

**ΑΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ ΤΜΗΜΑ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΤΙΤΛΟΣ:**

**ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ. ΜΕΛΕΤΗ  
ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ RADISSON BLU PARK HOTEL ATHENS**

**ΟΝΟΜΑ ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑΣ : ΠΟΛΥΞΕΝΗ ΜΟΙΡΑ, ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ**

**ΟΝΟΜΑ ΣΠΟΥΔΑΣΤΗ: ΚΑΛΦΑΔΟΠΟΥΛΟΣ ΧΡΙΣΤΟΦΗΣ**

**ΑΜ 498**

**Αθήνα, 2018**

# **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

## **Ευχαριστίες**

Θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερος την καθηγήτριά μου κυρία Πολυξένη Μοίρα, της οποίας η συμβολή και καθοδήγηση υπήρξε πολύτιμη και καθοριστική στη διεξαγωγή της πτυχιακής μου μελέτης, καθώς επίσης και την οικογένειά μου για τη στήριξή τους καθ' όλο το διάστημα των σπουδών μου.

## **Περίληψη**

Ο τουρισμός για την Ελλάδα, μαζί με την ναυτιλία, θεωρείται η βαριά βιομηχανία της χώρας.

Η πτυχιακή αυτή εργασία, έχει σκοπό να δείξει την δόμηση, τις λειτουργίες και το οργανόγραμμα μια ξενοδοχειακής μονάδας πέντε αστέρων και το πως επηρεάζονται όλα αυτά, όταν ανήκει σε μια από τις μεγαλύτερες αλυσίδες στον κόσμο.

Ως περίπτωση μελέτης λοιπόν, επιλέχθηκε το Radisson Blu Park Hotel Athens, ένα από τα ιστορικότερα και ανταγωνιστικότερα ξενοδοχεία πέντε αστέρων στην Αθήνα.

Παρουσιάζονται τα τμήματα του ξενοδοχείου, οι στόχοι και οι λειτουργίες αυτών, οι συνεργασίες μεταξύ των τμημάτων, αλλά και το πως η ένταξη του ξενοδοχείου στην αλυσίδα της Radisson Hotels, επηρεάζει την λειτουργία των τμημάτων, όπως επίσης και με ποιον τρόπο ελέγχει η Radisson την λειτουργία των ξενοδοχείων της

## **Abstract**

Tourism, as well as shipping, is considered to be Greece's Heavy industry.

This thesis' main goal is to show the structure, operations and the organizational structure of a hotel and also how all of these are influenced when the hotel is a part of one of the biggest hotel chains in the entire world.

As a case study, Radisson Blu Park Hotel Athens is selected, which is considered to be one of the most historical five star hotel in Athens.

The departments, goals and functions of the hotel are being presented, as well as the induction to Radisson Hotels influenced the departments' functions and the way that Radisson Hotels is checking up on their hotels.

**Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

**Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ**

<b>Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup> : Εισαγωγή</b>	<b>8</b>
<i>Κεφάλαιο 2<sup>ο</sup> : Εννοιολογική προσέγγιση του ξενοδοχείου</i>	<i>9</i>
<b>2.1. Ο τουριστικός κλάδος ως βιομηχανία φιλοξενίας</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Είδη ξενοδοχειακών μονάδων</b>	<b>12</b>
<b>2.3 Όμιλοι ξενοδοχειακών μονάδων</b>	<b>17</b>
<b>2.4 Ο όμιλος Carlson Rezidor</b>	<b>19</b>
<b>2.5 Η ιστορία του ομίλου Carlson Rezidor</b>	<b>20</b>
<b>2.6 Ξενοδοχειακές μονάδες του ομίλου Carlson Rezidor</b>	<b>22</b>
<b>2.7 Παρουσίαση της ξενοδοχειακής μονάδας "Radisson Blu Park Hotel Athens"</b>	<b>24</b>
<i>Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup> : Περιγραφή της ξενοδοχειακής μονάδας Radisson Blu Park Hotel Athens</i>	<i>26</i>
<b>3.1 Αίθουσες Συνεδριάσεων</b>	<b>26</b>
3.1.1 Εστιατόρια	27
<i>Κεφάλαιο 4<sup>ο</sup>: Τμήματα της ξενοδοχειακής μονάδας Radisson Blu Park Hotel Athens</i>	<i>29</i>
<b>4.1 Λειτουργίες των τμημάτων</b>	<b>29</b>
<b>4.2 Αρμοδιότητες των τμημάτων</b>	<b>29</b>

**Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη  
περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

<i>Κεφάλαιο 5<sup>ο</sup>: Η επιρροή του ομίλου Carlson Rezidor στις λειτουργίες των τμημάτων</i>	<b>30</b>
<b>5.1 Τμήμα Υποδοχής</b>	<b>30</b>
<b>5.2 Food and Beverage Department</b>	<b>31</b>
<b>5.3 Ασφάλεια των τροφίμων</b>	<b>32</b>
5.3.1 Υγειονομικές επιλογές	32
<b>5.4 Υπηρεσία δωματίου</b>	<b>33</b>
<b>5.5 Housekeeping</b>	<b>33</b>
5.5.1 Διασκέδαση εντός δωματίου	36
<b>5.6 Καθαρισμός μπάνιου και εγκατάσταση</b>	<b>36</b>
<b>5.7 Έλεγχος δωματίου ξενοδοχείου</b>	<b>36</b>
5.7.1 Τα δωμάτια "Μην ενοχλείται"- "Do not disturb"	37
<b>5.8 Προδιαγραφές προμήθειας μπάνιου</b>	<b>38</b>
<b>5.9 Υπηρεσία κυκλοφορίας</b>	<b>39</b>
<b>5.10 Reservations &amp; Sales Department</b>	<b>40</b>
<i>Κεφάλαιο 6<sup>ο</sup> : Το loyalty membership του Club Carlson</i>	<b>42</b>
<b>6.1 Διαδικασία εγγραφής στο Club Carlson</b>	<b>42</b>
6.1.1 Συγκομιδή πόντων των μελών Club Carlson για υπαλλήλους (ξενοδοχείου)	43
6.1.2 Κατηγορίες μελών Club Carlson-Εγγύηση του Club Carlson	44
6.1.3 Άλλα Πρότυπα και Διαδικασίες	44

**Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη  
περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

6.1.4 Προνόμια πελατών-μελών Club Carlson	45
6.1.5 Πρότυπα για κούνιες και υπηρεσία	46
6.1.7 Πτυσσόμενα κρεβάτια	47
<b>Κεφάλαιο 7ο: Επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των τμημάτων</b>	<b>48</b>
<b>7.1 Ρεσεψιόν &amp; τμήμα τροφίμων και ποτών</b>	<b>48</b>
<b>7.2 Ασφάλεια των τροφίμων</b>	<b>48</b>
<b>7.3 Εστιατόριο</b>	<b>49</b>
<b>7.4 Μπαρ</b>	<b>50</b>
<b>7.5 Μενού εστιατορίου</b>	<b>51</b>
<b>7.6 Κανόνες τραπεζιών</b>	<b>52</b>
<b>7.7 Πρότυπα εξοπλισμού</b>	<b>52</b>
<b>7.8 Υγειονομικές επιλογές</b>	<b>53</b>
7.8.1 Μαγειρικό λίπος χωρίς τρανς λιπαρά οξέα	55
7.8.2 Υπηρεσίες εστίασης και συνεδρίων	55
<b>7.9 Ημέρα της ημερίδας</b>	<b>56</b>
7.9.1 Παρουσίαση των χώρων της ημερίδας	56
<b>7.10 Διαλείμματα καφέ και συμπόσια</b>	<b>58</b>
<b>7.11 Ρεσεψιόν Συντήρηση HSK&amp; Πλυντήρια</b>	<b>58</b>
<b>7.12 Συντήρηση εξοπλισμού</b>	<b>60</b>

**Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

<b>7.13 Συντήρηση των κοινοχρήστων χώρων</b>	<b>60</b>
<b>7.14 Συντήρηση των αυτοκινήτων του ξενοδοχείου</b>	<b>62</b>
<b>7.15 Αιτήσεις συντήρησης</b>	<b>63</b>
<b>7.16 Χώρος πισίνας</b>	<b>63</b>
<b>7.17 Σήμανση πισίνας</b>	<b>64</b>
<b>7.18 Ρεσεψιόν &amp; Τμήμα Κρατήσεων</b>	<b>65</b>
<b>7.19 Ρεσεψιόν &amp; Τμήμα Πωλήσεων</b>	<b>68</b>
<b>7.20 Ρεσεψιόν &amp; Τμήμα προμηθειών</b>	<b>69</b>
<b>7.21 Ρεσεψιόν &amp; Τμήμα Δεξιώσεων</b>	<b>69</b>
<b><i>Κεφάλαιο 8:Αξιολόγηση της ξενοδοχειακής μονάδας "Radisson Blu Park Hotel Athens" από τον Όμιλο Carlson Rezidor</i></b>	<b>71</b>
<b>8.1 Συνεργασία με την "LRA Worldwide by Deloitte."</b>	<b>71</b>
<b><i>Επίλογος</i></b>	<b>72</b>
<b><i>Βιβλιογραφία</i></b>	<b>74</b>

# **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

## **Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup> : Εισαγωγή**

Ο σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να αναλύσει την οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας εστιάζοντας στη μελέτη περίπτωσης του Radisson Blu Park Hotel Athens.

Επί μέρους στόχοι είναι οι εξής:

- Η προσέγγιση του ξενοδοχειακού κλάδου γενικά
- Η λειτουργία του τουριστικού κλάδου ως βιομηχανία
- Η αναλυτική περιγραφή της ξενοδοχειακής επιχείρησης του ομίλου Carlson Rezidor και της ξενοδοχειακής μονάδας Radisson Blu Park Hotel Athens

Πιο συγκεκριμένα η εργασία θα ολοκληρωθεί μέσα από οκτώ κεφάλαια, όπου το πρώτο αποτελεί το εισαγωγικό μέρος. Το δεύτερο θα εστιάσει στην εννοιολογική προσέγγιση του ξενοδοχείου και του τουριστικού κλάδου .

Το τρίτο θα κάνει περιγραφή της ξενοδοχειακής μονάδας Radisson Blu Park Hotel Athens. Το τέταρτο κεφάλαιο θα αναφερθεί στις λειτουργίες των τμημάτων και των αρμοδιοτήτων. Το πέμπτο θα εστιάσει στην επιρροή του ομίλου Carlson Rezidor στις λειτουργίες των τμημάτων και το έκτο στο Το loyalty membership του Club Carlson. Στη συνέχεια στο έβδομο θα γίνει αναφορά για την επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των τμημάτων και τις υγειονομικές επιλογές και τους γενικότερους κανονισμούς που ισχύουν.

Το όγδοο και τελευταίο κεφάλαιο θα καταγράψει την αξιολόγηση της ξενοδοχειακής μονάδας "Radisson Blu Park Hotel Athens" από τον Όμιλο Carlson Rezidor. Τέλος η εργασία θα κλείσει με τον επίλογο.



# **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

## **Κεφάλαιο 2<sup>ο</sup> : Εννοιολογική προσέγγιση του ξενοδοχείου**

Σύμφωνα με το Μυλωνόπουλο (2016) σελ. 149 : " Τα ξενοδοχεία είναι εγκαταστάσεις διαμονής που διαθέτουν χώρους διανυκτέρευσης σε δωμάτια ή σε διαμερίσματα ενός ή δύο περισσοτέρων χώρων με λουτρό, κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής των πελατών και αίθουσα παροχής πρωινού γεύματος.

Τα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα έχουν να κάνουν με φορείς εκμετάλλευσης, με οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις, με λειτουργικές προδιαγραφές, σύνθετα τουριστικά καταλύματα. Όσον αφορά τα μη κύρια τουριστικά καταλύματα πρόκειται για κατηγορίες αυτοεξυπηρετούμενων καταλυμάτων και τουριστικές επιπλωμένες κατοικίες (Μυλωνόπουλος 2016: 148-161)

### **2.1. Ο τουριστικός κλάδος ως βιομηχανία φιλοξενίας**

Ο άνθρωπος ταξιδεύει από τα αρχαία χρόνια. Το ταξίδι για εμπορικούς λόγους, για εμπλουτισμό των γνώσεων, για την πολιτισμική επικοινωνία και για αναψυχή δεν είναι επινόηση της σύγχρονης εποχής.

Για τον σύγχρονο άνθρωπο, των ανεπτυγμένων κρατών, το ταξίδι έχει θεωρηθεί ψυχική ανάγκη.

Η διαπίστωση αυτή έχει διεθνοποιηθεί στη Συνδιάσκεψη του Ο.Η.Ε. στη Ρώμη, το έτος 1963, που είχε ως θέμα «τα διεθνή ταξίδια και τον τουρισμό». Στη Συνδιάσκεψη αυτή τέθηκε, για πρώτη φορά, ως θέμα συζήτησης η διεθνής συνεργασία για την ανάπτυξη του οικονομικού τουρισμού. Για την ανάπτυξη του τουρισμού συνέδραμαν πολλοί παράγοντες από τους οποίους, ως βασικοί, θα μπορούσαν να αναφερθούν οι εξής:

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

(α) Η τεχνολογική εξέλιξη. Σημειώθηκε μετά το Β' Παγκόσμιο Πόλεμο και επηρέασε θετικά τη τουριστική ανάπτυξη.

(β) Η κατάκτηση του ελεύθερου χρόνου. Με την άνοδο του Βιοτικού επιπέδου στις ανεπτυγμένες χώρες, τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης και τις διεκδικήσεις των εργαζομένων είχαν ως αποτέλεσμα να συμβούν σημαντικές αλλαγές στις εργασιακές σχέσεις κατακτώντας περισσότερα δικαιώματα και ελεύθερο χρόνο.

Το πρωταρχικό χαρακτηριστικό γνώρισμα του τουριστικού φαινομένου είναι η μετακίνηση του ανθρώπου από τον τόπο μόνιμης κατοικίας του, ή τον τόπο προέλευσης σε ένα άλλο τόπο προορισμού, ή τόπο υποδοχής/φιλοξενίας, με προειλημμένη απόφαση επιστροφής. (Mylonopoulos et al., 2012)

Κάθε μετακίνηση όμως δεν συνιστά τουριστική ροή οπότε δεν αποτελεί υπόβαθρο για την ανάπτυξη του τουριστικού φαινομένου.

Η επιλογή τουριστικής μετακίνησης πρέπει να είναι ελεύθερη και όχι αναγκαστική, δηλαδή ο άνθρωπος να έχει την ελευθερία να επιλέξει αν θα παραμείνει στον τόπο του ή θα επισκεφθεί άλλο τόπο, σε συνάρτηση με το σκοπό της μετακίνησης.

Όταν τίθεται θέμα εμπλοκής του τουριστικού συστήματος στην οικονομία θα πρέπει εκτός από τη σημαντική συμβολή του στο ισοζύγιο πληρωμών να γίνεται λόγος και για σημαντική παρουσία του στη γενικότερη ανάπτυξη της Εθνικής οικονομίας μέσω της απασχόλησης και της περιφερειακής ανάπτυξης .

Η τουριστική βιομηχανία αποτελεί έναν εξειδικευμένο κλάδο παροχής υπηρεσιών κι όχι ένα ενιαίο ομοιογενές παραγωγικό σχήμα, ενώ η επαγγελματική δομή της περιλαμβάνει ξενοδοχεία, εστιατόρια και καφετέριες καθώς και επιχειρήσεις αναψυχής (καζίνο, κλαμπ κ.λπ.) αλλά και μεταφορά ταξί, υπηρεσίες ταξιδιωτικών πρακτορείων κ.λπ .

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

Καθώς η σύνθεση της βιομηχανίας τουρισμού περιλαμβάνει πολλές υπηρεσίες, οι κλάδοι που αντιπροσωπεύουν συχνά ενεργούν ανεξάρτητα και όχι ως ένα σύνολο με κοινούς σκοπούς και όφελος. Συχνά οι στόχοι τους δύναται να είναι αντίθετοι (Kguesi et al., 2017).

Ο κλάδος της φιλοξενίας είναι μια ευρεία κατηγορία τομέων εντός της βιομηχανίας υπηρεσιών που περιλαμβάνει καταλύματα, προγραμματισμό εκδηλώσεων, θεματικά πάρκα, μεταφορές, κρουαζιέρες και άλλα πεδία εντός της τουριστικής βιομηχανίας (Tarí, et al., 2017).

Ο κλάδος της φιλοξενίας είναι μια βιομηχανία πολλών δισεκατομμυρίων δολαρίων που εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα του ελεύθερου χρόνου και του διαθέσιμου εισοδήματος. Μια μονάδα φιλοξενίας όπως ένα εστιατόριο, ένα ξενοδοχείο ή ένα πάρκο ψυχαγωγίας αποτελείται από πολλαπλές ομάδες όπως συντήρηση εγκαταστάσεων και άμεσες λειτουργίες (διακομιστές, νοικοκυριά, αχθοφόροι, εργάτες κουζίνας, μπάρμαν, διαχείριση, μάρκετινγκ και ανθρωπίνι πόροι κλπ.).

