

**ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ ΡΟΥΠΑΣ
ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΛΑΛΟΥΜΗΣ**

**ΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

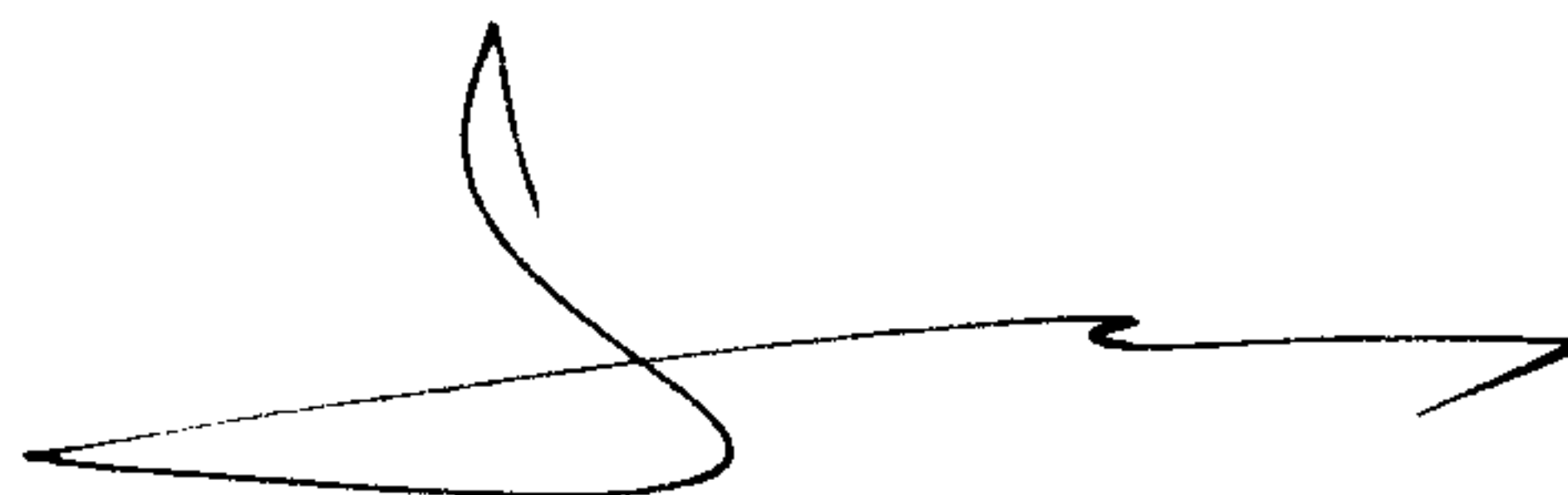


**ΕΚΔΟΣΕΙΣ Α. ΣΤΑΜΟΥΛΗΣ
ΑΘΗΝΑ**

ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΛΑΛΟΥΜΗΣ
ΒΑΣΙΛΗΣ ΡΟΥΠΑΣ

**ΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

Κάθε γνήσιο αντίτυπο φέρει την υπογραφή του συγγραφέα.



Απαγορεύεται η ολική ή μερική αναπαραγωγή του παρόντος με οποιοδήποτε τρόπο χωρίς την έγγραφη άδεια του συγγραφέα και του εκδότη.

This book or any part thereof must not be reproduced in any form without the written permission of the author and the editor.

© Copyright 1998

ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΑΘΑΝ. ΣΤΑΜΟΥΛΗΣ

ΓΡΑΦΕΙΑ – ΧΟΝΔΡΙΚΗ ΠΩΛΗΣΗ:

ΑΒΕΡΩΦ 2, Τ.Κ. 104 33, ΤΗΛ.: 52.38.305 (4 γραμμές), FAX: 52.38.959

ΒΙΒΛΙΟΠΩΛΕΙΟ:

ΑΒΕΡΩΦ 2, Τ.Κ. 104 33, ΤΗΛ.: 52.38.305 (4 γραμμές), FAX: 52.38.959

338.479 106 B
ΛΑΛ

Δ Ω Ρ Ε Α

Τ.Ε.Ι. ΑΘΗΝΑΣ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ
Αρ. εισ. 75063

ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΛΑΛΟΥΜΗΣ

ΒΑΣΙΛΗΣ ΡΟΥΠΑΣ

**ΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**



ΕΚΔΟΣΕΙΣ Α. ΣΤΑΜΟΥΛΗΣ
ΑΘΗΝΑ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	25
ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΩΤΗ: ΤΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΦΑΙΝΟΜΕΝΟ	
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	
1.1	Το φαινόμενο του τουρισμού.....33
1.2	Ιστορική ανάπτυξη του τουριστικού φαινομένου.....35
1.3	Τύποι τουρισμού.....38
1.4	Σπουδαιότητα του τουρισμού.....42
1.5	Τάσεις του διεθνούς τουρισμού.....44
1.5.1	Παγκόσμιος τουρισμός.....44
1.5.2	Παγκοσμίως κορυφαίοι τουριστικοί προορισμοί.....46
1.5.3	Οι χώρες που πέτυχαν τις μεγαλύτερες τουριστικές εισπράξεις.....46
1.5.4	Οι κύριες χώρες παραγωγής τουρισμού.....48
1.6	Παράγοντες που συμβάλλουν στην ανάπτυξη του διεθνούς τουρισμού.....49
1.6.1	Το δικαίωμα των διακοπών.....50
1.6.2	Η ζωή στις σύγχρονες πόλεις (τεχνολογική ανάπτυξη και αστυφιλία).....50
1.6.3	Πρόοδος στα μεταφορικά μέσα.....51
1.6.4	Η ανάπτυξη των μέσων επικοινωνίας.....51
1.6.5	Οικονομική ευημερία.....51
1.6.6	Πολιτιστικοί παράγοντες.....52
1.6.7	Ασφαλείς συνθήκες στους τουριστικούς προορισμούς.....52
1.6.8	Αυξημένο κυβερνητικό ενδιαφέρον.....53
1.7	Καθημερινά κατά κεφαλήν έξοδα των τουριστών.....54
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	
2.1	Κοινωνιολογική και οικονομική θεώρηση του τουριστικού φαινομένου.....57
2.2	Ψυχολογικό και κοινωνιολογικό πλαίσιο.....58
2.2.1	Τα κίνητρα ταξιδιού στη χώρα παραγωγής τουρισμού.....58
2.2.2	Ανανέωση των τουριστικών κινήτρων.....60
2.3	Ο ρόλος του τουρισμού στην εθνική οικονομία.....61
2.4	Το πλαίσιο της αγοράς.....62
2.5	Η τουριστική προσφορά.....62
2.5.1	Συστατικά της τουριστικής προσφοράς.....63

2.5.1.1	Φυσική προσφορά	63
2.5.1.2	Τεχνητή προσφορά, κατασκευασμένη από ανθρώπους.....	63
2.5.2	Τουριστική προσφορά κι ανταγωνισμός	65
2.6	Τουριστική ζήτηση	67
2.6.1	Η ποικιλία της τουριστικής ζήτησης.....	70
2.6.2	Χαρακτηριστικά της τουριστικής ζήτησης.....	71
2.6.2.1	Ελαστικότητα	71
2.6.2.2	Ευαισθησία.....	73
2.6.2.3	Αυξητική τάση της ζήτησης.....	73
2.6.2.4	Εποχικότητα.....	74
2.6.3	Ο ρόλος των τιμών συναλλάγματος στη τουριστική ζήτηση.....	75

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΕΘΝΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

3.1	Ο Εθνικός Οργανισμός Τουρισμού	79
3.1.1	Διοικητικές αρχές του ΕΟΤ.....	80
3.1.1.1	Παραγωγικός τομέας	81
3.1.1.2	Τομέας marketing.....	81
3.1.1.3	Οικονομικός τομέας	82
3.1.1.4	Τομέας συντονισμού.....	82
3.1.1.5	Διοίκηση	82

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

4.1	Επιπτώσεις του τουρισμού στο περιβάλλον	85
4.1.1	Φιλοπεριβαλλοντικός τουρισμός.....	86
4.1.2	Ηπιότερες μορφές τουρισμού.....	89
4.2	Το μέλλον του τουρισμού	90

ΕΝΟΤΗΤΑ 2η: ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΟΙ ΚΥΡΙΟΤΕΡΕΣ ΣΧΟΛΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ

5.1	Θεωρητική προσέγγιση της οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων	95
5.2	Οι σχολές θεμελίωσης της επιστήμης της διοίκησης	96
5.2.1	Η κλασική σχολή.....	98
5.2.1.1	Frederik Winstow Taylor	102
5.2.1.2	Fayol.....	103

5.2.2	Η νεοκλασική σχολή.....	104
5.2.3	Σχολή των συστημάτων.....	106
5.2.4	Η ποσοτική σχολή.	107
5.2.5	Η σχολή της θεωρίας των αποφάσεων	108
5.2.6	Η σχολή του Περιβάλλοντος.....	110
5.2.7	Ενδεχομενική θεωρία της διοίκησης	113
5.2.8	Διοίκηση αντικειμενικών σκοπών Δ.Α.Σ.	114
5.2.9	Διοίκηση ολικής ποιότητας	117

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΜΟΡΦΕΣ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

6.1	Οι τουριστικές επιχειρήσεις	125
6.1.1	Τυπολογία τουριστικών επιχειρήσεων	125
6.1.2	Η νομική μορφή των τουριστικών επιχειρήσεων	127
6.1.3	Ίδρυση τουριστικών επιχειρήσεων.....	128
6.1.3.1	Εκλογή τύπου εγκατάστασης	128
6.1.3.2	Ο ρόλος των τουριστικών πόρων	129
6.1.3.3	Παράγοντες οικονομικής, νομικής και κοινωνικής φύσης.....	129
6.1.3.4	Υποκειμενικοί παράγοντες	130
6.1.3.5	Επιλογή μορφής και μεγέθους.....	130

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: Η ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΙΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

