

**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ
ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**«ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΜΙΑΣ ΜΕΓΑΛΗΣ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ»**



**ΚΥΡΙΑΖΟΠΟΥΛΟΥ ΡΕΓΓΙΝΑ
ΠΑΠΑΔΑΤΟΥ ΑΓΓΕΛΙΚΗ**

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΘΕΟΦΑΝΟΠΟΥΛΟΣ ΒΑΣΙΛΗΣ

Πάτρα 2009

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
ΓΕΝΙΚΑ	2
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο : ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ	4
1.1. ΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	4
1.2. ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	5
1.3. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	5
1.4. ΔΙΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ	7
1.5. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΟΥ	8
1.6. Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ	8
1.7. ΤΥΠΟΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ	9
1.8. Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ	10
1.9. Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ	12
1.10. ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	14
ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	14
1.11. Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΩΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	15
ΓΕΝΙΚΑ	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο : ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ - ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ASTIR	20
2.1. ΔΙΑΜΟΝΗ	20
2.2. ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ	20
2.3. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΠΛΑΝΟ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΤΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ	22
2.4. ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ	23
2.5. ΤΜΗΜΑ ΟΡΟΦΩΝ	24
2.6. ΕΠΙΣΤΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ	25
2.7. ΤΜΗΜΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ	26
2.8. ΤΜΗΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	27
2.9. ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ	27
2.9.1. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ASTIR	28
2.10. ΤΜΗΜΑ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ ΚΑΙ ΑΘΛΗΣΗΣ	30
2.11. ΤΜΗΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	30
2.12. ΠΗΓΕΣ ΑΝΕΥΡΕΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΑΠΟ ΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ASTIR	30

2.13. ΠΟΛΙΤΗ ΜΙΣΘΩΝ	35
2.13.1. ΣΧΕΣΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΚΑΙ ΜΙΣΘΩΝ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ASTIR	35
2.13.2. ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΑΜΟΙΒΩΝ	35

ΓΕΝΙΚΑ **37**

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο : ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 9001-ΗΑССР ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ASTIR **39**

3.1 ΕΦΑΡΜΟΓΗ	39
3.2. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ	40
3.3. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ISO9001&ΗΑССР	43
3.4. ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ	45
3.5. ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	45
3.6. ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΩΝ	46
3.7. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ	46
3.8. ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	48
3.9. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	49
3.10. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ	50
3.10.1. ΔΙΑΘΕΣΗ ΠΟΡΩΝ	50
3.10.2. ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΙ ΠΟΡΟΙ	51
3.10.3. ΥΠΟΔΟΜΗ	52
3.10.4. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΤΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ	53
3.11. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΝΕΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ASTIR	54
3.11.1. ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ	56
3.11.2. ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	56
3.11.3. ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	57
3.11.4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΥΡΟΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ	59
3.11.5. ΣΧΕΔΙΑ ΕΚΤΑΚΤΟΥ ΑΝΑΓΚΗΣ	61
3.11.6. ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΚΡΙΣΙΜΑ ΣΗΜΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΗΑССР	64
3.11.7. ΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ	66

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ **68**

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ **69**

ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΑ

Θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τις οικογένειες μας για την υποστήριξη τους όλα αυτά τα χρόνια , τους καθηγητές του Α.Τ.Ε.Ι Πάτρας για τις πολύτιμες γνώσεις που μας μετέδωσαν και όλως ιδιαίτέρως τον Κο Θεοφανόπουλο ο οποίος μας βοήθησε στην δημιουργία και ολοκλήρωση της πτυχιακής μας εργασίας .

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην εργασία που σας παραθέτουμε, με θέμα «Οργάνωση και Διοίκηση μιας μεγάλης ξενοδοχειακής μονάδας», η οποία απαρτίζεται από δύο μέρη : 1) το θεωρητικό μέρος και 2) το πρακτικό μέρος.

Στην συνέχεια αναφερόμαστε στο θεωρητικό μέρος της εργασίας, στο οποίο περιγράφουμε τον ορισμό της Διοίκησης, τις Λειτουργίες της Διοίκησης και την Διαβάθμιση Ιεραρχίας που πρέπει να υφίσταται σε μια ξενοδοχειακή μονάδα.

Επίσης αναφερόμαστε στη σημασία και στον ρόλο του Προγραμματισμού και για ποιόν λόγο είναι πολύ σημαντικός για την εύρυθμη λειτουργία μιας ξενοδοχειακής μονάδας.

Τέλος, όσο αφορά το θεωρητικό μέρος, αναφερόμαστε σε τρεις βασικές διοικητικές λειτουργίες : 1)την Οργάνωση, 2) την Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων και 3) τον Έλεγχο.

Όσο αφορά το πρακτικό μέρος της εργασίας μας, αναφερόμαστε στην Οργανωτική και Διοικητική Δομή του ξενοδοχείου Astir, όπου αναλύουμε τα βασικά στοιχεία της Οργανωτικής του Δομής.

Επίσης έχει γίνει εκτενής αναφορά στο Σύστημα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας που εφαρμόζεται στο ξενοδοχείο Astir (Σύστημα Πιστοποίησης ISO 9001 και σε σχέση με τα επισιτιστικά του τμήματα το Σύστημα HACCP).

Κλείνοντας την εργασία μας, παραθέτουμε τα συμπεράσματά μας σχετικά με την οργανωτική δομή και λειτουργία της ξενοδοχειακής μονάδας Astir που ασχοληθήκαμε και στους τομείς στους οποίους πρέπει να επικεντρωθεί σε μεγαλύτερο βαθμό, ώστε να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα σε επιχειρηματικό και σε κοινωνικό επίπεδο.

ΓΕΝΙΚΑ

Αναφορικά με το πρώτο μέρος της πτυχιακής μας εργασίας, θα πρέπει να επισημάνουμε ότι δεν υπάρχει σήμερα μια ολοκληρωμένη θεωρία οργάνωσης και διοίκησης που να εξηγεί και να περιγράφει την πλήρη φύση της οργάνωσης και της οργανωσιακής συμπεριφοράς. Αντί για αυτή έχουν βρεθεί και χρησιμοποιηθεί διάφορες έννοιες σχετικές με την οργάνωση, όπου τα άτομα βρίσκονται σε δυναμική αλληλεπίδραση με την δομή της οργάνωσης, με τα καθήκοντα που απαιτούνται και με την τεχνολογία που θα χρησιμοποιηθεί για να εκτελεστούν τα καθήκοντα αυτά.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να τονίσουμε ότι άλλο εκτελεστική εργασία και άλλο διοίκηση. Αν και υπάρχει πάντα κάποια άμεσα παραγωγική πνευματική ή και σωματική εργασία που ένας προϊστάμενος (μάνατζερ) εκτελεί, κύρια ευθύνη του είναι να κατευθύνει τη δουλειά άλλων και του τμήματος του στο σύνολο. Το έργο του είναι να συντονίζει την συνολική προσπάθεια και να παρέχει βοήθεια και υποστήριξη στους υφισταμένους του κατά την διάρκεια της εργασίας τους για την επιτυχία των στόχων που έχουν θέσει.

Η διοίκηση είναι μια ξεχωριστή δραστηριότητα, η οποία απαιτεί μια ειδική σειρά από δεξιότητες, ικανότητες, γνώσεις και στάσεις. Δεν μπορεί ο καθένας να είναι επιτυχημένος προϊστάμενος, ιδιαίτερα αν δεν έχει ειδική εκπαίδευση για αυτή την δουλειά. Διοίκηση και εκτέλεση είναι σαφώς δύο διαφορετικές δραστηριότητες¹. Ακόμη, έχουν διατυπωθεί μια σειρά από έννοιες που αφορούν στη συμπεριφορά των ατόμων και της οργάνωσης, στο ρόλο αυτής, στη παρώθηση, στο κλίμα της οργάνωσης, στην ηγεσία και στην σύγκρουση μεταξύ των ατόμων. Επομένως, φαίνεται καθαρά, ότι δεν θα βρεθεί,

¹ Χαράλαμπος Κ. Κανελλόπουλος, «Εισαγωγή στην Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων», καθ. Παν/μίου Πειραιώς, Β.έκδοση, Βελτιωμένη, Αθήνα 1995.

τουλάχιστον για το εγγύς μέλλον, ο καλύτερος τρόπος οργάνωσης, διοίκησης και παρώθησης, γιατί διάφορες μεταβλητές φαίνεται να εμποδίζουν την εφαρμογή μιας γενικά εφαρμόσιμης οργάνωσης².

Όσον αφορά τη διοίκηση, από τότε που οι άνθρωποι άρχισαν να σχηματίζουν ομάδες για να εκπληρώσουν στόχους που δεν μπορούσαν να επιτύχουν σαν άτομα, έχει γίνει αναγκαία για την εξασφάλιση του συντονισμού των ατομικών προσπαθειών. Καθώς η κοινωνία έχει φτάσει στο σημείο να βασίζεται όλο και περισσότερο στην ομαδική προσπάθεια και καθώς πολλές οργανωμένες ομάδες έχουν μεγαλώσει, η σημασία του καθήκοντος των διοικητικών στελεχών έχει αυξηθεί. Το καθήκον κάθε διοικητικού στελέχους είναι να σχεδιάσει και να διατηρήσει ένα περιβάλλον μέσα στο οποίο άτομα που εργάζονται μαζί σε ομάδες οδηγούνται να ενεργήσουν αποτελεσματικά και αποδοτικά για την επίτευξη των ομαδικών στόχων³. Η οργανωτική ή επιστήμη της διοικήσεως και οργανώσεως ως κλάδος ασχολούμενος με την μελέτη των οργανώσεων και διοικήσεως αυτών εμφανίζεται σήμερα περισσότερο ως επιστήμη και λιγότερο ως τέχνη.

Η επιστήμη της διοικήσεως και οργανώσεως εφαρμόζει την επιστημονική μέθοδο στη διερεύνηση της διαδικασίας και λειτουργίας των οργανώσεων, ερευνά την αποδοτικότητά τους σε σχέση με τα στοιχεία τους και το περιβάλλον, αναζητεί τις μεθόδους οι οποίες επιδρούν στη συγκεκριμένη αποτελεσματικότητα και τον τρόπο επηρεασμού των δυνάμεων αυτών. Οι διάφορες αρχές της διοίκησης βρίσκονται ακόμη στο στάδιο της διαμόρφωσης και αυτό γιατί από την μια η επιστήμη βρίσκεται στα πρώτα της στάδια, από την άλλη οι μέθοδοι που χρησιμοποιεί δεν είναι απόλυτα συμφωνημένες και εκφράζονται για αυτές πολλές αμφιβολίες.

² Μυρ. Ζαβλανού, «Εισαγωγή στην Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων», εκδόσεις ΕΛΛΗΝ, σελ.27.

³ Harold Koontz, Cyril O' Donell, «Οργάνωση και Διοίκηση, μια συστημική και ενδεχόμενη ανάλυση των διοικητικών λειτουργιών», εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα c1984.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, ΕΞΕΛΙΞΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ

1.1 ΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Δεν υπάρχει ένας σωστός ή κοινά αποδεκτός ορισμός της διοίκησης. Γενικά μπορούμε να πούμε ότι είναι :

Η διαδικασία του μάνατζμεντ μπορεί να λάβει χώρα σε οποιοδήποτε είδος οργανισμού. Διοίκηση ή Μάνατζμεντ είναι ο συντονισμός και η εναρμόνιση-ενοποίηση όλων των παραγωγικών πόρων (ανθρωπίνων, υλικών, τεχνικών) για να επιτευχθούν συγκεκριμένα αποτελέσματα.

Με τον όρο μάνατζμεντ εννοούμε τη μεθοδική προσπάθεια προγραμματισμού, οργάνωσης, διεύθυνσης και ελέγχου δραστηριοτήτων για την επιτυχία δεδομένων σκοπών (Σαϊτης 1992).

Διοίκηση είναι η διαδικασία του συντονισμού ανθρώπων και άλλων πηγών με σκοπό την επίτευξη των στόχων του οργανισμού (Pride, Hughes και Kapoor 1996).

Διοίκηση είναι η διαδικασία της επίτευξης των στόχων ενός οργανισμού με τη χρήση και αξιοποίηση των ανθρωπίνων και άλλων πόρων του οργανισμού (Certo 1980).

Διοίκηση είναι η τέχνη της επίτευξης των στόχων μέσω άλλων ανθρώπων (Follett στο Gray, Smeltzer 1989).

Μπορούμε τέλος να αναφέρουμε και την κάπως σαρκαστική άποψη ότι ο μάνατζερ είναι κάποιος ο οποίος κάνει τη δουλειά του βάζοντας άλλους να κάνουν την δική τους⁴.

⁴ Μανώλης Κουτούζης, «Γενικές Αρχές Μαντζμεντ, Τουριστική Νομοθεσία και Οργάνωση Εργοδοτικών και Συλλογικών Φορέων», Τόμος Α, Πάτρα: ΕΑΠ 1999, σελ. 14, 15.

1.2 ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Τα βασικά χαρακτηριστικά της διοίκησης είναι τα εξής:

- Επιδιώκει σκοπούς.
- Επιτυγχάνει αποτελέσματα.
- Ολοκληρώνεται με την προσπάθεια του manager και δια μέσου της προσπάθειας άλλων.
- Απαιτεί τη χρησιμοποίηση εξειδικευμένων γνώσεων και προσόντων όπως επίσης και ειδικούς τρόπους ενέργειας.
- Είναι μια δραστηριότητα και όχι πρόσωπο.
- Συναρτάται συνήθως με την προσπάθεια μιας συγκεκριμένης ομάδας.
- Αποτελεί ένα σπουδαίο μέσο για την άσκηση πραγματικής επιρροής πάνω στη ζωή των ανθρώπων.
- Χαρακτηρίζεται συνήθως σαν αόρατη δύναμη. Αντιλαμβανόμαστε την ύπαρξή της μόνο από τα αποτελέσματα.
- Οι ασχολούμενοι με τη διοίκηση δεν είναι απαραίτητο να ταυτίζονται με τους επιχειρηματίες, πράγμα που σημαίνει ότι εκείνος που ασχολείται με τη διοίκηση, μπορεί να είναι και πρόσωπο διαφορετικό από τον επιχειρηματία.

1.3 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Οι λειτουργίες που βοηθούν στην αποτελεσματική διοίκηση είναι :

- Προγραμματισμός / Σχεδιασμός
- Οργάνωση
- Διεύθυνση / Καθοδήγηση
- Έλεγχος

Σχεδιασμός → Οργάνωση → Διεύθυνση → Έλεγχος

Σχεδιασμός

Η λειτουργία η οποία θέτει τις βασικές κατευθύνσεις και στόχους στον οργανισμό και διαμορφώνει ένα αρχικό πλάνο προσέγγισης τους.

Οργάνωση

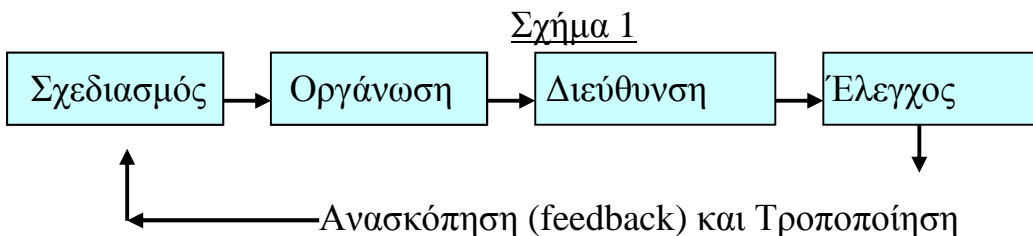
Η διαδικασία του καθορισμού των δραστηριοτήτων εκείνων που είναι απαραίτητες για την επίτευξη των σκοπών, την ομαδοποίηση τους, την ανάθεσή τους σε συγκεκριμένες ομάδες ή ανθρώπους και την διαμόρφωση βαθμίδων εξουσίας και ευθύνης.

Διεύθυνση / Καθοδήγηση

Είναι το στάδιο της εποπτείας και καθοδήγησης των υφισταμένων για την επίτευξη των σκοπών⁵.

Έλεγχος

Είναι η φάση αξιολόγησης και διόρθωσης των δραστηριοτήτων των υφισταμένων, προκειμένου να εξασφαλισθεί η τήρηση των σχεδίων. Αν το αποτέλεσμα δεν είναι επιθυμητό, αναθεωρείται ή τροποποιείται όλη η διαδικασία ή κάποιο μέρος της (π.χ ο τρόπος καθοδήγησης των υφισταμένων).



Είναι πολύ σημαντικό να καταλάβουμε ότι η διοίκηση είναι μια συνεχής και διαρκής διαδικασία η οποία αποτελείται από τις πιο πάνω λειτουργίες. Επίσης είναι σημαντικό να κατανοήσουμε της φάση της ανασκόπησης και τροποποίησης, που δίνει τη δυνατότητα διόρθωσης των σφαλμάτων και των παραλείψεων που τυχόν έγιναν κατά τη διάρκεια της διαδικασίας.

Όπως φαίνεται η ανασκόπηση (feedback) μπορεί να οδηγήσει σε τροποποίηση είτε της συνολικής διαδικασίας από την αρχή της είτε συγκεκριμένων φάσεων που αποδείχθηκαν λιγότερο αποτελεσματικές.

⁵ Μανώλης Κουτούζης, «Γενικές Αρχές Μανατζμεντ, Τουριστική Νομοθεσία και Οργάνωση Εργοδοτικών και Συλλογικών Φορέων», Τόμος Α, Πάτρα: ΕΑΠ 1999, σελ. 16.

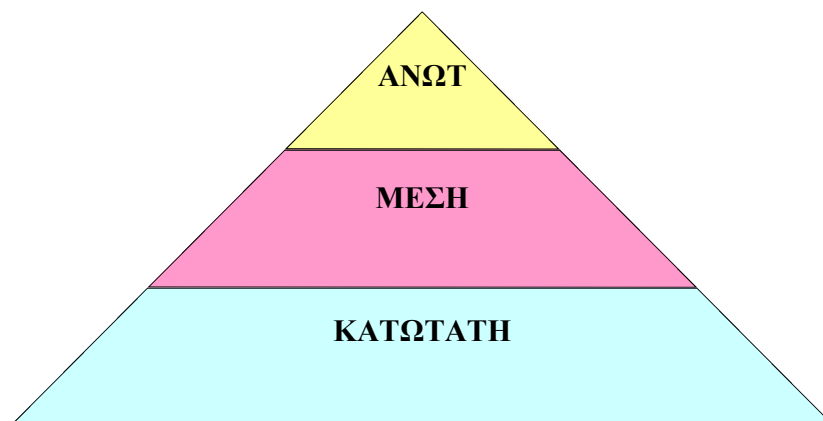
Υπάρχει μια συγκεκριμένη και καθορισμένη σειρά με την οποία γίνονται οι λειτουργίες αυτές. Οι μάνατζερς, προγραμματίζουν (σχεδιάζουν) μια ενέργεια, επιλέγουν τους κατάλληλους ανθρώπους, οργανώνουν ομάδες με συγκεκριμένες αρμοδιότητες, τους καθοδηγούν και γενικά διευθύνουν την πορεία του έργου και τελικά ελέγχουν και αξιολογούν το αποτέλεσμα και την διαδικασία.

Μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας που περιγράψαμε πιο πάνω, οι μάνατζερ ξεκινούν τον σχεδιασμό της επόμενης εργασίας.

Ένας αποτελεσματικός μάνατζερ, λοιπόν, θα πρέπει όχι μόνο να αναρωτιέται, να παρακολουθεί τις διάφορες δραστηριότητες της επιχείρησης του, αλλά και να ξέρει σε ποια φάση βρίσκεται η καθεμία από αυτές⁶.

