

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΩΝ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΠΑΛΑΙΟΙ ΚΑΙ ΝΕΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΠΟΛΛΩΝ ΑΣΤΕΡΩΝ



ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΣΠΥΡΑΤΟΥ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ

ΕΠΟΠΤΕΥΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ : Δρ. ΖΑΦΕΙΡΟΠΟΥΛΟΥ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ

ΑΝΑΠΛΗΡΩΤΡΙΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ

ΠΑΤΡΑ 2011

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη.....	5
---------------	---

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Ο ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ Η ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

1.1. Η έννοια του τουρισμού.....	7
1.1.1. Τουριστικό Προϊόν.....	8
1.1.2. Μορφές τουριστικών επιχειρήσεων.....	9
1.2. Βασικές τουριστικές επιχειρήσεις.....	13
1.2.1. Τουριστικά καταλύματα.....	13
1.3. Κατάταξη ξενοδοχείων με σύστημα αστερών.....	14
1.4. Η επίδραση των ξενοδοχείων στην τουριστική Ανάπτυξη.....	15

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΠΟΛΛΩΝ ΑΣΤΕΡΩΝ

2.1. Τα είδη του ελέγχου.....	19
2.1.1. Το τμήμα διαχειριστικών ελεγχών.....	19

2.1.1.1. Υπηρεσία υποδοχής - Ιστορικά στοιχεία.....	22
2.1.1.2. Έλεγχος Εσόδων δωματίων	23
2.1.1.3. Έλεγχος στα έσοδα εστιατορίου.....	24
2.1.1.4. Έλεγχος στα έσοδα μπαρ.....	25
2.1.1.5. Έλεγχος τμημάτων F&B.....	25
2.1.1.6. Έλεγχος ποσοτήτων και αξίας προμηθειών.....	27
2.1.1.7. Έλεγχος αποθηκών.....	28
2.1.1.8. Νυχτερινός Ελεγκτής.....	29
2.2. Έννοια και έλεγχος ποιότητας.....	29
2.2.1. Θεωρία Ελλείμματος.....	30

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΤΡΟΠΟΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΣΤΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

3.1. Τρόποι ελέγχου στα τμήματα εστίασης	34
3.2. Έλεγχος και διαφύλαξη της προσωπικής ασφάλειας των πελατών.....	37
3.2.1. Hackers.....	40

3.3.	Συστήματα καταστολή πυρκαγιών.....	42
3.3.1.	Πιστοποίηση ξενοδοχείων σε θέματα ασφαλείας.....	47
3.4.	Τρόποι ελέγχου από τα μεγάλα ξενοδοχεία για το περιβάλλον.....	47
3.4.1.	«Πράσινες» λύσεις για την κουζίνα και το εστιατόριο.....	49
3.4.2.	Χρήση της ηλιακής ενέργειας στις εξωτερικές πισίνες.....	50
3.4.2.1.	Έλεγχος στις πισίνες - σπα.....	51
3.5.	Έλεγχος πρόσβασης στα άτομα με αναπηρία.....	54
3.5.1.	Τελευταίες εξελίξεις στον έλεγχο πρόσβασης.....	55
3.6.	Τρόπος ελέγχου Μάρκετινγκ - Διαφήμισης.....	56
3.6.1.	Social Media και μεγάλες αλυσίδες πολυτελών ξενοδοχείων.....	57
3.7.	HACCP.....	58
3.7.1.	Ιστορικό του HACCP.....	63
3.8.	Σχέδιο επιδότησης στα ξενοδοχεία και τα τουριστικά καταλύματα.....	64
3.8.1.	ISO 9001.....	65
3.9.	Συστήματα ασφαλείας: «ΘΩΡΑΚΙΖΟΝΤΑΣ» το ξενοδοχείο.....	66

3.9.1. Οι τελευταίες εξελίξεις στα συστήματα ασφαλείας.....	67
Επίλογος - Συμπεράσματα.....	71
Βιβλιογραφία.....	73
Παράρτημα.....	75
Προϋποθέσεις καταλληλότητας για ΑΜΕΑ.....	75

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της εργασίας αυτής είναι να ενημερώσει τους σπουδαστές της σχολής των τουριστικών επιχειρήσεων για την εξέλιξη των μεγάλων ξενοδοχείων στον ελλαδικό χώρο και όχι μόνο, αλλά και για τους τρόπους ελέγχου σε κάθε τμήμα του, σε συνάρτηση με την τεχνολογική εξέλιξη και το πέρασμα του χρόνου αναδεικνύοντας τα αποτελέσματά του. Ο τουρισμός στην Ελλάδα αποτελεί σημαντική πηγή εσόδων και έναν από τους πιο ταχύς παράγοντες ανάπτυξης και εξέλιξης της ελληνικής οικονομίας. Μια ξενοδοχειακή επιχείρηση έχει το διοικητικό τμήμα ελέγχου και το διαχειριστικό. Το διοικητικό τμήμα ασχολείται με τη λειτουργία της επιχείρησης και την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων της ενώ το διαχειριστικό με τη ροή των υλικών και των εσόδων στα τμήματά της. Με τη πάροδο των χρόνων, λόγω της αυξανόμενης τουριστικής ζήτησης αλλά και του ανταγωνισμού μεταξύ των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων πολλά πράγματα άρχισαν να αλλάζουν και πολλά απαρχαιωμένα συστήματα να εξελίσσονται με σκοπό την εξοικονόμηση χρόνου αλλά και τη ποιοτική εξυπηρέτηση των τουριστών - πελατών. Έτσι πάρθηκαν μέτρα για τη σωστή μελέτη πυρασφάλειας και ειδικού εξοπλισμού, οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές αντικατέστησαν τη μεγάλη μάζα γραφειοκρατείας και τα παλιά συστήματα υποδοχής. Τα ογκώδη κλειδιά των δωματίων έδωσαν τη θέση τους σε μαγνητικές κάρτες όπως επίσης δόθηκε μεγάλη προσοχή στην ασφάλεια των πελατών με πιο αυστηρά μέτρα ασφαλείας.

Ο έλεγχος είναι μία έννοια πολύ σημαντική η οποία έχει να κάνει με τη ποιότητα του προϊόντος - υλικό ή άυλο - σε κάθε τμήμα και με τελικό στόχο την ικανοποίηση των πελατών και την ποιοτική εξυπηρέτηση. Η πρόοδος που παρουσιάστηκε τα τελευταία δέκα χρόνια στον τομέα του τουρισμού είναι η στροφή των ξενοδοχείων στον «πράσινο τουρισμό». Τα μεγάλα ξενοδοχεία εφαρμόζουν προγράμματα περιβαλλοντικής και οικολογικής διαχείρισης

λυμμάτων, εξοικονόμηση ενέργειας και χρήση χημικών καθαριστικών φιλικότερων προς τον άνθρωπο και το περιβάλλον.

Το HACCP ή αλλιώς ανάλυση κινδύνων και κρίσιμα σημεία ελέγχου είναι μια προληπτική μέθοδος που έχει σκοπό την εξασφάλιση της υγιεινής των τροφίμων και ποτών σε όλα τα στάδια της διαδικασίας παραγωγής και διάθεσης. Η εφαρμογή του είναι υποχρεωτική στη χώρα μας βάσει Ευρωπαϊκής οδηγίας από το 1993.

Τέλος, αξίζει να προσθέσουμε και την εξέλιξη του μάρκετινγκ στη χώρα μας στον τουριστικό τομέα το οποίο έχει σήμερα διαφορετική προσέγγιση με αυτό του παρελθόντος. Η καινούρια άποψη προωθεί τα «επιθυμητά» και όχι τα «υπάρχοντα» όπως παλιά. Η προώθηση και διαφήμιση υπηρεσιών μέσω των social media άλλαξε κατά πολύ το τοπίο στο χώρο των ξενοδοχείων.

Λέξεις κλειδιά: έλεγχος, τιμολόγηση, HACCP, ISO, social media, τμήματα ξενοδοχείου.

Ο ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ Η ΔΙΑΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

1.1. Η έννοια του τουρισμού

Τουρισμός είναι η μετακίνηση ανθρώπων από μία γεωγραφική θέση σε μία άλλη για περίοδο μικρή ή μεγάλη, κάπου έξω από την περιοχή όπου ο ταξιδιώτης συνήθως ζει, για αναψυχή, περιήγηση αξιοθέατων τόπων, μουσείων κ.λ.π. Ο όρος τουρισμός έχει αγγλική προέλευση από τον αντίστοιχο όρο *touring*, ο οποίος έλκει την καταγωγή του από την γαλλική λέξη *tour*, που σημαίνει γύρο, περιοδεία, ταξίδι. Σύμφωνα με μία άποψη, που τη δέχονται πολλοί ξένοι ειδικευμένοι επιστήμονες στα θέματα του τουρισμού και η οποία υποστηρίχθηκε ένθερμα στο συνέδριο της ASTA στην Αθήνα το 1967, από τον Γενικό Διευθυντή του Ιρλανδικού τουρισμού Dr. Odrisol, ο όρος *tour* ετυμολογείται από την ελληνική λέξη *τόρνος*, που στα αρχαία ελληνικά σημαίνει το διαβήτη, στη μορφή τεντωμένου νήματος, ένα άκρο του οποίου είναι δεμένο σε σταθερό σημείο και το άλλο άκρο απολήγει σε βελόνη.

Η λέξη *Τουρισμός* και *τουρίστας* ως τις αρχές του αιώνα μας ήταν ανύπαρκτες στο ελληνικό λεξιλόγιο. Αντί αυτών, υπήρχαν οι λέξεις *περιήγηση* και *περιηγητής*. Ως τα μέσα του προηγούμενου αιώνα, στην Ελλάδα οι όροι *περιήγηση* και *περιηγούμαι* είχαν τελείως διαφορετική έννοια από εκείνη που δόθηκε σε αυτούς μεταγενέστερα. Έτσι, η έννοια των δύο αυτών όρων στους κατοπινούς χρόνους σημαίνει *ξενάγηση* και *ξεναγώ*.

1.1.1. Τουριστικό προϊόν

Μετά την αναφορά στα εννοιολογικά στοιχεία που συνθέτουν την έννοια του τουρισμού και είναι απαραίτητα για να χαρακτηριστεί μία μετακίνηση τουριστική, θα προχωρήσουμε με αυτό που αναφέρεται σαν τουριστικό προϊόν, αγαθό ή υπηρεσία.

Όταν μιλάμε για το *τουριστικό προϊόν* θα πρέπει να έχουμε στο μυαλό μας μια σειρά προϊόντων ή υπηρεσιών που συνθέτουν τελικά αυτό που επιζητά ο κάθε τουρίστας στο σύνολό του κατά την πραγματοποίηση του ταξιδιού του. Το σύνολο αυτό αποτελείται από την περιοχή-τοποθεσία επιλογής, τον τρόπο ή το μέσο μετακίνησης προς αυτή, την εξασφάλιση της άνετης και ασφαλούς διαμονής, της καλής και υγιεινής διατροφής και τέλος ένα ικανοποιητικό επίπεδο ψυχαγωγίας. Τα παραπάνω συνθέτουν αυτό που ονομάζεται στο τουριστικό κύκλωμα "*τουριστικό πακέτο*". Το τουριστικό πακέτο προσφέρεται στους τουρίστες που κινούνται μαζικά σε τιμή που τα περιλαμβάνει όλα ή και σε μεμονωμένους που κινούνται συνήθως με δική τους ευθύνη όσον αφορά την οργάνωση του ταξιδιού τους.

Στο σύνολό του το τουριστικό προϊόν, χαρακτηρίζεται σαν οικονομικό αγαθό και με βάση την τοποθεσία επιλογής, σαν ένα προϊόν παραγωγής και κατανάλωσης στον ίδιο τόπο, γιατί τον βασικότερο και ουσιαστικότερο ρόλο παίζει η επιλεγείσα περιοχή, που αποτελεί με τα φυσικά της κύρια χαρακτηριστικά μία ιδιαίτερη μοναδικότητα σε παγκόσμιο επίπεδο. Αυτά τα δύο χαρακτηριστικά είναι που διαφοροποιούν το τουριστικό προϊόν από τα άλλα αγαθά και υπηρεσίες και το καθιστούν σαν ένα προϊόν που χρήζει ιδιαίτερης μελέτης σε σχέση με όλα τα άλλα αγαθά και υπηρεσίες που υπάρχουν στη διάθεση του ανθρώπου.

1.1.2. Μορφές τουριστικών επιχειρήσεων

Τουριστική επιχείρηση λέγεται η οικονομική μονάδα που δραστηριοποιείται στην παραγωγή, προώθηση και παροχή τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών, αξιοποιώντας τους παραγωγικούς συντελεστές, για την κάλυψη των αναγκών των τουριστών και την επίτευξη του καλύτερου δυνατού οικονομικού αποτελέσματος που θα προκύψει από τη δραστηριότητά της. Τα χαρακτηριστικά της τουριστικής επιχείρησης μπορούν να συνοψισθούν ως εξής:

- Έχει σαν σκοπό την ικανοποίηση των τουριστικών αναγκών της υπάρχουσας τουριστικής αγοράς.
- Έχει συστηματοποιημένη δράση, δηλαδή ορθολογική εναρμόνιση των μέσων παραγωγής.
- Βασίζεται στις οικονομικές αρχές.
- Σαν οικονομική μονάδα επιδιώκει θετικό αποτέλεσμα.
- Αναλαμβάνει επιχειρηματικούς κινδύνους.
- Έχει αυτοτέλεια, δηλαδή λογίζεται ως νομικό πρόσωπο με δικά της περιουσιακά στοιχεία, έδρα, επωνυμία και ιδιαίτερη επιχειρηματική δράση.

Οι τουριστικές επιχειρήσεις διακρίνονται σύμφωνα με:

1. τον φορέα τους
2. το αντικείμενο δράσης

3. την ικανοποίηση των τουριστικών αναγκών
4. το μέγεθος
5. την πολλαπλότητα της δράσης

Πιο συγκεκριμένα οι τουριστικές επιχειρήσεις διακρίνονται ανάλογα με τον φορέα τους σε:

1. *Ατομικές*, με φορέα ένα φυσικό πρόσωπο.
2. *Εταιρικές (ΟΕ, ΟΟ, ΕΠΕ, ΑΕ)*, με φορέα περισσότερο του ενός φυσικού ή νομικού προσώπου ιδιωτικού ή δημοσίου δικαίου.

Ανάλογα με το αντικείμενο δράσης σε:

1. *Παραγωγής τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών.*

Οι τουριστικές επιχειρήσεις της μορφής αυτής παράγουν τα τουριστικά αγαθά και τις υπηρεσίες για να καταναλωθούν από τους τουρίστες. Τέτοιες επιχειρήσεις είναι τα ξενοδοχεία, οι οργανωτές ταξιδιών (tour operators), τα εστιατόρια, οι βιοτεχνίες ή βιομηχανίες παραγωγής ειδών ταξιδιού, ενθυμίων και τουριστικών εντύπων κ.α.

2. *Διάθεσης τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών.*

Κύρια δράση των επιχειρήσεων αυτών, είναι η εμπορία των τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών όπως καταστήματα τουριστικών ειδών, τουριστικά γραφεία, γραφεία ενοικίασεως αυτοκινήτων κ.α.

Ανάλογα με την ικανοποίηση των τουριστικών αναγκών σε:

1. *Επιχειρήσεις μεταφοράς.*

Είναι επιχειρήσεις κρατικές, ιδιωτικές ή μικτές, που με τα μεταφορικά μέσα που διαθέτουν εξυπηρετούν αεροπορικές και ακτοπλοϊκές εταιρείες, σιδηροδρομικοί οργανισμοί, λεωφορεία τουριστικών γραφείων και επιχειρήσεων λεωφορειούχων (ΚΤΕΛ) ανήκουν στη μορφή αυτή.

2. *Επιχειρήσεις διαμονής.*

Αντικείμενο των επιχειρήσεων αυτών είναι η κάλυψη της ανάγκης της στέγασης (διανυκτέρευσης) των ταξιδιωτών. Τα ξενοδοχεία, οι ξενώνες, τα ενοικιαζόμενα δωμάτια και διαμερίσματα και οι οργανωμένες κατασκηνώσεις (camping), προσφέρονται για την ικανοποίηση της ανάγκης της διανυκτέρευσης.

3. Επιχειρήσεις εστίασης.

Οι επιχειρήσεις αυτές ικανοποιούν την ανάγκη της διατροφής. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν τα εστιατόρια, ταβέρνες, φαστ-φουντ, οι καντίνες και τα διάφορα μπαρ.

4. Επιχειρήσεις προσφοράς ψυχαγωγίας.

Πάσης φύσεως κέντρα διασκέδασης, καζίνο, θέατρα, κινηματογράφοι, χώροι πολιτιστικών εκδηλώσεων ανήκουν στην κατηγορία αυτή και ικανοποιούν την ανάγκη της διασκέδασης των τουριστών.

5. Επιχειρήσεις αντικατάστασης της υγείας.

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν οι επιχειρήσεις εκμετάλλευσης των ιαματικών πηγών και λουτρών.

6. Επιχειρήσεις εξειδικευμένων υπηρεσιών.

Οι επιχειρήσεις αυτές διαθέτουν εξειδικευμένο προσωπικό και τεχνική υποστήριξη και προσφέρουν υπηρεσίες όπως ξενάγηση, διευκόλυνση της προσπέλασης (οδηγοί π.χ. ορειβασίας) και πληροφορίες μέσω της χρήσης ηλεκτρονικών μέσων.

Ανάλογα με το μέγεθος σε:

1. Μικρές τουριστικές επιχειρήσεις.

Συνήθως οι επιχειρήσεις αυτές είναι ατομικές ή οικονομικές με μικρό κεφάλαιο και μικρό κύκλο εργασιών.

2. Μεσαίες τουριστικές επιχειρήσεις.

Χαρακτηρίζονται συνήθως οι επιχειρήσεις με μέτριο κύκλο εργασιών, που απασχολούν μικρό αριθμό εργαζομένων και έχουν μορφή Ο.Ε. ή Ε.Ε. και ορισμένες φορές Ε.Π.Ε.

3. Μεγάλες τουριστικές επιχειρήσεις.

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν κύρια Α.Ε. με πολλά επενδυμένα κεφάλαια, μεγάλο αριθμό απασχολουμένων και πολύ μεγάλο κύκλο εργασιών.

4. Πολύ μεγάλες (υπερμεγέθεις) τουριστικές επιχειρήσεις.

Στην κατηγορία αυτή ανήκουν οι αλυσίδες μεγάλων τουριστικών επιχειρήσεων σε εθνικό ή διεθνές επίπεδο με κάθετη ή οριζόντια οργάνωση και επιχειρηματική δράση.

Ανάλογα με την πολλαπλότητα της δράσης σε:

1. Απλής δράσης.

Είναι οι επιχειρήσεις που έχουν μοναδικό αντικείμενο δράσης την ικανοποίηση μόνο μιας τουριστικής ανάγκης, όπως τα εστιατόρια, τη διατροφή.

2. Πολλαπλής δράσης.

Δηλαδή επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται για την ικανοποίηση περισσότερων τουριστικών αναγκών, όπως ένα ξενοδοχείο, που εκτός από τη δραστηριότητα στην ικανοποίηση της ανάγκης της διανυκτέρευσης, ικανοποιεί και τις ανάγκες της εστίασης, της διασκέδασης και της άθλησης.

Οι τουριστικές επιχειρήσεις τα τελευταία χρόνια έχουν επιδοθεί σε έναν αγώνα διατήρησης των μεριδίων που έχουν στην αγορά καθώς επίσης και σε μία προσπάθεια για την αύξησή τους. Με νέα επιχειρηματικά σχέδια και στα πλαίσια της παγκοσμιοποίησης της οικονομίας, οι τουριστικές επιχειρήσεις ακολουθούν το ρεύμα της εποχής, που δεν είναι άλλο από τη δημιουργία πολύ μεγάλων εταιρειών, που προέρχονται συνήθως από οριζόντιες ή κάθετες συνενώσεις ομοειδών ή συμπληρωματικών εταιριών με σκοπό τη μείωση των λειτουργικών τους εξόδων και την κυριαρχία τους στην τουριστική αγορά.

1.2. Βασικές τουριστικές επιχειρήσεις

Στις βασικές τουριστικές επιχειρήσεις ανήκουν τα τουριστικά καταλύματα, οι ξενώνες νεότητας, οι εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής, τα τουριστικά γραφεία, τα γραφεία ενοικίασεως αυτοκινήτων και τα τουριστικά καταστήματα.

1.2.1. Τουριστικά καταλύματα

Τουριστικά καταλύματα είναι οι τουριστικές επιχειρήσεις που υποδέχονται τουρίστες και παρέχουν σε αυτούς διαμονή και άλλες συναφείς προς τη διαμονή υπηρεσίες, όπως εστίαση, ψυχαγωγία, αναψυχή, άθληση και διακρίνονται, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στην απόφαση 530992/1987 του Γενικού Γραμματέα του Ε.Ο.Τ. με θέμα “τεχνικές προδιαγραφές τουριστικών εγκαταστάσεων” (ΦΕΚ 557 Β’), ως εξής:

Κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα:

1. Ξενοδοχεία κλασικού τύπου
2. Ξενοδοχεία τύπου MOTEL
3. Ξενοδοχεία τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων
4. Ξενοδοχεία κλασικού τύπου και επιπλωμένων διαμερισμάτων

Ξενοδοχείο, με τη σημερινή του μορφή, χαρακτηρίζεται η επιχείρηση που δραστηριοποιείται στην προσφορά άνετης διαμονής στα διακινούμενα άτομα ικανοποιώντας την ανάγκη της διανυκτέρευσης.

Τα χαρακτηριστικά του ξενοδοχείου:

- ◆ Διαθέτει ειδικές κτιριακές εγκαταστάσεις.
- ◆ Διαθέτει ειδικό τεχνικό και μηχανολογικό εξοπλισμό.
- ◆ Διαθέτει ειδική επίπλωση και διακόσμηση.
- ◆ Προσφέρει το άυλο αγαθό της διανυκτέρευσης.
- ◆ Επιτελεί κοινωνικό λειτούργημα.
- ◆ Απαιτεί συνεχή εκσυγχρονισμό.
- ◆ Παρουσιάζει αδυναμία στην άμεση προσαρμογή της προσφοράς σε αυξημένη ζήτηση.
- ◆ Παρουσιάζει ακαμψία τιμών προς τα άνω σε μικρό χρονικό διάστημα (ένα έτος).

