



**ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ**  
**ΣΧΟΛΗ ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ**  
**ΤΟΜΕΑΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

## **Εφαρμογή Προτύπου Ποιότητας ISO 9001:2008 σε Ξενοδοχειακή Μονάδα**



**Συγγραφέας: Ρέτσου Χριστίνα**

**Επιβλέπων: Λεώπουλος Βρασίδης**

**Αθήνα, 2014**

**Ευχαριστίες:**

*Θέλω να ευχαριστήσω θερμά τους καθηγητές μου και ειδικότερα τον κ.Λεώπουλο, για την πολύτιμη βοήθεια που μου πρόσφεραν σε όλα τα χρόνια μου στη Σχολή.*

*Αφιερώνω αυτή την εργασία και το δίπλωμα μου στην Αρετή και την Φιλίνα, που υπήρξαν συνοδοιπόροι με άγχη και με γέλια, καθώς και στην οικογένεια μου και στους στενούς μου φίλους που πίστεψαν σ' εμένα ακόμα και όταν εγώ αμφέβαλλα.*

*Σας ευχαριστώ πολύ*

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη.....	4
Εισαγωγή.....	5
<b>1.0 Ποιότητα.....</b>	<b>6</b>
1.1 Τι είναι ποιότητα.....	6
1.2 Ποιότητα στο ξενοδοχειακό – τουριστικό προϊόν.....	6
1.2.1 Χαρακτηριστικά τουριστικού προϊόντος.....	6
1.2.2 Η έννοια της ποιότητας στο ξενοδοχειακό-τουριστικό προϊόν.....	9
1.3 Διεθνή πρότυπα ποιότητας.....	10
<b>2.0 Περί ISO.....</b>	<b>12</b>
2.1 Ορισμός και περιγραφή.....	12
2.1.1 Εισαγωγή στο πρότυπο ISO 9001:2008.....	13
2.2 Πρότυπο ISO 9001:2008.....	14
2.2.1 Χρήσιμοι ορισμοί.....	14
2.2.2 Θεμελιώδεις αρχές του προτύπου ISO 9001:2008.....	14
2.2.3 Οφέλη, απαιτήσεις, διαδικασίες του προτύπου ISO 9001:2008.....	14
2.3 Πρότυπο ISO 22000:2005.....	18
<b>3.0 Περί HACCP.....</b>	<b>20</b>
3.1 Γενικά.....	20
3.2 Βασικές αρχές του συστήματος HACCP.....	21
3.3 Εγκατάσταση του συστήματος HACCP.....	21
3.4 Αναγκαιότητα HACCP.....	24
<b>4.0 Συμπεράσματα.....</b>	<b>25</b>
<b>5.0 Βιβλιογραφία.....</b>	<b>27</b>

## Παράρτημα Α

## Παράρτημα Β

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το αντικείμενο της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι η μελέτη της εφαρμογής ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σε ξενοδοχειακή μονάδα και η συγγραφή ενός Εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας κατά το πρότυπο ISO 9001:2008. Το ξενοδοχείο που έχει επιλεγεί ως παράδειγμα είναι το ELECTRA HOTEL, ξενοδοχείο 4ων αστέρων στο κέντρο της Αθήνας.

Το περιεχόμενο της εργασίας αρχίζει από μια γενική αναφορά στην έννοια της ποιότητας και ειδικότερα στο τι ορίζεται ως ποιότητα στο ξενοδοχειακό – τουριστικό προϊόν (Κεφ. 1). Συνεχίζει με την περιγραφή των προτύπων ποιότητας και μια μικρή αναδρομή στα πρότυπα ISO που καταλήγει στην περιγραφή του προτύπου ISO 9001:2008 που είναι και το πρότυπο που εφαρμόζουμε (Κεφ. 2). Ακολουθεί μια επιγραμματική περιγραφή του συστήματος HACCP για την ασφάλεια και υγιεινή των τροφίμων (Κεφ. 3). Το πρώτο κομμάτι της διπλωματικής εργασίας καταλήγει στα συμπεράσματα για τη χρήση των προαναφερθέντων προτύπων (Κεφ. 4). Στο Παράρτημα Α παρουσιάζεται το Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας κατά ISO 9001:2008 για το ELECTRA HOTEL και τέλος, στο Παράρτημα Β, παρουσιάζονται οι διαδικασίες που αναφέρονται στο Εγχειρίδιο Ποιότητας.

## SUMMARY

The subject of this thesis is the application of ISO9001:2008 on the Quality Management System within a hotel and the development of a Quality Management Manual for the hotel in accordance with the provisions of the standard.

The Electra Hotel, the subject of this report, is a four star hotel located in the Athens City Centre. The Hotel has been established for some time and the report begins with a general description of quality management systems, specifically what is considered as quality assurance in the tourism – accommodation services (Chapter 1) ;

The report follows with a description of the quality assurance standards, a small history of ISO standards and a description of ISO 9001:2008 which is the standard that is applied to the Manual (Chapter 2); An analysis and description of the HACCP system for the safety of food and food quality (Chapter 3); and in conclusion the report describes the effect of implementing and maintaining a Quality Management System at the Hotel. (Chapter 4)

Annexure A - contains the Quality Management Manual developed in accordance with the provisions of ISO9001:2008 for the ELECTRA HOTEL.

Annexure B - contains the procedures that are referenced in the Quality Management Manual.

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

*«Τίποτα δεν είναι καλό ή κακό παρά μόνο μετά από σύγκριση.»*

Thomas Fuller

*«Η ποιότητα δεν είναι μια οποιαδήποτε μεμονωμένη έννοια ,αλλά μια αύρα, μια ατμόσφαιρα, μια υπερισχύουσα αίσθηση ότι η εταιρία τα κάνει όλα τέλεια.»*

John F. Welch

Ο Ελληνικός Τουρισμός αντιμετωπίζει εδώ και χρόνια κρίση ποιότητας με αποτέλεσμα να γίνεται ολοένα και λιγότερο ανταγωνιστικός. Οι τάσεις της διεθνούς τουριστικής ζήτησης, πέρα από την ευαισθησία σε θέματα τιμών και σχέσης τιμής - προσφερομένων υπηρεσιών, προσανατολίζονται προς την αναζήτηση νέων προορισμών και δραστηριοτήτων, περισσότερων και συντομοτέρων περιόδων διακοπών, την προστασία του περιβάλλοντος με κοινή παράμετρο ότι ο τουρίστας αναζητεί καλύτερη ποιότητα και είναι διατεθειμένος να πληρώσει γι'αυτό. Η ποιότητα λοιπόν, είναι αυτή η οποία στο άμεσο μέλλον θα αποτελεί το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα κάθε τουριστικού προορισμού και κάθε τουριστικής επιχείρησης. Για την αναβάθμιση των υπηρεσιών και την αύξηση της ανταγωνιστικότητας των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων κρίνεται πλέον αναγκαία η εφαρμογή Συστημάτων Ποιότητας. Οι διεθνώς αποδεκτές προδιαγραφές Συστημάτων Ποιότητας Υπηρεσιών περιγράφονται στα Πρότυπα της σειράς ISO 9000. Τα Πρότυπα αυτά περιγράφουν με κάθε λεπτομέρεια την συστηματοποίηση των διαδικασιών που εξασφαλίζουν την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών.

## 1. ΠΟΙΟΤΗΤΑ

### 1.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Οι ορισμοί που κατά καιρούς έχουν δοθεί για την έννοια της ποιότητας είναι πολλοί. Εδώ θα παρουσιαστούν αυτοί που είναι πιο χαρακτηριστικοί και έχουν την ευρύτερη δυνατή εφαρμογή. Η κατανόηση όμως του όρου της ποιότητας δε βασίζεται στη γνώση κάποιου ή κάποιων από τους ορισμούς που κατά καιρούς έχουν δοθεί σ' αυτήν, αλλά στη σταδιακή και πλήρη διερεύνηση και αποσαφήνιση του τι κάνει τον πελάτη ευτυχισμένο. Η εστίαση της σημασίας της ποιότητας είναι και θα παραμείνει ο πελάτης. Βέβαια εδώ θα πρέπει να σημειώσουμε ότι οι πρώτες προσπάθειες για παραγωγή προϊόντων υψηλής ποιότητας δεν προήλθαν από την ανάγκη ικανοποίησης απαιτητικών πελατών, αλλά από την απαίτηση για υψηλή ασφάλεια και αξιοπιστία που χρειάζονται σε προϊόντα όπως διαστημικά σκάφη, στρατιωτικό υλικό και τα διάφορα συστήματα ασφαλείας.

Σύμφωνα με την Τσιότρα (2002) ποιότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας μπορούμε να ονομάσουμε:

- Τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας που ικανοποιούν πλήρως ή και ξεπερνούν τις προσδοκίες του πελάτη.
- Τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας που ικανοποιούν δεδομένες προδιαγραφές.
- Το σύνολο των ιδιοτήτων και στοιχείων του μάρκετινγκ, της κατασκευής, της παραγωγής και της συντήρησης, μέσω των οποίων ένα προϊόν ή υπηρεσία συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του πελάτη.
- Ο βαθμός στον οποίο ένα συγκεκριμένο προϊόν συμμορφώνεται με τις προδιαγραφές του σχεδίου του.

Ένας άλλος ορισμός για την ποιότητα είναι:

Ποιότητα είναι αυτά τα χαρακτηριστικά των προϊόντων που συναντούν τις ανάγκες του πελάτη και συνεπώς παρέχουν ικανοποίηση στον πελάτη. Μ' αυτήν την έννοια, το νόημα της ποιότητας προσανατολίζεται στο εισόδημα. Ο σκοπός αυτής της υψηλότερης ποιότητας είναι να παρέχει μεγαλύτερη ικανοποίηση στον πελάτη και κατά συνέπεια να αυξήσει το εισόδημα. Όμως, παρέχοντας περισσότερα και/ ή καλύτερα χαρακτηριστικά ποιότητας, συνήθως απαιτείται μια έρευνα και γι' αυτό το λόγο συνήθως περιέχονται αυξήσεις στα κόστη. Υψηλότερη ποιότητα μ' αυτή την έννοια συνήθως σημαίνει 'μεγαλύτερο κόστος'.

### 1.2 ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ-ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΠΡΟΪΟΝ

#### 1.2.1 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Η ποιότητα στον τουριστικό τομέα και δη στα ξενοδοχειακά καταλύματα, με τα οποία και θα ασχοληθούμε, σίγουρα στις βασικές της αρχές, όπως αυτές έχουν καταγραφεί και παγιωθεί από διεθνείς, ευρωπαϊκούς και εθνικούς φορείς προτυποποίησης, δεν διαφοροποιείται από άλλους τομείς παροχής υπηρεσιών ή μεταποίησης. Εντούτοις, κάποια ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τόσο στον τουρισμό εν συνόλω όσο και στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις ειδικότερα, πρέπει να οδηγούν τους φορείς πιστοποίησης, αλλά και τα ανώτατα και ανώτερα στελέχη των επιχειρήσεων σε μια διαφορετική προσέγγιση της ποιότητας.

Στο σημείο αυτό θα εξετάσουμε τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του τουριστικού προϊόντος και συγκεκριμένα (Βελισσαρίου Ε., Καραχοντζίτης Δ., Κομνηνάκης Μ., 2000):

- Η πρώτη ιδιαιτερότητα πηγάζει από το ίδιο το προϊόν, καθότι δεν υπάρχει ενιαίο και αυτούσιο τουριστικό προϊόν, αλλά πρόκειται για συνδυασμό από επιμέρους υπηρεσίες και αγαθά, όπως είναι η μεταφορά (αεροπορικές, ναυτιλιακές εταιρίες, ενοικίασης οχημάτων, κλπ), η διαμονή (ξενοδοχεία, επιπλωμένα διαμερίσματα, επαύλεις, κάμπινγκ, κλπ), η εστίαση (ξενοδοχεία all inclusive, εστιατόρια και ταβέρνες στον τόπο διαμονής, κλπ), η ξενάγηση, η διασκέδαση, κλπ. Ο τουρίστας αντιλαμβάνεται την ποιότητα του προϊόντος που έλαβε όχι μονοδιάστατα, δηλαδή αν έλαβε ή όχι ποιοτικές υπηρεσίες εντός του ξενοδοχείου που διαμένει, αλλά πολυδιάστατα, που σημαίνει ότι ανεπαρκή μεταφορικά μέσα στον τόπο διακοπών, οι βρώμικες παραλίες, η άσχημη συμπεριφορά των ντόπιων κατοίκων, κ.α., αξιολογούνται στο σύνολό τους και είναι καθοριστικά για το αν ο τουρίστας θα επαναλάβει την επίσκεψή του στον ίδιο τόπο ή ακόμα σε άλλο τόπο στην ίδια χώρα. Αρκεί ένα μη ικανοποιητικό στοιχείο από το τουριστικό προϊόν για να δημιουργηθεί αρνητική αντίληψη για το σύνολό του. Γίνεται προφανές ότι στον τουρισμό κάθε τουριστική επιχείρηση εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ποιότητα των υπηρεσιών των άλλων επιχειρήσεων. Το γεγονός αυτό συνέβαλε, μεταξύ άλλων στην καθετοποίηση της τουριστικής αγοράς, σύμφωνα με την οποία οι tour operators συμμετέχουν στο μετοχικό κεφάλαιο ή στο μανάτζμεντ εταιριών charter, αλυσίδων γραφείων ταξιδίων ή και ξενοδοχείων, ώστε να διασφαλίσουν την ομοιογένεια των υπηρεσιών, όσον αφορά τη συνέπεια, την ακρίβεια, τη φιλοσοφία της επιχείρησης, κλπ. Επειδή, όμως, είναι αδύνατο ένας όμιλος επιχειρήσεων να δικτυωθεί σε όλους τους τομείς του τουριστικού προϊόντος, είναι απαραίτητο σε έναν τουριστικό προορισμό να υπάρχει σύμπραξη δυνάμεων και φιλοσοφίας, των ιδιωτικών επιχειρήσεων, των τοπικών δημόσιων παραγόντων και του ντόπιου πληθυσμού.
- Οι τουριστικές υπηρεσίες, όπως άλλωστε και όλες οι υπηρεσίες, έχουν την ιδιαιτερότητα του άυλου, μη χειροπιαστού αγαθού. Κατά την αγορά λοιπόν της υπηρεσίας (π.χ. αγορά ενός πακέτου ταξιδιού), ο καταναλωτής δεν είναι σε θέση να γνωρίζει τι ακριβώς αγοράζει. Απλά έχει τη δυνατότητα μέσα από τουριστικούς οδηγούς, καταλόγους, CDs, και άλλες διαφημιστικές μεθόδους προβολής να δημιουργήσει στο μυαλό του μια εικόνα για το τι περίπου αγοράζει. Πολλές φορές, όμως, τα ταξιδιωτικά γραφεία και οι tour operators στην προσπάθειά τους να προωθήσουν και να πουλήσουν το προϊόν κάνουν τα φυλλάδια με τον τόπο διακοπών και τα καταλύματα πιο ελκυστικά, απλά αποκρύπτοντας κάποια πιθανά ελαττώματά τους, όπως π.χ. για να αποκρύψουν τη μεγάλη απόσταση από την πιο κοντινή παραλία, σημειώνουν ότι βρίσκεται σε κεντρικό σημείο και αναφέρουν ότι στα 100μ. βρίσκονται κινηματογράφος, εταιρίες ενοικίασης οχημάτων, mini market, κλπ. Ο καταναλωτής λοιπόν με την αγορά του προϊόντος αγοράζει μια ιδέα σχετικά με τον τόπο διακοπών, τις υπηρεσίες που θα του προσφερθούν, και γενικότερα για τον τρόπο με τον οποίο θα περάσει τις διακοπές του, χωρίς να έχει τη δυνατότητα να δοκιμάσει ή αν δει κατά την αγορά το προϊόν.
- Ένα τουριστικό πακέτο all inclusive, για τον ίδιο προορισμό, στην ίδια τιμή, στο ίδιο κατάλυμα και την ίδια χρονική περίοδο, θα το αγοράσουν αρκετοί τουρίστες – καταναλωτές από έναν tour operator. Το πώς θα αντιληφθεί όμως ο κάθε τουρίστας την ποιότητα του τουριστικού πακέτου είναι κάτι που εξαρτάται από την προσωπικότητά του, τον χαρακτήρα του, τις εμπειρίες του και φυσικά από τη διάθεσή του τη συγκεκριμένη περίοδο. Η ευχαρίστηση που θα δημιουργηθεί ψυχολογικά στον τουρίστα εξαρτάται κατά τον Gjojean κυρίως από τρεις



παράγοντες: τη χρονική εποχή, την ψυχολογική διάθεση και την προσωπικότητα του τουρίστα. Σε αυτούς τους παράγοντες πρέπει να προστεθούν και οι διάφοροι εξωτερικοί (απρόβλεπτοι) παράγοντες, δηλαδή τυχαία γεγονότα, καθώς και τα βιώματα κατά τη διάρκεια παραμονής, τα οποία μπορούν να διαμορφώσουν θετικά ή αρνητικά την εξέλιξη των διακοπών.

- Ένα άλλο χαρακτηριστικό του τουριστικού προϊόντος είναι ότι αυτό δεν μεταφέρεται, αλλά ο ίδιος ο πελάτης για να το καταναλώσει, θα πρέπει να μεταβεί στον τόπο διακοπών. Η μεταφορά του πελάτη αποτελεί ένα βασικό στοιχείο στον τουρισμό που βάζει περιορισμούς, αλλά δημιουργεί και επιπρόσθετες απαιτήσεις. Οι περιορισμοί προσδιορίζονται από το συγκοινωνιακό δίκτυο, τις δυνατότητες πρόσβασης (αεροδρόμιο, λιμένες, οδικό δίκτυο), τις συνδέσεις των μέσων μαζικής μεταφοράς. Είναι δυνατό δηλαδή να υπάρχει ένα τουριστικό μέρος μοναδικής φύσης και κάλλους, το οποίο, όμως, για να το προσεγγίσουν οι τουρίστες θα πρέπει να αλλάξουν 3-4 μεταφορικά μέσα. Οι επιπρόσθετες απαιτήσεις που δημιουργούνται για τις τουριστικές επιχειρήσεις είναι η εξασφάλιση άνετης μεταφοράς, ασφάλειας κατά τη μετακίνηση, εξυπηρέτησης και παροχών κατά τη διάρκεια του ταξιδιού, ακρίβεια κατα την τήρηση των δρομολογίων και του προγράμματος, κλπ.
- Στις περισσότερες τουριστικές υπηρεσίες η παραγωγή (παροχή) τους ταυτίζεται χρονικά με την κατανάλωση (λήψη), με αποτέλεσμα να μην υπάρχει δυνατότητα ελέγχου της ποιότητας των υπηρεσιών πριν αυτές ληφθούν από τον πελάτη. Αντίθετα, τα υλικά αγαθά επιδέχονται έλεγχο και διορθώσεις καθ' όλη τη διάρκεια της παραγωγής και πριν την πώληση.
- Το τουριστικό προϊόν εξαρτάται άμεσα από τον τόπο και το χρόνο (εποχή). Ιδιαίτερα στην Ελλάδα, που εμφανίζει έντονη εποχικότητα, οι τουριστικές επιχειρήσεις θα πρέπει να αξιοποιήσουν κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο τους πόρους τους κατά το χρόνο λειτουργίας τους. Εκτός από τον τόπο και το χρόνο, το τουριστικό προϊόν εξαρτάται άμεσα και από το στάδιο του κύκλου ζωής στο οποίο βρίσκεται.
- Χαρακτηριστική ιδιαιτερότητα των υπηρεσιών είναι ότι δεν υπάρχει η δυνατότητα αποθήκευσης, σε αντίθεση με τα υλικά αγαθά, τα οποία μπορούν να μένουν και για μεγάλα χρονικά διαστήματα αδιάθετα. Για παράδειγμα σε μια πτήση αεροπλάνου από το Λονδίνο στην Αθήνα, εάν υπάρχουν κενά καθίσματα αυτά θεωρούνται διαφυγόντα έσοδα, όπως επίσης και τα κενά τραπέζια μιας ημέρας για κάποιο εστιατόριο.
- Η ανελαστικότητα της προσφοράς είναι ένα ακόμα χαρακτηριστικό του τουριστικού προϊόντος. Η προσφορά των τουριστικών υπηρεσιών δεν είναι απεριόριστη, αλλά περιορίζεται χρονικά και χωρικά από ποικίλους παράγοντες. Τέτοιοι παράγοντες είναι η προσφορά των κρεβατιών, οι δυνατότητες του αεροδρομίου, η προσφορά συγκοινωνιακών συνδέσεων, το μήκος των ακτών, η περίοδος των διακοπών, κ.α.
- Πολύ σημαντικό για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών είναι η συλλογή στοιχείων – πληροφοριών από την επιχείρηση αναφορικά με τους πελάτες (αγορά – στόχος) και συγκεκριμένα για τον τόπο και το χρόνο που επιλέγουν οι τουρίστες για τις διακοπές τους, τις τιμές και φυσικά τον ανταγωνισμό. Η ανομοιομορφία της τουριστικής αγοράς στους παραπάνω παράγοντες κάνει ιδιαίτερα δύσκολο στους



υπεύθυνους μιας επιχείρησης να εντοπίσουν και να συλλέξουν άμεσα και έγκαιρα τις απαραίτητες πληροφορίες, ενώ είναι αναγκασμένοι πολλές φορές να διενεργούν περισσότερες από μία έρευνες.

- Ένα εξίσου σημαντικό στοιχείο των τουριστικών – ξενοδοχειακών προϊόντων / υπηρεσιών, είναι η ελαστικότητα της ζήτησης των εν λόγω αγαθών σε σχέση με μεταβλητές όπως το εισόδημα, οι αυξήσεις των τιμών σε διαφορετικές υπηρεσίες που συναπαρτίζουν το πακέτο διακοπών (π.χ. αεροπορικός ναύλος, διαμονή, εστίαση), οι τρομοκρατικές ενέργειες, κλπ.
- Τέλος, μια εξίσου σημαντική ιδιαιτερότητα στον τουρισμό είναι η ποιοτική διαφορά των υπηρεσιών που δύναται να προσφέρει το υπαλληλικό προσωπικό. Αυτό μπορεί να οφείλεται στο διαφορετικό επίπεδο κατάρτισης, εξειδίκευσης και εμπειρίας, αλλά και στο χαρακτήρα, την προσωπικότητα, την προθυμία, κλπ. του κάθε υπαλλήλου. Συχνό φαινόμενο είναι μερικοί υπάλληλοι να είναι πάντα ευχάριστοι και εξυπηρετικοί, ενώ άλλοι, από τη φύση τους διακρίνονται για το μόνιμα σοβαρό τους ύφος. Αλλά και η ψυχολογική ή σωματική κατάσταση (κούραση) στην οποία βρίσκεται κάθε υπάλληλος σε δεδομένη στιγμή, μπορεί να διαδραματίσει αποφασιστικό ρόλο στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

### 1.2.2 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ – ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΟ ΠΡΟΪΟΝ.

Η έννοια της ποιότητας προσεγγίζεται από διάφορες σκοπιές και συνήθως αναφέρεται σε ορισμένα χαρακτηριστικά του τουριστικού προϊόντος που προσδιορίζουν ή επηρεάζουν τη δυνατότητα και επάρκειά του για ικανοποίηση των αναγκών, επιθυμιών και προσδοκιών της τουριστικής πελατείας. Οι προσδοκίες και οι εμπειρίες συνιστούν τη βάση πάνω στην οποία στηρίζεται η αντίληψη της ποιότητας από τους καταναλωτές.

Για να εξετάσουμε, όμως, την έννοια της ποιότητας στον ξενοδοχειακό κλάδο, θα πρέπει να επικεντρωθούμε στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του, μερικά από τα οποία, όπως είναι φυσικό, φέρουν ομοιότητες με τις γενικές ιδιαιτερότητες του τουριστικού προϊόντος και τα οποία κατά τον Mullin (1992) είναι:

- σταθερή δυναμικότητα,
- φθαρτότητα (ένα αδιάθετο δωμάτιο αντιπροσωπεύει μια ανεπανόρθωτη απώλεια εσόδων),
- ασταθής ζήτηση (ουσιαστικές διακυμάνσεις κατά τη διάρκεια του έτους),
- δραστηριότητα σε πραγματικό χρόνο (αμεσότητα των δραστηριοτήτων),
- ένταση εργασίας (περίοδοι υψηλής – χαμηλής χρήσης ανθρωποωρών),
- εγκαταστάσεις (εκεί όπου τα προϊόντα και οι υπηρεσίες καταναλώνονται),
- μέγεθος (σχετικά μικρομεσαίες ή πολύ μικρές επιχειρήσεις και συνεπώς είναι δύσκολο να επωφεληθούν από οικονομίες κλίμακας),
- παραγωγή και κατανάλωση (πραγματοποιούνται συνήθως στον ίδιο χώρο),
- ένταση κεφαλαίου και, τέλος,
- διάρθρωση εξόδων (κατά κανόνα έχουν υψηλά σταθερά έξοδα και χαμηλά μεταβλητά έξοδα).

Τόσο στον τουρισμό όσο και σε άλλους τομείς επιχειρηματικής δραστηριότητας, κερδοσκοπικής και μη, η φύση της ποιότητας είναι δισυπόστατη ως προς την ικανοποίηση του πελάτη. Οι δύο όψεις της ποιότητας είναι: η υποκειμενική και η αντικειμενική.

Κάνοντας λόγο για υποκειμενική ποιότητα, όπως αναφέρει και στα γραπτά του ο Δρ. Walter Shewhart, αναφερόμαστε στην ικανοποίηση των αναγκών και απαιτήσεων των πελατών έτσι όπως την αντιλαμβάνεται ο οργανισμός και ο κάθε καταναλωτής ξεχωριστά. Για παράδειγμα, έχει απαντήσει το προσωπικό της υποδοχής με ευγένεια και διακριτικότητα στις ερωτήσεις του τουρίστα για τις δραστηριότητες που μπορεί να πραγματοποιήσει – παρακολουθήσει, στον τόπο διακοπών του; Τα δωμάτια του ξενοδοχείου είχαν ωραία διακόσμηση; Από την άλλη μεριά, η αντικειμενική ποιότητα έχει να κάνει με την απτή, φυσική υπόσταση ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας.

Παραδείγματα αντικειμενικής ποιότητας είναι η έναρξη της εστίασης ακριβώς την ώρα που αναγράφεται στους πίνακες ενημέρωσης του ξενοδοχείου, η ύπαρξη εσωτερικής θερμαινόμενης πισίνας, γηπέδου τένις, γκολφ, κλπ., όπως ακριβώς αναφέρεται στα διαφημιστικά φυλλάδια του ταξιδιωτικού γραφείου. Η Διοίκηση Ποιότητας, δηλαδή, η διοικητική – διαχειριστική προσέγγιση, που επικεντρώνεται στον οργανισμό ως ένα σύστημα, με έμφαση στην ομαδικότητα, τις διαδικασίες, τη στατιστική, τη συνεχή βελτίωση και την παροχή υπηρεσιών ή και προϊόντων που συναντούν ή ακόμα καλύτερα ξεπερνούν τις προσδοκίες των πελατών, είναι αναγκαίο πλέον να εφαρμόζεται σε κάθε ξενοδοχειακό οργανισμό που επιθυμεί να είναι βιώσιμος και επί συνεχή σειρά ετών κερδοφόρος. Η αμεσότητα στη σχέση υπαλλήλου - καταναλωτή και το γεγονός ότι η ικανοποίηση των απαιτήσεων και αναγκών του τουρίστα εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τον ανθρώπινο παράγοντα, οδηγεί στην υποχρέωση των ξενοδοχειακών καταλυμάτων να εφαρμόζουν τις αρχές της Διοίκησης Ποιότητας, ώστε κάθε διαδικασία να μπορεί να παρακολουθείται και να ελέγχεται, να είναι μετρήσιμη η απόδοση του οργανισμού και των υπαλλήλων / στελεχών και φυσικά να επιδιώκεται η συνεχής βελτίωση των υπηρεσιών, μέσα από την αξιολόγηση και την κατανόηση των επιθυμιών του τουρίστα – καταναλωτή.

Κλείνοντας το κεφάλαιο αυτό οφείλουμε, έστω επιγραμματικά, να αναφέρουμε ότι στον ξενοδοχειακό κλάδο δεν τίθεται θέμα συσχέτισης της κατηγορίας στην οποία ανήκει το κατάλυμα με το αν παρέχει ή όχι υπηρεσίες ποιότητας που να ικανοποιούν τις αρχές των προτύπων (διεθνών, ευρωπαϊκών, κλπ) και φυσικά τις ανάγκες των πελατών τους. Δεν σημαίνει δηλαδή ότι κατ' ανάγκη ένα ξενοδοχείο 5 αστέρων γνωρίζει τις επιθυμίες του πελατειακού του στόχου ή ακόμα κι αν τις γνωρίζει ότι τις ικανοποιεί στο ακέραιο. Επίσης, ξενοδοχεία 2 ή 3 αστέρων που προσεγγίζουν μία διαφορετική πελατεία, εάν μπορέσουν να παρέχουν υπηρεσίες που να καλύπτουν τη σχέση αξίας / τιμής, όπως την αντιλαμβάνεται ο τουρίστας, τότε είναι σίγουρο ότι θα έχουν ικανοποιημένους πελάτες.

### 1.3 ΔΙΕΘΝΗ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η επιβίωση ενός οργανισμού σ' ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον και η ενδεχόμενη επιτυχία του βασίζονται σε μεγάλο βαθμό στην ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρει. Η ποιότητα εκφράζεται μέσω δύο διαφορετικών εργασιών: του Ελέγχου Ποιότητας και της Διασφάλισης Ποιότητας. Ο Έλεγχος Ποιότητας αποτελεί μέρος της διοίκησης ποιότητας, στοχεύει στην εκπλήρωση των απαιτήσεων ποιότητας και ασκείται σε όλα τα επίπεδα στα οποία εστιάζεται η Διασφάλιση Ποιότητας παρέχοντας ενδείξεις ότι οι απαιτήσεις ποιότητας θα εκπληρωθούν. Τα τελευταία χρόνια έχει σημειωθεί σημαντική πρόοδος στην καθιέρωση ορισμένων διεθνών προτύπων για τη διασφάλιση της ποιότητας, όπως η σειρά ISO-9000, που για την Ευρωπαϊκή Ένωση είναι ισοδύναμη με τη σειρά EN 29000. Στη διάρκεια του έτους 2000, ο αριθμός επιχειρήσεων με αυτή τη μορφή πιστοποίησης διεθνώς ξεπέρασε τις 300.000. Είναι χρήσιμο να διευκρινιστεί η διαφορά μεταξύ της πιστοποίησης ενός προϊόντος και της πιστοποίησης του συστήματος διασφάλισης της ποιότητάς του. Η πιστοποίηση ενός προϊόντος

αναφέρεται στη δοκιμή ενός δείγματος του προϊόντος από έναν τρίτο επίσημο φορέα, π.χ. Χημείο του Κράτους, και η διαβεβαίωση ότι τα χαρακτηριστικά Α, Β και Γ του σχεδίου για τη κατασκευή του προϊόντος θα ικανοποιούν τα καθιερωμένα για το συγκεκριμένο είδος πρότυπα. Αντίθετα, η πιστοποίηση του συστήματος ποιότητας για το προϊόν έχει σκοπό να μας διαβεβαίωση ότι η επιχείρηση διαθέτει τα απαραίτητα συστήματα και τις διαδικασίες που επιτρέπουν την παραγωγή του με τέτοιο τρόπο που να συμμορφώνεται με τις προδιαγραφές του σχεδίου για το οποίο πιστοποιήθηκε αρχικά το ίδιο το προϊόν.

## 2. ΠΕΡΙ ISO

### 2.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η σειρά ISO-9000 αποτελεί ένα σύνολο διεθνών προτύπων για τη διασφάλιση της ποιότητας. Αυτή έχει διαμορφωθεί από τον Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (International Standards Organization ή ISO), που εδρεύει στη Γενεύη και αποτελείται από τους εθνικούς οργανισμούς τυποποίησης για 90 και επιπλέον χώρες. Η επιδιωκόμενη διασφάλιση της ποιότητας μέσω αυτών των διεθνών προτύπων παρέχεται με τον προσδιορισμό ενός γενικού μοντέλου, δηλαδή ενός καταλόγου των επιθυμητών χαρακτηριστικών και ενεργειών, για το ενδεδειγμένο σύστημα ποιότητας που είναι εφαρμόσιμο για προϊόντα και υπηρεσίες.

Ο προσδιορισμός του συστήματος ποιότητας με βάση τα πρότυπα αυτά είναι, συνεπώς, γενικός. Αυτό σημαίνει ότι δεν λαμβάνει υπόψη ούτε τα ειδικά συγκεκριμένα χαρακτηριστικά σε θέματα ποιότητας ενός βιομηχανικού κλάδου και, φυσικά ούτε τα χαρακτηριστικά εκείνα μιας επιχείρησης που επηρεάζουν την ανταγωνιστικότητά της. Απλά, τα προβλεπόμενα για το σύστημα διασφάλισης της ποιότητας στη σειρά ISO-9000 καλύπτουν τις ελάχιστες προϋποθέσεις ή απαιτήσεις για την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος με την κατάλληλη από τη διοίκηση πολιτική ποιότητας. Μία σοβαρή κριτική για τα πρότυπα ISO-9000:1994 από τους Joseph Juran και Tito Conti είναι ότι δεν προβλέπουν τις κατάλληλες διαδικασίες για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας και για τη μέτρηση του κόστους έλλειψης ποιότητας. Η σειρά ISO-9000:2000 με τις ριζικές αλλαγές που επέβαλλε, επιδίωξε να καλύψει τις αδυναμίες αυτές. Ο αυξανόμενος διεθνής ανταγωνισμός προκαλεί συνεχείς πιέσεις στις επιχειρήσεις, ιδιωτικές και δημόσιες, για βελτιώσεις στην ποιότητα. Συνεπώς, μια επιχείρηση, στη διαδικασία διαμόρφωσης μιας αποτελεσματικής πολιτικής για την ποιότητα, δεν θα πρέπει να την αναπτύξει μόνο στο πλαίσιο που παρέχουν τα πρότυπα, σε σχέση με τις εξειδικευμένες για τον κλάδο τεχνικές και ανταγωνιστικές απαιτήσεις, αλλά να εξετάσει συχνά το πρόβλημα επαναπροσδιορισμού των στόχων ποιότητας που αλλάζουν και απαιτούν ενσωματωμένες ειδικές διαδικασίες μέσα στην επιχείρηση για συνεχείς βελτιώσεις.

Ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) αφορά σε όλες τις κατηγορίες των εταιρειών, ανεξάρτητα από το είδος, το μέγεθος και το παρεχόμενο προϊόν ή υπηρεσία. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί από την ίδια την εταιρεία που το εφαρμόζει ή από τρίτους (όπως Προμηθευτές) ως εργαλείο για τον έλεγχο της ικανοποίησης των απαιτήσεων του πελάτη, της Νομοθεσίας ή της ίδιας της εταιρείας. Συγκεκριμένα, το ISO 9001 είναι διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο για την διαχείριση ποιότητας. Το ίδιο το πρότυπο παρέχει τη μεθοδολογία για τον συστηματικό έλεγχο των λειτουργιών μίας εταιρείας ώστε να εξασφαλίζεται η ικανοποίηση των αναγκών και των απαιτήσεων του πελάτη.

Η εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας αποσκοπεί στη(ν):

- ενίσχυση της φήμης μιας επιχείρησης εξασφαλίζοντας την εμπιστοσύνη των πελατών
- δημιουργία ευκαιριών για διεξόδου σε διεθνείς αγορές καθώς βελτιώνεται η εικόνα και η αξιοπιστία της επιχείρησης
- μείωση του παραγωγικού κόστους λόγω βελτιστοποίησης της διαχείρισης πόρων και του χρόνου
- βελτίωση της ευαισθητοποίησης των εργαζομένων στη διαχείριση ποιότητας

- συνεχή βελτίωση των διεργασιών με βάση την εφαρμογή αντικειμενικών μηχανισμών παρακολούθησης και μέτρησης, και επομένως την αναβάθμιση των διεργασιών της εταιρείας ώστε να παράγεται προστιθέμενη αξία

### 2.1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 9000:2008

Το πρότυπο ISO 9001:2008 είναι ένα από τα πιο διαδεδομένα πρότυπα το οποίο μπορεί να εφαρμοστεί σε όλους τους τύπους επιχειρήσεων και οργανισμών ανεξάρτητα από το μέγεθος και τη δραστηριότητά τους. Σκοπός του ISO 9001:2008 είναι να οργανώσει και να δημιουργήσει ένα πλαίσιο λειτουργίας στην επιχείρηση ώστε να παρέχει προϊόντα ή/και υπηρεσίες με βάση τις ανάγκες του πελάτη. Το πρότυπο είναι βασισμένο στο κύκλο του Deming και την έννοια της συνεχούς βελτίωσης μέσω της μεθοδολογίας «Σχεδιάζω – Εκτελώ – Ελέγχω - Βελτιώνω» γνωστή και ως «Plan- Do- Check- Act».

Ο τρόπος εφαρμογής του προτύπου είναι ο εξής: Η κάθε επιχείρηση ορίζει τις βασικές της διεργασίες και τα σημεία ελέγχου σε αυτές με σκοπό να παρέχει προϊόντα ή/και υπηρεσίες τα οποία να συμμορφώνονται με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις και να ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πελατών.

Επιπλέον, η επιχείρηση παρακολουθεί και μετρά την απόδοση των παραπάνω διεργασιών ορίζοντας συγκεκριμένους δείκτες και στόχους για τους οποίους διενεργεί συνεχή ανασκόπηση και καθορίζει ενέργειες σε περίπτωση απόκλισης από αυτούς.

