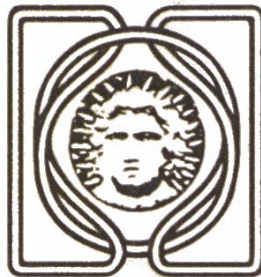


ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

ISO 9001

ΣΤΙΣ

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

*Απάνθισμα στοιχείων εφαρμογής των απαιτήσεων
του Προτύπου ISO 9001 στις ξενοδοχειακές δραστηριότητες*

Δρ Π.Θεοφανόπουλος
Αντής Δνσης Πιστοποίησης ΕΛΟΤ

Αθήνα 1995

Αντί προλόγου

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 συντομότερων 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.

Ο ΣΕΤΕ σταθερά προσηλωμένος στο στόχο του για ποιοτική αναβάθμιση του Ελληνικού Τουρισμού, έκρινε σκόπιμο να εκδόσει το παρόν « Εγχειρίδιο Εφαρμογής των Προτύπων ISO 9001 στα Ξενοδοχεία», με σκοπό την πληρέστερη πληροφόρηση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων που προτίθενται να εφαρμόσουν συστήματα ποιότητας. (Ήδη, έγινε πρόσφατα η πρώτη πιστοποίηση κατά ISO-9000 σε ξενοδοχειακό συγκρότημα, ιδρυτικό μέλος του Συνδέσμου.)

Να σημειωθεί ότι επειδή η προσπάθεια εφαρμογής των Προτύπων ISO 9000 για Υπηρεσίες στις ανάγκες των ξενοδοχείων βρίσκεται στα πρώτα της βήματα είναι αναμενόμενο, το παρόν Εγχειρίδιο, να επιδέχεται βελτιώσεις. Για αυτό το λόγο, ο ΣΕΤΕ θα δεχθεί με ιδιαίτερη ικανοποίηση σχόλια και παρατηρήσεις των επιχειρηματιών και επαγγελματιών του ξενοδοχειακού κλάδου, ώστε μελλοντικά να ακολουθήσει μια βελτιωμένη και πληρέστερη έκδοση.

Ο ΣΕΤΕ εκφράζει τις ευχαριστίες του στον συγγραφέα του Εγχειρίδιου, Δρ Π. Θεοφανόπουλο, Διευθυντή της Διεύθυνσης Πιστοποίησης του Ελληνικού Οργανισμού Τυποποίησης (ΕΛΟΤ), στον Γ. Δρακόπουλο, Project Manager του ΣΕΤΕ για την συμβολή του στην προσαρμογή και στους: Θ. Αξαρή, Διευθυντού Τροφίμων & Ποτών, Ξενοδοχείο Cretan Village, Χερσόνησος, Γ. Γκίνη, Γενικό Διευθυντή, Ξενοδοχείο Kontokali Bay, Κέρκυρα, Γ. Φώτη, Βοηθό Διευθυντού Marketing, Ξενοδοχείο Rhodos Palace, Ρόδος και Δ. Χατζηγιαννάκη, Γενικό Διευθυντή, Ξενοδοχείο Assa Maris, Άγιος Νικόλαος Χαλκιδικής, για τις πολύ χρήσιμες παρατηρήσεις και σχόλιά τους.

Σπύρος Κοκοτός
Πρόεδρος Δ.Σ.

Προλεγόμενα

Η παράθεση των στοιχείων εφαρμογής, η οποία ακολουθεί, δεν είναι εξαντλητική, αλλά ενδεικτική και στοχεύει στην παροχή βασικής πληροφόρησης αναφορικά με την ενσωμάτωση των απαιτήσεων του Προτύπου ISO 9001:1992 σε διάφορες ξενοδοχειακές δραστηριότητες. Η δομή (ακολουθία παραγράφων) του Προτύπου ISO 9001:1992 έχει τηρηθεί ακριβώς, ενώ της χρησιμοποίησεως του παρόντος πονήματος πρέπει να προηγηθεί η μελέτη του προαναφερθέντος Προτύπου.

ISO 9001

1. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Δημιουργεί προϋποθέσεις για:

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

Αναφέρεται σε :

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

Απαιτεί χαρακτηριστικά υπηρεσίας και παροχής υπηρεσίας:

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

2. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Μακροσκοπικά οι απαιτήσεις που αναπτύσσονται στο παρόν εγχειρίδιο μπορούν να καταταγούν στις ακόλουθες ενότητες:



2.1. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Προϋποθέσεις σε επίπεδο Διοίκησης)

2.1.1. Πολιτική Ποιότητας - Στόχοι Ποιότητας

Η Πολιτική Ποιότητας είναι μια διακήρυξη αρχών και δεσμεύσεων της Διοίκησης της επιχείρησης, οι οποίες υποδηλώνουν την στρατηγική και τους στόχους της επιχείρησης για την Ποιότητα.

Η Πολιτική Ποιότητας πρέπει να καθορίζει κατά τρόπο τεκμηριωμένο τους στόχους και δέσμευση για Ποιότητα της Διοίκησης της επιχείρησης η οποία θα πρέπει να ενστερνίζεται όλες τις ενέργειες που εξυπηρετούν τα ανωτέρω.

Είναι αναγκαίο να μπορεί να αποδειχθεί ότι η Πολιτική Ποιότητας έχει γίνει αντιληπτή απ'όλο το προσωπικό και εφαρμόζεται σε όλα τα επίπεδα της επιχείρησης.

Όπου είναι απαραίτητο τα ακόλουθα σημεία θα πρέπει να εξετάζονται:

- Τύπος και επίπεδο προσφερόμενης υπηρεσίας
- Πολιτική υγιεινής
- Πολιτική ασφάλειας προσωπικού και πελατών
- Δέσμευση για ικανοποίηση του πελάτη.

2.1.2. Οργάνωση

2.1.2.1. Υπευθυνότητα και δικαιοδοσία

Τα επίπεδα υπευθυνότητας, δικαιοδοσίας καθώς και οι τρόποι επικοινωνίας πρέπει να φαίνονται σε αντίστοιχα οργανογράμματα. Οι γενικές και ειδικές υπευθυνότητες και δικαιοδοσίες και περιγραφές θέσεων εργασίας (job descriptions) όλου του προσωπικού του οποίου η εργασία σχετίζεται με την ποιότητα των παραγομένων προϊόντων / υπηρεσιών καθώς και με το Σύστημα Ποιότητας, θα πρέπει να καθορίζονται σαφώς.

