

Δρ. Δημήτρης
Κούτουλας

Περί ξενοδοχείων

Τα τουριστικά καταλύματα

- Οι τουρίστες που απουσιάζουν από τον τόπο κατοικίας τους για διάστημα μεγαλύτερο της μιας ημέρας, έχουν ανάγκη καταλύματος.
 - «Τουριστικό κατάλυμα (tourist accommodation) είναι κάθε εγκατάσταση που παρέχει στους τουρίστες τη δυνατότητα διανυκτέρευσης έναντι αντιτίμου.» (Middleton 1988)
 - Τύποι καταλυμάτων:
 - α. εξυπηρετούμενα καταλύματα (serviced accommodation): ξενοδοχεία, ξενώνες κ.λπ.
 - β. αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα (self-catering accommodation): κάμπινγκ, τροχόσπιτα, ενοικιαζόμενα διαμερίσματα και σπίτια κ.λπ.
 - γ. άλλα καταλύματα όπως λ.χ. θαλαμηγοί, κρουαζιερόπλοια, ξενώνες νεότητας
- ΚΟΚ.

Τα ξενοδοχεία

- Τα ξενοδοχεία αποτελούν την κυρίαρχη μορφή καταλυμάτων.
- «Το ξενοδοχείο είναι ένα κατάλυμα υψηλού επιπέδου, το οποίο ανταποκρίνεται με την κατασκευή, τον εξοπλισμό και τη διακόσμηση των χώρων του αλλά και με τη διαχείρισή του στον επικρατούντα τρόπο ζωής και διατροφής.» (Bernecker 1955)
- Ξενοδοχεία χρήσιμα όχι μόνο για τουρίστες αλλά και για τον ντόπιο πληθυσμό:
 - Ενταγμένα στην κοσμική ζωή της πόλης
 - Σημεία συνάντησης
 - Εστιατόρια και μπαρ
 - Αίθουσες εκδηλώσεων
 - Άστεγα ζευγάρια

Τα ξενοδοχεία

- Ελλάδα:
 - πάνω από 10.000 ξενοδοχεία
 - πάνω από 880.000 ξενοδοχειακές κλίνες
 - πάνω από 180.000 εργαζόμενοι

Πίνακας 5: Ξενοδοχειακό δυναμικό κατά κατηγορία, 2023

	Αριθμός Καταλυμάτων	Δωμάτια	Κλίνες
Σύνολο	10.047	444.389	887.748
5*****	792	105.596	221.378
4****	1.846	128.813	258.701
3***	2.919	101.592	199.612
2**	3.313	85.979	163.329
1*	1.177	22.409	44.728

Πηγή: Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος.

Τα ξενοδοχεία

- Το ξενοδοχείο επιτελεί λειτουργίες νοικοκυριού:
 - **Υπνοδωμάτιο και καθιστικό** (όπου υπάρχει):
 - Αποτελεί τον προσωπικό χώρο του ταξιδιώτη
 - Παρέχει ασφάλεια στον ίδιο και τις αποσκευές του
 - Επιτρέπει τον ύπνο, την ξεκούραση, το ρεμβασμό, τον έρωτα, την υποδοχή επισκεπτών κοκ.
 - Δίνει σε όσους ταξιδεύουν για επαγγελματικούς λόγους τη δυνατότητα να εργαστούν (σε αυτό χρησιμεύουν διευκολύνσεις όπως η ύπαρξη γραφείου με κατάλληλο φωτισμό, οι τηλεπικοινωνιακές συνδέσεις κ.λπ.).
 - Επιτρέπει την κατανάλωση γευμάτων (room service).
 - Χώρος ενημέρωσης, επικοινωνίας και ψυχαγωγίας χάρη στις προσφερόμενες συσκευές (τηλέφωνο, τηλεόραση, βίντεο, ραδιόφωνο, στερεοφωνικό, minibar, ηλεκτρονικά παιχνίδια).

Τα ξενοδοχεία

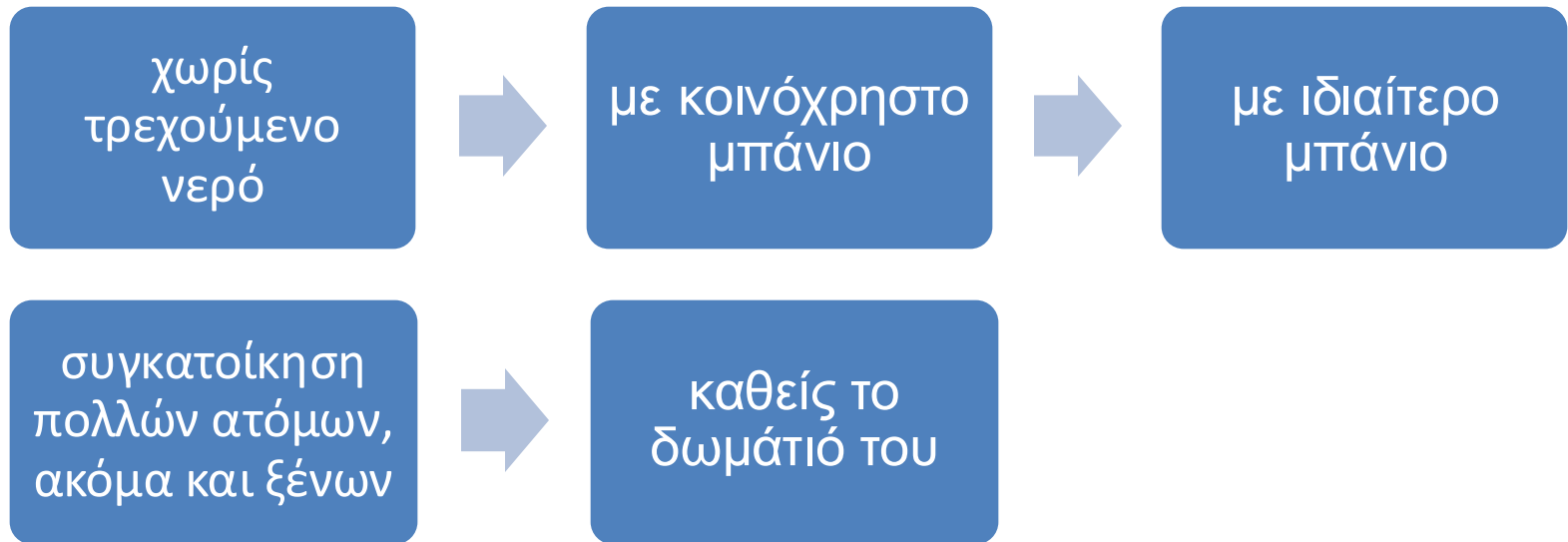
- Το ξενοδοχείο επιτελεί λειτουργίες νοικοκυριού:
 - **Μπάνιο**: Ικανοποιεί τις καθημερινές ανάγκες αφόδευσης, ατομικής υγιεινής και καλλωπισμού.
 - **Εστιατόριο**: Ικανοποιεί την καθημερινή ανάγκη για τροφή (προσφέροντας *γεύματα έτοιμα για κατανάλωση*) αλλά και για κοινωνικές συναναστροφές.
 - **Πλυντήριο ρούχων**: Αναλαμβάνει τον καθαρισμό των ρούχων.
 - **Σαλόνια, μπαρ και κέντρα διασκέδασης**: Σε αυτούς τους χώρους μπορούν οι πελάτες να διασκεδάσουν και να έχουν κοινωνικές συναναστροφές με συνταξιδιώτες, με άλλους πελάτες του καταλύματος ή με ντόπιους.