Τα παραπάνω χαρακτηριστικά δίνουν την ιδιαιτερότητα της ξενοδοχειακής επιχείρησης σε σχέση με άλλες επιχειρήσεις αλλά ταυτόχρονα δίνουν και μία ξεχωριστή ιδιότητα στην επιχειρηματική της δράση

1.3. Κατάταξη ξενοδοχείων με σύστημα αστερών

Με το Π.Δ. 43/2002(ΦΕΚ 43/Α/7.3.2002), όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 16 του ν. 3190/2003 (ΦΕΚ 249/Α/30-10-03), καθιερώθηκε το νέο σύστημα κατάταξης των ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστερών. Με το Π.Δ. καθορίζονται οι διαδικασίες καθώς και οι Τεχνικές Προδιαγραφές, οι

Λειτουργικές Προδιαγραφές και τα Βαθμολογούμενα Κριτήρια που λαμβάνονται υπόψη για την κατάταξη των ξενοδοχείων σε κατηγορίες από 1 έως 5 Αστέρια. Το νέο σύστημα εφαρμόζεται στα:

- Ξενοδοχεία κλασικού τύπου
- Ξενοδοχεία τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων
- Ξενοδοχεία μικτού τύπου
- Ξενοδοχεία τύπου ΜΟΤΕΛ

Για τα ξενοδοχεία που ήδη λειτουργούν με ειδικό σήμα λειτουργίας, η κατάταξη στις νέες κατηγορίες αστερών γίνεται ύστερα από πρόταση του επιχειρηματία, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 1 του άρθρου 16 του ν. 3190/03. Η πρόταση κατατίθεται στον ΕΟΤ ή στη Δ/νση Τουρισμού της οικείας Περιφέρειας ως τις 30/04/2004. Υπενθυμίζεται ότι για την κατάταξη των υπολοίπων τουριστικών καταλυμάτων συνεχίζουν να ισχύουν τα εξής:

- Για τις τουριστικές επιπλωμένες κατοικίες και για τις οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις (καμπινγκ) η Αποφ. Γ.Γ. ΕΟΤ Αρ. 530992/87 (φεκ 557/β/1987).
- Για τα Παραδοσιακά Καταλύματα, το Π.Δ. 33/79 (ΦΕΚ 10/Α/24.1.1979).
- Για τα ενοικιαζόμενα δωμάτια και ενοικιαζόμενα διαμερίσματα το Π.Δ. 337/2000 (ΦΕΚ 281/Α/28,12,2000), με το οποίο καθιερώνεται η κατάταξή τους σε κατηγορίες κλειδιών.

1.4. Η επίδραση των ξενοδοχείων στην τουριστική ανάπτυξη

Αναμφίβολα το ξενοδοχείο είναι το είδος του τουριστικού καταλύματος που ασκεί την πιο αξιόλογη θετική επίδραση στην τουριστική ανάπτυξη ενός τόπου.

Οι λόγοι πρέπει να αναζητηθούν στα οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά πλεονεκτήματα τα οποία προσφέρει. Πλεονεκτήματα που κράτος και ιδιώτες επενδυτές προσπαθούν να αξιοποιήσουν.

Και οι δυο πλευρές φρονούν ότι η ξενοδοχειακή μονάδα είναι το κατ'εξοχήν τουριστικό κατάλυμα, ικανό να ανταποκριθεί τόσο στην ζήτηση μεμονομένων πελατών όσο και στη μαζική ζήτηση των οργανωμένα διακινουμένων τουριστών. Επιπλέον το κράτος θεωρεί ότι η ανάπτυξη της ξενοδοχείας οδηγεί:

1. Στην προσέλκυση εκείνης της τουριστικής ζήτησης της οποίας οι δαπάνες επιφέρουν τη μεγαλύτερη δυνατή βελτίωση στο ισοζύγιο πληρωμών της χώρας.
2. Στην μείωση της ανεργίας, αρχικά κατά τα στάδια κατασκευής των μονάδων, κυρίως όμως όταν αρχίζει η λειτουργία τους.
3. Στην πραγματοποίηση επενδύσεων στους άλλους κλάδους της οικονομίας, για την ικανοποίηση της ζήτησης που προκαλείται από τις επενδύσεις στον ξενοδοχειακό κλάδο και τη λειτουργία των μονάδων.
4. Στην συγκέντρωση καταλυμάτων στους τουριστικούς τόπους, η οποία καθιστά εφικτή μια ορθολογική χρησιμοποίηση της τουριστικής υποδομής.

Κράτος και επενδυτές συμφωνούν επίσης πως η ξενοδοχεία, είτε με τα κλασικά είτε με τα σύγχρονά της πρότυπα και ανάλογα με το οικοσύστημα του τουριστικού τόπου, πλεονεκτεί αισθητά έναντι των άλλων τουριστικών καταλυμάτων : πρώτον ως προς την δυνατότητα προσαρμογής στο φυσικό και δομημένο περιβάλλον και δεύτερον ως προς την επαγγελματικότητα της προσφοράς. Σχετικά με τα δύο αυτά πλεονεκτήματα των ξενοδοχείων, που απασχολούν ακόμα και τις τουριστικά ανεπτυγμένες χώρες, ο καθηγητής του πανεπιστημίου της Βέρνης Jost Krippendorf σημειώνει: «*Ο τουρισμός έχει συμφέρον από τη λειτουργία ξενοδοχειακών μονάδων*», αφενός γιατί

παρουσιάζουν μεγαλύτερη από ό,τι τα άλλα καταλύματα πληρότητα, αφού εφαρμόζουν ένα επαγγελματικό σύστημα πωλήσεων και αφετέρου διότι τα ξενοδοχεία αποτελούν είδος τουριστικού καταλύματος που είναι ευπροσάρμοστο στο περιβάλλον, μιας και κατασκευάζονται συγκεντρωτικά (σ.σ ένα οικοδόμημα ή μία οικοδομική ενότητα) και κατά κανόνα χρειάζονται λιγότερη εδαφική έκταση ανά πελάτη από ότι άλλα καταλύματα.

Βασικά, οι παραπάνω λόγοι είναι εκείνοι για τους οποίους οι αναπτυσσόμενες τουριστικά χώρες στρέφουν το ενδιαφέρον τους στις ξενοδοχειακές μονάδες, ένα ενδιαφέρον που σχεδόν πάντα εκφράζεται με την παροχή κρατικών κινήτρων προς τους επενδυτές της ξενοδοχείας. Ειδικά το ελληνικό κράτος παραχώρησε και παραχωρεί πλήθος σημαντικών κινήτρων για την κατασκευή (ακόμα και εκσυγχρονισμό) ιδιωτικών ξενοδοχείων, όπως οικονομική επιχορήγηση της ξενοδοχειακής επένδυσης, απαλλαγές από τέλη και φόρους.

Η σπουδαιότητα των ξενοδοχειακών μονάδων για την ανάπτυξη του τουρισμού είναι όντως τόσο μεγάλη, ώστε η επιβεβαίωσή της να μην αξιεί κατάθεση των απόψεων επιφανών εκπροσώπων του παγκόσμιου τουρισμού ή την καταγραφή των αποτελεσμάτων σχετικών ερευνών. Ωστόσο, επειδή για λόγους διδακτικούς κρίνεται σκόπιμο να δοθεί περισσότερη έμφαση στο θέμα αυτό, θα παρατεθούν αμέσως οι απόψεις του Conrad Hilton και του A.J Burkart, και στη συνέχεια τα αποτελέσματα δύο ερευνών των D.Creque H.Goeggel.

Ο Conrad Hilton διατείνεται : *«Εάν ένας τουρίστας είναι ευχαριστημένος με το ξενοδοχείο του, τότε είναι και με τον τουριστικό τόπο αλλά και με τις διακοπές του»*. Ο A.J Burkart, καθηγητής του πανεπιστημίου Surrey, βεβαιώνει ότι: *«Τον αγοραστή ενός πακέτου οργανωμένων διακοπών δεν τον ενδιαφέρει κατά κανόνα η χώρα στην οποία βρίσκεται το ξενοδοχείο που τον έθελξε»*. Τούτες οι ομολογουμένως ακραίες απόψεις, τονίζουν ιδιαίτερα την μεγάλη πίστη των επενδυτών και επιστημόνων στον αναπτυξιακό ρόλο του ξενοδοχείου. Στην περίπτωση μάλιστα του Burkart, όπου αυτή η πίστη γίνεται υπερβολική, τον

παρασύρει σε επιστημονικά ασύνετο λόγο. Διότι ενώ έχει αποδειχτεί, από πλήθος ταξιδιωτικών ερευνών, ότι ο πελάτης τουρίστας κατά κανόνα, πρώτα επιλέγει τον τουριστικό τόπο και όχι το ξενοδοχείο, ο Burkart για να εξάρει την σπουδαιότητα του ξενοδοχείου, υποστηρίζει το αντίθετο, γενικεύοντας ένα περιορισμένης έκτασης φαινόμενο του τουρισμού.

Μία από τις έρευνες που αποδεικνύουν τους λόγους για τους οποίους το ξενοδοχείο σαν είδος καταλύματος καταλαμβάνει την πρώτη θέση στις προτιμήσεις της ζήτησης, των επενδυτών και του κράτους είναι εκείνη που διενήργησαν οι D.Creque και H.Goeggel στα Παρθένα Νησιά.

Η διαπίστωσή τους, ότι πριν από την δημιουργία ξενοδοχείων – και μάλιστα πολυτελούς κατηγορίας – οι επισκέπτες των νησιών, στη συντριπτική τους πλειοψηφία, ήταν άτομα που συμμετείχαν σε κρουαζιέρες, ενώ μετά την οικοδόμηση κατάλληλων ξενοδοχείων «ένας σημαντικός αριθμός επιβατών των κρουαζιερόπλοιων έφθανε με αεροπλάνο στα νησιά, για να παραμείνει εκεί ως τουρίστας», είναι εξαιρετικά εύγλωττη.

Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ ΠΟΛΛΩΝ ΑΣΤΕΡΩΝ

2.1. Τα είδη του ελέγχου

Ο έλεγχος της ξενοδοχειακής επιχείρησης συνιστάται στη σύγκριση του σχεδιασμού με τα αποτελέσματα. Ο έλεγχος διακρίνεται στον **διοικητικό** και τον **διαχειριστικό**.

Ο διοικητικός έλεγχος ασχολείται με:

- Τη σύγκριση του τρόπου λειτουργίας της επιχείρησης σε σχέση με τον τρόπο που αρχικά είχε σχεδιαστεί.
- Τη σύγκριση των αποτελεσμάτων με τα πρότυπα.
- Την ανάπτυξη των δραστηριοτήτων της επιχείρησης.
- Τα θέματα του προσωπικού σε σχέση με την ανάπτυξη της αποδοτικότητας του, τη μείωση του εργατικού κόστους και την αύξηση της ικανοποίησής του από την εργασία.

Ο **διοικητικός έλεγχος** αποτελεί μέριμνα των υψηλών ιεραρχικών βαθμίδων αναφορικά με τον τομέα ευθύνης του κάθε διευθυντή. Ο **διαχειριστικός έλεγχος** διενεργείται κυρίως από ειδικό τμήμα του ξενοδοχείου, που φέρει αυτήν ακριβώς την ονομασία “Τμήμα διαχειριστικών ελέγχων”. Ο διαχειριστικός έλεγχος εστιάζει στην οικονομική διαχείριση των εσόδων των τμημάτων εκμετάλλευσης, όπως και στα κέντρα κόστους.

2.1.1. Το Τμήμα διαχειριστικών ελέγχων

Τα ξενοδοχεία λειτουργούν ειδικό τμήμα που ασκεί συστηματικά διαχειριστικούς ελέγχους και οι βασικοί του στόχοι είναι:

- Η εξασφάλιση της ροής των υλικών στα τμήματα εκμετάλλευσης μέχρι τη χρήση τους για την παραγωγή ξενοδοχειακών προϊόντων και
- η ομαλή ροή των εσόδων των τμημάτων εκμετάλλευσης στο κεντρικό ταμείο της επιχείρησης.

Με άλλα λόγια, το τμήμα ελέγχου λειτουργεί ως η ασφαλιστική δικλείδα που αποτρέπει τη διαρροή υλικών ή χρημάτων. Το τμήμα προμηθειών, εφοδιάζει τα τμήματα με πρώτες ύλες που μετασχηματίζονται στα αρμόδια τμήματα, αναλώσιμα υλικά που χρησιμοποιούνται από τους εργαζόμενους (π.χ υλικά καθαρισμού), ή παραδίδονται προς χρήση (π.χ σαπουνάκια) και έτοιμα προϊόντα. Τα υλικά αυτά είναι απαραίτητα για την παραγωγή των ξενοδοχειακών προϊόντων όπως φαίνεται στο σχήμα.



Το τμήμα ελέγχου αναλαμβάνει την παρακολούθηση όλων των φάσεων παράδοσης, παραλαβής, χρήσης και απόδοσης των υλικών αυτών μέσα από μία διαδικασία που ονομάζεται *έλεγχος ποσοτήτων*.

Η πώληση των ξενοδοχειακών προϊόντων δημιουργεί έσοδα. Το τμήμα ελέγχου αναλαμβάνει την ευθύνη απόδοσής τους στην επιχείρηση μέσα από την διαδικασία που ονομάζεται *έλεγχος εσόδων*. Η διαδικασία αυτή εμπλέκεται σε όλο το κύκλωμα οικονομικών συναλλαγών, επιβεβαιώνοντας ότι οι πωλήσεις καταγράφονται στους αναλογούντες λογαριασμούς, οι οποίοι καταχωρούνται στις συνολικές καταστάσεις εσόδων των τμημάτων εκμετάλλευσης είτε δημιούργησαν έσοδα μετρητά είτε έσοδα οφειλόμενα και το σύνολο των εσόδων όλων των τμημάτων καταχωρείται στη Μ/С***

Έντυπα καταγραφής πωλήσεων ξενοδοχειακών προϊόντων

Δωμάτια	Εστιατόρια	Bars	Λοιπά τμήματα
	Bons		Bons αν απαιτείται
	Αποδείξεις Πώλησης	Αποδείξεις Πώλησης	Αποδείξεις Πώλησης
	Συγκεντρωτική Κατάσταση	Συγκεντρωτική Κατάσταση	Συγκεντρωτική Κατάσταση
	Μετρητά Πίστωση	Μετρητά Πίστωση	Μετρητά Πίστωση
Α.Π.Υ.	Passants Α.Π.Υ.	Passants Α.Π.Υ.	Passants Α.Π.Υ.
Μ/С	Μ/С	Μ/С	Μ/С

Ο έλεγχος πραγματοποιείται περιοδικά σε τακτά χρονικά διαστήματα (καθημερινά ή κάθε μήνα) οπότε καλείται τακτικός έλεγχος, ή σε μη αναμενόμενες φάσεις, οπότε καλείται έκτακτος έλεγχος. Ο έλεγχος μπορεί να είναι έκτακτος, εκτός από το χρόνο και ως προς τη μέθοδο ή τον φορέα που τον διενεργεί.

Του τμήματος προΐσταται ο υπεύθυνος ελέγχου, ο οποίος πλαισιώνεται από υπαλλήλους του τμήματος και ταμίες των τμημάτων εκμετάλλευσης που ονομάζονται ταμπλίστες.

2.1.1.1. Υπηρεσία υποδοχής - Ιστορικά στοιχεία

Τα πανδοχεία αρχικά δεν διέθεταν χώρο υποδοχής. Στη συνέχεια, πρώτα τα ελβετικά ξενοδοχεία διαμόρφωσαν ένα ειδικό χώρο υποδοχής πελατών ο οποίος ήταν επιφορτισμένος και με το έργο διαχείρισης των υπνοδωματίων. Το ελβετικό σύστημα είχε το ελάττωμα της γραφειοκρατείας, απαιτούσε να γράφονται τα πάντα. Η Αμερική στη συνέχεια προσπάθησε να μειώσει τη γραφειοκρατεία της υποδοχής με διάφορους τρόπους. Δημιούργησε ένα σύστημα που ονομάστηκε RACK το οποίο για να λειτουργήσει ήταν απαραίτητη η αντικατάσταση του πλάνου δωματίων όπως και του ευρετηρίου τηλεφώνου με νέα καινοτομικά. Η εταιρεία WHITNEY παρουσίασε τα περίφημα RACKS όπου το ROOM RACK αντικαθιστούσε το πλάνο δωματίων και το SORTED RACK το ευρετήριο τηλεφώνων. Σήμερα με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές έχουμε υποκαταστήσει τις πρωτόγονες προσπάθειες της WHITNEY που όμως χάραξαν το δρόμο που ακολούθησαν οι προγραμματιστές του ξενοδοχειακού software.

2.1.1.2. Έλεγχος εσόδων δωματίων

Τα έσοδα των υποδωματίων (συμφωνηθέντα) καταχωρούνται στο λογαριασμό ή Α.Π.Υ (Απόδειξη Παροχής Υπηρεσιών) των πελατών, ο οποίος εκδίδεται αμέσως μόλις αυτοί αφιχθούν στο ξενοδοχείο.

Στην περίπτωση που ο πελάτης είναι πρακτορειακός, η Α.Π.Υ πληρώνεται από το πρακτορείο, ενώ στην περίπτωση που είναι μεμονωμένος πληρώνεται από τον ίδιο. Έαν ο πρακτορειακός πελάτης κάνει εξτρά καταναλώσεις (πλέον των συμφωνηθέντων) στα τμήματα εκμετάλλευσης του ξενοδοχείου, υπάρχουν δύο πιθανότητες:

A) Να εξοφλήσει άμεσα την κατανάλωση αυτή.

B) Να πληρώσει το σύνολο των εξτρά καταναλώσεων την ημέρα αναχωρησής του. Στην περίπτωση αυτή εκδίδεται νέα Α.Π.Υ για τις εξτρά καταναλώσεις, διότι θα πληρωθούν από τον ίδιο και όχι από το πρακτορείο.

Στην δεύτερη περίπτωση, εάν ο πελάτης είναι μεμονωμένος οι εξτρά καταναλώσεις χρεώνονται στην Α.Π.Υ του και πληρώνονται κατά την αναχώρηση.

Κατά κανόνα, οι Αποδείξεις Παροχής Υπηρεσιών δεν εισπράττονται αυθημερόν. Οι λογαριασμοί των μεμονωμένων πελατών και οι λογαριασμοί των εξτράς εισπράττονται την ημέρα που αναχωρούν οι συγκεκριμένοι πελάτες, ενώ οι καταναλώσεις των πρακτορειακών πελατών συνήθως εισπράττονται αρκετούς μήνες μετά την κατανάλωση. Κατά συνέπεια οι εισπράξεις μετρητών από πωλήσεις δωματίων αφορούν κύρια σε καταναλώσεις προηγούμενων ημερών. Εξαίρεση αποτελούν οι πωλήσεις δωματίων για ημερήσια χρήση (day use) διότι, οι πελάτες αναχωρούν αυθημερόν και εξοφλούν τον λογαριασμό τους την ημέρα άφιξης.

Το Τμήμα ελέγχου εξασφαλίζει ότι:

■ Η τιμή χρέωσης των αφιχθέντων πελατών στην Α.Π.Υ συμφωνεί με τη συμφωνηθείσα αναγραφόμενη στην αλληλογραφία κράτησης.*** M/C: **Main**

Courante σημαίνει «χέρι που τρέχει» και υποδηλώνει το μεγάλο μέγεθος του βιβλίου όπου παρακολουθούνται τα έσοδα του ξενοδοχείου κατά τμήμα και κατά πελάτη ταυτόχρονα. Οι γραμμές του βιβλίου περιέχουν στοιχεία των πελατών, ενώ οι στήλες περιγράφουν τις καταναλώσεις των τμημάτων.

- Για όλα τα δωμάτια που χρησιμοποιήθηκαν έχουν εκδοθεί Α.Π.Υ, για να γίνει αυτό αντιπαραβάλλεται η κατάσταση ημερήσιας κίνησης του τμήματος ορόφων.
- Όλες οι Α.Π.Υ έχουν χρεωθεί χωρίς διαφορές.
- Τα αθροίσματα είναι σωστά και συμφωνούν με το κλείσιμο του βιβλίου πόρτας.

2.1.1.3. Έλεγχος στα έσοδα του εστιατορίου

Βασική αρχή του ελέγχου (όπως και της λογιστικής), είναι η καταγραφή κάθε κατανάλωσης. Η αρχή αυτή καλύπτει όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου. Στο εστιατόριο κάθε πώληση καταγράφεται σε ένα δελτίο παραγγελίας και το άθροισμα των δελτίων παραγγελίας κάθε τραπέζιού σε ένα παραστατικό που ονομάζεται απόδειξη λιανικής πώλησης (λογαριασμός).

Οι πελάτες μπορούν να πληρώσουν με μετρητά τον λογαριασμό τους ή να υπογράψουν αποδεχόμενοι την οφειλή τους. Η οφειλή αυτή, μέσω της διαδικασίας που αναλύεται στην συνέχεια, θα χρεωθεί στον κεντρικό λογαριασμό του πελάτη και θα πληρωθεί την ημέρα αναχωρησής του.

Οι λογαριασμοί που εκδόθηκαν μέσα στην ημέρα καταγράφονται σε ένα έγγραφο που ονομάζεται Δελτίο Ημερήσιας Κίνησης ή Συγκεντρωτική Κατάσταση ή Διαχωριστική Κατάσταση ή Ισοζύγιο Ημέρας Τμήματος.

Στο τέλος της ημέρας οι λογαριασμοί αθροίζονται, διαιρούμενοι σε δύο κατηγορίες. Η μία κατηγορία αφορά στους λογαριασμούς που πληρώθηκαν με μετρητά και η άλλη στους πιστωθέντες.

Το σύνολο των λογαριασμών που πληρώθηκαν με μετρητά αντιπροσωπεύει τα χρήματα που εισπράχθηκαν από το εστιατόριο. Το σύνολο των πιστωθέντων

ισοδυναμεί με το άθροισμα των λογαριασμών που βρίσκονται στη διάθεση του ταμπλό και είναι υπογεγραμμένοι από τους πελάτες. Το άθροισμα του συνόλου των μετρητών και του συνόλου των πιστωθέντων αντιπροσωπεύει το σύνολο των εσόδων του τμήματος.

2.1.1.4. Έλεγχος στα έσοδα μπαρ

Στα τμήματα του μπαρ ακολουθείται η ίδια διαδικασία, αλλά δεν είναι αναγκαία η χρήση δελτίων παραγγελίας. Έτσι σε κάθε παραγγελία του πελάτη, εκδίδεται ένας λογαριασμός από ηλεκτρονικό υπολογιστή ή ταμειακή μηχανή. Ο πελάτης πληρώνει μετρητά ή πιστώνεται με την υπογραφή του. Στο τέλος της ημέρας οι λογαριασμοί αθροίζονται κατά κατηγορία στην αντίστοιχη κατάσταση ημερήσιας κίνησης του μπαρ.

2.1.1.5. Έλεγχος τμημάτων FOOD & BEVERAGE (F&B)

Καθημερινά, κάθε κατανάλωση στα τμήματα F&B καταχωρείται, όπως αναφέραμε, σε έναν λογαριασμό που εισπράττεται με μετρητά ή υπογράφεται για να χρεωθεί στον κεντρικό λογαριασμό ή Α.Π.Υ του πελάτη. Το σύνολο των εισπράξεων αθροίζεται σε διαχωριστικές καταστάσεις. Οι διαχωριστικές καταστάσεις συγκεντρώνονται στο τμήμα παρακολούθησης λογαριασμών πελατών, τα χρήματα που αντιπροσωπεύουν το σύνολο μετρητών παραδίδονται στον ταμία και οι χρεωστικοί των πελατών λογαριασμοί που φέρουν την υπογραφή τους παραδίδονται προς χρέωση των κεντρικών λογαριασμών ή Α.Π.Υ. Η διαδικασία αυτή καλύπτει όλα τα τμήματα εκμετάλλευσης του F&B.

