

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πρόλογος	11
--------------------	----

ΜΕΡΟΣ Ι

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: <i>Οργανωτική δομή του ξενοδοχείου.</i>	17
• Ο τομέας υπνοδωματίων (Rooms division)	17
• Το τμήμα τήρησης λογαριασμών πελατών	19
– Περιγραφή εργασίας του main-courantier	20
<i>Περίληψη</i>	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: <i>Βασικές έννοιες της τήρησης λογαριασμών πελατών.</i>	23
• Λογαριασμοί πελατών	23
• Λογαριασμοί μη πελατών	23
• Τομείς εκμετάλλευσης (Divisions)	24
• Σημεία πώλησης (Points of sales)	24
• Πιστωτικά όρια	25
• Μετρητά των τμημάτων (Passants)	25
• Χρεώστες	26
<i>Περίληψη</i>	26
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: <i>Συστήματα τήρησης λογαριασμών πελατών</i>	28
• Μη αυτοματοποιημένο (χειρόγραφο) σύστημα	28
• Ημιαυτοματοποιημένο (ή ηλεκτρομηχανικό) σύστημα	28
• Πλήρως αυτοματοποιημένο	29
<i>Περίληψη</i>	29
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: <i>Έντυπα της main-courante</i>	31
• Αποδείξεις παροχής υπηρεσιών (Α.Π.Υ.)	31
• Τιμολόγια παροχής υπηρεσιών (Τ.Π.Υ.)	36
• Ειδικό ακυρωτικό στοιχείο	39
• Πιστωτικά τιμολόγια	39

• Παραστατικά:	
– Αποδείξεις λιανικής πώλησης αγαθών	41
– Αποδείξεις παροχής υπηρεσιών (των τμημάτων)	41
• Συγκενρωτική (ή διαχωριστική) κατάσταση των τμημάτων	46
• Κατάσταση δικαιουμένων γευμάτων	49
• Ειδικό στοιχείο αυτοπαράδοσης αγαθών ή ιδιοχρησιμοποίησης υπηρεσιών	51
• Ημερολόγιο πωλήσεων	53
• Απόδειξη (γραμμάτιο) είσπραξης	55
• Ταμειακή κατάσταση	56
• Βιβλίο Κίνησης Πελατών (Πόρτας)	58
• Ημερήσιο ισοζύγιο main-courante	63
<i>Περίληψη</i>	69
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: <i>Εξοπλισμός της main-courante</i>	72
• Καρτελοθήκη (Folio tray ή folio bucket)	72
• Θήκη των παραστατικών (Voucher rack)	72
• Μηχανή main-courante (Account posting machine)	73
• Ταμειακή μηχανή (Cash register)	74
• Ηλεκτρονικός υπολογιστής (Computer)	75
<i>Περίληψη</i>	77

ΜΕΡΟΣ II

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: <i>Λειτουργίες της τήρησης λογαριασμών πελατών</i>	81
• Άνοιγμα και διατήρηση (αρχαιοθέτηση) λογαριασμών	81
• Καταχωρίσεις εγγραφών	82
<i>Χρεωστικές εγγραφές:</i>	
• Συμφωνηθέντα (Arrangement)	83
– Σύστημα All Inclusive	87
– Δημέρευση (Day use)	92
– Προείσπραξη (P.I.A.)	92
– Άφιξη ατόμου (Μερική άφιξη)	95
– Αλλαγή δωματίου ή όρων	95
• Extras	97
• Έξοδα πελατών (Paid-outs)	99
<i>Πιστωτικές εγγραφές:</i>	
• Εκπτώσεις/Διορθώσεις	101

• Προκαταβολές (Deposits)	104
• Εισπράξεις (Ταμείο)	108
• Μεταφορά σε χρεώστες	108
• Μεταφορά λογαριασμών	110
• Τακτοποίηση και κλείσιμο λογαριασμών	111
– Μέθοδοι τακτοποίησης	112
– Αργοπορημένη αναχώρηση	114
– Αναχώρηση ατόμου (Μερική αναχώρηση)	114
– Αναχώρηση γκρουπ	115
– Αργοπορημένες χρεώσεις	116
– Ανεξόφλητα υπόλοιπα λογαριασμών	118
– Κλείσιμο λογαριασμού πελάτη no-show	119
• Εσωτερικός έλεγχος	119
Ταμειακή κατάσταση	120
Μπάνκες	120
Έλεγχοι της main-courante	124
Περίληψη	125

ΜΕΡΟΣ ΙΙΙ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: <i>Νυχτερινό κλείσιμο</i>	131
• Λειτουργίες του νυχτερινού κλεισίματος	132
– Ο ρόλος του νυχτερινού main-courantier	132
– Ακρίβεια των καταχωρίσεων	132
– Ημερήσιο ισοζύγιο main-courante	133
• Τρόποι τήρησης του νυχτερινού κλεισίματος	134
– Χειρόγραφος τρόπος	134
– Μηχανικός ή ημιαυτοματοποιημένος τρόπος	136
– Ηλεκτρονικός ή πλήρως αυτοματοποιημένος τρόπος	141
• Διαδικασία του νυχτερινού κλεισίματος	142
– Ολοκλήρωση εκκρεμών εγγραφών	144
– Διευθέτηση ασυμφωνιών της κατάστασης δωματίων	145
– Συμφωνία των ποσών όλων των τμημάτων	146
– Έλεγχος των τιμών δωματίων	148
– Επαλήθευση των κρατήσεων που δεν εμφανίστηκαν	149
– Καταχώριση των τιμών δωματίων (και των συμφωνηθέντων)	152
– Καταχώριση των passants	153
– Κλείσιμο και συμφωνία της main-courante	154

– Καταχώριση των χρεωστών	155
– Καταχώριση των προκαταβολών	156
– Προετοιμασία και έκδοση αναφορών	158
– Ενημέρωση ή έκδοση των υποχρεωτικών βιβλίων	163
– Κλείσιμο της Μ/Σ και παράδοση του ταμείου	167
Περίληψη	168
 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: <i>Ανασκόπηση της βασικής διαδικασίας τήρησης λογαριασμών πελατών</i>	 172

ΜΕΡΟΣ IV

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: <i>Αγαθά και υπηρεσίες των ξενοδοχειακών καταλυμάτων που υπάγονται στους συντελεστές Φ.Π.Α. 8% και 18%</i>	177
 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10: <i>Ασκήσεις τήρησης λογαριασμών πελατών</i>	179
• Λυμένες ασκήσεις	179
1η άσκηση	179
2η άσκηση	210
• Ασκήσεις προς επίλυση	234
1η άσκηση	234
2η άσκηση	258
3η άσκηση	285

ΜΕΡΟΣ V

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11: <i>Λεξιλόγιο όρων της τήρησης λογαριασμών πελατών</i>	327
 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12: <i>Αλφαβητικό ευρετήριο</i>	363
 <i>Βιβλιογραφία</i>	373