***ΤΟ τμήμα υποδοχής (Front office)***

**Σχολή: Τ.Ε.Ι. Στερεάς Ελλάδας**

**Τμήμα Διοίκησης και Οικονομίας Πολιτιστικών και Τουριστικών Μονάδων**

**Μάθημα Ζ΄ Εξαμήνου: Πληροφοριακά Συστήματα**

**Εισηγητής : Δρ. Παπαγιάννης**

**Α.Μ : 484**

**Πολυχρονίδου Παναγιώτα**

**Εισαγωγή**

Κάθε επιχείρηση προκειμένου να λειτουργεί ομαλά και οργανωμένα, χωρίζεται σε τμήματα σύμφωνα με τις υπηρεσίες τις οποίες παρέχει. Έτσι και τα ξενοδοχειακά καταλύματα οργανώνονται σε τμήματα τα οποία ναι διαθέτουν διαφορετικές αρμοδιότητες και καλούνται να καλύψουν τις ανάγκες του επισκέπτη αλλά και του ίδιου του ξενοδοχείου. Ένα ξενοδοχειακό κατάλυμα μπορεί να αποτελείται από το τμήμα δωματίων το οποίο αποτελείται από τα τμήματα υποδοχής και ορόφων, τα επισιτιστικά τμήματα, το τμήμα πωλήσεων, το λογιστήριο, το τμήμα συντήρησης, το τμήμα ασφάλειας, το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού, το τμήμα ψυχαγωγίας, το τμήμα εκδηλώσεων/δεξιώσεων καθώς και το τμήμα της διεύθυνσης. Το κάθε ένα από τα προαναφερθέντα τμήματα έχει διαφορετικούς υπεύθυνους όπως και διαφορετικές αποστολές. Για παράδειγμα, το τμήμα υποδοχής με το οποίο θα ασχοληθούμε στα επόμενα κεφάλαια, είναι το πρώτο τμήμα το οποίο εξυπηρετεί τον πελάτη κατά την έλευσή του στο κατάλυμα αφού εκεί θα καταχωρηθούν τα στοιχεία του προκειμένου να πραγματοποιήσει μια κράτηση, ενώ οι υπόλοιπες υπηρεσίες έρχονται σε επαφή με τον πελάτη είτε σε μεταγενέστερο στάδιο (τμήμα ψυχαγωγίας, εκδηλώσεων, επισιτιστικά τμήματα) είτε έμμεσα (τμήμα ασφάλειας, τμήμα πωλήσεων, τμήμα συντήρησης) αλλά είτε και καθόλου (λογιστήριο, τμήμα ανθρώπινου δυναμικού,).

**Το ανθρώπινο δυναμικό της υποδοχής**

Κάθε τμήμα του ξενοδοχείου διαθέτει καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό το οποίο εκτελεί καθήκοντα ανάλογα με τις υπηρεσίες τις οποίες παρέχει το κάθε τμήμα. Το τμήμα υποδοχής αποτελείται από υπάλληλους οι οποίοι εξυπηρετούν τους πελάτες όσον αφορά τις κρατήσεις, τα στοιχεία άφιξης/αναχώρησης τους, τις αποσκευές τους, χρήσιμες πληροφορίες οι οποίες ενδέχεται να χρειάζονται να μάθουν . Οι υπάλληλοι τις υποδοχής συντονίζονται και ελέγχονται από τον διευθυντή της υποδοχής, ο οποίος είναι υπεύθυνος για την εύρυθμη λειτουργία του τμήματος.

**Υπάλληλος υποδοχής(Receptionist)**

Ο υπάλληλος υποδοχής είναι ο πρώτος που έχει επαφή με τον πελάτη. Είναι αυτός ο οποίος θα πουλήσει δωμάτια στους πελάτες και θα τους προτείνει εναλλακτικές λύσεις και προσφορές. Τα καθήκοντα του υπάλληλου υποδοχής είναι να παραχωρεί τα κατάλληλα δωμάτια, να ενημερώνει τις αφίξεις-αναχωρήσεις, να μεταβιβάζει έγγραφα στο ταμείο σχετικά με τη δημιουργία νέων λογαριασμών πελατών, να επικοινωνεί για ό ,τι αφορά τα δωμάτια καθώς και να χειρίζεται τα κλειδιά των δωματίων.

**Υπάλληλος κρατήσεων(Booking clerk)**

Ο υπάλληλος κρατήσεων φροντίζει να ενημερώνει τακτικά τα έγγραφα των κρατήσεων, κρατά αρχεία των πελατών, ενημερώνει την ρεσεψιόν για τις αφίξεις της επόμενης ημέρας και είναι υπεύθυνος για την αποστολή ενημερωτικών δελτίων σε τουριστικά πρακτορεία. Δέχεται κρατήσεις των πελατών οι οποίες μπορούν να γίνονται ηλεκτρονικά μέσω της ιστοσελίδας του ξενοδοχείου ή εφαρμογών online κρατήσεων, δια αλληλογραφίας, μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, τηλεφωνικά, μέσω fax ή προφορικά.

