



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΠΑΤΡΩΝ  
UNIVERSITY OF PATRAS

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΑΤΡΩΝ

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ  
(πρώην Τμήμα Λογιστικής & Χρηματοοικονομικής – Μεσολόγγι)

Πτυχιακή Εργασία

**ΘΕΜΑ : «Διοικητική και Λογιστική Οργάνωση  
Ξενοδοχειακής Μονάδας»**

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ: ΓΙΩΤΣΑ ΜΑΡΙΑ Α.Μ.: 16043**

**ΠΟΥΡΝΑΡΑ ΜΑΡΙΑ - ΝΙΚΟΛΕΤΑ Α.Μ.: 16487**

Επιβλέπουσα καθηγήτρια: Σβίγγου Αργυρώ

Μεσολόγγι

2020

## **Πνευματικά δικαιώματα**

Copyright © Πανεπιστήμιο Πατρών, [2020]

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Δηλώνουμε ρητά ότι η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής εργασίας και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής. Οι πηγές που χρησιμοποιήθηκαν αναφέρονται στη βιβλιογραφία. Τυχόν λάθη και παραλήψεις βαρύνουν τους συγγραφείς.

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Μέσα από την εργασία αυτή θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε θερμά τον καθηγητή κ. Παππά Γεώργιο, για την εποπτεία και υποστήριξή του στο σχεδιασμό και υλοποίηση της πτυχιακής μας.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η καταγραφή των οικονομικών γεγονότων κάθε Ξενοδοχειακής μονάδας είναι και ο σημαντικότερος τρόπος παρακολούθησης της αποδοτικότητάς της και της επίτευξης του κέρδους. Κάθε απόφαση σχετικά με αξιολόγηση και την αξιοποίηση των στοιχείων της πρέπει να γίνεται μετά από έλεγχο των αποφάσεων από τα ανώτερα διοικητικά στελέχη.

Είναι αναγκαίο επομένως, κάθε οικονομικό γεγονός να υπόκειται σε μία Λογιστική οργάνωση τέτοια, ώστε να πληροφορεί κάθε στιγμή το ανώτερο στέλεχος σχετικά με την περιουσιακή κατάσταση και την εξέλιξη των μεταβολών της Ξενοδοχειακής επιχείρησης, αλλά και να προσφέρει άμεσα τις πληροφορίες και για σημαντικά οικονομικά μεγέθη όπως παραγωγικότητα, αποδοτικότητα, ρευστότητα, τα οποία αποτελούν σημαντικά συστατικά επιτυχίας για την ξενοδοχειακή μονάδα.

Επομένως η Ξενοδοχειακή Λογιστική αποτελεί σημαντική παράμετρο για την ανάπτυξη και την αποδοτικότητα των ξενοδοχείων. Οι πληροφορίες που προκύπτουν σχετικά με την κίνηση του ταμείου, των πελατών, των αναλώσιμων υλικών κ.λ.π., δίνουν απαραίτητες πληροφορίες και για τη λήψη σοβαρών και μελλοντικών αποφάσεων.

Εξίσου σημαντικός είναι και ο κλάδος της Διοικητικής Λογιστικής. Θεωρείται πρωτίστης σημασίας πριν τη λήψη αποφάσεων για την επιχείρηση. Με την Διοικητική Λογιστική δίνονται πληροφορίες που αφορούν την έρευνα αγοράς σχετικά με τις επιθυμίες και τις προσδοκίες των πελατών και τις λογιστικές πληροφορίες, που εξετάζουν τα δεδομένα, προκειμένου να εκτελέσουν νέους προϋπολογισμούς. Μεταξύ τους υπάρχει στενή αλληλεξάρτηση.

**Λέξεις Κλειδιά:** Ξενοδοχειακή, Λογιστική, Διοικητική Οργάνωση, Αποδοτικότητα, Κέρδος

## **ABSTRACT**

The recording of the economic events of each hotel unit is also the most important way of monitoring its profitability and profitability. Any decision to evaluate and exploit its data should be made after an audit prior to the decisions of the senior management.

It is therefore necessary that every economic event be subject to one accounting organization such as to inform at any moment the senior executive about the property situation and the evolution of hotel business changes, but also to provide immediate information on important financials such as productivity, profitability, liquidity, which are absolutely necessary to plan the action of the business.

Therefore, Hotel Accounting is an important parameter for the development and efficiency of hotels. The resulting information on the movement of the fund, customers, consumables, etc., also provides the necessary information for making serious and future decisions.

Equally important is the field of administrative accounting. Its use by hotel managers is of prime importance before making business decisions. Administrative accountancy provides market research information about customer desires and expectations and accounting information that is looking at the data in order to execute new budgets. There is close interdependence among them.

**Keywords:** Hotel, Accounting, Administration, Profitability, Profit

## Περιεχόμενα

Κεφάλαιο 1ο : Λογιστική μιας επιχείρησης.....	02
1.1 Τι είναι η Λογιστική.....	02
1.2 Διακρίσεις της Λογιστικής.....	03
1.3 Ξενοδοχειακή Λογιστική .....	04
1.4 Προβλήματα και Ιδιομορφίες της Ξενοδοχειακής Λογιστικής.....	07
Κεφάλαιο 2ο : Διοικητική Οργάνωση μιας επιχείρησης .....	09
2.1 Στοιχεία επιχειρήσεων.....	09
2.2 Τι είναι διοίκηση μιας Ξενοδοχειακής επιχείρησης.....	12
2.3 Επίπεδα Διοικητικής Οργάνωσης μίας Ξενοδοχειακής μονάδας.....	13
2.4 Λειτουργικός και Στρατηγικός Προγραμματισμός .....	14
2.5 Ομαδοποίηση ΓΛΣ στα ξενοδοχεία .....	16
2.6 Λειτουργίες - Τμήματα μιας Ξενοδοχειακής επιχείρησης .....	34
2.7 Εκθέσεις & Αναφορές.....	36
2.8 Εφοδιασμός Τμημάτων - Εφαρμογή Λογιστικών Προτύπων .....	38
2.9 Εφαρμογή SAP.....	39
2.10 Εφαρμογή Αλέξανδρος .....	40
Κεφάλαιο 3ο : Οργάνωση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων .....	49
3.1 Υπηρεσίες Ξενοδοχειακών Μονάδων.....	49
3.2 Τμήμα Υποδοχής και Πληροφοριών.....	52
3.3 Τμήμα Τηλεπικοινωνιών και Κρατήσεων.....	53
3.4 Υπηρεσία Ταμείου .....	53
3.4.1 Μετρητά.....	54
3.4.2 Συνάλλαγμα (Foreign currency) .....	55
3.4.3 Ταξιδιωτικές Επιταγές (Treveller's Cheques) .....	55
3.4.4 Προσωπική Επιταγή (Cheque).....	56
3.4.5 Πιστωτικές Κάρτες (Credit Cards) .....	56
3.5 Προβλήματα Ξενοδοχειακής Λογιστικής .....	57

3.6 Παράδειγμα εφαρμογής της Main Courante .....	58
3.7 Έλεγχος Εσόδων και Εξόδων κατά κλάδο εκμετάλλευσης .....	62
3.7.1 Έλεγχος εσόδων δωματίων .....	63
3.7.2 Διαχείριση εσόδων εστιατορίου .....	64
3.7.3 Διαχείριση εσόδων bar.....	66
3.8 Έλεγχος αποθήκης αναλωσίμων και μη αναλωσίμων αγαθών - Έλεγχος αναλωσίμων αγαθών .....	67
Κεφάλαιο 4ο : Λογιστικές εργασίες σε μία Ξενοδοχειακή επιχείρηση.....	69
4.1 Πάγια.....	69
4.1.1 Λογιστικός Προσδιορισμός της Διαδικασίας Αγορών Παγίων.....	70
4.2 Αποθέματα .....	71
4.3 Έσοδα.....	72
4.3.1 Παρακολούθηση των Ξενοδοχειακών Εσόδων .....	73
4.4 Έξοδα .....	74
4.5 (Φ.Π.Α) Και λοιποί φόροι – Οι συντελεστές του (Φ.Π.Α). .....	76
4.6 Τέλος Διαμονής σε ξενοδοχεία .....	78
4.7 Η Χρήση Δεικτών στις Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις .....	79
4.8 Τα Μειονεκτήματα των Αριθμοδεικτών .....	81
4.9 Οι νέες τάσεις διοικητικής οργάνωσης στον διεθνή χώρο.....	82
4.10 Hotel management.....	87
4.11 Οργανόγραμμα .....	88
Συμπεράσματα .....	93
Βιβλιογραφία .....	95

## Εικόνες

Εικόνα 1. Επίπεδα Διοίκησης .....	14
Εικόνα 2. Ξενοδοχειακό Λογιστικό Σχέδιο. Πηγή: <a href="http://www.sotele.gr">www.sotele.gr</a> .....	33
Εικόνα 3. Λειτουργίες ξενοδοχείου .....	34
Εικόνα 4. Η εξειδικευμένη εφαρμογή SAP Business One .....	40
Εικόνα 5. Το πληροφοριακό σύστημα “ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ” .....	41
Εικόνα 6. Room allocation plan.....	41
Εικόνα 7. Κράτηση .....	42
Εικόνα 8. Τιμοκατάλογοι.....	43
Εικόνα 9. Δυνατότητα παρακολούθησης και εκτέλεσης αφίξεων, αναχωρήσεων, κινήσεων λογ/σμού. ....	44
Εικόνα 10. Main Courante .....	45
Εικόνα 11. Δωμάτια.....	46
Εικόνα 12. Reports.....	47
Εικόνα 13. Συνεργασία με Ambrosia (Pos) .....	47
Εικόνα 14. Συνεργασία με Γενική Λογιστική.....	48
Εικόνα 15. Τμήματα Ξενοδοχείου .....	50
Εικόνα 16. Τα τμήματα του ξενοδοχείου.....	51
Εικόνα 17. Υπηρεσία Ταμείου.....	53
Εικόνα 18. Προσωπική Επιταγή .....	56
Εικόνα 19. Παράδειγμα ημερήσιας αναλυτικής κατάστασης κίνησης πελατών.....	61
Εικόνα 20. Έλεγχος Εσόδων.....	63
Εικόνα 21. Βοη Εστιατορίου .....	64
Εικόνα 22. Λογαρισμός (ΑΠΥ) εστιατορίου.....	65
Εικόνα 23. Ημερήσια κίνηση εστιατορίου .....	65
Εικόνα 24. Εικόνα Εκμετάλευσης .....	66
Εικόνα 25. Διαχείριση Εσόδων Bar.....	67
Εικόνα 26. Hilton Athens.....	89
Εικόνα 27. Οργανόγραμμα “Hilton Athens” .....	90



## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ραγδαία ανάπτυξη της τουριστικής κίνησης έφερε και την εξάπλωση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων που κάθε χρόνο φιλοξενούν χιλιάδες πελάτες και συναλλάσσονται μαζί τους οικονομικά. Η Λογιστική καταγράφει αυτές τις σχέσεις, τις μελετά και προτείνει τρόπους και μεθόδους που θα αυξήσουν τα κέρδη των επιχειρήσεων.

Στην παρούσα εργασία εξετάζεται η Διοικητική και Λογιστική οργάνωση των ξενοδοχειακών μονάδων παρουσιάζοντας τις αρχές και τους κανόνες που πρέπει να ακολουθεί κάθε ξενοδοχειακή μονάδα.

- Στο πρώτο κεφάλαιο της εργασίας γίνεται ανάλυση της έννοιας της Λογιστικής καθώς και της Ξενοδοχειακής Λογιστικής.
- Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται η Διοικητική οργάνωση μιας επιχείρησης στο πλαίσιο της Ξενοδοχειακής Λογιστικής καθώς και οι κυριότεροι λογαριασμοί της.
- Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται μια περιγραφή της Οργάνωσης Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων.
- Στο τέταρτο κεφάλαιο αναλύονται Λογιστικές εργασίες σε μία ξενοδοχειακή επιχείρηση και παρουσιάζονται αναλυτικά ο φόρος του ΦΠΑ και των συντελεστών του καθώς και το τέλος διαμονής στα ξενοδοχεία.

Τέλος, παρατίθενται τα συμπεράσματα και η βιβλιογραφία που χρησιμοποιήθηκε για την συγκεκριμένη εργασία.

# Κεφάλαιο 1ο : Λογιστική μιας επιχείρησης

## 1.1 Τι είναι η Λογιστική

Η Λογιστική δημιουργήθηκε από την ανάγκη παρακολούθησης οικονομικών γεγονότων μίας επιχείρησης. Η Επιτροπή ορολογίας του Αμερικάνικου Ινστιτούτου των Ορκωτών Λογιστών (ICPA στο Ρεβανόγλου & Γεωργόπουλος, 2003) αναφέρει ότι η *«Λογιστική αποτελεί την καταχώρηση και την συστηματική κατάταξη, ταξινόμηση και τη συνοπτική απόδοση, κατά εύληπτο τρόπο, των συναλλαγών και γεγονότων που είναι εν μέρει τουλάχιστον οικονομικού χαρακτήρα και της επεξηγήσεως των αποτελεσμάτων από αυτά.»*

Ως Λογιστική ορίζεται ο επιστημονικός κλάδος, ο οποίος ασχολείται με τις δραστηριότητες των οικονομικών μονάδων όπως η συγκέντρωση, ο υπολογισμός, η καταχώρηση και η μετάδοση οικονομικών πληροφοριών, οι οποίες πρόκειται να βοηθήσουν τους ενδιαφερόμενους να πάρουν καλύτερες οικονομικές αποφάσεις. Η Λογιστική ως επιστήμη ενδιαφέρεται για την ακριβή ανάλυση, μέτρηση και καταχώρηση των οικονομικών στοιχείων μίας επιχείρησης, με αποτέλεσμα να εξάγονται χρήσιμες πληροφορίες ώστε να λαμβάνονται υπόψη πριν τη λήψη ορθών οικονομικών αποφάσεων. (Φραγκανδρέα, 2013)

Ο Baccouche (1992) αναφέρει ότι η Λογιστική αποτελεί την τεχνική απεικόνισης των οικονομικών επιδόσεων μίας επιχείρησης η οποία είναι χρήσιμη σε όσους έχουν οφέλη από την επίδοσή της και συγκεκριμένα οι μέτοχοι της εταιρείας, οι τράπεζες χρηματοδότησης, το δημόσιο. Σε έναν παρόμοιο ορισμό, η Λογιστική αναφέρεται ως ένα σημαντικό εργαλείο παροχής σημαντικών πληροφοριών για την επιχείρηση σε όσους ενδιαφέρονται για την οικονομική της πορεία της, με σκοπό το δημόσιο συμφέρον.

Η Λογιστική θεωρείται ότι βοηθά πιο πολύ στη λήψη αποφάσεων τους χρήστες που βρίσκονται εντός της επιχείρησης παρά αυτούς που βρίσκονται εκτός της. (Gallhofer et al, 1999) Στους χρήστες των λογιστικών πληροφοριών περιλαμβάνονται ιδιοκτήτες, διευθυντές, πελάτες, και άλλοι που εργάζονται στις ξενοδοχειακές μονάδες.

Τέλος, στον ορισμό των Lewellyn et al (2007) η Λογιστική αναφέρεται ως ένα μέσο απεικόνισης του χρηματοοικονομικού κόσμου το οποίο περιγράφει τα υλικά

αλλά και τα άυλα περιουσιακά στοιχεία που έχει στη κατοχή του ένα φυσικό ή ένα νομικό πρόσωπο.

Η Λογιστική στηρίζεται πάνω σε συγκεκριμένους κανόνες οι οποίοι κατευθύνουν τους λογιστές για τη διαδικασία της αριθμητικής απεικόνισης των πληροφοριών. Σε αυτό το πλαίσιο χρησιμοποιεί ορισμένα πρότυπα, τα οποία είναι γνωστά ως Λογιστικές Αρχές, για να είναι σε θέση να πληροφορήσει τόσο τους εσωτερικούς όσο και τους εξωτερικούς χρήστες της επιχείρησης για τις δραστηριότητες της. Οι Λογιστικές Αρχές σε συνδυασμό με τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα δίνουν στην επιχείρηση τη δυνατότητα να λειτουργεί μέσα σε ένα πλαίσιο κανονισμών όπου εναρμονίζεται ολόκληρος ο κλάδος στον οποίο ανήκει η επιχείρηση. Η γνώση για τις βασικές Λογιστικές αρχές είναι πολύ χρήσιμη για τους λήπτες αποφάσεων. (Καραγιώργος, 2006)

Με τη χρήση των Λογιστικών Αρχών, η επιχείρηση μπορεί να συγκρίνει τα αποτελέσματά της με αυτά άλλων επιχειρήσεων και να λάβει τις κατάλληλες αποφάσεις έτσι ώστε να αυξήσει τη δυναμικότητά της στον κλάδο. Επιπλέον, οι αναγνώστες των χρηματοοικονομικών καταστάσεων της επιχείρησης μπορούν να έχουν μια πλήρη και αξιόπιστη εικόνα για την οικονομική θέση της εταιρείας. (Παππάς, 2017)

## 1.2 Διακρίσεις της Λογιστικής

Βασικός στόχος της Λογιστικής, αποτελεί η παροχή στα στελέχη των επιχειρήσεων, απαραίτητα στοιχεία σχετικά με τις οικονομικές αποφάσεις. Για το λόγο αυτό απαιτούνται διάφοροι κλάδοι λογιστικών πληροφοριών: (Παπαδέας, 2015, CIMA, 1996, Πασχαλίδης, 2009)

- **Χρηματοοικονομική ή Γενική Λογιστική:** Κύριο αντικείμενο του κλάδου αυτού αποτελεί ο προσδιορισμός ουσιαστικών στοιχείων που θα εμφανίσουν με ορθό τρόπο τα αποτελέσματα της κίνησης μίας Ξενοδοχειακής μονάδας. Αυτή η παροχή πληροφοριών αφορά κυρίως τους χρήστες εκτός της επιχειρηματικής μονάδας που θέλουν να έχουν γνώση των αποτελεσμάτων της έρευνας.
- **Διοικητική Λογιστική:** Σκοπός της είναι η παροχή πληροφόρησης έτσι ώστε να βοηθήσει τα στελέχη των επιχειρήσεων να πάρουν καλύτερες αποφάσεις.

- **Φορολογική ή Φοροτεχνική Λογιστική:** Αντικείμενό της αποτελεί η φορολογική δραστηριότητα και οι συνέπειές της στην επιχείρηση.
- **Ελεγκτική Λογιστική:** Ασχολείται με τον έλεγχο της ορθότητας και πληρότητας των Λογιστικών βιβλίων και εκθέσεων, με βάση τις Λογιστικές αρχές και την υπάρχουσα νομοθεσία καθώς και με την πρόληψη και την ανακάλυψη λαθών μέσω της ανάπτυξης μεθόδων και τεχνικών οι οποίες καθιστούν τον έλεγχο συντομότερο και αποτελεσματικότερο. Διακρίνεται σε Εσωτερική Ελεγκτική, η οποία αφορά εσωτερικό έλεγχο από την ίδια την επιχειρηματική μονάδα, και σε Εξωτερική Ελεγκτική η οποία διενεργείται από ανεξάρτητους Ορκωτούς Ελεγκτές - Λογιστές.
- **Δημόσια ή Κυβερνητική Λογιστική:** Ασχολείται με τον προϋπολογισμό και τον απολογισμό των εσόδων και εξόδων του κράτους, των δήμων και των κοινοτήτων. Στόχος της είναι η αποφυγή της οικειοποίησης και της κατασπατάλησης των χρημάτων του κράτους καθώς και η καταπολέμηση της διαφθοράς.
- **Διεθνής Λογιστική:** Ασχολείται με θέματα, τα προβλήματα τα οποία προκύπτουν από τις διεθνείς συναλλαγές των επιχειρηματικών μονάδων.
- **Ξενοδοχειακή Λογιστική:** Παρουσιάζει ορισμένες ιδιομορφίες, οι οποίες προέρχονται από τον τρόπο λειτουργίας και διαχείρισης της Ξενοδοχειακής εκμετάλλευσης, με αποτέλεσμα να επηρεάζεται η χρηματοοικονομική δομή των αντιστοίχων μονάδων.

### 1.3 Ξενοδοχειακή Λογιστική

Ο κλάδος των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων παρουσιάζει μία ραγδαία ανάπτυξη σε παγκόσμιο επίπεδο με την δημιουργία ξενοδοχειακών μονάδων οι οποίες εκτός από υπηρεσίες ύπνου προσφέρουν και άλλες παροχές ψυχαγωγία, άθληση, πολιτιστικές εκδηλώσεις, πραγματοποίηση συνεδρίων κτλ. Η δραστηριοποίηση αυτή προκάλεσε την εμφάνιση ολοένα και περισσότερων προβλημάτων Λογιστικής φύσης κάνοντας επιτακτική την ανάγκη για την δημιουργία ενός ξεχωριστού κλάδου στη Λογιστική, την Ξενοδοχειακή Λογιστική. (Παππάς, 2017)

Η ξενοδοχειακή Λογιστική έχει ως αντικείμενο την καταγραφή των περιουσιακών στοιχείων και της διάρθρωσης του ξενοδοχείου ανά πάσα στιγμή, την

παρακολούθηση των μεταβολών τους και την εξαγωγή των οικονομικών αποτελεσμάτων στο σύνολο για κάθε τμήμα εκμετάλλευσης και δραστηριότητας της Ξενοδοχειακής μονάδας χωριστά. (Καραχοντζίτης & Σαρλής, 1989)

Πληροφορεί και διαφωτίζει τη διοίκηση τόσο για την περιουσιακή κατάσταση της επιχείρησης και για το οικονομικό αποτέλεσμα όσο και για σημαντικά οικονομικά μεγέθη της επιχείρησης όπως η παραγωγικότητα, η αποδοτικότητα, η ρευστότητα και το νεκρό σημείο κύκλου εργασιών. Οι πληροφορίες που παρέχει η Ξενοδοχειακή Λογιστική είναι απαραίτητες για τη λήψη σοβαρών επεκτατικών και μελλοντικών αποφάσεων και τον προγραμματισμό της δράσης της επιχείρησης. Το ξενοδοχείο σήμερα είναι μια πολυσύνθετη επιχείρηση, η οποία κάνει χρήση της διαθέσιμης τεχνολογίας και τεχνογνωσίας για να επιδιώξει τα καλύτερα οικονομικά αποτελέσματα. (Ρούπας, Λαλούμης, 1998, Θεοχάρης, 2007)

Αποτελεί κλάδο της Γενικής Λογιστικής και ως εκ τούτου έχει τις ίδιες οικονομικές αρχές και χρησιμοποιεί το Ενιαίο Γενικό Λογιστικό Σχέδιο για την Λογιστική απεικόνιση των οικονομικών γεγονότων και συναλλαγών. Πολύ σημαντικό θέμα για κάθε επιχείρηση αποτελεί η αδυναμία της διοίκησης να ελέγχει αποτελεσματικά κάθε ενέργεια και δραστηριότητά της. Όσο μεγαλύτερο είναι το μέγεθος της Ξενοδοχειακής μονάδας τόσο πιο πολύπλοκος γίνεται και ο έλεγχος. Αποτέλεσμα, είναι η επιτακτική ανάγκη εύρεσης τρόπου ελέγχου και ανάλυσης δεδομένων σχετικά με όλες τις ενέργειες και τις δραστηριότητες ώστε να αποφέρει ένα αποτελεσματικό εσωτερικό έλεγχο στην επιχείρηση. (Νεγκάκης & Ταχυνάκης, 2013)

Οι βασικές αρχές της Λογιστικής που ακολουθούνται και από την Ξενοδοχειακή Λογιστική είναι οι παρακάτω: (Πασχαλίδης, 2010, Φραγκανδρέα, 2013)

- **Η αρχή της συνέχειας της δραστηριότητας της επιχείρησης.** Αποτελεί μία παράμετρο που προσδιορίζει την δραστηριότητα της επιχείρησης για μελλοντικά σχέδια και ασφάλεια σχετικά με την ρευστοποίηση της Ξενοδοχειακής μονάδας.
- **Η αρχή της αντικειμενικότητας και το επαληθεύσιμο των λογιστικών καταχωρήσεων.** Η Λογιστική και οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις της θα πρέπει να στηρίζονται σε στοιχεία τα οποία μπορούν να καθοριστούν και να επαληθευτούν με αντικειμενικό τρόπο.

- **Η χρηματική αρχή.** Σύμφωνα με αυτή, η Λογιστική δέχεται το χρήμα ως μονάδα μέτρησης και έκφρασης όλων των επιχειρηματικών συναλλαγών.
- **Η αρχή της αυτοτέλειας της χρήσης.** Η αρχή της αυτοτέλειας της χρήσης υποστηρίζει ότι δεν πρέπει να ανακατεύονται τα οικονομικά αποτελέσματα και οι περιουσιακές μεταβολές μεταξύ των χρήσεων. Σε αυτό το πλαίσιο, ένα έξοδο ή έσοδο μιας χρήσης δεν πρέπει να μεταφέρεται σε άλλη χρήση.
- **Η αρχή της διαχειριστικής χρήσης.** Ως διαχειριστική χρήση αποτελεί το έτος, αλλά αυτό μπορεί να αλλάξει και να φτάσει μέχρι και τα δύο χρόνια.
- **Η αρχή της πραγματοποίησης των εσόδων και ο συσχετισμός τους με τα έξοδα.** Σύμφωνα με αυτή, τόσο έσοδα όσο και τα έξοδα που λαμβάνουν χώρα σε μία δραστηριότητα πρέπει να χαρακτηρίζονται από μία κανονικότητα και ομαλότητα.
- **Η αρχή της συντηρητικότητας.** Σύμφωνα με αυτή, πάντα ένα ζήτημα μπορεί να αντιμετωπιστεί με πολλούς και αρκετά διαφορετικούς τρόπους και τέλος εφαρμόζεται ο πιο σωστός για την μονάδα.
- **Η αρχή της συνέπειας των λογιστικών μεθόδων.** Η αρχή αυτή ορίζει ότι κατά την καταχώριση των λογιστικών γεγονότων, οι διάφορες μέθοδοι μέτρησης, καταχώρισης, απόσβεσης, και άλλες θα πρέπει να ακολουθούνται μόνιμα και πάγια, και να μην αλλάζουν από τη μια χρήση στην άλλη.
- **Η αρχή της δημοσίευσης των χρηματοοικονομικών καταστάσεων.** Πρόκειται για λογαριασμούς σε χρηματοοικονομικές καταστάσεις, γνωστά στοιχεία, όπως είναι ο ισολογισμός, η κατάσταση διάθεσης και χρηματοδότησης.
- **Η αρχή της ανακοίνωσης.** Σύμφωνα με αυτή στις ετήσιες οικονομικές καταστάσεις πρέπει να εμφανίζονται όλα εκείνα τα στοιχεία τα οποία διαμορφώνουν πλήρη και σαφή εικόνα της επιχείρησης.
- **Η αρχή του δικαιολογητικού.** Ό,τι γράφεται στα λογιστικά βιβλία θα πρέπει να στηρίζεται πάνω σε ένα δικαιολογητικό.
- **Η αρχή του ουσιώδους των Λογιστικών γεγονότων.** Οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις της επιχείρησης αναφέρουν γεγονότα σημαντικά (ουσιώδη) για την λήψη αποφάσεων.

Η Ξενοδοχειακή Λογιστική έχει κάποιες διαφορές με την Γενική Λογιστική με σημαντικότερη την λειτουργία *main courante*, που καταγράφει και καταχωρεί τα

έσοδα της ημέρας ή του μήνα και του έτους σε καταστάσεις αθροιστικά όταν υπάρχουν έσοδα σε αντίθεση με τη Γενική Λογιστική.

#### **1.4 Προβλήματα και Ιδιομορφίες της Ξενοδοχειακής Λογιστικής**

Σύμφωνα με την Λεκαράκου – Νιζάμη (2011) η οργάνωση της Λογιστικής λειτουργίας εμφανίζει αρκετά προβλήματα:

**1. Η παράλληλη λειτουργία πολλών κλάδων εκμετάλλευσης**, επιφέρει θέματα σχετικά με την καταχώρηση των εσόδων και εξόδων ανά κλάδο. Εάν κάποιος πελάτης νοικιάζει δωμάτιο με συμφωνία full board, πρέπει να γίνει σωστά ο διαχωρισμός των εσόδων που προέρχονται από το ενοίκιο και χωριστά τα έσοδα που προκύπτουν από το εστιατόριο που χρησιμοποιεί ο πελάτης.

Επιπρόσθετα, ο διαχωρισμός αυτών των εσόδων και εξόδων πρέπει να ισχύει για κάθε οικονομική συναλλαγή του ξενοδοχείου. Η μισθοδοσία ενός τμήματος αποτελεί ένα σαφές και ευδιάκριτο έσοδο για την Λογιστική του ξενοδοχείου. Όταν όμως κάποια άτομα του λογιστηρίου ή οι συντηρητές εργάζονται σε όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου, τότε προβλέπεται σχετική διαδικασία που θα μοιραστούν τα έξοδα της μισθοδοσίας τους σε όλους τους κλάδους του ξενοδοχείου.

**2. Επιβάλλεται η ταχύτατη και σωστή καταχώρηση των οικονομικών πράξεων** και καταναλώσεων στο λογαριασμό του πελάτη, για να υπάρχει η δυνατότητα για σωστό χρεωστικό υπόλοιπο σε περίπτωση άμεσης αναχώρησης.

**3. Η ξενοδοχειακή επιχείρηση είναι Έντασης παγίων στοιχείων.** Από αυτό συνεπάγεται σωστός μερισμός σε κάθε κλάδο εκμετάλλευσης.

**4. Η κοστολόγηση προσφερόμενων υπηρεσιών και υλικών αγαθών παρουσιάζει πολύ μεγάλες δυσχέρειες.** Στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις που υπάρχει πλήρης αναλυτική Λογιστική και στατιστική παρακολούθηση αντιμετωπίζεται σωστά.

**5. Κλιμάκωση τιμών ίδιου προϊόντος.** Η τιμή ενός προϊόντος διαφοροποιείται από τις απαιτήσεις του πελάτη που μπορεί να είναι γεύση, παρουσίαση, εξυπηρέτηση, ατμόσφαιρα, περιβάλλον κ.λ.π.

Για παράδειγμα ένα εμφιαλωμένο αναψυκτικό στο mini market του ξενοδοχείου κοστίζει 1,50 €, στο beach bar 2,50 € και στο night club 5,00 €. Αυτό που απασχολεί το λογιστήριο του ξενοδοχείου είναι πως θα προσδιορίσει διαφορετικές τιμές στο ίδιο προϊόν αναλογικά και σχετικά πάντα με τον τόπο του ξενοδοχείου που ο πελάτης θα καταναλώσει το αναψυκτικό. (Ασβεστά, Πετροπούλου, 2009)



## Κεφάλαιο 2ο : Διοικητική Οργάνωση μιας επιχείρησης

### 2.1 Στοιχεία Επιχειρήσεων

Η διαχρονική εξέλιξη της Ξενοδοχειακής μονάδας, ως οικονομικής μονάδας η οποία παρέχει υπηρεσίες φιλοξενίας επί πληρωμή, μετριέται σε αιώνες. Η εξέλιξη αυτή είναι συνάρτηση της οικονομικής, κοινωνικής και πολιτιστικής ανάπτυξης του ανθρώπου αλλά και της ανάπτυξης των μέσων μεταφοράς και επικοινωνίας. (Χυτήρης, 2000)

Οι τουριστικές επιχειρήσεις διαμονής διακρίνονται σε αμιγείς τουριστικές επιχειρήσεις, οι οποίες εξυπηρετούν αποκλειστικά τουρίστες, όπως τα παραθαλάσσια ξενοδοχεία που συνήθως βρίσκονται εκτός πόλης και οι τουριστικές επιχειρήσεις μικτού χαρακτήρα, οι οποίες εκτός από τουρίστες εξυπηρετούν και άλλες ομάδες πελατών.

Όσον αφορά τον τύπο καταλυμάτων έχουμε τους παρακάτω τύπους:  
(Χατζηβγέρης, 2012)

- Ξενοδοχείο Κλασικού Τύπου
- Ξενοδοχείο Τύπου Μοτέλ
- Ξενοδοχείο Τύπου Ξενώνα
- Ξενοδοχείο Επιπλωμένων Διαμερισμάτων
- Μικτή Εγκατάσταση Ξενοδοχείου - Κλασικού Τύπου και Επιπλωμένων Διαμερισμάτων
- Παραδοσιακά Καταλύματα
- Αυτοεξυπηρετούμενα Τουριστικά Καταλύματα (Βίλες)
- Camping
- Τουριστικές Εγκαταστάσεις Με Ειδικές Χρήσεις (Πρόκειται για κέντρα παραθερισμού γυμνιστών, υδροθεραπευτήρια, χιονοδρομικά κέντρα κ.λ.π.)
- Κρουαζιερόπλοια

Ανάλογα με τη χρονική διάρκεια λειτουργίας τους οι ξενοδοχειακές μονάδες διακρίνονται σε συνεχούς λειτουργίας οι οποίες λειτουργούν καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, σε περιοχές που παρουσιάζουν συνεχή κίνηση όλο το χρόνο και σε εποχικής λειτουργίας οι οποίες λειτουργούν μια ορισμένη χρονική περίοδο, καλοκαίρι ή χειμώνα. (Χατζηβγέρης, 2012)

Ανάλογα με τον τόπο εγκατάστασης τους μπορούμε να έχουμε τους παρακάτω τύπους ξενοδοχειακών μονάδων: (Χατζηβγέρης, 2012)

- **Αστικά ξενοδοχεία:** βρίσκονται μέσα στις πόλεις.
- **Παραθεριστικά ξενοδοχεία:** βρίσκονται μακριά από πόλεις συνήθως κοντά σε ακτές, σε περιοχές με καλό κλίμα, με αξιόλογο φυσικό περιβάλλον και αξιοθέατα.
- **Ορεινά ξενοδοχεία:** διακρίνονται σε ορεινά χειμερινών διακοπών και ορεινά θερινών διακοπών.
- **Συγκοινωνιακών κέντρων:** λειτουργούν κοντά σε σταθμούς συγκοινωνιακών μέσων.
- **Ιαματικών πηγών:** βρίσκονται και λειτουργούν σε μέρη όπου υπάρχουν ιαματικές πηγές.
- **Ιδιόμορφα μέσα σε συγκοινωνιακά μέσα:** είναι οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις (υπό την ευρεία έννοια) οι οποίες είναι εγκατεστημένες μέσα σε πλοία (κρουαζιερόπλοια), σιδηροδρομικά οχήματα κ.α.