7.1	Διοίκηση ανθρώπινων πόρων στις τουριστικές επιχειρήσεις	133
7.1.1	Ιδιαιτερότητες στη διοίκηση προσωπικού τουριστικών επιχειρήσεων	133
7.1.2	Ειδικά χαρακτηριστικά της εργασίας στον τουριστικό κλάδο	134
7.2	Αγορές εργασίας.....	136
7.2.1	Χαρακτηριστικά διαφόρων αγορών εργασίας στον τουριστικό κλάδο.....	139
7.2.2	Ικανότητες των εργαζομένων	139
7.2.2.1	Τμηματοποίηση αγοράς	140
7.2.2.2	Ειδικά για την εσωτερική αγορά εργασίας.....	141
7.2.3	Το εργατικό κόστος της υπερωρίας	142
7.2.4	Ανανέωση εργατικού δυναμικού.....	143
7.3	Οι διευθυντές.....	144
7.3.1	Σχέσεις διευθυντών κι εργαζομένων	145
7.3.2	Ανεπίσημες σχέσεις διευθυντή κι εργαζομένων	146
7.3.3	Η επικοινωνία διευθυντή κι εργαζομένων.....	147

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΔΟΜΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

8.1	Οικονομική οργάνωση των τουριστικών επιχειρήσεων.....	153
8.2	Το προφίλ του επιχειρηματία και οι περιορισμοί της τουριστικής επιχειρηματικής δραστηριότητας.....	154
8.3	Η λογιστική λειτουργία	156
8.3.1	Η εφαρμογή της λογιστικής λειτουργίας.....	159
8.4	Στατιστική	164
8.5	Τμήμα κοστολόγησης.....	168
8.6	Τμήμα μισθοδοσίας.....	170
8.7	Διαχείριση με έντυπα	170
8.8	Μηχανοργάνωση των τουριστικών επιχειρήσεων.....	171
8.9	Το marketing στις τουριστικές επιχειρήσεις.....	173
8.9.1	Οριζόντια και κάθετη ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων.....	175
8.9.2	Ο ρόλος του marketing στις τουριστικές επιχειρήσεις.....	177
8.9.3	Το μείγμα του marketing (marketing - mix).....	180
8.9.4	Η έρευνα της αγοράς στον τουρισμό.....	180
8.9.4.1	Γενική ανάλυση της κατάστασης της τουριστικής αγοράς.....	181
8.9.4.2	Τεχνικές έρευνας της αγοράς.	183
8.9.4.2.1	Γραφειακή έρευνα.....	184
8.9.4.2.2	Επιτόπια έρευνα.	184
8.9.4.2.3	Δειγματοληπτικές έρευνες.....	184
8.9.4.2.4	Έρευνα κινήτρων.	185
8.9.5	Η στρατηγική marketing και ο ρόλος της αγοράς.	186
8.9.5.1	Ο καταμερισμός της αγοράς.	187
8.9.5.2	Επιλογή αγορών.	188
8.9.5.3	Τοποθέτηση των προϊόντων στις επιλεγμένες αγορές.	188
8.9.6	Πολιτική marketing.....	189
8.9.7	Τουριστικό προϊόν.	189
8.9.8	Διαφοροποίηση των τουριστικών επιχειρήσεων.	191
8.9.9	Πολιτική τιμών.....	191
8.9.10	Πολιτική επικοινωνίας.	194
8.9.10.1	Διαφήμιση.	195
8.9.10.2	Δημόσιες σχέσεις.....	198
8.9.10.3	Πολιτική πωλήσεων.....	201
8.9.10.3.1	Το μαύρο κουτί.....	202

8.9.10.3.1.1	Θεωρίες περί Β.Β.....	203
8.9.10.4	Προώθηση πωλήσεων.	204
8.9.11	Ανάπτυξη δράσης.....	206
8.9.12	Αντιεπιστημονικότητα στη διοίκηση των τουριστικών επιχειρήσεων.....	206

ΕΝΟΤΗΤΑ 3η: ΜΕΛΕΤΗ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: ΓΕΝΙΚΑ ΠΕΡΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

9.1	Ο κλάδος των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.....	213
9.2	Ιστορική αναδρομή σχετικά με την εξέλιξη των ξενοδοχείων.....	214
9.3	Ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.....	220
9.3.1	Κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα.....	220
9.3.2	Μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα.....	222
9.4	Ίδρυση μιας ξενοδοχειακής μονάδας.	224
9.5	Τεχνικοοικονομική μελέτη ξενοδοχειακής μονάδας.	224
9.6	Επιλογή τοποθεσίας ξενοδοχειακής επιχείρησης.....	226
9.6.1	Διαφορές τουριστικών αναγκών από τοποθεσία σε τοποθεσία.....	227
9.6.2	Ανάπτυξη τουριστικών περιοχών.....	228
9.6.3	Τα πλεονεκτήματα που μπορεί να έχει μια τοποθεσία.....	229
9.6.4	Αρχιτεκτονική εικόνα των παραθεριστικών ξενοδοχείων.....	232
9.7	Στόχοι της ξενοδοχειακής επιχείρησης.	232
9.8	Βασικές μέθοδοι εκμετάλλευσης ξενοδοχείου.....	233
9.8.1	Η αυτοδιαχείριση.....	233
9.8.2	Η ενοικίαση.....	233
9.8.3	Συμβόλαιο διοίκησης ή management contract.....	233
9.8.4	Η χρονομίσθωση.....	234
9.8.5	Δικαιόχρηση ή Franchising.....	234
9.9	Σχέσεις και διαφορές βιομηχανικών και ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.....	236
9.10	Τμήματα του ξενοδοχείου.....	239
9.11	Ξενοδοχειακό Προϊόν.....	241
9.11.1	Επίπεδα προϊόντος.....	242
9.11.1.1	Κεντρικό προϊόν.....	242
9.11.1.2	Επίσημο προϊόν.....	242
9.11.1.3	Συμπληρωματικό προϊόν.....	242
9.11.2	Ποιότητα ξενοδοχειακού προϊόντος.....	243

