

Σχολή: Διοίκησης, οικονομίας και επικοινωνίας πολιτιστικών και τουριστικών μονάδων.

Μάθημα: “Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης επιχειρήσεων φιλοξενίας”

Θέμα: “Τήρηση λογαριασμών πελατών στην ξενοδοχειακή μονάδα”

Διδάσκων καθηγητής: Δρ. Δ. Παπαγιάννης.

Επιμελών φοιτήτρια: Ηλία Κυπαρισσία-Ιωάννα

Α.Μ.: 340

Άμφισσα, Δεκέμβριος 2018.

**ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ……………………………………………………………3

5 ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΗΡΗΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ…………………….……3

MAIN-COURANT…………………………………………………………………...5

FRONT OFFICE……………………………………………………………….……6

ΥΠΟΔΙΑΙΡΕΣΕΙΣ FRONT OFFICE…………………………………………..……7

NYXTEΡΙΝΟΣ ΥΠΑΛΛΑΛΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ (NIGHT AUDITOR)……………...10

ΣΥΜΒΑΣΗ QUARANTEE…………………………………………………………11

ΤΥΠΟΙ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ………………………………………………………………12

Α) ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ………………………………………………………………….13

Β) ΜΗ ΕΓΓΥΗΜΕΝΕΣ……………………………………………………….…….14

ΤΥΠΟΙ ΔΩΜΑΤΙΩΝ………………………………………………………….……..15

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ……………………………………………………………….……16

**Το τμήμα λογιστηρίου**

Οι δραστηριότητες του λογιστηρίου περιλαμβάνουν πληρωμή οφειλόμενων ποσών, εισπράξεις, μισθοδοσία, συνεργασίες με τράπεζες, έλεγχο και συγκέντρωση λειτουργικών και οικονομικών στοιχείων της επιχείρησης.

Η Τήρηση Λογαριασμών Πελατών χωρίζεται σε 5 μέρη.

* Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει την οργανωτική δομή του ξενοδοχείου και τον τομέα υπνοδωματίων στον οποίο ανήκει το τμήμα Τήρησης Λογαριασμών Πελατών, τις βασικές έννοιες της main-courante, τα συστήματα που εφαρμόζονται από τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις για την τήρηση των λογαριασμών πελατών, τα συνήθη έντυπα που χρησιμοποιεί η main-courante και τον πιθανό εξοπλισμό που μπορεί να διαθέτει η main-courante.
* Το δεύτερο μέρος αναφέρεται στις λειτουργίες της τήρησης λογαριαμών πελατών, οι οποίες περιλαμβάνουν το άνοιγμα και την διατήρηση λογαριασμών, τις καταχωρίσεις χρεωστικών και πιστωτικών κινήσεων στους λογαριασμούς πελατών, την μεταφορά, τακτοποίηση και κλείσιμο των λογαριασμών και τον εσωτερικό έλεγχο της main-courante.
* Το τρίτο μέρος αναλύει το νυχτερινό κλείσιμο (τέλος ημέρας) της επιχείρησης, με αναφορά στις λειτουργίες και στους τρόπους τήρησης του νυχτερινού κλεισίματος και στην ακολουθούμενη διαδικασία για ένα ορθό και ολοκληρωμένο νυχτερινό κλείσιμο και παρουσιάζει συνοπτικά την βασική διαδικασία τήρησης λογαριασμών πελατών.
* Το τέταρτο μέρος περιλαμβάνει τα αγαθά και τις υπηρεσίες των ξενοδοχειακών καταλυμάτων που υπάγονται στον χαμηλό και στον υψηλό συντελεστή Φ.Π.Α, καθώς και διάφορες λυμένες και προς επίλυση ασκήσεις για εξάσκηση του αναγνώστη στην τήρηση λογαριασμών πελατών.
* Τέλος το πέμπτο μέρος περιλαμβάνει λεξιλόγιο όρων της τήρησης λογαριασμών πελατών και αλφαβητικό ευρετήριο θεμάτων.