Ανάλογα με την κτιριακή τους συγκρότηση μπορούμε να έχουμε τους παρακάτω τύπους ξενοδοχειακών μονάδων: (Χατζηβγέρης, 2012)

- **Συνήθη ξενοδοχεία:** αποτελούνται από ένα κτίριο Μονομπλόκ.
- **Μικτά ξενοδοχεία:** εκτός από το συνηθισμένο κτίριο διαθέτουν και bungalows.
- **Περιπτεριακά ξενοδοχεία:** αποτελούνται από μικρά περίπτερα.

Ανάλογα με τα προσφερόμενα αγαθά οι ξενοδοχειακές μονάδες χωρίζονται σε: (Χατζηβγέρης, 2012)

- **Ξενοδοχεία απλής εκμετάλλευσης:** είναι εκείνα που προσφέρουν μόνο ύπνο και ανήκουν συνήθως σε χαμηλές κατηγορίες και απευθύνονται σε πελατεία μικρών εισοδημάτων.
- **Ξενοδοχεία σύνθετης εκμετάλλευσης:** είναι εκείνα που προσφέρουν εκτός από ύπνο και διατροφή (πλήρη ή μερική).
- **Ξενοδοχεία πολυσύνθετης εκμετάλλευσης:** είναι εκείνα που προσφέρουν ύπνο, διατροφή, και άλλες ανέσεις. Οι επιχειρήσεις αυτές διαθέτουν αρκετούς κλάδους εκμετάλλευσης όπως διαφόρων ειδών μπαρ, εστιατόρια, κέντρα αναζωογόνησης, αίθουσες ψυχαγωγίας κ.α.

Στην Ελλάδα ο τουρισμός συμβάλλει σε μεγάλο βαθμό στη διαμόρφωση του ΑΕΠ της χώρας αποτελώντας την «βαριά βιομηχανία» της. Σύμφωνα με τα επίσημα στοιχεία ο τουρισμός, κατά μέσο όρο, συμβάλλει ετησίως άμεσα στη δημιουργία τουλάχιστον του 9% του Ακαθάριστου Εθνικού Εισοδήματος (ΑΕΠ) της χώρας, ενώ ο συνδυασμός άμεσης και έμμεσης συμβολής του εκτιμάται από 20% έως 25%. Σύμφωνα με την έκθεση του Παγκόσμιου Συμβουλίου Ταξιδιών και Τουρισμού για την επίδραση του τουρισμού στην οικονομία της Ελλάδας το 2016, η συνολική συνεισφορά του τουρισμού στο ΑΕΠ ήταν €32,8 δις Ευρώ (18,6% του ΑΕΠ). (<https://www.kathimerini.gr/1026637/article/oikonomia/ellhnikh-oikonomia/o-toyrismos-edwse-to-14-toy-aep>)

Ο IOBE αναφέρει χαρακτηριστικά ότι για κάθε 1€ που δημιουργεί η τουριστική δραστηριότητα, συμβάλλει σε πρόσθετη οικονομική δραστηριότητα 1,2€ και ουσιαστικά δημιουργεί 2,2€ ΑΕΠ. Έτσι, η τουριστική δραστηριότητα έχοντας πολλαπλασιαστή 2,2, αποτελεί ένα κλάδο που ωφελεί στο μέγιστο βαθμό την ελληνική οικονομία. Η σημασία του τουρισμού για την ελληνική οικονομία είναι τεράστια αφού, όντας μια από τις σημαντικότερες πηγές εσόδων της χώρας, είναι σημαντικός παράγοντας εξισορρόπησης του ισοζυγίου πληρωμών. Οι συνολικές εισπράξεις από τον τουρισμό καλύπτουν ετησίως το μεγαλύτερο μέρος του εμπορικού ισοζυγίου της χώρας.

Ο τουρισμός έχει σημαντική συμβολή στην απασχόληση, ιδίως στην παρατεταμένη περίοδο της οικονομικής κρίσης και της μεγάλης ανεργίας που διανύει η χώρα. Εκτιμάται ότι σχεδόν ένας στους πέντε κατοίκους της χώρας μας απασχολείται άμεσα ή έμμεσα στον τουριστικό κλάδο. (Ικκος, 2015) Για το 2016, η απασχόληση που συνδέεται άμεσα και έμμεσα με τον τουρισμό υπολογίζεται σε 860.500 θέσεις εργασίας και αποτελεί το 23,4% της συνολικής απασχόλησης στην Ελλάδα. (World Travel & Tourism Council, 2017)

Τα τελευταία χρόνια ο τουρισμός αποτελεί την οικονομική δραστηριότητα που στηρίζει ουσιαστικά τα ασφαλιστικά ταμεία την ίδια ώρα που οι υπόλοιπες οικονομικές δραστηριότητες του ιδιωτικού τομέα συρρικνώνονται ως αποτέλεσμα της οικονομικής κρίσης και μειώνουν την συνεισφορά τους σε αυτά.

Επιπλέον, οι συνολικές επενδύσεις που αναλαμβάνονται στον κλάδο του τουρισμού αποτελούν σημαντικό ποσοστό του συνόλου των επενδύσεων που αναλαμβάνονται στη χώρα μας. (Πατσουράτης, 2000)

Η ξενοδοχειακή επιχείρηση είναι ένας οικονομικός οργανισμός. Για τη σύσταση του, χρειάζεται ο συστηματικός, εκ μέρους του επιχειρηματία, συνδυασμός των τριών συντελεστών της παραγωγής για την επίτευξη ενός οικονομικού αποτελέσματος. (Καρδακάρης, 1998)

Η οργάνωση γενικά των επιχειρήσεων είναι δυνατό να θεωρηθεί σαν ο τέταρτος συντελεστής της παραγωγής. Αν και η οργάνωση είναι ενιαία, στις γενικές της αρχές, εντούτοις, ποικίλει στις εφαρμογές της, ανάλογα με το είδος της επιχείρησης, την μορφή, το μέγεθος κ.λ.π. Βασικός σκοπός της οργάνωσης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων είναι ο καθορισμός και η αρμονική ομαδοποίηση των δραστηριοτήτων της σε τμήματα Εκμετάλλευσης και Υπηρεσίες που είναι απαραίτητες για την πραγματοποίηση των στόχων τους. Η οργάνωση στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, πρέπει να ανταποκρίνεται προς το ιδίотυπο επιχειρηματικό περιβάλλον (οικονομικό, τεχνολογικό, κοινωνικό κ.λ.π.). (Καρδακάρης, 1998)

Σαν διαδικασία η οργάνωση επιχειρήσεων ακολουθεί τα εξής στάδια: (Μακρινός, 2011)

- 1) Προσδιορίζει κατ' αρχήν τις απαραίτητες δραστηριότητες για να πραγματοποιηθούν οι επιχειρηματικοί στόχοι,
- 2) Ταξινομεί αυτές τις δραστηριότητες,
- 3) Ομαδοποιεί σε τμήματα και υπηρεσίες τις δραστηριότητες μέσα στα πλαίσια των διαθεσίμων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, ανθρώπινης εργασίας και άλλων οικονομικών πόρων,
- 4) Κατανέμει και αναθέτει την ανάλογη εξουσία και αρμοδιότητες στα επιτελικά στελέχη,
- 5) Καθορίζει τον τρόπο εποπτείας και συντονισμού των επί μέρους δραστηριοτήτων από την ιθύνουσα ηγετική εξουσία.

## 2.2 Τι είναι διοίκηση μιας Ξενοδοχειακής επιχείρησης

Ο όρος διοίκηση είναι ταυτόσημος με τον όρο μάνατζμεντ. Ο όρος διοίκηση παραπέμπει σε πολύ μεγάλες επιχειρήσεις. Σε τέτοιου μεγέθους επιχειρήσεις, η ανάγκη παρουσίας και άσκησης μιας μορφής μάνατζμεντ, είναι αυτονόητη. Διοίκηση όμως υπάρχει και σε πιο απλές καταστάσεις, όπως το χτίσιμο ενός σπιτιού, η διοργάνωση μιας τελετής, η διεύθυνση μιας ορχήστρας, η διακυβέρνηση ενός σκάφους κ.λ.π.

Παρακάτω παρουσιάζονται τρεις ορισμοί για την Διοίκηση με κοινά στοιχεία την έννοια του συντονισμού, την ύπαρξη στόχων και την προσπάθεια επίτευξής τους και τέλος την θέαση της διοίκησης ως διαδικασία και όχι ως μεμονωμένη πράξη. (Χατζηβγέρης, 2012)

- Διοίκηση είναι η διαδικασία της επίτευξης των στόχων ενός οργανισμού, με τη χρήση και αξιοποίηση των ανθρώπινων και άλλων πόρων του οργανισμού.
- Διοίκηση είναι η διαδικασία του συντονισμού ανθρώπων και άλλων πηγών με σκοπό την επίτευξη των στόχων του οργανισμού.
- Διοίκηση είναι η μεθοδική προσπάθεια προγραμματισμού, οργάνωσης, διεύθυνσης και ελέγχου δραστηριοτήτων για την επιτυχία δεδομένων σκοπών.

## 2.3 Επίπεδα Διοικητικής Οργάνωσης μίας Ξενοδοχειακής μονάδας

Τα επίπεδα της διοίκησης είναι τρία όπως φαίνεται και στο παρακάτω διάγραμμα: (Χατζηβγέρης, 2012)

1. Ανώτερο → Διοικητική δραστηριότητα
2. Μεσαίο → Διοικητική και Εκτελεστική δραστηριότητα
3. Κατώτερο → Εκτελεστική δραστηριότητα



Εικόνα 1. Επίπεδα Διοίκησης

Όσο πλησιέστερα προς τη βάση της πυραμίδας βρίσκονται τα διοικητικά στελέχη, τόσο μικρότερη αποφασιστική και διατακτική αρμοδιότητα έχουν και σε τόσο μεγαλύτερη υποχρέωση εκτέλεσης εντολών υπόκεινται.

## 2.4 Λειτουργικός και Στρατηγικός Προγραμματισμός

Οι λειτουργίες της διοίκησης είναι: (Χατζηβγέρης, 2012)

1. Ο προγραμματισμός/σχεδιασμός
2. Η οργάνωση
3. Η διεύθυνση
4. Ο έλεγχος

Ο προγραμματισμός/σχεδιασμός αφορά στη λειτουργία η οποία θέτει τις βασικές κατευθύνσεις και στόχους στην επιχείρηση και διαμορφώνει ένα αρχικό πλάνο προσέγγισής τους. Προγραμματισμός σημαίνει τι θα γίνει, πως θα γίνει, πότε θα γίνει και ποιος θα το κάνει. Ο προγραμματισμός γεφυρώνει το χάσμα ανάμεσα στο σημείο που βρίσκεται η επιχείρηση και στο σημείο που θέλει να φθάσει. Πιο απλά, προγραμματισμός είναι μια προσπάθεια να ελέγξουμε το μέλλον.

Υπάρχουν δύο τύποι προγραμματισμού, ο Λειτουργικός ή Τακτικός προγραμματισμός και ο στρατηγικός προγραμματισμός. Λειτουργικός ή Τακτικός είναι ο βραχυπρόθεσμος προγραμματισμός ο οποίος εστιάζεται στις τρέχουσες

λειτουργίες και εξελίξεις στην επιχείρηση. Ο χρονικός ορίζοντάς του είναι μικρός και ουσιαστικά δεν ξεπερνάει την αμέσως προσεχή περίοδο. Οι μάνατζερ χρησιμοποιούν τον λειτουργικό προγραμματισμό προκειμένου να καθορίσουν πως θα πρέπει να κινηθούν και τι θα πρέπει να επιτύχουν τα διάφορα μέρη της επιχείρησης στο διάστημα του επόμενου χρόνου ή ακόμη και πιο άμεσα. Ο στρατηγικός προγραμματισμός είναι ο μακροχρόνιος προγραμματισμός ο οποίος δεν εστιάζεται στις επιμέρους λειτουργίες της επιχείρησης αλλά στο σύνολό της. Και οι 2 τύποι προγραμματισμού είναι απαραίτητοι γιατί συμπληρώνουν ο ένας τον άλλο. (Χατζηβγέρης, 2012)

Για να είναι επιτυχημένη η διαδικασία του στρατηγικού προγραμματισμού θα πρέπει να ληφθούν υπ' όψιν οι παρακάτω παράγοντες: (Χατζηβγέρης, 2012)

**Ποιοί είμαστε; → Αποστολή της επιχείρησης:** Με τον όρο «Αποστολή» εννοούμε ουσιαστικά το πεδίο δράσης της επιχείρησής μας και αποτελεί μια δήλωση του ποιοί είμαστε και τι κάνουμε. Μας βοηθά κυρίως να κατανοήσουμε στην ολότητα, τους ανταγωνιστές μας. Το σημαντικό είναι να κατανοήσουμε ότι ο ορισμός των ανταγωνιστών γίνεται με βάση τις ανάγκες που καλύπτουν και όχι τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που προσφέρουν.

**Που βρισκόμαστε σήμερα; → Καταγραφή της παρούσας Κατάστασης:** Η καταγραφή και ανάλυση της παρούσας κατάστασης αναφέρεται στον έλεγχο του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος της επιχείρησης (SWOT Analysis: Strengths = Δυνατότητες, Weaknesses = Αδυναμίες, Opportunities = Ευκαιρίες, Threats = Απειλές).

**Πού θα έπρεπε να βρισκόμαστε; → Στόχοι – Χάραξη στρατηγικών για απόκτηση πλεονεκτήματος:** Οι στόχοι πρέπει να είναι ρεαλιστικοί, μετρήσιμοι και χρονικά προσδιορισμένοι. Χάραξη στρατηγικών σημαίνει ενέργειες για δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

**Πώς θα πάμε εκεί; → Δημιουργία μίγματος μάρκετινγκ (Προϊόν, Τιμή, Προώθηση, Διανομή).**

**Φτάσαμε εκεί που θέλαμε; → Έλεγχος και αξιολόγηση:** Έλεγχος των αποτελεσμάτων και αξιολόγησή τους.

Τα βήματα της διαδικασίας του προγραμματισμού περιλαμβάνουν: (Χατζηβγέρης, 2012)

1. **Καθορισμός αντικειμενικών στόχων του οργανισμού:** Οι σκοποί προσδιορίζουν τι θα πρέπει να επιτευχθεί στον οργανισμό για να επιβιώσει και να αναπτυχθεί.
2. **Ανάπτυξη εναλλακτικών λύσεων:** Είναι πάντα επιθυμητό για έναν οργανισμό να έχει δυνατότητα επιλογής ανάμεσα σε διαφορετικές λύσεις οι οποίες μπορεί να μην είναι προφανείς.
3. **Διερεύνηση συνθηκών και προϋποθέσεων για κάθε πιθανή λύση:** Οι συνθήκες αυτές αφορούν στο εσωτερικό αλλά και στο εξωτερικό περιβάλλον.
4. **Αξιολόγηση εναλλακτικών λύσεων:** Λαμβάνονται υπ' όψιν τα θετικά και αρνητικά σημεία των εναλλακτικών προτάσεων.
5. **Επιλογή της καλύτερης δυνατής λύσης:** Είναι το κρίσιμο σημείο της απόφασης. Επιλέγεται ένα σχέδιο δράσης.
6. **Διαμόρφωση επιμέρους σχεδίων για την επίτευξη του τελικού σκοπού:** Από τη στιγμή που θα επιλεγεί η μια εναλλακτική λύση θα πρέπει να διαμορφωθούν οι κατάλληλες συνθήκες για την υλοποίησή της.
7. **Εφαρμογή σχεδίων:** Ακολουθούν οι άλλες λειτουργίες της διοίκησης (οργάνωση, διεύθυνση, έλεγχος).

Η επιτυχία του Προγραμματισμού εξαρτάται από το περιβάλλον της επιχείρησης, τον στόχο της, τη διαφορά ανάμεσα στο που βρίσκεται και που θέλει να πάει, τις δυνατότητες και αδυναμίες της.

## 2.5 Ομαδοποίηση ΓΛΣ στα ξενοδοχεία

Ο Νόμος 1041/1980 (Φ.Ε.Κ. 75Α 2-4-1980), με τα άρθρα 47, 48, 49 εισάγει και καθιερώνει το θεσμό του Γενικού Λογιστικού Σχεδίου την έννοια, το σκοπό και το περιεχόμενο αυτού. Συγκεκριμένα, με το άρθρο 47 γίνεται η εισαγωγή και η καθιέρωση του Γενικού Λογιστικού Σχεδίου στην Ελλάδα (Γ.Λ.Σ.). Επίσης, με το άρθρο 48, ορίζεται η έννοια και ο σκοπός του Γ.Λ.Σ. της Ελλάδας. Σύμφωνα με το άρθρο 48, το Γενικό Λογιστικό Σχέδιο είναι σύστημα κανόνων ταξινόμησης των λογιστικών μεγεθών, που αποσκοπεί στην τυποποίηση των λογαριασμών που τηρούνται από τις οικονομικές μονάδες της χώρας μας, στον καθορισμό ενιαίου τρόπου λειτουργίας και συλλειτουργίας τους, στην αποτίμηση των περιουσιακών στοιχείων με παραδεδεγμένες αρχές και μεθόδους, στην σύνταξη και δημοσίευση τυποποιημένων χρηματοοικονομικών καταστάσεων (ισολογισμός, αποτελέσματα



χρήσης κ.λ.π.). Με το Γ.Λ.Σ. επιδιώκεται ο λογιστικός χειρισμός των συναλλαγών με ομοιόμορφο τρόπο, η αληθινή και ομοιόμορφη απεικόνιση της οικονομικής κατάστασης της επιχείρησης και τα περιουσιακής διάρθρωσης των οικονομικών μονάδων, η ορθή εκτίμηση της πιστοληπτικής ικανότητας τους, η διευκόλυνση των συναλλασσόμενων και του επενδυτικού κοινού στην κατανόηση των δημοσιευόμενων χρηματοοικονομικών καταστάσεων, η παροχή αξιόπιστων πληροφοριακών και στατιστικών στοιχείων σε κάθε ενδιαφερόμενο, η απλούστευση και διευκόλυνση του επιχειρηματικού ελέγχου, η αύξηση της αποδοτικότητας και παραγωγικότητας με τη Λογιστική τυποποίηση, η ανύψωση της στάθμης του λογιστικού επαγγέλματος και η διευκόλυνση της εξειδικευμένης διδασκαλίας των λογιστικών μαθημάτων. (Μακρινός, 2011)

Τέλος, το άρθρο 49, αναφέρεται στο περιεχόμενο του Γενικού Λογιστικού Σχεδίου και το κατανέμει σε τρία χωριστά μέρη, καθένα από τα οποία αποτελεί ιδιαίτερο και ανεξάρτητο σύστημα Λογιστικής, δηλαδή: (Μακρινός, 2011)

- στη Γενική Λογιστική, η οποία παρακολουθεί τα πάντα στην οικονομική μονάδα, δηλαδή τις συναλλαγές και δοσοληψίες με κάθε τρίτο, εμφανίζει την δομή της περιουσιακής συγκρότησής της και διάρθρωσης, παρακολουθεί την διαχείριση ή εκμετάλλευση κατά είδος εσόδων και εξόδων και προσδιορίζει τα αποτελέσματα των δραστηριοτήτων της,
- στην Αναλυτική Λογιστική, που σκοπό έχει την παραπέρα ανάλυση και προσδιορισμό των αποτελεσμάτων, και
- στους Λογαριασμούς Τάξης, που δίνουν σημαντικές πληροφορίες και παρέχουν χρήσιμα στατιστικά στοιχεία.

Το ΓΛΣ στηρίζεται στο δεκαδικό σύστημα ανάπτυξης των λογαριασμών και περιλαμβάνει δέκα ομάδες λογαριασμών, όπου οι λογαριασμοί της κάθε ομάδας λαμβάνουν ως πρώτο ψηφίο τον αριθμό της ομάδας που ανήκουν. Κάθε ομάδα αναπτύσσεται σε δέκα πρωτοβάθμιους λογαριασμούς, η αρίθμηση των οποίων γίνεται με την προσθήκη στον αριθμό της ομάδας των αριθμών από το 0 έως το 9. Με τους πρωτοβάθμιους λογαριασμούς διαμορφώνονται τα γενικά λογιστικά βιβλία, απλουστεύονται οι διάφορες λογιστικές διαδικασίες, επειδή οι λογαριασμοί αυτοί είναι ομαδοποιημένοι, συντάσσονται σύντομα και απλούστερα τα ισοζύγια γενικού

καθολικού και οι οικονομικές καταστάσεις, χρησιμεύουν ως μέτρο ελέγχου και ενημερότητας των ημερολογιακών εγγραφών και εντοπίζονται εύκολα τα λογιστικά σφάλματα στους ειδικούς λογαριασμούς. (Μπατσινίλας και Πατατούκας, 2015) Οι ομάδες 1-8 καλύπτουν τις ανάγκες της Γενικής Λογιστικής, η ομάδα 9 καλύπτει τις ανάγκες της Αναλυτικής Λογιστικής Εκμεταλλεύσεως και η ομάδα 0 καλύπτει τις ανάγκες των Λογαριασμών Τάξεως.

Παρακάτω παρουσιάζονται οι ομάδες πρωτοβάθμιων λογαριασμών. Η κάθε μία ομάδα φέρει τον αντίστοιχο κωδικό:

- Ομάδα 1η (κ.α. 1) Πάγιο Ενεργητικό
- Ομάδα 2η (κ.α. 2) Αποθέματα
- Ομάδα 3η (κ.α. 3) Απαιτήσεις και Διαθέσιμα
- Ομάδα 4η (κ.α. 4) Καθαρή Θέση-Προβλέψεις-Μακροπρόθεσμες Υποχρεώσεις
- Ομάδα 5η (κ.α. 5) Βραχυπρόθεσμες Υποχρεώσεις
- Ομάδα 6η (κ.α. 6) Οργανικά Έξοδα κατά είδος
- Ομάδα 7η (κ.α. 7) Οργανικά Έσοδα κατά είδος
- Ομάδα 8η (κ.α. 8) Λογαριασμοί Αποτελεσμάτων
- Ομάδα 9η (κ.α. 9) Αναλυτική Λογιστική Εκμετάλλευσης
- Ομάδα 10η (κ.α. 10) Λογαριασμοί Τάξης

(Ασβεστά και Πετροπούλου, 2009)

Οι πρωτοβάθμιοι λογαριασμοί μπορούν να αναλυθούν σε εκατό δευτεροβάθμιους. Ο σχηματισμός στην κλίμακα εκατό δευτεροβάθμιων λογαριασμών από κάθε πρωτοβάθμιο, υλοποιείται είτε από κάθε οικονομική μονάδα, είτε από το κατά νόμο αρμόδιο όργανο. Με τη σειρά του κάθε δευτεροβάθμιος λογαριασμός εξελίσσεται, αναπτύσσεται σε τριτοβάθμιους, τεταρτοβάθμιους λογαριασμούς, σύμφωνα με το κατά το δεκαδικό, εκατονταδικό, χιλιαδικό ή αναλυτικότερο (π.χ. δεκαχιλιαδικό) σύστημα.

Οι ομάδες 1-5, περιέχουν τον ισολογισμό, δηλαδή τον λογαριασμό που εμφανίζουν ότι χρέωση και πίστωση υπάρχει στην ξενοδοχειακή μονάδα.

Οι ομάδες 1-3, περιλαμβάνουν τους λογαριασμούς ενεργητικού, ενώ οι ομάδες 4-5, περιλαμβάνουν τους λογαριασμούς παθητικού. Οι ομάδες 6-8, αποτελούνται από τους πιο σημαντικούς λογαριασμούς, που στο τέλος κάθε χρήσεως φτάνουν σε μηδενική κατάσταση, καθώς ότι υπάρχει σε αυτούς μεταφέρεται στους

λογαριασμούς γενικής εκμεταλλεύσεως και αποτελεσμάτων χρήσεως και σε συνέχεια σε λογαριασμούς του ισολογισμού. Ειδικότερα, η ομάδα 6, περιλαμβάνει τους λογαριασμούς οργανικών εξόδων κατ' είδος, η ομάδα 7, περιλαμβάνει τους λογαριασμούς οργανικών εσόδων κατ' είδος και τέλος, η ομάδα 8, περιλαμβάνει τους λογαριασμούς γενικής εκμεταλλεύσεως, έκτακτων και ανόργανων αποτελεσμάτων, αποτελεσμάτων χρήσεως, αποτελεσμάτων προς διάθεση και το λογαριασμό του ισολογισμού.

Στην ομάδα 1 (Πάγιο Ενεργητικό) περιλαμβάνεται το σύνολο των αγαθών, των αξιών, των δικαιωμάτων εξόδων πολυετούς απόσβεσης και μακροπρόθεσμων απαιτήσεων, που προορίζονται να παραμείνουν μακροχρόνια, με την ίδια περίπου μορφή, στην οικονομική μονάδα. Το πάγιο ενεργητικό περιλαμβάνει τα ενσώματα πάγια στοιχεία (λογαριασμοί 10-15), τις ασώματες ακινητοποιήσεις ή άυλα πάγια στοιχεία (λογαριασμοί 16.00-16.09), τα έξοδα πολυετούς αποσβέσεως (λογαριασμοί 16.10-16.19), τις συμμετοχές και τις μακροπρόθεσμες απαιτήσεις (λογαριασμός 18) καθώς και το πάγιο ενεργητικό υποκαταστημάτων ή άλλων κέντρων (λογαριασμός 19).

Στην ομάδα 2 (Αποθέματα) περιέχονται τα αποθέματα κάθε Ξενοδοχειακής μονάδας που υπάρχουν από ορισμένες δραστηριότητες, όπως από απογραφή, από αγορά, από ιδιοπαραγωγή και σε κάποιες σπάνιες περιπτώσεις, είτε από ανταλλαγή, είτε από εισφορά σε είδος, είτε από δωρεά. Στην ομάδα αυτή περιλαμβάνονται οι εξής μερικότερες κατηγορίες αποθεμάτων: εμπορεύματα (λογαριασμός 20), έτοιμα προϊόντα (λογαριασμός 21), ημιτελή προϊόντα (λογαριασμός 21), υποπροϊόντα (λογαριασμός 22), υπολείμματα (λογαριασμός 22), παραγωγή σε εξέλιξη (λογαριασμός 23), πρώτες και βοηθητικές ύλες (λογαριασμός 24), υλικά συσκευασίας (λογαριασμός 24), αναλώσιμα υλικά (λογαριασμός 25), ανταλλακτικά πάγιων στοιχείων (λογαριασμός 26) και είδη συσκευασίας (λογαριασμός 28).

Στην ομάδα 3 (Απαιτήσεις και Διαθέσιμα) παρακολουθούνται οι βραχυπρόθεσμες απαιτήσεις, τα αξιόγραφα και τα διαθέσιμα περιουσιακά στοιχεία της οικονομικής μονάδας, όπως είναι οι πελάτες (λογαριασμός 30), τα γραμμάτια εισπρακτέα (λογαριασμός 31), οι παραγγελίες στο εξωτερικό (λογαριασμός 32), οι χρεώστες διάφοροι (λογαριασμός 33), τα χρεόγραφα (λογαριασμός 34), οι λογαριασμοί διαχειρίσεως προκαταβολών και πιστώσεων (λογαριασμός 35), οι

μεταβατικοί λογαριασμοί ενεργητικού (λογαριασμοί 36) και τα χρηματικά διαθέσιμα (λογαριασμός 38).

Στην ομάδα 4 (Καθαρή Θέση - Προβλέψεις - Μακροπρόθεσμες Υποχρεώσεις) αναφέρονται οι λογαριασμοί, που αφορούν την καθαρή θέση της οικονομικής μονάδας, οι προβλέψεις και οι υποχρεώσεις της σε μακροπρόθεσμη χρονική στιγμή. Οι λογαριασμοί που περιλαμβάνονται σε αυτήν είναι το κεφάλαιο (λογαριασμός 40), τα αποθεματικά, οι διαφορές αναπροσαρμογής, οι επιχορηγήσεις επενδύσεων (λογαριασμός 41), αποτελέσματα εις νέο (λογαριασμός 42), τα ποσά προορισμένα για αύξηση κεφαλαίου (λογαριασμός 43), οι προβλέψεις (λογαριασμός 44), οι μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις (λογαριασμός 45) καθώς και οι λογαριασμοί συνδέσμου με τα υποκαταστήματα (λογαριασμός 48).

Στην ομάδα 5 (Βραχυπρόθεσμες Υποχρεώσεις) παρακολουθούνται οι βραχυπρόθεσμες υποχρεώσεις της οικονομικής μονάδας που λήγουν μέσα στη χρήση, όπως είναι οι προμηθευτές (λογαριασμός 50), τα γραμμάτια πληρωτέα (λογαριασμός 51), οι Τράπεζες – οι λογαριασμοί βραχυπρόθεσμων υποχρεώσεων (λογαριασμός 52), οι διάφοροι πιστωτές (λογαριασμός 53), οι υποχρεώσεις από φόρους-τέλη (λογαριασμός 54), οι ασφαλιστικοί οργανισμοί (λογαριασμός 55), οι μεταβατικοί λογαριασμοί παθητικού (λογαριασμός 56), καθώς και οι λογαριασμοί περιοδικής κατανομής (λογαριασμοί 58).

Στην ομάδα 6 (Οργανικά Έξοδα κατ' Είδος) περιγράφονται όλα τα έξοδα που αφορούν καταστάσεις της ομαλής εκμετάλλευσης χρήσεως (οργανικά), όπως επίσης και οτιδήποτε επιβαρύνει την επιχείρηση σε όλο το έτος για τις αποσβέσεις και το κόστος της λειτουργίας της. Η έκτη ομάδα περιλαμβάνει τις αμοιβές και τα έξοδα προσωπικού (λογαριασμός 60), τις αμοιβές και τα έξοδα τρίτων (λογαριασμός 61), τις παροχές τρίτων (λογαριασμός 62), τους φόρους-τέλη (λογαριασμός 63), τα διάφορα έξοδα (λογαριασμός 64), τους τόκους και τα συναφή έξοδα (λογαριασμός 65), τις αποσβέσεις πάγιων στοιχείων ενσωματωμένες στο λειτουργικό κόστος (λογαριασμός 66), καθώς και τις προβλέψεις εκμεταλλεύσεως (λογαριασμός 68).

Στην ομάδα 7 (Οργανικά Έσοδα κατ' Είδος) παρακολουθούνται κατ' είδος τα έσοδα που προέρχονται από την ομαλή λειτουργία της επιχείρησης, όπως είναι οι πωλήσεις εμπορευμάτων (λογαριασμός 70), οι πωλήσεις προϊόντων έτοιμων και ημιτελών (λογαριασμός 71), οι πωλήσεις λοιπών αποθεμάτων και άχρηστου υλικού

(λογαριασμός 72), οι πωλήσεις υπηρεσιών / τα έσοδα από παροχή υπηρεσιών (λογαριασμός 73), οι επιχορηγήσεις και τα διάφορα έσοδα πωλήσεων (λογαριασμός 74), τα έσοδα παρεπόμενων ασχολιών (λογαριασμός 75), τα έσοδα κεφαλαίων (λογαριασμός 76), η ιδιοπαραγωγή παγίων - τα τεκμαρτά έσοδα από αυτοπαραδόσεις ή οι καταστροφές αποθεμάτων (λογαριασμός 78) και τα οργανικά έσοδα κατ' είδος υποκαταστημάτων ή άλλων κέντρων (λογαριασμός 79).

Στην ομάδα 8 (Λογαριασμοί Αποτελεσμάτων) τοποθετούνται οι λογαριασμοί προσδιορισμού των αποτελεσμάτων εκμεταλλεύσεως μικτών και καθαρών, καθώς και οι λογαριασμοί συγκεντρώσεως των μη προσδιοριστικών των μικτών κερδών εξόδων και εσόδων εκμεταλλεύσεως (λογαριασμός 80). Περιλαμβάνονται επίσης οι λογαριασμοί συγκεντρώσεως των έκτακτων και ανόργανων αποτελεσμάτων (λογαριασμός 81), των εξόδων και εσόδων προηγούμενων χρήσεων (λογαριασμός 82), των προβλέψεων για έκτακτους κινδύνους (λογαριασμός 83), των εσόδων από προβλέψεις προηγούμενων χρήσεων (λογαριασμός 84) και των μη ενσωματωμένων στο λειτουργικό κόστος αποσβέσεων πάγιων στοιχείων (λογαριασμός 85), καθώς και οι λογαριασμοί προσδιορισμού (λογαριασμός 86) και διαθέσεως των αποτελεσμάτων χρήσεως (λογαριασμός 88), όπως και οι λογαριασμοί ανοίγματος και κλεισίματος του ισολογισμού (λογαριασμός 89).

Η ομάδα 9 (Αναλυτική Λογιστική Εκμεταλλεύσεως) εξυπηρετεί τους σκοπούς της αναλυτικής Λογιστικής και η επιχείρηση είναι υποχρεωμένη να αναπτύξει τους λογαριασμούς που κατά την κρίση της εξυπηρετούν τις ανάγκες της κάτω από τους λογαριασμούς: διάμεσοι-αντικριζόμενοι λογαριασμοί (λογαριασμός 90), ανακατάταξη εξόδων-αγορών και εσόδων (λογαριασμός 91), κέντρα (θέσεις) κόστους (λογαριασμός 92), κόστος παραγωγής σε εξέλιξη (λογαριασμός 93), αποθέματα (λογαριασμός 94), αποκλίσεις από το πρότυπο κόστος (λογαριασμός 95), έσοδα - μικτά αναλυτικά αποτελέσματα (λογαριασμός 96), διαφορές ενσωματώσεως και καταλογισμού (λογαριασμός 97) και αναλυτικά αποτελέσματα (λογαριασμός 98).