Το έργο του Τμήματος ελέγχου στο F&B

Το τμήμα ελέγχου των τμημάτων εκμετάλλευσης του F&B απασχολεί ειδικούς ελεγκτές που προσφέρουν πολύπλευρο έργο στην επιχείρηση στα τμήματα εκμετάλλευσης κυρίως στα εστιατόρια και μπαρ. Το τμήμα που καλύπτουν οι ελεγκτές αυτοί ονομάζονται tableau.

Το tableau εστιατορίου βρίσκεται στην έξοδο του μαγειρείου προς το εστιατόριο. Κάθε τραπεζοκόμος που περνά από μπροστά του πρέπει να του παραδίδει ένα bon που αντιστοιχεί στο ή στα είδη που εξέρχονται προς πώληση. Όταν ο πελάτης αναχωρεί, ο ταμπλίστ καταγράφει και αθροίζει το σύνολο των bon (που αντιστοιχεί στο σύνολο των καταναλώσεών του) σε ένα λογαριασμό του εστιατορίου. Τα Bon και οι λογαριασμοί είναι αριθμημένοι.

Το τμήμα ελέγχου εξακριβώνει αν όλα τα bon του εστιατορίου (κατά αύξοντα αριθμό) έχουν χρεωθεί σε λογαριασμούς και αντιπαραβάλλει τα στελέχη με τα αντίτυπα που έχουν παραδοθεί στα τμήματα. Ελέγχει αν οι τιμές χρέωσης των προϊόντων στους λογαριασμούς συμφωνούν με τους αναγραφόμενους στους καταλόγους και αν όλοι οι λογαριασμοί έχουν χρεωθεί στη συγκεντρωτική κατάσταση. Ελέγχει τα αθροίσματα των λογαριασμών και τα αθροίσματα των συγκεντρωτικών καταστάσεων. Μετρά τα προς παράδοση χρήματα και ελέγχει αν το ποσό είναι ίσο με το αναγραφόμενο σύνολο της στήλης μετρητών του τμήματος. Επίσης εξακριβώνει αν τα σύνολα των συγκεντρωτικών καταστάσεων συμφωνούν με τα αντίστοιχα της M/C.

Στα μπαρ ο ταμπλίστ βρίσκεται σε ένα άκρο του παρασκευαστηρίου ποτών και ελέγχει αν κάθε είδος που εξέρχεται από το παρασκευαστήριο χρεώνεται εκείνη τη στιγμή. Στο τέλος της ημέρας ελέγχεται αν όλοι οι εκδοθέντες λογαριασμοί συμπεριλαμβάνονται στη συγκεντρωτική κατάσταση και αν τα αθροίσματα είναι σωστά.

Στο τμήμα εκδηλώσεων εκδίδεται ένας συνολικός λογαριασμός ανάλογα με τον αριθμό των ατόμων που σερβιρίστηκαν και τα επιπλέον ποτά, ο οποίος

πληρώνεται με μετρητά. Το τμήμα ελέγχου εξασφαλίζει τον αριθμό των συνδαιτυμόνων και τη χρέωση των επιπλέον των συμφωνηθέντων ποτών, ενώ ελέγχει αν οι χρεώσεις συμφωνούν με το αρχικό συμφωνητικό της εκδήλωσης.

Με τον ίδιο τρόπο ελέγχονται όλα τα τμήματα του F&B. Με την εξασφάλιση δηλαδή της καταχώρησης όλων των πωλήσεων και την ορθότητα των συγκεντρωτικών καταστάσεων.

2.1.1.6. Έλεγχος ποσοτήτων και αξίας προμηθειών

Ο έλεγχος ποσοτήτων συνιστάται στην καταμέτρηση των πρώτων υλών που παραλαμβάνουν τα τμήματα από το τμήμα προμηθειών και η σύγκρισή τους με τα υλικά που χρησιμοποιήθηκαν για την παρασκευή του συνόλου των πωληθέντων ειδών.

Η διαδικασία καταμέτρησης των πρώτων υλών που έχουν εισαχθεί σε ένα τμήμα σε μία συγκεκριμένη χρονική περίοδο (π.χ. το μήνα Μάιο) προϋποθέτει την ύπαρξη στοιχείων σχετικά με την απογραφή των αποθεμάτων στην αρχή της περιόδου (1^η Μαΐου), την απογραφή στο τέλος της περιόδου (1^η Ιουνίου) και την άθροιση των παραλαβών από την αποθήκη. Αν στην αρχική απογραφή προστεθεί το σύνολο παραλαβών και από το νέο σύνολο αφαιρεθεί η τελική απογραφή, βρίσκεται το σύνολο πρώτων υλών που χρησιμοποίησε το τμήμα. Για παράδειγμα, βρίσκουμε ότι το μαγειρείο χρησιμοποίησε 800 κιλά κοτόπουλο, 30 κιλά βούτυρο κ.τ.λ.

Το τμήμα ελέγχου στα μεγάλα ξενοδοχεία επίσης καλύπτει τις πιθανότητες διαρροής υλικών (πρώτων υλών ή εργαλείων και εξοπλισμού) από τους χώρους του ξενοδοχείου. Συχνά, για το λόγο αυτό ενεργεί ελέγχους στους χώρους εξόδου του προσωπικού.

Ο έλεγχος των αναλώσιμων (π.χ. ειδών καθαρισμού) γίνεται με την εκτίμηση των ποσοτήτων των αναλώσιμων που είναι απαραίτητα για την

παραγωγή συγκεκριμένου έργου (π.χ. καθαρισμός ενός δωματίου) και τη σύγκριση των ποσοτήτων που είναι αναγκαίες για την παραγωγή του συνολικού έργου με εκείνες που χρησιμοποιήθηκαν σε δεδομένη χρονική περίοδο.

Ο έλεγχος προϊόντων προς μεταπώληση (π.χ. μεταλλικό νερό) είναι ιδιαίτερα απλός. Συγκρίνεται ο αριθμός των τεμαχίων που πωλήθηκαν με αυτόν που εισήχθησαν στο τμήμα (**αρχική απογραφή + εισαγωγές – τελική απογραφή**).

Ο έλεγχος αξίας συνιστάται στην παρακολούθηση των διαδικασιών πληρωμής των ειδών που προμηθεύεται το ξενοδοχείο. Στόχος είναι η αποφυγή διπλοπληρωμής τιμολογίων των προμηθευτών και η πληρωμή μη πραγματοποιηθεισών (εικονικών) αγορών. Στον έλεγχο αξίας επίσης, γίνεται σύγκριση των υλικών που έχουν παραδοθεί στα τμήματα με τις πραγματοποιηθείσες εισπράξεις.

2.1.1.7. Έλεγχος αποθηκών

Το τμήμα ελέγχου παρακολουθεί τις διαδικασίες του εφοδιασμού του ξενοδοχείου σε σχέση με τις ποσότητες και τις τιμές των υλικών. Για τον λόγο αυτό, προβαίνει σε ελέγχους ποσοτήτων, που συνιστάται σε τακτικές ή έκτακτες απογραφές στις αποθήκες του ξενοδοχείου και στη σύγκριση των απογραφόμενων ποσοτήτων με τις αναγραφόμενες στη στήλη “υπόλοιπο” των καρτελών. Επίσης αντιπαραβάλλονται δειγματοληπτικά τιμολόγια αγοράς με τα αντίστοιχα δελτία εισαγωγής και τα δελτία εισαγωγής με τις αντίστοιχες καταχωρήσεις στις καρτέλες.

2.1.1.8. Νυκτερινός ελεγκτής

Η ημερήσια χρήση ολοκληρώνεται μετά το κλείσιμο των τμημάτων εκμετάλλευσης τις πρωινές ώρες. Ο νυκτερινός ελεγκτής διασταυρώνει την ακρίβεια των οικονομικών συναλλαγών που έγιναν κατά τη διάρκεια της ημέρας πριν το λογιστικό κλείσιμο της Μ/Σ ώστε να αποφευχθούν σημαντικά σφάλματα και να προστατευτεί το ξενοδοχείο από διαφυγές. Το έργο του νυκτερινού ελεγκτή όμως επανελέγχεται διεξοδικά την επόμενη από το προσωπικό του τμήματος ελέγχου. Τον νυκτερινό ελεγκτή τον βρίσκουμε μόνο στα μεγάλα ξενοδοχεία.

2.2. Έννοια και έλεγχος ποιότητας

Η έννοια της ποιότητας εξελίχθηκε από μία απλή προσέγγιση ελέγχου, με άμεση αναφορά στο προϊόν και στις υπηρεσίες, σε μία έννοια πολύ ευρύτερη που ξεκινά από την ποιότητα του σχεδιασμού και του μηχανισμού παραγωγής των προϊόντων και της παροχής υπηρεσιών για να καταλήξει στην αξιολόγηση των ίδιων των επιχειρήσεων καλύπτοντας όλο το φάσμα των επιχειρηματικών λειτουργιών. Η ποιότητα αποτελεί σήμερα μία νέα φιλοσοφία μάνατζμεντ που εμπεριέχει τη συνεχή αναζήτηση και προσπάθεια για βελτίωση όλων των τμημάτων της παραγωγής μέχρι και το τελικό προϊόν ή υπηρεσία (Tenner and De Toro, 1992 και Gilbert and Joshi, 1995).

Είναι πλέον αποδεκτό ότι η επένδυση στην ποιότητα αποτελεί την πιο αποδοτική επένδυση της ξενοδοχειακής επιχείρησης, με θεαματικά αποτελέσματα στα πεδία της αύξησης της παραγωγικότητας και της βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας (HCIMA, 1994). Πιο χρήσιμος ορισμός της ποιότητας δίνεται από τον Wyckoff: «Ποιότητα είναι ο βαθμός υπεροχής / εξαιρετικής επίδοσης που επιδιώκεται και ο έλεγχος της μεταβλητότητας στην επίτευξη

αυτής της υπεροχής στην ικανοποίηση των απαιτήσεων της πελατείας» (Wyckoff, 1984). Ο ορισμός του Wyckoff προσδίδει μία πιο θετική διάσταση και είναι χρήσιμος διότι εμπεριέχει δύο σημαντικές ιδέες:

- n Η πρώτη ιδέα αναφέρεται στην έννοια του σχεδιασμού της ποιότητας στα προϊόντα. Ο σχεδιασμός ποιότητας αναφέρεται στο πρότυπο με βάση το οποίο το μανάτζμεντ ενισχύει και παρακολουθεί ένα προϊόν. Πρόκειται πιθανότατα για το πιο κρίσιμο στοιχείο σε μία στρατηγική ποιότητας (Randall and Senior, 1992). Ως εκ τούτου, ο σχεδιασμός ποιότητας είναι το σημείο αφετηρίας για το κατάλληλο μανάτζμεντ ποιότητας.
- n Η δεύτερη ιδέα αναφέρεται στην καταλληλότητα / ικανότητα ή την έκταση στην οποία το προϊόν ικανοποιεί τις συνολικές ανάγκες του πελάτη. Στις ξενοδοχειακές υπηρεσίες, η αυθύπαρκτη / πραγματική ανάγκη για ξεκούραση, διαμονή ή εστίαση είναι συχνά δευτερεύουσα προς τις περιφερειακές ανάγκες, οι οποίες αποτελούν κατά κανόνα τη βάση της ικανοποίησης του πελάτη (Haywood, 1983). Πιθανότατα οι τουρίστες, να έχουν ορισμένες βασικές προσδοκίες σχετικά με τα πρότυπα άνεσης και καθαριότητας σε ένα ξενοδοχείο. Δεν εκπλήσσονται ούτε ικανοποιούνται ιδιαίτερα όταν διαπιστώνουν την εκπλήρωση αυτών των προσδοκιών. Απλά δεν μένουν δυσαρεστημένοι. Για να δημιουργηθεί ουσιαστική ικανοποίηση, η εξυπηρέτηση θα πρέπει να πάει ακόμη πιο πέρα για την ικανοποίηση των κοινωνικών και ψυχολογικών αναγκών. Αυτό συνεπάγεται ότι το προϊόν θα πρέπει να συγκλίνει προς την έννοια της ολικής ποιότητας (Teare, 1996).

2.2.1. Προβλήματα ελέγχου ποιότητας - θεωρία ελλείμματος

Τα χάσματα ανάμεσα στο προφανές και το υφιστάμενο σύστημα εξυπηρέτησης είναι στο επίκεντρο ενδιαφέροντος των τεχνικών ελέγχου

ποιότητας. Τα τελευταία χρόνια οι θεωρητικοί του μάρκετινγκ ανέπτυξαν ορισμένα μοντέλα για να περιγράψουν την ποιότητα της εξυπηρέτησης. Αυτά μπορούν να συνοψιστούν σε ένα απλό μοντέλο που καθορίζει τα πέντε βασικά πεδία, στα οποία μπορούν να προκύψουν προβλήματα ποιότητας, όπως παρουσιάζονται στον επόμενο πίνακα.

Πίνακας 1: Το «Μοντέλο των Πέντε Ελλειμμάτων» Παροχής Εξυπηρέτησης

Έλλειμμα	Ονομασία	Περιεχόμενο
1 ^ο	Τοποθέτησης	Αντιλήψεις της διοίκησης για τις προσδοκίες της πελατείας και οι ίδιες οι προσδοκίες των πελατών.
2 ^ο	Εξειδίκευσης	Αντιλήψεις της διοίκησης για τις προσδοκίες της πελατείας και η πραγματική εξειδίκευση εξυπηρέτησης
3 ^ο	Παροχής εξυπηρέτησης	Εξειδίκευση της προτεινόμενης εξυπηρέτησης και η πραγματικά παρεχόμενη.
4 ^ο	Επικοινωνίας (προβολής)	Πραγματικά παρεχόμενη εξυπηρέτηση και μεταδιδόμενη εξωτερικά προς τους πελάτες (μέσω της προβολής και διαφήμισης)
5 ^ο	Αντίληψης	Αντιλαμβανόμενη ποιότητα παρεχόμενης και προσδοκώμενη από τον πελάτη εξυπηρέτηση.

(Πηγή: προσαρμοσμένο από Brogowicz, A. A., Delene, L. M. and Lyth, D.M. (1990) «A Synthesized Service Quality Model with Managerial Implications», *International Journal of Service Industries Management*, Vol. 1 (1), σσ.27-45.)

Σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα, έχουν εντοπιστεί πέντε πεδία - κλειδιά, στα οποία θα πρέπει να επικεντρώνεται το μάνατζμεντ της ποιότητας εξυπηρέτησης (Parasuraman *et al.*, 1985: 44-46):

- Τοποθέτηση (Προσδοκίες πελατείας - Αντιλήψεις μάνατζμεντ): η φύση της υπηρεσίας την οποία προσδοκά ο πελάτης μπορεί να μην είναι απόλυτα κατανοητή από το μάνατζμεντ.
- Εξειδίκευση (Αντιλήψεις μάνατζμεντ - Προδιαγραφές ποιότητας εξυπηρέτησης): σε μερικές περιπτώσεις το επίπεδο εξυπηρέτησης που καθορίζεται από το μάνατζμεντ είναι πολύ χαμηλό σε σχέση με τις ανάγκες της πελατείας. Έτσι, για παράδειγμα, το μάνατζμεντ μπορεί να αποφασίσει ότι μία καθυστέρηση πέντε λεπτών στην υποδοχή για τη διαδικασία καταγραφής στην άφιξη είναι λογική. Στην πράξη, οι κουρασμένοι από μία καθυστερημένη πτήση πελάτες θα την θεωρήσουν υπερβολική.
- Παροχής εξυπηρέτησης (Προδιαγραφές ποιότητας εξυπηρέτησης - Παροχή εξυπηρέτησης): το μάνατζμεντ μπορεί να έχει κατανοήσει πλήρως τις ανάγκες της πελατείας, πλην όμως έχει αποτύχει στο σχεδιασμό και στην υποστήριξη της οργανωτικής δομής για την καταλληλότερη ανταπόκριση.
- Επικοινωνίας (Παροχή εξυπηρέτησης - Εξωτερική επικοινωνία): τα διαφημιστικά μηνύματα μπορούν μερικές φορές να επηρεάσουν τις προσδοκίες της πελατείας. Συνεπώς, πρέπει να αποφεύγεται η χρήση διαφημιστικών σλόγκαν και μηνυμάτων επικοινωνίας - αφού πρόκειται για μία δέσμευση ή υπόσχεση - στα οποία η επιχείρηση δεν μπορεί να ανταποκριθεί σε όρους επιπέδου εξυπηρέτησης.
- Αντίληψης (Προσδοκώμενη εξυπηρέτηση - Παρασχεθείσα εξυπηρέτηση): εάν οι προσδοκίες της πελατείας συνάδουν με την εμπειρία εξυπηρέτησης, προφανώς το επίπεδο εξυπηρέτησης θα γίνει ευνοϊκά αντιληπτό. Αυτός είναι ένας από τους λόγους για τους οποίους τα

ξενοδοχεία διατηρούν συστήματα αρχείων για τους πελάτες. Ένας πελάτης επιστρέφοντας σε ένα ξενοδοχείο μετά από κάποιο χρονικό διάστημα, θα μείνει ευχάριστα έκπληκτος εάν διαπιστώσει ότι θυμούνται τις προτιμήσεις του. Αυτό στην πράξη σημαίνει ότι η εξυπηρέτηση ξεπερνά τις προσδοκίες του.

Τα συστήματα ελέγχου ποιότητας κανονικά, σχεδιάζονται με επίκεντρο ενδιαφέροντος τα δυνητικά ελλείμματα μεταξύ σχεδιασμένης και πραγματικής εξυπηρέτησης. Ένα πραγματικό πνεύμα εξυπηρέτησης, εξαρτάται από την κατάλληλη κατάρτιση του συνόλου του προσωπικού για την πλήρη κατανόηση του επιπέδου εξυπηρέτησης που θα πρέπει να υποστηρίξουν (*Thomas, 1992*).

Επιπρόσθετα, η μέτρηση του ελέγχου ποιότητας συνεπάγεται μία συστηματική συλλογή αξιόπιστων στοιχείων και την εφαρμογή της κατάλληλης τεχνικής, έτσι ώστε τα όποια συμπεράσματα προκύψουν να είναι τεκμηριωμένα. Οι ξενοδοχειακές μονάδες έχουν την τάση να συγκεντρώνουν στοιχεία με μεθόδους οι οποίες είναι αναξιόπιστες στατιστικά και γενικά ατεκμηριώτες. Ένα παράδειγμα κακής πρακτικής είναι η πανταχού παρούσα κάρτα σχολίων για τον πελάτη που τοποθετείται στα υπνοδωμάτια (*Barsky, 1992 και Σωτηριάδης, 2000*).

Τα πέντε ελλείμματα / χάσματα υποδεικνύουν σε ποια πεδία θα πρέπει να κατευθυνθεί η προσπάθεια της διοίκησης για την εξασφάλιση ποιότητας εξυπηρέτησης (*Parasuraman et al., 1994*). Κατά κανόνα, δίνεται έμφαση στην εξασφάλιση μίας αντιστοιχίας ανάμεσα στις ανάγκες των πελατών και στα συστήματα παροχής υπηρεσίας που αναπτύσσονται για την ικανοποίηση αυτών των αναγκών. Το τελευταίο έλλειμμα είναι το μόνο από τα πέντε στο οποίο η ξενοδοχειακή επιχείρηση έχει περιορισμένο ή ελάχιστο άμεσο έλεγχο. Μπορεί να γίνει αντικείμενο παρακολούθησης με ερωτηματολόγια ικανοποίησης πελατών ή με έρευνες αγοράς (*Σωτηριάδης, ό.π.*).

3.1. Τρόποι ελέγχου στα τμήματα εστίασης και ασφάλειας

Το τμήμα ελέγχου παράγει ένα κόστος για την επιχείρηση, που συνιστάται στις αμοιβές των απασχολουμένων σ' αυτό και ένα όφελος που συνιστάται στο σύνολο των διαρροών που αποφεύγονται και δεν πραγματοποιούνται.

Ο έλεγχος πρέπει να εφαρμόζεται σε κάποιο τμήμα, όταν το όφελος που προσφέρει υπερβαίνει το κόστος που δημιουργεί. Για παράδειγμα, όταν σε ένα μπαρ του ξενοδοχείου τα έσοδα είναι ιδιαίτερα χαμηλά, η απασχόληση ταμπλίστα δε δικαιολογείται από οικονομικής άποψης, δεδομένου ότι το επίπεδο πιθανών διαρροών σε κάθε περίπτωση είναι χαμηλότερο από το κόστος μισθοδοσίας ενός υπαλλήλου. Στις περιπτώσεις αυτές, το τμήμα μπορεί να διενεργεί έκτακτους σε χρόνο και μέθοδο ελέγχους, για να διαπιστώσει αν ακολουθούνται οι προβλεπόμενες διαδικασίες χρέωσης των πωλούμενων ειδών.

Ο ρόλος των απασχολούμενων στο τμήμα ελέγχου, υπάρχει κίνδυνος να παρεξηγηθεί. Αρκετές φορές οι εργαζόμενοι στα τμήματα εκμετάλλευσης θεωρούν τους ελεγκτές το μάτι και αυτί του εργοδότη και τους αντιμετωπίζουν μειωτικά ή και εχθρικά. Η διοίκηση του ξενοδοχείου πρέπει να ενημερώνει τους εργαζομένους ότι οι ελεγκτές δεν προστατεύουν μόνο την επιχείρηση αλλά και τους ίδιους από περιπτώσεις σφαλμάτων που θα μπορούν να δημιουργήσουν απαιτήσεις εις βάρος τους. Για παράδειγμα, στην περίπτωση που ένας τραπεζοκόμος εκ παραδρομής χρεώσει δύο φορές μία φιάλη κρασιού, μόνο ο ταμπλίστας μπορεί να εντοπίσει το σφάλμα και να μην προχωρήσει σε χρέωση του λογαριασμού, οπότε το δεύτερο κρασί θα έπρεπε να πληρωθεί από τον τραπεζοκόμο.

Σήμερα στο tableau επιβάλλεται από το νόμο η χρήση ταμειακής μηχανής ή ηλεκτρονικού υπολογιστή, που απλουστεύουν τις διαδικασίες παραγγελιοληψίας και χρέωσης των προσφερόμενων ειδών, αλλά και το έργο του τμήματος ελέγχου.

Οι ταμειακές μηχανές διαθέτουν ένα σύνολο πλήκτρων που χρεώνουν αυτόματα τα προσφερόμενα προϊόντα. Έτσι, όταν πωλείται μία μερίδα φαγητού, ο ταμπλιστ απλά πιέζει τον αντίστοιχο αθροιστή. Στην περίπτωση αυτή, ο ρόλος του ελέγχου μειώνεται, διότι το εξερχόμενο είδος χρεώνεται στη σωστή τιμή και επιπλέον τα αθροίσματα των λογαριασμών και των συγκεντρωτικών καταστάσεων είναι σωστά. Ο έλεγχος περιορίζεται στην εξασφάλιση της χρέωσης των εξερχόμενων ειδών με τη χρήση του σωστού αθροιστή. Δηλαδή όταν εξέρχεται μια μερίδα, να χρεώνεται ο αθροιστής αυτός και όχι ο αθροιστής αναψυκτικών.

Στο τέλος της ημερήσιας χρήσης μπορούμε να πληροφορηθούμε για το άθροισμα των επι μέρους κατηγοριών προσφερόμενων ειδών. Στην περίπτωση των ηλεκτρικών υπολογιστών τα προσφερόμενα είδη μπορούν να είναι κωδικοποιημένα, ο ταμπλίστας να κτυπά τον κωδικό τους και αυτά να καταχωρούνται στο λογαριασμό αυτόματα με την τιμή τους.

