**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ**

**ΜΑΘΗΜΑ: ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΘΕΜΑ:ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ**

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ : ΔΡ. Δ. ΠΑΠΑΓΙΆΝΝΗΣ

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ:EΥΑΓΓΕΛΙΑ ΜΠΑΚΙΓΙΑΣΗ

Α.Μ:309

**ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ ΜΠΑΚΙΓΙΑΣΗ**

**ΑΜ:309**

1/12/2019

# 

# 

ΠΕΡΙΟΧΟΜΕΝΑ

[ΕΙΣΑΓΩΓΗ 2](#_Toc536811522)

[ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ 3](#_Toc536811523)

[ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ 4](#_Toc536811524)

[ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ 6](#_Toc536811525)

[ΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ(main courante) 7](#_Toc536811526)

[ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ 8](#_Toc536811527)

[ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ 9](#_Toc536811528)

[ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ 12](#_Toc536811529)

[ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ 13](#_Toc536811530)

[Ελληνικές: 13](#_Toc536811531)

[Ξενόγλωσσες: 13](#_Toc536811532)

[ΟΡΟΛΟΓΙΑ 15](#_Toc536811533)

[ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ 20](#_Toc536811534)

# ΕΙΣΑΓΩΓΗ

# 

Το αίσθημα της φιλοξενίας αποτελεί ίσως τη βασικότερη αιτία δημιουργίας της ξενοδοχειακής βιομηχανίας. Η φιλοξενία θεοποιήθηκε από τους αρχαίους Έλληνες και η οποιαδήποτε παραβίαση των εθίμων της αποτελούσε αμάρτημα με συνέπειες τιμωρίας από τους Θεούς του Ολύμπου. Ξενοδοχείο αποτελεί το κτίριο που παρέχει, κατά κύριο λόγο, φιλοξενία (διανυκτέρευση), γι’ αυτό αρκετές φορές γίνεται λόγος για φιλοξενούμενους και όχι πελάτες.

Τα τελευταία χρόνια, ο τουριστικός κλάδος αναπτύσσεται ταχύτατα στη χώρα μας. Σ’αυτό συμβάλλει αφ’ ενός η γεωγραφική της θέση (το κλίμα, οι θάλασσες, ο ήλιος) αφ’ ετέρου η ιστορία της, η οποία είναι τόσο σημαντική όσο να την αναδείξει μία από τις πιο ανταγωνιστικές χώρες στον τουρισμό. Ο εκσυγχρονισμός του ξενοδοχειακού κλάδου αποτελεί μείζον θέμα συζήτησης. Η τουριστική βιομηχανία είναι, χωρίς αμφιβολία, βασικός πυλώνας της εγχώριας οικονομίας, προσφέροντας απασχόληση σε εκατοντάδες χιλιάδες εργαζόμενους. Έτσι συνδράμει σημαντικά στη βελτίωση του ισοζυγίου εξωτερικών συναλλαγών και την οικονομική ανάπτυξη της χώρας μας. ο Ελληνικός τουρισμός είναι από τους ελάχιστους τομείς της εθνικής μας οικονομίας, ο οποίος είναι ανταγωνιστικός σε παγκόσμιο επίπεδο.

# ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ

Μια ξενοδοχειακή επιχείρηση **αποτελείται** απο 13 τμήματα εκ των οποίων ένα από αυτά είναι το λογιστήριο.Το λογιστήριο ή αλλιώς η ξενοδοχειακή λογιστική **ασχολείται** με την επεξεργασία των οικονομικών πράξεων και λογιστικών γεγονότων, δηλαδή τη συγκέντρωση, παρακολούθηση και συσχέτιση στοιχείων κατά τις διάφορες περιόδους χρήσης. Επίσης, έχει ως αντικείμενο την παροχή εξειδικευμένης εσωτερικής πληροφόρησης σε διοικητικά στελέχη ,τα οποια ειναι υπεύθυνα για την διαχείρηση και τον ελεγχο της λειτουργίας της ξενοδοχειακής βιομηχανίας.Η εσωτερική πληροφόρηση συνιστά τη βάση του προγραμματισμού εναλλακτικων βραχυπρόθεσμων ή μακροπρόθεσμων ενεργειών καθώς και τη βάση της λήψης αποφάσεων αναφορικά με την επιλογή της κατάλληλης ενέργειας.Τα διο

ικητικά στελέχη κατευθύνουν τους αναγκαίους υλικούς πόρους και κινητοποιούν τους απαιτούμενους ανθρώπινους πόρους ώστε να πραγματοποιήσουν την επιλεγμένη ενέργεια .Επιπλέον,τις δράσεις που πραγματοποιούνται ώστε να διασφαλίσουν ότι το βραχυπρόθεσμο ή μακροπρόθεσμο πλάνο ακολουθείται και εφόσον απαιτείται, να το μεταβάλλουν βάσει των στόχων της επιλεγμένης ενέργειας . Ακόμη,καταγράφουν και αναλύουν τα έσοδα και τα έξοδα,η ομάδα η οποία εργαζεται στο λογιστήριο της ξενοδοχειακης επιχείρησης εργάζεται για να δημιουργήσει μια ακριβή αποτύπωση των παγίων, των υποχρεώσεων και των συναλλαγών.

