση με πιστωτική κάρτα.
- **Κράτηση με ειδικό έντυπο (Voucher):** χαρακτηρίζεται εκείνη που γίνεται μέσω ταξιδιωτικού πράκτορα (δηλαδή από γραφείο ταξιδιών), ο οποίος αποστέλλει στο ξενοδοχείο ένα ειδικό έντυπο που ονομάζεται Voucher. Ένα αντίγραφο του Voucher κρατάει και ο πελάτης. Σ' αυτή την περίπτωση, ο πελάτης συνήθως εξοφλεί την αξία της διαμονής του στον πράκτορα και αυτός με τη σειρά του εξοφλεί το ξενοδοχείο, αφού πρώτα κρατήσει την προμήθειά του (δηλαδή το χρηματικό ποσό που έχει συμφωνηθεί μεταξύ πράκτορα και ξενοδοχείου, προκειμένου ο τελευταίος να στέλνει πελάτες σ' αυτό). Εάν ο πελάτης δεν εμφανιστεί, το ξενοδοχείο δικαιούται να χρεώσει το ταξιδιωτικό γραφείο με μια ή περισσότερες διανυκτερεύσεις, ανάλογα με την κράτηση.

Ενίστε, το ταξιδιωτικό πρακτορείο μπορεί να αναλάβει μόνο την κράτηση του δωματίου με το ειδικό έντυπο Voucher και στη συνέχεια ο πελάτης να εξοφλήσει τον λογαριασμό του κατευθείαν στο ξενοδοχείο.

Τα στοιχεία που πρέπει να περιλαμβάνει το έντυπο του Voucher είναι τα εξής:

Ταξιδιωτικού πρακτορείου

- ◆ Επωνυμία και διεύθυνση
- ◆ Τηλέφωνο, Α.Φ.Μ. και ΔΟΥ
- ◆ Αύξοντα αριθμό εντύπου
- ◆ Τρόπο πληρωμής
- ◆ Παρατηρήσεις
- ◆ Ημ/νία έκδοσης εντύπου
- ◆ Υπογραφή και σφραγίδα

Πελάτη

- ◆ Ονοματεπώνυμο
- ◆ Αριθμό ατόμων
- ◆ Επωνυμία ξενοδοχείου
διεύθυνση & τηλέφωνο

Κράτησης

- ◆ Τύπο δωματίου
- ◆ Όρους διαμονής
- ◆ Ημ/νία άφιξης
- ◆ Ημ/νία αναχώρησης

Εικόνα 4.1 Έντυπο Voucher

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΑΞΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟΥ		ΕΝΤΟΛΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ SERVICE VOUCHER	No 1235
ΠΡΟΣ: ΤΟ:			
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ADDRESS:		ΤΗΛ: PHONE:	
ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΝΑ ΠΑΡΑΣΧΕΘΟΥΝ ΤΑ ΑΚΟΛΟΥΘΑ: PLEASE PROVIDE THE FOLLOWING SERVICES:		ΟΝΟΜΑ ΠΕΛΑΤΗ: NAME OF CLIENT:	
		ΟΥΔΕΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΙΝΑΙ ΔΥΝΑΤΗ ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΟΥ VOUCHER	
		SERVICES MIGHT NOT BE PROVIDED WITHOUT THE PRESENT	
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΠΟΣΟ ΟΛΟΓΡΑΦΩΣ: AMOUNT:		Ο ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΘΑ ΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΠΟ: BILL TO BE PAID BY::	
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ: REMARKS:	ΔΕΝ ΜΕΤΑΒΙΒΑΖΕΤΑΙ NOT TRANSFERABLE		ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ / DATE

4.2.2. Μη εγγυημένες κρατήσεις

Πρόκειται για τις περιπτώσεις εκείνες κατά τις οποίες ο πελάτης κάνει κράτηση του δωματίου και συμφωνεί με τον υπάλληλο κρατήσεων την ακύρωση της κράτησης, σε περίπτωση μη άφιξής του έως μια προκαθορισμένη ώρα. Η τελευταία ονομάζεται ώρα ακύρωσης (cancellation hour ή take up time) και καθορίζεται συνήθως στις 6μ.μ. την ημέρα της άφιξης.

Σε περίπτωση που εμφανιστεί ο πελάτης μετά την ώρα ακύρωσης και υπάρχουν ακόμα διαθέσιμα δωμάτια, το ξενοδοχείο τον τακτοποιεί σε κάποιο από αυτά.

Η πολιτική κρατήσεων των ξενοδοχείων με υψηλή πληρότητα είναι να δέχονται ΜΟΝΟ εγγυημένες κρατήσεις.

4.3. ΚΕΝΤΡΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ (CRS)

Πρόκειται για ένα μηχανογραφημένο, κεντρικό σύστημα κρατήσεων (Central Reservation System), το οποίο παρέχει πληροφορίες για τα διαθέσιμα δωμάτια διαφόρων ειδών καταλυμάτων (δηλαδή ξενοδοχειακών μονάδων, ενοικιαζόμενων δωματίων, διαμερισμάτων, bungalows κτλ.). Συγχρόνως δε καταχωρίζει αιτήσεις για κρατήσεις.

Ένα τέτοιο σύστημα συγκεντρώνει πληροφορίες που αφορούν τις προσφερόμενες κλίνες και υπηρεσίες σε οποιοδήποτε επίπεδο (τοπικό, εθνικό ή παγκόσμιο). Μια μονάδα είναι εύκολο να συνδεθεί με ένα κεντρικό σύστημα κρατήσεων. Απαιτείται μόνο ένας ηλεκτρονικός υπολογιστής, ένα μόντεμ και το αντίστοιχο πρόγραμμα (software). Ανεξάρτητα από την ευκολία με την οποία μπορεί ένα κατάλυμα να συνδεθεί με ένα τέτοιο σύστημα, η αποτελεσματική λειτουργία του έγκειται στη διαρκή ενημέρωση του κέντρου για τη διαθεσιμότητα των δωματίων. Σε αντίθετη περίπτωση, είναι φανερό ότι θα υπάρξουν λάθη, τα οποία θα μειώσουν την αξιοπιστία του συστήματος.

Υπάρχουν κυρίως τα εξής είδη κεντρικών συστημάτων κράτησης:

- Συνδεδεμένα δίκτυα: είναι αυτά που χρησιμοποιούν οι αλυσίδες των ξενοδοχείων.
- Μη συνδεδεμένα δίκτυα: είναι αυτά που συνδέουν ανεξάρτητα ξενοδοχεία, έναντι κάποιου καθορισμένου χρηματικού ποσού (προμήθειας), κάθε φορά που θα υπάρξει νέα κράτηση.

Τα κεντρικά συστήματα κρατήσεων λειτουργούν στο εξωτερικό εδώ και αρκετά χρόνια. Σύμφωνα με έρευνες που διεξάγονται παγκοσμίως, ένα ποσοστό μεγαλύτερο από 65% των διαφόρων καταλυμάτων ανήκει σε ένα ή περισσότερα τέτοια δίκτυα και ένα ποσοστό μεγαλύτερο του 25% των κρατήσεων γίνεται μέσω δικτύων.

4.4. ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΜΕ ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΟΛΑΙΟΥ (ALLOTMENT)

Μεταξύ του ξενοδοχείου -και συγκεκριμένα μέσω του τμήματος κρατήσεων- και των πρακτορείων (τουριστικών γραφείων ή ταξιδιωτικών οργανισμών), συνάπτονται συμβόλαια – συμφωνητικά (Allotments) που δένουν τη συνεργασία των δύο μερών. Αυτού του είδους οι συμφωνίες είναι πολύ συνηθισμένες. Σύμφωνα μ' αυτές, το ξενοδοχείο οφείλει να κρατά, για λογαριασμό του πρακτορείου, συγκεκριμένο αριθμό κλινών για καθορισμένη χρονική περίοδο. Κατά την περίοδο αυτή το πρακτορείο αποστέλλει διαρκώς πελάτες. Με άλλα λόγια, το πρακτορείο ενοικιάζει έναν αριθμό δωματίων και στέλνει σ' αυτά τους πελάτες του.

Μια τέτοια συμφωνία μπορεί να περιλαμβάνει διάφορους όρους, ανάλογα με το είδος του ξενοδοχείου και τις ιδιαίτερες ανάγκες ή απαιτήσεις των πελατών του πρακτορείου. Τα συμφωνητικά αυτά πρέπει οπωσδήποτε να περιλαμβάνουν τα εξής:

- ◆ Τον τύπο των δωματίων (μονόκλινα, δίκλινα, με λουτρό κτλ.).
- ◆ Την ακριβή χρονική διάρκεια της μίσθωσης (δηλαδή το ακριβές χρονικό διάστημα που το ξενοδοχείο κρατά τα δωμάτια για το πρακτορείο).
- ◆ Τη συμφωνηθείσα τιμή της διανυκτέρευσης (απλή, με πρωινό, με ημιδιατροφή ή πλήρη διατροφή).
- ◆ Το είδος και την ποσότητα των γευμάτων (όπως υπαγορεύουν οι αγορανομικές διατάξεις).
- ◆ Τον ακριβή αριθμό δωματίων που έχει συμφωνηθεί για κάθε μήνα.

Είναι δικαίωμα του ξενοδόχου να απαιτήσει έως και 25% του συνολικού ποσού, που προκύπτει από τη συμφωνία allotment, ως προκαταβολή. Αν όμως αθετήσει τη συμφωνία, είναι υποχρεωμένος να επιστρέψει την προκαταβολή με τόκο, ενώ συγχρόνως η στάση αυτή αποτελεί βαρύ παράπτωμα. Εξάλλου, είναι δυνατόν να υπάρξουν αυστηρές διοικητικές κυρώσεις εκ μέρους του Ε.Ο.Τ.

Είναι φανερό, λοιπόν, ότι ο νόμος προστατεύει τα συμφέροντα τόσο των ξενοδόχων όσο και των πρακτόρων.

4.5. ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΗ

Το τμήμα των κρατήσεων, σ' ένα μεγάλο ξενοδοχείο, είναι αυτό που έχει τη μεγαλύτερη ανάγκη για χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή (Η/Υ), αφού μέσω του Η/Υ είναι δυνατή η επεξεργασία μεγάλου αριθμού στοιχείων με ακρίβεια και ταχύτητα. Τα στοιχεία αυτά αφορούν την άμεση συγκέντρωση (με μια απλή εκτύπωση ή απευθείας από την οθόνη) πληροφοριών, όπως:

1. Η διαθεσιμότητα των δωματίων.
2. Η ζήτηση των κλινών.
3. Οι ακυρώσεις ή οι no-show πελάτες (αυτοί που δεν εμφανίστηκαν).
4. Ο αριθμός δωματίων από συμφωνίες allotment (παρακολούθηση κατώτατου και ανώτατου ορίου δωματίων).
5. Πλήθος άλλων πληροφοριών.

Τέλος, μια από τις πιο σημαντικές εφαρμογές των Η/Υ στο τμήμα των κρατήσεων ενός ξενοδοχείου είναι η συμμετοχή σε κεντρικά συστήματα κρατήσεων (CRS), όπως αναλύθηκε στα προηγούμενα.

4.6. ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΣΕ ΑΝΑΜΟΝΗ (WAITING LIST)

Σε περιόδους μεγάλης τουριστικής κίνησης και σε ξενοδοχεία με αυξημένη πληρότητα, είναι δυνατόν να μη γίνει άμεσα αποδεκτή η ζήτηση μιας κράτησης, λόγω μη διαθέσιμων δωματίων. Στην περίπτωση αυτή δημιουργείται λίστα αναμονής (waiting list), που χρησιμοποιείται από τον υπάλληλο κρατήσεων εφόσον υπάρξουν ακυρώσεις προηγούμενων κρατήσεων.

Η διαδικασία που ακολουθείται στις περιπτώσεις αυτές είναι η εξής:

- α) Ο πελάτης ενημερώνεται από τον υπεύθυνο υπάλληλο κρατήσεων ότι για το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα δεν υπάρχουν διαθέσιμα δωμάτια.
- β) Κρατείται το ονοματεπώνυμο και το τηλέφωνο του πελάτη.
- γ) Εάν προκύψει κάποια ακύρωση, ο πελάτης ενημερώνεται άμεσα.

4.7. ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΚΡΑΤΗΣΗΣ

Ανεξάρτητα από το είδος της κράτησης ή τον τρόπο με τον οποίο έγινε αυτή, η επιβεβαίωσή της γίνεται με την αποστολή μιας επιβεβαιωτικής επιστολής στον πελάτη, από την πλευρά του ξενοδοχείου. Τη θέση της επιστολής αυτής, μπορεί να λάβει ένα fax, ένα e-mail (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο) ή ακόμα και ένα τηλεφώνημα.

Οι επιβεβαιωτικές επιστολές εκδίδονται την ημέρα ζήτησης μιας κράτησης και συμβάλλουν καθοριστικά στην αξιοπιστία του ξενοδοχείου και στη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και συνέπειας.

4.8. ΔΕΛΤΙΟ ΚΡΑΤΗΣΗΣ

Ανεξάρτητα από τον τρόπο με τον οποίο έγινε μια κράτηση (τηλεφωνικά, μέσω Η/Υ, μέσω πρακτορείου κτλ.), ο υπάλληλος των κρατήσεων συμπληρώνει ένα έντυπο που ονομάζεται δελτίο κράτησης. Το δελτίο αυτό χρησιμεύει στη συμπλήρωση των υπόλοιπων εντύπων και περιλαμβάνει τα εξής:

- Στοιχεία πελάτη (ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, τηλέφωνο).
- Τύπο και αριθμό δωματίων.
- Ημερομηνία άφιξης και αναχώρησης.
- Συμφωνηθείσα τιμή διανυκτέρευσης (απλή, με πρωινό, ημιδιατροφή ή πλήρη διατροφή).
- Παρατηρήσεις (πιθανές επιθυμίες του πελάτη).
- Προκαταβολή και αποπληρωμή του συνολικού ποσού.
- Τρόπο με τον οποίο έγινε η κράτηση.
- Ημερομηνία και ώρα ζήτησης της κράτησης.
- Υπογραφή υπαλλήλου (ή και πελάτη όταν η κράτηση γίνεται προσωπικά).

Η συμπλήρωση του δελτίου κράτησης γίνεται χειρόγραφα ή μηχανογραφημένα και η αρχειοθέτησή του κατά ημερομηνία άφιξης. Όταν πρόκειται για ομάδα πελατών (group), συνήθως συμπληρώνεται ένα δελτίο κράτησης συνολικό και όχι για κάθε μέλος του χωριστά.

Εικόνα 4.2 Δελτίο Κράτησης

RESERVATION FORM					
NAME					
DATE OF ARRIVAL			TIME		
DATE OF DEPARTURE			TIME		
VIP / OLD CLIENT					
ROOM REQUIREMENTS					
TYPE	FRONT	BACK	ARRANGE	RATE	REMARKS
SINGLE					
DOUBLE					
TWIN					
TRIPLE					
SUITE					
RESERVATION MADE BY..... DATE..... TIME.....					
TEL.....			FAX.....		
SPECIAL REMARKS / OTHER SERVICES					
PAID BY					
CLERK'S SIGNATURE.....					

4.9. ΒΙΒΛΙΟ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Ανάλογα με τη δυναμικότητα του ξενοδοχείου, το βιβλίο κρατήσεων μπορεί να είναι μηνιαίο ή ετήσιο. Κάθε σελίδα του αντιστοιχεί σε μια ημέρα του χρόνου. Το βιβλίο κρατήσεων ενημερώνεται με τη βοήθεια των επιμέρους δελτίων κράτησης στις αντίστοιχες ημερομηνίες άφιξης των πελατών. Το βιβλίο αυτό ενημερώνεται, επίσης, κάθε φορά που προκύπτουν αλλαγές ή ακυρώσεις στις ήδη καταχωρισμένες κρατήσεις.

Κάθε σελίδα του βιβλίου χωρίζεται συνήθως σε εννέα στήλες με τα εξής στοιχεία:

- Πηγή της κράτησης.
- Ονοματεπώνυμο πελάτη.
- Τύπο και αριθμό δωματίου.
- Αριθμό ατόμων (που φιλοξενούνται στο αντίστοιχο δωμάτιο).
- Όρους διαμονής (π.χ. με πρωινό, ημιδιατροφή κτλ.).
- Συμφωνηθείσα τιμή διανυκτέρευσης.
- Νύχτες διαμονής (δηλαδή χρονικό διάστημα φιλοξενίας).
- Ημερομηνία κράτησης.
- Παρατηρήσεις.

Εικόνα 4.3 Χειρόγραφο Βιβλίο Κρατήσεων

Παράδειγμα Βιβλίου Κρατήσεων								
Παρασκευή 22/3/2002								
ΠΗΓΗ ΚΡΑΤΗΣΗΣ	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΤΥΠΟΣ ΑΡ. ΔΩΜ.	ΑΤΟΜΑ	ΟΡΙ	ΤΙΜΗ	ΝΥΚΤΕΣ ΔΙΑΜ.	ΗΜ/ΝΙΑ ΚΡΑΤ.	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
Πρακτορείο Travel	Αθανασίου Γεωργ.	301 XX	2	HB	60 €	4	15/3/02	Άφιξη: 21:00'
>>	Στράτου Κων/νος	503 X	1	HB	50 €	2	13/3/02	-
Εταιρία Elfix	Αλεβιζάτου Χαρά	318 XX	2	BB	50 €	3	18/3/02	-
Πρακτορείο Vacance	Smith John	401 XX	2	HB	60 €	3	11/3/02	Άφιξη: 20:00'
	κ.τ.λ.			κ.τ.λ.				κ.τ.λ.

4.10. ΠΛΑΝΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Το πλάνο κρατήσεων είναι ο απαραίτητος οδηγός της διάθεσης των δωματίων. Ανά πάσα στιγμή, μπορεί κανείς να δει εύκολα και γρήγορα ποια δωμάτια είναι κατειλημμένα, ποια διαθέσιμα και για ποιο χρονικό διάστημα. Το πλάνο κρατήσεων χρησιμοποιείται σε συνδυασμό με το βιβλίο κρατήσεων για πρακτικούς κυρίως λόγους:

- Επειδή το πλάνο εμφανίζει τις κρατήσεις ενός μήνα έως και ολόκληρης σεζόν, ενώ το βιβλίο εμφανίζει μια ημέρα σε κάθε σελίδα.
- Επειδή το πλάνο δεν προσφέρεται για την αναγραφή λεπτομερειών, οι οποίες όμως αναφέρονται στο βιβλίο.

Τα κυριότερα είδη πλάνων που χρησιμοποιούνται είναι τα εξής:

1. Χειρόγραφο Πλάνο Κρατήσεων (Room Reservation Chart)

Το πλάνο αυτό είναι έντυπο που αποτελείται από κάθετες στήλες -μια για κάθε ημέρα του μήνα- και από οριζόντιες γραμμές -μια για κάθε δωμάτιο με τα χαρακτηριστικά του (X =μονόκλινο, XX =δίκλινο κτλ.). Έτσι, κάθε τετράγωνο που σχηματίζεται αντιστοιχεί σ' ένα δωμάτιο και μια ημερομηνία. Η καταχώριση μιας κράτησης σημειώνεται με μια οριζόντια γραμμή που ξεκινά από το τετράγωνο εκείνο που αντιστοιχεί στο συγκεκριμένο δωμάτιο και στη δεδομένη ημερομηνία άφιξης. Η γραμμή συνεχίζεται καλύπτοντας τα τετράγωνα των διανυκτερεύσεων και σταματά στο τετράγωνο που αντιστοιχεί στην ημερομηνία αναχώρησης. Στο επάνω μέρος της γραμμής αναγράφεται το επίθετο του πελάτη και ο αριθμός των ατόμων που θα φιλοξενηθούν.

Εικόνα 4.4 Χειρόγραφο Πλάνο Κρατήσεων

Παράδειγμα Χειρόγραφου Πλάνου Κρατήσεων																														
Μάρτιος 2002																														
Αρ. Δωμ.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
201 XX	SMITH 2				TOMAZOU 2																									
202 XX	JOE 2										STADLER 2																			
203 X											SUTRICH 1																			
204 X			KAPATERAKH 1																											
205 XXX											KOPYR 3																			
κτλ.																														

Πρέπει πάντα να χρησιμοποιείται μολύβι, έτσι ώστε να γίνονται εύκολα και καθαρά οι διορθώσεις σε περίπτωση αλλαγής ή ακύρωσης. Στυλό μπορεί να χρησιμοποιηθεί μετά την αναχώρηση του πελάτη, ώστε να τηρείται ένα μόνιμο αρχείο για το πότε νοικιάστηκαν τα δωμάτια και από ποιόν.

Η καταχώριση μιας κράτησης στο πλάνο πρέπει να γίνεται προσεκτικά, για ν' αποφεύγονται λάθη που μπορεί να εκθέσουν ανεπανόρθωτα την αξιοπιστία του ξενοδοχείου.

2. Πίνακας (Πλάνο Τοίχου)

Ένα άλλο είδος πλάνου κρατήσεων είναι ο πίνακας τοίχου, ο οποίος ονομάζεται και πίνακας πυκνότητας κρατήσεων. Σχεδιασμένος ακριβώς όπως και το χειρόγραφο πλάνο, μπορεί να είναι μαγνητικός ή πλαστικός. Στην περίπτωση του μαγνητικού πίνακα, η σημείωση των κρατήσεων γίνεται με μαγνητικές πλάκες, ενώ στην περίπτωση του πλαστικού πίνακα, με αυτοκόλλητες ταινίες. Το πλεονέκτημα του πίνακα τοίχου, ο οποίος επινοήθηκε από τον Dallet Jones, είναι ότι γίνονται πιο εύκολα οι τυχόν διορθώσεις.

3. Σύστημα Whitney (Reservation Rack)

Πρόκειται για μια κατασκευή από μεταλλικούς πίνακες, τις λεγόμενες στήλες. Αυτές περιέχουν κινητές θήκες, καθεμιά από τις οποίες δέχεται ένα μακρόστενο χαρτί (slip). Στο χαρτί αυτό αναγράφονται όλα τα στοιχεία που περιέχει το βιβλίο κρατήσεων. Το σύστημα Whitney αντικαθιστά τόσο το πλάνο όσο και το βιβλίο κρατήσεων, είναι δε τοποθετημένο στον τοίχο του γραφείου του τμήματος κρατήσεων.

4. Μηχανογραφημένα Συστήματα Κρατήσεων

Σήμερα η χρήση των Η/Υ έχει υποκαταστήσει, σε μεγάλο βαθμό, τους προηγούμενους τρόπους με τους οποίους τα ξενοδοχεία παρακολουθούσαν τις κρατήσεις τους. Ο Η/Υ είναι ένα χρήσιμο εργαλείο, το οποίο δίνει πληροφορίες με ταχύτητα, χωρίς λάθη και μπορεί να προσαρμοστεί στις ιδιαίτερες ανάγκες ενός καταλύματος με τη χρήση ειδικών προγραμμάτων.

4.11. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Στη συνέχεια θα αναλυθούν οι λειτουργίες της Υποδοχής, με την οποία το τμήμα κρατήσεων έχει άμεση συνεργασία. Το τελευταίο οφείλει να ενημερώνει την Υποδοχή καθημερινά με τη λίστα αναμενόμενων αφίξεων. Πρόκειται για μια κατάσταση πελατών, οι οποίοι θα αφιχθούν την επόμενη ημέρα.

Όσο πιο αποτελεσματική είναι η συνεργασία των δύο τμημάτων, τόσο πιο απρόσκοπτη θα είναι και η εξυπηρέτηση των πελατών.

Εικόνα 4.5 Λίστα αναμενόμενων αφίξεων

ΑΦΙΞΕΙΣ ΤΗΣ 15/04/2002							
ΑΤΟΜΑ	ΕΠΩΝΥΜΟ	ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ	ΜΟΝΟ	ΔΙΚΑ	ΤΡΙΚΑ	ΣΟΥΙΤΑ	ΗΜΕΡ. ΑΝΑΧ.
1	DUJARDINI	JET AIR	1				22/04
4	DE CROEF/HERB	JET AIR		2			22/04
2	DE WIT/HERB	JET AIR				1	22/04
2	ΕΥΣΤΡΑΤΙΟΥ			1			17/04
3	ΣΤΕΦΑΝΑΚΗΣ	NOVARTIS			1		19/04
	ΣΥΝΟΛΑ						
12			1	3	1	1	

ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ

- ➡ Η πολιτική του τμήματος των κρατήσεων είναι να επιτυγχάνεται η μέγιστη πληρότητα (Full booking) του ξενοδοχείου και η αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πελατών του.
- ➡ Στις μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες το τμήμα απαρτίζεται από τον προϊστάμενο, τον υπάλληλο πρακτορειακών κρατήσεων, τον υπάλληλο μεμονωμένων κρατήσεων και τον υπάλληλο επεξεργασίας, αρχειοθέτησης και ελέγχου των κρατήσεων.
- ➡ Οι κρατήσεις διακρίνονται σε: εγγυημένες και μη εγγυημένες.
- ➡ Εγγυημένες κρατήσεις είναι: οι προπληρωμένες, οι κρατήσεις με προκαταβολή, με πιστωτική κάρτα, με συμφωνία, μέσω διαδικτύου ή με ειδικό έντυπο Voucher.
- ➡ Τα κεντρικά συστήματα κρατήσεων (CRS) είναι μηχανογραφημένα συστήματα που παρέχουν πληροφορίες για τα διαθέσιμα δωμάτια των καταλυμάτων και συγχρόνως καταχωρίζουν αιτήσεις για κρατήσεις.
- ➡ Μεταξύ ξενοδοχείου και πρακτορείων συνάπτονται συμβόλαια-συμφωνητικά (Allotments), με τα οποία το πρακτορείο ενοικιάζει έναν αριθμό δωματίων του ξενοδοχείου και στέλνει σ' αυτά τους πελάτες του. Με τα συμφωνητικά αυτά προστατεύονται τα συμφέροντα τόσο των ξενοδόχων όσο και των πρακτόρων.
- ➡ Το τμήμα των κρατήσεων μέσω του Η/Υ επεξεργάζεται μεγάλο αριθμό στοιχείων με ακρίβεια και ταχύτητα, όπως π.χ. η διαθεσιμότητα των δωματίων, η ζήτηση των κλινών κτλ.
- ➡ Σημαντική εφαρμογή των Η/Υ στο τμήμα κρατήσεων είναι η συμμετοχή σε κεντρικά συστήματα κρατήσεων (CRS).
- ➡ Κρατήσεις σε αναμονή (waiting list) γίνονται σε περιόδους μεγάλης τουριστικής κίνησης και σε ξενοδοχεία με αυξημένη πληρότητα.
- ➡ Η επιβεβαίωση μιας κράτησης γίνεται με αποστολή επιβεβαιωτικής επιστολής από το ξενοδοχείο.
- ➡ Σε κάθε κράτηση ο υπάλληλος συμπληρώνει το δελτίο κράτησης, που περιλαμβάνει τα στοιχεία του πελάτη, τους όρους διαμονής και άλλα σημαντικά στοιχεία.
- ➡ Το βιβλίο κρατήσεων ενημερώνεται βάσει των επιμέρους δελτίων κράτησης στις αντίστοιχες ημερομηνίες άφιξης των πελατών. Ανάλογα με τη δυναμικότητα του ξενοδοχείου, το βιβλίο κρατήσεων μπορεί να είναι μηνιαίο ή ετήσιο.
- ➡ Το πλάνο κρατήσεων χρησιμοποιείται σε συνδυασμό με το βιβλίο κρατήσεων για την ακριβή και σωστή διάθεση των δωματίων. Τα κυριότερα πλάνα κρατήσεων είναι το χειρόγραφο, ο πίνακας ή πλάνο τοίχου, το σύστημα Whitney και το μηχανογραφημένο σύστημα κρατήσεων.
- ➡ Το τμήμα κρατήσεων συνεργάζεται άμεσα με την Υποδοχή για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πελατών.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Ποιες είναι οι αρμοδιότητες του προσωπικού που ασχολείται με τις κρατήσεις;
2. Ποια είναι τα είδη των εγγυημένων κρατήσεων;
3. Ποια στοιχεία περιλαμβάνει ένα voucher;
4. Ποιες κρατήσεις ονομάζονται μη εγγυημένες;
5. Ποιες πληροφορίες παρέχει ένα σύστημα CRS και τι μπορεί κανείς να καταχωρίσει σ' αυτό;
6. Ποια είναι τα είδη των κεντρικών συστημάτων κράτησης και ποια η διαφορά τους;
7. Τι πρέπει να περιέχουν τα συμφωνητικά Allotment;
8. Τι εννοούμε όταν λέμε «κράτηση σε αναμονή»;
9. Με ποιους τρόπους γίνεται η επιβεβαίωση μιας κράτησης;
10. Τι είναι το δελτίο κράτησης και πού χρησιμεύει;
11. Τι περιέχουν οι στήλες του βιβλίου κρατήσεων;
12. Τι γνωρίζετε για τα μηχανογραφημένα συστήματα κρατήσεων;

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΥ ΟΔΗΓΟΥ

- Ερωτήσεις διαφόρων ειδών κλειστού τύπου.
- Εργασίες – Δραστηριότητες
- Ασκήσεις
- ☐ Συμπλήρωση Δελτίου Κράτησης.
- ☐ Συμπλήρωση Βιβλίου Κρατήσεων.
- ☐ Ενημέρωση χειρόγραφου Πλάνου Κρατήσεων.
- ☐ Σύνταξη λίστας Αναμενόμενων Αφίξεων.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ



ΣΤΟΧΟΙ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ



Μετά τη μελέτη του κεφαλαίου, οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση:

- Να καθορίζουν τα καθήκοντα των υπαλλήλων της Υποδοχής (Receptionist και Night auditor).
- Να απαριθμούν τα υποχρεωτικά βιβλία και έντυπα της Υποδοχής και να εξηγούν τη λειτουργία τους.
- Να διακρίνουν τους διάφορους τύπους δωματίων και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους.
- Να εξηγούν τη διαδικασία τιμολόγησης δωματίων μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Να αξιολογούν τη σημασία της έννοιας «διαθεσιμότητα δωματίων».
- Να περιγράφουν τα είδη πλάνων δωματίων (Υποδοχής).
- Να εκθέτουν τις διαδικασίες των αφίξεων κάθε είδους.
- Να περιγράφουν τις διαδικασίες αλλαγών ή διορθώσεων της αρχικής συμφωνίας πελατών.
- Να εκθέτουν τις διαδικασίες των αναχωρήσεων κάθε είδους.
- Να αναλύουν τις σύγχρονες δυνατότητες αναχώρησης πελάτη.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Την παροχή φιλοξενίας ο πελάτης θέλει να τη νιώθει από την πρώτη κιόλας στιγμή της γνωριμίας του με την επιχείρηση. Το θερμό καλωσόρισμα κατά την άφιξη, η δημιουργία ευχάριστου και φιλικού κλίματος και η άμεση εξυπηρέτηση είναι η μαγιά για τη δημιουργία των πρώτων καλών εντυπώσεων, που πρέπει να επιβεβαιωθούν κατά τη διάρκεια παραμονής του πελάτη και να διατηρηθούν έως και την αναχώρησή του. Η Υποδοχή, συμβάλλει ουσιαστικά σ' αυτήν την επιτυχία και επηρεάζει άμεσα το βαθμό φιλοξενίας που προσφέρουν οι ξενοδοχειακές μονάδες μέσα από ένα σύνολο λειτουργιών και διαδικασιών, οι οποίες θα εξετασθούν στο κεφάλαιο αυτό.



Εικόνα 5.1 Εξυπηρέτηση πελατών από υπάλληλο της Υποδοχής

5.1. ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Οι ευθύνες και ο όγκος εργασίας των υπαλλήλων Υποδοχής εξαρτώνται από το μέγεθος και την κατηγορία της ξενοδοχειακής μονάδας. Όπως προαναφέρθηκε, στα μικρά ξενοδοχεία ο ρεσεψιονίστ είναι ο μοναδικός υπάλληλος του front office που επωμίζεται την ευθύνη της εύρυθμης λειτουργίας του. Στις περιπτώσεις αυτές, οι υποχρεώσεις του αποτελούν ένα συνδυασμό καθηκόντων κρατήσεων, υποδοχής, τηλεφωνείου, ταμείου κτλ. Σε μεγάλα ξενοδοχεία όμως, λόγω του καταμερισμού των λειτουργιών, οι αρμοδιότητες του είναι πιο συγκεκριμένες και αφορούν υπηρεσίες αφίξεων, αναχωρήσεων και παρακολούθησης διαμονής.

Συνοπτικά θα μπορούσαμε να πούμε ότι τα καθήκοντα των υπαλλήλων υποδοχής είναι τα εξής:

5.1.1. Ημερήσιοι Υπάλληλοι Υποδοχής / Receptionist

1. Διεκπεραιώνουν τις αφίξεις και φροντίζουν για τη διάθεση δωματίων, σύμφωνα με τις προτιμήσεις των πελατών.
2. Μεταβιβάζουν στη main courante τα σχετικά έντυπα για το άνοιγμα των νέων λογαριασμών και ενημερώνουν το τηλεφωνείο, το τμήμα ορόφων και τα τμήματα εκμετάλλευσης για τα ονόματα και τα δωμάτια των νέων πελατών.
3. Συμπληρώνουν με τάξη και υπευθυνότητα όλα τα έντυπα και τα βιβλία της Υποδοχής.
4. Συνεργάζονται στενά με το τμήμα ορόφων και ενημερώνονται συνεχώς για την κατάσταση των προς ενοικίαση δωματίων.
5. Συνεργάζονται στενά με τις κρατήσεις.
6. Διευθετούν τυχόν αλλαγές δωματίων.
7. Είναι πάντα ενημερωμένοι για τις τιμές, τις εκπτώσεις των δωματίων και την πιστωτική πολιτική της επιχείρησης.

8. Επιβεβαιώνουν τις αναχωρήσεις των πελατών και μεριμνούν για την έγκαιρη τακτοποίηση των λογαριασμών τους, προς αποφυγή καθυστερήσεων και δυσανεσκειών.
9. Ενημερώνουν το ημερολόγιο βάρδιας¹ και ενημερώνονται από αυτό.
10. Ελέγχουν και μεριμνούν για την καθαριότητα και την τάξη του χώρου Υποδοχής.

5.1.2. Νυχτερινός Υπάλληλος / Night Auditor

1. Διεκπεραιώνει τις αφίξεις και αναχωρήσεις πελατών, που πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια της βάρδιας του, αποφεύγοντας τις καθυστερήσεις.
2. Ελέγχει τις ημερήσιες καταχωρήσεις της Υποδοχής, όσον αφορά την ορθότητά τους.
3. Κλείνει τα βιβλία με την ημερήσια κίνηση και ετοιμάζει την αποστολή των δελτίων αφίξεων και αναχωρήσεων της αστυνομίας.
4. Σε χειρόγραφο σύστημα προετοιμάζει το πλάνο Υποδοχής της επόμενης ημέρας και την αναφορά δωματίων για την προϊσταμένη ορόφων.
5. Καταχωρίζει τις χρεώσεις των πελατών από τα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου, οι οποίες δεν καταχωρίστηκαν από τον αρμόδιο υπάλληλο κατά τη διάρκεια της ημέρας.
6. Επαληθεύει τις εγγραφές και τα υπόλοιπα λογαριασμών των πελατών.
7. Εκτελεί χρέη ταμιά, εάν χρειαστεί.
8. Εάν η επιχείρηση δε διαθέτει Η/Υ, συμπληρώνει χειρόγραφα τα στατιστικά έντυπα της Υποδοχής, με στοιχεία για τα ποσοστά πληρότητας, τα έσοδα δωματίων κτλ., τα οποία χρησιμοποιούνται από το λογιστήριο του ξενοδοχείου.

5.2. ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΑ ΒΙΒΛΙΑ ΚΑΙ ΕΝΤΥΠΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Όπως αναφέρθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο, για κάθε ξενοδοχειακή μονάδα, κάποια από τα βιβλία και έντυπα της Υποδοχής ορίζονται ως υποχρεωτικά. Στο σημείο αυτό θα περιγράψουμε αναλυτικά εκείνα τα οποία οφείλει να τηρεί πιστά ο ρεσεψιονίστ. Βάσει λοιπόν αστυνομικών και φορολογικών διατάξεων, καθώς και εγκυκλίων διαταγών του Ε.Ο.Τ. (Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού), αυτά είναι: τα δελτία άφιξης και αναχώρησης ημεδαπών και αλλοδαπών πελατών, το βιβλίο κίνησης πελατών αστυνομίας, το βιβλίο πόρτας και το βιβλίο εντυπώσεων.

5.2.1. Δελτία άφιξης και αναχώρησης ημεδαπών και αλλοδαπών πελατών

Κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση είναι υποχρεωμένη, με την άφιξη κάθε πελάτη ημεδαπού ή αλλοδαπού, να συντάσσει το αντίστοιχο δελτίο άφιξης, το οποίο εκδίδεται εις τριπλούν, είναι δε αριθμημένο και θεωρημένο από την Αστυνομία. Η συμπλήρωση των δελτίων γίνεται βάσει των στοιχείων της αστυνομικής ταυτότητας ή του διαβατηρίου του πελάτη και, ελλείψει αυτών, βάσει άλλου επίσημου εγγράφου όπως η άδεια οδήγησης. Το πρωτότυπο (δελτίο άφιξης) παραδίδεται στην αστυνομική αρχή την ίδια ημέρα της άφιξης, η οποία αναγράφεται στο δελτίο και το δευτερότυπο (δελτίο αναχώρησης) την ημέρα αναχώρησης, αφού πρώτα συμπληρωθεί η ημερομηνία. Το τρίτο αντίγραφο (δελτίο άφιξης και αναχώρησης) παραμένει στο στέλεχος.

Τα παιδιά οικογενειών κάτω των 14 ετών συμπεριλαμβάνονται στο δελτίο μέλους της ίδιας οικογένειας που τα συνοδεύει και δε συμπληρώνεται γι' αυτά χωριστό δελτίο.

¹ Το ημερολόγιο της βάρδιας ή log book είναι βιβλίο που τηρείται στην Υποδοχή και στο οποίο καταγράφονται από τους υπαλλήλους κάθε βάρδιας τυχόν ασυνήθιστα περιστατικά, βλάβες δωματίων, παράπονα πελατών και άλλες παρόμοιες πληροφορίες που χρήζουν ενημέρωσης. Κάθε εγγραφή πρέπει απαραίτητα να έχει ημερομηνία και υπογραφή του υπαλλήλου που την έκανε.

Πρέπει επίσης να σημειωθεί ότι είναι πιθανό να μη συμπληρωθούν όλα τα στοιχεία του δελτίου, όταν οι πελάτες είναι πολιτικοί, στρατιωτικοί ή θρησκευτικοί αρχηγοί.

Για αφίξεις γκρουπ, συντάσσονται ομαδικά δελτία αφίξεων-αναχώρησης ημεδαπών ή αλλοδαπών πελατών, που περιλαμβάνουν αριθμό δωματίου, ονοματεπώνυμο, όνομα πατέρα, ημερομηνία και τόπο γέννησης, υπηκοότητα, αριθμό και έτος έκδοσης διαβατηρίου ή ταυτότητας.

Αύξων αριθ. Βιβλίου.....
Αριθ. Δωματίου № 155564


ΔΕΛΤΙΟ
ΑΦΙΞΗΣ ΗΜΕΔΑΠΟΥ

Ξενοδοχείο Β' ΤΑΞΕΩΣ
Πόλη..... Οδός.....

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

Επώνυμο
Όνομα
Όνομα Πατέρα
Όνομα Μητέρας
Όνομα Συζύγου εγγάμου γυν.
Επώνυμο Πατέρα εγγάμου γυν.
Επάγγελμα
Έτος γέννησης..... Εθνικότητα.....
Τόπος γέννησης.....
Μόνιμη κατοικία
Οδός αριθ.
Ημερομηνία άφιξης
Ημερομηνία αναχώρησης
Τι πιστοποιητικό έχει, ποιά Αρχή το εξέδωσε και ποιος ο αριθμός του

Υπογραφή ξενοδόχου Υπογραφή πελάτη
ή υπευθύνου υπαλλήλου

Σημ. Το επώνυμο του πελάτη θα γράφεται με κεφαλαία γράμματα


ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ
HOTEL
Πόλη - City

0046351
Αριθ. Δωμ.
ΔΕΛΤΙΟ
ΑΦΙΞΗΣ ΑΛΛΟΔΑΠΟΥ

1) Επώνυμο
Surname

2) Όνομα
First Name

3) Ημερομηνία γέννησης
Date of birth

4) Τόπος γέννησης
Place of birth

5) Υπηκοότητα
Nationality

6) Αριθ. & έτος έκδοσ. διαβατηρίου
Passport No & year of issue

7) Ημερομ. άφιξ. στο Ξενοδοχείο
Date of arrival at Hotel

8) Ημερομ. αναχώρησης
Date of departure

9) Υπογραφή Υπάλληλου
Employee's Signature

Εικόνα 5.2 Δελτία άφιξης ημεδαπού και αλλοδαπού πελάτη

5.2.2. Βιβλίο Κίνησης Πελατών Αστυνομίας

Υποχρεωτική είναι και η τήρηση αριθμημένου βιβλίου αστυνομίας, το οποίο μπορεί να είναι χειρόγραφο ή εκτυπωμένο από Η/Υ και θεωρημένο από την αρμόδια αστυνομική αρχή.

Το βιβλίο αυτό, στο οποίο εγγράφονται κατ' αύξοντα αριθμό όλοι οι πελάτες του ξενοδοχείου, συμπληρώνεται -βάσει των δελτίων αστυνομίας- με τα εξής στοιχεία: ονοματεπώνυμο, όνομα πατρός, ημερομηνία γέννησης, εθνικότητα, επάγγελμα, τόπο μόνιμου κατοικίας, αριθμό πιστοποιητικού ταυτότητας και ημερομηνίες άφιξης και αναχώρησης.

Το βιβλίο κίνησης πελατών Αστυνομίας αποτελεί επίσημο αρχείο πελατών, γι' αυτό πρέπει να ενημερώνεται με ακρίβεια και χωρίς κενά διαστήματα, ώστε να αποφεύγονται οι συνέπειες και οι κυρώσεις εις βάρος της επιχείρησης.

5.2.3. Βιβλίο Κίνησης Πελατών Πόρτας

Η Υποδοχή κάθε ξενοδοχειακής μονάδας τηρεί υποχρεωτικά -βάσει των φορολογικών διατάξεων της χώρας- θεωρημένο από την εφορία Βιβλίο Κίνησης Πελατών, στο οποίο καταγράφονται όλοι οι πελάτες που αφικνούνται ή αναχωρούν από το ξενοδοχείο. Το βιβλίο αυτό, γνωστό ως Βιβλίο Πόρτας, μπορεί να είναι χειρόγραφο ή μηχανογραφημένο. Όταν πρόκειται για χειρόγραφο βιβλίο, απαιτούνται δύο σελίδες, η αριστερή για τις αφίξεις και η δεξιά για τις αναχωρήσεις. Στο πάνω μέρος των σελίδων αναφέρεται η τρέχουσα ημερομηνία. Κάθε σελίδα χωρίζεται σε στήλες, στις οποίες καταχωρίζονται ο αριθμός δωματίου του πελάτη, ο αριθμός ατόμων, η εθνικότητα, το ονοματεπώνυμο, οι όροι διαμονής, η συμφωνηθείσα τιμή, με ανάλυση της χρέωσης δωματίου, πρωινού και γευμάτων και, τέλος, τυχόν παρατηρήσεις.

Το βιβλίο πόρτας συμπληρώνεται καθημερινά για κάθε άφιξη ή αναχώρηση, καθώς και για αλλαγές που πραγματοποιούνται στις συμφωνίες διαμονής των πελατών. Μεταξύ των καταχωρίσεων δεν πρέπει να υπάρχει κανένα κενό.

Αν στο δωμάτιο διαμένουν και άλλα άτομα, σημειώνεται το όνομα αυτού που έκανε τη συμφωνία.

Όταν ο πελάτης διαμένει στο ξενοδοχείο κατ' εντολή κάποιου τουριστικού γραφείου, το οποίο αναλαμβάνει και την εξόφληση του λογαριασμού, τότε στο βιβλίο πόρτας πρέπει ν' αναγράφεται εκτός από το όνομα του πελάτη και η επωνυμία του γραφείου. Σε περίπτωση άφιξης γκρουπ, όπου είναι δύσκολη η καταγραφή όλων των ονομάτων, είναι δυνατό ν' αναγράφονται μόνο οι αριθμοί δωματίων, τα άτομα, η επωνυμία του πρακτορείου και οι τιμές συγκεντρωτικά, με παράλληλη όμως διατήρηση ονομαστικής κατάστασης διαμενόντων (rooming list) για τυχόν φορολογικό έλεγχο.

Το οριζόντιο άθροισμα των αναλυτικών τιμών που αναγράφονται στο βιβλίο πόρτας αντιπροσωπεύει την ημερήσια χρέωση της διαμονής του πελάτη, περιλαμβάνει δε Φ.Π.Α. και δημοτικούς φόρους.

Η καταχώριση μεταβολών κατά τη διάρκεια παραμονής, όπως π.χ. η αλλαγή δωματίου, γίνεται με νέα εγγραφή, η οποία αιτιολογείται στη στήλη των παρατηρήσεων. Μεταβολή η οποία δεν επιφέρει καμία αλλαγή στην τιμή, ή συνεπάγεται αύξηση της χρέωσης δωματίου ή των όρων διατροφής του πελάτη καταχωρίζεται στη σελίδα των αφίξεων, με τη διαφορά της αύξησης στην αντίστοιχη στήλη τιμών. Αντίθετα, μεταβολή που επιφέρει μείωση της χρέωσης του πελάτη καταχωρίζεται με τον ίδιο τρόπο στη σελίδα των αναχωρήσεων.

Στο βιβλίο πόρτας καταχωρίζονται επίσης εγγραφές που αφορούν διορθώσεις λαθών του υπάλληλου Υποδοχής αλλά και αποζημιώσεις που καταβάλλουν οι πελάτες σε περίπτωση διακοπής της παραμονής τους.

Οι ημερήσιες εγγραφές του βιβλίου πόρτας «κλείνουν» καθημερινά από το νυχτερινό υπάλληλο. Δηλαδή από το σύνολο των στηλών των αφίξεων αφαιρείται το σύνολο των στηλών των αναχωρήσεων. Το αποτέλεσμα -από το οποίο προκύπτουν στοιχεία για τον αριθμό των κατειλημμένων δωματίων, των παραμενόντων πελατών (ΔΥΝΑΜΗ ΗΜΕΡΑΣ) και των ημερήσιων εσόδων υπνοδωματίων, πρωινών και γευμάτων- μεταφέρεται στις αφίξεις της επόμενης ημέρας, συνήθως με τη γενική περιγραφή ΠΑΡΑΜΕΝΟΝΤΕΣ ΠΕΛΑΤΕΣ. Μετά το «κλείσιμο» του βιβλίου πόρτας, καμία εγγραφή της επόμενης ημέρας δεν επιτρέπεται να προστεθεί στο χώρο της προηγούμενης.

Παρατηρώντας την εικόνα 5.3. μπορούμε να κατανοήσουμε ευκολότερα τον τρόπο με τον οποίο καταχωρίζονται οι εγγραφές στο βιβλίο πόρτας.

Ημερομηνία: 5-8-2002
ΒΙΒΛΙΟ ΠΟΡΤΑΣ ΑΝΑΧΩΡΗΣ

[illegible]

Βλέπουμε λοιπόν ότι οι εγγραφές της 5/8/2002 ξεκινούν με τα σύνολα των παραμενόντων πελατών, που μεταφέρονται από το κλείσιμο της 4/8 και καταχωρίζονται στη σελίδα των αφίξεων.

Ακολουθούν οι αφίξεις των πελατών Βασιλείου, Τζοβάρα και Lodini, η άφιξη του πελάτη Vogas, που έχει κάνει κράτηση μέσω του πρακτορείου Travel care, και η άφιξη ενός γκρουπ 5 δωματίων και 10 ατόμων συνολικά, του πρακτορείου Maris travel.

Ανάλογα με τη συμφωνία που έχει κάνει κάθε πελάτης με το ξενοδοχείο, συμπληρώνονται και οι στήλες του βιβλίου πόρτας. Π.χ. ο πελάτης Τζοβάρας (3 άτομα) έχει κάνει κράτηση για τρίκλινο δωμάτιο, με πρωινό. Για κάθε ημέρα διαμονής του θα χρεώνεται με 91 , δηλαδή 70 για το δωμάτιο και 21 για τα πρωινά που θα λαμβάνει (7 για κάθε πρωινό X 3 άτομα). Αντίστοιχες είναι και οι εγγραφές για τις υπόλοιπες αφίξεις.

Ο πελάτης Δούκας μεταφέρεται από το δωμάτιο 203 στο δωμάτιο 210. Από αυτή την αλλαγή δεν προκύπτει καμιά διαφορά τιμής, διότι τα δύο δωμάτια είναι ίδια. Έτσι η αντίστοιχη εγγραφή καταχωρίζεται στις αφίξεις.

Δωμάτιο αλλάζει, επίσης, και ο πελάτης Τομάζος, ο οποίος όμως μεταφέρεται από δίκλινο σε σουίτα. Η τιμή της σουίτας είναι υψηλότερη του δίκλινου κατά 40 . Προκύπτει δηλαδή αύξηση τιμής της αρχικής συμφωνίας του πελάτη, το ποσό της οποίας καταχωρίζεται στις αφίξεις, και συγκεκριμένα στη στήλη της συμφωνηθείσας τιμής και στη στήλη δωματίων.

Την ίδια ημέρα πραγματοποιούνται και οι αναχωρήσεις των πελατών Gerber, Παππά, Johnson και Θώμου, οι οποίες καταχωρίζονται στη δεξιά σελίδα του βιβλίου πόρτας.

Επίσης ο πελάτης Νίκου αλλάζει τους όρους διατροφής, που αρχικά είχε συμφωνήσει, από ημιδιατροφή HB (δηλαδή πρωινό και 1 γεύμα) σε BB (δηλαδή μόνο πρωινό). Έτσι προκύπτει μείωση της αρχικής συμφωνίας του πελάτη κατά 28 , που είναι το κόστος των δύο γευμάτων (14 X 2 άτομα) που δεν επιθυμεί πλέον να λαμβάνει. Κατά συνέπεια η εγγραφή της αλλαγής καταχωρίζεται στις αναχωρήσεις.

Μετά την καταχώριση όλων των εγγραφών, υπολογίζονται τα σύνολα των νέων αφίξεων και των αναχωρήσεων. Στα πρώτα προστίθενται τα σύνολα παραμενόντων πελατών και αφαιρούνται τα σύνολα αναχωρήσεων, στα οποία δε συμπεριλαμβάνεται το δωμάτιο και ο αριθμός ατόμων της καταχώρισης Νίκου, γιατί αφορά μόνο αλλαγή όρων διατροφής.

Τα αποτελέσματα σε μεταφορά θα εμφανιστούν στην πρώτη εγγραφή των αφίξεων της 6/8/2002, στο σύνολο «Παραμένοντες Πελάτες».

Στη συνέχεια του κεφαλαίου, μέσα από τις διαδικασίες αφίξεων, αλλαγών και αναχωρήσεων, και ανάλογα με την περίπτωση που εξετάζουμε κάθε φορά, θα αναφερθούμε εκτενέστερα στις εγγραφές του Βιβλίου Πόρτας.

5.2.4. Βιβλίο Εντυπώσεων

Με εγκύκλιο διαταγή του Ε.Ο.Τ. το 1972 καθιερώθηκε η υποχρεωτική τήρηση βιβλίου εντυπώσεων για όλες τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Τοποθετημένο σε εμφανές και προσιτό σημείο της Υποδοχής, το βιβλίο εντυπώσεων συγκεντρώνει τις απόψεις των πελατών για το ξενοδοχείο και την οργάνωσή του, καταγράφει την ευχαρίστηση ή τη δυσαρέσκειά τους, τα σχόλιά τους και ακόμα τις προτάσεις τους σε θέματα που αφορούν τη διαμονή τους.

Έτσι, η διεύθυνση του ξενοδοχείου έχει τη δυνατότητα να ενημερώνεται για την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών και να προβαίνει στις ανάλογες ενέργειες βελτίωσης, όταν το κρίνει απαραίτητο.

Το βιβλίο εντυπώσεων πρέπει να είναι αριθμημένο και θεωρημένο από την Αστυνομία, η οποία μέσω αυτού ελέγχει όχι μόνο τις εντυπώσεις των πελατών, αλλά και τον τρόπο λειτουργίας του καταλύματος.

5.3. ΔΩΜΑΤΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

Είναι γεγονός ότι οι απαιτήσεις και οι προτιμήσεις των πελατών, όσον αφορά τις ανέσεις και τις τιμές των δωματίων, είναι ποικίλες. Στην προσπάθειά τους, λοιπόν, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ν' ανταποκριθούν στις ανάγκες και τις οικονομικές δυνατότητες των πελατών τους, διαθέτουν μια γκάμα δωματίων διαφόρων τύπων.

Ο προσδιορισμός του δωματίου που ανταποκρίνεται στις ανάγκες ενός πελάτη, προϋποθέτει γνώση του υπαλλήλου της Υποδοχής για τους τύπους δωματίων που διαθέτει το ξενοδοχείο, τις τιμές και τη διαθεσιμότητά τους.

5.3.1. Τύποι δωματίων

Οι τύποι δωματίων στην ξενοδοχειακή βιομηχανία είναι οι εξής:

- ◆ Μονόκλινο (single). Δωμάτιο με ένα μονό κρεβάτι.
- ◆ Μονόκλινο Queen. Δωμάτιο με ένα κρεβάτι μεγάλου μεγέθους.
- ◆ Δίκλινο Twin. Δωμάτιο με δύο μονά κρεβάτια.
- ◆ Δίκλινο Double. Δωμάτιο με ένα διπλό κρεβάτι.
- ◆ Double – double. Δωμάτιο με δύο διπλά κρεβάτια.
- ◆ Τρίκλινο (triple). Δωμάτιο με τρία μονά κρεβάτια ή ένα διπλό και ένα μονό κρεβάτι.
- ◆ Studio. Δωμάτιο με καναπέδες που μετατρέπονται σε κρεβάτια.
- ◆ Μικρή σουίτα (junior suite). Δωμάτιο με ενιαίο συνήθως καθιστικό χώρο.
- ◆ Σουίτα (suite). Διαμέρισμα με ένα ή περισσότερα υπνοδωμάτια, σαλόνι και ιδιαίτερες ανέσεις, όπως ψυγείο, mini bar, δορυφορική τηλεόραση, video, κτλ.
- ◆ Συνδεόμενα δωμάτια (connecting rooms). Δωμάτια με ξεχωριστή είσοδο και ενδιάμεση εσωτερική πόρτα.
- ◆ Handicap room. Δωμάτιο που παρέχει ιδιαίτερες ανέσεις και διατίθεται σε άτομα με ειδικές ανάγκες.



Εικόνα 5.4 Μονόκλινο δωμάτιο Queen



Εικόνα 5.5 Δίκλινο δωμάτιο Twin



Εικόνα 5.6 Δίκλινο δωμάτιο Double



Εικόνα 5.7 Τρίκλινο δωμάτιο



Εικόνα 5.8 Μικρή σουίτα



Εικόνα 5.9 Σουίτα ιδιαίτερων ανέσεων



Εικόνα 5.10 Συνδεδεμένα δωμάτια

5.3.2. Τιμές πώλησης δωματίων

Η τιμή πώλησης που καθορίζει ένα ξενοδοχείο για κάθε τύπο δωματίου ονομάζεται τιμή πόρτας ή rack rate. Στη χώρα μας, τις κατώτατες τιμές πόρτας των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων καθορίζει ο Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού, ανάλογα με τη λειτουργική μορφή, την κατηγορία του καταλύματος και την εποχή (χαμηλή, μέση ή υψηλή περίοδος). Για τις ανώτερες τιμές αποφασίζουν οι επιχειρηματίες, οι οποίοι τις υποβάλλουν για έγκριση στον Ε.Ο.Τ., μέσω του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου. Οι επιχειρήσεις που δε θα προβούν έγκαιρα στην υποβολή δηλώσεων για ανώτερες τιμές θεωρείται ότι επιλέγουν τις ελάχιστες τιμές που αναφέρονται στην απόφαση του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ. Στις δηλώσεις πρέπει επίσης να καθοριστούν και οι τιμές πρωινών και γευμάτων.

Οι τιμές των δωματίων, ανάλογα με το αν καλύπτουν ή όχι κάποια ή μερικά γεύματα του πελάτη, διακρίνονται σε:

- (R.R.) Room Rate, τιμή που καλύπτει μόνο τη χρέωση δωματίου.
- (B.B.) Bed and Breakfast, τιμή δωματίου που συμπεριλαμβάνει πρωινό.
- (H.B.) Half Board, (ημιδιατροφή), τιμή δωματίου που συμπεριλαμβάνει πρωινό και γεύμα ή δείπνο.
- (F.B.) Full Board, (πλήρης διατροφή), τιμή δωματίου που συμπεριλαμβάνει πρωινό, γεύμα και δείπνο.

Η τιμή ενός δωματίου καθορίζεται κυρίως από τον τύπο του. Σε πολλά ξενοδοχεία όμως υπάρχουν διαφορετικές τιμές για τον ίδιο τύπο δωματίου και οι λόγοι μπορεί να είναι το μέγεθος, η θέα, ο εξοπλισμός και οι ανέσεις που διαθέτει.

Κάθε επιχείρηση έχει την υποχρέωση ανάρτησης πινακίδων τιμών σε όλα τα δωμάτια, οι οποίες υπογράφονται από το διευθυντή ή τον επιχειρηματία, και θεωρούνται από την αρμόδια αστυνομική αρχή ή υπηρεσία του Ε.Ο.Τ.

Οι πινακίδες αναγράφουν τις ανώτερες τιμές των τριών περιόδων που έχουν δηλωθεί από την επιχείρηση, συμπεριλαμβανομένων των προβλεπόμενων φόρων και τελών. Οποιαδήποτε αυξομείωση αποτελεί παράβαση των διατάξεων του νόμου και επιφέρει κυρώσεις και πρόστιμο. Εξαίρεση αποτελούν οι παρακάτω περιπτώσεις.

α) Επιτρεπόμενες προσαυξήσεις της τιμής δωματίου

1. Η τιμή μονόκλινου δωματίου με κρεβάτι μεγάλου μεγέθους που διαμένουν δύο άτομα, καθώς και η τιμή δίκλινου με ένα ημιδιπλό και ένα μονό κρεβάτι που διαμένουν τρία άτομα προσαυξάνονται κατά 20%.
2. Επίσης, με 20% προσαυξάνεται η τιμή μονόκλινου ή δίκλινου δωματίου, με την προσθήκη ενός κρεβατιού, εφόσον ζητηθεί από τον πελάτη.
3. Επιτρέπεται προσαύξηση 10%, εάν ο πελάτης παραμείνει στο ξενοδοχείο μόνο μία ή δύο ημέρες.
4. Ο πελάτης οφείλει να ελευθερώσει το δωμάτιο έως τις 12π.μ. Αν για κάποιο λόγο παραμείνει έως και τις 6μ.μ., επιβαρύνεται με 50% της τιμής του δωματίου. Από τις 6μ.μ. και μετά χρεώνεται με το 100%, είτε παραμείνει είτε όχι.

β) Επιτρεπόμενες μειώσεις της τιμής δωματίου

1. Δίκλινο δωμάτιο που διατίθεται σε ένα άτομο χρεώνεται με 80% της τιμής του, που δεν πρέπει όμως να υπολείπεται της τιμής του μονόκλινου.
2. Η τιμή δωματίου για διήμερευση (day use) μειώνεται κατά 50%.
3. Τα χαρακτηρισμένα από τον Ε.Ο.Τ. ως μειονεκτικά δωμάτια έχουν μειωμένες τιμές έως 25%.
4. Επιτρέπονται ειδικές μειωμένες τιμές, που όμως δεν πρέπει να είναι κατώτερες από τις ελάχιστες τιμές της κατηγορίας που ανήκει το ξενοδοχείο. Αυτές είναι οι εξής:
5. Οι εμπορικές τιμές για υπαλλήλους εταιρειών, που εξασφαλίζουν στο ξενοδοχείο επαναλαμβανόμενες διαμονές.

6. Οι τιμές γκρουπ, τις οποίες διαπραγματεύονται τα ξενοδοχεία με τα τουριστικά γραφεία.
7. Οι οικογενειακές τιμές για διαμονή γονέων και ανήλικων παιδιών στο ίδιο δωμάτιο.
8. Οι τιμές αεροπορικών εταιρειών για διαμονή πληρωμάτων κατόπιν συμφωνίας σε ετήσια βάση.
9. Οι εκπαιδευτικές τιμές για πολυάριθμα γκρουπ μαθητών ή φοιτητών.
10. Οι προωθητικές τιμές ή τιμές πακέτου, που σκοπό έχουν να ενισχύσουν την πληρότητα της μονάδας σε χαμηλές περιόδους και οι οποίες περιλαμβάνουν ένα σύνολο υπηρεσιών ή δραστηριοτήτων. Π.χ. η τιμή μιας διήμερης διαμονής με πλήρη διατροφή, ξενάγηση στα αξιοθέατα της περιοχής και συμμετοχή σε αθλητικές εκδηλώσεις.
11. Η διαμονή χωρίς χρέωση, που συντελεί στην προβολή και διαφήμιση της ξενοδοχειακής μονάδας.

5.3.3. Διαθεσιμότητα των δωματίων

Διαθέσιμο χαρακτηρίζεται ένα δωμάτιο, που είναι καθαρό και ελεύθερο προς ενοικίαση σε πελάτες.

Σημαντικό μέλημα των υπαλλήλων της Υποδοχής είναι η γνώση της διαθεσιμότητας των δωματίων, τόσο της άμεσης όσο και της μελλοντικής. Οι πληροφορίες για το αν ένα δωμάτιο είναι έτοιμο για άμεση διάθεση δίνονται από το τμήμα ορόφων. Η στενή και αρμονική συνεργασία του τμήματος αυτού με την Υποδοχή προλαμβάνει τυχόν ανεπιθύμητη δυσарέσκεια του νεοαφichθέντα πελάτη, που μπορεί να προκληθεί, εάν το δωμάτιό του δεν έχει ετοιμαστεί κατά την αναμενόμενη ώρα άφιξής του.

Ο υπάλληλος Υποδοχής, προκειμένου να προβεί στην επιλογή και άμεση διάθεση ενός δωματίου, πρέπει να γνωρίζει την πραγματική του κατάσταση, η οποία μπορεί να είναι μια από τις παρακάτω:

- α) Να είναι ελεύθερο και έτοιμο προς ενοικίαση.
- β) Να είναι κατειλημμένο από πελάτη.
- γ) Να είναι ελεύθερο αλλά όχι έτοιμο προς ενοικίαση, λόγω καθαρισμού.
- δ) Να είναι έτοιμο για ενοικίαση από πελάτη που ήδη έχει κάνει κράτηση.
- ε) Να είναι προσωρινά ακατάλληλο για ενοικίαση, λόγω επισκευών.
- στ) Να είναι εκτός δυναμικότητας, δηλαδή ακατάλληλο προς ενοικίαση για μεγάλο χρονικό διάστημα, επειδή, π.χ. διαμένει σ' αυτό κάποιο μέλος του προσωπικού ή χρησιμοποιείται ως αποθηκευτικός χώρος.

Οι πληροφορίες για τη μελλοντική διαθεσιμότητα των δωματίων, σε σχέση με τις υπάρχουσες κρατήσεις, δίνονται από το τμήμα κρατήσεων και προστατεύουν το ρεσεψιονίστ από το να επιλέξει ένα ήδη κρατημένο δωμάτιο για άλλο πελάτη. Επίσης βοηθούν τους υπευθύνους του ξενοδοχείου στον προγραμματισμό για την εξασφάλιση απαραίτητου προσωπικού, αλλά και προμηθειών, ώστε να αντιμετωπιστεί ο φόρτος εργασίας σε περιόδους αιχμής.

Ο υπάλληλος κρατήσεων έχει την ευθύνη για τη συμπλήρωση του σχετικού πλάνου - χειρόγραφου ή μηχανογραφημένου- και το μπλοκάρισμα των κρατημένων δωματίων. Παράλληλα ο υπάλληλος Υποδοχής οφείλει να συμβουλευεται το πλάνο κρατήσεων, πριν διαθέσει ένα δωμάτιο σε κάποιον πελάτη. Λάθη και παραλείψεις από την πλευρά και των δύο είναι πιθανό να δημιουργήσουν ενοχλητικά προβλήματα τόσο στους ίδιους όσο και στους πελάτες. Εάν, για παράδειγμα, ένα δωμάτιο μπλοκαριστεί από τις κρατήσεις για πελάτη, που πρόκειται να αφιχθεί, και ο υπάλληλος της Υποδοχής δεν το γνωρίζει και το διαθέσει σε περαστικό πελάτη, τότε θα δημιουργηθεί πρόβλημα κατά την άφιξη του πρώτου, ιδιαίτερα αν πρόκειται για περίοδο υψηλής πληρότητας του ξενοδοχείου, όταν δηλαδή τα περισσότερα δωμάτια είναι κατειλημμένα .

Ειδικά σε τέτοιες περιόδους, είναι σημαντικό για την Υποδοχή να γνωρίζει ακριβώς τον αριθμό των διαθέσιμων δωματίων. Για το λόγο αυτό γίνονται καθημερινοί έλεγχοι από τον αρμόδιο υπάλληλο για:

- Διπλοεγγραφές στις κρατήσεις.
- Σωστή καταμέτρηση των ελεύθερων, κατειλημμένων και κρατημένων δωματίων.
- Δυνατότητα επιδιόρθωσης όσων δωματίων βρίσκονται εκτός λειτουργίας.

- Τυχόν παράλειψη καταχώρισης κάποιας αναχώρησης.
- Πιθανές ακυρώσεις πτήσεων και απόπλους πλοίων, που εξαιτίας τους μπορεί να καθυστερήσει η άφιξη ή και η αναχώρηση πελατών.

Επίσης συμπληρώνεται από τις κρατήσεις το Δελτίο Προβλεπόμενης Κίνησης (Forecast), που συγκεντρώνει στοιχεία, όπως αριθμό παραμενόντων πελατών, αφίξεων, αναχωρήσεων, συνόλου δωματίων και πελατών και ποσοστού πληρότητας, σε τριήμερη, δεκαήμερη ή και μηνιαία βάση. Το έντυπο αυτό αποστέλλεται με ευθύνη του προϊσταμένου Υποδοχής σε όλους τους υπεύθυνους των τμημάτων για την ενημέρωσή τους ως προς τη διαθεσιμότητα των δωματίων και την αναμενόμενη κίνηση του ξενοδοχείου για ένα συγκεκριμένο διάστημα.

Εικόνα 5.11 Δελτίο προβλεπόμενης κίνησης

FORECAST							
ΗΜΕΡ/ΝΙΑ	ΠΑΡΑΜ/ΝΤΕΣ	ΑΦΙΞΕΙΣ	ΑΝΑΧ/ΣΕΙΣ	ΣΥΝΟΛΟ ΔΩΜΑΤΙΩΝ	ΣΥΝΟΛΟ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΠΛΗΡΟΤΗΤΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ %	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ
Δ	15/08/01						
Τ	16/08/01						
Τ	17/08/01						
Π	18/08/01						
Π	19/08/01						
Σ	20/08/01						
Κ	21/08/01						
Δ	22/08/01						
Τ	23/08/01						
Τ	24/08/01						

5.4. ΠΛΑΝΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ (ΥΠΟΔΟΧΗΣ)

Η παρακολούθηση της κατάστασης των δωματίων ενός ξενοδοχείου πραγματοποιείται μέσα από τα λεγόμενα *Πλάνα Υποδοχής*, τα οποία είναι σχεδιασμένα με τέτοιο τρόπο, ώστε να παρέχουν στους υπαλλήλους της όλες τις απαιτούμενες πληροφορίες ανά πάσα στιγμή. Το είδος των πλάνων αυτών εξαρτάται από τη δυναμικότητα και το σύστημα υποδοχής της κάθε μονάδας.

Τα πιο συνηθισμένα είναι τα ακόλουθα:

- α)** Το απλό έντυπο πλάνο
- β)** Το πλάνο τύπου Rack (room rack)
- γ)** Το ηλεκτρονικό πλάνο

α) Απλό έντυπο πλάνο

Το πλάνο παρακολούθησης δωματίων αυτού του είδους χρησιμοποιείται συνήθως από μικρά ξενοδοχεία. Είναι κατασκευασμένο από χαρτί, αντικαθίσταται καθημερινά, η δε γραμμογράφηση και τα στοιχεία που περιλαμβάνει είναι ανάλογα με τις ανάγκες του καταλύματος. Συνήθως πρόκειται για μια κατάσταση χωρισμένη κάθετα, σε ορόφους. Κάθε όροφος έχει τόσες οριζόντιες γραμμές όσα και τα δωμάτια.

Σε κάθε γραμμή αναφέρεται ο αριθμός του δωματίου και κωδικοποιημένα ο τύπος του, και, ενδεχομένως, τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του. Π.χ. ο κωδικός XXBV χαρακτηρίζει ένα δίκλινο δωμάτιο, με μπάνιο (bath) και θέα (view). Στον αντίστοιχο αριθμό δωματίου καταχωρίζεται το ονοματεπώνυμο του πελάτη, το πρακτορείο (αν υπάρχει), ο αριθμός ατόμων, οι όροι και οι ημερομηνίες άφιξης και αναχώρησης. Στο κάτω μέρος του πλάνου υπάρχει χώρος για σημειώσεις σχετικές με τις αφίξεις, τις αναχωρήσεις ή άλλες παρατηρήσεις.

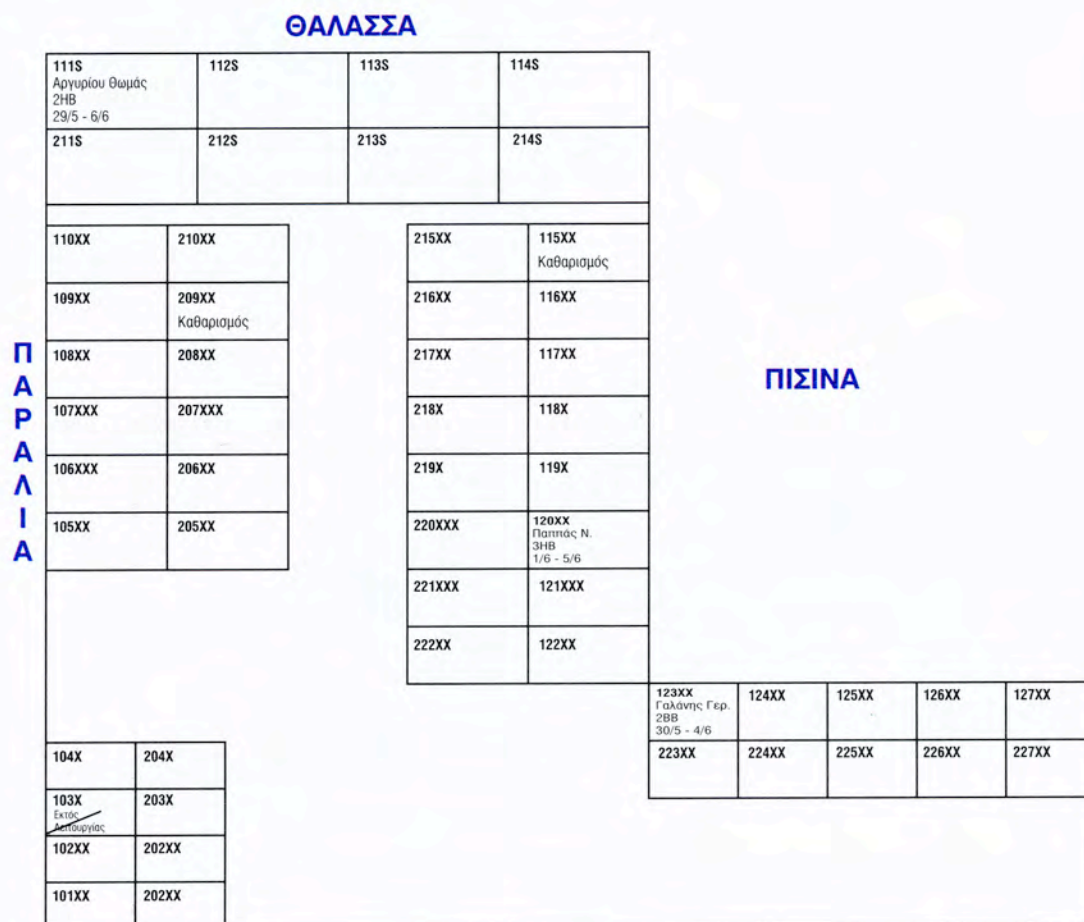
Καθημερινά γράφονται στο πλάνο όλοι οι παραμένοντες πελάτες, οι αφιχθέντες και οι αναμενόμενοι να αφιχθούν. Επίσης, διαγράφονται οι αναχωρούντες και τα δωμάτια εκτός λειτουργίας και σημειώνονται αυτά στα οποία γίνεται καθαρισμός. Οι παραμένοντες και αφιχθέντες πελάτες γράφονται με στυλό, ενώ στις υπόλοιπες εγγραφές καλό είναι να χρησιμοποιείται μολύβι, ώστε οι μεταβολές στην κατάσταση των δωματίων και οι τυχόν ακυρώσεις της άφιξης πελατών να γίνονται εύκολα και χωρίς μουντζούρες.

Εικόνα 5.12 Χειρόγραφο Πλάνο Υποδοχής

ΠΛΑΝΟ						Της 7-6-2002					
Αρ. Δωμ.	ΟΝΟΜ/ΝΥΜΟ	Άτ.	Όροι	Ημερ. Άφιξης	Ημερ. Αναχ.	Αρ. Δωμ.	ΟΝΟΜ/ΝΥΜΟ	Άτ.	Όροι	Ημερ. Άφιξης	Ημερ. Άφιξης
101 XX	Δημητρίου Στέλλα Ανδρέου Μαρία	2	HB	4/6	8/6	201 XX	TRAVEL CARE Σταύρου Ελένη	2	HB	6/6	9/6
102 XXV	-----					202 XXV	Κλαδης Νίκος	3	BB	7/6	11/6
103 XX	ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ					203 XX	TRAVEL CARE Σπάθης Χρήστος	2	HB	6/6	9/6
104 XXV	Lodini Mario	2				204 XXV	ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ				
105 XXX	Μάρκου Βύρων	3	BB	3/6	8/6	205 XXX	TRAVEL CARE Δημόπουλος Ανδρ.	3	HB	6/6	9/6
106 XXV	Sassi Giacomo	2				206 XXV	Δρουζας Σπύρος Χατζίκου Βασιλική	2	BB	5/6	7/6
107 XXX	-----					207 XXX	TRAVEL CARE Γρηγορίου Πέτρος	3	HB	6/6	9/6
108 XV	Αλοφασού Αρετή	1				208 XV	-----				
109 XX	ΚΑΘΑΡΙΣΜΟΣ					209 XX	OUT OF ORDER				
110 JSP	Φιλίππου Δημ.	2	FB	2/6	7/6	210 JSP	-----				
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:						ΑΦΙΞΕΙΣ:		ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ:			
202 → Να προστεθεί extra bed						202 OK 104, 106 (Μετά τις 6μ.μ.) 108		110 OK 206			

Πρέπει, τέλος, να σημειωθεί ότι το πλάνο δωματίων μπορεί να μην είναι μια απλή γραμμογραφημένη κατάσταση, αλλά ένα σχέδιο που να αντικατοπτρίζει την κάτοψη του ξενοδοχείου. Έτσι, ο υπάλληλος Υποδοχής έχει σαφή εικόνα όχι μόνο της κατάστασης, αλλά της θέσης και της θέας των δωματίων και μπορεί, κατά τη διαδικασία προσδιορισμού τους, να ικανοποιήσει ανάλογες απαιτήσεις των πελατών.

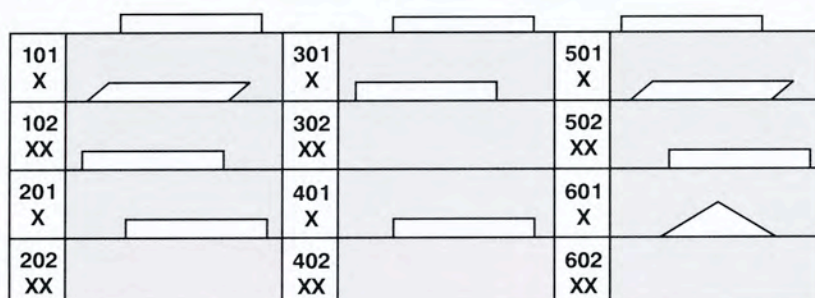
Εικόνα 5.13 Χειρόγραφο Πλάνο Υποδοχής (Κάτοψη Ξενοδοχείου)



β) Πλάνο τύπου Rack (room rack)

Πρόκειται για μεταλλικούς πίνακες με μικρές θήκες (θυλάκια) σε κάθετη διάταξη, που η κάθε μία αντιστοιχεί σε ένα δωμάτιο. Κάθε πίνακας κατασκευάζεται με όσες θήκες ζητηθούν από το ξενοδοχείο και συνήθως περιλαμβάνει έναν με δύο ορόφους. Τοποθετούνται δε σε σημείο της Υποδοχής που να εξυπηρετεί τους υπαλλήλους, ο ένας δίπλα στον άλλο, με τέτοιο τρόπο, ώστε τα δωμάτια του κάθε ορόφου να βρίσκονται στην ίδια οριζόντια ευθεία, π.χ. 101,201,301 κτλ. (Εάν στο room rack προστεθούν θήκες κλειδιών και μηνυμάτων, μπορεί να χρησιμοποιηθεί σαν συνδυασμός και των τριών rack).

Εικόνα 5.14 Room Rack



Οι θήκες του room rack ή πλάνου τύπου «Whitney» δέχονται ειδικές κάρτες, τα λεγόμενα room rack slips, που παρέχουν πληροφορίες για τα δωμάτια και τους πελάτες.

Σε κάθε θυλάκιο αναγράφεται ο αριθμός του δωματίου και ο τύπος του (X μονόκλινο, XX δίκλινο κτλ.) Το χρώμα του πλαισίου προσδιορίζει τη θέα του. Αν π.χ. έχει πράσινο χρώμα, το δωμάτιο βλέπει στο βουνό, αν έχει μπλε, στη θάλασσα κ.ο.κ. Μέσα στο θυλάκιο υπάρχει η σταθερή κάρτα δωματίου, η οποία περιγράφει τα σταθερά του στοιχεία, όπως αριθμό, ανέσεις και τιμή, ανάλογα με τη χρονική περίοδο ενοικίασης.

Αμέσως μετά την άφιξη του πελάτη και αφού του δοθεί συγκεκριμένο δωμάτιο, ο υπάλληλος της Υποδοχής συμπληρώνει την κάρτα πελάτη, βάσει του δελτίου άφιξης. Στην πρώτη γραμμή της κάρτας, που είναι και το ορατό τμήμα της από τη στιγμή που θα μπει στο rack, γράφονται τα εξής στοιχεία: αριθμός δωματίου, ονοματεπώνυμο πελάτη, άτομα, όροι διαμονής και ημερομηνία αναχώρησης. Στη συνέχεια, και αν ο πελάτης είναι πρακτορειακός, γράφεται η επωνυμία του πρακτορείου και το νούμερο του Voucher, καθώς επίσης η ημερομηνία άφιξης και τυχόν παρατηρήσεις απαραίτητες για την Υποδοχή. Αντίτυπα των καρτών πελατών (slips) διανέμονται για όλα τα χρησιμοποιούμενα racks του ξενοδοχείου.

Εικόνα 5.15 Room Rack Slip

201	Lodini Mario	2		2/5
ROOM	NAME	PER	ARR	DEP
Travelcare	2352		26/4/02	
AGENCY	VOUCHER		ARRIV	
REMARKS				

Όταν στο δωμάτιο διαμένουν δύο άτομα με διαφορετικό όνομα, στη θέση ονοματεπώνυμο γράφονται και τα δύο ονόματα. Για παραπάνω άτομα, τα επιπλέον ονόματα σημειώνονται στις παρατηρήσεις.

Πολλές φορές η Υποδοχή, θέλοντας να συγκεντρώνει περισσότερες πληροφορίες για τους πελάτες της, χρησιμοποιεί διαφανείς χρωματιστές ζελατίνες, οι οποίες τοποθετούνται στο επάνω μέρος του slip. Έτσι, για παράδειγμα, οι πράσινες ζελατίνες χαρακτηρίζουν τους πελάτες με ειδικές τιμές, οι χρυσές τα σημαίνοντα πρόσωπα (V.I.Ps), οι κόκκινες τους μεμονωμένους πελάτες κ.ο.κ. Όταν αυτό συμβαίνει, καλό είναι να αποφεύγονται τα πολλά χρώματα, για να μη δημιουργούνται σύγχυση ή λάθη από πλευράς των υπαλλήλων.

Η Υποδοχή, προκειμένου να ενημερώνεται συνεχώς για την κατάσταση των δωματίων, χρησιμοποιεί αντίστοιχες κάρτες, οι οποίες συνήθως είναι οι εξής:

- **Καθαρισμός-Κρατημένο (On change-Reserved).** Όταν ένας πελάτης αναχωρήσει από το δωμάτιο, η κάρτα του αφαιρείται από το room rack και το δωμάτιο πρέπει να καθαριστεί. Αν όμως για το ίδιο δωμάτιο αναμένεται άφιξη εντός της ημέρας, τοποθετείται στη θυρίδα του η κάρτα αυτή, που επισημαίνει ότι το δωμάτιο είναι κρατημένο και υπό καθαρισμό.
- **Κρατημένο (Reserved).** Αντικαθιστά την προηγούμενη κάρτα, όταν η Υποδοχή ειδοποιηθεί από το housekeeping ότι το δωμάτιο έχει ετοιμαστεί και ελεγχθεί. Αναγράφει με μολύβι το όνομα του πελάτη, διότι θα αφαιρεθεί μόλις εκείνος αφιχθεί και μπορεί να ξαναχρησιμοποιηθεί.
- **Καθαρισμός (On change).** Τοποθετείται στα θυλάκια των δωματίων που είναι κενά, δεν είναι κρατημένα, αλλά βρίσκονται σε διαδικασία καθαρισμού ή δεν έχει ακόμα αρχίσει ο καθαρισμός τους.
- **Ελεύθερο και Καθαρό (Vacant and Ready).** Αντικαθιστά την προηγούμενη κάρτα, όταν πληροφορηθεί η Υποδοχή ότι τα δωμάτια ετοιμάστηκαν και ελέγχθηκαν.
- **Εκτός Λειτουργίας (Out of Order).** Τοποθετείται στα ακατάλληλα προς ενοικίαση δωμάτια, λόγω επισκευών.

Κάθε βράδυ ο νυχτερινός ρεσεψιονίστ συμπληρώνει μια αναφορά δωματίων (room report), την οποία διασταυρώνει με την αναφορά της προϊσταμένης ορόφων (housekeeper's report) την επόμενη ημέρα, στο τέλος της βάρδιας. Μερικές φορές παρατηρούνται ασυμφωνίες μεταξύ της Υποδοχής και του housekeeping. Αυτό συμβαίνει είτε από καθυστερήσεις στη μεταξύ τους επικοινωνία είτε από λάθη - όπως π.χ. η μη διαγραφή του πελάτη από το πλάνο ή η μη αφαίρεση του slip από το rack ενώ ο πελάτης έχει αναχωρήσει- που μπορεί να οδηγήσουν σε απώλεια εσόδων, λόγω μη ενοικίασης του δωματίου. Γι' αυτό πρέπει να υπάρχει στενή συνεργασία μεταξύ των δύο τμημάτων και να γίνονται σχολαστικοί έλεγχοι των αναφορών τους.

Εικόνα 5.16 Αναφορά Δωματίων (Room Report)

ΑΝΑΦΟΡΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ										Ημερομηνία.....
101		201		301		401		501		601
102		202		302		402		502		602
103		203		303		403		503		603
104		204		304		404		504		604
105		205		305		405		505		605
106		206		306		406		506		606
107		207		307		407		507		607
108		207		308		408		508		608
109		209		309		409		509		609
110		210		310		410		510		610
111		211		311		411		511		611
112		212		312		412		512		612

V - vacant - ελεύθερο **C.O** - check out - αναχώρηση **O.O.O.** - out of order - εκτός λειτουργίας
O - occupied - κατειλημένο **VAC** - vacant & clean - ελεύθερο & καθαρό

γ) Ηλεκτρονικό πλάνο

Σε μια μηχανογραφημένη Υποδοχή, το πλάνο δωματίων έχει ηλεκτρονική μορφή. Οι αφίξεις και αναχωρήσεις των πελατών, καταχωρίζονται από τον υπάλληλο Υποδοχής στον ηλεκτρονικό υπολογιστή και το πλάνο δωματίων που παρουσιάζεται στην οθόνη ενημερώνεται αυτόματα. Ταυτόχρονα το τμήμα ορόφων ενημερώνεται για την κατάσταση των δωματίων (room status) μέσω άλλου τερματικού, που συνήθως βρίσκεται στο γραφείο της προϊσταμένης. Μετά το πέρας των εργασιών καθαρισμού και ελέγχου των δωματίων, η προϊσταμένη εισάγει την νέα κατάστασή τους στον υπολογιστή, ανανεώνοντας έτσι τις αποθηκευμένες πληροφορίες.

Η μορφή ενός ηλεκτρονικού πλάνου υποδοχής, εξαρτάται από το ξενοδοχειακό πρόγραμμα που χρησιμοποιεί η επιχείρηση. Στην εικόνα 5.17. βλέπουμε μέρος του πλάνου ενός ξενοδοχείου όπως αυτό διαμορφώνεται την 31 Μαΐου του 2001.

Τα στοιχεία που μας δίνει αφορούν την κατάσταση 16 δωματίων, 8 του πρώτου και 8 του δεύτερου ορόφου.

Κάθε όροφος χωρίζεται σε έξι στήλες, οι οποίες περιλαμβάνουν τα εξής:

1. Τύπο και αριθμό δωματίου.
2. Κατάσταση δωματίου. (Τα σύμβολα που χρησιμοποιούνται, αφορούν στο συγκεκριμένο πρόγραμμα και ερμηνεύονται ως εξής: **Π** παραμονή πελάτη, **R** δωμάτιο καθαρό και κρατημένο για πελάτη,

R* δωμάτιο κρατημένο που όμως βρίσκεται υπό καθαρισμό, **R#** δωμάτιο κρατημένο από το οποίο δεν έχει αναχωρήσει ο προηγούμενος πελάτης. Τα δωμάτια που δεν έχουν κανένα συμβολισμό σημαίνει ότι είναι καθαρά και ελεύθερα προς ενοικίαση).

3. Όρους διαμονής και άτομα.
4. Επώνυμο πελάτη.
5. Πρακτορείο (εφόσον μεσολαβεί).
6. Ημερομηνίες άφιξης και αναχώρησης.

Στο κάτω μέρος του πλάνου και σύμφωνα με τα στοιχεία της τρίτης στήλης εμφανίζονται ο συνολικός αριθμός δωματίων και ατόμων με συμφωνία RR, BB, HB και FB, καθώς και ο συνολικός αριθμός των κατειλημμένων δωματίων και των διαμενόντων πελατών.

