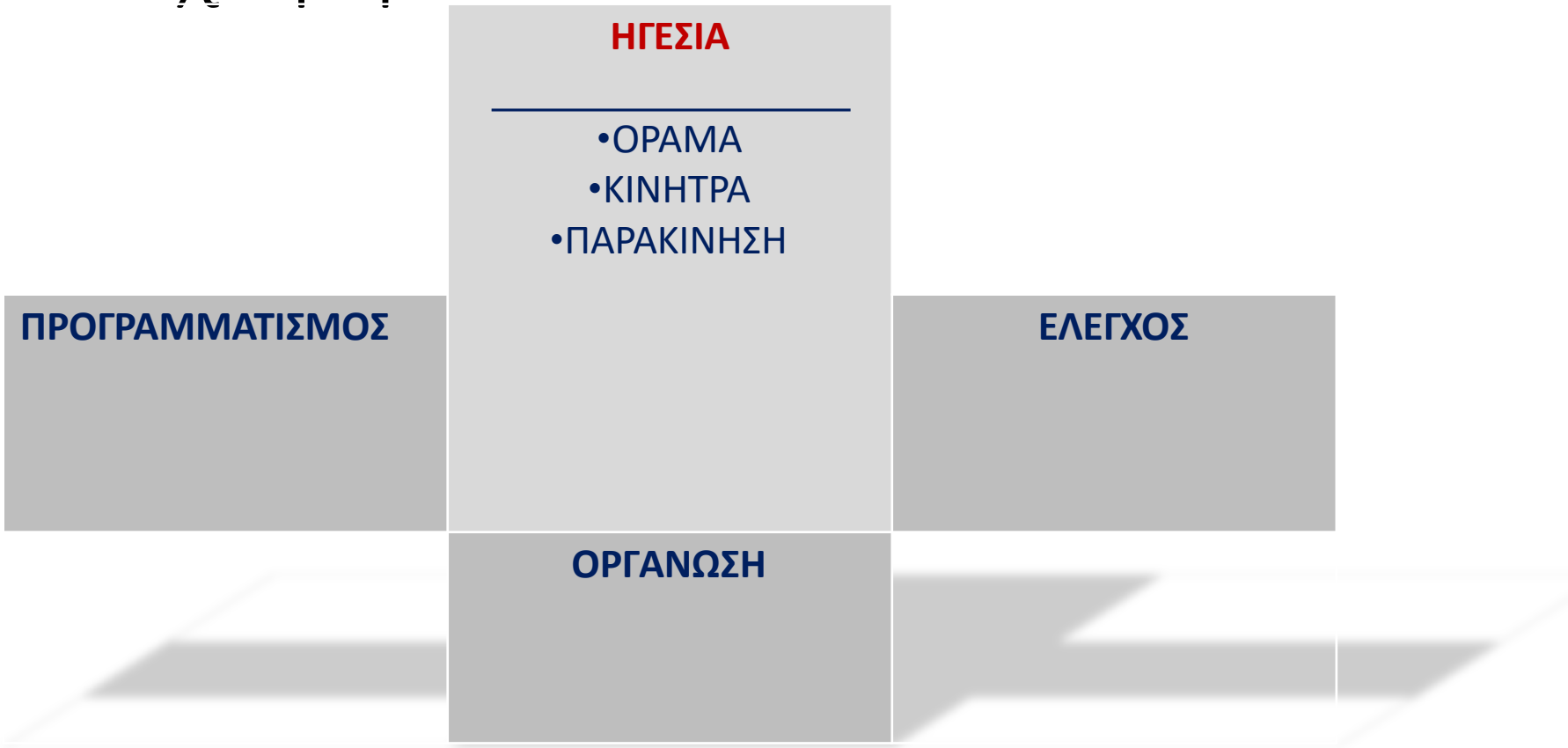
Οργάνωση και **Δ**ιοίκηση **Ξ**ενοδοχειακών **Ε**πιχειρήσεων

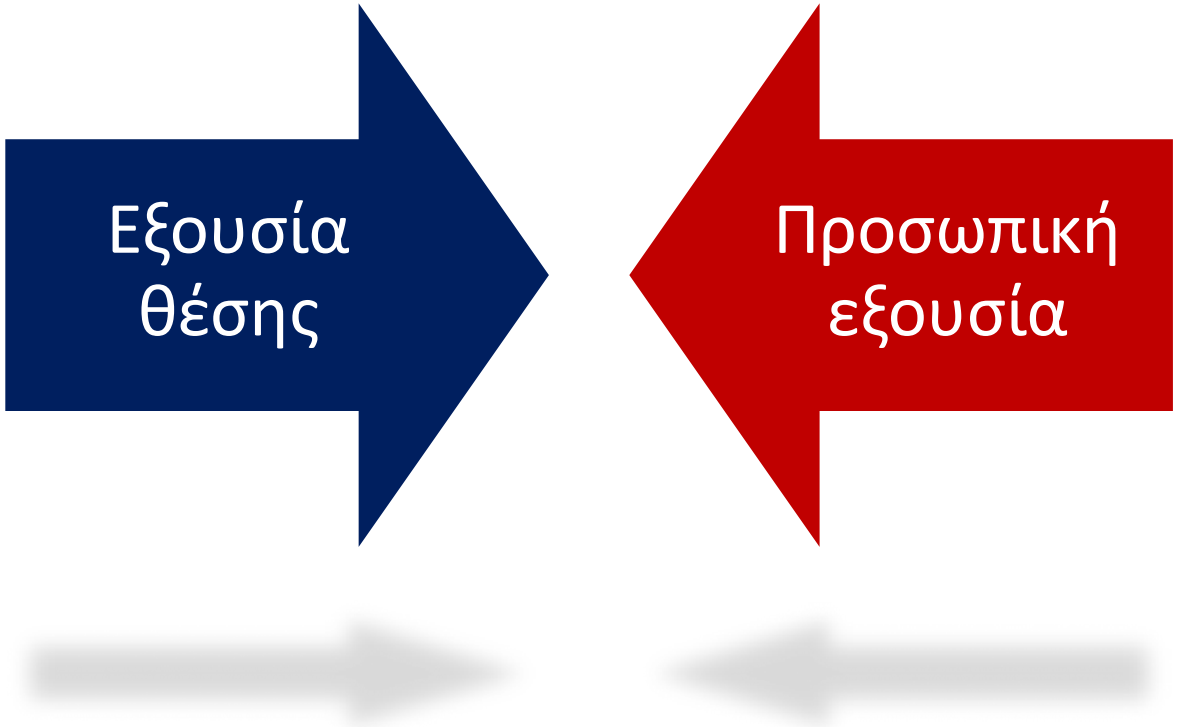


Οργάνωση και **Δ**ιοίκηση **Ξ**ενοδοχειακών **Ε**πιχειρήσεων

Ηγεσία των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων

- **Ηγεσία**
  - Η διαδικασία του να εμπνέει κανείς άλλους για να φτάσουν σε σημαντικά επιτεύγματα.

