Τα βασικά στοιχεία του τουρισμού

- Ταξίδι



- Διαμονή



- Διατροφή



Το τμήμα F&B στα ξενοδοχεία



Food and Beverages, ή F&B είναι το τμήμα που καλύπτει τις ανάγκες εστίασης των πελατών του ξενοδοχείου και αποτελείται από τα υποτμήματα:

- Αποθήκη
- Μαγειρείο
- Εστιατόρια
- Τμήμα εκδηλώσεων
- Room service
- Bar









- Ένα μεγάλο ξενοδοχείο μπορεί να διαθέτει μεγάλο αριθμό επισιτιστικών τμημάτων εκμετάλλευσης, όπως snack bar, bar πισίνας, κεντρικό bar, καφετέρια, εστιατόριο, ταβέρνα, room service, αίθουσες εκδηλώσεων ενώ ταυτόχρονα μπορεί να εξυπηρετεί τις ανάγκες ελαφρού φαγητού ή αφεψημάτων συνεδρίων.

- Το τμήμα αυτό παίζει σημαντικό ρόλο στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, διότι με την κατάλληλη διοίκηση μπορεί να αποδειχθεί ιδιαίτερα κερδοφόρο. Σε κάθε περίπτωση όμως τα προϊόντα και οι υπηρεσίες του F&B επηρεάζουν σημαντικά την συνολική εκτίμηση των πελατών για το ξενοδοχείο.

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΩΝ



Η σημασία του εστιατορίου για την ξενοδοχειακή επιχείρηση

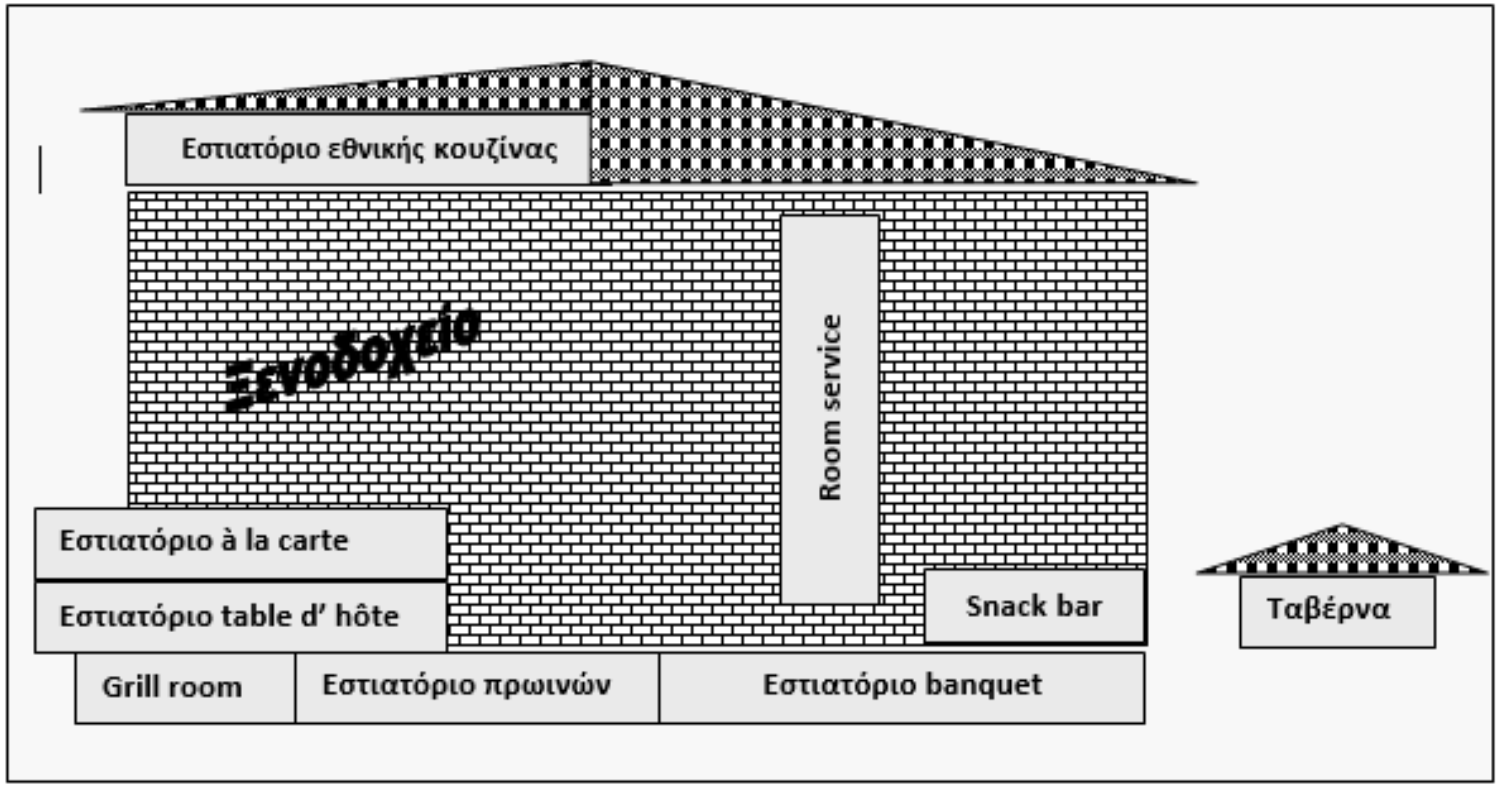
- Εγκαταστάσεις
- Αγαθά
- Υπηρεσίες







Εστιατορικές επιχειρήσεις του ξενοδοχείου



- Το εστιατόριο table d’hôte (σημαίνει τραπέζι των φιλοξενούμενων) προσφέρει γεύμα τις μεσημβρινές ώρες και δείπνο τις βραδινές . Κύριος σκοπός του είναι να καλύπτει τα συμφωνηθέντα πελατών και κατά δεύτερο λόγο να εξυπηρετεί τους κατά περίπτωση εξωτερικούς επισκέπτες. Στο table d’hôte προσφέρεται ένα γαστρονομικό πακέτο τριών τουλάχιστον πιάτων, που αποτελείται από τα ορεκτικά, το κυρίως πιάτο και το επιδόρπιο. Η τιμολόγηση του table d’hôte γίνεται στο πακέτο και όχι σε κάθε πιάτο χωριστά, ενώ τα ποτά πωλούνται ως extras κατά φιάλη. Στο δείπνο η ζήτηση είναι κατά κανόνα πολύ υψηλότερη από αυτή του γεύματος.

Εστιατόριο πρωινών

- Το εστιατόριο πρωινών λειτουργεί για λίγες πρωινές ώρες και προσφέρει ένα από τους παρακάτω τύπους πρωινού γεύματος:
- Continental breakfast
- American breakfast
- Μπουφέ πρωινού





- Η απουσία τραπεζοκόμων σερβιρίσματος επί του μπουφέ, τροποποιεί αρνητικά το ποιοτικό επίπεδο του πρωινού γεύματος και οδηγεί από το σερβίρισμα μπουφέ, στο σερβίρισμα self service, διότι ο πελάτης αυτοσερβίρεται.
- Να ληφθεί υπόψη ότι το επανασερβίρισμα του ροφήματος στο πρωινό γεύμα θεωρείται αυτονόητο και δεν χρεώνεται.
- Στην πλειοψηφία των ξενοδοχείων το εστιατόριο πρωινών λειτουργεί δύο με τρεις πρωινές ώρες και στη συνέχεια δεν είναι δυνατή η λήψη πρωινού από τους πελάτες. Αυτό τους αναγκάζει να επισπεύδουν το πρωινό τους ξύπνημα, κάτι αρνητικό για την περίοδο διακοπών που τα άτομα κατά κανόνα διασκεδάζουν μέχρι αργά το βράδυ.

Εστιατόριο table d’hôte

Καλύπτει τα συμφωνηθέντα, που αφορούν σε τρεις τύπους συμφωνίας (σε κάθε περίπτωση το πρωϊνό συμπεριλαμβάνεται):

- Ημιδιατροφή (half board)
- Πλήρης διατροφή (full board)



- Όλα περιλαμβάνονται (all inclusive)



Συμπληρωματικές εστιατορικές μονάδες

- ***Εστιατόριο à la carte***
- ***Θεματικά εστιατόρια (εθνικά εστιατόρια ή ταβέρνες)***
- ***Grill room***
- ***Snack bar***
- ***Εστιατόριο banquet***









Room service

Το room service είναι η υπηρεσία σερβιρίσματος επισιτιστικών προϊόντων στα δωμάτια των πελατών.



Πρόκειται για υπηρεσία που αναβαθμίζει το ξενοδοχειακό προϊόν, αλλά εξαιτίας του κόστους που παράγει, συναντάται σε μικρό αριθμό ξενοδοχείων υψηλών κατηγοριών.

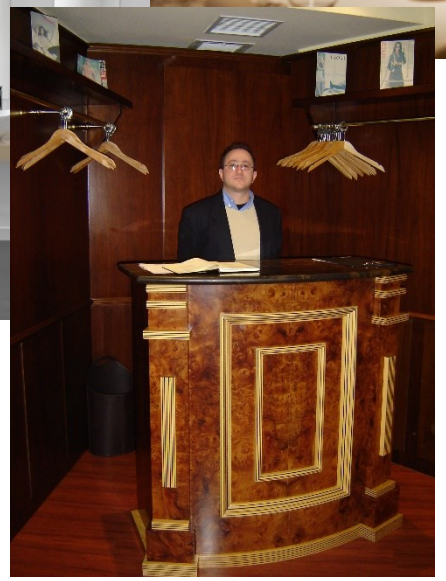
- Ορισμένα κεντρικά ξενοδοχεία πόλης επεκτείνουν τις δραστηριότητες του room service σε διανομές εκτός του ξενοδοχείου. Έτσι όταν κάποια επιχείρηση παραγγείλει στο χώρο της προϊόντα room service, κάποιος υπάλληλος του ξενοδοχείου τα παραδίδει εκεί.
- Το room service αποτελεί μία επιχειρηματική δραστηριότητα εντός (κατά κύριο λόγο) του ξενοδοχείου και έτσι πρέπει να αντιμετωπίζεται. Κατά συνέπεια η επιχείρηση οφείλει να εντοπίζει τις ανάγκες της πελατείας που μπορεί να καλύψει η υπηρεσία room service

Χώροι των εστιατορίων

- Σάλα (εσωτερικός ή εξωτερικός χώρος)
- Βεστιάριο
- Τουαλέτες
- Office



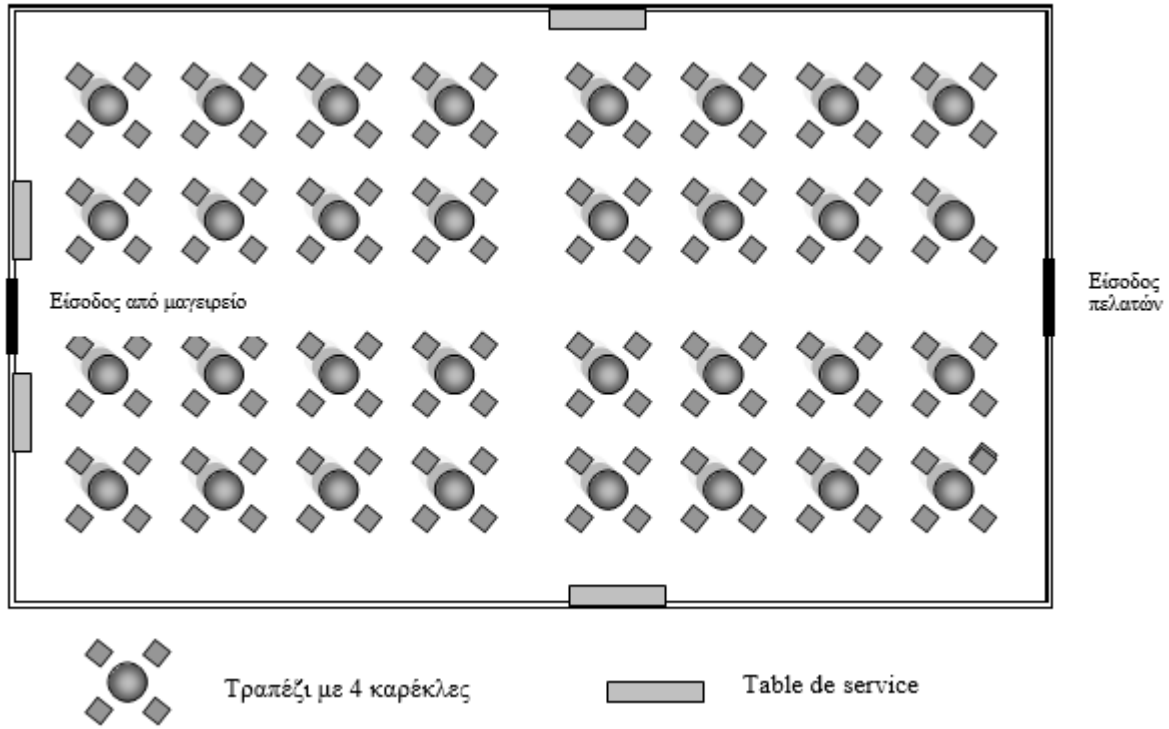




Έπιπλα των εστιατορίων

- Τραπέζια
- Καρέκλες
- Τραπέζια εξυπηρέτησης των τραπεζοκόμων (table de service)