Τα στάδια εφαρμογής που ακολουθεί η εταιρεία, για την ανάπτυξη Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2008 είναι τα εξής:

- **Διαγνωστική Μελέτη.** Σε αυτό το στάδιο καθορίζεται η υπάρχουσα κατάσταση και εντοπίζονται αδυναμίες και σημεία βελτίωσης.
- **Καθορισμός Πολιτικής, Στόχων Ποιότητας και Οργανωτικής Δομής.** Σε αυτό το στάδιο σε συνεργασία με τη Διοίκηση καθορίζονται σημαντικά έγγραφα του συστήματος. Ορίζεται η ποιότητα στα πλαίσια της επιχείρησης οι δείκτες και οι στόχοι. Επιπλέον, καθορίζεται η οργανωτική δομή εάν δεν υπάρχει.
- **Ανάπτυξη Διαδικασιών.** Σε αυτό το στάδιο μέσω συνεντεύξεων με το προσωπικό καταγράφονται οι υπάρχουσες διαδικασίες οι οποίες βελτιώνονται με βάση το πρότυπο και καλές πρακτικές και αναπτύσσονται νέες διαδικασίες. Οι διαδικασίες οριστικοποιούνται και εγκρίνονται από τη Διοίκηση.
- **Εκπαίδευση Εφαρμογής.** Σε αυτό το στάδιο το προσωπικό εκπαιδεύεται στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας όπου επισημαίνονται οι αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης.
- **Δοκιμαστική εφαρμογή.** Σε αυτό το στάδιο το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας εφαρμόζεται για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Επιπλέον, γίνονται εσωτερικές επιθεωρήσεις και καθορίζονται βελτιώσεις με βάση αυτές.

- **Πιστοποίηση.** Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας πιστοποιείται από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης επιλογής της επιχείρησης.

## 2.2 ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 9001: 2008

### 2.2.1 ΧΡΗΣΙΜΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

- Ποιότητα : Βαθμός στον οποίο ένα σύνολο εγγενών χαρακτηριστικών ικανοποιεί απαιτήσεις
- Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας (ΣΔΠ) : Σύστημα διαχείρισης για την διεύθυνση και τον έλεγχο ενός οργανισμού όσον αφορά στην ποιότητα
- Διεργασία : Το σύνολο αλληλένδετων ή αλληλεπιδρουσών δραστηριοτήτων που μετασχηματίζει εισερχόμενα σε εξερχόμενα
- Διαδικασία : Καθορισμένος τρόπος για την εκτέλεση μιας δραστηριότητας ή μιας διεργασίας
- Συμμόρφωση : Ικανοποίηση μιας απαίτησης
- Μη συμμόρφωση: Η μη ικανοποίηση μιας απαίτησης

### 2.2.2 ΘΕΜΕΛΙΩΔΕΙΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 9000

1. Εστίαση στον Πελάτη
2. Ηγεσία
3. Συμμετοχή του προσωπικού
4. Διεργασιακή προσέγγιση (Process Approach)
5. Προσέγγιση της Διαχείρισης μέσα από ένα σύνολο αλληλεπιδρώντων ή αλληλοσχετιζόμενων στοιχείων (σύστημα)
6. Συνεχής βελτίωση
7. Αποφάσεις βασισμένες σε δεδομένα
8. Σχέσεις αλληλωφέλειας με τους προμηθευτές

### 2.2.3 ΟΦΕΛΗ, ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ,ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ISO 9000

- Οφέλη από την πιστοποίηση
  - Γενικά οφέλη:
    - Λειτουργία σε πλαίσια επιχειρησιακών προγραμμάτων
    - Εφαρμογή πολιτικής και στρατηγικής με μετρήσιμους στόχους
    - Μείωση αστάθειας και βελτίωση ποιότητας λόγω τυποποίησης διαδικασιών
    - Ανάπτυξη και κερδοφορία που απαιτούνται πλέον και σε μονοπωλιακούς οργανισμούς
    - Ισχυρό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα
    - Βελτίωση αξιοπιστίας, φήμης, εμπιστοσύνης της επιχείρησης
    - Σταθερό περιβάλλον ώστε να εξασφαλίζεται η διαχρονικότητα της εύρυθμης λειτουργίας

- Οφέλη στον σχεδιασμό και την ανάπτυξη του προϊόντος:
  - Προγραμματισμός ενεργειών (στάδια σχεδιασμού και ανάπτυξης, επαληθεύσεις, επικυρώσεις, αρμοδιότητες)
  - Δεδομένα απαιτήσεων για το προϊόν
  - Αποτελέσματα
  - Ανασκόπηση
  - Έγκριση (επαλήθευση, επικύρωση) αλλαγών
  
- Οφέλη στις σχέσεις με τους προμηθευτές – ποιότητα των προμηθευόμενων προϊόντων:
  - Αξιολόγηση και επιλογή προμηθευτών σύμφωνα με καθορισμένες απαιτήσεις
  - Απαιτήσεις για τον έλεγχο των προμηθευόμενων προϊόντων σύμφωνα με κριτήρια που θέτει η ίδια η επιχείρηση.
  
- Οφέλη σχετιζόμενα με τους εργαζόμενους στον οργανισμό:
  - Αξιοκρατική τοποθέτηση
  - Συνεχής εκπαίδευση και κατάρτιση
  - Σαφείς και συγκεκριμένες οδηγίες στο προσωπικό μέσω τεκμηριωμένων διαδικασιών
  - Ο καθορισμός ευθυνών, αρμοδιοτήτων και λειτουργικών κανόνων μειώνουν στο ελάχιστο επιζήμιους αυτοσχεδιασμούς
  - Ελεγχόμενο περιβάλλον εργασίας για την εξασφάλιση σταθερού ποιοτικού αποτελέσματος
  - Καθιέρωση διεργασιών επικοινωνίας
  - Κοινό όραμα, ευαισθησία προσωπικού, ανάδειξη προσωπικού, βελτίωση παραγωγικότητας
  
- Γενικές απαιτήσεις
  - Προσδιορισμός διεργασιών και διάγραμμα αλληλεπίδρασης διεργασιών
  - Προσδιορισμός κριτηρίων – μεθόδων
  - Διάθεση πόρων
  - Παρακολούθηση μέτρηση διεργασιών
  - Συνεχή βελτίωση
  
- Απαιτήσεις για την τεκμηρίωση
  - Δήλωση πολιτικής για την ποιότητα
  - Εγχειρίδιο ποιότητας
  - Διαδικασίες που απαιτεί το πρότυπο
  - Αρχεία που απαιτεί το πρότυπο
  - Έγγραφα συμπεριλαμβανομένων των αρχείων
  
- Δεσμεύσεις της Διοίκησης
  - Δέσμευση για ανάπτυξη – εφαρμογή – συνεχή βελτίωση (συνεχής ικανοποίηση πελατών, εφαρμογή νόμων και κανονισμών, στόχοι ποιότητας)
  - Ανασκοπεί
  - Εξασφαλίζει τους απαραίτητους πόρους
  - Καθιερώνει την πολιτική της ποιότητας σύμφωνα με τις δεσμεύσεις της και τον σκοπό του οργανισμού
  
- Υποδομή



Ο οργανισμός πρέπει να προσδιορίζει και να διαθέτει την υποδομή που απαιτείται για την συμμόρφωση του προϊόντος (ως αποτέλεσμα διεργασίας) με τις απαιτήσεις (νομοθετικές, κανονιστικές, άλλες που θέτει ο οργανισμός)

Η υποδομή αφορά :

- Κτιριακές εγκαταστάσεις
- Εξοπλισμό (υλικοτεχνικό, λογισμικό)
- Υπηρεσίες υποστήριξης

■ Διεργασίες σε επαφή με τους πελάτες

Στις απαιτήσεις που καθορίζει ο οργανισμός για το προϊόν συμπεριλαμβάνονται και αυτές που σχετίζονται με τους πελάτες, δηλ :

- Ρητές δηλώσεις για την χρήση ή εφαρμογή του προϊόντος
- Οδηγίες για την χρήση ή εφαρμογή του προϊόντος

Ο οργανισμός στη σχέση του με τον πελάτη :

- Να παρακολουθεί να τηρεί τα συμφωνηθέντα (προσφορές, συμβάσεις ) σχετικά με τις απαιτήσεις για το προϊόν
- Πριν από την παράδοση του προϊόντος, να ανασκοπεί τις παραγγελίες και να τηρεί (αν υπάρχουν) γραπτές δηλώσεις απαιτήσεων του πελάτη
- Να καταγράφει και να λαμβάνει υπόψη του παράπονα, προτάσεις, παρατηρήσεις που υποβάλλονται από τον πελάτη

■ Παραγωγή προϊόντος και παροχή υπηρεσιών

- Έλεγχος της παραγωγής προϊόντος και της παροχής υπηρεσιών

Η παραγωγή και η παροχή υπηρεσιών στον οργανισμό γίνεται υπό ελεγχόμενες συνθήκες. Ελέγχονται αν :

1. Υπάρχουν όλες οι πληροφορίες για το προϊόν
  2. Υπάρχει ο κατάλληλος εξοπλισμός (παραγωγής, παρακολούθησης, μέτρησης)
  3. Υπάρχουν οι αναγκαίες οδηγίες εργασίας
  4. Εφαρμόζονται οι διεργασίες παραγωγής, αποδέσμευσης, παράδοσης και εξυπηρέτησης των πελατών μετά την παράδοση του προϊόντος.
- Επικύρωση των διεργασιών παραγωγής προϊόντος και παροχής υπηρεσιών

Απαιτείται όταν το προϊόν δεν μπορεί να επαληθευτεί πριν την αποδέσμευσή του με έλεγχο ή μέτρηση (πχ. ένα αυτοκινούμενο μέσο που αποτελείται από πολλά εξαρτήματα και συναρμολογείται εντός λίγης ώρας).

- Ταυτοποίηση και ιχνηλασιμότητα του προϊόντος

■ Έλεγχος του εξοπλισμού παρακολούθησης και μέτρησης

- Συμμόρφωση του εξοπλισμού και του λογισμικού (αν χρησιμοποιείται) με τις απαιτήσεις για παρακολούθηση και μέτρηση
- Διερεύνηση επηρεασμού των προϊόντων από μη συμμόρφωσή του (βλάβη, κακή λειτουργία)
- Διακρίβωση ή επαλήθευση του εξοπλισμού
- Τήρηση προγράμματος τακτικής διακρίβωσης ή επαλήθευσης
- Οδηγίες χρήσης, συντήρησης, εγχειρίδιο του κατασκευαστή

■ Διεργασίες παρακολούθησης, μέτρησης, ανάλυσης και βελτίωσης

Ο οργανισμός πρέπει να εφαρμόζει διεργασίες παρακολούθησης, μέτρησης, ανάλυσης, βελτίωσης για να :

- Καταδεικνύεται η συμμόρφωση του προϊόντος
- Εξασφαλίζεται η συμμόρφωση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας
- Βελτιώνεται συνεχώς η αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης ποιότητας

■ Παρακολούθηση και μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών

Ο οργανισμός πρέπει να βρει μεθόδους για την συλλογή και ανάλυση πληροφοριών που αφορούν στην αντίληψη του πελάτη :

Ικανοποιούνται οι απαιτήσεις του ; Σε ποιο βαθμό ;

■ Παρακολούθηση και μέτρηση διεργασιών

Ο οργανισμός πρέπει να :

- Εφαρμόζει κατάλληλες μεθόδους για την παρακολούθηση και μέτρηση των διεργασιών
- Να διαπιστώνει την επίτευξη των στόχων των διεργασιών.

■ Παρακολούθηση και μέτρηση προϊόντος

Ο οργανισμός πρέπει να εκτελεί μετρήσεις και να παρακολουθεί τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ώστε να εξασφαλίζει ότι αυτά συμμορφώνονται με τα κριτήρια αποδοχής

■ Εσωτερική επιθεώρηση

Ο οργανισμός πρέπει :

- Να πραγματοποιεί επιθεωρήσεις σε τακτά χρονικά διαστήματα ώστε να εξασφαλίζεται η συμμόρφωσή του με τις απαιτήσεις του προτύπου και του οργανισμού.
- Να καθιερώσει διαδικασία στην οποία θα προβλέπει :
  - Πρόγραμμα επιθεώρησης
  - Κριτήρια επιθεώρησης
  - Επιθεωρητές
  - Μέθοδος επιθεωρήσεων
  - Χειρισμός μη συμμορφώσεων
  - Διορθωτικές ενέργειες
  - Άρση μη συμμορφώσεων
  - Αρχεία

■ Έλεγχος μη συμμορφούμενου προϊόντος

Ο οργανισμός πρέπει να :

- Εντοπίζει και να χειρίζεται κατάλληλα το προϊόν που δεν συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις
- Καθιερώνει διαδικασία ελέγχου του μη συμμορφούμενου προϊόντος στην οποία θα προβλέπει ενέργειες για :
  - Αναγνώριση
  - Δέσμευση
  - Απόρριψη αρχικής χρήσης
  - Αποδέσμευση ως έχει
  - Επιδιόρθωση, επαλήθευση
  - Ενέργειες μετά την παράδοση
  - Ευθύνες, αρμοδιότητες
  - Αρχεία

■ **Ανάλυση δεδομένων**

Ο οργανισμός πρέπει να συλλέγει και να αναλύει κατάλληλα στοιχεία για τον έλεγχο της αποτελεσματικότητας του ΣΔΠ (δείκτες ποιότητας) με στόχο την βελτίωση.

■ **Συνεχής βελτίωση**

Ο οργανισμός πρέπει να βελτιώνει συνεχώς το ΣΔΠ

Η βελτίωση αποτελεί μια υποχρεωτική διεργασία και έναν μόνιμο στόχο

■ **Διορθωτικές ενέργειες**

Ο οργανισμός πρέπει :

- Να λαμβάνει μέτρα για την ριζική εξάλειψη των μη συμμορφώσεων στην λειτουργία του και των αιτιών που τις προκαλούν.
- Να καθιερώνει διαδικασία στην οποία θα προβλέπονται :
  - Ανασκόπηση μη συμμορφώσεων
  - Προσδιορισμός αιτιών
  - Αξιολόγηση αναγκών για διόρθωση
  - Καθορισμός – εφαρμογή ενεργειών
  - Έλεγχος Αποτελεσματικότητας
  - Αρχεία

■ **Προληπτικές ενέργειες**

Ο οργανισμός πρέπει να καθορίζει ενέργειες οι οποίες θα εξαλείφουν τα αίτια πιθανών μελλοντικών μη συμμορφώσεων.

Ο οργανισμός πρέπει να καθιερώνει διαδικασία στην οποία θα προβλέπονται :

- Προσδιορισμός- αιτίες
- Αξιολόγηση αναγκών για πρόληψη
- Καθορισμός – εφαρμογή ενεργειών
- Έλεγχος αποτελεσματικότητας
- Αρχεία

## 2.3 Προτυπο ISO 22000:2005

Το ISO 22000:2005 είναι ένα πρότυπο το οποίο εκπονήθηκε από το Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (ISO) και προδιαγράφει τις απαιτήσεις που πρέπει να ικανοποιούν οι επιχειρήσεις που εμπλέκονται στην αλυσίδα των τροφίμων ώστε να διασφαλίζεται η ασφάλεια των προϊόντων τους από την παραγωγή μέχρι την κατανάλωση.

Το Διεθνές αυτό πρότυπο αντιμετωπίζει μόνο θέματα ασφάλειας τροφίμων και στην ουσία αποτελεί την εξέλιξη των αρχών HACCP καθιερώνοντας ως επιπλέον βασικά στοιχεία:

- την ύπαρξη βασικών συνθηκών και δραστηριοτήτων για τη διατήρηση κατάλληλου υγιεινού περιβάλλοντος (προαπαιτούμενα)
- την καθιέρωση διαδικασιών για την αποτελεσματική διαχείριση και επικαιροποίηση του συστήματος
- την αποτελεσματική επικοινωνία των επιχειρήσεων στην αλυσίδα των τροφίμων με προμηθευτές, καταναλωτές, συμβούλους, αρμόδιες αρχές και κάθε οργανισμό που μπορεί να επηρεάζει το σύστημα διαχείρισης της επιχείρησης

Ο σκοπός πίσω από το πρότυπο ISO 22000:2005 ήταν η δημιουργία ενός προτύπου που να διασφαλίζει την ποιότητα των τροφίμων καθ' όλη τη διάρκεια της παραγωγικής και καταναλωτικής αλυσίδας. Στόχος είναι η διαχείριση της ασφάλειας των τροφίμων καθώς και η επιθεώρηση και πιστοποίηση κάθε σχετικής διαδικασίας.

Το ISO 22000:2005 απευθύνεται σε όλες τις επιχειρήσεις και οργανισμούς (ιδιωτικού και δημοσίου χαρακτήρα) της αλυσίδας των τροφίμων και των ζωοτροφών συμπεριλαμβάνοντας τις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, τους υπεργολάβους και τους προμηθευτές εξοπλισμού, συσκευασίας, καθαριστικών, υλικών συσκευασίας και άλλων υλικών που μπορεί να έλθουν σε επαφή με τα τρόφιμα ή τις ζωοτροφές.

Ταιριάζει κυρίως στις επιχειρήσεις των παραπάνω κλάδων που επιδιώκουν να εφαρμόσουν, πέραν των νομικών απαιτήσεων, ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας τροφίμων και να αποκτήσουν Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης από Διαπιστευμένο Φορέα.

### 3. ΠΕΡΙ HACCP

#### 3.1 ΓΕΝΙΚΑ

Τα τρόφιμα είναι πλούσια υποστρώματα για την ανάπτυξη παθογόνων και μη μικροοργανισμών, πολύ ευαίσθητα σε αλλοιώσεις των οργανοληπτικών και θρεπτικών χαρακτηριστικών τους. Με τις συμβατικές μεθόδους ελέγχου των προϊόντων, για να επιτευχθεί απόλυτη ασφάλεια, απαιτείται χρονικό διάστημα και κόστος τέτοιο που να εξουδετερώνονται τα αποτελέσματα.

Υπάρχει η ανάγκη ύπαρξης ενός συστήματος ελέγχου το οποίο θα παρέχει τη βεβαιότητα ότι, τα προϊόντα που θα παραχθούν, θα είναι ασφαλή για την υγεία των καταναλωτών. Το σύστημα που βοηθά να επιτευχθούν οι στόχοι αυτοί, και εφαρμόζεται σήμερα με επιτυχία, είναι «Ανάλυση Επικινδυνότητας Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου» (ΑΕΚΣΕ-HACCP, Hazard Analysis Critical Control Points).

Ο Κανονισμός 852/2004 που αφορά στην υγιεινή όλων των τροφίμων, αναφέρει :

«Οι επιχειρήσεις τροφίμων επισημαίνουν κάθε στοιχείο των δραστηριοτήτων τους, που είναι κρίσιμο για την εξασφάλιση της ασφάλειας των τροφίμων και μεριμνούν ώστε οι κατάλληλες διαδικασίες για την ασφάλεια να καθορίζονται, να εφαρμόζονται, να τηρούνται και να προσαρμόζονται σύμφωνα με τις ακόλουθες αρχές που χρησιμοποιήθηκαν για την ανάπτυξη του συστήματος HACCP (αναλύσεις κινδύνων και κρίσιμα σημεία ελέγχου):

- ανάλυση των δυνητικών κινδύνων για τα τρόφιμα κατά τις διαδικασίες παραγωγής μιας επιχείρησης τροφίμων,
- επισήμανση του σταδίου και της χρονικής στιγμής («σημεία») κατά τις διαδικασίες κατά τις οποίες μπορούν να ανακύψουν τέτοιοι κίνδυνοι,
- καθορισμός των επισημανθέντων σημείων που έχουν κρίσιμη σημασία για την ασφάλεια των τροφίμων («κρίσιμα σημεία»),
- καθορισμός και εφαρμογή αποτελεσματικών διαδικασιών ελέγχου και παρακολούθησης στα εν λόγω κρίσιμα σημεία και
- επανεξέταση, κατά περιόδους και όποτε μεταβάλλεται η δραστηριότητα της επιχείρησης τροφίμων, της ανάλυσης των κινδύνων των τροφίμων, των κρίσιμων σημείων ελέγχου και των διαδικασιών ελέγχου και παρακολούθησης».

HACCP είναι η συστηματική ανάλυση μιας διαδικασίας παραγωγής προϊόντων, από την παραλαβή των πρώτων υλών μέχρι και την τελική χρήση του προϊόντος από τους καταναλωτές.

Ο όρος «Ανάλυση Επικινδυνότητας», αφορά στην αναγνώριση των κινδύνων από τους οποίους είναι δυνατόν να δημιουργηθεί πρόβλημα στην υγεία των ατόμων που θα καταναλώσουν το τρόφιμο.

Ο όρος «Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου» αφορά στην αναγνώριση εκείνων των σημείων στην αλυσίδα παραγωγής του προϊόντος, όπου η έλλειψη ελέγχου μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία κινδύνων για τον καταναλωτή.

Η ιδέα του συστήματος HACCP πρωτοεμφανίστηκε στις αρχές τις δεκαετίας του '70 στις Ην. Πολ. της Αμερικής κατά τη συνεργασία της Pillsbury Corporation, της NASA και των εργασιών του αμερικανικού ναυτικού. Ο λόγος για την ανάπτυξή του ήταν η ανάγκη παραγωγής ασφαλών τροφίμων υψηλής ποιότητας για τους αστροναύτες, αναγνωρίζοντας ότι με τις κλασικές μεθόδους επιθεώρησης και ελέγχου των τροφίμων για την ύπαρξη παθογόνων μικροοργανισμών, δεν παρείχετο ο αναγκαίος βαθμός ασφαλείας, για τις ανάγκες των διαστημικών αποστολών. Στη διάρκεια της εξέλιξης του τροποποιήθηκε και βελτιώθηκε σημαντικά.

### 3.2 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP

Οι βασικές αρχές του όπως παρουσιάζονται από την WHO/FAO Codex Alimentarius Commission (Μάρτιος 1993) είναι :

#### Αρχή 1

Αναγνώριση των δυνητικών κινδύνων σε όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας και αναγνώριση των προληπτικών μέτρων που πρέπει να ληφθούν για την αποφυγή τους.

#### Αρχή 2

Αναγνώριση των σημείων εκείνων σε όλα τα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας τα οποία πρέπει να ελέγχονται, για να αποφευχθούν ή έστω να ελαχιστοποιηθούν, σε επιτρεπτό επίπεδο, οι κίνδυνοι.

#### Αρχή 3

Εγκατάσταση κρίσιμων ορίων, εντός των οποίων πρέπει να βρίσκονται οι μετρούμενες στα κρίσιμα σημεία ελέγχου παράμετροι, ώστε το στάδιο αυτό να θεωρείται ασφαλές.

#### Αρχή 4

Εγκατάσταση συστημάτων παρακολούθησης και ελέγχου των κρίσιμων σημείων.

#### Αρχή 5

Εγκατάσταση διορθωτικών ενεργειών που πρέπει να γίνουν όταν διαπιστωθεί ότι οι τιμές κάποιας ελεγχόμενης παραμέτρου σε ένα κρίσιμο σημείο είναι εκτός ορίων, που έχουν τεθεί.

#### Αρχή 6

Εγκατάσταση επαλήθευσης των διαδικασιών, ώστε να διαπιστώνεται ότι το σύστημα HACCP λειτουργεί αποτελεσματικά.

#### Αρχή 7

Εγκατάσταση συστήματος καταγραφής και αρχειοθέτησης των στοιχείων όλων των διαδικασιών που σχετίζονται με τις αρχές και τις διαδικασίες του HACCP.

### 3.3 ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ HACCP

Η εγκατάσταση του συστήματος HACCP σε μία μονάδα επεξεργασίας τροφίμων είναι διαδικασία η οποία, αφορά απόλυτα στη συγκεκριμένη μονάδα και στις συγκεκριμένες παραγωγικές διαδικασίες, και σε γενικές γραμμές ακολουθεί τα εξής στάδια, όπως προσδιορίστηκαν από την Codex Alimentarius Commission (Μάρτιος 1993):

#### α. Σύσταση ομάδας μελέτης :

Συστήνεται ομάδα μελέτης αποτελούμενη από ειδικούς, οι οποίοι συνδυάζουν απαραίτητες γνώσεις και εμπειρία σχετικές με το αντικείμενο της μονάδας.

#### β. Περιγραφή του παραγόμενου προϊόντος :

Περιγράφονται πλήρως τα χαρακτηριστικά και οι ιδιότητες του προϊόντος συμπεριλαμβανομένων και των πληροφοριών για τη σύστασή του καθώς και τις συνθήκες διανομής του.

#### γ. Προσδιορισμός της πιθανής χρήσης του προϊόντος :

Προσδιορίζονται όλες οι πιθανές χρήσεις του προϊόντος από τους τελικούς καταναλωτές.

δ. Δημιουργία διαγραμμάτων ροής :

Καταγράφονται τα διαγράμματα ροής όλων των διαδικασιών όπως παραλαβής και αποθήκευσης πρώτων υλών, παραγωγής και αποθήκευσης τελικών προϊόντων, και απολύμανσης

ε. Επιτόπια επαλήθευση των διαγραμμάτων ροής :

Επιβεβαιώνονται τα διαγράμματα ροής με επιτόπου παρακολούθηση της παραγωγικής διαδικασίας και αν χρειασθεί γίνονται τυχόν διορθώσεις.

στ. Προσδιορισμός των κινδύνων σε όλα τα στάδια της παραγωγής και διακίνησης του προϊόντος και των προληπτικών μέτρων που λαμβάνονται για την αποφυγή των κινδύνων αυτών (Αρχή 1)

Προσδιορίζονται οι αιτίες από τις οποίες το τελικό προϊόν κινδυνεύει να βρεθεί εκτός προδιαγραφών και να μην ικανοποιεί τις απαιτήσεις των καταναλωτών ή τη σχετική νομοθεσία. Ελέγχεται και καταγράφεται η παρουσία κινδύνων με βάση το σύστημα ανάλυσης κινδύνων HAZOP (Hazard and Operability Studies).

Με βάση το σύστημα αυτό οι κίνδυνοι αναλύονται ανά κατηγορία ως εξής :

- Μικροβιολογικοί κίνδυνοι :
  - Παράγοντες σχετιζόμενοι με αύξηση του αριθμού των μικροοργανισμών
  - Παράγοντες σχετιζόμενοι με επιμόλυνση
  - Ασυμφωνία με τη νομοθεσία
- Κίνδυνοι από ξένα σώματα :
  - Παράγοντες σχετιζόμενοι με επιμόλυνση
  - Ασυμφωνία με τη νομοθεσία
- Χημικοί κίνδυνοι :
  - Παράγοντες σχετιζόμενοι με επιμόλυνση
  - Ασυμφωνία με τη νομοθεσία

ζ. Προσδιορισμός των κρίσιμων σημείων ελέγχου (Αρχή 2) :

Προσδιορίζονται τα σημεία και οι περιοχές εκείνες στην αλυσίδα των προϊόντων όπου η έλλειψη ελέγχου μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα την εμφάνιση κάποιου ή κάποιων από τους προαναφερθέντες κινδύνους. Για το σκοπό αυτό χρησιμοποιείται ειδικό ερωτηματολόγιο που καλείται «Δένδρο αποφάσεων HACCP» (HACCP Decision Tree) και το οποίο βοηθά στο να χαρακτηρίσουμε κάποιο σημείο ως κρίσιμο.

η. Εγκατάσταση ορίων τιμών για τις ελεγχόμενες παραμέτρους σε κάθε κρίσιμο σημείο (Αρχή 3)

Για κάθε παράμετρο στα κρίσιμα σημεία ελέγχου, που μπορεί να μετρηθεί και στην οποία αντιστοιχεί ένα προληπτικό μέτρο, προσδιορίζονται οι απαραίτητες τιμές και τα αποδεκτά όρια απόκλισης που μπορεί να λάβει αυτή.

θ. Εγκατάσταση μηχανισμών παρακολούθησης των κρίσιμων σημείων ελέγχου (Αρχή 4)



Εγκαθίσταται σύστημα άμεσης παρακολούθησης των επιλεγμένων κρίσιμων σημείων, βασισμένο σε ελέγχους και παρατηρήσεις, με στόχο τον εντοπισμό πιθανών ατελειών ή σφαλμάτων. Αυτή η ενέργεια περιλαμβάνει την επιθεώρηση των διαφόρων οργάνων ελέγχου, των διαδικασιών παραγωγής π.χ. αυτογραφικά θερμόμετρα ή χρονόμετρα, μετρήσεις του βαθμού καθαρισμού και απολύμανσης, παρατήρηση της υγιεινής κατάστασης του μηχανολογικού εξοπλισμού και γενικά των εγκαταστάσεων, την παρακολούθηση της υγείας των εργαζομένων

ι. Εγκατάσταση συστήματος διορθωτικών ενεργειών (Αρχή 5)

Εγκαθίσταται σύστημα διορθωτικών ενεργειών οι οποίες γίνονται σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι οι τιμές κάποιας ελεγχόμενης παραμέτρου σε ένα κρίσιμο σημείο είναι εκτός των ορίων που έχουν τεθεί.

ια. Εγκατάσταση συστήματος επαλήθευσης της επιτυχίας του HACCP (Αρχή 6)

Εγκαθίσταται σύστημα επαλήθευσης της αποτελεσματικότητάς του. Προσδιορίζονται οι έλεγχοι οι οποίοι πρέπει να γίνονται στους χώρους παραγωγής, στον εξοπλισμό και στα τελικά προϊόντα για την επίτευξη του στόχου αυτού.

ιβ. Εγκατάσταση συστήματος καταγραφής και αρχειοθέτησης στοιχείων (Αρχή 7)

Εγκαθίσταται σύστημα καταγραφής όλων των πληροφοριών, που αφορούν στην εγκατάσταση του συστήματος, καθώς και όλων των αναφορών των σχετικών με την εφαρμογή του ελέγχου στα κρίσιμα σημεία από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό. Έτσι αποδεικνύεται η εφαρμογή συστήματος HACCP στην εταιρεία, σε πελάτες της ή άλλα τρίτα πρόσωπα.

ιγ. Εγκατάσταση μηχανισμών ευελιξίας και βελτίωσης του συστήματος

Εγκαθίσταται η μεθοδολογία και οι μηχανισμοί ευελιξίας του συστήματος σε δεδομένες αλλαγές π.χ. αύξηση της δυναμικότητας κάποιας γραμμής παραγωγής, ή τροποποίησης ενός τελικού προϊόντος, καθώς επίσης και το σύστημα ανατροφοδότησης με πληροφορίες, για τυχόν αλλαγές και επεμβάσεις, με στόχο τη βελτίωση του συστήματος HACCP. Εφόσον η παραγωγική μονάδα έχει πιστοποίηση διασφάλισης ποιότητας (ISO-9000) τότε τα προαναφερόμενα εφαρμόζονται ακολουθώντας τις προβλεπόμενες από το σύστημα διασφάλισης ποιότητας διαδικασίες.

ιδ. Προαπαιτούμενα εφαρμογής του HACCP

Για την παρασκευή ασφαλών τροφίμων απαιτείται όπως το σύστημα HACCP οικοδομηθεί σε στερεά θεμέλια προαπαιτούμενων προγραμμάτων. Τα προαπαιτούμενα προγράμματα παρέχουν το βασικό περιβάλλον υγιεινής και συνθήκες λειτουργίας που είναι αναγκαία για την παρασκευή ασφαλών και υγιεινών τροφίμων. Περιλαμβάνουν την καλή πρακτική (GMP) καθαριότητα και εξυγίανση, έλεγχο εντόμων και μυοκτονίας σχεδιασμό των εγκαταστάσεων και του εξοπλισμού, συντήρηση, κατάρτιση και εκπαίδευση του προσωπικού, έλεγχο παραγωγικής διαδικασίας, ποιοτικό έλεγχο, παραλαβή-αποθήκευση και ιχνηλασιμότητα των παρασκευαζόμενων τροφίμων

ιε. Εγκατάσταση συστήματος εκπαίδευσης προσωπικού

Εγκαθίσταται σύστημα για την εκπαίδευση του προσωπικού στις διαδικασίες του HACCP, καθώς επίσης και ένα πρόγραμμα εκπαίδευσης, μέσα από το οποίο το

προσωπικό της εταιρίας θα ευαισθητοποιηθεί και θα συνειδητοποιήσει την έννοια του όρου ΥΓΙΕΙΝΗ.

Επισημαίνεται ότι η διαδικασία αυτή, λόγω του ότι η μη εφαρμογή της συνεπάγεται την κατάρρευση όλου του συστήματος HACCP και γενικότερα κάθε συστήματος διασφάλιση υγιεινής τροφίμων, επιβάλλεται ως υποχρέωση κάθε ιδιοκτήτη μονάδας επεξεργασίας τροφίμων μέσα από σχετικές κοινοτικές οδηγίες.

### **3.4 ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ HACCP**

Το HACCP είναι ένα σύστημα διασφάλισης της υγιεινής κατάστασης των τροφίμων.

Εφαρμόζεται μέσα από τη συστηματική ανάλυση όλης της παραγωγικής διαδικασίας ενός τροφίμου, από την παραλαβή των πρώτων υλών, μέχρι και την τελική του χρήση από τους καταναλωτές.

Η αναγκαιότητα της εφαρμογής του, στις μονάδες επεξεργασίας τροφίμων, προκύπτει από την απαίτηση της σύγχρονης κοινωνίας, για απολύτως ασφαλή, από πλευράς υγιεινής, τρόφιμα. Υποχρέωσε την Ευρωπαϊκή Ένωση να επιβάλλει, από το 1996, την εφαρμογή του HACCP στο σύνολο των μονάδων επεξεργασίας τροφίμων της Ένωσης, μετά από έκδοση σχετικής κοινοτικής οδηγίας.

Η επιτυχής εφαρμογή του συστήματος προϋποθέτει :

- Εμπειριστατωμένη μελέτη εκπονημένη από ειδικούς επιστήμονες, με την απαραίτητη συμμετοχή των αρμοδίων της μονάδας, αποκλειστικά για τη συγκεκριμένη μονάδα.
- Συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού της μονάδας που επιτυγχάνεται με την άρτια και συνεχή, σε θέματα υγιεινής τροφίμων και εφαρμογής HACCP, εκπαίδευσή του.

#### 4. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας μπορεί να επιφέρει πολλά πλεονεκτήματα σε μια επιχείρηση. Μέσω του ΣΔΠ μπορεί να καθοριστεί σαφώς η οργανωτική δομή της επιχείρησης, οι αρμοδιότητες και οι ευθύνες του προσωπικού σε όλα τα επίπεδα. Διευκολύνεται η επικοινωνία μεταξύ των μελών της επιχείρησης, μεταξύ της επιχείρησης και του εξωτερικού της περιβάλλοντος και μεταξύ της επιχείρησης και των πελατών. Οι εσωτερικές δραστηριότητες της επιχείρησης αξιολογούνται και τυχών παρεκκλίσεις από το επιθυμητό των προσφερόμενων υπηρεσιών εντοπίζονται και λαμβάνονται κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες. Διευκολύνεται η εφαρμογή αλλά και η απόδειξη της συμμόρφωσης σε νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις και δημιουργείται εμπιστοσύνη σε καταναλωτές, αρχές και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη για την ικανότητα εντοπισμού και αποτελεσματικού ελέγχου των κινδύνων για την ασφάλεια τροφίμων.

Μια επιχείρηση που εφαρμόζει ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ουσιαστικά εγγυάται την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και την παραγωγή ποιοτικών προϊόντων. Μέσω της προσπάθειας για συνεχή βελτίωση, η παραγωγικότητα αυξάνεται, επιτυγχάνεται μείωση του κόστους και διάγνωση των αστοχιών.

Όλες οι επιχειρήσεις που διαχειρίζονται τρόφιμα υποχρεούνται να είναι πιστοποιημένες κατά κάποιο πρότυπο ασφαλούς διαχείρισης των τροφίμων. Η πιστοποίηση της επιχείρησης με ένα Πιστοποιητικό Διαχείρισης Ποιότητας αποτελεί ένα βασικό πλεονέκτημα που την καθιστά ανταγωνιστική στο χώρο της. Μία πιστοποιημένη κατά ISO εταιρεία, που εφαρμόζει ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας μπορεί να θεωρηθεί ότι λειτουργεί σωστά βασιζόμενη σε μια ευέλικτη οργανωτική δομή, έχοντας καθορισμένους τομείς και αρμοδιότητες. Έτσι έχει την ευκαιρία, αξιοποιώντας κατάλληλα τις δυνατότητές της και τα στελέχη της, να επιτύχει ταχύτερα τους στόχους της χωρίς σπατάλη χρόνου και πόρων.

Επιδίωξη της επιχείρησης είναι η βελτίωση της ποιότητας με το μικρότερο δυνατόν κόστος. Αυτό επιτυγχάνεται μέσω των διαδικασιών που ορίζει το ΣΔΠ. Οι διαδικασίες αυτές, όπως η διαδικασία ελέγχου των διαδικασιών σε όλες τις φάσεις υλοποίησης του προϊόντος και των προσφερόμενων υπηρεσιών, ο έλεγχος μη συμμορφούμενων και η λήψη διορθωτικών ενεργειών, δίνουν στην επιχείρηση την δυνατότητα να επιτύχει βελτίωση των παραγόμενων προϊόντων και υπηρεσιών με ταυτόχρονη μείωση του κόστους. Η συμμόρφωση με τις προδιαγραφές του προτύπου που έχει υλοποιηθεί, ο εντοπισμός των αδυναμιών στις διαδικασίες και στη διαχείριση των διεργασιών, καθώς και ο εντοπισμός των ευκαιριών για βελτίωσή τους, επιτυγχάνονται με τη διαδικασία εσωτερικού ελέγχου ποιότητας.