**Σκοπός** της είναι η καταγραφή των περιουσιακών στοιχείων και της διάρθρωσης του ξενοδοχείου ανά πάσα στιγμή, η παρακολούθηση των μεταβολών τους και η εξαγωγή των οικονομικών αποτελεσμάτων στο σύνολο και για κάθε τμήμα εκμετάλλευσης και δραστηριότητας χωριστά .Η ανάπτυξη του κλάδου των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων και η εμφάνιση ολοένα και περισσότερων προβλημάτων λογιστικής φύσης, επιβάλλει να εξεταστεί η ξενοδοχειακή λογιστική σαν ένας επί μέρους κλάδος της εφαρμοσμένης λογιστικής για την αντιμετώπιση αυτών.

# ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Οι λογιστικές αρχές είναι παραδεδεγμένοι κανόνες και κατευθυντήριες οδηγίες των επιχειρήσεων και διέπουν τη συγκρότηση και την λειτουργία του λογιστικού συστήματος.Στην ξενοδοχειακή λογιστική απαραίτητες βασικές αρχές της λογιστικης,που επιδιωκούν την ομοιόμορφη καταγραφή των λογιστικών γεγονότων είναι:

1.Αρχή της Συνεχίσεως της Δραστηριότητας

Η αρχή αυτή υποθέτει ότι η ζωή μιας επιχείρησης θα είναι μακροχρόνια.Η επιχείρηση θα έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει τα σχέδια της στο μέλλον,δεν υπάρχει κίνδυνος ρευστοποιήσης της περιουσίας της επιχείρησης και ότι το παρόν είναι συνδεδεμένο με το μέλλον.

2. Χρηματική αρχή

Η λογιστική χρησιμοποιεί το χρήμα ως μονάδα μέτρησης και έκφρασης όλων των επιχειρηματικών συναλλαγών.Αποτελεί την κατάλληλη βάση για την λογιστική μέτρηση,ανάλυση και παράσταση των μεταβολών του κεφαλαίου σε όλα τα ενδιαφέροντα μέρη.

3.Αρχή της αυτοτέλειας των χρήσεων

Ο υπολογισμός των αποτελεσμάτων μιας λογιτικής χρήσης, να περιελαμβάνει μόνο τα έσοδα και έξοδα που πραγματοποιήθηκαν ή αναγνωριστήκαν σε αυτή τη χρήση.Η κάθε χρήση είναι ανεξάρτητη απο τις υπόλοιπες.Για το λόγο αυτό τα έσοδα και τα έξοδα επόμενων ή προηγούμενων χρήσεων,θα πρέπει να αντιμετωπίζονται με διαφορετικό τρόπο από τα αντίστοιχα της τρέχουσας χρήσης κατά τον υπολογισμό των αποτελεσμάτων.

4.Αρχή της περιοδικότητας των αποτελεσμάτων ή Αρχή της διαχειριστικής χρήσης

Ως διαχειριστική χρήση ορίζεται το πρώτο έτος, εκτός από την πώτη διαχειριστική χρήση μπόρει να φτάσει και τα 2 χρόνια.Ορίζουμε διαχειριστική χρήση για να υπάρχουν πληροφορίες και οικονομίκες καταστάσεις που είναι διαχρονικά συγκρίσιμες μεταξύ τους.

5.Αρχή της συσχέτισης εσόδων και εξόδων

Σύμφωνα με την αρχή αυτή το έξοδο πραγματοποιείται στην ίδια χρήση ή διάστημα στην οποία αναγνωρίζεται το έσοδο που προκύπτει από το δεδομένο έξοδο.Άρα, τα έξοδα και έσοδα που συνδέονται σε κάθε διαχειριστική χρήση θα πρέπει να είναι ομαλά, κανονικά και δεδουλευμένα.

6.Αρχή της αντικειμενικότητας και το επαληθεύσιμο των λογιστικών καταστάσεων

Η λογιστική και οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις θα πρέπει να στηρίζονται σε στοιχεία τα οποία μπορούν αντικειμενικά να καθοριστούν και να επαληθευτούν οποιαδήποτε στιγμή.

7.Αρχή του δικαιολογητικού

Είναι πολύ σημαντικό τα λογιστικά βιβλία να στηρίζονται πάνω σε δικαιολογητικά.