2.1.2.2. Προσωπικό και μέσα για την επαλήθευση

Η Διοίκηση της επιχείρησης θα πρέπει να περιγράψει τον τρόπο με τον οποίο μεριμνά για την διάθεση των κατάλληλων μέσων για την εφαρμογή του Συστήματος Ποιότητας και την επίτευξη των στόχων ποιότητας. Η Διοίκηση της επιχείρησης θα πρέπει αναφορικά με το προσωπικό να λαμβάνει υπόψιν της το υπάρχον επίπεδο εμπειρίας και εκ τούτου να προσδιορίζει την απαραίτητη εκπαίδευση.

2.1.2.3. Εκπρόσωπος της Διοίκησης

Η Διοίκηση θα πρέπει να ορίζει έναν εκπρόσωπό της ο οποίος θα αναφέρεται απ'ευθείας σ'αυτήν και ο οποίος θα διαθέτει την υπευθυνότητα και δικαιοδοσία ώστε να επιβεβαιώνει ότι το Σύστημα Ποιότητας εφαρμόζεται και διατηρείται κατάλληλα. Στην περίπτωση που ο εκπρόσωπος της Διοίκησης έχει και άλλες αρμοδιότητες στην επιχείρηση, θα πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα ώστε να μην υπάρχει σύγκρουση αρμοδιοτήτων.

2.1.3. Ανασκόπηση από την Διοίκηση

Το Σύστημα Ποιότητας της επιχείρησης θα πρέπει να ανασκοπείται περιοδικά με την συμμετοχή μελών της Διοίκησης της επιχείρησης ώστε να επιβεβαιώνεται η συνεχιζόμενη καταλληλότητα και αποτελεσματικότητά του, σε σχέση με την εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας και την εξυπηρέτηση των στόχων ποιότητας.

Η τεκμηρίωση της απαίτησης αυτής πρέπει να περιλαμβάνει τον καθορισμό του προσώπου που έχει την δικαιοδοσία να συγκαλεί τις συσκέψεις ανασκόπησης, την περιοδικότητά τους καθώς και την συμμετοχή σ'αυτές.

Αποτελεί απαίτηση του Προτύπου, η τήρηση αρχείων των συσκέψεων ανασκόπησης, η εφαρμογή των αποφάσεων που λαμβάνονται καθώς και η επιτήρηση των πιθανών διορθωτικών ενεργειών οι οποίες απορρέουν.

Η Ημερήσια Διάταξη των συσκέψεων ανασκόπησης μπορεί να

περιλαμβάνει:

- Ανάλυση των αποτελεσμάτων των εσωτερικών επιθεωρήσεων
- Ανάλυση της αξιολόγησης των αντιδράσεων των πελατών
- Αλλαγές οφειλόμενες σε νέες αρχές ποιότητας, τεχνολογίας και νομοθεσίας
- Ανάλυση της πορείας παραμέτρων και δεικτών συγκεκριμένων μετρήσιμων χαρακτηριστικών σχετιζομένων με τους τεθέντες στόχους ποιότητας.

2.2. ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

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

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

Η επιχείρηση πρέπει να τεκμηριώσει το Σύστημα Ποιότητας περιλαμβάνοντας όλες τις δραστηριότητες οι οποίες σχετίζονται με την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών/προϊόντων εις τρόπον ώστε η καθορισμένη Πολιτική Ποιότητας και στόχοι να είναι πραγματοποιήσιμα. Η ύπαρξη τεκμηριωμένου Συστήματος Ποιότητας βοηθά στην μείωση ποιοτικών σφαλμάτων ενώ στην περίπτωση όπου αυτά συμβαίνουν οι αιτίες που τα προκαλούν μπορούν ευκολότερα να προσδιοριστούν και να αρθούν.

Τα Συστήματα Ποιότητας γενικά τεκμηριώνονται μέσω ενός Εγχειριδίου Ποιότητας το οποίο περιγράφει το Σύστημα Ποιότητας στις γενικές του γραμμές, και το οποίο υποστηρίζεται από ένα ή περισσότερα Εγχειρίδια ή Έντυπα π.χ. Διαδικασίες Ποιότητας, Οδηγίες Εργασίας.

Το Σύστημα Ποιότητας οφείλει να είναι τεκμηριωμένο στην έκταση που απαιτείται, ώστε να διασφαλίζεται σταθερής ποιότητας παροχή υπηρεσιών και προϊόντων σύμφωνα με καθορισμένες Προδιαγραφές. Κυρίαρχος παράγων στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών παραμένει η προσωπικότητα των εμπλεκόμενων ατόμων, η οποία δεν πρέπει να παραγκωνίζεται στο όνομα της τεκμηρίωσης!!!

2.3. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΣΥΜΒΑΣΕΩΝ

Με τον όρο “Σύμβαση” νοούνται όλες οι συμφωνίες μεταξύ της επιχείρησης και των πελατών της. Οι συμβάσεις αυτές μπορεί να είναι τεκμηριωμένες ή προφορικές, ενώ διαφημιστικό υλικό καθώς και έντυπα προβολής μπορούν να θεωρηθούν ότι εμπίπτουν στις απαιτήσεις της παρούσας παραγράφου. Παραδείγματα συμβάσεων είναι τα ακόλουθα:

- Συμβόλαια με μεγάλους πελάτες (π.χ. tour operators)
- Κρατήσεις ξενοδοχείων και εστιατορίων
- Κρατήσεις για δεξιώσεις και συνέδρια
- Κρατήσεις εκδρομών
- Συμβάσεις για παροχή υπηρεσιών catering.

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να υπάρχουν καταγεγραμμένες διαδικασίες για την ανασκόπηση των συμβάσεων, με βάση τις οποίες θα εξετάζεται το ότι οι απαιτήσεις και προσδοκίες των πελατών έχουν γίνει αντιληπτές και να μπορούν να εξυπηρετηθούν από την επιχείρηση.

Είναι επίσης απαραίτητη η τήρηση αρχείων των συμβάσεων για τα κατωτέρω (ενδεικτικά):

- Έντυπα κρατήσεων με περιγραφή πιθανών απαιτήσεων των πελατών (π.χ. δωμάτιο με θέα στη θάλασσα)
- Ημερολόγια κρατήσεων
- Check lists για απαιτήσεις εκδηλώσεων (δεξιώσεις, συνέδρια)
- Check lists για παροχή υπηρεσιών catering.