- **Δύο πηγές διοικητικής δύναμης:**



Οργάνωση και Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων

Ιεραρχία

- Συνδέει όλους τους εργαζομένους με διαδοχικά υψηλότερα επίπεδα εξουσίας

Εύρος ελέγχου

- Ο αριθμός των υφισταμένων που αναφέρονται απευθείας σε κάποιο στέλεχος

Οργανωσιακή τάση:

- Οι οργανισμοί γίνονται «εξορθολογισμένοι» κόβοντας τα περιττά επίπεδα διοίκησης
- Οι πιο επίπεδες δομές θεωρούνται ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα

Περισσότερη ανάθεση και ενδυνάμωση

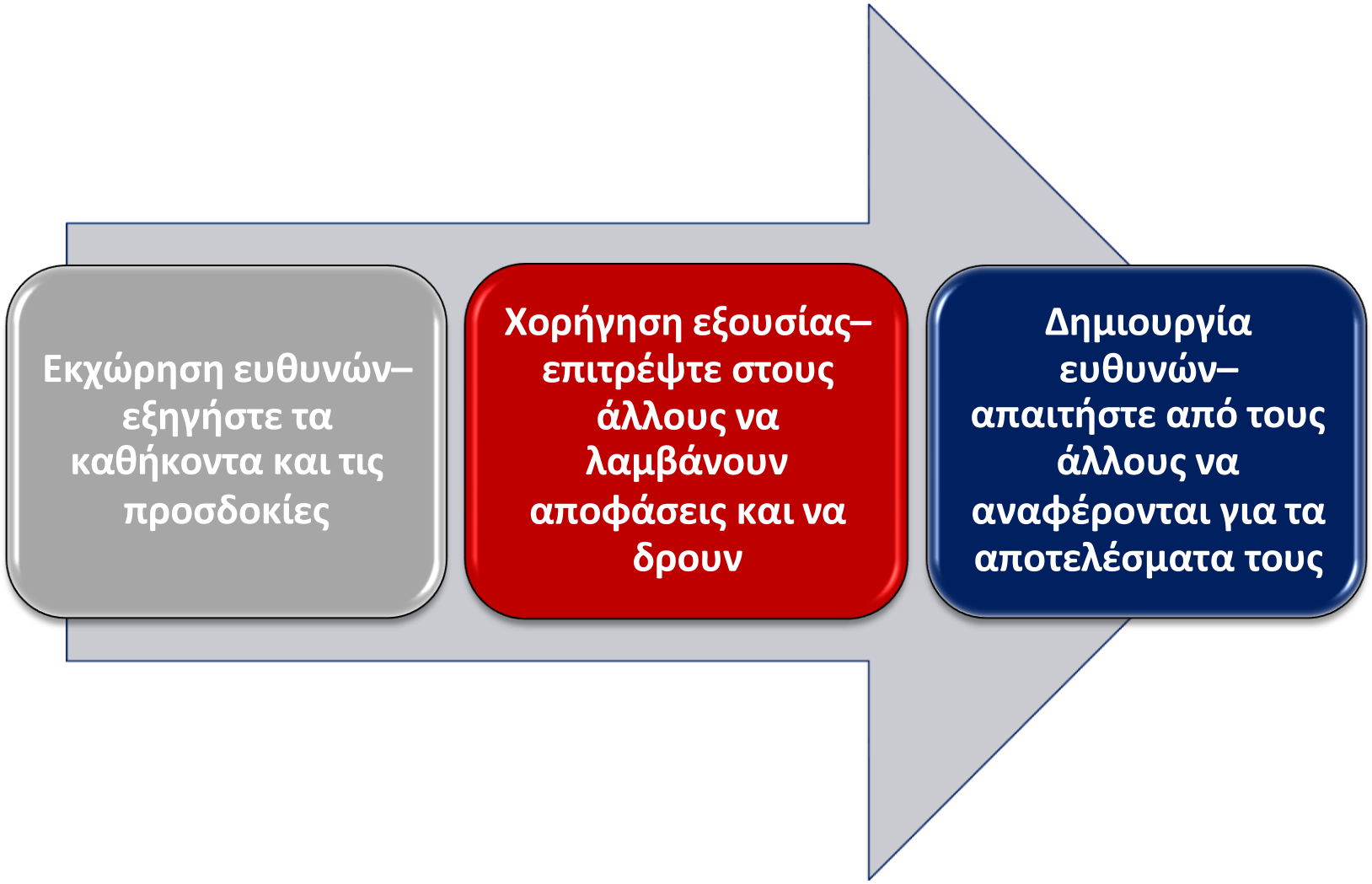
- Μια κοινή αποτυχία της διοίκησης είναι η απροθυμία της ανάθεσης
- Η ανάθεση οδηγεί σε ενδυνάμωση

Οργανωσιακή τάση:

- Τα στελέχη αναθέτουν περισσότερα και βρίσκουν περισσότερους τρόπους να εξουσιοδοτούν ανθρώπους σε όλα τα επίπεδα της επιχείρησης

