



Δρόσου Χ. Μαγδαληνή
Φιοράκη Γ. Μαρία
Θεοδώρου Γ. Απόστολος



ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΣ ΟΔΗΓΟΣ του μαθήματος ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

Γ' ΕΠΑ.Λ.

RESERVATION FORM

NAME: _____ DATE OF ARRIVAL: _____ TIME: _____
DATE OF DEPARTURE: _____ TIME: _____
VIP / OLD CLIENT: _____

ROOM REQUIREMENTS

TYPE	FRONT	BACK	ARRANGE	RATE	REMARKS
SINGLE					
DOUBLE					
TWIN					
TWIN 2					



ΤΟΜΕΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΕΩΝ «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ»

ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΣ ΟΔΗΓΟΣ
του μαθήματος
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΡΧΙΚΗΣ ΕΚΔΟΣΗΣ

ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ

Φιοράκη Γ. Μαρία

Εκπαιδευτικός ΠΕ 18 Τουριστικών Επιχειρήσεων

Δρόσου Χ. Μαγδαληνή

Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων ΤΕΙ Θεσσαλονίκης

Θεοδώρου Γ. Απόστολος

Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων ΤΕΙ Αθηνών

ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΗΣ

Δρόσου Χ. Μαγδαληνή

Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων ΤΕΙ Θεσσαλονίκης

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΚΡΙΣΗΣ

Λαλούμης Δημήτριος

Καθηγητής Εφαρμογών Τουριστικών Επιχειρήσεων ΤΕΙ Αθηνών

Σιάτρας Σπυρίδων

Εκπαιδευτικός ΠΕ 18 Τουριστικών Επιχειρήσεων

Ζέρβα Στεφανία

Εκπαιδευτικός ΠΕ 18 Τουριστικών Επιχειρήσεων

ΓΛΩΣΣΙΚΗ ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ

Χρυσικάκη Ελένη

Φιλολόγος

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ

Χατζησάββας Σταύρος

Ενέργεια 2.3.2:

«Ανάπτυξη των Τ.Ε.Ε. και Σ.Ε.Κ.»

ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ

Σταμάτης Αλαχιώτης

Καθηγητής Γενετικής Πανεπιστημίου Πατρών

Πρόεδρος του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου

Έργο:

«Βιβλία Τ.Ε.Ε.»

- Επιστημονικός Υπεύθυνος του Έργου :

Γεώργιος Βούτσινος

Σύμβουλος του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου

- Υπεύθυνος του Τομέα Οικονομίας και Διοίκησης :

Θεοχαρούλα Μαγουλά

Σύμβουλος Παιδαγωγικού Ινστιτούτου, Οικονομολόγος

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΑΝΕΚΔΟΣΗΣ

Η επανέκδοση του παρόντος βιβλίου πραγματοποιήθηκε από το Ινστιτούτο Τεχνολογίας Υπολογιστών & Εκδόσεων «Διόφαντος» μέσω ψηφιακής μακέτας.

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Φιοράκη Γ. Μαρία

Δρόσου Χ. Μαγδαληνή

Θεοδώρου Γ. Απόστολος

Η συγγραφή και η επιστημονική επιμέλεια του βιβλίου πραγματοποιήθηκε
υπό την αιγίδα του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου

ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑΚΟΣ ΟΔΗΓΟΣ

του μαθήματος

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

Γ' ΕΠΑ.Λ.

Ειδικότητα: Υπαλλήλων Τουριστικών Επιχειρήσεων

ΤΟΜΕΑΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΚΑΙ ΕΚΔΟΣΕΩΝ «ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ»

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	10
----------------	----

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

1.1 Ερωτήσεις Κλειστού Τύπου	11
1.2 Εργασίες - Δραστηριότητες	12

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΠΡΟΪΟΝ

2.1 Ερωτήσεις Κλειστού Τύπου	13
2.2 Εργασίες - Δραστηριότητες	15

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ (FRONT OFFICE)

3.1 Ερωτήσεις Κλειστού Τύπου	16
3.2 Εργασίες - Δραστηριότητες	17

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

4.1 Ερωτήσεις Κλειστού Τύπου	18
4.2 Εργασίες - Δραστηριότητες	20
4.3 Ασκήσεις	20
4.3.1 Συμπλήρωση Δελτίου Κράτησης	20
4.3.2 Συμπλήρωση Βιβλίου Κρατήσεων	22
4.3.3 Συμπλήρωση Χειρόγραφου Πλάνου Κρατήσεων	24
4.3.4 Σύνταξη Λίστας Αναμενόμενων Κρατήσεων	26

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

5.1 Ερωτήσεις Κλειστού Τύπου	27
5.2 Εργασίες - Δραστηριότητες	30
5.3 Ασκήσεις	30
5.3.1 Έκδοση Δελτίου Αφίξης (Registration Card)	30

5.3.2 Ενημέρωση Χειρόγραφου Πλάνου Υποδοχής	33
5.3.3 Ενημέρωση Χειρόγραφου Βιβλίου Πόρτας	37

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

6.1 Ερωτήσεις Κλειστού Τύπου	45
6.2 Εργασίες - Δραστηριότητες	47

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΘΥΡΩΡΕΙΟΥ

7.1 Ερωτήσεις Κλειστού Τύπου	48
7.2 Εργασίες - Δραστηριότητες	50

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΩΝ

8.1 Ερωτήσεις Κλειστού Τύπου	51
8.2 Εργασίες - Δραστηριότητες	53
8.3 Ασκήσεις	53
8.3.1 Προετοιμασία Κλίνης Πελάτη	53
8.3.2 Προετοιμασία Κλίνης Πελάτη για βραδινό ύπνο	54

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

ΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ (MAIN COURANTE)

9.1 Ερωτήσεις Κλειστού Τύπου	55
9.2 Εργασίες - Δραστηριότητες	57
9.3 Ασκήσεις	57
9.3.1 Καταχώριση Παραμενοντών Πελατών στη M/C	58
9.3.2 Καταχώριση Αφίξεων στη M/C	58
9.3.3 Καταχώριση Έκτακτων Καταναλώσεων (Extras) στη M/C	59
9.3.4 Καταχώριση Πελατών Passant στη M/C	59
9.3.5 Καταχώριση Αναχωρήσεων στη M/C	60
9.3.6 Καταχώριση Πιστώσεων και Αποτελεσμάτων στη M/C	60
9.3.7 Έλεγχος και «Κλείσιμο» της M/C	60
9.3.8 Ενημέρωση της M/C με κάλυψη όλων των περιπτώσεων	62

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΑΜΕΙΟΥ

10.1 Ερωτήσεις Κλειστού Τύπου	66
10.2 Εργασίες - Δραστηριότητες	67
10.3 Ασκήσεις	67
10.3.1 Έκδοση Λογαριασμών Πελατών και Εξόφληση με Μετρητά ή Πιστωτικές Κάρτες	67
10.3.2 Έκδοση Ταμειακής Κατάστασης	72
10.3.3 Συμπλήρωση Συμφωνητικού Θυρίδας Τιμαλφών και Χρημάτων	74

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

11.1	Ερωτήσεις Κλειστού Τύπου.....	76
11.2	Εργασίες - Δραστηριότητες	78

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12

ΒΑΣΙΚΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΗ

12.1	Ερωτήσεις Κλειστού Τύπου.....	79
12.2	Εργασίες - Δραστηριότητες	82
12.3	Ασκήσεις	82
12.3.1	Στρώσιμο Τραπεζομάντιλου – Τοποθέτηση Καρέκλας	82
12.3.2	Προετοιμασία Τραπεζιού (mise en place) και Απόσυρση Χρησιμοποιούμενων Σκευών (debarassage).....	85
12.3.3	Τρόποι Σερβιρίσματος	86
12.3.4	Υποδοχή Πελάτη στο Εστιατόριο - Λήψη και Διευθέτηση Παραγγελίας	87

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13

ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΠΑΡ

13.1	Ερωτήσεις Κλειστού Τύπου.....	89
13.2	Εργασίες - Δραστηριότητες	91
13.3	Ασκήσεις	92
13.3.1	Συσκευές, Όργανα, Σκεύη και Εργαλεία του Μπαρ	92
13.3.2	Παρασκευή Ποτών	92
13.3.3	Σερβίρισμα Ποτών μέσα από τη Μπάρα.....	93
13.3.4	Σερβίρισμα Ποτών έξω από τη Μπάρα.....	93
13.3.5	Σερβίρισμα Κρασιών σε Τραπέζι	93
13.3.6	Σερβίρισμα Αφρώδη Οίνου	94

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14

ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

14.1	Ερωτήσεις Κλειστού Τύπου.....	95
14.2	Εργασίες - Δραστηριότητες	96

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 15

ΆΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

15.1	Ερωτήσεις Κλειστού Τύπου.....	97
15.2	Εργασίες - Δραστηριότητες	98

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Ο παρών Εργαστηριακός Οδηγός γράφτηκε για τους μαθητές της ειδικότητας των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ε., με σκοπό να καλύψει στην πράξη τα όσα αναλυτικά αναφέρονται στο θεωρητικό μέρος του μαθήματος «Λειτουργίες Ξενοδοχειακών Μονάδων».

Περιλαμβάνει πλήθος ερωτήσεων κλειστού τύπου, εργασίες, δραστηριότητες και ασκήσεις σε συγκεκριμένες δεξιότητες, οι οποίες δημιουργήθηκαν με σαφήνεια και πληρότητα, προκειμένου να κατανοηθεί η διδαχθείσα ύλη.

Η ολοκλήρωση του παρόντος οδηγού έγινε δυνατή με την ενεργό συμμετοχή όλων των συναδέλφων και πιστεύουμε πως θα αποτελέσει ένα σημαντικό βοήθημα των μαθητών, καθώς η πρακτική εφαρμογή όλων όσων αναφέρονται στη θεωρία αποτελεί απαραίτητο εφόδιο όσων έχουν σαν στόχο την επαγγελματική ενασχόληση με τον κλάδο των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων.

Τονίζουμε δε ότι η συγκεκριμένη συγγραφή ακολούθησε το επίσημο Αναλυτικό Πρόγραμμα του Υπουργείου Παιδείας και πραγματοποιήθηκε με τη συνεργασία του Παιδαγωγικού Ινστιτούτου.

Οι συγγραφείς

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

1.1 ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΛΕΙΣΤΟΥ ΤΥΠΟΥ

I. Επιλέξτε τη σωστή απάντηση:

1. Ποιο από τα παρακάτω δεν αποτελεί συστατικό μέρος της Βιομηχανίας Ταξιδίων και Τουρισμού:
α. Οι τουριστικές εγκαταστάσεις
β. Οι επιχειρήσεις επισιτισμού
γ. Οι επιχειρήσεις παραγωγής ποτών
δ. Τα μέσα μεταφοράς
2. Ποιο από τα παρακάτω δεν αποτέλεσε ποτέ μορφή καταλύματος:
α. Το καπηλειό
β. Το πανδοχείο
γ. Το χάνι
δ. Το ταβερνείο

II. Αντιστοιχίστε τις ονομασίες στους ορισμούς τους:

- | | |
|---------------------------------|---|
| ☐ ΧΑΝΙ | ☐ Πολύ φτωχικό, καθαρό κτήριο που αφιλοκερδώς παρείχε διαμονή σε περιορισμένο αριθμό ξένων. |
| ☐ ΚΑΠΗΛΕΙΟ | ☐ Κατά τα Βυζαντινά χρόνια ήταν το πανδοχείο μικρού μεγέθους, εγκατεστημένο στις πόλεις. |
| ☐ ΠΑΝΔΟΧΕΙΟ | ☐ Δωμάτια ύπνου, με στάβλο από κάτω, κατά μήκος εμπορικών επαρχιακών οδών. |
| ☐ ΚΑΤΑΓΩΓΙΟ | ☐ Πανδοχείο των πόλεων, με κακές συνθήκες διαμονής. |

III. Ποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και ποιες λάθος:

1. Οι επιχειρήσεις επισιτισμού μεταποιοούν τις πρώτες ύλες και συνθέτουν νέα προϊόντα.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
2. Τα καταγώγια είχαν πάντα πολύ κακή έννοια.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
3. Η έννοια της Φιλοξενίας απαντάται στην Ελλάδα μετά τον 4ο αιώνα π.Χ.
Σωστό ☐ Λάθος ☐

4. Το πρώτο ξενοδοχείο εμφανίστηκε στη Γαλλία με την ονομασία «ΑΕΤΟΣ».

Σωστό ☐

Λάθος ☐

5. Το πρώτο ξενοδοχείο της πατρίδας μας λειτούργησε στην Αθήνα.

Σωστό ☐

Λάθος ☐

IV. Συμπληρώστε τα κενά των παρακάτω προτάσεων:

1. Μια από τις μεγαλύτερες βιομηχανίες, παγκοσμίως, είναι η βιομηχανία, η οποία αποτελεί μέρος ενός συνόλου επιχειρήσεων που ονομάζεται βιομηχανία και
2. Τα μέσα μεταφοράς, ανάλογα με τις ομάδες ατόμων που μεταφέρουν, διακρίνονται σε μέσα μεταφοράς και σε μέσα μεταφοράς.
3. Στην Ελλάδα του 4ου π.Χ. αιώνα, τα φτωχικά, καθαρά κτήρια που παρείχαν διαμονή σε αριθμό ατόμων ονομάζονταν

1.2 ΕΡΓΑΣΙΕΣ - ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

1. Αναζητείστε και καταγράψτε τα καλλιτεχνικά φεστιβάλ που διοργανώνονται στη χώρα μας κατά τους θερινούς μήνες του έτους.
2. Αναζητείστε σε σχετική βιβλιογραφία τη συμβολή των ξενοδοχείων ΧΕΝΙΑ στην εξέλιξη της ξενοδοχειακής βιομηχανίας στη χώρα μας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΠΡΟΪΟΝ

2.1 ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΛΕΙΣΤΟΥ ΤΥΠΟΥ

1. Επιλέξτε τη σωστή απάντηση:

1. Ποιο από τα παρακάτω δεν αποτελεί κύριο ξενοδοχειακό κατάλυμα:
α. Το ξενοδοχείο
β. Τα ενοικιαζόμενα δωμάτια
γ. Το κέντρο παραθερισμού γυμνιστών
δ. Το υδροθεραπευτήριο
2. Σημεία πώλησης του ξενοδοχειακού προϊόντος είναι:
α. Τα ξενοδοχεία
β. Τα ταξιδιωτικά γραφεία
γ. Τα κεντρικά συστήματα κρατήσεων
δ. Όλα τα παραπάνω
3. Ένας πελάτης θέλει να γυμνάζεται κατά τη διάρκεια των διακοπών του. Τι είδους ξενοδοχείο θα προτιμήσει:
α. Απλής εκμετάλλευσης
β. Σύνθετης εκμετάλλευσης
γ. Πολυσύνθετης εκμετάλλευσης
δ. Κανένα από τα παραπάνω
4. Ο Ε.Ο.Τ., για να χορηγήσει άδεια λειτουργίας ξενοδοχείου, λαμβάνει υπ' όψιν του:
α. Τη θέση του ξενοδοχείου
β. Τα χαρακτηριστικά του ξενοδοχείου
γ. Τα χαρακτηριστικά των δωματίων
δ. Όλα τα παραπάνω
5. Ποιο από τα παρακάτω αγαθά δεν είναι επικουρικό στα ξενοδοχεία πολυσύνθετης εκμετάλλευσης:
α. Το μπαρ
β. Ο χώρος άθλησης
γ. Το νάϊτ κλαμπ
δ. Ο χώρος ψυχαγωγίας
6. Ποιο από τα παρακάτω είναι μη κύριο ξενοδοχειακό κατάλυμα:
α. Η πανσιόν
β. Η κατασκήνωση
γ. Η κλινάμαξα
δ. Όλα τα παραπάνω
7. Ποιο από τα παρακάτω δεν αποτελεί πλεονέκτημα μιας περιοχής, προκειμένου να γίνει σ' αυτή μια ξενοδοχειακή μονάδα:
α. Το φυσικό κάλλος
β. Η δύσκολη πρόσβαση
γ. Το αρχαιολογικό ενδιαφέρον
δ. Η αρτιότητα του οδικού δικτύου

8. Ποιο από τα παρακάτω δεν αποτελεί ιδιαιτερότητα της εργασίας στα ξενοδοχεία:
- α. Οι διαπροσωπικές σχέσεις
 - β. Ο υψηλός μισθός
 - γ. Η εποχικότητα
 - δ. Το ωράριο

II. Ποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και ποιες λάθος:

1. Τα bungalows δεν ανήκουν στα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
2. Το ωράριο των εργαζομένων στα ξενοδοχεία αποτελεί εργασιακή ιδιαιτερότητα.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
3. Το κόστος της διαμονής σε ένα ξενοδοχείο δεν επηρεάζει το είδος της πελατείας του.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
4. Ο Ε.Ο.Τ. δεν μπορεί να άρει την άδεια λειτουργίας ενός ξενοδοχείου.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
5. Η παραξενοδοχία οδηγεί στην αύξηση της ανεργίας.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
6. Τα φεστιβάλ και οι συναυλίες δεν αποτελούν μέρος της Βιομηχανίας Ταξιδιών και Τουρισμού.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
7. Τουριστικό προϊόν είναι κάθε αγαθό και υπηρεσία που πωλείται από την Τουριστική Βιομηχανία.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
8. Με τον όρο «υπηρεσία» εννοούμε κάθε διαδικασία που επιτελείται από το προσωπικό του ξενοδοχείου, με σκοπό την αύξηση των εσόδων του.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
9. Τα υδροθεραπευτήρια είναι μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
10. Οι πελάτες του ξενοδοχείου πρέπει ν' αντιμετωπίζονται ως φιλοξενούμενοι.
Σωστό ☐ Λάθος ☐

III. Συμπληρώστε τα κενά των παρακάτω προτάσεων:

1. Μέρος του τουριστικού προϊόντος αποτελεί και το προϊόν.
2. Ανάλογα με το χρόνο λειτουργίας τους, τα ξενοδοχεία μπορούν να διακριθούν σε και λειτουργίας.
3. Οι εργαζόμενοι στα ξενοδοχεία πρέπει να έχουν ευχέρεια στις τους σχέσεις με τους πελάτες.

4. Το ξενοδοχειακό προϊόν είναι κάθε και που πωλεί ένα ξενοδοχείο και αποτελεί -από την πλευρά του πελάτη- πηγή και -από την πλευρά του ξενοδοχείου- πηγή

2.2 ΕΡΓΑΣΙΕΣ - ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

1. Αναζητείστε και καταγράψτε την ακριβή διαδικασία χορήγησης άδειας λειτουργίας και κατάταξης ενός ξενοδοχείου σε κατηγορία αστέρων από τον Ε.Ο.Τ.
2. Αναζητείστε παραδείγματα συμβάσεων εργασίας εργαζομένων σε ξενοδοχεία και προσπαθείστε να εντοπίσετε τις ιδιαιτερότητες τους, σε σχέση με συμβάσεις εργασίας άλλου είδους επιχειρήσεων.

ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ (FRONT OFFICE)

3.1 ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΛΕΙΣΤΟΥ ΤΥΠΟΥ

I. Επιλέξτε τη σωστή απάντηση:

1. Ποια πρόταση από τις παρακάτω είναι η σωστή:
 - α. Οι κλάδοι εκμετάλλευσης υποστηρίζουν τη διεύθυνση
 - β. Οι κλάδοι εκμετάλλευσης παράγουν έσοδα
 - γ. Οι κλάδοι εκμετάλλευσης ασκούν τη διοίκηση
 - δ. Οι κλάδοι εκμετάλλευσης ελέγχουν τους κλάδους υποστήριξης
2. Ποιος από τους παρακάτω δεν ανήκει στους κλάδους υποστήριξης:
 - α. Η Διεύθυνση
 - β. Το Λογιστήριο
 - γ. Ο Επισιτισμός
 - δ. Η Συντήρηση
3. Ποιος διαχειρίζεται τα δωμάτια μιας ξενοδοχειακής μονάδας:
 - α. Η Υποδοχή
 - β. Η Διεύθυνση
 - γ. Το συνεργαζόμενο πρακτορείο
 - δ. Το τμήμα διαχείρισης και ελέγχου
4. Τα έσοδα από τη σωστή διαχείριση και πώληση των δωματίων:
 - α. Είναι ελάχιστα, σε σχέση με τα έσοδα του εστιατορίου
 - β. Είναι ανάλογα με τα έσοδα των υπολοίπων τμημάτων.
 - γ. Είναι πολλά, αλλά το ποσοστό μικτού κέρδους είναι μικρό
 - δ. Ξεπερνούν το 50% των εσόδων του ξενοδοχείου

II. Αντιστοιχίστε τα υπομήματα με τα έντυπα που χρησιμοποιούν:

- | | |
|-------------------------------------|---|
| ☐ Υποδοχή | ☐ Τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών |
| ☐ Κρατήσεις | ☐ Βιβλίο πόρτας |
| ☐ Τηλεφωνείο | ☐ Έντυπο μηνυμάτων |
| ☐ Θυρωρείο | ☐ Δελτίο προβλεπόμενης κίνησης |
| ☐ Main Courante | ☐ Δελτίο αλλαγής δωματίου |
| ☐ Ταμείο | ☐ Απόδειξη φύλαξης τιμαφών και χρημάτων |
| | ☐ Λίστα αναμενόμενων αφίξεων |
| | ☐ Μητρώο πελατών |
| | ☐ Πρωτόκολλο αλληλογραφίας |
| | ☐ Βιβλίο συναλλάγματος |
| | ☐ Ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών |

3.2 ΕΡΓΑΣΙΕΣ - ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Χωριστείτε σε ομάδες των 2-3 ατόμων και αναζητείστε από διάφορα ξενοδοχεία της περιοχής σας όσο το δυνατόν περισσότερα έντυπα του τμήματος Υποδοχής, χειρόγραφα ή μηχανογραφημένα. Αφού συγκεντρώσετε το υλικό, ταξινομείστε το ανά είδος και προσπαθήστε να εντοπίσετε τις ομοιότητες και τις διαφορές των εντύπων που χρησιμοποιεί κάθε ξενοδοχείο, σε σχέση με τα αντίστοιχα έντυπα των υπολοίπων.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

4.1 ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΛΕΙΣΤΟΥ ΤΥΠΟΥ

1. Επιλέξτε τη σωστή απάντηση:

1. Ποιος από τους παρακάτω δεν ανήκει στο τμήμα κρατήσεων:
 - α. Ο προϊστάμενος κρατήσεων
 - β. Ο υπάλληλος Υποδοχής
 - γ. Ο υπάλληλος αρχειοθέτησης κρατήσεων
 - δ. Ο υπάλληλος πρακτορειακών κρατήσεων
2. Ποια από τις παρακάτω δεν αποτελεί αρμοδιότητα των κρατήσεων:
 - α. Η έκδοση ενημερωτικών καταστάσεων
 - β. Η επικοινωνία με τους πελάτες
 - γ. Η σύνταξη επιβεβαιωτικών επιστολών
 - δ. Η σύνταξη ημερήσιας κίνησης πελατών
3. Ποια από τις παρακάτω είναι εγγυημένη κράτηση:
 - α. Αυτή που γίνεται με πιστωτική κάρτα
 - β. Αυτή που γίνεται με προκαταβολή
 - γ. Αυτή που γίνεται με προπληρωμή της διαμονής
 - δ. Όλες οι προηγούμενες
4. Ποιο από τα παρακάτω στοιχεία δεν είναι απαραίτητο να περιλαμβάνει ένα voucher:
 - α. Την ηλικία του πελάτη
 - β. Το ονοματεπώνυμο του πελάτη
 - γ. Το τηλέφωνο του πελάτη
 - δ. Τον αριθμό ατόμων
5. Μια συμφωνία Allotment γίνεται μεταξύ ξενοδόχου και:
 - α. Κεντρικού συστήματος κρατήσεων
 - β. Ταξιδιωτικού πράκτορα
 - γ. Μεμονωμένου πελάτη
 - δ. Ομάδας πελατών (group)
6. Μια συμφωνία Allotment πρέπει οπωσδήποτε να περιλαμβάνει:
 - α. Τη χρονική διάρκεια της μίσθωσης
 - β. Το είδος των γευμάτων
 - γ. Τον τύπο των δωματίων
 - δ. Όλα τα παραπάνω
7. Επιβεβαίωση μιας κράτησης γίνεται με αποστολή:
 - α. Ευχετήριας κάρτας
 - β. Χρημάτων
 - γ. Επιβεβαιωτικής επιστολής
 - δ. Courier

8. Ποιο από τα παρακάτω αποτελεί πλάνο κρατήσεων:
- α. Το χειρόγραφο
 - β. Το μηχανογραφημένο
 - γ. Το σύστημα Whitney
 - δ. Όλα τα παραπάνω

II. Ποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και ποιες λάθος:

1. Στόχος του τμήματος κρατήσεων είναι να ενοικιάζονται όλα τα δωμάτια του ξενοδοχείου και να εξυπηρετούνται οι πελάτες του.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
2. Το προσωπικό των κρατήσεων πρέπει να διαθέτει άριστες ικανότητες επικοινωνίας.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
3. Ο υπάλληλος των κρατήσεων δε λειτουργεί ως αντιπρόσωπος πωλήσεων του ξενοδοχείου.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
4. Εγγυημένη είναι η κράτηση κατά την οποία ο πελάτης προκαταβάλλει όλο το χρηματικό ποσό, πριν την άφιξή του στο ξενοδοχείο.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
5. Το voucher ετοιμάζεται από το ξενοδοχείο και αποστέλλεται στον πελάτη.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
6. Η ώρα ακύρωσης της κράτησης καθορίζεται συνήθως στις 6μ.μ., την ημέρα της αναμενόμενης άφιξης.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
7. Για να συνδεθεί μια μονάδα με ένα CRS, αρκεί ένας Η/Υ και ένα μόντεμ.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
8. Μια συμφωνία Allotment περιλαμβάνει πάντα τη συμφωνηθείσα τιμή της διανυκτέρευσης.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
9. Η συμπλήρωση του δελτίου κράτησης από τον υπάλληλο γίνεται μόνο χειρόγραφα.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
10. Το τμήμα κρατήσεων δεν είναι απαραίτητο να συνεργάζεται με την Υποδοχή.
Σωστό ☐ Λάθος ☐

III. Συμπληρώστε τα κενά των παρακάτω προτάσεων:

1. Η πολιτική του τμήματος κρατήσεων είναι να επιτυγχάνεται η μέγιστη του ξενοδοχείου και η αποτελεσματικότερη των πελατών του.
2. Η προπληρωμένη κράτηση ανήκει στην κατηγορία των κρατήσεων, όπως και η κράτηση μέσω

3. Δύο είναι τα είδη κεντρικών συστημάτων κράτησης: τα δίκτυα και τα δίκτυα.
4. Μεταξύ ξενοδοχείου και συνάπτονται που δένουν τη συνεργασία των δύο μερών.
5. Η επιβεβαίωση μιας κράτησης γίνεται με την αποστολή μιας από το ξενοδοχείο στον πελάτη.
6. Ο απαραίτητος οδηγός διάθεσης των δωματίων είναι το κρατήσεων.