Τέλος, στους λογαριασμούς τάξεως παρέχονται σημαντικές πληροφορίες και χρήσιμα στατιστικά στοιχεία και αφορούν λογαριασμούς ειδικής κατηγορίας, στους οποίους απεικονίζονται και παρακολουθούνται χρήσιμες πληροφορίες καθώς και γεγονότα που δημιουργούν νομικές δεσμεύσεις, όπως αλλότρια περιουσιακά στοιχεία (λογαριασμός 01), χρεωστικοί λογαριασμοί εγγυήσεων και εμπραγμάτων ασφαλειών (λογαριασμός 02), απαιτήσεις από αμοτεροβαρείς συμβάσεις (λογαριασμός 03),

διάφοροι λογαριασμοί πληροφοριών χρεωστικοί (λογαριασμός 04), δικαιούχοι αλλότριων περιουσιακών στοιχείων (λογαριασμός 05), πιστωτικοί λογαριασμοί εγγυήσεων και εμπραγμάτων ασφαλειών (λογαριασμός 06), υποχρεώσεις από αμφοτεροβαρείς συμβάσεις (λογαριασμός 07), διάφοροι λογαριασμοί πληροφοριών πιστωτικοί (λογαριασμός 08) και λογαριασμοί τάξεως υποκαταστημάτων (λογαριασμοί 09). (Γκίνογλου, Ταχυνάκης και Μωυσή, 2005)

Παρακάτω παρουσιάζονται οι λογαριασμοί ομαδοποιημένοι στις δέκα παραπάνω ομάδες:

### **Ομάδα 1. ΠΑΓΙΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ**

10. Εδαφικές εκτάσεις
11. Κτίρια - Εγκαταστάσεις κτιρίων - Τεχνικά έργα
12. Μηχανήματα - Τεχνικές Εγκαταστάσεις - Λοιπός Μηχανολογικός Εξοπλισμός.
13. Μεταφορικά Μέσα
14. Έπιπλα και λοιπός εξοπλισμός
15. Ακίνητοποιήσεις υπό εκτέλεση και προκαταβολές κτήσεως παγίων
16. Ανώματες ακίνητοποιήσεις και έξοδα πολυετούς απόσβεσης
18. Συμμετοχές και λοιπές μακροπρόθεσμες απαιτήσεις
19. Πάγιο Ενεργητικό Υποκαταστημάτων ή άλλων Κέντρων

(Ασβεστά και Πετροπούλου 2009, σελ:40)

### **Παράδειγμα**

Η Ξενοδοχειακή επιχείρηση ΖΕΦΥΡΟΣ αγόρασε μετρητοίς ένα μεταχειρισμένο φορτηγό αξίας 15.000 € στο οποίο έβαλε καινούργια μηχανή αξίας 5.000 € και λάστιχα αξίας 2.000 € από τη μάντρα AUTOSALES. Πήρε το Τιμολόγιο # 26 στο οποίο αναφέρεται η επιβάρυνση με 20% Φ.Π.Α. για όλα τα παραπάνω είδη.

Οι εγγραφές για τις παραπάνω συναλλαγές θα είναι:

-----ημερομηνία-----

13 ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕΣΑ	15.000
13.00 Αυτοκίνητα – Λεωφορεία	

62 ΠΑΡΟΧΕΣ ΤΡΙΤΩΝ	7.000
62.07 Επισκευές – Συντηρήσεις	
Μηχανή	5.000
Λάστιχα	2.000
54 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΦΟΡΟΥΣ – ΤΕΛΗ	4.400
54.00 Φόρος Προστιθέμενης Αξίας	
38 ΧΡΗΜΑΤΙΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ	26.400
38.00 Ταμείο	

(Αγορά αυτοκινήτου μετρητοίς, αντικατάσταση μηχανής, ελαστικών από την  
**AUTOSALES, Τιμολ.#26)** (Διακομιχάλης 2015)

## **Ομάδα 2. ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ**

- 20. Εμπορεύματα
- 24. Πρώτες και βοηθητικές ύλες-Υλικά συσκευασίας
- 25. Αναλώσιμα υλικά
- 26. Ανταλλακτικά Πάγιων Στοιχείων
- 28. Είδη Συσκευασίας
- 27. ....
- 29. Αποθέματα Υποκαταστημάτων ή άλλων Κέντρων

(Ασβεστά και Πετροπούλου 2009, σελ:75)

### **Παράδειγμα**

Η Ξενοδοχειακή επιχείρηση ΚΑΛΥΨΩ Α.Ε. αγόρασε τα παρακάτω είδη από την Δωδεκανησιακή ΕΠΕ:

Για την αγορά των εξής προϊόντων για το ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ:

Κρέατα αξίας 650 € + 10% Φ.Π.Α.

Ψάρια αξίας 245 € + 10% Φ.Π.Α.

Κοτόπουλα αξίας 720 € + 10% Φ.Π.Α.

Φρούτα αξίας 96 € + 10% Φ.Π.Α.  
 Ψωμί αξίας 18,50 € + 10% Φ.Π.Α.  
 Ουίσκι - Μπύρες - Κρασί αξίας 1.830 € + 20% Φ.Π.Α.  
 Σαπούνι Πλυντηρίου αξίας 360 € + 20% Φ.Π.Α.  
 Χαρτί Υγείας αξίας 120 € + 20% Φ.Π.Α.  
 Λευκαντικό - Μαλακτικό αξίας 87 € + 20% Φ.Π.Α.

Για όλα τα παραπάνω είδη, παίρνει το Τιμολόγιο # 1234, επί Πιστώσει.

Μετά από 1 ημέρα επιστρέφει στον προμηθευτή 4 κιβώτια μπύρες, διότι είχε περάσει η ημερομηνία λήξεώς τους, Αξίας 16 €, καθώς και κρέατα, λόγω λάθους στο είδος που παραγγέλθηκε, Αξίας 45 €. Για τα επιστρεφόμενα είδη πήρε το Πιστωτικό Τιμολόγιο # 56.

Το Ξενοδοχείο εξοφλεί τον προμηθευτή μετά από 3 μέρες με μετρητά και για το λόγο αυτό λαμβάνει έκπτωση 4% για το ποσό που οφείλει, με το Πιστωτικό Τιμολόγιο # 67.

Οι εγγραφές για τις παραπάνω συναλλαγές είναι οι παρακάτω:

#### 24 ΠΡΩΤΕΣ & ΒΟΗΘΗΤΙΚΕΣ ΥΛΕΣ

	1.729,50
24.00 Τρόφιμα	
Κρέατα	650
Ψάρια	245
Κοτόπουλα	720
Φρούτα	96
Ψωμί	18,50
54 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΦΟΡΟΥΣ -	
ΤΕΛΗ	172,95
54.00 Φόρος Προς/μενης Αξίας	
54.00.01 Φ.Π.Α. Συντ/τής 10%	
24 Α' & ΒΟΗ/ΚΕΣ ΥΛΕΣ	1.830
24.01 Ποτά (Ουίσκι, Μπύρες, Κρασί)	
54 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΦΟΡΟΥΣ -	
ΤΕΛΗ	366
54.00 Φόρος Προστιθέμενης Αξίας	
54.00.01 Φ.Π.Α. Συντ/τής 20	

25 ΑΝΑΛΩΣΙΜΑ ΥΛΙΚΑ	567
25.08 Υλικά Καθαριότητας	
Σαπούνι	360
Χαρτί Υγείας	120
Λευκαντικό	87
54 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΦΟΡΟΥΣ -	
ΤΕΛΗ	113,40
54.00 Φόρος Προς/θέμενης Αξίας	
54.00.01 Φ.Π.Α. Συντ/τής 20%	
50 ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	4.778,85
50.00 Προμηθευτές Εσωτερικού	
50.00.03 Δωδεκανησιακή ΕΠΕ	

(Παραλαβή Προμηθειών από  
 Δωδεκανησιακή ΕΠΕ, όπως Τιμολόγιο  
 # 1234)



-----ημερομηνία-----

50 ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ 191,16  
50.00 Προμηθευτές Εσωτερικού  
50.00.03 Δωδεκανησιακή ΕΠΕ  
24 ΠΡΩΤΕΣ & ΒΟΗΘΗΤΙΚΕΣ  
ΥΛΕΣ 69,18  
24.00 Τρόφιμα  
54 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΠΟ  
ΦΟΡΟΥΣ-ΤΕΛΗ 6,92  
54.00 Φόρος Προστιθέμενης  
Αξίας  
54.00.01 Φ.Π.Α. Συντ/τής 10%  
24 ΠΡΩΤΕΣ & ΒΟΗΘΗΤΙΚΕΣ  
ΥΛΕΣ 73,20  
24.01 Ποτά

54 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΠΟ  
ΦΟΡΟΥΣ - ΤΕΛΗ 14,64  
54.00 Φόρος Προς/νης Αξίας  
54.00.01 Φ.Π.Α. Συντ/τής 20%  
25 ΑΝΑΛΩΣΙΜΑ ΥΛΙΚΑ  
22,68  
25.08 Υλικά Καθαριότητας  
54 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΠΟ  
ΦΟΡΟΥΣ - ΤΕΛΗ 4,54

- 54.00 Φόρος Προσ/μενης Αξίας
- 54.00.00 Φ.Π.Α. Συντ/τής 20%
- (Εκπτώση Α' & Βοηθ. Υλών, από τη Δωδεκανησιακή ΕΠΕ, Πιστ. Τιμολόγιο # 67)

-----ημερομηνία-----

50 ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ 4.518,99  
50.00 Προμηθευτές Εσωτερικού  
50.00.03 Δωδεκανησιακή ΕΠΕ  
38 ΧΡΗΜΑΤΙΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ 4.518,99  
38.00 Ταμείο

(Εξόφληση Προμηθευτή μετρητοίς, Τιμ.#1234, Π.Τ. # 56, Π.Τ. # 67)

(Διακομιχάλης, 2015)

### Ομάδα 3. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ

30. Πελάτες
31. Γραμμάτια Εισπρακτέα
32. Παραγγελίες στο Εξωτερικό
33. Χρεώστες Διάφοροι
34. Χρεόγραφα
35. Λογαριασμοί Διαχείρισης Προκαταβολών και Πιστώσεων
36. Μεταβατικοί Λογαριασμοί Ενεργητικού
37. ....
38. Χρηματικά Διαθέσιμα
39. Απαιτήσεις ή διαθέσιμα Υποκαταστημάτων ή άλλων Κέντρων

(Ασβεστά και Πετροπούλου 2009, σελ:80)

#### Παράδειγμα (30 Πελάτες)

Ο λογαριασμός του πελάτη Ευαγόρα για τη διανυκτέρευσή του είναι 120,00 €. Έστω ότι ο συντελεστής ΦΠΑ είναι 10% και το Τέλος Παρεπιδημούντων 0,5%. Η εγγραφή που θα γίνει είναι η εξής:

30 ΠΕΛΑΤΕΣ	120,00	
30.00 Πελάτες εσωτερικού		
73 ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		108,55
73.00 Έσοδα ξενοδοχείου		
54 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΦΟΡΟΥΣ ΤΕΛΗ		11,45
54.00 ΦΠΑ (10%)		10,91
54.10 Φόρος Παρεπιδημούντων 0,5%		0,54

[Αποφορολόγηση:  $120 \div 1,10 = 109,09$  (Περιέχει το Τέλος Παρεπιδημούντων)

$109,10 \div 1,005 = 108,56$  (Καθαρά Έσοδα)

$108,56 \times 0,5\% = 0,54$  (Τέλος Παρεπιδημούντων) ( $108,56 + 0,54 = 109,10$ )

$109,10 \times 10\% = 10,91$  (Φ.Π.Α.) ]

(Διακομιχάλης, 2015)

### Παράδειγμα (Πελάτες – Πρακτορεία)

Το πρακτορείο Thomas Cook έστειλε στο ξενοδοχείο «Μαργαρώνα» 2 άτομα για διανυκτέρευση 10 ημερών. Το συνολικό ποσό του λογαριασμού κατά την αναχώρηση τους ήταν 990,00 €. Το ξενοδοχείο έστειλε το λογαριασμό στο πρακτορείο Thomas Cook το οποίο αργότερα εξόφλησε το ποσό με μετρητά. Στο συνολικό ποσό εμπεριέχεται ΦΠΑ (έστω 10%) και Τέλη Παρεπιδημούντων.

30 ΠΕΛΑΤΕΣ	990,00
30.08 Πελάτες – πρακτορεία	
73 ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	895,52
73.00 Έσοδα ξενοδοχείου	
54 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΦΟΡΟΥΣ – ΤΕΛΗ	94,48
54.00 ΦΠΑ (10%)	90
54.10 Τέλος Παρεπιδημούντων (0,5%)	4,48

[Αποφορολόγηση:  $990 \div 1,10 = 900$  (Περιέχει το Τέλος Παρεπιδημούντων)]

$900 \div 1,005 = 895,52$  (Καθαρά Έσοδα)

$895,52 \times 0,5\% = 4,48$  (Τέλος Παρεπιδημούντων) ( $895,52 + 4,48 = 900$ )

$900 \times 10\% = 90$  (Φ.Π.Α.)]

Με την αναχώρηση του πελάτη υπογράφεται το παραστατικό πληρωμής και γίνεται η παρακάτω εγγραφή:

33 ΧΡΕΩΣΤΕΣ ΔΙΑΦΟΡΟΙ	990,00
33.23 Χρεώστες – πρακτορεία	
30 ΠΕΛΑΤΕΣ	990,00
30.08 Πελάτες – πρακτορεία	

Με την εξόφληση του λογαριασμού από το πρακτορείο θα γίνει η παρακάτω έγγραφη:

38 ΧΡΗΜΑΤΙΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ	990,00
38.00 Ταμείο	
33 ΧΡΕΩΣΤΕΣ ΔΙΑΦΟΡΟΙ	990,00
33.23 Χρεώστες – πρακτορεία	

(Διακομιχάλης, 2015)

**Ομάδα 4. ΚΑΘΑΡΗ ΘΕΣΗ – ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ - ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ  
ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ**

- 40. Κεφάλαιο
- 41. Αποθεματικά - Διαφορές Αναπροσαρμογής - Επιχορηγήσεις Επενδύσεων
- 42. Αποτελέσματα σε νέο
- 43. Ποσά προσαρμοσμένα για αύξηση κεφαλαίου
- 44. Προβλέψεις
- 45. Μακροπρόθεσμες υποχρεώσεις
- 46. ....
- 47. ....
- 48. Λογαριασμοί Συνδέσμου με τα υποκαταστήματα
- 49. Προβλέψεις - Μακροπρόθεσμες Υποχρεώσεις Υποκαταστημάτων ή άλλων Κέντρων

(Ασβεστά και Πετροπούλου, 2009, σελ:101)

**Ομάδα 5. ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ**

- 50. Προμηθευτές
- 51. Γραμμάτια Πληρωτέα
- 52. Τράπεζες - Λογαριασμοί Βραχυπρόθεσμων Υποχρεώσεων
- 53. Πιστωτές Διάφοροι
- 54. Υποχρεώσεις από φόρους - τέλη
- 55. Ασφαλιστικοί Οργανισμοί
- 56. Μεταβατικοί Λογαριασμοί Παθητικού
- 57. ....
- 58. Λογαριασμοί Περιοδικής Κατανομής
- 59. Βραχυπρόθεσμες Υποχρεώσεις Υποκαταστημάτων ή άλλων Κέντρων

(Ασβεστά και Πετροπούλου, 2009, σελ:118)

## Παράδειγμα

Η ξενοδοχειακή επιχείρηση αγοράζει στις 15 Οκτωβρίου 20XX από τον προμηθευτή εσωτερικού ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΙΚΗ ΑΕ, 500 μονάδες εμπορεύματος Κ προς 8,30 € τη μονάδα πλέον ΦΠΑ 10% με υπογραφή γραμματίων εξάμηνης διάρκειας. (Η τιμή τοις μετρητοίς είναι € 8,00 η μονάδα).

20 ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΑ	4.000
20.00 Εμπόρευμα Κ	
20.00.01 Αγορές Χρήσης	
51 ΓΡΑΜΜΑΤΙΑ ΠΛΗΡΩΤΕΑ	150
51.03 Μη δεδουλευμένοι τόκοι γραμματίων πληρωτέων	
54 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΦΟΡΟΥΣ – ΤΕΛΗ	415
54.00 Φ.Π.Α. 10%	
51 ΓΡΑΜΜΑΤΙΑ ΠΛΗΡΩΤΕΑ	4.565
51.00 Γραμμάτια πληρωτέα	

Στις εγγραφές προσαρμογής τέλους χρήσης θα γίνει ο υπολογισμός των δεδουλευμένων τόκων των γραμματίων πληρωτέων, ως εξής:

65 ΤΟΚΟΙ ΚΑΙ ΣΥΝΑΦΗ ΕΞΟΔΑ	62,50
65.06 Τόκοι & Έξοδα Λοιπών βραχυπροθέσμων υποχρεώσεων	
51 ΓΡΑΜΜΑΤΙΑ ΠΛΗΡΩΤΕΑ	62,50
51.03 Μη δεδουλευμένοι τόκοι γραμματίων πληρωτέων	

$$(150 * 2,5 / 6 = 62,50)$$

(Διακομιχάλης, 2015)

## Ομάδα 6. ΟΡΓΑΝΙΚΑ ΕΞΟΔΑ ΚΑΤΑ ΕΙΔΟΣ

60. Αμοιβές και έξοδα προσωπικού

61. Αμοιβές και έξοδα τρίτων

- 62. Παροχές τρίτων
- 63. Φόροι - τέλη
- 65. Τόκοι και συναφή έξοδα
- 66. Αποσβέσεις παγίων στοιχείων ενσωματωμένες στο λειτουργικό κόστος
- 67. ....
- 68. Οργανικά έξοδα Υποκαταστημάτων ή άλλων Κέντρων

(Ασβεστά και Πετροπούλου, 2009, σελ:138)

#### **Ομάδα 7. ΟΡΓΑΝΙΚΑ ΕΣΟΔΑ ΚΑΤ' ΕΙΔΟΣ**

- 70. Πωλήσεις υπηρεσιών
- 72. Πωλήσεις λοιπών αποθεμάτων και άχρηστου υλικού
- 73. Πωλήσεις Υπηρεσιών
- 74. Επιχορηγήσεις και διάφορα έσοδα πωλήσεων
- 75. Έσοδα παρεπόμενων ασχολιών
- 76. Έσοδα κεφαλαίων
- 77. ....
- 78. Οργανικά έσοδα κατά είδος ή άλλων κέντρων

(Ασβεστά και Πετροπούλου, 2009, σελ:166)

#### **Ομάδα 8. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ**

- 80. Γενική Εκμετάλλευση
- 81. Έκτακτα και ανόργανα αποτελέσματα
- 82. Έξοδα και Έσοδα προηγούμενων χρήσεων
- 83. Προβλέψεις για έκτακτους κινδύνους
- 84. Έσοδα από προβλέψεις προηγούμενων χρήσεων
- 85. Αποσβέσεις Πάγιων μη ενσωματωμένες στο Λειτουργικό κόστος

86. Αποτελέσματα χρήσης  
 87. ....  
 88. Αποτελέσματα προς διάθεση  
 89. Ισολογισμός

(Ασβεστά και Πετροπούλου, 2009, σελ:180)

**Παράδειγμα**

Η ξενοδοχειακή επιχείρηση THREE BROTHERS πραγματοποίησε στις 31/12/X2 καθαρά κέρδη ύψους 30.000 € ενώ στις προηγούμενες χρήσεις είχε πραγματοποιήσει ζημίες, και συγκεκριμένα σε αυτή που έκλεισε την 31/12/X1 εμφάνισε ζημία 7.500 €, και σε αυτήν που έκλεισε την 31/12/XX εμφάνισε ζημία 10.500 €.

-----31/12/X2-----	
86 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΕΩΣ	30.000
86.99 Καθαρά Αποτελέσματα Χρήσης	
88 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣ ΔΙΑΘΕΣΗ	30.000
88.00 Καθαρά κέρδη χρήσεως	
-----31/12/X2-----	
88 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣ ΔΙΑΘΕΣΗ	18.000
88.03 Ζημίες προηγούμενης χρήσης για κάλυψη	7.500
88.04 Ζημίες προηγούμενης χρήσης για κάλυψη	10.500
42 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΙΣ ΝΕΟ	18.000
42.01 Υπόλοιπο ζημιών χρήσης εις νέο	7.500
42.02 Υπόλοιπο ζημιών προηγούμενης χρήσεων	10.500
-----31/12/X2-----	
88 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣ ΔΙΑΘΕΣΗ	30.000
88.03 Ζημίες Προηγ/νης χρήσης για Κάλυψη	7.500
88.04 Ζημίες Προηγ/νης χρήσης για κάλυψη	10.500
88.99 Κέρδη προς διάθεση	12.000
88 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣ ΔΙΑΘΕΣΗ	30.000
88.00 Καθαρά κέρδη χρήσεως	

(Διακομιχάλης, 2015)

## **Ομάδα 9. ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ**

90. Διάμεσοι - Αντικριζόμενοι λογαριασμοί
91. Ανακατάταξη εξόδων - αγορών και εσόδων
92. Κέντρα (θέσεις) κόστους
93. Κόστος Παραγωγής
94. Αποθέματα
95. Αποκλίσεις από το πρότυπο κόστος
96. Έσοδα - Μικτά αναλυτικά αποτελέσματα
97. Διαφορές ενσωμάτωσης και καταλογισμού
98. Αναλυτικά Αποτελέσματα
99. Εξωτερικές Διασυνδέσεις

(Ασβεστά και Πετροπούλου, 2009, σελ:203)

## **Ομάδα 10. ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΤΑΞΗΣ**

01. Αλλότρια Περιουσιακά στοιχεία
02. Χρεωστικοί λογαριασμοί εγγυήσεων και εμπράγματων ασφαλειών
03. Απαιτήσεις από αμφοτεροβαρείς συμβάσεις
04. Διάφοροι λογαριασμοί πληροφοριών χρεωστικοί
05. Δικαιούχοι αλλότριων περιουσιακών στοιχείων
06. Πιστωτικοί λογαριασμοί εγγυήσεων και εμπράγματων ασφαλειών
07. Υποχρεώσεις από αμφοτεροβαρείς συμβάσεις
08. Διάφοροι λογαριασμοί πληροφοριών πιστωτικοί
09. Λογαριασμοί τάξεως υποκαταστημάτων ή άλλων κέντρων

(Ασβεστά και Πετροπούλου, 2009, σελ:243)

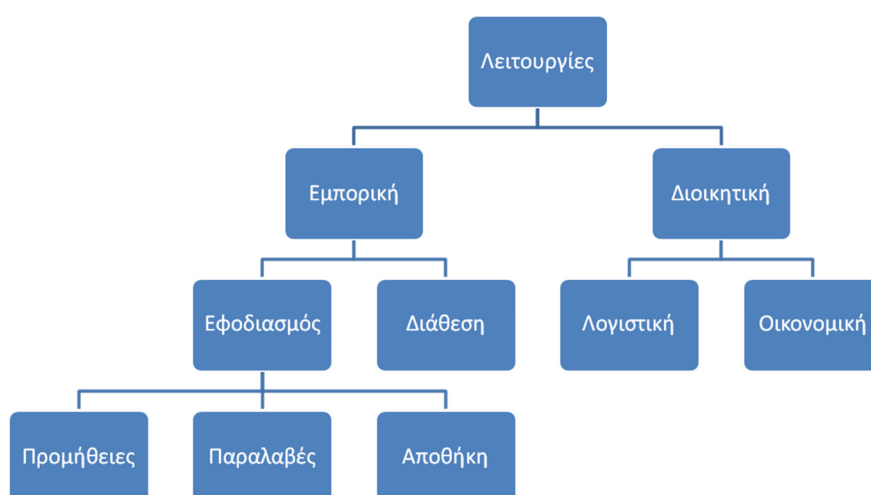


<b>ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΛΟΓΙΣΤΙΚΟ ΣΧΕΔΙΟ</b>			
<p><b>ΟΜΑΔΑ 1η</b></p> <p>10 ΕΔΑΦΙΚΕΣ ΕΚΤΑΣΕΙΣ 11 ΚΤΗΡΙΑ - ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΤΗΡΙΩΝ-ΤΕΧΝΙΚΑ ΕΡΓΑ 12 ΜΗΧ/ΤΑ - ΤΕΧΝ. ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ - ΛΟΙΠΟΣ ΜΗΧ/ΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ 13 ΜΕΤΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕΣΑ 14 ΕΠΙΠΛΑ ΚΑΙ ΛΟΙΠΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ 15 ΑΚΙΝΗΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΥΠΟ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΕΣ ΚΤΗΣΗΣ ΠΑΓΙΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ 16 ΑΣΩΜ. ΑΚΙΝΗΤ. &amp; ΕΞΟΔΑ ΠΟΛΥΕΤΟΥΣ ΑΠΟΣΒΕΣΩΣ 18 ΣΥΜ/ΧΕΣ &amp; ΛΟΙΠΕΣ ΜΑΚ/ΕΜΕΣ ΑΠΑΙΤ. 19 ΠΑΓΙΟ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟ ΥΠΟΚΑΣΤΗΜΑΤΩΝ Η ΑΛΛΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ</p> <p><b>ΟΜΑΔΑ 2η</b></p> <p>20 ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΑ 24 ΠΡΩΤΕΣ &amp; ΒΟΗΘΗΤΙΚΕΣ ΥΛΕΣ - ΥΛΙΚΑ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ 25 ΑΝΑΛΩΣΙΜΑ ΥΛΙΚΑ 26 ΑΝΤΑΛΛΑΚΤΙΚΑ ΠΑΓΙΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ 28 ΕΙΔΗ ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑΣ 29 ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ Η ΑΛΛΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ</p> <p><b>ΟΜΑΔΑ 3η</b></p> <p>30 ΠΕΛΑΤΕΣ 31 ΓΡΑΜΜΑΤΙΑ ΕΙΣΠΡΑΚΤΕΑ 32 ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΕΣ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ 33 ΧΡΕΩΣΤΕΣ ΔΙΑΦΟΡΟΙ 34 ΧΡΕΟΓΡΑΦΑ 35 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΩΝ ΚΑΙ ΠΕΤΩΣΕΩΝ 36 ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΟΥ 38 ΧΡΗΜΑΤΙΚΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΑ 39 (Ομίλος λογαριασμών προαιρετικής χρήσης)</p>	<p><b>ΟΜΑΔΑ 4η</b></p> <p>40 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 41 ΑΠΟΘΕΜΑΤΙΚΑ - ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΑΝΑΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ-ΕΠΙΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ 42 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΙΣ ΝΕΟ 43 ΠΟΣΑ ΠΡΟΟΡΙΣΜΕΝΑ ΓΙΑ ΑΥΞΗΣΗ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 44 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ 45 ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ 48 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΣΥΝΔΕΣΜΟΥ ΜΕ ΤΑ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ 49 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ - ΜΑΚΡΟΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ Η ΑΛΛΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ</p> <p><b>ΟΜΑΔΑ 5η</b></p> <p>50 ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ 51 ΓΡΑΜΜΑΤΙΑ ΠΛΗΡΩΤΕΑ 52 ΤΡΑΠΕΖΕΣ - ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΩΝ 53 ΠΕΤΩΤΕΣ ΔΙΑΦΟΡΟΙ 54 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΦΟΡΟΥΣ ΤΕΛΗ 55 ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ 56 ΜΕΤΑΒΑΤΙΚΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΠΑΘΗΤΙΚΟΥ 58 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΠΕΡΙΟΔΙΚΗΣ ΚΑΤΑΝΟΜΗΣ 59 ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ Η ΑΛΛΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ (Ομίλος λογαριασμών προαιρετικής χρήσης)</p> <p><b>ΟΜΑΔΑ 6η</b></p> <p>60 ΑΜΟΙΒΕΣ ΚΑΙ ΕΞΟΔΑ ΠΡΩΪΚΟΠΟΥ 61 ΑΜΟΙΒΕΣ ΚΑΙ ΕΞΟΔΑ ΤΡΙΤΩΝ 62 ΠΑΡΟΧΕΣ ΤΡΙΤΩΝ 63 ΦΟΡΟΙ - ΤΕΛΗ 64 ΔΙΑΦΟΡΑ ΕΞΟΔΑ 65 ΤΟΚΟΙ &amp; ΣΥΝΑΦΗ ΕΞΟΔΑ 66 ΑΠΟΣΒΕΣΕΙΣ ΠΑΓΙΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΕΝΣΩΜΑΤΩΜΕΝΕΣ ΣΤΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ 68 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗΣ</p>	<p>69 ΟΡΓΑΝΙΚΑ ΕΞΟΔΑ ΚΑΤ'ΕΙΔΟΣ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ Η ΑΛΛΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ (Ομίλος λογαριασμών προαιρετικής χρήσης)</p> <p><b>ΟΜΑΔΑ 7η</b></p> <p>70 ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ 72 ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΛΟΙΠΩΝ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΑΧΡΗΣΤΟΥ ΥΛΙΚΟΥ 73 ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (Εσοδα από παροχή υπηρεσιών) 74 ΕΠΙΧΟΡΗΓΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΑΦΟΡΑ ΕΞΟΔΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ 75 ΕΞΟΔΑ ΠΑΡΕΠΟΜΕΝΩΝ ΔΕΣΧΟΛΙΩΝ 76 ΕΞΟΔΑ ΚΕΦΑΛΑΙΩΝ 79 ΟΡΓΑΝΙΚΑ ΕΞΟΔΑ ΚΑΤ'ΕΙΔΟΣ Η ΑΛΛΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ (Ομίλος λογαριασμών προαιρετικής χρήσης)</p> <p><b>ΟΜΑΔΑ 8η</b></p> <p>80 ΓΕΝΙΚΗ ΕΚΜΕΤΑΛΛΕΥΣΗ 81 ΕΚΤΑΚΤΑ &amp; ΑΝΟΡΓΑΝΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 82 ΕΞΟΔΑ ΚΑΙ ΕΞΟΔΑ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΩΝ ΧΡΗΣΕΩΝ 83 ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΓΙΑ ΕΚΤΑΚΤΟΥΣ ΚΙΝΔΥΝΟΥΣ 84 ΕΞΟΔΑ ΑΠΟ ΠΡΟΒΛΕΨΕΙΣ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΩΝ ΧΡΗΣΕΩΝ 85 ΑΠΟΣΒΕΣΕΙΣ ΠΑΓΙΩΝ ΜΗ ΕΝΣΩΜΑΤΩΜΕΝΕΣ ΣΤΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ 86 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΧΡΗΣΗΣ 88 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΣ ΔΙΑΘΕΣΗ 89 ΙΣΟΛΟΓΙΣΜΟΣ</p>	<p><b>ΟΜΑΔΑ 9η</b></p> <p>90 ΔΙΑΜΕΣΟΙ - ΑΝΤΙΚΡΙΖΟΜΕΝΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ 91 ΑΝΑΚΑΤΑΤΑΞΗ ΕΞΟΔΩΝ - ΑΓΟΡΩΝ ΚΑΙ ΕΞΟΔΩΝ 92 ΚΕΝΤΡΑ (ΘΕΣΕΙΣ) ΚΟΣΤΟΥΣ 93 ΚΟΣΤΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ (ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΣΕ ΕΞΕΛΙΞΗ) 94 ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ 95 ΑΠΟΚΛΙΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΚΟΣΤΟΣ 96 ΕΞΟΔΑ - ΜΙΚΤΑ ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 97 ΔΙΑΦΟΡΕΣ 98 ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ 99 ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΕΙΣ</p> <p><b>ΟΜΑΔΑ 10η</b></p> <p>01 ΑΛΛΟΤΡΙΑ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ 02 ΧΡΕΩΣΤΙΚΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΜΠΡΑΓΜΑΤΩΝ ΔΕΦΑΛΕΙΩΝ 03 ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΑΜΦΟΤΕΡΟΒΑΡΕΙΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ 04 ΔΙΑΦΟΡΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΧΡΕΩΣΤΙΚΟΙ 05 ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΙ ΑΛΛΟΤΡΙΩΝ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ 06 ΠΕΤΩΤΙΚΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΜΠΡΑΓΜΑΤΩΝ ΔΕΦΑΛΕΙΩΝ 07 ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΑΠΟ ΑΜΦΟΤΕΡΟΒΑΡΕΙΣ ΣΥΜΒΑΣΕΙΣ 08 ΔΙΑΦΟΡΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΠΕΤΩΤΙΚΟΙ 09 ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΤΑΞΕΩΣ ΥΠΟΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ Η ΑΛΛΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ</p>

Εικόνα 2. Ξενοδοχειακό Λογιστικό Σχέδιο / Πηγή: (www.sotele.gr)

## 2.6 Λειτουργίες - Τμήματα μιας Ξενοδοχειακής επιχείρησης

Οι λειτουργίες αφορούν σύνολα τα οποία δρουν με ειδικότερο σκοπό, με ειδικά όργανα και με ίδια προβλήματα το καθένα σε κάθε οικονομική μονάδα. Οι βασικές λειτουργίες του ξενοδοχείου είναι η εμπορική λειτουργία και η διοικητική λειτουργία. Η εμπορική λειτουργία διακρίνεται περαιτέρω στις λειτουργίες του εφοδιασμού και της διάθεσης. Ο εφοδιασμός περιλαμβάνει τις υπηρεσίες προμηθειών, τις υπηρεσίες παραλαβών και την αποθήκη. Η διάθεση περιλαμβάνει τις υπηρεσίες του τμήματος εποπτών πωλήσεων και τις υπηρεσίες του τμήματος λογαριασμών πελατών. Στην διοικητική λειτουργία περιλαμβάνονται η Λογιστική και η οικονομική λειτουργία.



Εικόνα 3. Λειτουργίες ξενοδοχείου

Οι υπηρεσίες ή τμήματα και οι προϊστάμενοι στα ξενοδοχεία, πάντα ενεργούν με τη σύμφωνη γνώμη των προϊσταμένων τους ώστε να αποφεύγονται δυσάρεστα αποτελέσματα που δεν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες της επιχείρησης και των πελατών. Η τμηματοποίηση αφορά τη διαδικασία δημιουργίας εξειδικευμένων ομάδων που ασχολούνται κυρίως με δραστηριότητες και εποπτεύονται από άλλα διοικητικά στελέχη. Μία ξενοδοχειακή επιχείρηση τμηματοποιείται από την ανάγκη για καταμερισμό των ξενοδοχειακών εργασιών. Για το λόγο αυτό το ξενοδοχείο χωρίζεται σε πέντε διοικητικά τμήματα και σε επιμέρους μικρότερες διοικητικές μονάδες - λειτουργίες: (Χατζηβέργης, 2012)

1. Διεύθυνση διαχείρισης δωματίων (Room Division Management)
  - Reception
  - Κρατήσεις
  - Όροφοι
  - Πλυντήριο
  - Ασφάλεια
  - Συντήρηση
2. Διεύθυνση Επισιτιστικών (Food & Beverage Management)
  - Αγορές
  - Αποθήκευση
  - Παραγωγή
  - Διάθεση
  - Συνέδρια
  - Εστιατόρια
  - Μπαρ
  - Δεξιώσεις
  - Κουζίνα
  - Ζαχαροπλαστείο
3. Διεύθυνση Οικονομικών (Λογιστήριο)
  - Λογιστήριο
  - Έλεγχος
  - Εγγραφές
  - Μισθοδοσία
  - Στατιστικές
4. Διεύθυνση Προσωπικού
  - Προσλήψεις
  - Εκπαίδευση - Επιμόρφωση
5. Πωλήσεις και Marketing
  - Διαφήμιση
  - Δημόσιες Σχέσεις
  - Προώθηση
  - Τιμολόγηση
  - Έρευνα και ανάλυση αγοράς
  - Άλλες Λειτουργίες

## 2.7 Εκθέσεις & Αναφορές

Οι οικονομικές εκθέσεις και οι αναφορές έχουν ως σκοπό την παρουσίαση οικονομικών πληροφοριών, σε όσους ενδιαφέρονται για την απόδοση της Ξενοδοχειακής επιχείρησης. Οι χρήστες των εκθέσεων και των αναφορών πέρα από την ίδια τη διοίκηση της επιχείρησης, είναι κυρίως τρίτα πρόσωπα, που ενδιαφέρονται για τη χρηματοοικονομική κατάσταση της επιχείρησης. Σε αυτούς περιλαμβάνονται οι παρακάτω χρήστες:

- Οι ιδιοκτήτες της ξενοδοχειακής επιχείρησης, οι οποίοι ενδιαφέρονται για τη λήψη αποφάσεων σχετικά με τον καλύτερο χειρισμό των επενδύσεων τους.
- Οι διευθυντές, οι οποίοι είναι υπεύθυνοι για τις λειτουργικές αποφάσεις γι' αυτό το λόγο χρησιμοποιούν τις οικονομικές πληροφορίες για εσωτερική κυρίως χρήση. Αυτές οι πληροφορίες είναι πολύ χρήσιμες για την αξιολόγηση των τρεχουσών χρήσεων και τη δημιουργία μελλοντικών δραστηριοτήτων. Γενικά όλες αυτές οι πληροφορίες αποτελούν το μέσο για την αύξηση των κερδών ενός οργανισμού.
- Οι πιστωτές της επιχείρησης, οι οποίοι πρέπει να πάρουν αποφάσεις σχετικά με το αν θα πρέπει να πουλήσουν εμπορεύματα με πίστωση ή να δανείσουν χρήματα στην επιχείρηση.
- Οι μέτοχοι της επιχείρησης, οι οποίοι όμως δεν μετέχουν στη διοίκησή της.
- Οι κυβερνητικές υπηρεσίες, που ενδιαφέρονται για τη δημιουργία εσόδων για το κράτος. Οι φόροι που πληρώνονται από τις επιχειρήσεις είναι η πιο σημαντική πηγή εσόδων. Οι οικονομικές εκθέσεις εξυπηρετούν αυτό ακριβώς το σκοπό. Να βοηθούν τις κυβερνητικές υπηρεσίες να μαζεύουν τους απαραίτητους φόρους.
- Οι διοικήσεις ανταγωνιστικών επιχειρήσεων.
- Οι τράπεζες που χρηματοδοτούν την επιχείρηση.
- Οι πιθανοί μελλοντικοί επενδυτές.
- Οι χρηματοοικονομικοί αναλυτές.
- Τα εθνικά και διεθνή χρηματιστήρια.
- Οι συνδικαλιστικές οργανώσεις.
- Οι ίδιοι οι εργαζόμενοι της επιχείρησης.