Οι ταμειακές μηχανές είναι σε θέση να διαχωρίζουν τις πωλήσεις του κάθε τραπεζοκόμου, να συγκεντρώνουν τις καταναλώσεις κάθε τραπεζιού και να εκδίδουν ένα συνολικό λογαριασμό όταν αυτό ζητηθεί από τον πελάτη.

Με το κατάλληλο σύστημα οι ταμειακές μηχανές μπορούν να συνδεθούν με ηλεκτρονικούς υπολογιστές και να ενημερώνουν την αποθήκη ώστε να γίνεται αυτόματα ο έλεγχος των αποθεμάτων.

Στο τέλος της ημερήσιας χρήσης αθροίζονται τα σύνολα και η μηχανή μηδενίζεται για να συγκεντρώσει νέα στοιχεία την επόμενη ημέρα. Στην φάση αυτή, οι ταμειακές μηχανές μπορούν να προσφέρουν πλήθος πληροφοριών, όπως το σύνολο εισπράξεων, το σύνολο χρεωστικών λογαριασμών, το σύνολο πωλήσεων, το σύνολο πωλήσεων ανά τραπεζοκόμο, το σύνολο πωληθεισών μερίδων, το σύνολο πωληθεισών μερίδων ανά είδος, το σύνολο των πωληθέντων κουβέρ (αριθμός εξυπηρετηθέντων πελατών)κ.τ.λ

Η σύγχρονη τεχνολογία της εποχής μας έχει διαφοροποιήσει το πλέγμα λειτουργίας του tableau. Η διαφοροποίηση αυτή έχει αφετηρία τα συστήματα

ασύρματης παραγγελιοληψίας, τα οποία επιτρέπουν τη μετάδοση της παραγγελίας του πελάτη από το τραπέζι του στα αρμόδια τμήματα του μαγειριού.

Τα συστήματα αυτά αποτελούνται από πομπούς που χειρίζονται οι τραπεζοκόμοι και τερματικά που βρίσκονται στα αρμόδια τμήματα του μαγειρείου. Όταν ο τραπεζοκόμος παίρνει παραγγελία από ένα πελάτη που αντιστοιχεί σε ένα χ προϊόν (φαγητό) και ψ προϊόν (ποτό) πληκτρολογεί τους κωδικούς των ειδών στον πομπό και αμέσως ενημερώνεται το τμήμα μαγειρείου, ώστε να σερβίρει το προϊόν χ , το τμήμα κάβας για να σερβίρει το προϊόν ψ , το τμήμα του μπουφέ για να ετοιμάσει το κουβέρ, ενώ στο tableau εκδίδεται το σχετικό πιστωτικό παραστατικό.

Ο τραπεζοκόμος μπαίνοντας στην κουζίνα βρίσκει τα είδη να τον περιμένουν στο πάσο κάθε τμήματος, τα παραλαμβάνει και σερβίρει τον πελάτη. Ταυτόχρονα παραλαμβάνει το παραστατικό από το tableau, διότι τα πωλούμενα είδη πρέπει πάντα να συνοδεύονται από το αντίστοιχο πιστωτικό παραστατικό.

Πλεονεκτήματα του συστήματος είναι :

- Η ελαχιστοποίηση του χρόνου εξυπηρέτησης του πελάτη.
- Η ελαχιστοποίηση σφαλμάτων παραγγελίας .
- Η απόλυτη τήρηση προτεραιότητας παραγγελιών, διότι καταγράφονται με χρονολογική σειρά στα τερματικά.
- Η ελαχιστοποίηση σφαλμάτων χρέωσης των πελατών.

Το έργο του τμήματος ελέγχου με το σύστημα αυτό μειώνεται σε μεγάλο βαθμό.

Υπάρχουν πολλά ακόμη προγράμματα για τη διαχείριση χώρων εστίασης στα μεγάλα ξενοδοχεία, όπως το Trading Restaurant της PROTECH και το πρόγραμμα AMBROSIA, το οποίο έχει δυνατότητα σύνδεσης με ασύρματα

τερματικά παραγγελιοληψίας για απομακρυσμένη παραγγελία, υποστηρίζει οθόνες αφής (touch screen), διαχειρίζεται πολλαπλές εκτυπώσεις στα τμήματα παρασκευής των ειδών (κρύα-ζεστή κουζίνα, μπαρ, μπουφε κ.τ.λ) και συνεργάζεται με φορολογικό εκτυπωτή-ταμειακή μηχανή.

3.2. Έλεγχος και διαφύλαξη της προσωπικής ασφάλειας των πελατών

Μετά την 11^η Σεπτεμβρίου το θέμα ελέγχου για την ασφάλεια έγινε το πιο σημαντικό και επίκαιρο θέμα στα μεγάλα ξενοδοχεία. Η Διοίκηση των ξενοδοχείων άρχισε να ελέγχει διεξοδικά τον εξοπλισμό τους και άρχισε να ενδιαφέρεται και για εξειδικευμένο εξοπλισμό ασφαλείας πέρα από τον κλασικό, όπως οι κλειδαριές ασφαλείας και η πυρασφάλεια ακολουθώντας τις τάσεις στη σχετική ζήτηση. Όπως τονίζει η Διευθύντρια του Ερευνητικού Τμήματος για τον κλάδο της φιλοξενίας του πανεπιστημίου Cornell της Νέας Υόρκης Cathy Enz «τα θέματα ασφαλείας βρίσκονται στην πρώτη θέση της σκέψης και στους διευθυντές των πολυτελών ξενοδοχείων αλλά και στους πελάτες τους».

Κύρια αιτία βέβαια, για την αύξηση του ενδιαφέροντος αποτελεί η πίεση που δέχονται οι ξενοδόχοι από τους πελάτες τους για περισσότερη ασφάλεια. Όπως αναφέρουν στοιχεία από επικοινωνία με στελέχη αμερικανικών επιχειρήσεων που ταξιδεύουν συχνά, σχετικά με τις προτιμήσεις τους για θέματα ασφαλείας, περίπου τα τρία τέταρτα των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι θα ήθελαν να υπάρχει κάμερα έξω από την πόρτα του δωματίου τους, ώστε να βλέπουν ποιος είναι απ' έξω και ένα 'κουμπί πανικού' μέσα από την πόρτα που θα συνδέεται με την υποδοχή. Επίσης, πολλοί από αυτούς ήταν πρόθυμοι να πληρώσουν περισσότερα χρήματα αρκεί να ήταν βέβαιοι ότι υπάρχει μεγάλη ασφάλεια.

Εκείνοι που ενδιαφέρονται περισσότερο για την ασφάλεια είναι αυτοί που ταξιδεύουν για επαγγελματικούς λόγους και περισσότερο οι γυναίκες. Περίπου το 60% προτιμά ξενοδοχεία ορατά και με καλή πρόσβαση στον δρόμο και το 66% νιώθει πιο ασφαλές όταν το πάρκινγκ των αυτοκινήτων είναι δίπλα στο ξενοδοχείο και όχι στο υπόγειο.

Ακόμα και εάν λάβουμε υπόψη μας, ότι τα στοιχεία προέρχονται από αμερικάνικη έρευνα, αφορούν σε μεγάλο βαθμό τα περισσότερα υψηλόβαθμα στελέχη επιχειρήσεων που ταξιδεύουν για επαγγελματικούς λόγους αν θεωρήσουμε ότι αφορούν σε μικρότερο βαθμό την ελληνική πραγματικότητα, δεν μπορούμε να αγνοήσουμε τη μεγάλη σημασία τους για τα ξενοδοχεία πόλης, υψηλών κατηγοριών, που δέχονται business travelers - αλλά και τα παραθεριστικά μεγάλα ξενοδοχεία - καθώς και ότι στην πραγματικότητα σκιαγραφούν τις γενικότερες νέες τάσεις.

Για αποτελεσματικό έλεγχο τα ξενοδοχεία εξοπλίζονται με τον κατάλληλο εξοπλισμό και το κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό για την αποτελεσματική προστασία ενός ξενοδοχειακού χώρου. Στον εξοπλισμό συγκαταλέγεται μία πληθώρα ηλεκτρονικών και μηχανικών μέσων, όπως τα χρηματοκιβώτια και οι θυρίδες, οι συναγερμοί, οι κλειδαριές, οι θωρακισμένες πόρτες, τα φώτα και τα κρύσταλλα ασφαλείας καθώς και οι κάμερες παρακολούθησης των κοινόχρηστων χώρων. Ταυτόχρονα, ιδιαίτερα σημαντικός παράγοντας είναι το κατάλληλα εκπαιδευμένο ανθρώπινο δυναμικό, είτε αυτό αφορά στο σύνολο του προσωπικού ενός ξενοδοχείου, στο οποίο έχει αναλυθεί η σημασία του θέματος της ασφάλειας στο ξενοδοχείο και έχει επισημανθεί η δυνατότητα συνεισφοράς όλων σε αυτή, είτε αφορά εταιρείες security, οι οποίες αναλαμβάνουν τη φύλαξη χώρων ή προσώπων, είτε σε υπαλλήλους του ξενοδοχείου (θυρωρούς, νυχτοφύλακες κ.λ.π) επιφορτισμένους με ανάλογα καθήκοντα.

Χαρακτηριστικά καθήκοντα με τα οποία είναι επιφορτισμένο το προσωπικό ασφαλείας είναι οι εσωτερικοί και εξωτερικοί έλεγχοι - Περιπολίες που γίνονται

καθημερινά σε όλους τους χώρους του ξενοδοχείου. Οι έλεγχοι αυτοί σαν στόχο έχουν τον άμεσο έλεγχο σημείων υψηλής επικινδυνότητας πυρκαγιών (Μηχανοστάσια - κουζίνες - αποθήκες εύλεκτων υλικών) είτε τη διαφύλαξη από κρούσματα κλοπής και δολιοφθοράς στους Χώρους του Ξενοδοχείου (Είσοδοι ορόφων-Λογιστήρια-Χρηματοκιβώτια-Χώροι Προσωπικού).

Παλιότερα, σε προσεκτικά επιλεγμένα σημεία της περιπολίας υπήρχαν τα λεγόμενα “ρολόγια παρουσίας” τα οποία κατέγραφαν την ημέρα και ώρα που έγινε ο έλεγχος στο συγκεκριμένο σημείο. Το σύστημα αντικαταστάθηκε από τους σύγχρονους Σημειοσύλλεκτες που συγκεντρώνουν περισσότερα πλεονεκτήματα σε θέματα μεγαλύτερης μνήμης - γρηγορότερης καταγραφής και εξοικονόμησης χώρου.

Αυτό το σύστημα θα μπορούσε να αναφερθεί και ως “έλεγχος μέσα στον έλεγχο” καθώς η συχνότητα και η αυστηρή τήρηση του θεσπισμένου χρονοδιαγράμματος των περιπολιών ελέγχονταν καθημερινά από τον Γενικό Διευθυντή και τον Διευθυντή Ασφαλείας.

Τα συστήματα συναργείου έχουν ως σκοπό να ανιχνεύουν και να κοινοποιούν άμεσα πυρκαγιές, πλημμύρες, διαρρήξεις κλπ. Αυτά τα συστήματα, λειτουργούν με αισθητήρια που τοποθετούνται σε όλους τους χώρους της μονάδας και συλλαμβάνουν τα μηνύματα που τα αφορούν (παραβίαση πόρτας ή παραθύρου, σπάσιμο τζαμιού, προσωπική απειλή, εκδήλωση φωτιάς, ανάγκη ιατρικής βοήθειας).

Η τεχνολογική πρόοδος, έχει αντικαταστήσει τις κλασικές κλειδαριές με τη χρήση ηλεκτρικών κλειδαριών που χρησιμοποιούν προσωπική μαγνητική κάρτα αντί του κλειδιού. Οι ηλεκτρονικές κλειδαριές είναι αυτές που χρησιμοποιούνται από τα μεγάλα ξενοδοχεία για να γίνεται πιο σωστά ο έλεγχος για την ασφάλεια και καθιστούν το κλείδωμα ασφαλέστερο και ευκολότερο. Η μαγνητική κάρτα μπορεί να προσφέρει εκτός από ένα υψηλότερο βαθμό ασφαλείας μια σειρά από άλλες δυνατότητες όπως τη δυνατότητα ελέγχου της πρόσβασης σε διάφορους χώρους του ξενοδοχείου, τη δυνατότητα αυτόματης

χρέωσης ορισμένων προσβάσεων σε υπηρεσίες και προϊόντα κ.λπ. Μέσω της κάρτας ο πελάτης επικοινωνεί με κεντρικό υπολογιστή του ξενοδοχείου, ο οποίος μπορεί να είναι προγραμματισμένος έτσι ώστε να προσφέρει μια σειρά από ποικίλες δυνατότητες.

Τα μικρά χρηματοκιβώτια δωματίου, αποτελούν εξοπλισμό που αν και υπήρχαν, υπάρχει μεγάλη εξέλιξη λόγω της ανάπτυξης της τεχνολογίας. Τα μικρά χρηματοκιβώτια δωματίου λειτουργούν συνήθως με ηλεκτρονικούς μηχανισμούς ασφαλείας και παρέχουν στον πελάτη την δυνατότητα να τα διαχειρίζεται μόνος του. Υπάρχουν δύο τύποι κλειδαριάς χρηματοκιβωτίου, ο μηχανικός και ο ηλεκτρονικός όπως και ο συνδυασμός τους.

Στο σημείο αυτό, πρέπει να σημειωθεί ότι σύμφωνα αφενός με το μέγεθός του και αφετέρου με το είδος των ανθρώπων που φιλοξενεί (πλούσιοι, διάσημοι, πολιτικά πρόσωπα, αθλητές κ.λπ), κάθε ξενοδοχείο έχει ανάγκες ως προς την δόμηση του κατά περίπτωση απαραίτητου κλοιού προστασίας. Πάντως όπως και να έχουν τα πράγματα, ένας στοιχειώδης αλλά επαρκής μηχανισμός ασφαλείας, συντεθειμένος από πρόσωπα και αντικείμενα, είναι αναγκαίος σε κάθε περίπτωση χωρίς εξαιρέσεις.

3.2.1. HACKERS

Τα ξενοδοχεία είναι ο αγαπημένος στόχος των hackers για την υποκλοπή στοιχείων πιστωτικών καρτών, σύμφωνα με έρευνα της αμερικανικής εταιρείας Spider Labs, η οποία ανήκει στην συμβουλευτική εταιρεία Trustwave. Τα αποτελέσματα της εν λόγω έρευνας δείχνουν ότι το 38% των υποκλοπών που έγιναν πέρυσι είχαν στόχο την ξενοδοχειακή βιομηχανία. Ακολουθούν με 19% οι οικονομικές υπηρεσίες, με 14,2% το λιανικό εμπόριο και με 13% τα εστιατόρια και τα μπαρ.

Γιατί συγκεκριμένα τα πολυτελή ξενοδοχεία; Γιατί εκεί βρίσκεται η φλέβα χρυσού των στοιχείων πιστωτικών καρτών. «Στα ξενοδοχεία με

ανεπαρκή ασφάλεια δεδομένων, τα στοιχεία μπορούν να υποκλαπούν με τις απλούστερες μεθόδους» λέει ο Anthony C. Roman, σύμβουλος ζητημάτων ασφαλείας με εμπειρία στην τουριστική βιομηχανία. «Δε χρειάζεται να είσαι τρομερός hacker» εξηγεί ο κ. Roman. «Οι περισσότερες παραβιάσεις των συστημάτων ασφαλείας των ξενοδοχείων είναι αποτέλεσμα της ανεπάρκειας του εξοπλισμού, ή της μη σωστής αποθήκευσης ή μετάδοσης των στοιχείων. Και όλα αυτά ξεκινούν από τα μηχανήματα υποδοχής των καρτών με τα οποία εξοπλίζονται τα ξενοδοχεία». Η αξιοπιστία των εν λόγω συστημάτων εμφανίζει μεγάλες διαφορές, όχι μόνο από αλυσίδα σε αλυσίδα, αλλά και ανάμεσα σε ξενοδοχεία του ίδιου ομίλου. Η έρευνα της Trustwave επισημαίνει ότι «μικροί και μεγάλοι οργανισμοί προχωρούν σε σχέδια ενσωμάτωσης νέων τεχνολογιών, παραμελώντας βασικές απειλές ασφαλείας». Όπως διευκρινίζει ο κ. Roman, ο οποίος συμβουλεύει ξενοδοχειακές επιχειρήσεις για τη βελτίωση της τεχνολογίας προστασίας δεδομένων που χρησιμοποιούν, «η περικοπή εξόδων λόγω κρίσης είχε μερικές φορές ως αποτέλεσμα την καθυστέρηση της αναβάθμισης των συστημάτων ασφαλείας». «Για να είναι ολοκληρωμένη η ασφάλεια των συστημάτων, δεν απαιτείται μόνο η αγορά του σχετικού hardware και software, firewalls και κρυπτογραφικών συστημάτων, αλλά και η σχετική εκπαίδευση του προσωπικού, και ο διαρκής έλεγχος των συναλλαγών και της βάσης δεδομένων» εξηγεί, και προσθέτει «βλέπουμε χιλιάδες επί χιλιάδων πιστωτικών καρτών να χακεύονται, οπότε πρέπει να πω ότι η βιομηχανία δεν τα πάει πολύ καλά σε αυτόν τον τομέα».

Σύμφωνα με ρεπορτάζ του ABC News, η αμερικανική αλυσίδα πολυτελών ξενοδοχείων Destination Hotels and Resorts δέχθηκε επίθεση στην βάση δεδομένων της, η οποία διήρκεσε πάνω από τρεις μήνες και είχε ως αποτέλεσμα την απώλεια εκατοντάδων χιλιάδων δολαρίων. Κατά μέσο όρο, το ποσό που χρεώθηκε σε καθεμιά από τις περίπου 700 κλεμμένες κάρτες κυμαινόταν από δύο έως τρεις χιλιάδες δολάρια. Χρειάζονται συχνά, μήνες μέχρι να αντιληφθούν οι επιχειρήσεις - αλλά και οι πελάτες, που αμελούν να

κοιτάζουν προσεκτικά τα statements των καρτών - την παραβίαση του συστήματος ασφαλείας. Η έρευνα επισημαίνει ότι οι hackers κάνουν αρχικά μικρές συναλλαγές, πολλές φορές online, προκειμένου να δοκιμάσουν την κάρτα και την προσοχή του ιδιοκτήτη της, πριν προχωρήσουν σε μεγαλύτερες χρεώσεις.

Οι εταιρείες πιστωτικών καρτών, από την πλευρά τους, πιέζουν τις εμπορικές επιχειρήσεις, των ξενοδοχείων περιλαμβανομένων, να υιοθετήσουν ενιαία standards ασφαλείας. «Η εταιρεία που εκδίδει την πιστωτική κάρτα είναι που επιβαρύνεται τελικά με τα ποσά των συναλλαγών, αν ο πελάτης έχει ειδοποιήσει εγκαίρως για την υποκλοπή της» λέει ο κ. Roman και συμβουλεύει τους ταξιδιώτες να είναι ιδιαίτερος προσεκτικοί στην ανάγνωση του τραπεζικού statement μετά από ταξίδια, προσωπικά και επαγγελματικά.

3.3. Συστήματα καταστολής πυρκαγιών

Ένας από τους σημαντικότερους εχθρούς του ανθρώπου είναι η φωτιά. Μέσα σε λίγες ώρες μπορεί να καταστραφούν προσπάθειες δεκαετιών και να χαθούν ανθρώπινες ζωές.

Στην Ελλάδα εκτός από τους γενικούς κανονισμούς για ανοικοδόμηση και λειτουργία των ξενοδοχείων στους οποίους περιλαμβάνονται και σημεία για την αντιμετώπιση των πυρκαγιών έχουμε και ειδικές διατάξεις. Πρέπει να σημειώσουμε ότι η πρόνοια για την πυροπροστασία των ξενοδοχειακών κτιρίων εκδηλώθηκε ουσιαστικά στο τέλος της δεκαετίας του '70 με τη πυροσβεστική διάταξη υπ' αριθμ. 2/1979. Υπήρξαν όμως προβλήματα κατά την εφαρμογή των μέτρων αυτών που αποδόθηκαν κύρια στη σύνταξη της διάταξης χωρίς προηγούμενη εμπειριστατωμένη μελέτη. Έτσι, μετά από μια δεκαετία περίπου εκδόθηκε με το Π.Δ 71/1988 ο κανονισμός πυροπροστασίας των κτιρίων.

Με βάση αυτών, υποχρεούνται οι διατηρούντες ξενοδοχεία όπως τοποθετήσεως ικανών αριθμών πυροσβεστήρων έκ χάλυβος ή χυτοσιδήρου περιεχόντων υγρών ή άλλης ουσίας κατάλληλη για τη καταστολή του πυρός.

Ο αριθμός των πυροσβεστήρων να είναι ανάλογος προς τον χώρο του ξενοδοχείου. Οι εγκαταστάσεις θερμάνσεως και φωτισμού να διατηρούνται σε καλή κατάσταση.

Στα μέτρα για την πρόληψη και την αντιμετώπιση των πυρκαγιών περιλαμβάνονται γενικές οδηγίες με σήματα, ενδείξεις, πόρτες κινδύνου για το προσωπικό και τους πελάτες σε περίπτωση που εκδηλωθεί πυρκαγιά. Στις οδηγίες αυτές, περιλαμβάνονται η διακοπή του ηλεκτρικού ρεύματος και φωταερίου ή απομάκρυνση εύφλεκτων υλικών, η σήμανση συναγερμού και η χρησιμοποίηση των πυροσβεστικών μέσων που υπάρχουν στο χώρο. Τέλος στα ίδια μέτρα περιλαμβάνονται η εκπαίδευση του προσωπικού και ο καθορισμός υπευθυνότητων για την έγκαιρη και σωστή αντιμετώπιση των πυρκαγιών.

Συστήματα νερού

Ο βασικός τρόπος αντιμετώπισεως της πυρκαγιάς είναι το νερό. Υπάρχει ανεξάρτητο δίκτυο που ξεκινάει από ειδικές δεξαμενές και διοχετεύεται με σωλήνες μεγάλης διαμέτρου στους χώρους του κτιρίου. Προκειμένου να επιτευχθεί η παροχή μεγάλων ποσοτήτων νερού και με μεγάλη πίεση, οι δεξαμενές του νερού του συστήματος συνδέονται με ειδικές δεξαμενές πεπιεσμένου αέρα. Το δίκτυο καταλήγει σε διάφορα σημεία του κτιρίου όπως είναι τα πλατύσκαλα, οι διάδρομοι και οι προθάλαμοι των ορόφων. Η κατάληξη του δικτύου και ένας πρόσθετος σωλήνας, με επιστόμιο, από ορείχαλκο είναι τοποθετημένα σε ειδικά κουφώματα που λέγονται πυροσβεστικές φωλιές. Οι σωλήνες είναι κατασκευασμένοι από μουςαμά και διπλώνουν με τρόπο που να καταλαμβάνουν μικρό χώρο, το μήκος τους πρέπει να είναι τόσο, ώστε να καλύπτει απόσταση από τη μία φωλιά στην άλλη.

