

ANNA NTONTH

*Λειτουργία
υποδοχής*

(FRONT OFFICE)

6A7 94
ΠΤΟ

Δ Ω Ρ Ε Α

Τ.Ε.Ι. ΑΘΗΝΑΣ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ
Αρ. εισ. 75077

ANNA NTONTH

Καθηγήτρια Εφαρμογών
ΤΕΙ Αθήνας

*Λειτουργία
υποδοχής*

(FRONT OFFICE)

ΑΘΗΝΑ 1997

Κάθε γνήσιο αντίτυπο φέρει την ιδιόχειρη υπογραφή του συγγραφέα



ISBN : 960-90712-0-1

Copyright © 1977 - Άννα Ντόντη
Σάρωνος 6 - 111 43 Πατήσια
Τηλ. 25 14 537

*Φωτογραφίες: Γιάννης Πολυχρονόπουλος
Επιμέλεια εξωφύλλου : Γιώργος Μαχιάς
Η εκτύπωση έγινε από τη Σύγχρονη Εκδοτική Ε.Π.Ε.*

Απαγορεύεται η αναπαραγωγή του παρόντος βιβλίου ή μέρους αυτού, με οποιοδήποτε μέσο (φωτοτυπία, εκτύπωση, μικροφίλμ ή άλλη μηχανική ή ηλεκτρονική μέθοδο), χωρίς την έγγραφη άδεια του συγγραφέα.

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or any information storage and retrieval system without author's written permission.

Περιεχόμενα

Πρόλογος	9-11
1. Τμήμα Υποδοχής	12-21
Στόχοι και Ρόλος του Τμήματος, ¹² -Οργάνωση Υποδοχής, ¹³ -Τομείς Δραστηριότητας της Υποδοχής, ¹⁴ -Χωροταξική Διάταξη Τμήματος Υποδοχής, ¹⁸ -Επικοινωνία ¹⁹ .	
2. Προσωπικό Υποδοχής	22-47
Γενικά, ²² -Εμφάνιση του Προσωπικού Υποδοχής, ²⁴ -Προϊστάμενος Υποδοχής, ²⁷ -Προσόντα-Ικανότητες, ²⁷ -Καθήκοντα Προϊσταμένου Υποδοχής, ³⁰ -Υπάλληλοι Υποδοχής, ³² -Πρόγραμμα Εργασίας, ³³ -Υπάλληλοι Κρατήσεων, ³⁶ -Υπάλληλοι Τηλεφωνικής Υπηρεσίας, ³⁷ -Υπάλληλοι Θυρωρείου, ³⁸ -Επιλογή και Εκπαίδευση Προσωπικού, ⁴² -Προσδιορισμός και Περιγραφή Καθηκόντων, ⁴² -Εκπαίδευση Υπαλλήλων Υποδοχής ⁴⁵ .	
3. Κρατήσεις	48-89
Γενικά, ⁴⁸ -Οργάνωση Κρατήσεων, ⁴⁹ -Το Ξενοδοχειακό Προϊόν, ⁴⁹ -Ξενοδοχειακά Πακέτα, ⁵⁰ -Σύνθεση του Προϊόντος, ⁵¹ -Προσωπικό Κρατήσεων, ⁵² -Τρόποι Αποδοχής Κρατήσεων, ⁵² -Παραγγελία, ⁵³ -Κρατήσεις σε Αναμο-	

νή,⁵⁶ -Κρατήσεις Overbooking,⁵⁶ -Κρατήσεις με Συμβόλαια (Allotment),⁵⁹ -Αδυναμία Εξυπηρέτησης Επιβεβαιωμένων Κρατήσεων,⁶³ -Καταχώριση Κρατήσεων,⁶⁴ -Δελτίο Κράτησης (reservation card),⁶⁴ -Πλάνα Κρατήσεων,⁶⁸ -Πλάνα Κρατήσεων Τύπου Whitney (reservation rack),⁷⁰ -Μαγνητικά Πλάνα Κρατήσεων,⁷² -Πλάνα Allotment,⁷³ -Πηγές Διάθεσης Δωματίων,⁷⁴ -Διεθνές Κεντρικό Σύστημα Κρατήσεων (on line) Τουριστικών Επιχειρήσεων,⁷⁷ -Κρατήσεις μέσω Internet,⁷⁸ -Αναφορές Τμήματος Κρατήσεων,⁸⁰ -Ιστορικό Κρατήσεων⁸⁴ -Μέθοδοι Συμφωνίας Διαμονής Πελατών,⁸⁴ -Κώδικες Συμφωνίας Διαμονής Πελατών⁸⁵.