Τα ξενοδοχεία

- Το ξενοδοχείο επιτελεί λειτουργίες νοικοκυριού:
 - **Αθλητικές εγκαταστάσεις:** Οι αντιλήψεις περί υγιεινής διαβίωσης που παγιώθηκαν τις τελευταίες δεκαετίες είχαν ως αποτέλεσμα, πολλοί άνθρωποι να θεωρούν πια αναγκαία την τακτική άθληση. Οι τουρίστες συνεπώς επιζητούν αθλητικές εγκαταστάσεις τόσο κατά τη διάρκεια των διακοπών τους όσο και στα επαγγελματικά τους ταξίδια.
 - **Επαγγελματικές εγκαταστάσεις και υπηρεσίες:** Όσοι ταξιδεύουν για επαγγελματικούς λόγους χρησιμοποιούν διάφορες ευκολίες που τους παρέχονται στα καταλύματα όπως οι συνεδριακές εγκαταστάσεις, η χρήση εξοπλισμένου γραφείου, γραμματειακή υποστήριξη κοκ.

Τα ξενοδοχεία

- Τα ξενοδοχεία οφείλουν να αντανακλούν το **βιοτικό επίπεδο** των πελατών τους.
- Μεταβαλλόμενες απαιτήσεις των πελατών στα ξενοδοχεία:



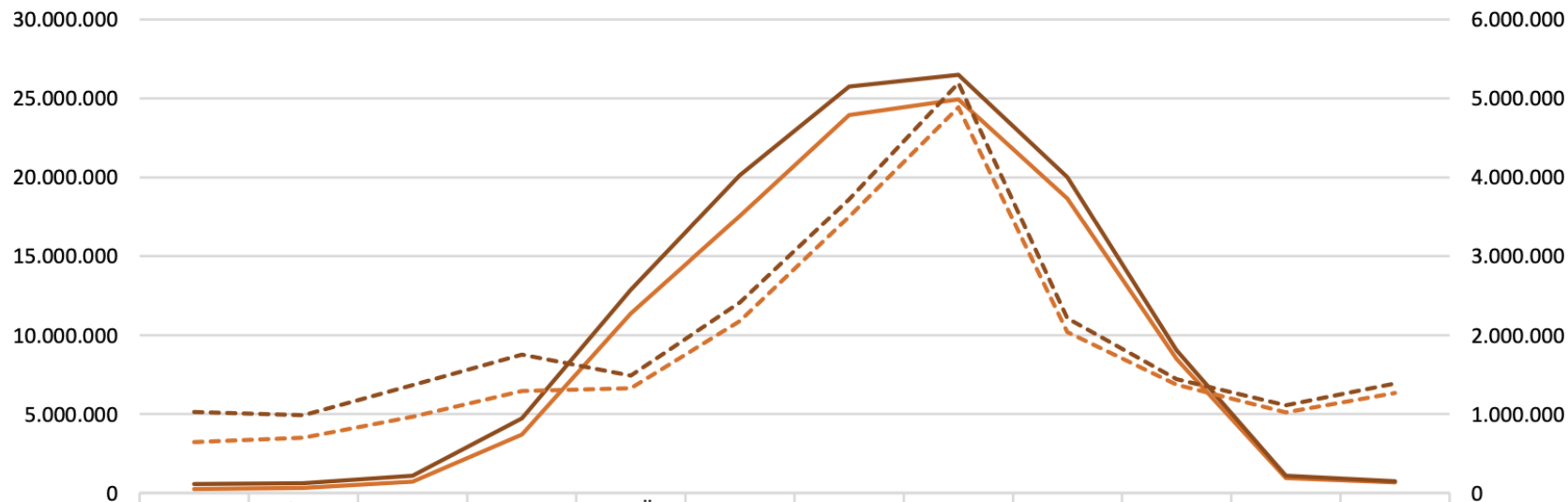
Επίσης: μέγεθος δωματίων, τηλεόραση, κλιματισμός κοκ.

Τα ξενοδοχεία

Κοντολογίς:

- Τα ξενοδοχεία υποκαθιστούν το νοικοκυριό ως προς τις καθημερινές ανάγκες ενός τουρίστα.
- Τα ξενοδοχεία αποτελούν σημείο αναφοράς για την κοινωνική ζωή ενός τόπου.
- Τα ξενοδοχεία αποτελούν θεμελιώδη προϋπόθεση για την ανάπτυξη του τουρισμού.
- Τα ξενοδοχεία προσφέρουν εργασία και εισόδημα σε χιλιάδες ελληνικές οικογένειες.
- Τα ξενοδοχεία προμηθεύονται μεγάλη γκάμα προϊόντων από χιλιάδες επιχειρήσεις.