Ο ρυθμός χρήσης ή το αντίστροφο "ποσοστό κενών θέσεων" αποτελούν σημαντική μεταβλητή για τη βιομηχανία φιλοξενίας. Ακριβώς όπως ένας ιδιοκτήτης εργοστασίου επιθυμεί να χρησιμοποιηθεί όσο το δυνατόν περισσότερο ένα παραγωγικό απόθεμα (σε αντίθεση με την υποχρέωση καταβολής σταθερού κόστους, ενώ το εργοστάσιο δεν παράγει), έτσι και τα εστιατόρια, τα ξενοδοχεία και τα θεματικά πάρκα επιδιώκουν να μεγιστοποιήσουν τον αριθμό των πελατών που επεξεργάζονται σε όλους τους τομείς. Αυτό οδήγησε στον σχηματισμό υπηρεσιών με στόχο την αύξηση του ποσοστού χρήσης που παρέχουν οι ξενοδοχειακοί συλλέκτες. Πληροφορίες σχετικά με τα απαιτούμενα ή προσφερόμενα προϊόντα διαμεσολαβούνται σε δίκτυα επιχειρήσεων που χρησιμοποιούνται από πωλητές καθώς και αγοραστές.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

Εξετάζοντας τις διάφορες βιομηχανίες, τα εμπόδια στην είσοδο νέων επιχειρήσεων και τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα μεταξύ των σημερινών ξενοδοχειακών εταιριών είναι πολύ σημαντικά. Μεταξύ άλλων, οι ανταγωνιστές της βιομηχανίας φιλοξενίας βρίσκουν ως πλεονέκτημα την ίδρυση επιχείρησης σε παλιά κλασικά κέντρα που αντικατοπτρίζεται στην υλική συντήρηση των εγκαταστάσεων και συγκεκριμένα θέματα που υιοθετούνται από το τμήμα εμπορίας του εν λόγω οργανισμού για παράδειγμα σε θεματικά εστιατόρια.

Επίσης, πολύ σημαντικά είναι τα χαρακτηριστικά του προσωπικού που εργάζεται σε άμεση επαφή με τους πελάτες. Η αυθεντικότητα, ο επαγγελματισμός και η πραγματική ανησυχία για την ευτυχία και την ευημερία των πελατών που μεταδίδονται από επιτυχείς οργανώσεις είναι ένα σαφές ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Αναφερόμενοι στα βασικά χαρακτηριστικά της λειτουργίας των ξενοδοχείων στην Ελλάδα, θα λέγαμε πρώτιστα πως οι ιδιοκτήτες και υπεύθυνοι των ξενοδοχείων αυτών προσπαθούν να καλύπτουν επαρκώς τις ανάγκες των πελατών του σήμερα και να προσφέρουν σε αυτούς τις υπηρεσίες που χρειάζονται σχετικά για μια άνετη και σωστή διαμονή (Bouranta et al., 2017).

### **2.2 Είδη ξενοδοχειακών μονάδων**

Η βιομηχανία της φιλοξενίας λειτουργεί μέσα από ένα ευρύ φάσμα. Μια από τις πιο καθοριστικές πτυχές αυτής της βιομηχανίας είναι ότι επικεντρώνεται στην ικανοποίηση του πελάτη. Ενώ αυτό ισχύει για όλες σχεδόν τις επιχειρήσεις, αυτός ο κλάδος βασίζεται εξ ολοκλήρου στην ικανοποίηση των πελατών. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι οι επιχειρήσεις αυτές βασίζονται στην παροχή υπηρεσιών πολυτελείας.

Μια άλλη καθοριστική πτυχή αυτής της βιομηχανίας είναι η

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

εξάρτηση από το διαθέσιμο εισόδημα και τον ελεύθερο χρόνο. Αν το διαθέσιμο εισόδημα μειώνεται λόγω οικονομικής κρίσης ή ύφεσης, τότε αυτές είναι συχνά οι πρώτες επιχειρήσεις που υποφέρουν επειδή οι πελάτες δεν θα έχουν τα επιπλέον χρήματα για να απολαύσουν τις υπηρεσίες τους.

Οι περισσότεροι άνθρωποι πιστεύουν ότι μόνο τα ξενοδοχεία ανήκουν στον κλάδο της φιλοξενίας, αλλά τα ξενοδοχεία είναι μόνο ένας τομέας αυτής της βιομηχανίας. Πολλές μορφές μεταφοράς που εξυπηρετούν τους τουρίστες είναι επίσης μέρος αυτού του επιχειρηματικού κόσμου. Για παράδειγμα, αυτή η εξειδικευμένη αγορά περιλαμβάνει αεροπορικές εταιρείες, κρουαζιερόπλοια και ακόμη και αμαξοστοιχίες. Τα εστιατόρια, ο γενικός τουρισμός και ο σχεδιασμός εκδηλώσεων ανήκουν επίσης σε αυτή τη κατηγορία (Nieves. & Quintana, 2016).

Ανεξάρτητα από την επιχείρηση, αυτός ο κλάδος βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στην παροχή ενός εξαιρετικού επιπέδου εξυπηρέτησης. Οι πελάτες επισκέπτονται την επιχείρηση για να ξεφύγουν από τα προβλήματά τους. Μια κακή εμπειρία μπορεί να τους εμποδίσει να επιστρέψουν ξανά. Η εμπιστοσύνη στα εμπορικά σήματα είναι πολύ σημαντική για τους πελάτες, συνεπώς καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για να παρέχουν τις καλύτερες υπηρεσίες (Nieves & Quintana, 2016).

Οι εταιρείες προσλαμβάνουν εργαζόμενους βάσει δεξιοτήτων και συμπεριφοράς. Οι περισσότεροι από αυτούς τους υπαλλήλους είναι εξαιρετικοί με τους πελάτες και μπορούν να δώσουν στον πελάτη με άψογο τρόπο αυτό που χρειάζεται.

Μια άλλη καθοριστική πτυχή της βιομηχανίας φιλοξενίας είναι το θέμα της. Αυτό δεν ισχύει για κάθε επιχείρηση αυτού του κλάδου, αλλά πολλοί από αυτούς χρησιμοποιούν ένα συγκεκριμένο θέμα για να

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

προσελκύσουν πελάτες. Για παράδειγμα, ένα εντυπωσιακό εστιατόριο μπορεί να έχει μεσογειακό θέμα για να προσελκύσει πελάτες που αγαπούν αυτό το είδος τροφίμων και ατμόσφαιρας (Chan, 2017).

Όχι μόνο αυτό θέτει την επιχείρηση εκτός από τους ανταγωνιστές, αλλά επιτρέπει επίσης στους πελάτες να κρίνουν την επιχείρηση σε άλλο επίπεδο. Οι επιχειρήσεις φιλοξενίας που προσφέρουν ένα αυθεντικό θέμα εκτιμούνται συχνά περισσότερο από τις γενικές επιχειρήσεις φιλοξενίας. Εάν το παραπάνω εστιατόριο μαγειρεύει αυθεντική μεσογειακή κουζίνα και χρησιμοποιεί τα κατάλληλα διακοσμητικά στοιχεία, τότε αυτό θα κάνει τους πελάτες ευτυχείς και πιο πρόθυμους να επισκεφθούν την επιχείρηση.

Μια επιχείρηση φιλοξενίας δεν χρειάζεται ένα θέμα, αλλά η συντριπτική πλειοψηφία τους χρησιμοποιεί ένα επειδή οι πελάτες αγαπούν τις θεματικές επιχειρήσεις (Kärle, et al., 2017).

Ένας από τους πιο συνηθισμένους τρόπους διαχωρισμού των ξενοδοχείων είναι μέσω της ταξινόμησης. Οι αξιολογήσεις αστεριών είναι μια τυπική μορφή ταξινόμησης για ξενοδοχεία. Αυτές οι βαθμολογίες δίνονται σε ξενοδοχεία από ανεξάρτητες εταιρείες τουριστικής βιομηχανίας και παρελθόντες επισκέπτες. Για παράδειγμα, αν δούμε ξενοδοχεία πολυτελείας, η βαθμολογία θα είναι πιθανόν τέσσερα ή πέντε αστέρια, με τα πέντε αστέρια να είναι το υψηλότερο δυνατό αποτέλεσμα.

Από την άλλη πλευρά, μια οικονομική αλυσίδα μπορεί να έχει δύο ή τρία αστέρια. Αν ένα ξενοδοχείο έχει μόνο ένα αστέρι, θα είναι ένα από τα λιγότερο επιθυμητά ξενοδοχεία. Τα ανεπαρκή θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν μικρά δωμάτια, παλιάς χρονολογίας ή βρώμικα, με περιορισμένες ανέσεις ή ελλειπή ασφάλεια και κακή εξυπηρέτηση (Nieves. & Quintana, 2016).

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

Το μέγεθος του ξενοδοχείου είναι ένας άλλος παράγοντας που διαφοροποιεί τα είδη ξενοδοχείων. Ένα ακίνητο με 3.000 δωμάτια θα έχει περισσότερες ανέσεις και χαρακτηριστικά από ένα ξενοδοχείο 50 δωματίων. Επιπλέον, υπάρχουν πολλοί περισσότεροι υπάλληλοι που απαιτούνται για τη λειτουργία ενός μεγάλου ξενοδοχείου από ένα μικρότερο ακίνητο.

Τα ξενοδοχεία ταξινομούνται ανάλογα με το μέγεθος του ξενοδοχείου, την τοποθεσία, τις αγορές στόχων, τα επίπεδα εξυπηρέτησης, τις παροχές που παρέχονται, τον αριθμό των δωματίων, την ιδιοκτησία και την υπαγωγή τους κλπ. Ταξινομούνται ως εξής:

Σύμφωνα με το μέγεθος ή τον αριθμό δωματίων

1. Κάτω από 200 δωμάτια
2. 200 έως 399 δωμάτια
3. 400 έως 700 δωμάτια
4. Περισσότερα από 700 δωμάτια

Οι παραπάνω κατηγορίες επιτρέπουν σε ξενοδοχεία παρόμοιου μεγέθους να συγκρίνουν τις λειτουργικές διαδικασίες και τα στατιστικά αποτελέσματα.

Το ξενοδοχείο στοχεύει πολλές αγορές και μπορεί να ταξινομηθεί ανάλογα με τις αγορές που προσπαθούν να προσελκύσουν τους επισκέπτες τους.

Οι συνήθεις τύποι αγορών περιλαμβάνουν επιχειρήσεις, αεροδρόμια, σουίτες, κατοικίες, θέρετρα, χρονομεριστική μίσθωση, καζίνο, συνέδρια και συνέδρια (Nieves. & Quintana, 2016).

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

Τα επαγγελματικά ξενοδοχεία είναι η μεγαλύτερη ομάδα τύπων ξενοδοχείων και κατά κύριο λόγο εξυπηρετούν επαγγελματίες ταξιδιώτες και συνήθως βρίσκονται στο κέντρο της πόλης ή επιχειρηματικές περιοχές.

Αν και τα επαγγελματικά ξενοδοχεία εξυπηρετούν κυρίως επαγγελματίες ταξιδιώτες, πολλές εκδρομές, μεμονωμένοι τουρίστες και μικρές ομάδες συνεδρίων βρίσκουν αυτά τα ξενοδοχεία ελκυστικά. Οι παροχές που προσφέρονται σε επαγγελματικά ξενοδοχεία μπορεί να περιλαμβάνουν δωρεάν εφημερίδες, πρωινό καφέ, δωρεάν τοπικές τηλεφωνικές κλήσεις, γρήγορο break κ.λπ. (Chan, 2017).

Ορισμένα ξενοδοχεία ενδέχεται να παρέχουν δωρεάν μεταφορά μεταξύ του ξενοδοχείου και του αεροδρομίου. Ορισμένα ξενοδοχεία χρεώνουν επίσης τον επισκέπτη ανά ώρα αντί των κανονικών ημερήσιων χρεώσεων.

Τα ξενοδοχεία που λειτουργούν με σουίτες είναι η τελευταία τάση και τα ταχύτερα αναπτυσσόμενα τμήματα στον κλάδο των ξενοδοχείων. Αυτά τα ξενοδοχεία διαθέτουν καθιστικό και ξεχωριστό υπνοδωμάτιο. Οι επαγγελματίες όπως οι λογιστές, οι δικηγόροι, οι επιχειρηματίες και τα στελέχη βρίσκουν ξενοδοχεία με σουίτες ιδιαίτερα ελκυστικά, καθώς μπορούν να εργαστούν συνδυάζοντας και τη διασκέδαση (Nieves. & Quintana, 2016).

Τα ξενοδοχεία με παρατεταμένη διαμονή είναι κάπως παρόμοια με τα ξενοδοχεία σουίτας, αλλά συνήθως προσφέρουν παροχές κουζίνας στο δωμάτιο.

Αυτά τα είδη ξενοδοχείων είναι για άτομα που θέλουν να μείνουν περισσότερο από μια εβδομάδα και δεν θέλουν να δαπανήσουν μεγάλα ποσά για διατροφή.



## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

Τα ξενοδοχεία Resort βρίσκονται συνήθως στα βουνά, σε ένα νησί ή σε άλλες εξωτικές τοποθεσίες μακριά από την πόλη. Αυτά τα ξενοδοχεία διαθέτουν εγκαταστάσεις αναψυχής, γκολφ, τένις, ιστιοπλοΐα, σκι και κολύμπι. (Chan, 2017).

Ξενοδοχεία χαρτοπαικτικών λεσχών είναι αυτά που διαθέτουν εγκαταστάσεις τυχερών παιχνιδιών ονομάζονται Ξενοδοχεία καζίνο. Παρόλο που οι επιχειρήσεις τροφίμων και ποτών στο καζίνο είναι πολυτελείς, οι λειτουργίες τους είναι δευτερεύουσες και υποστηρίζουν τις επιχειρήσεις χαρτοπαικτικών λεσχών.

Συνεδριακά Κέντρα στα ξενοδοχεία είναι αυτά που επικεντρώνονται σε συναντήσεις και συνέδρια με διανυκτέρευση για τους συμμετέχοντες στη συνάντηση. Παρέχουν επίσης εγκαταστάσεις τηλεδιάσκεψης, οπτικοακουστικό εξοπλισμό, επιχειρηματικές υπηρεσίες, ευέλικτες ρυθμίσεις καθισμάτων, flipchart κλπ. Αυτά τα ξενοδοχεία βρίσκονται κυρίως έξω από τις μητροπολιτικές περιοχές και διαθέτουν εγκαταστάσεις όπως γκολφ, πισίνες, γήπεδα τένις, γυμναστήρια, spa κ.λπ (Chan, 2017).

### **2.3 Όμιλοι ξενοδοχειακών μονάδων**

Τα τελευταία χρόνια οι ξένοι τουρίστες και πολλές ξενοδοχειακές μονάδες σημείωσαν σημαντική αύξηση και ανακοίνωσαν νέα σχέδια εταιρικής σχέσης για να επεκτείνουν την παρουσία τους σε ξενοδοχειακές μονάδες πολυτελείας στον ελληνικό προορισμό.

Συγκεκριμένα, η Gbr Consulting ανέφερε πρόσφατα την επερχόμενη άφιξη στη χώρα μας, στη Κέρκυρα, δύο διεθνών ξενοδοχειακών συγκροτημάτων του Banyan Tree Group και του Fairmont. Το Preferred Hotel and Resorts ανακοίνωσε από το Σικάγο ότι

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

τμήματα του Crystal Energy Resort, που βρίσκεται στην Αγία Πελαγία της Κρήτης, είναι μέλη.

Η Dolphin Capital Investors έχει υπογράψει συμφωνία για να αναθέσει τη διοίκηση του ξενοδοχείου να κατασκευάσει στην Κρήτη και το Aman Resort να αναθέσει τη λειτουργία μιας πολυτελούς ξενοδοχειακής μονάδας που θα δημιουργήσει στην Κέα. Ο επενδυτικός όμιλος Portfolio International Holding Limited, ο οποίος θέλει να υλοποιήσει μια σύνθετη τουριστική επένδυση στην Ιθάκη, ανακοίνωσε συμφωνία για εξωτερική διαχείριση των μονάδων του στο Setai Hotels and Resorts, το Rosewood Hotel και Resorts και τα ξενοδοχεία Rotana. Ο διεθνής όμιλος Carlson Rezidor έχει υπογράψει σύμβαση franchise με τον ιδιοκτήτη του Minos Imperial Luxury Beach Resort και Spa, που βρίσκεται στη Μίλατο του Λασιθίου. Το εργοστάσιο μετονομάστηκε από το 2016 σε Radisson Blu Beach Resort.

Η Intercontinental θα αναλάβει τη διαχείριση ενός ξενοδοχείου που θα κατασκευαστεί στη Σαντορίνη από την "Αθηναϊκή Α.Ε.", η οποία είναι ιδιοκτήτρια της Intercontinental και στην Αθήνα. Η διεθνής αλυσίδα Urban Hotels, η οποία δραστηριοποιείται κυρίως στην Κίνα, αποφάσισε να επεκταθεί στην Ευρώπη συμπεριλαμβάνοντας την Ελλάδα στα σχέδιά της. Το πολυτελές διεθνές δίκτυο ξενοδοχείων, τα πολυτελή ξενοδοχεία του κόσμου, παρουσίασαν ως νέα μέλη τα ξενοδοχεία Archipelagos, Boheme και Casa del Mar Mykonos, που βρίσκονται στη Μύκονο.

Ο ταξιδιωτικός πράκτορας Thomas Cook ανακοίνωσε για το καλοκαίρι του 2015 τη συμμετοχή του στο Sentido Hotels and Resorts, Sentido Elounda Bay, στην Κρήτη. Επίσης στην αλυσίδα ξενοδοχείων Smart Line, το Thomas Cook θα περιλαμβάνει τουλάχιστον τρία ξενοδοχεία στην Ελλάδα, την Κέρκυρα, τη Ζάκυνθο και το Ρέθυμνο το 2015. Όσον αφορά την Tui, η Κέρκυρα εγκαινίασε πρόσφατα το νέο

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

μέλος της αλυσίδας ξενοδοχείων Sensimar Sensimar Mediterraneo Resort and Spa (Καθημερινή 2014).

### **2.4 Ο όμιλος Carlson Rezidor**

Το Carlson Rezidor Hotel Group είναι μία από τις μεγαλύτερες και πιο δυναμικές ξενοδοχειακές εταιρείες στον κόσμο. Διαθέτει ένα εκτεταμένο χαρτοφυλάκιο περισσότερων από 1.440 ξενοδοχείων σε λειτουργία και υπό ανάπτυξη, ένα παγκόσμιο αποτύπωμα που καλύπτει 115 χώρες και εδάφη και ένα ισχυρό σύνολο παγκόσμιων εμπορικών σημάτων: Quorvus Collection, Radisson Blu®, Radisson®, Radisson RED, Park Plaza®, Το Park Inn® από το Radisson και το Country Inns & Suites By Carlson (CARLSON REZIDOR 2016).