Παρότι το χειρόγραφο σύστημα τήρησης λογαριασμών πελατών τείνει να εξαλειφθεί ακόμη και στα μικρά ξενοδοχεία που το εφαρμόζουν σήμερα, γίνεται εκτενής αναφορά σ’ αυτό, διότι παρέχει την δυνατότητα επεξήγησης της συνολικής διαδικασίας βήμα προς βήμα. Με τον τρόπο αυτό καθίσταται ευκολότερη η κατανόηση και εκμάθηση του μηχανογραφημένου συστήματος, δεδομένου ότι τα προγράμματα των Η/Υ ακολουθούν τα ίδια βήματα και τις ίδιες τεχνικές με το χειρόγραφο σύστημα. Εξάλλου είναι σημαντικό για το προσωπικό της main-courante να κατανοεί την ροή των πληροφοριών στο χειρόγραφο σύστημα, διότι μερικές φορές οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές σταματούν να λειτουργούν λόγω βλάβης και μέχρι την αποκατάστασή τους θα χρειαστεί να εφαρμοστεί το χειρόγραφο σύστημα.

Η main-courante είναι ένα σύστημα παρακολούθησης των λογαριασμών των πελατών ενός ξενοδοχείου. Αφορά τους πελάτες, που παραμένουν στο ξενοδοχείο και δεν έχουν εκδοθεί οι λογαριασμοί των παρόλο που έχουν κάνει ήδη καταναλώσεις.

**Main-courante:**

Στην Ελλάδα το τμήμα που ασχολείται με την Τήρηση Λογαριασμών Πελατών, έχει επικρατήσει να ονομάζεται main-courante (γαλλικός όρος που σημαίνει πρόχειρο βιβλίο των καθημερινών πωλήσεων), οι υπάλληλοι που εργάζονται σ’ αυτό main-courantiers (μαιν κουραντιέ). Στα αγγλικά οι όροι αυτοι μεταφράζονται σε: front office accounting (τήρηση λογαριασμών πελατών), night-audit (νυχτερινό κλείσιμο) και night-auditors (νυχτερινοί υπάλληλοι). Ανάλογα με το σύστημα που εφαρμόζει η υποδοχή κάθε ξενοδοχείου, η Τήρηση Λογαριασμών Πελατών μπορεί να είναι χειρόγραφη, μηχανική ή με Η/Υ. Η χειρόγραφη main-courante τηρείται από μικρά κυρίως ξενοδοχεία και από τον ίδιο υπάλληλο ο οποίος είναι συγχρόνως ρεσεψιονίστ, ταμίας και τηλεφωνητής. Η μηχανική main-courante σήμερα εφαρμόζεται από ελάχιστα ημιαυτοματοποιημένα ξενοδοχεία μικρού και μεσαίου μεγέθους. Η Τήρηση Λογαριασμών Πελατών με Η/Υ περιλαμβάνεται σε όλα τα σύγχρονα ξενοδοχειακά προγράμματα της υποδοχής και χρησιμοποιείται ευρέως από τις μεγάλες και υψηλής τάξης ξενοδοχειακές μονάδες. Το σύστημα Τήρησης Λογαριασμών που εφαρμόζει το κάθε ξενοδοχείο, ορίζεται από τους υπευθύνους του ξενοδοχείου και είναι σχεδιασμένο να εξυπηρετεί τις λειτουργικές του ανάγκες. Η ορολογία που χρησιμοποιείται και η μορφή των εντύπων, επίσης διαφέρει από κατάλυμα σε κατάλυμα. Ένα αποτελεσματικό p 8g σύστημα Τήρησης Λογαριασμών Πελατών, περιλαμβάνει εργασίες που εκτελούνται κατά τη διάρκεια κάθε σταδίου του κύκλου του πελάτη. Επίσης, παρέχει δικλίδες ασφαλείας στις κινήσεις του ταμείου και στα υπόλοιπα πελατών-προμηθευτών, ενημέρωση της διοίκησης με οικονομικές αναφορές. Πιο αναλυτικά, στο χρονικό διάστημα πριν από την άφιξη του πελάτη, η main-courante συγκεντρώνει στοιχεία σχετικά με τον τύπο εγγύησης μιας κράτησης και καταχωρεί προκαταβολές. Όταν ο πελάτης φτάσει στο κατάλυμα και παραμένει στο ξενοδοχείο, το προσωπικό της Τήρησης Λογαριασμών Πελατών χρεώνει στον λογαριασμό του την τιμή δωματίου, τους φόρους, τα συμφωνηθέντα και τις χρεωστικές κινήσεις του στα διάφορα τμήματα της επιχείρησης. Κατά την αναχώρηση του πελάτη, η main-courante είναι υπεύθυνη για την εξασφάλιση πληρωμής των αγαθών και υπηρεσιών που παρασχέθηκαν. Οι main-courante καταχωρούν επίσης και τις μετρητοίς εισπράξεις των τμημάτων, από περαστικούς πελάτες του ξενοδοχείου. Ακόμη μπορεί να αναλαμβάνουν την καταχώριση εσόδων από διεξαγωγή συνεδρίων και διαφόρων άλλων εκδηλώσεων στο ξενοδοχείο, καθώς και την εξόφληση χρεωστικών λογαριασμών. (Την ευθύνη όμως είσπραξης των χρεωστικών λογαριασμών, έχει το λογιστήριο της επιχείρησης). Το βιβλίο Τήρηση Λογαριασμών Πελατών είναι συνέχεια του βιβλίου Υπηρεσία Υποδοχής και για τον λόγο αυτό δεν επεκτείνεται σε θέματα και έννοιες της υποδοχής οι οποίες αναλύονται διεξοδικά στο εν λόγω βιβλίο.