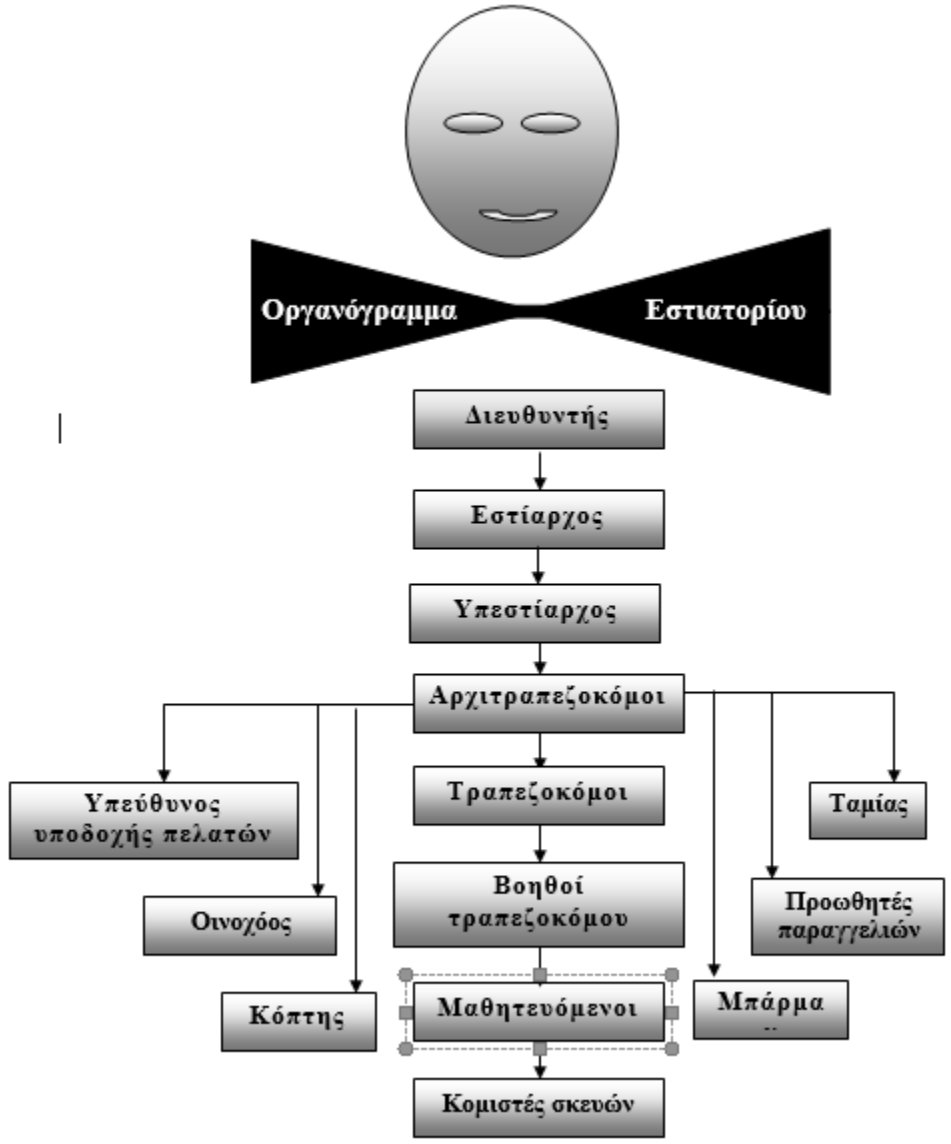




Χωροθέτηση των tables de services σε εστιατόριο τεσσάρων πόστων (rangs)

- Τα κύρια έπιπλα των εστιατορικών χώρων είναι τα τραπέζια, οι καρέκλες και τα τραπέζια εξυπηρέτησης των τραπεζοκόμων (table de service), τα οποία περιέχουν σκεύη (μαχαίρια, πιρούνια, κλπ) και είδη που συνδέονται με την εργασία τους (δίσκους, χαρτοπετσέτες, τραπεζομάντιλα, τασάκια κλπ). Τα table de service τοποθετούνται στο πλησιέστερο σημείο του πόστου προς το μαγειρείο.
- Τα τραπέζια τοποθετούνται διαγώνια και οι καρέκλες διατηρούν γωνία 45ο προς τους τοίχους, διότι με αυτόν τον τρόπο εξοικονομείται χώρος για την μεγιστοποίηση του πλάτους των διαδρόμων κίνησης εντός του εστιατορίου.

Προσωπικό των εστιατορίων



Ενδεικτικό οργανόγραμμα μεγάλου εστιατορίου



Παραδοσιακή ενδυμασία προσωπικού εστιατορίου

Εστίαρχος	Φράκο	Μαύρο παπιγιόν
Υπεστίαρχος	Φράκο	Μαύρο παπιγιόν
Τραπεζοκόμος	Φράκο	Άσπρο παπιγιόν
Βοηθός Τραπεζοκόμου	Σμόκιν	Άσπρο παπιγιόν
Μαθητευόμενος	Άσπρη μπλούζα - Μαύρο παντελόνι	
Κομιστής σκευών	Άσπρη μπλούζα - Μαύρο παντελόνι	
Οινοχόος	Σακάκι μαύρο σταυρωτό Πράσινη ρίγα στο παντελόνι Δερμάτινη ποδιά	Μαύρο παπιγιόν

Τυπολογία τεχνικής σερβιρίσματος

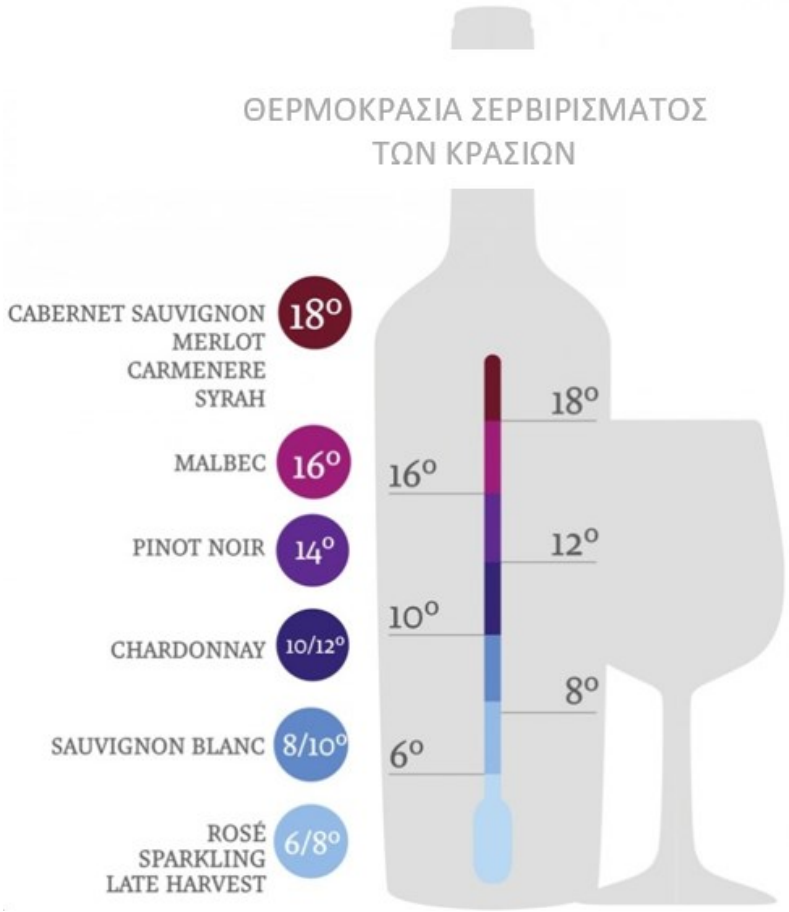
- **Αγγλικό σερβίρισμα**
- **Γαλλικό σερβίρισμα**
- **Αυστριακό σερβίρισμα**
- **Ρωσικό σερβίρισμα**
- **Μπουφές**
- **Self service**
- **Ελληνικό σερβίρισμα**

- 1. Στο Αγγλικό σερβίρισμα στρώνεται το τραπέζι και ο τραπεζοκόμος προσκομίζει, παρουσιάζει και σερβίρει το φαγητό με κουταλοπήρουνο από την αριστερή πλευρά του πελάτη.
- 2. Το Γαλλικό σερβίρισμα είναι ίδιο με το αγγλικό, αλλά ο πελάτης αυτοσερβίρεται με το κουταλοπήρουνο.
- 3. Στο Αυστριακό σερβίρισμα το τραπέζι στρώνονται όλα τα σκεύη εκτός από τα πιάτα, το φαγητό προσκομίζεται στο πιάτο και σερβίρεται από τα δεξιά του πελάτη.
- 4. Στο Ρωσικό σερβίρισμα το τραπέζι στρώνεται όπως στο αυστριακό και τοποθετείται δίπλα στο τραπέζι ένα βοηθητικό τραπεζάκι που ονομάζεται gueridon. Το φαγητό προσκομίζεται σε πιατέλα και τοποθετείται στο gueridon όπως και τα πιάτα

- 5. Στο αμερικάνικο σερβίρισμα ή self service το τραπέζι δεν στρώνεται, οι πελάτες αυτοσερβίρονται από βιτρίνες φαγητών και μεταφέρουν οι ίδιοι τα σκεύη, τα ποτά και τα εδέσματα στο τραπέζι τους.
- 6. Στον μπουφέ οι πελάτες μπορούν να ρωτήσουν τους τραπεζοκόμους για τον τρόπο παρασκευής των εδεσμάτων που εκτίθενται, τον συνδυασμό τους με τις προσφερόμενες σάλτσες και τελικά να επιλέξουν τη σύνθεση της αρεσκείας τους.
- 7. Στο ελληνικό σερβίρισμα το τραπέζι στρώνεται όπως στο αγγλικό και τοποθετείται στο κέντρο του τραπεζιού ποικιλία εδεσμάτων, από τα οποία ο κάθε πελάτης κάνει την επιλογή του .
- Πέραν των ανωτέρω, στον ξενοδοχειακό επισιτισμό συναντάται το εκδρομικό καλάθι (lunch basket), στο οποίο τοποθετείται μία ποικιλία κρύων φαγητών

- https://www.youtube.com/watch?v=p1GosEkkYpI

Σερβίρισμα των κρασιών







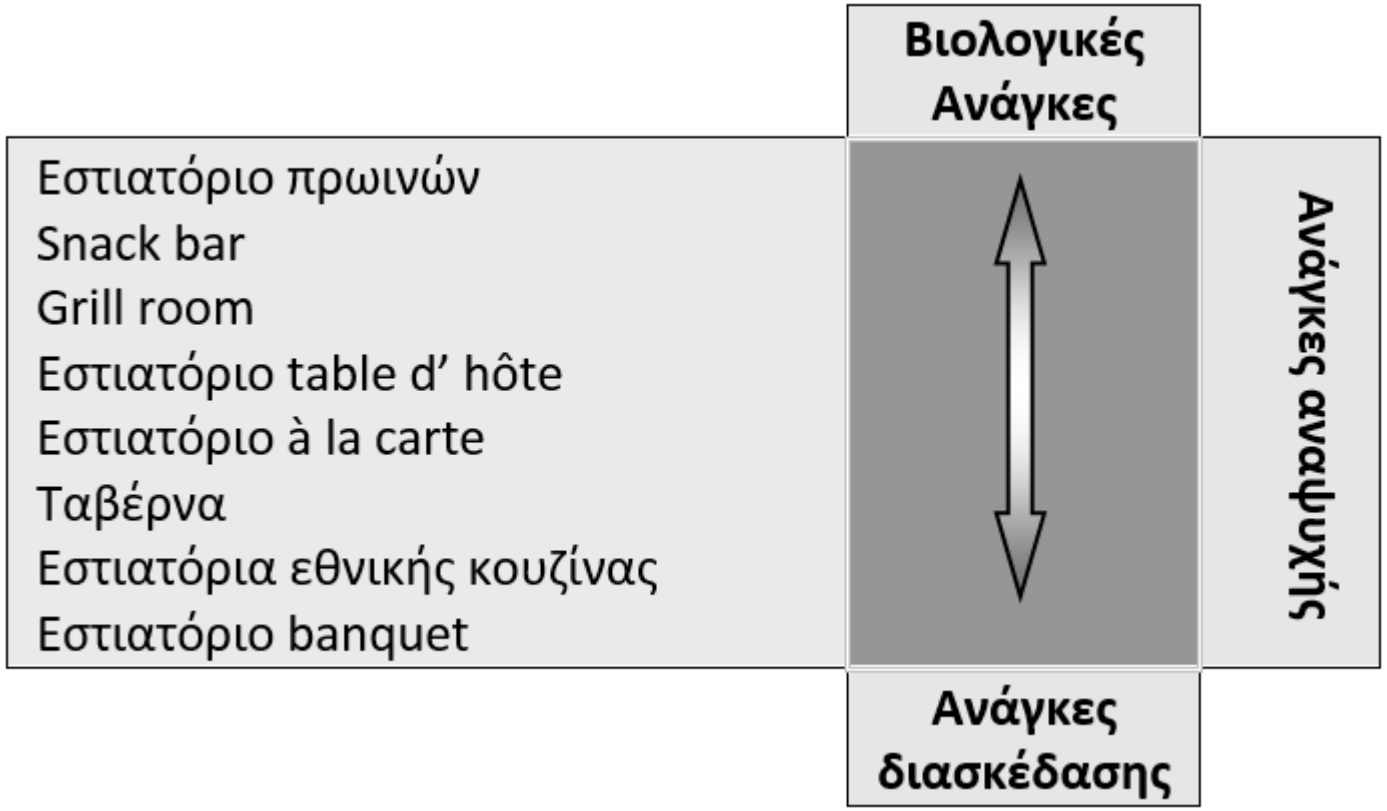


- Οι πελάτες μπορούν να συμβουλευτούν τον οινοχόο, αλλά και να πληροφορηθούν για την επιλογή των ποτών που θα συνοδέψουν το γεύμα ή δείπνο τους, από τον κατάλογο κρασιών (wine list) όπου αυτά παρουσιάζονται

Εκμετάλλευση ξενοδοχειακών εστιατορίων

- Υψηλό κόστος προσωπικού
- Υψηλό κόστος Α΄ υλών
- Εξάρτηση της ζήτησης από την πληρότητα
- Ανταγωνισμός από τα ανεξάρτητα εστιατόρια

Βιολογική ή ψυχολογική ένταση του προϊόντος



Θέματα marketing των ξενοδοχειακών εστιατορίων

- Έρευνα αγοράς
- Ανάλυση ανταγωνισμού
- Στυλ και προσωπικότητα τμημάτων εκμετάλλευσης
- Σχεδιασμός προϊόντων
- Προώθηση πωλήσεων
  - Το τρυκ του καλωσορίσματος
  - Upselling & crosseling
  - Προσφορές
  - Καινοτομία

- Υπάρχει παράδοση στα ξενοδοχεία, να τιμολογούν υψηλά τα εστιατορικά τους προϊόντα, θεωρώντας ότι είναι πολυτελή και κατά συνέπεια δικαιολογούν υψηλές τιμές. Η θέση αυτή σήμερα αμφισβητείται, δεδομένου ότι ο πελάτης συγκρίνει την ποιότητα με την τιμή και με αυτό τον τρόπο επιλέγει το εστιατόριο που θα προτιμήσει. Πολλά ξενοδοχεία έχουν εντοπίσει το παραπάνω πρόβλημα και έχουν μειώσει ελεγχόμενα τις τιμές τους, κατορθώνοντας με τον τρόπο αυτό να ανταγωνιστούν με επιτυχία τις μεμονωμένες ανταγωνιστικές επιχειρήσεις.