Αξιοποιείται η ιστορία της καινοτομίας και η μεγάλη παγκόσμια εμπειρία προσφέροντας ένα ισχυρό χαρτοφυλάκιο συναρπαστικών και σταθερών εμπορικών σημάτων με ισχυρή και διευρυνόμενη ικανότητα παραγωγής εσόδων.

Με 1.440 ξενοδοχεία σε λειτουργία και σε εξέλιξη σε 115 χώρες το Carlson Rezidor Hotel Group είναι μία από τις κορυφαίες και πιο δυναμικές ξενοδοχειακές εταιρείες στον κόσμο (CARLSON REZIDOR 2016).

Το Carlson Rezidor Hotel Group έχει μακρά ιστορία αναπτυξιακών και μακροπρόθεσμων στόχων για το μέλλον. Για να διασφαλίσει η εταιρία ότι θα πετύχει τις φιλοδοξίες, κάνει επενδύσεις στο αξεπέραστο χαρτοφυλάκιο συναφών σύγχρονων εμπορικών σημάτων. Επίσης, βελτιώνει συνεχώς τις δραστηριότητές της, εστιάζοντας στη στρατηγική ανάπτυξη σε όλο τον κόσμο.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

Η επιχείρηση εστιάζει στις μεγάλες μάρκες και την ισχυρή παγκόσμια παρουσία (CARLSON REZIDOR 2016).

### **2.5 Η ιστορία του ομίλου Carlson Rezidor**

Αναφορικά με την ιστορία της επιχείρησης μέσα στα χρόνια από την ίδρυσή της μέχρι και το 2016 έχει ως εξής:

Το 1960 η Carlson απέκτησε 50 τοις εκατό τόκους στο Radisson Downtown Hotel στη Μινεάπολη, σηματοδοτώντας την είσοδο της εταιρείας στην επιχείρηση φιλοξενίας.

Το 1962 η Carlson απέκτησε ενδιαφέρον για το Radisson Downtown Hotel στη Μινεάπολη. Σήμερα, υπάρχουν περισσότερα από 550 ξενοδοχεία Radisson Blu® και Radisson® παγκοσμίως.

1980 Η εταιρεία δημιούργησε το Hotel and Resort Group για να συμπεριλάβει ξενοδοχεία, πανδοχεία και θέρετρα του Radisson καθώς και τα κέντρα Colony Resorts.

1986 Η Carlson και η μάρκα Radisson σύνηψαν συμφωνία συνεργασίας με την SAS International Hotels. Τα SAS International Hotels έγιναν αργότερα το The Rezidor Hotel Group.

1987 Η Carlson δημιούργησε το σήμα Country Inns & Suites By Carlson<sup>SM</sup> με το άνοιγμα του πρώτου της ξενοδοχείου στο Μπέρνσβιλ της Μινεσότα. Η μάρκα διαθέτει σήμερα περισσότερα από 470 ξενοδοχεία σε όλο τον κόσμο, κυρίως στις Ηνωμένες Πολιτείες, τον Καναδά, τη Λατινική Αμερική και την Ινδία.

1991 Η Carlson ανακοίνωσε συμφωνία με τα Edwardian Hotels of London για να προσθέσει τα εννέα πολυτελή ξενοδοχεία πέντε αστέρων και τεσσάρων αστέρων στην αλυσίδα Radisson.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

1992 Η Carlson εγκαινίασε το Look, το BookSM, ένα καινοτόμο, κατοχυρωμένο με δίπλωμα ευρεσιτεχνίας πρόγραμμα ανταμοιβής για ταξιδιωτικούς πράκτορες (CARLSON REZIDOR 2016).

Το 1994 η SAS International Hotels υπέγραψε συμφωνία Master franchise με την Carlson για τη διαχείριση της μάρκας Radisson στην Ευρώπη, τη Μέση Ανατολή και την Αφρική και δημιούργησε την πρωτοποριακή συνεργασία Radisson SAS, η οποία θα γίνει τελικά το σήμα Radisson Blu.

Το 1996 η Carlson απέκτησε το Regent Hotels & Resorts.

Το 1999, η Carlson ξεκίνησε το πρόγραμμα αφοσίωσης πελατών Gold Points RewardsSM. Το πρόγραμμα αργότερα εξελίχθηκε στο Club CarlsonSM, το παγκόσμιο πρόγραμμα ανταμοιβών του Carlson Rezidor Hotel Group

Το 2002 η SAS International Hotels έγινε ο όμιλος Rezidor Hotel Group και απέκτησε επιπλέον δικαιώματα δικαιόχρησης στο Regent Hotels & Resorts, στο Park Inn και στο Country Inns & Suites By Carlson.

2005 Η Carlson απέκτησε 25% ιδιοκτησία του The Rezidor Hotel Group, ενισχύοντας τη δέσμευση της εταιρείας για παγκόσμια ανάπτυξη.

2006 Ο όμιλος Rezidor Hotel ολοκλήρωσε μια αρχική δημόσια προσφορά στο Χρηματιστήριο της Στοκχόλμης, με το σήμα Radisson SAS ως βασικό πλεονέκτημα. Η Carlson αγόρασε επιπλέον μετοχές και αύξησε την ιδιοκτησία της στο 35%.

2007 Η Carlson αύξησε την ιδιοκτησία στο Rezidor Hotel Group στο 41,7%.

2008 Ο Carlson γιόρτασε το άνοιγμα του 1.000ου ξενοδοχείου.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

2009 Το εμπορικό σήμα Radisson SAS ενημερώθηκε στο Radisson Blu.

2010 Η Carlson πώλησε το εμπορικό σήμα πολυτελείας του Regent στη Formosa International Hotels Corporation.

2012 Η Carlson αύξησε την ιδιοκτησία της στο The Rezidor Hotel Group στο 51% και οι δύο ένωσαν τις δυνάμεις τους σε μια στρατηγική συνεργασία και πήγαν στην αγορά ως Carlson Rezidor Hotel Group.

2014 Η Carlson Rezidor Hotel Group ανακοίνωσε δύο νέα εμπορικά σήματα, τη συλλογή Quorvus και το Radisson RED.

2016 Η Tourism Group συνάπτει συμφωνία με την Carlson Hospitality Group για την εξαγορά της Carlson Hotels, Inc (CARLSON REZIDOR 2016).

### **2.6 Ξενοδοχειακές μονάδες του ομίλου Carlson Rezidor**

Παρά τις δύσκολες συνθήκες της παγκόσμιας αγοράς, ο διεθνής ταξιδιωτικός και τουριστικός τομέας έχει διατηρήσει την ισχυρή του θέση ως ένας από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους τομείς παγκοσμίως. Και η Rezidor βρίσκεται πλέον σε πολύ ισχυρή ανταγωνιστική θέση (CARLSON REZIDOR 2016).

Η επιχείρηση έχει περάσει το ορόσημο των 80.000+ δωματίων σε λειτουργία σε όλη την Ευρώπη, τη Μέση Ανατολή και την Αφρική και ο αγωγός της είναι ισχυρός - πάνω από 25.000 δωμάτια υπό ανάπτυξη.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

Συνεχίζει με εστίαση στις αναδυόμενες αγορές, όπου η Rezidor είναι γνωστή για τα επιτυχημένα παγκόσμια εμπορικά σήματα, εξατομικευμένη εξυπηρέτηση των ιδιοκτητών, έμπειρες τεχνικές και ομάδες εργασίας, εμπορική στρατηγική και επιχειρησιακή αριστεία.

Το Radisson Blu διαθέτει τον μεγαλύτερο αγωγό οργανικών δωματίων στην ηπειρωτική Ευρώπη, ενώ η συλλογή Quorvus, Radisson RED και Park Inn by Radisson συνεχίζουν να αυξάνονται, καθώς η αυξημένη ζήτηση οφείλεται στους φυσικούς πόρους, στις εξελίξεις στις υποδομές και στην έλλειψη διεθνών προσφορών (CARLSON REZIDOR 2016).

Στην Αφρική - και καθ 'όλη τη διάρκεια της λειτουργίας της επιχείρησης - η Ασφάλεια και η Ασφάλεια αποτελούν βασικό στοιχείο του βραβευμένου Προγράμματος Υπεύθυνων Επιχειρήσεων που έχει ως στόχο να κάνει πραγματική διαφορά. Η Rezidor ονομάστηκε με υπερηφάνεια ως μία από τις πιο ηθικές εταιρείες του κόσμου - από το 2010.

Το 2016, άνοιξε το πρώτο Radisson RED στον κόσμο στις Βρυξέλλες. Το RED είναι η νέα προσφορά για lifestyle επιλογή - επιμελημένη για την αιώνια χλιετή νοοτροπία, εμπνευσμένη από τη μόδα, τη μουσική και την τέχνη.

Η είσοδος της εταιρίας στον τομέα της οικονομίας με συμμετοχή 49% στο prizeotel, το δημιουργικό, επιχειρηματικό ξεκίνημα, που σχεδιάστηκε από τον Karim Rashid, αποδείχθηκε επιτυχημένο με τρεις νέες προσθήκες στη Βέρνη, το Μόναχο, την Ερφούρτη και το Αμβούργο. Ο τομέας της οικονομίας συνεχώς διευρύνεται και υπάρχουν δυνατότητες για επιτάχυνση της ανάπτυξης σε άλλες βασικές αγορές (Radisson Blu Park Hotel 2017)

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

Η εταιρεία HNA Tourism Group που εδρεύει στην Κίνα, ο μέτοχος πλειοψηφίας από το 2016, έχει ισχυρές φιλοδοξίες να γίνει παγκόσμιος ηγέτης στον ταξιδιωτικό και τουριστικό κλάδο.

Η σχέση της Rezidor με την Carlson δημιουργεί μια εκπληκτική σειρά ώριμων, αναπτυξιακών και επιτυχημένων ευκαιριών. Η σύσταση μιας παγκόσμιας διευθύνουσας επιτροπής θα εξασφαλίσει ότι και οι δύο επιχειρήσεις βρίσκονται σε θέση κλειδί και μπορούν να λαμβάνουν πιο ενημερωμένες αποφάσεις που θα ωφελήσουν κάθε εταιρεία και την οικογένεια Carlson-Rezidor στο σύνολό της.

Το Rezidor αγκαλιάζει δέχεται την αλλαγή ως ευκαιρία, παρά ως εμπόδιο. Και όλες οι επιτυχίες της επιχείρησης οφείλονται πρώτα στο ανθρώπινο δυναμικό της: τα 43.700+ μέλη της ομάδας μας υπερέχουν στο να είναι αληθινοί οικοδεσπότες σε κάθε περίπτωση. Κάθε ένας από τους υπαλλήλους είναι εξουσιοδοτημένος να προσφέρει διαισθητικά εξατομικευμένες και καινοτόμες υπηρεσίες - καθιστώντας κάθε διαμονή μια ξεχωριστή και αξέχαστη εμπειρία που οι επισκέπτες θα θέλουν να επαναλάβουν (Radisson Blu Park Hotel 2017)

### **2.7 Παρουσίαση της ξενοδοχειακής μονάδας "Radisson Blu Park Hotel Athens"**

Το Radisson Blu Park Hotel Athens άνοιξε τις πόρτες του το 1976 στα σύνορα του κεντρικού πάρκου της Αθήνας, Πεδίον του Άρεως, σε ένα ασφαλές μέρος της πόλης. Για 35 χρόνια το πάρκο σηματοδότησε την ίδια την ταυτότητα αυτού του ηγετικού πολυτελούς ξενοδοχείου. Η έμπνευση του ξενοδοχείου αποτέλεσε την ιδέα να έχει και μέσα στους χώρους του την άποψη του πάρκου με πράσινα σημεία. Έγινε ανακαίνιση στο Park Hotel Athens (Radisson Blu Park Hotel 2017).



## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

Η φιλοξενία για την επιχείρηση σημαίνει τη διακριτικά πολυτελή ατμόσφαιρα.

Το Blu Park Hotel Athens διαθέτει δωρεάν Wi-Fi και βρίσκεται σε ασφαλή περιοχή της πόλης, 5 λεπτά με τα πόδια από το σταθμό Βικτώρια του μετρό.

Μέσα στα δωμάτια το Radisson Blu Park Hotel Athens διαθέτει αστικό σχεδιασμό, δωρεάν Wi-Fi, μίνι μπαρ και τηλεόραση. Οι ανέσεις μπάνιου είναι σπάνταρ. Τα περισσότερα δωμάτια έχουν θέα στο πάρκο και ορισμένα έχουν θέα στην Ακρόπολη.

Διατίθεται ένα εξοπλισμένο γυμναστήριο. Η πισίνα του τελευταίου ορόφου του ξενοδοχείου έχει θέα στην Ακρόπολη και το Λυκαβηττό. Κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού, το μπαρ της πισίνας είναι ανοιχτό το βράδυ για σνακ, κοκτέιλ και δείπνο.

Το Oak Room Café είναι ανοιχτό καθημερινά, διαθέτει ποικιλίες καφέ, τσάγια, ποτά και σνακ. Καθημερινά σερβίρεται μπουφές πρωινού. Το ολόημερο εστιατόριο Gallo Nero σερβίρει ιταλικά πιάτα κατά τη διάρκεια του γεύματος και του δείπνου.

Η εμπορική περιοχή της Αθήνας και το Αρχαιολογικό Μουσείο βρίσκονται πολύ κοντά. Ιδιωτικός χώρος στάθμευσης είναι διαθέσιμος στο χώρο του ξενοδοχείου. Το Αεροδρόμιο Ελευθέριος Βενιζέλος βρίσκεται σε απόσταση 22 μιλίων.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

### **Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup> : Περιγραφή της ξενοδοχειακής μονάδας Radisson Blu Park Hotel Athens**

Το Radisson Blu Park Hotel βρίσκεται στα προάστια του πεδίου Άρεως, κοντά στο κέντρο της πόλης. Η διακόσμηση, εμπνευσμένη από το κοντινό πάρκο, αποτελείται από κορμούς δέντρων που λειτουργούν ως πυλώνες μεταξύ μοντέρνων δερμάτινων καναπέδων σε γήινα χρώματα.

Τα δωμάτια αντικατοπτρίζουν την ομορφιά του πάρκου και της αστικής φύσης, προσφέροντας ανέσεις όπως δωρεάν ασύρματο internet. Επιπλέον, για μια άνετη διαμονή, το ξενοδοχείο διαθέτει 2 εστιατόρια / μπαρ, καθώς και πρωτότυπα δωμάτια, πρόσφατα ανακαινισμένα.

Κατά τη διάρκεια της παραμονής τους, οι επισκέπτες μπορούν να χαλαρώσουν στο καλά εξοπλισμένο γυμναστήριο με σάουνα και ατμόλουτρο και κατά τους καλοκαιρινούς μήνες μπορούν να χρησιμοποιήσουν την πισίνα στον τελευταίο όροφο του ξενοδοχείου, με θέα στην πόλη. Το ξενοδοχείο βρίσκεται σε κοντινή απόσταση από το Εθνικό Αρχαιολογικό Μουσείο και το Ελληνικό Μουσείο.

#### **3.1 Αίθουσες Συνεδριάσεων**

Τα δωμάτια στο Radisson Blu Park Hotel Athens προσφέρουν συνεδριάσεις που καλύπτουν από 15 έως 300 άτομα. Το νεόκτιστο VIP Green Garden, καθώς και οι κύριες αίθουσες Atlantis & Silver Forest, που είναι ανακαινισμένες από το 2011 με πρωτότυπα υλικά και υψηλής ποιότητας οπτικοακουστικά, είναι ιδανικά για συναντήσεις, παρουσιάσεις προϊόντων, σεμινάρια, εκθέσεις, εκδηλώσεις και γεύματα.

Απεικόνιση αίθουσας συνεδριάσεων

## Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens



Πηγή: <https://www.radissonblu.com/el/hotel-athens/syskepseis>

### 3.1.1 Εστιατόρια

Για τα εστιατόρια, το ξενοδοχείο διαθέτει εστιατόριο Gallo Nero που είναι ανοιχτό καθημερινά για μεσημεριανό γεύμα ή δείπνο με μοντέρνα διακόσμηση εμπνευσμένη από το γειτονικό πάρκο και αυθεντικές γεύσεις της σύγχρονης ελληνικής κουζίνας. Το εστιατόριο είναι ιδανικό για όλες τις περιπτώσεις, από επαγγελματικά γεύματα έως δείπνα της Κυριακής.

**Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**



Το εστιατόριο St'Astra

Πηγή: <https://www.radissonblu.com/el/hotel-athens/estiatoria>

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

### **Κεφάλαιο 4ο: Τμήματα της ξενοδοχειακής μονάδας Radisson Blu Park Hotel Athens**

#### **4.1 Λειτουργίες των τμημάτων**

Οι διευθυντές και οι υπεύθυνοι των τμημάτων πρέπει να διατηρήσουν τη δέσμευσή τους στην εξυπηρέτηση και να εξασφαλίσουν ότι όλοι οι εργαζόμενοι εκπαιδεύονται και επιδεικνύουν στάση θετικής υπηρεσίας Yes I Can! που χαρακτηρίζει την επιχείρηση και παρέχουν 100% ικανοποίηση των επισκεπτών.

Κάθε ιδιοκτησία πρέπει να συμμορφώνεται με όλα τα πρότυπα του Radisson που ισχύουν για το ξενοδοχείο. Τα πρότυπα εμπορικών σημάτων Radisson οργανώνονται και δημοσιεύονται σε διάφορα εγχειρίδια και περιλαμβάνουν τα ακόλουθα. Οι μελλοντικές ενημερώσεις αυτών των εγγράφων θα κοινοποιούνται μέσω του Connect.

#### **4.2 Αρμοδιότητες των τμημάτων**

Ο παγκόσμιος οργανισμός πωλήσεων της Carlson Rezidor είναι υπεύθυνος για την πώληση όλων των ξενοδοχείων Radisson σε παγκόσμια βάση.