4.2 ΕΡΓΑΣΙΕΣ - ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Αναζητείστε ένα συμβόλαιο allotment από ένα τουριστικό πρακτορείο της περιοχής σας και, αφού το διαβάσετε προσεκτικά, συζητείστε τους όρους που περιλαμβάνει μέσα στην τάξη.

4.3 ΑΣΚΗΣΕΙΣ

4.3.1 Συμπλήρωση δελτίου κράτησης

Οδηγίες

Ένα σωστά συμπληρωμένο δελτίο κράτησης πρέπει να περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

1. Το ονοματεπώνυμο του πελάτη.
2. Την ημερομηνία της άφιξης και την ώρα κατά την οποία αναμένεται ν' αφιχθεί ο πελάτης.
3. Την ημερομηνία της αναχώρησης και την ώρα κατά την οποία αναμένεται ν' αναχωρήσει ο πελάτης.
4. Την ένδειξη VIP, εάν πρόκειται για εξέχουσα προσωπικότητα, ή OLD CLIENT, εάν πρόκειται για πελάτη ο οποίος έχει καταλύσει στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο στο παρελθόν.
5. Το είδος του δωματίου (μονόκλινο, δίκλινο κτλ.).
6. Τους όρους διαμονής (R.R., B.B., H.B. ή F.B.).
7. Την συμφωνηθείσα τιμή του δωματίου (συμπεριλαμβανομένης και της διατροφής, αν προβλέπεται από τη συμφωνία).
8. Το όνομα, το τηλέφωνο και τη διεύθυνση του ατόμου που έκανε την κράτηση.
9. Την ημερομηνία και την ώρα κατά την οποία πραγματοποιήθηκε η κράτηση.
10. Τις τυχόν παρατηρήσεις που αφορούν την κράτηση, όπως ιδιαίτερες υπηρεσίες προς τον πελάτη κατά τη διάρκεια της παραμονής του κτλ.
11. Το ονοματεπώνυμο του ατόμου ή την επωνυμία του εταιρείας που αναλαμβάνει να εξοφλήσει το λογαριασμό.
12. Την υπογραφή του υπαλλήλου που έκανε την κράτηση.

Άσκηση 1

Στις 28/09/2002 και ώρα 12.30μ.μ. ο Κος Καραγιαννίδης Αλέξανδρος επικοινωνεί τηλεφωνικώς με το ξενοδοχείο στο οποίο εργάζεστε, προκειμένου να κάνει κράτηση ενός μονόκλινου δωματίου με πρωινό για τις 5/10/2002 και για 4 διανυκτερεύσεις. (Τιμή δωματίου 45 € και πρωινού 5 €). Σας ζητάει να μεριμνήσετε για ένα ήσυχο δωμάτιο στην πίσω πλευρά του ξενοδοχείου, το οποίο έχει επισκεφτεί ξανά στο

παρελθόν. Σας επισημαίνει ότι θα αφιχθεί μετά τις 5μ.μ. και θα εξοφλήσει ο ίδιος το λογαριασμό του κατά την αναχώρησή του. Το τηλέφωνό του είναι 2610-572811 και η διεύθυνσή του «Πατρόκλου 21, Πάτρα».

Σας ζητείται να συμπληρώσετε το δελτίο κράτησης του πελάτη.

RESERVATION FORM					
NAME					
DATE OF ARRIVAL			TIME.....		
DATE OF DEPARTURE			TIME.....		
VIP / OLD CLIENT.....					
ROOM REQUIREMENTS					
TYPE	FRONT	BACK	ARRANGE	RATE	REMARKS
SINGLE					
DOUBLE					
TWIN					
TRIPLE					
SUITE					
RESERVATION MADE BY			DATE TIME.....		
TEL			FAX.....		
SPECIAL REMARKS / OTHER SERVICES					
PAID BY.....					
CLERK'S SIGNATURE.....					

Άσκηση 2

Στις 15/11/2002 λαμβάνετε την παρακάτω επιστολή:

«Παρακαλούμε όπως μας επιβεβαιώσετε κράτηση ενός δίκλινου δωματίου με ημιδιατροφή, θέα στην μπροστινή πλευρά του ξενοδοχείου σας και κλιματισμό, στο όνομα Smith Peter. Η άφιξη του πελάτη και της συζύγου του θα πραγματοποιηθεί στις 23/12 και ώρα 2μ.μ. και η αναχώρησή τους στις 02/01/2003 και ώρα 6μ.μ. Οι πελάτες επισκέπτονται την πόλη μας για πρώτη φορά, γι' αυτό και παρακαλούμε να τους προμηθεύσετε με οδικό χάρτη και οποιοδήποτε άλλο πληροφοριακό έντυπο διαθέτετε, το οποίο μπορεί να τους φανεί χρήσιμο στις μετακινήσεις τους. Επίσης, μεριμνήστε για μια σαμπάνια καλής ποιότητας, συνοδευόμενη από φρούτα για την ημέρα της υποδοχής τους (welcome drink). Το κόστος διαμονής του ζεύγους Smith αναλαμβάνει εξ ολοκλήρου η εταιρεία ΑΣΤΗΡ Α.Ε., Ναυπλίου 30 - Α. Πεύκη, τηλ. 210- 8037106, fax 210-8037206.»

Σας ζητείται να συμπληρώσετε το δελτίο κράτησης του πελάτη.
Τιμή δωματίου 95 €, πρωινού 7 € και γεύματος 14 €.

RESERVATION FORM

NAME

DATE OF ARRIVAL TIME.....

DATE OF DEPARTURE TIME.....

VIP / OLD CLIENT.....

ROOM REQUIREMENTS

TYPE	FRONT	BACK	ARRANGE	RATE	REMARKS
SINGLE					
DOUBLE					
TWIN					
TRIPLE					
SUITE					

RESERVATION MADE BY DATE TIME.....

TEL FAX.....

SPECIAL REMARKS / OTHER SERVICES

PAID BY.....

CLERK'S SIGNATURE.....

4.3.2 Συμπλήρωση βιβλίου κρατήσεων

Οδηγίες

Κάθε κράτηση πελάτη την καταγράφουμε στη σελίδα του βιβλίου κρατήσεων που αντιστοιχεί στην ημερομηνία άφιξής του.

Συμπληρώνουμε:

1. Την πηγή της κράτησης.
2. Το ονοματεπώνυμο του πελάτη για τον οποίο έγινε η κράτηση.
3. Τον τύπο και τον αριθμό του δωματίου που κρατήθηκε.
4. Τον αριθμό των ατόμων που θα φιλοξενηθούν.
5. Τους όρους διαμονής (BB, HB κτλ.).
6. Την τιμή της διανυκτέρευσης.
7. Τον ακριβή αριθμό των διανυκτερεύσεων που επιθυμεί να πραγματοποιήσει ο πελάτης.
8. Την ημερομηνία που έγινε η κράτηση.
9. Τις τυχόν παρατηρήσεις.

Άσκηση

Υποθέστε ότι για τις 25 και 26 Μαρτίου 2002 έγιναν στο ξενοδοχείο που εργάζεστε οι παρακάτω κρατήσεις δωματίων:

- Ημερομηνία άφιξης 25/02/02: Παπαδημητρίου Δημήτριος, 401 XX, 2 άτομα, BB, 2 διανυκτερεύσεις, τιμή 50 €, ημερομηνία κράτησης 22/03/2002.
- Ημερομηνία άφιξης 26/03/02: Αλεξανδράκης Γιάννης, 302 XXX, 3 άτομα, HB, 4 διανυκτερεύσεις, τιμή 95 €, ημερομηνία κράτησης 10/03/2002, πρακτορείο Plotin.
- Ημερομηνία άφιξης 26/03/02: Παναγιώτου Μιχάλης, 415 Suite, 2 άτομα, FB, 5 διανυκτερεύσεις, τιμή 120 €, ώρα άφιξης 8μ.μ., ημερομηνία κράτησης 01/03/2002.
- Ημερομηνία άφιξης 25/03/02: Καραμπαλίδης Έκτορας, 318 X, 1 άτομο, BB, 3 διανυκτερεύσεις, τιμή 35 €, ημερομηνία κράτησης 27/02/2002.
- Ημερομηνία άφιξης 25/03/02: Καρβελάκης Αχιλλέας, 210 XX, 2 άτομα, BB, 6 διανυκτερεύσεις, τιμή 50 €, ημερομηνία κράτησης 04/03/2002, πρακτορείο Vacance.
- Ημερομηνία άφιξης 26/03/02: Αναστασίου Ιωάννης, 212 XX, 2 άτομα, HB, 7 διανυκτερεύσεις, τιμή 75 €, προσθήκη baby cot, ημερομηνία κράτησης 04/03/2002, πρακτορείο Vacance.

Σας ζητείται να συμπληρώσετε ανάλογα το βιβλίο κρατήσεων.

Βιβλίο Κρατήσεων								
Ημερομηνία.....								
ΠΗΓΗ ΚΡΑΤΗΣΗΣ	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΤΥΠΟΣ ΑΡ. ΔΩΜ.	ΑΤΟΜΑ	ΟΡΟΙ	ΤΙΜΗ	ΝΥΚΤΕΣ ΔΙΑΜ.	ΗΜ/ΝΙΑ ΚΡΑΤ.	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

Βιβλίο Κρατήσεων								
Ημερομηνία.....								
ΠΗΓΗ ΚΡΑΤΗΣΗΣ	ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ	ΤΥΠΟΣ ΑΡ. ΔΩΜ.	ΑΤΟΜΑ	ΟΡΟΙ	ΤΙΜΗ	ΝΥΚΤΕΣ ΔΙΑΜ.	ΗΜ/ΝΙΑ ΚΡΑΤ.	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

4.3.3 Συμπλήρωση χειρόγραφου πλάνου κρατήσεων

Οδηγίες

1. Η συμπλήρωση του πλάνου κρατήσεων γίνεται πάντα με μολύβι.
2. Χαράζουμε μια οριζόντια γραμμή, ξεκινώντας από το τετραγωνάκι που αντιστοιχεί στο δωμάτιο και στην αναμενόμενη ημερομηνία άφιξης του πελάτη και καταλήγοντας στο τετραγωνάκι που αντιστοιχεί στην ημερομηνία αναχώρησής του.
3. Πάνω από τη γραμμή αναγράφουμε το επώνυμο του πελάτη και τον αριθμό των ατόμων που θα διαμείνουν στο δωμάτιο.

Άσκηση 1

Για τον μήνα Σεπτέμβριο του 2002 έχουν γίνει οι εξής κρατήσεις:

Δωμάτιο 101:	Χαραλάμπους	2 άτομα	01/09/02	-	07/09/02
	Παπαγιάννης	2 άτομα	09/09/02	-	14/09/02
	Ιωάννου	2 άτομα	14/09/02	-	18/09/02
	Χατζηπέτρου	2 άτομα	18/09/02	-	20/09/02
Δωμάτιο 102:	Παναγιωτόπουλος	2 άτομα	01/09/02	-	05/09/02
	Χατζηγιάνης	2 άτομα	13/09/02	-	18/09/02
Δωμάτιο 103:	Παναγιάρης	4 άτομα	05/09/02	-	12/09/02
Δωμάτιο 104:	Αλεξίου	1 άτομο	01/09/02	-	09/09/02
	Αργυρίου	1 άτομο	12/09/02	-	20/09/02
Δωμάτιο 105:	Ιωάννου	3 άτομα	08/09/02	-	14/09/02
	Καρπέτας	3 άτομα	14/09/02	-	19/09/02

Σας ζητείται να συμπληρώσετε το πλάνο κρατήσεων για τον μήνα αυτό.

Πλάνο Κρατήσεων																						
Μήνας. Έτος.																						
Αριθ. Δωμ.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	...	
101 XX																						
102 XX																						
103XXX																						
104 XX																						
105 XXX																						

Άσκηση 2

Για τον Οκτώβριο του 2002 έχουν γίνει οι εξής κρατήσεις:

• Βασιλειάδης	2 άτομα	01/10/02	-	05/10/02
• Πρωτόπαππας	1 άτομο	10/10/02	-	15/10/02
• Χαραλαμπίδου	2 άτομα	14/10/02	-	17/10/02
• Φρεδιανάκη	3 άτομα	17/10/02	-	20/10/02
• Παναγιώτσος	2 άτομα	07/10/02	-	15/10/02
• Κολιοπούλου	3 άτομα	04/10/02	-	10/10/02
• Πετροπούλου	1 άτομο	16/10/02	-	18/10/02
• Μπάσης	2 άτομα	08/10/02	-	14/10/02
• Σαμουηλίδης	1 άτομο	14/10/02	-	16/10/02
• Ιωαννίδης	2 άτομα	05/10/02	-	06/10/02
• Καπαριανός	3 άτομα	08/10/02	-	14/10/02

Σας ζητείται να επιλέξετε τα δωμάτια που θα διαθέσετε στους πελάτες και να συμπληρώσετε αναλόγως το πλάνο κρατήσεων.

Πλάνο Κρατήσεων																					
Μήνας. Έτος.																					
Αριθ. Δωμ.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	...
201 XX																					
202 XX																					
203 X																					
204 XXX																					
205 XXX																					
206 XXX																					
207 X																					
208 XX																					

4.3.4 Σύνταξη λίστας αναμενόμενων αφίξεων

Οδηγίες

Για τη δημιουργία μιας λίστας αναμενόμενων αφίξεων συμπληρώνουμε τα παρακάτω στοιχεία:

1. Την ημερομηνία κατά την οποία αναμένουμε τις αφίξεις που καταχωρίζουμε.
2. Τον αριθμό των ατόμων κάθε άφιξης χωριστά.
3. Το επώνυμο του πελάτη που θα αφιχθεί.
4. Το όνομα του πρακτορείου, της εταιρείας ή του οργανισμού που έκανε την κράτηση (εάν μεσολαβεί).
5. Τον τύπο και το σύνολο των δωματίων που κρατήθηκαν για κάθε πελάτη.
6. Την ημερομηνία αναχώρησης του πελάτη.
7. Το σύνολο των ατόμων που θα αφιχθούν τη συγκεκριμένη ημερομηνία, καθώς και το σύνολο των δωματίων που θα τους διατεθούν.

Άσκηση

Στις 25/08/2002 αναμένεται να πραγματοποιηθούν οι παρακάτω αφίξεις:

- Γρηγοράκος: 2 άτομα, 1 δίκλινο, αναχώρηση 30/08/02.
- Παπαμιχαήλ: 1 άτομο, 1 μονόκλινο, αναχώρηση 29/08/02.
- Φράγκου: 6 άτομα, πρακτορείο Travel, 3 δίκλινα, αναχώρηση 02/09/02.
- Γιαννίτσης: 3 άτομα, πρακτορείο Travel, 1 τρίκλινο, αναχώρηση 29/08/02.
- Παπαδάκης: 2 άτομα, Ζυθοποιεία Α.Ε., 2 μονόκλινα, αναχώρηση 27/08/02.
- Χειμονίτσης: 1 άτομο, Δ.Ε.Η., 1 μονόκλινο, αναχώρηση 28/08/02.
- Rosenberg: 2 άτομα, πρακτορείο Travel, 1 σουίτα, αναχώρηση 04/09/02.
- Hassan: 4 άτομα, πρακτορείο Plotin, 1 τρίκλινο και 1 μονόκλινο, αναχώρηση 03/09/02.

Σας ζητείται να συντάξετε την λίστα αναμενόμενων αφίξεων.

ΑΦΙΞΕΙΣ ΤΗΣ

ΑΤΟΜΑ	ΕΠΩΝΥΜΟ	ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ	ΜΟΝΟ	ΔΙΚΛ	ΤΡΙΚΛ	ΣΟΥΙΤΑ	ΗΜΕΡ. ΑΝΑΧ.
	ΣΥΝΟΛΑ						

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

5.1 ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΛΕΙΣΤΟΥ ΤΥΠΟΥ

1. Επιλέξτε τη σωστή απάντηση:

1. Ποια από τις παρακάτω δεν είναι αρμοδιότητα του υπαλλήλου Υποδοχής:
α. Η συμπλήρωση εντύπων της Υποδοχής
β. Η μεταφορά αποσκευών
γ. Η συνεργασία με το τμήμα ορόφων
δ. Η αλλαγή δωματίου
2. Ποιο από τα παρακάτω δεν είναι υποχρεωτικό έντυπο της Υποδοχής:
α. Το βιβλίο Αστυνομίας
β. Το βιβλίο Πόρτας
γ. Η κάρτα άφιξης
δ. Το βιβλίο εντυπώσεων
3. Στο βιβλίο πόρτας καταχωρίζεται:
α. Η συνολική χρέωση της διαμονής του πελάτη
β. Η ημερήσια συμφωνηθείσα τιμή
γ. Η τιμή δωματίου με πρωινό
δ. Η ημερήσια συμφωνηθείσα τιμή και η ανάλυσή της
4. «Δύναμη Ημέρας» είναι:
α. Το σύνολο του εργαζόμενου προσωπικού
β. Το σύνολο των προβλεπόμενων εσόδων
γ. Το σύνολο των παραμενόντων πελατών
δ. Η ποσότητα των προμηθειών της μονάδας
5. Οι πινακίδες που αναρτώνται στα δωμάτια των πελατών αναγράφουν:
α. Την κατώτατη τιμή δωματίου
β. Την ανώτατη τιμή δωματίου
γ. Τις ανώτατες τιμές δωματίου για τις τρεις περιόδους
δ. Τις κατώτατες τιμές δωματίου για τις τρεις περιόδους
6. Σε ποια από τις παρακάτω περιπτώσεις επιτρέπεται προσαύξηση 10% της τιμής ενός δωματίου:
α. Στην άφιξη για διήμερευση
β. Στη διήμερη παραμονή του πελάτη
γ. Σε περιόδους αυξημένης τουριστικής κίνησης
δ. Στην άφιξη γκρουπ
7. Οι πελάτες στο ευρετήριο καταχωρίζονται κατά:
α. Αύξοντα αριθμό δωματίου
β. Ημερομηνία άφιξης
γ. Αλφαβητική σειρά
δ. Ημερομηνία αναχώρησης

8. Πριν την άφιξη ενός γκρουπ, αποστέλλεται στο ξενοδοχείο μια κατάσταση που περιλαμβάνει:
 - α. Τα ονοματεπώνυμα των μελών του γκρουπ
 - β. Τους αριθμούς δωματίων τους
 - γ. Τις ιδιαίτερες προτιμήσεις τους
 - δ. Τη συμφωνηθείσα τιμή
9. Προκειμένου για την παράταση της διαμονής ενός πελάτη, ο υπάλληλος Υποδοχής πρέπει να συνεργαστεί στενά με:
 - α. Το διευθυντή του ξενοδοχείου
 - β. Την προϊσταμένη ορόφων
 - γ. Τον πελάτη
 - δ. Τον υπεύθυνο κρατήσεων
10. Ο γενικός λογαριασμός του γκρουπ που αναχωρεί ελέγχεται και υπογράφεται από:
 - α. Τον ταμία
 - β. Όλα τα μέλη του γκρουπ
 - γ. Τον επικεφαλής του γκρουπ
 - δ. Το ταξιδιωτικό γραφείο

II. Πραγματοποιείτε τις αντιστοιχίες:

1. Ενώστε τα είδη πλάνων με την περιγραφή τους:

- | | |
|---|---|
| ☐ Απλό έντυπο πλάνο | ☐ Μεταλλικές θήκες, που δέχονται ειδικές κάρτες με πληροφορίες για τα δωμάτια και τους πελάτες. |
| ☐ Πλάνο τύπου Rack | ☐ Σύστημα παρακολούθησης δωματίων μέσω Η/Υ. |
| ☐ Ηλεκτρονικό πλάνο | ☐ Γραμμογραφημένη κατάσταση δωματίων που αντικαθίσταται καθημερινά. |

2. Ενώστε τα είδη αφίξεων με τις αντίστοιχες ενέργειες του Ρεσεψιονίστ:

- | | |
|--|--|
| ☐ Άφιξη πρακτορειακού πελάτη | ☐ Λαμβάνει λίστα ονομάτων πριν από την άφιξη. |
| ☐ Άφιξη χωρίς κράτηση | ☐ Καταχωρίζει την άφιξη στο βιβλίο πόρτας, χρεώνοντας τον πελάτη με το 50% της τιμής δωματίου. |
| ☐ Μαζική άφιξη | ☐ Ζητάει αντίγραφο του voucher από τον πελάτη. |
| ☐ Μερική άφιξη | ☐ Ζητάει από τον πελάτη να προπληρώσει τη διαμονή του, στην περίπτωση που δεν έχει αποσκευές. |
| ☐ Άφιξη για διημέρευση | ☐ Καταχωρίζει στο βιβλίο πόρτας τη διαφορά τιμής του δωματίου. |

III. Ποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και ποιες λάθος:

1. Ο ημερήσιος υπάλληλος της Υποδοχής συνεργάζεται στενά με τις κρατήσεις και το τμήμα ορόφων.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
2. Ο ημερήσιος υπάλληλος της Υποδοχής κλείνει τα βιβλία με την ημερήσια κίνηση.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
3. Το βιβλίο Αστυνομίας αποστέλλεται καθημερινά για έλεγχο στο αρμόδιο αστυνομικό τμήμα.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
4. Το οριζόντιο άθροισμα των αναλυτικών τιμών που αναγράφονται στο βιβλίο πόρτας αντιπροσωπεύει τη συνολική ημερήσια χρέωση του πελάτη.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
5. Μετά το «κλείσιμο» του βιβλίου πόρτας, καμία εγγραφή της επόμενης ημέρας δεν επιτρέπεται να προστεθεί στο χώρο της προηγούμενης.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
6. Κατά 20% προσαυξάνεται η τιμή του δωματίου, με την προσθήκη ενός κρεβατιού.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
7. Στο information rack υπάρχει μόνο μια θήκη για κάθε δωμάτιο, ενώ στο room rack μπορεί να υπάρχουν περισσότερες.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
8. Αλλαγή τιμών προκύπτει, όταν ο πελάτης αλλάζει τύπο δωματίου ή όρους διατροφής ή και τα δύο ταυτόχρονα.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
9. Όταν πρόκειται για αναχώρηση γκρουπ, ο επικεφαλής του τακτοποιεί το γενικό λογαριασμό, καθώς επίσης και όσους αφορούν τις extra καταναλώσεις των μελών του.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
10. Εάν ο πελάτης παραμείνει στο δωμάτιο μετά τις 12π.μ. και έως τις 6μ.μ., επιβαρύνεται με 100% της τιμής του δωματίου.
Σωστό ☐ Λάθος ☐

IV. Συμπληρώστε τα κενά των παρακάτω προτάσεων:

1. Σε ξενοδοχεία με σύστημα, ο νυχτερινός υπάλληλος προετοιμάζει το Υποδοχής της επόμενης ημέρας και την δωματίων για την προϋσταμένη ορόφων.
2. Με την άφιξη κάθε ημεδαπού ή πελάτη, ο υπάλληλος Υποδοχής συμπληρώνει το αντίστοιχο δελτίο, το οποίο αποστέλλεται στην την ημέρα της άφιξης.
3. Το βιβλίο κίνησης πελατών αποτελεί επίσημο έγγραφο του ξενοδοχείου και είναι απαραίτητα από την εφορία.

