

Ο ρόλος της πιστοποίησης στις ξενοδοχειακές υπηρεσίες

Σάββας Πελτέκης
Πρόεδρος HellasCert

Ο Ρόλος της Πιστοποίησης στις ξενοδοχειακές Υπηρεσίες

Μία από τις **βασικές αρχές** της Διασφάλισης Ποιότητας είναι η **Ικανοποίηση του Πελάτη**

- Ικανοποίηση αναγκών / επιθυμιών
- Σχέση Κόστους - Ποιότητας

Πελάτης

Ξενοδοχείο

- Υπηρεσία υψηλών Προδιαγραφών
- Οικονομικά Βιώσιμη



Ο Ρόλος της Πιστοποίησης στις Ξενοδοχειακές Υπηρεσίες

Τα βασικά προβλήματα προκύπτουν από:

- (1) Ανεπαρκείς Υποδομές
- (2) Χαμηλό Επίπεδο Εκπαίδευσης του προσωπικού
- (3) Έλλειψη συνέπειας και επαγγελματικής νοοτροπίας
- (4) Έντονη Εποχικότητα
- (5) Εξάρτηση από λίγες αγορές

Ο Ρόλος της Πιστοποίησης στις Ξενοδοχειακές Υπηρεσίες

Τα παραπάνω προβλήματα οξύνονται όταν Πελάτης = ΑμΕΑ

Υπάρχει ανάγκη θεσμοθέτησης από την πολιτεία σαφούς κανονισμού για τα ξενοδοχεία που να καλύπτουν τις ανάγκες για ΑμΕΑ

Γιατί;

- Η πρόσβαση σε τουριστικές υποδομές (μέσα μεταφοράς, επισκέψιμοι χώροι κτλ) είναι ανεπαρκής
- Οι ξενοδοχειακές υποδομές δεν είναι κατάλληλα σχεδιασμένες
- Δεν υπάρχει εκπαιδευμένο προσωπικό

Η διευκόλυνση της φυσιολογικής λειτουργίας και καθημερινότητας των ΑμΕΑ αποτελεί δείγμα πολιτισμού



Ο Ρόλος της Πιστοποίησης στις ξενοδοχειακές Υπηρεσίες

Τι πρέπει να γίνει:

Ο Ελληνικός Τουρισμός οφείλει να ενσωματώσει τα ΑμΕΑ στο Target Group

**Για κάθε ένα άτομο με αναπηρία, προσελκύω
τουλάχιστον ακόμα δύο τουρίστες (συγγενείς, φίλους
κτλ)**



Ο Ρόλος της Πιστοποίησης στις ξενοδοχειακές Υπηρεσίες

Τι μπορεί να προσφέρει η ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ προς την κατεύθυνση αυτή;

(α) Έλεγχο – Επιθεώρηση των Υποδομών / Ειδικό Σήμα Προσβασιμότητας

(β) Πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης (ISO 9001:2008)



Ο Ρόλος της Πιστοποίησης στις Ξενοδοχειακές Υπηρεσίες

(α) Έλεγχος – Επιθεώρηση των Υποδομών/ Ειδική Σήμα Προσβασιμότητας

Έλεγχος της καταλληλότητας των υποδομών για ΑμΕΑ συμπεριλαμβανομένων και θέματα που άπτονται της Ανθρώπινης Ασφάλειας με βάση Διεθνείς Πρακτικές και Διεθνή Πρότυπα

Τι σημαίνει;

Έλεγχος για...	Έλεγχος για...	Έλεγχος για...
<u>Λειτουργικές Υποδομές:</u> <ul style="list-style-type: none">•Εύκολη προσβασιμότητα στους χώρους•Χώροι Υγιεινής•Δυνατότητα κατακόρυφης μετακίνησης	<u>Ασφάλεια:</u> <ul style="list-style-type: none">•Συστήματα επικοινωνίας (π.χ ηχητικές σημάνσεις)•Συστήματα Πυρόσβεσης•Ηλεκτρολογικές Εγκαταστάσεις	<u>Υποδομές Αναψυχής:</u> <ul style="list-style-type: none">•Πισίνες•Εστιατόρια•Χώροι διασκέδασης