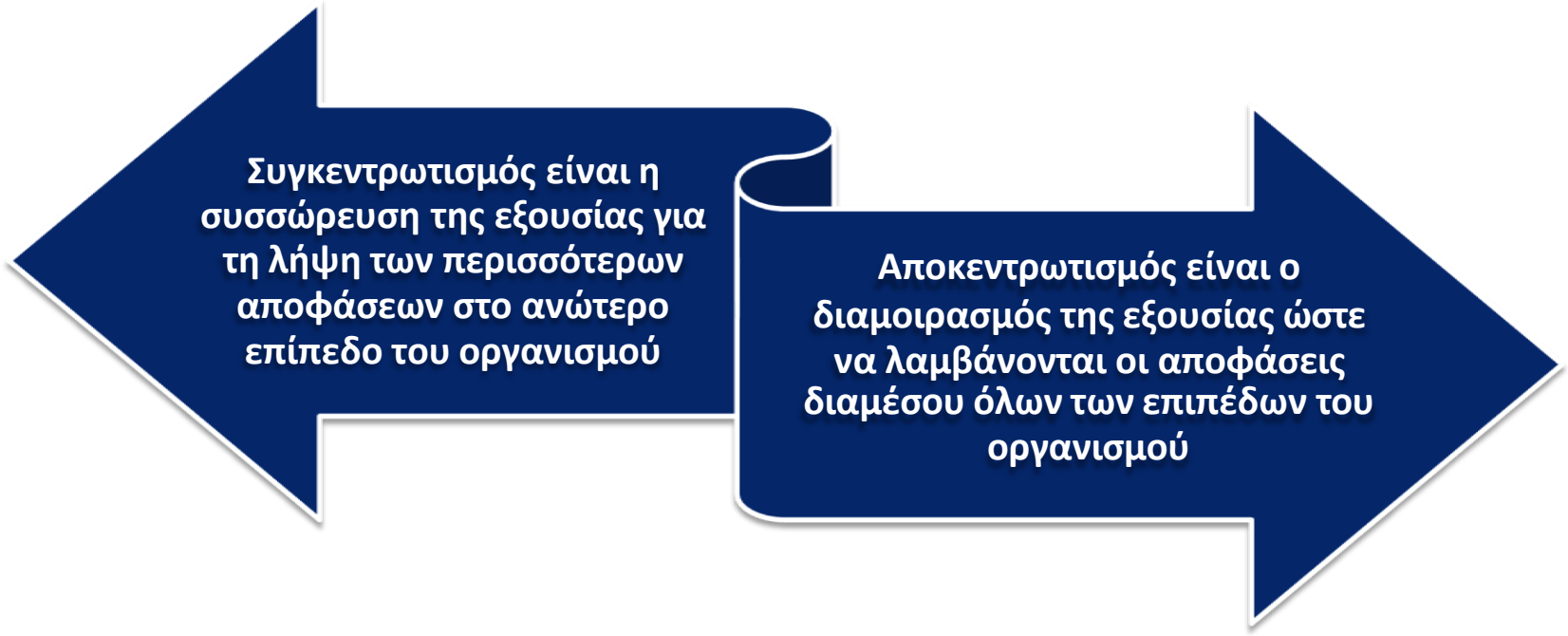
- **Περισσότερη ανάθεση και ενδυνάμωση**
  - Ανάθεση είναι η διαδικασία διανομής και εμπιστοσύνης της εργασίας σε άλλους ανθρώπους
  - Το στέλεχος εκχωρεί ευθύνες, χορηγεί εξουσία για δράση και δημιουργεί λογοδοσία
  - Η εξουσία θα πρέπει να είναι ανάλογη των ευθυνών

Οργάνωση και Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων



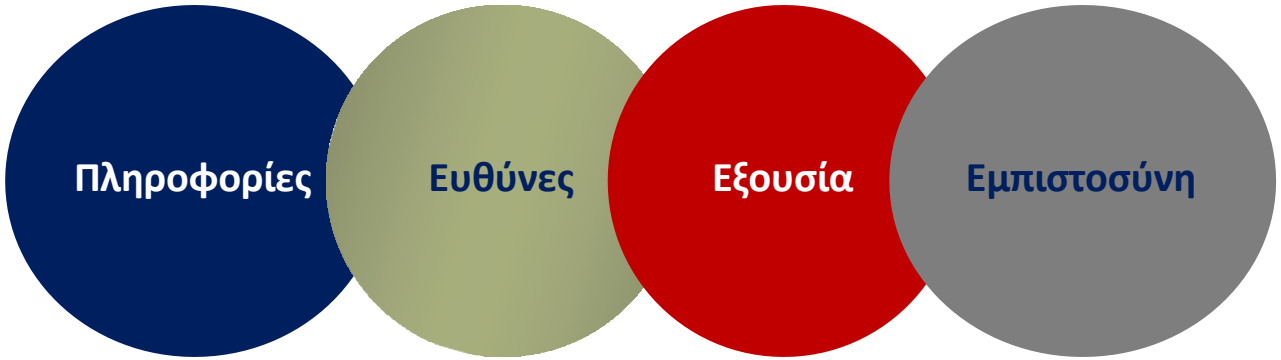
Οργάνωση και Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων

Οργανωτικοί Σχεδιασμοί



- **Ηγεσία με όραμα**
  - **Όραμα**
    - Είναι μία ξεκάθαρη άποψη για το μέλλον.
  - **Ηγεσία με όραμα**
    - Δίνει στην εκάστοτε κατάσταση μια ξεκάθαρη οπτική του μέλλοντος, αλλά και την γνώση για το πως να φτάσουμε εκεί.

- **Ενδυνάμωση**
  - Η διαδικασία του να αφήνεις τους άλλους να ασκήσουν εξουσία και να επιτύχουν επιρροή στον οργανισμό και τα μέλη του.
  - Οι αποδοτικοί ηγέτες ενδυναμώνουν τους άλλους παρέχοντας τους:



Οργάνωση και Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων



Οργάνωση και **Δ**ιοίκηση **Ξ**ενοδοχειακών **Ε**πιχειρήσεων

Ο ΞΕΝΟΔΟΧΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ

ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΣ ΧΩΡΟΣ

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Οργάνωση και **Δ**ιοίκηση **Ξ**ενοδοχειακών **Ε**πιχειρήσεων

ΣΚΟΠΟΙ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΟΥ

ΙΣΧΥΣ

ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

ΚΙΝΗΤΡΑ

ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ

ΚΕΡΔΟΣ

Οργάνωση και **Δ**ιοίκηση **Ξ**ενοδοχειακών **Ε**πιχειρήσεων

ΜΟΡΦΕΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

- **ΞΕΝΟΔΟΧΟΣ ΜΙΣΘΩΤΗΣ**
  - Ο ιδιοκτήτης νοικιάζει τη μονάδα σε άλλον επιχειρηματία και εισπράττει ένα μηνιαίο αντίτιμο, το μίσθωμα, όπως ακριβώς γίνεται με την ενοικίαση ενός σπιτιού. Στην περίπτωση αυτή, ο ξενοδόχος είναι μισθωτής.
- **ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ➡ ΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ**
  - Στην περίπτωση αυτή ο ιδιοκτήτης δεν έχει το δικαίωμα να επεμβαίνει σε θέματα διοίκησης του ξενοδοχείου και περιορίζεται απλά στον έλεγχο της περιουσίας του, ενώ η εταιρεία που έχει αναλάβει τη διοίκηση αναλαμβάνει την ευθύνη για την αποτελεσματικότητα της επιχείρησης.