**Front office**

To 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. To front office αποτελείται από διάφορα τμήματα και συχνά ονομάζεται τμήμα υποδοχής, διότι αυτό είναι το κυριότερο από τα τμήματα που το αποτελούν. Η υποδοχή ασχολειται με ένα σύνολο σοβαρών καθηκόντων, όπως:

* οι κρατήσεις των δωματίων,
* η υποδοχή των αφιχθέντων πελατών,
* η παρακολούθηση της κίνησης των υπάρχοντων 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 αποτελεί το κεντρικότερο τμήμα των ξενοδοχείων και διαχειρίζεται μεγάλο αριθμό από τα οργανωτικά τους θέματα.

Το τμήμα του front office, από αρχιτεκτονικής άποψης, καταλαμβάνει έναν ιδιαίτερο χώρο της εισόδου του ξενοδοχείου. Λειτουργικά είναι ο κεντρικός άξονας της επιχείρησης. Όλοι οι οριζόντιοι και κάθετοι οδοί κυκλοφορίας (διάδρομοι, ανελκυστήρες και σκάλες) των πελατών διέρχονται από τον χώρο του front office, ώστε να είναι δυνατός ο έλεγχος της κίνησης τόσο των πελατών όσο και των επισκεπτών. Το front office επικοινωνεί με όλα τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου, τα οποία ενημερώνει σχετικά με την κίνηση της πελατείας (Παναγιώτου, 1983).

Στα μεγάλα ξενοδοχεία το έργο του front office διαχωρίζεται, για οργανωτικούς λόγους, στα παρακάτω τμήματα:

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

**Τμήμα κρατήσεων**

Το τμήμα αυτό βρίσκεται συνήθως εγκαταστημένο σ’ έναν χώρο γραφείου πίσω από το τμήμα υποδοχής. Δέχεται τις κρατήσεις των πελατών, που γίνονται γραπτά, τηλεφωνικά, προφορικά, με fax ή ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Σκοπός του τμήματος είναι να γίνουν τόσες κρατήσεις, ώστε το ξενοδοχείο να έχει νοικιασμένα όλα τα δωμάτιά του καθ’ όλη τη διάρκεια της λειτουργίας του. Στην εποχή μας, οι περισσότερες κρατήσεις γίνονται μέσω διαδικτύου, είτε πρόκειται για κρατήσεις μεμονωμένων πελατών είτε τουριστικών γραφείων. Επίσης έχει δημιουργηθεί ένας κλάδος τουριστικών γραφείων τα οποία λειτουργούν αποκλειστικά μέσω διαδικτύου. Το τμήμα κρατήσεων ενημερώνει καθημερινά την υποδοχή για τις κρατήσεις που πρόκειται ν’ αφιχθούν την επομένη, με μια λίστα αναμενομένων αφίξεων, στην οποία επισυνάπτεται η αλληλογραφία κάθε άφιξης. Στην περίπτωση όμως που το ξενοδοχείο χρησιμοποιεί λογισμικό για τη διαχείριση των λειτουργιών του, τότε τα τμήματα ενημερώνονται μέσω αυτού. Το ξενοδοχειακό λογισμικό ονομάζεται και PMS (Property Management System).

Το τμήμα κρατήσεων τηρεί την πολιτική κρατήσεων, η οποία διαμορφώνεται από τους παρακάτω παράγοντες:

* Από την αναλογία πρακτορειακής και μη πελατείας, που η διοίκηση θέλει να διατηρηθεί στο ξενοδοχείο.
* Από κενά δωμάτια που επιθυμεί να διατηρεί η διοίκηση για VIP αφίξεις.
* Από τις κρατήσεις allotment.
* Από την προβλεπόμενη κίνηση allotment.
* Από το επιτρεπτό ποσοστό overbooking.

Μπορούμε να διακρίνουμε τις κρατήσεις σε πρακτορειακές και κρατήσεις μεμονωμένων πελατών.

Οι πρακτορειακές κρατήσεις αφορούν πελάτες που διακινούν διάφορα συνεργαζόμενα και μη πρακτορεία, ομαδικά ή όχι. Οι κρατήσεις συνοδεύονται σ’ όλες τις περιπτώσεις από αλληλογραφία. Οι πρακτορειακές από vouchers (εντολή παροχής υπηρεσίας) και οι μεμονωμένες από επιστολές και αποδείξεις προκαταβολών. Τα περισσότερα ξενοδοχεία συμπληρώνουν με κάθε κράτηση και ένα αντίστοιχο δελτίο με τα στοιχεία της, δηλαδή ονοματεπώνυμο πελάτη, ημερομηνίες άφιξης και αναχώρησης, συμφωνία, προκαταβολή, ειδικές επιθυμίες κ.λπ.

**Τμήμα υποδοχής**

Το τμήμα αυτό διαχειρίζεται τις αφίξεις και αναχωρήσεις των πελατών του ξενοδοχείου και παρακολουθεί την παραμονή τους. Το τμήμα της υποδοχής είναι το τμήμα στο οποίο συνήθως απευθύνεται ο πελάτης για οποιοδήποτε πρόβλημα, παράπονο ή θέμα τον απασχολεί.

Η υποδοχή λειτουργεί σε εικοσιτετράωρη βάση, όλες τις ημέρες λειτουργίας του ξενοδοχείου. Έτσι, διαμορφώνονται τρεις οκτάωρες βάρδιες. Στα μικρά ξενοδοχεία το έργο της υποδοχής ανατίθεται σε έναν και μόνο άνθρωπο σε κάθε βάρδια.

Είναι ένα τμήμα ανεξάρτητο, με σημαντικές όμως διασυνδέσεις με τα άλλα τμήματα και ειδικότερα με το τμήμα των ορόφων. Οι πωλήσεις δωματίων που γίνονται από την υποδοχή αποτελούν σημαντικό τμήμα των εσόδων του ξενοδοχείου και αποδίδουν, σε ποσοστά, κέρδη συνήθως μεγαλύτερα απ’ ό,τι τα τρία σημαντικότερα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου, δηλαδή το εστιατόριο, το μπαρ και το τηλεφωνείο. επίσης, η καλή απόδοση των εσόδων των άλλων τμημάτων του ξενοδοχείου εξαρτάται από τους πελάτες, των οποίων τόσο ο αριθμός όσο και η επιλογή τους εξαρτάται αποκλειστικά από την καλή πολιτική και λειτουργία του τμήματος της υποδοχής (Dukas, 1970).)

