

Μέρος 1^ο: (Εισαγωγή στα ξενοδοχεία,
hospitality management, οργανωτική δομή
ξενοδοχείου.)

Εισηγητής : Γερεντές Νικόλαος

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

ΚΑΤΑΤΑΞΗ -ΜΟΡΦΕΣ - ΤΥΠΟΛΟΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ

- ☐ Ξενοδοχείο κλασικού τύπου
- ☐ Χώροι οργανωμένης κατασκήνωσης
- ☐ Ενοικιαζόμενα δωμάτια
- ☐ Ενοικιαζόμενα διαμερίσματα
- ☐ Αυτοτροφοδοτούμενα τουριστικά καταλύματα
- ☐ Ξενώνες νεότητας
- ☐ Κέντρα γυμνιστών
- ☐ Διερχομένων πελατών
- ☐ Μαζικού τουρισμού
- ☐ Ξενοδοχεία μακράς διαμονής
- ☐ Οικογενειακού τουρισμού
- ☐ Ξενοδοχεία για μόνους ή ζευγάρια
- ☐ Ξενοδοχεία γυμνιστών
- ☐ Αστικά
- ☐ Παραθεριστικά
- ☐ Παραχείμασης
- ☐ Συγκοινωνιακών κέντρων
- ☐ Συγκοινωνιακών μέσων
- ☐ Ιαματικών πηγών
- ☐ Συνεχούς λειτουργίας
- ☐ Εποχικής λειτουργίας

Οργανωμένη κατασκήνωση (camping)



Μη κύρια τουριστικά καταλύματα

- Αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα
 - Τουριστική έπαυλη
 - Τουριστική κατοικία
- Ενοικιαζόμενα δωμάτια
- Ενοικιαζόμενα επιπλωμένα διαμερίσματα

Ενοικιαζόμενα δωμάτια



Τουριστική κατοικία



Ειδικές τουριστικές εγκαταστάσεις

- Συνεδριακά κέντρα
- Γήπεδα γκολφ
- Ορειβατικά καταφύγια
- Χιονοδρομικά κέντρα
- Κέντρα θαλασσοθεραπείας
- Εγκαταστάσεις ιαματικών πηγών
- Ψυχαγωγικά θεματικά πάρκα

Συνεδριακό κέντρο



Γήπεδο γκολφ



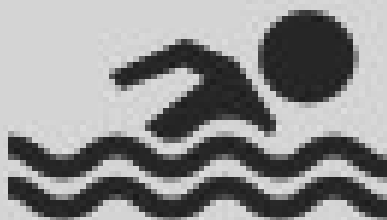
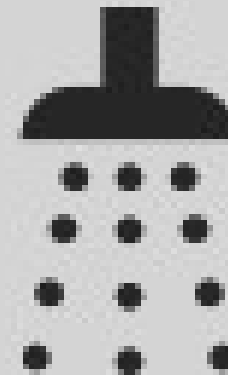
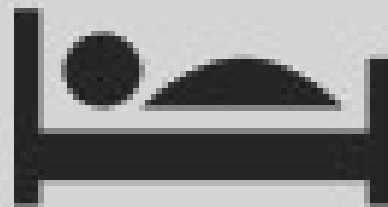
Ξενοδοχεία-μορφές λειτουργίας

Ξενοδοχείο

Ξενοδοχείο είναι η τουριστική εγκατάσταση η οποία προσφέρει στους πελάτες την διαμονή ως βασικό προϊόν, αλλά πολλές φορές και ένα πλήθος άλλων υπηρεσιών όπως διατροφή, αναψυχή, διεξαγωγή συνεδρίων και εκδηλώσεων κ.ά.



Ξενοδοχειακές υπηρεσίες



Κατάταξη των ξενοδοχείων

Τα ξενοδοχεία σύμφωνα με τον νόμο κατατάσσονται σε κατηγορίες ανάλογα με το πόσα αστέρια τους αποδίδονται.