Μια επιχείρηση που δραστηριοποιείται στον τουριστικό τομέα έχει ως κεντρικό άξονα τον πελάτη και την ικανοποίηση των απαιτήσεων του. Το σημαντικότερο ίσως πλεονέκτημα από την εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας είναι ακριβώς αυτή η εστίαση στον πελάτη. Τα πρότυπα ISO 9001:2008 και ISO 22000:2005 έχουν αυτή την φιλοσοφία και γι' αυτό είναι και τα πλέον κατάλληλα να εφαρμοστούν σε μια τουριστική μονάδα. Η επιχείρηση που επενδύει στην ποιότητα και έχει ως κυρίαρχο στόχο την ικανοποίηση των απαιτήσεων και των προσδοκιών του πελάτη, είναι η επιχείρηση που ξεχωρίζει ανταγωνιστικά στην αγορά λόγω της ανωτερότητας των προϊόντων της και της παροχής εξαιρετικών υπηρεσιών.

Σύμφωνα λοιπόν με όσα έχουμε πει μέχρι τώρα, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι η σωστή εφαρμογή ενός ΣΔΠ μπορεί να προσφέρει πολλά σε μια επιχείρηση. Αν όμως οι απαιτήσεις και οι κανόνες των προτύπων δεν εφαρμοστούν σωστά, τότε μπορεί να προκύψουν σημαντικά προβλήματα στη λειτουργία της. Ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που δεν προσφέρει ευελιξία και ευκολία προσαρμογής στις δυνατότητες και στις ιδιαιτερότητες της επιχείρησης μπορεί να οδηγήσει σε υπερβολική

γραφειοκρατία με αποτέλεσμα τον εκτροχιασμό από την πορεία προς τον στόχο της. Πολύτιμοι πόροι καταναλώνονται σε χρονοβόρες διαδικασίες που παρεκκλίνουν από τον στόχο της επιχείρησης και αναστέλλουν την βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Μια πιστοποιημένη κατά ISO επιχείρηση υπόκειται σε συχνούς ελέγχους για την επιβεβαίωση της συμμόρφωσής της με τις απαιτήσεις του Προτύπου. Η ανάγκη της επιχείρησης για ανανέωση της πιστοποίησής της μπορεί να την οδηγήσει σε μια εσφαλμένη αντιμετώπιση του προτύπου και να την κάνει να εστιάσει στην ικανοποίηση των απαιτήσεων των εξωτερικών ελέγχων, αμελώντας την ουσιαστική λειτουργία του συστήματος. Αυτή η αντιμετώπιση έρχεται σε αντίθεση με τη φιλοσοφία χρήσης των προτύπων και το σκοπό τους, που είναι η βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων προϊόντων και υπηρεσιών και όχι μόνο η απόκτηση ενός πιστοποιητικού ποιότητας. Το ξενοδοχειακό προϊόν αποτελεί ένα προϊόν πολύπλοκο και ιδιαίτερο. Η βάση της δουλειάς περιστρέφεται γύρω από την εξυπηρέτηση των πελατών. Είναι μια επιχείρηση ανθρωποκεντρική που βασίζεται στην δημιουργία ενός φιλόξενου περιβάλλοντος. Ο τρόπος συμπεριφοράς του προσωπικού και η δημιουργία της αίσθησης της φιλοξενίας είναι κάτι που ξεπερνάει την απλή περιγραφή των καθηκόντων μιας θέσης εργασίας σε ένα εγχειρίδιο. Εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ίδια τη φιλοσοφία της επιχείρησης και της αντίληψής της για τον ορισμό της φιλοξενίας.

Γίνεται λοιπόν φανερό ότι ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας είναι σήμερα απαραίτητο εργαλείο Διοίκησης, ωστόσο από μόνο του δεν μπορεί να καλύψει το σύνολο των αναγκών της επιχείρησης. Σύγχρονα εργαλεία διοίκησης, καθώς και η αποφασιστική ηγεσία, το κατάλληλο έμπυχο δυναμικό και οι απαραίτητοι πόροι, οφείλουν να βρίσκονται στις πρώτες προτεραιότητες μιας επιχείρησης.

Τρεις είναι οι παράγοντες που εμπλέκονται στη σωστή εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σε μια επιχείρηση : η επιχείρηση, ο σύμβουλος και ο φορέας πιστοποίησης. Αρχικά η ίδια η επιχείρηση που αποφασίζει να εφαρμόσει ένα ΣΔΠ κατανοώντας τα πλεονεκτήματα που μπορεί να της προσφέρει. Έπειτα, ο Σύμβουλος που προσαρμόζει τις λειτουργίες της επιχείρησης στη φιλοσοφία του προτύπου και τέλος, ο φορέας πιστοποίησης που διενεργεί τις επιθεωρήσεις και εκδίδει τα πιστοποιητικά. Κάθε ένας από αυτούς τους παράγοντες παίζει πολύ σημαντικό ρόλο αλλά ο σημαντικότερος είναι η ίδια η επιχείρηση και η δέσμευση της στην ουσιαστική εφαρμογή του προτύπου καθώς και στη συνεχή ανασκόπηση και βελτίωση των υπηρεσιών και των διαδικασιών.

Εν κατακλείδι, μπορούμε να πούμε ότι ένα ΣΔΠ σύμφωνα με τα πρότυπα ISO 9001:2008 και ISO 22000:2005 μπορεί να βελτιώσει κατά πολύ την ποιότητα του προϊόντος που προσφέρει μια επιχείρηση που δραστηριοποιείται στον κλάδο των τουριστικών και να της προσφέρει σημαντικό πλεονέκτημα σε σχέση με τον ανταγωνισμό. Μέσω της μεθοδολογίας «Σχεδιάζω-Εκτελώ-Ελέγχω-Βελτιώνω» μπορεί να επιτευχθεί συνεχής βελτίωση της ποιότητας και του τελικού παραγόμενου προϊόντος και το αποτέλεσμα να είναι μια υγιής και ακμάζουσα επιχείρηση.

## 5.ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ΣΕΤΕ (2003), Ελληνικός Τουρισμός 2010, Στρατηγική και Στόχοι
- Τσιότρα, Γεωργίου Δ., Βελτίωση Ποιότητας, Εκδόσεις Ε. Μπένου, Αθήνα
- Βελισσαρίου Ε., Καραχοντζίτης Δ., Κομνηνάκης Μ., 2000
- ΕΛΟΤ EN ISO9001, Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας-Απαιτήσεις, Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης Α.Ε., Αθήνα
- Λαλούμης Δ., (2002), Διοίκηση Ξενοδοχείων, Αθήνα, Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης
- Ευμορφόπουλος Ε., (2005). Εισαγωγή στα συστήματα διαχείρισης: Ποιότητα-Περιβάλλον-Ασφάλεια τροφίμων. ΚΑΙΝΟΤΟΜΕΙΝ – ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ
- Juran, Joseph M., Juran's Quality Handbook, McGraw Hill, New York
- T.Mayes & D.C. Kilsby, The Use of HAZOP Hazard Analysis to Identify Critical Control Points for the Microbiological Safety of Food, Food Quality and Preference, 1989.
- K.E. Stevenson, Implementation HACCP in the Food Industry, Food Technology, May 1990.
- HITM (Hospitality Institute of Technology and Management), 1993, HACCP and Food Safety Self-Control-an Overview, HITM St. Paul, MN.
- Codex Alimentarius Commission, Guidelines for the Application of the Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) System, Geneva 28 June-7 July 1993.
- Ιστότοπος <http://www.iso.org>

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

HOTEL ELECTRA	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΦΥΛΛΟ 1/37
------------------	----------------------	---------------

# ELECTRA HOTEL

## ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

### ISO 9001: 2008

ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ	ΕΚΔΟΣΗ Ε:1	Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ	ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.
ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC	ΑΡΙΘΜΟΣ : 1	ΟΝΟΜΑ:	ΟΝΟΜΑ:
	ΗΜ/ΝΙΑ:	ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	ΥΠΟΓΡΑΦΗ:



<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 2/37</b>
--------------------------	-----------------------------	-----------------------

## 1. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

### 1.1 Σύνοψη περιγραφή του Ξενοδοχείου και των παρεχόμενων υπηρεσιών

Το ξενοδοχείο ELECTRA HOTEL βρίσκεται στο κέντρο της Αθήνας, 100 μέτρα από την πλατεία Συντάγματος και 800 μέτρα από την Ακρόπολη. Τα 109 κλιματιζόμενα δωμάτιά του έχουν κλασική διακόσμηση με ξύλινα έπιπλα. Όλα συμπεριλαμβάνουν minibar, χρηματοκιβώτια, σύνδεση ασύρματου Internet, δορυφορική τηλεόραση και πλήρως εξοπλισμένα μπάνια.

Στο εστιατόριο ΕΜΠΟΡΙΚΟ, που βρίσκεται στον ημιόροφο του ξενοδοχείου, οι επισκέπτες μπορούν να απολαύσουν ένα American buffet breakfast ή να διαλέξουν από ένα a la carte menu καθ' όλη τη διάρκεια της ημέρας. Υπηρεσία room service λειτουργεί ως τις 23.00.

### 1.2 Σκοπός

Επιδίωξη του Ξενοδοχείου ELECTRA είναι η όσο το δυνατό μεγαλύτερη ικανοποίηση των πελατών του, μέσα στα πλαίσια και τις δυνατότητες του Ομίλου των Ξενοδοχείων «ΗΛΕΚΤΡΑ», με τρόπο οικονομικό και αποτελεσματικό, με την υλοποίηση συχνών βελτιώσεων σύμφωνα με τα στοιχεία που προκύπτουν από τη λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) και τις απαιτήσεις της αγοράς όπως αυτές διαμορφώνονται.

### 1.3 Πολιτική

**Όραμα** της Διοίκησης του Ξενοδοχείου ELECTRA είναι να αποτελέσει πρότυπο δυναμικής οργανωμένης ξενοδοχειακής μονάδας, που θα κατορθώσει να διατηρήσει και να βελτιώσει την υπάρχουσα εμπορική κίνηση σε ξενοδοχειακές υπηρεσίες, βελτιώνοντας ταυτόχρονα την εικόνα, την ποιότητα και το εύρος των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς επίσης και την συνεργασία με τους άμεσους εμπορικούς συνεργάτες της (Πρακτορεία και Tour Operators).

**Ο ανώτερος αντικειμενικός σκοπός** όλων των μελών του Προσωπικού του Ξενοδοχείου, είναι η πλήρης ικανοποίηση του επισκέπτη-πελάτη μέσω της συνεχούς επίτευξης των επιθυμητών από τον πελάτη αποτελεσμάτων, στον αναμενόμενο χρόνο, με την πρώτη προσπάθεια και με το λιγότερο δυνατό κόστος.

Οι βασικοί **Στόχοι και άξονες Στρατηγικής** της Διοίκησης είναι :

- Η βελτίωση του εύρους και του βάθους των παρεχόμενων Υπηρεσιών με:

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.ΔΟC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

HOTEL ELECTRA	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΦΥΛΛΟ 3/37
------------------	----------------------	---------------

- την επέκταση της παρεχόμενης γκάμας ξενοδοχειακών υπηρεσιών με την διεύρυνση σε νέα τμήματα της Αγοράς (ανάπτυξη εύρους αγοράς)
  - την διεύρυνση της πελατειακής βάσης και της αγοράς για τις ξενοδοχειακές υπηρεσίες (ανάπτυξη βάθους αγοράς)
  - την αναβάθμιση των λειτουργιών λήψεως αποφάσεων
- Η βελτίωση της ποιότητας αλλά και της εικόνας των παρεχόμενων υπηρεσιών
  - Η συνεχής ενημέρωση, εκπαίδευση και μετεξέλιξη του εμπορικού, τεχνικού, υποστηρικτικού και διοικητικού προσωπικού της Υπηρεσίας

Οι **υπευθυνότητες** κάθε στελέχους σε κάθε επίπεδο διοίκησης περιλαμβάνουν:

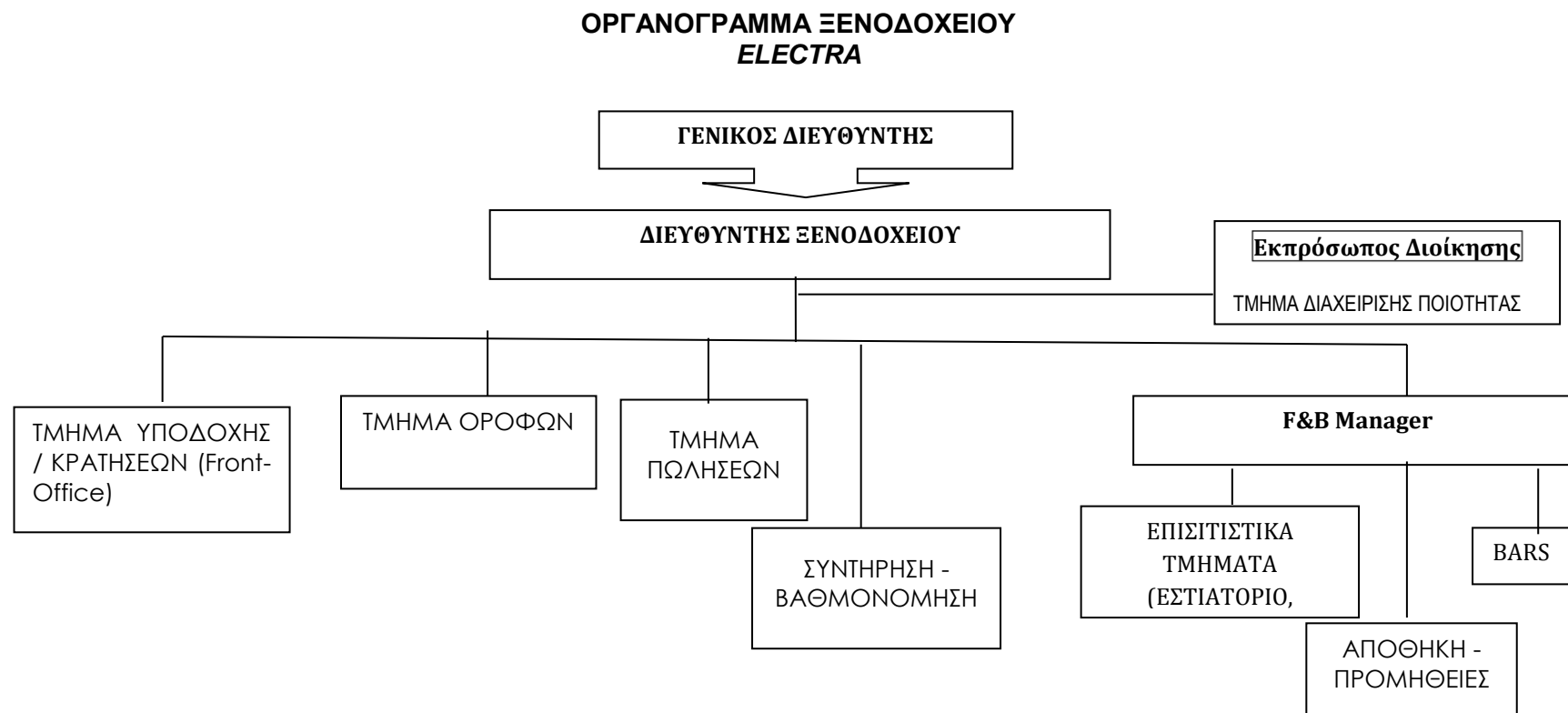
- Την προώθηση και επικοινωνία της Πολιτικής Ποιότητας και την εξασφάλιση ότι η Πολιτική αυτή γίνεται κατανοητή, εφαρμόζεται και διατηρείται, έτσι ώστε η ποιότητα να γίνει μια υπόθεση που αφορά όλους.
- Τον ειδικό καταμερισμό των ευθυνών για την Ποιότητα.
- Την αναγνώριση των αναγκών και απαιτήσεων του πελάτη.

Το **Σύστημα Ποιότητας** του Ξενοδοχείου ELECTRA υποστηρίζεται από την πλήρη δέσμευση της Διοίκησης στα Ιδανικά Ποιότητας και στην απόλυτη ικανοποίηση των προσδοκιών του πελάτη, και από την πεποίθηση ότι η **Ποιότητα** και η **Καινοτομία** είναι οι δύο απαραίτητες προϋποθέσεις για επιβίωση και πρόοδο στην νέα οικονομική εποχή.

ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ	ΕΚΔΟΣΗ Ε:1	Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ	ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.
ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.ΔΟC	ΑΡΙΘΜΟΣ : 1	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:
	ΗΜ/ΝΙΑ:		

### 1.4 Οργανόγραμμα

Δίδεται το οργανόγραμμα του Ξενοδοχείου.



ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ	ΕΚΔΟΣΗ Ε:1	Ο ΣΥΝΤΑΞΕΑΣ: ΥΔΠ	ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.
ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC	ΑΡΙΘΜΟΣ :01	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:
	ΗΜ/ΝΙΑ:		

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 5/37</b>
--------------------------	-----------------------------	-----------------------

## **2. ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΣΔΠ**

Το πλαίσιο εφαρμογής του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του Ξενοδοχείου ELECTRA καλύπτει τον σχεδιασμό και την παροχή ξενοδοχειακών υπηρεσιών.

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

HOTEL ELECTRA	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΦΥΛΛΟ 6/37
------------------	----------------------	---------------

### 3. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

Το ΣΔΠ που έχει δημιουργηθεί ανταποκρίνεται στα παρακάτω πρότυπα και απαιτήσεις:

1. ISO-9001: 2008
2. Διατάξεις ρυθμιστικών, ελεγκτικών και συνεργαζόμενων φορέων

ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ	ΕΚΔΟΣΗ Ε:1	Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ	ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.
ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC	ΑΡΙΘΜΟΣ : 1 ΗΜ/ΝΙΑ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 7/37</b>
--------------------------	-----------------------------	-----------------------

## 4. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η Διοίκηση του Ξενοδοχείου ELECTRA αποφάσισε να εγκαταστήσει, τεκμηριώσει, υλοποιήσει και να διατηρεί Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) του οποίου την αποτελεσματικότητα θα βελτιώνει συχνά σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO-9001:2008.

### 4.1 Γενικές απαιτήσεις

Στο εγχειρίδιο αυτό του ΣΔΠ καταγράφονται τα εξής:

1. Οι διαδικασίες που είναι απαραίτητες για τη λειτουργία του ΣΔΠ.
2. Η αλληλουχία και η αλληλεπίδραση τους.
3. Τα κριτήρια και οι μέθοδοι που χρησιμοποιούνται για την εξασφάλιση της αποτελεσματικής λειτουργίας και του ελέγχου των διαδικασιών αυτών.
4. Η συλλογή και χρήση των απαραίτητων πληροφοριών για την υποστήριξη και την παρακολούθηση των διαδικασιών.
5. Η μέτρηση, παρακολούθηση και ανάλυση των διαδικασιών και οι ενέργειες που γίνονται για τη διατήρηση της αποτελεσματικότητας και τη συχνή βελτίωση αυτών.

### 4.2 Απαιτήσεις τεκμηρίωσης

#### 4.2.1 Γενικές απαιτήσεις

Το σύστημα τεκμηρίωσης του ΣΔΠ περιλαμβάνει:

1. Τη διατύπωση της πολιτικής και των στόχων του Ξενοδοχείου.
2. Το παρόν εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας.
3. Την Μελέτη HACCP
4. Όλες τις διαδικασίες που απαιτούνται από το πρότυπο.
5. Απεικόνιση Διαδικασιών, Οδηγίες εργασίας, προδιαγραφές, κλπ. που είναι απαραίτητες στο Ξενοδοχείο για την αποτελεσματική λειτουργία και τον έλεγχο των διαδικασιών.
6. Τα αρχεία που απαιτούνται από το πρότυπο.

#### 4.2.2 Εγχειρίδιο ποιότητας

Το παρόν εγχειρίδιο ποιότητας αποτελεί το ανώτατο ιεραρχικά τεκμήριο του τρόπου λειτουργίας του ΣΔΠ. Σε αυτό αναφέρονται:

- Το πλαίσιο των δραστηριοτήτων που περιλαμβάνονται στο ΣΔΠ και αυτές που εξαιρούνται.
- Οι διαδικασίες του ΣΔΠ, η αλληλουχία και η αλληλεπίδραση τους.
- Οι διαδικασίες και οι οδηγίες εργασίας οι οποίες αναφέρονται χωρίς να περιέχονται σε αυτό.

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 8/37</b>
--------------------------	-----------------------------	-----------------------

#### 4.2.3 Έλεγχος εγγράφων του ΣΔΠ

Τα έγγραφα που χρησιμοποιούνται στο ΣΔΠ ελέγχονται σύμφωνα με συγκεκριμένη διαδικασία για τα εξής:

1. Τρόπο έγκρισης
2. Ανασκόπηση, αλλαγή και εκ νέου έγκριση αυτών
3. Αναγνώριση της τελευταίας έκδοσης
4. Τρόπο διανομής
5. Προστασία, αναγνώριση και αναζήτηση τους
6. Αναγνώριση όσων έχουν εξωτερική προέλευση, δηλαδή δεν δημιουργούνται στον οργανισμό
7. Πρόληψη της χρήσης όσων από αυτά έχουν καταργηθεί ή επανεκδοθεί
8. Αναγνώριση των εγγράφων που τηρούνται για ιστορικούς λόγους

*Διαδικασία D4.2.3: ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ*

#### 4.2.4 Έλεγχος αρχείων του ΣΔΠ

Αρχεία τηρούνται έτσι ώστε να είναι δυνατό να αποδεικνύεται και να ελέγχεται αποτελεσματική λειτουργία του ΣΔΠ. Όλα τα αρχεία του ελέγχονται σύμφωνα με συγκεκριμένη διαδικασία για τα εξής:

1. Αναγνώριση
2. Τρόπος και το μέρος αποθήκευσης
3. Τρόπος αναζήτησης και ανεύρεσης
4. Τρόπος προστασίας τους
5. Χρόνος διατήρησης και φύλαξής τους
6. Τρόπος καταστροφής τους

*Διαδικασία D4.2.4: ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΩΝ*

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

HOTEL ELECTRA	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΦΥΛΛΟ 9/37
------------------	----------------------	---------------

## 5. ΕΥΘΥΝΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

### 5.1 Αφοσίωση – Δέσμευση της Διοίκησης

Η Διεύθυνση του Ξενοδοχείου *ELECTRA* έχει δεσμευτεί πλήρως και υποστηρίζει έμπρακτα την ανάπτυξη, την εφαρμογή και τη συχνή βελτίωση του ΣΔΠ, όπως αποδεικνύεται από τα παρακάτω:

1. Έχει ετοιμαστεί η πολιτική ποιότητας η οποία έχει αναρτηθεί σε εμφανή σημεία έτσι ώστε να είναι πάντα διαθέσιμη σε όλο το προσωπικό, στους επισκέπτες, πελάτες και προμηθευτές ή συνεργάτες.
2. Γίνεται, όποτε είναι απαραίτητο, ενημέρωση όλου του προσωπικού για τη σπουδαιότητα της σημασίας που έχει η ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών και η τήρηση των νόμων (Βλέπε παρ. 6.2.2 “Επιμόρφωση, επαγρύπνηση και επιδεξιότητα”)
3. Υπάρχει προσωπική επικοινωνία με το προσωπικό και συνεχή ενημέρωση του σε θέματα γενικού ή ειδικού ενδιαφέροντος. Η ενημέρωση αυτή γίνεται και κατά τη διάρκεια συναντήσεων. (Βλέπε παρ. 5.5.3: “Εσωτερική επικοινωνία”)
4. Έχουν τεθεί στόχοι για την ποιότητα των διεργασιών και των παρεχόμενων υπηρεσιών υπό τη μορφή προδιαγραφών (Βλέπε παρ. 5.4.1: “Στόχοι ποιότητας”)
5. Διατίθενται οι πόροι που είναι απαραίτητοι για τη λειτουργία και τη συχνή βελτίωση του ΣΔΠ, δηλαδή κατάλληλο προσωπικό, εξοπλισμός και εγκαταστάσεις (Βλέπε παρ. 6: Διαχείριση πόρων)
6. Γίνεται προγραμματισμένη ανασκόπηση του ΣΔΠ, όπου εξετάζεται η επάρκεια και η αποτελεσματικότητά του και τηρούνται πρακτικά (Βλέπε παρ. 5.6: “Ανασκόπηση του ΣΔΠ από τη Διοίκηση”)

### 5.2 Εστίαση στον πελάτη

Η Διεύθυνση του Ξενοδοχείου *ELECTRA* έχει δεσμευτεί πλήρως για τον ακριβή προσδιορισμό και την κατανόηση των αναγκών των πελατών κάθε φορά που διατυπώνεται αίτημα τους για παροχή ξενοδοχειακών υπηρεσιών. Βασική επιδίωξη είναι να επιτυγχάνεται συνεχώς η ικανοποίηση των απαιτήσεων τους, δημιουργώντας έτσι ενθουσιασμένους πελάτες. Για το σκοπό αυτό δίδεται ιδιαίτερη σημασία στα παρακάτω:

1. Στην καταγραφή, ανάλυση και αξιολόγηση των απαιτήσεων των πελατών.
2. Στην μέτρηση του επιπέδου ικανοποίησης των πελατών
3. Στην ανάλυση των τάσεων και των απαιτήσεων της αγοράς στον τομέα δραστηριοποίησης του Ξενοδοχείου, ώστε να τίθενται έγκαιρα ρεαλιστικοί στόχοι βελτίωσης και ικανοποίησης των προσδοκιών των πελατών.
4. Στην καταγραφή, ανάλυση, αρχειοθέτηση και ανασκόπηση των κάθε είδους παραπόνων, προτάσεων και υποδείξεων των πελατών.

ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ	ΕΚΔΟΣΗ Ε:1	Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ	ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.
ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC	ΑΡΙΘΜΟΣ : 1	ΟΝΟΜΑ:	ΟΝΟΜΑ:
	ΗΜ/ΝΙΑ:	ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	ΥΠΟΓΡΑΦΗ:



<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 10/37</b>
--------------------------	-----------------------------	------------------------

5. Στους κανονισμούς και στη νομοθεσία που αφορούν τον τομέα παροχής ξενοδοχειακών υπηρεσιών.

### **5.3 Πολιτική ποιότητας**

1. Η πολιτική ποιότητας του Ξενοδοχείου ELECTRA που περιγράφεται στην παράγραφο 1.3 του παρόντος εγχειριδίου, είναι η διακήρυξη των αρχών της Διεύθυνσης του Ξενοδοχείου σχετικά με το επιθυμητό επίπεδο ικανοποίησης των πελατών. Αποτελεί το πλαίσιο μέσα στο οποίο όλα τα στελέχη αξιολογούν εναλλακτικές λύσεις και λαμβάνουν αποφάσεις που να είναι σύμφωνες με τις αρχές της λειτουργίας του Ξενοδοχείου.
2. Η πολιτική ποιότητας βρίσκεται αναρτημένη σε διάφορα σημεία της, ώστε να είναι διαθέσιμη σε όλο το προσωπικό, τους συνεργάτες, τους προμηθευτές και τους επισκέπτες.
3. Η πολιτική ποιότητας ανασκοπείται όποτε κριθεί απαραίτητο και αναθεωρείται. Η συνεχιζόμενη καταλληλότητα της πολιτικής ποιότητας εξετάζεται μεταξύ άλλων κατά την ανασκόπηση του ΣΔΠ από τη Διοίκησης. (Βλέπε παρ. 5.6: “Ανασκόπηση του ΣΔΠ από τη Διοίκηση”)

### **5.4 Προγραμματισμός**

#### **5.4.1 Στόχοι ποιότητας**

Η Διεύθυνση του Ξενοδοχείου ELECTRA έχει θεσπίσει στόχους ως εξής:

- Για τα επίπεδα λειτουργίας του Ξενοδοχείου.
- Για τις εργασίες που γίνονται στα διάφορα τμήματα.
- Για την βελτίωση των ξενοδοχειακών υπηρεσιών που παρέχονται.

Οι στόχοι διατυπώνονται με τρόπο που να είναι δυνατό να μετρηθούν, και σε αυτή την περίπτωση, τα μετρήσιμα αποτελέσματα που προκύπτουν τηρούνται σε αρχεία.

*Σχετικά:*

*Διαδικασία D5.4.1: ΘΕΣΠΙΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΩΝ ΣΚΟΠΩΝ ΚΑΙ ΣΤΟΧΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ Πολιτική Ποιότητας*

#### **5.4.2 Προγραμματισμός λειτουργίας του ΣΔΠ**

Η Διεύθυνση του Ξενοδοχείου έχει δεσμευτεί για τον προγραμματισμό όλων των απαραίτητων ενεργειών που έχουν στόχο την επίτευξη της ποιότητας, σύμφωνα με την ισχύουσα πολιτική της. (Βλέπε παρ. 5.4.1: “Στόχοι ποιότητας”) Το πρόγραμμα αυτό είναι απεικονισμένο στο παρόν εγχειρίδιο και περιλαμβάνει:

1. Τις διεργασίες του ΣΔΠ σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2008.
2. Τις διεργασίες που χρησιμοποιούνται για την παροχή των ξενοδοχειακών υπηρεσιών με σχετικά προγράμματα ελεγκτικών παρεμβάσεων που στόχο έχουν την διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και την διασφάλιση της υγιεινής των τροφίμων στα επισιτιστικά τμήματα.

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 11/37</b>
--------------------------	-----------------------------	------------------------

3. Τους πόρους που είναι απαραίτητοι (εξοπλισμός, προσωπικό με συγκεκριμένες ικανότητες και επιδεξιότητες, εγκαταστάσεις κλπ.).
4. Τις δραστηριότητες για τη συχνή βελτίωση του ΣΔΠ.

Όποτε, για οποιοδήποτε λόγο, υπάρχει ανάγκη για αλλαγές στο ΣΔΠ, στις διεργασίες, οδηγίες εργασίας, στα έντυπα ή/και στις νέες υπηρεσίες, αυτές γίνονται σύμφωνα με συγκεκριμένη διαδικασία (D423) ώστε να διασφαλίζεται η ακεραιότητα και η συνέχεια της λειτουργίας του συστήματος.

## **5.5 Ευθύνες, αρμοδιότητες και επικοινωνία**

### **5.5.1 Ευθύνες και αρμοδιότητες**

Η Διεύθυνση του Ξενοδοχείου ELECTRA έχει καθορίσει τις ευθύνες και τις αρμοδιότητες του προσωπικού καθώς και τον τρόπο αλληλεξάρτησης και τυπικής επικοινωνίας, ώστε το ΣΔΠ να λειτουργεί αποτελεσματικά.

Έχουν ετοιμαστεί και διανεμηθεί στο προσωπικό περιγραφές ευθυνών και αρμοδιοτήτων καθώς και το γενικό οργανόγραμμα του Ξενοδοχείου που βρίσκεται και στο παρόν εγχειρίδιο.

Επιπλέον ευθύνες και αρμοδιότητες είναι δυνατό να καθορίζονται σε διαδικασίες ή οδηγίες εργασίας όπου και όπως απαιτείται.

Διευκρινίζεται ότι οι ευθύνες και οι αρμοδιότητες που περιγράφονται δεν αφορούν αποκλειστικά σε θέματα ποιότητας και δεν αποτελούν περιορισμό για τα συνολικά καθήκοντα των εργαζομένων.

Σχετικά με την ποιότητα των λειτουργιών του Ξενοδοχείου και των παρεχόμενων υπηρεσιών, τα μέλη του Τμήματος Διαχείρισης της Ποιότητας έχουν εξουσιοδοτηθεί να:

- Υποκινούν ενέργειες για πρόληψη μη συμμορφώσεων στις προμήθειες, στις διεργασίες, στην υγιεινή & ασφάλεια και στις παρεχόμενες υπηρεσίες.
- Προσδιορίζουν και καταγράφουν προβλήματα σχετιζόμενα με τις λειτουργίες του Ξενοδοχείου.
- Υποκινούν, εισηγούνται ή παρέχουν λύσεις στα προαναφερόμενα προβλήματα, μέσω καθοριζόμενων καναλιών.
- Πιστοποιούν την εφαρμογή των λύσεων που αποφασίζονται.

#### **P5.5: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

### **5.5.2 Εκπρόσωπος της Διοίκησης**

Η Διοίκηση του Ομίλου Ξενοδοχείων ΗΛΕΚΤΡΑ έχει αναθέσει στον Διευθυντή του Ξενοδοχείου, εκτός των οποιονδήποτε άλλων ευθυνών και αρμοδιοτήτων του, την ευθύνη και αρμοδιότητα για τα εξής:

1. Για την εξασφάλιση της καθιέρωσης, υλοποίησης και διατήρησης των διεργασιών του ΣΔΠ.

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 12/37</b>
--------------------------	-----------------------------	------------------------

2. Για την ενημέρωση της Διοίκησης επί θεμάτων σχετικών με τον τρόπο λειτουργίας του ΣΔΠ, όπως π.χ. αναφορές εσωτερικού ελέγχου (Βλέπε παρ. 8.2.2: “Εσωτερικός έλεγχος ΣΔΠ”)
3. Για την διατύπωση προς τη Διοίκηση προτάσεων σχετικών με τη βελτίωση του ΣΔΠ, π.χ. κατά την ανασκόπηση του ΣΔΠ από τη Διοίκηση (Βλέπε παρ. 5.6: “Ανασκόπηση του ΣΔΠ από τη Διοίκηση”)
4. Για την ενημέρωση του προσωπικού σχετικά με θέματα υγιεινής & ασφάλειας και με τις απαιτήσεις των πελατών, π.χ. στα πλαίσια της επικοινωνίας με το προσωπικό (Βλέπε παρ. 5.5.3: “Εσωτερική επικοινωνία”)

Η ανάθεση των ευθυνών του ΕΔ έχει γίνει γραπτώς και η σχετική θέση προβλέπεται στο οργανόγραμμα του Ξενοδοχείου.

#### **Ρ5.5: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

##### **5.5.3 Εσωτερική επικοινωνία**

Η Διεύθυνση και όλα τα ηγετικά στελέχη φροντίζουν ώστε να υπάρχει συνεχής ενημέρωση του προσωπικού σε όλα τα επίπεδα του Ξενοδοχείου για τις διεργασίες του ΣΔΠ και για την αποτελεσματικότητά τους. Αυτό επιτυγχάνεται μεταξύ άλλων και με τους παρακάτω τρόπους:

1. Με κατάλληλη και έγκαιρη ενημέρωση του προσωπικού στους πίνακες των ανακοινώσεων για θέματα γενικού ενδιαφέροντος.
2. Με γραπτή ενημέρωση που διανέμεται στο προσωπικό, για ειδικά θέματα, ως απαιτείται.
3. Με προγραμματισμένη κατάρτιση και επιμόρφωση του προσωπικού (Βλέπε παρ. 6.2.2 “Επιμόρφωση, επαγρύπνηση και επιδεξιότητα”), ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες.
4. Με εγκυκλίους της Διεύθυνσης προς μέρος ή το σύνολο του προσωπικού για θέματα σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας του Ξενοδοχείου.
5. Με διάφορες εκδηλώσεις και επί μέρους συναντήσεις που γίνονται στον οργανισμό.
6. Με οποιοδήποτε άλλο τρόπο θεωρηθεί ότι είναι αποτελεσματικός.

*Διαδικασία: D5.5.3: Επικοινωνία στοιχείων ποιότητας*

##### **5.6 Ανασκόπηση του ΣΔΠ από τη Διοίκηση**

###### **5.6.1 Γενικά στοιχεία**

Η Διεύθυνση του Ξενοδοχείου ELECTRA κάνει προγραμματισμένες τακτικές αλλά και έκτακτες συναντήσεις για την ανασκόπηση της πορείας του ΣΔΠ. Στις συναντήσεις αυτές, εξετάζονται η επάρκεια και η αποτελεσματικότητα του συστήματος και λαμβάνονται αποφάσεις για την περαιτέρω πορεία του σε επίπεδο πολιτικής, στόχων και ενδεχομένων αλλαγών.

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

HOTEL ELECTRA	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΦΥΛΛΟ 13/37
------------------	----------------------	----------------

### 5.6.2 Στοιχεία της ανασκόπησης

Κατά την συνάντηση της ανασκόπησης εξετάζονται στοιχεία και πληροφορίες που δημιουργούν προϋποθέσεις ευκαιριών για βελτίωση όπως τα παρακάτω:

1. Ευρήματα που έχουν προκύψει κατά τον εσωτερικό έλεγχο.
2. Πληροφορίες, υποδείξεις και παράπονα από πελάτες σχετικά με το ΣΔΠ και τη λειτουργία του.
3. Απόδοση των διεργασιών και συμμόρφωση των δραστηριοτήτων.
4. Θέματα Υγιεινής & Ασφάλειας τροφίμων και σχετικής Νομοθεσίας.
5. Κατάσταση προόδου διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών.
6. Στόχοι ποιότητας και σχετικά έργα βελτίωσης.
7. Εξέταση της προόδου των ενεργειών και έργων που καθορίστηκαν σε προηγούμενες συναντήσεις ανασκόπησης.
8. Νέες Υπηρεσίες.
9. Αλλαγές που θα μπορούσαν να επηρεάσουν το ΣΔΠ.

### 5.6.3 Αποτελέσματα της ανασκόπησης

Ως βασικές εκροές των διοικητικών ανασκοπήσεων αποτελούν μεταξύ άλλων και τα εξής:

1. Νέοι στόχοι και τρόποι (έργα) βελτίωσης του ΣΔΠ και των διεργασιών του
2. Τρόποι βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών
3. Απαιτήσεις για επιπλέον πόρους

Κάθε φορά που καθορίζονται ενέργειες, καθορίζεται πρόγραμμα υλοποίησής τους και ανατίθενται σε υπεύθυνα άτομα του Ξενοδοχείου.