Ταμίαςυποδοχής

Ο ταμίας της υποδοχής έχει ως κύρια αποστολή την τήρηση λογαριασμών των πελατών, τη συνεχή ενημέρωση τους και τέλος την είσπραξη τους. Συνήθως δημιουργεί λογαριασμό χρέωσης κατά την άφιξη του πελάτη, καταχωρεί στους λογαριασμούς των πελατών τις χρεωστικές αποδείξεις των τμημάτων του ξενοδοχείου, κάνει εισπράξεις από τους πελάτες που αναχωρούν, συντονίζει με το λογιστήριο τη διευθέτηση των χρεωστικών λογαριασμών και αυτών που εξοφλούνται με πιστωτική κάρτα, ελέγχει τους λογαριασμούς στο κλείσιμο κάθε βάρδιας, έχει την ευθύνη για τα μετρητά που χρησιμοποιούνται στην υποδοχή και για τις συναλλαγές με συνάλλαγμα, ελέγχει τις ταμειακές καταστάσεις αν συμφωνούν, ελέγχει συστηματικά το ύψος του πιστωτικού ορίου των λογαριασμών των πελατών κι ενημερώνει άμεσα τον προϊστάμενο της υποδοχής στην περίπτωση που ο λογαριασμός ενός πελάτη υπερβεί το πιστωτικό όριο, πραγματοποιεί έλεγχο των λογαριασμών πριν το κλείσιμο κάθε βάρδιας.

**Τμήμα θυρωρείου**

Συνήθως βρίσκεται κοντά με το τμήμα υποδοχής και σπάνια αποτελεί ξεχωριστό τμήμα από αυτήν. Αυτό το τμήμα διαθέτει άμεση επαφή με τον πελάτη καθώς προσφέρει σε αυτών υπηρεσίες εισόδου, υπηρεσίες μεταφοράς αποσκευών, υπηρεσίες διαχείρισης κλειδιών υπηρεσίες ταχυδρομείου καθώς και παροχή υπηρεσιών.

**Τηλεφωνικό κέντρο**

Το τμήμα του τηλεφωνικού κέντρου συνδέει τους πελάτες μεταξύ τους με εσωτερικές γραμμές, δέχεται εξωτερικές γραμμές, τέλος, διαθέτει ευρετήριο πελατών ούτως ώστε αν κάποιος χρειαστεί τηλέφωνο κάποιου πελάτη να το εντοπίσει ο υπάλληλος.

**Τμήμα ταμείου**

Οι υπάλληλοι του ταμείου οργανικά εντάσσονται στο λογιστήριο, αλλά εργάζονται στον χώρο της υποδοχής. Εξαργυρώνουν συνάλλαγμα, ταξιδιωτικές επιταγές, ενημερώνουν τους λογαριασμούς (ΑΠΥ) των πελατών και τους εισπράττουν όταν οι πελάτες φεύγουν.

**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.

**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.

Ο νυχτερινός υπάλληλος υποδοχής πραγματοποιεί το συγκεντρωτικό έλεγχο των ημερήσιων καταχωρίσεων της υποδοχής, προκειμένου να επισημανθούν λάθη και να διορθωθούν εγκαίρως πριν την πρωινή αναχώρηση των πελατών

Ο νυχτερινός ρεσεψιονίστ έχει ως καθήκοντα:

Να ταξινομεί τις αποδείξεις πελατών και των πιστωτικών καρτών,να χρεώνει τις αποδείξεις καταναλώσεων των πελατών από τα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου, οι οποίες δεν καταχωρήθηκαν κατά τη διάρκεια της ημέρας, να επαληθεύει όλες τις εγγραφές και τα υπόλοιπα των λογαριασμών, να παρακολουθεί τα πιστωτικά όρια στους λογαριασμούς των μεμονωμένων πελατών, να ετοιμάζει αναφορά προς το λογιστήριο με την κίνηση μετρητών, επιταγών και πιστωτικών καρτών, να ετοιμάζει την αναφορά της διεύθυνσης με τα αποτελέσματα λειτουργίας του ξενοδοχείου.