4. Το βιβλίο εντυπώσεων των πελατών είναι και από την Αστυνομία, η οποία μέσω αυτού ελέγχει τον τρόπο του καταλύματος.
5. Ο Ε.Ο.Τ. καθορίζει τις τιμές πόρτας των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, βάσει της μορφής, της του καταλύματος και της
6. Το δελτίο κίνησης (forecast) παρέχει πληροφορίες για την των δωματίων και την κίνηση του ξενοδοχείου για ένα συγκεκριμένο διάστημα.
7. Με τον όρο διημέρευση εννοούμε την ολιγόωρη χρήση του από έναν πελάτη που αφικνείται και την ημέρα, χρεώνεται δε με το της τιμής του δωματίου.
8. Η αλλαγή της αρχικής συμφωνίας του πελάτη μπορεί να αφορά το, τους όρους ή το παραμονής του.
9. Πολλά ξενοδοχεία με χειρόγραφο ή σύστημα αρχειοθετούν τα δελτία και τους των πελατών που έχουν αναχωρήσει, δημιουργώντας ένα αρχείο με προσωπικά και στοιχεία.
10. Η υπηρεσία γρήγορης παρέχεται σε πελάτες που εξοφλούν το λογαριασμό τους με κάρτα.

5.2 ΕΡΓΑΣΙΕΣ - ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

1. Αναζητείστε εγκυκλίους του Ε.Ο.Τ. σχετικές με τις προδιαγραφές δωματίων και τον καθορισμό των τιμών τους, ανάλογα με τα αστέρια των ξενοδοχείων, και παρουσιάστε τις στην τάξη.
2. Γραμμογραφείστε ένα δελτίο άφιξης (registration card), προσθέτοντας πληροφορίες που, κατά τη γνώμη σας, θα ήταν χρήσιμες για το ιστορικό αρχείο πελατών.

5.3 ΑΣΚΗΣΕΙΣ

5.3.1 Έκδοση Δελτίου άφιξης (Registration card)

Οδηγίες

Βήματα που ακολουθούμε για την έκδοση Δελτίου άφιξης:

1. Ζητάμε από τον πελάτη να συμπληρώσει τα προσωπικά του στοιχεία (ονοματεπώνυμο, ημερομηνία γέννησης, διεύθυνση κτλ.) και να υπογράψει.
2. Ελέγχουμε το συμπληρωμένο δελτίο άφιξης, με βάση την αστυνομική ταυτότητα ή το διαβατήριό του πελάτη.
3. Εάν ο πελάτης είναι πρακτορειακός, του ζητάμε αντίγραφο του voucher και ελέγχουμε την ορθότητα των στοιχείων που περιλαμβάνονται σ' αυτό. Σε αντίθετη περίπτωση, διευκρινίζουμε στον πελάτη τη συνολική ημερήσια χρέωση του δωματίου και επιβεβαιώνουμε τον τρόπο πληρωμής και την ημερομηνία αναχώρησής του.
4. Συμπληρώνουμε τα στοιχεία που αφορούν τη συμφωνία του ξενοδοχείου με τον πελάτη, όπως:
 - αριθμό δωματίου
 - αριθμό ατόμων
 - όρους διαμονής
 - ημερομηνία άφιξης
 - ημερομηνία αναχώρησης
 - ημερήσια χρέωση

- τρόπο πληρωμής
- όνομα πρακτορείου (εάν μεσολαβεί) και No voucher στις παρατηρήσεις

4. Υπογράφουμε.

Άσκηση 1

Χωριστείτε σε ομάδες των δύο ατόμων. Ο ένας μαθητής από κάθε ομάδα παριστάνει το ρεσεψιονίστ και ο άλλος τον πελάτη. Υποθέστε ότι ο πελάτης που αφικνείται στο ξενοδοχείο στις 5/10/03 έχει κάνει προσωπική κράτηση για ένα μονόκλινο με ημιδιατροφή (τιμή δωματίου 35 €, πρωινού 4 € και γεύματος 10 €), θα αναχωρήσει στις 7/10/03 και θα πληρώσει με πιστωτική κάρτα. Θα του διατεθεί το δωμάτιο 202.

Σας ζητείται:

α) Να αναπαραστήσετε τη διαδικασία έκδοσης του δελτίου άφιξης, χρησιμοποιώντας το έντυπο του βιβλίου σας και εφαρμόζοντας όσα έχετε διδαχθεί.

β) Να επαναλάβετε την άσκηση αντιστρέφοντας τους ρόλους.

REGISTRATION CARD				
ΕΠΩΝΥΜΟ SURNAME				
ΟΝΟΜΑ NAME		ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ FATHER'S NAME		
ΗΜΕΡ. ΓΕΝΝΗΣΗΣ DATE OF BIRTH		ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ NATIONALITY		
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ PROFESSION		ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ CREDIT CARD		
ΜΟΝΙΜΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/PERMANENT ADDRESS ΟΔΟΣ/STREET		ΑΡΙΘ. ΤΑΥΤ/ ΔΙΑΒΑΤ PASSPORT No.		
ΠΟΛΗ/CITY				
ΧΩΡΑ/COUNTRY.....				
Η Διεύθυνση ουδεμία ευθύνη φέρει για χρήματα ή τιμαφή τα οποία αφήνονται στα δωμάτια. Ατομικά χρηματοκιβώτια διατίθενται υπό του ταμείου άνευ επιβαρύνσεως.		The management takes no responsibility for valuables left in guest rooms. Safety deposit boxes are provided without change at the front office cashiers.		
Συμφωνώ όπως εκκενώσω το δωμάτιό μου την στις 12πμ σύμφωνα με την κράτηση μου.		I agree to release my accommodation at 12am as per my reservation.		
ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ: GUEST'S SIGNATURE:				
ΑΡ. ΔΩΜ. ROOM No.	ΑΤΟΜΑ PERSONS	ΣΥΜΦ. ARRANG.	ΑΦΙΞΗ ARR. DATE	ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ DEP. DATE
ΤΙΜΗ ΗΜΕΡΑΣ RATE PER DAY	ΤΡ. ΠΛΗΡΩΜΗΣ WAY OF PAYM.	ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ AGENCY	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ REMARKS	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ CLERK

Άσκηση 2

Σας ζητείται:

- α) Να χωριστείτε και πάλι σε ομάδες των δύο ατόμων και, χρησιμοποιώντας τα έντυπα του βιβλίου σας, να αναπαραστήσετε τη διαδικασία έκδοσης του δελτίου άφιξης πελάτη ο οποίος έχει κάνει κράτηση μέσω τουριστικού γραφείου. Το δωμάτιο που θα διατεθεί στον πελάτη είναι το 102 και η συνολική ημερήσια χρέωση είναι 93 €.
- β) Να επαναλάβετε την άσκηση αντιστρέφοντας τους ρόλους.

TRAVEL Ε.Π.Ε. Γραφείο Γενικού Τουρισμού Νίκης 20 -105 52 Αθήνα Τηλ.: 210 3300000 Α.Φ.Μ. 093625255 ΔΟΥ Ι' ΑΘΗΝΩΝ	ΕΝΤΟΛΗ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ SERVICE VOUCHER	No 1235
ΠΡΟΣ: ΤΟ: Ξενοδοχείο «ΑΛΦΑ»		
ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ: ADDRESS: Γραβιάς 48 - Θεσσαλονίκη		ΤΗΛ: PHONE: 2310 - 555333
ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΝΑ ΠΑΡΑΣΧΕΘΟΥΝ ΤΑ ΑΚΟΛΟΥΘΑ: PLEASE PROVIDE THE FOLLOWING SERVICES:		ΟΝΟΜΑ ΠΕΛΑΤΗ: NAME OF CLIENT: Άτομα: 2
1 Double room FB για 3 διανυκτερεύσεις Ημερ. άφιξης 15/9/03 Ημερ. αναχώρησης 18/9/03		ΟΥΔΕΜΙΑ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΕΙΝΑΙ ΔΥΝΑΤΗ ΧΩΡΙΣ ΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΟΥ VOUCHER. SERVICES MIGHT NOT BE PROVIDED WITHOUT THE PRESENT
		Ο ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ ΘΑ ΠΛΗΡΩΘΕΙ ΑΠΟ: BILL TO BE PAID BY: TRAVEL Ε.Π.Ε. (βάσει συμφωνίας μας)
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ: REMARKS:	ΔΕΝ ΜΕΤΑΒΙΒΑΖΕΤΑΙ NOT TRANSFERABLE	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ / DATE Σφραγίδα & Υπογραφή 02 /09 / 2003

REGISTRATION CARD				
ΕΠΩΝΥΜΟ SURNAME				
ΟΝΟΜΑ NAME		ΟΝΟΜΑ ΠΑΤΡΟΣ FATHER'S NAME		
ΗΜΕΡ. ΓΕΝΝΗΣΗΣ DATE OF BIRTH		ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑ NATIONALITY		
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ PROFESSION		ΠΙΣΤΩΤΙΚΗ ΚΑΡΤΑ CREDIT CARD		
ΜΟΝΙΜΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ/PERMANENT ADDRESS		ΑΡΙΘ. ΤΑΥΤ/ ΔΙΑΒΑΤ PASSPORT No.		
ΟΔΟΣ/STREET				
ΠΟΛΗ/CITY				
ΧΩΡΑ/COUNTRY.....				
Η Διεύθυνση ουδεμία ευθύνη φέρει για χρήματα ή τιμαλφή τα οποία αφήνονται στα δωμάτια. Ατομικά χρηματοκιβώτια διατίθενται υπό του ταμείου άνευ επιβαρύνσεως. Συμφωνώ όπως εκκενώσω το δωμάτιό μου την στις 12πμ σύμφωνα με την κράτηση μου.		The management takes no responsibility for valuables left in guest rooms. Safety deposit boxes are provided without change at the front office cashiers. I agree to release my accommodation at 12am as per my reservation.		
ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ: GUEST'S SIGNATURE:				
ΑΡ. ΔΩΜ ROOM No.	ΑΤΟΜΑ PERSONS	ΣΥΜΦ. ARRANG.	ΑΦΙΞΗ ARR. DATE	ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ DEP. DATE
ΤΙΜΗ ΗΜΕΡΑΣ RATE PER DAY	ΤΡ. ΠΛΗΡΩΜΗΣ WAY OF PAYM.	ΠΡΑΚΤΟΡΕΙΟ AGENCY	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ REMARKS	ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ CLERK

5.3.2 Ενημέρωση χειρόγραφου Πλάνου Υποδοχής

Οδηγίες

1. Το Πλάνο Υποδοχής αντικαθίσταται και προετοιμάζεται καθημερινά για την κίνηση της επόμενης ημέρας από το νυχτερινό ρεσεψιονίστ.
2. Για κάθε δωμάτιο του οποίου ο πελάτης παραμένει, πρόκειται να αφιχθεί ή να αναχωρήσει, καταχωρίζονται το ονοματεπώνυμό του και το πρακτορείο, εάν μεσολαβεί, ο αριθμός ατόμων, οι όροι διαμονής και οι ημερομηνίες άφιξης και αναχώρησης.
3. Οι παραμένοντες πελάτες και οι αναμενόμενες αφίξεις καταγράφονται με στυλό.
4. Οι αναμενόμενες αφίξεις που αφορούν μη επιβεβαιωμένες κρατήσεις, είναι προτιμότερο να καταγράφονται με μολύβι και, αφού πραγματοποιηθούν, με στυλό.
5. Οι αναμενόμενες αναχωρήσεις καταγράφονται με μολύβι.
6. Για τα δωμάτια εκτός λειτουργίας καταχωρίζεται η ένδειξη «Out of order» και διαγράφεται ο αριθμός δωματίου (με μολύβι).
7. Προκειμένου ο ρεσεψιονίστ να έχει μια συνοπτική εικόνα των αφίξεων και των αναχωρήσεων της ημέρας, μπορεί να σημειώσει τους αριθμούς των αντίστοιχων δωματίων στο κάτω μέρος του πλάνου, μαζί με τυχόν άλλες παρατηρήσεις.
8. Για να υπάρχει σαφή εικόνα της κατάστασης των δωματίων ανά πάσα στιγμή, το πλάνο πρέπει να ενημερώνεται άμεσα σε κάθε μεταβολή από το ρεσεψιονίστ της βάρδιας.
9. Τα στοιχεία κάθε πελάτη που αναχωρεί διαγράφονται με μολύβι.
10. Μόλις ξεκινήσει ο καθαρισμός ενός δωματίου από το οποίο έχει αναχωρήσει ο πελάτης, τα στοιχεία του σβήνονται και στη θέση του ονοματεπώνυμου αναγράφεται με μολύβι η ένδειξη «καθαρισμός», ώστε να σβηστεί μόλις αυτός ολοκληρωθεί.

Άσκηση 1

Σας δίδονται τα παρακάτω δεδομένα:

- Οι παραμένοντες πελάτες της 08/07/03 στο ξενοδοχείο «ΑΛΦΑ» είναι οι εξής:
 - Αντωνίου Παύλος: δωμ.101, άτομο 1, HB, άφιξη 06/07, αναχώρηση 10/07.
 - Τρατσέλα Μαρία: δωμ.105, άτομα 3, BB, άφιξη 05/07, αναχώρηση 09/07.
 - Περισιάδου Ηρώ: δωμ.108, άτομο 1, FB, άφιξη 07/07, αναχώρηση 11/07.
 - Nilson Peter: πρακτορείο ΕΡΜΗΣ, δωμ.203, άτομα 2, HB, άφιξη 02/07, αναχώρηση 09/07.
 - Vogas Steven: πρακτορείο ΕΡΜΗΣ, δωμ.207, άτομα 3, HB, άφιξη 05/07, αναχώρηση 10/07.
 - Τζοβάρας Βασίλης και Δημοπούλου Σίσσυ: δωμ.304, άτομα 2, BB, άφιξη 06/07, αναχώρηση 11/07.
 - Δημόπουλος Στέλιος: δωμ.306, άτομα 2, BB, άφιξη 06/07, αναχώρηση 11/07.
 - Ιερίδης Σωκράτης: δωμ.308, άτομο 1, RR, άφιξη 07/07, αναχώρηση 09/07.
- Αναμένονται οι παρακάτω αφίξεις:
 - Ανδρέου Ελένη: δωμ.101, HB, αναχώρηση 10/07 (μερική άφιξη).
 - Γκρουπ 12 ατόμων του πρακτορείου ΚΥΚΝΟΣ: συμφωνία HB, αναχώρηση 12/07.
 - ⇒ Βασιλείου Γιάννης: δωμ.205, άτομα 3.
 - ⇒ Χαραλάμπους Δέσποινα: δωμ.209, άτομα 2.
 - ⇒ Κριθιώτου Μαρία: δωμ.301, άτομα 2.
 - ⇒ Μαυροειδής Κώστας: δωμ.303, άτομα 2.
 - ⇒ Κριθιώτης Δημήτρης: δωμ.305, άτομα 3.
 - Ιωσηφίδης Γιάννης: δωμ.210, άτομα 2, FB, αναχώρηση 14/07, welcome drink.
 - Σακκάς Γιάννης: δωμ.307, άτομα 3+ baby cot, HB, αναχώρηση 11/07.
 - Ανδρίτσος Θωμάς: δωμ.309, άτομα 2, BB, αναχώρηση 09/07 (μη επιβεβαιωμένη κράτηση).
- Πρόκειται να αναχωρήσουν οι πελάτες των δωματίων:
 - Sassi Moreno: δωμ.104, άτομα 2, BB, άφιξη 03/07.
 - Ξένος Κώστας: δωμ.110, άτομα 2, HB, άφιξη 04/07.
 - Κόντος Αθανάσιος: δωμ.208, άτομο 1, RR, άφιξη 06/07.
- Το δωμάτιο 109 δε μπορεί να διατεθεί σε πελάτη, λόγω προβλήματος στην υδραυλική του εγκατάσταση.

Σας ζητείται να ενημερώσετε ανάλογα το πλάνο Υποδοχής της συγκεκριμένης ημέρας.

Άσκηση 2

Χρησιμοποιώντας το ενημερωμένο πλάνο της προηγούμενης άσκησης, πραγματοποιείτε τις ανάλογες καταχωρίσεις, σύμφωνα με τα στοιχεία που σας δίδονται στη συνέχεια:

- Στο δωμ.101 αφικνείται η κυρία Ανδρέου.
- Αναχωρούν οι πελάτες του δωμ.110.
- Αναχωρεί ο πελάτης του δωμ.208 και ξεκινάει άμεσα ο καθαρισμός του.
- Στο δωμ.103 αφικνείται ο πελάτης Δίκης Ευάγγελος, άτομα 2 για διημέρευση (day use).
- Αναχωρούν οι πελάτες του δωμ.104.
- Ολοκληρώνεται ο καθαρισμός του δωμ.208 και ξεκινά του δωμ.110.
- Αφικνείται ο πελάτης του δωμ.309.
- Ολοκληρώνεται ο καθαρισμός του δωμ.110 και ξεκινά του δωμ.104.
- Ο πελάτης του δωμ.108 ζητά να μεταφερθεί σε ένα πιο ήσυχο δωμάτιο. Επιλέξτε το δωμάτιο που θα του διαθέσετε.
- Ο Κος Αλαφασός Πέτρος αφικνείται στο ξενοδοχείο χωρίς κράτηση και επιθυμεί μονόκλινο δωμάτιο για 1 διανυκτέρευση, με συμφωνία BB. Συμβουλευτείτε το πλάνο σας και επιλέξτε το δωμάτιο που θα του διαθέσετε.
- Ολοκληρώνεται ο καθαρισμός του δωμ.104

Άσκηση 3

Λαμβάνοντας υπ' όψιν όλα τα δεδομένα των δύο παραπάνω ασκήσεων, προετοιμάστε το πλάνο Υποδοχής της 09/07/03.

ΠΛΑΝΟ ΥΠΟΔΟΧΗΣ της 08 / 07 / 03

Αρ. Δωμ.	ΟΝΟΜ/ΝΥΜΟ	Άτ.	Όροι	Ημερ. Άφιξης	Ημερ. Αναχ.	Αρ. Δωμ.	ΟΝΟΜ/ ΝΥΜΟ	Άτ.	Όροι	Ημερ. Άφιξης	Ημερ. Αναχ.	Αρ. Δωμ.	ΟΝΟΜ/ΝΥΜΟ Άτ.	Όροι	Ημερ. Άφιξης	Ημερ. Αναχ.
101 XX	- - - - -					201 XX	- - - - -					301 XX	- - - - -			
102 XXV	- - - - -					202 XXV	- - - - -					302 XXV	- - - - -			
103 XX	- - - - -					203 XX	- - - - -					303 XX	- - - - -			
104 XXV	- - - - -					204 XXV	- - - - -					304 XXV	- - - - -			
105 XXX	- - - - -					205 XXX	- - - - -					305 XXX	- - - - -			
106 XXV	- - - - -					206 XXV	- - - - -					306 XXV	- - - - -			
107 XXX	- - - - -					207 XXX	- - - - -					307 XXX	- - - - -			
108 XV	- - - - -					208 XV	- - - - -					308 XV	- - - - -			
109 XX	- - - - -					209 XX	- - - - -					309 XX	- - - - -			
110 JSV	- - - - -					210 JSV	- - - - -					310 JSV	- - - - -			
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:						ΑΦΙΞΕΙΣ:						ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ:				

ΠΛΑΝΟ ΥΠΟΔΟΧΗΣ της 09 / 07 / 03

Αρ. Δωμ.	ΟΝΟΜ/ΝΥΜΟ	Άτ.	Όροι	Ημερ. Άφιξης	Ημερ. Αναχ.	Αρ. Δωμ.	ΟΝΟΜ/ ΝΥΜΟ	Άτ.	Όροι	Ημερ. Άφιξης	Ημερ. Αναχ.	Αρ. Δωμ.	ΟΝΟΜ/ΝΥΜΟ Άτ.	Όροι	Ημερ. Άφιξης	Ημερ. Αναχ.
101 XX	- - - - -					201 XX	- - - - -					301 XX	- - - - -			
102 XXV	- - - - -					202 XXV	- - - - -					302 XXV	- - - - -			
103 XX	- - - - -					203 XX	- - - - -					303 XX	- - - - -			
104 XXV	- - - - -					204 XXV	- - - - -					304 XXV	- - - - -			
105 XXX	- - - - -					205 XXX	- - - - -					305 XXX	- - - - -			
106 XXV	- - - - -					206 XXV	- - - - -					306 XXV	- - - - -			
107 XXX	- - - - -					207 XXX	- - - - -					307 XXX	- - - - -			
108 XV	- - - - -					208 XV	- - - - -					308 XV	- - - - -			
109 XX	- - - - -					209 XX	- - - - -					309 XX	- - - - -			
110 JSV	- - - - -					210 JSV	- - - - -					310 JSV	- - - - -			
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:						ΑΦΙΞΕΙΣ:						ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΙΣ:				

5.3.3 Ενημέρωση χειρόγραφου Βιβλίου Πόρτας

Οδηγίες

1. Το βιβλίο πόρτας συμπληρώνεται καθημερινά για κάθε άφιξη ή αναχώρηση πελάτη, καθώς και για αλλαγές που μπορεί να προκύψουν στις συμφωνίες διαμονής των πελατών.
2. Στην αριστερή σελίδα του βιβλίου σημειώνονται οι αφίξεις και στη δεξιά οι αναχωρήσεις.
3. Κάθε σελίδα χωρίζεται σε στήλες, στις οποίες καταχωρίζονται ο αριθμός δωματίου του πελάτη, ο αριθμός ατόμων, η εθνικότητα, το ονοματεπώνυμο, οι όροι διαμονής, η συμφωνηθείσα τιμή, με ανάλυση της χρέωσης δωματίου, πρωινού και γευμάτων, και οι τυχόν παρατηρήσεις.
4. Μεταξύ των καταχωρίσεων δεν πρέπει να υπάρχει κανένα κενό.
5. Σε περίπτωση άφιξης πρακτορειακού πελάτη, στο βιβλίο πόρτας αναγράφεται εκτός από το όνομα του πελάτη και η επωνυμία του πρακτορείου.
6. Σε περίπτωση άφιξης γκρουπ, αναγράφονται μόνο οι αριθμοί δωματίων, τα άτομα, η επωνυμία του πρακτορείου και οι τιμές συγκεντρωτικά, με παράλληλη όμως διατήρηση της rooming list.
7. Πελάτης που αφικνείται για διημέρευση (day use) χρεώνεται με το 50% της τιμής του δωματίου.
8. Η αναχώρηση πελάτη day use καταχωρίζεται στο βιβλίο πόρτας την επόμενη ημέρα.
9. Σε περίπτωση μερικής άφιξης ή αναχώρησης στο βιβλίο πόρτας καταχωρίζεται η διαφορά τιμής που προκύπτει. Επίσης στα σύνολα δεν υπολογίζεται το δωμάτιο αλλά μόνο τα άτομα που έχουν αφιχθεί ή αναχωρήσει αντίστοιχα.
10. Οποιαδήποτε αλλαγή στη συμφωνία του πελάτη ή οποία δεν επιφέρει μεταβολή στην τιμή ή συνεπάγεται αύξηση της χρέωσης δωματίου ή των όρων διατροφής, καταχωρίζεται στη σελίδα των αφίξεων.
11. Αντίθετα, αλλαγή που επιφέρει μείωση της χρέωσης του πελάτη καταχωρίζεται στη σελίδα των αναχωρήσεων.
12. Οι ημερήσιες εγγραφές του βιβλίου πόρτας «κλείνουν» καθημερινά. Δηλαδή, από το σύνολο των στηλών των αφίξεων αφαιρείται το σύνολο των στηλών των αναχωρήσεων και το αποτέλεσμα μεταφέρεται στις αφίξεις της επόμενης ημέρας, με τη γενική περιγραφή «Παραμένοντες Πελάτες».
13. Μετά το «κλείσιμο» του βιβλίου πόρτας, καμία εγγραφή της επόμενης ημέρας δεν επιτρέπεται να προστεθεί στο χώρο της προηγούμενης.

