



ΤΜΗΜΑ

Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας

Ηλεκτρονικό Εμπόριο και Επιχειρείν

ΜΑΘΗΜΑ

Ανάλυση και Μοντελοποίηση

Επιχειρηματικών Διαδικασιών και Συστημάτων

Μελέτη Περίπτωσης (case-study)

Ξενοδοχείο «Athens Starlight Hotel»

Καθηγήτρια: Αγγελική Πουλμενάκου

Βοηθός: Αγγελική Κωστάκη

Ιούνιος 2020

Ονοματεπώνυμο: Γιαννόπουλος Δημήτρης

A.M: 8170019

Email: t8170019@aueb.gr

Μέρος Α – Περιγραφή του υπό μελέτη συστήματος και στιγμιότυπο	4
1.1 Γενικά στοιχεία για το ξενοδοχείο «Athens Starlight Hotel»	4
1.2 Πελάτες	5
1.3 Ανταγωνισμός	5
1.4 Παρεχόμενες Υπηρεσίες του Athens Starlight Hotel	6
1.4.1 Διαμονή και Διανυκτέρευση επισκεπτών	6
1.4.2 Χώρος all-day café/bar	6
1.4.3 Αίθουσα Συνεδριάσεων	7
1.5 Τεχνικοί και Λειτουργικοί Χώροι του ξενοδοχείου	7
1.5.1 Γραφείο Διεύθυνσης	7
1.5.2 Χώρος Υποδοχής και Καθιστικό	7
1.5.3 Χώρος Κουζίνας και Αποθήκευσης Α' υλών κουζίνας	8
1.5.4 Λινοθήκη και Χώροι Αποθήκευσης Εξοπλισμού Καθαριότητας	8
1.6 Η δομή της επιχείρησης	8
1.7 Συνεργάτες	10
1.8 Προμηθευτές	11
1.9 Κύριες Διαδικασίες του Athens Starlight Hotel	11
1.9.1 Αφίξεις και Αναχωρήσεις επισκεπτών	11
1.9.2 Συντήρηση ξενοδοχείου	13
1.9.3 Ανεφοδιασμός	16
1.9.4 Προετοιμασία και Σερβίρισμα Τροφίμων & Ποτών (F&B)	18
1.9.5 Τιμολόγηση Δωματίων	20
1.9.6 Διαφήμιση & Προώθηση	20
1.10 Τεχνολογία ξενοδοχείου	21
1.11 Πληροφορία ξενοδοχείου	22
1.12 Στιγμιότυπο υπό μελέτη συστήματος	22
1.12.1 Πελάτες	22
1.12.2 Υπηρεσία	22
1.12.3 Επιχειρηματικές διαδικασίες	22
1.12.4 Συμμετέχοντες	23
1.12.5 Πληροφορία	23
1.12.6 Τεχνολογία	23
Μέρος Β - Αξιολόγηση του υπό μελέτη συστήματος από την οπτική της αρχιτεκτονικής ή/και της απόδοσης	23
2 Οπτική της Αρχιτεκτονικής	23
2.1 Εμπλοκή πελάτη	23
2.1.1 Απαιτήσεις	23
2.1.2 Απόκτηση	24
2.1.3 Χρήση	25
2.1.4 Συντήρηση	25
2.1.5 Απόσυρση	26
2.2 Αρχιτεκτονική της Επιχειρηματικής Διαδικασίας	26
3 Οπτική της Απόδοσης	27
3.1 Αξιολόγηση του προϊόντος με τα κριτήρια του πελάτη	27
3.1.1 Κόστος	27
3.1.2 Ποιότητα	27

3.1.3	Ανταπόκριση	27
3.1.4	Αξιοπιστία	28
3.1.5	Προσαρμογή στα πρότυπα και τους κανονισμούς	28
3.2	Ανταγωνισμός με Αύξηση της Αξίας και Μείωση του Κόστους	28
3.3	Αξιολόγηση της Απόδοσης των Επιχειρηματικών Διαδικασιών	28
Μέρος Γ: Εισηγήσεις για παρέμβαση – με αναφορά και στην τεχνολογική και στην οργανωσιακή ή/και στρατηγική πλευρά τους		29
4	Εισηγήσεις για παρέμβαση	29
4.1	Υιοθέτηση συστήματος διαχείρισης της αποθήκης (Warehouse Management System – WMS)	29
4.2	Συνεργασία με Digital Agency	30
4.3	Ενοποίηση των Πληροφοριακών Συστημάτων του ξενοδοχείου	31
4.4	Χρήση ενδοεπικοινωνίας μεταξύ ομάδων	32
4.5	Αυτοματοποίηση Διαδικασιών	32
Παράρτημα Α: Τεκμηρίωση και μοντελοποίηση κύριας διαδικασίας με χρήση του ARIS		32
SAMPLE BUSINESS PROCESS FLOW DIAGRAM		35
		35
		35
ORGANIZATIONAL CHART		36
FUNCTION TREE		37
EPC DIAGRAM		38
Βιβλιογραφία – Πηγές		39

Μέρος Α – Περιγραφή του υπό μελέτη συστήματος και στιγμιότυπο

1.1 Γενικά στοιχεία για το ξενοδοχείο «Athens Starlight Hotel»

Η υπό μελέτη επιχείρηση της εργασίας είναι το ξενοδοχείο «Athens Starlight Hotel», το οποίο ανήκει στην εταιρία «ΕΜΙΡΑ ΧΟΤΕΛ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Ι.Κ.Ε». Το Starlight είναι ξενοδοχείο τριών αστερών, το οποίο διοικείται από τον Ιδιοκτήτη και την Γενική Διευθύντρια και εργάζονται σε αυτό ένα σύνολο 14 υπαλλήλων. Το παρόν ξενοδοχείο λειτουργεί στο κλάδο του τουρισμού από τον Ιούλιο του 2019, και έχει ήδη καταφέρει να κερδίσει άριστες κριτικές για την φιλοξενία που παρέχει. Η έδρα του βρίσκεται στο ανακαινισμένο παλιό εμπορικό κτήριο, το οποίο στεγάζει στην οδό Αγάθωνος.

Παράλληλα με την υπηρεσία διαμονής, στις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου υπάρχει all day bar/café, το οποίο είναι ανοιχτό στους πελάτες αλλά και στο κοινό. Ακόμη, η reception του ξενοδοχείου συνεργάζεται και με άλλες επιχειρήσεις, όπως εστιατόρια, μουσεία, γραφεία εκδρομών κ.α. Οι πελάτες μπορούν να πληροφορηθούν για διάφορες δραστηριότητες που προσφέρουν αυτές οι επιχειρήσεις. Οι συγκεκριμένες κρατήσεις παρέχουν ένα επιπλέον έσοδο στην επιχείρηση, ανάλογα με την προμήθεια των συνεργατών. Στο προσεχές μέλλον, ο ιδιοκτήτης σκοπεύει να αναβαθμίσει κάποια από τα δωμάτια, τοποθετώντας jacuzzi στον εξωτερικό χώρο τους. Επιπλέον, στις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου θα δημιουργηθεί, ειδικά διαμορφωμένος χώρος ευεξίας – spa, με παροχές όπως massage, σάουνα και χαμάμ.

Στο Starlight Hotel έχει δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στην διακόσμηση και στην επιλογή των επίπλων, ώστε οι πελάτες να λαμβάνουν μια υψηλής ποιότητας διαμονή και φιλοξενία. Επιπλέον, ο ιδιοκτήτης προσπαθεί καθημερινά να ενοποιεί τους εργαζομένους ώστε να τους δημιουργήσει ένα αίσθημα οικογένειας και απόλυτα υγιούς συνεργασίας. Με αυτόν τον τρόπο, στοχεύει στην μέγιστη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών από το check-in μέχρι το check-out. Τέλος, όπως με πληροφόρησε, σημαντικά πλεονεκτήματα σε σχέση με τους ανταγωνιστές τους που είναι κυρίως καταλύματα βραχυχρόνιας μίσθωσης (πχ Airbnb's), αποτελούν η τοποθεσία, η οποία παρέχει μια ευχάριστη εμπειρία και άνεση στους επισκέπτες, καθώς και η reception του ξενοδοχείου, η οποία λειτουργεί όλο το 24ωρο.

Οι περισσότερες κρατήσεις γίνονται μέσω διαφόρων ιστοσελίδων για κρατήσεις (OTA – Online Travel Agencies), όπως booking.com, tripadvisor.com, hotels.com κ.α. Επίσης, το ξενοδοχείο έχει τη δική του διαδικτυακή ιστοσελίδα, από που μπορούν οι πελάτες να κάνουν κρατήσεις, να πληροφορηθούν για την διαθεσιμότητα ή να υποβάλλουν ερωτήσεις για απορίες που ενδεχομένως έχουν. (<https://www.athensstarlight.com>)

Για τον ιδιοκτήτη, από την αρχή της λειτουργίας του ξενοδοχείου, η άριστη φιλοξενία και εξυπηρέτηση των πελατών ήταν ο πιο σημαντικός στόχος. Η επίτευξη αυτού του στόχου, όπως μας πληροφόρησε, γίνεται μέσω καθημερινής σκληρής δουλειάς και της ιδιαίτερης προσοχής σε λεπτομέρειες. Το ανθρώπινο δυναμικό επειδή αποτελεί βασικό συστατικό για την συνολική εμπειρία του πελάτη, λόγω της άμεσης επαφής τους, επιλέγεται από τον ίδιο τον ιδιοκτήτη με την βοήθεια της General Manager – Γενικής Διευθύντριας. Μετά την επιλογή τους, εκπαιδεύονται πάντα, δίνοντας έμφαση στην κουλτούρα και τους στόχους της επιχείρησης, καθώς και την ορθή εκμάθηση των βασικών καθημερινών λειτουργιών κάθε εργασίας. Με αυτόν τον τρόπο, ο ιδιοκτήτης θεωρεί πως, επιτυγχάνεται η μέγιστη δυνατή ποιότητα των υπηρεσιών τους. Μέχρι στιγμής στο δυναμικό του ξενοδοχείου απασχολούνται 14 άτομα με 7 διαφορετικούς ρόλους. Σε κάθε ρόλο αντιστοιχεί από ένα έως τρία άτομα.

Οι συνεχείς προσπάθειες τους και η ανάγκη τους να ξεχωρίσουν επιβεβαιώνεται από την πιστοποίηση που κατέχουν με το ISO 9001:2015. Η πιστοποίηση αυτή εγγυάται την πλήρη και αποτελεσματική αποδοτικότητα των ανθρώπινων πόρων, καθώς και την βέλτιστη εξυπηρέτηση των πελατών.

1.2 Πελάτες

Το ξενοδοχείο Athens Starlight Hotel, άνοιξε τις πόρτες του από τον Ιούλιο 2019. Επομένως, τα δεδομένα τα οποία έχουν συλλεγεί είναι ελλιπή και αρκετά περιορισμένα. Ωστόσο, σύμφωνα με τον ιδιοκτήτη του ξενοδοχείου, από τους πρώτους μήνες έχει παρατηρηθεί σημαντικά μεγάλη πληρότητα στο ξενοδοχείο, δεδομένου ότι είναι ένα νεοσύστατο ξενοδοχείο.

Αναλυτικότερα, κατά την θερινή περίοδο (1η Ιουλίου έως τις 31 Οκτωβρίου) η πληρότητα του ξενοδοχείου έφτασε το 68%, με μέσο όρο επισκεπτών 25 άτομα και 11 δωμάτια ανά μήνα. Όσον αφορά την χειμερινή περίοδο (1η Νοεμβρίου έως τις 31 Ιανουαρίου), υπήρξε μια πτώση στην πληρότητα κατά 20%, και έφτασε κοντά στο 50%, με μέσο όρο επισκεπτών 18 άτομα και 9 δωμάτια ανά μήνα.

Όσον αφορά το είδος της πελατείας, ο ιδιοκτήτης μας πληροφόρησε πως δεν έχουν συγκεκριμένα group πελατών που τους επιλέγει. Εντούτοις, παρατηρούν μέχρι στιγμής μια ποικιλομορφία στους πελάτες τους.

Συγκεκριμένα, το μεγαλύτερο ποσοστό group πελατών του Athens Starlight Hotel είναι νέοι, ηλικίας 25-34, εργένηδες και ταξιδεύουν μια με δύο φορές τον χρόνο, κυρίως την καλοκαιρινή και εορταστική περίοδο. Επίσης, το εισόδημα τους κυμαίνεται μεταξύ 1000-1500 ευρώ μηνιαίως. Επιλέγουν να κάνουν οι ίδιοι την κράτηση τους μέσω των Online Travel Agencies (72%) ή του site της επιχείρησης (20%). Η επιλογή τους είναι κυρίως δίκλινα δωμάτια (65%) και μονόκλινα δωμάτια (31%) από 4 έως 6 ημέρες και ξοδεύουν κατά μέσο όρο 320 ευρώ σε ξενοδοχειακές υπηρεσίες και ακόμη 100 ευρώ στο bar, στην καφετέρια ή στο mini-bar.

Ακόμη, οι χώρες που προτιμούν το ξενοδοχείο Athens Starlight είναι κυρίως από την Βόρεια Ευρώπη (Ηνωμένο Βασίλειο, Σουηδία, Γερμανία) με ποσοστό 45%, λοιπές χώρες εξωτερικού με ποσοστό 37% και με ποσοστό 18% Έλληνες. Ιδιαίτερη σημασία έχουν οι λόγοι που επιλέγουν το Athens Starlight Hotel. Ειδικότερα, οι πελάτες από την Βόρεια Ευρώπη το επιλέγουν λόγω της τοποθεσίας του και των καλών κριτικών αλλά και “για value for money”, δηλαδή η καλή σχέση τιμής και υπηρεσιών. Οι Έλληνες που επιλέγουν το ξενοδοχείο κυρίως είναι για επαγγελματικούς σκοπούς (62%), όπως εκθέσεις στο κέντρο της Αθήνας ή διάφορα συνέδρια που λαμβάνουν χώρα στις γύρω περιοχές.

Γενικότερα, οι πελάτες του ξενοδοχείου είναι απαιτητικοί που δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στην λεπτομέρεια. Σημαντικό κριτήριο για τους επισκέπτες είναι να έχουν μια χαλαρή αλλά και πολυτελή διαμονή. Αυτά τα δυο συνδυάζονται στο Athens Starlight Hotel, αφού έχει δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στην διακόσμηση και στην επιλογή των επίπλων, ώστε να παραπέμπει σε ένα πολυτελές ξενοδοχείο. Την ίδια στιγμή η τοποθεσία του, στο κέντρο της Αθήνας, το καθιστά πολύ καλό ορμητήριο για τα σημεία ενδιαφέροντος τους, όπως αρχαιολογικούς χώρους, μουσεία και αγορές. Επίσης, ιδιαίτερα σημαντικό είναι πως το ξενοδοχείο παρέχει δωρεάν πρωινό στους πελάτες του, χωρίς έξτρα κόστος στην τελική τιμή του δωματίου. Ακόμη, αν και είναι σχετικά νεοσύστατο ξενοδοχείο οι κριτικές που έχουν γίνει από προηγούμενους επισκέπτες αποτελεί σημαντικό κίνητρο για την επιλογή των ενδιαφερόμενων.

Τέλος, στόχος του Athens Starlight Hotel είναι να προσελκύσει ένα πιο οικογενειακό κοινό για την καλοκαιρινή περίοδο, με κύριο χαρακτηριστικό υψηλότερο κατά κεφαλήν εισόδημα. Ενώ την χειμερινή περίοδο στοχεύει κυρίως στην αύξηση των πελατών που έχουν έρθει για εργασιακούς λόγους.

1.3 Ανταγωνισμός

Ο ανταγωνισμός του Athens Starlight Hotel είναι οι παρόμοιες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις δυο (2*) και τριών (3*) αστερών που βρίσκονται στο κέντρο της Αθήνας. Ο άμεσος ανταγωνισμός είναι αρκετά ισχυρός καθώς υπάρχει πλήθος επιχειρήσεων, στον αντίστοιχο κλάδο, οι οποίες δραστηριοποιούνται στο συγκεκριμένο χώρο για πάνω από 10 χρόνια. Παραδείγματα τέτοιων ανταγωνιστών είναι το Attalos Hotel, Arion Athens Hotel, Plaka Hotel και οποιοδήποτε άλλο ξενοδοχείο σε κοντινή εμβέλεια με τις ίδιες παροχές.

Υπάρχει όμως και ισχυρός έμμεσος ανταγωνισμός που είναι τα ενοικιαζόμενα καταλύματα, τα οποία πλέον δραστηριοποιούνται μέσω των Online Travel Agencies, αλλά και τα άτυπα ξενοδοχεία που προσφέρουν παρόμοιες υπηρεσίες μέσω ηλεκτρονικών εφαρμογών βραχυχρόνιων μισθώσεων, τύπου Airbnb.

Με την ταχύτατη ανάπτυξη του Τουριστικού Κλάδου δημιουργήθηκαν νέες επιχειρησιακές ευκαιρίες αλλά και προκλήσεις για τους ξενοδόχους. Ακολουθώντας τον ρυθμό αυτό, το ξενοδοχείο Athens Starlight Hotel επιδιώκει μέσω της καθημερινής βελτίωσης να διατηρεί και να αναπτύσσει τις υπηρεσίες της, ώστε να ξεχωρίσει και να συνεχίσει την να δραστηριοποιείται σε μια τόσο απαιτητική αγορά.

1.4 Παρεχόμενες Υπηρεσίες του Athens Starlight Hotel

Το Athens Starlight είναι ξενοδοχείο τριών (3*) αστερών και η βασική παρεχόμενη υπηρεσία του, είναι η διαμονή και διανυκτέρευση επισκεπτών. Ακόμη, στην τιμή του δωματίου συμπεριλαμβάνεται το πρωινό. Επιπλέον, στον χώρο της εισόδου διατηρείται all day bar/café το οποίο απευθύνεται στους πελάτες αλλά και στο κοινό. Τέλος, υπάρχει ειδικός χώρος για συνεδριάσεις- meetings, με χωρητικότητα 60 ατόμων.

1.4.1 Διαμονή και Διανυκτέρευση επισκεπτών

Το ξενοδοχείο διαθέτει συνολικά 15 δωμάτια, τα οποία μπορούν να φιλοξενήσουν άνετα από 1 έως και 4 άτομα. Οι κατηγορίες δωματίων είναι μονόκλινα, δίκλινα, τρίκλινα και τετράκλινα. Επίσης, τα δωμάτια είναι πλήρως διακοσμημένα και παρέχουν μεγάλη γκάμα ανέσεων. Συγκεκριμένα, όλα τα δωμάτια είναι εξοπλισμένα με οτιδήποτε θα μπορούσαν να χρειαστούν οι επισκέπτες, όπως τηλεόραση, δωρεάν Wi-Fi, mini-bar, σεσουάρ για τα μαλλιά, καφετιέρα, ψυγείο και πετσέτες/μπουρνούζια. Επιπλέον, κάποια δωμάτια παρέχουν σύστημα υδρομασάζ, πιο ευρύχωρο λουτρό καθώς και θέα στην Ακρόπολη. Οι τιμές των δωματίων είναι διαβαθμισμένες, ανάλογα με τις υπηρεσίες που προσφέρουν και κυμαίνονται μεταξύ από 60 έως 120 ευρώ.

Στις τιμές όλων των δωματίων συνυπολογίζεται και το κόστος πρωινού. Ειδικότερα, το πρωινό παρέχεται μέσω μπουφέ, στον οποίο προσφέρεται πληθώρα ροφημάτων, όπως ζεστός καφές, διαφορετικές γεύσεις τσάι, φυσικό χυμό. Επίσης, οι επισκέπτες μπορούν να επιλέξουν μεταξύ αλμυρών αλλά και γλυκών γεύσεων, όπως κέικ, μανιτάρια, τοστ κ.α.

Επιπλέον, σε περίπτωση που κάποιος από τους επισκέπτες δεν έχει χρόνο για πάρει πρωινό μπορεί να ενημερώσει την Υποδοχή του ξενοδοχείου, ώστε να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία του ξενοδοχείου “Grab and Go Breakfast”. Η επιλογή αυτή είναι δωρεάν για τους επισκέπτες και αποτελείται από ένα σάντουιτς, κάποιο φρούτο και ένα μπουκάλι (μικρό) νερό.

Πρέπει να σημειωθεί πως, το ξενοδοχείο είναι ιδιαίτερα προσεκτικό για επισκέπτες που έχουν κάποια δυσανεξία ή αλλεργία και για αυτό στις επιλογές του πρωινού υπάρχουν πολλά τρόφιμα που είναι απαλλαγμένα από συστατικά που μπορεί να προκαλέσουν κάποιο πρόβλημα στους επισκέπτες. Παραδείγματα αυτών είναι προϊόντα χωρίς γλουτένη, χωρίς λακτόζη, εποχικά φρούτα και φρέσκα γιανούρτια.

1.4.2 Χώρος all-day café/bar

Στο κτήριο του ξενοδοχείου διατηρείται lounge χώρος, ο οποίος είναι ανοιχτός για τους επισκέπτες του ξενοδοχείου αλλά και για το κοινό που δεν έχει κάνει κάποια κράτηση. Στον χώρο αυτό οι πελάτες μπορούν να επιλέξουν μέσα από μια μεγάλη ποικιλία ροφημάτων, ποτών, ακόμη και κάποια αλμυρά ή γλυκά snacks. Μερικά διαθέσιμα snacks είναι τοστ, κλαμπ σάντουιτς κι άλλα πιάτα τύπου «κολατσιό», όπως τα ονομάζει ο ιδιοκτήτης του ξενοδοχείου.

Την λειτουργία του συγκεκριμένου χώρου και τις καθημερινές εργασίες, τις έχει αναλάβει εξ' ολοκλήρου ο barman. Ουσιαστικά είναι υπεύθυνος για την εξυπηρέτηση των πελατών και για την συντήρηση και διατήρηση του bar/café.

1.4.3 Αίθουσα Συνεδριάσεων

Όσον αφορά την αίθουσα συνεδριάσεων, είναι ένας ειδικά διαμορφωμένος χώρος, χωρητικότητας 60 ατόμων και ονομάζεται Conference Room. Συγκεκριμένα, διαθέτει μεγάλη γκάμα από υπηρεσίες και παροχές που είναι διαθέσιμες για τους πελάτες. Κάποιες από αυτές είναι: αλλαγή διάταξης των τραπεζιών, προβολή βίντεο με προβολέα υψηλής ευκρίνειας, ειδικός διαδραστικός πίνακας κ.α. Επίσης, οι πελάτες μπορούν να επιλέξουν ανάμεσα σε γεύματα τα οποία μπορούν να σερβιριστούν στους καλεσμένους ή ακόμη και να δημιουργήσουν τον δικό τους μπουφέ για το συνέδριο.