**Διαδικασία D5.6: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ**

ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ	ΕΚΔΟΣΗ Ε:1	Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ	ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.
ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC	ΑΡΙΘΜΟΣ : 1 ΗΜ/ΝΙΑ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 14/37</b>
--------------------------	-----------------------------	------------------------

## 6. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ

Η Διεύθυνση του Ξενοδοχείου ELECTRA έχει την ευθύνη για τον καθορισμό και την παροχή των απαραίτητων πόρων με στόχο την αποτελεσματική λειτουργία του ΣΔΠ. Προσδιορίζεται και εξασφαλίζεται η έγκαιρη παροχή των απαιτούμενων πόρων για τη συχνή βελτίωση του ΣΔΠ, όποτε αυτό απαιτείται ή προτείνεται, ώστε να είναι δυνατό να εξασφαλίζεται η πλήρης ικανοποίηση των πελατών.

### 6.1 Παροχή απαραίτητων πόρων

1. Στο Ξενοδοχείο ELECTRA υπάρχει κατάλληλο έμπειρο και εκπαιδευμένο προσωπικό, καθώς επίσης εξοπλισμός και οι εγκαταστάσεις ειδικών προδιαγραφών που απαιτούνται για τη λειτουργία του. Βασική επιδίωξη είναι να υπάρχουν έγκαιρα διαθέσιμοι οι απαραίτητοι και κατάλληλοι πόροι για την παροχή των απαιτούμενων υπηρεσιών και την εξασφάλιση της Υγιεινής & Ασφάλειας των προσφερόμενων τροφίμων από τα επισιτιστικά Τμήματα, σύμφωνα με την ισχύουσα πολιτική.
2. Οποτεδήποτε προκύψει ανάγκη για επιπλέον πόρους με στόχο τη βελτίωση των διεργασιών είτε των παρεχομένων υπηρεσιών, κλπ. εξετάζονται οι συγκεκριμένες ανάγκες και ικανοποιούνται ανά περίπτωση.
3. Επίσης, παροχή πόρων κάθε μορφής αποφασίζεται όποτε είναι απαραίτητο και κατά τη διάρκεια των συναντήσεων της Διεύθυνσης για την ανασκόπηση του ΣΔΠ (Βλέπε παρ. 5.6 Ανασκόπηση του ΣΔΠ από τη Διοίκηση).

### 6.2 Ανθρώπινοι πόροι

#### 6.2.1 Γενικά στοιχεία

1. Το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί τον πιο σημαντικό παράγοντα για την επιτυχημένη παρουσία του Ξενοδοχείου ELECTRA στην αγορά, ενώ ιδιαίτερη έμφαση δίδεται τόσο στην επιλογή, όσο και στη συνεχή επιμόρφωση του. Το προσωπικό με το οποίο στελεχώνονται τα διάφορα τμήματα, είναι υψηλού επαγγελματικού επιπέδου και εγγυάται κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο, την επίτευξη του στόχου του Ξενοδοχείου που είναι η μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των πελατών του.
2. Η Διεύθυνση του Ξενοδοχείου φροντίζει ώστε το προσωπικό να διαθέτει τα απαιτούμενα προσόντα για την αποτελεσματική διεκπεραίωση των καθηκόντων του. Καταβάλλεται προσπάθεια ώστε το νέο προσωπικό που προσλαμβάνεται να έχει την κατάλληλη εκπαίδευση, εμπειρία και ικανότητες για την εργασία που θα του ανατεθεί.
3. Για το σκοπό αυτό υπάρχουν και τηρούνται τα εξής:
  - Περιγραφές θέσεων εργασίας
  - Πρόγραμμα εκπαίδευσης του προσωπικού που εγκρίνεται από τη Διεύθυνση του Ξενοδοχείου κατά την διάρκεια Διοικητικών ανασκοπήσεων του ΣΔΠ με στόχο την ανάπτυξη όλου του ήδη υπάρχοντος προσωπικού, μέσω της απόκτησης γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων που είναι απαραίτητες για την αποτελεσματική εκτέλεση των καθηκόντων του.

Σχετικά:

**P5.5: ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΣΕΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ  
ΑΡΧΕΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ**

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

HOTEL ELECTRA	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΦΥΛΛΟ 15/37
------------------	----------------------	----------------

### 6.2.2 Ικανότητα, επαγρύπνηση και επιμόρφωση

Η Διεύθυνση του Ξενοδοχείου ELECTRA στα πλαίσια δημιουργίας προϋποθέσεων για την πιο αποτελεσματική λειτουργία και την ταυτόχρονη εξασφάλιση της ικανοποίησης των πελατών λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα και διαθέτει τους απαραίτητους πόρους ώστε:

1. Να προσδιορίζονται οι απαραίτητες δεξιότητες για το προσωπικό του οποίου οι εργασίες επηρεάζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ο προσδιορισμός των απαραίτητων δεξιοτήτων γίνεται με ευθύνη των επικεφαλής των τμημάτων και με τη διατύπωση σχετικών προτάσεων κατάρτισης του υφιστάμενου προσωπικού.
2. Να παρέχεται η απαιτούμενη κατάρτιση και επιμόρφωση ώστε οι δεξιότητες αυτές να βελτιώνονται. Για το σκοπό αυτό με βάση τις προτάσεις που διατυπώνονται, καταρτίζεται πρόγραμμα εκπαίδευσης το οποίο εγκρίνεται από τη Διεύθυνση του Ξενοδοχείου κατά την διάρκεια Διοικητικών ανασκοπήσεων του ΣΔΠ. Η έγκριση των προγραμμάτων αυτών γίνεται συνήθως κατά τις προγραμματισμένες συναντήσεις της Διεύθυνσης για την ανασκόπηση του ΣΔΠ.
3. Να αξιολογείται η αποτελεσματικότητα της κατάρτισης αυτής. Αυτό γίνεται συνήθως με έμμεσο τρόπο, όπως π.χ. από τη μέτρηση προβλημάτων και αστοχιών που προκύπτουν πριν και μετά το πρόγραμμα κατάρτισης.

Σχετικά:

ΑΡΧΕΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

### 6.3 Υποδομή

1. Οι εγκαταστάσεις του Ξενοδοχείου ELECTRA διαθέτουν επαρκή μέσα και σύγχρονο εξοπλισμό που προορίζεται για την παροχή ξενοδοχειακών υπηρεσιών τεσσάρων αστέρων.
2. Η Διεύθυνση του Ξενοδοχείου ELECTRA φροντίζει ώστε να διατίθεται και να συντηρείται κατάλληλα η υποδομή που είναι απαραίτητη ώστε να ικανοποιούνται οι προϋποθέσεις που είναι απαραίτητες για τις υπηρεσίες που παρέχονται. Η υποδομή αυτή περιλαμβάνει:
  - Τους χώρους εργασίας και τις σχετικές εγκαταστάσεις. Όποτε κρίνεται απαραίτητο γίνεται μελέτη των συνθηκών και των παραγόντων εργασίας και αξιολογείται η ανάγκη για σχετικές επενδύσεις. Τα θέματα αυτά παρουσιάζονται και συζητούνται στις συναντήσεις της Διεύθυνσης για την ανασκόπηση του ΣΔΠ.
  - Τον εξοπλισμό δωματίων, κουζίνας, αποθήκης κλπ., τις ελεγκτικές συσκευές, τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και το λογισμικό, και τα συστήματα ασφαλείας που είναι απαραίτητα για το είδος των υπηρεσιών που παρέχονται.
  - Τεκμηριωμένες Διαδικασίες, Οδηγίες, Μελέτες και Εγχειρίδια Υγιεινής & Ασφάλειας
  - Κάθε είδους υπηρεσία που είναι απαραίτητη για την υποστήριξη των κυρίων δραστηριοτήτων, όπως συστήματα επικοινωνιών, κλπ.
3. Στα πλαίσια των υποχρεώσεων που προκύπτουν από τη νομοθεσία, λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα Υγιεινής και Ασφάλειας εργασίας.

ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ	ΕΚΔΟΣΗ Ε:1	Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ	ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.
ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC	ΑΡΙΘΜΟΣ : 1	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:
	ΗΜ/ΝΙΑ:		

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 16/37</b>
--------------------------	-----------------------------	------------------------

Σχετικά:  
 ΑΡΧΕΙΑ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ  
 ΑΡΧΕΙΑ ΔΙΑΚΡΙΒΩΣΗΣ ΟΡΓΑΝΩΝ, ΣΥΣΚΕΥΩΝ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ  
 Μελέτη HACCP  
 Λογισμικά οικονομικής διαχείρισης  
 Ανάθεση ευθυνών τεχνικού ασφαλείας  
 Σύστημα πυρασφάλειας εγκαταστάσεων

#### **6.4 Περιβάλλον εργασίας**

1. Η Διεύθυνση του Ξενοδοχείου ELECTRA φροντίζει για την καταλληλότητα του περιβάλλοντος ώστε να είναι δυνατή η συστηματική ικανοποίηση των απαιτήσεων που αφορούν στον τρόπο παροχής ξενοδοχειακών υπηρεσιών χωρίς ταυτόχρονα να δημιουργείται κίνδυνος για τους εργαζόμενους και τους πελάτες.

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b> <b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b> <b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>		



<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 17/37</b>
--------------------------	-----------------------------	------------------------

## 7. ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η Διεύθυνση του Ξενοδοχείου ELECTRA λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για τον έλεγχο των δραστηριοτήτων παροχής ξενοδοχειακών υπηρεσιών. Ο έλεγχος των δραστηριοτήτων αυτών πραγματοποιείται μέσα από τον έλεγχο των σχετικών διεργασιών και των αλληλεπιδράσεών τους.

### 7.1 Προγραμματισμός παροχής ξενοδοχειακών υπηρεσιών

Η παροχή των υπηρεσιών του Ξενοδοχείου ELECTRA προγραμματίζεται σε ημερήσια, μηνιαία και ετήσια βάση και καθορίζεται βάσει των τρεχουσών και επιβεβαιωμένων προσεχών κρατήσεων, καθώς και σύμφωνα με τις προβλέψεις και τους Ετήσιους Στόχους Πωλήσεων.

Το ετήσιο πρόγραμμα κρατήσεων και εκδηλώσεων καθορίζεται ανάλογα με τα συμβόλαια που υπογράφονται μεταξύ των tour operators ή ταξιδιωτικών πρακτόρων και του ξενοδοχείου για την δέσμευση ενός συγκεκριμένου αριθμού και τύπου δωματίων. Το πρόγραμμα των κρατήσεων γνωστοποιείται εκ των προτέρων στους αρμόδιους των τμημάτων ώστε να προγραμματίσουν τις επιμέρους υπηρεσίες.

Αναπροσαρμογή του πλάνου κρατήσεων δύναται να κριθεί αναγκαία, ανάλογα με τον όγκο των μεμονωμένων κρατήσεων ή των πρακτορειακών κρατήσεων χωρίς συμβόλαιο που προκύπτουν κατά την διάρκεια της σεζόν. Τέτοιου είδους κρατήσεις τις χειρίζεται ο προϊστάμενος υποδοχής ή ο διευθυντής ξενοδοχείου.

Με βάση τα παραπάνω, δίδονται οδηγίες εργασίας για τις ημερήσιες δραστηριότητες προετοιμασίας δωματίων και εκδηλώσεων με την συμπλήρωση ειδικών εντύπων όπου χρειάζεται.

*Διαδικασία D7.1: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ*

*Διαδικασία D7.2: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ - ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ*

*OE7.5\_01 ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ*

*D7.5\_02 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ*

### 7.2 Διεργασίες που σχετίζονται με τον πελάτη

#### 7.2.1 Προσδιορισμός απαιτήσεων που σχετίζονται με την αιτούμενη υπηρεσία

Η Διεύθυνση της ELECTRA προσπαθώντας να επιτυγχάνεται η όσο το δυνατό μεγαλύτερη ικανοποίηση των πελατών του Ξενοδοχείου κάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε:

1. Να προσδιορίζονται οι απαιτήσεις που καθορίζονται από τους πελάτες, στις οποίες περιλαμβάνονται και αυτές που σχετίζονται με την υποστήριξη τους.
2. Να προσδιορίζονται οι απαιτήσεις εκείνες που δεν καθορίζονται από τον πελάτη αλλά είναι απαραίτητο να ικανοποιούνται λόγω της φύσης των παρεχομένων υπηρεσιών.

Οι απαιτήσεις Υγιεινής & Ασφάλειας που είναι υποχρεωτικές για τα προσφερόμενα τρόφιμα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες σίτισης, όπως καθορίζονται από την ισχύουσα νομοθεσία και τους ελεγκτικούς φορείς έχουν καθοριστεί και είναι τεκμηριωμένες.

Ο Διευθυντής του Ξενοδοχείου εγκρίνει την τελική προσφορά που υποβάλλεται σε σημαντικές παραγγελίες. Αν ο πελάτης συμφωνήσει με τις τεχνικές και οικονομικές

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 18/37</b>
--------------------------	-----------------------------	------------------------

λεπτομέρειες της προσφοράς, υπογράφεται σύμβαση. Οι κρατήσεις που απορρέουν από τέτοια συμβόλαια ελέγχονται από τον προϊστάμενο υποδοχής ο οποίος υπογράφει για την αποδοχή τους.

Ο Διευθυντής Ξενοδοχείου διατηρεί επίσης στενή επαφή με τον πελάτη για συντονισμό, επίλυση προβλημάτων, παράπονα, ή για την πιθανότητα ότι κάποιες συγκεκριμένες απαιτήσεις του πελάτη μπορεί να έχουν αλλάξει. Στην τελευταία περίπτωση όλα τα σχετικά τμήματα πληροφορούνται για την αλλαγή. Όποιες αλλαγές προκύπτουν μετά την αρχική συμφωνία εγκρίνονται από τον διευθυντή του ξενοδοχείου και τον πελάτη.

Τις κρατήσεις από Groups τις χειρίζεται ο διευθυντής του ξενοδοχείου ο οποίος και ενημερώνει όλα τα σχετιζόμενα άτομα για όλες τις απαιτήσεις της παραγγελίας ενώ τις κρατήσεις από μεμονωμένους πελάτες ή από πρακτορεία χωρίς συμβόλαιο τις χειρίζεται ο προϊστάμενος υποδοχής.

Ιδιαίτερα αρχεία οργανώνονται σε χρονολογική σειρά. Υπάρχει φάκελος του πελάτη ο οποίος περιλαμβάνει όλα τα έγγραφα-τεκμήρια που είναι σχετικά με τις παραγγελίες του. Όλες οι λεπτομέρειες φυλάσσονται και είναι διαθέσιμες για μελλοντική αναφορά.

#### **Διαδικασία D7.2: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ - ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ**

### **7.2.2 Ανασκόπηση απαιτήσεων σχετικών με τις παρεχόμενες υπηρεσίες**

Μετά τον προσδιορισμό των απαιτήσεων που διατυπώνονται από τον πελάτη μαζί με οποιεσδήποτε άλλες επιπλέον απαιτήσεις καθορίζονται από τους συνεργαζόμενους Tour Operators, ακολουθεί η ανασκόπηση τους από την Διεύθυνση και τον Δ/ντή Πωλήσεων.

Για σημαντικές ή ασυνήθιστες κρατήσεις, η ανασκόπηση των απαιτήσεων γίνεται πάντοτε πριν από τη δέσμευση του Ξενοδοχείου προς τον πελάτη για παροχή των αιτούμενων υπηρεσιών προς αυτόν, με κατάθεση προσφοράς ή με αποδοχή σύμβασης ή παραγγελίας με βάση την Τιμολογιακή Πολιτική.

Σκοπός της ανασκόπησης αυτής είναι:

Ο καθορισμός των συγκεκριμένων ειδικών απαιτήσεων για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

- Η επιβεβαίωση από τον πελάτη των απαιτήσεων του στις περιπτώσεις που αυτός δεν παρέχει τεκμηριωμένη δήλωση για αυτές υπό μορφή σύμβασης, κλπ.
- Η επίλυση οποιονδήποτε διαφορών υπάρχουν μεταξύ της αρχικής προσφοράς του Ξενοδοχείου προς τον πελάτη και της σύμβασης που έχει προκύψει.
- Η επιβεβαίωση της δυνατότητας του Ξενοδοχείου να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις κάθε πελάτη.

Κάθε φορά που αλλάζουν οι απαιτήσεις, οι αλλαγές τεκμηριώνονται και ενημερώνεται το προσωπικό που είναι απαραίτητο να τις γνωρίζει.

#### **Διαδικασία D7.2: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ - ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ**

### **7.2.3 Επικοινωνία με τον πελάτη**

Η Διεύθυνση του Ξενοδοχείου στα πλαίσια των προσπαθειών για την συστηματική επίτευξη και συνεχή βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών έχει συχνή επικοινωνία με αυτούς για τα εξής:

1. Για την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με τις παρεχόμενες προς αυτούς υπηρεσίες.

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 19/37</b>
--------------------------	-----------------------------	------------------------

2. Για την αναζήτηση επιπλέον πληροφοριών, για διευκρινίσεις επί των συμβάσεων, για τη μεταχείριση των κρατήσεων και για προβλήματα σχετικά με προσθήκες ή διαφοροποιήσεις σε συμβάσεις.
3. Για τη συλλογή στοιχείων ανά-πληροφόρησης από τον πελάτη, όπου συγκαταλέγεται η μέτρηση ικανοποίησης πελατών μέσω σχετικών ερωτηματολογίων και τα παράπονα που ενδεχομένως διατυπώνονται.

Η Διεύθυνση του Ξενοδοχείου διατηρεί επαφή με τους συνεργαζόμενους Tour Operators για συντονισμό, επίλυση προβλημάτων, παράπονα, ή για την πιθανότητα ότι κάποιες συγκεκριμένες απαιτήσεις του τελικού πελάτη μπορεί να έχουν αλλάξει. Στην τελευταία περίπτωση όλα τα σχετικά τμήματα πληροφορούνται για την αλλαγή. Οι σχετικές συμφωνίες με τους Tour Operators εξαρτώνται από τους όρους που επιθυμούν οι πελάτες και φυσικά δεν έρχονται σε αντίθεση με τα συμφέροντα της ELECTRA.

*Διαδικασία D5.5.3: Επικοινωνία Στοιχείων Ποιότητας*

*Διαδικασία D7.2: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ - ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ*

- Διαφημιστικά έντυπα και σχετικό υλικό
- Αρχείο παραπόνων πελατών
- Αρχείο ερευνών ικανοποίησης πελατών

### **7.3 Σχεδίαση νέων Υπηρεσιών**

Οι διεργασίες σχεδίασης νέων ξενοδοχειακών υπηρεσιών στην ELECTRA γίνονται με στόχο να προτείνεται στον πελάτη και κατόπιν να υλοποιείται η καλύτερη δυνατή λύση λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες του και κάθε άλλο στοιχείο που θα επιτρέψει την παροχή προς αυτόν των καλύτερων υπηρεσιών με τον πιο οικονομικό τρόπο.

#### **7.3.1 Προγραμματισμός σχεδίασης**

Η Διεύθυνση της ELECTRA δίνει ιδιαίτερη σημασία στην παροχή νέων ξενοδοχειακών υπηρεσιών σύμφωνα με τις εκάστοτε απαιτήσεις και συνθήκες ώστε αυτή να ανταποκρίνεται στις ειδικές συνθήκες της αγοράς. Για το λόγο αυτό, οι σχετικές δραστηριότητες γίνονται πάντοτε με συγκεκριμένο πρόγραμμα και με τρόπο ελεγχόμενο.

Τα στάδια της διαδικασίας σχεδίασης νέων υπηρεσιών που προτείνονται είναι καθορισμένα και περιγράφονται στην σχετική διεργασία.

Οι δραστηριότητες ανασκόπησης, επαλήθευσης και επικύρωσης αποτελούν μέρος της διεργασίας σχεδίασης, πριν την παροχή της νέας υπηρεσίας.

Οι ευθύνες και οι αρμοδιότητες για όλο το προσωπικό που εμπλέκεται στις δραστηριότητες σχεδίασης είναι καθορισμένες.

Κύριοι υπεύθυνοι σχεδιασμού νέων υπηρεσιών είναι η Διοίκηση του Ομίλου ξενοδοχείων ΗΛΕΚΤΡΑ, ο Διευθυντής του Ξενοδοχείου, και ο Εκπρόσωπος Διοίκησης. Όταν χρειαστεί, λόγω ενδεχόμενης πολυπλοκότητας του έργου για την παροχή υπηρεσίας εξειδικευμένων απαιτήσεων, συμμετέχουν και οι Υπεύθυνοι Τμημάτων. Οι ευθύνες και οι σχετικές αρμοδιότητες ξεκαθαρίζονται και τεκμηριώνονται. Στις περιπτώσεις αυτές καταβάλλεται κάθε προσπάθεια ώστε να εξασφαλίζεται η αποτελεσματική επικοινωνία και η κατανόηση των ευθυνών των μελών της ομάδας σχεδιασμού.

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 20/37</b>
--------------------------	-----------------------------	------------------------

### 7.3.2 Εισροές σχεδίασης

Τα ερεθίσματα για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών προέρχονται από προτάσεις του προσωπικού του Ξενοδοχείου, από υπηρεσίες ανταγωνιστικών Ξενοδοχείων, από Συνέδρια – Εκθέσεις, από σχετική βιβλιογραφία, από παρεμφερή υπηρεσίες, από Tour Operators κλπ και από ειδικές παραγγελίες πελατών.

### 7.3.3 Εκροές σχεδίασης

Οι εκροές σχεδιασμού περιλαμβάνουν τα παρακάτω :

- Περιγραφή Υπηρεσίας προς Ανάπτυξη
- Προδιαγραφές απαραίτητου εξοπλισμού
- Αρχεία ερευνών ικανοποίησης πελατών ή απαντήσεων από σχετικά ερωτηματολόγια
- Τελική λεπτομερής περιγραφή της νέας υπηρεσίας
- Πρακτικά συναντήσεων και τη τελική έγκριση για την υιοθέτηση και προγραμματισμό της νέας υπηρεσίας από την Διεύθυνση.

### 7.3.4 Ανασκόπηση σχεδίασης

Ανασκοπήσεις θεωρούνται και οι σχετικές συζητήσεις για τις γνώμες μελών προσωπικού για την προσδοκώμενη νέα υπηρεσία ή για τα συμπεράσματα επί των αποτελεσμάτων των σχετικών ερωτηματολογίων σε νέους ή παλιούς πελάτες, και είναι δυνατόν να τεκμηριώνονται στα πρακτικά των σχετικών συναντήσεων.

### 7.3.5 Επαλήθευση σχεδίασης

Επιβεβαίωση σχεδιασμού είναι δυνατόν να αποτελούν :

- Η τελική έγκριση της νέας υπηρεσίας από την Διεύθυνση.
- Η έκδοση σχετικής διαδικασίας για την νέα υπηρεσία μαζί με την εμπορική της ονομασία.
- Η συμπλήρωση των σχετικών ερωτηματολογίων έρευνας από πελάτες
- Η παροχή και η αποδοχή της νέας υπηρεσίας από δείγμα πελατών ή μελών προσωπικού

### 7.3.6 Επικύρωση σχεδίασης

Προκύπτει από :

- Το ύψος των εσόδων από την νέα υπηρεσία
- Η ένταξη της νέας υπηρεσίας στις διαδικασίες ελέγχου του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας της ELECTRA
- Τα αποτελέσματα σχετικών ερευνών ικανοποίησης πελατών

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

HOTEL ELECTRA	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΦΥΛΛΟ 21/37
------------------	----------------------	----------------

- Η αποδοχή και συστηματική χρήση της νέας υπηρεσίας γενικά από την Αγορά.

### 7.3.7 Έλεγχος αλλαγών

Οποιοσδήποτε αλλαγές είναι ανάγκη να γίνουν καθορίζονται υποχρεωτικά, αποτυπώνονται στα σχετικά πρακτικά ανασκοπήσεων και ελέγχονται.

*Διαδικασία D7.3: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΗΣ ΝΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ*

ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ	ΕΚΔΟΣΗ Ε:1	Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ	ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.
ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC	ΑΡΙΘΜΟΣ : 1 ΗΜ/ΝΙΑ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

HOTEL ELECTRA	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΦΥΛΛΟ 22/37
------------------	----------------------	----------------

## 7.4 Προμήθειες

### 7.4.1 Έλεγχος προμηθειών

Η Διεύθυνση του Ξενοδοχείου έχει θεσπίσει ως πολιτική τον έλεγχο της διεργασίας προμηθειών με σκοπό να εξασφαλίζεται ότι κάθε τι που αγοράζεται και πρόκειται να χρησιμοποιηθεί ικανοποιεί τις ανά περίπτωση απαιτήσεις.

Γίνεται συστηματικά αξιολόγηση και επιλογή των προμηθευτών που βασίζεται στην ικανότητά τους να παρέχουν προϊόντα και υπηρεσίες που να ικανοποιούν με οικονομικό τρόπο τις απαιτήσεις που διατυπώνονται κάθε φορά. Τηρείται αρχείο με όλες τις περιπτώσεις που εντοπίστηκαν προβλήματα για κάθε προμηθευτή το οποίο χρησιμεύει στην αξιολόγησή τους. Για το σκοπό αυτό έχουν καθοριστεί και κριτήρια επιλογής και περιοδικής αξιολόγησής τους.

Οι αγορές προϊόντων και βοηθητικών υλικών, επηρεάζουν άμεσα την ποιότητα των παρεχομένων από το Ξενοδοχείο ELECTRA υπηρεσιών καθώς επίσης και το σύνολο του προγράμματος κρατήσεων και εκδηλώσεων. Ιδιαίτερη προσοχή δίδεται, επομένως, στις εργασιακές σχέσεις και στο σύστημα επαρκούς πληροφόρησης μεταξύ του Ξενοδοχείου και των προμηθευτών, συνεργατών (πρακτορείων, Tour operators) και υπεργολάβων της.

Οι παραγγελίες για αναλώσιμα καθημερινής χρήσης γίνονται από τον Υπεύθυνο της Αποθήκης ενώ οι παραγγελίες για σημαντικές ποσότητες τροφίμων, ποτών ή εξοπλισμού γίνονται από τον Διευθυντή του Ξενοδοχείου. Όλες οι εισερχόμενες προμήθειες υπόκεινται σε έλεγχο και επιθεώρηση. Ο Υπεύθυνος Ελέγχου εισερχομένων (π.χ. ο αποθηκάριος για αναλώσιμα, ο ΣΕΦ για τρόφιμα κλπ), ελέγχει την ποσότητα και ποιότητα των εισερχομένων.

#### Διαδικασία D7.4: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ – ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ

- Δελτία Αξιολόγησης Προμηθευτών / Υπεργολάβων
- Κατάλογος εγκεκριμένων προμηθευτών / Υπεργολάβων
- Ιστορικό Προμηθευτών

### 7.4.2 Πληροφορίες προμηθειών / υπεργολαβιών

Σε κάθε παραγγελία που γίνεται, δίδονται πληροφορίες που περιγράφουν πλήρως το προϊόν ή την αιτούμενη υπηρεσία. Η παραγγελία είναι δυνατό να γίνεται με οποιοδήποτε τρόπο, π.χ. με δελτίο παραγγελίας, μέσω e-mail, κλπ.

Υπεργολάβοι της Επιχείρησης θεωρούνται και τα πρακτορεία (Tour Operators) με τους οποίους είναι δυνατόν να υπογράφονται ειδικές συμβάσεις. Οι κρατήσεις που γίνονται από τα πρακτορεία επιβεβαιώνονται πάντα με φαξ και με σφραγίδα του πρακτορείου.

#### Διαδικασία D7.4: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ – ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ

- Συμβόλαια ή συμφωνητικά ειδικών απαιτήσεων με προμηθευτές
- Ετήσιες συμβάσεις με Tour Operators
- Δελτία Παραγγελίας Υλών-Υλικών

ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ	ΕΚΔΟΣΗ E:1	Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ	ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.
ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC	ΑΡΙΘΜΟΣ : 1 ΗΜ/ΝΙΑ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 23/37</b>
--------------------------	-----------------------------	------------------------

### 7.4.3 Επαλήθευση προμηθευόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών

Η ποιότητα του τελικού προϊόντος υπόκειται σε ποσοτική και ποιοτική επιθεώρηση πριν τη χρήση του. Επίσης γίνεται συνεχής αξιολόγηση των προμηθευτών τροφίμων μέσω ποιοτικού ελέγχου ή μικροβιολογικής ανάλυσης δειγμάτων.

Το επίπεδο της ποιότητας για άλλες προμήθειες έχει συμφωνηθεί εκ των προτέρων με τους προμηθευτές οι οποίοι έχουν επιλεγεί και αξιολογηθεί (βλ. παρ. 7.4.1).

Οι προμηθευτές προϊόντων και οι υπεργολάβοι του Ξενοδοχείου είναι αξιόπιστα άτομα που αναλαμβάνουν άμεσα την ευθύνη για οποιαδήποτε παράβλεψη. Ανάλογα με την συμφωνία με έναν προμηθευτή, η διασφάλιση που παρέχεται από μέρος του δύναται να στηρίζεται στα παρακάτω:

- εφαρμογή και διατήρηση ενός Συστήματος Ποιότητας όπως καθορίζεται από τα Διεθνή Πρότυπα της σειράς ISO - 9000
- χορήγηση δεδομένων επιθεώρησης / δοκιμών ή αρχείων ελέγχου της παραγωγικής τους διεργασίας
- δειγματοληπτική επιθεώρηση / έλεγχος δείγματος του προμηθευτή
- υποβολή Πιστοποιητικού Συμφωνίας ή Εγγύησης Ποιότητας.

Όποτε είναι συμφωνημένο, επαλήθευση στην πηγή των αγορασμένων ειδών εκτελείται στις εγκαταστάσεις του προμηθευτή από μέλη του Ξενοδοχείου ELECTRA. Τέτοια επαλήθευση στην πηγή μπορεί να θεωρηθεί αναγκαία όταν:

- η φύση των προμηθευμένων Α' υλών που τις περισσότερες φορές απαιτεί έλεγχο στο σημείο αγοράς
- έχουν διαπιστωθεί ατέλειες του Συστήματος Ποιότητας του προμηθευτή
- υπάρχουν απαιτήσεις που δεν είναι μετρήσιμες κατά την άφιξη στην ELECTRA.

#### Διαδικασία D7.4: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ – ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ ΜΕΛΕΤΗ HACCP

- Αρχεία Δειγματοληπτικού Ελέγχου
- Αρχεία μικροβιολογικών ελέγχων

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>



<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 24/37</b>
--------------------------	-----------------------------	------------------------

## 7.5 Παροχή ξενοδοχειακών υπηρεσιών

### 7.5.1 Διαχείριση δραστηριοτήτων παροχής ξενοδοχειακών υπηρεσιών

Η διαχείριση των αιτούμενων ξενοδοχειακών υπηρεσιών καθορίζεται από το παρόν εγχειρίδιο και συγκεκριμένα:

1. Με τη διάθεση τεκμηριωμένων διαδικασιών, οδηγιών ή εντύπων εργασίας για κάθε λειτουργία του Ξενοδοχείου
2. Με την επικοινωνία προς τους αρμόδιους των απαραίτητων πληροφοριών για τα χαρακτηριστικά των αναγκών για κάθε πελάτη σύμφωνα με τις απαιτήσεις της σύμβασης ή των προδιαγραφών.
3. Με τη χρήση του κατάλληλου εξοπλισμού και την περιοδική συντήρησή του έτσι ώστε να είναι συνεχώς διαθέσιμος προς χρήση, να επιτυγχάνονται με αυτόν οι προβλεπόμενες απαιτήσεις και να ικανοποιούνται οι περιορισμοί που καθορίζονται και αποτυπώνονται υπό μορφή προδιαγραφών, νομοθεσίας (π.χ. για υγιεινή τροφίμων) μελετών ή συμβάσεων.
4. Με την ύπαρξη και χρήση συσκευών και συστημάτων μέτρησης και παρακολούθησης όπου αυτό είναι απαραίτητο, για έλεγχο των συνθηκών υγιεινής, με διακρίβωση - βαθμονόμηση του εξοπλισμού καθώς και με ό,τι άλλο καθορίζεται ανά περίπτωση και αποτυπώνεται υπό μορφή προδιαγραφών, διαδικασιών ή οδηγιών εργασίας.
5. Με την εκτέλεση δραστηριοτήτων εποπτείας – παρακολούθησης των διαφόρων δραστηριοτήτων με απευθείας παρακολούθηση με ελεγκτικές επεμβάσεις ή με ηλεκτρονικά συστήματα και κατάλληλο λογισμικό όπου είναι απαραίτητο, όπως καθορίζονται ανά περίπτωση σε σχετικές διαδικασίες, οδηγίες εργασίας, ή από απαιτήσεις υγιεινής & ασφάλειας.
6. Με την υλοποίηση καθορισμένων και συγκεκριμένων δραστηριοτήτων για την ενημέρωση των πελατών σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες καθώς και για οτιδήποτε προβλέπεται – από σύμβαση, συμφωνία, εγγύηση, κλπ. – μετά την παροχή τους, όπως καθορίζονται ανά περίπτωση.

Διαδικασία D7.1: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

Διαδικασία D7.3: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ

Διαδικασία D7.5.1: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΦΙΞΕΩΝ – ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΩΝ

Διαδικασία D7.5.2: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ BANQUET

ΜΕΛΕΤΗ HACCP

OE75\_01 ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

OE75\_02 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ

OE75\_03 BARS

OE75\_04 ΚΡΑΤΗΣΕΙΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ

OE75\_05 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ MINI-BAR

OE75\_06 CHECK IN - ΑΦΙΞΕΙΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

OE75\_07 ΠΡΩΙΝΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

OE75\_08 ΔΕΙΠΝΟ-ΓΕΥΜΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ

OE75\_09 CHECK OUT - ΑΝΑΧΩΡΙΣΕΙΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

OE75\_10 ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΧΡΕΩΣΕΩΝ

OE75\_11 NIGHT AUDIT

Διαδικασία D8.2.4: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Αρχεία Συντήρησης και Βαθμονόμησης Εξοπλισμού

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

### 7.5.2 Επικύρωση διαδικασιών

Αναγνωρίζεται ότι για το είδος των παρεχομένων υπηρεσιών, ο πελάτης αποτελεί μέρος της «παραγωγικής διαδικασίας» του Ξενοδοχείου και η συνολική απόδοση των παρεχόμενων υπηρεσιών δεν είναι δυνατό να επαληθευτεί πλήρως με επιθεώρηση ή δοκιμή εκ των προτέρων παρά μόνο μετά τη παροχή τους. Για το λόγο αυτό, γίνεται επιμελής έλεγχος των σχετικών διεργασιών με στόχο να αποδειχθεί ότι κάτω από εντελώς συγκεκριμένες και ελεγχόμενες συνθήκες το προσωπικό και ο εξοπλισμός του Ξενοδοχείου έχουν την ικανότητα να επιτυγχάνουν τα αναμενόμενα αποτελέσματα εξυπηρέτησης, υγιεινής και ασφάλειας ως απαιτείται.

Ανάλογα με την περίπτωση είναι δυνατό να γίνονται τα εξής στα πλαίσια της επικύρωσης:

1. Αξιολόγηση σχετικής εκπαίδευσης προσωπικού και συντήρησης εξοπλισμού.
2. Αποτύπωση αποτελεσμάτων ελέγχου λειτουργιών και ερευνών ικανοποίησης πελατών, και επεξεργασία αυτών σύμφωνα με προκαθορισμένη μεθοδολογία.
3. Δειγματοληπτικές μικροβιολογικές αναλύσεις βάσει διεθνών προτύπων σε συγκεκριμένα στάδια της προετοιμασίας των τροφίμων με κύρια μέριμνα την εξασφάλιση της υγιεινής & ασφάλειας των επισιτιστικών Τμημάτων.

#### Σχετικά:

- Χημικές και Μικροβιολογικές αναλύσεις τροφίμων και επιφανειών εξοπλισμού κουζίνας
- Στατιστικές αναλύσεις δεδομένων ποιοτικού ελέγχου λειτουργιών
- Έρευνες Ικανοποίησης Πελατών

### 7.5.3 Αναγνώριση και ιχνηλασία

Στο Ξενοδοχείο υπάρχει σύστημα κωδικοποίησης πελατών, κρατήσεων, αντιπροσώπων, tour operators, πρακτορείων, περιοχών πώλησης, προγραμμάτων και είδους παρεχόμενων υπηρεσιών. Το σύστημα για αναγνώριση, κωδικοποίηση και ανιχνευσιμότητα κάνει δυνατή την αναγνώριση κάθε κράτησης πελάτη ή κάθε παραγγελίας.

Για κάθε είδος πελατών (πρακτορείων, εταιρειών ή μεμονωμένων) υπάρχουν ανάλογοι κωδικοί και ανάλογες τιμές οι οποίες συμφωνούνται ξεχωριστά. Το πρακτορείο στέλνει ειδική φόρμα κρατήσεων για groups όπου αναγράφονται όλες οι απαραίτητες πληροφορίες ανά πελάτη και ανά group. Οι επισκέπτες που προέρχονται από πρακτορεία εφοδιάζονται με ειδικά vouchers τα οποία προσκομίζουν κατά την άφιξή τους. Στο μηχανογραφικό σύστημα του ξενοδοχείου εισάγονται όλες οι απαραίτητες πληροφορίες ανά πελάτη και ανά group, και τηρούνται για μελλοντική αναφορά.

Ο υπεύθυνος της Αποθήκης επιβεβαιώνει ότι όλα τα εισερχόμενα υλικά και προϊόντα που αποθηκεύονται προ της χρήσης τους, αναγνωρίζονται με ένα εύκολα ανιχνεύσιμο επίπεδο ποιότητας.

**Διαδικασία D7.1: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ**

**Διαδικασία D7.5.1: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΦΙΞΕΩΝ – ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΩΝ**

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 26/37</b>
--------------------------	-----------------------------	------------------------

#### 7.5.4 Ιδιοκτησία του πελάτη

Σε ορισμένες περιπτώσεις ο επισκέπτης του Ξενοδοχείου παραδίδει σε αρμόδιους του Ξενοδοχείου αποσκευές, τιμαλφή, διαβατήρια ή άλλα προσωπικά αντικείμενα με σκοπό να φυλαχτούν και να επιστραφούν αυτούσια στον πελάτη κατά την αποχώρησή του ή όποτε αυτός τα ζητήσει.