Οργάνωση και **Δ**ιοίκηση **Ξ**ενοδοχειακών **Ε**πιχειρήσεων

- ΜΟΡΦΕΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

- FRANCHISING
  - **Στην περίπτωση αυτή μπορεί να έρθει σε συμφωνία με κάποια ειδική εταιρεία, η οποία θα του προσφέρει την επωνυμία, τους διακριτικούς τίτλους και την τεχνογνωσία της με αμοιβή. Η εταιρεία αυτή ονομάζεται δότης ή δικαιοπάροχος, ο ξενοδόχος λήπτης ή δικαιοχρήστης, και η συμφωνία δικαιόχρηση και το ξενοδοχείο παίρνει θέση στους κρίκους μίας ξενοδοχειακής αλυσίδας, δεδομένου ότι φέρει την επωνυμία του δότη με βάση τα πρότυπα που θέτει αυτός. Ο ξενοδόχος ασφαλώς συνεχίζει να διαχειρίζεται ο ίδιος το ξενοδοχείο, αλλά πολλές φορές με διευθυντή διορισμένο από το δότη.**

Οργάνωση και Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων

ΜΟΡΦΕΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

- **FRANCHISING**



Οργάνωση και **Δ**ιοίκηση Ξενοδοχειακών **Ε**πιχειρήσεων

ΜΟΡΦΕΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

- **ΧΡΟΝΟΜΙΣΘΩΣΗ**
  - Σε ορισμένες περιπτώσεις οι ξενοδόχοι θεωρούν ότι είναι συμφέρουσα η πολυετής παραχώρηση των δωματίων τους σε ιδιώτες. Τότε νοικιάζουν τα δωμάτιά τους για συγκεκριμένη χρονική περίοδο του χρόνου, συνήθως μια ή δύο βδομάδες (αλλά τις ίδιες εβδομάδες κάθε χρόνο), επί σειρά ετών έναντι ενός ποσού.
  - Η διαδικασία αυτή ονομάζεται χρονομίσθωση και το δικαίωμα χρήσης χρονομέρισμα. Το χρονομέρισμα μπορεί να χρησιμοποιείται κάθε χρόνο από τον ιδιοκτήτη ή από ανθρώπους της επιλογής του, αλλά επίσης μπορεί να μεταπωληθεί ή να κληρονομηθεί.

Ο Γενικός Διευθυντής

- Γενικός διευθυντής είναι το άτομο που διοικεί το ξενοδοχείο και αναλαμβάνει την ευθύνη της αποτελεσματικότητάς του. Είναι έμπειρος στη διοίκηση ξενοδοχείων και έχει σπουδάσει διοίκηση ξενοδοχείων σε επίπεδο Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης, τόσο για λόγους ουσίας, όσο και διότι απαιτείται από το νόμο

Ο Γενικός Διτης:

- Εντοπίζει τις ευκαιρίες της αγοράς και εισηγείται τη στρατηγική ανάπτυξης
- Δίνει λύσεις στα προβλήματα που προκύπτουν και παίρνει αποφάσεις για πλήθος θεμάτων.
- Υποκινεί και εμψυχώνει τους υφισταμένους του με στόχο την υψηλή παραγωγικότητα και αποδοτικότητά τους. Αποτελεί τον κυριότερο παράγοντα διάδοσης της εταιρικής κουλτούρας και των αξιών της επιχείρησης και μπορεί να επηρεάζει καθοριστικά το κλίμα εργασίας.
- Ρυθμίζει τα θέματα που αφορούν στο προϊόν που προσφέρει το ξενοδοχείο. Σε συνεργασία με τους διευθυντές των τμημάτων, αποφασίζει για τις ώρες λειτουργίας των τμημάτων εκμετάλλευσης, για το προϊόν που προσφέρουν, για την παροχή διαφόρων υπηρεσιών, για την ποιότητα των τροφίμων που αγοράζονται κλπ.
- Καθορίζει σε συνεργασία με τους βοηθούς του τις τιμές πώλησης και μεριμνά για θέματα επικοινωνίας και πωλήσεων. Είναι δε ο κύριος υπεύθυνος για τη θέση της επιχείρησης στην αγορά και την πορεία της στον κλάδο.
- Φέρει το κύριο βάρος της ευθύνη της οικονομικής διαχείρισης του ξενοδοχείου, δηλαδή του οικονομικού προγραμματισμού, της εξασφάλισης της αναγκαίας ταμειακής ρευστότητας και του οικονομικού ελέγχου.
- Μεριμνά για τη συνεργασία και το συντονισμό των τμημάτων του ξενοδοχείου.
- Εκπροσωπεί το ξενοδοχείο προς την πελατεία του, προς το προσωπικό, προς τους προμηθευτές και προς τους παράγοντες του περιβάλλοντος της επιχείρησης.