**Τηλεφωνητής (Hotel calling centre clerk)**

Ο τηλεφωνητής είναι υπεύθυνος για τα εσωτερικά αλλά και εξωτερικά τηλεφωνήματα του ξενοδοχείου. Αναλαμβάνει την εξυπηρέτηση των πελατών που τον καλούν, τους πληροφορεί για τις παροχές του ξενοδοχείου, τους συνδέει με άλλα τμήματα του καταλύματος καθώς και αναλαμβάνει την καταχώρηση του εγερτηρίου των πελατών. Επίσης, είναι υπεύθυνος για τα fax και τις λοιπές τηλεφωνικές κλήσεις της επιχείρησης.

**Ταμίας(Cashier)**

Ο ταμίας της υποδοχής είναι αυτός που διατηρεί τους λογαριασμούς των πελατών και να τους ενημερώνει. Σε αντίθεση με τα παραπάνω τμήματα των οποίων η αποστολή είναι κατά κύριο λόγο η εξυπηρέτηση των πελατών, ο ταμίας ασχολείται περισσότερο με την οικονομική σχέση μεταξύ του πελάτη και του ξενοδοχείου αφού εισπράττει τα χρήματα από τους πελάτες που αναχωρούν, είναι υπεύθυνος για τις αποδείξεις και για είσπραξη χρημάτων από λοιπές χρεώσεις. Επίσης, πραγματοποιεί έλεγχο των λογαριασμών των πελατών στο κλείσιμο κάθε βάρδιας.

**Θυρωρός(Concierge)**

Οι θυρωροί θα πρέπει να είναι ετοιμόλογοι και να έχουν στην διάθεσή τους διάφορες πληροφορίες σχετικά με την περιοχή γύρω από το ξενοδοχείο σε περίπτωση που ερωτηθούν. Κοινώς, θα πρέπει να έχει την ικανότητα να ξεναγεί και να δίνει κατανοητές και έγκυρες οδηγίες στους πελάτες. Επίσης, οι θυρωροί αναλαμβάνουν το παρκάρισμα των αυτοκινήτων των πελατών, μεταφορά αποσκευών, διαχείριση κλειδιών, ενοικιάσεις αυτοκινήτων, κρατήσεις αεροπορικών εισιτηρίων, καθώς και τον έλεγχο και την διανομή της αλληλογραφίας πελατών και υπαλλήλων.

**Νυχτερινός υπάλληλος υποδοχής(Night Auditor)**

Αποστολή του νυχτερινού ρεσεψιονίστ είναι να πραγματοποιεί έλεγχο των καταχωρήσεων της υποδοχής προκειμένου να εντοπιστούν λάθη και να επιλυθούν προτού οι πελάτες αναχωρήσουν το πρωί. Η βάρδιά του ξεκινά όταν όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου κλείσουν, δηλαδή περίπου στις 00.00 και διαρκεί για δύο ώρες και παραπάνω. Κατά τη διάρκεια της βάρδιάς του πρέπει να καταχωρήσει τις χρεώσεις των δωματίων στους λογαριασμούς των πελατών, να ταξινομεί τις αποδείξεις πελατών και πιστωτικών καρτών, να επαληθεύει εγγραφές και υπόλοιπα λογαριασμών, να προετοιμάζει τις αναφορές για το λογιστήριο και να αναφέρει το αποτέλεσμα λειτουργίας του ξενοδοχείου στον διευθυντή.

**Εμφάνιση υπαλλήλων υποδοχής**

Η συμπεριφορά του υπαλλήλου θα πρέπει να συνάδει με την εξωτερική εμφάνιση. Η εξωτερική εμφάνιση του υπαλλήλου υποδοχής θα πρέπει να εμπνέει επαγγελματισμό και ευπρέπεια. Η στολή θα πρέπει να διατηρείται καθαρή και σιδερωμένη, η κονκάρδα να είναι ίσια και ευδιάκριτη, το σακάκι πάντα κουμπωμένο, τα παπούτσια καλογυαλισμένα και καινούρια, τα πουκάμισα θα πρέπει να αλλάζονται σε καθημερινή βάση και η φροντίδα της υγιεινής του σώματος θα πρέπει να γίνεται καθημερινά . Οι άντρες θα πρέπει να είναι ξυρισμένοι και τα μαλλιά τους είναι κοντά και περιποιημένα ενώ οι γυναίκες απαιτείται να έχουν τα μαλλιά τους πιασμένα πίσω από το κεφάλι, να μην έχουν έντονα βαμμένα νύχια και πρόσωπο, να φοράνε μαύρες κλειστές γόβες με μεσαίου μεγέθους τακούνι. Ωστόσο, απαγορεύονται τα έντονα κοσμήματα εκτός από τα διακριτικά σκουλαρίκια και ένα δαχτυλίδι ανά χέρι στις γυναίκες, ενώ στους άντρες επιτρέπονται μόνο τα ρολόγια και οι βέρες.