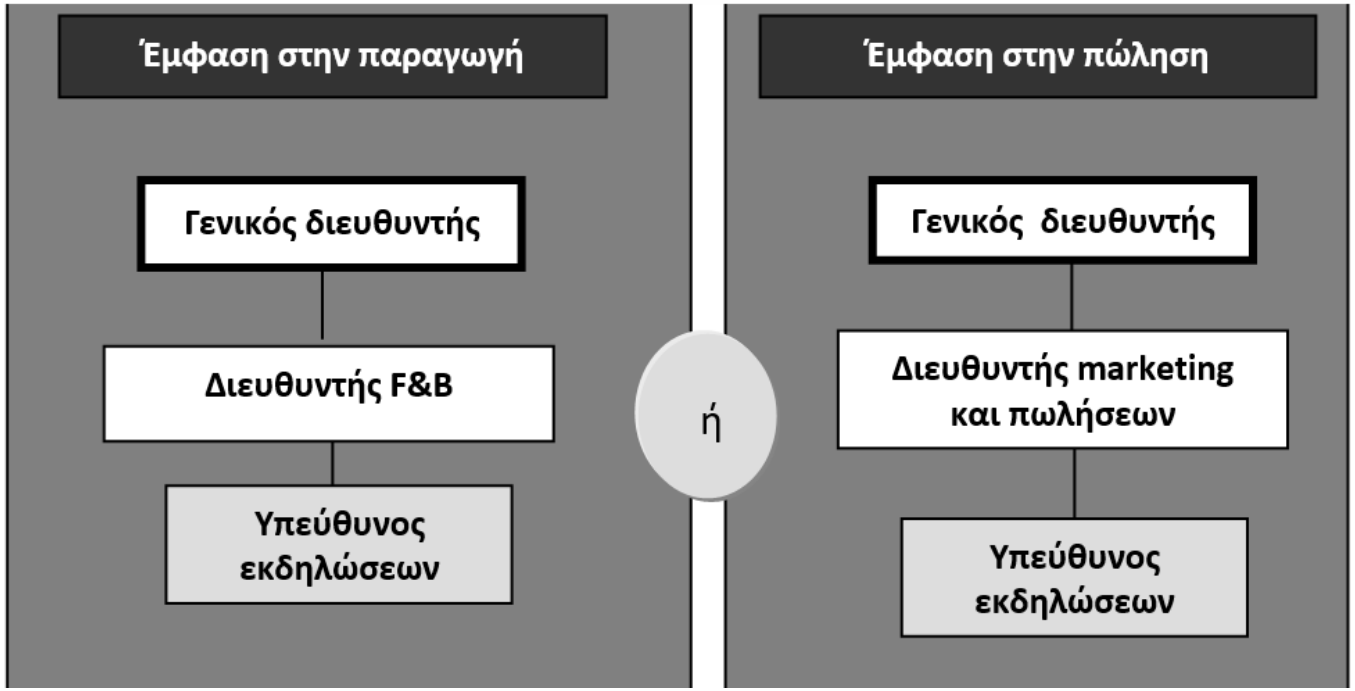
Θέματα τιμολόγησης των ξενοδοχειακών εστιατορίων

- Τιμολόγηση βάσει ανταγωνισμού
- Ψυχολογική τιμολόγηση
- Πολιτική χαμηλών τιμών
- Η διασπορά των τιμών

successful restaurant

- https://www.youtube.com/watch?v=fMyDrjWCywA

Τμήμα εκδηλώσεων



- Το τμήμα εκδηλώσεων ορισμένες φορές υπάγεται στο τμήμα F&B και ορισμένες φορές στο τμήμα Πωλήσεων. Στην πρώτη περίπτωση φαίνεται το ενδιαφέρον της επιχείρησης για την διοργάνωση της εκδήλωσης, ενώ στη δεύτερη περίπτωση φαίνεται η σημασία που δίνει το ξενοδοχείο στην προώθηση πωλήσεων των εκδηλώσεων.
- Το προσωπικό του τμήματος εκδηλώσεων αποτελείται από τους διευθυντές του τμήματος, τη γραμματεία, το προσωπικό αιθουσών και το τεχνικό προσωπικό.
- Η διοίκηση του τμήματος ασκείται από τον διευθυντή εκδηλώσεων , ο οποίος απασχολείται τόσο με θέματα πωλήσεων και marketing, όσο και με θέματα σχεδιασμού, συντονισμού και παραγωγής. Ο διευθυντής ορισμένες φορές πλαισιώνεται από ένα ή δύο υποδιευθυντές που συνεργάζονται μαζί του επί των παραπάνω θεμάτων.
- Η γραμματεία τηρεί πλάνα κρατήσεων των αιθουσών εκδηλώσεων, διαχειρίζεται και αρχειοθετεί την αλληλογραφία του τμήματος, και μεριμνά για την ενημέρωση των αρμοδίων όσον αφορά τις ιδιαιτερότητες της κάθε εκδήλωσης.
- Το προσωπικό αιθουσών αποτελείται από τον maitre, τους captains, τους τραπεζοκόμους, τους βοηθούς και τους οινοχόους. Οι εκδηλώσεις παρουσιάζουν έντονες διακυμάνσεις στη ζήτησή τους. Σε περιόδους υψηλής ζήτησης συνήθως το τμήμα προσλαμβάνει έκτακτο προσωπικό για την κάλυψη των κατά περίπτωση αναγκών.
- Σε ξενοδοχεία που οι εκδηλώσεις δεν αποτελούν συχνά ζητούμενο προϊόν, το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζόμενων στο τμήμα είναι έκτακτο. Τα ξενοδοχεία αυτά τηρούν αρχείο εκτάκτου εστιατορικού προσωπικού, με το οποίο επικοινωνούν όταν συμφωνηθεί μία εκδήλωση. Το extra προσωπικό δεν είναι αναγκασμένο να δεχθεί σε κάθε περίπτωση την προτεινόμενη από το ξενοδοχείο συνεργασία της μίας ημέρας και για το λόγο αυτό το προαναφερόμενο αρχείο πρέπει να διαθέτει πολλές εναλλακτικές λύσεις.

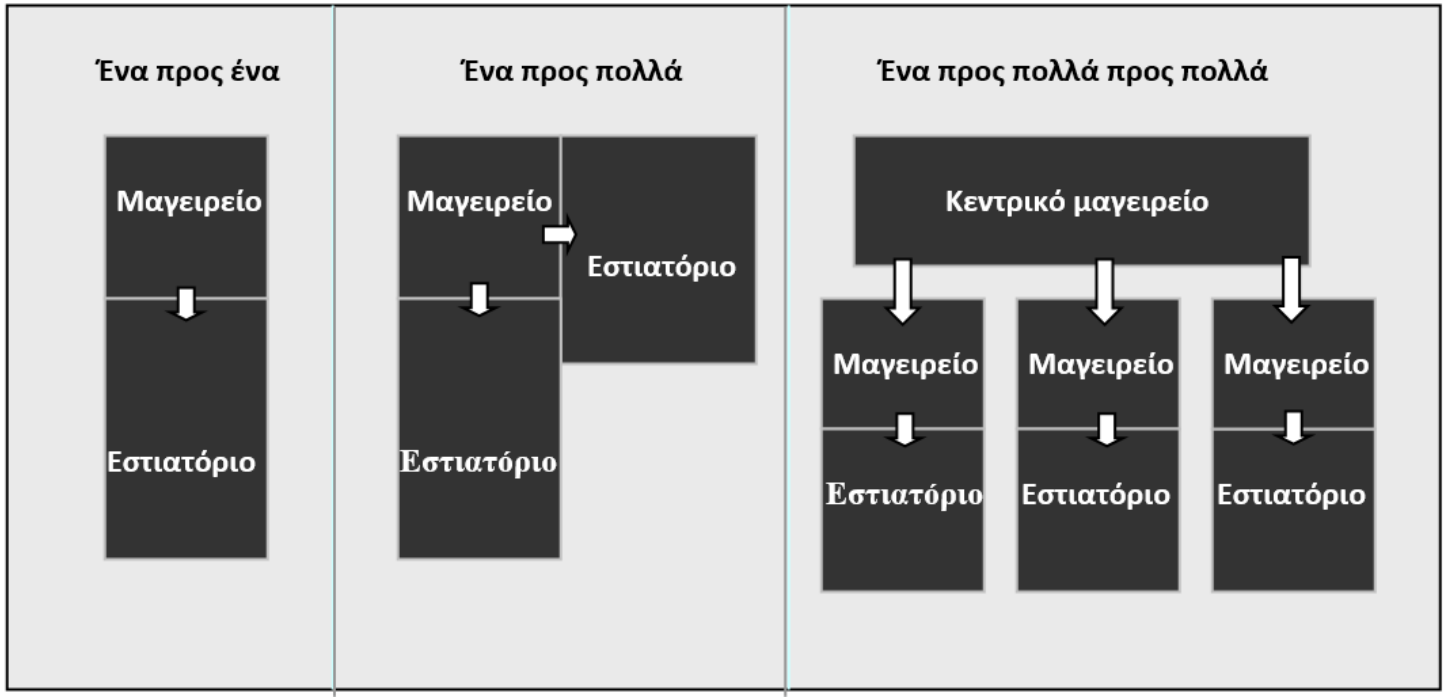
Marketing του τμήματος εκδηλώσεων

Η στρατηγική ανταγωνισμού του τμήματος εκδηλώσεων μπορεί να εστιάζει:

- Στην προώθηση των προϊόντων σε νέες πελατειακές ομάδες
- Στην προώθηση νέων προϊόντων
- Στην προώθηση προϊόντων χαμηλών τιμών
- Στην προώθηση προϊόντων υψηλής ποιότητας

Το μαγειρείο του ξενοδοχείου

- Μοντέλο ένα προς ένα.
- Μοντέλο ένα προς πολλά.
- Ένα προς πολλά προς πολλά.



- 1. Μοντέλο ένα προς ένα. Κάθε μαγειρείο επεξεργάζεται τα εδέσματα του εστιατορίου που καλύπτει
- 2. Μοντέλο ένα προς πολλά. Ένα μαγειρείο εξυπηρετεί περισσότερα του ενός εστιατόρια
- 3. Ένα προς πολλά προς πολλά. Ένα κεντρικό μαγειρείο προετοιμάζει τα εδέσματα περιφερειακών μαγειρείων (μαγειρεία - δορυφόροι) που το καθένα εξυπηρετεί ένα εστιατόριο.

Χώροι και εξοπλισμός μαγειρείου

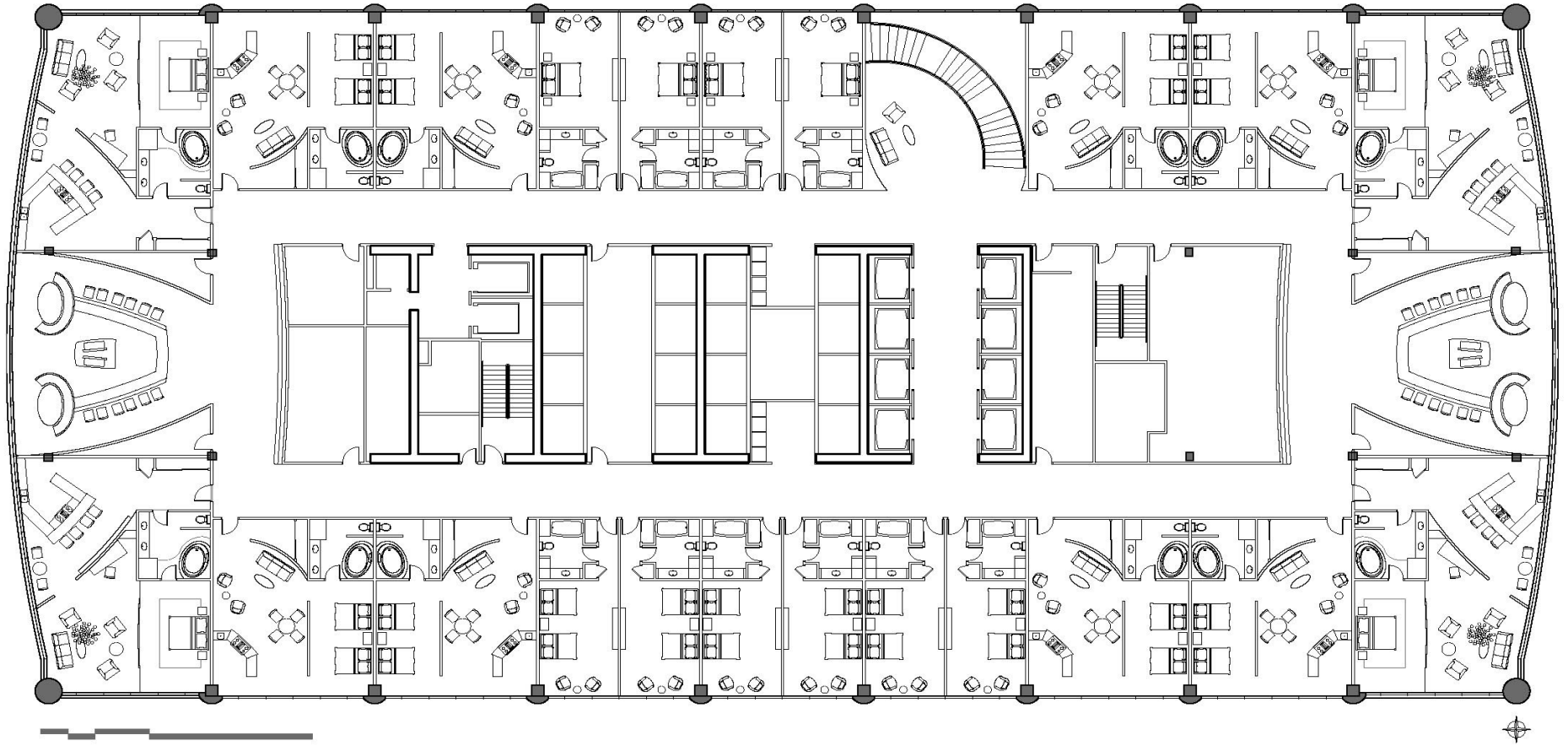
Τα κυριότερα υποτμήματα μιας μεγάλης κουζίνας είναι:

- Το τμήμα κοπής κρεάτων και ψαριών
- Το τμήμα λαχανικών
- Η ζεστή κουζίνα όπου βρίσκεται
- Το τμήμα κρύας κουζίνας
- Το τμήμα του μπουφέ
- Το τμήμα του ζαχαροπλαστείου Το τμήμα των φρούτων

Στο μαγειρείο επίσης βρίσκονται:

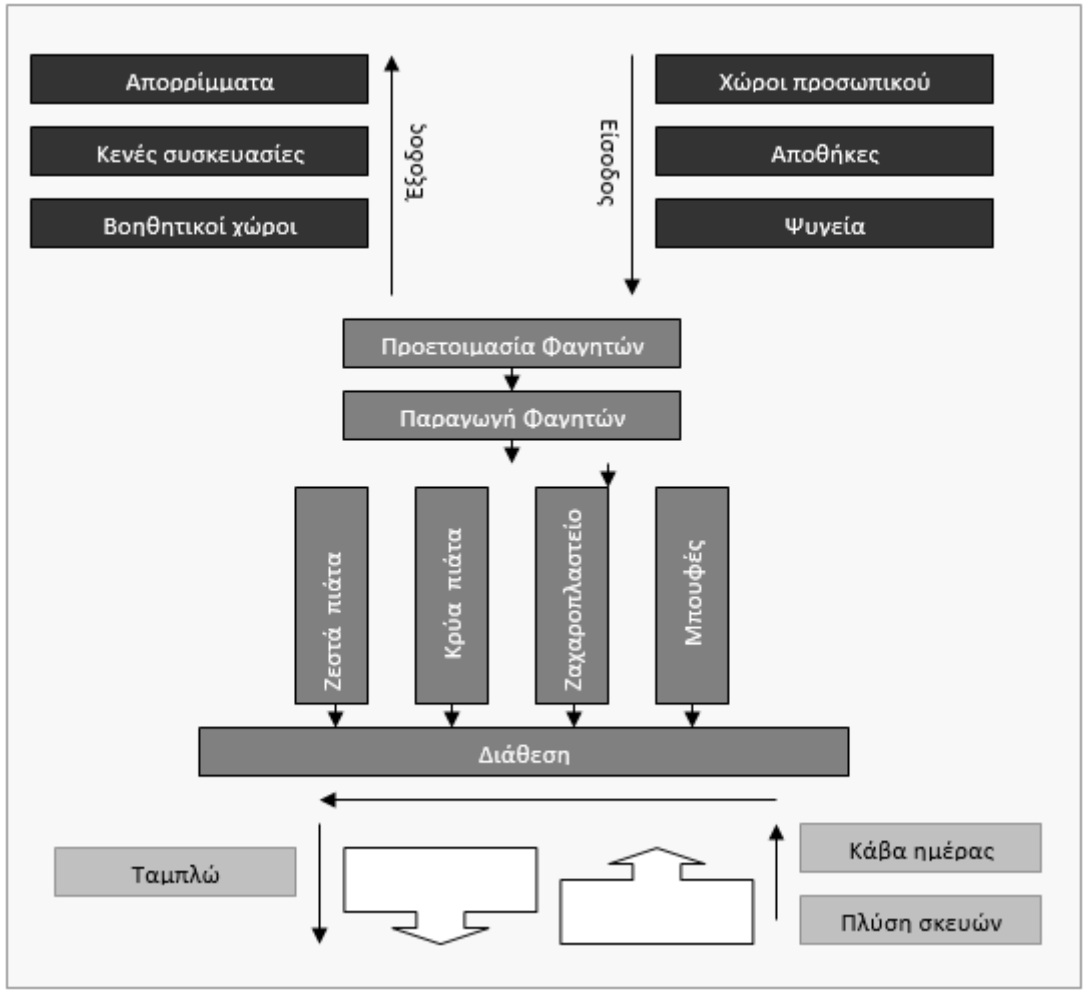
- Το τμήμα της κάβας ημέρας
- Τα τμήματα λάντζας
- Το γραφείο του chef
- Χώροι ένδυσης και υγιεινής του προσωπικού

Κουζίνα 900 ατόμων

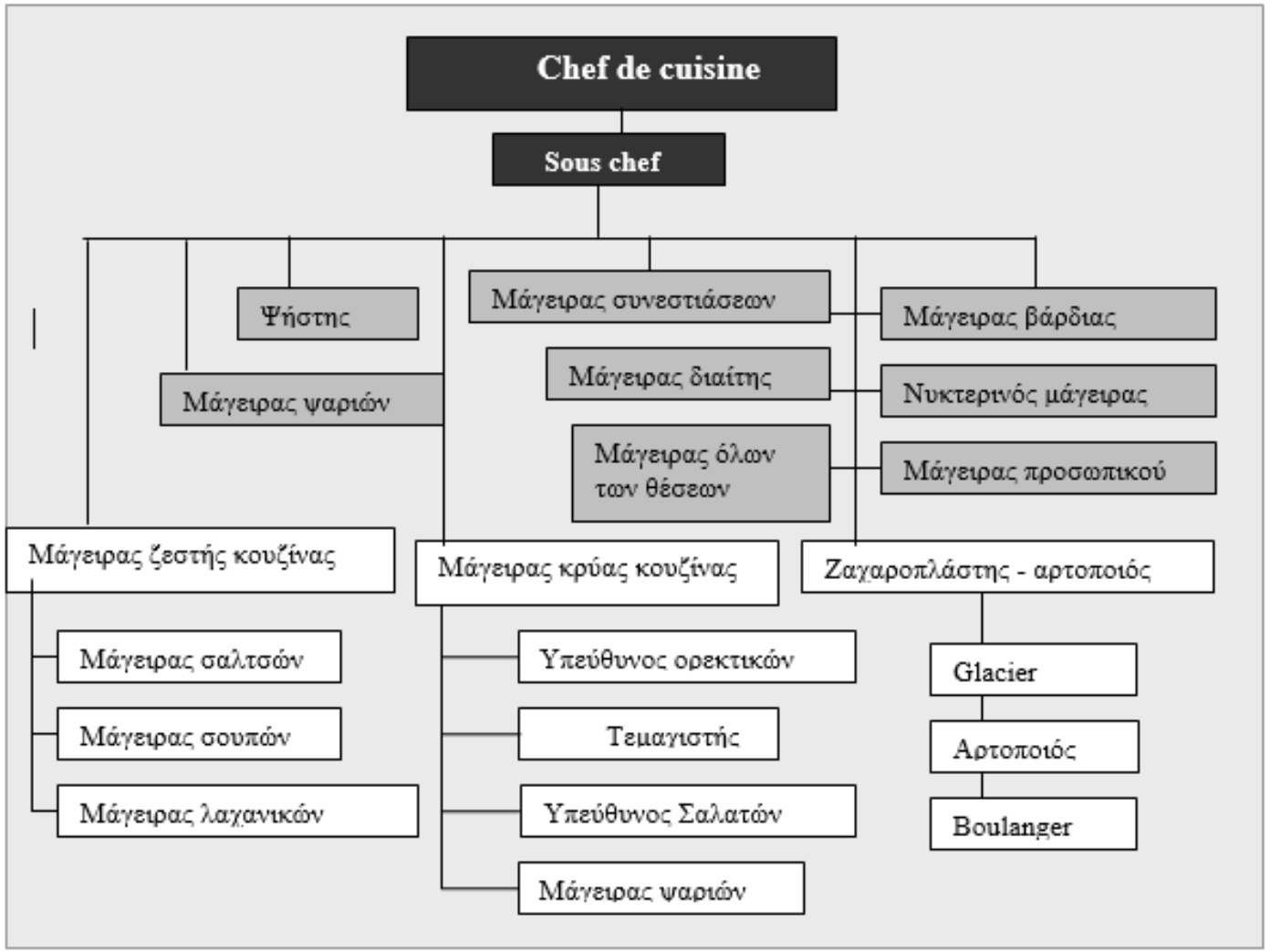


- https://www.youtube.com/watch?v=4wkvaEM4bIg

Ροή παραγωγής σε σχέση με τη διάταξη χώρων του μαγειρείου



Το έμψυχο δυναμικό του μαγειρείου



Οργανόγραμμα μαγειρείου

To menu


Three page Inside view
SOUP
DRINK
COCKTAILS
SANDWICHES
Front view
Back view
COMPANY HERE
BAR SNACK MENU
OPEN FROM 12PM TO 9PM
DESSERTS
TEA AND COFFEE