- Το ευρύ κοινό, το οποίο ενδιαφέρεται για τα οικονομικά της επιχείρησης όπως καταναλωτές, οργανώσεις προστασίας καταναλωτών, οργανώσεις προστασίας περιβάλλοντος κ.λ.π.

Οι κυριότερες επίσημες εκθέσεις και αναφορές που καταρτίζονται από τις επιχειρήσεις είναι οι εξής:

1. **Ισολογισμός:** ο Ισολογισμός, με βάση τις βασικές λογιστικές αρχές, εμφανίζει συνοπτικά και συγχρόνως σε ενιαίο νόμισμα, τα μέσα δράσης του ενεργητικού, τις υποχρεώσεις προς τρίτους και την καθαρή θέση της επιχείρησης. Ο ισολογισμός περιλαμβάνει τις ομαδοποιημένες αξίες των περιουσιακών στοιχείων, των υποχρεώσεων και των ιδίων κεφαλαίων της επιχείρησης, όπως έχουν διαμορφωθεί στο τέλος κάθε διαχειριστικής περιόδου. (Τουρνά – Γερμανού, 2003)
2. **Κατάσταση Αποτελεσμάτων Χρήσης:** είναι η κατάσταση όπου παρατίθενται ομαδοποιημένα τα έσοδα και τα έξοδα της επιχείρησης, όπως προκύπτουν στο τέλος της χρήσης (Γκίκας & Παπαδάκη, 2012). Όλα τα στοιχεία της οντότητας που αναγνωρίζονται ως έσοδα, έξοδα, δαπάνες, κέρδη και ζημιές σε μία οικονομική περίοδο θα περιλαμβάνονται στην κατάσταση αποτελεσμάτων χρήσης. Τα έσοδα και τα έξοδα αναγνωρίζονται εντός της περιόδου στην οποία καθίστανται δεδουλευμένα. (Μπάλλας & Χέβας, 2011)

Οι διευθυντικά αναφορές (reports) αναλύουν και εξηγούν πληροφορίες που είναι απαραίτητες για τη λήψη των αποφάσεων. Αντικατοπτρίζουν μέτρα οικονομικής απόδοσης τα οποία είναι χρήσιμα για τη λήψη λειτουργικών αποφάσεων. Συνήθως, προορίζονται για τους οικονομικούς διευθυντές, οι οποίοι ενημερώνονται μ'ένα πίνακα για τις εξελίξεις που πραγματοποιήθηκαν σε μία συγκεκριμένη χρονική περίοδο.

Υπάρχουν δύο βασικές αρχές σχετικά με τη χρησιμότητα των οικονομικών πληροφοριών οι οποίες είναι πολύ σημαντικές:

- 1) **Η αρχή της κατανοητότητας:** Οι πληροφορίες στις αναφορές και τις εκθέσεις πρέπει να παρουσιάζονται με τέτοιο τρόπο ώστε να μπορούν εύκολα να γίνονται κατανοητές από τους χρήστες των αναφορών και των εκθέσεων έτσι ώστε να ληφθούν σωστές αποφάσεις. Ο χρήστης, για να μπορέσει να

διαβάσει την οικονομική αναφορά ή έκθεση θα πρέπει να γνωρίζει τη διαδικασία σύνταξης του λογιστικού συστήματος, τους περιορισμούς με τους οποίους λειτουργεί και τις δυσκολίες που εμφανίζονται κατά την προετοιμασία των οικονομικών πληροφοριών.

- 2) **Η αρχή της επικαιρότητας:** Οι αποφάσεις είναι απαραίτητο να λαμβάνονται σε σωστό χρόνο για να έχουν ισχύ και αξία. Οι πληροφορίες θα πρέπει να είναι διαθέσιμες στον κατάλληλο χρόνο έτσι ώστε να μπορούν να βοηθήσουν στην λήψη σωστών αποφάσεων.

## **2.8 Εφοδιασμός Τμημάτων - Εφαρμογή Λογιστικών Προτύπων**

Τα διάφορα τμήματα εκμετάλλευσης της Ξενοδοχειακής επιχείρησης εφοδιάζονται από τις κεντρικές αποθήκες τα αναλώσιμα υλικά μετά από αίτηση των προϊστάμενων τους προς τους αποθηκάρχους, υπογεγραμμένη πάντοτε και εγκεκριμένη από τη διεύθυνση. Ο αποθηκάρχος εκτελεί την παραγγελία σε κάθε περίπτωση εξαγωγής υλικών από την αποθήκη με την εξαγωγή δελτίων σε δύο αντίγραφα ανάλογα με τις εσωτερικές ανάγκες. Το ένα αντίγραφο, υπογεγραμμένο από τον τμηματάρχη που παραλαμβάνει τα υλικά μαζί με την αίτηση, φυλάσσεται ως δικαιολογητικό της εξαγωγής. Το άλλο αντίγραφο, παραδίδεται στον τμηματάρχη ο οποίος το παρέλαβε για την ενημέρωση του βιβλίου της αποθήκης του τμήματος. Στο λογιστήριο αποστέλλεται από τον αποθηκάρχη συγκεντρωτική κατάσταση κατά τμήμα, στην οποία αναγράφονται όλα τα υλικά που έχουν βγει από την αποθήκη κατά τη διάρκεια όλης της ημέρας. Με βάση τις παραπάνω καταστάσεις καταχωρούνται στα βιβλία του λογιστηρίου οι κατάλληλες εγγραφές. Η καταχώρηση ημερολογιακών εγγραφών έχει και κάποιες δυσκολίες, καθώς στα ξενοδοχεία πολλές φορές πραγματοποιούνται αγορές χωρίς να υπάρχει διακανονισμός των τιμών μεταξύ προμηθευτών και Ξενοδοχειακής επιχείρησης. Έτσι πολλές φορές το λογιστήριο αφήνει σε εκκρεμότητα και σε προσωρινές ποσοτικές καταστάσεις τα δελτία αποστολής χωρίς να υπάρχει έγκαιρη τιμολόγηση. (Φραγκανδρέα, 2013)

Τώρα πια, οι επιχειρήσεις εφαρμόζουν λογιστικά προγράμματα τα οποία προσφέρουν ένα ολοκληρωμένο σύστημα επιχειρησιακής και Λογιστικής οργάνωσης και αποτελούν παγκόσμια πρότυπα. Χρησιμοποιούνται κυρίως από επιχειρήσεις που ανήκουν σε αλυσίδες ή ομίλους επιχειρήσεων και έχουν ως σκοπό την παρουσίαση

λογιστικών αποτελεσμάτων, την απόδοση της διαχείρισης των επιχειρήσεων κλπ. Στην Ελλάδα, εφαρμόζονται κυρίως το ΚΕΦΑΛΑΙΟ και το SAP. Οι δύο αυτές εφαρμογές παρουσιάζουν πολλές ομοιότητες στα χαρακτηριστικά και το σκοπό τους με την μοναδική διαφορά να είναι, ότι το πρώτο πρόγραμμα παρουσιάζει λιγότερες κινήσεις και διευκολύνει περισσότερο τους υπαλλήλους και λιγότερο την διοίκηση. Αντίθετα στο SAP, τα μικρότερα τμήματα διενεργούν τις περισσότερες εργασίες ώστε με μία κίνηση οι διευθυντές να έχουν οποιοδήποτε αποτέλεσμα επιθυμούν.

Οι εφαρμογές αυτές έχουν υψηλό κόστος εγκατάστασης, ωστόσο προσφέρουν στην επιχείρηση πολλά οφέλη όπως: (Λούκης, Ανδριτσάκης & Διαμαντοπούλου, 2009)

- Μείωση λειτουργικών εξόδων.
- Εξασφάλιση της άμεσης διαθεσιμότητας έγκυρης και ολοκληρωμένης πληροφόρησης στα διοικητικά στελέχη, με αποτέλεσμα τη λήψη καλύτερων αποφάσεων και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας.
- Καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών, με άμεση συνέπεια τη βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης.
- Αύξηση παραγωγικότητας - αποδοτικότητας προσωπικού και βελτίωση των συνθηκών εργασίας τους.
- Καλύτερος προγραμματισμός χρήσης των πόρων της επιχείρησης και καλύτερη αξιοποίησή τους.
- Μείωση κόστους μηχανογραφικής υποστήριξης της επιχείρησης (λόγω κατάργησης πολλαπλών νησίδων μηχανοργάνωσης με διαφορετικές τεχνολογίες, οι οποίες αυξάνουν το κόστος λειτουργίας και συντήρησης).
- Δυνατότητα επανασχεδιασμού και βελτίωσης των υφιστάμενων διαδικασιών.
- Υποστήριξη της ανάπτυξης της επιχείρησης σε νέους πελάτες, νέες γεωγραφικές περιοχές, νέα προϊόντα, κ.λ.π.
- Υποδομή για δραστηριότητες ηλεκτρονικού εμπορίου.

## **2.9 Εφαρμογή SAP**

Στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις χρησιμοποιείται ως λύση η εφαρμογή SAP Business One. Η εξειδικευμένη εφαρμογή SAP Business One για τον τομέα

υπηρεσιών φιλοξενίας είναι το πρώτο ERP του τομέα και καλύπτει όλες τις ανάγκες όπως front office, κρατήσεις, back office χωρίς την ανάγκη δημιουργίας ενδιάμεσων διαδικασιών για την μεταφορά των στοιχείων μεταξύ των εφαρμογών. Η εφαρμογή μπορεί να χρησιμοποιηθεί το ίδιο αποτελεσματικά είτε από ένα ξενοδοχείο είτε από μια αλυσίδα ξενοδοχείων. Ως εξειδικευμένη εφαρμογή καλύπτει όλο το φάσμα αναγκών ενός ξενοδοχείου, όπως πωλήσεις, κρατήσεις, αποθήκες, λογιστικής, αγορές.

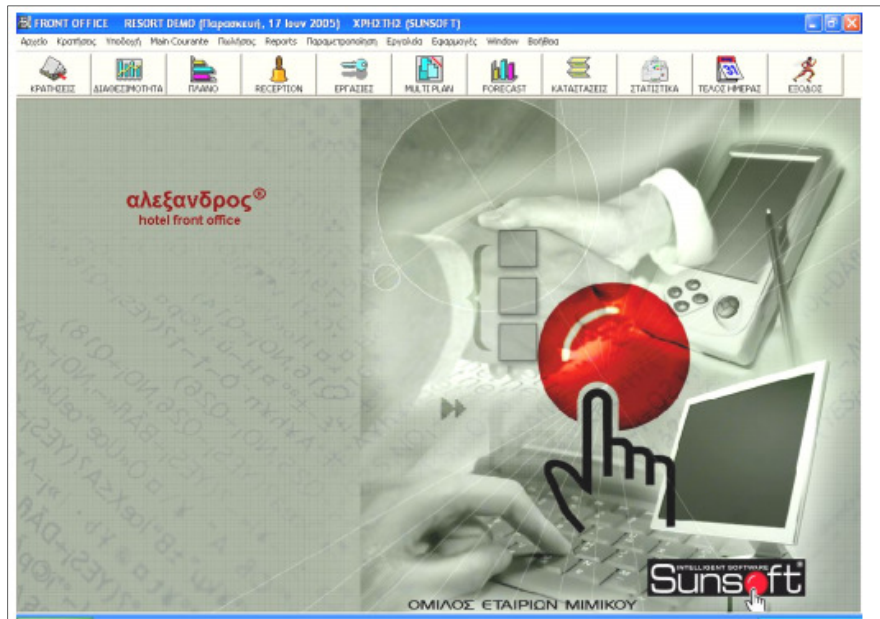


Εικόνα 4. Η εξειδικευμένη εφαρμογή SAP Business One

## 2.10 Εφαρμογή Αλέξανδρος

Το πληροφοριακό σύστημα “ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ” αποτελεί ένα σύγχρονο ευέλικτο και ολοκληρωμένο σύστημα των σύγχρονων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων ανεξαρτήτως μεγέθους, οργάνωσης και φάσματος υπηρεσιών που προσφέρουν (διαμονή, επισιτισμό κ.α.).





Εικόνα 5. Το πληροφοριακό σύστημα “ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ”

Πηγή: (<http://e-komvos.gr/pdf/komvos-wo.pdf>)

Το σύστημα αυτό, ικανοποιεί τις ανάγκες ενός μεγάλου ξενοδοχειακού συγκροτήματος με πολλές δυνατότητες που περιγράφονται παρακάτω:

### Πλάνο διαθεσιμότητας δωματίων

Εκκαθαρισμένο, ακαθάριστο, allotment, υπόλοιπα booking position, commitment, πραγματικά, ζητηθέντα κ.λ.π.

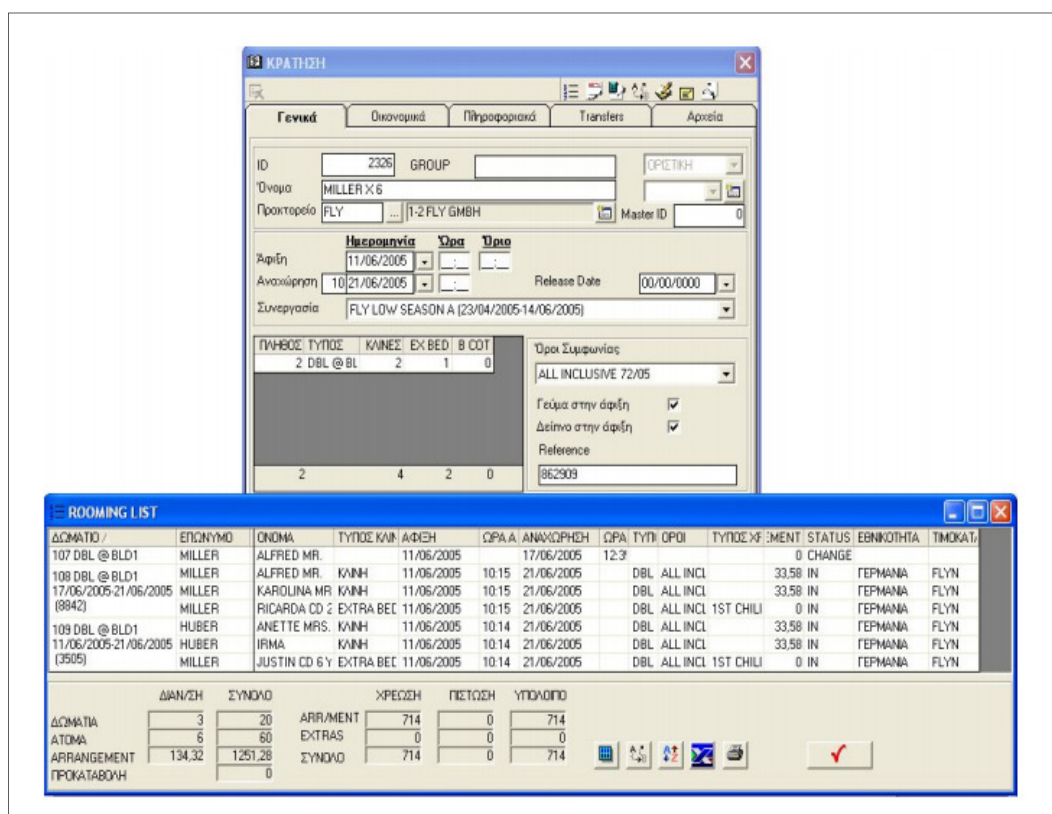
ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΜΕΝΟ		ΑΚΑΘΑΡΙΣΤΟ		COMMITMENT		ALLOTMENT		ALLOTMENT	
ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ	ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΒΟΘ	ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ	ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΒΟΘ	ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ	ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΒΟΘ	ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ	ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΒΟΘ	ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ	ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΒΟΘ
SIGV	5 3	SIGV	5 11	SIGV	0 0	SIGV	11 7	SIGV	4 3
ECON	0 0	ECON	0 0	ECON	0 0	ECON	0 0	ECON	0 0
DBGV	36 42	DBGV	36 109	DBGV	3 1	DBGV	105 40	DBGV	15 1
DBSV	25 48	DBSV	26 111	DBSV	0 0	DBSV	111 47	DBSV	25 2
JSGV	25 7	JSGV	26 49	JSGV	1 0	JSGV	48 7	JSGV	10 0
JSSV	28 18	JSSV	28 59	JSSV	0 0	JSSV	55 14	JSSV	10 3
SUGV	9 7	SUGV	9 36	SUGV	0 0	SUGV	36 7	SUGV	5 0
SUSV	19 11	SUSV	19 40	SUSV	0 0	SUSV	40 11	SUSV	10 3
MAGV	13 4	MAGV	13 17	MAGV	0 0	MAGV	17 4	MAGV	5 0
MASV	16 4	MASV	16 20	MASV	0 0	MASV	20 4	MASV	5 1
<b>ΣΥΝΟΛΑ</b>	<b>178 150</b>	<b>ΣΥΝΟΛΑ</b>	<b>178 452</b>	<b>ΣΥΝΟΛΑ</b>	<b>4 1</b>	<b>ΣΥΝΟΛΑ</b>	<b>443 141</b>	<b>ΣΥΝΟΛΑ</b>	<b>84 11</b>
%	84,3	%	253,9	%	2,5	%	31,8	%	13,1
BP	27	BP	27	BP	0	BP	27	BP	17
COMM	3	COMM	3	COMM	3	COMM	0	COMM	0
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>180</b>	<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>482</b>	<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>4</b>	<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>168</b>	<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>28</b>
%	101,1	%	270,8	%	100	%	37,9	%	33,3
ΔΥΝΑΜΙΔΟΙ	178	ΔΥΝΑΜΙΔΟΙ	178	ΕΚΧΡΕΜΕΙΣ	0	ΕΚΧΡΕΜΕΙΣ	0	ΕΚΧΡΕΜΕΙΣ	0
KENA	-2	KENA	-304	REQUEST	0	REQUEST	0	REQUEST	0
ΕΚΧΡΕΜΕΙΣ	1	ΕΚΧΡΕΜΕΙΣ	1						
REQUEST	0	REQUEST	0						

Εικόνα 6. Room allocation plan

Πηγή: (<http://e-komvos.gr/pdf/komvos-wo.pdf>)

## Κρατήσεις

- ✓ Καταχώρηση – Διαχείριση κρατήσεων με πληθώρα λειτουργικών και ενημερωτικών πεδίων.
- ✓ Κατηγοριοποίηση κρατήσεων σε οριστικές, εκκρεμείς, ζητήσεις.
- ✓ Ιστορικό Αρχείο Πελατών με αυτόματη ανεύρεση στοιχείων.
- ✓ Αυτόματη ενημέρωση όλων των πεδίων της κράτησης, μέσω πινάκων συνεργασίας.
- ✓ Αυτόματη δημιουργία Rooming list, δυνατότητα διαφορετικής ημερομηνίας άφιξης ή αναχώρησης για κάθε δωμάτιο / πελάτη.
- ✓ Δηλώσεις απαγορευτικών χρονικών διαστημάτων για κρατήσεις. Αναγωγή κρατήσεων σε συμβόλαια (Allotment, Commitment).
- ✓ Δικαιούμενα, Μεταβλητοί όροι ή τιμοκατάλογοι ανά ημέρα ή και ανά άτομο. Επί πλέον παροχές, ειδικές χρεώσεις.
- ✓ Προτιμολόγηση, παρακολούθηση προκαταβολών.



Εικόνα 7. Κράτηση

## Πωλήσεις

- ✓ Tour-operators, πρακτορεία, εταιρείες με πλήρη φορολογικά και πληροφοριακά στοιχεία.
- ✓ Διαχείριση συμβολαίων allotment και commitment με tour operators για διαφορετικές χρονικές περιόδους με διαφορετική release periods.
- ✓ Απεριόριστες δυνατότητες δημιουργίας τιμοκαταλόγων και τύπων χρέωσης που υπολογίζονται στη βασική τιμή.
- ✓ Δυνατότητα καταχώρησης συνεργασιών που αφορούν είτε πρακτορεία - εταιρείες μεμονωμένα είτε πρακτορεία - εταιρείες που υπόκεινται σε tour-operators, με πληθώρα προεπιλεγμένων οικονομικών και πληροφοριακών στοιχείων, τα οποία μεταφέρονται αυτόματα στην κράτηση.
- ✓ Δυνατότητα παρακολούθησης των αποτελεσμάτων διαφημιστικής καμπάνιας.

The screenshot shows a software interface with two main windows. The top window, titled "ΤΙΜΟΚΑΤΑΛΟΓΟΙ", contains a form for defining a price list. The form includes fields for "Είδος" (A), "Περίοδος" (01/04/2001 to 16/05/2001), "Πρακτορείο" (AIRMA, AIRMARIN), "Συνεργασία", "ΦΠΑ" (5%), and "Παρατηρήσεις". Below the form are three input fields for "Πρωινό" (2,15), "Γεύμα" (8,5), and "Δείπνο" (7,5). The bottom window, titled "ΜΕΤΑΤΡΟΠΕΣ ΤΙΜΩΝ", displays a table of conversion rates.

ΤΥΠΟΣ ΧΡΕΩΣΗΣ	ΔΩΜΑΤΙΟ	ΠΡΩΙΝΟ	ΓΕΥΜΑ	ΔΕΙΠΝΟ
BABY COT 0 TO 2	DISCOUNT	DISCOUNT	DISCOUNT	
FIRST CHILD 2 TO 6	DISCOUNT	DISCOUNT	DISCOUNT	
SECOND CHILD 2 TO 6	DISCOUNT	DISCOUNT	DISCOUNT	
FIRST CHILD 6 TO 12	DISCOUNT	DISCOUNT	DISCOUNT	
SECOND CHILD 6 TO 12	DISCOUNT	DISCOUNT	DISCOUNT	
EXTRA ADULT	DISCOUNT	DISCOUNT	DISCOUNT	
SINGLE SUPPLEMENT	SUPPLEMENT			
ONE POUND REDUCTION	DISCOUNT			
TWO POUNDS REDUCTION	DISCOUNT			
THREE POUNDS REDUCTION	DISCOUNT			
FOUR POUNDS REDUCTION	DISCOUNT			
CHILDREN IN SEP ROOM 2 TO 6				
CHILDREN IN SEP ROOM 6 TO 12				

Εικόνα 8. Τιμοκατάλογοι

## Υποδοχή

- ✓ On line Βιβλίο Κινήσεως Πελατών (βιβλίο πόρτας).
- ✓ Πλάνο reception, Room Rack, Ονομαστικό πλάνο.
- ✓ Αλλαγές (Δωματίων – Στοιχείων παραμονής).
- ✓ Αφίξεις & Αναχωρήσεις (με έλεγχο ύπαρξης ανοιχτών υπολοίπων).  
Αφίξεις χωρίς κράτηση (Walk – Ins), No-show.
- ✓ Housekeeping : room status, παρακολούθηση λινών, blocks, λίστες δωματίων για τις εργασίες (αλλαγή σε σεντόνια και πετσέτες, καθαριότητα).
- ✓ Παρακολούθηση κίνησης εστιατορίου, λίστες δικαιουμένων για κάθε πελάτη, καταχώρηση cold plates & Baskets.

The screenshot displays the 'PIMANO RECEPTION' software interface. At the top, there is a title bar and a menu bar with options like 'Αφίξεις', 'Αναχωρήσεις', 'Παραμονές', 'Κενά', 'Κενά/Αναχωρήσεις', and 'Κενά/Ανα/Ονόματα'. Below the menu is a date selector set to '17/06/2005'. The main area is a grid of room status information, organized in three columns. Each row represents a room, showing the room type and number, the guest name and details, and the arrival/departure dates. For example, the first row shows '100 DBL @ BLD1' with guest 'ALLSOP MR (2,ALL 1)(JMC)' and dates '(17/06/2005-01/07/2005)'. The room '110 DBL @ BLD1' is highlighted in red and labeled 'DUMMY ROOM'. At the bottom, there is a navigation bar with buttons for room numbers (100, 200, 300, 400, 500, 600, 700) and room types (APT, BAS).

Room	Guest	Dates
100 DBL @ BLD1	ALLSOP MR (2,ALL 1)(JMC)	(17/06/2005-01/07/2005)
101 DBL @ BLD1	KOHLSCHEIDT JOERG MR (2,ALL 3)(FLY)	
102 APT1 @ BLD2	BUGMANN JANA INF (3,ALL 3)(FLY)	
103 DBL @ BLD1	ΔΗΜΟΠΟΥΛΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ (1,Α,01)	(17/06/2005-18/06/2005)
104 DBL @ BLD1	HOFEN JANA CD BY (3,ALL 3)(FLY)	
105 STD @ ANNEX	HAMMINGA MRS WOBBERIA (2,AD)(DAD)	
106 STD @ ANNEX	SIEGFRIED URSULA MRS (2,ALL 1)(FTI)	
107 DBL @ BLD1	INNES MRS (TUI) (2,ALL 1)(JMC)	
108 DBL @ BLD1	MILLER ALFRED MR. (3,ALL 3)(FLY)	
109 DBL @ BLD1	MILLER JUSTIN CD BY (3,ALL 3)(FLY)	
110 DBL @ BLD1	110 DBL @ BLD1 01 DUMMY ROOM	
111 APT1 @ BLD2	PORTMANN SARINA INF (3,ALL 3)(FLY)	
112 STD @ ANNEX	STRUUK DIENA MRS. (2,AD)(DAD)	
114 DBL @ BLD1	BIBL GEORG MR (2,ALL 3)(FLY)	(14/06/2005-21/06/2005)
115 DBL @ BLD1		
116 STD @ ANNEX	SOLTSIEN LENNY INF (5,ALL 3)(FLY)	
121 APT2 @ BLD2	SHEARS MR MRS (2,HBD)(PRIVA)	
122 APT1 @ BLD2	PANNER THOMAS MR (3,ALL 3)(FLY)	
123 APT1 @ BLD2	STEINGRUBER LISBETH MRS (2,ALL 3)(FLY)	
124 APT1 @ BLD2	KNEDEL ISOLDE MRS (3,ALL 3)(FLY)	
125 APT1 @ BLD2	ENGELMAYER FRANZ WOLF MR (3,ALL 3)(FLY)	
126 APT1 @ BLD2	BLAUERTZ LAURA CD BY (3,ALL 3)(FLY)	
127 APT1 @ BLD2	UPPROCK NAVE INF (4,ALL 3)(FLY)	(07/06/2005-21/06/2005)

Εικόνα 9. Δυνατότητα παρακολούθησης και εκτέλεσης αφίξεων, αναχωρήσεων, κινήσεων λογ/σμού

Πηγή: (<http://e-komvos.gr/pdf/komvos-wo.pdf>)

## Main Courante

- ✓ Πλήρης ευελιξία στη διαχείριση λογαριασμών πελατών.
- ✓ Έκδοση λογαριασμού συνολικά ή τμηματικά ή κατά ομάδες.
- ✓ Συμπτύξεις - διασπάσεις λογαριασμών και κινήσεων κ.λ.π.
- ✓ Αυτόματη καταχώρηση χρεωστικών & μετρητών τμημάτων.
- ✓ Δυνατότητα παρακολούθησης όλων των ενεργών και εκδομένων λογαριασμών.
- ✓ Πλήρης παρακολούθηση χρεωστών, Καταστάσεις ελέγχων.
- ✓ Έκδοση λογαριασμών, καταστάσεις ΚΕΠΥΟ σύμφωνα με τον Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων, Ενημέρωση Γενικής Λογιστικής με προκατασκευασμένα άρθρα εσόδων - εισπράξεων.

Ημερομηνία	Τμήμα	Χρεώσεις	Πιστώσεις	Περιγραφή	Παρατηρήσεις
11/05/2001	LAVINIA BEVERAGE	1,25			GB L-1073
11/05/2001	SAFE DEPOSITS	9,75			
11/05/2001	ROOM	35,85			
11/05/2001	ΔΙΠΛΑΚΤΑΣΤ	2,15			
12/05/2001	LAVINIA BEVERAGE	3,5			GB L-1186
12/05/2001	LAVINIA BEVERAGE	1,95			GB L-1186
12/05/2001	TELEPHONES	1,5			
12/05/2001	ROOM	35,85			

Εικόνα 10. Main Courante

Πηγή: (<http://e-komvos.gr/pdf/komvos-wo.pdf>)

## Δωμάτια & Room Status

The screenshot displays a web browser window with the address `D:\FO\City\data\Rooms\101\Default.htm`. The main content area features a photograph of a hotel room with a bed, a table, and a chair. Below the photo is a form titled "Χαρακτηριστικά δωματίου" (Room Characteristics) and a table titled "FACILITIES".

**Χαρακτηριστικά δωματίου**

Αριθμός δωματίου	101
Τύπος δωματίου	DSV @ B1
Housekeeping block	
Όροφος	1
Επικοινωνία αριστερά	
Επικοινωνία δεξιά	102
Αριθμός τηλεφώνου	101

**Τύπος μόνιμων κλητών**

Κανονικές κλίνες	2
Έξτρα κλίνες	1
Παιδική κούνια	2

Παρατηρήσεις

**FACILITIES**

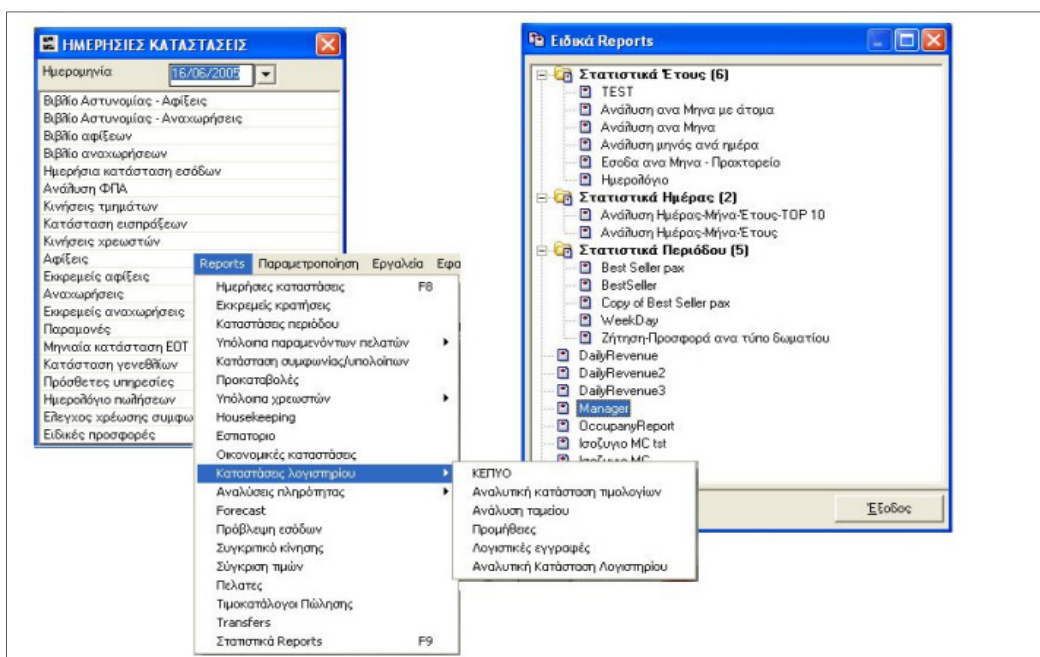
FACILITY	
SEA VIEW	<input checked="" type="checkbox"/>
SEA SIDE	<input type="checkbox"/>
PARKING VIEW	<input type="checkbox"/>
RIVER VIEW	<input type="checkbox"/>
LAND VIEW	<input type="checkbox"/>
AMEA SHOWER	<input type="checkbox"/>
SAFE BOX	<input type="checkbox"/>
SOFA	<input type="checkbox"/>
ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΠΕΝΤΑΚΛ	<input type="checkbox"/>
ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΕΤΡΑΚΛ	<input type="checkbox"/>
ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΡΙΚΛΙΝ	<input checked="" type="checkbox"/>
TWIN	<input checked="" type="checkbox"/>
FRENCH BED	<input type="checkbox"/>
TWIN AND SOFA	<input type="checkbox"/>
FRENCH BED AND SOFA	<input type="checkbox"/>

The floor plan diagram shows a room layout with a bed, a table, and a chair.