Τα αντικείμενα αποθηκεύονται και διατηρούνται σε ασφαλή και προστατευόμενο χώρο (αποθηκευτικό χώρο, χρηματοκιβώτιο κλπ). Σε περίπτωση που διαπιστωθεί πρόβλημα, ο πελάτης ενημερώνεται αμέσως.

Θεωρώντας τους Tour Operators ως «πελάτες», οι τελικοί επισκέπτες του Ξενοδοχείου θεωρούνται και αυτοί ως «ιδιοκτησία» του «πελάτη», δίδεται ιδιαίτερη προσοχή στην εφαρμογή όλων των απαραίτητων διαδικασιών που αποβλέπουν στην πλήρη ασφάλειά τους κατά την παραμονή τους στο Ξενοδοχείο. Έχουν καθιερωθεί συγκεκριμένες διαδικασίες σχετικά με την υγιεινή των διαχειριζόμενων τροφίμων σύμφωνα με την οδηγία του Συμβουλίου, ενώ στα πλαίσια των υποχρεώσεων που προκύπτουν από τη νομοθεσία, λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα Ασφάλειας περιβάλλοντος εργασίας και όλων των χώρων του ξενοδοχείου.

*Σχετικά:  
Μελέτη HACCP  
Ανάθεση ευθυνών τεχνικού ασφαλείας  
Σύστημα πυρασφάλειας εγκαταστάσεων*

#### 7.5.5 Διατήρηση του προϊόντος

Υλικά, προϊόντα και ξενοδοχειακός εξοπλισμός, διαχειρίζονται κατάλληλα, αποθηκεύονται και προστατεύονται για να διατηρήσουν την ποιότητά τους συμμόρφωση και να αποφευχθεί καταστροφή, επιμόλυνση ή μερική επιδείνωση.

Υπάρχουν ασφαλείς αποθηκευτικοί χώροι με περιορισμένη πρόσβαση και με έλεγχο εισερχομένων / εξερχομένων, είτε για είδη stock είτε για είδη που άμεσα θα χρησιμοποιηθούν. Επιθεώρηση ποιότητας λαμβάνει χώρα σε προκαθορισμένα διαστήματα για να εξασφαλιστεί η διαρκής καταλληλότητα των ειδών. Κατάλληλη συσκευασία και διαχωρισμένα ψυγεία (για περίπτωση τροφίμων) με συνεχή μέτρηση της απαιτούμενης θερμοκρασίας χρησιμοποιούνται για να αποφευχθεί επιμόλυνση, διάβρωση ή οποιαδήποτε άλλη μορφή επιδείνωσης.

Είδη με περιορισμένη διάρκεια παραμονής στην αποθήκη ή που απαιτούν ειδική προστασία αναγνωρίζονται, διακινούνται και αποθηκεύονται κατάλληλα. Οι ίδιες διαδικασίες για έλεγχο ποιότητας, συντήρηση και εσωτερική διακίνηση εφαρμόζονται και για κάθε αποθηκευμένο είδος. Σε κρίσιμα είδη με περιορισμένη διάρκεια ζωής εφαρμόζεται αυστηρά το σύστημα FIFO.

Επικρατούν συνθήκες διαχωρισμού και συντήρησης για να εξασφαλίζεται η συμμόρφωση στις απαιτήσεις ποιότητας και υγιεινής. Ο υπεύθυνος αποθήκης είναι εξουσιοδοτημένος με την ευθύνη της ασφαλούς διατήρησης όλων των προϊόντων (τρόφιμα, λινά, εξοπλισμός κλπ) του Ξενοδοχείου μετά την αρχική επιθεώρηση και έλεγχο. Επίσης ευθύνεται για την προστασία τους από αντίξοες εσωτερικές και εξωτερικές συνθήκες περιβάλλοντος (Ρύπους, Υγρασία, Υπερβολικές Αυξομειώσεις Θερμοκρασίας, Μόλυνση, Κλοπή) και για την άμεση απόσυρση των προϊόντων των οποίων η επιτρεπόμενη διάρκεια αποθήκευσης έχει λήξει.

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 27/37</b>
--------------------------	-----------------------------	------------------------

Η μέθοδος αποθήκευσης με κατάλληλη επισήμανση διασφαλίζει αναγνώριση των αποθηκευμένων προϊόντων ή του εξοπλισμού. Η επισήμανση ικανοποιεί όλες τις συμβατικές και νομικές απαιτήσεις.

Ειδική μέριμνα δίδεται από το Ξενοδοχείο ELECTRA μέσω καταλλήλων οδηγιών στους μεταφορείς των προμηθειών, για τις συνθήκες διατήρησης που θα επικρατούν κατά την διάρκεια της μεταφοράς. Οποιοσδήποτε μη συμμορφώσεις προκληθούν κατά την διάρκεια της μεταφοράς αμέσως αναφέρονται στον Διευθυντή του Ξενοδοχείου ώστε να γίνουν οι κατάλληλες ενέργειες για αποφυγή επανάληψης του προβλήματος.

*Διαδικασία D7.5.5: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ-ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ*

*Αρχεία Συντήρησης Εξοπλισμού*

*Αρχεία Μέτρησης Θερμοκρασιών Ψυγείων*

*ΜΕΛΕΤΗ HACCP*

## **7.6 Έλεγχος συσκευών μέτρησης και παρακολούθησης**

Ο έλεγχος, η συντήρηση και η βαθμονόμηση όλου του κρίσιμου εξοπλισμού επιθεώρησης, μετρήσεως και ελέγχου που χρησιμοποιείται στις εγκαταστάσεις του Ξενοδοχείου (κυρίως θερμομέτρα ψυγείων και χώρων αποθήκευσης) είναι υπευθυνότητα του Τεχνικού Υπεύθυνου του Ξενοδοχείου.

Αρχικά και ακολούθως σε προκαθορισμένα διαστήματα, γίνονται ενέργειες έτσι ώστε να επιβεβαιωθεί ότι τα θερμομέτρα που χρησιμοποιούνται για την μέτρηση, τον έλεγχο και για επαλήθευση της θερμοκρασίας (π.χ. για αποθηκευμένα τρόφιμα), έχουν την ικανότητα - με την απαιτούμενη ακρίβεια - να αποδείξουν τη συμμόρφωση των προϊόντων αυτών στις προκαθορισμένες απαιτήσεις. Απόδειξη τέτοιας επαλήθευσης, διαφαίνεται στα σχετικά αρχεία. Υπάρχει κατάλογος που περιλαμβάνει όλες τις πληροφορίες αναφορικά με τον κρίσιμο εξοπλισμό που χρησιμοποιείται για τον έλεγχο και / ή τη μέτρηση των θερμοκρασιών. Αυτός ο κατάλογος περιέχει πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση βαθμονόμησης και τη συχνότητα, την ακρίβεια και την περιοχή χρήσης κάθε εξοπλισμού. Η περίοδος μεταξύ επαληθεύσεων ποικίλει σύμφωνα με τον τύπο της συσκευής.

- *Πρόγραμμα και Στοιχεία Διακρίβωσης*

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

HOTEL ELECTRA	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΦΥΛΛΟ 28/37
------------------	----------------------	----------------

## 8. ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ, ΒΕΛΤΙΩΣΗ

### 8.1 Γενικά στοιχεία

Έχουν αναγνωρισθεί, προγραμματιστεί και υλοποιούνται στο Ξενοδοχείο δραστηριότητες μετρήσεων και παρακολούθησης που είναι απαραίτητες για να εξασφαλίζεται η συμμόρφωση και να επιτυγχάνεται συνεχής βελτίωση. Για το σκοπό αυτό έχουν καθορισθεί οι μέθοδοι που είναι απαραίτητο να χρησιμοποιούνται μεταξύ των οποίων συμπεριλαμβάνονται και στατιστικές τεχνικές.

### 8.2 Μέτρηση και παρακολούθηση

#### 8.2.1 Ικανοποίηση πελατών

Η Διεύθυνση του Ξενοδοχείου έχει αποφασίσει να παρακολουθούνται όσες πληροφορίες μπορούν να δώσουν ενδείξεις για το επίπεδο ικανοποίησης ή δυσαρέσκειας των πελατών. Τα αποτελέσματα αυτά αποτελούν ένα από τα μέτρα συνολικής επίδοσης του ΣΔΠ.

Σχετικά:

- Ερωτηματολόγια συλλογής πληροφοριών και ανάλυση για την αξιολόγηση του δείκτη ικανοποίησης των πελατών
- Σχέδια δράσης μέσω προγραμμάτων βελτίωσης
- Αρχεία παρακολούθησης στόχων

#### 8.2.2 Εσωτερικός έλεγχος

Η Διεύθυνση έχει αποφασίσει να προγραμματίζονται και να εκτελούνται περιοδικό εσωτερικοί έλεγχοι του ΣΔΠ με στόχο να προσδιορίζεται εάν το ΣΔΠ συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου, εφαρμόζεται αποτελεσματικά και διατηρείται.

Ο εσωτερικός έλεγχος γίνεται προγραμματισμένα λαμβάνοντας υπόψη τη σημαντικότητα των δραστηριοτήτων και των περιοχών καθώς και τα αποτελέσματα προηγούμενων εσωτερικών ελέγχων. Καθορίζεται το τι θα ελεγχθεί, η συχνότητα του ελέγχου και η μεθοδολογία που θα χρησιμοποιηθεί. Ο εσωτερικός έλεγχος γίνεται από άτομα ανεξάρτητα από αυτά που εκτελούν τις δραστηριότητες που ελέγχονται.

Όλες οι ανωτέρω δραστηριότητες γίνονται σύμφωνα με συγκεκριμένη διαδικασία στην οποία μεταξύ άλλων αναφέρονται οι ευθύνες και οι απαιτήσεις για την εκτέλεση των ελέγχων, καθώς και ο τρόπος αποτύπωσης των αποτελεσμάτων και η αναφορά τους στη Διεύθυνση.

Γίνονται πάντα έγκαιρα διορθωτικές ενέργειες για κάθε ανεπάρκεια ή μη συμμόρφωση που εντοπίζεται στο ΣΔΠ κατά τους εσωτερικούς ελέγχους. Στις επακόλουθες ενέργειες περιλαμβάνεται και η επαλήθευση της υλοποίησης των διορθωτικών ενεργειών και η αναφορά των αποτελεσμάτων της επαλήθευσης.

**Διαδικασία D8.2.2: ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

#### 8.2.3 Μέτρηση και παρακολούθηση των διεργασιών

Γίνονται μετρήσεις και παρακολουθούνται όπου είναι απαραίτητο οι διεργασίες για να εξασφαλίζεται η ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών. Οι μέθοδοι που

ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ	ΕΚΔΟΣΗ Ε:1	Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ	ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.
ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC	ΑΡΙΘΜΟΣ : 1	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:
	ΗΜ/ΝΙΑ:		

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 29/37</b>
--------------------------	-----------------------------	------------------------

χρησιμοποιούνται αποσκοπούν στο να επιβεβαιώνουν τη συνεχιζόμενη ικανότητα κάθε διεργασίας να ικανοποιεί τους σκοπούς για τους οποίους χρησιμοποιείται.

*Διαδικασία D8.2.4: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ*  
*Διαδικασία D8.2.2: ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ*

#### **8.2.4 Μέτρηση και παρακολούθηση παρεχόμενης υπηρεσίας**

Με στόχο την δημιουργία της απαιτούμενης υποδομής και των προϋποθέσεων για την παροχή άριστων ξενοδοχειακών υπηρεσιών, γίνεται συνεχής μέτρηση και παρακολούθηση της ικανοποίησης των πελατών. Η παρακολούθηση αυτή γίνεται μέσω των σχετικών ερωτηματολογίων που δίδουν την ευκαιρία σε όλους τους πελάτες του Ξενοδοχείου να διατυπώσουν τον βαθμό ικανοποίησης ή δυσαρέσκειας τους για την τελική υπηρεσία που τους παρασχέθηκε.

Οι απαντήσεις των ερωτηματολογίων αποδεικνύουν τη συμμόρφωση ή μη όλων των λειτουργιών του Ξενοδοχείου με τις προσδοκίες ή απαιτήσεις του πελάτη. Στα αρχεία αυτά φαίνεται και η συνολική απόδοση όλου του προσωπικού του Ξενοδοχείου σε κάθε θέση της αρμοδιότητάς τους.

*Διαδικασία D8.2.4: ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΙΟΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ*  
*Αρχεία μέτρησης δείκτη ικανοποίησης πελατών*

#### **8.3 Έλεγχος μη συμμορφουμένων καταστάσεων**

Οποιοδήποτε δραστηριότητα δε συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις αναγνωρίζεται και ελέγχεται έτσι ώστε να προλαμβάνεται κάθε περαιτέρω μη επιθυμητή κατάσταση.

Εάν εντοπιστεί κατάσταση μη συμμόρφωσης λαμβάνονται όλα τα κατάλληλα μέτρα σε σχέση με τις ενδεχόμενες συνέπειες από τη μη συμμόρφωση.

Όποτε απαιτείται είτε λόγω σχετικής συμφωνίας είτε συμβατικής υποχρέωσης για κάθε τέτοιο ενδεχόμενο ενημερώνεται ο πελάτης. Όταν υπάρχει τέτοια απαίτηση, η ενημέρωση γίνεται με τεκμηριωμένο τρόπο.

*Διαδικασία D830: ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ*

#### **8.4 Ανάλυση δεδομένων**

Η Διεύθυνση του Ξενοδοχείου έχει αποφασίσει και προγραμματίσει τη συλλογή και ανάλυση κατάλληλων στοιχείων με στόχο να προσδιορίζεται η καταλληλότητα και η αποτελεσματικότητα του ΣΔΠ και να αναγνωρίζονται ευκαιρίες για βελτίωση. Στα στοιχεία αυτά περιλαμβάνονται και όσα δεδομένα προκύπτουν από τις δραστηριότητες μετρήσεων, παρακολούθησης και δοκιμών και οποιεσδήποτε άλλες σχετικές πηγές.

Η ανάλυση των δεδομένων αυτών γίνεται έτσι ώστε η εταιρία να είναι σε θέση να αποκτά πληροφορίες σχετικά με τα εξής:

1. Ικανοποίηση ή δυσαρέσκεια του πελάτη
2. Συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του πελάτη

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>



<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 30/37</b>
--------------------------	-----------------------------	------------------------

3. Χαρακτηριστικά διεργασιών, προϊόντων και τάσεις αυτών
4. Προμηθευτές

Στις μεθόδους στατιστικής ανάλυσης που χρησιμοποιούνται, ενδεικτικά αναφέρονται:

- Bar Charts
- Pie Charts
- Στατιστικός Έλεγχος Διεργασίας (Statistical Process Control - SPC)
- Μελέτες Ικανότητας (Capability Analysis)
- Quality Function Deployment
- Ερωτηματολόγια Ικανοποίησης Πελατών
- Ανάλυση ενδεχομένων κινδύνων

*Σχετικά:*

- Αρχεία μέτρησης δείκτη ικανοποίησης πελατών
- Αρχεία μη συμμορφώσεων
- Αρχεία αποτελεσμάτων μικροβιολογικών αναλύσεων σύμφωνα με την μελέτη HACCP
- Στατιστική Ανάλυση δεδομένων Ποιοτικού Ελέγχου

## **8.5 Βελτίωση**

### **8.5.1 Συχνές βελτιώσεις**

Η Διεύθυνση του Ξενοδοχείου έχει προγραμματίσει και ασκεί την απαιτούμενη διαχείριση στις διεργασίες που είναι απαραίτητες για τη συχνή βελτίωση του ΣΔΠ. Η διαχείριση των διεργασιών αυτών γίνεται στα πλαίσια της πολιτικής και των στόχων του Ξενοδοχείου, ανάλογα με τα αποτελέσματα των εσωτερικών ελέγχων, της ανάλυσης των δεδομένων, των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών, της έρευνας ικανοποίησης πελατών και των αποφάσεων που λαμβάνονται κατά την ανασκόπηση του ΣΔΠ από τη Διεύθυνση.

*Διαδικασία D8.5.1: ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ*

*Διαδικασία D5.4.1: ΘΕΣΠΙΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΩΝ ΣΚΟΠΩΝ ΚΑΙ ΣΤΟΧΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ*

- Πρακτικά ανασκόπησης του ΣΔΠ από τη Διοίκηση

### **8.5.2 Διορθωτικές ενέργειες**

Στο ΣΔΠ του Ξενοδοχείου προβλέπεται να γίνονται διορθωτικές ενέργειες όποτε προκύπτει ανάγκη με σκοπό την εξάλειψη των αιτιών που δημιουργούν μη συμμορφώσεις και την πρόληψη της εκ νέου εμφάνισής τους, σύμφωνα με τη διαδικασία των διορθωτικών ενεργειών. Οι διορθωτικές ενέργειες που γίνονται είναι πάντα κατάλληλες για τις επιπτώσεις που έχουν τα προβλήματα που συναντώνται.

Κατά την εκτέλεση των διορθωτικών ενεργειών, εξετάζονται τα εξής:

1. Η αναγνώριση μη συμμορφώσεων και τα παράπονα των πελατών
2. Ο προσδιορισμός των αιτιών που οδήγησαν στη μη συμμόρφωση
3. Η αξιολόγηση της ανάγκης για να γίνουν ενέργειες με τις οποίες θα εξασφαλιστεί ότι οι μη συμμορφώσεις αυτές δεν θα προκύψουν ξανά

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>



<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 31/37</b>
--------------------------	-----------------------------	------------------------

4. Ο προσδιορισμός και η υλοποίηση των αναγκαίων διορθωτικών ενεργειών
5. Η αποτύπωση των ενεργειών που έγιναν και των μέτρων που ελήφθησαν
6. Η ανασκόπηση των διορθωτικών ενεργειών που έγιναν.

**Διαδικασία D852: ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ**

**8.5.3 Προληπτικές ενέργειες**

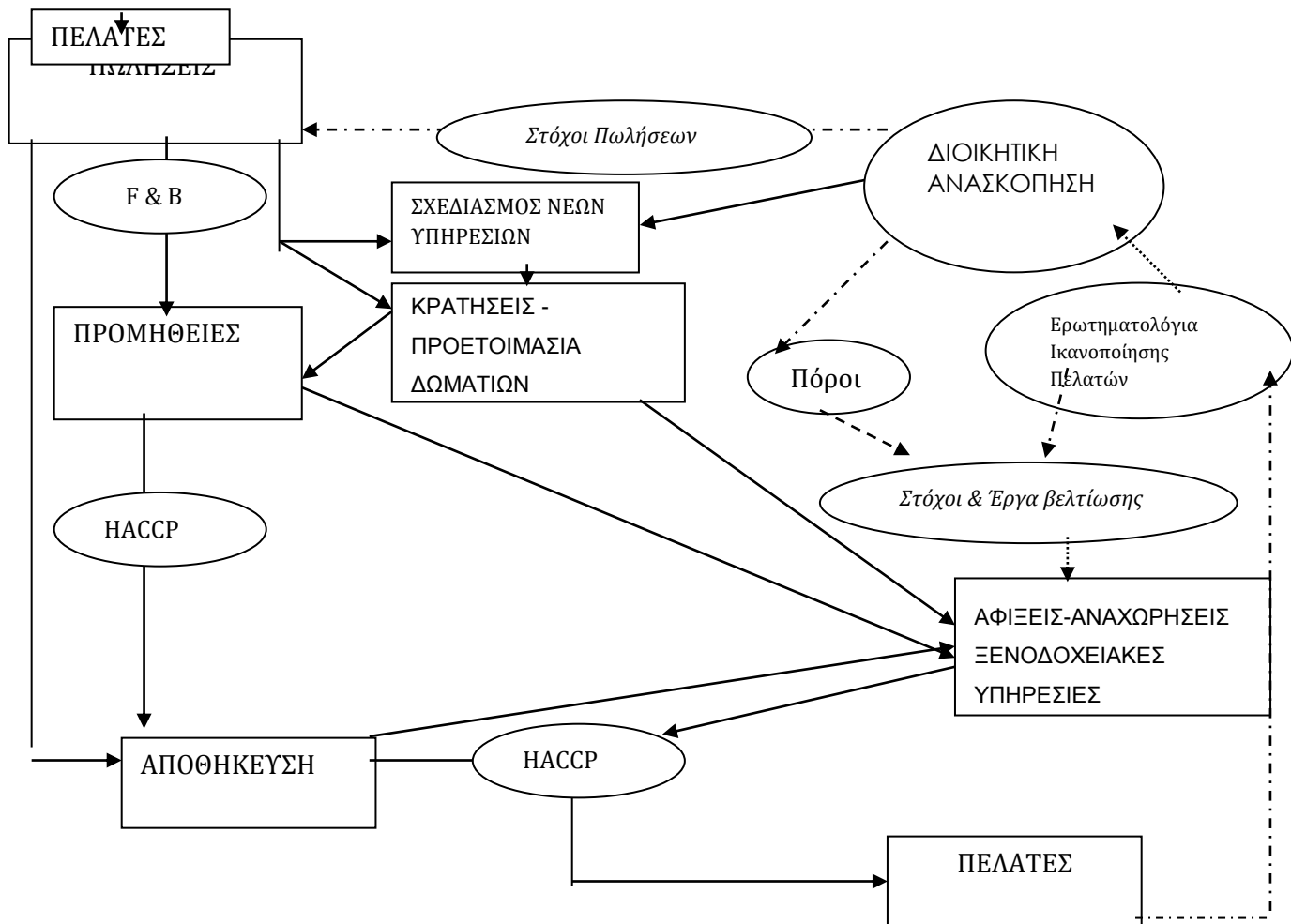
Στο ΣΔΠ του Ξενοδοχείου προβλέπεται να γίνονται προληπτικές ενέργειες με σκοπό να εξαιρεθούν οι αιτίες μη συμμορφώσεων που δεν έχουν συμβεί αλλά είναι δυνατό να συμβούν. Για τη δημιουργία προϋποθέσεων προληπτικών ενεργειών καθορίζονται με την μέθοδο των διασκορπισμένων ιδεών τα εξής:

1. Μη συμμορφώσεις που είναι δυνατό να συμβούν μαζί με τις πιθανές αιτίες τους
2. Προσδιορισμός του τρόπου υλοποίησης των προληπτικών ενεργειών
3. Αποτύπωση των ενεργειών που γίνονται προληπτικά σε σχετικά αρχεία
4. Ανασκόπηση των προληπτικών ενεργειών που έχουν γίνει.

**Διαδικασία D853: ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ**

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

## 9. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΟΥ ΣΔΠ ΚΑΙ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΑΥΤΩΝ



ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ

ΕΚΔΟΣΗ Ε:1

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ

ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.

ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC

ΑΡΙΘΜΟΣ : 1

ΟΝΟΜΑ:

ΟΝΟΜΑ:

ΗΜ/ΝΙΑ:

ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

HOTEL ELECTRA	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΦΥΛΛΟ 33/37
------------------	----------------------	----------------

## 10. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ – ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Όπως αναφέρονται σε κάθε Κεφάλαιο του παρόντος Εγχειριδίου.

ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ	ΕΚΔΟΣΗ Ε:1	Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ	ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.
ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.ΔΟC	ΑΡΙΘΜΟΣ : 1 ΗΜ/ΝΙΑ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

HOTEL ELECTRA	ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΦΥΛΛΟ 34/37
------------------	----------------------	----------------

## 11. ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΟΓΟΙ ΑΛΛΑΓΩΝ

1. Πρώτη έκδοση με ημερομηνία: 21/03/2014

ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ	ΕΚΔΟΣΗ Ε:1	Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ	ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.
ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC	ΑΡΙΘΜΟΣ : 1 ΗΜ/ΝΙΑ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 35/37</b>
--------------------------	-----------------------------	------------------------

## **12. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

<b>1. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Σύντομη περιγραφή του Ξενοδοχείου και των παρεχόμενων υπηρεσιών</b>	<b>2</b>
<b>1.2 Σκοπός</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Πολιτική</b>	<b>2</b>
<b>1.4 Οργανόγραμμα</b>	<b>4</b>
<b>2. ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΣΔΠ</b>	<b>5</b>
<b>3. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ</b>	<b>6</b>
<b>4. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>7</b>
<b>4.1 Γενικές απαιτήσεις</b>	<b>7</b>
<b>4.2 Απαιτήσεις τεκμηρίωσης</b>	<b>7</b>
4.2.1 Γενικές απαιτήσεις	7
4.2.2 Εγχειρίδιο ποιότητας	7
4.2.3 Έλεγχος εγγράφων του ΣΔΠ	8
4.2.4 Έλεγχος αρχείων του ΣΔΠ	8
<b>5. ΕΥΘΥΝΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ</b>	<b>9</b>
<b>5.1 Αφοσίωση – Δέσμευση της Διοίκησης</b>	<b>9</b>
<b>5.2 Εστίαση στον πελάτη</b>	<b>9</b>
<b>5.3 Πολιτική ποιότητας</b>	<b>10</b>
<b>5.4 Προγραμματισμός</b>	<b>10</b>
5.4.1 Στόχοι ποιότητας	10
5.4.2 Προγραμματισμός λειτουργίας του ΣΔΠ	10
<b>5.5 Ευθύνες, αρμοδιότητες και επικοινωνία</b>	<b>11</b>
5.5.1 Ευθύνες και αρμοδιότητες	11
5.5.2 Εκπρόσωπος της Διοίκησης	11
5.5.3 Εσωτερική επικοινωνία	12
<b>5.6 Ανασκόπηση του ΣΔΠ από τη Διοίκηση</b>	<b>12</b>
5.6.1 Γενικά στοιχεία	12
5.6.2 Στοιχεία της ανασκόπησης	13
5.6.3 Αποτελέσματα της ανασκόπησης	13

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 36/37</b>
--------------------------	-----------------------------	------------------------

<b>6.</b>	<b><u>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ</u></b>	<b>14</b>
<b>6.1</b>	<b><u>Παροχή απαραίτητων πόρων</u></b>	<b>14</b>
<b>6.2</b>	<b><u>Ανθρώπινοι πόροι</u></b>	<b>14</b>
6.2.1	<u>Γενικά στοιχεία</u>	14
6.2.2	<u>Ικανότητα, επαγρύπνηση και επιμόρφωση</u>	15
<b>6.3</b>	<b><u>Υποδομή</u></b>	<b>15</b>
<b>6.4</b>	<b><u>Περιβάλλον εργασίας</u></b>	<b>16</b>
<b>7.</b>	<b><u>ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ</u></b>	<b>17</b>
<b>7.1</b>	<b><u>Προγραμματισμός παροχής ξενοδοχειακών υπηρεσιών</u></b>	<b>17</b>
<b>7.2</b>	<b><u>Διεργασίες που σχετίζονται με τον πελάτη</u></b>	<b>17</b>
7.2.1	<u>Προσδιορισμός απαιτήσεων που σχετίζονται με την αιτούμενη υπηρεσία</u>	17
7.2.2	<u>Ανασκόπηση απαιτήσεων σχετικών με τις παρεχόμενες υπηρεσίες</u>	18
7.2.3	<u>Επικοινωνία με τον πελάτη</u>	18
<b>7.3</b>	<b><u>Σχεδίαση νέων Υπηρεσιών</u></b>	<b>19</b>
7.3.1	<u>Προγραμματισμός σχεδίασης</u>	19
7.3.2	<u>Εισροές σχεδίασης</u>	20
7.3.3	<u>Εκροές σχεδίασης</u>	20
7.3.4	<u>Ανασκόπηση σχεδίασης</u>	20
7.3.5	<u>Επαλήθευση σχεδίασης</u>	20
7.3.6	<u>Επικύρωση σχεδίασης</u>	20
7.3.7	<u>Έλεγχος αλλαγών</u>	21
<b>7.4</b>	<b><u>Προμήθειες</u></b>	<b>22</b>
7.4.1	<u>Έλεγχος προμηθειών</u>	22
7.4.2	<u>Πληροφορίες προμηθειών / υπερβολαβιών</u>	22
7.4.3	<u>Επαλήθευση προμηθευόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών</u>	23
<b>7.5</b>	<b><u>Παροχή ξενοδοχειακών υπηρεσιών</u></b>	<b>24</b>
7.5.1	<u>Διαχείριση δραστηριοτήτων παροχής ξενοδοχειακών υπηρεσιών</u>	24
7.5.2	<u>Επικύρωση διεργασιών</u>	25
7.5.3	<u>Αναγνώριση και ιχνηλασία</u>	25
7.5.4	<u>Ιδιοκτησία του πελάτη</u>	26
7.5.5	<u>Διατήρηση του προϊόντος</u>	26
<b>7.6</b>	<b><u>Έλεγχος συσκευών μέτρησης και παρακολούθησης</u></b>	<b>27</b>
<b>8.</b>	<b><u>ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ, ΒΕΛΤΙΩΣΗ</u></b>	<b>28</b>
<b>8.1</b>	<b><u>Γενικά στοιχεία</u></b>	<b>28</b>

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 37/37</b>
--------------------------	-----------------------------	------------------------

<b>8.2</b>	<b><u>Μέτρηση και παρακολούθηση</u></b> .....	<b>28</b>
8.2.1	<u>Ικανοποίηση πελατών</u> .....	28
8.2.2	<u>Εσωτερικός έλεγχος</u> .....	28
8.2.3	<u>Μέτρηση και παρακολούθηση των διεργασιών</u> .....	28
8.2.4	<u>Μέτρηση και παρακολούθηση παρεχόμενης υπηρεσίας</u> .....	29
<b>8.3</b>	<b><u>Έλεγχος μη συμμορφωμένων καταστάσεων</u></b> .....	<b>29</b>
<b>8.4</b>	<b><u>Ανάλυση δεδομένων</u></b> .....	<b>29</b>
<b>8.5</b>	<b><u>Βελτίωση</u></b> .....	<b>30</b>
8.5.1	<u>Συχνές βελτιώσεις</u> .....	30
8.5.2	<u>Διορθωτικές ενέργειες</u> .....	30
8.5.3	<u>Προληπτικές ενέργειες</u> .....	31
<b>9.</b>	<b><u>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΤΟΥ ΣΔΠ ΚΑΙ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗ ΑΥΤΩΝ</u></b> .....	<b>32</b>
<b>10.</b>	<b><u>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ – ΟΔΗΓΙΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</u></b> .....	<b>33</b>
<b>11.</b>	<b><u>ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΚΑΙ ΛΟΓΟΙ ΑΛΛΑΓΩΝ</u></b> .....	<b>34</b>
<b>12.</b>	<b><u>ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ</u></b> .....	<b>35</b>

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : ΕΠ</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β**



<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 1/6</b>
--------------------------	-------------------------	----------------------

## **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ D4.2.3 : ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ**

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D4.2.3</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b> <b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b> <b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b> <b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 2/6</b>
--------------------------	-------------------------	----------------------

Υπεύθυνος διαδικασίας

1. ΕΔ (Εκπρόσωπος Διοίκησης)

**ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΛΛΑΓΩΝ**

Εκδ	Ημ/νία	Κωδ	Περιγραφή αλλαγής
1	21.03.14	6	Πρώτη έκδοση

- Κωδ: 1: Πρόταση αλλαγής,  
2: Εσωτερικός έλεγχος,  
3: Διορθωτική ενέργεια,  
4: Απόφαση Διοίκησης,  
5: Νομοθεσία,  
6: Απαιτήση προτύπου ISO-9001:2008,  
7: Αλλαγή μορφής εντύπου*

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D4.2.3</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b> <b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

HOTEL ELECTRA	ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	ΦΥΛΛΟ 3/6
------------------	------------------	--------------

### ΣΚΟΠΟΣ

1. Να εξασφαλίζεται ότι οι πιο πρόσφατες εκδόσεις των εγγράφων που χρησιμοποιούνται είναι συνεχώς διαθέσιμες στο προσωπικό.
2. Να ελέγχεται η έγκαιρη αναθεώρηση και έγκριση σε όσα έγγραφα απαιτούνται αλλαγές.
3. Να εξασφαλίζεται ότι το εγχειρίδιο και τα άλλα έγγραφα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) είναι ενημερωμένα.
4. Να καθοριστούν οι τρόποι θέσπισης, έγκρισης, ενημέρωσης, διατήρησης, αλλαγής και διανομής όλων των εγγράφων που χρησιμοποιούνται.

### ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

1. Όλες οι προδιαγραφές, οι οδηγίες εργασίας, το εγχειρίδιο του ΣΔΠ (ΕΣΔΠ), οι διαδικασίες και τα έντυπα που αναφέρονται σε αυτό, ελέγχονται σύμφωνα με τη παρούσα διαδικασία.

### ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

1. ISO-9001:2008

### ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

#### **Έγκριση**

1. Κάθε διαδικασία εγκρίνεται με την υπογραφή στο κάτω μέρος της σελίδας του υπεύθυνου για τη διαδικασία ή του ΕΔ ή του Γενικού Διευθυντή, που φαίνεται στην πρώτη σελίδα. Όταν στη διαδικασία αναφέρονται έντυπα, η έγκριση της διαδικασίας εξασφαλίζει ταυτόχρονα και την έγκριση της μορφής του εντύπου που αναγνωρίζεται από τον κωδικό του και την ημερομηνία που αναγράφεται δίπλα σε αυτόν.
2. Μετά από αναθεώρηση οι διαδικασίες εγκρίνονται και πάλι από τον υπεύθυνο που είχε εγκρίνει την πρώτη έκδοση της διαδικασίας.

#### **Διανομή**

1. Η Γραμματεία του Εκπροσώπου Διοίκησης (ΕΔ) φροντίζει ώστε να είναι πάντοτε διαθέσιμες στο προσωπικό, ως απαιτείται, οι πιο πρόσφατες εκδόσεις των εγγράφων, σύμφωνα με τη κατάσταση διανομής.
2. Κάθε εργαζόμενος που παραλαμβάνει αναθεωρημένα έγγραφα είναι υπεύθυνος να καταστρέψει αμέσως τα παλαιά.
3. Ο ΕΔ διατηρεί ιστορικό αρχείο με τα έγγραφα που αντικαθίστανται. Κάθε έγγραφο που τοποθετείται στο ιστορικό αρχείο σφραγίζεται στην πρώτη σελίδα του με την ένδειξη "ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ"
4. Κάθε φορά που γίνεται διανομή εγγράφου συμπληρώνεται κατάλληλα το έντυπο "Κατάσταση διανομής", με κωδικό F423\_01. Ο ΕΔ διατηρεί σε αρχείο όλες τις καταστάσεις διανομής.
5. Όταν γίνεται μικρής έκτασης αλλαγή σε μία από τις σελίδες κάποιου εγγράφου τότε διανέμεται μόνο η σελίδα στην οποία έχουν γίνει αλλαγές.

ΚΩΔΙΚΟΣ : D4.2.3	ΕΚΔΟΣΗ E:1	Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ	ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.
ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC	ΑΡΙΘΜΟΣ : 1 ΗΜ/ΝΙΑ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

HOTEL ELECTRA	ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	ΦΥΛΛΟ 4/6
------------------	------------------	--------------

6. Όταν στη διαδικασία αναφέρονται έντυπα, διανέμονται και αυτά μαζί με τη διαδικασία.

#### **Στοιχεία αναγνώρισης εγγράφων**

1. Κάθε έγγραφο φέρει τον κωδικό με τον οποίο αναγνωρίζεται, τον τίτλο του, την ημερομηνία έναρξης της εφαρμογής του και τη σελιδοποίηση του.
2. Ο κωδικός έχει τη μορφή Nxx0.αα, όπου N: [ D-Διαδικασία ή ΟΕ-Οδηγία εργασίας ], xx: παράγραφος του προτύπου ή αρίθμηση επιλογής της εταιρίας και αα: αύξουσα αρίθμηση στο ίδιο πεδίο ενδιαφέροντος.
3. Η τρέχουσα έκδοση κάθε εγγράφου δηλώνεται αριθμητικά για την έκδοση και με ημερομηνία για την αναθεώρηση.

#### **Αναγνώριση ελεγχόμενης διανομής**

1. Όλα τα έγγραφα που διανέμονται αναγνωρίζονται με την σφραγίδα "ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΟ ΕΓΓΡΑΦΟ" (κόκκινου ή μπλε χρώματος) και τον αριθμό αντιγράφου ο οποίος καταχωρείται και στη "Κατάσταση διανομής εγγράφου". Η σφραγίδα τοποθετείται στην πρώτη σελίδα των αντιγράφων των εγκεκριμένων εγγράφων που διανέμονται.

#### **Κατάλογος ενεργών εγγράφων**

1. Ο ΕΔ διατηρεί την "Κατάσταση έκδοσης ενεργών εγγράφων", έντυπο F423\_02, στο οποίο φαίνεται η τρέχουσα κατάσταση έκδοσης των εγκεκριμένων εγγράφων στην τρέχουσα μορφή τους. Τον κατάλογο αυτό ενημερώνει η Γραμματεία του ΕΔ για κάθε νέα ή αναθεωρημένη διαδικασία.
2. Όλα τα ενεργά έγγραφα τηρούνται στο αρχείο ενεργών εγγράφων.

#### **Ιστορικό αρχείο**

1. Τα πρωτότυπα όλων των εγγράφων που αναθεωρούνται διατηρούνται στο ιστορικό αρχείο για λόγους ιχνηλασίας. Πριν τοποθετηθούν εκεί, σφραγίζεται η πρώτη σελίδα τους με την ένδειξη "ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΡΧΕΙΟ". Πρόσβαση στο αρχείο αυτό έχει μόνο ο ΕΔ.

#### **Κατάλογος εξωτερικών εγγράφων**

1. Όλα τα έγγραφα εξωτερικής προέλευσης, π.χ. πρότυπα, προεδρικά διατάγματα, ΦΕΚ, κλπ., καταγράφονται στη κατάσταση εξωτερικών εγγράφων, έντυπο F423\_03.