Ο προϊστάμενος υποδοχής έχει την ευθύνη για την επιλογή του προσωπικού και την εκπαίδευση του σε ότι αφορά τα λογισμικά συστήματα ξενοδοχειακής διοίκησης, ή αλλιώς P.M.S. (Property Management Systems), καθώς επίσης και για την οργάνωση και το συντονισμό των εργασιών που εκτελούνται καθημερινά. Επίσης, πρέπει να κατέχει εξειδικευμένες επιστημονικές και τεχνικές γνώσεις, ώστε να διατηρήσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες σε επίπεδο υψηλής ποιότητας και προδιαγραφών.

**Σύμβαση guarantee**

Στη σύμβαση guarantee ο ξενοδόχος αναλαμβάνει την υποχρέωση να παραχωρήσει τον συμφωνημένο αριθμό κλινών και να προσφέρει τις συναφείς με τη διαμονή παροχές στους εναλλασσόμενους πελάτες του αντισυμβαλλομένου του ταξιδιωτικού οργανισμού ή γραφείου, για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα και έναντι συγκεκριμένου συνολικού μισθώματος, το οποίο αναλαμβάνει να καταβάλει.

**Τύποι κρατήσεων**

1. **Εγγυημένες**

Εγγυημένες είναι οι κρατήσεις που προκύπτουν μεταξύ ξενοδοχείου και πελάτη. Ο πελάτης καταβάλει όλο το αντίτιμο ή προκαταβολή, ακόμα και αν δεν εμφανιστεί, το ξενοδοχείο οφείλει να κρατήσει το δωμάτιο για όλη την περίοδο της κράτησης που είχε κανονιστεί. Η χρηματική εγγύηση αφορά μόνο δωμάτιο, όχι γεύματα, ούτε περιττά έξοδα. Σε περίπτωση ακύρωσης, ανάλογα την πολιτική του κάθε ξενοδοχείου, επιστρέφετε η προκαταβολή.

Α) είσπραξη προκαταβολής

Ο πελάτης πριν την άφιξη του καταβάλει ένα χρηματικό ποσό. Στα περισσότερα ξενοδοχεία, για κρατήσεις εώς 7 διανυκτερεύσεις δίνεται προκαταβολή μιας διανυκτέρευσης, ενώ για περισσότερες από 7 διανυκτερεύσεις, δίνεται το 20-30% του ποσού. Αν δεν έρθει ο πελάτης το ξενοδοχείο έχει το δικαίωμα να παρακρατήσει την προκαταβολή.

Β) πιστωτική κάρτα

Ο πελάτης δίνει σαν εγγύηση τον αριθμό της πιστωτικής κάρτας σε περίπτωση ακύρωσης της κράτησης έτσι ώστε να παρακρατηθεί το ποσό της κράτησης από την πιστωτική κάρτα.

Γ) προπληρωμή

Είναι η πιο επιθυμητή μορφή κράτησης και αφορά την καταβολή ολόκληρου ή εν μέρει του χρηματικού ποσού πριν από την ημερομηνία άφιξης του πελάτη.

Δ) κράτηση από τουριστικό γραφείο

Αυτή η κράτηση πραγματοποιείται από τα συνεργαζόμενα τουριστικά γραφεία, διαβιβάζεται στο ξενοδοχείο με ειδικό δελτίο κράτησης (voucher) με τα στοιχεία του πρακτορείου, τα στοιχεία του ξενοδοχείου, την ημερομηνία άφιξης του πελάτη, την ημερομηνία αναχώρησης του, τον τύπο δωματίου, τον τρόπο πληρωμής, τυχόν παρατηρήσεις και την σφραγίδα του πρακτορείου. Η εξόφληση είναι εφικτή με 2 τρόπους, είτε με εξόφληση στο πρακτορείο όπου το πρακτορείο κρατά την προμήθεια και στέλνει στο ξενοδοχείο το οφειλόμενο ποσό voucher, είτε με εξόφληση στο ξενοδοχείο όπου η προμήθεια του τουριστικού γραφείου μέσω τιμολόγιο προμήθειας.