4. Διαδικασίες Υποδοχής Πελατών

90-155

Γενικά,⁹⁰ -I. Διαδικασία πριν από την Άφιξη του Πελάτη,⁹¹ -II. Δελτίο Άφιξης,⁹³ -III. Προσδιορισμός Δωματίων⁹⁶ - Χαρακτηρισμός Δωματίων σε Σχέση με την Κατάστασή τους,⁹⁷ -Πλάνο Κατάληψης Δωματίων,¹⁰² -IV. Καθορισμός Τρόπου Πληρωμής,¹¹² -Τρόποι Χρέωσης Διάθεσης Δωματίων,¹¹³ -Διαμόρφωση Τιμών σε Σχέση με την Κατηγορία Πελατών,¹¹⁵ -V. Παράδοση Κλειδιών Δωματίων,¹¹⁶ -Ικανοποίηση Ιδιαίτερων Απαιτήσεων του Πελάτη,¹¹⁷ -Άφιξη Ομάδων (groups),¹¹⁷ -Δελτίο Αστυνομίας,¹¹⁸ -Βιβλίο Αστυνομίας,¹¹⁸ -Βιβλίο Υποδοχής Πελατών ή Βιβλίο Κίνησης Πελατών,¹¹⁹ -Μεταβολές Τιμών "Πόρτας" (εγκεκριμένων τιμών),¹²⁵ -Εγγραφή πελατών στο Βιβλίο Υποδοχής,¹²⁵ - Παραδείγματα Εγγραφών στο Βιβλίο Υποδοχής,¹²⁷ -Παραδείγματα Ασκήσεων¹⁵².

5. Εξυπηρέτηση πελατών, Αντιμετώπιση Προβλημάτων

156-175

Γενικά,¹⁵⁶ -Αλλαγή Δωματίων,¹⁵⁷ -Παράταση Παραμονής,¹⁵⁸ - Σχέσεις Πελατών-Υποδοχής κατά τη Διαμονή,¹⁵⁸ -Νυχτερινή Υπηρεσία (night audit),¹⁶⁰ -Νυχτερινός Έλεγχος,¹⁶¹ -Προσδιορισμός Τέλους Ημέρας "Κλείσιμο Ημέρας",¹⁶² -Μέθοδοι Ελέγχου,¹⁶⁴ -Διαδικασία Νυχτερινού Ελέγχου¹⁶⁸.

6. Θυρωρείο	176-187
<p>Γενικά,¹⁷⁶ -I. Μεταφορά και Φύλαξη των Αποσκευών,¹⁷⁷ -II. Φύλαξη και Διανομή Κλειδιών,¹⁷⁷ -Τύποι Κλειδιών,¹⁷⁷ -Φύλαξη κλειδιών,¹⁸¹ -III. Υπηρεσία Ταχυδρομείου και Διαχείριση Αλληλογραφίας,¹⁸¹ -IV. Υπηρεσία Πληροφοριών,¹⁸³ - Οργάνωση Υπηρεσίας Πληροφοριών,¹⁸⁵ -V. Λειτουργία Περιπτέρου,¹⁸⁵ -VI. Υπηρεσία Μεταφοράς Πελατών¹⁸⁷.</p>	
7. Ταμείο	188-194
<p>Γενικά,¹⁸⁸ -Εισπράξεις από Εξόφληση Λογαριασμών,¹⁸⁸ - Προκαταβολές,¹⁹⁰ -Ημερήσιες Εισπράξεις Τμημάτων,¹⁹¹ - Πληρωμές,¹⁹¹ -Εκδοση Λογαριασμών,¹⁹² -Συνάλλαγμα,¹⁹² - Υπηρεσία Χρηματοκιβωτίου¹⁹³.</p>	
8. Υπηρεσία Τηλεφώνου	195-208
<p>Γενικά,¹⁹⁵ -Αρμοδιότητες Τηλεφωνικής Υπηρεσίας,¹⁹⁶ - Νυχτερινή Υπηρεσία Τηλεφώνου,¹⁹⁷ -Μέσα Επικοινωνίας,¹⁹⁸ -Τηλεφωνικά Κέντρα,¹⁹⁸ -Τύποι Τηλεφωνικών Κέντρων,²⁰¹ -Δυνατότητες Προσφερομένων Υπηρεσιών,²⁰³ -Τεχνικά Χαρακτηριστικά,²⁰⁴ -Υπηρεσία Αφύπνισης,²⁰⁵ -Συστήματα Αναζήτησης Ατόμων,²⁰⁶ -Telex-Fax²⁰⁶.</p>	
9. Αναχώρηση Πελατών (check out)	209-219
<p>Γενικά,²⁰⁹ -Διαδικασίες κατά την Αναχώρηση των Πελατών,²¹⁰ -Ιστορικό Αρχείο Πελατών,²¹² -Αξιολόγηση των Λειτουργιών της Υποδοχής,²¹⁶ -Αναφορά Λειτουργίας της Υποδοχής,²¹⁶ -Αναφορά Ποσοστών Πληρότητας,²¹⁷ - Ανάλυση Εσόδων Δωματίων²¹⁸.</p>	
Ορολογία Υποδοχής	220-227
Βιβλιογραφία	228-230