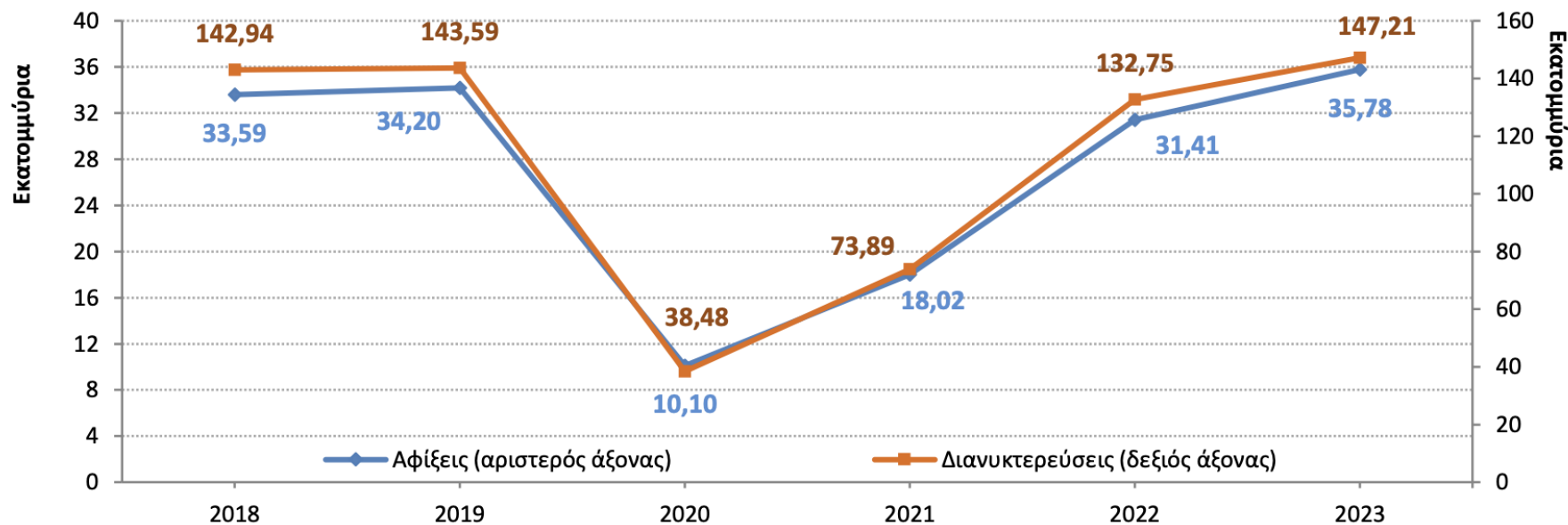
Γράφημα 1. Εξέλιξη διανυκτερεύσεων ημεδαπών και αλλοδαπών στα καταλύματα ξενοδοχειακού τύπου και κάμπινγκ και στα συλλογικά καταλύματα σύντομης διαμονής, κατά μήνα 2022-2023



	ΙΑΝ	ΦΕΒ	ΜΑΡ	ΑΠΡ	ΜΑΪ	ΙΟΥΝ	ΙΟΥΛ	ΑΥΓ	ΣΕΠ	ΟΚΤ	ΝΟΕ	ΔΕΚ
— Αλλοδαποί 2022 (αριστερός άξονας)	246.382	314.423	719.645	3.709.662	11.366.466	17.559.837	23.945.606	24.936.762	18.649.875	8.485.018	944.892	671.522
— Αλλοδαποί 2023 (αριστερός άξονας)	566.567	618.112	1.086.317	4.737.235	12.862.722	20.140.116	25.739.282	26.492.883	20.001.297	9.026.639	1.088.785	746.851
- - - Ημεδαποί 2022 (δεξιός άξονας)	644.298	698.014	965.194	1.292.651	1.327.742	2.180.133	3.499.579	4.887.336	2.038.818	1.373.868	1.022.389	1.265.792
- - - Ημεδαποί 2023 (δεξιός άξονας)	1.025.262	984.982	1.364.367	1.754.155	1.486.571	2.414.077	3.722.121	5.194.471	2.214.349	1.440.771	1.113.166	1.388.723