Ε) εταιρική κράτηση

Η εταιρία ή ο οργανισμός υπογράφει με το ξενοδοχείο ένα συμφωνητικό στο οποίο αναλαμβάνει την οικονομική ευθύνη για non-show πελάτες. Αυτή η τακτική συνήθως εφαρμόζεται σε μεγάλα ξενοδοχεία με περιστασιακή πελατεία.

ΣΤ) Σύμβαση allotment

Στη σύμβαση allotment συμφωνείται μεταξύ ξενοδόχου και τουριστικού πράκτορα η διάθεση για ορισμένη περίοδο κλινών προς χρήση από πελάτες του τουριστικού πράκτορα με ή άνευ πρωινού ή ημιδιατροφής ή πλήρους διατροφής με συγκεκριμένο χρηματικό ποσό ανά διανυκτέρευση και κλίνη. Αναγκαίο στοιχείο της σύμβασης allotment είναι ο συμβατικός καθορισμός κατώτατου και ανώτατου αριθμού διανυκτερεύσεων κατά μήνα. Ωστόσο, σύμβαση που δεν περιέχει συμβατικό προσδιορισμό ανώτατου και κατώτατου αριθμού δεσμευμένων κλινών για την δεδομένη περίοδο δεν αποτελεί άκυρη σύμβαση allotment αλλά έγκυρη ξενοδοχειακή σύμβαση guarantee.

Στη σύμβαση allotment περιλαμβάνονται τα εξής στοιχεία:

* Χρονική διάρκεια μίσθωσης
* Απαιτούμενος αριθμός δωματίων
* Τύπος δωματίου
* Συμφωνηθείσα τιμή για κάθε τύπο δωματίου, ανάλογα την περίοδο ( low-middle-high season)
* Όρους διατροφής
* Συμφωνηθέντα αριθμό διανυκτερεύσεων ανά χρονικό διάστημα με κατώτερο και ανώτερο αριθμό πελατών. Σε περίπτωση κακής σύμβασης υπάρχει αποζημίωση 50% του κατώτατου ορίου.
* Συνήθως οι συμβάσεις γίνονται 21 μέρες πριν την άφιξη. Σε περίπτωση ακύρωσης από το τουριστικό γραφείο πριν από 21 μέρες δεν δίνεται αποζημίωση στο ξενοδοχείο.
* Ακριβής ώρα check-in

Ζ) Commitment

Αυτή η σύμβαση γίνεται μεταξύ τουριστικού πρακτορείου ή τουριστικού οργανισμού και του ξενοδοχείου για κρατήσεις μεγάλου αριθμού δωματίων ή και όλων των δωματίων του ξενοδοχείου για ορισμένο χρόνο με την προϋπόθεση ότι το προσυμφωνηθέντα ποσό της συμφωνίας θα αποδοθεί στο ξενοδοχείο, ανεξαρτήτως αν ενοικιαστούν τα δωμάτια ή όχι.

Η) On request basis

Σε αυτό τον τύπο σύμβασης το ξενοδοχείο δεν παρέχει στον τουριστικό οργανισμό συγκεκριμένο συμβόλαιο allotment γι’αυτό και κάθε φορά που ζητά δωμάτια οφείλουν να το ζητούν από το ξενοδοχείο. Τα διαθέσιμα δωμάτια παρέχονται σε αυτούς και ισχύουν οι όροι που έχουν υπογραφεί και από τα 2 αντισυμβαλλόμενα μέρη.