Οι ασκήσεις που ακολουθούν αποτελούν ουσιαστικά μια ολοκληρωμένη άσκηση ενημέρωσης του βιβλίου πόρτας για την κίνηση τεσσάρων ημερών ενός ξενοδοχείου. Για την επίλυσή τους μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τα έντυπα του βιβλίου σας.

Οι τιμές δωματίων και γευμάτων είναι ενδεικτικές και έχουν ως εξής:

ΜΟΝΟΚΛΙΝΟ	ΔΙΚΛΙΝΟ	ΤΡΙΚΛΙΝΟ	ΠΡΩΙΝΟ	ΓΕΥΜΑ
45 €	55€	65 €	4€	10€

Άσκηση 1

Στις 7 Ιουνίου 2003 πραγματοποιούνται στο ξενοδοχείο ΑΛΦΑ οι παρακάτω αφίξεις πελατών:

- Δαμάσκου 1XX (Έλληνες), HB, αναχώρηση 10/6/03. Δωμάτιο 102.
- Vogas 1XXX (Ελβετοί), HB, αναχώρηση 12/6/03. Δωμάτιο 204.
- Nelson 1X (Άγγλος), FB, αναχώρηση 9/6/03. Δωμάτιο 108.
- Χρηστίδης 1X (Έλληνας), BB, αναχώρηση 8/6/03. Δωμάτιο 208.
- Αποστόλου 2XX (Έλληνες), BB, αναχώρηση 10/6/03. Δωμάτια 206 και 210.
- Nicolson 1XXX (Άγγλοι), HB, αναχώρηση 8/6/03. Δωμάτιο 105.
- Αμανατίδης 1XX (Έλληνες), FB, πρακτορείο Medi Trans, No voucher 1235, αναχώρηση 11/6/03. Δωμάτιο 110.

Σας ζητείται:

- α. Να γίνουν οι εγγραφές στο βιβλίο πόρτας, καθώς και το «κλείσιμό» του.
- β. Να ανοιχθεί το βιβλίο πόρτας της 8ης Ιουνίου 2003.

[illegible]

Άσκηση 2

Στις 8 Ιουνίου πραγματοποιούνται στο ξενοδοχείο οι παρακάτω αφίξεις:

- Καλαφάτης 1X, (Έλληνας), HB, αναχώρηση 9/6/03. Δωμάτιο 301.
- Moreno 1XX και 1XXX, (Ιταλοί), HB, αναχώρηση 13/6/03. Δωμάτια 101 και 103.
- Salieri 1XX, (Ιταλοί), BB, αναχώρηση 9/6/03. Δωμάτιο 304.
- Ρήγας 1X και 1XX (Έλληνες), BB, πρακτορείο Vacancy, No voucher 2692, αναχώρηση 10/6/03. Δωμάτια 201 και 202.
- Γκρουπ του πρακτορείου Tresor, 2X ,4XX και 1XXX, (Γερμανοί), HB, αναχώρηση 10/6/03. Δωμάτια 105,106,107,109, 205, 207 και 208.

Πραγματοποιούνται επίσης οι αναχωρήσεις των πελατών Χρηστίδη δωμάτιο 208 και Nicolson δωμάτιο 105.

Σας ζητείται:

- α.** Να γίνουν οι εγγραφές στο βιβλίο πόρτας, καθώς και το «κλείσιμό» του.
- β.** Να ανοιχθεί το βιβλίο πόρτας της 9ης Ιουνίου 2003.

[illegible]

Άσκηση 3

Στις 9 Ιουνίου αφικνούνται στο ξενοδοχείο οι εξής πελάτες:

- Ανδρίτσου 1XX, (Έλληνες), HB, αναχώρηση 13/6/03. Δωμάτιο 308.
- Pirson 2XX, (Καναδοί), HB, πρακτορείο Plotin, No voucher 651, αναχώρηση 12/6/03. Δωμάτια 306 και 307.
- Peterson 2XX, (Καναδοί), HB, πρακτορείο Plotin, No voucher 652, αναχώρηση 12/6/03. Δωμάτια 309 και 310.
- Σωτηρίου 1X, (Έλληνας), για διημέρευση (day use). Δωμάτιο 108.
- Δαμάσκου 1 άτομο, μερική άφιξη στο δωμάτιο 102, HB, αναχώρηση 10/6/03.

Επίσης πραγματοποιούνται οι εξής αναχωρήσεις:

- Δωμάτιο 108.
- Δωμάτιο 206, μερική αναχώρηση ενός ατόμου.
- Δωμάτιο 301 στις 6μ.μ. (ανάλογη επιβάρυνση).
- Δωμάτιο 304.

Σας ζητείται:

- α. Να γίνουν οι εγγραφές στο βιβλίο πόρτας, καθώς και το «κλείσιμό» του.
- β. Να ανοιχθεί το βιβλίο πόρτας της 10ης Ιουνίου 2003.

[illegible]

Άσκηση 4

Στις 10/6/03 δεν πραγματοποιείται καμία άφιξη στο ξενοδοχείο. Προκύπτουν όμως οι εξής αλλαγές:

- Οι πελάτες του δωματίου 308 μεταφέρονται στο δωμάτιο 302. (Δεν προκύπτει μεταβολή της συμφωνηθείσας τιμής).
- Οι πελάτες του δωματίου 101 ύστερα από δική τους επιθυμία μεταφέρονται στη σουίτα 209 και ζητούν αλλαγή των όρων διατροφής από HB σε FB. Τιμή σουίτας 85 €.
- Οι πελάτες του δωματίου 103 ζητούν αλλαγή των όρων διατροφής από HB σε FB.
- Οι πελάτες του δωματίου 204 ζητούν αλλαγή των όρων διατροφής από HB σε BB.

Επίσης πραγματοποιούνται οι αναχωρήσεις των δωματίων 102, 206, 210, 201, 202 και του γκρουπ 105, 106, 107, 109, 205, 207 και 208.

Εκτάκτως αναχωρούν και οι πελάτες του δωματίου 110.

Σας ζητείται:

- α.** Να γίνουν οι εγγραφές στο βιβλίο πόρτας, καθώς και το «κλείσιμό» του.
- β.** Να ανοιχθεί το βιβλίο πόρτας της 11ης Ιουνίου 2003.

[illegible]

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

6.1 ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΛΕΙΣΤΟΥ ΤΥΠΟΥ

1. Επιλέξτε τη σωστή απάντηση:

1. Ποιο από τα παρακάτω δεν είναι απαραίτητο προσόν για έναν υπάλληλο τηλεφωνείου:
 - α. Οι ξένες γλώσσες
 - β. Η σωστή άρθρωση
 - γ. Οι διοικητικές ικανότητες
 - δ. Η εχεμύθεια και η διακριτικότητα
2. Το rack αλληλογραφίας και μηνυμάτων είναι:
 - α. Μια μεταλλική ή ξύλινη κατασκευή από αριθμημένες θήκες
 - β. Η μαγνητική κάρτα πρόσβασης στο Internet
 - γ. Η τηλεφωνική κονσόλα
 - δ. Το σημειωματάριο των υπαλλήλων τηλεφωνείου
3. Ένας πελάτης που διαμένει incognito σ' ένα ξενοδοχείο σημαίνει ότι:
 - α. Έχει απεριόριστη πίστωση
 - β. Δεν επιθυμεί να γνωστοποιηθεί η διαμονή του
 - γ. Είναι σημαίνον πρόσωπο
 - δ. Διαμένει σε ειδικό δωμάτιο
4. Όταν ένας πελάτης που απουσιάζει ζητηθεί στο τηλέφωνο, ο υπάλληλος του τηλεφωνείου:
 - α. Γνωστοποιεί την απουσία του πελάτη και κλείνει τη γραμμή
 - β. Καταγράφει τυχόν μήνυμα του καλούντος και το τοποθετεί στο rack τηλεφώνου
 - γ. Ενημερώνει τον καλούντα για την ώρα επιστροφής του πελάτη
 - δ. Καταγράφει τυχόν μήνυμα του καλούντος και το τοποθετεί στο rack αλληλογραφίας και μηνυμάτων
5. Πιθανοί τρόποι αποστολής και λήψης γραπτών μηνυμάτων των πελατών ενός ξενοδοχείου είναι:
 - α. Το fax
 - β. Το τηλεγράφημα
 - γ. Το e-mail
 - δ. Όλοι οι παραπάνω
6. Την αφύπνιση των πελατών αναλαμβάνει:
 - α. Ο γκρουμ
 - β. Ο υπάλληλος του τηλεφωνείου
 - γ. Η θαλαμηπόλος
 - δ. Ο θυρωρός
7. Υπηρεσία Toll Free σημαίνει:
 - α. Κλήση με μειωμένη χρέωση του καλούντος
 - β. Κλήση χωρίς καμία απολύτως χρέωση
 - γ. Κλήση χωρίς χρέωση του καλούντος
 - δ. Κλήση με χρέωση τρίτου

8. Προϋπόθεση για μια κλήση με αντίστροφη χρέωση (collect call) είναι η αποδοχή της χρέωσης από:
- α. Τον καλούμενο
 - β. Την τηλεφωνική εταιρεία
 - γ. Τον καλούντα
 - δ. Το ξενοδοχείο

II. Ποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και ποιες λάθος:

1. Το χειροκίνητο τηλεφωνικό κέντρο αποτελείται από μια κονσόλα με βύσματα και έναν πίνακα με υποδοχές, κάθε μια από τις οποίες αντιστοιχεί σε ένα δωμάτιο ή τμήμα του καταλύματος.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
2. Το χειροκίνητο τηλεφωνικό κέντρο παρέχει στον πελάτη τη δυνατότητα άμεσου ελέγχου των μονάδων της κλήσης του.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
3. Η προσωρινή φραγή κλήσεων αποτελεί δυνατότητα των αυτόματων τηλεφωνικών κέντρων.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
4. Το ιδιωτικό τηλεφωνικό κέντρο χρησιμοποιείται συνήθως από μικρού μεγέθους ξενοδοχεία.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
5. Η Διεύθυνση πολλών ξενοδοχείων επιβάλλει στους υπαλλήλους του τηλεφωνείου τυποποιημένους κανόνες χειρισμού των τηλεφωνικών κλήσεων.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
6. Ο τρόπος σύνδεσης των δωματίων με το εξωτερικό τηλεφωνικό δίκτυο εξαρτάται από το είδος του τηλεφωνικού κέντρου που διαθέτει το ξενοδοχείο.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
7. Ανεξάρτητα από την εθνικότητα του πελάτη, τα τηλεφωνικά του μηνύματα γράφονται πάντα στα ελληνικά.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
8. Λάθη ή παραλείψεις στα εγερτήρια πελατών διαταράσσουν τις σχέσεις πελάτη και ξενοδοχείου.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
9. Ο πελάτης δε μπορεί να πραγματοποιήσει κλήση Toll Free ή Collect Call από το ξενοδοχείο. Πρέπει να πάει στο πλησιέστερο κατάστημα του Ο.Τ.Ε.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
10. Τα αυτόματα τηλεφωνικά κέντρα διαθέτουν ειδικό εξοπλισμό, που παρέχει τη δυνατότητα αναζήτησης ατόμων στον εντός και εκτός χώρο του ξενοδοχείου.
Σωστό ☐ Λάθος ☐

III. Συμπληρώστε τα κενά των παρακάτω προτάσεων:

1. Τα τηλεφωνικά κέντρα διακρίνονται σε και
2. Οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου διαχειρίζονται όλες τις κλήσεις, καταγράφουν και διεκπεραιώνουν με ακρίβεια τις των πελατών.
3. Τα racks που χρησιμοποιούν οι υπάλληλοι του τηλεφωνείου είναι το rack και, καθώς και το rack
4. Στο χειροκίνητο τηλεφωνικό κέντρο, οι εξερχόμενες πραγματοποιούνται με την υπαλλήλου, ενώ στο αυτόματο, ο πελάτης συνδέεται με το εξωτερικό τηλεφωνικό δίκτυο.
5. Στο τέλος κάθε ημέρας συντάσσεται κατάσταση εσόδων που περιλαμβάνει τις χρεώσεις των κλήσεων, καθώς επίσης των και των
6. Η κατάσταση αφυπνίσεων πελατών είναι μια κατάσταση στην οποία ο υπάλληλος του τηλεφωνείου σημειώνει τους δωματίων δίπλα στην επιθυμητή ώρα

6.2 ΕΡΓΑΣΙΕΣ - ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

1. Αναζητείστε και παρουσιάστε στην τάξη διάφορα διαφημιστικά έντυπα εταιρειών διάθεσης τηλεφωνικών κέντρων.
2. Συγκεντρώστε έντυπο υλικό από τον ΟΤΕ και από άλλες εταιρείες τηλεφωνίας και προσπαθείστε να εντοπίσετε τις σύγχρονες υπηρεσίες επικοινωνίας που μπορεί να ενδιαφέρουν ξενοδοχεία και τουρίστες.
3. Συζητείστε στην τάξη θέματα σχετικά με την τηλεφωνική εξυπηρέτηση των πελατών ενός ξενοδοχείου και τη διασφάλιση του απορρήτου των πελατών incognito.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΘΥΡΩΡΕΙΟΥ

7.1 ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΛΕΙΣΤΟΥ ΤΥΠΟΥ

I. Επιλέξτε τη σωστή απάντηση:

1. Ποια από τις παρακάτω υπηρεσίες δεν ανήκει στις αρμοδιότητες του θυρωρείου:
α. Η διαχείριση κλειδιών δωματίων
β. Η παράδοση ρούχων στο καθαριστήριο
γ. Η μεταφορά πελατών
δ. Η διαχείριση αλληλογραφίας
2. Ποιος από τους παρακάτω δεν ανήκει στο προσωπικό του θυρωρείου:
α. Ο αχθοφόρος
β. Ο πορτιέρης
γ. Ο θυρωρός
δ. Ο θαλαμηπόλος
3. Η αλληλογραφία των πελατών διανέμεται ως εξής:
α. Την τοποθετεί η καμαριέρα στο τραπέζακι του δωματίου
β. Την τοποθετεί ο θυρωρός στο rack αλληλογραφίας και μηνυμάτων
γ. Την παραδίδει ο πορτιέρης στους εισερχόμενους πελάτες
δ. Ο πελάτης την αναζητά στο κιβώτιο εισερχομένων

II. Πραγματοποιήστε τις αντιστοιχίες:

1. Ενώστε κάθε υπάλληλο με τα καθήκοντά του:

- | | |
|---------------------------------|--|
| ☐ Θυρωρός | ☐ Εξηγεί στους πελάτες τον τρόπο λειτουργίας των ηλεκτρικών συσκευών των δωματίων. |
| ☐ Αχθοφόρος | ☐ Βοηθά την υποδοχή στον έμμεσο έλεγχο των αναχωρούντων πελατών, ώστε να ελαχιστοποιούνται οι αναχωρήσεις πελατών χωρίς εξόφληση των λογαριασμών τους. |
| ☐ Πορτιέρης | ☐ Μεριμνά για τη φύλαξη αποσκευών των πελατών. |

2. Ενώστε κάθε πασπαρτού με τις ιδιότητές του:

- | | |
|--|---|
| ☐ Πασπαρτού επείγουσας ανάγκης | ☐ Ανοίγει όλες τις πόρτες που δεν είναι κλειδωμένες εσωτερικά. |
| ☐ Γενικό πασπαρτού | ☐ Ανοίγει συγκεκριμένο αριθμό δωματίων. |
| ☐ Πασπαρτού | ☐ Ανοίγει όλες τις πόρτες, ακόμα και τις εσωτερικά κλειδωμένες. |

III. Ποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και ποιες λάθος:

1. Στα μεγάλης δυναμικότητας ξενοδοχεία, το θυρωρείο λειτουργεί ως ξεχωριστό τμήμα.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
2. Ο πορτιέρης είναι υπεύθυνος για την παράδοση της αλληλογραφίας στους πελάτες.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
3. Ο θυρωρός ρυθμίζει τη στάθμευση των αυτοκινήτων στην είσοδο του ξενοδοχείου.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
4. Ο θυρωρός παραδίδει κλειδιά και αλληλογραφία, ακόμα και αν δε γνωρίζει την ταυτότητα του πελάτη.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
5. Το πασπαρτού επείγουσας ανάγκης φυλάσσεται από το διευθυντή του ξενοδοχείου.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
6. Το διάστημα διακοπής της διαμονής και φύλαξης των αποσκευών δεν υπερβαίνει τις πέντε ημέρες.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
7. Η αλληλογραφία πελάτη που δεν αφίχθηκε στο κατάλυμα, παρά την κράτησή του, επιστρέφεται στον αποστολέα.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
8. Το θυρωρείο διατηρεί ένα μικρό ταμείο για μικροέξοδα του θυρωρού.
Σωστό ☐ Λάθος ☐

IV. Συμπληρώστε τα κενά των παρακάτω προτάσεων:

1. Ο θυρωρός μεριμνά για τη αποσκευών των πελατών και επιβλέπει τους αποσκευών και τους
2. Οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις χρησιμοποιούν δύο τύπους κλειδιών, τα και τα
3. Πολλά ξενοδοχεία αντικαθιστούν τις μηχανικές με ηλεκτρονικά κλειδώματος, τα οποία αποτελούνται από μια κεντρική και πολλούς μηχανισμούς.

4. Αρμοδιότητα του θυρωρείου είναι η της αλληλογραφίας τόσο των πελατών όσο και της γενικότερα.

7.2 ΕΡΓΑΣΙΕΣ - ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Αναζητείστε τουριστικούς οδηγούς GTP και HELLENIC TRAVELLING, καθώς και άλλο έντυπο υλικό που χρησιμοποιείται στο θυρωρείο από ξενοδοχεία της περιοχής σας, με σκοπό να παρουσιαστούν στην τάξη και να επεξηγηθεί η χρήση τους από τον εκπαιδευτικό.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΟΦΩΝ

8.1 ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΛΕΙΣΤΟΥ ΤΥΠΟΥ

1. Επιλέξτε τη σωστή απάντηση:

1. Οι «βαλέδες» είναι:
 - α. Οι πορτιέρηδες
 - β. Οι αρχαιότεροι σερβιτόροι
 - γ. Οι αχθοφόροι
 - δ. Οι βοηθοί των θαλαμηπόλων
2. Η κατανάλωση των αναλωσίμων υλικών παρακολουθείται μέσω:
 - α. Της αίτησης προμηθειών αναλωσίμων
 - β. Της κατάστασης απογραφής
 - γ. Του βιβλίου αναλωσίμων υλικών
 - δ. Της αναφοράς του τμήματος ορόφων
3. Στα δωμάτια τα λινά αλλάζουν:
 - α. Οι υπάλληλοι της λινόθήκης
 - β. Οι καθαρίστριες
 - γ. Οι βαλέδες
 - δ. Οι θαλαμηπόλοι
4. Η τηλεόραση ενός δωματίου είναι χαλασμένη. Ποιος θα ενημερώσει την προϊσταμένη;
 - α. Ο αχθοφόρος
 - β. Η καμαριέρα
 - γ. Όποιος το αντιληφθεί πρώτος
 - δ. Κανένας. Ο πελάτης μπορεί να δει τηλεόραση στο σαλόνι
5. Η καμαριέρα πρέπει απαραίτητα:
 - α. Να είναι όμορφη κι ελκυστική
 - β. Να μιλάει άπταιστα αγγλικά
 - γ. Να γνωρίζει την τέχνη του καθαρισμού
 - δ. Να απαντά στο τηλέφωνο, όταν οι διαμένοντες απουσιάζουν
6. Η λινόθήκη βρίσκεται:
 - α. Στην ίδια ευθεία με το πλυντήριο
 - β. Στην ταράτσα του ξενοδοχείου, όπου γίνεται το άπλωμα των ρούχων
 - γ. Εκτός ξενοδοχείου
 - δ. Σε χώρο που επιλέγει η προϊσταμένη της λινόθήκης
7. Για το γραφείο απολεσθέντων υπεύθυνος είναι:
 - α. Ο προϊστάμενος Υποδοχής
 - β. Ο προϊστάμενος ασφαλείας
 - γ. Η προϊσταμένη ορόφων
 - δ. Ο θυρωρός

8. Αν τα απολεσθέντα αντικείμενα είναι χρήματα ή τιμαλφή:
α. Φυλάσσονται, όπως τα υπόλοιπα, στο γραφείο απολεσθέντων
β. Δίδονται με κλήρο στους υπαλλήλους
γ. Παραδίδονται στη Διεύθυνση
δ. Παραδίδονται στην Υποδοχή

II. Ποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και ποιες λάθος:

1. Οι καμαριέρες είναι υπεύθυνες για τον καθαρισμό και την τακτοποίηση των δωματίων των πελατών.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
2. Σε όλα τα ξενοδοχεία το τμήμα ορόφων χωρίζεται σε τομείς.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
3. Η προϊσταμένη ορόφων συμπληρώνει το βιβλίο αναλωσίμων υλικών, προκειμένου να παραλάβει τα υλικά από την κεντρική αποθήκη.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
4. Στα μικρά ξενοδοχεία η συνεργασία του τμήματος ορόφων με την Υποδοχή δεν κρίνεται απαραίτητη.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
5. Οι καμαριέρες, αφού συγκεντρώσουν τον ακάθαρτο ιματισμό, τον πλένουν και τον σιδερώνουν.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
6. Το τμήμα ραπτικής στεγάζεται στο χώρο της λινοθήκης.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
7. Λινοθήκη είναι ο χώρος που αποθηκεύεται όλος η ιματισμός του προσωπικού.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
8. Στο γραφείο απολεσθέντων φυλάσσονται όλα τα αντικείμενα που ξεχνούν οι πελάτες κατά την αναχώρησή τους, εκτός από τα χρήματα ή τα τιμαλφή, που φυλάσσονται από τη Διεύθυνση.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
9. Το τμήμα ασφαλείας πλαισιώνεται αποκλειστικά από τους υπαλλήλους των άλλων τμημάτων, οι οποίοι εκπαιδεύονται, ώστε να επιτηρούν οι ίδιοι τους χώρους του ξενοδοχείου.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
10. Η αίτηση επισκευής συμπληρώνεται από το τμήμα που ζητάει την εκτέλεση κάποιας εργασίας επιδιόρθωσης και παραδίδεται στους συντηρητές.
Σωστό ☐ Λάθος ☐

III. Συμπληρώστε τα κενά των παρακάτω προτάσεων:

1. Υπεύθυνη για τη φύλαξη του καθαρού ιματισμού του ξενοδοχείου είναι η προϊσταμένη
2. Η προϊσταμένη ορόφων είναι υπεύθυνη – μεταξύ άλλων – για τη συμπλήρωση του παρακολούθησης αλλαγής και του βιβλίου αντικειμένων.

