

ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

---

PANTEION UNIVERSITY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES



ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ»

ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΗ: ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟ MANAGEMENT

Μάνατζμεντ και πιστοποιήσεις ελληνικών ξενοδοχείων

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Φουρνάρου Όλγα

Αθήνα, 2023

Τριμελής Επιτροπή

Γεώργιος Πετράκος, Καθηγητής Παντείου Πανεπιστημίου (Επιβλέπων)

Βασίλειος Κέφης, Καθηγητής Παντείου Πανεπιστημίου

Γεώργιος Σώκλης, Επίκουρος Καθηγητής Παντείου Πανεπιστημίου



Copyright © Όλγα Φουρνάρου, 2023

All rights reserved. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας διπλωματικής εργασίας εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της διπλωματικής εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα.

Η έγκριση της διπλωματικής εργασίας από το Πάντειον Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών δεν δηλώνει αποδοχή των γνώμων του συγγραφέα.

### **Συντομογραφίες**

A.Φ.Μ.:	Αριθμός Φορολογικού Μητρώου
Δ.Ο.Π.:	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας
Ε.Σ.Λ.:	Ειδικό Σήμα Λειτουργίας
κ.ά.:	και άλλα
Κ.Ε.Π.:	Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών
Ν.:	Νόμος
Ξ.Ε.Ε.:	Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος
Ο.Τ.Α.:	Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
Π.Δ.:	Προεδρικό Διάταγμα
π.χ.:	παραδείγματος χάριν
Σ.Δ.Β.:	Σύστημα Διαχείρισης Βιωσιμότητας
τ.μ.:	τετραγωνικά μέτρα
Υ.Α.:	Υπουργική Απόφαση
Φ.Ε.Κ.:	Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως
G.I.T.:	Group Inclusive Tours
I.S.O.:	International Organization for Standardization
I.T.T.:	Individual Inclusive Tours
NUTS:	Nomenclature of territorial units for statistics
UNESCO:	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
BQC:	Business Quality Certification

## Ευχαριστίες

Με την παρούσα διπλωματική εργασία, ολοκληρώνεται η φοίτηση μου στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Διοικητική Επιστήμη και Δημόσιο Μάνατζμεντ» του Παντείου Πανεπιστημίου Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών.

Θα ήθελα λοιπόν να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Πετράκο Γεώργιο για την εμπιστοσύνη που έδειξε στο πρόσωπο μου, για την πολύτιμη καθοδήγηση και βοήθεια του καθ' όλη τη διάρκεια της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

Επίσης, ευχαριστώ ιδιαιτέρως την επιστημονική συνεργάτιδα του Ινστιτούτου Τουριστικών Ερευνών και Προβλέψεων κ. Πανούση Σοφία για την άψογη συνεργασία μας κατά την εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας, όπως επίσης και για τα στοιχεία τα οποία μου χορήγησε.

Θα ήθελα ακόμη να ευχαριστήσω τους φίλους μου που με στήριξαν σε όλη τη διάρκεια του μεταπτυχιακού προγράμματος.

Τέλος, θα ήθελα να εκφράσω την ευγνωμοσύνη μου στην οικογένεια μου, και ιδιαίτερα τη μητέρα μου, για την αμέριστη συμπαράσταση τους σε κάθε επιλογή της ζωής μου.

Όλγα Φουρνάρου

## Περιεχόμενα

Περίληψη .....	10
Abstract .....	12
Εισαγωγή .....	13
Α΄ ΜΕΡΟΣ: Θεωρητικό Μέρος .....	14
Κεφάλαιο 1 <sup>ο</sup> - Διοίκηση Ολικής Ποιότητας .....	14
Έννοια .....	14
Χαρακτηριστικά της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας .....	16
Κύκλοι Ποιότητας .....	16
Βραβεία Ολικής Ποιότητας .....	17
Εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας .....	18
Κεφάλαιο 2 <sup>ο</sup> - Τουριστικός Τομέας.....	20
Ορισμός Τουρισμού.....	20
Ιστορική αναδρομή του τουριστικού φαινομένου .....	22
Είδη τουρισμού .....	24
Τουριστικό Μάνατζμεντ.....	25
Κεφάλαιο 3 <sup>ο</sup> – Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος .....	29
Σκοπός.....	30
Αρμοδιότητες .....	30
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες.....	31
Β΄ ΜΕΡΟΣ: Πιστοποιήσεις ελληνικών ξενοδοχείων.....	32
Κεφάλαιο 4 <sup>ο</sup> – Κατάταξη και πιστοποιήσεις τουριστικών καταλυμάτων.....	32
Κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα .....	32
Ειδικό Σήμα Λειτουργίας τουριστικών καταλυμάτων.....	33
Πιστοποιήσεις ελληνικών ξενοδοχείων .....	34
Κατάταξη τουριστικών καταλυμάτων σε κατηγορίες αστέρων.....	40

Κατάταξη ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστερών, μεγέθους και περιφέρειας. ....	40
Κατάταξη οργανωμένων τουριστικών κατασκηνώσεων (camping) σε κατηγορίες αστερων .....	44
Πιστοποιήσεις ποιότητας των ξενοδοχείων .....	45
Πιστοποίηση βιωσιμότητας ξενοδοχείων .....	46
Πιστοποίηση προσβασιμότητας των ξενοδοχείων .....	52
Κεφάλαιο 5 <sup>ο</sup> – Πιστοποίηση «Boutique Hotel» .....	54
Προϋποθέσεις χορήγησης Σήματος «Boutique Hotel» .....	54
Προδιαγραφές του concept σχεδιασμού των «Boutique Hotels» .....	56
Κριτήρια ελέγχου των αναβαθμισμένων παροχών και υπηρεσιών. ....	59
Διαδικασία χορήγησης Σήματος «Boutique Hotel» .....	61
Ανάκληση του Σήματος «Boutique Hotel» .....	62
Κεφάλαιο 6 <sup>ο</sup> – Πιστοποίηση «Ελληνικό Πρωινό» .....	64
Προϋποθέσεις χορήγησης Σήματος «Ελληνικό Πρωινό» .....	64
Κριτήρια Ελέγχου «Ελληνικού Πρωινού» .....	65
Σύνθεση Εδεσματολογίου «Ελληνικού Πρωινού» .....	65
Παρουσίαση «Ελληνικού Πρωινού» .....	71
Διαδικασία χορήγησης Σήματος «Ελληνικό Πρωινό» .....	73
Ανάκληση του Σήματος «Ελληνικό Πρωινό» .....	74
Επίλογος .....	76
Πηγές – Βιβλιογραφία .....	79
Πηγές .....	79
Νομοθετικά κείμενα .....	79
Ιστοσελίδες .....	79
Βιβλιογραφία .....	83
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ .....	85

«Τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές και βαθμολογούμενα κριτήρια για την κατάταξη των ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστέρων» ..... 85

## Πίνακες

<b>Πίνακας 1.</b> Κριτήρια των ξενοδοχείων ανάλογα με την κατηγορία αστέρων. ....	37
<b>Πίνακας 2.</b> Ελάχιστος απαιτούμενος αριθμός μορίων για την κατάταξη των ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστέρων. ....	42
<b>Πίνακας 3.</b> Ελάχιστο εμβαδόν ανά τύπο δωματίου και κατηγορία (ενδεικτικά). ....	43
<b>Πίνακας 4.</b> Κατανομή των ελληνικών ξενοδοχείων ανά κατηγορία και μέγεθος, 2018 .....	43
<b>Πίνακας 5.</b> Οι ελληνικές Διοικητικές Περιφέρειες και οι Κωδικοί τους (NUTS).....	44
<b>Πίνακας 6.</b> Ελάχιστος απαιτούμενος αριθμός μορίων για την κατάταξη των οργανωμένων τουριστικών κατασκηνώσεων σε κατηγορίες αστέρων. ....	45
<b>Πίνακας 7.</b> Εκτίμηση των κριτηρίων ελέγχου των Αναβαθμισμένων Παροχών και Υπηρεσιών ανά κατηγορία αστέρων για κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα. ....	60
<b>Πίνακας 8.</b> Εκτίμηση των κριτηρίων ελέγχου των Αναβαθμισμένων Παροχών και Υπηρεσιών ανά κατηγορία αστέρων για υφιστάμενα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα εντός κτηρίων αρχιτεκτονικής κληρονομιάς. ....	60
<b>Πίνακας 9.</b> Εδεσματολόγιο «Ελληνικού Πρωινού».....	66



## Εικόνες

<b>Εικόνα 1.</b> Τρόπος λειτουργίας ενός τυπικού κύκλου ποιότητας. ....	17
<b>Εικόνα 2.</b> Τα στάδια της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.....	19
<b>Εικόνα 3.</b> Οι τέσσερις διαφορετικές απόψεις του τουρισμού. ....	22
<b>Εικόνα 4.</b> Οι βασικές κατηγορίες τουρισμού. ....	25
<b>Εικόνα 5.</b> Επίπεδα του Μάνατζμεντ. ....	26
<b>Εικόνα 6.</b> Επίπεδα μάνατζμεντ των τουριστικών επιχειρήσεων. ....	27
<b>Εικόνα 7.</b> Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος.....	29
<b>Εικόνα 8.</b> Ελάχιστη βαθμολογία ξενοδοχείων ανά κατηγορία αστέρων. ....	38
<b>Εικόνα 9.</b> Ενδιαφέρον για περαιτέρω ενημέρωση σχετικά με τις βιώσιμες πρακτικές που μπορούν να εφαρμοστούν/εφαρμόζονται στον ξενοδοχειακό κλάδο .....	49
<b>Εικόνα 10.</b> Σήμα «Boutique Hotel». ....	55
<b>Εικόνα 11.</b> Σήμα «Ελληνικό Πρωινό». ....	65
<b>Εικόνα 12.</b> Ενημερωτικό μπουφέ για το «Ελληνικό Πρωινό». ....	71
<b>Εικόνα 13.</b> Σήμανση Εδέσματος «Ελληνικός Καφές».....	72
<b>Εικόνα 14.</b> Φύλλο Μέτρησης Ικανοποίησης Πελατών «Ελληνικού Πρωινού». ....	73

## Περίληψη

Θέμα της παρούσας διπλωματικής εργασίας αποτελεί το μάνατζμεντ των ελληνικών ξενοδοχείων και οι πιστοποιήσεις αυτών. Η Δίοικηση Ολικής Ποιότητας είναι μια φιλοσοφία διοίκησης Αμερικάνικης εφεύρεσης και Ιαπωνικής εφαρμογής. Στη σύγχρονη εποχή, υιοθετείται από πολλές επιχειρήσεις και από τα ελληνικά ξενοδοχεία.

Ο τουριστικός κλάδος θεωρείται ο πιο ανταγωνιστικός, τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο. Γι' αυτό το λόγο, η διοίκηση που εφαρμόζουν οι επιχειρήσεις που ανήκουν σε αυτόν, πρέπει να εξασφαλίζει τη διαφοροποίηση της εκάστοτε επιχείρησης.

Το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος, κατέχει σημαντική θέση στον κλάδο του τουρισμού, διότι αποτελεί νομοθετημένο σύμβουλο της Πολιτείας σε σχετικά ζητήματα. Μέλη του αποτελούν όλα τα ξενοδοχειακά καταλύματα και οι οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις. Ορισμένες από τις αρμοδιότητες του αποτελούν η έγκριση των ξενοδοχειακών τίτλων για τα νέα ξενοδοχεία και η διευκόλυνση των επισκεπτών στην αναζήτηση ξενοδοχειακού καταλύματος ή camping. Επίσης, το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος είναι αρμόδιο για την παροχή πιστοποιήσεων των καταλυμάτων.

Η ένωση «Hotelstars», θεωρείται η πρώτη η οποία αναφέρθηκε στις πιστοποιήσεις των ξενοδοχείων. Αφορμή στάθηκε η ανάγκη για την ύπαρξη ενός εναρμονισμένου συστήματος ταξινόμησης των ξενοδοχείων της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Με αυτό τον τρόπο, οι επισκέπτες θα είναι σε θέση να γνωρίζουν της παροχές ενός ξενοδοχείου ανάλογα με την κατηγορία αστέρων στην οποία αυτό ανήκει, σε όλες τις χώρες της Ευρώπης.

Οι πιστοποιήσεις που αναλύονται στην παρούσα εργασία, είναι εκείνες της κατάταξης των ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστέρων, της βιωσιμότητας και της προσβασιμότητας. Επιπλέον εκτενής αναφορά γίνεται στις πιστοποιήσεις «Boutique Hotel» και «Ελληνικό Πρωινό», οι οποίες παρέχονται απο το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος.

*Λέξεις – κλειδιά:* Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Μάνατζμεντ τουριστικών επιχειρήσεων, Πιστοποιήσεις ελληνικών ξενοδοχείων, Πιστοποίηση «Ελληνικό Πρωινό», Πιστοποίηση «Boutique Hotel».

## **Abstract**

The subject of this thesis is the management of the Greek hotels and their certifications. Total Quality Management is a management philosophy of American invention and Japanese application. In modern times, it is adopted by many companies and by Greek hotels.

The tourism industry is considered the most competitive, in both national and international level. On account of this, the management which applied by the companies that belong to it, must ensure the differentiation of each business.

The Hotel Chamber of Greece holds an important position in the industry of tourism, because it is a statutory advisor to the State on relevant issues. Its members are all hotel accommodations and organized tourist camps. Some of its responsibilities are the approval of hotel titles for new hotels and the facilitation of visitors in their search for hotel accommodation or camping. Also, the Hotel Chamber of Greece is responsible for providing certifications to the accommodations.

The "Hotelstars" Union is considered the first one which is mentioned to the certifications of hotels. The reason was the need for the existence of one harmonized classification system of European Union hotels. In this way, guests will be able to know the facilities of a hotel according to the star category in which is belong, in all European countries.

The certifications analyzed in this paper are those of the classification of hotels in star categories, sustainability and accessibility. In addition, extensive reference is made to the "Boutique Hotel" and "Greek Breakfast" certifications, which are providing by the Hotel Chamber of Greece.

*Keywords:* Total Quality Management, Management of tourism businesses, Hotel Chamber of Greece, Certifications of Greek hotels, "Greek Breakfast" certification, "Boutique Hotel" certification.

## Εισαγωγή

Στο 1<sup>ο</sup> κεφάλαιο παρουσιάζεται η έννοια της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και τα χαρακτηριστικά της. Επίσης, γίνεται αναφορά στους κύκλους και τα βραβεία ποιότητας και τέλος, στην εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στις επιχειρήσεις.

Στο 2<sup>ο</sup> κεφάλαιο ορίζεται η έννοια του τουρισμού, αναλύεται η ιστορική αναδρομή του τουριστικού φαινομένου και τα είδη αυτού. Τέλος, περιγράφεται η έννοια του τουριστικού μάνατζμεντ.

Στο 3<sup>ο</sup> κεφάλαιο παρουσιάζεται το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος, οι αρμοδιότητες του και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει τόσο στα μέλη του, όσο και στους επισκέπτες.

Στο 4<sup>ο</sup> κεφάλαιο, γίνεται εκτενής αναφορά στην κατάταξη των κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων και στις πιστοποιήσεις αυτών, όπως η κατάταξη τους σε κατηγορίες αστέρων, οι πιστοποιήσεις ποιότητας, βιωσιμότητας και προσβασιμότητας.

Στο 5<sup>ο</sup> και 6<sup>ο</sup> κεφάλαιο αναφέρονται οι πιστοποιήσεις «Boutique Hotel» και «Ελληνικό Πρωινό» αντίστοιχα.

## Α' ΜΕΡΟΣ: Θεωρητικό Μέρος

### Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup> - Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

#### Έννοια

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, στο εξής ΔΟΠ, είναι μία φιλοσοφία διοίκησης η οποία θεμελιώθηκε πάνω στις οκτώ κύριες αρχές του ιαπωνικού τρόπου διοίκησης<sup>1</sup>.

Δηλαδή:

1. Την μόνιμη απασχόληση.
2. Τη στρατολόγηση.
3. Την εκπαίδευση.
4. Τη βασισμένη στην εμπειρία αμοιβή.
5. Τις συλλογικές αποφάσεις.
6. Την ευημερία.
7. Τον συνδικαλισμό.
8. Τους κύκλους ποιότητας και τις μεθόδους παραγωγής.

Εστιάζει στην ικανοποίηση των πελατών αλλά και στη συνεχή βελτίωση των διαδικασιών ενός οργανισμού. Προκειμένου να επιτευχθεί αυτό, κρίνεται απαραίτητη η συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων μελών και λειτουργιών μέσα σε έναν οργανισμό. Η ΔΟΠ λοιπόν, είναι μια ολοκληρωμένη προσπάθεια εναρμόνισης τριών παραμέτρων:

- Των μεθόδων του μάνατζμεντ,
- Των συνθηκών εργασίας
- Της συμπεριφοράς και της αντιληπτικής ικανότητας των εμπλεκόμενων φορέων.

---

<sup>1</sup> Κέφης Β., (2014), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, 2<sup>η</sup> έκδοση, Εκδ., Κριτική (Αρχ. Έκδοση 2005), Αθήνα, σ. 40.

Προκειμένου να γίνει περισσότερο κατανοητή η έννοια της ΔΟΠ<sup>2</sup>, είναι απαραίτητο να γίνει αντιληπτή η έννοια των όρων Ποιότητα, Ολική Ποιότητα και Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.

Αρχικά, **ποιότητα** είναι η ιδιότητα ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας να ικανοποιεί τις ανάγκες του χρήστη. Το τρίπτυχο της ποιότητας είναι η συνεχής βελτίωση – η ικανοποίηση του πελάτη – η επιβίωση της επιχείρησης.

**Ολική Ποιότητα**, είναι η αλλαγή της νοοτροπίας του προσωπικού μιας επιχείρησης, η οποία έχει ως αποτέλεσμα την βελτίωση της ποιότητας στο σύνολο της επιχείρησης. Οι βασικές αρχές της είναι:

- ❖ Η δέσμευση της ηγεσίας: Το στέλεχος μιας επιχείρησης είναι υποχρεωμένο να διαθέτει χρόνο στην επίλυση των προβλημάτων της ποιότητας και να χρησιμοποιεί την ορολογία της στους συνεργάτες του.
- ❖ Η έννοια του εσωτερικού και εξωτερικού πελάτη: Ως εξωτερικός πελάτης, νοείται ο χρήστης του αγαθού ή της υπηρεσίας. Εσωτερικός πελάτης είναι ο οποιοσδήποτε εργάζεται μέσα στην επιχείρηση, δηλαδή οι εργαζόμενοι.
- ❖ Η ικανοποίηση του καταναλωτή: Αποτελεί πρωταρχικό στόχο της επιχείρησης και θεωρείται θεμελιώδης αρχή της Ολικής Ποιότητας.
- ❖ Η φιλοσοφία των μηδέν λαθών: Η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει άρτια και άριστα εκπαιδευμένο εργατικό δυναμικό προκειμένου εκείνο να μπορεί να αντιμετωπίσει άμεσα οποιοδήποτε πρόβλημα προκύψει.
- ❖ Η συνεχής εκπαίδευση: Θεωρείται απαραίτητο στοιχείο για την αλλαγή νοοτροπίας μιας επιχείρησης και κατ' επέκταση τη συνεχή βελτίωση της. Η εκπαίδευση των εργαζόμενων μπορεί να γίνει είτε με προγράμματα που λαμβάνουν χώρα κατά τη διάρκεια του χρόνου εργασίας (on the job training methods), είτε εκτός χρόνου εργασίας (off the job training methods).

---

<sup>2</sup> Οι θεωρίες της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, αρχικά υιοθετήθηκαν από τους W. Edwards Deming και Joseph Juran, ενώ οι Ιάπωνες ήταν οι πρώτοι που τις εφάρμοσαν. Έτσι, η ΔΟΠ είναι αμερικάνικης εφεύρεσης και ιαπωνικής εφαρμογής.

- ❖ Η συνεχής βελτίωση: Κάθε επιχείρηση εστιάζει σε καινοτόμα επιτεύγματα, όπως νέες εφευρέσεις, χρήση της τεχνολογίας κ.α. Έτσι, επιτυγχάνεται και η συνεχής βελτίωση της.

Τέλος, **Διοίκηση Ολικής Ποιότητας** είναι η ολοκληρωμένη δέσμευση για συνεχή βελτίωση των προϊόντων και των διαδικασιών, η οποία εκδηλώνεται με τη συνεργασία όλων των εργαζομένων, για να ικανοποιούνται απόλυτα οι ανάγκες των πελατών.

### **Χαρακτηριστικά της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας**

Τα βασικά χαρακτηριστικά της ΔΟΠ, είναι η δέσμευση, η γνώση και η συμμετοχή. Η δέσμευση των διοικητικών στελεχών για συνεχή υποστήριξη κάθε προσπάθειας, έχει ως αποτέλεσμα την εξασφάλιση της ποιότητας. Γνώση νοείται η συνεχής εκπαίδευση και επιμόρφωση των εμπλεκόμενων στην διαδικασία της ποιοτικής ανεύρεσης, με σκοπό την αποφυγή λαθών, παραλείψεων και παρατυπιών. Τέλος, κρίνεται απαραίτητη η συμμετοχή όλων των εργαζομένων στην ανεύρεση των προβλημάτων, την ανάλυση τους και την διατύπωση των προτάσεων επίλυσης.

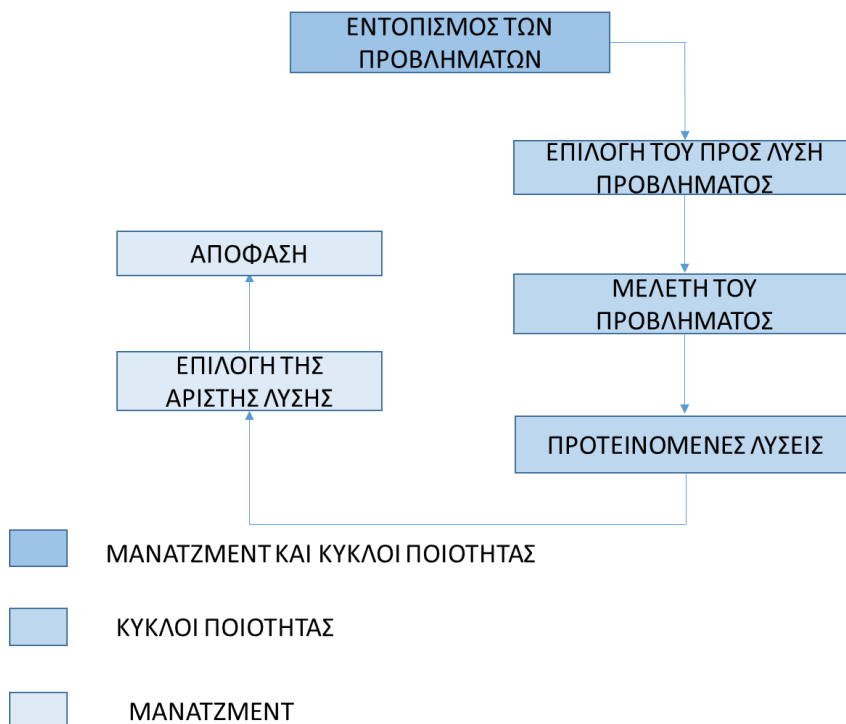
### **Κύκλοι Ποιότητας**

Οι κύκλοι ποιότητας είναι ομάδες ατόμων τα οποία με τη χρήση απλών τεχνικών έχουν ως στόχο την αντιμετώπιση συγκεκριμένων προβλημάτων και την επεξεργασία λύσεων. Οι ομάδες αυτές, αποτελούνται από 4 – 7 άτομα, ή για κάποιους οργανισμούς 8 – 10. Προκειμένου να είναι επιτυχημένες, είναι απαραίτητη η στήριξη της διοίκησης η οποία γίνεται με τη μεθοδική εκπαίδευση των μελών, την ανάδειξη των προσόντων τους και την δέσμευση όλων για συνεργασία.

Οι κύκλοι ποιότητας έχουν πολλαπλά οφέλη για τους εργαζομένους και κατ' επέκταση την επιχείρηση. Αρχικά, ενισχύεται το ομαδικό πνεύμα των εργαζομένων και η μεταξύ τους επικοινωνία, μέσω της συνεργασίας τους. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να μειώνονται οι συγκρούσεις μέσα στην επιχείρηση και κατ' επέκταση οι παραιτήσεις από αυτήν. Τέλος, γίνεται καλύτερη αξιοποίηση των δυνατοτήτων των εργαζομένων και κυριαρχεί ένα αίσθημα ενότητας και αλληλοσεβασμού μεταξύ τους. Στην εικόνα 1, παρουσιάζεται ο τρόπος λειτουργίας ενός κύκλου ποιότητας.



**Εικόνα 1.** Τρόπος λειτουργίας ενός τυπικού κύκλου ποιότητας.



Πηγή: Κέφης Β., (2014), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, 2<sup>η</sup> έκδοση, Εκδ., Κριτική (Αρχ. Έκδοση 2005), Αθήνα, σ. 69.

### **Βραβεία Ολικής Ποιότητας**

Από το 1980, έχουν θεσπιστεί διάφορα εθνικά και διεθνή βραβεία ποιότητας. Η καθιέρωση τους έγινε προκειμένου να αναπτυχθούν τα προγράμματα Ολικής Ποιότητας στις επιχειρήσεις και κατ' επέκταση, να προωθηθεί η ιδέα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Ορισμένα από αυτά είναι το βραβείο Deming, το βραβείο Baldrige και το Ευρωπαϊκό Βραβείο Ποιότητας.