1.4 ΔΙΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΗΣ ΙΕΡΑΡΧΙΑΣ

Γίνεται μια διαβάθμιση της ιεραρχίας σε τρεις κυρίως κατηγορίες : στην Ανώτατη, Μέση και Κατώτατη Διοίκηση (Σχήμα 2: Διοικητική Πυραμίδα).



Βεβαίως είναι δυνατόν να υπάρξουν περισσότερες των τριών διαβαθμίσεις, αλλά και τα σύνορα διαχωρισμού αυτών δεν είναι απόλυτα. Σε τούτο συντελούν :

⁶ Μανώλης Κουτούζης, «Γενικές Αρχές Μανατζμεντ, Τουριστική Νομοθεσία και Οργάνωση Εργοδοτικών και Συλλογικών Φορέων», Τόμος Α, Πάτρα: ΕΑΠ 1999, σελ. 17.

α) Το μέγεθος της επιχείρησης, όσο μεγαλύτερη είναι μια επιχείρηση , τόσο περισσότερες διαβαθμίσεις είναι αναγκαίες.

β) Η οργανωτική δομή.

Όσο ανερχόμαστε τη διοικητική ιεραρχία παρατηρούμε ότι αυξάνει ποσοστιαία το διοικητικό έργο σε βάρος του εκτελεστικού. Τα στελέχη της Ανώτατης Ιεραρχίας εκτελούν κατά μεγάλο μέρος διοικητικό έργο, ενώ αντίθετα στα στελέχη της Κατώτατης Ιεραρχίας κυριαρχεί η εκτελεστική δραστηριότητα⁷.

1.5 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΟΥ

Ένας οργανισμός πρέπει να έχει σκοπούς και να ξέρει τους τρόπους προσέγγισης τους. Αυτό λοιπόν προσπαθεί να πετύχει ο προγραμματισμός, να δείξει το πού και το πώς της μελλοντικής πορείας του οργανισμού.

Μπορούμε λοιπόν να ορίσουμε τον προγραμματισμό/σχεδιασμό ως «την διαδικασία καθορισμού των αντικειμενικών σκοπών και των μεθόδων/τρόπων προσέγγισης τους».

Σύμφωνα με τους Koontz και O' Donnell (1984) :

Ο σχεδιασμός/προγραμματικός σημαίνει να αποφασιστεί προκαταβολικά τι θα γίνει, πώς θα γίνει, πότε θα γίνει και ποιος θα το κάνει.

Ο σχεδιασμός/προγραμματισμός γεφυρώνει το χάσμα από το σημείο που βρισκόμαστε στο σημείο που θέλουμε να πάμε⁸.

1.6 Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΚΑΙ Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ

Ο προγραμματισμός είναι αφετηρία όλης της διοίκησης και μετά από αυτό το στάδιο ακολουθούν οι υπόλοιπες ενέργειες όπως η οργάνωση των

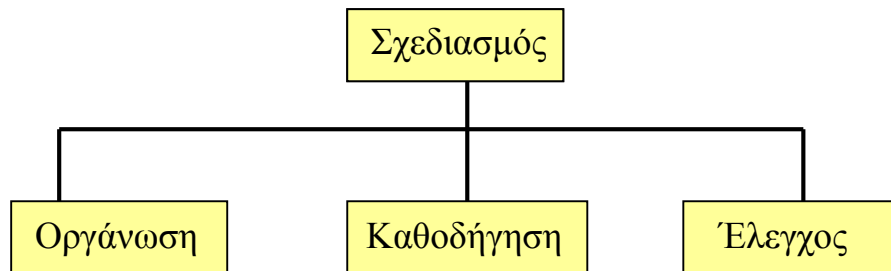
⁷ Μανώλης Κουτούζης, «Γενικές Αρχές Μανατζμεντ, Τουριστική Νομοθεσία και Οργάνωση Εργοδοτικών και Συλλογικών Φορέων», Τόμος Α, Πάτρα: ΕΑΠ 1999, σελ. 18.

⁸ Μανώλης Κουτούζης, «Γενικές Αρχές Μανατζμεντ, Τουριστική Νομοθεσία και Οργάνωση Εργοδοτικών και Συλλογικών Φορέων», Τόμος Α, Πάτρα: ΕΑΠ 1999, σελ. 43.

εργαζομένων, η καθοδήγηση τους και ο έλεγχος της επίτευξης των αρχικών στόχων.

Τα παραπάνω γίνονται κατανοητά με το επόμενο Σχήμα 3 :

Σχέση προγραμματισμού με τις υπόλοιπες διοικητικές λειτουργίες⁹



Βασικός στόχος του προγραμματισμού είναι να θέσει τους στόχους του οργανισμού και να βοηθήσει την επίτευξή τους.

Ο προγραμματισμός λειτουργεί με τρεις τρόπους :

α. προστατευτικό ρόλο, αφού ελαχιστοποιεί την αβεβαιότητα και το ρίσκο στην λειτουργία ενός οργανισμού.

β. λειτουργεί «επιθετικά», αφού αναζητά και εκμεταλλεύεται πιθανές ευκαιρίες ενώ

γ. διαμορφώνει και προϋποθέσεις συντονισμού στον οργανισμό¹⁰.

1.7 ΤΥΠΟΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ

α. Λειτουργικός ή τακτικός (βραχυχρόνιος), εστιάζεται στις τρέχουσες λειτουργίες και εξελίξεις στον οργανισμό.

⁹ Μανώλης Κουτούζης, «Γενικές Αρχές Μανατζμεντ, Τουριστική Νομοθεσία και Οργάνωση Εργοδοτικών και Συλλογικών Φορέων», Τόμος Α, Πάτρα: ΕΑΠ 1999, σελ. 44.

¹⁰ Μανώλης Κουτούζης, «Γενικές Αρχές Μανατζμεντ, Τουριστική Νομοθεσία και Οργάνωση Εργοδοτικών και Συλλογικών Φορέων», Τόμος Α, Πάτρα: ΕΑΠ 1999, σελ. 45.

Χρονικός ορίζοντας του συγκεκριμένου προγραμματισμού εστιάζει στην άμεση τρέχουσα χρονική περίοδο.

Χρησιμοποιείται στον καθορισμό των άμεσων κινήσεων και του τρόπου επιτυχίας των διαφόρων μερών του οργανισμού.

β. Μεσοχρόνιος σχεδιασμός έχει διάρκεια από 2 έως 5 χρόνια και αφορά το σύνολο των δραστηριοτήτων της οικονομικής μονάδας.

γ. Στρατηγικός (μακροχρόνιος), δεν εστιάζεται στις επιμέρους λειτουργίες του οργανισμού, αλλά στο σύνολο του. Οι υπεύθυνοι του στρατηγικού προγραμματισμού έχουν μια γενική εικόνα της λειτουργίας του οργανισμού και των μακροπρόθεσμων στόχων τους. Ο πιο σημαντικός λόγος για τον οποίο μια επιχείρηση εφαρμόζει έναν στρατηγικό τρόπο προσέγγισης και αντιμετώπισης των πολύπλοκων προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο επιχειρησιακό περιβάλλον.

Οι μάνατζερς είχαν ως μέρος των αρμοδιοτήτων τους τον στρατηγικό προγραμματισμό μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού για να έχουν μια εποπτική εικόνα του οργανισμού και των μακροχρόνιων στόχων τους¹¹.

1.8 Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ

1. Καθορισμός των αντικειμενικών σκοπών του οργανισμού είναι σκοποί/επιθυμίες που πρέπει να πετύχει ο οργανισμός για να επιβιώσει και να αναπτυχθεί.

2. Ανάπτυξη εναλλακτικών λύσεων είναι πάντα επιθυμητό για έναν οργανισμό να έχει την δυνατότητα επιλογής ανάμεσα σε διαφορετικές λύσεις οι οποίες μπορεί να μην είναι πάντα προφανείς.

¹¹ Μανώλης Κουτούζης, «Γενικές Αρχές Μανατζμεντ, Τουριστική Νομοθεσία και Οργάνωση Εργοδοτικών και Συλλογικών Φορέων», Τόμος Α, Πάτρα: ΕΑΠ 1999, σελ. 46, 47.

3. Διερεύνηση των συνθηκών και προϋποθέσεων είναι οι συνθήκες που αφορούν και το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον για κάθε πιθανή λύση.

4. Αξιολόγηση των εναλλακτικών προτάσεων. Ο μάνατζερ λαμβάνει υπόψιν τα θετικά και τα αρνητικά σημεία των διάφορων εναλλακτικών λύσεων, λαμβάνοντας υπόψιν τους αντικειμενικούς σκοπούς.

5. Επιλογή της καλύτερης εναλλακτικής λύσης. Είναι κρίσιμο σημείο της **απόφασης**. Επιλέγεται ουσιαστικά ένα σχέδιο δράσης μεταξύ των εναλλακτικών προτάσεων.

6. Διαμόρφωση επιμέρους σχεδίων για την επίτευξη του τελικού σκοπού. Από την στιγμή που θα επιλεγθεί η μια εναλλακτική λύση θα πρέπει να διαμορφωθούν οι κατάλληλες συνθήκες για την υλοποίηση της. Είναι από μόνη της μια ξεχωριστή διαδικασία προγραμματισμού.

7. Εφαρμογή των σχεδίων. Στην διαδικασία αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντικό να υπάρχει και η δυνατότητα της αναθεώρησης στην περίπτωση αλλαγής των συνθηκών ή και των αναγκών του οργανισμού και η οποία απεικονίζεται στο ακόλουθο¹² Σχήμα 4 :

¹² Μανώλης Κουτούζης, «Γενικές Αρχές Μανατζμεντ, Τουριστική Νομοθεσία και Οργάνωση Εργοδοτικών και Συλλογικών Φορέων», Τόμος Α, Πάτρα: ΕΑΠ 1999, σελ.49,52,53.

Η διαδικασία του προγραμματισμού



1. Καθορισμός σκοπών



2. Ανάπτυξη εναλλακτικών λύσεων



3. Διερεύνηση συνθηκών



4. Αξιολόγηση εναλλακτικών λύσεων



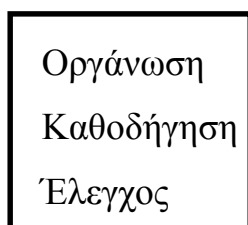
5. Επιλογή της πιο κατάλληλης λύσης



6. Διαμόρφωση επιμέρων σχεδίων



7. Εφαρμογή των σχεδίων



1.9 Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ

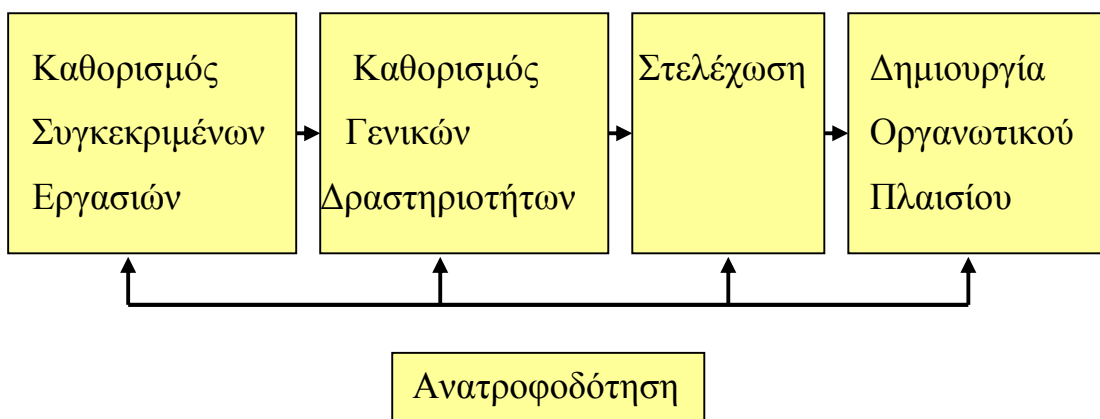
Η οργάνωση είναι η διαδικασία με την οποία η συνολική εργασία διαιρείται σε επιμέρους καθήκοντα, κατανέμεται σε διαφορετικούς ανθρώπους, ελέγχονται οι δραστηριότητες των ανθρώπων και συνδέονται οι διάφορες εργασίες μεταξύ τους κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να επιτυγχάνονται οι σκοποί του οργανισμού (επιχείρησης) ¹³.

¹³ Μανώλης Κουτούζης, «Γενικές Αρχές Μανατζμεντ, Τουριστική Νομοθεσία και Οργάνωση Εργοδοτικών και Συλλογικών Φορέων», Τόμος Α, Πάτρα: ΕΑΠ 1999, σελ. 64.

Η παραπάνω διαδικασία απαιτεί την ύπαρξη του οργανισμού, στα πλαίσια του οποίου εκτελείται η διοικητική λειτουργία της οργάνωσης. Η διαδικασία της οργάνωσης βασίζεται σε συγκεκριμένες αρχές, οι οποίες είναι οι ακόλουθες :

- Καθορισμός των διαφορετικών εργασιών, που πρέπει να επιτελέσει η επιχείρηση. Δηλαδή καθορίζουμε συγκεκριμένες εργασίες, θέσεις εργασίας που χρειάζονται για την επίτευξη των στόχων.
- Καθορισμός των γενικών δραστηριοτήτων. Δηλαδή οι συγκεκριμένες ενέργειες ομαδοποιούνται και ορίζονται γενικότεροι τομείς.
- Στελέχωση θέσεων με το κατάλληλο προσωπικό - εξοπλισμό. Ανάλογα με τις θέσεις που καθορίστηκαν στην αρχή της διαδικασίας επιλέγονται οι κατάλληλοι άνθρωποι για να εκτελέσουν τις απαιτούμενες εργασίες. Δηλαδή αποφασίζεται ποιος μπαίνει που και τι θα κάνει.
- Δημιουργία οργανωτικής δομής και καθορισμός των σχέσεων εξουσίας μεταξύ των εργαζομένων. Δηλαδή καθορίζεται η δικαιοδοσία κάθε μέλους, ακόμα η ευθύνη και η υπευθυνότητά του απέναντι στα υπόλοιπα μέλη.
- Αξιολόγηση του υπάρχοντος συστήματος, δηλαδή ανατροφοδότηση¹⁴.

Σχήμα 5



¹⁴ Μανώλης Κουτούζης, «Γενικές Αρχές Μανατζμεντ, Τουριστική Νομοθεσία και Οργάνωση Εργοδοτικών και Συλλογικών Φορέων», Τόμος Α, Πάτρα: ΕΑΠ 1999, σελ. 65, 66.

1.10 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Διοίκηση προσωπικού είναι η αναζήτηση, εξεύρεση, η επιλογή, η ανάπτυξη, η αξιοποίηση και η προσαρμογή των ανθρωπίνων πόρων στους οργανισμούς, επιχειρήσεις ή υπηρεσίες.

Οι ανθρωπίνοι πόροι κάθε οργανισμού αποτελούνται απ' όλα τα άτομα που συμμετέχουν μ' οποιοδήποτε τρόπο στην παραγωγική διαδικασία αυτού, άσχετα αν ο οργανισμός αυτός είναι μεγάλος ή μικρός, απλός ή πολύπλοκος. Επομένως, η διοίκηση προσωπικού ή η υπηρεσία προσωπικού, υπάρχει σ' όλους τους οργανισμούς και αποτελεί το κύριο συστατικό, της ευρύτερης διοικητικής και οργανωτικής λειτουργίας του οργανισμού.

Η λειτουργία της διοίκησης προσωπικού έχει σαν σκοπό την ανάπτυξη μιας εργατικής δύναμης, που να υποκινείται ισχυρά για μια ομαδική διεξαγωγή της εργασίας. Πραγματικά, αυτό το έργο είναι ευθύνη του κάθε στελέχους, όπως άλλωστε φαίνεται στη φράση : "μάνατζμεντ είναι άνθρωποι". Όμως, σ' αυτόν τον τομέα, η υπηρεσία προσωπικού έχει ένα ειδικό ρόλο να παίζει. Το γεγονός δε ότι το προσωπικό αποτελεί ευθύνη ολόκληρου του οργανισμού, αλλά κι ενός ειδικού τομέα, κάνει τις σχέσεις μεταξύ του τομέα προσωπικού και των άλλων τομέων ιδιαίτερα δύσκολες.

Κάτω από τον όρο διοίκηση προσωπικού, στην υπηρεσία προσωπικού, περικλείονται ορισμένες ενέργειες της επιχείρησης όπως : ενέργειες προσλήψεων προσωπικού, προγραμματισμός εργατικού δυναμικού, εκπαίδευση προσωπικού, εξέλιξη στελεχών επιχειρήσεων, σχεδιασμός οργάνωσης, καθορισμός μισθών και ημερομισθίων, υγεία, ασφάλεια, ανθρώπινες σχέσεις, ωφελήματα και υπηρεσίες για το προσωπικό.

Μπορούν σ' αυτές τις ενέργειες να προστεθούν και οι ενέργειες : εποπτεία εργαζομένων, κίνητρα, ηγεσία, ομαδική συμπεριφορά, επικοινωνία και ανθρώπινες σχέσεις.

Στις πολύ μικρές επιχειρήσεις (π.χ των 25 - 30 ατόμων), συνήθως, τις ευθύνες του προσωπικού τις αναλαμβάνει ο ίδιος ο εργοδότης με δικαίωμα παραχωρημένο στα στελέχη να προσλαμβάνουν, να εκπαιδεύουν, να πειθαρχούν και να απολύουν τους εργαζόμενους. Εδώ γενικά κυριαρχούν τα προβλήματα παραγωγής και πώλησης και κατά κάποιον τρόπο, δεν διαμορφώνεται μια σωστή πολιτική προσωπικού κι οι σχετικές γι' αυτό αποφάσεις παίρνονται χωρίς να προβλέπονται οι μακροχρόνιες συνέπειες (π.χ σε θέματα αμοιβών κλπ).

Κάτι τέτοιο όμως δεν μπορεί να γίνεται σε μεγαλύτερους οργανισμούς, όπου τα προβλήματα είναι πολυπλοκότερα κι επομένως δε μπορούν τα στελέχη να τα χειρίζονται επαρκώς, οπότε μια "Υπηρεσία Προσωπικού" είναι απαραίτητη.

Αν σε μικρές επιχειρήσεις η υπηρεσία προσωπικού είναι απαραίτητη, στις μεγάλες επιχειρήσεις είναι απόλυτα αναγκαίο να έχουν ένα τμήμα προσωπικού ή διεύθυνση προσωπικού εντελώς ξεχωριστά που να αντιμετωπίζει όλα εκείνα τα προβλήματα και τις ενέργειες που περικλείονται στην έννοια της Διεύθυνσης προσωπικού.

Όμως, η "υπηρεσία προσωπικού" διαφέρει απ' άλλες υπηρεσίες, είτε αυτές είναι ιεραρχικές / εκτελεστικές είτε είναι επιτελικές (Line ή staff) κατά το γεγονός ότι εισχωρεί σ' ολόκληρο τον οργανισμό, δηλ. απευθύνεται στο κάθε άτομο, που καθοδηγεί και διευθύνει άλλους, απ' τον εργοδηγό μέχρι πάνω τον πρόεδρο της επιχείρησης. Το κάθε στέλεχος κάνει δουλειά προσωπικού, είναι στην πράξη διευθυντής προσωπικού, όπως φαίνεται στις ευθύνες π.χ του επόπτη.

1.11 Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΩΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Ο έλεγχος είναι μια διαδικασία κατά την διάρκεια της οποίας παρακολουθείται και ρυθμίζεται η λειτουργία του οργανισμού ώστε να

εξασφαλιστεί η προσέγγιση των στόχων που τέθηκαν κατά την διάρκεια προγραμματισμού¹⁵.