3. Η κατάσταση απογραφής συμπληρώνεται κάθε φορά που η προϊστάμενη και οι βοηθοί της πραγματοποιούν ή έκτακτη του εξοπλισμού.
4. Η αναφορά του τμήματος ορόφων συμπληρώνεται από την στο τέλος της και παραδίδεται στην
5. Καθημερινά η προϊσταμένη ορόφων ενημερώνεται από το ρεσεψιονίστ για τις προβλεπόμενες , τις , τις παραμονές και τις τυχόν δωματίων.
6. Ο βοηθητικός χώρος στον οποίο αποθηκεύονται προσωρινά τα υλικά και τα λινά ονομάζεται και βρίσκεται στην άκρη του του ορόφου.
7. Όλα τα είδη ιματισμού καταγράφονται στο βιβλίο , ενώ καλό είναι να γίνεται κάθε μήνα.
8. Σημαντικό μέλημα της υπηρεσίας συντήρησης είναι η σε καρτέλες όλων των εγκαταστάσεων και των της μονάδας, καθώς και η καταγραφή των που πρέπει να γίνεται ο και η συντήρησή τους.

8.2 ΕΡΓΑΣΙΕΣ - ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

1. Αναζητείστε από τη νομοθεσία τις διατάξεις για την τήρηση των συνθηκών υγιεινής, σχετικά με την καθαριότητα των δωματίων και της λινόθήκης.
2. Συζητείστε στην αίθουσα με στέλεχος του τμήματος ορόφων ξενοδοχειακής μονάδα της περιοχής, προσκεκλημένο από το σχολείο, για:
 - α. Την αλληλοσύνδεση του έργου και των ευθυνών της Γενικής Προϊσταμένης με το έργο και τις ευθύνες των τμημάτων λινόθήκης και πλυντηρίου.
 - β. Τη σημασία του επιτελούμενου έργου των τμημάτων ασφαλείας και συντήρησης.

8.3 ΑΣΚΗΣΕΙΣ

8.3.1 Προετοιμασία κλίνης πελάτη

Οδηγίες

Τα βήματα που ακολουθούμε κατά τη διαδικασία στρωσίματος του κρεβατιού είναι συνοπτικά τα εξής:

1. Τοποθετούμε το υποσέντονο (κάλυμμα στρώματος) πάνω στο στρώμα τεντώνοντάς το καλά.
2. Στρώνουμε το κατωσέντονο, τοποθετώντας το πάνω και το κάτω μέρος του σεντονιού κάτω από το στρώμα.
3. Σχηματίζουμε με το σεντόνι γωνίες και στις τέσσερις πλευρές του στρώματος και τοποθετούμε το υπόλοιπο σεντόνι που κρέμεται κάτω από το στρώμα.
4. Τοποθετούμε το πανωσέντονο από την ανάποδη όψη και φροντίζουμε, ώστε από τη μεριά του κεφαλιού να εξέχει περίπου 20 εκατοστά. Το κάτω μέρος του σεντονιού το τοποθετούμε κάτω από το στρώμα, σχηματίζοντας δύο γωνίες, μια δεξιά και μια αριστερά.
5. Τοποθετούμε την κουβέρτα αφήνοντας ακάλυπτα περίπου 20 εκατοστά από την πάνω πλευρά του στρώματος.
6. Το κάτω μέρος της κουβέρτας το τοποθετούμε κάτω από το στρώμα και το ελεύθερο μέρος του σεντονιού, από την πλευρά του κεφαλιού, το γυρίζουμε πάνω από την κουβέρτα.

7. Διπλώνουμε τις πτυζάμες ή τα νυχτικά και τα τοποθετούμε στη θέση του μαξιλαριού. Από πάνω τοποθετούμε το μαξιλάρι.
8. Καλύπτουμε τα κλινοσκεπάσματα με το κλινοκάλυμμα.

Άσκηση

Ζητείται από τους μαθητές να χωριστούν σε ομάδες των δύο ατόμων και να εξασκηθούν στο στρώσιμο του κρεβατιού, εφαρμόζοντας όσα έχουν διδαχθεί στην τεχνική προετοιμασίας των κλινών ενός ξενοδοχείου.

8.3.2 Προετοιμασία κλίνης πελάτη για βραδινό ύπνο

Οδηγίες

Η προετοιμασία των κλινών για το βραδινό ύπνο των παραμενόντων πελατών αποτελεί αρμοδιότητα της απογευματινής καμαριέρας, η οποία ακολουθεί την εξής διαδικασία:

1. Εάν το κρεβάτι έχει χρησιμοποιηθεί, το ξαναστρώνει. Εάν όχι, αφαιρεί το κλινοκάλυμμα, το διπλώνει από την καλή του όψη και το τοποθετεί στη ντουλάπα.
2. Αφαιρεί το μαξιλάρι και τις πτυζάμες ή τα νυχτικά.
3. Πιάνει την άκρη του πανωσέντονου μαζί με την κουβέρτα και τη γυρίζει επάνω στο κρεβάτι, έτσι ώστε να σχηματιστεί ένα λευκό τρίγωνο (για μονό κρεβάτι, από την πλευρά του κομοδίνου, ενώ για διπλό, και από τις δύο πλευρές).
4. Τοποθετεί ξανά το μαξιλάρι στη θέση του.
5. Απλώνει τις πτυζάμες ή τα νυχτικά πάνω στο κρεβάτι, κατά μήκος ή διαγωνίως.
6. Κάνει μια ελαφριά σούρα στη μέση και δίνει στα манίκια μια φυσική κίνηση. Το κρεβάτι είναι έτοιμο.

Άσκηση

Ζητείται από τους μαθητές να χωριστούν σε ομάδες των δύο ατόμων και να εξασκηθούν στην προετοιμασία του κρεβατιού για βραδινό ύπνο, ακολουθώντας τα παραπάνω βήματα.

ΤΗΡΗΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ (MAIN COURANTE)

9.1 ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΛΕΙΣΤΟΥ ΤΥΠΟΥ

I. Επιλέξτε τη σωστή απάντηση:

1. Ποιο από τα παρακάτω ανήκει στην 1η ομάδα στηλών:
α. Το εστιατόριο
β. Η κάβα
γ. Το πλυντήριο
δ. Ο αριθμός λογαριασμού
2. Στην 3η ομάδα στηλών ανήκουν:
α. Τα συμφωνηθέντα
β. Οι έκτακτες καταναλώσεις
γ. Οι εκπτώσεις
δ. Κανένα από τα παραπάνω
3. Ποιές από τις παρακάτω δεν αποτελούν στήλες της Μ/Σ:
α. Οι χρεωστικές στήλες
β. Οι πιστωτικές στήλες
γ. Τα συμφωνηθέντα
δ. Οι χαρακτηριστικές στήλες
4. Στη Μ/Σ καταχωρίζονται:
α. Οι παραμένοντες
β. Οι αφίξεις
γ. Οι passants
δ. Όλοι οι παραπάνω
5. Διαχωριστική κατάσταση εκδίδει καθημερινά:
α. Η Υποδοχή
β. Το εστιατόριο
γ. Οι κρατήσεις
δ. Η Μ/Σ

II. Ποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και ποιες λάθος:

1. Η ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών είναι ένα πολύστηλο έντυπο.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
2. Στην 1η ομάδα στηλών της Μ/Σ, οι στήλες αφορούν στα διάφορα τμήματα.
Σωστό ☐ Λάθος ☐

3. Η 3η ομάδα στηλών της M/C είναι το λογιστικό μέρος της.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
4. Στις χρεωστικές στήλες αναγράφονται οι πιστώσεις.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
5. Στις πιστώσεις συμπεριλαμβάνονται οι εκπτώσεις, οι διορθώσεις και οι πληρωμές.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
6. Τα θεωρημένα από την εφορία φύλλα της M/C αποτελούν επίσημο βιβλίο εσόδων του ξενοδοχείου.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
7. Με τον όρο «παραμένοντες» εννοούμε τους πελάτες που θα διανυκτερεύσουν στο ξενοδοχείο την ημέρα της άφιξης.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
8. Τα σύνολα των χρεωστικών στηλών της M/C δεν είναι απαραίτητο να συμφωνούν με τα σύνολα των πιστώσεων των αντίστοιχων τμημάτων εκμετάλλευσης.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
9. Η διαχωριστική κατάσταση ενός τμήματος ονομάζεται και συγκεντρωτική.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
10. Με τον όρο «passants» εννοούμε τους μη ενοίκους του ξενοδοχείου που πληρώνουν τοις μετρητοίς.
Σωστό ☐ Λάθος ☐

III. Συμπληρώστε τα κενά των παρακάτω προτάσεων:

1. Η 1η ομάδα στηλών της M/C περιλαμβάνει στήλες με τα του πελάτη. Η 2η ομάδα περιλαμβάνει στήλες με τα τμήματα του ξενοδοχείου. Η 3η ομάδα περιλαμβάνει στήλες με το μέρος της M/C.
2. Στην ομάδα των χρεωστικών στηλών αναγράφονται οι καταναλώσεις στα διάφορα τμήματα εκμετάλλευσης.
3. Όταν πρόκειται για πρακτορειακούς πελάτες, η M/C ενημερώνεται με βάση το
4. Τα σύνολα των χρεωστικών της M/C πρέπει να είναι ίσα με τα σύνολα των των αντίστοιχων τμημάτων του ξενοδοχείου.
5. Κάθε τμήμα εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου στο τέλος της ημέρας οφείλει να ετοιμάζει τη λεγόμενη ή κατάσταση της δεδομένης ημέρας.
6. Σήμερα τα περισσότερα ξενοδοχεία έχουν ηλεκτρονικά.

9.2 ΕΡΓΑΣΙΕΣ - ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Αναζητείστε και παρουσιάστε στην τάξη έντυπα και υποδείγματα της Μ/С από διάφορα ξενοδοχεία της περιοχής σας.

9.3 ΑΣΚΗΣΕΙΣ

Γενικές οδηγίες επίλυσης των ασκήσεων

I. Βήματα που ακολουθούμε για τη συμπλήρωση της 1ης ομάδας στηλών της Μ/С:

Αναγράφουμε:

1. Την ημερομηνία στο φύλλο της ημερήσιας κατάστασης κίνησης πελατών.
2. Τον αύξοντα αριθμό εγγραφής στη στήλη με την ένδειξη «α/α» της Μ/С.
3. Τον αριθμό δωματίου του πελάτη, τον αριθμό λογαριασμού του, το ονοματεπώνυμό του, τον αριθμό των ατόμων και τους όρους διαμονής τους στις αντίστοιχες στήλες.
4. Την τιμή του δωματίου στη στήλη με την ένδειξη «ενοίκιο».
5. Τη συνολική τιμή των πρωινών και των γευμάτων, ανάλογα με τη συμφωνία του πελάτη, στις αντίστοιχες στήλες.

Υπολογίζουμε:

Το σύνολο των συμφωνηθέντων (ενοίκιο + πρωινά + γεύματα) και το αναγράφουμε στην αντίστοιχη στήλη.

II. Βήματα που ακολουθούμε για τη συμπλήρωση της 2ης ομάδας στηλών της Μ/С:

Αναγράφουμε:

Τη συνολική χρέωση των καταναλώσεων που μπορεί να κάνει ο πελάτης σε κάθε τμήμα στην αντίστοιχη στήλη του τμήματος. Στην περίπτωση όπου δεν υπάρχει συγκεκριμένη στήλη, η χρέωση καταχωρίζεται στη στήλη με την ένδειξη «διάφορα».

III. Βήματα που ακολουθούμε για τη συμπλήρωση της 3ης ομάδας στηλών της Μ/С:

Καταχωρίζουμε:

1. Το υπόλοιπο της προηγούμενης ημέρας στην αντίστοιχη στήλη της Μ/С (αντιγραφή ποσού από τη στήλη «υπόλοιπο σε μεταφορά» της προηγούμενης ημέρας).
2. Τις τυχόν πιστώσεις στις στήλες «εκπτώσεις», «διορθώσεις» και «πληρωμές» αντίστοιχα.

Υπολογίζουμε και καταχωρίζουμε στις αντίστοιχες στήλες:

1. Το σύνολο ημέρας (σύνολο συμφωνηθέντων + έκτακτες καταναλώσεις).
2. Το σύνολο των οφειλομένων (σύνολο ημέρας + υπόλοιπο προηγούμενης).
3. Το σύνολο των πιστώσεων (εκπτώσεις + πιστώσεις + πληρωμές).
4. Το υπόλοιπο σε μεταφορά (σύνολο οφειλομένων – σύνολο πιστώσεων).

Πρέπει να έχουμε υπόψη μας ότι η καταχώριση των εγγραφών στη Μ/С γίνεται με την παρακάτω σειρά:

1. Των παραμενόντων πελατών κατά σειρά δωματίου.
2. Των αφίξεων κατά σειρά πραγματοποίησής τους.
3. Των passants κατά σειρά τμημάτων εκμετάλλευσης, με βάση τις διαχωριστικές καταστάσεις.
4. Των αναχωρήσεων κατά τις οποίες διαγράφονται τα στοιχεία της 1ης ομάδας στηλών με κόκκινο στυλό.

Οι ασκήσεις που ακολουθούν αποτελούν ουσιαστικά μια ολοκληρωμένη άσκηση ενημέρωσης και κλεισίματος της Μ/С ενός ξενοδοχείου για τρεις ημέρες, για την επίλυση της οποίας μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τα έντυπα του βιβλίου σας.

Οι τιμές δωματίων και γευμάτων είναι ενδεικτικές και έχουν ως εξής:

ΜΟΝΟΚΛΙΝΟ	ΔΙΚΛΙΝΟ	ΤΡΙΚΛΙΝΟ	ΠΡΩΙΝΟ	ΓΕΥΜΑ
45 €	55€	65€	4€	10€

9.3.1 Καταχώριση παραμενόντων πελατών στη Μ/С

Άσκηση

Στο ξενοδοχείο «Eleana Beach» οι παραμένοντες πελάτες την 14η Ιανουαρίου 2003, όπως προκύπτουν από τα στοιχεία της Υποδοχής, είναι οι εξής:

- Ευθυμίου Γιάννης: δωμ.303, άτομο 1, RR αριθ. λογ.143.
- Κυριακούλης Πέτρος: δωμ.305, άτομο 2, FB, αριθ. λογ.142.
- Μαρούλης Αθανάσιος: δωμ.501, άτομο 2, BB, αριθ. λογ.152.
- Ζαχαράκης Μιχάλης: δωμ.502, άτομο 1, HB, αριθ. λογ.145.
- Παρασκάκης Αλέξανδρος: δωμ.503, άτομο 3, BB, αριθ. λογ.155.
- Παπαγιάννης Νικόλαος: δωμ.504, άτομο 2, HB, αριθ. λογ.153.

Τα υπόλοιπα σε μεταφορά για τον καθένα από τους παραπάνω πελάτες είναι 95, 350, 170, 472, 130 και 680 € αντίστοιχα.

Σας ζητείται να «ανοίξετε» το φύλλο Μ/С της 15ης Ιανουαρίου και να ενημερώσετε αναλόγως την 1η ομάδα στηλών, καθώς και την πρώτη στήλη της 3ης ομάδας.

9.3.2 Καταχώριση αφίξεων στην Μ/С

Άσκηση

Στις 15/01/03 πραγματοποιήθηκαν στο ξενοδοχείο «Eleana Beach» οι παρακάτω αφίξεις:

- Νικολάου Παναγιώτης: δωμ.102, άτομο 3, BB, αριθ. λογ.156 (ώρα άφιξης 12:00).
- Καπετανάκης Ιωακείμ: δωμ.505, άτομο 1, BB, αριθ. λογ.158 (ώρα άφιξης 12:20).
- Παύλου Ματθαίος: δωμ.308, άτομο 2, HB, αριθ. λογ.159 (ώρα άφιξης 19:10).
- Jason Paul: δωμ.507, άτομο 1, HB, αριθ. λογ.157 (ώρα άφιξης 12:10).

Σας ζητείται να ενημερώσετε αναλόγως την 1η ομάδα στηλών της Μ/С για τις παραπάνω αφίξεις.

9.3.3 Καταχώριση εκτάκτων καταναλώσεων (extras) στη M/C

Άσκηση

Κατά τη διάρκεια της 15/01/03 πραγματοποιήθηκαν οι παρακάτω έκτακτες καταναλώσεις:

- ⇒ Δωμάτιο 501: Πλυντήριο 5,50 €
- ⇒ Δωμάτιο 502: Τηλέφωνο 6,20 €
- ⇒ Δωμάτιο 102: Εστιατόριο 4,50 €
- ⇒ Δωμάτιο 507: Είδη δώρων 75,80 €
- ⇒ Δωμάτιο 503: Υπηρεσίες Spa 55 €
- ⇒ Δωμάτιο 507: Φαρμακείο 20,40 €
- ⇒ Δωμάτιο 503: Bar 8,50 €
- ⇒ Δωμάτιο 503: Εστιατόριο 28,50 €
- ⇒ Δωμάτιο 303: Bar 10,30 €
- ⇒ Δωμάτιο 305: Τηλέφωνο 5,10 €
- ⇒ Δωμάτιο 102: Ταβέρνα 60,20 €
- ⇒ Δωμάτιο 308: Κάβα 20 €
- ⇒ Δωμάτιο 505: Pool Bar 10,60 €
- ⇒ Δωμάτιο 504: Bar 15 €
- ⇒ Δωμάτιο 504: Τηλέφωνο 4,20 €
- ⇒ Δωμάτιο 503: Bar 13,60 €

Σας ζητείται να καταχωρίσετε τις παραπάνω χρεώσεις extras στο φύλλο της συγκεκριμένης M/C.

9.3.4 Καταχώριση πελατών Passant στη M/C

Άσκηση

Την ίδια ημέρα πραγματοποιήθηκαν οι εξής καταναλώσεις περαστικών πελατών:

- ⇒ Εστιατόριο 928 € No διαχωριστικής 532
- ⇒ Bar 613 € No διαχωριστικής 625
- ⇒ Pool Bar 340 € No διαχωριστικής 450
- ⇒ Ταβέρνα 864 € No διαχωριστικής 316

Σας ζητείται να καταχωρίσετε τις παραπάνω χρεώσεις passant στο φύλλο της συγκεκριμένης M/C.

9.3.5 Καταχώριση αναχωρήσεων στη Μ/Σ

Άσκηση

Στις 15/01/03 πρόκειται να αναχωρήσουν από το ξενοδοχείο «Eleana Beach» οι πελάτες των δωματίων 502 και 504.

Σας ζητείτε να καταχωρίσετε τις παραπάνω αναχωρήσεις στο φύλλο της Μ/Σ και να υπολογίσετε τα σύνολα ημέρας.

9.3.6 Καταχώριση πιστώσεων και αποτελεσμάτων στη Μ/Σ

Άσκηση

Ο πελάτης Παπαγιάννης αναχωρώντας εξοφλεί το λογαριασμό του με μετρητά, ενώ ο πελάτης Ζαχαράκης με πιστωτική κάρτα.

Στον πελάτη Παύλου χορηγείται έκπτωση 10% επί της τιμής του δωματίου, λόγω του ότι είναι συχνός πελάτης του ξενοδοχείου.

Οι πελάτες Jason και Νικολάου προκαταβάλλουν το ποσό των 100 και 150 € αντίστοιχα, έναντι του λογαριασμού τους.

Σας ζητείται:

- α. Να καταχωρίσετε τις παραπάνω πιστώσεις στο φύλλο Μ/Σ της 15η Ιανουαρίου,
- β. Να υπολογίσετε όλα τα σύνολα και να καταχωρίσετε τα αποτελέσματα.

9.3.7 Έλεγχος και «κλείσιμο» της Μ/Σ

Άσκηση

α. Αναφέρετε αναλυτικά τι πρέπει να ελεγχθεί κατά το κλείσιμο:

- ⇒ Της 1ης ομάδας στηλών της Μ/Σ.
- ⇒ Της 2ης ομάδας στηλών της Μ/Σ (έλεγχος διαχωριστικών καταστάσεων τμημάτων).
- ⇒ Της 3ης ομάδας στηλών της Μ/Σ.

β. Επαληθεύστε τα τελικά αθροίσματα και «κλείστε» με διπλή λογιστική γραμμή το φύλλο Μ/Σ της 15ης Ιανουαρίου 2003.

[illegible]

9.3.8 Ενημέρωση της Μ/Σ με κάλυψη όλων των περιπτώσεων

Άσκηση 1

Στις 16/01/03 αφίχθηκαν στο ξενοδοχείο «Eleana Beach» οι εξής πελάτες:

- Baldwin Simon: δωμ.504, άτομα 2, ΒΒ, αριθ. λογ.161, (ώρα άφιξης 13:45).
- Κόλλιας Αθανάσιος: δωμ.502, άτομο 1, ΗΒ, αριθ. λογ.160, (ώρα άφιξης 12:10).

Κατά τη διάρκεια της ημέρας πραγματοποιήθηκαν οι παρακάτω έκτακτες καταναλώσεις πελατών:

- ⇒ Δωμάτιο 501: Τηλέφωνο 3 € Πλυντήριο 5,50 €
- ⇒ Δωμάτιο 305: Bar 17,80 €
- ⇒ Δωμάτιο 503: Τηλέφωνο 4,50 €
- ⇒ Δωμάτιο 303: Εστιατόριο 40 €
- ⇒ Δωμάτιο 504: Κάβα 20 €
- ⇒ Δωμάτιο 502: Υπηρεσίες Spa 45 €
- ⇒ Δωμάτιο 102: Pool Bar 8,50 €
- ⇒ Δωμάτιο 505: Εστιατόριο 38,50 €
- ⇒ Δωμάτιο 308: Πλυντήριο 9,60 €
- ⇒ Δωμάτιο 507: Bar 12 €

Οι καταναλώσεις πελατών passant διαμορφώθηκαν ως εξής:

- ⇒ Εστιατόριο 720 € Νο διαχωριστικής 533
- ⇒ Bar 650€ Νο διαχωριστικής 626
- ⇒ Ταβέρνα 1.020 € Νο διαχωριστικής 517
- ⇒ Pool Bar 570 € Νο διαχωριστικής 451
- ⇒ Spa 830€ Νο διαχωριστικής 252

Επίσης αναχώρησαν οι πελάτες των δωματίων 501 και 102 εξοφλώντας το λογαριασμό τους με μετρητά.

Τέλος ο πελάτης Καπετανάκης έδωσε προκαταβολή 70 € έναντι του λογαριασμού του.