Ο οργανισμός αυτός είναι υπεύθυνος για την προσέλκυση εταιριών, ατόμων και οργανισμών που σχεδιάζουν και κάνουν κράτηση δωματίων ξενοδοχείων σε παγκόσμιο επίπεδο, με μαζικές κρατήσεις ή τη χρήση ομαδικού πακέτου για την παρακολούθηση σεμιναρίων ή άλλων προγραμμάτων

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

### **Κεφάλαιο 5<sup>ο</sup>: Η επιρροή του ομίλου Carlson Rezidor στις λειτουργίες των τμημάτων**

Το ξενοδοχείο ‘Radisson blu park hotel Athens’ όπως και όλα τα ξενοδοχεία του ομίλου Carlson Rezidor σε όλα τα μήκη και πλάτη της λειτουργίας του διέπεται από την στάση “Yes, I can!”. Η στάση αυτή της επιχείρησης προφανώς και έχει αντίκτυπο και στο προσωπικό του ξενοδοχείου

#### **5.1 Τμήμα Υποδοχής**

Ένα από τα σημαντικότερα τμήματα ενός ξενοδοχείου, η υποδοχή, δεν θα μπορούσε να μην επηρεαστεί, και να μην εντάξει στοιχεία της στάσης “Yes, I can!” κουλτούρας στον τρόπο λειτουργίας της.

Αναλυτικά, όταν υπάρχει άφιξη πελάτη στο ξενοδοχείο οι υπάλληλοι της υποδοχής πρέπει να αντιληφθούν άμεσα την παρουσία του πελάτη και ο πελάτης, να μην περιμένει παραπάνω από όσο χρειαστεί για να προχωρήσει στην διαδικασία του check-in. Τα check-ins, θα πρέπει να ολοκληρώνονται το ταχύτερο δυνατό, με το δέοντα επαγγελματισμό, από το ειδικά εκπαιδευμένο προσωπικό. Κατά την διάρκεια του check in θα πρέπει να επιβεβαιώνεται το όνομα του πελάτη και η ημερομηνία αναχώρησης. Έπειτα ο πελάτης συμπληρώνει το registration card με όλα τα απαραίτητα στοιχεία, (αριθμό διαβατηρίου, εθνικότητα, μέσο επικοινωνίας, διεύθυνση κατοικίας) τα οποία έπειτα ο ρεσεψιονίστ τα συμπληρώνει στο προφίλ του πελάτη. Επίσης πρέπει να γίνει σαφές αν ο πελάτης θέλει να έχει ανοιχτό λογαριασμό κατά την διαμονή του, όπου για να γίνει αυτό πρέπει να υπάρχει μια πιστωτική κάρτα στο προφίλ του από την οποία μπλοκάρεται ένα ποσό ως εγγύηση, ανάλογα με τις νύχτες διαμονής του, ή θα εξοφλεί επί τόπου τις

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

όποιες καταναλώσεις του σε όποιο τμήμα τις πραγματοποιεί χωρίς να έχει την δυνατότητα πίστωσης στον λογαριασμό του.

Το προσωπικό έχει ως υποχρέωση και ευθύνη, να παρέχει όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες για το ξενοδοχείο, καθώς και για την περιοχή, εάν αυτό ζητηθεί, ούτως ώστε, όταν ο πελάτης ανέβει στο δωμάτιό του να νιώθει ήδη οικεία με τον χώρο και έτσι, να χτιστούν οι βάσεις, για μια ευχάριστη διαμονή (Radisson 2013). Αυτό γίνεται και από τους ρεσεψιονίστ κατά την διάρκεια του check-in, αλλά και από τον groom ο οποίος αφού οδηγήσει τον πελάτη στο δωμάτιο, βοηθώντας τον με τις αποσκευές του πραγματοποιεί και μια διαδικασία rooming που εξηγεί τις παροχές και τις λειτουργίες του δωματίου στον πελάτη.

Η υποδοχή διαχειρίζεται επίσης και το τηλεφωνικό κέντρο. Είτε αυτό είναι για εξωτερικές γραμμές, είτε για τηλεφωνήματα πελατών. Η απάντηση στις κλήσεις πρέπει να γίνεται ευγενικά και σε τρία χτυπήματα, χρησιμοποιώντας χαιρετισμό που περιλαμβάνει το όνομα αυτού που απαντάει και το όνομα της Radisson Blu. Όλες οι κλήσεις πρέπει να απαντιούνται και να διαβιβάζονται άμεσα και τα μηνύματα να λαμβάνονται με ευγενικό και μεθοδικό τρόπο, από το κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό. Όταν ζητηθεί κάποιο νούμερο δωματίου, πριν γίνει η προώθηση της κλήσης στο δωμάτιο που ζητήθηκε, πρέπει να γίνει επαλήθευση του ονόματος, για την αποφυγή λαθών. Προκειμένου να εξασφαλισθεί το απόρρητο και η ασφάλεια του πελάτη που είναι δικαίωμά του δια νόμου, δεν πρέπει να δίνονται στους καλούντες νούμερα δωματίων ή οποιαδήποτε άλλη προσωπική πληροφορία (Radisson 2013).

### **5.2 Food and Beverage Department**

Το τμήμα ποτών και τροφίμων είναι υπεύθυνο για την επισήτηση

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

όλων των επισκεπτών του ξενοδοχείου ή και εξωτερικών πελατών, που ένα ξενοδοχείο όπως στην δική μας περίπτωση, δέχεται πολλούς. Διαχειρίζεται όλα τα εστιατόρια του ξενοδοχείου, είτε είναι για πρωινό και σνακ, είτε για δείπνο. Κατά συνέπεια αποτελείται και από το αντίστοιχο προσωπικό. Δηλαδή τους προϊστάμενους των τμημάτων, Μετρ, Καπταιν, Fnb Manager, από μπουφετζίδες, σερβιτόρους. Επίσης, έχει υπό την υποψία του και την κουζίνα, δηλαδή τον σεφ με την ομάδα του, αλλά και το stewarding, δηλαδή την λάτζα.

### **5.3 Ασφάλεια των τροφίμων**

Η Radisson συνιστά τα ξενοδοχεία να συμμετάσχουν σε ετήσιο πρόγραμμα επιθεώρησης της ασφάλειας των τροφίμων. Η Carlson Rezidor συνεργάζεται με το EcoSure, τμήμα της Ecolab, το οποίο διατίθεται στα ξενοδοχεία (μόνο για τις ΗΠΑ). Τα τρόφιμα φυλάσσονται στις ενδεδειγμένες θερμοκρασίες του κάθε τροφίμου, είτε σε ψυγείο είτε σε κατάψυξη, φιλεταρισμένα και έτοιμα προς χρήση σε σακούλες κενού αέρος.

#### **5.3.1 Υγειονομικές επιλογές**

Ένας υγιής και ισορροπημένος τρόπος κατανάλωσης είναι βασικό μέρος της σημερινής ζωής.

Τουλάχιστον 10 τοις εκατό όλων των μενού σε όλα τα καταστήματα τροφίμων και ποτών ξενοδοχείων θα πρέπει να διαθέτουν υγιεινές επιλογές - χαμηλή περιεκτικότητα σε λιπαρά, χαμηλή χοληστερόλη, χαμηλή περιεκτικότητα σε ζάχαρη, σε υδατάνθρακες, σε νάτριο και να είναι διαθέσιμα βιολογικά πιάτα και τοπικές συνταγές. Τα μενού πρέπει να περιλαμβάνουν ψωμιά με ίνες, χαμηλά λιπαρά



## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

γιαούρτια, αυγά και φρέσκα φρούτα. Αυτή η πειθαρχία ισχύει για όλα τα μενού.

Όλα τα μέλη που ασχολούνται με το τμήμα αυτό των τροφίμων και ποτών, δηλαδή το προσωπικό εστιατορίων, η ομάδα κουζίνας και οι διαχειριστές τροφίμων και ποτών, θα πρέπει να εκπαιδεύονται σχετικά με τα οφέλη της υγιεινής διατροφής και με τη γνώση των προϊόντων και των συνδυασμών τους (Radisson 2013).

### **5.4 Υπηρεσία δωματίου**

Το φαγητό στο δωμάτιο δεν πρέπει ποτέ να έχει χαμηλή ποιότητα σε σχέση με άλλες υπηρεσίες τροφίμων και ποτών. Το Radisson απαιτεί συγκεκριμένα πρότυπα για την υπηρεσία δωματίου μεταξύ των ωρών 6:30 π.μ. έως 10 μ.μ. (0630 έως 2200 ώρες).

Το μενού υπηρεσίας δωματίου πρέπει να εμφανίζεται σε κάθε δωμάτιο επισκεπτών ή στον κατάλογο υπηρεσιών επισκεπτών και αναπαράγονται επαγγελματικά χωρίς χειρόγραφες αλλαγές για να διατηρούν ένα ελκυστικό σχέδιο.

### **5.5 Housekeeping**

Η καθαριότητα του ξενοδοχείου δεν αποτελεί διάκριση, αλλά είναι απόλυτη ανάγκη. Η Radisson προσπαθεί να προσφέρει στους επισκέπτες μια ορατά καθαρή και φρέσκια εμπειρία που ενισχύει την εμπιστοσύνη τους στο σήμα Radisson σε κάθε επίσκεψη. (Radisson 2013).

Οι υπηρεσίες καθαριότητας πρέπει να πληρούν τα ακόλουθα πρότυπα:

Κατά τη διάρκεια των κανονικών ωρών λειτουργίας του

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

νοικοκυριού, παρέχονται υπηρεσίες καθαριότητας το συντομότερο δυνατόν, αφού ο πελάτης υποβάλει αίτημα.

Τα απαιτούμενα πρότυπα του Radisson για τον καθαρισμό και τη συντήρηση των δωματίων είναι τα εξής:

Τα δωμάτια πρέπει να συντηρούνται καθημερινά.

Οι καθρέφτες, οι γυάλινες επιφάνειες, τα παράθυρα (μέσα και έξω), τα τασάκια, οι τοίχοι, το τηλέφωνο, ο κάδος απορριμμάτων και άλλες προμήθειες δωματίου πρέπει να είναι άψογα καθαρά.

Οι συσκευές, οι επιφάνειες, τα παράθυρα, οι κουρτίνες, τα έργα τέχνης, οι καρέκλες (κάγκελα και σκαλοπάτια), τα ράφια και τα συρτάρια, το γραφείο και το κεφαλάρι, οι ράβδοι ντουλαπιών και οι κρεμάστρες, τα ράφια των ντουλαπιών και η τηλεόραση πρέπει να είναι καθαρά και ξεσκονισμένα. (Radisson 2013).

Όλα τα έπιπλα και οι προμήθειες φιλοξενούμενων πρέπει να είναι τοποθετημένα έτσι ώστε να παρέχουν σωστή και άψογη εμφάνιση.

Το χαλί πρέπει να έχει στεγνώσει καλά και να είναι απαλλαγμένο από λεκέδες, και άκρες που έχουν χαλάσει.

Τα δωμάτια πρέπει να έχουν ευχάριστο, φρέσκο και καθαρό άρωμα και να μην έχουν δυσάρεστες οσμές. Όλα τα δωμάτια με μυρωδιά καπνίσματος πρέπει να καθαρίζονται πριν προσφέρουν το δωμάτιο σε νέο επισκέπτη.

Το δωμάτιο πρέπει να είναι εντελώς απαλλαγμένο από τα παράσιτα, τα έντομα και άλλα παράσιτα.

Τα κρεβάτια πρέπει να είναι τακτοποιημένα, χωρίς λεκέδες, τρύπες ή χαλαρά νήματα στα υλικά κλινοστρωμνής.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

Δύο επιπλέον μαξιλάρια με μαξιλαροθήκες απαιτούνται σε όλα τα δωμάτια με καναπέ-κρεβάτι και πρέπει να αποθηκεύονται σε συρτάρι ή ντουλάπα.

Όλες οι ηλεκτρικές και μηχανικές λειτουργίες στο δωμάτιο πρέπει να είναι σε καλή κατάσταση λειτουργίας.

Οι κρεμάστρες θα πρέπει να συλλέγονται τακτοποιημένα στη μία πλευρά της ντουλάπας.

Για όλα τα είδη υγιεινής για τα δωμάτια και τα λουτρά επισκεπτών, τα σκεύη κουζίνας και κεραμικά, κλπ.,

Απαιτείται ένα πλυντήριο πιάτων και ένα απολυμαντικό εμπορικής ποιότητας.

Όλα τα σκεύη φαγητού και ποτού πρέπει να πλένονται και να απολυμαίνονται εμπορικά σύμφωνα με τον καλύτερο βιομηχανικό τρόπο την πρακτική και τους τοπικούς κώδικες.

Όλα τα γυάλινα σκεύη των δωματίων αντικαθίστανται και ανανεώνονται με προϊόντα που έχουν πλυθεί και απολυμανθεί. Όλα τα έντυπα, συμπεριλαμβανομένων των διαφημιστικών υλικών, πρέπει να είναι χωρίς σημάδια (Radisson 2013). Τα ξενοδοχεία πρέπει να προσφέρουν ένα πρόγραμμα επαναχρησιμοποίησης φλοκωτών και λινών και να χρησιμοποιούν το καθορισμένο πρότυπο προγράμματος της μάρκας και τις σχετικές εξασφαλίσεις. Το πρόγραμμα δίνει τη δυνατότητα στο ξενοδοχείο να αλλάζει τα κλινοσκεπάσματα κάθε δύο ημέρες για διαμονή σε όλο το ξενοδοχείο. Οι επισκέπτες επιλέγουν εάν προτιμούν να αλλάζουν καθημερινά τα σεντόνια τους. (Radisson 2013).

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

### **5.5.1 Διασκέδαση εντός δωματίου**

Ο οδηγός τηλεοπτικών καναλιών θα πρέπει να είναι διαθέσιμος στον κατάλογο υπηρεσιών επισκεπτών ή μπορεί να εμφανίζεται στην τηλεόραση. Ο συνολικός αριθμός των απαιτούμενων τηλεοπτικών καναλιών είναι 40, εκ των οποίων 24 πρέπει να είναι HD, συν 5 προαιρετικά κανάλια. Τα μη διαθέσιμα κανάλια θα πρέπει να σβήνουν (Radisson 2013). Για να επιτευχθεί αυτό, οι τηλεοράσεις των δωματίων είναι ειδικού τύπου, ονομάζονται hospitality TVs και ο έλεγχος των καναλιών γίνονται μέσω κεντρικού server που βρίσκεται στο τμήμα της συντήρησης. Επίσης στις junior σουίτες παρέχεται και hi-fi ηχοσύστημα το οποίο επιτρέπει στον επισκέπτη να ακούσει την αγαπημένη του μουσική.

### **5.6 Καθαρισμός μπάνιου και εγκατάσταση**

Οι επιφάνειες από γυαλί και πορσελάνη, όπως μπανιέρα, τουαλέτα, σκεύος σαπουνιού, λεκάνη νεροχύτη, πρέπει να καθαρίζονται επιμελώς και να μην έχουν σημεία κηλίδας νερού και συσσώρευση σαπουνιού. Εάν χρησιμοποιούνται ταινίες ολίσθησης, πρέπει να αφαιρούνται κάθε 24 μήνες και να εφαρμόζονται εκ νέου για να αποφευχθεί η μόνιμη σήμανση της μπανιέρας. (Radisson 2013).

### **5.7 Έλεγχος δωματίου ξενοδοχείου**

Πραγματοποιείται τουλάχιστον ένας έλεγχος ημερησίως στα δωμάτια από την housekeeper.

Αυτές οι επιθεωρήσεις πρέπει να βαθμολογούνται χρησιμοποιώντας ένα έντυπο ελέγχου δωματίου. Επιπρόσθετα δωμάτια

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

μπορεί να χρειαστεί να επιθεωρούνται για νέους επισκέπτες ως μέρος του προγράμματος κατάρτισης.

Τα δωμάτια που δεν πληρούν τα πρότυπα του Radisson δεν πρέπει να παρουσιάζονται στο κοινό. (Radisson 2013).

Όλα τα κενά δωμάτια πρέπει να ελέγχονται καθημερινά για να εξασφαλίζεται η καθαριότητα και να ελέγχεται η κατάσταση.

Τα δωμάτια που πρόκειται να υποδεχτούν επισκέπτες πρέπει να διατηρούνται σε ιδανική εσωτερική θερμοκρασία, αναγνωρίζοντας τις προσπάθειες εξοικονόμησης ενέργειας.

### **5.7.1 Τα δωμάτια "Μην ενοχλείται"- "Do not disturb"**

Η υπηρεσία καθαριότητας δεν πρέπει να ενοχλεί τους επισκέπτες που έχουν εμφανίσει το σύμβολο "Μην ενοχλείτε". Οι επισκέπτες πρέπει να είναι σίγουροι για το απόρρητο.

Μετά την τυπική ώρα αναχώρησης του ξενοδοχείου, και αν υπάρχει ακόμα αυτή η ένδειξη, ο οικονόμος θα ειδοποιήσει τον γενικό διευθυντή ή την εκτελεστική οικονόμο, ο οποίος με τη σειρά του θα ελέγξει στη ρεσεψιόν αν ο επισκέπτης έχει κάνει check-out. Αν όχι, θα επικοινωνήσουν με τον επισκέπτη τηλεφωνικά για να δουν πότε θα ήθελε να καθαριστεί το δωμάτιο.

Αν δεν υπάρχει απάντηση, ο γενικός διευθυντής ή η εκτελεστική οικονόμος, μαζί με έναν μάρτυρα, θα πρέπει να εισέλθουν στο δωμάτιο χρησιμοποιώντας τις κατάλληλες διαδικασίες για την είσοδο σε ένα δωμάτιο για να καθορίσει το δωμάτιο.