8.Αρχή της συνέπειας των λογιστικών μεθόδων

Η αρχή της συνέπειας ορίζει ότι η επιχείρηση κατά την κατάρτιση των λογιστικών καταστάσεων της,πρέπει να εφαρμόζει τις ίδιες μεθόδους που χρησιμοποιήθηκαν και στις προηγουμενες λογιστικές χρησείς,ώστε να μην αλλοιώνονται διαχρονίκα τα λογιστικά της αποτελέσματα.

9.Αρχή της συντηρητικότητας

Ο λογιστής ανάμεσα σε εναλλακτικές και γενικά αποδεκτές λύσεις, σε ορισμένα θέματα θα πρέπει να επιλέξει εκείνη την λύση που θα αποδώσει στον ποιο συντηριτικό τρόπο τα συγκεκριμένα στοιχεία,εκείνη την λύση που είναι καλύτερη για την επιχείρηση.

# ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΣΥΝΤΑΞΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ

Οι βασικές χρηματοοικονομικές καταστάσεις που συντάσσει μια ξενοδοχειακή επιχείρηση είναι:

• Ο Ισολογισμός ή η Κατάσταση Χρηματοοικονομικής Θέσης

• Η Κατάσταση Αποτελεσμάτων

• Η Κατάσταση Μεταβολών Καθαρής Θέσης

• Η Κατάσταση Χρηματοροών

• Το Προσάρτημα

# ΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ(main courante)

* Η τήρηση λογαριασμών πελατών ανήκει στον τομέα υπνοδωματίων και συγκεκριμένα στο τμήμα της υποδοχής.
* Οι οικονομικές συναλλαγές που πραγματοποιούν οι πελάτες στο ξενοδοχείο, καθορίζουν τη ροή των λειτουργιών της επιχείρησης.

* Κατά κανόνα, οι λειτουργίες της επιχείρησης μπορούν να χωριστούν σε έναν κύκλο πελατών αποτελούμενο από τέσσερα στάδια.
* Στο τελος της ημέρας γίνεται η ολοκλήρωση όλων των εκκρεμών εγγραφών, τον υπολογισμό των ημερήσιων εσόδων, διευθέτηση τυχόν ασυμφωνιών , επαλήθευση των τιμών δωματίων , επαλήθευση των κρατήσεων που δεν εμφανίστηκαν, κλείσιμο της main courante, προετοιμασία και έκδοση διαφόρων αναφορών, έκδοση υποχρεωτικών βιβλίων και τέλος παράδοση ταμείου.
* Όλα τα παραπάνω πραγματοποιούνται από τον main courantier.

# 

# ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ

* Πάγια: Στην 1 ομάδα περιλαμβάνεται το σύνολο αγαθών που προορίζονται να παραμείνουν με την ίδια περίπου μορφή.
* Αποθέματα: Στην ομάδα 2 παρακολουθούνται τα αποθέματα της ξενοδοχειακής μονάδας που προέρχονται από απογραφή, από αγορά ή από ιδιοπαραγωγή.
* Έσοδα: είναι η χρηματική έκφραση που αποκτάται άμεσα ή έμμεσα από την πώληση ή εκμετάλλευση αγαθών, υπηρεσιών και δικαιωμάτων.
* Έξοδο: είναι κάθε ανάλωση αξιών μέσα στο πλαίσιο της οικονομικής μονάδας. Δαπάνη είναι η αξία που καταναλώνεται κατά είδος με σκοπό την παραγωγή αγαθών.
* Μισθοδοσία Προσωπικού: είναι η αμοιβή που δίνεται από το ξενοδοχείο στο προσωπικό για την παροχή εργασίας του.
* Φ.Π.Α.: είναι έμμεσος φόρος και δεν έχει σχέση με τη φορολογία εισοδήματος της επιχείρησης.

# ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ

Oι βασικές εργασίες που πρέπει να εκτελούνται σε ένα οργανωμένο λογιστήριο οι οποίες διαφέρουν από επιχείρηση σε επιχείρηση και θα πρέπει να προσαρμόζονται σύμφωνα με τις εκάστοτε ανάγκες :

* Εκδίδει τα τιμολόγια των πελατών
* Παραλαμβάνει καθημερινά τις εισπράξεις από τους πελάτες  αλλά και από τους πωλητές και εκδίδει τι αντίστοιχο παραστατικό .
* Συγκεντρώνει, ελέγχει και καταχωρεί καθημερινώς:
* Τα τιμολόγια αγορών
* Τα τιμολόγια και τις αποδείξεις δαπανών
* Πληρωμές
* Τιμολόγια εξόδων εισαγωγών
* Τράπεζες
* Προμηθευτές
* Διαμαρτυρημένα πελατών (σε συνεργασία με εμπορικό και νομικό σύμβουλο).
* Κάθε παραστατικό που καταχωρείται θα πρέπει να έχει την ένδειξη “ καταχωρήθηκε” και  ν’ αναγράφει  το είδος του λογαριασμού.

