

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9ο

**Ξενοδοχειακή επιχείρηση** είναι μία σύνθετη οικονομική μονάδα (δηλαδή πολλές εκμεταλλεύσεις κάτω από την ίδια στέγη) που προσφέρει στέγη, τροφή, υπηρεσίες (αθλητικές δραστηριότητες, πλυντήριο, κομμωτήριο, χώρους συνεδρίων κ.ά.) με αντικειμενικό σκοπό το μεγαλύτερο δυνατό κέρδος και την καθιέρωση ενός ιδιαίτερου πρότυπου μέσα στα πλαίσια της όλης ξενοδοχειακής βιομηχανίας.

Η ξενοδοχειακή ανάπτυξη πρέπει να είναι προσεκτικά χαραγμένη και ορθολογικά προγραμματισμένη, για να μη δημιουργηθούν προβλήματα, όπως

η καταστροφή των φυσικών και πολιτιστικών πόρων, η μόλυνση του περιβάλλοντος, η διατάραξη της οικολογικής ισορροπίας, η οικοδομική αναρχία κλπ. Εξέλιξη και προηγμένη μορφή της ξενοδοχειακής επιχειρήσεως είναι οι αλυσίδες ξενοδοχείων.

### 9.1 ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

- Ξενοδοχεία "υπό την ευρεία έννοια" διακρίνονται ως εξής:

1) Ανάλογα με την **κατηγορία** που ανήκουν:

- Υπερπολυτελείας
- Πολυτελείας
- Α κατηγορίας
- Β κατηγορίας
- Γ κατηγορίας
- Δ κατηγορίας
- Ε κατηγορίας

2) Ανάλογα με τις **υπηρεσίες** που προσφέρουν:

- απλά (όταν προσφέρουν μόνο ύπνο)
- σύνθετα (όταν προσφέρουν ύπνο και φαγητό)
- πολυσύνθετα (όταν προσφέρουν ύπνο, φαγητό, αθλητικές δραστηριότητες, μέσα διασκέδασης κ.α.).

3) Ανάλογα με τον **τόπο εγκατάστασης**:

- αστικά (βρίσκονται στις πόλεις)
- ορεινά (βρίσκονται σε ορεινές περιοχές Π.χ. καταφύγια, σαλέ)
- παραθαλάσσια (βρίσκονται κοντά σε θάλασσα και εξυπηρετούν τις καλοκαιρινές διακοπές)

- ιαματικών πηγών (βρίσκονται κοντά σε ιαματικές πηγές και εξυπηρετούν πάσχοντες ανθρώπους)
- συγκοινωνιακών κέντρων (βρίσκονται κοντά σε λιμάνι, αεροδρόμιο, σιδηροδρομικό σταθμό).

**4) Ανάλογα με την διάρκεια λειτουργίας:**

- συνεχούς λειτουργίας (λειτουργούν όλη τη διάρκεια του έτους)
- εποχιακής λειτουργίας (λειτουργούν ορισμένους μήνες)

**5) Ανάλογα με την διοικητική τους μορφή:**

- αυτοτελές ξενοδοχείο
- αλυσίδα ξενοδοχείων

**6) Ανάλογα με την οικονομική τους μορφή:**

- ατομική επιχείρηση (όταν ο επιχειρηματίας είναι ένα φυσικό πρόσωπο)
- εταιρική επιχείρηση (όταν επιχειρηματίες είναι δύο ή περισσότερα φυσικά ή νομικά πρόσωπα)

**7) Ανάλογα με την νομική τους μορφή:**

- Ο.Ε, Ε.Ε, Ε.Π.Ε, Α.Ε, κλπ.

**8) Ανάλογα με το μέγεθός τους:**

- μικρά (έχουν λιγότερα από 100 δωμάτια)
- μεσαία (έχουν από 100 έως 300 δωμάτια)
- μεγάλα (έχουν πάνω από 300 δωμάτια)

Αυτή η διάκριση δεν έχει σχέση με την κατηγορία των ξενοδοχείων π.χ. ένα ξενοδοχείο πολυτελείας έχει 50 δωμάτια.

**9) Ανάλογα με τους πελάτες:**

- μονίμων πελατών (όπως φοιτητές, πληρώματα αεροπλάνων, υπάλληλοι με μετάθεση κ.α.)
- περαστικών πελατών (οι εναλλασσόμενοι πελάτες που μένουν για μικρό χρονικό διάστημα λόγω διακοπών ή εργασίας).