Οι κατηγορίες είναι οι ακόλουθες:

- Ξενοδοχεία 5 αστέρων *****
- Ξενοδοχεία 4 αστέρων *****
- Ξενοδοχεία 3 αστέρων ***
- Ξενοδοχεία 2 αστέρων **
- Ξενοδοχεία 1 αστέρα *

Αστεροποίηση

- ▣ Το πιο διαδεδομένο και διεθνώς αποδεκτό σύστημα κατηγοριοποίησης των ξενοδοχείων είναι το **σύστημα ταξινόμησης με αστέρια** από ένα (*) αστέρι έως πέντε (*****) αστέρια

Το σύστημα αυτό αν και σε πολλές χώρες προϋπήρχε καθιερώθηκε και επίσημα από τον οργανισμό **HOTREC** (Hotels, Restaurants & Cafés in Europe) κάτω από την αιγίδα του οποίου βρίσκονται 39 ενώσεις από 24 ευρωπαϊκές χώρες

- ▣ Τα κύρια κριτήρια αφορούν
 - ✓ Συνθήκες Καθαριότητας και Υγιεινής,
 - ✓ Γενική κατάσταση
 - ✓ Γενική Εντύπωση του ξενοδοχείου
- ▣ Πηγή : kathimerini.gr

Τυπολογία Ξενοδοχείων

Σύμφωνα με την παγκόσμια κατάταξη, ανάλογα με την δυναμικότητά τους (η οποία υπολογίζεται σε αριθμό δωματίων κυρίως, αλλά και σε αριθμό κλινών) διακρίνονται σε:

- Μικρά ξενοδοχεία. Κάτω από 150 δωμάτια
- Μεσαία ξενοδοχεία Από 150 - 300 δωμάτια
- Μεγάλα ξενοδοχεία Πάνω από 300 δωμάτια

Τυπολογία ξενοδοχείων

Ανάλογα με το είδος της πελατείας και την αγορά στην οποία στοχεύουν διακρίνονται σε :

- Εμπορικά ξενοδοχεία
- Ξενοδοχεία διακοπών
- Ξενοδοχεία αεροδρομίων
- Ξενοδοχεία μακράς διαμονής
- Ξενοδοχεία με καζίνο

Τυπολογία ξενοδοχείων

Ανάλογα με τον χρόνο λειτουργίας διακρίνονται σε :

Συνεχούς λειτουργίας



Εποχικής λειτουργίας



Τυπολογία ξενοδοχείων

Ανάλογα με τον τόπο εγκατάστασής τους διακρίνονται σε :

- Ξενοδοχεία πόλεων
- Παραθεριστικά ξενοδοχεία
- Ξενοδοχεία κοντά σε συγκοινωνιακά κέντρα
- Ξενοδοχεία σε ιαματικές πηγές
- Παραλίμνια ξενοδοχεία

Τυπολογία ξενοδοχείων

Ανάλογα με τις κτιριακές τους εγκαταστάσεις διακρίνονται σε :

- Ξενοδοχεία πολυώροφα
- Ξενοδοχεία ανεξάρτητων οικισμών
- Ξενοδοχεία μεικτού τύπου

Καινοτόμες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις

- ▣ Undersea Resorts
- ▣ Floating Hotels
- ▣ Space Resorts
- ▣ Foldable Pods

<https://www.youtube.com/watch?v=zBQ1onWgjLs>

Μορφές λειτουργίας ξενοδοχείων

Τα ξενοδοχεία μπορούν να λειτουργήσουν ως ανεξάρτητες επιχειρήσεις. Ωστόσο πολλές φορές λειτουργούν ενταγμένες σε ξενοδοχειακές αλυσίδες.