Εικόνα 11. Δωμάτια

Πηγή: (<http://e-komvos.gr/pdf/komvos-wo.pdf>)

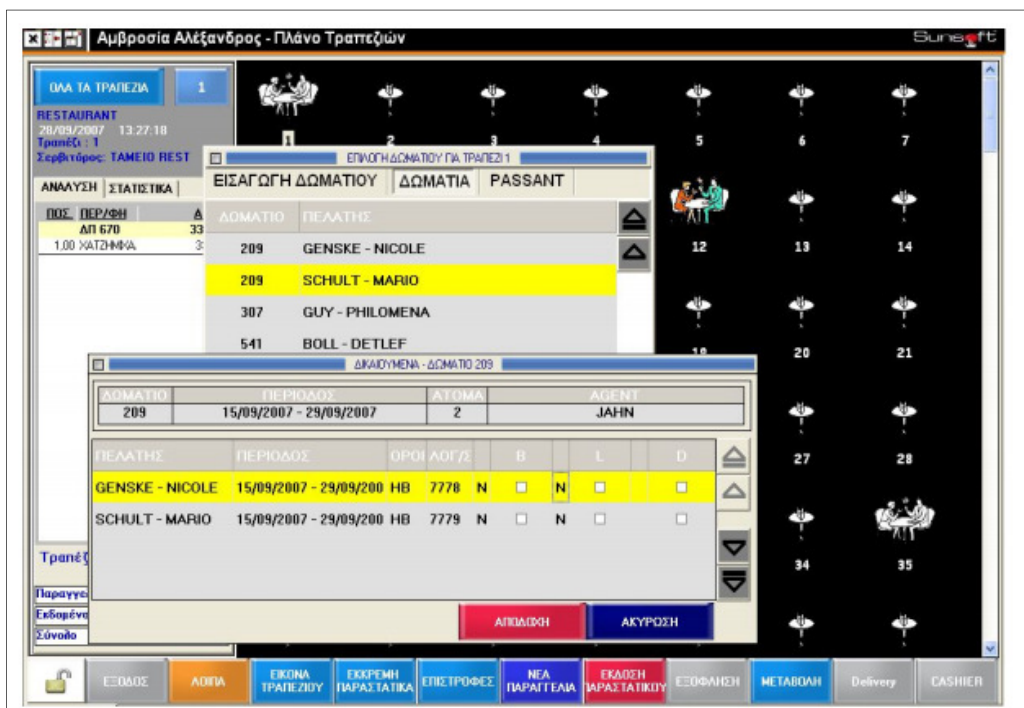
## Reports



Εικόνα 12. Reports

Πηγή: (<http://e-komvos.gr/pdf/komvos-wo.pdf>)

## Συνεργασία με Ambrosia (Pos)



Εικόνα 13. Συνεργασία με Ambrosia (Pos)

Πηγή: (<http://e-komvos.gr/pdf/komvos-wo.pdf>)

## Συνεργασία με Γενική Λογιστική

Γέφυρα με Γενική Λογιστική Αλέξανδρος αλλά και άλλων εφαρμογών (Ενημέρωση εσόδων).

ΑΡΘΡΟ	ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ	ΧΡΕΩΣΗ	ΠΙΣΤΩΣΗ	ΑΑ ΠΑΡ	ΣΥΝ.
	30.10.00	492,12			
	73.94.00		8,75		
	73.00.09		437,23		
1. ΕΣΟΔΑ ΗΜΕΡΑΣ	54.00.73.0309		40,14		
	71.00.09		5,4		
	54.00.71.0309		0,5		
	71.94.00		0,1		
3. ΠΕΛ.Χ. ΕΙΣΠΡΑΞΕΙΣ	38.00.00	11,7		4110 ΑΠΥ	
	30.10.00		11,7	4110 ΑΠΥ	
	30.01.00.0002	-335,08		123 Π.Τ	
	30.10.00		-335,08	123 Π.Τ	
5. ΠΕΛ.Χ. ΚΙΝ.ΧΡ. ΗΜΕΡΑΣ	30.01.00.0047	294		4108 ΑΠΥ	
	30.10.00		294	4108 ΑΠΥ	
	30.00.00.0175	420		4109 ΑΠΥ	
	30.10.00		420	4109 ΑΠΥ	
	30.01.00.0054	291,2		4111 ΑΠΥ	
	30.10.00		291,2	4111 ΑΠΥ	
	30.10.00	5,8		Z 1449	
13. ΕΣΟΔΑ PASSANT M/C SNACK BAR 9%	71.03.00.0009		5,22	Z 1449	
	54.00.71.0309		0,48	Z 1449	
	71.94.00		0,1	Z 1449	
	30.10.00	3		Z 1553	
13. ΕΣΟΔΑ PASSANT M/C BAR 9%	71.94.00		0,05	Z 1553	
	54.00.71.0309		0,25	Z 1553	
	71.04.00.0009		2,7	Z 1553	
13. ΕΣΟΔΑ PASSANT M/C BAR 19%	30.10.00	454,2		Z 1553	

Εικόνα 14. Συνεργασία με Γενική Λογιστική

Πηγή: (<http://e-komvos.gr/pdf/komvos-wo.pdf>)



## Κεφάλαιο 3ο : Οργάνωση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων

### 3.1 Υπηρεσίες Ξενοδοχειακών Μονάδων.

Σε μία σύγχρονη και κατά τεκμήριο μεγάλη ξενοδοχειακή μονάδα λειτουργούν οι παρακάτω υπηρεσίες:

- **Γενική Διεύθυνση και Γραμματεία.** Αποτελεί το σημείο αναφοράς για τη διοίκηση της επιχείρησης και του σχεδιασμού της πορείας της.
- **Υπηρεσία Διοικητικού.** Έχει υπό την επίβλεψή της όλα τα θέματα του προσωπικού, όπως προσλήψεις, απολύσεις, μισθοδοσία, άδειες, ασφάλιση, και γενικώς με τη διοίκηση του προσωπικού. Εδώ επίσης υπάγονται η υπηρεσία υποδοχής πελατών, το πρωτόκολλο και το αρχείο.
- **Οικονομικές Υπηρεσίες.** Αποτελείται από τον οικονομικό σχεδιασμό και προγραμματισμό, το λογιστήριο, τις αποθήκες, τις προμήθειες, το ταμείο και τη μηχανογράφηση.
- **Υπηρεσία Ελέγχου.** Αρμοδιότητά της είναι τόσο οι διοικητικοί όσο και οι οικονομικοί έλεγχοι και είναι υφιστάμενη υπηρεσία της Γενικής Διεύθυνσης της επιχείρησης.
- **Τεχνικές Υπηρεσίες.** Έχουν την ευθύνη της συντήρησης των κτιρίων και εγκαταστάσεων της μονάδας.

Οι κύριοι κλάδοι, με τις ανάλογες δραστηριότητες, που μπορούν να λειτουργούν σε μια ξενοδοχειακή μονάδα, είναι:

- Ο κλάδος του κυρίως ξενοδοχείου, με αντικείμενο την εκμετάλλευση (ενοικίαση) των υπνοδωματίων.
- Το εστιατόριο, όπου προσφέρονται διάφορα ποτά.
- Το κυλικείο, που προσφέρει αναψυκτικά, γλυκά, ροφήματα κ.λ.π.
- Η κάβα, όπου τροφοδοτεί με ποτά το εστιατόριο, μπαρ, κυλικείο, καθώς επίσης προσφέρει τα ποτά του στους πελάτες σε συσκευασίες φιάλης και κιβωτίου.
- Το πλυντήριο – σιδερωτήριο, το οποίο εκτός από τη μονάδα, εξυπηρετεί και όσους πελάτες της το επιθυμούν με αμοιβή.
- Οι μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις περιλαμβάνουν ακόμη τους ακόλουθους κλάδους εκμετάλλευσης: καταστήματα πώλησης διαφόρων ειδών

και σουβενίρ, χώρους στάθμευσης και καθαριότητα των αυτοκινήτων των πελατών, club για νυχτερινή διασκέδαση και roof-garden για εναλλακτικό τρόπο αναψυχής. Βέβαια, ορισμένοι από τους κλάδους που αναφέρθηκαν μπορεί να επεκταθούν στο μέλλον, να συγχωνευθούν ή και να διακόψουν εντελώς τη λειτουργία τους, ανάλογα με το βαθμό ανάπτυξης της μονάδας. Τα τμήματα του ξενοδοχείου που αποφέρουν τα έσοδα αποτελούν τα τμήματα εκμετάλλευσης, ενώ τα τμήματα υποστήριξης στηρίζουν αυτά.

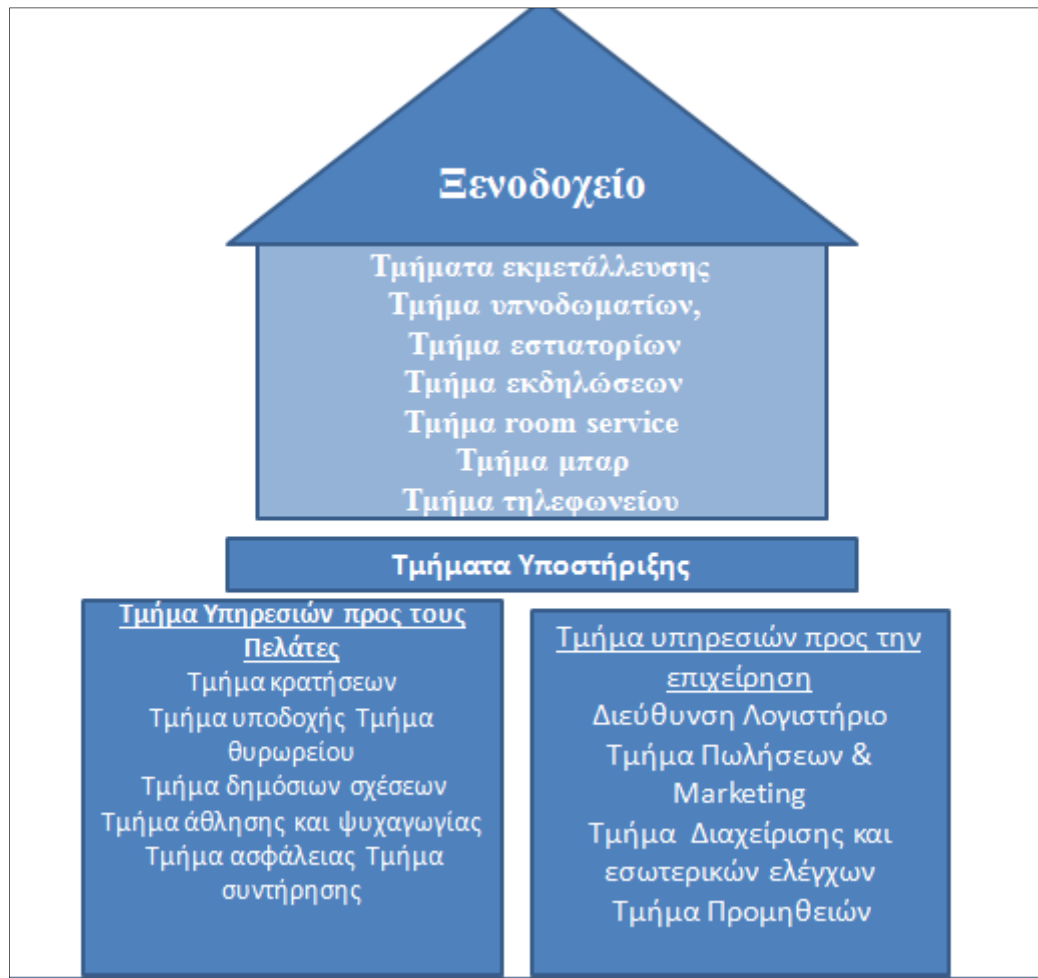


Εικόνα 15. Τμήματα Ξενοδοχείου

Πηγή: (Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων, Χατζηβέργης, 2012)

Στις μικρές ξενοδοχειακές μονάδες το τμήμα του υπνοδωματίου συνυπάρχει με τα τμήματα υποστήριξης, υποδοχής, συντήρησης, διοίκησης και του λογιστηρίου.

Οι δραστηριότητες της διατροφής, άθλησης, ψυχαγωγίας και άλλες ακόμα διάφορες παροχές, οργανώνονται από άλλα τμήματα εκμετάλλευσης της επιχείρησης, με σκοπό την αρτιότερη και πιο οργανωμένη υπηρεσία απέναντι στους πελάτες αλλά και στη λειτουργία του ξενοδοχείου. Στο παρακάτω διάγραμμα αποτυπώνεται η ξενοδοχειακή οργάνωση σε τμήματα. (Λαλούμης Δ., Hotel Management)



**Εικόνα 16. Τα τμήματα του ξενοδοχείου**

Πηγή: (Λαλούμης Δ., Hotel Management, 2002)

Όλες οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, προκειμένου να λειτουργήσουν σωστά, χρειάζονται και την αποτελεσματική οργάνωση των τμημάτων. Η οργάνωση μίας Ξενοδοχειακής επιχείρησης αναφέρεται, σύμφωνα με τον (Maund, 2001), στα παρακάτω:

Στο διαχωρισμό των τμημάτων του ξενοδοχείου, ώστε καθένα από αυτά να πετυχαίνει με άριστο τρόπο τη λειτουργία και την ικανοποίηση των πελατών.

Κάθε τμήμα έχει και ένα διευθυντή, που θα φέρει σε αποτελεσματικότητα τη λειτουργία του. Στη διαμόρφωση της δομής των δραστηριοτήτων έτσι ώστε να προκύψουν και οι ανάλογες θέσεις εργασίας μέσα από αυτό. Ο Langbert (2000), προσδιορίζει την οργανωτική δομή μίας Ξενοδοχειακής μονάδας με κάποια χαρακτηριστικά που περιγράφονται ως εξής:

- Σωστός προσδιορισμός των συνθηκών εργασίας, ώστε κάθε εργαζόμενος να γνωρίζει τόσο τις υποχρεώσεις του, όσο και τα καθήκοντά του και τα δικαιώματά του.
- Επίτευξη των σωστών προϋποθέσεων, για εκτέλεση της εργασίας σε σχέση με το ανατιθέμενο ρόλο.
- Καθοδήγηση και βοήθεια στη λήψη της διοίκησης, που δρομολογούν την επιχείρηση στη επίτευξη των αντικειμενικών της στόχων.
- Βέβαια, κάθε μοντέλο οργάνωσης είναι διαφορετικό σε κάθε επιχείρηση, ανεξάρτητα με το σύνολο παραγόντων, όπως για παράδειγμα το μέγεθος, η περιοχή εγκατάστασης, η στρατηγική, ο χρόνος λειτουργίας της. (Katou & Budhwar, 2007)

### **3.2 Τμήμα Υποδοχής και Πληροφοριών**

Το τμήμα της υποδοχής θεωρείται ένα από τα πιο σπουδαία τμήματα κάθε Ξενοδοχειακής μονάδας ώστε να φέρει και τα ανάλογα κέρδη από τους πελάτες. Οι κρατήσεις των δωματίων μέσω του Πληροφοριακού συστήματος κάθε ξενοδοχείου καταχωρούνται μαζί με τα απαραίτητα στοιχεία των πελατών ώστε να υπάρχει μία πιο εύκολη και οργανωμένη διαδικασία στις ημερομηνίες άφιξης και αναχώρησης των πελατών.

Στα ξενοδοχεία που έχουν περισσότερες κρατήσεις σε σχέση με τα μικρότερα το τμήμα της υποδοχής είναι ξεχωριστό από το τμήμα των κρατήσεων, επειδή ακριβώς υπάρχουν πολλές δραστηριότητες και κινητικότητα μπροστά στην υποδοχή και πρέπει να συντονίζονται όλες οι δραστηριότητες ώστε να υπάρχει ένα καλό αποτέλεσμα για όλους.

Το τμήμα των πληροφοριών, αποτελεί ένα από τα πιο μεγάλα ή ίσως και το μεγαλύτερο, αφού κάθε πελάτης για οποιαδήποτε πληροφορία απευθύνεται εκεί. Επικοινωνεί επομένως με κάθε τμήμα ώστε να υπάρχει, ανά πάσα στιγμή, για να λύνει κάθε πρόβλημα, παρέχοντας τις σωστές πληροφορίες, αυξάνοντας, με άλλα λόγια, την αποδοτικότητα και τη παραγωγή. Ένας ευχαριστημένος υπάλληλος, είναι γεγονός ότι αποδίδει περισσότερο. (Καρίκη - Πιβεροπούλου, 1998)

Κάθε άτομο που εργάζεται στο τμήμα αυτό επιφορτίζεται με αρκετές εργασίες, αφού πρέπει με κάθε άφιξη των πελατών να ελέγχει αν τα δωμάτια είναι

ελευθέρα και αν υπάρχει θέμα, να επεμβαίνει, ώστε να αποκαθιστά την τάξη και τη σωστή λειτουργία. Κάθε νέα κράτηση, όπως και ακύρωση, να γίνεται γνωστή εγκαίρως, στο ίδιο και στους συνυπεύθυνους, ώστε να υπάρχει μία αμεσότητα πληροφοριών και πάντα να φροντίζει για κάθε είδους ανάγκη των πελατών σχετικών με τα δωμάτια.

Τοποθετεί τα κλειδιά των δωματίων στις ανάλογες θέσεις, διαχειρίζεται τις αναχωρήσεις των πελατών και την πληρωμή των λογαριασμών, ενημερώνεται από το ημερολόγιο της βάρδιας για κάθε αλλαγή στο πρόγραμμα, και είναι έτοιμος σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, να αλλάξει την συνηθισμένη του βάρδια, για να εξυπηρετήσει τις ανάγκες της επιχείρησης. (Καπίκη - Πιβεροπούλου, 1998)

### 3.3 Τμήμα Τηλεπικοινωνιών και Κρατήσεων

Αφορά τις κρατήσεις του ξενοδοχείου μέσω ηλεκτρονικών τρόπων, αφού πλέον η εξέλιξη στα ηλεκτρονικά μέσα επικοινωνίας είναι μεγάλη. Η επιλογή της ηλεκτρονικής κράτησης, μέσω διαδικτύου, αποτελεί πλέον το πιο συνηθισμένο τρόπο για τις κρατήσεις των ξενοδοχειακών μονάδων.

Η ραγδαία εξάπλωση του διαδικτύου, αποτέλεσε ένα καθοριστικό παράγοντα και για την ξενοδοχειακή επιχειρηματικότητα. Ο πελάτης, μέσα πλέον από τις ιστοσελίδες των ξενοδοχείων, μπορεί να έχει στη διάθεσή του ανά πάσα στιγμή, κάθε πληροφορία, ώστε να προχωρήσει σε κράτηση των δωματίων, χωρίς την μεσολάβηση άλλου ατόμου. Η αμεσότητα αυτή, έφερε και περισσότερα κέρδη στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, μειώνοντας έτσι πολλές κρατήσεις και αύξησε την τουριστική κίνηση σε συγκεκριμένους προορισμούς.

### 3.4 Υπηρεσία Ταμείου

Στο τμήμα της υπηρεσίας Ταμείου, πραγματοποιούνται όλες οι συναλλαγές, δηλαδή εισπράξεις, μισθοδοσία, πληρωμές κ.λ.π.

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ	ΑΝΑΛΥΣΗ
Εισπράξεις	Εισπράξεις από εξόφληση λογαριασμών (τοις μετρητοίς, με συνάλλαγμα, με ταξιδιωτικές επιταγές κ.λ.π.)

Καταχωρήσεις χρεώσεων / πιστώσεων των λογαριασμών των πελατών	Χρηματικές καταβολές, εκπτώσεις
Έκδοση αποδείξεων	Έλεγχος ποσών, συνήθως μεγάλων που οφείλουν οι πελάτες
Καταμέτρηση χρημάτων και ευθύνη για αυτά	Έκδοση αντίστοιχων αποδείξεων μετά από εξόφληση λογαριασμών των πελατών
Συναλλαγές με συνάλλαγμα	Καταμέτρηση μετρητών από τον ταμία της βάρδιας και παράδοσή τους στον ταμία της επόμενης
Υπηρεσία χρηματοκιβωτίου	Διάφορες συναλλαγές με συνάλλαγμα και υποχρεώσεις του ταμία που αφορούν σε αυτό

**Εικόνα 17. Υπηρεσία Ταμείου**

Η εξόφληση των λογαριασμών των πελατών, όπως και η καταβολή των αποδείξεων και κάθε λογαριασμού των πελατών, αφορά το τμήμα του ταμείου και γίνεται με υπηρεσίες που έχουν θεωρηθεί από την εφορία. Ο λογαριασμός αυτός εκδίδεται σε τρία αντίτυπα, ένα για τον πελάτη, το δεύτερο για το λογιστήριο και το τελευταίο για το αρχείο. Στον λογαριασμό περιγράφονται αναλυτικά τα στοιχεία του πελάτη, οι ημερομηνίες άφιξης και αναχώρησης και οι υπηρεσίες και παροχές που του προσφέρθηκαν με τις αντίστοιχες χρεώσεις τους. Οι πληρωμές στην υπηρεσία του ταμείου πραγματοποιούνται με πολλούς τρόπους που αναφέρονται παρακάτω:

### **3.4.1 Μετρητά**

Η εξόφληση με μετρητά, είναι ο πιο συνηθισμένος τρόπος πληρωμής στο τέλος της αναχώρησης κάθε πελάτη από το ξενοδοχείο. Κατά την πληρωμή του πελάτη με μετρητά το ξενοδοχείο, εκδίδει θεωρημένη διπλότυπη απόδειξη παροχής υπηρεσιών από την εφορία.

Κάθε τέλος της ημέρας, οι αποδείξεις που συγκεντρώνονται αποστέλλονται στο τμήμα του ταμείου, του ξενοδοχείου. Προκειμένου, να αποφεύγονται τα προβλήματα που δημιουργούνται με τα πλαστά χαρτονομίσματα έχει εξασφαλιστεί η γνησιότητα των χαρτονομισμάτων κατά τη συναλλαγή, με ειδικά στυλό, τα μελάνια των οποίων, παίρνουν συγκεκριμένο χρώμα, ανάλογα με τη γνησιότητα ή όχι των χαρτονομισμάτων.

### **3.4.2 Συνάλλαγμα (Foreign currency)**

Επειδή, η εξόφληση των λογαριασμών των Ελλήνων πελατών ενός ξενοδοχείου γίνεται με το εθνικό νόμισμα της χώρας, δηλαδή με ευρώ, οι ξένοι πελάτες, που δεν ανήκουν σε ευρωπαϊκή χώρα, πληρώνουν με συνάλλαγμα. Καταβάλλουν το ποσό της χρέωσης σε συνάλλαγμα, δηλαδή με το νόμισμα της χώρας τους. Αυτός ο τρόπος εξόφλησης των λογαριασμών υπολογίζεται ως εξόφληση με μετρητά, όμως υπάρχουν κάποιες προϋποθέσεις και διαδικασίες, οι οποίες πρέπει να τηρούνται.

Πρώτα από όλα, το ξενοδοχείο πρέπει να έχει από 50 δωμάτια και να έχει την εξουσιοδότηση από την τράπεζα της Ελλάδος για να μπορεί να εξυπηρετεί τους πελάτες του με συνάλλαγμα. Η τράπεζα της Ελλάδος δίνει στο ξενοδοχείο ένα μηχάνημα συναλλάγματος, από το οποίο και προκύπτει έντυπο, στο οποίο αναγράφεται το ποσό του νομίσματος, τι νόμισμα είναι και την ισοτιμία του νομίσματος με το ευρώ. Και για το λόγο αυτό, στο τμήμα Υποδοχής, πρέπει να βρίσκεται ειδικός πίνακας, στον οποίο να αναγράφονται οι ημερήσιες ισοτιμίες των νομισμάτων που δέχεται το ξενοδοχείο, έτσι ώστε να μπορούν οι πελάτες να ενημερώνονται άμεσα.

### **3.4.3 Ταξιδιωτικές Επιταγές (Treveller's Cheques)**

Ένας επίσης γνωστός τρόπος εξόφλησης των λογαριασμών των πελατών καθώς αποχωρούν από το ξενοδοχείο, αποτελούν και οι ταξιδιωτικές, κυρίως από τους αλλοδαπούς πελάτες. Πλεονέκτημα των ταξιδιωτικών επιταγών, συγκριτικά με τα μετρητά, αποτελούν το γεγονός, ότι είναι προσωπικές, δηλαδή δεν μπορούν να εξαργυρωθούν παρά μόνο από τους αληθινούς κατόχους τους. Ακόμη και αν χαθούν ή κάποιος τις κλέψει, μπορεί ο ιδιοκτήτης να τις ακυρώσει άμεσα χωρίς να υπάρξει περισσότερη ζημιά για τον ίδιο.

Στις επιταγές αυτές, οι οποίες εκδίδονται από τις τράπεζες αναγράφονται: το νόμισμα, το ποσό, ο αριθμός της επιταγής, καθώς επίσης και η υπογραφή του κατόχου. Ο πελάτης αφού έχει πραγματοποιήσει την εξόφληση με αυτόν τον τρόπο, θα υπογράψει και δεύτερη φορά, όπως ακριβώς με την πρώτη, παρουσία του ταμιά. Εκείνος με τη σειρά του, μετά από σχολαστικό έλεγχο των δύο υπογραφών, κάνει

δεκτή την επιταγή. Στη συνέχεια εκδίδει απόδειξη αγοράς συναλλάγματος, ακριβώς όπως στην περίπτωση πληρωμής με συνάλλαγμα.

### 3.4.4 Προσωπική Επιταγή (Cheque)

Εκτός από την ταξιδιωτική επιταγή υπάρχει και η προσωπική επιταγή, αλλά πολλά ξενοδοχεία δεν τη δέχονται και γίνεται γνωστό στους πελάτες κατά την άφιξή τους και όχι στο τέλος της διαμονής τους. Εάν ένα ξενοδοχείο δεχθεί την προσωπική επιταγή, τότε ο υπάλληλος θα προχωρήσει σε αναλυτικό έλεγχο και εξακρίβωση των στοιχείων του πελάτη όπως επίσης θα πρέπει να ελέγξει και το γεγονός αν καλύπτεται από την τράπεζα το ποσό που αναγράφεται. Αυτό γίνεται με τηλεφωνική επικοινωνία του ταμιά με την τράπεζα. Για το λόγο αυτό, οι προσωπικές επιταγές γίνονται δεκτές μόνο τις ώρες που λειτουργούν οι τράπεζες.



Εικόνα 18. Προσωπική επιταγή

Πηγή: (www.google.gr)

### 3.4.5 Πιστωτικές Κάρτες (Credit Cards)

Οι πιστωτικές κάρτες αποτελούν επίσης τα τελευταία χρόνια, έναν πολύ δημοφιλή τρόπο εξόφληση της παραμονής των πελατών από το ξενοδοχείο, αφού πλέον, όλοι διαθέτουν μία ή περισσότερες πιστωτικές κάρτες.

Από την άλλη πλευρά, όλα τα ξενοδοχεία, κάνουν δεκτές τις πιστωτικές κάρτες και έτσι οι πελάτες δεν κουβαλάνε μαζί τους μετρητά με κίνδυνο να τα



χάσουν και μπορούν να πληρώνουν τα πάντα με αυτές, καθώς τα ξενοδοχεία έχουν εξασφαλίσει την εγγύηση των τραπεζών ή των οργανισμών που τις εκδίδουν.

Οι τράπεζες και οι οργανισμοί που εκδίδουν πιστωτικές κάρτες, δίνουν το δικαίωμα στους κατόχους τους, να πληρώνουν τους λογαριασμούς τους σε δόσεις.

Τα ξενοδοχεία προμηθεύονται από τις τράπεζες, τα ειδικά μηχανήματα και τοποθετώντας τις κάρτες σε αυτά ελέγχεται η εγκυρότητά τους και το πιστωτικό τους όριο. Εφόσον η κάρτα είναι έγκυρη και υπάρχει και το ποσό που πρέπει να πληρώσει ο πελάτης, εκδίδεται επίσης αυτόματα διπλότυπη απόδειξη, στην οποία αναγράφονται τα εξής:

- ✓ Το όνομα του ξενοδοχείου.
- ✓ Η ημερομηνία πληρωμής και η ώρα.
- ✓ Τι ποσό χρεώνεται για την παραμονή του πελάτη.
- ✓ Το ονοματεπώνυμο του κατόχου της κάρτας καθώς και ο αριθμός της κάρτας.
- ✓ Η ένδειξη «αποδέχομαι τη συναλλαγή» με χώρο για την υπογραφή του κατόχου της κάρτας.
- ✓ Η τράπεζα ή ο οργανισμός που εξέδωσε την κάρτα και ο αριθμός του λογαριασμού.

### **3.5 Προβλήματα Ξενοδοχειακής Λογιστικής**

Ανάλογα με την τάξη, την φύση των προβλημάτων, τα προβλήματα που αφορούν την ξενοδοχειακή Λογιστική, τοποθετούνται στο θέμα των συναλλαγών και δοσοληψιών με τους τρίτους, στα στοιχεία και στον χρόνο που χρειάζεται να συγκεντρωθούν αυτά τα στοιχεία, στη λειτουργία των διάφορων δραστηριοτήτων, στη διεξαγωγή του αποτελέσματος από κάθε κλάδο δραστηριότητας, στα δεδομένα και στα άλλα στατιστικά στοιχεία που πρέπει να συγκεντρωθούν, ώστε να γίνει μία περαιτέρω έρευνα και διεξαγωγή χρήσιμων στατιστικών συμπερασμάτων στο μέλλον.

Συγκεκριμένα, πρέπει να γνωρίζουμε το μέγεθος της περιουσίας της επιχείρησης στην αρχή, να παρακολουθήσουμε τις διάφορες περιουσιακές αυξομειώσεις και μεταβολές, και να τις επεξεργαστούμε στο τέλος για να υπολογίσουμε το αποτέλεσμα χρήσης. Εκτός των παραπάνω, η ξενοδοχειακή

Λογιστική αντιμετωπίζει και πάρα πολλά ειδικά προβλήματα. Παρακάτω αναφέρονται ως εξής:

- ✓ Πολύ γρήγορη καταχώριση των οικονομικών, των λογαριασμών πελατών, λόγω της φύσης των συναλλαγών της επιχείρησης μαζί τους.
- ✓ Την εύρεση της πιο σωστής και αποδοτικής λύσης, τόσο για την επιχείρηση όσο για τους πελάτες, εξαιτίας της μεγάλης και πολύπλοκης παροχής υπηρεσιών σε αυτούς. Οργανωμένη και συστηματική παρακολούθηση του μεγάλου αριθμού των χρησιμοποιούμενων ποικίλων, αναλώσιμων και μη υλικών.
- ✓ Ανάλογα με την δραστηριότητα, τα έσοδα και τα έξοδα, πρέπει να διαχωρίζονται ώστε να μην υπάρχει πρόβλημα κατά την καταχώρησή τους σε καταστάσεις που θα προκύψουν σημαντικά αποτελέσματα. Βέβαια, αυτό το γεγονός, θεωρείται αρκετά δύσκολη διαδικασία, καθώς υπάρχει πολύ μεγαλύτερος αριθμός υπηρεσιών, συγκριτικά με άλλες επιχειρήσεις και διαχωρίζονται δύσκολα.
- ✓ Επανατοποθέτηση των λειτουργιών της απόσβεσης, επειδή παρατηρείται πολυπλοκότητα μεταξύ των πάγιων περιουσιακών στοιχείων.
- ✓ Προσδιορισμός και καταγραφή με λεπτομερή τρόπο όλων των λογιστικών εσωτερικών εντύπων, που είναι απαραίτητα για λειτουργίες ελέγχου. (Καραχοντζίτης & Σαρλής, 1989)

### **3.6 Παράδειγμα εφαρμογής της Main Courante**

Η παρακολούθηση των λογαριασμών των πελατών περιλαμβάνεται στο βιβλίο κάθε Ξενοδοχειακής μονάδας των πελατών τους ή στη κατάσταση ημερήσιας κίνησης πελατών ή στη Main – Courante (M/C). Ουσιαστικά, πρόκειται για τους λογαριασμούς και τις κινήσεις όλων των πελατών, τις καταναλώσεις τους, καθώς και τα έσοδα του ξενοδοχείου. (Ασβεστά και Πετροπούλου, 2012)

Οι καταχωρήσεις των λογαριασμών των πελατών σε κάθε ξενοδοχειακή μονάδα, αποτελεί μία σημαντική παράμετρο για κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση.

Αυτό το σύστημα, αποτελείται από τις οικονομικές πράξεις και τα λογιστικά γεγονότα, με τις συναλλαγές των πελατών και πριν την άφιξη του πελάτη. Η main-courante συγκεντρώνει όλα τα στοιχεία που είναι απαραίτητα για την εγγύηση μιας

κράτησης και καταχωρεί προκαταβολές. Όταν φτάσει ο πελάτης, τότε χρεώνεται στον λογαριασμό του, η τιμή δωματίου, οι φόροι και ό,τι άλλο έχει συμφωνηθεί, κατά την κράτηση του δωματίου. Με την αναχώρηση του πελάτη, η main-courante είναι υπεύθυνη για την εξασφάλιση πληρωμής των αγαθών και υπηρεσιών που παρασχέθηκαν.

Στην Ελλάδα, το τμήμα που είναι υπεύθυνο για την εργασία αυτή ονομάζεται, main-courante (γαλλικός όρος, που σημαίνει, πρόχειρο βιβλίο των καθημερινών πωλήσεων) και οι υπάλληλοι που εργάζονται σ' αυτό, main-courantiers. Στα αγγλικά, οι αντίστοιχοι όροι, είναι γνωστοί ως, front office accounting (τήρηση λογαριασμών πελατών), night audit (νυχτερινό κλείσιμο) και night auditors (νυχτερινοί υπάλληλοι).

Στο σύστημα της, Main Courante, οι λογαριασμοί των πελατών μπορούν να τηρούνται με τις εξής μορφές:

### **Χειρόγραφο Σύστημα**

Πρόκειται, για την πρώτη μορφή του συστήματος, που η τήρηση των λογαριασμών των πελατών γινόταν χειρόγραφα. Πολλές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, μικρού μεγέθους, εξακολουθούν να το χρησιμοποιούν ακόμη και σήμερα. Οι πληροφορίες στέλνονται στην Main Courante και ακολουθεί η έκδοση των καταστάσεων με τα χρεωστικά υπόλοιπα των πελατών. Μειονέκτημα αυτού του τρόπου, αποτελεί η χρονοβόρα διαδικασία, όπου και εγκυμονεί αρκετά λάθη.

### **Ηλεκτρομηχανικό Σύστημα**

Αποτέλεσε, την εξέλιξη του χειρόγραφου συστήματος, συνδυάζοντας με άριστο τρόπο τα χειρόγραφα και τα μηχανογραφημένα έντυπα. Οι συγκεντρωτικές καταστάσεις των πελατών, εκδίδονται από ειδικές μηχανές, περιορίζοντας έτσι στο μεγαλύτερο βαθμό τα λάθη.

### **Αυτοματοποιημένο Σύστημα**

Η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών, εξ ολοκλήρου στο σύστημα αυτό, αποτελεί το κύριο χαρακτηριστικό του. Μόλις οι πελάτες φτάνουν στο ξενοδοχείο,

δημιουργούνται οι κατάλληλοι λογαριασμοί και οι υπηρεσίες που ενημερώνουν αυτόματα αυτούς τους λογαριασμούς.