1.5 Τεχνικοί και Λειτουργικοί Χώροι του ξενοδοχείου

Σύμφωνα με τον ιδιοκτήτη, κρίνεται ιδιαίτερα απαραίτητη η σωστή διαρρύθμιση των λειτουργικών χώρων του ξενοδοχείου, για την σωστή και μέγιστη λειτουργικότητά του. Έτσι ώστε, το εργατικό προσωπικό να μην αντιμετωπίζει προβλήματα κατά τα καθημερινά του καθήκοντα αλλά και οποιαδήποτε διαδικασία, που αποτελεί συνεργασία μεταξύ διαφορετικών ομάδων, να πραγματοποιείται απρόσκοπτα. Επίσης, η εύστοχη επιλογή των σημείων του ξενοδοχείου, στα οποία βρίσκονται οι διάφοροι λειτουργικοί χώροι, συνιστά μια πιο ολοκληρωμένη εμπειρία των πελατών. Με αυτόν τον τρόπο, οι επισκέπτες αισθάνονται περισσότερη οικειότητα και δεν έρχονται αντιμέτωποι με χώρους που μπορεί να μειώσουν την εμπειρία διαμονής τους.

1.5.1 Γραφείο Διεύθυνσης

Στον συγκεκριμένο γραφείο έχει πρόσβαση μόνο ο Ιδιοκτήτης, η Γενική Διευθύντρια και ο Υπεύθυνος Κρατήσεων. Στον χώρο βρίσκονται δυο σταθεροί ηλεκτρονικοί υπολογιστές, στους οποίους είναι εγκατεστημένο κάθε πρόγραμμα, που είναι απαραίτητο για την καθημερινή διαχείριση του Athens Starlight Hotel. Κάποια από αυτά είναι, το Ermis Pro, το Web Hotelier και το Microsoft Office. Επίσης, στον χώρο αυτό πραγματοποιούνται όλες οι επικοινωνίες που είναι απαραίτητες για την σωστή συνεργασία του ξενοδοχείου με τους συνεργάτες του. Ακόμη, στο γραφείο της διεύθυνσης υπάρχει αποθηκευτικός χώρος, στον οποία φυλάσσεται η γραφική ύλη όλων των γραφείων.

Αξίζει να σημειωθεί, ότι ο χώρος της Υποδοχής (Reception) βρίσκεται αρκετά κοντά στο Γραφείο της Διεύθυνσης. Με αυτό τον τρόπο, επιτυγχάνεται γρηγορότερη και απρόσκοπτη συνεργασία των εργαζομένων, αλλά και επιλύονται τα διάφορα προβλήματα που προκύπτουν με μεγαλύτερη ευκολία.

1.5.2 Χώρος Υποδοχής και Καθιστικό

Ο συγκεκριμένος χώρος βρίσκεται στην κεντρική είσοδο του ξενοδοχείου. Όσον αφορά το γραφείο της Υποδοχής (Reception), βρίσκεται στον ίδιο χώρο με το καθιστικό. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την απρόσκοπτη εξυπηρέτηση των πελατών. Στην Reception, έχουν πρόσβαση η ομάδα της Υποδοχής και ο Υπεύθυνος Κρατήσεων και αποτελεί ο κύριος χώρος εργασίας της Υποδοχής. Στο γραφείο βρίσκεται η απαραίτητη τεχνολογία που είναι αναγκαία για την καθημερινή διεκπεραίωση των διεργασιών της επιχείρησης, όπως τηλέφωνο, εκτυπωτές, φαξ, ηλεκτρονικός υπολογιστής κ.α. Στον συγκεκριμένο ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι εγκατεστημένα τα προγράμματα διαχείρισης

ξενοδοχείου και κρατήσεων, δηλαδή το Ermis Pro και το Web Hotelier. Ο χώρος του καθιστικού έχει διπλό ρόλο. Πρώτον, αποτελεί χώρο χαλάρωσης και ξεκούρασης για τους επισκέπτες και δεύτερον αποτελεί χώρο αναμονής για την εξυπηρέτηση των πελατών από την Υποδοχή.

1.5.3 Χώρος Κουζίνας και Αποθήκευσης Α' υλών κουζίνας

Ο συγκεκριμένος χώρος αναφέρεται στον τόπο όπου αποθηκεύονται και πραγματοποιούνται οι απαραίτητες διεργασίες για την εξυπηρέτηση της σάλας για το πρωινό. Αρχικά, υπάρχει το σημείο αποθήκευσης των πρώτων υλών που δεν χρειάζονται ψύξη και υπάρχει και ο σημείο των ψυγείων, στον οποίο αποθηκεύονται τα υλικά τα οποία χρειάζονται ψύξη ή κατάψυξη.

Επίσης, σε κοντινό σημείο με την αποθήκη τροφίμων, βρίσκεται ο χώρος της κουζίνας. Η κουζίνα είναι εξοπλισμένη με συσκευές και εργαλεία, τα οποία είναι απαραίτητα για τις καθημερινές εργασίες της κουζίνας. Πρέπει να σημειωθεί, ότι ο χώρος της κουζίνας είναι δίπλα από τον χώρο της σάλας, ώστε να διευκολύνεται το σερβίρισμα του μπουφέ και να υπάρχει γρήγορη εξυπηρέτηση των επισκεπτών.

1.5.4 Λινοθήκη και Χώροι Αποθήκευσης Εξοπλισμού Καθαριότητας

Ο όρος Λινοθήκη αναφέρεται στον χώρο στον οποίο συλλέγονται και φυλάσσονται τα λευκά είδη όλων των χώρων του ξενοδοχείου. Συγκεκριμένα, η Λινοθήκη ενεργεί ως αποθηκευτικός χώρος των καθαρών λινών του ξενοδοχείου, αλλά και για προσωρινή αποθήκευση των άπλυτων λινών τα οποία πρέπει να παραδοθούν στην εταιρία πλυντηρίων για καθαρίσμα και σιδέρωμα. Η Λινοθήκη βρίσκεται κοντά στην πίσω πόρτα του ξενοδοχείου. Με αυτόν τον τρόπο, διευκολύνεται η μεταφορά και παραλαβή των λινών από την εταιρία πλυντηρίων. Επίσης, έχει δοθεί ιδιαίτερη σημασία, ώστε να μην βρίσκεται κοντά στον χώρο της κουζίνας. Έτσι, τα λινά προστατεύονται από μυρωδιές, καπνούς που δημιουργούνται κατά την παραγωγή τροφίμων. Τέλος, πρόσβαση στην χώρο της Λινοθήκης έχουν μόνο οι εργαζόμενοι της ομάδας της Καθαριότητας.

Τα είδη των λινών που αποθηκεύονται στην Λινοθήκη χωρίζονται σε δυο μεγάλες κατηγορίες: τα λινά των δωματίων και τα λινά των κοινόχρηστων χώρων. Όσον αφορά τα λινά των δωματίων του ξενοδοχείου υπάρχουν δυο υποκατηγορίες, τα λινά κρεβατιού (όπως σεντόνια, μαξιλαροθήκες, κουβέρτες, καλύμματα) και τα λινά λουτρού (όπως πετσέτες σώματος και προσώπου, μπουρνούζια, πατάκια μπάνιου). Στα λινά των κοινόχρηστων χώρων υπάγονται τα λινά των εστιατορίων και του all-day bar/café/restaurant, καθώς επίσης και τα λινά που είναι για τα διάφορα καθίσματα που βρίσκονται στην είσοδο του ξενοδοχείου.

Σε ότι αφορά τους χώρους αποθήκευσης εξοπλισμού καθαριότητας, υπάρχουν 4 συνολικά σε όλο το ξενοδοχείο. Συγκεκριμένα, υπάρχει ένας σε κάθε όροφο και ένας κοντά στην Λινοθήκη. Ο αποθηκευτικός χώρος κοντά στην Λινοθήκη, ενεργεί ως αποθήκη για το απόθεμα του εξοπλισμού, ενώ στους χώρους που βρίσκονται σε κάθε όροφο φυλάσσονται οι απολύτως απαραίτητες ποσότητες που χρειάζεται ο εκάστοτε όροφος για την καθαριότητα του. Αξίζει να σημειωθεί, πως έχει δοθεί ιδιαίτερα σημασία στο σημείο που θα τοποθετηθούν οι συγκεκριμένοι χώροι επειδή έρχονται σε άμεση επαφή με τους πελάτες. Έτσι, οι χώροι που είναι σε κάθε όροφο βρίσκονται στο τέλος του διαδρόμου των δωματίων.

1.6 Η δομή της επιχείρησης

Η δομή της επιχείρησης θα μπορούσαμε να πούμε ότι είναι τυπική, καθώς δεν ακολουθείται κάποια συγκεκριμένη ιεραρχία. Στην κορυφή της ιεραρχίας βρίσκεται ο ιδιοκτήτης - διευθυντής, ο οποίος παίρνει τις κύριες αποφάσεις για την επιχείρηση. Στην συνέχεια της πυραμίδας βρίσκεται η Γενική Διευθύντρια - General Manager και ο Υπεύθυνος Κρατήσεων - Reservation Manager. Στα υπόλοιπα επίπεδα είναι οι εργαζόμενοι που είναι υπεύθυνοι για τις βασικές καθημερινές λειτουργίες του ξενοδοχείου.

Στην συγκεκριμένη επιχείρηση δεν υπάρχουν ξεχωριστά τμήματα, ωστόσο είναι διακριτές οι ομάδες εργαζομένων με βάση τα καθημερινά καθήκοντά τους. Ειδικότερα, υπάρχει η ομάδα Υποδοχής – Reception, που αποτελείται από 4 άτομα. Επίσης, υπάρχουν υπεύθυνες καθαριότητας - καμαριέρες, που είναι 4. Επιπλέον, την ομάδα του εστιατορίου, που είναι 2 άτομα. Τέλος, για τον χώρο της καφετέριας – bar είναι υπεύθυνο ένα άτομο, ο barista/barman.

Ο ιδιοκτήτης - διευθυντής είναι υπεύθυνος για τις καίριες αποφάσεις και για την επιτήρηση των εργαζομένων. Ειδικότερα, ο ιδιοκτήτης είναι υπεύθυνος για την εύρεση συνεργατών που είναι απαραίτητοι για την ορθή λειτουργία του ξενοδοχείου, λογιστικό γραφείο, πρακτορεία, προμηθευτές, εταιρίες καθαρισμού λευκών ειδών κ.α. Επίσης, ο ιδιοκτήτης έχει αναλάβει και την Προώθηση – Marketing μέσω διαφόρων καναλιών, όπως το site της επιχείρησης, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στα Online Travel Agencies (πχ. booking, expedia, tripadvisor κ.α.). Τέλος, ο ιδιοκτήτης είναι υπεύθυνος για την επιλογή νέων εργαζομένων, την πρόσληψή τους και εκπαίδευσή τους, καθώς και για την μετάδοση της κουλτούρας και των αξιών της επιχείρησης.

Η General Manager είναι υπεύθυνη για την επιτήρηση των εργαζομένων σε καθημερινή βάση, καθώς και για την ορθή λειτουργία του ξενοδοχείου. Ειδικότερα, φροντίζει κάθε μέρα να έχει μια συνολική εικόνα της επιχείρησης. Για αυτό το λόγο, έχει άμεση επαφή με όλες τις ομάδες εργαζομένων. Αρχικά, ενημερώνεται από τον Υπεύθυνο Κρατήσεων - Reservation Manager, για τους πελάτες του ξενοδοχείου αλλά και για τις νέες κρατήσεις που έχουν πραγματοποιηθεί μέσα στην μέρα. Επίσης, αναλαμβάνει να κάνει την αρχειοθέτηση των αποδείξεων και των τιμολογίων, ώστε να τα παραδώσει στη συνεργαζόμενη εταιρία λογιστικών, η οποία κρατάει τα βιβλία της επιχείρησης. Ακόμη, σε περίπτωση που υπάρχει ανάγκη για νέο ανθρώπινο δυναμικό, είναι υπεύθυνη για την εύρεση του κατάλληλου υποψηφίου, καθώς και για την επιλογή αυτού, σε συνεργασία πάντα με τον Ιδιοκτήτη της επιχείρησης. Τέλος, η General Manager έχει εποπτικό και εγκριτικό ρόλο σε παραγγελίες πρώτων υλών για την λειτουργία του ξενοδοχείου (η δημιουργία παραγγελιών θα αναλυθεί παρακάτω). Στις παραγγελίες αυτές, περιλαμβάνονται προμήθειες για το εστιατόριο και το bar, καθώς και γραφική ύλη.

Ο Υπεύθυνος Κρατήσεων - Reservation Manager είναι υπεύθυνος για τις κρατήσεις δωματίων, από όλα τα σημεία πώλησης (θα αναπτυχθεί εκτενέστερα παρακάτω). Επίσης, από τις κύριες αρμοδιότητές του είναι η ενημέρωση του Διευθυντή και της General Manager, για την τιμολογιακή πολιτική των δωματίων του ξενοδοχείου. Επίσης, είναι υπεύθυνος για την συνεχή συντήρηση και ενημέρωση των καναλιών προώθησης του ξενοδοχείου (social-media, site και Online Travel Agencies).

Η ομάδα της Υποδοχής – Reception, αποτελείται από 4 άτομα. Σε κάθε βάρδια υπάρχει ένα άτομο από την ομάδα και οι βάρδιες είναι Πρωινή, Μεσημεριανή και Βραδινή. Κάθε βάρδια έχει κάποια βασικά καθήκοντα κάθε μέρα. Τα βασικά καθήκοντα όλων των βαρδιών είναι η εύρυθμη λειτουργία της υποδοχής, η εξυπηρέτηση των πελατών και η επικοινωνία και απάντηση σε ερωτήματα των πελατών μέσω τηλεφώνου ή email. Εντούτοις, κάποια καθήκοντα πραγματοποιούνται από συγκεκριμένες βάρδιες. Ειδικότερα, η πρωινή βάρδια πραγματοποιεί λειτουργίες σχετικές με αναχωρήσεις – check out των πελατών, όπως η πληρωμή και η έκδοση αποδείξεων ή τιμολογίων και η δήλωση δωματίων που χρειάζεται να γίνει καθαριότητα. Η μεσημεριανή βάρδια είναι υπεύθυνη για τις αφίξεις – check in των πελατών, δηλαδή την ολοκλήρωση της προετοιμασίας των δωματίων, την επικύρωση και είσοδο των πελατών στο δωμάτιο τους. Ακόμη, στα καθήκοντα της είναι και η χρέωση των δωματίων σε περίπτωση που γίνει χρήση των mini-bars από τους πελάτες (γίνεται μετά από επικοινωνία με τις καμαριέρες). Τέλος, η βραδινή βάρδια έχει αναλάβει το κλείσιμο του ταμείου της επιχείρησης. Στην συνέχεια της εργασίας γίνεται εκτενέστερη ανάλυση των καθηκόντων της ομάδας της Υποδοχής.

Η ομάδα των Υπεύθυνων Καθαριότητας(καμαριέρες) αποτελείται από 4 εργαζομένους. Οι αρμοδιότητές τους είναι η συντήρηση και η καθαριότητα των δημόσιων χώρων και των δωματίων.

Επίσης, είναι υπεύθυνοι για την ενημέρωση της General Manager για την έλλειψη προϊόντων που χρησιμοποιούν για τις καθημερινές λειτουργίες τους.

Η ομάδα του Εστιατορίου αποτελείται από 2 άτομα και έχουν διακριτούς ρόλους με βάση τα καθήκοντά τους. Ειδικότερα χωρίζονται σε Υπεύθυνος κουζίνας και Υπεύθυνος σάλας. Ο Υπεύθυνος κουζίνας αναλαμβάνει την προετοιμασία και την εκτέλεση των γευμάτων, ενώ ο Υπεύθυνος σάλας είναι αρμόδιος για το σερβίρισμα και την εξυπηρέτηση των πελατών. Ακόμη, ο Υπεύθυνος κουζίνας πραγματοποιεί διαδικασίες Food & Beverages Management, δηλαδή έλεγχος της αποθήκης τροφίμων και ενημέρωση του General Manager για τυχόν ελλείψεις, ώστε να πραγματοποιηθούν οι απαραίτητες παραγγελίες.

Ο Υπεύθυνος της καφετέριας και του bar προετοιμάζει και σερβίρει τους πελάτες με διάφορα ροφήματα και ποτά. Επίσης, είναι αρμόδιος για τον έλεγχο της αποθήκης ποτών(κάβα), ώστε να μην υπάρξει έλλειψη κάποιου προϊόντος. Σε περίπτωση έλλειψης κάποιου προϊόντος, ενημερώνει τον General Manager και πραγματοποιεί την παραγγελία.

1.7 Συνεργάτες

Οι συνεργάτες του Athens Starlight Hotel είναι ιδιαίτερα σημαντικοί για την καθημερινή λειτουργία του ξενοδοχείου. Το ξενοδοχείο επειδή είναι νεοσύστατο και ακόμη η χωρητικότητά του είναι μικρή, έχει επιλέξει να αξιοποιήσει υπηρεσίες από εξωτερικούς συνεργάτες. Συγκεκριμένα, οι συνεργάτες του ξενοδοχείου είναι τα Συνεργαζόμενα Τουριστικά Πρακτορεία (ηλεκτρονικά και φυσικά), η Εταιρία Ασφάλειας (Security), το Λογιστικό Γραφείο, η Εταιρία Καθαρισμού και Σιδερώματος των λινών, η εταιρία dProject για την υποστήριξη του website και οι εταιρίες που παρέχουν Λογισμικά για τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές του ξενοδοχείου.

Τα συνεργαζόμενα τουριστικά πρακτορεία αποτελούν το κύριο κανάλι προβολής και πώλησης των υπηρεσιών του ξενοδοχείου και διακρίνονται σε φυσικά και ηλεκτρονικά. Για κάθε κράτηση δωματίου που γίνεται μέσω του πρακτορείου υπάρχει μια προμήθεια της τάξεως 12% έως 20% . Τα φυσικά διακρίνονται σε εντός και εκτός Ελλάδος, με μεγαλύτερο ποσοστό πελατείας να προέρχεται από τα πρακτορεία εκτός Ελλάδος περίπου 18% έναντι 10% εντός Ελλάδος. Τα ηλεκτρονικά καταστήματα είναι το booking.com και το tripadvisor.com και μηνιαίοι επισκέπτες σε ποσοστά είναι 35% και 28% αντίστοιχα.

Για την ασφάλεια και επίβλεψη του ξενοδοχείου έχει επιλεγεί ιδιωτική εταιρία security, η οποία παρέχει 24ωρη φύλαξη του ξενοδοχείου με δικό της εργαζόμενο, καθώς και παρακολούθηση του κλειστού και ανοιχτού κυκλώματος ασφαλείας. Η εγκατάσταση και διαχείριση των κυκλωμάτων γίνεται από την εταιρία security. Η ασφάλεια του ξενοδοχείου είναι ιδιαίτερα σημαντική τόσο για την λειτουργικότητα του ξενοδοχείου, όσο και για την εμπειρία του πελάτη.

Το Λογιστικό Γραφείο με το οποίο συνεργάζεται το ξενοδοχείο αποτελεί σημαντικός συνεργάτης και αναλαμβάνει εξ ολοκλήρου, τις λογιστικές υποχρεώσεις του ξενοδοχείου. Η ενημέρωση γίνεται χειροκίνητα με αποστολή των παραστατικών μέσω σκάνερ, ενώ η αρχειοθέτηση γίνεται με την μεταφορά των εγγράφων στο λογιστικό γραφείο στο τέλος του μήνα.

Όσον αφορά το πλύσιμο και σιδέρωμα των λευκών ειδών, επειδή το ξενοδοχείο είναι νεοσύστατο και δεν υπήρχε η οικονομική δυνατότητα για την αγορά εξοπλισμού, γίνεται σε συνεργασία με Εταιρία Καθαρισμού. Η Εταιρία Καθαρισμού φροντίζει για, την παραλαβή από το ξενοδοχείο των βρόμικων λινών, την καθαριότητα και σιδέρωμα τους, καθώς και την επιστροφή των πλέον καθαρών λινών στο ξενοδοχείο.

Η εταιρία dProject επιλέχθηκε για την πλήρη διαμόρφωση της ιστοσελίδας του ξενοδοχείου και την πλήρη λειτουργικότητάς της, όπως κατοχύρωση domain και hosting. Επίσης, είναι υπεύθυνη για την συντήρηση και την επίλυση ζητημάτων/σφαλμάτων που μπορεί να προκύψουν. Τέλος, μέσω του site

της ιστοσελίδας μπορεί να γίνει online κράτηση το οποία αποφέρει 29% της μηνιαίας επισκεψιμότητας του ξενοδοχείου.

Οι κύριες εταιρίες που παρέχουν Λογισμικό για τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές του ξενοδοχείου είναι η HiT S.A, η Web Hotelier και η Microsoft. Συγκεκριμένα, η εταιρία HiT S.A παρέχει το λογισμικό Ermis Pro, το οποίο είναι πρόγραμμα διαχείρισης των λειτουργιών του ξενοδοχείου (θα αναφερθεί εκτενέστερα σε παρακάτω ενότητα). Η εταιρία Web Hotelier παρέχει στην εταιρία το πρόγραμμα channel Manager, το οποίο διαχειρίζεται όλα τα ηλεκτρονικά τουριστικά πρακτορεία και φροντίζει για τη συνεχή επικοινωνία τους. Τέλος, σε όλους τους υπολογιστές της επιχείρησης είναι εγκατεστημένη η σουίτα της Microsoft, με όλα τα απαραίτητα προγράμματα, Word, Excel κ.α.

1.8 Προμηθευτές

Οι προμηθευτές παίζουν κύριο ρόλο στην λειτουργικότητα του Athens Starlight Hotel, καθώς προμηθεύουν το ξενοδοχείο με τις απαραίτητες πρώτες ύλες και προϊόντα. Οι προμηθευτές χωρίζονται σε δυο κύριες κατηγορίες: τους προμηθευτές τροφίμων και ποτών και τους προμηθευτές καθαριστικών σκευασμάτων και λινών.