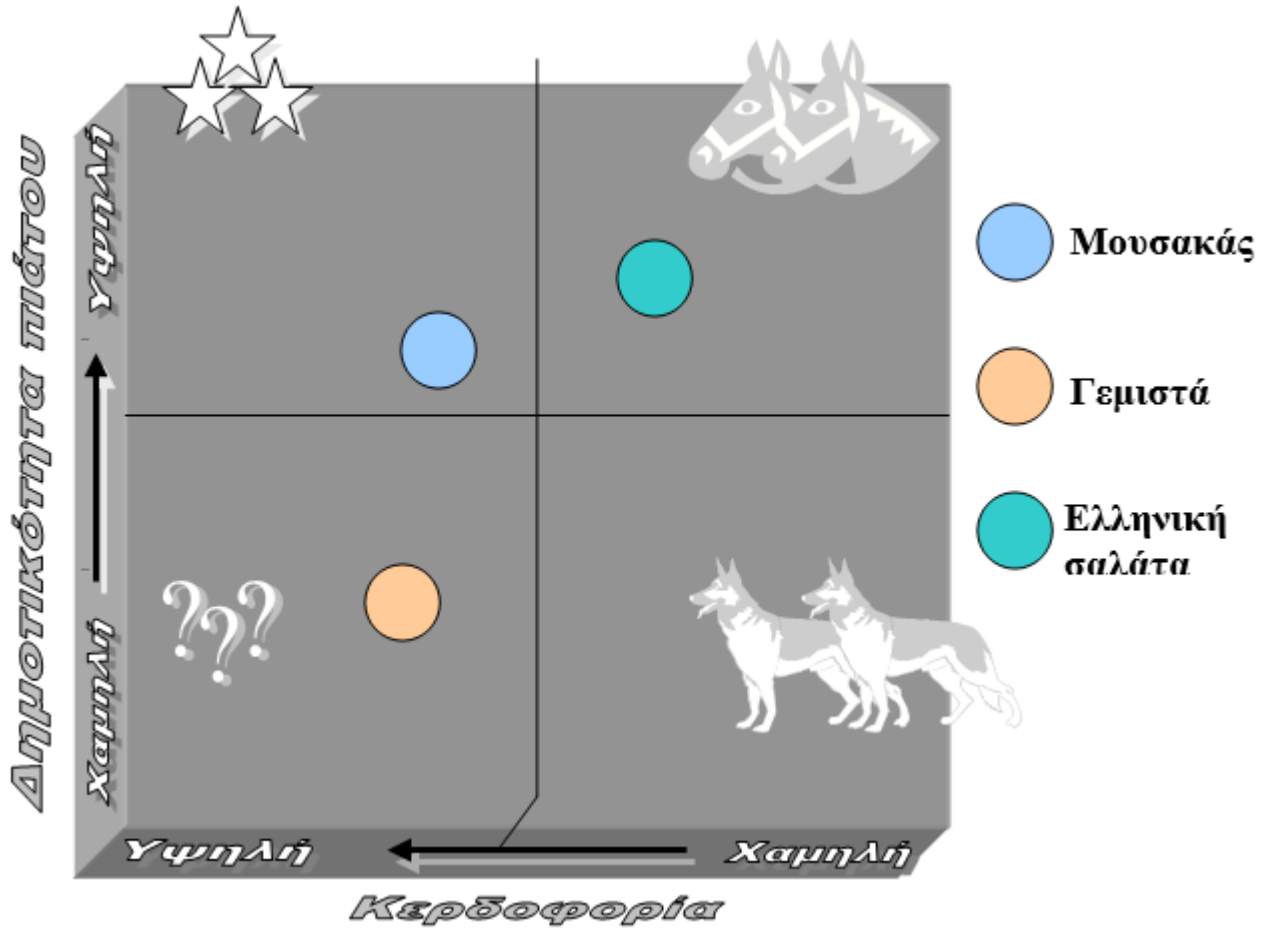

Menu
RESTAURANT
NAME OF BEVERAGE
NAME OF BEVERAGE
Desserts
NAME OF DESSERTS
NAME OF DESSERTS


CAFE BEVERAGES
GINGER STORY
GINGERBREAD HOUSE
Gingerbread House


SEASONAL SOUPS
SPREADS TO GO
SPECIALTY BAKERY
BAKED BAGELS


LUNCH MENU
LUNCH MENU

Menu engineering

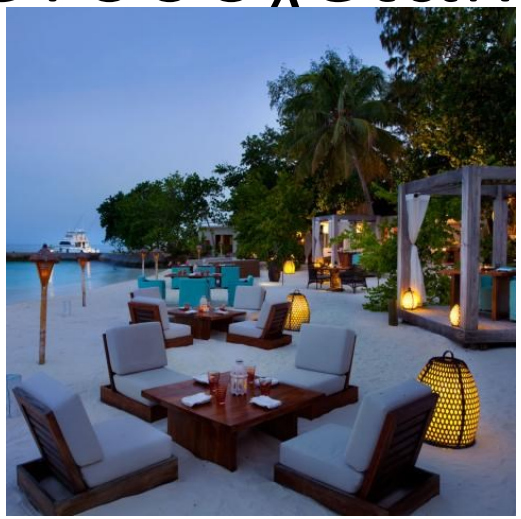


Τα Bar του ξενοδοχείου



Τυπολογία bar στον ξενοδοχειακό χώρο

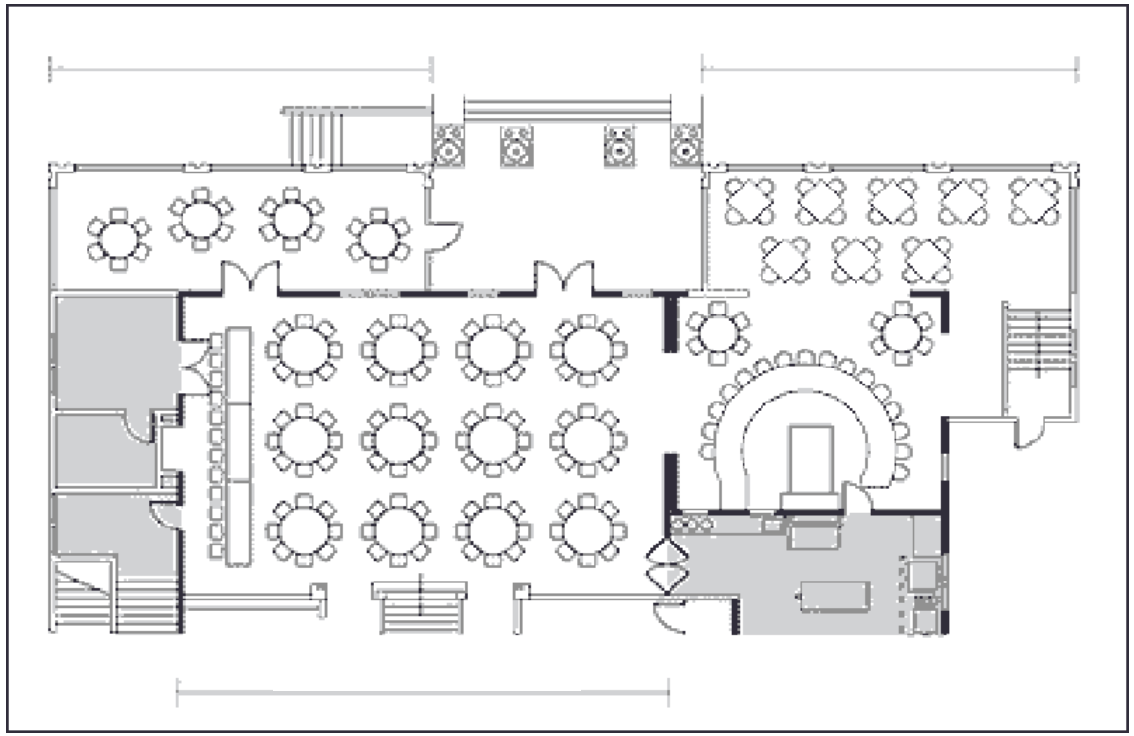
- **Restaurant bar**
- **Main bar**
- **Swimming pool bar**
- **Beach bar**
- **Καφετέρια**
- **Roof garden bar**
- **Dancing bar**
- **Mini bar**



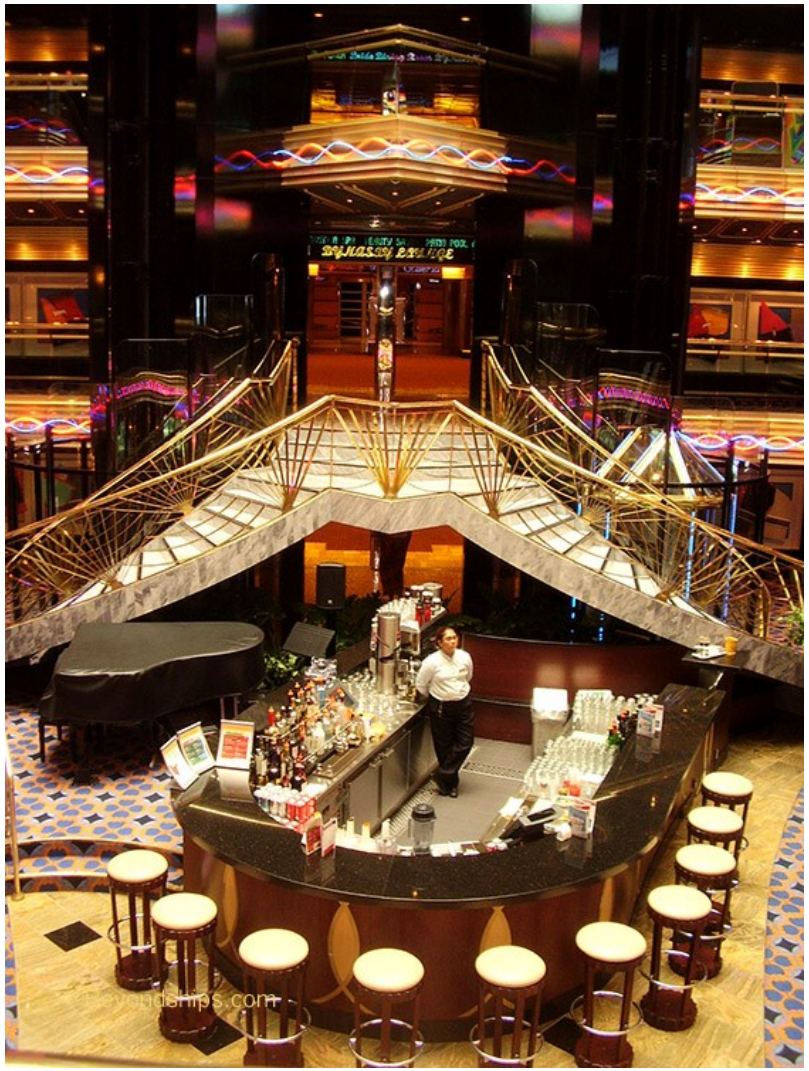




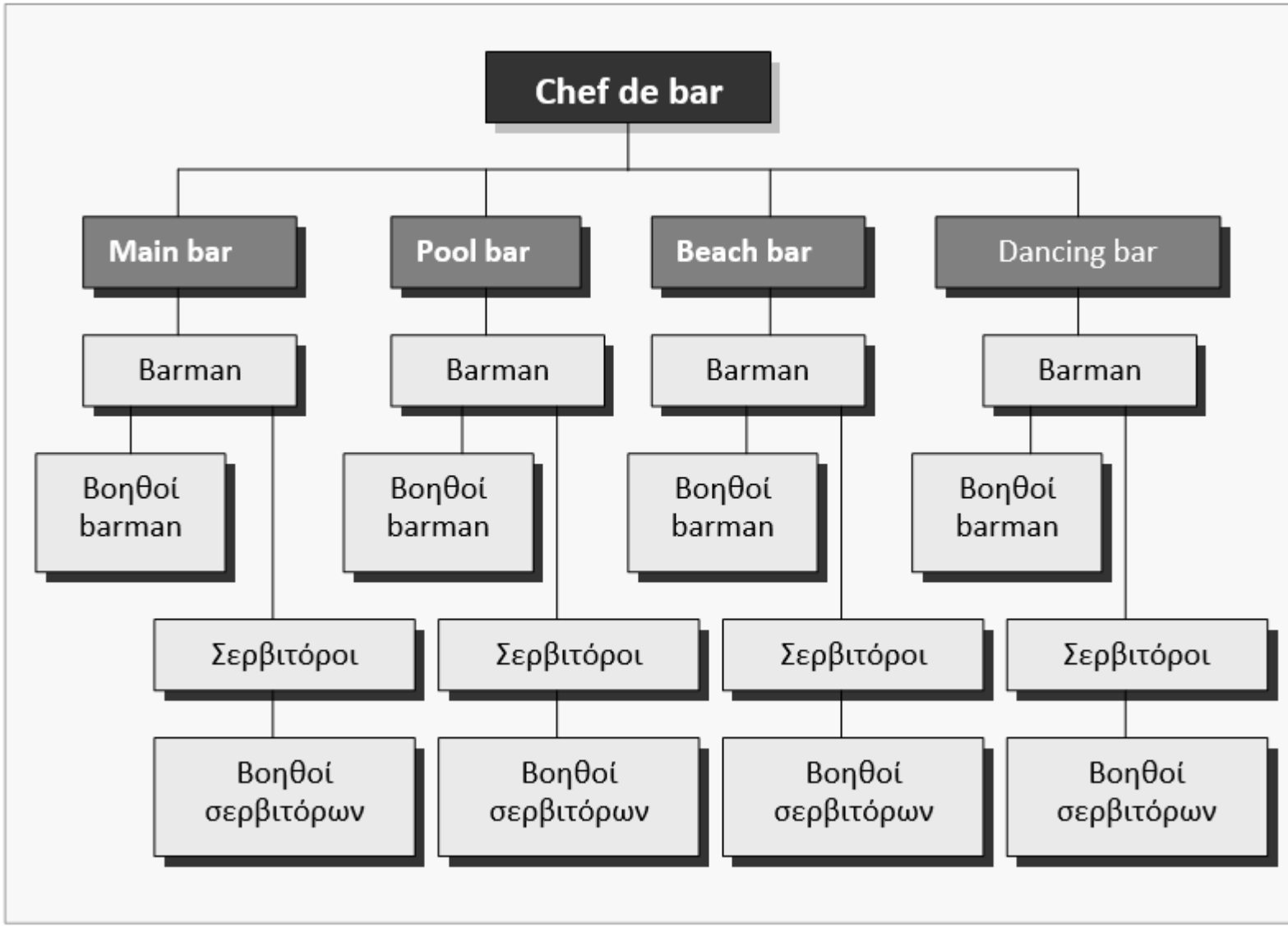
Χωροταξική οργάνωση και εξοπλισμός του bar



Κάτοψη μπαρ



Προσωπικό των bar







Οργανόγραμμα του τμήματος Bar

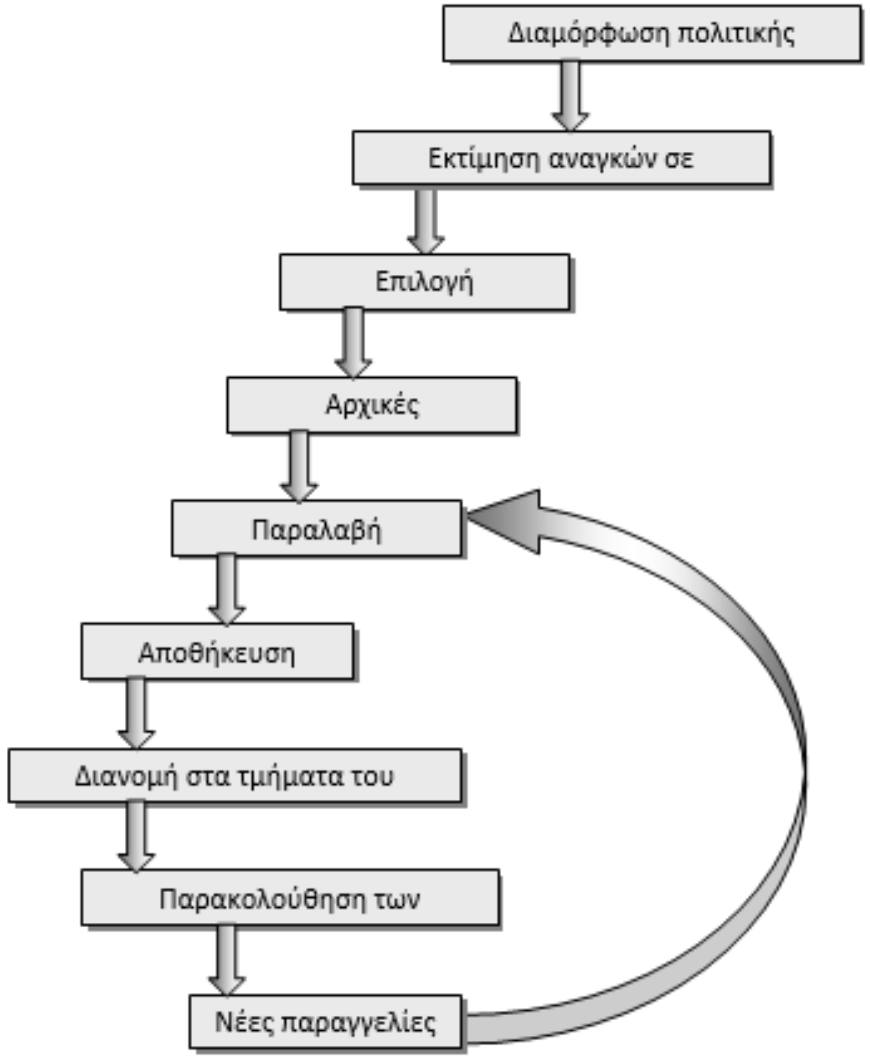
Προώθηση πωλήσεων των bar

- Ανάλυση ανταγωνισμού
- Ανάλυση αγοράς
- Σχεδιασμός προϊόντος
- Διαφημιστικές ενέργειες
- Ενέργειες δημοσίων σχέσεων
- Happy hour
- Ζωντανή βιτρίνα
- Προσέλκυση επώνυμης πελατείας