Εικόνα 5.17 Ηλεκτρονικό Πλάνο Υποδοχής

ΠΛΑΝΟ RECEPTION											
=====											
31/05/01											
ΔΩΜΑΤΙΑ	ST	RBHF	ΕΠΩΝΥΜΟ	ΠΡΑΚΤ	ΑΦ/ΑΝ	ΔΩΜΑΤΙΑ	ST	RBHF	ΕΠΩΝΥΜΟ	ΠΡΑΚΤ	ΑΦ/ΑΝ
MONO101	Π	1...	BAREK	DESTN	27/03	MONO201	Π	...1	ΚΑΡΡΑΣ	LONDO	25/05
ΔΙΚΛ102	R					ΔΙΚΛ202	Π	...2	ΚΟΥΜΗ	LONDO	25/05
ΔΙΚΛ103	Π	..2.	ΑΝΔΡΕΑΔΗΣ		22/01	ΔΙΚΛ203	Π	...2	ΖΗΣΙΜΟΣ	LONDO	
ΦΑΡΔ104	Π	..2..	BINGLEY	UTELL	30/08	ΦΑΡΔ204					
ΔΙΚΛ105	Π	..3.	ΣΠΗΛΙΩΤΙΔΗΣ		30/06	ΔΙΚΛ205	Π	...2	ΣΤΑΘΑΚΗΣ	LONDO	25/05
ΤΡΙΚ106	R*					ΤΡΙΚ206					
MONO107	R*					MONO207	R*				
ΔΙΚΛ108	R#	..2..	SUH YOUNK	UTELL	30/31	ΔΙΚΛ208	R				

	RR	BB	HB	FB	ΣΥΝΟΛΑ						
ΔΩΜΑΤΙΑ	1	2	2	4	9						
ΑΤΟΜΑ	1	4	5	7	17						

Ακόμα όμως και στο ηλεκτρονικό σύστημα, μπορεί να παρατηρηθούν καθυστερήσεις ενημέρωσης του πλάνου δωματίων. Αιτία είναι η όχι άμεση καταχώριση της κατάστασής τους στον Η/Υ. Μπορεί λόγω χάρη η προϊσταμένη ορόφων να ενημερώσει τα αρχεία ύστερα από έλεγχο πολλών δωματίων, ο οποίος ενδεχομένως να έχει μεγάλη χρονική διάρκεια.

Τη λύση στο παραπάνω πρόβλημα δίνει η σύνδεση του Η/Υ με το τηλεφωνικό σύστημα των δωματίων. Αφού η προϊσταμένη κάνει τον έλεγχο και ενώ βρίσκεται ακόμα στο δωμάτιο, καταχωρίζει ένα συγκεκριμένο κωδικό στη συσκευή τηλεφώνου, ο οποίος καθορίζει τη νέα κατάσταση του δωματίου. Η ενημέρωση σε όλα τα τερματικά γίνεται αυτόματα και χωρίς κανείς να χρειάζεται να απαντήσει στο τηλέφωνο.

5.5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΑΦΙΞΕΩΝ (CHECK IN)

Με τον όρο «άφιξη» εννοούμε το εγκάρδιο καλωσόρισμα του πελάτη στο ξενοδοχείο από τον υπάλληλο Υποδοχής, το οποίο ακολουθείται από μια σειρά ενεργειών, εκ μέρους του τελευταίου, που γενικά αφορούν την επιλογή του δωματίου που θα καταλύσει ο πελάτης και την καταχώριση των απαραίτητων εγγραφών στα διάφορα έντυπα και βιβλία της Υποδοχής.

Η παραμονή του πελάτη στη ρεσεψιόν πρέπει να είναι όσο το δυνατό πιο σύντομη και η διάθεση του δωματίου του άμεση. Γι' αυτό ο υπάλληλος ρωτάει καταρχάς τον πελάτη εάν έχει κάνει κράτηση ή όχι.

Όταν έχει προηγηθεί κράτηση, συνήθως ο ρεσεψιονίστ κάνει προετοιμασία της άφιξης, αρκετή ώρα πριν την πραγματοποίησή της. Πρόκειται για μια διαδικασία που περιλαμβάνει προσδιορισμό του δωματίου του πελάτη (allocation) και συμπλήρωση του δελτίου άφιξης, βάσει των στοιχείων που αναφέρονται στο φάκελο της κράτησης. Βέβαια, υπάρχει περίπτωση ακύρωσης της κράτησης ή μη εμφάνισης του πελάτη. Εξοικονομείται όμως χρόνος για όσους τελικά αφικνούνται, οι οποίοι εξυπηρετούνται χωρίς καθυστερήσεις.

5.5.1. Δελτίο άφιξης (Registration card)

Το δελτίο ή κάρτα άφιξης είναι ένα από τα βασικότερα έντυπα της Υποδοχής και χρησιμοποιείται από πολλά ξενοδοχεία. Εκδίδεται κατά την άφιξη του πελάτη και περιέχει δύο ομάδες βασικών στοιχείων, που είναι οι εξής:

Προσωπικά στοιχεία του πελάτη που, συμπληρώνονται από τον ίδιο:

- ◆ Ονοματεπώνυμο
- ◆ Όνομα πατρός
- ◆ Ημερομηνία γέννησης
- ◆ Επάγγελμα
- ◆ Διεύθυνση μόνιμης κατοικίας, πόλη, χώρα
- ◆ Εθνικότητα
- ◆ Αριθμός αστυνομικής ταυτότητας ή διαβατηρίου
- ◆ Υπογραφή

Στοιχεία που συμπληρώνονται από το Ρεσεψιονίστ

- ◆ Αριθμός και τύπος δωματίου
- ◆ Άτομα
- ◆ Όροι συμφωνίας
- ◆ Συμφωνηθείσα τιμή
- ◆ Τρόπος πληρωμής
- ◆ Πρακτορείο (εάν μεσολαβεί)
- ◆ Ημερομηνία άφιξης
- ◆ Ημερομηνία αναχώρησης

Στο δελτίο άφιξης περιλαμβάνεται δήλωση σχετικά με την ευθύνη του ξενοδοχείου για πολύτιμα αντικείμενα και χρήματα των πελατών και προτροπή για τη φύλαξή τους σε χρηματοκιβώτιο ή θυρίδες, εφόσον διατίθενται από το ξενοδοχείο. Επίσης αναγράφεται η υποχρέωσή τους να ελευθερώνουν τα δωμάτια έως τις 12π.μ. την ημέρα αναχώρησής τους.

Με την υπογραφή του ο πελάτης επιβεβαιώνει και αποδέχεται τα παραπάνω. Με ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να διευκρινίζονται από το ρεσεψιονίστ η τιμή χρέωσης και η ημερομηνία αναχώρησης, ώστε να αποφεύγονται τυχόν παρανοήσεις και δυσάρεστες.

Τα βασικά στοιχεία της κάρτας άφιξης και οι συμπληρωματικές πληροφορίες που μπορεί να περιλαμβάνει, όπως λόγου χάρη, εάν είναι η πρώτη φορά που ο πελάτης διαμένει στο ξενοδοχείο, πόσες

φορές το έχει επισκεφθεί στο παρελθόν κτλ. αποτελούν ένα αρχείο πελατών, το οποίο αξιοποιείται από τα τμήματα marketing και δημοσίων σχέσεων. Σχετικά παραδείγματα είναι η δημιουργία ενός «club φίλων», με ιδιαίτερα προνόμια για τους τακτικούς πελάτες, καθώς και η αποστολή ευχετήριων καρτών σε περιόδους εορτών.

Εικόνα 5.18 Δελτίο άφιξης

REGISTRATION CARD				
ΕΠΩΝΥΜΟ SURNAME				
ΟΝΟΜΑ NAME		ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ FATHER'S NAME		
ΗΜΕΡ. ΓΕΝΝΗΣΗΣ DATE OF BIRTH		ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ NATIONALITY		
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ PROFESSION		ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ CREDIT CARD		
ΜΟΝΙΜΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/PERMANENT ADDRESS ΟΔΟΣ/STREET		ΑΡΙΘ. ΤΑΥΤ/ ΔΙΑΒΑΤ PASSPORT No.		
ΠΟΛΗ/CITY				
ΧΩΡΑ/COUNTRY				
Η Διεύθυνση ουδεμία ευθύνη φέρει για χρήματα ή τιμαλφή τα οποία αφήνονται στα δωμάτια. Ατομικά χρηματοκιβώτια διατίθενται υπό του ταμείου άνευ επιβαρύνσεως.		The management takes no responsibility for valuables left in guest rooms. Safety deposit boxes are provided without charge at the front office cashiers.		
Συμφωνώ όπως εκκενώσω το δωμάτιό μου την στις 12πμ σύμφωνα με την κράτησή μου.		I agree to release my accommodation at 12am as per my reservation.		
ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ: GUEST'S SIGNATURE:				
ΑΡ. ΔΩΜ ROOM No.	ΑΤΟΜΑ PERSONS	ΣΥΜΦ. ARRANG.	ΑΦΙΞΗ ARR. DATE	ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ DEP. DATE
ΤΙΜΗ ΗΜΕΡΑΣ RATE PER DAY	ΤΡ. ΠΛΗΡΩΜΗΣ WAY OF PAYM.	ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ AGENCY	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ REMARKS	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ CLERK

5.5.2. Ευρετήριο Πελατών

Το ευρετήριο πελατών είναι το βιβλίο στο οποίο καταχωρίζονται από το ρεσεψιονίστ όλοι οι πελάτες με αλφαβητική σειρά, καθώς και οι αριθμοί των δωματίων τους. Η τήρησή του διευκολύνει την Υποδοχή στη γρήγορη ανεύρεση των πελατών, όταν αυτοί ζητούνται στο τηλέφωνο ή από κάποιον επισκέπτη. Για ξενοδοχεία με σύστημα rack, υπάρχει αντίστοιχα το rack πληροφοριών (information rack), που αποτελείται από μεταλλικές κινητές θήκες, ούτως ώστε να είναι δυνατή η ταξινόμηση των πελατών κατά αλφαβητική σειρά ονομάτων. Σε κάθε γράμμα της αλφαβήτου αντιστοιχεί ένας αριθμός θηκών, που μπορεί να αυξηθεί ή να μειωθεί ανάλογα με τις ανάγκες, αφού οι θήκες μετακινούνται. Εάν οι διαμένοντες στο ίδιο δωμάτιο έχουν διαφορετικό όνομα, συμπληρώνεται ξεχωριστό slip για τον καθένα, που τοποθετείται στην ανάλογη θήκη.

Έτσι, ενώ στο room rack υπάρχει μόνο μια θήκη για κάθε δωμάτιο, στο information rack μπορεί να υπάρχουν περισσότερες.

Σε μηχανογραφημένη Υποδοχή, το ευρετήριο πελατών ενημερώνεται αυτόματα με την καταχώριση του δελτίου άφιξης στον ηλεκτρονικό υπολογιστή.

5.5.3. Άφιξη πρακτορειακού ή μεμονωμένου πελάτη με κράτηση

Μόλις ο αναμενόμενος πελάτης αφιχθεί, το πρώτο μέλημα του υπάλληλου Υποδοχής, αφού τον καλωσορίσει, είναι να ζητήσει την αστυνομική του ταυτότητα ή το διαβατήριό ή άλλο επίσημο πιστοποιητικό με την φωτογραφία του. Αυτό είναι απαραίτητο, γιατί οι αστυνομικές διατάξεις της χώρας υποχρεώνουν όλα τα καταλύματα να εξακριβώνουν την ταυτότητα των πελατών τους πριν την ενοικίαση του δωματίου. Στη συνέχεια και στην περίπτωση που δεν έχει γίνει προετοιμασία της άφιξης, ο υπάλληλος ζητάει ευγενικά από τον πελάτη να συμπληρώσει τα προσωπικά του στοιχεία στο δελτίο άφιξης και να υπογράψει. Τις πληροφορίες που αφορούν τη διαμονή, τις συμπληρώνει ο υπάλληλος βάσει του αρχείου κράτησης.

Εάν η κράτηση έχει γίνει κατ' εντολή κάποιου τουριστικού γραφείου, ο ρεσεψιονίστ πρέπει να ζητήσει αντίγραφο του Voucher και να επιβεβαιώσει με τη βοήθεια του πελάτη την ορθότητα των στοιχείων που εμπεριέχονται σ' αυτό.

Σε μηχανογραφημένο σύστημα Υποδοχής, ο υπάλληλος καταχωρίζει όλα τα στοιχεία στον υπολογιστή, εκτυπώνει το δελτίο άφιξης και το δίνει στον πελάτη για επαλήθευση και υπογραφή.

Όταν ολοκληρωθεί η διαδικασία, του παραδίδεται το κλειδί και ο γκρουμ τον συνοδεύει στο δωμάτιό του, μεταφέροντας τις αποσκευές του.

Τώρα ο υπάλληλος Υποδοχής πρέπει να κάνει τις παρακάτω ενέργειες:

- α)** Να αποστέλλει ενημερωτικό σημείωμα στη main courante, το τηλεφωνείο, το εστιατόριο και το τμήμα ορόφων για την άφιξη του πελάτη, που περιλαμβάνει ονοματεπώνυμο, άτομα, όρους διαμονής, αριθμό δωματίου και τρόπο πληρωμής του πελάτη.
- β)** Να ενημερώσει το πλάνο Υποδοχής ή το room rack.
- γ)** Να καταχωρίσει την άφιξη στο βιβλίο πόρτας, (αναφέροντας τον αριθμό του voucher και το όνομα του πρακτορείου, εάν μεσολαβεί, στις παρατηρήσεις).
- δ)** Να εκδώσει, βάσει του πιστοποιητικού ταυτότητας του πελάτη, το δελτίο άφιξης αλλοδαπού ή ημεδαπού και να συμπληρώσει το βιβλίο αστυνομίας.
- ε)** Να ενημερώσει το ευρετήριο πελατών ή το information rack.

Η ενημέρωση των παραπάνω γίνεται με τον τρόπο που αναλυτικά έχουμε περιγράψει στις προηγούμενες παραγράφους.

5.5.4. Άφιξη πελάτη χωρίς κράτηση

Όταν αφιχθεί στο ξενοδοχείο πελάτης που δεν έχει κάνει κράτηση, δηλαδή περαστικός, ο υπάλληλος της Υποδοχής προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

- α)** Ελέγχει στο πλάνο Υποδοχής, εάν υπάρχει ελεύθερο δωμάτιο, κατάλληλο για τις απαιτήσεις του πελάτη. Εάν πρόκειται για παραπάνω από μια διανυκτερεύσεις, συμβουλευέται και τις κρατήσεις.
- β)** Ενημερώνει τον πελάτη για την τιμή του δωματίου, των γευμάτων και των άλλων προσφερόμενων υπηρεσιών του ξενοδοχείου.
- γ)** Εφόσον ο πελάτης συμφωνήσει, του ζητάει να συμπληρώσει το δελτίο άφιξης.
- δ)** Εάν ο πελάτης έχει ασυνήθιστη συμπεριφορά ή εμφάνιση, ή δεν έχει αποσκευές, ανάλογα με την πολιτική πάντα του ξενοδοχείου, ενδέχεται να του ζητήσει να προπληρώσει με μετρητά ή πιστωτική κάρτα τη διαμονή του. Κάτι που, σε κάθε περίπτωση, γίνεται με ευγένεια και τακτ.
- ε)** Ενημερώνει τα υπόλοιπα τμήματα για την άφιξη του πελάτη και την προέσιπραξη, όταν γίνεται, για να γνωρίζουν ότι ο πελάτης πρέπει να πληρώνει επιτόπου και τοις μετρητοίς κάθε κατανάλωση που κάνει.
- στ)** Τέλος, ενημερώνει το πλάνο Υποδοχής, το βιβλίο πόρτας, το δελτίο και βιβλίο αστυνομίας και το ευρετήριο πελατών.

5.5.5. Μαζική άφιξη (Άφιξη group)

Μαζική χαρακτηρίζεται η άφιξη πελατών που αποτελούν τα μέλη μιας ομάδας (ενός γκρουπ) και καταλύουν στο ξενοδοχείο την ίδια ημέρα και ώρα. Μεγάλη σημασία δίνεται στην προετοιμασία των μαζικών αφίξεων, προκειμένου να αποφευχθούν οι καθυστερήσεις και ο συνωστισμός στην Υποδοχή.

Αρκετές ημέρες πριν την άφιξη του γκρουπ, μια λίστα με τον αριθμό και τα ονόματα των μελών του (name list) αποστέλλεται στο ξενοδοχείο από το συντονιστή του γκρουπ -που μπορεί να είναι ταξιδιωτικό γραφείο, εταιρεία, σύλλογος κτλ.- ώστε να γίνει ο προσδιορισμός των δωματίων. Κατά τη διαδικασία αυτή, ο υπάλληλος Υποδοχής σημειώνει δίπλα από κάθε όνομα τον αντίστοιχο αριθμό δωματίου, μετατρέποντας έτσι την name list σε rooming list. Σύμφωνα με τη λίστα αυτή, κατά την άφιξη του γκρουπ, παραδίδει τα κλειδιά στους πελάτες μαζί με ένα πληροφοριακό έντυπο και ένα δελτίο άφιξης για τον καθένα. Ο επικεφαλής του γκρουπ συνήθως αναλαμβάνει να συγκεντρώσει τα δελτία άφιξης, αφού τα συμπληρώσουν οι πελάτες, και να τα παραδώσει στο ρεσεψιονίστ. Εάν δεν υπάρχει ομαδικό διαβατήριο και η λίστα δωματίων δεν αναφέρει αριθμούς ταυτοτήτων ή ατομικών διαβατηρίων, ο ρεσεψιονίστ τα ζητάει από τους πελάτες, για να συντάξει στη συνέχεια, και αφού εκείνοι οδηγηθούν στα δωμάτιά τους, το ομαδικό δελτίο αστυνομίας. Επίσης ενημερώνει το πλάνο Υποδοχής και το βιβλίο αστυνομίας σημειώνοντας εκτός από τα ονόματα των πελατών και το όνομα του πρακτορείου ή του συλλόγου, ομίλου, εταιρείας κτλ, που μπορεί να ανήκει το γκρουπ. Στο βιβλίο πόρτας καταχωρίζει μια εγγραφή με το όνομα του γκρουπ, τους αριθμούς δωματίων, τους όρους διατροφής και τη συνολική ημερήσια χρέωση, ενώ παράλληλα διατηρεί τη λίστα δωματίων για την περίπτωση φορολογικού ελέγχου.

Στο ευρετήριο καταχωρίζει όλα τα μέλη του γκρουπ με το ονοματεπώνυμό τους.

Εν τω μεταξύ ο θυρωρός και οι γκρουμ φροντίζουν για τις αποσκευές των πελατών. Με την προϋπόθεση ότι όλες φέρουν ετικέτα με το όνομα του κατόχου, ταξινομούνται ανά όροφο, βάσει της λίστας, και σημειώνεται σε κάθε μια ο αριθμός του δωματίου με κιμωλία. Έτσι μεταφέρονται γρήγορα στα δωμάτια και χωρίς να υπάρχει κίνδυνος να μπερδευτούν μεταξύ τους.

5.5.6. Μερική άφιξη (Άφιξη ατόμου)

Μερική χαρακτηρίζεται η άφιξη ενός ή και περισσότερων ατόμων σε ένα ήδη κατειλημμένο δωμάτιο. Στην περίπτωση αυτή ο ρεσεψιονίστ κάνει τις ακόλουθες ενέργειες:

- α)** Εκδίδει δελτίο άφιξης με τα στοιχεία του πελάτη, στο οποίο αναφέρεται ο ίδιος αριθμός δωματίου, τα άτομα, η διαφορά τιμής χρέωσης που προκύπτει και η ένδειξη «Μερική άφιξη» στις παρατηρήσεις.
- β)** Καταχωρίζει την άφιξη με τον ίδιο τρόπο στο βιβλίο πόρτας, αλλά προσέχει, ώστε στα σύνολα να μην υπολογίσει το δωμάτιο αλλά μόνο τα άτομα και τη διαφορά τιμής. (Ο αριθμός δωματίου μπορεί να μαρκαριστεί ή να γραφτεί στις παρατηρήσεις).

Παράδειγμα:

Ο πελάτης Κλάδης διαμένει από 6/6 στο δωμάτιο 310(XX) και χρεώνεται με το 80% της τιμής του, δηλαδή $60 \times 80\% = 48$. Στις 8/6 αφικνείται η κα Κλάδη με όρους HB. Τιμή πρωινού 7 και γεύματος 14. Η εγγραφή που καταχωρίζεται στο βιβλίο πόρτας είναι η εξής:

8/6		ΑΦΙΞΕΙΣ							
Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
	1	ΕΛΛ.	ΚΛΑΔΗΣ	HB	33	12	7	14	Μερική άφιξη 310

- γ) Συμπληρώνει στο πλάνο Υποδοχής ή στο slip του room rack το επώνυμο του νοεαφιχθέντα και διορθώνει τα άτομα.
- δ) Εκδίδει το δελτίο άφιξης ημεδαπού ή αλλοδαπού και ενημερώνει το βιβλίο αστυνομίας.
- ε) Τέλος ενημερώνει το ευρετήριο πελατών ή το information rack.

Σημείωση: εάν ο νοεαφιχθής πελάτης έχει το ίδιο επώνυμο με τον παραμένοντα, γίνονται μόνο οι τρεις πρώτες ενέργειες. (Στο πλάνο διορθώνονται μόνο τα άτομα).

5.5.7. Άφιξη για διημέρευση (Day Use)

Λέγοντας διημέρευση εννοούμε την ημερήσια ολιγόωρη χρήση ενός δωματίου. Συγκεκριμένα ο πελάτης αφικνείται και αναχωρεί την ίδια ημέρα και χρεώνεται με το 50% της τιμής του δωματίου. Ο χρόνος χρησιμοποίησής του δωματίου είναι συνήθως 6-8 ώρες, ενώ η ώρα αναχώρησης είναι περίπου στις 6μ.μ.

Η διαδικασία που ακολουθεί ο υπάλληλος Υποδοχής, κατά την άφιξη πελάτη για διημέρευση, είναι ίδια με των υπολοίπων πελατών. Στα έντυπα που συμπληρώνονται προστίθεται η ένδειξη day use και ενημερώνονται ανάλογα τα τμήματα του ξενοδοχείου, κυρίως η main courante, για να προβεί στη μειωμένη χρέωση του δωματίου.

Πρέπει ακόμη να σημειωθεί ότι, αν και η αναχώρηση του πελάτη πραγματοποιείται την ίδια ημέρα της άφιξης, εντούτοις στο βιβλίο πόρτας καταχωρίζεται την επόμενη. Αυτό συμβαίνει, για να εμφανιστεί το ενοίκιο στα έσοδα των δωματίων μετά το «κλείσιμο της ημέρας». (Διότι, αν η καταχώριση της άφιξης και της αναχώρησης γίνουν στην ίδια ημερομηνία, το αποτέλεσμα θα είναι: Αφίξεις 100 – Αναχωρήσεις 100 = Παραμένοντες Πελάτες 0). Στις παρατηρήσεις του βιβλίου πόρτας σημειώνεται η ένδειξη day use.

Παράδειγμα:

Ο πελάτης Σπύρου αφικνείται στις 8/6 για διημέρευση. Του διατίθεται το δωμάτιο 110 (X) με αρχική τιμή 46 . Προκύπτουν οι εξής εγγραφές.

8/6

ΑΦΙΞΕΙΣ

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
110	1	ΕΛΛ.	ΣΠΥΡΟΥ	DU	23	23			50% day use

9/6

ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
110	1	ΕΛΛ.	ΣΠΥΡΟΥ	DU	23	23			50% day use 8/6

Προκειμένου, όμως, στις 8/6 να έχουμε σωστά σύνολα δωματίων και ατόμων, μπορούμε να καταχωρίσουμε δύο εγγραφές για την αναχώρηση του πελάτη -μια στις 8/6 και μια στις 9/6- με τον ακόλουθο τρόπο:

8/6

ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
110	1	ΕΛΛ.	ΣΠΥΡΟΥ	DU	23				50% day use

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
			ΣΠΥΡΟΥ	DU	23	33			50% day use 8/6 (110)

5.6. ΑΛΛΑΓΕΣ ΑΡΧΙΚΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΠΕΛΑΤΗ

Κατά τη διάρκεια παραμονής των πελατών στο ξενοδοχείο η Υποδοχή φροντίζει συνεχώς, κάνοντας κάθε δυνατή προσπάθεια, για την εξυπηρέτησή τους και την άμεση αντιμετώπιση τυχόν προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν.

Στα πλαίσια αυτής της προσπάθειας, η Υποδοχή πολλές φορές καλείται να ικανοποιήσει επιθυμία τροποποίησης της αρχικής συμφωνίας του πελάτη, που μπορεί να αφορά την αλλαγή δωματίου, όρων διαμονής ή χρόνου παραμονής του.

Εικόνα 5.19 Δελτίο αλλαγής δωματίου ή όρων

ΑΛΛΑΓΗ ΤΙΜΗΣ / ΔΩΜΑΤΙΟΥ CHANGE OF ROOM OF RATE															
			Ημερ. Date												
Όνομα Name															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Δωμάτιο - Room</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Από - From</td> <td style="text-align: center;">Σε - To</td> </tr> <tr> <td style="height: 30px;"></td> <td></td> </tr> </table>		Δωμάτιο - Room		Από - From	Σε - To			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Τιμή - Rate</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Από - From</td> <td style="text-align: center;">Σε - To</td> </tr> <tr> <td style="height: 30px;"></td> <td></td> </tr> </table>		Τιμή - Rate		Από - From	Σε - To		
Δωμάτιο - Room															
Από - From	Σε - To														
Τιμή - Rate															
Από - From	Σε - To														
Έλαβε γνώση - Noted		Μεταφ. αποσκευών Baggage Moved													
Υπάλλ. - Clerk	Εγκρίθηκε από Approved by	Ταμίας - Cashier													

5.6.1. Αλλαγή δωματίου, όρων διαμονής και τιμών

Ο πελάτης που σκοπεύει να διαμείνει για πρώτη φορά σε ένα κατάλυμα είναι λογικό να μη γνωρίζει την ακριβή του θέση, τους διάφορους τύπους δωματίων που διαθέτει, καθώς και τις ιδιαίτερες ανέσεις τους. Για το λόγο αυτό πρέπει να ενημερώνεται σωστά κατά τη διαδικασία κράτησης από τον αρμόδιο υπάλληλο του καταλύματος ή τον τουριστικό πράκτορα, εάν μεσολαβεί.

Αλλαγή δωματίου μπορεί να ζητήσει ο πελάτης για τους παρακάτω λόγους:

- Εάν έχει σκόπιμη ή ελλειπή ενημέρωση για τη θέα, τα χαρακτηριστικά ή τις ανέσεις του δωματίου ή απλώς δεν του αρέσει.
- Εάν, λόγω υπερκρατήσεων (overbooking), το δωμάτιο δεν πληροί τους όρους συμφωνίας της κράτησης.
- Εάν προκύψουν βλάβες στις ηλεκτρολογικές ή υδραυλικές εγκαταστάσεις του δωματίου.

- Σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, όπως π.χ. πλημμύρα ή πυρκαγιά. Στην περίπτωση αυτή μάλιστα, η αλλαγή δωματίου ενδέχεται να γίνει εν αγνοία του πελάτη, εάν αυτός απουσιάζει, αλλά με την παρουσία του προϊσταμένου ορόφων ή Υποδοχής, προκειμένου για την ασφαλή μεταφορά των προσωπικών του αντικειμένων.

Επίσης, αλλαγή μπορεί να ζητήσει ο πελάτης και στους όρους διατροφής του, όπως π.χ. από Β.Β. σε Η.Β. ή F.B., από Η.Β. σε Β.Β. κτλ.

Αλλαγή τιμών προκύπτει, όταν ο πελάτης αλλάζει:

- Τύπο δωματίου (π.χ. μεταφέρεται από δίκλινο σε σουίτα ή το αντίθετο)²
- Όρους διατροφής.
- Και τα δύο ταυτόχρονα.

Αντίθετα, στην περίπτωση αλλαγής δωματίου και μεταφοράς του πελάτη σε άλλο -ίδιου τύπου- η τιμή παραμένει αμετάβλητη.

Στις περιπτώσεις αλλαγών της αρχικής συμφωνίας του πελάτη με το ξενοδοχείο, ο υπάλληλος Υποδοχής πρέπει να κάνει τις ακόλουθες ενέργειες:

- α) Να συνεργαστεί με το τμήμα κρατήσεων, προκειμένου για τον προσδιορισμό και τη διάθεση του νέου δωματίου.
- β) Να συμπληρώσει το δελτίο αλλαγής δωματίου ή όρων, το οποίο περιλαμβάνει ημερομηνία αλλαγής, ονοματεπώνυμο του πελάτη, αριθμό δωματίου στο οποίο διέμενε και αυτού στο οποίο μεταφέρεται, όρους συμφωνίας, προηγούμενη και νέα τιμή, καθώς επίσης τις υπογραφές του ρεσεψιονίστ και των υπευθύνων του τμήματος ορόφων, του εστιατορίου, του τηλεφωνείου και της main courante, στους οποίους και αποστέλλεται.
- γ) Να ενημερώσει το βιβλίο πόρτας, καταχωρίζοντας την αλλαγή στις αφίξεις, όταν η τιμή παραμένει σταθερή ή αυξάνεται, και στις αναχωρήσεις, όταν μειώνεται. Εάν υπάρχει ταυτόχρονη αυξομείωση της τιμής, π.χ. αύξηση τιμής δωματίου και μείωση τιμής όρων διατροφής, η διαφορά αύξησης καταχωρίζεται στις αφίξεις και η διαφορά μείωσης στις αναχωρήσεις.
- δ) Να ενημερώσει το πλάνο Υποδοχής ή το room rack, ανάλογα με την αλλαγή που έχει προκύψει. Στο πλάνο μεταφέρονται τα στοιχεία του πελάτη από το παλιό στο νέο δωμάτιο ή αλλάζουν μόνο οι όροι. Αντίστοιχα, στο room rack σημειώνονται οι αλλαγές και η ημερομηνία τους στο slip, που παραμένει στο θυλάκιο του δωματίου, εάν πρόκειται μόνο για αλλαγή όρων, ή τοποθετείται στο νέο θυλάκιο, εάν πρόκειται για αλλαγή δωματίου.
- ε) Επιπλέον και μόνο για την περίπτωση αλλαγής δωματίου, πρέπει να αλλάξει τον αριθμό του στο ευρετήριο πελατών ή στο information rack, όπως επίσης στα δελτία και στο βιβλίο αστυνομίας.

Σε μηχανογραφημένη Υποδοχή η παραπάνω διαδικασία απλουστεύεται. Ο αρμόδιος υπάλληλος επιλέγοντας από το πρόγραμμα τη συγκεκριμένη εργασία καταχωρίζει στον Η/Υ τα στοιχεία της όποιας αλλαγής και με αυτό τον τρόπο ενημερώνει αυτόματα όλα τα σχετικά αρχεία και τμήματα του ξενοδοχείου.

² Όταν η αλλαγή δωματίου είναι αναγκαία και ευθύνεται γι' αυτήν η επιχείρηση (π.χ. λόγω πλημμύρας εξαιτίας προβλήματος των υδραυλικών εγκαταστάσεων), εάν ο πελάτης μεταφερθεί σε δωμάτιο ανώτερου τύπου (π.χ. από δίκλινο σε σουίτα) λόγω μη διαθεσιμότητας δωματίων, τότε δεν προκύπτει καμία αλλαγή στην τιμή. Εάν όμως μεταφερθεί από σουίτα σε δίκλινο, η τιμή μειώνεται αντίστοιχα. Η πολιτική μάλιστα κάποιων ξενοδοχείων είναι την ημέρα του συμβάντος να μην χρεώνουν τους πελάτες με διαμονή, ως αποζημίωση για την αναστάτωση που τους προκλήθηκε.

5.6.2. Διόρθωση δωματίου, όρων διαμονής ή τιμών

Αρκετές φορές συμβαίνει κατά τον έλεγχο των διαφόρων εντύπων και βιβλίων που συμπληρώνονται από τους υπαλλήλους Υποδοχής να διαπιστώνονται λάθη που αφορούν την καταχώριση αριθμού δωματίου, όρων διαμονής ή τιμών. Το δελτίο αλλαγής εκδίδεται και σ' αυτή την περίπτωση, αλλά με την ένδειξη διόρθωση, και αποστέλλεται σε όλα τα σχετικά τμήματα προς ενημέρωσή τους. Η οποιαδήποτε διόρθωση στο βιβλίο πόρτας σημειώνεται με νέα εγγραφή -όπως θα δούμε στη συνέχεια- ενώ στο πλάνο Υποδοχής ή στο room rack επισημαίνεται με κόκκινο στυλό.

Όταν τα καταχωρισμένα στοιχεία είναι λανθασμένα μόνο σε κάποιες εγγραφές των βιβλίων ή εντύπων της Υποδοχής (π.χ. λάθος αριθμός δωματίου στο βιβλίο πόρτας), ενώ στα υπόλοιπα τμήματα έχουν μεταβιβαστεί σωστά, τότε η διόρθωση γίνεται εύκολα και χωρίς να απαιτείται η έκδοση του δελτίου.

5.6.3. Αλλαγή ημερομηνιών

Εκτός από τις αλλαγές δωματίων και όρων διαμονής, συχνές είναι και οι περιπτώσεις αλλαγής ημερομηνιών. Αρκετοί είναι οι πελάτες που εκδηλώνουν την επιθυμία να παρατείνουν τη διαμονή τους, καθώς επίσης και εκείνοι που για κάποιους λόγους αποφασίζουν να τη διακόψουν. Στην πρώτη περίπτωση είναι απαραίτητη η στενή συνεργασία της Υποδοχής με το τμήμα κρατήσεων, ειδικά σε περιόδους υψηλής πληρότητας. Εάν τελικά η παράταση της διαμονής που επιθυμεί ο πελάτης είναι εφικτή, αποστέλλεται από την Υποδοχή σε όλα τα τμήματα ενημερωτικό σημείωμα με το ονοματεπώνυμο, τα άτομα και τον αριθμό δωματίου του πελάτη. Εάν αυτός διαμένει στο ξενοδοχείο κατ' εντολή κάποιου τουριστικού γραφείου ή εταιρείας, ο ρεσεψιονίστ πρέπει να τους ενημερώσει για την αλλαγή αυτή και να τους ζητήσει να αποστείλουν αντίστοιχα voucher ή έγκριση για την κάλυψη δαπάνης της επιπλέον παραμονής. Οι ίδιες ενέργειες -η ενημέρωση δηλαδή των τμημάτων και του πρακτορείου ή της εταιρείας, εφόσον μεσολαβούν- γίνονται και στη διακοπή παραμονής του πελάτη, ο οποίος όμως επιβαρύνεται με 50% της τιμής δωματίου για τις ημέρες που υπολείπονται σύμφωνα με τη κράτησή του.

Επιπλέον ο υπάλληλος Υποδοχής πρέπει:

- α) Να τροποποιήσει την ημερομηνία αναχώρησης στο πλάνο Υποδοχής ή στο room rack, είτε πρόκειται για παράταση είτε για διακοπή παραμονής.
- β) Να καταχωρίσει στις αφίξεις του βιβλίου πόρτας την αποζημίωση που θα καταβάλει ο πελάτης για το υπόλοιπο της κράτησής του σε περίπτωση διακοπής της παραμονής.

5.6.4. Αλλαγές και διορθώσεις στο Βιβλίο Πόρτας

Ας δούμε τώρα μερικά παραδείγματα καταχώρισης αλλαγών και διορθώσεων στο βιβλίο πόρτας.

1. Ο πελάτης Χ ζητά να αλλάξει δωμάτιο λόγω υδραυλικής βλάβης και η Υποδοχή τον μεταφέρει από το δωμάτιο 310 (xx) στο 410 (xx). Δεν προκύπτει καμία διαφορά τιμής.

ΑΦΙΞΕΙΣ

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
			310 → 410						Αλλαγή δωματίου

2. Ο πελάτης X ζητά να μεταφερθεί από δίκλινο δωμάτιο σε σουίτα και η Υποδοχή τον μεταφέρει από το 310 στο 315. Η τιμή του δίκλινου είναι 53 και της σουίτας 103. Προκύπτει αύξηση τιμής και η διαφορά καταχωρίζεται στις αφίξεις.

ΑΦΙΞΕΙΣ

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
			310 → 315		50	50			Αλλαγή δωματίου XX → S

3. Ο πελάτης X ζητά να μεταφερθεί από σουίτα σε δίκλινο δωμάτιο και η Υποδοχή τον μεταφέρει από το 315 στο 310. Οι τιμές είναι 103 και 53 αντίστοιχα. Προκύπτει μείωση τιμής και η διαφορά καταχωρίζεται στις αναχωρήσεις.

ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
			315 → 310		50	50			Αλλαγή δωματίου S → XX

4. Ο πελάτης X του δωματίου 201 (x) ζητά αλλαγή όρων διατροφής από BB σε FB. Η τιμή γεύματος είναι 6. Προκύπτει αύξηση τιμής που καταχωρίζεται στις αφίξεις.
Σημ: το δωμάτιο δεν πρέπει να προστεθεί στα σύνολα ημέρας, γιατί έχει υπολογιστεί στην αρχική καταχώριση της άφιξης. Για το λόγο αυτό γράφεται σε παρένθεση.

ΑΦΙΞΕΙΣ

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
(201)			X		12			12	Αλλαγή όρων BB → FB

5. Ο πελάτης X του δωματίου 203 (xxx) ζητά αλλαγή όρων διατροφής από FB σε HB. Η τιμή γεύματος είναι 6. Πρέπει να του αφαιρεθούν 3 γεύματα. Προκύπτει μείωση τιμής, που καταχωρίζεται στις αναχωρήσεις.

ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
(203)			X		18			18	Αλλαγή όρων FB → HB

6. Ο πελάτης X του δωματίου 210 (xx) μεταφέρεται, ύστερα από επιθυμία του, σε δωμάτιο με τζάκι και συγκεκριμένα στο 220 (xxsp). Οι τιμές είναι 53 και 83 αντίστοιχα. Παράλληλα ζητά αλλαγή όρων από HB σε BB. Η τιμή γεύματος είναι 6. Προκύπτει αύξηση τιμής ενοικίου, που καταχωρίζεται στις αφίξεις και μείωση τιμής διατροφής, που καταχωρίζεται στις αναχωρήσεις.

ΑΦΙΞΕΙΣ

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
			210 → 220		30	30			Αλλαγή όρων XX → XXSP

ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
(220)			X		12			12	Αλλαγή όρων HB → BB

7. Ο πελάτης X του δωματίου 210 (xx) μεταφέρεται, ύστερα από επιθυμία του, σε δωμάτιο με τζάκι και συγκεκριμένα στο 220 (xxsp). Οι τιμές είναι 53 και 83 αντίστοιχα. Παράλληλα ζητά αλλαγή όρων από HB σε FB. Η τιμή γεύματος είναι 6. Προκύπτει αύξηση τιμής ενοικίου και διατροφής, που καταχωρίζεται στις αφίξεις.

ΑΦΙΞΕΙΣ

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
			210 → 220		42	30		12	Αλλαγή όρων XX → XXSP HB → FB

8. Στις 12/02 διαπιστώνεται ότι ο πελάτης X, που αφίχθηκε στις 11/02 στο δωμάτιο 210 (xx) -με τιμή χρέωσης 53 - και όρους BB -με τιμή πρωινού 3 - χρεώθηκε κατά λάθος με τιμή μονόκλινου 43. Για να διορθωθεί το λάθος, πρέπει στις 12/02 να χρεωθεί ο πελάτης με τη διαφορά των δύο ημερών, δηλαδή 10 για την 11/02 και 10 για την 12/02. Επειδή, όμως, στις 13/02 θα βρεθεί χρεωμένος με 63 αντί για 53, πρέπει να του αφαιρεθεί η διαφορά. Έτσι θα προκύψουν οι εξής εγγραφές:

11/02**ΑΦΙΞΕΙΣ**

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
210	2	ΕΛΛ.	X	BB	49	43	6		

12/02**ΑΦΙΞΕΙΣ**

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
(210)			X		20	20			Λάθος 11/2 X αντί για XX

13/02**ΑΦΙΞΕΙΣ**

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
(210)			X		10	10			Διόρθωση 12/02

9. Στις 02/05 διαπιστώνεται ότι η άφιξη του πελάτη Χ την 01/05, στο δωμάτιο 302 (x) με συμφωνία FB, δεν έχει καταχωριστεί. Για να καλυφθεί η διαφορά των εσόδων, στις 02/05 η άφιξη καταχωρίζεται με διπλάσια χρέωση και στις 03/05 αφαιρούνται τα ανάλογα ποσά, ώστε να επανέλθει ο πελάτης στην κανονική χρέωση. (Τιμή δωματίου 43 , πρωινού 3 και γεύματος 6).

02/05

ΑΦΙΞΕΙΣ

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
302	1	ΕΛΛ.	X	FB	116	86	6	24	Άφιξη την 1/5

03/05

ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
(302)			X	FB	58	43	3	12	Εκκρεμότητα 02/05

10. Ο πελάτης Χ αφίχθηκε στο δωμάτιο 211(xx), στις 10/03, με συμφωνία HB και κράτηση 10 ημερών. (Τιμή δωματίου 53 , πρωινού 3 και γεύματος 6). Στις 15/03 αποφασίζει να διακόψει τη διαμονή του και καταβάλει αποζημίωση ίση με το 50% της τιμής δωματίου για κάθε μια από τις 5 διανυκτερεύσεις που υπολείπονται. Προκειμένου το συνολικό ποσό της αποζημίωσης ν' αποτελεί έσοδο της 15ης Μαρτίου, καταχωρίζεται στις αφίξεις της ίδιας ημέρας και στις αναχωρήσεις της επόμενης. Αντίστοιχα προκύπτουν οι εξής εγγραφές:

10/03

ΑΦΙΞΕΙΣ

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
211	2	ΕΛΛ	X	HB	71	53	6	12	

15/03

ΑΦΙΞΕΙΣ

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
(211)			X		132,50	132,50			Επιβ. 50% για 5 διανυκ. λόγω διακ. κράτησης

15/03

ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
211	2	ΕΛΛ.	X	HB	71	53	6	12	

16/03

ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
(211)			X		132,50				Εκκρεμότητα 15/03

5.7. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΩΝ (CHECK OUT)

Η αναχώρηση είναι μια διαδικασία εξίσου σημαντική με την άφιξη, αφού συμβάλλει στην ολοκλήρωση της εντύπωσης των πελατών για την ξενοδοχειακή μονάδα και την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Σαν τελευταία φάση της φιλοξενίας, είναι πολύ σημαντικό να κυλήσει ομαλά, χωρίς προβλήματα και καθυστερήσεις που θα μπορούσαν να προκαλέσουν δυσαρέσκεια και ενδεχομένως να αμαυρώσουν την καλή εικόνα των πελατών για την επιχείρηση.

Η διαδικασία αναχώρησης περιλαμβάνει ένα σύνολο ενεργειών της Υποδοχής που είναι οι εξής:

- Προετοιμασία αναχώρησης από τη νυκτερινή βάρδια.
- Ενημέρωση των διαφόρων τμημάτων.
- Έλεγχος αλληλογραφίας, μηνυμάτων και fax.
- Τακτοποίηση και έλεγχος υπολοίπων λογαριασμού του πελάτη.
- Εξόφληση λογαριασμού.
- Μέριμνα για την επιστροφή των κλειδιών δωματίου και θυρίδας (αν έχει χρησιμοποιηθεί).
- Αποχαιρετισμός του πελάτη.
- Ενημέρωση βιβλίων, εντύπων και racks.
- Αρχαιοθέτηση φακέλου πελάτη και δημιουργία ιστορικού αρχείου.

5.7.1. Καταστάσεις αναχωρήσεων

Σύμφωνα με την ημερομηνία αναχώρησης των πελατών, που αναγράφεται στο πλάνο Υποδοχής, συντάσσεται συνήθως από το νυκτερινό υπάλληλο η κατάσταση αναμενόμενων αναχωρήσεων της ημέρας, στην οποία αναφέρονται οι αριθμοί δωματίων, τα ονόματα των πελατών και τα άτομα.

Η κατάσταση αυτή εκδίδεται σε αντίγραφα και διανέμεται νωρίς το πρωί στους υπευθύνους των τμημάτων του ξενοδοχείου. Σε περίπτωση μη αναμενόμενης αναχώρησης ή παράτασης διαμονής, τα τμήματα ενημερώνονται άμεσα και εγγράφως.

Έτσι, το τμήμα ορόφων μπορεί να προγραμματίσει τον καθαρισμό των δωματίων που πρόκειται να εκκενωθούν, ο θυρωρός να οργανώσει τους γκρουμ για την μεταφορά των αποσκευών, τα τμήματα εκμετάλλευσης να ελέγξουν και να παραδώσουν και τις τελευταίες χρεωστικές αποδείξεις στη main courante και εκείνη με τη σειρά της να προβεί στην τακτοποίηση του λογαριασμού του πελάτη.

5.7.2. Δελτίο αναχώρησης

Πρόκειται για έντυπο το οποίο αντικαθιστά την κατάσταση αναχωρήσεων και ενημερώνει τα τμήματα του ξενοδοχείου για την αναχώρηση ενός συγκεκριμένου πελάτη. Περιλαμβάνει αριθμό δωματίου, ονοματεπώνυμο πελάτη, αριθμό ατόμων, ημερομηνία και ώρα αναχώρησης και υπογραφή του ρεσεψιονίστ. Το δελτίο αναχώρησης συμπληρώνεται από τον υπάλληλο Υποδοχής και αποστέλλεται με έναν γκρουμ στα τμήματα, όπου οι υπεύθυνοι ενημερώνονται για την αναχώρηση του πελάτη, ελέγχουν για χρεωστικές αποδείξεις και, αν υπάρχουν, τις παραδίδουν στον γκρουμ, υπογράφουν στο δελτίο και διαγράφουν τον πελάτη από τις καταστάσεις τους. Το δελτίο και οι τυχόν αποδείξεις επιστρέφονται από τον γκρουμ στην Υποδοχή, η οποία τα παραδίδει στη main courante για το κλείσιμο του λογαριασμού.

Είναι εμφανές πως μια τέτοια διαδικασία είναι ασύμφορη για μια μεγάλη επιχείρηση, γι' αυτό το δελτίο αναχώρησης χρησιμοποιείται μόνο από μικρά καταλύματα με πολύ λίγα τμήματα.

5.7.3. Έλεγχος υπολοίπων λογαριασμών

Ο έλεγχος του λογαριασμού του πελάτη πρέπει να γίνεται πολύ προσεκτικά, ώστε να αποφεύγονται τυχόν λάθη ή παραλείψεις. Ο ρεσεψιονίστ αναζητά στο τηλεφωνείο και στα τμήματα εκμετάλλευσης τυχόν χρεώσεις που αφορούν πρόσφατες καταναλώσεις του πελάτη που αναχωρεί. Εφόσον υπάρχουν, τις συγκεντρώνει και τις προωθεί στη main courante, όπου καταχωρίζονται στο λογαριασμό του. Στη συνέχεια, όλα τα αναγραφόμενα ποσά αντιπαραβάλλονται με τις αντίστοιχες χρεωστικές αποδείξεις, ώστε να επαληθευτεί η ορθότητά τους. Εάν δεν εντοπιστεί κανένα λάθος, ο λογαριασμός είναι έτοιμος για παρουσίαση στον πελάτη.

Στα ξενοδοχεία που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικούς υπολογιστές, οι λογαριασμοί των πελατών είναι διαρκώς ενημερωμένοι, ακόμη και με τις πιο πρόσφατες καταναλώσεις τους. Με τον τρόπο αυτό οι πιθανότητες λαθών ελαχιστοποιούνται.

5.7.4. Αναχώρηση πελάτη

Ο πελάτης προσέρχεται στην Υποδοχή έτοιμος για αναχώρηση. Ο ρεσεψιονίστ επικοινωνεί με την καμαριέρα του ορόφου ζητώντας της να ελέγξει το δωμάτιο για τυχόν ξεχασμένα αντικείμενα και ειδοποιεί έναν γκρουμ, για να μεταφέρει τις αποσκευές του πελάτη. Στην περίπτωση που έχει γίνει χρήση θυρίδας ασφαλείας για τη φύλαξη πολύτιμων αντικειμένων ή χρημάτων, ο ρεσεψιονίστ υπενθυμίζει στον πελάτη να παραλάβει το περιεχόμενό της και να παραδώσει το κλειδί στον αρμόδιο υπάλληλο, ενώ, παράλληλα ελέγχει για αλληλογραφία ή μηνύματα και, αν υπάρχουν, του τα παραδίδει.

Σε μικρά καταλύματα που δεν έχει γίνει προετοιμασία της αναχώρησης, ο λογαριασμός τακτοποιείται και ελέγχεται εκείνη τη στιγμή. Συνήθως, όμως, στα περισσότερα ξενοδοχεία και κυρίως σε περιόδους αιχμής, την ώρα της αναχώρησης ο λογαριασμός είναι ήδη έτοιμος για έλεγχο και επιβεβαίωση από τον πελάτη, ο οποίος πρέπει να ερωτηθεί για τον τρόπο με τον οποίο επιθυμεί να τον εξοφλήσει, δηλαδή με μετρητά, πιστωτική κάρτα ή επιταγή. Παράλληλα με την εξόφληση γίνεται και η παράδοση του κλειδιού δωματίου από τον πελάτη, εάν δεν έχει γίνει ήδη. Ο ρεσεψιονίστ ενδιαφέρεται να μάθει εάν ο πελάτης έμεινε ευχαριστημένος από τη διαμονή του στο ξενοδοχείο και μάλιστα τον παροτρύνει να γράψει για την εμπειρία του στο βιβλίο εντυπώσεων. Τέλος τον ευχαριστεί και τον αποχαιρετά θερμά.

Η διαδικασία της αναχώρησης ολοκληρώνεται με την ενημέρωση των σχετικών αρχείων της Υποδοχής. Έτσι ο υπάλληλος ενεργεί ως εξής:

- α)** Διαγράφει το ονοματεπώνυμο του πελάτη από το πλάνο Υποδοχής ή αφαιρεί το slip με τα στοιχεία του από το room rack τοποθετώντας την κάρτα καθαρισμού. (Το τμήμα ορόφων έχει ήδη ενημερωθεί ότι το δωμάτιο είναι κενό).
- β)** Καταχωρίζει την αναχώρηση στη δεξιά σελίδα του βιβλίου πόρτας.
- γ)** Συμπληρώνει την ημερομηνία αναχώρησης στο βιβλίο αστυνομίας και επίσης στο δελτίο αναχώρησης ημεδαπού ή αλλοδαπού πελάτη, που πρέπει ν' αποσταλεί στην αστυνομία εντός 12ωρου.
- δ)** Διαγράφει τα στοιχεία του πελάτη από το ευρετήριο ή αφαιρεί το slip από το information rack.
- ε)** Αρχαιοθετεί το φάκελο του πελάτη, βάσει του οποίου δημιουργείται το ιστορικό του αρχείο.

Πολλά ξενοδοχεία με χειρόγραφο ή ημιαυτοματοποιημένο σύστημα αρχειοθετούν τα δελτία άφιξης και τους λογαριασμούς των πελατών που έχουν αναχωρήσει, δημιουργώντας έτσι ένα ιστορικό αρχείο με προσωπικά και οικονομικά στοιχεία. Άλλες πάλι επιχειρήσεις μεταφέρουν αυτά τα στοιχεία σε καρτέλες, μαζί με επιπλέον πληροφορίες που έχουν φροντίσει να συγκεντρώσουν κατά την παραμονή των πελατών στο ξενοδοχείο, όπως λόγου χάρη οι επιθυμίες και οι ιδιαίτερες προτιμήσεις τους. Τέτοιου είδους πληροφορίες είναι πολύ χρήσιμες στην οργάνωση της υποδοχής του πελάτη σε μελλοντική επανάφιξη του ή στο σχεδιασμό ενός προγράμματος marketing.

Όλες οι παραπάνω ενέργειες αναχώρησης σε ένα αυτοματοποιημένο σύστημα Υποδοχής αποτελούν μια απλή και γρήγορη διαδικασία, αφού με κάθε καταχώριση του υπαλλήλου ενημερώνονται ταυτόχρονα όλα τα διαθέσιμα αρχεία.

5.7.5. Μαζική αναχώρηση (Αναχώρηση Group)

Η μαζική αναχώρηση, όπως και η μαζική άφιξη, είναι μια διαδικασία της οποίας πρέπει απαραίτητως να προηγηθεί η ανάλογη προετοιμασία.

Όλα τα δωμάτια πρέπει να ελευθερώνονται το αργότερο μέχρι τις 12π.μ., έτσι ώστε το προσωπικό των ορόφων να έχει το χρόνο να τα καθαρίσει και να τα ετοιμάσει για τους επόμενους πελάτες. Εάν το γκρουπ αναχωρεί από την περιοχή που βρίσκεται το κατάλυμα αργά το απόγευμα, του διατίθενται συνήθως ένα με δύο δωμάτια για τη φύλαξη των αποσκευών και την πιθανή χρήση του μπάνιου από τα μέλη του.

Η υπάλληλος Υποδοχής έχει φροντίσει, αρκετή ώρα πριν την αναχώρηση του γκρουπ, να ενημερώσει όλα τα τμήματα διανέμοντας την κατάσταση ή τα δελτία αναχώρησης και να τακτοποιήσει το γενικό λογαριασμό, καθώς και τους λογαριασμούς των extra καταναλώσεων των πελατών. Επίσης μεριμνά για την παράδοση των κλειδιών δωματίων. Ο επικεφαλής του γκρουπ ελέγχει το γενικό λογαριασμό -βάσει του voucher- και τον υπογράφει. Εάν το γκρουπ αποτελείται από μια μαθητική ομάδα ή από μέλη κάποιου συλλόγου ή εργαζομένους εταιρείας, χωρίς να μεσολαβεί τουριστικός πράκτορας, ενδέχεται ο λογαριασμός αυτός να εξοφληθεί επιτόπου από τον επικεφαλής ή άλλο εξουσιοδοτημένο μέλος. Διαφορετικά εξοφλείται μετά την αποστολή του τιμολογίου στο λογιστήριο του συλλόγου ή της εταιρείας αντίστοιχα. Όποιος κι αν είναι, όμως, ο τρόπος της εξόφλησης, έχει συμφωνηθεί εκ των προτέρων και συγκεκριμένα από τη στιγμή της κράτησης.

Εάν το γκρουπ διέμεινε στο ξενοδοχείο κατ' εντολή κάποιου τουριστικού γραφείου, τότε το τιμολόγιο αποστέλλεται στο πρακτορείο και εκείνο με τη σειρά του το εξοφλεί με επιταγή ή έμβασμα μέσω τραπεζής, αφού πρώτα παρακρατήσει τη συμφωνηθείσα προμήθεια. Τα χρονικά περιθώρια μέσα στα οποία αποστέλλεται και εξοφλείται το τιμολόγιο καθορίζονται από τους όρους της συνεργασίας των δύο επιχειρήσεων.

Ενώ τακτοποιούνται όλοι οι λογαριασμοί από τον υπάλληλο Υποδοχής, οι γκρουπ φροντίζουν για τη μεταφορά και τη συγκέντρωση των αποσκευών στην είσοδο του ξενοδοχείου. Μετά την αναχώρησή του γκρουπ, ο ρεσεψιονίστ κάνει τις εξής ενέργειες:

- α)** Διαγράφει τα ονόματα των μελών του γκρουπ από το πλάνο και το ευρετήριο ή αφαιρεί τα σχετικά slips από το room και το information rack.
- β)** Καταχωρίζει την αναχώρηση στο βιβλίο πόρτας, σημειώνοντας την επωνυμία του γκρουπ ή του πρακτορείου, το συνολικό αριθμό ατόμων, τα νούμερα δωματίων και τη συμφωνηθείσα τιμή.
- γ)** Συμπληρώνει την ημερομηνία αναχώρησης στο βιβλίο αστυνομίας και στο ομαδικό δελτίο αναχώρησης ημεδαπών ή αλλοδαπών που θα αποσταλεί στην αστυνομική αρχή.

5.7.6. Μερική αναχώρηση (Αναχώρηση ατόμου)

Μερική χαρακτηρίζεται η αναχώρηση μέρους του συνόλου των ατόμων που είχαν αρχικά καταλύσει σε ένα δωμάτιο, το οποίο εξακολουθεί να παραμένει κατειλημμένο από τους υπόλοιπους πελάτες.

Και σε αυτή την περίπτωση ο ρεσεψιονίστ ακολουθεί τη γνωστή διαδικασία. Ενημερώνει έγκαιρα τα τμήματα μέσω της κατάστασης ή του δελτίου αναχώρησης, σημειώνοντας ότι πρόκειται για αναχώρηση ατόμου.

Όσον αφορά το λογαριασμό, ο πελάτης μπορεί να ζητήσει τον υπολογισμό των χρεώσεων που του αντιστοιχούν για κάθε ημέρα παραμονής του και να εξοφλήσει το συγκεκριμένο ποσό. Μπορεί επίσης να καταβάλει ένα ποσό έναντι του συνολικού λογαριασμού ή ακόμα και κανένα ποσό. Στην τρίτη περίπτωση, το συνολικό λογαριασμό εξοφλεί ο πελάτης που αναχωρεί τελευταίος.

Όσον αφορά την ενημέρωση των αρχείων της Υποδοχής, ο ρεσεψιονίστ κάνει τα εξής:

- α)** Διαγράφει από το πλάνο Υποδοχής το επώνυμο του πελάτη που αναχωρεί και διορθώνει τον αριθμό των ατόμων που παραμένουν ή διορθώνει τα στοιχεία του slip, εάν χρησιμοποιείται room rack.

- β)** Καταχωρίζει την αναχώρηση στο βιβλίο πόρτας, προσέχοντας ιδιαίτερα την τιμή δωματίου, στην οποία πρέπει να καταχωριστεί η διαφορά τιμής που προκύπτει. (π.χ. εάν το δωμάτιο χρεωνόταν 40 και μετά την αναχώρηση χρεώνεται 30 , θα αναγράψει 10). Στις στήλες πρωινό και γεύμα αναγράφεται η τιμή ενός πρωινού και ενός ή δύο γευμάτων, ανάλογα με τους όρους διαμονής. Στις παρατηρήσεις σημειώνεται ο αριθμός δωματίου και η ένδειξη «μερική αναχώρηση».

Παράδειγμα:

Το ζεύγος Θέου από 10/6 διαμένει στο δωμάτιο 411(XX), με συμφωνία διατροφής FB. (Τιμή δωματίου 60 , πρωινού 7 και γεύματος 14). Στις 13/6 η κα Θέου αναχωρεί. Τώρα η τιμή του δωματίου πρέπει να μειωθεί κατά 20%, γιατί όπως ξέρουμε, όταν ένα άτομο διαμένει σε δίκλινο δωμάτιο χρεώνεται με το 80% της τιμής του. Συνεπώς, στις αναχωρήσεις καταχωρίζεται η εγγραφή:

- γ)** Διαγράφει τα στοιχεία του πελάτη από το ευρετήριο ή αφαιρεί το slip από το information rack.

13/6

ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
411	1	ΕΛ	ΘΕΟΥ	FB	47	12	7	28	Μερική αναχώρηση

- δ)** Τέλος, συμπληρώνει την ημερομηνία στο δελτίο αναχώρησης ημεδαπού ή αλλοδαπού και στο βιβλίο αστυνομίας.

5.7.7. Αργοπορημένη αναχώρηση (Late check out)

Όλοι οι πελάτες του ξενοδοχείου την ημέρα της αναχώρησή τους έχουν την υποχρέωση να ελευθερώνουν το δωμάτιο , το αργότερο, έως τις 12π.μ. Αυτό όμως δε συμβαίνει πάντα.

Μια αργοπορημένη αναχώρηση, ειδικά σε περιόδους αιχμής, ενδέχεται να δημιουργήσει προβλήματα τόσο στους αφικνούμενους πελάτες όσο και στους υπευθύνους του ξενοδοχείου, που πρέπει να μεριμνήσουν, ώστε το προσωπικό ορόφων να έχει αρκετό χρόνο για να ετοιμάσει τα δωμάτια προς επανενοικίαση πριν τη λήξη της βάρδιας του.

Προκειμένου, λοιπόν, για την υπενθύμιση αυτής της χρονικής δέσμευσης στους πελάτες, η ώρα αναχώρησης αναγράφεται τόσο στο δελτίο άφιξης όσο και σε πινακίδες που αναρτώνται στις πόρτες των δωματίων και σε εμφανή σημεία της Υποδοχής, με την παράκληση να τηρείται.

Σε μερικά καταλύματα, ο πελάτης επιβαρύνεται με 50% της τιμής του δωματίου, εάν αναχωρήσει μεταξύ 12π.μ. και 6μ.μ., και με 100% εάν αναχωρήσει από τις 6μ.μ. και μετά. Φυσικά όταν η επιχείρηση ακολουθεί τέτοια πολιτική, οι πελάτες ενημερώνονται εκ των προτέρων.

Επειδή σκοπός της διεύθυνσης είναι η διευκόλυνση των πελατών, συνήθως υπάρχει κάποια ελαστικότητα από την πλευρά του καταλύματος, εφόσον βέβαια κάτι τέτοιο είναι εφικτό, χωρίς όμως η αργοπορημένη αναχώρηση να γίνεται καθεστώς.

Στις περιπτώσεις αργοπορημένης αναχώρησης, το βιβλίο πόρτας συμπληρώνεται με τον ακόλουθο τρόπο:

Παράδειγμα 1ο:

Ο πελάτης Felson που διαμένει στο δωμάτιο 303(X), με συμφωνία διατροφής BB, αναχωρεί στις 6/5 και ώρα 5μ.μ.(Τιμή δωματίου 46 και πρωινού 7). Στις αναχωρήσεις καταχωρίζεται το 50% της τιμής του δωματίου, ώστε το υπόλοιπο 50% που επιβαρύνεται ο πελάτης για την αργοπορημένη αναχώρηση να παραμείνει έσοδο για τις 6/5 και να αφαιρεθεί την επόμενη ημέρα.

6/5**ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ**

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
303	1	ΑΓΓ	FELSON	BB	30	23	7		50% αναχώρ. στις 5 μ.μ.

7/5**ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ**

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
(303)			FELSON		23	23			Εκκρεμότητα 6/5

Παράδειγμα 2ο:

Ο πελάτης Σακάς αναχωρεί στις 10/7 και ώρα 9μ.μ. από το δωμάτιο 220(XXX), με συμφωνία διατροφής HB και επιβαρύνεται με 100% της τιμής του. (Τιμή δωματίου 72 , πρωινού 7 και γεύματος 14). Στις αναχωρήσεις της ίδιας ημέρας δεν αναγράφεται κανένα ποσό δωματίου, ώστε να παραμείνει ως έσοδο και να αφαιρεθεί την επόμενη ημέρα.

10/7**ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ**

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
220	3	ΕΛΛ	ΣΑΚΑΣ	HB	63		21	42	Αναχώρηση στις 9 μ.μ.

11/7**ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ**

Αρ. δωμ.	Άτομα	Εθν/τα	ΟΝΟΜ/ΜΟ	Όροι διαμ.	Συμφ. Τιμή	ΤΙΜΕΣ			Παρατηρήσεις
						Δωμάτιο	Πρωινό	Γεύμα	
(220)			ΣΑΚΑΣ		72	72			Εκκρεμότητα 10/7

5.7.8. Αυτοαναχώρηση (Self check out)

Σε ορισμένα μεγάλα ξενοδοχεία που διαθέτουν αυτοματοποιημένο σύστημα Υποδοχής, οι πελάτες έχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιήσουν μόνοι τη διαδικασία αναχώρησής τους. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω τερματικών τοποθετημένων στο χώρο αναμονής του ξενοδοχείου και συνδεδεμένων με τον κεντρικό υπολογιστή της Υποδοχής. Ο πελάτης, ακολουθώντας τις οδηγίες που εμφανίζονται στην οθόνη, αποκτά πρόσβαση στο λογαριασμό του και μπορεί να ελέγχει τις χρεώσεις του ανά πάσα στιγμή. Τη δυνατότητα αυτή την έχει και ενώ βρίσκεται στο δωμάτιό του, μέσω της τηλεόρασης και ενός τηλεχειριστηρίου. Από την προηγούμενη νύχτα ο πελάτης μπορεί να ενεργοποιήσει τη διαδικασία αυτοαναχώρησης και το πρωί να κάνει τον τελικό έλεγχο του λογαριασμού του. Αυτόματα ενημερώνεται η Υποδοχή, ώστε να έχει έτοιμο ένα αντίτυπο του λογαριασμού, και το τμήμα ορόφων, που θα επιμεληθεί για τον καθαρισμό του δωματίου. Εάν ο πελάτης κατά την άφιξή του έχει δηλώσει ότι θα εξοφλήσει με πιστωτική κάρτα, δε χρειάζεται καν να περάσει από την Υποδοχή.

Η επιπλέον αυτή άνεση, που προσφέρεται στους πελάτες, ελαχιστοποιεί το χρόνο που απαιτείται για τη διαδικασία της αναχώρησης, συμβάλλοντας σημαντικά στη μείωση της κίνησης της Υποδοχής.

5.7.9. Γρήγορη αναχώρηση (Express check out)

Η υπηρεσία της γρήγορης αναχώρησης παρέχεται στους πελάτες που εξοφλούν το λογαριασμό τους με πιστωτική κάρτα, της οποίας έχει κρατηθεί αποτύπωμα στην Υποδοχή κατά την άφιξή τους.

Οι λογαριασμοί των πελατών που αναμένεται να αναχωρήσουν εκδίδονται νωρίς το πρωί και τοποθετούνται μέσα σε φάκελο, κάτω από τις πόρτες των δωματίων, πριν τις 6π.μ. Ο φάκελος περιέχει ακόμη εξουσιοδότηση του πελάτη προς την Υποδοχή να μεταφέρει το υπόλοιπο του λογαριασμού στην πιστωτική του κάρτα. Έτσι ο πελάτης, αφού ενημερωθεί για όλες του τις χρεώσεις, συμπληρώνει και υπογράφει την εξουσιοδότηση, την οποία παραδίδει στη ρεσεψιόν κατά την αναχώρησή του. Όποιες καταναλώσεις κάνει μετά την έκδοση του λογαριασμού πληρώνονται τοις μετρητοίς ή προστίθενται στην κάρτα, πριν συμπληρωθεί το ποσό και του παραδοθεί η απόδειξη. Στην περίπτωση αυτή, αντίγραφο ενημερωμένου λογαριασμού του αποστέλλεται ταχυδρομικώς.

ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ

- ➔ Τα κύρια καθήκοντα των υπαλλήλων Υποδοχής είναι: η διεκπεραίωση των αφίξεων και των αναχωρήσεων, η διευθέτηση των αιτημάτων των πελατών, η συνεργασία με τα άλλα τμήματα της μονάδας και η συμπλήρωση των βιβλίων και των εντύπων της Υποδοχής.
- ➔ Τα βιβλία και τα έντυπα που τηρεί υποχρεωτικά η Υποδοχή κάθε ξενοδοχειακής μονάδας, βάσει αστυνομικών και φορολογικών διατάξεων, είναι: 1)Τα δελτία άφιξης και αναχώρησης ημεδαπών και αλλοδαπών πελατών, τα οποία περιλαμβάνουν τα προσωπικά τους στοιχεία, 2)Το βιβλίο κίνησης πελατών αστυνομίας, το οποίο συμπληρώνεται βάσει των δελτίων, 3)Το βιβλίο κίνησης πελατών ή βιβλίο πόρτας, όπου καταχωρίζονται όλοι οι πελάτες που αφικνούνται ή αναχωρούν, οι όροι διαμονής τους και η ημερήσια χρέωσή τους, 4) Το βιβλίο εντυπώσεων, στο οποίο οι πελάτες καταγράφουν τις απόψεις τους για το ξενοδοχείο και τη διαμονή τους.
- ➔ Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, προκειμένου να ανταποκριθούν στις ποικίλες ανάγκες διαμονής των πελατών τους, αλλά και στις οικονομικές τους δυνατότητες, διαθέτουν δωμάτια διαφόρων τύπων, από μονόκλινα έως σουίτες πολλών δωματίων.
- ➔ Τις κατώτατες τιμές δωματίων, ανάλογα με τη λειτουργική μορφή της επιχείρησης, την κατηγορία του καταλύματος και την εποχή, ορίζει ο Ε.Ο.Τ., ο οποίος παράλληλα εγκρίνει τις ανώτερες τιμές που αποφασίζονται από τους επιχειρηματίες. Αυξομειώσεις στις τιμές επιτρέπονται μόνο σε ορισμένες ειδικές περιπτώσεις.
- ➔ Οι τιμές δωματίων μπορεί να καλύπτουν μερικά ή και όλα τα γεύματα του πελάτη.
- ➔ Προκειμένου για τον προσδιορισμό των δωματίων πελατών, είναι απαραίτητη η γνώση τόσο της άμεσης όσο και της μελλοντικής διαθεσιμότητάς τους, με βάση την κατάστασή τους και τις κρατήσεις αντίστοιχα.
- ➔ Για την παρακολούθηση της κατάστασης των δωματίων χρησιμοποιούνται τα εξής πλάνα υποδοχής: 1) Το έντυπο πλάνο, στο οποίο αναπαρίστανται με απλό τρόπο τα δωμάτια της μονάδας και καταχωρίζονται από το ρεσεψιονίστ οι απαραίτητες πληροφορίες γι' αυτά και τους πελάτες, 2) Το πλάνο τύπου rack, το οποίο αποτελείται από μεταλλικές θήκες, που η κάθε μια αντιστοιχεί σε ένα δωμάτιο και δέχεται ειδικές κάρτες (rack slims), με ανάλογες πληροφορίες δωματίων και πελατών 3) Το ηλεκτρονικό πλάνο, που παρουσιάζεται στην οθόνη του υπολογιστή, μετά την καταχώρηση των ανάλογων στοιχείων από τον υπάλληλο.
- ➔ Το δελτίο ή κάρτα άφιξης συμπληρώνεται κατά την άφιξη του πελάτη και περιλαμβάνει τα προσωπικά του στοιχεία, καθώς και εκείνα που αφορούν τη συμφωνία διαμονής του.
- ➔ Στο ευρετήριο πελατών -έντυπο ή τύπου rack- ο ρεσεψιονίστ καταχωρίζει όλους τους πελάτες κατά αλφαβητική σειρά.
- ➔ Η διαδικασία άφιξης μεμονωμένου ή πρακτορειακού πελάτη με κράτηση περιλαμβάνει: την εξακρίβωση της ταυτότητας του, την έκδοση δελτίου άφιξης, την παράδοση του κλειδιού δωματίου, την ενημέρωση των τμημάτων και τη συμπλήρωση των απαραίτητων εντύπων της Υποδοχής. Αυτά είναι το πλάνο Υποδοχής ή το room rack, το βιβλίο πόρτας, τα δελτία και το βιβλίο αστυνομίας και το ευρετήριο πελατών ή το information rack.
- ➔ Σε περίπτωση άφιξης πελάτη δίχως κράτηση, στα παραπάνω προστίθενται ο έλεγχος της διαθεσιμότητας δωματίων από το ρεσεψιονίστ και η ενημέρωση του πελάτη για τις τιμές των δωματίων, των γευμάτων και των άλλων παρεχόμενων υπηρεσιών.
- ➔ Ιδιαίτερη σημασία πρέπει να δίνεται στην προετοιμασία της μαζικής άφιξης πελατών, ώστε να αποφεύγονται καθυστερήσεις και συνωστισμός στην Υποδοχή.
- ➔ Μερική χαρακτηρίζεται η άφιξη επιπλέον ατόμων σε ένα ήδη κατειλημμένο δωμάτιο. Συμπληρώνεται δελτίο άφιξης και ενημερώνονται ανάλογα όλα τα έντυπα και rack της Υποδοχής.
- ➔ Στην άφιξη για διήμερευση, ο πελάτης αφικνείται και αναχωρεί την ίδια ημέρα, χρησιμοποιεί το δωμάτιο για περίπου 6 ώρες και χρεώνεται το 50% της τιμής του.
- ➔ Κατά τη διάρκεια της διαμονής του πελάτη στο ξενοδοχείο είναι δυνατό να ζητηθεί από τον ίδιο η αλλαγή της αρχικής του συμφωνίας, σε ό,τι αφορά το δωμάτιο, τους όρους διαμονής και τις τιμές.
- ➔ Οι λόγοι αλλαγής δωματίου έχουν να κάνουν είτε με το υποκειμενικό γούστο του πελάτη, είτε με την παραπληροφόρηση για το δωμάτιο της κράτησης του, είτε με υπάρχουσες ή απρόβλεπτες βλάβες. Η αλλαγή στον τύπο του δωματίου και στους όρους διατροφής επιφέρουν και αλλαγή στην τιμή.
- ➔ Σε περιπτώσεις αλλαγών, ο ρεσεψιονίστ σε συνεργασία με τις κρατήσεις προσδιορίζει το νέο δωμάτιο, συμπληρώνει το δελτίο αλλαγής δωματίου ή όρων, τροποποιεί ανάλογα τα βιβλία και έντυπα

της Υποδοχής και ενημερώνει σχετικά τα υπόλοιπα τμήματα του Ξενοδοχείου.

- ➔ Παρόμοια διαδικασία ακολουθείται και στην περίπτωση που χρειαστεί να διορθωθούν λανθασμένα στοιχεία, τα οποία αφορούν την καταχώριση του αριθμού δωματίου, των όρων διαμονής και των τιμών.
- ➔ Αν πρόκειται για παράταση ή διακοπή της διαμονής, η Υποδοχή πρέπει να ενημερώσει σχετικά τις κρατήσεις, τα άλλα τμήματα της μονάδας καθώς και το πρακτορείο, αν μεσολαβεί.
- ➔ Η διαδικασία αναχώρησης πελάτη περιλαμβάνει: την ενημέρωση των διαφόρων τμημάτων με τη διανομή της κατάστασης αναχωρήσεων ή του δελτίου αναχώρησης, την τακτοποίηση και εξόφληση του λογαριασμού του πελάτη, τον έλεγχο για τυχόν αλληλογραφία του, την επιστροφή του κλειδιού και τον αποχαιρετισμό του.
- ➔ Μετά την αναχώρηση του πελάτη ο ρεσεψιονίστ διαγράφει το όνομά του από το πλάνο Υποδοχής ή αφαιρεί το slip από το room rack, ενημερώνει το βιβλίο πόρτας, συμπληρώνει την ημερομηνία αναχώρησης στα δελτία και στο βιβλίο αστυνομίας και διαγράφει τα στοιχεία του πελάτη από το ευρετήριο ή το information rack.
- ➔ Στην αναχώρηση γκρουπ, ο επικεφαλής διευθετεί το γενικό λογαριασμό, ενώ οι λογαριασμοί των extra καταναλώσεων τακτοποιούνται από τα μέλη.
- ➔ Μερική χαρακτηρίζεται η αναχώρηση μέρους του συνόλου των ατόμων που είχαν αρχικά καταλύσει σε ένα δωμάτιο, το οποίο εξακολουθεί να παραμένει κατειλημμένο από τους υπόλοιπους πελάτες. Τα σχετικά έντυπα και rack ενημερώνονται ανάλογα.
- ➔ Αργοπορημένη είναι η αναχώρηση που πραγματοποιείται μετά τις 12π.μ. και, ανάλογα με την πολιτική του Ξενοδοχείου, μπορεί να επιβαρύνει τον πελάτη με το 50% ή ακόμα και το 100% της τιμής του δωματίου.
- ➔ Σε ορισμένα ξενοδοχεία οι πελάτες μπορούν να πραγματοποιήσουν μόνοι τη διαδικασία αναχώρησής τους μέσω τερματικών που βρίσκονται στο χολ ή μέσω της τηλεόρασης του δωματίου τους.
- ➔ Στη διαδικασία της γρήγορης αναχώρησης, ο λογαριασμός του πελάτη μαζί με μια εξουσιοδότηση προς την Υποδοχή για χρέωση της πιστωτικής του κάρτας τοποθετούνται κάτω από την πόρτα του δωματίου του, νωρίς το πρωί. Ο πελάτης, αφού ενημερωθεί, υπογράφει την εξουσιοδότηση και την παραδίδει στην Υποδοχή κατά την αναχώρησή του.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Ποια είναι τα καθήκοντα του ημερήσιου υπαλλήλου Υποδοχής;
2. Ποια είναι τα καθήκοντα του νυχτερινού υπαλλήλου Υποδοχής;
3. Ποια είναι τα υποχρεωτικά έντυπα και βιβλία που τηρεί η Υποδοχή;
Πότε συμπληρώνεται το Β.Κ.Π. πόρτας και ποια στοιχεία περιλαμβάνει;
4. Πώς καταχωρίζονται οι αλλαγές στο Β.Κ.Π. πόρτας;
5. Τι εννοούμε με τον όρο «κλείσιμο» Β.Κ.Π. πόρτας;
6. Ποιοι είναι οι τύποι δωματίων στην ξενοδοχειακή βιομηχανία;
7. Πώς καθορίζονται οι τιμές των δωματίων;
8. Εξηγήστε τις συντομογραφίες
R.R.....
B.B.....
H.B.....
F.B.....
9. Σε ποιες περιπτώσεις προσαυξάνεται η τιμή ενός δωματίου;
10. Σε ποιες περιπτώσεις επιτρέπεται η μείωση της τιμής ενός δωματίου;
11. Τι πρέπει να ελέγχει ο υπάλληλος Υποδοχής, πριν διαθέσει ένα δωμάτιο σε πελάτη;
12. Συμπληρώστε την ακριβή κατάσταση του δωματίου που υποδηλώνουν οι παρακάτω ειδικές κάρτες (slips).
➔ Καθαρισμός-Κρατημένο.....
.....

- ⇒ Κρατημένο.....
- ⇒ Καθαρισμός.....
- ⇒ Ελεύθερο και καθαρό.....
- ⇒ Εκτός Λειτουργίας.....

13. Τι είναι η αναφορά δωματίων της Υποδοχής (room report) και ποια η χρησιμότητά της;
14. Πότε και από ποιον συμπληρώνεται το δελτίο ή κάρτα άφιξης;
15. Ποιες ενέργειες κάνει ο ρεσεψιονίστ κατά την άφιξη του πελάτη, αφού του παραδώσει το κλειδί δωματίου;
16. Ποιες επιπλέον ενέργειες κάνει ο ρεσεψιονίστ κατά την άφιξη πελάτη χωρίς κράτηση, σε σχέση με την άφιξη πελάτη με κράτηση;
17. Ποια διαδικασία ακολουθείται κατά τη μερική άφιξη;
18. Τι σημαίνει διημέρευση πελάτη;
19. Για ποιους λόγους μπορεί ένας πελάτης να ζητήσει αλλαγή δωματίου;
20. Ποιες ενέργειες περιλαμβάνει η διαδικασία αναχώρησης του πελάτη;
21. Με ποια έντυπα ενημερώνονται τα τμήματα του ξενοδοχείου για την αναχώρηση των πελατών;
22. Ποιες ενέργειες κάνει ο ρεσεψιονίστ μετά την αναχώρηση του γκρουπ;
23. Τι εννοούμε με τον όρο «μερική αναχώρηση» και τι γίνεται όσον αφορά τον λογαριασμό;
24. Ποιες είναι οι συνέπειες της αργοπορημένης αναχώρησης για τους πελάτες αλλά και για το ξενοδοχείο;
25. Τι σημαίνει αυτοαναχώρηση πελάτη;
26. Σε ποιους πελάτες παρέχεται η υπηρεσία γρήγορης αναχώρησης και ποια διαδικασία ακολουθείται;

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΥ ΟΔΗΓΟΥ

- Ερωτήσεις διαφόρων ειδών κλειστού τύπου.
 - Εργασίες – Δραστηριότητες
 - Ασκήσεις
- ☐ Έκδοση Δελτίου Άφιξης (Registration Card).
 - ☐ Ενημέρωση Χειρόγραφου Πλάνου Υποδοχής.
 - ☐ Ενημέρωση Βιβλίου Πόρτας.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ



ΣΤΟΧΟΙ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ



Μετά τη μελέτη του κεφαλαίου, οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση:

- Να αναφέρουν τους βασικούς τύπους τηλεφωνικών κέντρων, καθώς και τα απαραίτητα προσόντα των υπαλλήλων τηλεφωνείου.
- Να περιγράφουν την ορθή χρησιμοποίηση των racks του τηλεφωνείου.
- Να προσδιορίζουν με ακρίβεια τις διάφορες ενέργειες για την εξυπηρέτηση πελατών από τους υπαλλήλους τηλεφωνείου.
- Να περιγράφουν και να αναπτύσσουν διάφορα θέματα που αφορούν τις σύγχρονες υπηρεσίες τηλεφωνίας.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ανάγκη για επικοινωνία θεωρείται μια από τις βασικότερες ανάγκες των ανθρώπων, πολύ περισσότερο δε, όταν αυτοί βρίσκονται μακριά από την οικογένειά τους ή τον επαγγελματικό τους χώρο.

Για ένα ξενοδοχείο, η δυνατότητα κάλυψης της ανάγκης των πελατών του για επικοινωνία με τα αγαπημένα τους πρόσωπα ή τους συνεργάτες τους θεωρείται δεδομένη.

Κύρια μορφή επικοινωνίας πελατών, αλλά και εργαζομένων μιας ξενοδοχειακής μονάδας είναι η τηλεφωνική, η οποία διεκπεραιώνεται μέσω του τηλεφωνείου. Το τηλεφωνείο αποτελεί τομέα του τμήματος Υποδοχής, λειτουργεί όλο το 24ωρο και παρέχει τοπική και υπεραστική τηλεφωνική εξυπηρέτηση, καθώς και ασφάλεια σε όλες τις τηλεφωνικές συνδιαλέξεις.

Προκειμένου για την ικανοποίηση των αυξημένων απαιτήσεων των πελατών, το τηλεφωνείο εξοπλίζεται με συστήματα αρκετά πιο σύνθετα από τις γνωστές σε όλους μας τηλεφωνικές συσκευές, τα λεγόμενα τηλεφωνικά κέντρα. Στον εξοπλισμό αυτό προστίθενται, επίσης, και μηχανήματα που παρέχουν τη δυνατότητα αποστολής και λήψης γραπτών μηνυμάτων, όπως fax και ηλεκτρονικοί υπολογιστές.

Στα μικρά και μεσαία ξενοδοχεία, οι υπηρεσίες τηλεφωνικής επικοινωνίας των πελατών συμπεριλαμβάνονται στα καθήκοντα του υπαλλήλου Υποδοχής, ενώ στα μεγαλύτερα και πιο οργανωμένα, είναι αρμοδιότητες του τηλεφωνητή ή της τηλεφωνήτριας.

6.1 ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ

Τα τηλεφωνικά κέντρα διακρίνονται σε χειροκίνητα και αυτόματα. Η επιλογή τους πρέπει να γίνεται με βάση τις ανάγκες των ξενοδοχείων και τις απαιτήσεις των πελατών τους.

Παρά το γεγονός ότι το χειροκίνητο τηλεφωνικό κέντρο θεωρείται πλέον ξεπερασμένο, κάποιες ξενοδοχειακές μονάδες εξακολουθούν να το χρησιμοποιούν. Το σύστημα αυτό αποτελείται από μία κονσόλα με βύσματα και έναν πίνακα με υποδοχές. Δίπλα σε κάθε υποδοχή αναγράφεται ο αριθμός δωματίου ή το τμήμα του καταλύματος στο οποίο αυτή αντιστοιχεί. Οι τηλεφωνικές συσκευές δωματίων και τμημάτων είναι συνδεδεμένες με την κονσόλα, δηλαδή το κέντρο μεταγωγής των τηλεφωνικών γραμμών. Όλες οι τηλεφωνικές κλήσεις διέρχονται μέσα από αυτό και μεταβιβάζονται από τον τηλεφωνητή στα δωμάτια των πελατών ή στα διάφορα τμήματα με την τοποθέτηση του κατάλληλου βύσματος στην αντίστοιχη υποδοχή.

Ένας μετρητής ενσωματωμένος στο τηλεφωνικό κέντρο καταγράφει τις μονάδες των εξερχόμενων τηλεφωνικών κλήσεων, βάσει των οποίων ο τηλεφωνητής κάνει τη χρέωση, χωρίς όμως ο πελάτης να έχει δυνατότητα άμεσου ελέγχου.

Το χειροκίνητο τηλεφωνικό κέντρο δημιουργεί υψηλές δαπάνες που προκύπτουν από τη μισθοδοσία του απασχολούμενου προσωπικού, μια και η μεσολάβησή του είναι απαραίτητη για τη λειτουργία του.

Το γεγονός αυτό και η πρόοδος της τεχνολογίας στο χώρο των τηλεπικοινωνιών οδήγησαν στη δημιουργία αυτόματων τηλεφωνικών κέντρων πολλαπλών δυνατοτήτων. Η επιλογή και χρήση τους από τα ξενοδοχεία όχι μόνο μειώνει τον αριθμό προσωπικού και, κατά συνέπεια, το κόστος απασχόλησης, αλλά ταυτόχρονα αυξάνει κατακόρυφα τα έσοδα της επιχείρησης, λόγω της αύξησης των εξερχόμενων τηλεφωνικών κλήσεων. Αυτό συμβαίνει, γιατί οι πελάτες μπορούν να πραγματοποιούν ανά πάσα στιγμή οποιοδήποτε τηλεφώνημα επιθυμούν χωρίς καμία χρονοτριβή ή προβλήματα στην επικοινωνία, με αποτέλεσμα να οδηγούνται στη συχνότερη χρήση του τηλεφώνου.

6.1.1. Δυνατότητες και τύποι αυτόματων τηλεφωνικών κέντρων

Η επιλογή του τηλεφωνικού κέντρου πρέπει να είναι ανάλογη με το μέγεθος της ξενοδοχειακής μονάδας και το επίπεδο των υπηρεσιών που εκείνη επιθυμεί να παρέχει στους πελάτες της. Μερικές από τις δυνατότητες και διευκολύνσεις που συνδυάζουν τα αυτόματα τηλεφωνικά κέντρα είναι οι εξής:

- Παροχή τηλεφωνικής γραμμής για εξερχόμενη κλήση χωρίς τη μεσολάβηση υπαλλήλου.
- Επικοινωνία δωματίων και τμημάτων με την πληκτρολόγηση ενός μόνο αριθμού. (π.χ. 0 για τη ρεσεψιόν, 3 για το μπαρ κ.ο.κ.)
- Επικοινωνία τμημάτων και δωματίων ή δωματίων μεταξύ τους με την πληκτρολόγηση του αντίστοιχου αριθμού δωματίου.
- Φραγή εξερχόμενων κλήσεων της τηλεφωνικής συσκευής δωματίου, όταν ο πελάτης είναι «προεϊσπραξη» (έχει δηλαδή προπληρώσει τη διαμονή του), ή οι τηλεφωνικές του χρεώσεις έχουν υπερβεί το ανώτατο όριο που ορίζεται από τη Διεύθυνση του ξενοδοχείου.
- Φραγή όλων των κλήσεων, όταν το δωμάτιο είναι κενό.
- Υπηρεσία αφύπνισης, προγραμματισμένη από τον χειριστή του κέντρου ή τον ίδιο τον πελάτη.
- Κατάσταση δωματίων (room status). (Βλέπε 5.4.γ. Ηλεκτρονικό πλάνο Υποδοχής).
- Ατομικό μετρητή μονάδων σε κάθε δωμάτιο για άμεσο έλεγχο από τον πελάτη.
- Έκδοση αναλυτικού λογαριασμού για κάθε δωμάτιο με τα εξής στοιχεία: αριθμό δωματίου, τηλεφωνική γραμμή από την οποία έγινε η κλήση, αριθμό κλήσης, ημερομηνία, ώρα και διάρκεια σύνδεσης, χρέωση σε μονάδες και αξία.
- Καταγραφή κλήσεων που πραγματοποιούνται από όλα τα τμήματα με ανάλυση των παραπάνω στοιχείων.
- Ένδειξη «μην ενοχλείτε». (Προσωρινή φραγή εισερχομένων κλήσεων).
- Αυτόματο τηλεφωνητή για κάθε δωμάτιο.
- Σύνδεση με Η/Υ και fax.