Το ιδανικό εύρος ελέγχου εξαρτάται από:

- ομοιότητα εργασίας
- εκπαίδευση και επαγγελματισμός
- εργασιακή βεβαιότητα
- συχνότητα αλληλεπίδρασης
- εργασιακή ολοκλήρωση
- φυσική διασπορά

Ο έλεγχος είναι εκείνη η διαδικασία η οποία εξακριβώνει μέτρα και διορθώνει τις τυχόν αποκλίσεις μεταξύ των σκοπών που θέτει η επιχείρηση, των σχεδίων και της εφαρμογής τους. Ο έλεγχος στην ουσία του αποτελεί τη συνέχιση του προγραμματισμού. Ο προγραμματισμός τελειώνει εκεί που αρχίζουν να πραγματοποιούνται οι διάφορες ενέργειες για την καλύτερη επίτευξη των σκοπών που θέτει η επιχείρηση. Έλεγχος και προγραμματισμός είναι δύο άρρηκτα δεμένες διαδικασίες. Η σχέση τους είναι η εξής¹⁶:

Προγραμματισμός

1. Δίνει την κατεύθυνση και θέτει τους στόχους
2. Κατανέμει τους πόρους στον οργανισμό
3. Προβλέπει πιθανά προβλήμ.

Έλεγχος

1. Διαπιστώνει αν η κατεύθυνση είναι σωστή και αν οι στόχοι επιτυγχάνονται
2. Διασφαλίζει τη σωστή χρήση των πόρων
3. Διορθώνει υπάρχοντα προβλήματα

¹⁵ Μανώλης Κουτούζης, «Γενικές Αρχές Μανατζμεντ, Τουριστική Νομοθεσία και Οργάνωση Εργοδοτικών και Συλλογικών Φορέων», Τόμος Α, Πάτρα: ΕΑΠ 1999, σελ. 259.

¹⁶ Μανώλης Κουτούζης, «Γενικές Αρχές Μανατζμεντ, Τουριστική Νομοθεσία και Οργάνωση Εργοδοτικών και Συλλογικών Φορέων», Τόμος Α, Πάτρα: ΕΑΠ 1999, σελ. 260.

Είναι λοιπόν φανερό ότι η διαδικασία του ελέγχου διαπιστώνει τα προβλήματα που παρουσιάστηκαν κατά τη διαδικασία της διοίκησης και δίνει τη δυνατότητα στον μάνατζερ να εντοπίσει τα αίτια των προβλημάτων αυτών.

Στο σημείο αυτό το θεωρητικό μέρος της εργασίας ετελείωσε αφού διευκρινίσαμε τα απαραίτητα και ακολουθεί το δεύτερο και πρακτικό μέρος το οποίο αναφέρεται στην Οργανωτική – Διοικητική Δομή του ξενοδοχείου Astir το οποίο επιλέξαμε.

ΓΕΝΙΚΑ

Το ξενοδοχείο Astir λειτούργησε 1 Μαρτίου 1973. Απαρτίζεται από 222 κλίνες, 120 δωμάτια και διαθέτει το υπόγειο που απαρτίζεται από κλειστό γκαράζ 25 θέσεων, μηχανοστάσιο και βοηθητικούς χώρους (αποθήκες κ.α).

Το ισόγειο απαρτίζεται από reception, λογιστήριο, δύο εστιατόρια και κουζίνα. Ο ημιόροφος είναι χώρος συνεδριάσεων και πολλαπλών χρήσεων με βοηθητικούς χώρους.

Από τον 1^ο όροφο έως τον 6^ο όροφο είναι τα δωμάτια. Το κάθε δωμάτιο είναι περίπου 28 τ.μ, διαθέτει ψυγείο, mini bar, τηλεόραση και ασύρματο internet. Τα δωμάτια είναι δύο κλινών ή μιας διπλής κλίνης. Όλα τα μπάνια έχουν τουαλέτα, μπανιέρα, μπιντέ, μπιστολάκι μαλλιών, μεγενθυντικό καθρέπτη για τον καλωπισμό των γυναικών.

Κάθε όροφος έχει 20 δωμάτια και διάφορους βοηθητικούς χώρους. Η ταράτσα έχει εξωτερική πισίνα, σάουνα, εστιατόριο, μπάρ και βοηθητικούς χώρους.

Το ξενοδοχείο λειτουργεί από το 1973 χωρίς διακοπή. Έχει προβεί σε τέσσερις ανακαινίσεις με τελευταία του 2009. Λειτουργεί και τους 12 μήνες τον χρόνο. Τα 2 εστιατόρια δουλεύουν 20 ώρες την ημέρα. Το ξενοδοχείο διαθέτει σύστημα πιστοποίησης ISO 9001 και τα εστιατόρια-μπαρ σύστημα πιστοποίησης HACPP που εφαρμόζονται εδώ και τρία χρόνια.

Αυτό το ξενοδοχείο βρίσκεται στο κέντρο της Πάτρας, στην οδό Αγίου Ανδρέου 16, σε κοντινή απόσταση με τα πόδια από το λιμάνι και προσφέρει στους επισκέπτες πολυτελή καταλύματα σε μία από τις μεγαλύτερες πόλεις της Ελλάδας.

Ακριβώς δίπλα στο σταθμό των τρένων και των λεωφορείων, το Astir είναι η ιδανική βάση για άτομα που κάνουν διακοπές και για όσους αναζητούν το ιδανικό μέρος για συσκέψεις. Μεταξύ των άλλων παρεχόμενων υπηρεσιών παρέχει δωρεάν parking , lounge bar , πολυτελές εστιατόριο και πισίνα.

Όλα τα δωμάτια είναι ευρύχωρα και διαθέτουν μοντέρνα επίπλωση, ενώ υπάρχει δυνατότητα να ελέγχεται τα e-mails σας μέσω του ασύρματου δικτύου internet που διαθέτει το ξενοδοχείο Astir.

Οι επισκέπτες του Astir μπορούν μέσω των υπηρεσιών του ξενοδοχείου να απολαμβάνουν πρωινό στα δωμάτια τους, να έχουν μεσημεριανά γεύματα, να ενοικιάζουν αυτοκίνητο για τις μετακινήσεις τους, να χρησιμοποιούν το στεγνοκαθαριστήριο καθώς επίσης μπορούν να χρησιμοποιούν την σάουνα και την εξωτερική πισίνα. Οι πελάτες μπορούν επίσης να χρησιμοποιήσουν την γραμματειακή υποστήριξη που τους παρέχει το ξενοδοχείο και η οποία τους επιτρέπει να διεκπεραιώνουν τις εργασίες τους με ταχύτητα και ασφάλεια. Επίσης υπάρχει αίθουσα εξοπλισμένη με computers που έχουν πρόσβαση στο internet και τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τους πελάτες καθώς επίσης το φαξ και το φωτοτυπικό. Μπορούν να οργανώνουν εκδρομές και διάφορες εκδηλώσεις όπως πάρτυ γενεθλίων, γιορτών και γάμων.

Ακόμη υπάρχει ιδιωτικός χώρος στάθμευσης στο χώρο του ξενοδοχείου για την ασφάλεια των αυτοκινήτων. Τέλος οι γονείς έχουν την δυνατότητα να κάνουν ξέγνοιαστες διακοπές γνωρίζοντας πως τα παιδιά τους κυκλοφορούν σε ένα πλήρως ασφαλισμένο χώρο με εικοσιτετράωρη παρακολούθηση από security

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ - ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΔΟΜΗ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

2.1 ΔΙΑΜΟΝΗ

Τα μεγάλα άνετα δωμάτια, με τη διακριτική επίπλωση και τα ευχάριστα χρώματα διαθέτουν μεγάλα μπαλκόνια, air condition, καθιστικό, ραδιόφωνο, απ' ευθείας εξωτερική γραμμή τηλεφώνου και τηλεόραση.

Σε όλα τα δωμάτια που προορίζονται για οικογένειες υπάρχει παιδική διακόσμηση καθώς και παιδικά κρεβατάκια για τα μωρά.

Διατίθενται επίσης και ειδικά δωμάτια για τους φίλους κατοικίδιων ζώων κατόπιν αιτήματος, χωρίς επιπλέον χρέωση.

Επίσης για τους μικρούς φίλους, δίνουν στους γονείς την δυνατότητα να παραγγείλουν το μενού που επιθυμούν για το μωρό τους και να το έχουν την ώρα που επιθυμούν στο δωμάτιο τους.

Εάν είσαστε νιόπαντροι, έχετε την επέτειο σας ή αισθάνεστε έτσι, με ένα τηλεφώνημα σας θα έχετε στο δωμάτιο σας μια υπέροχη τούρτα, την σαμπάνια της αρεσκείας ή ένα πλούσιο καλάθι με φρούτα ή γλυκά.

2.2 ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

Η διεύθυνση του ξενοδοχείου αποτελείται από τους :General Manager, Sales Manager, Chief Engineer, Security Officers.

General Manager

Ο General Manager (γενικός διευθυντής) του ξενοδοχείου καθημερινά παρακολουθεί όλη τη λειτουργία της μονάδας και συνεργάζεται στενά με τους υπεύθυνους όλων των υπηρεσιών και τμημάτων για την ομαλή λειτουργία της ξενοδοχειακής μονάδας, για την αντιμετώπιση των προβλημάτων και τη λήψη

των αποφάσεων που αποσκοπούν και συντελούν στη πιο αποδοτική λειτουργία της ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Ο General Manager είναι η κεφαλή του ξενοδοχείου. Πρέπει να είναι πλήρως ενημερωμένος για το προσωπικό, να συσκέπτεται τακτικά με τους βοηθούς του, να κάνει περιοδικές επιθεωρήσεις και να δίνει ο ίδιος το καλό παράδειγμα.

Sales Manager

Είναι ένα νέο τμήμα στο κόσμο των ξενοδοχείων. Η καθιέρωση του διευθυντή πωλήσεων έγινε γιατί άλλαξε ο ρόλος του διευθυντή. Πριν αυτό το τμήμα ανήκε στο διευθυντή του ξενοδοχείου. Όμως οι ανάγκες που δημιουργήθηκαν ανάγκασαν το διευθυντή να ασχοληθεί μόνο με ποσοστά, μισθούς και γενικά διοικητικές υποχρεώσεις. Έτσι οι δημόσιες σχέσεις έμειναν στο διευθυντή πωλήσεων.

Για να εκπληρωθούν οι υποχρεώσεις απαιτείται να διαιρεθεί αυτό το τμήμα σε επιμέρους όπως: τμήμα σχέσεων πελατών, εμπορικών σχέσεων και σχέσεων προσωπικού.

Chief Engineer

Είναι ο υπεύθυνος μηχανικός ο οποίος διευθύνει ένα μεγάλο αριθμό από τεχνικούς. Τα άτομα αυτά έχουν ειδικευτεί σε διάφορους τομείς όπως μπορεί να είναι ηλεκτρολόγοι, υδραυλικοί, θερμομαστές κ.α. Αυτή η θέση είναι πολύ υπεύθυνη γι' αυτό ο ανώτερος μηχανικός πρέπει να έχει αρκετές γνώσεις. Είναι από τις θέσεις οι οποίες πρέπει να λειτουργούν σωστά αφού εξαρτάται η λειτουργία όλου του ξενοδοχείου.

Security Officers

Σήμερα η ασφάλεια είναι ένας τομέας που αποτελείται από τη φυσική ασφάλεια. Την εξάσκηση του προσωπικού, και το σύστημα ασφαλείας για τον περιορισμό των εγκληματικών ενεργειών.

Η φυσική ασφάλεια προστατεύει το κτήριο, τους ορόφους, το παρκινγκ, την πισίνα, τις περιπτώσεις ατυχήματος καθώς και το χρηματοκιβώτιο όπου φυλάγονται πολύτιμα αντικείμενα. Για το λόγο αυτό βρίσκεται σε ετοιμότητα όλο το 24ωρο

2.3 ΤΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟ ΠΛΑΝΟ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ASTIR

Η συγκεκριμένη επιχείρηση για να λειτουργήσει θα πρέπει να έχει το δικό της λειτουργικό πλάνο οργάνωσης, το οποίο αποτυπώνεται σε ένα οργανόγραμμα.

Το Οργανόγραμμα είναι αυτό που δείχνει την ομαδοποίηση, τις σχέσεις εξουσίας μεταξύ των ομάδων, τους δρόμους που ακολουθούν οι επικοινωνίες. **Το εγχειρίδιο λειτουργίας τμήματος** (ομάδας) που αναφέρει τις δραστηριότητες που έχει αναλάβει να φέρει σε πέρας το τμήμα (ομάδα) και τον τρόπο. **Η περιγραφή εργασίας και ο προσδιορισμός προσόντων** που θα ξεκαθαρίζουν καθήκοντα, εξουσίες κλπ, των επικεφαλής αλλά και των υπολοίπων μελών. **Ο πίνακας σύνθεσης προσωπικού** που θα καθορίζει τις απαιτούμενες ποσότητες ανθρωπίνου δυναμικού ανά ομάδα. **Ο εσωτερικός κανονισμός** που θα υποστηρίζει την πειθαρχία στις σχέσεις μεταξύ της επιχείρησης και των μελών ή και μεταξύ των μελών. **Οι καταστάσεις εξοπλισμού, τα έντυπα, οι τιμοκατάλογοι επισιτιστικών τμημάτων, ο καθορισμός των προμηθειών και minimum αποθεμάτων σε τρόφιμα - ποτά - υλικά καθαρισμού, ο προϋπολογισμός και η κατάσταση ταμειακής ροής (cash flow).**

Στο οργανόγραμμα του ξενοδοχείου που παραθέτουμε στην συνέχεια υπάρχουν και τα αντίστοιχα τμήματα, όπως τμήμα υποδοχής, τμήμα ορόφων, τμήμα επισιτισμού, τμήμα συντήρησης, τμήμα ασφάλειας, τμήμα λογιστηρίου, τμήμα ψυχαγωγίας και άθλησης και τέλος το τμήμα μάρκετινγκ.

2.4 ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ

Το τμήμα υποδοχής είναι το κυριότερο τμήμα του ξενοδοχείου το οποίο διαχειρίζεται τα υπνοδωμάτια και συντονίζει τη λειτουργία όλης της μονάδας σε σχέση με την κινητικότητα της πελατείας. Το τμήμα αυτό αποτελείται από διάφορα υποτμήματα.

Το τμήμα της υποδοχής χαρακτηρίζει τη λειτουργία της φιλοξενίας στα ξενοδοχεία.

Η υποδοχή επιφορτίστηκε με ένα σύνολο σοβαρών για ένα ξενοδοχείο καθηκόντων, όπως :

- Οι κρατήσεις των δωματίων.
- Η υποδοχή των αφικνούμενων πελατών.
- Η ενημέρωση βιβλίων και στοιχείων φορολογίας.
- Η εξυπηρέτηση των πελατών σε διάφορα θέματα, όπως κρατήσεις εισιτηρίων, ενοικιάσεις αυτοκινήτων, κλήσεις ταξί, αγορά εφημερίδων ή τσιγάρων, κ.α.

Αυτές είναι μερικές από τις λειτουργίες του τμήματος υποδοχής.

Το τμήμα αυτό αποτελεί το κεντρικότερο τμήμα των ξενοδοχείων, λύνει μεγάλο αριθμό από τα οργανωτικά τους προβλήματα και χωρίζεται σε έναν αριθμό μικρότερων μονάδων, κάθε μια από τις οποίες εκτελεί κάποιες εξειδικευμένες εργασίες. Σε πολλές περιπτώσεις, οι μονάδες αυτές αναφέρονται και ως τμήματα.

Μέσα στο τμήμα υποδοχής υπάρχει ένα μεγάλο ποσοστό αλληλεξάρτησης, πράγμα που απαιτεί το στενό συντονισμό των δραστηριοτήτων των μονάδων. Σχέσεις υπάρχουν επίσης ανάμεσα στην υποδοχή και το τμήμα κρατήσεων. Οι κρατήσεις πρέπει να ενημερώνουν την υποδοχή για τον αριθμό των κρατημένων δωματίων για κάθε ημέρα, ώστε να υπάρχει πάντα μια ενημερωμένη λίστα σχετικά με τα ελεύθερα δωμάτια.

2.5 ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΟΡΟΦΩΝ

Το τμήμα ορόφων είναι ο σπουδαιότερος κλάδος εκμετάλλευσης του Ξενοδοχείου. Έχει καθήκον την καθαριότητα, την τάξη και τη συντήρηση των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων. Οι κοινόχρηστοι χώροι, για την καθαριότητα των οποίων μεριμνά το τμήμα, εκτός από σαλόνια, διαδρόμους, σκάλες και ανελκυστήρες, είναι και τα εντός του ξενοδοχείου τμήματα εκμετάλλευσης.

Το τμήμα ορόφων συνηθίζεται να κυριαρχείται από προσωπικό θηλυκού γένους. Γι' αυτό το λόγο θα αναφερόμαστε σε προϊστάμενη και όχι σε προϊστάμενο, σε καθαρίστριες και όχι σε καθαριστές, κ.ο.κ. Έτσι λοιπόν το τμήμα σε ένα μεγάλο ξενοδοχείο μπορεί να διαιρεθεί στα παρακάτω υπό-τμήματα:

- Τμήμα καθαριότητας δωματίων.
- Τμήμα καθαριότητας κοινόχρηστων χώρων.
- Τμήμα λινόθηκης και πλυντηρίου.

Το τμήμα αυτό αποτελείται από:

- Την προϊσταμένη/ Τους βοηθούς προϊσταμένης
- Τις καμαριέρες/ Τις καθαρίστριες .
- Τους εργαζόμενους στην αποθήκη λινών-πλυντηρίων
- Τον εργαζόμενο στο γραφείο Απολεσθέντων και Ανευρεθέντων αντικειμένων.

Η προϊσταμένη έχει την ευθύνη του σχεδίου εργασίας, το οποίο πρέπει να ακολουθείται πιστά και πρέπει να είναι προϊόν ορθολογικής κατανομής έργου για τις καμαριέρες, καθαρίστριες κλπ. Η προϊσταμένη ορόφων διενεργεί αιφνιδιαστικούς, μη περιοδικούς ελέγχους στους ορόφους για να παρακολουθήσει την εργασία από τις καμαριέρες. Ακόμη, εποπτεύει και επιμελείται την καθαριότητα και προσδιορίζει το ρυθμό αναλύσεώς τους.

Επίσης, ελέγχει τις λινόθηκες των ορόφων και επιμελείται για τυχόν απώλειες ή καταστροφές.

Οι καμαριέρες βάσει του εντύπου, το οποίο συντάσσει η προϊσταμένη αφού κάνουν έλεγχο σε όλα τα δωμάτια και αφού τα τακτοποιήσουν, πρέπει να συμπληρώσουν το ειδικό έντυπο MAID'S REPORT (αναφορά καμαριέρας) που το παραδίδουν στην προϊσταμένη για να συμπληρώσει τη δική της αναφορά (HOUSEKEEPER'S REPORT).

Το γραφείο απολεσθέντων και ανευρεθέντων αντικειμένων, παραλαμβάνει οτιδήποτε βρεθεί και συμπληρώνει ειδικό έντυπο, αντίγραφο του οποίου αποστέλλεται στην υποδοχή.

Τα ανευρεθέντα αντικείμενα μετά την πάροδο χρονικής διάρκειας ενός έτους και στην περίπτωση που δεν ζητηθούν στο διάστημα αυτό, τότε αυτοδίκαια επιστρέφονται στα άτομα που τα βρήκαν και τα παρέδωσαν.

2.6 ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

Στα επισιτιστικά τμήματα ανήκουν τα εξής :

- τμήμα μαγειρείου
- τμήμα εστιατορίου
- grill room
- καφετέρια/ μπαρ
- υπηρεσία σερβιρίσματος ορόφων – σαλονιού
- μπουφές και μπάρμπεκιου.