* Ελέγχει το ημερήσιο ταμείο, καταχωρεί τις εισπράξεις και τις πληρωμές και ενημερώνει τη Διοίκηση για τυχόν διαφορές, αφού προηγουμένως κάνει τους απαραίτητους ελέγχους.

* Συμφωνεί υπόλοιπα προμηθευτών και πελατών και τους ενημερώνει (τηλεφωνικά & γραπτά) για τυχόν διαφορές.

* Συνδιαλέγεται μηνιαία με τράπεζες για την παρακολούθηση των υπαρχόντων λογαριασμών, την επιβεβαίωση των υπολοίπων και των κινήσεων.

* Προετοιμάζει και καταρτίζει στην αρχή του μήνα πρόγραμμα εισπράξεων και πληρωμών  για τον τρέχων μήνα και το παραδίδει έγκαιρα στη Διοίκηση.

* Ελέγχει τα παραστατικά εξόδων για προμήθειες όλων των τμημάτων και θέσεων της επιχείρησης (προμήθειες υλικών, αναλώσιμων, κλπ.) βρίσκει τυχόν διακυμάνσεις και ενημερώνει την Διοίκηση.

* Τηρεί και ενημερώνει τη λογιστική παρακολούθηση της αποθήκης.

* Αρχειοθετεί σε καθημερινή βάση όλα τα ελεγμένα και καταχωρημένα παραστατικά όχι ομαδικά αλλά αναλυτικά ανά κατηγορία και ανά χρονολογική σειρά. Τηρεί ολοκληρωμένο αρχείο όλων των εγγράφων, δημόσιων και μη, ανά θέμα.

* Μεριμνά για την εκτύπωση στατιστικών σε μηνιαία βάση, τις οποίες και παραδίδει στη Διοίκηση. Επίσης μεριμνά για την εκτύπωση στατιστικών οποτεδήποτε χρειαστεί να ζητηθεί από τη Διοίκηση.

* Συμμετέχει στην διενέργεια απογραφής τέλους χρήσεως

* Καταχωρεί τα απαραίτητα έντυπα για τη μισθοδοσία του προσωπικού. Φροντίζει για την ορθή συμπλήρωση της καρτέλας κάθε νεοπροσλαμβανόμενου ατόμου και την αναγραφή του στο ειδικό βιβλίο νεοπροσλαμβανόμενων.

* Φροντίζει όλες οι μηνιαίες εκκαθαριστικές αποδείξεις εργαζομένων να είναι όλες υπογεγραμμένες προτού αρχειοθετηθούν.

* Ενημερώνει έγκαιρα για κάθε μεταβολή των στοιχείων των εργαζόμενων στην επιχείρηση.

* Μεριμνά για την πληρωμή των ασφαλιστικών εισφορών των κύριων και επικουρικών ταμείων.

* Μεριμνά για την πληρωμή του Φ.Π.Α και  λοιπών έμμεσων Φόρων & Φόρων Εισοδήματος, κατόπιν υπολογισμού του από τον Υπεύθυνο Οικονομικών (εξωτερικού συνεργάτη) , και τη συμπλήρωση των απαιτούμενων εντύπων.

# 

# ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

Οι επιχειρηματικές λειτουργίες των ξενοδοχείων μονάδων θεωρείται,γενικότερα,ότι παρουσιάζουν έναν αριθμό διαφορετικών κύκλων εσόδων πωλήσεων συμπεριλαμβανόμενων του ημερήσιου λειτουργικού κύκλου,του εβδομαδιαίου κύκλου,του εποχικού κύκλου και του γενικευμένου επιχειρηματικού κύκλου.Πιο αναλυτικά (Jagels and Coltman, 2004):

* **Ο ημερήσιος επχειρηματικός κύκλος** εφαρμόζεται κυρίως στις λειτουργίες του εστιατόριου, όπου τα καθημερινά έσοδα πωλήσεων εξαρτώνται από τις περιόδους γεύματος.
* **Ο εβδομαδιαίος κύκλος** αναφέρεται αφενός στους επισκέπτες για επιχειρηματικούς σκοπούς, οι οποιοί χρησιμοποιούν τις ξενοδοχειακές υπηρεσίες περισσότερο κατά τη διάρκεια της βδομάδας,παρά κατά την διάρκεια του σαββατοκύριακου,αφετέρου τους κατοίκους της περιοχής,οι οποιοί συνήθως χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες εστιατορίου κατά τη διάρκεια του σαββατοκύριακου,παρά στα μέσα της εβδομάδας.
* **Ο εποχιακός κύκλος** εξαρτάται κατά κύριο λόγο απότους καταναλωτέςπου πραγματοποιούν τις διακοπές τους , οι οποίοι αποτελούν πηγή εσόδων για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις κατά της περιόδου διακοπών.
* **Ο γενικευμένος επιχειρηματικός κύκλος** υφίσταται κατά τη διάρκεια κύκλων πληθωριστικών υφέσεων,οπότε οι ξενοδοχειακες λειτουργίες παρουσιάζουν έντονη πτώση των εσόδων πωλήσεων.

# ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

## Ελληνικές:

ΑΕΠ : Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν

ΑΠΥ : Απόδειξη Παροχής Υπηρεσίας

ΔΛΠ : Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα

ΔΠΧΑ : Διεθνή Πρότυπα Χρηματοοικονομικής Αναφοράς

ΕΛΠ: Ελληνικά Λογιστικά Πρότυπα

ΣΣΕ : Σύστημα Εσωτερικού Ελέγχου

## Ξενόγλωσσες:

AIS : Accounting Information System

FF&E : Furniture, Fixtures & Equipment

FIFO : First In First Out

HFOS : Hotel Front Office System

IAF : Internal Audit Function

IFRS : International Financial Reporting Standards

SMA: Strategic Management Accounting

TAM : Technology Acceptance Model

USALI : Uniform System of Accounts for Lodging Industry

# ΟΡΟΛΟΓΙΑ

Η ξενοδοχειακή επιχείρηση, έχει την δική της ορολογία, που έχει προέλθει  πρώτα από την Γαλλική γλώσσα και αργότερα από την Αγγλική.  
Στη σελίδα αυτή, θα προσπαθήσουμε να εξηγήσουμε τις πιο συνηθισμένες από αυτές. Για όσες από αυτές οι έννοιες δεν είναι κατανοητές,  σας παραπέμπουμε σε άλλα άρθρα  σου site.

FRONT OFFICE  
Το σύνολο των υπηρεσιών που βλέπει ή που ξέρει ο πελάτης. Καλύπτει τις υπηρεσίες κρατήσεις, Reception, main courante κλπ.

TOUR OPERATOR  
Ο χονδρέμπορος του τουρισμού. Μισθώνει αεροπλάνα κλείνει συμβόλαια με ξενοδοχεία και με τοπικούς πράκτορες που κάνουν την διαχείριση των αφιξο-αναχωρήσεων, μεταφορών και εκδρομών των τουριστών. Τις υπηρεσίες αυτές τις πουλάει σαν πακέτα διακοπών, μέσω των πρακτορείων ταξειδίων αλλά και από άλλα ηλεκτρονικά κανάλια διάθεσης.

TRAVEL AGENT  
Πρακτορείο ταξειδίων, συνήθως μαγαζί λιανικής πώλησης.  Τα πρακτορεία του εξωτερικού πουλάνε τα πακέτα των TOUR OPERATORS. Τα Ελληνικά πρακτορεία αναλαμβάνουν να παρέχουν υπηρεσίες για την καλή εκτέλεση των πακέτων αυτών.

ALLOTMENT  
Συμβόλαιο με TOUR OPERATOR ή και πρακτορείο ταξειδίων που ορίζει προ-κράτηση ορισμένου αριθμού δωματίων για συγκεκριμένη χρονική περίοδο και με πολύ χαμηλές τιμές.  Ο TOUR OPERATOR στέλνει κρατήσεις που γίνονται pick up από το ALLOTMENT, και ο ξενοδόχος έχει υποχρέωση μέσα στο όριο του πλήθους δωματίων του συμβολαίου, να δεχθεί τις κρατήσεις μέχρι την ημέρα RELEASE. Όσα δωμάτια δεν έχουν επιβεβαιωθεί από τον TOUR OPERATOR, μέχρι την RELEASE DATE, επιστρέφουν στο ξενοδοχείο, για να τα διαθέσει όπως θέλει. Τα συμβόλαια είναι συνήθως ετήσιας διάρκειας και κατοχυρώνουν περισσότερο τον πράκτορα παρά τον ξενοδόχο. Συμβόλαια ALLOTMENT, δίνονται σήμερα και στα ηλεκτρονικά κανάλια διάθεσης.

COMMITMENT  
Συμβόλαιο σαν το ALLOTMENT αλλά τα δωμάτια πληρώνονται έρθουν δεν έρθουν. Λέγεται και GUARANTIE BASIS που συνήθως αφορά μίσθωση μέρους η και ολόκληρου του ξενοδοχείου σε τιμή πακέτο για μία σαιζόν.

Allotted COMMITMENT ή Committed ALLOTMENT  
Σήμερα υπάρχουν και μικτά συμβόλαια δηλ. μέρος των δωματίων δίνεται σε COMMITMENT και μέρος σε ALLOTMENT.

VOUCHER  
Αποδεικτικό στοιχείο πληρωμής του πελάτη τουρίστα για το πακέτο των υπηρεσιών που έχει αγοράσει από τον πράκτορα.. Συνήθως ο πελάτης έχει ένα για κάθε προμηθευτή (ξενοδοχείο, εκδρομή κλπ.).