Εικόνα 6.1 Αυτόματα τηλεφωνικά κέντρα

Στο εμπόριο διατίθενται αυτόματα τηλεφωνικά κέντρα, που, ανάλογα με τις δυνατότητες και τα τεχνικά χαρακτηριστικά τους, διακρίνονται σε τρεις τύπους:

1. Κλασικό τηλεφωνικό κέντρο

Πρόκειται για ηλεκτρομηχανικό ή ηλεκτρονικό σύστημα με πληκτρολόγιο, που αποτελεί την πιο απλή μορφή αυτόματου τηλεφωνικού κέντρου. Έχει δυνατότητα πρόσβασης σε περισσότερες από μια εξωτερικές γραμμές και σε πολλές εσωτερικές. Διαθέτει αναμονή κλήσης με μουσικό μήνυμα, επανάκληση, αναζήτηση τελευταίων κλήσεων κ.ά. Προτιμάται κυρίως από μικρές ξενοδοχειακές μονάδες.

2. Υβριδικό σύστημα

Είναι ένα ψηφιακό ηλεκτρονικό σύστημα με επεξεργαστή, που επιλέγεται από μεγάλο αριθμό μικρής και

μεσαίας δυναμικότητας μονάδων, γιατί συνδυάζει πολλά από τα χαρακτηριστικά του κλασικού και του ιδιωτικού τηλεφωνικού κέντρου, παρέχοντας πολλές διευκολύνσεις.

3. Ιδιωτικό τηλεφωνικό κέντρο

Επιλέγεται συνήθως από μεγάλα ξενοδοχεία, με υψηλές απαιτήσεις, τόσο της επιχείρησης όσο και των πελατών. Πρόκειται για ένα πλήρως αυτοματοποιημένο τηλεφωνικό κέντρο, με πρόσβαση σε περισσότερες από εκατό γραμμές. Μπορεί να συνδεθεί με το ηλεκτρονικό δίκτυο της μονάδας, μειώνοντας έτσι τον όγκο εργασίας των υπαλλήλων, αφού με τον τρόπο αυτό η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ Υποδοχής, τηλεφωνείου και *main courante* γίνεται αυτόματα, μέσω του κεντρικού ηλεκτρονικού υπολογιστή.

6.1.2. Προσόντα και καθήκοντα υπαλλήλων τηλεφωνείου

Οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου σπανίως έρχονται σε προσωπική επαφή με τους πελάτες, πολύ περισσότερο δε, όταν ο εργασιακός τους χώρος είναι διαφορετικός από εκείνον της Υποδοχής. Δε παύουν όμως να λειτουργούν ως εκπρόσωποι του ξενοδοχείου και ως εκ τούτου πρέπει να είναι ευγενικοί, υπομονετικοί και πρόθυμοι να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στον πελάτη. Λόγω της φύσης της εργασίας τους, απαραίτητα προσόντα για τους τηλεφωνητές και τις τηλεφωνήτριες είναι:

- ◆ Η ζεστή χροιά και ο φιλικός τόνος της φωνής τους
- ◆ Η σωστή άρθρωση
- ◆ Η ευχέρεια λόγου
- ◆ Η γνώση ξένων γλωσσών
- ◆ Η ευχέρεια χειρισμού του τηλεφωνικού κέντρου

Οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου οφείλουν επίσης να είναι εχέμυθοι και διακριτικοί και να μη δίνουν πληροφορίες για τους πελάτες σε όσους τηλεφωνούν.

Στο σημείο αυτό να πούμε ότι σε πολλά ξενοδοχεία η Διεύθυνση ορίζει μια σειρά από κανόνες που επιβάλλεται να τηρούνται και αφορούν τον τρόπο με τον οποίο οι υπάλληλοι χειρίζονται τις τηλεφωνικές κλήσεις αλλά και τα εγερτήρια των πελατών. Π.χ.:

- Δεν αφήνουν το τηλέφωνο να χτυπήσει πάνω από τρεις φορές, πριν απαντήσουν.
- Απαντούν με τυποποιημένες φράσεις, όπως για παράδειγμα: «Ξενοδοχείο Άλφα καλησπέρα σας, πώς μπορούμε να σας εξυπηρετήσουμε; »
- Μιλούν πάντα χαμογελαστά. Μπορεί ο πελάτης να μην τους βλέπει, καταλαβαίνει όμως την έκφρασή τους από τον τόνο της φωνής και εκτιμά την ευγένειά τους.
- Είναι πάντα ακριβείς σ' αυτό που λένε στον πελάτη. Εάν λόγου χάρη του πουν «περιμένετε ένα λεπτό», μέσα σ' αυτό το χρονικό διάστημα πρέπει να έχουν επανέλθει στη γραμμή, έστω και αν χρειάζεται να του ζητήσουν να περιμένει λίγο ακόμη.
- Αν και μπορεί να υπάρχει δυνατότητα προγραμματισμού των εγερτηρίων μέσω τηλεφωνικού κέντρου, πραγματοποιούν προσωπικά την αφύπνιση των πελατών, γιατί είναι πιο ευχάριστο για κείνους να ξυπνούν με μια ζωντανή και χαρούμενη φωνή παρά με ένα τυπικό και ψυχρό μήνυμα αυτόματου τηλεφωνητή.

Εκτός όμως από τις παραπάνω υποχρεώσεις, οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου είναι επιφορτισμένοι και με τα εξής καθήκοντα:

- α)** Διαχειρίζονται τις εσωτερικές κλήσεις συνδέοντας δωμάτια και τμήματα μεταξύ τους.
- β)** Δέχονται όλες τις εξωτερικές κλήσεις και τις συνδέουν είτε με τα δωμάτια των πελατών είτε με το προσωπικό των τμημάτων, όταν είναι υπηρεσιακές.
- γ)** Πραγματοποιούν αστικές και υπεραστικές κλήσεις για λογαριασμό των πελατών και των τμημάτων, όταν δεν υπάρχει αυτόματο σύστημα.
- δ)** Καταγράφουν τα μηνύματα που λαμβάνουν για τους πελάτες.
- ε)** Διεκπεραιώνουν με ακρίβεια τις αφυπνίσεις των πελατών.
- στ)** Αποστέλλουν και λαμβάνουν fax, e-mail και τηλεγραφήματα πελατών, αλλά και υπηρεσιακής φύσης.
- ζ)** Χρεώνουν τους πελάτες με το κόστος των τηλεφωνικών υπηρεσιών και προωθούν τις αντίστοιχες

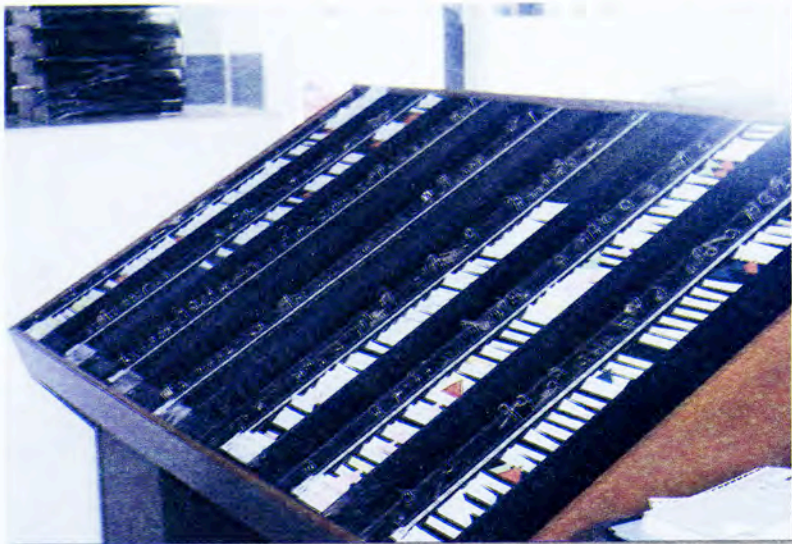
αποδείξεις στον υπάλληλο της Μ/Σ για ενημέρωση των λογαριασμών τους.

- η) Φροντίζουν να είναι πάντα ενημερωμένο το rack τηλεφώνου.
- θ) Συμπληρώνουν ημερήσια κατάσταση εσόδων του τηλεφωνείου.

6.2. ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΥΜΕΝΑ RACKS ΑΠΟ ΤΟ ΤΗΛΕΦΩΝΕΙΟ

Τα racks που χρησιμοποιούν οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου είναι το rack αλληλογραφίας και μηνυμάτων και το rack τηλεφώνου.

Το πρώτο είναι μια μεταλλική ή ξύλινη κατασκευή από αριθμημένες θήκες, καθεμία από τις οποίες αντιστοιχεί σε ένα δωμάτιο. Μπορεί να είναι τοποθετημένο στον τοίχο ή κάτω από τον πάγκο της Υποδοχής, ή με τέτοιον τρόπο, ώστε να δημιουργεί ένα διαχωριστικό μεταξύ θυρωρείου και τηλεφωνείου. Στην τελευταία περίπτωση, οι θήκες είναι ανοικτές και από τις δύο πλευρές. Έτσι, από τη μία ο τηλεφωνητής τοποθετεί τα μηνύματα και από την άλλη ο θυρωρός τα παίρνει και τα παραδίδει. Ανάλογα με τη γενικότερη διαμόρφωση του χώρου της Υποδοχής και των θέσεων εργασίας, και προκειμένου να ελαχιστοποιηθούν τα χρησιμοποιούμενα racks, είναι πιθανός ο συνδυασμός του rack αλληλογραφίας και μηνυμάτων με το rack δωματίων και κλειδιών.



Εικόνα 6.2 Συνδυασμός τριών Racks - Αλληλογραφίας & μηνυμάτων, δωματίων και κλειδιών

Το rack τηλεφώνου δεν έχει καμία διαφορά από το rack πληροφοριών. (Βλέπε 5.5.2. Ευρετήριο πελατών). Βρίσκεται στο χώρο του τηλεφωνείου και διευκολύνει τον υπάλληλο στη γρήγορη ανεύρεση του ονόματος του πελάτη και του αριθμού δωματίου του, όταν κάποιος τον ζητά στο τηλέφωνο, ή όταν η αλληλογραφία και τα μηνύματά του πρέπει να τοποθετηθούν στη θυρίδα. Σε ξενοδοχεία με ενιαίο χώρο για όλες τις λειτουργίες της Υποδοχής χρησιμοποιείται ένα από τα δύο racks, τηλεφώνου ή πληροφοριών. Συνήθως είναι κυκλικά και περιστρεφόμενα, τοποθετημένα σε τέτοιο σημείο, ώστε να εξυπηρετούν όλους τους υπαλλήλους. Σε ξενοδοχεία με αυτοματοποιημένο σύστημα, τη θέση τους παίρνει ο ηλεκτρονικός υπολογιστής.

6.3. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Στο σημείο αυτό θα περιγράψουμε τις διάφορες ενέργειες που πρέπει να εκτελούνται με ακρίβεια από τους υπαλλήλους του τηλεφωνείου για την ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών.

6.3.1. Διαχείριση εισερχόμενων κλήσεων πελατών

Όταν ένας πελάτης ζητηθεί στο τηλέφωνο, ο τηλεφωνητής αναζητά τον αριθμό δωματίου του στο ευρετήριο, στο rack τηλεφώνου ή στον Η/Υ (ανάλογα με ποιο σύστημα χρησιμοποιεί το ξενοδοχείο) και το συνδέει αμέσως με την τηλεφωνική γραμμή. Σε περίπτωση που το όνομα του πελάτη δεν υπάρχει στο ευρετήριο, πρέπει να ερωτηθεί ο υπάλληλος Υποδοχής, γιατί μπορεί η άφιξη να είναι πολύ πρόσφατη και να μην έχουν ενημερωθεί τα αρχεία ή μπορεί να υπάρχει κράτηση στο όνομα του πελάτη ο οποίος αναμένεται να αφιχθεί.

Για επείγοντα τηλεφωνήματα, στην περίπτωση που ο πελάτης είναι εκτός δωματίου αλλά εντός ξενοδοχείου, αναζητείται στα διάφορα τμήματα συνήθως με ανακοίνωση από τα μεγάφωνα.

Εάν ο πελάτης απουσιάζει και αυτός που τον καλεί επιθυμεί να αφήσει μήνυμα, ο υπάλληλος το καταγράφει και το προωθεί στο θυρωρείο ή το τοποθετεί ο ίδιος στο rack αλληλογραφίας και μηνυμάτων. Επίσης ο υπάλληλος δεν πρέπει να ξεχνά τη διαβίβαση τυχόν μηνύματος του πελάτη σε όσους τον καλούν κατά τη διάρκεια της απουσίας του. Πρέπει ακόμη να είναι πολύ προσεκτικός στη μεταβίβαση τηλεφωνικών κλήσεων και να μην καλεί δωμάτια των οποίων οι πελάτες έχουν ζητήσει να μην ενοχληθούν.

Ιδιαίτερος χειρισμός απαιτείται στη διαχείριση εισερχομένων κλήσεων που αφορούν πελάτες **incognito**, δηλαδή εκείνους που δεν επιθυμούν να γνωστοποιηθεί η παραμονή τους στο ξενοδοχείο. Συνήθως πρόκειται για επώνυμα πρόσωπα, όπως πολιτικούς, επιχειρηματίες και καλλιτέχνες. Οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου, όπως και όλο το προσωπικό της επιχείρησης έχουν την υποχρέωση να διασφαλίζουν το απόρρητο της διαμονής, εφόσον τους ζητηθεί, ανεξάρτητα από τη σημαντικότητα του πελάτη. Η απάντηση που πρέπει να δίνει ο τηλεφωνητής σε άτομα που ζητούν έναν πελάτη **incognito** είναι: «Λυπάμαι, αλλά δεν έχουμε πελάτη με αυτό το όνομα». Βέβαια, ένας έμπειρος υπάλληλος ίσως να μπορούσε να εκμαιεύσει το όνομα του καλούντος, συμπληρώνοντας στην παραπάνω φράση «...θα μπορούσατε, αν θέλετε, να αφήσετε το όνομά σας για την περίπτωση που ο κύριος ή η κυρία Χ σκοπεύει να επικοινωνήσει μαζί μας, για να κάνει κράτηση».

Εάν ο πελάτης επιθυμεί να επικοινωνήσει μόνο με συγκεκριμένα άτομα, πρέπει να έχει ενημερώσει τόσο εκείνα όσο και τον τηλεφωνητή του ξενοδοχείου. Συνήθως τα άτομα αυτά πρώτα δηλώνουν το όνομά τους και κατόπιν ζητούν τον πελάτη, π.χ.: «Λέγομαι.....και θα ήθελα να μιλήσω με τον κύριο ή την κυρία Χ».

6.3.2. Διαχείριση εξερχόμενων κλήσεων πελατών

Όσον αφορά τη διαχείριση των εξερχόμενων κλήσεων πελατών, έχουμε δύο περιπτώσεις:

- Κλήσεις με τη μεσολάβηση υπαλλήλου
- Απευθείας κλήσεις

Στα ξενοδοχεία που χρησιμοποιούν χειροκίνητο τηλεφωνικό κέντρο και δε διαθέτουν αυτόματη σύνδεση των δωματίων με το εξωτερικό τηλεφωνικό δίκτυο, η πραγματοποίηση εξερχόμενων κλήσεων γίνεται με τη μεσολάβηση του υπαλλήλου. Κάθε φορά που ένας πελάτης ζητά μια τηλεφωνική κλήση, ο τηλεφωνητής συνδέει το δωμάτιό του με την πρώτη ελεύθερη τηλεφωνική γραμμή. Εάν το επιθυμεί ο πελάτης, μπορεί να πραγματοποιήσει την κλήση ο υπάλληλος και, εάν απαντήσει, να τη συνδέσει με το δωμάτιο, εάν όχι ή εάν η γραμμή είναι κατειλημμένη, να ενημερώσει τον πελάτη και να ξαναπροσπαθήσει αργότερα.

Όταν τελειώσει η συνδιάλεξη, εκδίδεται διπλότυπη απόδειξη με το ονοματεπώνυμο του πελάτη, τον αριθμό δωματίου, τον κληθέντα αριθμό, την ημερομηνία, ώρα και διάρκεια της κλήσης, τη χρέωσή της σε μονάδες και αξία και την υπογραφή του τηλεφωνητή. Το πρωτότυπο προωθείται στη main courante, για να ενημερωθεί ο λογαριασμός του πελάτη. Εάν αυτός είναι «προείσπραξη» ή θέλει να πληρώσει τους μετρητοίς, ο υπάλληλος σημειώνει στην απόδειξη την ένδειξη cash και του την παραδίδει, μόλις λάβει τα χρήματα.

Στα αυτόματα τηλεφωνικά συστήματα, η σύνδεση με την τηλεφωνική γραμμή γίνεται απευθείας, δηλαδή χωρίς την παρέμβαση χειριστή. Το ίδιο ισχύει και για την απόδειξη, η οποία εκδίδεται αυτόματα από τον εκτυπωτή του τηλεφωνικού κέντρου ή του ηλεκτρονικού υπολογιστή, όταν αυτό είναι συνδεδεμένο με το δίκτυο. Στην τελευταία περίπτωση μάλιστα, η ενημέρωση της main courante γίνεται ταυτόχρονα.

Ανεξάρτητα από το είδος του τηλεφωνικού κέντρου που διαθέτει η επιχείρηση, στο τέλος της ημέρας συντάσσεται συγκεντρωτική κατάσταση τηλεφωνημάτων, εξοφλημένων και μη, που συμπεριλαμβάνει, επίσης, τις χρεώσεις των fax και των τηλεγραφημάτων. Το ποσό των μετρητών παραδίδεται στον ταμιά.

6.3.3. Αλληλογραφία και μηνύματα

Όπως ήδη αναφέρθηκε, οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου συχνά λαμβάνουν τηλεφωνικά μηνύματα για τους πελάτες από άτομα που τους καλούν σε ώρες που εκείνοι απουσιάζουν. Τα μηνύματα αυτά οι υπάλληλοι τα καταγράφουν σε ειδικό έντυπο, με ευανάγνωστα γράμματα και, αν είναι δυνατόν, στη γλώσσα του πελάτη, συμπληρώνοντας φυσικά το ονοματεπώνυμο και τον αριθμό δωματίου του, καθώς επίσης την ημερομηνία και την ώρα της κλήσης.

Εικόνα 6.3 Έντυπο μηνύματος

MESSAGE - ΜΥΝΗΜΑ		
For M	Room No	
Gia K.	Αρ. Δωμ.	
From		
Από		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
.....		
Received by	Date	Time
Ελήφθη από	Ημερ.	Ωρα

Η ενημέρωση των πελατών για την ύπαρξη μηνυμάτων που τους αφορούν πρέπει να γίνεται άμεσα. Πολλές φορές, όμως, οι πελάτες βγαίνουν από το ξενοδοχείο παίρνοντας μαζί τους το κλειδί του δωματίου και επιστρέφοντας δεν περνούν από τη ρεσεψιόν, ώστε να ενημερωθούν για τα μηνύματά τους. Άλλες φορές πάλι, ενώ βρίσκονται στο δωμάτιο, ζητούν να μην ενοχληθούν. Σε πολλά ξενοδοχεία, δίπλα σε κάθε θήκη του rack αλληλογραφίας και μηνυμάτων υπάρχει ένας διακόπτης, τον οποίο πατάει ο υπάλληλος κάθε φορά που τοποθετεί κάποιο μήνυμα. Ταυτόχρονα ανάβει ένα φωτάκι στη τηλεφωνική συσκευή του δωματίου του πελάτη, που τον ενημερώνει για την ύπαρξη μηνύματος στην Υποδοχή. Με τον τρόπο αυτό ο πελάτης ενημερώνεται άμεσα, σε κάθε περίπτωση.

Εφόσον το ξενοδοχείο διαθέτει τον κατάλληλο εξοπλισμό, οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου μπορούν επίσης να λαμβάνουν και να αποστέλλουν γραπτά μηνύματα για λογαριασμό των πελατών, μέσω τηλεαντιγραφικής συσκευής (fax). Αυτό το εξελιγμένο τηλέτυπο αποτελεί ένα συνδυασμό τηλεφωνικής συσκευής, μικροεπεξεργαστή και φωτοτυπικού, παρέχοντας έτσι τη δυνατότητα αποστολής και λήψης όχι μόνο κειμένων, αλλά και εικόνων.

Οι περισσότερες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις επιλέγουν το fax ως μέσο αποστολής τόσο της δικής τους αλληλογραφίας όσο και των πελατών τους, αφού έτσι η διεκπεραίωσή της γίνεται με τρόπο ασφαλή και σε ελάχιστο χρονικό διάστημα. Συχνή επίσης είναι και η αποστολή τηλεγραφημάτων, των οποίων τη διαβίβαση ο υπάλληλος του τηλεφωνείου ζητά από τον Ο.Τ.Ε. Η τηλεγραφία είναι η πιο παραδοσιακή μορφή μη φωνητικής επικοινωνίας και αφορά τη μεταβίβαση μηνύματος, με ηλεκτρονικά μέσα, σε έγγραφο με τυποποιημένο σχήμα και χαρακτήρες.

Πρέπει ακόμη ν' αναφερθούμε στη δυνατότητα λήψης και αποστολής μηνυμάτων των πελατών μέσω Internet. Η αλματώδης εξάπλωσή του μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι σε πολύ σύντομο χρονικό διάστημα δε θα υπάρχει κατάλυμα που να μην κάνει χρήση του διαδικτύου τόσο για δική του εξυπηρέτηση όσο και για διευκόλυνση των πελατών του. Ήδη αρκετά συγκροτήματα διαθέτουν ιστοσελίδα στον παγκόσμιο ιστό, όπου προβάλλουν την επιχείρησή τους μέσα από πλούσιο φωτογραφικό υλικό, δίνοντας πληροφορίες για υπηρεσίες, τιμές, κρατήσεις κτλ. Παρέχουν επίσης τη δυνατότητα επικοινωνίας των πελατών τους με τρίτους, οι οποίοι αποστέλλουν γραπτά μηνύματα (e-mail) προς την ιστοσελίδα του ξενοδοχείου, προσδιορίζοντας το όνομα ή το δωμάτιο του παραλήπτη. Ο υπάλληλος του τηλεφωνείου ειδοποιείται αυτόματα από το σύστημα για την ύπαρξη e-mail που αφορά πελάτη και οφείλει να τον ενημερώσει άμεσα. Εκείνος, με τη σειρά του, το λαμβάνει με τη χρήση ενός τερματικού τοποθετημένου σε ειδικό χώρο του ξενοδοχείου. Μπορεί επίσης, αν επιθυμεί, να στείλει το δικό του μήνυμα. (Όσοι βέβαια διαθέτουν δική τους ηλεκτρονική διεύθυνση μπορούν να στέλνουν και να λαμβάνουν τα μηνύματά τους μέσω αυτής).

Προκειμένου να διαφυλαχθεί το απόρρητο των επικοινωνιών του, ο πελάτης εφοδιάζεται με την μαγνητική κάρτα, η οποία απαιτείται για την πρόσβαση στον Η/Υ. Η κάρτα αυτή διατίθεται από την Υποδοχή κατά την άφιξη και είναι μοναδική για κάθε πελάτη, ισχύει δε μόνο για το διάστημα παραμονής του στο ξενοδοχείο και απενεργοποιείται μετά την αναχώρησή του. (Στην περίπτωση που γίνεται χρήση κάρτας – κλειδιού για το δωμάτιο, η κάρτα μπορεί να είναι κοινή και για την χρήση του υπολογιστή).

Η χρέωση της υπηρεσίας Internet έγκειται στην πολιτική που ακολουθεί η επιχείρηση. Μπορεί, για παράδειγμα, ο πελάτης να χρεώνεται με ένα Α ποσό τη στιγμή που του χορηγείται η κάρτα, το οποίο αντιστοιχεί σε συγκεκριμένο χρόνο χρήσης, που μόλις καλυφθεί, το ποσό πρέπει να ανανεωθεί. Επίσης, είναι δυνατόν η κάρτα να παρέχει ορισμένο χρόνο δωρεάν και ο πελάτης να χρεώνεται μόνο την επιπλέον χρήση.

Ορισμένες ξενοδοχειακές μονάδες, με υψηλό επίπεδο προσφερόμενων υπηρεσιών και ανέσεων και συγκεκριμένο είδος πελατείας, όπως λόγου χάρη επιχειρηματίες, συνέδρους ή εμπορικούς αντιπροσώπους, διαθέτουν ηλεκτρονικούς υπολογιστές με σύνδεση στο Internet, ακόμα και στα δωμάτια των πελατών. Στην περίπτωση αυτή, η χρέωση της συγκεκριμένης υπηρεσίας προστίθεται στην τιμή του δωματίου.

6.3.4. Εγερτήρια πελατών

Η αφύπνιση των πελατών είναι μια σημαντική αρμοδιότητα της τηλεφωνικής υπηρεσίας, που απαιτεί μεγάλη υπευθυνότητα. Οι πελάτες ενημερώνουν τον υπάλληλο του τηλεφωνείου για την ώρα που επιθυμούν να ξυπνήσουν. Εκείνος σημειώνει σε μια ωριαία κατάσταση τους αριθμούς δωματίων δίπλα στην επιθυμητή ώρα αφύπνισης. Είναι αυτονόητο ότι λάθη ή παραλείψεις στα εγερτήρια των πελατών δεν επιτρέπονται. Καμία δικαιολογία δεν υπάρχει για τον υπάλληλο που ξεχνά να πραγματοποιήσει την αφύπνιση ενός πελάτη, ο οποίος εξαιτίας αυτού του λάθους χάνει την πτήση του ή ένα πολύ σημαντικό ραντεβού.

Σε ξενοδοχεία που δε διαθέτουν αυτόματο τηλεφωνικό κέντρο, πρέπει να υπάρχει ένα ειδικό ξυπνητήρι που προγραμματίζεται να χτυπά σε πολλές διαφορετικές ώρες, υπενθυμίζοντας έτσι στον υπάλληλο τις ώρες αφύπνισης.

Τα σύγχρονα τηλεφωνικά συστήματα παρέχουν δυνατότητα προγραμματισμού των εγερτηρίων, είτε απευθείας από το τηλεφωνικό κέντρο είτε μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή, όταν αυτά είναι συνδεδεμένα με το δίκτυο. Και στις δύο περιπτώσεις, το τηλέφωνο του δωματίου του πελάτη αρχίζει να χτυπά ή να μεταδίδει μουσική την προγραμματισμένη ώρα και δε σταματά, παρά μόνο όταν απαντηθεί. Υπάρχει, τέλος, δυνατότητα ο πελάτης να προγραμματίζει μόνος του την ώρα αφύπνισης στην τηλεφωνική συσκευή του δωματίου του ή στο ραδιόφωνο -ξυπνητήρι που ορισμένα ξενοδοχεία διαθέτουν.

Εικόνα 6.4 Κατάσταση αφυπνίσεων πελατών

ΕΓΕΡΤΗΡΙΑ				Της	
	4.00		7.00		10.00
	4.15		7.15		10.15
	4.30		7.30		10.30
	4.45		7.45		10.45
	5.00		8.00		11.00
	5.15		8.15		11.15
	5.30		8.30		11.30
	5.45		8.45		11.45
	6.00		9.00		12.00
	6.15		9.15		12.15
	6.30		9.30		12.30
	6.45		9.45		12.45

6.4. ΑΛΛΕΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη και τη διευκόλυνση στις επικοινωνίες του, οι ξενοδοχειακές μονάδες παρακολουθούν συνεχώς τις τεχνολογικές εξελίξεις στο χώρο των τηλεπικοινωνιών και ενημερώνονται για τις σύγχρονες υπηρεσίες που μπορεί να ενδιαφέρουν τους πελάτες τους, αλλά και τις ίδιες.

Μια από αυτές είναι η υπηρεσία κλήσεων χωρίς χρέωση του καλούντος (Toll Free ή Free phone), που προσφέρει στους πελάτες μιας επιχείρησης τη δυνατότητα να την καλούν χωρίς χρέωση ή με χρέωση μιας μόνο αστικής μονάδας.

Με την υπηρεσία Toll Free -η οποία στην Ελλάδα παρέχεται από τον Ο.Τ.Ε.- οι κλήσεις χρεώνονται στον καλούμενο, που μπορεί να είναι ξενοδοχείο, εμπορική επιχείρηση καταναλωτικών προϊόντων, τράπεζα, ταξιδιωτικό γραφείο, ναυτιλιακή, αεροπορική ή άλλη εταιρεία.

Οι επιχειρήσεις που παρέχουν την υπηρεσία Toll Free διαθέτουν και αντίστοιχο αριθμό που είναι διαφορετικός σε σχέση με τους κοινούς αριθμούς τηλεφώνων. Συγκεκριμένα τα δύο πρώτα ψηφία είναι κοινά για όλους τους αριθμούς, ενώ το τρίτο προσδιορίζει την αξία της χρέωσης. Στην Ελλάδα, για παράδειγμα, οι αριθμοί Toll Free των οποίων η κλήση είναι εντελώς δωρεάν ξεκινούν από 800, ενώ εκείνοι που χρεώνονται με μια αστική μονάδα ξεκινούν από 801.

Καλώντας στον αριθμό Toll Free π.χ. ενός ξενοδοχείου ο πελάτης μπορεί να ζητήσει διάφορες πληροφορίες, να ενημερωθεί για τις υπηρεσίες που αυτό προσφέρει ή να κάνει κράτηση και μάλιστα δωρεάν, δηλαδή χωρίς να χρεωθεί την αξία της κλήσης.

Ο αριθμοί Toll Free είναι ενιαίοι για όλη τη χώρα. Π.χ. μια ξενοδοχειακή αλυσίδα μπορεί να έχει τον ίδιο αριθμό για όλα της τα ξενοδοχεία, σε όποια περιοχή κι αν βρίσκονται, μια τράπεζα για όλα τα υποκαταστήματά της κ.ο.κ.

Οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου καλό είναι να γνωρίζουν ορισμένους αριθμούς Toll Free, κυρίως τραπεζών, αεροπορικών και ναυτιλιακών εταιρειών, που πιθανόν να χρειαστούν οι εντός του ξενοδοχείου πελάτες.

Μια ακόμη σύγχρονη και πολύ σημαντική υπηρεσία που παρέχουν οι εταιρείες τηλεπικοινωνίας είναι οι κλήσεις αριθμών με αντίστροφη χρέωση (Collect Calls). Πρόκειται για επικοινωνία με τηλέφωνα του εξωτερικού και χρέωση του αριθμού που καλείται, αρκεί ο κάτοχός του να την αποδεχτεί.

Οι κλήσεις με αντίστροφη χρέωση δεν πραγματοποιούνται απευθείας. Μεσολαβεί η τηλεφωνική εταιρεία της χώρας στην οποία ανήκει ο καλούμενος αριθμός. Για να γίνει όμως κατανοητή η όλη διαδικασία, παραθέτουμε το εξής παράδειγμα:

- Ο πελάτης που βρίσκεται στην Ελλάδα και θέλει να επικοινωνήσει με τηλέφωνο της Ιταλίας, πρέπει πρώτα να καλέσει τον αριθμό 008003911 -ο οποίος ανήκει σε τηλεφωνική εταιρεία της Ιταλίας και συγκεκριμένα στην υπηρεσία Collect Call- και να ζητήσει από την τηλεφωνήτρια να τον συνδέσει με το τηλέφωνο που επιθυμεί. Εκείνη με τη σειρά της καλεί τον αριθμό που της έχει δώσει ο πελάτης και πραγματοποιεί τη σύνδεση, μόνο εφόσον ο καλούμενος αποδεχθεί τη χρέωση. Διαφορετικά η σύνδεση δεν είναι δυνατή. Με τον ίδιο τρόπο ο πελάτης μπορεί να επικοινωνήσει με οποιοδήποτε τηλέφωνο του εξωτερικού, χωρίς να χρεωθεί, αρκεί να γνωρίζει τον αριθμό της τηλεφωνικής εταιρείας που πρέπει πρώτα να καλέσει.

Στην εξυπηρέτηση του πελάτη ενός ξενοδοχείου συμβάλλει για άλλη μια φορά ο υπάλληλος του τηλεφωνείου, ο οποίος πρέπει να διαθέτει κατάλογο με όλους τους αριθμούς Collect Call που είναι πιθανό να του ζητηθούν.

6.5. ΥΠΗΡΕΣΙΑΚΕΣ ΚΛΗΣΕΙΣ

Οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου καλύπτουν επίσης κάθε τηλεπικοινωνιακή ανάγκη της ξενοδοχειακής μονάδας. Πραγματοποιούν και δέχονται αστικές και υπεραστικές κλήσεις υπηρεσιακής φύσεως, τις οποίες μεταβιβάζουν στα διάφορα τμήματα, μεταφέρουν τυχόν τηλεφωνικά μηνύματα στους υπευθύνους των τμημάτων και διεκπεραιώνουν τη με ηλεκτρονικά μέσα (τηλεγραφήματα, fax και e-mail) αλληλογραφία της επιχείρησης. Έχουν πάντα στη διάθεσή τους ένα ενημερωμένο ευρετήριο με τα τηλέφωνα συνεργατών, όπως τουριστικών γραφείων, προμηθευτών, συντηρητών κ.ά., δημοσίων υπηρεσιών και οπωσδήποτε αστυνομίας, πυροσβεστικής, νοσοκομείων, γιατρών, φαρμακείων και γενικά όλων των τηλεφώνων έκτακτης ανάγκης.

Οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου πολλές φορές χρειάζεται να επικοινωνούν με άτομα του διοικητικού προσωπικού ή υπαλλήλους, οι οποίοι δεν είναι πάντα εφικτό να βρίσκονται κοντά σε κάποιο τηλέφωνο (π.χ. το προσωπικό του θυρωρείου). Τα αυτόματα τηλεφωνικά κέντρα διαθέτουν ειδικό εξοπλισμό που παρέχει τη δυνατότητα αναζήτησης ατόμων στον εντός και εκτός χώρου του ξενοδοχείου. Ο εξοπλισμός αυτός αποτελείται από ένα πομπό τοποθετημένο στο τηλεφωνικό κέντρο και πολλούς δέκτες (βομβητές), που διανέμονται στο προσωπικό. Κάθε δέκτης έχει έναν κωδικό, τον οποίο ο τηλεφωνητής πληκτρολογεί κατά την αναζήτηση. Ο δέκτης ενεργοποιείται και εκπέμπει ένα ηχητικό σήμα, ειδοποιώντας τον κάτοχο ότι πρέπει να επικοινωνήσει με το τηλεφωνικό κέντρο, προκειμένου να ενημερωθεί για τυχόν υπηρεσιακές κλήσεις, μηνύματα ή παραγγελίες.

ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ

- ➔ Οι ανάγκες τηλεπικοινωνίας των πελατών, αλλά και των εργαζομένων σε ένα ξενοδοχείο εξυπηρετούνται από το τηλεφωνείο και τους αρμόδιους υπαλλήλους που εργάζονται σε αυτό.
- ➔ Τα τηλεφωνικά κέντρα που χρησιμοποιούν οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις διακρίνονται σε χειροκίνητα και αυτόματα.
- ➔ Υπάρχουν τρεις τύποι αυτόματων τηλεφωνικών κέντρων, που συνδυάζουν όλες τις σύγχρονες δυνατότητες της τηλεφωνίας: το κλασικό, το υβριδικό και το ιδιωτικό.
- ➔ Απαραίτητα προσόντα των υπαλλήλων τηλεφωνείου είναι: η ποιοτική φωνή, η γνώση ξένης γλώσσας και η άνεση στο χειρισμό του τηλεφωνικού κέντρου.
- ➔ Τα racks που χρησιμοποιούν οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου είναι: το rack αλληλογραφίας και μηνυμάτων και το rack τηλεφώνου.
- ➔ Ο τηλεφωνητής/τρια απαντά στις εισερχόμενες κλήσεις, τις μεταβιβάζει στα δωμάτια ή στα διάφορα τμήματα, καταγράφει τηλεφωνικά μηνύματα για πελάτες που απουσιάζουν και φροντίζει να μην καλεί σε δωμάτια πελατών που έχουν ζητήσει να μην ενοχληθούν.
- ➔ Στα χειροκίνητα ή αυτόματα τηλεφωνικά κέντρα οι εξερχόμενες κλήσεις, καθώς και η χρέωση αυτών, πραγματοποιούνται αντίστοιχα με τη μεσολάβηση υπαλλήλου ή απευθείας.
- ➔ Πολλά ξενοδοχεία, στις υπηρεσίες επικοινωνίας που προσφέρουν στους πελάτες τους, συμπεριλαμβάνουν τη λήψη και αποστολή γραπτών μηνυμάτων και αλληλογραφίας μέσω fax και e-mail.
- ➔ Η υπηρεσία αφύπνισης είναι μια ακόμη αρμοδιότητα των υπαλλήλων του τηλεφωνείου, που απαιτεί σχολαστικότητα και δεν επιτρέπει λάθη ή παραλείψεις.
- ➔ Άλλες σύγχρονες τηλεφωνικές υπηρεσίες, που μπορεί να ενδιαφέρουν τους πελάτες, αλλά και την ξενοδοχειακή μονάδα, είναι η υπηρεσία κλήσεων χωρίς χρέωση του καλούντος (toll free ή free phone) και η κλήση με αντίστροφη χρέωση (collect call).
- ➔ Οι τηλεφωνητές διεκπεραιώνουν κλήσεις υπηρεσιακής φύσεως και διαθέτουν ενημερωμένα τηλεφωνικά ευρετήρια.
- ➔ Τα σύγχρονα τηλεφωνικά κέντρα διαθέτουν ειδικό εξοπλισμό για την αναζήτηση ατόμων εντός και εκτός του χώρου του ξενοδοχείου.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Ποιοι λόγοι οδήγησαν πολλούς ξενοδόχους στην αντικατάσταση των χειροκίνητων τηλεφωνικών κέντρων με αυτόματα;
2. Πώς γίνεται η χρέωση των εξερχόμενων κλήσεων στα χειροκίνητα τηλεφωνικά κέντρα;
3. Ποιοι είναι οι τύποι των αυτόματων τηλεφωνικών κέντρων; Αναφέρετε μερικές από τις δυνατότητές τους.
4. Ποια προσόντα θεωρούνται απαραίτητα για τους υπαλλήλους του τηλεφωνείου;
5. Ποια είναι τα καθήκοντα των υπαλλήλων του τηλεφωνείου;
6. Όταν ένας πελάτης ζητηθεί στο τηλέφωνο, τι πρέπει να κάνει ο τηλεφωνητής/τρια;
7. Τι εννοούμε με τον όρο «πελάτης incognito» και ποιος ιδιαίτερος χειρισμός απαιτείται στη διαχείριση εισερχόμενων κλήσεων που αφορούν τους πελάτες αυτούς;
8. Πώς γίνεται η χρέωση των εξερχόμενων κλήσεων των πελατών στα αυτόματα τηλεφωνικά κέντρα;
9. Τι γνωρίζετε για τη λήψη και αποστολή μηνυμάτων των πελατών ενός ξενοδοχείου μέσω Internet;
10. Με ποιους τρόπους μπορεί να πραγματοποιηθεί η αφύπνιση των πελατών;
11. Με ποιον τρόπο οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου διευκολύνουν τους πελάτες που επιθυμούν να πραγματοποιήσουν κλήσεις Toll Free ή Collect Call;
12. Με ποιον τρόπο παρέχεται η δυνατότητα επικοινωνίας των υπαλλήλων του τηλεφωνείου με άτομα του προσωπικού που δεν βρίσκονται κοντά σε τηλέφωνο, μέσω ενός αυτόματου τηλεφωνικού κέντρου;

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΥ ΟΔΗΓΟΥ

- Ερωτήσεις διαφόρων ειδών κλειστού τύπου.
- Εργασίες – Δραστηριότητες

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΘΥΡΩΡΕΙΟΥ



ΣΤΟΧΟΙ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ



Μετά τη μελέτη του κεφαλαίου, οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση:

- Να κατονομάζουν τις θέσεις εργασίας του θυρωρείου.
- Να απαριθμούν τις αρμοδιότητες κάθε θέσης χωριστά.
- Να διακρίνουν τους διάφορους τύπους κλειδιών και ν' αναπτύσσουν τον τρόπο διαχείρισής τους.
- Να περιγράφουν τις υπηρεσίες μεταφοράς και φύλαξης αποσκευών, πληροφόρησης πελατών, ταχυδρομείου και αλληλογραφίας, μεταφοράς πελατών.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το θυρωρείο είναι επιφορτισμένο με την παροχή ενός συνόλου σημαντικών υπηρεσιών, που σκοπό έχουν την εξυπηρέτηση των πελατών μιας ξενοδοχειακής μονάδας.

Στις περισσότερες επιχειρήσεις το θυρωρείο αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της Υποδοχής και οι αρμοδιότητές του συγκαταλέγονται στα καθήκοντα των υπαλλήλων της.

Στα μεγάλης δυναμικότητας όμως ξενοδοχεία, με υψηλό επίπεδο υπηρεσιών, το θυρωρείο λειτουργεί ως ξεχωριστό τμήμα και μάλιστα κάποιες φορές και σε ανεξάρτητο χώρο. Οποσδήποτε, όμως, βρίσκεται κοντά στην Υποδοχή και σε τέτοιο σημείο, ώστε να έχει άμεση επαφή με την είσοδο του ξενοδοχείου.

Το θυρωρείο προσφέρει τις εξής υπηρεσίες:

- ◆ Διαχείρισης κλειδιών δωματίων.
- ◆ Μεταφοράς και φύλαξης αποσκευών.
- ◆ Παροχής πληροφοριών.
- ◆ Ταχυδρομείου και διαχείρισης αλληλογραφίας.
- ◆ Μεταφοράς πελατών.

7.1. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΘΥΡΩΡΕΙΟΥ

Το προσωπικό του θυρωρείου απαρτίζεται κυρίως από τους θυρωρούς, τους μεταφορείς αποσκευών και τους υπαλλήλους εισόδου, οι αρμοδιότητες των οποίων συνοψίζονται ως εξής:

Θυρωρός

1. Διαχειρίζεται τα κλειδιά δωματίων των πελατών.
2. Φροντίζει για την άμεση παράδοση αλληλογραφίας και μηνυμάτων που προορίζονται για τους πελάτες.
3. Μεριμνά για τη φύλαξη των αποσκευών των πελατών σε ειδικό χώρο του ξενοδοχείου, εφόσον του ζητηθεί.
4. Επιβλέπει τους μεταφορείς αποσκευών και τους πορτιέρηδες.
5. Εξυπηρετεί τους πελάτες και τους παρέχει παντός είδους πληροφορίες που θα μπορούσαν να τους ενδιαφέρουν, όπως δρομολόγια μεταφορικών μέσων, αξιοθέατα, διασκέδαση, εκδηλώσεις εντός και εκτός του ξενοδοχείου κ.ά.

Μεταφορέας αποσκευών – Αχθοφόρος

1. Μεταφέρει τις αποσκευές των πελατών που αφικνούνται, από την είσοδο του ξενοδοχείου στα δωμάτια και αντιστρόφως εκείνων που αναχωρούν.
2. Κατά την άφιξη ενημερώνει τους πελάτες για τυχόν ιδιαιτερότητες του δωματίου και τους εξηγεί τον τρόπο λειτουργίας των ηλεκτρικών συσκευών.
3. Επιμελείται την τάξη και την καθαριότητα του θυρωρείου και της αποθήκης αποσκευών.
4. Αναφέρει στην Υποδοχή τις πρώτες εντυπώσεις των πελατών και γενικά συνεργάζεται στενά μαζί της για την εκτέλεση των παραγγελιών τους ή οποιασδήποτε άλλης εργασίας του ανατεθεί.

Υπάλληλος εισόδου – Πορτιέρης

1. Εξασφαλίζει ταξί στους πελάτες και τους βοηθάει με τις αποσκευές τους κατά την άφιξη ή αναχώρησή τους.
2. Ρυθμίζει τη στάθμευση των αυτοκινήτων στην είσοδο του ξενοδοχείου.
3. Παρέχει πληροφορίες στους πελάτες.
4. Βοηθά την Υποδοχή στον έμμεσο έλεγχο των αναχωρούντων πελατών, ώστε να ελαχιστοποιούνται οι αναχωρήσεις πελατών χωρίς εξόφληση των λογαριασμών τους.

Στο προσωπικό του θυρωρείου υπάγονται και οι οδηγοί των μεταφορικών μέσων που πολλά ξενοδοχεία διαθέτουν για τη μεταφορά των πελατών τους από και προς τους σταθμούς άφιξης και αναχώρησής τους.

Επίσης, σε ξενοδοχεία πολλών αστέρων συχνά συναντάμε υπαλλήλους που απασχολούνται σε εξειδικευμένες θέσεις εργασίας, όπως ο θυρωρός εισόδου προσωπικού, οι χειριστές ανελκυστήρων¹ και οι παρκαδόροι. Ελλείψει των τελευταίων, το παρκάρισμα και τη φύλαξη των κλειδιών αυτοκινήτων των πελατών αναλαμβάνουν οι υπάλληλοι εισόδου.

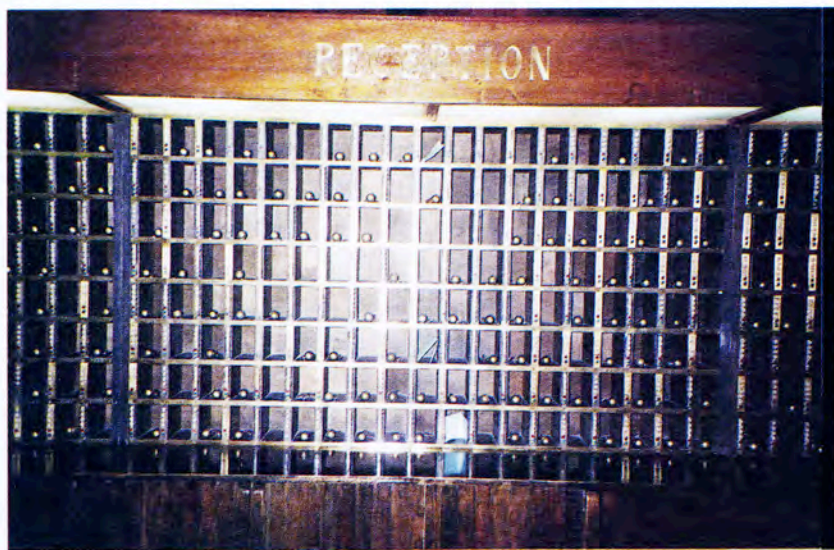
Το προσωπικό του θυρωρείου έρχεται σε καθημερινή και άμεση επαφή με τους πελάτες του ξενοδοχείου, παρέχοντας πλήθος πληροφοριών και εξυπηρετήσεων. Για το λόγο αυτό πρέπει να διαθέτει ιδιαίτερα προσόντα, όπως προσεγμένη εμφάνιση, ευγένεια, ευστροφία, εχεμύθεια, προθυμία, ευχάριστη προσωπικότητα και βεβαίως γνώση ξένων γλωσσών.

Πρέπει ακόμη να πούμε ότι οι στολές των υπαλλήλων θυρωρείου παρουσιάζουν μια ιδιομορφία σε σχέση με τις στολές των εργαζομένων των υπολοίπων τμημάτων, λόγω της μεγάλης ποικιλίας χρωμάτων και σχεδίων που τις διακρίνουν.

7.2. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΛΕΙΔΙΩΝ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

Ο θυρωρός του ξενοδοχείου είναι υπεύθυνος για τη σωστή διαχείριση των κλειδιών δωματίων, η οποία αφορά την παράδοση και παραλαβή τους προς και από τους πελάτες, καθώς επίσης τη φύλαξη, τον έλεγχο και τη συντήρησή τους.

Κατά την άφιξη του πελάτη και αφού επιβεβαιωθεί ο αριθμός δωματίου του, ο θυρωρός του παραδίδει το κλειδί και τις απαραίτητες οδηγίες χρήσης του, στην περίπτωση που το ξενοδοχείο διαθέτει ηλεκτρονική κλειδαριά. Κάθε φορά που ο πελάτης βγαίνει από το δωμάτιό του, πρέπει να επιστρέφει το κλειδί, το οποίο τοποθετείται στο αντίστοιχο rack. Έτσι το προσωπικό γνωρίζει πότε αυτός είναι στο δωμάτιό του και πότε απουσιάζει, γεγονός που διευκολύνει την παράδοση μηνυμάτων και την πληροφόρηση επισκεπτών που ενδεχομένως τον ζητήσουν.



Εικόνα 7.1 Rack Κλειδιών

¹ Πρόκειται για θέση την οποία διατηρούν ορισμένα ξενοδοχεία, για να θυμίζει την παραδοσιακή λειτουργία των παλαιάς τεχνολογίας ανελκυστήρων.

Ο σημαντικότερος, όμως, λόγος, για τον οποίο οι υπάλληλοι οφείλουν να υπενθυμίζουν στους πελάτες να παραδίδουν τα κλειδιά των δωματίων, είναι ο κίνδυνος της απώλειας ή ακόμα και κλοπής τους. Εάν παρ' ελπίδα κάτι τέτοιο συμβεί, ο θυρωρός πρέπει να ζητήσει από τον πελάτη να του επιδείξει την ταυτότητά του, πριν του δώσει ένα νέο κλειδί. Γεγονός που συνήθως δεν ενοχλεί τους ενοίκους, αλλά μάλλον τους ανακουφίζει, γιατί διαπιστώνουν πόσο μεγάλη σημασία δίνουν οι υπεύθυνοι του ξενοδοχείου στο ζήτημα της ασφάλειας. Εάν ο πελάτης δεν έχει μαζί του ταυτότητα ή διαβατήριό, ο υπάλληλος μπορεί να ρωτήσει με ευγενικό τρόπο τα προσωπικά του στοιχεία, όπως λόγου χάρη ημερομηνία γέννησης ή διεύθυνση μόνιμου κατοικίας, τα οποία, στη συνέχεια, διασταυρώνει με τα στοιχεία του δελτίου άφιξης ή του βιβλίου αστυνομίας.

Βέβαια θα ήταν ιδανικό, εάν οι υπάλληλοι του θυρωρείου και της Υποδοχής γνώριζαν όλους τους πελάτες του ξενοδοχείου και τα δωμάτια που αυτοί διαμένουν. Επειδή, όμως, κάτι τέτοιο δεν είναι πάντα εφικτό, επιβάλλεται να μη δίνουν κλειδιά, αλληλογραφία ή μηνύματα, εάν πρώτα δεν εξακριβώσουν ότι αυτός που τα ζητάει είναι ο πελάτης που διαμένει στο συγκεκριμένο δωμάτιο.

Το θυρωρείο πρέπει, επίσης, να κάνει τακτικούς ελέγχους της κατάστασης των κλειδιών και σε συνεργασία με το τμήμα συντήρησης να φροντίζει για την αντικατάσταση των φθαρμένων ή των κλειδαριών που παρουσιάζουν προβλήματα.

7.2.1. Τύποι κλειδιών

Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις χρησιμοποιούν συνήθως δύο τύπους κλειδιών: τα μηχανικά και τα ηλεκτρονικά.

Το μηχανικό ή κλασικού τύπου κλειδί το συναντάμε στα περισσότερα καταλύματα. Σε αυτό προστίθεται ένα μπρελόκ με την επωνυμία του ξενοδοχείου και τον αριθμό δωματίου, συχνά ογκώδες και μεταλλικό, για να υπενθυμίζει στον πελάτη την αναγκαιότητα παράδοσής του στο θυρωρείο. Πολλές επιχειρήσεις παραλείπουν την επωνυμία, έτσι ώστε να μην μπορεί να χρησιμοποιηθεί το κλειδί στην περίπτωση που πέσει στα χέρια κάποιου που δεν πρέπει.

Η κλειδαριά που ανοίγει κάθε κλειδί είναι μοναδική και ασφαρίζεται με ειδικό μηχανισμό και από την εσωτερική πλευρά της πόρτας, όταν ο πελάτης βρίσκεται εντός του δωματίου.

Προκειμένου για τη μέγιστη ασφάλεια των πελατών, αλλά και της επιχείρησης γενικότερα, όταν ένα μηχανικό κλειδί χαθεί ή κλαπεί, η κλειδαριά πρέπει να αντικαθίσταται.

Από το προσωπικό του ξενοδοχείου χρησιμοποιούνται τρία ειδικά κλειδιά που ονομάζονται πασπαρτού και, ανάλογα με το είδος τους, ανοίγουν συγκεκριμένο αριθμό ή όλα τα δωμάτια. Αυτά είναι τα εξής:

- **Το πασπαρτού επείγουσας ανάγκης ή grand master key**, το οποίο ανοίγει όλες τις πόρτες της μονάδας, ακόμη και όταν είναι εσωτερικά κλειδωμένες. Φυλάσσεται από το διευθυντή και χρησιμοποιείται μόνο σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης. Η χρήση του ελέγχεται αυστηρά και καταγράφεται.
- **Το γενικό πασπαρτού ή master key**, το οποίο ανοίγει όλες τις πόρτες που δεν είναι κλειδωμένες εσωτερικά. Φυλάσσεται στο θυρωρείο και παραδίδεται μόνο σε εξουσιοδοτημένο προσωπικό (π.χ. στην προϊσταμένη ορόφων ή στον υπεύθυνο ασφαλείας), για το οποίο τηρείται αρχείο ονομάτων. Επιστρέφεται μετά τη χρήση του.
- **Τα πασπαρτού ή sub – master keys**, τα οποία ανοίγουν συγκεκριμένο αριθμό δωματίων που δεν είναι κλειδωμένα εσωτερικά. Χρησιμοποιούνται κυρίως από το προσωπικό ορόφων που αναλαμβάνει τον καθαρισμό και όσον αφορά τη φύλαξή τους, ισχύει ό,τι και για το γενικό πασπαρτού.

Πολλά ξενοδοχεία αντικαθιστούν τις μηχανικές κλειδαριές με ηλεκτρονικά συστήματα κλειδώματος, τα οποία αποτελούνται από μία κεντρική συσκευή και πολλούς ηλεκτρονικούς μηχανισμούς, οι οποίοι τοποθετούνται στις πόρτες των δωματίων. Ο μηχανισμός κάθε πόρτας δέχεται μια κωδικοποιημένη, διάτρητη ή μαγνητική κάρτα και είναι συνδεδεμένος με την ηλεκτρονική συσκευή που εγκαθίσταται στην

Υποδοχή. Με την άφιξη του πελάτη, ο υπάλληλος τοποθετεί μια κάρτα κλειδί στην κατάλληλη εγκοπή της συσκευής, η οποία μεταφέρει στην κλειδαριά του δωματίου τον κωδικό του. Η κάρτα παραδίδεται στον πελάτη και είναι το μοναδικό κλειδί που ανοίγει το δωμάτιο. Αυτό σημαίνει ότι στον επόμενο πελάτη θα δοθεί άλλη κάρτα με νέο κωδικό. Το ίδιο θα συμβεί και στην περίπτωση που ο πελάτης χάσει την ηλεκτρονική κάρτα-κλειδί.



Εικόνα 7.2 Μαγνητική κάρτα κλειδί

Η ηλεκτρονική συσκευή, επίσης, εκδίδει και τα διάφορα πασπαρτού που χρησιμοποιούνται και έχει το πλεονέκτημα να αναγνωρίζει και να καταγράφει ποιες κάρτες-κλειδιά ανοίγουν τα δωμάτια, την ταυτότητα του χρήστη, την ημερομηνία και την ακριβή ώρα.

Ένας άλλος τύπος ηλεκτρονικής κλειδαριάς δίνει τη δυνατότητα στον πελάτη να ενεργοποιήσει μόνος του το μηχανισμό κλειδώματος, με τον απλό προγραμματισμό ενός τετραψήφιου κωδικού που μόνο αυτός γνωρίζει και χωρίς τη χρήση κάρτας ή κλειδιού.

7.3. ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΚΑΙ ΦΥΛΑΞΗ ΑΠΟΣΚΕΥΩΝ

Παλαιότερα, τις αποσκευές των πελατών μετέφεραν άτομα νεαρής ηλικίας, που ονομάζονταν bell boys, διότι έσπευδαν στο χτύπημα του κουδουνιού από τον αρχιθυρωρό.

Στις μέρες μας, σημαντικά κριτήρια επιλογής του μεταφορέα αποσκευών (groom) είναι το ευχάριστο παρουσιαστικό, οι ευγενικοί τρόποι, η γνώση ξένης γλώσσας, αλλά όχι η ηλικία.

Μετά την άφιξη, ο groom συνοδεύει τον πελάτη στο δωμάτιό του μεταφέροντας τις αποσκευές του, ενώ παράλληλα τον ενημερώνει για τις ώρες λειτουργίας των διαφόρων τμημάτων (εστιατορίου, μπαρ, νάϊτ κλαμπ κτλ.). Φθάνοντας στο δωμάτιο ο groom το ελέγχει με μια γρήγορη ματιά και εξηγεί στον πελάτη τον τρόπο λειτουργίας των ηλεκτρικών συσκευών ή μηχανισμών, όπως για παράδειγμα του κλιματιστικού ή της ηλεκτρονικής κλειδαριάς, εφόσον το ξενοδοχείο διαθέτει.

Αντίστοιχα, κατά την αναχώρηση του πελάτη, οι αποσκευές του μεταφέρονται από το δωμάτιο στην είσοδο του ξενοδοχείου και, με τη βοήθεια του πορτιέρη, στο αυτοκίνητο με το οποίο θα μετακινηθεί.



Εικόνα 7.3 Μεταφορά αποσκευών πελάτη από υπάλληλο του Θυρωρείου

Γενικά η μεταφορά των αποσκευών απαιτεί προσοχή και μεθοδικότητα, ιδίως όταν πρόκειται για αφίξεις ή αναχωρήσεις γκρουπ, ούτως ώστε να αποφεύγονται λάθη ή απώλειες.

Το θυρωρείο αναλαμβάνει επίσης τη φύλαξη αποσκευών των πελατών που, ενώ έχουν ελευθερώσει τα δωμάτιά τους, παραμένουν για λίγες ώρες στην περιοχή που βρίσκεται το ξενοδοχείο, καθώς και εκείνων που διακόπτουν για λίγες ημέρες τη διαμονή τους, είτε για λόγους επαγγελματικούς είτε γιατί επιθυμούν να πραγματοποιήσουν μία ολιγοήμερη εκδρομή. Στις περιπτώσεις αυτές εκδίδεται απόδειξη με το όνομα του πελάτη, τον αριθμό δωματίου του, την περιγραφή και τα τεμάχια των αποσκευών, την ημερομηνία παραλαβής και τις υπογραφές πελάτη και υπαλλήλου. Οι αποσκευές φυλάσσονται σε ειδικό χώρο του ξενοδοχείου και σε κάθε μια από αυτές

τοποθετείται κάρτα με το όνομα και τη διεύθυνση του πελάτη.

Το διάστημα διακοπής της διαμονής και φύλαξης των αποσκευών δεν μπορεί να υπερβαίνει τις 10 ημέρες.

7.4. ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Όπως ήδη έχει αναφερθεί, η Υποδοχή μιας ξενοδοχειακής μονάδας είναι το κέντρο πληροφόρησης των πελατών της. Οι υπάλληλοι που αναλαμβάνουν την υπηρεσία αυτή πρέπει πάντα να είναι ενημερωμένοι για ο,τιδήποτε αφορά το κατάλυμα και την ευρύτερη περιοχή, ώστε να παρέχουν σωστές και σαφείς πληροφορίες. Πρέπει επίσης να είναι εύστροφοι, ώστε να δίνουν τις κατάλληλες απαντήσεις στον πελάτη, αλλά και πρόθυμοι να τον διευκολύνουν σε ό,τι χρειαστεί.

Στα ξενοδοχεία που λειτουργεί οργανωμένο θυρωρείο, η πληροφόρηση των πελατών αποτελεί αρμοδιότητα των υπαλλήλων του και κυρίως του θυρωρού.

Πληροφορίες που έχουν σχέση με το μενού της ημέρας, τις ώρες λειτουργίας των τμημάτων εκμετάλλευσης, όπως εστιατορίου, μπαρ, καταστημάτων κτλ. και διάφορες εκδηλώσεις εντός του ξενοδοχείου, αναρτώνται συνήθως σε πίνακες ανακοινώσεων στο χώρο του θυρωρείου. Συχνά οι πελάτες ζητούν πληροφορίες για αρχαιολογικούς χώρους, μνημεία και μουσεία που μπορούν να επισκεφτούν, καλλιτεχνικές εκδηλώσεις, όπως συναυλίες και εκθέσεις, κέντρα διασκέδασης, κινηματογράφους, θέατρα και γενικότερα, θεάματα και χώρους ψυχαγωγίας. Ακόμη ζητούν πληροφορίες για εμπορικά καταστήματα, τράπεζες, νοσοκομεία, επιχειρήσεις, δημόσιες υπηρεσίες, συγκοινωνιακά μέσα, σταθμούς ταξί, καθώς και για αεροπορικά, ακτοπλοϊκά και σιδηροδρομικά δρομολόγια.

Οι υπάλληλοι του θυρωρείου, εκτός από την έγκυρη πληροφόρηση, φροντίζουν και για τη διευκόλυνση των πελατών αναλαμβάνοντας την έκδοση εισιτηρίων, εφόσον τους ζητηθεί.

Για την ακρίβεια των πληροφοριών χρησιμοποιείται πλήθος εντύπων, όπως τουριστικοί οδηγοί, οδικοί χάρτες, ιστορικά και διαφημιστικά φυλλάδια, τηλεφωνικοί κατάλογοι κ.ά.

Ιδιαίτερα χρήσιμοι και πρακτικοί είναι οι οδηγοί GREEK TRAVEL PAGES (GTP) και HELLENIC TRAVEL-LING, που εκδίδονται κάθε μήνα και περιέχουν ομαδοποιημένες πληροφορίες τουριστικού περιεχομένου, ανά κατηγορία και περιοχή, για όλη την Ελλάδα, όπως:

- ◆ Διευθύνσεις και τηλέφωνα αεροπορικών εταιρειών, ναυτιλιακών γραφείων, σιδηροδρομικών σταθμών και σταθμών λεωφορείων.
- ◆ Προορισμούς, προγραμματισμένα δρομολόγια και ναύλους αεροπλάνων, πλοίων, τρένων και λεωφορείων.
- ◆ Ξενοδοχειακά καταλύματα και camping.
- ◆ Τουριστικά γραφεία.
- ◆ Γραφεία ενοικίασης αυτοκινήτων και σκαφών.
- ◆ Κρουαζιέρες.
- ◆ Χιονοδρομικά κέντρα.
- ◆ Ιαματικά λουτρά.
- ◆ Μουσεία, σπήλαια, πολιτιστικές εκδηλώσεις και θεάματα.
- ◆ Πρεσβείες, προξενεία και πολλές άλλες εξειδικευμένες, πλην όμως χρήσιμες πληροφορίες.

Πολλές φορές οι πελάτες επιθυμούν τη συμμετοχή τους σε κρουαζιέρες και ξεναγήσεις ή την μετάβασή τους σε άλλες πόλεις ή νησιά. Οι υπάλληλοι του θυρωρείου, με τη βοήθεια που τους παρέχουν οι παραπάνω τουριστικοί οδηγοί, πληροφορούν τους πελάτες και αναλαμβάνουν για λογαριασμό τους τις απαιτούμενες δηλώσεις συμμετοχής, κρατήσεις ξενοδοχείων, έκδοση εισιτηρίων μεταφορικών μέσων και ενοικίαση αυτοκινήτων ή σκαφών. Μπορούν επίσης να απευθυνθούν σε τουριστικά γραφεία, τα οποία μεριμνούν για την εξυπηρέτηση των πελατών.

Πρέπει να σημειωθεί ότι οι παραπάνω υπηρεσίες μπορεί να είναι προσοδοφόρες για το θυρωρείο, λόγω των προμηθειών που προσφέρουν οι συνεργαζόμενες με αυτό ξενοδοχειακές και τουριστικές επιχειρήσεις.

7.5. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ

Άλλη μία αρμοδιότητα του θυρωρείου είναι η διαχείριση της αλληλογραφίας τόσο των πελατών όσο και της επιχείρησης γενικότερα. Ο θυρωρός είναι εξουσιοδοτημένος να παραλαμβάνει ενυπόγραφα όλες τις επιστολές, τα δέματα ή τα τηλεγραφήματα που φτάνουν στο κατάλυμα. Αφού καταγράψει σε κάθε ένα από αυτά την ημερομηνία και ώρα παραλαβής τους, τα καταχωρίζει κατ' αύξοντα αριθμό στο βιβλίο πρωτοκόλλου αλληλογραφίας, που απαραίτητα τηρείται, και στη συνέχεια μεριμνά για τη διανομή τους. Η αλληλογραφία πελατών τοποθετείται στις αντίστοιχες θυρίδες του rack αλληλογραφίας και μηνυμάτων, ενώ εκείνη που αφορά το ξενοδοχείο παραδίδεται στους αρμοδίους υπαλλήλους των τμημάτων. Το ίδιο ισχύει και για τα τηλεφωνικά μηνύματα των πελατών, τα οποία προωθούνται από το τηλεφωνείο στο θυρωρείο. Εάν το κλειδί δωματίου βρίσκεται στη θυρίδα, ο θυρωρός είναι σίγουρος ότι ο πελάτης απουσιάζει, οπότε θα παραλάβει την αλληλογραφία ή τα μηνύματά του μαζί με το κλειδί, μόλις επιστρέψει. Σε αντίθετη περίπτωση τον ενημερώνει σχετικά ή αποστέλλει την αλληλογραφία με κάποιον γκρουμ. Μπορεί όμως ο πελάτης να έχει ζητήσει να μην ενοχληθεί, γι' αυτό ο υπάλληλος πρέπει να είναι πολύ προσεκτικός. Οι παραλήπτες της αλληλογραφίας υπογράφουν στο βιβλίο πρωτοκόλλου, όταν αυτή τους παραδίδεται από το θυρωρό.

Προκειμένου το θυρωρείο να εξυπηρετεί τους πελάτες και στην αποστολή της αλληλογραφίας τους, διαθέτει γραμματόσημα και ταχυδρομικό κουτί για τη συγκέντρωση των επιστολών.

Δέματα, φαξ και τηλεγραφήματα που αποστέλλει το ξενοδοχείο για λογαριασμό των πελατών, καθώς επίσης και όλη η εξερχόμενη αλληλογραφία της επιχείρησης, καταχωρίζονται αναλυτικά στο βιβλίο πρωτοκόλλου αλληλογραφίας.

Κάποιες φορές συμβαίνει το θυρωρείο να λαμβάνει αλληλογραφία ή μηνύματα για πελάτες που δεν έχουν ακόμη αφιχθεί ή που έχουν ήδη αναχωρήσει από το ξενοδοχείο. Στην πρώτη περίπτωση,

ο υπάλληλος γράφει μία σημείωση στο φάκελο κράτησης του πελάτη, ώστε να του παραδοθεί η αλληλογραφία κατά την άφιξή του, ενώ στη δεύτερη, την αποστέλλει στη διεύθυνση της μόνιμης κατοικίας του, που αναγράφεται στο δελτίο άφιξης.

Αλληλογραφία που αφορά πελάτη ο οποίος δεν αφίχθηκε στο κατάλυμα, παρά την κράτησή του, επιστρέφεται στον αποστολέα.

7.6. ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΠΕΛΑΤΩΝ (TRANSFER)

Τα άτομα που ταξιδεύουν χωρίς δικό τους μεταφορικό μέσο και χωρίς τη μεσολάβηση τουριστικού γραφείου, που συνήθως καλύπτει τη μεταφορά τους από και προς το ξενοδοχείο, συχνά αντιμετωπίζουν προβλήματα πρόσβασης στο κατάλυμα. Η υπηρεσία μεταφοράς, όταν προσφέρεται, βαραίνει σημαντικά στην απόφαση επιλογής του καταλύματος από τον πελάτη. Για το λόγο αυτό επισημαίνεται πάντα από τους υπαλλήλους κατά την πώληση των δωματίων. Αυτό συμβαίνει κυρίως στα παραθεριστικά ξενοδοχεία, όπου οι αποστάσεις είναι κοντινές, η κίνηση στους δρόμους μειωμένη και τα δρομολόγια των μαζικών μέσων μεταφοράς (αεροπλάνων, πλοίων κτλ.) συγκεκριμένα. Στα μεγάλα αστικά κέντρα υπηρεσία μεταφοράς παρέχεται συνήθως από τα υψηλής κατηγορίας ξενοδοχεία και συμφωνείται κατά τη διαδικασία κράτησης.

Οι οδηγοί που αναλαμβάνουν τη μεταφορά των πελατών ενημερώνονται καθημερινά για τις ώρες των αναμενόμενων αφίξεων και αναχωρήσεων. Όταν πρόκειται για άφιξη, φροντίζουν να βρίσκονται έγκαιρα στον τόπο αποβίβασης του πελάτη (αεροδρόμιο, λιμάνι, κτλ.), ενώ όταν πρόκειται για αναχώρηση, αναμένουν έτοιμοι στην είσοδο του ξενοδοχείου, προσφέροντας πάντα τη βοήθειά τους στη μεταφορά και φόρτωση των αποσκευών.



Εικόνα 7.4 Κοσμηματοπωλείο εντός του ξενοδοχείου

7.7. ΆΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Εκτός των προσφερόμενων υπηρεσιών που αναφέρθηκαν, οι υπάλληλοι του θυρωρείου προσπαθούν με κάθε δυνατό τρόπο να διευκολύνουν τους πελάτες και να ικανοποιούν διάφορες ανάγκες τους, όπως λόγου χάρη την ανάγκη για γραμματέα, διερμηνέα ή baby sitter. Πολλά ξενοδοχεία συνεργάζονται με γραφεία που προσφέρουν αυτού του είδους τις υπηρεσίες. Ο θυρωρός αναλαμβάνει την επικοινωνία μαζί τους και την εύρεση του κατάλληλου ατόμου, σύμφωνα με τις επιθυμίες του πελάτη.

Επίσης το θυρωρείο διατηρεί ένα μικρό ταμείο, προκειμένου οι υπάλληλοι να κάνουν διάφορες μικροαγορές για λογαριασμό των πελατών, όπως αγορά τσιγάρων, εφημερίδων, περιοδικών, φιλμ, ακόμη και φαρμάκων, από καταστήματα που λειτουργούν εκτός ή και εντός² του χώρου του ξενοδοχείου.

Πρέπει, τέλος, να πούμε ότι οι υπάλληλοι του θυρωρείου παράλληλα με τις υπηρεσίες που προσφέρουν, συμβάλλουν στην ασφάλεια των πελατών και της επιχείρησης γενικότερα. Αυτό επιτυγχάνεται με την επιτήρηση των χώρων στους οποίους κινούνται και την άμεση επέμβασή τους σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης ή την ενημέρωση των υπευθύνων ασφαλείας σε περιπτώσεις επισήμανσης ύποπτων δραστηριοτήτων.

² Πρόκειται για καταστήματα που συναντάται συνήθως σε μεγάλα ξενοδοχεία και τα οποία παραχωρούνται για εκμετάλλευση σε ιδιώτες, έναντι ενοικίου ή ποσοστού επί των πωλήσεων. Εκτός από τα είδη καπνιστού, ημερήσιο και περιοδικό τύπο, μπορούν να διαθέτουν είδη δώρων, ρουχισμό, κοσμήματα κ.ά.

ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ

- ➡ Το θυρωρείο, το οποίο σε μεγάλης δυναμικότητας ξενοδοχεία λειτουργεί ως ξεχωριστό τμήμα, είναι επιφορτισμένο με την εξυπηρέτηση των πελατών σε ζητήματα όπως: η διαχείριση των κλειδιών και της αλληλογραφίας, η μεταφορά και φύλαξη των αποσκευών, η πληροφόρηση και η μεταφορά των πελατών.
- ➡ Το προσωπικό του θυρωρείου απαρτίζεται κυρίως από: τον θυρωρό, τους αχθοφόρους, τον πορτιέρη και τους οδηγούς μεταφορικών μέσων που πολλά ξενοδοχεία διαθέτουν.
- ➡ Στα ξενοδοχεία πολλών αστέρων, ως επιπλέον προσωπικό του θυρωρείου λογίζονται ο θυρωρός εισόδου προσωπικού, οι χειριστές ανελκυστήρων και οι παρκαδόροι.
- ➡ Μέσα στα καθήκοντα του θυρωρού είναι η παράδοση και η παραλαβή των κλειδιών δωματίων, η φύλαξη και η συντήρησή τους, καθώς και η αντικατάστασή τους, αν χρειαστεί.
- ➡ Υπάρχουν δύο τύποι κλειδιών: τα μηχανικά ή κλασικού τύπου κλειδιά και τα ηλεκτρονικά που έχουν τη μορφή κάρτας και εκδίδονται από ειδικό μηχάνημα με την άφιξη κάθε νέου πελάτη.
- ➡ Μηχανικά ή ηλεκτρονικά είναι αντίστοιχα και τα κλειδιά που χρησιμοποιεί το προσωπικό του ξενοδοχείου, τα οποία ονομάζονται πασπαρτού και, ανάλογα με το είδος τους, ανοίγουν μερικά ή και όλα τα δωμάτια.
- ➡ Η μεταφορά αποσκευών των πελατών είναι αρμοδιότητα των grooms και απαιτεί προσοχή και μεθοδικότητα, ούτως ώστε να αποφεύγονται λάθη ή ακόμη και απώλειες.
- ➡ Το θυρωρείο αναλαμβάνει την ολιγόωρη ή ολιγοήμερη φύλαξη αποσκευών των πελατών σε ειδικό χώρο του ξενοδοχείου.
- ➡ Οι υπάλληλοι του θυρωρείου πρέπει να είναι σε θέση να ενημερώνουν τους πελάτες για ζητήματα που αφορούν τόσο την εσωτερική λειτουργία του ξενοδοχείου (menu ημέρας, εκδηλώσεις εντός της μονάδας κτλ.) όσο και την ευρύτερη περιοχή (μουσεία, καταστήματα, μέσα συγκοινωνίας κτλ.).
- ➡ Οι υπάλληλοι του θυρωρείου προσφέρουν τις υπηρεσίες τους σε κάθε τουριστική δραστηριότητα του πελάτη, εφόσον τους ζητηθεί, όπως κρατήσεις θέσεων για συμμετοχή σε κρουαζιέρες, έκδοση εισιτηρίων κτλ.
- ➡ Για την ακρίβεια των πληροφοριών που παρέχουν οι υπάλληλοι του θυρωρείου ιδιαίτερα χρήσιμοι είναι οι τουριστικοί οδηγοί G.T.P και HELLENIC TRAVELLING.
- ➡ Ο θυρωρός αναλαμβάνει τη διαχείριση της αλληλογραφίας των πελατών, αλλά και της επιχείρησης, τηρώντας σχολαστικά αντίστοιχο βιβλίο πρωτοκόλλου.
- ➡ Η υπηρεσία μεταφοράς παρέχεται από ορισμένα ξενοδοχεία σε όσους πελάτες ταξιδεύουν χωρίς δικό τους μεταφορικό μέσο.
- ➡ Οι οδηγοί πρέπει να είναι συνεπείς στην ώρα τους και να φροντίζουν για την ακρίβεια των μετακινήσεων.
- ➡ Το θυρωρείο μεριμνά και για πλήθος άλλων διευκολύνσεων των πελατών, όπως εξασφάλιση γραμματέα, μικροαγορές κτλ.
- ➡ Με τη συνεχή επιτήρηση των χώρων στους οποίους κινούνται, οι υπάλληλοι του θυρωρείου συμβάλλουν στην ασφάλεια των πελατών και της επιχείρησης γενικότερα.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Ποιες υπηρεσίες παρέχει το θυρωρείο;
2. Ποιοι υπάλληλοι εργάζονται στο θυρωρείο;
3. Ποια ιδιαίτερα προσόντα πρέπει να διαθέτει το προσωπικό του θυρωρείου και για ποιο λόγο;
4. Για ποιους λόγους οι πελάτες πρέπει να παραδίδουν τα κλειδιά του δωματίου κατά την έξοδό τους;
5. Πού φυλάσσονται τα διάφορα πασπαρτού και από ποιους χρησιμοποιούνται;
6. Πώς λειτουργεί η κάρτα κλειδί;
7. Τι πρέπει να προσέχει ο αχθοφόρος κατά τη μεταφορά των αποσκευών;
8. Ποια είναι η διαδικασία φύλαξης αποσκευών πελατών και πότε ζητείται;
9. Ποιες κατά τη γνώμη σας είναι οι σημαντικότερες από τις πληροφορίες που παρέχουν οι υπάλληλοι του θυρωρείου στους πελάτες;

10. Μπορεί η πληροφόρηση των πελατών να είναι μια κερδοφόρα δραστηριότητα για το θυρωρείο; Με ποιον τρόπο;
11. Τι γνωρίζεται για τους τουριστικούς οδηγούς G.T.P. και HELLENIC TRAVELLING;
12. Τι γίνεται στην περίπτωση που καταφθάνει αλληλογραφία για πελάτη που δεν αφίχθηκε ακόμη ή μόλις αναχώρησε;
13. Ποιες είναι οι αρμοδιότητες της υπηρεσίας μεταφοράς πελατών;

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΥ ΟΔΗΓΟΥ

- Ερωτήσεις διαφόρων ειδών κλειστού τύπου.
- Εργασίες – Δραστηριότητες

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΩΝ



ΣΤΟΧΟΙ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ



Μετά τη μελέτη του κεφαλαίου, οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση:

- Να κατονομάζουν τις θέσεις εργασίας του Τμήματος Ορόφων.
- Να αναφέρουν τα προσόντα και να περιγράφουν τα καθήκοντα της Προϊσταμένης, καθώς και των άλλων εργαζομένων του τμήματος.
- Να περιγράφουν την τεχνική προετοιμασίας κλινών πελατών.
- Να περιγράφουν συνοπτικά τη λειτουργία της λινόθηκης και του πλυντηρίου ενός ξενοδοχείου.
- Να προσδιορίζουν με σχολαστικότητα τις απαιτούμενες ενέργειες που σχετίζονται με απολεσθέντα αντικείμενα.
- Να περιγράφουν συνοπτικά τη λειτουργία των τμημάτων ασφαλείας και συντήρησης ενός ξενοδοχείου.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

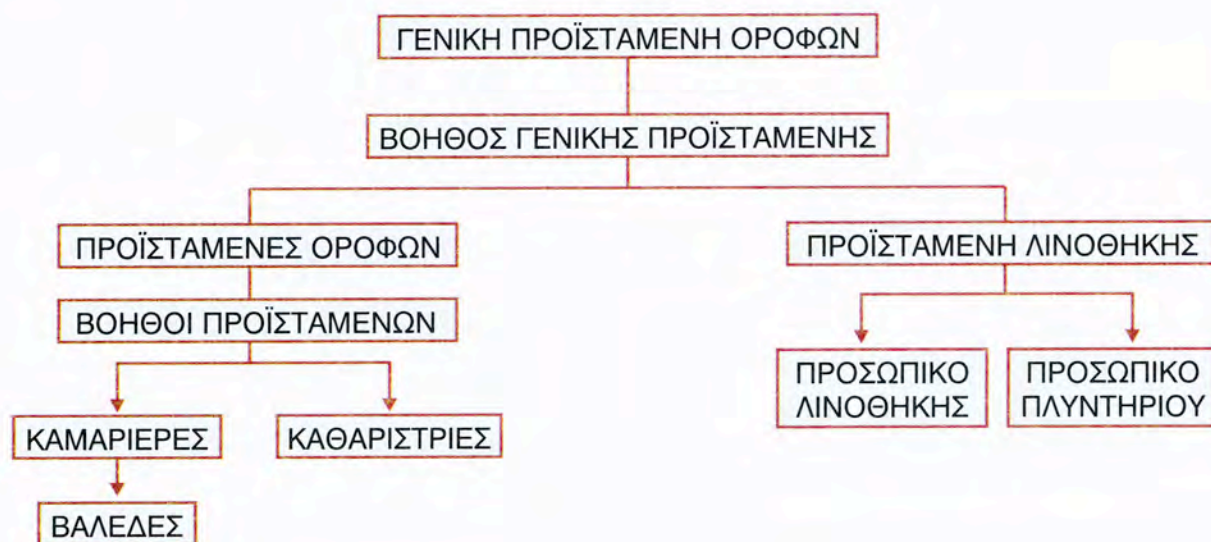
Η καλή εμφάνιση μιας ξενοδοχειακής μονάδας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την καθαριότητα, την καλαισθησία και την τάξη όλων των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων της. Σε όλα τα ξενοδοχεία την ευθύνη αυτή αναλαμβάνει το τμήμα ορόφων, ή όπως λέγεται στη διεθνή ορολογία housekeeping department. Η καλή οργάνωση της υπηρεσίας ορόφων συντελεί στην ευχάριστη παραμονή του πελάτη, στη φήμη του ξενοδοχείου και στον υψηλότερο βαθμό αποδοτικότητας του προσωπικού με το χαμηλότερο κόστος.

8.1. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΩΝ

Την ευθύνη συντονισμού του τμήματος και εποπτείας του προσωπικού, έχει η Προϊσταμένη Ορόφων και, ανάλογα με τη δυναμικότητα του ξενοδοχείου, ακολουθούν:

- **Η βοηθός προϊσταμένης, η οποία συμπληρώνει το έργο της πρώτης, σύμφωνα με τις οδηγίες της.**
- **Οι καμαριέρες ή θαλαμηπόλοι, που είναι υπεύθυνες για τον καθαρισμό και την τακτοποίηση των δωματίων των πελατών.**
- **Οι βοηθοί θαλαμηπόλοι ή βαλέδες, που αναλαμβάνουν τις βαριές εργασίες και για το λόγο αυτό είναι συνήθως άνδρες.**
- **Οι καθαρίστριες, που είναι υπεύθυνες για τον καθαρισμό των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων του προσωπικού, εργασία την οποία στα μικρά ξενοδοχεία κάνουν οι καμαριέρες.**
- **Η προϊσταμένη λινόθηκης, η οποία φροντίζει για τη φύλαξη του καθαρού ιματισμού και τον εφοδιασμό όλων των τμημάτων που τον χρησιμοποιούν.**
- **Το προσωπικό πλυντηρίου (εφόσον το ξενοδοχείο διαθέτει πλυντήριο), που αναλαμβάνει το πλύσιμο, στέγνωμα και σιδέρωμα όλου του ιματισμού της μονάδας, αλλά και των ενδυμάτων των πελατών, σε περίπτωση που το ζητήσουν.**

Στα πολύ μεγάλα ξενοδοχεία το τμήμα ορόφων χωρίζεται σε τομείς. Κάθε τομέας αποτελείται από ένα σύνολο δωματίων ή από έναν όροφο και έχει μια προϊσταμένη. Τη γενική εποπτεία όλων των προϊσταμένων τομέων, έχει η Γενική Προϊσταμένη. Σ' ένα τέτοιο ξενοδοχείο η διάρθρωση του προσωπικού γίνεται σύμφωνα με το παρακάτω οργανόγραμμα.



8.2. ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΚΑΙ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΤΗΣ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗΣ ΟΡΟΦΩΝ

Η Προϊσταμένη Ορόφων πρέπει να είναι ευσυνείδητη, σοβαρή, δίκαιη και έντιμη. Να είναι γνώστρια της τέχνης των ορόφων και να έχει διοικητικές και οργανωτικές ικανότητες, ώστε να μπορεί να ηγείται του προσωπικού της. Να είναι δυναμική, με ευχάριστη προσωπικότητα και παρουσιαστικό. Να είναι καλαίσθητη, διακριτική και με καλή μνήμη. Γενικά πρέπει να είναι άτομο ικανό, υπεύθυνο και συνεργάσιμο.

Τα καθήκοντα της Προϊσταμένης Ορόφων είναι τα εξής:

1. Η επικοινωνία και ενημέρωση της Διεύθυνσης για θέματα που αφορούν τη λειτουργία και τις ανάγκες του τμήματος.
2. Η στενή συνεργασία με τα άλλα τμήματα της μονάδας, κυρίως την Υποδοχή, τη συντήρησή και το εστιατόριο.
3. Η εκπαίδευση και η επιθεώρηση του προσωπικού των ορόφων.
4. Η καθημερινή ενημέρωση των θαλαμηπόλων για τις αφίξεις, αναχωρήσεις και παραμονές πελατών, ο δίκαιος καταμερισμός της εργασίας τους και ο εφοδιασμός τους με τα απαραίτητα εργαλεία και υλικά καθαριότητας.
5. Η συνεργασία με τη λινόθηκη και το πλυντήριο, ώστε να εξασφαλίζεται η επάρκεια λινών, κυρίως σε περιόδους μεγάλης κίνησης.
6. Ο συνεχής έλεγχος της ποιότητας και αποτελεσματικότητας της εργασίας του προσωπικού.
7. Η ικανοποίηση των λογικών επιθυμιών, απαιτήσεων και παραπόνων των πελατών, και η διαβίβασή τους στο αρμόδιο τμήμα.
8. Η τακτική και σχολαστική απογραφή του εξοπλισμού των ορόφων, καθώς και η φροντίδα για την ανανέωσή του, όποτε χρειάζεται.
9. Η φροντίδα για τη διακόσμηση των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων.
10. Η τήρηση καταστάσεων με τα ωράρια, τις υπερωρίες, τα ρεπό και τις άδειες του προσωπικού.
11. Η καταγραφή σε έντυπο και η φύλαξη σε ειδικό χώρο ξεχασμένων από τους πελάτες αντικειμένων.
12. Η μέριμνα να επικρατεί, ακόμα και τις ώρες αιχμής, ησυχία, τάξη και καθαριότητα.
13. Τέλος, η τήρηση των παρακάτω εντύπων και βιβλίων του τμήματος ορόφων:

- ⇒ **Μπλοκ προϊσταμένης**, το οποίο είναι μια ημερήσια κατάσταση με κάθετες στήλες όπου αναγράφονται τα κατειλημμένα δωμάτια της προηγούμενης ημέρας και οι προβλεπόμενες αφίξεις, αναχωρήσεις και αλλαγές δωματίων.
- ⇒ **Πίνακας παρακολούθησης αλλαγής λινών** (ένας για κάθε όροφο), ο οποίος ενημερώνεται καθημερινά, ανάλογα με τις αφίξεις, αναχωρήσεις και αλλαγές δωματίων. Αποτελείται από τρεις στήλες. Στην πρώτη αναγράφονται οι αριθμοί δωματίων και τα χαρακτηριστικά τους, π.χ. Χ μονόκλινο, ΧΧ δίκλινο κτλ, στη δεύτερη οι ημερομηνίες που πρέπει να αλλαχτούν τα λινά, π.χ. 10/4, 12/4, 14/4 κ.ο.κ., και στην τρίτη παρατηρήσεις, όπως η ημερομηνία αναχώρησης του πελάτη, εάν αυτός είναι σημαίνον πρόσωπο (V.I.P.) κτλ. Όταν αναχωρήσει ο πελάτης, η προϊσταμένη σβήνει τις εγγραφές που αφορούν το δωμάτιο και σημειώνει αυτές που προκύπτουν από μια νέα άφιξη. Για το λόγο αυτό χρησιμοποιείται πάντα μολύβι.
- ⇒ **Βιβλίο απολεσθέντων αντικειμένων**, όπου καταχωρίζονται τα αντικείμενα που ξεχνούν οι πελάτες κατά την αναχώρησή τους από το ξενοδοχείο και στο οποίο θα αναφερθούμε στη συνέχεια του κεφαλαίου.
- ⇒ **Αίτηση προμηθειών αναλωσίμων**, την οποία συμπληρώνει η προϊσταμένη, για να παραλάβει από την κεντρική αποθήκη είδη καθαρισμού -όπως απορρυπαντικά, σφουγγάρια, χαρτιά υγείας, σαπούνια κτλ.- γραφική ύλη -όπως μπλοκ, στυλό, μολύβια, συνδετήρες κτλ.- και άλλα αναλώσιμα υλικά. Εκδίδεται σε τρία αντίγραφα, ένα για την αποθήκη, ένα για το τμήμα ελέγχου και ένα που παραμένει στο στέλεχος.
- ⇒ **Βιβλίο αναλωσίμων υλικών**, με το οποίο παρακολουθείται η κατανάλωση αυτών από τους ορόφους. Τα υλικά καταγράφονται αλφαριθμητικά και για κάθε ένα χωριστά καταχωρίζεται: η ημερομηνία και ποσότητα παραλαβής του από την κεντρική αποθήκη, η ποσότητα εξαγωγής και διάθεσης σε κάθε όροφο, η συνολική διάθεση και το υπόλοιπο. Επειδή οι σελίδες που απαιτούνται για κάθε υλικό είναι ανάλογες με την κατανάλωσή του και δεν μπορούν να υπολογιστούν επακριβώς (π.χ. περισσότερες για τα σαπούνια, λιγότερες για τα στυλό), συνήθως το βιβλίο αναλωσίμων υλικών έχει τη μορφή ντοσιέ, που παρέχει τη δυνατότητα προσθήκης ή αφαίρεσης σελίδων.