Οι 3 βασικοί στόχοι:

- Ικανοποίηση του ξενοδόχου ως προς τα κέρδη
- Ικανοποίηση του πελάτη ως προς τις ανάγκες
- Ικανοποίηση του προσωπικού ως προς το σύνολο υλικών και άϋλων αμοιβών
- ΑΞΙΑ

- Το επάγγελμα του γενικού διευθυντή χαρακτηρίζεται από αυξημένη κινητικότητα, όπως όλα τα ξενοδοχειακά επαγγέλματα. Οι γενικοί διευθυντές συχνά αλλάζουν ξενοδοχείο επιζητώντας καλύτερες συνθήκες απασχόλησης και αμοιβές. Αυτό γίνεται χωρίς δυσκολία, διότι έχουν στη διάθεσή τους μία μεγάλη αγορά που ενδιαφέρεται να τους απασχολήσει για να επωφεληθεί από τις εμπειρίες και γνώσεις τους

Το έργο του γενικού διευθυντή

- Βραχυπρόθεσμα
- Μεσοπρόθεσμα
- Μακροπρόθεσμα

- Βραχυπρόθεσμα το έργο του γενικού διευθυντή έχει ως αντικείμενο τη λύση προβλημάτων τα οποία παρουσιάζονται καθημερινά σε μία τόσο πολυδιάστατη επιχείρηση όπως το ξενοδοχείο, την καθοδήγηση των υφισταμένων του για διάφορα θέματα, τον έλεγχο της αποδοτικότητας των τμημάτων και την ποιοτική αλλά και ποσοτική επάρκεια του ξενοδοχειακού προϊόντος, κλπ.
- Μεσοπρόθεσμα το έργο του γενικού διευθυντή, συνδέεται με θέματα που έχουν ως αντικείμενο την μεσολάβησή του σε θέματα προσωπικού, την ολοκλήρωση θεμάτων επιχειρηματικής πολιτικής και πωλήσεων, τον έλεγχο της επιχειρηματικής αποτελεσματικότητας, την ανάγκη αναπροσαρμογής της πορείας της επιχείρησης, την κάλυψη θεμάτων δημοσίων σχέσεων, κλπ.
- Μακροπρόθεσμα τα θέματα που απασχολούν τον γενικού διευθυντή, είναι αυτά που αφορούν σε συμφωνίες με tour operators (χονδρέμποροι του τουρισμού), σε υποθέσεις στρατηγικού σχεδιασμού κλπ.

- Οι διευθυντές των ξενοδοχείων κατά κανόνα εργάζονται καθημερινά πολλές ώρες και παρά το γεγονός ότι πρόκειται για εργασία που τη χαρακτηρίζει υψηλό επίπεδο άγχους, οι ξενοδοχειακοί διευθυντές υποστηρίζουν ότι αντλούν σημαντική ικανοποίηση από την εργασία τους Τα προβλήματα αυτά μπορεί να αφορούν σε ένα παράπονο ενός πελάτη το οποίο δεν μπορούν να αντιμετωπίσουν οι υφιστάμενοί του, στη σοβαρή βλάβη ενός μηχανήματος (όπως για παράδειγμα ο ανελκυστήρας ή το πλυντήριο), στον αιφνίδιο έλεγχο κάποιας κρατικής υπηρεσίας (όπως η Τουριστική Αστυνομία ή το Υγειονομικό) κλπ.
- Όπως η σύνταξη του menu ημέρας ή η επισκευή μίας δεξαμενής κλπ.
- Όπως στην περίπτωση που διευθετεί μία διένεξη δύο διευθυντών τμημάτων, μέσα από την οποία αναφαίνονται τα καθημερινά καθήκοντα κάθε τμηματάρχη
- Όπως η σύναψη allotment ενός αριθμού δωματίων για συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα και τιμές με ένα πρακτορείο

Συστήματα πληροφόρησης του γενικού διευθυντή

- Λογιστικά έντυπα
- Στατιστικές αναφορές
- Συναντήσεις (meeting)
- Επιθεωρήσεις

Στόχοι των meeting

- Μεταφορά μηνυμάτων (επικοινωνία) από τη διοίκηση προς τα τμήματα
- Μεταφορά μηνυμάτων (επικοινωνία) από τα τμήματα προς τη διοίκηση
- Εξέταση και λύση προβλημάτων
- Διαμόρφωση της πολιτικής
- Διόρθωση της πορείας των τμημάτων στην περίπτωση που αποκλίνουν από την πρότυπη
- Συντονισμό των τμημάτων
- Ανθρώπινη επικοινωνία πέρα από τη διοικητική (επαγγελματική)
- Επίσης μπορεί να έχουν κάποιο από τους παρακάτω ειδικούς στόχους:
- Ανάλυση απόδοσης της προηγούμενης ημέρας, εβδομάδας, μήνα κλπ.
- Ανάλυση δραστηριοτήτων της επερχόμενης ημέρας εβδομάδας, μήνα κλπ.
- Επιβράβευση για την απόδοση άριστων υπαλλήλων
- Διαμόρφωση στρατηγικής
- Ανάλυση ζήτησης δωματίων για τον επόμενο ή επόμενους μήνες, ανάπτυξη πολιτικής για την αύξηση της πληρότητας
- Ανάλυση θεμάτων ενός τμήματος
- Ανάλυση κόστους

- Τα meeting πρέπει να πραγματοποιούνται μόνο στην περίπτωση που υφίσταται ανάγκη, διότι απορροφούν πολύτιμο χρόνο των στελεχών και υπάρχει ο κίνδυνος να κουράσουν και να απογοητεύσουν όταν δεν είναι παραγωγικά. Για το λόγο αυτό πρέπει να προγραμματίζεται προσεκτικά η συχνότητα επανάληψής τους, αλλά και ο χρόνος διάρκειάς τους.

Ο επιχειρηματικός ρόλος του γενικού διευθυντή

	Επιχειρηματικό μοντέλο	**Διευθυντικό μοντέλο**
Στόχοι	Αποτελεσματικότητα	Αποτελεσματικότητα και ανάπτυξη
Αξιολόγηση	Με διαίσθηση	Με ανάλυση
Λήψη αποφάσεων	Από επιχειρηματία	Διευθυντική ομάδα
Σύνδεση αποφάσεων	Σχετικά ασύνδετες	Ενοποιημένες
Αποδεκτό περιβάλλον	Αβεβαιότητα	Κίνδυνος
Ευελιξία	Ευέλικτη	Περιορισμένη
Στόχοι	Ασαφείς	Σαφείς