Η πρωταρχική λειτουργία των επισιτιστικών τμημάτων, είναι η προσφορά τροφίμων και ποτών στους πελάτες. Κατά το παρελθόν, όταν τα πανδοχεία είχαν μόνο ένα εστιατόριο, το θέμα ήταν σαφώς ευκολότερο. Σήμερα, όμως, η προσφορά φαγητού και ποτού είναι πιο περίπλοκη.

Υπάρχει ένα υψηλό ποσοστό διαφοροποίησης στους τύπους των δραστηριοτήτων που εκτελούνται από τα επισιτιστικά αυτά τμήματα. Έτσι, μέσα στο τμήμα αυτό υπάρχει ένας μεγάλος αριθμός λειτουργικών υπομονάδων όπου οι εργασίες εξειδικεύονται ακόμα περισσότερο.

Κατ' αρχήν, υπάρχει το τμήμα παραγωγής τροφίμων ή η κουζίνα το οποίο διοικείται από τον υπεύθυνο σεφ, ένα άτομο με μεγάλο κύρος και εξουσία στα ξενοδοχεία πρώτης κατηγορίας κυρίως. Κάτω από το σεφ, υπάρχει ένας αριθμός μαγειρικών ειδικοτήτων, κάθε μία από τις οποίες ασχολείται με διαφορετικές εργασίες για την προετοιμασία του φαγητού. Η προσφορά των τροφίμων στα εστιατόρια του ξενοδοχείου είναι συνήθως ευθύνη ενός ξεχωριστού τμήματος, το οποίο στα μεγάλα ξενοδοχεία διευθύνεται από το βοηθό διευθυντή επισιτιστικών τμημάτων. Το τμήμα εξυπηρέτησης φαγητού είναι υπεύθυνο για την προσφορά των τροφίμων στα εστιατόρια και τις άλλες μονάδες της οργάνωσης. Περιλαμβάνει τους διευθυντές των εστιατορίων, τους μαιτρ, τους σερβιτόρους και τους βοηθούς αυτών.

Τα περισσότερα ξενοδοχεία πλήρους εξυπηρέτησης αναλαμβάνουν έναν αριθμό συνεδρίων και κοινωνικών εκδηλώσεων. Τέλος, η δουλειά της καθαριότητας των χώρων αυτών, των πιάτων και των ασημικών και η γενικότερη περιποίηση των επισιτιστικών τμημάτων, είναι ευθύνη μιας άλλης μονάδας που είναι γνωστή ως τμήμα καθαρισμού χώρων επισιτιστικών τμημάτων.

2.7 ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ

Το τμήμα αυτό απασχολεί τεχνικούς διαφόρων ειδικοτήτων, όπως υδραυλικούς, ηλεκτρολόγους, μαραγκούς κλπ. Του τμήματος ηγείται ο υπεύθυνος συντήρησης, ο οποίος βρίσκεται σε συνεχή επικοινωνία με την προϊσταμένη ορόφων, η οποία τον ειδοποιεί για τις βλάβες των υποδοματίων.

Ο υπεύθυνος συντήρησης επικοινωνεί επίσης με τα διάφορα τμήματα και συντονίζει το προσωπικό του, έτσι ώστε ο εξοπλισμός του ξενοδοχείου να λειτουργεί πάντα άψογα. Ο εξοπλισμός αυτός περιλαμβάνει τα ψυγεία, τους ανελκυστήρες, τις αντλίες και δεξαμενές νερού, το βιολογικό καθαρισμό, τις εγκαταστάσεις καλοριφέρ κλπ.

2.8 ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Η ασφάλεια του ξενοδοχείου διακρίνεται σε εξωτερική και εσωτερική. Με τον όρο εξωτερική ασφάλεια, εννοούμε την προστασία των κτιρίων, των ορόφων των σταθμευμένων αυτοκινήτων στο parking, της πισίνας από βανδαλισμούς. Το ξενοδοχείο εκτός από τους εξωτερικούς κλέφτες, κινδυνεύει πολλές φορές και από εσωτερικούς που ανήκουν στο προσωπικό ή στην πελατεία.

Για τους παραπάνω λόγους προσλαμβάνονται ειδικοί υπάλληλοι για να αντιμετωπίσουν κάθε εσωτερικό και εξωτερικό κίνδυνο. Στη περίπτωση πυρκαγιάς υπάρχει ομάδα πυρασφάλειας, σήμερα δε εναντίον των πυρκαγιών, έχουμε και τους ανιχνευτές πυρκαγιών. Επίσης, για την ασφάλεια του ξενοδοχείου σε μεγάλες μονάδες υφίσταται το τμήμα ντετέκτιβ, υπάρχει δε ειδική μέριμνα για τη φύλαξη τιμαλφών των πελατών της επιχείρησης.

2.9 ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ

Οι εργασίες του τμήματος αυτού, κάτω από τη διεύθυνση του υπεύθυνου του λογιστηρίου, χωρίζονται σε τέσσερις κατηγορίες.

Έσοδα, έξοδα, μισθοδοσία και έκθεση στατιστικών στοιχείων. Στην πρώτη περίπτωση, το λογιστήριο παίρνει τις ημερήσιες εισπράξεις των κλάδων, όπως βγαίνουν από τους λογαριασμούς και ενημερώνει τα λογιστικά βιβλία. Στο τέλος του μήνα προσδιορίζονται οι μηνιαίες συνολικές εισπράξεις κατά τμήματα και καταχωρούνται εκτός των λογιστικών βιβλίων, στις μηνιαίες οικονομικές καταστάσεις. Η δεύτερη κατηγορία της λογιστικής εργασίας, περιλαμβάνει τον χειρισμό των εξόδων. Όλες οι αγορές του ξενοδοχείου θα πρέπει να βεβαιώνονται, να καταγράφονται και να πληρώνονται. Τη διαδικασία αυτή της παραλαβής, βεβαίωσης και καταχώρησης των εξόδων, κάνει το λογιστήριο ενημερώνοντας τους γενικούς λογαριασμούς.

Η τρίτη κατηγορία της λογιστικής εργασίας είναι η προετοιμασία και πληρωμή των μισθών και των ημερομισθίων. Αυτή η εργασία είναι συνήθως μηνιαία.

Όταν τελειώσει η ενημέρωση των γενικών λογαριασμών, δουλειά του γραφείου είναι να φτιάξει τις στατιστικές εκθέσεις για την ενημέρωση της διεύθυνσης. Οι εκθέσεις αυτές περιέχουν συγκρίσεις, οι οποίες γίνονται συνήθως μεταξύ μηνός του τρέχοντος έτους και του προηγούμενου έτους και μεταξύ των αποτελεσμάτων της φετινής περιόδου, με την περσινή της ίδιας ημερομηνίας. Οι εκθέσεις αυτές είναι απαραίτητες για την επιτυχημένη λειτουργία της επιχείρησης.

2.9.1 ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ASTIR

Στο ξενοδοχείο στο οποίο αναφερόμαστε αποτελείται από 120 δωμάτια , 222 κλίνες και είναι τεσσάρων αστέρων. Τα 46 άτομα που εργάζονται στο ξενοδοχείο Αστήρ έχουν εκπαιδευτεί ο καθένας στον τομέα του για την καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών - τουριστών και για την αποτελεσματική λειτουργία του ξενοδοχείου. Κάθε ξενοδοχείο είναι υποχρεωμένο από τον Κ.Β.Σ να τηρεί ένα πρόσθετο βιβλίο το οποίο ονομάζεται βιβλίο πελατών ή πόρτας και στο οποίο αναγράφεται κατά την άφιξη το ονοματεπώνυμο του πελάτη, ο αριθμός δωματίου που διαμένει, ημερομηνία αφίξης του και αναχώρησης.

Επίσης κάθε πελάτης θα πρέπει να διακανονίζει τον λογαριασμό του. Τέλος, στο τμήμα υποδοχής κρατείται βιβλίο *main courante* στο οποίο καταγράφονται οι καταναλώσεις πελατών του ξενοδοχείου και ο τρόπος διακανονισμού τους. Στόχος της ξενοδοχειακής πολιτικής είναι να εισπράξει όσο περισσότερα γίνεται από τους πελάτες. Γι' αυτό τον λόγο τα ξενοδοχεία εμπλουτίζονται για να προσφέρουν διαφορετικού τύπου διακοπές και για τον χειμώνα. Με κύριο στόχο την αύξηση των κερδών. Στη συνέχεια σας παρουσιάζουμε τον πίνακα προσωπικού του ξενοδοχείου και τις ειδικότητες τους.

α/α	ΕΠΩΝΥΜΟ	ΟΝΟΜΑ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ
1	ΑΠΟΣΤΟΛΟΠΟΥΛΟΣ	Κωνσταντίνος	Διευθυντής
2	ΚΑΡΑΧΑΛΙΟΣ	Ευθύμιος	Υποδιευθυντής
3	ΧΑΛΑΡΗΣ	Διονύσιος	Βοηθ. Λογιστή
4	ΚΟΥΤΡΑ	Κωνσταντίνα	Υπάλ. Γραφείου
5	ΜΕΝΤΖΕΛΟΠΟΥΛΟΥ	Βασιλική	Υπάλ. Γραφείου
6	ΧΡΙΣΤΟΔΟΥΛΟΠΟΥΛΟΣ	Αναστάσιος	Συντηρητής
7	ΠΕΡΟΥΛΑΚΗΣ	Αλέξανδρος	Βοηθ. Συντηρητή
8	ΚΑΡΜΑΛΗΣ	Κωνσταντίνος	Βοηθ. Συντηρητή
9	ΑΘΑΝΑΣΟΠΟΥΛΟΥ	Χρυσάνθη	Προιστ. Πλυντ&Λιν
10	ΑΝΤΩΝΟΠΟΥΛΟΥ	Γκόλφω	Πρακτική ΤΕΙ
11	ΘΕΟΔΩΡΙΤΣΗ	Δήμητρα	Θυρωρός Α'
12	ΚΑΜΗΤΣΟΥ	Στυλιανή	Θυρωρός Β'
13	ΝΙΚΟΛΟΠΟΥΛΟΣ	Σωτήριος	Υπομαίτρ
14	ΣΠΗΛΙΟΣ	Θεόδωρος	Μάγειρας Α'
15	ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΥ	Ευθυμία	Μπουφεζής Α'
16	ΟΥΕΡΚΟΥ	Αϊναλέμ	Λαντζέρα
17	ΑΘΑΝΑΣΑΤΟΥ	Ελισσάβετ	Σερβιτόρος
18	ΤΣΑΠΑΛΟΥ	Παρασκευή	Βοηθ. Σερβιτόρου
19	ΙΩΑΝΝΟΥ	Μαρία	Καμαριέρα
20	ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥ	Κων/να	Καμαριέρα
21	ΤΣΕΛΕΠΗ	Μαρίκα	Καμαριέρα
22	ΛΩΛΗΣ	Μάρκος	Θυρωρός Α'
23	ΚΑΛΚΑΒΟΥΡΑΣ	Νικόλαος	Μάγειρας Β'
24	ΦΩΤΑΚΗ	Διαμάντω	Βοηθ. Μπουφέ
25	ΒΛΑΧΟΣ	Ιωάννης	Σερβιτόρος
26	ΓΕΩΡΓΑΚΟΠΟΥΛΟΣ	Ιωάννης	Βοηθ. Σερβιτόρου
27	ΓΚΟΥΝΤΑΣ	Δημήτριος	Βοηθ. Σερβιτόρου
28	ΜΑΝΙΑΤΗ	Διονυσία	Καμαριέρα
29	ΤΣΙΓΟΥΡΗ	Χριστίνα	Καθ. Κοιν. Χώρων
30	ΜΥΛΩΝΑΣ	Σπυριδων	Θυρωρός Α'
31	ΜΠΑΡΛΑΣ	Στέφανος	Μάγειρας Β'
32	ΚΟΡΔΑ	Κρήνη	Βοηθ. Σερβιτόρου
33	ΜΑΝΤΕΛΗΣ	Σπυριδων	Βοηθ. Σερβιτόρου
34	ΣΠΗΛΙΩΤΟΠΟΥΛΟΥ	Ελένη	Βοηθ. Σερβιτόρου
35	ΧΡΙΣΤΟΠΟΥΛΟΣ	Ιωάννης	Βοηθ. Σερβιτόρου
36	ΔΗΜΗΤΡΟΠΟΥΛΟΥ	Βασιλική	Βοηθ. Μπουφέ
37	ΑΣΗΜΩΣΗ	Ιωάννα	Καμαριέρα
38	ΜΕΝΥΧΤΑ	Βασιλική	Καμαριέρα
39	ΠΑΠΑΔΕΛΗ	Ευλαμπία	Θυρωρός Α'
40	ΦΡΑΝΤΖΗΣ	Βασίλειος	Βοηθ. Μπουφέ
41	ΠΑΠΑΓΕΩΡΓΟΠΟΥΛΟΣ	Χρήστος	Σερβιτόρος
42	ΠΑΠΑΔΗΜΗΤΡΙΟΥ	Αννα	Σερβιτόρος
43	ΤΟΛΙΑΣ	Ιωάννης	Σερβιτόρος
44	ΔΙΠΛΑΡΟΥ	Μαρία	Καμαριέρα
45	ΜΗΤΡΟΠΟΥΛΟΥ	Μηλιά	Καμαριέρα
46	ΧΡΥΣΑΝΘΑΚΟΠΟΥΛΟΥ	Χριστίνα	Καμαριέρα

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΜΕΝΤΖΕΛΟΠΟΥΛΟΥ Α.Ε.
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ "ΑΣΤΗΡ"
 ΑΓ. ΑΝΔΡΕΟΥ 16 - ΠΑΤΡΑ
 ΤΗΛ. 26105277502
 Α.Φ.Μ. 094027097 Α' Α.Ο.Υ. ΠΑΤΡΩΝ

2.10 ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΨΥΧΑΓΩΓΙΑΣ ΚΑΙ ΑΘΛΗΣΗΣ

Το τμήμα αυτό έχει σκοπό να οργανώσει το χρόνο των τουριστών, έτσι ώστε η παραμονή τους στο ξενοδοχείο να είναι ευχάριστη.

Το τμήμα οργανώνει εορταστικές βραδιές και εκδηλώσεις, όπως και διάφορες αθλητικές δραστηριότητες για τους πελάτες του ξενοδοχείου.

2.11 ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

Συχνά συναντάται με τον τίτλο τμήμα πωλήσεων, παρ' όλο που οι πωλήσεις είναι υποσύνολο του ευρύτερου συνόλου marketing. Στην περίπτωση που δεν υπάρχει τμήμα marketing, ο κύριος όγκος των πωλήσεων διεκπεραιώνεται από τη διεύθυνση, παραμενόντων των άλλων λειτουργιών του marketing (έρευνα αγοράς, διαφήμιση, προώθηση πωλήσεων, δημόσιες σχέσεις, κλπ) σε υποβάθμιση.

2.12 ΠΗΓΕΣ ΑΝΕΥΡΕΣΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΑΠΟ ΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ASTIR

Ο εντοπισμός και η προσέλκυση των κατάλληλων υποψηφίων είναι το πρώτο στάδιο της διαδικασίας πρόσληψης. Η πραγματική επιτυχία συνίσταται στην εξεύρεση ανθρώπων με προσόντα και εμπειρία ανάλογη με αυτήν που η κενή θέση απαιτεί. Χρειαζόμαστε λοιπόν, ένα σαφές σχέδιο δράσης, πριν αρχίσουμε να ψάχνουμε τους κατάλληλους υποψήφιους, έχοντας πάντοτε υπ' όψιν μας ότι η προσπάθεια και η προσοχή απαιτούνται όχι μόνο για την κάλυψη των πιο σημαντικών διοικητικών θέσεων μιας εταιρείας αλλά κάθε φορά που μια νέα πρόσληψη πρόκειται να πραγματοποιηθεί.

Οι πιο συνηθισμένες πηγές άντλησης εκπαιδευμένου προσωπικού είναι :

- Οι συστάσεις από τους ήδη υπάρχοντες υπαλλήλους μας.
- Νυχτερινές τεχνικές και επαγγελματικές σχολές.

- Οι αγγελίες και οι καταχωρήσεις σε εφημερίδες ή εμπορικές και επαγγελματικές εκδόσεις.
- Η έρευνα στα τοπικά γραφεία ευρέσεως εργασίας.
- Η συνεργασία με γραφεία συμβούλων επιχειρήσεων.
- Η επικοινωνία με παρόμοιες επιχειρήσεις που προβαίνουν σε μείωση προσωπικού.
- Κρατικοί οργανισμοί απασχολήσεως.
- Εργατικές και επαγγελματικές ενώσεις.
- Αιτήσεις απ' ευθείας στην επιχείρηση.
- Προκηρύξεις.
- Διαφήμιση.

Στην συνέχεια θα πρέπει ο κάθε υπάλληλος να συμπληρώσει ένα ερωτηματολόγιο ή έντυπο αίτησης, να δώσει συνέντευξη και βιογραφικό σημείωμα για να μπορεί να γίνει η πρόσληψή του. Τέλος υπάρχει η πρόσληψη με δοκιμή που επιτρέπει στην επιχείρηση να διαπιστώσει τις ικανότητες του και να βεβαιωθεί ότι ικανοποιεί με τα προσόντα του, τις απαιτήσεις της θέσης στην οποία τοποθετήθηκε και για την οποία προσλήφθηκε.

Γενικά το προσωπικό του ξενοδοχείου εκπαιδεύεται συνεχώς γιατί γίνεται έλεγχος από τον αντίστοιχο τμηματάρχη. Εκπαίδευση είναι «η οργανωμένη διαδικασία σύμφωνα με την οποία οι άνθρωποι αποκτούν γνώσεις και δεξιότητες για ένα ορισμένο σκοπό». Ο βασικός σκοπός της επαγγελματικής εκπαίδευσης είναι η κατάρτιση προσώπων κατάλληλων για χρήσιμα επαγγέλματα. Παραδείγματος χάρη, ο σέφ ελέγχοι τους λαντζέρηδες, μάγειρες και αυτό γίνεται γραπτώς κάθε 3 μήνες ή κάθε 6 μήνες. Στη συνέχεια γίνεται αναφορά στον F/B(Food&Beverage Manager) και σε κάθε συνάντηση γίνεται αξιολόγηση του εργαζόμενου.

Το ίδιο ισχύει με την προισταμένη ορόφων η οποία ελέγχει τα δωμάτια, τους ορόφους και τις βλάβες και απευθύνεται στο τμήμα συντήρησης.

Τέλος ο στόχος κάθε επιχείρησης είναι το μέγιστο κέρδος με τα λιγότερα έξοδα και η διαχρονική εξέλιξη του ξενοδοχείου. Κάθε επιχείρηση θέλει να εξελιχθεί θετικά σύμφωνα με τις απαιτήσεις των πελατών. Αν δεν ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις των πελατών, αυτό έχει δυσμενείς συνέπειες στο ξενοδοχείο για αυτό προσπαθούν στα πλαίσια της λογικής να ανταπελξέθουν στις απαιτήσεις των πελατών με την καλύτερη εξυπηρέτηση. Γι' αυτό σε κάθε δωμάτιο συμπεριλαμβάνεται σε εμφανή θέση το παρακάτω ερωτηματολόγιο. Σύμφωνα με το οποίο ο πελάτης-τουρίστας εκφράζει τις αρνητικές ή θετικές εντυπώσεις του όσον αφορά το ξενοδοχείο. Οι απαντήσεις αξιολογούνται και παίρνονται σοβαρά υπόψη από τον διευθυντή του ξενοδοχείου Astir.

1=Κακά • 4=Άριστα
 1=Poor • 4=Excellent

1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

πρωινό
 breakfast

Το απόγευμα
 in the evening

Ποιότητα φαγητού
 Quality of food

Πρωινό / Breakfast

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Δείπνο / Lunch/Dinner

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Επιστροφή στο ξενοδοχείο Αστίρ
 Return to the Hotel Astir in the future?