Οι βασικές μορφές λειτουργίας ξενοδοχείων τα οποία εντάσσονται σε αλυσίδες είναι οι εξής :

- Σύμβαση μάνατζμεντ (management contract)
- Δικαιοχρησία (franchise)
- Κοινοπραξία (consortia)

Σύμβαση Management

Η σύμβαση management είναι ένα συμβόλαιο μεταξύ ενός ιδιοκτήτη ξενοδοχείου και μίας επιχείρησης, η οποία ειδικεύεται στην διοίκηση και λειτουργία ξενοδοχείων, βάσει του οποίου ο ιδιοκτήτης προσλαμβάνει την δεύτερη ως αντιπρόσωπο για την ανάληψη της πλήρους ευθύνης του μάνατζμεντ της ξενοδοχειακής μονάδας

Σύμβαση Management

Βασικά στοιχεία της σύμβασης:

- Management Fee
- Νομική ευθύνη
- Ευθύνη διαχείρισης

Σύμβαση Management

- Οι μεγάλες αλυσίδες οι οποίες αναλαμβάνουν το μάνατζμεντ ξενοδοχείων πέρα από την τεχνογνωσία, διαθέτουν και ολοκληρωμένα συστήματα κρατήσεων, παράγοντας ο οποίος θεωρείται κλειδί για την επιτυχία.
- Το βασικό πλεονέκτημα της συγκεκριμένης μεθόδου είναι ότι απαιτείται ελάχιστο κεφάλαιο σε σχέση με την εξαγορά.

Σύμβαση Management

Τα πλεονεκτήματα της σύμβασης management για τον ξενοδόχο:

- Εξασφαλίζει την σωστή λειτουργία της μονάδας του χωρίς να εμπλέκεται προσωπικά στις καθημερινές ενασχολήσεις του ξενοδοχείου.
- Επωφελείται από ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών.
- Δικαίωμα διακοπής συμβολαίου.

Σύμβαση Management

- ▣ Η εταιρεία μάνατζμεντ πληρώνει για λογαριασμό του ιδιοκτήτη όλα τα λειτουργικά έξοδα και από τα έσοδα του ξενοδοχείου κρατάει την αμοιβή της (management fee) και αποδίδει το υπόλοιπο στον ιδιοκτήτη.

Ο ιδιοκτήτης διαθέτει το ξενοδοχείο (το κτίριο, τα έπιπλα, τον εξοπλισμό, το κεφάλαιο κίνησης) και επωμίζεται πλήρως την νομική και οικονομική ευθύνη για την λειτουργία του.

Η εταιρεία που αναλαμβάνει το μάνατζμεντ του ξενοδοχείου έχει ουσιαστικά όλη την ευθύνη της διαχείρισης της μονάδας με κύριο σκοπό την επιθυμητή κερδοφορία

Σωτηριάδης Μάριος, 2000, *Μάνατζμεντ Ξενοδοχείων και Επιχειρήσεων Εστίασης και Αναψυχής*, Πάτρα, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