Σε ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να είναι απαραίτητη η ύπαρξη διαδικασιών σε διάφορες γλώσσες.

Στην περίπτωση όπου δεδομένη σύμβαση ζητείται να τροποποιηθεί και προς τούτο απαιτείται η ανάπτυξη νέων ή η μετατροπή υπαρχουσών υπηρεσιών με στόχο την ικανοποίηση αναγκών των πελατών θα πρέπει να τηρούνται αρχεία ώστε να αποδεικνύονται όπου αυτό είναι απαραίτητο:

- Η ενσωμάτωση των αναγκών των πελατών στην περιγραφή της παρεχόμενης υπηρεσίας λαμβάνοντας υπόψη και τις τυχόν απαιτήσεις της Νομοθεσίας
- Αξιολόγηση της ικανότητας της επιχείρησης να εξυπηρετήσει τις ανωτέρω ανάγκες π.χ. γλωσσικές δεξιότητες του προσωπικού και ύπαρξη αντίστοιχης τεκμηρίωσης
- Ανάπτυξη διαδικασιών και προγραμμάτων ποιότητας για κάθε διεργασία παροχής υπηρεσιών.

2.4. ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ

Για την πληρέστερη ανάλυση των βασικών απαιτήσεων της παραγράφου αυτής του Προτύπου κρίνεται σκόπιμη η παράθεση συγκεκριμένου παραδείγματος με θέμα:

Μελέτη από ένα ξενοδοχείο της σκοπιμότητας παροχής στους πελάτες του μιας επιλογής για “room service”.

2.4.2. Προγραμματισμός σχεδιασμού και ανάπτυξης

- Γνωστοποίηση από τον Food and Beverage Manager της σκοπιμότητας ανάληψης της ανωτέρω πρωτοβουλίας
- Συλλογή ιδεών και προσεγγιστικός προσδιορισμός απαιτούμενων μέσων (αριθμός ατόμων, προϋπολογισμός κόστους, συσκευές κλπ).

2.4.3. Οργανωτικές και τεχνικές συνεργασίες

Απαιτείται ο καθορισμός των ατόμων ή τμημάτων τα οποία θα συνεργασθούν καθώς και ο τρόπος της συνεργασίας τους και της συνεισφοράς τους στην όλη διαδικασία του σχεδιασμού.

2.4.4. Δεδομένα σχεδιασμού

Καθορισμός των βασικών ποιοτικών παραμέτρων (δεδομένων) οι οποίες θα πρέπει να ληφθούν υπ' όψη κατά την αρχική φάση του σχεδιασμού π.χ.:

- Χρόνος σερβιρίσματος συμβατός με αντίστοιχο ενός εστιατορίου
- Συνθήκες σερβιρίσματος φαγητού
- Περιορισμοί για την παροχή της υπηρεσίας π.χ. το σερβίρισμα δεν θα πρέπει να διαταράσσει την ιδιωτική ζωή των ενοίκων.
- Οι πελάτες θα πρέπει να αισθάνονται ως αποδέκτες “ειδικής” εξυπηρέτησης
- Η υπηρεσία θα πρέπει να παρασχεθεί με χρήση του υπάρχοντος προσωπικού.

2.4.5. Αποτελέσματα σχεδιασμού

Περιγραφή του τρόπου με τον οποίο οι ποιοτικές παράμετροι (δεδομένα) “μεταφράζονται” σε υλοποιήσιμες προδιαγραφές του παρεχομένου προϊόντος και της υπηρεσίας, δηλαδή περιγραφή των απαντήσεων στα ερωτήματα: τί, πού, ποιός, πότε, πώς, πόσο, υπό ποιές συνθήκες, π.χ.:

Προδιαγραφές υπηρεσίας

- Γεύμα τριών πιάτων “a-la-carte” παρεχόμενο ως “room service”
- Μεταφέρεται σε καροτσάκι και χρησιμοποιούνται ασημένια σερβίτσια
- Συνοδεία από πλήρη επιλογή κρασιών και ποτών.

Προδιαγραφές παροχής της υπηρεσίας

- Γνωστοποίηση στον πελάτη της δυνατότητας παροχής της υπηρεσίας
- Επικοινωνία ενδιαφερόμενου πελάτου με την υπηρεσία “room service”
- Ενημέρωση πελάτη για λεπτομέρειες της παρεχόμενης υπηρεσίας
- Λήψη παραγγελίας
- Διαβίβαση της παραγγελίας στην κουζίνα
- Σερβίρισμα
- Διακανονισμός λογαριασμού
- Ενημέρωση του πελάτη για την επιστροφή του καροτσιού
- Ενημέρωση του πελάτη για την συμπλήρωση του αντίστοιχου ερωτηματολογίου.

(Το ερωτηματολόγιο υφίσταται για την αξιολόγηση από πλευράς πελατών της νέας υπηρεσίας).

Καθορισμός προδιαγραφών τομέων

- Υγιεινής (κατά την μεταφορά του φαγητού)
- Ασφάλειας (κατά την κίνηση του καροτσιού)

- Συμπεριφοράς προς τον πελάτη
- Γενικών Αρχών (έγκαιρο και σε σωστή θερμοκρασία σερβίρισμα).

Απαιτούμενα μέσα

- Αγορά ή μετατροπή υπαρχόντων καροτσιών
- Αγορά επιπροσθέτων σερβίτσιων
- Εκπαίδευση προσωπικού.

2.4.6. Ανασκόπηση του σχεδιασμού

Σε καθορισμένες φάσεις της υλοποίησης του σχεδιασμού θα πρέπει να διενεργείται ανασκόπηση των τμηματικών αποτελεσμάτων του σχεδιασμού με την συμμετοχή εκπροσώπων όλων των εμπλεκόμενων μονάδων, ώστε να διασφαλίζεται η σωστή πορεία εξέλιξης των πραγμάτων.

2.4.7. Επαλήθευση σχεδιασμού

Τμηματικά αλλά και κατά την ολοκλήρωσή του θα πρέπει να επαληθεύεται ότι τα αποτελέσματα του σχεδιασμού είναι συμβατά με τα τεθέντα ως δεδομένα του σχεδιασμού.

Τούτο επιτυγχάνεται:

- Με την εξέταση της αποτελεσματικότητας εναλλακτικών λύσεων από αυτές που έχουν επιλεγεί
- Με την σύγκριση των αποτελεσμάτων του σχεδιασμού με αποτελέσματα σχεδιασμού παρόμοιου δοκιμασμένου προϊόντος/υπηρεσίας
- Με την διενέργεια δοκιμαστικών παροχών της σχεδιαζόμενης υπηρεσίας.