- ✓ Το βραβείο Deming (Deming Application Prize) καθιερώθηκε το 1951 στην Ιαπωνία προς τιμήν του μεγάλου αμερικανού φυσικού, μαθηματικού και στατιστικολόγου W. Edwards Deming. Το βραβείο αυτό, απονέμεται τόσο σε ιδιωτικές όσο και σε δημόσιες επιχειρήσεις, ενώ επικεντρώνει το ενδιαφέρον του στην επιτυχή επιχειρησιακή

εφαρμογή των στατιστικών τεχνικών ελέγχου αγνοώντας έννοιες όπως η ανάπτυξη ανθρώπινων πόρων, η ικανοποίηση του πελάτη, κ.α.<sup>3</sup>

- ✓ Το βραβείο Baldrige (Malcolm Baldrige National Quality Award) καθιερώθηκε το 1987. Στόχος του ήταν η προώθηση της ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης για θέματα ποιότητας, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην ικανοποίηση του πελάτη ως του αποτελεσματικού μέσου για την επίτευξη του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος από μία οικονομική μονάδα. Το βραβείο αυτό απονέμεται σε μικρές επιχειρήσεις, σε εταιρείες παροχής υπηρεσιών και σε βιομηχανικές επιχειρήσεις.
- ✓ Το Ευρωπαϊκό Βραβείο Ποιότητας (European Quality Award) καθιερώθηκε το 1991 από το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα Ποιοτικής Διοίκησης με την υποστήριξη του Ευρωπαϊκού Οργανισμού Ποιότητας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Το βραβείο αυτό απονέμεται στην καλύτερη υποψήφια επιχείρηση για εφαρμογή ποιοτικών διαδικασιών, ενώ παράλληλα δίνει έμφαση στο ανθρώπινο δυναμικό της οικονομικής μονάδας.

### **Εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας**

Προκειμένου μία επιχείρηση να εφαρμόσει τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, κρίνεται απαραίτητο να περάσει από μία σειρά σημαντικών σταδίων, τα οποία περιγράφονται στην εικόνα 2. Πρώτο και σημαντικότερο στάδιο, θεωρείται η κατανόηση και αφοσίωση της ποιότητας, το οποίο συνεπάγεται την οργάνωση, τις πολιτικές, την ύπαρξη κατάλληλων εγκαταστάσεων και αποτελεί τη βάση της δομής της ΔΟΠ<sup>4</sup>. Όταν εκδηλωθεί η αφοσίωση της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, ακολουθεί ο καθορισμός και η οργανωτική δομή της ποιότητας. Αυτό επιτυγχάνεται με τη δημιουργία συμβουλίου ποιότητας και ομάδες ποιοτικού ελέγχου.

Στη συνέχεια, είναι απαραίτητη η συγκέντρωση πληροφοριών αναφορικά με τον τρόπο λειτουργίας και του κόστους ποιότητας της επιχείρησης. Μέσω αυτού,

---

<sup>3</sup> Κέφης Β., (2014), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, 2<sup>η</sup> έκδοση, Εκδ., Κριτική (Αρχ. Έκδοση 2005), Αθήνα, σ. 71.

<sup>4</sup> Gower, (2001), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, (επιμ. Dennis Lock, μτφρ. Νίκος Σαρρής), Εκδ.: ΕΛΛΗΝ, Αθήνα, σ. 38 (Το πρωτότυπο έργο εκδόθηκε το 1994).

γίνονται αντιληπτοί οι τομείς της εταιρείας στους οποίους οι βελτιώσεις θα έχουν το μεγαλύτερο αντίκτυπο επίδοσης. Επόμενο βήμα πριν την εφαρμογή της ΔΟΠ, είναι η εγκατάσταση κατάλληλων προγραμμάτων και συστημάτων με σκοπό να διευκολυνθεί η εκπαίδευση, η επιμόρφωση και η επικοινωνία μέσω του ανθρώπινου δυναμικού. Τέλος, πρέπει να γίνει καθορισμός των προτεραιοτήτων των διάφορων προγραμμάτων.

**Εικόνα 2.** Τα στάδια της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας



Πηγή: Gower, (2001), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, (επιμ. Dennis Lock, μτφρ. Νίκος Σαρρής), Εκδ.: ΕΛΛΗΝ, Αθήνα, σ. 37 (Το πρωτότυπο έργο εκδόθηκε το 1994).

## Κεφάλαιο 2<sup>ο</sup> - Τουριστικός Τομέας

### Ορισμός Τουρισμού

Ο τουρισμός προέρχεται από την ελληνική λέξη τόρνος = «κύκλος, περιφέρεια», η οποία αρχικά «γέννησε» τη λατινική λέξη tornus και το ρήμα tornare. Στη συνέχεια, δημιουργήθηκαν οι γαλλικές λέξεις tour = «γύρος, βόλτα» και tourisme = «περιήγηση», οι οποίες υιοθετήθηκαν από την αγγλική και τις υπόλοιπες γλώσσες του κόσμου<sup>5</sup>. Αποτελεί ένα παγκόσμιο φαινόμενο με άμεσες και έμμεσες επιπτώσεις πάνω στον οικονομικό και στον κοινωνικό τομέα. Ανατρέχοντας στη βιβλιογραφία, γίνεται αντιληπτό πως οι προσπάθειες να οριστεί η έννοια του τουρισμού είναι πολλές.

Η πρώτη προσπάθεια, έγινε από τους Hunziker και Kraft το 1942. Κατά την απόψη τους, ο τουρισμός θα μπορούσε να οριστεί ως «το σύνολο των φαινομένων και σχέσεων που προκύπτουν από την πραγματοποίηση ενός ταξιδιού και τη διαμονή μη μόνιμων κατοίκων, εφόσον αυτά δεν οδηγούν σε μόνιμη διαμονή και δεν συνδέονται με καμία κερδοσκοπική δραστηριότητα»<sup>6</sup>.

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, ο τουρισμός ορίζεται ως «οι δραστηριότητες των προσώπων που ταξιδεύουν και διαμένουν σε τόπους εκτός του συνηθισμένου περιβάλλοντος τους για όχι περισσότερο από έναν συνεχή χρόνο, για αναψυχή, επαγγελματικούς και άλλους σκοπούς που δεν σχετίζονται με την άσκηση κάποιας δραστηριότητας αμειβόμενης στον τόπο επίσκεψης»<sup>7</sup>.

Ο Leiper το 1979, προσέγγισε τον τουρισμό ως ένα σύστημα που εμπεριέχει την εθελούσια μετάβαση και προσωρινή παραμονή ενός ατόμου σε διαφορετικό τόπο από τον τόπο διαμονής του<sup>8</sup>.

---

<sup>5</sup> tornosNEWS, Τόρνος, η λέξη που «γέννησε» τον τουρισμό, <https://www.tornosnews.gr/permalink/3534.html> [πρόσβαση 01/07/2023].

<sup>6</sup> Ηγουμενάκης Ν., Κραβαρίτης Κ., Λύτρας Π., (1999), *Εισαγωγή στον τουρισμό*, Εκδ.: Interbooks, Αθήνα, σ. 84.

<sup>7</sup> Page S., (2006), *Εισαγωγή στον τουρισμό - το τουριστικό μάνατζμεντ στον 21<sup>ο</sup> αιώνα*, (επιμ. Θωμάς Μαυροδόνητος, μτφρ. Γιάννα Αθανασίου, Θανάσης Αθανασίου), Εκδ.: Παπαζήση, Αθήνα, σ.9.

<sup>8</sup> Βουμβουλάκη Αικ., «*Οργανισμοί Διαχείρισης Προορισμών και Νέες Τεχνολογίες: Στρατηγικές και Εφαρμογές Προώθησης Προορισμών*», Εργασία από ΙΗ' Εκπαιδευτική Σειρά 2007, Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, Αθήνα, σ. 7.

Με βάση τον Chadwick, τουρισμός είναι «οι ανθρώπινες και επαγγελματικές δραστηριότητες που συνδέονται με μία ή περισσότερες όψεις της προσωρινής μετακίνησης των ατόμων, μακριά από το κοντινό κοινωνικό περιβάλλον και από το καθημερινό εργασιακό περιβάλλον τους για δουλειές, απόλαυση και προσωπικούς λόγους»<sup>9</sup>.

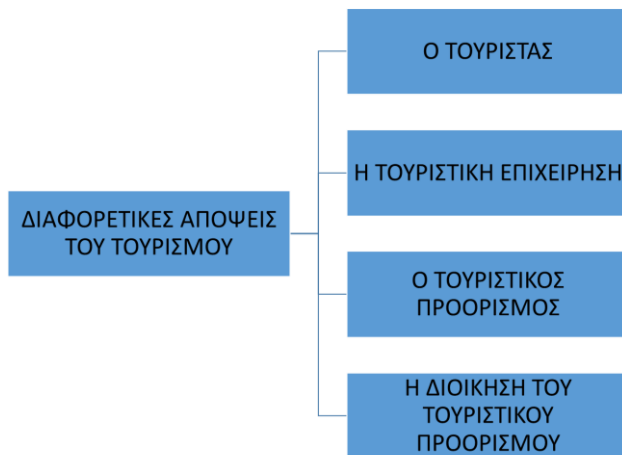
Σε αυτό το σημείο, πρέπει να διευκρινιστεί πως προκειμένου να οριστεί ακριβώς ο τουρισμός, είναι απαραίτητο να ληφθούν υπόψη οι απόψεις των διάφορων ομάδων που συμμετέχουν στην τουριστική βιομηχανία και επηρεάζονται από αυτήν. Οι απόψεις αυτές παρουσιάζονται συνοπτικά στην εικόνα 3, αλλά και αναλυτικότερα:

- ❖ Ο τουρίστας: Η φύση των τουριστών επηρεάζει τους τουριστικούς προορισμούς που επιλέγουν και τις δραστηριότητες που θα απολαύσουν.
- ❖ Η τουριστική επιχείρηση: Εφοδιάζει την τουριστική αγορά με αγαθά και υπηρεσίες που ζητούν οι τουρίστες.
- ❖ Ο τουριστικός προορισμός: Θεωρεί τον τουρισμό ως παράγοντα ευημερίας και προόδου μέσω δημιουργίας νέων θέσεων εργασίας και πραγματοποίησης εσόδων.
- ❖ Η διοίκηση του τουριστικού προορισμού: Ο τουρισμός για τη διοίκηση αποτελεί παράγοντα ανάπτυξης της οικονομίας της περιοχής στην οποία έχει δικαιοδοσία.

---

<sup>9</sup> Page S., (2006), *Εισαγωγή στον τουρισμό – το τουριστικό μάνατζμεντ στον 21<sup>ο</sup> αιώνα*, (επιμ. Θωμάς Μαυροδόνη, μτφρ. Γιάννα Αθανασίου, Θανάσης Αθανασίου) Εκδ.: Παπαζήση, Αθήνα, σ. 11.

**Εικόνα 3.** Οι τέσσερις διαφορετικές απόψεις του τουρισμού.



Πηγή: Ηγουμενάκης Ν., (1999), *Τουριστικό Μάρκετινγκ*, Εκδ.: Interbooks, Αθήνα, σ.70.

### **Ιστορική αναδρομή του τουριστικού φαινομένου**

Το τουριστικό φαινόμενο ως ανάγκη του ανθρώπου να απομακρυνθεί από τον τόπο μόνιμης κατοικίας του και να αποκτήσει εμπειρίες έχει τις ρίζες του στο παρελθόν. Ξεκινά από την αρχαιότητα, συνεχίζεται στο Μεσαίωνα, την Αναγέννηση και φτάνει μέχρι και σήμερα. Ήδη από την αρχαιότητα, ο τουρισμός σχετιζόταν με τον ελεύθερο χρόνο και την μετακίνηση.

Στην αρχαία Ελλάδα και στην αρχαία Ρώμη, ο ελεύθερος χρόνος απεικόνιζε την οικονομικοκοινωνική τάξη των πολιτών<sup>10</sup>. Όσοι διέθεταν ελεύθερο χρόνο άνηκαν στα ανώτερα κοινωνικά στρώματα, ήταν οικονομικά εύποροι απαλλαγμένοι από κάθε εξαναγκαστική απασχόληση, έχοντας τη δυνατότητα να συμμετέχουν σε διάφορες ταξιδιωτικές μετακινήσεις. Σημαντική ώθηση στον τουρισμό έδωσε η ίδρυση των Ολυμπιακών Αγώνων το 776 π.Χ., καθώς οι Έλληνες ταξίδευαν στον τόπο όπου διεξάγονταν και διέμεναν σε κατασκηνώσεις. Στην αρχαία Ρώμη, δημιουργήθηκαν τουριστικές εγκαταστάσεις με την κατασκευή των κολοσσαίων. Ο εγχώριος τουρισμός επικεντρώθηκε σε αστικές τοποθεσίες όπου υπήρχαν τα τουριστικά κέντρα προκειμένου η μεσαιά τάξη να περνά τις 200 αργίες που είχε το χρόνο. Επίσης, η κατάκτηση και διοίκηση των υπερπόντιων επαρχιών, δημιούργησε

<sup>10</sup> Βαρβαρέσος Σ., (2005), *Τουρισμός: έννοιες, μεγέθη, δομές*, 2<sup>η</sup> έκδοση, Εκδ.: Προπομπός (Αρχ. Έκδοση 1998), Αθήνα, σ. 16.

τη ζήτηση για επαγγελματικά ταξίδια που σχετίζονταν με τη διαχείριση και τον έλεγχο των περιοχών και των λαών αυτών.

Κατά τη διάρκεια του Μεσαίωνα, ο τουρισμός είχε την εμφάνιση πανηγυρέων και άλλων τουριστικών εκδηλώσεων που ενισχύονταν από τις δραστηριότητες της αριστοκρατείας και των ιπποτών. Κατά τον Ύστερο Μεσαίωνα, οι προσκυνητές ταξίδευαν στους Άγιους Τόπους, όμως η πραγματοποίηση των ταξιδιών αυτών ήταν δύσκολη λόγω της κακής ποιότητας της πρόσβασης. Οι μορφές τουρισμού αυτήν την περίοδο ήταν δύο:

- Ο πανεπιστημιακός τουρισμός, ο οποίος εμφανίζεται ανεπτυγμένος γύρω από τα πανεπιστημιακά κέντρα της Ευρώπης, όπως το Παρίσι, το Μονπελιέ, την Οξφόρδη, το Κέμπριτζ.
- Ο τουρισμός των μεγάλων θρησκευτικών γεγονότων και εορτών, καθώς η ελβετική και γερμανική ξενοδοχία απέκτησε μεγάλη φήμη, χάρη στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Παράλληλα στη Γαλλία η γαστρονομία συμβάλλει στην εξειδίκευση του ξενοδοχειακού προϊόντος, συνδέοντας την παραμονή με την ψυχαγωγία.

Κατά την περίοδο της Αναγέννησης, το τουριστικό φαινόμενο εξελίχθηκε λόγω των τεχνών, των εφευρέσεων και ανακαλύψεων νέων χώρων. Οι άνθρωποι ξεκίνησαν να ταξιδεύουν όχι μόνο για εμπορικούς σκοπούς, αλλά και για να ικανοποιήσουν την ανάγκη τους για μάθηση. Επίσης, η εφεύρεση της πυξίδας και του αστρολάβου, έδιναν τη δυνατότητα στους ανθρώπους να ταξιδεύουν στη θάλασσα.

Ο τουρισμός πλέον έχει μαζικό χαρακτήρα, κάτι που τον διαφοροποιεί αρκετά από τις παλαιότερες μορφές του. Σημαντικό ρόλο στην εξέλιξη του είχαν γεγονότα που διαδραματίστηκαν κατά τη διάρκεια του 20<sup>ου</sup> αιώνα, όπως η πραγματοποίηση υπερατλαντικών ταξιδιών, η ανάπτυξη των μέσων συγκοινωνίας και επικοινωνίας, η βελτίωση των εισοδημάτων των εργαζομένων, η χρήση του αεροπλάνου, της πληροφορικής, η ανάπτυξη του κοινωνικού τουρισμού κ.ά.

## Είδη τουρισμού

Ο τουρισμός διακρίνεται σε έξι βασικές κατηγορίες με βάση τους παράγοντες που προσδιορίζουν αυτό το φαινόμενο<sup>11</sup>. Αυτές είναι:

- Ο **μαζικός τουρισμός**, ο οποίος χαρακτηρίζεται από ομαδικότητα συμμετοχής των τουριστών στις διάφορες φάσεις της τουριστικής δραστηριότητας. Χαρακτηρίζεται από συλλογικό – ομαδικό χαρακτήρα ο οποίος αναφέρεται στον τρόπο οργάνωσης και εκτέλεσης της τουριστικής μετακίνησης. Πλέον, αυτό το είδος τουρισμού έχει ως βάση το σύστημα GIT (Group Inclusive Tours), που προσφέρει ολοκληρωμένες τουριστικές υπηρεσίες και πακέτα, τα οποία περιλαμβάνουν τον τουριστικό προορισμό, το μεταφορικό μέσο, το πρόγευμα κ.ά.
- Ο **ατομικός τουρισμός**, σε αντίθεση με τον μαζικό, χαρακτηρίζεται από την ανεξάρτητη ατομική οργάνωση και εκτέλεση του ταξιδιού εκ μέρους των τουριστών. Η ανάπτυξη του, σε μεγάλο βαθμό συνδέεται με ατομικά – ιδιωτικά μέσα μετακίνησης. Έχει περιγιητικό χαρακτήρα, ενώ η ανάπτυξη του βασίζεται στο σύστημα ITT (Individual Inclusive Tours), το οποίο προσφέρει επίσης τουριστικά πακέτα σε μεμονωμένα άτομα.
- Ο **εσωτερικός τουρισμός**, πραγματοποιείται από τον ντόπιο πληθυσμό μιας χώρας μέσα στα όρια της επικράτειας της. Παρουσιάζει σημαντικές και άλλες ωφέλειες για την χώρα, όπως η συγκράτηση της εκροής συναλλάγματος εξαιτίας της μη πραγματοποίησης εξωτερικού τουρισμού.
- Ο **εξωτερικός τουρισμός**, πραγματοποιείται όταν τα άτομα που κατοικούν σε μια χώρα, την εγκαταλείπουν προσωρινά για να επισκεφθούν μία άλλη για τουριστικούς λόγους.
- Ο **συνεχής τουρισμός**, πραγματοποιείται όλο το χρόνο. Σε αυτήν την κατηγορία ανήκουν ο συνεδριακός τουρισμός, ο μορφωτικός, ο τουρισμός πόλης, εκθέσεων και κινήτρων.
- Ο **εποχικός τουρισμός**, ο οποίος δεν διαρκεί όλο το χρόνο δηλαδή οι δραστηριότητες επηρεάζονται από τις κλιματολογικές συνθήκες. Οι μορφές

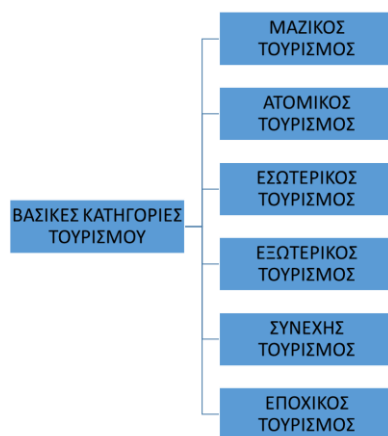
---

<sup>11</sup> Ηγουμενάκης Ν., Κραβαρίτης Κ., (2004), *Τουρισμός – Βασικές έννοιες*, Εκδ.: Interbooks, Αθήνα, σσ. 29-34.



του τουρισμού αυτού, είναι ο γενικός τουρισμός κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού και ο τουρισμός χειμερινών σπορ.

**Εικόνα 4.** Οι βασικές κατηγορίες τουρισμού.



Πηγή: Ηγουμενάκης Ν., Κραβαρίτης Κ., (2004), *Τουρισμός – Βασικές έννοιες*, Εκδ.: Interbooks, Αθήνα, σ. 30.

### **Τουριστικό Μάνατζμεντ**

Οι τουριστικές επιχειρήσεις είναι παραγωγικές μονάδες με ή χωρίς νομική προσωπικότητα στις οποίες ένα ή περισσότερα άτομα λαμβάνουν αποφάσεις σχετικά με την παραγωγή τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών. Πρωταρχικό σκοπό τους, αποτελεί η μεγιστοποίηση των κερδών τους. Όπως όλες οι επιχειρήσεις, έτσι και οι τουριστικές, χρειάζονται κάποιας μορφής μάνατζμεντ και οργάνωσης προκειμένου να επιτευχθεί η εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία τους.

Το μάνατζμεντ ως θεσμός περιλαμβάνει το σύνολο των ηγετικών στελεχών που δραστηριοποιούνται στα διάφορα ιεραρχικά επίπεδα μιας επιχείρησης<sup>12</sup>. Από την παραπάνω περιγραφή προκύπτει πως τα τρία στοιχεία του θεσμού μάνατζμεντ είναι τα ηγετικά στελέχη, τα επίπεδα διοίκησης και οι δραστηριότητες. Τα ηγετικά στελέχη, δηλαδή ο μάνατζερ ή ομάδα μάνατζερ θεωρούνται τα άτομα που

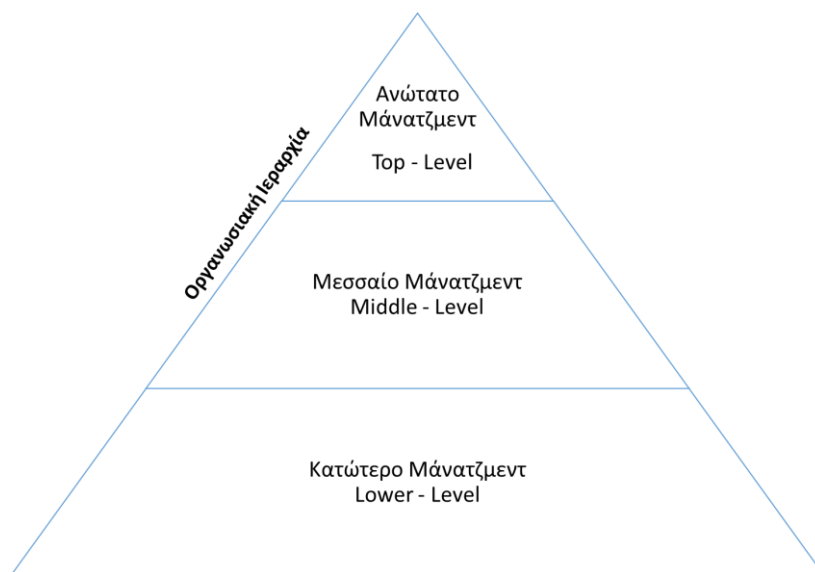
<sup>12</sup> Τερζίδης Κ., (2015), *Μάνατζμεντ – Στρατηγική προσέγγιση*, 3<sup>η</sup> έκδοση, Εκδ.: Σύγχρονη Εκδοτική (Αρχ. Έκδοση 2004), Αθήνα, σ. 23.

αναλαμβάνουν διοικητικά καθήκοντα, δηλαδή τις λειτουργίες του μάνατζμεντ. Οι στόχοι των μάνατζερ σε έναν οργανισμό είναι:

- + Κερδοφορία: η οποία επιτυγχάνεται μέσω μεγαλύτερης παραγωγής, προσέλκυσης νέων πελατών και καλύτερης εξυπηρέτησης.
- + Αποδοτικότητα: έχει ως στόχο την μείωση των δαπανών.
- + Αποτελεσματικότητα: δηλαδή την επίτευξη του καλύτερου δυνατού αποτελέσματος.
- + Άλλους σκοπούς: όπως είναι η ανάληψη δραστηριοτήτων για το κοινό καλό, ο συντονισμός και η βέλτιστη ενημέρωση του κοινού.

Το μάνατζμεντ, αποτελείται από τρία επίπεδα: το ανώτατο, το μεσαίο και το κατώτερο (εικόνα 5). Το ανώτατο επίπεδο μάνατζμεντ συγκροτείται από ανώτατα στελέχη, τα οποία ασκούν τη διοίκηση. Το μεσαίο μάνατζμεντ είναι υπεύθυνο να πραγματοποιεί τις αποφάσεις του ανώτατου μάνατζμεντ και να λαμβάνει αποφάσεις για την αποτελεσματικότερη διοίκηση των τμημάτων. Τέλος, το κατώτερο μάνατζμεντ αποτελείται από τους επικεφαλής των ομάδων (εργοδηγοί, προϊστάμενοι γραφείων, κ.ά.), οι οποίοι είναι αρμόδιοι να κατευθύνουν τα μέλη της ομάδας στην επίτευξη των στόχων.

**Εικόνα 5.** Επίπεδα του Μάνατζμεντ.

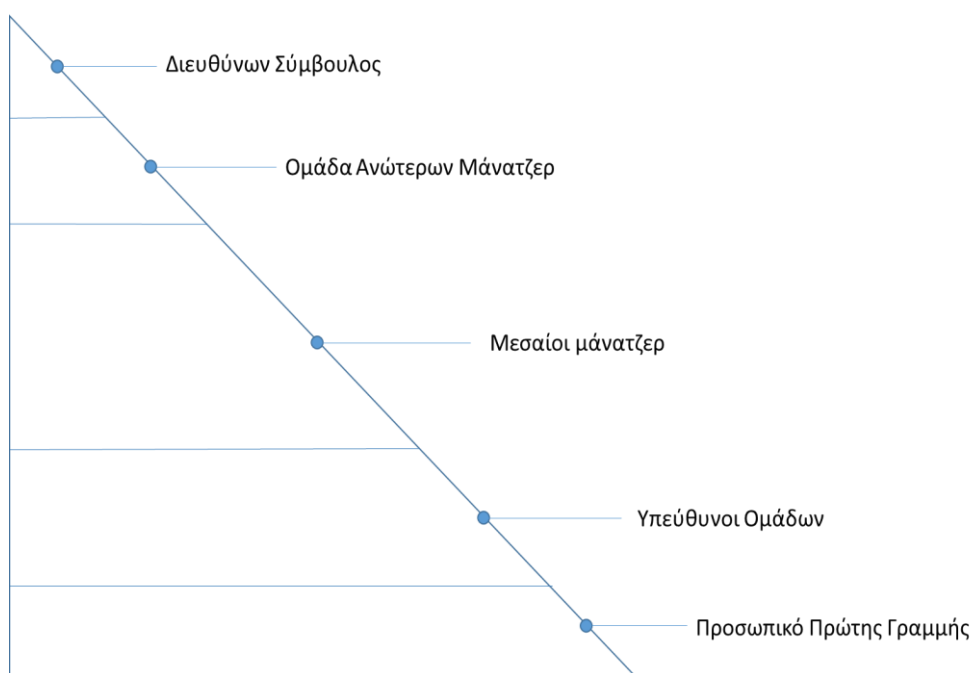


Πηγή: Τερζίδης Κ., (2015), *Μάνατζμεντ – Στρατηγική προσέγγιση*, 3<sup>η</sup> έκδοση, Εκδ.: Σύγχρονη Εκδοτική (Αρχ. Έκδοση 2004), Αθήνα, σ. 29.