Μεγάλες εταιρείες που αναλαμβάνουν το management ξενοδοχείων

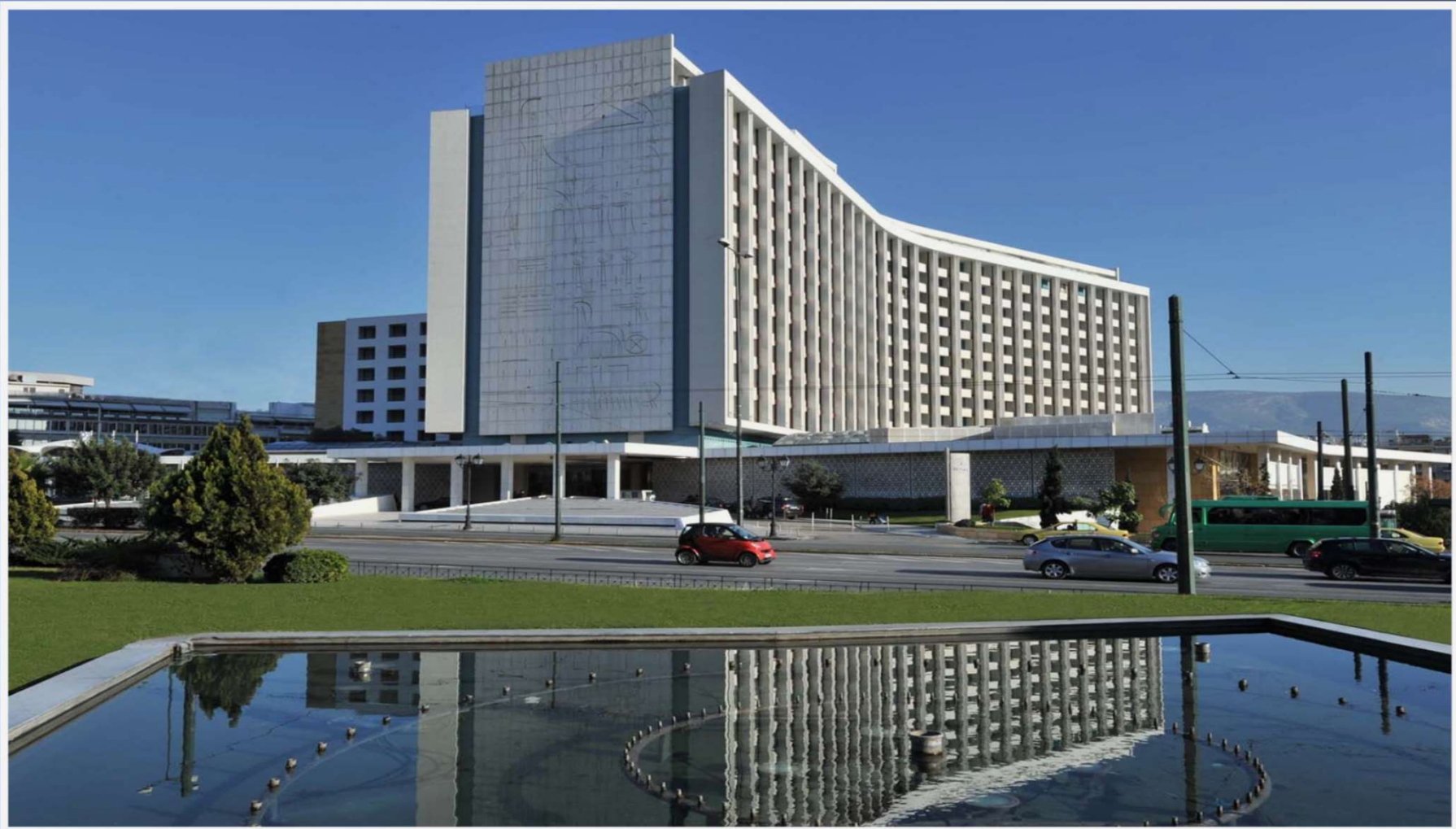


HOTELS & RESORTS



Ξενοδοχείο Athens Hilton.

Λειτουργεί με σύμβαση management με την Hilton Hotels



Δικαιοχρησία (Franchise)

Ο ιδιοκτήτης ενός πολύ γνωστού προϊόντος ή υπηρεσίας, επιτρέπει στο αντισυμβαλλόμενο μέρος την εμπορία των προϊόντων ή υπηρεσιών του, χρησιμοποιώντας την επωνυμία της εταιρείας του, την μάρκα και το επιχειρηματικό σχήμα, δηλαδή τις τεχνικές παραγωγής και μάρκετινγκ.

Δικαιοχρησία (Franchise)

Τα συμβαλλόμενα μέρη στην δικαιοπραξία είναι:

- Ο δικαιοπάροχος (franchisor). Είναι αυτός που μεταβιβάζει το δικαίωμα.
- Ο δικαιοδόχος (franchisee). Είναι αυτός που λαμβάνει το δικαίωμα.