Αναλυτικότερα, η πρώτη κατηγορία προμηθευτών προμηθεύει το ξενοδοχείο με πρώτες ύλες που είναι απαραίτητες για την παρασκευή των φαγητών (αυγά, γάλα, ζάχαρη, αλλαντικά, τυριά κ.α.), με συσκευασμένα προϊόντα για κατανάλωση (δημητριακά, μπισκότα, ψωμί κ.α.) και με διάφορα ποτά και ροφήματα που χρησιμοποιούνται τόσο στο εστιατόριο, αλλά και στο all-day bar/café (αλκοολούχα ποτά, χυμοί, τσάι, καφέδες κ.α.). Σε αυτή την κατηγορία προμηθευτών ανήκουν περίπου 5 διαφορετικοί προμηθευτές.

Η δεύτερη κατηγορία προμηθευτών είναι υπεύθυνη για τον εφοδιασμό του ξενοδοχείου με επαγγελματικά προϊόντα καθαρισμού, που χρησιμοποιούνται από την ομάδα της Καθαριότητας, καθώς και με λινά και πεσέτες, τα οποία χρησιμοποιούνται στα δωμάτια του ξενοδοχείου, στο εστιατόριο και στους λοιπούς χώρους του ξενοδοχείου. Συγκεκριμένα, για τα παραπάνω το ξενοδοχείο έχει δημιουργήσει συμφωνία με, έναν προμηθευτή για τα απορρυπαντικά και ένα προμηθευτή για τα λινά του ξενοδοχείου.

1.9 Κύριες Διαδικασίες του Athens Starlight Hotel

Στην εξής ενότητα θα αναφερθούμε στις κύριες διαδικασίες που πραγματοποιούνται καθημερινά για την ορθή λειτουργία του ξενοδοχείου.

1.9.1 Αφίξεις και Αναχωρήσεις επισκεπτών

Η συγκεκριμένη διαδικασία είναι από τις βασικές υπηρεσίες για ένα ξενοδοχείο και αποτελεί το σημαντικότερο κομμάτι επικοινωνίας επισκεπτών και της επιχείρησης (από την κράτηση του δωματίου μέχρι την πληρωμή της κράτησης). Συγκεκριμένα, η διαδικασία χωρίζεται σε πέντε διαφορετικές εργασίες, οι οποίες έχουν συγκεκριμένες διεργασίες που έχουν να κάνουν με την εξυπηρέτηση και την διαχείριση των επισκεπτών. Η ομάδα της Υποδοχής είναι υπεύθυνη για την σωστή διεξαγωγή και των πέντε σταδίων αυτής της διαδικασίας. Επίσης, στην κατηγορία των offline κρατήσεων συμπεριλαμβάνονται και οι κρατήσεις που γίνονται από τα ταξιδιωτικά πρακτορεία. Συγκεκριμένα, τα ταξιδιωτικά γραφεία επικοινωνούν με την Υποδοχή (μέσω τηλεφώνου ή μέσω email) και αναφέρουν τα στοιχεία των κρατήσεων. Στην συνέχεια ο εκάστοτε receptionist αναλαμβάνει να καταγράψει τα στοιχεία των κρατήσεων στο Ermis Pro. Με την ολοκλήρωση της υποβολής κράτησης από τον receptionist, σημαίνεται η αρχή του «κύκλου επίσκεψης».

1.9.1.1 Προ-αφίξεων υπό-διαδικασία

Οι επισκέπτες επιλέγουν το ξενοδοχείο για την διαμονή τους και κάνουν κράτηση του δωματίου της επιλογής τους με δυο κύριους τρόπους, τον online και τον offline. Ως online τρόπος θεωρείται οποιαδήποτε κανάλι χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για την λειτουργία του. Τέτοια κανάλια είναι τα Online Travel Agencies (booking.com, hotels.com, tripadvisor.com, expedia.ie), το site της επιχείρησης (athensstarlight.com), καθώς και το email της επιχείρησης. Όσον αφορά στον offline τρόπο, αναφέρεται στις κρατήσεις που γίνονται μέσω τηλεφώνου ή σε απευθείας επαφή με την Υποδοχή – Reception. Με την ολοκλήρωση της υποβολής κράτησης από τους επισκέπτες, σημαίνεται η αρχή του «κύκλου επίσκεψης».

Όλες οι παραπάνω κρατήσεις γίνονται με την βοήθεια δυο ειδικών συστημάτων κρατήσεων, το Ermis Pro και το Web Hotelier. Το Ermis Pro είναι ένα πρόγραμμα διαχείρισης ξενοδοχείου και κατά συνέπεια διαχείρισης των δωματίων. Βρίσκεται εγκατεστημένο στους υπολογιστές που διαχειρίζεται η ομάδα της Υποδοχής, στον υπολογιστή του Reservation Manager, καθώς και στον υπολογιστή του General Manager. Η εισαγωγή μιας κράτησης γίνεται χειροκίνητα με πληκτρολόγηση των στοιχείων από το πληκτρολόγιο του υπολογιστή. Έτσι, οποιαδήποτε κράτηση είτε με online είτε offline τρόπο απαιτεί την παρουσία φυσικού προσώπου για την αποθήκευση της στο Ermis Pro. Εντούτοις, με την χρήση του Web Hotelier προγράμματος, συλλέγονται όλες οι κρατήσεις που έχουν γίνει με online τρόπο. Επίσης, με την δημιουργία κάποιας κράτησης το συγκεκριμένο πρόγραμμα αναλαμβάνει να ενημερώσει όλα τα υπόλοιπα online κανάλια, ώστε να μην δημιουργούνται συγχίσεις(!!!) και λάθη. Έτσι, η ομάδα της Υποδοχής αναλαμβάνει να περάσει τα στοιχεία που έχουν συλλεχθεί από το Web Hotelier, στο Ermis Pro χειροκίνητα.

Αξίζει να σημειωθεί ότι, μέσω του Ermis Pro πέρα από τα βασικά στοιχεία των επισκεπτών γίνεται και κατηγοριοποίηση της κράτησης αναλόγως δυο βασικών στοιχείων: την διάρκεια διαμονής και την προκαταβολή που έχει υποβληθεί. Συγκεκριμένα, υπάρχουν οι βραχυχρόνιες και οι μακροχρόνιες κρατήσεις, και οι «με προκαταβολή» και οι «χωρίς προκαταβολή» αντίστοιχα. Αυτό βοηθάει την επιχείρηση να συλλέγει πιο ολοκληρωμένες πληροφορίες για τις κρατήσεις που γίνονται.

1.9.1.2 Άφιξη πελατών

Η άφιξη των πελατών στο ξενοδοχείο περιλαμβάνει τις εξής λειτουργίες, το καλωσόρισμα των επισκεπτών στο ξενοδοχείο, την εξακρίβωση των στοιχείων των πελατών, την ενημέρωσή τους για διάφορες πληροφορίες για το ξενοδοχείο, την ξενάγησή τους στους χώρους του ξενοδοχείου και τέλος την είσοδο τους στο δωμάτιο που έχουν κάνει κράτηση. Κατά την διάρκεια της εξακρίβωσης των στοιχείων του πελάτη ο εκάστοτε εργαζόμενος της Υποδοχής αναλαμβάνει να πραγματοποιήσει το check-in του επισκέπτη, δηλαδή την ενημέρωση του συστήματος Ermis Pro για το αντίστοιχο δωμάτιο από «εν αναμονή» σε «κατειλημμένο». Έτσι, γίνεται καλύτερη διαχείριση του ξενοδοχείου και αποφεύγονται τυχόν προβλήματα λειτουργίας και συνεργασίας του προσωπικού.

1.9.1.3 Περίοδος διαμονής των επισκεπτών

Κατά την περίοδο διαμονής των επισκεπτών, δηλαδή τη χρονική περίοδο που οι επισκέπτες βρίσκονται στο ξενοδοχείο, η ομάδα της Υποδοχής αναλαμβάνει την εξυπηρέτηση των αιτημάτων που θέτουν οι επισκέπτες, καθώς και την επίλυση τυχών αποριών που μπορεί να προκύψουν. Έτσι, η συγκεκριμένη υπό-διαδικασία θεωρείται η πιο σημαντική του «κύκλου επίσκεψης», από τους εργαζομένους του ξενοδοχείου.

Ειδικότερα, οι επισκέπτες υποβάλουν οποιοδήποτε αίτημα τους στους εργαζομένους της Υποδοχής (receptionists), συνήθως προφορικά μέσω τηλεφώνου ή με φυσική παρουσία στην Υποδοχή. Το αίτημα τους είτε πραγματοποιείται την ίδια στιγμή, εφόσον αυτό είναι δυνατόν, είτε καταγράφεται σε ειδικό πεδίο στο αντίστοιχο δωμάτιο στο πρόγραμμα Ermis Pro. Τέτοια αιτήματα μπορεί να είναι: πληροφορίες για την περιοχή γύρω από το ξενοδοχείο ή γενικές πληροφορίες, κλήση μεταφορικού μέσου για την μεταφορά των επισκεπτών σε σημεία ενδιαφέροντος, υπηρεσία αφύπνισης, καθαρισμός δωματίου ή αλλαγή λευκών ειδών, ακόμη και δημιουργία εκπλήξεως σε περίπτωση που υπάρχουν

προσεχή γενέθλια. Όλα τα παραπάνω, καταγράφονται και αποθηκεύονται στο Ermis Pro και υπεύθυνος για αυτό είναι ο εκάστοτε εργαζόμενος Υποδοχής.

Ακόμη την περίοδο επίσκεψης των επισκεπτών, οι receptionists είναι υπεύθυνοι ώστε να καταγράφουν και να ενημερώνουν τα δωμάτια των επισκεπτών για τυχών επιπλέον χρεώσεις, στο Ermis Pro. Τέτοιες χρεώσεις δωματίων μπορεί να είναι: εγκατάσταση επιπλέον κρεβατιού/ράντζο ή κούνιας στα δωμάτια των πελατών, χρήση και κατανάλωση προϊόντων από τα mini-bars των δωματίων, τα οποία ελέγχονται από την ομάδα Καθαριότητας η οποία οφείλει να ενημερώσει την Υποδοχή, ώστε να γίνει η αντίστοιχη χρέωση, χρήση του τηλεφώνου του δωματίου για κλήσεις εκτός ξενοδοχείου.

1.9.1.4 Αναχώρηση επισκεπτών από το ξενοδοχείο

Οι διεργασίες του «κύκλου επίσκεψης» ολοκληρώνονται με την αναχώρηση των επισκεπτών από το ξενοδοχείο. Συγκεκριμένα, οι ενέργειες που εμπεριέχονται σε αυτή την υπό-διαδικασία είναι η αποχώρηση των πελατών από το δωμάτιο τους, η επιστροφή των κλειδιών του δωματίου και η πληρωμή, καθώς και η εκτύπωση και λήψη των απαραίτητων παραστατικών της κράτησης.

Συγκεκριμένα, οι υπεύθυνοι της Υποδοχής αναλαμβάνουν να τερματίσουν την κράτηση και να εκτυπώσουν/εξάγουν τα απαραίτητα παραστατικά, καθώς και να πραγματοποιήσουν την συναλλαγή με την χρήση Point Of Sale (POS) ή μετρητών. Αξίζει να σημειωθεί πως κανένας τρόπος πληρωμής δεν επικοινωνεί άμεσα με το πρόγραμμα Ermis Pro. Έτσι, η ολοκλήρωση της συναλλαγής γίνεται με την αλλαγή της κατάστασης του δωματίου μέσα στο πρόγραμμα, από «κατειλημμένο» σε «διαθέσιμο». Ωστόσο, το πρόγραμμα Web Hotelier ενημερώνεται αυτόματα από τα Online Travel Agencies.

Τέλος, η ομάδα της Υποδοχής ενημερώνει τους επισκέπτες αν θέλουν να συμπληρώσουν μια φόρμα ανατροφοδότησης, ώστε να καταγραφούν τυχών σχόλια και παρεμβάσεις και η συνολική εμπειρία τους. Κάτι τέτοιο, σε περίπτωση που έχει γίνει με τον online τρόπο η κράτηση, η ομάδα της Υποδοχής, προτρέπει τους επισκέπτες να αξιολογήσουν το ξενοδοχείο στο αντίστοιχο Online Travel Agency ή στο site.

1.9.1.5 Μετά-αναχώρησης υπό-διαδικασία

Εφόσον, οι επισκέπτες έχουν αποχωρήσει από το ξενοδοχείο η ομάδα της Υποδοχής δίνει τα παραστατικά των κρατήσεων στον General Manager, ο οποίος αναλαμβάνει να τα «σκανάρει» και να τα αρχειοθετήσει, ώστε να τα παραλάβει το γραφείο που είναι υπεύθυνο για τα λογιστικά βιβλία της επιχείρησης. Επίσης, ο General Manager λαμβάνει τα τυχών φυλλάδια ανατροφοδότησης που έχουν συμπληρωθεί και τα αποθηκεύει στο σημείο στην αρχειοθήκη του ξενοδοχείου. Έτσι, ενημερώνεται για τυχών προβλήματα ή αδυναμίες που χρήζουν διορθώσεως. Σε περίπτωση που η ανατροφοδότηση έχει γίνει online, το αντίστοιχο OTA στέλνει ενημέρωση στον αντίστοιχο λογαριασμό που διατηρεί το ξενοδοχείο στο OTA. Αξίζει να σημειωθεί, πως ο General Manager μπορεί να απαντήσει στις συγκεκριμένες αξιολογήσεις, κάτι όμως που δεν γίνεται.

Η ομάδα της Υποδοχής πρέπει να ενημερώσει την ομάδα Καθαριότητας, ώστε στο δωμάτιο από το οποίο αποχώρησαν οι επισκέπτες να γίνει η απαραίτητη προετοιμασία για να είναι διαθέσιμο για επόμενες κρατήσεις. Μόλις ολοκληρωθεί η καθαριότητα του δωματίου, γίνεται και ενημέρωση του συστήματος Ermis Pro για το αντίστοιχο δωμάτιο.

Τέλος, ο Reservation Manager ενημερώνεται μέσω του Ermis Pro για την συνολική εικόνα των κρατήσεων και σε επικοινωνία με τον ιδιοκτήτη του ξενοδοχείου, μέσω τηλεφώνου ή email, λαμβάνονται αποφάσεις σχετικά με την τιμολογιακή πολιτική των δωματίων και γίνονται αλλαγές σε όποια από αυτά κρίνεται απαραίτητο.

1.9.2 Συντήρηση ξενοδοχείου

Η διαδικασία της συντήρησης του ξενοδοχείου είναι ένα βασικό κομμάτι της εμπειρίας και της ικανοποίησης των επισκεπτών του ξενοδοχείου. Σύμφωνα με τον ιδιοκτήτη, παρόλο που το προσωπικό που παρέχει αυτή την υπηρεσία δεν αλληλοεπιδρά υποχρεωτικά με το κοινό, η ποιότητα της δουλειάς τους είναι βασική για την διαμόρφωση ευχάριστων αναμνήσεων των επισκεπτών του ξενοδοχείου κατά την διάρκεια της διαμονής τους. Στην συγκεκριμένη διαδικασία υπάγονται οι υπό-διαδικασίες της καθαριότητας και σωστής υγιεινής του ξενοδοχείου στους δημόσιους και ιδιωτικούς χώρους του ξενοδοχείου, η τεχνική συντήρηση του ξενοδοχείου και η φύλαξη του ξενοδοχείου.

1.9.2.1 Καθαριότητα χώρων ξενοδοχείου

Η συγκεκριμένη υπό-διαδικασία αφορά την υγιεινή των δημόσιων και των λειτουργικών χώρων. Είναι σημαντική για την συνολική εικόνα του ξενοδοχείου και την βέλτιστη εμπειρία διαμονής των επισκεπτών. Η ανάληψη της συγκεκριμένης διαδικασίας γίνεται από την ομάδα της Καθαριότητας, η οποία αναλαμβάνει να συντηρεί και να διατηρεί καθαρούς αυτούς του χώρους.

Συγκεκριμένα, η ομάδα της Καθαριότητας χωρίζει τους χώρους του ξενοδοχείου, μια καμαριέρα ανά δυο με τρεις χώρους, που πρέπει να καθαριστούν. Στην συνέχεια, οι καμαριέρες προβαίνουν στην ενημέρωση του Γενικού Διευθυντή για την ορθή ολοκλήρωση της υπό-διαδικασίας.

1.9.2.2 Καθαριότητα και Υγιεινή δωματίων

Η συγκεκριμένη υπό-διαδικασία αφορά την συντήρηση και καθαριότητα των δωματίων. Την διεκπεραίωση της αναλαμβάνει η ομάδα της Καθαριότητας σε συνεργασία με την ομάδα της Υποδοχής. Η ομάδα της Υποδοχής, συγκεκριμένα η πρωινή βάρδια, αναλαμβάνει να εξάγει το «Πρόγραμμα Καθαριότητας». Το «Πρόγραμμα Καθαριότητας» είναι ένας πίνακας που δημιουργείται αυτόματα από το σύστημα Ermis Pro και συγκεντρώνει τα δωμάτια που είναι απαραίτητο να καθαριστούν κάθε μέρα. Στην ομάδα της Καθαριότητας παραδίδεται σε έντυπη μορφή στην αρχή της βάρδιας της ομάδας. Στην συνέχεια κάθε εργαζόμενος από την ομάδα της Καθαριότητας αναλαμβάνει ένα ξεχωριστό όροφο του ξενοδοχείου.

Τα δωμάτια που πρέπει να καθαριστούν χωρίζονται σε 2 κατηγορίες από το Ermis Pro. Η πρώτη κατηγορία είναι απλή καθαριότητα του δωματίου χωρίς αλλαγή των λευκών ειδών (όπως σεντόνια ή πετσέτες) και η δεύτερη κατηγορία είναι η καθαριότητα των δωματίων με αλλαγή των λευκών ειδών. Ο καθορισμός γίνεται από το Ermis Pro, αυτόματα μέσω των δεδομένων που έχει για κάθε δωμάτιο. Στην πρώτη κατηγορία ανήκουν τα δωμάτια που είναι έχει γίνει check-in αλλά δεν έχουν περάσει περισσότερες από 2 μέρες από την αλλαγή των σεντονιών. Ενώ στην δεύτερη κατηγορία, ανήκουν τα δωμάτια που έχει προηγηθεί check-out και τα δωμάτια που έχουν περάσει περισσότερες από 2 μέρες από τον τελευταίο καθαρισμό.

Σε περίπτωση που το πρόγραμμα καθαριότητας αναφέρει πως κάποια από τα δωμάτια του ορόφου χρήζουν αλλαγής σεντονιών, η καμαριέρα μεταφέρεται στον χώρο της Λινοθήκης στον οποίο φυλάσσονται τα καθαρά σεντόνια. Παραλαμβάνει την απαραίτητη ποσότητα των λευκών ειδών και σημειώνει σε ειδικό τετράδιο της Λινοθήκης την αντίστοιχη ποσότητα που παράλαβε. Το συγκεκριμένο τετράδιο βρίσκεται στην Λινοθήκη και καταγράφονται οι ημερήσιες ποσότητες λευκών ειδών που χρησιμοποιούνται.

Ο κάθε όροφος του ξενοδοχείου είναι εξοπλισμένος με τον απαραίτητο εξοπλισμό για την καθαριότητα του ξενοδοχείου και το ειδικό stroller για τις καμαριέρες, δηλαδή ένα καρότσι στο οποίο φορτώνεται ο απαραίτητος εξοπλισμός. Έτσι, οι καμαριέρες παραλαμβάνουν τα απαραίτητα σκεύασμα για την καθαριότητα των δωματίων.

Κατά την διάρκεια της καθαριότητας του δωματίου οι καμαριέρες ελέγχουν τα mini-bars (μικρό ψυγείο εντός δωματίου με προϊόντα) και καταγράφουν τα προϊόντα τα οποία ενδέχεται να έχουν

καταναλώσει οι επισκέπτες. Η συγκεκριμένη καταγραφή δεν σημειώνεται κάπου από την καμαριέρα, μιας και δεν γίνεται συχνά κατανάλωση από το mini-bar.

Μόλις, η ομάδα της Καθαριότητας ολοκληρώσει την καθαριότητα και υγιεινή των δωματίων του ξενοδοχείου, οφείλει να επικοινωνήσει με την Υποδοχή (είτε μέσω κινητού τηλεφώνου είτε μέσω άμεσης επαφής) και να ενημερώσει για την ορθή ολοκλήρωση της καθαριότητας, καθώς και για τον έλεγχο των mini-bar. Τέλος, ο εκάστοτε εργαζόμενος της Υποδοχής αναλαμβάνει να περάσει τα συγκεκριμένα δεδομένα στο Ermis Pro. Έτσι, ο χρονοπρογραμματισμός της καθαριότητας διατηρείται και δεν υπάρχουν σφάλματα. Σε περίπτωση που έχει γίνει κατανάλωση προϊόντων από το mini-bar του δωματίου, τα προϊόντα καταγράφονται μέσα στο αντίστοιχο πεδίο «Εξτρα χρεώσεις» του δωματίου στο Ermis Pro. Η καταγραφή είναι αναλυτική και περιλαμβάνει, «Όνομα προϊόντος», «Ποσότητα», «Τιμή» και «Ημερομηνία».

Αν προκύψει έκτακτη ανάγκη καθαριότητας κάποιου δωματίου, η ομάδα της Υποδοχής αναλαμβάνει να επικοινωνήσει με την ομάδα της Καθαριότητας (μέσω τηλεφώνου ή άμεσης επαφής), ώστε να γίνει ο κατάλληλος καθαρισμός. Έπειτα, η εκάστοτε εργαζόμενος της Υποδοχής, πρέπει να ανανεώσει χειροκίνητα τις πληροφορίες για την καθαριότητα του συγκεκριμένου δωματίου.

1.9.2.3 Αποθήκευση στην Λινοθήκη και Καθαριότητα των λευκών ειδών

Οι αρμοδιότητες της λινοθήκης είναι από τις πιο σημαντικές που πραγματοποιούνται στο ξενοδοχείο, καθώς τα λινά και λευκά είδη των διαφόρων χώρων επηρεάζουν σημαντικά την ικανοποίηση των πελατών και η ομάδα της Καθαριότητας μπορεί να λειτουργήσει ανεμπόδιστα. Το μεγαλύτερο μέρος των αρμοδιοτήτων αναλαμβάνει η ομάδα της Καθαριότητας συνεργαζόμενο πάντα με τον Γενικό Διευθυντή.