Η οργάνωση των τουριστικών επιχειρήσεων, γίνεται είτε εσωτερικά σε εξειδικευμένες λειτουργίες (π.χ. λογιστική και χρηματοοικονομικά, μανάτζμεντ ανθρωπίνων πόρων κ.α.), είτε κάθετα (ιεραρχία που χαρακτηρίζεται από διαφορετικά επίπεδα ισχύος, δικαιοδοσίας και θέσης). Για τον λόγο αυτό, οι μανάτζερ των τουριστικών επιχειρήσεων ομαδοποιούνται κατά επίπεδο (εικόνα 6) ή ανάλογα με τους λειτουργικούς τους ρόλους:

- ↳ Μάνατζερ λειτουργιών: διευθύνουν εξειδικευμένες λειτουργίες (λογιστική, έρευνα, πωλήσεις).
- ↳ Μάνατζερ επιχειρησιακών μονάδων: ασκούν καθήκοντα διοίκησης σε χαμηλότερα επίπεδα του οργανισμού (ομάδα προϊόντων, ποικίλη γεωγραφική περιοχή).
- ↳ Μάνατζερ έργων: διοικούν συγκεκριμένα έργα.

**Εικόνα 6.** Επίπεδα μανάτζμεντ των τουριστικών επιχειρήσεων.



Πηγή: Page S., (2006), *Εισαγωγή στον τουρισμό – το τουριστικό μανάτζμεντ στον 21<sup>ο</sup> αιώνα*, Εκδ.: Παπαζήση, Αθήνα, σ. 298.

Εξ' ίσου σημαντικό ρόλο με τους μάνατζερ, έχει και το ανθρώπινο δυναμικό των τουριστικών επιχειρήσεων. Σε μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, το τμήμα προσωπικού είναι υπεύθυνο για τις δραστηριότητες του ανθρώπινου δυναμικού. Επίσης, το βοηθά να είναι αποδοτικότερο και να μπορεί να αντιμετωπίσει οποιοδήποτε πρόβλημα προκύψει. Οι μάνατζερ πρέπει να επιλέγουν το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό δίνοντάς του κίνητρα προκειμένου να είναι πιο αποδοτικό στην εργασία του. Οι εργαζόμενοι λοιπόν, πρέπει να αντιμετωπίζονται με σεβασμό από τους προϊσταμένους τους, να θέτουν στόχους και τα τους ολοκληρώνουν. Τέλος, οι μάνατζερ οφείλουν να συζητούν με τους υφισταμένους τους και να τους προσφέρουν λύσεις στα ζητήματα που τους απασχολούν<sup>13</sup>.

---

<sup>13</sup> Φελέκης Γ., (2014), Τουρισμός και ανθρώπινο δυναμικό. Πως θα επιτύχετε τη διαφοροποίηση της επιχείρησής σας;. *Επιχειρώ*, 4 Ιουλίου, <https://www.epixeiro.gr/article/2311> [πρόσβαση 01/07/2023].

### Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup> – Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος

Το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος (ΞΕΕ), λειτουργεί ως Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου. Η ίδρυση του έγινε το 1935 με την επωνυμία «Πανελλήνιος Ένωση Τουριστικών Ξενοδοχείων», ενώ λειτουργούσε από κοινού με τη Σχολή Τουριστικών Επαγγελματιών μέχρι το 1948. Έκτοτε, λειτουργεί αυτοτελώς ως επιμελητήριο<sup>14</sup>. Διοικείται από Διοικητικό Συμβούλιο στο οποίο προΐσταται ο Πρόεδρος και συμμετέχουν αιρετοί αντιπρόσωποι των ξενοδοχείων και των οργανωμένων τουριστικών κατασκηνώσεων όλης της χώρας και εκπρόσωποι του κράτους. Επιπλέον, υπό τον Πρόεδρο λειτουργούν τρεις Αντιπρόεδροι και ένας οικονομικός επόπτης. Η Διοικούσα Επιτροπή του Επιμελητηρίου, λαμβάνει αποφάσεις σε συγκεκριμένα θέματα και είναι υπεύθυνη για την εύρυθμη καθημερινή λειτουργία.

**Εικόνα 7.** Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος.



---

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΕΠΙΜΕΛΗΤΗΡΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ

Πηγή: Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, <https://www.grhotels.gr/> [πρόσβαση 01/07/2023]

---

<sup>14</sup> Βαρβαρέσος Σ., (2005), *Τουρισμός έννοιες, μεγέθη, δομές*, 2<sup>η</sup> έκδοση, Εκδ.: Προπομπός (Αρχ. Έκδοση 1998), Αθήνα, σ. 143.

Οι υπηρεσίες του ΞΕΕ, σύμφωνα με το Προεδρικό Διάταγμα 89 του 1988 «Οργανισμός Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου της Ελλάδος», αποτελούν Διεύθυνση και περιλαμβάνουν τα εξής τμήματα:

- Τμήμα Ανάπτυξης της Ξενοδοχίας
- Τμήμα Μητρώων
- Τμήμα Δημόσιων Σχέσεων και Εκδόσεων
- Τμήμα Διοικητικού – Οικονομικού
- Τμήμα Γραμματείας
- Τμήμα Νομικών Υποθέσεων

Το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο αποτελεί νομοθετημένο σύμβουλο της Πολιτείας σε θέματα τουρισμού, έχοντας ως μέλη όλα τα ξενοδοχειακά καταλύματα και τις οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις, σε συνολικό αριθμό περίπου 10.000 μονάδων. Επίσης, είναι μέλος της Συνομοσπονδίας των Εθνικών Ενώσεων Ξενοδοχίας Εστίασης και Αναψυχής των κρατών – μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

### **Σκοπός**

Σκοπός του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος είναι η μελέτη, υπόδειξη και εφαρμογή κάθε μέτρου που συντελεί στην ανάπτυξη της ξενοδοχειακής βιομηχανίας. Επίσης, η εκπόνηση μελετών, η έκδοση ενημερωτικών δελτίων και η παροχή στατιστικών στοιχείων του ξενοδοχειακού δυναμικού της χώρας. Παράλληλα, στηρίζει συμβουλευτικά τα μέλη της σε οικονομικά, νομικά και εργασιακά θέματα και παρέχει εμπειριστατωμένη πληροφόρηση προς τον καταναλωτή σχετικά με τα στοιχεία και τις υπηρεσίες των ξενοδοχείων και των οργανωμένων τουριστικών κατασκηνώσεων. Συμπληρωματικά, έχει ως σκοπό τη συνεργασία του ξενοδοχειακού κλάδου με άλλους τομείς της Ελληνικής οικονομίας. Τέλος, συμμετέχει σε διεθνείς τουριστικές εκθέσεις και διοργανώνει συνέδρια ξενοδοχειακού ενδιαφέροντος.

### **Αρμοδιότητες**

Το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο είναι αρμόδιο για πολλές λειτουργικές δραστηριότητες. Αρχικά, αντικείμενο του αποτελεί η προεγγραφή σε υποψήφιο ξενοδόχο, η έγκριση του ξενοδοχειακού τίτλου και εν τέλει η εγγραφή νέου μέλους.

Επίσης, εκδίδει βεβαιώσεις προς τα μέλη του και εισπράτει εισφορές από αυτά. Παράλληλα, στις αρμοδιότητες του συγκαταλέγεται η έκδοση διαπιστωτικής πράξης για χορήγηση σύνταξης από τον αρμόδιο ασφαλιστικό φορέα. Επιπλέον, διαθέτει οδηγό ξενοδοχείων και camping όλης της χώρας, προκειμένου να βοηθάει τους επισκέπτες στην αναζήτηση τους. Τέλος, παρέχει πιστοποιήσεις κατάταξης καταλυμάτων σε κατηγορίες αστερών, του «Ελληνικού Πρωινού» καθώς και του σήματος «Boutique Hotel».

### **Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες**

Το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο προσφέρει μία σειρά από ηλεκτρονικές υπηρεσίες, η σημαντικότερη από αυτές είναι ο Ξενοδοχειακός – Τουριστικός Οδηγός<sup>15</sup>. Μέσω αυτού, παρέχεται η δυνατότητα αναζήτησης και παρουσίασης στοιχείων των ξενοδοχείων της Ελλάδας, όλων των κατηγοριών και τάξεων. Στις ηλεκτρονικές του υπηρεσίες, περιλαμβάνονται ενημερωτικά δελτία, ιστολόγιο, βιβλιοθήκη Τουριστικής Νομοθεσίας και Διεθνών κειμένων και κανονισμών. Επίσης, παρέχονται πληροφορίες για διαδικασίες που αφορούν νέους ξενοδόχους και παρουσιάζονται ειδήσεις και εκδηλώσεις από την επικαιρότητα.

Αναφορικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται στα μέλη του, στη σχετική διαδικτυακή πύλη περιλαμβάνονται υπηρεσίες ηλεκτρονικών πληρωμών συνδρομής, η ενημέρωση των στοιχείων των ξενοδοχείων και έκδοση πιστοποιητικών ενημερότητας. Επίσης, οι πιστοποιήσεις καταλυμάτων σε κατηγορίες αστερών, η πιστοποίηση του «Ελληνικού Πρωινού» και του σήματος «Boutique Hotel», γίνονται μέσω της διαδικτυακής πύλης. Ακόμη, στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες περιλαμβάνονται ο Νέος Κανονισμός Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, οι συλλογικές συμβάσεις αμοιβής ξενοδοχοϋπαλλήλων και η διεξαγωγή δημοσκοπήσεων. Επιπλέον, παρέχεται η δυνατότητα στα μέλη να συμμετέχουν στην ηλεκτρονική ψηφοφορία για τις εκλογές του ΞΕΕ. Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι λειτουργεί διαδικτυακή υπηρεσία διαμεσολάβησης στην εύρεση και προσφορά εργασίας, για τα μέλη του και για τους ξενοδοχοϋπαλλήλους.

---

<sup>15</sup> Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος «Συστήματα και Υπηρεσίες Πληροφόρησης» <https://www.grhotels.gr/to-epimelitirio/systimata-kai-ypiresies-pliroforisis/> [πρόσβαση 01/07/2023].

## Β' ΜΕΡΟΣ: Πιστοποιήσεις ελληνικών ξενοδοχείων

### Κεφάλαιο 4<sup>ο</sup> – Κατάταξη και πιστοποιήσεις τουριστικών καταλυμάτων

#### Κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα

Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, μέλη του ΞΕΕ είναι τα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα. Σύμφωνα με το άρθρο 1 του Ν. 4276/2014, ως κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα θεωρούνται:

α. Ξενοδοχεία: εγκαταστάσεις διαμονής που διαθέτουν χώρους διανυκτέρευσης σε δωμάτια ή διαμερίσματα με λουτρό, κοινόχρηστους χώρους υποδοχής των πελατών και αίθουσα παροχής τουλάχιστον πρωινού γεύματος.

β. Οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις (camping): υπαίθρια κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα με ή χωρίς οικίσκους στα οποία δίνεται η δυνατότητα διαμονής, εστίασης και αναψυχής τουριστών που διαθέτουν ή όχι ίδια κατασκηνωτικά και μεταφορικά μέσα (τροχόσπιτα, σκηνές, τουριστικά λεωφορεία διαμορφωμένα με κοιτώνες κ.α.).

γ. Ξενώνες φιλοξενίας νέων: βρίσκονται εντός εγκεκριμένων σχεδίων πόλεων και οικισμών.

δ. Σύνθετα τουριστικά καταλύματα: ξενοδοχειακά καταλύματα που ανεγείρονται σε συνδυασμό 1) με τουριστικές επιπλωμένες κατοικίες (μονοκατοικίες 40 τ.μ. εκάστη με αυτοτέλεια λειτουργίας και ανεξάρτητη εξωτερική προσπέλαση) και 2) με εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής.

ε. Ξενοδοχεία συνιδιοκτησίας (condo hotels): ξενοδοχεία 3 ή 4 ή 5 αστέρων εντός εγκεκριμένων σχεδίων πόλεων και εντός ορίων οικισμών προ του 1923 ή κάτω των 2.000 κατοίκων.

στ. Ξενοδοχειακά τουριστικά καταλύματα εντός παραδοσιακών κτισμάτων: προβλέπονται στο Π.Δ. 33/1979.



## **Ειδικό Σήμα Λειτουργίας τουριστικών καταλυμάτων**

Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία<sup>16</sup>, ως τουριστικό κατάλυμα, νοείται κάθε ακίνητο που εκμισθώνεται για διαμονή του μισθωτή σε χρονικό διάστημα μικρότερο των τριάντα (30) ημερών. Προκειμένου να μπορούν να λειτουργήσουν τα τουριστικά καταλύματα, είναι απαραίτητο να τους έχει χορηγηθεί από την αρμόδια υπηρεσία Ειδικό Σήμα Λειτουργίας (Ε.Σ.Λ). Το μητρώο των Ε.Σ.Λ, τηρείται από την αρμόδια υπηρεσία τουρισμού, ενώ είναι απαραίτητο να αναγράφεται και ο Α.Φ.Μ. της εκάστοτε επιχείρησης.

Αναφορικά με τη χορήγηση Ειδικού Σήματος Λειτουργίας στα ξενοδοχεία και στις οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις, ο ενδιαφερόμενος πρέπει να υποβάλλει είτε στην αρμόδια υπηρεσία τουρισμού, είτε σε οποιοδήποτε Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), που λειτουργεί ως Ενιαίο Κέντρο Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ), ορισμένα δικαιολογητικά.

Αρχικά, πρέπει να υποβληθεί η αίτηση – Υπεύθυνη Δήλωση, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν. 1599/1986, στην οποία αναγράφονται τα στοιχεία του αιτούντος, ο Α.Φ.Μ. και η Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία στην οποία ανήκει. Επίσης, προσκομίζεται η άδεια οικοδομής ή δόμησης, εκδοθείσα από τον οικείο Ο.Τ.Α. ή άλλη αρμόδια αρχή, καθώς και το πιστοποιητικό πυρασφάλειας των εγκαταστάσεων, το οποίο εκδίδεται από την οικεία Πυροσβεστική Υπηρεσία. Ακόμη ένα δικαιολογητικό που πρέπει να κατατεθεί είναι η βεβαίωση σύνδεσης με το αποχετευτικό δίκτυο του οικείου Ο.Τ.Α. Σε περίπτωση που δεν έχει πραγματοποιηθεί σύνδεση, προσκομίζεται βεβαίωση καλής λειτουργίας του αποχετευτικού συστήματος του καταλύματος από πτυχιούχο μηχανικό. Ο ίδιος μάλιστα από κοινού με τον ιδιοκτήτη, οφείλουν να συνυποβάλλουν υπεύθυνη δήλωση στην οποία να αναφέρεται πως πληρούνται οι όροι που προβλέπονται στις πρότυπες περιβαλλοντικές δεσμεύσεις για τη διαχείριση των υγρών αποβλήτων.

Στα δικαιολογητικά που πρέπει να κατατεθούν συγκαταλέγονται οι αποδείξεις κατάθεσης παραβόλων σύμφωνα με τον κάτωθι πίνακα:

---

<sup>16</sup> Άρθρο 2, Ν. 4276/2014 «Απλούστευση διαδικασιών λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων και τουριστικών υποδομών, ειδικές μορφές τουρισμού και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ Α' 155/30-07-2014.

<b>Ξενοδοχείο</b>	<b>Ποσό ανά δωμάτιο</b>
Κατηγορίας 5*	€10,00/δωμάτιο
Κατηγορίας 4*	€8,00/δωμάτιο
Κατηγορίας 3*	€6,00/δωμάτιο
Κατηγορίας 2*	€4,00/δωμάτιο
Κατηγορίας 1*	€4,00/δωμάτιο

Τα παράβολα για τις οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις ανέρχονται σε €5,00/θέση και €10,00/οικόσκη, ενώ για τουριστικά καταλύματα εντός παραδοσιακών κτισμάτων ανεξαρτήτως τάξης €10,00/δωμάτιο. Συμπληρωματικά, πρέπει να κατατεθούν αντίγραφα των σχεδίων της αρχιτεκτονικής μελέτης, συνοδευόμενα με υπεύθυνες δηλώσεις στις οποίες θα δηλώνεται ότι το κατάλυμα έχει αναγερθεί και πληροί όλες τις προδιαγραφές που προβλέπονται για την κατηγορία που ανήκει ή επιθυμεί να καταταγεί.

Ακόμα, η αρμόδια υπηρεσία τουρισμού, αναζητεί αυτεπαγγέλτως αντίγραφο ποινικού μητρώου γενικής χρήσης προκειμένου να διαπιστωθεί ότι ο αιτών δεν έχει καταδικαστεί αμετάκλητα για κακούργημα. Τελευταίο δικαιολογητικό αποτελεί η βεβαίωση του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου της Ελλάδος η οποία αναζητείται από την αρμόδια υπηρεσία τουρισμού και αφορά την ενημερότητα των υποχρεώσεων προς αυτό, με αναφορά στη νομική μορφή της επιχείρησης.

### **Πιστοποιήσεις ελληνικών ξενοδοχείων**

Οι πιστοποιήσεις είναι πολύ σημαντικές για κάθε μορφή επιχειρήσεων, καθώς αναγνωρίζεται η ασφάλεια και ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχουν. Τα ξενοδοχεία αποτελούν μία ιδιαίτερη μορφή επιχείρησης, αφού οι υπηρεσίες που παρέχει είναι πολλές και διαφόρων μορφών. Γι' αυτό το λόγο είναι σημαντικό να κατέχει ένα μεγάλο εύρος πιστοποιήσεων. Στις πιστοποιήσεις των ξενοδοχείων, πρώτη φορά γίνεται αναφορά από την ένωση «Hotelstars», η οποία δημιουργήθηκε υπό την αιγίδα της «HOTREC – Hospitality Europe»<sup>17</sup>. Η «Hotelstars

<sup>17</sup> The system of the hotelstars union, <https://www.hotelstars.eu/greece/system/description/> [πρόσβαση 16/09/2023].

Union» είναι μία συνεργασία μεταξύ 17 ευρωπαϊκών χωρών<sup>18</sup> και παρέχει μία εναρμονισμένη ευρωπαϊκή ταξινόμηση των ξενοδοχείων με βάση τις αρχές της HOTREC:

1. Τα συστήματα ταξινόμησης πρέπει να διασφαλίζουν ότι παρέχονται ακριβείς πληροφορίες στους επισκέπτες.
2. Τα συστήματα ταξινόμησης οφείλουν να εμφανίζουν τα κριτήρια τους (συνοπτικά και πλήρως) στο διαδικτυακό τόπο της «Hotelstars» τουλάχιστον στα αγγλικά και στην εθνική τους γλώσσα.
3. Στους καταναλωτές πρέπει να παρέχονται ξεκάθαρες πληροφορίες για την κατηγορία αστερών του εκάστοτε ξενοδοχείου, καθώς και για το σύστημα ταξινόμησης στο οποίο βασίζεται.
4. Προϋπόθεση για την ταξινόμηση αποτελεί η συμμόρφωση με τις νομικές απαιτήσεις.
5. Τα συστήματα ταξινόμησης πρέπει να διασφαλίζουν την καθαριότητα και τη σωστή συντήρηση των εγκαταστάσεων σε όλες τις κατηγορίες αστερών.
6. Τα συστήματα ταξινόμησης πρέπει να ενθαρρύνουν τη χρήση εργαλείων διαχείρισης ποιότητας.
7. Οι τουριστικοί και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες, όπως και οι ιστότοποι κρατήσεων ξενοδοχείων και κριτικών καλούνται να χρησιμοποιούν την επίσημη ταξινόμηση. Σε διαφορετική περίπτωση, οφείλουν να το διευκρινίσουν.
8. Τα συστήματα ταξινόμησης πρέπει να εξασφαλίζουν πως τα δεδομένα που παρέχονται στους ταξιδιωτικούς πράκτορες, στους ιστότοπους κρατήσεων ξενοδοχείων και κριτικών είναι ακριβή και ενημερωμένα.
9. Ο αριθμός των αστερών που μπορούν να αποκτηθούν είναι από ένα (1\*) έως πέντε (5\*).
10. Τα αστέρια πρέπει να χορηγούνται ύστερα από έλεγχο.
11. Ο έλεγχος αυτός πρέπει να πραγματοποιείται τακτικά και επί τόπου.

---

<sup>18</sup> Μέλη της ένωσης «Hotelstars» αποτελούν οι παρακάτω χώρες: Αυστρία, Αζερμπαϊτζάν, Βέλγιο, Τσέχικη Δημοκρατία, Δανία, Εσθονία, Γεωργία, Γερμανία, Ελλάδα, Ουγγαρία, Λετονία, Λιχτενστάϊν, Λιθουανία, Λουξεμβούργο, Μάλτα, Ολλανδία, Σλοβενία, Σουηδία και Ελβετία.

12. Τα παράπονα των πελατών σχετικά με την ταξινόμηση, πρέπει να εξετάζονται με συστηματικό τρόπο.
13. Εξηγήσεις σχετικά με τις αποφάσεις κατάταξης, πρέπει να παρέχονται στο ενδιαφερόμενο ξενοδοχείο.
14. Κάθε σύστημα ταξινόμησης πρέπει να επιτρέπει ένσταση από το ενδιαφερόμενο ξενοδοχείο έναντι του αποτελέσματος της ταξινόμησης.
15. Τα συστήματα ταξινόμησης πρέπει να έχουν κάποιο εύρος ευελιξίας στην εφαρμογή των κριτηρίων.
16. Τα κριτήρια ταξινόμησης πρέπει να προσαρμόζονται τακτικά στις απαιτήσεις της αγοράς, ενώ η συστηματική διαδικασία απογραφής των κριτηρίων πρέπει να πραγματοποιείται τακτικά.
17. Οποτεδήποτε πραγματοποιηθεί σε μία χώρα η έρευνα για τις προσδοκίες των καταναλωτών σε σχέση με την ταξινόμηση, είναι επιθυμητό τα αποτελέσματα της να είναι διαθέσιμα σε όλα τα μέλη της «HOTREC – Hospitality Union».
18. Κατά τη δημιουργία ή την αναθεώρηση των συστημάτων ταξινόμησης, πρέπει να δοθεί έμφαση στα κριτήρια εξοπλισμού και εξυπηρέτησης έτσι ώστε να διευκολυνθούν οι ευρωπαϊκές και διεθνείς προσπάθειες εναρμόνισης.
19. Όταν δημιουργούνται ή αναθεωρούνται τα συστήματα ταξινόμησης ενθαρρύνεται η συνεργασία με τις άλλες χώρες.
20. Τα συστήματα ταξινόμησης πρέπει να εμπλέκονται με τη βιομηχανία φιλοξενίας. Σε όρισμένες χώρες όπου τα συστήματα ταξινόμησης ρυθμίζονται και λειτουργούν από το κοινό, οι δημόσιες αρχές οφείλουν να συνεργάζονται στενά με τον ιδιωτικό τομέα.

Με τις παραπάνω αρχές, αναθεωρούνται τα εθνικά συστήματα ταξινόμησης των ξενοδοχείων στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Τα κριτήρια λοιπόν, σχετικά με την κατάταξη των ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστέρων είναι κοινά σε όλες τις χώρες αυτής, γεγονός που διευκολύνει τους επισκέπτες να γνωρίζουν τις ελάχιστες παροχές του ξενοδοχείου που επισκέπτονται, ανάλογα με την κατηγορία αστέρων στην οποία ανήκει. Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται ορισμένα από τα κριτήρια που

διαθέτει ένα ξενοδοχείο σε κάθε κατηγορία αστερών με βάση την «Hotelstars Union».

**Πίνακας 1.** Κριτήρια των ξενοδοχείων ανάλογα με την κατηγορία αστερών.

Κατηγορίες αστερών	Κριτήρια
1*	Καθημερινός καθαρισμός δωματίου Υπηρεσία Υποδοχής Εκτεταμένο πρωινό
2*	Πρωινός Μπουφές Δίγλωσσο προσωπικό
3*	10 ώρες στελεχωμένη υπηρεσία υποδοχής Σύστημα διαχείρισης παραπόνων
4*	16 ώρες στελεχωμένη υπηρεσία υποδοχής Πρωινό με μπουφέ με υπηρεσία ή αντίστοιχη κάρτα μενού πρωινού
5*	24ωρη στελεχωμένη υπηρεσία υποδοχής Θυρωρός

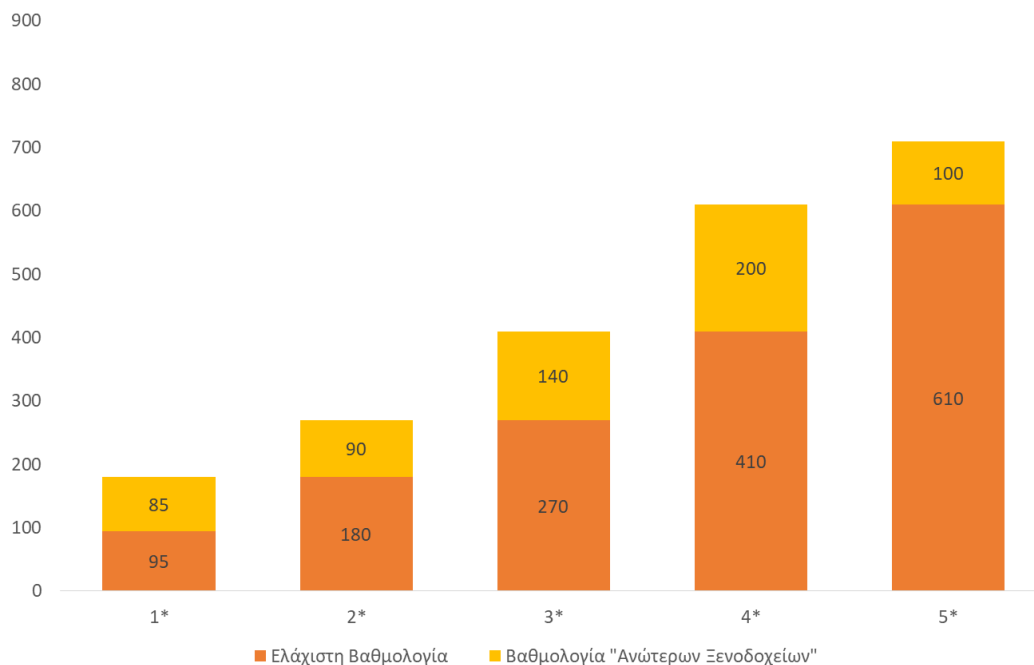
Πηγή: CRITERIA HOTELSTARS UNION: EXCEPT OF THE CATALOGUE OF CRITERIA <https://www.hotelstars.eu/greece/criteria/> [πρόσβαση 17/09/2023].

