

1. ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ 12-21

Στόχοι και Ρόλος του Τμήματος, 12 -Οργάνωση Υποδοχής, 13 -Τομείς Δραστηριότητας της Υποδοχής, 14-Χωροτα-ξική Διάταξη Τμήματος Υποδοχής, 18-Επικοινωνία 19.

2. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΥΠΟΔΟΧΗΣ 22-47

Γενικά 22 Εμφάνιση του Προσωπικού Υποδοχής 24-Προϊ-στάμενος Υποδοχής, 27-Προσόντα-Ικανότητες, 27-Καθή-κοντα Προϊσταμένου Υποδοχής, 30-Υπάλληλοι Υποδο-χής, -Πρόγραμμα Εργασίας, 33-Υπάλληλοι Κρατήσε-ων, 36-Υπάλληλοι Τηλεφωνικής Υπηρεσίας, 37-Υπάλληλοι Θυρωρείου, 38-Επιλογή και Εκπαίδευση Προσωπι-κού, 42-Προσδιορισμός και Περιγραφή Καθηκόντων, 42-Ε-κπαίδευση Υπαλλήλων Υποδοχής 45.

3. ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ 48-89

Γενικά 49-Οργάνωση Κρατήσεων 49-Το Ξενοδοχειακό Προϊόν 49-Ξενοδοχειακά Πακέτα, 50-Σύνθεση του Προϊό-ντος, 51-Προσωπικό Κρατήσεων, 52-Τρόποι Αποδοχής Κρατήσεων, 52-Παραγγελία, 53-Κρατήσεις σε Αναμο-νή, 56-Κρατήσεις Overbooking, 56-Κρατήσεις με Συμβό-λαια (Allotment), 59-Αδυναμία Εξυπηρέτησης Επιβεβαιω-μένων Κρατήσεων, 63-Καταχώριση Κρατήσεων, 64-Δελτίο Κράτησης (reservation card), 64-Πλάνα Κρατήσε-ων, 68-Πλάνα Κρατήσεων Τύπου Whitney (reservation rack), 70-Μαγνητικά Πλάνα Κρατήσεων, 72-Πλάνα Allot-ment 73-Πηγές Διάθεσης Δωματίων, 74-Διεθνές Κεντρικό Σύστημα Κρατήσεων (on line) Τουριστικών Επιχειρήσε-ων, 77-Κρατήσεις μέσω Internet, 78-Αναφορές Τμήματος Κρατήσεων, 80-Ιστορικό Κρατήσεων 84-Μέθοδοι Συμφω-νίας Διαμονής Πελατών, -Κώδικες Συμφωνίας Διαμο-νής Πελατών 85.

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΥΠΟΔΟΧΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ 90-155

Γενικά 91-II. Διαδικασία πριν από την Άφιξη του Πελά-τη, 91-II. Δελτίο Άφιξης, 93-III. Προσδιορισμός Δωματί-ων 96- Χαρακτηρισμός Δωματίων σε Σχέση με την Κατά-σταση τους, 97-Πλάνο Κατάληψης Δωματίων, 102-IV. Καθο-ρισμός Τρόπου Πληρωμής, 112-Τρόποι Χρέωσης Διάθεσης Δωματίων, 113-Διαμόρφωση Τιμών σε Σχέση με την Κατηγορία Πελατών, 115-V. Παράδοση Κλειδιών Δωματί-ων, 116-Ικανοποίηση Ιδιαίτερων Απαιτήσεων του Πελά-τη, 117-Άφιξη Ομάδων (groups), 117-Δελτίο Αστυνομίας, -Βιβλίο Αστυνομίας, - Βιβλίο Υποδοχής Πελατών ή Βιβλίο Κίνησης Πελατών, 119-Μεταβολές Τιμών "Πόρτας" (εγκεκριμένων τιμών), 125-Εγγραφή πελατών στο Βιβλίο Υποδοχής, 125- Παραδείγματα Εγγραφών στο Βιβλίο Υπο-δοχής, 127-Παραδείγματα Ασκήσεων 152.

5. ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ, ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ 156-175

Γενικά, 156-Αλλαγή Δωματίων 157-Παράταση Παραμονής, - Σχέσεις Πελατών-Υποδοχής κατά τη Διαμονή, 158-Νυχτερινή Υπηρεσία (night audit), 160-Νυχτερινός Έλεγχος, 161- Προσδιορισμός Τέλους Ημέρας "Κλείσιμο Ημέρας", 162-Μέθοδοι Ελέγχου, 164-Διαδικασία Νυχτερινού Ελέγχου 168.

6. ΘΥΡΩΡΕΙΟ 176-187

Γενικά 116- / . Μεταφορά και Φύλαξη των Αποσκευών, 177-II. Φύλαξη και Διανομή Κλειδιών, 177-Τύποι Κλειδιών, 127-Φύλαξη κλειδιών, 181-III. Υπηρεσία Ταχυδρομείου και Διαχείριση Αλληλογραφίας, 181-IV. Υπηρεσία Πληροφοριών, 183- Οργάνωση Υπηρεσίας Πληροφοριών, 185-V. Λειτουργία Περιπτέρου 185-VI. Υπηρεσία Μεταφοράς Πελατών".

7. ΤΑΜΕΙΟ 188-194

Γενικά 188-Εισπράξεις από Εξόφληση Λογαριασμών 188 -190, Προκαταβολές, -Ημερήσιες Εισπράξεις Τμημάτων, -Πληρωμές, 191-Εκδοση Λογαριασμών, 192-Συνάλλαγμα, 192-Υπηρεσία Χρηματοκιβωτίου 193.

8. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ 195-208

Γενικά, 195-Αρμοδιότητες Τηλεφωνικής Υπηρεσίας 196 -Νυχτερινή Υπηρεσία Τηλεφώνου 197-Μέσα Επικοινωνίας, -Τηλεφωνικά Κέντρα, -Τύποι Τηλεφωνικών Κέντρων, 201-Δυνατότητες Προσφερομένων Υπηρεσιών 203-Τεχνικά Χαρακτηριστικά 204-Υπηρεσία Αφύπνισης 205-Συστήματα Αναζήτησης Ατόμων 206-Telex-Fax 206.

9. ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ (check out) 209-219

Γενικά 209-Διαδικασίες κατά την Αναχώρηση των Πελατών 210-Ιστορικό Αρχείο Πελατών 212 -Αξιολόγηση των Λειτουργιών της Υποδοχής, 216-Αναφορά Λειτουργίας της Υποδοχής, 216-Αναφορά Ποσοστών Πληρότητας, -

Ανάλυση Εσόδων Δωματίων.

Ορολογία Υποδοχής 220-227

Βιβλιογραφία 228-230