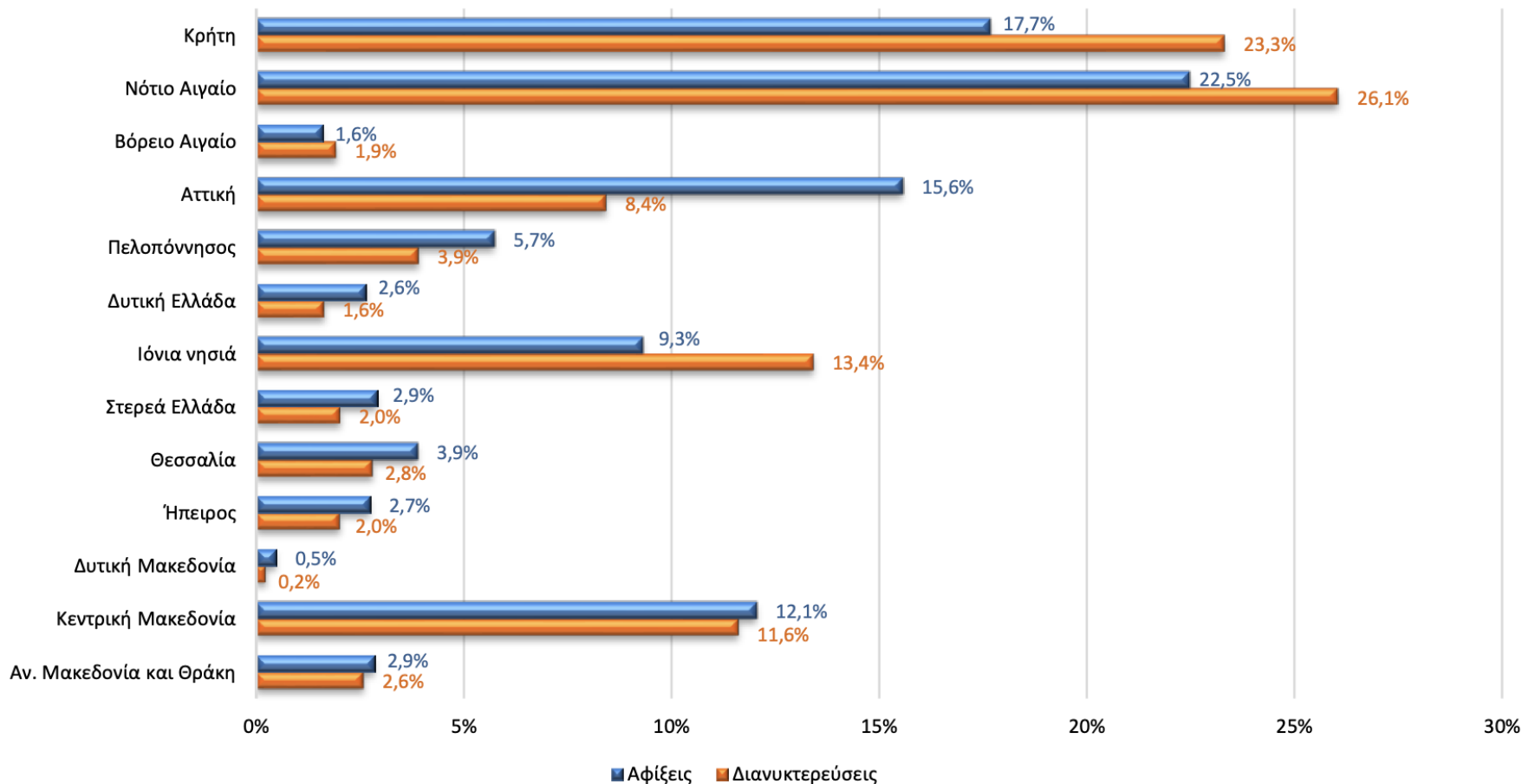
Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ

Γράφημα 2. Εξέλιξη συνολικών αφίξεων και διανυκτερεύσεων ημεδαπών και αλλοδαπών στα καταλύματα ξενοδοχειακού τύπου (NACE Αναθ.2, 55.1) και κάμπινγκ (NACE Αναθ.2, 55.3) και στα συλλογικά καταλύματα σύντομης διαμονής (NACE Αναθ.2, 55.2), 2018-2023



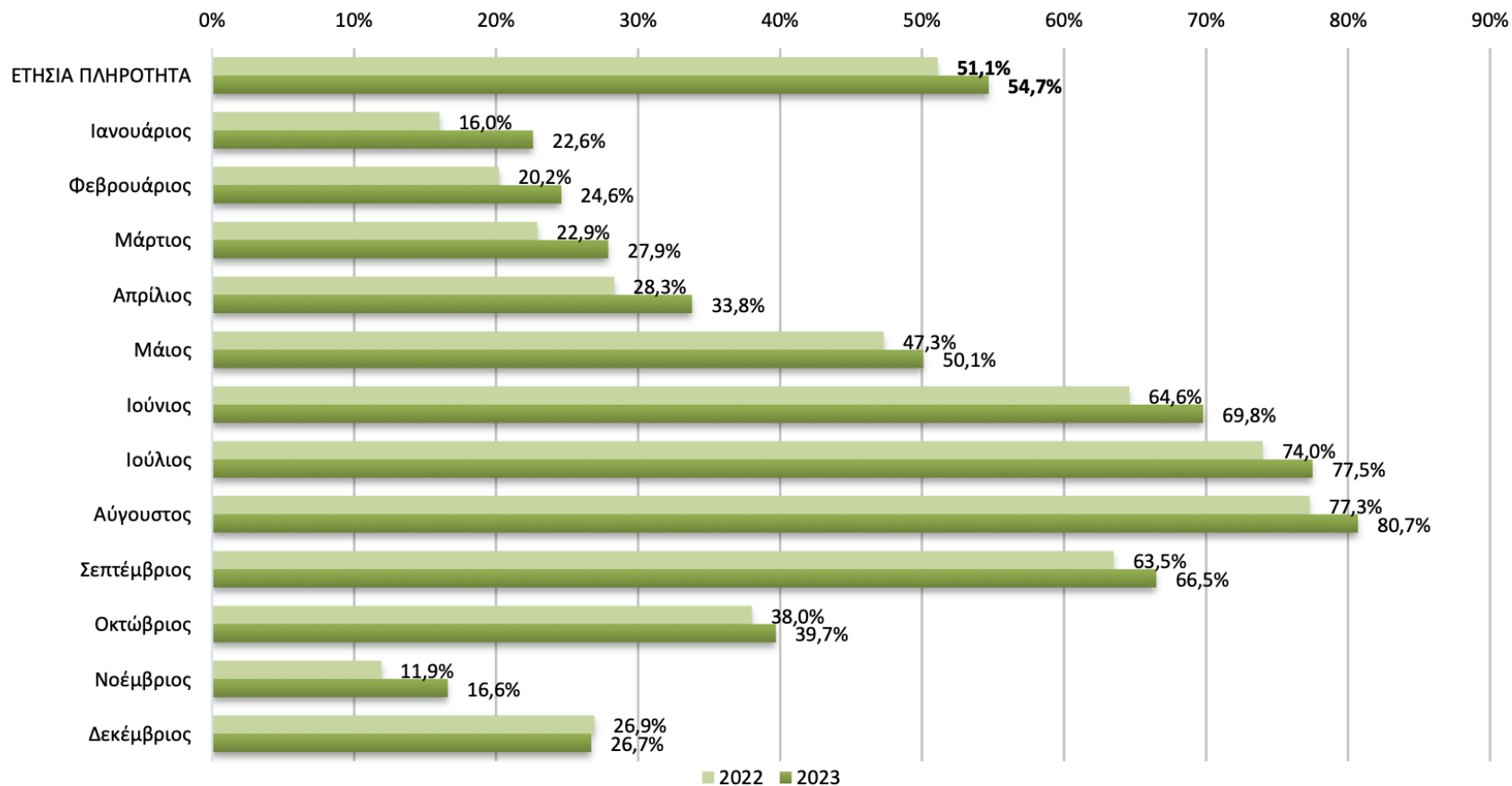
Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ

Γράφημα 8. Ποσοστιαία (%) κατανομή αφίξεων και διανυκτερεύσεων στα καταλύματα ξενοδοχειακού τύπου (NACE Αναθ.2, 55.1) και κάμπινγκ (NACE Αναθ.2, 55.3) και στα συλλογικά καταλύματα σύντομης διαμονής (NACE Αναθ.2, 55.2), κατά Περιφέρεια, 2023



Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ

Γράφημα 17. Πληρότητα κλινών στα καταλύματα ξενοδοχειακού τύπου, κατά μήνα, 2022 και 2023



Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ

	Σύνολο	Ξενοδοχεία και παρόμοια καταλύματα	2022 Κάμπινγκ	Καταλύματα σύντομης διαμονής	%αναλογία επί του συνόλου	Σύνολο	Ξενοδοχεία και παρόμοια καταλύματα	2023 Κάμπινγκ	Καταλύματα σύντομης διαμονής	%αναλογία επί του συνόλου	% Μεταβολή συνόλου 2023/2022
Γενικό Σύνολο	23.101.469	18.229.591	272.678	4.599.199	100,0	26.276.571	20.788.891	317.417	5.170.263	100,0	13,7
Σύνολο Ευρώπης	19.376.893	14.975.837	250.951	4.150.105	83,9	20.901.167	16.404.162	283.375	4.213.630	79,5	7,9
Κράτη Ευρωπαϊκής Ένωσης	13.566.303	10.576.231	215.598	2.774.474	58,7	14.384.342	11.333.242	244.020	2.807.080	54,7	6,0
Αυστρία	407.535	319.379	11.197	76.959	1,8	436.467	342.959	13.415	80.093	1,7	7,1
Βέλγιο	439.382	369.695	4.010	65.677	1,9	434.049	377.070	4.090	52.889	1,7	-1,2
Βουλγαρία	506.778	267.524	35.235	204.019	2,2	535.252	324.988	37.735	172.529	2,0	5,6
Γαλλία	1.800.125	1.363.108	27.121	409.896	7,8	1.896.705	1.394.621	29.280	472.804	7,2	5,4
Γερμανία	3.450.040	2.888.591	60.983	500.466	14,9	3.459.026	2.862.426	69.505	527.095	13,2	0,3
Δανία	475.666	405.381	978	69.307	2,1	433.605	375.636	947	57.022	1,7	-8,8
Εσθονία	39.237	34.227	151	4.859	0,2	37.975	34.240	302	3.433	0,1	-3,2
Ιρλανδία	161.708	128.602	2.423	30.683	0,7	190.012	153.153	1.703	35.156	0,7	17,5
Ισπανία	375.618	284.535	4.377	86.706	1,6	431.631	332.854	5.056	93.721	1,6	14,9
Ιταλία	1.095.042	676.752	22.035	396.255	4,7	1.297.710	812.635	24.307	460.768	4,9	18,5
Κροατία	31.114	25.864	272	4.978	0,1	40.600	34.921	188	5.491	0,2	30,5
Κύπρος	230.783	199.425	453	30.905	1,0	285.681	246.780	634	38.267	1,1	23,8
Λετονία	36.782	32.319	83	4.380	0,2	37.847	34.517	133	3.197	0,1	2,9
Λιθουανία	90.451	80.777	368	9.306	0,4	89.655	81.230	211	8.214	0,3	-0,9
Λουξεμβούργο	33.034	28.801	136	4.097	0,1	32.524	28.391	103	4.030	0,1	-1,5
Μάλτα	16.928	10.817	64	6.047	0,1	19.496	14.919	98	4.479	0,1	15,2
Ολλανδία	1.034.071	798.125	14.146	221.800	4,5	1.006.055	810.778	18.063	177.214	3,8	-2,7
Ουγγαρία	181.004	119.035	3.210	58.759	0,8	186.140	126.521	3.088	56.531	0,7	2,8
Πολωνία	831.138	735.237	8.194	87.707	3,6	1.006.816	916.532	9.435	80.849	3,8	21,1
Πορτογαλία	75.524	60.572	488	14.464	0,3	90.439	73.694	634	16.111	0,3	19,7
Ρουμανία	870.208	566.883	9.529	293.796	3,8	919.214	638.334	11.660	269.220	3,5	5,6
Σλοβακία	99.501	87.119	944	11.438	0,4	131.136	115.055	1.285	14.796	0,5	31,8
Σλοβενία	60.116	44.606	4.123	11.387	0,3	64.616	49.141	6.026	9.449	0,2	7,5
Σουηδία	607.436	519.040	874	87.522	2,6	614.299	528.076	775	85.448	2,3	1,1
Τσεχία	345.823	292.180	3.946	49.697	1,5	428.547	372.282	5.145	51.120	1,6	23,9
Φινλανδία	271.259	237.637	258	33.364	1,2	278.845	251.489	202	27.154	1,1	2,8
Σύνολο λοιπών Ευρωπαϊκών χωρών	5.810.590	4.399.606	35.353	1.375.631	25,2	6.516.825	5.070.920	39.355	1.406.550	24,8	12,2
Ισλανδία	12.262	11.812	32	418	0,1	14.458	12.211	8	2.239	0,1	17,9
Νορβηγία	343.003	293.180	337	49.486	1,5	370.329	315.963	365	54.001	1,4	8,0
Ελβετία (και Λιχτενστάιν)	419.860	350.265	9.490	60.105	1,8	429.234	350.101	11.497	67.636	1,6	2,2
Ηνωμένο Βασίλειο	3.701.254	3.019.320	9.240	672.694	16,0	4.062.317	3.360.007	8.878	693.432	15,5	9,8
Ρωσία	105.099	87.617	373	17.109	0,5	97.367	80.482	423	16.462	0,4	-7,4
Σερβία	469.869	65.914	1.172	402.783	2,0	426.063	76.368	1.277	348.418	1,6	-9,3
Τουρκία	226.151	190.009	1.593	34.549	1,0	453.448	372.694	3.994	76.760	1,7	100,5
Λοιπές Ευρωπαϊκές χώρες	533.092	381.489	13.116	138.487	2,3	663.609	503.094	12.913	147.602	2,5	24,5
Σύνολο Αφρικής	95.967	81.539	697	13.731	0,4	118.481	96.270	657	21.554	0,5	23,5
Σύνολο Αμερικής	2.326.176	2.003.860	11.344	310.972	10,1	3.113.076	2.540.033	16.275	556.768	11,8	33,8
Βόρειος Αμερική	2.091.396	1.795.091	8.558	287.747	9,1	2.779.407	2.274.435	14.093	490.879	10,6	32,9
ΗΠΑ	1.814.267	1.575.389	5.825	233.053	7,9	2.393.959	1.985.508	11.937	396.514	9,1	32,0
Καναδάς	277.129	219.702	2.733	54.694	1,2	385.448	288.927	2.156	94.365	1,5	39,1
Νότια και Κεντρική Αμερική	234.780	208.769	2.786	23.225	1,0	333.669	265.598	2.182	65.889	1,3	42,1
Σύνολο Ασίας	1.058.327	946.338	1.847	110.141	4,6	1.479.518	1.301.767	2.723	175.028	5,6	39,8
Ιαπωνία	22.552	17.465	120	4.967	0,1	61.867	50.648	134	11.085	0,2	174,3
Κίνας Λαϊκή Δημοκρατία	56.323	47.896	191	8.236	0,2	165.987	143.592	357	22.038	0,6	194,7
Λοιπές χώρες Ασίας	979.452	880.977	1.536	96.938	4,2	1.251.664	1.107.527	2.232	141.905	4,8	27,8
Σύνολο Ωκεανίας	221.202	206.694	7.839	6.669	1,0	642.266	433.580	14.387	194.299	2,4	190,4
Αυστραλία	200.589	188.482	6.812	5.295	0,9	589.127	398.859	12.121	178.147	2,2	193,7
Νέα Ζηλανδία και Λοιπές Ωκεανίας	20.613	18.212	1.027	1.374	0,1	53.139	34.721	2.266	16.152	0,2	157,8
Δε δήλωσαν χώρα μόνιμης διαμονής	22.904	15.323	-	7.581	0,1	22.063	13.079	-	8.984	0,1	-3,7