Στο διάγραμμα της εικόνας 8, παρουσιάζεται η ελάχιστη βαθμολογία που πρέπει να συγκεντρώνουν τα ξενοδοχεία με τα κριτήρια τους, ανάλογα με την κατηγορία αστερών στην οποία ανήκουν. Ο ανώτερος αριθμός βαθμολογίας, σύμφωνα με την ένωση «Hotelstars», είναι οι 971 βαθμοί, ενώ παράλληλα ο ελάχιστος αριθμός κριτηρίων που πρέπει να συγκεντρώνει ένα ξενοδοχείο διαμορφώνεται ανάλογα με την κατηγορία αστερών στην οποία ανήκει:

Κατηγορία Αστέρων	Ελάχιστα Κριτήρια
1*	46
2*	54
3*	76
4*	95
5*	114

Ο όρος «Ανώτερα ξενοδοχεία» της εικόνας 8, υποδηλώνει τα ξενοδοχεία τα οποία έχουν συγκεντρώσει βαθμούς πέρα από τα όρια της κατηγορίας τους ενώ παράλληλα δεν πληρούν τα ελάχιστα κριτήρια που απαιτούνται για να «μετακινηθούν» στην επόμενη υψηλότερη κατηγορία. Συνήθως αυτά τα ξενοδοχεία, έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν υψηλότερο βαθμό εξυπηρέτησης.

**Εικόνα 8.** Ελάχιστη βαθμολογία ξενοδοχείων ανά κατηγορία αστέρων.



Πηγή: HOTELSTARS.EU Criteria 2020-2025

[https://www.hotelstars.eu/fileadmin/Dateien/PORTAL\\_HSU/Kriterienkataloge/EN\\_Hotelstars\\_Union\\_Classification\\_Criteria\\_2020-2025.pdf](https://www.hotelstars.eu/fileadmin/Dateien/PORTAL_HSU/Kriterienkataloge/EN_Hotelstars_Union_Classification_Criteria_2020-2025.pdf) [πρόσβαση 17/09/2023].

Οι πιστοποιήσεις των ξενοδοχείων, δίνονται από διαπιστευμένους φορείς πιστοποίησης, οι οποίοι κατατάσσονται σε τρεις κατηγορίες:

- Διαπιστευμένοι Φορείς για Ξενοδοχεία.
- Διαπιστευμένοι Φορείς για Ενοικιαζόμενα Δωμάτια – Διαμερίσματα.
- Διαπιστευμένοι Φορείς για Camping.

Αξίζει να σημειωθεί πως ένας φορέας μπορεί να ανήκει σε 1, 2 ή και στις τρεις κατηγορίες. Για παράδειγμα, η BQC (Business Quality Certification) είναι διαπιστευμένος φορέας μόνο για ξενοδοχεία, ενώ η Eurocert<sup>19</sup> είναι διαπιστευμένος φορέας για ξενοδοχεία, ενοικιαζόμενα δωμάτια – διαμερίσματα και camping. Η έκδοση του Πιστοποιητικού Κατάταξης πραγματοποιείται από το ΞΕΕ.

Ενδεικτικά, ορισμένες από τις πιστοποιήσεις είναι η κατάταξη των ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστέρων, η πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης ποιότητας (ISO 9001, European Hospitality Quality της Hortec, κ.α.), η πιστοποίηση συστημάτων ασφαλείας (τροφίμων, εγκαταστάσεων και εξοπλισμού για την εκμίσθωση μέσω αναψυχής), το οργανωμένο σύστημα διαχείρισης πελατών, η πιστοποίηση βιωσιμότητας, κ.α. Στις ανωτέρω πιστοποιήσεις συγκαταλέγονται η ένταξη των ξενοδοχείων στο πρόγραμμα «Ελληνικό Πρωινό» του ΞΕΕ και το σήμα «Boutique Hotel» που χορηγείται από το ΞΕΕ, οι οποίες θα αναλυθούν στα επόμενα κεφάλαια.

Προκειμένου ένα ξενοδοχείο να λάβει πιστοποιητικό κατάταξης από το ΞΕΕ, είναι απαραίτητο ο ιδιοκτήτης να ακολουθήσει μία σειρά βημάτων. Αρχικά, πρέπει να εγγραφεί στην ιστοσελίδα του ΞΕΕ και να πραγματοποιήσει είσοδο στην ηλεκτρονική πλατφόρμα, όπου μπορεί να ελέγξει τα κριτήρια κατάταξης (υποχρεωτικά και προαιρετικά) με τη συμπλήρωση ενός ερωτηματολογίου. Αφού συγκεντρώσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά, υποβάλλει Αίτηση Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος και Ειδικού Σήματος Λειτουργίας στον διαπιστευμένο φορέα πιστοποίησης. Στη συνέχεια, το Ειδικό Σήμα Λειτουργίας και οι υπογεγραμμένες

---

<sup>19</sup> Η Eurocert είναι από τους πρώτους φορείς που διαπιστεύτηκαν από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης για τη σύνταξη Τεχνικής Έκθεσης, η οποία αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την έκδοση Πιστοποιητικού Κατάταξης.

συμβάσεις αναρτώνται στην ηλεκτρονική πλατφόρμα του ΞΕΕ, ενώ πραγματοποιείται αυτοψία από τον φορέα πιστοποίησης μέσω συμπλήρωσης ερωτηματολογίου και λήψη των απαραίτητων τεκμηρίων από τον επιθεωρητή. Η διαδικασία ολοκληρώνεται με τη συγκέντρωση μορίων, την έκδοση τελικής τεχνικής έκθεσης και πιστοποιητικού κατάταξης από το ΞΕΕ<sup>20</sup>. Η επιθεώρηση από έναν διαπιστευμένο φορέα και εν τέλει η έκδοση του Πιστοποιητικού κατάταξης από το ΞΕΕ, είναι μία σημαντική διαδικασία με πολλαπλά οφέλη για τους ξενοδόχους, τους πελάτες, και το προσωπικό<sup>21</sup>.

### **Κατάταξη τουριστικών καταλυμάτων σε κατηγορίες αστέρων**

Η κατάταξη των κύριων τουριστικών καταλυμάτων, γίνεται σε 5 κατηγορίες αστέρων με βάση τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές οι οποίες καθορίζονται με προεδρικό διάταγμα. Αρμόδιος φορέας για την κατάταξη τους και για την τήρηση μητρώου διακριτικών τίτλων, είναι το ΞΕΕ<sup>22</sup>.

Η αίτηση για το πιστοποιητικό κατάταξης, υποβάλλεται από την επιχείρηση εντός 10 ημερών από την αίτηση χορήγησης του Ειδικού Σήματος Λειτουργίας. Η έκδοση του γίνεται από το ΞΕΕ 50 ημέρες από την υποβολή της αίτησης. Το πιστοποιητικό έχει διάρκεια 5 έτη, μετά το πέρας των οποίων οι επιχειρήσεις πρέπει να υποβάλλουν αίτηση ανανέωσης, σύμφωνα με τις ισχύουσες τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές οι οποίες θα αναλυθούν παρακάτω.

### **Κατάταξη ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστέρων, μεγέθους και περιφέρειας.**

Όπως αναφέρθηκε στην ενότητα 4.1., ως ξενοδοχείο θεωρείται μια τουριστική εγκατάσταση που διαθέτει χώρους διανυκτέρευσης σε δωμάτια ή διαμερίσματα με λουτρό, κοινόχρηστους χώρους υποδοχής πελατών και αίθουσα παροχής τουλάχιστον πρωινού γεύματος. Τα δωμάτια των ξενοδοχείων μπορεί να είναι μονόκλινα, δίκλινα ή και πολύκλινα υπό την προϋπόθεση ότι είναι εξοπλισμένα για την διανυκτέρευση ενός, δύο ή περισσότερων ατόμων, ενώ τα διαμερίσματα

<sup>20</sup> Πιστοποιητικά Κατάταξης Ξενοδοχείων και Διαμερισμάτων <https://eurocert.gr/sectors/hospitality> [πρόσβαση 10/08/2023].

<sup>21</sup> Ξενοδοχεία: Υπηρεσίες επιθεώρησης, πιστοποίησης και εκπαίδευσης <https://tuv-nord.com/gr/el/pistopoiisi/pistopoiisi-systimaton/xenodocheia-ypiresies-epitheorisis-pistopoiisis-kai-ekpaideysis/> [πρόσβαση 10/08/2023].

<sup>22</sup> Ν. 4276/2014 «Απλούστευση διαδικασιών λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων και τουριστικών υποδομών, ειδικές μορφές τουρισμού και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ Α' 155/30-07-2014).



αποτελούν ειδικό τύπο δωματίων καθώς περιλαμβάνουν ένα ή περισσότερα δωμάτια, κουζίνα, μπάνιο και τουαλέτα<sup>23</sup>.

Σύμφωνα με την Ετήσια Έρευνα για τις επιδόσεις των ελληνικών ξενοδοχείων, αυτά ταξινομούνται σε κατηγορίες αστέρων, μεγέθους και περιφέρειες. Ένα ξενοδοχείο κατατάσσεται σε κατηγορίες αστέρων εφόσον πληροί συγκεκριμένες προδιαγραφές και συγκεντρώνει τον ελάχιστο αριθμό μορίων που απαιτούνται. Ανώτατη κατηγορία κατάταξης θεωρούνται οι πέντε αστέρες (5\*) ενώ κατώτατη ο ένας αστέρας (1\*).

Η κατάταξη σε κατηγορίες αστέρων πραγματοποιείται με τη συγκέντρωση μορίων. Τα κριτήρια κατάταξης διακρίνονται σε υποχρεωτικά και προαιρετικά ανάλογα με την κατηγορία αστέρων ενός ξενοδοχείου. Για παράδειγμα, ένα ξενοδοχείο τριών αστέρων (3\*) είναι απαραίτητο να πληροί τα υποχρεωτικά κριτήρια για την κατηγορία του. Ενδεικτικά, ορισμένα από αυτά είναι η καθημερινή καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων, η ύπαρξη δίγλωσσης ιστοσελίδας, η ύπαρξη συστήματος ψύξης – θέρμανσης σε όλους τους χώρους, κ.ά. Πέρα από τα υποχρεωτικά, υπάρχουν και τα προαιρετικά κριτήρια τα οποία του δίνουν τη δυνατότητα να συγκεντρώσει επιπλέον μόρια στη βαθμολογία του. Μερικά από αυτά είναι η χορήγηση εγχειριδίου λειτουργίας του ξενοδοχείου στο προσωπικό, η ύπαρξη χειρολαβών ασφαλείας στη μπανιέρα, η ανοιχτή υποδοχή επί 24 ώρες, κ.ά. Με την συγκέντρωση και των προαιρετικών κριτηρίων, το ξενοδοχείο είναι τριών αστέρων (3\*) με επιπλέον υπηρεσίες. Οι αναλυτικοί πίνακες με τις προδιαγραφές και τη μοριοδότηση ανά κατηγορία, παρουσιάζονται στο παράρτημα της παρούσας εργασίας.

---

<sup>23</sup> Πετράκος Γ., Μπενέκη Χ., Πανούση Σ., (2020), *Η ελληνική ξενοδοχία στα χρόνια της κρίσης 2008-2018*, ΙΤΕΠ, Αθήνα, σελ. 111.

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζεται ο ελάχιστος αριθμός μορίων που απαιτείται για την κατάταξη των ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστέρων:

**Πίνακας 2.** Ελάχιστος απαιτούμενος αριθμός μορίων για την κατάταξη των ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστέρων.

<b>Κατηγορία αστέρων</b>	<b>5*</b>	<b>4*</b>	<b>3*</b>	<b>2*</b>	<b>1*</b>
Ελάχιστος απαιτούμενος αριθμός μορίων βάσει προαιρετικών βαθμολογούμενων κριτηρίων	5.500	4.000	3.200	2.200	1.500

Πηγή: Υ.Α. 216/2015 «Καθορισμός τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών και βαθμολογούμενων κριτηρίων για τα ξενοδοχεία και κατάταξη αυτών σε κατηγορίες αστέρων» (ΦΕΚ 10/Β/ 09-01-2015).

Αξίζει να σημειωθεί πως ορισμένα κριτήρια αλλάζουν ανάλογα με την κατηγορία αστέρων στην οποία ανήκει ένα ξενοδοχείο. Για παράδειγμα, ένα ξενοδοχείο τριών αστέρων (3\*) με 1-100 κλίνες πρέπει να διαθέτει χώρο υποδοχής με ελάχιστο εμβαδόν 40 τ.μ., σε αντίθεση με ένα ξενοδοχείο πέντε αστέρων (5\*) που το ελάχιστο εμβαδόν του χώρου υποδοχής του είναι τα 60 τ.μ. Αναφορικά με τα δωμάτια, υπάρχουν αντίστοιχα κριτήρια, όπως το ελάχιστο εμβαδό των μονόκλινων, δίκλινων ή τρίκλινων, των αριθμό των σουιτών που πρέπει να έχει ένα ξενοδοχείο, το εμβαδόν των διαμερισμάτων κ.α. Παραδείγματος χάριν, η ύπαρξη τουλάχιστον 2 σουιτών είναι υποχρεωτική σε ένα ξενοδοχείο πέντε αστέρων (5\*), ενώ σε ένα ξενοδοχείο τριών ή δύο αστέρων (3\* ή 2\*) είναι προαιρετική. Στον πίνακα 2, παρουσιάζεται το ελάχιστο εμβαδόν σε τετραγωνικά μέτρα (τ.μ.) των δωματίων ανά κατηγορία. Σε κάθε περίπτωση, δεν υπάρχει καποιος περιορισμός στην υπέρβαση του ορίου των ανωτέρω, δηλαδή ένα ξενοδοχείο 3\* μπορεί να διαθέτει χώρο υποδοχής μεγαλύτερο των 40 τ.μ.

**Πίνακας 3.** Ελάχιστο εμβαδόν ανά τύπο δωματίου και κατηγορία (ενδεικτικά).

Ελάχιστο Εμβαδόν (τ.μ.)	5*	4*	3*	2*	1*
Δίκλινο Δωμάτιο	20	18	15	14	12
Τρίκλινο Δωμάτιο	24	22	18	17	15
Studio	32	30	26	22	18
Δίχωρο Διαμέρισμα	40	38	34	32	28

Πηγή: Πετράκος Γ., Μπενέκη Χ., Πανούση Σ., (2020), *Η ελληνική ξενοδοχία στα χρόνια της κρίσης 2008-2018*, ΙΤΕΠ, Αθήνα, σελ. 111.

Οι ξενοδόχοι, έχουν τη δυνατότητα να πραγματοποιήσουν αυτοέλεγχο μέσω της ιστοσελίδας του ΞΕΕ. Με αυτόν τον τρόπο, γνωρίζουν πόσα μόρια συγκεντρώνουν και πόσα υπολοίπονται έτσι ώστε να μεταφερθούν σε υψηλότερη κατηγορία.

Εκτός από τις κατηγορίες αστέρων, τα ξενοδοχεία ταξινομούνται και ως προς το μέγεθος τους ανάλογα με τον αριθμό των δωματίων που διαθέτουν. Οι τέσσερις κατηγορίες είναι οι εξής: Οικογενειακό (1-20 δωμάτια), Μικρό (21-50 δωμάτια), Μεσαίο (51-100 δωμάτια), Μεγάλο (>100 δωμάτια). Στον πίνακα 3 παρουσιάζεται η κατανομή των ελληνικών ξενοδοχείων ανά κατηγορία και μέγεθος το έτος 2018, ενώ στις δύο τελευταίες γραμμές του δίνεται η κατανομή των Ελληνικών ξενοδοχείων ανά κατηγορία.

**Πίνακας 4.** Κατανομή των ελληνικών ξενοδοχείων ανά κατηγορία και μέγεθος, 2018

Μέγεθος Ξενοδοχείου		5*	4*	3*	2*	1*	Σύνολο
Οικογενειακό (1-20 δωμάτια)	Μονάδες	67	501	1.030	1.657	878	4.133
	Δωμάτια	804	5.273	12.187	22.756	11.672	52.692
Μικρό (21-50 δωμάτια)	Μονάδες	101	412	1.020	1.733	436	3.702
	Δωμάτια	3.566	14.038	34.072	54.125	12.272	118.073
Μεσαίο (51-100 δωμάτια)	Μονάδες	91	300	462	338	24	1.215
	Δωμάτια	6.429	21.657	32.407	21.832	1.539	83.864
Μεγάλο (>101 δωμάτια)	Μονάδες	291	368	136	26	2	823
	Δωμάτια	72.147	75.177	20.620	3.195	205	171.344
<b>Σύνολο</b>	<b>Μονάδες</b>	<b>550</b>	<b>1.581</b>	<b>2.648</b>	<b>3.754</b>	<b>1.340</b>	<b>9.873</b>
	<b>Δωμάτια</b>	<b>82.946</b>	<b>116.145</b>	<b>99.286</b>	<b>101.908</b>	<b>25.688</b>	<b>425.973</b>

Πηγή: Πετράκος Γ., Μπενέκη Χ., Πανούση Σ., (2020), *Η ελληνική ξενοδοχία στα χρόνια της κρίσης 2008-2018*, ΙΤΕΠ, Αθήνα, σ. 113.

Τέλος, τα ξενοδοχεία ταξινομούνται ανά περιφέρεια όπως ορίζεται από την επίσημη ταξινόμηση NUTS της Eurostat. Στον πίνακα 4, παρουσιάζεται η ανάλυση σε επίπεδο διοικητικής περιφέρειας για τις ελληνικές περιφέρειες μαζί με τους διψήφιους κωδικούς της NUTS.

**Πίνακας 5.** Οι ελληνικές Διοικητικές Περιφέρειες και οι Κωδικοί τους (NUTS)

EL 11 Αν.Μακεδονία & Θράκη	EL 12 Κεντρική Μακεδονία
EL 13 Δυτική Μακεδονία	EL 14 Θεσσαλία
EL 21 Ήπειρος	EL 22 Ιόνια Νησιά
EL 23 Δυτική Ελλάδα	EL 24 Στερεά Ελλάδα
EL 25 Πελοπόννησος	EL 31 Αττική
EL 41 Βόρειο Αιγαίο	EL 42 Νότιο Αιγαίο
EL 43 Κρήτη	

Πηγή: Πετράκος Γ., Μπενέκη Χ., Πανούση Σ., (2020), *Η ελληνική ξενοδοχία στα χρόνια της κρίσης 2008-2018*, ΙΤΕΠ, Αθήνα, σ. 114.

#### **Κατάταξη οργανωμένων τουριστικών κατασκηνώσεων (camping) σε κατηγορίες αστερων**

Η ανέγερση των τουριστικών κατασκηνώσεων γίνεται σύμφωνα με τους όρους και περιορισμούς δόμησης που καθορίζονται από τις γενικές και ειδικές πολεοδομικές και κτιριοδομικές διατάξεις. Η κατασκευή τους γίνεται από ένα φορέα εκμετάλλευσης επί ενιαίου γηπέδου επιφάνειας τουλάχιστον έξι στρεμμάτων σε περιοχές όπου επιτρέπεται η δημιουργία οργανωμένων τουριστικών κατασκηνώσεων.

Όπως τα ξενοδοχεία, έτσι και οι οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις κατατάσσονται υποχρεωτικά σε πέντε κατηγορίες αστερων, με ανώτατη την κατηγορία των πέντε αστερων (5\*) και κατώτατη την κατηγορία του ενός αστέρου (1\*). Η κατάταξη τους, γίνεται εφόσον πληρούν τις υποχρεωτικές προδιαγραφές και συγκεντρώνουν τον ελάχιστο αριθμό μορίων που απαιτείται (πίνακας 5).

Τα κριτήρια κατάταξης των οργανωμένων τουριστικών κατασκηνώσεων διακρίνονται, όπως και αυτά των ξενοδοχείων, σε υποχρεωτικά και προαιρετικά. Για παράδειγμα, ένα camping 4\* είναι υποχρεωτικό να διαθέτει εστιατόριο κλασικού

τύπου ή εστιατόριο selfservice, κριτήριο που θεωρείται προαιρετικό για ένα camping 1\*.

**Πίνακας 6.** Ελάχιστος απαιτούμενος αριθμός μορίων για την κατάταξη των οργανωμένων τουριστικών κατασκηνώσεων σε κατηγορίες αστέρων.

Κατηγορίες αστέρων	5*****	4****	3***	2**	1*
Ελάχιστος απαιτούμενος αριθμός μορίων βάσει προαιρετικών βαθμολογούμενων κριτηρίων					
Με οικίσκους	5.000	4.000	3.000	2.200	1.500
Χωρίς οικίσκους	4.000	3.000	2.300	1.600	1.000

Πηγή: Υ.Α. 14129/2015 «Καθορισμός τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών των Οργανωμένων Τουριστικών Κατασκηνώσεων» (ΦΕΚ 1476/Β/14-07-2015).

### Πιστοποιήσεις ποιότητας των ξενοδοχείων

Η σειρά ISO 9000 διαμορφώθηκε από τον Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (International Standards Organization – ISO)<sup>24</sup> και αποτελεί ένα σύνολο διεθνών προτύπων για την διασφάλιση της ποιότητας μιας επιχείρησης<sup>25</sup>. Πραγματοποιείται από φορείς αναγνωρισμένου κύρους, ανεξάρτητους από την εκάστοτε επιχείρηση, παρέχοντας εγγυήσεις προς τον πελάτη ότι η επιχείρηση είναι σε θέση να προσφέρει όσα υπόσχεται.

Με τον όρο «πρότυπα», εννοούνται όσα έγγραφα έχουν εκδοθεί από αναγνωρισμένους φορείς και περιέχουν κατευθυντήριες οδηγίες, κανόνες και τεχνικές προδιαγραφές που εξασφαλίζουν την ανταπόκριση των πρώτων υλών, των αγαθών και των υπηρεσιών στο σκοπό για τον οποίο προορίζονται<sup>26</sup>. Τα πρότυπα κατατάσσονται σε τρεις κατηγορίες, ανάλογα με τον φορέα που τα δημιουργεί:

- Διεθνή: Εκδίδονται από τους Διεθνείς Οργανισμούς Πιστοποίησης ISO και IEC.

<sup>24</sup> Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης ιδρύθηκε το 1947 στη Γενεύη και αποτελείται από το Εθνικό Ίδρυμα Πιστοποίησης κάθε χώρας. Τα μέλη του Οργανισμού ανέρχονται σε 165 και διακρίνονται σε πλήρη μέλη, μη-πλήρη μέλη και συνδρομητές.

<sup>25</sup> Ρέτσου Χ., «Εφαρμογή Προτύπου Ποιότητας ISO 9001:2008 σε Ξενοδοχειακή Μονάδα», Διπλωματική Εργασία, 2014, Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, σ.12.

<sup>26</sup> Κέφης Β., (2014), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, 2<sup>η</sup> έκδοση, Εκδ., Κριτική (Αρχ. Έκδοση 2005), Αθήνα, σ. 188.

- Ευρωπαϊκά: Εκπονούνται από τους Ευρωπαϊκούς Οργανισμούς Τυποποίησης CEN, CENELEC και ETSI.
- Εθνικά: Εκπονούνται από τους Εθνικούς Οργανισμούς Τυποποίησης.

Το πρότυπο ISO 9001, αποτελεί το πλέον διαδεδομένο πρότυπο σε παγκόσμιο επίπεδο που περιγράφει τις διεθνώς αποδεκτές προδιαγραφές των Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας<sup>27</sup>. Πιστοποιεί την ικανότητα των επιχειρήσεων να ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πελατών τους. Στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, θέτει τις κατευθυντήριες γραμμές οργάνωσης σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας του, με σκοπό την συνεχή βελτίωση του<sup>28</sup>. Το πρότυπο ποιότητας ISO 9001, αποτελεί προαιρετικό κριτήριο για ένα ξενοδοχείο σύμφωνα με την Υ.Α 216/2015. Ωστόσο, η εφαρμογή του πλέον κρίνεται αναγκαία, καθώς μέσω αυτής αναβαθμίζονται οι υπηρεσίες και αυξάνεται η ανταγωνιστικότητα των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων.

Τα οφέλη από την εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας κατά ISO 9001, είναι:

- Η δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.
- Η προσέλκυση επενδύσεων.
- Η εξοικονόμηση πόρων.
- Η αύξηση της ικανοποίησης πελατών.
- Η ενθάρρυνση της εσωτερικής επικοινωνίας.
- Η βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης.
- Η ενθάρρυνση της εσωτερικής επικοινωνίας.

### **Πιστοποίηση βιωσιμότητας ξενοδοχείων**

Η βιωσιμότητα αποτελεί έναν κοινότυπο και ευρύτατα χρησιμοποιούμενο όρο και έχει κερδίσει την γενική αποδοχή πέρα των περιβαλλοντικών επιστημών. Ορίζεται ως ένα πρότυπο παραγωγής το οποίο έχει ως στόχο στο καλύτερο οικονομικό αποτέλεσμα τόσο για τον άνθρωπο, όσο και για το φυσικό περιβάλλον.

<sup>27</sup> Πιστοποίηση ISO 9001 – Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ISO 9001) σε Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις <https://www.haccplab.gr/%CF%80%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%BF%CF%80%CE%BF%CE%B9%CE%B7%CF%83%CE%B7-iso-9001> [πρόσβαση 21/09/2023].

<sup>28</sup> Πιστοποίηση ISO 9001:2015 για ξενοδοχεία και ενοικιαζόμενα δωμάτια <https://www.isoexperts.gr/pistopoihsh-iso-9001-2015-se-ksenodoxeiaiakes-monades-kai-enoikiatzomena-dwmatia/> [πρόσβαση 21/09/2023].