Γενικώς η επαλήθευση του σχεδιασμού δείχνει κατά πόσον το προϊόν/ υπηρεσία έχει σχεδιασθεί σωστά με βάση τα δεδομένα του.

2.4.8. Επικύρωση σχεδιασμού

Είναι η επιβεβαίωση ότι το τελικό προϊόν/υπηρεσία συμφωνεί με τις εκφρασμένες απαιτήσεις και τις ανάγκες των πελατών. Τούτο γίνεται συνήθως με την εκπόνηση και αξιολόγηση ερωτηματολογίων σχετικών με το παρεχόμενο προϊόν/υπηρεσία ή την μέτρηση της αποδοχής του από τους πελάτες. Γενικώς η επικύρωση του σχεδιασμού δείχνει ότι το προϊόν/υπηρεσία είναι το σωστό από πλευράς σχεδιασμού.

2.5. ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Όλα τα στοιχεία του Συστήματος Ποιότητας πρέπει να είναι τεκμηριωμένα με ένα συστηματικό τρόπο. Η τεκμηρίωση (έγγραφα και δεδομένα) αυτή πρέπει να είναι ελεγχόμενη, δηλαδή πρέπει να υπάρχει ένα σύστημα το οποίο να εξασφαλίζει το γεγονός ότι η τεκμηρίωση η οποία δεν ισχύει ή δεν έχει εκδοθεί από εξουσιοδοτημένες πηγές, δεν χρησιμοποιείται.

Παραδείγματα ελεγχόμενης τεκμηρίωσης είναι:

- Εγχειρίδιο Ποιότητας
- Διαδικασίες
- Οδηγίες Εργασίας
- Προγράμματα Ποιότητας
- Κατάλογος εγκεκριμένων Προμηθευτών
- Πολιτική προμηθειών
- Προδιαγραφές προϊόντων και υπηρεσιών
- Τύποι εντύπων
- Κατάλογοι φαγητών και ποτών
- Κατάλογοι παρεχομένων υπηρεσιών

Θα πρέπει να υφίστανται διαδικασίες για τον έλεγχο της έκδοσης, διανομής και αναθεώρησης της ανωτέρω τεκμηρίωσης. Το Πρότυπο καθορίζει τους ακόλουθους ελέγχους:

- Η τεκμηρίωση θα πρέπει να εγκρίνεται από εξουσιοδοτημένα πρόσωπα
- Η τεκμηρίωση θα πρέπει να είναι διαθέσιμη όπου χρειάζεται
- Η διαθέσιμη τεκμηρίωση θα πρέπει να είναι σε ισχύ.

Οι διαδικασίες ελέγχου της τεκμηρίωσης θα πρέπει επομένως να προσδιορίζουν:

- Υπευθυνότητα για την έγκριση και έκδοση κάθε τεκμηρίωσης
- Καταλόγους διανομής του συνόλου της τεκμηρίωσης
- Τρόπους ελέγχου των αλλαγών της τεκμηρίωσης, δηλαδή απόσυρση μη ισχύουσας τεκμηρίωσης.

2.6. ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

2.6.1. Γενικά

Οι προμήθειες σχετίζονται με όλα τα προϊόντα και υπηρεσίες που προμηθεύεται η επιχείρηση και οι οποίες επηρεάζουν την ποιότητα των παρεχομένων στον πελάτη προϊόντων/υπηρεσιών. Μια σαφώς καθορισμένη πολιτική προμηθειών θα πρέπει να τεκμηριωθεί περιλαμβάνοντας (ενδεικτικά) στο πεδίο εφαρμογής της:

- Φρέσκα προϊόντα
- Ξηρά προϊόντα
- Οινοπνευματώδη και μή οινοπνευματώδη ποτά
- Υπηρεσίες πλυσίματος κλινοσκεπασμάτων
- Υπηρεσίες διακρίβωσης
- Υπηρεσίες υγιεινής
- Υπηρεσίες απολύμανσης
- Διάθεση αποβλήτων και απορριμάτων
- Συντήρηση.

Ο στόχος του συστήματος προμηθειών είναι η εξασφάλιση του γεγονότος ότι τα προμηθευόμενα προϊόντα και υπηρεσίες είναι σύμφωνα με τις απαιτήσεις της επιχείρησης καθώς και της Νομοθεσίας. Οι διαδικασίες προμηθειών πρέπει να είναι τεκμηριωμένες καθώς και οι αντίστοιχες προδιαγραφές θα πρέπει να καθορίζουν σαφώς τις υφιστάμενες απαιτήσεις για κάθε τύπο προμηθευόμενου προϊόντος και υπηρεσίας. Το βασικό πλεονέκτημα ενός τεκμηριωμένου συστήματος προμηθειών είναι το γεγονός ότι κάθε αλλοίωση στην παραγωγή π.χ. φαγητών, μπορεί να οδηγήσει στον εντοπισμό της αντίστοιχης πηγής προμήθειας των ελαττωματικών προϊόντων ή υπηρεσιών.

2.6.2. Αξιολόγηση προμηθευτών

Είναι απαραίτητη η ύπαρξη καταλόγου εγκεκριμένων προμηθευτών ανά προϊόν και υπηρεσία. Η ένταξη προμηθευτών στον κατάλογο αυτό θα πρέπει να γίνεται με βάση αντίστοιχη διαδικασία η οποία καθορίζει τα κριτήρια αξιολόγησης νέων προμηθευτών καθώς και την ανασκόπηση της συμπεριφοράς υπαρχόντων προμηθευτών. Τα κριτήρια αυτά πρέπει να σχετίζονται με την φύση και την κρισιμότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας και μπορούν να περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων θετικά αποτελέσματα από :

- Επιθεώρηση αξιολόγησης εγκαταστάσεων του προμηθευτή
- Αξιολόγηση δείγματος προϊόντος
- Εμπειρία άλλων αγοραστών
- Προϋπάρχουσα ιστορία συνεργασίας με τον προμηθευτή
- Έγκαιρη προμήθεια

Για όλους τους εγκεκριμένους προμηθευτές είναι απαραίτητη η τήρηση κατάλληλων αρχείων με σκοπό την απόδειξη του βαθμού του διενεργούμενου ελέγχου στους προμηθευτές αυτούς. Τα αρχεία αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν :

- Επιθεωρήσεις αξιολόγησης ή επαναξιολόγησης
- Δεδομένα σχετικά με την ποιότητα του προμηθευμένου προϊόντος ή υπηρεσίας κατά την παραλαβή
- Αποδοχή προδιαγραφών μεταξύ των δύο μερών.