9.11.3	Η ενεργειακή κρίση, η προστασία του περιβάλλοντος και το ξενοδοχειακό προϊόν.....	248
9.12	Οργάνωση λειτουργιών των ξενοδοχείων.....	250
9.12.1	Το ξενοδοχείο που προσφέρει αποκλειστικά δωμάτιο ή RR (Room Rate).....	251
9.12.2	Το ξενοδοχείο που προσφέρει δωμάτιο με πρωινό ή B & B (Bed and Breakfast).....	251
9.12.3	Το ξενοδοχείο που προσφέρει δυνατότητα ημιδιατροφής ή H.B. (Half board).	252
9.12.4	Το ξενοδοχείο που προσφέρει δυνατότητα πλήρους διατροφής και ποικιλία συμπληρωματικών υπηρεσιών ή F.B. (Full Board).	253

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10: Ο ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

10.1	Το έργο του Γενικού Διευθυντή.	257
10.1.1	Οικονομικά θέματα.	257
10.1.2	Νομικά θέματα.	257
10.1.3	Θέματα εφοδιασμού.	257
10.1.4	Θέματα πωλήσεων.	257
10.1.5	Θέματα δημοσίων σχέσεων.	258
10.1.6	Τρέχοντα θέματα και διάφορες υποθέσεις.....	258
10.1.7	Θέματα διοίκησης προσωπικού.....	259
	10.1.7.1 Περιπατητικό management.	259
	10.1.7.2 Το μοντέλο των δύο στυλ.	261
	10.1.7.3 Το μοντέλο του καλού και του κακού.....	262
	10.1.7.4 Το διοικητικό τρυκ της πρώτης εντύπωσης.....	263
10.1.8	Διάφορα θέματα σχετικά με το ρόλο του Γ. Διευθυντή στα ξενοδοχεία.....	263
10.2	Οι σχέσεις του Γενικού Διευθυντή με τα τμήματα του ξενοδοχείου.	264
10.3	Η στατιστική σαν εργαλείο της διεύθυνσης.	265

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

11.1	Τμήμα προσωπικού.....	269
11.2	Καριέρα στα ξενοδοχειακά επαγγέλματα.	270
11.3	Εποχική και μη απασχόληση.	270
11.4	Η κοινωνικότητα της ξενοδοχειακής εργασίας.....	272
11.5	Ικανότητες και ιεραρχία.....	273
	11.5.1 Το ιεραρχικό μοντέλο.....	273
	11.5.2 Το νομικό μοντέλο.	276

11.6	Η εργασία στα μεγάλα, μεσαία και μικρά ξενοδοχεία.....	276
------	--	-----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12: ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ FRONT OFFICE

12.1	Front office.	281
12.2	Ιστορικά στοιχεία σχετικά με το τμήμα του front office.	281
12.3	Οργάνωση του τμήματος.	282
12.4	Τμήμα κρατήσεων.	283
12.4.1	Overbooking.	284
12.4.2	Το προσωπικό του τμήματος κρατήσεων.....	285
12.4.3	Διαχείριση των κρατήσεων.....	285
12.5	Τμήμα υποδοχής.....	288
12.5.1	Τα συστήματα λειτουργίας της υποδοχής.....	288
12.5.2	Οι αφίξεις.	291
12.5.3	Οι αναχωρήσεις.	292
12.5.4	Ομαδικές αφιξαναχωρήσεις.....	292
12.5.5	Βάρδιες υποδοχής.....	292
12.6	Θυρωρείο.....	293
12.7	Τηλεφωνικό κέντρο.	294
12.8	Τμήμα ταμείου.....	294
12.9	Τμήμα παρακολούθησης λογαριασμών πελατών ή Main Courante.....	295

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13: Η ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

13.1	Η οικονομική οργάνωση των ξενοδοχείων.....	303
13.2	Η Ξενοδοχειακή Οικονομική.	303
13.3	Τα έσοδα κι έξοδα των ξενοδοχείων.....	305
13.4	Ο ξενοδόχος.	307
13.5	Το τμήμα πωλήσεων.....	308
13.6	Ξενοδοχειακή λογιστική.....	309
13.6.1	Ειδικότερα για το τμήμα λογιστηρίου του ξενοδοχείου.....	310
13.7	Μηχανοργάνωση ξενοδοχειακών μονάδων.....	311
13.7.1	Εργασίες Front office.....	313
13.7.2	Εργασίες Back office.....	314
13.7.3	Κύκλωμα Γενικής Λογιστικής.	314
13.7.4	Κύκλωμα μισθοδοσίας.....	315
13.7.5	Σύστημα πληροφοριών της διοίκησης.....	315

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΩΝ

14.1	Το τμήμα ορόφων.....	319
14.1.1	Προϊσταμένη ορόφων.....	319
14.1.2	Καμαριέρες.....	319
14.1.3	Καθαρίστριες και βαλέδες.....	320
14.1.4	Λινοθήκη.....	320
14.1.5	Πλυντήριο.....	321
14.1.6	Τμήμα απολεσθέντων.....	322
14.1.7	Οργάνωση χρόνου.....	323
14.1.8	Πληροφοριοδότηση πελατών στα δωμάτια.....	324
14.2	Το τμήμα συντήρησης.....	330
14.3	Το τμήμα ασφάλειας.....	330
14.4	Το τμήμα ψυχαγωγίας κι άθλησης.....	330