Όχι / No

Ενημερώστε μας γιατί
 Please state why:

Εάν επιθυμείτε, μπορείτε να μας αφήσετε τη διεύθυνσή σας ή το e-mail σας:
 If you wish, you may leave your name, address and / or e-mail?

Σχόλια / Any comments:

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΑΣΤΗΡ ΠΑΤΡΑΣ

ΑΓΙΟΥ ΑΝΔΡΕΟΥ 16, 262 21 ΠΑΤΡΑ
 Tel.: (+30) 2610 277.502, (+30) 2610 276.311
 FAX: (+30) 2610 271.644
 e-mail: astir@pat.forthnet.gr
 www.hotelastirpatras.gr
 www.greekhotel.com/peloponnese/patra/astir

Ευχαριστούμε πολύ για τη βοήθειά σας
 Thank you very much for your time



**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ
 SURVEY**

Ευχαριστούμε που μας δίνετε την ευκαιρία να σας εξυπηρετούμε καλύτερα

Please take a moment to rate our services. Thank you for giving us the opportunity to be of service to you

Αρ. Δωματίου / Room No:

Ημερομηνία / Date:

Ποιός είναι ο λόγος της επίσκεψής σας;
 What is the reason for your visit to our hotel?

Επαγγελματικός
 Business

Αναψυχή
 Pleasure

Έχετε μείνει ξανά στο ξενοδοχείο Ασπίρ;
 Have you stayed at our hotel before?

Ποτέ
 Never

Μία φορά
 Once

Περισσότερες
 More than once

Τι επηρέασε την απόφασή σας να μείνετε στο ξενοδοχείο μας;
 What influenced your decision to stay to our hotel?

Σύσταση
 Recommendation

Προηγούμενη επίσκεψη
 Previous stay

Τοποθεσία (κέντρο)
 Situation (town center)

Εξυπηρετικό προσωπικό
 Courtesy of employees

Μη διαθέσιμα δωμάτια αλλού
 No availability elsewhere

Άλλο
 Other

Συνολικά πως θα βαθμολογούσατε το προσωπικό σε θέματα ευγένειας, εξυπηρέτησης, φιλικότητας;
 Overall, how would you rate our staff's hospitality? Friendliness, courtesy, responsiveness?

Άριστη
 Excellent

Καλή
 Good

Μέτρια
 Average

Κακή
 Poor

Έχετε σχόλιο για συγκεκριμένο μέλος του προσωπικού;
 Any comment on a specific member of staff?

Συνολικά πως θα βαθμολογούσατε την σχέση ποιότητας / τιμής;
 Overall, how would you rate the value for price paid?

Άριστη
 Excellent

Καλή
 Good

Μέτρια
 Average

Κακή
 Poor

ΑΙΘΟΥΣΕΣ σεμιναρίων-συνεδριών
 CONFERENCE Rooms-Banquet Rooms

α) Υπηρεσίες / Services

Άριστη
 Excellent

Καλή
 Good

Μέτρια
 Average

Κακή
 Poor

β) Εξοπλισμός / Equipment

Άριστη
 Excellent

Καλή
 Good

Μέτρια
 Average

Κακή
 Poor

Κατάσταση των δωματίων:
 Condition of rooms?

Άριστη
 Excellent

Καλή
 Good

Μέτρια
 Average

Κακή
 Poor

Παρεχόμενες υπηρεσίες δωματίου:
 Housekeeping services?

Άριστη
 Excellent

Καλή
 Good

Μέτρια
 Average

Κακή
 Poor

Bistro eliki (χειμώνα)

1=Κακά • 4=Άριστα

Bistro eliki (winter)

1=Poor • 4=Excellent

	1	2	3	4
Περιβάλλον Environment	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Σέρβις Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Μουσική Music	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Φαγητό / Ποτό Food / Drinks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ανδρόμεδα - Πισίνα (καλοκαίρι)

1=Κακά • 4=Άριστα

Roof garden Andromeda - Swimming pool Andromeda (summer)

1=Poor • 4=Excellent

	1	2	3	4
Περιβάλλον Environment	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Σέρβις Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Μουσική Music	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Φαγητό / Ποτό Food / Drinks	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.13 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΜΙΣΘΩΝ

2.13.1 ΣΧΕΣΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΚΑΙ ΜΙΣΘΩΝ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ASTIR

Η αξιολόγηση του έργου είναι ένα φορμαρισμένο σύστημα για τον καθορισμό της σχετικής αξίας σε χρήμα των έργων μέσα σε μια επιχείρηση. Περιλαμβάνει την ανάλυση του έργου από την οποία προκύπτει η περιγραφή κι η προδιαγραφή των έργων η κατάταξη τους με αξιολόγηση κι η μετατροπή της σχετικής αξίας σε οριστικά επίπεδα αμοιβής.

Οι βασικές δε αρχές για την αξιολόγηση του έργου είναι :

α. Να αξιολογείται το έργο κι όχι οι άνθρωποι που το εκτελούν, οι οποίοι μπορεί να έχουν υπερβολικά προσόντα ή να υπολείπονται σ' αυτά κάτι που μπορεί να' ναι λάθος του επόπτη ή της υπηρεσίας προσωπικού.

β. Κατά την αξιολόγηση του έργου να χρησιμοποιείται η συνδυασμένη κρίση διαφόρων ατόμων καταρτισμένων στην ενέργεια αυτή για να μειωθεί έτσι η πιθανότητα σοβαρών λαθών.

γ. Η ακρίβεια στην κατάταξη του έργου εξαρτάται από την ακρίβεια των βασικών στοιχείων γι' αυτό κάτι που μπορεί να επιτευχθεί μ' ένα κατανοητό πρόγραμμα ανάλυσης του έργου.

2.13.2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΑΜΟΙΒΩΝ

Η ανάλυση του συστήματος αμοιβών περιλαμβάνει όλους τους δυνατούς παράγοντες που επηρεάζουν είτε λίγο είτε πολύ τις αποδοχές των εργαζομένων στις ξενοδοχειακές και εν γένει στις επιχειρήσεις που ασχολούνται με την εξυπηρέτηση τουριστών. Οι αμοιβές δεν επηρεάζονται μόνο απ' αυτούς τους παράγοντες αλλά και από φιλοδωρήματα, ποσοστά κ.α. Τα συστήματα αμοιβών είναι : **1) Η αμοιβή με βάση τη χρονική διάρκεια της εργασίας, 2) Αμοιβή**

σύμφωνα με την απόδοση και 3) Αμοιβή με βραβείο ή δώρο (Bonus) αυτά ισχύουν στο ξενοδοχείο Astir.

ΓΕΝΙΚΑ

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να γίνει αναφορά στο Astir και να επισημάνουμε ότι έχει πιστωποίηση για το ξενοδοχείο γενικά με ISO 9001 αλλά και HACCP τα επισιτιστικά τμήματα. Και συνεχίζουμε προκειμένου αυτό να γίνει κατανοητό θα αναφερθούμε με συντομία στις ακόλουθες έννοιες.

Πολλές φορές υπάρχει σύγχυση μεταξύ των εννοιών, Διασφάλιση Ποιότητας, Έλεγχος Ολικής Ποιότητας και Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.

Σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001 :

Διασφάλιση Ολικής Ποιότητας είναι οι σχεδιασμένες και συστηματικά απαραίτητες ενέργειες, οι οποίες παρέχουν επαρκή εμπιστοσύνη ότι το προϊόν ή η υπηρεσία θα ικανοποιήσουν τις δεδομένες απαιτήσεις για ποιότητα. Σκοπός της διασφάλισης ποιότητας είναι η εξασφάλιση της ποιότητας του προϊόντος ώστε ο πελάτης να μπορεί να το αγοράσει με εμπιστοσύνη και να το χρησιμοποιήσει για μεγάλο χρονικό διάστημα με ικανοποίηση.

Τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας λειτουργούν βασιζόμενα σε τυποποιημένες αρχές που καθορίζονται από εθνικά ή διεθνή πρότυπα όπως ISO 9001. Οι βασικότερες αρχές που διέπουν τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας είναι τα εξής :

- Υπάρχει προγραμματισμός της ποιότητας, δηλαδή προδιαγράφεται εκ των προτέρων τι πρέπει να γίνει.
- Κάθε τι υλοποιείται με βάση προδιαγραμμένες ενέργειες.
- Τηρούνται αρχεία στα οποία αποτυπώνονται-καταγράφονται όλα τα δεδομένα.
- Πραγματοποιούνται έλεγχοι επίτευξης των προδιαγραμμένων και υλοποιούνται τυχόν διορθωτικές ενέργειες.

Έλεγχος Ολικής Ποιότητας είναι ένα αποτελεσματικό σύστημα για την ολοκλήρωση της ποιοτικής ανάπτυξης, της διατήρησης της ποιότητας και της βελτίωσης των διαφόρων τμημάτων της επιχείρησης. Στόχος είναι η

ικανοποίηση των πελατών με την παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών στα πιο οικονομικά επίπεδα.

Όπως γίνεται φανερό από τους παραπάνω ορισμούς οι έννοιες Διασφάλισης της Ποιότητας και Έλεγχος Ολικής Ποιότητας είναι συνώνυμες και εκφράζουν λίγο πολύ το ίδιο περιεχόμενο. Ο Έλεγχος Ολικής Ποιότητας καλύπτει τη Διασφάλιση Ποιότητας καθώς περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες της διασφάλισης της ποιότητας σ' ένα ολοκληρωμένο σύστημα και επεκτείνεται και στην βελτίωση της επιχείρησης

Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι μια δομημένη προσπάθεια να επαναπροσδιορίζουμε την συμπεριφορά της επιχείρησης μας, να σχεδιάσουμε και να εφαρμόσουμε πρακτικές, οι οποίες θα οδηγήσουν στη δημιουργία μιας νοοτροπίας, ανοικτής και χωρίς φόβο, όπου οι εργαζόμενοι θα παίρνουν πρωτοβουλίες και θα επιλύσουν προβλήματα προς ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη.

Όπως είναι φανερό από τον παραπάνω ορισμό, η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι μια ολοκληρωμένη φιλοσοφία διοίκησης των επιχειρήσεων, η οποία έχει ως στόχους :

1. Την μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των αναγκών του πελάτη.
2. Την συνεχή απομάκρυνση από την επιχείρηση των δραστηριοτήτων που δεν προσθέτουν αξία στο παραγόμενο προϊόν ή την προσφερόμενη υπηρεσία.

Η ΔΟΠ δεν είναι απλά η εφαρμογή ενός δυναμικού συστήματος διοίκησης, είναι η ενσωμάτωση στον οργανισμό της νοοτροπίας: **Συνεχής Βελτίωση σ' όλους τους τομείς.**

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ISO 9001-HACCP ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

3.1 ΕΦΑΡΜΟΓΗ

Το Εγχειρίδιο για την Ποιότητα περιγράφει το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας και HACCP που έχει αναπτυχθεί για τη " **λειτουργία της ξενοδοχειακής μονάδας ΑΣΤΗΡ**". Το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας και HACCP που εφαρμόζεται από την εταιρεία, έχει αναπτυχθεί λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2000.

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας έχει συνταχθεί σύμφωνα με την δομή του προτύπου ISO 9001:2000 περιγράφοντας τον τρόπο με τον οποίο το ξενοδοχείο έχει καλύψει κάθε απαίτηση του προτύπου και κάνοντας αναφορά στις επιμέρους εργασίες που εφαρμόζονται.

Οι τροποποιήσεις που δίνονται να επέλθουν στο παρόν Εγχειρίδιο Ποιότητας παρακολουθούνται σύμφωνα με τη Διαδικασία Ελέγχου Εγγράφων.

Σημείωση : (α) Τροποποιήσεις των παραρτημάτων του παρόντος εγχειριδίου (που δεν τροποποιούν τις βασικές λειτουργίες της εταιρείας) δεν αποτελούν αφορμή για την επανέκδοσή του. Οι τυχόν τροποποιήσεις των παραρτημάτων αποτυπώνονται στις προγραμματισμένες ή έκτατες επανεκδόσεις του εγχειριδίου μετά από απόφαση της ανωτάτης διοίκησης του ξενοδοχείου.

(β) Στο παρόν Εγχειρίδιο Διαχείρισης της Ποιότητας, οποιαδήποτε αναφορά σε εργαζόμενο, υπεύθυνο κ.λ.π στο αρσενικό γένος, γίνεται μόνο χάρις συντομίας, δεν έχει υποτιμητική πρόθεση και ισχύει προφανώς και για το θυληκό γένος.

3.2 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Κάθε επιχείρηση έχει τον Γενικό Διευθυντή, την Ομάδα Ποιότητας, τον Υπεύθυνο Διαχείρισης της Ποιότητας και τον Υπεύθυνο HACCP.

Η Διοίκηση της Επιχείρησης ορίζει ως Εκπρόσωπο της Διοίκησης τον Υπεύθυνο της Ποιότητας, ο οποίος ανεξάρτητα από τις άλλες αρμοδιότητές του, έχει την ευθύνη και δικαιοδοσία για τα ακόλουθα θέματα :

1. την εξασφάλιση ότι καθιερώνονται, τίθενται σε εφαρμογή και διατηρούνται οι διεργασίες που χρειάζονται για το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας & HACCP ,

2. τη γραπτή ενημέρωση της Ανώτατης Διοίκησης σχετικά με την επίδοση του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας & HACCP και με οποιαδήποτε ανάγκη για βελτίωση, και

3. την εξασφάλιση της προαγωγής της ενημέρωσης της Επιχείρησης για τις απαιτήσεις των πελατών.

Στη συνέχεια ο Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας της επιχείρησης σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο HACCP και τα υπόλοιπα μέλη της Ομάδας Ποιότητας, κατ' ελάχιστον σε ετήσια βάση συλλέγουν τα παρακάτω στοιχεία :

1. αποτελέσματα εσωτερικών επιθεωρήσεων
2. αποτελέσματα επιθεωρήσεων από επιθεωρήσεις τρίτων
3. παράπονα πελατών ή γενικότερες πληροφορίες από τους πελάτες
4. στοιχεία για τα προβλήματα (μη-συμμορφώσεις) που παρουσιάστηκαν κατά την παραλαβή προϊόντων από Προμηθευτές ή την παραγωγή.

Στην Έκθεση Ανασκόπησης αναλύονται (ανά περίπτωση) τα παρακάτω θέματα :

A. Αποτελέσματα Επιθεωρήσεων

A1. Εσωτερικές Επιθεωρήσεις : εξετάζονται πιθανές ανάγκες τροποποιήσεων του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας & HACCP

A2. Επιθεωρήσεις από Φορέα Πιστοποίησης ή τρίτους : λαμβάνονται υπόψη οι παρατηρήσεις του Φορέα Πιστοποίησης ή τρίτων και γίνονται οι απαραίτητες άμεσες και μακροχρόνιες διορθωτικές ενέργειες.

B. Παράπονα Πελατών/διορθωτικές ενέργειες-Στοιχεία ικανοποίησης πελατών

Γίνεται προσπάθεια για την κατηγοριοποίηση των παραπόνων και τη συνολική ανάλυση αιτιών με σκοπό τη λήψη μακροχρόνιων διορθωτικών ενεργειών. Παράλληλα, παρατίθενται στοιχεία/πληροφορίες σχετικά με την αντίληψη των πελατών για την Επιχείρηση και τα προϊόντα της.

Γ. Μη συμμορφώσεις/διορθωτικές ενέργειες

Αναλύονται/ κατηγοριοποιούνται οι Μη-Συμμορφώσεις και οι αποκλίσεις από τα κρίσιμα σημεία ελέγχου (όρια αποδοχής), και εάν απαιτείται, λαμβάνονται μέτρα για την αποφυγή επανάληψής του.

Δ. Επιδόσεις Προμηθευτών-Συνεργατών

Αναλύονται οι επιδόσεις των συνεργατών με σκοπό να διαπιστωθεί η ανάγκη συνέχισης της συνεργασίας.

Ε. Αποτελέσματα μετρήσεων διεργασιών

Εξετάζονται τα αποτελέσματα των μετρήσεων διεργασιών και η πορεία των ενεργειών βελτίωσης- πρόληψης σε σύγκριση με την υφιστάμενη πολιτική για τη ποιότητα και τους αντικειμενικούς σκοπούς και στόχους για την ποιότητα.

ΣΤ. Προτάσεις Προληπτικών Ενεργειών

Παρατίθενται νέες προτάσεις και εξετάζεται η πορεία των προληπτικών ενεργειών που έχουν ήδη ενεργοποιηθεί.

Ζ. Επικείμενες αλλαγές στη δραστηριότητα της Επιχείρησης

Η. Πορεία ενεργειών προηγούμενων ανασκοπήσεων

Καταγράφεται η πορεία των ενεργειών που τέθηκαν σε προηγούμενες ανασκοπήσεις και προτείνονται νέοι αντικειμενικοί σκοποί για την ποιότητα.

Θ. Ανάγκες σε ανθρώπινους και υλικούς πόρους-Εκπαίδευσης

Αναλύεται ο φόρτος εργασίας και πιθανές μελλοντικές αλλαγές του απαιτούν ανθρώπινους και υλικούς πόρους. Οι πόροι αυτοί καταγράφονται σε συνάρτηση με

το κόστος που σημαίνουν για την Επιχείρηση. Παράλληλα, προτείνονται ανάγκες σε εκπαίδευση συγκεκριμένου προσωπικού.

Τα παραπάνω καταγράφονται σε σχετική έκθεση ενώ επισυνάπτονται και σχετικά διαγράμματα (ιστογράμματα, pie charts κλπ) που δίνουν την οπτική εικόνα των επιδόσεων της Επιχείρησης. Σε όλες τις παραγράφους της παραπάνω έκθεσης και για όσες ενέργειες αποφασίστηκε να εφαρμοστούν διορθωτικές ενέργειες καταγράφονται οι υπεύθυνοι και ο χρόνος υλοποίησης αυτών.

Τέλος η Ομάδα Ποιότητας απαρτίζεται από στελέχη της Επιχείρησης που συγκαλούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα με σκοπό να ορίσουν, να αναλύσουν και να επιλύσουν συγκεκριμένα θέματα του αντικειμένου τους. Τα θέματα αυτά σχετίζονται με τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών του ξενοδοχείου, την ομαλή λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας, καθώς και τη συλλογή ικανών στοιχείων σχετικά με την απόδοση του Συστήματος και των σημείων που χρήζουν βελτίωσης.

Η Ομάδα Ποιότητας είναι το ανώτατο συλλογικό όργανο ποιότητας της Επιχείρησης. Στην Ομάδα Ποιότητας μπορεί να συμμετέχουν και άλλα στελέχη που κρίνονται απαραίτητα από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης της Ποιότητας ή τη Γενική Διεύθυνση .

Συγκεκριμένα, το κάθε μέλος της Ομάδας Ποιότητας (ως εκπρόσωπος του Υπευθύνου Διαχείρισης της Ποιότητας στην οργανωτική μονάδα στην οποία ανήκει) οφείλει :

- να ευαισθητοποιήσει το προσωπικό του Τμήματός του σε ζητήματα ποιότητας,
- να βελτιώσει την επικοινωνία μεταξύ του προσωπικού στο Τμήμα του και τα υπόλοιπα Τμήματα της Επιχείρησης,
- να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των διεργασιών/ διαδικασιών στο Τμήμα του,

- να συμβάλει θετικά στη μείωση των μη-συμμορφώσεων που εμφανίζονται, τόσο στην εφαρμογή των Διαδικασιών βάση των οποίων εργάζεται το προσωπικό των επιμέρους Τμημάτων όσο και στις ελλείψεις των εγκατεστημένων μηχανισμών / διαδικασιών.