Σας ζητείται να «ανοίξετε» το φύλλο Μ/Σ της συγκεκριμένης ημέρας και να το ενημερώσετε ανάλογα ολοκληρώνοντας με το «κλείσιμό του».

[illegible]

Άσκηση 2

Η κίνηση πελατών του ξενοδοχείου «Eleana Beach» για τη 17η Ιανουαρίου 2003 διαμορφώνεται ως εξής:

- Αφίξεις:

- ⇒ Αθανασίου Γεώργιος: δωμ.508, άτομα 3, FB, αριθ. λογ.166, (ώρα άφιξης 14:00).
- ⇒ Μανωλόπουλος Στέφανος: δωμ.404, άτομα 2, HB, αριθ. λογ.164, (ώρα άφιξης 13:15).
- ⇒ Κατράκης Μανώλης: δωμ.104, άτομα 2, BB, αριθ. λογ.162, (ώρα άφιξης 11:30).
- ⇒ Χατζή Χρυσάνθη: δωμ.108, άτομα 3, BB, αριθ. λογ.165, (ώρα άφιξης 13:20).
- ⇒ Κάπαρης Νικόλαος: δωμ.214, άτομο 1 σε δίκλινο δωμάτιο, RR, αριθ. λογ.163, (ώρα άφιξης 11:45).
- ⇒ Στελάτου Ζωή: δωμ.112, άτομα 2, HB, αριθ. λογ.167, (ώρα άφιξης 14:10).

- Έκτακτες καταναλώσεις πελατών:

- ⇒ Δωμάτιο 503: Εστιατόριο 60,20 €
- ⇒ Δωμάτιο 305: Κάβα 20 €
- ⇒ Δωμάτιο 303: Pool Bar 10,60 €
- ⇒ Δωμάτιο 505: Bar 15 €
- ⇒ Δωμάτιο 308: Τηλέφωνο 4,20 €
- ⇒ Δωμάτιο 507: Bar 4,50 €
- ⇒ Δωμάτιο 504: Τηλέφωνο 2 €
- ⇒ Δωμάτιο 502: Πλυντήριο 5,50 €
- ⇒ Δωμάτιο 508: Bar 10 €
- ⇒ Δωμάτιο 404: Ταβέρνα 40,20 €
- ⇒ Δωμάτιο 104: Κάβα 7 €
- ⇒ Δωμάτιο 108: Ταβέρνα 50,50 €
- ⇒ Δωμάτιο 214: Εστιατόριο 24 €
- ⇒ Δωμάτιο 112: Κάβα 5 €
- ⇒ Δωμάτιο 507: Είδη δώρων 53 €
- ⇒ Δωμάτιο 108: Κομμωτήριο 38 €

- Καταναλώσεις Passant

- ⇒ Εστιατόριο 1.190 € No διαχωριστικής 534
- ⇒ Ταβέρνα 1.080 € No διαχωριστικής 518
- ⇒ Bar 832 € No διαχωριστικής 627
- ⇒ Pool Bar 520 € No διαχωριστικής 452
- ⇒ Spa 630 € No διαχωριστικής 253

- Αναχωρούν οι πελάτες των δωματίων 303, 305 και 504.
- Ο πελάτης Κυριακούλης εξοφλεί το λογαριασμό του με μετρητά, ενώ ο Ευθυμιόπουλος και ο Baldwin με πιστωτική κάρτα.
- Ο πελάτης Παρασχάκης εξοφλεί το λογαριασμό του για τη μέχρι τώρα διαμονή του.
- Ο πελάτης Μανωλόπουλος καταβάλλει το ποσό των 200€ έναντι του λογαριασμού του.

Σας ζητείται να «ανοίξετε» το φύλλο M/C της 17ης Ιανουαρίου και να το ενημερώσετε ανάλογα ολοκληρώνοντας με το «κλείσιμό του».

[illegible]

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΑΜΕΙΟΥ

10.1 ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΛΕΙΣΤΟΥ ΤΥΠΟΥ

I. Επιλέξτε τη σωστή απάντηση:

1. Ποια από τις παρακάτω δεν αποτελεί αρμοδιότητα του ταμείου:
α. Η τήρηση λογαριασμών πελατών
β. Η έκδοση αποδείξεων
γ. Η υπηρεσία χρηματοκιβωτίου
δ. Ο έλεγχος οφειλών πελατών
2. Ποιος από τους παρακάτω τρόπους πληρωμής δεν είναι αποδεκτός από τα περισσότερα ξενοδοχεία:
α. Με προσωπικές επιταγές
β. Με ταξιδιωτικές επιταγές
γ. Με πιστωτικές κάρτες
δ. Με μετρητά
3. Στην απόδειξη που εκδίδεται από το ειδικό μηχάνημα μετά τη χρήση πιστωτικής κάρτας δεν αναγράφεται:
α. Η ημερομηνία της πληρωμής
β. Το ποσό των χρημάτων
γ. Το είδος της αγοράς
δ. Ο αριθμός της κάρτας
4. Η κάρτα που χρησιμοποιείται για την εξόφληση λογαριασμών πελατών ονομάζεται:
α. Πιστωτική
β. Εκπτώτικη
γ. Πρακτορειακή
δ. Κανονική

II. Ποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και ποιες λάθος:

1. Ο ταμίας καταμετρά τα χρήματα και έχει ευθύνη γι' αυτά.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
2. Η σημαντικότερη δραστηριότητα του ταμείου είναι η εξόφληση των λογαριασμών των πελατών.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
3. Οι ταμίες των ξενοδοχείων δεν προτιμούν να πληρώνονται με μετρητά.
Σωστό ☐ Λάθος ☐

4. Πίνακας ημερήσιων ισοτιμιών νομισμάτων υπάρχει μόνο στις τράπεζες.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
5. Οι περισσότεροι αλλοδαποί πελάτες προτιμούν να πληρώνουν με μετρητά.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
6. Η εξόφληση λογαριασμών με προσωπικές επιταγές είναι αποδεκτή από όλα τα ξενοδοχεία.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
7. Οι κάτοχοι των πιστωτικών καρτών δεν είναι υποχρεωμένοι να έχουν μαζί τους μετρητά.
Σωστό ☐ Λάθος ☐

10.2 ΕΡΓΑΣΙΕΣ - ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Συλλέξτε πληροφορίες από το διαδίκτυο, τον περιοδικό τύπο ή άλλες πηγές, σχετικές με την αγοραστική δύναμη των σκληρών νομισμάτων και τον αντίκτυπό τους στην τουριστική δραστηριότητα, με σκοπό τη συζήτηση στην τάξη.

10.3 ΑΣΚΗΣΕΙΣ

10.3.1 Έκδοση λογαριασμών πελατών και εξόφληση με μετρητά ή πιστωτικές κάρτες.

Οδηγίες

1. Βήματα που ακολουθούμε για την έκδοση λογαριασμού (απόδειξης παροχής υπηρεσιών) του πελάτη.

Συμπληρώνουμε με ακρίβεια πάνω στο έντυπο της Απόδειξης Παροχής Υπηρεσιών:

1. Τον αριθμό δωματίου του πελάτη.
2. Τον αριθμό των ατόμων που διέμειναν.
3. Τη συμφωνία (BB, HB κτλ.).
4. Την ημερομηνία άφιξης.
5. Την ημερομηνία αναχώρησης.
6. Το ονοματεπώνυμο του πελάτη.
7. Το πρακτορείο (αν έχει μεσολαβήσει).
8. Τη διεύθυνση του πελάτη.
9. Τον αριθμό φορολογικού μητρώου του πελάτη (Α.Φ.Μ.) .
10. Την εφορία στην οποία ανήκει ο πελάτης.
11. Τις χρεώσεις ανά τμήμα εκμετάλλευσης και ημερομηνία χωριστά.
12. Τα σύνολα των χρεώσεων.
13. Τις εισπράξεις.
14. Τις εκπτώσεις και τις προκαταβολές.
15. Τα σύνολα σε μεταφορά
16. Την υπογραφή μας.

II. Βήματα που ακολουθούμε για την εξόφληση λογαριασμών μέσω πιστωτικής κάρτας του πελάτη.

1. Εκδίδουμε το λογαριασμό του πελάτη, με τον τρόπο που αναλύθηκε προηγουμένως.
2. Ζητάμε την κάρτα του πελάτη και την τοποθετούμε στο ειδικό μηχάνημα αυτόματου ελέγχου, πληκτρολογώντας το ποσό της χρέωσης.
3. Αφού διαπιστωθεί αυτόματα ότι η κάρτα είναι έγκυρη και το ποσό των χρημάτων δεν υπερβαίνει το πιστωτικό όριο, εκδίδεται από το μηχάνημα διπλότυπη απόδειξη.
4. Ελέγχουμε εάν το αναγραφόμενο ποσό είναι σωστό και ζητάμε από τον πελάτη να υπογράψει την απόδειξη.
5. Αφού ο πελάτης υπογράψει την απόδειξη, ελέγχουμε εάν η υπογραφή συμφωνεί με αυτήν στο πίσω μέρος της πιστωτικής κάρτας του πελάτη. Στην περίπτωση που η υπογραφή συμφωνεί, η συναλλαγή έχει ολοκληρωθεί.

Άσκηση 1

Στις 15/08/02 αφικνείται στο ξενοδοχείο «MIRABELLO» ο πελάτης Διονύσιος Βλαχάκης και η σύζυγός του. Έχουν κάνει κράτηση για ένα δίκλινο δωμάτιο, με συμφωνία HB. Τους διατίθεται το δωμάτιο 302. Τιμή ενοικίου 60€, πρωινού 5€ και γεύματος 10€. Την ημέρα άφιξής τους ο κ. Βλαχάκης προκαταβάλλει 50 έναντι του λογαριασμού τους, ενώ κατά τη διάρκεια της παραμονής τους κάνουν τις εξής extra καταναλώσεις:

⇒ BAR:	30 €	(15/08)
⇒ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ:	50 €	(16/08)
⇒ KABA:	7,80 €	(16/08)
⇒ ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ:	3,50 €	(17/08)
⇒ ΤΗΛΕΦΩΝΟ:	5,20 €	(18/08)

Στις 18/08/02 και ώρα 11π.μ. οι πελάτες εξοφλούν το λογαριασμό τους με μετρητά και αναχωρούν.

Σας ζητείται να συντάξετε το λογαριασμό του πελάτη, με διεύθυνση Αγ. Γεωργίου 45 – 115 17 Αθήνα, Α.Φ.Μ. 015362222 και Δ.Ο.Υ. Ι΄ Αθηνών.

Αριθ. δωμ Άτομα Συμφωνία Ημερ. άφιξης Ημερ. αναχ.
Όνομα πελάτη Πρακτορείο
Διεύθυνση Πόλη Τ.Κ.
Α.Φ.Μ.: Δ.Ο.Υ

ΜΗΝΑΣ					
-----------------	--	--	--	--	--

Συμφωνηθέντα					
Εσπιατόριο					
Μπουφές					
Μπαρ					
Κάβα					
Τηλέφωνα					
Πλυντήριο					
Θυρωρείο					

Σύνολο Ημέρας					
Προκαταβολές					
Γενικό Σύνολο					

Εισπράξεις					
Προκαταβολές					
Εκπτώσεις					
Χρεωστές					
Σε Μεταφορά					

Στις τιμές συμπεριλαμβάνονται Φ.Π.Α. και
Δημοτικοί Φόροι

Υπογραφή

Άσκηση 2

Στο ξενοδοχείο «CARYATIS» αφικνείται ο πελάτης Γεωργίου Αλέκος, 1 άτομο, στις 20/09/2002. Έχει κάνει κράτηση για 1 μονόκλινο, με συμφωνία BB. Τιμή ενοικίου 45€ και πρωινού 5€. Του διατίθεται το δωμάτιο 104. Κατά τη διάρκεια της παραμονής του πραγματοποιεί τις εξής έκτακτες καταναλώσεις:

- ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ: 15 € (20/09), 20 € (21/09), 18 € (22/09).
- BAR: 5,10 € (20/09), 7€ (22/09).
- ΤΗΛΕΦΩΝΟ: 3 € (21/09).
- ΜΠΟΥΦΕ: 15 € (21/09).
- ΚΑΒΑ: 8 € (21/09).
- ΘΥΡΩΡΕΙΟ: 12€ (22/09).

Στις 23/09 και ώρα 16μ.μ. ο πελάτης αναχωρεί εξοφλώντας το λογαριασμό του με πιστωτική κάρτα.

Σας ζητείται:

- α. Να συντάξετε το λογαριασμό του πελάτη, με διεύθυνση Μέτωνος 47 – 155 61 Χολαργός, Α.Φ.Μ. 015963241 και Δ.Ο.Υ. Χολαργού.
- β. Να περιγράψετε αναλυτικά τη διαδικασία της εξόφλησης λογαριασμού μέσω της πιστωτικής κάρτας.

Αριθ. δωμ Άτομα Συμφωνία Ημερ. άφιξης Ημερ. αναχ.
Όνομα πελάτη Πρακτορείο
Διεύθυνση Πόλη Τ.Κ.
Α.Φ.Μ.: Δ.Ο.Υ

ΜΗΝΑΣ.					
----------------	--	--	--	--	--

Συμφωνηθέντα					
Εσπιατόριο					
Μπουφές					
Μπαρ					
Κάβα					
Τηλέφωνα					
Πλυντήριο					
Θυρωρείο					

Σύνολο Ημέρας					
Προκαταβολές					
Γενικό Σύνολο					

Εισπράξεις					
Προκαταβολές					
Εκπτώσεις					
Χρεωστές					
Σε Μεταφορά					

Στις τιμές συμπεριλαμβάνονται Φ.Π.Α. και
Δημοτικοί Φόροι

Υπογραφή

10.3.2 Έκδοση ταμειακής κατάστασης

Οδηγίες

Βήματα που ακολουθούμε για την έκδοση ταμειακής κατάστασης.

1. Συγκεντρώνουμε όλες τις αποδείξεις είσπραξης της ημέρας και τις ταξινομούμε κατ' αύξοντα αριθμό.
2. Συμπληρώνουμε την ημερομηνία της ταμειακής κατάστασης.
3. Για κάθε είσπραξη καταχωρίζουμε τα εξής στοιχεία:
 - Αύξοντα αριθμό εγγραφής.
 - Αριθμό δωματίου πελάτη.
 - Όνομα πελάτη, πρακτορείου κτλ.
 - Αριθμό διαχωριστικής κατάστασης τμήματος ή αριθμό λογαριασμού πελάτη.
 - Αριθμό απόδειξης είσπραξης.
 - Ποσό είσπραξης.
4. Υπολογίζουμε το σύνολο των εισπράξεων.
5. Υπογράφουμε.

Προσοχή: Οι εισπράξεις από περαστικούς πελάτες (passants) καταχωρίζονται σε σύνολο.

Άσκηση 1

Σας δίδονται οι παρακάτω αποδείξεις είσπραξης και οι διαχωριστικές καταστάσεις της 22/05/02:

- ⇒ Παπαγεωργίου Νικόλαος: δωμ. 103, αριθ. λογ. 542, αριθ. αποδ. 1421, ποσό 320 €
- ⇒ Μουρζάκος Στέφανος: δωμ.108, Νο διαχωριστικής 115, αριθ. αποδ. 412, ποσό 40 €
- ⇒ Φαραντάκης Ιωσήφ: δωμ.210, αριθ. λογ. 548, αριθ. αποδ. 1420, ποσό 245 €
- ⇒ Παππιάς Παναγιώτης: δωμ.302, Νο διαχωριστικής 98, αριθ. αποδ. 321, ποσό 75 €
- ⇒ Ιωαννίδης Γιάννης: δωμ.212, Νο διαχωριστικής 115, αριθ. αποδ. 418, ποσό 63 €
- ⇒ Passants Εστιατορίου: διαχωριστική Νο 115, ποσό 750 €
- ⇒ Passants Main Bar: διαχωριστική Νο 98, ποσό 680 €
- ⇒ Passants Pool Bar: διαχωριστική Νο 123, ποσό 420 €

Σας ζητείται η έκδοση της ταμειακής κατάστασης της συγκεκριμένης ημέρας.

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ «ΑΛΦΑ»				No 120	
ΤΑΜΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ					
a/a	Αρ. Δωμ.	ΟΝΟΜΑ ή ΕΠΩΝΥΜΙΑ	Αρ. Λογ/σμου ή Διαχωριστικής Κατάστασης	Αριθ. απόδ. είσπρ.	Ποσό Είσπρ.
ΣΥΝΟΛΟ					
ΤΑΜΙΑΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ		ΚΕΝΤΡΙΚΟΣ ΤΑΜΙΑΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΕΛΕΓΚΤΗΣ	

Άσκηση 2

Σας δίδονται οι παρακάτω αποδείξεις είσπραξης και οι διαχωριστικές καταστάσεις της 28/06/02:

- ⇒ Βουγίνος Διαμαντής: δωμ.307, αριθ. λογ. 612, αριθ. αποδ. 1318, ποσό 60 €
- ⇒ Αστράκης Αργύρης: δωμ.208, Νο διαχωριστικής 83, αριθ. αποδ. 551, ποσό 6,80 €
- ⇒ Vogas Nick: δωμ.206, αριθ. λογ. 598, αριθ. αποδ. 1319, ποσό 194 €
- ⇒ Lodini Mario: δωμ.310, αριθ. λογ. 594, αριθ. αποδ. 1317, ποσό 415 €
- ⇒ Αλαφασού Αρετή: δωμ.110, Νο διαχωριστικής 120, αριθ. αποδ. 652, ποσό 53,40 €
- ⇒ Καστανιώτης Ηλίας: δωμ.205, Νο διαχωριστικής 60, αριθ. αποδ. 262, ποσό 8,30 €
- ⇒ Πέτρου Παύλος: δωμ.102, Νο διαχωριστικής 120, αριθ. αποδ. 650, ποσό 62,70 €
- ⇒ Καφαντής Μιχάλης: δωμ.405, Νο διαχωριστικής 105, αριθ. αποδ. 482, ποσό 40 €
- ⇒ Αντωνίου Ελένη: δωμ.406, Νο διαχωριστικής 105, αριθ. αποδ. 481, ποσό 28,60 €
- ⇒ Passants Εστιατορίου: διαχωριστική Νο 120, ποσό 820 €
- ⇒ Passants Main Bar: διαχωριστική Νο 105, ποσό 560 €
- ⇒ Passants Τηλεφωνείου: διαχωριστική Νο 83, ποσό 65 €

Σας ζητείται η έκδοση της ταμειακής κατάστασης της συγκεκριμένης ημέρας.

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ «ΑΛΦΑ»				No 156	
ΤΑΜΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ					
α/α	Αρ. Δωμ.	ΟΝΟΜΑ ή ΕΠΩΝΥΜΙΑ	Αρ. Λογ/σμου ή Διαχωριστικής Κατάστασης	Αριθ. απόδ. είσπρ.	Ποσό Είσπρ.
ΣΥΝΟΛΟ					
ΤΑΜΙΑΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ		ΚΕΝΤΡΙΚΟΣ ΤΑΜΙΑΣ	ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	ΕΛΕΓΚΤΗΣ	

10.3.3 Συμπλήρωση συμφωνητικού θυρίδας τιμαλφών και χρημάτων.

Οδηγίες

Βήματα που ακολουθούμε για τη συμπλήρωση συμφωνητικού θυρίδας τιμαλφών και χρημάτων.

Συμπληρώνουμε:

1. Τον αριθμό της θυρίδας.
2. Την ημερομηνία που ζητήθηκε η θυρίδα.
3. Το ονοματεπώνυμο του πελάτη.
4. Τον αριθμό δωματίου που διαμένει ο πελάτης.
5. Τη διεύθυνση της κατοικίας του.

Ζητάμε:

1. Την υπογραφή του πελάτη.
2. Την υπογραφή του δεύτερου ατόμου που πιθανόν να χειρίζεται το περιεχόμενο της θυρίδας, μετά από επιθυμία του πελάτη (π.χ. σύζυγος).

Προσοχή: κάθε φορά που ανοίγεται η θυρίδα, αναγράφεται η ημερομηνία, η ακριβής ώρα, η υπογραφή του πελάτη και η υπογραφή του υπαλλήλου.

Άσκηση 1

Ο πελάτης Παναγιωτόπουλος Πλάτων στις 28/10/2002 ζητά από τον ταμία της υποδοχής να χρησιμοποιήσει, για τις ημέρες που θα διαμείνει στο ξενοδοχείο, μία θυρίδα ασφαλείας. Ο πελάτης διαμένει στο δωμάτιο 308. Η διεύθυνση της μόνιμης κατοικίας του είναι «Στρατηγού Καλλάρη 2, Παλαιό Ψυχικό, Τ.Κ. 182 43, Αθήνα».

Σας ζητείται να συμπληρώσετε το συμφωνητικό θυρίδας με αριθμό 135.

Άσκηση 2

Κατά τη διάρκεια της παραμονής του ο προηγούμενος πελάτης χρησιμοποίησε τη θυρίδα ως εξής:

29/10 ώρα 12:15
29/10 ώρα 17:08
30/10 ώρα 22:30

Στις 31/10, και αφού παρέλαβε το περιεχόμενο της θυρίδας, ο πελάτης αναχώρησε από το ξενοδοχείο.

Σας ζητείται να συμπληρώσετε αναλόγως το συμφωνητικό της θυρίδας του.

HOTEL
«ΑΛΦΑ»

ΘΥΡΙΔΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Αρ. Θυρίδας

Ημερομηνία

Ονοματεπώνυμο Αρ. δωματίου

Διεύθυνση κατοικίας

.....

Σήμερα τοποθέτησα στην υπ' αριθμόν θυρίδα ασφαλείας τιμαλφή είδη ιδιοκτησίας μου. Είμαι κάτοχος του ενός κλειδιού, το ξενοδοχείο του άλλου, και γνωρίζω ότι απαιτούνται και τα δύο ειδικά κλειδιά για το άνοιγμα της θυρίδας. Γνωρίζω ότι το ξενοδοχείο δεν είναι υποχρεωμένο να δεχθεί για φύλαξη τιμαλφή ή χρήματα που υπερβαίνουν το από το Νόμο καθορισμένο ποσό και συμφωνώ πως σε περίπτωση που τα δεχθείτε προς φύλαξη σε καμιά περίπτωση ο υπεύθυνος, οι αντιπρόσωποι ή οι υπάλληλοι της ξενοδοχειακής εταιρείας ή οποιοδήποτε παράρτημα της εταιρείας θα είναι υπόλογο για οποιοδήποτε ποσό πάνω από αυτό που καθορίζει ο Νόμος. Επιπλέον συμφωνώ να καλύψω το κόστος εργασίας ανοίγματος της θυρίδας και αντικατάστασης της κλειδαριάς στην περίπτωση που χάσω το κλειδί.

ΔΕΙΓΜΑΤΑ ΥΠΟΓΡΑΦΩΝ

.....
.....

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	ΩΡΑ	ΥΠΟΓΡ. ΠΕΛΑΤΗ	ΥΠΟΓΡ. ΥΠΑΛΛΗΛΟΥ

ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΗΣ ΘΥΡΙΔΑΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Με το παρόν επιστρέφω το κλειδί της Θυρίδας υπ' αριθμό και βεβαιώνω πως παρέλαβα όλα τα τιμαλφή που παρέδωσα για φύλαξη.

Επιπλέον απαλλάσσω την ξενοδοχειακή εταιρεία από όλες τις ευθύνες σε σχέση με τα τιμαλφή που παρέλαβα.