Ο ξενοδοχειακός κλάδος της Ελλάδας



Ο ξενοδοχειακός κλάδος της Ελλάδας

- Μέσο μέγεθος: 44 δωμάτια
- Κυριαρχούν τα μικρά οικογενειακά ξενοδοχεία.

Ο ξενοδοχειακός κλάδος της Ελλάδας

- Υψηλή εποχικότητα:
 - ετήσιο εισόδημα σε λίγους μήνες
 - υποαπασχολούμενο προσωπικό
 - υποαπασχολούμενο κεφάλαιο
- Εξάρτηση από τους tour operators στα μεγάλα νησιά:
 - πίεση για μείωση τιμών
- Αυξανόμενη εξάρτηση από τους OTA:
 - υψηλές προμήθειες

Η κατάταξη ξενοδοχείων

- Από ένα μέχρι πέντε αστέρια
- Η κατηγορία των πέντε αστέρων είναι η πιο ανομοιογενής

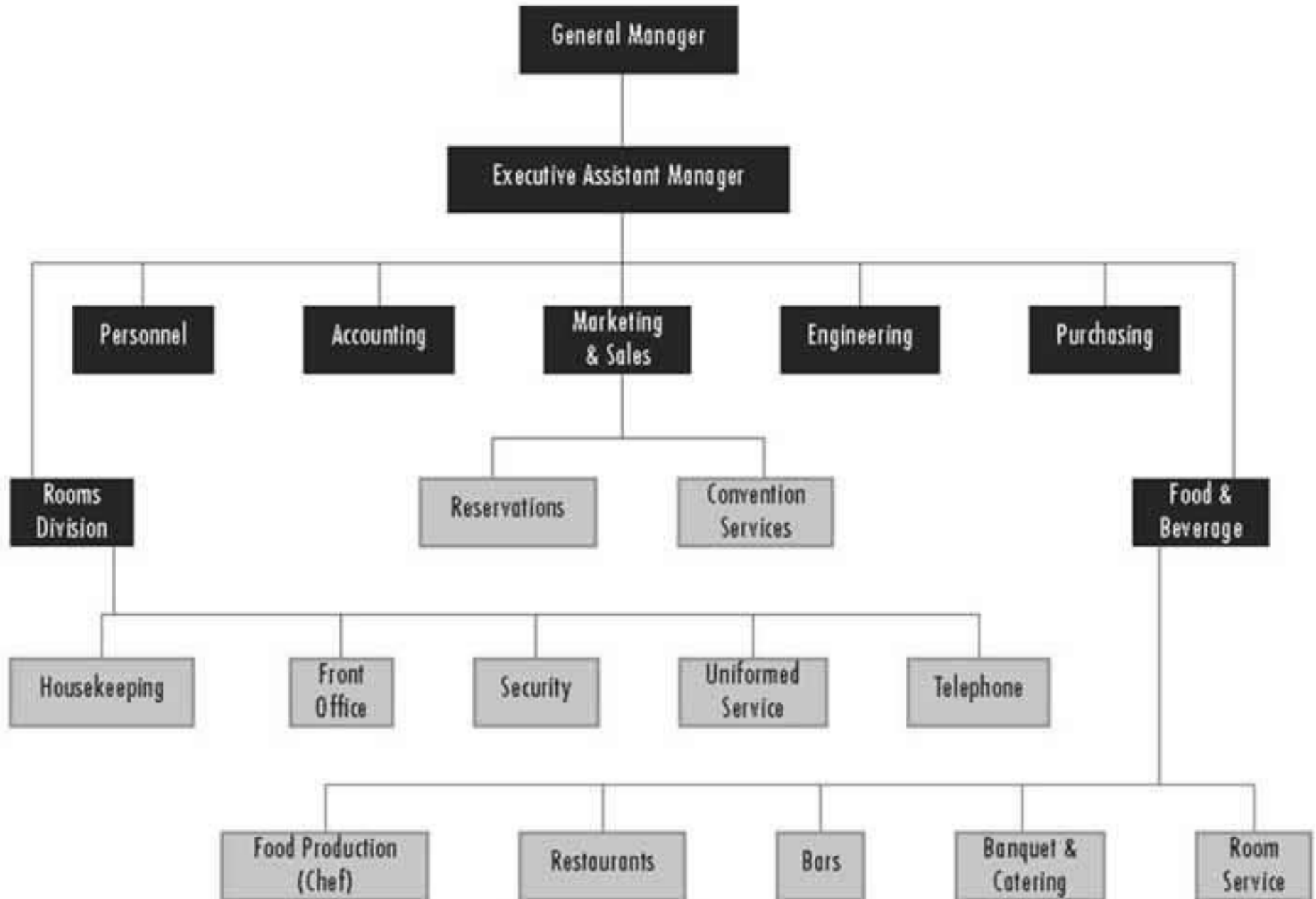
Ποικιλομορφία ξενοδοχείων



Ποικιλομορφία ξενοδοχείων



Typical Hotel Organization Chart



3.1.5 Our New Organisational Structure

The organisational structure of each hotel property consists of 12 hierarchy levels for every operational department, which are then divided into 3 main categories.

Our Top-level management is responsible for setting the organisational goals and is part of hierarchy levels 1-4 (General Manager, Deputy Manager, Rooms Division Manager, F&B Manager and their Assistants, respectively). Hierarchy levels 5-6 concern our Middle-level management, involving all Department Heads and their Assistants, while lower-level positions 7-12 consist of all the operational roles within each hotel property.