- Μπορούμε να διακρίνουμε δύο μοντέλα διοίκησης των ξενοδοχείων. Το επιχειρηματικό όπου τον κύριο ρόλο της διοίκησης αναλαμβάνει ο επιχειρηματίας και το διευθυντικό που τη διοίκηση αναλαμβάνει η ομάδα των διευθυντών που αναφέρεται και καθοδηγείται σε σχέση με τη στρατηγική από τον επιχειρηματία.
- Το επιχειρηματικό μοντέλο έχει ως κύριο στόχο την αποτελεσματικότητα της επιχείρησης, εμπιστεύεται τη διαίσθηση του επιχειρηματία και επιλέγει τολμηρές κινήσεις όταν αισθάνεται ότι δρα σε περιβάλλον αβεβαιότητας, αν και οι στόχοι δεν είναι σαφείς. Το διευθυντικό μοντέλο αναπτύσσει επιστημονικές μεθόδους και μπορεί να δραστηριοποιηθεί ακόμη και σε περιβάλλον κινδύνου με ολοκληρωμένες στρατηγικές και σαφείς στόχους που επιζητούν μεγιστοποίηση της αποδοτικότητας.
- Το επιχειρηματικό μοντέλο συνήθως χρησιμοποιείται από νέες μικρές επιχειρήσεις και όταν το περιβάλλον προσφέρει σημαντικές ευκαιρίες. Εάν η αγορά στερείται ευκαιριών, το επιχειρηματικό μοντέλο έχει πολλές πιθανότητες αποτυχίας, διότι δεν χρησιμοποιεί αναλυτικές μεθόδους που θα το βοηθήσουν να εντοπίσει νέες ευκαιρίες. Το διευθυντικό μοντέλο χρησιμοποιείται κύρια σε μεγάλες επιχειρήσεις και μπορεί να είναι αποδοτικό ακόμη και σε περιβάλλον με υψηλό επίπεδο κινδύνου.

Ο διοικητικός ρόλος του γενικού διευθυντή

- Ο διευθυντής – αρχηγός
- Ο διευθυντής με τη σωστή κρίση
- Ο διευθυντής - πατέρας

- Ο διοικητικός ρόλος του γενικού διευθυντή, είναι ο ρόλος του αρχηγού. Ο ρόλος αυτός τον τοποθετεί στη θέση του ανθρώπου που οι εντολές του είναι αδιαμφισβήτητες και πρέπει άμεσα να εκτελούνται. Ο ρόλος αυτός είναι δύσκολο να διαρκέσει και για το λόγο αυτό ο Γενικός διευθυντής πρέπει να τον τροφοδοτεί καθημερινά με το κύρος του.
- Ο διευθυντής – αρχηγός, είναι ένας ρόλος που μέσα του κρύβει δύο άλλους. Τον διευθυντή με την σωστή κρίση και τον διευθυντή πατέρα. Ο διευθυντής με τη σωστή κρίση δίνει εντολές ρεαλιστικά προσανατολισμένες στην αποτελεσματική παραγωγή και το προσωπικό αντιμετωπίζει τις αποφάσεις του σαν την μόνη κατάλληλη λύση.
- Ο διευθυντής - πατέρας ενδιαφέρεται για το προσωπικό του, με αποτέλεσμα οι εντολές του να καλύπτουν και τα εργασιακά συμφέροντα Το θέμα αυτό έχουν αναλύσει οι Blake & Mouton με τη θεωρεία του πλέγματος ύφους του ηγέτη, που περιγράφεται σε επόμενο κεφάλαιο