3.3 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΓΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ISO 9001 ΚΑΙ HACCP

Το ξενοδοχείο Astir θεωρεί ότι η εκπαίδευση των εργαζομένων της είναι θεμελιώδους σημασίας για τη συνέχιση της επιτυχίας της. Κάθε εργαζόμενος είναι υπεύθυνος για την προσωπική επαγγελματική του ανάπτυξη κυρίως μέσω της εργασίας του, αλλά και της αποτελεσματικής και αποδοτικής σχέσης του με τους συνεργάτες και τον προϊστάμενό του.

Η εκπαίδευση που παρέχει η Επιχείρηση, είναι μία σημαντική ευκαιρία που δίνεται στους εργαζόμενους να εμπλουτίσουν και να αναπτύξουν τόσο τις γνώσεις τους όσο και τις επαγγελματικές ικανότητές τους, προς όφελος της Επιχείρησης αλλά και προς όφελος δικό τους.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα της Επιχείρησης ανταποκρίνεται στις κάθε είδους ανάγκες που έχουν οι εργαζόμενοι, στα πλαίσια της μακροπρόθεσμης ικανότητάς τους να αντεπεξέλθουν στις απαιτήσεις των καθορισμένων ειδικών καθηκόντων τους.

Όταν ένας νέος υπάλληλος προσλαμβάνεται στην Επιχείρηση, ο Γενικός Διευθυντής (ή ο Υπεύθυνος του Τμήματος όπου θα ενσωματωθεί ο νέος υπάλληλος) με βάση των απαιτήσεων που αναφέρονται στη Περιγραφή Θέσης Εργασίας (προϋποθέσεις/προδιαγραφές θέσης) και λαμβάνοντας υπόψη τα τυπικά προσόντα καθώς και την προηγούμενη εμπειρία και γνώσεις του υπαλλήλου, καθορίζει πρόγραμμα εκπαίδευσης. Το πρόγραμμα αυτό διεκπεραιώνεται από τον ίδιο, παλαιότερους υπαλλήλους ή εξωτερικούς εκπαιδευτές.

Ο νέος υπάλληλος εκπαιδεύεται πάντα στις αρχές του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας & HACCP της Επιχείρησης και (όπου απαιτείται) στα γενικά μέτρα υγιεινής και ασφάλειας. Παράλληλα, ενημερώνεται για τα κρίσιμα σημεία ελέγχου και τους κινδύνους για τα προϊόντα.

Σημείωση : (α) Το προσωπικό του χώρου τροφίμων, θα πρέπει να είναι εκπαιδευμένο σε «**βασικές αρχές υγιεινής και ασφάλειας των τροφίμων**» σύμφωνα με το εκπαιδευτικό πρόγραμμα του ΕΦΕΤ και να έχει τη βεβαίωση που του χορηγείται από τον ΕΦΕΤ για την τεκμηρίωση της εκπαίδευσής του. Επίσης, το προσωπικό θα πρέπει να είναι εκπαιδευμένο και στις οδηγίες εργασίας ανάλογα με τη θέση εργασίας και την υπευθυνότητα που έχει στην επιχείρηση.

(β) Παράλληλα, το προσωπικό θα πρέπει να είναι εκπαιδευμένο για την σωστή εφαρμογή του προγράμματος καθαρισμού και απολύμανσης στους χώρους και στον εξοπλισμό, έτσι ώστε να πετυχαίνεται αποτελεσματικά ο καθαρισμός αλλά και να μη επιμολύνονται τα τρόφιμα.

Το προσωπικό της Επιχείρησης εκπαιδεύεται :

- με ειδικά σεμινάρια από έμπειρα στελέχη της Επιχείρησης ή εξειδικευμένους εξωτερικούς συνεργάτες/φορείς,
- παρακολουθώντας την εκτέλεση εργασιών ή την παροχή υπηρεσιών σε πελάτες από παλαιότερα στελέχη της Επιχείρησης.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας διατηρεί αρχείο εκπαίδευσης για κάθε εργαζόμενο στην Επιχείρηση. Για τον λόγο αυτό συμπληρώνει το Ατομικό Δελτίο Εκπαίδευσης Εργαζομένου μετά την πρόσληψη κάποιου ατόμου στο προσωπικό της Επιχείρησης και ενημερώνει το ίδιο έντυπο μετά από κάθε είδους εκπαίδευση (του εκάστοτε εργαζομένου), με τα παρακάτω στοιχεία :

1. το αντικείμενο του εκπαιδευτικού προγράμματος,
2. την ημερομηνία διεξαγωγής του,
3. το όνομα του εκπαιδευτή,
4. τυχόν παρατηρήσεις σχετικά με την απόδοση του εκπαιδευόμενου.

3.4 ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Η πολιτική της επιχείρησης στα θέματα Ποιότητας περιγράφεται στο Εγχειρίδιο για την Ποιότητα του ξενοδοχείου Astir, τα οποία μου τα παρείχε σε ηλεκτρονική μορφή. Με την βοήθεια του εγχειριδίου βλέπουμε ότι :

- Προσδιορίζει το αντικείμενο του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας και HACCP.
- Περιγράφει τον τρόπο αντιμετώπισης και κάλυψης όλων των απαιτήσεων που τίθενται από το πρότυπο ISO 9001:2000 παραπέμποντας τις επιμέρους διαδικασίες του συστήματος.
- Περιγράφει τις αλληλεπιδράσεις των εργασιών του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και HACCP.

3.5 ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ

Όλα τα έγγραφα και δεδομένα, που σχετίζονται με το Σύστημα Διαχείρισης και HACCP και κατεπέκταση με τις λειτουργίες του ξενοδοχείου, ελέγχονται σύμφωνα με τεκμηριωμένη Διαδικασία. Πρωτεύων σκοπός του ελέγχου εγγράφων και δεδομένων του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας και HACCP είναι να εξασφαλίζει ότι :

- Όπου εκτελούνται εργασίες ουσιώδεις για την αποτελεσματική διαδικασία του Συστήματος για την Ποιότητα, οι σχετικές εκδόσεις των κατάλληλων εγγράφων είναι διαθέσιμες σε όλες τις θέσεις εργασίας.
- Έγγραφα που έχουν πάψει να ισχύουν ή και να είναι παρωχημένα αποσύρονται αμέσως από τα σημεία της διανομής ή χρήσης τους ή σε αντίθετη περίπτωση δεν είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν κατά λάθος.
- Οποιαδήποτε παρωχημένα έγγραφα που τηρούνται για νομική χρήση ή και για σκοπούς διατήρησης της γνώσης αναγνωρίζονται κατάλληλα.

Όλα τα έγγραφα που υπάγονται στο Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας και HACCP πριν την έκδοσή τους συντάσσονται και ανασκοπούνται ως προς την

επάρκεια τους από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης της Ποιότητας και τους υπεύθυνους θέσεων και εγκρίνονται από τον Γενικό Διευθυντή σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην σχετική Διαδικασία.

3.6 ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΩΝ

Όλα τα αρχεία που προκύπτουν από την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας και HACCP διατηρούνται σε καλή κατάσταση και τηρούνται από τους κατά περίπτωση αρμόδιους σύμφωνα με τα αναφερόμενα στις σχετικές διαδικασίες.

Πρόσβαση στο σύνολο των αρχείων έχουν η Γενική Διεύθυνση, ο Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας, ο Υπεύθυνος HACCP και οι κατά περίπτωση εσωτερικοί ή εξωτερικοί επιθεωρητές του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας και HACCP καθώς και όργανα ελέγχου της πολιτείας.

Το σύνολο των αρχείων που προκύπτουν από την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας και HACCP αναφέρονται στην σχετική διαδικασία του συστήματος.

Παράλληλα όλα τα αρχεία Ποιότητας περιγράφονται στις Διαδικασίες /Οδηγίες όπου αναφέρονται και τηρούνται για όσο χρόνο ορίζουν οι σχετικές Διαδικασίες (και τουλάχιστον για 5 έτη) και η Εθνική και Κοινοτική Νομοθεσία.

3.7 ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΗΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑ

Μέσω της συστηματικής ανίχνευσης των απαιτήσεων των πελατών της (όπως προκύπτει από την δοκιμή HACCP) και της εκτέλεσης διεργασιών με τρόπο συνεπή στις απαιτήσεις αυτές, το ξενοδοχείο εξασφαλίζει την ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών του, έχοντας ως πρωτεύοντα σκοπό την αύξηση της ικανοποίησης τους, μέσω της διαρκούς βελτίωσης της Ποιότητας των παρεχόμενων Υπηρεσιών/Προϊόντων.

Το ξενοδοχείο ASTIR έχει καθορίσει μια Πολιτική Ποιότητας συνδεδεμένη με την φιλοσοφία της και τις ανάγκες της αγοράς καθώς και την ισχύουσα νομοθεσία.

Πρωτεύων σκοπός της Πολιτικής αυτής είναι η διασφάλιση παροχής Προϊόντων και Υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και στις προσδοκίες των πελατών του ξενοδοχείου.

Για την επίτευξη του ανωτέρου σκοπού η Επιχείρηση δεσμεύεται για :

- την διασφάλιση της υγείας και ασφάλειας των πελατών της για όσο διάστημα παραμένουν στο ξενοδοχείο
- την αντιμετώπιση του πελάτη, με σεβασμό και αξιοπρέπεια,
- τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και προϊόντων που παρέχει,
- την άμεση και με προθυμία ανταπόκριση στα αιτήματα των πελατών,
- τη διατήρηση σε άριστη κατάσταση των εγκαταστάσεων και της λειτουργίας του εξοπλισμού,
- τη συμμόρφωση με την ισχύουσα νομοθεσία.

Η συνολική ευθύνη για τη λειτουργία και την τήρηση του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας & HACCP, αλλά και η συνεχής βελτίωσή τους ώστε να ανταποκρίνονται κατά τον καλύτερο τρόπο στην παρούσα Πολιτική Ποιότητας, ανατίθεται στον Υπεύθυνο Διαχείρισης της Ποιότητας και τον Υπεύθυνο HACCP (αντίστοιχα), στους οποίους παρέχονται και οι σχετικές αρμοδιότητες.

Παράλληλα, η Ανώτατη Διοίκηση φροντίζει για τη συνεχή εκπαίδευση όλων των εργαζομένων με σκοπό αυτοί να συμβάλλουν στη διαρκή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας & HACCP με στόχο πάντοτε την καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας ως Εκπρόσωπος της Διοίκησης :

- Εξασφαλίζει την πληρότητα (σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2000) και την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας.

- Εξασφαλίζει ότι καθιερώνονται, τίθενται σε εφαρμογή και διατηρούνται οι διεργασίες που χρειάζονται για το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας.
- Συλλέγει ικανά στοιχεία σχετικά με την απόδοση του Συστήματος και των σημείων που χρήζουν βελτίωσης (συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων των πελατών της) και να τα εκθέτει στα πλαίσια της Ανασκόπησης από τη Διοίκηση.
- Εξασφαλίζει την προαγωγή της ενημέρωσης όλης της Επιχείρησης για τις απαιτήσεις των πελατών της.

Παράλληλα, η Διοίκηση του ξενοδοχείου έχει ορίσει τον Υπεύθυνο HACCP ως Συντονιστή της Ομάδας HACCP ο οποίος έχει καθιερωμένες υπευθυνότητες να :

- διασφαλίζει ότι το εγκαταστημένο σύστημα HACCP εφαρμόζεται και τηρείται,
- αναφέρεται στη διοίκηση του ξενοδοχείου σχετικά την αποτελεσματικότητα, καταλληλότητα και τις ανάγκες βελτίωσης του συστήματος HACCP, και
- οργανώνει τις εργασίες της Ομάδας HACCP.

3.8 ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Η Διοίκηση έχοντας τεκμηριώσει τον τρόπο εκτέλεσης των διεργασιών που σχετίζονται με την ποιότητα μέσω καταγεγραμμένων Διαδικασιών, Οδηγιών και Εγχειριδίων (συμπεριλαμβανομένων των δεδομένων που εισέρχονται καθώς και το επιθυμητό αποτέλεσμα της εκάστοτε ενέργειας) έχει διασφαλίσει ένα επίπεδο πληροφόρησης, το οποίο εξασφαλίζει μια ομαλή ροή εσωτερικής επικοινωνίας.

Η εσωτερική επικοινωνία επιτυγχάνεται μέσω διαρκών συναντήσεων των στελεχών, των τμημάτων και ανακοινώσεων στο προσωπικό για θέματα που άπτονται των καθημερινών πρακτικών.

Παράλληλα, μέσω των εσωτερικών επιθεωρήσεων έχει διασφαλιστεί ένα επίπεδο επικοινωνίας για το σύνολο των εμπλεκόμενων που αφορά την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας & HACCP.

3.9 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Η Διοίκηση, κατ' ελάχιστον σε ετήσια βάση ανασκοπεί το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας & HACCP, μετά από τη σύνταξη σχετικής έκθεσης από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης της Ποιότητας η οποία, μεταξύ άλλων δεδομένων, περιλαμβάνει την αξιολόγηση για βελτίωση και την ανάγκη για αλλαγές στο Σύστημα (συμπεριλαμβανομένων της πολιτικής και των αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα), ώστε να εξασφαλίζεται η συνεχιζόμενη καταλληλότητα, η επάρκεια και η αποτελεσματικότητά του.

Εισερχόμενα στην Ανασκόπηση. Τα εισερχόμενα στην Ανασκόπηση από τη Διοίκηση περιλαμβάνουν στοιχεία σχετικά με :

- αποτελέσματα εσωτερικών επιθεωρήσεων,
- αποτελέσματα επιθεωρήσεων από επιθεωρήσεις τρίτων (π.χ. Οργανισμούς Πιστοποίησης, όργανα ελέγχου της πολιτείας),
- παράπονα πελατών,
- στοιχεία για τα προβλήματα (μη-συμμορφώσεις) που παρουσιάστηκαν : α) κατά την παραλαβή προϊόντων και υπηρεσιών από προμηθευτές β) αποθήκευση, παραγωγή α' υλών προϊόντων, γ) παραγωγή γευμάτων, προβλήματα κατά την παροχή υπηρεσιών, προβλήματα κατά την υποστήριξη των λειτουργιών,
- επιδόσεις προμηθευτών προϊόντων,
- στατιστικά marketing, πωλήσεων (κρατήσεων),
- συντήρηση εξοπλισμού,
- προτάσεις βελτίωσης και προληπτικών ενεργειών,

- αποτελέσματα προηγούμενων ανασκοπήσεων,
- αξιολόγηση της ικανότητας του προσωπικού και ανάγκες εκπαίδευσης,
- στοιχεία για την πορεία των στόχων που είχαν τεθεί σε προηγούμενες ανασκοπήσεις,
- στοιχεία για νέα προϊόντα και υπηρεσίες που διατέθηκαν στους πελάτες,
- γενικότερα στοιχεία που συμβάλλουν στην αποτύπωση της παρούσας κατάστασης του επιπέδου ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών και συστάσεις για βελτίωση.

Εξερχόμενα από την Ανασκόπηση.

Η Έκθεση Ανασκόπησης υποβάλλεται στη Διοίκηση, η οποία εξάγει συμπεράσματα λαμβάνοντας τις αποφάσεις που σχετίζονται με τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος και των διεργασιών του και τη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών και των παραγόμενων προϊόντων που σχετίζονται με τις απαιτήσεις των πελατών.

Στη συνέχεια κατανέμει τους απαραίτητους πόρους και καθορίζει τους στόχους Ποιότητας για το επόμενο έτος επαναπροσδιορίζοντας και την πολιτική ποιότητας όταν αυτό κρίνεται απαραίτητο.

3.10 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ

3.10.1 Διάθεση πόρων

Για την αύξηση της ικανοποίησης των πελατών της, τη διαρκή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας & HACCP, καθώς και την ορθή διαχείριση και εκτέλεση κάθε εργασίας, η Επιχείρηση εντοπίζει τις απαιτήσεις σε μέσα και παρέχει πόρους, συμπεριλαμβανομένης της εκπαίδευσης του προσωπικού.

Η αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας & HACCP εξετάζεται μέσω της Ανασκόπησης από τη Διοίκηση και προγραμματισμένων εσωτερικών επιθεωρήσεων και λαμβάνονται κατάλληλες διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες.

3.10.2 Ανθρώπινοι Πόροι

Η Επιχείρηση θεωρεί ότι η εμπειρία και η εκπαίδευση των εργαζομένων της είναι θεμελιώδους σημασίας για τη συνέχιση της επιτυχίας της.

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα ανταποκρίνεται στις κάθε είδους ανάγκες που έχουν οι εργαζόμενοι στο πλαίσιο της μακροπρόθεσμης ικανότητάς τους να αντεπεξέλθουν στις απαιτήσεις των καθορισμένων ειδικών καθηκόντων τους ικανότητα, ενημέρωση και εκπαίδευση.

Κάθε εργαζόμενος εκπαιδεύεται σε θέματα που αφορούν τη γενικότερη διαχείριση της Ποιότητας, καθώς και σε ειδικά θέματα που σχετίζονται με τις διεργασίες/διαδικασίες που τον αφορούν.

Παράλληλα, η Διοίκηση φροντίζει για τη συστηματική ανίχνευση νέων αναγκών σε εκπαίδευση, έχοντας εξετάσει τους εκπαιδευτικούς πόρους που θα χρησιμοποιηθούν καθώς και το είδος της εκπαίδευσης για κάθε εργαζόμενο. Επίσης, εξετάζονται :

- τα αποτελέσματα της Ανασκόπησης του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας & HACCP, τα αποτελέσματα των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων των Επιθεωρήσεων από το Φορέα Πιστοποίησης και των επιθεωρήσεων από τα αρμόδια όργανα ελέγχου της πολιτείας,
- εάν έχουν γίνει πρόσφατες αλλαγές σε Διαδικασίες/Οδηγίες του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας & HACCP,
- εάν έχει ενταχθεί νέο προσωπικό σε θέση εργασίας,
- επαναλαμβανόμενα παράπονα πελατών που αφορούν συγκεκριμένες υπηρεσίες και δραστηριότητες.

Στη συνέχεια, καθορίζονται εκπαιδευτικά προγράμματα που σχετίζονται με γενικά θέματα (Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας & HACCP και δραστηριότητες που προκύπτουν από την εφαρμογή τους) και ειδικά θέματα, τα οποία άπτονται των καθημερινών καθηκόντων των εργαζομένων της ασφάλειας και υγιεινής των διαχειριζόμενων προϊόντων και των τρόπων βελτίωσης της εκτέλεσής τους.

Μετά το πέρας κάθε εκπαίδευσης, τα στοιχεία της εκπαίδευσης καταγράφονται σύμφωνα με τα αναφερόμενα στη σχετική Διαδικασία.

Η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης του προσωπικού γίνεται από τον Υπ. Διαχείρισης της Ποιότητας, τον Υπεύθυνο HACCP, και τη Γενική Διεύθυνση.