Υπογραφή Πελάτη Ημερομηνία

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

11.1 ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΛΕΙΣΤΟΥ ΤΥΠΟΥ

I. Επιλέξτε τη σωστή απάντηση:

1. Ποια από τις παρακάτω δεν είναι επιχείρηση κερδοσκοπικού χαρακτήρα:
α. Το εστιατόριο ιδιωτικής κλινικής
β. Το εστιατόριο υγιεινής διατροφής
γ. Το εστιατόριο catering
δ. Το εστιατόριο δημοσίου θεραπευτηρίου
2. Ποιος τύπος εστιατορίου δε συνηθίζεται στις ξενοδοχειακές μονάδες:
α. Το grill room
β. Το εστιατόριο εθνικής κουζίνας
γ. Το εστιατόριο “franchising”
δ. Το εστιατόριο self service
3. Τα κινούμενα τραπέζια χρησιμοποιούνται:
α. Για την επίδειξη και το σερβίρισμα εδεσμάτων και ποτών
β. Για τη διακόσμηση και την αισθητική του χώρου της τραπεζαρίας
γ. Για την απομάκρυνση των σκευών από τα τραπέζια των πελατών
δ. Για την παράθεση γεύματος a la carte
4. Το κύριο πιάτο σε ένα μεσημεριανό γεύμα μπορεί να περιλαμβάνει:
α. Χορταρικά και λαδερά
β. Ζυμαρικά ή ρύζι
γ. Κυνήγια
δ. Φρούτα
5. Ποιο από τα παρακάτω αποτελεί πλεονέκτημα του menu table d' hote:
α. Η ελευθερία επιλογής εδεσμάτων
β. Η μείωση του κόστους παρασκευής του
γ. Η παρατεταμένη λειτουργία του εστιατορίου
δ. Η προσιτή του τιμή

II. Ενώστε τους τύπους των επιχειρήσεων με τους ορισμούς τους:

- | | |
|---|--|
| ☐ Ανεξάρτητες εστιατορικές επιχειρήσεις | ☐ Λειτουργούν κάτω από το ίδιο ιδιοκτησιακό καθεστώς. |
| ☐ Αλυσίδες εστιατορίων | ☐ Αγοράζουν το λογότυπο της ιδιοκτήτριας εταιρείας. |
| ☐ Επιχειρήσεις “franchising” | ☐ Ανήκουν στην ιδιοκτησία ενός ή περισσότερων επιχειρηματιών, αποκλειστικά υπεύθυνων για τη διοίκησή τους. |

III. Ποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και ποιες λάθος:

1. Το τραπεζομάντιλο χρησιμοποιείται, για να νιώθει ο πελάτης άνετα, όταν ακουμπά στο τραπέζι.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
2. Οι πετσέτες φαγητού χρησιμοποιούνται για το στρώσιμο του κουβέρ.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
3. Οι πετσέτες τραπεζοκόμων χρησιμεύουν, για να προστατεύουν τα χέρια του τραπεζοκόμου από καυτές πιατέλες ή πιάτα.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
4. Στη σύνθεση του Αγγλοσαξονικού πρωινού συμπεριλαμβάνεται επίσης και Βιεννέζικος καφές.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
5. Το Ευρωπαϊκό πρωινό είναι πλούσιο γεύμα με μεγάλη ποικιλία εδεσμάτων, όπως κρέατα κρύα ή ζεστά και διάφορα αλλαντικά.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
6. Το μεσημεριανό είναι γεύμα με παρασκευές λιγότερο ελαφριές από αυτές του δείπνου.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
7. Το Banquet είναι επίσημο γεύμα, με εδέσματα στολισμένα σε οργανωμένους μπουφέδες.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
8. Κουβέρ είναι το σύνολο των σκευών ανά άτομο που τοποθετούνται στο τραπέζι παράλληλα με το σερβίρισμα.
Σωστό ☐ Λάθος ☐

IV. Συμπληρώστε τα κενά των παρακάτω προτάσεων:

1. Ο ενημερώνεται από την για τις αναμενόμενες αφίξεις και αναχωρήσεις των πελατών.
2. Το οφίς είναι ο που βρίσκεται μεταξύ κουζίνας και εστιατορίου και στον οποίο κινείται το, πριν προχωρήσει στην τραπεζαρία.
3. Το εκδρομικό πακέτο είναι γεύμα που παίρνει ο πελάτης μαζί του σε και αντικαθιστά το γεύμα που δεν
4. Σε ένα μπουφέ το κόψιμο του κρέατος και το των πελατών γίνεται με τη βοήθεια του προσωπικού που βρίσκεται από το τραπέζι του μπουφέ.
5. Εδεσματολόγιο είναι το σύνολο των και ποτών που συνθέτουν ένα γεύμα, που χαρακτηρίζεται από, γευστική και αρμονία.

V. Ταξινομείστε αριθμητικά τα παρακάτω:

1. Βάλτε σε σωστή σειρά στρωσίματος τα είδη ιματισμού:

☐ Τραπεζομάντιλο ☐ Ναπερόν ☐ Πετσέτα φαγητού ☐ Μολετόν

2. Βάλτε σε σωστή σειρά σερβιρίσματος τα εδέσματα:

☐ Κοτόπουλο σχάρας ☐ Καπνιστός σολομός ☐ Μακαρόνια ωγκρατέν
☐ Ροκφόρ

3. Βάλτε σε σωστή σειρά σύνταξης τα είδη του καταλόγου:

☐ Επιδόρπια ☐ Εντράδες ☐ Αφεψήματα
☐ Κρύα πιάτα ☐ Τυριά ☐ Σούπες

11.2 ΕΡΓΑΣΙΕΣ - ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

1. Αναζητείστε καταλόγους εδεσμάτων από διάφορα εστιατόρια και ξενοδοχεία της περιοχής σας, παρουσιάστε τους στην τάξη και σχολιάστε τα υλικά κατασκευής τους και τα περιεχόμενα τους.
2. Δημιουργείστε έναν δικό σας κατάλογο εδεσμάτων, σύμφωνα με όσα έχουν συζητηθεί στην τάξη.

ΒΑΣΙΚΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΚΗ ΤΕΧΝΗ

12.1 ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΛΕΙΣΤΟΥ ΤΥΠΟΥ

1. Επιλέξτε τη σωστή απάντηση:

1. Στην είσοδο μιας εστιατορικής επιχείρησης τον πελάτη υποδέχεται:
 - α. Ο εστιάρχος
 - β. Ο επόπτης
 - γ. Ο τραπεζοκόμος
 - δ. Ο υπεστιάρχος
2. Κατά το Γαλλικό τρόπο σερβιρίσματος, το φαγητό σερβίρεται:
 - α. Σε πιάτο από την κουζίνα
 - β. Στο πιάτο από τον πελάτη
 - γ. Στο πιάτο από τον τραπεζοκόμο
 - δ. Σε κινούμενο τραπέζι
3. Το σερβίρισμα στο οποίο το μενού παρουσιάζεται ατεμάχιστο στον πελάτη είναι:
 - α. Το Ρωσικό
 - β. Το Αγγλικό
 - γ. Το Γαλλικό
 - δ. Το Βιεννέζικο
4. Ο σερβιτόρος δίνει την παραγγελία του πελάτη:
 - α. Προφορικά στο μάγειρα
 - β. Γραπτά στο ταμπλώ
 - γ. Γραπτά στο βοηθό του, να την εκτελέσει
 - δ. Προφορικά στο maitre
5. Ποιος από τους παρακάτω κανόνες είναι ο σωστός:
 - α. Τα γλυκά λευκά κρασιά πίνονται πριν από τα κόκκινα
 - β. Τα βαρύσωμα πριν από τα ξηρά
 - γ. Τα λευκά μετά από τα βαρύσωμα
 - δ. Τα γλυκά μετά από τα ξηρά
6. Κατά την προετοιμασία των τραπεζιών και το σερβίρισμα των πιάτων:
 - α. Τοποθετούνται περισσότερα από τρία ζεύγη μαχαιροπίρουνων
 - β. Το πιρούνι τοποθετείται δεξιά και το μαχαίρι αριστερά της πετσέτας
 - γ. Τα κουτάλι του επιδορπίου τοποθετείται με τη λαβή του προς τα δεξιά του πελάτη
 - δ. Το κουτάλι της σούπας τοποθετείται από τα αριστερά του πελάτη

II. Πραγματοποιείτε τις αντιστοιχίες:

1. Ενώστε τα εδέσματα με το κατάλληλο κρασί:

- | | |
|--|---|
| ☐ Κρύα κρέατα | ☐ Ροζέ ή κόκκινο |
| ☐ Καπνιστός σολομός | ☐ Ημίγλυκο ή γλυκό λευκό |
| ☐ Ζυμαρικά και παρασκευές ρυζιού | ☐ Λευκό - ξηρό (λεπτό ή εύρωστο, ανάλογα με τη συνταγή) |
| ☐ Δεμένες σούπες | ☐ Ξηρό, πολύ καλής ποιότητας |
| ☐ Πάπια - χήνα - ορτύκια | ☐ Λευκό ή κόκκινο (ανάλογα με τη σάλτσα) |
| | ☐ Ελαφρύ κόκκινο |

2. Ενώστε τους όρους μαγειρικής με τις ερμηνείες τους:

- | | |
|--------------------------------|---|
| ☐ Julienne | ☐ Αλεύρωμα ψαριού ή κρέατος |
| ☐ Concasse | ☐ Μίξη και ψήσιμο αλευριού και λιπαρής ουσίας για παρασκευή σαλτσών |
| ☐ Roux | ☐ Κοπή λαχανικών σε κύβους |
| ☐ Brynoise | ☐ Ψιλοκομμένος τεμαχισμός λαχανικών |
| ☐ Fariner | ☐ Κοπή λαχανικών σε λωρίδες |

3. Ενώστε τους όρους εστιατορικής με τις ερμηνείες τους:

- | | |
|--|---|
| ☐ Office | ☐ Τεμαχισμός και μεριδοποίηση |
| ☐ Σκευοθήκη (table de service) | ☐ Σετ λαδόξιδων, αλατοπίπερων, κτλ. |
| ☐ Ντεπαρασάζ (Debarassage) | ☐ Απόσυρση και αλλαγή χρησιμοποιούμενων σκευών |
| ☐ Ντεκουπάζ (Decoupage) | ☐ Είδος μπουφέ με σκεύη απαραίτητα στο σερβίρισμα |
| ☐ Μενάζ (Menages) | ☐ Βοηθητικός χώρος εξυπηρέτησης |

III. Ποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και ποιες λάθος:

1. Στο Γαλλικό τρόπο σερβιρίσματος, ο τραπεζοκόμος σερβίρει ο ίδιος τον πελάτη με κουταλοπέρυνο.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
2. Ο Βιεννέζικος τρόπος σερβιρίσματος είναι ταχύτερος από το Γαλλικό.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
3. Στο Ρωσικό τρόπο σερβιρίσματος, ο τεμαχισμός και η μεριδοποίηση των εδεσμάτων γίνεται σε ειδικά τραπέζια.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
4. Τα σκεύη σερβιρίσματος τοποθετούνται πάντα από την αντίθετη πλευρά που αποσύρονται.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
5. Οι υπολογιστές με οθόνη αφής είναι μικρά φορητά κομπιούτερ που χρησιμοποιούνται για τη λήψη και τη μεταβίβαση της παραγγελίας.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
6. Τα λευκά ξηρά κρασιά σερβίρονται με ορεκτικά.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
7. Οι ανοιχτόχρωμες παρασκευές σερβίρονται με λευκά κρασιά.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
8. Το κρασί του κυρίως πιάτου συνοδεύει πάντα και το επιδόρπιο του ίδιου menu.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
9. Η ρετσίνα σερβίρεται πάντα με σκουρόχρωμες παρασκευές.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
10. Τα ποτά σερβίρονται πάντα από τα αριστερά του πελάτη, εκτός από το νερό που σερβίρεται από δεξιά.
Σωστό ☐ Λάθος ☐

IV. Συμπληρώστε τα κενά των παρακάτω προτάσεων:

1. Στον Αγγλικό και Γαλλικό τρόπο σερβιρίσματος, ο πελάτης σερβίρεται από την του πλευρά, ενώ στον Βιεννέζικο τρόπο σερβιρίσματος, από τη
2. Η παραγγελία του πελάτη καταχωρίζεται στο , το οποίο υπογράφεται από τον..... ή το σερβιτόρο και ελέγχεται από τον
3. Ένα από τα πλεονεκτήματα των φορητών Η/Υ ασύρματης παραγγελιοληψίας είναι η και διαχείριση από απομακρυσμένους του εστιατορίου.
4. Debarassage είναι η διαδικασία των χρησιμοποιημένων από το τραπέζι του πελάτη.
5. Τα κρέατα σχάρας σερβίρονται με κρασιά, ενώ τα ψάρια και οστρακοειδή με άσπρα ή ξηρά κρασιά.

V. Ταξινομείστε αριθμητικά τα παρακάτω:

Βάλτε σε μια σειρά τις παρακάτω ενέργειες, ανάλογα με το πώς απαιτεί ο τρόπος σερβιρίσματος με κινούμενο τραπέζι (gueridon):

- α. Τοποθέτηση της πιατέλας στο ρεσώ. ☐
- β. Τεμαχισμός των κρεάτων. ☐
- γ. Τοποθέτηση των πιάτων στο τραπέζι. ☐
- δ. Απόσυρση των πιάτων για σερβίρισμα. ☐

12.2 ΕΡΓΑΣΙΕΣ - ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

1. Αναζητείστε στη νομοθεσία τις διατάξεις που αφορούν την τήρηση των συνθηκών υγιεινής στις επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και σχολιάστε τις στην τάξη.
2. Αναζητείστε και παρουσιάστε στην τάξη τον εσωτερικό κανονισμό ενός εστιατορίου.
3. Συλλέξτε διαφημιστικούς καταλόγους εταιρειών εστιατορικού εξοπλισμού και διαφημιστικά φυλλάδια υπολογιστικών συστημάτων νέων τεχνολογιών εστιατορικών επιχειρήσεων, με σκοπό την παρουσίαση και την επίδειξη τους στην τάξη.

12.3 ΑΣΚΗΣΕΙΣ

12.3.1 Στρώσιμο τραπεζομάντιλου - Τοποθέτηση καρέκλας

Οδηγίες

Ένα εστιατόριο με καλοστρωμένα τραπέζια προδιαθέτει θετικά τον πελάτη και συμβάλλει στην ποιοτική παρουσία της επιχείρησης. Για το λόγο αυτό είναι σημαντικό ως τραπεζοκόμοι να γνωρίζουμε καλά την τεχνική στρώσιματος του τραπεζομάντιλου και τη σωστή τοποθέτηση των καθισμάτων.

Τα βήματα που πρέπει να ακολουθούμε κατά την παραπάνω διαδικασία είναι τα εξής:

1. Ξεδιπλώνουμε το 1/4 του τραπεζομάντιλου, το οποίο πρέπει να είναι πολύ καλά σιδερωμένο και διπλωμένο.



¹Το στρώσιμο του μολετόν γίνεται στην αρχή της λειτουργίας του εστιατορίου και δεν αλλάζει κάθε φορά μαζί με τον υπόλοιπο ιματισμό, παρά μόνο εάν έχει λερωθεί. Πολλές φορές δε, είναι ενσωματωμένο με το τραπέζι (βλ. φωτό)

2. Παίρνουμε θέση κατά μήκος του τραπεζιού, στο οποίο ήδη έχουμε στρώσει το υποτραπεζομάντιλο (μολετόν)¹ και το έχουμε στερεώσει καλά στις άκρες του με το λάστιχο.



3. Βάζουμε τα δάχτυλά μας κατάλληλα μέσα στις πτυχές του τραπεζομάντιλου.



4. Στρώνουμε το πρώτο μισό του τραπεζομάντιλου απέναντί μας, ελευθερώνοντας τα δάχτυλα που συγκρατούν την κάτω πτυχή.



5. Στη συνέχεια χαλαρώνουμε τα δάχτυλα που συγκρατούν την πάνω πτυχή του τραπεζομάντιλου και το τραβάμε ελαφρά προς το μέρος μας, ώστε να καλυφθεί η επιφάνεια του τραπεζιού, προσέχοντας η μεσαία τσάκιση να έρθει στη μέση του τραπεζιού.



6. Ελέγχουμε εάν και οι τέσσερις γωνίες του τραπεζομάντιλου φτάνουν στο ίδιο ύψος των ποδιών του τραπεζιού.



Προκειμένου για την αντικατάσταση ενός λερωμένου τραπεζομάντιλου, ακολουθούμε τα παρακάτω βήματα:

1. Απομακρύνουμε τα σκεύη από το τραπέζι.
2. Εφόσον υπάρχουν πελάτες στο εστιατόριο, διπλώνουμε κατά το ήμισυ το ακάθαρτο τραπεζομάντιλο πάνω στο τραπέζι, ενώ παράλληλα τοποθετούμε το καθαρό, στην αρχή στο μισό του τραπεζιού και στη συνέχεια σε όλο το τραπέζι, αφαιρώντας το λεκιασμένο τραπεζομάντιλο.



3. Εάν δεν υπάρχουν πελάτες στο εστιατόριο, μαζεύουμε το τραπεζομάντιλο και το μεταφέρουμε στο καλάθι των ακαθάρτων αποφεύγοντας την παραπάνω διαδικασία, και στη συνέχεια στρώνουμε το καθαρό.

Μεγάλη σημασία για την εμφάνιση του τραπεζιού έχει η θέση της καρέκλας σε σχέση με το τραπεζομάντιλο. Η τοποθέτησή της γίνεται ως εξής:

1. Αν το τραπεζομάντιλο είναι πιο μακρύ από το ύψος του καθίσματος, τότε η καρέκλα τοποθετείται μπροστά από το τραπεζομάντιλο, σε απόσταση μισού εκατοστού απ' αυτό.



2. Αν το τραπεζομάντιλο είναι πιο κοντό από το ύψος του καθίσματος, τότε η καρέκλα τοποθετείται κατά το ήμισυ κάτω από το τραπέζι.



Άσκηση

Μελετώντας προσεκτικά τις παραπάνω οδηγίες, εξασκηθείτε στο στρώσιμο του τραπεζομάντιλου και την τοποθέτηση της καρέκλας ακολουθώντας προσεκτικά ένα - ένα τα παραπάνω βήματα.

Θα χρειαστείτε: ένα τραπέζι, δύο τραπεζομάντιλα, menages, ένα πιάτο κυρίως φαγητού, ένα μαχαιροπίρουνο και ένα ποτήρι νερού.

12.3.2 Προετοιμασία τραπέζιού (mise en place) και απόσυρση χρησιμοποιούμενων σκευών (debarassage)

Οδηγίες

Για την προετοιμασία του τραπέζιού (mise en place) ακολουθούμε συνοπτικά τα παρακάτω βήματα:

Τοποθετούμε:

1. Την πετσέτα στη θέση του πιάτου.
2. Το πιρούνι αριστερά της πετσέτας και το μαχαίρι δεξιά με την κόψη του στραμμένη σ' αυτήν.
3. Το κουτάλι της σούπας ή του κονσομέ δεξιά από τα μαχαίρια στο ίδιο ύψος μ' αυτά.
4. Τα ποτήρια στο δεξί μέρος πάνω από τα μαχαίρια.
5. Το κουταλάκι και τα μαχαιροπίρουνα των επιδορπίων πάνω από την πετσέτα.
6. Τα menages (σταχτοδοχεία, σάλτσες κτλ.), τα οποία προσκομίζονται, εφόσον ζητηθούν από τον πελάτη, ή κριθούν απαραίτητα.



Κατά τη διαδικασία απόσυρσης των χρησιμοποιούμενων σκευών (Debarassage) ακολουθούμε συνοπτικά τα παρακάτω βήματα:

1. Αποσύρουμε τα κύρια πιάτα, της σαλάτας και του ψωμιού.
2. Συγκεντρώνουμε τα υπολείμματα σε ένα από τα πιάτα.
3. Συγκεντρώνουμε τα μαχαίρια και τα πιρούνια σε άλλο πιάτο.
4. Τοποθετούμε τα άδεια πιάτα το ένα πάνω στο άλλο.
5. Από πάνω τοποθετούμε το πιάτο με τα υπολείμματα και, μαζί με το πιάτο που περιέχει τα μαχαιροπίρουνα, τα μεταφέρουμε στην κουζίνα.
6. Στη συνέχεια αποσύρουμε τα ποτήρια.
7. Τέλος, απομακρύνουμε τα menages και σκουπίζουμε το τραπέζι.

Άσκηση 1

Με βάση τα όσα έχετε διδαχθεί και ακολουθώντας τα παραπάνω βήματα, προετοιμάστε:

- α. ένα κουβέρ a la carte
- β. ένα κουβέρ table d' hote για μενού με:
 - ορεκτικά
 - κονσομέ
 - Κρέας
 - Φρούτα
 - Παγωτό
 - Κρασί λευκό και κόκκινο

Θα χρειαστείτε: ένα στρωμένο τραπέζι, μία πετσέτα φαγητού, ένα πιατάκι ψωμιού, ένα μαχαιράκι βουτύρου, δύο μαχαίρια, δύο πιρούνια, ένα κουτάλι, ένα κουταλάκι επιδορπίου, ένα μαχαιροπίρουνο επιδορπίου, ένα ποτήρι νερού, ένα ποτήρι λευκού και ένα κόκκινου κρασιού και ένα σετ menages.

Άσκηση 2

Σύμφωνα με όσα έχετε διδαχθεί και ακολουθώντας τις οδηγίες που σας δόθηκαν, αναπαραστήστε τη διαδικασία απόσυρσης σκευών του μενού table d' hote της άσκησης 1.

Εκτός από τα σκεύη που χρησιμοποιήσατε στην προηγούμενη άσκηση, θα χρειαστείτε επιπλέον 3-4 πιάτα και ένα δίσκο σερβιρίσματος.

12.3.3 Τρόποι Σερβιρίσματος

Άσκηση 1

Σας ζητείται να σερβίρετε ένα σύνολο 1200 ατόμων με ευχέρεια και ταχύτητα στις εναλλαγές σερβιρίσματος των πιάτων. Προτείνετε τον οικονομικότερο τρόπο σερβιρίσματος για τη συγκεκριμένη περίπτωση. Τεκμηριώστε την απάντησή σας.

Άσκηση 2

Σας δίνονται τα ίδια δεδομένα της άσκησης 1, με τη διαφορά ότι οι καλεσμένοι είναι V.I.P. Σας ζητείται να προτείνετε έναν επίσημο και παράλληλα οικονομικό τρόπο σερβιρίσματος. Τεκμηριώστε την απάντησή σας.

Άσκηση 3

Σας ζητείται να χωριστείτε σε ολιμελείς ομάδες και να κάνετε αναπαράσταση σερβιρίσματος με το Βιεννέζικο, Αγγλικό και Γαλλικό τρόπο.

Κρίνεται απαραίτητη η αντιστροφή της προσομοίωσης των ρόλων στο εστιατόριο (υπάλληλος-πελάτης, πελάτης-υπάλληλος), για την καλύτερη κατανόησή τους.

Θα χρειαστείτε: τραπέζι, πιάτα και πιατέλες σερβιρίσματος, κουταλοπέρουνο (λαβίδα), πετσέτα τραπεζοκόμου, ψωμί, φρούτα και άλλα αναλώσιμα υλικά, τα οποία μπορείτε εύκολα να προμηθευτείτε.

12.3.4 Υποδοχή πελάτη στο εστιατόριο - Λήψη και διευθέτηση παραγγελίας

Άσκηση

Υποθέστε ότι ο πελάτης του δωματίου 116 του Ξενοδοχείου «ΑΛΦΑ» εισέρχεται για να δειπνήσει στο εστιατόριο όπου εργάζεσθε ως σερβιτόρος.

Σας ζητείται να χωριστείτε σε ομάδες των δύο ατόμων και:

- α) Να κάνετε αναπαράσταση υποδοχής του πελάτη στο εστιατόριο. Προετοιμάστε ένα μικρό διάλογο και οδηγήστε τον πελάτη στο τραπέζι του.
- β) Να παρουσιάσετε τον κατάλογο στον πελάτη, συμμετέχοντας διακριτικά στη σύνθεση του menu.
- γ) Να προτείνετε στον πελάτη τον κατάλληλο τύπο κρασιού για το menu που παρήγγειλε.
- δ) Να συμπληρώσετε το δελτίο παραγγελίας του πελάτη ή να εξασκηθείτε στον υπολογιστή ασύρματης παραγγελιοληψίας, εάν διατίθεται.