⇒ **Κατάσταση απογραφής** εξοπλισμού υπνοδωματίων, κοινόχρηστων χώρων, δωματίων εξυπηρέτησης θαλαμηπόλων (offices), αποθηκών και άλλων χώρων του τμήματος. Πρόκειται για έναν πίνακα που περιέχει όλα τα είδη επίπλωσης, τα σκεύη, τις συσκευές και τον ιματισμό, ομαδοποιημένα σε κάθετη διάταξη, και όλα τα δωμάτια και τους υπόλοιπους χώρους σε οριζόντια, όπως φαίνεται στο σχεδιάγραμμα που ακολουθεί.

Η κατάσταση απογραφής συμπληρώνεται κάθε φορά που η Προϊσταμένη Ορόφων και οι βοηθοί της πραγματοποιούν προγραμματισμένη ή έκτακτη καταμέτρηση του εξοπλισμού.

Εικόνα 8.1 Κατάσταση Απογραφής Housekeeping

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΠΟΓΡΑΦΗΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΩΝ ΤΗΣ													
Εξοπλισμός	101	102	201	202	κτλ.	Διάδρομοι			Offices			Αποθήκη	Σύνολα
						1ου	2ου	κτλ.	1ου	2ου	κτλ.		
Κρεβάτι μονό	2		2									4	
Κρεβάτι διπλό		1		1								2	
Καρέκλα	1	2	1	2					2	2		20	
Πολυθρόνα	2	1	2	1									
Κομοδίνο	2	2	2	2									
κτλ.													
Ποτήρι	2	2	2	2					20	25		40	
Στατοδοχείο	2	2	2	2								20	
Καλάθι αχρήστων	1	1	1	1					1	1		7	
Ανθοστήλη						1	1						
κτλ.													
Πορτατίφ	2	2	2	2									
Τηλέφωνο	1	1	1	1					1	1			
Τηλεόραση	1	1	1	1									
κτλ.													
Στρώμα μονό	2		2									4	
Στρώμα διπλό		1		1								2	
Σεντόνι μονό	4		4						20	18			
Σεντόνι διπλό		2		2					10	14			
κτλ.													

⇒ **Έντυπα πλυντηρίου ή καθαριστηρίου – σιδερωτήριου**, τα οποία χρησιμοποιούνται ανάλογα με το αν τα ρούχα του πελάτη είναι για πλύσιμο ή στεγνό καθάρισμα. Συμπληρώνονται από τον ίδιο ή την καμαριέρα που καταμετρά και παραλαμβάνει τα ρούχα και ελέγχονται από την προϊσταμένη. Εκδίδονται σε τέσσερα αντίγραφα, το πρώτο πηγαίνει στη main courante για τη χρέωση του πελάτη, το δεύτερο και τρίτο στο πλυντήριο, ενώ το τέταρτο παραμένει στο στέλεχος. Το δευτερότυπο καρφίτσώνεται στα καθαρά ρούχα, όταν είναι έτοιμα για παράδοση.

Εικόνα 8.2 Κατάλογος Καθαριστηρίου

VALET LIST For pick up, please dial No 9 and ask for the VALET SERVICE	ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΑΘΑΡΙΣΤΗΡΙΟΥ Παρακαλούμε για να παραλάβουμε τα ρούχα σας, τηλεφωνήστε στον Αρ. 9 και ζητήστε την ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΚΑΘΑΡΙΣΤΗΡΙΟΥ																																																																																																																							
NAME..... ΟΝΟΜΑ..... DATE..... ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ.....	ROOM No..... ΑΡ. ΔΩΜΑΤΙΟΥ..... REGULAR DELIVERY or EXPRESS DELIVERY ΚΑΝΟΝΙΚΗ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ή ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΕΞΠΡΕΣ (Please underline Παρακαλούμε υπογραμμίστε)																																																																																																																							
ΚΑΘΑΡΙΣΤΗΡΙΟ ΚΑΙ ΣΙΔΕΡΩΜΑ - DRY CLEANING AND PRESSING																																																																																																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>GENTLEMEN</th> <th>HOMMES</th> <th>HERREN</th> <th>ΑΝΔΡΕΣ</th> <th>Pieces Τεμάχια</th> <th>Price Τιμή</th> <th>Amount Σύνολο</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Suits</td><td>Costumes</td><td>Anzüge</td><td>Κοστούμια</td><td></td><td>6</td><td></td></tr> <tr><td>Jackets</td><td>Vestes</td><td>Jacken</td><td>Σακάκια</td><td></td><td>3,5</td><td></td></tr> <tr><td>Trousers</td><td>Pantalons</td><td>Hosen</td><td>Παντελόνια</td><td></td><td>2,5</td><td></td></tr> <tr><td>Pullovers</td><td>Pullovers</td><td>Pullover</td><td>Πλεκτά</td><td></td><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>Overcoats</td><td>Pardessus</td><td>Mantel</td><td>Παλτά</td><td></td><td>4,5</td><td></td></tr> <tr><td>Raincoats</td><td>Impermables</td><td>Regenmäntel</td><td>Αδιάβροχα</td><td></td><td>4,5</td><td></td></tr> <tr><td>LADIES</td><td>DAMES</td><td>DAMEN</td><td>ΓΥΝΑΙΚΕΣ</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Suits</td><td>Tailleurs</td><td>Kostume</td><td>Ταγιέρ</td><td></td><td>6</td><td></td></tr> <tr><td>Dresses</td><td>Robes</td><td>Kleider</td><td>Φορέματα</td><td></td><td>3,5</td><td></td></tr> <tr><td>Skirts</td><td>Jupes</td><td>Rocke</td><td>Φούστες</td><td></td><td>2,5</td><td></td></tr> <tr><td>Jackets</td><td>Jaquettes</td><td>Jacken</td><td>Ζακέτες</td><td></td><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>Pullovers</td><td>Pullover</td><td>Pullover</td><td>Πλεκτά</td><td></td><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>Overcoats</td><td>Manteaux</td><td>Mantel</td><td>Παλτά</td><td></td><td>4,5</td><td></td></tr> <tr><td>Evening Dresses</td><td>Robes du soir</td><td>Abendkleider</td><td>Βραδινά Φορέματα</td><td></td><td>4,5</td><td></td></tr> <tr><td>Blouses</td><td>Blouses</td><td>Blusen</td><td>Μπλουζες</td><td></td><td>2,5</td><td></td></tr> <tr><td>Slacks</td><td>Pantalons</td><td>Hosen</td><td>Παντελόνια</td><td></td><td>2,5</td><td></td></tr> </tbody> </table>		GENTLEMEN	HOMMES	HERREN	ΑΝΔΡΕΣ	Pieces Τεμάχια	Price Τιμή	Amount Σύνολο	Suits	Costumes	Anzüge	Κοστούμια		6		Jackets	Vestes	Jacken	Σακάκια		3,5		Trousers	Pantalons	Hosen	Παντελόνια		2,5		Pullovers	Pullovers	Pullover	Πλεκτά		2		Overcoats	Pardessus	Mantel	Παλτά		4,5		Raincoats	Impermables	Regenmäntel	Αδιάβροχα		4,5		LADIES	DAMES	DAMEN	ΓΥΝΑΙΚΕΣ				Suits	Tailleurs	Kostume	Ταγιέρ		6		Dresses	Robes	Kleider	Φορέματα		3,5		Skirts	Jupes	Rocke	Φούστες		2,5		Jackets	Jaquettes	Jacken	Ζακέτες		3		Pullovers	Pullover	Pullover	Πλεκτά		2		Overcoats	Manteaux	Mantel	Παλτά		4,5		Evening Dresses	Robes du soir	Abendkleider	Βραδινά Φορέματα		4,5		Blouses	Blouses	Blusen	Μπλουζες		2,5		Slacks	Pantalons	Hosen	Παντελόνια		2,5	
GENTLEMEN	HOMMES	HERREN	ΑΝΔΡΕΣ	Pieces Τεμάχια	Price Τιμή	Amount Σύνολο																																																																																																																		
Suits	Costumes	Anzüge	Κοστούμια		6																																																																																																																			
Jackets	Vestes	Jacken	Σακάκια		3,5																																																																																																																			
Trousers	Pantalons	Hosen	Παντελόνια		2,5																																																																																																																			
Pullovers	Pullovers	Pullover	Πλεκτά		2																																																																																																																			
Overcoats	Pardessus	Mantel	Παλτά		4,5																																																																																																																			
Raincoats	Impermables	Regenmäntel	Αδιάβροχα		4,5																																																																																																																			
LADIES	DAMES	DAMEN	ΓΥΝΑΙΚΕΣ																																																																																																																					
Suits	Tailleurs	Kostume	Ταγιέρ		6																																																																																																																			
Dresses	Robes	Kleider	Φορέματα		3,5																																																																																																																			
Skirts	Jupes	Rocke	Φούστες		2,5																																																																																																																			
Jackets	Jaquettes	Jacken	Ζακέτες		3																																																																																																																			
Pullovers	Pullover	Pullover	Πλεκτά		2																																																																																																																			
Overcoats	Manteaux	Mantel	Παλτά		4,5																																																																																																																			
Evening Dresses	Robes du soir	Abendkleider	Βραδινά Φορέματα		4,5																																																																																																																			
Blouses	Blouses	Blusen	Μπλουζες		2,5																																																																																																																			
Slacks	Pantalons	Hosen	Παντελόνια		2,5																																																																																																																			
ΣΙΔΕΡΩΜΑ - PRESSING																																																																																																																								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>GENTLEMEN</th> <th>HOMMES</th> <th>HERREN</th> <th>ΑΝΔΡΕΣ</th> <th>Pieces Τεμάχια</th> <th>Price Τιμή</th> <th>Amount Σύνολο</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Suits</td><td>Costumes</td><td>Anzüge</td><td>Κοστούμια</td><td></td><td>2,5</td><td></td></tr> <tr><td>Jackets</td><td>Vestes</td><td>Jacken</td><td>Σακάκια</td><td></td><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>Trousers</td><td>Pantalons</td><td>Hosen</td><td>Παντελόνια</td><td></td><td>1,5</td><td></td></tr> <tr><td>Pullovers</td><td>Pullover</td><td>Pullover</td><td>Πλεκτά</td><td></td><td>1,5</td><td></td></tr> <tr><td>Overcoats</td><td>Pardessus</td><td>Mantel</td><td>Παλτά</td><td></td><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>Raincoats</td><td>Impermables</td><td>Regenmäntel</td><td>Αδιάβροχα</td><td></td><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>LADIES</td><td>DAMES</td><td>DAMEN</td><td>ΓΥΝΑΙΚΕΣ</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Suits</td><td>Tailleurs</td><td>Kostume</td><td>Ταγιέρ</td><td></td><td>2,5</td><td></td></tr> <tr><td>Dresses</td><td>Robes</td><td>Kleider</td><td>Φορέματα</td><td></td><td>2</td><td></td></tr> <tr><td>Skirts</td><td>Jupes</td><td>Rocke</td><td>Φούστες</td><td></td><td>1,5</td><td></td></tr> <tr><td>Jackets</td><td>Jaquettes</td><td>Jacken</td><td>Ζακέτες</td><td></td><td>1,5</td><td></td></tr> <tr><td>Pullovers</td><td>Pullover</td><td>Pullover</td><td>Πλεκτά</td><td></td><td>1,5</td><td></td></tr> <tr><td>Overcoats</td><td>Manteaux</td><td>Mantel</td><td>Παλτά</td><td></td><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>Evening Dresses</td><td>Robes du soir</td><td>Abendkleider</td><td>Βραδινά Φορέματα</td><td></td><td>3</td><td></td></tr> <tr><td>Blouses</td><td>Blouses</td><td>Blusen</td><td>Μπλουζες</td><td></td><td>1,5</td><td></td></tr> <tr><td>Slacks</td><td>Pantalons</td><td>Hosen</td><td>Παντελόνια</td><td></td><td>1,5</td><td></td></tr> </tbody> </table>		GENTLEMEN	HOMMES	HERREN	ΑΝΔΡΕΣ	Pieces Τεμάχια	Price Τιμή	Amount Σύνολο	Suits	Costumes	Anzüge	Κοστούμια		2,5		Jackets	Vestes	Jacken	Σακάκια		2		Trousers	Pantalons	Hosen	Παντελόνια		1,5		Pullovers	Pullover	Pullover	Πλεκτά		1,5		Overcoats	Pardessus	Mantel	Παλτά		3		Raincoats	Impermables	Regenmäntel	Αδιάβροχα		3		LADIES	DAMES	DAMEN	ΓΥΝΑΙΚΕΣ				Suits	Tailleurs	Kostume	Ταγιέρ		2,5		Dresses	Robes	Kleider	Φορέματα		2		Skirts	Jupes	Rocke	Φούστες		1,5		Jackets	Jaquettes	Jacken	Ζακέτες		1,5		Pullovers	Pullover	Pullover	Πλεκτά		1,5		Overcoats	Manteaux	Mantel	Παλτά		3		Evening Dresses	Robes du soir	Abendkleider	Βραδινά Φορέματα		3		Blouses	Blouses	Blusen	Μπλουζες		1,5		Slacks	Pantalons	Hosen	Παντελόνια		1,5	
GENTLEMEN	HOMMES	HERREN	ΑΝΔΡΕΣ	Pieces Τεμάχια	Price Τιμή	Amount Σύνολο																																																																																																																		
Suits	Costumes	Anzüge	Κοστούμια		2,5																																																																																																																			
Jackets	Vestes	Jacken	Σακάκια		2																																																																																																																			
Trousers	Pantalons	Hosen	Παντελόνια		1,5																																																																																																																			
Pullovers	Pullover	Pullover	Πλεκτά		1,5																																																																																																																			
Overcoats	Pardessus	Mantel	Παλτά		3																																																																																																																			
Raincoats	Impermables	Regenmäntel	Αδιάβροχα		3																																																																																																																			
LADIES	DAMES	DAMEN	ΓΥΝΑΙΚΕΣ																																																																																																																					
Suits	Tailleurs	Kostume	Ταγιέρ		2,5																																																																																																																			
Dresses	Robes	Kleider	Φορέματα		2																																																																																																																			
Skirts	Jupes	Rocke	Φούστες		1,5																																																																																																																			
Jackets	Jaquettes	Jacken	Ζακέτες		1,5																																																																																																																			
Pullovers	Pullover	Pullover	Πλεκτά		1,5																																																																																																																			
Overcoats	Manteaux	Mantel	Παλτά		3																																																																																																																			
Evening Dresses	Robes du soir	Abendkleider	Βραδινά Φορέματα		3																																																																																																																			
Blouses	Blouses	Blusen	Μπλουζες		1,5																																																																																																																			
Slacks	Pantalons	Hosen	Παντελόνια		1,5																																																																																																																			
SPECIAL INSTRUCTIONS:..... ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:.....																																																																																																																								
PLEASE READ CONDITIONS ON BACK PAGE ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΔΙΑΒΑΣΤΕ ΤΙΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΣΤΗΝ ΠΙΣΩ ΣΕΛΙΔΑ YOUR ACCOUNT IS CHARGED PLEASE DO NOT PAY UPON DELIVERY ΕΧΕΙ ΧΡΕΩΘΕΙ Ο ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΣΑΣ ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΜΗΝ ΠΛΗΡΩΣΕΤΕ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΗ																																																																																																																								

Παρόμοιος με τον κατάλογο καθαριστηρίου είναι και ο κατάλογος πλυντηρίου, ο οποίος όμως περιέχει ρούχα που πλένονται, όπως εσώρουχα, πιτζάμες, κάλτσες κ.ά., και φυσικά ανάλογες τιμές.

➡ **Αναφορά τμήματος ορόφων**, η οποία περιέχει όλα τα δωμάτια κατ' αύξοντα αριθμό. Παραδίδεται καθημερινά στην Υποδοχή, αφού πρώτα ενημερωθεί από την προϊσταμένη, η οποία σημειώνει τις παρατηρήσεις της δίπλα από κάθε δωμάτιο χρησιμοποιώντας λατινικούς χαρακτήρες, οι οποίοι επεξηγούνται στο κάτω μέρος του εντύπου.

κατά τη διάθεση των δωματίων και να εξυπηρετούνται χωρίς καθυστέρηση οι πελάτες που αφικνούνται νωρίτερα από την αναμενόμενη ώρα, καθώς και οι περαστικοί.

Είναι σαφές ότι η συνεργασία του τμήματος ορόφων με το τμήμα Υποδοχής είναι απαραίτητη, γιατί το έργο τους είναι αλληλένδετο. Εξίσου, όμως, στενή και σημαντική είναι και η σχέση του πρώτου τμήματος με το τμήμα συντήρησης, το οποίο πρέπει να ενημερώνεται εγγράφως για φθορές και ζημιές και να δρομολογεί την επιδιόρθωσή τους. Η προϊσταμένη έχει σχεδόν καθημερινά να αντιμετωπίσει βλάβες, όπως καμένες λάμπες, χαλασμένες πρίζες, βουλωμένους νιπτήρες και μπανιέρες, μπλοκαρισμένες κλειδαριές, σπασμένα στόρια κτλ. Όταν υπάρχει καλή συνεργασία μεταξύ των δύο τμημάτων, η επισκευή μιας έκτακτης βλάβης προηγείται και εκτελείται άμεσα.

Καλή σχέση πρέπει, επίσης, να διατηρεί η προϊσταμένη ορόφων με το εστιατόριο και την κουζίνα. Αν και η συνεργασία μεταξύ τους αφορά κυρίως την ανταλλαγή λινών, εντούτοις πρέπει να είναι αρμονική, ειδικά όταν το ξενοδοχείο παρέχει υπηρεσία δωματίου (room service), ώστε να αποφεύγονται οι προστριβές για ασήμαντα γεγονότα, όπως η καθυστέρηση στο μάζεμα των δίσκων, η πρόκληση λεκέδων λόγω απροσεξίας κ.ά. Επίσης παράπονα που αφορούν το φαγητό του προσωπικού ή τις ώρες παράθεσης των γευμάτων του πρέπει να διευθετούνται χωρίς προβλήματα.

Θα ήταν όμως παράληψη να μην αναφερθούμε στις σχέσεις της προϊσταμένης ορόφων με το προσωπικό της. Άλλωστε, η επιτυχία του έργου της βασίζεται στο έμπυχο δυναμικό. Γι' αυτό, πέρα από τη σωστή επιλογή του, πρέπει να φροντίζει και για την ομαλή συνεργασία μαζί του. Αυτό επιτυγχάνεται με το να είναι αμερόληπτη και αντικειμενική, να επιπληττει, όταν χρειάζεται, αλλά και να επιβραβεύει, να απαιτεί αλλά και να προσφέρει. Ένας καλός λόγος δίνει ηθική ικανοποίηση, μια χαμηλών τόνων παρατήρηση γίνεται ευκολότερα αποδεκτή.

Η καλή προϊσταμένη εμπνέει εμπιστοσύνη. Ξέρει ν' ακούει τα προβλήματα των υφισταμένων της, τόσο τα επαγγελματικά όσο και τα προσωπικά. Τα μεν πρώτα προσπαθεί να τα επιλύσει, ενώ για τα υπόλοιπα οφείλει να δείχνει κατανόηση. Το ειλικρινές της ενδιαφέρον εκτιμάται από το προσωπικό, που της το ανταποδίδει μέσω της ποσότητας και ποιότητας της εργασίας του.

8.3. ΠΡΟΣΟΝΤΑ ΚΑΙ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΤΗΣ ΚΑΜΑΡΙΕΡΑΣ

Όπως προαναφέρθηκε, η καμαριέρα είναι υπεύθυνη για τον καθαρισμό των δωματίων των πελατών και σε περιπτώσεις μικρών ξενοδοχείων, για τον καθαρισμό των δωματίων του προσωπικού και των κοινόχρηστων χώρων. Πρόκειται για μια σκληρή και απαιτητική εργασία. Για το λόγο αυτό η καμαριέρα πρέπει να γνωρίζει καλά την τέχνη του καθαρισμού, να είναι υγιής, εργατική, πρόθυμη, πειθαρχική, παρατηρητική και αξιοπρεπής. Κυρίως πρέπει να είναι ευγενική με τους πελάτες και να εκτελεί την εργασία της όσο πιο αθόρυβα και διακριτικά γίνεται.

Συνοπτικά τα καθήκοντα και οι υποχρεώσεις της καμαριέρας είναι τα εξής:

1. Η συνέπεια στην τήρηση του ωραρίου και η έγκαιρη προσέλευση στο χώρο εργασίας.
2. Η ευπρεπής εμφάνιση και η χρήση πάντα καθαρής και σιδερωμένης στολής.
3. Η ευσυνείδητη και χωρίς χρονοτριβές εκτέλεση της εργασίας.



Εικόνα 8.4 Καμαριέρα ξενοδοχείου

4. Η προμήθεια επαρκών καθαριστικών από την προϊσταμένη και ιματισμού από τη λινόθήκη.
5. Ο καθαρισμός των δωματίων σύμφωνα με τους κανόνες και η παράδοση ξεχασμένων αντικειμένων από τους πελάτες στην προϊσταμένη.
6. Η παραλαβή των ακάθαρτων ρούχων από τους πελάτες που επιθυμούν να τα στείλουν στο πλυντήριο και η παράδοση σε αυτούς των καθαρών.
7. Η προσεκτική και χωρίς περιέργεια τακτοποίηση των πραγμάτων των πελατών.
8. Ο έλεγχος και η άμεση ενημέρωση της προϊσταμένης και του τμήματος συντήρησης για τυχόν φθορές ή βλάβες.
9. Τέλος, η ευγενική αλλά χωρίς δουλοπρέπεια εξυπηρέτηση των πελατών.

8.3.1. Το έργο της καμαριέρας

Η καμαριέρα κάθε πρωί, μόλις αναλάβει τη βάρδια της, παρουσιάζεται στην προϊσταμένη, από την οποία παραλαμβάνει το πασπαρτού και την κατάσταση με την κίνηση των δωματίων που την αφορούν. Από την προϊσταμένη επίσης προμηθεύεται τα υλικά καθαρισμού, με τα οποία εφοδιάζει το τρόλεϊ, και από τη λινόθήκη τα λινά που θα χρειαστεί. Σε ορισμένα ξενοδοχεία, ο εφοδιασμός γίνεται συγκεκριμένες μέρες της εβδομάδας. Ο βοηθητικός χώρος στον οποίο αποθηκεύονται τα υλικά και τα λινά, μέχρι να χρησιμοποιηθούν, καθώς επίσης τα εργαλεία καθαρισμού και τα σκεύη που χρησιμοποιούνται για σερβίρισμα στα δωμάτια λέγεται όφισ (office) και βρίσκεται στην άκρη του διαδρόμου του ορόφου. Εάν δεν υπάρχουν καθαρίστριες, η καμαριέρα ξεκινά από τον καθαρισμό των κοινόχρηστων χώρων. Στη συνέχεια καθαρίζει και τακτοποιεί τα δωμάτια των οποίων οι πελάτες έχουν αναχωρήσει. Πλένει τα μπάνια, ξεσκονίζει, σκουπίζει, στρώνει τα κρεβάτια με καθαρά λινά, συμπληρώνει τις ελλείψεις (σαπουνάκια, σαμπουάν, χαρτί υγείας κτλ.), ελέγχει για φθορές και βλάβες και αρωματίζει το χώρο. Τα τυχόν ξεχασμένα από τους πελάτες αντικείμενα τα παραδίδει στην προϊσταμένη. Συνεχίζει με τα κατειλημμένα δωμάτια, αφού, όμως, πρώτα βγουν οι πελάτες. Στα δωμάτια αυτά, ανάλογη με την κατηγορία του ξενοδοχείου είναι και η συχνότητα αλλαγής των λινών. Οποσδήποτε, όμως, επιστρέφοντας ο πελάτης στο δωμάτιό του πρέπει αμέσως να αντιληφθεί ότι κάποιος ασχολήθηκε με τον καθαρισμό και την τακτοποίησή του.

Όταν η καμαριέρα τελειώσει τον καθαρισμό όλων των χώρων του τμήματός της, παραδίδει στην προϊσταμένη συμπληρωμένο το σημείωμα υπηρεσίας και το κλειδί.



Εικόνα 8.5 Τακτοποιημένο δωμάτιο παραμένοντα πελάτη

8.3.2 Προετοιμασία κλίνης πελάτη

Το στρώσιμο του κρεβατιού, όσο εύκολη υπόθεση και αν φαίνεται, χρειάζεται τέχνη και μεθοδικότητα. Ακολουθώντας τα παρακάτω βήματα, η καμαριέρα επιτυγχάνει ένα άψογο αποτέλεσμα:

1. Τοποθετεί το υποσέντονο (κάλυμμα στρώματος) πάνω στο στρώμα τεντώνοντάς το καλά. Από πάνω τοποθετεί το κατωσέντονο με το φαρδύ στρίφωμα προς το μέρος του κεφαλιού και με τέτοιο τρόπο, ώστε το κέντρο κατά μήκος και πλάτος του σεντονιού να είναι στο κέντρο κατά μήκος και πλάτος του στρώματος.
2. Τοποθετεί το πάνω και το κάτω μέρος του σεντονιού κάτω από το στρώμα.
3. Σχηματίζει με το σεντόνι γωνίες και στις τέσσερις πλευρές του στρώματος και τοποθετεί το υπόλοιπο σεντόνι που κρέμεται στις δύο κατά μήκος πλευρές του κρεβατιού κάτω από το στρώμα. Παράλληλα τεντώνει καλά, για να μην υπάρχουν ζάρες.
4. Τοποθετεί το πανωσέντονο από την ανάποδη όψη και προσέχει, ώστε να κρέμεται εξίσου από τις δύο πλαϊνές πλευρές και από τη μεριά του κεφαλιού να εξέχει περίπου 20 εκατοστά από το στρώμα. Το κάτω μέρος του σεντονιού που περισσεύει το τοποθετεί κάτω από το στρώμα και σχηματίζει τις δύο γωνίες, μια δεξιά και μια αριστερά.
5. Τοποθετεί την κουβέρτα, έτσι ώστε να κρέμεται εξίσου από τις δύο κατά μήκος πλευρές του κρεβατιού -καλύπτοντας τελείως το πανωσέντονο- και την τραβάει προς τα κάτω, ώστε να απέχει από την πάνω πλευρά του στρώματος περίπου 20 εκατοστά.
6. Το κάτω μέρος της κουβέρτας το τοποθετεί κάτω από το στρώμα και το ελεύθερο μέρος του σεντονιού, από την πλευρά του κεφαλιού, το γυρίζει πάνω από την κουβέρτα.
7. Διπλώνει τις πυτζάμες ή τα νυχτικά και τα τοποθετεί στη θέση του μαξιλαριού. Από πάνω τοποθετεί το μαξιλάρι με το άνοιγμα προς το κομοδίνο.
8. Καλύπτει τα κλινοσκεπάσματα με το κλινοκάλυμμα.



1



2



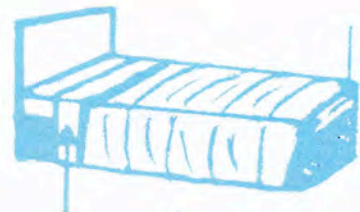
3



4



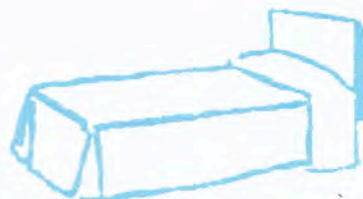
5



6



7



8

Σημείωση: Σε ορισμένα ξενοδοχεία βλέπουμε κρεβάτια ασφυκτικά στρωμένα. Όλες οι πλευρές δηλαδή των σκεπασμάτων, εκτός αυτής του κεφαλιού, να είναι τοποθετημένες κάτω από το στρώμα. Αυτός ο τρόπος καλό είναι ν' αποφεύγεται, γιατί δε διευκολύνει πρακτικά τον πελάτη, ο οποίος σηκώνοντας τα σκεπάσματα για να ξαπλώσει, είναι πολύ πιθανό να ξεστρώσει το κρεβάτι ή ακόμα να νιώσει και δέσμιος κατά τη διάρκεια του ύπνου.

8.4. ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΚΑΘΑΡΙΣΤΡΙΑΣ ΚΑΙ ΒΟΗΘΟΥ ΘΑΛΑΜΗΠΟΛΟΥ

Η καθαρίστρια καθαρίζει σε καθημερινή βάση όλους τους κοινόχρηστους χώρους, τα γραφεία, τους διαδρόμους, τις σκάλες, τις κοινόχρηστες τουαλέτες και τα δωμάτια του προσωπικού.

Ο βοηθός θαλαμηπόλου ή βαλές παραλαμβάνει και τακτοποιεί όλες τις προμήθειες του τμήματος στις αποθήκες, βοηθάει στη μεταφορά επίπλων και κρεβατιών, και μεταφέρει τα ακάθαρτα λινά από τους ορόφους στο πλυντήριο και από το πλυντήριο στη λινόθηκη και στους ορόφους. Μεταφέρει, επίσης, τα απορρίμματα και καθαρίζει τα σταχτοδοχεία δαπέδου και τους κάδους απορριμμάτων, ξεσκονίζει τα φωτιστικά, καθαρίζει τα χαλιά από τους δύσκολους λεκέδες και βοηθάει στο κατέβασμα και κρέμασμα των κουρτινών. Τέλος, καθαρίζει τα τζάκια -εάν υπάρχουν- και γενικά βοηθάει τις καμαριέρες και τις καθαρίστριες, κυρίως στις βαριές εργασίες.



Εικόνα 8.6 Χώρος αναμονής πελατών, για την καθαριότητα του οποίου υπεύθυνοι είναι οι καθαρίστριες και οι βαλές.

8.5. ΛΙΝΟΘΗΚΗ

Λινόθηκη είναι ο χώρος στον οποίο αποθηκεύεται και φυλάσσεται όλος ο ιματισμός του ξενοδοχείου, όπως σεντόνια, μαξιλαροθήκες, κουβέρτες, πετσέτες, τραπεζομάντιλα, στολές προσωπικού κτλ.

Η λινόθηκη, για πρακτικούς λόγους, πρέπει να βρίσκεται κοντά και στην ίδια ευθεία με το πλυντήριο (εφόσον το ξενοδοχείο διαθέτει). Για τη διευκόλυνση της μεταφοράς των λινών με τρόποι, πρέπει να είναι ευρύχωρη και να έχει μεγάλες πόρτες. Οι τοίχοι ανοιχτού χρώματος ενισχύουν το φυσικό φωτισμό της, ο οποίος σε συνδυασμό με το σωστό εξαερισμό και τη θέρμανση συμβάλλουν στην αποφυγή της μούχλας. Το δάπεδο πρέπει να είναι κατασκευασμένο από ανθεκτικό υλικό, λόγω του συχνού καθαρισμού που απαιτείται. Πρέπει να υπάρχουν τουλάχιστον δύο πάγκοι για την προσωρινή τοποθέτηση των λινών κατά την ώρα παραλαβής από το πλυντήριο ή την ώρα παράδοσης στα τμήματα και πολλά ράφια για την αποθήκευση και ταξινόμηση των λινών κατά είδος.

Ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου, εκτός από την προϋσταμένη, στη λινόθηκη μπορεί να απασχολούνται μια ή δύο βοηθοί και ανάλογος αριθμός υπαλλήλων. Στον ίδιο χώρο με τη λινόθηκη στεγάζεται και το τμήμα ραπτικής. Η αρμόδια υπάλληλος κάνει τις επιδιορθώσεις στον ιματισμό και φροντίζει για τη σωστή συντήρησή του. Όσα είδη δε μπορούν να χρησιμοποιηθούν στα δωμάτια των

πελατών χρησιμοποιούνται στα δωμάτια προσωπικού. Άλλες πάλι φορές και για λόγους οικονομίας, μεταποιούνται. Για παράδειγμα, ένα σεντόνι μπορεί να μετατραπεί σε μαξιλαροθήκες ή σιδερόπανα, ένα τραπεζομάντιλο σε υποτραπεζομάντιλο (naperon) ή ποτηρόπανα, ένα μπουρνούζι σε πετσέτες κ.ο.κ.

8.5.1. Καθήκοντα της Προϊσταμένης Λινοθήκης

Η Προϊσταμένη της λινοθήκης είναι υπεύθυνη για τη σωστή διαχείριση και την καλή κατάσταση των λινών με τα οποία εφοδιάζει όλα τα τμήματα της μονάδας.

Τα καθήκοντά της είναι τα εξής:

1. Η ενυπόγραφη παραλαβή ακάθαρτων λινών από τα διάφορα τμήματα και η παράδοση καθαρών.
2. Η ενυπόγραφη παράδοση και παραλαβή λινών προς και από το πλυντήριο.
3. Η ενυπόγραφη παραλαβή και παράδοση ακάθαρτων και καθαρών ρούχων, από και προς τους πελάτες, διαμέσου της καμαριέρας ή της βοηθού προϊσταμένης ορόφων.
4. Η καλή συντήρηση του ιματισμού και ο έλεγχος της εμφάνισής του, από πλευράς πλυσίματος, σιδερώματος και διπλώματος.
5. Η αντικατάσταση του ακατάλληλου ιματισμού και η μέριμνα για επιδιόρθωση ή μεταποίησή του.
6. Η συχνή απογραφή του ιματισμού και η τήρηση εντύπων, βιβλίων και καταστάσεων.
7. Η σωστή κατανομή της εργασίας στο βοηθητικό προσωπικό.

8.5.2. Εκτέλεση του έργου

Στην έναρξη λειτουργίας του ξενοδοχείου, η προϊσταμένη λινοθήκης παραλαμβάνει μια ποσότητα λινών από όλα τα είδη, τα οποία καταγράφονται λεπτομερώς στο βιβλίο stock. Από κει και πέρα, το βιβλίο ενημερώνεται συστηματικά με τις μετέπειτα αγορές, τις παραδόσεις στα διάφορα τμήματα, τις φθορές και τις απώλειες.

Τα ακάθαρτα λινά παραδίδονται στη λινοθήκη συνήθως από τις καμαριέρες, τις καθαρίστριες και τους σερβιτόρους. Κάθε φορά που κάποιος υπάλληλος παραδίδει μια ποσότητα λινών, η προϊσταμένη της λινοθήκης ή η βοηθός της τα μετράει κατά είδος και συμπληρώνει το έντυπο αλλαγής ιματισμού, στο οποίο αναφέρονται: το τμήμα που κάνει την παράδοση, τα είδη, η ποσότητα παραλαβής ακάθαρτων και παράδοσης καθαρών, η ημερομηνία, τυχόν παρατηρήσεις και τέλος η δική της υπογραφή καθώς και του υπαλλήλου που κάνει την παράδοση. Στη συνέχεια του δίνει τα αντίστοιχα καθαρά λινά, ενώ τα ακάθαρτα τα συγκεντρώνει μαζί με άλλα και τα στέλνει στο πλυντήριο, συνοδευόμενα από μια κατάσταση στην οποία αναφέρονται αναλυτικά τα είδη και οι ποσότητες. Η κατάσταση αυτή εκδίδεται εις διπλούν, μια για τη λινοθήκη και μια για το πλυντήριο.

(Στην περίπτωση που το ξενοδοχείο διαθέτει πλυντήριο, η παράδοση των ακάθαρτων λινών γίνεται απευθείας εκεί και στη συνέχεια η παραλαβή των καθαρών λινών από τη λινοθήκη. Πάντα όμως με τα αντίστοιχα σχετικά έντυπα).

Τα καθαρά και σιδερωμένα λινά που παραλαμβάνει η λινοθήκη από το πλυντήριο μετριούνται ξανά και ελέγχονται μήπως χρειάζονται επιδιόρθωση ή δεν έχουν πλυθεί σωστά. Όσα είναι πολύ φθαρμένα η προϊσταμένη τα καταγράφει ως κατεστραμμένα. Όσα επιδιορθώνονται προωθούνται στο τμήμα ραπτικής. Τα υπόλοιπα τοποθετούνται στα ράφια με τέτοια σειρά, ώστε να χρησιμοποιούνται πρώτα αυτά που έχουν πλυθεί και σιδερωθεί παλαιότερα.

Παρόμοια είναι και η διαδικασία παραλαβής ακάθαρτων ρούχων των πελατών. Η καμαριέρα τα παραδίδει με το σχετικό έντυπο στη λινοθήκη, όπου μετριούνται, ελέγχονται και καταγράφονται στο βιβλίο πελατών. Κατόπιν δίνονται στο πλυντήριο και, όταν είναι έτοιμα, στέλνονται στον πελάτη, μέσω της λινοθήκης και της καμαριέρας, μαζί με την αναλυτική χρέωση.

Απογραφή ιματισμού καλό είναι να γίνεται κάθε μήνα, έτσι ώστε οι υπεύθυνοι να προβαίνουν έγκαιρα στην αγορά νέου και παράλληλα να εντοπίζονται οι απώλειες και να ερευνώνται στην περίπτωση που είναι αδικαιολόγητες.

8.6. ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ

Το πλυντήριο είναι μια υπηρεσία έμμεσης εξυπηρέτησης του πελάτη, που όλα τα ξενοδοχεία παρέχουν. Πολλά από αυτά, μάλιστα, διαθέτουν δικές τους εγκαταστάσεις για το πλύσιμο του ιματισμού τους, οι οποίες βρίσκονται στους υπόγειους χώρους του ξενοδοχείου, για να μη φτάνει ο θόρυβος στα δωμάτια και ενοχλούνται οι πελάτες. Όπως προαναφέρθηκε, στην περίπτωση αυτή το πλυντήριο βρίσκεται συνήθως στην ίδια ευθεία με τη λινόθηκη για μεγαλύτερη διευκόλυνση. Ο αριθμός των ατόμων που απασχολούνται σε αυτό εξαρτάται από τις ανάγκες της μονάδας. Ο υπεύθυνος του πλυντηρίου κάνει τον καταμερισμό της εργασίας, που είναι: το πλύσιμο, το στέγνωμα και το σιδέρωμα όλου του ιματισμού του ξενοδοχείου, καθώς και των ρούχων των πελατών. Παραλαμβάνει, ενυπόγραφα, τα ακάθαρτα λινά από το προσωπικό των τμημάτων (καμαριέρες, σερβιτόρους κτλ.) και παραδίδει τα καθαρά πάντα στη λινόθηκη. Οι ποσότητες αυτών που παραλαμβάνει και αυτών που παραδίδει πρέπει να συμφωνούν, για το λόγο αυτό είναι απαραίτητη η τήρηση των σχετικών εντύπων.

Οι υπάλληλοι του πλυντηρίου καταμετρούν τα λινά που έχουν παραλάβει ανά είδος και στη συνέχεια τα χωρίζουν ανά κατηγορία τρόπου πλυσίματος. Λόγου χάρη τα ασπρόρουχα χωρίζονται στα «λεία» υφάσματα (σεντόνια, μαξιλαροθήκες, σεντ τραπεζιού κτλ.), στα «πετσετέ» (μπουρνούζια και πετσέτες μπάνιου) και στα «ρούχα» (μπλουζες, στολές κτλ.). Ανάλογα με την ύφανσή τους, χρειάζονται και το κατάλληλο πλύσιμο, στέγνωμα και σιδέρωμα. Διαχωρισμός επίσης γίνεται και στα βαμβακερά από τα συνθετικά, στα άσπρα από τα χρωματιστά, στα πολύ λερωμένα από τα λιγότερο λερωμένα κ.ο.κ. Με την ακριβή τήρηση των κανόνων πλυσίματος επιτυγχάνεται η μεγαλύτερη απόδοση των μηχανημάτων και η μεγαλύτερη διάρκεια ζωής των υφασμάτων.

Το πρόγραμμα βάσει του οποίου πλένεται, στεγνώνει και σιδερώνεται ο ιματισμός ορίζεται από τον υπεύθυνο του πλυντηρίου και εξαρτάται από τα μέγεθος και τις ανάγκες του ξενοδοχείου. Τα άπλυτα δεν πρέπει να συσσωρεύονται, αλλά ούτε και να πλένονται πριν συμπληρωθεί η ελάχιστη ποσότητα. Έτσι εξοικονομείται ενέργεια.

Αφού τα ρούχα πλυθούν και στεγνώσουν, όσο χρειάζεται, ταξινομούνται πάλι ανά είδος και είναι έτοιμα για σιδέρωμα. Σ' αυτό το στάδιο γίνεται παράλληλα και έλεγχος για το αν έχουν καθαριστεί σωστά ή αν κάποια από αυτά χρειάζονται επιδιόρθωση. Στην πρώτη περίπτωση, ξαναπλένονται και στη δεύτερη, στέλνονται στη λινόθηκη, και συγκεκριμένα στο τμήμα ραπτικής. Μετά την επιδιόρθωση επιστρέφουν στο πλυντήριο, όπου φρεσκάρονται και σιδερώνονται.

Τέλος, οι υπάλληλοι καταμετρούν το σιδερωμένο ιματισμό και τον παραδίδουν στη λινόθηκη.

8.7. ΓΡΑΦΕΙΟ ΑΠΟΛΕΣΘΕΝΤΩΝ

Είναι ένας ειδικός χώρος, μέσα στο γραφείο της προϊσταμένης ορόφων ή στη λινόθηκη, όπου φυλάσσονται όλα τα αντικείμενα που ξεχνούν οι πελάτες κατά την αναχώρησή τους. Όταν κάτι τέτοιο συμβεί, ο πρώτος άνθρωπος που το αντιλαμβάνεται είναι συνήθως η καμαριέρα, η οποία έχει την υποχρέωση να παραδώσει αυτό που βρήκε στην προϊσταμένη. Εκείνη με τη σειρά της, αρχικά ενημερώνει τη ρεσεψιόν -η οποία αναλαμβάνει να ειδοποιήσει τον πελάτη τηλεφωνικώς αλλά και δι' αλληλογραφίας- και στη συνέχεια το συσκευάζει και συμπληρώνει στο βιβλίο απολεσθέντων αντικειμένων τα εξής:

- Αύξοντα αριθμό βιβλίου
- Νούμερο δωματίου

- Ονοματεπώνυμο πελάτη
- Περιγραφή είδους
- Ημερομηνία ανεύρεσης

Επάνω στο πακέτο σημειώνει τον αύξοντα αριθμό βιβλίου και το νούμερο του δωματίου και το τοποθετεί στον ειδικό χώρο φύλαξης, ο οποίος πρέπει πάντα να είναι κλειδωμένος.

Όταν το αντικείμενο ζητηθεί από τον πελάτη, η προϊσταμένη το παραδίδει, συμπληρώνοντας την ημερομηνία παράδοσης στην αντίστοιχη στήλη του βιβλίου και ζητώντας από τον πελάτη ή τον εκπρόσωπό του να υπογράψει στον προβλεπόμενο χώρο. Εάν ο πελάτης έχει ζητήσει να του αποσταλεί, τότε στη θέση της υπογραφής σημειώνεται ο αριθμός απόδειξης του ταχυδρομείου.

Πρέπει να σημειωθεί ότι, εάν τα απολεσθέντα αντικείμενα είναι χρήματα ή τιμαλφή, παραδίδονται προς φύλαξη στη Διεύθυνση. Τα υπόλοιπα φυλάσσονται για ένα χρονικό διάστημα και, εάν δεν αναζητηθούν από τους δικαιούχους, παραδίδονται στον υπάλληλο που τα βρήκε ή μοιράζονται στο προσωπικό των ορόφων.

Στο γραφείο απολεσθέντων φυλάσσονται επίσης και όλα τα αντικείμενα που βρίσκουν εντός του ξενοδοχείου οι υπάλληλοι ή ακόμα και οι πελάτες, χωρίς να γνωρίζουν τον δικαιούχο.

8.8. ΤΜΗΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Είναι το τμήμα εκείνο που μεριμνά για την ασφάλεια των πελατών, των εργαζομένων και φυσικά ολόκληρης της επιχείρησης. Το κόστος για ένα καλά οργανωμένο τμήμα, που επιβλέπει και εφαρμόζει τα προγράμματα ασφαλείας, εν πρώτοις φαίνεται να είναι μεγάλο για μια ξενοδοχειακή μονάδα. Στην πραγματικότητα όμως είναι πολύ μικρό μπροστά στο κόστος μιας ανθρώπινης ζωής ή μιας οικονομικής απώλειας, εξαιτίας, λόγου χάρη μιας φωτιάς.

Το τμήμα ασφαλείας έχει την ευθύνη για την οργάνωση των παρακάτω λειτουργικών διαδικασιών:

- Ασφάλεια επισκέπτη και υπαλλήλου
- Ασφάλεια κλειδιών δωματίων
- Συστήματα πυρασφαλείας
- Σχέδιο άμεσης εκκένωσης
- Εκπαίδευση υπαλλήλων για αντιμετώπιση περιπτώσεων άμεσης ανάγκης

Υπεύθυνος του τμήματος είναι ο διευθυντής ασφαλείας, ένας εκπαιδευμένος επαγγελματίας, που πρέπει να εξασφαλίζει ότι ένα πολυσύχναστο μέρος όπως το ξενοδοχείο, που είναι γεμάτο από πελάτες, υπαλλήλους και εξοπλισμό, παραμένει ασφαλές. Για ένα 24ωρο σύστημα ελέγχου απαιτούνται τρεις βάρδιες, που η κάθε μία αποτελείται από τον επιτηρητή και τους φρουρούς. Ανάλογος με το μέγεθος και τις ανάγκες της επιχείρησης είναι και ο εξοπλισμός ασφαλείας, όπως κλειστό κύκλωμα τηλεόρασης, σύστημα ηλεκτρονικού κλειδώματος, θυρίδες για τη φύλαξη πολύτιμων αντικειμένων κτλ.

Η συνεχής επαφή του τμήματος με το γενικό διευθυντή, τους τμηματάρχες και το υπόλοιπο προσωπικό, καθώς και η συλλογή πληροφοριών που αφορούν την κίνηση του ξενοδοχείου, τις σημαντικές δραστηριότητες των τμημάτων του και τη διοργάνωση εκδηλώσεων που συγκεντρώνουν πολύ κόσμο, έχουν ένα στόχο: την παρεμπόδιση της δημιουργίας ατυχημάτων και την προστασία των πελατών και του προσωπικού από κλοπές, ληστείες, πυρκαγιά, βομβιστική απειλή, κακοποίηση και, σε ακραίες περιπτώσεις, ακόμα και θάνατο.

Στο δύσκολο έργο του τμήματος ουσιαστικό ρόλο παίζει και η συνεργασία όλου του προσωπικού του ξενοδοχείου. Για το λόγο αυτό είναι απαραίτητη η σωστή εκπαίδευσή του και η τήρηση κάποιων γενικών κανόνων που ορίζονται από τη Διεύθυνση και το τμήμα ασφαλείας και συνοψίζονται ως εξής:

- ◆ Οι υπάλληλοι Υποδοχής, οι θυρωροί, οι γκρουμ, οι σερβιτόροι, οι καμαριέρες, ακόμα και οι καθαρίστριες έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν συνεχώς, αλλά με διακριτικότητα την κίνηση

του ξενοδοχείου. Όταν αντιλαμβάνονται κάποια ασυνήθιστη ή ύποπτη δραστηριότητα, πρέπει να ενημερώνουν τους αρμοδίους για την ασφάλεια.

- ◆ Δε δίνουν πληροφορίες για τους πελάτες στους επισκέπτες ή όσους τηλεφωνούν.
- ◆ Δεν επιτρέπουν σε άτομα εκτός ξενοδοχείου να επισκέπτονται δωμάτια πελατών.
- ◆ Δεν ανακοινώνουν ποτέ φωναχτά, αριθμούς δωματίων πελατών.
- ◆ Προτρέπουν τους πελάτες να μελετούν και να ακολουθούν τις οδηγίες ασφάλειας που βρίσκονται στο δωμάτιό τους, αλλά και στους κοινόχρηστους χώρους, όπως Υποδοχή, ανελκυστήρες, πισίνα, γκαράζ κτλ.
- ◆ Ενημερώνουν άμεσα το τμήμα συντήρησης για οποιαδήποτε βλάβη.

8.9. ΤΜΗΜΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Κάθε ξενοδοχειακή μονάδα έχει ως σκοπό τη μέγιστη εξυπηρέτηση των πελατών με το μικρότερο δυνατό κόστος. Για την επίτευξη των δύο αυτών στόχων πρέπει η επιχείρηση να λειτουργεί συνεχώς και σωστά. Πρέπει δηλαδή να εξασφαλίζει τη συνεχή και σωστή λειτουργία των μηχανημάτων και εγκαταστάσεων.

Το τμήμα που αναλαμβάνει τον τομέα αυτό είναι η συντήρηση, η οποία διακρίνεται σε δύο είδη: α) την επανορθωτική, που διορθώνει τις βλάβες που παρουσιάζονται και επαναφέρει τη σωστή λειτουργία μιας εγκατάστασης ή ενός χώρου και β) την προληπτική, η οποία με προγραμματισμένους και μεθοδικούς ελέγχους προλαμβάνει τις ζημιές.

Για μια ξενοδοχειακή επιχείρηση, το κόστος ενός απρόβλεπτου και σοβαρού προβλήματος είναι πολλαπλό. Για το λόγο αυτό η προληπτική συντήρηση αποκτά μεγαλύτερη σπουδαιότητα από την επανορθωτική. Εάν λόγου χάρη τα νερά της πισίνας που βρίσκεται στον τελευταίο όροφο ενός ξενοδοχείου κατακλύσουν εξαιτίας κάποιας σοβαρής βλάβης όλο το κτήριο, η επιχείρηση θα αναγκαστεί να προβεί στην προσωρινή διακοπή μέρους ή ολόκληρης της λειτουργίας της. Επιπλέον, τα έξοδα που θα απαιτηθούν για την επανορθωτική συντήρηση, δηλαδή για τη στεγανοποίηση της πισίνας και την επιδιόρθωση των βλαβών του υπόλοιπου κτηρίου, θα είναι σημαντικά. Σοβαρότερη όμως θα είναι η ζημιά που θα προκληθεί και θα πλήξει τη φήμη του ξενοδοχείου, εξαιτίας του θορύβου που θα δημιουργηθεί μεταξύ των πελατών. Επίσης, θα τεθεί οξύ θέμα προσωπικού, το οποίο θα ημιαπασχολείται, έως ότου αποκατασταθεί η ζημιά. Το παραπάνω παράδειγμα μπορεί να είναι εξεζητημένο, δείχνει όμως τις επιπτώσεις μιας σοβαρής βλάβης που θα μπορούσε να είχε αποτραπεί με την προληπτική συντήρηση.

Οι σύγχρονες επιχειρήσεις ξεκινούν τη λειτουργίας τους με οργανωμένη την υπηρεσία συντήρησης. Αυτό σημαίνει την ύπαρξη συγκεκριμένου προγράμματος δραστηριοτήτων του τμήματος, βασικότερες εκ των οποίων είναι οι εξής:

- ◆ Συντήρηση μηχανολογικών εγκαταστάσεων.
- ◆ Επιθεώρηση και συντήρηση ή αντικατάσταση μηχανημάτων, ηλεκτρικών συστημάτων και συσκευών.
- ◆ Χρωματισμοί.
- ◆ Συντήρηση κτηρίων.
- ◆ Επιθεώρηση και συντήρηση συστημάτων ύδρευσης, αποχετεύσεων και αερίων.
- ◆ Προσθήκες – μετατροπές σε μηχανήματα και κτήρια.
- ◆ Επιθεώρηση και συντήρηση συστημάτων κλιματισμού και πυροσβεστικών συστημάτων.
- ◆ Παραλαβή και διακίνηση καυσίμων.
- ◆ Απομάκρυνση λυμάτων.
- ◆ Άλλες δραστηριότητες που ανατίθενται από τη διοίκηση.

Όσον αφορά στο προσωπικό του εν λόγω τμήματος, εκτός από την εξειδίκευση, μεγάλη σημασία πρέπει να δίνεται στο ήθος και την ευσυνειδησία των ατόμων που το αποτελούν. Η αδιαφορία και η επιπολαιότητα μπορεί να έχουν πολύ δυσάρεστες επιπτώσεις.

Ιδιαίτερη προσοχή απαιτεί η επιλογή του υπεύθυνου, ο οποίος πρέπει να είναι τεχνικός με ευρύτητα γνώσεων, ώστε να καλύπτει όλους τους τομείς της ξενοδοχειακής μονάδας. Επίσης, πρέπει να είναι

Μόλις ολοκληρωθεί η εργασία, η συντήρηση ενημερώνει το τμήμα που ανέφερε τη βλάβη και εκείνο με τη σειρά του τα τμήματα που συνδέονται άμεσα μαζί του. Το τμήμα ορόφων λόγου χάρη ενημερώνει την Υποδοχή για τον εντοπισμό της βλάβης, αλλά και για την επιδιόρθωσή της, ώστε να γνωρίζει ο υπάλληλος εάν και πότε το δωμάτιο είναι διαθέσιμο.

Κάποια ξενοδοχεία, προκειμένου να επιταχύνουν τη διαδικασία επιδιόρθωσης των βλαβών, απασχολούν συντηρητές είκοσι τέσσερις ώρες το εικοσιτετράωρο ή προσλαμβάνουν εξωτερικούς συνεργάτες. Βασικός όμως στόχος της επιχείρησης πρέπει να είναι η πρόληψη των βλαβών, με την οποία, εκτός των όσων αναφέρθηκαν, επιτυγχάνεται η μακροζωία των κτιριακών και μηχανολογικών εγκαταστάσεων, πράγμα που πολύ απλά σημαίνει κέρδος για την επιχείρηση. Δεν είναι τυχαίο που πολλές φορές, αν και μη καθαρά παραγωγικό τμήμα, η συντήρηση αποκτά μεγαλύτερη σπουδαιότητα από άλλα καθαρά παραγωγικά.

ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ

- ➡ Ευθύνη του τμήματος ορόφων ή housekeeping department είναι η καθαριότητα και η τάξη στα δωμάτια και τους κοινόχρηστους χώρους ενός ξενοδοχείου.
- ➡ Το προσωπικό του τμήματος ορόφων απαρτίζεται από την προϊσταμένη, τις καμαριέρες, τους βαλέδες, τις καθαρίστριες, την προϊσταμένη λινόθήκης και τους υπαλλήλους πλυντηρίου.
- ➡ Η θέση της προϊσταμένης απαιτεί διοικητικές ικανότητες και υπευθυνότητα, προκειμένου να συντονίζονται οι εργαζόμενοι στο τμήμα και να βρίσκονται κάθε στιγμή τα δωμάτια και οι κοινόχρηστοι χώροι σε άψογη κατάσταση.
- ➡ Μερικά από τα καθήκοντα της προϊσταμένης ορόφων είναι: ο προγραμματισμός των εργασιών του προσωπικού, η εκπαίδευση και η καθοδήγησή του, ο έλεγχος της αποτελεσματικότητας της εργασίας του, η στενή συνεργασία με τα υπόλοιπα τμήματα, η μέριμνα για την εξυπηρέτηση των πελατών και η τήρηση των διαφόρων βιβλίων και εντύπων του τμήματος.
- ➡ Η καμαριέρα οφείλει να γνωρίζει άριστα την τέχνη του καθαρισμού, να είναι συνεπής, εργατική και τίμια.
- ➡ Βασικές αρμοδιότητες της καμαριέρας είναι ο καθαρισμός των δωματίων, η αλλαγή των λινών, η φροντίδα για την επάρκεια των αναλώσιμων ειδών υγιεινής (χαρτί υγείας, σαμπουνάκια κτλ.) και ο έλεγχος για φθορές και ξεχασμένα αντικείμενα των πελατών.
- ➡ Το έργο του καθαρισμού της μονάδας συμπληρώνουν οι καθαρίστριες, οι οποίες επιμελούνται τους κοινόχρηστους χώρους και οι βαλέδες, οι οποίοι βοηθούν τις καμαριέρες και τις καθαρίστριες στις βαριές εργασίες.
- ➡ Στη λινόθηκη αποθηκεύεται και φυλάσσεται ο ιματισμός του ξενοδοχείου.
- ➡ Στο χώρο της λινόθήκης στεγάζεται και το τμήμα ραπτικής που επιδιορθώνει τον ιματισμό.
- ➡ Η προϊσταμένη της λινόθήκης μεριμνά για την ενυπόγραφη παραλαβή του ακάθαρτου και την παράδοση του καθαρού ιματισμού της μονάδας και των πελατών, την καταμέτρηση και τον έλεγχο των λινών και την επιδιόρθωση, μεταποίηση ή αντικατάσταση των φθαρμένων.
- ➡ Στο πλυντήριο μεταφέρονται ο ακάθαρτος ιματισμός της μονάδας και τα ρούχα των πελατών, όπου πλένονται, στεγνώνουν και σιδερώνονται.
- ➡ Τα αντικείμενα που ξεχνούν οι πελάτες στα δωμάτιά τους ή σε άλλους χώρους του ξενοδοχείου κατά την αναχώρησή τους, φυλάσσονται στο γραφείο απολεσθέντων και καταγράφονται στο αντίστοιχο βιβλίο, με ευθύνη της προϊσταμένης ορόφων.
- ➡ Το τμήμα ασφαλείας μεριμνά για την ασφάλεια των πελατών, των εργαζομένων και των εγκαταστάσεων της ξενοδοχειακής μονάδας.
- ➡ Το τμήμα συντήρησης μεριμνά για τη συνεχή και σωστή λειτουργία των μηχανημάτων και εγκαταστάσεων του ξενοδοχείου.
- ➡ Τα είδη συντήρησης είναι δύο: Η επανορθωτική, που αποκαθιστά τις βλάβες που παρουσιάζονται και η προληπτική, κατά την οποία προλαμβάνονται οι ζημιές που μπορεί να προκύψουν.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Ποια είναι τα προσόντα και τα καθήκοντα της προϊσταμένης ορόφων;
2. Ποιοι υπάλληλοι απαρτίζουν το προσωπικό του τμήματος ορόφων;
3. Ποια έντυπα και βιβλία τηρεί το τμήμα ορόφων; (ονομαστικά)
4. Πώς συμπληρώνεται ο πίνακας παρακολούθησης αλλαγής λινών και η αναφορά του τμήματος ορόφων;
5. Ποιο είναι το έργο της προϊσταμένης;
6. Με ποια τμήματα πρέπει να συνεργάζεται στενά το τμήμα ορόφων; Γιατί;
7. Ποια είναι τα καθήκοντα της καμαριέρας;
8. Ποια είναι τα καθήκοντα της καθαρίστριας και του βοηθού θαλαμηπόλου;
9. Τι είναι η λινόθηκη και ποια μέριμνα πρέπει να λαμβάνεται για το χώρο στον οποίο στεγάζεται;
10. Ποια είναι τα καθήκοντα της προϊσταμένης της λινόθήκης;

11. Ποιο είναι συνοπτικά το έργο του πλυντηρίου;
12. Πώς συμπληρώνεται το βιβλίο απολεσθέντων αντικειμένων;
13. Τι γίνεται με τα αντικείμενα που δεν ζητούνται για μεγάλο χρονικό διάστημα;
14. Ποιες ευθύνες έχει το τμήμα ασφαλείας;
15. Με ποιους τρόπους μπορεί το προσωπικό του ξενοδοχείου να συμβάλει στην ασφάλεια της μονάδας;
16. Ποια είναι τα είδη συντήρησης, ποιο από αυτά έχει την μεγαλύτερη σπουδαιότητα και γιατί;
17. Ποιες είναι οι δραστηριότητες του τμήματος συντήρησης;
18. Με ποιον τρόπο ενημερώνεται το τμήμα συντήρησης για τις έκτακτες βλάβες που προκύπτουν και τις οποίες πρέπει να επιδιορθώσει;

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΥ ΟΔΗΓΟΥ

- Ερωτήσεις διαφόρων ειδών κλειστού τύπου.
 - Εργασίες – Δραστηριότητες
 - Ασκήσεις
-
- ☐ Προετοιμασία κλίνης πελάτη.
 - ☐ Προετοιμασία κλίνης πελάτη για βραδινό ύπνο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

ΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ (MAIN COURANTE)



ΣΤΟΧΟΙ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ



Μετά τη μελέτη του κεφαλαίου, οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση:

- Να εξηγούν και να αναλύουν τη σημασία των διαδικασιών τήρησης λογαριασμών πελατών στην εύρυθμη λειτουργία ενός ξενοδοχείου.
- Να περιγράφουν με ακρίβεια τις διαδικασίες συμπλήρωσης / ενημέρωσης των γραμμογραφημένων στηλών της M/C.
- Να περιγράφουν τον τρόπο καταχώρισης των αφίξεων πελατών.
- Να περιγράφουν τον τρόπο καταχώρισης των παραμενόντων πελατών και τα χρεωστικά αυτών.
- Να ελέγχουν την ορθότητα των διαχωριστικών καταστάσεων και να αναφέρουν τον τρόπο καταχώρισης των εγγραφών των Passants και των πιστώσεων.
- Να περιγράφουν τον τρόπο καταχώρισης των αναχωρήσεων πελατών.
- Να προσδιορίζουν τις διαδικασίες συμφωνίας και κλεισίματος της M/C.
- Να αναπτύσσουν τις σύγχρονες τάσεις στην τήρηση λογαριασμών πελατών.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι πελάτες ενός ξενοδοχείου κατά τη διάρκεια της παραμονής τους σ' αυτό, καταναλώνουν διάφορα αγαθά και απολαμβάνουν πλήθος υπηρεσιών, τις οποίες συνηθίζεται να πληρώνουν κατά την αναχώρησή τους. Η παρακολούθηση των διαφόρων χρεώσεων που προκύπτουν στο χρόνο παραμονής των πελατών στο ξενοδοχείο, είναι αρκετά πολύπλοκη υπόθεση γιατί υπάρχουν πολλά και διαφορετικά τμήματα, στα οποία προσφέρονται υπηρεσίες και καταναλώνονται αγαθά.

Δημιουργήθηκε, λοιπόν, η ανάγκη της ύπαρξης ενός συστήματος παρακολούθησης των λογαριασμών πελατών, το οποίο να εφαρμόζεται απλά και να είναι πρακτικό και αξιόπιστο. Έτσι, επινοήθηκε το σύστημα της Main Courante, που η ακριβής μετάφρασή του από τα γαλλικά είναι «χέρι που τρέχει». Για τα μεγάλα ξενοδοχεία M/C είναι:

- * Το έντυπο στο οποίο γίνεται η συγκέντρωση των λογαριασμών των πελατών και
- * Το τμήμα στο οποίο γίνεται η διαδικασία αυτή.

Η M/C συνήθως είναι εγκατεστημένη σε χώρο γειτονικό με την Υποδοχή ή αποτελεί μέρος αυτής.

Η χρήση της Main Courante δε θα ήταν απαραίτητη, εάν οι πελάτες πλήρωναν κάθε φορά που κατανάλωναν. Από έρευνες, όμως, διαπιστώθηκε ότι μια τέτοια τακτική μειώνει σημαντικά τον αριθμό των καταναλώσεων, γεγονός ανεπιθύμητο, διότι ταυτόχρονα μειώνονται και τα έσοδα του ξενοδοχείου.

9.1. Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ M/C ΓΙΑ ΕΝΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ

Στη M/C καταχωρίζονται οι ημερήσιες καταναλώσεις των πελατών. Μέσω της M/C και των ημερήσιων συγκεντρωτικών καταστάσεων των διαφόρων τμημάτων, γίνεται η ενημέρωση του λογιστηρίου, το οποίο, χωρίς τις τόσο χρήσιμες πληροφορίες που του προσφέρει η M/C, δεν θα ήταν σε θέση να ανταπεξέλθει στον έλεγχο των χρεώσεων του τεράστιου αριθμού καταναλώσεων των πελατών.

Με δεδομένο ότι ένα ξενοδοχείο είναι επιχείρηση κερδοσκοπικού χαρακτήρα, εύκολα γίνεται αντιληπτό ότι η Main Courante αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα βιβλία που τηρούνται σ' αυτό. Η σημασία της M/C έγκειται στο γεγονός ότι μ' αυτήν εμφανίζονται στην πραγματικότητα τα έσοδα του ξενοδοχείου.

Στα μικρά ξενοδοχεία με την M/C ασχολείται κάποιος από τους υπαλλήλους της Υποδοχής, ενώ στα μεγαλύτερα πρέπει να υπάρχει ειδικευμένος υπάλληλος. Αυτός ονομάζεται Main Courantier και έχει τις εξής αρμοδιότητες:

1. Λαμβάνει τα δελτία αφίξεων από την Υποδοχή, ανοίγει τους λογαριασμούς πελατών και τους ενημερώνει ανελλιπώς για τις διάφορες χρεωπιστώσεις.
2. Χειρίζεται τις περιπτώσεις χρέωσης τρίτων (όπως π.χ. μιας εταιρείας ή ενός ταξιδιωτικού γραφείου) για την παραμονή ενός πελάτη στο ξενοδοχείο.
3. Μεταφέρει τους εξοφλημένους με πιστωτική κάρτα λογαριασμούς στην καρτέλα της αντίστοιχης τράπεζας.
4. Φροντίζει όλοι οι λογαριασμοί να είναι σωστοί, χωρίς προσθήκες, παραλήψεις, διαγραφές ή μπουζούρες.

9.2. ΓΡΑΜΜΟΓΡΑΦΗΣΗ ΤΗΣ M/C

Με τη γραμμογράφηση της M/C δημιουργείται ένας πίνακας, ο οποίος αποτελείται από οριζόντιες σειρές και κάθετες στήλες. Κάθε οριζόντια σειρά αντιστοιχεί σε μια εγγραφή πελάτη, ενώ κάθε στήλη αντιστοιχεί σε κάθε χωριστό τμήμα εκμετάλλευσης, σε σύνολα, πιστώσεις, αποτελέσματα και παρατηρήσεις. Στη στήλη των παρατηρήσεων σημειώνονται επεξηγηματικά σχόλια, καθώς επίσης οι επωνυμίες των πρακτορείων που έχουν αποστείλει τους πελάτες.

Ο πίνακας αυτός ονομάζεται «Ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών» και αποτελεί ένα πολύσηλο έντυπο. Για λόγους ευκολίας, μπορούμε να ισχυριστούμε ότι υπάρχουν 3 ομάδες στηλών:

- Στην πρώτη ομάδα, οι στήλες αφορούν τα στοιχεία του πελάτη και τη συμφωνία του κατά την κράτηση (αύξοντα αριθμό εγγραφής, αριθμό δωματίου, αριθμό λογαριασμού, ονοματεπώνυμο, άτομα, όρους συμφωνίας και συμφωνηθείσα τιμή).
- Στη δεύτερη ομάδα, οι στήλες αφορούν τα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου που αποτελούν πηγές εκμετάλλευσης (ταβέρνα, κάβα, εστιατόριο, μπαρ, τηλέφωνο, πλυντήριο κ.ά.).
- Στην τρίτη ομάδα, οι στήλες αφορούν χρεώσεις, πιστώσεις, προκαταβολές, εκπτώσεις κ.ά. Αυτή η ομάδα στηλών, αποτελεί το λογιστικό μέρος της ημερήσιας κατάστασης κίνησης πελατών.

Η τελική μορφή της ημερήσιας κατάστασης κίνησης πελατών εμφανίζεται στην εικόνα 9.1.

[illegible]

Παρατηρούμε, λοιπόν, ότι στην ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών υπάρχει η ομάδα στηλών των συμφωνηθέντων. Με τον όρο «συμφωνηθέντα», εννοούμε την τιμή του δωματίου (ενοικίου) και της διατροφής (ανάλογης με τον τύπο του δωματίου, δηλ. μονόκλινο, δίκλινο κτλ.), καθώς και τη συμφωνία διατροφής (μόνο πρωινό, ημιδιατροφή κτλ.). Ονομάζονται «συμφωνηθέντα», γιατί έχουν προκύψει μετά από συμφωνία με τον πελάτη, κατά τη διαδικασία της κράτησης.

Στη συνέχεια εμφανίζεται η ομάδα των χρεωστικών στηλών, στις οποίες αναγράφονται οι έκτακτες καταναλώσεις (extras) στα διάφορα τμήματα εκμετάλλευσης και οι οποίες είναι τόσες όσα και τα τμήματα αυτά σε κάθε ξενοδοχείο.

Ακολουθεί η ομάδα των πιστωτικών στηλών, η οποία αποτελείται από τρεις επιμέρους στήλες:

- α)** Τις εκπτώσεις (οι οποίες, όμως, είναι προτιμότερο να γίνονται εξ αρχής και να προκύπτει έτσι μια τελική τιμή).
- β)** Τις διορθώσεις (οι οποίες είναι καλό να αποφεύγονται, γιατί δημιουργούν μια άσχημη εικόνα).
- γ)** Τις πληρωμές (οι οποίες πραγματοποιούνται εκ μέρους του πελάτη κατά τη διάρκεια της ημέρας).

9.3. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ Μ/Σ

Κάθε ημέρα συμπληρώνεται ξεχωριστά η ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών, η οποία φέρει και τη συγκεκριμένη ημερομηνία. Η καταχώριση των στοιχείων της 1ης ομάδας στηλών της Μ/Σ γίνεται βάσει του δελτίου άφιξης (registration card), το οποίο έχει συμπληρωθεί από τον υπάλληλο της Υποδοχής και περιλαμβάνει τη συμφωνία που έχει κάνει ο πελάτης με το ξενοδοχείο. Όταν οι πελάτες έχουν αποσταλεί από πρακτορείο, τα στοιχεία καταχωρίζονται βάσει του ειδικού εντύπου (voucher), ενώ, όταν πρόκειται για group, γίνεται μια καταχώριση για το σύνολο των πελατών.

Η καταχώριση των στοιχείων της 2ης ομάδας στηλών της Μ/Σ γίνεται βάσει των χρεωστικών λογαριασμών που εκδίδονται από τα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου.

Για να καταχωριστούν πιστώσεις οι οποίες ανήκουν στην 3^η ομάδα στηλών της Μ/Σ πρέπει να έχουν εκδοθεί τα αντίστοιχα δελτία από το ταμείο, βάσει των οποίων γίνεται η ενημέρωση της Μ/Σ. Οι δε πληρωμές καταχωρίζονται στην αντίστοιχη στήλη, αφού έχουν εκδοθεί οι απαραίτητες αποδείξεις.

Οι υπόλοιπες πληροφορίες για τη συμπλήρωση της Μ/Σ λαμβάνονται από άλλα έντυπα, όπως τα δελτία αλλαγής δωματίων, τα δελτία αναχώρησης πελατών κτλ.

Η εγγραφή των στοιχείων και των τριών ομάδων στηλών της Μ/Σ αρχίζει το πρωί κάθε ημέρας και τελειώνει το βράδυ με τη συμπλήρωση των extras, αφού πρώτα κλείσουν όλα τα τμήματα εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου. Είναι δεδομένο ότι οποιαδήποτε εργασία (αθροίσεις, συμπλήρωση στοιχείων κτλ.) γίνεται στη Μ/Σ πρέπει να έχει ολοκληρωθεί κατά τη διάρκεια της νύχτας και πριν τις 6 το πρωί όπου αρχίζει η νέα ημέρα και μαζί της η καινούργια κατάσταση κίνησης πελατών.

Πρέπει να σημειωθεί ότι τα στοιχεία των πελατών, καθώς και οι διάφορες καταναλώσεις καταχωρίζονται με στυλό διαρκείας, ενώ τα αθροίσματα με μολύβι αρχικά και στη συνέχεια, αφού γίνει επαλήθευση, με στυλό.

Έχοντας καταχωρίσει όλα τα στοιχεία και ολοκληρώσει τις πράξεις του λογιστικού μέρους (δηλαδή του μέρους εκείνου στο οποίο καταγράφονται και ταξινομούνται οι διάφορες οικονομικές συναλλαγές με συγκεκριμένη μεθοδολογία, τη λογιστική), η Μ/Σ «κλείνεται» με διπλή λογιστική γραμμή, για να μη μπορούν να προστεθούν άλλες χρεώσεις.

Στη συνέχεια θεωρείται από την Εφορία και αποτελεί επίσημο βιβλίο εσόδων του ξενοδοχείου.

Όταν η Μ/Σ «κλείνεται» με διπλή λογιστική γραμμή και θεωρείται από την Εφορία, οποιαδήποτε παρέμβαση σ' αυτή είναι αδύνατη.

Τέλος, υπάρχει και η συγκεντρωτική M/C, στην οποία καταχωρίζονται τα σύνολα κάθε ημέρας χωριστά. Η συγκεντρωτική M/C κλείνει κάθε μήνα και μας παρουσιάζει τα μηνιαία έσοδα του ξενοδοχείου κατά τμήμα. Επίσης, μπορεί επίσης να συνταχθεί και ετήσια M/C με τα σύνολα των μηνιαίων M/C, η οποία βοηθά στη μελέτη των ετήσιων εσόδων του ξενοδοχείου και στη χάραξη της οικονομικής πολιτικής της επιχείρησης.

Λαμβάνοντας κανείς υπ' όψιν τη λειτουργία της M/C αντιλαμβάνεται τη σημασία της. Είναι φανερό ότι αποτελεί δύσκολη και επίπονη εργασία, η οποία απαιτεί υπευθυνότητα από τον *main courrantier*.

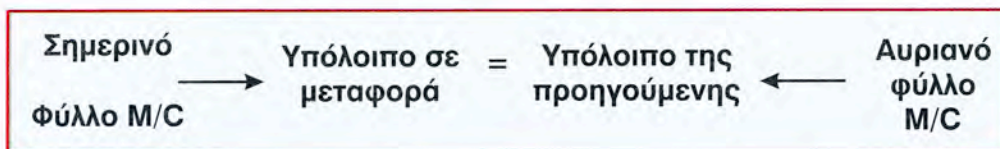
Στη συνέχεια ακολουθεί η αναλυτική παρουσίαση των καταχωρίσεων στη M/C, με τη σειρά που αυτές επιτελούνται.

9.4. ΠΑΡΑΜΕΝΟΝΤΕΣ

Με τον όρο «παραμένοντες» ή «διαμένοντες» εννοούμε τους πελάτες που διανυκτέρευσαν (δηλαδή παρέμειναν την προηγούμενη νύχτα) στο ξενοδοχείο, ανεξάρτητα από το αν θα παραμείνουν ή θα αναχωρήσουν στη συνέχεια.

Καθημερινά το «άνοιγμα» της M/C γίνεται με την καταχώριση των παραμενόντων κατά σειρά αριθμού δωματίου. Στην πραγματικότητα, πρόκειται για αντιγραφή των στοιχείων τα οποία αναγράφονται στις στήλες της πρώτης ομάδας. Επίσης μεταφέρονται τα στοιχεία της στήλης «υπόλοιπο σε μεταφορά» στη στήλη «υπόλοιπο προηγούμενης».

Η αντιγραφή (μεταφορά) των αριθμητικών ποσών από τη μία στήλη στην άλλη πρέπει να γίνεται με ιδιαίτερη προσοχή, ώστε τα ποσά να είναι σωστά, χωρίς λάθη (π.χ. 456 αντί για 546, μεταφορά του ποσού της 3^{ης} γραμμής στην 3^η γραμμή του νέου φύλλου M/C, που όμως δεν αντιστοιχεί στο σωστό πελάτη κτλ.). Με άλλα λόγια ισχύει:



Πριν την εισαγωγή νέων εγγραφών, ένας επιπλέον έλεγχος μπορεί να γίνει με την αντιπαραβολή και σύγκριση των τελικών αποτελεσμάτων της κάθετης άθροισης των ποσών κάθε μίας από τις δύο στήλες. Τα ποσά θα πρέπει να είναι απαραίτητα τα ίδια.

Πολλές φορές οι παραμένοντες πελάτες ζητούν αλλαγή της αρχικής τους συμφωνίας (π.χ. αλλαγή δωματίου ή όρων διατροφής). Η καταχώρισή τους στη M/C γίνεται βάσει αντίστοιχου δελτίου που αποστέλλεται από την Υποδοχή. Οι αλλαγές εμφανίζονται στη M/C, με διαγραφή των παλαιών καταχωρίσεων και προσθήκη των νέων.

9.5. ΑΦΙΞΕΙΣ

Με τον όρο «αφίξεις» εννοούμε τους αφικνούμενους πελάτες, δηλαδή αυτούς που φτάνουν στο ξενοδοχείο κατά τη διάρκεια της ημέρας που αντιστοιχεί σε κάθε ξεχωριστό φύλλο της M/C. Η καταχώριση των αφίξεων γίνεται με την ακριβή σειρά που αυτές πραγματοποιούνται.

Το τμήμα της Υποδοχής ενημερώνει αυτό της M/C για τις αφίξεις και για τις μεταβολές διαμονής που έγιναν. Υπάρχουν, κυρίως, οι εξής περιπτώσεις αφικνούμενων πελατών:

- **Μεμονωμένοι πελάτες:** Όταν πρόκειται για μεμονωμένους πελάτες, η M/C ενημερώνεται με βάση το δελτίο άφιξης, το οποίο πρέπει να περιλαμβάνει: τα στοιχεία του πελάτη, τον αριθμό δωματίου και τα συμφωνηθέντα (ενοίκιο, πρωινό, γεύματα). Επίσης, πρέπει να αναφέρει τα γεύματα *a cheval*, δηλαδή

τα γεύματα που χρεώνονται και δικαιούνται οι πελάτες την ημέρα της άφιξης, αλλά λαμβάνονται την ημέρα της αναχώρησης.

- **Πρακτορειακοί πελάτες:** Όταν πρόκειται για πρακτορειακούς πελάτες, η M/C ενημερώνεται με βάση το voucher, το οποίο περιλαμβάνει τα στοιχεία του πελάτη και τους όρους διαμονής του.
- **Ομάδες πελατών (Groups):** Όταν πρόκειται για group, η M/C ενημερώνεται από τη Rooming list, καθώς και από τα συνοδευτικά έντυπα που περιλαμβάνουν τα υπόλοιπα στοιχεία. Πραγματοποιείται δε μια καταχώριση για το σύνολο των δωματίων του group.

Στις αφίξεις καταχωρίζονται και οι πελάτες που διημερεύουν, δηλαδή που παραμένουν στο ξενοδοχείο για μερικές ώρες. Η διημέρευση, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, χρεώνεται με το 50% της συνολικής τιμής του δωματίου και συνήθως δεν περιέχει διατροφή.

Στις περιπτώσεις μερικών αφίξεων (δηλαδή αύξηση του αριθμού των ατόμων που διαμένουν σε ένα δωμάτιο), ενημερώνεται στη M/C η οριζόντια γραμμή που αντιστοιχεί στον πελάτη που έχει ήδη αφιχθεί. Αυτό γίνεται με διαγραφή των παλαιών ποσών και αναγραφή των νέων. Με τον ίδιο τρόπο γίνεται και η καταχώριση των μερικών αναχωρήσεων.

9.6. ΧΡΕΩΣΤΙΚΑ ΠΕΛΑΤΩΝ – EXTRAS

Στην ομάδα των χρεωστικών στηλών αναγράφονται, όπως ήδη αναφέρθηκε, οι έκτακτες καταναλώσεις (extras). Οι στήλες αυτές είναι ισάριθμες με τα αντίστοιχα τμήματα εκμετάλλευσης που υπάρχουν σε κάθε ξενοδοχείο.

Η καταχώριση των στοιχείων στη M/C γίνεται με βάση τους λογαριασμούς (χρεωστικά), που δεν είναι τίποτε άλλο παρά οι αποδείξεις λιανικής πώλησης. Οι αποδείξεις αυτές εκδίδονται από τα διάφορα τμήματα εκμετάλλευσης και υπογράφονται από τον πελάτη. Με τον τρόπο αυτό αποφεύγονται τυχόν παρεξηγήσεις, οι οποίες μπορεί να προκύψουν από την αμφισβήτηση των λογαριασμών εκ μέρους του πελάτη.

Οι έκτακτες καταναλώσεις καταχωρίζονται στις εξής στήλες:

- ◆ Εστιατόριο
- ◆ Ταβέρνα
- ◆ Μπουφές
- ◆ Κάβα
- ◆ Μπαρ
- ◆ Μπαρ πισίνας (Pool bar)
- ◆ Τηλέφωνο
- ◆ Πλυντήριο
- ◆ Διάφορα (ανάλογα με το κάθε ξενοδοχείο)

Ο αριθμός των στηλών της ομάδας των extras μπορεί να διαφέρει ανάλογα με το είδος και το μέγεθος της ξενοδοχειακής επιχείρησης. Ανεξάρτητα, όμως, από τον τύπο του ξενοδοχείου, οι χρεώσεις των πελατών στα διάφορα τμήματα εκμετάλλευσης γίνονται με τον ίδιο τρόπο.

Ανάλογα με την πολιτική των χρεώσεων που τηρείται σε κάθε μονάδα, είναι δυνατόν ο τύπος του λογαριασμού που εκδίδει το κάθε τμήμα χωριστά να είναι διαφορετικός, π.χ. σε κάποια τμήματα εμφανίζεται μόνο το σύνολο των καταναλώσεων κάθε πελάτη και όχι οι επιμέρους χρεώσεις, επίσης κάποια άλλα τμήματα δέχονται μόνο μετρητά.

Όποιος και αν είναι ο τύπος των λογαριασμών που εκδίδονται από κάθε τμήμα εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου, οι λογαριασμοί αυτοί πρέπει να καταχωρίζονται κατά τη διάρκεια κάθε ημέρας από τον υπεύθυνο της M/C. Στη συνέχεια αρχειοθετούνται σε ειδικές θυρίδες που αντιστοιχούν σε κάθε δωμάτιο χωριστά. Τέλος, όλοι μαζί παραδίδονται στον πελάτη κατά την αναχώρησή του, μαζί με τον συνολικό λογαριασμό.

Κάθε φορά που γίνεται η χρέωση ενός πελάτη σε ένα τμήμα γίνεται και η αντίστοιχη πίστωση του τμήματος για το είδος που διέθεσε. Για παράδειγμα, ο πελάτης χρεώνεται την τιμή ενός γεύματος στο εστιατόριο, ενώ συγχρόνως στο εστιατόριο πιστώνεται η τιμή του γεύματος αυτού. Όπως είναι φανερό, η τιμή είναι ίδια, είτε χρεώθηκε (εκ μέρους του πελάτη) είτε πιστώθηκε (εκ μέρους του τμήματος). Συνεπώς, το σύνολο των χρεώσεων των πελατών στη στήλη «εστιατόριο» της Μ/Σ είναι ίσο με το σύνολο των πιστώσεων του τμήματος αυτού. Γενικεύοντας μπορούμε να ισχυριστούμε ότι:

Τα σύνολο των χρεωστικών στηλών της Μ/Σ πρέπει να είναι ίσα με τα σύνολα των πιστώσεων των αντίστοιχων τμημάτων εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου.

Εάν προκύψει διαφορά στα σύνολα αυτά, τότε πρέπει να γίνει έλεγχος για την ανεύρεση τυχόν λαθών. Στα μικρά ξενοδοχεία η καταχώριση των χρεώσεων στη Μ/Σ μπορεί να γίνει κατά τη διάρκεια της νύκτας, γεγονός που είναι αδύνατο για τα μεγάλα ξενοδοχεία, εξαιτίας του μεγάλου αριθμού λογαριασμών.

Συνηθισμένη είναι η χρησιμοποίηση των δελτίων παραγγελίας (bons) για τη συναλλαγή και επιβεβαίωση των καταναλώσεων. Τα δελτία αυτά, εκτός από τον τίτλο του ξενοδοχείου, πρέπει να περιλαμβάνουν: αύξοντα αριθμό δελτίου, ημερομηνία, αριθμό τραπεζιού και ατόμων, αριθμό δωματίου, περιγραφή και ποσότητα είδους και υπογραφή υπαλλήλου (βλέπε κεφάλαιο 12, παράγραφο 12.3).

9.7. ΔΙΑΧΩΡΙΣΤΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

Κάθε τμήμα εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου στο τέλος της ημέρας (δηλαδή μετά τη λήξη της λειτουργίας του) οφείλει να ετοιμάζει τη λεγόμενη διαχωριστική ή συγκεντρωτική κατάσταση της δεδομένης ημέρας. Για να συνταχθεί η συγκεντρωτική κατάσταση, πρέπει να μαζευτούν όλες οι αποδείξεις (λιανικής πώλησης ή παροχής υπηρεσιών) και να καταχωριστούν. Η μορφή που έχει μία τέτοιου είδους κατάσταση, είναι συνήθως η ακόλουθη:

Εικόνα 9.2 Διαχωριστική κατάσταση τμήματος

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ					
A/A 3856					
ΔΙΑΧΩΡΙΣΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ 27/03/02					
(π.χ. ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ)					
ΑΡΙΘΜΟΣ ΛΟΓ/ΣΜΟΥ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΔΩΜΑΤΙΟΥ	ΧΡΕΩΣΤΙΚΑ	ΜΕΤΡΗΤΑ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΚΑΡΤΕΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
2445	308	40 €	-	-	
2446	405	-	58 €	-	
2447	203	-	-	72 €	
•	•	•	•	•	
•	•	•	•	•	
•	•	•	•	•	
ΣΥΝΟΛΑ					

Η κατάσταση αυτή, εκτός από συγκεντρωτική, ονομάζεται και διαχωριστική, γιατί σε αυτή διαχωρίζονται οι πωλήσεις σε χρεωστικές και τοις μετρητοίς (συχνά τα τμήματα χωρίζονται σε υποτμήματα και έτσι δικαιολογείται ο όρος «διαχωριστική»).

Αφού καταχωριστούν όλοι οι λογαριασμοί και γίνουν οι αθροίσεις, η συγκεντρωτική κατάσταση υπογράφεται από τον υπεύθυνο, ο οποίος πρέπει να την παραδώσει στον ταμία της Υποδοχής μαζί με το σύνολο των μετρητών χρημάτων.