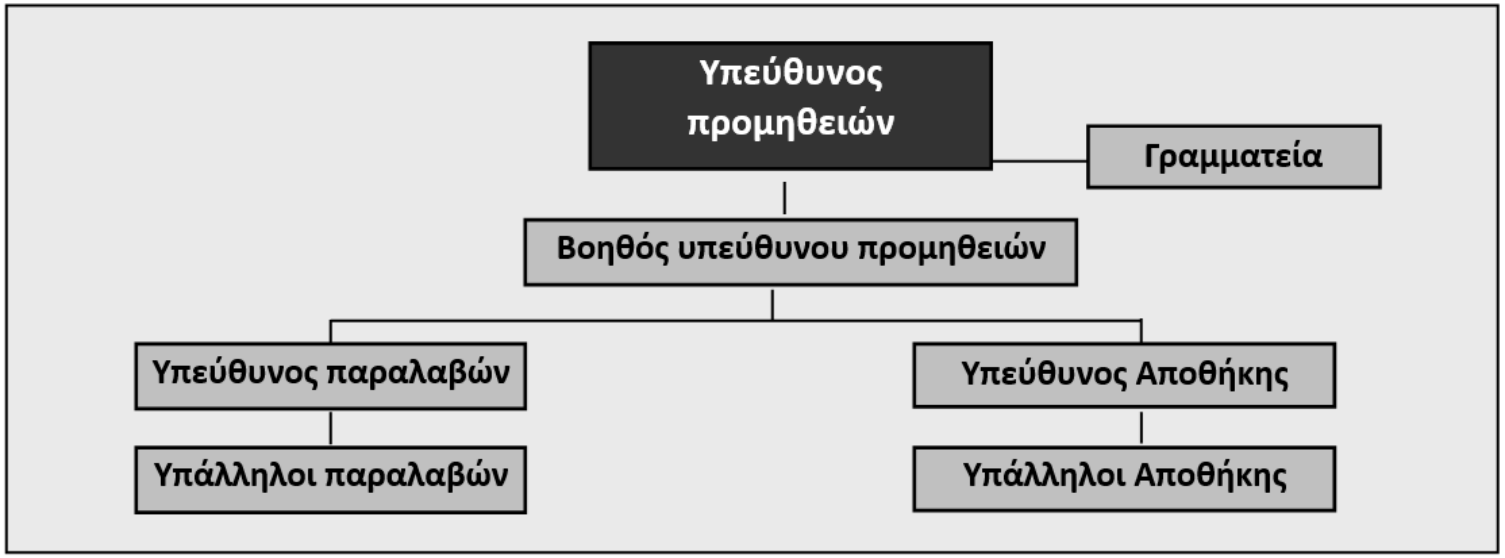
Τμήμα προμηθειών





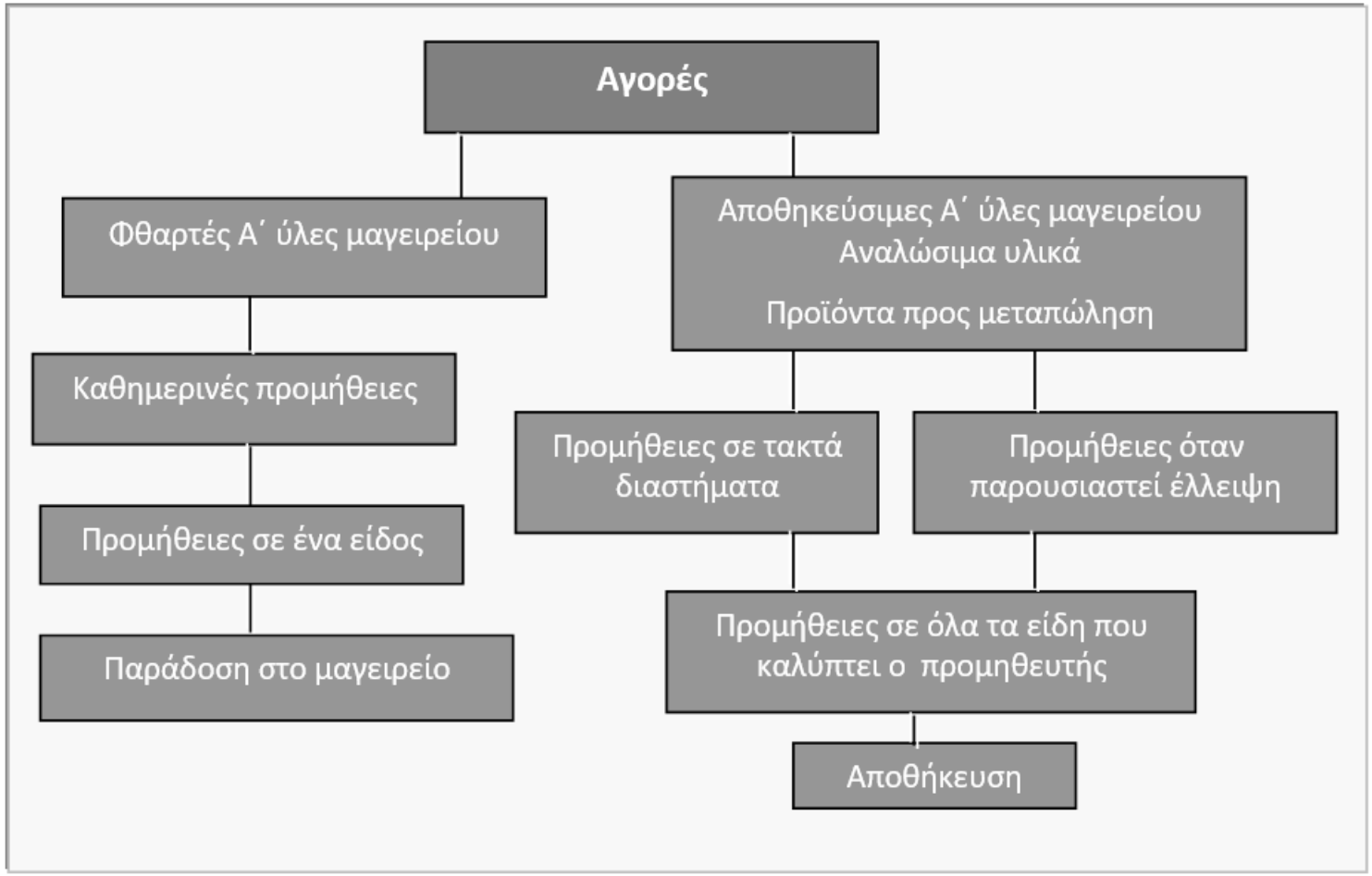
Το κύκλωμα των προμηθειών

Προσωπικό του τμήματος

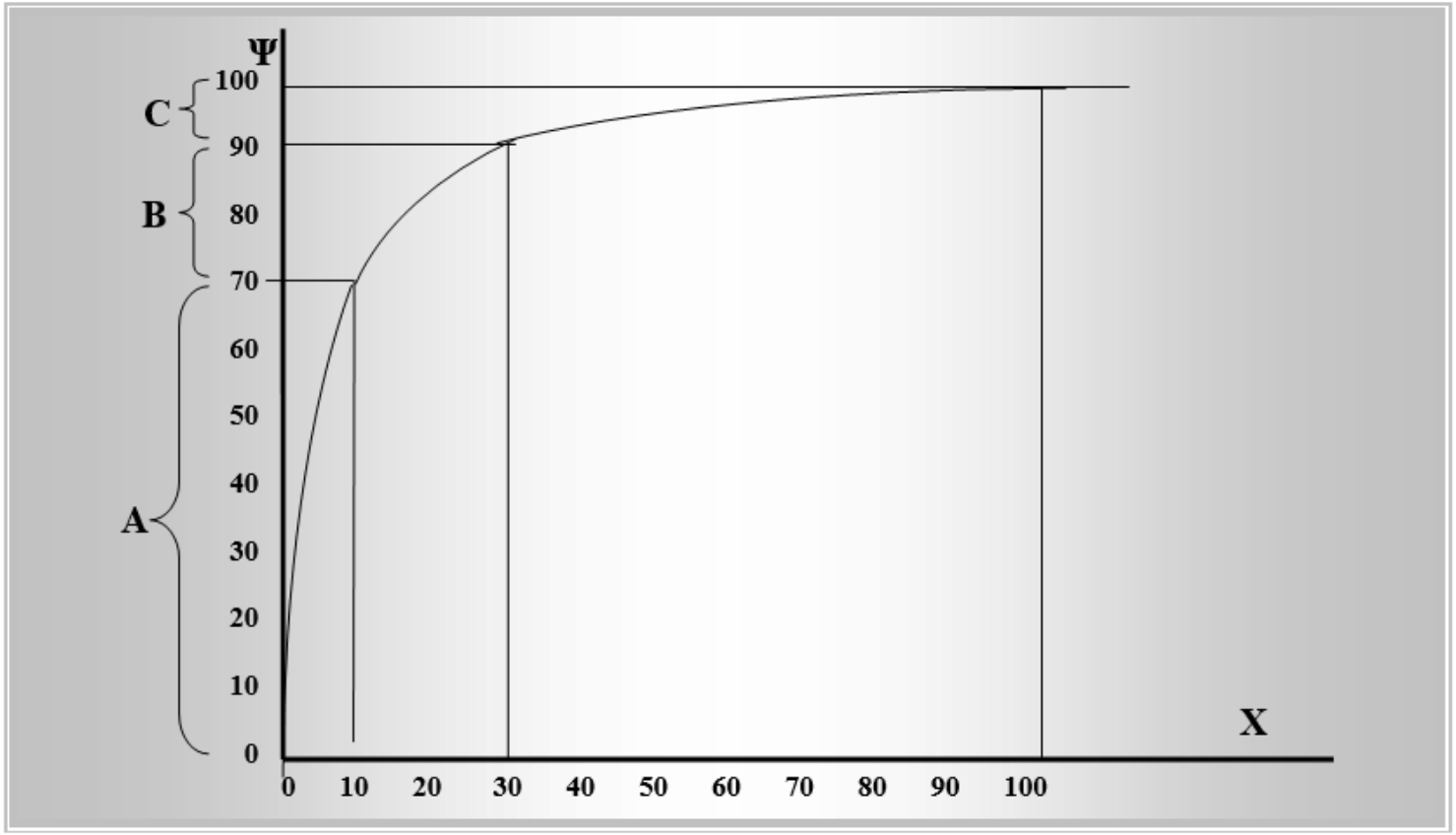


Οργανόγραμμα τμήματος προμηθειών

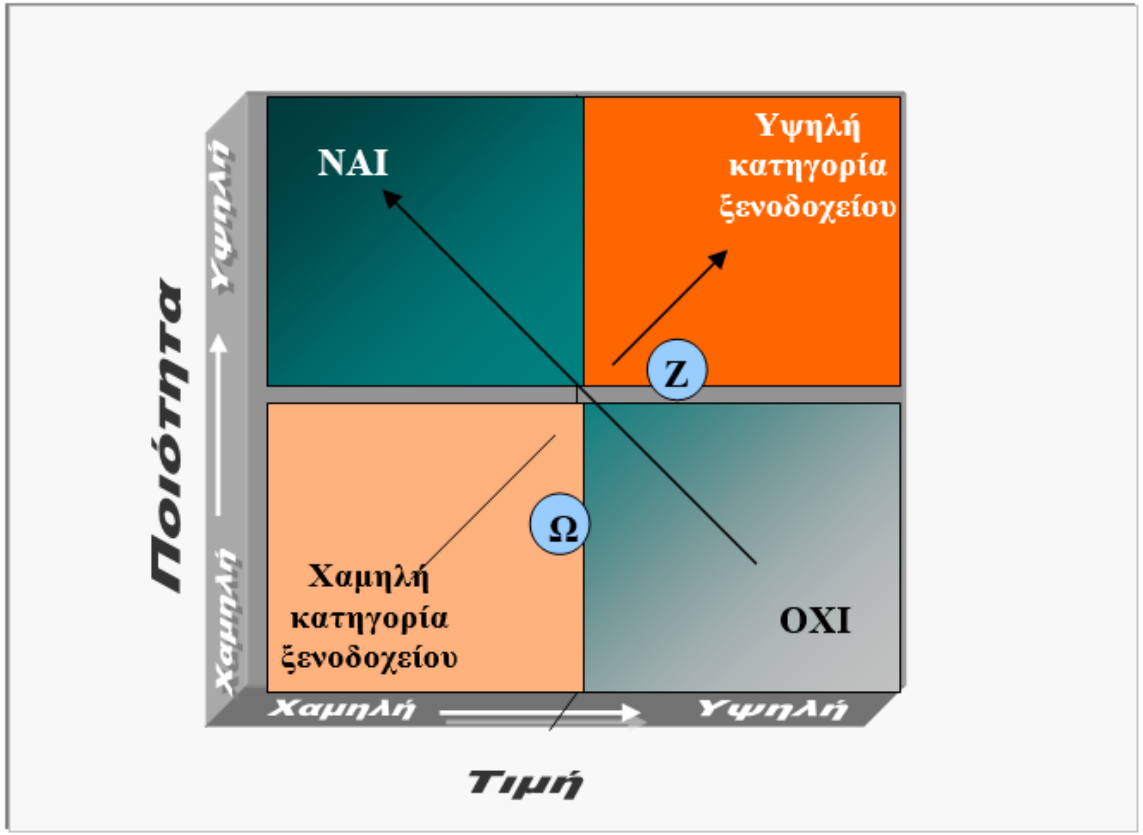
Η διαδικασία των αγορών



Ανάλυση ABC στη διαδικασία των αγορών



Προδιαγραφές ποιότητας



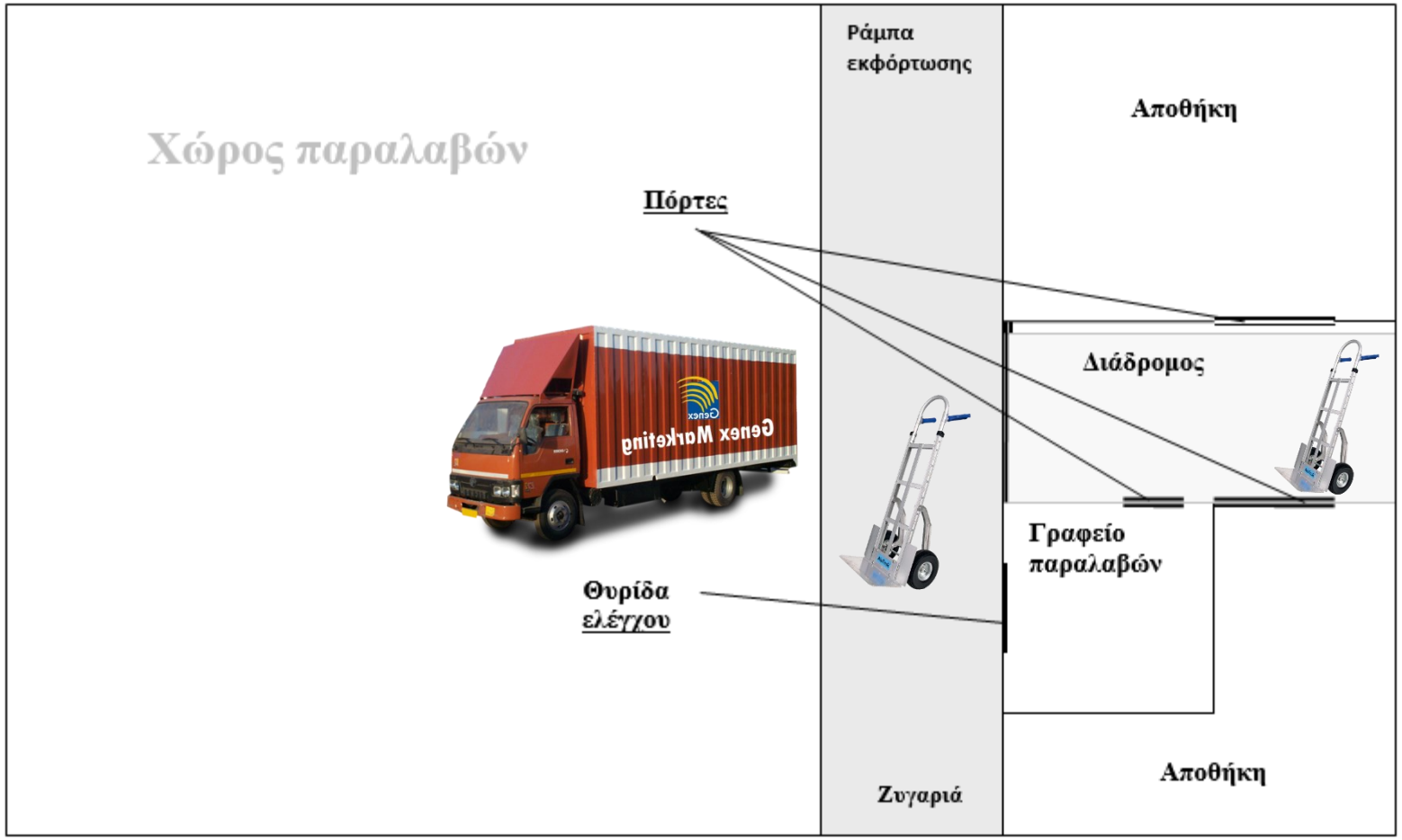
Μήτρα αγορών

Επιλογή προμηθευτών



	ΖΩΝΗ ΥΠΕΡ	ΖΩΝΗ ΚΑΤΑ
Αποκλειστική συνεργασία με ένα προμηθευτή	Δυνατότητα εξασφάλισης άριστης τιμής Δυνατότητα εξασφάλισης άριστης ποιότητας Δυνατότητα εξασφάλισης έγκαιρης παράδοσης Δυνατότητα εξασφάλισης συμπληρωματικών υπηρεσιών	Κίνδυνος σε περίπτωση αθέτησης της συμφωνίας, μη έγκαιρης απόκτησης των προμηθευομένων ειδών και απώλεια πελατείας
Συνεργασία με δυο ή περισσότερους προμηθευτές	Δυνατότητα διαπραγματεύσεων Δυνατότητα επιστροφής ακατάλληλων προϊόντων Δυνατότητα εξασφάλισης έγκαιρης παράδοσης Δυνατότητα εξασφάλισης συμπληρωματικών υπηρεσιών	Αυξημένος κόστος προμηθειών εξαιτίας διευρυμένων διαδικασιών Πιθανότητα προβληματικών υπηρεσιών σε τιμές, ποιότητα, χρόνο κλπ.

Παραλαβές προϊόντων



Κάτοψη χώρου παραλαβών ξενοδοχείου

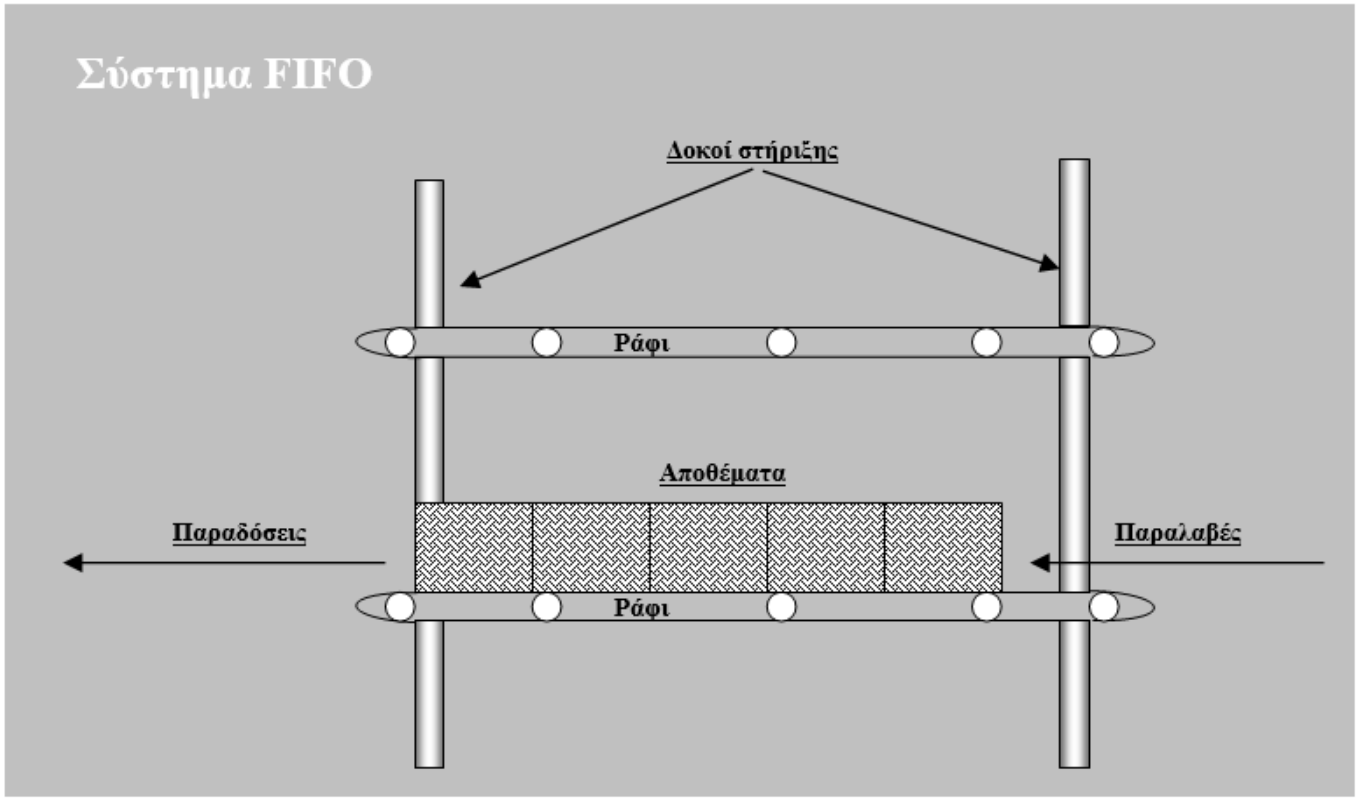
Χώροι αποθήκευσης τροφίμων