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ «ΑΛΦΑ»		ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ No	
Αριθ. δωματίου	Αριθ. τραπεζιού	Άτομα	Ημερομηνία
ΕΙΔΟΣ	ΠΟΣΟΤΗΤΑ		
Υπογραφή Σερβιτόρου			

- ε) Να περιγράψετε τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν, όσον αφορά τη συνεργασία εστιατορίου – μαγειρείου, για να διευθετηθεί η παραγγελία του πελάτη.
- στ) Να παρουσιάσετε το λογαριασμό στον πελάτη.

Επαναλάβετε την άσκηση αντιστρέφοντας τους ρόλους σας.

ΒΑΣΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΜΠΑΡ

13.1 ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΛΕΙΣΤΟΥ ΤΥΠΟΥ

1. Επιλέξτε τη σωστή απάντηση:

1. Τα Ορεκτικά Bitters έχουν αλκοολική δύναμη (GL):
 - α. 10ο - 15°
 - β. 16ο - 30°
 - γ. 30ο - 45°
 - δ. 14ο - 20°
2. Η Tequila έχει συνήθως αλκοολική δύναμη (GL):
 - α. 45ο - 55°
 - β. 40ο - 50°
 - γ. 55ο - 60°
 - δ. 14ο - 20°
3. Το πρώτο Vermouth φτιάχτηκε:
 - α. Στη Γαλλία
 - β. Στην Ισπανία
 - γ. Στην Ιταλία
 - δ. Στην Αγγλία
4. Η ενδεδειγμένη θερμοκρασία σερβιρίσματος των αφρωδών οίνων είναι:
 - α. 10ο - 12ο C
 - β. 4ο - 6ο C
 - γ. 12ο - 14ο C
 - δ. 6ο - 8ο C
5. Το στρέινερ (Strainer) είναι:
 - α. Εργαλείο ανάμιξης
 - β. Σουρωτήρι για ζεστά ροφήματα
 - γ. Σουρωτήρι για κράτημα του πάγου
 - δ. Εργαλείο για τη θραύση κύβων πάγου
6. Το ποτό που αποστάζεται από κρασί ή από ζύμωση μάζας φρούτων είναι:
 - α. Το τζιν
 - β. Το ουίσκυ
 - γ. Το ρούμι
 - δ. Το μπράντι
7. Ένα ποτό για μετά το δείπνο θεωρείται:
 - α. Ορεκτικό
 - β. Χωνευτικό
 - γ. Ξηρό
 - δ. Γλυκό

8. Η μετάγγιση ενός παλαιού κρασιού γίνεται, για να:
- α. Αποφευχθεί το σερβίρισμα του πελάτη από το παλιό μπουκάλι
 - β. Αποφευχθεί το ίζημα στο ποτήρι του πελάτη
 - γ. Δοθεί επισημότητα στο σερβίρισμα
 - δ. Αποφευχθεί το σπάσιμο της φιάλης από το ίζημα

II. Ποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και ποιες λάθος:

1. Στο American Bar κατά κύριο λόγο διεξάγονται εκδηλώσεις.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
2. Το Main bar ενός ξενοδοχείου βρίσκεται στην ταρατσα του.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
3. Η Gay Lussac είναι κλίμακα αλκοολικής δύναμης που υποδιαιρεί το οινόπνευμα σε 100 μέρη.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
4. Το ποτήρι pilsener χρησιμοποιείται για το σερβίρισμα ανάμικτων ποτών.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
5. Το ποτήρι Cordial χρησιμοποιείται για το σερβίρισμα Brandy.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
6. Τα ζεστά ποτήρια τοποθετούνται στο ψυγείο και, αφού παγώσουν, είναι έτοιμα να χρησιμοποιηθούν για κρύες παρασκευές ποτών.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
7. Ο παγοθραύστης είναι μηχάνημα παραγωγής πάγου.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
8. Το post mix χρησιμοποιείται για το αυτόματο σερβίρισμα μπύρας.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
9. Το σιφόν είναι εργαλείο προσθήκης σόδας ή σαντιγί σε διάφορες παρασκευές.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
10. Ο οινοχόος, προτού ανοίξει μια φιάλη κρασί, την επιδεικνύει στον πελάτη, προκειμένου να τον βεβαιώσει για την παλαιότητά του.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
11. Για να αποφύγουμε τη βίαιη ορμή του αφρού με το άνοιγμα μιας σαμπάνιας, στρίβουμε το φελλό πάνω στο μπουκάλι δεξιά - αριστερά, μέχρι να βγει αθόρυβα.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
12. Το σερβίρισμα των παλαιών κρασιών γίνεται πάντα με τη χρήση gueridon δίπλα στο τραπέζι του πελάτη, αφού πρώτα γίνει σχολαστικό πλύσιμο της φιάλης τους.
Σωστό ☐ Λάθος ☐

III. Πραγματοποιείτε τις αντιστοιχίσεις:

Ενώστε τα είδη ποτών με το κατάλληλο ποτήρι σερβιρίσματος:

- | | |
|--------------------------------|--|
| ☐ Ούισκι | ☐ Μπαλούν ή Σνίφερ |
| ☐ Λικέρ | ☐ Φλογέρα |
| ☐ Κοκτέιλ | ☐ Όλντ Φάσιον |
| ☐ Σαμπάνια | ☐ Σάουερ |
| ☐ Μπράντυ | ☐ Κόρντιαλ |

IV. Ταξινομείστε αριθμητικά τα παρακάτω:

Βάλτε στη σειρά τα παρακάτω στάδια σερβιρίσματος κρασιών:

- | | |
|------------------------------------|--------------------------|
| α. Σερβίρισμα κρασιού | ☐ |
| β. Καθάρισμα ετικέτας | ☐ |
| γ. Επίδειξη στον πελάτη | ☐ |
| δ. Δοκιμή του κρασιού | ☐ |
| ε. Άνοιγμα φιάλης | ☐ |
| στ. Έγκριση του πελάτη | ☐ |
| ζ. Σκούπισμα στομίου φιάλης | ☐ |

13.2 ΕΡΓΑΣΙΕΣ - ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

1. Αναζητείστε διαφημιστικούς καταλόγους εταιρειών εξοπλισμού μπαρ, με σκοπό την παρουσίασή τους στην τάξη.
2. Ανατρέξτε σε σχετική βιβλιογραφία και εκπονείστε εργασία, όχι μεγαλύτερη των πέντε σελίδων, με θέμα: « Ποιοτική λειτουργία του μπαρ».
3. Ανατρέξτε σε διάφορες πηγές, όπως δημοσιεύματα, Internet κτλ., και εκπονείστε εργασία, όχι μεγαλύτερη των πέντε σελίδων, με θέμα: «Οι αρνητικές επιπτώσεις του αλκοολισμού».

13.3 ΑΣΚΗΣΕΙΣ

13.3.1 Συσκευές, όργανα, εργαλεία και σκεύη του Μπαρ

Άσκηση

- | | |
|----------------------------------|-----------------------|
| • Ποτήρι Goblet | • Κουτάλι |
| • Μηχανή espresso | • Γαλατιέρα μεταλλική |
| • Παγοθραύστης | • Μπλέντερ |
| • Αποχυμωτής | • Μεζούρα |
| • Σιφόν σόδας και σαντιγί | • Ποτήρι Highball |
| • Ξύλο και μαχαίρι κοπής φρούτων | • Ποτήρι Collins |
| • Σέικερ | • Λαβίδα πάγου |
| • Αναδευτήρας ποτών | • Καλαμάκια |
| • Φλιτζάνι | • Πιατάκι |
| • Διακοσμητικά ποτηριών | • Ποτήρι Cocktail |
| • Ποτήρι Old fashioned | |

Σας δίνεται η παραπάνω λίστα με τον εξοπλισμό του μπαρ και σας ζητείται να καταγράψετε και να εξηγήσετε προφορικά τη χρήση των συσκευών, των οργάνων, των εργαλείων και των σκευών που θεωρείτε απαραίτητα για την παρασκευή και το σερβίρισμα καθ' ενός από τα παρακάτω ποτά:

- Gin Fizz
- Margarita
- Black Russian
- Pina Colada
- Five o' clock
- Greentime
- Σοκολάτα ρόφημα

13.3.2 Παρασκευή ποτών

Άσκηση 1

Συλλέξτε πληροφοριακό υλικό από βιβλιογραφία, περιοδικό τύπο, διαδίκτυο κτλ. για τον τρόπο παρασκευής (υλικά, εκτέλεση, είδος ποτηριού, γαρνίρισμα) τουλάχιστον πέντε μη αλκοολούχων κοκτέιλ, διαφορετικών από αυτά που περιγράφονται στο βιβλίο σας.

Άσκηση 2

Επιλέξτε δύο τουλάχιστον μη αλκοολούχα κοκτέιλ της προτίμησής σας και, αφού συγκεντρώσετε τα απαιτούμενα υλικά, εργαλεία και σκεύη, εξασκηθείτε στην παρασκευή τους.

Άσκηση 3

Εξασκηθείτε στις παρακάτω τεχνικές παρασκευής ποτών:

- «Ζαχάρωμα» ποτηριού (γίνεται και με αλάτι).
- Πάγωμα ποτηριού (frosted glass).
- Γαρνίρισμα ποτών

Υλικά που θα χρειαστείτε: Ποτήρια, πιατάκια, παγάκια, μαχαίρι, ζάχαρη, αλάτι, λεμόνια, διάφορα φρούτα (πορτοκάλια, ακτινίδια, μπανάνες κτλ.), κερασάκια Maraschino και διακοσμητικά ποτηριών (ομπρελίτσες, καρφίτσουλες κτλ.).

13.3.3 Σερβίρισμα ποτών μέσα από τη μπάρα

Άσκηση

Χωριστείτε σε ομάδες των τριών ατόμων. Ένας μαθητής από κάθε ομάδα θα παριστάνει τον barman, ενώ οι υπόλοιποι τους πελάτες.

Σας ζητείται να αναπαραστήσετε τη διαδικασία παρασκευής και διάθεσης απλών ποτών, χυμών και αναψυκτικών, εφαρμόζοντας με ακρίβεια τις βασικές αρχές σερβιρίσματος ποτών μέσα από τη μπάρα που έχετε διδαχθεί.

Θα χρειαστείτε: άδεια μπουκάλια αλκοολούχων ποτών, τα οποία θα γεμίσετε με νερό ή κάποιο αφέψημα (εκτός από καφέ), διάφορους χυμούς, αναψυκτικά, γαρνιτούρες, ποτήρια, σουβέρ, πάγο, λαβίδα πάγου, καλαμάκια και πετσέτα καθαρισμού.

Επαναλάβετε την άσκηση αντιστρέφοντας του ρόλους σας.

13.3.4 Σερβίρισμα ποτών έξω από τη μπάρα

Άσκηση

Χωριστείτε σε ομάδες των τεσσάρων ατόμων. Ένας μαθητής από κάθε ομάδα θα παριστάνει τον σερβιτόρο, ένας τον barman, ενώ οι υπόλοιποι τους πελάτες.

Σας ζητείται να αναπαραστήσετε τη διαδικασία παρασκευής και διάθεσης απλών ποτών, χυμών και αναψυκτικών, εφαρμόζοντας με ακρίβεια τις βασικές αρχές σερβιρίσματος ποτών έξω από τη μπάρα που έχετε διδαχθεί.

Θα χρειαστείτε: άδεια μπουκάλια αλκοολούχων ποτών, τα οποία θα γεμίσετε με νερό ή κάποιο αφέψημα (εκτός από καφέ), διάφορους χυμούς, αναψυκτικά, γαρνιτούρες, ποτήρια, σουβέρ, δίσκο σερβιρίσματος, πάγο, λαβίδα πάγου, καλαμάκια και πετσέτα καθαρισμού.

Επαναλάβετε την άσκηση αντιστρέφοντας του ρόλους σας.

13.3.5 Σερβίρισμα κρασιών σε τραπέζι

Οδηγίες

Τα βήματα που ακολουθούμε κατά τη διαδικασία σερβιρίσματος κρασιού είναι συνοπτικά τα εξής:

1. Καθαρίζουμε τη φιάλη, έτσι ώστε η εμφάνισή της να είναι άψογη. Εξαίρεση αποτελεί η διαδικασία σερβιρίσματος των παλαιών κρασιών.
2. Επιδεικνύουμε το μπουκάλι στον πελάτη, ο οποίος επιβεβαιώνει τη παραγγελία του. (Τα παλιά κρασιά επιδεικνύονται σε καλαθάκι και σερβίρονται, χωρίς να μετακινηθούν από αυτό).
3. Αφαιρούμε με το ανοιχτήρι μπουκαλιών το φελλό, τον μυρίζουμε διακριτικά, για να βεβαιωθούμε ότι το κρασί δεν έχει ξινίσει ή αλλοιωθεί, και στη συνέχεια τον βάζουμε στην τσέπη μας.

4. Σκουπίζουμε το στόμιο της φιάλης με την πετσέτα μας και σερβίρουμε λίγο κρασί στον πελάτη που το παρήγγειλε.
5. Αφού ο πελάτης δοκιμάσει το κρασί και δώσει την «έγκρισή» του, σερβίρουμε πρώτα τις κυρίες της παρέας ή το τιμώμενο πρόσωπο και τελευταίο τον ίδιο.

Άσκηση

Σας ζητείται να χωριστείτε σε ολιγομελείς ομάδες. Ένας μαθητής από κάθε ομάδα θα παριστάνει τον σερβιτόρο και οι υπόλοιποι τους πελάτες.

Εφαρμόζοντας τα όσα έχετε διδαχθεί και ακολουθώντας τις παραπάνω οδηγίες, κάντε αναπαράσταση σερβιρίσματος του κρασιού.

Θα χρειαστείτε: άδεια μπουκάλια κρασιού, τα οποία θα γεμίσετε με νερό, χυμό ή κάποιο αφέψημα (εκτός από καφέ), τιρμπουσόν, ποτήρια κρασιού, καλαθάκι και πετσέτα σερβιρίσματος.

Επαναλάβετε την άσκηση αντιστρέφοντας τους ρόλους σας.

13.3.6 Σερβίρισμα αφρώδη οίνου

Οδηγίες

Τα βήματα που ακολουθούμε κατά τη διαδικασία σερβιρίσματος αφρώδη οίνου είναι συνοπτικά τα εξής:

1. Απομακρύνουμε το συρμάτινο κάλυμμα της φιάλης.
2. Αφαιρούμε το φελλό, χωρίς να δημιουργηθεί κρότος.
3. Μετά το άνοιγμα της φιάλης, σκουπίζουμε το στόμιό της με την πετσέτα μας και σερβίρουμε.
4. Αφού ολοκληρωθεί το σερβίρισμα, τοποθετούμε τη φιάλη στη σαμπανιέρα που βρίσκεται πάνω στο τραπέζι ή σε ειδική βάση δίπλα σ' αυτό.

Άσκηση

Σας ζητείται να χωριστείτε σε ολιγομελείς ομάδες. Ένας μαθητής από κάθε ομάδα θα παριστάνει τον σερβιτόρο και οι υπόλοιποι τους πελάτες.

Εφαρμόζοντας τα όσα έχετε διδαχθεί και ακολουθώντας τις παραπάνω οδηγίες, κάντε αναπαράσταση σερβιρίσματος αφρώδη οίνου.

Θα χρειαστείτε: άδεια μπουκάλια, τα οποία θα γεμίσετε με αναψυκτικό, ποτήρια σαμπάνιας, σαμπανιέρα και πετσέτα σερβιρίσματος.

Επαναλάβετε την άσκηση αντιστρέφοντας τους ρόλους σας.

ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ

14.1 ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΛΕΙΣΤΟΥ ΤΥΠΟΥ

I. Επιλέξτε τη σωστή απάντηση:

1. Οι μήνες που κατά κύριο λόγο διεξάγονται συνέδρια είναι:
α. Ιανουάριος και Αύγουστος
β. Μάρτιος και Οκτώβριος
γ. Μάιος και Σεπτέμβριος
δ. Απρίλιος και Νοέμβριος
2. Ποιο από τα παρακάτω δεν αποτελεί κριτήριο επιλογής του τόπου διεξαγωγής των συνεδρίων:
α. Η εύκολη πρόσβαση
β. Η οικονομική επιφάνεια των συνεδρίων
γ. Οι κλιματολογικές συνθήκες
δ. Η υλικοτεχνική υποδομή

II. Ποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και ποιες λάθος:

1. Μοναδική επιδίωξη του τμήματος πωλήσεων μιας ξενοδοχειακής μονάδας είναι η αύξηση του αριθμού των πελατών της.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
2. Όλες οι μέθοδοι προώθησης και διαφήμισης των ξενοδοχειακών προϊόντων έχουν την ίδια αποτελεσματικότητα.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
3. Ανάλογα με το μέγεθος τους, τα συνέδρια διακρίνονται σε τοπικά, εθνικά, διεθνή και παγκόσμια.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
4. Όλα τα ξενοδοχεία έχουν την ίδια δυνατότητα διοργάνωσης συνεδρίων.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
5. Οι επιχειρήσεις που αναλαμβάνουν τη διοργάνωση συνεδρίων συνήθως διαθέτουν οχήματα μεταφοράς προσωπικού, πελατών, εξοπλισμού και αναλωσίμων υλικών.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
6. Η οργάνωση συνεδρίων συμβάλλει στην οικονομική ανάκαμψη των κοινωνιών υποδοχής που τα διοργανώνουν.
Σωστό ☐ Λάθος ☐

III. Συμπληρώστε τα κενά των παρακάτω προτάσεων:

1. Οι συνεστιάσεις είναι κοινωνικού, πολιτιστικού ή άλλου χαρακτήρα, που οργανώνονται από ομάδες ή μεμονωμένα άτομα, με παράλληλη παροχή
2. Συνέδριο είναι η ατόμων σε ένα ειδικά διαμορφωμένο χώρο, προκειμένου να..... και να για συγκεκριμένα σημαντικά θέματα.
3. Η επιτυχημένη διεξαγωγή συνεδρίου δημιουργεί προϋποθέσεις για και μελλοντικών συνεδρίων στον ίδιο προορισμό, καθώς και των συνέδρων σ' αυτόν, αλλά με άλλη ιδιότητα.

14.2 ΕΡΓΑΣΙΕΣ - ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Αναζητείστε πληροφοριακό υλικό από διάφορα συνεδριακά κέντρα, αυτόνομα ή ξενοδοχειακών μονάδων, και, αφού συγκεντρώσετε όσο το δυνατόν περισσότερα στοιχεία για τη διοργάνωση συνεδρίων, παρουσιάστε τα και σχολιάστε τα στην τάξη.

ΑΛΛΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

15.1 ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΛΕΙΣΤΟΥ ΤΥΠΟΥ

I. Επιλέξτε τη σωστή απάντηση:

- Μία από τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την εφαρμογή προγραμμάτων ψυχαγωγίας και άθλησης σε μια ξενοδοχειακή επιχείρηση είναι:
α. Η εθνικότητα των πελατών
β. Η δυναμικότητα της ξενοδοχειακής επιχείρησης
γ. Το κατάλληλο φυσικό περιβάλλον
δ. Το νεαρό της ηλικίας των πελατών
- Οι εμπυχωτές πρέπει να έχουν ιδιαίτερες γνώσεις πάνω σε θέματα:
α. Περιβαλλοντικής φύσεως
β. Γενικής ιατρικής
γ. Υλικοτεχνικής υποδομής
δ. Ψυχολογίας, δημοσίων σχέσεων και επικοινωνίας
- Παθητική ψυχαγωγία θεωρείται:
α. Η άσκηση με την υποστήριξη ειδικών μηχανημάτων
β. Η συμμετοχή του ατόμου σε δραστηριότητες με βασικούς δέκτες τις αισθήσεις
γ. Η ενεργή συμμετοχή σε αθλητικές εκδηλώσεις
δ. Η σωματική άσκηση με την υποστήριξη εξειδικευμένου προσωπικού

II. Ποιες από τις παρακάτω προτάσεις είναι σωστές και ποιες λάθος:

- Η ανάγκη των πελατών ενός ξενοδοχείου για ψυχαγωγία και άθληση είναι εξίσου σημαντική με την ανάγκη τους για στέγη και τροφή.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
- Ένας παράγοντας που συμβάλλει στη σωστή λειτουργία και την ευόδωση ενός ψυχαγωγικού ή αθλητικού προγράμματος είναι η φροντίδα για την πρόληψη ατυχημάτων.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
- Η συμμετοχή του πελάτη στην ψυχαγωγία και την άθληση είναι μόνο ενεργητική, με κύριο χαρακτηριστικό της την κίνηση.
Σωστό ☐ Λάθος ☐
- Τα “mini club” εξυπηρετούν ανάγκες των ενήλικων πελατών.
Σωστό ☐ Λάθος ☐

III. Συμπληρώστε τα κενά των παρακάτω προτάσεων:

1. Η ψυχαγωγία έχει σαν σκοπό την και καλλιεργεί τον άνθρωπο. Από την άλλη πλευρά, η άθληση είναι ο συνδυασμός τόσο της όσο και της άσκησης, η οποία ισχυροποιεί τον οργανισμό και βοηθά στην εξασφάλιση της ψυχικής ισορροπίας.
2. Animation είναι ο συνδυασμός και, ο οποίος προσφέρει και ψυχική
3. Οι εμψυχωτές (animateurs) είναι άτομα που αναλαμβάνουν την ευθύνη να ικανοποιήσουν τις και τις τουριστών διαφόρων ηλικιών και εθνικοτήτων, με διαφορετικές ανάγκες κάθε φορά.

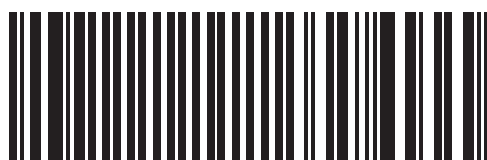
15.2 ΕΡΓΑΣΙΕΣ - ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ

Αναπτύξτε προγράμματα animation που, κατά τη γνώμη σας, θα μπορούσαν να προσελκύσουν τους έφηβους πελάτες μιας ξενοδοχειακής μονάδας και παρουσιάστε τα στην τάξη.

Βάσει του ν. 3966/2011 τα διδακτικά βιβλία του Δημοτικού, του Γυμνασίου, του Λυκείου, των ΕΠΑ.Λ. και των ΕΠΑ.Σ. τυπώνονται από το ΙΤΥΕ - ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ και διανέμονται δωρεάν στα Δημόσια Σχολεία. Τα βιβλία μπορεί να διατίθενται προς πώληση, όταν φέρουν στη δεξιά κάτω γωνία του εμπροσθόφυλλου ένδειξη «ΔΙΑΤΙΘΕΤΑΙ ΜΕ ΤΙΜΗ ΠΩΛΗΣΗΣ». Κάθε αντίτυπο που διατίθεται προς πώληση και δεν φέρει την παραπάνω ένδειξη θεωρείται κλεψίτυπο και ο παραβάτης διώκεται σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 7 του νόμου 1129 της 15/21 Μαρτίου 1946 (ΦΕΚ 1946,108, Α').

Απαγορεύεται η αναπαραγωγή οποιουδήποτε τμήματος αυτού του βιβλίου, που καλύπτεται από δικαιώματα (copyright), ή η χρήση του σε οποιαδήποτε μορφή, χωρίς τη γραπτή άδεια του Υπουργείου Παιδείας, Θρησκευμάτων και Αθλητισμού / ΙΤΥΕ - ΔΙΟΦΑΝΤΟΣ.

Κωδικός βιβλίου: 0-24-0219
ISBN 978-960-06-2991-0



(01) 000000 0 24 0219 2