9.8. ΠΕΡΑΣΤΙΚΟΙ – PASSANTS

Στη Μ/Σ, τελευταία στη σειρά (μετά τις αφίξεις και τους παραμένοντες) καταχωρίζονται τα έσοδα από τους περαστικούς πελάτες (Passants). Με τον όρο «passants» εννοούμε τους πελάτες, που ενώ διαμένουν στο ξενοδοχείο πληρώνουν τις καταναλώσεις που κάνουν τοις μετρητοίς αλλά και τους μη ενοίκους του ξενοδοχείου, που πληρώνουν με τον ίδιο τρόπο. Οι καταχωρίσεις passants γίνονται στη Μ/Σ συγκεντρωτικά, κατά τμήμα εκμετάλλευσης, βάσει των διαχωριστικών καταστάσεων των τμημάτων. Στους λογαριασμούς passants δεν υπάρχει υπόλοιπο σε μεταφορά.

Η σειρά με την οποία γίνονται οι καταχωρίσεις στη Μ/Σ έχει ως εξής:

- | | |
|-----------------|-------------------------------------|
| 1. Παραμένοντες | (κατά σειρά αριθμού δωματίου) |
| 2. Αφίξεις | (κατά σειρά αφικνούμενων πελατών) |
| 3. Passants | (κατά σειρά τμημάτων εκμετάλλευσης) |

9.9 ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ

Με τον όρο «αναχωρήσεις» εννοούμε τους πελάτες που φεύγουν (αναχωρούν) από το ξενοδοχείο. Όπως έχει αναφερθεί σε προηγούμενο κεφάλαιο, υπάρχουν δύο περιπτώσεις αναχωρήσεων:

- α)** Οι προβλεπόμενες: κατά τις οποίες οι πελάτες είχαν ανακοινώσει στην Υποδοχή την ακριβή ημέρα της αναχώρησής τους.
- β)** Οι έκτακτες: κατά τις οποίες οι πελάτες εγκαταλείπουν το ξενοδοχείο εκτάκτως, χωρίς προηγούμενη ειδοποίηση.

Οι αναχωρήσεις συνήθως πραγματοποιούνται έως τις 12:00π.μ. (check out time).

Η Υποδοχή ενημερώνει για τις αναχωρήσεις το τμήμα της Μ/Σ, ο υπεύθυνος της οποίας φροντίζει να εκδοθούν σωστά και χωρίς παραλείψεις οι λογαριασμοί τους. Ο main couronnier οφείλει να πραγματοποιήσει τις εξής εργασίες:

- 1. Διαγράφει τα στοιχεία του πελάτη και των συμφωνηθέντων (δηλαδή τα στοιχεία της 1ης ομάδας στηλών της Μ/Σ) με κόκκινο στυλό.
- 2. Συμπληρώνει πιθανές χρεώσεις των εκτάκτων καταναλώσεων, οι οποίες λαμβάνουν χώρα την ημέρα της αναχώρησης.
- 3. Υπολογίζει το σύνολο έως τη στιγμή της αναχώρησης.
- 4. Αποστέλλει το λογαριασμό στο ταμείο της Υποδοχής, ώστε να τακτοποιηθεί από τον πελάτη.

Έχει μεγάλη σημασία για τον πελάτη να αισθάνεται ότι μπορεί να ελέγξει το λογαριασμό του και φυσικά να τον βρίσκει σωστό. Το γεγονός αυτό δημιουργεί στον πελάτη την εντύπωση μιας σωστά οργανωμένης επιχείρησης και αυξάνει την αξιοπιστία της.

9.10. ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ

Στην 3η ομάδα στηλών της M/C ανήκουν οι πιστώσεις οι οποίες αποτελούνται από τις εκπτώσεις, τις διορθώσεις και τις πληρωμές.

- α)** Εκπτώσεις: Η έκπτωση είναι η μείωση της τιμής κατά συγκεκριμένο ποσοστό (π.χ. μειωμένη κατά 20% της αρχικής τιμής). Οι εκπτώσεις γίνονται συνήθως προς τα πρακτορεία ταξιδιών, τα οποία στέλνουν αρκετούς πελάτες στα ξενοδοχεία. Δεν είναι όμως σπάνιο να γίνονται και σε μεμονωμένους πελάτες, ιδιαίτερα στις εποχές του έτους όπου η πληρότητα είναι χαμηλή. Οι εκπτώσεις καταχωρίζονται στην αντίστοιχη στήλη της M/C, αφού πρώτα σταλεί στο main courantier το ανάλογο αποδεικτικό. Στην περίπτωση αυτή, το αποδεικτικό είναι η εντολή έκπτωσης, η οποία εκδίδεται από την Υποδοχή και είναι υπογεγραμμένη από τον αρμόδιο υπάλληλο που έκανε την έκπτωση (διευθυντής, προϊστάμενος κτλ.).
- β)** Διορθώσεις: Εάν υπάρχουν διορθώσεις αυτές καταχωρίζονται με βάση τα ειδικά διορθωτικά σημειώματα που εκδίδονται από το τμήμα ελέγχου του ξενοδοχείου. Καλό είναι να αποφεύγονται οι διορθώσεις και οι εργασίες που γίνονται στη M/C να είναι ακριβείς και να αποδεικνύονται από τα διάφορα άλλα έντυπα (αποδεικτικά).
- γ)** Πληρωμές: Στη στήλη των πληρωμών καταχωρίζονται οι προκαταβολές των πελατών για την κράτηση του δωματίου. Στην ίδια στήλη καταχωρίζεται οποιαδήποτε άλλη πληρωμή και εξόφληση λογαριασμού και εκδίδεται η σχετική απόδειξη.

9.11. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Στην 3η ομάδα των στηλών της M/C καταχωρίζονται τα αποτελέσματα των υπολογισμών (καθαρά λογιστικό μέρος της M/C). Αναλυτικά, ισχύουν τα εξής:

- **Σύνολο ημέρας:** είναι το σύνολο της χρέωσης των πελατών κατά τη διάρκεια της ημέρας, δηλαδή το άθροισμα των συμφωνηθέντων και των έκτακτων καταναλώσεων.

$$\text{ΣΥΝΟΛΟ ΗΜΕΡΑΣ} = \text{ΣΥΜΦΩΝΗΘΕΝΤΑ} + \text{ΣΥΝΟΛΟ EXTRAS}$$

Η στήλη «σύνολο ημέρας» έχει δύο διαστάσεις: Την οριζόντια, όπου αντιστοιχεί με το σύνολο ημέρας του πελάτη και την κάθετη, όπου αντιστοιχεί με το σύνολο ημέρας (ημερήσια έσοδα) του ξενοδοχείου.

- **Υπόλοιπο προηγούμενης:** είναι το υπόλοιπο για μεταφορά της προηγούμενης ημέρας.

$$\text{ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗΣ} = \text{ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΓΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑ (ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗΣ ΗΜΕΡΑΣ)}$$

- **Σύνολο οφειλομένων:** είναι το άθροισμα των στηλών «σύνολο ημέρας» και «υπόλοιπο προηγούμενης».

$$\text{ΣΥΝΟΛΟ ΟΦΕΙΛΟΜΕΝΩΝ} = \text{ΣΥΝΟΛΟ ΗΜΕΡΑΣ} + \text{ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗΣ}$$

- **Υπόλοιπο για μεταφορά:** είναι ο λογαριασμός του πελάτη που εκκρεμεί αφού έχουν υπολογισθεί όλες οι χρεώσεις και οι πιστώσεις, δηλαδή είναι το «σύνολο οφειλομένων» μείον το «σύνολο των πιστώσεων».

$$\text{ΥΠΟΛΟΙΠΟ ΓΙΑ ΜΕΤΑΦΟΡΑ} = \text{ΣΥΝΟΛΟ ΟΦΕΙΛΟΜΕΝΩΝ} - \text{ΠΙΣΤΩΣΕΙΣ}$$

9.12. ΣΥΜΦΩΝΙΑ M/C ΚΑΙ «ΚΛΕΙΣΙΜΟ» ΗΜΕΡΑΣ

Από αυτά που αναλύθηκαν μέχρι τώρα είναι φανερό ότι ο main courantier καταχωρίζει κατά τη διάρκεια της ημέρας τις διάφορες χρεώσεις, είτε αυτές ανήκουν στα «συμφωνηθέντα» είτε στις έκτακτες καταναλώσεις. Η ενημέρωση της M/C πρέπει να γίνεται με ακρίβεια και ταχύτητα, ώστε να είναι αποτελεσματική η χρησιμοποίησή της. Αφού γίνουν όλες οι καταχωρίσεις, ξεκινάει η διαδικασία του κλεισίματος.

Κατά το κλείσιμο της 1ης ομάδας στηλών της M/C επιβάλλεται να ελεγχθεί ο αριθμός των ατόμων. Με τον τρόπο αυτό υπολογίζεται ο αριθμός των πελατών που διαμένουν στο ξενοδοχείο. Ο αριθμός αυτός πρέπει να βρίσκεται σε απόλυτη συμφωνία με το σύνολο των ατόμων του βιβλίου πόρτας της Υποδοχής.

Κατά το κλείσιμο της 2ης ομάδας στηλών της M/C ελέγχονται οι διάφορες extra καταναλώσεις και διαχωρίζονται σε χρεωστικές και τοις μετρητοίς. Το σύνολο κάθε στήλης πρέπει να βρίσκεται σε συμφωνία με τα σύνολα των συγκεντρωτικών (διαχωριστικών) καταστάσεων των επιμέρους τμημάτων.

Κατά το κλείσιμο της 3ης ομάδας στηλών της M/C πρέπει να ισχύουν τα εξής:

1. Σύνολο ημέρας = Συμφωνηθέντα + Extras.
2. Υπόλοιπο προηγούμενης = Υπόλοιπο για μεταφορά.
3. Σύνολο οφειλόμενων = Σύνολο ημέρας + Υπόλοιπο προηγούμενης.
4. Υπόλοιπο για μεταφορά = Σύνολο οφειλόμενων – Πιστώσεις.

Αφού υπάρξει συμφωνία στις ισότητες αυτές και ακολουθήσει επαλήθευση, τότε τα αθροίσματα συμπληρώνονται με στυλό και η M/C κλείνεται με διπλή λογιστική γραμμή -όπως έχει ήδη αναφερθεί-, ώστε να μην επιτρέπεται άλλη παρέμβαση σ' αυτή.

9.13. ΣΥΓΧΡΟΝΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Οι μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες οι οποίες είχαν μεγάλο αριθμό κλινών (δηλαδή μεγάλη δυναμικότητα) και πολλά τμήματα εκμετάλλευσης, αρκετά από τα οποία έμεναν ανοικτά σχεδόν όλη τη νύκτα, αντιμετώπισαν στο παρελθόν πολλά προβλήματα καταγραφής των στοιχείων στη χειρόγραφη M/C. Οι πολυάριθμες εγγραφές και το πλήθος των αριθμητικών πράξεων είχαν ως αποτέλεσμα συχνά λάθη, τα οποία οδηγούσαν σε σύγχυση. Για να λυθούν τα προβλήματα αυτά, επινοήθηκαν και κατασκευάστηκαν οι μηχανικές M/C (NCR, SWEDA), οι οποίες κυκλοφόρησαν στην αγορά και χρησιμοποιήθηκαν ευρέως για αρκετά χρόνια.

Σήμερα τα περισσότερα ξενοδοχεία, ιδιαίτερα τα μεγάλα, έχουν μηχανοργανωθεί ηλεκτρονικά. Διαθέτουν σε διάφορα τμήματα υπολογιστές, οι οποίοι συνδέονται μεταξύ τους. Έτσι, ο υπάλληλος της Υποδοχής καταχωρίζει τις αφίξεις, τα στοιχεία των πελατών και τα συμφωνηθέντα. Οι υπεύθυνοι των τμημάτων εκμετάλλευσης χρεώνουν τους λογαριασμούς στις αντίστοιχες στήλες (αφού βρίσκονται σε σύστημα on line, δηλαδή συνδεδεμένο). Οι πληρωμές καταχωρίζονται με τη σειρά τους αυτόματα και, τέλος, οι διάφορες πράξεις γίνονται απευθείας.

Υπάρχουν διάφορα προγράμματα των ηλεκτρονικών υπολογιστών, τα οποία είναι δυνατόν να προσαρμόζονται στις ανάγκες της κάθε ξενοδοχειακής μονάδας. Έτσι, ανάλογα με τον αριθμό και το είδος των τμημάτων που έχει κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση, καθώς και το προσωπικό που διαθέτει, δημιουργείται και το αντίστοιχο πρόγραμμα. Με τον τρόπο αυτό το έργο της M/C απλοποιείται και αποφεύγονται τα λάθη και οι καθυστερήσεις.

ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ

- ➔ Για τα μεγάλα ξενοδοχεία, M/C είναι το έντυπο στο οποίο γίνεται η συγκέντρωση των λογαριασμών των πελατών, αλλά και το τμήμα στο οποίο γίνεται η διαδικασία αυτή.
- ➔ Η σημασία της M/C έγκειται στο γεγονός ότι μ' αυτήν εμφανίζονται, στην πραγματικότητα, τα έσοδα του ξενοδοχείου. Ο υπάλληλος που ασχολείται με την M/C, ο οποίος πρέπει να είναι ειδικευμένος, έχει συγκεκριμένες αρμοδιότητες.
- ➔ Με τη γραμμογράφηση της M/C δημιουργείται ένας πίνακας, ο οποίος αποτελείται από οριζόντιες σειρές και κάθετες στήλες. Κάθε οριζόντια σειρά αντιστοιχεί σε μία εγγραφή πελάτη, ενώ κάθε στήλη αντιστοιχεί σε κάθε χωριστό τμήμα εκμετάλλευσης, σε σύνολα, πιστώσεις, αποτελέσματα και, τέλος, παρατηρήσεις.
- ➔ Κάθε ημέρα συμπληρώνεται ξεχωριστά η ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών, η οποία φέρει και τη συγκεκριμένη ημερομηνία. Η καταχώριση των στοιχείων γίνεται με βάσει συγκεκριμένα έντυπα, δελτία, αποδείξεις κτλ. και στη συνέχεια υπολογίζονται τα σύνολα.
- ➔ Αφού καταχωριστούν όλα τα στοιχεία και γίνουν οι πράξεις, η M/C κλείνεται με διπλή λογιστική γραμμή, θεωρείται από την εφορία και αποτελεί επίσημο βιβλίο του ξενοδοχείου.
- ➔ Με τον όρο «παραμένοντες» εννοούμε τους πελάτες που διανυκτέρευσαν στο ξενοδοχείο την προηγούμενη νύκτα.
- ➔ Με τον όρο «αφίξεις» εννοούμε τους πελάτες που φτάνουν στο ξενοδοχείο κατά τη διάρκεια της ημέρας που αντιστοιχεί στο φύλλο της M/C. Οι πελάτες που αφικνούνται μπορεί να είναι μεμονωμένοι, πρακτορειακοί ή groups.
- ➔ Στην ομάδα των χρεωστικών στηλών αναγράφονται οι έκτακτες καταναλώσεις (extras) με βάση τους λογαριασμούς.
- ➔ Τα σύνολα των χρεωστικών στηλών της M/C πρέπει να είναι ίσα με τα σύνολα των πιστώσεων των αντίστοιχων τμημάτων εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου.
- ➔ Κάθε τμήμα εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου στο τέλος της ημέρας ετοιμάζει τη διαχωριστική κατάσταση, στην οποία καταχωρίζονται τα ποσά των αποδείξεων (λιανικής πώλησης ή παροχής υπηρεσιών).
- ➔ Με τον όρο «αναχωρήσεις» εννοούμε τους πελάτες που φεύγουν από το ξενοδοχείο. Οι αναχωρήσεις μπορεί να είναι προβλεπόμενες ή έκτακτες.
- ➔ Στην 3η ομάδα στηλών τα M/C ανήκουν οι πιστώσεις οι οποίες αποτελούνται από τις εκπτώσεις, τις διορθώσεις και τις πληρωμές.
- ➔ Σήμερα, στα περισσότερα ξενοδοχεία υπάρχει ηλεκτρονική μηχανοργάνωση και έτσι το έργο της M/C απλοποιείται και αποφεύγονται τα λάθη και οι καθυστερήσεις.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

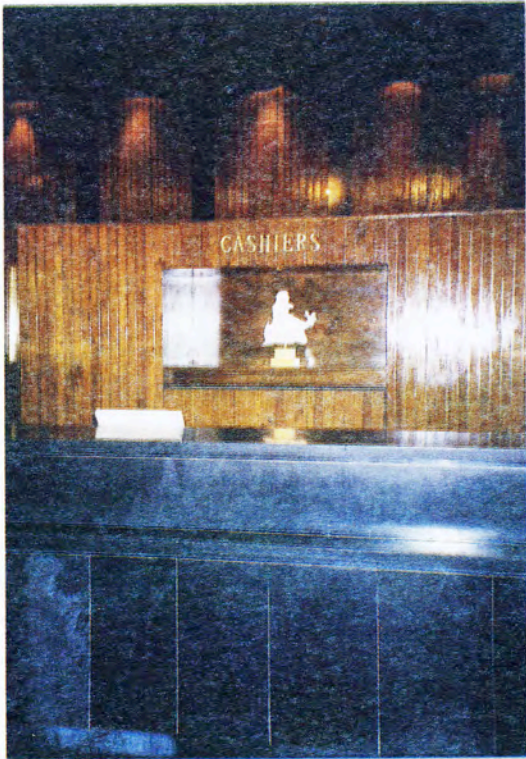
1. Ποια η σημασία της M/C για ένα ξενοδοχείο;
2. Ποια είναι τα καθήκοντα και οι αρμοδιότητες του main couronnier;
3. Πόσες ομάδες στηλών περιέχει η ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών και τι στοιχεία περιέχουν οι ομάδες αυτές;
4. Πώς γίνεται η καταχώριση των στοιχείων της 2ης ομάδας;
5. Πώς γίνεται η καταχώριση των στοιχείων της 3ης ομάδας;
6. Τι ονομάζουμε συγκεντρωτική M/C;
7. Τι εννοούμε με τους όρους «παραμένοντες», «αφίξεις», «passants» και «αναχωρήσεις»;
8. Τι είναι έκπτωση και πώς γίνεται αυτή;
9. Τι είναι το «σύνολο ημέρας» της M/C και με τι ισούται;
10. Τι είναι το «υπόλοιπο για μεταφορά» της M/C και με τι ισούται;
11. Πώς έχει βοηθήσει σήμερα η ηλεκτρονική μηχανοργάνωση την εργασία της M/C;

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΥ ΟΔΗΓΟΥ

- Ερωτήσεις διαφόρων ειδών κλειστού τύπου.
- Εργασίες – Δραστηριότητες.
- Ασκήσεις
- ☐ Καταχώριση παραμενόντων πελατών στη Μ/Σ.
- ☐ Καταχώριση αφίξεων.
- ☐ Καταχώριση έκτακτων καταναλώσεων (Extras).
- ☐ Καταχώριση πελατών Passant.
- ☐ Καταχώριση αναχωρήσεων.
- ☐ Καταχώριση πιστώσεων και αποτελεσμάτων.
- ☐ Έλεγχος και «κλείσιμο» της Μ/Σ.
- ☐ Ενημέρωση της Μ/Σ με κάλυψη όλων των περιπτώσεων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΑΜΕΙΟΥ



ΣΤΟΧΟΙ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ



Μετά τη μελέτη του κεφαλαίου, οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση:

- Να περιγράφουν τις λειτουργικές διαδικασίες του Ταμείου Υποδοχής ενός ξενοδοχείου.
- Να περιγράφουν τις πρακτικές εξόφλησης λογαριασμών, που χρησιμοποιούνται από το τμήμα.
- Να προσδιορίζουν τη χρήση των εντύπων και βιβλίων του Ταμείου Υποδοχής.
- Να περιγράφουν την ταμειακή διαχείριση των διαχωριστικών καταστάσεων των τμημάτων.
- Να περιγράφουν την υπηρεσία χρηματοκιβωτίου.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ανάμεσα στις βασικές λειτουργίες ενός ξενοδοχείου είναι και η ταμειακή, η οποία αποτελείται από τα εξής επιμέρους ταμεία:

- Το ταμείο της Υποδοχής (βρίσκεται στο τμήμα της Υποδοχής και έχει συγκεκριμένες αρμοδιότητες, για τις οποίες θα μιλήσουμε στη συνέχεια).
- Το κεντρικό ταμείο (ξεχωριστό τμήμα που χειρίζεται την κεντρική ταμειακή λειτουργία).
- Τα ταμεία των διαφόρων τμημάτων εκμετάλλευσης (βρίσκονται εγκατεστημένα σε κάθε τμήμα χωριστά).

Στο κεφάλαιο αυτό θα μας απασχολήσει η λειτουργία του ταμείου Υποδοχής και οι συναλλαγές του με τους πελάτες (δηλαδή η παροχή διαφόρων υπηρεσιών από την ταμειακή υπηρεσία του ξενοδοχείου).

10.1. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ ΤΑΜΕΙΟΥ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Στο ταμείο της Υποδοχής των μικρών ξενοδοχείων γίνονται όλες οι συναλλαγές, δηλαδή εισπράξεις, μισθοδοσία, πληρωμές κτλ. Στα μεγάλα ξενοδοχεία, το ταμείο της Υποδοχής ασχολείται μόνο με τις συναλλαγές των πελατών (εξυπηρετεί τους πελάτες, εκδίδει τις αποδείξεις τους, εισπράττει κτλ.). Ανάμεσα στις αρμοδιότητες του ταμείου είναι και οι υπηρεσίες που σχετίζονται με το συνάλλαγμα και τις θυρίδες ασφαλείας. Το ταμείο αποτελεί μέρος του τμήματος Υποδοχής και είναι εγκατεστημένο σ' αυτή.

Στον παρακάτω πίνακα φαίνονται αναλυτικά οι αρμοδιότητες του ταμείου της Υποδοχής.

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ	ΑΝΑΛΥΣΗ
• Εισπράξεις	• Εισπράξεις από εξόφληση λογαριασμών (τοις μετρητοίς, με συνάλλαγμα, με ταξιδιωτικές επιταγές κτλ.).
• Καταχωρίσεις χρεώσεων / πιστώσεων των λογαριασμών των πελατών	• Χρηματικές καταβολές, εκπτώσεις κτλ.
• Έλεγχος οφειλών πελατών	• Έλεγχος ποσών (συνήθως μεγάλων) που οφείλουν οι πελάτες.
• Έκδοση αποδείξεων	• Έκδοση αντίστοιχων αποδείξεων μετά από εξόφληση λογαριασμών των πελατών.
• Καταμέτρηση χρημάτων και ευθύνη γι' αυτά	• Καταμέτρηση μετρητών από τον ταμία της βάρδιας και παράδοσή τους στον ταμία της επόμενης.
• Συναλλαγές σε συνάλλαγμα	• Διάφορες συναλλαγές σε συνάλλαγμα και υποχρεώσεις του ταμία που αφορούν σε αυτό (ισοτιμίες, συμπλήρωση βιβλίου συναλλάγματος, διαδικασίες μετατροπής κ.ά.)
• Υπηρεσία χρηματοκιβωτίου	• Διαχείριση θυρίδων φύλαξης τιμαφών και χρημάτων των πελατών.

10.2. ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ ΑΠΟ ΕΞΟΦΛΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η σημαντικότερη δραστηριότητα του ταμείου είναι η εξόφληση των λογαριασμών των πελατών. Είναι φανερό ότι από τις εισπράξεις αυτές εξαρτάται μέρος των εσόδων του ξενοδοχείου και συνεπώς η ομαλή λειτουργία του.

Λογαριασμός ή απόδειξη παροχής υπηρεσιών είναι ένα έντυπο θεωρημένο από την εφορία, στο οποίο καταχωρίζονται οι χρεώσεις όλων των καταναλώσεων και υπηρεσιών που προσφέρονται στον πελάτη κατά τη διάρκεια παραμονής του στο ξενοδοχείο.

Ο λογαριασμός εκδίδεται χειρόγραφα ή μηχανογραφημένα σε τρία αντίτυπα: το πρώτο χορηγείται στον πελάτη, το δεύτερο αποστέλλεται στο λογιστήριο και το τρίτο προορίζεται για το αρχείο.

Στο λογαριασμό αναγράφονται τα στοιχεία του πελάτη και αναφέρονται, αναλυτικά, τα τμήματα του ξενοδοχείου και οι ημερομηνίες κατά τις οποίες πραγματοποιήθηκαν οι καταναλώσεις, η περιγραφή τους και οι αντίστοιχες χρεώσεις τους.

Εικόνα 10.1 Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών

ATHOS PALACE
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΣΥΓΚΡΟΤΗΜΑΤΑ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.
ΚΑΛΙΤΗΛΙΑ - ΗΛΚΙΔΙΚΗ ΟΡΕΣΣΕ
TEL: 02740 02102-9 • FAX: 02740 23605
A.B.M.: 099151130 • Δ.Ο.Υ. ΚΑΣΣΑΝΔΡΑΣ
www.g-hotels.com • e-mail: reservations@g-hotels.gr

ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ No 102840

Όνομα/Name: ZEPBAE, ANTONIOE
Επωνυμία/Company:
Διεύθυνση/Address: Π. ΠΟΡΦΥΡΑ 15
Πόλη, ΤΚ/City, Zip N. ΨΥΧΙΚΟ, ΑΘΗΝ 15451
Χώρα/Country: ΕΛΛ

Αρ. Σωματίου / Room No: 806
Τμήτ. / Rate: 108
Άτομα / No. of Guests: 2
Ημερία Αρρίβης / Arrival Date: 08/08/02
Ημερία Αναχώρησης / Departure Date: 12/08/02

Σελ. 1/1
Ημερομηνία: 12/08/01
Αριθ. Κρατ. / Reserv. No: 103957

Ημερομηνία / Date	Περιγραφή / Αρ. Διακρίσεων / Description / Reference No	Βασί. ΕΥΡΩ / Amount EURO
08/08/02	ARRANGEMENT	120.00
09/08/02	ARRANGEMENT	120.00
10/08/02	ARRANGEMENT	120.00
11/08/02	ARRANGEMENT	120.00
	ΣΥΝΟΛΟ ΧΡΕΩΣΕΩΝ	480.00
12/08/02	CASH - ΜΕΤΡΗΤΑ	-480.00
	ΥΠΟΛΟΙΠΟ	0.00

NET 444.44
VAT 35.56
GROSS 480.00

ΦΠΑ 8% 0.00
ΦΠΑ 18% 0.00
ΔΗΜ. ΦΟΡΟΣ 2% 8.72

ΑΠΟΔΕΙΞΗ: 002217

Υπογραφή / Signature: [Signature]

Υπάρχουν διάφοροι τρόποι με τους οποίους οι πελάτες μπορούν να εξοφλήσουν τους λογαριασμούς τους. Το γεγονός αυτό διευκολύνει τους πελάτες, οι οποίοι είναι σημαντικό να έχουν μια αίσθηση άνεσης και όχι πίεσης, όταν έρθει η στιγμή να πληρώσουν για τη διαμονή τους. Η αίσθηση αυτή ολοκληρώνει την εικόνα μιας ευχάριστης και αβίαστης παραμονής στο ξενοδοχείο, καθώς η εξόφληση του λογαριασμού είναι συνήθως η τελευταία υπηρεσία με την οποία έρχονται σε επαφή, πριν αναχωρήσουν από αυτό).

Στη συνέχεια περιγράφονται οι πιο συνηθισμένοι τρόποι εξόφλησης των λογαριασμών.

10.2.1 Μετρητά (Cash)

Η εξόφληση των λογαριασμών με μετρητά είναι ο πιο απλός και συνεπώς, από πλευράς ξενοδοχείου, ο πιο ευπρόσδεκτος τρόπος. Όταν ο πελάτης εξοφλεί κατά την αναχώρησή του με μετρητά, μηδενίζεται το υπόλοιπο του λογαριασμού του. Ο ταμίας οφείλει να εκδώσει διπλότυπη απόδειξη παροχής υπηρεσιών, θεωρημένη ασφαλώς από την εφορία. Η πρωτότυπη απόδειξη χορηγείται στον πελάτη, ενώ το αντίγραφο κρατά ο ταμίας. Στο τέλος της ημέρας συγκεντρώνει όλα τα αντίγραφα των εξοφλημένων λογαριασμών (αποδείξεων) και τα αποστέλλει στο κεντρικό ταμείο του ξενοδοχείου.

Στην περίπτωση των μετρητών, ο ταμίας πρέπει να μετρήσει με προσοχή, μπροστά στον πελάτη, τα χαρτονομίσματα που εισπράττει. Μετά από επαλήθευση αποδίδει τυχόν ρέστα, που θα ν' ανταποκρίνονται στο ακριβές ποσό.

Το μόνο μειονέκτημα των μετρητών είναι η κυκλοφορία των πλαστών χαρτονομισμάτων. Η διάκριση των πλαστών από τα γνήσια είναι δύσκολη, αν και ένας έμπειρος ταμίας -κατά τη διάρκεια της καταμέτρησης των χαρτονομισμάτων- είναι σε θέση να προσέξει την εμφάνιση, το βάρος του χαρτιού και το χρώμα τους. Για μεγαλύτερη ασφάλεια, κατά τον έλεγχο των χαρτονομισμάτων, έχουν κυκλοφορήσει ειδικά στυλό τα μελάνια των οποίων παίρνουν συγκεκριμένο χρώμα ανάλογα, με τη γνησιότητα ή όχι των χαρτονομισμάτων.

10.2.2. Συνάλλαγμα (Foreign currency)

Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία, η εξόφληση των λογαριασμών των Ελλήνων πελατών ενός ξενοδοχείου γίνεται με το εθνικό νόμισμα της χώρας, δηλαδή με ευρώ. Αντίθετα, οι αλλοδαποί πελάτες που προέρχονται από χώρες οι οποίες δεν ανήκουν στην Ευρωπαϊκή Ένωση (π.χ. Αμερικάνοι, Αυστραλοί κ.ά.), συνήθως πληρώνουν με συνάλλαγμα, δηλαδή με το νόμισμα της χώρας τους. Αυτός ο τρόπος εξόφλησης των λογαριασμών υπολογίζεται ως εξόφληση με μετρητά, όμως υπάρχουν κάποιες προϋποθέσεις και διαδικασίες, οι οποίες πρέπει να τηρούνται.

Αρχικά το ξενοδοχείο πρέπει να διαθέτει περισσότερες από 50 κλίνες και να είναι εξουσιοδοτημένο από την Τράπεζα της Ελλάδος για να μπορεί να εξυπηρετεί τους πελάτες του με συνάλλαγμα. Από την Τράπεζα της Ελλάδος χορηγείται μια ειδική μηχανή συναλλάγματος, από την οποία εκδίδεται έντυπο που φέρει τα εξής:

- Το ποσό του νομίσματος
- Το είδος του νομίσματος
- Την ισοτιμία του (για την αλλαγή του νομίσματος σε ευρώ).

Η εργασία που γίνεται από την ειδική μηχανή συναλλάγματος μπορεί να γίνει και από συγκεκριμένο πρόγραμμα, που είναι εγκατεστημένο στον Η/Υ. Επίσης, η Τράπεζα της Ελλάδος είναι υποχρεωμένη να εκδίδει δελτίο τιμών συναλλάγματος, στο οποίο φαίνονται οι ισοτιμίες των νομισμάτων. Όλα τα ξενοδοχεία που πραγματοποιούν συναλλαγές και με ξένα νομίσματα, είναι υποχρεωμένα να λαμβάνουν καθημερινά το δελτίο αυτό. Τέλος, σε εμφανές σημείο της Υποδοχής πρέπει να βρίσκεται ειδικός πίνακας, στον οποίο να αναγράφονται οι ημερήσιες ισοτιμίες των νομισμάτων που δέχεται το ξενοδοχείο, έτσι ώστε να μπορούν οι πελάτες να ενημερώνονται άμεσα.

Κάθε φορά που πραγματοποιείται αλλαγή συναλλάγματος το ταμείο οφείλει να εκδίδει διπλότυπη απόδειξη, θεωρημένη από την Υπηρεσία Προστασίας Εθνικού Νομίσματος. Στην απόδειξη αναγράφονται το ονοματεπώνυμο του πελάτη, ο αριθμός διαβατηρίου, η αξία του ποσού σε ευρώ κ.ά. Ο πελάτης πρέπει να υπογράψει την απόδειξη και να κρατήσει το πρωτότυπό της, ενώ το ξενοδοχείο διατηρεί το αντίγραφο. Η απόδειξη αυτή μπορεί να εκδοθεί και από την ειδική μηχανή συναλλάγματος ή τον Η/Υ του ταμείου.

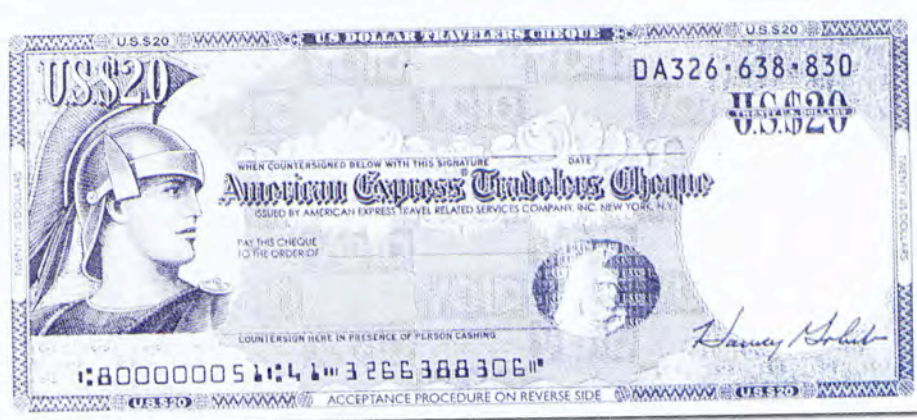
Τέλος, το ταμείο πρέπει να τηρεί και να ενημερώνει το βιβλίο συναλλάγματος, το οποίο είναι επίσης θεωρημένο από την Υπηρεσία Προστασίας Εθνικού Νομίσματος. Το βιβλίο αυτό, που μπορεί να ενημερώνεται και από το λογιστήριο του ξενοδοχείου, χρησιμοποιείται για την απόδοση του συναλλάγματος στην Τράπεζα.

10.2.3 Ταξιδιωτικές Επιταγές (Traveller's Cheques)

Η εξόφληση των λογαριασμών με ταξιδιωτικές επιταγές είναι πολύ συνηθισμένη, όταν πρόκειται για αλλοδαπούς πελάτες. Το γεγονός αυτό οφείλεται στο ότι οι ταξιδιωτικές επιταγές έχουν ένα σημαντικό πλεονέκτημα, σε σχέση με τα μετρητά: είναι προσωπικές, δηλαδή δεν μπορούν να εξαργυρωθούν παρά μόνο από τους αληθινούς κατόχους τους. Έτσι εξασφαλίζονται οι τελευταίοι, σε περίπτωση κλοπής ή απώλειας των ταξιδιωτικών τους επιταγών, γιατί μπορούν να προβούν στην άμεση ακύρωσή τους.

Στις επιταγές αυτές, οι οποίες εκδίδονται από τις τράπεζες, αναγράφονται: το νόμισμα, το ποσό, ο αριθμός της επιταγής, καθώς επίσης και η υπογραφή του κατόχου. Όταν ο τελευταίος εξοφλήσει το λογαριασμό του με ταξιδιωτική επιταγή, θα πρέπει να βάλει και δεύτερη υπογραφή, ίδια ακριβώς με την πρώτη, παρουσία του ταμιά. Εκείνος με τη σειρά του, μετά από σχολαστικό έλεγχο των δύο υπογραφών κάνει δεκτή την επιταγή. Στη συνέχεια εκδίδει απόδειξη αγοράς συναλλάγματος, ακριβώς όπως στην περίπτωση πληρωμής με συνάλλαγμα.

Εικόνα 10.2 Ταξιδιωτική Επιταγή (Traveller's Cheque)



10.2.4. Προσωπική Επιταγή (Personal Cheque)

Η εξόφληση των λογαριασμών με προσωπικές επιταγές δε γίνεται δεκτή από αρκετά ξενοδοχεία. Το γεγονός αυτό πρέπει να γνωστοποιείται στους πελάτες κατά την άφιξή τους και όχι στο τέλος της διαμονής τους. Στην περίπτωση που το ξενοδοχείο δέχεται να εξοφληθεί με προσωπική επιταγή, ο ταμίας θα πρέπει να ελέγξει τα στοιχεία που είναι συμπληρωμένα σ' αυτήν, καθώς και αν καλύπτεται από την τράπεζα το ποσό που αναγράφεται. Αυτό γίνεται με τηλεφωνική επικοινωνία του ταμιά με την τράπεζα. Για το λόγο αυτό οι προσωπικές επιταγές γίνονται δεκτές μόνο τις ώρες που λειτουργούν οι τράπεζες.

Εικόνα 10.3 Προσωπική Επιταγή

59866033-0	ΤΟΠΟΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	€
ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΠΙΤΑΓΗΣ			
ALPHA BANK			
ΚΑΤΑΣΤΗΜΑ ΛΕΩΦ. ΒΟΥΛΙΑΓΜΕΝΗΣ(386) Λεωφόρος Βουλιαγμένης 18, 166 75 ΓΛΥΦΑΔΑ			
ΠΛΗΡΩΣΤΕ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΤΑΓΗ ΜΟΥ ΑΥΤΗ ΣΕ ΔΙΑΤΑΓΗ			
ΕΥΡΩ			
ΜΕ ΚΡΕΙΔΟΣΗ ΤΟΥ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ ΜΟΥ ALPHA 500			
ΕΛΘΩΝ Ε. Π. Ε			
ΑΦΗ: 095110690			
014 386002320000136			
ΠΑΡΑΚΑΛΩΜΕ ΜΗ ΓΡΑΦΕΤΕ ΚΑΙ ΣΗΜΑΤΟΣΕΤΕ ΣΤΗ ΛΕΥΚΗ ΖΩΝΗ			
ΥΠΟΓΡΑΦΗ			

10.2.5. Πιστωτικές Κάρτες (Credit Cards)

Η εξόφληση των λογαριασμών με πιστωτικές κάρτες είναι πολύ διαδεδομένη σήμερα. Το γεγονός αυτό οφείλεται στα εξής δεδομένα:

- ◆ Οι πιο πολλοί πελάτες των ξενοδοχείων είναι κάτοχοι μίας ή περισσότερων πιστωτικών καρτών.
- ◆ Τα ξενοδοχεία, στην πλειονότητά τους, κάνουν δεκτές τις πιστωτικές κάρτες.
- ◆ Οι κάτοχοι πιστωτικών καρτών δεν είναι υποχρεωμένοι να έχουν μαζί τους μετρητά.
- ◆ Οι τράπεζες και οι οργανισμοί που εκδίδουν πιστωτικές κάρτες δίνουν το δικαίωμα στους κατόχους τους να πληρώνουν τους λογαριασμούς τους σε δόσεις.
- ◆ Τα περισσότερα ξενοδοχεία επιθυμούν να γίνονται οι συναλλαγές με τους πελάτες μέσω πιστωτικών καρτών, γιατί έχουν την εγγύηση των τραπεζών ή των οργανισμών που τις εκδίδουν.
- ◆ Με την αλλαγή του νομίσματος από δραχμές σε ευρώ, οι πιστωτικές κάρτες χρησιμοποιήθηκαν ακόμα περισσότερο, εξαιτίας της διευκόλυνσης που παρείχαν στους κατόχους τους.

Οι τράπεζες και οι οργανισμοί των πιστωτικών καρτών προμηθεύουν τα ξενοδοχεία με ειδικά μηχανήματα, τα οποία ελέγχουν αυτόματα αν η κάρτα είναι έγκυρη και αν το ποσό δεν υπερβαίνει το πιστωτικό όριο (συγκεκριμένο χρηματικό όριο συναλλαγών). Αφού διαπιστωθεί η εγκυρότητα της κάρτας, εκδίδεται, επίσης αυτόματα διπλότυπη απόδειξη, στην οποία αναγράφονται τα εξής:

- Η επωνυμία και τα στοιχεία της ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- Η ημερομηνία πληρωμής.
- Η ακριβής ώρα της πληρωμής.
- Το ποσό της χρέωσης.
- Το ονοματεπώνυμο του κατόχου της κάρτας.
- Ο αριθμός της κάρτας.
- Η ένδειξη «αποδέχομαι τη συναλλαγή» με χώρο για την υπογραφή του κατόχου της κάρτας.
- Η τράπεζα ή ο οργανισμός που εξέδωσε την κάρτα.
- Ο αριθμός του λογαριασμού.

Μετά την υπογραφή της απόδειξης από τον κάτοχο της κάρτας, το ξενοδοχείο κρατά το πρωτότυπο και το αντίγραφο δίνεται στον πελάτη. Ο ταμίας πρέπει να ελέγξει μόνο εάν η υπογραφή συμφωνεί με εκείνη στο πίσω μέρος της κάρτας.

Παλαιότερα οι διαδικασίες αποδοχής των πιστωτικών καρτών, καθώς και η έκδοση των αποδείξεων γίνονταν αποκλειστικά με χειροκίνητο τρόπο. Σήμερα ο τρόπος αυτός έχει περιοριστεί σημαντικά.

10.2.6. Μεταφορά σε χρεώστες

Πρόκειται για την περίπτωση κατά την οποία ο πελάτης, όταν αναχωρεί, δεν πληρώνει ο ίδιος το λογαριασμό του, αλλά κάποιος τρίτος. Αυτός μπορεί να είναι ένα τουριστικό γραφείο, μια εταιρία, ένας σύλλογος κτλ. Ο ταμίας αποστέλλει ένα αντίγραφο του λογαριασμού που πρέπει να εξοφληθεί στον χρεώστη, το οποίο έχει πρώτα ελέγξει και υπογράψει ο πελάτης.

10.3. ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΓΙΑ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟ ΠΕΛΑΤΩΝ / PAID OUT

Όταν το ταμείο της Υποδοχής είναι το μοναδικό ταμείο της επιχείρησης, εκτός από τις εισπράξεις, πραγματοποιεί και κάθε συναλλαγή που αφορά τις πληρωμές προμηθευτών, πρακτορείων, μισθοδοσίας κτλ. Στα ξενοδοχεία, όμως, που η Υποδοχή έχει ξεχωριστό ταμείο, οι πληρωμές που διενεργούνται από αυτό αφορούν συνήθως μικροέξοδα των πελατών, όπως για παράδειγμα η πληρωμή ταξί για λογαριασμό του πελάτη, η έκδοση εισιτηρίων, η ενοικίαση αυτοκινήτου κ.ά. Σε αυτές τις περιπτώσεις το ταμείο της Υποδοχής συνεργάζεται με το θυρωρείο, το οποίο συμπληρώνει το ειδικό έντυπο εσωτερικής κίνησης του ξενοδοχείου. Στο έντυπο αυτό που ονομάζεται Paid Out, εκτός από το όνομα και τον αριθμό δωματίου του πελάτη, σημειώνεται το ποσό που εκταμιεύεται και η αιτιολογία. Με την υπογραφή του στο Paid Out ο πελάτης αποδέχεται τη χρέωση του λογαριασμού του με το αναγραφόμενο ποσό, το οποίο καταχωρίζεται από τη Μ/Σ στη στήλη «διάφορα» των καταναλώσεων extras, με Φ.Π.Α. 0%.

Εικόνα 10.4 Έντυπο Εσωτερικής Κίνησης Ξενοδοχείου

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ	PAID OUT ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΓΙΑ ΛΟΓ/ΣΜΟ	No		
		DATE HMEP/...../.....		
NAME ΟΝΟΜΑ	ROOM No ΑΡ. ΔΩΜΑΤΙΟΥ			
EXPLANATION ΑΙΤΙΟΛΟΓΙΑ				
.....				
.....				
AMOUNT IN WORDS - ΠΟΣΟ ΟΛΟΓΡΑΦΩΣ	<table border="1"><tr><td>EURO</td></tr><tr><td> </td></tr></table>	EURO		
EURO				
APPROVED BY ΕΓΚΡΙΘΗΚΕ ΑΠΟ	QUEST' S SIGNATURE ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ			

10.4. ΤΑΜΕΙΑΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΑΧΩΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ

Όπως αναφέρθηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο, όλα τα τμήματα εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου στο τέλος της ημέρας συντάσσουν τις συγκεντρωτικές ή διαχωριστικές καταστάσεις. Αυτές παραδίδονται από τους υπευθύνους των τμημάτων στο ταμείο της Υποδοχής μαζί με το σύνολο των μετρητών. Ο υπεύθυνος του ταμείου ενημερώνει τη Μ/Σ και στη συνέχεια παραδίδει τα χρήματα και τις

διαχωριστικές καταστάσεις των τμημάτων στο κεντρικό ταμείο του ξενοδοχείου. Εκεί γίνεται ο έλεγχος και η ανάλυση των εσόδων της επιχείρησης.

Στο κεντρικό ταμείο παραδίδεται επίσης η ημερήσια ταμειακή κατάσταση, την οποία συντάσσει ο ταμίας της Υποδοχής, στο τέλος της ημέρας, καταχωρίζοντας όλες τις αποδείξεις είσπραξης κατά αύξοντα αριθμό.

Η ταμειακή κατάσταση περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

- Αύξοντα αριθμό καταχώρισης
- Αριθμό δωματίου
- Όνομα πελάτη ή επωνυμία πρακτορείου, οργανισμού κτλ.
- Αριθμό λογαριασμού ή διαχωριστικής κατάστασης
- Αριθμό απόδειξης είσπραξης
- Ποσό είσπραξης
- Υπογραφές ταμιά Υποδοχής, κεντρικού ταμεία, διευθυντή επιχείρησης και ελεγκτή

Η ταμειακή κατάσταση εκδίδεται σε δύο αντίγραφα και χρησιμοποιείται ως έγγραφο ελέγχου του ταμείου.

Εικόνα 10.5 Ημερήσια Ταμειακή Κατάσταση

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ						No	
ΤΑΜΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ							
a/a	Αρ. Δωμ.	ΟΝΟΜΑ ή ΕΠΩΝΥΜΙΑ	Αρ. Λογ/σμου ή Διαχωριστικής Κατάστασης	Αριθ. απόδ. είσπρ.	Καθαρό ποσό είσπρ.	Φόρος	Συνολικό ποσό είσπρ.
ΣΥΝΟΛΑ							
ΤΑΜΙΑΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ		ΚΕΝΤΡΙΚΟΣ ΤΑΜΙΑΣ		ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ		ΕΛΕΓΚΤΗΣ	

10.5. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΚΙΒΩΤΙΟΥ

Μια από τις σημαντικές αρμοδιότητες του ταμείου της Υποδοχής είναι η φύλαξη τιμαλφών και χρημάτων των πελατών. Οι πελάτες ενός ξενοδοχείου συχνά έχουν μαζί τους αντικείμενα μεγάλης αξίας, όπως για παράδειγμα κοσμήματα ή ακόμη και μεγάλα χρηματικά ποσά. Όμως το ξενοδοχείο δεν ευθύνεται για την απώλεια αντικειμένων ή χρημάτων, όταν αυτά δεν έχουν παραδοθεί για φύλαξη.

Στα μεγάλα ξενοδοχεία υπάρχει υπηρεσία χρηματοκιβωτίου, η οποία λειτουργεί στο χώρο του ταμείου και διαθέτει θυρίδες ασφαλείας. Κάθε θυρίδα, για ν' ανοίξει, χρειάζεται ταυτόχρονα δύο κλειδιά, το ένα κρατά ο πελάτης και το άλλο φυλάσσεται στο ταμείο.

Όταν ένας πελάτης ζητήσει μια θυρίδα, υπογράφει ένα ειδικό έντυπο με τα στοιχεία του, καθώς και το χρονικό διάστημα που θα τη χρειαστεί. Το έντυπο αυτό ονομάζεται απόδειξη ή συμφωνητικό θυρίδας

τιμαλφών και χρημάτων. Κάθε φορά που ο πελάτης ανοίγει τη θυρίδα του, ο ταμίας του ζητά να υπογράψει στην απόδειξη, ενώ παράλληλα σημειώνει την ακριβή ημερομηνία και ώρα. Εάν ο πελάτης το επιθυμεί, μπορεί και ένα δεύτερο άτομο να έχει πρόσβαση στη θυρίδα του, όμως θα πρέπει να έχει δηλώσει το όνομά του εξαρχής και να έχει υπογράψει στο ειδικό έντυπο.

Υπάρχουν και άλλα συστήματα φύλαξης τιμαλφών και χρημάτων, τα οποία δεν υπάγονται στην υπευθυνότητα του ταμείου Υποδοχής. Τέτοια συστήματα είναι, για παράδειγμα, το κεντρικό χρηματοκιβώτιο και τα χρηματοκιβώτια δωματίων. Τα τελευταία είναι ατομικά χρηματοκιβώτια που βρίσκονται σε κάθε δωμάτιο και των οποίων τα κλειδιά παραδίδονται στους ενοίκους, από την Υποδοχή, μαζί με τα κλειδιά των δωματίων.



Εικόνα 10.6 Θυρίδες ασφαλείας του Ταμείου Υποδοχής

ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ

- ➔ Ανάμεσα στις βασικές λειτουργίες ενός ξενοδοχείου είναι και η ταμειακή, η οποία αποτελείται από τα εξής επιμέρους ταμεία: της Υποδοχής, το κεντρικό ταμείο και τα ταμεία των διαφόρων τμημάτων εκμετάλλευσης.
- ➔ Η σημαντικότερη δραστηριότητα του ταμείου είναι η εξόφληση των λογαριασμών των πελατών.
- ➔ Οι πιο συνηθισμένοι τρόποι εξόφλησης των λογαριασμών είναι με: μετρητά, συνάλλαγμα, ταξιδιωτικές επιταγές, προσωπικές επιταγές, πιστωτικές κάρτες και μεταφορά σε χρεώση.
- ➔ Το ταμείο της Υποδοχής διενεργεί πληρωμές για λογαριασμό των πελατών, εκδίδοντας ειδικό έντυπο που ονομάζεται Paid Out.
- ➔ Ο υπεύθυνος του ταμείου ενημερώνει το τμήμα της Μ/Κ και στη συνέχεια παραδίδει τα χρήματα, τις διαχωριστικές καταστάσεις των τμημάτων και την ημερήσια ταμειακή κατάσταση, στο κεντρικό ταμείο του ξενοδοχείου.
- ➔ Μια από τις σημαντικές αρμοδιότητες του ταμείου της Υποδοχής είναι η φύλαξη τιμαλφών και χρημάτων των πελατών.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Ποιες είναι οι αρμοδιότητες του ταμείου της Υποδοχής; (περιληπτικά)
2. Τι είναι λογαριασμός και ποια στοιχεία περιλαμβάνει;
3. Γιατί είναι προτιμότερη, από πλευράς ξενοδοχείου, η εξόφληση των λογαριασμών με μετρητά;
4. Ποιοι πελάτες εξοφλούν το λογαριασμό τους με συνάλλαγμα και ποια διαδικασία ακολουθείται κατά την αλλαγή συναλλάγματος;
5. Τι είναι οι ταξιδιωτικές επιταγές και πώς γίνεται η εξόφληση των λογαριασμών με αυτές;
6. Για ποιους λόγους είναι διαδεδομένη η χρήση των πιστωτικών καρτών σήμερα;
7. Πώς γίνεται η εξόφληση λογαριασμού με μεταφορά σε χρεώση;
8. Τι πληρωμές διενεργεί το ταμείο της Υποδοχής και ποιο έντυπο εκδίδεται για το σκοπό αυτό;
9. Πότε συντάσσεται η ημερήσια ταμειακή κατάσταση της Υποδοχής, από ποιον και ποια στοιχεία περιλαμβάνει;
10. Τι γνωρίζετε για την υπηρεσία χρηματοκιβωτίου;

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΥ ΟΔΗΓΟΥ

- Ερωτήσεις διαφόρων ειδών κλειστού τύπου.
- Εργασίες – Δραστηριότητες
- Ασκήσεις

- ☐ Έκδοση λογαριασμών πελατών και εξόφλησής τους με μετρητά ή πιστωτικές κάρτες.
- ☐ Έκδοση ταμειακής κατάστασης.
- ☐ Συμπλήρωση συμφωνητικού θυρίδας τιμαλφών και χρημάτων.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ



ΣΤΟΧΟΙ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ



Μετά τη μελέτη του κεφαλαίου, οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση:

- Να περιγράφουν τις διάφορες κατηγορίες επιχειρήσεων μαζικής εστίασης.
- Να αναφέρουν τη διοικητική δομή του προσωπικού του εστιατορίου, καθώς επίσης τα γενικά καθήκοντα κάθε θέσης εργασίας.
- Να περιγράφουν τους κύριους και βοηθητικούς χώρους ενός εστιατορίου.
- Να διακρίνουν και να περιγράφουν τη χρήση και τις λειτουργικές ιδιαιτερότητες του εξοπλισμού του εστιατορίου.
- Να απαριθμούν τα βασικά είδη γευμάτων που παρέχει ένα εστιατόριο ξενοδοχείου.
- Να περιγράφουν ένα κατάλογο εστιατορίου.
- Να εκθέτουν συνοπτικά τις βασικές αρχές σύνθεσης menu και να αναγνωρίζουν το περιεχόμενο και τους κανόνες εδεσματολογίας.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η τάση του ανθρώπου να απολαμβάνει το φαγητό του έξω από το σπίτι του συναντάται από πολύ παλιά. Οι ταβέρνες, για την ύπαρξη των οποίων διαθέτουμε μαρτυρίες από το 1700 π.Χ. -αρχαία Αίγυπτος και αρχαία Ελλάδα- αλλά και από όλη τη διάρκεια της Ρωμαϊκής, της Βυζαντινής και της περιόδου της Αναγέννησης, παρουσιάζονται έως και σήμερα, που οι επιθυμίες των ανθρώπων δημιουργούν νέες μορφές εκμετάλλευσης, οι οποίες ανταποκρίνονται στις ανάγκες της εποχής και της πιο απαιτητικής πελατείας.

Παρ' ότι στη Βοστώνη ιδρύθηκε η πρώτη επιχείρηση μαζικής εστίασης το 1634, στη Γαλλία το πρώτο βήμα δημιουργίας εστιατορικής μονάδας για την Ευρώπη, με τη σημερινή έννοια του όρου, έγινε το 1765, ενώ στις αρχές του 1900 πρωτολειτούργησαν στη Νέα Υόρκη οι αλυσίδες εστιατορίων.

Εστιατόριο, είτε ως αυτόνομη επιχείρηση είτε ως τμήμα μιας ξενοδοχειακής μονάδας, είναι ο χώρος όπου τα άτομα καλύπτουν τις ανάγκες τους για φαγητό με την καταβολή κάποιας αμοιβής, και τηρούνται σ' αυτόν ορισμένοι νομοθετικοί κανόνες, όπως υγειονομικοί και αγορανομικοί, ως προϋπόθεση για τη λειτουργία του. Το εστιατόριο θεωρείται ένα από τα σημαντικότερα τμήματα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Εστιατορική είναι η τέχνη που χρησιμοποιείται για το σερβίρισμα φαγητών και ποτών, με σκοπό τη μέγιστη δυνατή ικανοποίηση των πελατών.

11.1. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΑΖΙΚΗΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

Τα εστιατόρια ή επιχειρήσεις μαζικής εστίασης διακρίνονται σε δύο κατηγορίες: α) τα εστιατόρια που λειτουργούν ως αυτόνομες επισιτιστικές επιχειρήσεις και β) τα εστιατόρια που λειτουργούν εντός μιας ξενοδοχειακής μονάδας.

11.1.1. Αυτόνομες επισιτιστικές επιχειρήσεις

A. Ανάλογα με την τοποθεσία εγκατάστασης και λειτουργίας τους διακρίνονται σε:

- ◆ Εστιατόρια πόλεων
- ◆ Εστιατόρια μεταφορικών μέσων (αεροπλάνων, τρενών, πλοίων κτλ.)
- ◆ Εστιατόρια σταθμών μεταφορικών μέσων
- ◆ Εστιατόρια αυτοκινητοδρόμων

B. Ανάλογα με τα φαγητά που σερβίρουν διακρίνονται σε:

- ◆ Ψησταριές (grill rooms)
- ◆ Εστιατόρια ιχθυοφαγίας
- ◆ Εστιατόρια κυνηγιού
- ◆ Εστιατόρια χορτοφαγίας και υγιεινής διατροφής
- ◆ Εστιατόρια αυτοεξυπηρέτησης (self service)
- ◆ Εστιατόρια εθνικής κουζίνας

Σημείωση: Στις αυτόνομες επισιτιστικές επιχειρήσεις συγκαταλέγονται, επίσης, τα εστιατόρια αποστολής παραγγελιών στο σπίτι και οι επιχειρήσεις τροφοδοσίας διαφόρων εκδηλώσεων (catering).

Γ. Ανάλογα με τον τρόπο εκμετάλλευσης τους διακρίνονται σε:

1. Επιχειρήσεις κερδοσκοπικού χαρακτήρα

- α) *Η ανεξάρτητη εστιατορική επιχείρηση:* είναι επιχείρηση ιδιοκτησίας ενός ή περισσότερων επιχειρηματιών, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για τη διοίκηση και τον τρόπο λειτουργίας της. Σαν επιχείρηση ανεξάρτητη δημιουργεί το δικό της αισθητικό προφίλ στη διακόσμηση, και στη διαμόρφωση του χώρου και του προϊόντος της. Έχει όμως να αντιμετωπίσει τον ανταγωνισμό από τις μεγάλες αλυσίδες εστιατορίων και Franchising.
- β) *Οι αλυσίδες εστιατορίων:* είναι επιχειρήσεις που λειτουργούν κάτω από το ίδιο ιδιοκτησιακό καθεστώς και τηρούν κοινούς κανόνες όσον αφορά τη διαχείριση και το σχεδιασμό τους, όπως λογότυπο, σύνθεση τιμοκαταλόγων, ενδυμασία προσωπικού κτλ.

Σημαντικά πλεονεκτήματα των αλυσίδων εστιατορίων (σε σχέση με τις ανεξάρτητες επιχειρήσεις) είναι:

- ➔ Η ελαστικότερη μεταχείριση αυτών στις οικονομικές συναλλαγές τους με εταιρείες προμηθειών και παροχής υπηρεσιών.
- ➔ Έμφαση σε νέα συστήματα αύξησης του κέρδους.
- ➔ Χάραξη στρατηγικών marketing για τη βελτίωση της επιχείρησης.
- ➔ Άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό -μετά από συνεχείς επιμορφώσεις- ικανό να αντεπεξέλθει σε κάθε μορφή εργασίας.
- ➔ Ανάλυση και σύγκριση εσωτερικών οικονομικών πληροφοριών για την καλύτερη λειτουργία τους.

Ως μειονεκτήματα των αλυσίδων εστιατορίων, συγκριτικά με τις ανεξάρτητες επιχειρήσεις, θα μπορούσε κανείς να αναφέρει:

- ➔ Την έλλειψη προσωπικών κινήτρων των στελεχών της επιχείρησης να διατηρήσουν την επιχείρηση σε υψηλά επίπεδα.
- ➔ Τη δυσκολία στη λήψη γρήγορων αποφάσεων που αφορούν τις μεταβολές της αγοράς, εξαιτίας της γραφειοκρατίας που προκύπτει από την διοικητική διάρθρωση της επιχείρησης.

- γ) *Οι επιχειρήσεις "Franchising":* είναι επιχειρήσεις που «αγοράζουν» τη φίρμα (λογότυπο) της ιδιοκτήτριας εταιρείας με μια σειρά δεσμεύσεων και προνομίων, που αφορούν την κατασκευή, την οργάνωση, την αισθητική, το εδεσματολόγιο, τις τιμές και τον τρόπο σερβιρίσματος.

Η ιδιοκτήτρια εταιρεία παρέχει στον επιχειρηματία - επενδυτή σημαντική βοήθεια για την οργάνωση και λειτουργία της επιχείρησης, όπως καταρτισμένο προσωπικό, πρότυπες συνταγές κτλ. Σημαντικό μειονέκτημα για τον επενδυτή αποτελεί η μη συμμετοχή του στους τρόπους διαχείρισης της επιχείρησής του.

2. Επιχειρήσεις μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν τα εστιατόρια ιδρυμάτων ή κοινωνικής πρόνοιας, όπως σχολείων, πανεπιστημίων, δημόσιων νοσοκομείων, φυλακών, παιδικών σταθμών κτλ., που προσφέρουν απλά ημερήσια γεύματα με μικρό κόστος ή εξ' ολοκλήρου επιδοτούμενα.

11.1.2. Τύποι Εστιατορίων που λειτουργούν εντός της ξενοδοχειακής επιχείρησης

Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει τα εστιατόρια που λειτουργούν μέσα σε μία ξενοδοχειακή μονάδα και αποτελούν έναν από τους κλάδους εκμετάλλευσής της. Οι βασικότεροι τύποι των εστιατορίων αυτών είναι οι εξής:

- ◆ Κυρίως εστιατόριο
- ◆ Εστιατόριο εθνικής κουζίνας
- ◆ Ταβέρνα
- ◆ Snack bar
- ◆ Εστιατόριο για ψητά κρέατα (grill room)
- ◆ Εστιατόριο προσωπικού

Ως υπηρεσία εξυπηρέτησης σίτισης των πελατών θεωρείται και το room service, δηλαδή το σερβίρισμα φαγητών και ποτών στα δωμάτια των πελατών, ύστερα από αίτημα τους.

α) Κυρίως εστιατόριο

Είναι ο χώρος παράθεσης των εδεσμάτων και σίτισης των πελατών στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Εδώ διατίθενται όλες οι παρασκευές της κουζίνας, τα ποτά, και τα κρασιά. Το κυρίως εστιατόριο χωρίζεται σε πόστα εργασίας, τα ονομαζόμενα ράνγκς (rangs), καθένα από τα οποία αποτελεί τη συγκεκριμένη περιοχή ευθύνης και εργασίας για κάθε σερβιτόρο. Επίσης διαθέτει περιοχές καπνιζόντων, ευκρινώς σημασμένες με ειδικές πινακίδες οι οποίες κατατοπίζουν ανάλογα τους πελάτες. Στο κυρίως εστιατόριο παρατίθενται όλα τα γεύματα της ημέρας, πρωινό – μεσημεριανό – βραδινό.



Εικόνα 11.1 Κυρίως εστιατόριο ξενοδοχείου

β) Εστιατόριο εθνικής κουζίνας

Εστιατόρια εθνικής κουζίνας είναι εκείνα που προσφέρουν εθνικές σπεσιαλιτέ, χωρών που φημίζονται για τις γαστρονομικές τους ιδιαιτερότητες και το διαφορετικό τρόπο παρασκευής και διάθεσης των εδεσμάτων τους. Ο χώρος των εστιατορίων αυτών, το προσωπικό, ο εξοπλισμός και η διακόσμηση τους παραπέμπουν στη χώρα την οποία αναφέρονται. Παραδείγματα εστιατορίων εθνικής κουζίνας είναι: η γαλλική κουζίνα, που θεωρείται η πιο εκλεπτυσμένη και αριστοκρατική, η ιταλική, που είναι η διαδεδομένη κουζίνα των απόγονων των Λατίνων, η μεξικάνικη και η κινέζικη, οι οποίες χρησιμοποιούν γεύσεις εξωτικές.

γ) Ταβέρνα

Είναι ο τύπος εστιατορίου, όπου οι πελάτες καταναλώνουν εδέσματα στην απλή παραδοσιακή τους μορφή. Ένας τύπος ταβέρνας είναι η ψαροταβέρνα που βρίσκεται στην παραλία του ξενοδοχείου και προσφέρει κυρίως ψάρια και θαλασσινά.

δ) Snack bar

Είναι ο χώρος που συνδυάζει την προσφορά ποτών, αφεψημάτων, φαγητών γλυκών και παγωτών με ταχεία παρασκευή και εξυπηρέτηση. Συνήθως τα προσφερόμενα είδη προβάλλονται σε βιτρίνες.

ε) Εστιατόριο για ψητά κρέατα – ψησταριές

Πρόκειται για εστιατόρια παρασκευής ψητών κρεάτων σε ιδιαίτερους χώρους που ονομάζονται ψησταριές (ψήσιμο κρεάτων και ψαριών στη σχάρα). Απλή μορφή εστιατορίου σε λιτό χώρο, με απλή διακόσμηση και φαγητό.



Εικόνα 11.2 Ταβέρνα ξενοδοχείου

στ) Εστιατόριο προσωπικού

Χώρος σίτισης του προσωπικού του ξενοδοχείου. Βρίσκεται σε σημείο απομονωμένο (συνήθως κοντά στην κουζίνα), ώστε να μη γίνεται αντιληπτό από τους πελάτες του ξενοδοχείου. Το εστιατόριο προσωπικού λειτουργεί με το σύστημα αυτοεξυπηρέτησης (self service) και απαγορεύεται η κατανάλωση αλκοολούχων ποτών.

11.2. ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Το προσωπικό του εστιατορίου είναι ένα από τα στοιχεία που επηρεάζουν τη συνολική εικόνα της εστιατορικής επιχείρησης.

Οι υπηρεσίες που προσφέρει το προσωπικό του εστιατορίου στον πελάτη ξεκινούν με την είσοδο του τελευταίου στο εστιατόριο και την υποδοχή του με ευγένεια και χαμόγελο.

Η σύνθεση του προσωπικού ενός μεγάλου εστιατορίου είναι η εξής:

- ◆ Επόπτης / Restaurant manager / Grand du restaurant
- ◆ Εστιάρχος / Head waiter / Maitre d' hotel
- ◆ Υπεστιάρχος / Captain / Sous maitre d' hotel
- ◆ Τραπεζοκόμος / Waiter / Chef de rang
- ◆ Βοηθός τραπεζοκόμου / Assistant waiter / Commis de rang
- ◆ Μαθητευόμενος / Trainee ή Bus boy / Commis debarasseur ή Apprentis ή Stagiaire
- ◆ Οινοχόος / Wine waiter / Sommelier de vin
- ◆ Κόπτης / Meat carver / Trancheur
- ◆ Τραπεζοκόμος ορόφων / Room service waiter / Chef d' etages

Αναλυτικότερα:

α) Ο επόπτης είναι το άτομο που ασχολείται με την οικονομική διαχείριση του εστιατορίου και συνεργάζεται στενά με τον εστιάρχο (maitre) για τη σωστή λειτουργία του.

β) Ο εστιάρχος ή maitre d' hotel είναι εκείνος που υποδέχεται τους πελάτες κατά την είσοδο τους στο εστιατόριο, τους υποδεικνύει το τραπέζι που θα καθίσουν, τους ενημερώνει για το μενού και τέλος τους συνοδεύει στην έξοδο.

Ένα από τα καθήκοντα του maitre είναι να ενημερώνεται από την Υποδοχή για τις αναμενόμενες αφίξεις και αναχωρήσεις πελατών. Ο maitre κατανέμει, επίσης, τα ρεπό του προσωπικού και,

σύμφωνα με την προβλεπόμενη κίνηση του εστιατορίου, ανακοινώνει γραπτώς, από την προηγούμενη ημέρα, τις εργασίες καθενός εκ των εργαζομένων του τμήματος, χρησιμοποιώντας το «Έντυπο Προγραμματισμού Εργασιών».

- γ) Ο **υπεστιάρχος** είναι βοηθός και αντικαταστάτης του εστιάρχου (maitre).
- δ) Ο **τραπεζοκόμος ή σερβιτόρος** έχει την ευθύνη συγκεκριμένου χώρου του εστιατορίου (rang). Εκτελεί τις παραγγελίες και συμμετέχει στην προετοιμασία του εστιατορίου πριν το σερβίρισμα.
- ε) Ο **Βοηθός τραπεζοκόμου** είναι, όπως υποδηλώνει και ο τίτλος, το άτομο που βοηθάει το σερβιτόρο στην εκτέλεση της παραγγελίας του πελάτη, στη μεταφορά των δίσκων κτλ.



Εικόνα 11.3
Υπεστιάρχος (Captain)

- στ) Ο **Μαθητευόμενος** είναι σερβιτόρος που συνήθως κάνει απόσυρση χρησιμοποιούμενων σκευών από το τραπέζι (ντεπαρασάζ) και μεταφέρει τα σκεύη στην κουζίνα.

- ζ) Ο **Οινοχός** είναι υπεύθυνος για την παραγγελία και εκτέλεση του σερβιρίσματος του κρασιού. Πρέπει να έχει γνώσεις οινολογίας, ώστε να προτείνει στους πελάτες το κατάλληλο κρασί που θα συνοδεύσει το φαγητό τους.

- η) Ο **κόπτης** είναι σερβιτόρος ειδικευμένος στην κοπή και μεριδοποίηση των κρεάτων (decoupage), καθώς επίσης στο μαγείρεμα ή άναμμα παρασκευών (flambage) μπροστά στον πελάτη.

- θ) Ο **τραπεζοκόμος** ορόφων ασχολείται με την εξυπηρέτηση των πελατών στα δωμάτια (room service), με τη βοήθεια δίσκου ή κινούμενου τραπεζιού.



Εικόνα 11.4
Σερβιτόρα

11.3. ΟΙ ΧΩΡΟΙ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Οι χώροι του εστιατορίου διακρίνονται σε κύριους και βοηθητικούς.

Κύριοι χώροι είναι:

- ◆ Η τραπεζαρία
- ◆ Η κουζίνα ή μαγειρείο

- α) Η **τραπεζαρία** είναι ο χώρος σίτισης των πελατών του εστιατορίου.

- β) Το **μαγειρείο** είναι ο χώρος παρασκευής, επεξεργασίας, και διατήρησης των τροφίμων. Ο εξοπλισμός του από μηχανήματα, εργαλεία και σκεύη, καθώς και η διάταξη, η υγιεινή, ο εξαερισμός και ο φωτισμός του βοηθούν στην ταχύτερη και αποδοτικότερη παρασκευή των τροφίμων.



Εικόνα 11.5 Τραπεζαρία εστιατορίου

Βοηθητικοί χώροι είναι:

- ♦ το office (οφίς)
- ♦ το βεσιτάριο ή γκαρνταρόμπα
- ♦ οι τουαλέτες
- ♦ το γραφείο
- ♦ η αποθήκη
- ♦ η λάντζα

- α) το **οφίς (office)** είναι ο προθάλαμος που βρίσκεται μεταξύ κουζίνας και εστιατορίου και στον οποίο κινείται το προσωπικό, πριν προχωρήσει στην τραπεζαρία. Σ' αυτόν βρίσκονται καταναμεμημένα τα διάφορα σκεύη που θα χρησιμοποιηθούν στο εστιατόριο και επίσης διεξάγονται διάφορες βοηθητικές εργασίες, καθώς και οι λειτουργίες ταμείου από το τμήμα ταμπλό (tableau) και του ταμπλίστα (tablist)¹
- β) Το **βεσιτάριο** ή γκαρνταρόμπα ή ιματιοθήκη είναι ο χώρος παραλαβής και φύλαξης των ενδυμάτων του πελάτη πριν από την είσοδο του στο εστιατόριο.
- γ) Οι **τουαλέτες** λειτουργούν για τους πελάτες του εστιατορίου.
- δ) Το **γραφείο** είναι ο χώρος στον οποίο ο maitre προγραμματίζει τον καταμερισμό της εργασίας στο εστιατόριο και στους άλλους επισιτιστικούς χώρους του ξενοδοχείου κτλ.
- ε) Η **αποθήκη** είναι ο χώρος όπου βρίσκονται όλα τα χρήσιμα υλικά αποθηκευμένα, όπως λινά και σκεύη για την ταχύτερη εκτέλεση της καθημερινής εργασίας του εστιατορίου.
- στ) Η **λάντζα** είναι ο χώρος της κουζίνας για την πλύση των σκευών του εστιατορίου.



Εικόνα 11.6 Κουζίνα εστιατορίου

11.4. Ο ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Η οργάνωση και η γενική εμφάνιση του εστιατορίου ως τμήμα μιας ξενοδοχειακής μονάδας πρέπει να είναι καθ' όλα άψογη, προκειμένου να ικανοποιεί τις απαιτήσεις της πελατείας του. Πέρα λοιπόν από το χρώμα και την επιμελημένη διακόσμηση, σπουδαίο ρόλο παίζει και ο εξοπλισμός του, δηλαδή η επίπλωση και τα διάφορα σκεύη και λινά που είναι απαραίτητα στη διαδικασία του σερβιρίσματος. Τέλος, ο φωτισμός, καθώς και ο αερισμός του χώρου με τη βοήθεια κλιματιστικών μηχανημάτων συμβάλλουν στη διαμόρφωση της κατάλληλης ατμόσφαιρας του εστιατορίου.

11.4.1. Έπιπλα

Τα έπιπλα ενός εστιατορίου πρέπει να διακρίνονται για τη λειτουργικότητα και την αισθητική τους. Τα υλικά κατασκευής τους (ξύλο, μέταλλο, πλαστικό κ.ά) ποικίλουν ανάλογα με το ύφος της διακόσμησης και το ύψος της δαπάνης που επενδύεται. Τα βασικά έπιπλα του εστιατορίου είναι τα εξής:

- ♦ Τραπεζία
- ♦ Καθίσματα
- ♦ Σκευοθήκες (Tables de service)
- ♦ Κινούμενα τραπεζία (γκεριντόν -gueridon- και ταμπλ ρουλάντ -tables roulantes-).

Ο εξοπλισμός του εστιατορίου πλαισιώνεται επίσης από πίνακες², κουρτίνες, φυτά κτλ., που συμπληρώνουν το ύφος της διακόσμησης του.

¹ Ο ταμπλίστας (tablist) ή ταμίας προβαίνει στην χρέωση των πελατών και στην έκδοση των λογαριασμών, τσεκάρει τις ποσότητες των εξερχόμενων ειδών από το μαγειρείο και ελέγχει αν για όλα τα διατιθέμενα φαγητά και ποτά εισπράττει το σωστό αντίτιμο.

² Οι πίνακες, διακοσμούν το χώρο, δίνοντας του το ανάλογο στυλ και τη φινέτσα που θα δημιουργήσει την κατάλληλη ατμόσφαιρα και θα προσελκύσει τον πελάτη, γι' αυτό και πρέπει να δένουν αρμονικά με το υπόλοιπο ύφος του εστιατορίου.

α) Τραπέζια

Διακρίνονται σε:

Στρογγυλά, τετράγωνα, παραλληλόγραμμα και σε διθέσια, τετραθέσια, εξαθέσια και μεγαλύτερα που μπορούν να εξυπηρετούν μεγάλο αριθμό ατόμων (για γεύματα banquet, μπουφέ κτλ.).

Τα στρογγυλά τραπέζια τοποθετούνται συνήθως στις γωνίες του εστιατορίου, και έτσι υπάρχει δυνατότητα καλύτερης κυκλοφορίας, η οποία διευκολύνει το προσωπικό και τους πελάτες.

Τα τετράγωνα και τα παραλληλόγραμμα τραπέζια, με την κατάλληλη τοποθέτησή τους (ενωμένα μεταξύ τους), δίνουν προοπτική δημιουργίας περισσότερων θέσεων που εξασφαλίζει την εξυπηρέτηση πολλών ατόμων στο χώρο.

Το ύψος του τραπεζιού από το πάτωμα ποικίλει από 70 – 75 εκατοστά, ανάλογα με το είδος του τραπεζιού και της καρέκλας που θα χρησιμοποιηθεί.

β) Καθίσματα

Τα καθίσματα πρέπει να διακρίνονται για τη σταθερότητα, την ανθεκτικότητα, την άνεση και το στυλ τους. Επίσης, το είδος του υλικού από το οποίο κατασκευάζονται μπορεί να είναι ξύλο, πλαστικό ή μέταλλο σε συνδυασμό με δέρμα, βελούδο ή γενικά ύφασμα, ανάλογα πάντα με τον τύπο του εστιατορίου, την πελατεία που εξυπηρετεί, τη διακόσμηση και το ύψος του. Οι διαστάσεις του πλαισίου του καθίσματος είναι συνήθως 40x45 εκατοστά και το ύψος του από το πάτωμα κυμαίνεται από 40 – 45 εκατοστά.

γ) Σκευοθήκες (Table de service)

Είδος επίπλου, σε μορφή μπουφέ, όπου ο τραπεζοκόμος τοποθετεί όλα τα εργαλεία, σκεύη και λινά που θα χρησιμοποιήσει στο σερβίρισμα. Ο αριθμός των σκευοθηκών είναι ανάλογος του μεγέθους του εστιατορίου και του αριθμού των τραπεζιών του. Άρα, όσο μεγαλύτερος είναι ο χώρος του εστιατορίου και ο αριθμός των τραπεζιών, τόσο πιο πολλές είναι οι σκευοθήκες.



Εικόνα 11.7

Σκευοθήκη εστιατορίου

Η σκευοθήκη χωρίζεται σε δύο μέρη:

Στο επάνω μέρος τοποθετούνται σε δύο σειρές συρταριών τα μαχαιροπήρουνα όλων των ειδών. Στο κάτω μέρος, όπου ο χώρος είναι μεγαλύτερος, υπάρχουν ντουλάπια και ράφια, μέσα στα οποία τοποθετούνται τα πιάτα, τα διάφορα είδη λινών, τα menages (μενάζ) -οδοντογλυφίδες, σερβιτόρες, αλατοπίπερα, σάλτσες σε φιάλες κ.ά- τα finger bowls (φίνγκερ μπολ), τα δοχεία πάγου και οτιδήποτε άλλο είναι χρήσιμο για την εξυπηρέτηση των πελατών. Στην επιφάνεια του table de service (ταμπλ ντε σερβίς) τοποθετούνται, προσωρινά, τα σκεύη που χρησιμοποιούνται κατά τη διάρκεια του σερβιρίσματος, ώστε να μη χάνεται πολύτιμος χρόνος με τη συχνή μετακίνηση του σερβιτόρου στην κουζίνα.

δ) Κινούμενα τραπέζια (Gueridon και Tables roulantes ή τρόλεϊ)

Τα κινούμενα τραπέζια διακρίνονται σε δύο κατηγορίες:

- ◆ Τα gueridon (γκεριντόν), τα οποία είναι μικρά τραπέζια που εφάπτονται στα πλάγια των τετράγωνων τραπεζιών και χρησιμοποιούνται για το σερβίρισμα των πελατών.
- ◆ Τα τρόλεϊ ή tables roulantes (τάμπλ ρουλάντ), τα οποία είναι τραπεζάκια με ρόδες που χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά, την επίδειξη και το σερβίρισμα εδεσμάτων, ποτών κτλ.

Και τα δύο είδη κινούμενων τραπεζιών αποτελούνται από δύο μέρη. Στο επάνω μέρος τοποθετούνται τα εδέσματα και στο κάτω, τα βοηθητικά σκεύη σερβιρίσματος.

Τα tables roulantes, ανάλογα με τη χρήση τους, διακρίνονται σε:

- ◆ **Table a buffet froid** (ταμπλ α μπουφέ φρουά). Τραπέζι για την επίδειξη των κρύων εδεσμάτων.
- ◆ **Table a hors d'oeuvre** (ταμπλ α ορ ντεβρ). Τραπέζι για ορεκτικά.

Εικόνα 11.8



τρόλεϊ μπαρ



τρόλεϊ φλαμπέ



τρόλεϊ γλυκών - τυριών

- ◆ **Table a decoupage** (ταμπλ α ντεκουπάζ). Τραπέζι για τον τεμαχισμό και τη μεριδοποίηση των εδεσμάτων.
- ◆ **Table a flamber** (ταμπλ α φλαμπέ). Τραπέζι για παρασκευή εδεσμάτων φλαμπέ.
- ◆ **Table a patisserie ou fromages** (ταμπλ α πατισερί ου φρομάζ). Τραπέζι για την έκθεση γλυκών ή τυριών.
- ◆ **Table aux boissons** (ταμπλ ο μποϊσόν). Τραπέζι για ποτά, κινητή κάβα.



Εικόνα 11.9

Σερβίρισμα ποτών με κινούμενη κάβα

Ένας ακόμη τύπος table roulante είναι το τρόλεϊ room service, το οποίο μπορεί να είναι στρογγυλό ή παραλληλόγραμμο και χρησιμοποιείται στο σερβίρισμα των πελατών στα δωμάτια.



Εικόνα 11.10 Τρόλεϊ Room Service

11.4.2 Σκεύη

Τα σκεύη του εστιατορίου τα χωρίζουμε στις εξής κατηγορίες: Τα σκεύη από πορσελάνη, τα κρυστάλλινα ή γυάλινα και τα μεταλλικά ή ανοξείδωτα σκεύη.

Εικόνα 11.11 Διάφορα πορσελάνινα, γυάλινα και μεταλλικά σκεύη και εργαλεία



Σερβίτσιο Πρωινού



Πορσελάνινο σερβίτσιο



Μαχαροπήρουνα



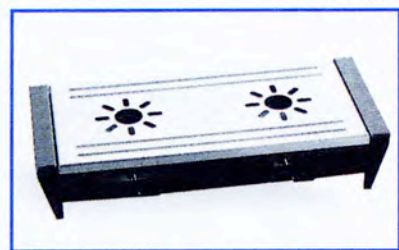
Καμπάνα



Σαμπανιέρα



Σαλτσέρα



Ρεσώ



Καθρέπτες παράθεσης εδεσμάτων σε μπουφέ



Λαβίδα Γλυκών



Φίνγκερ Μπωλ



Πιρούνι αστακού



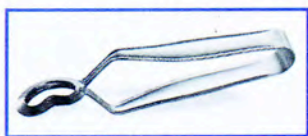
Πιρούνι σερβιρίσματος



Πιρούνι σαλιγκαριών



Κουτάλα σερβιρίσματος



Πένσα σαλιγκαριών



Πένσα αστακού

α. Σκεύη από πορσελάνη

Τα σκεύη από πορσελάνη διακρίνονται για την ποιότητα τους και την ανθεκτικότητά τους στη χρήση. Τα πιάτα φέρουν συνήθως στο πάνω μέρος τους το μονόγραμμα της ξενοδοχειακής μονάδας ή του εστιατορίου, ενώ τα φλιτζάνια στο πλάι. Ο καθορισμός της ποσότητας των πιάτων σε μία ξενοδοχειακή επιχείρηση εξαρτάται από τον αριθμό των κλινών, το μέγεθος του εστιατορίου και τη χρήση του κάθε πιάτου. Για παράδειγμα ένα πιάτο φρούτου μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως πιάτο ορεκτικών, αλλά και ως πιάτο σαλάτας, αν δεν υπάρχει ειδικό.

Τα σκεύη από πορσελάνη που χρησιμοποιούνται σε ένα εστιατόριο είναι τα εξής:

1. Πιάτα

- ◆ πρώτου και κυρίως φαγητού
- ◆ σούπας
- ◆ ψαριού
- ◆ ορεκτικών
- ◆ σαλάτας
- ◆ βουτύρου
- ◆ ψωμιού
- ◆ τυριού
- ◆ φρούτου ή γλυκού
- ◆ καφέ, τσαγιού
- ◆ σουπλά³ για κουβέρ

2. Φλιτζάνια

- ◆ όλων των αφεψημάτων καφέ (ελληνικού, εσπρέσσο, φίλτρου, καπουτσίνο κτλ.) ή τσαγιού.
- ◆ κονσομέ⁴

3. Διάφορα άλλα πορσελάνινα σκεύη, τα οποία, βέβαια, μπορεί να είναι και μεταλλικά

- ◆ πιατέλες διαφόρων σχημάτων και μεγεθών
- ◆ σουπιέρες
- ◆ σαλτσιέρες, σαλατιέρες, τυριέρες
- ◆ τσαγιέρες, γαλατιέρες
- ◆ μαρμελαδιέρες, βουτυριέρες, ζαχαριέρες
- ◆ λαδόξινδα, αλατοπιπεριέρες, μουσταρδιέρες
- ◆ αυγοθήκες
- ◆ φίνγκερ μπολ⁵ (finger bowl)
- ◆ θήκες για οδοντογλυφίδες
- ◆ σταχτοδοχεία
- ◆ ανθοδοχεία, κηροπήγια

β. Γυάλινα και κρυστάλλινα σκεύη

1. Ποτήρια

- ◆ νερού, κρασιού, σαμπάνιας, μπύρας, παγωτού
- ◆ χυμών
- ◆ διάφορα ποτήρια αλκοολούχων ποτών (ουίσκι, κονιάκ, λικέρ, κ.ά.)

2. Καράφες ή κανάτες νερού και κρασιού

3. Μπολ

- ◆ Φρουτοσαλάτας, κομπόστας και άλλων χρήσεων

4. Διάφορα είδη πυρέξ

³ Τα σουπλά για κουβέρ είναι ρηχά πιάτα, τα οποία χρησιμοποιούνται ως βάση για το σερβίρισμα.

⁴ Είδος σούπας που παρασκευάζεται από ζωμό κρεάτων ή ψαριών και ποικιλία λαχανικών και αρωματικών.

⁵ Πρόκειται για μπολ, το οποίο γεμίζεται από φαγητά ή φρούτα που η χρήση των δακτύλων είναι αναπόφευκτη π.χ. γαρίδες, καραβίδες κτλ.

γ. Μεταλλικά ή ανοξείδωτα σκεύη

Τα μεταλλικά ή ανοξείδωτα σκεύη που χρησιμοποιεί ένα εστιατόριο είναι τα ακόλουθα:

1. Μαχαίρια

- ♦ πρώτου πιάτου ή ορεκτικού
- ♦ δεύτερου ή κυρίως πιάτου
- ♦ ψαριού
- ♦ βουτύρου
- ♦ φρούτου
- ♦ γλυκού
- ♦ ντεκουπάζ (για τεμαχισμούς κρεάτων και ψαριών)

2. Πιρούνια

- ♦ πρώτου πιάτου ή ορεκτικού
- ♦ δεύτερου ή κυρίως πιάτου
- ♦ ψαριού
- ♦ φρούτου
- ♦ γλυκού
- ♦ ντεκουπάζ (για τεμαχισμούς κρεάτων και ψαριών)

3. Κουτάλια

- ♦ σούπας (συμπεριλαμβάνεται η κουτάλα της σούπας)
- ♦ κονσομέ
- ♦ σερβιρίσματος
- ♦ σάλτσας
- ♦ κομπόστας, παγωτού, γλυκού
- ♦ καφέ, τσαγιού

4. Διάφορα σκεύη και εργαλεία

- ♦ μεταλλικά πιάτα
- ♦ τσαγιέρες, γαλατιέρες
- ♦ πιατέλες διαφόρων μεγεθών και σχημάτων
- ♦ σαλτσιέρες
- ♦ σαμπανιέρες
- ♦ δίσκοι μεταφοράς σε διάφορα μεγέθη
- ♦ λαβίδες και σπάτουλες σερβιρίσματος
- ♦ σέικερ

11.4.3. Ιματισμός

Με τον όρο ιματισμό εννοούμε όλο τον υφασμάτινο εξοπλισμό του εστιατορίου, ο οποίος αποτελείται από τα εξής:

α) Υποτραπεζομάντιλο ή Μολετόν (Molleton)

Πρόκειται για λεπτό μάλλινο ύφασμα που στρώνεται στο τραπέζι πριν το τραπεζομάντιλο για τους εξής λόγους:

- ♦ Βοηθάει στο να αποφεύγεται ο θόρυβος των σκευών κατά την τοποθέτησή τους στο τραπέζι.
- ♦ Προστατεύει το τραπεζομάντιλο από φθορές που μπορεί να προκαλέσει η τριβή του με το ξύλο.
- ♦ Δημιουργεί καλύτερη αίσθηση στον πελάτη, όταν ακουμπά τα χέρια του στο τραπέζι.
- ♦ Προστατεύει από φθορές τόσο το τραπέζι όσο και τις καρέκλες, οι οποίες τοποθετούνται πάνω σ' αυτό κατά τη διαδικασία του καθαρισμού.