Πρωταρχικό της στοιχείο αποτελεί η εξισορρόπηση παραγωγής αγαθών και πρώτης ύλης. Η έννοια της βιωσιμότητας αναφέρεται μαζί με την ανακύκλωση, τις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας και τον βιοκλιματικό σχεδιασμό, αφού στόχος των βιώσιμων διαδικασιών είναι η επίτευξη περισσότερης παραγωγής με μικρότερη δαπάνη πρώτης ύλης.

Η Βιώσιμη ή Αειφορική ανάπτυξη λοιπόν ορίζεται ως «η διαχείριση και η προστασία των φυσικών πόρων και ο καθορισμός των θεσμικών και τεχνολογικών αλλαγών, κατά τέτοιο τρόπο που να εξασφαλίζεται η επιτυχής και συνεχιζόμενη ικανοποίηση των κοινωνικών αναγκών»<sup>29</sup>. Οι άνθρωποι όλο και περισσότερο αναλογίζονται τις περιβαντολογικές επιπτώσεις των επιλογών τους κατά τη διαδικασία λήψης των αποφάσεων τους. Σε επίπεδο φιλοξενίας, οι επισκέπτες γνωρίζουν πως η επιρροή της βιωσιμότητας είναι σημαντική και προσπαθούν να συνεισφέρουν στην διατήρηση της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας των προορισμών<sup>30</sup>. Γι' αυτό το λόγο, ενημερώνονται και συγκρίνουν τα δεδομένα αυτά μέσω των πληροφοριών του διαδικτύου, πρώτου επιλέξουν τον τελικό προορισμό και κατάλυμα των διακοπών τους. Σύμφωνα με την Έκθεση Αειφορίας της Booking 2021, το 73% των ταξιδιωτών είναι πιο πιθανό να επιλέξει ένα κατάλυμα το οποίο έχει εφαρμόσει πρακτικές βιωσιμότητας. Παράλληλα, το 43% των ταξιδιωτών είναι διατεθειμένο να πληρώσει περισσότερα χρήματα για βιώσιμους ταξιδιωτικούς προορισμούς<sup>31</sup>.

Η βιωσιμότητα των ξενοδοχείων λοιπόν αποτελεί βασική προϋπόθεση όλων των επιχειρήσεων, ενώ παράλληλα αποτελεί κριτήριο επιλογής τουριστικού

---

<sup>29</sup> Ανδρεοπούλου Ζ./Αραμπατζής Γ./Γρηγορούδης Ε./Διακάκη Χ./Ζαφειρίου Ε./Κοκκινάκης Α./Κούγκολος Α./Κουτρομανίδης Θ./Κυριαζόπουλος Α./Λουκάς Δ./Μαυρούδης Χ./Μενεξές Γ./Μινέτος Δ./Μπακοπούλου Σ./Ντιούδης Π./Παπαπαύλου-Ιωακειμίδου Σ./Παρίση Ζ./Πολύζος Σ./Ράγκος Α./Ρόντος Κ./Σαμόλης Α./Σοφίος Σ./Συλαίος Γ./Τζήμος Χ./Φιλίντας Α. και Χατζόπουλος Ι., *Φυσικοί Πόροι, περιβάλλον και ανάπτυξη*, (επιμ. Γαρυφαλλος Αραμπατζής, Σεραφείμ Πολύζος), Εκδ., Τζιόλα, Θεσσαλονίκη, 2007, σ.387.

<sup>30</sup> Λιασίδης Γ., (2023), Φιλοξενία και Βιωσιμότητα: Το ερώτημα του sustainability επαναπροσδιορίζεται. *fineBeing*, 19 Μαΐου, <https://www.finebeing.gr/filoxenia-kai-viosimotita-3285> [πρόσβαση 22/09/2023].

<sup>31</sup> crisismonitor, (2023), Βιώσιμος Τουρισμός: Τι έδειξε η έρευνα της Booking, 4 Σεπτεμβρίου, <https://www.crisismonitor.gr/2023/09/04/viosimos-tourismos-ti-edeixe-i-ekthesi-tis-booking/> [πρόσβαση 22/09/2023].

προορισμού για τους επισκέπτες<sup>32</sup>. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού των Ηνωμένων Εθνών, τα ξενοδοχεία ευθύνονται για το 1% των παγκόσμιων εκπομπών του διοξειδίου του άνθρακα. Το ποσό αυτό δεν είναι αμελητέο και αυξάνεται συνεχώς, αν αναλογιστεί κανείς πως οι τουριστικές μονάδες αυξάνονται επίσης. Έτσι, τα ξενοδοχεία οφείλουν να υιοθετήσουν πρακτικές βιωσιμότητας, όπως η αποκλειστική χρήση βιώσιμων υλικών, η ανακύκλωση απορριμμάτων, η ευσυνείδητη επιλογή προϊόντων καθαριότητας και γενικότερα του εξοπλισμού, η μείωση της ενέργειας, αλλά και η εύρεση εναλλακτικών μορφών αυτής.

Στο πλαίσιο της επιτάχυνσης του πράσινου και βιώσιμου μετασχηματισμού του ελληνικού τουριστικού κλάδου, πραγματοποιήθηκε η έρευνα πεδίου για την περιβαλλοντική βιωσιμότητα των ελληνικών ξενοδοχείων σε συνεργασία του Ινστιτούτου Τουριστικών Ερευνών και της Google<sup>33</sup>. Η έρευνα αυτή είχε ως στόχο την αποτύπωση της πραγματικής κατάστασης που επικρατεί στα ελληνικά ξενοδοχεία αναφορικά με την εφαρμογή πρακτικών για την περιβαλλοντική βιωσιμότητα και αειφορία αλλά και την καταγραφή των αναγκών σε ενημέρωση και εκπαίδευση σε αυτά τα θέματα.

Σύμφωνα με αυτήν, το 67% έως 89% των ελληνικών ξενοδοχείων αναγνωρίζουν τη σημασία υιοθέτησης βιώσιμων πρακτικών για το μέλλον της επιχείρησής τους. Καλύτερες επιδόσεις αναφορικά με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα καταγράφουν τα μεσαία, μεγάλα και πιστοποιημένα ξενοδοχεία. Επίσης, σημαντικό αποτέλεσμα της έρευνας είναι το γεγονός ότι οι περισσότεροι από τους μισούς ξενοδόχους παραδέχονται πως έχουν μέτριες γνώσεις σχετικά με τα θέματα της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας. Εξαίρεση αποτελούν οι ξενοδόχοι των μεγάλων, πιστοποιημένων ξενοδοχείων αλλά και όσων ξενοδοχείων ανήκουν σε αλυσίδες, οι οποίοι φαίνεται πως διαθέτουν ικανοποιητικές γνώσεις επί αυτών των

---

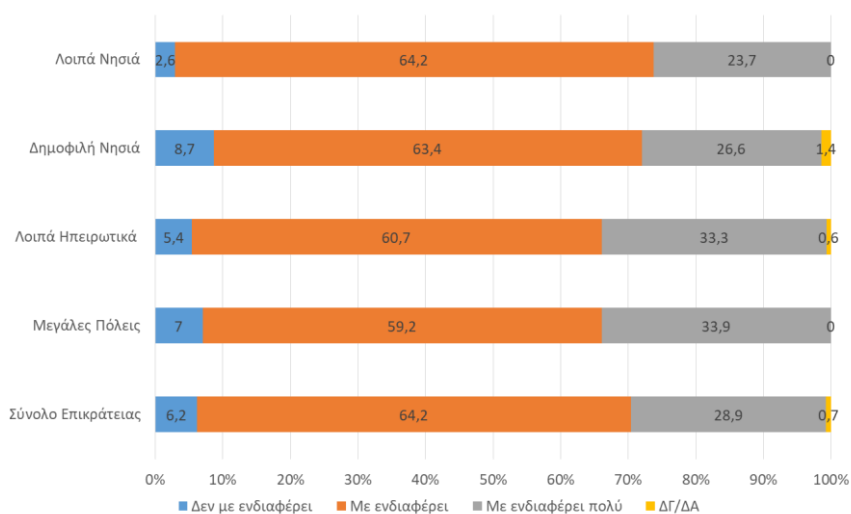
<sup>32</sup> Ξενοδοχεία: Υπηρεσίες επιθεώρησης, πιστοποίησης και εκπαίδευσης, <https://www.tuv-nord.com/gr/el/pistopoiisi/pistopoiisi-systimatou/xenodocheia-ypiresies-epitheorisis-pistopoiisis-kai-ekpaideyisis/> [πρόσβαση 22/09/2023].

<sup>33</sup> cibus, (2022), Ελληνικά ξενοδοχεία: Η σημασία της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας – Ενδιαφέροντα αποτελέσματα της έρευνας του ΙΤΕΠ, 19 Απριλίου, <https://cibus.gr/nea/estiasi-tourismos-nea/ellinika-xenodocheia-i-simasia-tis-perivallontikis-viosimotitas-endaferonta-apotelesmata-tis-ereynas-toy-itep/> [πρόσβαση 22/09/2023].



θεμάτων. Πιο συγκεκριμένα, το 41% των ερωτηθέντων θεωρούν ότι οι γνώσεις τους σχετικά με τις πρακτικές βιωσιμότητας είναι ικανοποιητικές. Ωστόσο, το ποσοστό των ξενοδόχων που θα ήθελαν να ενημερωθούν σχετικά με τα ζητήματα των βιώσιμων πρακτικών είναι ιδιαίτερα υψηλό (εικόνα 9).

**Εικόνα 9.** Ενδιαφέρον για περαιτέρω ενημέρωση σχετικά με τις βιώσιμες πρακτικές που μπορούν να εφαρμοστούν/εφαρμόζονται στον ξενοδοχειακό κλάδο



Πηγή: Η σημασία της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας στον ξενοδοχειακό κλάδο <https://itep.gr/wp-content/uploads/2022/04/itep-env-sust-2022.pdf> [πρόσβαση 22/09/2023].

Παράλληλα, 3 στους 4 ιδιοκτήτες ξενοδοχείων πιστεύουν πως η υιοθέτηση βιώσιμων πρακτικών αποτελεί το κλειδί για το μέλλον της επιχείρησής τους, ενώ το 79% των ξενοδοχείων εκδηλώνει ενδιαφέρον να λάβει πιστοποίηση βιωσιμότητας. Τα αποτελέσματα της ανωτέρω έρευνας αξιοποιήθηκαν για τον σχεδιασμό του νέου εκπαιδευτικού προγράμματος του Υπουργείου Τουρισμού και της Google σε συνεργασία και με το Παγκόσμιο Συμβούλιο Αειφόρου Τουρισμού προκειμένου να βοηθηθούν οι τουριστικές επιχειρήσεις για την επιτάχυνση του βιώσιμου ανασχηματισμού τους.

Το πρότυπο ISO 21401:2018, προσδιορίζει τις περιβαλλοντικές, κοινωνικές και οικονομικές απαιτήσεις, ενώ έχει ως στόχο την εφαρμογή ενός συστήματος

περιβαλλοντικής διαχείρισης σε ξενοδοχεία και τουριστικά καταλύματα<sup>34</sup>. Σχεδιάστηκε για να βοηθήσει όλα τα καταλύματα, ανεξαρτήτως μεγέθους, τύπου λειτουργίας και χαρακτηριστικών να βελτιώσουν τη βιωσιμότητα των δραστηριοτήτων τους.

Οι βασικές αρχές του προτύπου ISO 21401:2018, παρουσιάζονται συνοπτικά παρακάτω:

- ✚ Καθορισμός των εξωτερικών και εσωτερικών παραγόντων οι οποίοι επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Βιωσιμότητας (ΣΔΒ).
- ✚ Καθορισμός των ενδιαφερόμενων μετρών, των αναγκών και προσδοκιών που έχουν σχέση με το ΣΔΒ.
- ✚ Λήψη αποφάσεων αναφορικά με το ΣΔΒ, βάσει τεκμηριωμένων πληροφοριών.
- ✚ Ηγεσία και δέσμευση σε ανώτατο διοικητικό επίπεδο για τη λειτουργία του ΣΔΒ.
- ✚ Ενεργή συμμετοχή του προσωπικού για τη βελτίωση της απόδοσης βιωσιμότητας του οργανισμού, μέσω πληροφόρησης του για την πολιτική βιώσιμης ανάπτυξης.
- ✚ Επίτευξη συνεχούς βελτίωσης του ΣΔΒ μέσω σωστού προσδιορισμού και αντιμετώπισης κινδύνων.
- ✚ Καθορισμός και τεκμηρίωση των στόχων της βιωσιμότητας σε συγκεκριμένες λειτουργίες και επίπεδα του οργανισμού.
- ✚ Διαρκής εξέταση της αποδοτικότητας του ΣΔΒ, προκειμένου να διαβεβαιώνεται η καταλληλότητα και η επάρκεια του.
- ✚ Διεργασιακή προσέγγιση: Ο οργανισμός πρέπει να εντοπίσει τις διενέργειες οι οποίες έχουν ή μπορεί να έχουν σημαντική επίδραση σε πτυχές βιωσιμότητας και να πραγματοποιήσει τους απαραίτητους ελέγχους.

---

<sup>34</sup> Διαχείρισης Βιωσιμότητας στις Τουριστικές Επιχειρήσεις (ISO 21401), <https://www.tuv-nord.com/gr/el/pistopoiisi/pistopoiisi-systimaton/biosimi-anaptyxi/diaceirisi-biosimotitas-stis-toyristikes-epicheiriseis-iso-21401> [πρόσβαση 23/09/2023].

Οι απαιτήσεις για τα ξενοδοχεία που έχουν λάβει την πιστοποίηση βιωσιμότητας, χωρίζονται σε περιβαλλοντολογικές, κοινωνικές και οικονομικές<sup>35</sup>:

- ✚ Ορισμένες από τις περιβαλλοντολογικές απαιτήσεις είναι η δέσμευση για την προστασία των φυσικών περιοχών, η εφαρμογή μέτρων για την μείωση του θορύβου, των εκπομπών αερίων της κατανάλωσης ενέργειας και νερού. Επίσης, στις περιβαλλοντολογικές απαιτήσεις περιλαμβάνεται η εφαρμογή μέτρων για μείωση, επαναχρησιμοποίηση ή ανακύκλωση των στερεών αποβλήτων αλλά και η διαμόρφωση της αρχιτεκτονικής του καταλύματος με βάση το αρχιτεκτονικό μοντέλο και την αρχιτεκτονική κουλτούρα της περιοχής.
- ✚ Οι κοινωνικές απαιτήσεις έχουν ως σκοπό να συμβάλλουν στην ανάπτυξη των τοπικών κοινοτήτων. Έτσι, περιλαμβάνουν την πρόσληψη εργαζομένων που προέρχονται από τις τοπικές κοινωνίες, τη διακίνηση χειροποίητων τοπικών προϊόντων εντός του καταλύματος με στόχο την ανάδειξη των τοπικών παραγωγών και την αλληλεπίδραση τους με τους πελάτες. Τέλος, είναι σημαντική η ανάληψη πρωτοβουλιών για τη γνώση και διατήρηση της τοπικής κουλτούρας, μέσα από το σεβασμό στις παραδόσεις και τις συνήθειες του γηγενή πληθυσμού.
- ✚ Οι οικονομικές απαιτήσεις περιλαμβάνουν την κατάρτιση οικονομικού πλάνου που αποδεικνύει την οικονομική βιωσιμότητα, τη διαχείριση των προτάσεων και των παραπόνων, η επιλογή προμηθευτών η οποία θα βασίζεται σε απαιτήσεις βιωσιμότητας και τέλος ο συνεχής εντοπισμός και αξιολόγηση των κινδύνων.

---

<sup>35</sup> Τουρισμός και συναφείς υπηρεσίες – Σύστημα διαχείρισης της βιωσιμότητας για τις τουριστικές εγκαταστάσεις – ISO 21401:2018, <https://www.nestor.com.gr/blog/νέα/Τουρισμός-και-συναφείς-υπηρεσίες-Σύ/> [πρόσβαση 23/09/2023].

## Πιστοποίηση προσβασιμότητας των ξενοδοχείων

Σε ένα ξενοδοχείο, θεωρείται σημαντική η μέριμνα για τα άτομα με ανάγκες προσβασιμότητας. Αρκετά είναι τα ξενοδοχεία που έχουν λάβει την πιστοποίηση «Accessibility Pass», η οποία αποτελεί το πρώτο διεθνές πρότυπο πιστοποίησης που κατατάσσει την προσβασιμότητα των ξενοδοχείων, έχοντας ως γνώμονα τις υποδομές, τις υπηρεσίες που προσφέρουν και τις δεξιότητες του προσωπικού. Το πρότυπο αφορά άτομα με αναπηρίες ή ηλικιωμένους και αναπτύχθηκε από τον ελληνικό φορέα πιστοποίησης PEOPLECERT σε συνεργασία με ειδικούς επιστήμονες από το Εθνικό Κέντρο Έρευνας και Τεχνολογικής Ανάπτυξης. Φέρει την έγκριση και έχει αξιολογηθεί από 18 φορείς που σχετίζονται με την προσβασιμότητα, από 9 ευρωπαϊκές χώρες. Παράλληλα, ελέγχεται σε συνεχή βάση από Συμβούλιο Εμπειρογνομώνων, το οποίο αποτελείται από ειδικούς σε θέματα προσβασιμότητας για άτομα με ειδικές ανάγκες και άτομα τρίτης ηλικίας από 4 χώρες<sup>36</sup>.

Πρωταρχικός σκοπός της πιστοποίησης «Accessibility Pass», είναι να βοηθάει τα άτομα με ανάγκες προσβασιμότητας να βρουν ένα ξενοδοχείο το οποίο να καλύπτει τις συγκεκριμένες ανάγκες τους, προκειμένου η εμπειρία της φιλοξενίας τους να είναι απλή και φιλική<sup>37</sup>. Τα βασικά πλεονεκτήματα του «Accessibility Pass» σε σχέση με τα άλλα συστήματα προσβασιμότητας είναι πως διασφαλίζει την αντικειμενική και αξιόπιστη αξιολόγηση και ταξινόμηση των χώρων, χρησιμοποιώντας δεδομένα τα οποία συλλέγονται από εξουσιοδοτημένους ελεγκτές, συγκεκριμένα κριτήρια ταξινόμησης και μία συνολική μέθοδο αξιολόγησης. Επίσης, διασφαλίζει πως η παροχή υπηρεσιών σε άτομα με ανάγκες προσβασιμότητας γίνεται από εξειδικευμένο πιστοποιημένο προσωπικό. Παρ' όλα αυτά, αν το ξενοδοχείο δεν πληροί το συγκεκριμένο κριτήριο, προσφέρεται κατάλληλο εκπαιδευτικό υλικό και η πιστοποίηση χορηγείται εφόσον εκπληρωθούν οι

---

<sup>36</sup> eTRAVELNEWS, (2014), Παρουσίαση πιστοποίησης ξενοδοχείων «Accessibility pass», 20 Ιουνίου, <https://etravelnews.gr/parousiash-pistopoihshs-ksenodoheion-accessibility-pass/> [πρόσβαση 23/09/2023].

<sup>37</sup> sete, (2015), Accessibility Pass: Το Διεθνές Πρότυπο για την πιστοποίηση της προσβασιμότητας ξενοδοχείων, 5 Φεβρουαρίου, <https://sete.gr/nea-melwn-sete/accessibility-pass-to-diethnes-protupo-gia-tin-pistopoiisi-tis-prosvasimotitas-xenodoheion/> [πρόσβαση 23/09/2023].

απαιτήσεις της πιστοποίησης του προσωπικού<sup>38</sup>. Η υιοθέτηση της πιστοποίησης «Accessibility Pass» από τον ξενοδοχειακό κλάδο είναι υψίστης σημασίας αφού αναβαθμίζονται οι υπηρεσίες φιλοξενίας και της ισότιμης εξυπηρέτησης όλων των φιλοξενούμενων<sup>39</sup>.

---

<sup>38</sup> Ινστιτούτο Βιώσιμης Κινητικότητας & Δίκτυο Μεταφορών (Ι.ΜΕΤ.), ACCESSIBILITY PASS, <https://www.imet.gr/index.php/el/projects-el-2/indicative-sector-a-projects-el/942-accessibility-pass-project-el> [πρόσβαση 23/09/2023].

<sup>39</sup> real.gr, (2014), Διεθνές πρότυπο πιστοποίησης της προσβασιμότητας των ξενοδοχείων, 3 Οκτωβρίου, [https://www.real.gr/archive\\_koinonia/arthro/diethnes\\_protupo\\_pistopoiisis\\_tis\\_prosbasimotitas\\_ton\\_ksenodoxeion-198201/](https://www.real.gr/archive_koinonia/arthro/diethnes_protupo_pistopoiisis_tis_prosbasimotitas_ton_ksenodoxeion-198201/) [πρόσβαση 23/09/2023].

## Κεφάλαιο 5<sup>ο</sup> – Πιστοποίηση «Boutique Hotel»

Το πρόγραμμα της πιστοποίησης «Boutique Hotel» ιδρύθηκε και διευθύνεται από το ΞΕΕ. Απώτερος στόχος είναι η ανάπτυξη των μικρών ελληνικών ξενοδοχείων που έχουν επενδύσει στην παροχή μιας μοναδικής εμπειρίας διαμονής και κατ' επέκταση η ανάπτυξη καινοτόμων υπηρεσιών φιλοξενίας.

Σύμφωνα με τον Κανονισμό του ΞΕΕ<sup>40</sup>, ως boutique hotel ορίζεται «ένα μικρό ξενοδοχείο που έχει αναπτύξει ένα ιδιαίτερο concept σχεδιασμού (εσωτερική διακόσμηση και αρχιτεκτονικός σχεδιασμός) και προσφέρει αναβαθμισμένες υπηρεσίες στους επισκέπτες του, με στόχο να καταστεί μοναδικό σε σχέση με τους ανταγωνιστές του». Τα boutique hotels, είναι ξενοδοχεία κατηγορίας 3\*,4\* ή 5\* και διαθέτουν έως 60 δωμάτια.

### Προϋποθέσεις χορήγησης Σήματος «Boutique Hotel»

Το σήμα «Boutique Hotel», χορηγείται για 5 έτη (με δυνατότητα ανανέωσης) κατόπιν επιτόπιου ελέγχου από εξουσιοδοτημένους φορείς του ΞΕΕ, σε κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα, εφόσον πληρούν ορισμένες προδιαγραφές. Πιο συγκεκριμένα, τα ξενοδοχειακά καταλύματα που επιθυμούν να λάβουν το σήμα «Boutique Hotel» οφείλουν:

- ☞ Να διαθέτουν Ειδικό Σήμα Λειτουργίας ή Γνωστοποίηση του Ν. 4442/2016 για κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα και για κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα εντός κτηρίων αρχιτεκτονικής κληρονομιάς.
- ☞ Να κατατάσσονται σε κατηγορίες 3\*, 4\* ή 5\*. Διαφορετικά, πρέπει να πληρούν τις προδιαγραφές για την έκδοση Πιστοποιητικού Κατάταξης τουλάχιστον στην κατηγορία 3\* αστέρων. Όταν πρόκειται για ξενοδοχειακά καταλύματα εντός κτηρίων αρχιτεκτονικής κληρονομιάς, πρέπει να πληρούν προϋποθέσεις για την έκδοση Πιστοποιητικού Κατάταξης τουλάχιστον στην κατηγορία 4\* αστέρων.
- ☞ Να διαθέτουν έως 60 δωμάτια.

<sup>40</sup> ΒΟΥΤΙΚΟΥΕ ΗΟΤΕΛ. Όροι και Προϋποθέσεις ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΣΗΜΑΤΟΣ «ΒΟΥΤΙΚΟΥΕ ΗΟΤΕΛ» (και για υφιστάμενα ξενοδοχεία εντός κτηρίων αρχιτεκτονικής κληρονομιάς), (2019), Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, Αθήνα, σ. 5. Ανακτήθηκε από: <https://cert.boutique-hotel.gr/Content/Kanonismos-Boutique.pdf> [πρόσβαση 14/08/2023].

- ↪ Να καταβάλλουν το κόστος ένταξης, υποστήριξης και προβολής του σήματος στο ΞΕΕ κατά την αρχική χορήγηση και σε ετήσια βάση.
- ↪ Να δέχονται τα αποτελέσματα από τις δύο διαδοχικές φάσεις ελέγχου:  
A' φάση: Αποδοχή του Concept σχεδιασμού του ξενοδοχείου ως «Boutique Hotel». Ύστερα από την εξέταση της ηλεκτρονικής αίτησης και του επισυναπτόμενου υλικού τεκμηρίωσης, το ΞΕΕ σε συνεργασία με τεχνικούς συμβούλους αποφασίζει αν το κατάλυμα πληροί τις προδιαγραφές του Concept σχεδιασμού που θα αναλυθούν στην ενότητα 5.2.  
  
B' φάση: Έλεγχος των αναβαθμισμένων παροχών και υπηρεσιών του «Boutique Hotel» από έναν εξουσιοδοτημένο φορέα, ο οποίος θα επιβεβαιώνει πως το επισυναπτόμενο οπτικό υλικό του concept σχεδιασμού, παρουσιάζει την πραγματική εικόνα του καταλύματος και πως το ξενοδοχείο προσφέρει ένα ελάχιστο πλήθος αναβαθμισμένων παροχών και υπηρεσιών, όπως αυτά θα αναλυθούν στην ενότητα 5.3.
- ↪ Να δέχονται τους αρχικούς επιβεβαιωτικούς ελέγχους που πραγματοποιούνται από εξουσιοδοτημένους φορείς του ΞΕΕ, και να καταβάλλουν το αναλογούν κόστος ελέγχου προς αυτούς λαμβάνοντας υπόψη την προτεινόμενη τιμολόγηση από το ΞΕΕ.
- ↪ Να συμμορφώνονται προς τις υποδείξεις του ΞΕΕ και των εξουσιοδοτημένων προς έλεγχο φορέων.
- ↪ Να χρησιμοποιούν το σήμα «Boutique Hotel» στις ιστοσελίδες του καταλύματος, στον χώρο υποδοχής καθώς και στον διακριτικό τους τίτλο εάν το επιθυμούν.