Η επικάλυψη της φωλιάς κατασκευάζεται ανάλογα με το είδος του χώρου και την πολυτέλεια του κτιρίου. Οι πυροσβεστικές φωλιές επισημαίνονται με διάφορους τρόπους που να γίνονται εύκολα αντιληπτές. Οι πιο συνηθισμένοι τρόποι είναι δύο. Είτε βάφεται με κόκκινο χρώμα και με γράμματα υπάρχει η ένδειξη «πυροσβεστική φωλιά», είτε κλείνει ο χώρος με διαφανές τζάμι και φαίνεται το εσωτερικό της φωλιάς.

Το ανεξάρτητο δίκτυο για τη κατάσβεση των πυρκαγιών συνδέεται, πολλές φορές και με τις συνηθισμένες δεξαμενές κρύου νερού του κτιρίου, για να υπάρχει η δυνατότητα να χρησιμοποιηθεί ακόμη περισσότερο νερό από όσο έχουν οι δεξαμενές του συστήματος. Απολήξεις του δικτύου υπάρχουν και στους εξωτερικούς χώρους για να μπορέσει να καταπολεμηθεί η πυρκαγιά και απ' έξω. Οι κρούνοι αυτοί μοιάζουν με τους κρούνους που έχει εγκαταστήσει η πυροσβεστική υπηρεσία στα πεζοδρόμια των πόλεων. Για το λόγο αυτό στα ξενοδοχεία των πόλεων δεν υπάρχει ιδιαίτερη κατάληψη του εξωτερικού χώρου από το δίκτυο του ξενοδοχείου εφ' όσον υπάρχουν υπάρχουν κρούνοι της πόλεως. Εκτός από το βασικό σύστημα νερού για το σβήσιμο της φωτιάς σε κτίρια ή μεμονομένους χώρους που διατρέχουν ιδιαίτερους κινδύνους πυρκαγιάς υπάρχουν πρόσθετες εγκαταστάσεις, συνήθως αυτόματες.

Πάνω από το χώρο υπάρχουν οι άκρες από πολλούς σωλήνες που συνδέονται με δεξαμενή νερού. Μόλις εκδηλωθεί πυρκαγιά με κάποιο αυτόματο τρόπο, αρχίζει να τρέχει νερό από όλους τους σωλήνες μαζί και σε λίγη ώρα πλημμυρίζει ο χώρος με νερό. Ο τρόπος αυτός ονομάζεται σύστημα σπρίγκλερς.

Ένας τρόπος για την αυτόματη λειτουργία του συστήματος είναι ότι τα βουλώματα των σωλήνων αποτελούνται από υλικό που λιώνει μόλις ανέβει η θερμοκρασία στους 70 βαθμούς κελσίου. Δεν αποκλείονται και άλλα συστήματα πιο πολύπλοκα που λειτουργούν με ηλεκτρισμό και τα οποία παίρνουν εντολές από κάποιο σύστημα θερμομέτρου - διακόπτου. Σε πολλές περιπτώσεις τα συστήματα αυτά είναι συνδεδεμένα και με σύστημα συναγερμού που κλείνοντας ένα ηλεκτρικό κύκλωμα ανάβει κάποιο ηλεκτρικό λαμπάκι,

συνήθως στο θυρωρείο ή βάζει συγχρόνως σε λειτουργία και ένα ή περισσότερα ηλεκτρικά κουδούνια.

Πυροσβεστήρες

Εκτός από τα συστήματα νερού υπάρχουν και οι φορητοί πυροσβεστήρες για τη καταπολέμηση της φωτιάς. Οι πυροσβεστήρες είναι μεταλλικά δοχεία, συνήθως σε σχήμα φιάλης διαφόρων μεγεθών και διαφόρων τύπων.

Τοποθετούνται στον τοίχο ή και σε διάφορες γωνίες διαδρόμων και αιθουσών χωρίς να εμποδίσουν την κυκλοφορία αλλά και συγχρόνως να φαίνονται αβίαστα. Είναι χρωματισμένοι με έντονο κίτρινο χρώμα. Οι μεγαλύτεροι λόγω του μεγάλου βάρους τους και για την ευκολότερη μετακίνησή τους, έχουν δύο ρόδες. Υπάρχουν και ακόμη μεγαλύτεροι πυροσβεστήρες για ειδικές περιπτώσεις που είναι τοποθετημένοι επάνω σε ειδικά καροτσάκια.

Επάνω από επικίνδυνες εστίες τοποθετούνται ειδικοί πυροσβεστήρες που με το τράβηγμα μιας αλυσίδας λειτουργούν σαν το σύστημα «σπρίγκλερς» γεμίζοντας την περιοχή με σκόνη ή αφρό.

Τα πλεονεκτήματα των πυροσβεστήρων είναι ότι μπορούν να χρησιμοποιηθούν από οποιονδήποτε που βρίσκεται κοντά στην ώρα της πυρκαγιάς. Σβήνουν υλικά που δε σβήνει το νερό, όπως είναι το πετρέλαιο και η βενζίνη. Οι περισσότεροι μπορεί να χρησιμοποιηθούν και σε περιοχές που υπάρχει ηλεκτρισμός και απαγορεύεται να χρησιμοποιηθεί νερό για το κίνδυνο ηλεκτροπληξίας.

Συντήρηση - Έλεγχος

Η σημασία του ελέγχου και της συντηρήσεως των συστημάτων και των μέσων αντιμετώπισης μιας πυρκαγιάς είναι αυτονόητη. Η ευθύνη για την καλή

λειτουργία των συστημάτων αυτών, ανήκει στο τμήμα συντηρήσεως και είναι πολύ μεγάλη. Χρειάζεται σχολαστικός έλεγχος κατά τακτά χρονικά διαστήματα ο οποίος πρέπει να περιλαμβάνει:

- Διαπίστωση ότι οι δεξαμενές είναι γεμάτες και δεν έχει κατέβει η στάθμη του νερού.
- Έλεγχος για την καλή κατάσταση των σωληνώσεων.
- Έλεγχος των ορειχάλκινων άκρων των σωλήνων αν βιδώνουν και ξεβιδώνουν με σχετική ευκολία.
- Μικρή δοκιμή του συστήματος κατά ορισμένα χρονικά διαστήματα.
- Έλεγχος των φορητών πυροσβεστήρων αν είναι όλοι τοποθετημένοι σύμφωνα με το διάγραμμα πυροσβέσεως.
- Αντικατάσταση ή αναγόμωση φορητών πυροσβεστήρων σύμφωνα με τον πίνακα που έχει κατατηρθεί και ανάλογα με τις οδηγίες του κατασκευαστή. Συνιστάται, να μην παραδίδονται όλοι οι πυροσβεστήρες μαζί για επιθεώρηση και αναγόμωση. Για να μην μένει το κτίριο ακάλυπτο στον κίνδυνο πυρκαγιάς, πρέπει να γίνεται πρώτα παραλαβή των νέων και μετά να παραδίδονται οι παλαιοί.
- Σε κάθε κατασκευή να υπάρχει ειδική καρτέλα και να γράφεται η ημερομηνία και το όνομα του τεχνικού που έκανε τον έλεγχο.
- Αντιγραφα των ενδείξεων των ελέγχων να δίδονται στο γραφείο για την περίπτωση που η καρτέλα κάποιας συσκευής καταστραφεί.
- Έλεγχος των αυτόματων συστημάτων και αντικατάσταση τμημάτων σύμφωνα με τις προδιαγραφές.
- Έλεγχος και δοκιμή των οπτικών και ηχητικών συστημάτων συναγερμού.

3.3.1. Πιστοποίηση ξενοδοχείων σε θέματα ασφαλείας

Η πιστοποίηση ξενοδοχείων για θέματα ασφαλείας προς το παρόν εφαρμόζεται σε άτυπη μορφή στις ΗΠΑ. Η εταιρία SafePlace Corp. που έχει την έδρα της στην Ουάσινγκτον, μετά από επιτόπια έρευνα όχι μόνο του εξοπλισμού αλλά και των διαδικασιών που ένα ξενοδοχείο τηρεί σε περίπτωση απειλής της ασφαλείας των πελατών του, πιστοποιεί την επιχείρηση. Το ξενοδοχείο μπορεί να χρησιμοποιήσει αυτό το πιστοποιητικό ως εργαλείο marketing και να αποδεικνύει στους πελάτες του ότι πληρεί πολύ αυστηρούς όρους ασφαλείας. Ο Διευθυντής της εταιρίας και εμπνευστής του πιστοποιητικού John C. Fannin αναφέρει ότι τα υποχρεωτικά μέτρα που θεσπίζει η αμερικάνικη κυβέρνηση δεν ορίζουν συγκεκριμένες υψηλές προδιαγραφές που συχνά ζητούν ή θέλουν οι πελάτες των ξενοδοχείων όπως κάμερες και ηλεκτρονικές κλειδαριές. Βέβαια από την άλλη, πιστεύει ότι οι άνθρωποι πολλές φορές ενδιαφέρονται πιο πολύ για τους κανόνες ασφαλούς λειτουργίας των μικροσυσκευών στα σπίτια τους παρά για αυτούς τους ίδιους στα ξενοδοχεία που διαμένουν. Ο κ. Fannin τονίζει επίσης τη σπουδαιότητα του ρόλου των υπαλλήλων στα ξενοδοχεία ώστε να τηρείται η ασφάλεια, γιατί οποιοδήποτε σύστημα ασφαλείας αν δεν λειτουργήσει παράλληλα με την εντατική προσοχή του προσωπικού, δεν μπορεί να επιφέρει τα μέγιστα αποτελέσματα του.

3.4. Τρόποι ελέγχου από τα μεγάλα ξενοδοχεία για το περιβάλλον

Την τελευταία δεκαετία, παρατηρείται μια σταθερά αυξανόμενη τάση στις προτιμήσεις των τουριστών, να αγοράζουν υπηρεσίες που σχετίζονται με τον τουρισμό και τη φιλοξενία από επιχειρήσεις που διακρίνονται για την ευαισθησία τους ως προς την προστασία του περιβάλλοντος.

Τα μεγάλα ξενοδοχεία εφαρμόζουν ολοκληρωμένα προγράμματα περιβαλλοντολογικής και οικολογικής διαχείρισης λυμμάτων, εξοικονόμηση ενέργειας, χρήση χημικών καθαριστικών φιλικότερων προς το περιβάλλον και τον άνθρωπο.

Η δραστηριότητα των μεγάλων ξενοδοχειακών μονάδων έχει σαν συνέπεια το ανέβασμα του πήχη σε θέματα ποιότητας χώρων και προσφερόμενων υπηρεσιών με άμεση συνέπεια και τη βελτίωση του τρόπου με τον οποίο αντιμετωπίζουν το θέμα της καθαριότητας οι επαγγελματίες του χώρου. Ο επαγγελματικός καθαρισμός αποτελεί το συγκριτικό πλεονέκτημα κάθε ξενοδοχειακής μονάδας στην διαμόρφωση της κατάλληλης *‘ατμόσφαιρας’* μέσα στους χώρους του ξενοδοχείου, επηρεάζοντας άμεσα το τουριστικό προϊόν και κατ’έπекταση τον πελάτη.

Είναι πλέον δεδομένο, ότι η καθαριότητα και υγιεινή των μεγάλων ξενοδοχειακών μονάδων είναι από τους παράγοντες επηρεασμού του πελάτη, ως προς την επιλογή του ξενοδοχείου. Οι ταξιδιώτες εμφανίζονται ολοένα και περισσότερο ευαισθητοποιημένοι σε θέματα που αφορούν την καθαριότητα και την υγιεινή των χώρων του ξενοδοχείου, όσο και σε θέματα προστασίας περιβάλλοντος.

Πριν από κάποια χρόνια τα μεγάλα ξενοδοχεία δεν ήταν ευαισθητοποιημένα και δεν έδιναν σημασία στις ενέργειες για το περιβάλλον, υπήρχε σημαντικό κενό στο θέμα της καθαριότητας και υγιεινής σε θέματα χρήσης καθαριστικών φιλικότερων προς το περιβάλλον.

Σε αυτό το πλαίσιο η αλλαγή στην κοινοτική νομοθεσία με την εφαρμογή της κοινοτικής οδηγίας REACH (Registration Evaluation, Authorisation of Chemicals) δημιουργεί νέα δεδομένα στη διάθεση και χρήση οικολογικών καθαριστικών στα ευρωπαϊκά ξενοδοχεία.

Τα μεγάλα ξενοδοχεία πρώτα αναγνώρισαν την ανάγκη αυτή και προς την ικανοποίησή της επενδύουν σε ανάλογες ενέργειες, όπως απόκτηση κατάλληλου εξοπλισμού, πρόσληψη ειδικού προσωπικού καθαριότητας, εκπόνηση

προγραμμάτων εκπαίδευσης προσωπικού, χρήση φιλικών προς το περιβάλλον απορυπαντικών κ.ο.κ

Σημαντικότερη τεχνολογική εξέλιξη στον τομέα των μηχανημάτων αποτελούν οι ατμοκαθαριστές. Διακρίνονται από πληθώρα εφαρμογών καθαρισμού και απολύμανσης στους χώρους του ξενοδοχείου και εφαρμογές οικολογικής αποπαρασίτωσης και εξουδετέρωσης αλλεργιογόνων από κρεβάτια και στρώματα. Με αυτή τη μέθοδο ο ατμός με την πίεση καθαρίζει και απολυμαίνει τους χώρους του ξενοδοχείου χωρίς τη χρήση χημικών αφήνοντας μια καθαρή και υγιεινή ατμόσφαιρα. Τα συγκεκριμένα μηχανήματα συχνά ενσωματώνονται στα προγράμματα HACCP.

3.4.1. «Πράσινες» λύσεις για την κουζίνα και το εστιατόριο

Σύμφωνα με δημοσιεύσεις, ένα μεγάλο μέρος των εξόδων από τις κουζίνες ή τα εστιατόρια μίας ξενοδοχειακής μονάδας μπορεί να εξοικονομηθεί με τη χρήση των παρακάτω βέλτιστων πρακτικών:

- Εξοικονόμηση 20% με 30% των εξόδων της μονάδας για απορρίμματα, μέσω ενός προγράμματος δωρεάς του φαγητού που δεν καταναλώνεται, σε τοπικά φιλανθρωπικά σωματεία.
- Εξοικονόμηση ενέργειας μέσω της αγοράς συσκευών φιλικών προς το περιβάλλον. Οι συγκεκριμένες συσκευές κουζίνας μπορούν να κερδίσουν μέχρι και 60% ενέργεια σε σχέση με τις κοινές συσκευές.
- Αντικατάσταση των πλυντηρίων με νέα, υψηλότερης ενεργειακής κλάσης. Με αυτόν τον τρόπο εξοικονομείται μέχρι και 50% περισσότερο νερό και ενέργεια.
- Εγκατάσταση ενεργειακών συστημάτων διοίκησης στα δωμάτια, τους κοινόχρηστους χώρους και τις αίθουσες συνεδριάσεων. Συμπληρωματικά σε αυτό το σημείο θα μπορούσε να λειτουργήσει και η διακοπή της

λειτουργίας όλων των συσκευών (πιστολάκια, καφετιέρες κ.λ.π) στα δωμάτια που δεν χρησιμοποιούνται.

- Εφαρμογή προγράμματος επιδιόρθωσης βλαβών σε βρύσες ή καζανάκια με διαρροή.
- Χρήση μη τοξικών φυσικών καθαριστικών για τους χώρους της κουζίνας και του εστιατορίου. Πολλές επιχειρήσεις χρησιμοποιούν ήδη μαγειρική σόδα και ξύδι για τον καθαρισμό των παραπάνω χώρων, εξοικονομώντας χρήματα και βοηθώντας με αυτόν τον τρόπο και το περιβάλλον.
- Αντικατάσταση των λαπτήρων με νέους εξοικονόμησης ενέργειας.

3.4.2. Χρήση της ηλιακής ενέργειας στις εξωτερικές πισίνες

Η θερμότητα που απαιτείται για τη θέρμανση μίας εξωτερικής πισίνας ξενοδοχείου αποτελεί ένα μεγάλο πάγιο έξοδο. Μία κοινή πλέον πρακτική, η οποία χρησιμοποιείται σε πολλά μεγάλα ξενοδοχεία του εξωτερικού αλλά και σε αρκετά στη χώρα μας, είναι η εγκατάσταση ηλιακών πάνελ.

Ο συγκεκριμένος τρόπος για τον έλεγχο των εξόδων για την εξωτερική πισίνα ενός 5άστερου ξενοδοχείου της Γερμανίας είχε τα εξής αποτελέσματα :

Η ζήτηση για κατανάλωση συμβατικής ενέργειας μειώθηκε μέχρι και 85% χάρη στη χρήση 1.900m² απορροφητικού υλικού για τη θέρμανση του νερού τις πισίνας. Επιπλέον, χρησιμοποιήθηκαν 15.5m² ηλιακών συσσωρευτών.

Η θέρμανση του νερού της πισίνας είναι πλέον διασφαλισμένη όλη τη διάρκεια του έτους, χάρη στη χρήση μίας αντλίας θερμότητας, η οποία χρησιμοποιείται σε περιόδους κακοκαιρίας.

Με την συγκεκριμένη εγκατάσταση εξυπηρετείται όχι μόνο η εξωτερική πισίνα του ξενοδοχείου, αλλά και ένα γειτονικό σουπερ μάρκετ. Επιπροσθέτως, η παραγόμενη ηλιακή ενέργεια δε χρησιμοποιείται μόνο κατά τη διάρκεια της περιόδου της χρήσης της πισίνας αλλά κατά τη διάρκεια όλου του χρόνου.

3.4.2.1. Έλεγχος στις πισίνες - σπα

Η ύπαρξη πισίνας, spa και αθλητικών εγκαταστάσεων τείνει να γίνει απαραίτητη προϋπόθεση για την επιλογή ενός ξενοδοχειακού καταλύματος από τους τουρίστες. Συχνά, μάλιστα η διάθεση τέτοιων εγκαταστάσεων από πλευράς των ξενοδοχείων, είναι «απαράβατος όρος» για τη σύναψη συμφωνιών μεταξύ των μονάδων και των τουριστικών γραφείων. Η καλαισθησία, η ασφάλεια και η υγιεινή είναι οι διαχρονικές τάσεις που κυριαρχούν στον κλάδο.

Η αγορά της πισίνας και των spa παρουσιάζει έντονους ρυθμούς ανάπτυξης τα τελευταία χρόνια. Είναι φυσικό, ένας από τους άξονες ανάπτυξης αυτής της αγοράς να στηρίζεται στις επενδύσεις των ξενοδοχειακών μονάδων μικρών ή μεγάλων, σε καλοκαιρινά αλλά και σε χειμερινά θέρετρα. Η πισίνα και το spa είναι πλέον απαραίτητα σε κάθε ξενοδοχειακή μονάδα, αφού αυτό απαιτούν τα τουριστικά γραφεία για λογαριασμό των πελατών τους και αυτό επιβάλλει ο διαρκής αυξανόμενος ανταγωνισμός της τουριστικής βιομηχανίας. Ακόμη, η δυνατότητα μίας ξενοδοχειακής μονάδας να εντάξει στις υπηρεσίες που προσφέρει στους φιλοξενούμενους της την ύπαρξη υποδομών και υπηρεσιών ευεξίας, αυτόματα την κατατάσσει στην ελίτ των καταλυμάτων και ενισχύει σημαντικά το προφίλ της σε σχέση με τον ανταγωνισμό.

Στα ξενοδοχεία η αγορά προσανατολίζεται σε πιο ποιοτικές πισίνες και spa. Οι πρόχειρες λύσεις του παρελθόντος που προσέφεραν αρχικά οικονομία, ευκολία και ταχύτητα κατασκευής αποδείχτηκαν στη συνέχεια προβληματικές. Οι νέες τάσεις που διαφαίνονται στην πισίνα από τεχνικής πλευράς είναι η εξασφάλιση της υγιεινής στο νερό και τα πιο αποτελεσματικά μέτρα ασφαλείας.

Η Ελλάδα, θέλοντας να βοηθήσει στην ανάπτυξη του πολυτελούς τουρισμού, κάνει νέες προσπάθειες προσέγγισης αυτών των τμημάτων αγοράς με διάφορες μεθόδους. Για παράδειγμα, η χρησιμοποίηση ψηφίδων στις κατασκευές πισινών για πιο καλαισθητά αποτελέσματα γίνεται πλέον must για την προσέγγιση της πολυτέλειας.

Οι ψηφίδες είναι από τις καλύτερες επιλογές για την κάλυψη της πισίνας, καθώς έχουν μέγιστη αντοχή και ελάχιστη ολισθηρότητα. Η χρήση όζοντος αντί χλωρίου για την απολύμανση των πισίνων είναι μία λύση πιο φιλική προς το περιβάλλον. Το όζον είναι πιο δραστικό ως βακτηριοκτόνο, δεν είναι τόσο οσμηρό όσο το χλώριο και δεν προκαλεί ερεθισμούς στο δέρμα και στα μάτια. Η χρήση του είναι δημοφιλέστερη σε ιαματικά λουτρά και πισίνες, καθώς είναι πιο σταθερό σε θερμά νερά.

Οι ξενοδόχοι έχουν αρχίσει να ενσωματώνουν στις μονάδες τους εγκαταστάσεις spa, επιζητώντας την πολυτέλεια, καινοτόμες διακοσμήσεις και υψηλή ποιότητα υπηρεσιών, ενώ είναι εμφανής η στροφή προς την αναζήτηση μεθόδων ευεξίας και χαλάρωσης του επισκέπτη.

Η νέα τάση αποστείρωσης του νερού κολύμβησης - spa είναι η ηλεκτρόλυση αλατοδιαλύματος με ηλεκτρόδια τα οποία έχουν την δυνατότητα παραγωγής ελεύθερου χλωρίου, ατομικού οξυγόνου, και υπεροξειδίου του υδρογόνου, τα οποία εκτός από την αποφυγή δημιουργίας καρκινογόνων οργανικών ενώσεων χλωρίου, αποστειρώνουν το νερό και δημιουργούν ένα ευχάριστο περιβάλλον για τους λουόμενους.

Η ηλεκτρόλυση με τα προαναφερόμενα ηλεκτρόδια δεν δημιουργεί καρκινογόνες οργανικές ενώσεις χλωρίου, κάτι το οποίο είναι αναπόφευκτο με τη χρήση δεσμευμένου χλωρίου στερεάς ή υγρής μορφής. Το βρώμιο βρίσκεται πολύ χαμηλά στην οξειδωτική κλίμακα των χημικών στοιχείων και ουσιαστικά δεν παρέχει ασφάλεια έναντι των παθογόνων οργανισμών.

Το ηλεκτρόδιο της Watersafe AE, που προστατεύεται από Ευρωπαϊκό Δίπλωμα Ευρεσιτεχνίας, αποδεδειγμένα έχει τη δυνατότητα να αποστειρώσει το νερό, χωρίς τη δημιουργία επιβλαβών οργανικών ενώσεων χλωρίου και λόγω του ότι λειτουργεί σε αλατότητα 0,9%, η οποία είναι ίδια με αυτήν του ανθρώπινου σώματος, προσφέρει τις ιδανικές συνθήκες κολύμβησης, προσφέροντας κρυστάλλινο, υγιεινό νερό και απουσία οσμής χλωρίου, που είναι άκρως ενοχλητική στους μικρούς χώρους των spa. Επίσης, λόγω της παραγωγής

ατομικού οξυγόνου και του υπεροξειδίου υδρογόνου, προσφέρει αίσθημα ευεξίας, κάνοντας παράλληλα απολέπιση των νεκρών κύτταρων του σώματος. Σαφής τάση στον κλάδο είναι οι μεγαλύτερες και πλήρως εξοπλισμένες πισίνες (χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η χρήση μηχανημάτων υδροθεραπείας). Επιπρόσθετα, το ευρωπαϊκό νομοθετικό πλαίσιο επιτάσσει τη βελτίωση και την πλήρη επεξεργασία του νερού των κολυμβητικών δεξαμενών (παράρτημα 68-78).