**10) Ανάλογα με την κτιριακή τους συγκρότηση:**

- πολυώροφο κτίριο (συνηθισμένη κατασκευή ξενοδοχείου σε ένα κτίριο)
- μπαγκαλόους (μικρά συγκροτήματα διαμερισμάτων με την μορφή μικρών εξοχικών σπιτιών)
- μικτά (όταν η ξενοδοχειακή μονάδα αποτελείται από πολυώροφο κτίριο και μπαγκαλόους).

11) Η διεθνής ταξινόμηση των ξενοδοχείων είναι:

- 1\*
- 2\*
- 3\*
- 4\*
- πολυτελείας (PALACES)

## 9.2 Κλάδοι εκμετάλλευσης

Οι κλάδοι εκμετάλλευσης διακρίνονται σε δυο κατηγορίες:

1. **Κύριοι**, με τους οποίους επιδιώκεται επίτευξη υψηλού βαθμού ίδιας αποδοτικότητας και
2. **Βοηθητικοί**, οι οποίοι συμβάλλουν στο έργο των κυρίων.

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι σ' ένα ξενοδοχείο που περιλαμβάνει το πλήθος των απαιτούμενων σήμερα εκμεταλλεύσεων, κύριοι κλάδοι είναι εκείνοι οι οποίοι πραγματοποιούν μέσα στο ξενοδοχείο τη μετατροπή των μέσων δράσης σε έτοιμα υλικά ή άυλα αγαθά (μαγειρείο, υπνοδωμάτια, κυλικείο), καθώς και εκείνοι οι οποίοι διαθέτουν τα αγαθά αυτά στους πελάτες (εστιατόριο, μπουφές, μπαρ, υποδοχή). Με τη δράση και των δύο αυτών επιδιώκεται η απόκτηση υψηλού ποσοστού ίδιου κέρδους, το οποίο και αποτελεί συγχρόνως τον αντικειμενικό σκοπό του ξενοδοχείου.

Βοηθητικοί κλάδοι είναι εκείνοι οι οποίοι, ενώ δεν επιδιώκουν ίδια κέρδη, συμβάλλουν, με τη λειτουργία τους, στην επιτυχία και την αύξηση των κερδών των κύριων κλάδων (τηλεφωνικό κέντρο, πλυντήριο, κ.λπ.).

Στην πράξη, οι κυριότεροι κλάδοι εκμετάλλευσης στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι οι παρακάτω:

### **Κύριοι κλάδοι εκμετάλλευσης**

#### **α. Υπνοδωμάτια**

Το τμήμα αυτό περιλαμβάνει τις υπηρεσίες του προσωπικού, εξειδικευμένες και μη, καθώς και τις υπηρεσίες των πάγιων στοιχείων, οι οποίες είναι απαραίτητες για την προετοιμασία των διανυκτερεύσεων

### ***β. Εστιατόριο***

Ο κλάδος αυτός περιλαμβάνει δύο διαχωρισμένες μεταξύ τους δραστηριότητες. Δηλαδή το μαγειρείο και το εστιατόριο (τραπεζαρία). Το μαγειρείο, με τη χρησιμοποίηση τεχνικών μέσων και ακατέργαστων υλικών (πρώτες ύλες), παρασκευάζει πλήθος φαγητών, ορεκτικών, σαλατών, κ.λπ. και σε τέτοια ποικιλία, ώστε να ικανοποιούνται πλήρως οι επιθυμίες των πελατών. Το εστιατόριο, επίσης, έχει στη διάθεσή του μεγάλο αριθμό σκευών, τα οποία χρησιμοποιεί προκειμένου η προσφορά των διάφορων φαγητών κλπ να συντελείται με τρόπο άψογο και αρεστό στους πελάτες (σερβίτσια κλπ).

Τόσο για την ετοιμασία κάθε φαγητού, όσο και για την προσφορά του απαιτούνται είδη διαφορετικού κόστους και ποιότητας, καθώς και εξειδικευμένα και μη εργασία.