Εάν πρόκειται για δωμάτιο check out, ο οικονόμος θα ενημερωθεί και μπορεί να καθαρίσει το δωμάτιο.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

Για να διασφαλιστεί η τήρηση των προτύπων, τα ξενοδοχεία υποχρεούνται να αγοράζουν προμήθειες επισκεπτών μέσω εγκεκριμένων προμηθευτών της Carlson Rezidor. Οι κατάλογοι προμηθευτών της Carlson Rezidor αναγνωρίζουν τους κατασκευαστές και τους προμηθευτές που προσφέρουν όλα τα προϊόντα που σχετίζονται με τα ξενοδοχεία, συμπεριλαμβανομένων των προϊόντων λογότυπων της Radisson. Για να εξασφαλιστεί η συνοχή του προϊόντος, σε ορισμένες περιπτώσεις η Radisson προσδιορίζει συγκεκριμένο προϊόν ή προμηθευτή έναντι προδιαγραφών απόδοσης. Τα καθορισμένα στοιχεία σημειώνονται ως τέτοια.

Όλα τα ξενοδοχεία του Radisson πρέπει να συμμορφώνονται με τα πρότυπα που έχουν θεσπιστεί σχετικά με τα προμήθειες για τα δωμάτια.

### **5.8 Προδιαγραφές προμήθειας μπάνιου**

Όλα τα ξενοδοχεία Radisson πρέπει να διαθέτουν συγκεκριμένα στάνταρ σύμφωνα με τους κανονισμούς του ξενοδοχείου Radisson.

Δεν επιτρέπονται ομαδικές παροχές μπάνιου εκτός εάν απαιτείται για την πιστοποίηση του περιβάλλοντος (υπεύθυνη επιχείρηση). (Radisson 2013).

Όλα τα ξενοδοχεία Radisson πρέπει να διαθέτουν συγκεκριμένες βασικές παροχές μπάνιου. Αυτές περιλαμβάνουν: Αφρόλουτρο, σαμπουάν, μαλλακτικό μαλλιών, σετ ξυριστικών και υποαλλεργικά σαπούνια.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

### **5.9 Turndown Service**

Οι υπεύθυνοι για τη νυχτερινή κυκλοφορία (turndown service) ευθύνονται για τη προετοιμασία κρεβατιού που συνιστάται για όλες τις σουίτες και τα δωμάτια και θα πρέπει να ελέγχεται για όλους τους επισκέπτες που ζητούν υπηρεσία προετοιμασίας κρεβατιού.

Όλοι οι κοινόχρηστοι χώροι (λόμπι, τουαλέτες, διάδρομοι, αίθουσες γυμναστικής, χώρος της πισίνας κ.λπ.) πρέπει να παρουσιάζουν ευχάριστη εμφάνιση στον επισκέπτη και να είναι καθαροί και καλά συντηρημένοι.

Οι δημόσιοι χώροι πρέπει να καθαρίζονται και να επιθεωρούνται συχνά.

Σε κάθε δημόσια τουαλέτα πρέπει να παρέχονται σαπούνια, χαρτοπετσέτες, χαρτομάντιλα ή / και στεγνωτήρια χεριών. Σε κάθε τουαλέτα πρέπει να παρέχεται επιπλέον ρολό χαρτιού. Επίσης οι τουαλέτες πρέπει να διαθέτουν ένα δοχείο για τη διάθεση των γυναικείων προϊόντων.

Ο γενικός διευθυντής, ο μηχανικός συντήρησης ή / και ο οικονόμος πρέπει να επιθεωρήσει αυτές τις περιοχές τουλάχιστον καθημερινά, επισημαίνοντας ελλείψεις και συγκεκριμένες ενέργειες για την αποκατάστασή τους. Πρέπει να υπάρχει η βεβαίωση ότι τα πλακάκια οροφής είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση.

Οι σημαίες πρέπει να είναι άψογες και απαλλαγμένες από οποιαδήποτε φθορά. Τα σημεία σήμανσης πρέπει να είναι καθαρά και καλά συντηρημένα. Πρέπει να παρέχεται ένα χαλάκι ασφαλείας στην είσοδο για βροχερές ημέρες για να αποφεύγονται τα χτυπήματα και οι πτώσεις. Η σήμανση στις σκάλες είναι σημαντική για αποφυγή πτώσεων.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

### **5.10 Reservations & Sales Department**

Η αντίληψη του επισκέπτη για το ξενοδοχείο αρχίζει με την πρώτη του προσέγγιση στην επιχείρηση. Αυτό συμβαίνει συχνά κατά τη στιγμή της κράτησης. Ως εκ τούτου, η παροχή εξυπηρέτησης και η ικανοποίηση των επισκεπτών κατά τη διάρκεια της κράτησης είναι κρίσιμη για τη συνολική αντίληψη του επισκέπτη σχετικά με το ξενοδοχείο και τις υπηρεσίες του. Επιπλέον, η διαδικασία κράτησης είναι κρίσιμη για τη γενική αντίληψη των επισκεπτών για το εμπορικό σήμα και αποτελεί σημαντική πηγή δημιουργίας εσόδων και κρατήσεων του Radisson .

Σύμφωνα με τους κανονισμούς του ξενοδοχείου όλες οι κλήσεις πρέπει να απαντιούνται εντός τριών κουδουνισμάτων.

Ο χειριστής / υπεύθυνος κρατήσεων πρέπει να μιλάει ξεκάθαρα, χρησιμοποιώντας ευπρόσδεκτο χαιρετισμό με χαμόγελο και ευχάριστο τρόπο (Radisson 2013).

Το υπό μελέτη ξενοδοχείο φροντίζει ώστε το προσωπικό κρατήσεων να έχει πλήρη γνώση όλων των εγκαταστάσεων του ξενοδοχείου, των τοπικών υπηρεσιών, των αξιοθέατων και των σημείων ενδιαφέροντος.

Το υπό μελέτη ξενοδοχείο εκπαιδεύει το προσωπικό κρατήσεων τακτικά και βεβαιώνεται ότι είναι εξοικειωμένοι με όλα τα προγράμματα προώθησης, το πρόγραμμα αφοσίωσης, τα πακέτα, τις ειδικές προσφορές και άλλα εταιρικά προγράμματα της Radisson (Radisson 2013).

Γενικότερα, το τμήμα πωλήσεων και κρατήσεων, είναι η βασικότερη πηγή εσόδων του ξενοδοχείου.

Το τμήμα πωλήσεων και κρατήσεων του Radisson Blu Park Hotel Athens αποτελείται από 6 στο σύνολο άτομα όπου μέσα σ αυτά είναι οι



**Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

Sales και Reservations Managers και οι υπάλληλοι των γραφείων. Βασικός τους στόχος είναι να παρέχουν εισροές στο ξενοδοχείο και μια πολύ ωραία εμπειρία στον πελάτη, ενώ παράλληλα κρατάνε τις τιμές σε ανταγωνιστικό επίπεδο.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

### **Κεφάλαιο 6<sup>ο</sup> : Το loyalty membership του Club Carlson**

#### **6.1 Διαδικασία εγγραφής στο Club Carlson**

Όλοι οι επισκέπτες που δεν είναι μέλη και τα οποία μπορούν να κερδίσουν διαμονή με την συγκέντρωση πόντων θα πρέπει να ερωτηθούν εάν επιθυμούν να εγγραφούν στο Club Carlson. Αφού ληφθεί η συναίνεση των επισκεπτών, η εγγραφή τους πρέπει να ολοκληρωθεί κατά την διάρκεια της επαφής με τον επισκέπτη, ώστε ο επισκέπτης να μπορεί να λάβει την κάρτα και τον αριθμό μέλους του Club Carlson, συμπεριλαμβανομένων των όρων και προϋποθέσεων του προγράμματος και της πολιτικής απορρήτου κατόπιν αιτήματος. Ο νέος αριθμός μέλους πρέπει να προστεθεί στο αρχείο διαμονής πριν από την ολοκλήρωση για να εξασφαλιστεί η σωστή έκδοση του πόντου.

Σε περίπτωση που ένας περιορισμός συστήματος εμποδίζει την εγγραφή ενός επισκέπτη στο άμεσο σημείο επαφής, η εγγραφή πρέπει να καταχωρηθεί στην Αίτηση Εξυπηρέτησης Πελατών (CSA) πριν από την ολοκλήρωση. Η επιβεβαίωση της εγγραφής και της νέας κάρτας μέλους θα πρέπει να παρέχονται στον επισκέπτη κατά την άφιξη ή πριν από την αποχώρηση. Ο νέος αριθμός μέλους πρέπει να προστεθεί στο αρχείο διαμονής πριν από την αποχώρηση για να εξασφαλιστεί η σωστή έκδοση του πόντου. (Radisson 2013).

Τα ξενοδοχεία πρέπει να συμμετέχουν σε μια κατηγορία προγράμματος, το οποίο βασίζεται στο μέσο ημερήσιο ποσοστό του ξενοδοχείου όπως υπολογίζεται για το προηγούμενο ημερολογιακό έτος.

Οι κατηγορίες του μέσου ημερησίου ποσοστού θα αναθεωρούνται και θα κοινοποιούνται ετησίως.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

### **6.1.1 Συγκομιδή πόντων των μελών Club Carlson για υπαλλήλους (ξενοδοχείου)**

Όλα τα ξενοδοχεία θα πρέπει να συμμετέχουν ενεργά στο Club Carlson για υπαλλήλους, το οποίο επιβραβεύει τους υπαλλήλους του Front Desk του ξενοδοχείου να κερδίσουν Gold Points ολοκληρώνοντας την εκπαίδευσή τους, υποβάλλοντας νέες συμμετοχές στο Club Carlson και άλλα κίνητρα.

Οι χρυσοί πόντοι που δίδονται στους υπαλλήλους μέσω του καθορισμένου προγράμματος Club Carlson για υπαλλήλους χρηματοδοτούνται από το κόστος του προγράμματος.

Το ξενοδοχείο και κάθε υπάλληλος είναι υπεύθυνοι για τυχόν ισχύοντες φόρους ή απαιτήσεις υποβολής δηλώσεων σχετικά με τους βαθμούς που κέρδισαν. Οι υπάλληλοι οφείλουν να παρέχουν μια έγκυρη διεύθυνση αλληλογραφίας και αριθμό κοινωνικής ασφάλισης μέσω μιας ασφαλούς τοποθεσίας ιστού εάν κερδίζουν περισσότερους από 375.000 πόντους σε ένα ημερολογιακό έτος. (Radisson 2013).

Οι συναλλαγές των υπαλλήλων θα παρακολουθούνται για οποιαδήποτε αμφισβητήσιμη ή δόλια δραστηριότητα. Η διεύθυνση του ξενοδοχείου καθώς και η εταιρία Radisson θα ειδοποιηθούν σε περίπτωση που παρατηρηθούν τυχόν δόλιες ή ακατάλληλες δραστηριότητες. Κατά την διακριτική ευχέρεια της μάρκας, οι λογαριασμοί του Club Carlson που σχετίζονται με μια τέτοια δραστηριότητα ενδέχεται να κλείσουν και/ή να αφαιρεθούν όλοι οι βαθμοί από τους μεμονωμένους λογαριασμούς.

Θα πρέπει να ακολουθηθούν οι διαδικασίες ρύθμισης και επεξεργασίας του προγράμματος όπως ορίζονται στον Οδηγό Πόρων του Club Carlson.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

Τα ξενοδοχεία υποχρεούνται να συμμετέχουν σε άλλα προγράμματα του Club Carlson που είναι διαθέσιμα στην περιοχή τους μέσω εφαρμογής του προγράμματος για την κάθε περιοχή και τα εφαρμοστέα προγράμματα. (Radisson 2013).

### **6.1.2 Κατηγορίες μελών Club Carlson-Εγγύηση του Club Carlson**

Οι εγγυήσεις των προγραμμάτων πρέπει να εμφανίζονται σε κάθε ξενοδοχείο όπως καθορίζεται από τον Οδηγό Πόρων του Club Carlson. Οι εγγυήσεις προγραμμάτων περιλαμβάνουν προβολές λόμπι, αφίσες εσωτερικών χώρων και άλλα υλικά, όπως αυτά ορίζονται από τον Οδηγό Πόρων του Club Carlson. (Δεν βγάζει πολύ νόημα επίσης να αναφερθούν και οι κατηγορίες οντως Club Silver Gold και Platinum.

### **6.1.3 Άλλα Πρότυπα και Διαδικασίες**

Όλοι οι υπάλληλοι που ασχολούνται με πελάτες πρέπει να είναι εξοικειωμένοι με την αξία του πελάτη και τα οφέλη του Club Carlson. Όλα τα στελέχη πωλήσεων που αντιμετωπίζουν πελάτες πρέπει να είναι εξοικειωμένα με την αξία και τα οφέλη του Club Carlson και να έχουν γνώση αυτών των πλεονεκτημάτων πώλησης αξίας στους πελάτες, συμπεριλαμβανομένου του Club Carlson for Planners. (Radisson 2013).

Όλο το προσωπικό του ξενοδοχείου πρέπει να ολοκληρώσει την απαιτούμενη εκπαίδευση του Club Carlson όπως καθορίζεται στις Προϋποθέσεις εκμάθησης που παρέχονται από την μάρκα. Όλες οι διαμονές εξαργύρωσης των μελών που έχουν κλειστεί από το ξενοδοχείο πρέπει να καταχωρηθούν, να προσαρμοστούν ή να ακυρωθούν μέσω του Curtis-C.com.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

Όλα τα check-in των επισκεπτών πρέπει να περιλαμβάνουν τις διαδικασίες check-in του Club Carlson

Ένα αντίγραφο των Όρων και Προϋποθέσεων του Προγράμματος και της Πολιτικής Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων πρέπει να είναι πάντα διαθέσιμο στο γραφείο της ρεσεψιόν για να παρέχεται κατόπιν αιτήματος. Μπορούν να εκτυπωθούν αντίγραφα από το clubcarlson.com. Τα ξενοδοχεία είναι υπεύθυνα για την παροχή της πιο πρόσφατης έκδοσης στους επισκέπτες μέσω του clubcarlson.com

Τα ξενοδοχεία υποχρεούνται να επιτύχουν τους στόχους εγγραφής σε συγκεκριμένους στόχους κάθε χρόνο.

Για να υποστηριχθούν τα οφέλη των κατόχων κάρτας που συνδέονται με την πιστωτική κάρτα Club Carlson, τα ξενοδοχεία υποχρεούνται να παρέχουν στην Radisson τα εμπορικά αναγνωριστικά της VISA. (Radisson 2013).

### **6.1.4 Προνόμια πελατών-μελών Club Carlson**

**Πόντοι - Έσοδα δωματίων:** Οι πόντοι βάσης απονέμονται στα μέλη σε 20 Χρυσούς Πόντους ανά δολάριο από τα έσοδα δωματίων χωρίς φόρο για όλα τα ποσοστά του Club Carlson.

**Πόντοι - Έσοδα από τρόφιμα και ποτά:** Οι πόντοι βάσης αποδίδονται σε 20 πόντους ανά δολάριο εσόδων από τρόφιμα και ποτά για αγορές εντός του ξενοδοχείου που χρεώνονται στο δωμάτιο χωρίς φόρο (η διαμονή πρέπει να είναι σε επιλέξιμο ποσοστό όχι της Club Carlson).

**Βραβείο δωρεάν διανυκτέρευσης:** Τα ξενοδοχεία πρέπει να δέχονται κρατήσεις διαμονής για διανυκτερεύσεις με βάση την

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

κατηγορία του ξενοδοχείου και τους σχετικούς πόντους που απαιτούνται. Η τιμή δωρεάν διανυκτέρευσης για τα κανονικά δωμάτια βρίσκεται στο Q Rate Tier και επομένως πρέπει να είναι ανοικτή για διαθεσιμότητα δωματίων της τελευταίας στιγμής. Τα ξενοδοχεία δεν επιτρέπεται να κλείνουν την τιμή δωρεάν διανυκτέρευσης στο Q Rate Tier. Όλος ο εξοπλισμός πρέπει να είναι καλά συντηρημένος και καθαρός.

Τα καροτσάκια καθαριότητας πρέπει να είναι καλά οργανωμένα, να είναι εφοδιασμένα και σε καλή κατάσταση. Θα πρέπει να τοποθετούνται κοντά στους τοίχους των διαδρόμων για να επιτρέπουν στους επισκέπτες να κινούνται με ευκολία.

Οι σκούπες πρέπει να είναι σε καλή κατάσταση και φυσική εμφάνιση με διαθέσιμα ανταλλακτικά ώστε να εξασφαλίζεται η επιδιόρθωση.

Οι φιάλες ψεκασμού πρέπει να φέρουν ετικέτα με την ετικέτα του κατασκευαστή και να διατηρούνται ασφαλείς.

Το πλυντήριο πιάτων και η απολύμανση γενικότερα πρέπει να χρησιμοποιούνται για όλα τα γυάλινα σκεύη, τα σκεύη κουζίνας και τις κεραμικές κούπες. (Radisson 2013).

### **6.1.5 Πρότυπα για κούνιες**

Όλες οι παιδικές κούνιες πρέπει να εγκρίνονται από την Επιτροπή Ασφαλείας των Καταναλωτικών Προϊόντων και να συμμορφώνονται με όλους τους νόμους και κανονισμούς κρατικής και τοπικής αρμοδιότητας.

Οι κούνιες που έχουν κατασκευαστεί πριν από τον Δεκέμβριο του έτους ελέγχου για παράδειγμα πριν το 2010 δεν πληρούν πλέον τις

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

ομοσπονδιακές οδηγίες και πρέπει να απορριφθούν. Όλες οι παιδικές κούνιες πρέπει να συμμορφώνονται με όλους τους νόμους και κανονισμούς της τοπικής δικαιοδοσίας.