Δικαιοχρησία (Franchise)

- Ο δικαιοδόχος χρειάζεται να πραγματοποιήσει μία σημαντική επένδυση από ίδια κεφάλαια και να είναι ιδιοκτήτης της επιχείρησης.
- Τα πλαίσια λειτουργίας παρέχουν ελάχιστη ευελιξία στον δικαιοδόχο

Δικαιοχρησία (Franchise)

Τα πλεονεκτήματα του Franchise για τον ιδιοκτήτη είναι σχεδόν ίδια με αυτά της σύμβασης management. Η διαφορά ωστόσο που υπάρχει είναι ότι στο Franchise ο ιδιοκτήτης έχει απολύτως ενεργό ρόλο στην διαχείριση της επιχείρησής σου (ακολουθώντας πιστά τις προδιαγραφές που ορίζονται από τον δικαιοπάροχο) ενώ στην σύμβαση management ο ιδιοκτήτης έχει παραδώσει την συνολική διαχείριση της επιχείρησης στην εταιρεία management.

Εταιρείες διανομής επωνυμίας, πλεονεκτήματα

- ▣ Χαμηλότερο κόστος συμμετοχής σε σχέση με το franchise και το Management Contract
- ▣ Οι όροι του συμβολαίου είναι ευνοϊκότεροι, πιο εύκολα διαπραγματεύσιμοι και επιτρέπουν μεγαλύτερο έλεγχο στον ιδιοκτήτη όσον αφορά το μοντέλο διοίκησης, τη διακόσμηση και το χαρακτήρα του ξενοδοχείου.
- ▣ Απελευθερώνει το ξενοδοχείο από επιπλέον έξοδα marketing για την αύξηση των πελατών και επιτρέπει στο management να συγκεντρωθεί στη βελτίωση των λειτουργιών του ξενοδοχείου
- ▣ Κοινοί στόχοι μεταξύ της εταιρείας και του ξενοδόχου.

Μεγάλες εταιρείες που εκτός από management
εναλλακτικά παρέχουν Franchise.



Ξενοδοχείο Holiday Inn πλησίον αεροδρομίου Ελ.
Βενιζέλος . Franchise με την εταιρεία IHG HOTELS



Κοινοπραξία (Consortium)

- Πρόκειται για ανεξάρτητα ξενοδοχεία τα οποία ενώνουν τους πόρους τους και μοιράζονται τα οφέλη.
- Οι ξενοδοχειακές κοινοπραξίες αφορούν ανεξάρτητα ξενοδοχεία τα οποία συνδέονται εκουσίως, αναζητώντας οφέλη με την πρόσβασή τους σε πολύ σημαντικότερους πόρους από ό,τι θα ήταν δυνατόν να έχουν από μόνα τους.
- Η βασική ιδέα της κοινοπραξίας είναι: Είδος οργάνωσης που την χαρακτηρίζει η αμοιβαία υποστήριξη.

Κοινοπραξία (Consortium)

Οι βασικές δραστηριότητες των ξενοδοχειακών κοινοπραξιών είναι:

- Προβολή
- Κανάλια διάθεσης
- Προϊόν και τιμή

Ουσιαστικά η βασική δραστηριότητα μίας ξενοδοχειακής κοινοπραξίας είναι το μάρκετινγκ , με κύρια επιδίωξη την αύξηση των πωλήσεων των μελών της.

Κοινοπραξία (Consortium)

Τα περισσότερα ξενοδοχεία εντάσσονται σε μία κοινοπραξία για τους ακόλουθους λόγους:

- Αύξηση των κρατήσεων.
- Βελτίωση της λειτουργίας των προμηθειών.
- Συνένωση με ξενοδόχους οι οποίοι έχουν το ίδιο επιχειρηματικό πνεύμα

Κοινοπραξία (Consortium)

Οφέλη που προκύπτουν για το ξενοδοχείο:

- Κεντρικό σύστημα κρατήσεων CRS.
- Ομάδα επαγγελματιών μάρκετινγκ η οποία διερευνά και παρακολουθεί σε συνεχή βάση την αγορά.
- Εξασφάλιση προβολής και προώθησης σε διάφορα προγράμματα μάρκετινγκ , πχ προώθηση στον επαγγελματικό και συνεδριακό τουρισμό κλπ.
- Παρουσίαση στον οδηγό της κοινοπραξίας και στους τουριστικούς οδηγούς.