3.10.3 Υποδομή

Η Επιχείρηση διαθέτει και διατηρεί κατάλληλη υποδομή ανάλογη των απαιτήσεων συμμόρφωσης για τις υπηρεσίες που προσφέρει και τα προϊόντα που διαχειρίζεται:

- Οι εγκαταστάσεις είναι σύγχρονες και απόλυτα εναρμονισμένες στις απαιτήσεις της Εθνικής και Κοινοτικής Νομοθεσίας (ψυκτικοί θάλαμοι, χώροι υποστήριξης, χώροι υποδοχής, χώροι εστίασης, χώροι συνεδρίων κ.λ.π.). Παράλληλα, έχει εκπονηθεί μελέτη πυροπροστασίας η οποία έχει εγκριθεί από την Πυροσβεστική Υπηρεσία και έχουν χορηγηθεί αντίστοιχα Πιστοποιητικά Πυροπροστασίας.
- Ο εξοπλισμός που χρησιμοποιεί τόσο για τη διατήρηση των Α' υλών, των παραγόμενων προϊόντων και για την παροχή υποστήριξης όσο και για την αποδοτική διεκπεραίωση εσωτερικών λειτουργιών είναι σύγχρονος, κατάλληλος και αναβαθμίζεται συνεχώς (Υλικός: μηχανήματα παρασκευής γεύματος, σύγχρονοι χώροι κατάψυξης, αποθήκευσης των προϊόντων, κατασκευές και διαμορφώσεις χώρων κλπ. Λογισμικό: διαρκώς υπό αναβάθμιση για την κάλυψη των επίκαιρων αναγκών εξυπηρέτησης πελατών καθώς και για τις μετρήσεις των διεργασιών.

- Οι υπηρεσίες υποστήριξης (μυοκτονίες - απεντομώσεις - εργαστήρια ελέγχων, υποστήριξη λογισμικού, διαφημίσεις, συντηρήσεις κλπ) ελέγχονται συστηματικά για την αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της διαρκούς αξιολόγησης των προμηθευτών υπηρεσιών.

3.10.4 Περιβάλλον του Προϊόντος

Η Επιχείρηση φροντίζει, ώστε το περιβάλλον εργασίας να είναι κατάλληλο σύμφωνα με τις απαιτήσεις διαχείρισης των υπηρεσιών που προσφέρει και των προϊόντων που διαχειρίζεται ώστε να πληροί τους κανόνες ασφαλείας και υγιεινής γεγονός που επιτυγχάνεται μέσω καθαρισμών, απολυμάνσεων, μυοκτονίας και απεντώμοσης και της συστηματικής παρακολούθησης των διεργασιών παραλαβής, αποθήκευσης και διακίνησης.

Επίσης για την υγιεινή και ασφάλεια των εργαζομένων παρέχονται μέσα, όπως οροφοκομίας, διαχείρισης απορριμμάτων, ρουχισμός και λοιπά μέσα προφυλάξεων (γάντια κ.λ.π.).

3.11 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΝΕΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ & ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ ASTIR

Η διαδικασία του σχεδιασμού περιγράφει το σύνολο των ενεργειών και υπευθυνοτήτων που σχετίζονται με τη διεργασία σχεδιασμού και την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών.

Ο σχεδιασμός αναφέρεται σε :

- ανάπτυξη νέων έργων και προϊόντων/υπηρεσιών,
- τροποποιήσεις – βελτιώσεις υφισταμένων υπηρεσιών σημαντικής κλίμακας.

Η Επιχείρηση προγραμματίζει και ελέγχει το σχεδιασμό και την ανάπτυξη κάθε νέας υπηρεσίας/τροποποιήσεις/βελτιώσεις υφισταμένων υπηρεσιών σημαντικής κλίμακας. Οι προτάσεις για ανάπτυξη νέων υπηρεσιών ή βελτιώσεις/τροποποιήσεις υφισταμένων μπορούν να προέλθουν από: (α) κάθε εργαζόμενο στην εταιρεία που τις γνωστοποιεί στον αντίστοιχο Προϊστάμενο ή Διευθυντή στον οποίο αναφέρεται, (β) τους αρμοδίους Διευθυντές ή Προϊσταμένους, (γ) τη Διοίκηση της Εταιρείας που αναθέτει τη διενέργεια εισηγήσεων σε κατάλληλο στέλεχος.

Εισηγήσεις που σχετίζονται με σχεδιασμό και ανάπτυξη γίνονται από τους εν λόγω Διευθυντές/Προϊσταμένους/Στελέχη της Εταιρείας, με χρήση εσωτερικού σημειώματος ή άλλου εγγράφου. Στις εισηγήσεις περιλαμβάνονται (ενδεικτικά) τα ακόλουθα :

- προέλευση της απαίτησης (αφορμής) για την έναρξη της διεργασίας σχεδιασμού (π.χ. προτάσεις από πελάτες/άλλους ενδιαφερομένους, αποτελέσματα μετρήσεων ικανοποίησης πελατών, μη-συμμορφώσεις, βελτίωση του κόστους κ.ο.κ.),
- αναμενόμενο κόστος που σχετίζεται με την ανάπτυξη (π.χ. ανάλυση του κόστους για την ανάπτυξη του έργου),
- αναμενόμενο κόστος που σχετίζεται με την υλοποίηση (π.χ. ανάλυση των νέων θέσεων εργασίας, κ.λ.π.),

Η Γενική Διεύθυνση σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Διαχείρισης της Ποιότητας (ως εκπρόσωπο της Ομάδας Ποιότητας) ή άλλα στελέχη (όπου κριθεί σκόπιμο), ή τον Υπεύθυνο HACCP (ως συντονιστή της Ομάδας), αποφασίζουν για τους υπεύθυνους που θα αναλάβουν κάθε φάση του έργου.

Για κάθε νέο έργο ορίζεται Επικεφαλής του Έργου. Ο Επικεφαλής του Έργου, σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Διαχείρισης της Ποιότητας ή Υπεύθυνο HACCP (ανάλογα με τη περίπτωση), ετοιμάζει ένα Πρόγραμμα Σχεδιασμού, το οποίο :

- περιγράφει τα διαδοχικά βήματα (φάσεις) του σχεδιασμού,
- τις αντίστοιχες υπευθυνότητες,
- τους αντίστοιχους χρόνους ολοκλήρωσης,
- τους απαιτούμενους ελέγχους προόδου του σχεδιασμού τους απαιτούμενους ελέγχους επαλήθευσης,
- τους απαιτούμενους ελέγχους επικύρωσης.

Με ευθύνη του Επικεφαλής του συγκεκριμένου προς σχεδιασμό & ανάπτυξη έργου, ελέγχεται η επάρκεια των δεδομένων και αποσαφηνίζονται τα δεδομένα του σχεδιασμού, όταν αυτά είναι διφορούμενα, ατελή ή αλληλοσυγκρουόμενα. Τα δεδομένα του σχεδιασμού καταγράφονται στο πρόγραμμα σχεδιασμού.

Αποτελέσματα τώρα του σχεδιασμού αναφέρονται και είναι τα εξής :

- η περιγραφή της υπηρεσίας, η οποία σχεδιάσθηκε,
- ο τρόπος και οι συνθήκες παροχής της υπηρεσίας,
- οι οδηγίες που αναπτύχθηκαν για τη συγκεκριμένη υπηρεσία,
- ο εξοπλισμός που θα χρησιμοποιηθεί καθώς και ο προσδιορισμός των συνοδευτικών υπηρεσιών/προϊόντων, και
- ο τρόπος ελέγχου της νέας υπηρεσίας.

Τα αποτελέσματα του σχεδιασμού, με ευθύνη του Υπεύθυνου Διαχείρισης της Ποιότητας, ενσωματώνονται στο γραπτό Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας ώστε να αναθεωρηθούν. Επίσης γίνεται έλεγχος έχοντας σαν στόχο την επιβεβαίωση ότι τα αποτελέσματα του σχεδιασμού ικανοποιούν τις αντίστοιχες απαιτήσεις (δεδομένα σχεδιασμού).

3.11.1 ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ

Ο Υπεύθυνος HACCP σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Διαχείρισης της Ποιότητας, υπό την εποπτεία του Γενικό Διευθυντή του ξενοδοχείου έχουν την ευθύνη για την αναγνώριση και συλλογή της σχετικής με τις δραστηριότητες του ξενοδοχείου νομοθεσίας. Η νομοθεσία συλλέγεται από ίδια πληροφόρηση, μέσω εξωτερικών Συμβούλων, μέσω εξειδικευμένων βιβλιοπωλείων που έχουν στην κατοχή τους καταστάσεις νομοθεσίας διαρκώς ενημερωμένες, Συλλόγους που είναι μέλος η Επιχείρηση και Αρμόδια Υπουργεία.

Ο Υπεύθυνος HACCP σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας έχουν την ευθύνη για την παρακολούθηση των τροποποιήσεων των υφιστάμενων νομοθετικών εγγράφων και αντίστοιχη νέων.

Η κατάσταση νομοθεσίας τηρείται σε διαρκές αρχείο από τον Υπεύθυνο Διαχείρισης Ποιότητας ο οποίος έχει την ευθύνη να την κρατά ενημέρη και τα ίδια τα νομοθετικά ή άλλα έγγραφα (οδηγίες, ΦΕΦ, κανονισμοί, άδειες κλπ) τηρούνται σε αντίστοιχη βιβλιοθήκη με ευθύνη του ίδιου.

3.11.2 ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Κάθε ξενοδοχείο για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών παρέχει διάφορες υπηρεσίες :

- Κλειστός Χώρος Στάθμευσης με εσωτερική του ξενοδοχείου πρόσβαση,
- Συγκέντρωση χρεώσεων για οικονομική τακτοποίηση κατά την αναχώρηση από το ξενοδοχείο, (Σε κάθε απόδειξη υπάρχει η υπογραφή του πελάτη και το νούμερο του δωματίου του),
- Αφύπνιση (Ο πελάτης προγραμματίζει την αφύπνιση μέσω τηλεφώνου ή μέσω του προσωπικού υποδοχής πελατών),
- Τηλεφωνικό Κέντρο (Συντονισμός εισερχόμενων και εξερχόμενων τηλεφωνημάτων και χειρισμός εκ μέρος των πελατών),

- Fax (Πληρωμή επιτόπου ή στο λογιστήριο ή άνευ χρέωσης κατά περίπτωση),
- Τηλεφωνικοί Θάλαμοι (Στο lobby του ξενοδοχείου),
- Γενικές Πληροφορίες (Δρομολόγια, Αυτοκίνητα, Εκδρομές, Πληροφορίες για περιοχή, Χάρτες, Τράπεζες και οποιαδήποτε άλλη πληροφορία ζητήσει ο πελάτης ,
- Αλληλογραφία Πελατών (Τοποθέτηση αλληλογραφίας στη θυρίδα),
- Λήψη Ρουχισμού για Πλύσιμο (Ο ρουχισμός παραδίδεται στην καμαριέρα ή τοποθετείται στη σακούλα του δωματίου),
- In-Room Movies (Pay-per-view κινηματογραφικές ταινίες που επιλέγει ο πελάτης μέσω της τηλεοράσεώς του),
- Internet (Πρόσβαση στο Internet για αποστολή/λήψη σχετικών ηλεκτρονικών μηνυμάτων (e-mail),

Γραμματειακή Υποστήριξη (Συντονισμός εισερχόμενων και εξερχόμενων τηλεφωνημάτων και χειρισμός εκ μέρος των πελατών),

Εξωτερικές Εργασίες (Ανάλογα με τις επιθυμίες του πελάτη).

3.11.3 ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η Επιχείρηση φροντίζει σε συνεχή βάση να ανιχνεύει το επίπεδο ικανοποίησης τόσο των πελατών της όσο και των εταιρικών πελατών – συνεργατών (Tour Operators, πρακτορεία, Εταιρείες οργάνωσης συνεδρίων, κ.ο.κ.) μέσω της επεξεργασίας των στοιχείων που προκύπτουν από τα παράπονα πελατών, των επαφών των στελεχών του ξενοδοχείου με πελάτες- συνεργάτες.

Σε καμία περίπτωση η έλλειψη παραπόνου δεν θεωρείται ως ένδειξη ικανοποίησης. Διατυπωμένα παράπονα πελατών σε συνάρτηση με τα παραπάνω στοιχεία και τα αποτελέσματα εφαρμογής της παρούσας διαδικασίας συμβάλλουν στην διαμόρφωση μιας ολοκληρωμένης εικόνας της ικανοποίησης των πελατών.

Η Επιχείρηση εφαρμόζει σύστημα αξιολόγησης από τους πελάτες με σκοπό την εκτίμηση του βαθμού ικανοποίησης τους, τον εντοπισμό των σημαντικότερων αναγκών τους και τις αιτίες για πιθανή δυσαρέσκεια από τις υπηρεσίες της. Παράλληλα, το σύστημα αξιολόγησης είναι ένα σημαντικό μέσο που χρησιμοποιείται για τον εντοπισμό αδύνατων σημείων και τη βελτίωση των υπηρεσιών τόσο της Επιχείρησης όσο και των προμηθευτών της. Έμμεσος στόχος του συστήματος είναι η εξαγωγή δεικτών αξιολόγησης για την περαιτέρω βελτίωση και ανταπόκριση των άμεσων αναγκών των πελατών της.

Η Επιχείρηση φροντίζει σε συνεχή βάση να ανιχνεύει το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών της, μέσω της επεξεργασίας των γενικών στοιχείων που προκύπτουν από τις επαφές του προσωπικού της Επιχείρησης με πελάτες.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας σε συνεργασία με όλα τα αρμόδια τμήματα, φροντίζει για τη διεξαγωγή της επεξεργασίας των στοιχείων που λαμβάνονται έτσι ώστε αυτά να είναι αντιπροσωπευτικά και να συμβάλλουν θετικά στη διαμόρφωση μιας συνολικής εικόνας για την ικανοποίηση των πελατών της Επιχείρησης.

Η Διοίκηση του ξενοδοχείου, στην προσπάθεια της να διαμορφώσει εικόνα αποδοχής και ανταπόκρισης ή όχι των υπηρεσιών που προσφέρει στους πελάτες δίνει σε κάθε έναν από αυτούς έντυπο Ερωτηματολόγιο με την παράκληση να συμπληρωθεί.

Ο Υπεύθυνος Διαχείρισης της Ποιότητας επεξεργάζεται τα αποτελέσματα των ερωτηματολογίων ώστε να ομαδοποιούνται οι απαντήσεις σε συγκεκριμένες ερωτήσεις που αφορούν την ικανοποίηση του πελάτη σε σχέση με τις παρεχόμενες από την Επιχείρηση υπηρεσίες και παράγει διαγράμματα για τα σημεία εκείνα που παρουσιάζουν τα κατά την κρίση του σημαντικότερα προβλήματα με την ανάλυση των αιτιών.

3.11.4 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΥΡΟΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ

Το ξενοδοχείο Astir λαμβάνει μέτρα πυροπροστασίας που έχουν ως στόχο την προετοιμασία των εργαζομένων για την περίπτωση που θα παρουσιαστεί μια έκτακτη ανάγκη, ώστε να μπορέσει η Επιχείρηση να αντεπεξέλθει με επιτυχία και πιο συγκεκριμένα με τη μικρότερη δυνατή απώλεια ανθρώπινου δυναμικού, περιουσιακών στοιχείων και παραγωγικού χρόνου.

Στις εξόδους υπάρχουν αυτόνομα φωτιστικά, πάνω στα οποία είναι γραμμένη η λέξη «**ΕΞΟΔΟΣ**» καθώς και το αντίστοιχο βέλος κατεύθυνσης που πρέπει να ακολουθήσει το κοινό σε περίπτωση κινδύνου. Έχουν προβλεφθεί επίσης σήματα εξόδων διαφυγής σε όλους τους κλειστούς χώρους.

Κάθε αυτόνομο φωτιστικό έχει λαμπτήρα φθορισμού ισχύος 6W και σε περίπτωση διακοπής του ηλεκτρικού ρεύματος εκπέμπει αυτόματα φως. Η εφεδρική τροφοδοσία εξασφαλίζεται από συσσωρευτές ni-cd που επαναφορτίζονται από ενσωματωμένο φορτιστή.

Ο φωτισμός των δρόμων διαφυγής είναι συνεχής. Ο φωτισμός είναι τεχνητός και η απόδοση φωτεινότητας στο δάπεδο, είναι πάνω από 10 ΛΟΥΞ. Τα φωτιστικά στοιχεία των δρόμων διαφυγής είναι έτσι τοποθετημένα, ώστε βλάβη κάποιου δεν αφήνει σκοτεινή περιοχή.

Το σύστημα ανίχνευσης πυρκαγιάς καλύπτει τον ημιόροφο, την κουζίνα και το υπόγειο του ξενοδοχείου. Η κουζίνα και το υπόγειο ελέγχονται από θερμοδιαφορικούς ανιχνευτές, ενεργοποιημένους από ρυθμό αύξησης της θερμοκρασίας μεγαλύτερο των 10 βαθμών ανά λεπτό ή μέγιστη θερμοκρασία 60 βαθμών.

Ο ημιόροφος ελέγχεται από ανιχνευτές ιονισμού, οι οποίοι ανιχνεύουν τα ορατά και αόρατα προϊόντα της καύσεως πριν την εκδήλωση φλόγας και καταλλήλως σηματοδοτούν τον κεντρικό πίνακα και τις συνδεδεμένες με αυτές σειρήνες συναγερμού.

Η διακοπή της ηλεκτρικής συνέχειας ή το βραχυκύκλωμα ενός κυκλώματος, καθώς και η αφαίρεση ανιχνευτού από τη βάση του προκαλούν σήμα βλάβης του σχετικού κυκλώματος στον πίνακα ελέγχου.

Ο τελευταίος ανιχνευτής κάθε κυκλώματος φέρει το τελικό στοιχείο κυκλώματος, το οποίο επιτρέπει τη ροή του ρεύματος ηρεμίας για την επίβλεψη του κυκλώματος από τον κεντρικό πίνακα πυρανίχνευσης.

Οι ανιχνευτές πυρκαγιάς και τα κόμβια συναγερμού κάθε ζώνης συνδέονται σε κυκλώματα με οκτώ (8) ανιχνευτές καπνού ιονισμού τύπου NOTIFIER 1451 στον ημιόροφο και δεκατρείς (13) θερμοδιαφορικοί ανιχνευτές τύπου NOTIFIER 5451 στο υπόγειο και κουζίνα.

Ο πίνακας πυρανίχνευσης έχει τοποθετηθεί στη reception, είναι δώδεκα (12) ζωνών ανίχνευσης και περιλαμβάνει :

α. στοιχείο κύριας και εφεδρικής τροφοδοσίας μετά των απαιτούμενων κυκλωμάτων εναλλαγής σε περίπτωση διακοπής ρεύματος ως και συσσωρευτή μετά των απαραίτητων οργάνων φόρτισης,

β. στοιχείο ελέγχου βλάβης των εσωτερικών και εξωτερικών κυκλωμάτων του συστήματος, όπως ηχητικός και οπτικός έλεγχος για βλάβη τροφοδοσίας ΔΕΗ και ζωνών ανίχνευσης,

γ. στοιχείο ζώνης όπου κάθε στοιχείο ζώνης έχει τις εξής ενδείξεις: συναγερμού, επαναφοράς ζωνών.

δ. στοιχείο αυτόματης επαναταξής (RESET)

ε. διακόπτες ενεργοποίησης και απομόνωσης σειρήνων.

Στελέχη και λοιπά μέλη της ομάδας πυροπροστασίας εκπαιδεύονται στην πρόληψη, την αντιμετώπιση πυρκαγιών και συναφών καταστάσεων από την οικεία πυροσβεστική αρχή. Η εκπαίδευση αφορά :

1. τη χρήση των διατειθέμενων πυροσβεστικών μέσων,
2. την πρόληψη πυρκαγιάς ή άλλων συναφών κινδύνων,
3. την έγκαιρη σήμανση συναγερμού σε περίπτωση έκρηξης, πυρκαγιάς και την αντιμετώπισή της και
4. την τεχνική αντιμετώπιση των πυρκαγιών και της προλήψεως τους.

3.11.5 ΣΧΕΔΙΑ ΕΚΤΑΚΤΟΥ ΑΝΑΓΚΗΣ

Εκτός από την αντιμετώπιση της πυρκαγιάς η επιχείρηση έχει πρόγραμμα έκτακτης ανάγκης, το οποίο έχει ως στόχο την προετοιμασία των εργαζομένων για την περίπτωση που θα παρουσιαστεί μια έκτακτη ανάγκη, ώστε να μπορέσει η επιχείρηση να αντεπεξέλθει με επιτυχία και πιο συγκεκριμένα με τη μικρότερη δυνατή απώλεια ανθρώπινου δυναμικού, περιουσιακών στοιχείων και παραγωγικού χρόνου.