Αρχικά, πραγματοποιείται η συλλογή και μεταφορά των λινών από τους διαφόρους χώρους του ξενοδοχείου. Πρόκειται για μια ουσιαστική δραστηριότητα κατά την οποία οι καμαριέρες, αφού έχουν τελειώσει με την καθαριότητα των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων, συλλέγουν στα strollers τα βρόμικα λινά και τα μεταφέρουν στην Λινοθήκη. Στην συνέχεια, συμπληρώνουν στο τετράδιο της Λινοθήκης τις ποσότητες των βρόμικων λινών.

Όσον αφορά την καθαριότητα και απολύμανση των λινών, το ξενοδοχείο συνεργάζεται με εξωτερική εταιρία πλυντηρίων. Η συμφωνία που υπάρχει με την εταιρία πλυντηρίων είναι η παραλαβή των λινών από το ξενοδοχείο δυο ή τρεις φορές την εβδομάδα, ανάλογα την πληρότητα που υπάρχει στο ξενοδοχείο. Αξίζει να σημειωθεί, πως αν υπάρξει ανάγκη για επιπλέον ημέρες μέσα στην εβδομάδα, αυτό καλύπτεται από την ήδη υπάρχουσα συμφωνία.

Κάθε φορά που η εταιρία πλυντηρίων πηγαίνει στο ξενοδοχείο, η ομάδα της Καθαριότητας, υπό την επίβλεψη του Γενικού Διευθυντή, αναλαμβάνει να παραλάβει τα καθαρά λευκά είδη και λινά από την εταιρία πλυντηρίων. Επίσης, η ομάδα της Καθαριότητας πρέπει να παραδώσει τα βρόμικα λευκά είδη και λινά στην εταιρία πλυντηρίων, ώστε να καθαριστούν και να απολυμανθούν.

Οι παραπάνω λειτουργίες καταγράφονται με ημερομηνίες και των ποσότητες, στο τετράδιο της Λινοθήκης. Τέλος, η εταιρία πλυντηρίων, εκδίδει το έντυπο μεταφοράς και παραλαβής των λευκών ειδών από το ξενοδοχείο, στο οποίο αναγράφεται η ημερομηνία, οι ποσότητες και το ποσό χρέωσης. Η Γενική Διευθύντρια, αναλαμβάνει την αρχειοθέτηση αυτού του εντύπου, ώστε να χρησιμοποιηθεί για την επόμενη παραλαβή των λευκών ειδών.

1.9.2.4 Τεχνική Υποστήριξη του ξενοδοχείου

Στο ξενοδοχείο υπάρχει πληθώρα ηλεκτρικών συσκευών που είναι απαραίτητες για την βέλτιστη διαμονή και εμπειρία των επισκεπτών, καθώς και συσκευές για την εργασία των εργαζομένων. Έτσι, επιβάλλεται να διατηρούνται οι ηλεκτρικές συσκευές σε καλή κατάσταση, ώστε να αποφεύγονται παρεμπόδισεις και σφάλματα στην καθημερινή λειτουργία του ξενοδοχείου.

Όσον αφορά την παραπάνω υπό-διαδικασία, το ξενοδοχείο διατηρεί συνδρομή με εξωτερική εταιρία τεχνικής υποστήριξης. Συγκεκριμένα, η συνδρομή αυτή περιλαμβάνει συνεχή άμεση εξυπηρέτηση του ξενοδοχείου από την εταιρία για τεχνικά προβλήματα, καθώς και ένα βασικό πακέτο ετήσιων συντηρήσεων για διάφορες ηλεκτρικές συσκευές.

Σε οποιαδήποτε περίπτωση κριθεί απαραίτητη τεχνική υποστήριξη του ξενοδοχείου, η Γενική Διευθύντρια αναλαμβάνει να επικοινωνήσει με την τεχνική εταιρία ώστε να τους ενημερώσει για το πρόβλημα. Στην συνέχεια, η εταιρία στέλνει δικό της τεχνικό, για την επίλυση του προβλήματος. Αξίζει να σημειωθεί, η συνδρομή στην συγκεκριμένη εταιρία δεν καλύπτει το κόστος της επισκευής μεγάλων προβλημάτων και το κόστος ανταλλακτικών. Τέλος, τα παραστατικά που προκύπτουν από τις παραπάνω χρεώσεις η Γενική Διευθύντρια φροντίζει να τα αρχειοθετήσει και να τα στείλει στο λογιστικό γραφείο.

1.9.2.5 Φύλαξη και Ασφάλεια ξενοδοχείου

Από τις βασικότερες υπό-διαδικασίες του ξενοδοχείου είναι η φύλαξη και ασφάλεια του ξενοδοχείου. Με αυτόν τον τρόπο, προστατεύονται χρηματικά ποσά και υψηλού κόστους πράγματα που υπάρχουν στο ξενοδοχείο, καθώς και αυξάνεται η συνολική εμπειρία των επισκεπτών αφού αισθάνονται ασφαλείς.

Το Athens Starlight Hotel διατηρεί συνδρομή με εξωτερική εταιρία φύλαξης. Η εταιρία φύλαξης έχει αναλάβει την εγκατάσταση καμερών ασφαλείας και συναγερμού στο ξενοδοχείο για την συνεχή παρακολούθηση του ξενοδοχείου. Συγκεκριμένα, η συνδρομή περιλαμβάνει 24ωρη παρακολούθηση των χώρων του ξενοδοχείου, καθώς και δικό της εργαζόμενο που είναι υπεύθυνος για την καθημερινή φύλαξη του ξενοδοχείου.

1.9.3 Ανεφοδιασμός

Η συγκεκριμένη διαδικασία περιλαμβάνει τον ανεφοδιασμό του ξενοδοχείου με μια πληθώρα από προϊόντα και πρώτες ύλες για την καθημερινή λειτουργία του. Ο ανεφοδιασμός του ξενοδοχείου έχει 2 βασικές κατηγορίες, τον ανεφοδιασμό της κουζίνας και του café/bar με τις απαραίτητες πρώτες ύλες (Food & Beverages) και τον ανεφοδιασμό των απορρυπαντικών που χρησιμοποιούνται για την καθαριότητα και υγιεινή του ξενοδοχείου.

1.9.3.1 Ανεφοδιασμός πρώτων υλών κουζίνας

Στην κουζίνα του ξενοδοχείου γίνεται η προετοιμασία του πρωϊνού, το οποίο σερβίρεται σε μπουφέ (buffet) στην σάλα κάθε πρωί. Για την Παρασκευή του πρωϊνού, είναι αναγκαίος ο ανεφοδιασμός, με πρώτες ύλες, της αποθήκης τροφίμων και των ψυγείων, τα οποία βρίσκονται στην κουζίνα. Στην διαδικασία αυτή συνεργάζεται η Ομάδα του Εστιατορίου με τον General Manager, καθώς και 5 διαφορετικοί προμηθευτές.

Συγκεκριμένα, ο εργαζόμενος από την Ομάδα του Εστιατορίου, που έχει αναλάβει την παραγωγή γευμάτων, οφείλει πριν την παραγωγή του κάθε γεύματος, να ελέγχει την αποθήκη και την τα ψυγεία που βρίσκονται στην κουζίνα. Σε περίπτωση που κάποια από τις πρώτες ύλες έχει τελειώσει ή πρόκειται να τελειώσει, ο εργαζόμενος σημειώνει το συγκεκριμένο προϊόν και την ποσότητα που χρειάζεται, στο τετράδιο που υπάρχει στην κουζίνα. Το συγκεκριμένο τετράδιο χρησιμοποιείται για την καταγραφή των παραγγελιών πρώτων υλών.

Μια παραγγελία, συνήθως, δημιουργείται στο τέλος κάθε εβδομάδας. Συγκεκριμένα, κάθε Παρασκευή η ομάδα του Εστιατορίου, μαζί με τον Γενικό Διευθυντή ελέγχουν το τετράδιο που είναι καταγεγραμμένες οι ελλείψεις και στην συνέχεια επικοινωνούν με τους προμηθευτές, μέσω τηλεφώνου και δημιουργούν την αντίστοιχη παραγγελία. Η συγκεκριμένη παραγγελία από την μεριά του ξενοδοχείου δεν καταγράφεται πουθενά αλλού, εκτός από το συγκεκριμένο τετράδιο. Την επόμενη

εβδομάδα, συνήθως Δευτέρα ή Τρίτη, οι προμηθευτές καταφθάνουν με τις παραγγελίες στο ξενοδοχείο. Η ομάδα του Εστιατορίου αναλαμβάνει την αποθήκευση των πρώτων υλών και η Γενική Διευθύντρια παραλαμβάνει τα παραστατικά, τα υπογράφει και στην συνέχεια πληρώνει το αντίτιμο των παραγγελιών.

Η ομάδα του Εστιατορίου, επίσης, θα πρέπει να διαγράψει την συγκεκριμένη παραγγελία στο τετράδιο, χωρίς να την αποθηκεύσει κάπου. Ακόμη, η Γενική Διευθύντρια αναλαμβάνει να αποστείλει τα παραστατικά της παραγγελίας στο Λογιστικό Γραφείο και στην συνέχεια τα αρχειοθετήσει, στο κλασέρ που χρησιμοποιείται για τις παραγγελίες.

Αξίζει να σημειωθεί πως, σε περίπτωση που υπάρχει έντονη ανάγκη κάποιας πρώτης ύλης, μέσα στην εβδομάδα, ο εργαζόμενος του Εστιατορίου θα πρέπει να πάει σε κάποια κοντινή αγορά και να αγοράσει το αντίστοιχο προϊόν. Εφόσον, η πρώτη ύλη αγοραστεί και αποθηκευτεί, ο εργαζόμενος του Εστιατορίου, θα πρέπει να παραδώσει την απόδειξη/τιμολόγιο στην Γενική Διευθύντρια. Η Γενική Διευθύντρια με την σειρά του, το αποστέλλει στο Λογιστικό Γραφείο και μετά το αρχειοθετεί.

1.9.3.2 Ανεφοδιασμός bar/cafe

Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά την αναπλήρωση των προϊόντων που πωλούνται και σερβίρονται στον χώρο του bar/cafe. Στο bar/cafe σερβίρεται μια πληθώρα αφεψημάτων, καφέδων και αλκοολούχων ποτών. Ο Barman/Barista είναι υπεύθυνος για την παρασκευή και το σερβίρισμα αυτών των προϊόντων, αλλά και για τον έλεγχο των αποθεμάτων του bar. Επίσης, τα προϊόντα υπάρχουν στους χώρους αποθήκευσης του bar, χρησιμοποιούνται και για τον ανεφοδιασμό των mini-bars των δωματίων. Οι προμηθευτές του café/bar είναι στο σύνολο 3 και από αυτούς προμηθεύονται διάφορα χαρμάνια καφέ, είδη ζάχαρης, φιάλες ποτών, μπίρες και χυμούς/αναψυκτικά.

Όπως και με τον ανεφοδιασμό των πρώτων υλών της κουζίνας, έτσι για το café/bar, ο barman θα πρέπει να ελέγχει ανά τακτά χρονικά διαστήματα τους χώρους αποθήκευσης (ψυγείο και αποθήκη) και να φροντίζει για τον πληρότητά τους. Ειδικότερα, ο barman ελέγχει τους χώρους αποθήκευσης και αναλαμβάνει να σημειώσει σε ένα τετράδιο, τα προϊόντα που βρίσκονται σε έλλειψη, καθώς και την ποσότητα που χρειάζεται.

Για την δημιουργία παραγγελίας δεν έχει οριστεί κάποια συγκεκριμένη μέρα μέσα στην εβδομάδα. Ωστόσο, υπάρχουν ορισμένα προϊόντα, που έχουν μεγαλύτερη ζήτηση, οπότε έχει γίνει συμφωνία με τους προμηθευτές, να εφοδιάζουν το ξενοδοχείο τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα, συνήθως κάθε Δευτέρα, με τα προϊόντα υψηλής ζήτησης. Κάποια από αυτά τα προϊόντα είναι ο καφές, η ζάχαρη, το τσάι, οι μπίρες και τα κρασιά. Σε περίπτωση που ο barman έχει σημειώσει κάποιον προϊόν στο τετράδιο, επικοινωνεί με τον αντίστοιχο προμηθευτή και προσθέτει στην υπάρχουσα παραγγελία το προϊόν. Πρέπει να τονιστεί πως η Γενική Διευθύντρια, δεν έχει κάποια επίγνωση για την πραγματοποίηση της παραγγελίας.

Εντούτοις, μόλις οι προμηθευτές καταφθάσουν στο ξενοδοχείο ο barman αποθηκεύει τα προϊόντα και η Γενική Διευθύντρια αναλαμβάνει την πληρωμή των τιμολογίων. Στην συνέχεια, η Γενική Διευθύντρια θα πρέπει να αποστείλει τα παραστατικά στο λογιστικό γραφείο και να τα αρχειοθετήσει. Τέλος, ο barman διαγράφει την παραγγελία από το τετράδιο και δεν την αποθηκεύει κάπου.

1.9.3.3 Ανεφοδιασμός προϊόντων καθαρισμού

Η ομάδα της Καθαριότητας χρησιμοποιεί διάφορα σκευάσματα και εργαλεία, ώστε να διατηρεί καθαρούς, τους ιδιωτικούς και δημόσιους χώρους του ξενοδοχείου. Τα προϊόντα αυτά χρησιμοποιούνται σε καθημερινή βάση και είναι απαραίτητα για την συνολική εικόνα του ξενοδοχείου. Έτσι, έχει δημιουργηθεί συμφωνία μεταξύ του ξενοδοχείου και ενός προμηθευτή, ώστε να υπάρχει συνεχής παροχή αυτών των προϊόντων.

Η συμφωνία ορίζει πως τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα, συνήθως την Τετάρτη, ο συγκεκριμένος προμηθευτής οφείλει να εφοδιάζει το ξενοδοχείο με τα βασικά προϊόντα καθαρισμού. Αυτά τα προϊόντα είναι η χλωρίνη, το καθαριστικό τζαμιών, το καθαριστικό δαπέδων, καθαριστικά μπάνιου κ.α. Επίσης, μια φορά ανά τρεις εβδομάδες ο προμηθευτής παρέχει στο ξενοδοχείο καινούργιο ανταλλακτικά των εργαλείων που χρησιμοποιούνται για τον καθαρισμό, όπως είναι σφουγγαρίστρες, σκούπες, ξεσκονόπανα κ.α.

Ακόμη, η ομάδα της Καθαριότητας, εάν παρατηρήσει πως κάποιο από τα προϊόντα που χρησιμοποιεί βρίσκεται σε έλλειψη και το προϊόν αυτό δεν ανήκει στην συμφωνία, τότε θα πρέπει να επικοινωνήσει με την Γενική Διευθύντρια και να δηλώσει την ποσότητα του αντίστοιχου προϊόντος. Στην συνέχεια, η Γενική Διευθύντρια αναλαμβάνει να επικοινωνήσει με τον προμηθευτή. Τέλος, ο προμηθευτής θα προσθέσει το συγκεκριμένο προϊόν, στην επόμενη προγραμματισμένη παραγγελία.

Την ημέρα της παραλαβής των προϊόντων, η ομάδα της Καθαριότητας αποθηκεύει τα προϊόντα και η Γενική Διευθύντρια παραλαμβάνει τα έγγραφα της συγκεκριμένης παραγγελίας. Ωστόσο, η πληρωμή δεν γίνεται την ίδια στιγμή, λόγω της συμφωνίας. Η πληρωμή όλων των παραγγελιών γίνεται στο τέλος κάθε μήνα συνολικά.

Ο εφοδιασμός του ξενοδοχείου με τα διάφορα λινά και τις πετσέτες, που χρησιμοποιούνται, γίνεται με έναν μόνο προμηθευτή. Όπως, με ενημέρωσε η διευθύντρια του ξενοδοχείου, έχει επιλεγεί μόνο ένας προμηθευτής, διότι θα πρέπει να υπάρχει συνοχή ανάμεσα σε όλα τα σεντόνια και τις πετσέτες. Ο εφοδιασμός με τα απαραίτητα προϊόντα, πραγματοποιήθηκε μια φορά στην έναρξη της λειτουργίας του ξενοδοχείου, και έκτοτε δεν έχει χρειαστεί ανεφοδιασμός των υπαρχόντων.

Ωστόσο, σε περίπτωση που παρατηρηθεί ανάγκη για αναπλήρωση κάποιων λινών ή πετσετών, η ομάδα της Καθαριότητας ενημερώνει καταλλήλως την Γενική Διευθύντρια και στην συνέχεια εκείνη αναλαμβάνει να επικοινωνήσει με τον προμηθευτή. Κάτι τέτοιο δεν έχει χρειαστεί να γίνει, μέχρι στιγμής. Επομένως, δεν είναι σκόπιμο να αναλυθεί περαιτέρω.

1.9.4 Προετοιμασία και Σερβίρισμα Τροφίμων & Ποτών (F&B)

Η κύρια λειτουργία της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι η παραγωγή τροφίμων και ποτών και η παροχή τους στους επισκέπτες του ξενοδοχείου. Υπάρχει μεγάλη ποικιλομορφία στις δραστηριότητες που εκτελούνται σε αυτήν τη διαδικασία, που απαιτούν μια σημαντική ποικιλία δεξιοτήτων εκ μέρους των εργαζομένων της. Αυτή η διαδικασία αποτελείται από την παραγωγή, εξυπηρέτηση και πώληση φαγητών και ποτών στο ξενοδοχείο. Οι πελάτες της συγκεκριμένης διαδικασίας μπορεί να είναι είτε υπάρχοντες επισκέπτες είτε απλοί περαστικοί (τελευταία κατηγορία). Οι πελάτες μπορούν να σερβιριστούν φαγητό και ποτό με τέσσερις διαφορετικούς τρόπους: μέσω buffet, με την υπηρεσία “Grab and Go Breakfast” και μέσω του café/bar.

1.9.4.1 Προετοιμασία buffet

Το πρωινό του ξενοδοχείου σερβίρεται κάθε πρωί στις 7:00, σε μορφή buffet. Ο μπουφές του ξενοδοχείου έχει συγκεκριμένα φαγητά και ποτά, τα οποία είναι ίδια για κάθε μέρα της εβδομάδας, όπως βραστά αυγά, ομελέτες, κέικ, τοστ, γάλα, δημητριακά κ.α. Μερικές φορές, όμως, μπορεί γίνει κάποια αλλαγή ή κάποια προσθήκη στον μπουφέ, αλλά είναι στην αρέσκεια του μάγειρα. Για την προετοιμασία του buffet είναι υπεύθυνη η ομάδα του Εστιατορίου, η οποία αποτελείται από δυο άτομα, τον μάγειρα και τον σερβιτόρο. Ο μάγειρας οφείλει να παρασκευάζει τα φαγητά και τα ποτά, που έχει ο μπουφές, ενώ ο σερβιτόρος, πρέπει να διαμορφώνει τον χώρο της σάλας (εστιατόριο) και να φροντίζει, ώστε ο μπουφές να είναι έτοιμος πριν την έλευση των καλεσμένων.

Ο μάγειρας ξεκινάει την βάρδια του στις 5:30 το πρωί και είναι υπεύθυνος για όλες τις παρασκευές που χρειάζεται να γίνουν, καθώς και για την τοποθέτηση αυτών σε ειδικά διαμορφωμένα σκεύη. Οι παρασκευές μπορεί να είναι είτε φαγητά τα οποία φτιάχνει ο μάγειρας, όπως τυρόπιτες, βραστά/

τηγανιτά αυγά, ομελέτες, κέικ, κρέπες κ.α, είτε έτοιμα προϊόντα, τα οποία πρέπει να τα τοποθετήσει σε διάφορα σκεύη, όπως ψωμιά, αλλαντικά, τυριά κ.α. Οι ποσότητες που πρέπει να παράγει ο μάγειρας, θα πρέπει να είναι ανάλογες της πληρότητας του ξενοδοχείου. Επίσης, σε περιόδους μεγάλης πληρότητας, ο μάγειρας θα πρέπει να παραμένει στην κουζίνα, ώστε να υπάρχει εφοδιάζει συνεχώς τον μπουφέ. Όλα τα παραπάνω πρέπει να είναι έτοιμα τουλάχιστον μισή ώρα πριν την έναρξη του πρωινού.

Μισή ώρα πριν την έναρξη του πρωινού, ο σερβιτόρος ξεκινάει να προετοιμάζει τον μπουφέ. Η προετοιμασία του μπουφέ περιλαμβάνει την τοποθέτηση των φαγητών στις αντίστοιχες θέσεις τους στον μπουφέ, το στρώσιμο όλων των τραπεζιών που βρίσκονται στην σάλα, το άναμμα των ρεσό, για τα φαγητά που σερβίρονται ζεστά, την τοποθέτηση των διάφορων σερβίτσιων και πιάτων στον μπουφέ. Επίσης, ο σερβιτόρος είναι υπεύθυνος για τα ποτά και τις διάφορες σάλτσες, που πρέπει να βρίσκονται στον μπουφέ. Ειδικότερα, πρέπει να φτιάξει το γάλα γιατί χρησιμοποιούν γάλα σε σκόνη, να ελέγξει τις μηχανές του καφέ και να προσθέσει επιπλέον χαρμάνι εάν χρειάζεται κ.α.

Στις 7:00 που ανοίγει η σάλα στους επισκέπτες, ο σερβιτόρος πρέπει να βρίσκεται στην σάλα, ώστε να επιλύει οποιαδήποτε απορία ή αίτημα των επισκεπτών και γενικότερα να δημιουργεί ένα ευχάριστο κλίμα για τους επισκέπτες. Επίσης, θα πρέπει να συμπληρώνει τα φαγητά ή ποτά, όπου χρειάζεται και να διατηρεί καθαρό τον μπουφέ. Επιπλέον, είναι υπεύθυνος για το μάζεμα των τραπεζιών και το στρώσιμο τους εκ νέου, για τους επόμενους επισκέπτες.