GENERAL MANAGER

DEPUTY MANAGER

ROOMS DIVISION MANAGER

ROOMS DIVISION ASSISTANT MANAGER

**FRONT OFFICE
RESERVATIONS**

HOUSEKEEPING

**MAINTENANCE
GARDENS**

SECURITY

F&B MANAGER

F&B ASSISTANT MANAGER

KITCHEN

RESTAURANTS

BARS

WAREHOUSE

OTHER HOTEL DEPARTMENTS

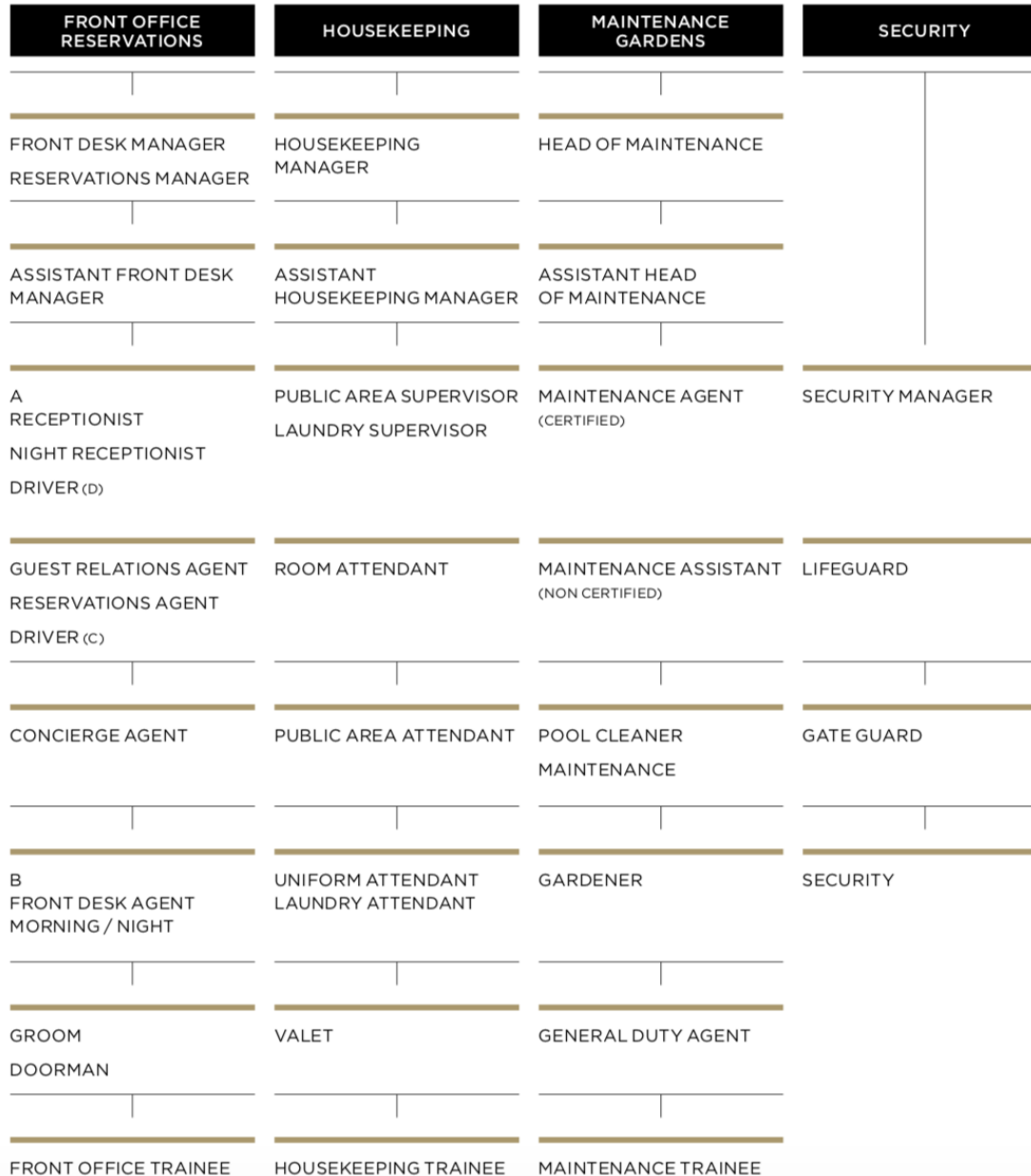
ACCOUNTING

RECREATION

SPA

ROOMS DIVISION MANAGER

ROOMS DIVISION ASSISTANT MANAGER



F&B MANAGER

F&B ASSISTANT MANAGER

MITISIS
HOTELS

KITCHEN

EXECUTIVE CHEF

SOUS CHEF

PASTRY
CHEF

A
COOK,
BAKER,
BUTCHER

A
PASTRY
CHEF

B
COOK,
BAKER,
BUTCHER

B
PASTRY
CHEF

C
COOK
BUFFET CHEF

BUFFET ATTENDANT
VEGETABLE WASHER

STEWARD

KITCHEN TRAINEE
PASTRY TRAINEE

RESTAURANTS

MAITRE

SOUS MAITRE

CAPTAIN

A WAITER/SS
ROOM SERVICE AGENT
CASHIER AGENT

HOST/HOSTESS

B WAITER/SS
MINI BAR ATTENDANT

RESTAURANT TRAINEE

BARS

BAR MANAGER

ASSISTANT BAR MANAGER

HEAD BARTENDER
BAR CAPTAIN

BARTENDER
A
BAR WAITER/SS

BUFFET WAITER/SS
BARISTA

B
BAR WAITER/ SS

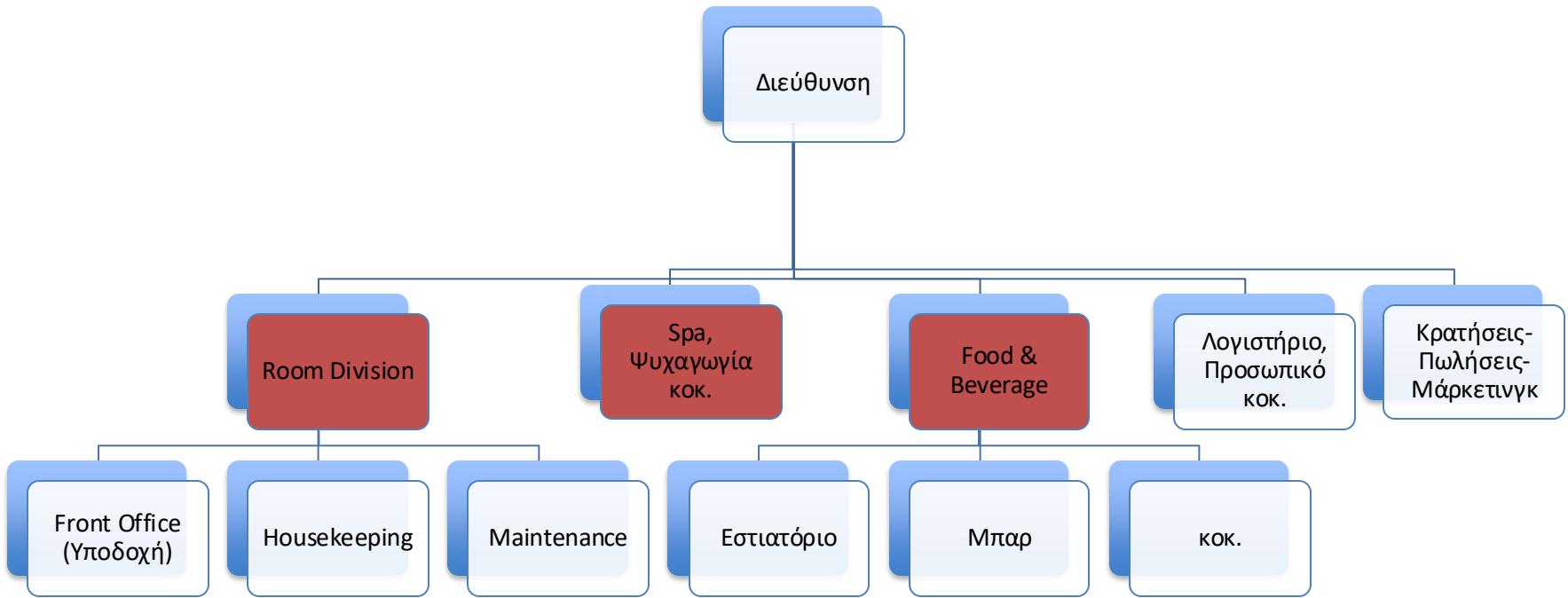
