

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ

ΘΕΜΑ 2°

2.1 Τα καθήκοντα του προϊσταμένου Υποδοχής είναι τα εξής:

- Συμμετέχει στην επιλογή του προσωπικού Υποδοχής και αναλαμβάνει την εκπαίδευσή του.
- Καθοδηγεί και συντονίζει όλες τις δραστηριότητες του τμήματος.
- Κάνει καταμερισμό των εργασιών και ελέγχει την απόδοση κάθε υπαλλήλου.
- Ενημερώνεται για την κίνηση του ταμείου και ελέγχει σχολαστικά τη διαχείριση μετρητών, επιταγών και συναλλάγματος.
- Ελέγχει τα πιστωτικά όρια των πελατών, που πρέπει να είναι σύμφωνα με την πιστωτική πολιτική που ακολουθεί η επιχείρηση.
- Μεριμνά για την άμεση επίλυση των προβλημάτων πελατών και προσωπικού.
- Προγραμματίζει τα ωράρια εργασίας του προσωπικού Υποδοχής.
- Έχει καθημερινή επικοινωνία με τα υπόλοιπα τμήματα της μονάδας, φροντίζοντας για την αρμονική συνεργασία μαζί τους.
- Διατηρεί καλές σχέσεις με τα πρακτορεία, τα άλλα ξενοδοχεία και γενικά, με όλους τους συνεργάτες της μονάδας.
- Δίνει αναφορά των πεπραγμένων στη Διεύθυνση του ξενοδοχείου.
- Υποστηρίζει με κάθε δυνατό τρόπο τους στόχους που καθορίζει η Διεύθυνση της επιχείρησης, όπως είναι η αύξηση της πληρότητας, η διατήρηση της καλής φήμης και του επιπέδου παροχής φιλοξενίας, η μείωση των παραπόνων πελατών κ.ά.

2.2

α) Τα έντυπα Τήρησης Λογαριασμών Πελατών του τμήματος Υποδοχής είναι η ημερήσια κατάσταση κίνησης πελατών, η συγκεντρωτική κατάσταση κίνησης πελατών και οι διαχωριστικές καταστάσεις τμημάτων.

β) Τα έντυπα Ταμείου του τμήματος Υποδοχής είναι η απόδειξη ή τιμολόγιο παροχής υπηρεσιών (υποχρεωτικό), η απόδειξη αγοράς συναλλάγματος (υποχρεωτικό), το βιβλίο

συναλλάγματος (υποχρεωτικό), η απόδειξη φύλαξης τιμαλφών και χρημάτων, το δελτίο τιμών συναλλάγματος και η ταμειακή κατάσταση.