Άλλοι ρόλοι

- Ο ενημερωμένος
- Ο άνθρωπος των πρωτοβουλιών
- Ο διαφημιστής
- Ο εκπρόσωπος

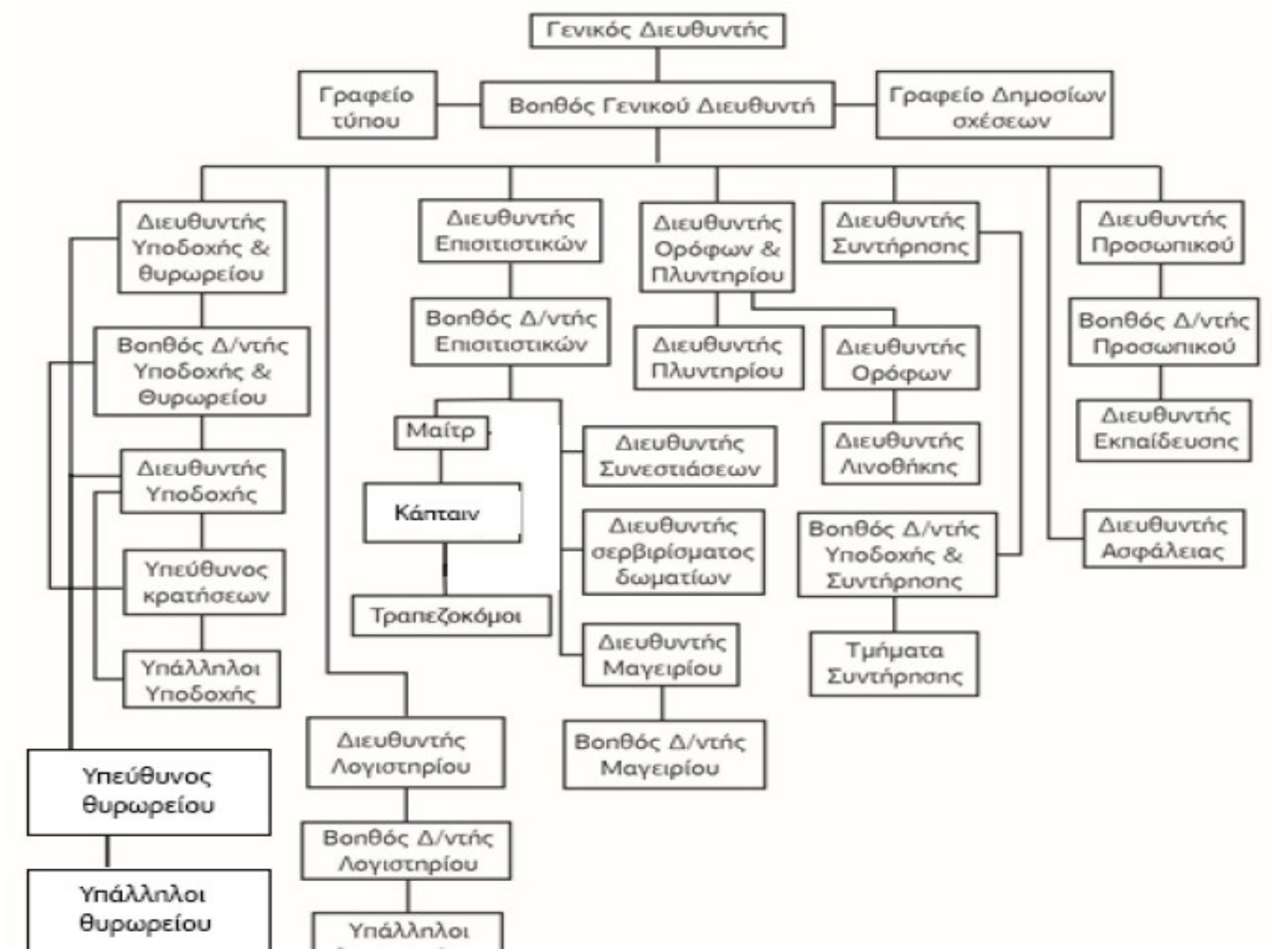
- Ο γενικός διευθυντής πρέπει να γνωρίζει τι συμβαίνει μέσα και έξω από την επιχείρηση. Έτσι αναδεικνύεται ο ρόλος του σαν του περισσότερο ενημερωμένου ατόμου της επιχείρησης.
- Συχνά ο ρόλος του γενικού διευθυντή είναι αυτός του δυναμικού ανθρώπου, ο οποίος θα αναλάβει πρωτοβουλίες, θα οργανώσει σχέδια και θα τα υλοποιήσει, αποδεχόμενος τις ευθύνες που προκύπτουν από τις ενέργειες αυτές.
- Επίσης, ορισμένες φορές ο ρόλος του γενικού διευθυντή είναι να μεταφέρει τις θέσεις και τις απόψεις της επιχείρησης σε τρίτους, εντός και εκτός της επιχείρησης, δημιουργόντας την εικόνα που θέλει η επιχείρηση να έχουν οι άλλοι για αυτήν.
- Σημαντικότατος είναι ο ρόλος του γενικού διευθυντή σαν του ανθρώπου ο οποίος έχει τις επαφές, τις γνωριμίες και τις σχέσεις διαρκείας με την αγορά των τουριστικών πρακτορείων και με τη χρηματαγορά. Η δυνατότητα εξασφάλισης ικανοποιητικής πληρότητας στο ξενοδοχείο, του δίνει σημαντική ισχύ στην αγορά εργασίας ξενοδοχειακών διευθυντών και μέσα στο ξενοδοχείο που διευθύνει. Αντίστοιχα, η δυνατότητα εύκολης εξασφαλίσης κεφαλαίων με συμφέροντες όρους, του δίνει σημαντική αξία στους επιχειρηματικούς κύκλους του κλάδου

24 ώρες Διευθυντής

- Εκκρεμότητες
- Ρουτίνα
- Έκτακτα
- Λεπτομέρειες
- Το γεύμα
- Το απόγευμα
- Το βράδυ

Οργάνωση Λειτουργιών στα Ξενοδοχεία

- Οργάνωση είναι η επιστήμη και η τέχνη που επιδιώκει τον ορθολογισμό των ενεργειών που συντελούνται σε μια επιχείρηση, έτσι ώστε αυτή να γίνεται αποτελεσματικότερη. Είναι η διευθέτηση, διάταξη, τακτοποίηση, συστηματοποίηση. Ένα οργανωμένο σύνολο ονομάζεται επίσης οργάνωση ή οργανισμός.
- Οργάνωση επιχείρησης είναι η μέριμνα για την εναρμόνιση των συντελεστών παραγωγής, έτσι ώστε να εξυπηρετείται ο σκοπός της επιχείρησης


Γενικός Διευθυντής
Γραφείο τύπου
Βοηθός Γενικού Διευθυντή
Γραφείο Δημοσίων σχέσεων
Διευθυντής Υποδοχής & θυρωρείου
Διευθυντής Επισιτιστικών
Διευθυντής Ορόφων & Πλυντηρίου
Διευθυντής Συντήρησης
Διευθυντής Προσωπικού
Βοηθός Δ/ντής Υποδοχής & Θυρωρείου
Βοηθός Δ/ντής Επισιτιστικών
Διευθυντής Πλυντηρίου
Διευθυντής Ορόφων
Βοηθός Δ/ντής Προσωπικού
Διευθυντής Υποδοχής
Μαίτρ
Διευθυντής Συνεστιάσεων
Διευθυντής Λινοθήκης
Διευθυντής Εκπαίδευσης
Υπεύθυνος κρατήσεων
Κάπταιν
Διευθυντής σερβιρίσματος δωματίων
Βοηθός Δ/ντής Υποδοχής & Συντήρησης
Διευθυντής Ασφάλειας
Υπάλληλοι Υποδοχής
Τραπεζοκόμοι
Διευθυντής Μαγειρίου
Τμήματα Συντήρησης
Υπεύθυνος θυρωρείου
Διευθυντής Λογιστηρίου
Βοηθός Δ/ντής Μαγειρίου
Βοηθός Δ/ντής Λογιστηρίου
Υπάλληλοι θυρωρείου
Υπάλληλοι

Front office

- Το front office είναι το κυριότερο τμήμα του ξενοδοχείου: διαχειρίζεται τα υπνοδωμάτια και συντονίζει τη λειτουργία όλης της μονάδας σε σχέση με την κινητικότητα της πελατείας. Το front office αποτελείται από διάφορα τμήματα και συχνά ονομάζεται τμήμα υποδοχής, διότι αυτό είναι το κυριότερο από τα τμήματα που το αποτελούν.