Πλέον, η καταχώρηση των λογαριασμών των πελατών είναι ηλεκτρονική και σπάνια γίνεται χειρόγραφα, κυρίως σε πολύ μικρά ξενοδοχεία, όπου ο υπάλληλος, εκτελεί ταυτόχρονα χρέη, ρεσεψιονίστ, ταμιά και τηλεφωνητή. Η Τήρηση Λογαριασμών Πελατών με Η/Υ, θεωρείται πλέον υποχρεωτική, για όλα τα σύγχρονα ξενοδοχειακά προγράμματα της υποδοχής και κάθε ξενοδοχείο υιοθετεί ένα σύστημα, που είναι σχεδιασμένο ώστε να το εξυπηρετεί, σύμφωνα με την πολιτική, της διοίκησης του ξενοδοχείου. (Κακαρούδα, 2014)

Η μηχανογράφηση της Main Courante, είναι ένα ειδικό πρόγραμμα στον Ηλεκτρονικό Υπολογιστή και ανάλογα με τα στοιχεία που καταχωρούνται σε αυτό, ο υπολογιστής, εκτυπώνει μία κατάσταση σε ειδικό χαρτί, με τα στοιχεία που θεωρούνται απαραίτητα για κάθε ξενοδοχειακή μονάδα. Στο μηχανογραφημένο πρόγραμμα, καταχωρούνται όλες οι Ημερολογιακές εγγραφές, με τις αφίξεις και τις αναχωρήσεις των πελατών, τη δυναμικότητα σε κλίνες (μονόκλινα - δίκλινα) του ξενοδοχείου, αλλά και των χώρων του, με τα παρακάτω βοηθητικά τμήματα ή υπηρεσίες:

- 1) Σάουνα : Πρόκειται για τον χώρο που αποτελεί ένα σημαντικό έσοδο για τα ξενοδοχεία. Χαρακτηρίζεται ο ειδικός χώρος, με την ενοικίασή του, στους πελάτες της.
- 2) Χρηματοθυρίδες : Φυλάσσονται τα χρήματα ή τα κοσμήματα των πελατών, έναντι ενοικίου, που εισπράττει η επιχείρηση.
- 3) Συνάλλαγμα : Είναι το ποσοστό κέρδους, που προκύπτει, από τη μετατροπή του ξένου νομίσματος σε ευρώ, με τη μορφή της παρεχόμενης υπηρεσίας, από μέρους του ξενοδοχείου.
- 4) Δημέρευση : Αποτελεί, το ποσό που χρεώνεται κάθε δωμάτιο, σε ποσοστό 50% της τιμής κλίνης του πελάτη, όταν αυτός παρατείνει την διημέρευσή του, πέρα από αυτή που είχε αρχικά καταχωρηθεί, μέχρι την 12η μεσημβρινή της επόμενης μέρας και μέχρι την 6 μ.μ. ώρα. Η τυχόν παράταση της παραμονής του πελάτη, πέραν της συγκεκριμένης απογευματινής ώρας, θεωρείται αυτή, ως διανυκτέρευση. Π.χ. Τιμή διανυκτέρευσης 12 ευρώ/κλίνη: Άρα, τιμή διημέρευσης 12 ευρώ 50%/κλίνη = 6 ευρώ.

Οι *main-courantiers* καταχωρούν επίσης και τους μετρητοίς εισπράξεις των τμημάτων, από περαστικούς πελάτες του ξενοδοχείου. Υπό την ευθύνη τους, βρίσκονται επίσης και έσοδα που προκύπτουν από τη διεξαγωγή συνεδρίων και διάφορων άλλων εκδηλώσεων στο ξενοδοχείο, καθώς και την εξόφληση χρεωστικών λογαριασμών (την ευθύνη, όμως, είσπραξης των χρεωστικών λογαριασμών έχει το λογιστήριο του ξενοδοχείου). (Πιβεροπούλου, 2004)

Παρατίθεται παράδειγμα ημερήσιας αναλυτικής κατάστασης κίνησης πελατών με *Main Courante*, της 10-6-20018:

Όνομα Πελάτη	Τιμές Δωματίων			Εστιατόριο		Ημέρες	Κατηγορίες Εσόδων	
	1-κλινο	2-κλινο	3-κλινο	Πρωινό	Γεύμα		Πρωινό	Γεύματα
Αλέξανδρος	120	.....	....	....	....	1.920	....	....
Αχιλλέας	.....	150	.....	10(x 2)	....	1.800	240	....
Αριστείδης	.....	....	180	10(x 3)	20(x 3)	1.620	270	540

**Εικόνα 19. Παράδειγμα ημερήσιας αναλυτικής κατάστασης κίνησης πελατών με *Main Courante***

Πηγή: (Πιβεροπούλου, 2004)

Η χρήση επομένως του συστήματος, της *Main Courante*, επιφέρει πολλαπλά οφέλη μεταξύ των άλλων και τα παρακάτω:

1. Η ηλεκτρονική μνήμη, με αποτέλεσμα να αποτελεί εύκολη διαδικασία, η αναζήτηση ή πρόσθεση ή τροποποίηση των εγγραφών.
2. Η εκμάθηση του συστήματος, είναι απλή και εύκολη, με φιλικό περιβάλλον για τον χρήστη.
3. Μειώνεται ο χρόνος απασχόλησης του προσωπικού, για τη συγκεκριμένη ανάθεση ρόλου.

4. Δυνατότητα για άμεσο check in, με την άφιξη του πελάτη και η διασταύρωση των προσωπικών στοιχείων του, ανά πάσα στιγμή.

5. Δυνατότητα ελέγχου των οφειλών, του προηγούμενου πελάτη.

6. Διαχωρισμός των πράξεων, με αυτόματη ενημέρωση των αντίστοιχων λογαριασμών.

7. Σύνδεση όλων των ταμειακών μηχανών του ξενοδοχείου και έτσι δίνεται η δυνατότητα, για ενημέρωση, των extra λογαριασμών των πελατών.

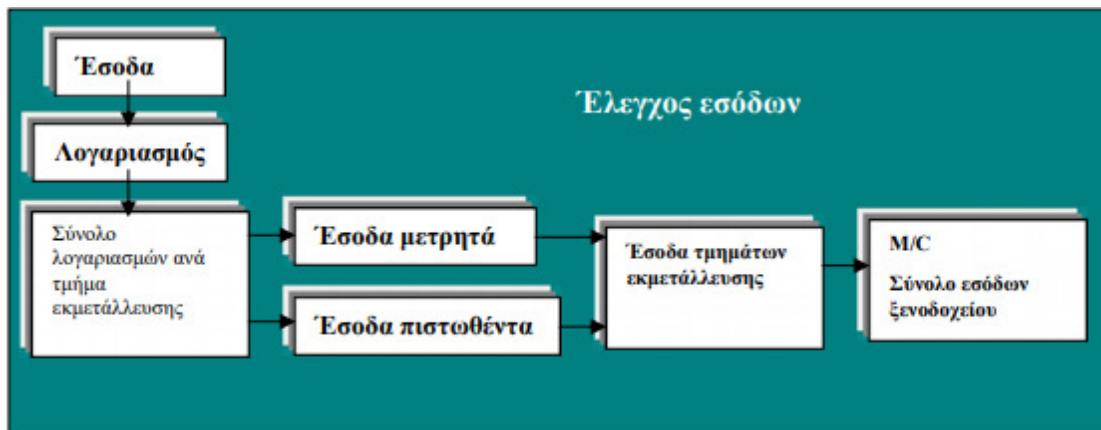
8. Καθημερινά, γίνεται η έκδοση των αναλυτικών καταστάσεων με τα έσοδα και τους χρεώστες του ξενοδοχείου, γεγονός που κάνει εύκολη την αποτίμηση, για την οικονομική κατάσταση που βρίσκεται η επιχείρηση.

(Ροδοσθένους, Παπαγεωργίου και Μπέκος, 2014)

### **3.7 Έλεγχος Εσόδων και Εξόδων κατά κλάδο εκμετάλλευσης**

Κάθε ξενοδοχειακή μονάδα, ελέγχεται τόσο διοικητικά όσο και διαχειριστικά. Ο τρόπος λειτουργίας της Ξενοδοχειακής επιχείρησης ελέγχεται, αν ακολουθεί τα πρότυπα που είχαν επιλεγεί όταν είχε σχεδιαστεί, στη συνέχεια συγκρίνονται και παρακολουθείται κάθε δραστηριότητα που λαμβάνει χώρα στην επιχείρηση. Ο διαχειριστικός έλεγχος, αναφέρεται στην οικονομική διαχείριση των τμημάτων εκμετάλλευσης και πραγματοποιείται από ειδικό τμήμα του ξενοδοχείου, που φέρει αυτήν ακριβώς την ονομασία «τμήμα διαχειριστικών ελέγχων». (Λαλούμης Δ., Μαρινάκος Κ.)

Η πώληση των ξενοδοχειακών προϊόντων, αποτελεί μία πηγή εσόδων και το τμήμα ελέγχου είναι υπεύθυνο για τη διαχείριση αυτών των διαδικασιών, που ονομάζεται έλεγχος εσόδων. Όλες οι πωλήσεις, αποτελούν οικονομικές συναλλαγές και καταχωρούνται στα συνολικά έσοδα του ξενοδοχείου των τμημάτων εκμετάλλευσης, είτε δημιούργησαν έσοδα μετρητά (χρήμα), είτε έσοδα οφειλόμενα και το σύνολο των εσόδων όλων των τμημάτων καταχωρείται, στην Μ/Σ. (Λαλούμης Δ., Μαρινάκος Κ.)



Εικόνα 20. Έλεγχος Εσόδων

Πηγή: (Λαλούμης Δ., Μαρινάκος Κ.)

### 3.7.1 Έλεγχος εσόδων δωματίων

Τα έσοδα που προκύπτουν από τις κλίνες των ξενοδοχείων, καταχωρούνται στο λογαριασμό ή Α.Π.Υ (Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών) των πελατών, τον οποίο οι πελάτες εξοφλούν με την αναχώρησή τους από το ξενοδοχείο. Όταν ο πελάτης, είναι πελάτης μέσω πρακτορείου, η Α.Π.Υ. πληρώνεται από το πρακτορείο, αλλιώς πληρώνεται από τον ίδιο. Εάν, ο πρακτορειακός πελάτης χρησιμοποιήσει περισσότερες παροχές, από τις ήδη συμφωνημένες, στα τμήματα εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου εξετάζονται οι εξής περιπτώσεις:

1. Να εξοφλήσει άμεσα τις παροχές και τις υπηρεσίες που χρησιμοποιεί επιπλέον.

2. Να πληρώσει το σύνολο των επιπλέον παροχών, όταν θα αναχωρήσει. Στην περίπτωση αυτή, εκδίδεται νέα Α.Π.Υ. για τις επιπλέον παροχές, καθώς θα πληρωθούν άμεσα από τον πελάτη και όχι από το πρακτορείο του. Όταν πρόκειται για πελάτη, που έχει κάνει την κράτηση αυτοτελώς και χωρίς την παρέμβαση ενός πρακτορείου, οτιδήποτε καταναλώσει επιπρόσθετα, χρεώνεται στην Α.Π.Υ. του και πληρώνεται κατά την αναχώρηση. Κατά κανόνα, οι Αποδείξεις Παροχής Υπηρεσιών, δεν εισπράττονται αυθημερόν.

Η τιμή χρέωσης των αφιχθέντων πελατών στην Α.Π.Υ., συμφωνεί με την τιμή που υπήρχε στην κράτηση και για οτιδήποτε έχει χρησιμοποιηθεί από τους

πελάτες, εκδίδεται Α.Π.Υ. και αυτό βέβαια, συνίσταται στην αντιπαραβολή με την Μ/Σ.

### 3.7.2 Διαχείριση εσόδων εστιατορίου

Η διαχείριση εσόδων του τμήματος του εστιατορίου ενός ξενοδοχείου, καταγράφεται σε καταστάσεις, όπου έχουν καταχωρηθεί τα δελτία παραγγελίας των πελατών. Το σύνολο των δελτίων παραγγελίας που αντιστοιχεί στους πελάτες, αποτυπώνεται σε ένα παραστατικό που ονομάζεται, απόδειξη λιανικής πώλησης. (Λαλούμης Δ., Μαρινάκος Κ.)

<b>Ξενοδοχείο «Χ»</b>			<b>BON</b>	<b>Αρ.</b>
<b>δ.π. _____</b>				
<b>ΔΕΛΤΙΟ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ</b>				
<b>Αρ. δωμ. _____</b>				<b>Αρ.</b>
<b>σερβιτόρου _____</b>				
<b>Αρ. ατόμων _____</b>		<b>Ημερομηνία _____</b>		<b>Αρ.</b>
<b>τραπέζιού _____</b>				
<b>α/α</b>	<b>Ποσότητα</b>	<b>Είδος</b>		

Εικόνα 21. Bon Εστιατορίου

Πηγή: (Λαλούμης Δ., Μαρινάκος Κ.)

Οι πελάτες πληρώνουν, είτε άμεσα, είτε υπογράφουν αυτό το δελτίο ως οφειλή και το εξοφλούν την ημέρα της αναχώρησής τους.



Ξενοδοχείο «X»				Αρ.	
Α.Π.Υ. _____		ΑΠΟΔΕΙΞΗ ΛΙΑΝΙΚΗΣ ΠΩΛΗΣΗ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ			
Αρ. Δωματίου _____					
Σερβιτόρου _____					
α/α	Ποσότητα	Είδη	Αξία	Συντελ. Φ.Π.Α	Ποσό με Φ.Π.Α
Σύνολο χωρίς Φ.Π.Α	Σύνολο Φ.Π.Α	Γενικό Σύνολο	Πιστώσεις	Πληρωτέο ποσό	

Εικόνα 22. Λογαριασμός (ΑΠΥ) εστιατορίου

Πηγή: (Λαλούμης Δ., Μαρινάκος Κ.)

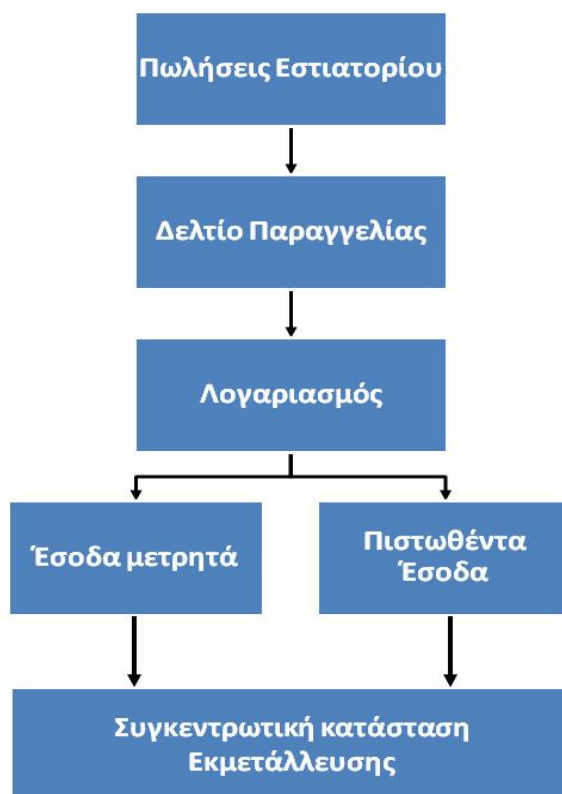
Οι λογαριασμοί που εκδίδονται μέσα στην ημέρα, περνιούνται στο Δελτίο Ημερήσιας Κίνησης ή Συγκεντρωτική Κατάσταση ή Διαχωριστική Κατάσταση ή Ισοζύγιο Ημέρας Τμήματος.

Ξενοδοχείο «X»				
ΗΜΕΡΗΣΙΑ ΚΙΝΗΣΗ ΤΟΥ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ «X» ΤΗΣ (ημερομηνία)				
Αρ.				
α/α	Αριθμός ΑΠΥ	Χρεωστικές ΑΠΥ	Εξωφληθείσες ΑΠΥ	Σύνολο
Σύνολο				

Εικόνα 23. Ημερήσια κίνηση εστιατορίου

Πηγή: (Λαλούμης Δ., Μαρινάκος Κ.)

Στο τέλος της ημέρας, οι λογαριασμοί διακρίνονται και καταχωρούνται σε δύο κατηγορίες, αυτοί που εξοφλήθηκαν άμεσα με μετρητά και αυτοί που πιστώθηκαν από τους πελάτες και θα εξοφληθούν, όταν αποχωρήσουν.



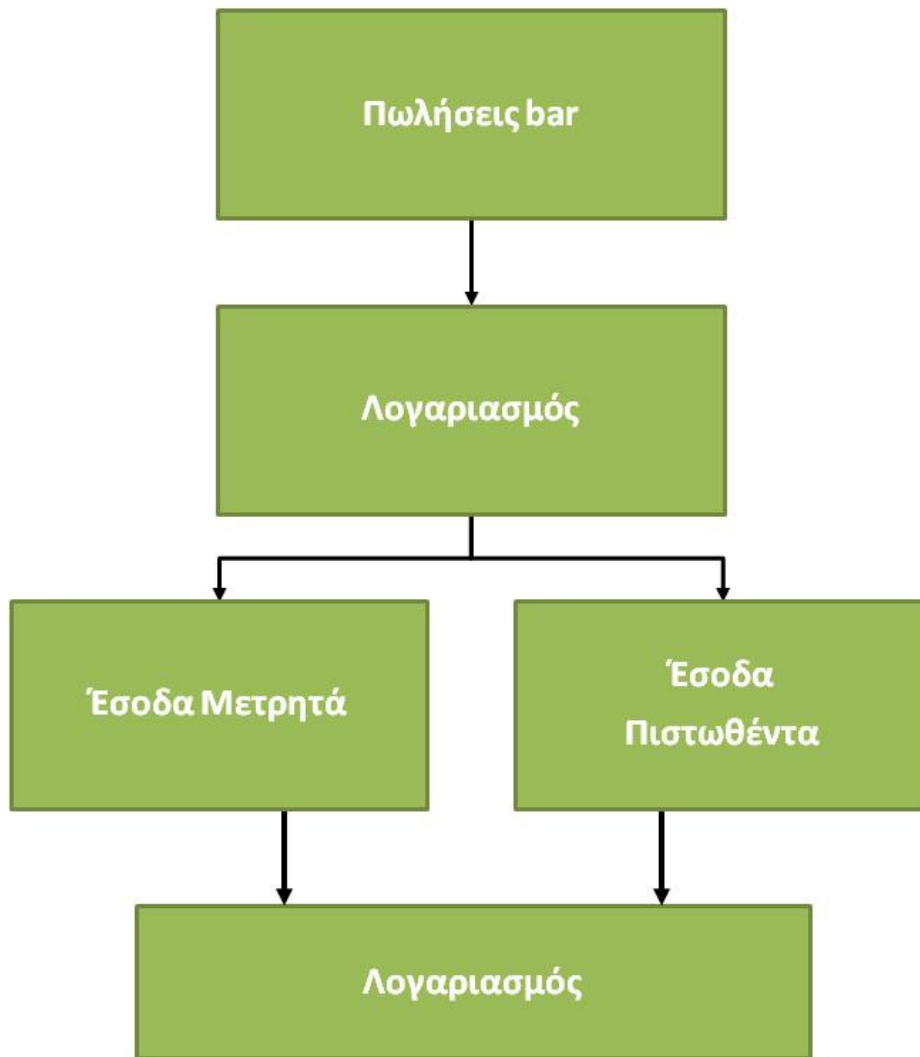
Εικόνα 24. Εικόνα Εκμετάλλευσης

Πηγή: (Λαλούμης Δ., Μαρινάκος Κ.)

Τα έσοδα από μετρητά αναφέρονται, στα χρήματα που πληρώθηκαν άμεσα στο εστιατόριο ενώ τα Πιστωθέντα έσοδα, στα χρήματα που έχουν υπογράψει οι πελάτες ως οφειλή και θα τα πληρώσουν όταν αποχωρήσουν από το ξενοδοχείο.

### 3.7.3 Διαχείριση εσόδων bar

Και τα έσοδα του ξενοδοχείου από το bar ακολουθούν την ίδια διαδικασία με το εστιατόριο και κάθε παραγγελία του πελάτη, αποτελεί έναν λογαριασμό, που πληρώνεται από τον ίδιο επί τόπου ή πιστώνεται με την υπογραφή του.



Εικόνα 25. Διαχείριση εσόδων Bar

Πηγή: (Λαλούμης Δ., Μαρινάκος Κ.)

### 3.8 Έλεγχος αποθήκης αναλωσίμων και μη αναλωσίμων αγαθών - Έλεγχος αναλωσίμων αγαθών

Ο έλεγχος που αφορά τις πρώτες ύλες των τμημάτων, για την παρασκευή των προϊόντων και την πώλησή τους στη συνέχεια, αποτελεί το αντικείμενο του τμήματος των προμηθειών.

Όταν οι πρώτες ύλες αγοράζονται για το ξενοδοχείο και φτάνουν σε αυτό, καταγράφονται αναλυτικά σαν απόθεμα, την ημερομηνία που φτάνουν και μετά πάλι στην απογραφή, το επόμενο χρονικό διάστημα. Αν στην αρχική απογραφή προστεθεί

το σύνολο παραλαβών και από το νέο σύνολο αφαιρεθεί η τελική απογραφή, βρίσκεται το σύνολο πρώτων υλών που χρησιμοποίησε το τμήμα. Μπορεί κάποια ξενοδοχειακή μονάδα να κατανάλωσε 800 κιλά μοσχάρι, 90 κιλά αλεύρι κλπ. Προκειμένου, να υπολογιστεί το σύνολο των πρώτων υλών που χρησιμοποιήθηκαν για να παρασκευάσουν τα προϊόντα και τα οποία στη συνέχεια καταναλώθηκαν, είναι απαραίτητη η χρήση πρότυπων συνταγών. Οι πρότυπες συνταγές, περιγράφουν το βάρος των υλικών που χρησιμοποιούνται για την παρασκευή τους.

Το τμήμα ελέγχου επίσης, είναι υπεύθυνο για κάθε υλικό που λείπει από το χώρο του ξενοδοχείου και για αυτό ελέγχει και τους χώρους εξόδου του προσωπικού. Ο έλεγχος αναλωσίμων (π.χ. ειδών καθαρισμού), γίνεται με την εκτίμηση των ποσοτήτων των αναλωσίμων, που είναι απαραίτητα για την παραγωγή συγκεκριμένου έργου (π.χ. καθαρισμός ενός δωματίου) και τέλος συγκρίνεται η ποσότητα, που θεωρείται αναγκαία με την ποσότητα που καταναλώθηκε τη συγκεκριμένη στιγμή που διενεργείται ο έλεγχος. Τα προϊόντα που μεταπωλούνται στα ξενοδοχεία, όπως τα νερά, είναι πιο εύκολο να γίνει έλεγχος, καθώς γίνεται αντιπαραβολή της ποσότητας που πουλήθηκε, με αυτήν που εισήχθηκε στο τμήμα. Ο έλεγχος αξίας, συνίσταται στην παρακολούθηση των διαδικασιών πληρωμής των ειδών, που προμηθεύεται το ξενοδοχείο. Βασικό μέλημα της επιχείρησης αποτελεί, να μην πληρωθούν διπλά τιμολόγια ή να μην πληρώνονται εικονικές αγορές. Έτσι, τα πάντα ελέγχονται με τη χρήση αριθμοδεικτών, που εμφανίζουν τις διαφορές μεταξύ των περιόδων.

Ο έλεγχος εκτελείται έτσι ώστε, οι αρχές που διέπουν την πολιτική του ξενοδοχείου, να εφαρμόζονται σωστά, εξασφαλίζοντας μεγάλο κέρδος στις ξενοδοχειακές μονάδες αλλά και ορθότερη εφαρμογή των λογιστικών αρχών και μεθόδων από αυτή.

## Κεφάλαιο 4ο : Λογιστικές εργασίες σε μία ξενοδοχειακή επιχείρηση

### 4.1 Πάγια

Η Λογιστική υπηρεσία πληροφορεί κάθε άτομο που ενδιαφέρεται για την συγκεκριμένη ξενοδοχειακή επιχείρηση να επενδύσει ή όχι, με πληροφορίες πολύ σημαντικές για την οικονομική κατάστασή της, αλλά και σε ταξιδιωτικά πρακτορεία τα οποία έχουν μαζί της οικονομικές δοσοληψίες, το κράτος που στοχεύει στην ανάπτυξη του τουρισμού, καθώς αποτελεί τον πιο προσοδοφόρο οικονομικό κλάδο στην χώρα μας και κάθε οργανισμό ή τράπεζα που εμπλέκεται για έγκριση τυχόν δανείων. Οι έλεγχοι που γίνονται, αποσκοπούν στην εφαρμογή των κανόνων και της πολιτικής της διοίκησης του ξενοδοχείου, με σκοπό την αποφυγή και καταπολέμηση της σπατάλης. Τέλος, να επεξεργάζεται στατιστικά στοιχεία, από τα οποία προκύπτουν χρήσιμα συμπεράσματα. (Καρδακάρης, 2009)

Τα Πάγια σε κάθε επιχείρηση, θεωρούνται η περιουσία της και αποτελούν το στοιχείο που είναι γνωστό και τη διάθεση όλων, που ενδιαφέρονται για μία επένδυση, στην συγκεκριμένη επιχείρηση.

Έτσι, κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση έχει τα δικά της Πάγια, με τα οποία και προσπαθεί να αποκτήσει περισσότερα κέρδη. Η αγορά μηχανημάτων, επίπλων, εργαλείων, είδη εξοπλισμού, σεντόνια, πιάτα και οτιδήποτε άλλο στοιχείο ανήκει στην επιχείρηση, δεν αποτελεί από μόνο του στοιχείο που θα την οδηγήσει στην πραγματοποίηση των στόχων της, καθώς υπάρχουν πολλοί σημαντικοί παράγοντες που συνεισφέρουν σε αυτό.

Οι ενσώματες ακινητοποιήσεις, όπως χαρακτηρίζονται στον κλάδο της Λογιστικής, περιγράφουν τα ποσά και τα έξοδα απόσβεσης και των ζημιών απομείωσης, που αναγνωρίζονται σε σχέση με αυτά. Άρα, αποτελούν περιουσία του ξενοδοχείου μόνο όταν:

1. από το στοιχείο αυτό προκύπτουν οφέλη μελλοντικά
2. και θεωρείται αξιόπιστο στοιχείο

Κάθε ενσώματο πάγιο, που διαθέτει τα προαναφερθέντα χαρακτηριστικά, καταγράφεται ως περιουσιακό στοιχείο της επιχείρησης, περιγράφεται ανάλογα με το κόστος του και κατά τη διάρκεια μίας οικονομικής συναλλαγής ενός περιουσιακού στοιχείου, αποτιμάται στην αξία απόκτησης. Η απόσβεση κάθε κόστους αποτελεί στοιχείο αναγνώρισης στα αποτελέσματα, εκτός αν συμπεριλαμβάνεται στη Λογιστική αξία ενός άλλου περιουσιακού στοιχείου. (Νεγκάκης, 2015)

#### **4.1.1 Λογιστικός Προσδιορισμός της Διαδικασίας Αγορών Παγίων**

Μια ξενοδοχειακή μονάδα, μπορεί να αγοράσει πάγια αγαθά με διάφορους τρόπους όπως:

- ✓ Επί πιστώσει
- ✓ Μετρητοίς
- ✓ Με επιταγή
- ✓ Με γραμμάτιο

Στην πρώτη περίπτωση, επί πιστώσει, ο λογιστικός προσδιορισμός της συναλλαγής, είναι η ακόλουθη εγγραφή:

Χρέωση του λογαριασμού παγίου και χρέωση του αντιστοίχου λογαριασμού Φ.Π.Α. Αγορών Παγίων σε πίστωση του λογαριασμού 50 προμηθευτές και ανάλυση αυτού.

Στην δεύτερη κατηγορία αγοράς, μετρητοίς, η Λογιστική εγγραφή που γίνεται, είναι η εξής:

Χρέωση του λογαριασμού παγίου και χρέωση του αντίστοιχου λογαριασμού Φ.Π.Α. Αγορών Παγίων σε πίστωση του λογαριασμού 38 χρηματικά διαθέσιμα και του δευτεροβάθμιου 38.00 ταμείο.

Στην περίπτωση που η επιχείρηση αγοράζει με επιταγή, τότε ο λογιστικός προσδιορισμός της συναλλαγής που πραγματοποιείται, φαίνεται παρακάτω:

Χρέωση του αντιστοίχου λογαριασμού παγίου και χρέωση του αντίστοιχου λογαριασμού Φ.Π.Α. Αγορών Παγίων σε πίστωση του λογαριασμού 53 Πιστωτές διάφοροι και του δευτεροβάθμιου 53.90 Επιταγές πληρωτέες.

Όταν η επιχείρηση αγοράζει με γραμμάτιο, τότε η Λογιστική εγγραφή που γίνεται, είναι η εξής:

Χρέωση του λογαριασμού παγίου και χρέωση του αντίστοιχου λογαριασμού Φ.Π.Α Αγορών Παγίων σε πίστωση του λογαριασμού 51 γραμμάτια πληρωτέα και του δευτεροβάθμιου 51.01 γραμμάτια πληρωτέα σε ευρώ.

## **4.2 Αποθέματα**

Οι αγορές αποθεμάτων διακρίνονται σε: α) Αγορές αγαθών, με σκοπό την μεταπώληση, όπως ποτά και αναψυκτικά, β) Αγορές αγαθών, με σκοπό την χρήση τους από την ξενοδοχειακή μονάδα για φαγητό, γ) Αγορές βοηθητικών υλικών και καυσίμων, όπως είδη καθαρισμού, φάρμακα και πετρέλαια.

Στο πρότυπο της Λογιστικής, τα αποθέματα αποτελούν το ποσό του κόστους, που θεωρείται στοιχείο του ενεργητικού και μεταφέρεται ως εκεί που τα σχετικά έσοδα είναι αναγνωρισμένα. Μέσα από την ανάλογη εγγραφή στο πρότυπο, το κόστος προσδιορίζεται ως δαπάνη, συμπεριλαμβανομένης οποιασδήποτε απομείωσης στην καθαρή αξία. Επιπρόσθετα, δίνεται περιγραφή και καθοδήγηση σχετικά με τους τύπους κόστους που χρησιμοποιούνται, για την καταχώρηση των εξόδων στα αποθέματα. Το πρότυπο καθορίζει ακόμη, ποια αποθέματα αποτιμώνται στη χαμηλότερη αξία, μεταξύ κόστους και καθαρής ρευστοποιήσιμης αξίας.

Όσα αποθέματα χρησιμοποιούνται κατά τον ίδιο τρόπο από την επιχείρηση ή παρουσιάζουν όμοια στοιχεία, πρέπει να αντιμετωπίζονται με την ίδια μέθοδο προσδιορισμού του κόστους. Στην περίπτωση των ξενοδοχείων, τα αποθέματα σχετίζονται κυρίως με τα προϊόντα προς πώληση (στο super market ενός ξενοδοχείου), είτε με πρώτες ύλες της κουζίνας, είτε ακόμη και με προϊόντα προς μεταπώληση (όπως π.χ. εμφιαλωμένα ποτά που πωλούνται ακριβώς όπως αγοράζονται, χωρίς καμιά περαιτέρω επεξεργασία).

### 4.3 Έσοδα

Τα έσοδα μίας Ξενοδοχειακής επιχείρησης, διακρίνονται ανάλογα με την πηγή προέλευσης τους σε:

**α. Οργανικά:** Στην περίπτωση αυτή, μιλάμε για έσοδα που προκύπτουν από την πώληση τροφίμων, ποτών κ.α. ή με την παροχή υπηρεσιών μέσω των τμημάτων δραστηριότητάς της, είτε τέλος με την ενοικίαση χώρων ιδιοκτησίας του ξενοδοχείου.

**β. Ανόργανα:** Τα έσοδα αυτά, προέρχονται από κάποιες δραστηριότητες που γίνονται στην ξενοδοχειακή μονάδα, όπως ημερίδες, σεμινάρια κ.τ.λ.

Τα έσοδα μίας Ξενοδοχειακής επιχείρησης, διακρίνονται ανάλογα με το περιεχόμενό τους σε:

- **Ακαθάριστα ή μικτά:** Τα ακαθάριστα ή μικτά έσοδα προκύπτουν από τις εισπράξεις του ξενοδοχείου, χωρίς να αφαιρεθούν απ' αυτές τα έξοδα κάθε κλάδου του ξενοδοχείου.

- **Καθαρά:** Τα καθαρά έσοδα προέρχονται από την διαφορά μεταξύ εσόδων και δαπανών, δηλαδή η διαφορά αυτών που μας δίνουν το οικονομικό αποτέλεσμα, που αν είναι θετικό, τότε η ξενοδοχειακή μονάδα έχει κέρδος, αν είναι αρνητικό τότε έχει ζημιά.

Τα έσοδα μίας Ξενοδοχειακής επιχείρησης, διακρίνονται ανάλογα με την πράξη τους:

- ✓ Διάθεση μεταποιημένων υλικών αγαθών, όπως τα φαγητά και τα γλυκίσματα.
- ✓ Διάθεση υλικών αγαθών, όπως όταν αγοράστηκαν, σε μικρότερες όμως ποσότητες και κατάλληλα προσφερόμενες (αναψυκτικά, μπίρες, ούισκι, κοκτέιλ, φρούτα).
- ✓ Διάθεση ετοιμασμένων σύνθετων υπηρεσιών, όπως οι παροχές των ξενοδοχείων απέναντι στους πελάτες, εξυπηρέτηση, σέρβις, καθαριότητα.

**ΔΛΠ 18:** Σύμφωνα με το πρότυπο της Λογιστικής Ξενοδοχειακής μονάδας, τα έσοδα μετριοούνται και καθορίζονται στις παραπάνω κατηγορίες. Το πρότυπο



προσδιορίζει τις συνθήκες, υπό τις οποίες θα πληρούνται τα κριτήρια αυτά και ως εκ τούτου, θα αναγνωρίζονται τα έσοδα.

#### **4.3.1 Παρακολούθηση των Ξενοδοχειακών Εσόδων**

Παρόλο που κάθε άλλη επιχείρηση όταν πουλάει ένα προϊόν ή μία υπηρεσία σε άλλες επιχειρήσεις η εξόφληση γίνεται τοις μετρητοίς, στα ξενοδοχεία κάθε παροχή υπηρεσίας έχει τον χαρακτήρα της πώλησης, με προθεσμιακή εξόφληση, έστω κι αν η προθεσμία που δίνεται για την εξόφληση είναι μικρή. Δυστυχώς, αυτό αποτελεί ένα πρόβλημα για την κίνηση στο λογιστήριο, καθώς οι απαιτήσεις του ξενοδοχείου αυξάνονται απέναντι σε κάθε πελάτη του, όσο παραμένει σε αυτό.