ROOMING LIST  
Λίστα δωματίων του TOUR OPERATOR, με τα ονόματα των πελατών που θα έρθουν ανά δωμάτιο αλλά και τις υπηρεσίες που έχει αγοράσει. Με τις λίστες αυτές αλλά και με τα αντίγραφα των VOUCHERS που παραλαμβάνονται πριν από την άφιξη του πελάτη, ο ξενοδόχος έχει αυτόματα την επικύρωση των δωματίων του ALLOTMENT (pick up).

RELEASE PERIOD  
Περίοδος αποδέσμευσης των δωματίων ενός ALLOTMENT. Συνήθως είναι 7, 14 ή 21 ημέρες πριν από κάθε άφιξη. Μόλις περάσει αυτή η περίοδος, τα δωμάτια που δεν έχουν ακόμη επικυρωθεί από τον πράκτορα ή TOUR OPERATOR, ελευθερώνονται αυτόματα για λογαριασμό του ξενοδόχου.

BOOKING POSITION  
Κατάσταση του TOUR OPERATOR,  με τα δωμάτια που έχουν ήδη αγορασθεί από ένα συμβόλαιο (πλάνο διαθεσιμότητας). Η κατάσταση αυτή αναφέρει πλήθος δωματίων ανά τύπο και ανά ημέρα για συγκεκριμένη περίοδο και αποστέλλεται συχνά και πολύ πριν από την κάθε άφιξη. Η κατάσταση αυτή, χρησιμοποιείται για να την συγκρίνουμε με το αντίστοιχο δικό μας πλάνο διαθεσιμότητας για το συγκεκριμένο συμβόλαιο. Αν το πλάνο του πράκτορα, έχει περισσότερα δωμάτια από το δικό μας, τότε έχει κρατήσεις που δεν μας έχει στείλει ακόμη και θα πρέπει να τις υπολογίσουμε στην διαθεσιμότητά μας (υπόλοιπα από Booking Positions). Μπορεί βέβαια να έχουμε και διαφορές από χειριστικά λάθη δικά μας, οπότε η σύγκριση αυτή, είναι διπλά χρήσιμη.

RELEASE DATE  
Ημερομηνία αποδέσμευσης για εκκρεμείς κρατήσεις (WAITING LIST, OPTION, Προκαταβολής κλπ.)

EARLY BOOKING (EB)  
Όρος που ανήκει στην πολιτική Marketing του ξενοδοχείου ή και των συμβολαίων των ΤΟ. Όσο πιο νωρίς κλείσει ο πελάτης, τόσο μεγαλύτερη έκπτωση παίρνει. Πχ. εάν ο πελάτης κλείσει έως το τέλος Ιανουαρίου έχει έκπτωση 20%, έως τέλος Μαρτίου, έχει έκπτωση 15% κλπ.

SPECIAL OFFER (SPO)  
Αφορά το Marketing και αυτή, και είναι με ειδική έκπτωση με συγκεκριμένους όρους. Πχ. Για κρατήσεις που θα γίνουν τον Μάιο, και αφορούν παραμονές από 1ης Ιουνίου έως 30 Ιουνίου, επιπλέον έκπτωση Χ%.

7=6, 14=12 κλπ  
Δωρεάν διανυκτερεύσεις για συγκεκριμένη ελάχιστη παραμονή. Πχ 7=6 ο πελάτης μένει 7 νύκτες και πληρώνει τις 6, 14=12 μένει 14 πληρώνει μόνο τις 12 κλπ.

Τα EB, SPO, 7=6 κλπ, εμφανίζονται και συνδυαστικά στα πακέτα προσφορών

WAITING LIST  
Αφορά κρατήσεις για τις οποίες ο ξενοδόχος βάζει σε αναμονή απάντησης τον πελάτη. Συνοδεύεται και από ημερομηνία απάντησης από τον ξενοδόχο (RELEASE DATE).

OPTION  
Κράτηση επικυρωμένη από τον ξενοδόχο αλλά όχι από τον ενδιαφερόμενο πελάτη, συνήθως πράκτορα. Η κράτηση αυτή αποδεσμεύεται με RELEASE DATE επίσης.