### ***γ. Εκμετάλλευση ποτών (κάβα)***

Στο τμήμα αυτό γίνεται αποθήκευση, συντήρηση και προετοιμασία για προσφορά στον πελάτη των κάθε είδους και ποιότητας ποτών. Η διάθεση των ποτών αυτών μέσω του εστιατορίου δημιουργεί λογιστικό πρόβλημα, λόγω ανάμειξης των εξόδων μεταξύ των δύο αυτών εκμεταλλεύσεων.

### ***ε. Μπαρ***

Αυτό είναι εγκαταστημένο σε ιδιαίτερο χώρο του ξενοδοχείου και διαθέτει ίδια μέσα (σκεύη, έπιπλα, κλπ), έχει δε σαν αντικείμενο την επί τόπου πώληση οινοπνευματωδών ποτών. Το μπαρ είναι συνδεδεμένο με τους λοιπούς κλάδους και χρησιμοποιεί συχνά τις υπηρεσίες αυτών ή και αντίστροφα.

### **Βοηθητικοί κλάδοι**

Ενδεικτικά αναφέρονται μερικοί βοηθητικοί κλάδοι, οι οποίοι, κατά περίπτωση,

μπορεί ν' αποτελέσουν και κύριους κλάδους, ανάλογα με το μέγεθος και τη θέση του ξενοδοχείου

*α. Πλυντήριο - σιδερωτήριο*

*β. ιντερνέτ*

*γ. Υπηρεσία επισκευών και συντήρησης κτιρίων*

*δ. Υπηρεσία μέσων μεταφοράς*

## **9.3 ΒΙΒΛΙΑ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΘΕΩΡΗΜΕΝΑ ΒΑΣΕΙ Κ.Φ.Σ.**

### **9.3.1 Δελτία άφιξης και αναχώρησης πελατών**

Τηρούνται υποχρεωτικά με βάση αστυνομικές διατάξεις και διακρίνονται σε δελτία ημεδαπών και δελτία αλλοδαπών, για τους Έλληνες και ξένους πελάτες αντίστοιχα. Εκδίδονται και διαθέτονται από το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο α με την κατηγορία των ξενοδοχείων. Είναι έντυπα τριπλότυπα και συμπληρώνονται με την χρησιμοποίηση καρμπόν. Το πρώτο αντίτυπο έχει τίτλο "δελτίο άφιξης". Συμπληρώνεται από την ταυτότητα του πελάτη, όταν φθάσει στο ξενοδοχείο και περιέχει όλα τα στοιχεία εκτός από την "ημερομηνία αναχώρησης". Το αντίγραφο αυτό παραδίδεται στο Τμήμα Ασφαλείας μέχρι τη 01.00 ώρα το αργότερο.

Στο δεύτερο αντίτυπο, που έχει τίτλο "δελτίο αναχώρησης", συμπληρώνεται η ημερομηνία αναχώρησης και παραδίδεται στην Ασφάλεια εντός 12 ωρών το αργότερο από την αναχώρηση του πελάτη. Στο τρίτο αντίτυπο, που έχει τον τίτλο "δελτίο άφιξης και αναχώρησης" έχουν συμπληρωθεί όλα τα στοιχεία, με την χρησιμοποίηση καρμπόν, και παραμένει στο στέλεχος για το αρχείο του ξενοδοχείου. Τα στοιχεία του δελτίου είναι δυνατόν να μην είναι συμπληρωμένα, εάν οι διαμένοντες στο ξενοδοχείο είναι Υψηλά ή Επίσημα Πρόσωπα, Διπλωμάτες, Ανώτατοι Αξιωματικοί, Δικαστικοί εν ενεργεία, Θρησκευτικοί Αρχηγοί ή Επίσκοποι. Εάν ο πελάτης δεν έχει αστυνομική ταυτότητα, ή κάποιο άλλο επίσημης αρχής έγγραφο, δηλώνει προφορικά τα στοιχεία του και το ξενοδοχείο υποχρεούται να ειδοποιήσει την αρμόδια Αστυνομική Αρχή. Για να αποφευχθεί η καθημερινή επίσκεψη στην Ασφάλεια ενός υπαλλήλου από κάθε ξενοδοχείο, ο σύλλογος Ξενοδόχων έχει προσλάβει υπάλληλο με σκοπό να συγκεντρώνει από όλα τα ξενοδοχεία της περιοχής τα δελτία και να τα προσκομίζει στην Ασφάλεια.