Η ελαχιστοποίηση του κόστους λειτουργίας των αποθηκών συνίσταται στην:

- Ελαχιστοποίηση των εργασιών
- Ελαχιστοποίηση των διαδρομών και μετακινήσεων προϊόντων
- Μέγιστη αξιοποίηση του χώρου
- Απόλυτη προστασία των αποθηκευμένων προϊόντων

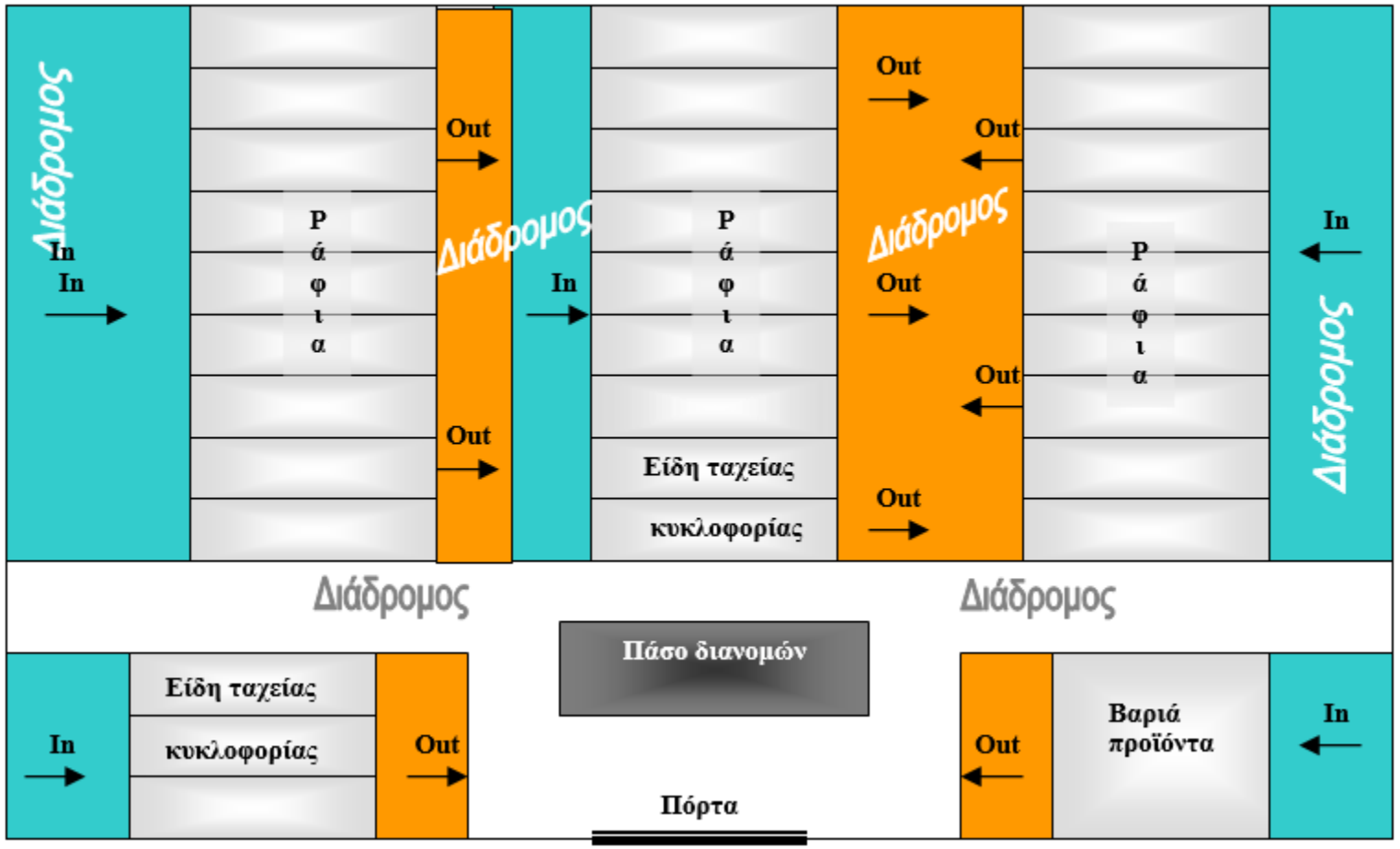
- Για την εξασφάλιση της ομαλής ροής των αποθεμάτων, εφαρμόζεται το σύστημα FIFO.
- Στη μέθοδο διαχείρισης των αποθεμάτων FIFO (First In First Out), τα είδη παραδίδονται στα τμήματα ανάλογα με τη χρονική σειρά που παρελήφθησαν (το πρώτο που μπήκε, βγαίνει πρώτο). Για να γίνει αυτό τα προϊόντα τοποθετούνται από τη μία πλευρά του ραφιού και παραλαμβάνονται από την άλλη. Έτσι τα νεοπαραλαμβανόμενα προϊόντα ωθούν τα παλαιότερα προς την πλευρά της παράδοσης, όπως φαίνεται στο σχήμα 12.8. Για να γίνει αυτό εύκολα, μπορεί το ράφι να αποτελείται από κινούμενο ιμάντα πάνω σε ράουλα.
- Το σύστημα FIFO θεωρείται ότι παίζει σημαντικό ρόλο στην εξασφάλιση της βέλτιστης ποιότητας όλων των προϊόντων και αποτελεί οδηγία του συστήματος διαφύλαξης ποιότητας ISO 9000, σε αντιδιαστολή με το σύστημα LIFO (Last In Last Out), το οποίο τείνει να καταργηθεί, παρά την ευκολία που προσφέρει.

FIFO vs LIFO



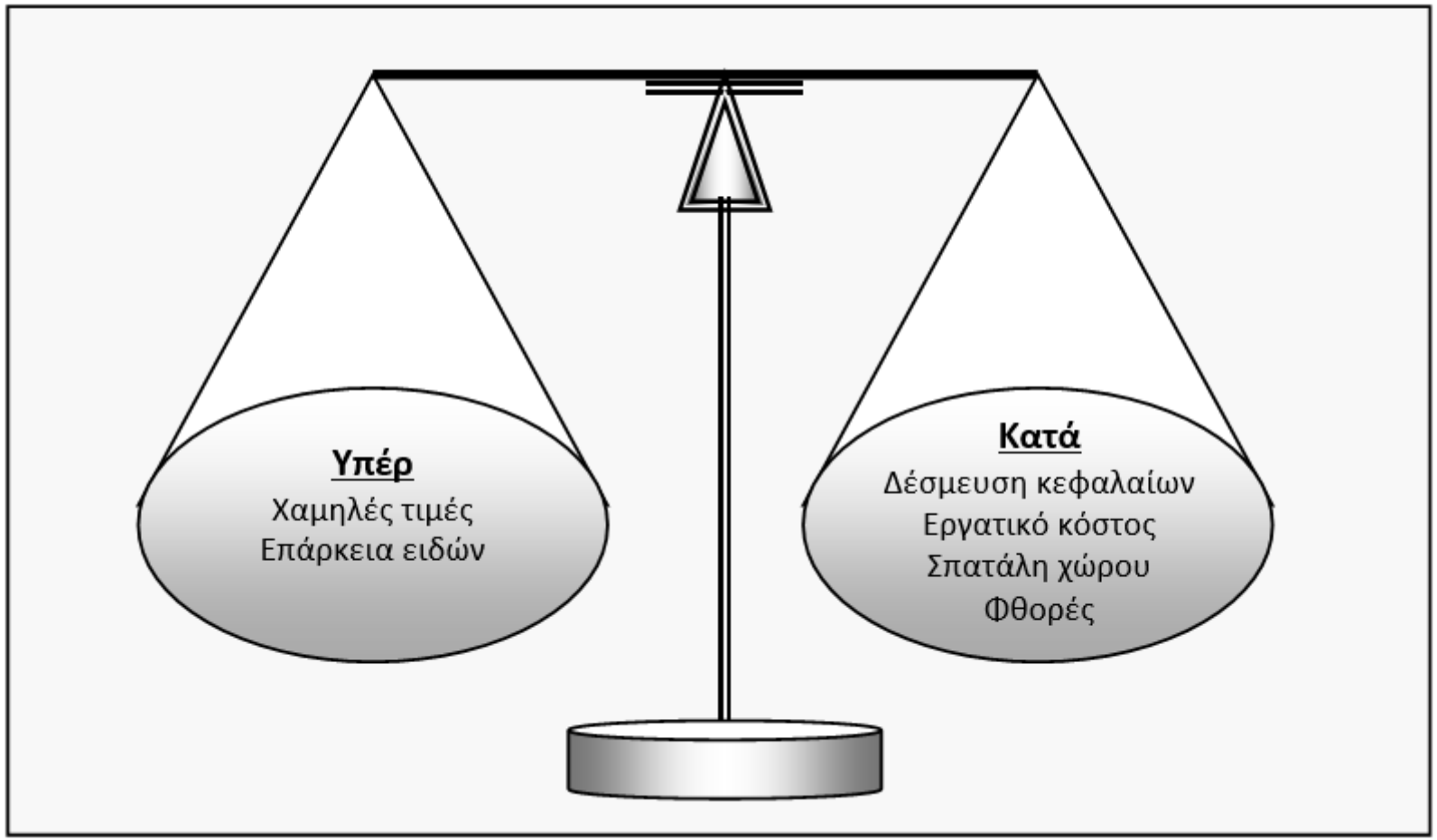
Σχηματική περιγραφή της διαδικασίας FIFO