ARRANGEMENT (Συμφωνία)  
Το σύνολο των υπηρεσιών, κοινώς ΠΑΚΕΤΟ, που καλύπτει ένα συμβόλαιο ή μία επί μέρους συμφωνία με τον ξενοδόχο. Τα πακέτα ARRANGEMENT είναι  
– RR   Room only                δωμάτιο μόνο  
– BB    Bed & Breakfast,     δωμάτιο και πρωινό  
– ΗΒ    Half Board               δωμάτιο και ημιδιατροφή (ένα γεύμα)  
– FB    Full Board                δωμάτιο και πλήρης διατροφή (γεύμα & δείπνο)  
– ΑLL  All Inclusive             Όρος που περιλαμβάνει επί πλέον και ποτά καθώς και χρήση ορισμένων υπηρεσιών όπως sports  κλπ.  
Εκτός από τα ανωτέρω ισχύουν πλέον και νέα πακέτα, όπως HB και κρασί η κατηγορίες ALL ανάλογα με το τι ποτά περιλαμβάνει κλπ.

EXTRAS  
Όσες καταναλώσεις δεν περιλαμβάνονται στο ΠΑΚΕΤΟ ARRANGEMENT ανωτέρω (πχ. Ποτά, τηλέφωνα κλπ), ονομάζονται Extras

LIMIT HOUR  
Μέγιστη ώρα άφιξης πελάτη που αποτελεί και ώρα αυτόματης αποδέσμευσης του δωματίου (ή των δωματίων) της κράτησης για λογαριασμό του ξενοδόχου. Σε μη επιβεβαιωμένη κράτηση ισχύει ο κανόνας ότι το δωμάτιο κρατείται μέχρι τις 18:00 εκτός αν έχει συμφωνηθεί κάτι διαφορετικό. Οι κρατήσεις αυτές λέγονταν και 6pm και έχουν λίγο πολύ καταργηθεί καθώς έχουν αντικατασταθεί με αντίστοιχες επιβεβαιωμένες (με πιστωτική κάρτα, προκαταβολή κλπ.)

EXTRA BED  
Κρεβάτι που δεν περιλαμβάνεται στο δωμάτιο και μπαίνει επί πλέον.

BABY COT  
Παιδική κούνια για μωρά. Μαζί με τα EXTRA BEDS αποτελούν στοιχεία που πρέπει να γνωρίζει η προϊσταμένη για κάθε άφιξη ώστε να τα τοποθετούν εγκαίρως στο δωμάτιο.

NO SHOW  
Κράτηση μη εμφανισθείσα. Συνήθως χρεώνουμε ακυρωτικά (CANCELATION FEES).

AMENDEMENT  
Αλλαγή κάποιου ή κάποιων από τα στοιχεία μίας κράτησης που υπάρχει  ήδη.

CANCELATION  
Aκύρωση υπάρχουσας κράτησης.

ΚΑΛΥΨΗ – ΠΛΗΡΟΤΗΤΑ  
Το ποσοστό που προκύπτει από την διαίρεση του πλήθους των δωματίων που έχουν νοικιασθεί με το σύνολο των διαθεσίμων δωματίων του ξενοδοχείου. Η κάλυψη αυτή παρακολουθείται σε καθημερινή, μηνιαία και ετήσια βάση, καθώς και σε σύγκριση με την περσινή περίοδο.

FORECAST  
Πρόβλεψη πληρότητας. Αν πραγματοποιηθούν όλες οι προβλέψεις (αναμενόμενες αφίξεις και προβλεπόμενες αναχωρήσεις) τι κάλυψη θα έχουμε. Το Forecast παρακολουθείται για μία μέρα, μία εβδομάδα ή και 14 ημέρες, από σήμερα και ενδιαφέρει άμεσα τους τμηματάρχες της ξενοδοχειακής μονάδας για να κάνουν έγκαιρο προγραμματισμό προσωπικού, προμηθειών κλπ.

DAY USE  
Κράτηση δωματίου για κάποιες ώρες της ημέρας που δεν περιλαμβάνει διανυκτέρευση. Λέγεται και διημέρευση.

HALF DAY  
Κράτηση δωματίου για μισή μέρα που δεν περιλαμβάνει διανυκτέρευση. Συνήθως προκύπτει από πελάτες παραμένοντες που την ημέρα αναχώρησης ζητούν να μείνουν στο δωμάτιο μέχρι το απόγευμα. Σύμφωνα με τον νόμο, η χρήση δωματίου μέχρι τις 18:00, χρεώνεται με την μισή τιμή.

HALF DOUBLE  – SHARING ROOM – CHAMBRE A PARTAGER  
Οι τουρίστες συνηθίζεται να αγοράζουν κλίνη σε δίκλινο δωμάτιο (μισό δίκλινο), με αποτέλεσμα να μοιράζονται το δωμάτιο με ένα άλλο άγνωστο πελάτη. Οι πελάτες αυτοί έχουν SHARING ROOM.

ALLOCATION ,  PRE-ALLOCATION  
Διαδικασία ορισμού του αριθμού ή των αριθμών δωματίου κάθε κράτησης. Η εργασία αυτή μπορεί να γίνει με την καταχώρηση της κράτησης ή την παραμονή της άφιξης ή (το συχνότερο) το πρωί  της άφιξης και πριν από την άφιξη.