**Ενδυμασία υπαλλήλου υποδοχής**

Η ενδυμασία σε συνάρτηση με την επαγγελματική συμπεριφορά και την περιποιημένη εξωτερική εμφάνιση επηρεάζει την συμπεριφορά του πελάτη και την εικόνα την οποία έχει ο ίδιος σχηματίσει για την επιχείρησή μας. Για αυτόν το λόγο, μεσαία και μεγάλα ξενοδοχεία απαιτούν από τους υπαλλήλους τους να φορούν στολές. Οι στολές αυτές θα πρέπει να είναι κατασκευασμένες από καλά υλικά, ανθεκτικές και βολικές προκειμένου να μην δυσκολεύουν τον υπάλληλο στην διεξαγωγή των καθηκόντων του. Το ξενοδοχείο θα πρέπει να παρέχει στο ανθρώπινο δυναμικό του δύο τουλάχιστον εναλλακτικές ενδυμασίες για την χειμερινή και την εαρινή περίοδο.

**ΕΠΙΛΟΓΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ**

**Προδιαγραφές ανθρώπινου δυναμικού**

Το ανθρώπινο δυναμικό της υποδοχής επιλέγεται από τον διευθυντή της υποδοχής. Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να χαίρουν άκρας φυσικής και ψυχικής υγείας, διότι τα καθήκοντά τους απαιτούν πολύωρη κόπωση του σώματος μα παράλληλα καλή διάθεση προκειμένου να είναι ευγενικοί με τους πελάτες κατά την εξυπηρέτησή τους. Σημαντικά προσόντα τα οποία λαμβάνονται σοβαρά υπ’όψιν στην επιλογή του κατάλληλου υποψηφίου για μια θέση στην υποδοχή αποτελούν οι συστατικές επιστολές από προηγούμενους εργοδότες, τα πτυχία ξένων γλωσσών (καλό να είναι παραπάνω από δύο), οι πιστοποιήσεις γνώσεων χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών καθώς και η κατοχή αποδεικτικού γενικών γνώσεων (απολυτήριο λυκείου) ή πτυχίου εξειδικευμένων γνώσεων πάνω στον κλάδο του τουρισμού. Επίσης, το βιογραφικό του υποψηφίου θα πρέπει να είναι δομημένο με τέτοιον τρόπο ούτως ώστε να προκαλέσει αίσθηση στον διευθυντή της υποδοχής προκειμένου να διεξαχθεί συζήτηση πάνω στον υποψήφιο υπάλληλο και τα ενδιαφέροντά του.

**Βιβλιογραφία**

<http://gp-a2.blogspot.com/2009/05/front-office.html>

<https://www.nestoriohotel.gr/el_GR/the-hotel/kanones-deontologias-prosopikou.html>

<https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/5290/1/KEF8.pdf>

<http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/tour/2013/AvgoustakisEmmanouil/attached-document-1385541398-623619-20700/AvgoustakisEmmanouil2013.pdf>

<http://kapalearn.gr:8080/korifi_eclass/modules/document/file.php/KDBM101/%CE%95%CE%9A%CE%A0%CE%91%CE%99%CE%94%CE%95%CE%A5%CE%A3%CE%97%20%CE%A5%CE%A0%CE%9F%CE%94%CE%9F%CE%A7%CE%97%CE%A3%20-%20%CE%A4%CE%97%CE%9B%CE%95%CE%A6%CE%A9%CE%9D%CE%99%CE%9A%CE%97%20%CE%95%CE%A0%CE%99%CE%9A%CE%9F%CE%99%CE%9D%CE%A9%CE%9D%CE%99%CE%91%20-%20%CE%9A%CE%A1%CE%91%CE%A4%CE%97%CE%A3%CE%95%CE%99%CE%A3%20-%20%CE%A4%CE%95%CE%A7%CE%9D%CE%99%CE%9A%CE%95%CE%A3%20%CE%91%CE%A5%CE%9E%CE%97%CE%A3%CE%97%CE%A3%20%CE%A0%CE%A9%CE%9B%CE%97%CE%A3%CE%95%CE%A9%CE%9D.pdf>