Το πρωινό τελειώνει στις 11 και έκτοτε δεν μπορεί κάποιος επισκέπτης να εισέλθει στην σάλα. Μόλις τελειώσει το πρωινό, η ομάδα του Εστιατορίου πρέπει να φροντίσει για τον πλήρη καθαρισμό της σάλας και της κουζίνας. Αυτό περιλαμβάνει, το ξεστρώσιμο και καθάρισμα όλων των τραπεζιών, το σκούπισμα και σφουγγάρισμα της σάλας και το πλύσιμο των πιάτων, σερβίτσιων και των επιμέρους σκευών που χρησιμοποιήθηκαν για την παρασκευή των φαγητών.

1.9.4.2 Υπηρεσία “Grab and Go Breakfast”

Η υπηρεσία “Grab and Go Breakfast” έχει δημιουργηθεί από το ξενοδοχείο για τους επισκέπτες, οι οποίοι δεν έχουν χρόνο ή θέλουν να ξεκινήσουν τις εξορμήσεις τους πριν από τις 7:00 το πρωί. Συγκεκριμένα, οι επισκέπτες που θέλουν να κάνουν χρήση της υπηρεσίας θα πρέπει να έχουν επικοινωνήσει με την Υποδοχή από την προηγούμενη μέρα. Στην συνέχεια η Υποδοχή συμπληρώνει σε ένα χαρτάκι σημειώσεων (post-it) τον αριθμό του δωματίου και το όνομα του επισκέπτη, μαζί με όποια παρατήρηση.

Την επόμενη μέρα, ο υπάλληλος της Υποδοχής αναλαμβάνει να δώσει τα συγκεκριμένα χαρτάκια στον μάγειρα του Εστιατορίου. Ο μάγειρας του εστιατορίου αναλαμβάνει να δημιουργήσει τα πακέτα γευμάτων. Ειδικότερα, το πακέτο αποτελείται από ένα σάντουιτς, κάποιο φρούτο και ένα μπουκάλι (μικρό) νερό ή οτιδήποτε επιπλέον αναγράφεται πάνω στο χαρτάκι. Στην συνέχεια, θα πρέπει να συρράψει πάνω στο πακέτο το αντίστοιχο χαρτάκι. Τέλος, το αποθηκεύει στο ψυγείο της κουζίνας.

Ο επισκέπτης επικοινωνεί με την Υποδοχή, για την παραλαβή του πακέτου και στην συνέχεια ο receptionist παίρνει τηλέφωνο στην κουζίνα του Εστιατορίου. Εάν το πακέτο είναι έτοιμο, τότε ο επισκέπτης προσέρχεται στην κουζίνα και του παραδίδεται το πακέτο του, σε κάθε άλλη περίπτωση ο μάγειρας φροντίζει να δημιουργήσει όσο πιο έγκαιρα γίνεται το πακέτο.

1.9.4.3 Εξυπηρέτηση πελατών στο café/bar

Η εξυπηρέτηση των πελατών γίνεται αποκλειστικά από τον barista/barman, ο οποίος φροντίζει για την πλήρη λειτουργία του café/bar. Οι πελάτες του café/bar μπορεί να είναι επισκέπτες του ξενοδοχείου, αλλά και περαστικοί, αφού το ξενοδοχείο βρίσκεται σε αρκετά κεντρικό σημείο της Αθήνας. Οι πελάτες έχουν την δυνατότητα να επιλέξουν ανάμεσα σε μια πληθώρα ροφημάτων και ποτών, τα οποία βρίσκονται σε κατάλογο.

Αρχικά, ο barista θα πρέπει να παραλάβει την παραγγελία από τον πελάτη, την οποία όμως δεν σημειώνει κάπου. Στην συνέχεια, επιστρέφει στο bar για να δημιουργήσει την παραγγελία και μετά αναλαμβάνει να σερβίρει τον πελάτη. Όσον αφορά τον πληρωμή της παραγγελίας, οι πελάτες έχουν την δυνατότητα να πληρώσουν με μετρητά ή μέσω POS, όπου και η πληρωμή γίνεται άμεσα. Πρέπει να τονιστεί πως, εάν ο πελάτης είναι επισκέπτης του ξενοδοχείου, μπορεί να ζητήσει από τον barman να προσθέσει το ποσό πληρωμής στον λογαριασμό της κράτησης του.

Σε περίπτωση που ο πελάτης επιλέξει αυτή την δυνατότητα, ο barman επικοινωνεί με την Υποδοχή και δίνει τα στοιχεία του πελάτη και το ποσό της παραγγελίας. Έπειτα, ο receptionist εισέρχεται στο σύστημα Ermis Pro και αφού την αντίστοιχη κράτηση, προσθέτει το ποσό και την ημερομηνία της παραγγελίας, στο πεδίο επιπλέον χρεώσεις του συστήματος.

Στο τέλος κάθε βάρδιας, ο barman πρέπει να φροντίζει ώστε ο χώρος των τραπεζοκαθισμάτων και το bar, να είναι καθαρός και τακτοποιημένος. Επίσης, θα πρέπει να μετράει τα συνολικά χρήματα που υπάρχουν στο ταμείο και μαζί με τα αποκόμματα των αποδείξεων, να τα παραδίδει είτε στην Υποδοχή είτε στην Γενική Διευθύντρια.

1.9.5 Τιμολόγηση Δωματίων

Η συγκεκριμένη διαδικασία είναι ιδιαίτερα σημαντική, ώστε το Athens Starlight Hotel να μπορεί να παράγει κέρδη όλους τους μήνες του έτους. Για την επίτευξη αυτού του στόχου, χρειάζεται οι τιμές των δωματίων του ξενοδοχείου να τροποποιούνται ανάλογα με την ζήτηση, αλλά και τον ανταγωνισμό. Υπεύθυνος για την παρακολούθηση της ζήτησης και του ανταγωνισμού και για την τροποποίηση των τιμών είναι ο Reservation Manager. Η συγκεκριμένη διαδικασία πραγματοποιείται κυρίως, με την αλλαγή της περιόδου από χειμερινή σε θερινή και αντίστροφα, δηλαδή τέλη αρχές Μαΐου και αρχές Νοεμβρίου. Επίσης, σημαντικές τιμολογιακές αλλαγές γίνονται και σε διάφορες περιόδους, όπως αργίες, γιορτές και το τρίμηνο Ιούνιος-Ιούλιος-Αύγουστος.

Ο Reservation Manager θα πρέπει συνέχεια να είναι ενημερωμένος για τα επίπεδα του τουρισμού στην Ελλάδα, για τις τιμές των ανταγωνιστών και για την συνολική ζήτηση της εξωτερικής και εσωτερικής αγοράς. Για την παρακολούθηση των ανταγωνιστών, συνήθως χρησιμοποιούνται τα Ηλεκτρονικά Ταξιδιωτικά Γραφεία (ΟΤΖ) και τα αντίστοιχα site των ξενοδοχείων. Όσον αφορά την ζήτηση και τον τουρισμό, ο Reservation Manager συμβουλευεται τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, το διαδίκτυο και ορισμένα στατιστικά στοιχεία, που δημοσιεύονται στο εσωτερικό και εξωτερικό της Ελλάδας.

Σε περιόδους που κρίνεται απαραίτητη οι αλλαγή των τιμολογιακών πολιτικών του ξενοδοχείου, ο Reservation Manager θα πρέπει να ενημερώσει με τον Ιδιοκτήτη και την Γενική Διευθύντρια του ξενοδοχείου. Εφόσον γίνει μια μικρή σύσκεψη μεταξύ των συμμετεχόντων, ο Reservation Manager πρέπει να ενημερώσει όλα τα κανάλια από τα οποία πραγματοποιούνται κρατήσεις. Ειδικότερα, για τα ΟΤΖ και το site του ξενοδοχείου, θα πρέπει να εισέλθει στο πρόγραμμα channel Manager και να ενημερώσει τις τιμές των δωματίων, στην συνέχεια το channel Manager αναλαμβάνει να ενημερώσει όλα τα ΟΤΖ και το site. Ακόμη, για τις επικείμενες αλλαγές θα πρέπει να ενημερωθούν και τα μέλη της ομάδας της Υποδοχής, ώστε να αποφευχθούν πιθανά προβλήματα με τους επισκέπτες. Τέλος, ελέγχονται οι παραπάνω αλλαγές από την Γενική Διευθύντρια και τον Ιδιοκτήτη του ξενοδοχείου και γίνονται τυχόν παρεμβάσεις.

1.9.6 Διαφήμιση & Προώθηση

Η διαφήμιση και προώθηση του ξενοδοχείου είναι ιδιαίτερα σημαντική για το Athens Starlight Hotel, αφού μέσω αυτής προσελκύει και ενημερώνει τους εν δυνάμει πελάτες του. Το ξενοδοχείο έχει δυο βασικά κανάλια προώθησης στα οποία εκτελεί μια πληθώρα ενεργειών και δραστηριοτήτων με την βοήθεια ορισμένων εργαλείων, ώστε να πετύχει το στόχο του. Πρέπει να σημειωθεί, πως ακόμη το ξενοδοχείο δεν έχει επενδύσει αρκετά στην διαφήμιση του. Για αυτό τον λόγο, οι προωθητικές

ενέργειες δεν είναι συνεχείς, αλλά πραγματοποιούνται μόνο σε περιόδους που αναμένεται έντονη αύξηση του τουρισμού και σε περιπτώσεις που πρέπει να ανακοινωθούν διάφορες προσφορές. Την διαχείριση των διαφόρων εργαλείων προώθησης έχει αναλάβει ο Ιδιοκτήτης και η Γενική Διευθύντρια.

Το πρώτο κανάλι προώθησης είναι τα Online Travel Agencies, στα οποία πληρώνει προμήθεια 15% περίπου για κάθε κράτηση, που πραγματοποιείται μέσω αυτών. Το ξενοδοχείο κατά την θερινή περίοδο-όπου και υπάρχει έντονη αύξηση της ζήτησης- το ξενοδοχείο επιλέγει να αυξήσει την προμήθεια που πληρώνει στα OTZ, κατά 5%-10%, ώστε να εμφανίζεται στις πρώτες θέσεις των αποτελεσμάτων αναζήτησης. Ακόμη, σημαντικός παράγοντας είναι και οι κριτικές οι οποίες γίνονται στα διάφορα OTZ, για αυτό τον λόγο το ξενοδοχείο παροτρύνει τους επισκέπτες του βαθμολογήσουν, στα OTZ που κάνανε κράτηση, την επίσκεψη τους. Ενδεικτικές βαθμολογίες είναι 9.4/10 στο booking.com, 9.0/10 στο hotels.com και 4.7/5 στο Google Reviews. Επίσης, το booking.com προσφέρει την δυνατότητα να προωθείται το ξενοδοχείο, μέσω Google Ads. Τα οποία όμως δεν είναι ιδιαίτερα αποτελεσματικά, αφού το booking.com προσφέρει την ίδια δυνατότητα σε όλα του τα ξενοδοχεία.

Το δεύτερο κανάλι προώθησης είναι τα κοινωνικά δίκτυα Facebook και Instagram, στο οποίο έχει δημιουργηθεί Facebook και Instagram pages, ώστε να αναρτώνται διάφορα νέα και ανακοινώσεις, που αφορούν το ξενοδοχείο. Μέσω των κοινωνικών δικτύων, επίσης, η Γενική Διευθύντρια και ο Ιδιοκτήτης, δημιουργούν διάφορες αναρτήσεις για να προωθήσουν τα χαρακτηριστικά του ξενοδοχείου, τους χώρους του ξενοδοχείου μέσω φωτογραφιών και διάφορες εποχικές προσφορές. Τέλος, το Facebook και το Instagram χρησιμοποιούνται και για την προώθηση της ιστοσελίδας του ξενοδοχείου. Ωστόσο, δεν έχει δοθεί ιδιαίτερη βάση σε αυτή την λειτουργία τους από το ξενοδοχείο.

1.10 Τεχνολογία ξενοδοχείου

Για την καθημερινή λειτουργία του ξενοδοχείου χρησιμοποιείται μια εμπορική εφαρμογή μηχανογράφησης ξενοδοχείων, το οποίο ονομάζεται Ermis Pro και είναι της εταιρίας HiT S.A. Το Ermis Pro είναι εγκατεστημένο σε όλους τους υπολογιστές της Υποδοχής και του γραφείου Διαχείρισης. Μέσω του συστήματος αυτού, οι χρήστες μπορούν να καταχωρίσουν και να διαχειριστούν όλες τις κρατήσεις που έχουν γίνει στο ξενοδοχείο. Επίσης, το Ermis Pro αποθηκεύει σε ειδική βάση όλα τα δεδομένα των κρατήσεων, από τα οποία μπορεί να εξάγει διάφορα reports για το ξενοδοχείο, όπως έσοδα, πληρότητα, μέσο όρο τιμών, ακόμη και πιο σύνθετες αναλύσεις. Ακόμη, μέσω του Ermis Pro, εξάγονται όλα τα παραστατικά, που είναι απαραίτητα για την πληρωμή των κρατήσεων.

Παράλληλα, για την διαχείριση των κρατήσεων που γίνονται μέσω των OTZ, το ξενοδοχείο χρησιμοποιεί την Web εφαρμογή Channel Manager της εταιρίας Web Hotelier. Το Channel Manager είναι υπεύθυνο για την συλλογή όλων των κρατήσεων από όλα τα OTZ και την ενημέρωσή τους για την διαθεσιμότητα του ξενοδοχείου. Επίσης, το ξενοδοχείο χρησιμοποιεί το Channel Manager ως σύστημα καταχώρισης κρατήσεων στο website του ξενοδοχείου. Πρέπει να τονιστεί πως δεν υπάρχει κάποια επικοινωνία, μεταξύ των δυο συστημάτων, Ermis Pro και Channel Manager.

Επιπρόσθετα, σε όλους του υπολογιστές έχει γίνει εγκατάσταση του Microsoft Office, από το οποίο χρησιμοποιούνται τα προγράμματα Excel και Word. Εντούτοις, τα δυο αυτά προγράμματα δεν χρησιμοποιούνται σε κάποια λειτουργική διαδικασία. Συγκεκριμένα, το Excel χρησιμοποιείται κυρίως από τον Reservation Manager, για διάφορους υπολογισμούς που αφορούν την τιμολόγηση των δωματίων. Ενώ, το Word χρησιμοποιείται σε περιπτώσεις που πρέπει να αποσταλεί κάποιο επίσημο έγγραφο. Η πληροφορία που παράγεται στα δυο αυτά προγράμματα, παραμένει αχρησιμοποίητη, καθώς δεν αποθηκεύεται κάπου. Ακόμη, το ξενοδοχείο χρησιμοποιεί το Gmail για επιχειρήσεις του Google Suite, με αυτόν τον τρόπο το ξενοδοχείο έχει στην διάθεση του δική του

email address (@athensstarlight.com), και έτσι δεν προκύπτουν προβλήματα κατά την επικοινωνία με τους επισκέπτες.

Όπως είναι φυσικό για την καθημερινή λειτουργία του ξενοδοχείου είναι απαραίτητη η χρήση Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και διάφορων περιφερειακών. Συγκεκριμένα, το ξενοδοχείο έχει συνολικά 3 σταθερούς υπολογιστές, έναν στην Υποδοχή και δυο στο γραφείο της Διεύθυνσης. Επίσης, το ξενοδοχείο χρησιμοποιεί εκτυπωτές για την εκτύπωση των παραστατικών και των αποδείξεων από το Ermis Pro. Τέλος, ιδιαίτερα σημαντική είναι και η χρήση του Scanner αφού μέσω αυτού αποστέλλονται όλα τα απαραίτητα έγγραφα στο Λογιστικό Γραφείο, με το οποίο συνεργάζεται το ξενοδοχείο.

1.11 Πληροφορία ξενοδοχείου

Καθημερινά, το ξενοδοχείο χρησιμοποιεί ή παράγει πληροφορία κατά την λειτουργία του, την οποία αξιοποιεί για την διεκπεραίωση των κύριων διαδικασιών του. Η σημαντικότερη πληροφορία, η οποία αποθηκεύεται και στο πρόγραμμα Ermis Pro, είναι οι κρατήσεις και συγκεκριμένα τα στοιχεία των κρατήσεων, όπως τα ονόματα, το ποσό και το είδος της κράτησης κ.α. Επίσης, μέσω του Ermis Pro παράγονται όλες οι αποδείξεις των κρατήσεων, οι οποίες και αυτές με την σειρά τους αποτελούν σημαντική πληροφορία για την σωστή οργάνωση των φορολογικών θεμάτων. Ακόμη, σημαντική πληροφορία για την καθημερινή λειτουργία του ξενοδοχείου, είναι η εξαγωγή του Προγράμματος Καθαρισμού από το Ermis Pro.

Παράλληλα, σημαντική πληροφορία για το ξενοδοχείο αποτελούν και οι παραγγελίες που γίνονται στους προμηθευτές για διάφορα προϊόντα και πρώτες ύλες. Συγκεκριμένα, για όλες τις παραγγελίες που γίνονται σε προμηθευτές χρησιμοποιούνται τετράδια στα οποία, οι υπεύθυνοι των παραγγελιών, καταγράφουν το προϊόν και την ποσότητα που χρειάζονται. Πρέπει να τονιστεί πως δεν υπάρχει κάποιο άλλο μέσο για την καταγραφή των παραγγελιών, ούτε πριν, ούτε μετά την παραγγελία. Επίσης, οι παραδόσεις και οι παραλαβές που πραγματοποιούνται μεταξύ του ξενοδοχείου και της εταιρίας πλυντηρίων, αποτελούν πληροφορία που παράγει το ξενοδοχείο. Ωστόσο, ούτε αυτή η πληροφορία δεν αποθηκεύεται κάπου.

1.12 Στιγμιότυπο υπό μελέτη συστήματος

Με βάση την ανάλυση που προηγήθηκε προκύπτει το εξής στιγμιότυπο.

1.12.1 Πελάτες

Πελάτες του υπό μελέτη συστήματος εργασίας αποτελούν κατά κύριο λόγο, οι επισκέπτες του ξενοδοχείου, που έχουν δημιουργήσει κάποια κράτηση. Παράλληλα, πελάτες του ξενοδοχείου αποτελούν και οι επισκέπτες του café/bar, οι οποίοι δεν έχουν κάποια επιπλέον σχέση με το ξενοδοχείο.

1.12.2 Υπηρεσία

Οι υπηρεσίες που παρέχει το ξενοδοχείο έχουν αναλυθεί διεξοδικά στην ενότητα 1.4 για αυτό και εδώ δεν θα γίνει κάποια περαιτέρω ανάλυση.

1.12.3 Επιχειρηματικές διαδικασίες

Όσον αφορά τις επιχειρηματικές διαδικασίες, μπορούμε να αντιληφθούμε την πληθώρα αυτών από το γεγονός, ότι το υπό μελέτη σύστημα είναι μια ολόκληρη επιχείρηση. Συνεπώς, οι βασικές επιχειρηματικές διαδικασίες είναι οι αφίξεις και οι αναχωρήσεις των επισκεπτών, η συντήρηση του

ξενοδοχείου, ο ανεφοδιασμός με προϊόντα και πρώτες ύλες, η προετοιμασία και το σερβίρισμα F&, η τιμολόγηση των δωματίων και η προώθηση και διαφήμιση του ξενοδοχείου.

1.12.4 Συμμετέχοντες

Οι συμμετέχοντες στις επιχειρηματικές διαδικασίες στο συγκεκριμένο υπό μελέτη σύστημα είναι προφανώς, ο ιδιοκτήτης, ο Γενικός Διευθυντής, ο Reservation Manager και όλες οι ομάδες των εργαζομένων. Επίσης, συμμετέχοντες θεωρούνται και όλοι οι συνεργάτες και οι προμηθευτές που έχουν αναλυθεί στις ενότητες 1.7 και 1.8 αντίστοιχα.

1.12.5 Πληροφορία

Η πληροφορία που χρησιμοποιεί ή παράγει το ξενοδοχείο Athens Starlight έχει αναλυθεί στην ενότητα 1.11.

1.12.6 Τεχνολογία

Για την τεχνολογία που χρησιμοποιείται, καθημερινά, στη λειτουργία του ξενοδοχείου έχει γίνει ανάλυση στην ενότητα 1.10.

Μέρος Β - Αξιολόγηση του υπό μελέτη συστήματος από την οπτική της αρχιτεκτονικής ή/και της απόδοσης

2 Οπτική της Αρχιτεκτονικής

Μέσω της πρότερης ανάλυσης του ξενοδοχείου Athens Starlight, προέκυψαν κάποιες παρατηρήσεις οι οποίες θα μπορούσαν να αποτελέσουν προβλήματα, αλλά και ευκαιρίες για βελτίωση.

2.1 Εμπλοκή πελάτη

Όσον αφορά τον κύκλο εμπλοκής του πελάτη θα αναφερθώ στα 5 βήματα του κύκλου.

2.1.1 Απαιτήσεις

Το Athens Starlight Hotel είναι ένα νεοσύστατο ξενοδοχείο στο κέντρο της Αθήνας και για αυτό τον λόγο κρίνεται απαραίτητο να προωθηθεί με διάφορους τρόπους, ώστε να ενημερωθούν όλοι οι εν δυνάμει πελάτες του. Το ξενοδοχείο συνεργάζεται με ένα πλήθος διαφορετικών Ηλεκτρονικών Ταξιδιωτικών Γραφείων, τα οποία όπως είδαμε και παραπάνω αποτελούν το κύριο κανάλι για την προώθηση του. Συγκεκριμένα, το Booking και το Hotels είναι οι δυο βασικοί συνεργάτες του ξενοδοχείου, και μέσω αυτών γίνεται περίπου το 80% όλων των κρατήσεων. Εντούτοις, μπορούμε να παρατηρήσουμε πως η πληρότητα του ξενοδοχείου δεν είναι τόσο υψηλή. Αυτό συμβαίνει διότι, δεν έχει γίνει σωστή διαχείριση των εργαλείων, που παρέχονται από τα ηλεκτρονικά ταξιδιωτικά πρακτορεία, όπως πληρωμή μεγαλύτερης προμήθειας με σκοπό την εμφάνιση του ξενοδοχείου σε υψηλότερη θέση κατά την αναζήτηση των πελατών.