Η διαδικασία περιγράφει το σύνολο των ενεργειών που σχετίζονται με την εκκένωση των χώρων του ξενοδοχείου σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης ώστε να εκμηδενιστούν οι πιθανοί κίνδυνοι για τους πελάτες και για τους εργαζόμενους σ' αυτό.

Ενδεικτικές αφορμές εκκένωσης του ξενοδοχείου αποτελούν οι παρακάτω παράγοντες :

- πυρκαγιά (περιορισμένης ή μεγάλης έκτασης) στις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου ή σε διπλανά κτίρια με ενδεχόμενο εξάπλωσης,
- ενδεχόμενο έκρηξης ή εξάπλωσης εύφλεκτων αερίων και υγρών,
- τρομοκρατική απειλή/ενέργεια,
- ειδικές άλλες περιπτώσεις όπως σεισμοί, πλημμύρες, αιφνίδια διακοπή ρεύματος κ.λ.π.

Σημείωση : Στη διαδικασία αυτή αναπτύσσεται αναλυτικά ο τρόπος εφαρμογής του Προγράμματος Έκτακτης Ανάγκης μέσω μιας συγκεκριμένης οργάνωσης του προσωπικού του ξενοδοχείου.

Η οργάνωση του προσωπικού περιλαμβάνει συγκεκριμένες ενέργειες που πρέπει να γνωρίζει και να εκτελέσει, στα πλαίσια των καθηκόντων του κάθε εργαζόμενος.

Η διαδικασία αυτή σε καμία περίπτωση δεν αντικαθιστά την κοινή λογική ή την πρωτοβουλία των υπεύθυνων για την εφαρμογή του Προγράμματος.

Η προετοιμασία συνίσταται στην ανάπτυξη οδηγιών και την εκπαίδευση των εργαζομένων σε αυτές, ώστε στην περίπτωση που παρουσιαστεί μια Έκτακτη Ανάγκη, αφ' ενός το προσωπικό να είναι προετοιμασμένο προς αποφυγή πανικού,

αφ' ετέρου να υπάρξει καλά προετοιμασμένη και συντονισμένη αντίδραση για την αποφυγή τραυματισμών.

Συνήθως τέτοιου είδους συμβάντα, με εξαίρεση την πυρκαγιά μικρής έκτασης και τους μικρής έντασης και διάρκειας σεισμούς, απαιτούν την επέμβαση των Αρμόδιων Ειδικών Υπηρεσιών για την πλήρη αποκατάσταση της τάξης και της λειτουργίας στην Επιχείρηση. Επέμβαση στο έργο αυτών των Υπηρεσιών καθώς και άσκοποι ηρωισμοί και υπερβολές από πλευράς του προσωπικού μόνο επιζήμιες μπορούν να αποβούν.

Για την αποτελεσματική αντιμετώπιση μιας Έκτακτης Ανάγκης η Επιχείρηση έχει υιοθετήσει μία δομή η οποία περιλαμβάνει τα ακόλουθα :

- (1) Οργάνωση Έκτακτης Ανάγκης
- (2) Κέντρο Συντονισμού
- (3) Εξοπλισμό Έκτακτης Ανάγκης
- (4) Ενέργειες του Προσωπικού
- (5) Εκκένωση Εγκαταστάσεων
- (6) Χώρους Συγκέντρωσης Προσωπικού
- (7) Εκπαίδευση του Προσωπικού
- (8) Εποπτεία για την Συνεχή Βελτίωση του Προγράμματος

Σε περίπτωση Έκτακτης Ανάγκης ο σημαντικότερος παράγοντας είναι ο χρόνος. Η αμεσότερη, κατά το δυνατόν, αντίδραση από πλευράς Επιχείρησης μπορεί να σώσει ζωές ή να προλάβει ολική καταστροφή.

Η αποτελεσματικότητα της αντίδρασης εξαρτάται από τον τύπο και το βαθμό της Οργάνωσης της Έκτακτης Ανάγκης.

Η οργάνωση αυτή περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία :

- (Α) Συντονιστές Έκτακτης Ανάγκης
- (Β) Εκπρόσωπος Τύπου
- (Γ) Κέντρο/Προσωπικό Επικοινωνίας
- (Δ) Ομάδες Άμεσης Επέμβασης/Πυροπροστασίας

Επίσης η επιχείρηση έχει ορίσει Συντονιστές Έκτακτης Ανάγκης και είναι άτομα που έχουν αναλάβει να συντονίσουν την εφαρμογή του Προγράμματος σε περίπτωση Έκτακτης Ανάγκης.

Στο ξενοδοχείο, ως Συντονιστές Έκτακτης Ανάγκης ορίζονται ο Γενικός Διευθυντής (με την Υποστήριξη του Τεχνικού Ασφαλείας) και ο Αρχηγός της Ομάδας Πυροπροστασίας.

Σε περίπτωση που ηγήσει ο συναγερμός ενεργοποιείται ένα Κέντρο Επικοινωνίας με το κατάλληλο προσωπικό, το οποίο :

1. Είναι εξοικειωμένο με τη χρήση του τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού του ξενοδοχείου καθώς και τους αριθμούς τηλεφώνων.
2. Διαχειρίζεται όλη την εσωτερική τηλεπικοινωνία.
3. Διοχετεύει όλη την επικοινωνία μέσω των γραμμών πόλεως προς το Κέντρο Συντονισμού.
4. Είναι το Κέντρο όπου αποτελείται το Προσωπικό για την επιβεβαίωση του συναγερμού (είτε να επικοινωνήσει ότι υπάρχει Έκτακτη Ανάγκη είτε να πληροφορηθεί αν υπάρχει Έκτακτη Ανάγκη). Στο ξενοδοχείο, ως Κέντρο Επικοινωνίας ορίζεται ο **Χώρος Υποδοχής Πελατών (Reception)**.

Στην συνέχεια θα ετοιμαστεί γρήγορα ένας φυσικός χώρος που θα χρησιμεύει ως Κέντρο Συντονισμού από όπου θα γίνεται :

1. Ο συντονισμός των ενεργειών που σχετίζονται με την έκτακτη ανάγκη
2. Η επικοινωνία με εξωτερικούς φορείς ή άτομα
3. Η άντληση και διαχείριση όλων των πληροφοριών

Τέλος το ξενοδοχείο διαθέτει τον κατάλληλο εξοπλισμό ώστε να διευκολύνεται η κατάσταση σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης. Ο εξοπλισμός αυτός περιλαμβάνει :

- (Α) Σειρήνες και Κομβία Συναγερμού
- (Β) Ερμάριο Έκτακτης Ανάγκης
- (Γ) Ερμάριο Α' Βοηθειών Έκτακτης Ανάγκης
- (Δ) Φαρμακείο
- (Ε) Παρουσιολόγιο Προσωπικού/Πελατών

Στις περισσότερες των περιπτώσεων Έκτακτης Ανάγκης, απαιτείται η εκκένωση των εγκαταστάσεων από το προσωπικό και τους πελάτες του ξενοδοχείου, ώστε να διαφυλαχθεί η ασφάλεια και η ακεραιότητά τους.

Η εντολή για την εκκένωση θα δίδεται από τη Διοίκηση ή τον Αρχηγό Πυροπροστασίας ή και από άλλα άτομα που θα οριστούν από αυτούς ανάλογα με την περίπτωση.

Όλο το προσωπικό και κυρίως η Διεύθυνση του ξενοδοχείου θέλουν πάνω από όλα την ασφάλεια των πελατών τους και ύστερα την ικανοποίηση των προσωπικών τους αναγκών-διασκέδαση.

3.11.6 ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ ΚΑΙ ΚΡΙΣΙΜΑ ΣΗΜΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ (HACCP)

Το Σύστημα HACCP αποτελεί μια συστηματική προσέγγιση στην αναγνώριση, αξιολόγηση και εκτίμηση της επικινδυνότητας και της σοβαρότητας διάφορων μικροβιολογικών, χημικών και φυσικών κινδύνων που σχετίζονται με όλα τα στάδια παραγωγής ενός τροφίμου από την προμήθεια των πρώτων υλών μέχρι την τελική διάθεση του προϊόντος έτσι ώστε το παραγόμενο τρόφιμο να είναι ασφαλές.

Για την ανάπτυξη του σχεδίου HACCP ακολουθούνται τα παρακάτω στάδια :

- Περιγραφή πρώτων υλών, τελικών προϊόντων και αναγνώριση της αναμενόμενης χρήσης τους.
- Εκπόνηση διαγράμματος ροής για όλες τις κατηγορίες προϊόντων που καλύπτονται από το πεδίο εφαρμογής του Συστήματος HACCP.
- Ανάλυση κινδύνων σχετιζομένων με κάθε στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας και εγκατάσταση αντίστοιχων προληπτικών μέτρων ελέγχου.
- Προσδιορισμός κρίσιμων σημείων ελέγχου για την εφαρμογή των αποφάσεων.
- Καθορισμός κρίσιμων ορίων για κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου.
- Παρακολούθηση των κρίσιμων σημείων ελέγχου και των κρίσιμων ορίων τους.
- Καθορισμός διορθωτικών ενεργειών για τις αποκλίσεις από τα κρίσιμα όρια.

- Δημιουργία αρχείων τεκμηρίωσης του σχεδίου HACCP.
- Προσδιορισμός των διαδικασιών επαλήθευσης του Συστήματος HACCP.
- Σποραδικός εργαστηριακός έλεγχος.
- Δειγματοληπτικός έλεγχος θερμοκρασίας τροφίμου.
- Προμήθεια από αξιόπιστους προμηθευτές.
- Πιστοποιητικό προμηθευτή και πρώτων υλών.
- Εκπαίδευση προσωπικού που σχετίζεται με τις παραλαβές.
- Περιορισμένος χρόνος παραμονής των προϊόντων στην θερμοκρασία της κουζίνας.
- Έλεγχος θερμοκρασιών απόψυξης.
- Έλεγχος (οπτικός / μακροσκοπικός) της πλήρους απόψυξης.
- Αναθέρμανση των τροφίμων που διατηρούνται σε ψύξη σε θερμοκρασία μεγαλύτερη των 90°C.
- Διατήρηση του φαγητού σκεπασμένου (όπου είναι δυνατόν).
- Κατανάλωση εντός 4 ωρών μετά το σερβίρισμα.
- Πλύση/απολύμανση λαχανικών και θερμική επεξεργασία.
- Δεδομένου ότι στα τρόφιμα που δεν έχουν υποστεί θερμική επεξεργασία ο έλεγχος των παθογόνων M/O γίνεται με χαμηλές θερμοκρασίες. Επίσης, στα μαγειρευμένα που ψύχονται για να σερβιριστούν κρύα ή φάση της διατήρησης σε χαμηλές θερμοκρασίες είναι σημαντική στον έλεγχο του πολλαπλασιασμού των βλαστικών μορφών των σπορογόνων M/O.
- Έλεγχος πιστοποιητικού του προμηθευτή σε κάθε παραλαβή.
- Εργαστηριακός έλεγχος για αναζήτηση καταλοίπων με συχνότητα που εξαρτάται από τον προμηθευτή και το είδος του τροφίμου, κατά την κρίση του υπευθύνου HACCP.
- Μέτρηση θερμοκρασίας κατά την παραλαβή.
- Απόρριψη παρτίδας και αλλαγή προμηθευτή.
- Απόρριψη παραλαμβανόμενων ειδών, όταν δεν ικανοποιούνται οι απαιτήσεις των κρίσιμων σημείων.

- Παρακολούθηση του χρόνου ψύξης με ταυτόχρονη μέτρηση της θερμοκρασίας αυτού στο τέλος της διαδικασίας.
- Η μέτρηση γίνεται από τον υπεύθυνο κουζίνας με τη χρήση διακριβωμένου θερμομέτρου σε κάθε «παρτίδα».

Όλα αυτά τα στάδια βοηθούν στην καλύτερη λειτουργία των εστιατορίων και μπάρ, στην καθαριότητα που πρέπει να έχουν οι χώροι αυτοί, στην ικανοποίηση των πελατών ότι τα προϊόντα που σερβίρονται στο ξενοδοχείο που διαμένουν έχουν περάσει όλους τους σχετικούς ελέγχους. Με αυτά τα στάδια το ξενοδοχείο αποκτά την πιστοποίηση από τον αρμόδιο φορέα.

Ο Υπεύθυνος του HACCP κατά τακτά χρονικά διαστήματα είναι υποχρεωμένος να κάνει εποπτικούς ελέγχους, να επιβλέπει τους χώρους που πρέπει να είναι πάντα καθαροί, να ελέγχει τα βιβλιάρια υγείας και τα αρχεία εκπαίδευσης του προσωπικού του για να λειτουργούν αποτελεσματικά και σωστά τα επισιτιστικά τμημάτα και όλο το ξενοδοχείο με την βοήθεια του manager.

3.11.7 ΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Στο σημείο αυτό παραθέτουμε βεβαίωση του ξενοδοχειακού επιμελητηρίου της Ελλάδος από την οποία προκύπτει η ταυτότητα του ξενοδοχείου.



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
Ν.Π.Δ.Δ.

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ

Ταχ. Δ/ση : Σταδίου 24 -105 64 Αθήνα
Τηλέφωνα : 210/33 10 022 - 26, 210/33 13 395-97
FAX : 210/32 25 449, 210/32 36 962
Email : grhotels@otenet.gr
Πληροφορίες: Αγαλιανός Νικόλαος

Αθήνα: 23/01/2008
Αρ.πρωτ.: 001074

ΠΡΟΣ: ΞΕΝ/ΧΕΙΟ ΚΛΑΣΙΚΟΥ ΤΥΠΟΥ
ΑΣΤΗΡ
ΑΓΙΟΥ ΑΝΔΡΕΑ 16
262 23 ΠΑΤΡΑ

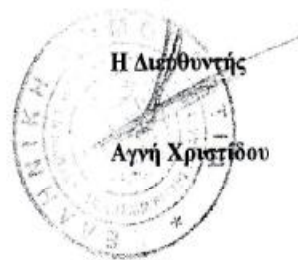
ΒΕΒΑΙΩΣΗ

Το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος πιστοποιεί, όπως προκύπτει από τα μητρώα που διατηρεί, ότι το κάτωθι Ξενοδοχειακό κατάλυμα είναι μέλος του με τα εξής στοιχεία:

Μορφή	: ΞΕΝ/ΧΕΙΟ ΚΛΑΣΙΚΟΥ ΤΥΠΟΥ	Α.Μ. Ξ.Ε.Ε.: 02919
Τίτλος	: ΑΣΤΗΡ	Τάξη: 4****
Δ/ση	ΑΓΙΟΥ ΑΝΔΡΕΑ 16	Δωμάτια: 120
Ξεν/χείου	: 262 23 ΠΑΤΡΑ	Κλίνες: 222
Επιχείρηση	: ΜΕΝΤΖΕΛΟΠΟΥΛΟΥ ΞΕΝ/ΧΕΙΑ Α.Ε.	Α.Φ.Μ.: 094027097
Εκπρόσωπος	: ΜΕΝΤΖΕΛΟΠΟΥΛΟΣ ΗΛΙΑΣ Γ/Λ ΑΕ	Δ.Ο.Υ.: Α' ΠΑΤΡΩΝ
Δικαιούχοι	: ΜΕΝΤΖΕΛΟΠΟΥΛΟΣ ΗΛ.	

Βεβαιώνουμε από τα στοιχεία που έχουμε ότι το παραπάνω ξενοδοχείο, είναι συνεχούς λειτουργίας.

Η παρούσα εκδίδεται για επιστροφή διαφοράς Ε.Φ.Κ. από το αρμόδιο Τελωνείο.



ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τελειώνοντας την εργασία αυτή τόσο στο θεωρητικό όσο και στο πρακτικό μέρος, κατανοήσαμε απόλυτα την Οργανωτική Δομή και τον τρόπο λειτουργίας μιας μεγάλης ξενοδοχειακής μονάδας, καθώς και τον τρόπο Διοίκησης.

Κατανοήσαμε επίσης το πόσο σημαντική είναι η Ποιότητα στις παρεπόμενες ξενοδοχειακές υπηρεσίες, καθώς και η Πιστοποίησής της με τα γνωστά σε παγκόσμιο επίπεδο Συστήματα ISO και HACCP.

Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από το ξενοδοχείο, το οποίο οδηγεί σε αύξηση του τουρισμού λόγω μεγαλύτερης προσέλευσης τουριστών.

Με την αύξηση του τουρισμού, δημιουργούνται περισσότερες εποχιακές και μόνιμες θέσεις εργασίας, με αποτέλεσμα την μείωση της ανεργίας στην πόλη μας και στην ευρύτερη περιοχή.

Τέλος, αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την βελτίωση του κοινωνικού προφίλ της ξενοδοχειακής μονάδας Astir, το οποίο του δίνει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των άλλων ομοειδών επιχειρήσεων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Ø « Γενικές Αρχές Μάνατζμεντ, Τουριστική Νομοθεσία και Οργάνωση Εργοδοτικών και Συλλογικών Φορέων », Τόμος Α , Μανώλης Κουτούζης , Πάτρα : ΕΑΠ 1999
- Ø « Εισαγωγή στην Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων » , Χαράλαμπος Κ. Κανελλόπουλος, καθηγητής Πανεπιστημίου Πειραιώς , Β. έκδοση , Βελτιωμένη , Αθήνα 1995.
- Ø « Οργάνωση και Διοίκηση , μια συστημική και ενδεχόμενη ανάλυση των διοικητικών λειτουργιών » , Harold Koontz , Cyril O' Donnell , Β. έκδοση , Εκδόσεις Παπαζήση , Αθήνα c1984.
- Ø « Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων » , Δημήτρης Λαλούμης , Εκδόσεις Α. Σταμούλης , Αθήνα 1998.
- Ø « Διοίκηση Ανθρώπινων πόρων : διοίκηση προσωπικού » , Κώστας Τζωρτζάκης , Κώστας Τερζίδης Αθήνα : Rosili , c2004.
- Ø « Μάρκετινγκ , μάνατζμεντ : η ελληνική προσέγγιση αρχές-στρατηγικές-εφαρμογές » , Κώστας Τζωρτζάκης , Αλεξία Τζωρτζάκη , Εκδόσεις Rosili : Αθήνα c1996.
- Ø « Οργάνωση & Διοίκηση Επιχειρήσεων » , Δρ. Ευάγγελος- Φ. Θεοδωράτος , Εκδόσεις Αθ. Σταμούλη Αθήνα 1999.
- Ø « Στρατηγικό Μάνατζμεντ και Διορθωτικές Αλλαγές » , Χρήστος Νικολαΐδης Πάτρα : ΕΑΠ 2003.
- Ø « Διοίκηση Ολικής Ποιότητας » , Γεώργιος Μποχώρης Πάτρα : ΕΑΠ 2003.
- Ø « Μάνατζμεντ : Αποτελεσματική Διοίκηση : σε επιχειρήσεις, οργανισμούς και υπηρεσίες » , Χαράλαμπος Κ. Κανελλόπουλος- 3^η έκδοση βελτιωμένη Αθήνα 1995.
- Ø « Hotel management : Διοίκηση Ξενοδοχείου » , Δημήτρης Λαλούμης Αθήνα : Σταμούλης 2002.
- Ø « Εισαγωγή στην Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων »,Μυρ. Ζαβλανού , Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ.

ΔΙΚΤΥΑ

- Ø www.hotelastirpatras.gr
- Ø www.google.com