**Εικόνα 10.** Σήμα «Boutique Hotel».



Πηγή: Boutique Hotel. <https://www.boutique-hotel.gr> [πρόσβαση 26/08/2023].

## Προδιαγραφές του concept σχεδιασμού των «Boutique Hotels»

Οι προδιαγραφές για το concept σχεδιασμού που πρέπει να πληρούν τα «Boutique Hotels», αφορούν τα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα καθώς επίσης και όσα βρίσκονται εντός των κτηρίων αρχιτεκτονικής κληρονομιάς. Οι προδιαγραφές αυτές, κατατάσσονται σε τρεις (3) κατηγορίες:

### Concept αρχιτεκτονικού σχεδιασμού του ξενοδοχείου

Η παρούσα κατηγορία, αφορά μόνο τα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα και όχι τα ξενοδοχεία εντός κτηρίων αρχιτεκτονικής κληρονομιάς. Κρίνεται απαραίτητο, τα ξενοδοχεία που επιθυμούν να ενταχθούν στο πρόγραμμα «Boutique Hotel», να πληρούν τουλάχιστον μία από τις παρακάτω προδιαγραφές:

1. Παραδοσιακό ή Διατηρητέο κτήριο: Τα ξενοδοχεία επιλέγουν μία από τις δύο εναλλακτικές και καταγράφουν μια περιγραφή του σχεδιασμού και της κατασκευής του κτηρίου. Παράλληλα, καταθέτουν και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, όπως το έγγραφο που βεβαιώνει τον χαρακτηρισμό του κτηρίου ως παραδοσιακό ή διατηρητέο, μέχρι πέντε (5) φωτογραφίες της όψης του κτηρίου και μέχρι πέντε (5) των εσωτερικών χώρων του ξενοδοχείου.
2. Κτήριο Αναγνωρισμένης Αρχιτεκτονικής Αξίας: Τα ξενοδοχεία καλούνται να επιλέξουν μία από τις παρακάτω εναλλακτικές:
  - α. Δημοσίευση του κτηρίου (κείμενο και φωτογραφίες) σε βιβλία και έγκριτα περιοδικά αρχιτεκτονικής**: Σε αυτή την περίπτωση, πρέπει να γίνει μία περιγραφή του σχεδιασμού και της κατασκευής του κτηρίου αλλά και αναφορά στα στοιχεία του περιοδικού (τεύχος, τίτλος περιοδικού και άρθρου) ή του βιβλίου (ονοματεπώνυμο συγγραφέα, τίτλος βιβλίου, εκδοτικός οίκος και έτος έκδοσης) στο οποίο δημοσιεύτηκε το κτήριο. Επιπλέον, επισυνάπτεται ως δικαιολογητικό το απόσπασμα από το βιβλίο ή το περιοδικό.
  - β. Φωτογραφίες, σχέδια και μακέτες του κτηρίου που έχουν φιλοξενηθεί σε αρχιτεκτονικές εκθέσεις ή το κτήριο έχει διακριθεί σε πανελλήνιους ή αρχιτεκτονικούς διαγωνισμούς**: Καταγράφεται η περιγραφή του σχεδιασμού και της κατασκευής του κτηρίου. Παράλληλα γίνεται



αναφορά στα στοιχεία της έκθεσης ή του διαγωνισμού (τίτλος, τόπος, ημερομηνίες διεξαγωγής) και κατατίθενται φωτογραφίες από την έκθεση με τη συμμετοχή του κτηρίου ή έγγραφα τα οποία αποδεικνύουν τη συμμετοχή του κτηρίου σε αυτήν ή τη διάκριση του στο διαγωνισμό αρχιτεκτονικής.

**γ. «Εμβληματικό Κτήριο» για την αρχιτεκτονική, την ιστορία, την εποχή και την περιοχή ανέγερσής του:** Και σε αυτή την περίπτωση γίνεται μία περιγραφή του σχεδιασμού και της κατασκευής του κτηρίου. Επιπλέον, αναφέρονται οι λόγοι για τους οποίους το κτήριο έχει χαρακτηριστεί ως «Εμβληματικό» και επισυνάπτεται το σχετικό έγγραφο που καταδεικνύει ότι πρόκειται για εμβληματικό κτήριο.

Όποια εναλλακτική επιλέξουν τα ξενοδοχεία, πρέπει να επισυνάψουν έως πέντε (5) φωτογραφίες με την όψη του κτηρίου και έως πέντε (5) με τους εσωτερικούς χώρους του ξενοδοχείου.

3. Εναρμόνιση του κτηρίου με το περιβάλλον και την τοπική αρχιτεκτονική: Κατά την περιγραφή του σχεδιασμού και της κατασκευής του κτηρίου πρέπει να γίνει ιδιαίτερη αναφορά στα στοιχεία που καταδικνύουν ότι το κτήριο εντάσσεται αρμονικά στο φυσικό ή και δομημένο περιβάλλον<sup>41</sup>. Επίσης είναι απαραίτητη η επισύναψη έως τριών (3) φωτογραφιών της όψης του κτηρίου, έως δύο (2) φωτογραφίες του κτηρίου με τον περιβάλλοντα χώρο και έως πέντε (5) με τους εσωτερικούς χώρους του ξενοδοχείου.
4. Σαφές και ιδιαίτερο θέμα (concept) αρχιτεκτονικού σχεδιασμού του κτηρίου: Σε αυτή την περίπτωση πρέπει να γίνει μια περιγραφή του σχεδιασμού και της κατασκευής του κτηρίου, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στα στοιχεία που καταδεικνύουν ότι ο αρχιτεκτονικός σχεδιασμός του κτηρίου βασίζεται σε ένα σαφές και ιδιαίτερο θέμα. Επιπλέον,

---

<sup>41</sup> BOUTIQUE HOTEL. Προδιαγραφές Concept σχεδιασμού του ξενοδοχείου (και για υφιστάμενα ξενοδοχεία εντός κτηρίων αρχιτεκτονικής κληρονομιάς), (2019), Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, Αθήνα, σ. 6. Ανακτήθηκε από: <https://cert.boutique-hotel.gr/Content/Prodiagrafes.pdf> [πρόσβαση 18/08/2023].

κατατίθενται έως πέντε (5) φωτογραφίες της όψης του κτηρίου και έως πέντε (5) των εσωτερικών χώρων του ξενοδοχείου.

#### Concept εσωτερικής διακόσμησης του ξενοδοχείου

Η κατηγορία αυτή αφορά όλα τα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα και όσα βρίσκονται εντός κτηρίων αρχιτεκτονικής κληρονομιάς. Τα ξενοδοχεία πρέπει να πληρούν τουλάχιστον μία από τις παρακάτω προδιαγραφές:

1. Η διακόσμηση του ξενοδοχείου στηρίζεται στα τοπικά πρότυπα διακόσμησης: Σε αυτήν την περίπτωση πρέπει να γίνει μια περιγραφή της εσωτερικής διακόσμησης του κτηρίου (κοινόχρηστοι χώροι, δωμάτια) με αναφορά στο χρωματισμό, την επίπλωση, τα ιδιαίτερα διακοσμητικά, κ.α. Επιπλέον απαραίτητη κρίνεται η κατάθεση έως δεκαπέντε (15) φωτογραφιών των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων.
2. Ένα ή περισσότερα design styles: Τα ξενοδοχεία επιλέγουν μία εναλλακτική από τη λίστα πολλαπλών επιλογών η οποία περιλαμβάνει διάφορους τύπους διακόσμησης όπως art deco, indian, modern, vintage κ.α. Όπως στην προηγούμενη περίπτωση, γίνεται περιγραφή της εσωτερικής διακόσμησης και προσθήκη έως δεκαπέντε (15) φωτογραφιών των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων.
3. Σαφές και ιδιαίτερο θέμα διακόσμησης: Και σε αυτήν την περίπτωση γίνεται περιγραφή της εσωτερικής διακόσμησης και υποβάλλονται έως δεκαπέντε (15) φωτογραφίες των κοινόχρηστων χώρων και των δωματίων.

#### Λοιπές προδιαγραφές Concept

Οι προδιαγραφές που ανήκουν σε αυτή την κατηγορία πρέπει υποχρεωτικά να πληρούνται από όλα τα ξενοδοχειακά καταλύματα:

1. Ενδυμασία προσωπικού: Η ενδυμασία του προσωπικού πρέπει να αναδεικνύει το concept σχεδιασμού και διακόσμησης του ξενοδοχείου. Είναι σημαντικό να γίνει περιγραφή της ενδυμασίας του προσωπικού και να υποβληθούν έως τρεις (3) φωτογραφίες της παρουσίας του

προσωπικού στα διάφορα τμήματα του ξενοδοχείου (υποδοχή, εστίαση κ.α.).

2. Ο εταιρικός σχεδιασμός βασίζεται στο concept σχεδιασμού και διακόσμησης του ξενοδοχείου: Σε αυτήν την περίπτωση γίνεται μία περιγραφή του εταιρικού σχεδιασμού του ξενοδοχείου ιδιαίτερα του λογότυπου και καταγράφεται η διεύθυνση της επίσημης ιστοσελίδας του καταλύματος. Κρίνεται απαραίτητη η προσθήκη του λογότυπου του ξενοδοχείου ως δικαιολογητικό, ενώ επιθυμητή είναι η προσθήκη λοιπού διαφημιστικού υλικού.

### **Κριτήρια ελέγχου των αναβαθμισμένων παροχών και υπηρεσιών.**

Τα ξενοδοχεία που επιθυμούν να ενταχθούν στο πρόγραμμα «Boutique Hotel», εκτός από τις προδιαγραφές για το concept σχεδιασμού, πρέπει να πληρούν και μία σειρά από κριτήρια για τις αναβαθμισμένες παροχές τους ανάλογα με την κατηγορία αστέρων στην οποία ανήκουν.

Τα κριτήρια αυτά αφορούν τα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα και για υφιστάμενα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα εντός κτηρίων αρχιτεκτονικής κληρονομιάς. Διακρίνονται σε υποχρεωτικά, προαιρετικά και κριτήρια ήδη υποχρεωτικά στο σύστημα κατάταξης σε κατηγορίες αστέρων. Η υποχρεωτικότητα ορισμένων κριτηρίων για τη χορήγηση του σήματος «Boutique Hotel», δεν ταυτίζεται με την υποχρεωτικότητα των κριτηρίων στο σύστημα κατάταξης σε κατηγορίες αστέρων. Για παράδειγμα, ένα κύριο ξενοδοχειακό κατάλυμα πέντε αστέρων (5\*) υποχρεούται από το σύστημα κατάταξης σε κατηγορίες αστέρων να διαθέτει υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών. Το κριτήριο αυτό θεωρείται προαιρετικό για ένα ξενοδοχείο τριών αστέρων (3\*) στο σύστημα κατάταξης σε κατηγορίες αστέρων, όμως υποχρεωτικό εάν επιθυμεί να χαρακτηριστεί ως «Boutique».

Ορισμένα από τα κριτήρια αυτά είναι η υπηρεσία θυρωρού, η ύπαρξη ποτού ή δώρου καλωσορίσματος, η αυτόνομη ρύθμιση θερμοκρασίας στα δωμάτια, κ.α. Αναλυτικά τα εν λόγω κριτήρια παρουσιάζονται στο παράρτημα του κανονισμού για τους όρους και τις προϋποθέσεις χορήγησης του σήματος «Boutique Hotel». Τα ελάχιστα κριτήρια που πρέπει να συγκεντρώνει ένα ξενοδοχειακό κατάλυμα διαμορφώνονται ανάλογα με τον αριθμό αστέρων του. Στους πίνακες 6 και 7,

παρουσιάζονται τα κριτήρια ελέγχου των αναβαθμισμένων παροχών και υπηρεσιών για τα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα και τα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα εντός κτηρίων αρχιτεκτονικής κληρονομιάς αντίστοιχα.

**Πίνακας 7.** Εκτίμηση των κριτηρίων ελέγχου των Αναβαθμισμένων Παροχών και Υπηρεσιών ανά κατηγορία αστερών για κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα.

Είδος Κριτηρίων Αναβαθμισμένων Παροχών και Υπηρεσιών	Πλήθος		
	5*	4*	3*
Σύνολο Κριτηρίων Αναβαθμισμένων Παροχών και Υπηρεσιών	51	58	68
Υποχρεωτικά Κριτήρια	10	14	19
Ελάχιστο Πλήθος Προαιρετικών Κριτηρίων	15	15	15
<b>Τα ξενοδοχεία που πληρούν το 50% των κριτηρίων Αναβαθμισμένων Παροχών και Υπηρεσιών (συμπεριλαμβανομένου και των Υποχρεωτικών) = «Boutique Hotel».</b>	25	29	34

Πηγή: *BOUTIQUE HOTEL. Όροι και Προϋποθέσεις ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΣΗΜΑΤΟΣ «BOUTIQUE HOTEL»* (και για υφιστάμενα ξενοδοχεία εντός κτηρίων αρχιτεκτονικής κληρονομιάς), (2019), Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, Αθήνα, σ. 19. Ανακτήθηκε από: <https://cert.boutique-hotel.gr/Content/Kanonismos-Boutique.pdf> [πρόσβαση 14/08/2023]

**Πίνακας 8.** Εκτίμηση των κριτηρίων ελέγχου των Αναβαθμισμένων Παροχών και Υπηρεσιών ανά κατηγορία αστερών για υφιστάμενα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα εντός κτηρίων αρχιτεκτονικής κληρονομιάς.

Είδος Κριτηρίων Αναβαθμισμένων Παροχών και Υπηρεσιών	Πλήθος	
	5*	4*
Σύνολο Κριτηρίων Αναβαθμισμένων Παροχών και Υπηρεσιών	51	58
Υποχρεωτικά Κριτήρια	10	14
Ελάχιστο Πλήθος Προαιρετικών Κριτηρίων	18	18
<b>Τα ξενοδοχεία που πληρούν το 55% των κριτηρίων Αναβαθμισμένων Παροχών και Υπηρεσιών (συμπεριλαμβανομένου και των Υποχρεωτικών) = «Boutique Hotel»</b>	28	32

Πηγή: *BOUTIQUE HOTEL. Όροι και Προϋποθέσεις ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΣΗΜΑΤΟΣ «BOUTIQUE HOTEL»* (και για υφιστάμενα ξενοδοχεία εντός κτηρίων αρχιτεκτονικής κληρονομιάς), (2019), Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, Αθήνα, σ. 19. Ανακτήθηκε από: <https://cert.boutique-hotel.gr/Content/Kanonismos-Boutique.pdf> [πρόσβαση 14/08/2023]

## Διαδικασία χορήγησης Σήματος «Boutique Hotel»

Προκειμένου ένα ξενοδοχείο να ενταχθεί στο σήμα «Boutique Hotel», θα πρέπει να ακολουθηθεί μία διαδικασία στη διάρκεια της οποίας ο υπεύθυνος του καταλύματος δύναται να υποβάλλει ένσταση ή οποιαδήποτε αναφορά ενώπιον του αρμόδιου οργάνου του ΞΕΕ.

Αρχικά, ο υπεύθυνος του ξενοδοχείου θα πρέπει να εγγραφεί στην ηλεκτρονική πλατφόρμα του σήματος «Boutique Hotel», από την οποία μπορεί να πληροφορηθεί για τη διαδικασία ένταξης, τις προδιαγραφές του Concept σχεδιασμού, να ελέγξει εάν προσφέρει ένα ελάχιστο πλήθος αναβαθμισμένων παροχών και εν τέλει να ολοκληρώσει τη διαδικασία υποβάλλοντας την σχετική αίτηση για τη χορήγηση το σήματος «Boutique Hotel». Κατά τη συμπλήρωση της αίτησης, ο υπεύθυνος το ξενοδοχείου καλείται να ελέγξει ποιες προδιαγραφές του Concept σχεδιασμού πληροί, να περιγράψει το ιδιαίτερο Concept σχεδιασμού του καταλύματος του<sup>42</sup> και να ελέγξει εάν προσφέρει το ελάχιστο πλήθος αναβαθμισμένων παροχων και υπηρεσιών προς τους επισκέπτες του (πίνακες 6 και 7). Παράλληλα με την συμπλήρωση της αίτησης, κρίνεται απαραίτητη και η επισύναψη του ψηφιακού υλικού τεκμηρίωσης, όπως αναλύθηκε παραπάνω (έγγραφα, φωτογραφίες, κ.ά.).

Αφού υποβληθεί η αίτηση, ενεργοποιούνται οι δύο φάσεις ελέγχου (α' και β'). Κατά την α' φάση ελέγχου, αρχικά πραγματοποιείται έλεγχος εάν το κατάλυμα έχει καταβάλλει ηλεκτρονικά το ανάλογο κόστος ένταξης στο πρόγραμμα. Στη συνέχεια, εξετάζεται η αίτηση και το επισυναπτόμενο υλικό από το ΞΕΕ και αποφασίζει εάν θα αποδεχτεί το Concept σχεδιασμού του ξενοδοχείου ως «Boutique Hotel». Σε περίπτωση μη αποδοχής, το ΞΕΕ ενημερώνει το κατάλυμα για τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες. Η αίτηση παραμένει ανοιχτή και ο υπεύθυνος του καταλύματος μπορεί να την επανυποβάλλει χωρίς καμία οικονομική επιβάρυνση εφόσον προχωρήσει σε τροποποιήσεις και επισύναψη επιπλέον υλικού τεκμηρίωσης. Η β' φάση ελέγχου πραγματοποιείται εάν η α' φάση έχει θετική

---

<sup>42</sup> ΒΟΥΤΙΚΟΥΕ ΗΟΤΕΛ. Όροι και Προϋποθέσεις ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΣΗΜΑΤΟΣ «ΒΟΥΤΙΚΟΥΕ ΗΟΤΕΛ» (και για υφιστάμενα ξενοδοχεία εντός κτηρίων αρχιτεκτονικής κληρονομίας), (2019), Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, Αθήνα, σ. 7. Ανακτήθηκε από: <https://cert.boutique-hotel.gr/Content/Kanonismos-Boutique.pdf> [πρόσβαση 14/08/2023]

έκβαση. Έτσι κατά τη β' φάση, ο υπεύθυνος του καταλύματος ενημερώνεται από το ΞΕΕ για την αποδοχή του Concept σχεδιασμού του ξενοδοχείου ως «Boutique Hotel» και πως πρέπει πλέον να προχωρήσει στην επιλογή εξουσιοδοτημένου φορέα για την πραγματοποίηση επιτόπιου ελέγχου.

Στη συνέχεια, ο υπεύθυνος επιλέγει τον εξουσιοδοτημένο φορέα<sup>43</sup> ο οποίος, ύστερα από την σύναψη της μεταξύ τους σύμβασης, ορίζει την ημερομηνία πραγματοποίησης του ελέγχου και τον υπεύθυνο επιθεωρητή για την διενέργεια αυτού. Μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου, ο φορέας αποστέλει προς το ΞΕΕ την Έκθεση Ελέγχου βεβαιώνοντας την συνδρομή των προϋποθέσεων ένταξης στο σήμα «Boutique Hotel». Σε περίπτωση μη συμμορφώσεων, ο φορέας παρέχει στο κατάλυμα εύλογη προθεσμία για την αποκατάσταση τους. Αν μετά την πάροδο της προθεσμίας αυτής δεν υπάρξει συμμόρφωση, τότε ο φορέας αποστέλλει την αντίστοιχη βεβαίωση προς το ΞΕΕ. Τέλος το ΞΕΕ, αφού λάβει τη βεβαίωση συνδρομής των προϋποθέσεων, χορηγεί το σήμα «Boutique Hotel» με τη μορφή πινακίδας και ηλεκτρονικά στο ξενοδοχείο, δίνοντας του τη δυνατότητα να το αναρτήσει σε εμφανές σημείο στο χώρο υποδοχής του, στην ιστοσελίδα του και στον εταιρικό του σχεδιασμό.

Αξίζει να σημειωθεί πως το ξενοδοχείο οφείλει σε τακτικά διαστήματα να επικαιροποιεί οποιαδήποτε μεταβολή σχετικά με τις παροχές και τις υπηρεσίες του και να παρέχει όλο το απαραίτητο ψηφιακό υλικό στην ειδική διαδικτυακή πύλη, αποδεχόμενο τη χρήση του από το ΞΕΕ για τους σκοπούς και προώθησης και προβολής του σήματος «Boutique Hotel».

### **Ανάκληση του Σήματος «Boutique Hotel»**

Το σήμα «Boutique Hotel», μπορεί να ανακληθεί σε ορισμένες περιπτώσεις. Αρχικά, η αφαίρεση ή ανάκληση του Ειδικού Σήματος Λειτουργίας του καταλύματος, έχει ως αποτέλεσμα και την ανάκληση του σήματος «Boutique Hotel». Επίσης, το σήμα ανακαλείται όταν το κατάλυμα δεν καταβάλει το ετήσιο κόστος υποστήριξης –

---

<sup>43</sup> Οι εξουσιοδοτημένοι φορείς μπορεί να είναι είτε διαπιστευμένοι φορείς από το ΕΣΥΔ για την διενέργεια ελέγχων και επιθεωρήσεων για την κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων, είτε νομικά ή φυσικά πρόσωπα που κατά την κρίση του Δ.Σ. του ΞΕΕ διαθέτουν τα απαραίτητα επαγγελματικά προσόντα για την πραγματοποίηση ελέγχων.

προβολής ή όταν δεν ανανεώσει το σήμα μετά το πέρας των πέντε ετών. Τέλος, όταν διαπιστώνεται από την έκθεση του εξουσιοδοτημένου φορέα ότι το κατάλυμα δεν πληροί τους όρους και προϋποθέσεις διατήρησης του σήματος. Σε αυτήν την περίπτωση ο επιθεωρητής συντάσσει έκθεση με τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες και εντός 3 μηνών επαναλαμβάνει τον έλεγχο στο κατάλυμα. Ωστόσο αν το κατάλυμα δεν συμμορφωθεί με τους όρους αυτούς το σήμα ανακαλείται εντός 1 μηνός. Ο υπεύθυνος του καταλύματος έχει το δικαίωμα να ασκήσει ένσταση ενώπιον της διοικούσας επιτροπής του ΞΕΕ εντός 15 ημερών από την απόφαση ανάκλησης του σήματος.

## Κεφάλαιο 6<sup>ο</sup> – Πιστοποίηση «Ελληνικό Πρωινό»

Το πρόγραμμα «Ελληνικό Πρωινό» αναπτύχθηκε από το ΞΕΕ, έχοντας ως πρωταρχικό στόχο να εμπλουτίσει το προσφερόμενο πρωινό στα ελληνικά ξενοδοχεία. Επίσης, τους δίνει τη δυνατότητα να αναδείξουν την ιδιαιτερότητα των τοπικών προϊόντων και της τοπικής κουζίνας του εκάστοτε τουριστικού προορισμού, καθώς τα προϊόντα που προσφέρονται είναι κυρίως παραδοσιακά τοπικά εδέσματα. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι το «Ελληνικό Πρωινό» στηρίζεται στη μεσογειακή διατροφή η οποία θεωρείται ιδιαίτερα οφέλιμη για την υγεία, αλλά και σύμφωνα με την UNESCO αποτελεί άυλη πολιτιστική κληρονομιά της ανθρωπότητας<sup>44</sup>.

### Προϋποθέσεις χορήγησης Σήματος «Ελληνικό Πρωινό»

Το σήμα «Ελληνικό Πρωινό» χορηγείται σε όλα τα τουριστικά καταλύματα για δύο (2) έτη από το ΞΕΕ, ύστερα από έλεγχο που πραγματοποιείται από εξουσιοδοτημένους φορείς. Προκειμένου να χορηγηθεί το σήμα «Ελληνικό Πρωινό» σε ένα ξενοδοχείο θα πρέπει αυτό να πληροί ορισμένες προϋποθέσεις:

- ✚ Να διαθέτει Ειδικό Σήμα Λειτουργίας και άδεια Καταστήματος Υγειονομικού Ενδιαφέροντος για την παροχή πρωινού.
- ✚ Να ακολουθεί το εδεσματολόγιο (ενότητα 6.2.1) που ορίζεται για την τοποθεσία στην οποία βρίσκεται.
- ✚ Να αναρτεί το σήμα «Ελληνικό Πρωινό» στο χώρο που προσφέρεται το πρωινό, στην ιστοσελίδα του και στον διαδικτυακό τόπο του ΞΕΕ.
- ✚ Να ακολουθεί τα κριτήρια (ενότητα 6.2.2) σχετικά με τη σήμανση και παρουσίαση του «Ελληνικού Πρωινού».
- ✚ Να συμμορφώνεται με τις υποδείξεις του προσωπικού και των εξουσιοδοτημένων φορέων του ΞΕΕ.
- ✚ Να δέχεται τους ελέγχους που πραγματοποιούνται από το ΞΕΕ.
- ✚ Να καταβάλει το κόστος χρήσης του σήματος «Ελληνικό Πρωινό» στο ΞΕΕ, καθώς και το κόστος ελέγχου προς τους εξουσιοδοτημένους φορείς.
- ✚ Να φροντίζει για την ασφάλεια των τροφίμων.

<sup>44</sup> Ελληνικό Πρωινό. <https://www.greekbreakfast.gr/elliniko-proino/> [πρόσβαση 28/08/2023].



**Εικόνα 11.** Σήμα «Ελληνικό Πρωινό».



Πηγή: Ελληνικό Πρωινό. <https://www.greekbreakfast.gr> [πρόσβαση 28/08/2023]

### **Κριτήρια Ελέγχου «Ελληνικού Πρωινού»**

Τα κριτήρια που αφορούν τον έλεγχο για το «Ελληνικό Πρωινό», αφορούν τη σύνθεση του εδεσματολογίου αλλά και την παρουσίαση του «Ελληνικού Πρωινού».