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 15: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ ΣΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ

15.1	F&B.....	333
15.1.1	Τα επισιτιστικά τμήματα των ξενοδοχείων.....	333
15.1.2	Η ποιότητα του τμήματος F&B.....	334
15.1.3	Οργάνωση των επισιτιστικών.....	336
15.1.3.1	Οργάνωση εργασίας.....	336
15.1.3.1.1	Υπηρεσίες.....	336
15.1.3.2	Οργάνωση Κεφαλαίων.....	337
15.1.3.3	Οργάνωση χώρου.....	337
15.1.4	Νομοθετικές ρυθμίσεις.....	338

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 16: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΩΝ ΕΝΤΟΣ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

16.1	Χώρος και προσωπικό του εστιατορίου.....	341
16.2	Μορφές εστιατορίων που μπορούμε να συναντήσουμε στο χώρο των ξενοδοχείων.....	342
16.2.1	Εστιατόριο πρωινών.....	342
16.2.2	Εστιατόρια που προσφέρουν γεύμα ή δείπνο.....	343
16.2.2.1	Εστιατόριο table d' hote.....	344
16.2.2.2	Εστιατόριο a la carte.....	344
16.2.2.3	Ταβέρνα.....	344
16.2.2.4	Εστιατόριο εθνικής κουζίνας.....	345
16.2.2.5	Grill room.....	345
16.2.2.6	Snack bar.....	345
16.2.2.7	Εστιατόριο banquet.....	345

16.2.2.8	Room service.....	346
16.2.2.9	Εστιατόριο γενικής χρήσης.....	348
16.3	Είδη σερβιρίσματος.....	348
16.3.1	Το Αγγλικό σερβίρισμα.....	348
16.3.2	Το Γαλλικό σερβίρισμα.....	348
16.3.3	Το Αυστριακό σερβίρισμα.....	349
16.3.4	Το Ρωσικό σερβίρισμα.....	349
16.3.5	Το Αμερικανικό σερβίρισμα ή self service.....	349
16.3.6	Ο μπουφές.....	350
16.3.7	Ελληνικό σερβίρισμα.....	350
16.4	Ειδικά γεύματα.....	350
16.5	Εστιατοριακή τέχνη.....	351
16.6	Το εστιατοριακό προϊόν.....	352
16.7	Η προώθηση των πωλήσεων στις εστιατορικές μονάδες.....	352
16.8	Η προσφορά του προσωπικού.....	353
16.9	Σερβίρισμα των κρασιών.....	354
16.9.1	Οι σχέσεις φαγητών και κρασιών.....	354
16.9.2	Η θερμοκρασία σερβιρίσματος των κρασιών.....	355
16.10	Κατάλογος κρασιών (Wine List).....	356

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 17: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ BARS

ΕΝΤΟΣ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

17.1	Το Bar.....	361
17.2	Το μπαρ στον ξενοδοχειακό χώρο.....	361
17.3	Είδη bar στον ξενοδοχειακό χώρο.....	362
17.3.1	Restaurant bar.....	362
17.3.2	Main bar.....	362
17.3.3	Swimming pool bar.....	362
17.3.4	Beach bar.....	363
17.3.5	Roof garden bar.....	363
17.3.6	Dancing bar.....	363
17.3.7	Mini bar.....	363
17.4	Οι χώροι του bar.....	364
17.5	Προσωπικό.....	366
17.5.1	Προϊστάμενος bar ή Head barman ή Chef de bar.....	366
17.5.2	Barman.....	366
17.5.3	Βοηθοί του barman.....	367
17.5.4	Σερβιτόροι.....	367
17.5.5	Βοηθοί σερβιτόρων.....	367
17.6	Οικονομική προσέγγιση του bar.....	367

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 18: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΜΑΓΕΙΡΕΙΟΥ
ΕΝΤΟΣ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ**

18.1	Το μαγειρείο.....	373
18.2	Ιστορικά στοιχεία.....	373
18.3	Εξοπλισμός.....	374
18.4	Χωροταξική οργάνωση μαγειρείου.....	375
	18.4.1 Θέση μαγειρείου.....	376
18.5	Το προσωπικό του μαγειρείου.....	377
18.6	Η γαλλική κουζίνα.....	382
18.7	Το menu.....	383
	18.7.1 Σχεδιασμός menu.....	385
	18.7.2 Το menu τυπωμένο στον κατάλογο.....	385
18.8	Συνεργασία του μαγειρείου και του εστιατορίου.....	388
18.9	Συνεργασία του μαγειρείου με το τμήμα εκδηλώσεων και πωλήσεων.....	389

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 19: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ
ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ ΣΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ**