### **9.3.2 Βιβλίο κίνησης πελατών (πόρτας)**

Είναι βιβλίο υποχρεωτικό. Θεωρείται από το αστυνομικό τμήμα και την εφορία και φυλάσσεται επί 5 χρόνια μετά την συμπλήρωσή του. Υπάρχει ένα βιβλίο για τους ημεδαπούς και άλλο για τους αλλοδαπούς. Αμέσως μετά την συμπλήρωση των δελτίων ή καταστάσεων αφίξεως όλα τα στοιχεία μεταφέρονται κατά συνεχή σειρά, χωρίς κενά διαστήματα στο βιβλίο αυτό. Πρέπει να καταχωρούνται:

α) το ονοματεπώνυμο του πελάτη, β) η ημερομηνία άφιξης και αναχώρησής του και γ) ο αριθμός του δωματίου του υποχρεωτικά. Κάθε άλλη παρατήρηση είναι προαιρετική.

### **9.3.3 Μηνιαίο δελτίο κινήσεως ξενοδοχείου**

Το δελτίο αυτό συμπληρώνεται μόνο για στατιστικούς λόγους. Εκδίδεται εις τριπλούν, ώστε το ένα αντίτυπο να στέλνεται στον Ε.Ο.Τ., το δεύτερο στο Επιμελητήριο και το τρίτο να παραμένει στο αρχείο του ξενοδοχείου. Συμπληρώνεται κάθε μήνα υποχρεωτικά και παραδίδονται τα δύο αντίγραφα στον ΕΟΤ και Επιμελητήριο αντίστοιχα. Κάθε σελίδα του περιέχει κατά εθνικότητα (ημεδαποί, αλλοδαποί) το σύνολο των διανυκτερεύσεων του μήνα.

### **9.3.4 Βιβλίο εντυπώσεων πελατών**

Στο βιβλίο αυτό αναγράφονται από τους πελάτες σχόλια, που αφορούν το ξενοδοχείο και πρέπει να βρίσκεται στην reception σε εμφανές σημείο. Είναι υποχρεωτικό βιβλίο και θεωρείται από την τουριστική αστυνομία.

### **9.3.5 Απόδειξη παροχής υπηρεσιών**

Στον λογαριασμό του πελάτη καταχωρούνται όλες οι προσφερθείσες υπηρεσίες στους πελάτες, που δεν πληρώθηκαν μετρητοίς στα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου.

#### **ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΑ ΤΑ ΕΞΗΣ :**

- Δελτίο άφιξης και συμφωνηθείσας τιμής.
- Πλάνο δωματίων
- Αλφαβητικό ευρετήριο πελατών
- Καρτέλες πελατών
- Αποδείξεις καταθέσεως χρημάτων και αντικειμένων προς φύλαξη
- Έντυπο μηνυμάτων

## 9.4 ΟΙ ΣΧΕΣΕΙΣ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ΜΕ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

### Ταμείο Ασφάλισης Ξενοδοχοϋπαλλήλων(Τ.Α.Ξ.Υ.)

Ιδρύθηκε με τον Α.Ν. της 11/11/35 και ερμηνεύτηκε με τον Α.Ν. 694/1937.Είναι Ν.Π.Δ.Δ. και ελέγχεται, εποπτεύεται από το Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας.

Είναι επικουρικό ταμείο ασφάλισης και εκτός από αυτό είναι υποχρεωτική η ασφάλιση των ξενοδοχοϋπαλλήλων στο ΙΚΑ.

Οι **πόροι** του είναι οι μηνιαίες εισφορές των ασφαλισμένων και των εργοδοτών, οι συνδρομές των ασφαλισμένων και κάθε άλλο έσοδο.

**Σκοπός** του είναι η ασφάλιση γενικά κατά της ασθένειας και ο σχηματισμός κεφαλαίου πρόνοιας για τους ξενοδοχοϋπαλλήλους.

**Παρέχει** στους ασφαλισμένους:

- Ιατρική, νοσοκομειακή και φαρμακευτική περίθαλψη.
- Επιδόματα ασθενείας, παροχές, μητρότητας, επίδομα κηδείας.
- Εφάπαξ βοηθήματα κατά την έξοδο από το επάγγελμα λόγω γηρατειών, ανικανότητας ή αναπηρίας.