2.6.3. Δεδομένα προμηθειών

Τα δεδομένα προμηθειών δηλαδή οι εντολές προμηθειών πρέπει σαφώς να καθορίζουν το προς προμήθεια προϊόν ή υπηρεσία. Τούτο μπορεί να γίνεται με:

- Σαφή περιγραφή του προϊόντος ή της υπηρεσίας
- Αναφορά στις αντίστοιχες προδιαγραφές
- Ημερομηνία παράδοσης.

2.6.4. Επαλήθευση των προμηθευόμενων προϊόντων

Στις περιπτώσεις που αυτό προβλέπεται από συμβάσεις, είναι δυνατόν ο πελάτης να ζητήσει να αξιολογήσει την ποιότητα των προμηθευόμενων προϊόντων στο σημείο της παραλαβής τους από την επιχείρηση ή κατά την παραγωγή τους από προμηθευτή ή υπεργολάβο. Παραδείγματα εφαρμογής των ανωτέρω μπορεί να είναι:

- Επιθεώρηση του προμηθευτή κρεάτων από tour operator για την αξιολόγηση των συνθηκών υγιεινής που τηρούνται
- Επιθεώρηση από τον πελάτη των οπτικοακουστικών μέσων τα οποία θα διατεθούν από ένα ξενοδοχείο για ένα συνέδριο
- Χωροταξική και αισθητική επιθεώρηση ξενοδοχείου από πελάτη πριν από μια γαμήλια δεξίωση.

Οι ανωτέρω επαλήθευση εκ μέρους του πελάτη δεν απαλλάσσει την επιχείρηση από την ευθύνη της να παρέχει αποδεκτά προϊόντα ή υπηρεσίες.

2.7. ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

Ως προϊόντα παρεχόμενα από τον πελάτη ορίζονται τα προϊόντα ή η υπηρεσίες τα οποία παρέχονται από τον πελάτη στην επιχείρηση για να χρησιμοποιηθούν κατά την παροχή μιας συγκεκριμένης υπηρεσίας προς αυτόν. Παραδείγματα τέτοιων περιπτώσεων είναι:

- Παροχή οπτικοακουστικών ή εκπαιδευτικών μέσων ιδιοκτησίας του πελάτη σε ξενοδοχείο για την διοργάνωση συνεδρίου
- Ομοίως ως άνω παροχή γλυκισμάτων, κρασιών, λουλουδιών για την διοργάνωση τελετών ή δεξιώσεων.

Η επιχείρηση θα πρέπει να εκπονήσει διαδικασίες ώστε να διασφαλίζεται το γεγονός ότι :

- Τα παρεχόμενα υλικά ελέγχονται κατά την παραλαβή ως προς την ποιότητα, ταυτότητα και συνθήκες
- Τα παρεχόμενα υλικά είναι κατάλληλα για την προτεινόμενη χρήση και συνοδεύονται από γραπτές οδηγίες του πελάτη όπου αυτό είναι απαραίτητο
- Τα προϊόντα ιδιοκτησίας του πελάτη τυγχάνουν κατάλληλης μεταχείρισης, αποθήκευσης και προστασίας κατά την διάρκεια της περιόδου παραμονής τους στην επιχείρηση
- Τηρούνται αρχεία και ότι καταστροφή ή απώλεια η οποία μπορεί να συμβεί κατά την διάρκεια της περιόδου παραμονής του στην επιχείρηση γνωστοποιείται στον πελάτη.

2.8. ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΙΧΝΗΛΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ

Θα πρέπει να υφίστανται διαδικασίες για την ταυτοποίηση και ιχνηλασιμότητα των παρεχομένων προϊόντων και υπηρεσιών.

Ως ταυτοποίηση νοείται ο μονοσήμαντος προσδιορισμός κάθε προϊόντος ή υπηρεσίας, ώστε να ελαχιστοποιείται ο κίνδυνος λανθασμένης χρησιμοποίησης άλλου αντί άλλου.

Ως ιχνηλασιμότητα νοείται η δυνατότητά του να μπορεί κανείς να ανατρέξει στην “διαδρομή” της παραγωγής ενός προϊόντος/υπηρεσίας.

Παραδείγματα εφαρμογής της ταυτοποίησης είναι:

- Η ύπαρξη δυνατότητας σαφούς διαχωρισμού των διαφόρων συστατικών κατά την παρασκευή των φαγητών στην κουζίνα.
- Η ύπαρξη κώδικα εμφάνισης (χρωμάτων) των προμηθευόμενων πρώτων υλών π.χ. κρέατα, λαχανικά
- Οι κανάτες χυμών ή τα εδέσματα στον μπουφέ του πρωινού πρέπει να επισημαίνονται με την αντίστοιχη ένδειξη του περιεχομένου π.χ. πορτοκάλι, ανανάς κλπ.

Παραδείγματα εφαρμογής της ιχνηλασιμότητας είναι:

- Δυνατότητα προσδιορισμού του προμηθευτού μερίδας κρέατος η οποία επεστράφη από πελάτη λόγω ποιότητας εκτός προδιαγραφών
- Συμπλήρωση καταλλήλων εντύπων από το προσωπικό καθαριότητας των δωματίων ξενοδοχείου, ώστε να φαίνεται ποιός έκανε τί και πότε. Σε περίπτωση υλοποίησης διορθωτικής ενέργειας η εκπαίδευση θα πρέπει να εστιάζεται σε συγκεκριμένα άτομα.
- Αντίστοιχα με το προηγούμενο παράδειγμα, μπορεί να υπάρξει εφαρμογή στην υπηρεσία εστιατορίου, front-office και οροφοκομίας.

2.9. ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ (OPERATIONS)

Όλες οι λειτουργίες σε μια επιχείρηση μπορεί να διαχωριστούν σε επιμέρους ενότητες λειτουργιών. Είναι απαραίτητη η εκπόνηση τεκμηριωμένων διαδικασιών για κάθε ενότητα λειτουργίας. Ο έλεγχος λειτουργιών σχετίζεται με όλες τις δραστηριότητες και ενέργειες οι οποίες διαπλέκονται κατά την παροχή υπηρεσίας/προϊόντος και μπορεί να περιλαμβάνει :

- Παραγωγή φαγητών
- Σερβίρισμα φαγητών Επισιτιστικά τμήματα
- Λειτουργία bar
- Υποδοχή (reception)
- Κρατήσεις
- Οροφοκομία
- Αθλήματα και ειδικές υπηρεσίες
(π.χ. ιππασία, καταδύσεις, σκί, δεξιώσεις, συνέδρια κλπ).