Κοινοπραξία (Consortium)

- Εκπτώσεις σε μία μεγάλη ποικιλία εμπορευμάτων και υπηρεσιών μέσω κεντρικών προμηθειών.
- Δημοσιότητα στον τύπο μέσω δραστηριοτήτων δημοσίων σχέσεων που διοργανώνονται από την κοινοπραξία.
- Σεβασμός της ανεξαρτησίας του ξενοδοχείου -μέλους.

Ως αντάλλαγμα υπάρχει το κόστος συμμετοχής (membership fee) το οποίο διαφέρει από κοινοπραξία σε κοινοπραξία. Όσο πιο πολλά οφέλη και υπηρεσίες προσφέρει μία κοινοπραξία τόσο αυξάνει και το κόστος συμμετοχής.

Παγκόσμιες ξενοδοχειακές κοινοπραξίες



Ξενοδοχείο Fenix στην Αθήνα
κοινοπραξία με την Best Western



Τμήματα εκμετάλλευσης

- Τμήμα υπνοδωματίων
- Τμήμα εστιατορίων
- Τμήμα εκδηλώσεων
- Τμήμα room service
- Τμήμα bar
- Τμήμα τηλεφωνείου
- Λοιπά τμήματα: Γκαράζ, καταστήματα πώλησης, ενοικίαση αθλητικού εξοπλισμού, αθλητικές εγκαταστάσεις κλπ.

Τμήματα υποστήριξης

Τμήματα υπηρεσιών προς πελάτες

- Τμήμα κρατήσεων
- Τμήμα υποδοχής
- Τμήμα θυρωρείου
- Τμήμα ταμείου
- Τμήμα τήρησης λογαριασμών
- Τμήμα δημοσίων σχέσεων
- Τμήμα ψυχαγωγίας και άθλησης
- Τμήμα ασφάλειας
- Τμήμα συντήρησης

Τμήματα υπηρεσιών προς επιχείρηση

- Διεύθυνση
- Λογιστήριο
- Τμήμα πωλήσεων και marketing
- Τμήμα διαχείρισης και εσωτερικού ελέγχου
- Τμήμα προμηθειών

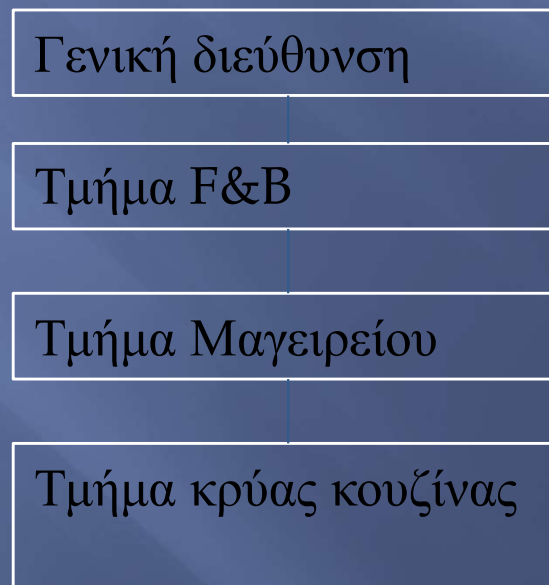
**ΤΜΗΜΑΤΑ
ΜΕΤΩΠΟΥ: ΕΚΕΙΝΑ
ΠΟΥ ΟΙ
ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ
ΕΡΧΟΝΤΑΙ ΣΕ
ΑΜΕΣΗ ΕΠΑΦΗ ΜΕ
ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ (Π.Χ.
ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ, ΜΠΑΡ,
ΥΠΟΔΟΧΗ,
ΔΗΜ.ΣΧΕΣΕΩΝ,
ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ &
ΑΘΛΗΣΗΣ Κ.Λ.Π.)**