Σημαντική είναι, επίσης, και η παρουσία του ξενοδοχείου στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, το Facebook και το Instagram. Συγκεκριμένα, έχουν δημιουργηθεί σελίδες στα εν λόγω μέσα, οι οποίες χρησιμοποιούνται κυρίως για να ενημερωθούν οι ακόλουθοί τους, για προσφορές ή γεγονότα που αφορούν το ξενοδοχείο. Επίσης, γίνεται προσπάθεια ώστε σε καθημερινή βάση να ανεβαίνει τουλάχιστον μια δημοσίευση σε αυτές τις σελίδες. Παρόλα αυτά, τα νούμερα των σελίδων αυτών δεν είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικά, περίπου 500 και 1,200 ακολούθους σε Facebook και Instagram αντίστοιχα. Όσον αφορά την αφοσίωση (engagement) των ακολούθων είναι περίπου στο 0,08% και

για τις δυο σελίδες, ποσοστό ιδιαίτερα χαμηλό για τον επιχείρηση στον κλάδο του τουρισμού (0,13% γενικά).

Επομένως, κρίνεται απαραίτητο τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης να χρησιμοποιηθούν κυρίως για την διαφήμιση και προώθηση του ξενοδοχείου και στην συνέχεια να γίνει προσπάθεια αύξησης του engagement για τους ακολούθους τους. Επίσης, κάτι βασικό είναι η σύνδεση των σελίδων αυτών με την ιστοσελίδα του ξενοδοχείου, ώστε οι ενδιαφερόμενοι να μπορούν εύκολα και γρήγορα να πραγματοποιούν κρατήσεις.

Ακόμη, το ξενοδοχείο χρησιμοποιεί το σύστημα διαχείρισης ξενοδοχείων, Ermis Pro, στο οποίο βρίσκονται αποθηκευμένα όλα τα στοιχεία των κρατήσεων και των πελατών, που έχουν γίνει από την έναρξη της λειτουργίας του. Παρόλα αυτά, τα δεδομένα αυτά βρίσκονται ακόμη στη πρωτογενή τους φάση (raw data), καθώς δεν έχουν εξαχθεί κάποιες τάσεις που να εμφανίζουν για παράδειγμα ποιοι πελάτες επισκέπτονται το ξενοδοχείο και σε ποια χρονική περίοδο. Δεν έχουν καθοριστεί, δηλαδή, συγκεκριμένες τεχνικές συλλογής των απαιτήσεων των πελατών.

Παράλληλα, το ξενοδοχείο συνεργάζεται και με φυσικά ταξιδιωτικά πρακτορεία, τα οποία προτείνουν στους πελάτες τους το Athens Starlight Hotel. Ωστόσο, θα πρέπει να γίνει προσπάθεια από τους υπευθύνους, ώστε να γίνει καλύτερη διαχείριση της σχέσης του ξενοδοχείου με τα πρακτορεία. Συγκεκριμένα, παρατηρείται μια ανομοιομορφία στους επισκέπτες του Athens Starlight Hotel, η οποία μάλιστα δημιουργείται από τα ίδια τα πρακτορεία, καθώς δεν έχει καθοριστεί σωστά το target group που ενδιαφέρει το ίδιο το ξενοδοχείο. Κάτι τέτοιο παρατηρείται, κυρίως στις ηλικίες και στο εισόδημα των επισκεπτών, στα οποία δεν έχουν αγγίξει σε ίδιο ποσοστό όλες τις κατηγορίες.

Τέλος, η επιχείρηση στηρίζει τους εργαζομένους της, εκπαιδεύοντάς τους κατάλληλα, ώστε να εξυπηρετούν και να καταλαβαίνουν τις ανάγκες των επισκεπτών του ξενοδοχείου. Εντούτοις, αρκετές φορές, οι υπάλληλοι του ξενοδοχείου έχουν αδυναμία στο να προσεγγίσουν τους επισκέπτες και να τους ενημερώσουν για την πληθώρα των επιπλέον υπηρεσιών που παρέχουν. Κάτι τέτοιο παρατηρείται έντονα, στις χαμηλές πωλήσεις που γίνονται στο café/bar του ξενοδοχείου, το οποίο δεν ξεπερνάει τα 10-20 ευρώ ανά επισκέπτη. Επίσης, μέσω των ερωτηματολογίων που δίνονται στους επισκέπτες, γίνεται αντιληπτό πως οι επισκέπτες δεν είχαν γνώση για την υπηρεσία “Grab and Go Breakfast”. Η συγκεκριμένη υπηρεσία είναι ιδιαίτερα σημαντική για το ξενοδοχείο, γιατί μπορεί να αυξήσει κατά πολύ την εμπειρία του επισκέπτη.

2.1.2 Απόκτηση

Ερχόμενοι στο βήμα της απόκτησης, όπως αναφέρθηκε και στις απαιτήσεις, το κόστος αυτό είναι αρκετά υψηλό. Το ξενοδοχείο έχει φροντίσει ώστε να βρίσκεται σε αρκετά φυσικά και ηλεκτρονικά ταξιδιωτικά πρακτορεία, με τα οποία έχει συνάψει ορισμένες συμφωνίες. Εντούτοις, όπως τονίσθηκε και παραπάνω, θα πρέπει να γίνει αναδιαμόρφωση των συμφωνιών αλλά και της χρήσης των πρακτορείων (φυσικών ή ηλεκτρονικών). Αυτό παρατηρείται κυρίως, στα ηλεκτρονικά πρακτορεία και στα εργαλεία που παρέχουν, τα οποία μπορεί να αποβούν ιδιαίτερα κρίσιμα για το ξενοδοχείο. Συγκεκριμένα, το ξενοδοχείο αξιοποιεί ένα μικρό κομμάτι αυτών των εργαλείων και όχι πλήρως σωστά. Για παράδειγμα, στο booking το ξενοδοχείο εμφανίζεται αρκετά χαμηλά ακόμη και αν κάποιος έχει προσαρμόσει κατάλληλα τα φίλτρα της αναζήτησης του.

Όσον αφορά την διαθεσιμότητα των καταλυμάτων που εμφανίζονται στα ηλεκτρονικά καταστήματα, το ξενοδοχείο χρησιμοποιεί το εργαλείο του Web Hotelier, το channel Manager, το οποίο είναι υπεύθυνο για την αυτόματη ενημέρωση του. Ωστόσο, πρόβλημα παρατηρείται με τα φυσικά ταξιδιωτικά πρακτορεία, τα οποία πολλές φορές δεν είναι σωστά ενημερωμένα για την διαθεσιμότητα του ξενοδοχείου και χάνεται ένα αρκετά σημαντικό ποσοστό πελατείας.

Παρόλο αυτά, οι τιμές των καταλυμάτων διαχειρίζονται με ιδιαίτερη προσοχή από τον Reservation Manager και τις περισσότερες φορές συνάδουν με τις υπηρεσίες και τον ανταγωνισμό του

ξενοδοχείο. Κατά την διαδικασία της τιμολόγησης, χρησιμοποιούνται τα διάφορα πληροφοριακά συστήματα που έχει στην διάθεση του ο Reservation Manager. Όμως, δεν χρησιμοποιούνται στο μέγιστο των δυνατοτήτων τους. Συγκεκριμένα, όλα τα ηλεκτρονικά ταξιδιωτικά πρακτορεία παρέχουν την δυνατότητα στο ξενοδοχείο, να εγγραφεί σε προγράμματα επιβράβευσης. Για παράδειγμα, το booking παρέχει το πρόγραμμα “Genius” και το Hotels το “Secret Prices”, στα οποία δεν είναι εγγεγραμμένο το Athens Starlight Hotel.

Τέλος, σχετικά με το café/bar που διατηρεί το ξενοδοχείο, τα κέρδη είναι ιδιαίτερα χαμηλά. Βασικός λόγος των χαμηλών κερδών, είναι η απουσία προώθησης του café/bar από τους υπαλλήλους της Υποδοχής.

2.1.3 Χρήση

Στην περίπτωση του Athens Starlight Hotel, η κύρια παρεχόμενη υπηρεσία είναι η διαμονή στα δωμάτια του ξενοδοχείο. Λόγω λοιπόν της φύσεως της υπηρεσίας δεν είναι εφικτή η ενσωμάτωση ηλεκτρονικών ενισχύσεων. Το σημείο ωστόσο που επεμβαίνει η τεχνολογία είναι στην εξυπηρέτηση και στην εμπειρία του επισκέπτη κατά την διάρκεια της διαμονής του. Λόγου χάριν, κάθε δωμάτιο είναι εξοπλισμένο με σταθερό τηλέφωνο, στο οποίο μπορεί ο επισκέπτης να επικοινωνήσει απευθείας με την Υποδοχή.

Επίσης, σε όλα τα δωμάτια παρέχονται ειδικές κάρτες που χρησιμοποιούνται ως κλειδί του δωματίου από τους επισκέπτες. Οι κάρτες αυτές δίνονται σε κάθε νέο επισκέπτη κατά την διαδικασία του check-in και δίνονται πίσω στην Υποδοχή κατά την διαδικασία του check-out. Ακόμη, χρησιμοποιούνται και για την παροχή ρεύματος στο δωμάτιο του επισκέπτη. Κοντά στην είσοδο του δωματίου, υπάρχει ειδικός μαγνητικός διακόπτης, στον οποίο τοποθετείται η κάρτα και ενεργοποιείται ο γενικός του δωματίου. Με αυτόν τον τρόπο, εξοικονομείται ένα μεγάλο μέρος περιττής χρήσης του ρεύματος, καθώς και αποφεύγονται τυχών ζημιές που μπορεί να προξηνηθούν από την εκτεταμένη του (πχ. ηλεκτροπληξία, πυρκαγιά).

Επίσης, μέρος της εμπειρίας διαμονής αποτελεί και η παρασκευή και το σερβίρισμα του πρωινού στους επισκέπτες. Συγκεκριμένα, όλα τα τρόφιμα και τα ποτά που χρησιμοποιούνται αποθηκεύονται σε τέτοιες συνθήκες ώστε να μην χαλάει η ποιότητα τους. Ακόμη, για τις επιμέρους παρασκευές χρησιμοποιούνται ειδικά μηχανήματα για την πιο αποδοτική και αποτελεσματική δημιουργία τους. Τέλος, στο μπουφέ του πρωινού υπάρχουν συσκευές που διατηρούν τα γεύματα σε μια συγκεκριμένη θερμοκρασία.

2.1.4 Συντήρηση

Η υπηρεσία της διαμονής δεν χρειάζεται κάποια συντήρηση. Εντούτοις, είναι ιδιαίτερα σημαντική για τις επιμέρους διαδικασίες που πραγματοποιούνται στο ξενοδοχείο, οι οποίες προσδίδουν αξία στην υπηρεσία. Πιο αναλυτικά, το ξενοδοχείο σε καθημερινή βάση χρησιμοποιεί μια πληθώρα προϊόντων τα οποία είναι απαραίτητο να διατηρούνται υπό συγκεκριμένες συνθήκες, ώστε να μην αλλοιώνονται. Παράδειγμα τέτοιων προϊόντων είναι οι πρώτες ύλες που χρησιμοποιούνται για την παρασκευή του πρωινού, αλλά και τα ποτά που σερβίρονται στο café/bar.

Σημαντική είναι επίσης η μέριμνα που έχει δοθεί για την φύλαξη των λινών και των απορρυπαντικών σε ιδανικούς χώρους του ξενοδοχείου. Όλα τα λινά που χρησιμοποιούνται βρίσκονται σε ειδικό χώρο την Λινοθήκη, η οποία πρέπει να είναι καλά αεριζόμενη και απαλλαγμένη από διάφορες μυρωδιές. Έτσι, επιτυγχάνεται η μέγιστη ευχαρίστηση των επισκεπτών κατά την διάρκεια της ξεκούρασής τους στο ξενοδοχείο. Τέλος, οι χώροι που αποθηκεύονται τα απορρυπαντικά του ξενοδοχείου

2.1.5 Απόσυρση

Φτάνοντας στο σημείο της απόσυρσης, το ξενοδοχείο μέχρι στιγμής δεν έχει επιλέξει να αποσύρει κάποια από τις υπηρεσίες του ή μέρος αυτής. Εντούτοις, θα επιχειρήσει λίαν συντόμως να αυξήσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες του προσδίδοντας, με αυτόν τον τρόπο, επιπλέον αξία στην βασική παρεχόμενη υπηρεσία του, την διαμονή.

2.2 Αρχιτεκτονική της Επιχειρηματικής Διαδικασίας

Οι επιχειρηματικές διαδικασίες του υπό μελέτη συστήματος αποτελούν ένα σημαντικό στοιχείο του, όπως και σε κάθε επιχείρηση άλλωστε. Για το Athens Starlight Hotel, θα μπορούσαμε να πούμε πως όλες οι κύριες διαδικασίες που εκτελούνται από τους εργαζομένους είναι αρκετά καλά ορισμένες, με συγκεκριμένη αλληλουχία δραστηριοτήτων και συγκεκριμένες χρονικές συνθήκες εκτέλεσης των βημάτων. Επίσης, οι συμμετέχοντες που είναι υπεύθυνοι για την εκτέλεση των επιμέρους διεργασιών έχουν επιλεγεί με τέτοιο τρόπο, ώστε να μην δημιουργούνται παρεξηγήσεις και προβλήματα.

Ωστόσο, στην ενότητα 1.9, όπου αναλύονται εκτενέστατα οι επιχειρηματικές διαδικασίες, μπορούμε να αντιληφθούμε πως υπάρχει απουσία τεχνολογικών μέσων. Αυτό οφείλεται κυρίως στην μη ύπαρξη κάποιου κατάλληλου πληροφοριακού συστήματος, αλλά και στην αδυναμία των συμμετεχόντων να χρησιμοποιήσουν πλήρως αποδοτικά ήδη υπάρχοντα συστήματα. Ακόμη, ιδιαίτερο πρόβλημα παρατηρείται και με την πληροφορία που παράγεται από το πληροφοριακό σύστημα διαχείρισης του ξενοδοχείου, Ermis Pro. Από το οποίο αξιοποιείται μόνο ένα μικρό μέρος των λειτουργιών του. Τα παραπάνω δεν στηρίζονται μόνο από προσωπική παρακολούθηση, αλλά προκύπτουν και μέσω συζητήσεων που πραγματοποιήθηκαν με τους εργαζομένους.

Σύμφωνα με την Γενική Διευθύντρια, υπάρχει έντονη δυσκολία διαχείρισης του ανεφοδιασμού των πρώτων υλών για το εστιατόριο και το café/bar. Συγκεκριμένα, παρατηρούμε πως οι καταγραφές των ποσοτήτων και των προϊόντων που πρέπει να παραγγελθούν γίνεται, εξ ολοκλήρου, μέσω τετραδίων τα οποία εκ φύσεως είναι αδύνατον να αποθηκευθούν και να χρησιμοποιηθούν για περαιτέρω ανάλυση. Στα τετράδια που βρίσκονται στο εστιατόριο αλλά και στο café/bar, καταγράφονται τα προϊόντα που βρίσκονται σε έλλειψη και στην συνέχεια χρησιμοποιούνται για την πραγματοποίηση των παραγγελιών. Επομένως, αντιλαμβανόμαστε πως η συγκεκριμένη πληροφορία παραμένει αχρησιμοποίητη για μελλοντικές παραγγελίες, καθώς δεν αποθηκεύεται πουθενά.

Επιπλέον, λόγω της φύσεως του τετραδίου, το οποίο μπορεί να τροποποιηθεί με ιδιαίτερη ευκολία, κρίνεται αδύνατος ο έλεγχος του. Ο έλεγχος σε σημεία που γίνονται παραγγελιοληψίες είναι απαραίτητος, ώστε να αποτρέπονται σπατάλες και ιδιαίτερα αυξημένες παραγγελίες. Το ξενοδοχείο Athens Starlight Hotel, αν και κάποιος θα έλεγε πως έχει πολύ συγκεκριμένες ανάγκες σε πρώτες ύλες και θα ήταν εύκολη η διαχείριση τους, κάτι τέτοιο δεν συμβαίνει. Ειδικότερα, τα τιμολόγια των παραγγελιών διαφέρουν κατά πολύ μεταξύ τους, ακόμη και μεταξύ εβδομάδων. Αυτό αποδεικνύει πως πρέπει να επανεξεταστεί ο τρόπος που πραγματοποιούνται οι διάφορες παραγγελίες.

Ακόμη, συνομιλώντας με τους εργαζομένους της Υποδοχής αλλά και τους εργαζομένους στην ομάδα της Καθαριότητας, παρατήρησα πως υπάρχει ιδιαίτερος προβληματισμός στον τρόπο που οι receptionists ενημερώνουν τις καμαριέρες για τα δωμάτια που πρέπει να καθαριστούν. Συγκεκριμένα, το πρόγραμμα καθαριότητας εξάγεται καθημερινά από το Ermis Pro, το οποίο είναι πλήρως ενημερωμένο. Ωστόσο, οι καμαριέρες θα πρέπει να το παραλάβουν το πρόγραμμα και μόλις ολοκληρώσουν την καθαριότητα των δωματίων, πρέπει να ενημερώσουν τους receptionists. Στην αρχή της λειτουργίας του ξενοδοχείου, χρησιμοποιήθηκαν κινητά τηλέφωνα για την επικοινωνία των δυο ομάδων. Εντούτοις, αποδείχθηκε ιδιαίτερα κοστοβόρο και έτσι αποσύρθηκε αυτός ο τρόπος. Στην συνέχεια έγινε προσπάθεια εγκατάστασης ενδοεπικοινωνίας, αλλά ούτε αυτός ο τρόπος αποδείχθηκε ιδιαίτερα αποδοτικός καθώς δεν υπήρχε καλό σήμα.

Ακόμη, στην ενότητα 1.9.1, είναι φανερό το πρόβλημα των διαφόρων πληροφοριακών συστημάτων να συνεργαστούν. Συγκεκριμένα, το ξενοδοχείο χρησιμοποιεί για την διαχείριση των κρατήσεων το Ermis Pro και για την διαχείριση των online κρατήσεων το Channel Manager. Ωστόσο, τα δυο αυτά συστήματα δεν συνδέονται με κάποιον τρόπο. Οι κρατήσεις που γίνονται μέσω ηλεκτρονικά ταξιδιωτικά γραφεία διαχειρίζονται από το channel manager, αλλά χρειάζεται η εμπλοκή του receptionist για να καταγραφούν και να αποθηκευτούν στο Ermis Pro. Κάτι τέτοιο μπορεί να αποβεί ιδιαίτερα χρονοβόρο και κοστοβόρο. Σύμφωνα με τον Reservation Manager και την υπόλοιπη ομάδα της Υποδοχής, μέχρι στιγμής δεν έχει παρουσιαστεί κάποιο πρόβλημα, δηλαδή να έχει πραγματοποιηθεί κάποια κράτηση και να μην έχει περαστεί στο Ermis Pro. Εντούτοις, η πληρότητα του ξενοδοχείου δεν έχει φτάσει μέχρι στιγμής καμία μέρα το 100%, οπότε δεν είναι αντιπροσωπευτικά τα δείγματα.

3 Οπτική της Απόδοσης

Τόσο στο μέρος Α όσο και στο μέρος Β με την αξιολόγηση του συστήματος εργασίας από της οπτική της αρχιτεκτονικής και την αξιοποίηση ποιοτικών και ποσοτικών μετρήσεων για τον προσδιορισμό της ορθής λειτουργίας του συστήματος, έχουν προκύψει ορισμένες παρατηρήσεις οι οποίες θα αναλυθούν παρακάτω.

3.1 Αξιολόγηση του προϊόντος με τα κριτήρια του πελάτη

Στην ενότητα αυτή θα αναφερθώ στις πέντε βασικές μεταβλητές, οι οποίες προσδιορίζουν την απόδοση της υπηρεσίας που προσφέρει το ξενοδοχείο, το κόστος, την ποιότητα, την ανταπόκριση, την αξιοπιστία και την προσαρμογή σε πρότυπα και κανονισμούς.

3.1.1 Κόστος

Σχετικά με το κόστος της διανυκτέρευσης έχει αναφερθεί και προηγουμένως πως καθορίζεται πλήρως από τον Reservation Manager, ο οποίος οφείλει να ενημερώνεται καθημερινά για τις τάσεις του ανταγωνισμού και της συνολικής αγοράς. Ωστόσο, στην διαδικασία της κοστολόγησης ο Reservation Manager αγνοεί τα δεδομένα που υπάρχουν στο Ermis Pro και δεν τα λαμβάνει υπόψη του, ώστε το κόστος να ανταποκρίνεται στην τιμή που είναι διαθέσιμο να διαθέσει το target group του ξενοδοχείου. Πιο αναλυτικά, στο Ermis Pro είναι καταγεγραμμένες όλες οι κρατήσεις με αναλυτικά στοιχεία για τον κάθε πελάτη, τα οποία αποτελούν ιδιαίτερα σημαντική πληροφορία για τον καθορισμό του κόστους.

3.1.2 Ποιότητα

Όσον αφορά την ποιότητα της κύριας προσφερόμενης υπηρεσίας του Athens Starlight Hotel, έχει δοθεί ιδιαίτερη προσοχή, ώστε να είναι όσο το δυνατόν υψηλότερη. Συγκεκριμένα, το ξενοδοχείο κατέχει πιστοποιητικό ISO 9001:2015, το οποίο πιστοποιεί πως η επιχείρηση χρησιμοποιεί πλήρως αποδοτικά όλους τους διαθέσιμους πόρους με σκοπό την βέλτιστη ευχαρίστηση του πελάτη. Το αρνητικό σε αυτή την κατάσταση είναι πως οι πελάτες δεν γνωρίζουν για αυτή την πιστοποίηση, καθώς υπάρχει αδυναμία της επιχείρησης να επικοινωνήσει το συγκεκριμένο χαρακτηριστικό.

Επιπλέον, ιδιαίτερη προσοχή έχει δοθεί στην επιλογή συγκεκριμένων προμηθευτών οι οποίοι θα πρέπει να κατέχουν πιστοποιητικό ISO 22.000:2005. Ακόμη, το ξενοδοχείο μεριμνά πλήρως για τις διαφορετικές διατροφικές συνήθειες των πελατών, παρέχοντας ειδικά γεύματα απαλλαγμένα από διάφορες αλλεργιογόνες ουσίες και γεύματα χαμηλών θερμίδων. Τα παραπάνω, όμως, πάλι δεν αξιοποιούνται και έτσι οι επισκέπτες δεν αντιλαμβάνονται την συγκεκριμένη διαφοροποίηση.