19.1	Τμήμα προμηθειών.....	393
19.2	Πολιτική προμηθειών.....	393
19.3	Θέση του τμήματος προμηθειών.....	394
19.4	Προσωπικό του τμήματος προμηθειών.....	395
19.5	Προδιαγραφές προϊόντων.....	396
19.6	Συχνότητα προμηθειών.....	397
19.7	Έντυπα.....	397
19.8	Μέθοδοι αγοράς προϊόντων.....	399
19.9	Επιλογή προμηθευτή.....	400
19.10	Παραγγελίες.....	402
19.11	Παραλαβή προϊόντων.....	403
	19.11.1 Διαδικασία παραλαβής.....	404
19.12	Αποθήκευση.....	405
	19.12.1 Ψυγεία.....	406
	19.12.2 Αποθέματα.....	407
	19.12.3 Απογραφή.....	409
19.13	Κοστολόγηση αναλωσίμων.....	409

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 20: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ
ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ**

20.1	Διαχείριση κι έλεγχος του ξενοδοχείου.....	413
20.2	Υπηρεσία εσωτερικών ελέγχων.....	414

20.2.1	Τμήμα ελέγχου εσόδων των διαφόρων κλάδων εκμετάλλευσης.....	414
20.2.2	Τακτικοί έλεγχοι των εσόδων των τμημάτων εκμετάλλευσης.....	416
20.2.2.1	Διαχείριση κι έλεγχος των εσόδων του εστιατορίου.....	416
20.2.2.2	Έλεγχος των εσόδων εκδηλώσεων.....	420
20.2.2.3	Διαχείριση κι έλεγχος των εσόδων του bar.....	421
20.2.3	Έλεγχος ποσοτήτων πρώτων υλών εστιατορίου και μπαρ.....	421
20.2.3.1	Έλεγχος αξίας των αναλώσιμων υλικών.....	423
20.2.4	Έλεγχος των mini bars.....	423
20.2.5	Έλεγχος αποθήκης αναλώσιμου υλικού.....	423
20.2.5.1	Έλεγχος ποσοτήτων.....	423
20.2.5.2	Έλεγχος τιμών.....	424
20.2.6	Έλεγχος αποθήκης μη αναλώσιμων υλικών.....	424
20.2.7	Έλεγχος εσόδων υπνοδωματίων.....	424
20.2.8	Έλεγχος εσόδων λοιπών κλάδων εκμετάλλευσης.....	425
20.2.9	Σύγκριση αξίας αναλωθέντων υλικών με λοιπά δεδομένα.....	425

ΕΝΟΤΗΤΑ 4η: ΜΕΛΕΤΗ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΩΝ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 21: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΩΝ TOUR OPERATORS ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΓΡΑΦΕΙΩΝ

21.1	Τουριστικά πρακτορεία.....	431
21.2	Thomas Cook.....	432
21.3	Ίδρυση τουριστικού πρακτορείου.....	433
21.4	Γραφεία εσωτερικού τουρισμού.....	434
21.5	Γραφεία γενικού τουρισμού.....	435
21.6	Εισερχόμενος τουρισμός (incoming).....	435
21.6.1	Τμήμα marketing και σχεδιασμού προϊόντων.....	435
21.6.2	Τμήμα κρατήσεων και οργάνωσης της παραγωγής.....	435
21.6.3	Τμήμα παραγωγής.....	437
21.6.4	Τμήμα πωλήσεων.....	440
21.6.5	Τμήμα επικοινωνίας.....	440
21.6.6	Τμήμα διαφήμισης και δημόσιων σχέσεων.....	441
21.6.7	Τμήμα λογιστηρίου.....	441

21.7	Οι τουριστικοί οργανισμοί (Τ.Ο.)	442
21.8	Εξερχόμενος τουρισμός (outgoing)	443
21.8.1	Τμήμα marketing και σχεδιασμού προϊόντων.....	443
21.8.2	Τμήμα οργάνωσης παραγωγής.....	444
21.8.2.1	Αερομεταφορά.	445
21.8.2.2	Κατάλυμα.	446
21.8.2.3	Εκπρόσωπος του γραφείου.	446
21.8.3	Τμήμα παραγωγής.	446
21.8.3.1	Πριν την αναχώρηση του πελάτη.....	447
21.8.3.2	Στον τουριστικό προορισμό.....	447
21.8.3.3	Μετά την επιστροφή του πελάτη.....	448
21.8.4	Τμήμα εισιτηρίων (ticketing).....	448
21.8.5	Τμήμα πωλήσεων.....	449
21.8.6	Τμήμα επικοινωνίας, διαφήμισης και δημόσιων σχέσεων.....	449
21.8.6.1	Οι κατάλογοι των Τ.Ο.....	449
21.8.6.2	Τουριστικές κάρτες.....	451
21.8.7	Ασφάλιση.....	452
21.9	Τουριστικά πακέτα.....	452
21.9.1	Πακέτα περιήγησης.....	453
21.9.2	Κρουαζιέρες ή Fly and Sail.....	453
21.9.3	Fly and Drive.....	454
21.9.4	Διακοπές ομαδικής ψυχαγωγίας και άθλησης ή Club Tours.....	454
21.9.5	Πακέτα που περιλαμβάνουν τα πάντα ή full inclusive.....	454
21.9.6	Αθλητικά πακέτα ή Sport Tours.....	455
21.9.7	Πακέτα εξοχικών κατοικιών.....	455
21.9.8	Πακέτα νέων.....	455
21.9.9	Ξενοδοχειακά πακέτα ή Fly and Hotel.....	456
21.9.10	Πακέτα συνδυασμών.....	456
21.9.11	Πακέτα συνεδρίων.....	456
21.9.12	Πακέτα εκθέσεων.....	457
21.9.13	Πακέτα κινήτρων.....	457
21.9.14	Πακέτα κατ' επιλογήν του πελάτη ή A la Carte.....	457
21.9.15	Άλλα πακέτα.....	458
21.10	Οι τιμές πώλησης των πακέτων.....	458
21.10.1	Ταξίδια της τελευταίας στιγμής ή Last minute trips.....	458
21.11	Η θέση των Τ.Ο. στην παγκόσμια οικονομία.....	459
21.12	Μηχανοργάνωση Τουριστικών Γραφείων.....	460