#### **Αναθεώρηση εγγράφων**

1. Κάθε εργαζόμενος μπορεί να προτείνει αλλαγές με τη συμπλήρωση του εντύπου F540\_01 "Πρόταση αλλαγής ΣΔΠ", το οποίο παραδίδεται από τον εργαζόμενο στον Υπεύθυνο του Τμήματος (ΥΤ) όπου εργάζεται. Ο ΥΤ αφού εγκρίνει ή απορρίπτει την προτεινόμενη αλλαγή με τις κατάλληλες επισημάνσεις στο έντυπο, το παραδίδει στον ΕΔ. Ο ΕΔ εξετάζει αν η προτεινόμενη αλλαγή δημιουργεί κάποιο πρόβλημα στο τρόπο λειτουργίας του ΣΔΠ ή αντιβαίνει τις απαιτήσεις του προτύπου ISO-9001, της πολιτικής της εταιρίας ή της ισχύουσας νομοθεσίας και εγκρίνει ή απορρίπτει την

ΚΩΔΙΚΟΣ : D4.2.3	ΕΚΔΟΣΗ E:1	Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ	ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.
ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC	ΑΡΙΘΜΟΣ : 1 ΗΜ/ΝΙΑ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

HOTEL ELECTRA	ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	ΦΥΛΛΟ 5/6
------------------	------------------	--------------

πρόταση ενημερώνοντας τον ΥΤ που του την παρέδωσε. Σε περίπτωση που θεωρείται απαραίτητο από τον ΕΔ, καλείται έκτακτη συνάντηση για εξέταση της πρότασης ή η πρόταση εξετάζεται στην προγραμματισμένη τακτική συνάντηση της Διοίκησης.

2. Οι προτεινόμενες αλλαγές περιγράφονται με ευθύνη του ΥΤ και παραδίδονται στον ΕΔ ο οποίος ελέγχει την αναθεώρηση του σχετικού εγγράφου, σύμφωνα με την παρούσα διαδικασία.
3. Αλλαγές συνήθως προκύπτουν μετά από εσωτερική επιθεώρηση, για λόγους διορθωτικών ή προληπτικών ενεργειών, μετά από σχετική απόφαση στη συνάντηση ανασκόπησης της Διοίκησης είτε μετά από αλλαγή σε σχετική νομοθεσία.

### **Καταγραφή αλλαγής**

1. Κάθε φορά που γίνεται αναθεώρηση διαδικασίας, καταγράφεται ο λόγος της αλλαγής με χρήση του αντίστοιχου κωδικού και δίδεται σύντομη περιγραφή αυτής αναφέροντας και τις παραγράφους στις οποίες φαίνεται η αλλαγή αυτή, στην πρώτη σελίδα της διαδικασίας.
2. Όταν είναι απαραίτητο να αλλάξει η μορφή εντύπου που αναφέρεται στη διαδικασία, έτσι ώστε να καταγράφονται σε αυτό περισσότερα ή διαφορετικά στοιχεία, αλλάζει η αντίστοιχη ημερομηνία στην παράγραφο "Έντυπα". Στην περίπτωση αυτή αναθεωρούνται η πρώτη και η τελευταία σελίδα της διαδικασίας, με αλλαγή της ημερομηνίας. Το νέο έντυπο διανέμεται μαζί με την πρώτη και τελευταία σελίδα της διαδικασίας.

### **Έντυπα**

1. Όταν απαιτείται η χρήση εντύπων για την αποτύπωση ενεργειών ή αποτελεσμάτων ενεργειών που προβλέπονται στη διαδικασία, η μορφή των εντύπων που χρησιμοποιείται αναφέρεται στη διαδικασία, μαζί με τα στοιχεία αναγνώρισής τους. Αυτά είναι: ο τίτλος του, ο κωδικός του, και η ημερομηνία έκδοσής του.
2. Ο κωδικός που χρησιμοποιείται για τα έντυπα έχει τη μορφή Fxx0\_ββ, όπου ββ: αύξουσα αρίθμηση – βλέπε παράγραφο 4.III.2.
3. Εάν το έντυπο είναι γενικής χρήσεως στο ΣΔΠ χωρίς να υπάρχει συγκεκριμένη διαδικασία για αυτό, ο κωδικός του θα είναι Fxx0\_ββ.

### **ΕΥΘΥΝΕΣ**

1. Ο ΕΔ συντονίζει και εποπτεύει τις δραστηριότητες ελέγχου όλων των εγγράφων του ΣΔΠ και τηρεί ενημερωμένη κατάσταση με τη διανομή που γίνεται σε αυτά.
2. Ο ΕΔ είναι υπεύθυνος να εξασφαλίζει ότι το ΕΣΔΠ, οι διαδικασίες και οι οδηγίες εργασίας αναθεωρούνται και εγκρίνονται ως απαιτείται. Η Γραμματεία του ΕΔ παραδίδει στο προσωπικό τις νέες ή αναθεωρημένες διαδικασίες.

ΚΩΔΙΚΟΣ : D4.2.3	ΕΚΔΟΣΗ E:1	Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ	ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.
ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC	ΑΡΙΘΜΟΣ : 1 ΗΜ/ΝΙΑ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 6/6</b>
--------------------------	-------------------------	----------------------

3. Ο κάθε ΥΤ εγκρίνει τα νέα και αναθεωρημένα έγγραφα που αφορούν σε λειτουργίες του τμήματός του και τα παραδίδει τον ΕΔ για διανομή και αρχειοθέτηση.
4. Όλοι το προσωπικό μπορεί να προτείνει αλλαγές στο ΣΔΠ.
5. Ο κωδικός, η κατάσταση αναθεώρησης και η ημερομηνία εφαρμογής της διαδικασίας καθορίζονται από τον ΕΔ ή τον κάθε ΥΤ σε συνεργασία με τον ΕΔ.
6. Ο ΕΔ είναι υπεύθυνος να εξασφαλίζει ότι το ΕΠ και οι διαδικασίες αντανakλούν τη πραγματική κατάσταση στην εταιρία και εξασφαλίζουν την υλοποίηση της εκάστοτε πολιτικής λαμβάνοντας υπόψη την ισχύουσα νομοθεσία.
7. Ο ΕΔ τηρεί ενημερωμένη την "Κατάσταση εξωτερικών εγγράφων" με όλα τα έγγραφα εξωτερικής προέλευσης ανεξάρτητα από το μέσο στο οποίο αυτά βρίσκονται – στο χαρτί ή ηλεκτρονικά – με τα οποία είναι απαραίτητο να υπάρχει συμμόρφωση στην εταιρία. Ο κάθε ΥΤ έχει την ευθύνη της αρχειοθέτησης και της αναζήτησης νεώτερων εκδόσεων για τις οποίες ενημερώνει τον ΕΔ.

#### **ΕΝΤΥΠΑ**

<b>Κωδικός</b>	<b>Τίτλος</b>
F423_01	Κατάσταση διανομής
F423_02	Κατάσταση έκδοσης ενεργών εγγράφων
F423_03	Κατάσταση εξωτερικών εγγράφων
F540_01	Πρόταση αλλαγής ΣΔΠ

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D4.2.3</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b> <b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b> <b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b> <b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 1/6</b>
--------------------------	------------------------	----------------------

## **D4.2.4 : ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΩΝ**

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D4.2.4</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b> <b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b> <b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b> <b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 2/6</b>
--------------------------	------------------------	----------------------

**Αρχείο πρωτοκόλλων διανομής εγγράφων**

Τίτλος αρχείου	Κατάσταση διανομής
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Υπεύθυνος Ποιότητας
Χώρος αποθήκευσης	Τμήμα Ποιότητας
Χρόνος διατήρησης	Εσαεί
Τρόπος καταστροφής	

**Αρχείο κατάστασης έκδοσης ενεργών εγγράφων**

Τίτλος αρχείου	Κατάσταση έκδοσης ενεργών εγγράφων
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Υπεύθυνος Ποιότητας
Χώρος αποθήκευσης	Τμήμα Ποιότητας
Χρόνος διατήρησης	Εσαεί
Τρόπος καταστροφής	

**Αρχείο εξωτερικών εγγράφων**

Τίτλος αρχείου	Κατάσταση εξωτερικών εγγράφων
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Υπεύθυνος Ποιότητας
Χώρος αποθήκευσης	Τμήμα Ποιότητας
Χρόνος διατήρησης	Εσαεί
Τρόπος καταστροφής	

**Αρχείο προτάσεων αλλαγής ΣΔΠ**

Τίτλος αρχείου	Πρόταση αλλαγής ΣΔΠ
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Υπεύθυνος Ποιότητας
Χώρος αποθήκευσης	Τμήμα Ποιότητας
Χρόνος διατήρησης	Εσαεί
Τρόπος καταστροφής	

**Αρχεία πρακτικών ανασκόπησης ΣΔΠ από τη Διοίκηση**

Τίτλος αρχείου	Πρακτικά ανασκόπησης του συστήματος ποιότητας
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Υπεύθυνος Ποιότητας
Χώρος αποθήκευσης	Τμήμα Ποιότητας
Χρόνος διατήρησης	Εσαεί
Τρόπος καταστροφής	

**Αρχεία εκπαίδευσης – επιμόρφωσης προσωπικού**

Τίτλος αρχείου	Πρόταση εκπαίδευσης προσωπικού, Πρόγραμμα εκπαίδευσης, Κατάσταση εκπαίδευσης εργαζομένου
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Υπεύθυνος Ποιότητας
Χώρος αποθήκευσης	Τμήμα Ποιότητας
Χρόνος διατήρησης	Εσαεί
Τρόπος καταστροφής	

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D4.2.4</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.ΔΟC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b> <b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b> <b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b> <b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>



<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 3/6</b>
--------------------------	------------------------	----------------------

#### **Αρχεία Τμήματος Ορόφων**

Τίτλος αρχείου	Έντυπα ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ (OE 75_01)
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΗ ΟΡΟΦΩΝ
Χώρος αποθήκευσης	Τμήμα Ποιότητας
Χρόνος διατήρησης	6 μήνες
Τρόπος καταστροφής	Ανακύκλωση χάρτου

#### **Αρχεία αξιολόγησης υπεργολάβων**

Τίτλος αρχείου	Λίστα Εγκεκριμένων υπεργολάβων -Δελτίο αξιολόγησης υπεργολάβου - Ιστορικό
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Υπεύθυνος Ποιότητας
Χώρος αποθήκευσης	Τμήμα Ποιότητας
Χρόνος διατήρησης	Μέχρι ανανέωσης δεδομένων προμηθευτή
Τρόπος καταστροφής	

#### **Αρχεία αξιολόγησης προμηθευτών**

Τίτλος αρχείου	Λίστα Εγκεκριμένων Προμηθευτών -Δελτίο αξιολόγησης προμηθευτή - Ιστορικό
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Υπεύθυνος Προμηθειών
Χώρος αποθήκευσης	Τμήμα Προμηθειών / Αποθήκης
Χρόνος διατήρησης	Μέχρι ανανέωσης δεδομένων προμηθευτή
Τρόπος καταστροφής	

#### **Αρχεία Συντήρησης**

Τίτλος αρχείου	Δελτία Συντήρησης / Διακρίβωσης
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Υπεύθυνος Συντήρησης
Χώρος αποθήκευσης	Τμήμα Συντήρησης
Χρόνος διατήρησης	Τουλάχιστον πέντε χρόνια
Τρόπος καταστροφής	Ανακύκλωση χάρτου

#### **Αρχεία Διακρίβωσης**

Τίτλος αρχείου	Δελτία Διακρίβωσης
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Υπεύθυνος Ποιότητας
Χώρος αποθήκευσης	Τμήμα Ποιότητας
Χρόνος διατήρησης	Τουλάχιστον πέντε χρόνια
Τρόπος καταστροφής	Ανακύκλωση χάρτου

#### **Αρχεία Πωλήσεων**

Τίτλος αρχείου	Έγγραφα επικοινωνίας με πελάτη
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΚΑΙ MARKETING
Χώρος αποθήκευσης	Τμήμα Πωλήσεων
Χρόνος διατήρησης	Τουλάχιστον πέντε χρόνια
Τρόπος καταστροφής	Ανακύκλωση χάρτου

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D4.2.4</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b> <b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b> <b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b> <b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 4/6</b>
--------------------------	------------------------	----------------------

### **Αρχεία Κρατήσεων**

Τίτλος αρχείου	<i>Individual / Group Reservation form, Occupancy / Productivity Report, Rooming list (Groups)</i>
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Προϊστάμενο Υποδοχής
Χώρος αποθήκευσης	FRONT DESK
Χρόνος διατήρησης	Τουλάχιστον πέντε χρόνια
Τρόπος καταστροφής	Ανακύκλωση χάρτου

### **Αρχεία Υποδοχής (Reception)**

Τίτλος αρχείου	<i>Ηλεκτρονικά αρχεία Υποδοχής</i>
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Προϊστάμενο Υποδοχής
Χώρος αποθήκευσης	H/Y
Χρόνος διατήρησης	Τουλάχιστον τρία χρόνια
Τρόπος καταστροφής	

### **Αρχεία Αποθήκης**

Τίτλος αρχείου	Έντυπα εισαγωγής / εξαγωγής ειδών από την αποθήκη, Έντυπο Εφοδιασμού Τμήματος, Έγγραφα Παραγγελίας Υλών-Υλικών
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Προϊστάμενος Αποθήκης
Χώρος αποθήκευσης	Αποθήκη
Χρόνος διατήρησης	Τουλάχιστον πέντε χρόνια
Τρόπος καταστροφής	Ανακύκλωση χάρτου

### **Αρχείο αναφορών εσωτερικού ελέγχου**

Τίτλος αρχείου	Αναφορά εσωτερικού ελέγχου
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Υπεύθυνος Ποιότητας
Χώρος αποθήκευσης	Τμήμα Ποιότητας
Χρόνος διατήρησης	Εσαεί
Τρόπος καταστροφής	

### **Αρχείο Χημικών και Μικροβιολογικών Αναλύσεων**

Τίτλος αρχείου	ΜΙΚΡΟΒΙΟΛΟΓΙΚΕΣ ΑΝΑΛΥΣΕΙΣ –Αποτελέσματα
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Υπεύθυνος Ποιότητας
Χώρος αποθήκευσης	Τμήμα Ποιότητας
Χρόνος διατήρησης	Τουλάχιστον πέντε χρόνια
Τρόπος καταστροφής	Ανακύκλωση χάρτου

### **Αρχείο Απεντόμωσης-Μυοκτονίας**

Τίτλος αρχείου	Τοπογραφικό Σχεδιάγραμμα Δολωματικών σταθμών
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Υπεύθυνος Ποιότητας
Χώρος αποθήκευσης	Τμήμα Ποιότητας
Χρόνος διατήρησης	Τουλάχιστον πέντε χρόνια
Τρόπος καταστροφής	Ανακύκλωση χάρτου

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D4.2.4</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b> <b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b> <b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b> <b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 5/6</b>
--------------------------	------------------------	----------------------

**Αρχείο ποιοτικού ελέγχου διεργασιών**

Τίτλος αρχείου	ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΟΙΟΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Υπεύθυνος Ποιότητας
Χώρος αποθήκευσης	Τμήμα Ποιότητας
Χρόνος διατήρησης	Τουλάχιστον πέντε χρόνια
Τρόπος καταστροφής	Ανακύκλωση χάρτου

**Αρχείο αναφορών μη συμμόρφωσης**

Τίτλος αρχείου	ΑΝΑΦΟΡΑ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Υπεύθυνος Ποιότητας
Χώρος αποθήκευσης	Τμήμα Ποιότητας
Χρόνος διατήρησης	Εσαεί
Τρόπος καταστροφής	

**Αρχείο αναφορών προβλημάτων και παραπόνων πελατών**

Τίτλος αρχείου	ΑΝΑΦΟΡΑ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Υπεύθυνος Ποιότητας
Χώρος αποθήκευσης	Τμήμα Ποιότητας
Χρόνος διατήρησης	Εσαεί
Τρόπος καταστροφής	

**Αρχείο μέτρησης και στατιστικής ανάλυσης δεδομένων**

Τίτλος αρχείου	Στατιστικά δεδομένα ανά περίπτωση
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Υπεύθυνος Ποιότητας
Χώρος αποθήκευσης	Τμήμα Ποιότητας
Χρόνος διατήρησης	Εσαεί
Τρόπος καταστροφής	

**Αρχεία Σχεδιασμού νέων Υπηρεσιών**

Τίτλος αρχείου	ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Υπεύθυνος Ποιότητας
Χώρος αποθήκευσης	Τμήμα Ποιότητας
Χρόνος διατήρησης	Εσαεί
Τρόπος καταστροφής	

**Αρχείο προγραμμάτων βελτίωσης της ποιότητας**

Τίτλος αρχείου	Φύλλο Ελέγχου Προγράμματος Ποιότητας
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Υπεύθυνος Ποιότητας
Χώρος αποθήκευσης	Τμήμα Ποιότητας
Χρόνος διατήρησης	Εσαεί
Τρόπος καταστροφής	

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D4.2.4</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b> <b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b> <b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b> <b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 6/6</b>
--------------------------	------------------------	----------------------

**Αρχείο αναφορών διορθωτικών ενεργειών**

Τίτλος αρχείου	Διορθωτικές ενέργειες
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Υπεύθυνος Ποιότητας
Χώρος αποθήκευσης	Τμήμα Ποιότητας
Χρόνος διατήρησης	Εσαεί
Τρόπος καταστροφής	

**Αρχείο αναφορών προληπτικών ενεργειών**

Τίτλος αρχείου	ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Υπεύθυνος Ποιότητας
Χώρος αποθήκευσης	Τμήμα Ποιότητας
Χρόνος διατήρησης	Εσαεί

**Αρχεία Συστήματος HACCP**

Τίτλος αρχείου	Έντυπα Μελέτης HACCP
Υπεύθυνος τήρησης αρχείου	Υπεύθυνος Ποιότητας
Χώρος αποθήκευσης	Τμήμα Ποιότητας
Χρόνος διατήρησης	Εσαεί

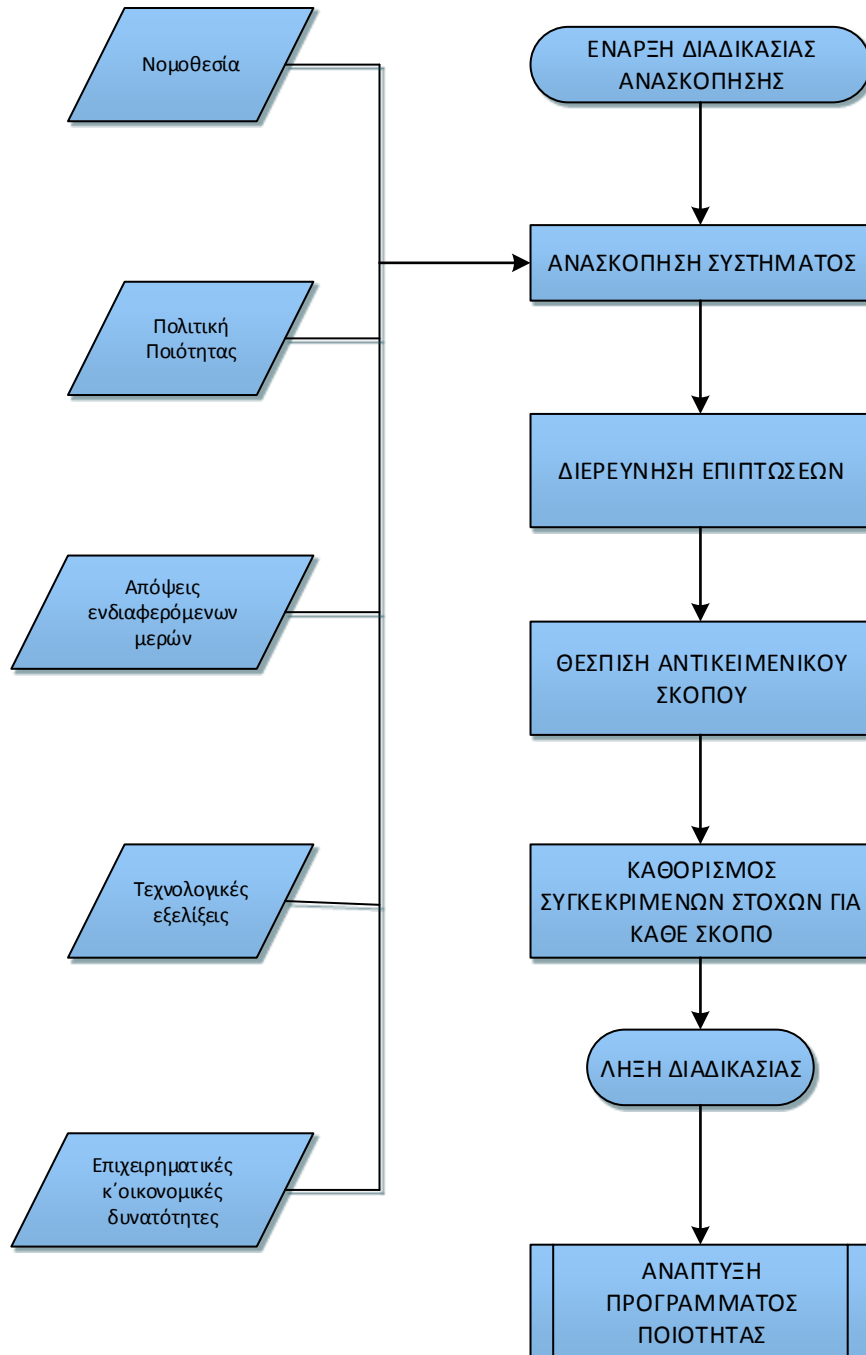
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D4.2.4</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b> <b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b> <b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b> <b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΘΕΣΠΙΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΩΝ ΣΚΟΠΩΝ ΚΑΙ ΣΤΟΧΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 1/2</b>
--------------------------	---	----------------------

**D5.4.1 : ΘΕΣΠΙΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΩΝ ΣΚΟΠΩΝ ΚΑΙ ΣΤΟΧΩΝ  
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D5.4.1</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.ΔΟС</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>		

## ΘΕΣΠΙΣΗ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΩΝ ΣΚΟΠΩΝ ΚΑΙ ΣΤΟΧΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



ΚΩΔΙΚΟΣ : D5.4.1

ΕΚΔΟΣΗ Ε:1

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ

ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.

ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC

ΑΡΙΘΜΟΣ : 1

ΟΝΟΜΑ:

ΟΝΟΜΑ:

ΗΜ/ΝΙΑ:

ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 1/4</b>
--------------------------	--	----------------------

### **D5.5.3 : ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D5.5.3</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 2/4</b>
--------------------------	--	----------------------

Υπεύθυνος διαδικασίας

1. ΕΔ (Εκπρόσωπος Διοίκησης)

**0. ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΛΛΑΓΩΝ**

<b>Εκδ</b>	<b>Ημ/νία</b>	<b>Κωδ</b>	<b>Περιγραφή αλλαγής</b>
1	21.03.14	6	Πρώτη έκδοση

- Κωδ: 1: Πρόταση αλλαγής,  
2: Εσωτερικός έλεγχος,  
3: Διορθωτική ενέργεια,  
4: Απόφαση Διοίκησης,  
5: Νομοθεσία,  
6: Απαίτηση προτύπου ISO-9001:2008,  
7: Αλλαγή μορφής εντύπου

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D5.5.3</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>



HOTEL ELECTRA	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΦΥΛΛΟ 3/4
------------------	---------------------------------	--------------

## 1. ΣΚΟΠΟΣ

Η παρούσα διαδικασία περιγράφει την μεθοδολογία που ακολουθείται για την παραλαβή και επικοινωνία μηνυμάτων σχετικών με το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας από και προς τρίτους, εντός και εκτός του ELECTRA. Περιγράφει ακόμα την μεθοδολογία που ακολουθείται για την κοινοποίηση από την εταιρία προς τους παραπάνω των σημαντικών για την ποιότητα επιπτώσεων.

## 2. ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία αυτή εφαρμόζεται για την διευκόλυνση της επικοινωνίας σε θέματα ποιότητας μεταξύ Διοίκησης και εργαζομένων, μεταξύ εταιρίας και πελατών / προμηθευτών και γενικώς μεταξύ εταιρίας και όλων αυτών που επηρεάζονται από τις δραστηριότητες της (*stakeholders*)

## 3. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

3.1. ISO 9001:2008

## 4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

4.1 Αποδεκτή μορφή επικοινωνίας από το ELECTRA θεωρείται εκείνη που παραλαμβάνεται εγγράφως ή με τηλεομοιοτυπία. Τηλεφωνική επικοινωνία δεν καταγράφεται, αλλά προτείνεται στον ενδιαφερόμενο να την επαναλάβει γραπτά. Σε περίπτωση μη αποδεκτού προϊόντος ή γενικά σοβαρού θέματος ποιότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες, κατά την κρίση του Εκπρόσωπου Διοίκησης είναι δυνατόν να συμπληρωθεί από τον ίδιο γραπτή αναφορά.

4.2 Σε Διοικητικό επίπεδο η επικοινωνία θεμάτων ποιότητας επιτυγχάνεται μέσω της ανασκόπησης του Συστήματος Ποιότητας που λαμβάνει χώρα τουλάχιστον δύο φορές ετησίως, και μπορεί να περιλαμβάνει αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των Εσωτερικών Ελέγχων του Συστήματος, αναφορές προβλημάτων που προκύπτουν, παράπονα πελατών, πληροφορίες (από παρατηρήσεις) εργαζομένων, απαιτήσεις σχεδιασμού νέων προϊόντων και υπηρεσιών που επιβάλλονται από τους πελάτες ή τις τρέχουσες συγκυρίες, ανασκόπηση της Πολιτικής Ποιότητας, νέα νομοθεσία, αξιολόγηση σημαντικών περιοχών προς βελτίωση, θέσπιση στόχων ποιότητας κλπ.

4.3 Ο Εκπρόσωπος Διοίκησης μεριμνά για την κοινοποίηση στο προσωπικό των αποφάσεων της Διοικητικής Ανασκόπησης, ανάλογα με την σοβαρότητα του θέματος και την πολιτική της εταιρίας. Η κοινοποίηση είναι δυνατόν να γίνει μέσω ειδικών συναντήσεων του Εκπρόσωπου Διοίκησης ή/και του Γενικού Διευθυντή με το υπόλοιπο προσωπικό του ELECTRA όπου συζητούνται κυρίως οι Στόχοι Ποιότητας και οι τρόποι επίτευξής τους με στόχο την μεγαλύτερη δυνατή συναίνεση.

4.4 Για πληρέστερη ευαισθητοποίηση του προσωπικού στα θέματα ποιότητας οργανώνονται ειδικά σεμινάρια και ημερίδες, όπου είναι δυνατόν να ζητηθεί και η συμβολή εξωτερικών συμβούλων Ποιότητας.

### Επικοινωνία με τον πελάτη

4.5 Η Διοίκηση της εταιρίας στα πλαίσια των προσπαθειών για την συστηματική επίτευξη και συνεχή βελτίωση της ικανοποίησης των πελατών έχει συχνή επικοινωνία με αυτούς για τα εξής:

ΚΩΔΙΚΟΣ : D5.5.3	ΕΚΔΟΣΗ E:1	Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ	ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.
ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC	ΑΡΙΘΜΟΣ : 1	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:
	ΗΜ/ΝΙΑ:		

HOTEL ELECTRA	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΦΥΛΛΟ 4/4
------------------	---------------------------------	--------------

- Για την ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με τα προϊόντα και τις παρεχόμενες προς αυτούς υπηρεσίες.
- Για την αναζήτηση επιπλέον πληροφοριών, για διευκρινήσεις επί των συμβάσεων, για τη μεταχείριση των παραγγελιών και για προβλήματα σχετικά με προσθήκες σε παραγγελίες ή συμβάσεις.
- Για τη συλλογή στοιχείων ανά-πληροφόρησης από τον πελάτη, όπου συγκαταλέγεται η μέτρηση ικανοποίησης πελατών μέσω σχετικών ερωτηματολογίων και τα παράπονα που ενδεχομένως διατυπώνονται.

#### Κοινοποίηση σημαντικών θεμάτων ποιότητας

- 4.6 Είναι δυνατόν περιοδικά, ή σε χρόνους που αποφασίζει το Διοικητικό Συμβούλιο ή ο Γενικός Διευθυντής να κοινοποιούνται κάποιιοι από τους σημαντικούς στόχους ποιότητας ή τα επιτεύγματα ποιότητας στο προσωπικό ή σε τρίτους ενδιαφερόμενους χωρίς προηγούμενη επικοινωνία εκ μέρους τους.
- 4.7 Ο Γενικός Διευθυντής αποφασίζει ποίοι από τους σημαντικούς στόχους ποιότητας ή επιτεύγματα ποιότητας θα κοινοποιηθούν, τότε, σε ποιόν και με ποιόν τρόπο, π.χ. μέσω του πίνακα ανακοινώσεων, προσωπικές επιστολές, ειδικές ημερίδες και συναντήσεις κλπ.
- 4.8 Ο Εκπρόσωπος Διοίκησης αναλαμβάνει την σχετική κοινοποίηση σύμφωνα με τις υποδείξεις του Γενικού Διευθυντή.

#### **5. ΕΥΘΥΝΕΣ:**

- 5.1 Ο Εκπρόσωπος Διοίκησης και ο Γενικός Διευθυντής μεριμνούν για την πιστή εφαρμογή της παρούσας διαδικασίας.
- 5.2 Ο Εκπρόσωπος Διοίκησης φροντίζει για την έγκαιρη ανασκόπηση των σχετικών περιπτώσεων επικοινωνίας και ενημερώνει κατά τη διάρκεια ανασκόπησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.
- 5.3 Σε ειδικές περιπτώσεις, και εφόσον εξετάζονται εξειδικευμένα τεχνικά και νομικά θέματα σε σχέση με την ποιότητα, είναι δυνατόν να συμμετέχει ή να ζητείται η συνδρομή εξωτερικών συνεργατών, συμβούλων ή ειδικών προκειμένου να ξεπεραστούν οι όποιοι δυσκολίες τυχόν προκύψουν.

ΚΩΔΙΚΟΣ : D5.5.3	ΕΚΔΟΣΗ E:1	Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ	ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.
ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC	ΑΡΙΘΜΟΣ : 1 ΗΜ/ΝΙΑ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

HOTEL ELECTRA	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ	ΦΥΛΛΟ 1/4
------------------	------------------------------------	--------------

## D5.6 : ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ

ΚΩΔΙΚΟΣ : D5.6	ΕΚΔΟΣΗ Ε:1	Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ	ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.
ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.ΔΟС	ΑΡΙΘΜΟΣ : 1 ΗΜ/ΝΙΑ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

## I.ΕΙΣΡΟΕΣ

Είδος Εισροών	Υπεύθυνος εταιρίας	Σχετικά Έγγραφα - Παρατηρήσεις
Αποτελέσματα Εσωτερικών Ελέγχων	Ε.Δ.	F822_02
Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών		Ερωτηματολόγια, Αναλύσεις Ερωτηματολογίων
Απόδοση Διεργασιών και παρεχομένων υπηρεσιών - Αναφορές μη συμμορφώσεων		Χάρτες Ελέγχου Διεργασίας, Έντυπα Ποιοτικού Ελέγχου, F830_02
Παράπονα, Πρόσδος Διορθωτικών / Προληπτικών Ενεργειών		F830_02, F830_03, F852_01, F853_01
Ανάγκες για Εκπαίδευση		F620_03, F620_02
Προτάσεις για νέες ξενοδοχειακές υπηρεσίες		F730_02
Προτάσεις για Βελτίωση		F851_01
Απαιτήσεις Νομοθεσίας	Διοίκηση	Νομοθετικά Διατάγματα, F851_05
Αποφάσεις προηγούμενων Ανασκοπήσεων	Διοίκηση	Πρακτικά προηγούμενων Ανασκοπήσεων

## II.ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ – ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ - ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

Ενέργειες	Υπεύθυνος εταιρίας	Approval from	Σχετικά Έγγραφα – Παρατηρήσεις
Προγραμματισμός Διοικητικής Ανασκόπησης	ΕΔ	Διοίκηση	Δύο φορές ετησίως και εκτάκτως
Ενημέρωση Συμμετεχόντων	ΕΔ		Ανακοίνωση
Διενέργεια Ανασκόπησης	Διοίκηση		Συζήτηση επί των «εισροών»
Αποφάσεις	ΕΔ		Πρακτικά Ανασκόπησης F560_01
Διανομή Πρακτικών στους Συμμετέχοντες			
Απαιτήσεις νομοθεσίας	Υπεύθυνος εταιρίας	Σχετικά Έγγραφα	
HAССР	Νομικός Σύμβουλος, Ε.Δ.	Νομοθεσία περί Υγιεινής Τροφίμων	
Εκτίμηση Επαγγελματικού Κινδύνου	Μηχανικός Ασφάλειας	Νομοθεσία περί Ασφάλειας & Υγιεινής	
Φορολογικές Απαιτήσεις	Λογιστήριο	Φορολογική Νομοθεσία	

## III.ΠΟΡΟΙ

Εξοπλισμός	Δραστηριότητες που εκτελούνται	Σχετικά Έγγραφα – Παρατηρήσεις
PC	Τεκμηρίωση Πρακτικών	Πρακτικά Ανασκόπησης
Προσωπικό	Δραστηριότητες που εκτελούνται	Σχετικά Έγγραφα – Παρατηρήσεις
Διοίκηση	Προεδρεία Ανασκόπησης	Πρακτικά Ανασκόπησης F560_01
Διοικητικό Προσωπικό	Ανασκόπηση Συστήματος Ποιότητας	
ΕΔ	Προγραμματισμός, Συντονισμός Ανασκόπησης, Σύναξη Πρακτικών	
Νομικός Σύμβουλος	Έλεγχος ισχύουσας Νομοθεσίας	F851_05

## IV.ΕΚΡΟΕΣ - ΑΡΧΕΙΑ

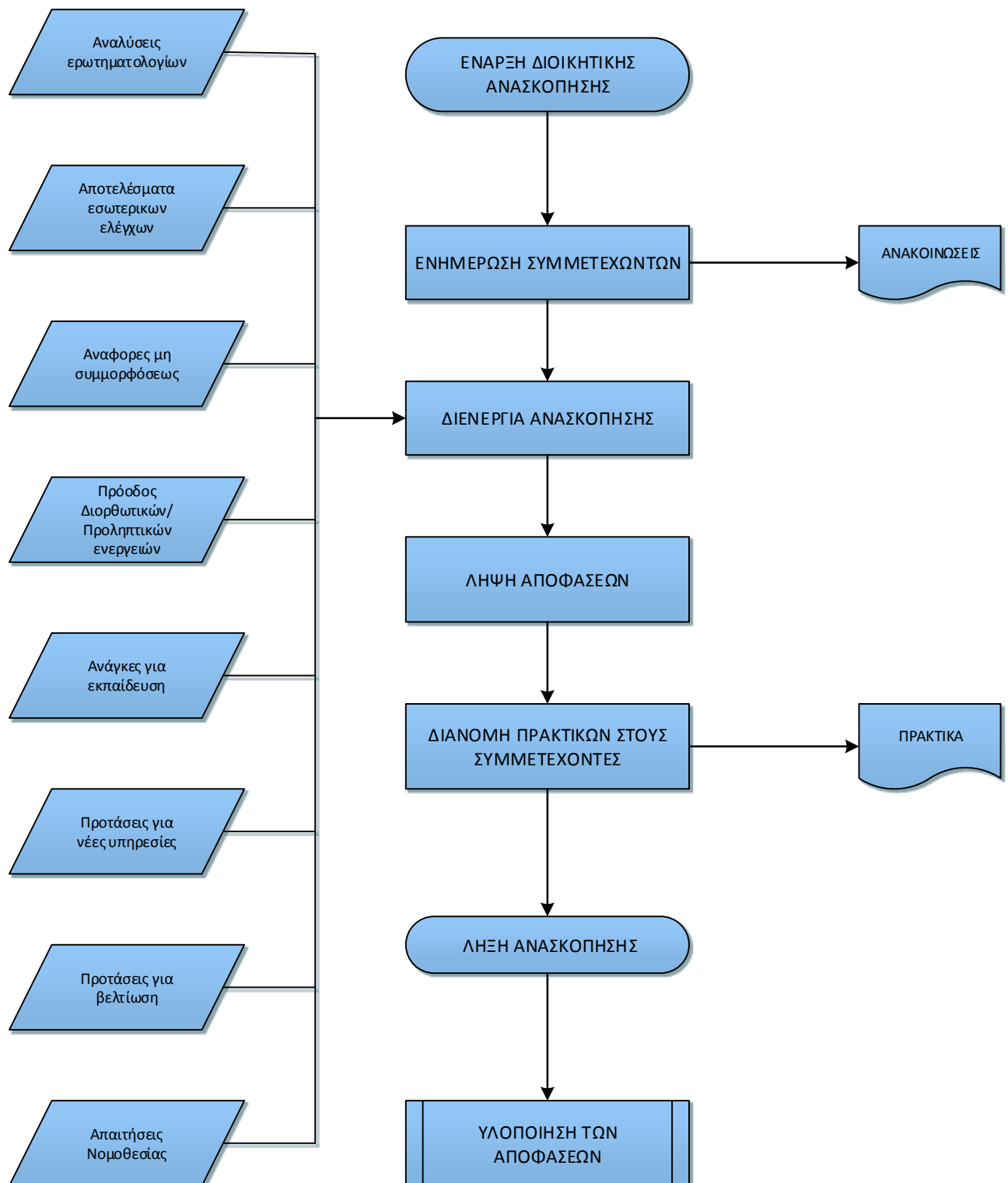
Είδος	Αποδέκτες	Σχετικά Έγγραφα – Παρατηρήσεις
Στόχοι Βελτίωσης	Υπεύθυνοι Έργων	F851_02, F851_03
Προγράμματα Βελτίωσης		F851_04, Υπεύθυνοι, Ενέργειες
Απαιτούμενοι Πόροι (Προσωπικό, Εξοπλισμός)		F851_04
Σχέδια Δράσης		Πρακτικά Διοικητικής Ανασκόπησης

ΚΩΔΙΚΟΣ : D5.6	ΕΚΔΟΣΗ E:1	Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ	ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.
ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC	ΑΡΙΘΜΟΣ : 1	ΟΝΟΜΑ:	ΟΝΟΜΑ:
	ΗΜ/ΝΙΑ:	ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

HOTEL ELECTRA	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ	ΦΥΛΛΟ 3/4
------------------	------------------------------------	--------------

Έγκριση νέων υπηρεσιών	Διοίκηση	F730_01, F730_02
Έγκριση προγραμμάτων εκπαίδευσης	Προσωπικό	Ετήσιο ή έκτακτο Πρόγραμμα Εκπαίδευσης F620_01
Έγκριση προγραμμάτων εσωτερικών Ελέγχων	ΕΔ, Ελεγκτές	F820_01
Αναθεωρημένη Πολιτική Ποιότητας	Προσωπικό, Πελάτες	Όταν κριθεί απαραίτητο

ΚΩΔΙΚΟΣ : D5.6	ΕΚΔΟΣΗ Ε:1	Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ	ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.
ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC	ΑΡΙΘΜΟΣ : 1 ΗΜ/ΝΙΑ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:



ΚΩΔΙΚΟΣ : D5.6

ΕΚΔΟΣΗ Ε:1

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ

ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.

ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC

ΑΡΙΘΜΟΣ : 1

ΟΝΟΜΑ:

ΟΝΟΜΑ:

ΗΜ/ΝΙΑ:

ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 1/3</b>
--------------------------	-----------------------------	----------------------

## **D7.1 : ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ**

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.1</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

### ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ

#### I. ΕΙΣΡΟΕΣ

Είδος Εισροών	Υπεύθυνος	Παρατηρήσεις - Σχετικά έγγραφα
Αναμενόμενες αφίξεις – Ανοικτοί Λογαριασμοί	Διοίκηση - Πωλήσεις	Προβλεπόμενες ή επιβεβαιωμένες από εταιρίες, πρακτορεία, μεμονωμένους πελάτες - <i>Availability Report</i> , <i>Electra Hotel Rates</i> , <i>Period Bookings</i>
Walk-in Πελάτες	Υποδοχή	Συνήθως σε περιόδους αιχμής

#### II. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ – ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ - ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Περιορισμοί - Απαιτήσεις	Υπεύθυνος	Παρατηρήσεις - Σχετικά έγγραφα
Έλεγχος Διαθεσιμότητας	Κρατήσεις	<i>Availability Report</i>
Αίτημα για Επιβεβαίωση κράτησης		Με προκαταβολή ή τραπ. κατάθεση ή με πιστωτική κάρτα αν δεν είναι παλιός ή/και έμπιστος πελάτης
Ακύρωση σε επισφαλείς περιπτώσεις		Μετά τις 6μμ, αν δεν υπάρχει επιβεβαίωση ή μετά το <i>option date</i> .
Χρέωση ακυρωτικών		Βάσει <i>Cancellation Policy</i>
Τιμολογιακή Πολιτική	Διοίκηση – Πωλήσεις	Ανάλογα με την πληρότητα και την εποχή, <i>Electra Hotel Rates</i>
Ενέργειες	Υπεύθυνος	Παρατηρήσεις - Σχετικά έγγραφα
Επιστολή (Φαξ) μη αποδοχής	Κρατήσεις	Σε περίπτωση μη διαθεσιμότητας
Επιστολή (Φαξ) αποδοχής		Σε περίπτωση διαθεσιμότητας
Ενημέρωση Ηλεκτρονικού Συστήματος Global Distribution System (GDS)		Ως μέλος των Ξενοδοχείων UTELL, EXPEDIA κλπ.
Δέσμευση Δωματίων / Allocation		Ανάλογα με τις επιβεβαιωμένες κρατήσεις
Συμπλήρωση εντύπων κράτησης		<i>Individual Reservation form</i> , <i>Rooming list (Groups)</i>
Επίβλεψη κρατήσεων	Διευθυντής Υποδοχής	<i>Reservations - On the Book Report</i>
Οικονομικός Απολογισμός Κρατήσεων		<i>Αναφορά Διοίκησης</i>

#### III. ΠΟΡΟΙ

Εξοπλισμός	Δραστηριότητες που εκτελούνται	Παρατηρήσεις
Φαξ	Αποστολή και Παραλαβή επιστολών	Προς και από πελάτη
Internet, e-mail	Ηλεκτρονική Επικοινωνία	Ιστοσελίδα για Ξενοδοχεία ΗΛΕΚΤΡΑ
Τηλεφωνικό κέντρο	Τηλεφωνικές Κρατήσεις	Τεκμηρίωση της παραγγελίας εκ των υστέρων
Προσωπικό	Δραστηριότητες που εκτελούνται	
Διευθυντής Υποδοχής	Συντονισμός / Επίβλεψη Κρατήσεων - Υποδοχής	

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.1</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>



<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΡΑΤΗΣΕΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 3/3</b>
--------------------------	-----------------------------	----------------------

Υπεύθυνος Τμήματος Κρατήσεων	Κρατήσεις μεμονωμένων πελατών – Group Coordination
Υπεύθυνος Reception	<i>Individual Reservation forms, Walk-in Guests</i>

#### IV. ΕΚΡΟΣΣ - ΑΡΧΕΙΑ

Είδος	Αποδέκτες	Παρατηρήσεις
<i>Availability Report</i>	Κρατήσεις	Καθημερινά, Electra Hotel Rates
<i>Individual Reservation form / Booking Lists</i>		
<i>Αναφορά Διοίκησης</i>	Διοίκηση	Όποτε ζητηθεί

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.1</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

HOTEL ELECTRA	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ-ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΦΥΛΛΟ 1/3
------------------	--	--------------

## D7.2 : ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ - ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.2	ΕΚΔΟΣΗ Ε:1	Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ	ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.
ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC	ΑΡΙΘΜΟΣ : 1 ΗΜ/ΝΙΑ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ-ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 2/3</b>
--------------------------	--	----------------------

**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ - ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ**

**I.ΕΙΣΡΟΕΣ**

<b>Είδος Εισροών</b>	<b>Αρμόδιος</b>	<b>Παρατηρήσεις - Σχετικά έγγραφα</b>
Επικοινωνία με Πελάτες	Διοίκηση - Πωλήσεις	Κατευθείαν προσέγγιση ή μέσω γνωριμιών ή παλαιότερης συνεργασίας με εταιρίες, μεμονωμένους πελάτες, πρακτορεία - Διαφημιστικό Folder
Πρόβλεψη κρατήσεων – Μηνιαίοι και ετήσιοι στόχοι		Από: Έρευνες Αγοράς, Ανταγωνισμού, Τιμών (Internet)
Πρόγραμμα Επισκέψεων, Επαφών	Πωλήσεις	Daily / Weekly Sales Call Report – Σε συνεργασία με την Διοίκηση (WEEKLY APPOINTMENT PLAN / WAP)
BUDGET, Τιμολογιακή Πολιτική	Διοίκηση	Ετησίως Electra Hotel Rates

**II.ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ – ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ**

<b>Ενέργειες</b>	<b>Υπεύθυνος εταιρίας</b>	<b>Παρατηρήσεις - Σχετικά έγγραφα</b>
Έλεγχος Διαθεσιμότητας	Κρατήσεις	Availability Report
Καθορισμός Τιμών, Προετοιμασία Budget	Έγκριση από Διοίκηση	Με βάση το ιστορικό, forecast, σημαντικά γεγονότα (Electra Hotel Rates)
Παρακολούθηση Τιμών Ανταγωνισμού, Τάσεων Αγοράς και Οικονομίας	Δ/ντής Πωλήσεων	Για εγχώρια και ξένη τουριστική Αγορά, μέσω Internet, τηλεφωνικής έρευνας, από MME
Προετοιμασία υλικού προώθησης πωλήσεων		Διαφημιστικό Folder
Απόφαση για upgrades & complimentary	Πωλήσεις, Υποδοχή, Κρατήσεις	Τελική έγκριση από Γενικό Διευθυντή
Εκπτώσεις / Ειδικές προσφορές σε τιμές σουιτών και δωματίων	Πωλήσεις – Διοίκηση	
Ενημέρωση Υποδοχής για χαμηλότερο όριο τιμών	GM, FOM, DOS	Ανάλογα με την πληρότητα
Αποστολή τιμών / προσφορών	Δ/ντής Πωλήσεων	Σε εταιρίες – πρακτορεία. Τιμολογιακή Πολιτική – Corporate & Diplomatic Rates, Τιμές Ελλήνων, Πρακτορειακές Τιμές - Contracts
Επισκέψεις – Επαφές – Ξεναγήσεις		Σε εταιρίες, συνέδρια, εκθέσεις, πρακτορεία, έντυπα «τιμών συνεργασίας»
Αναφορά Επισκέψεων σε εταιρίες - πρακτορεία		Εβδομαδιαία, WAP, Weekly Reports
Προσφορές σε πελάτες		Με Fax ή e-mail, Group availability offer

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.2</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ-ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 3/3</b>
--------------------------	--	----------------------

Ανασκόπηση Παραγγελίας, Μελέτη Απαιτήσεων, Προσδιορισμός Ιδιαιτεροτήτων	Πωλήσεις – Διοίκηση – ΕΔ – Front Desk Manager	Μετά από εκδήλωση ενδιαφέροντος, με Fax
Αποδοχή – Επιβεβαίωση κράτησης	Κρατήσεις, Πωλήσεις	Με προκαταβολή – πιστωτική κάρτα
Διάθεση σχετικής αλληλογραφίας σε Υποδοχή, Κρατήσεις, Τμήμα Δεξιώσεων / Banquet	Δ/ντής Πωλήσεων- Front Desk Manager	Έγγραφα επικοινωνίας επιβεβαιωμένης κράτησης, Group confirmation letter,
Μηχανογραφική καταχώρηση κρατήσεων	Κρατήσεις - FOM	Availability Report - καθημερινά. Συγκεντρωτικό ετήσιο πλάνο πληρότητας
<b>Περιορισμοί</b>	<b>Υπεύθυνος εταιρίας</b>	<b>Παρατηρήσεις</b>
Τιμολογιακή Πολιτική	Διοίκηση – Πωλήσεις	Ανάλογα με την πληρότητα και την εποχή

### III. ΠΟΡΟΙ

Εξοπλισμός	Δραστηριότητες που εκτελούνται	Παρατηρήσεις
Φαξ, e-mail	Αποστολή και Παραλαβή εντύπων παραγγελίας	Προς και από πελάτη
Τηλεφωνικά	Παραλαβή παραγγελίας από πελάτη	Τεκμηρίωση της παραγγελίας εκ των υστέρων
Προσωπικό	Δραστηριότητες που εκτελούνται	Παρατηρήσεις - Σχετικά έγγραφα
Διοίκηση	Ανασκόπηση – Αποδοχή Παραγγελίας -	Τιμολογιακή Πολιτική
Δ/ντής Πωλήσεων	Τιμολόγηση	Sales Call Report

### IV. ΕΚΡΟΕΣ - ΑΡΧΕΙΑ

Είδος	Αποδέκτες	Παρατηρήσεις - Σχετικά έγγραφα
Αναφορά Επισκέψεων σε εταιρίες - πρακτορεία	Διοίκηση	Εβδομαδιαία / μεμονωμένα – Sales Call Report, Weekly Report
Λίστα αναμενόμενων αφίξεων, Availability Report		Διαθέσιμα καθημερινά
Έγγραφα επικοινωνίας με πελάτη	Υποδοχή, Κρατήσεις, Τμήμα Δεξιώσεων	Διαφημιστικό Folder, Αλληλογραφία, Materialized monthly visits
Κρατήσεις		Επιβεβαίωση – Έντυπα κρατήσεων - Λίστα αναμενόμενων αφίξεων
Στατιστικά Μηνός	Διοίκηση, Ένωση Ξενοδοχείων Αττικής, Horwarth	Benchmarking απόδοσης Ξενοδοχείων

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.2</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΗΣ ΝΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 1/3</b>
--------------------------	--	----------------------

## **D7.3 : ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΗΣ ΝΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.3</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

### ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΗΣ ΝΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

#### I. ΕΙΣΡΟΕΣ

ΕΙΔΟΣ ΕΙΣΡΟΩΝ	ΠΗΓΗ ΕΙΣΡΟΩΝ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ- ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ
ΑΙΤΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ
ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΣΥΜΒΑΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ
ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ / ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ	ΠΩΛΗΣΕΙΣ - ΜΑΡΚΕΤΙΝΓ	ΜΕΛΕΤΕΣ BENCHMARKING
ΙΔΕΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΕΣΩΤΕΡΙΚΑ ΣΗΜΕΙΩΜΑΤΑ – ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΩΝ

#### II. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ - ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ – ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΩΝ - ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ
ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΕΙΣΡΟΩΝ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΕΛΑΤΗΣ	
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΝΕΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	
ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ, ΕΔ, ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ ΤΜΗΜΑΤΩΝ	
ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ (ΕΓΚΡΙΣΗ) ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	
ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ, ΔΕΙΓΜΑ ΠΕΛΑΤΩΝ	
ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	Ε.Δ.	ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΑ ΤΕΛΙΚΑ ΕΓΚΡΙΘΕΝΤΑ ΣΧΕΔΙΑ ΝΕΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ
ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
<b>ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ</b>	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ</b>	<b>ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ</b>
ΠΕΡΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ & ΥΓΙΕΙΝΗΣ	ΝΟΜΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	

#### III. ΠΟΡΟΙ

ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΕΚΤΕΛΟΥΝΤΑΙ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ
PC	ΕΚΤΥΠΩΣΕΙΣ	ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ
ΙΝΤΕΡΝΕΤ	ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ	ΠΩΛΗΣΕΙΣ
<b>ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ</b>	<b>ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ</b>
ΠΩΛΗΣΕΙΣ - ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΤΜΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	Ε.Δ.
ΤΜΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΔΙΕΥΘ. ΥΠΟΔΟΧΗΣ

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.3</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΗΣ ΝΕΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 3/3</b>
--------------------------	--	----------------------

**IV.ΕΚΡΟΣΣ - ΑΡΧΕΙΑ**

<b>ΕΙΔΟΣ</b>	<b>ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ</b>	<b>ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ</b>
ΤΕΛΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ – ΠΕΛΑΤΗΣ	ΤΕΚΜΗΡΙΩΜΕΝΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ
ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΔΟΚΙΜΑΣΤΙΚΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΕΝΤΥΠΑ ΠΟΙΟΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ, ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΩΝ F730_01
ΕΡΕΥΝΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΜΕΛΕΤΕΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.3</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ- ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 1/4</b>
--------------------------	---	----------------------

**D7.4 : ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ – ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ  
ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ**

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.4</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>



<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ- ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 2/4</b>
--------------------------	---	----------------------

## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ – ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ I.ΕΙΣΡΟΕΣ

Απαιτήσεις σε ύλες και υλικά	Υπεύθυνος εταιρίας	Παρατηρήσεις – σχετικά έγγραφα
Προβλέψεις Παροχής Υπηρεσιών	Διοίκηση	Από έρευνα αγοράς – τρέχουσες παραγγελίες
Ανάγκες για stock	Αποθήκη	Βάσει μηνιαίων απογραφών (α' ύλες, βοηθητικές, προϊόντα)
Αιτήματα Εργαζομένων	Υπεύθυνος Τμήματος	Δελτίο Παραλαβής Ειδών από Αποθήκη
Κατάλογος εγκεκριμένων προμηθευτών	ΕΔ	Αν δεν υπάρχει εγκεκριμένος προμηθευτής για κάποια παραγγελία, ενημερώνεται ο ΕΔ για την μετέπειτα αξιολόγησή του μέσω του Δελτίου Αξιολόγησης Προμηθευτού F740_01
Προδιαγραφές α' υλών για τρόφιμα και ανάγκες για εξοπλισμό	Δ/ντής F&B, Housekeeping	Ανάλογα με την προβλεπόμενη χρήση τους και τις ανάγκες των υπηρεσιών που παρέχονται

## II. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ – ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ - ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Ενέργειες	Αρμόδιος	Προδιαγραφές – σχετικά έγγραφα
Έλεγχος διαθεσιμότητας στην Αποθήκη	Αποθηκάριος	Καρτέλες Αποθήκης μηχανογραφημένες
Ενημέρωση Γ.Δ. για ανάγκες ξενοδοχείου		Έντυπο Παραγγελίας
Έγκριση για προμήθεια υλικών	Διευθυντής Ξενοδοχείου	
Επιλογή συμφερότερης προσφοράς (Έρευνα αγοράς, ή προσωπική επαφή)	ΕΔ, Προμήθειες	Κατάλογος εγκεκριμένων προμηθευτών F740.01_02 Ιστορικό Προμηθευτών F740_03
Παραγγελία προμηθειών (τηλεφωνικά ή/και προσωπικά)	Υπεύθυνος Προμηθειών	Με βάση την Μηνιαία Απογραφή και τις Παραγγελίες Τμημάτων, Έντυπο Παραγγελίας
Αποδοχή παραγγελίας από προμηθευτή	Προμηθευτής	
Έλεγχος Εισερχομένων προμηθειών με βάση τα έντυπα αίτησης εφοδιασμού τμήματος	Υπεύθυνος Αποθήκης	Έλεγχος ποσότητας, ποιότητας, τιμής, υγιεινής, ημερομηνίας λήξεως, Έντυπο Παραγγελίας
Εισαγωγή στην Αποθήκη		Αποθήκευση σε ψυκτικούς θαλάμους ή διαχωρισμένους χώρους ανάλογα με το προϊόν
Ανανέωση αρχείων stock		
Χορήγηση υλών / υλικών στα τμήματα		Δελτίο Παραλαβής Ειδών Αποθήκης
Απαιτήσεις νομοθεσίας	Υπεύθυνος εταιρίας	Παρατηρήσεις
Απαιτήσεις για υγιεινή προμηθειών / σήμανση CE	Ε.Δ.	Για τρόφιμα / εξοπλισμό

## III. ΠΟΡΟΙ

Εξοπλισμός	Δραστηριότητες που εκτελούνται	Παρατηρήσεις - Σχετικά έγγραφα
Φαξ	Αποστολή παραγγελίας	Έντυπα Παραγγελίας Υλών-Υλικών Έντυπο Αίτησης Εφοδιασμού Τμήματος
Τηλέφωνο	Τοποθέτηση παραγγελίας	

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.4</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

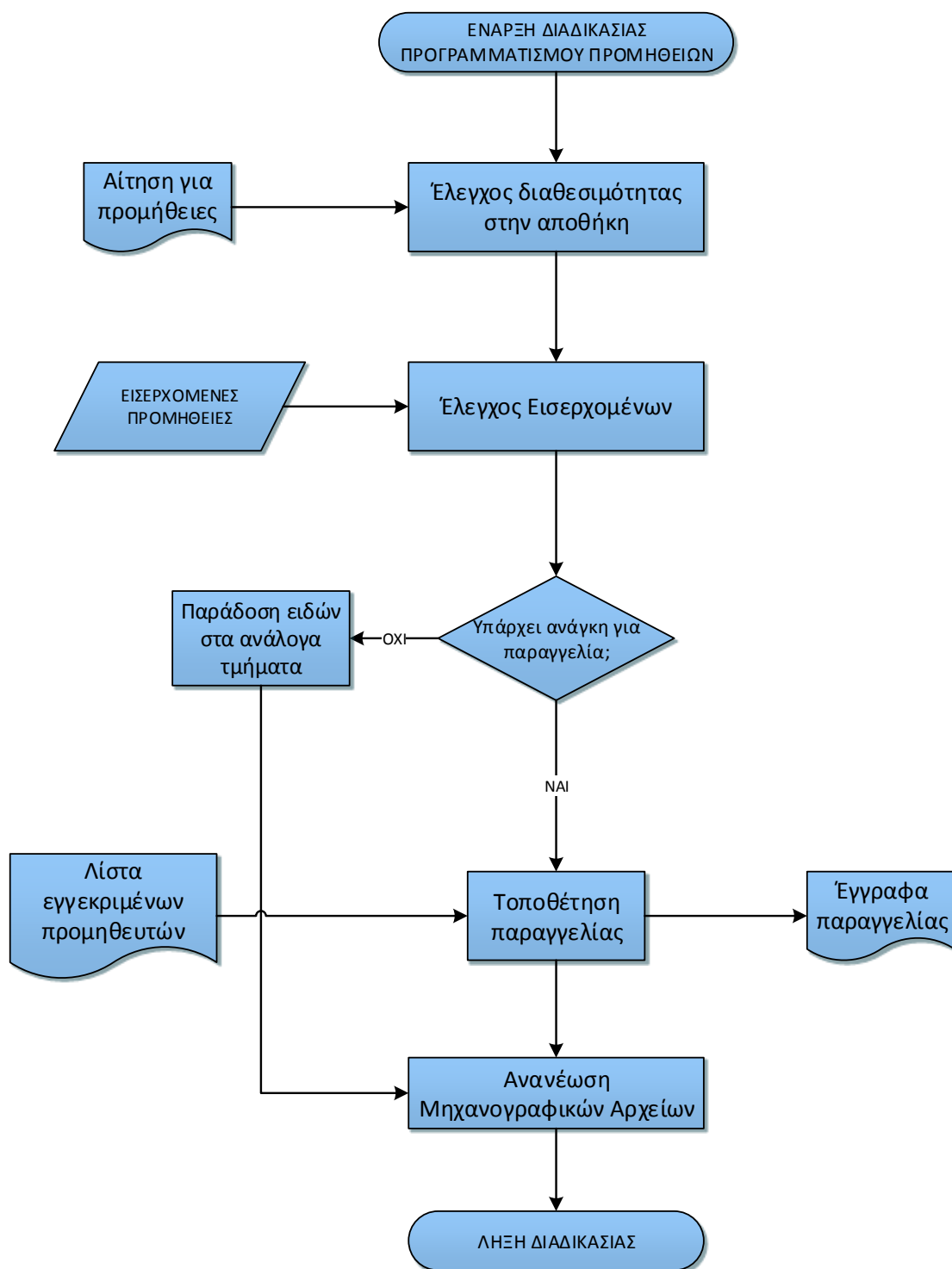
<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ- ΤΟΠΟΘΕΤΗΣΗΣ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 3/4</b>
--------------------------	---	----------------------

Μηχανογραφημένο σύστημα	Έλεγχος διαθεσιμότητας - Απογραφή	Έλεγχος Μηνιαίας απογραφής από ελεγκτή λογιστηρίου
<b>Προσωπικό</b>	<b>Δραστηριότητες που εκτελούνται</b>	<b>Σχετικά έγγραφα</b>
Υπεύθυνος Αποθήκης	Τοποθέτηση παραγγελίας Έλεγχος εισερχομένων, Έλεγχος διαθεσιμότητας	Έντυπο Δελτίο Παραλαβής Ειδών Αποθήκης, Έντυπο Παραγγελίας
Διευθυντής Ξενοδοχείου	Έγκριση για προμήθεια υλικών	

#### IV. ΕΚΡΟΣΕΣ - ΑΡΧΕΙΑ

Είδος	Υπεύθυνος τήρησης	Παρατηρήσεις - Σχετικά έγγραφα
Αγορά υλών , εξοπλισμού	Αποθηκάριος	Ξεχωριστή αποθήκη – Συνθήκες διατήρησης
Έγγραφα Παραγγελίας Υλών-Υλικών		Έντυπο Παραγγελίας ή/και έγγραφα επικοινωνίας
Μηνιαίες απογραφές αποθήκης		Έλεγχος Μηνιαίας απογραφής από Λογιστήριο
Ιστορικό / Κατάλογος εγκεκριμένων προμηθευτών	ΕΔ	F740_02, F740_03
Δελτίο Αξιολόγησης Προμηθευτού		Για νέους προμηθευτές - F740_01

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.4</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>



ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.4

ΕΚΔΟΣΗ Ε:1

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ

ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.

ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC

ΑΡΙΘΜΟΣ : 1

ΟΝΟΜΑ:

ΟΝΟΜΑ:

ΗΜ/ΝΙΑ:

ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΦΙΞΕΩΝ-ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 1/5</b>
--------------------------	---------------------------------------	----------------------

## **D7.5.1 : ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΦΙΞΕΩΝ - ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΩΝ**

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.5.1</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>		

### ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΦΙΞΕΩΝ - ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΩΝ

#### I. ΕΙΣΡΟΕΣ

Είδος Εισροών	Υπεύθυνος	Παρατηρήσεις - Σχετικά έγγραφα
Αναμενόμενες επιβεβαιωμένες αφίξεις – Ανοικτοί Λογαριασμοί	Διοίκηση - Πωλήσεις	Από εταιρίες, πρακτορεία, μεμονωμένους πελάτες – <i>Λίστα αναμενόμενων αφίξεων, Availability Report, Rooming List</i> (για groups), D7.1, OE7.5_04
Walk-in Πελάτες	Υποδοχή	Συνήθως σε περιόδους αιχμής
Weekly Information Sheet	Υπεύθυνος Βάρδιας	Για δεξιώσεις και Συνέδρια
Check list for Shifts		Οδηγίες εργασίας βάρδιας (Check list for early-late-night shift)

#### II. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ – ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ - ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Περιορισμοί – Απαιτήσεις	Υπεύθυνος	Παρατηρήσεις – Σχετικά έγγραφα
Συντηρημένος Ξενοδοχειακός Εξοπλισμός (Πλυντήριο, Στεγνωτήριο, Σιδερωτήριο, Ψυγεία, Φούρνοι, Φαξ, Τηλεφωνικό Κέντρο, Φωτοτυπικό, Η/Υ, Λεβητοστάσιο, Εξοπλισμός Δωματίων, Πισίνα, Υδρομασάζ)	Τμήμα Συντήρησης	Αρχεία Προγραμματισμού και Υλοποίησης Συντήρησης, Καθαρισμού και Επισκευών F751_01, F751_02
Διακριβωμένος Εξοπλισμός μέτρησης	Τεχνικός Υπεύθυνος	Αρχεία Βαθμονόμησης F760_01, F760_02, F760_03
Έλεγχος Διεργασιών & Υπηρεσιών	Υπεύθυνος Ποιότητας	Δειγματοληπτικά – P8.2.4 Έντυπα Ποιοτικού Ελέγχου
Απαιτήσεις Νομοθεσίας	Υπεύθυνος	Παρατηρήσεις - Σχετικά έγγραφα
Ασφάλεια και Υγιεινή Χώρων	Τεχνικός Ασφάλειας	Πυρασφάλεια, Ανελκυστήρες (CE)
Ασφάλεια και Υγιεινή Τροφίμων	Εκπρόσωπος Διοίκησης	Μελέτη HACCP,
Ενέργειες	Υπεύθυνος	Παρατηρήσεις - Σχετικά έγγραφα
Έλεγχος Λίστας αναμενόμενων αφίξεων / Rooming List	Υποδοχή	Σύγκριση με υπάρχουσα αλληλογραφία με πελάτες / πρακτορείο για τυχόν λάθη
Φροντίδα για ειδικές απαιτήσεις πελατών		Συγκεκριμένα δωμάτια, δωμάτια non-smoking, VIP Treatment. OE7.5_3, OE7.5_5, OE7.5_7, OE7.5_8
Προετοιμασία Δωματίων	Τμήμα Housekeeping	OE7.5_01
Έλεγχος Καθαρότητας / Ετοιμότητας Δωματίων		Πριν την άφιξη πελατών
Προετοιμασία εντύπων άφιξης και καρτών-κλειδιά δωματίων	Υποδοχή	Λίγο πριν την άφιξη πελατών
Έλεγχος διαθεσιμότητας αριθμού και είδους των δωματίων		
<i>ΑΦΙΞΗ ΠΕΛΑΤΩΝ</i>		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Συμπλήρωση εντύπου άφιξης (με προσωπικά δεδομένα, ημερ/νίες άφιξης / αναχώρησης και ειδικές απαιτήσεις)		Λίγο μετά την άφιξη - Registration Form, OE7.5_06
Έλεγχος των vouchers		Για κρατήσεις μέσω πρακτορείων

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.5.1</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

Εγκατάσταση πελατών στα δωμάτια	Groom	Μεταφορά αποσκευών, παράδοση κλειδιού
Άνοιγμα στον Η/Υ καρτέλας δωματίου με στοιχεία πελάτη και άνοιγμα τηλεφωνικής γραμμής	Υποδοχή	Αυτόματη χρέωση στο δωμάτιο για κάθε χρήση τηλεφώνου ή pay-TV
<i>ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ</i>		XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Έλεγχος χρήσης τηλεφώνου, pay-TV, mini-bar, άλλων καταναλώσεων, συμφωνίας με πρακτορείο		Λίγο πριν την αναχώρηση πελατών – Δελτία χρήσης . OE7.5_9
Μηχανογραφική έκδοση λογαριασμού δωματίου – Κλείσιμο καρτέλας δωματίου.		Αν από πρακτορείο, χρέωση λογαριασμού πρακτορείου. OE7.5_10
Επιστροφή κλειδιών στο front desk. Μεταφορά αποσκευών.	Groom	Παραγγελία Ταξί (αν ζητηθεί)
<i>ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΤΕΛΟΥΣ ΗΜΕΡΑΣ</i>	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Απολογιστικός έλεγχος (εισπράξεις, καταναλώσεις λοιπών τμημάτων, μη αφίξεις)	Υπεύθυνος Νυχτερινής βάρδιας	Στο τέλος της ημέρας - Log-Book, Reports επόμενης μέρας (για κάθε Τμήμα)
Μηχανογραφική Έκδοση βιβλίου Αστυνομίας (με ημερήσιες αφίξεις - αναχωρήσεις)		Συλλογή από Αστυνομία – Τήρηση αντιγράφου. OE7.5_11
Οικονομικός Απολογισμός Κρατήσεων – Αρχαιοθήτηση Βιβλίου Πόρτας	Διευθυντής Υποδοχής	<i>Αναφορά Διοίκησης, Master Folio View / Room for group, Υπόλοιπα Πελατών στο Κλείσιμο Ημέρας</i>

### III. ΠΟΡΟΙ

Εξοπλισμός	Δραστηριότητες που εκτελούνται
Εξοπλισμός Γραφείων	Η/Υ, Φωτοτυπικό, Φαξ, Ίντερνετ κλπ
Εξοπλισμός δωματίων	TV, Ράδιο, Τηλέφωνο, Κλιματιστικό
Τηλεφωνικό κέντρο	Επικοινωνία πελάτη, Αφύπνιση
Εξοπλισμός καθημερινής διαχείρισης	Πλυντήριο, Στεγνωτήριο, Σιδερωτήριο, Ψυγεία, Φούρνοι κλπ
Προσωπικό	Δραστηριότητες που εκτελούνται
Διευθυντής Υποδοχής	Συντονισμός / Επίβλεψη Τμήματος Κρατήσεων - Υποδοχής
Υπεύθ. Τμήμα Κρατήσεων	Κρατήσεις μεμονωμένων πελατών – Group Coordination
Υπεύθ. Front Office	Check list for Shifts

### IV. ΕΚΡΟΣΣ - ΑΡΧΕΙΑ

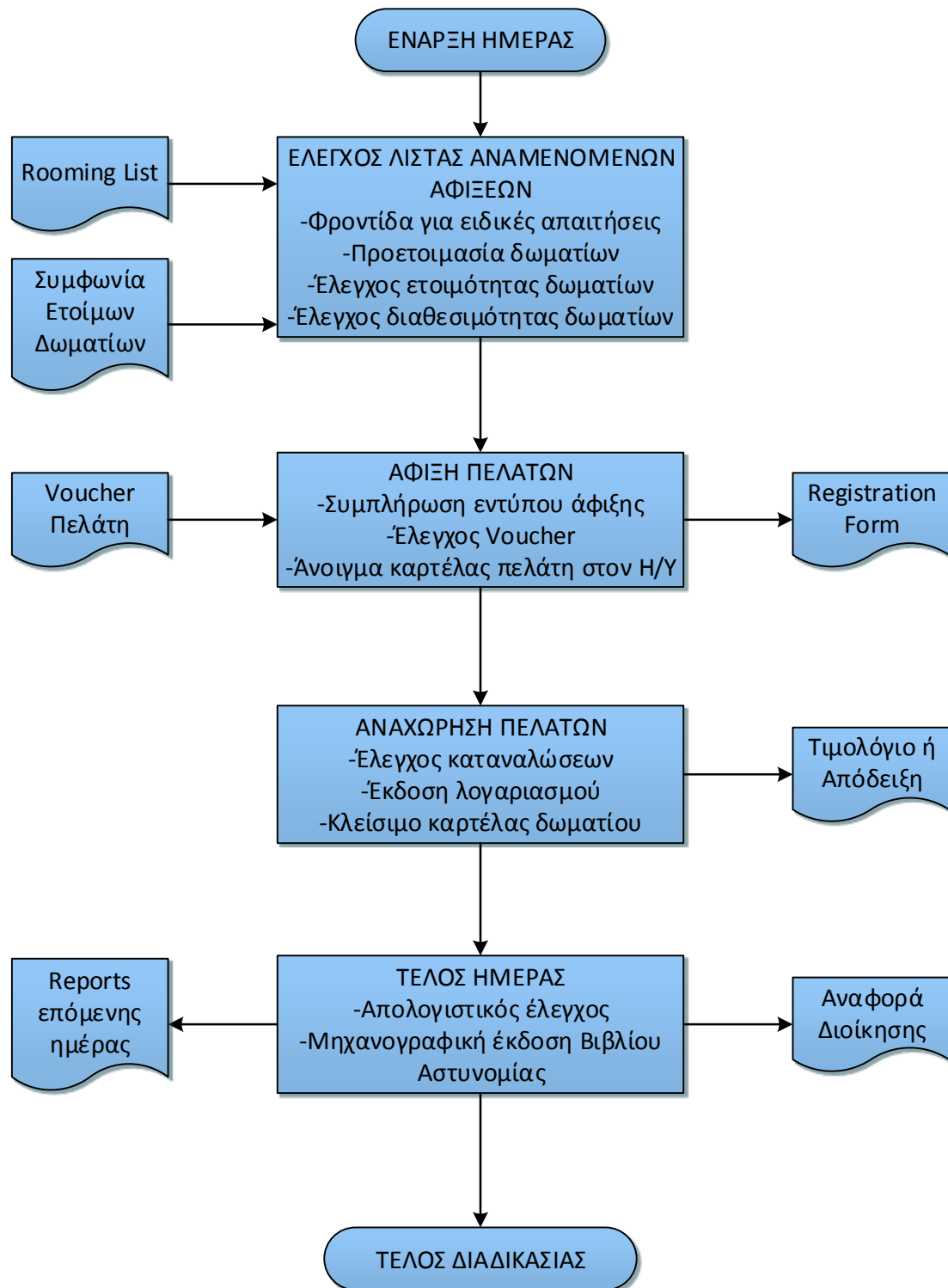
Είδος	Αποδέκτες	Παρατηρήσεις - Σχετικά έγγραφα
<i>Αναφορά Διοίκησης</i>	Διοίκηση	Στο τέλος κάθε ημέρας
<i>Master Folio View / Room for group</i>		
Υπόλοιπα Πελατών στο Κλείσιμο Ημέρας		
<i>Βιβλίο Αστυνομίας</i>	Αστυνομία	
<i>Availability Report</i>	Κρατήσεις	Καθημερινά
<i>Reports για Δεξιώσεις και Συνέδρια</i>	Προϊστάμενοι Τμημάτων	Πληροφορίες για την κίνηση του Ξενοδοχείου και τους επιμέρους απαιτήσεις για την επόμενη μέρα για κάθε Τμήμα

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.5.1</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΦΙΞΕΩΝ-ΑΝΑΧΩΡΗΣΕΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 4/5</b>
--------------------------	---------------------------------------	----------------------

<i>Registration Forms</i>	Υποδοχή	Για όλους τους πελάτες
<i>Ερωτηματολόγιο ικανοποίησης πελατών</i>		Με αιτήματα πελατών και Γνώμες
<i>Συμπληρωμένα Αρχεία Ποιοτικού Ελέγχου, Συντήρησης, Βαθμονόμησης</i>	Διαχείριση Ποιότητας	Δειγματοληπτικός Έλεγχος Διεργασιών & Παρεχομένων Υπηρεσιών. Ρ8.2.4, Βιβλίο Συντήρησης, F751_01, F751_02, F760_01-F760_03
<i>Συμπληρωμένα Check list for Shifts</i>	Revenue Manager	Check list for early-late-night shift – Τήρηση για 2 μήνες
<i>Συμπληρωμένο Weekly Information Sheet για Δεξιώσεις και Συνέδρια</i>		Εβδομαδιαίο - Με απαιτήσεις πελατών, προγραμματισμένες ενέργειες, με ειδικές οδηγίες για πελάτες για δεξιώσεις και συνέδρια.
<i>Βιβλίο Πόρτας</i>	Διοίκηση	Για Οικονομικό Έλεγχο

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.5.1</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>



ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.5.1

ΕΚΔΟΣΗ E:1

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ

ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.

ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC

ΑΡΙΘΜΟΣ : 1

ΟΝΟΜΑ:

ΟΝΟΜΑ:

ΗΜ/ΝΙΑ:

ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

ΥΠΟΓΡΑΦΗ:



HOTEL ELECTRA	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ BANQUET</b>	ΦΥΛΛΟ 1/4
------------------	--	--------------

## D7.5.2 : ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ BANQUET

ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.5.2	ΕΚΔΟΣΗ Ε:1	Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ	ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.
ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.ΔΟС	ΑΡΙΘΜΟΣ : 1	ΟΝΟΜΑ:	ΟΝΟΜΑ:
	ΗΜ/ΝΙΑ:	ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ BANQUET</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 2/4</b>
--------------------------	--	----------------------

## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ BANQUET

### I. ΕΙΣΡΟΕΣ

ΕΙΔΟΣ ΕΙΣΡΟΩΝ	ΠΗΓΗ ΕΙΣΡΟΩΝ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ- ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ
ΕΚΔΗΛΩΣΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ	ΠΕΛΑΤΕΣ - ΠΩΛΗΣΕΙΣ / ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	ΕΓΓΡΑΦΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΠΕΛΑΤΗ, FAX, e-mail, ή Τηλεφωνικά ή Αυτοπροσώπως
ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΜΕΝΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΛΑΤΩΝ	ΤΜΗΜΑ ΠΩΛΗΣΕΩΝ-	BANQUET EVENT ORDER - ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ

### II. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ - ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ - ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΠΕΛΑΤΗ, ΕΠΙΛΟΓΗ ΠΕΛΑΤΗ	ΠΩΛΗΣΕΙΣ - ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΕΓΓΡΑΦΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΜΕ ΠΕΛΑΤΗ, FAX, e-mail, FOLDER (με Menu, Προτάσεις, Τιμές, αίθουσες)
ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΕΙΣΡΟΩΝ (Απαιτήσεων Πελατών)	F&B Manager	ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑΣ	ΠΩΛΗΣΕΙΣ - ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΥΠΟΓΕΓΡΑΜΜΕΝΟ FAX - ΙΔΙΩΤΙΚΟ ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ-ΠΡΟΚΑΤΑΒΟΛΗ
ΣΥΝΤΑΞΗ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟΥ	ΠΩΛΗΣΕΙΣ - ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΓΙΑ ΜΕΓΑΛΗΣ ΚΛΙΜΑΚΟΣ ΠΑΡΑΓΕΛΙΕΣ (ΓΑΜΟΥΣ, ΒΑΦΤΙΣΙΑ, ΣΥΝΕΔΡΙΑ κ..)
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	F&B Manager	BANQUET EVENT ORDER. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ (MENU, ΑΙΘΟΥΣΕΣ, ΠΟΣΟΤΗΤΕΣ, ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ)
ΔΙΑΝΟΜΗ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΣΕ ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΟΥΣ		
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ	ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΕΣ	
ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ	F&B Manager	ΜΙΑ ΜΕΡΑ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΕΚΔΗΛΩΣΗ
ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ	ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΕΣ	ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ BANQUET EVENT ORDER
ΕΛΕΓΧΟΣ ΓΙΑ ΣΗΜΕΙΑ ΑΠΟΚΛΙΣΗΣ ΑΠΟ ΑΡΧΙΚΗ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ BANQUET	
ΑΠΟΔΟΧΗ ΣΩΣΤΗΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΗ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ BANQUET	ΠΡΟΦΟΡΙΚΑ Ή ΜΕ ΥΠΟΓΡΑΦΗ ΣΤΟ BANQUET EVENT ORDER
ΤΙΜΟΛΟΓΗΣΗ (ΕΚΔΟΣΗ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΥ)	ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ	ΠΛΗΡΩΜΗ ΑΠΟ ΠΕΛΑΤΗ
ΑΡΧΕΙΟΘΕΤΗΣΗ ΣΧΕΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ BANQUET	ΣΤΟ ΦΑΚΕΛΟ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ & ΜΗΧΑΝΟΓΡΑΦΙΚΑ
<b>ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ</b>	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ</b>	<b>ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ</b>
ΠΕΡΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ & ΥΓΙΕΙΝΗΣ	ΝΟΜΙΚΟΣ ΣΥΜΒΟΥΛΟΣ	ΓΙΑ ΤΡΟΦΙΜΑ, ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΧΩΡΩΝ

### III. ΠΟΡΟΙ

ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ	ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΕΚΤΕΛΟΥΝΤΑΙ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ
PC	ΕΚΤΥΠΩΣΕΙΣ	ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ
ΙΝΤΕΡΝΕΤ	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΠΕΛΑΤΗ ΜΕΣΩ E-MAIL	ΠΩΛΗΣΕΙΣ, ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ BANQUET
<b>ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ</b>	<b>ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ</b>
ΠΩΛΗΣΕΙΣ - ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΠΕΛΑΤΗ	ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ BANQUET EVENT
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ BANQUET	ΟΡΓΑΝΩΣΗ, ΕΛΕΓΧΟΣ	

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.5.2</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

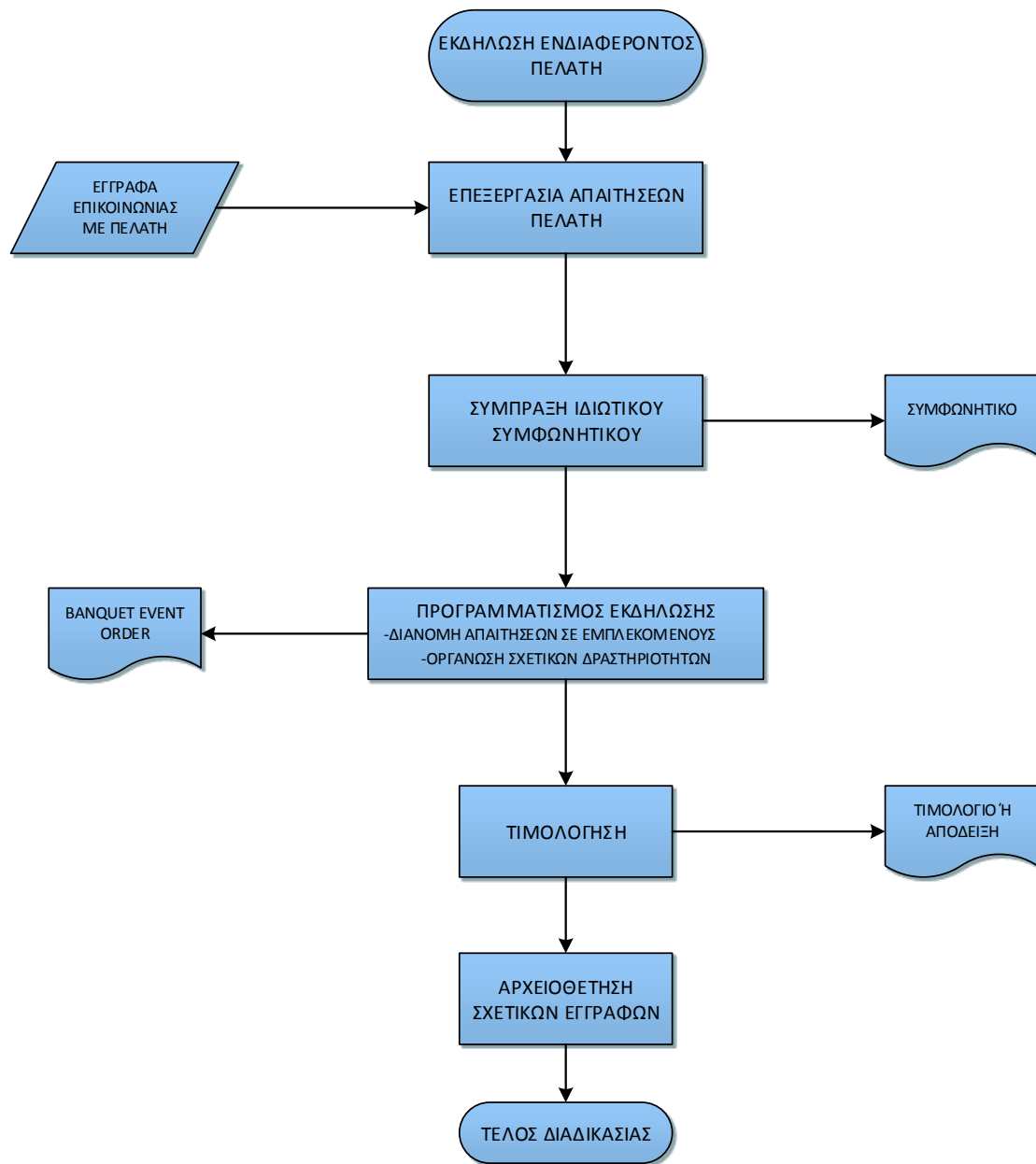
<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΕΚΔΗΛΩΣΕΩΝ BANQUET</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 3/4</b>
--------------------------	--	----------------------

ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΕΣ / ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ	ORDER
-------------------------	---------------------	-------

#### IV.ΕΚΡΟΕΣ - ΑΡΧΕΙΑ

<b>ΕΙΔΟΣ</b>	<b>ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ</b>	<b>ΣΧΕΤΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ</b>
BANQUET EVENT ORDER, ΣΥΜΦΩΝΗΤΙΚΟ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ – ΤΜΗΜΑΤΑΡΧΕΣ - ΠΕΛΑΤΗΣ	ΚΑΤΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ
ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ	ΠΕΛΑΤΗΣ	ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ BANQUET EVENT ORDER

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.5.2</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΕΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>



ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.5.2

ΕΚΔΟΣΗ Ε:1

Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ

ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.

ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC

ΑΡΙΘΜΟΣ : 1

ΟΝΟΜΑ:

ΟΝΟΜΑ:

ΗΜ/ΝΙΑ:

ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

ΥΠΟΓΡΑΦΗ:

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ-ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 1/3</b>
--------------------------	--	----------------------

## **D7.5.5 : ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ-ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ**

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.5.5</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.ΔOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗΣ-ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ

### I. ΕΙΣΡΟΕΣ

Είδος Εισροών	Υπεύθυνος εταιρίας	Παρατηρήσεις - Σχετικά έγγραφα
Εισερχόμενες Προμήθειες	Αποθηκάριος, Προϊσταμ. Ορόφων	Τρόφιμα – Ποτά – Λινά - Ξενοδοχειακός Εξοπλισμός. Έντυπα Παραγγελίας
Αίτηση για Προμήθειες	Τμήματα Ξενοδοχείου	Σύμφωνα με απαιτούμενες λειτουργίες Τμημάτων

### II. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ – ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ - ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Περιορισμοί - Απαιτήσεις	Υπεύθυνος	Παρατηρήσεις
Κατάλληλες συνθήκες Υγιεινής σε αποθηκευτικούς χώρους	Προμηθευτής, Αποθηκάριος	Όπως προβλέπεται ανά περίπτωση, ξηρά μη ευπαθή τρόφιμα, ευπαθή τρόφιμα)
Προστασία από Εσωτερικές και Εξωτερικές συνθήκες περιβάλλοντος	Αποθηκάριος	Ρύπους, Υγρασία, Υπερβολικές Αυξομειώσεις Θερμοκρασίας, Μόλυνση, Κλοπή
Αναγνωρίσιμη θέση στην Αποθήκη		Σήμανση – Σύστημα FIFO. Αποφυγή Επικοινωνίας ευαίσθητων τροφίμων με ανεπιθύμητους παράγοντες
Προστασία κατά την Διακίνηση	Τμήματα Ξενοδοχείου	
Έλεγχος Μηνιαίας απογραφής	Ελεγκτής λογιστηρίου	

Ενέργειες	Υπεύθυνος	Παρατηρήσεις - Σχετικά έγγραφα
Έλεγχος Συνθηκών Αποθήκευσης Τροφίμων	ΣΕΦ, Υπευθ. Αποθήκης	Παρακολούθηση Θερμοκρασίας Ψυγείων και Συνθηκών Υγιεινής Χώρων - Καθημερινά
Έλεγχος διαθεσιμότητας στην Αποθήκη	Υπεύθυνος Αποθήκης	Σύμφωνα με ανάγκες λειτουργίας & προβλέψεις
Έλεγχος εισερχομένων		Σύμφωνα με τα δελτία παραγγελίας, κατάσταση αγορών
Παράδοση ειδών στα ανάλογα Τμήματα		Σύμφωνα με ανάγκες λειτουργίας – Δελτίο Παραλαβής Ειδών Αποθήκης
Ανανέωση μηχανογραφικών αρχείων		Για αποθέματα Αποθήκης - Μηνιαία απογραφή / Καρτέλλα Αποθήκης

Απαιτήσεις Νομοθεσίας	Υπεύθυνος	Παρατηρήσεις - Σχετικά έγγραφα
Ασφάλεια και Υγιεινή Χώρων	Τεχνικός Ασφάλειας	Πυρασφάλεια, Ανελκυστήρες (CE)
Ασφάλεια και Υγιεινή Τροφίμων	Εκπρόσωπος Διοίκησης	Μελέτη HACCP, Οδηγία 93/43/ΕΟΚ

### III. ΠΟΡΟΙ

Εξοπλισμός	Δραστηριότητες που εκτελούνται	Παρατηρήσεις
Ψυγεία Ψύξης και Κατάψυξης	Συντήρηση Τροφίμων	Ανάλογα με το είδος
Θερμόμετρα	Μέτρηση θερμοκρασίας	Εντός των Ψυγείων
Κλιματιστικό	Ρύθμιση θερμοκρασίας	Αποφυγή υπερβολικών αυξομειώσεων
Ειδικό χώρο αποθήκευσης εξοπλισμού	Διατήρηση εξοπλισμού	Εξοπλισμός Δωματίων, Λινά κλπ

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.5.5</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

Μηχανογραφημένο σύστημα	Έλεγχος διαθεσιμότητας - ανανέωση	Από Αποθηκάριο
Μεταφορικά Μέσα	Μεταφορά από και προς Αποθήκη	Τρόλει, Καρότσια
<b>Προσωπικό</b>	<b>Δραστηριότητες που εκτελούνται</b>	<b>Παρατηρήσεις - Σχετικά έγγραφα</b>
Υπεύθυνος Αποθήκης	Αποθήκευση - Έλεγχος Εισερχομένων	Ανάλογα με το είδος και την παραγγελία
Υπεύθυνος Αποθήκης, ΣΕΦ	Έλεγχος συνθηκών διατήρησης	Παρακολούθηση Θερμοκρασίας Ψυγείων και Συνθηκών Υγιεινής Χώρων
Υπεύθυνος Συντήρησης	Συντήρηση Εξοπλισμού Αποθήκης	Αρχεία Συντήρησης εξοπλισμού

#### IV.ΕΚΡΟΕΣ - ΑΡΧΕΙΑ

Είδος	Αποδέκτες	Παρατηρήσεις - Σχετικά έγγραφα
Εξερχόμενες Προμήθειες	Τμήματα Ξεν/χείου	Σύμφωνα με απαιτούμενες λειτουργίες – τιμολόγια - παραγγελίες – Έγγραφα παραγγελίας, Δελτία Παραλαβής Ειδών Αποθήκης
Έγγραφα εισαγωγής-εξαγωγής ειδών από αποθήκη	Αποθηκάριος - Λογιστήριο	
Αρχεία Αποθεμάτων	Λογιστήριο - Διοίκηση	Μηχανογραφημένα - Μηνιαία απογραφή

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D7.5.5</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 1/5</b>
--------------------------	--	----------------------

## **D8.30 : ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ**

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D8.30</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>



<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 2/5</b>
--------------------------	--	----------------------

Υπεύθυνος διαδικασίας

1. ΕΔ (Εκπρόσωπος Διοίκησης)

**0. ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΛΛΑΓΩΝ**

Εκδ	Ημ/νία	Κωδ	Περιγραφή αλλαγής
1	21.03.14	6	Πρώτη έκδοση

*Κωδ: 1: Πρόταση αλλαγής,  
2: Εσωτερικός έλεγχος,  
3: Διορθωτική ενέργεια,  
4: Απόφαση Διοίκησης,  
5: Νομοθεσία,  
6: Απαίτηση προτύπου ISO-9001:2008,  
7: Αλλαγή μορφής εντύπου*

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D8.30</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 3/5</b>
--------------------------	--	----------------------

## 1. ΣΚΟΠΟΣ

1. Η αξιολόγηση υλών, υλικών, προϊόντων, υπηρεσιών και αποτελεσμάτων από δραστηριότητες που δεν ικανοποιούν τις προβλεπόμενες απαιτήσεις
2. Η αξιολόγηση των αιτιών που οδήγησαν στην εμφάνιση των προβλημάτων και η λήψη αποφάσεων για τον τρόπο αντιμετώπισής τους
3. Η εξεύρεση μόνιμης λύσης και αντιμετώπισης που να εμποδίσει την εκ νέου εμφάνιση των ίδιων προβλημάτων.

## 2. ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία αυτή εφαρμόζεται για να διαπιστωθεί εάν ικανοποιούνται οι προβλεπόμενες απαιτήσεις που έχουν διατυπωθεί, εννοούνται γενικώς ή είναι υποχρεωτικές από το νόμο για τις παρακάτω περιπτώσεις:

- 2.1 Εισερχομένων υλών και υλικών ή άλλων προμηθειών που χρησιμοποιούνται στην διεκπεραίωση των δραστηριοτήτων του Ξενοδοχείου ELECTRA
- 2.2 Κατά την διάρκεια της οργάνωσης των παρεχομένων υπηρεσιών
- 2.3 Προβλημάτων που προκύπτουν κατά την διάρκεια της λειτουργίας του Ξενοδοχείου
- 2.4 Όταν διατυπώνονται παράπονα από πελάτες ή Tour Operators.

## 3. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ

1. ISO-9001:2008
2. Διαδικασία D852

## 4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

### I. *Εισερχόμενες προμήθειες και υλικά*

Εάν διαπιστωθεί ότι έχουν παραληφθεί προμήθειες και υλικά, τρόφιμα ή κάποιος συγκεκριμένος εξοπλισμός και προϊόντα που δεν ικανοποιούν τις απαιτήσεις όπως προβλέπεται, σημαίνονται κατάλληλα και τοποθετούνται σε ειδικά επισημασμένο χώρο στην αποθήκη με την ένδειξη "Δεσμευμένα" για να επιστραφούν στον προμηθευτή. Όταν προκύπτουν καταστάσεις σημαντικής μη συμμόρφωσης, συμπληρώνεται ανάλογα το έντυπο F830\_01 "Αναφορά μη συμμόρφωσης".

### II. *Προγραμματισμός και υλοποίηση υπηρεσιών*

- II.1 Όταν κάποιο υλικό, κάποια προμήθεια ή διεργασία διαπιστωθεί ότι δεν συμμορφώνεται με τις προκαθορισμένες προδιαγραφές, όπου είναι δυνατό, αναφέρεται στην διοίκηση ή (αν πρόκειται για υλικό) επισημαίνεται κατάλληλα ώστε να μελετηθεί περαιτέρω και να αρθεί η μη-συμμόρφωση.
- II.2 Η διαπίστωση του μη αποδεκτού υλικού ή διεργασίας κοινοποιείται στον Διευθυντή του Ξενοδοχείου ή στον Εκπρόσωπο της Διοίκησης, ο οποίος συντάσσει την "Αναφορά μη συμμόρφωσης" (F830\_01).

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D8.30</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>		

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 4/5</b>
--------------------------	--	----------------------

### **III. Παράπονα πελατών**

Όταν διατυπώνεται παράπονο από πελάτη, το παράπονο καταγράφεται στο έντυπο F830\_02 "Δελτίο Παραπόνων" και αντιμετωπίζεται άμεσα, μετά από επικοινωνία και αναζήτηση των λεπτομερειών και των στοιχείων που χρειάζονται για τη διερεύνησή του.

### **IV. Τρόποι αντιμετώπισης μη συμμορφώσεων και παραπόνων**

- IV.1 Ανάλογα με το είδος του προβλήματος ή του ελαττώματος, επακολουθεί μια από τις παρακάτω ενέργειες:
- IV.1.1 Διόρθωση με στόχο να επιτευχθούν οι καθορισμένες αποδεκτές προδιαγραφές.
- IV.1.2 Εκτίμηση του ενδεχόμενου εναλλακτικής χρήσης, λιγότερο απαιτητικής, ή υποβάθμιση εφ' όσον κάτι τέτοιο προβλέπεται.  
Αποδοχή της κατάστασης της διεργασίας ή υλικού όταν το ελάττωμα θεωρείται τέτοιο που δεν θα προκαλέσει ανεπιθύμητα προβλήματα, και η διεργασία ή το υλικό θα πληροί όλες τις απαιτήσεις με τις οποίες σχεδιάστηκε ή παραγγέλθηκε.
- IV.1.3 Σε περίπτωση προμηθευμένων υλών και εξοπλισμού, επιστροφή στον προμηθευτή. Εάν η απόκλιση είναι απαγορευτική, οι ύλες και τα υλικά δεσμεύονται. Το τμήμα προμηθειών έρχεται σε επαφή με τον προμηθευτή, και σε περίπτωση συμφωνίας τα υλικά επιστρέφονται σε αυτόν, ενώ σε περίπτωση ασυμφωνίας, τα υλικά παραμένουν δεσμευμένα μέχρι να βρεθεί συμβιβαστική λύση.
- IV.1.4 Υλικά που δεν ανταποκρίνονται πλήρως στις προδιαγραφές, αλλά μπορούν να διατεθούν για εναλλακτική χρήση, προωθούνται μόνο κατόπιν συμφωνίας των τμημάτων Διασφάλισης Ποιότητας, Προμηθειών και Γενικής Διεύθυνσης. Παράλληλα, το Τμήμα Προμηθειών έρχεται σε επικοινωνία με τον προμηθευτή προς επαναπροσδιορισμό της συμφωνίας (έκπτωση).
- IV.2 Σε περίπτωση που διατυπώνεται παράπονο από πελάτη ή συνεργαζόμενο τουριστικό γραφείο, καταβάλλεται άμεσα κάθε προσπάθεια ώστε να αποκατασταθεί το πρόβλημα που δημιούργησε το παράπονο, σύμφωνα με την ισχύουσα πολιτική της εταιρίας.
- IV.3 Όλες οι περιπτώσεις μη συμμορφώσεων με βάση τα αρχεία F830\_01 και F830\_02, συγκεντρώνονται στο "Ημερολόγιο μη συμμορφώσεων και παραπόνων" (F830\_03) έτσι ώστε να είναι δυνατό να διαπιστωθεί εάν προκύπτουν τάσεις από επαναλαμβανόμενα προβλήματα και να αποφασιστούν κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες (βλ. Διαδικασία D852) ή αν πρόκειται για τυχαία γεγονότα για τα οποία δεν είναι απαραίτητο να γίνουν συγκεκριμένες ενέργειες.

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D8.30</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b> <b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b> <b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b> <b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 5/5</b>
--------------------------	--	----------------------

## 5. ΕΥΘΥΝΕΣ

1. Αποτελεί ευθύνη όλων των εργαζομένων να αναγνωρίζουν μη συμμορφούμενα προϊόντα κατά τη διάρκεια της εργασίας τους.
2. Ο ΕΔ:
  - 2.1. Εποπτεύει τις δραστηριότητες επιθεώρησης εισερχομένων υλικών και λειτουργιών, σύμφωνα με το πρόγραμμα που έχει αποφασιστεί.
  - 2.2. Συμπληρώνει το έντυπο F830\_01 "Αναφορά μη συμμόρφωσης" όταν προκύπτουν καταστάσεις μη συμμόρφωσης.
  - 2.3. Αναλύει το πρόβλημα ή την κατάσταση που προκύπτει για εντοπισμό των αιτιών που οδήγησαν στη μη συμμόρφωση, καθώς και την επίδραση της στο προϊόν, π.χ. ασφάλεια, διάρκεια ζωής, κλπ.
  - 2.4. Εποπτεύει τις δραστηριότητες που αποφασίζονται όταν προκύπτουν μη συμμορφώσεις.
  - 2.5. Επικοινωνεί με πελάτες όταν διατυπώνονται παράπονα από αυτούς και συμπληρώνει το έντυπο F830\_02 "Δελτίο Παραπόνων" επισυνάπτοντας οποιοδήποτε σχετικό γραπτό στοιχείο έχει αποστείλει ο πελάτης.
  - 2.6. Συμπληρώνει το έντυπο F830\_03 "Ημερολόγιο μη συμμορφώσεων και παραπόνων" και εξετάζει αν υπάρχουν παρόμοιες μη συμμορφώσεις ή παράπονα που επαναλαμβάνονται και για τα οποία απαιτούνται διορθωτικές ενέργειες ώστε να μην ξαναεπαναληφθούν. Το έντυπο αυτό και οι οποιεσδήποτε τάσεις προκύπτουν, παρουσιάζονται και συζητούνται στη συνάντηση της ανασκόπησης του ΣΔΠ από τη Διοίκηση, όπου λαμβάνονται αποφάσεις για την υλοποίηση ή μη διορθωτικών ενεργειών (βλ. επίσης D852).
3. Οι υπεύθυνοι διεργασιών:
  - 3.1. Έχουν ευθύνη για την διόρθωση της μη συμμόρφωσης με τέτοιο τρόπο ώστε να μην ξαναεπαναληφθεί.
4. Ο Υπεύθυνος Ποιοτικού Ελέγχου έχει την ευθύνη για την κατάλληλη σήμανση των μη συμμορφουμένων προμηθειών.

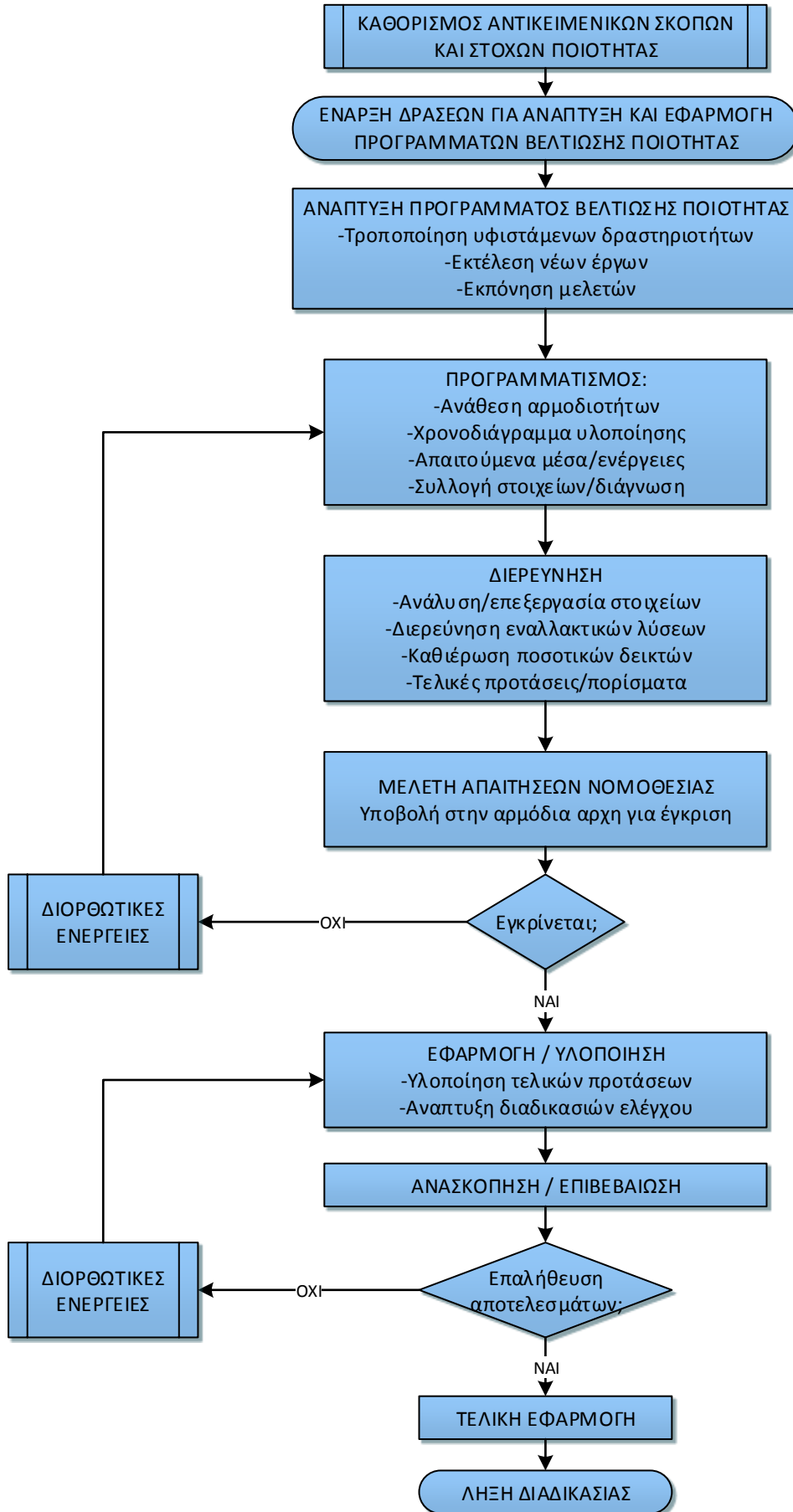
## 6. ΕΝΤΥΠΑ

Κωδικός	Τίτλος
F830_01	Αναφορά μη συμμόρφωσης
F830_02	Δελτίο παραπόνων
F830_03	Ημερολόγιο μη συμμορφώσεων και παραπόνων

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D8.30</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>		

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	ΦΥΛΛΟ 1/2
--------------------------	---	--------------

## **D8.5.1 : ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**



<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 1/5</b>
--------------------------	------------------------------	----------------------

## **D8.5.2 : ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ**

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D8.5.2</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ Ε:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>		

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</b>	ΦΥΛΛΟ <b>2/5</b>
--------------------------	------------------------------	---------------------

Υπεύθυνος διαδικασίας  
1.ΕΔ (Εκπρόσωπος Διοίκησης)

**0. ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΑΛΛΑΓΩΝ**

Κωδ	Ημ/νία	Κωδ	Περιγραφή αλλαγής
1	21.03.14	6	Πρώτη έκδοση

Κωδ: 1: Πρόταση αλλαγής,  
2: Εσωτερικός έλεγχος,  
3: Διορθωτική ενέργεια,  
4: Απόφαση Διοίκησης,  
5: Νομοθεσία,  
6: Απαιτήση προτύπου ISO-9001:2008,  
7: Αλλαγή μορφής εντύπου

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D8.5.2</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>		



<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 3/5</b>
--------------------------	------------------------------	----------------------

## **1. ΣΚΟΠΟΣ**

1. Η καθιέρωση των σταδίων που απαιτούνται για την υλοποίηση διορθωτικών ενεργειών προς αντιμετώπιση των προβλημάτων που προκύπτουν από την εμφάνιση μη συμμορφώσεων.
2. Η ανάλυση των προβλημάτων που προκύπτουν με σκοπό την αντιμετώπισή τους.
3. Η μόνιμη αντιμετώπιση των αιτιών που οδηγούν σε μη συμμορφώσεις.

## **2. ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ**

1. Η διαδικασία εφαρμόζεται για την αντιμετώπιση των αιτιών διαφόρων προβλημάτων που σχετίζονται με την ποιότητα των παρεχόμενων ξενοδοχειακών υπηρεσιών της εταιρίας.

## **3. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑΣ**

1. ISO-9001: 2008
2. Διαδικασία D830

## **4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ**

### ***I. Εκτέλεση διορθωτικών ενεργειών***

1. Κάθε γραπτή ή προφορική διατύπωση δυσαρέσκειας που σχετίζεται με την ποιότητα των παρεχόμενων ξενοδοχειακών υπηρεσιών, υπόκειται σε διερεύνηση για την ανεύρεση των αιτιών και τη λήψη μέτρων ώστε να μην ξανασυμβεί.
2. Διορθωτικές ενέργειες γίνονται σε κάθε περίπτωση που παρατηρείται να δημιουργούνται σημαντικά προβλήματα ή τάσεις προβλημάτων στα εξής:
  - 2.1. Εισερχόμενα υλικά, ύλες, τρόφιμα, εξοπλισμός και γενικά προϊόντα από προμηθευτές.
  - 2.2. Σε ενδιάμεσες ή τελικές φάσεις μιας εκτελούμενης εργασίας όπου απαιτείται διόρθωση που δεν είναι επικτή κατά τη διάρκεια του προγραμματισμού της σχετικής διεργασίας.
  - 2.3. Σε παράπονα πελατών που οφείλονται σε ίδιες ή παρόμοιες αιτίες.
  - 2.4. Σε ευρήματα που προκύπτουν μετά από εσωτερική επιθεώρηση του συστήματος ποιότητας ή κατά την διάρκεια των προβλεπόμενων επεμβάσεων ποιοτικού ελέγχου στις παρεχόμενες υπηρεσίες.
  - 2.5. Σε ανεπιθύμητες καταστάσεις που προκύπτουν κατά την διάρκεια της παροχής μιας ξενοδοχειακής υπηρεσίας και που δεν θα 'πρεπε να ξανασυμβούν.

### ***II. Ανασκόπηση μη συμμορφώσεων***

1. Κάθε έξι μήνες κατά τη συνάντηση που γίνεται για την ανασκόπηση του ΣΔΠ της εταιρίας από τη Διοίκηση, ή συντομότερα αν κρίνεται απαραίτητο,

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D8.5.2</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

<b>HOTEL ELECTRA</b>	<b>ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</b>	<b>ΦΥΛΛΟ 4/5</b>
--------------------------	------------------------------	----------------------

εξετάζονται και ανασκοπούνται οι διάφορες μη συμμορφώσεις που προκύπτουν και καταγράφονται στα έντυπα F830\_01: "Αναφορά μη συμμόρφωσης" και F830\_02: "Δελτίο παραπόνων" (βλ. D830). Για τη διευκόλυνση της συγκεντρωτικής παρουσίασης των μη συμμορφώσεων χρησιμοποιείται το έντυπο F830\_03: "Ημερολόγιο μη συμμορφώσεων και παραπόνων".

2. Οι μη συμμορφώσεις εξετάζονται ώστε να αποφασισθεί αν αυτές αποτελούν σημαντικό πρόβλημα που δεν πρέπει να επαναληφθεί, ή αποτελούν μέρος συγκεκριμένων ανεπιθύμητων τάσεων, ή αν με τυχόν επανάληψή τους πρόκειται να επηρεάσουν δυσμενώς τους πελάτες, την λειτουργία ή την φήμη του Ξενοδοχείου.
3. Ανάλογα με την σημαντικότητα των προβλημάτων αποφασίζεται η τρόπος αντιμετώπισής τους με κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες.

### **III. Προσδιορισμός αιτιών μη συμμορφώσεων**

1. Όταν αποφασίζονται διορθωτικές ενέργειες, ανατίθεται η διερεύνηση των αιτιών που δημιουργούν τις σχετικές μη συμμορφώσεις σε συγκεκριμένους υπεύθυνους της εταιρίας οι οποίοι καθορίζονται κάθε φορά και καλούνται να προτείνουν λύσεις για την πρόληψη της εκ νέου εμφάνισης των ίδιων προβλημάτων.
2. Ο ΕΔ ανασκοπεί τις προτεινόμενες διορθωτικές ενέργειες και συντονίζει την υλοποίησή τους κάνοντας χρήση του εντύπου F852\_01.

### **IV. Αξιολόγηση της ανάγκης για διορθωτικές ενέργειες**

Διορθωτικές ενέργειες αποφασίζονται στις εξής περιπτώσεις:

1. Όταν αρχίζει να διαφαίνεται ότι δημιουργούνται τάσεις εκδήλωσης συγκεκριμένων προβλημάτων, σε συγκεκριμένα στάδια διεργασιών ή σε συγκεκριμένες υπηρεσίες που παρέχονται.
2. Όταν οι ανωτέρω τάσεις κρίνονται ως ανησυχητικές για την ποιότητα.
3. Όταν προκύπτει ανάγκη ριζικής αντιμετώπισης μη συμμορφώσεων λόγω των σημαντικών αρνητικών επιπτώσεων και του κόστους που παρουσιάζουν.
4. Όταν η Διοίκηση αποφασίζει ότι είναι απαραίτητο.

### **V. Καθορισμός και υλοποίηση των απαιτούμενων ενεργειών**

1. Οι διορθωτικές ενέργειες που απαιτούνται αποφασίζονται από κοινού μεταξύ των υπευθύνων στους οποίους ανατίθενται και του ΕΔ.
2. Η υλοποίηση των ενεργειών αυτών είναι ευθύνη των υπευθύνων στους οποίους έχουν ανατεθεί ως προς την υλοποίησή τους.

### **VI. Ανασκόπηση διορθωτικών ενεργειών**

<b>ΚΩΔΙΚΟΣ : D8.5.2</b>	<b>ΕΚΔΟΣΗ E:1</b>	<b>Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ</b>	<b>ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.</b>
<b>ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC</b>	<b>ΑΡΙΘΜΟΣ : 1</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>	<b>ΟΝΟΜΑ:</b>
	<b>ΗΜ/ΝΙΑ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>	<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>

1. Όλες οι διορθωτικές ενέργειες που αποφασίζονται, εξετάζονται ως προς την αποτελεσματικότητά τους και θεωρούνται ως αποτελεσματικές όταν αντιμετωπίζεται με αυτές μερικά ή ολικά η αιτία που οδήγησε σε μη συμμορφώσεις.
2. Αυτό είναι δυνατό να γίνεται με την απαρίθμηση των μη συμμορφώσεων μετά την υλοποίηση διορθωτικών ενεργειών ή με στατιστική ανάλυση όπου αυτό είναι απαραίτητο.
3. Η αποτελεσματικότητα των διορθωτικών ενεργειών εξετάζεται στην συνάντηση της ανασκόπησης του ΣΔΠ από τη Διοίκηση και ανάλογα με το αποτέλεσμα οι ενέργειες θεωρούνται επιτυχείς και σταματούν ή αποφασίζεται να συνεχιστούν.

## 5. ΕΝΤΥΠΑ

Κωδικός	Τίτλος
F852_01	Διορθωτικές ενέργειες

ΚΩΔΙΚΟΣ : D8.5.2	ΕΚΔΟΣΗ E:1	Ο ΣΥΝΤΑΞΑΣ: ΥΔΠ	ΕΝΕΚΡΙΘΗ: Γ.Δ.
ΑΡΧΕΙΟ : ΕΠ.DOC	ΑΡΙΘΜΟΣ : 1	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:	ΟΝΟΜΑ: ΥΠΟΓΡΑΦΗ:
	ΗΜ/ΝΙΑ:		