Συχνά γίνεται αναφορά στην καταστροφή του φυσικού περιβάλλοντος που προκαλείται από την λειτουργία πισίνων και συναφών εγκαταστάσεων. Οι προμηθευτές υποστηρίζουν ότι οι νέες τεχνολογίες που εφαρμόζονται σε αυτού του τύπου τις εγκαταστάσεις λειτουργούν προς όφελος του περιβάλλοντος, αλλά και της ίδιας της επιχείρησης η οποία δεν σπαταλά αλόγιστα πολύτιμους πόρους.

Η σχέση της πισίνας με το περιβάλλον μπορεί και πρέπει να είναι αρμονική. Η εταιρεία Piscines Ideales προσφέρει τη δυνατότητα καλύτερης ποιότητας ζωής, καλύτερης διάθεσης και μεγαλύτερης ευεξίας, χωρίς την προκλητική σπατάλη πολύτιμων πόρων. Τα εξελιγμένα συστήματα και τα οικολογικά προϊόντα της Piscines Ideales, χάρη στα οποία η εταιρεία βραβεύθηκε με το 2^ο βραβείο Οικολογικού Προϊόντος το 2008, έχουν αντικαταστήσει τεχνολογίες του παρελθόντος και δίνουν τη δυνατότητα στους χρήστες να απολαύσουν την πισίνα με σεβασμό στο περιβάλλον και συγχρόνως εξοικονομώντας φυσικούς πόρους και χρήματα. Οι πισίνες τεχνολογίας Piscines Ideales, συγκρινόμενες με τις συμβατικές είναι εξαιρετικά φιλικές προς το περιβάλλον, σε όλους τους τομείς και προσφέρουν 1) Εντυπωσιακά λιγότερη ρύπανση και επιβάρυνση του περιβάλλοντος 2) Λιγότερη χρήση χημικών 3) Λιγότερες επεμβάσεις στο φυσικό περιβάλλον. Οσον αφορά στα Ideales Spa της Piscines Ideales, η καναδική εταιρεία παραγωγής τους, εξισορροπεί τις εκπομπές διοξειδίου του άνθρακα που εκλύονται κατά την παραγωγή ενός spa, προσφέροντας χρήματα για δένδροφύτευση.

3.5. Έλεγχος πρόσβασης στα άτομα με αναπηρία

Το Γραφείο Μελετών για Άτομα με ειδικές ανάγκες, ήδη από το 1985, με επιτυχείς παρεμβάσεις στο Γενικό Οικοδομικό Κανονισμό και στον Κτιριοδομικό Κανονισμό έχει θεσπίσει και συνεχώς εκσυγχρονίζει διατάξεις για την ασφαλή και άνετη διακίνηση των ατόμων με ειδικές ανάγκες

Το 1989 Ομάδες Εργασίας του Γραφείου, από τεχνικούς - εκπροσώπους φορέων του Δημοσίου και συλλόγων των Τεχνικών - ολοκλήρωσαν την πρώτη έκδοση μιας σειράς Οδηγιών Σχεδιασμού για την αυτόνομη διακίνηση και διαβίωση των ατόμων με ειδικές ανάγκες, που καλύπτει όλο το φάσμα της προσπέλασης σε κτίρια, κατοικίες, κοινόχρηστους χώρους και πεζοδρόμια, δημοσιεύτηκε στο ενημερωτικό δελτίο του Τεχνικού Επιμελητηρίου Ελλάδας, κοινοποιήθηκε σε όλους τους φορείς του Δημόσιου και ευρύτερου Δημόσιου Τομέα και διατίθεται στους ενδιαφερόμενους από το Γραφείο Μελετών για άτομα με ειδικές ανάγκες.

Δεδομένου ότι οι Οδηγίες αυτές δεν έχουν στατική μορφή, το 1996 άρχισε η αναμόρφωση και η ουσιαστική παρέμβαση της πολιτείας και άλλων φορέων έτσι ώστε να διαμορφωθούν οι πλέον κατάλληλοι χώροι στα ξενοδοχεία.

Ασφάλεια ανελκυστήρων

Στα μεγάλα ξενοδοχεία πρέπει ένας τουλάχιστον ανελκυστήρας που εξυπηρετεί και άτομα με ειδικές ανάγκες να διαθέτει εφεδρικό δίκτυο παροχής ηλεκτρικού ρεύματος, κατά προτίμηση από ηλεκτροπαραγωγό ζεύγος. Σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης πρέπει τα άτομα με ειδικές ανάγκες να μπορούν να χρησιμοποιήσουν τον ανελκυστήρα αυτόν κατά προτεραιότητα.

Πρέπει να υπάρχει καλή πυροπροστασία του μηχανοστασίου και του φρεατίου με κατασκευή πυροδιαμερισμάτων στο πλατύσκαλα, κατασκευή τοίχων και/ή διαφραγμάτων με δείκτη πυραντίστασης τουλάχιστον δύο ωρών,

ανεξάρτητο εξαερισμό, χρήση πυράντοχων υλικών, εγκατάσταση συστήματος αυτόματης πυρανίχνευσης και πυρόσβεσης στο φρέαρ, στο μηχανοστάσιο και τροχαλιοστάσιο και στον ηλεκτρικό εξοπλισμό.

3.5.1. Οι τελευταίες εξελίξεις στον έλεγχο πρόσβασης

Η τεχνολογία εξελίσσεται διαρκώς και δε θα μπορούσε να μην χρησιμοποιηθεί από τα μεγάλα ξενοδοχεία για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της. Ένα σύγχρονο σύστημα ελέγχου πρόσβασης είναι και το λεγόμενο blue touch που είναι ευρέως γνωστό και χρησιμοποιείται στα δωμάτια και σε κοινόχρηστους χώρους του ξενοδοχείου, για τον έλεγχο καταναλώσεων δωματίου (φώτα - κλιματισμός κλπ), αυτοματοποίησης λειτουργίας των κτιρίων ή των πτερύγων, ελέγχου θερμοκρασιών και πυρανίχνευσης, προώλησης extra υπηρεσιών και γενικά αυτοματοποίησης και ελέγχου της λειτουργίας του ξενοδοχείου μέσω κεντρικού Υπολογιστή και δικτύωσης Ethernet (TCP/ IP) των ελεγχόμενων χώρων.

- Η λειτουργία βασίζεται στην τεχνολογία RF-ID που χρησιμοποιεί ειδικό μικροτσίπ τοποθετημένο στις κάρτες των πελατών, του προσωπικού κλπ, το οποίο ανταλλάσσει δεδομένα με τις πρίζες των δωματίων και των άλλων ελεγχόμενων χώρων, κάθε φορά που βρίσκεται στην εμβέλεια του εκπεμπόμενου σήματος της πρίζας. Η εμβέλεια εκπομπής είναι 5 cm από την πρίζα, λειτουργώντας με ένα άγγιγμα της κάρτας σε αυτήν, χωρίς να παρουσιάζει ευαισθησία από υγρασία λόγω της μη ύπαρξης οποιασδήποτε ηλεκτρικής επαφής. Δεν απαιτεί ειδική κλειδαριά στις πόρτες, παρά μόνο τη τοποθέτηση ηλεκτρικής γλωσσίδας στις κάσες.

- Τα module που τοποθετούνται στον πίνακα των δωματίων και των άλλων χώρων (office ορόφων - πτερύγων, μαγαζιά, κλιμακοστάσια, αποθήκες κλπ) διαθέτουν όλα συσκευή δικτύωσης Ethernet 100Mbps για την ON-LINE επικοινωνία με τον κεντρικό υπολογιστή της reception και το εύπλαστο

πρόγραμμα διαχείρισης TALOS-NET . Πέρα από την κεντρικά ελεγχόμενη λειτουργία, το όλο σύστημα λειτουργεί ταυτόχρονα και αυτόνομα, εφόσον υπάρξει ανάγκη.

- Το σύστημα καινοτομία της Teletechnika, με τον μεγάλο συγκεντρωτισμό ιδιοτήτων και λειτουργιών που παρέχει, καταργεί άλλα μη συνεργαζόμενα μεταξύ τους, υψηλού κόστους κτήσης - εγκατάστασης συστήματα. Με τον υψηλό βαθμό διαχείρισης της ενέργειας (όχι μόνο σε επίπεδο δωματίου αλλά και σε κεντρικό επίπεδο ορόφων, πτερύγων ή κτηρίων), πετυχαίνει μεγάλη μείωση κατανάλωσης ενέργειας, αύξηση του ορίου ζωής των συσκευών, αποτελώντας μια άριστη, τεχνολογικά προηγμένη και πολύ προσιτή λύση για ξενοδοχεία, ενοικιαζόμενα διαμερίσματα κλπ.

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ (επιγραμματικά)

- Άνοιγμα πόρτας
- Έλεγχος καταναλώσεων
- Ανεξάρτητος έλεγχος air-condition
- Καθυστέρηση στο σβήσιμο
- Πολλαπλοί χρήστες ανά δωμάτιο
- Μην ενοχλείτε (Do not disturb)
- Τοπική ένδειξη κατάστασης δωματίου (ελεύθερο ή όχι, Do not disturb, δωμάτιο προς καθαρισμό, ανοικτή μπαλκονόπορτα) Μπλε φωτισμός νυκτός
- Κατηγορίες πελατών-προπληρωμένες υπηρεσίες
- Πρόσβαση σε κεντρική είσοδο-άλλες εισόδους
- Τοπικός & κεντρικός προγραμματισμός

3.6. Τρόπος ελέγχου Μάρκετινγκ – Διαφήμισης

Το παλαιότερο σκεπτικό του marketing στηριζόταν στη λογική προώθησης της πώλησης με κάθε τρόπο ενός προϊόντος . Στον τουριστικό τομέα

ο ξενοδόχος πάσχιζε για ικανοποιητική συντήρηση του κτιρίου του, για καθαριότητα των δωματίων του, για νόστιμο φαγητό και ευγενικό προσωπικό. Παρόλα αυτά, το κόστος των παραπάνω υπηρεσιών περιόριζε την προσφορά του στα εφικτά επίπεδα. Το marketing σε αυτή τη φάση, αναλάμβανε να πουλήσει το ξενοδοχείο αυτό στις κατά δύναμη υψηλότερες τιμές και για τις περισσότερες μέρες του χρόνου. Τύπωνε διαφημιστικά φυλλάδια, έστελνε επιστολές, σχεδίαζε και δημοσίευε διαφημίσεις. Η νέα προσέγγιση του marketing έχει αφετηρία τον πελάτη. Προηγείται του σχεδιασμού του προϊόντος μια έρευνα των προτιμήσεων του καταναλωτή. Η γνώση των αναγκών και επιθυμιών του πελάτη οδηγεί στη διαμόρφωση του προϊόντος και στη συνέχεια προσεγγίζεται η αγορά με στόχο τη πώλησή του. Η διαφορά των δύο σκεπτικών, είναι ότι το ένα προτείνει την πώληση των υπαρχόντων, το δεύτερο προτείνει τη πώληση των επιθυμητών.

Συχνά το marketing χρησιμοποιεί τις δημόσιες σχέσεις για να μειώσει το κόστος διαφήμισης, επεμβαίνοντας στα μηνύματα των δημόσιων σχέσεων με τους παρακάτω στόχους:

- Λανσάρισμα νέων προϊόντων
- Επαναχωροθέτηση ώριμων προϊόντων
- Δημιουργία ενδιαφέροντος για ορισμένα προϊόντα
- Επηρεασμό συγκεκριμένων τμημάτων της αγοράς
- Υπεράσπιση προβληματικών προϊόντων
- Βελτίωση της εταιρικής εικόνας σε σχέση με τα προϊόντα που παράγει

3.6.1. Social Media & μεγάλες αλυσίδες πολυτελών ξενοδοχείων

Σε πολύ μεγάλο βαθμό έχει αλλάξει ο τρόπος που ελέγχεται η διαφήμιση και το μάρκετινγκ στα μεγάλα ξενοδοχεία και σε πλήθος άλλων τουριστικών

επιχειρήσεων. Πολλές μεγάλες ξενοδοχειακές αλυσίδες χρησιμοποιούν σήμερα εφαρμογές social media (twitter, facebook, iPhone applications) ως εργαλεία μάρκετινγκ. Σύμφωνα με δημοσιεύσεις σε μία σειρά ιστοσελίδων και blogs, τόσο οι καταναλωτές όσο και κάποιοι επαγγελματίες του κλάδου βλέπουν τη συγκεκριμένη πρακτική πολύ θετικά. Αξίζει σε αυτό το σημείο να αναφερθεί ότι το παράδειγμα των μεγάλων αυτών ξενοδοχειακών αλυσίδων έχουν ακολουθήσει με επιτυχία και πολλές άλλες ξενοδοχειακές μονάδες. Το internet δίνει στους πελάτες τη δυνατότητα πρόσβασης σε ένα τεράστιο πλήθος πληροφοριών σχετικών με το κόστος και τις τιμές των προϊόντων. Η χρήση του καταργεί τις έννοιες των εποχών, της μέρας και της νύχτας. Τα τέσσερα κύρια πλεονεκτήματα του είναι:

- Προσβασιμότητα
- Άμεσες επικοινωνίες
- Εξοικονόμηση κόστους
- Επιπλέον πωλήσεις μέσω υπαρχόντων πελατών ή νέων πελατών από νέες αγορές

3.7. Η Εφαρμογή Συστήματος HACCP

Το HACCP ή στα ελληνικά η Ανάλυση Κινδύνων και Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου, είναι μια συστηματική και επιστημονική προσέγγιση στον έλεγχο των διεργασιών κατά την παρασκευή των τροφίμων.

Το σύστημα αυτό, χρησιμοποιεί το στοιχείο της πρόληψης για να επιτύχει την ασφάλεια στα τρόφιμα και εισάγει την έννοια της συνεχούς ανάλυσης, παρακολούθησης και ελέγχου των λειτουργιών σε όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας. Με αυτό τον τρόπο, εντοπίζεται η αιτία του προβλήματος πριν αυτό παρουσιαστεί και γίνονται διορθωτικές ενέργειες πολύ πιο εύκολα και απλά .

Η υιοθέτηση ενός συστήματος HACCP, προϋποθέτει την ανάπτυξη και συγγραφή ενός σχεδίου HACCP. Τα προαπαιτούμενα, στάδια για την εφαρμογή του συστήματος είναι η καταλληλότητα των:

- Κτιριακών εγκαταστάσεων
- Μεταφοράς και αποθήκευσης
- Εξοπλισμού
- Προσωπικού
- Πρόγραμμα Καταπολέμησης Εντόμων και Τρωκτικών
- Ανάκλησης Προϊόντων
- Τήρηση Αρχείων Καταγραφής

Το HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points) ή αλλιώς Ανάλυση Κινδύνων και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου, είναι μια προληπτική μέθοδος που σκοπό έχει την εξασφάλιση της ασφάλειας και υγιεινής των τροφίμων και ποτών που παράγει μια επιχείρηση σε όλα τα στάδια της διαδικασίας παραγωγής και διάθεσης. Η εφαρμογή του HACCP είναι υποχρεωτική στη χώρα μας, βάσει της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 93/43/ΕΟΚ και της Κ.Υ.Α. 487 / ΦΕΚ 1219 Β' / 4.10.2000 και υποχρεώνει όλες τις επιχειρήσεις που παρασκευάζουν, μεταποιούν, παράγουν, συσκευάζουν, αποθηκεύουν, μεταφέρουν, διανέμουν, διακινούν ή διαθέτουν τρόφιμα και ποτά να εφαρμόζουν τεκμηριωμένο (γραπτό) HACCP.

Απαραίτητη προϋπόθεση για την σωστή εφαρμογή του HACCP είναι η δέσμευση της Διοίκησης της επιχείρησης για την εγκατάσταση του συστήματος

αλλά και τη συνεχή υποστήριξή του. Η Διοίκηση πρέπει να εξασφαλίσει τους απαραίτητους διαθέσιμους πόρους, όπως κατάλληλες εγκαταστάσεις, εξοπλισμό και εκπαιδευμένο προσωπικό.

Για την αποτελεσματική εφαρμογή του συστήματος πρέπει η επιχείρηση να εξασφαλίσει το απαιτούμενο επίπεδο υγιεινής με την εφαρμογή των κανόνων ορθής βιομηχανικής πρακτικής (GMP) και ορθής υγιεινής πρακτικής (GHP).

Το HACCP είναι ένα σύστημα το οποίο προσδιορίζει τους υγειονομικούς κινδύνους που επηρεάζουν δυσμενώς την ασφάλεια των προϊόντων και προσδιορίζει με λεπτομέρεια τα μεγέθη για τον έλεγχο τους. Οι κίνδυνοι αυτοί όπως και για τα άλλα τρόφιμα έτσι και για τον οίνο ανήκουν σε τρεις κατηγορίες:

- Βιολογικοί (μυκοτοξίνες Ωχρατοξίνη Α από τους μύκητες, παθογόνοι μικροοργανισμοί, κ.α.)
- Χημικοί (υπολείμματα φυτοφαρμάκων, υλικών συσκευασίας, καθαριστικών και απολυμαντικών, τοξικές ουσίες, βαρέα μέταλλα, θειώδες, μεθανόλη, αιθυλοκαρβαμίδιο, βιογενείς αμίνες, σιδηροκυανιούχο κάλιο, κυάνιο κ.α.)
- Φυσικοί (υλικά ξένα ως προς τα τρόφιμα: μέταλλα, πέτρες, ξύλα, πλαστικά, έντομα, κ.α.)

Το σύστημα βασίζεται σε επτά (7) βασικές αρχές:

Αρχή 1^η: Αναγνώριση των πιθανών κινδύνων που συνδέονται με την παραγωγή των τροφίμων σε όλα τα στάδια (από την ανάπτυξη και τη συγκομιδή των πρώτων υλών, την παραγωγική διαδικασία, την επεξεργασία και τη διανομή των προϊόντων, μέχρι την τελική προετοιμασία και την κατανάλωσή τους) - Αξιολόγηση της πιθανότητας εμφάνισης των κινδύνων και προσδιορισμός των προληπτικών μέτρων για τον έλεγχο αυτών.

Αρχή 2^η: Προσδιορισμός των σημείων / διεργασιών / φάσεων παραγωγής που μπορούν να ελεγχθούν για να εξαφανίσουν τον κίνδυνο ή να

ελαχιστοποιήσουν την πιθανότητα εμφάνισής του (Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου (CCP)).

«φάση» είναι κάθε στάδιο στην παραγωγή του τροφίμου ή την κατασκευή συμπεριλαμβανομένης της αγροτικής πρακτικής, την παραλαβή των πρώτων υλών, την τυποποίηση, την παραγωγική διαδικασία, την αποθήκευση, την μεταφορά και λιανική πώληση και τον χειρισμό από τον καταναλωτή.

Αρχή 3^η: Καθορισμός των Κρίσιμων Ορίων, τα οποία πρέπει να ικανοποιούνται, ώστε να εξασφαλίζεται ότι κάθε Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου βρίσκεται υπό έλεγχο.

Αρχή 4^η: Καθορισμός διαδικασιών παρακολούθησης των Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου, με σκοπό τη ρύθμισή τους εντός των Κρίσιμων Ορίων.

Αρχή 5^η: Καθορισμός διορθωτικών ενεργειών που πρέπει να λαμβάνονται, όταν η παρακολούθηση δείχνει απόκλιση από τα Καθορισμένα Κρίσιμα Όρια.

Αρχή 6^η: Τήρηση διαδικασιών τεκμηρίωσης του Συστήματος.

Αρχή 7^η: Τήρηση διαδικασιών επαλήθευσης της σωστής λειτουργίας και της αποτελεσματικότητάς του Συστήματος.

Η ανάπτυξη και εφαρμογή του HACCP υλοποιείται με την βοήθεια εξειδικευμένου επιστημονικού προσωπικού, το οποίο θα πρέπει να έχει πολύ καλή γνώση της οινολογίας και απαιτεί αρκετούς μήνες εργασίας. Η δημιουργία μιας ομάδας HACCP αποτελούμενης από τα μέρη του προσωπικού του οινοποιείου είναι μείζονος σημασίας διότι είναι οι καλύτεροι γνώστες του τρόπου που λειτουργεί η επιχείρηση και είναι άνθρωποι θα κληθούν να εφαρμόσουν το σύστημα.

Δεδομένου ότι η εφαρμογή του είναι υποχρεωτική εδώ και αρκετά χρόνια, όλα τα οινοποιεία θα πρέπει να δρομολογήσουν την ανάπτυξη του άμεσα ώστε να προετοιμαστούν για τους επικείμενους ελέγχους.

Ο έλεγχος εφαρμογής του HACCP σύμφωνα με τη νομοθεσία γίνεται υποχρεωτικά και απροειδοποίητα από τον Ενιαίο Φορέα Ελέγχου Τροφίμων

(ΕΦΕΤ), ο οποίος σύμφωνα με το Νόμο 2741/99 σε περίπτωση διαπίστωσης παράβασης προτείνει την επιβολή προστίμων, την αναστολή λειτουργίας και σε ορισμένες περιπτώσεις ακόμα και την ανάκληση της άδειας λειτουργίας της επιχείρησης. Τα οινοποιεία μπορούν να αποδείξουν την εφαρμογή του Συστήματος HACCP, με την πιστοποίησή τους από ανεξάρτητο οργανισμό ο οποίος θα επιθεωρήσει το σύστημα βάση ενός προτύπου όπως το πρότυπο ΕΛΟΤ 1416 και θα εκδώσει το αντίστοιχο πιστοποιητικό.

Τα οφέλη που αποκομίζει ένα οινοποιείο από την εφαρμογή και την πιστοποίηση του HACCP είναι:

- Κάλυψη των απαιτήσεων των πελατών (όλο και περισσότερες επιχειρήσεις απαιτούν από τους προμηθευτές τους να διαθέτουν πιστοποιημένο σύστημα HACCP).
- Ένδειξη αξιοπιστίας της εταιρίας
- Ένδειξη σεβασμού στον καταναλωτή
- Εργαλείο ανίχνευσης προβλημάτων και βελτίωσης της ποιότητας των προϊόντων
- Εργαλείο μείωση του κόστους ποιότητας
- Μείωση των απορρίψεων παρτίδων ετοιμών προϊόντων, λόγω εφαρμογής σωστών προληπτικών μέτρων
- Επικέντρωση της προσοχής του προσωπικού στα κρίσιμα σημεία της παραγωγικής διαδικασίας.
- Προετοιμασία για πιθανά προβλήματα, πριν ακόμα παρουσιαστούν.
- Συμμόρφωση με την νομοθεσία τροφίμων (απαιτήσεις ποιότητας, υγιεινής και ασφάλειας)
- Τεκμηρίωση και συνεπώς απόδειξη προς τρίτους (ελεγκτικές, δικαστικές αρχές, καταναλωτές) της συμμόρφωσης με τη σχετική νομοθεσία.
- Βελτίωση εικόνας επιχείρησης, ισχυρό όπλο μάρκετινγκ.