21.12.1	Κατηγορίες μηχανών τουριστικού γραφείου.	461
21.12.2	Η ηλεκτρονική μηχανογράφηση των τουριστικών γραφείων.	461
21.13	Συνεργασία τουριστικών γραφείων και ξενοδοχείων.	462
21.13.1	Συμφωνίες πρακτορείων και ξενοδοχείων.	463
21.13.1.1	Allotment (Με συμφωνία).	464
21.13.1.2	On request (Με αίτηση).	466
21.13.1.3	Guarantee (Με εγγύηση).	466
21.13.2	Επικοινωνία τουριστικών γραφείων με τα ξενοδοχεία και τους πελάτες.	467

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 22: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

22.1	Μεταφορές.	471
22.2	Αεροπορία.	472
22.3	Αεροπορικές τουριστικές μεταφορές.	473
22.4	I.A.T.A.	476
22.4.1	Αεροσκάφη.	477
22.4.2	Charter.	477
22.4.2.1	Η ιστορία των πτήσεων charter.	478
22.4.3	Ο αερομεταφορέας.	482
22.5	Θαλάσσιες τουριστικές μεταφορές.	483
22.5.1	Ναυσιπλοΐα.	483
22.5.2	Yachting.	486
22.5.3	Ναύλωση σκαφών.	487
22.5.3.1	Υπηρεσίες προς τον πελάτη.	488
22.5.3.2	Υπηρεσίες προς τον πλοιοκτήτη.	489
22.5.4	Κρουαζιερόπλοια.	490
22.6	Σιδηρόδρομος.	493
22.7	Αυτοκίνητο και οδικό δίκτυο.	495
22.7.1	Τουριστικά λεωφορεία.	497
22.7.2	Γραφεία ενοικίασης αυτοκινήτων.	497

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 23: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΕΣΤΙΑΣΗΣ

23.1	Επισιτιστικές επιχειρήσεις ή επιχειρήσεις εστίασης.	503
23.2	Οι επενδύσεις στις επιχειρήσεις εστίασης.	504
23.3	Τιμολόγηση των προϊόντων εστίασης.	506

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 24: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΩΝ

24.1	Το εστιατόριο.	509
------	---------------------	-----

24.1.1	Τύποι εστιατορίων.	509
24.1.2	Τουριστικά εστιατόρια.	510
24.1.3	Χώρος εστιατορίου.	511
24.1.3.1	Χώρος σερβιρίσματος πελατών.	511
24.1.4	Το προσωπικό του χώρου σερβιρίσματος.	512
24.1.5	Χωροταξική οργάνωση κι εξοπλισμός της κουζίνας.	514
24.1.6	Αποθηκευτικοί χώροι τροφίμων και ποτών.	515
24.1.7	Προσωπικό κουζίνας.	515
24.1.8	Υγειονομικός έλεγχος.	516
24.1.8.1	Υγιεινή κουζίνας.	516
24.1.8.2	Μικροοργανισμοί και τροφική δηλητηρίαση.	516
24.1.8.3	Υγιεινή των τροφίμων.	517
24.1.9	Ασφάλεια.	520

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 25: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ BARS

25.1	Bar.	523
25.1.1	Εξοπλισμός του bar.	524
25.1.2	Παρασκευαστήριο ποτών.	524
25.1.3	Το προσωπικό.	525
25.2	Τουριστικό bar.	526

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 26: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΔΙΑΣΚΕΔΑΣΗΣ

26.1	Τα κέντρα διασκέδασης.	529
26.1.1	Discotheque.	529
	Επίλογος.	533
	Βιβλιογραφία.	535
	Ποιοι είναι οι συγγραφείς.	541

Πρόλογος

Το βιβλίο αυτό κύρια προορίζεται για τους σπουδαστές των Τ.Ε.Ι. που φοιτούν στα τμήματα Τουριστικών Επιχειρήσεων. Έτσι έγινε σημαντική προσπάθεια να καλυφθεί το διάγραμμα ύλης που ορίζει το Υπουργείο Παιδείας

Ταυτόχρονα έγινε κάθε προσπάθεια να προσφέρει το σύγγραμμα ολοκληρωμένες γνώσεις πάνω σ' αυτό το τεράστιας σημασίας για τη χώρα μας αντικείμενο της Οργάνωσης και Διοίκησης των Τουριστικών Επιχειρήσεων.

Το σύγγραμμα αυτό περιγράφει συνοπτικά την παγκόσμια τουριστική κατάσταση και επεκτείνεται στα πραγματικά επίπεδα λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων στη χώρα μας.