### **Σύνθεση Εδεσματολογίου «Ελληνικού Πρωινού»**

Αν επισκεφθεί κάποιος τις πόλεις και τα νησιά της Ελλάδας, θα διαπιστώσει πως κάθε προορισμός έχει μοναδική και πλούσια γαστρονομική παράδοση. Τα προϊόντα παράγονται από τοπικές φάρμες και παραγωγούς γεγονός που τα καθιστά φρέσκα και ποιοτικά. Έτσι, το «Ελληνικό Πρωινό» έχει ως στόχο την ανάδειξη του πλούτου και της ιδιαιτερότητας των τοπικών προϊόντων και της τοπικής κουζίνας του εκάστοτε τουριστικού προορισμού. Μέσω του προγράμματος αυτού, εμπλουτίζεται το πρωινό που προσφέρεται στα ελληνικά ξενοδοχεία με ελληνικά αγροδιατροφικά προϊόντα και παραδοσιακά τοπικά εδέσματα, αναδεικνύοντας έτσι την γαστρονομική παράδοση κάθε ελληνικού τουριστικού προορισμού.

Τα εδέσματα που προσφέρονται στο «Ελληνικό Πρωινό» διακρίνονται υποχρεωτικά σε εθνικά και τοπικά (πίνακας 8). Τα εθνικά εδέσματα, είναι κοινά για όλη την ελληνική επικράτεια, ενώ τα τοπικά, διαφοροποιούνται ανάλογα με την περιοχή στην οποία βρίσκεται το ξενοδοχείο. Όλα τα εδέσματα που προσφέρονται στο «Ελληνικό Πρωινό» πρέπει να πληρούν κάποιες προδιαγραφές αναφορικά με τον τρόπο παρασκευής και την ποιότητα τους. Οι προδιαγραφές αυτές, καθορίζονται από

το ΞΕΕ και αναγράφονται αναλυτικά στο παράρτημα του κανονισμού του σήματος «Ελληνικό Πρωινό»<sup>45</sup>.

#### Πίνακας 9. Εδεσματολόγιο «Ελληνικού Πρωινού».

Εθνικά	1. Ελληνικός Καφές
	2. Αφέψημα Ζεστό/Κρύο
	3. Φρέσκο ψωμί
	4. Παραδοσιακό αρτοσκεύασμα
	5. Παξιμάδια
	6. Μέλι
	7. Μαρμελάδα Έξτρα
	8. Φρέσκο φρούτο εποχής
	9. Ελιές / Ελαιόλαδο
	10. Γιαούρτι
	11. Φέτα
Τοπικά	12. Τυρί (Τοπικό)
	13. Αλλαντικό
	14. Παραδοσιακή Πίτα
	15. Παραδοσιακό γλυκό / Γλυκό κουταλιού
	16. Χαρακτηριστικό Τοπικό Έδεσμα / Προϊόν

Πηγή: *Ελληνικό Πρωινό. Όροι & Προϋποθέσεις Χορήγησης Σήματος «Ελληνικό Πρωινό» σε τουριστικά καταλύματα*, (2018), Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, Αθήνα.

Ενδεικτικά, ορισμένες από τις προδιαγραφές αυτές είναι η παροχή παραδοσιακών αρτοσκευασμάτων και αφεψημάτων. Το μέλι που προσφέρεται θα πρέπει να προέρχεται από τους εγγεγραμμένους στον κατάλογο «Εγκαταστάσεων Συσκευασίας και Τυποποίησης Μελιού» του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων, από επιχειρήσεις που διαθέτουν προϊόντα που έχουν παραχθεί από επιχειρήσεις του παραπάνω καταλόγου ή απευθείας από παραγωγούς μελιού που διαθέτουν έγκυρο Μελισσοκομικό Βιβλιάριο. Επίσης, ο καφές θα πρέπει να παρασκευάζεται σε χάλκινο μπρίκι στη χόβολη ή σε φωτιά και να σερβίρεται μαζί με αυτό στο τραπέζι. Η μέθοδος πιστοποίησης για τα εδέσματα είναι κατά κανόνα κοινή με παροχή φωτογραφικού υλικού και οπτικού ελέγχου. Σε ορισμένα προϊόντα (μέλι, φέτα, γιαούρτι, τυρί και αλλαντικά) θα πρέπει να παρέχονται και τα αντίστοιχα τεκμήρια – παραστατικά.

<sup>45</sup> *Ελληνικό Πρωινό. Όροι & Προϋποθέσεις Χορήγησης Σήματος «Ελληνικό Πρωινό» σε τουριστικά καταλύματα*, (2018), Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, Αθήνα, σσ. 14-15.

Γίνεται αντιληπτό λοιπόν πως κάθε ξενοδοχείο προσφέρει διαφορετικό «Ελληνικό Πρωινό», ανάλογα με την τοποθεσία στην οποία βρίσκεται. Παρακάτω παρουσιάζονται τα κυριότερα εδέσματα που συνθέτουν το «Ελληνικό Πρωινό».

✓ Ελληνικός καφές

Ο καφές αποτελεί ένα από τα βασικότερα ροφήματα του «Ελληνικού Πρωινού», είτε πρόκειται για τον παραδοσιακό ελληνικό καφέ που παρασκευάζεται στη χόβολη, είτε για τον παγωμένο φραπέ ο οποίος επινοήθηκε το 1957 στην Διεθνή Έκθεση Θεσσαλονίκης και ταυτίζεται με τους θερινούς μήνες.

✓ Αφέψημα

Στο «Ελληνικό Πρωινό» κυριάρχουν ροφήματα όπως το τσάι, ο φρεσκοστυμμένος χυμός πορτοκάλι καθώς και αφεψήματα μέντας, χαμομηλιού, φασκόμηλου ή βοτάνων του βουνού<sup>46</sup>.

✓ Ψωμί και αρτοσκευάσματα

Ένα έδεσμα που δεν απουσιάζει από το «Ελληνικό Πρωινό», είναι το ψωμί το οποίο έχει τις ρίζες του στην αρχαιότητα, αφού οι Έλληνες το προσέφεραν στη θεά Δήμητρα (τη θεά των σιτηρών και της γεωργίας) κατά τη διάρκεια του εορτασμού των Θεσμών. Τότε η παρασκευή του ψωμιού γινόταν αποκλειστικά με αλεύρι κριθαριού ή ζέας. Πλέον υπάρχει μεγάλη ποικιλία ψωμιού στη μεσογειακή διατροφή, όπως χωριάτικο, προζυμένιο, πολύσπορο, σίκαλης.

Ακόμα, κλασικά ελληνικά αρτοσκευάσματα θεωρούνται το σταφιδόψωμο, το ελιόψωμο, το τυρόψωμο, ακόμα και τα παξιμάδια τα οποία παρασκευάζονται με διαφορετικό τρόπο σε κάθε μέρος της Ελλάδας. Για παράδειγμα, στην Κρήτη το παξιμάδι χωρίζεται σε πέντε διαφορετικές ποικιλίες Προστατευόμενης Γεωγραφικής Ένδειξης, οι οποίες είναι το χωριάτικο παξιμάδι, η κριθαροκουλούρα, το επτάζυμο, το σταρένιο και το παξιμάδι σικάλεως. Παράλληλα, στο ίδιο μέρος παρασκευάζεται ο παραδοσιακός ντάκος ο οποίος βασίζεται στο παξιμάδι στρογγυλού σχήματος.

---

<sup>46</sup> Το παραδοσιακό Ελληνικό Πρωινό <https://www.discovergreece.com/el/travel-ideas/cover-story/greek-breakfast-experience> [πρόσβαση 28/08/2023].

### ✓ Τυριά

Ένα ακόμη έδεσμα που συναντάται στο «Ελληνικό Πρωινό» είναι τα τοπικά τυριά και η φέτα, μιας που η τυροκομία στην Ελλάδα απαριθμεί χιλιάδες χρόνια. Στην Οδύσσεια ο Όμηρος διηγείται πως ο Κύκλωπας Πολύφημος ασχολούταν με την τυροκομία, ενώ καταγραφές για την Παρασκευή και κατανάλωση τυριού υπάρχουν από τον Αριστοτέλη, τον Πυθαγόρα και πολλούς αρχαίους κωμωδιογράφους.

Στις μέρες μας, το τυρί αποτελεί βασικό συστατικό του ελληνικού πρωινού. Το πιο γνωστό ελληνικό τυρί είναι η φέτα και έχει καθεστώς Προστατευόμενης Ονομασίας Προέλευσης (ΠΟΠ). Από το «Ελληνικό Πρωινό» όμως δεν απουσιάζουν και άλλα ελληνικά τυριά, όπως τα λευκά (μυζήθρα, ανθότυρο) και τα κίτρινα (γραβιέρα, κασέρι). Οι ποικιλίες τους είναι πολλές και κάθε μία από αυτές έχει ξεχωριστή θέση στο «Ελληνικό Πρωινό», ανάλογα με τον κάθε τουριστικό προορισμό. Για παράδειγμα, η γραβιέρα προσφέρεται περισσότερο στην Κρήτη και τη Νάξο, η μανούρα στη Σίφνο και η φέτα σε διάφορες περιοχές όπως τα Καλάβρυτα, η Τρίπολη, ο Όλυμπος, κ.ά.

### ✓ Φρέσκα φρούτα εποχής

Φυσικά από ένα «Ελληνικό Πρωινό» δεν απουσιάζουν τα φρέσκα φρούτα, τα οποία αποτελούν τη βάση της μεσογειακής διατροφής. Τα φρούτα προσφέρονται στο «Ελληνικό Πρωινό» φρέσκα, σε μαρμελάδες, αποξηραμένα, γλυκά του κουταλιού ή ακόμα και σε διάφορες συνταγές του «Ελληνικού Πρωινού», όπως η καρπουζένια Φολεγάνδρου.

### ✓ Μέλι

Το μέλι αποτελεί ένα φυσικό προϊόν το οποίο προέρχεται από το νέκταρ των φυτών και αποτελείται από σάκχαρα όπως μονοσακχαρίτες, φρουκτόζη και γλυκόζη. Τα οφέλη του μελιού είναι πολλά για την υγεία. Ορισμένα από αυτά είναι η ενίσχυση του ανοσοποιητικού συστήματος, η σωστή λειτουργία της καρδιάς, η φροντίδα της στοματικής υγιεινής, κ.ά. Η παραγωγή του μελιού έχει τις ρίζες της στην αρχαιότητα, αφού οι ανασκαφές στην Κνωσό και τη Φαιστό έχουν αποκαλύψει χρυσά κοσμήματα

της μινωικής εποχής τα οποία είναι διακοσμημένα με μέλισσες που κρατούν μια κηρήθρα και πήλινες κυψέλες που χρονολογούνται στο 3400 π.Χ.

Το μέλι που προσφέρεται στο «Ελληνικό Πρωινό» είναι το μέλι ανθέων που παράγεται από μέλισσες που τρέφονται με άνθη ή βότανα (θυμάρι, άνθος πορτοκαλιάς) και το μέλι του δάσους που παράγεται από έλατο, πεύκο, καστανιά ή βελανιδιά. Η παραγωγή του μελιού στην Ελλάδα, γίνεται κυρίως από μικρούς παραγωγούς των οποίων οι μέλισσες τρέφονται με αυτοφυή φυτά και δέντρα.

Η Ελλάδα διαθέτει 1.200.000 μελίσσια με 15.000 έμπειρους μελισσοκόμους. Το 60-65 % του μελιού παράγεται από πεύκα (Θάσος, Χαλκιδική, Εύβοια και Κρήτη), το 5-10 % από έλατα (Στερεά Ελλάδα, κεντρική Πελοπόννησος) και το 15% από θυμάρι (νησιά του Αιγαίου και του Ιονίου).

#### ✓ Ελιές και ελαιόλαδο

Η ελιά θεωρείται ένα από τα αρχαιότερα δέντρα αφού καλλιεργούνταν στο Αιγαίο από το 2.000 π.Χ. Στην αρχαία Ολυμπία ο Ηρακλής μετά την ολοκλήρωση των 12 άθλων του φύτεψε μια ελιά στον ναό της Ήρας. Ο Όμηρος ονόμαζε την ελιά ως «το υγρό χρυσάφι της διατροφής», ενώ ο Ιπποκράτης χρησιμοποιούσε το λάδι της ως φάρμακο. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός πως έπαθλο των Ολυμπιονικών αποτελούσε ένα στεφάνι αγριελιάς, ο κότινος.

Το ελαιόλαδο αποτελεί τη βάση της μεσογειακής διατροφής. Περιέχει μονοκόρεστα λιπαρά και αντιοξειδωτικές ουσίες προστατεύοντας έτσι τον οργανισμό από το οξειδωτικό στρες το οποίο προκαλεί γήρανση. Η Ελλάδα θεωρείται η Τρίτη μεγαλύτερη παραγωγός ελαιόλαδου, αφού υπολογίζεται ότι υπάρχουν 130 εκατομμύρια ελαιόδεντρα τα οποία αντιστοιχούν σε περίπου 300.000 τόνους ελληνικού ελαιόλαδου.

#### ✓ Γιαούρτι

Το γιαούρτι είναι πλούσιο σε θρεπτικά συστατικά, πρωτεΐνες και αποτελεί πηγή ασβεστίου και άλλων μετάλλων όπως φώσφορος, μαγνήσιο και κάλιο. Το «Ελληνικό Πρωινό» περιλαμβάνει γιαούρτια με διαφορετική περιεκτικότητα σε

λιπαρά, ενώ σε κάποιο ορεινό χωριό μπορεί να προσφέρεται γιαούρτι σερβιρισμένο σε πήλινο δοχείο, καλυμμένο με μία παχιά πέτσα.

✓ Αλλαντικά

Τα αλλαντικά αποτελούν επίσης ένα αναπόσπαστο κομμάτι του «Ελληνικού Πρωινού». Στη Μάνη και στην Κρήτη, παραδοσιακά αλλαντικά θεωρούνται το σύγκλινο και το απάκι τα οποία απολαμβάνονται είτε σκέτα, είτε στις ομελέτες. Το προσούτο, θεωρείται αρκετά διαδεδομένο στη Δράμα και την Ευρυτανία. Το παραδοσιακό αλλαντικό της Κέρκυρας θεωρείται το νούμπουλο, το οποίο είναι ολόκληρο χοιρινό φιλέτο μαριναρισμένο με κρασί. Τέλος, τα χωριάτικα λουκάνικα αρωματίζονται διαφορετικά σε κάθε μέρος της Ελλάδος. Για παράδειγμα, στην Άνδρο αρωματίζονται με γλυκάνισο, στην Μεσσηνία με πορτοκάλι, ενώ στις Κυκλάδες με αρωματικά βότανα και μπαχαρικά.

✓ Παραδοσιακές Πίτες

Οι παραδοσιακές πίτες είναι ιδιαίτερα αγαπητές στην Ελλάδα και σίγουρα δεν μπορούν να απουσιάζουν από το «Ελληνικό Πρωινό». Οι πιο γνωστές είναι η τυρόπιτα και η σπανακόπιτα, με διάφορες παραλλαγές ανάλογα με τον τόπο στον οποίο προσφέρονται. Στην Ήπειρο συναντάται η κασόπιτα η οποία περιέχει ηπειρώτικη φέτα, ενώ στη Μακεδονία η πιο γνωστή πίτα είναι η μπουγάτσα με γλυκιά ή αλμυρή γέμιση. Οι πίτες συναντώνται και στα νησιά αλλά σε μικρότερο βαθμό. Παραδοσιακή πίτα της Μυκόνου θεωρείται η κρεμμυδόπιτα, της Κεφαλονιάς η κρεατόπιτα και της Λήμνου τα στριφτά τυροπιτάκια.

✓ Παραδοσιακά Γλυκά

Ακόμη ένα έδεσμα που προσφέρεται στο «Ελληνικό Πρωινό» είναι τα παραδοσιακά γλυκά. Ορισμένα από αυτά είναι η πορτοκαλόπιτα, η καρπουζόπιτα, η μιλόπιτα και οι λουκουμάδες. Στα νησιά του Αργοσαρωνικού, ιδιαίτερα δημοφιλή είναι τα αμυγδαλωτά και στην Καλαμάτα τα παστέλια τα οποία περιέχουν μέλι και σουσάμι.

## Παρουσίαση «Ελληνικού Πρωινού»

Τα ξενοδοχεία θα πρέπει να παρουσιάζουν το «Ελληνικό Πρωινό» με συγκεκριμένο τρόπο, σύμφωνα με τις οδηγίες που δίνονται από το ΞΕΕ στο παράρτημα του κανονισμού σήματος του «Ελληνικού Πρωινού»<sup>47</sup>. Το σήμα «Ελληνικό Πρωινό» θα πρέπει να βρίσκεται σε εμφανές σημείο στο μπουφέ (σχήμα 9) αλλά και να αναρτηθεί κοντά σε κάθε έδεσμα (σχήμα 10). Ιδανικά, τα εδέσματα του «Ελληνικού Πρωινού» αν είναι εφικτό να παρουσιάζονται σε διαφορετικό μπουφέ.

**Εικόνα 12.** Ενημερωτικό μπουφέ για το «Ελληνικό Πρωινό».

The image shows two versions of the 'greek breakfast' logo, one in Greek and one in English, with translations in various languages. The logo consists of a blue circular icon with a white leaf-like shape inside, followed by the text 'greek breakfast' in a blue serif font, and 'HELLENIC CHAMBER OF HOTELS' in a smaller blue sans-serif font below it. The translations are in various languages and are accompanied by small icons of the respective countries. At the bottom of each version, there is a QR code and the website 'www.greekbreakfast.gr' with social media icons for Facebook, YouTube, and Instagram.

Language	Text
Greek	Ανακαλύψτε αυθεντικές ελληνικές γεύσεις και αρώματα στο πρωινό του ξενοδοχείου μας
English	Discover authentic Greek flavors and aromas in the breakfast of our hotel
French	Découvrez des goûts et arômes grecs authentiques au petit déjeuner de notre hôtel
German	Entdecken Sie authentische griechische Aromen und Düfte in unserem Hotel Frühstück
Italian	Venite a scoprire gli autentici sapori ed aromi della Grecia durante la prima colazione del nostro hotel
Russian	Откройте для себя аутентичные греческие вкусы и ароматы на завтрак нашего отеля.

Πηγή: Πλατφόρμα Ένταξης & Υποστήριξης Σήματος «Ελληνικό Πρωινό». <https://cert.greekbreakfast.gr/Criteria/Menu> [πρόσβαση 28/08/2023].

Όσον αφορά το προσωπικό, θα πρέπει να ενημερώνεται συνεχώς μέσω Εγχειριδίου Υποστήριξης και Προώθησης του Ελληνικού Πρωινού, το οποίο συντάσσεται από την εκάστοτε επιχείρηση σύμφωνα με το σχετικό Πρότυπο του ΞΕΕ. Επίσης, το προσωπικό του «Ελληνικού Πρωινού» οφείλει να τηρεί τους κανόνες

<sup>47</sup> Ελληνικό Πρωινό. Όροι & Προϋποθέσεις Χορήγησης Σήματος «Ελληνικό Πρωινό» σε τουριστικά καταλύματα, (2018), Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, Αθήνα, σ. 13.

ορθού χειρισμού τροφίμων, για παράδειγμα να μην τρώει, να πλένει τακτικά τα χέρια του, κ.ά.

**Εικόνα 13.** Σήμανση Εδέσματος «Ελληνικός Καφές».



Ελληνικός καφές

Greek Coffee

griechischer Kaffee

[www.greekbreakfast.gr](http://www.greekbreakfast.gr)

Πηγή: Πλατφόρμα Ένταξης & Υποστήριξης Σήματος «Ελληνικό Πρωινό» <https://cert.greekbreakfast.gr/Criteria/Menu> [πρόσβαση 28/08/2023].

Ο χώρος όπου προσφέρεται το «Ελληνικό Πρωινό», είναι απαραίτητο να είναι επαρκώς καθαρός, φροντισμένος και καθ' όλη τη διάρκεια σερβιρίσματος του πρωινού να διαθέτει υπεύθυνο επιμέλειας. Ακόμα, πρέπει να παρέχεται επαρκής εξοπλισμός σε είδη σερβιρίσματος, και να αποφεύγονται τα σκεύη μιας χρήσης καθώς και τα πλαστικά ή χάρτινα τραπεζομάντηλα. Τέλος, είναι σημαντικό να δίνεται η δυνατότητα στους επισκέπτες και καταναλωτές του «Ελληνικού Πρωινού» να εκφέρουν την άποψη τους σχετικά με αυτό. Έτσι, κάθε ξενοδοχείο θα πρέπει να παρέχει σε εμφανές σημείο στο χώρο σερβιρίσματος του πρωινού το φύλλο «Μέτρησης Ικανοποίησης Πελατών» (σχήμα 14).

Ορισμένα καταλύματα δυναμικότητας έως δεκαπέντε (15) δωματίων παρέχουν πρωινό a la carte. Αυτό σημαίνει πως οι καταναλωτές του «Ελληνικού Πρωινού» καλούνται να επιλέξουν το φαγητό τους μέσα από έναν κατάλογο εδεσμάτων τα οποία είναι χωρισμένα ανά κατηγορία. Αυτά τα καταλύματα δεν ελέγχονται σχετικά με τη σήμανση του «Ελληνικού Πρωινού» σε κάθε έδεσμα και στον μπουφέ, ενώ παράλληλα δεν χρειάζεται να παρουσιάζουν τα εδέσματα αυτά με



συγκεκριμένο τρόπο. Ωστόσο, οφείλουν να επισυμαίνουν εντός των καταλόγων τους τα εδέσματα του «Ελληνικού Πρωινού» που παρέχονται a la carte. Το κείμενο της Ενημερωτικής Σήμανσης πρέπει να αναφέρεται σε δύο τουλάχιστον ξένες γλώσσες.

**Εικόνα 14.** Φύλλο Μέτρησης Ικανοποίησης Πελατών «Ελληνικού Πρωινού».



**Αξιολόγηση «Ελληνικού Πρωινού»**  
**“Greek Breakfast” Review**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Γεύση											Taste
Παράδοση & Εντοπιότητα											Traditionality & Locality
Ποιότητα											Quality
Παρουσίαση / Αισθητική											Presentation / Appeal
Ενημερωμένο προσωπικό											Informed Staff
Εξυπηρέτηση											Service
Προτάσεις / Παρατηρήσεις											Comments / Suggestions

[www.greekbreakfast.gr](http://www.greekbreakfast.gr)

Πηγή: Πλατφόρμα Ένταξης & Υποστήριξης Σήματος «Ελληνικό Πρωινό» <https://cert.greekbreakfast.gr/Criteria/Menu> [πρόσβαση 28/08/2023].

### Διαδικασία χορήγησης Σήματος «Ελληνικό Πρωινό»

Το σήμα του «Ελληνικού Πρωινού» χορηγείται σε ένα ξενοδοχείο αφού ολοκληρωθεί μία σειρά βημάτων. Αρχικά, το ξενοδοχείο αυτό θα πρέπει να πραγματοποιήσει εγγραφή στην ιστοσελίδα για το «Ελληνικό Πρωινό». Στη συνέχεια, ο αρμόδιος εκπρόσωπος του ξενοδοχείου συμπληρώνει την ηλεκτρονική αίτηση, στην οποία καταγράφονται όλα τα εδέσματα που προσφέρονται από το ξενοδοχείο, και επιλέγει τον κατάλληλο φορέα ελέγχου προκειμένου να συνάψουν σύμβαση για την επιθεώρηση του «Ελληνικού Πρωινού» που προσφέρεται από το κατάλυμα.

Επόμενο βήμα στη διαδικασία για την χορήγηση του σήματος του «Ελληνικού Πρωινού» είναι η υποβολή της αίτησης. Ύστερα από τον έλεγχο της αίτησης και την ενημέρωση του εξουσιοδοτημένου φορέα ελέγχου από το ΞΕΕ, ορίζεται η ημερομηνία πραγματοποίησης του ελέγχου. Κατά τη διάρκεια του ελέγχου, ο φορέας

συγκεντρώνει το υλικό τεκμηρίωσης του «Ελληνικού Πρωινού» και συμπληρώνει τη φόρμα κριτηρίων για τη χορήγηση του σήματος. Με την ολοκλήρωση του ελέγχου, αποστέλλεται ηλεκτρονικά στο ΞΕΕ, η Έκθεση Ελέγχου του φορέα με την οποία βεβαιώνεται η συνδρομή των προϋποθέσεων για τη χορήγηση του σήματος. Ο φορέας, σε περίπτωση μη συμμορφώσεων παρέχει στο κατάλυμα εύλογη προθεσμία για την αποκατάσταση τους. Αν μετά την πάροδο της προθεσμίας αυτής δεν υπάρξει συμμόρφωση, τότε ο φορέας αποστέλλει την αντίστοιχη βεβαίωση προς το ΞΕΕ.

Κατόπιν της αποστολής της βεβαίωσης συνδρομής από τον φορέα, αλλά και της ηλεκτρονικής καταβολής του αναλογούν παραβόλου από το κατάλυμα, το ΞΕΕ χορηγεί το σήμα του «Ελληνικού Πρωινού»<sup>48</sup>. Η πινακίδα του σήματος «Ελληνικό Πρωινό» αποστέλλεται ταχυδρομικά και αναρτάται σε εμφανές σημείο στο χώρο παροχής πρωινού του καταλύματος.

Είναι πολύ σημαντική η τακτική επικαιροποίηση της σύνθεσης του εδεσματολογίου του «Ελληνικού Πρωινού» του εκάστοτε καταλύματος, παρέχοντας το απαραίτητο ψηφιακό υλικό προκειμένου αυτό να αναρτάται στον ιστότοπο του «Ελληνικού Πρωινού» του ΞΕΕ. Επίσης, απαραίτητη κρίνεται η ομοιόμορφη παρουσίαση του «Ελληνικού Πρωινού» από όλα τα καταλύματα που συμμετέχουν στο πρόγραμμα. Για το λόγο αυτό, είναι υποχρεωτικό για το κατάλυμα να χρησιμοποιεί τα πρότυπα σήμανσης των εδεσμάτων όπως αυτά παρέχονται από το ΞΕΕ<sup>49</sup>.

### **Ανάκληση του Σήματος «Ελληνικό Πρωινό»**

Το σήμα «Ελληνικό Πρωινό» μπορεί να ανακληθεί σε ορισμένες περιπτώσεις. Πρώτα απ'όλα το σήμα ανακαλείται αν δεν ανανεωθεί μετά την πάροδο των δύο ετών. Επίσης λόγοι ανάκλησης του σήματος «Ελληνικού Πρωινού» αποτελούν η αφαίρεση της άδειας καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος του καταλύματος ή/ και η αφαίρεση του ειδικού σήματος λειτουργίας αυτού.