Ο Ρόλος της Πιστοποίησης στις ξενοδοχειακές Υπηρεσίες

(β) Πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης (ISO 9001:2008)

Σύστημα Διαχείρισης
Ποιότητας



Στρατηγικός Σχεδιασμός

Καθορισμός Προδιαγραφών Ποιότητας
Υπηρεσιών



Ανθρώπινο Δυναμικό
Υποδομές - Περιβάλλον



Ικανοποίηση Πελάτη
Στόχοι Βελτίωσης

Αποτελεί Πρόκληση η
Ικανοποίηση πελάτη με
χαρακτηριστικά ΑμΕΑ

Ο Ρόλος της Πιστοποίησης στις Ξενοδοχειακές Υπηρεσίες

Καθορισμός Προδιαγραφών Ποιότητας Υπηρεσιών

Ποιότητα Υπηρεσιών σημαίνει **Ικανοποίηση των Αναγκών** του Πελάτη

Όταν ο πελάτης είναι ΑμΕΑ οι ανάγκες προσδιορίζονται:

- **Ασφάλεια**
- **Λειτουργία**
- **Αναψυχή**

- Επικοινωνία
- Ικανότητα
- Ευγένεια
- Υπευθυνότητα
- Ανταπόκριση
- Κατανόηση

Εκπαίδευση Ανθρώπινου Δυναμικού



Ο Ρόλος της Πιστοποίησης στις Ξενοδοχειακές Υπηρεσίες

Η εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας απαιτεί:

- **Δέσμευση** για την παροχή σταθερών και καθορισμένων υπηρεσιών υψηλού επιπέδου
- **Καθιέρωση και Εφαρμογή** μέσα από μία συγκεκριμένη οργανωτική δομή διαδικασιών, οδηγιών εργασίας που είναι απαραίτητες για την παροχή της προκαθορισμένης υπηρεσίας.
- **Αναγνώριση και Απομόνωση** πιθανών αστοχιών των παρεχομένων υπηρεσιών με σκοπό τη λήψη μέτρων για την εξάλειψή τους,
- Υλοποίηση **προγράμματος εκπαίδευσης**
- **Επαλήθευση της αποτελεσματικότητας** και της καταλληλότητας του συστήματος ποιότητας σε συνάρτηση με την ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών (μέθοδοι: μέτρηση ικανοποίησης πελατών, αξιολόγηση παραπόνων πελατών, ανάλυση ατυχημάτων ή εν δυνάμει ατυχημάτων, αξιολόγηση προσωπικού κτλ)



Ο Ρόλος της Πιστοποίησης στις Ξενοδοχειακές Υπηρεσίες

Οφέλη από την Πιστοποίηση:

- Ουσιαστική βελτίωση της απόδοσης
- Βελτίωση της ανταγωνιστικότητας και αύξηση του μεριδίου αγοράς (αύξηση κύκλου εργασιών και κερδοφορίας)
- Βελτίωση της ικανοποίησης του πελάτη και της εμπιστοσύνης αυτού (ικανοποίηση αναγκών πελάτη)
- Ικανοποίηση του προσωπικού (το προσωπικό εκπαιδεύεται, συμμετέχει στην ανάπτυξη της επιχείρησης)
- Βέλτιστη χρήση των πόρων
- Επίτευξη συνεχούς βελτίωσης



Σας ευχαριστώ

Σάββας Πελτέκης

Πρόεδρος HellasCert

Διευθύνων Σύμβουλος TÜV HELLAS

Τηλ: 215 215 7402

Κιν.: 6974 600 302

Email: speltekis@tuv-nord.com