BAR ATTENDANT

BAR TRAINEE

WAREHOUSE

WAREHOUSE MANAGER

WAREHOUSE AGENT



Operations

Front Office (Υποδοχή)



Check-In



Check-Out

Front Office (Υποδοχή)

- Προϊστάμενος Υποδοχής
- Ρεσεψιονίστ (υπάλληλοι υποδοχής)
- Γκρουμ (Bellboys)
- Concierge
- Παρκαδόροι
- Guest Relations (resort hotels)

Housekeeping (Οροφκομία)

- Προϊσταμένη Ορόφων (Housekeeper)
- Καμαριέρες
- Υπεύθυνη πλυντηρίου-λινοθήκης (Laundry)
- Συντηρητής (Μαστρο-Μήτσος)

Food & Beverage (F&B)

- Κουζίνα
 - Chef
 - Sous Chef
 - Μάγειροι (Chef de Partie) και Βοηθοί
 - Λάντζα
- Τραπεζαρία
 - Μαιτρ
 - Κάπταιν
 - Σερβιτόρος
 - Βοηθός Σερβιτόρου - Runner
 - Πάσο
 - Sommelier

Food & Beverage (F&B)

- F&B Director
- Υπεύθυνος Αποθήκης και Προμηθειών
- Επίσης μπαρ, δεξιώσεις κοκ.

Κρατήσεις-Πωλήσεις-Μάρκετινγκ

- Στέλεχος Κρατήσεων
- Στελέχη Πωλήσεων ή Μάρκετινγκ
- Στέλεχος Δημοσίων Σχέσεων
- ΚΟΚ.

- Διεύθυνση Μάρκετινγκ (σπανίζει)

Διοίκηση

- General Manager (επίσης Hotel Manager)
 - Operations Manager
 - Sales Manager