### **6.1.7 Πτυσσόμενα κρεβάτια**

Τα στρώματα στα πτυσσόμενα κρεβάτια πρέπει να είναι συμβατικής ποιότητας ή με αφρό με ελάχιστο πάχος στρώματος 5-ιντσών (12,7 εκατοστά). Απαιτείται ένα πάχος 6 ιντσών (15,25 εκατοστά). Εάν η υπάρχουσα διαμόρφωση των κρεβατιών δεν ικανοποιεί τον αριθμό των επιτρεπόμενων ατόμων και υπάρχει πρόσθετη χρέωση ανά άτομο, θα πρέπει να προσφέρονται πτυσσόμενα κρεβάτια χωρίς χρέωση. Τα ξενοδοχεία δεν μπορούν να χρεώνουν και ένα πτυσσόμενο κρεβάτι και ένα επιπλέον άτομο για τον ίδιο επιπλέον επισκέπτη στο δωμάτιο.

Τα πτυσσόμενα κρεβάτια πρέπει να διατηρούνται καθαρά και σε καλή κατάσταση, να παρέχονται τα απαραίτητα σεντόνια και μαξιλάρια για να εξασφαλίζεται η άνεση του επισκέπτη. Τα πτυσσόμενα κρεβάτια θα πρέπει να τοποθετούνται στο δωμάτιο επισκεπτών σε ασφαλή θέση.

Όποτε είναι δυνατόν, τα πτυσσόμενα κρεβάτια θα πρέπει να τοποθετούνται στο δωμάτιο πριν την άφιξη του επισκέπτη. (Radisson 2013).

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

### **Κεφάλαιο 7ο: Επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των τμημάτων**

#### **7.1 Ρεσεψιόν & τμήμα τροφίμων και ποτών**

Το τμήμα της υποδοχής με το τμήμα τροφίμων και ποτών έχουν άμεση σχέση συνεργασίας, καθώς όλοι οι λογαριασμοί των πελατών αλλά και τα ταμεία των εστιατορίων είναι υπό την επίβλεψη της υποδοχής. Επίσης η υποδοχή ενημερώνει το FnB και πιο συγκεκριμένα το mini bar για το ποια δωμάτια έχουν ελευθερωθεί ούτως ώστε το mini bar να προχωρήσει στην διαδικασία επαναφοδιασμού των ψυγείων. Επιπροσθέτως, όταν σε κάποιον πελάτη πρέπει να προσφερθεί κάποιο κρασί, φρούτα, ή γλυκό, κατά την άφιξη, η υποδοχή με την έκδοση και διανομή κατάλληλης λίστας, ενημερώνει το τμήμα τροφίμων και ποτών για το ποια είναι τα δωμάτια που πρέπει να τοποθετηθούν, οι εν λόγω προσφορές. Σε πολλές επίσης περιπτώσεις, ιδιαίτερα εάν ο πελάτης καλέσει στην υπηρεσία one touch service, όπου ο πελάτης πρέπει να εξυπηρετηθεί σε όποιο αίτημα του, από τον εκάστοτε ρεσεψιονίστ που επικοινωνεί, το τμήμα της υποδοχής, παίρνει παραγγελία για room service την οποία προωθεί στο εστιατόριο και ενημερώνει για το δωμάτιο αλλά και για το πως μπορεί ο πελάτης να πληρώσει. Αν πρέπει να πληρώσει δηλαδή την ίδια στιγμή που παραλαμβάνει την παραγγελία ή εάν μπορεί να τα χρεώσει στον λογαριασμό του στο δωμάτιο.

#### **7.2 Ασφάλεια των τροφίμων**

Η Radisson συνιστά τα ξενοδοχεία να συμμετάσχουν σε ετήσιο πρόγραμμα επιθεώρησης της ασφάλειας των τροφίμων. Η Carlson Rezidor συνεργάζεται με το EcoSure, τμήμα της Ecolab, το οποίο διατίθεται για τα ξενοδοχεία. Η επικοινωνία πραγματοποιείται με το EcoSure στο τηλέφωνο 847-597-9800 όπου ένα μέλος της ομάδας



## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

Carlson Operations ασχολείται με την εγγραφή στο πρόγραμμα EcoSure. (Radisson 2013).

### **7.3 Εστιατόριο**

Προκειμένου να παρέχεται άριστη εξυπηρέτηση, τα παρακάτω πρότυπα πρέπει να ακολουθηθούν:

Το προσωπικό του τμήματος φαγητού και ποτού πρέπει να επιδείξει την καλύτερη δυνατή συμπεριφορά σε όλους τους επισκέπτες, ώστε να ενισχυθεί η κουλτούρα της υπηρεσίας Radisson. Οι υπάλληλοι θα πρέπει να είναι φιλικοί, με ομοιόμορφη παρουσία και ευγένεια. Τα ξενοδοχεία θα πρέπει να παρέχουν συνεχή υπηρεσία φαγητού από τις 6:30 π.μ. έως τις 10 μ.μ..

Η υπηρεσία φαγητού και ποτών μέσω της υπηρεσίας δωματίου είναι μια αποδεκτή εναλλακτική λύση κατά την διάρκεια των ωρών χαμηλής ζήτησης.

Το προσωπικό του εστιατορίου θα πρέπει να προσπαθεί να εξυπηρετεί τους επισκέπτες και το μενού και οι ώρες λειτουργίας του εστιατορίου θα πρέπει να εμφανίζονται στην είσοδο.

Το προσωπικό πρέπει να εκτελεί τα καθήκοντά του με αποτελεσματικό και ενσυναίσθητο τρόπο, με το υψηλότερο επίπεδο επαγγελματισμού. Το προσωπικό πρέπει να έχει καλή παρουσία και να επιδεικνύει συμπεριφορά με εύκολη προσέγγιση και πρέπει να βρίσκεται στην διάθεση των επισκεπτών ανά πάσα στιγμή.

Το προσωπικό πρέπει επίσης να έχει καλή γνώση του μενού και των προσφορών της ημέρας. Τα εστιατόρια πρέπει να απαγορεύουν το

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

κάπνισμα, εκτός εάν ο τοπικός νόμος ορίζει ότι πρέπει να υπάρχει τμήμα για καπνίζοντες.

Στην περίπτωση αυτή, τα ξενοδοχεία μπορούν να υποβάλουν παραίτηση μέσω της εφαρμογής QPR. Τα τραπέζια πρέπει να έχουν διαμορφωθεί σωστά και να είναι έτοιμα για σερβίρισμα πριν καθίσουν οι επισκέπτες. Εάν υπάρχει υπηρεσία μπουφέ, οι υπάλληλοι θα πρέπει να ενημερώνουν και να εξηγούν το μενού. Όλα τα αντικείμενα θα πρέπει να αποθηκεύονται όταν είναι απαραίτητο και να καθαρίζονται τα τραπέζια.

Αφού ληφθεί μία παραγγελία τροφίμων, θα πρέπει ο υπάλληλος να επαναλαμβάνει την παραγγελία και ο επισκέπτης θα πρέπει να αναφέρει τον χρόνο αναμονής για τα παραγγελθέντα πιάτα. Ο χρόνος αναμονής θα πρέπει να είναι κατάλληλος μέχρι να σερβιριστεί το πρώτο πιάτο και το φαγητό θα πρέπει να σερβίρεται σύμφωνα με την περιγραφή στο μενού.

Το φαγητό πρέπει να σερβίρεται με ελκυστικό τρόπο και στην σωστή θερμοκρασία. Όλα τα γυάλινα σκεύη, οι πορσελάνες, τα μαχαιροπίρουνα, τα ασημικά θα πρέπει να συντηρούνται σωστά, να καθαρίζονται και να γυαλίζονται. (Radisson 2013).

### **7.4 Μπαρ**

Θα πρέπει να ακολουθηθούν τα ίδια πρότυπα εξυπηρέτησης και συμπεριφοράς όπως προαναφέρθηκε στην ενότητα «Εστιατόριο». Όλος ο χώρος (συμπεριλαμβανομένου του πίσω μέρους του μπαρ) πρέπει να διατηρείται καθαρός, να συντηρείται καλά και να είναι οργανωμένος.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

Το προσωπικό θα πρέπει να επιδεικνύει μια φιλική στάση ανά πάσα στιγμή και θα πρέπει όλες οι λεπτομέρειες να είναι σωστές πριν από την παρουσίαση του τιμολογίου στον επισκέπτη. (Radisson 2013).

### **7.5 Μενού εστιατορίου**

Τα μενού θα πρέπει να είναι επαγγελματικά, χωρίς χειρόγραφες αλλαγές, να έχουν ένα ελκυστικό σχέδιο που να συμπληρώνει το θέμα του εστιατορίου.

Η παρουσίαση του μενού θα πρέπει να είναι πραγματική ώστε να αντιπροσωπεύει με ακρίβεια τα διαθέσιμα προϊόντα και η εικόνα πώλησης των μενού να είναι επαγγελματική. Τα μενού πρέπει να είναι καθαρά.

Ως μέρος του κανονικού μενού ή σε ξεχωριστό παιδικό μενού, θα πρέπει να παρουσιάζονται παιδικές μερίδες και η αντίστοιχη τιμολόγηση. Τα μενού θα πρέπει να είναι μεταφρασμένα στις κατάλληλες ξένες γλώσσες για την πελατεία/αγορά. Τουλάχιστον στην τοπική και την αγγλική γλώσσα.

Συνιστάται να παρέχεται ανά πάσα στιγμή υπηρεσία "a la carte" με την οποία το εστιατόριο θα είναι ανοιχτό. Θα πρέπει να προσφέρεται μια σειρά υγιεινών επιλογών μενού σε όλο το ξενοδοχείο.

Οι υγιεινές επιλογές μπορούν να οριστούν ως χαμηλής περιεκτικότητας σε λιπαρά τροφές, τροφές με χαμηλή χοληστερόλη, χαμηλή περιεκτικότητα σε ζάχαρη, χαμηλή περιεκτικότητα σε υδατάνθρακες, χαμηλή περιεκτικότητα σε νάτριο, καθώς και βιολογικά και τοπικά πιάτα.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

Το προσωπικό θα πρέπει να γνωρίζει ώστε να προσφέρει επιλογές για χορτοφάγους, βέγκαν, χωρίς γλουτένη και ζάχαρη. Θα πρέπει να αναπτυχθούν μενού που θα συμπληρώνουν τις γεύσεις του τοπικού πολιτισμού και της κληρονομιάς, εάν χρειάζεται.

### **7.6 Κανόνες τραπεζιών**

Τα λευκά είδη πρέπει να σιδερώνονται και να μην έχουν τρύπες και λεκέδες. Για το μεσημεριανό γεύμα και το δείπνο απαιτούνται υφάσματα ή τραπεζομάντιλα και πετσέτες. Εάν η εμφάνιση και η αίσθηση του εστιατορίου δεν παρέχει τα παραπάνω, τα ξενοδοχεία μπορούν να ζητήσουν παραίτηση μέσω της εφαρμογής QPR.

Για το πρωινό, τα υψηλής ποιότητας τραπεζομάντιλα και χαρτοπετσέτες είναι αποδεκτά. Τα λευκά είδη πρέπει να διπλωμένα όμορφα και απλά. Θα πρέπει να διατηρείται ένα προσαρμοσμένο μοτίβο πορσελάνινων και γυαλικών. Θα πρέπει να χρησιμοποιείται καλή ποιότητα, όμορφα σχεδιασμένα μαχαιροπήρουνα με ένα προσαρμοσμένο μοτίβο, καθαρά και χωρίς κηλίδες.

### **7.7 Πρότυπα εξοπλισμού**

Τα σεντόνια πρέπει να είναι σιδερωμένα, ομοιόμορφα στο χρώμα και χωρίς τρύπες και λεκέδες. Για τα ποτά στο μπαρ μπορούν να χρησιμοποιηθούν χαρτοπετσέτες καλής ποιότητας.

Υφασμάτινες πετσέτες καλής ποιότητας θα πρέπει να χρησιμοποιούνται για μεσημεριανό γεύμα και δείπνο. Υψηλής ποιότητας χαρτοπετσέτες μπορούν να χρησιμοποιηθούν για πρωινό. Λευκή

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

πορσελάνη καλής ποιότητας και γυάλινα σκεύη, καθαρά και χωρίς ρωγμές.

Για εστιατόρια, τα πορσελάνινα και τα γυάλινα σκεύη πρέπει να ακολουθούν τις ισχύουσες προδιαγραφές σχεδιασμού. Όταν χρησιμοποιούνται ειδικές πιατέλες ή κομμάτια σερβιρίσματος θα πρέπει το σχέδιο να ταιριάζει και να συμπληρώνει τα πορσελάνινα. Θα πρέπει να είναι καλής ποιότητας, με όμορφα σχεδιασμένα σκεύη με ένα αντίστοιχο μοτίβο, εάν χρειάζεται. Τα μαχαιροπήρουνα θα πρέπει να είναι καθαρά και χωρίς κηλίδες.

### **7.8 Υγειονομικές επιλογές**

Ένας υγιής και ισορροπημένος τρόπος κατανάλωσης αποτελεί βασικό μέρος της σημερινής ζωής.

Τουλάχιστον 10 τοις εκατό όλων των μενού σε όλα τα καταστήματα τροφίμων και ποτών του ξενοδοχείου θα πρέπει να διαθέτουν υγιεινές επιλογές, δηλαδή προϊόντα με χαμηλή περιεκτικότητα σε λιπαρά, χαμηλή χοληστερόλη, χαμηλή περιεκτικότητα σε ζάχαρη, χαμηλή περιεκτικότητα σε υδατάνθρακες, χαμηλή περιεκτικότητα σε νάτριο, βιολογικά και τοπικά πιάτα. Τα μενού πρέπει να περιλαμβάνουν ψωμιά με φυτικές ίνες, γιαούρτια με χαμηλά λιπαρά, φρέσκα αυγά και φρούτα.

Αυτή η αρχή θα πρέπει να ισχύει για όλα τα μενού. Το προσωπικό του τμήματος τροφίμων και ποτών, δηλαδή το προσωπικό εστιατορίων, η ομάδα κουζίνας και οι διαχειριστές του τμήματος τροφίμων και ποτών, θα πρέπει να εκπαιδεύονται σχετικά με τις υγιεινές επιλογές και τα οφέλη της υγιεινής διατροφής, συμπεριλαμβανομένων ειδικών σεμιναρίων σχετικά με τα προϊόντα.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

Τα καρυκεύματα θα πρέπει να προσφέρονται σε σφραγισμένα μικροσκοπικά δοχεία ή συσκευασίες. Τα είδη σερβιρίσματος, τα τραπέζια και οι δίσκοι σερβιρίσματος θα πρέπει να διατηρούνται καθαρά και σε άριστη κατάσταση.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

### **7.8.1 Μαγειρικό λίπος χωρίς κορεσμένα λιπαρά οξέα**

Σε όλα τα ξενοδοχεία, όλα τα τηγανισμένα τρόφιμα πρέπει να παρασκευάζονται σε μαγειρικό λίπος χωρίς κορεσμένα λιπαρά. Αυτό το λίπος (μηδενικά κορεσμένα λίπη) ορίζεται ότι περιέχει λιγότερο από 0,5 γραμμάρια κορεσμένα λίπη ανά μερίδα.

Τα ξενοδοχεία θα πρέπει να προσέχουν όταν προμηθεύονται προ-παρασκευασμένα προϊόντα που υπάρχουν διάφορες εναλλακτικές λύσεις στην αγορά σήμερα, οι οποίες προσφέρουν επιλογές με χαμηλότερη περιεκτικότητα σε κορεσμένα λιπαρά για τους πελάτες.

### **7.8.2 Υπηρεσίες εστίασης και συνεδρίων**

Το προσωπικό εξυπηρέτησης εκδηλώσεων πρέπει να εκτελεί τα καθήκοντά του στο υψηλότερο επίπεδο επαγγελματισμού. Το προσωπικό πρέπει πάντα να διέπεται από την στάση «Ναι μπορώ!».

Απαιτείται επαγγελματική στάση σε όλες τις αλληλογραφίες πωλήσεων και τροφοδοσίας, τις συμβάσεις και τις προτάσεις. Αυτή η αλληλογραφία θα πρέπει να διατηρείται καθαρή, πλήρης και γραμματικά σωστή. Σχεδιασμός μιας επαγγελματικής εικόνας πώλησης με τα μενού εστίασης.

Για γρήγορη αναφορά, θα πρέπει να υπάρχουν πληροφορίες σχετικά με τον εξοπλισμό, τις διαστάσεις του δωματίου, τις χωρητικότητες και τα μενού (κατάστημα, καφετέριες, τραπεζαρία και εξωτερικοί πωλητές) στο γραφείο πωλήσεων, στο γραφείο συνεδρίων και στο γραφείο τροφοδοσίας.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

### **7.9 Ημέρα της ημερίδας**

Θα πρέπει να οριστεί ένας υπεύθυνος ως συντονιστής της ημερίδας ή ως διευθυντής της υπηρεσίας συνεδρίων. Για να εξασφαλιστεί ότι ο πελάτης μπορεί να επικοινωνήσει με το προσωπικό του ξενοδοχείου και τον συντονιστή της ημερίδας, θα πρέπει να δοθεί ένας αριθμός τηλεφώνου. Στο λόμπι, θα πρέπει να αναρτηθεί ένα πρόγραμμα με τις καθημερινές εκδηλώσεις της ημερίδας και των χώρων. Θα πρέπει να υπάρχει ένα αντίγραφο αυτού του χρονοδιαγράμματος στην ρεσεψιόν.

Ο υπεύθυνος του ξενοδοχείου πρέπει να έχει ένα αντίγραφο και αντίστοιχα αντίγραφα ανάλογα με τις ανάγκες και στα τμήματα του ξενοδοχείου. Πριν από την προγραμματισμένη έναρξη της ημερίδας, ο συντονιστής της συνάντησης πρέπει να ελέγξει την αίθουσα συνεδριάσεων και τον εξοπλισμό για να βεβαιωθεί ότι είναι σε καλή κατάσταση λειτουργίας. Ο χώρος θα πρέπει να είναι εντελώς έτοιμος για χρήση 30 λεπτά πριν από την προγραμματισμένη ώρα έναρξης. Ο συντονιστής της ημερίδας θα πρέπει να βρίσκεται στην αίθουσα ημερίδων πριν από κάθε ημερίδα για να ελέγξει προσωπικά την αίθουσα και να χαιρετήσει τον προγραμματιστή της ημερίδας.