Όλες οι λειτουργίες κατά την παροχή υπηρεσίας πρέπει να ελέγχονται ώστε η παρεχόμενη υπηρεσία να συμφωνεί με τις αντίστοιχες προδιαγραφές της υπηρεσίας.

Ορισμένοι τρόποι για την επίτευξη του προηγούμενου είναι:

- Υιοθέτηση οδηγιών εργασίας π.χ. τυποποιημένες μέθοδοι παρασκευής φαγητού και/ή σερβιρίσματος
- Παρακολούθηση καθορισμένων χαρακτηριστικών σε βασικά σημεία ελέγχου, για την συμφωνία τους με συγκεκριμένα κριτήρια αποδοχής π.χ. χρόνοι και θερμοκρασίες μαγειρέματος, θερμοκρασίες διατήρησης φαγητών
- Υιοθέτηση καθορισμένων προδιαγραφών αποδοχής
- Εκπόνηση διαγραμμάτων ροής π.χ. διάγραμμα ροής για το check-in
- Συμφωνία με απαιτήσεις της Νομοθεσίας και Κωδίκων Πρακτικής
- Διατήρηση των περιβαλλοντικών συστημάτων.

Η τήρηση των καταλλήλων αρχείων τα οποία προκύπτουν από τις ανωτέρω λειτουργίες είναι ουσιαστική στην περίπτωση του προσδιορισμού της αιτίας ένεκα της οποίας ένα προϊόν/υπηρεσία ευρίσκεται εκτός προδιαγραφών. Η απαιτούμενη λεπτομέρεια στην τεκμηρίωση των διαδικασιών ελέγχου διεργασιών εξαρτάται από το πολύπλοκο της κάθε λειτουργίας.

2.10. ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΕΣ

Οι επιθεωρήσεις και δοκιμές αποτελούν το στοιχείο του Ελέγχου Ποιότητας της κάθε διεργασίας, περιλαμβάνοντας την επαλήθευση ότι οι διεργασίες είναι σύμφωνες με καθορισμένες απαιτήσεις και ότι το παρεχόμενο προϊόν/υπηρεσία είναι επίσης σύμφωνο με τις αντίστοιχες απαιτήσεις. Τα ανωτέρω εφαρμόζονται στα εισερχόμενα προϊόντα/υπηρεσίες, κατά την παραγωγή τους και στην τελική τους παράδοση.

Η ανωτέρω επαλήθευση αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της διαδικασίας παροχής της υπηρεσίας/προϊόντος και απαιτεί την εκπόνηση προγραμμάτων ποιότητας τα οποία περιλαμβάνουν:

- Εισερχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες
- Δραστηριότητες παροχής υπηρεσιών
- Υπηρεσίες παρεχόμενες στον πελάτη.

Τα ουσιαστικά στοιχεία κάθε προγράμματος ποιότητας είναι:

- Καθορισμός των βασικών σημείων ελέγχου σε κάθε διεργασία

- Καθορισμός των χαρακτηριστικών τα οποία πρέπει να παρακολουθούνται σε κάθε βασικό σημείο ελέγχου
- Καθορισμός των κριτηρίων αποδοχής των ανωτέρω χαρακτηριστικών
- Καθορισμός της συχνότητας ελέγχου
- Καθορισμός των μεθόδων ελέγχου
- Καθορισμός των ενεργειών οι οποίες αναλαμβάνονται στην περίπτωση κατά την οποία προϊόν/υπηρεσία ευρίσκεται εκτός προδιαγραφών.

Η τελική επιθεώρηση θα πρέπει να επιβεβαιώνει ότι όλα τα χαρακτηριστικά του προϊόντος/υπηρεσίας συμφωνούν με τις αντίστοιχες απαιτήσεις, ενώ είναι απαραίτητη η τήρηση αρχείων για όλους τους διενεργούμενους ελέγχους και επιθεωρήσεις.

2.11. ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ, ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΩΝ

Η απαίτηση της παραγράφου αυτής εφαρμόζεται στην περίπτωση ύπαρξης εξοπλισμού ο οποίος σχετίζεται με την απόδειξη της συμμόρφωσης προϊόντος/υπηρεσίας προς τις καθορισμένες απαιτήσεις. Ο εξοπλισμός αυτός θα πρέπει να επιλέγεται εις τρόπον ώστε να διαθέτει την επάρκεια διενέργειας των απαιτούμενων μετρήσεων. Μετρήσεις οι οποίες διενεργούνται στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις περιλαμβάνουν:

Θερμοκρασία

- Φούρνοι
- Φούρνοι μικροκυμάτων
- Καταψύκτες/ψυγεία
- Κελάρια

Βάρη

- Ζυγιστικές συσκευές

Μετρήσεις

- Ογκομετρικές συσκευές χρησιμοποιούμενες στην μαγειρική.
- Προσδιορισμός χλωρίου, pH κλπ. στο πόσιμο νερό καθώς και στο νερό των πισινών.

Αναφορικά με την παρούσα απαίτηση του Προτύπου τα ακόλουθα σημεία θα πρέπει να εξετάζονται:

- Προσδιορισμός των κρίσιμων μετρήσεων

- Προσδιορισμός της κατάλληλης μετρητικής συσκευής σε σχέση με την απαιτούμενη ακρίβεια μέτρησης
- Κωδικοποίηση της συσκευής
- Προσδιορισμός ανάγκης για διακρίβωση
- Εκπόνηση διαδικασίας διακρίβωσης (οι μετρήσεις θα πρέπει να αναφέρονται σε Πρότυπα Μέτρα και Σταθμά).

2.12. ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΩΝ

Η απαίτηση αυτή του Προτύπου εφαρμόζεται με στόχο τον προσδιορισμό σε κάθε περίπτωση του εάν είναι κατάλληλο ή μη κατάλληλο ένα προϊόν/ υπηρεσία σε σχέση με υπάρχουσες προδιαγραφές. Προς τούτο απαιτείται η ύπαρξη τεκμηριωμένης διαδικασίας για τον προσδιορισμό του καθεστώτος αυτού. Παραδείγματα τρόπων υλοποίησης των ανωτέρω είναι:

- Χρησιμοποίηση επισημάνσεων (πινακίδες, διακριτικές ετικέτες, σφραγίδες) για το διαχωρισμό ακατάλληλων προϊόντων από τα κατάλληλα
- Χωροταξικός διαχωρισμός ακατάλληλων και κατάλληλων προϊόντων στις αποθήκες
- Αρχεία και έντυπα ελέγχων και δοκιμών.