1. **Μη εγγυημένες**

Οι κρατήσεις αυτές γίνονται αποδεκτές από τα ξενοδοχείο σε περιόδους χαμηλούς πληρότητας. Το ξενοδοχείο “κρατάει” το δωμάτιο συνήθως μέχρι τις 18:00. Σε περίπτωση που δεν φάνει, ούτε ενημερώσει για καθυστέρηση, το δωμάτιο διατίθεται αλλού.

Α) κρατήσεις σε αναμονή (waiting list)

Εδώ εκφράζεται η αδυναμία του ξενοδοχείου να ανταποκριθεί στην ζήτηση σε περίοδο μεγάλης πληρότητας. Αν υπάρχει αρκετός χρόνος μέχρι την ημέρα τη άφιξης, η κράτηση καταχωρείται σε λίστα αναμονής.

Β) υπερκρατήσεις (overbooking)

Οι κρατήσεις οι οποίες υπερβαίνουν τον αριθμό της συνολικής δυναμικότητας της επιχείρησης σε δωμάτια. Στην ελληνική τουριστική νομοθεσία απαγορεύονται με αυστηρές κυρώσεις όπως ο υποβιβασμός κατηγορίας του ξενοδοχείου για ένα χρόνο, χρηματική αποζημίωση του πελάτη με το αντίστοιχο χρηματικό ποσό που καλύπτει όλο το διάστημα κράτησης, επίσης στην περίπτωση της υπερκράτησης το ξενοδοχείο επιβαρύνεται τα έξοδα μεταφοράς του πελάτη σε άλλο κατάλυμα ίδιας ή ανώτερης κατηγορίας, ‘όπου το ξενοδοχείο θα καλύψει σε περίπτωση που υπάρχει διαφορά τιμής.

Γ) Σημειώσεις σε μία κράτηση (traces)

Εδώ βρίσκουμε όλες τις ιδιαίτερες επιθυμίας που έχει ο πελάτης για την κράτηση του ή διάφορες αλλαγές που μπορεί να συμβούν από το ξενοδοχείο, όπως: τρίτο/παιδικό κρεβάτι, αλλαγή τιμής κατά την παραμονή, ένταξη/ αφαίρεση σε γκρουπ, συγκεκριμένο δωμάτιο, early check-in, αντιαλλεργικό μαξιλάρι.

**Τύποι δωματίων**

* Μονόκλινο (Single) = 1 μονό κρεβάτι
* Δίκλινο (Double) = 1 διπλό κρεβάτι
* Δίκλινο (Twin) = 2 μονά κρεβάτια
* Queen = μεγάλο διπλό κρεβάτι για 1 ή 2 άτομα
* King = πολύ μεγάλο διπλό κρεβάτι για 1 ή 2 άτομα
* Τρίκλινο (Triple) = 3 μονά κρεβάτια ή ΄1 διπλό και 1 μονό κρεβάτι
* Τετράκλινo (Quad) = κρεβάτια για 4 άτομα
* Μικρή σουίτα (Junior Suite) = 1 υπνοδωμάτιο και 1 σαλόνι
* Σουίτα (Suite) = 2 ή περισσότερα δωμάτια και σαλόνι
* Tower suite = σουίτα στο υψηλότερο σημείο του ξενοδοχείου με ξεχωριστή θέα, σε τετράγωνο ή στρογγυλό σχήμα.
* Νυφική σουίτα = δωμάτιο για νεόνυμφους
* Προεδρική σουίτα (President / Royal Suite) = για VIPs και υψηλού εισοδήματος πελάτες
* Συνδεόμενα δωμάτια (Connecting Suite) = δωμάτια με εξωτερική είσοδο που επικοινωνούν με εσωτερική πόρτα.
* Συνεχόμενα δωμάτια (Adjoining rooms) = διπλανά δωμάτια χωρίς εσωτερική πόρτα.
* Handicap rooms = δωμάτιο κατάλληλο διαμορφωμένα για άτομα με ειδικές ανάγκες.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΊΑ:

<https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2690782>

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

<http://okeanis.lib.puas.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/2745/adm7227.pdf?sequence=1>

<http://yiannatsis.gr/download/hotel%20contracts.pdf>