Διαγράμματα

1. Οργανόγραμμα Υπνοδωματίων (Room Division)	16
2. Τμηματοποίηση Υποδοχής με Βάση τις Λειτουργίες της	17
3. Κάτοψη Χώρου Υποδοχής	20
4. Σύνδεσμος Επικοινωνιών Συναφών Τομέων	21
5. Οργανόγραμμα Μεγάλης Ξενοδοχειακής Μονάδας	35
6. Θέσεις Υπαλλήλων Υποδοχής	41
7. Μοντέλο Ροής Κρατήσεων	60
8. Διαδικασία Κράτησης (λήψη-καταγραφή-αρχειοθέτηση)	67
9. Διάγραμμα Πληροφοριών Εγγραφής	92
10. Διαδοχικές Καταστάσεις Κατάληψης και Συντήρησης Δωματίου	101
11. Διακίνηση Κάρτας Μητρώου Πελατών	215

Πρόλογος

Στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, αλλά και σε κάθε άλλης μορφής τουριστικό κατάλυμα, η οργανωτική δομή και η αποτελεσματική λειτουργία του τμήματος υποδοχής τους έχει αναδειχθεί σε κύριο και καθοριστικό παράγοντα επιτυχίας.

Η αποδοτική οργάνωση της διάθεσης των προσφερομένων υπηρεσιών, σε συνδυασμό με την άψογη συμπεριφορά του στελεχιακού δυναμικού της υποδοχής, αποτελούν το σημαντικότερο περιτύλιγμα του προϊόντος που παρέχουν οι τουριστικές επιχειρήσεις διαμονής. Η παραδοσιακή μορφή οργάνωσης της υποδοχής βρίσκεται σε μια κρίσιμη καμπή μετεξέλιξής της, με στόχο την προσαρμογή της στις σύγχρονες τεχνολογικές ανάγκες και στις νέες αντιλήψεις και επιθυμίες της πελατείας.

Ο έντονος ανταγωνισμός, οι διαρκώς αυξανόμενες απαιτήσεις των πελατών για βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και η εισβολή της ηλεκτρονικής τεχνολογίας στο χώρο της τουριστικής βιομηχανίας είναι μερικοί από τους λόγους που αναγκάζουν τους ξενοδόχους να εκσυγχρονίσουν τα τμήματα υποδοχής, ώστε να εναρμονιστούν και να ανταποκριθούν στα νέα δεδομένα της ζήτησης.

Η μαγεία που είχαν τα ταξίδια στις προηγούμενες δεκαετίες, έχει παρέλθει οριστικά. Το μοντέλο του τουρίστα που προγραμματίζει τις ετήσιες καλοκαιρινές διακοπές του από την αρχή του έτους, συγκεντρώνο-

ντας πληροφορίες και διαφημιστικά φυλλάδια για τον τόπο προορισμού του, τείνει να εξαλειφθεί στις μέρες μας. Ο παλιός ρομαντισμός που είχε κάποτε ένα ταξίδι, με τον μακροχρόνιο σχεδιασμό του και την προσμονή της εξερεύνησης του άγνωστου, μπορεί να χάνεται μαζί με την χιλιετία που φεύγει, όμως η γοητεία και το μυστήριο που τα ταξίδια προσφέρουν παραμένουν ακόμα ζωντανά σε κάθε τουρίστα.