#### **7.9.1 Παρουσίαση των χώρων της ημερίδας**

Όλες οι ημερίδες απαιτούν την βασική διαμόρφωση της υπηρεσίας:

Ποτήρια νερού, πλυμένα και καθαρισμένα σύμφωνα με τις βέλτιστες πρακτικές και τους τοπικούς κώδικες

Κανάτες νερού ή εμφιαλωμένο νερό



## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

Ατομικές καραμέλες στα τραπέζια

Σημειωματάρια με μολύβια ή στυλό

Καλάθι αχρήστων

Τραπέζια με τραπεζομάντηλα

Καρέκλες συνεδρίων ή εργονομικές καρέκλες.

Χρωματικός συντονισμός των επίπλων και των φωτιστικών στις αίθουσες συνεδριάσεων.

Η διακόσμηση θα πρέπει να ευνοεί τον διπλό σκοπό της ημερίδας.

Τα βάρθρα, τα αναλόγια, τα τραπέζια και οι καρέκλες θα πρέπει να είναι καθαρά και καλά συντηρημένα.

Τα κινητά χωρίσματα σε καλή κατάσταση, να συμπληρώνουν την διακόσμηση του δωματίου και να προσφέρουν επαρκή ηχομόνωση.

Οι αίθουσες συσκέψεων με παράθυρο θα πρέπει να έχουν και κουρτίνες σκίασης.

Τα βάρθρα και τα αναλόγια πρέπει να εμφανίζουν το λογότυπο του Radisson. (ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Τα ατομικά λογότυπα ξενοδοχείων-Radisson XYZ Hotel-δεν εγκρίνονται για τα βάρθρα και τα αναλόγια)

Θα πρέπει να υπάρχουν ατομικές ρυθμίσεις άνεσης (θέρμανση, ψύξη, φωτισμός πλήρους φάσματος κ.λπ.) σε κάθε αίθουσα συνεδριάσεων.

Οι κενές αίθουσες συνεδριάσεων θα πρέπει να είναι καθαρές και οργανωμένες και να μην χρησιμοποιούνται για αποθήκευση.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

### **7.10 Διαλείμματα καφέ και συμπόσια**

Εφαρμόζεται ακριβές χρονοδιάγραμμα για τα διαλείμματα καφέ και τα συμπόσια που σχετίζονται με κάθε ημερίδα. Τα διαλείμματα καφέ και τα συμπόσια θα πρέπει να παρουσιάζονται με ελκυστικό και δημιουργικό τρόπο και να διατηρείται αυτή η ατμόσφαιρα. Δεν επιτρέπεται η χρήση πλαστικών πιάτων ή δοχείων από αφρώδες υλικό.

Μετά τα διαλείμματα καφέ, ο χώρος θα πρέπει να καθαρίζεται αμέσως.

Κατά την διάρκεια του διαλείμματος θα πρέπει να γίνονται τα εξής:

- Προσέγγιση του πελάτη ή του σχεδιαστή της ημερίδας για τον προσδιορισμό πρόσθετων αναγκών ή υπηρεσιών.
- Καθαρισμός όλων των επιφανειών και αντικατάσταση των σταχτοδοχείων με καθαρά.
- Ανανέωση του νερού και αντικατάσταση των χρησιμοποιημένων ποτηριών νερού με καθαρά.
- Τοποθέτηση όλων των επιτραπέζιων στοιχείων στην αρχική τους θέση.
- Ευθυγράμμιση των καρεκλών στο τραπέζι.
- Άδειασμα των κάδων απορριμμάτων και αντικατάσταση.

### **7.11 Ρεσεψιόν Συντήρηση HSK& Πλυντήρια**

Ο πρωταρχικός στόχος των τμημάτων συντήρησης και καθαριότητας του ξενοδοχείου είναι η ικανοποίηση των επισκεπτών

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

παρέχοντας μια ελκυστική, καθαρή και ασφαλή εγκατάσταση. Κάθε ξενοδοχείο είναι υποχρεωμένο να ανταποκρίνεται στα πρότυπα της Radisson όσον αφορά αυτούς τους τομείς.

Κάθε ξενοδοχείο πρέπει να αναπτύξει και να εφαρμόσει ένα πρόγραμμα προληπτικής συντήρησης για να αξιολογήσει όλους τους χώρους του ξενοδοχείου και όλο τον εξοπλισμό. Αυτά τα αρχεία επιθεώρησης θα πρέπει να διατηρούνται σε περίπτωση που ένας εταιρικός αντιπρόσωπος της Radisson επιθυμεί να τα εξετάσει. Απαιτείται ότι οποιοδήποτε τέτοιο πρόγραμμα να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

Έλεγχος της συντήρησης όλων των δωματίων σε εξαμηνιαία βάση (δύο φορές το χρόνο). Τριμηνιαίες ανασκοπήσεις όλων των εγγράφων συντήρησης κοινόχρηστων χώρων. Ανάπτυξη γραπτών σχεδίων μελλοντικής ανακαίνισης, δαπανών και βελτιώσεων του ακινήτου, συμπεριλαμβανομένων των αναβαθμίσεων του συστήματος.

Τακτική συντήρηση και έλεγχος όλων των οχημάτων του ξενοδοχείου.

Συχνός έλεγχος όλων των ερμαρίων αποθήκευσης ότι είναι καθαρά, σωστά και κλειδωμένα. Σύμφωνα με τον τοπικό νόμο, τα εύφλεκτα υλικά πρέπει να φυλάσσονται με ασφάλεια σε εγκεκριμένο ερμάριο ή μπαούλο αποθήκευσης. Το μηχανολογικό κατάστημα και το γραφείο θα πρέπει να είναι οργανωμένο, με εργαλεία, εξοπλισμό και προμήθειες καλά αποθηκευμένα και συντηρημένα.

Θα πρέπει να διατηρείται ένα αρχείο με τις υπηρεσίες μιας επαγγελματικής εταιρείας απεντόμωσης.

Να υπάρχει ανάπτυξη και εφαρμογή ενός συστήματος αίτησης συντήρησης ώστε να έχει καθοριστεί οποιοδήποτε στοιχείο που χρειάζεται επισκευή ή συντήρηση και να υπάρχουν διαθέσιμα τα έντυπα των αιτήσεων σε όλους τους υπαλλήλους.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

Θα πρέπει να συμπεριλαμβάνεται μια πολιτική που δίνει ύψιστη προτεραιότητα σε όλες τις αιτήσεις συντήρησης που σχετίζονται με θέματα ασφάλειας.

### **7.12 Συντήρηση εξοπλισμού**

Η συνήθης προληπτική συντήρηση πρέπει να πραγματοποιείται σε κάθε συσκευή σύμφωνα με τις οδηγίες λειτουργίας του κατασκευαστή.

Είναι απαραίτητο το ξενοδοχείο να φυλάσσει αρχεία συντήρησης και χρήσης, για κάθε κομμάτι του εξοπλισμού. Όλα τα έγγραφα που αφορούν στην συντήρηση, τις εγγυήσεις κ.λπ. που παρέχονται από τον κατασκευαστή του εξοπλισμού πρέπει να φυλάσσονται σε φάκελο. Οι μηχανές πάγου πρέπει να καθαρίζονται κάθε μήνα. Τα έγγραφα της υπηρεσίας πρέπει να διατηρούνται ασφαλή.

### **7.13 Συντήρηση των κοινοχρήστων χώρων**

Η είσοδος του ξενοδοχείου, το λόμπι, οι διάδρομοι, οι χώροι των γραφείων επαφής των επισκεπτών και όλοι οι άλλοι κοινόχρηστοι χώροι θα πρέπει να είναι ελκυστικοί, καθαροί και καλά συντηρημένοι ανά πάσα στιγμή. Αυτό περιλαμβάνει τα εξής:

Για να εξασφαλιστεί μια ευχάριστη εντύπωση από τους επισκέπτες, η ρεσεψιόν θα πρέπει να είναι οργανωμένη και τακτοποιημένη με κάθε τρόπο ανά πάσα στιγμή. Τα χαλιά θα πρέπει να καθαρίζονται καλά σε όλους τους κοινόχρηστους χώρους, να μην έχουν λεκέδες ή τρύπες. Εφαρμογή ενός χρονοδιαγράμματος πλυσίματος των

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

χαλιών. Οι τοίχοι και τα δάπεδα θα πρέπει να είναι καθαροί χωρίς λεκέδες και σημάδια.

Οι πόρτες και τα παράθυρα θα πρέπει να μην έχουν σκόνη και οι κλειδαριές να είναι σε καλή κατάσταση λειτουργίας.

Τα φωτιστικά θα πρέπει να καθαρίζονται και να διατηρούνται σε καλή κατάσταση χωρίς καμένες λάμπες.

Οι χώροι πώλησης δεν θα πρέπει να έχουν σκουπίδια, τα μηχανήματα να είναι καθαρά και σε καλή κατάσταση λειτουργίας και τα μηχανήματα αναψυκτικών θα πρέπει να είναι πλήρως εφοδιασμένα.

Τα δάπεδα καθαρά και στεγνά και να μην επιτρέπεται η συσσώρευση βρωμιάς στις γωνίες.

Το εσωτερικό και το εξωτερικό όλων των ανελκυστήρων θα πρέπει να είναι καθαρό και συντηρημένο. Τα υλικά από χρώμιο, ορείχαλκο και γυαλί πρέπει να είναι γυαλισμένα και οι γραμμές του ανελκυστήρα γυαλισμένες και χωρίς σκουπίδια. Θα πρέπει να διατηρείται η σύμβαση παροχής υπηρεσιών για να εξασφαλιστεί η ασφαλής και συνεχής λειτουργία όλων των ανελκυστήρων. Οι κυλιόμενες σκάλες θα πρέπει να είναι καθαρές και καλά συντηρημένες.

Όλα τα έπιπλα καλά τοποθετημένα, χωρίς σκόνη, σε καλή κατάσταση και απαλλαγμένα από λεκέδες και σημάδια.

Τα ανοίγματα εξαερισμού και οι σχάρες καθαρά και συντηρημένα, τα κλιμακοστάσια καλά φωτισμένα και καθαρά, χωρίς ακαθαρσίες ή σκουπίδια.

Τα πλακάκια οροφής καθαρά και σε καλή κατάσταση. Για την διακόσμηση στους χώρους του λόμπι θα πρέπει να χρησιμοποιηθούν ζωντανά φυτά όταν είναι δυνατόν και να υπάρχει μια απαλή μουσική

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

υπόκρουση στο λόμπι. Ένα εσωτερικό τηλέφωνο πρέπει να εγκατασταθεί σε κάθε όροφο κοντά στους ανελκυστήρες. Το τηλέφωνο μπορεί να τοποθετηθεί σε τοίχο ή σε κάποιο τραπέζι. Αυτό το τηλέφωνο μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης ή για τους επισκέπτες να επικοινωνήσουν με το ξενοδοχείο για οποιονδήποτε λόγο αποφεύγοντας την μετάβαση στην ρεσεψιόν. Ο αριθμός τηλεφώνου έκτακτης ανάγκης πρέπει να βρίσκεται σε μια εμφανή θέση κοντά σε αυτό το τηλέφωνο.

Καθαρισμός και έλεγχος των κοινόχρηστων τουαλετών πολλές φορές την ημέρα.

### **7.14 Συντήρηση των αυτοκινήτων του ξενοδοχείου**

Όλα τα αυτοκίνητα και οι λιμουζίνες πρέπει να διατηρούνται καθαρά και τακτοποιημένα ανά πάσα στιγμή. Όλες οι μηχανικές πτυχές των αυτοκινήτων και των λιμουζίνων πρέπει να είναι 100% λειτουργικές για να εξασφαλίσουν την ασφάλεια των επισκεπτών και των εργαζομένων.

Πρέπει να είναι σε εξαιρετική κατάσταση χωρίς χτυπήματα, σκουριά ή άλλες βρωμιές .

Η συνήθης συντήρηση πρέπει να εκτελείται σε όλα τα αυτοκίνητα και τις λιμουζίνες σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή και οι πληροφορίες σχετικά με τον εξοπλισμό και τα αρχεία συντήρησης πρέπει να διατηρούνται και να είναι ενημερωμένα.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

### **7.15 Αιτήσεις συντήρησης**

Όλα τα ξενοδοχεία υποχρεούνται να χρησιμοποιούν ένα σύστημα αιτήσεων συντήρησης για να διευκολύνουν και να ολοκληρώνουν τις επισκευές εγκαίρως.

Όλοι οι εργαζόμενοι πρέπει να εκπαιδεύονται στο σύστημα αιτήσεων συντήρησης.

Όλες οι εντολές εργασίας που σχετίζονται με θέματα ασφάλειας έχουν προτεραιότητα σε σχέση με όλες τις άλλες εργασίες.

Οι ολοκληρωμένες εντολές εργασιών πρέπει να φυλάσσονται στον φάκελο για την τεκμηρίωση των συνεχιζόμενων προβληματικών περιοχών, την κατανομή του χρόνου και ως βάση για την διαμόρφωση προϋπολογισμών.

### **7.16 Χώρος πισίνας**

Παρέχοντας σύγχρονες και φιλόξενες εγκαταστάσεις αναψυχής, αυξάνεται η ικανοποίηση των επισκεπτών και επαναλαμβάνεται η χρήση των εγκαταστάσεων. Το Radisson απαιτεί από τα ξενοδοχεία να:

- Διατηρούν την πισίνα, τα έπιπλα πισίνας και τους γύρω χώρους καθαρά, τακτοποιημένα και καλά συντηρημένα.
- Δεν επιτρέπεται η χρήση γυαλιού στην περιοχή της πισίνας.
- Θα πρέπει να παρέχονται καθαρές πετσέτες και τα ακόλουθα σε εμφανή σημεία στον χώρο της πισίνας:

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

- Προστατευτικά δίχτυα όταν χρειάζεται ειδικά τα βράδια για ασφάλεια με αρκετό σχοινί για να καλύψει το μέγιστο πλάτος της πισίνας
- Συμμόρφωση με όλους τους τοπικούς νόμους ή κανονισμούς που απαιτούν ναυαγοσώστη ή η πισίνα να είναι κλειστή και ασφαλισμένη σε συγκεκριμένες ώρες.

### **7.17 Σήμανση πισίνας**

Θα πρέπει να υπάρχει η ακόλουθη σήμανση καθαρά εμφανής στην πισίνα:

- Κανόνες και αποποίηση ευθυνών
- Ώρες λειτουργίας
- Ένα τηλέφωνο κοντά στην πισίνα με τον αριθμό τηλεφώνου έκτακτης ανάγκης του ξενοδοχείου. Απαιτείται η σήμανση για την τηλεφωνική γραμμή έκτακτης ανάγκης να περιλαμβάνει την φράση «έκτακτης ανάγκης».
- Τα βάθη του δαπέδου της πισίνας και οι διαβαθμίσεις βάθους θα πρέπει να φαίνονται ξεκάθαρα. Δεν θα πρέπει να υπάρχουν σανίδες καταδύσεων και σήμανση ότι δεν επιτρέπονται οι καταδύσεις γύρω από την άκρη της πισίνας σε κάθε δείκτη βάθους.

Επίσης είναι σημαντικό να υπάρχει συμμόρφωση με όλους τους τοπικούς νόμους ή κανονισμούς που απαιτούν ναυαγοσώστη ή που απαιτούν η πισίνα να είναι κλειστή και ασφαλής σε συγκεκριμένες ώρες.



## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

### **7.18 Ρεσεψιόν & Τμήμα Κρατήσεων**

Η αντίληψη του επισκέπτη για το ξενοδοχείο αρχίζει με την πρώτη του εμπειρία. Αυτό συμβαίνει συχνά κατά την στιγμή της κράτησης. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να παρέχονται εξαιρετικές υπηρεσίες και 100% ικανοποίηση επισκεπτών από το ξενοδοχείο και τις υπηρεσίες του. Επιπλέον, η διαδικασία κράτησης είναι κρίσιμη για την γενική αντίληψη των επισκεπτών για το εμπορικό σήμα και αποτελεί σημαντική πηγή δημιουργίας εσόδων και κρατήσεων.

Όλες οι τηλεφωνικές κλήσεις πρέπει να απαντώνται εντός τριών κουδουνισμάτων.

Ο χειριστής / υπεύθυνος των κρατήσεων πρέπει να μιλά ξεκάθαρα, χρησιμοποιώντας έναν ευπρόσδεκτο χαιρετισμό με χαμόγελο και ευχάριστο τρόπο, π.χ. «Καλημέρα/ Καλό απόγευμα/βράδυ, το Radisson Hotel ... όνομα / τοποθεσία. Πώς μπορώ να σας βοηθήσω;»

Το προσωπικό κρατήσεων πρέπει να έχει πλήρη γνώση όλων των εγκαταστάσεων του ξενοδοχείου, των τοπικών υπηρεσιών, των αξιοθέατων και των σημείων ενδιαφέροντος.

Το προσωπικό κρατήσεων πρέπει να εκπαιδεύεται τακτικά και να είναι εξοικειωμένο με όλα τα προγράμματα προώθησης, το πρόγραμμα πίστης, τα πακέτα, τις ειδικές προσφορές και άλλα εταιρικά προγράμματα της Radisson.

Τα προσβάσιμα δωμάτια θα κρατούνται μόνο κατόπιν αιτήματος, εκτός εάν έχουν κρατηθεί όλα τα άλλα δωμάτια του ξενοδοχείου και αυτά τα δωμάτια είναι τα μόνα διαθέσιμα προς πώληση.