CHECK IN – CHECK OUT  
Εργασία που δηλώνει ότι ο αναμενόμενος πελάτης ήρθε πλέον αλλά και έχει πάρει συγκεκριμένο αριθμό δωματίου (ή δωματίων). Αντίστοιχα για τον πελάτη που έχει αναχωρήσει ισχύει ο όρος CHECK OUT.

REGISTRATION  
Διαδικασία εγγραφής των στοιχείων του πελάτη που έχει αφιχθεί. (στοιχεία ταυτότητος, συμφωνηθέντες όροι πακέτου και τιμές κλπ.)

PASSANT  ή   WALK IN  
Πελάτης που έρχεται στο ξενοδοχείο χωρίς να έχει κράτηση και ζητάει δωμάτιο.

PASSANT  ΤΜΗΜΑΤΩΝ  
Καταναλώσεις στα τμήματα του ξενοδοχείου που πληρώνονται μετρητοίς και δεν είναι χρεωστικά (επί πιστώσει).

PASSANT Λογαριασμοί  
Λογαριασμοί που δεν ανήκουν σε δωμάτιο, αλλά σε πελάτη που δεν διαμένει στο ξενοδοχείο (εκδηλώσεις, Tour Leaders, κλπ)

GUEST HISTORY  
Το ιστορικό του πελάτη – τα στοιχεία του, πόσες φορές ήρθε, που έμεινε, τι κατανάλωσε κλπ.

ΒΚΠ  –  ΒΙΒΛΙΟ ΚΙΝΗΣΕΩΣ ΠΕΛΑΤΩΝ  
Το βιβλίο αυτό αφορά τον ΚΒΣ, είναι θεωρημένο και περιλαμβάνει τα στοιχεία κάθε πελάτη που έρχεται  στο ξενοδοχείο, τους όρους της συμφωνίας και τον αριθμό δωματίου. Το βιβλίο αυτό λειτουργεί μηχανογραφημένο σε ON LINE μορφή, καθώς ο  ΚΒΣ είναι σαφής ως προς τον χρόνο τήρησής του “με την άφιξη του πελάτη”.  
Το βιβλίο αυτό λέγεται και ΒΙΒΛΙΟ ΠΟΡΤΑΣ.

ΒΙΒΛΙΟ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ.  
Βιβλίο θεωρημένο από την τοπική αστυνομία στο οποίο γράφονται τα προσωπικά στοιχεία των πελατών (Ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, ΑΔΤ, εθνικότητα κλπ)

ΔΕΛΤΙΟ  ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΕΛΑΤΗ  
Προτυπωμένο χειρόγραφο μπλοκ δελτίων όπου γράφονται τα στοιχεία ταυτότητος ή διαβατηρίου κάθε πελάτη που έρχεται στο ξενοδοχείο. Από τα δελτία αυτά συμπληρώνεται το Βιβλίο αστυνομίας.

ΜΗΝΙΑΙΟ ΔΕΛΤΙΟ ΞΕΝΕΠΕΛ  
Δελτίο του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος, στο οποίο γράφουμε το σύνολο των μηνιαίων αφίξεων και διανυκτερεύσεων ανά εθνικότητα.

MAIN COURANTE  
Σύστημα λογιστικής παρακολούθησης των λογαριασμών των πελατών εντός ξενοδοχείου. Αφορά πελάτες που είναι μέσα στο ξενοδοχείο και δεν έχει ακόμη εκδοθεί ο λογαριασμός τους παρόλο που έχουν ήδη κάνει καταναλώσεις.  
Για την Γενική Λογιστική η MAIN COURANTE είναι ένας λογαριασμός που περιλαμβάνει τα υπόλοιπα για τους “πελάτες παραμένοντες”.

# 

# ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

<https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/21159/4/PappasDimitriosMsc2017.pdf>

<https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/21159/4/PappasDimitriosMsc2017.pdf>

<http://repository.library.teimes.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/4402/%CE%9E%CE%95%CE%9D%CE%9F%CE%94%CE%9F%CE%A7%CE%95%CE%99%CE%91%CE%9A%CE%97%20%CE%9B%CE%9F%CE%93%CE%99%CE%A3%CE%A4%CE%99%CE%9A%CE%97..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/21243/3/KarapatsaAlexandraMsc2017.pdf>

<https://logecon.gr/2012/09/07/%CE%BF-%CF%81%CF%8C%CE%BB%CE%BF%CF%82-%CF%84%CE%BF%CF%85-%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B7%CF%81%CE%AF%CE%BF%CF%85-%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD-%CF%83%CF%8D%CE%B3%CF%87%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B7/>

<https://www.businesscoachinglab.gr/page.aspx?itemID=SPG138>

<https://myhotelgr.wordpress.com/%CE%BF%CF%81%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CE%B1/>