Το υποτραπεζομάντιλο μένει πάντα πάνω στο τραπέζι και αποσύρεται μόνο όταν λερωθεί ή όταν κλείσει το εστιατόριο για συντήρηση ή λόγω εποχιακής λειτουργίας.

β) Τραπεζομάντιλο (Nappe)

Το αμέσως επόμενο λινό που στρώνεται στο τραπέζι μετά το μολετόν είναι το τραπεζομάντιλο, το οποίο πρέπει να είναι άριστης ποιότητας, καθαρό και άψογα σιδερωμένο. Το βασικό στοιχείο στο στρώσιμό του είναι η συμμετρική του τοποθέτηση επάνω στο τραπέζι. Οι διαστάσεις του είναι συνήθως 1,50εκ. Χ 1,50εκ. για τα απλά τετράγωνα τραπέζια, ενώ χρησιμοποιούνται και μεγαλύτερα τραπεζομάντιλα, ανάλογα πάντα με το είδος του γεύματος και την επισημότητα του.

γ) Επιτραπεζομάντιλο ή Ναπερόν (Napperon)

Επάνω από το τραπεζομάντιλο στρώνεται το ναπερόν ή αλλιώς επιτραπεζομάντιλο. Είναι ένα τετράγωνο λινό, ίσο με τις διαστάσεις του τραπεζιού. Με τη χρήση του προστατεύεται το τραπεζομάντιλο από τη γρήγορη φθορά και αποφεύγεται η αλλαγή του μπροστά στον πελάτη. Σε περίπτωση επίσημων γευμάτων δεν ενδείκνυται η τοποθέτησή του.

δ) Πετσέτες φαγητού (Napkin ή Serviettes de table)

Η πετσέτα που χρησιμοποιείται για το στρώσιμο του κουβέρ ονομάζεται πετσέτα φαγητού και έχει διαστάσεις 50 - 60 εκ. Σε επίσημα γεύματα και δεξιώσεις, οι τραπεζοκόμοι δημιουργούν διάφορα σχήματα στις πετσέτες φαγητού, για να εντυπωσιάσουν.

ε) Πετσέτες τραπεζοκόμων

Χρησιμοποιούνται από τους σερβιτόρους κατά τη διαδικασία σερβιρίσματος και τους προστατεύουν από τις καυτές παρασκευές φαγητών και το λέρωμα των μανικιών τους. Επίσης χρησιμοποιούνται στο σερβίρισμα των κρασιών.

στ) Δισκόπανα

Πρόκειται για πετσέτες που τοποθετούνται μέσα στους δίσκους, για να μη γλιστρούν τα σκεύη. Ορισμένα εστιατόρια εξακολουθούν να τις χρησιμοποιούν κυρίως για λόγους παράδοσης, οι περισσότερες όμως επιχειρήσεις τις έχουν ήδη αντικαταστήσει με δίσκους που έχουν επένδυση φελλού.



Εικόνα 11.12

Η ποιότητα και ο τρόπος στρώσιματος των λινών, συνήθως, υποδηλώνουν την επισημότητα του γεύματος, καθώς και την κατηγορία στην οποία ανήκει η επιχείρηση

11.4.4. Φωτισμός

Ο φωτισμός διακρίνεται σε τεχνητό και φυσικό. Ο τεχνητός φωτισμός του εστιατορίου επιτυγχάνεται με διάφορα φωτιστικά μέσα, που τοποθετούνται ύστερα από μελέτη και αρχιτεκτονική ανάλυση του χώρου και των διαστάσεών του. Ο φυσικός φωτισμός διαχέεται στο χώρο από τα παράθυρα, το εμβαδόν των οποίων πρέπει να αντιστοιχεί, τουλάχιστον, στο 1/7 του εμβαδού του δαπέδου.

11.5. ΤΑ ΓΕΥΜΑΤΑ

Τα γεύματα διακρίνονται σε κύρια, δευτερεύοντα και ειδικά.

11.5.1. Κύρια γεύματα

Είναι τα βασικά γεύματα που προσφέρονται, συνήθως, σε συγκεκριμένες ώρες της ημέρας και επαναλαμβάνονται καθημερινώς.

Αυτά είναι:

- Το πρωινό
- Το μεσημεριανό
- Το δείπνο

A. Πρωινό

Όλα τα γεύματα είναι εξίσου σημαντικά για την υγεία του ανθρώπου, αλλά το πρωινό, ως πρώτο γεύμα της ημέρας, συνιστάται να περιέχει τρόφιμα όλων των ομάδων και να είναι πλούσιο σε βιταμίνες, πρωτεΐνες και θρεπτικά συστατικά. Το πρωινό⁶ παρέχεται από τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ύστερα από συμφωνία με τους πελάτες της. Τα είδη των πρωινών είναι τα εξής:

- ◆ Ευρωπαϊκό ή Ηπειρωτικό πρωινό (Continental breakfast)
- ◆ Αγγλοσαξονικό ή Αμερικάνικο πρωινό (American breakfast)
- ◆ Βιεννέζικο ή Αυστριακό πρωινό (Breakfast Viennois)

> **Ευρωπαϊκό πρωινό ή Continental breakfast:** στην Ευρώπη συνηθίζεται σε μεγάλο βαθμό, γι' αυτό και πήρε το όνομα του από αυτήν. Επίσης είναι γνωστό και στην ηπειρωτική Ευρώπη, γι' αυτό ονομάζεται και ηπειρωτικό, περιλαμβάνει δε τα εξής: ρόφημα, φρυγανιές ή ψωμί, κέικ ή άλλα αρτοσκευάσματα, μαρμελάδα ή μέλι, βούτυρο και χυμό φρούτων.

> **Αγγλοσαξονικό πρωινό ή American breakfast:** πήρε το όνομα του από τους Αγγλοσάξονες και τους Αμερικάνους, οι οποίοι συνηθίζουν να τρώνε πλούσια πρωινά. Πρόκειται για ένα συνδυασμό ευρωπαϊκού πρωινού με ποικιλία άλλων εδεσμάτων, τα οποία ο πελάτης επιλέγει από την *κάρτα πρωινών*⁷, ανάλογα με τις διατροφικές του συνήθειες. Τα εδέσματα αυτά μπορεί να είναι: διάφορα αρτοσκευάσματα, δημητριακά, παρασκευές αυγών, αλλαντικά, κρέατα κρύα ή ζεστά, διάφορα τυριά και άλλα γαλακτοκομικά προϊόντα, φρούτα εποχής, κομπόστες κ.ά.

> **Βιεννέζικο πρωινό ή Breakfast Viennois:** ευρωπαϊκό πρωινό στο οποίο προστίθενται δύο αυγά βραστά και σερβίρεται καφές Βιεννούα (Γαλλικός καφές με σαντιγί).



Εικόνα 11.13 Μπουφές Αμερικάνικου πρωινού

⁶ Στο πρωινό μπορούμε να προσφέρουμε δύο ή τριών ειδών μαρμελάδες. Συνιστάται επίσης και μέλι, αλλά συνήθως προσφέρεται το χειμώνα. Το βούτυρο σερβίρεται πάντοτε με παγάκια κατά τους θερινούς μήνες. Τέλος η ζάχαρη μπορεί να είναι σε κόκους, σε κύβους ή φακελάκια με το οικόσημο του ξενοδοχείου.

⁷ Κατάλογος εδεσμάτων που μπορούν να συνθέτουν ένα Αμερικάνικο προϊόν.

Β. Μεσημεριανό

Το μεσημεριανό αποτελείται από ένα σύνολο παρασκευών, των οποίων η αισθητική και γευστική ένωση αποτελεί συνάρτηση διεθνών κανόνων.

Τα εδέσματα που περιλαμβάνει συνήθως το μεσημεριανό επιλέγονται από τις παρακάτω κατηγορίες εδεσμάτων:

1. Ποικιλία κρύων και ζεστών ορεκτικών (καπνιστός σολομός, χαβιάρι, ζαμπόν, διάφορες κροκέτες, διάφορα σουφλέ κτλ.)

2. Πρώτο πιάτο

- α) Ζυμαρικά ή ρύζι με διάφορους τρόπους παρασκευής
- β) Διάφορες παρασκευές αυγών
- γ) Χορταρικά και λαδερά
- δ) Παρασκευές κιμά
- ε) Σπεσιαλιτέ

3. Κύριο πιάτο

- α) Ψάρια
- β) Κρέατα σχάρας ή φούρνου
- γ) Πουλερικά
- δ) Κυνήγια



4. Διάφορες σαλάτες και τυριά

5. Επιδόρπιο

- α) Φρούτα
- β) Κομπόστες
- γ) Γλυκά
- δ) Παγωτά



Γ. Δείπνο

Το δείπνο είναι ένα γεύμα πιο πλούσιο σε είδη από το μεσημεριανό, αλλά οι παρασκευές του είναι πιο ελαφρές. Συνήθως περιλαμβάνει:

1. Ποικιλία κρύων και ζεστών ορεκτικών, σούπα ή κονσομέ (consomme)



2. Πρώτο πιάτο

- α) Ψάρια και θαλασσινά
- β) Ελαφρές παρασκευές μεσημβρινού γεύματος

3. Κύριο πιάτο

Μπορεί να αποτελείται από ελαφρές παρασκευές κρεάτων, πουλερικών ή κυνηγιού.

4. Διάφορες σαλάτες

5. Επιδόρπιο

- α) Φρούτα
- β) Κομπόστες
- γ) Γλυκά
- δ) Παγωτά



11.5.2. Δευτερεύοντα γεύματα

Είναι είδη ελαφρών γευμάτων που παρέχονται από ορισμένες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, εφόσον ζητηθούν από τον πελάτη. Τα γεύματα αυτά είναι τα εξής:

1. Πολύ πρωινό τσάι ή Early tea.

Σκέτο τσάι με λεμόνι που σερβίρεται πριν το πρωινό - παλιά συνήθεια των Αγγλοσαξόνων.

2. Απογευματινό Τσάι ή Five o' clock tea.

Το απογευματινό αυτό ρόφημα έχει πολλές ομοιότητες με το Continental breakfast. Παρέχεται από ορισμένες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και παρατίθεται στους χώρους της τραπεζαρίας, στα σαλόνια ή στις βεράντες. Συνοδεύεται από μαρμελάδες, μέλι, σάντουιτς, κρουασάν, κέικ ή βουτήματα και διάφορα γλυκά.

3. Σουπέ (Soupe).

Είναι το γεύμα το οποίο πολλά ξενοδοχεία παραθέτουν, προκειμένου να καλύψουν την ανάγκη του πελάτη για φαγητό μετά από μεταμεσονύχτια διασκέδαση. Εδέσματα που μπορούν να συνθέσουν ένα soupe είναι: σούπες, ψάρια ή θαλασσινά, κοτόπουλο ή ελαφρά κρέατα σχάρας, κρύες παρασκευές, επιδόρπια κτλ. Σουπέ μπορεί επίσης να ονομαστεί το γεύμα που παρατίθεται στον πελάτη μετά από αργοπορημένη άφιξη (late arrival) στο ξενοδοχείο και περιλαμβάνει συνήθως κρύες παρασκευές.

4. Εκδρομικό πακέτο ή Lunch basket.

Είναι ένα κρύο γεύμα σε πακέτο, που ο πελάτης παίρνει μαζί του σε εκδρομές και το οποίο μπορεί να αποτελείται από: σάντουιτς, αλλαντικά, αυγά βραστά, πουλερικά και κρέατα κρύα, τυριά, λαχανικά, κονσέρβες, στεγνά γλυκίσματα και φρούτα. Αντικαθιστά το γεύμα που δεν καταναλώνει ο πελάτης, λόγω εκδρομής.

11.5.3. Ειδικά γεύματα

Είναι τα γεύματα που παρατίθενται κατόπιν παραγγελίας και σε συγκεκριμένες περιπτώσεις, βασικά στοιχεία των οποίων είναι ο μεγάλος αριθμός συνδαιτυμόνων και η επισημότητα του χαρακτήρα τους.

11.5.3.1. Συνεστιάσεις Banquet (Μπανκέ)

Πρόκειται για επίσημα ομαδικά γεύματα (δεξιώσεις), τα οποία πρέπει να διακρίνονται για την άψογη οργάνωσή τους. Μεγάλη έμφαση δίνεται ακόμα και στην τελευταία λεπτομέρεια, από το οργανωμένο στρώσιμο των τραπεζιών, τη διακόσμηση και το σχήμα τους, μέχρι το εδεσματολόγιο και τις μικροφωνικές εγκαταστάσεις του χώρου για τυχόν προσφωνήσεις ή ομιλίες.

Συνεστιάσεις πραγματοποιούνται από τα Ομηρικά χρόνια. Στα συμπόσια του Πλάτωνα οι παρευρισκόμενοι συζητούσαν τα διάφορα θέματα της εποχής εκείνης τρώγοντας, καθισμένοι πάνω σε ανάκλιντρα. Σήμερα μπορεί να γίνονται προς τιμή ενός ή περισσότερων ατόμων (γιορτή, γάμος, επέτειος) ή σε ειδικές περιπτώσεις, όπως συνέδρια, σεμινάρια, βραβεύσεις, επιδείξεις μόδας κτλ. Στις μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες υπάρχουν ειδικές αίθουσες για banquets, και υπεύθυνος αυτών είναι ο διευθυντής επίσημων γευμάτων ή banqueting manager.



Εικόνα 11.14 Αίθουσα δεξιώσεων Banquet

Για την οργάνωση ενός μπανκέ συνεργάζονται ο διευθυντής του ξενοδοχείου ή ο διευθυντής επίσημων γευμάτων (εάν πρόκειται για μεγάλη ξενοδοχειακή μονάδα) με τον πελάτη-διοργανωτή (αμφιτρώνα), εξετάζοντας θέματα που αφορούν:

- ◆ την αίθουσα που θα πραγματοποιηθεί η εκδήλωση
- ◆ το σχήμα των τραπεζιών
- ◆ τα φαγητά και τα ποτά που θα προσφερθούν
- ◆ το είδος του μουσικού προγράμματος και τις μικροφωνικές εγκαταστάσεις του χώρου
- ◆ τη διακόσμηση του χώρου
- ◆ το κόστος της δεξίωσης και τον τρόπο πληρωμής
- ◆ τον αριθμό των ατόμων, την ημερομηνία και την ώρα της δεξίωσης

Ακολουθεί η σύνταξη ενός συμφωνητικού, δηλαδή η έγγραφη επιβεβαίωση της συμφωνίας μεταξύ επιχείρησης και πελάτη, στο οποίο θ' αναφερθούμε στο κεφάλαιο των πωλήσεων, παράγραφος 14.3.

Στη συνέχεια, ο διευθυντής του ξενοδοχείου κοινοποιεί τη συμφωνία του μπανκέ στους υπευθύνους των διαφόρων τμημάτων, όπως στον maitre, στο chef της κουζίνας, στον αποθηκάριο και στον υπεύθυνο κεντρικής κάβας, στον προϊστάμενο της Υποδοχής και στην προϊσταμένη ορόφων, στο θυρωρείο και στην υπηρεσία ασφαλείας, προκειμένου για το συντονισμό των ενεργειών που απαιτούνται για την επιτυχημένη οργάνωση της συνεστίαςης.



Εικόνα 11.15 Δεξίωση Banquet σε υπαίθριο χώρο

Ο maitre με τη σειρά του φροντίζει για:

1. την κατανομή των εργασιών της εκδήλωσης στο προσωπικό
2. τη συλλογή των απαιτούμενων σκευών και υλικών που θα χρειαστούν
3. την προμήθεια των κρασιών, ποτών και αναψυκτικών
4. την επίβλεψη της τοποθέτησης των ηλεκτρολογικών, ηλεκτρονικών και μικροφωνικών εγκαταστάσεων του χώρου της δεξίωσης
5. τη διακόσμηση της αίθουσας
6. τη σύνταξη του προσφερόμενου εδεσματολογίου που έχει προκαθοριστεί
7. το σχεδιάγραμμα των τραπεζιών
8. την καθοδήγηση των τραπεζοκόμων στην τελική προετοιμασία (mise en place) πριν την έναρξη της συνεστίασης και την παροχή οδηγιών σχετικά με τον τρόπο σερβιρίσματος

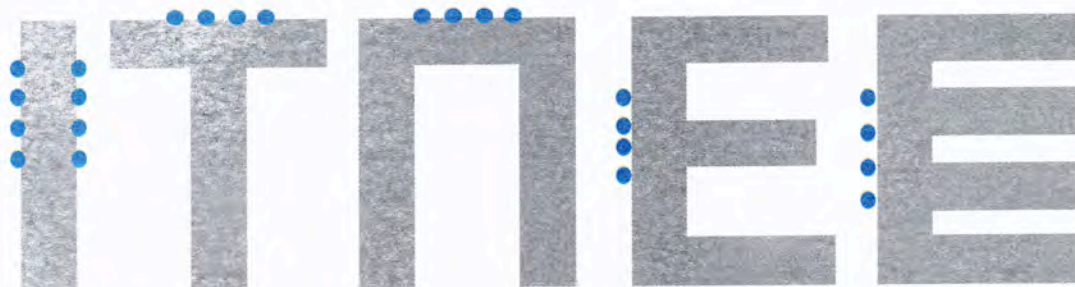
Σχήματα τραπεζιών banquet

Ο αριθμός των προσκεκλημένων μιας συνεστίασης banquet μπορεί να φτάνει ή ακόμα και να ξεπερνά τα 500 άτομα. Ανάλογα με τον ακριβή αριθμό τους, επιλέγεται ο σχηματισμός των τραπεζιών ως εξής:

1. Το «I» για 4 έως 40 άτομα.
2. Το «T» για 30 έως 50 άτομα.
3. Το «Π» για 40 έως 50 άτομα.
4. Το «Ε» για 50 έως 150 άτομα.
5. Το χτένι για 100 έως 250 άτομα και
6. Το ψαροκόκαλο για 150 έως 500 και πλέον άτομα.

Στα banquet μπορεί ακόμη να χρησιμοποιηθούν μεγάλα στρογγυλά τραπέζια έως και 20 ατόμων, μόνον τους ή σε συνδυασμό με διάφορους σχηματισμούς ορθογώνιων τραπεζιών. Αυτό, όμως, που σε κάθε περίπτωση έχει μεγάλη σημασία είναι η επιλογή της θέσης των επισήμων ή τιμώμενων προσώπων.

Εικόνα 11.16 Σχηματισμοί τραπεζιών banquet



● = Τιμώμενα πρόσωπα

11.5.3.2. Γεύματα σε Μπουφέ (Buffet)

Πρόκειται για γεύματα κατά την παράθεση των οποίων τα διάφορα εδέσματα, καθώς και όλα τα είδη σερβιρίσματος τοποθετούνται πάνω σε μία σειρά από ενωμένα τραπέζια.

Ο μπουφές έχει ως *πλεονέκτημα* την ταχεία εξυπηρέτηση των πελατών, οι οποίοι αυτοσερβίρονται, επιλέγοντας φαγητά που βρίσκονται σερβιρισμένα μέσα σε πιατέλες εντυπωσιακά στολισμένες. Έτσι, το σερβίρισμα των τραπεζοκόμων περιορίζεται στα ποτά και αναψυκτικά, ίσως και σε κάποια ορεκτικά, σούπες και επιδόρπια.



Εικόνα 11.17 Παράθεση γεύματος σε Buffet

Επίσης,

- Ο τεμαχισμός του κρέατος και το σερβίρισμα των πελατών γίνονται με την βοήθεια του προσωπικού του εστιατορίου ή του μαγειρείου, που βρίσκεται πίσω από το τραπέζι του μπουφέ.
- Τα σκεύη και οι πετσέτες τοποθετούνται συνήθως σε ένα σημείο του μπουφέ, απ' όπου τα παίρνουν οι πελάτες για να σερβιριστούν.



Εικόνα 11.18 Ανανέωση εδεσμάτων Buffet

Σημαντικό **μειονέκτημα** του μπουφέ μπορεί να είναι η μη συχνή ανανέωση των εδεσμάτων που περιλαμβάνει. Αντίθετα, η παρουσίαση ενός εντυπωσιακού μπουφέ, καθ' όλη τη διάρκεια της συνεστίασης, φανερώνει την καλή οργάνωση και επαγγελματική συνείδηση και κατάρτιση που η ξενοδοχειακή επιχείρηση διαθέτει.

11.6. Ο ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ

Ο κατάλογος είναι το έντυπο που πληροφορεί τους πελάτες για το σύνολο των εδεσμάτων, κρασιών, ποτών και αφεψημάτων που προσφέρει το εστιατόριο.

Ως βασικό εργαλείο προβολής, διαφήμισης και πωλήσεων της εστιατορικής μονάδας κατευθύνει τον πελάτη να κάνει τις επιλογές του.

Η σωστή σύνθεση και αποτύπωση των γεύσεων είναι το σημαντικότερο στοιχείο ενός καταλόγου και πρέπει να αποτελεί επιδίωξη της επιχείρησης, ώστε να κερδίζει την εμπιστοσύνη των πελατών της.

11.6.1. Χαρακτηριστικά σύνταξης καταλόγου

Ένας κατάλογος θεωρείται επιτυχημένος, όταν ενθαρρύνει τον πελάτη να παραγγείλει πολλά και διαφορετικά εδέσματα και γι' αυτό πρέπει να έχει τα εξής χαρακτηριστικά:

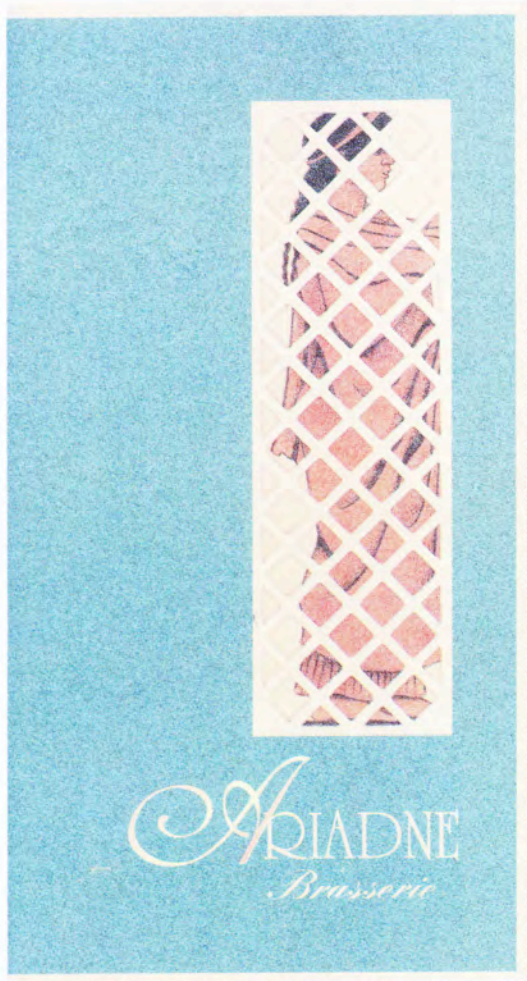
- ♦ **Περιεχόμενο:** άσπογη περιγραφή των εδεσμάτων που προσφέρονται και ακριβής αναφορά της ονομασίας τους, των τιμών και των επιβαρύνσεων. Μετά την ελληνική πρέπει να γίνεται και σωστή χρήση της δεύτερης ή τρίτης γλώσσας που θα χρησιμοποιηθεί. Καλό είναι οι σπεσιαλιτέ των διαφόρων χωρών να επεξηγούνται, αλλά να μη μεταφράζεται η ονομασία τους, έτσι ώστε να μην προκαλείται σύγχυση. Επίσης πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στα γευστικά λάθη (π.χ. παρασκευές με σάλτσα κάρυ δεν ταιριάζουν με πατάτες, ενώ δένουν τέλεια με ρύζι, ζυμαρικά κτλ.), αλλά και στα ορθογραφικά που γίνονται από απροσεξία ή άγνοια. Τέλος, οι κατηγορίες των φαγητών και ποτών που συνθέτουν έναν κατάλογο πρέπει να αναφέρονται με την ακόλουθη σειρά:

1. Ορεκτικά διάφορα
2. Σούπες
3. Ζυμαρικά και αβγά
4. Ψάρια και θαλασσινά
5. Εντράδες⁸ - πιάτα ημέρας(σπεσιαλιτέ)

⁸ Εντράδα (Entree) είναι παρασκευή κρέατος - αρνιού, κατσικιού, χοιρινού, κοτόπουλου κτλ. - με ανάλογη σάλτσα ή βούτυρο και αποτελεί βασικό πιάτο.

6. Κρέατα ψητά φούρνου και σχάρας
7. Κρύα πιάτα
8. Πατάτες και λαχανικά
9. Σαλάτες
10. Τυριά
11. Γλυκά και παγωτά
12. Φρούτα
13. Ποτά διάφορα
14. Κρασιά - με την εξής σειρά - λευκά, ροζέ, κόκκινα, επιδόρπια, σαμπάνιες, αφρώδεις οίνοι.
15. Μπίρες
16. Αναψυκτικά
17. Αφεψήματα

- ◆ **Εμφάνιση – Μέγεθος – Σχήμα:** η αισθητική του καταλόγου πρέπει να ανταποκρίνεται στο χαρακτήρα της επιχείρησης. Τα χρώματα, τα γράμματα και τα σχήματα ή οι εικόνες, ακόμα και οποιεσδήποτε πρωτότυπες ιδέες που θα χρησιμοποιηθούν πρέπει να έχουν μελετηθεί με πολύ προσοχή, ώστε να προσελκύουν τους πελάτες. Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται στο σχήμα και στο υλικό κατασκευής του, που μπορεί να είναι απλό χαρτί ή πλαστικοποιημένο, ή συνδυασμός αυτού με δέρμα, ύφασμα, ξύλο κτλ.). Ο κατάλογος μπορεί να διπλώνεται στα δύο ή στα τρία ή να είναι πολυσέλιδος, ενώ το μέγεθός του επιλέγεται από τη σειρά A (A0, A1, A3, A4 κτλ.).



Κρέατα και Πουλερικά / Meat and Poultry / Fleisch und Geflügel	
ΦΙΛΕΤΟ ΒΟΔΙΝΟ ΣΧΑΡΑΣ Σάλτσα από κόκκινο κρασί Πεζών με μυρωδικά της ορεινής Κρήτης GRILLED FILLET OF BEEF "Peza" red wine sauce with aromatic herbs from the mountains of Crete RINDERFILET VOM GRILL "Peza" Rotweinsauce mit aromatischen Krautern aus den Bergen Kretas Drs. 5,100 - Euro 14,97	
ΦΙΛΕΤΟ ΧΟΙΡΙΝΟ γεμιστό με Κρητικό ανθότυρο Σάλτσα από κρασί Σάμος FILLET OF PORK stuffed with "Anthotyro" Cretan cheese "Samos" wine sauce SCHWEINEFILET gefüllt mit "Anthotyro" kretischem Kaese "Samos" Weinsauce Drs. 4,900 - Euro 14,38	
ΣΟΥΒΛΑΚΙ αποφιλέτο χοιρινό με νιφί "SOUVLAKI" Skewered fillet of pork on pita bread "SOUVLAKI" Schweinefilet auf Pita-Brot Drs. 4,700 - Euro 13,79	
ΠΑΙΣΑΚΙΑ ΑΡΝΙΕΙΑ ΣΧΑΡΑΣ μαρινωμένα με δενδρολίβανο GRILLED LAMB CUTLETS marinated with Rosemary LAMMKOTELETTS VOM GRILL mariniert mit Rosmarin Drs. 4,300 - Euro 12,62	
ΚΟΤΟΠΟΥΛΟ ΣΧΑΡΑΣ πατάτες τηγανιτές, ντομάτα με μαϊντανό και σκόρδο BONELESS GRILLED CHICKEN French fried potatoes, tomato with parsley and garlic HUHN VOM GRILL (ohne Knochen) Pommes frites, Tomaten mit Petersilie und Knoblauch Drs. 4,100 - Euro 12,03	

Εικόνα 11.19 Κατάλογος Εστιατορίου

11.6.2. Βασικές αρχές σύνθεσης εδεσματολογίου – menu

Εδεσματολόγιο ή menu είναι το σύνολο των εδεσμάτων και ποτών που συνθέτουν ένα πλήρες γεύμα, το οποίο πρέπει να χαρακτηρίζεται από τη διατροφική, γευστική και αισθητική αρμονία που επιβάλλουν οι γαστρονομικοί κανόνες και η εστιατορική τέχνη.

Επίσης, πρέπει να σημειώσουμε ότι ο όρος εδεσματολόγιο ή menu έχει και την έννοια του καταλόγου. Βασικά στοιχεία που πρέπει να λαμβάνονται υπ' όψιν προκειμένου για τη σύνθεση των εδεσματολογίων, ειδικά σε εστιατορικούς χώρους που λειτουργούν ως τμήματα ξενοδοχειακής επιχείρησης, είναι οι προτιμήσεις των πελατών, το φύλο, η ηλικία, η εθνικότητα, η θρησκεία, η οικονομική και η κοινωνική τους κατάσταση. Στοιχεία, που πρέπει πάντα να συνδυάζονται με την κατηγορία και το είδος του εστιατορίου, τις υγειονομικές και αγορανομικές διατάξεις, την εποχή και το κλίμα, το κόστος των υλικών και τον προϋπολογισμό της επιχείρησης.

Οι γενικοί κανόνες σύνθεσης ενός εδεσματολογίου (menu) είναι οι εξής:

1. Ο συνδυασμός τροφών, γεύσης, εμφάνισης και εναλλαγής χρωμάτων στα προσφερόμενα εδέσματα, σύμφωνα με τους κανόνες της γαστρονομίας.
2. Η αποφυγή επαναλήψεων των εδεσμάτων και παρασκευών.
3. Η συνεργασία του συντάκτη του μενού με τους υπεύθυνους των επισιτιστικών τμημάτων, έτσι ώστε να αποφεύγεται η οποιαδήποτε πιθανότητα λάθους στη σύνθεση του εδεσματολογίου.
4. Η συμφωνία του εδεσματολογίου με την κατηγορία και το είδος του εστιατορίου και της πελατείας του.
5. Η σωστή κοστολόγηση.
6. Η σωστή εμφάνιση και παρουσίαση του εδεσματολογίου στον πελάτη.
7. Η σωστή σειρά σερβιρίσματος. (π.χ. πρώτα σερβίρονται οι ελαφριές παρασκευές και στη συνέχεια οι πιο βαριές. Το ίδιο ισχύει και για τα κρασιά, όπως θα δούμε σε άλλη ενότητα του βιβλίου).
8. Η αρμονία των εδεσμάτων με την εποχή του έτους και το κλίμα (χρησιμοποίηση φρούτων ή λαχανικών εποχής κτλ.).
9. Ο υπολογισμός των θερμίδων που περιέχονται σε κάθε φαγητό.
10. Η σωστή επιλογή του κρασιού ανάλογα με τα προσφερόμενα εδέσματα.

11.6.3 Προκαθορισμένο εδεσματολόγιο – menu table d' hote

Πρόκειται για menu, με προεπιλεγμένα από την επιχείρηση εδέσματα, το οποίο σερβίρεται σε καθορισμένο χρόνο, με συγκεκριμένο τρόπο και με προκαθορισμένη συνολική τιμή.

Τα ξενοδοχεία που προσφέρουν menu table d' hote μπορούν να πωλούν τα δωμάτια στους πελάτες σε συνδυασμό με την παροχή πρωινού (Bed and Breakfast) ή με συμφωνία ημιδιατροφής (Half Board) - πρωινό και ένα γεύμα, συνήθως βραδινό- ή με συμφωνία πλήρη διατροφής (Full Board) -πρωινό, μεσημεριανό και δείπνο.

Όπως ήδη έχουμε αναφέρει στο κεφάλαιο της Υποδοχής παράγραφο 5.3.2, οι τιμές των γευμάτων εγκρίνονται από τον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού (Ε.Ο.Τ) και η ξενοδοχειακή επιχείρηση δεν έχει δικαίωμα να τις αλλάξει.

Πλεονεκτήματα του προκαθορισμένου εδεσματολογίου είναι: α) η μείωση του κόστους παρασκευής του, λόγω της μαζικής αγοράς των υλικών και της εκ των προτέρων γνώσης του αριθμού των γευμάτων και των ποσοτήτων που θα καταναλωθούν, β) η διευκόλυνση του προσωπικού της κουζίνας και του εστιατορίου στη λήψη των παραγγελιών.

Μειονέκτημα μπορεί να θεωρηθεί η έλλειψη ποικιλίας εδεσμάτων για πελάτες με αλλεργικές ευαισθησίες, χορτοφάγους, διαβητικούς και πελάτες ιδιαίτερων θρησκευτικών πεποιθήσεων.

Σημείωση:

Ορισμένες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις έχουν εφαρμόσει την παράθεση των γευμάτων table d' hote σε μπουφέ, απ' όπου οι πελάτες επιλέγουν τα εδέσματα που επιθυμούν από πιατέλες και μπεν μαρί (bain mari)⁹ που τοποθετούνται πάνω στα τραπέζια του μπουφέ.

11.6.4. Επιλογή εδεσμάτων από κατάλογο – menu a la carte

Στο menu a la carte ο πελάτης επιλέγει από τον κατάλογο τα εδέσματα και τα ποτά που επιθυμεί, μόνος του ή με τη βοήθεια το σερβιτόρου, συνθέτοντας έτσι ένα πλήρες menu της αρεσκείας του. Η τιμή που χρεώνεται είναι ανάλογη των επιλογών του.

- **Πλεονεκτήματα** του menu a la carte, εκτός από την ελευθερία επιλογής εδεσμάτων, είναι και ο μεγαλύτερος χρόνος λειτουργίας του εστιατορίου.

Μειονεκτήματα είναι η άνιση κατανομή των ωρών αιχμής και η μη προκαθορισμένη κίνηση των πελατών.

Σημείωση:

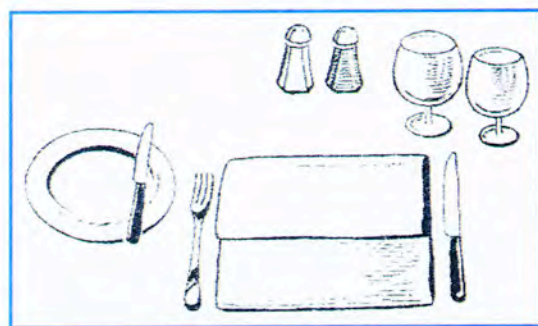
Σε ορισμένα εστιατόρια πολυτελείας εφαρμόζεται ο ανοικτός μπουφές που λειτουργεί a la carte. Δηλαδή παρατίθενται σε μπουφέ έτοιμες παρασκευές φαγητών, όπου ο πελάτης βλέποντας τις παραγγέλλει συνήθως περισσότερα είδη και ποσότητες και χρεώνεται ανάλογα. Αν και το σύστημα αυτό δεν είναι πολύ διαδεδομένο, αποφέρει στην επιχείρησή μεγαλύτερο κέρδος.

11.6.5. Κουβέρ (couvert)

Είναι το σύνολο των σκευών ανά άτομο που τοποθετούνται στο τραπέζι πριν το σερβίρισμα. Όταν λέμε ότι θα σερβίρουμε 100 κουβέρ, σημαίνει ότι θα φάνε 100 πελάτες. Επίσης όταν λέμε ότι η εστιατορική μονάδα έχει δυναμικότητα 300 κουβέρ, σημαίνει ότι έχει χωρητικότητα σίτισης 300 πελατών.

Στην περίπτωση επιλογής εδεσμάτων από τιμοκατάλογο (a la carte), όπου δεν γνωρίζουμε από πριν τι θα φάει ο πελάτης, το κουβέρ κατ' άτομο αποτελείται από:

1. Πετσέτα φαγητού.
2. Μαχαίρι κρέατος δεξιά και πιρούνι αριστερά της πετσέτας.
3. Ποτήρι νερού δεξιά της πετσέτας και προαιρετικά ποτήρι κρασιού κάτω δεξιά από το ποτήρι του νερού.
4. Αλατιέρα και πιπεριέρα (menages) στη μέση του τραπεζιού.
5. Πιατάκι ψωμιού και μαχαιράκι βουτύρου αριστερά του πιρουιού.



Εικόνα 11.20 Κουβέρ a la carte

⁹ Σκεύος κουζίνας με ζεστό νερό, μέσα στο οποίο τοποθετείται άλλο σκεύος για το ψήσιμο ευαίσθητων τροφών που δεν πρέπει να έρθουν σε επαφή με το νερό, ή για τη διατήρηση των ζεστών εδεσμάτων.

Στην περίπτωση προκαθορισμένου εδεσματολογίου (table d' hote), όπου είναι γνωστό εκ των προτέρων το μενού που θα φάνε οι πελάτες, το κουβέρ προετοιμάζεται ανάλογα και μπορεί να είναι πιο σύνθετο, όπως για παράδειγμα το κουβέρ της εικόνας 11.21, που έχει επιπλέον από το κουβέρ a la carte: μαχαιροπίρουνο για το ψάρι, κουτάλι για τη σούπα, κουταλάκι και πιρουνάκι για το επιδόρπιο και ποτήρι κόκκινου κρασιού (για την περίπτωση που ο πελάτης συνοδεύσει το κρέας του με κόκκινο κρασί).



Μενού: α. Σούπα β. Ψάρι
γ. Κρέας δ. Επιδόρπιο

Εικόνα 11.21 Κουβέρ table d' hote

ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ

- ➡ Εστιατόριο, είτε ως αυτόνομη επιχείρηση είτε ως τμήμα μιας ξενοδοχειακής μονάδας, είναι ο χώρος όπου τα άτομα καλύπτουν τις ανάγκες τους για φαγητό με την καταβολή κάποιας αμοιβής.
- ➡ Οι επιχειρήσεις μαζικής εστίασης διακρίνονται σε: α) αυτόνομες επισιτιστικές επιχειρήσεις, οι οποίες κατατάσσονται σε διάφορες κατηγορίες, ανάλογα με την τοποθεσία εγκατάστασης και λειτουργίας τους, τα φαγητά που σερβίρουν και τον τρόπο εκμετάλλευσής τους, β) επιχειρήσεις που λειτουργούν εντός μιας ξενοδοχειακής μονάδας, όπως ταβέρνα, snack bar, εστιατόριο για ψητά κρέατα κτλ.
- ➡ Το προσωπικό του εστιατορίου απαρτίζεται από τους: επόπτη, εστιάρχο (maitre), υπεστιάρχο, τραπεζοκόμο, βοηθό τραπεζοκόμου, μαθητευόμενο, οινοχόο, κόπτη και τραπεζοκόμο ορόφων.
- ➡ Οι κύριοι και οι βοηθητικοί χώροι ενός εστιατορίου κρίνονται απαραίτητοι για το συντονισμό και τη διεκπεραίωση των εργασιών του.
- ➡ Τα έπιπλα, τα σκεύη, ο ιματισμός και ο φωτισμός αποτελούν τον εξοπλισμό του εστιατορίου.
- ➡ Τα γεύματα χωρίζονται σε κύρια (πρωινό, μεσημεριανό, δείπνο), σε δευτερεύοντα (early tea, five o' clock tea, soupe, lunch basket) και σε ειδικά (banquet και buffet).
- ➡ Ο κατάλογος είναι το έντυπο που πληροφορεί τους πελάτες για το σύνολο των εδεσμάτων και των ποτών που προσφέρει το εστιατόριο, αναφέροντας την ονομασία, τη σύνθεση και την τιμή κάθε είδους.
- ➡ Το εδεσματολόγιο ή menu είναι το σύνολο των εδεσμάτων που συνθέτουν ένα πλήρες γεύμα, του οποίου η σύνθεση βασίζεται σε γενικούς γαστρονομικούς κανόνες.
- ➡ Τα menu διακρίνονται σε δύο ειδών: το προκαθορισμένο (table d' hôte) και το ελεύθερης επιλογής από κατάλογο (à la carte). Για το σερβίρισμά τους χρησιμοποιούνται τα αντίστοιχα κουβέρ.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Τι είναι εστιατόριο και τι εστιατορική τέχνη;
2. Αναφέρετε τις διακρίσεις των αυτόνομων επισιτιστικών επιχειρήσεων, ανάλογα με τα φαγητά που σερβίρουν.
3. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και ποια τα μειονεκτήματα των αλυσίδων εστιατορίων, σε σχέση με τις ανεξάρτητες επιχειρήσεις;
4. Αναφέρετε τα καθήκοντα του οινοχόου, του κόπτη, του μαθητευόμενου σερβιτόρου και του τραπεζοκόμου ορόφων ενός μεγάλου εστιατορίου.
5. Ποιοι είναι οι κύριοι και ποιοι οι βοηθητικοί χώροι ενός εστιατορίου; (ονομαστικά)
6. Ποιες οι αρμοδιότητες του ταμπλίστα (tablist);
7. Ποιες είναι οι διακρίσεις των κινούμενων τραπεζιών tables roulantes;
8. Αναφέρετε τρία τουλάχιστον πορσελάνινα σκεύη από κάθε κατηγορία.
9. Για ποιους λόγους στρώνεται το molleton στο τραπέζι;
10. Ποια είναι η διαφορά μεταξύ του Ευρωπαϊκού και του Αγγλοσαξονικού πρωινού;
11. Ποια τα καθήκοντα του maitre σε ένα γεύμα banquet;
12. Αναφέρετε τουλάχιστον έξι γενικούς κανόνες σύνθεσης εδεσματολογίου.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΥ ΟΔΗΓΟΥ

- Ερωτήσεις διαφόρων ειδών κλειστού τύπου.
- Εργασίες – Δραστηριότητες.

ΒΑΣΙΚΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΗ



ΣΤΟΧΟΙ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ



Μετά τη μελέτη του κεφαλαίου, οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση:

- Να αναλύουν τους βασικούς τρόπους σερβιρίσματος και να εκθέτουν τις ιδιαίτερες τεχνικές τους.
- Να αναφέρουν τους κανόνες συμπεριφοράς του προσωπικού του εστιατορίου.
- Να περιγράφουν τις κατάλληλες διαδικασίες προετοιμασίας (mise en place) παράθεσης γευμάτων και τους κανόνες που διέπουν τη διαδικασία σερβιρίσματος.
- Να αναφέρουν τους εργασιακούς κώδικες εξυπηρέτησης των πελατών στο εστιατόριο.
- Να αποκτήσουν μια γενική εικόνα χρήσης των νέων τεχνολογιών στη λειτουργία ενός εστιατορίου.
- Να περιγράφουν το πλαίσιο συνεργασίας εστιατορίου και μαγειρείου.
- Να περιγράφουν τη διαδικασία απόσυρσης των χρησιμοποιημένων σκευών του εστιατορίου (debarassage)
- Να αναλύουν τους βασικούς κανόνες συνδυασμού κρασιών και εδεσμάτων.
- Να ερμηνεύουν τους βασικούς όρους μαγειρικής.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στις μέρες μας, που το βιοτικό επίπεδο των ανθρώπων έχει βελτιωθεί σημαντικά, η τροφή δεν έχει μοναδικό προορισμό να ικανοποιήσει το αίσθημα της πείνας και να συντηρήσει τον οργανισμό, αλλά αποτελεί πηγή ευχαρίστησης και απόλαυσης, οπτικής και γευστικής.

Το φαγητό πρέπει να είναι εύγευστο, υγιεινό, με άρωμα και με ισχυρή προσωπικότητα, γεγονός που συνειδητοποιούν όλες οι εστιατορικές επιχειρήσεις. Έτσι, η ενημέρωση, η εκπαίδευση, η εξειδίκευση, η ποιότητα και ο σεβασμός στον πελάτη αποτελούν τις λέξεις «κλειδιά» για την επιτυχημένη αναβάθμισή τους.

Η ποιοτική παροχή εδεσμάτων σε συνδυασμό με την υψηλή τεχνογνωσία του σερβιτόρου καθιστούν την επισιτιστική επιχείρηση ισχυρή στο πεδίο του ανταγωνισμού και αναγάγουν την εστιατορική τέχνη σε «ιεροτελεστία».

12.1. ΤΡΟΠΟΙ ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑΤΟΣ

Ως τρόπο σερβιρίσματος ορίζουμε τη με διαφορετικό τρόπο παράθεση και παρουσίαση των εδεσμάτων που γίνεται στον πελάτη από έμπειρο και εξειδικευμένο προσωπικό. Το τραπέζι έχει εκ των προτέρων στρωθεί με τα απαραίτητα λινά και σκεύη (κουβέρ).

Στη συνέχεια αναλύονται οι διάφοροι τρόποι σερβιρίσματος.

12.1.1. Βιεννέζικος τρόπος σερβιρίσματος

Ο Βιεννέζικος τρόπος σερβιρίσματος συνηθίζεται σε επιχειρήσεις μέσης κατηγορίας και αυτό γιατί είναι ταχύτερος και πιο οικονομικός, σε σχέση με τους τρόπους που θα περιγράψουμε στη συνέχεια, εκτός του Αμερικάνικου. Σ' αυτόν τον τρόπο σερβιρίσματος ο σερβιτόρος, εκτός από τη σαλάτα και το ψωμί, σερβίρει τα εδέσματα, από τα δεξιά του πελάτη, σε πιάτα που έχουν προετοιμαστεί από την κουζίνα. Η απόσυρση των πιάτων γίνεται από την ίδια πλευρά που αυτά τοποθετήθηκαν.

12.1.2. Αγγλικός τρόπος σερβιρίσματος

Πήρε το όνομα του από την πατροπαράδοτη Αγγλική συνήθεια, κατά την οποία ο αρχηγός της οικογένειας σερβίρει όλα τα μέλη της από την πιατέλα με το φαγητό. Στον Αγγλικό τρόπο σερβιρίσματος, ο τραπεζοκόμος επιδεικνύει την πιατέλα με ελαφρά υπόκλιση από την αριστερή πλευρά του πελάτη και τον σερβίρει ο ίδιος με κουταλοπίρουνο (λαβίδα κουτάλι – πιρούνι), ελέγχοντας την ποσότητα του φαγητού που θα σερβιριστεί.



Εικόνα 12.1 Αγγλικός τρόπος σερβιρίσματος

12.1.3. Γαλλικός τρόπος σερβιρίσματος

Ο Γαλλικός τρόπος σερβιρίσματος διακρίνεται για την κομψότητα και την επισημότητά του. Ο σερβιτόρος, κρατώντας την πιατέλα με το αριστερό του χέρι, την επιδεικνύει στον πελάτη από την *αριστερή του πλευρά*, με ελαφρά υπόκλιση, τα πόδια ενωμένα και το ελεύθερο χέρι του πίσω χαμηλά στην πλάτη. Σε αντίθεση με τον Αγγλικό τρόπο σερβιρίσματος, εδώ ο πελάτης σερβίρεται *μόνος του* με τη λαβίδα (κουταλοπίρουνο), επιλέγοντας ελεύθερα την ποσότητα και την ποιότητα του εδέσματος που επιθυμεί. Έτσι αυξάνεται ο χρόνος που απαιτείται στο σερβίρισμα, το οποίο μπορεί να γίνει και με δύο πιατέλες ταυτόχρονα, όπου στη μία τοποθετείται το κρέας ή το ψάρι και στην άλλη η γαρνιτούρα. Μειονέκτημα στο σερβίρισμα με δύο πιατέλες είναι η αδυναμία διόρθωσης του κουταλοπίρουνου και του περιεχόμενου της πιατέλας.

Ο Γαλλικός τρόπος σερβιρίσματος, όπως και ο Αγγλικός, απαιτεί ικανό και έμπειρο προσωπικό, στοιχεία που ανεβάζουν το κόστος λειτουργίας της επιχείρησης.

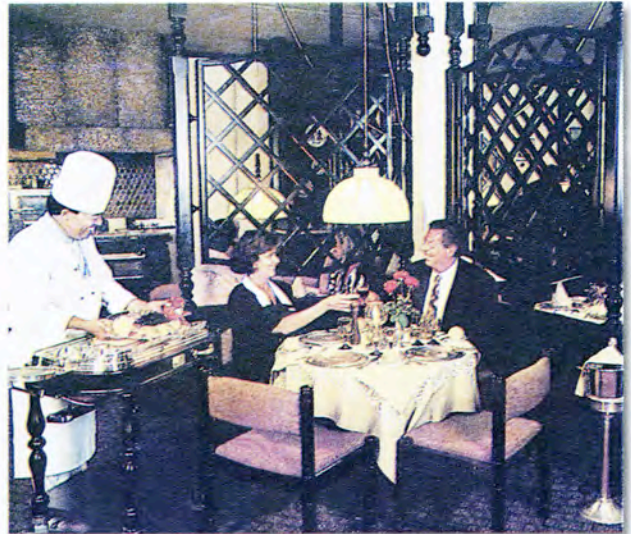


Εικόνα 12.2 Γαλλικός τρόπος σερβιρίσματος εδέσματος φλαμπέ

12.1.4. Ρωσικός τρόπος σερβιρίσματος

Ιδιαίτερα επίσημος τρόπος σερβιρίσματος, μια και τα σκεύη που χρησιμοποιούνται είναι σερβίτσια μεγάλης αξίας.

Τα εδέσματα παρουσιάζονται ολόκληρα στους πελάτες σε πιατέλες εντυπωσιακά διακοσμημένες και στη συνέχεια τεμαχίζονται σε ειδικά τραπέζια και σερβίρονται κατά το Γαλλικό τρόπο. Στο Ρωσικό τρόπο σερβιρίσματος ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να απολαμβάνει τους τεμαχισμούς που γίνονται μπροστά του, ενώ σερβίρεται ό,τι επιθυμεί. Μειονεκτήματα αυτού του τρόπου θα μπορούσαν να θεωρηθούν η αργοπορία στο σερβίρισμα και η απαίτηση μεγάλης επένδυσης σε ακριβά σκεύη και προσωπικό με ιδιαίτερες γνώσεις.



Εικόνα 12.3 Ρωσικός τρόπος σερβιρίσματος

12.1.5 Σερβίρισμα με κινούμενο τραπέζι (service gueridon)

Η συνέχεια του Ρωσικού τρόπου σερβιρίσματος, ο οποίος δε χρησιμοποιείται πολύ σήμερα, είναι το σερβίρισμα με κινούμενο τραπέζι (gueridon). Πρόκειται για τραπέζακι παραλληλόγραμμο με ρόδες που μπορεί να κινείται με ευκολία ανάμεσα στα τραπέζια και να εφάπτεται με αυτά. Οι περισσότερες παρασκευές έρχονται ημιέτοιμες από την κουζίνα και ολοκληρώνονται στο gueridon, όπως για

παράδειγμα το άναμμα μιας παρασκευής (flambage) ή ο τεμαχισμός των κρεάτων (decoupage). Πάνω στο gueridon τοποθετούνται επίσης οι καθαρές πιατέλες και το μαχαιροπύρουνό του τεμαχισμού. Ο πελάτης παρακολουθεί το άναμμα ή τον τεμαχισμό του εδέσματος, το οποίο στη συνέχεια τοποθετείται στις πιατέλες. Ο σερβιτόρος αποσύρει το πιάτο του πελάτη, τον ρωτάει ποιο κομμάτι επιθυμεί και τον σερβίρει ανάλογα. Τέλος, τοποθετεί το πιάτο στο τραπέζι. Η πιατέλα με το υπόλοιπο φαγητό τοποθετείται στο ρεσώ¹ και, στην περίπτωση που ο πελάτης επιθυμεί συμπλήρωμα, σερβίρεται κατά τον Αγγλικό τρόπο.

Το σερβίρισμα με gueridon αποτελεί μια ενδιάμεση κατάσταση κουζίνας και εστιατορίου.

Πλεονέκτημα του σερβιρίσματος με gueridon είναι η υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών, ενώ μειονέκτημα αποτελούν τα αυξημένα έξοδα της επιχείρησης λόγω απασχόλησης εξειδικευμένου προσωπικού και ακριβού εξοπλισμού.

12.1.6. Αμερικάνικος τρόπος σερβιρίσματος (self service)

Πρόκειται για τον τρόπο αυτοεξυπηρέτησης του πελάτη, ο οποίος, αφού σερβιριστεί μόνος του από μπουφέ με τα εδέσματα που επιθυμεί να καταναλώσει, πληρώνει στο ταμείο, πριν τα μεταφέρει στο τραπέζι.

Ο Αμερικάνικος τρόπος σερβιρίσματος είναι ο πιο οικονομικός και απαιτεί μικρό αριθμό σερβιτόρων, οι οποίοι ασχολούνται ως επί το πλείστον με την απόσυρση των χρησιμοποιημένων σκευών (debarassage).

Μειονέκτημα αυτού του τρόπου σερβιρίσματος είναι ότι οι πελάτες δέχονται λιγότερη προσοχή, γεγονός που καθιστά την όλη διαδικασία λιγότερο ελκυστική.



Εικόνα 12.4 Σερβίρισμα self service

2.1.7. Σερβίρισμα δωματίων (Room service)

Είναι το σερβίρισμα που γίνεται στο δωμάτιο του πελάτη ενός ξενοδοχείου. Πραγματοποιείται από ειδικευμένο προσωπικό και με κινούμενο τραπέζι ή δίσκο πάνω στον οποίο τοποθετούνται τα εδέσματα.

Ο πελάτης κάνει την παραγγελία του τηλεφωνικά από το δωμάτιο και συνήθως υπογράφει το λογαριασμό του, για να χρεωθεί στη συνέχεια στο σύνολο της οφειλής του.

Η υπηρεσία room service, όταν παρέχεται, λειτουργεί συνήθως για συγκεκριμένες ώρες της ημέρας. Στα περισσότερα όμως ξενοδοχεία πολλών αστέρων εξυπηρετεί τους πελάτες όλο το 24ωρο.



Εικόνα 12.5 Σερβίρισμα δωματίου

¹ Συσκευή θερμενόμενη συνήθως με κεριά, πάνω στην οποία τοποθετούνται οι πιατέλες για να διατηρούνται τα εδέσματα που περιέχουν.

12.2. ΒΑΣΙΚΟΙ ΚΑΝΟΝΕΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

Οι κανόνες που πρέπει να τηρούνται σε ένα εστιατόριο, όσον αφορά τα καθήκοντα και τη συμπεριφορά του προσωπικού, καθώς και την τεχνική του σερβιρίσματος, είναι συνοπτικά οι παρακάτω:

Για το προσωπικό:

1. Η εμφάνιση των υπαλλήλων του εστιατορίου πρέπει να είναι επιμελημένη και άψογη.
2. Οι κινήσεις τους, σύμφωνα με τους κανόνες συμπεριφοράς και σερβιρίσματος, πρέπει να είναι ευγενικές, διακριτικές, προσεκτικές, ήρεμες και συνάμα μεθοδικές, και προνοητικές.
3. Πρέπει να τηρούν πάντα τους βασικούς κανόνες υγιεινής. Για παράδειγμα, δεν πρέπει να πιάνουν τα εδέσματα με τα χέρια τους, να τοποθετούν τα χέρια τους μέσα στα ποτήρια, να χρησιμοποιούν βρώμικα σκεύη κτλ.
4. Πρέπει να ξεκινάνε το σερβίρισμα πάντα από τις κυρίες ή από τα ηλικιωμένα άτομα του τραπέζιού, εκτός εάν υπάρχει τιμώμενο πρόσωπο, οπότε σερβίρεται πρώτο.
5. Δεν πρέπει να ενοχλούν τους πελάτες, είτε μιλώντας τους συνεχώς είτε ακούγοντας τις συζητήσεις τους. Αντίθετα πρέπει να τους αντιμετωπίζουν με ευγένεια, διακριτικότητα και ευελιξία.
6. Πρέπει να δείχνουν ενδιαφέρον και να ενθουσιάζονται επιθυμίες συχνών πελατών, πράγμα που εντυπωσιάζει τους πελάτες.
7. Τέλος, πρέπει να αποφεύγουν να απομακρύνονται από το πόστο εργασίας τους, χωρίς να υπάρχει ιδιαίτερος λόγος.

Για την προετοιμασία των τραπεζιών- τοποθέτηση των επιτραπέζιων σκευών (mise en place):

1. Στο στρώσιμο του τραπεζιού, τα μαχαίρια τοποθετούνται κάθετα στη βάση του τραπεζιού και όλα στην ίδια ευθεία γραμμή από τα δεξιά της πετσέτας, με την κόψη τους στραμμένη σ' αυτήν.
2. Τα πιρούνια τοποθετούνται αριστερά της πετσέτας, το πρώτο αντικριστά από το μαχαίρι, το δεύτερο λίγο πιο πάνω, να σχηματίζει σκάλα με το πρώτο και το τρίτο, εάν υπάρχει, στο ίδιο ύψος με το πρώτο, ώστε να σχηματίζει τόξο.
3. Το κουτάλι της σούπας ή του κονσομέ τοποθετείται δεξιά από τα μαχαίρια και στο ίδιο ακριβώς ύψος μ' αυτά.
4. Τα ποτήρια τοποθετούνται στο δεξί μέρος, και συγκεκριμένα το ποτήρι του νερού 2 - 3 εκατοστά πιο πάνω από τη μύτη του πρώτου μαχαιριού. Δίπλα του και προς τη γωνία του τραπεζιού τοποθετείται το ποτήρι του κόκκινου κρασιού και στη συνέχεια –κατά τον ίδιο τρόπο- το ποτήρι του άσπρου κρασιού. (Η τοποθέτηση δύο ποτηριών κρασιού γίνεται στην περίπτωση που το menu απαιτεί ή περιλαμβάνει δύο είδη κρασιού).
5. Τα κουτάλια και μαχαίρια των επιδορπίων τοποθετούνται πάνω ακριβώς από την πετσέτα, απέναντι στον πελάτη, με τις λαβές προς τα δεξιά του, ενώ τα πιρούνια με τις λαβές προς τ' αριστερά του. Σε περίπτωση χρησιμοποίησης και των τριών σκευών το πιρούνι τοποθετείται στη μέση.
6. Αποφεύγεται η τοποθέτηση περισσότερων των τριών σκευών στην κάθε πλευρά της πετσέτας, έστω και αν το menu έχει περισσότερα από τρία φαγητά.
7. Τα menages που τοποθετούνται στο τραπέζι είναι η αλατιέρα, η πιπεριέρα, το ανθοδοχείο και ο αριθμός του τραπεζιού. Τα υπόλοιπα, όπως σταχτοδοχεία, σάλτσες κτλ., προσκομίζονται όταν ζητηθούν, ή κριθούν απαραίτητα.



Εικόνα 12.6 Προετοιμασία τραπεζιού (mise en place)

Για το σερβίρισμα:

1. Τα πιάτα δε πρέπει να γεμίζονται υπερβολικά με φαγητό. Το μονόγραμμα τους πρέπει να είναι προσανατολισμένο προς τη μεριά του πελάτη. Το κρέας ή το ψάρι σε ένα φαγητό τοποθετείται στη μέση του πιάτου και προς τα κάτω, ενώ η γαρνιτούρα στο πάνω μέρος του πιάτου (πάνω αριστερά τα λαχανικά και πάνω δεξιά οι πατάτες).

2. Οι κρίες παρασκευές εδεσμάτων τοποθετούνται σε κρύα πιάτα και οι ζεστές παρασκευές σε ζεστά διατηρημένα πιάτα.
3. Το σερβίρισμα σε πιατέλα γίνεται πάντα από την αριστερή πλευρά του πελάτη και κρίνεται απαραίτητη η χρήση πετσέτας σερβιρίσματος για την προστασία των χεριών.
4. Δεν πρέπει να μεσολαβεί κενός χρόνος σερβιρίσματος μεταξύ των πιάτων.
5. Τα ποτά σερβίρονται πάντα από τα δεξιά του πελάτη.
6. Το ψωμί σερβίρεται με τη χρήση λαβίδας (κουταλοπίρουνο) και τοποθετείται στο πιατάκι του ψωμιού, αριστερά του πελάτη, αλλιώς μεταφέρεται σε πανεράκι και τοποθετείται στο τραπέζι.
7. Τα διάφορα επιτραπέζια σκεύη πρέπει να πιάνονται πάντα ως εξής:
 - ◆ Τα μαχαίρια από τη λαβή
 - ◆ Τα πιρούνια και τα κουτάλια από τη μέση
 - ◆ Τα πιάτα από την άκρη
 - ◆ Τα φλιτζάνια από τη λαβή
 - ◆ Τα ποτήρια από το κάτω μέρος ή τη μέση
 - ◆ Οι καράφες από το πάνω μέρος και οι φιάλες από τη μέση
8. Στις παρασκευές που ο πελάτης χρησιμοποιεί τα δάκτυλα του, όπως αστακό, καραβίδες κτλ., τοποθετείται από τα αριστερά του ένα finger bowl με χλιαρό νερό και μία φέτα λεμόνι για να πλύνει τα χέρια του. Στην περίπτωση που έχουμε φρούτα, όπως σταφύλια, κεράσια κτλ., στο finger bowl, αντί λεμόνι, τοποθετούνται ροδοπέταλα.
9. Τα σκεύη αποσύρονται πάντα από την ίδια πλευρά που τοποθετούνται στο τραπέζι.
10. Πριν σερβιριστούν τα επιδόρπια, αποσύρονται όλα τα σκεύη από το τραπέζι, εκτός από τα ποτήρια του κρασιού και του νερού, και καθαρίζεται η επιφάνεια του τραπεζιού από τυχόν ψίχουλα.

12.3. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΟ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ

Η εξυπηρέτηση των πελατών στο εστιατόριο ξεκινάει από την υποδοχή τους, που γίνεται συνήθως από τον maitre του εστιατορίου, ο οποίος τους καθοδηγεί στο τραπέζι που επιλέγεται βάσει του αριθμού ατόμων. Στη συνέχεια, ο maitre προβαίνει στην παρουσίαση του καταλόγου και συμμετέχει διακριτικά στη σύνθεση του επιθυμητού menu από τους πελάτες, εάν πρόκειται για εστιατόριο a la carte. Εάν όχι, τους εξηγεί τη σύνθεση των προκαθορισμένων γευμάτων (table d' hote) και τους αφήνει να επιλέξουν.

Η λήψη της παραγγελίας γίνεται συνήθως από το σερβιτόρο και καταχωρίζεται σε ειδικά δελτία, που ονομάζονται «μπόνα» (bon). Αυτά είναι τριπλότυπα έντυπα μικρού μεγέθους, σε μορφή μπλοκ και περιλαμβάνουν τα εξής:

- Επωνυμία ξενοδοχείου
- Αύξοντα αριθμό δελτίου
- Αριθμό δωματίου (συμπληρώνεται όταν πρόκειται για πελάτες του ξενοδοχείου)
- Αριθμό τραπεζιού
- Αριθμό πελατών ανά τραπέζι
- Ημερομηνία
- Παραγγελθέντα είδη και ποσότητες
- Υπογραφή σερβιτόρου



Εικόνα 12.7 Παρουσίαση καταλόγου στους πελάτες

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ		ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ No	
Αρ. δωματίου	Αρ. τραπεζιού	Άτομα	Ημερομηνία
ΕΙΔΟΣ		ΠΟΣΟΤΗΤΑ	
Υπογραφή Σερβιτόρου			

Εικόνα 12.8 Δελτίο παραγγελίας (bon)

Ο σερβιτόρος, αφού καταχωρίσει την παραγγελία στα δελτία, δίνει δύο αντίγραφα στον ταμπλίστα, ο οποίος κρατάει το ένα, για να ελέγξει τις εξερχόμενες ποσότητες εδεσμάτων από το μαγειρείο και για να εκδώσει το λογαριασμό, και το άλλο το παραδίδει στο μάγειρα, για να προβεί στην εκτέλεση της παραγγελίας. Το τρίτο αντίγραφο του δελτίου παραγγελίας παραμένει στο στέλεχος του σερβιτόρου.

Αξίζει να σημειωθεί ότι τα διάφορα εδέσματα μπορούν να διατεθούν από την κουζίνα, μόνον εφόσον εκδοθεί μόνον συμπληρωμένο και υπογεγραμμένο από το maître ή το σερβιτόρο και ελεγμένο από τον ταμπλίστα.

Αφού διευθετηθεί η παραγγελία και ο πελάτης ζητήσει το λογαριασμό, ο ταμπλίστας τον εκδίδει από την ταμειακή μηχανή και τον παραδίδει στο σερβιτόρο, ο οποίος τον παρουσιάζει στον πελάτη διπλωμένο μέσα σε ένα μικρό δισκάκι ή πιατάκι.

12.4. ΟΙ Η/Υ² ΣΤΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ

Η χρήση των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών στο εστιατόριο άρχισε να χρησιμοποιείται αφ' ενός για την ταχύτερη και καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών και αφ' ετέρου για την αρτιότερη οργάνωση και τον απόλυτο έλεγχο της επισιτιστικής επιχείρησης, με αποτέλεσμα τη μεγιστοποίηση του κέρδους. Ο υπολογιστής σε ένα εστιατόριο μπορεί να είναι μία ταμειακή μηχανή, που την χειρίζεται ο ταμπλίστας ή ταμίας, ή ένα σύνολο υπολογιστών που συνδέουν όλα τα επισιτιστικά τμήματα μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης (μπαρ – κουζίνα – εστιατόριο κτλ.).

² Σύγχρονα συστήματα Η/Υ, συνυφασμένα με τις ανάγκες και τις οικονομικές δυνατότητες κάθε επιχείρησης, που μπορούν να παρακολουθούν όλες τις παρακάτω λειτουργίες εύκολα και γρήγορα.

- Διαχείριση τραπεζιών, σερβιτόρων και ιδιών
- Διαχείριση των παραγγελιών και εκτυπώσεις στα τμήματα. Οι παραγγελίες μπορούν να διανέμονται και να εκτυπώνονται στα ανάλογα τμήματα (π.χ. τα φαγητά στην κουζίνα και τα ποτά στο μπαρ), αποφεύγοντας έτσι και την πιο μικρή πιθανότητα λάθους από την συνεργασία σερβιτόρων και υπαλλήλων κουζίνας.
- Έκδοση παραστατικών
- Ενημερωτικές εκτυπώσεις για στατιστικά, πληροφοριακά ή λογιστικά αποτελέσματα
- κ.ά.

12.4.1. Λήψη παραγγελίας

Οι Η/Υ που χρησιμοποιούνται στα εστιατόρια για τη λήψη παραγγελιών είναι δύο ειδών:

- Υπολογιστές με ψηφιακές οθόνες ή πληκτρολόγιο και
- Φορητοί υπολογιστές ασύρματης παραγγελιοληψίας.

α) Οι υπολογιστές με ψηφιακές οθόνες (οθόνες αφής – touch screens) ή πληκτρολόγιο τοποθετούνται κοντά στην τραπεζαρία ή στο ταμείο. Παράλληλα χρησιμοποιούνται και εκτυπωτές για την έκδοση των λογαριασμών των πελατών, για την εκτύπωση πληροφοριών που αφορούν τα τρόφιμα και τα ποτά κτλ. Ο σερβιτόρος καταγράφει την παραγγελία του πελάτη στο χειρόγραφο δελτίο και στη συνέχεια ο ταμπλίστας την καταχωρίζει στον υπολογιστή χρησιμοποιώντας το πληκτρολόγιο ή αγγίζοντας την οθόνη. Αφού καταχωριστούν όλα τα απαραίτητα στοιχεία (αριθμός τραπεζιού, άτομα, είδη, ποσότητα κτλ.), ενημερώνονται αυτόματα, μέσω τερματικών, η κουζίνα και η κάβα ή το μπαρ, καθώς επίσης και ο λογαριασμός του πελάτη με τις αντίστοιχες χρεώσεις. Η ίδια διαδικασία ακολουθείται για τυχόν συμπληρωματική παραγγελία, ενώ ο τελικός λογαριασμός εκδίδεται, όταν ζητηθεί από τον πελάτη.



Εικόνα 12.9 Υπολογιστής ασύρματης παραγγελιοληψίας

β) Οι φορητοί υπολογιστές ασύρματης παραγγελιοληψίας είναι μικρά φορητά κομπιούτερ με ψηφιακή οθόνη ή πληκτρολόγιο που χρησιμοποιούν οι σερβιτόροι, για να καταγράφουν τις παραγγελίες, και οι οποίοι αντικαθιστούν το μπλοκ παραγγελιών.

Τα σύγχρονα αυτά ασύρματα συστήματα προσφέρουν τη δυνατότητα στο σερβιτόρο να δέχεται την παραγγελία των πελατών και ταυτόχρονα να την μεταβιβάζει στα διάφορα τμήματα (κουζίνα, κάβα ή μπαρ), χωρίς να χρειάζεται να απομακρυνθεί από το τραπέζι και γενικότερα από το χώρο στον οποίο βρίσκεται. Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται η άμεση λήψη της παραγγελίας και η ασφαλή μεταφορά της στα τμήματα.

Μέσω του φορητού υπολογιστή παραγγελιοληψίας, ο σερβιτόρος ενημερώνεται για την εξέλιξη της παραγγελίας, και έτσι διευκολύνεται το γρήγορο σερβίρισμα και μειώνονται τα άσκοπα δρομολόγια στην κουζίνα.

12.4.2. Έκδοση λογαριασμού

Σε εστιατόριο που χρησιμοποιεί σύστημα υπολογιστών η τιμολόγηση των παραγγελιών γίνεται αυτόματα, από τη στιγμή που αυτές θα καταχωριστούν, και η έκδοση των λογαριασμών πραγματοποιείται σε ελάχιστο χρόνο, ανεξάρτητα από τον τρόπο με τον οποίο θα πληρώσει ο πελάτης (μετρητά, πιστωτική κάρτα κτλ.). Έτσι αποφεύγονται οι καθυστερήσεις και περιορίζονται στο ελάχιστο τα λάθη στις τιμές, στους φόρους κτλ.

Επίσης, μέσω του υπολογιστή δίνεται η δυνατότητα διάσπασης ενός λογαριασμού σε επιμέρους ή η σύμπτυξη πολλών λογαριασμών σε ένα, εφόσον ζητηθεί από τους πελάτες.

Τέλος, μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή εκτυπώνονται αναλυτικές καταστάσεις εισπράξεων, ενημερωτικές εκτυπώσεις για στατιστικά, πληροφοριακά ή λογιστικά αποτελέσματα κ.ά.

12.4.3. Πλεονεκτήματα των Η/Υ στα εστιατόρια

Η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών σε συνδυασμό με την άρτια εκπαίδευση του προσωπικού προσφέρει τα εξής πλεονεκτήματα:

- Εξοικονόμηση χρόνου για τη λήψη, παρασκευή και εκτέλεση των παραγγελιών.
- Γρήγορη εξυπηρέτηση των πελατών.
- Αύξηση της παραγωγικότητας του σερβιτόρου.
- Οργάνωση, έλεγχος και στατιστική ενημέρωση της επιχείρησης.
- Αρμονική και οργανωμένη συνεργασία των τμημάτων της επιχείρησης.
- Αποφυγή λαθών και ακριβή προετοιμασία των φαγητών και ποτών με σαφείς οδηγίες και πλήρη περιγραφή της παραγγελίας.
- Ευκολία στη λήψη και διαχείριση παραγγελιών από απομακρυσμένους χώρους του εστιατορίου.
- Ταχεία απόσβεση του κόστους επένδυσης των υπολογιστών, μέσα από την αύξηση της παραγωγικότητας.
- Βελτίωση του προφίλ κάθε επιχείρησης.

12.5. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ ΚΑΙ ΜΑΓΕΙΡΕΙΟΥ

Βασική προϋπόθεση για τη σωστή λειτουργία μιας εστιατορικής μονάδας και την άψογη εξυπηρέτηση των πελατών είναι η στενή και απρόσκοπτη συνεργασία του εστιατορίου με το μαγειρείο.

Οι σερβιτόροι έχουν την ευθύνη της ευανάγνωστης καταγραφής των παραγγελιών των πελατών -όταν πρόκειται για χειρόγραφο σύστημα- και της άμεσης προώθησής τους στο μαγειρείο. Το τελευταίο αναλαμβάνει την ευθύνη της προετοιμασίας των εδεσμάτων που περιλαμβάνει ο κατάλογος, καθώς και την υποχρέωση να εκτελεί τις παραγγελίες των σερβιτόρων στο συντομότερο δυνατό χρόνο. Ο μάγειρας ταξινομεί τις παραγγελίες, έτσι ώστε να τηρείται σειρά προτεραιότητας, και δίνει εντολές στο προσωπικό του για την ετοιμασία τους. Όταν η παραγγελία ετοιμαστεί, παραδίδεται στο σερβιτόρο ή, αν ο σερβιτόρος είναι στο εστιατόριο, φυλάσσεται στο θερμοθάλαμο, μέχρι να τη ζητήσει.

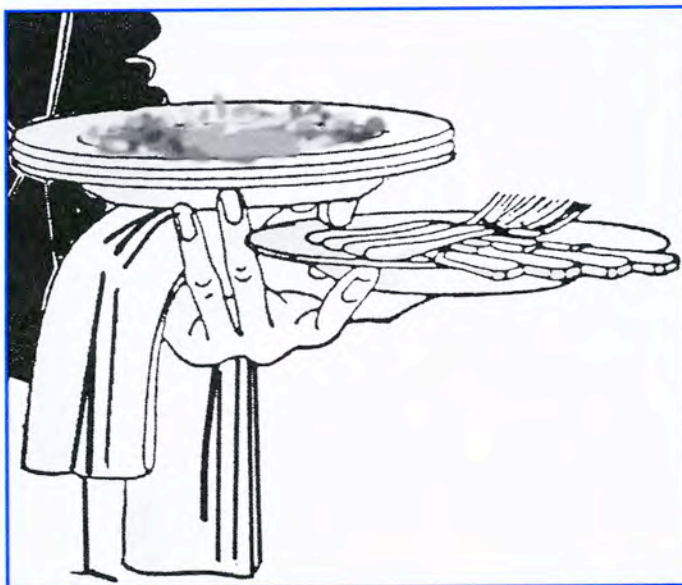
12.6. ΑΠΟΣΥΡΣΗ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΜΕΝΩΝ ΣΚΕΥΩΝ (DEBARASSAGE)

Απόσυρση χρησιμοποιημένων σκευών ή Debarassage (Ντεπαρασάζ) είναι η διαδικασία απομάκρυνσης των χρησιμοποιημένων σκευών (πιάτων, μαχαιροπίρουνων κτλ.) από το τραπέζι του πελάτη και οτιδήποτε άλλο είναι απαραίτητο για το καθάρισμα του τραπεζιού και την εκ νέου χρήση του από πελάτες.

Ένδειξη ότι ο πελάτης συνεχίζει να τρώει είναι η τοποθέτηση του μαχαιροπίρουνου σε θέση χιαστή μέσα στο πιάτο του. Αντίθετα, όταν ο πελάτης τελειώσει το φαγητό του τοποθετεί το μαχαίρι και το πιρούνι μέσα στο πιάτο σε παράλληλη θέση το ένα με το άλλο. Στην περίπτωση αυτή ο σερβιτόρος κάνει τις ακόλουθες ενέργειες:

1. Αποσύρει τα κύρια πιάτα από τη δεξιά πλευρά του πελάτη, ενώ τα πιάτα της σαλάτας και του ψωμιού από την αριστερή.
2. Συγκεντρώνει τα υπολείμματα σε ένα από τα πιάτα (η εργασία αυτή γίνεται πίσω από την πλάτη του πελάτη).
3. Σε ένα άλλο πιάτο συγκεντρώνει τα μαχαίρια και τα πιρούνια, τοποθετώντας τα σταυρωτά (τα μαχαίρια κάτω από τα πιρούνια).
4. Τοποθετεί το πιάτο με τα υπολείμματα πάνω από τα υπόλοιπα πιάτα που έχει μαζέψει και, μαζί με το πιάτο που περιέχει τα μαχαιροπίρουνα, τα μεταφέρει στην κουζίνα.
5. Αποσύρει τα ποτήρια κρατώντας τα από τη βάση τους και τα τοποθετεί πάνω σε δίσκο, προκειμένου να τα μεταφέρει και αυτά στην κουζίνα.
6. Τέλος, απομακρύνει τα menages και σκουπίζει το τραπέζι με τη βοήθεια ενός μικρού πιάτου και μιας διπλωμένης πετσέτας, ή αλλάζει επιτραπέζιο μαντίλι (nappeyron), εάν τυχόν έχει λερωθεί, για να είναι το τραπέζι καθαρό για τον επόμενο πελάτη.

Πρέπει να σημειωθεί ότι όλες οι παραπάνω ενέργειες του σερβιτόρου πρέπει να γίνονται με επιδεξιότητα και μεθοδικότητα, διότι συνήθως η όλη διαδικασία παρακολουθείται από τους πελάτες.



Εικόνα 12.10 Απόσυρση χρησιμοποιούμενων σκευών (Debarassage)

12.7. ΣΥΝΔΥΑΣΜΟΙ ΚΡΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΕΔΕΣΜΑΤΩΝ

Είναι γενικότερα αποδεκτή η θεωρία ότι η επιλογή του κατάλληλου κρασιού αποτελεί βασικό παράγοντα στην ολοκλήρωση ενός επιτυχημένου γεύματος. Για το λόγο αυτό, ο σωστός συνδυασμός κρασιών και εδεσμάτων ανάγεται σε τέχνη και βασίζεται στους παρακάτω γενικούς κανόνες:

- ◆ Τα ξηρά κρασιά σερβίρονται πριν από τα γλυκά.
- ◆ Τα λευκά κρασιά σερβίρονται πριν από τα κόκκινα.
- ◆ Τα ελαφριά κρασιά σερβίρονται πριν από τα βαρύσωμα.
- ◆ Τα κόκκινα σερβίρονται πριν από τα λευκά γλυκά κρασιά.
- ◆ Τα κρασιά νεότερων χρόνων σερβίρονται πριν από τα κρασιά παλαιότερων χρόνων του ίδιου χρώματος.
- ◆ Τα ανοιχτόχρωμα κρασιά (λευκά, ροζέ) συνοδεύουν κυρίως τις λευκές παρασκευές εδεσμάτων, ενώ τα κόκκινα τις σκουρόχρωμες παρασκευές.
- ◆ Όταν σερβίρεται ρετσίνα, οποιοσδήποτε άλλος συνδυασμός κρασιού αποφεύγεται κατά τη διάρκεια του γεύματος.
- ◆ Οι σούπες συνοδεύονται με το ίδιο κρασί που συνοδεύει το κυρίως πιάτο.
- ◆ Τα ορεκτικά σερβίρονται με ελαφρά, ξηρά άσπρα κρασιά.
- ◆ Τα ψάρια και τα οστρακοειδή σερβίρονται με παλιά άσπρα ή ξηρά άσπρα κρασιά.
- ◆ Τα κρέατα σχάρας και οι εντράδες σερβίρονται με κόκκινα ελαφριά κρασιά.
- ◆ Τα τυριά συνοδεύονται συνήθως από το κρασί του κυρίως πιάτου και οποιοδήποτε άλλο κρασί, εκτός από γλυκό.
- ◆ Τα επιδόρπια συνοδεύονται από γλυκά κρασιά ή γλυκιά σαμπάνια.

Μερικά παραδείγματα συνδυασμού εδεσμάτων και κρασιών είναι τα εξής:

ΕΔΕΣΜΑ	ΚΡΑΣΙ
Χαβιάρι	Λευκό - Ξηρό, Σαμπάνια
Καπνιστός Σολωμός	Ξηρό πολύ καλής ποιότητας
Ζυμαρικά - Παρασκευές Ρυζιού	Λευκό ή Κόκκινο (ανάλογα με τη συνοδευόμενη σάλτσα)
Πέστροφα τηγανητή	Λευκό - Ξηρό
Αυγά	Λευκό - Ξηρό
Roast - beef - Αρνί - Μπριζόλες	Βαρύσωμο - Κόκκινο
Χοιρινό	Ελαφρόσωμο Κόκκινο ή Βαρύσωμο Λευκό
Πάπια - Χήνα - Ορτύκια	Ροζέ ή Κόκκινο
Δεμένες Σούπες	Ημίγλυκο ή Γλυκό Λευκό
Κρύα Κρέατα	Ελαφρύ Κόκκινο
Κρέατα Κατσαρόλας	Βαρύσωμο Κόκκινο
Κοτόπουλο - Γαλοπούλας (Φούρνου)	Λευκό - Ξηρό
Κοτόπουλο - Γαλοπούλας (Γεμιστή)	Ελαφρύ Κόκκινο
Παγωτά - Γλυκά	Γλυκό Κρασί ή Γλυκιά Σαμπάνια
Καφές	Γλυκό Επιδόρπιο Κρασί

Είναι απαραίτητο να σημειωθεί ότι η προσωπική προτίμηση του πελάτη πρέπει να είναι σεβαστή και ν' ακολουθείται ακόμα και όταν ο σερβιτόρος ή οινοχόος γνωρίζει ότι το παραγγελθέν από τον πελάτη κρασί δεν ταιριάζει με το φαγητό.

12.8. ΒΑΣΙΚΗ ΜΑΓΕΙΡΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

Στο σημείο αυτό θεωρούμε σκόπιμο να αναφερθούμε σε ορισμένους, βασικούς όρους μαγειρικής, που πρέπει να γνωρίζει το προσωπικό του εστιατορίου, προκειμένου για την ερμηνεία των menu και την προώθησή τους στους πελάτες.

- ♦ **Αρπατί** (Abatis) = Τα εντόσθια των πουλερικών.
- ♦ **Γκλασσέ** (Glacer) = Το κατάβρεγμα φαγητού με το υγρό του μέσα στο φούρνο, μέχρι να αποκτήσει λεία και γυαλιστερή επιφάνεια.
- ♦ **Εμινσέ** (Emincer) = Ψιλό κόψιμο εδεσμάτων (λαχανικών, κρεάτων κτλ.).
- ♦ **Ζουλιέν** (Julienne) = Τρόπος κοπής λαχανικών και άλλων τροφών σε λωρίδες μήκους 4 – 5 χιλιοστών και πάχους 2 – 3 χιλιοστών.
- ♦ **Κονκασέ** (Concasse) = Ο ψιλοκομμένος ή ακανόνιστος τεμαχισμός λαχανικών, και κυρίως της ντομάτας.
- ♦ **Κρουτόν** (Croustons) = Μικρά κομμάτια ψωμιού στωταρισμένα με βούτυρο.
- ♦ **Λιαιζόν** (Liaison) = Το δέσιμο σαλτσών και σουπών με διάφορα συστατικά, όπως αυγά, αλεύρι κτλ.
- ♦ **Μαρινέ** (Mariner) = Το βούτηγμα κρέατος ή ψαριού μέσα σε κρασί ή άλλο υγρό με αρωματικά καρυκεύματα.
- ♦ **Μιρεπούα** (Mirepoix) = Ένα σύνολο από αρωματικά λαχανικά και καρυκεύματα, όπως καρότα, κρεμμύδια, σέλινο, πατάτες, θυμάρι κτλ.
- ♦ **Μπαρόν** (Baron) = Το μεγάλο κομμάτι κρέατος αρνιού, αποτελούμενο από τα δύο μπούτια και τη σέλλα.

- ♦ **Μπλανσίρ** (Blanchir) = Το ζεμάτισμα ορισμένων φαγητών σε βραστό νερό για ορισμένη ώρα.
- ♦ **Μπουγιόν** (Bouillon) = Ζωμός που γίνεται από το βράσιμο νερού, κοκάλων, κρέατος, λαχανικών και καρυκευμάτων.
- ♦ **Μπουκέ Γκαρνί** (Bouquet garni) = Αρωματικά φυτά και λαχανικά δεμένα μαζί σαν μπουκέτο (πράσο, σέλινο, θυμάρι, δεντρολίβανο κτλ.), για να δώσουν γεύση στις παρασκευές.
- ♦ **Μπραιζέ** (Braisier) = Τρόπος ψησίματος σε ειδικό σκεύος (μπρεζέρα) ή κατσαρόλα με λίγο νερό, σκεπασμένη καλά και μέσα στο φούρνο.
- ♦ **Μπρυνουάζ** (Brynoise) = Τρόπος κοπής λαχανικών σε κύβους 3 - 5 χιλιοστών.
- ♦ **Ντεγλασέ** (Deglaser) = Το σβήσιμο με κρασί ή με ζωμό κάποιου φαγητού, με σκοπό να διαλυθούν τα υγρά του κρέατος από το τηγάνι.
- ♦ **Ορντέρβ** (Hors d' oeuvres) = Ποικιλία μικρών ορεκτικών παρασκευασμάτων που σερβίρονται πριν τη σούπα. Τα ζεστά ορεκτικά σερβίρονται μετά τη σούπα.
- ♦ **Πανέ** (Paner) = Το πασπάλισμα κομματιού κρέατος ή ψαριού με φρυγανιά τριμμένη που προηγουμένως έχουμε βουτήξει σε αυγό χτυπημένο.
- ♦ **Ρου** (Roux) = Η μίξη και το ψήσιμο αλευριού και λιπαρής ουσίας (βουτύρο, λάδι κτλ.). Χρησιμεύει για την παρασκευή σαλτσών, σουπών κτλ..
- ♦ **Σοτέ** (Sauter) = Τηγάνισμα σε πολύ δυνατή φωτιά.
- ♦ **Φαρινέ** (Fariner) = Αλεύρωμα κομματιών ψαριού ή κρέατος.
- ♦ **Φιλέτο** (Filet) = Το πιο τρυφερό και χωρίς κόκαλο κομμάτι κρέατος (βοδινό, μοσχάρι, χοιρινό, κοτόπουλο) ή ψαριού.
- ♦ **Φλαμπέ** (Flamber) = Το άναμμα με φωτιά ενός παρασκευάσματος που έχουμε καταβρέξει με κάποιο αλκοολούχο ποτό.
- ♦ **Φυμέ** (Fumer) = Η έκθεση ενός κομματιού κρέατος ή ψαριού σε καπνό, με σκοπό τον εμποτισμό τους από τη χαρακτηριστική μυρωδιά και τη διατήρησή τους.

ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ

- ➡ Ως τρόπο σερβιρίσματος ορίζουμε τη με διαφορετικό τρόπο παράθεση και παρουσίαση των εδεσμάτων που γίνεται στον πελάτη από έμπειρο και εξειδικευμένο προσωπικό.
- ➡ Οι τρόποι σερβιρίσματος είναι: ο Βιεννέζικος, ο Αγγλικός, ο Γαλλικός, ο Ρωσικός, το σερβίρισμα με gueridon, ο Αμερικάνικος και το σερβίρισμα δωματίων.
- ➡ Σε κάθε εστιατορική επιχείρηση υπάρχουν βασικοί κανόνες που προσδιορίζουν τη συμπεριφορά του προσωπικού, την προετοιμασία των τραπεζιών και την τοποθέτηση των επιτραπέζιων σκευών (mise en place), καθώς επίσης και το σερβίρισμα των πελατών.
- ➡ Η εξυπηρέτηση των πελατών σε ένα εστιατόριο ολοκληρώνεται σε τέσσερα στάδια, τα οποία είναι: η υποδοχή τους, η λήψη και καταγραφή της παραγγελίας τους σε ειδικά δελτία (μπόνα), η διευθέτηση της παραγγελίας και η έκδοση του λογαριασμού.
- ➡ Οι Η/Υ που χρησιμοποιούνται στα εστιατόρια για τη λήψη παραγγελιών είναι δύο ειδών: α) Υπολογιστές με ψηφιακές οθόνες ή πληκτρολόγιο και β) Φορητοί υπολογιστές ασύρματης παραγγελιοληψίας.
- ➡ Βασική προϋπόθεση για τη σωστή λειτουργία μιας εστιατορικής μονάδας και την άψογη εξυπηρέτηση των πελατών είναι η στενή και απρόσκοπτη συνεργασία του εστιατορίου με το μαγειρείο.
- ➡ Απόσυρση χρησιμοποιημένων σκευών ή Debarassage (Ντεπαρασάζ) είναι η διαδικασία απομάκρυνσης ή αλλαγής των χρησιμοποιημένων σκευών (πιάτων, μαχαιροπίρουνων κτλ.) από το τραπέζι του πελάτη και οτιδήποτε άλλο είναι απαραίτητο για το καθάρισμά του τραπεζιού και την εκ νέου χρήση του από πελάτες.
- ➡ Η επιλογή του κατάλληλου κρασιού αποτελεί βασικό παράγοντα στην ολοκλήρωση ενός επιτυχημένου γεύματος. Για το λόγο αυτό, ο συνδυασμός εδεσμάτων και κρασιών βασίζεται σε μια σειρά από γενικούς κανόνες που εξασφαλίζουν την αρμονία των γεύσεων.
- ➡ Το προσωπικό του εστιατορίου είναι σημαντικό να γνωρίζει τους βασικούς όρους μαγειρικής, προκειμένου για την ερμηνεία των menu και την προώθησή τους στους πελάτες.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Τι γνωρίζετε για τον Αμερικάνικο τρόπο σερβιρίσματος;
2. Τι γνωρίζετε για το σερβίρισμα στα δωμάτια;
3. Ποια στοιχεία περιλαμβάνει ένα δελτίο παραγγελίας (bon);
4. Αναφέρεται τους βασικούς κανόνες εστιατορίου που αφορούν το σερβίρισμα των πελατών.
5. Ποιοι είναι οι βασικοί κανόνες που αφορούν τη συμπεριφορά του προσωπικού ενός εστιατορίου;
6. Περιγράψτε τα είδη των Η/Υ που χρησιμοποιούνται στα εστιατόρια
7. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα των Η/Υ σε μία επισιτιστική επιχείρηση ;
8. Ποιες ενέργειες ακολουθεί ο σερβιτόρος κατά τη διαδικασία του debarassage;

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΥ ΟΔΗΓΟΥ

- Ερωτήσεις διαφόρων ειδών κλειστού τύπου.
- Εργασίες – Δραστηριότητες.
- Ασκήσεις

- ☐ Στρώσιμο Τραπεζομάντιλου – Τοποθέτηση Καρέκλας.
- ☐ Προετοιμασία Τραπεζιού (mise en place) και απόσυρση χρησιμοποιούμενων σκευών (debarassage).
- ☐ Τρόποι σερβιρίσματος.
- ☐ Υποδοχή πελάτη στο εστιατόριο – Λήψη και διευθέτηση παραγγελίας.

ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΠΑΡ



ΣΤΟΧΟΙ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ



Μετά τη μελέτη του κεφαλαίου, οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση:

- Να περιγράφουν τα διάφορα είδη μπαρ.
- Να περιγράφουν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των μπαρ, και ειδικότερα αυτών που λειτουργούν ως τμήματα ξενοδοχειακών μονάδων.
- Να αναφέρουν τη διοικητική δομή του προσωπικού του μπαρ και τα γενικά καθήκοντα κάθε θέσης εργασίας.
- Να περιγράφουν το βασικό εξοπλισμό του μπαρ και να καθορίζουν τη χρήση και τις λειτουργικές του ιδιαιτερότητες.
- Να αναφέρουν την προέλευση των βασικών αλκοολούχων ποτών, καθώς και να περιγράφουν τους διεθνείς τρόπους μέτρησης της αλκοολικής τους δύναμης.
- Να αναφέρουν τις βλαβερές συνέπειες της κατάχρησης αλκοόλ στην ανθρώπινη υγεία και την κοινωνική συνοχή.
- Να απαριθμούν τα είδη των μη αλκοολούχων ποτών και να περιγράφουν τις ιδιαιτερότητές τους.
- Να αναφέρουν τις εργασίες προετοιμασίας του χώρου του μπαρ.
- Να αναφέρουν τα είδη των μη αλκοολούχων ποτών.
- Να καθορίζουν τις διαδικασίες διάθεσης ποτών μέσα από τη μπάρα.
- Να καθορίζουν τις διαδικασίες διάθεσης ποτών έξω από τη μπάρα.
- Να περιγράφουν τις κατάλληλες τεχνικές σερβιρίσματος κρασιών.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Μπαρ ονομάζεται η επιχείρηση που προσφέρει, σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο, όλων των ειδών τα ποτά που παρασκευάζονται πίσω από μία μπάρα.

Η λέξη μπαρ –η οποία είναι αγγλική και σημαίνει μοχλό, ράβδο ή πάγκο- ως ονομασία ενός συγκεκριμένου χώρου καθιερώθηκε από την μπάρα-πάγκο που βρίσκεται μεταξύ του πελάτη και του μπάρμαν που εργάζεται πίσω απ' αυτήν.

Το μπαρ, που μπορεί να είναι μια αυτόνομη και ανεξάρτητη επιχείρηση ή να αποτελεί τμήμα μιας επιχειρηματικής δραστηριότητας, π.χ. ξενοδοχειακής, λειτουργεί κάτω από καθορισμένους υγειονομικούς και αγορανομικούς κανόνες. Ως τμήμα μιας ξενοδοχειακής μονάδας ανήκει στον τομέα επισιτισμού (Food and Beverage) μαζί με άλλα τμήματα, όπως το εστιατόριο, το μαγειρείο κτλ.

13.1. ΕΙΔΗ ΜΠΑΡ

Προκειμένου να ικανοποιηθούν οι αυξημένες απαιτήσεις των καταναλωτών, οι επιχειρηματίες οδηγήθηκαν στη δημιουργία διαφόρων ειδών μπαρ, τα οποία διαχωρίζονται ανάλογα με τα παρεχόμενα αγαθά και το πλαίσιο λειτουργίας τους, π.χ. ωράριο, τρόποι σερβιρίσματος, ένταση μουσικής, τοποθεσία κ.ά.

Τα πιο συνηθισμένα είδη μπαρ είναι τα εξής:

13.1.1. Κλασικό Μπαρ (American Bar)

Το Αμερικανικής προέλευσης μπαρ (American bar) είναι ο γνήσιος τύπος μπαρ από τον οποίον και καθιερώθηκε το όνομα του γενικότερα. Εμφανίστηκε γύρω στο 18ο αιώνα, την περίοδο της μετανάστευσης των Ευρωπαίων στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής. Οι μετανάστες μαζεύονταν στους χώρους αυτούς και, πίνοντας διάφορα ποτά, συζητούσαν τα προβλήματά τους και τις διαφωνίες τους, που πολλές φορές εξελίσσονταν σε άγριες συγκρούσεις και επεισόδια. Για το σκοπό αυτό τοποθετήθηκε ένας διαχωριστικός πάγκος (μπάρα), πάνω στον οποίο σερβιρίονταν τα ποτά, ενώ παράλληλα προστατεύονταν ο ιδιοκτήτης του μπαρ κατά την ώρα των συμπλοκών.



Εικόνα 13.1 Κλασικό Μπαρ

Η μπάρα αυτή παραμένει ως σήμερα χαρακτηριστικό γνώρισμα όλων των ειδών των μπαρ, και κυρίως του κλασικού American bar, που την τελική του μορφή αποτελεί ένας χώρος περιορισμένος με μπάρα και σκαμπό όπου προσφέρονται αλκοολούχα ποτά, καθώς και αναμειγνύονται αυτών (cocktail). Βασικό πρόσωπο που επηρεάζει την επιτυχία του μπαρ είναι ο barman.

13.1.2. Disco / Night Club

Πρόκειται για μπαρ όπου εκτός από ποτά διαθέτουν και πίστα χορού, σε συνδυασμό με μουσική κονσόλας (ποιοτικά μηχανήματα αναπαραγωγής ήχου) ή ζωντανή μουσική. Μεγάλη σημασία δίνεται στη διακόσμηση, στο φωτισμό και στα διάφορα ηχητικά εφέ.

Ο τρόπος λειτουργίας τους μαζί με τον μεγάλο όγκο πελατών που εξυπηρετούν τα διαφοροποιούν από τα άλλα είδη των bar.

Πολλές φορές εμπλουτίζουν το παρεχόμενο προϊόν τους με ενσωμάτωση στο πρόγραμμά τους και άλλων εκδηλώσεων, όπως επιδείξεις μόδας, κοκτέιλ πάρτι κτλ.

13.1.3. Καφετέριες / Cafe Bar

Οι καφετέριες μπορούν να θεωρηθούν ως εκμοντερνισμένα καφενεία, τα οποία λειτουργούν όλη την ημέρα και παρέχουν ποικιλία προϊόντων, κυρίως καφέδες, αναψυκτικά, χυμούς, παγωτά, γλυκά κτλ.

13.1.4. Snack Bar

Τα snack bar ουσιαστικά ξεκίνησαν ως προσπάθεια συνδυασμού ποτού με ελαφρύ φαγητό, στη συνέχεια όμως η παροχή του φαγητού επισκίασε την παροχή ποτού.

Ουσιαστικά τα snack bar είναι μία ενδιάμεση κατάσταση bar και εστιατορίου. Το service των ποτών και των φαγητών γίνεται με πολύ πιο απλό τρόπο απ' ό,τι στα κλασικά εστιατόρια, και σε αυτή την απλότητα ουσιαστικά εστιάζεται η διαφορά τους.

Τα snack bar αποτελούν τις ταχύτερες και φθηνότερες λύσεις παροχής φαγητού.

13.1.5. Μπαρ Ξενοδοχείου

Ανάλογα με το μέγεθος της ξενοδοχειακής επιχείρησης συναντάμε διάφορους τύπους μπαρ. Αυτοί είναι:

- α) **Κεντρικό Μπαρ / Main Bar:** Συνήθως είναι τύπος κλασικού μπαρ (American Bar) και βρίσκεται κοντά στην κεντρική είσοδο του ξενοδοχείου (lobby).
- β) **Μπαρ Εστιατορίου / Restaurant Bar:** Και αυτό είναι συνήθως μπαρ κλασικού τύπου και βρίσκεται στο φουαγιέ (προθάλαμο) του εστιατορίου, εξυπηρετώντας τους πελάτες πριν το φαγητό.



Εικόνα 13.2 Κεντρικό Μπαρ Ξενοδοχείου



Εικόνα 13.3 Μπαρ πισίνας

- γ) **Μπαρ Πισίνας / Pool Bar:** Βρίσκεται στην πισίνα του ξενοδοχείου και εξυπηρετεί τις ανάγκες των λουομένων. Συνήθως στο συγκεκριμένο μπαρ αποφεύγεται η χρήση δυνατών αλκοολούχων ποτών. Επίσης χρησιμοποιείται, λόγω θέσης, ως το κεντρικό σημείο εκδηλώσεων της ομάδας ψυχαγωγίας και άθλησης πελατών του ξενοδοχείου (animation).

- δ) **Μπαρ Παραλίας / Beach Bar:** Έχει τα χαρακτηριστικά του pool bar, βρίσκεται στην παραλία και τις περισσότερες φορές λειτουργεί ως snack bar.



Εικόνα 13.5 Μπαρ ταράτσας Ξενοδοχείου



Εικόνα 13.4 Μπαρ παραλίας

- ε) **Μπαρ Ταράτσας/Roof Garden Bar:** Βρίσκεται στην ταράτσα του ξενοδοχείου. Βασικό χαρακτηριστικό του είναι η ωραία θέα. Συνήθως πραγματοποιούνται σ' αυτό διαφόρων ειδών εκδηλώσεις, ενώ επιδιώκεται η πρόσβαση και σε άτομα που δεν είναι πελάτες του ξενοδοχείου.

- στ) **Μπαρ Χορού / Dancing Bar:** Διαθέτει πίστα χορού και λειτουργεί τις βραδινές ώρες. Η μουσική στο μπαρ είναι πολύ δυνατή και η διακόσμηση είναι περισσότερο ατμοσφαιρική (χαμηλός φωτισμός, απαλή μουσική). Λόγω του ότι η μουσική παίζει σημαντικό ρόλο στις πωλήσεις του μπαρ, προσλαμβάνονται ειδικοί υπάλληλοι που χειρίζονται τα μηχανήματα ρύθμισης και επιλογής ήχου και μουσικής. Αυτοί οι υπάλληλοι ονομάζονται DJ's από τα αρχικά των λέξεων Disc Jockeys.

- ζ) **Μπαρ δωματίου / Mini Bar:** Βρίσκεται στα δωμάτια του ξενοδοχείου σε μορφή μικρών ψυγείων και διαθέτει αναψυκτικά, αλκοολούχα ποτά και χυμούς, σε ατομική συνήθως συσκευασία. Η ποσότητα των ειδών είναι προκαθορισμένη και η χρήση τους από τους πελάτες ελέγχεται, με παράλληλη αναπλήρωση των χρησιμοποιηθέντων, σε καθημερινή βάση από τον υπεύθυνο υπάλληλο.

13.2. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΜΠΑΡ

Η επιλογή του προσωπικού ενός μπαρ απαιτεί πολύ μεγάλη προσοχή. Οι γνώσεις του αντικειμένου από τον υποψήφιο υπάλληλο είναι μεν σημαντικό κομμάτι των προσόντων του, δεν αποτελούν όμως το μοναδικό κριτήριο που θα πρέπει να λαμβάνεται υπ' όψιν.

Η συμπεριφορά προς τους πελάτες και η κοινωνικότητα του υπαλλήλου, η προθυμία του στην εξυπηρέτηση των πελατών και η διακριτικότητά του είναι προσόντα εξίσου σημαντικά με τις δεξιότητες που πρέπει να επιδεικνύει στην παρασκευή και τη σύνθεση ποτών.

Ο υπάλληλος πρέπει να είναι έτοιμος να εξηγήσει στον πελάτη τη διαφορετικότητα των ποτών και τη σύνθεσή τους. Επίσης, πρέπει να έχει την ικανότητα ν' αντιλαμβάνεται τις ιδιαιτερότητες και τις απαιτήσεις του πελάτη.

Σ' ένα μπαρ μεγάλης δυναμικότητας που παρέχει ποικιλία προϊόντων αλκοολούχων και μη, η σύνθεση του προσωπικού ενδέχεται να είναι η ακόλουθη:

- Παρασκευαστής ποτών (barman), ένας, δύο ή παραπάνω.
- Βοηθός παρασκευαστή (assistant barman)
- Σερβιτόρος
- Βοηθός σερβιτόρου
- Ταμίας (tablist bar)

13.2.1. Παρασκευαστής ποτών (Barman)

Ο παρασκευαστής ποτών του μπαρ ή barman, κατά τη διεθνή ορολογία, (Barwoman, όταν πρόκειται για παρασκευάστρια) είναι ο προϊστάμενος του τμήματος και πρέπει να έχει πολύ καλές τεχνικές γνώσεις, διοικητικές ικανότητες και, κυρίως, ικανότητες επικοινωνίας.

Με άλλα λόγια, ο barman πρέπει να γνωρίζει την προέλευση των αλκοολούχων και μη ποτών και τους τρόπους σύνθεσής τους (cocktails), και να μπορεί να οργανώνει και να συντονίζει το προσωπικό του. Πρέπει επίσης να δημιουργεί μια ευχάριστη ατμόσφαιρα στο μπαρ, γιατί αυτό έχει ως άμεση συνέπεια την αύξηση της κατανάλωσης και, κατ' επέκταση, την αύξηση των κερδών του τμήματος. Ένας καλός barman φέρεται στους πελάτες με εχεμύθεια και διακριτικότητα, και πάνω απ' όλα, με ενδιαφέρον προς αυτούς.



Εικόνα 13.6 Παρασκευαστές ποτών

13.2.2. Βοηθός παρασκευαστή ποτών (Assistant barman)

Ο βοηθός barman, που ως αντικείμενο εργασίας έχει την εξασφάλιση της επάρκειας των ειδών κατανάλωσης και των καθαρών σκευών του μπαρ, πρέπει να διαθέτει προσόντα τα οποία να κυμαίνονται στα επίπεδα του barman.

Η διαφοροποίηση του ενός από τον άλλο συνίσταται στο ότι, συνήθως, ο βοηθός χαρακτηρίζεται από μικρότερη πείρα και γνώσεις πάνω στο αντικείμενο. Στην ουσία, η θέση του βοηθού barman θεωρείται το πρώτο σκαλοπάτι για κάποιον που θέλει να γίνει barman. Γενικότερα, θα μπορούσαμε να πούμε ότι ο barman λειτουργεί ως «δάσκαλος» για το βοηθό του.

13.2.3. Σερβιτόρος Μπαρ

Ο σερβιτόρος του μπαρ σερβίρει αποκλειστικά τους πελάτες που κάθονται στα τραπέζια και όχι στη μπάρα.

Σε περιπτώσεις μεγάλης παραγγελίας, ο σερβιτόρος μπορεί να παίξει και το ρόλο του βοηθού μπαρ (ετοιμάζοντας τα ανάλογα ποτήρια, συγκεντρώνοντας στο μπαρ τα αναψυκτικά κτλ.).

Ένας καλός σερβιτόρος πρέπει να καταγράφει με ευκρίνεια τις παραγγελίες των πελατών, τις οποίες μεταβιβάζει στον barman, έτσι ώστε να τον διευκολύνει στην ταχύτερη εκτέλεσή τους.

Ο σερβιτόρος, επίσης, αποδίδει στον ταμία του μπαρ τα χρήματα των λογαριασμών που εισπράττει από τους πελάτες.

13.2.4. Βοηθός Σερβιτόρου Μπαρ

Τα βασικά καθήκοντα του βοηθού είναι το πλύσιμο των σκευών και ποτηριών, το καθάρισμα του εσωτερικού και εξωτερικού χώρου του μπαρ, το άδειασμα των σταχτοδοχείων και οτιδήποτε άλλο του ζητηθεί από το σερβιτόρο ή τον barman.

13.2.5. Ταμίας (tablist)

Γενικότερα, η θέση του ταμιά δε θεωρείται ως κομμάτι του service του μπαρ , από την άποψη ότι αυτός δεν εμπλέκεται στην παρασκευή και στο σερβίρισμα των ποτών του μπαρ. Η κύρια εργασία του είναι να ελέγχει τις εκτελεσθείσες παραγγελίες και να εκδίδει τους λογαριασμούς των πελατών. Στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι ο τελικός αποδέκτης των χρεωστικών λογαριασμών που αφήνουν στο μπαρ οι πελάτες, δηλαδή των καταναλώσεων που χρεώνονται στο γενικό λογαριασμό των δωματίων τους. Επίσης, παραδίδει τις εισπράξεις στον προϊστάμενο του τμήματος των επισιτιστικών τμημάτων (F & B Manager) ή στην Υποδοχή.

Η θέση του ταμιά κάθε τμήματος του ξενοδοχείου απαιτεί άτομα έντιμα και υπεύθυνα, λόγω της συνεχούς διαχείρισης χρημάτων.

13.3. ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ BAR

Βασική προϋπόθεση της λειτουργίας ενός μπαρ είναι ο εξοπλισμός που πρέπει να διαθέτει, ο οποίος αποτελείται από τις εξής τρεις κατηγορίες:

- Μηχανήματα και συσκευές
- Όργανα και εργαλεία
- Σκεύη

13.3.1. Μηχανήματα και συσκευές

Τα πιο συνηθισμένα απ' αυτά είναι τα εξής:

α. Μηχανή παραγωγής πάγου

Στις ανεξάρτητες επιχειρήσεις τοποθετείται συνήθως κάτω από τον πάγκο εργασίας του μπαρ¹, ενώ στα ξενοδοχεία που αγοράζουν μεγάλες μηχανές πάγου, προκειμένου να εφοδιάσουν όλα τα τμήματα της επιχείρησης, τοποθετείται στην κουζίνα.

Οι μηχανές πάγου αποτελούνται από παγοκυψέλλες, στις οποίες εισέρχεται το νερό, το οποίο παγώνει. Τα έτοιμα παγάκια αποθηκεύονται σε ψυχόμενο κάδο, που βρίσκεται κάτω από τις παγοκυψέλλες.

β. Ψυγείο

Βρίσκεται συνήθως κάτω από τον πάγκο εργασίας. Σε στρογγυλά μπαρ τοποθετείται στη μέση του χώρου και έχει πόρτες από δύο πλευρές. Είναι ανοξείδωτο και στο εσωτερικό του υπάρχουν σχάρες για την τοποθέτηση των τροφίμων και των ποτών που χρειάζονται ψυγείο.

Η θερμοκρασία στο εσωτερικό του κυμαίνεται από 2 – 5ο C.

γ. Πλυντήριο ποτηριών

Τοποθετείται συνήθως κάτω από τον πάγκο εργασίας ή στο οφίς (βοηθητικός χώρος δίπλα στο μπαρ).

Χρησιμοποιείται κυρίως για το πλύσιμο των ποτηριών και παρέχει μεγάλη ευκολία στο προσωπικό του μπαρ, ιδίως όταν πρόκειται για μεγάλη επιχείρηση. Το μειονέκτημα που παρουσιάζει είναι η γρήγορη φθορά των σκευών, λόγω των υψηλών θερμοκρασιών και των δυνατών απορρυπαντικών που χρησιμοποιούνται.

¹ Ο πάγκος του μπαρ διακρίνεται σε πάγκο σερβιρίσματος και πάγκο εργασίας. Ο πρώτος είναι ο πάγκος στον οποίο σερβίρονται τα ποτά στους πελάτες, ενώ ο δεύτερος είναι εκείνος στον οποίο παρασκευάζονται. Ο πάγκος εργασίας βρίσκεται κάτω από τον πάγκο σερβιρίσματος και στην εσωτερική πλευρά του μπαρ. Πάνω σ' αυτόν τοποθετούνται τα διάφορα μηχανήματα, εργαλεία και σκεύη που χρησιμοποιεί ο barman, όπως μηχανές καφέ, blender, αποχυμωτές κτλ. Δεύτερος πάγκος εργασίας, ο οποίος εφάπτεται με τον τοίχο, μπορεί επίσης να υπάρχει απέναντι από τον πάγκο σερβιρίσματος.

δ. Μηχανή καφέ espresso

Αποτελεί βασικό εξοπλισμό όλων των ειδών μπαρ όπου εκτός από αλκοολούχα ποτά σερβίρουν και αφεψήματα.

Τοποθετείται στη γωνία του πάγκου σερβιρίσματος ή εργασίας, ανάλογα με τη γενικότερη διαρρύθμιση του χώρου του μπαρ.

Πρόκειται για μηχανή παρασκευής κατ' εξοχήν καφέ espresso και cappuccino, παράλληλα όμως παρέχει τη δυνατότητα παρασκευής όλων των ειδών ζεστού καφέ -εκτός από φίλτρου- σοκολάτας, τσαγιού κτλ.



Εικόνα 13.7 Μηχανή καφέ espresso

ε. Μηχανή καφέ φίλτρου

Τοποθετείται συνήθως δίπλα από το μηχάνημα παρασκευής espresso. Αποτελείται από μία υποδοχή γαλλικού καφέ και μία κανάτα γυάλινη ή μεταλλική, τοποθετημένη επάνω σε εστία με θερμοκρασία περίπου 60 – 80οC.



Εικόνα 13.8 Μηχανές καφέ φίλτρου

στ. Φραπιέρα ή αναδευτήρας ποτών (drink mixer)

Συσκευή τοποθετημένη στον πάγκο εργασίας, συνήθως ανοξείδωτη, που χρησιμοποιείται για την παρασκευή φραπέ, milk shakes και τη μίξη ορισμένων cocktails.



Εικόνα 13.9
Μπλέντερ

ζ. Μπλέντερ (blender)

Συσκευή πιο δυνατή σε ισχύ από τη φραπιέρα που χρησιμοποιείται κυρίως στην πολτοποίηση υλικών για παρασκευή χυμών, cocktails κτλ.



η. Αποχυμωτής ή στίφτης

Πρόκειται για χειροκίνητη ή ηλεκτρική συσκευή που τοποθετείται στον πάγκο εργασίας του μπαρ και χρησιμεύει στην αποχύμωση φρούτων, όπως πορτοκάλι, λεμόνι κτλ.



Εικόνα 13.10 Χειροκίνητος στίφτης
Ηλεκτρικός στίφτης

θ. Τοστιέρα

Ηλεκτρική συσκευή κατάλληλη για την παρασκευή τοστ. Ιδανική για μπαρ που προσφέρουν ελαφρύ φαγητό.

ι. Παγοθραύστης

Χειροκίνητη ή ηλεκτρική συσκευή θρυμματισμού πάγου που χρησιμοποιείται για διάφορες παρασκευές ποτών. Τοποθετείται πάνω στον πάγκο εργασίας.



Εικόνα 13.11
Παγοθραύστης

κ. Διανεμητής αναψυκτικών (post - mix)

Μηχάνημα που χρησιμοποιείται για το αυτόματο σερβίρισμα των αναψυκτικών και τοποθετείται στον πάγκο εργασίας. Εσωτερικά χωρίζεται σε δύο ή περισσότερα μέρη, όπου το καθένα γεμίζεται με διαφορετικό είδος αναψυκτικού ή νερό. Ανάλογα με τον αριθμό των εσωτερικών μερών, έχει ισάριθμες μικρές κάνουλες στο εξωτερικό μπροστινό μέρος, που σερβίρουν τα αναψυκτικά. Τα πλεονεκτήματα που παρέχει η συσκευή αυτή είναι:

- Μείωση χρόνου εξυπηρέτησης πελατών.
- Αποφυγή αποθήκευσης κιβωτίων stock στο office του μπαρ.
- Αποφυγή κενών φιαλών.
- Αποφυγή stock στο ψυγείο του μπαρ.
- Οικονομία στην παρασκευή cocktails που απαιτούν μικρή ποσότητα αναψυκτικού.

Μειονέκτημα του διανεμητή αναψυκτικών θεωρείται η χαμηλή ποιότητα των αναψυκτικών.



Εικόνα 13.12 Διανεμητές μπύρας

λ. Διανεμητής μπύρας (draught beer)

Μηχάνημα παρόμοιο με το διανεμητή αναψυκτικών το οποίο διανέμει διαφορετικά είδη μπύρας, που είναι τοποθετημένα σε ξεχωριστά, μεταλλικά συνήθως βαρέλια, κάτω από τον πάγκο εργασίας.

μ. Ταμειακή Μηχανή

Μηχάνημα υπολογισμού χρεώσεων και έκδοσης λογαριασμών πελατών, διαφόρων τύπων και επιπέδων αυτοματισμού.

13.3.2. Όργανα και Εργαλεία

Τα κυριότερα από αυτά είναι τα εξής:

- ◆ Αναδευτήρας (μεταλλική ράβδος για ανακάτεμα ποτών στο ποτήρι)
- ◆ Διακοσμητικά ποτηριών (ομπρελίτσες κτλ.)
- ◆ Δοσομετρητής – Μεζούρα (jigger). Μεταλλικός μετρητής ποτών αποτελούμενος από δύο μικρά ποτηράκια, διαφορετικού μεγέθους, 40 και 28 γραμμαρίων αντίστοιχα, ενωμένα στη βάση. Ο όρος «μεζούρα» χρησιμοποιείται επίσης με την έννοια της μερίδας αλκοολούχου ποτού.
- ◆ Καλαμάκια
- ◆ Καμινέτο για ζέσταμα ποτών
- ◆ Κουτάλι μπαρ (barspoon). Κουτάλι με μακριά λαβή για ανακάτεμα μέσα στο ποτήρι ανάμειξης.
- ◆ Λαβίδες πάγου
- ◆ Ξύλο & μαχαίρι κοπής φρούτων
- ◆ Ποτήρι ανάμειξης cocktail (mixing glass).
- ◆ Διάφορα σέϊκερ
- ◆ Σιφόν σόδας & σαντιγί. Όργανο, μεταλλικό ή πλαστικό, για την προσθήκη σαντιγί ή σόδας στις παρασκευές.
- ◆ Πώματα ροής. Δοσομετρητές που τοποθετούνται στο χείλος των μπουκαλιών για τη μεριδοποίηση των ποτών. Αντικαθιστούν τη μεζούρα.
- ◆ Σουρωτήρι (strainer). Εργαλείο με σπιράλ που εφαρμόζει στο mixing glass και συγκρατεί τον πάγο.
- ◆ Ανοιχτήρι φιαλών κρασιού (τιρμπουσόν)



Σέικερ Boston



Mixing Glass



Μεζούρα ποτών



Σουρωτήρι συγκράτησης πάγου



Σέικερ απλό



Λαβίδα πάγου



Barspoon



Ανοιχτήρι φιαλών



Πώματα ροής - δοσομετρητές

Εικόνα 13.13 Διάφορα εργαλεία του μπαρ

13.3.3. Σκεύη

Τα σκεύη του μπαρ διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες: τα πορσελάνινα, τα μεταλλικά ή ανοξείδωτα και τα κρυστάλλινα ή γυάλινα.

- Πορσελάνινα: φλιτζάνια, γαλατιέρες, τσαγιέρες, ζαχαριέρες, πιάτα, σταχτοδοχεία, σετ menages κ.ά.
- Μεταλλικά ή ανοξείδωτα: κουτάλια, γαλατιέρες, τσαγιέρες, δοχεία πάγου, σαμπανιέρες, δίσκοι κ.ά.
- Κρυστάλλινα ή γυάλινα: ποτήρια, κανάτες νερού, διάφορα μπολ, σετ menages κ.ά.

Τα βασικότερα σκεύη που χρησιμοποιούνται σε ένα μπαρ είναι τα ποτήρια, τα οποία παίζουν σημαντικό ρόλο στη σωστή παρουσίαση ενός ποτού. Κάθε μπαρ διαθέτει μια σειρά ποτηριών, για να μπορέσει να καλύψει τις ανάγκες του. Αν και κατά κανόνα σε κάθε κατηγορία ποτού αντιστοιχεί ένα συγκεκριμένο ποτήρι, κάποιοι τύποι ποτηριών χρησιμοποιούνται για το σερβίρισμα περισσότερων της μίας κατηγορίας ποτών.

Τα ποτήρια διαχωρίζονται σε δύο μεγάλες κατηγορίες:

- α) Ποτήρια με βάση ή κολονάτα, που χρησιμοποιούνται συνήθως για το σερβίρισμα ποτών χωρίς πάγο. Για το λόγο αυτό δεν πρέπει να ζεσταίνονται από τη θερμοκρασία του χεριού (χωρίς αυτό να αποκλείει την προσθήκη πάγου σε ορισμένα ποτά, όπως cocktail ή χυμούς).
- β) Ποτήρια χωρίς βάση, που χρησιμοποιούνται για τις υπόλοιπες περιπτώσεις.

Στη συνέχεια αναφέρονται τα πιο σημαντικά είδη ποτηριών που περιλαμβάνουν οι δύο παραπάνω κατηγορίες:

α. Ποτήρια με βάση

- Σάουερ (Sour): Για το σερβίρισμα cocktails τύπου Sour (cocktails με βάση το ουίσκυ, το τζιν ή άλλο αλκοολούχο ποτό και με μεγάλη αναλογία σε χυμό λεμόνι). Περιεκτικότητα² 110 -130γρ.



- Κοκτέιλ (Cocktail): Για το σερβίρισμα όλων των cocktail -εκτός από εκείνα που σερβίρονται σε δικά τους ποτήρια. Περιεκτικότητα 55-80γρ.



- Σέρυ (Sherry): Για το σερβίρισμα μόνο των γλυκών επιδορπίων κρασιών, όπως η Μαυροδάφνη, το Σαμιώτικο κτλ. Περιεκτικότητα 110γρ.



- Σαμπάνιας, σε δύο τύπους: «Δίσκος σαμπάνιας» και «φλογέρα σαμπάνιας» ή «Flute champagne». Περιεκτικότητα 160-260γρ. και 150-230 γρ. αντίστοιχα.

- Κόρντιαλ (Cordial): Για το σερβίρισμα των λικέρ. Περιεκτικότητα 25-28γρ.



- Γκόμπλετ (Goblet): Για το σερβίρισμα νερού, αναψυκτικών & χυμών. Περιεκτικότητα 225-335γρ.

- Μπράντυ (Brandy): Για το σερβίρισμα του κονιάκ, σε δύο τύπους, balloon και snifer. Περιεκτικότητα 120-500γρ. (παρά τη μεγάλη περιεκτικότητα των ποτηριών μπράντυ, η ποσότητα του ποτού που σερβίρεται σε αυτά είναι 40 και 25γρ. αντίστοιχα).



² Οι περιεκτικότητες είναι ενδεικτικές και ποικίλλουν ανάλογα με τον κατασκευαστή των ποτηριών και τη μόδα της εποχής. Τα ποτήρια όμως δεν πρέπει να γεμίζονται μέχρι το χείλος τους.

β. Ποτήρια χωρίς βάση

- Ολντ φάσιον (Old-fashioned): Για σερβίρισμα Whiskey. Περιεκτικότητα 110-250γρ. Επίσης χρησιμεύουν και για σερβίρισμα άλλων ποτών με πάγο (π.χ. Vodka).



- Κόλινς (Collins) & Χάιμπολ (Highball): Για το σερβίρισμα ποτών μεγάλης διάρκειας (long drinks) και αναψυκτικών. Γνωστότερα ως ποτήρια «σωλήνες». Περιεκτικότητα 250 – 380γρ.

- Πίλσενερ (Pilsener): Για το σερβίρισμα μπύρας. Περιεκτικότητα 250-450γρ.



13.4. ΑΛΚΟΟΛΟΥΧΑ ΠΟΤΑ

Αλκοολούχο ή οινοπνευματώδες ποτό είναι κάθε πόσιμο υγρό που περιέχει 0,5-75 % αλκοόλ (οινόπνευμα) και προέρχεται από ζύμωση ή απόσταξη.

Τα αλκοολούχα ποτά διακρίνονται σε φυσικά και τεχνητά:

- Τα φυσικά αλκοολούχα ποτά είναι αυτά που προέρχονται από τη ζύμωση του γλεύκους (ψίχας) των σταφυλιών και άλλων φρούτων, των δημητριακών κτλ., ή την απόσταξη του κρασιού, της μπύρας κτλ.
- Τα τεχνητά αλκοολούχα ποτά είναι αυτά που προέρχονται από την απόσταξη του βιομηχανικού οινοπνεύματος, μέσα στο οποίο προστίθενται αρωματικές ουσίες, ή από την απλή αραίωση του οινοπνεύματος, αφού διαλυθούν πρώτα σ' αυτό αιθέρια έλαια ή άλλες αρωματικές ουσίες.

Ας δούμε όμως συνοπτικά τι εννοούμε με τους όρους ζύμωση και απόσταξη.

Ζύμωση αλκοόλ (αλκοολική ζύμωση)

Είναι η διεργασία κατά την οποία έχουμε σχηματισμό αλκοόλης και διοξειδίου του άνθρακα με τη βοήθεια μικροοργανισμών.

Το κρασί, για παράδειγμα, είναι αποτέλεσμα της ζύμωσης των σταφυλιών, στη φλούδα των οποίων υπάρχουν διάφοροι μικροοργανισμοί, οι σακχαρομύκητες, οι οποίοι, μετά τη σύνθλιψη (των σταφυλιών), αναμειγνύονται με την ψίχα (γλεύκος) και, χρησιμοποιώντας τα θρεπτικά συστατικά της πολλαπλασιάζονται. Οι μύκητες αυτοί περιέχουν διάφορες ουσίες, τα ένζυμα, που έχουν την ικανότητα να διασπούν τα σάκχαρα σε αλκοόλη.

Αλκοόλ μπορούμε επίσης να πάρουμε και από το άμυλο που περιέχεται στα δημητριακά, στις πατάτες κτλ., αφού πρώτα αυτό μετατραπεί σε σάκχαρο, μέσω διαδικασίας που λέγεται βυνοποίηση (malting). Η μπίρα, για παράδειγμα, αποτελεί προϊόν ζύμωσης κριθαριού.

Απόσταξη (distillation)

Είναι η διαδικασία κατά την οποία βράζεται ένα προϊόν αλκοολικής ζύμωσης, με σκοπό το διαχωρισμό του οινοπνεύματος που περιέχει από το νερό. Για παράδειγμα, από την απόσταξη του κρασιού παράγεται το μπράντυ, ενώ από την απόσταξη της μπίρας παράγεται το ουίσκυ.

Η περιεκτικότητα σε οινόπνευμα ενός προϊόντος απόσταξης μπορεί να φτάνει το 75%, σε αντίθεση με ένα προϊόν ζύμωσης που δε ξεπερνά το 16%.

13.4.1. Μέτρηση αλκοολικής δύναμης

Τα ποτά έχουν, ανάλογα με το είδος τους, περιεκτικότητα σε οινόπνευμα, η οποία είναι καταγεγραμμένη συνήθως στη μπροστινή ετικέτα της φιάλης.

Οι βαθμοί οινοπνεύματος χαρακτηρίζονται διεθνώς με την επωνομασία VOL, και όπως ήδη αναφέρθηκε, κυμαίνονται από 0.5% μέχρι 70 -75%.

Οι βασικές κλίμακες μέτρησης της αλκοολικής δύναμης του ποτού (περιεκτικότητα ενός ποτού σε αλκοόλ) είναι οι εξής:

1. Διεθνής κλίμακα *Gay Lussac* (Γκάι λάσεκ): εκατοστιαία υποδιαίρεση των βαθμών του καθαρού οινοπνεύματος, π.χ. λέγοντας 40 βαθμούς αλκοόλ εννοούμε ότι η περιεκτικότητα του ποτού σε οινόπνευμα είναι 40% , ενώ το υπόλοιπο 60% αφορά το νερό και τα υπόλοιπα συστατικά που μπορεί να περιέχει.
2. *Proof Sykes* (Προυφ σάικς): κλίμακα Αγγλίας, που υποδιαίρει το καθαρό οινόπνευμα σε 175 μέρη.
3. *Proof Αμερικής*: κλίμακα Αμερικής, που υποδιαίρει το καθαρό οινόπνευμα σε 200 μέρη.

Ο πιο εύκολος τρόπος, για να μετατρέψουμε την αλκοολική δύναμη ενός ποτού από κλίμακα GL (*Gay Lussac*) σε κλίμακα *Proof Sykes* ή *Proof Αμερικής* και αντίστροφα, είναι να χρησιμοποιήσουμε την απλή μέθοδο των τριών.

Παραδείγματα:

1. 30° (βαθμοί) GL = $52,5^{\circ}$ Sykes ή 60° Η.Π.Α

Δηλαδή: $\frac{175 \times 30}{100}$ ή $\frac{200 \times 30}{100}$

2. 120° Η.Π.Α = 105° Sykes ή 60° GL

Δηλαδή: $\frac{175 \times 120}{200}$ ή $\frac{100 \times 120}{200}$

3. 90° Sykes = $51,43^{\circ}$ GL ή $102,9^{\circ}$ Η.Π.Α

Δηλαδή: $\frac{100 \times 90}{175}$ ή $\frac{200 \times 90}{175}$

13.4.2. Προέλευση των αλκοολούχων ποτών

Στη συνέχεια αναφέρονται ορισμένα από τα πιο σημαντικά αλκοολούχα ποτά:

α. Μπράντυ (Brandy) - Κονιάκ (Cognac)

Ποτό που παρασκευάζεται από την απόσταξη κρασιού, με περιεκτικότητα σε οινόπνευμα από 40°-50°, το οποίο παλαιώνεται σε δρύινα βαρέλια. Κύριες χώρες παραγωγής του είναι η Γαλλία, η Γερμανία, η Ιταλία και η Ισπανία. Η Ελλάδα, επίσης, παράγει άριστης ποιότητας brandies, όπως τα Metaxa, τα Cambas, τα Votrys κ.ά.

Παγκοσμίως προστατευόμενη ονομασία για το γαλλικό μπράντυ που παράγεται στην ομώνυμη περιοχή (Κονιάκ) της Γαλλίας είναι το κονιάκ.

Ανάλογα με το χρόνο παλαίωσης του μπράντυ είναι και τα αστέρια που αναγράφονται στην ετικέτα της φιάλης. Η συνήθης βαθμολογία του είναι: 3,5, ή 7 αστέρων. Με τα αρχικά των λέξεων V.S.O.P. (Very Superior Old Pale) χαρακτηρίζεται ένα μπράντυ με τουλάχιστον 4 χρόνια παλαίωσης, ενώ το Napoleon ξεπερνάει τα 40 χρόνια. Παρ' όλη την υποκειμενικότητά της, η συγκεκριμένη βαθμολογία είναι παγκοσμίως αποδεκτή.

Μερικές από τις πιο γνωστές μάρκες μπράντυ είναι: Hennessy, Remy Martin, Jerome Napoleon, Martell Extra κ.ά.

β. Armagnac

Brandy με κατοχυρωμένη την ονομασία του από την ομώνυμη πόλη (Αρμανιάκ) της Γαλλίας, στα βόρεια Πυρηναία. Θεωρείται το πιο παλιό απόσταγμα σταφυλιών, που παράχθηκε για πρώτη φορά στη Γαλλία, το 1411.

γ. Ουίσκυ (Whisky)

Ποτό προερχόμενο από την απόσταξη μύρας, με τη μεγαλύτερη κατανάλωση παγκοσμίως. Προέρχεται από τη λέξη "UISGE – BEATHA", που σημαίνει νερό της ζωής. Παρασκευάζεται σε πολλές χώρες, όπως Σκωτία, Ιρλανδία, Αμερική κτλ., και η αλκοολική του δύναμη κυμαίνεται μεταξύ 40° και 55°.

Λόγω των διαφορετικών συστατικών που χρησιμοποιούνται στην παρασκευή του, αλλά και των διαφορετικών κλιματολογικών συνθηκών, το ουίσκυ παρουσιάζει σημαντικές διαφορές από χώρα σε χώρα. Διακρίνουμε τα παρακάτω είδη ουίσκυ:

- *Σκοτσέζικο ουίσκυ (Scotch whisky)*: Λέγεται ότι το καλύτερο Whisky παράγεται στη Σκωτία, λόγω του εδάφους και του κλίματος που επικρατεί. Το Σκοτσέζικο Whisky παρασκευάζεται από απόσταξη πολτού κριθαριού. Γνωστές μάρκες είναι: Ballantines, Dewar's, Dimple κτλ.
- *Ιρλανδέζικο ουίσκυ (Irish whisky)*: Παρασκευάζεται από διάφορα σιτηρά, όπως κριθάρι, βρώμη, σιτάρι και σίκαλη. Γνωστές μάρκες είναι: Jameson, Bushmills κτλ.
- *Αμερικάνικο ουίσκυ (American whisky)*: Πήρε την ονομασία Bourbon (Μπέρμπον) από την ομώνυμη περιοχή του Kentucky. Παράγεται με βάση το καλαμπόκι ή το κριθάρι. Γνωστές μάρκες είναι: Four Roses, Jim Beam, Jack Daniels κτλ.
- *Καναδέζικο ουίσκυ (Kanadian whisky) ή Ρέι (Rye whisky)*: Παρασκευάζεται από σίκαλη (rye), με πιο πολύπλοκο τρόπο από ό,τι το Αμερικάνικο. Γνωστές μάρκες είναι: Canadian Club, Black Velvet κτλ.

δ. Τζιν (Gin)

Το πιο αγνό από όλα τα αλκοολούχα ποτά, γιατί διατίθεται αμέσως μετά την απόσταξη του, χωρίς καμία περαιτέρω επεξεργασία. Πρωτοεμφανίστηκε στην Ολλανδία πριν από 350 περίπου χρόνια, όταν ένας γιατρός ανέμιξε ένα είδος μούρων με αλκοόλ για την παρασκευή φαρμάκου για τα νεφρά. Το gin παρασκευάζεται από την αλκοολική απόσταξη κριθαριού και καλαμποκιού και αρωματίζεται με την προσθήκη αιθέριων ελαίων από βατόμουρα. Η δύναμή του σε αλκοόλ είναι 45°. Όλα σχεδόν τα gin είναι άχρωμα και το άρωμα τους χαρακτηρίζει την κάθε μάρκα.

Γνωστές κατηγορίες gin είναι οι:

London Dry Gin, Plymouth Gin, Dutch Gin, Lemon Gin, Orange Gin, Sloe Gin

ε. Ρούμι (Rum)

Το Ρούμι είναι το εθνικό ποτό της Κούβας. Πρόκειται για απόσταγμα ζυμωμένου χυμού ζαχαροκάλαμου ή μελάσσας με αλκοολική δύναμη 40° – 55°. Το εισήγαγε από τις Δυτικές Ινδίες ο Κολόμβος, γι' αυτό ίσως θεωρείται το ποτό των ναυτικών. Το ρούμι παλαιώνεται όπως και το ουίσκυ σε ξύλινα βαρέλια και γίνεται καλύτερο, όσο παραμένει σ' αυτά.

Γνωστοί τύποι ρούμι είναι τα: Puerto Rican Rum, Jamaican Rum, Batavia Arrack. Γνωστές μάρκες με αρωματικό ρούμι είναι οι: Bacardi, Captain Morgan, Pott, Ronrico, Querro.

στ. Βότκα (Vodka)

Ρώσο-πολωνικής προέλευσης αλκοολούχο ποτό προερχόμενο από απόσταξη πατάτας ή σίτου, με ιστορία πάνω από 8 αιώνες. Το όνομά της στις περιοχές Ρωσίας και Πολωνίας ήταν γενικό όνομα για κάθε ποτό που περιείχε αλκοόλ. Η λέξη στην κυριολεξία σημαίνει «λίγο νερό».

Το 1975 η βότκα είχε το μεγαλύτερο μερίδιο της αγοράς αποσταγμένων ποτών στις Η.Π.Α. και ήταν το μόνο ποτό που ξεπέρασε ποτέ σε πωλήσεις το whisky bourbon. Η βότκα είναι άχρωμη και σχεδόν άγευστη, με μεγάλη περιεκτικότητα σε οινόπνευμα και αποτελεί τη βάση σε πολλά cocktail.

Στις χώρες παραγωγής της, η βότκα πίνεται ως σφηνάκι (μια και κάτω) και συνοδεύει το χαβιάρι. Η συνηθισμένη περιεκτικότητα της βότκας σε οινόπνευμα είναι 45° – 55°. Γνωστές Μάρκες: Smirnoff, Fillandia, Serkova, Stolishnaya κτλ.

ζ. Σάκε (Sake)

Ιαπωνικής προέλευσης αποσταγμένο ποτό, με βάση το ρύζι. Θεωρείται το παραδοσιακό ποτό της χώρας του ανατέλλοντος ηλίου και χρησιμοποιείται σε πολλές τελετουργίες, καθώς και ως ορεκτικό σε γεύματα σούσι (ωμό ψάρι). Σερβίρεται, κατά κύριο λόγο, ζεστό.

η. Τεκίλα (Tequila)

Είναι το εθνικό ποτό του Μεξικού και προέρχεται από την απόσταξη συγκεκριμένης ποικιλίας κάκτου που ονομάζεται αγκάβη (Agave). Η περιεκτικότητά της σε οινόπνευμα είναι 45° – 55°.

Η τεκίλα σερβίρεται σκέτη, σαν σφηνάκι, συνοδευόμενη με αλάτι και λεμόνι ή χρησιμοποιείται ως βάση αναμειγξών διαφόρων cocktail. π.χ. tequila sunrise, margarita κτλ. Γνωστές μάρκες είναι: Jose Cuervo, Mariachi, Olmeca κ.ά.

θ. Βερμούτ (Vermouth)

Παρασκευάζεται με την προσθήκη οινοπνεύματος και αρωματικών φυτών, π.χ. μάραθο, σε κρασί άσπρο ή κόκκινο, ξηρό ή γλυκό. Χώρα προέλευσης του είναι η Ιταλία, και συγκεκριμένα η πόλη Πιεμόντ, όπου παρασκευάστηκε για πρώτη φορά. Τα γλυκά Ιταλικά κρασιά είναι κατάλληλα για την παρασκευή γλυκών βερμούτ, ενώ για την παρασκευή ξηρών βερμούτ, καταλληλότερα είναι τα ξηρά Γαλλικά κρασιά. Η αλκοολική του δύναμη είναι 16° – 18°. Υπάρχουν επίσης και ελληνικά βερμούτ, όπως το Μεταξά, το Καμπά, το Αχάϊα Κλάους κτλ.

Γνωστά ιταλικά βερμούτ είναι το Cinzano, και το Martini, ενώ Γαλλικά το Richard και το Napoleon.

ι. Μπίτερς (Bitters)

Ποτά με βάση το κόκκινο κρασί, στα οποία προστίθενται αρωματικά φυτά, όπως φλούδες από πικρά πορτοκάλια, ρίζες κτλ. Σερβίρονται σαν ορεκτικά (aperitifs) αλλά και χωνευτικά ή επιδόρπια (desserts) και είναι πικρά, εξού και το όνομά τους (bitter = πικρό).

Τα επιδόρπια έχουν πεπτικές ιδιότητες -διευκολύνουν έτσι τη χώνεψη- και αλκοολική δύναμη 30° – 45°. Αντίστοιχα, η αλκοολική δύναμη των ορεκτικών είναι 16° – 30°.

Μερικά γνωστά bitters είναι:

- Campari (ορεκτικό)
- Fernet Branca (επιδόρπιο)
- Underberg (επιδόρπιο)
- Amer Picon (ορεκτικό)

13.5. ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΑΛΚΟΟΛ

Παρότι κάθε ποτό, όταν πίνεται με μέτρο, δημιουργεί κέφι και καλή διάθεση και με τη συντροφιά παρέας καταναλώνεται ευχάριστα, η κατάχρησή του προκαλεί βλαβερές συνέπειες στην ανθρώπινη υγεία και στην κοινωνική συνοχή. Χρόνια σοβαρή πάθηση, προερχόμενη από την υπερβολική κατανάλωση του αλκοόλ, είναι η κύρωση του ήπατος, αλλά και η σταδιακή εξασθένηση και κατάρρευση του νευρικού συστήματος. Επίσης, η υπερβολική χρήση αλκοόλ θεωρείται υπεύθυνη για την επιτάχυνση του γήρατος και τη δημιουργία κόπωσης.

Η οδήγηση κάτω από την επήρεια αλκοόλ μπορεί, επίσης, να αποβεί μοιραία για τον άνθρωπο, γιατί η υπερβολική κατανάλωσή του επιβραδύνει τα ανακλαστικά που είναι αναγκαία για τη σωστή σκέψη και κρίση την ώρα της οδήγησης. Τέλος, η υπερβολική κατανάλωση αλκοόλ δημιουργεί εθισμό, ο οποίος μπορεί να αλλοιώσει τη συμπεριφορά του ανθρώπου, οδηγώντας τον σε βίαιες ενέργειες και ανεξέλεγκτες πράξεις που στην πραγματικότητα είναι αντίθετες με το χαρακτήρα και την ιδιοσυγκρασία του.



13.6. ΜΗ ΑΛΚΟΟΛΟΥΧΑ ΠΟΤΑ

Μη αλκοολούχο είναι κάθε πόσιμο υγρό που η περιεκτικότητά του σε αλκοόλ είναι μηδενική. Μη αλκοολούχα ποτά είναι τα αφεψήματα (καφές, κακάο, τσάι κτλ.), τα αναψυκτικά (αεριούχα και μη), το γάλα και τα παράγωγά του.

13.6.1. Αφεψήματα

Με τον όρο αφεψήματα εννοούμε τα ποτά που παρασκευάζονται με τη μέθοδο του βρασμού καρπών, φύλλων ή λουλουδιών.

Τα κυριότερα αφεψήματα που προσφέρονται στα bar είναι τα παρακάτω:

α. Καφές

Η ονομασία του προϊόντος προέρχεται από την αραβική λέξη KAHONE. Για τους Άραβες μουσουλμάνους, που η θρησκεία τους απαγορεύει τη χρήση αλκοολούχων ποτών, ο καφές λειτούργησε ως υποκατάστατο του κρασιού και άλλων αλκοολούχων αποσταγμάτων.

Προέρχεται από τους καρπούς του φυτού «καφέα», που καλλιεργείται σε πολλά μέρη του πλανήτη. Ανάλογα με τον τόπο προέλευσης ορίζονται και οι ποικιλίες του καφέ, οι οποίες αναμειγνύονται και δημιουργούνται έτσι τα διάφορα



χαρμάνια. Μερικές από τις πιο γνωστές ποικιλίες καφέ είναι: Βραζιλίας, Κούβας, Κολομβίας, Κένυας, Περού, Γουατεμάλας, Κόστα Ρίκα, Μαρτινίκας κ.ά.

Ο βαθμός αλέσματος και ψησίματος του καρπού καθορίζουν το είδος του καφέ που θα παραχθεί. Για παράδειγμα, από ένα μέτρια αλεσμένο και ψημένο χαρμάνι παρασκευάζεται καφές φίλτρου, ενώ από ψιλοκομμένο και καβουρδισμένο χαρμάνι παρασκευάζεται ελληνικός καφές.

Τα είδη καφέδων που κυκλοφορούν στο εμπόριο είναι:

- Ελληνικός καφές. Παρασκευάζεται σε μπρίκι στο οποίο ο καφές και η ζάχαρη βράζουν με 3/4 του φλιτζανιού νερό, σε σιγανή φωτιά. Σερβίρεται σε μικρό φλιτζάνι ελληνικού καφέ και συνοδεύεται πάντα με ένα ποτήρι νερό.
- Γαλλικός καφές (φίλτρου). Παρασκευάζεται σε ειδική μηχανή με τη μέθοδο του φιλτραρίσματος. Σερβίρεται σε μεγάλο φλιτζάνι με τη ζάχαρη χωριστά. Στο γαλλικό καφέ μπορεί επίσης να προστεθεί κρέμα, ή ζεστό γάλα (cafe au lait), ή σαντιγί (cafe viennoise).
- Αμερικάνικος καφές (στιγμιαίος καφές ζεστός ή κρύος). Ο ζεστός στιγμιαίος καφές παρασκευάζεται, συνήθως, απευθείας στο φλιτζάνι με τη διάλυση του καφέ σε ζεστό νερό και την προσθήκη ζάχαρης και γάλακτος προαιρετικά. Για την παρασκευή κρύου στιγμιαίου καφέ (fapre), χτυπάμε τον καφέ και τη ζάχαρη με λίγο νερό στο σέικερ και αφού αδειάσουμε το μείγμα σε ποτήρι τύπου «σωλήνα» προσθέτουμε κρύο νερό, πάγο και γάλα προαιρετικά.
- Ιταλικός καφές (espresso). Παρασκευάζεται σε ειδική μηχανή, με τη μέθοδο πίεσης με ατμό. Σερβίρεται σε μικρό φλιτζανάκι και συνοδεύεται με ζάχαρη και μικρό κουταλάκι. Αποτελεί τη βάση του καφέ carruccino (καπουτσίνο), που παρασκευάζεται από καφέ espresso και αφρόγαλα, σερβίρεται σε μεγάλο φλιτζάνι και γαρνίρεται κατά προτίμηση με κανέλλα, ή σκόνη κακάο.



Εικόνα 13.14

Σερβίρισμα Ελληνικού καφέ

β. Τσάι

Χώρα προέλευσής του είναι η Κίνα. Κύριες χώρες παραγωγής του, σήμερα, είναι επίσης η Ιαπωνία, η Ινδία, η Βραζιλία και η Κεϋλάνη. Λόγω των πολλών παραλλαγών στην καλλιέργεια, τη συγκομιδή και την επεξεργασία του, συναντώνται διάφορες ποικιλίες τσαγιού. Τρεις από αυτές είναι οι πιο συνηθισμένες:

- Μαύρο Τσάι (Black Tea): Έχει σκούρο χρώμα, το οποίο προέρχεται από τη ζύμωση των φύλλων του. Καταναλώνεται κυρίως στις Δυτικές χώρες.
- Πράσινο Τσάι (Green Tea): Τα φύλλα του δεν έχουν υποστεί ζύμωση, έτσι το χρώμα τους είναι πράσινο και διαφοροποιείται ανάλογα με τον τρόπο και τον χρόνο συγκομιδής τους.
- Το τσάι Ουόλινγκ: Τα φύλλα του έχουν υποστεί μερική ζύμωση και το χρώμα τους είναι άλλοτε πράσινο και άλλοτε μαύρο.

Το τσάι θεωρείται ότι έχει ευεργετικές ιδιότητες. Ανάλογα με την ποικιλία και την παρασκευή του, υπάρχει τσάι τονωτικό, χωνευτικό, χαλαρωτικό, ζεστό ή κρύο.



Εικόνα 13.15

Ζεστό και κρύο αρωματικό τσάι με διάφορες γεύσεις φρούτων

γ. Κακάο

Το κακάο προέρχεται από το κακαόδεντρο, το οποίο ευδοκίμει στις τροπικές χώρες. Σερβίρεται ως αφέψημα ζεστό ή κρύο όπως και ο καφές, μόνο που είναι πιο ελαφρύ και θρεπτικό.

Η παρασκευή του ροφήματος κακάο γίνεται με την ανάμειξη και διάλυση της σκόνης κακάο και της ζάχαρης σε ζεστό νερό και την προσθήκη γάλακτος.

Επίσης το κακάο αποτελεί το κύριο συστατικό παρασκευής της σοκολάτας, η οποία έχει μεγάλη περιεκτικότητα σε βούτυρο κακάο και παρασκευάζεται ως ρόφημα με τον ίδιο τρόπο.

δ. Διάφορα άλλα αφεψήματα που μπορεί να σερβίρονται σε ένα μπαρ είναι το χαμομήλι, η μέντα κτλ.

13.6.2. Αναψυκτικά

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν τα αεριούχα αναψυκτικά, οι χυμοί, τα σιρόπια και τα μεταλλικά νερά.

α. Αεριούχα

Δημιουργούνται με μία ποσότητα ανθρακικού αερίου και έχουν ως βάση χυμούς φρούτων, νερό και ζάχαρη. Μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε αναμειξεις με αλκοολούχα ποτά. Τα σημαντικότερα είδη των αεριούχων ποτών είναι:

- Σόδα: Νερό με ανθρακικό, που χρησιμοποιείται κυρίως ως χωνευτικό, αλλά και ως συστατικό αναμειξεως των Long Drinks.
- Bitter: Αεριούχο με αρωματικές ουσίες προερχόμενες από φλούδες φρούτων, π.χ. tonic water, ginger ale, bitter lemon κ.ά. Πίνεται σκέτο ή χρησιμοποιείται σε αναμειξεις των Long Drinks.
- Αναψυκτικά φρούτων: Εκχυλίσματα με βάση τους χυμούς φρούτων ή άλλα συστατικά, στα οποία προστίθεται ποσότητα ανθρακούχου αερίου. Λεμονάδες, πορτοκαλάδες, cola κτλ.

β. Χυμοί

Οι φυσικοί χυμοί παρασκευάζονται από φρούτα, που συνθλίβονται με τη βοήθεια του blender ή του αποχυμωτή. Ο χυμός σερβίρεται ως έχει ή με προσθήκη νερού, ή σουρώνεται για λόγους διαύγειας του ποτού. Πολλές φορές, ανάλογα με την επιθυμία του πελάτη, προστίθεται και ζάχαρη.

Επίσης, υπάρχουν και βιομηχανοποιημένοι χυμοί του εμπορίου, εμφιαλωμένοι σε γυάλινα ή πλαστικά μπουκάλια, χάρτινα ή πλαστικά κουτιά και κονσέρβες.

Οι χυμοί άλλοτε αναμειγνύονται δημιουργώντας cocktail φρούτων και άλλοτε χρησιμοποιούνται σε αναμειξεις αλκοολούχων ποτών.

γ. Σιρόπια

Παρασκευάζονται από τους χυμούς διαφόρων φρούτων, φυτών και καρπών με την προσθήκη ζάχαρης. Είναι συμπυκνωμένα και χρησιμοποιούνται κυρίως στην παρασκευή cocktail και το γαρνίρισμα παγωτών. Το πιο συνηθισμένο είναι η γρεναδίνη, με γεύση και άρωμα ροδιού. Υπάρχουν, επίσης, σιρόπια με γεύση μέντας, φράουλας, κακάο, αμύγδαλου κ.ά.

δ. Μεταλλικά – Επιτραπέζια νερά

Τα μεταλλικά είναι φυσικά νερά που προέρχονται από ιαματικές πηγές, εμπλουτισμένα, λόγω προέλευσης, από ευεργετικά για τον οργανισμό ιχνοστοιχεία. Μερικά από αυτά εμπεριέχουν ανθρακικό αέριο. Εμφιαλώνονται σε πλαστικά και γυάλινα μπουκάλια, συνήθους περιεκτικότητας από 0,5 lt μέχρι 2lt.

Τα επιτραπέζια νερά προέρχονται από φυσικές πηγές (όχι ιαματικές), ελέγχονται από διεθνείς οργανισμούς (ISO 9001)³ και δεν περιέχουν επιζήμια στοιχεία, λόγω του φιλτραρίσμάτος τους κατά την εμφιάλωσή.

Και στα δύο είδη νερών οι εταιρείες εμφιάλωσης και εκμετάλλευσης υποχρεούνται ν' αναγράφουν τη χημική ανάλυση του νερού στην ετικέτα.

13.7. ΑΝΑΜΕΙΞΗ ΠΟΤΩΝ

Η ανάμειξη των ποτών, αλκοολούχων και μη, είναι μια διαδικασία που οι ρίζες της χάνονται στην αρχαιότητα. Ουσιαστικά, η άνθιση της διαδικασίας αυτής άρχισε στις Η.Π.Α., την εποχή του μεσοπολέμου, και συγκεκριμένα κατά τη διάρκεια και αμέσως μετά από την κατάργηση της ποτοαπαγόρευσης.

Η προέλευση της λέξης "Cocktail", διεθνούς όρου της ανάμειξης ποτών, δεν είναι συγκεκριμένη. Πολλοί θεωρούν ότι προέρχεται από μία Μεξικάνα, την Coctel, που ανακάτευε το ποτό με φτερά. Άλλοι πιστεύουν ότι προέρχεται από την Betsy Flanagan, μια ταβερνιάρισσα, που σέρβιρε τα ποτά με διακόσμηση από φτερά κόκορα. Μ' αυτό τον τρόπο προκάλεσε το θαυμασμό κάποιου Γάλλου αξιωματικού, που φώναξε Vive Le Cocktail (ζήτω η ουρά του κόκορα).

Το ποτό που υπερिσχύει σε ένα κοκτέιλ, όχι μόνο ως ποσότητα, αλλά και ως γεύση ονομάζεται «βάση του κοκτέιλ».

Τα κοκτέιλ διαχωρίζονται σε μεγάλες οικογένειες, με τους εξής τρόπους:

- ◆ Ανάλογα με το πόσο γλυκά είναι σε: sweet, dry, και extra dry.
- ◆ Ανάλογα με την ώρα που πίνονται σε: ορεκτικά, συνοδευτικά, επιδόρπια, δροσιστικά, ζεστά, για όλες τις ώρες, εορταστικά.
- ◆ Ανάλογα με την περιεκτικότητα σε αλκοόλ σε: αλκοολούχα και μη αλκοολούχα.
- ◆ Ανάλογα με το περιεχόμενο και το ποτήρι που σερβίρονται σε: short drinks και long drinks.
- ◆ Ανάλογα με την πρότυπη συνταγή και τα κοινά χαρακτηριστικά τους σε: Cups: δροσιστικά ποτά με βάση το κρασί, Crustas: ποτά με βάση το μπράντυ, σερβιρισμένα σε ζαχαρωμένο ποτήρι, Egg noggs: ποτά με βάση το ρούμι ή το μπράντυ, το γάλα και το αυγό κ.ά.

Οι barmen δημιουργούν συνεχώς νέες συνθέσεις κοκτέιλ, με σκοπό να ικανοποιήσουν όσο το δυνατόν περισσότερες προτιμήσεις πελατών, γεγονός που συμβάλλει σημαντικά στην αύξηση των πωλήσεων των μπαρ.

Αναμειξεις και τρόποι δημιουργίας μερικών διάσημων cocktails ακολουθούν στους παρακάτω πίνακες.



³ Συστήματα ελέγχου ολικής ποιότητας. Σύμφωνα με το ISO 9001, πρέπει το παρεχόμενο προϊόν να τηρεί ορισμένους κανόνες ποιότητας "standards".

Cocktail	Συστατικά	Παρασκευή - Διακόσμηση	Ποτήρι
<i>Alexander</i>	2/3 της μερίδας Brandy 1/3 της μερίδας Creme de Cacao 1 κουταλάκι fresh cream	Αναδεύονται τα ποτά σε σέικερ με πάγο και σερβίρονται. Το ποτήρι διακοσμείται με μוסχοκάρυδο ή τρούφα.	Cocktail
<i>Bacardi</i>	35gr Rum 1/2 κουταλιά γρεναδίνη 1/2 κουταλιά ζάχαρη 1/4 Χυμού λεμονιού	Αναδεύονται στο σέικερ τα συστατικά και σερβίρονται με διακόσμηση ένα κερασάκι.	Cocktail
<i>Black Russian</i>	30gr Vodka 20gr Tia Marai ή Kalua	Παρασκευάζεται απευθείας στο ποτήρι.	Old Fashioned
<i>Bloody Mary</i>	1 Μερίδα Vodka 120gr χυμός ντομάτας 2-3 σταγόνες Worcestershire sauce 5gr Χυμός λεμονιού Αλάτι - πιπέρι Tabasco	Απευθείας παρασκευή στο ποτήρι. Προστίθενται 2-3 παγάκια και διακοσμείται με 1/2 φέτα λεμονιού.	Old Fashioned ή Collins
<i>Cuban</i>	1/2 της μερίδας Brandy 1/4 της μερίδας Apricot Brandy (brandy που παρασκευάζεται από χυμό βερίκοκου) 1/4 Χυμού λεμονιού	Αναδεύονται τα συστατικά σε σέικερ με πάγο και στο σερίβρισμα διακοσμείται το ποτήρι με 1 φέτα λεμονιού.	Cocktail
<i>Gin Tonic</i>	1 μερίδα Gin Tonic Water	Μετά την τοποθέτηση της μερίδας Gin, απογεμίζεται το ποτήρι με Tonic Water. Διακοσμείται με μία φέτα λεμονιού.	Highball
<i>Gin Fizz</i>	Χυμός 1/2 λεμονιού 1/2 κουταλιά ζάχαρη 1 μερίδα Gin Σόδα	Αναδεύεται σε σέικερ με πάγο και απογεμίζεται με σόδα. Διακοσμείται με φέτα λεμονιού.	Highball

Cocktail	Συστατικά	Παρασκευή - Διακόσμηση	Ποτήρι
<i>Margarita</i>	30gr Tequila 10gr Cointreau	Αναδεύεται στο σέικερ. Σερβίρεται σε ποτήρι του οποίου το χείλος έχει βραχεί με λεμόνι και τοποθετείται σε αλάτι. Διακοσμείται με 1 φέτα λεμόνι.	Cocktail
<i>Paradise</i>	1 μερίδα Gin 1/4 της μερίδας Apricot Brandy 1/4 Χυμού λεμονιού	Αναδεύεται στο σέικερ με πάγο και διακοσμείται με 1 φέτα πορτοκάλι.	Cocktail
<i>Pina Colada</i>	1 μερίδα ρούμι 50gr χυμός ανανά 1 μερίδα κρέμα καρύδας (Batida de coco)	Αναδεύεται στο μπλέντερ με θρυμματισμένο πάγο και διακοσμείται με 1 φέτα ανανά, 1 κερασάκι και 2 καλαμάκια.	Collins ή Goblet
<i>Rusty Nail</i>	1 μερίδα Scotch whisky 1/2 της μερίδας Drambuie	Παρασκευάζεται κατευθείαν σε ποτήρι με πάγο με αναδευτήρα και κερασάκι.	Old Fashioned
<i>Screw Driver</i>	1/3 της μερίδας Vodka 2/3 Χυμού πορτοκαλιού	Παρασκευάζεται στο ποτήρι με πάγο και στο σερβίρισμα προστίθεται 1 φέτα πορτοκάλι.	Highball
<i>Tequila Sunrise</i>	1 μερίδα Tequila Χυμός πορτοκάλι Λίγη γρεναδίνη (σιρόπι από ρόδι) 1 κερασάκι	Παρασκευάζεται στο ποτήρι με πάγο και διακοσμείται με 1 φέτα πορτοκαλιού, 1 κερασάκι και καλαμάκι.	Highball
<i>Tom Collins</i>	Χυμός 1/2 Λεμονιού 1 κουταλιά ζάχαρη 1 μερίδα Gin Σόδα Γρεναδίνη (σιρόπι από ρόδι)	Αναδεύεται σε σέικερ με πάγο και απογεμίζεται με σόδα. Στη συνέχεια προστίθενται παγάκια και λίγη γρεναδίνη. Διακοσμείται με 1 φέτα πορτοκαλιού και 1 κερασάκι.	Highball
<i>White Russian</i>	1 μερίδα Vodka 1/2 της μερίδας Tia Maria ή Kahlua 1/4 της μερίδας fresh cream	Αναδεύεται στο σέικερ με πάγο και σερβίρεται στο ποτήρι.	Cocktail

Cocktail	Συστατικά	Παρασκευή - Διακόσμηση	Ποτήρι
<i>Five o Clock</i>	50gr Λιωμένη σοκολάτα 80gr Κρύο γάλα Σαντιγί	Αναδεύονται τα πρώτα 2 συστατικά στο σέικερ με πάγο και στο ποτήρι προστίθενται από πάνω σαντιγί. Διακόσμηση μ' ένα κερασάκι.	Highball
<i>Fruit Punch</i>	50gr Χυμός πορτοκάλι 25gr Χυμός λεμόνι 25gr Χυμός ανανά 15gr Γρεναδίνη 5gr Ζάχαρι	Παρασκευή στο ποτήρι με θρυμματισμένο πάγο. Διακόσμηση με 1 φέτα πορτοκάλι, 1 φέτα λεμόνι, 1 κερασάκι και φύλλα μέντας.	Highball
<i>Greentime</i>	120gr κρύο τσάι 1 κουταλάκι ζάχαρι	Παρασκευή στο ποτήρι και διακόσμηση με 1 φέτα πορτοκάλι, 1 φέτα λεμόνι, 1 κερασάκι, φύλλα μέντας. Προστίθενται 2 καλαμάκια.	Highball
<i>My Lady</i>	60gr Χυμός Λεμόνι 20gr Γρεναδίνη	Παρασκευή στο σέικερ με πάγο και διακόσμηση στο ποτήρι με 1 φέτα πορτοκάλι, 1 κερασάκι και φύλλα μέντας.	Cocktail
<i>Sunset Glow</i>	100gr Χυμός πορτοκάλι 8 φράουλες 10gr Ζάχαρη	Ανάμειξη στο μπλέντερ με θρυμματισμένο πάγο και διακόσμηση στο ποτήρι με 1 φράουλα και τη φλούδα ενός πορτοκαλιού.	Goblet

13.8. ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟ ΜΠΑΡ

13.8.1. Προετοιμασία λειτουργίας του μπαρ

Η προετοιμασία λειτουργίας ενός μπαρ ολοκληρώνεται μέσα από μία σειρά ενεργειών, οι οποίες είναι οι εξής:

- Ο καθαρισμός του χώρου, του εξοπλισμού κτλ.
- Η προμήθεια και η τακτοποίηση των απαραίτητων ποτών και αναψυκτικών.
- Ο σχολαστικός καθαρισμός των πάγκων σερβιρίσματος και εργασίας, καθώς και της βιτρίνας ποτών.
- Ο έλεγχος της λειτουργίας των διαφόρων συσκευών.
- Η τακτοποίηση των διαφόρων εργαλείων και σκευών.
- Ο έλεγχος για την επάρκεια του πάγου και των περιεχομένων των διανεμητών (αναψυκτικών και μπύρας).
- Ο έλεγχος της ταμειακής μηχανής (αλλαγή ημερομηνίας κτλ.) και η προετοιμασία των δελτίων παραγγελίας (bons).
- Η τοποθέτηση των καταλόγων στα τραπέζια.
- Ο έλεγχος του φωτισμού και της μουσικής.

13.8.2. Βασικές αρχές παρασκευής ποτών

Προκειμένου να διασφαλιστεί το υψηλό επίπεδο προσφοράς υπηρεσιών ενός μπαρ στους πελάτες του, ο barman πρέπει να εφαρμόζει μια σειρά από βασικές αρχές παρασκευής των ποτών.

Συνοπτικά:

1. Τα **κοκτέιλ παρασκευάζονται με βάση πρότυπες συνταγές**. Λόγω του όγκου, της ποικιλίας και της συνεχούς παρασκευής καινούργιων cocktails, ένας barman είναι φυσικό να μην τα γνωρίζει όλα. Δεν είναι λοιπόν κατακριτέο να συμβουλευέται διακριτικά τον οδηγό αναμειξεων, ακόμα και κατά τη διάρκεια της εργασίας του.
2. Το **άναμμα του ποτού** πραγματοποιείται μπροστά στον πελάτη με τη βοήθεια του κουταλιού ανακατέματος (bar-spoon), το οποίο βρέχεται με το αλκοολούχο ποτό, ανάβεται και στη συνέχεια, ερχόμενο σε επαφή με το ποτό, του μεταφέρει τη φλόγα.
3. Το **«ζαχάρωμα» του ποτηριού** πραγματοποιείται με το βρέξιμο του χείλους του ποτηριού με μία φέτα λεμονιού και την τοποθέτηση του σε ένα πιατάκι με ζάχαρη. Σε πολλά ποτά η ζάχαρη αντικαθίσταται από το αλάτι.
4. Για το **πάγωμα του ποτηριού (frosted glass)**, το ποτήρι γεμίζεται με πάγο ή τοποθετείται στην κατάψυξη για λίγα δευτερόλεπτα.
5. Για το **διαχωρισμό δύο ή περισσότερων ποτών στο ίδιο ποτήρι**, ρίχνουμε πρώτα το βαρύτερο και στη συνέχεια τα ελαφρύτερα, με σειρά, χρησιμοποιώντας την κυρτή επιφάνεια του barspoon.
6. Για τις **ακριβείς αναλογίες** στην παρασκευή των cocktails και τη μεριδοποίηση των ποτών χρησιμοποιείται η μεζούρα.
7. Για να **αποφεύγεται το σπάσιμο των ποτηριών** από τις αλλαγές της θερμοκρασίας (θερμικό σοκ), δεν πρέπει αυτά να τοποθετούνται κρύα μέσα στο πλυντήριο ή ζεστά μέσα στο ψυγείο.



Εικόνα 13.16 «Ζαχάρωμα» ποτηριού σε ειδική συσκευή

- 8. Οι γαρνιτούρες των ποτών πρέπει να είναι καλόγουστες**, ενώ, παράλληλα, το κόστος τους πρέπει να είναι ανάλογο με το κόστος του ποτού.



Εικόνα 13.17 Διάφορες γαρνιτούρες ποτών

- 9. Η επάρκεια του πάγου** πρέπει να ελέγχεται συνεχώς.

13.8.3. Βασικές αρχές σερβιρίσματος ποτών μέσα από τη μπάρα

Οι βασικές αρχές που ένας barman πρέπει να γνωρίζει και να εφαρμόζει στο χώρο εργασίας του είναι οι παρακάτω:

1. Με την παραγγελία του ποτού, ο barman τοποθετεί πρώτα το sous-verre και το ποτήρι μπροστά στον πελάτη και στη συνέχεια παρασκευάζει το ποτό.
2. Τα προσφερόμενα ποτά στους πελάτες πρέπει να συνοδεύονται πάντα από σαντρίες (αμύγδαλα, φιστίκια, τσιπς κτλ.), ανάλογα βέβαια με την πολιτική του καταστήματος.
3. Τα σκεύη και οι φιάλες μετά τη χρήση τους τοποθετούνται ξανά στη θέση τους.
4. Τα άδεια ποτήρια, οι κούπες, τα μπολ κτλ. πρέπει ν' απομακρύνονται αμέσως από τον πάγκο σερβιρίσματος, ο οποίος πρέπει πάντα να είναι καθαρός, όπως και ο χώρος εργασίας.
5. Αποφεύγεται το σερβίρισμα ποτού σε πελάτη που κάθεται στη μπάρα από φιάλη της οποίας το περιεχόμενο πλησιάζει στο τέλος. Το υπολείπόμενο ποτό μπορεί να χρησιμοποιηθεί για παρασκευή ποτού πελατών που κάθονται σε τραπέζια ή για παρασκευή cocktail. Αυτή η πολιτική εφαρμόζεται, γιατί ο πελάτης (της μπάρας) κολακεύεται και θεωρεί την όλη συμπεριφορά του barman ως «ειδική περιποίηση».
6. Προτείνεται στον πελάτη μια άλλη μάρκα ποτού, ίδιας ή ανώτερης ποιότητας, στην περίπτωση που δεν υπάρχει η συγκεκριμένη μάρκα ποτού που ζήτησε.
7. Ο πάγος τοποθετείται με λαβίδα μετά το τέλος της παρασκευής του ποτού, εκτός εάν αυτή προϋποθέτει το αντίθετο (on the rocks).
8. Απαγορεύεται η επαφή του χεριού κοντά στα σημεία του ποτηριού που έρχονται σε επαφή με τα χείλη του πελάτη. Τα κολονάτα ποτήρια κρατούνται πάντα από τη βάση τους.
9. Σε κάθε κατηγορία ποτών χρησιμοποιείται και το ανάλογο ποτήρι, εάν βέβαια αυτό είναι εφικτό.



Εικόνα 13.18 Σερβίρισμα μέσα από τη μπάρα

13.8.4. Βασικές αρχές σερβιρίσματος ποτών έξω από τη μπάρα

Εκτός από τη μπάρα, το σερβίρισμα γίνεται και στα τραπέζια του μπαρ.

Στην περίπτωση αυτή, όπως ήδη έχει αναφερθεί, ο σερβιτόρος καταγράφει την παραγγελία του πελάτη στο βοηθό με ευανάγνωστα γράμματα και την παραδίδει στον barman.

Μετά την ετοιμασία της παραγγελίας, ακολουθεί το σερβίρισμα, το οποίο διέπεται από βασικές αρχές που ο σερβιτόρος οφείλει να γνωρίζει:



Εικόνα 13.19 Σερβίρισμα έξω από τη μπάρα

1. Για την τοποθέτηση του ποτηριού στο τραπέζι χρησιμοποιείται σουβέρ (sous-verre).
2. Τα ποτήρια ποτέ δεν πιάνονται από το χέιλος τους.
3. Το σερβίρισμα γίνεται από τη δεξιά πλευρά του πελάτη.
4. Για τη μεταφορά των ποτηριών χρησιμοποιείται πάντα δίσκος.
5. Μετά το σερβίρισμα του ποτού, ο σερβιτόρος πρέπει αμέσως ν' απομακρύνεται από τον πελάτη, διότι σε καμία περίπτωση δεν πρέπει να του δημιουργηθεί η εντύπωση ότι η συζήτησή του παρακολουθείται.
6. Ο λογαριασμός τοποθετείται μέσα σε πιατάκι στα δεξιά του πελάτη.
7. Ο σερβιτόρος, όπως και ο barman, απομακρύνεται την ώρα που ο πελάτης ελέγχει το λογαριασμό ή μετρά τα χρήματά του.

13.9. ΤΑ ΚΡΑΣΙΑ

Πρόκειται για το προϊόν της τέλει ή ατελούς αλκοολικής ζύμωσης των σταφυλιών ή του χυμού τους (μούστου – γλεύκους).

Τα κρασιά, ανάλογα με το χρώμα, το άρωμα και τη γεύση τους, διακρίνονται ως εξής:

- Ανάλογα με το χρώμα σε: λευκά, ροζέ και κόκκινα
- Ανάλογα με το άρωμα σε: αρωματικά και μοσχάτα
- Ανάλογα με τη γεύση:
 - ♦ Με βάση τη γλυκύτητα σε: ξηρά, γλυκά και ημίγλυκα
 - ♦ Με βάση τη στυφάδα σε: μαλακά και μπρούσκα

Επίσης τα κρασιά διακρίνονται σε αφρώδη και μη αφρώδη, ανάλογα με την περιεκτικότητά τους σε διοξείδιο του άνθρακα. Τα αφρώδη, όπως και τα απλά κρασιά, μπορούν να παραχθούν με φυσικό ή τεχνητό τρόπο.

Τα φυσικά αφρώδη κρασιά που παράγονται στην περιοχή Charent της Καμπανίας στη Γαλλία ονομάζονται σαμπάνιες ή καμπανίτες (champagne).

13.9.1. Τεχνική σερβιρίσματος κρασιών

Πριν αναλύσουμε τις τεχνικές σερβιρίσματος των κρασιών, είναι σημαντικό να αναφερθούμε στις θερμοκρασίες τις οποίες πρέπει να σερβίρονται, έτσι ώστε να αναδεικνύεται η γεύση και το άρωμά τους.

Αν και αυτές δεν είναι δυνατόν να προσδιοριστούν με απόλυτη ακρίβεια, ενδεικτικά ορίζονται ως εξής:

- | | |
|--|----------------------|
| 1. Αφρώδη κρασιά: | 6ο – 8ο C |
| 2. Λευκά ξηρά κρασιά: | 8ο – 10ο C |
| 3. Ροζέ ξηρά κρασιά: | 10ο – 12ο C |
| 4. Λευκά ημίξηρα κρασιά: | 12ο – 14ο C |
| 5. Κόκκινα ξηρά και
γλυκά (λευκά ή κόκκινα) κρασιά: | Θερμοκρασία δωματίου |

Σύμφωνα με τα παραπάνω, καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι όσο πιο ανοιχτόχρωμα και ξηρά είναι τα κρασιά, τόσο πιο χαμηλή είναι η θερμοκρασία στην οποία σερβίρονται.

Τα εργαλεία που χρησιμοποιούνται στο σερβίρισμα των κρασιών είναι τα εξής:

- Καλαθάκι Κρασιού
- Ανοιχτήρι (Τιμπουσόν)
- Ποτήρια
- Καράφες
- Πετσέτα σερβιρίσματος
- Σαμπανιέρες (απλές και με βάση)
- Ποτηράκι δοκιμής κρασιού
- Κατάλογος κρασιών

Κατά τη διαδικασία σερβιρίσματος κρασιών ακολουθούνται τα παρακάτω βήματα:

1. Αφού ο πελάτης επιλέξει το κρασί της αρεσκείας του και πριν τη διαδικασία του σερβιρίσματος, πρέπει να γίνει προσεκτικός καθαρισμός της φιάλης από τυχόν σκόνες, έτσι ώστε η εμφάνισή της να είναι άψογη. Εξαίρεση αποτελεί η διαδικασία σερβιρίσματος των παλαιών κρασιών κατά την οποία ο καθαρισμός της φιάλης περιορίζεται στο σημείο της ετικέτας για δύο λόγους: πρώτον, για να αποφευχθούν οι τυχόν αναταράξεις του κρασιού και δεύτερον, γιατί σε αυτή την περίπτωση η υπάρχουσα σκόνη αποτελεί δείγμα παλαιότητας.
2. Ο οινοχόος, καλύπτοντας το πίσω μέρος του μπουκαλιού με την πετσέτα του, το επιδεικνύει στον πελάτη, ο οποίος επιβεβαιώνει την παραγγελία του. (Όταν το παραγγελθέν κρασί είναι παλαιό, η επίδειξη γίνεται μέσα σε καλαθάκι κρασιού). Στη συνέχεια ανοίγει το κρασί μπροστά στον πελάτη.
3. Αφαιρεί με το ανοιχτήρι μπουκαλιών το φελλό, τον μυρίζει διακριτικά, για να βεβαιωθεί ότι το κρασί δεν έχει ξινίσει ή αλλοιωθεί, και στη συνέχεια τον βάζει στην τσέπη του.
4. Σκουπίζει το στόμιο της φιάλης με την πετσέτα του και σερβίρει λίγο κρασί στον πελάτη που το παρήγγειλε, για να το δοκιμάσει. Υπενθυμίζεται ότι το σερβίρισμα γίνεται πάντα από τη δεξιά πλευρά του πελάτη.
5. Ο οινοχόος βρίσκεται σε στάση αναμονής κρατώντας πάντα το μπουκάλι, έτσι ώστε να φαίνεται η ετικέτα. Αφού ο πελάτης δοκιμάσει το κρασί και δώσει την «έγκρισή του» (συνήθως με ένα νεύμα του κεφαλιού), σερβίρονται πρώτα οι κυρίες της παρέας ή το τιμώμενο πρόσωπο. Τελευταίος σερβίρεται ο πελάτης που έχει παραγγείλει το κρασί.



Εικόνα 13.20 Σερβίρισμα παλαιού κρασιού σε καλαθάκι

Το σερβίρισμα των παλαιών κρασιών γίνεται χωρίς να μετακινηθεί η φιάλη από το καλαθάκι στο οποίο τοποθετείται. Πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή, ώστε το τυχόν ίζημα που υπάρχει στον πάτο του μπουκαλιού να μην αναμειχθεί με το υπόλοιπο κρασί που θα σερβιριστεί στα ποτήρια των πελατών.

Το ίζημα που υπάρχει στον πάτο των παλαιών, κόκκινων κρασιών δεν πρέπει να προκαλεί ανησυχία, γιατί πρόκειται για αναπόφευκτο φυσικό φαινόμενο της ζύμωσης του κρασιού, που εξακολουθεί να υπάρχει ακόμα και μετά την εμφιάλωσή του.

Λόγω της ύπαρξης ιζήματος στα παλιά, κόκκινα κρασιά, πολλές φορές ακολουθείται η διαδικασία αδειάσματος της φιάλης σε καράφα. Η διαδικασία αυτή ονομάζεται μετάγγιση (decantage) και είναι η εξής:

1. Η φιάλη ανοίγεται μέσα στο καλάθι.
2. Ο οινοχόος ανάβει ένα κεριά και το τοποθετεί στην άκρη του τραπεζιού του πελάτη.
3. Κρατώντας μπροστά στο φως του κεριού την καράφα με το αριστερό του χέρι και τη φιάλη με το δεξί, αδειάζει προσεκτικά το κρασί μέσα στην καράφα σταματώντας, μόλις αντιληφθεί ότι το ίζημα προσεγγίζει το στόμιο της φιάλης.
4. Σερβίρει τους πελάτες με τη σειρά που προαναφέρθηκε.

Τα αφρώδη κρασιά σερβίρονται παγωμένα, για το λόγο αυτό τοποθετούνται μέσα σε σαμπανιέρα που περιέχει πάγο.

Η διαδικασία που ακολουθείται κατά το σερβίρισμά τους είναι η ακόλουθη:

1. Απομακρύνεται το συρμάτινο κάλυμμα της φιάλης
2. Η αφαίρεση του φελλού δεν πρέπει να συνοδεύεται από το συνήθη κρότο και το ξεχειλίσμα του μπουκαλιού από τον αφρό. Για το λόγο αυτό ο οινοχόος δε σπρώχνει το φελλό να βγει από το μπουκάλι, αλλά τον τραβά κρατώντας τον γερά, με αργές και προσεκτικές κινήσεις, κινώντας τον αριστερά-δεξιά.
3. Μετά το άνοιγμα της φιάλης, το στόμιο καθαρίζεται με την πετσέτα, η οποία στη συνέχεια τυλίγεται γύρω από τη φιάλη. Κατά το σερβίρισμα, το ποτήρι δεν πρέπει να ξεχειλίζει. Εν ανάγκη, διακόπτεται το γέμισμα του ποτηριού για μερικά δευτερόλεπτα και συνεχίζεται αφού ξεθυμάνει ο δημιουργημένος αφρός.
4. Αφού ολοκληρωθεί το σερβίρισμα, η φιάλη τοποθετείται στη σαμπανιέρα που βρίσκεται πάνω στο τραπέζι ή σε ειδική βάση δίπλα απ' αυτό.