3.1.3 Ανταπόκριση

Σχετικά με την ανταπόκριση που στους επισκέπτες, έχει δοθεί ιδιαίτερη βάση ώστε να εξυπηρετούνται όλα τα αιτήματα και οι απορίες που μπορεί να προκύψουν από τους επισκέπτες. Συγκεκριμένα, η ομάδα της Υποδοχής είναι όλο το 24ωρο διαθέσιμη για τους επισκέπτες. Επίσης, αρκετά είναι και τα email που λαμβάνονται από επισκέπτες που ακόμη δεν έχουν φθάσει στο ξενοδοχείο. Τα email αυτά, ωστόσο, δεν αξιοποιούνται για περαιτέρω έρευνα και άντληση χρήσιμης πληροφορίας. Για παράδειγμα, το booking και άλλα Ηλεκτρονικά Ταξιδιωτικά Γραφεία δίνουν την δυνατότητα το ξενοδοχείο να προσθέσει ειδικό section στην σελίδα του με «Συχνές Ερωτήσεις» (FAQs). Με αυτόν τον τρόπο, θα μπορέσει να μειωθεί ιδιαίτερα ο φόρτος εργασίας της Υποδοχής. Παρόμοια λογική, φυσικά, πρέπει να ακολουθηθεί και στο website της επιχείρησης, με την προσθήκη ανάλογου section.

3.1.4 Αξιοπιστία

Η συγκεκριμένη μετρική είναι ιδιαίτερα υψηλή, αν ληφθούν υπόψη οι κριτικές που έχουν γίνει από τους πελάτες του ξενοδοχείου στα διάφορα ηλεκτρονικά ταξιδιωτικά πρακτορεία. Συγκεκριμένα, το ξενοδοχείο έχει κατορθώσει να αποσπάσει πολύ υψηλές κριτικές περίπου 9.0/10 σε όλα τα ΟΤΑ. Το χαρακτηριστικό αυτό θα μπορούσαμε να πούμε πως επικοινωνείται στους πελάτες μόνο μέσα από τα ΟΤΑ. Στην ιστοσελίδα αλλά και στις εμπορικές σελίδες του ξενοδοχείου στα διάφορα κοινωνικά μέσα δικτύωσης, δεν έχει γίνει καμία αναφορά για την υψηλή ικανοποίηση των επισκεπτών.

3.1.5 Προσαρμογή στα πρότυπα και τους κανονισμούς

Για τον ιδιοκτήτη του ξενοδοχείου είναι ιδιαίτερα σημαντικό να ακολουθούνται οι νόμοι και οι κανονισμοί που επιβάλλονται από τους κρατικούς φορείς και την Ευρωπαϊκή Ένωση. Για αυτό τον λόγο, την διαχείριση των οικονομικών καταστάσεων έχει δοθεί εξ ολοκλήρου σε Λογιστικό Γραφείο, το οποίο έχει ειδικά καταρτισμένο προσωπικό και εμπειρία σε ανάλογες επιχειρήσεις.

Στην συγκεκριμένη κατηγορία, πρέπει να αναφερθεί και η έγκαιρη παύση λειτουργίας του ξενοδοχείου στο πλαίσιο των κανονισμών που δόθηκαν από το Ελληνικό κράτος στο ΦΕΚ 987 Β 22-3-2020. Έτσι, το ξενοδοχείο σταμάτησε να δέχεται κρατήσεις για το χρονικό διάστημα, που όρισε το κράτος. Τέλος, το ξενοδοχείο θα ανοίξει ξανά τις πόρτες του στο κοινό στις 2 Ιουλίου του 2020, λαμβάνοντας όλα τα μέτρα που έχουν οριστεί για τον περιορισμό του κορωνοϊού.

3.2 Ανταγωνισμός με Αύξηση της Αξίας και Μείωση του Κόστους

Βασικό πλεονέκτημα της εν λόγω επιχείρησης είναι ότι στο κόστος της διαμονής έχει συμπεριληφθεί και το πρωινό που προσφέρεται με κάθε κράτηση. Όπως έχει αποτυπωθεί και στην ενότητα 1.8.4, το ξενοδοχείο προσφέρει καθημερινά πρωινό στους επισκέπτες του σε μορφή μπουφέ, χωρίς κάποιο επιπλέον κόστος. Επίσης, ειδική μέριμνα έχει δοθεί και στους επισκέπτες οι οποίοι θέλουν να ξεκινήσουν την ημέρα τους νωρίτερα από την ώρα του πρωινού. Για αυτό τον λόγο έχει δημιουργηθεί η υπηρεσία του “Grab & Go Breakfast”. Οι δυο αυτές υπηρεσίες θα πρέπει να επικοινωνηθούν ορθότερα στους επισκέπτες, καθώς αποτελούν ένα κύριο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα αφού οι βασικοί ανταγωνιστές τους δεν προσφέρουν ανάλογες υπηρεσίες δωρεάν.

Επικοινωνώντας, λοιπόν, αυτές τις βασικές υπηρεσίες του ξενοδοχείου, η επιχείρηση μπορεί να αυξήσει την αξία της υπηρεσίας της διανυκτέρευσης στα μάτια των πελατών, δίνοντάς τους να καταλάβουν την ποιότητα και την μέριμνα, που έχει δοθεί για την αύξηση της ικανοποίησης των πελατών. Μέσω αυτών, η επιχείρηση θα μπορούσε να έχει αυξήσει τις τιμές των κρατήσεων τουλάχιστον κατά 10-15%, αλλά προτιμά να κρατά μια πιο σταθερή πολιτική τιμών.

3.3 Αξιολόγηση της Απόδοσης των Επιχειρηματικών Διαδικασιών

Όπως αναφέρθηκε και σε προηγούμενες ενότητες, οι επιχειρηματικές διαδικασίες που διέπουν του υπό μελέτη σύστημα είναι αρκετά καλά ορισμένες, με συγκεκριμένους συμμετέχοντες και συγκεκριμένα γεγονότα έναρξης και λήξης. Ωστόσο, η απουσία ελεγκτικών διεργασιών κατά την ροή

των διαφόρων διαδικασιών, έχει ως αποτέλεσμα να συμβαίνουν ορισμένα λάθη και απροσεξίες από τους εργαζομένους. Τέτοια παραδείγματα είναι, η απουσία ελέγχου κατά την δημιουργία παραγγελιών σε προμηθευτές, ο εργαζόμενος του Εστιατορίου και ο barman είναι οι μόνοι υπεύθυνοι για να πραγματοποιηθεί η παραγγελία.

Επίσης, η καταγραφή των ελλείψεων είναι γίνεται πάλι μόνο από τους εργαζομένους, χωρίς να επεμβαίνει καθόλου η Γενική Διευθύντρια. Κάτι τέτοιο, όπως είναι φυσικό, οδηγεί πολλές φορές παρεξηγήσεις και συγκρούσεις μεταξύ των διαφόρων εργαζομένων. Πρέπει να τονιστεί, για μια ακόμη φορά, πως το τετράδιο που χρησιμοποιείται για την καταγραφή των ελλείψεων δεν αποτελεί χρήσιμη πληροφορία για το ξενοδοχείο.

Ακόμη, σε διάφορες κύριες διαδικασίες παρατηρούμε πως η χρήση της τεχνολογία είναι μηδαμινή ακόμη και αν οι εργαζόμενοι έχουν στην διάθεση τους τα κατάλληλα εργαλεία. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί, η εξαγωγή των παραστατικών, η μεταφορά αυτών στο γραφείο της Γενικής Διευθύντριας και η αποστολή τους στο Λογιστικό Γραφείο. Για την αποστολή των παραστατικών στο Λογιστικό Γραφείο, είναι απαραίτητη η εκτύπωση και το σκανάρισμα τους εκ νέου. Εδώ παρατηρούμε, πως οι εργαζόμενοι του ξενοδοχείου, χάνουν πολύτιμο χρόνο στο να κάνουν διπλές δουλειές. Ένα αρχείο που έχει παραχθεί από το Ermis Pro, μπορεί να αποθηκευτεί τοπικά και να αποσταλεί αυτόματα στο Λογιστικό Γραφείο, χωρίς την παρέμβαση κάποιου εργαζομένου.

Μπορούμε, επίσης, να αναφερθούμε και στον τρόπο που πραγματοποιούν οι επισκέπτες τις κρατήσεις τους και συγκεκριμένα στον τρόπο που καταχωρούνται οι κρατήσεις αυτές, στο Ermis Pro. Όπως τονίστηκε και παραπάνω, δεν υπάρχει κάποια σύνδεση μεταξύ του συστήματος channel Manager, το οποίο διαχειρίζεται όλες τις ηλεκτρονικές κρατήσεις, με το Ermis Pro. Αυτό προκαλεί αυξάνει κατά πολύ του χρόνου εκτέλεσης της συγκεκριμένης διαδικασίας. Ειδικότερα, οι receptionists πρέπει να ελέγχουν συνεχώς το channel Manager για νέες κρατήσεις και στην συνέχεια να τις καταχωρούν στο Ermis Pro. Κάτι τέτοιο, είναι προφανές πως αυξάνει τα λάθη καταχωρίσεων, γιατί χρειάζεται η εμπλοκή του ανθρώπου, και αυξάνει τον χρόνο εκτέλεσης της διεργασίας.

Τέλος, θα πρέπει να γίνει αναφερθεί στην κακή χρήση των κοινωνικών δικτύων και της ιστοσελίδας του ξενοδοχείου, που χρησιμοποιούνται για την προώθηση και διαφήμιση του Athens Starlight Hotel. Ειδικότερα, η χρήση των social media θα πρέπει να γίνεται από ειδικά καταρτισμένο προσωπικό, το οποίο έχει κάποια χρόνια εμπειρίας σε αυτά και ως εκ τούτου γνωρίζει πως να χρησιμοποιεί την πληθώρα των εργαλείων που παρέχουν. Το ξενοδοχείο μέχρι στιγμής χρησιμοποιεί τα social media, μονάχα ως κανάλι επικοινωνίας και προβολής της επιχείρησης online. Κάτι τέτοιο δεν είναι, φυσικά, αρνητικό, όμως, δεν αρκεί για να προσελκύσει νέους πελάτες.

Μέρος Γ: Εισηγήσεις για παρέμβαση – με αναφορά και στην τεχνολογική και στην οργανωσιακή ή/και στρατηγική πλευρά τους

4 Εισηγήσεις για παρέμβαση

Έπειτα από τη μελέτη που έχει γίνει στο ξενοδοχείο Athens Starlight Hotel, στα μέρη Α και Β, θα ακολουθήσουν οι εισηγήσεις για παρέμβαση και βελτίωση ήδη υπαρχόντων διαδικασιών, εντός της επιχείρησης, με κατάλληλη περιγραφή και αιτιολόγηση.

4.1 Υιοθέτηση συστήματος διαχείρισης της αποθήκης (Warehouse Management System – WMS)

Η διαχείριση της αποθήκης της εταιρίας καθώς και των πρώτων υλών, μέχρι τώρα γίνεται μέσω παρατήρησης από τους εργαζομένους του Εστιατορίου και τον Barman, για τυχόν ελλείψεις σε

τετράδια. Αυτός είναι ένας όχι και τόσο αποδοτικός τρόπος καθώς δεν είναι εύκολα εφικτό να παρακολουθηθεί η ποσότητα που καταναλώνεται, σε ποιο χρονικό διάστημα και τι έχει περισσότερη ζήτηση.

Με την απόκτηση και εγκατάσταση ενός WMS, το ξενοδοχείο θα μπορέσει να διαχειριστεί όλες αυτές τις ενέργειες πιο αποτελεσματικά και πιο αποδοτικά. Συγκεκριμένα, η χρήση του συγκεκριμένου συστήματος θα βοηθήσει την εν λόγω επιχείρηση να κρατάει αρχείο στις επιμέρους παραγγελίες που γίνονται σε προμηθευτές. Οι εργαζόμενοι που είναι υπεύθυνοι για την πραγματοποίηση των επιμέρους παραγγελιών, θα μπορούν να εισαγάγουν τις ποσότητες που παραλήφθηκαν αλλά και να αυξομειώνουν ανάλογα τις ποσότητες ανάλογα με την χρήση τους. Στην αγορά υπάρχει μεγάλη πληθώρα αντίστοιχων συστημάτων/προγραμμάτων. Το ξενοδοχείο επειδή ακόμη είναι μια μικρομεσαία επιχείρηση, δεν χρειάζεται ένα πλήρως εξελιγμένο πρόγραμμα, καθώς είναι περιορισμένα τα εργαλεία που χρειάζεται να χρησιμοποιηθούν.

Πιο αναλυτικά, στο πρόγραμμα θα πρέπει να αποθηκεύονται όλες οι ποσότητες των πρώτων υλών και των τροφίμων που βρίσκονται στις αποθήκες της κουζίνας και του bar/café. Επίσης, θα πρέπει οι εργαζόμενοι να μπορούν να μειώνουν και να αυξάνουν ανάλογα τις ποσότητες των υλών αυτών, ανάλογα την ζήτηση αλλά και τις παραλαβές που πραγματοποιούνται. Ακόμη, το σύστημα θα πρέπει να ενημερώνει κατάλληλα τους ενδιαφερόμενους για ανάγκη πραγματοποίησης παραγγελιών. Ένα σύστημα WMS, μπορεί να διαχειρίζεται τα τιμολόγια και τα αποκόμματα από τους προμηθευτές, ώστε να γίνεται καλύτερη μηχανοργάνωση των εγγράφων. Τέλος, διευκολύνεται έλεγχος που πρέπει να πραγματοποιείται από την Γενική Διευθύντρια, καθώς το πρόγραμμα μπορεί να βρίσκεται εγκατεστημένο και στον υπολογιστή που βρίσκεται στο γραφείο της.

Όλα αυτά τα στοιχεία θα αποθηκεύονται στο WMS και έτσι θα διευκολύνεται και η παρακολούθηση των ελλείψεων των πρώτων υλών και των τροφίμων. Με αυτό το τρόπο, οι εργαζόμενοι δε θα χρειάζεται πια να καταγράφουν χειρόγραφα τις ελλείψεις. Παράλληλα αυτό το σύστημα μπορεί να συνδεθεί με το Ermis Pro του ξενοδοχείο, ώστε να παρακολουθούνται πιο αποδοτικά από όλους τους ενδιαφερόμενους.

Το WMS προσφέρει πολλά πλεονεκτήματα στην επιχείρηση. Αρχικά, τη βοηθά να έχει μια πιο σφαιρική εικόνα για την κατανάλωση, την χρηστικότητα των πρώτων υλών, ακόμη και τις προτιμήσεις των πελατών και τον ανεφοδιασμό. Όλα αυτά συμβάλλουν στην μείωση του χρόνου που σπαταλάτε σε τέτοιες ενέργειες που ως τώρα γινόντουσαν με την χρήση χειρόγραφων αρχείων. Οι ενέργειες της αποθήκης πλέον θα χρειάζονται λιγότερο χρόνο. Η παραλαβή, η αποθήκευση και η διαχείριση των τροφίμων θα είναι πολύ πιο αποτελεσματική καθώς τα στοιχεία θα καταγράφονται πλήρως.

Συνεπώς αυτός ο χρόνος που παλαιότερα διατίθονταν για αυτές τις διεργασίες τώρα μπορεί να αξιοποιηθεί πιο αποδοτικά, αυξάνοντας την επίδοση της επιχείρησης. Με βάση, λοιπόν, αυτά τα δεδομένα είναι πλέον πιο εύκολο για την επιχείρηση να καταλάβει το κοινό της, να κάνει προβλέψεις και προγραμματισμό, ώστε να μπορεί να καλύψει έκτακτες ανάγκες που θα μπορούσαν να προκύψουν. Καταλήγοντας, μέσω αυτού του είδους της αυτοματοποίησης εκτός όλων των πλεονεκτημάτων που αναφέρθηκαν κάτι ακόμα πολύ σημαντικό είναι ότι θα αποφευχθούν τα λάθη που ήταν αποτέλεσμα της ανθρώπινης παρέμβασης.

4.2 Συνεργασία με Digital Agency

Το digital agency είναι ιδιαίτερα κρίσιμο για μια νεοεισαχθείσα επιχείρηση όπως είναι το ξενοδοχείο Athens Starlight Hotel. Πρέπει να τονιστεί πως το digital agency, θα πρέπει να αποτελείται από ειδικά καταρτισμένο προσωπικό ή να έχει πελάτες οι οποίοι ανήκουν στον κλάδο του τουρισμού. Με το digital agency, θα μπορέσει να γίνει καλύτερη διαχείριση των κοινωνικών μέσω δικτύωσης, το Facebook και το Instagram, αλλά και να γίνει καλύτερη χρήση των Online Travel Agencies. Πιο αναλυτικά, στις σελίδες που διατηρεί η επιχείρηση σε Facebook και Instagram, θα πρέπει να γίνεται αρκετά συχνή (σχεδόν μια φορά ανά ημέρα ή και πιο αραιά) δημοσίευση φωτογραφιών και αναρτήσεων, ώστε να αυξηθεί το engagement που υπάρχει στους επισκέπτες.

Επίσης, τα social media θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν ως βασικό κανάλι προώθησης και διαφήμισης του ξενοδοχείου. Κάτι τέτοιο είναι, αρκετά εύκολο στην πραγματοποίησή του, αφού τα digital agency γνωρίζουν εξ ολοκλήρου τα εργαλεία, που μπορούν να χρησιμοποιηθούν ώστε να γίνεται καλύτερη στόχευση των διαφόρων target groups. Ακόμη, το ξενοδοχείο μιας και απευθύνεται κυρίως σε πελάτες από το εξωτερικό μπορεί να γίνει συνεργασία με κάποιον διεθνή influencer. Ο influencer δεν χρειάζεται να είναι ιδιαίτερα γνωστός, αλλά θα πρέπει το κοινό του να ανταποκρίνεται στην πελατεία που το ξενοδοχείο θέλει να προσελκύσει.

Επιπλέον, ένα digital agency μπορεί να αποβεί ιδιαίτερα χρήσιμο στην προβολή της ιστοσελίδας του ξενοδοχείου, ώστε να μειωθούν οι μεγάλες προμήθειες που δίνονται στα ηλεκτρονικά ταξιδιωτικά πρακτορεία. Κάτι τέτοιο, μπορεί να γίνει με την βελτίωση του Search Engine Optimization (SEO) αλλά και την προώθηση του site μέσω Google AdWords και συναφών εργαλείων. Με την βελτίωση του SEO, το ξενοδοχείο θα μπορέσει να ανέβει στα αποτελέσματα της μηχανής αναζήτησης, χωρίς να πρέπει να πληρώνει για διαφημίσεις. Ωστόσο, για να προκύψει κάτι τέτοιο παίζει σημαντικό ρόλο η αναγνωσιμότητα του site και το πόσο ο κόσμος γνωρίζει για το ξενοδοχείο. Για να προκύψει κάτι τέτοιο, θα πρέπει να χρησιμοποιηθεί όλη η γκάμα των εργαλείων που προσφέρει το Google Suite.

Επιπρόσθετα, κρίνεται απαραίτητη και η διαχείριση της προβολής του ξενοδοχείου στα ηλεκτρονικά ταξιδιωτικά πρακτορεία. Ειδικότερα, τα online travel agencies (OTA) προσφέρουν μια πληθώρα εργαλείων για την προβολή του ξενοδοχείου σε υψηλότερη θέση στο σύστημα αναζήτησής τους. Ορισμένα από αυτά τα εργαλεία, είναι η εγγραφή του ξενοδοχείου στα προγράμματα επιβραβεύσεων, όπως “Genius” για το booking και “Secret Prices” για το Hotels. Τα ξενοδοχεία που συμμετέχουν στα συγκεκριμένα προγράμματα επιβράβευσης εμφανίζονται σημαντικά πιο υψηλά στις αναζητήσεις και συνήθως προτείνονται από τα ίδια τα OTA.

Ακόμη, ένα σημαντικό σημείο των online travel agencies που μπορεί να διαχειριστεί το digital agency είναι οι κριτικές που γίνονται από επισκέπτες του ξενοδοχείου. Από τα πρώτα βήματα, θα πρέπει να υπάρχει συνεχή παρακολούθηση των κριτικών αυτών και η όσο το δυνατόν πιο σύντομη (σε χρόνο) απάντησή τους, κατά προτίμηση στην γλώσσα του επισκέπτη. Επίσης, μπορεί να γίνει συλλογή διαφόρων σχολίων ή παραπόνων, που έχουν γίνει από επισκέπτες. Με αυτόν τον τρόπο, η επιχείρηση μπορεί να αντιληφθεί καλύτερα τα μειονεκτήματα και τα πλεονεκτήματά της, και να διορθώσει ή να προωθήσει, αντίστοιχα, τα στοιχεία αυτά.

4.3 Ενοποίηση των Πληροφοριακών Συστημάτων του ξενοδοχείου

Το ξενοδοχείο χρησιμοποιεί σε καθημερινή βάση ορισμένα πληροφοριακά συστήματα για την διαχείριση των κρατήσεων. Αυτά είναι το Ermis Pro και το channel Manager, όπως έχουν αναφερθεί στην ενότητα 1.10. Δεδομένου πως αυτά τα συστήματα διαχειρίζονται κρατήσεις, που γίνονται στο ξενοδοχείο, κρίνεται απαραίτητο να ενοποιηθούν. Με τον τρόπο αυτό δεν θα χρειάζεται η παρέμβαση ανθρώπινης προσπάθειας. Συγκεκριμένα, θα πρέπει να δημιουργηθούν ειδικά διαμορφωμένα APIs και REST APIs, τα οποία θα αναλαμβάνουν την ενσωμάτωση (integration) των δεδομένων που διαχειρίζονται αυτά τα δυο συστήματα.

Πρέπει να τονιστεί πως η ενσωμάτωση αυτή είναι ιδιαίτερα εύκολη καθώς το Web Hotelier, έχει ήδη διαθέσιμα API, τα οποία χρησιμοποιούνται για αντίστοιχες διεργασίες.

Επομένως, ο receptionist πλέον δεν θα χρειάζεται να παρεμβαίνει στο Ermis Pro, ώστε να προσθέτει τις κρατήσεις που γίνονται μέσω των Online Travel Agencies. Αντ’ αυτού, το channel Manager θα είναι υπεύθυνο για να μεταφέρει όλες τις κρατήσεις που έχει συλλέξει, και στην συνέχεια το Ermis Pro θα αναλαμβάνει να τις καταχωρίσει στο σύστημα. Καταλήγοντας, μέσω αυτού του είδους της αυτοματοποίησης εκτός όλων των πλεονεκτημάτων που αναφέρθηκαν κάτι ακόμα πολύ σημαντικό είναι ότι θα αποφευχθούν τα λάθη που ήταν αποτέλεσμα της ανθρώπινης παρέμβασης.