Διευθυνσιογράφηση αποθήκης



Διαρρύθμιση αποθήκης που λειτουργεί με σύστημα FIFO

Αποθέματα



Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα διατήρησης υψηλών αποθεματικών επιπέδων

Θέματα πολιτικής του τμήματος προμηθειών

- Υπεύθυνος προμηθειών
- Κόστος και απόδοση
- Επέκταση των μενού
- Έτοιμο ή παραγόμενο
- Σχέσεις με προμηθευτές

Ο έλεγχος της ξενοδοχειακής επιχείρησης

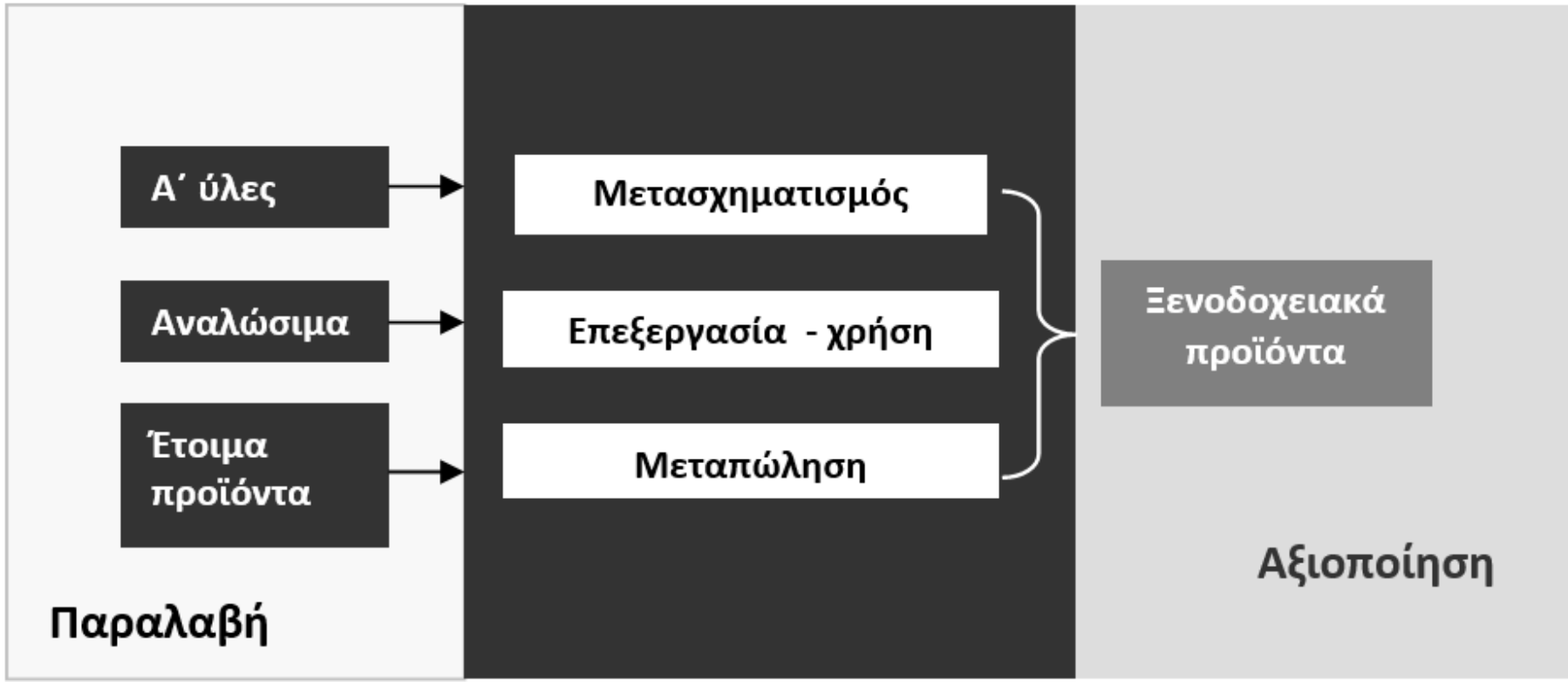
Ο **διοικητικός έλεγχος** ασχολείται με:

- Τη σύγκριση του τρόπου λειτουργίας της επιχείρησης σε σχέση με τον τρόπο που αρχικά είχε σχεδιαστεί
- Τη σύγκριση των αποτελεσμάτων με τα πρότυπα.
- Την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων της επιχείρησης
- Τα θέματα του προσωπικού, σε σχέση με την ανάπτυξη της αποδοτικότητάς του, τη μείωση του εργατικού κόστους και την αύξηση της ικανοποίησής του από την εργασία

Ο **διαχειριστικός έλεγχος** εστιάζει στην οικονομική διαχείριση των εσόδων των τμημάτων εκμετάλλευσης, όπως και στα κέντρα κόστους.

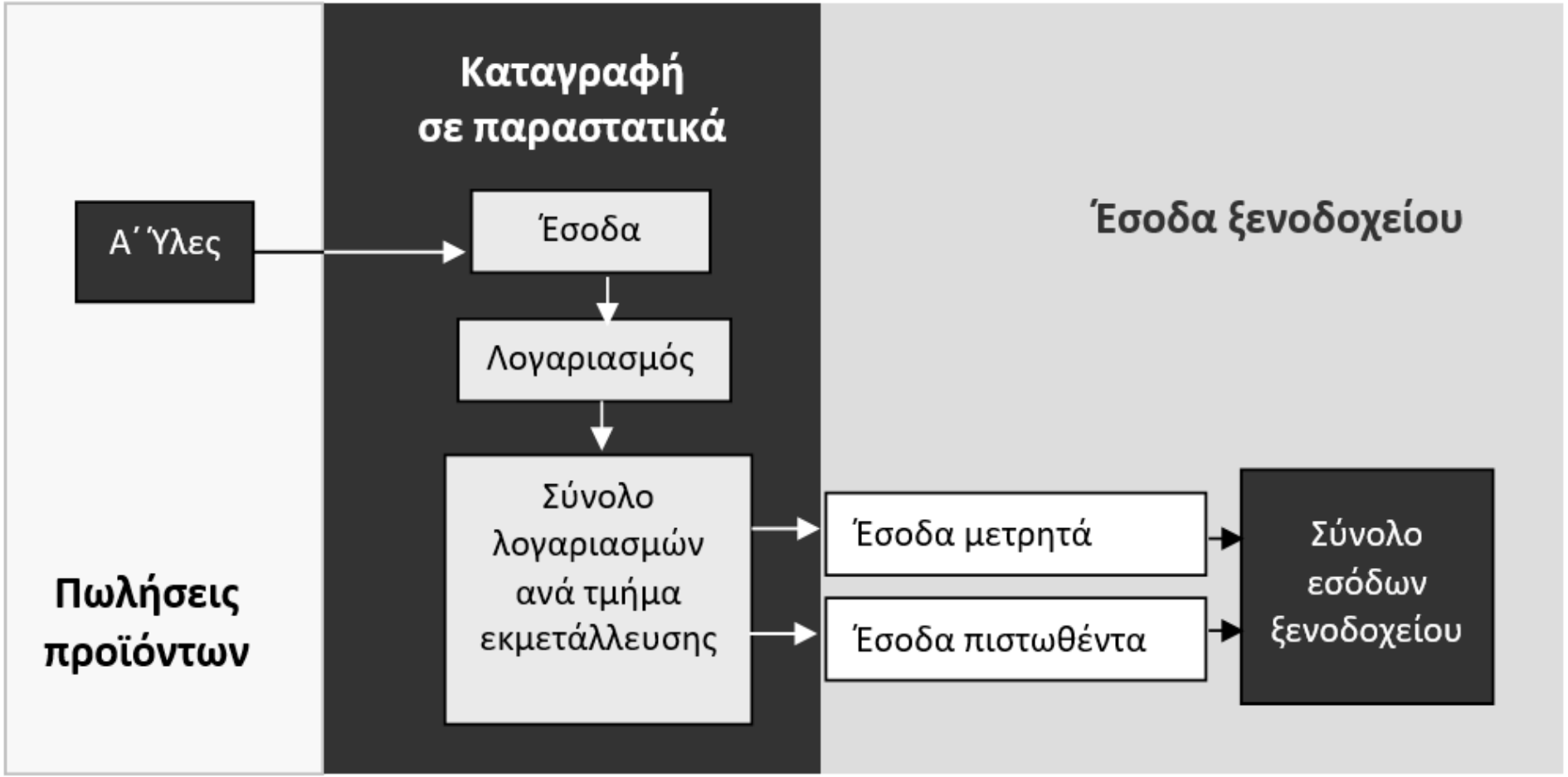
- Ο διοικητικός έλεγχος ασχολείται με:
- Τη σύγκριση του τρόπου λειτουργίας της επιχείρησης σε σχέση με τον τρόπο που αρχικά είχε σχεδιαστεί
- Τη σύγκριση των αποτελεσμάτων με τα πρότυπα.
- Την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων της επιχείρησης
- Τα θέματα του προσωπικού, σε σχέση με την ανάπτυξη της αποδοτικότητάς του, τη μείωση του εργατικού κόστους και την αύξηση της ικανοποίησής του από την εργασία
- Ο διαχειριστικός έλεγχος εστιάζει στην οικονομική διαχείριση των εσόδων των τμημάτων εκμετάλλευσης, όπως και στα κέντρα κόστους.
- Ο διοικητικός έλεγχος αποτελεί μέριμνα των υψηλών ιεραρχικών βαθμίδων αναφορικά με τον τομέα ευθύνης του κάθε διευθυντή.

Έλεγχος ποσοτήτων



- Το τμήμα προμηθειών εφοδιάζει τα τμήματα με πρώτες ύλες που μετασχηματίζονται στα αρμόδια τμήματα, αναλώσιμα υλικά που χρησιμοποιούνται από τους εργαζόμενους (π.χ. υλικά καθαρισμού) ή παραδίδονται προς χρήση (π.χ. σαπουνάκια) και έτοιμα προϊόντα. Τα υλικά αυτά είναι απαραίτητα για την παραγωγή των ξενοδοχειακών προϊόντων.
- Το τμήμα ελέγχου αναλαμβάνει την παρακολούθηση όλων των φάσεων παράδοσης, παραλαβής, χρήσης και απόδοσης των υλικών αυτών, μέσα από μία διαδικασία που ονομάζεται έλεγχος ποσοτήτων

Έλεγχος εσόδων



- Η πώληση των ξενοδοχειακών προϊόντων δημιουργεί έσοδα Το τμήμα ελέγχου αναλαμβάνει την ευθύνη απόδοσης τους στην επιχείρηση μέσα από τη διαδικασία που ονομάζεται έλεγχος εσόδων. Η διαδικασία αυτή εμπλέκεται σε όλο το κύκλωμα οικονομικών συναλλαγών, επιβεβαιώνοντας ότι οι πωλήσεις καταγράφονται στους αναλογούντες λογαριασμούς, οι οποίοι καταχωρούνται στις συνολικές καταστάσεις εσόδων των τμημάτων εκμετάλλευσης είτε δημιούργησαν έσοδα μετρητά (χρήμα) είτε έσοδα οφειλόμενα και ότι το σύνολο των εσόδων όλων των τμημάτων καταχωρείται.

Εφαρμογές σύγχρονης τεχνολογίας στο τμήμα ελέγχου



Σύστημα λήψης παραγγελιών της easyOrder

- Στο τέλος της ημερήσιας χρήσης μπορούμε να πληροφορηθούμε για το άθροισμα των επί μέρους κατηγοριών προσφερομένων ειδών, κάτι το οποίο εξυπηρετεί ιδιαίτερα το τμήμα κοστολόγησης. Πολλές ταμειακές μηχανές και πολλά προγράμματα ηλεκτρονικών υπολογιστών επιτρέπουν το λεπτομερή διαχωρισμό των διαφόρων ειδών. Παλιότερα, στην περίπτωση χρήσης Η/Υ, τα προσφερόμενα είδη ήταν κωδικοποιημένα και ο ταμπλίστας κτυπούσε τον κωδικό τους κι αυτά καταχωρούνταν στον λογαριασμό αυτόματα με τη τιμή τους. Η νεότερη τεχνολογία απλοποίησε τη διαδικασία με τη χρήση οθονών αφής, όπου ο ταμπλίστας απλά επιλέγει το εξερχόμενο είδος.
- Οι ταμειακές μηχανές είναι σε θέση να διαχωρίζουν τις πωλήσεις του κάθε τραπεζοκόμου, να συγκεντρώνουν τις καταναλώσεις κάθε τραπεζιού και να εκδίδουν ένα συνολικό λογαριασμό όταν αυτό ζητηθεί από τον υπεύθυνο ελέγχου.