Εικόνα 13.21 Σερβίρισμα σαμπάνιας

ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ

- ➔ Μπαρ ονομάζεται η επιχείρηση που προσφέρει, σε ειδικά διαμορφωμένο χώρο, όλων των ειδών τα ποτά που παρασκευάζονται πίσω από μία μπάρα.
- ➔ Τα βασικά είδη μπαρ είναι: το κλασικό μπαρ, το night club, η καφετέρια και το snack bar.
- ➔ Εκτός από τις αυτόνομες επιχειρήσεις μπαρ, υπάρχουν και άλλοι τύποι τους οποίους συναντάμε στα ξενοδοχεία. Αυτοί είναι: το κεντρικό μπαρ και τα μπαρ εστιατορίου, πισίνας, παραλίας, ταράτσας, χορού και δωματίων.
- ➔ Το προσωπικό του μπαρ απαρτίζεται από τους: παρασκευαστή ποτών, βοηθό παρασκευαστή, σερβιτόρο, βοηθό σερβιτόρου και ταμιά.
- ➔ Ο εξοπλισμός του μπαρ αποτελείται από μηχανήματα και συσκευές, όργανα, εργαλεία και σκεύη.
- ➔ Αλκοολούχο ή οινοπνευματώδες ποτό είναι κάθε πόσιμο υγρό που περιέχει 0,5-75 % αλκοόλ (οινόπνευμα) και προέρχεται από ζύμωση ή απόσταξη.
- ➔ Οι βασικές κλίμακες μέτρησης της αλκοολικής δύναμης του ποτού είναι: η gay lussac, η proof sykes και η proof Αμερικής.
- ➔ Μη αλκοολούχο είναι κάθε πόσιμο υγρό που η περιεκτικότητά του σε αλκοόλ είναι μηδενική. Μη αλκοολούχα ποτά είναι τα αφεψήματα (καφές, kakáo, τσάι κτλ.), τα αναψυκτικά (αεριούχα και μη), το γάλα και τα παράγωγά του.
- ➔ Η προετοιμασία λειτουργίας του μπαρ ολοκληρώνεται με μία σειρά ενεργειών που αφορούν κυρίως τον καθαρισμό του χώρου και του εξοπλισμού, καθώς επίσης τον έλεγχο και την τακτοποίηση των εργαλείων και των αναλωσίμων ειδών.
- ➔ Η παρασκευή των ποτών και η διαδικασία του σερβιρίσματος διέπονται από βασικές αρχές, οι οποίες πρέπει να τηρούνται από το προσωπικό του μπαρ.
- ➔ Το σερβίρισμα των κρασιών αποτελεί μια ειδική διαδικασία, που θα μπορούσε να χαρακτηριστεί και ως τελετουργία.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Αναφέρετε τα βασικότερα είδη μπαρ που λειτουργούν σαν ανεξάρτητες επιχειρήσεις.
2. Ποια είδη μπαρ συναντάμε σε ένα ξενοδοχείο;
3. Ποια μπορεί να είναι η σύνθεση του προσωπικού σε ένα μπαρ;
4. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα που παρέχουν οι διανεμητές αναψυκτικών;
5. Ποια μηχανήματα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται στον εξοπλισμό ενός μπαρ;
6. Αναφέρετε δέκα τουλάχιστον από τα όργανα και εργαλεία του μπαρ.
7. Τι είναι αλκοολούχο ποτό;
8. Τι είναι αλκοολική ζύμωση και απόσταξη;
9. Αναλύστε τις βασικές κλίμακες μέτρησης της αλκοολικής δύναμης.
10. Τι γνωρίζετε για το Τζιν και το Ρούμι;
11. Ποια είναι τα τέσσερα είδη ούισκυ και από ποια δημητριακά παρασκευάζονται;
12. Πώς παρασκευάζεται η Tequila και ποια η χώρα προέλευσής της;
13. Τι γνωρίζετε για τα Vermouth και τα Brandy;
14. Τι είναι το Sake;
15. Τι είναι μη αλκοολούχο ποτό και ποια είναι τα είδη του;
16. Τι γνωρίζετε για τον καφέ;
17. Ποιες είναι οι πιο συνηθισμένες ποικιλίες τσαγιού και ποια είναι τα χαρακτηριστικά τους;
18. Σε ποιες οικογένειες διακρίνονται τα cocktails;
19. Ποιος ο τρόπος παρασκευής, διακόσμησης και σερβιρίσματος των cocktail:
 - α. Fruit Punch
 - β. Sunset Glow
 - γ. Green time

- 21. Ποιες εργασίες εκτελούνται κατά την προετοιμασία του μπαρ;
- 22. Ποιες είναι οι βασικές αρχές που πρέπει να γνωρίζει ένας barman και να εφαρμόζει στο χώρο εργασίας του;
- 23. Ποιες είναι οι βασικές αρχές που πρέπει να γνωρίζει ένας σερβιτόρος μπαρ και να εφαρμόζει στο χώρο εργασίας του;
- 24. Πώς γίνεται η διαδικασία μετάγγισης των κρασιών;
- 25. Πώς σερβίρονται τα αφρώδη κρασιά;

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΥ ΟΔΗΓΟΥ

- Ερωτήσεις διαφόρων ειδών κλειστού τύπου.
- Εργασίες – Δραστηριότητες.
- Ασκήσεις
 - ☐ Συσκευές, Όργανα, Σκεύη και Εργαλεία του Μπαρ.
 - ☐ Παρασκευή Ποτών.
 - ☐ Σερβίρισμα Ποτών μέσα από τη Μπάρα.
 - ☐ Σερβίρισμα Ποτών έξω από τη Μπάρα.
 - ☐ Σερβίρισμα Κρασιών σε Τραπέζι.
 - ☐ Σερβίρισμα Αφρώδη Οίνου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14

ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ



ΣΤΟΧΟΙ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ



Μετά τη μελέτη του κεφαλαίου, οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση:

- Να περιγράφουν τις διαδικασίες και το αντικείμενο εργασίας του τμήματος των πωλήσεων.
- Να διακρίνουν και να περιγράφουν τις απαιτούμενες προϋποθέσεις που πρέπει να έχει ένα ξενοδοχείο που διοργανώνει συνεστιάσεις και συνέδρια.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το τμήμα πωλήσεων μιας ξενοδοχειακής μονάδας είναι αυτό που αναλαμβάνει να προωθεί τα παρεχόμενα προϊόντα της στην αγορά, με σκοπό την πώλησή τους στην καλύτερη δυνατή τιμή και με τελικό στόχο την αύξηση των κερδών της επιχείρησης.

Οι πωλήσεις σε μία ξενοδοχειακή επιχείρηση συνδέονται κυρίως με πωλήσεις τροφίμων και ποτών, δωματίων, συνεστιάσεων και συνεδρίων.

Το τμήμα πωλήσεων, για να μπορέσει να ανταποκριθεί στις ανάγκες και τους στόχους του, πρέπει να βρίσκεται σε συνεχή επαφή με την αγορά, επιδιώκοντας:

- Την αύξηση του αριθμού των πελατών της επιχείρησης.
- Την κατ' άτομο αύξηση δαπάνης από την πλευρά του πελάτη.
- Την κατεύθυνση του πελάτη προς την αγορά προϊόντων, προωθούμενων από την επιχείρηση (μέσω εκπαιδευτικών προγραμμάτων, προσφορών κτλ.), που είτε αφήνουν μεγαλύτερο κέρδος, είτε υπάρχει μεγάλη διάθεση αλλά μικρότερη ζήτηση από την αναμενόμενη, με αποτέλεσμα να ζημιώνεται η μονάδα.

Οι μέθοδοι προώθησης και διαφήμισης των ξενοδοχειακών προϊόντων, επιλέγονται ανάλογα με το κόστος και την αποτελεσματικότητά τους.

Τα κυριότερα μέσα που χρησιμοποιούνται είναι τα παρακάτω:

- α) Μαζικά Μέσα Ενημέρωσης (ραδιόφωνο, τηλεόραση).
- β) Περιοδικός Τύπος (εφημερίδες, περιοδικά).
- γ) Αφίσες.
- δ) Αλληλογραφία (με τακτικούς, αλλά και υποψήφιους πελάτες, με στελέχη επιχειρήσεων που έχουν τη δυνατότητα αποστολής πελατών στην επιχείρηση κ.ά.).
- ε) Διαφημιστικά φυλλάδια.
- στ) Μπροσούρες σε έντυπα ευρείας διανομής.

14.1. ΣΥΝΕΣΤΙΑΣΕΙΣ

Οι συνεστιάσεις είναι εκδηλώσεις κοινωνικού, πολιτιστικού ή άλλου χαρακτήρα, που οργανώνονται από ομάδες ή μεμονωμένα άτομα, με παράλληλη παροχή επισιτιστικών υπηρεσιών.

Παραδείγματα αυτών είναι τα επιχειρηματικά γεύματα, τα γεύματα συλλόγων, οι γαμήλιες δεξιώσεις, οι χοροί, τα κοκτέιλ πάρτι κ.ά.

Οι συνεστιάσεις αυτές διεξάγονται συνήθως σε ειδικά διαμορφωμένους χώρους, όπως αίθουσες δεξιώσεων ξενοδοχειακών μονάδων, πολυ-χώρους εκδηλώσεων, εκθεσιακού χώρου κτλ.

Η διάρκεια των συνεστιάσεων κυμαίνεται από λίγες ώρες μέχρι μερικές ημέρες (συνήθως μέγιστη διάρκεια, μία εβδομάδα).



Εικόνα 14.1 Συνεστίαση ξενοδοχειακής μονάδας

Ανάλογα δε με το μέγεθος και τη φύση της εκδήλωσης, διακρίνουμε τους παρακάτω τύπους:

- Επισιτιστικού χαρακτήρα (Banqueting)¹
- Συνεδριακού χαρακτήρα (Conferences)
- Πολιτιστικού χαρακτήρα
- Αθλητικού χαρακτήρα
- Εκθεσιακού χαρακτήρα (Exhibitions)

Σε μία ξενοδοχειακή μονάδα, αρμόδιος για την οργάνωση και διεξαγωγή τέτοιου είδους εκδηλώσεων είναι ο υπεύθυνος πώλησης συνεστιάσεων, ο οποίος συνεργάζεται στενά με τα ενδιαφερόμενα άτομα ή τους διευθυντές των εταιρειών που επιθυμούν να οργανώσουν τη συνεστίαση.

14.2. ΣΥΝΕΔΡΙΑ

Συνέδριο ονομάζουμε τη συγκέντρωση ατόμων σε ένα ειδικά διαμορφωμένο χώρο, προκειμένου να συζητήσουν και να αποφανθούν για συγκεκριμένα σημαντικά θέματα. Σκοπός του συνεδρίου είναι η πρόοδος και η ανάπτυξη, η ενημέρωση και η αναφορά σε δεδομένα επιτεύγματα ή ευρήματα και η πληροφόρηση.

Τα συνέδρια μπορούμε γενικά να τα διακρίνουμε:

α) Ανάλογα με το μέγεθος τους σε:

- Χαμηλής δυναμικότητας² (από 10 - 500 μέλη)
- Μέσης δυναμικότητας (από 500 - 1000 μέλη)
- Υψηλής δυναμικότητας (από 1000 και πάνω μέλη)



Εικόνα 14.2 Συνεδριακοί χώροι χαμηλής και υψηλής δυναμικότητας

β) Ανάλογα με το θέμα τους σε:

- Τεχνολογικά
- Πολιτιστικά
- Τουριστικά

γ) Ανάλογα με την προέλευση των συμμετεχόντων συνεδρων σε:

- Τοπικά
- Εθνικά
- Διεθνή
- Παγκόσμια

¹ Βλέπε κεφάλαιο 11, παράγραφο 11.5.3.1. Συνεστιάσεις Banquet

² Με τον όρο δυναμικότητα, εννοούμε τον αριθμό των συμμετεχόντων μελών.

14.2.1. Επιλογή χρόνου και τόπου διεξαγωγής των συνεδρίων

Ο κύριος στόχος επιλογής **του χρόνου διεξαγωγής των συνεδρίων** είναι να επιτευχθεί η μεγαλύτερη δυνατή συμμετοχή συνέδρων. Εξαιτίας αυτού του στόχου, οι υπεύθυνοι διεξαγωγής του συνεδρίου συνδυάζουν διάφορους παράγοντες, όπως την εποχικότητα, τις κλιματολογικές συνθήκες που υπάρχουν στον τόπο του συνεδρίου, το βαθμό της επαγγελματικής απασχόλησης των υποψηφίων συνέδρων κατά τη χρονική περίοδο διεξαγωγής του συνεδρίου κ.ά. Για παράδειγμα, ένα Μεσογειακό συνέδριο του τουριστικού κλάδου είναι πολύ δύσκολο να επιτευχθεί κατά τη θερινή περίοδο, λόγω του ότι ο κύριος όγκος τουρισμού στη Μεσόγειο διεξάγεται κατά τους καλοκαιρινούς μήνες.

Οι μήνες που κατά κύριο λόγο διεξάγονται συνέδρια είναι ο Μάιος και ο Σεπτέμβριος. Αντίθετα ο Ιανουάριος, λόγω του εορταστικού κλίματος και των ημερών των διακοπών, έχει πολύ μικρότερο αριθμό διεξαγωγής συνεδρίων.

Σε κάποιες χώρες που δεν έχουν ζεστό κλίμα (Μ. Βρετανία, Καναδάς, Ιρλανδία, Σκανδιναβία κτλ.) επιλέγονται οι θερινοί μήνες για τη διεξαγωγή των συνεδρίων. Σε αυτές τις χώρες προσφέρεται παράλληλα με το συνέδριο και η δυνατότητα διακοπών, συνήθως λίγων ημερών.

Ο τόπος διεξαγωγής των συνεδρίων επιλέγεται με βάση τα ακόλουθα κριτήρια:

1. Την εύκολη πρόσβαση στον τόπο διεξαγωγής του συνεδρίου, σε συνδυασμό με τον τόπο προέλευσης του κυρίου όγκου των συνέδρων.
2. Τη χρονική απόσταση μεταξύ του τόπου προορισμού και του τόπου προσέλευσης των συνέδρων. Αυτός είναι ένας πολύ σημαντικός παράγοντας που καθορίζει και τη διάρκεια του συνεδρίου.
3. Την ύπαρξη της αναγκαίας υλικοτεχνικής υποδομής του χώρου στον οποίο θα διεξαχθεί το συνέδριο (ηλεκτρολογικές και μικροφωνικές εγκαταστάσεις, μηχανήματα εικόνας και ήχου κτλ.).
4. Την ύπαρξη της γενικότερης υλικοτεχνικής υποδομής που υπάρχει στην περιοχή ή χώρα που επιλέγεται, για να διεξαχθεί το συνέδριο (δρόμοι, λιμάνια, αεροδρόμια κτλ.).
5. Τη γενικότερη εικόνα (image) που έχει προβάλει η συγκεκριμένη χώρα ή περιοχή του συνεδρίου.
6. Τις κλιματολογικές συνθήκες που επικρατούν κατά την περίοδο διεξαγωγής του συνεδρίου.

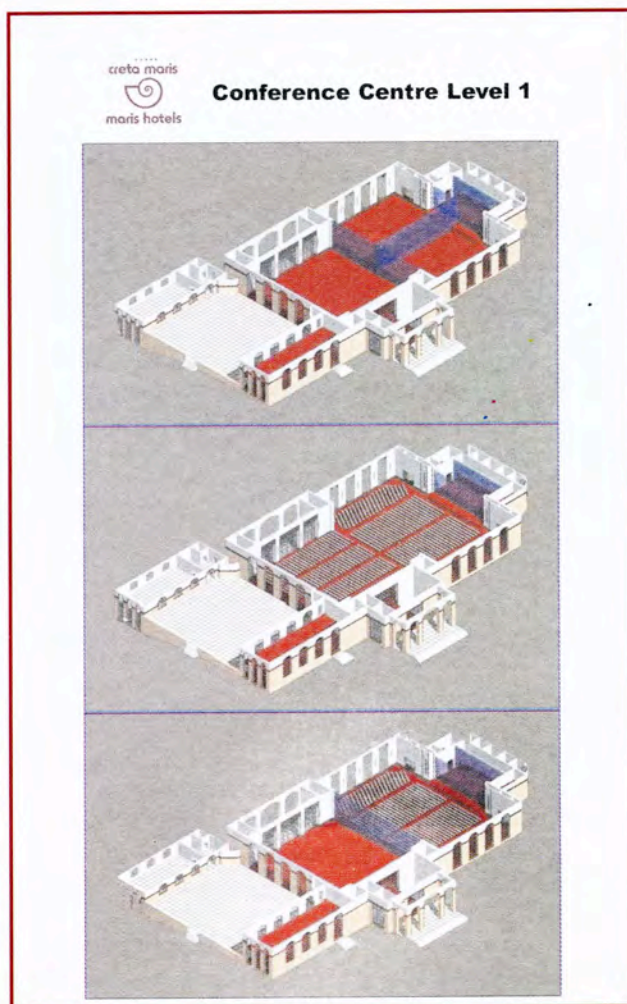
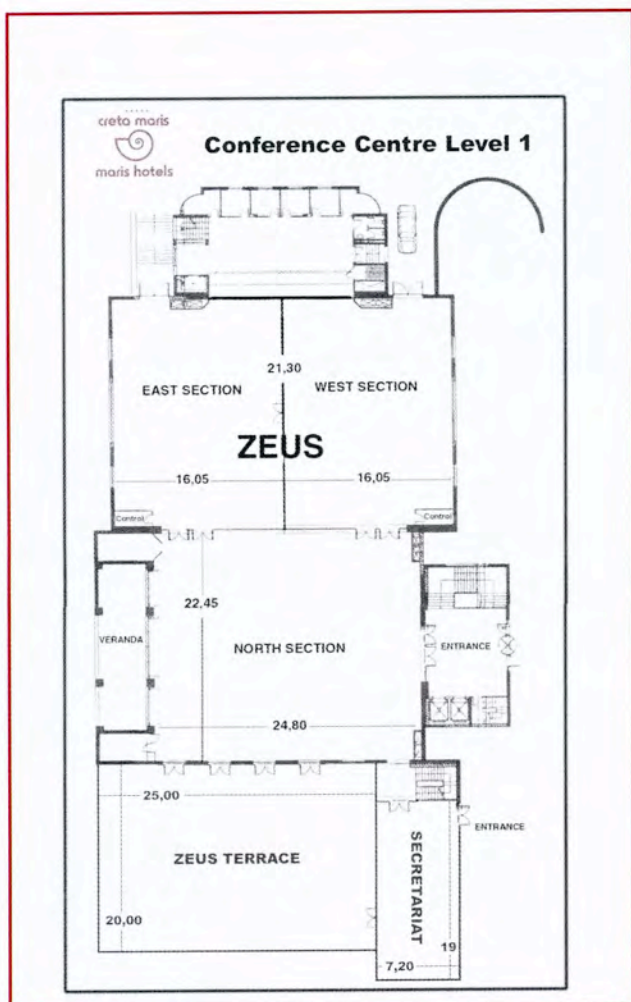
Οι σημαντικότερες πόλεις στον κόσμο που διεξάγονται συνέδρια είναι το Παρίσι, το Λονδίνο, η Γενεύη, η Μαδρίτη, η Ουάσιγκτον, η Νέα Υόρκη, και η Σιγκαπούρη.

Μετά τα μέσα της δεκαετίας του '80, δημοφιλής τόπος διεξαγωγής συνεδρίων είναι και τα διάφορα κρουαζιερόπλοια.

14.3. ΠΡΩΘΗΣΗ ΚΑΙ ΠΩΛΗΣΗ ΣΥΝΕΣΤΙΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ

Για την προώθηση του προϊόντος δημιουργείται, συνήθως, πλήρης πληροφοριακός φάκελος, ο οποίος διανέμεται στους ενδιαφερόμενους πελάτες - διοργανωτές των συνεστιάσεων και συνεδρίων. Τα κύρια στοιχεία που εμπεριέχονται στο φάκελο είναι τα εξής:

- ◆ Κάτοψη με διαστάσεις του χώρου και πληροφορίες για εναλλακτική διαμόρφωσή του, καθώς και λίστα του παρεχόμενου εξοπλισμού.
- ◆ Φωτογραφίες του χώρου.
- ◆ Προεπιλεγμένα για κάθε περίπτωση μενού.
- ◆ Δυνατότητες εκδρομών - διασκέδασης.
- ◆ Γενικές πληροφορίες για την ευρύτερη περιοχή που πραγματοποιείται η εκδήλωση.
- ◆ Παρεχόμενα καταλύματα σε περίπτωση αναγκαιότητας διαμονής των συμμετεχόντων.
- ◆ Επιπρόσθετες υπηρεσίες που μπορούν να παρασχεθούν στους συμμετέχοντες, όπως σάουνα, πισίνα, casino κτλ. (με συνοδεία φωτογραφικού υλικού).



Εικόνα 14.3 Κάτοψη συνεδριακού χώρου

Μεταξύ της επιχείρησης και του πελάτη καταρτίζεται ένα συμφωνητικό που περιλαμβάνει τις λεπτομέρειες της εκδήλωσης και δεσμεύει τόσο τον πελάτη όσο και την επιχείρηση. Τα κυριότερα στοιχεία που αναφέρονται σε αυτό το συμφωνητικό είναι τα ακόλουθα:

- Αύξων αριθμός εκδήλωσης (για το συγκεκριμένο ημερολογιακό έτος που λαμβάνει χώρα η εκδήλωση)
- Επωνυμία διοργανωτή
- Τύπος εκδήλωσης
- Αίθουσα εκδήλωσης
- Μικρότερος δυνατός αριθμός συμμετεχόντων (minimum capacity)
- Μεγαλύτερος δυνατός αριθμός συμμετεχόντων (maximum capacity)
- Τρόπος πληρωμής
- Μενού - Ποτά
- Τρόπος σερβιρίσματος
- Διαμόρφωση χώρου εκδήλωσης
- Διακόσμηση χώρου εκδήλωσης
- Παρεχόμενα οπτικοακουστικά μέσα
- Ασφάλεια

Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί από την επιχείρηση που αναλαμβάνει τη διοργάνωση της εκδήλωσης στα εξής σημεία:

- Χαρακτηριστικά του πελάτη (φερεγγυότητα, φήμη κτλ.)
- Χαρακτηριστικά συνδαιτυμόνων εκδήλωσης
- Ημερομηνία πραγματοποίησης εκδήλωσης
- Είδος - Χαρακτηριστικά εκδήλωσης
- Στυλ εκδήλωσης (ιδιαίτερες ανάγκες)
- Μενού - ποτά - επιπρόσθετες υπηρεσίες εκδήλωσης
- Τιμή - κοστολόγηση εκδήλωσης
- Ελάχιστη χρέωση - τρόπος πληρωμής
- Προκαταβολή - ρήτρα επιβεβαίωσης

14.4. ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΜΙΑΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ ΓΙΑ ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ & ΣΥΝΕΣΤΙΑΣΕΩΝ

Πρώτα απ' όλα μία ξενοδοχειακή μονάδα πρέπει να αναλύσει και να καταγράψει τις πραγματικές της δυνατότητες, ώστε να μπορέσει να προσδιορίσει τη συνεδριακή της πελατεία. Πρέπει δηλαδή να καταγράψει τα στοιχεία που συνιστούν το προϊόν της, όσον αφορά τις εγκαταστάσεις, τον εξοπλισμό και τη δυνατότητα παροχής συγκεκριμένων υπηρεσιών στους πελάτες της, σε άμεση σχέση με την αναμενόμενη ανά μήνα πληρότητά της, καθώς και βάσει της γεωγραφικής της θέσης.

Η καταγραφή αυτή περιλαμβάνει κυρίως τα παρακάτω:

- α) Στέγαση:** αφορά τον προσδιορισμό του αριθμού των ατόμων που μπορεί να εξυπηρετήσει η μονάδα, καθώς και τις ιδιαίτερες ανέσεις των υπνοδωματίων που επιζητούν οι πελάτες (π.χ. απευθείας σύνδεση με το εξωτερικό τηλεφωνικό δίκτυο, υπηρεσία αυτόματου τηλεφωνητή, δυνατότητα σύνδεσης φορητού Η/Υ κτλ.).
- β) Αίθουσες συνεστιάσεων και συνεδρίων:** αφορά τον προσδιορισμό και τη δυναμικότητα των αιθουσών που υπάρχουν, καθώς και τη δυνατότητα σύμπτυξης δύο ή περισσότερων από αυτές, αλλά και διάσπασης της κύριας αίθουσας σε μικρότερες. Επίσης, αφορά τον προσδιορισμό του χώρου συγκέντρωσης των συμμετεχόντων, εάν υπάρχει, και τη δυνατότητα δημιουργίας κάποιου γραφείου που να μπορεί να υποδέχεται και να εγγράφει τους συνέδρους.
- γ) Εκθεσιακούς χώρους:** αφορά τον προσδιορισμό των διαστάσεων της επιφάνειας και του όγκου του εκθεσιακού χώρου. Επίσης, το βάρος των εκθεμάτων σε σχέση με τις αντοχές του πατώματος, τη δυνατότητα εκμετάλλευσης κινητών χωρισμάτων του εκθεσιακού χώρου και τις πιθανές, απαιτούμενες παροχές ηλεκτρικού ρεύματος, νερού, τηλεφώνου κτλ.



Εικόνα 14.4 Εκθεσιακός χώρος ξενοδοχειακής μονάδας

- δ) Συνεδριακό εξοπλισμό:** αφορά την ύπαρξη επιπρόσθετου εξοπλισμού που υπάρχει περίπτωση να χρησιμοποιηθεί σε ένα συνέδριο. Ο εξοπλισμός αυτός αποτελείται από ηχητικά συστήματα, αναλόγια, εξέδρες, πίνακες, οθόνες προβολής, εγκαταστάσεις αυτόματης μετάφρασης, τηλεοράσεις, video, διαφανοσκόπια, εγκαταστάσεις τηλεδιασκέψεων κτλ.

ε) Παροχή επισιτιστικών υπηρεσιών: αφορά τη δυνατότητα παροχής γευμάτων στους συμμετέχοντες στην εκδήλωση ή στο συνέδριο, και συγκεκριμένα τη χωρητικότητα της αίθουσας εστίασης και τη δυνατότητα διαμόρφωσης ειδικού χώρου για ορχήστρα όταν πρόκειται για συνεστιάσεις. Επίσης το χρόνο μετατροπής της αίθουσας από συνεδριακή σε επισιτιστική και το αντίθετο, ή τη δημιουργία μπουφέ κατά τα διαλείμματα όταν πρόκειται για συνέδρια.

14.5. ΜΕΤΑΦΟΡΑ

Οι επιχειρήσεις που αναλαμβάνουν τη διοργάνωση συνεδρίων και γενικά εκδηλώσεων συνήθως διαθέτουν οχήματα μεταφοράς, τα οποία διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες:

- α)** Οχήματα μεταφοράς προσωπικού & πελατών.
- β)** Οχήματα μεταφοράς εξοπλισμού εκδήλωσης (τραπέζια, υλικοτεχνική υποδομή κτλ.).
- γ)** Οχήματα μεταφοράς αναλώσιμων υλικών (τρόφιμα, ποτά κτλ.).

Η τελευταία κατηγορία οχημάτων χωρίζεται σε δύο υποκατηγορίες:

- α)** Οχήματα - ψυγεία, που χρησιμοποιούνται στη μεταφορά νωπών κρεάτων, ψαριών, κρύων παρασκευών, λαχανικών, τυριών κτλ.).
- β)** Οχήματα εξοπλισμένα με θερμοθάλαμο, που χρησιμοποιούνται για τη μεταφορά ζεστών πιάτων και παρασκευασμάτων.

Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις που αναλαμβάνουν συστηματικά τη διοργάνωση συνεδρίων και συνεστιάσεων, σε σχέση με άλλες επιχειρήσεις, έχουν τα εξής πλεονεκτήματα:

1. Δε χρειάζονται οχήματα μεταφοράς αναλώσιμων αγαθών, αφού μπορούν να τα παράγουν και να τ' αποθηκεύουν στα ψυγεία των επισιτιστικών τους τμημάτων.
2. Οι χώροι των εκδηλώσεων είναι μόνιμα διαμορφωμένοι, οπότε δεν απαιτούνται ειδικά οχήματα μεταφοράς εξοπλισμού.

Άμεσο αποτέλεσμα είναι η μείωση του κόστους των εκδηλώσεων, που κάνει τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ανταγωνιστικότερες στην αγορά, αφού μπορούν να διαμορφώσουν τιμές χαμηλότερες και πιο προσιτές για τους υποψήφιους πελάτες - διοργανωτές.



Εικόνα 14.5 Συνεστίαση σε υπαίθριο χώρο ξενοδοχείου

να διαμορφώσουν τιμές χαμηλότερες και πιο προσιτές για τους υποψήφιους πελάτες - διοργανωτές.

14.6. ΟΦΕΛΗ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Οι κοινωνίες υποδοχής, δηλαδή οι περιοχές που φιλοξενούν συνέδρια, αποκομίζουν σημαντικά οφέλη από αυτά. Συνοπτικά θα μπορούσαμε να πούμε ότι:

- (1) Τα συνέδρια συμβάλλουν στην προβολή του τόπου διεξαγωγής τους, ανάλογα με το επίπεδο της έκτασής τους (τοπικά, εθνικά, διεθνή, παγκόσμια) και την κοινωνική και οικονομική θέση των συνεδρίων.

- (2) Η πετυχημένη διεξαγωγή συνεδρίου δημιουργεί προϋποθέσεις για ανάληψη και διεξαγωγή μελλοντικών συνεδρίων στον ίδιο προορισμό, καθώς και επιστροφή των συνέδρων σ' αυτόν, αλλά με άλλη ιδιότητα (π.χ. τουρίστες).
- (3) Τα συνέδρια επιτρέπουν τη διασπορά (διασκορπισμό) της τουριστικής κίνησης σε μεγαλύτερα γεωγραφικά και χρονικά πλαίσια διότι:
- α) Μπορούν να κατευθύνουν τον τουρισμό σε μη παραδοσιακούς τουριστικούς προορισμούς.
 - β) Μπορούν να παρέχουν τουρισμό πέρα από περιόδους τουριστικής αιχμής (high season), με αποτέλεσμα την αύξηση των κερδών των επιχειρήσεων και τη διεύρυνση των θέσεων και του χρόνου εργασίας.

ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ

- ➡ Το τμήμα πωλήσεων μιας ξενοδοχειακής μονάδας είναι αυτό που αναλαμβάνει να προωθεί τα παρεχόμενα προϊόντα της στην αγορά, με σκοπό την πώλησή τους στην καλύτερη δυνατή τιμή και με τελικό στόχο την αύξηση των κερδών της επιχείρησης.
- ➡ Οι ξενοδοχειακές μονάδες, πέρα από την παροχή διαμονής και διατροφής, μπορούν να παρέχουν και τη δυνατότητα οργάνωσης και εκτέλεσης συνεδρίων και συνεστιάσεων.
- ➡ Τα συνέδρια και οι διάφορες εκδηλώσεις, δεξιώσεις και εκθέσεις που μπορούν να πραγματοποιηθούν, αυξάνουν τα έσοδα των επιχειρήσεων, φέρνουν οικονομική ανάπτυξη στη γενικότερη περιοχή που διοργανώνονται και αναβαθμίζουν το παρεχόμενο τουριστικό προϊόν.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Ποια είναι τα κυριότερα μέσα προώθησης και διαφήμισης των ξενοδοχειακών προϊόντων;
2. Ποιοι είναι οι τύποι των συνεστιάσεων;
3. Ποιες είναι οι διακρίσεις των συνεδρίων, ανάλογα με το μέγεθος, το θέμα και την προέλευση των συμμετεχόντων συνέδρων;
4. Βάσει ποιων κριτηρίων γίνεται η επιλογή του τόπου διεξαγωγής ενός συνεδρίου;
5. Ποια είναι τα στοιχεία που περιέχει ο πληροφοριακός φάκελος που δίνεται στους υποψήφιους διοργανωτές εκδηλώσεων;
6. Σε ποια σημεία πρέπει να δώσει ιδιαίτερη προσοχή η επιχείρηση που διοργανώνει μια συνεστίαση ή ένα συνέδριο;
7. Ποια στοιχεία πρέπει να καταγράψει και να αξιολογήσει μία ξενοδοχειακή μονάδα που επιθυμεί τη διοργάνωση συνεδρίων και εκδηλώσεων; (ονομαστικά)
8. Σε ποιες κατηγορίες διακρίνονται τα οχήματα μεταφοράς των επιχειρήσεων που αναλαμβάνουν τη διοργάνωση συνεδρίων και γενικά εκδηλώσεων;
9. Ποια είναι τα οφέλη των κοινωνιών υποδοχής συνεδριακού τουρισμού;

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΥ ΟΔΗΓΟΥ

- Ερωτήσεις διαφόρων ειδών κλειστού τύπου.
- Εργασίες - Δραστηριότητες.

ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ



ΣΤΟΧΟΙ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ



Μετά τη μελέτη του κεφαλαίου, οι μαθητές πρέπει να είναι σε θέση:

- Να περιγράφουν συνοπτικά τις υπηρεσίες ψυχαγωγίας και άθλησης που προσφέρουν στους πελάτες τους οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.
- Να περιγράφουν τις υπηρεσίες γραμματειακής υποστήριξης όπως αυτές παρέχονται από τις ξενοδοχειακές μονάδες.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι υπηρεσίες που παρέχουν οι ξενοδοχειακές μονάδες στους πελάτες τους είναι ποικίλες. Εκτός από τις βασικές ανάγκες των πελατών τους, ικανοποιούν και τις ανάγκες τους για ψυχαγωγία και άθληση, γεγονός που εξελίσσεται και θεωρείται πλέον αναγκαίο. Συνθέτουν έτσι ένα ελκυστικό πακέτο υπηρεσιών, αντάξιο των προσδοκιών των πελατών τους.

Οι ξενοδοχειακές μονάδες παρέχουν, επίσης, υπηρεσίες υψηλής στάθμης και εξειδίκευσης σε πελάτες που επιζητούν περαιτέρω υπηρεσίες από αυτές που συνήθως προσφέρονται. Τέτοιες είναι : η χρήση ελικοδρομίου μέσα στους χώρους τις ξενοδοχειακής επιχείρησης, πολυτελείς σουίτες και διευθυντικοί όροφοι -ειδικά διαμορφωμένοι και εξοπλισμένοι με κάθε λογής ανέσεις και ό,τι σύγχρονο μπορεί να επιδείξει η τεχνολογία σήμερα- γραμματειακή υποστήριξη από εξειδικευμένο προσωπικό σε πελάτες επιχειρηματίες, υψηλά ιστάμενα πρόσωπα, π.χ. αρχηγούς κρατών, προσωπικότητες από τον καλλιτεχνικό χώρο κ.ά. Η παροχή των παραπάνω υπηρεσιών από τις ξενοδοχειακές μονάδες δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την μελλοντική επιστροφή των πελατών στο ξενοδοχείο και τονίζει την γενικότερη εικόνα του.

Σ' αυτό το κεφάλαιο περιγράφονται συνοπτικά οι υπηρεσίες ψυχαγωγίας και άθλησης, καθώς και η γραμματειακή υποστήριξη που παρέχεται από ξενοδοχειακές μονάδες.

15.1. ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ ΚΑΙ ΑΘΛΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η σημερινή εποχή της ταχύτητας, της τεχνολογίας, της εξειδίκευσης και της ανταγωνιστικότητας, σε συνδυασμό με τα προβλήματα της καθημερινότητας και τη συνεχή προσπάθεια για την επίτευξη υψηλών στόχων στον κοινωνικό, οικονομικό και επαγγελματικό τομέα, δημιουργούν στον άνθρωπο την ανάγκη για διακοπές.

Κατά τη διάρκεια των διακοπών, η ηρεμία, η ψυχική διάθεση και ο ελεύθερος χρόνος του ατόμου αποτελούν κίνητρα για την αναζήτηση ψυχαγωγικών και αθλητικών δραστηριοτήτων.

Η ψυχαγωγία - ετυμολογικά “ψυχήν άγω” - έχει σαν σκοπό την τέρψη, δηλαδή την απόλαυση της ψυχής, που καλλιεργεί πνευματικά τον άνθρωπο, εμπλουτίζοντας τον ψυχικό του κόσμο¹. Από την άλλη πλευρά, **η άθληση** είναι ο συνδυασμός τόσο της σωματικής όσο και της πνευματικής άσκησης, που ισχυροποιεί τον οργανισμό και βοηθά στην εξασφάλιση της ψυχικής ισορροπίας. Γιατί όπως έλεγαν οι αρχαίοι μας πρόγονοι “Νους υγιής, εν σώματι υγιεί”.

Οι υπεύθυνοι των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων συνειδητοποιούν ότι η ανάγκη των πελατών τους για ψυχαγωγία και άθληση είναι πλέον εξίσου σημαντική με την ανάγκη τους για στέγη και τροφή.



Εικόνα 15.1 Αθλητικές δραστηριότητες πελατών



Εικόνα 15.2 Φολκλορική εκδήλωση

¹ Λαλούμης Δημήτριος - Ξενοδοχειακή Ψυχαγωγία και Άθληση, 1999

Έτσι οδηγούνται στην αναβάθμιση του ξενοδοχειακού προϊόντος με τη δημιουργία νέων χώρων και εγκαταστάσεων, κατάλληλων για ψυχαγωγικές και αθλητικές εκδηλώσεις. Πρόκειται για χώρους άνετους και ανάλογα εξοπλισμένους, όπως βιβλιοθήκες, αίθουσες προβολών, χώρους καλλιτεχνικών και φολκλορικών εκδηλώσεων, αίθουσες μπιλιάρδων και μπόουλινγκ, γήπεδα τένις, γκολφ και άλλων αθλοπαιδιών, πισίνες κτλ.

Τα πιο σημαντικά οφέλη της ψυχαγωγίας και άθλησης πελατών για τις ξενοδοχειακές μονάδες είναι η προσέλκυση τουριστών και η αύξηση της ημερήσιας κατανάλωσης των πελατών στα τμήματα εκμετάλλευσης.

15.1.1. Εμπύχωση (Animation)

Ο συνδυασμός ψυχαγωγίας και άθλησης προσφέρει χαρά και διασκέδαση, ψυχική και σωματική αναζωογόνηση, ξεγνοιασιά, ξεκούραση, αλλά και δράση. Με άλλα λόγια εμπυχώνει, εξού και ο διεθνής όρος **Animation**.

Στη χώρα μας, πλήρως οργανωμένη animation συναντάμε στα “Ξενοδοχεία clubs”. Απαραίτητες προϋποθέσεις, για την εφαρμογή σχετικών προγραμμάτων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, είναι οι εξής:

- α) Η ύπαρξη ειδικών χώρων για επίδοση στην ψυχαγωγία και άθληση
- β) Το κατάλληλο φυσικό περιβάλλον
- γ) Ο ειδικός εξοπλισμός
- δ) Το ειδικευμένο προσωπικό

Για τη σωστή και επιθυμητή έκβαση ενός προγράμματος animation, υπάρχουν ορισμένοι παράγοντες που συμβάλλουν στη λειτουργία του και παίζουν σημαντικό ρόλο στην τελική του επιτυχία.

Οι σημαντικότεροι από αυτούς είναι:

- 1. Η ύπαρξη μέσων και υλικών.
- 2. Η φροντίδα για πρόληψη ατυχημάτων.
- 3. Η καταλληλότητα των χώρων και των εγκαταστάσεων.
- 4. Τα τακτά χρονικά διαστήματα των προγραμμάτων.
- 5. Η αμεσότητα των ενεργειών.
- 6. Η επιμέλεια και η μέριμνα των προγραμμάτων, καθώς και η ελαστικότητά τους.
- 7. Το κατάλληλα ειδικευμένο και υπεύθυνο προσωπικό.



Εικόνα 15.3 Εγκαταστάσεις animation

15.1.2. Εμπυχωτές (Animateurs)

Το προσωπικό των μονάδων που είναι υπεύθυνο για την οργάνωση και πραγματοποίηση ενός προγράμματος animation ονομάζονται **Εμπυχωτές (Animateurs)**. Οι εμπυχωτές είναι άτομα που αναλαμβάνουν την ευθύνη να ικανοποιήσουν τις τάσεις και τις επιθυμίες πελατών διαφόρων ηλικιών (νεαρής, μέσης και τρίτης ηλικίας) και εθνικοτήτων, με διαφορετικές ανάγκες κάθε φορά. Γι' αυτό χρειάζεται να έχουν ιδιαίτερες ικανότητες και γνώσεις, όπως:

- Φαντασία, ευφυΐα και οργανωτικό πνεύμα.
- Γνώσεις ξένων γλωσσών.
- Ανάλογη μόρφωση και εκπαίδευση πάνω σε θέματα ψυχαγωγίας και άθλησης.
- Γνώσεις ψυχολογίας, δημοσίων σχέσεων και επικοινωνίας.
- Ευχάριστη και έντονη προσωπικότητα, που ενθαρρύνει την ομαδικότητα και τη δημιουργία διαπροσωπικών σχέσεων μεταξύ των πελατών.

Κάθε εμπυχωτής έχει συγκεκριμένες αρμοδιότητες, οι οποίες τον υποχρεώνουν να εστιάζει σε ένα συγκεκριμένο τομέα ειδίκευσης, όπου και αποδίδει το μέγιστο των δυνατοτήτων του.

Ανάλογα με τις ανάγκες της ξενοδοχειακής επιχείρησης, οι animateurs διακρίνονται σε:

- Αθλητικών δραστηριοτήτων
- Μουσικών και γενικά καλλιτεχνικών εκδηλώσεων
- Παιχνιδιών και ψυχαγωγικών εκδηλώσεων
- Παιδικών δραστηριοτήτων και ενασχολήσεων
- Εκδρομών και δραστηριοτήτων περιπέτειας



Εικόνα 15.4 Animateurs καλλιτεχνικών εκδηλώσεων

15.1.3. Διακρίσεις ψυχαγωγίας και άθλησης

Η ψυχαγωγία και η άθληση συνδυαζόμενη με τις ψυχικές ανάγκες και τις σωματικές ικανότητες κάθε πελάτη μπορεί να διακριθεί σε:

1) Ενεργητική ψυχαγωγία και άθληση

Θεωρείται η ενεργή σωματική συμμετοχή του ατόμου σε μία δραστηριότητα με κύριο χαρακτηριστικό την κίνηση, όπως η ορειβασία, η πεζοπορία, το θαλάσσιο σκι, ο χορός κτλ.



Εικόνα 15.5 Δραστηριότητες ενεργητικής ψυχαγωγίας πελατών

2) Παθητική ψυχαγωγία και άθληση

Παθητική ψυχαγωγία θεωρείται η συμμετοχή του ατόμου σε μία δραστηριότητα με βασικούς δέκτες τις αισθήσεις, όπως για παράδειγμα η μελέτη ενός βιβλίου, η παρακολούθηση μιας κινηματογραφικής ταινίας, τα επιτραπέζια παιχνίδια κτλ.

Αντίστοιχα, παθητική άθληση θεωρείται η σωματική άσκηση με την υποστήριξη ειδικών μηχανημάτων και εξειδικευμένου προσωπικού.



Εικόνα 15.6 Παθητική ψυχαγωγία πελατών



Εικόνα 15.7
Παθητική
άθληση
πελατών



Οι σύγχρονες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις παρέχουν υπηρεσίες τόσο ενεργητικής όσο και παθητικής ψυχαγωγίας και άθλησης -μεμονωμένες ή σε συνδυασμό- γεγονός που επιτρέπει στους πελάτες τους να επιλέγουν το είδος της ψυχαγωγίας και της άθλησής τους, ανάλογα με τις διαθέσεις και τις δυνατότητές τους.

15.1.4. Προγράμματα ψυχαγωγίας και άθλησης για τη νεαρή, μέση και τρίτη ηλικία

Τα προγράμματα ψυχαγωγίας και άθλησης που οργανώνουν οι ξενοδοχειακές μονάδες απευθύνονται σε όλες τις ηλικίες. Για τους πελάτες νεαρής και μέσης ηλικίας, οργανώνονται διάφορα προγράμματα άθλησης και διασκέδασης, όπως καταδύσεις, surfing, αναρριχήσεις, ψάρεμα, οργάνωση δισκοθήκης (νέα ακούσματα μουσικής, διαγωνισμοί χορού κτλ.) κ.ά, σύμφωνα πάντα με τις επιθυμίες και τις ικανότητές τους.



Εικόνα 15.8 Αθλητική δραστηριότητα για πελάτες νεαρής και μέσης ηλικίας



Εικόνα 15.9 Επιτραπέζια αντισφαίριση. Ψυχαγωγική δραστηριότητα για όλες τις ηλικίες

Όσον αφορά τους υπερήλικες πελάτες, τα προγράμματα ψυχαγωγίας και άθλησης σχεδιάζονται και προσαρμόζονται στις ανάγκες της τρίτης ηλικίας. Τέτοια είναι τα πνευματικά παιχνίδια, οι εκδρομές σε αρχαιολογικούς χώρους και ιστορικά μνημεία, η πεζοπορία, η οργάνωση κρουαζιέρων, οι φολκλορικές εκδηλώσεις, τα αθλήματα ελάχιστης δράσης και έντασης κτλ.

15.1.5. Ψυχαγωγία και άθληση ανηλίκων

Στα περισσότερα ξενοδοχεία υπάρχουν κατάλληλα διαμορφωμένοι χώροι για τα παιδιά, πράγμα που εξυπηρετεί και διευκολύνει τις οικογενειακές διακοπές των πελατών. Τέτοιοι χώροι είναι:

- α) Οι παιδικές χαρές: αποτελούνται από παιδικές τσουλήθρες, τραμπάλες, κούνιες κτλ.
- β) Οι παιδικοί χώροι αναψυχής (mini clubs): στους χώρους αυτούς τα παιδιά ασχολούνται με ατομικές και ομαδικές δραστηριότητες και παιχνίδια, όπως ζωγραφική, παρακολούθηση τηλεόρασης, προβολές παιδικών κινηματογραφικών προγραμμάτων, διαγωνισμό παντομίμας κτλ.
- γ) Οι παιδικές πισίνες: είναι πισίνες μικρού βάθους, ειδικά σχεδιασμένες για παιδιά και συνεχώς ελεγχόμενες.
- δ) Οι χώροι άθλησης: στους ίδιους χώρους άθλησης των ενηλίκων πραγματοποιούνται ειδικά προγράμματα για τους μικρούς πελάτες.



Εικόνα 15.10 Animation ανηλίκων

Την ψυχαγωγία και άθληση των ανηλίκων αναλαμβάνουν ειδικευμένοι animateurs, με γνώσεις παιδικής ψυχολογίας και ικανότητα επικοινωνίας με τα παιδιά.



Εικόνα 15.11 Παιδικοί χώροι αναψυχής



15.2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ

Οι πελάτες των ξενοδοχείων που ταξιδεύουν για επαγγελματικούς λόγους συχνά αντιμετωπίζουν την ανάγκη για υπηρεσίες γραμματειακής υποστήριξης. Οι υπηρεσίες αυτές παρέχονται συνήθως από πολυτελή ξενοδοχεία, που διαθέτουν εξειδικευμένο προσωπικό και κατάλληλους χώρους, ειδικά διαμορφωμένους και εξοπλισμένους για την εξυπηρέτηση των πελατών τους, που μπορεί να είναι επιχειρηματίες, σύνεδροι, μέλη πολυεθνικών εταιριών, υψηλά ιστάμενα πρόσωπα κ.ά.

Ανάλογα με τις ανάγκες της ξενοδοχειακής επιχείρησης, οι χώροι αυτοί, μπορεί να καταλαμβάνουν ακόμη και ολόκληρους ορόφους, που **ονομάζονται διευθυντικοί όροφοι (executive floors ή business centers)**.



Εικόνα 15.12 Τμήμα διευθυντικού ορόφου ξενοδοχείου

Το προσωπικό των διευθυντικών ορόφων απαρτίζεται κυρίως από έμπειρες γραμματείς, που προσφέρουν τις εξής υπηρεσίες:

- ◆ Στενογραφία
- ◆ Δακτυλογράφηση κειμένων
- ◆ Μεταφράσεις
- ◆ Αποστολή fax και e-mail (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο)
- ◆ Αποστολή και λήψη αλληλογραφίας μέσω ταχυδρομείου / courier
- ◆ Συλλογή πληροφοριών μέσω Internet
- ◆ Τηλεφωνική εξυπηρέτηση
- ◆ Έκδοση φωτοαντιγράφων, κτλ.



Εικόνα 15.13 Γραφείο γραμματειακής υποστήριξης διευθυντικού ορόφου ξενοδοχείου

Πρέπει, τέλος, να επισημάνουμε την 24ωρη εξυπηρέτηση των executive floors, τόσο σε επίπεδο παροχής των παραπάνω υπηρεσιών όσο και σε επίπεδο επισιτισμού των πελατών, οι οποίοι έχουν τη δυνατότητα επιλογής του χρόνου παράθεσης όλων των γευμάτων που λαμβάνουν.

ΑΝΑΚΕΦΑΛΑΙΩΣΗ

- ➡ Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις συνειδητοποιούν όλο και περισσότερο την ανάγκη των πελατών τους για ψυχαγωγία και άθληση και έτσι οδηγούνται στην αναβάθμιση του ξενοδοχειακού προϊόντος με τη δημιουργία νέων χώρων και εγκαταστάσεων, κατάλληλων για τέτοιου είδους υπηρεσίες.
- ➡ Οι εμψυχωτές (animateurs) είναι υπεύθυνοι για την ικανοποίηση των παραπάνω αναγκών και επιθυμιών των πελατών, γι' αυτό και πρέπει να εστιάζουν σε ένα συγκεκριμένο τομέα ειδίκευσης και να εκπαιδεύονται ανάλογα πάνω σ' αυτόν, ώστε να αποδίδουν το μέγιστο των δυνατοτήτων τους.
- ➡ Η ψυχαγωγία και η άθληση συνδυαζόμενη με τις ψυχικές ανάγκες και τις σωματικές ικανότητες κάθε πελάτη μπορεί να διακριθεί σε ενεργητική και παθητική, και προσφέρεται για όλες τις ηλικίες.
- ➡ Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις υψηλής κατηγορίας παρέχουν στους πελάτες τους υπηρεσίες γραμματειακής υποστήριξης σε ειδικά διαμορφωμένους χώρους, που ονομάζονται executive floors.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Ποιοι είναι οι σημαντικότεροι παράγοντες για τη σωστή και επιθυμητή έκβαση ενός ψυχαγωγικού ή αθλητικού προγράμματος;
2. Αναφέρετε τις κυριότερες κατηγορίες εμψυχωτών σε μία ξενοδοχειακή επιχείρηση.
3. Ποιες οι διακρίσεις της ψυχαγωγίας και άθλησης των πελατών;
4. Αναφέρετε παραδείγματα προγραμμάτων ψυχαγωγίας και άθλησης για πελάτες νεαρής, μέσης και τρίτης ηλικίας.
5. Ποιοι χώροι ξενοδοχείων θεωρούνται κατάλληλοι για την ψυχαγωγία και την άθληση των ανηλίκων;
6. Ποια τα σημαντικότερα οφέλη της ψυχαγωγίας και άθλησης για τους πελάτες και ποια για την ίδια την επιχείρηση; Τεκμηριώστε την απάντησή σας.
7. Ποιες υπηρεσίες εμπεριέχονται στη γραμματειακή υποστήριξη που παρέχεται στους διευθυντικούς ορόφους;

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΥ ΟΔΗΓΟΥ

- Ερωτήσεις διαφόρων ειδών κλειστού τύπου.
- Εργασίες - Δραστηριότητες.

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ

A la carte = από τον κατάλογο

Κατάλογος με όλα τα διαθέσιμα εδέσματα και τις τιμές τους, από τον οποίο ο πελάτης επιλέγει αυτό που επιθυμεί.

Allocation = κατανομή

Διαδικασία προσδιορισμού δωματίων των αναμενόμενων αφίξεων.

Allotment

Συμβόλαιο κράτησης ορισμένου αριθμού κλινών για συγκεκριμένη χρονική περίοδο, μεταξύ ταξιδιωτικού πράκτορα και ξενοδόχου, με σκοπό τη συνεχή αποστολή εναλλασσόμενων πελατών.

American breakfast = αμερικάνικο πρωινό

Πρωινό που περιλαμβάνει ρόφημα, ψωμί, βούτυρο, μαρμελάδα ή μέλι, χυμό φρούτων και μεγάλη ποικιλία γαλακτοκομικών προϊόντων και κρεατικών.

Animation = εμπύχωση

Ο συνδυασμός ψυχαγωγίας και άθλησης των πελατών ενός ξενοδοχείου.

Animateurs = εμπυχωτές

Το προσωπικό των ξενοδοχειακών μονάδων που είναι υπεύθυνο για την υλοποίηση προγραμμάτων ψυχαγωγίας και άθλησης.

Arrival date = ημερομηνία άφιξης

Η ημερομηνία που ο πελάτης αφικνείται στο ξενοδοχείο.

Available room = διαθέσιμο δωμάτιο

Δωμάτιο ελεύθερο και έτοιμο για πώληση.

Baby cot = παιδική κούνια

Τοποθετείται στο δωμάτιο κατόπιν ζήτησης του πελάτη.

Bed and breakfast (B.B) = δωμάτιο με πρωινό

Τιμή δωματίου που περιλαμβάνει και πρωινό.

Cancellation hour = ώρα ακύρωσης

Η ώρα μετά την πάροδο της οποίας το ξενοδοχείο μπορεί να ακυρώσει όλες τις μη εγγυημένες κρατήσεις και να διαθέσει τα δωμάτια. (Συνήθως 6μ.μ.).

Central reservation system = κεντρικό σύστημα κρατήσεων

Δίκτυο κρατήσεων, μέσω του οποίου μια επιχείρηση παρέχει στοιχεία για τη διαθεσιμότητα των δωματίων της.

Check in = άφιξη

Το σύνολο των διαδικασιών που ακολουθούνται από την Υποδοχή κατά την άφιξη του πελάτη.

Check out = αναχώρηση

Το σύνολο των διαδικασιών που ακολουθούνται από την Υποδοχή κατά την αναχώρηση του πελάτη.

Check out time = ώρα αναχώρησης

Η ώρα μέχρι την οποία οι πελάτες πρέπει να ελευθερώσουν το δωμάτιό τους, την ημέρα αναχώρησής τους. (Συνήθως 12π.μ.).

Collect call = κλήση με αντίστροφη χρέωση

Τηλεφώνημα εξωτερικού που πραγματοποιείται μέσω τηλεφωνικής εταιρείας και το οποίο χρεώνεται ο καλούμενος, εφόσον το αποδεχτεί.

Commercial rate = εμπορική τιμή

Ειδική τιμή δωματίου που προσφέρεται από τα ξενοδοχεία σε τακτικούς πελάτες που αντιπροσωπεύουν εταιρείες.

Complimentary = φιλοξενία

Διάθεση δωματίου σε πελάτη, χωρίς χρέωση.

Concierge = θυρωρός

Ο υπάλληλος που διαχειρίζεται τα κλειδιά δωματίων, την αλληλογραφία των πελατών και την πάσης φύσεως πληροφόρησή τους.

Connecting rooms = συνδεόμενα δωμάτια

Δωμάτια με ανεξάρτητη είσοδο και εσωτερική ενδιάμεση πόρτα.

Continental breakfast = ευρωπαϊκό πρωινό

Πρωινό που περιλαμβάνει ρόφημα, ψωμί, βούτυρο, μαρμελάδα ή μέλι και χυμό φρούτων.

Day use = διημέρευση

Ολιγόωρη ημερήσια διαμονή, συνήθως από 12π.μ. έως 6μ.μ.

Double room = δίκλινο δωμάτιο

Δωμάτιο με διπλό κρεβάτι, που διατίθεται σε δύο άτομα.

Double-double room = διπλό-διπλό δωμάτιο

Δωμάτιο με δύο διπλά κρεβάτια, που διατίθεται σε δύο ή περισσότερα άτομα.

Executive floor = διευθυντικός όροφος

Όροφος τον οποίο διαθέτουν συνήθως τα ξενοδοχεία πολυτελείας και στον οποίο προσφέρονται ιδιαίτερες υπηρεσίες, όπως γραμματειακή υποστήριξη σε επιχειρηματίες, συνέδρους και υψηλά ιστάμενα πρόσωπα.

Expected arrivals list = κατάσταση αναμενόμενων αφίξεων

Ημερήσια κατάσταση με τα ονόματα και τον αριθμό των πελατών που αναμένονται να αφιχθούν.

Expected departures list = κατάσταση αναμενόμενων αναχωρήσεων

Ημερήσια κατάσταση με τα ονόματα, τους αριθμούς δωματίων και το σύνολο των πελατών που αναμένονται να αναχωρήσουν.

Express check out = γρήγορη αναχώρηση

Διαδικασία κατά την οποία οι λογαριασμοί των πελατών που πληρώνουν με πιστωτική κάρτα προετοιμάζονται και διανέμονται στα δωμάτια τους νωρίς το πρωί, την ημέρα αναχώρησής τους.

Extra bed = επιπλέον κρεβάτι

Κρεβάτι που προστίθεται στο δωμάτιο, κατόπιν ζήτησης του πελάτη.

Extras = επιπλέον καταναλώσεις

Οι καταναλώσεις των πελατών στα διάφορα τμήματα εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου.

Forecast = πρόβλεψη

Η πρόβλεψη της διαθεσιμότητας δωματίων για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο.

Front office = τμήμα Υποδοχής

Το τμήμα του ξενοδοχείου που προσφέρει στους πελάτες υπηρεσίες κρατήσεων, αφίξεων-αναχωρήσεων, επικοινωνίας, θυρωρείου, τήρησης λογαριασμών και ταμείου.

Full board = πλήρης διατροφή

Συμφωνία που περιλαμβάνει χρέωση δωματίου, πρωινού, γεύματος και δείπνου.

Full booking = μέγιστη πληρότητα

Κατάσταση κατά την οποία όλα τα δωμάτια του ξενοδοχείου έχουν κρατηθεί.

Grand master key = πασπαρτού επείγουσας ανάγκης

Κλειδί που ανοίγει όλες τις πόρτες του ξενοδοχείου, ακόμα και αν είναι εσωτερικά κλειδωμένες.

Groom = μεταφορέας αποσκευών

Υπάλληλος θυρωρείου με βασική αρμοδιότητα την μεταφορά αποσκευών των πελατών.

Half board = ημιδιατροφή

Συμφωνία που περιλαμβάνει χρέωση δωματίου, πρωινού και γεύματος ή δείπνου.

Handicap room

Δωμάτιο που παρέχει ιδιαίτερες ανέσεις και διατίθεται σε άτομα με ειδικές ανάγκες.

Housekeeper's report = αναφορά προϊσταμένης ορόφων

Αναφορά που δείχνει την τρέχουσα κατάσταση κάθε υπνοδωματίου.

Housekeeping department = τμήμα ορόφων

Το τμήμα που επιμελείται για την καθαριότητα, την καλαισθησία και την τάξη των υπνοδωματίων και όλων των κοινόχρηστων χώρων μιας ξενοδοχειακής μονάδας.

Information rack = πίνακας πληροφοριών

Αλφαβητικός πίνακας αποτελούμενος από μεταλλικές, κινητές θήκες, που δέχονται ειδικές κάρτες (slip) με τα ονόματα των πελατών και τους αριθμούς δωματίων τους.

Junior suite = μικρή σουίτα

Υπνοδωμάτιο με ενιαίο συνήθως καθιστικό χώρο.

Key rack = κλειδοθήκη

Κατασκευή αριθμημένων θηκών, στις οποίες τοποθετούνται τα κλειδιά των υπνοδωματίων.

Late check out = αργοπορημένη αναχώρηση

Αναχώρηση πελάτη μετά τις 12π.μ.

Log book = βιβλίο βάρδιας

Ημερολόγιο της Υποδοχής στο οποίο καταγράφονται σημαντικά περιστατικά και από το οποίο ενημερώνονται οι υπάλληλοι κάθε βάρδιας.

Mail and message rack = πίνακας αλληλογραφίας και μηνυμάτων

Κατασκευή αριθμημένων θηκών, στις οποίες τοποθετούνται η αλληλογραφία και τα μηνύματα των πελατών. (Συνήθως συνδυάζεται με το key rack).

Main courante = τήρηση λογαριασμών πελατών

Το έντυπο στο οποίο καταγράφονται αναλυτικά οι λογαριασμοί των πελατών, αλλά και το τμήμα στο οποίο διεξάγεται αυτή η διαδικασία.

Master key = γενικό πασπαρτού

Κλειδί που ανοίγει όλες τις πόρτες των δωματίων που δεν είναι εσωτερικά κλειδωμένες.

Menu = εδεσματολόγιο

Το σύνολο των εδεσμάτων και ποτών που συνθέτουν ένα πλήρες γεύμα.

Name list = λίστα ονομάτων

Ονομαστική κατάσταση των μελών ενός γκρουπ, που αποστέλλεται στο ξενοδοχείο συνήθως πριν από την άφιξη του.

No-show = μη εμφανισθέντας πελάτης

Πελάτης που δεν εμφανίστηκε στο ξενοδοχείο παρά την κράτησή του.

Occupied = κατειλημμένο

Δωμάτιο στο οποίο διαμένει πελάτης.

Office = προθάλαμος εστιατορίου και δωμάτιο εξυπηρέτησης θαλαμηπόλων

- α) Προθάλαμος που βρίσκεται μεταξύ κουζίνας και εστιατορίου, στον οποίο βρίσκονται καταναλωμένα τα διάφορα σκεύη που χρησιμοποιούνται στο εστιατόριο και διεξάγονται διάφορες βοηθητικές εργασίες.
- β) Βοηθητικός χώρος στην άκρη του διαδρόμου κάθε ορόφου, στον οποίο φυλάσσονται τα όργανα και υλικά καθαρισμού που χρησιμοποιούνται από το προσωπικό των ορόφων.

On change = καθαρισμός

Χαρακτηρισμός δωματίου που είναι κενό, αλλά βρίσκεται σε διαδικασία καθαρισμού ή δεν έχει αρχίσει ακόμη ο καθαρισμός του.

Out of inventory = εκτός δυναμικότητας

Δωμάτιο ακατάλληλο προς ενοικίαση για μεγάλο χρονικό διάστημα, επειδή για παράδειγμα διαμένει σ' αυτό κάποιο μέλος του προσωπικού ή χρησιμοποιείται ως αποθηκευτικός χώρος.

Out of order = εκτός λειτουργίας

Δωμάτιο προσωρινά ακατάλληλο για ενοικίαση, λόγω επισκευών.

Overbooking = υπερκράτηση

Αποδοχή κρατήσεων για περισσότερα δωμάτια απ' όσα διαθέτει ένα ξενοδοχείο.

Overstay = παράταση διαμονής

Πελάτης που δεν αναχωρεί την ημερομηνία που έχει αρχικά δηλώσει, αλλά παραμένει στο ξενοδοχείο.

Paid out = πληρωμή για λογαριασμό πελάτη

Χρηματικό ποσό που πληρώνει η Υποδοχή ή το θυρωρείο προς εξυπηρέτηση του πελάτη, το οποίο στη συνέχεια χρεώνεται στον λογαριασμό του (π.χ. πληρωμή ταξί, έκδοση εισιτηρίων κτλ.).

Passant = περαστικός

Πελάτης του ξενοδοχείου, ένοικος ή μη, που πληρώνει τις καταναλώσεις του τοις μετρητοίς.

Paid in advance = προείσπραξη

Πελάτης που προπληρώνει τη διαμονή του κατά την άφιξη.

Rack rate = τιμή πόρτας

Η ανώτατη τιμή πώλησης των δωματίων ενός ξενοδοχείου.

Registration card = κάρτα άφιξης

Έντυπο της Υποδοχής που εκδίδεται κατά την άφιξη του πελάτη, ο οποίος συμπληρώνει τα προσωπικά του στοιχεία, ενώ εκείνα που αφορούν τη συμφωνία διαμονής του συμπληρώνονται από το ρεσεψιονίστ.

Reservation rack = πίνακας κρατήσεων

Κατασκευή από μεταλλικές συνήθως θήκες, στις οποίες τοποθετούνται τα slips που περιέχουν στοιχεία των προβλεπόμενων αφίξεων, σύμφωνα με την αναμενόμενη ημερομηνία άφιξης του πελάτη και κατ' αλφαβητική σειρά.

Reserved = κρατημένο

Δωμάτιο στο οποίο αναμένεται να αφιχθεί πελάτης.

Room Conference = Συνεδριακός χώρος

Αίθουσα ξενοδοχείου, ειδικά διαμορφωμένη, για τη διεξαγωγή συνεδρίων.

Room rack = πίνακας δωματίων

Κάθετη διάταξη από μεταλλικούς πίνακες με μικρές θήκες, κάθε μία από τις οποίες αντιστοιχεί σε ένα δωμάτιο και δέχεται ειδική κάρτα (slip) που περιλαμβάνει τα στοιχεία του πελάτη και απεικονίζει την τρέχουσα κατάσταση του δωματίου.

Room rate = τιμή δωματίου

Τιμή που καλύπτει μόνο τη χρέωση δωματίου για μια διανυκτέρευση.

Room service = υπηρεσία δωματίου

Εξυπηρέτηση πελατών στο δωμάτιο.

Room status = κατάσταση δωματίου

Όρος που περιγράφει την τρέχουσα κατάσταση ενός δωματίου, όπως κατειλημμένο, εκτός λειτουργίας κ.ά.

Rooming list = λίστα δωματίων

Μια name list στην οποία ο ρεσεψιονίστ συμπληρώνει τους αριθμούς των δωματίων που θα διατεθούν στα μέλη του γκρουπ.

Self - check out = αυτοαναχώρηση

Διαδικασία κατά την οποία ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει μόνος την αναχώρησή του, μέσω τερματικού τοποθετημένου στο χώρο αναμονής του ξενοδοχείου ή μέσω της τηλεόρασης του δωματίου του.

Single queen room

Μονόκλινο δωμάτιο με ένα κρεβάτι μεγάλου μεγέθους.

Single room = μονόκλινο δωμάτιο

Δωμάτιο με ένα μονό κρεβάτι, που διατίθεται σε ένα άτομο.

Sleep out = διανυκτέρευση εκτός

Κατειλημμένο δωμάτιο στο οποίο δε διανυκτέρευσε ο πελάτης.

Sub master key = πασπαρτού

Κλειδί που ανοίγει συγκεκριμένο αριθμό δωματίων, των οποίων οι πόρτες δεν είναι εσωτερικά κλειδωμένες.

Suite = σουίτα

Διαμέρισμα με ένα ή περισσότερα υπνοδωμάτια, σαλόνι και ιδιαίτερες ανέσεις.

Switchboard operator = χειριστής τηλεφωνικού κέντρου

Ο υπάλληλος του τηλεφωνείου ενός ξενοδοχείου, υπεύθυνος για τη διεκπεραίωση όλων των τηλεφωνικών κλήσεων, την αποστολή και λήψη γραπτών μηνυμάτων και την αφύπνιση των πελατών.

Table d' hote = προκαθορισμένο μενού

Μενού με καθορισμένη σύνθεση και τιμή.

Toll free = κλήση χωρίς χρέωση

Τηλεφωνική κλήση σε συγκεκριμένα νούμερα, χωρίς χρέωση του καλούντος ή με χρέωση μιας μόνο αστικής μονάδας.

Traveller's cheque = ταξιδιωτική επιταγή

Προπληρωμένη επιταγή ισότιμη με μετρητά, που πωλείται από τράπεζες ή άλλους οργανισμούς.

Triple room = τρίκλινο δωμάτιο

Δωμάτιο με τρία μονά κρεβάτια ή ένα διπλό και ένα μονό, που διατίθεται σε τρία άτομα.

Twin room = δίκλινο δωμάτιο

Δωμάτιο με δύο μονά κρεβάτια, που διατίθεται σε δύο άτομα.

Understay = διακοπή διαμονής

Πελάτης ο οποίος αναχωρεί από το ξενοδοχείο πριν την ημερομηνία αναχώρησης που έχει αρχικά δηλώσει.

Vacant and ready = κενό και έτοιμο

Δωμάτιο καθαρό και ελεύθερο να διατεθεί σε πελάτη.

VIP (Very Important Person) = σημαίνον πρόσωπο

Πολιτικοί, καλλιτέχνες, επώνυμοι επιχειρηματίες κ.ά.

Voucher

Ειδικό έντυπο που εκδίδεται από τουριστικό γραφείο και παρέχεται στον πελάτη, ο οποίος με τη σειρά του το παραδίδει στο ξενοδοχείο ως απόδειξη κράτησης και εντολή πληρωμής της διαμονής του από τον τουριστικό πράκτορα.

Α **Αισθητική**
Η αντίληψη του ωραίου.

Αλλοδαπός
Ο προερχόμενος από άλλη χώρα, ο ξένος.

Αμφιπρύωνας
Ο διοργανωτής μιας συνεστίαςης.

Απογραφή
Η καταγραφή σε πίνακες ή καταλόγους πραγμάτων (περιουσιακών στοιχείων, εμπορευμάτων, ατόμων κτλ.).

Απόσβεση κόστους επένδυσης
Η εξόφληση ή κατάργηση της συνολικής αξίας των κεφαλαίων που διατέθηκαν για μία επένδυση.

Αρχειοθέτηση εγγράφων
Η φύλαξη εγγράφων σε ορισμένο σημείο και με συγκεκριμένο τρόπο, ώστε να διευκολύνεται η εύρεσή τους σε μελλοντική αναζήτηση.

Β **Βιομηχανία**
Η κατεργασία πρώτων υλών με τη χρήση μηχανών και η παραγωγή χρήσιμων προϊόντων για τη ζωή (τελευταία ο όρος έχει επεκταθεί και προς την παραγωγή και πώληση υπηρεσιών).

Γ **Γαρνιτούρα εδέσματος**
Οτιδήποτε προστίθεται σε ένα έδεσμα, προκειμένου να το συνοδεύσει γευστικά ή να το διακοσμήσει (πατάτες, λαχανικά κτλ.).

Γαστρονομία
Οι γνώσεις οι οποίες αναφέρονται στην εκλογή υγιεινών τροφών, καθώς επίσης στην υγιεινή και ευχάριστη (για τη γεύση) μαγειρική τους.

Γραμμογράφηση
Η χάραξη γραμμών με σκοπό τη δημιουργία πίνακα και γενικότερα τη σχηματική απεικόνιση.

Δ **Διαδικασία**
Σύνολο ενεργειών με συγκεκριμένη ακολουθία (σειρά).

Διακύμανση
Η μεταβολές μιας τιμής μεταξύ ανώτατου και κατώτατου ορίου – αυξομείωση – σκαμπανέβασμα.

Διάταξη
Κείμενο το οποίο αφορά ορισμένο θέμα και καθορίζεται από νόμο, σύνταγμα ή κανονισμό. Επίσης, σειρά, διευθέτηση, τακτοποίηση.

Διαχείριση
Διοίκηση, διεύθυνση, διακυβέρνηση.

Διεξαγωγή
Εκτέλεση εργασίας, διενέργεια.

Ε Έδεσμα
Φαγητό.

Ελιξίριο
Συστατικό ζωής και νεότητας (μεταφορικά).

Έμβασμα
Η αποστολή χρημάτων μέσω τραπεζίης.

Επένδυση
Η διάθεση κεφαλαίων (μεγάλων χρηματικών ποσών) με σκοπό την οικονομική ωφέλεια και την ανάπτυξη

Επιδοτούμενος
Ο λαβών χρηματικό ποσό από το κράτος για την κάλυψη μέρους των αναγκών του.

Επισιτισμός
Η προμήθεια τροφίμων.

Επιταγή
Εντολή πληρωμής (αξιόγραφο) βάσει της οποίας ο εκδότης αυτής αναλαμβάνει την υποχρέωση όπως καταβάλει μέσω τραπεζίης στον κομιστή αυτής το αναγραφόμενο ποσό.

Η **Ημιαπασχόληση**
Η μερική απασχόληση σε μία εργασία με μειωμένο ωράριο και αντίστοιχη αμοιβή.

Θ **Θυρίδες**
Θήκες με τη μορφή κυψέλης.

Ι **Ίζημα**
Κατακάθι.

Ιματισμός
Ρουχισμός.

Κ **Κατάλυμα**
Στεγασμένος χώρος προορισμένος για προσωρινή διαμονή.

Καταμερισμός εργασίας
Η διαίρεση της εργασίας σε συγκεκριμένο αριθμό ατόμων.

Κερδοσκοπική επιχείρηση
Επιχείρηση που λειτουργεί με σκοπό το κέρδος.

Κλίνη
Κρεβάτι.

Κόστος παραγωγής
Η συνολική αξία της παραγωγής (υλικών, εργασίας κλπ.) ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας.

Κύρωση
Επιβολή τιμωρίας, ποινή.



Λειτουργία

Το σύνολο των ενεργειών ενός μηχανισμού ή οργανισμού ή υπηρεσίας.



Μεταπώληση

Η αγορά και κατόπιν η πώληση αγαθού σε άλλο πρόσωπο με σκοπό το κέρδος.



Οινολογία

Κλάδος της χημείας με αντικείμενο τη μελέτη, την εξακρίβωση και τον καθορισμό των επιστημονικών και εμπειρικών κανόνων και συνθηκών της παρασκευής και της διατήρησης του κρασιού.

Οργανόγραμμα

Η διάταξη των διαφόρων μερών ενός συνόλου μέσω διαγράμματος, έτσι ώστε ν' αντικατοπτρίζεται η σχέση και η ιεραρχία των μερών αυτών μεταξύ τους.



Παραγγελιοληψία

Η διαδικασία της λήψης μιας παραγγελίας.

Παραγωγικότητα

Η αποτελεσματική χρησιμοποίηση των πόρων της παραγωγής για την εξοικονόμηση όσο το δυνατό περισσότερων αγαθών και υπηρεσιών με το χαμηλότερο κόστος.

Περιεκτικότητα

Η ποσότητα του περιεχόμενου ενός σκεύους (π.χ. ποτήρι, δοχείο κτλ.), αλλά και η αναλογία με την οποία ένα υλικό βρίσκεται αναμεμιγμένο με κάποιο άλλο.

Πληρότητα ξενοδοχείου

Ο αριθμός των ατόμων που έχουν καταχωριστεί στο ξενοδοχείο για μία συγκεκριμένη περίοδο (ημέρα, εβδομάδα, μήνας κτλ.).

Ποινική ρήτρα

Χρηματική ποινή, εκ των προτέρων καθορισμένη μεταξύ συμβαλλομένων, για αυτόν που αθετεί τα συμφωνηθέντα.

Προϊόν

Οτιδήποτε προέρχεται από την εργασία του ανθρώπου με φυσικό ή τεχνητό τρόπο.

Προμήθεια

Η αμοιβή μεσάζοντα για αγοραπωλησία η οποία πραγματοποιήθηκε μέσω αυτού.



Σπεσιαλιτέ

Έδεσμα δημιουργούμενο από σεφ με δική του συνταγή.

Συμβόλαιο

Η έγγραφη συμφωνία ανάληψης υποχρεώσεων δύο ή περισσότερων προσώπων (μερών) για συγκεκριμένη υπόθεση.

Συνδαιτυμόνες

Οι συμμετέχοντες σε ένα γεύμα.

Σύνεδρος

Αυτός που μετέχει σε συνέδριο ή συμβούλιο.

Συνθλίβω

Πιέζω ένα αντικείμενο ανάμεσα σε δύο σκληρές επιφάνειες με σκοπό να συντριβεί εντελώς.

Τ

Τεχνογνωσία

Η γνώση συγκεκριμένου πεδίου τεχνολογίας.

Τιμαλφή

Πολύτιμα αντικείμενα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- **Βελεντζάς Δ. – Τριάδη Δ.**, “Θέματα Διατροφής Διαιτολογίας”, Εκδόσεις Ο.Ε.Δ.Β., Αθήνα 1999.
- **Ευθυμιάτου – Πουλάκου Αντωνία**, “Στοιχεία Τουριστικής Νομοθεσίας”, Εκδόσεις Αντώνη Μ. Σάκκουλα, Αθήνα – Κομοτηνή 1987.
- **Ηγουμενάκης Ν.**, “Τουριστικό Μάρκετινγκ”, Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1999.
- **Θεοδωρέλλης Χαρίλαος**, “Εισαγωγή στην Επαγγελματική Μαγειρική”, Σημειώσεις Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων, Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης 1985.
- **Καπίκη – Πιβεροπούλου Τάνια**, “Σημειώσεις Οροφοκομίας”, Θεσσαλονίκη 1985.
- **Καπίκη – Πιβεροπούλου Τάνια**, “Υπηρεσία Υποδοχής”, Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1998.
- **Καραγιάννης Στέφανος**, “Οργάνωση & Λειτουργία Ξενοδοχείου”, Α' τόμος, Εκδόσεις Έλλην, Αθήνα 1997.
- **Καραγιάννης Στέφανος**, “Οργάνωση & Λειτουργία Ξενοδοχείου”, Β' τόμος, Εκδόσεις Έλλην, Αθήνα 1992.
- **Καρδακάρης Ν. Κωνσταντίνος**, “Ξενοδοχειακή Λογιστική”, Εκδόσεις Έλλην, Αθήνα 2000.
- **Κερασιώτης Γ.**, “Οργάνωση Συνεδρίων, Εκδηλώσεων. Συνεδριακή Δυναμικότητα Ελλαδικού Χώρου”, Σημειώσεις Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι. Κρήτης 1995.
- **Κερασιώτης Γ.**, “Ψυχαγωγία και Άθληση Πελατών”, Σημειώσεις Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι. Κρήτης 1990.
- **Κομίνης Γ. Νικόλαος**, “Λειτουργία Υποδοχής”, Εκδόσεις Ο.Ε.Δ.Β., Αθήνα 1986.
- **Κομίνης Γ. Νικόλαος**, “Τήρηση Λογαριασμών Πελατών”, Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1997.
- **Κουκοπούλου – Κουκουλή Ειρήνη**, “Ποτά και Έλεγχος”, Σημειώσεις Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης 1979.
- **Κουκοπούλου – Κουκουλή Ειρήνη**, “Διοίκηση και Τεχνική Εστιατορίου”, Εκδόσεις Ο.Ε.Δ.Β., Αθήνα 1992.
- **Κραβαρίτης Κ.** “Επαγγελματικός Τουρισμός. Οργάνωση Συνεδρίων στα Ξενοδοχεία”, Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1992.
- **Λαλούμης Δημήτριος**, “Ξενοδοχειακή Ψυχαγωγία και Άθληση”, Εκδόσεις Α. Σταμούλης, Αθήνα 1999.
- **Μάρας Α.** “Μπαρ, Ποτά, Οινολογία”, Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1995.
- **Μάρας Α.** “Οργάνωση – Τεχνική Εστιατορικών Μονάδων”, Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1999.
- **Ντόντη Άννα**, “Λειτουργία Υποδοχής (Front Office)”, Αθήνα 2000.
- **Πάνας Δημήτριος**, “Συντήρηση και Έλεγχος Ξενοδοχειακών Εγκαταστάσεων”, Εκδόσεις Ο.Ε.Δ.Β., Αθήνα 1986.
- **Πρινιανάκη – Τζωρακολευθεράκη Ελευθερία** “Διεύθυνση και Τεχνική Μπαρ. Ποτά, Οινολογία”, 5η έκδοση, Τυποκρέτα, Ηράκλειο 1997.
- **Ρούπας Βασίλειος – Λαλούμης Δημήτριος**, “Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων”, Εκδόσεις Α. Σταμούλης, Αθήνα 1998.
- **Ρούπας Βασίλειος**, “Διοίκηση Ξενοδοχείων”, Εκδόσεις Ο.Ε.Δ.Β., Αθήνα 1983.
- **Σαλεσιώτης Μ.** “Σύνθεση Εδεσματολογίου με στοιχεία Διαιτητικής”, Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 2000.
- **Σκουμιάς Ν.** “Εστιατορική Τέχνη”, Σημειώσεις Σχολής Τουριστικών Επαγγελματιών, Ρόδος 1995.
- **Σκουμιάς Ν.** “Σύνθεση Εδεσματολογίου”, Ρόδος 1994.
- **Τζωρακολευθεράκης Ζ.** “Τεχνική Μαζικής Παραγωγής Φαγητών”, Σημειώσεις Τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων, Τ.Ε.Ι. Κρήτης 1993.
- **Φιλιππίδης Δ. & Τζένος Χ.** “Οργάνωση & Λειτουργία Εστιατορίου - Κλασικές & Σύγχρονες Τεχνικές Εξυπηρέτησης”, Εκδόσεις Les Livres du Tourisme, Αθήνα.
- **Φιλιππίδης Δημήτριος**, “Οικονομική Επισιτιστικών Επιχειρήσεων”, Σημειώσεις ΑΣΤΕΑΝ, Κρήτη 1996.
- **Φιλιππίδης Δημήτριος**, “Τα Μπαρ και τα Ποτά”, Εκδόσεις Έλλην, Αθήνα 1998.
- **Χυτήρης Σ. Λεωνίδα**, “Το μάντζμεντ των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων”, Εκδόσεις Interbooks, Αθήνα 1996.
- **Bardi A. James**, “Διοίκηση Υποδοχής Ξενοδοχείου”, 2η έκδοση, Εκδόσεις Έλλην, Αθήνα 2000.
- **Braham Bruce**, “Hotel Front Office”, second edition, London 1993.

- **Dahmer S. & Kahl K.** “Η Τέχνη του Σερβιρίσματος”, 4η έκδοση, Εκδόσεις Έλλην, Αθήνα 1997.
- **Kotler P.** “Marketing for Hospitality and Tourism”, 2nd Edition, Prentice-Hall Inc. U.S.A. 1999.
- **Lundberg, D.** “Ξενοδοχειακές & Επισιτιστικές Επιχειρήσεις”, 6η έκδοση, Εκδόσεις Έλλην, Αθήνα 1997.
- **Marcialis G.** “Cocktails, Drinks & Long Drinks”, Εκδόσεις Έλλην, Αθήνα 1987.
- **Medlik, S. & Lockwood, A.** “Tourism and Hospitality in the 21st Century”, Butterworth – Heinemann, London 2001.
- **Middleton, V.** “Marketing in Travel and Tourism”, Butterworth-Heinemann, England 1994
- **Pappas, N.** “Tourism & Hospitality Education. The Tertiary Tourism Education in the Island of Crete”, University of Surrey, England 2001.
- **Santa Marina Hotels,** “Εγχειρίδιο Διαδικασιών Ποιότητας, ISO 9001”, Κρήτη 2001.

Περιοδικός Τύπος

• Τουρισμός & Οικονομία

- * Καψής Ν., “Συνεδριακός Τουρισμός”, 11/1995.
- * “Τα Neptune Hotels με νέο προφίλ για το 2000”, Τεύχος 234, 10/1998.
- * “Ελλάδα και Διεθνής Κουζίνα”, Τεύχος 255, 09/2000.
- * Sunsoft software house Αμβροσία, “Προγράμματα για χώρους εστίασης”, 09/2000.
- * “Ολοκληρωμένες λύσεις ασύρματης παραγγελιοληψίας”, 03/2001.

• Τουριστική Αγορά

- * “Meetingreece '99: Μια παρουσίαση του πληρέστερου ετήσιου οδηγού για τη διοργάνωση συνεδρίων, ταξιδιών, κινήτρων και επιχειρηματικών παρουσιάσεων στην Ελλάδα”, Τεύχος 110, 12/1998.
- * Κανελλόπουλος Χ., “Τι θα Πιείτε;”, 07-08/1999.
- * Αναστασόπουλος Γ. - Κανελλόπουλος Χ., “ISO-HACCP: Από τη Διασφάλιση στη Διαχείριση της Ποιότητας”, 12/2001.
- * Κανελλόπουλος Χ., “Τουρισμός & Άθληση: Εξοπλισμός γηπέδων & γυμναστηρίων”, 03/2001.
- * “Τουριστικό επιχειρείν: Επιχειρηματικές ειδήσεις από τον ελληνικό και διεθνή τουριστικό χώρο, με έμφαση στις επενδύσεις”, Τεύχος 135, 03/2001.

• Τουρισμός & Άνθρωπος

- * Νέτσικα Μ., “Η Τέχνη και η Απόλαυση της Οινογευστικής”, 01-02/1999.

• Χρήμα & Τουρισμός

- * “Το 5 αστέρων Sofitel Athens Airport φιλοξενεί το νέο αεροδρόμιο”, Τεύχος 60, 04/2001.

• Food Service

- * Παπαδέα Σ., “Μηχανοργάνωση χώρων εστίασης. Σύγχρονη τεχνολογία στον επισιτισμό”, Τεύχος 9, 11/2001.
- * Καψυλιδάκης Μ. - Λαγγιώτης Ν., “Σέρβις και Πωλήσεις στο χώρο της εστίασης”, Τεύχος 10, 12/2001.

ΠΗΓΕΣ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

- Όμιλος Ξενοδοχείων Grecotel.
- Όμιλος Ξενοδοχείων Maris.
- Ξενοδοχείο Santa Marina – Ηράκλειο Κρήτης.
- Ξενοδοχείο Astron – Ιεράπετρα Κρήτης.
- Ξενοδοχείο Πάνθεον Παλλάς – Γούβες Ηρακλείου Κρήτης.
- Γεωργόπουλος Ν. Ε.Π.Ε. – Εξοπλισμοί εστιατορίων και μπαρ, Αθήνα.
- Μπενρουμπή Χ. & Υιός Α.Ε. – Εξοπλισμός εστίασης, Αθήνα.
- E.S.E. PROFILO Ε.Π.Ε. - Εισαγωγή και εμπορία καφέ και συναφών ειδών.
- Πετράκης Α.Ε. – Ενδυμασίες προσωπικού τουριστικών και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, Ηράκλειο Κρήτης.
- Internet.
- Προσωπικό αρχείο συγγραφέων.

Ευχαριστούμε θερμά τις ανωτέρω ξενοδοχειακές μονάδες και εταιρείες για την ευγενική και δωρεάν παραχώρηση του πλούσιου φωτογραφικού υλικού τους, το οποίο χρησίμευσε στον εμπλουτισμό της ύλης και στην αρτιότερη παρουσίαση του παρόντος βιβλίου.

ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ

Σταμάτης Αλαχιώτης

Καθηγητής Γενετικής Πανεπιστημίου Πατρών
Πρόεδρος του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου

- Επιστημονικός Υπεύθυνος του Έργου :

Γεώργιος Βούτσινος

Σύμβουλος του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου

- Υπεύθυνος του Τομέα Οικονομίας και Διοίκησης :

Θεοχαρούλα Μαγουλά

Σύμβουλος Παιδαγωγικού Ινστιτούτου, Οικονομολόγος

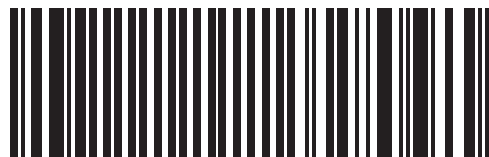
ΕΚΔΟΣΗ 2008 - ΑΝΤΙΤΥΠΑ 8.000 - ΑΡ. ΣΥΜΒΑΣΗΣ : 1070/5-3-08

ΕΚΤΥΠΩΣΗ: Ν.ΚΑΡΕΝΤΖΟΣ - ΒΙΒΛΙΟΔΕΣΙΑ : Π. ΟΚΤΩΡΑΤΟΣ ΒΙΒΛΙΟΔΕΤΙΚΗ ΑΕ

Κωδικός βιβλίου: 0-24-0218

ISBN 978-960-06-2990-3

ITYE
"ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ"
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ
ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ
ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ & ΕΚΔΟΣΕΩΝ



(01) 000000 0 24 0218 5