4.4 Χρήση ενδοεπικοινωνίας μεταξύ ομάδων

Σημαντική παρέμβαση αποτελεί και η χρήση ενδοεπικοινωνίας για την συνεργασία των διαφόρων ομάδων εργαζομένων. Συγκεκριμένα, στην ενότητα 1.9.2.2 γίνεται μια μικρή αναφορά για τον τρόπο που πραγματοποιείται η επικοινωνία της Υποδοχής με την ομάδα Καθαριότητας. Η ομάδα της Υποδοχής εξάγει το πρόγραμμα καθαριότητας και στην συνέχεια το δίνει στις καμαριέρες. Ωστόσο κάτι τέτοιο είναι ιδιαίτερα χρονοβόρο, κοστοβόρο και μη αποτελεσματικό αρκετές φορές.

Στο συγκεκριμένο σημείο μπορεί να γίνει η χρήση ειδικών μέσω επικοινωνίας, για παράδειγμα smartphones ή tablets, τα οποία θα χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την μεταφορά του προγράμματος καθαριότητας μεταξύ των δυο ομάδων. Επίσης, τα μέσα επικοινωνίας θα χρησιμοποιούνται και για την ενημέρωση των δυο ενδιαφερόμενων ομάδων.

4.5 Αυτοματοποίηση Διαδικασιών

Κλείνοντας αυτή τη μελέτη, η τελευταία αλλαγή που θα πρότεινα να γίνει στην επιχείρηση είναι η αυτοματοποίηση κάποιων διαδικασιών. Τέτοιες, θα μπορούσε να είναι διαδικασίες της παραγωγής των τροφίμων που παρασκευάζονται στο πρωινό. Για παράδειγμα, θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν ποιο αποδοτικά σκεύη για την παραγωγή τηγανιτών αυγών, τα οποία πολλές φορές στο πρωινό έχουν αρκετά υψηλή ζήτηση. Αυτή η προσθήκη θα μειώσει κατά πολύ το χρόνο παραγωγής των πιάτων, μειώνοντας την αναμονή και αυξάνοντας την ικανοποίηση των πελατών. Επίσης, το ξενοδοχείο θα πρέπει να επενδύσει σε μια καλή καφετιέρα αλλά και συσκευή παραγωγής χυμών, τα οποία θα μειώσουν κατά πολύ τον χρόνο και την ανθρώπινη προσπάθεια.

Ακόμη, κρίνεται απαραίτητη η αγορά εξοπλισμού για την καθαριότητα και το σιδέρωμα των λινών. Ειδικότερα, θα πρέπει να γίνει αγορά πλυντηρίων και στεγνωτηρίων, καθώς και ειδικών πρεσών και κυλίνδρων, τα οποία θα αναλαμβάνουν το σιδέρωμα των διαφόρων λινών. Τέλος, όλα τα παραπάνω φυσικά μειώνουν κατά πολύ τον χρόνο και το κόστος που χρειάζονται για την πραγματοποίηση των επιμέρους διαδικασιών.

Παράρτημα Α: Τεκμηρίωση και μοντελοποίηση κύριας διαδικασίας με χρήση του ARIS

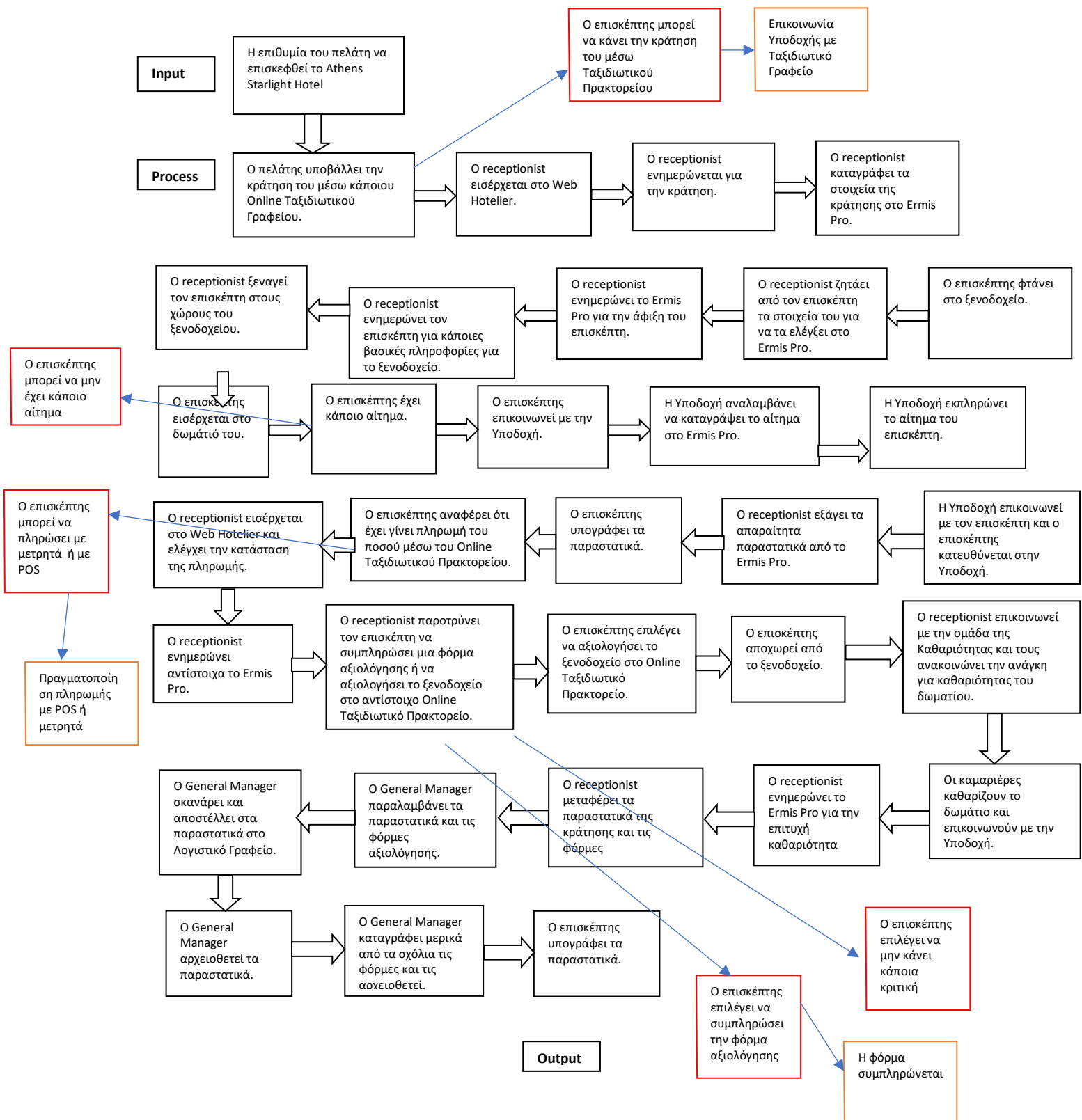
Η τεκμηρίωση της κύριας επιχειρηματικής διαδικασίας αναφέρεται πιο πάνω στην ενότητα 1.9.1. Παρακάτω, παρατίθεται το Business Process Document, όπως προέκυψε από αυτή, καθώς και το διάγραμμα που του αντιστοιχεί.

Name of Process:	Άφιξη & Αναχώρηση Επισκεπτών		
Process Owner:			
Created By:	Athens Starlight Hotel	Last Updated By:	
Date Created:	29/05/2019	Last Revision Date:	
Process Purpose:	Ο σκοπός της κύριας διαδικασίας «Άφιξη & Αναχώρηση Επισκεπτών» είναι η εξυπηρέτηση του επισκέπτη από την δημιουργία της κράτησης έως την αναχώρηση του από το ξενοδοχείο Athens Starlight Hotel.		
Process Scope:	Η συγκεκριμένη διαδικασία αφορά κάθε κράτηση η οποία έχει δημιουργηθεί από κάθε κανάλι κράτησης.		

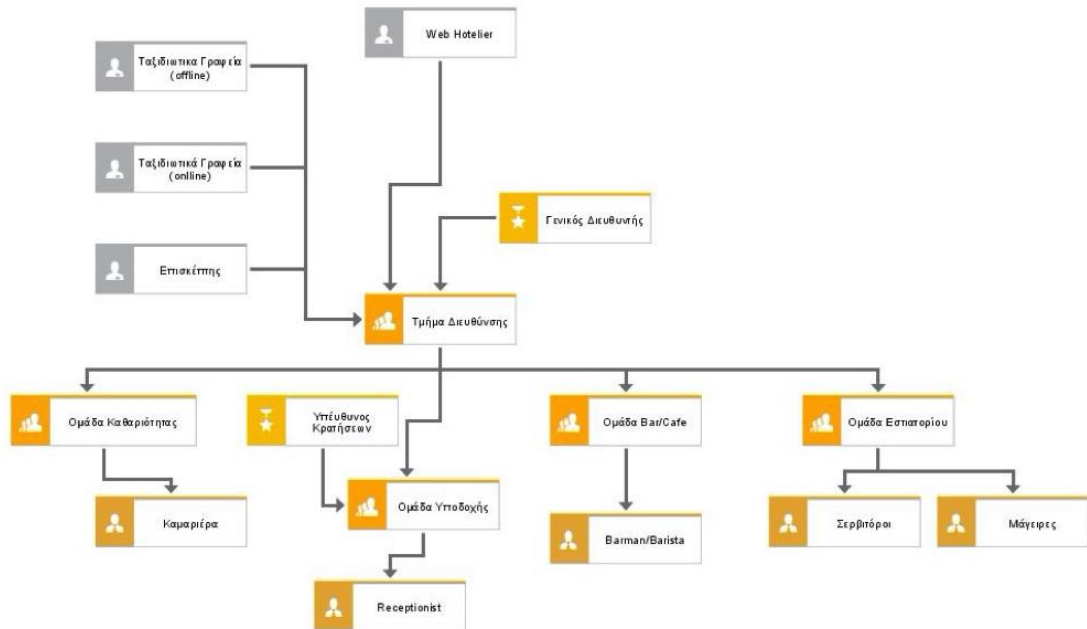
Process Input:	Η είσοδος για την διαδικασία είναι η επιθυμία του επισκέπτη να διαμείνει στο Athens Starlight Hotel.
Process Boundaries:	Οι δραστηριότητες μεταξύ της εισόδου και της εξόδου της διαδικασίας ορίζουν τα όρια της. Συγκεκριμένα, ο όριο εκκίνησης της διαδικασίας είναι η δημιουργία κράτησης με έναν από τους τρεις προσφερόμενους τρόπους(Ηλεκτρονικό Ταξιδιωτικό Γραφείο, Ταξιδιωτικό Γραφείο ή με κατευθείαν επικοινωνία με την Υποδοχή). Το όριο του τερματισμού της διαδικασίας είναι η αρχειοθέτηση και αποστολή των παραστατικών της κράτησης από τον Γενικό Διευθυντή στο Λογιστικό Γραφείο.
Process Flow:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Κάποιος επισκέπτης έχει ανάγκη να κάνει κράτηση στο Athens Starlight Hotel. 2. Ο πελάτης υποβάλλει την κράτηση του μέσω κάποιου Online Ταξιδιωτικού Γραφείου. 3. Ο receptionist εισέρχεται στο σύστημα Web Hotelier. 4. Ο receptionist ενημερώνεται για την κράτηση. 5. Ο receptionist εισέρχεται στο σύστημα Ermis Pro. 6. Ο receptionist καταγράφει τα στοιχεία της κράτησης στο Ermis Pro. 7. Ο επισκέπτης φτάνει στο ξενοδοχείο. 8. Ο receptionist ζητάει από τον επισκέπτη τα στοιχεία του για να τα ελέγξει στο Ermis Pro. 9. Ο receptionist ενημερώνει το Ermis Pro για την άφιξη του επισκέπτη. 10. Ο receptionist ενημερώνει τον επισκέπτη για κάποιες βασικές πληροφορίες για το ξενοδοχείο. 11. Ο receptionist ξεναγεί τον επισκέπτη στους χώρους του ξενοδοχείου. 12. Ο επισκέπτης εισέρχεται στο δωμάτιό του. 13. Ο επισκέπτης έχει κάποιο αίτημα. 14. Ο επισκέπτης επικοινωνεί με την Υποδοχή. 15. Η Υποδοχή αναλαμβάνει να καταγράψει το αίτημα στο Ermis Pro. 16. Η Υποδοχή εκπληρώνει το αίτημα του επισκέπτη. 17. Η ημέρα της αναχώρησης έχει φτάσει. 18. Η Υποδοχή επικοινωνεί με τον επισκέπτη και ο επισκέπτης κατευθύνεται στην Υποδοχή. 19. Ο receptionist εξάγει τα απαραίτητα παραστατικά από το Ermis Pro. 20. Ο επισκέπτης υπογράφει τα παραστατικά. 21. Ο επισκέπτης αναφέρει ότι έχει γίνει πληρωμή του ποσού μέσω του Online Ταξιδιωτικού Πρακτορείου. 22. Ο receptionist εισέρχεται στο Web Hotelier και ελέγχει την κατάσταση της πληρωμής. 23. Ο receptionist ενημερώνει αντίστοιχα το Ermis Pro. 24. Ο receptionist παροτρύνει τον επισκέπτη να συμπληρώσει μια φόρμα αξιολόγησης ή να αξιολογήσει το ξενοδοχείο στο αντίστοιχο Online Ταξιδιωτικό Πρακτορείο. 25. Ο επισκέπτης επιλέγει να αξιολογήσει το ξενοδοχείο στο Online Ταξιδιωτικό Πρακτορείο. 26. Ο επισκέπτης αποχωρεί από το ξενοδοχείο. 27. Ο receptionist επικοινωνεί με την ομάδα της Καθαριότητας και τους ανακοινώνει την ανάγκη για καθαριότητας του δωματίου.

	<p>28. Οι καμαριέρες καθαρίζουν το δωμάτιο και επικοινωνούν με την Υποδοχή.</p> <p>29. Ο receptionist ενημερώνει το Ermis Pro για την επιτυχή καθαριότητα του δωματίου.</p> <p>30. Ο receptionist μεταφέρει τα παραστατικά της κράτησης και τις φόρμες αξιολόγησης στον General Manager.</p> <p>31. Ο General Manager παραλαμβάνει τα παραστατικά και τις φόρμες αξιολόγησης.</p> <p>32. Ο General Manager σκανάρει και αποστέλλει στα παραστατικά στο Λογιστικό Γραφείο.</p> <p>33. Ο General Manager καταγράφει μερικά από τα σχόλια τις φόρμες και στην συνέχεια τις αρχειοθετεί.</p> <p>34. Ο General Manager αρχειοθετεί τα παραστατικά.</p>
Process Output:	Το όριο τερματισμού είναι η αρχειοθέτηση των παραστατικών της κράτησης στο αρχείο κρατήσεων.
Exceptions to Normal Process Flow:	<p>1. Στο βήμα 2. Ο επισκέπτης μπορεί να κάνει την κράτηση του μέσω Ταξιδιωτικού Πρακτορείου ή με απευθείας επικοινωνία με την Υποδοχή. Σε αυτή την περίπτωση στο βήμα 3. ο receptionist επικοινωνεί με το αντίστοιχο Ταξιδιωτικό Γραφείο.</p> <p>2. Στο βήμα 14. Ο επισκέπτης μπορεί να μην έχει κάποιο αίτημα. Επομένως τα βήματα 14-17 αναιρούνται.</p> <p>3. Στο βήμα 22 και βήμα 23, ο επισκέπτης μπορεί να επιλέξει να πληρώσει εκείνη την στιγμή μέσω POS ή μετρητών.</p> <p>4. Στο βήμα 26 μπορεί να μην επιλέξει να κάνει κάποια κριτική ή μπορεί να συμπληρώσει την φόρμα. Σε αυτή την περίπτωση ο receptionist παραδίδει την φόρμα στον επισκέπτη, ο επισκέπτης την συμπληρώνει και την επιστρέφει στον receptionist.</p>
Control Points and Measurements:	<p>1. Ένα σημείο ελέγχου είναι το βήμα 8 που ο receptionist ελέγχει τα στοιχεία του επισκέπτη.</p> <p>2. Σημείο ελέγχου είναι το βήμα 23 όπου ο receptionist ελέγχει το Web Hotelier για την κατάσταση της πληρωμής.</p>

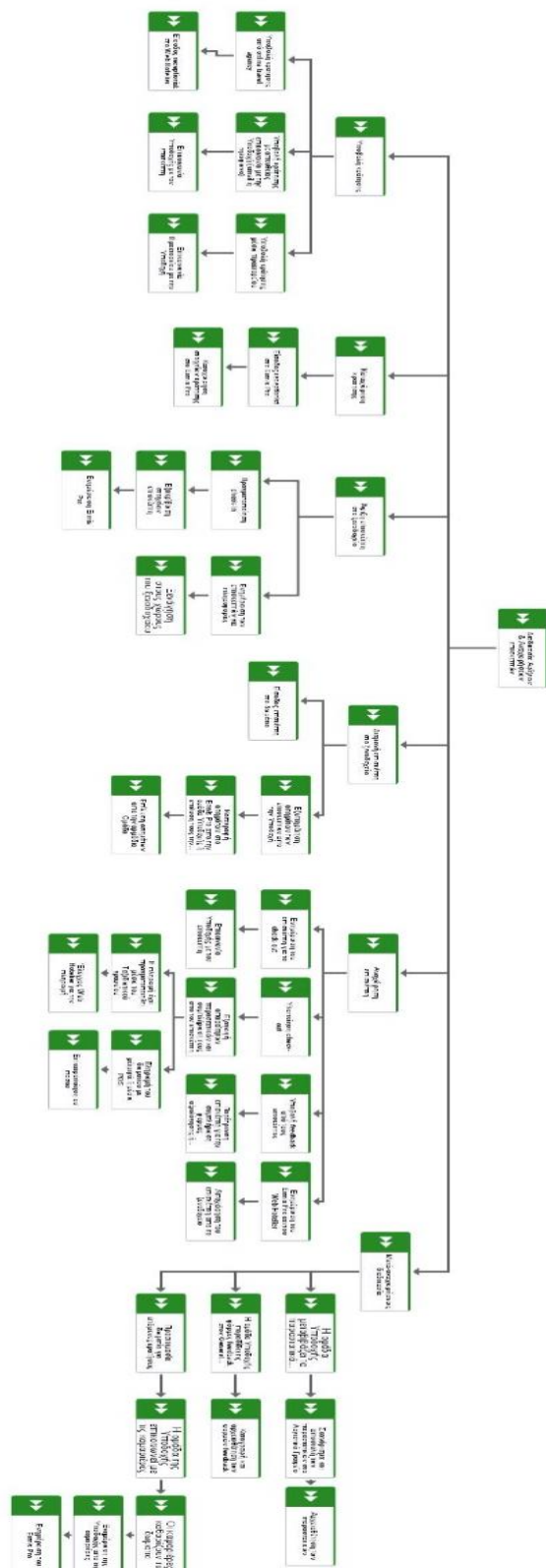
SAMPLE BUSINESS PROCESS FLOW DIAGRAM



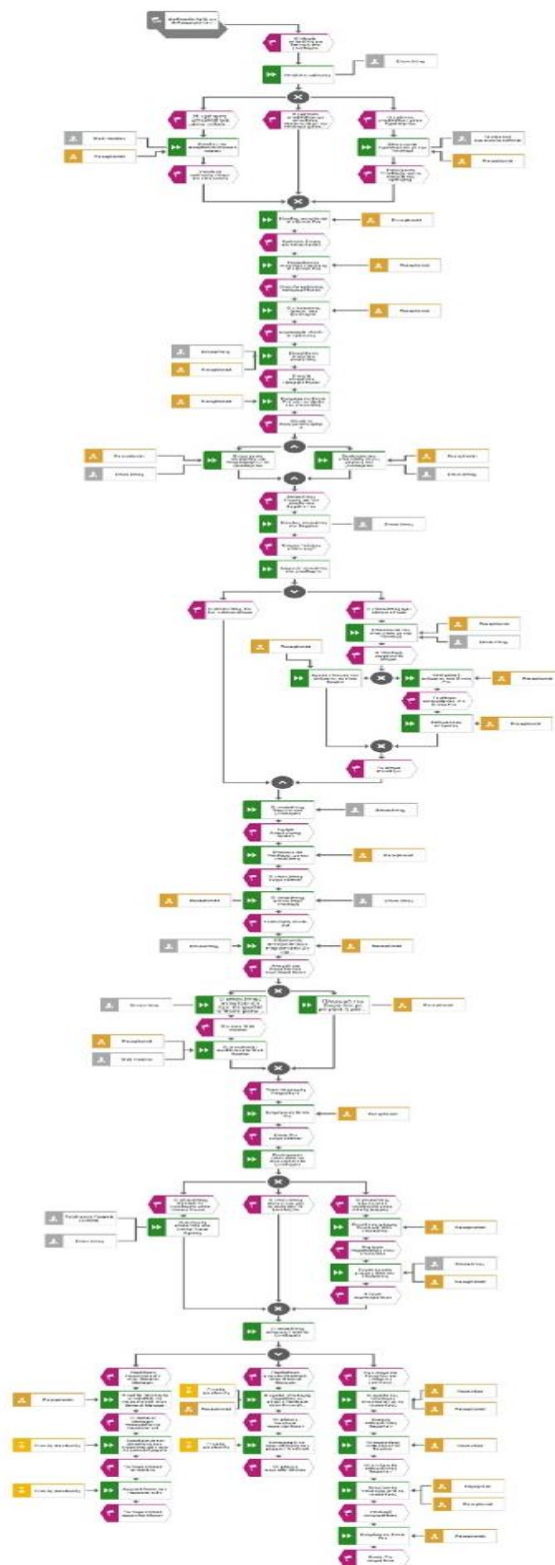
ORGANIZATIONAL CHART



FUNCTION TREE



EEPC DIAGRAM



Βιβλιογραφία – Πηγές

- 2 συναντήσεις με την Γενική Διευθύντρια και 1 επίσκεψη στο χώρο του ξενοδοχείου
- Σημειώσεις: Αρχές & Τεχνικές Ανάλυση και Μοντελοποίησης Επιχειρηματικών Συστημάτων και Διαδικασιών.
- Site Athens Starlight Hotel <https://www.athensstarlight.com/>