Τομείς στους οποίους η απαίτηση αυτή εφαρμόζεται είναι :

- Αποθηκευμένα υλικά
- Αποθήκη κλινοσκεπασμάτων
- Υπηρεσία καθαρισμού δωματίων (room status) δηλ. ποιά δωμάτια είναι έτοιμα σε συγκεκριμένη χρονική στιγμή.

2.13. ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ

Ως μη συμμορφούμενα προϊόντα/υπηρεσίες ορίζονται τα προϊόντα/υπηρεσίες τα οποία δεν πληρούν τις αντίστοιχες προδιαγραφές. Τα μη συμμορφούμενα προϊόντα/υπηρεσίες μπορούν να προσδιορίζονται μέσω ελέγχων, παραπόνων πελατών ή εσωτερικών επιθεωρήσεων. Εξ' αυτού προκύπτει η ανάγκη για την ύπαρξη τεκμηριωμένων διαδικασιών ώστε να εξασφαλίζεται ότι μη συμμορφούμενα προϊόντα/υπηρεσίες δεν προσφέρονται στον πελάτη.

2.13.1. Ανασκόπηση της μη συμμόρφωσης και διάθεσης

Απαιτείται ο σαφής καθορισμός και τεκμηρίωση του ποιός έχει την αρμοδιότητα για την απόφαση της διάθεσης μη συμμορφουμένων προϊόντων καθώς και του ποιός είναι υπεύθυνος για την εφαρμογή της προηγούμενης απόφασης.

Επομένως απαιτείται :

- Ο καθορισμός διαδικασιών ώστε να εξασφαλίζεται η μη διάθεση μη συμμορφουμένων ως προς τα κριτήρια αποδοχής προϊόντων/υπηρεσιών
- Ο καθορισμός διαδικασιών για τον επανέλεγχο των μη συμμορφουμένων.

Οι διενεργούμενοι επανέλεγχοι επί των μη συμμορφουμένων προϊόντων/ υπηρεσιών μπορούν να οδηγούν σε:

- Προσδιορισμό (επισήμανση, διαχωρισμό, αρχεία)
- Χωροταξική απομόνωση ακατάλληλων προϊόντων στις αποθήκες
- Καταγραφή
- Διάθεση υπό όρους με ταυτόχρονη γνωστοποίηση της μη συμμόρφωσης στους πελάτες π.χ. δωμάτια με βλάβη ή “μειονεκτικά” δωμάτια.

2.14. ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Σε κάθε περίπτωση εμφάνισης μη συμμόρφωσης προϊόντος/υπηρεσίας είναι απαραίτητη η ανάληψη δράσεως με στόχο την καταγραφή, ανάλυση και διόρθωση αυτής. Κατά κανόνα υπάρχουν δύο στάδια διορθωτικής ενέργειας:

Κατά πρώτον η δρομολόγηση άμεσης ενέργειας με στόχο την “αποζημίωση” του πελάτη ο οποίος έγινε αποδέκτης ακαταλλήλου προϊόντος/υπηρεσίας και κατά δεύτερον ο προσδιορισμός της αιτίας της μη συμμόρφωσης ώστε με κατάλληλη διορθωτική ενέργεια να αποφευχθεί συστηματική επανάληψή της στο μέλλον.

Ως εκ τούτου είναι απαραίτητη η ύπαρξη τεκμηριωμένης διαδικασίας και η τήρηση αρχείων για τα κάτωθι σημεία:

- Προσδιορισμός της αιτίας της μη συμμόρφωσης
- Ενεργοποίηση της αντίστοιχης διορθωτικής ενέργειας
- Επιβεβαίωση της υλοποίησης της διορθωτικής ενέργειας
- Χειρισμός των παραπόνων των πελατών.

Τομείς από τους οποίους μπορούν να προκύψουν μη συμμορφώσεις είναι:

- Ακατάλληλες διαδικασίες ή τεκμηρίωση
- Μη συμμόρφωση προς διαδικασίες
- Επιθεωρήσεις και δοκιμές προϊόντων/υπηρεσιών
- Επιθεωρήσεις διεργασιών
- Τυχαίοι δειγματοληπτικοί έλεγχοι
- Πληροφόρηση παρεχόμενη από τους πελάτες (παράπονα, ερωτηματολόγια, έρευνες αγοράς).

2.15. ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ, ΑΠΟΘΗΚΕΥΣΗ, ΣΥΣΚΕΥΑΣΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΟΣΗ

2.15.1. Η ανωτέρω δραστηριότητες θεωρούνται ότι αποτελούν μέρος ή προέκταση των διαφόρων λειτουργιών μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης.

2.15.2. Μεταχείριση

Η ουσιαστική απαίτηση σ' αυτό το σημείο είναι η ύπαρξη διαδικασιών με στόχο την πρόληψη απώλειας ή φθοράς των μεταχειριζομένων υλικών. Ως παραδείγματα αναφέρονται:

- Τρόφιμα/φαγητά
- Ποτά
- Αποσκευές
- Αντικείμενα ιδιοκτησίας του πελάτη.

Προς τούτο η επιχείρηση θα πρέπει να εξετάσει την δυνατότητα ύπαρξης κατάλληλων μέσων και προσωπικού για την μεταχείριση των ανωτέρω, χρησιμοποιώντας (ενδεικτικά):

- Οδηγίες μεταφοράς τροφίμων από τη ράμπα έως τον χώρο αποθήκευσης
- Καροτσάκια για την μετακίνηση των φαγητών
- Καροτσάκια για την μετακίνηση των αποσκευών.

2.15.3. Αποθήκευση

Η απαίτηση αυτή σχετίζεται με την ύπαρξη διαδικασιών με στόχο την εξασφάλιση της αποθήκευσης π.χ. τροφίμων, αντικειμένων των πελατών και την πρόληψη της απώλειας ή φθοράς τους κατά την διάρκεια της αποθήκευσης.