Λόγω των ιδιαιτεροτήτων που παρουσιάζει κάθε οινοποιείο (εγκαταστάσεις, εξοπλισμός, τρόπος λειτουργίας, προσωπικό, κ.α.) είναι σημαντικό το HACCP

να αναπτύσσεται ειδικά για το οινοποιείο για το οποίο προορίζεται. Το HACCP είναι μια συστηματική προσέγγιση στην αναγνώριση, εκτίμηση και έλεγχο των υγειονομικών κινδύνων που συνδέονται με την αλυσίδα παραγωγής τροφίμων και ποτών. Το HACCP εισάγει μια νέα φιλοσοφία αντιμετώπισης των προϊόντων και των προβλημάτων που ενδέχεται να παρουσιάζουν, η οποία θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί και για την προληπτική αντιμετώπιση προβλημάτων ποιότητας στα οινοποιεία στα πλαίσια ενός ολοκληρωμένου συστήματος διαχείρισης της ποιότητας όπως το ISO 9001:2000.

Το Υπουργείο Υγείας μέσα στα πλαίσια της εναρμόνισης με το Ευρωπαϊκό Κεκτημένο έχει ετοιμάσει τους περί της Υγιεινής και του Επίσημου Ελέγχου των Τροφίμων Κανονισμούς του 2002 (Οι περί Τροφίμων (Ελεγχος και πώληση) Νόμοι του 1996 έως (Αρ.3) του 2000). Οι Κανονισμοί τέθηκαν σε εφαρμογή στις 6/4/02 και αποτελεί νομική υποχρέωση της κάθε επιχείρησης τροφίμων η εφαρμογή τους γνωστή ως HACCP.

Με βάσει τους Κανονισμούς αυτούς, ο υπεύθυνος κάθε επιχείρησης τροφίμων λαμβάνει τα δέοντα μέτρα ώστε η παρασκευή, μεταποίηση, παραγωγή, συσκευασία, αποθήκευση, μεταφορά, διανομή, χειρισμός, προσφορά προς πώληση και διάθεση τροφίμων, να πραγματοποιούνται από την εν λόγω επιχείρησης κάτω από υγιεινές συνθήκες, σύμφωνα με τις αρχές, του συστήματος HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points – Ανάλυση Κινδύνων και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου).

3.7.1. Ιστορικό του HACCP

Αρχές δεκαετίας του 1970: Στις ΗΠΑ, η εταιρεία τροφίμων Pillsbury Corporation, η NASA και τα εργαστήρια του Αμερικανικού Ναυτικού, ανέπτυξαν ένα σύστημα παροχής ασφαλών τροφίμων στους αστροναύτες. Ο λόγος για αυτό το σύστημα ήταν η ανάγκη παραγωγής ασφαλισμένων τροφίμων προς τους αστροναύτες, επειδή ο κλασικός τρόπος επιθεώρησης και ελέγχου

τροφίμων δεν παρείχε τον αναγκαίο βαθμό ασφάλειας για τις ανάγκες των διαστημικών πτήσεων.

1993: Η Ευρωπαϊκή Ένωση στην Οδηγία 93/43/ΕΟΚ για την Υγιεινή των Τροφίμων, υποδεικνύει το σύστημα HACCP ως την πλέον δόκιμη λύση για τον αυτοέλεγχο των επιχειρήσεων και την διασφάλιση της υγιεινής των ειδών διατροφής.

Η Παγκόσμια Οργάνωση Υγείας συνιστά την εφαρμογή του συστήματος σε όλες τις βιομηχανίες τροφίμων.

3.8. Σχέδιο επιδότησης στα ξενοδοχεία και τα τουριστικά καταλύματα

Λόγω του μεγάλου κόστους εφαρμογής του συστήματος Ελέγχου της Υγιεινής των Τροφίμων, η Κυβέρνηση έχει ετοιμάσει πρόγραμμα επιδότησης το οποίο, πολύ ορθά καλύπτει τα ξενοδοχεία, αλλά δεν καλύπτει τα εστιατόρια.

Το Σχέδιο καλύπτει αδειούχα ξενοδοχεία 5, 4 και 3 αστερών, ανεξάρτητα δυναμικότητας και άλλες αδειούχες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και τουριστικά καταλύματα δυναμικότητας άνω των 100 κλινών, ανεξάρτητα κατηγορίας και τάξης και αφορά εφαρμογή συστήματος ποιότητας ISO 9001 ή 9002. Η αξιολόγηση και πιστοποίηση θα διενεργείται μέσω σώματος πιστοποίησης εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης .

Η επιδότηση θα παραχωρείται από τον ΚΟΤ στον αιτητή αφού υποβληθεί η σχετική αίτηση στον ΚΟΤ η οποία συνοδεύεται από το πιστοποιητικό πιστοποίησης της μονάδας από τον Οργανισμό Πιστοποίησης . Το ποσό της επιδότησης καθορίζεται στις £4.000 για κάθε επιχείρηση που εξασφαλίσει το Πιστοποιητικό ISO 9001 ή ISO 9002. Επιπρόσθετη επιδότηση θα παρέχεται ως ακολούθως:

(α) ποσό ύψους £2.500 για όσες επιχειρήσεις εξασφαλίσουν το Πιστοποιητικό Συστήματος Διαχείρισης Περιβάλλοντος ISO 14001.

(β) ποσό ύψους £1.500 για το Πιστοποιητικό Διασφάλισης της Υγιεινής των Τροφίμων HACCP.

3.8.1. ISO 9001

Η Διεθνής οργάνωση τυποποίησης ISO είναι μια παγκόσμια ομοσπονδία εθνικών επιτροπών standards από περισσότερες από 140 χώρες, που ιδρύθηκε το 1947. Αποστολή της, είναι η ανάπτυξη της τυποποίησης και σχετικών δραστηριοτήτων με σκοπό την διευκόλυνση της διεθνούς ανταλλαγής αγαθών και υπηρεσιών, καθώς επίσης η ανάπτυξη συνεργασίας στους τομείς της πνευματικής, επιστημονικής τεχνολογικής και οικονομικής δραστηριότητας.

1. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Δημιουργεί προϋποθέσεις για:

- Ικανοποιημένους πελάτες
- Υψηλή παραγωγικότητα της επιχείρησης
- Ικανοποίηση των εργαζομένων
- Βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης.

Αναφέρεται σε :

- Δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών από ανθρώπους
- Δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών με τεχνικά μέσα (συσκευές, μηχανήματα κλπ)
- Προετοιμασία και παροχή υλικών προϊόντων.

Απαιτεί χαρακτηριστικά υπηρεσίας και παροχής υπηρεσίας:

- Ορατά και αξιολογήσιμα από τους πελάτες
- Ενταγμένα σε καθορισμένες διαδικασίες
- Ελέγξιμα από την επιχείρηση
- Αξιολογήσιμα από την επιχείρηση

Τα Συστήματα Ποιότητας είναι αυτοτελή για κάθε επιχείρηση, περιλαμβάνουν όμως τα κάτωθι γενικά σημεία:

- Καθορισμό των προσφερομένων προϊόντων/υπηρεσιών καθώς και τις αντίστοιχες προδιαγραφές τους.
- Καθορισμό των χαρακτηριστικών κάθε διαδικασίας παροχής υπηρεσίας.
- Καθορισμό κριτηρίων αποδοχής για τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών καθώς και για κάθε διαδικασία παροχής υπηρεσίας. Ελάχιστα επίπεδα απόδοσης θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τις αντίστοιχες απαιτήσεις της Νομοθεσίας.
- Καθορισμό των μεθόδων ελέγχου
- Ανάλυση της απόδοσης των προσφερομένων υπηρεσιών καθώς και δυνατές βελτιώσεις.

3.9. Συστήματα ασφαλείας: «ΘΩΡΑΚΙΖΟΝΤΑΣ» το ξενοδοχείο

Σύμφωνα με μελέτες ο παράγοντας ασφάλεια για τα ξενοδοχεία είναι ένα θέμα που απαιτεί την τήρηση λεπτών ισορροπιών από πλευράς των ξενοδόχων,



προκειμένου ο επισκέπτης να αισθάνεται ασφαλής, αλλά όχι εγκλωβισμένος.

Espresso

- Οι ηλεκτρονικές κλειδαριές και τα χρηματοκιβώτια είναι τα πλέον διαδεδομένα είδη εξοπλισμού συστημάτων ασφαλείας στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.
- Βασικά κριτήρια στη διαδικασία επιλογής προϊόντων για την ασφάλεια του ξενοδοχείου είναι η αντοχή, το επίπεδο ασφαλείας που παρέχουν, αλλά και η διακριτική παρουσία τους.
- Ο επισκέπτης κάθε ξενοδοχειακού καταλύματος επιθυμεί να αισθάνεται ο ίδιος και η οικογένειά του ασφαλείς κατά τη διάρκεια της διαμονής του, σε όλους τους χώρους της μονάδας.

- Οι επαγγελματίες ξενοδόχοι, σύμφωνα με τις προμηθεύτριες εταιρείες συστημάτων ασφαλείας, επιζητούν λύσεις που παρέχουν αξιοπιστία μέσα από προηγμένες τεχνολογίες.
- Τα χρηματοκιβώτια δωματίου αποτελούν εξοπλισμό που τείνει να γίνει αναγκαίος και στην ελάχιστη κλίμακα κατηγοριών των απλών τουριστικών καταλυμάτων.
- Οι τυποποιημένες λύσεις δεν μειώνουν τον κίνδυνο και στις περισσότερες περιπτώσεις είναι ακατάλληλες για τις ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις.

Αν και στη χώρα μας δεν έχει αποδειχθεί σε εκτεταμένη κλίμακα η ύπαρξη ελλειπών μέτρων ασφάλειας στα ξενοδοχεία, η αύξηση της εγκληματικότητας σε συνδυασμό με την ιδιαιτερότητα της τουριστικής μονάδας, εφόσον φιλοξενεί μαζικά επισκέπτες καθιστούν απαραίτητη την επαρκή κάλυψη των εσωτερικών και των εξωτερικών χώρων. Είναι βέβαιο, ότι οι ξενοδόχοι δεν διαθέτουν το απαραίτητο μέρος του προϋπολογισμού τους στα συστήματα ασφαλείας και όταν το κάνουν, πρόκειται για τα ελάχιστα απαραίτητα μέτρα που πρέπει να λαμβάνει μία τουριστική επιχείρηση. Ο αυξημένος ανταγωνισμός στον ξενοδοχειακό τομέα επιβάλλει ασφάλεια, αλλά και διακριτικότητα, με συστήματα που καλύπτουν ισορροπημένα τους εξωτερικούς και τους εσωτερικούς χώρους.

3.8.1. Οι τελευταίες εξελίξεις στα συστήματα ασφαλείας

Η ψηφιακή τεχνολογία, τα κλειστά κυκλώματα και οι έξυπνες διακριτικές συσκευές αποτελούν το τετράπτυχο των σύγχρονων συστημάτων ασφαλείας. Ηλεκτρονικές κλειδαριές, χρηματοκιβώτια και κάρτες αναγνώρισης αποτελούν πλέον τον ελάχιστο βασικό εξοπλισμό.

EUROTEL HOSPITALITY: Σήμερα οι επαγγελματίες ξενοδόχοι επιζητούν λύσεις που παρέχουν αξιοπιστία μέσα από προηγμένες τεχνολογίες. Η τάση στα σύγχρονα συστήματα ασφαλείας είναι αυτή που εφαρμόζει την τεχνολογία

υπερύθρων, Radio Frequency Identification (RFID), τόσο στις κλειδαριές όσο και στα χρηματοκιβώτια, παγκοσμίως.

Συγκεκριμένα η VingCard-Elsafe, την οποία στην Ελλάδα αντιπροσωπεύει η Eurotel Hospitality, δίνει τη δυνατότητα μίας προηγμένης ηλεκτρονικής κλειδαριάς υψίστης ασφαλείας και πολύ εύκολου χειρισμού, αφού δεν απαιτείται η εισαγωγή της κάρτας ανάγνωσης στην εσοχή της κλειδαριάς παρά μόνο ένα απλό πέρασμά της πάνω από το δέκτη. Με την ενσωματωμένη μνήμη που διαθέτει, επιτρέπει τον ασφαλή μελλοντικό επαναπρογραμματισμό των καρτών, αλλά και την καταγραφή όλων των κινήσεων (εισόδου και εξόδου) που έγιναν μέσω κάθε κλειδαριάς. Επιπλέον, επιτρέπει τη χρήση των συμβατών με την τεχνολογία RFID κινητών τηλεφώνων για το άνοιγμα κάθε δωματίου.

Στον τομέα των ηλεκτρονικών χρηματοκιβωτίων η VingCard-Elsafe ενσωματώνει την ίδια τεχνολογία υπερύθρων που επιτρέπει το άνοιγμα του χρηματοκιβωτίου με την ειδική κάρτα εισόδου RFID, αλλά και με τη χρήση κινητού τηλεφώνου τεχνολογίας NFC.

TRIDIMAS ELECTRONICS SA: Οσον αφορά στα ξενοδοχεία, το θέμα της ασφάλειας είναι πολύπλευρο. Για το κομμάτι των CCTV (κλειστών κυκλωμάτων τηλεόρασης), η τάση τα τελευταία χρόνια είναι η μετάβαση στα συστήματα τύπου IP, τα οποία σε σχέση με τα αναλογικά παρέχουν ευκολία στην εγκατάσταση και σαφώς καλύτερη εικόνα με μεγαλύτερες δυνατότητες αποθήκευσης και επεξεργασίας.

DELTA HOTELIA: Στην εποχή μας, τα πλέον διαδεδομένα είδη εξοπλισμού συστημάτων ασφαλείας στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις αφορούν στις ηλεκτρονικές κλειδαριές και στα χρηματοκιβώτια. Ειδικότερα, διαπιστώνουμε την υιοθέτηση της λεγόμενης Τεχνολογίας RF και τη δυνατότητα ανάγνωσης κάρτας από απόσταση χωρίς επαφή (Contactless).

Για τα χρηματοκιβώτια, επικρατεί κατά κράτος η ψηφιακή τεχνολογία, τα μοντέλα με μεγέθη χωρητικότητας Laptop και τέλος, η δυνατότητα μηχανικής παρέμβασης και ιστορικού χρήσεων.

SMARTin: Οι νέες τάσεις ασφάλειας στα ξενοδοχεία είναι ο έλεγχος όλων των χώρων, εσωτερικών και εξωτερικών, μέσω «έξυπνων» συσκευών. Έτσι, δεν επιτρέπεται η πρόσβαση σε χώρους στάθμευσης ή ασανσέρ σε μη πελάτες του ξενοδοχείου.



ARXIS HOSPITALITY: Οι νέες τάσεις όσον αφορά στα συστήματα ασφαλείας υποδεικνύουν ηλεκτρονικές κλειδαριές με κάρτα, ηλεκτρονικά χρηματοκιβώτια και συστήματα digital signage.

Με την εξέλιξη στην τεχνολογία ασύρματης επικοινωνίας μεταξύ ηλεκτρονικών συσκευών αναπτύσσεται σιγά-σιγά η τάση για on-line σύνδεση των ηλεκτρονικών κλειδαριών χωρίς καλωδιώσεις.

ΕΠΙΛΟΓΟΣ - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Κατά τα τελευταία χρόνια τόσο στον τόπο μας όσο και στον κόσμο γενικότερα, η ανάπτυξη της Ξενοδοχειακής βιομηχανίας είναι αλματώδης. Αιτία του γεγονότος αυτού είναι η συνεχώς αυξανόμενη τουριστική κίνηση.

Το γεγονός ότι οι τουρίστες εδώ και αρκετά χρόνια επιζητούν όχι μόνο το προφανές όπως την τοποθεσία, την καθαριότητα και την ευγένεια του προσωπικού αλλά και την αίσθηση ασφάλειας, τεχνολογίας και οικολογικής συνείδησης των ξενοδόχων, έχει επιφέρει θεαματικές αλλαγές στο τρόπο διαχείρισης των ξενοδοχειακών μονάδων.

Το παρελθόν έχει δείξει, ότι παρόλες τις φιλότιμες προσπάθειες των ξενοδόχων, δεν ήταν αρκετές να καταστήσουν την έννοια του τουρισμού και της εξυπηρέτησης σε ικανοποιητικό επίπεδο. Έννοιες όπως η πυρασφάλεια, τα συστήματα νερού, οι υπηρεσίες υποδοχής αλλά και το τμήμα ασφάλειας ειδικότερα, βρίσκονταν σε νηπιακό επίπεδο. Καθώς λοιπόν, οι ανάγκες εξελίχθηκαν, μαζί τους εμφανίστηκε μία νέα εποχή τεχνολογίας, μέτρων ασφάλειας, ποιότητας και ελέγχου σε όλα τα τμήματα του ξενοδοχείου.

Η ποιότητα, είναι πλέον μία έννοια συνυφασμένη με το μέλλον η οποία περικλείει όλα τα τμήματα ενός ξενοδοχείου, από τον σχεδιασμό του προϊόντος σε κάθε τμήμα μέχρι και την ποιότητα της εξυπηρέτησης. Η εποχή που ο ξενοδόχος αρκούσαν στη καθαριότητα της μονάδας του και την τοποθεσία έχει τελειώσει.

Εύκολα πλέον συμπεραίνουμε, ότι η ποιότητα των υλικών, οι τακτικοί έλεγχοι σε κάθε τμήμα του ξενοδοχείου, η κατάρτιση του προσωπικού, η ανάπτυξη της τεχνολογίας και από τα πιο σημαντικά, η διαφύλαξη της ασφάλειας των πελατών, είναι η αφετηρία προς το μέλλον του ποιοτικού τουρισμού.

Όλα τα παραπάνω, είχαν σαν αποτέλεσμα την εξοικονόμηση χρόνου προς όφελος του προσωπικού αλλά και των τουριστών, την ελαχιστοποίηση σφαλμάτων, την αναβάθμιση υπηρεσιών με προηγμένα συστήματα ασφάλειας αλλά και πιστοποιημένα συστήματα όπως το HACCP και το ISO.

Σημαντική επίσης, είναι η στροφή των μεγάλων ξενοδοχείων προς τον «πράσινο» τουρισμό που ανέβασε πιο ψηλά τον πήχη όχι μόνο ως προς την ευαισθητοποίηση προς το περιβάλλον αλλά και ως προς τις προσδοκίες των τουριστών.

Η ανάπτυξη της πληροφορικής και της τεχνολογίας και όλη αυτή η σημαντική εξέλιξη των ξενοδοχειακών μονάδων δεν θα ήταν εφικτή εάν δεν υπήρχε ο παράγοντας «άνθρωπος». Η ποιότητα είναι άρρηκτα συνδεδεμένη και με το ανθρώπινο στοιχείο, το καταρτισμένο προσωπικό που εργάζεται σε κάθε τμήμα του ξενοδοχείου, από το τμήμα αποθηκών μέχρι και τον διευθυντή.

Κλείνοντας, να τονίσουμε τις πιο σημαντικές λέξεις που περικλείουν όλη τη θεαματική πορεία των ξενοδοχείων γενικότερα: **Ποιότητα - Έλεγχος - Άνθρωπος.**

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Στέλιος Βαρβαρέσος. Τουρισμός. Έννοιες, μεγέθη, δομές. Εκδόσεις Προπομπός Β' έκδοση 2000.
2. Παύλος Παυλίδης. Ξενοδοχειακό Μάρκετινγκ. Ιδιωτική Έκδοση. Αθήνα 2003.
3. Αθανάσιος Γ. Μάρας. Έλεγχος, τιμολόγηση στις επισιτιστικές τουριστικές επιχειρήσεις = food and beverage management. Interbooks. Αθήνα, 1999.
4. Δημήτρης Λαλούμης. Διοίκηση ξενοδοχείων, management. Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης. Αθήνα, 2002.
5. Στεργίου Κωνσταντίνος. Συντήρηση και έλεγχος ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων. Σημειώσεις Α.Τ.Ε.Ι Πάτρας.
6. Αντωνία Ευθυμιάτου Πουλάκου. Τουριστικό Δίκαιο. Εκδόσεις Αντ. Ν. Σάκκουλα. Αθήνα – Κομοτηνή, 1997.
7. Γεώργιος Ι. Σιώμκος. Εισαγωγή στο Στρατηγικό Μάρκετινγκ. Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης. Αθήνα, 2003.

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

1. www.menslounge.gr
2. www.fao.org

3. www.traveldailynews.gr
4. www.touristiki-agera.gr
5. www.hotel-restaurant.gr
6. www.mariakyriacou.org.cy
7. www.x-hellenica.gr
8. www.google.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Προϋποθέσεις καταλληλότητας για ΑΜΕΑ

◆ ΕΙΣΟΔΟΙ ΚΤΙΡΙΩΝ

Πρόσβαση στην κεντρική είσοδο του κτιρίου

Προκειμένου να εξασφαλίζεται η προσβασιμότητα της κεντρικής εισόδου κτιρίων από τα άτομα με ειδικές ανάγκες, αλλά και όλα τα εμποδιζόμενα γενικά άτομα, θα πρέπει να τηρούνται τα εξής:

- Σύνδεση οδοστρώματος - πεζοδρομίου
- Σύνδεση πεζοδρομίου - κτιρίου
- Θύρα εισόδου
- Εξοπλισμός θύρας
- Σήμανση

Σύνδεση οδοστρώματος - πεζοδρομίου

Η προσπέλαση από το οδόστρωμα στο πεζοδρόμιο να γίνεται στο ίδιο επίπεδο, με την κατασκευή "σκάφης", πλάτους 1,50 μ τουλάχιστον και κλίσης 5%, της οποίας η αρχή και το τέλος θα είναι χαρακτηρισμένα με λωρίδα επισήμανσης. Ειδικές υπαίθριες θέσεις στάθμευσης των αυτοκινήτων των ατόμων με ειδικές ανάγκες - διαμορφωμένες και σημασμένες ανάλογα να προβλέπονται κοντά στην είσοδο, σε απόσταση όχι μεγαλύτερη των 50μ.

Θύρα εισόδου

Η είσοδος στο κτίριο πρέπει να γίνεται με θύρα με συρόμενα επάλληλα φύλλα ανοιγμένα αυτόματα (με φωτοκύτταρα και ταχύτητα ανοιγοκλεισίματος 0,50 μ/δευτερόλεπτο) ή χειροκίνητα (θα πρέπει να υπολογίζεται ως μέγιστη δύναμη που απαιτείται για το άνοιγμα της θύρας τα 15 Newtons) ή με απλές ανοιγμένες θύρες πλάτους 1.20μ. Θα πρέπει να αποφεύγονται οι περιστροφικές θύρες. Σε περίπτωση όμως που υπάρχουν τέτοιες, θα πρέπει παραπλεύρως αυτών να κατασκευάζονται οπωσδήποτε απλές ανοιγμένες θύρες, πλάτους 1.20μ, για την εξυπηρέτηση των εμποδιζόμενων ατόμων.