Σήμερα παρέχονται ευκαιρίες για ταξίδια σε εκατομμύρια ανθρώπους, πολύ συχνότερα από ό,τι πριν μερικά χρόνια, οι οποίοι μπορούν εύκολα και σύντομα να έχουν ένα πλήθος πληροφοριών για κάθε περιοχή του πλανήτη, ενώ εξίσου εύκολα μπορούν να την επισκεφτούν. Η τηλεόραση, τα διεθνή κέντρα πληροφοριών, το διαδίκτυο του Internet, τα σύγχρονα αεροπλάνα και πλοία, καθώς και οι μεγάλοι αυτοκινητόδρομοι, διατίθενται στην υπηρεσία του τουρίστα, μέσα σε μια ανταγωνιστική αγορά που μειώνει το κόστος μετακίνησης και διαμονής.

Επί πλέον, οι τουρίστες σήμερα διαθέτουν μεγαλύτερη εμπειρία σε ό,τι αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών που τους παρέχεται, ενώ ταυτόχρονα έχουν το πλεονέκτημα της σύγκρισης, που τους κάνει να είναι ιδιαίτερα απαιτητικοί.

Ο πελάτης που διαμένει σε κάποιο ξενοδοχείο απαιτεί το προϊόν που αγοράζει να είναι διαφορετικό από αυτό που αγοράζουν οι άλλοι.

Ενοχλείται όταν τον αντιμετωπίζουν σαν νούμερο δωματίου ή σαν ένα μέλος κάποιου group και επιθυμεί να του συμπεριφέρονται σαν ιδιαίτερης σπουδαιότητας προσωπικότητα.

Απαιτεί γρήγορη εξυπηρέτηση σε όλες τις φάσεις διαμονής του (κράτηση, άφιξη, παραμονή και αναχώρηση).

Αναζητά την παραδοσιακή αυθόρμητη φιλοξενία και όχι την ψυχρή επαγγελματική ευγένεια.

Για τους παραπάνω λόγους, οι ξενοδόχοι και τα διοικητικά στελέχη τους αντιλήφθηκαν την αναγκαιότητα να μεταλλάξουν τις εμπειρικές μεθόδους που μέχρι σήμερα εφάρμοζαν στην οργάνωση και λειτουργία του τμήματος υποδοχής, σε συστήματα ορθολογικά δομημένα πάνω σε τεχνολογικές και τεχνικές δεξιότητες και πρακτικές, οι οποίες επιφέρουν αύξηση της αποτελεσματικότητάς του. Παράλληλα αναζητούν κατάλληλα και άρτια εκπαιδευμένα άτομα τα οποία θα ανταποκριθούν επάξια στις αυξημένες απαιτήσεις τους.

Το γεγονός ότι η ελληνική βιβλιογραφία είναι ιδιαίτερα πενιχρή σε θεματολογία που πραγματεύεται την οργάνωση και λειτουργία του τμήματος υποδοχής, σε συνδυασμό με τις ραγδαίες μεταβολές που συντε-

λούνται τα τελευταία χρόνια στον τομέα φιλοξενίας στις τουριστικές επιχειρήσεις διαμονής, συνέβαλλαν στην απόφαση συγγραφής αυτού του βιβλίου.

Το περιεχόμενό του είναι σχεδιασμένο να καλύψει τις διδακτικές ανάγκες της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Μέσα από τις σελίδες επιχειρήθηκε, ελπίζω με επιτυχία, η ανάλυση και εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων και τεχνικών των δραστηριοτήτων της υποδοχής, οι οποίες ανταποκρίνονται και προσαρμόζονται στις ανάγκες κάθε σύγχρονης τουριστικής επιχείρησης διαμονής.

Η προσέγγιση και ανάπτυξη των διαφόρων θεμάτων, έγινε με βάση τα δεδομένα και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά στοιχεία των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων της χώρας μας, που στην πλειοψηφία τους είναι μικρής και μεσαίας δυναμικότητας. Τα παραδείγματα που παρατίθενται, καθώς και τα υποδείγματα εντύπων, είναι επιλεγμένα από την ελληνική ξενοδοχειακή πρακτική και αντιπροσωπευτικά για κάθε κατηγορία τουριστικού καταλύματος.

Θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες σε όσους συνέβαλλαν στη συγγραφή αυτού του βιβλίου και ιδιαίτερα στη σπουδάστριά μου Κωνσταντίνα Φούλου, για την πολύτιμη και καθοριστική βοήθειά της. Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω το προσωπικό των ξενοδοχείων Divani Palace Acropolis και Ledra Marriott, για την ευγενική φιλοξενία.

Οκτώβριος 1997

Άννα Ντόνη

ISBN: 960-90712-0-1