Οργανωτική δομή τμημάτων ξενοδοχείου

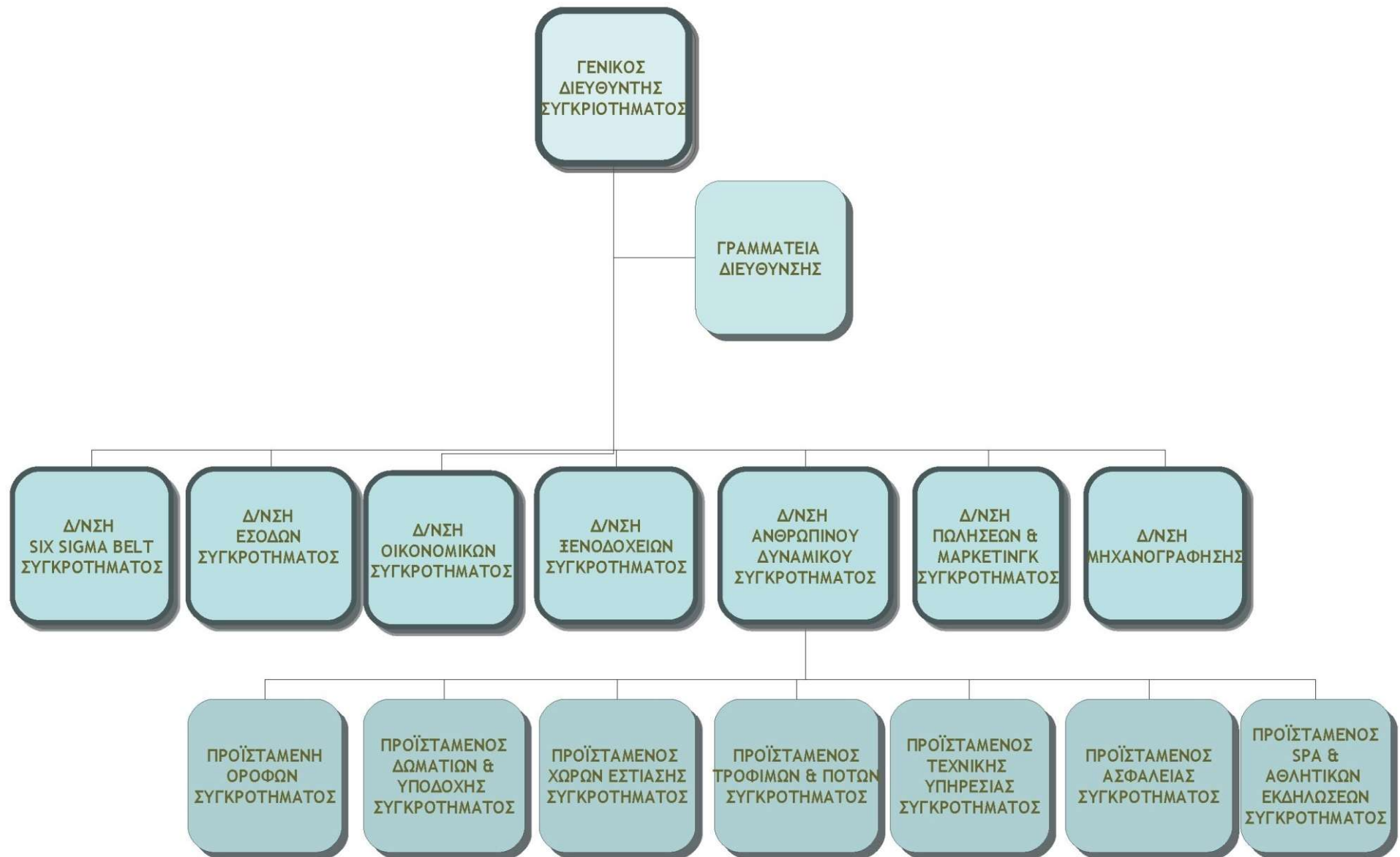
Οριζόντια οργανωτική ανάπτυξη



Κάθετη οργανωτική ανάπτυξη



Organizational Chart Starwood Hotels & Resorts



Revised November 2010

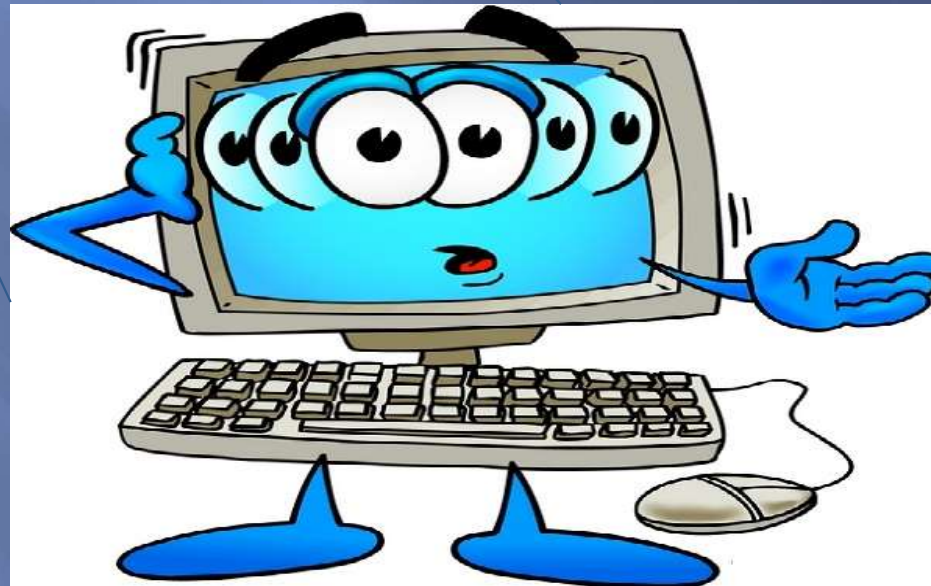
HOSPITALITY MANAGEMENT

Μηχανογράφηση ξενοδοχείου

Τμήμα υποδοχής

Tableau
εστιατορίου

Bar



Server

Λογιστήριο

Λοιπά τμήματα

Αποθήκη

Βιβλιογραφία - Πηγές

Πηγές:

- ▣ EOT - http://www.eot.gr/sites/default/files/files_basic_pages/ELSTAT_2014_%20o_6mino.pdf.pdf
- ▣ ΕΛΣΤΑΤ – http://www.statistics.gr/documents/20181/1389067/TOYRISMOS_2014.pdf/dd7b1673-428b-450c-8ca4-178585074c08?version=1.0
- ▣ Stephen Robbins, Timothy A. Judge (2012) Q : “Οργανωσιακή Συμπεριφορά” . Κριτική , Αθήνα
- ▣ Ηγουμενάκης, Γ. Ν. και Ηγουμενάκης, Ν. Γ. (2004): «Τουριστικό Μάρκετινγκ Γενικές Αρχές», Interbooks, Αθήνα
- ▣ Λαλούμης Δημήτρης (2002) : “Διοίκηση Ξενοδοχείων management”, Σταμούλης Αθ. Αθήνα
- ▣ University of Surrey, Tourism Marketing, MSc in International Hotel Management, 2001
- ▣ ΣΕΤΕ - <http://sete.gr/el/statistika-vivliothiki/statistika/?c=&cat=&key=%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C%CF%82>
- ▣ Παρουσίαση: Κατής Θεόδωρος, Mediterranean College, 2015 – 2016.