Οι κοινοί ανεμοφράκτες δεν εμποδίζουν την είσοδο και έξοδο των εμποδιζόμενων γενικά ατόμων, εφόσον τα θυρόφυλλά τους διαθέτουν το απαραίτητο πλάτος και απαιτούν για το άνοιγμα τους μέγιστη δύναμη μέχρι 15 Newtons. Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να εξασφαλίζεται, στο εσωτερικό του ανεμοφράκτη ο απαραίτητος ελεύθερος χώρος διαμέτρου 1,50μ για πιθανή στροφή του αμαξιδίου.

Οι θύρες εισόδου, εφόσον είναι αδιαφανείς, θα πρέπει να φέρουν κατακόρυφο φεγγίτη που θα επιτρέπει τον έλεγχο της κίνησης από την πίσω πλευρά της θύρας και χειρολαβή σχήματος D ή L. Πρέπει να αποφεύγεται η ύπαρξη κατωφλιών, αλλά και οποιουδήποτε άλλου στοιχείου (σχάρα κλπ), που να προεξέχει ή να βυθίζεται στο δάπεδο περισσότερο από 2 εκ.

Εξοπλισμός θύρας

Όλος ο εξοπλισμός της εισόδου (χειρολαβή θύρας, κλειδαριά, κουδούνια κλήσεως, διακόπτες φωτισμού, αυτόματου ανοίγματος θύρας κ.λπ.) να τοποθετείται σε ύψος 0,90 –1,20μ. από το δάπεδο και προς την ίδια πάντα πλευρά.

Σήμανση

Οι θύρες και τα κασώματά τους να είναι σε έντονη χρωματική αντίθεση με την παράπλευρη τοιχοποιία. Εξίσου έντονη χρωματική αντίθεση θα πρέπει να υπάρχει μεταξύ θυρόφυλλου και χειρολαβής.

Σε περίπτωση υαλοθυρών να τοποθετούνται επί των φύλλων της θύρας ειδικές ενδείξεις, σε ύψος 1,40 - 1,60μ από το δάπεδο και σε έντονα χρώματα, για την διευκόλυνση των ατόμων με προβλήματα στην όραση.

Οι πληροφοριακές πινακίδες (αριθμός, χαρακτηρισμός χώρων κλπ) να τοποθετούνται σε ύψος 1,50μ από το δάπεδο, προς την ίδια πάντα πλευρά του θυρόφυλλου και όλες οι επ' αυτών πληροφορίες να αναγράφονται και στην γραφή Braille.

Υπόγειοι χώροι στάθμευσης

Όπου προβλέπονται υπόγειοι χώροι στάθμευσης θα πρέπει οπωσδήποτε να περιλαμβάνουν ειδικές θέσεις για τα αυτοκίνητα των ατόμων με ειδικές ανάγκες - κατάλληλα διαμορφωμένες και σημασμένες - σε ποσοστό 5% του συνόλου των θέσεων στάθμευσης και όσο το δυνατόν πλησιέστερα στην στάθμη εδάφους.

Τα συστήματα ελέγχου των εισόδων των χώρων στάθμευσης δεν πρέπει να εμποδίζουν την πρόσβαση των ατόμων με ειδικές ανάγκες στους χώρους αυτούς.

Πυροπροστασία

Δεδομένου ότι ο μόνος τρόπος μετακίνησης των ατόμων με ειδικές ανάγκες από και προς τους χώρους υπόγειας στάθμευσης αλλά και γενικότερα, μεταξύ των διαφορετικών σταθμών ενός κτιρίου είναι η μετακίνηση μέσω

ανεγκυστήρα, τον οποίο θα χρησιμοποιήσουν και σαν έξοδο διαφυγής σε περιπτώσεις ανάγκης, είναι εμφανές το πόσο σημαντική είναι η καλή μελέτη πυροπροστασίας τόσο του χώρου του μηχανοστασίου και του φρεατίου του ανεγκυστήρα, όσο και των πλατύσκαλων, τα οποία θα πρέπει να συνιστούν πυροδιαμερίσματα του κτιρίου.

Χώροι υγιεινής

Νιπτήρας

Το ύψος του νιπτήρα είναι 0.85μ. από το δάπεδο για το επάνω μέρος του και 0,70μ. για το κάτω και συνοδεύεται από ράφι στο ίδιο με αυτόν ύψος.

Ο νιπτήρας τοποθετείται δίπλα στη λεκάνη, το δε εμπρόσθιο άκρο του νιπτήρα τοποθετείται στην ίδια ευθεία με την εσωτερική παρειά της λεκάνης. Η απόσταση μεταξύ του άκρου της λεκάνης και του νιπτήρα πρέπει να είναι περίπου 0.10μ. και ποτέ να μην υπερβαίνει τα 0.25μ. , έτσι ώστε να είναι δυνατή η χρήση του νιπτήρα από καθήμενο στη λεκάνη άτομο.

Εναλλακτικά, σε περιπτώσεις υπαρχόντων κτιρίων, αν δεν είναι δυνατόν να ακολουθηθεί η παραπάνω διάταξη, η λεκάνη τοποθετείται παράλληλα και δίπλα στον νιπτήρα (στον ίδιο τοίχο) και η απόσταση μεταξύ τους πρέπει να είναι 0.25μ. Για την αγκύρωση του νιπτήρα πρέπει να λαμβάνεται ιδιαίτερη μέριμνα ώστε να αντέχει σε κατακόρυφη φόρτιση 100 Kg.

Η μπαταρία του νιπτήρα είναι αναμικτική, τύπου "κομμωτηρίου", με κινητό "τηλέφωνο" - ντους και με χειριστήρια τύπου μοχλού (όχι σφαιρικά). Στις περιπτώσεις εξωτερικών, μη εντοιχισμένων σωλήνων ύδρευσης ή αποχέτευσης, πρέπει αυτές να επενδύονται με μονωτικό υλικό, ώστε να αποφεύγονται πιθανά ατυχήματα ή τραυματισμοί .

Καθρέπτης

Τοποθετείται πάνω από το νιπτήρα με ελαφριά κλίση. Το κάτω μέρος του πρέπει να βρίσκεται σε ύψος 1,00μ. από το δάπεδο και το πάνω 2.00μ.

Λεκάνη

Μπροστά και δίπλα από μια πλευρά της λεκάνης, πρέπει να υπάρχει αρκετός χώρος για μετωπική ή πλάγια προσέγγιση ατόμου σε αμαξίδιο. Όπως έχει αναφερθεί παραπάνω η ενδεδειγμένη διάταξη ως προς την τοποθέτηση της λεκάνης και του νιπτήρα είναι τοποθέτηση τους σε κάθετους μεταξύ τους τοίχους.

Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται στον τρόπο στερέωσης των ειδών υγιεινής και των χειρολαβών (π.χ. πρόβλεψη πρόσθετου μεταλλικού σκελετού, ενίσχυση ή κατασκευή τοίχου από μπετόν για την στήριξή του) , έτσι ώστε να μπορούν να αντέχουν σε φόρτιση 100 Kg. Η θήκη χαρτιού καθαρισμού πρέπει να είναι σε θέση προσιτή στον χρήστη και να διαθέτει μηχανισμό παροχής χαρτιού φύλλο - φύλλο, ιδιαίτερα χρήσιμο σε μονόχειρες.

Διακόπτες

Οι διακόπτες φωτισμού πρέπει να έχουν πλακέτα με μεγάλη επιφάνεια και να τοποθετούνται σε ύψος 0.90μ. - 1.20μ. από το δάπεδο.

Δάπεδο

Τα υλικά κατασκευής του δαπέδου πρέπει να εξασφαλίζουν αντλιοσθηρότητα, ομοιογένεια, μικρή ανακλαστικότητα και ευκολία στον καθαρισμό και την συντήρηση.

Η αποχέτευση του δαπέδου επιτυγχάνεται με κατάλληλα διαμορφωμένες κλίσεις προς το σιφόνι δαπέδου.

Οι χρωματικές αντιθέσεις μεταξύ δαπέδου, τοίχων, ειδών υγιεινής και θυρόφυλλου και ο άπλετος φωτισμός διευκολύνουν ιδιαίτερα τα άτομα με μειωμένη όραση.

Κάθισμα

Μέσα στην θέση ντους πρέπει να προβλέπεται επίτοιχο αναδιπλούμενο κάθισμα σε ύψος 0.50μ. από το δάπεδο, όπου μεταφέρεται ο χρήστης αμαξιδίου. Εάν υπάρχει προθάλαμος, αυτός πρέπει να διαχωρίζεται με μία αδιάβροχη κουρτίνα.

Χειρολαβές

Στη θέση ντους προβλέπονται κατάλληλες ανοξείδωτες χειρολαβές, καλά αγκυρωμένες. Οι χειρολαβές αυτές τοποθετούνται οριζόντια και κατακόρυφα σε ύψος 0.90μ. από το δάπεδο. Το μέγιστο ύψος για το επάνω μέρος της κατακόρυφης χειρολαβής είναι 1.80μ. από το δάπεδο. Οι χειρολαβές είναι στρογγυλής διατομής και έχουν διάμετρο 30 χιλ. - 40 χιλ. (1 1/2 περίπου).

Κλίμακες ή σκάλες

Λειτουργικά Στοιχεία

Τα λειτουργικά στοιχεία μιας κλίμακας είναι :

- το πλάτος
- η μεταρρύθμιση των βαθμίδων
- το μήκος
- η μορφή

- τα υλικά κατασκευής και επένδυσης
- τα στοιχεία προστασίας και ασφάλειας του χρήστη.

Σήμανση

Είναι απαραίτητο, οπουδήποτε υπάρχει κλίμακα, να επισημαίνεται κατάλληλα η ύπαρξη της, ιδιαίτερα αν οι χρήστες της είναι και άτομα με προβλήματα στην όραση.

Ειδική μέριμνα πρέπει να λαμβάνεται για την επισήμανση της αρχής και του τέλους της κλίμακας, αλλά και των σημείων αλλαγής της διεύθυνσης της, με την κατασκευή λωρίδων επισήμανσης πλάτους 60εκ, από υλικό διαφορετικής υφής και έντονης χρωματικής αντίθεσης με την επένδυση των βαθμίδων. Απαραίτητη επίσης είναι και η επισήμανση με έντονη χρωματική αντίθεση των ακμών όλων των βαθμίδων.

Πλάτος κλίμακας

Πλάτος κλίμακας ονομάζεται η μικρότερη ελεύθερη απόσταση μεταξύ των κατακόρυφων επιπέδων, υπαρκτών ή νοητών, που την περιέχουν. Σε μια ευθύγραμμη κλίμακα το πλάτος της συμπίπτει με το μήκος των βαθμίδων της.

Τα ελάχιστα πλάτη κλιμάκων καθορίζονται ανάλογα με την κατηγορία αλλά και την χρήση της, σύμφωνα με τα αντίστοιχα άρθρα του ΓΟΚ.

Μεταρρύθμιση των βαθμίδων

Μεταρρύθμιση των βαθμίδων ονομάζεται το σύνολο των μεθόδων σχεδιασμού των καμπυλόμορφων κλιμάκων, για την βελτίωση των σφηνοειδών βαθμίδων προς την πλευρά του φανού.

Κατά την διαδικασία αυτή το πλάτος (πάτημα) παραμένει σταθερό στη θέση της γραμμής ανάβασης ενώ μειώνεται κατάλληλα στην πλευρά του φανού, αφήνοντας τελικά για κάθε βαθμίδα ελάχιστο πλάτος τουλάχιστον 7εκ. Σε περίπτωση στροφής της γραμμής ανάβασης κατά 180 είναι σκόπιμο για αισθητικούς αλλά και για λειτουργικούς λόγους η μεταρρύθμιση αυτή να περιλαμβάνει τουλάχιστον 14 βαθμίδες, συμμετρικά ως προς τον άξονα στροφής. Σφηνοειδείς βαθμίδες, πρέπει να αποφεύγονται γενικά και ιδίως στα κτίρια συνάθροισης κοινού. Αν το ελάχιστο πλάτος μιας "σφηνοειδούς" βαθμίδας είναι ίσο ή μεγαλύτερο του πατήματος στη γραμμή ανάβασης, τότε η βαθμίδα δεν θεωρείται σφηνοειδής.

Μορφή κλίμακας

Η μορφή μιας κλίμακας καθορίζεται από τον τρόπο κατασκευής και στήριξης των βαθμίδων της. Έτσι μπορεί να είναι συμπαγής, φτερωτή, πτυχωτή κλπ.

Κατά τον σχεδιασμό κλίμακας θα πρέπει να προτιμάται για λόγους ασφαλείας μια κλίμακα με πατήματα και ύψη πλήρη χωρίς "κορωνίδα" – δηλαδή προεξοχή του πατήματος- όπου το ύψος με το υποκείμενο πάτημα θα σχηματίζουν γωνία.

Υλικά κατασκευής και επένδυσης

Τα υλικά κατασκευής του φορέα μιας κλίμακας μπορεί να είναι το οπλισμένο σκυρόδεμα, το ξύλο, ο σίδηρος ή άλλα υλικά σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Απαραίτητα όμως πρέπει να παρέχουν στον χρήστη την απαιτούμενη σταθερότητα και ασφάλεια.

Ανεξάρτητα από τα υλικά κατασκευής της, μία κλίμακα μπορεί να επενδυθεί με διάφορα υλικά, π.χ. ξύλο, μάρμαρο, μοκέτα, πλαστικό, κεραμικά πλακίδια κλπ. Απαραίτητη προϋπόθεση για την επιλογή του υλικού επένδυσης είναι η αντολισθηρότητά του, η ομοιογένειά του, η σταθερότητά του, η αντοχή του στη χρήση και τις καιρικές συνθήκες - προκειμένου για εξωτερικές κλίμακες - η μικρή αντανακλαστικότητα του και η ευκολία του στον καθαρισμό και την συντήρηση.

Στοιχεία προστασίας και ασφαλείας του χρήστη.

Τα στοιχεία αυτά είναι :

- το κιγκλίδωμα ή το στηθαίο ή συνδυασμός αυτών
- ο χειρολισθήρας και
- το περίζωμα ή σοβατεπί

Κιγκλίδωμα ή στηθαίο ή συνδυασμός αυτών

Κύριο χαρακτηριστικό τους είναι το ύψος και η κατασκευή τους, τα οποία πρέπει να εξασφαλίζουν τον χρήστη από πιθανή πτώση ή τραυματισμό και παράλληλα να παρέχουν την δυνατότητα ασφαλούς τοποθέτησης των χειρολισθήρων σε κατάλληλο ύψος.

Χειρολισθήρας

Το υλικό, η μορφή και αγκύρωσή του πρέπει να εξασφαλίζουν την συγκράτηση ή την έλξη του χρήστη από αυτόν, χωρίς ταυτόχρονα να διακόπτουν τη συνέχεια της κίνησης της παλάμης του χεριού πάνω σε αυτόν. Η επιφάνεια χρήσης του χειρολισθήρα πρέπει να είναι λεία και ευχάριστη στην αφή. Η μορφή του πρέπει να επιτρέπει την ασφαλή και άνετη λαβή από την παλάμη του χρήστη. Μία τέτοια μορφή είναι εκείνη με στρογγυλή ή

στρογγυλεμένη διατομή, διαμέτρου 4 - 5εκ τουλάχιστον κατά το τμήμα της χρήσης.

Η αγκύρωση του χειρολισθήρα μπορεί να γίνει επί του στήθαιου ή στην εσωτερική πλευρά του ή επί τοίχου. Στις δύο τελευταίες περιπτώσεις, η ελεύθερη απόσταση του χειρολισθήρα από την τελική επιφάνεια του στήθαιου ή τοίχου πρέπει να είναι 4,5 - 5εκ. Η επιφάνεια αυτή πρέπει να είναι λεία ώστε να αποκλείει τον τραυματισμό των αρθρώσεων των δακτύλων του χρήστη. Στην πρώτη περίπτωση το διάκενο μεταξύ χειρολισθήρα και στέψης στήθαιου πρέπει να κυμαίνεται μεταξύ 5 - 15εκ.

Συνιστάται η τοποθέτηση πάντα δύο συνεχών χειρολισθήρων και από τις δύο πλευρές της κλίμακας, σε ύψος 0,90 και 0,70μ από την ακμή της βαθμίδας, ώστε να διευκολύνονται όλοι οι χρήστες, καθώς και τα παιδιά και τα άτομα μικρού ύψους.

Εάν οι χειρολισθήρες πρόκειται να χρησιμοποιηθούν σαν βοηθητικά μέσα, για έλξη του χρήστη της κλίμακας από αυτούς, τότε ενδείκνυται η ελεύθερη απόσταση μεταξύ τους να μην υπερβαίνει τα 0,90μ. Σε περίπτωση κλιμάκων με βαθμίδες μεγάλου πλάτους συνιστάται η τοποθέτηση χειρολισθήρα και ενδιάμεσα.

Τέλος πρέπει οι χειρολισθήρες να προεξέχουν πάντα 30εκ τουλάχιστον οριζόντια, στην αρχή και το τέλος μιας κλίμακας και να συνεχίζονται στα πλατύσκαλα.

Ράμπες ατόμων και αμαξιδίων

Κλίση ράμπας

Η κλίση της ράμπας αποτελεί το κυριότερο χαρακτηριστικό στοιχείο της και καθορίζει την άνετη και ασφαλή χρήση της. Κυμαίνεται από 0% - η ιδανική

περίπτωση - και μπορεί να φτάσει στο 10% ανάλογα με το μήκος και την χρήση της.

Μήκος ράμπας

Το μήκος μιας ράμπας είναι συνάρτηση της κλίσης της, έτσι ώστε ο συνδυασμός αυτών των δύο χαρακτηριστικών να εξασφαλίζει την μεγαλύτερη δυνατή ασφάλεια και άνεση στον χρήστη. Όταν όμως το μήκος της ράμπας ξεπερνά τα 10.00 μ τότε επιβάλλεται η κατασκευή οριζόντιου τμήματος (πλατύσκαλου) ελάχιστου μήκους 1.50μ και πλάτους που δεν θα υπολείπεται του πλάτους της ράμπας.

Πλάτος ράμπας

Το πλάτος της ράμπας πρέπει να εξασφαλίζει την ασφαλή και άνετη διακίνηση του χρήστη. Το συνιστώμενο ελεύθερο πλάτος ράμπας μεταξύ των περιζωμάτων της γενικά είναι 1.30μ. Το πλάτος αυτό δεν επιτρέπει την διασταύρωση δύο αμαξιδίων. Για αυτήν την περίπτωση το ελάχιστο απαιτούμενο πλάτος είναι 1,70μ. Σε περίπτωση κατοικιών το πλάτος μπορεί να μειωθεί στα 0,90μ.

Ανελκυστήρες προσώπων στα ξενοδοχεία

Οι ανελκυστήρες προσώπων πρέπει να τοποθετούνται σε στρατηγικό σημείο των κτιρίων, κοντά στην κύρια είσοδο και το κλιμακοστάσιο. Η ύπαρξη τους πρέπει να σημαίνεται κατάλληλα. Η πρόσβαση σε αυτούς από τη στάθμη του πεζοδρομίου ή του χώρου στάθμευσης πρέπει να είναι ισόπεδη ή να γίνεται από κεκλιμένα επίπεδα μέγιστης κλίσης 5%.

Οι ανελκυστήρες προσώπων πρέπει να είναι προσβάσιμοι από όλα τα άτομα, συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με ειδικές ανάγκες. Σε κτίρια με περισσότερους από έναν ανελκυστήρες, πρέπει ένας τουλάχιστον να μπορεί να χρησιμοποιηθεί από άτομα με ειδικές ανάγκες. Αυτός ο ανελκυστήρας πρέπει να καλείται ανεξάρτητα από τους υπόλοιπους, ιδιαίτερα όταν αυτοί είναι αυτόματοι και υπάρχει ένας μόνο διακόπτης κλίσης για όλους.

Θάλαμοι ανελκυστήρων

Ελάχιστες (εσωτερικές) διαστάσεις θαλάμου: 1.10x1,40μ. Η είσοδος πρέπει να γίνεται από τη μικρότερη πλευρά (1.10μ.) του θαλάμου. Οι διαστάσεις αυτές δεν επιτρέπουν τη στροφή αναπηρικού αμαξιδίου κατά 180° - αν υπάρχει τέτοια απαίτηση τότε ο θάλαμος πρέπει να έχει διαστάσεις 1.50x1.50μ. Αν η είσοδος και έξοδος γίνεται υπό γωνία 45° και από δύο πόρτες, τότε οι ελάχιστες διαστάσεις είναι 1.40x1.40μ. Σε κτίρια με τέσσερις ορόφους και άνω, είναι προτιμότερο ο ανελκυστήρας να έχει διαστάσεις 1.10x2.20μ για να δέχεται και φορείο.

Τα εσωτερικά τοιχώματα πρέπει να είναι αντοχής από μη ανακλαστικό υλικό. Πρέπει να έχουν χρωματική αντίθεση με το δάπεδο. Είναι αναγκαίο να υπάρχει περιμετρικά στα τοιχώματα χειρολισθήρας εντόνου χρώματος σε ύψος 0.90μ. από το δάπεδο και αναδιπλούμενο κάθισμα.

Το δάπεδο πρέπει να είναι αντιολισθηρό, λείο και να διευκολύνει τους ελιγμούς αναπηρικού αμαξιδίου. Πρέπει να μη γίνεται χρήση χαλιού ή μοκέτας.

Ο φωτισμός στο δάπεδο να είναι 50 - 75 lux, κάθετος, ομοιόμορφα καταναεμημένος.

Οι χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων, όταν δεν υπάρχει χώρος για περιστροφή, χρειάζονται καθρέπτη τοποθετημένο απέναντι από την πόρτα, του οποίου η κάτω πλευρά πρέπει να απέχει από το δάπεδο 0.70μ.

Χειριστήρια

Όλα τα χειριστήρια τοποθετούνται σε ύψος 0.90 - 1.20μ από το δάπεδο. Πρέπει να έχουν χρωματική αντίθεση με το υπόβαθρό τους και να είναι τοποθετημένα με λογικό, ενιαίο και τυποποιημένο τρόπο. Οι διακόπτες πρέπει να έχουν πλάτος ή διάμετρο τουλάχιστον 25χιλ. να απέχουν μεταξύ τους τουλάχιστον 10χιλ. να φωτίζονται από πίσω και να έχουν ανάγλυφη επάνω τους την ένδειξη ή το σύμβολο λειτουργίας τους.

Είναι επιθυμητό να τοποθετούνται υπό γωνία προς το τοίχο. Τα χειριστήρια εντός του θαλάμου τοποθετούνται στο πλευρικό τοίχωμα και σε απόσταση τουλάχιστον 0.40μ. από τον τοίχο όπου βρίσκεται η πόρτα. Πρέπει να υπάρχει οπωσδήποτε σύστημα κλίσεως κινδύνου, κατά προτίμηση τηλέφωνο, σε χρωματική αντίθεση με το τοίχωμα στο οποίο είναι τοποθετημένο. Οι οδηγίες χρήσης του πρέπει να είναι σύντομες και απλές, γραμμένες με ευδιάκριτους ανάγλυφους χαρακτήρες και να επαναλαμβάνονται σε γραφή Braille. Τα χειριστήρια εκτός του θαλάμου (κλίσεως), τοποθετούνται κοντά στη πόρτα. Συνοδεύονται από οδηγίες σε γραφή Brai 1 le για την εύρεση των χειριστηρίων εντός του θαλάμου.