Επιπρόσθετα, από τα καθαρά έσοδα ενός ξενοδοχείου, αφαιρούνται όλες οι εκπτώσεις που παρέχονται στους πελάτες.

Στα ξενοδοχεία που συγκεντρώνονται έσοδα από διαφορετικά τμήματα, πρέπει να γίνεται ένας διαχωρισμός και καταμερισμός, ώστε να γίνονται και οι ανάλογες εγγραφές.

A) Όταν τα έσοδα προέρχονται από την παροχή μίας υπηρεσίας ή την πώληση ενός αγαθού και η εξόφληση γίνεται τοις μετρητοίς.

Στην περίπτωση αυτή, χρεώνεται ο λογαριασμός της ομάδας 3, «38 Χρηματικά Διαθέσιμα» με δευτεροβάθμιο «38.00 Ταμείο» και σημειώνεται πίστωση στον λογαριασμό της ομάδας 7, «79 Οργανικά Έσοδα κατά είδος», «70 Πωλήσεις εμπορευμάτων» ή «73 Πωλήσεις - Έσοδα από παροχή υπηρεσιών» και ο αντίστοιχος υπολογαριασμός του βασικού λογαριασμού «54 Υποχρεώσεις από φόρους - τέλη».

B) Στην περίπτωση που τα έσοδα προκύπτουν από μία προσφερόμενη υπηρεσία ή την μεταπώληση ενός προϊόντος, τότε η εξόφληση εκτελείται με επιταγή.

Χρεώνεται ο λογαριασμός της ομάδας 3, «33 Χρεώστες Διάφοροι» με δευτεροβάθμιο «33.90 Επιταγές εισπρακτέες μεταχρονολογημένες» και πιστώνεται ο αντίστοιχος της ομάδας 7, «79 Οργανικά έσοδα κατά είδος», «70 Πωλήσεις εμπορευμάτων» ή «73 Πωλήσεις - Έσοδα από παροχή υπηρεσιών» και ο αντίστοιχος υπολογαριασμός του κύριου λογαριασμού «54 Υποχρεώσεις από φόρους - τέλη».

Γ) Σε περίπτωση που τα έσοδα εισρέουν στην επιχείρηση από την προσφερόμενη υπηρεσία με πίστωση, τότε τα ξενοδοχεία έχουν ήδη έρθει σε συμφωνία με τα πρακτορεία να δέχονται τους πελάτες, έναντι μιας προμήθειας, συνήθως προσυμφωνημένης. Είναι ο πιο δημοφιλής τρόπος που τα πρακτορεία εξοφλούν τις υποχρεώσεις τους απέναντι στο ξενοδοχείο. Οι απλοί πελάτες, σπάνια πληρώνουν με επιταγή και ποτέ με πίστωση αλλά με μετρητά, στην ξενοδοχειακή μονάδα.

Στην πραγματικότητα, χρεώνεται το πρακτορείο με πίστωση σε λογαριασμό ως πελάτη στον «73 Πωλήσεις - Έσοδα από παροχή υπηρεσιών» και ο λογαριασμός «54.00 Φ.Π.Α. Εκροών/Πωλήσεων Υπηρεσιών 19%.»

Δ) Σε ανάλογες περιπτώσεις με αυτή, τα πρακτορεία έχουν αποκτήσει μία μείωση στα ξενοδοχεία, καθώς αυτά τους χρωστάνε χρήματα. Έτσι, εκδίδεται πιστωτικό τιμολόγιο: Στο τιμολόγιο αυτό σημειώνεται, χρέωση στον λογαριασμό «73 Πωλήσεις - Έσοδα από παροχή υπηρεσιών» και στον λογαριασμό «54.00 Φ.Π.Α. Εκροών/Πωλήσεων Υπηρεσιών 19%» και δηλώνεται πιστωτικός ο λογαριασμός του πρακτορείου «30.00.XX ή 30.01.XX» που απέκτησε σε άλλη Λογιστική δραστηριότητα με χρέωση και το αντίστοιχο ποσό της έκπτωσης.

Ε) Πολλές φορές ένας πελάτης πληρώνει με προκαταβολή το ξενοδοχείο, ώστε να εξασφαλίσει τη διαμονή του στο χρονικό διάστημα που ζήτησε και να μην υπάρχει πρόβλημα πληρότητας της μονάδας. Τότε στον πελάτη, αυτό σημειώνεται ανάλογη χρέωση στο «38.00 Ταμείο» και πίστωση στον λογαριασμό «73 Πωλήσεις - Έσοδα από παροχή υπηρεσιών» και στον λογαριασμό «54.00 Φ.Π.Α. Εκροών/Πωλήσεων Υπηρεσιών 19%».

#### **4.4 Έξοδα**

Τα έξοδα αποτελούν κάθε δαπάνη που χρειάζεται προκειμένου, να αποκτήσει κάποιος ένα προϊόν ή μία υπηρεσία. Διακρίνονται σε κατηγορίες που περιγράφονται ως εξής:

Α) Ανάλογα με το κόστος που δημιουργούν. Αυτά χρεώνονται άμεσα στον λογαριασμό «86 Αποτελέσματα Χρήσεως» (π.χ. ποινές, πρόστιμα, ζημιές από πυρκαγιές).

Β) Δεύτερη κατηγορία, αποτελεί η κατηγορία των εξόδων που καταναλώνονται για κάποιο συγκεκριμένο φορέα λειτουργίας, εξυπηρετώντας βέβαια την ξενοδοχειακή επιχείρηση.

Γ) Ανάλογα με τον αυξομειούμενο βαθμό απασχόλησης. Πρόκειται για δαπάνες που δεν μεταβάλλονται και αυτές έχουν προσθέσει νέες παραλαβές και αλλάζουν όταν αλλάζει και ο βαθμός απασχόλησης.

Τα έξοδα επίσης διακρίνονται σε :

**Α) Έξοδα κοστολογημένα:** Στην κατηγορία αυτή ανήκουν σύμφωνα με τα νέα δεδομένα μόνο τα κοινωνικά έξοδα.

- ✓ Τα υλικά που κατατάσσονται στα αναλώσιμα, όπως τρόφιμα και ποτά.
- ✓ Τα χρήματα που πληρώνονται σε ηλεκτρικό ρεύμα και καύσιμα.
- ✓ Τα χρήματα που αποτελούν τη μισθοδοσία του προσωπικού.
- ✓ Τα ποσά για τις αποσβέσεις.
- ✓ Οτιδήποτε χρήματα χρειάζονται, για τη διοικητική λειτουργία της μονάδας.
- ✓ Τα ποσά των τόκων από τα δάνεια που συνάπτουν.
- ✓ Τα έξοδα που αφορούν τις πωλήσεις υπηρεσιών και προϊόντων της μονάδας.
- ✓ Οι φόροι.

**Β) Έξοδα μη κοστολογημένα:** Η κατηγορία αυτή των εξόδων μεταφέρεται στα Αποτελέσματα Χρήσης.

- ✓ Ο τόκος για οικονομική δραστηριότητα σε ημερήσια βάση.
- ✓ Οι αποσβέσεις της Ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- ✓ Τα χρήματα που χρησιμοποιούνται για διάφορες αποζημιώσεις.
- ✓ Οι διάφορες συναλλαγές σε έκτακτες περιπτώσεις.
- ✓ Οι αντικαταστάσεις των πρώτων υλών που παρουσιάζουν φθορά ή και καταστροφή λόγω κάποιων περιστατικών, όπως οι απεργίες.
- ✓ Πολλές φορές παρατηρούνται ελάχιστες αποδόσεις και στα τρόφιμα και στα ποτά, εξαιτίας κάποιων βλαβών.
- ✓ Οι πληρωμές μισθών, που δεν ανήκουν στους λεγόμενους «παραγωγικούς».

- ✓ Αντικατάσταση πολλών αντικειμένων και κτιριακών εγκαταστάσεων μίας μονάδας, για τις οποίες ευθύνονται λόγω αμέλειας, οι υπάλληλοι της μονάδας.
- ✓ Επιπρόσθετα ποσά για την καταβολή των εισφορών της επιχείρησης.
- ✓ Επιπλέον αυξήσεις σε φόρους του κράτους, εξαιτίας αρκετών περιπτώσεων που δεν πληρώθηκε εγκαίρως το ανάλογο ποσό.

Παράλληλα, κάθε έξοδο που δεν ενσωματώθηκε στο κόστος, θα παρουσιαστεί ως επιπρόσθετο ποσό που θα αφαιρεθεί από τα έσοδα της Ξενοδοχειακής μονάδας. Ακόμη, ορισμένα έξοδα δεν αποτελούν κόστος για μία επιχείρηση και αυτά μπορεί να είναι κάποια από τα παρακάτω:

A) Τα ποσά για κάθε απόσβεση της Ξενοδοχειακής μονάδας για την ίδρυσή της, τα έξοδα του κεφαλαίου και τα έξοδα για την έκδοση των ομολόγων.

B) Οι υποτιμήσεις που αφορούν τα πάγια περιουσιακά στοιχεία της Ξενοδοχειακής επιχείρησης, τα οικόπεδα που στεγάζεται, οι τίτλοι συμμετοχής που έχει στην κυριότητά της και τέλος τα χρήματα που αφορούν τις υποτιμήσεις των εμπορευμάτων της και των προϊόντων της.

#### **Γ) Οι οικειοθελείς παροχές:**

Στην κατηγορία αυτή περιέχονται λογαριασμοί που σχετίζονται με τη μείωση της Καθαρής Περιουσίας και σημειώνονται ως χρεωστικοί. Μεταφέρονται σε λογαριασμούς «Εκμετάλλευσης» ή στο λογαριασμό «Αποτελέσματα Χρήσεως» για τον προσδιορισμό των αποτελεσμάτων από τις δραστηριότητες της επιχείρησης ή συνολικού αποτελέσματος. (Φραγκανδρέα, 2013)

### **4.5 (Φ.Π.Α) Και λοιποί φόροι – Οι συντελεστές του (Φ.Π.Α).**

Κάθε πελάτης μίας Ξενοδοχειακής επιχείρησης καταβάλλει ανάλογο φόρο στο ξενοδοχείο, τον οποίο στη συνέχεια η επιχείρηση τον πληρώνει στο Δημόσιο Ταμείο και αποτελεί ανεξάρτητο φόρο από την φορολογία της επιχείρησης. Όμως οι υπηρεσίες καταβολής Φ.Π.Α. στην Ελλάδα δεν αποδίδονταν σωστά με αποτέλεσμα πολλές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις να τον υπολογίζουν με βάση την συνολική τιμή πώλησης του αγαθού ή της υπηρεσίας. Έτσι, με την καταβολή του ΦΠΑ στο δημόσιο

ταμείο από την επιχείρηση θα αφαιρεθεί πρώτα αυτό που κατέβαλε ο προμηθευτής του και καταγράφεται σε τιμολόγια εξόδων ή ενσωματώνεται στα δελτία λιανικής. Τέλος, η διαφορά πληρώνεται στο Δημόσιο Ταμείο.

Οι συντελεστές του ΦΠΑ αγαθών και υπηρεσιών ισχύουν σύμφωνα με την νομοθεσία του άρθρου 21 και του παραρτήματος ΙΙΙ του Κώδικα ΦΠΑ (Ν. 2859/2000).

Σύμφωνα με τις διατάξεις, από 01.07.2019 έως και 31.12.2019, θα υπάρξει μείωση κατά 30% των συντελεστών του ΦΠΑ για τα νησιά Λέρο, Λέσβο, Κω, Σάμο και Χίο και για τα αγαθά και τις υπηρεσίες που προβλέπονται στις διατάξεις των παρ. 4 και 5 του άρθρου 21 του ν. 2859/2000.

<https://www.tovima.gr/2019/06/26/finance/nea-paratasi-gia-to-meiomeno-syntelesti-fpa-se-pente-nisia-tou-aigaiou-sto-fek-i-apofasi/>

Όταν πρόκειται για προϊόντα που ο φόρος με την πάροδο του χρόνου γίνεται απαιτητός, τότε ισχύουν τα παρακάτω:

α) πρέπει να ακολουθούν στα νησιά αυτά, τον υποκείμενο φόρο.

β) η πώλησή τους γίνεται σε αυτά τα νησιά, με αυτόν τον υποκείμενο φόρο και αυτός που θα τα αγοράσει αποτελεί υποκείμενο ή προς μη υποκείμενο στο φόρο, νομικό πρόσωπο, εγκαταστημένο στα νησιά αυτά.

γ) ακόμη μπορούν να αποσταλούν στα νησιά αυτά, σε υποκείμενο στο φόρο ή προς μη υποκείμενο στο φόρο νομικό πρόσωπο που είναι εγκαταστημένο στα νησιά, στα πλαίσια της ενδοκοινοτικής απόκτησης αγαθών. Αυτή η μείωση δεν αναφέρεται σε καπνό και βιομηχανικά προϊόντα και μεταφορικά μέσα.

<https://www.revivalsa.com/oi-allages-stous-syntelestes-fpa-sta-nisia-apo-1-1-2g18-n-966>

Οι κυβερνητικές αποφάσεις για την άμεση ενίσχυση του τουρισμού και των ξενοδοχειακών μονάδων, είχε ως άμεσο αποτέλεσμα και την επιστροφή του ΦΠΑ στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, που αντιμετώπιζαν προβλήματα οικονομικής φύσεως εξαιτίας της οικονομικής κρίσης της χώρας. Έτσι, πολλές επιχειρήσεις ανέλαβαν ανάλογη δραστηριότητα και σε εύλογο χρονικό διάστημα επιστράφηκε σε αυτές, το 90% χωρίς έλεγχο και το υπόλοιπο 10%, εφόσον δεν πρόκειται για την πρώτη επιστροφή, μετά από σχετικό έλεγχο στη διάρκεια της διαχειριστικής περιόδου υποβολής της εκκαθαριστικής δήλωσης.

## 4.6 Τέλος Διαμονής σε ξενοδοχεία

Η πληρωμή του τέλους διαμονής στα ξενοδοχεία από την 1η Ιανουαρίου 2018 γίνεται υποχρεωτική, αρχίζοντας από 0,50 ευρώ έως 4 ευρώ ανά ημερήσια χρήση δωματίου ή διαμερίσματος.

Ο φόρος αυτός υποχρεωτικά καταβάλλεται από ξενοδοχεία 1 έως 5 αστερών, άρα σε κάθε ξενοδοχειακή μονάδα που προσφέρει διανυκτέρευση σε δωμάτια ή σε διαμερίσματα ενός ή δύο ή περισσότερων χώρων με λουτρό, κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής των πελατών και αίθουσα παροχής, τουλάχιστον πρωινού γεύματος. Επιπρόσθετα, και τα ενοικιαζόμενα δωμάτια πρέπει να καταβάλλουν αυτόν τον φόρο.

Βέβαια, ο φόρος διαμονής είναι ανάλογος της Ξενοδοχειακής επιχείρησης, δηλαδή σε ξενοδοχεία 1-2 αστερών, ο φόρος είναι 0,50 ευρώ ανά ημέρα, για τα ξενοδοχεία 3 αστερών ο φόρος φτάνει τα 1,50 ευρώ, τα 4 αστερών είναι 3 ευρώ και για τα ξενοδοχεία 5 αστερών ο φόρος είναι 4 ευρώ ανά ημέρα. Στα ενοικιαζόμενα, επιπλωμένα δωμάτια ή διαμερίσματα, ο φόρος δεν κλιμακώνεται και ανέρχεται στα 0,50 ευρώ ανά ημερήσια χρήση.

Αυτός ο φόρος πληρώνεται με τους τρόπους που αναφέρθηκαν στο τρίτο κεφάλαιο όταν αναχωρήσει ο πελάτης. Μαζί με την απόδειξη παροχής υπηρεσιών, εκδίδεται και απόδειξη είσπραξης φόρου διαμονής. Θα πρέπει να ξεκαθαριστεί πως η απόδειξη είσπραξης φόρου διαμονής, δεν επιβαρύνεται με Φόρο Προστιθέμενης Αξίας.

Στο παραστατικό αυτό, θα αναγράφεται η ημερομηνία έκδοσης, το όνομα της επιχείρησης, η διεύθυνση και το ΑΦΜ της, τα στοιχεία του πελάτη για τον οποίο και εκδίδεται η απόδειξη, οι ημερομηνίες που αφορά η διαμονή, τη συνολική επιβάρυνση με φόρο διαμονής, τον αριθμό και την ημερομηνία του παραστατικού πώλησης (απόδειξη, τιμολόγιο) που έχει ήδη εκδοθεί, για την παροχή υπηρεσιών διαμονής.

Σε περίπτωση που στο ίδιο δωμάτιο του ξενοδοχείου μένουν δύο πρόσωπα, τότε ο φόρος θα πληρωθεί μόνο από το όνομα, του οποίου εκδίδεται και η απόδειξη είσπραξης φόρου διαμονής.

Αν σε περίπτωση που τα μέλη μίας οικογένειας μένουν σε περισσότερα από ένα δωμάτια ή διαμερίσματα, η απόδειξη είσπραξης φόρου διαμονής εκδίδεται, είτε ανά δωμάτιο ή διαμέρισμα προς έναν εκ των διαμενόντων σε αυτό, είτε συγκεντρωτικά για το σύνολο ή για μέρος των δωματίων ή διαμερισμάτων στον διαμένοντα προς τον οποίο εκδίδεται και το παραστατικό των υπηρεσιών της διαμονής.

Ακόμα και σε περίπτωση που η κράτηση γίνεται μέσω πρακτορείου, επιβάλλεται η πληρωμή φόρου διαμονής και εκδίδεται στο όνομά του, δηλαδή στο πρακτορείο, είτε προς έναν εκ των διαμενόντων σε κάθε δωμάτιο είτε συγκεντρωτικά προς έναν εκ των διαμενόντων, για το σύνολο των δωματίων των οποίων έγινε χρήση.

#### **4.7 Η Χρήση Δεικτών στις Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις**

Οι αριθμοδείκτες θεωρούνται ένα πολύ σημαντικό στοιχείο, που ενισχύει την διαδικασία της σύγκρισης των οικονομικών συναλλαγών, των χρηματοοικονομικών καταστάσεων. Βάση των δεδομένων που αναλύονται με τη χρήση τους, εκδίδονται αναφορές και μία έκθεση για την πορεία της Ξενοδοχειακής μονάδας, από τη στιγμή που δημιουργήθηκε, την πορεία της στο παρόν και στο μέλλον. (Γκίκας, 2009)

Όμως, επειδή οι αριθμοδείκτες στην πραγματικότητα αλληλοεξαρτώνται μεταξύ τους, η εξέταση είναι καλύτερα να γίνεται ως σύνολο. Αυτό βέβαια συνεπάγεται και το αντίστροφο, καθώς η βελτίωση ενός αριθμοδείκτη, οδηγεί και στην βελτίωση κάποιου άλλου στο σύνολο. «Επιπρόσθετα, ανάλυση και ερμηνεία των χρηματοοικονομικών καταστάσεων με αριθμοδείκτες, είναι αναγκαίο να συγκριθεί και με άλλους αντίστοιχους αριθμοδείκτες, άλλων εταιρειών και άλλων χωρών που αφορούν τον ίδιο κλάδο». (Γκίκας, 2009)

Η επίτευξη των παραπάνω, επιβάλλει την ουσιαστική χρήση και ερμηνεία τους, κάτω από κάποιες προϋποθέσεις και ισχύουσες συνθήκες: (Φίλιος, 2013)

- ✓ Πάντα θα υπάρχει σχετική σύγκριση με τα προηγούμενα έτη για να υπάρχει μία ολοκληρωμένη εικόνα, πριν τη διεξαγωγή των συμπερασμάτων.
- ✓ Η σύγκριση θα επεκτείνεται και στους ίδιους αριθμοδείκτες άλλων χωρών.
- ✓ Να γίνεται σύγκριση με τους μέσους δείκτες του κλάδου, στο οποίο ανήκει η επιχείρησή μας.

Σύμφωνα με τον Διακομιχάλη (2015), ο Δείκτης αποτελεί τη σχέση ανάμεσα στο ποσοτικό οικονομικό μέγεθος προς ένα άλλο. Με τον αριθμοδείκτη εκφράζεται η συσχέτιση ανάμεσα σε δύο στοιχεία, είτε πρόκειται για λειτουργικά μεγέθη, είτε για οικονομικά. Η χρήση τους βοηθά στον προσδιορισμό της αποδοτικότητας, ανάλυσης και σύγκρισης μεταξύ:

- α) Ομοειδών δεικτών, διαφόρων ανταγωνιστριών επιχειρήσεων.
- β) Ομοειδών δεικτών, του κλάδου συνολικά.
- γ) Ομοειδών δεικτών, προηγούμενων ετών της ίδιας επιχείρησης, για διαχρονική σύγκριση.
- δ) Ανομοιογενών ποσοτικών ή οικονομικών μεγεθών της επιχείρησης, στην ίδια χρήση.

Οι σημαντικότερες κατηγορίες δεικτών στην ξενοδοχειακή Λογιστική αφορούν τον έλεγχο:

- Της πληρότητας
- Των εσόδων
- Του κόστους ή των εξόδων
- Του οικονομικού αποτελέσματος
- Κάθε άλλου στοιχείου που μπορεί να συμβάλει στον διοικητικό και οικονομικό έλεγχο.



## 4.8 Τα Μειονεκτήματα των Αριθμοδεικτών

Παρόλο που η χρήση των αριθμοδεικτών αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο που βοηθάει στην σωστή και ορθή λήψη των αποφάσεων για κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση, ωστόσο πολλές φορές αυτά τα στοιχεία αποτελούν μόνο ενδείξεις και δεν μπορούν να δώσουν πλήρη εικόνα της κατάστασης. Ακόμη, οι αριθμοδείκτες παρουσιάζουν απλά την εικόνα μίας επιχείρησης, ενώ στην πραγματικότητα, οι αναλυτές είναι αυτοί που μπορούν με τη χρήση τους, να βελτιώσουν την οικονομική θέση της Ξενοδοχειακής μονάδας. (Φίλιος, 2009)

Η χρήση των αριθμοδεικτών δημιουργεί και άλλα προβλήματα, που αν δεν λυθούν με σωστό τρόπο, οδηγούν και σε λάθος αποτελέσματα. (Γκίκας, 2009)

Πολλές φορές δεν υπάρχουν τα κατάλληλα επιλεγμένα λογιστικά πρότυπα, ώστε να γίνει σωστά η σύγκριση. Επομένως, η επιλογή των δεικτών αποτελεί ένα δύσκολο σημείο από τον αναλυτή, που θα πρέπει να επιλέξει σωστά εκείνα τα στοιχεία από την δραστηριότητα της επιχείρησης, τα οποία είναι τα πιο σημαντικά και να δημιουργήσει με αυτά τους κατάλληλους δείκτες που θα επιτύχουν την έρευνα και το σκοπό της.

Η χρήση των λογιστικών αριθμών, όταν δεν προέρχονται από λογιστικές καταστάσεις που έχουν ελεγχθεί πρωτίστως, ποτέ δεν θα είναι σίγουρο ότι αποτελούν αξιόπιστα στοιχεία.

Επιπρόσθετα, επιβάλλεται να υπάρχει διαθεσιμότητα των λογιστικών στοιχείων, ανά πάσα στιγμή και επομένως να μην καθυστερεί καμία σύγκριση και ανάλυση των στοιχείων της επιχείρησης.

Οι μέθοδοι που χρησιμοποιούνται για τη σύγκριση των δεικτών, παρουσιάζουν μία ανομοιογένεια από εταιρεία σε εταιρεία. Επομένως, όλες οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις που εισηγήθηκαν στο Χρηματιστήριο Αξιών, υποχρεούται να δημοσιεύουν τις οικονομικές τους καταστάσεις με βάση τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα.

Σε περίπτωση που υπάρχει αρνητικός παρονομαστής ή αριθμητής, είναι ανάγκη να αντικατασταθεί με άλλη παραπλήσια, που θα είναι θετική ή να γίνει αντικατάσταση του δείκτη με άλλο δείκτη, που να μετρά το ίδιο χαρακτηριστικό. Τα στοιχεία που καταχωρούνται σε βάσεις δεδομένων, να ελέγχονται για την

ορθότητά τους ώστε να αποφευχθεί συνάθροιση διαφορετικών επιχειρήσεων στην ίδια κατηγορία. Για την σωστότερη χρήση αριθμοδεικτών, έπρεπε να λαμβάνονται υπόψη στοιχεία, όπως η φήμη, η πελατεία, η ποιότητα εργαζομένων διοικητικών στελεχών και οι εργασιακές σχέσεις.

#### **4.9 Οι νέες τάσεις διοικητικής οργάνωσης στον διεθνή χώρο**

Οι σημερινές τάσεις για την αγορά εργασίας, επιδιώκουν την επικράτηση μίας νέας και σημαντικής αλλαγής, στο ρόλο της διοίκησης του ανθρώπινου δυναμικού για κάθε επιχείρηση. Βασικό συστατικό του νέου τρόπου διοίκησης, αποτελεί η υιοθέτηση του τμήματος HR, που αποσκοπεί στη βελτίωση και την απόδοση των δραστηριοτήτων των εργαζομένων.

Η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού, σε διεθνές επίπεδο, έδειξε πως μία σειρά νέων διοικητικών λειτουργιών, οδηγήθηκε σε ένα νέο βιώσιμο αναπτυξιακό περιβάλλον, αποτελώντας νέα δεδομένα για την διοικητική οργάνωση των επιχειρήσεων σε παγκόσμια κλίμακα. (Χυτήρης, 2001, Παπάνης & Ρόντος, 2005)

Βασικά στοιχεία που συνθέτουν μία πετυχημένη παράμετρο στη νέα τάση διοίκησης ξενοδοχειακών μονάδων στον διεθνή χώρο, αποτελούν τα παρακάτω στοιχεία:

Η ύπαρξη ενός Στρατηγικού συνεργάτη. Κάθε Διευθυντής του ανάλογου τμήματος, μέσα από τη συμβολή και τη βοήθεια ενός HR, θα είναι σε θέση να κάνει καλύτερη αξιολόγηση για τις προσλήψεις στο τμήμα και τις σωστές επιλογές.

Κάθε εργαζόμενος σε μία επιχείρηση, πρέπει να έχει την αίσθηση ενός συνόλου που τον στηρίζει για κάθε δραστηριότητα, συμβάλλοντας έτσι στη βελτίωση της απόδοσης, μέσα σε ένα σωστά διαμορφωμένο εργασιακό περιβάλλον και λύνοντας κάθε πρόβλημα που προκύπτει.

Όμως και κάθε αλλαγή που συμβαίνει στην επιχείρηση και την υιοθέτηση διαφορετικού προτύπου, ο εργαζόμενος πρέπει να την διαχειριστεί, έτσι ώστε να υπάρχει αποτελεσματικότητα που θα προβάλει το τμήμα και κάθε εργαζόμενο εκεί, έχοντας σύμμαχο την υποστήριξη του διευθυντή του τμήματος. (<https://www.randstad.gr>)

Όμως, η λειτουργία ενός HR συναποτελεί και την ανάλογη υποδομή των

ξενοδοχειακών μονάδων με κυριότερο θέμα, τον εκσυγχρονισμό κάθε λειτουργίας μίας Ξενοδοχειακής μονάδας, με τη χρήση νέων τεχνολογιών.

Η χρησιμοποίηση αυτών των νέων μεθόδων της τεχνολογίας ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του πελάτη και εκμεταλλεύεται το γεγονός ότι είναι εύχρηστες και εύκολα προσβάσιμες για κάθε άτομο.

Οι κυριότερες τάσεις που επικρατούν σήμερα στην ξενοδοχειακή οργάνωση μίας μονάδας είναι κυρίως:

A) **Η Ποικιλομορφία** στο προσωπικό της επιχείρησης, που πλέον αποτελείται και από άνδρες αλλά και από γυναίκες.

B) **Ανάπτυξη της τεχνολογίας** που ενισχύεται κυρίως, με την μεγάλη ταχύτητα στο διαδίκτυο και την άμεση πρόσβαση για κάθε πελάτη.

Η απόδοση των υπαλλήλων αποτελεί αύξηση της παραγωγικότητας και επομένως κάθε διευθυντής αναζητά αυτό το γεγονός, στην επιχείρηση που διοικεί.

Η σωστή διαχείριση των εσόδων μίας επιχείρησης αποτελεί και αύξηση των κερδών της επιχείρησης για κάθε τμήμα της, αφού μία ξενοδοχειακή μονάδα δεν αποτελείται μόνο από τα δωμάτια.

Το περιβαλλοντικό θέμα και η ανάπτυξη μέσα από την πράσινη οικονομία καθιστούν βιώσιμη την επιχείρηση, καθώς οι διεργασίες της ανακύκλωσης και της υιοθέτησης προϊόντων και πρώτων υλών, φιλικά προς το περιβάλλον, τους φέρνουν θετικά αποτελέσματα στα κέρδη και στις προτιμήσεις των πελατών.

Η ασφάλεια αποτελεί επίσης, ένα μεγάλο θέμα που αφορά την αύξηση και τη βελτίωση των μεθόδων ασφαλείας για κάθε όροφο και κάθε τμήμα της μονάδας, με υπερσύγχρονα συστήματα κάτω από τις προδιαγραφές των απαιτούμενων οδηγιών και κανονισμών.

Η εύκολη πρόσβαση για άτομα με ειδικές ανάγκες υπαγορεύεται άμεσα από το πνεύμα της εποχής και για αυτό, κάθε μονάδα εξασφαλίζει και τα απαραίτητα μέσα για την πρόσβαση σε αυτά, για κάθε άτομο.

Οι ιστότοποι των ξενοδοχείων, έχουν αποτελέσει την πρώτη επίσκεψη ουσιαστικά, για κάθε πελάτη στην ανάλογη επιχείρηση.

Η δημιουργία ιστοσελίδων με τα ανάλογα προϊόντα και υπηρεσίες που

προσφέρουν στους πελάτες, προσπαθούν να τους προσελκύσουν με κάθε τρόπο για να κλείσουν την παραμονή τους και μέσα από την ιστοσελίδα της επιχείρησης.

Οι Διευθυντές των σύγχρονων ξενοδοχειακών μονάδων, γνωρίζουν καλά, ότι ο συνδυασμός της ποιότητας και της καλύτερης εξυπηρέτησης των πελατών, αυξάνουν το κέρδος της επιχείρησης, καθώς βελτιώνουν τις λειτουργίες της και μειώνουν τα λάθη που μπορεί να προκληθούν από το προσωπικό, κατά τη δραστηριότητά τους. Δεν σημαίνει, ότι ένα καλό ξενοδοχείο είναι μόνο αυτό που χαρακτηρίζεται από πέντε αστέρια, αλλά είναι κάθε μονάδα που παρέχει τη βέλτιστη ποιότητα υπηρεσιών στους πελάτες, ανταποκρινόμενες στις επιθυμίες τους, κατά τη διάρκεια της παραμονής τους εκεί.

Δυστυχώς όμως, στον ελληνικό χώρο, η απουσία οικογενειακών ξενοδοχειακών μονάδων, δεν ανταποκρίνεται βέλτιστα στα προαναφερόμενα, με αποτέλεσμα να μειώνεται η παρουσία τους, στον κλάδο της Ξενοδοχειακής επιχείρησης στην Ελλάδα.

Σύμφωνα με την Πιβεροπούλου (2011), οι σύγχρονες στρατηγικές ανάπτυξης που έχουν επικρατήσει σήμερα, αναφέρονται ως εξής:

**Έλεγχος αγοράς:** Κάθε ιδιοκτήτης ενός ξενοδοχείου, θέλοντας να εξασφαλίζει την άμεση ενημέρωση και εποπτεία της επιχείρησής του, προσπαθεί να πετύχει τον έλεγχο όχι μόνο των κρατήσεων για τα δωμάτια του ξενοδοχείου του, αλλά θέλει να ελέγχει και τις υπηρεσίες που προσφέρονται στον πελάτη, όπως είναι οι υπηρεσίες που απολαμβάνει κατά τη διάρκεια της παραμονής του, ο έλεγχος διαθεσιμότητας αεροπορικών εισιτηρίων και άλλα.

Αναφέρθηκε σε προηγούμενη παράγραφο, **η ασφάλεια της Ξενοδοχειακής μονάδας**, ώστε να καθιστά κάθε επισκέπτη σίγουρο για την επιλογή του, ότι η προστασία του είναι εξασφαλισμένη και δεν κινδυνεύει.

**Τα έξυπνα συστήματα** αποτελούν βασικές παραμέτρους, για κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση και προτιμούνται σε σύγχρονες μονάδες, αφού εκτελούν τις λειτουργίες που εκτελούνταν από ανθρώπους τα προηγούμενα χρόνια. Πολλοί εικονικοί κόσμοι εξασφαλίζουν περισσότερους πελάτες που επιθυμούν την τεχνολογία, προκειμένου να εργαστούν εξ αποστάσεως, όταν χρειαστεί απαραίτητο κατά την παραμονή τους στο ξενοδοχείο.

Ένα νέο στοιχείο στον κλάδο της Ξενοδοχειακής μονάδας αποτελεί και η ανάπτυξη και μάλιστα ραγδαία, της **χρονομεριστικής μίσθωσης**.

Οι υπηρεσίες των **πολυτελών σπα και κάθε είδους χαλαρωτικές υπηρεσίες** στον πελάτη, είναι σε αυξανόμενη ζήτηση και αναζήτηση με το κλείσιμο των ξενοδοχείων από τους υποψήφιους πελάτες.

Η ύπαρξη **τυχερών παιχνιδιών** αποτελεί ένα νέο στοιχείο για τον νέο τρόπο λειτουργίας και διοικητικής οργάνωσης, μίας σύγχρονης Ξενοδοχειακής μονάδας.

Όλα αυτά, καθιστούν τη διοικητική οργάνωση πετυχημένη και ανταγωνιστική. (Παντόπουλος, 2011)

Το σύστημα του franchising είναι μία τεχνική, διοικητικής οργάνωσης που συμβάλλει σημαντικά στην ανάπτυξη μίας επιχείρησης.

Πολλά ξενοδοχεία, ενώ έχουν αποκτήσει κάποια πρότυπα λειτουργίας και παροχής υπηρεσιών, παραχωρούν αυτά τα δικαιώματα και σε άλλες μονάδες, ώστε να λειτουργούν με τον ίδιο τρόπο.