Η υποδοχή επιφορτίζεται με ένα σύνολο σοβαρών καθηκόντων, όπως:

- οι κρατήσεις των δωματίων,
- η υποδοχή των αφικνούμενων πελατών,
- η παρακολούθηση της κίνησης των παραμενόντων πελατών,
- η τήρηση ενός συστήματος παρακολούθησης των λογαριασμών των πελατών,
- η ενημέρωση των τμημάτων ορόφων, μαγειρείου και εστιατορίου για την προβλεπόμενη
- κίνηση πελατών,

- η διαχείριση των κλειδιών των δωματίων πελατών,
- η ενημέρωση αστυνομικών δελτίων παρακολούθησης της κίνησης των πελατών,
- η ενημέρωση βιβλίων και στοιχείων φορολογίας,
- η είσπραξη των οφειλών των αναχωρούντων πελατών,
- η πληροφόρηση των πελατών,
- η φύλαξη μηνυμάτων από και για τους πελάτες,
- η φύλαξη τιμαλφών των πελατών,
- η εξυπηρέτηση των πελατών σε διάφορα θέματα, όπως κρατήσεις εισιτηρίων, ενοικιάσεις
- αυτοκινήτων, κλήσεις ταξί, αγορά εφημερίδων ή τσιγάρων, κ.λπ.,
- η τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πελατών,
- η παρακολούθηση της κίνησης προς και από τα δωμάτια κ.ά.

Το front office διαχωρίζεται, για οργανωτικούς λόγους, στα παρακάτω τμήματα:

- τμήμα κρατήσεων,
- τμήμα υποδοχής και διαχείρισης υπνοδωματίων,
- τμήμα θυρωρείου,
- τηλεφωνικό κέντρο,
- τμήμα ταμείου.

Τμήμα ορόφων

- Έχει καθήκον την καθαριότητα, την τάξη και τη συντήρηση των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων.
- Τμήμα καθαριότητας δωματίων.
- Τμήμα καθαριότητας κοινοχρήστων χώρων.
- Τμήμα λινοθήκης και πλυντηρίου.

Τμήμα συντήρησης

- Ηγείται ο υπεύθυνος συντήρησης, ο οποίος βρίσκεται σε συνεχή επικοινωνία με την προϊσταμένη ορόφων, η οποία τον ειδοποιεί για τις βλάβες των υπνοδωματίων.
- Ο υπεύθυνος συντήρησης επικοινωνεί επίσης με τα διάφορα τμήματα και συντονίζει

- Τμήμα ασφάλειας
- Ασφάλεια του ξενοδοχείου. Φύλαξη αντικειμένων.
- Τμημα ψυχαγωγιας και άθλησης
- Διαχείριση Ελεύθερου Χρόνου. Entertainment Animator

F&B

- F&B είναι το τμήμα που έχει σκοπό να καλύψει τις επισιτιστικές ανάγκες των πελατών του ξενοδοχείου. Το τμήμα αυτό αναλαμβάνει την ευθύνη συντονισμού των παρακάτω υποτμημάτων του:

✓ αποθήκη,

✓ μαγειρείο,

✓ εστιατόρια,

✓ μπαρ,

✓ εσωτερικοί έλεγχοι.

✓ Τα επισιτιστικά τμήματα των ξενοδοχείων

- Αναλαμβάνουν την παραγωγή και διάθεση των επισιτιστικών μονάδων και έχουν κύριο σκοπό την επιδίωξη κέρδους.
- Καλύπτει περίπου το 50% των εσόδων των ξενοδοχείων, με τις πωλήσεις φαγητού να αποτελούν περίπου το 39% και ποτών το 11% του ξενοδοχειακού τζίρου. Ενώ τα ποτά και ο καφές όμως αφήνουν ένα λειτουργικό κέρδος της τάξης του 70-80%.

F&B Χώρος Προσωπικό

- Τα εστιατόρια ξενοδοχείων τα εκμεταλλεύεται συνήθως το ίδιο το ξενοδοχείο. Σε ορισμένες όμως περιπτώσεις παρατηρείται το φαινόμενο ενοικίασης ενός ή περισσοτέρων εστιατορίων που λειτουργούν στο ξενοδοχείο και εκμετάλλευσής τους από άλλη επιχείρηση.
- Ένας αριθμός τραπεζιών, περίπου δέκα, αποτελούν το χώρο ευθύνης ενός σερβιτόρου με τον βοηθό του.
- εστιατόριο πρωινών, εστιατόριο table d’ hote, εστιατόριο à la carte, ταβέρνα, εστιατόριο εθνικής κουζίνας, grill room, snack bar, εστιατόριο banquet.

Τμήμα προμηθειών

- Το τμήμα των προμηθειών έχει την ευθύνη για την αγορά των αναλώσιμων αγαθών που αποτελούν τις πρώτες ύλες των τμημάτων εκμετάλλευσης και των τμημάτων υποστήριξης του ξενοδοχείο.
- FIFO , LIFO
- Food Waste
- Βιώσιμες Προμηθευτικές Αλυσίδες

Διαχείριση και έλεγχος του ξενοδοχείου

- Κάθε κατανάλωση που γίνεται σ’ ένα τμήμα εκμετάλλευσης καταχωρείται σ’ ένα λογαριασμό. Οι πελάτες του ξενοδοχείου έχουν το δικαίωμα να πληρώσουν με μετρητά τον λογαριασμό αυτόν ή να τον υπογράψουν, αποδεχόμενοι έτσι την αναγνώριση της οφειλής του.
- Οι λογαριασμοί του αναγράφονται στη σειρά σε μια συγκεντρωτική κατάσταση, όπου οι εισπράξεις σε μετρητά διαχωρίζονται από τις χρεωστικές, αλλά αθροιζόμενες δίνουν το σύνολο εσόδων του τμήματος.
- Το σύνολο των χρεωστικών λογαριασμών παραδίδεται ως ένα πακέτο υπογεγραμμένων λογαριασμών. Οι λογαριασμοί αυτοί στη συνέχεια θα χρεωθούν στον λογαριασμό του δωματίου των πελατών που έκαναν τη κατανάλωση.

Υπηρεσία εσωτερικών ελέγχων

- Ο έλεγχος εσόδων και εξόδων κατά κλάδο εκμετάλλευσης αποσκοπεί στην αποφυγή:
- λογιστικών σφαλμάτων, παραλείψεων, καταχρήσεων,αθροιστικών σφαλμάτων, αναριθμητισμών, λανθασμένων υπολογισμών, λανθασμένων χρεοπιστώσεων έκδοσης επιταγών για πληρωμές μη πραγματοποιηθεισών προμηθειών, εικονικών αγορών, διπλών πληρωμών τιμολογίων και αποδείξεων κ.ά.