Τομείς στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις όπου οι συνθήκες αποθήκευσης μπορούν να επηρεάσουν την ποιότητα είναι:

- Συσκευές δημιουργίας ελεγχόμενων συνθηκών θερμοκρασίας π.χ.

- καταψύκτες, ψυγεία, φούρνοι, κλπ.
- Αποθηκευτικοί χώροι προμηθευομένων πρώτων υλών και προϊόντων
- Κελάρια
- Συστήματα ψύξης μύρας
- Αποθηκευτικοί χώροι κλινοσκεπασμάτων
- Αποθηκευτικοί χώροι αποσκευών
- Χρηματοκιβώτια.

2.15.4. Συσκευασία

Η βασική εφαρμογή των απαιτήσεων αυτής της παραγράφου σχετίζεται με θέματα κυρίως παρουσίασης/εμφάνισης των φαγητών (π.χ. κύρια φαγητά, sandwiches, snacks). Η επιχείρηση θα πρέπει να ελέγχει την συσκευασία και την επισήμανση (συμπεριλαμβανομένων και των χρησιμοποιούμενων υλικών) λαμβάνοντας υπόψη και απαιτήσεις της Νομοθεσίας.

2.15.5. Διατήρηση

Ως η αντίστοιχη παράγραφος του Προτύπου.

2.15.6. Παράδοση

Στα πλαίσια της λειτουργίας των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων η απαίτηση αυτή μπορεί να αναφέρεται σε παράδοση προϊόντων ή υπηρεσιών. Ως παραδείγματα αναφέρονται:

- Μετακίνηση φαγητών από το σημείο παρασκευής στο σημείο κατανάλωσης (περιπτώσεις σημείου κατανάλωσης εντός ή εκτός από την επιχείρηση παραγωγής)
- Παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών σύμφωνα με καθορισμένες απαιτήσεις.

2.16. ΑΡΧΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Τα αρχεία ποιότητας τα οποία προκύπτουν από την εφαρμογή των διαδικασιών του Συστήματος Ποιότητας πρέπει να τηρούνται κατά τρόπο ασφαλή, για συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα βάσει αντιστοίχων διαδικασιών.

Παραδείγματα τομέων του Συστήματος Ποιότητας οι οποίοι δημιουργούν αρχεία ποιότητας είναι:

- Εσωτερικές επιθεωρήσεις
- Διακρίβωση συσκευών
- Διορθωτικές ενέργειες
- Εκπαίδευση
- Κατάλογοι εγκεκριμένων προμηθευτών
- Συσκέψεις ανασκόπησης από την Διοίκηση
- Ανασκόπηση συμβάσεων.

Οι περίοδοι διατήρησης των αρχείων πρέπει να καθορίζονται και να είναι συμβατοί με τυχόν απαιτήσεις της Νομοθεσίας.

2.17. ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις ποιότητας αποτελούν ένα βασικό εργαλείο μέτρησης της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Ποιότητας και πρέπει να διενεργούνται από πρόσωπα τα οποία δεν είναι ευθέως υπεύθυνα για την προς επιθεώρηση δραστηριότητα. Οι απαιτήσεις του Προτύπου περιλαμβάνουν:

- Προγραμματισμό των επιθεωρήσεων
- Ύπαρξη διαδικασίας διενέργειας των επιθεωρήσεων
- Τεκμηρίωση των ευρημάτων των επιθεωρήσεων και κυρίως παρακολούθηση της υλοποίησης των απορреουσών διορθωτικών ενεργειών.

2.18. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις είναι απαραίτητη η εκπαίδευση προσωπικού μέχρι συγκεκριμένων επιπέδων εκπαίδευσης, λαμβάνοντας υπόψιν απαιτήσεις Νομοθεσίας και Κωδίκων Πρακτικής.

Η ανωτέρω εκπαίδευση μπορεί να είναι ενδοεπιχειρησιακή ή εξωτερική. Για την τεκμηρίωση της διαδικασίας της εκπαίδευσης είναι απαραίτητα :

- Ο προσδιορισμός των αναγκών εκπαίδευσης
- Ανασκόπηση περιοδικά των αναγκών εκπαίδευσης
- Τήρηση αρχείου εκπαίδευσης.

2.19. ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΠΩΛΗΣΗ

Ως χρονική στιγμή πώλησης νοείται η στιγμή σύναψης συμφωνίας για παροχή συγκεκριμένης υπηρεσίας/προϊόντος μεταξύ ξενοδοχείου και πελάτου και δεν ταυτίζεται απαραίτητα με την στιγμή της παροχής τους. Ως εκ τούτου η υποστήριξη μετά την πώληση μπορεί να αναφέρεται σε χρονικές στιγμές προ, κατά τη διάρκεια και μετά την παροχή της συμφωνηθείσας υπηρεσίας/προϊόντος. Ως παραδείγματα εφαρμογής των απαιτήσεων της παραγράφου αυτής αναφέρονται:

- Άμεση διόρθωση προβλημάτων παροχής προϊόντων/υπηρεσιών τα οποία παρουσιάζονται κατά την διάρκεια της διαμονής των πελατών (διόρθωση βλαβών ρευματοδοτών, συσκευών, ωρολογίων, συστημάτων κλιματισμού)
- Πληροφόρηση πελατών για τυχόν αλλαγές μετά την πώληση εκδρομικού πακέτου και προ της πραγματοποιήσεως της εκδρομής.
- Περιπτώσεις “αποζημίωσης” (εκπτώσεις, κεράσματα, επιστολές συ-γνώμης) μετά την παροχή μη συμμορφουμένου προϊόντος /υπηρεσίας.

2.20. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΕΣ ΤΕΧΝΙΚΕΣ

Ως εφαρμογές των απαιτήσεων της παραγράφου αυτής στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις αναφέρονται:

- Στατιστική ανάλυση συστηματικά επαναλαμβανομένων προβλημάτων
- Στατιστική ανάλυση ερωτηματολογίων πελατών
- Στατιστική ανάλυση ευρημάτων ερευνών αγοράς.
- Στατιστική ανάλυση ορισμένων δεικτών παροχής υπηρεσίας π.χ. χρόνος από την λήψη της παραγγελίας έως το σερβίρισμα των πελατών στο εστιατόριο, χρόνος αποκατάστασης βλαβών στα δωμάτια των πελατών, χρόνος αναμονής στην υποδοχή, χρόνος μεταφοράς αποσκευών στα δωμάτια, χρόνος μετατροπής χώρου συνεδριάσεων κλπ.