Το σύγγραμμα διαιρείται σε τέσσερις ενότητες. Η πρώτη ενότητα μελετά το φαινόμενο του τουρισμού και αποκαλύπτει τους κοινωνικούς και οικονομικούς παράγοντες που το διέπουν.

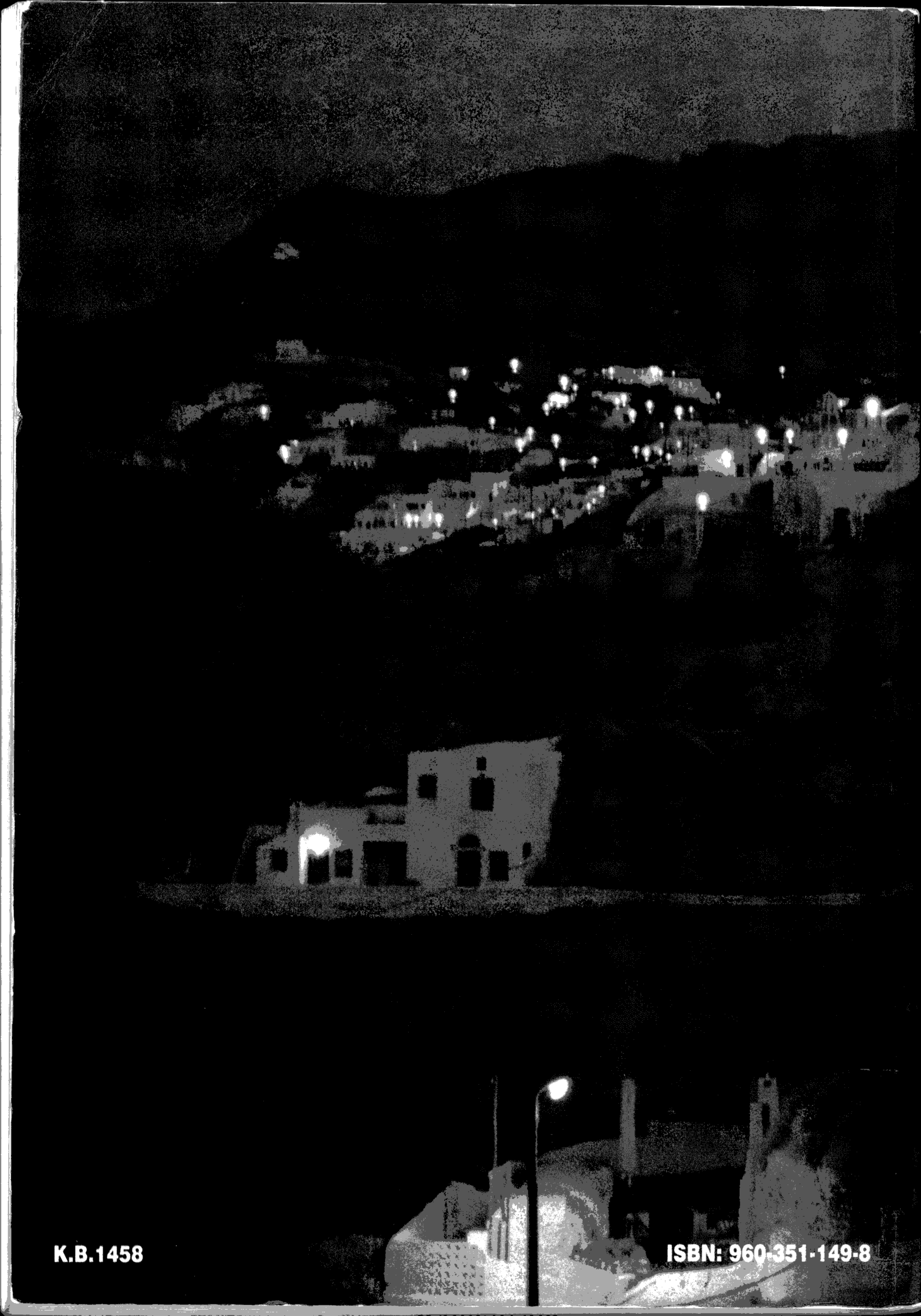
Στη δεύτερη ενότητα παρουσιάζονται οι κυριότερες θεωρητικές θέσεις σχετικά με την οργάνωση και διοίκηση, ενώ δίνεται έμφαση στις ιδιαιτερότητες που παρουσιάζουν οι τουριστικές επιχειρήσεις.

Στην τρίτη ενότητα αναλύεται διεξοδικά το αντικείμενο των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, οι οποίες αποτελούν τη βάση της τουριστικής επιχειρηματικότητας.

Στην τέταρτη ενότητα μελετώνται άλλες τουριστικές επιχειρήσεις, όπως τα τουριστικά γραφεία, οι μεταφορικές επιχειρήσεις και οι επιχειρήσεις εστίασης τουριστών.

Για τη συγγραφή του παρόντος χρησιμοποιήθηκαν οι ευκολίες στη πληροφόρηση που παρέχει η σύγχρονη τεχνολογία, δηλαδή οι ηλεκτρονικές εγκυκλοπαίδειες και το Internet.

Το σύγγραμμα αυτό αφιερώνεται στους σπουδαστές του Τουριστικού Κλάδου.



K.B.1458

ISBN: 960-351-149-8