Αυτό δεν μειώνει την επιχείρηση που το κάνει, αφού και η ίδια η επιχείρηση ουσιαστικά υπενοικιάζει τη λειτουργία και τον σχεδιασμό που διαθέτει αυτή σε μία άλλη, που χρησιμοποιεί το όνομά της. Κάθε μονάδα μπορεί να αποκτήσει αυτό το προνόμιο και να λειτουργεί με τα πρότυπα της επιχείρησης που πουλάει ο δικαιοπάροχος, για να βελτιώσει τα κέρδη της και να γίνει ανταγωνιστική, ξεπερνώντας τους άλλους που βρίσκονταν στο ίδιο επίπεδο και έτσι, να γίνει γνωστή. (Παντόπουλος, 2011)

Η οικονομική κρίση που δημιουργήθηκε τα τελευταία χρόνια, ώθησε πολλούς πελάτες στην λειτουργία της κράτησης των δωματίων του ξενοδοχείου, από τους ίδιους και όχι μέσω open tour.

Οι βασικότερες λειτουργίες της Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων, παρατίθενται παρακάτω: (Κατου & Budhwar, 2007)

**Προγραμματισμός Ανθρώπινου Δυναμικού.** Θεωρείται, μία σύγχρονη τάση που προσδιορίζει κυρίως, τι προσωπικό θα χρειαστεί η επιχείρηση στο μέλλον, εξασφαλίζοντας ταυτόχρονα και με κατάλληλο τρόπο, τα άτομα που ικανοποιούν τις ανάγκες των θέσεων εργασίας που προσφέρονται.

**Ανάλυση Θέσης Εργασίας.** Με αυτή τη διαδικασία, παρουσιάζεται η κάθε θέση εργασίας που έχει ανάγκη το ανάλογο τμήμα, καθώς και οι απαιτήσεις των προσόντων των ατόμων που θα καλύψουν αυτές τις θέσεις.

**Προσέλκυση Προσωπικού.** Αποτελεί το πιο δυναμικό τμήμα της διοίκησης των ξενοδοχειακών μονάδων, καθώς οι κατάλληλοι άνθρωποι θα καλύψουν τις ανάλογες θέσεις, μέσα στην ξενοδοχειακή μονάδα με βάση την επιλογή που θα γίνει από τους υπευθύνους.

**Επιλογή Προσωπικού.** Όπως και με το προηγούμενο στάδιο, η επιλογή είναι το πιο σημαντικό κομμάτι, για να γίνει μία σωστή διοικητική οργάνωση στο ξενοδοχείο.

**Εκπαίδευση Προσωπικού.** Αφού γίνει η επιλογή του προσωπικού, ακολουθεί και η εκπαίδευση των ατόμων που έχουν επιλεγεί για τις ανάλογες θέσεις εργασίας στα προηγούμενα βήματα.

**Αξιολόγηση Προσωπικού.** Πρόκειται για την αξιολόγηση των εργαζομένων στην επιχείρηση και τη βελτίωση της αποδοτικότητάς τους.

**Συστήματα Αμοιβών.** Η μισθοδοσία των υπαλλήλων, εκτός από την μηνιαία αμοιβή, περιλαμβάνει και επιπλέον χρηματικές αμοιβές για κάθε επιπλέον ώρα εργασίας, είτε και μία αύξηση του μισθού τους εξαιτίας της προαγωγής τους σε κάποια άλλη θέση εργασίας.

**Εργασιακές Σχέσεις.** Οι εργασιακές σχέσεις αναφέρονται στις σχέσεις της διοίκησης με τους εργαζομένους, για τη συνεχή βελτίωση των όρων της εργασίας και την επίλυση κάθε προβλήματος, με σωστό και άμεσο τρόπο.

**Επικοινωνία.** Αναφέρεται στην σχέση επικοινωνίας μεταξύ εργαζομένων και διοίκησης, με αντικειμενικό σκοπό, την ανάπτυξη καλών σχέσεων μεταξύ τους.

## 4.10 Hotel management

Με τον όρο hotel management, περιγράφονται οι υπηρεσίες που προσφέρονται σε μικρές και μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, έτσι ώστε να ικανοποιηθούν οι “ανάγκες του ξενοδοχείου”, μέσα από μία απόλυτα εξειδικευμένη ομάδα συνεργατών.

Σήμερα, στην τουριστική βιομηχανία, το hotel Management θεωρείται μία απαραίτητη επιλογή για κάθε ξενοδοχειακή επιχείρηση, με βάση τις απαιτήσεις των πλέον αναγνωρισμένων ξενοδοχειακών μονάδων, σε διεθνές επίπεδο. Η ύπαρξη και η αναγκαιότητα του hotel management, ακόμη και σε ένα μικρό ξενοδοχείο, προκύπτει από την εξής παραδοχή: Κάθε επιχειρηματίας επιθυμεί τόσο την ικανοποίηση των πελατών αλλά και την ικανότητα της επιχείρησής του, να ανταγωνίζεται ίδιου τύπου επιχειρήσεων στην τουριστική βιομηχανία, σε παγκόσμιο επίπεδο. Εξάλλου, όπως προαναφέρθηκε, οι ανάγκες των μικρών ξενοδοχείων καθώς και η οργάνωσή τους, δεν διαφέρουν πλέον σχεδόν σε τίποτα από τις ανάγκες ενός μεγάλου ξενοδοχείου.

Η λειτουργία ενός ξενοδοχείου, είτε είναι μικρό είτε μεγάλο, στηρίζεται σε βασικά ποιοτικά και λειτουργικά πρότυπα, όπως τα «revenue management, contracting με tour operators και travel agents, PR και guest relations management», για να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις του πελάτη, χρειάζεται online marketing, μέσω ενός σωστά σχεδιασμένου ιστοτόπου, διαχείριση και εκπαίδευση προσωπικού, εσωτερικό οικονομικό έλεγχο.

*Η σύγχρονη μορφή που έχει αποκτήσει ο τουρισμός, επιβάλλει ταυτόχρονα και την παρακολούθηση σχολίων πελατών, τη διαχείριση των σχολίων που δημοσιεύονται σε TripAdvisor, Booking.com κ.ά. αλλά και σωστή διαχείριση των απαντήσεων που δίνονται στα σχόλια (πρέπει να ξέρεις πότε και πώς απαντάς τόσο στα αρνητικά όσο και στα θετικά σχόλια) και βεβαίως χρειάζεται μία, πάνω από το μέσο όρο γνώση των ξενοδοχειακών συστημάτων – front office, back office, CRM κ.λ.π.*

Βέβαια, ένα μεγάλο ξενοδοχείο εξαιτίας της έκτασής του και των εισπράξεών του, αποτελείται από αυτόνομα τμήματα για κάθε δραστηριότητα των πελατών σε αντίθεση με τα μικρότερα ξενοδοχεία.

Τα καθήκοντα ενός resident manager, σε ένα boutique κατάλυμα είναι πολλά αλλά κυρίως αυτό που προέχει, αποτελεί η παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών και ποιοτικών, καθώς και η επαφή με τους πελάτες. Ο ίδιος, πρέπει να διευθύνει με τέτοιο τρόπο την ξενοδοχειακή επιχείρηση, ώστε να αποτελεί το πρότυπο για τους

εργαζόμενους, δίνοντάς τους κίνητρα για να εκτελέσουν και αυτοί με τη σειρά τους τον ρόλο που τους έχει ανατεθεί με επιτυχία. (<https://hotelbrain.com>)

Σύμφωνα με τους Λαλούμη και Ρούπα (1998), η διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού μίας Ξενοδοχειακής επιχείρησης, θεωρείται το πιο ουσιαστικό στοιχείο της, όπως και το τουριστικό προϊόν που καταναλώνεται την στιγμή που παράγεται. Επομένως, για να επιτύχει μία ξενοδοχειακή ή κάποια άλλη επιχείρηση, είναι αναγκαίο να υπάρχει το σωστό hotel management, για τον σχεδιασμό, τον συντονισμό και την αποτελεσματικότητα της επιχείρησης σε όλα τα τμήματά της, εξασφαλίζοντας έτσι την ομαλή λειτουργία της επιχείρησης, η οποία έχει ως βάση την αποτελεσματική συνεργασία όλων των τμημάτων.

#### **4.11 Οργανόγραμμα**

Μέσα από το οργανόγραμμα, αποτυπώνεται η δομή των θέσεων ευθύνης και εξουσίας, αλλά και όλη η διάθρωση της επιχείρησης ως προς τη ροή επικοινωνίας, τη ροή εξουσίας και τη ροή εργασίας. Επομένως, το οργανόγραμμα καταφέρνει να αποτυπώνει την οργάνωση και το συντονισμό της διοίκησης που είναι απαραίτητος για την καλύτερη αξιοποίηση των ικανοτήτων, όλων των τμημάτων και την επίτευξη των σκοπών της επιχείρησης. (Κυριακοπούλου, 2017)

Η επικοινωνία αποτελεί μία διαδικασία ανταλλαγής πληροφοριών και μηνυμάτων μεταξύ των ατόμων. Προκειμένου να χαρακτηριστεί πλήρες, είναι αναγκαία η ύπαρξη βασικών στοιχείων, που είναι ο αποστολέας του μηνύματος, το μήνυμα και ο δέκτης του μηνύματος. Έτσι, για να υπάρξει μία διαπροσωπική επικοινωνία, είναι απαραίτητη η καθαρότητα και η περιεκτικότητα του μηνύματος, ο πομπός του μηνύματος να γνωρίζει με ποιο άτομο και για ποιο λόγο θέλει να επικοινωνήσει και έτσι, με συνέπεια και χωρίς λάθη, ο δέκτης θα αντιδράσει ανάλογα. Επομένως, κάθε επιχείρηση μέσα από την οργάνωση της διοίκησης και της δομής της προσπαθεί:

- ✓ Να αναθέσει τους ανθρώπινους και άλλους πόρους σε διαφορετικές λειτουργίες, με σκοπό το καλύτερο αποτέλεσμα.

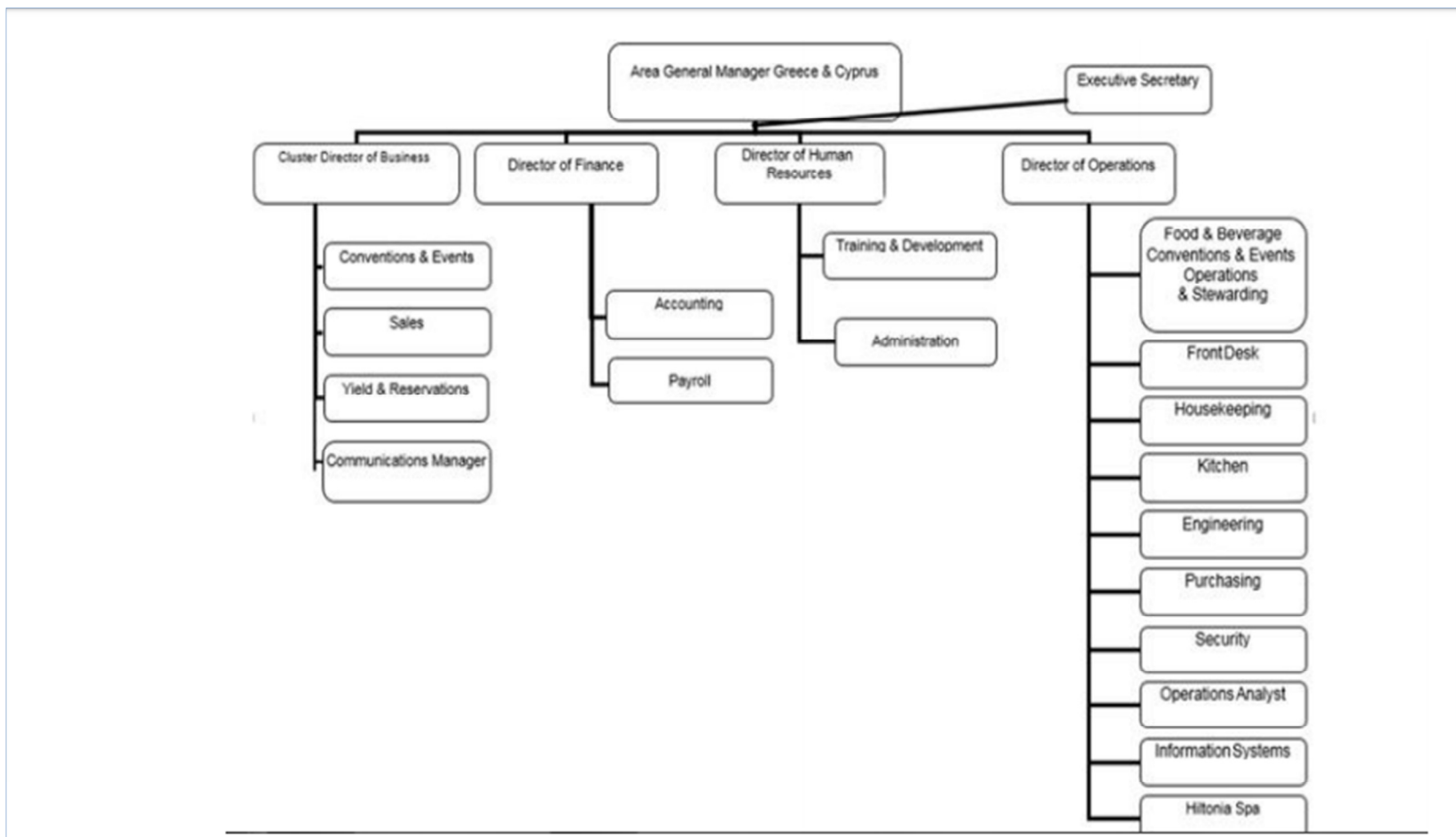


- ✓ Να συντονίζει τα μέλη και τα τμήματα της επιχείρησης, ώστε να υπάρχει συνεργασία και ομαλή διεξαγωγή των δραστηριοτήτων τους, προς την επίτευξη των σκοπών της επιχείρησης.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα ενός οργανογράμματος, ενός ξενοδοχείου αλυσίδας, αποτελεί το ξενοδοχείο "Hilton Athens", όπου σύμφωνα με αυτό, στην κορυφή βρίσκεται ο "Area General Manager Greece and Cyprus", ο οποίος είναι ο γενικός Διευθυντής. (Κυριακοπούλου, 2017)



Εικόνα 26. Hilton Athens



Εικόνα 27. Οργανόγραμμα "Hilton Athens"

Πηγή: (Κυριακοπούλου, 2012)

Ο Γενικός Διευθυντής, είναι το άτομο που αναλαμβάνει τη διαχείριση της Ξενοδοχειακής επιχείρησης, μετά από την επιλογή του από το Δ.Σ. της επιχείρησης όπου και ελέγχεται από αυτό. Διακρίνεται από υπευθυνότητα και εφαρμόζει τις πολιτικές που έχουν αποφασιστεί από το Δ.Σ.

Μέσα στα καθήκοντά του περιλαμβάνονται, ο σχεδιασμός, η οργάνωση, ο συντονισμός και ο έλεγχος του προσωπικού, με σκοπό την επίτευξη των αντικειμενικών στόχων και σκοπών της επιχείρησης. Θεωρείται επίσης υπεύθυνος, για την εξυπηρέτηση, την ικανοποίηση των πελατών αλλά και για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε αυτούς, καθώς και για την επικοινωνία τόσο μεταξύ των εργαζομένων όσο και του ίδιου με τους εργαζόμενους. Η παρουσία του, σε οτιδήποτε πρόβλημα εμφανιστεί, θεωρείται σημαντική και πάντα επιλύει το πρόβλημα. (Χατζηβέργης, 2012)

Τα οικονομικά θέματα απαιτούν επίσης, τη συμμετοχή του Γενικού Διευθυντή, καθώς είναι υπεύθυνος για την οικονομική πορεία της επιχείρησης. Επιπρόσθετα, ο Γενικός Διευθυντής θεωρείται νομικά υπεύθυνος για αρκετά θέματα σχετικά με την λειτουργία της επιχείρησης, όπως μεταξύ άλλων και για τις εκδόσεις των Ειδικών Σημάτων Λειτουργίας του ξενοδοχείου, για υγειονομικά θέματα, για θέματα πυρασφάλειας και γενικότερα για θέματα τήρησης των Νόμων, των Κανονισμών και των Εγκυκλίων του Ε.Ο.Τ. Συμπερασματικά, επιβάλλεται να γνωρίζει τους νόμους της Ξενοδοχειακής λειτουργίας. (Χατζηβέργης, 2012)

Στο αμέσως παρακάτω επίπεδο συναντάμε τον διευθυντή **Cluster Director of Business** (Διευθυντής της ομάδας Ανάπτυξης Επιχειρηματικών Δραστηριοτήτων), ο Bart van de Winkel για το συγκεκριμένο ξενοδοχείο του οργανογράμματος.

Ένας Διευθυντής Επιχειρηματικής Ανάπτυξης, διακρίνεται από μία ικανότητα ανάπτυξης εμπορικής στρατηγικής, ώστε να μπορούν όλα τα τμήματα να αποφέρουν τα μεγαλύτερα κέρδη με αποτελεσματική συνεργασία με τις ομάδες υποστήριξης. Επιπρόσθετα, είναι υπεύθυνος για:

- ✓ Τα έσοδα και έξοδα ξενοδοχείου, όπως: Δωμάτια / Όμιλος, Συνέδρια και Εκδηλώσεις / Τρόφιμα και Ποτά / Άλλα έσοδα.
- ✓ Την εποπτεία όλων των δραστηριοτήτων πωλήσεων.

- ✓ Να σχεδιάζει το μάρκετινγκ σε επίπεδο ξενοδοχείου, έχοντας πλήρη υποστήριξη στις δραστηριότητες πωλήσεων ξενοδοχείων.
- ✓ Να εποπτεύει και να διαχειρίζεται όλες τις ξενοδοχειακές δραστηριότητες του ξενοδοχείου.

#### **Director of Finance** (Διευθυντής Οικονομικών)

Πρόκειται για το άτομο που είναι υπεύθυνο για:

- ✓ Τον οικονομικό σχεδιασμό της εταιρείας, αναλύοντας τις επιδόσεις και τους κινδύνους της.
- ✓ Να ενημερώνεται συνεχώς για τυχόν οικονομικά προβλήματα που προκύπτουν.
- ✓ Τη δημιουργία και επίβλεψη του χρηματοοικονομικού συστήματος πληροφορικής της ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- ✓ Να εποπτεύει όλο το προσωπικό Λογιστικής και Χρηματοδότησης. (λογιστές, εσωτερικοί ελεγκτές κ.λ.π.)
- ✓ Να παρακολουθεί όλες τις διαδικασίες ελέγχου και εσωτερικού ελέγχου.

#### **Director of Human Resource** (Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού)

- ✓ Δημιουργεί τις κατάλληλες προϋποθέσεις καθορίζοντας τους στόχους του ανθρώπινου δυναμικού, σύμφωνα με τους οργανωτικούς στόχους.
- ✓ Εφαρμογή στρατηγικών ανθρωπίνων πόρων για την απόκτηση ατόμων που θα στελεχώσουν την επιχείρηση.
- ✓ Διαχειρίζεται τις λειτουργίες ανθρώπινου δυναμικού με την πρόσληψη, την επιλογή, τον προσανατολισμό, την κατάρτιση, την καθοδήγηση, την παροχή συμβουλών και το πειθαρχικό προσωπικό.
- ✓ Επιτυγχάνει προσδιορίζοντας και διευκρινίζοντας θέματα και προτεραιότητες, παρέχοντας συμβουλές, αποφάσεις για το ανθρώπινο δυναμικό.

#### **Director Operations** (Διευθυντής Επιχειρήσεων)

Είναι υπεύθυνος για την παροχή βοήθειας στον Γενικό Διευθυντή, για τη διαχείριση καθημερινών ξενοδοχειακών λειτουργιών στη συνεχή προσπάθεια του ξενοδοχείου. Επιπρόσθετα, θεωρείται αρμόδιος για την αποτελεσματική επιχειρησιακή διαχείριση του ξενοδοχείου, ώστε όλα τα τμήματα να επιτύχουν τους στόχους τους, σχετικά με τα έσοδά τους και την εξυπηρέτηση των πελατών.

## Συμπεράσματα

Μέσα από την εκπόνηση της πτυχιακής εργασίας έγινε μία ανάλυση και παρουσίαση της Διοικητικής και Λογιστικής οργάνωσης μίας Ξενοδοχειακής μονάδας. Μετά την οικονομική κρίση που βιώνει η Ελλάδα από το 2008, ο πλέον πυλώνας της ελληνικής οικονομίας και ανάπτυξης είναι ο κλάδος του τουρισμού.

Τα αποτελέσματα της διαθεσιμότητας των κλινών των ξενοδοχειακών μονάδων επιβεβαιώνουν το παραπάνω συμπέρασμα.

Η Λογιστική επιστήμη οργάνωσε και έδωσε άλλη ώθηση στην ανάπτυξη των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, μέσα από πληροφορίες σχετικές με την περιουσιακή της κατάσταση και την εξέλιξη των μεταβολών της, παρακολουθώντας και ελέγχοντας τα αποτελέσματα στις συναλλαγές της με τους πελάτες .

Η Λογιστική οργάνωση χαρακτηρίζεται πετυχημένη όταν κάθε στιγμή μπορεί να αποδώσει και να προσδιορίσει σαφείς πληροφορίες της επιχείρησης προς την ίδια την επιχείρηση αλλά και προς τρίτους. Η ξενοδοχειακή Λογιστική εξαιτίας της τεράστιας ανάπτυξης των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, θεωρείται πλέον ένας επί μέρους κλάδος της εφαρμοσμένης Λογιστικής.

Ο ρόλος της Ξενοδοχειακής Λογιστικής είναι καθοριστικός επίσης για την αποδοτικότητα των ξενοδοχείων. Προσφέροντας πληροφορίες σχετικά με το ταμείο, τις κρατήσεις, τον έλεγχο στα αναλώσιμα υλικά και στον γενικότερο εσωτερικό έλεγχο, αυξήθηκαν και βελτιώθηκαν οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

Τα ομαδοποιημένα στοιχεία που αποτελούν το λογιστικό σχέδιο, ορίζουν τις λειτουργίες της Ξενοδοχειακής επιχείρησης, καθώς και το ποιος είναι υπεύθυνος για κάθε μία, προσφέροντας ταυτόχρονα στην επιχείρηση, για τα διοικητικά στελέχη, οικονομικές πληροφορίες απαραίτητες για τη λήψη μελλοντικών αποφάσεων. Έπειτα, η εσωτερική λειτουργία της αποθήκης από Λογιστικής άποψης και η εφαρμογή νέων λογιστικών προγραμμάτων, είναι απαραίτητα για τη σωστή λειτουργία μιας Ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Σχετικά με την Λογιστική διαχείριση μίας Ξενοδοχειακής μονάδας θεωρείται απαραίτητο η εύρεση και αντιστοίχιση της κατάλληλης στρατηγικής με την πολιτική της διοίκησης και τη δυναμικότητα της μονάδας, ώστε να επιφέρει και την αποδοτικότητα που είναι το ζητούμενο.

Πολλά προβλήματα σε ξενοδοχειακές μονάδες, που εντοπίζονται κυρίως σε έλλειψη για επενδύσεις σε έπιπλα, εξαρτήματα και εξοπλισμό δεν δίνουν το κίνητρο

για μεγαλύτερη αποδοτικότητα στην μονάδα.

Το αντικείμενο της Ξενοδοχειακής Λογιστικής, εξαιτίας της φύσης του κλάδου που ολοένα αναπτύσσεται και εξελίσσεται, ερευνάται συνεχώς για την αντιμετώπιση των προβλημάτων με τον καλύτερο δυνατό τρόπο και για να βελτιώνονται συνεχώς οι ήδη υπάρχουσες τεχνικές και μέθοδοι Λογιστικής διαχείρισης των μονάδων και αν αυτό επιτρέπει να προβλέπονται στο μέλλον εξελίξεις που μπορούν να αντιμετωπιστούν.

## Βιβλιογραφία

1. Baccouche C. (1992), *Towards an Accounting Science*, emerald backfiles
2. Katou A. & Budhwar.(2007), The Effect of Human Management Policiew on Organizational Performance in Greek Manufacturing Firms, *Thunderbird International Business Review*
3. Chartered Institute of Management Accountants (CIMA), (1996), *A Guide to Devolved Budgeting*, London
4. Gallhofer S., Morrow S. and Sydserff R. (1999), *Accounting, Transparency and the Culture of Spin: Re-Orientating Accounting Communication in the New Millennium*
5. Llewellyn S. and Milne M. (2007), *Accounting as codified discourse*, emerald backfiles.
6. World Travel & Tourism Council (2017), Travel & Tourism Economic Impact 2017- Greece, [www.wttc.org](http://www.wttc.org)
7. Ασβεστά Σ. και Πετροπούλου Γ. (2009), *Κλαδική Λογιστική, Ξενοδοχειακή - Ναυτιλιακή - Τραπεζική*
8. Γκίκας Δ., Παπαδάκη Α. & Σιουγλέ Γ. (2010), *Ανάλυση και Αποτίμηση Επιχειρήσεων*, Αθήνα, Εκδόσεις Μπένου
9. Γκίνογλου Δ., Ταχυνάκης Π. και Μουσή Σ. (2005), *Γενική Χρηματοοικονομική Λογιστική*, Εκδοτικός Οίκος Rosili
10. Διακομιχάλης Μ., *Κλαδικά Λογιστικά Σχέδια - Ξενοδοχειακή Λογιστική, Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο ΤΕΙ Ηπείρου. Διαθέσιμο στο: <https://eclass.teiep.gr/modules/document/?course=ACC110>*
11. Περιοδικό *ΙΕΣΟΕΛ Accountancy Greece*, 32ο τεύχος Ιουλίου - Σεπτεμβρίου 2018
12. Θανασάς Γ., (2014), *Η Λογιστική και Χρηματοοικονομική Ανάλυση του Ξενοδοχειακού Κλάδου στην Ελλάδα* (Διπλωματική εργασία), Σχολή Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων Αγροτικών Προϊόντων και Τροφίμων, Πανεπιστήμιο Πάτρας
13. Ίκκος Ά., (2015), *Η Συμβολή του Τουρισμού στην Ελληνική Οικονομία το 2014 - Συνοπτική Απεικόνιση Βασικών Μεγεθών*, *SETE Intelligence*
14. Κακαρούδα Ε., (2014), *Η Λογιστική Παρακολούθηση των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων* (Διπλωματική Εργασία), Θεσσαλονίκη, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

15. Καραγιώργος Θ. και Παπαδόπουλος Δ., (2006), *Εισαγωγή στη Χρηματοοικονομική Διοίκηση*, Εκδόσεις Γερμανός, Θεσσαλονίκη
16. Καραχοντζίτης Δ. και Σαρλής Κ. (1989), *Ξενοδοχειακή Λογιστική*, Αθήνα, Interbooks
17. Καρδακάρης Κ. (1998) *Ξενοδοχειακή Λογιστική*, Εκδόσεις Έλλην (1998)
18. Καπίκη – Πιβεροπούλου Τ. (2004), *Τήρηση λογαριασμών πελατών*, Εκδόσεις Κριτική
19. Κεφάλας Δ. & Λυκοπάντης Π. (2015), *Ξενοδοχειακή Λογιστική* (Διπλωματική εργασία), Κρήτη, ΑΤΕΙ Κρήτης
20. Κυριακοπούλου Δ. (2017), *Πελατειακή Εμπειρία μέσω των μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης - Μελέτη Περίπτωσης "HILTON ATHENS"* (Διπλωματική Εργασία), Πειραιάς, Πανεπιστήμιο Πειραιώς
21. Λαλούμης Δ. (2014), *Διοίκηση ξενοδοχειακών επιχειρήσεων*, Αθήνα, χ.ε.
22. Λαλούμης Δ. (2002), *Hotel Management*, Εκδόσεις Σταμούλης
23. Λαλούμης Δ., Ρούπας Χ. (1998), *Διοίκηση τουριστικών επιχειρήσεων*, Εκδόσεις Σταμούλης
24. Λεκαράκου - Νιζάμη Κ. (2001), *Ξενοδοχειακή Λογιστική*, Πειραιάς
25. Λίτσι Γ. & Πρέκα Ε. (2016), *Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακών μονάδων: Η ικανοποίηση των πελατών από παρεχόμενες υπηρεσίες* (Πτυχιακή Εργασία), Πειραιάς, ΑΤΕΙ Πειραιά
26. Λογοθέτης Μιλτ.: *Τουριστική Πολιτική*, Εκδόσεις Παπαζήση, ΑΘΗΝΑ 1982
27. Λούκης Ε., Ανδριτσάκης Α., Διαμαντοπούλου Β. (2009), *Ολοκληρωμένη Μηχανογραφική Υποστήριξη Επιχειρήσεων με SAP*, Αθήνα, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών
28. Μακρινός Β. (2011), *Ξενοδοχειακές Μονάδες, Κοστολόγηση ανά φάση* (Διπλωματική εργασία), Ηράκλειο, ΤΕΙ Κρήτης
29. Μαρινάκος Κ. (2016), *Διοικητικό Μάνατζμεντ Τουριστικών Επιχειρήσεων*, Αθήνα, Κριτική
30. Μπάλλας Α., Χέβας Δ. (2011), *Χρηματοοικονομική Λογιστική*, Αθήνα, Εκδόσεις Μπένου
31. Μπατσινίλας Ε. και Πατατούκας Κ. (2015), “Σύγχρονη Λογιστική”, Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης
32. Μπέκος Γ., Παπαγεωργίου Γ. & Ροδοσθένους Μ. (2018), *Η δομή και οργάνωση της Λογιστικής διαδικασίας και η Λογιστική πληροφόρηση στις*



- ξενοδοχειακές και τουριστικές επιχειρήσεις (Πτυχιακή Εργασία), Αθήνα, Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής
33. Μπελιβανάκης Γ. (2010), *Εργασίες μίας Διαχειριστικής Χρήσης σε Ξενοδοχειακή Επιχείρηση* (Διπλωματική εργασία), Κρήτη, ΑΤΕΙ Κρήτης
  34. Νεγκάκης Χ. και Ταχυνάκης Π. (2013), *Σύγχρονα Θέματα Ελεγκτικής και Εσωτερικού Ελέγχου, Σύμφωνα με τα Διεθνή Πρότυπα Ελέγχου*, Εκδόσεις Διπλογραφία, Αθήνα
  35. Νεοφώτιστος Γ., Τομαρά Μ., Φουσέκης Γ. (2016), *Ξενοδοχειακή Λογιστική* (Διπλωματική Εργασία), Πάτρα, ΤΕΙ Πάτρας
  36. Παπαδέας Π. (2015), *Διοικητική Λογιστική*, [ηλεκτρ. βιβλ.], Αθήνα, Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών, Διαθέσιμο στο: <http://hdl.handle.net/11419/2449>
  37. Παππάς Δ. (2017), *Ξενοδοχειακή Λογιστική* (Διπλωματική εργασία), Θεσσαλονίκη, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
  38. Πασχαλίδης Α. (2009), *Η μελέτη της σύγχρονης Ξενοδοχειακής επιχείρησης από τη σκοπιά της χρηματοοικονομικής και Λογιστικής επιστήμης, Η πρακτική εφαρμογή της Ξενοδοχειακής επιχείρησης ELPIDA Α.Ξ.Τ.Ε.* (Διπλωματική εργασία), Θεσσαλονίκη, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
  39. Πατσουράτης Β. (2000), *Η Φορολογική Επιβάρυνση του Τουριστικού Προϊόντος*, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Κέντρο Έρευνας
  40. Ρεβανόγλου Α., Γεωργόπουλος Ι. (2003), *Γενική Λογιστική με .Ε.Γ.Α.Σ.*, Αθήνα, Εκδόσεις Interbooks
  41. Στεφανάκης Σ. & Φαρμάκης Χ. (2014), *Σύγχρονες μορφές οργάνωσης των μεγάλων ξενοδοχειακών μονάδων* (Διπλωματική εργασία), Πειραιάς, ΑΤΕΙ Πειραιά, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας
  42. Τουρνά – Γερμανού Ε. (2003), *Γενική Λογιστική με ΕΓΑΣ (Δ' έκδοση)*, Αθήνα, Έκδοση Ιδίας
  43. Τουρνά Ε. (2015), *Χρηματοοικονομική Λογιστική*, Αθήνα, Ελληνικά Ακαδημαϊκά Ηλεκτρονικά Συγγράμματα και Βοηθήματα, Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών
  44. Φραγκανδρέα Ε. (2013), *Ξενοδοχειακή Λογιστική: Πρακτική Εφαρμογή στην Ξενοδοχειακή Επιχείρηση GRECOTEL-ΦΑΙΑΞ-ΑΕΤΑ Α.Ξ.Τ.Ε.* (Διπλωματική εργασία), Καλαμάτα, ΤΕΙ Καλαμάτας

45. Φίλιος Β. (2003), *Ανάλυση Λογιστικών Καταστάσεων και (Εκτιμητική) Αποτιμητική*, Σύγχρονη Εκδοτική
46. Φίλιος Β. (2013), *Γενική Χρηματοοικονομική Λογιστική*, Σύγχρονη Εκδοτική
47. Χατζηβέργης Κ. (2012), *Διοίκηση Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων* (Διδακτικές Σημειώσεις), Λάρισα, ΤΕΙ Λάρισας
48. Χυτήρης Λ. (2000), *Το Μάνατζμεντ Των Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων*, INTERBOOKS, 2000
49. Ψαχούλια Α. (2016), *Το τμήμα υποδοχής σε ξενοδοχεία πέντε αστέρων, Front desk department in five star hotels*, Πειραιάς, ΑΤΕΙ Πειραιά
50. Χυτήρης Λ. (2006), *Μάνατζμεντ: Αρχές Διοίκησης Επιχειρήσεων*, εκδόσεις INTERBOOKS
51. Παπάνης Ε. & Ρόντος Κ. (2005), *Ψυχολογία – Κοινωνιολογία της εργασίας και Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού: Θεωρία και εμπειρική έρευνα*, Εκδόσεις Σιδέρη Ι., Αθήνα
52. <https://www.revivalsa.com/oi-allages-stous-syntelestes-fpa-sta-nisia-apo-1-1-2g18-n-966> , Δημοσιεύθηκε 29 Ιουνίου 2018 , Τελευταία ανάκτηση 6/2/2019
53. <http://www.amouzakis.gr/admin/editor/uploads/files/egls.htm> , Τελευταία ανάκτηση 15 /3/2019
54. <https://hotelbrain.com> , Η αναγκαιότητα του Hotel Management στα μικρά ξενοδοχεία, Δημοσιεύτηκε 19/05/2015 , Ανακτήθηκε 1/6/2019
55. <http://e-komvos.gr/pdf/komvos-wo.pdf> , Ανακτήθηκε 1/6/2019
56. <https://www.tovima.gr/2019/06/26/finance/nea-paratasi-gia-to-meiomeno-syntelesti-fpa-se-pente-nisia-tou-aigaiou-sto-fek-i-apofasi/>, Νέα παράταση για το μειωμένο συντελεστή ΦΠΑ σε πέντε νησιά του Αιγαίου – Στο ΦΕΚ η απόφαση ανακτήθηκε 4/1/2020