Οι υπάλληλοι των κρατήσεων πρέπει να επιδεικνύουν στάση «Ναι μπορώ» και να τηρούν τα ακόλουθα βήματα κατά την κράτηση (Radisson 2013):

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

- Να ακούν τον επισκέπτη και να απαντούν χρησιμοποιώντας το όνομά του.
- Να σημειώνουν ξεκάθαρα την ημερομηνία άφιξης / αναχώρησης.
- Να σημειώνουν ξεκάθαρα τυχόν ειδικά αιτήματα που μπορεί να έχει ο φιλοξενούμενος και να βεβαιωθούν ότι ικανοποιούνται.
- Να ρωτούν τον επισκέπτη εάν είναι μέλος του Club Carlson και το προσωπικό πρέπει να μπορεί να κατανοεί όλα τα διαφημιστικά προγράμματα του Radisson.
- Να ρωτούν τον επισκέπτη εάν έχει μείνει σε κάποιο από τα ξενοδοχεία πριν.
- Να προσφέρουν μια επιλογή από δωμάτια καπνιστών ή μη καπνιστών.
- Να προσφέρουν μια επιλογή από τιμές δωματίων και να εξηγούν τι περιλαμβάνεται στην τιμή.
- Να ζητούν τον αριθμό τηλεφώνου, την διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και μια διεύθυνση διαμονής.
- Να ζητούν την ώρα άφιξης.
- Να εξηγούν με σαφήνεια την διαδικασία καθυστερημένης άφιξης και εγγύησης πίστωσης. Να έχουν πάρει έναν αριθμό πιστωτικής κάρτας για τις καθυστερημένες αφίξεις.
- Να ελέγχουν και να επιβεβαιώνουν όλες τις λεπτομέρειες στον επισκέπτη.
- Να καταχωρούν έναν αριθμό αναφοράς επιβεβαίωσης της κράτησης.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

- Να ευχαριστούν τον επισκέπτη για την επίσκεψή του στο Radisson και να τερματίζουν την κλήση με ευχάριστο τρόπο.

Κάθε ξενοδοχείο πρέπει να τιμά τις κρατήσεις και να παρέχει υπηρεσίες για τους επισκέπτες ή/και τους πελάτες, διατηρώντας επαρκές προσωπικό και εξοπλισμό στον χώρο της ρεσεψιόν. Όλοι οι υπάλληλοι της ρεσεψιόν πρέπει να είναι πλήρως εκπαιδευμένοι στο να χειρίζονται τις κρατήσεις μέσω του παγκόσμιου συστήματος κράτησης θέσεων και το πρόγραμμα CSA.

Το CHW eXpress πρέπει να χρησιμοποιηθεί για να αποφευχθεί η υπεράριθμη κράτηση και ο έλεγχος των τύπων των δωματίων, προκειμένου να μεγιστοποιηθεί η ικανοποίηση των επισκεπτών. Η υπηρεσία εγγυημένων κρατήσεων πρέπει να είναι διαθέσιμη σε όλους τους πελάτες που την ζητούν.

Κάθε ξενοδοχείο πρέπει να ικανοποιεί κάθε εγγυημένο αίτημα κράτησης, κρατώντας το δωμάτιο μέχρι τις 12:00 το μεσημέρι το πρωί μετά την ημερομηνία της κράτησης. Οι ακυρώσεις πρέπει να γίνονται αποδεκτές μέχρι τις 6 μ.μ. τοπική ώρα κατά την προγραμματισμένη ημερομηνία άφιξης τόσο για τις εγγυημένες όσο και για τις μη εγγυημένες κρατήσεις, εκτός εάν αντικατασταθεί άλλη εγκεκριμένη πολιτική GDS (Radisson 2013).

Οι αριθμοί επιβεβαίωσης ή ακύρωσης θα πρέπει να παρέχονται στους καλούντες που κάνουν ή ακυρώνουν μια κράτηση και να ρωτούνται αν ο επισκέπτης χρειάζεται γραπτή επιβεβαίωση. Οι εργαζόμενοι πρέπει να επισπεύσουν όλες τις καταφατικές απαντήσεις και να δηλώνουν όλες τις κρατήσεις με κωδικούς ως εξής: (1) Ομάδα, (2) Επιχειρηματικός πελάτης ή (3) Πελάτης αναψυχής (Η κωδικοποίηση αυτή καθιστά δυνατή την παρακολούθηση και καταγραφή της πληρότητας και των εσόδων από κάθε τμήμα της αγοράς, καθώς και την συλλογή μεμονωμένων δεδομένων τμηματοποίησης του ξενοδοχείου και

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

ξενοδοχείων της αγοράς). Κάθε ξενοδοχείο υποχρεούται να διατηρεί το δικό του τμήμα κρατήσεων εντός της επιχείρησης για την πραγματοποίηση κλήσεων κρατήσεων. Ξενοδοχεία που δεν έχουν εγγραφεί ως μέλος του προγράμματος ανακατεύθυνσης κλήσεων (RCP), χρεώνονται 3 USD ανά κλήση για κλήσεις που μεταφέρονται στον αριθμό χωρίς χρέωση της μάρκας. (Radisson 2013).

### **7.19 Ρεσεψιόν & Τμήμα Πωλήσεων**

Στο ξενοδοχείο αποστέλλονται ομαδικά μηνύματα από το τμήμα πωλήσεων της Carlson Rezidor και από τους ειδικούς πωλήσεων που βρίσκονται στο Omaha.

Αυτά τα μηνύματα παραδίδονται μέσω του Meeting Broker σε μια καθορισμένη επαφή στο ξενοδοχείο. Τα μηνύματα πρέπει να αναθεωρηθούν και το ξενοδοχείο πρέπει να απαντήσει στον πελάτη εντός τεσσάρων ωρών από την λήψη του μηνύματος. Τα ξενοδοχεία καλούνται να απαντήσουν εντός μίας ώρας για να τους παράσχουν την καλύτερη ευκαιρία να κερδίσουν την επιχείρηση.

Τα μηνύματα του ομίλου που αποστέλλονται στο ξενοδοχείο μέσω του Meeting Broker αντιπροσωπεύουν υποψήφιες επιχειρήσεις από ένα μέλος της ομάδας πωλήσεων Carlson Rezidor, ειδικούς πωλήσεων, τον ιστό της μάρκας και ανεξάρτητους προγραμματιστές συναντήσεων όπως το HelmsBriscoe και μέσω του Starcite. Στο σώμα του μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, υπάρχει ένας σύνδεσμος που μεταφέρει κατευθείαν στο Meeting Broker όπου βρίσκονται όλες οι λεπτομέρειες σχετικά με τα μηνύματα. Όλες οι απαντήσεις σε ένα μήνυμα θα πρέπει να γίνονται μέσω του Meeting Broker (Radisson 2013).

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

Από την στιγμή που θα πραγματοποιηθεί μια πώληση, για παράδειγμα η κράτηση ενός ολόκληρου γκρουπ για έναν αριθμό δωματίων για όποιο χρονικό διάστημα, το τμήμα πωλήσεων συντάσσει μια ενημερωτική φόρμα που λέει αναλυτικά τις μέρες άφιξης και αναχώρησης του γκρουπ, τα δωμάτια που έχουν κλείσει όπως και το πόσα άτομα θα είναι στο σύνολο. Επίσης αναγράφεται εάν θα έχουν μεσημεριανό ή βραδυνό όλοι μαζί και τυχόν εκδηλώσεις που θα πραγματοποιηθούν. Όλα αυτά μοιράζονται στα ενδιαφερόμενα τμήματα από την υποδοχή (Housekeeping Banquet Εστιατόριο Γενικός Διευθυντής και Σεφ) και κρατάει και ένα αντίτυπο η υποδοχή μαζί με όλη την αλληλογραφία που έχει υπάρξει μεταξύ του γκρουπ και των πωλήσεων καθώς και με τις οδηγίες πληρωμής αφού η υποδοχή, μετά την εξόφληση θα προβεί και στην έκδοση του τιμολογίου.

### **7.20 Ρεσεψιόν & Τμήμα προμηθειών**

Η ρεσεψιόν, όπως και όλα τα τμήματα, είναι αμεσα εξαρτώμενη από το τμήμα προμηθειών καθώς όλος ο εξοπλισμός της, από χαρτιά, τιμολογίων και απλά Α4, φακέλους, κλειδιά και κλειδοθήκες, κάρτες πρόσβασης των πελατών στο διαδίκτυο, registration cards και στυλό, επαναφοδιάζεται από το τμήμα προμηθειών.

### **7.21 Ρεσεψιόν & Τμήμα Δεξιώσεων**

Η σχέση της υποδοχής με του τμήματος των δεξιώσεων είναι πιο πολύ επικοινωνιακού χαρακτήρα, καθώς η υποδοχή είναι κυρίως, ο συνδετικός κρίκος μεταξύ του τμήματος δεξιώσεων και των άλλων τμημάτων, αφού σε κάθε επερχόμενη εκδήλωση, η υποδοχή ανοίγει ένα λογαριασμό της εκδήλωσης για τον οποίο ενημερώνει όλα τα ενδιαφερόμενα μέλη. Για παράδειγμα στο εστιατόριο που θέλει να ρίξει

**Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

τυχόν χρεώσεις η υποδοχή λέει στο εστιατόριο ποιος είναι ο αριθμός του λογαριασμού της εκδήλωσης. Η υποδοχή ενημερώνει το housekeeping για τις μέρες, ώρες και αίθουσες που θα λάβει μέρος η εκδήλωση ούτως ώστε να είναι οι αίθουσες πάντα καθαρές την ώρα που χρειάζεται και να είναι έτοιμες να χρησιμοποιηθούν.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

### **Κεφάλαιο 8:Αξιολόγηση της ξενοδοχειακής μονάδας "Radisson Blu Park Hotel Athens" από τον Όμιλο Carlson Rezidor**

#### **8.1 Συνεργασία με την "LRA Worldwide by Deloitte."**

Η συνεργασία με την LRA worldwide by Deloitte είναι ένας μηχανισμός ελέγχου της Radisson για τα δωμάτια και της υπηρεσίες των ξενοδοχείων της. Μια φορά τον χρόνο έρχεται ένας ελεγκτής incognito με κράτηση μιας νύχτας και συμπεριφέρεται κανονικά σαν πελάτης ενώ παράλληλα ελέγχει μέσω μιας φόρμας όλα τα επιμέρους στοιχεία που πρέπει να έχει την ξενοδοχείο.

Υλικά και υπηρεσίες. Έπειτα και αφού κάνει την αναχώρηση καλεί σε συνάντηση διευθυντικά πρόσωπα του ξενοδοχείου τους ενημερώνει για την βαθμολογία του ξενοδοχείου και προτείνει πιθανές αλλαγές που θα κάνουν το ξενοδοχείο καλύτερο.

## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

### **Επίλογος**

Ο τουρισμός θεωρείται ένας από τους δυναμικότερους και ταχύτερα αναπτυσσόμενους τομείς της παγκόσμιας οικονομίας. Κύριο γνώρισμα του τουρισμού είναι ότι οι λειτουργίες του συνδέονται με τη διεθνοποίηση πληθώρας παραγωγικών και οικονομικών κλάδων. Έτσι μπορεί να συμβάλει στην ανάπτυξη της δημιουργίας εισοδημάτων, των θέσεων απασχόλησης καθώς και την αύξηση των φορολογικών εσόδων. Για μια χώρα ή ένα τόπο που δεν έχει άλλους πόρους, για παράδειγμα από αγροτική παραγωγή, ο τουρισμός μπορεί να αποτελέσει τη βάση για την οικονομία της. Ο συνδυασμός των δυο απόψεων οδηγεί στο συμπέρασμα ότι για τον ταξιδιώτη ο τουρισμός αποτελεί μια διέξοδο κυρίως αναψυχής αλλά και εργασίας, ενώ για τον προορισμό ο οποίος παρέχει τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες, εκμεταλλευόμενος τις ανάγκες των τουριστών αποτελεί ένα μέσο οικονομικής ανάπτυξης. Μια ακόμα σημαντική άποψη η οποία πλαισιώνει τα παραπάνω είναι ότι ο τουρισμός ενισχύει την ανταγωνιστικότητα και την ελκυστικότητα μιας τοποθεσίας.

Γι' αυτό σήμερα είναι δεδομένο ότι οι προορισμοί που θέλουν να ενισχύσουν την εικόνα τους στη παγκόσμια αγορά θα πρέπει να βελτιώσουν την εξωτερική τους εικόνα, να ενισχυθούν με τις κατάλληλες υποδομές, να κάνουν τις κατάλληλες επενδύσεις ώστε να γίνουν θελκτικές για τους τουρίστες.

Τα υποκείμενα του τουρισμού είναι πρόσωπα, φυσικά ή νομικά (εταιρίες, σύλλογοι κλπ.), που εμπλέκονται στο τουριστικό κύκλωμα, πρόκειται δηλαδή από τη μια μεριά για τους καταναλωτές, που τους αποκαλούμε τουρίστες και από την άλλη για τους παραγωγούς, δηλαδή τις τουριστικές επιχειρήσεις.

Ο τουρισμός συμβάλλει στην ανάπτυξη της Εθνικής Οικονομίας και γι' αυτό είναι αναγκαία η σωστή ανάπτυξη του. Ενισχύει κατά ποσοστό άνω του 8% στη δημιουργία του ακαθάριστου Εγχωρίου



## **Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens**

Προϊόντος της χώρας, ποσοστό το οποίο είναι σημαντικά υψηλότερο από εκείνο πολλών κλάδων της Εθνικής οικονομίας

Το τουριστικό σύστημα βοηθά στην ενίσχυση της απασχόλησης και βοηθά στην άμεση εργασία του συνολικά απασχολούμενου δυναμικού της χώρας. Παράλληλα, συνδράμει ουσιαστικά στην περιφερειακή ανάπτυξη της χώρας αφού μέσω αυτού συγκρατείται ο πληθυσμός στην περιφέρεια με τη δημιουργία καινούριων θέσεων εργασίας τόσο στις τουριστικές μονάδες όσο και στις λοιπές παραγωγικές και εμπορικές δραστηριότητες που συμπληρώνουν τον τουριστικό κλάδο .

Ένα απ τα υποκείμενα του τουρισμού, τις ξενοδοχειακές μονάδες, ήταν η περίπτωση μελέτης της συγκεκριμένης πτυχιακής εργασίας, όπου είδαμε το πως δομείται, οργανώνεται και λειτουργεί το Radisson Blu Park Hotel Athens, ούτως ώστε να μπορεί να συντηρεί τα 153 του δωμάτια, τις τρεις αίθουσες συνεδριάσεων, τα δυο εστιατόρια και όλες του τις εγκαταστάσεις με απώτερο σκοπό την ικανοποίηση του πελάτη και την ευχάριστη εμπειρία του στο ξενοδοχείο, που αυτά με την σειρά τους προσφέρουν μεγαλύτερη δυναμική στο ξενοδοχείο να επεκτείνεται, να ανακαινίζεται και να γίνεται χρόνο με τον χρόνο καλύτερο.

## Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens

### Βιβλιογραφία

- Bouranta, N., Bouranta, N., Psomas, E. L., Psomas, E. L., Pantouvakis, A., & Pantouvakis, A. (2017). Identifying the critical determinants of TQM and their impact on company performance: Evidence from the hotel industry of Greece. *The TQM Journal*, 29(1), 147-166.
- CARLSON REZIDOR hotel group (2016) Available at: [http://carlsonrezidor.com/our-company\\_company-history](http://carlsonrezidor.com/our-company_company-history) [4.12.2017]
- Chan, E. S., Hon, A. H., Okumus, F., & Chan, W. (2017). An empirical study of environmental practices and employee ecological behavior in the hotel industry. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 41(5), 585-608.
- Kärle, E., Simsek, U., Akbar, Z., Hepp, M., & Fensel, D. (2017). Extending the Schema.org Vocabulary for More Expressive Accommodation Annotations. In *Information and Communication Technologies in Tourism 2017* (pp. 31-41). Springer, Cham.
- Kruesi, M., Kim, P. B., & Hemmington, N. (2017). Evaluating foreign market entry mode theories from a hotel industry perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 62, 88-100.
- Moira, P., Mylonopoulos, D., & Kondoudaki, A. (2012). The Management of Tourist's Alimentary Needs by the Tourism Industry. The Parameter of Religion. *Internafional Journal of Culture and Tourism Research*, 5(1), 129-140.
- Nieves, J., & Quintana, A. (2016). Human resource practices and innovation in the hotel industry: The mediating role of human capital. *Tourism and Hospitality Research*, 1467358415624137.

## Τίτλος: Οργάνωση και διοίκηση ξενοδοχειακής μονάδας. Μελέτη περίπτωσης Radisson Park Hotel Athens

- Nieves, J., & Quintana, A. (2016). Human resource practices and innovation in the hotel industry: The mediating role of human capital. *Tourism and Hospitality Research*, 1467358415624137.
- Radisson Blu Park Hotel (2017) Available at:<https://www.gtp.gr/AccommodationDetails.asp?ID=10644> [4.12.2017]
- Radisson (2013) " Radisson blue and Radisson standards of operating procedures Radisson blue
- Tarí, J. J., Pereira-Moliner, J., Pertusa-Ortega, E. M., López-Gamero, M. D., & Molina-Azorín, J. F. (2017). Does quality management improve performance or vice versa? Evidence from the hotel industry. *Service Business*, 11(1), 23-43.
- Tsimicalis (2016) "Greek law digest" The official guide to Greek Law, available at: <http://www.greeklawdigest.gr/topics/employment/item/114-individual-labour-law> [15.11.2017]
- Καθημερινή (2014) Μεγάλοι διεθνείς όμιλοι στη διαχείριση ελληνικών ξενοδοχείων, Ανάκτηση από: <http://www.kathimerini.gr/769345/article/oikonomia/epixeirhs-eis/megaloi-die8neis-omiloi-sth-diaxeirish-ellhnikwn-zenodoxeiwn> [4.12.2017]
- Μυλωνόπουλος Δ., (2016) "Τουριστικό Δίκαιο" Νομική Βιβλιοθήκη ΑΕΒΕ