Ακόμη, ανάκληση του σήματος «Ελληνικού Πρωινού» μπορεί να πραγματοποιηθεί όταν το κατάλυμα δεν αποδέχεται τους επιβεβαιωτικούς ελέγχους

---

<sup>48</sup> πρβλ. Σχήμα 11.

<sup>49</sup> πρβλ. Σχήματα 12 και 13.

που διενεργούνται από το ΞΕΕ, όταν ο εξουσιοδοτημένος φορέας διαπιστώσει πως το κατάλυμα δεν πληροί τις προϋποθέσεις διατήρησης του σήματος και αν υπάρξει μεταβολή στο πρόσωπο το οποίο εκμεταλεύεται το κατάλυμα<sup>50</sup>.

Σε περίπτωση ανάκλησης του Σήματος «Ελληνικού Πρωινού», ο υπεύθυνος του καταλύματος έχει το δικαίωμα να ασκήσει ένσταση εντός 15 ημερών από την κοινοποίηση της σχετικής απόφασης ενώπιον της Διοικούσας Επιτροπής του ΞΕΕ.

---

<sup>50</sup> Η μεταβολή στο φυσικό ή νομικό πρόσωπο που εκμεταλεύεται το τουριστικό κατάλυμα, έχει ως αποτέλεσμα την έκδοση νέου Ειδικού Σήματος Λειτουργίας.

## Επίλογος

Στη παρούσα διπλωματική εργασία, έγινε μία προσπάθεια ανάλυσης για την σπουδαιότητα της ορθής διοίκησης στα ελληνικά ξενοδοχεία και των πιστοποιήσεων που χορηγούνται σε αυτά. Όπως αναφέρθηκε, το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος, αποτελεί νομοθετημένο σύμβουλο της πολιτείας σε θέματα τουρισμού και έχει ως μέλη του όλα τα ξενοδοχειακά καταλύματα και τις οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις. Έτσι, κατέχει πολύ σημαντικό ρόλο αναφορικά με τις πιστοποιήσεις που χορηγούνται στα ελληνικά ξενοδοχεία.

Η διοίκηση, αποτελεί το σημαντικότερο τμήμα σε κάθε μορφής επιχείρηση. Ο σωστός τρόπος διοίκησης, μπορεί να ωθήσει μία επιχείρηση στη μεγιστοποίηση των κερδών της και στην συνεχή εξέλιξη της. Αντίθετα, αν μία επιχείρηση δεν διοικείται σωστά, αυτό σημαίνει πως δεν λειτουργεί αποτελεσματικά και κατ' επέκταση δεν επιτυγχάνει τους στόχους της. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα αφ' ενός να μην αναπτύσσεται με τους αναμενόμενους ρυθμούς και αφ' ετέρου να μην συγκεντρώνονται τα προσδοκώμενα κέρδη.

Όπως όλες οι επιχειρήσεις έτσι και τα ξενοδοχεία πρέπει να διοικούνται με τον κατάλληλο τρόπο, προκειμένου να επιτευχθεί η εύρυθμη λειτουργία τους. Όπως αναλύθηκε παραπάνω, η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα της διοίκησης ενός ξενοδοχείου εξαρτάται από τον μάνατζερ και το ανθρώπινο δυναμικό του. Ο ρόλος του μάνατζερ είναι ο σπουδαιότερος στην διοίκηση μιας επιχείρησης. Μεταξύ των αρμοδιοτήτων του οι οποίες αναλύθηκαν παραπάνω, συγκαταλέγεται και η επιλογή του κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού. Η διαδικασία αυτή αποτελεί νευραλγικό κομμάτι σε κάθε επιχείρηση, καθώς μεταξύ μιας ομάδας υποψηφίων πρέπει να επιλεγεί ο καταλληλότερος για τη συγκεκριμένη θέση. Μία λάθος απόφαση μπορεί να επηρεάσει αρνητικά το ηθικό των υπόλοιπων εργαζομένων και κατ' επέκταση ολόκληρη την επιχείρηση, αφού για να επιτευχθεί η ομαλή λειτουργία της οι εργαζόμενοι πρέπει να συνεργάζονται αρμονικά μεταξύ τους. Ιδιαίτερα στον τουριστικό κλάδο όπου ο ανταγωνισμός είναι μεγάλος, τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο, οι μάνατζερ πρέπει να θέσουν τα υψηλότερα standards, προκειμένου να επιτευχθεί η διαφοροποίηση της εκάστοτε επιχείρησης.

Οι πιστοποιήσεις των ελληνικών ξενοδοχείων είναι πολλές και χορηγούνται από τούς φορείς πιστοποίησης οι οποίοι είναι διαπιστευμένοι από το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος. Η πιο γνωστή πιστοποίηση είναι εκείνη της κατάταξης των ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστέρων, η οποία πραγματοποιείται ύστερα από έλεγχο με βάση τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών που παρουσιάζονται αναλυτικά στο παράρτημα της παρούσας εργασίας. Οι προδιαγραφές αυτές είναι είτε προαιρετικές, είτε υποχρεωτικές και βαθμολογούνται με συγκεκριμένα μόρια η κάθε μία. Τα ξενοδοχεία λοιπόν, κατατάσσονται σε μία κατηγορία αστέρων, μέσω της συγκέντρωσης των ελάχιστων απαιτούμενων μορίων, όπως αυτά παρουσιάστικαν παραπάνω. Η πιστοποίηση αυτή, αναφέρθηκε για πρώτη φορά από την ένωση «Hotelstars», ύστερα από την ανάγκη ύπαρξης ενός εναρμονισμένου συστήματος ταξινόμησης των ξενοδοχείων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Ακόμη μία σημαντική πιστοποίηση των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, θεωρείται το πρότυπο ποιότητας κατά ISO 9001. Η εφαρμογή αυτής της πιστοποίησης, αν και θεωρείται προαιρετική σύμφωνα με την Υ.Α. 216/2015, κρίνεται απαραίτητη και υιοθετείται από όλο και περισσότερα ξενοδοχεία, διότι όσα τη λαμβάνουν, αναβαθμίζουν τις υπηρεσίες που παρέχουν και αυξάνεται η ανταγωνιστικότητά τους.

Επίσης, σημαντικές θεωρούνται οι πιστοποιήσεις της βιωσιμότητας και της προσβασιμότητας. Η πιστοποίηση της βιωσιμότητας υιοθετείται από όλο και περισσότερα ξενοδοχεία, αφού οι επισκέπτες τους το θεωρούν κριτήριο επιλογής τουριστικού προορισμού. Προσδιορίζεται από το πρότυπο ISO 21401:2018, το οποίο έχει ως στόχο την εφαρμογή ενός συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης στα ξενοδοχεία και τα τουριστικά καταλύματα. Εξ' ίσου σημαντική είναι και η πιστοποίηση της προσβασιμότητας των ελληνικών ξενοδοχείων. Μέσω αυτής, διευκολύνονται τα άτομα με ανάγκες προσβασιμότητας να επιλέξουν τον κατάλληλο τουριστικό προορισμό.

Επιπλέον, η ένταξη στο πρόγραμμα «Boutique Hotel», αποτελεί μία πιστοποίηση που ιδρύθηκε και διευθύνεται από το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος. Τα «Boutique Hotels», είναι μικρά ξενοδοχεία (έως 60 δωματίων), κατηγορίας 3\*,4\* ή 5\*, τα οποία έχουν αναπτύξει ένα ιδιαίτερο concept σχεδιασμού.

Σκοπός αυτής της πιστοποίησης είναι η ανάπτυξη των μικρών ελληνικών ξενοδοχείων που έχουν επενδύσει στην παροχή μιας μοναδικής εμπειρίας διαμονής και στην ανάπτυξη καινοτόμων υπηρεσιών φιλοξενίας. Τα «Boutique Hotels» προσφέρουν στον επισκέπτη μια προσωπική διαμονή σε οικείο περιβάλλον και καλύτερη εξυπηρέτηση απ' ότι ένα απρόσωπο ξενοδοχείο. Με αυτόν τον τρόπο, προάγεται η Ελληνική φιλοξενία, η οποία αποτελεί θεσμό ήδη από την Αρχαία Ελλάδα, αφού οι αρχαίοι Έλληνες πίστευαν πως είναι ηθικό χρέος τους να υποδέχονται και να περιποιούνται τους ξένους στο σπίτι τους. Επομένως, τα «Boutique Hotels» ταιριάζουν απόλυτα στην ιδιοσυγκρασία των Ελλήνων.

Τέλος, η πιστοποίηση του «Ελληνικού Πρωινού» που αναπτύχθηκε από το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδος, έχει ως πρωταρχικό στόχο να εμπλουτίσει το προσφερόμενο πρωινό στα ελληνικά ξενοδοχεία. Παράλληλα, τους δίνει τη δυνατότητα να αναδείξουν την ιδιαιτερότητα των τοπικών προϊόντων και της τοπικής κουζίνας του εκάστοτε τουριστικού προορισμού. Το «Ελληνικό Πρωινό», θεωρείται αναπόσπαστο κομμάτι της μεσογειακής διατροφής, η οποία σύμφωνα με την UNESCO αποτελεί άυλη πολιτιστική κληρονομιά της ανθρωπότητας.

Συμπερασματικά, οι πιστοποιήσεις θεωρούνται σημαντικό κομμάτι των ελληνικών ξενοδοχείων. Μέσω αυτών, τα ξενοδοχεία διαφοροποιούνται, συγκεντρώνουν περισσότερα μόρια κατά την κατάταξη τους σε κατηγορίες αστέρων και έχουν τη δυνατότητα να προσεγγίσουν περισσότερους επισκέπτες. Επιπροσθέτως, οι πιστοποιήσεις βοηθούν και τους επισκέπτες να επιλέξουν το κατάλληλο ξενοδοχείο, ανάλογα με τις επιθυμίες και τις ανάγκες τους. Ιδιαίτερα όσοι επισκέπτονται για πρώτη φορά την χώρα μας, έχουν ως βασικό κριτήριο τις πιστοποιήσεις των ελληνικών ξενοδοχείων στην επιλογή του ξενοδοχειακού καταλύματος. Έτσι, είναι πολύ σημαντικό για τα ξενοδοχεία να συγκεντρώνουν όσο δυνατόν περισσότερες πιστοποιήσεις.

## Πηγές – Βιβλιογραφία

### Πηγές

#### Νομοθετικά κείμενα

- Προεδρικό Διάταγμα 33/1979 «Περί τουριστικών καταλυμάτων εντός παραδοσιακών κτισμάτων», ΦΕΚ Α' 10 – 19790124.
- Νόμος 1599/1986 «Σχέσεις κράτους – πολίτη, καθιέρωση νέου τύπου δελτίου ταυτότητας και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ Α' 75/11.06.1986.
- Προεδρικό Διάταγμα
- Νόμος 4276/2014 «Απλούστευση διαδικασιών λειτουργίας τουριστικών επιχειρήσεων και τουριστικών υποδομών, ειδικές μορφές τουρισμού και άλλες διατάξεις», ΦΕΚ Α' 155/30.07.2014.
- Υπουργική Απόφαση 216/2015 «Καθορισμός τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών και βαθμολογούμενων κριτηρίων για τα ξενοδοχεία και κατάταξη αυτών σε κατηγορίες αστερών», ΦΕΚ 10/Β/09.01.2015.
- Υπουργική Απόφαση 14129/2015 «Καθορισμός τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών των Οργανωμένων Τουριστικών Κατασκηνώσεων», ΦΕΚ 1476/Β/14.07.2015.

#### Ιστοσελίδες

- Διαχείρισης Βιωσιμότητας στις Τουριστικές Επιχειρήσεις (ISO 21401), <https://www.tuv-nord.com/gr/el/pistopoiisi/pistopoiisi-systimaton/biosimi-anaptyxi/diacheirisi-biosimotitas-stis-toyristikes-epicheiriseis-iso-21401> [πρόσβαση 23/09/2023].
- Ελληνικό Πρωινό. <https://www.greekbreakfast.gr/elliniko-proino/> [πρόσβαση 28/08/2023].
- Η σημασία της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας στον ξενοδοχειακό κλάδο <https://itep.gr/wp-content/uploads/2022/04/itep-env-sust-2022.pdf> [πρόσβαση 22/09/2023].
- Ινστιτούτο Βιώσιμης Κινητικότητας & Δίκτυο Μεταφορών (Ι.ΜΕΤ.), ACCESSIBILITY PASS, <https://www.imet.gr/index.php/el/projects-el-2/indicative-sector-a-projects-el/942-accessibility-pass-project-el> [πρόσβαση 23/09/2023].

- Λιασίδης Γ., (2023), Φιλοξενία και Βιωσιμότητα: Το ερώτημα του sustainability επαναπροσδιορίζεται. *fineBeing*, 19 Μαΐου, <https://www.finebeing.gr/filoxenia-kai-viosimotita-3285> [πρόσβαση 22/09/2023].
- Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, <https://www.grhotels.gr/> [πρόσβαση 01/07/2023].
- Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος «Συστήματα και Υπηρεσίες Πληροφόρησης» <https://www.grhotels.gr/to-epimelitirio/systimata-kai-ypiresies-pliroforisis/> [πρόσβαση 01/07/2023].
- Ξενοδοχεία: Υπηρεσίες επιθεώρησης, πιστοποίησης και εκπαίδευσης <https://tuv-nord.com/gr/el/pistopoiisi/pistopoiisi-systimaton/xenodocheia-ypiresies-epitheorisis-pistopoiisis-kai-ekpaideysis/> [πρόσβαση 10/08/2023].
- Πιστοποίηση ISO 9001 – Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ISO 9001) σε Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις <https://www.haccplab.gr/%CF%80%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%BF%CF%80%CE%BF%CE%B9%CE%B7%CF%83%CE%B7-iso-9001> [πρόσβαση 21/09/2023].
- Πιστοποίηση ISO 9001:2015 για ξενοδοχεία και ενοικιαζόμενα δωμάτια <https://www.isoexperts.gr/pistopoihsh-iso-9001-2015-se-ksenodoxeiaiakes-monades-kai-enoikiazomena-dwmatia/> [πρόσβαση 21/09/2023].
- Πιστοποιητικά Κατάταξης Ξενοδοχείων και Διαμερισμάτων <https://eurocert.gr/sectors/hospitality> [πρόσβαση 10/08/2023].
- Πλατφόρμα Ένταξης & Υποστήριξης Σήματος «Ελληνικό Πρωινό». <https://cert.greekbreakfast.gr/Criteria/Menu> [πρόσβαση 28/08/2023].
- Το παραδοσιακό Ελληνικό Πρωινό <https://www.discovergreece.com/el/travel-ideas/cover-story/greek-breakfast-experience> [πρόσβαση 28/08/2023].
- Τουρισμός και συναφείς υπηρεσίες – Σύστημα διαχείρισης της βιωσιμότητας για τις τουριστικές εγκαταστάσεις – ISO 21401:2018, <https://www.nestor.com.gr/blog/νέα/Τουρισμός-και-συναφείς-υπηρεσίες-Σύ/> [πρόσβαση 23/09/2023].



- Φελέκης Γ., (2014), Τουρισμός και ανθρώπινο δυναμικό. Πως θα επιτύχετε τη διαφοροποίηση της επιχείρησής σας;. *Επιχειρώ*, 4 Ιουλίου, <https://www.epixeiro.gr/article/2311> [πρόσβαση 01/07/2023].
- Boutique Hotel. <https://www.boutique-hotel.gr> [πρόσβαση 26/08/2023].
- *BOUTIQUE HOTEL. Όροι και Προϋποθέσεις ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΣΗΜΑΤΟΣ «BOUTIQUE HOTEL» (και για υφιστάμενα ξενοδοχεία εντός κτηρίων αρχιτεκτονικής κληρονομιάς)*, (2019), Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, Αθήνα, σ. 5. Ανακτήθηκε από: <https://cert.boutique-hotel.gr/Content/Kanonismos-Boutique.pdf> [πρόσβαση 14/08/2023].
- *BOUTIQUE HOTEL. Προδιαγραφές Concept σχεδιασμού του ξενοδοχείου (και για υφιστάμενα ξενοδοχεία εντός κτηρίων αρχιτεκτονικής κληρονομιάς)*, (2019), Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, Αθήνα, σ. 6. Ανακτήθηκε από: <https://cert.boutique-hotel.gr/Content/Prodiagrafes.pdf> [πρόσβαση 18/08/2023].
- *cibum*, (2022), Ελληνικά ξενοδοχεία: Η σημασία της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας – Ενδιαφέροντα αποτελέσματα της έρευνας του ΙΤΕΠ, 19 Απριλίου, <https://cibum.gr/nea/estiasi-tourismos-nea/ellinika-xenodocheia-i-simasia-tis-perivallontikis-viosimotitas-endiaferonta-apotelesmata-tis-ereynas-toy-itep/> [πρόσβαση 22/09/2023].
- *crisismonitor*, (2023), Βιώσιμος Τουρισμός: Τι έδειξε η έρευνα της Booking, 4 Σεπτεμβρίου, <https://www.crisismonitor.gr/2023/09/04/viosimos-tourismos-ti-edeixe-i-ekthesi-tis-booking/> [πρόσβαση 22/09/2023].
- CRITERIA HOTELSTARS UNION: EXCEPT OF THE CATALOGUE OF CRITERIA <https://www.hotelstars.eu/greece/criteria/> [πρόσβαση 17/09/2023].
- *eTRAVELNEWS*, (2014), Παρουσίαση πιστοποίησης ξενοδοχείων «Accessibility pass», 20 Ιουνίου, <https://etravelnews.gr/parousiash-pistopoihshs-ksenodocheiwn-accessibility-pass/> [πρόσβαση 23/09/2023].
- HOTELSTARS.EU Criteria 2020-2025 [https://www.hotelstars.eu/fileadmin/Dateien/PORTAL\\_HSU/Kriterienkataloge/EN\\_Hotelstars\\_Union\\_Classification\\_Criteria\\_2020-2025.pdf](https://www.hotelstars.eu/fileadmin/Dateien/PORTAL_HSU/Kriterienkataloge/EN_Hotelstars_Union_Classification_Criteria_2020-2025.pdf) [πρόσβαση 17/09/2023].

- real.gr, (2014), Διεθνές πρότυπο πιστοποίησης της προσβασιμότητας των ξενοδοχείων, 3 Οκτωβρίου, [https://www.real.gr/archive\\_koinonia/arthro/diethnes\\_protupo\\_pistopoiisis\\_tis\\_prosbasimotitas\\_ton\\_ksenodoxeion-198201/](https://www.real.gr/archive_koinonia/arthro/diethnes_protupo_pistopoiisis_tis_prosbasimotitas_ton_ksenodoxeion-198201/) [πρόσβαση 23/09/2023].
- sete, (2015), Accessibility Pass: Το Διεθνές Πρότυπο για την πιστοποίηση της προσβασιμότητας ξενοδοχείων, 5 Φεβρουαρίου, <https://sete.gr/nea-melwn-sete/accessibility-pass-to-diethnes-protupo-gia-tin-pistopoiisi-tis-prosvasimotitas-xenodoheion/> [πρόσβαση 23/09/2023].
- The system of the hotelstars union, <https://www.hotelstars.eu/greece/system/description/> [πρόσβαση 16/09/2023].
- tornosNEWS, Τόρνος, η λέξη που «γέννησε» τον τουρισμό, <https://www.tornosnews.gr/permalink/3534.html> [πρόσβαση 01/07/2023].

## Βιβλιογραφία

- Ανδρεοπούλου Ζ./Αραμπατζής Γ./Γρηγορούδης Ε./Διακάκη Χ./Ζαφειρίου Ε./Κοκκινάκης Α./Κούγκολος Α./Κουτρομανίδης Θ./Κυριαζόπουλος Α./Λουκάς Δ./Μαυρούδης Χ./Μενεξές Γ./Μινέτος Δ./Μπακοπούλου Σ./Ντιούδης Π./Παπαπαύλου-Ιωακειμίδου Σ./Παρίση Ζ./Πολύζος Σ./Ράγκος Α./Ρόντος Κ./Σαμόλης Α./Σοφίος Σ./Συλαίος Γ./Τζήμος Χ./Φιλίντας Α. και Χατζόπουλος Ι., *Φυσικοί Πόροι, περιβάλλον και ανάπτυξη*, (επιμ. Γαρύφαλλος Αραμπατζής, Σεραφείμ Πολύζος), Εκδ., Τζιόλα, Θεσσαλονίκη.
- Βαρβαρέσος Σ., (2005), *Τουρισμός: έννοιες, μεγέθη, δομές*, 2<sup>η</sup> έκδοση, Εκδ.: Προπομπός (Αρχ. Έκδοση 1998), Αθήνα.
- Βουμβουλάκη Αικ., «*Οργανισμοί Διαχείρισης Προορισμών και Νέες Τεχνολογίες: Στρατηγικές και Εφαρμογές Προώθησης Προορισμών*», Εργασία από ΙΗ' Εκπαιδευτική Σειρά 2007, Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, Αθήνα.
- *Ελληνικό Πρωινό. Όροι & Προϋποθέσεις Χορήγησης Σήματος «Ελληνικό Πρωινό» σε τουριστικά καταλύματα*, (2018), Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, Αθήνα.
- Ηγουμενάκης Ν., (1999), *Τουριστικό Μάρκετινγκ*, Εκδ.: Interbooks, Αθήνα.
- Ηγουμενάκης Ν., Κραβαρίτης Κ., (2004), *Τουρισμός – Βασικές έννοιες*, Εκδ.: Interbooks, Αθήνα.
- Ηγουμενάκης Ν., Κραβαρίτης Κ., Λύτρας Π., (1999), *Εισαγωγή στον τουρισμό*, Εκδ.: Interbooks, Αθήνα.
- Κέφης Β., (2014), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, 2<sup>η</sup> έκδοση, Εκδ., Κριτική (Αρχ. Έκδοση 2005), Αθήνα.
- Πετράκος Γ., Μπενέκη Χ., Πανούση Σ., (2020), *Η ελληνική ξενοδοχία στα χρόνια της κρίσης 2008-2018*, ΙΤΕΠ, Αθήνα.
- Ρέτσου Χ., «*Εφαρμογή Προτύπου Ποιότητας ISO 9001:2008 σε Ξενοδοχειακή Μονάδα*», Διπλωματική Εργασία, 2014, Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο.
- Τερζίδης Κ., (2015), *Μάνατζμεντ – Στρατηγική προσέγγιση*, 3<sup>η</sup> έκδοση, Εκδ.: Σύγχρονη Εκδοτική (Αρχ. Έκδοση 2004), Αθήνα.

- Gower, (2001), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, (επιμ. Dennis Lock, μτφρ. Νίκος Σαρρής), Εκδ.: ΕΛΛΗΝ, Αθήνα, (Το πρωτότυπο έργο εκδόθηκε το 1994).
- Page S., (2006), *Εισαγωγή στον τουρισμό - το τουριστικό μάνατζμεντ στον 21<sup>ο</sup> αιώνα*, (επιμ. Θωμάς Μαυροδόντης, μτφρ. Γιάννα Αθανασίου, Θανάσης Αθανασίου), Εκδ.: Παπαζήση, Αθήνα.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

«Τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές και βαθμολογούμενα κριτήρια για την κατάταξη των ξενοδοχείων σε κατηγορίες αστερών»

ΠΡ: Προαιρετικό βαθμολογούμενο κριτήριο

Υ: Υποχρεωτική προδιαγραφή

α/α	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
<b>1. ΚΤΙΡΙΟ</b>								
1.1	Χώρος στάθμευσης υπαίθριος εντός του οικοπέδου/γηπέδου	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
1.2	Στεγασμένος χώρος στάθμευσης σε χώρο εντός του κτιρίου ή σε ακίνητο εφαιπτόμενο	150	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
1.3	Χώρος στάσης – στάθμευσης τουριστικού λεωφορείου	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
1.4	Διαθέσιμος χώρος στάθμευσης, σε παρακείμενο παρκινγκ μέχρι 100μ από το ξ/χ	150	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Η υπηρεσία παρέχεται άνευ χρέωσης.
1.5	Σταθμός φόρτισης για ηλεκτρικά οχήματα	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
1.6	Το ξ/χ βρίσκεται σε χαρακτηρισμένο παραδοσιακό οικισμό ή σε ζώνη ιδιαίτερου φυσικού κάλλους	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
1.7	Το κτίριο του ξ/χ είναι χαρακτηρισμένο παραδοσιακό ή διατηρητέο	200	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
1.8	Θέρμανση ή κλιματισμός σε όλους τους χώρους για ξ/χ λειτουργίας όλο το χρόνο		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
1.9	Θέρμανση ή κλιματισμός σε όλους τους χώρους για εποχικής λειτουργίας ξ/χ		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	Εξαιρούνται τα βιοκλιματικά ξενοδοχεία
1.10 Τεχνική Προδιαγραφή	Θερμομονωτικά κουφώματα με διπλά τζάμια στα παράθυρα							Σύμφωνα με τον Κώδικα Ενεργειακής Απόδοσης Κτιρίων (ΚΕΝΑΚ)

α/α	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
1.11 Τεχνική Προδιαγραφή	Φυσικός φωτισμός και αερισμός σε όλα τα δωμάτια - διαμερίσματα	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	Σύμφωνα με τις ισχύουσες κτιριοδομικές διατάξεις
1.12	Το 50% των δωματίων – διαμερισμάτων διαθέτουν μπαλκόνι ή βεράντα	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
<b>2. ΥΠΟΔΟΧΗ – ΚΟΙΝΟΧΡΗΣΤΟΙ ΧΩΡΟΙ</b>								
2.1 Τεχνική Προδιαγραφή	Ελάχιστο εμβαδόν χώρου υποδοχής για ξ/χ από 1-100 κλίνες (τ.μ.)		60	50	40	30	25	Τα εμβαδά υπολογίζονται βάσει των καθαρών διαστάσεων των χώρων (χωρίς τοίχους)
2.2 Τεχνική Προδιαγραφή	Υποχρεωτικό εμβαδόν χώρου υποδοχής πέραν του ελαχίστου για ξ/χ 101 κλινών και άνω (τ.μ./κλίνη)		0,6	0,5	0,4	0,4	0,4	
2.3	Προσαύξηση του υποχρεωτικού εμβαδού χώρου υποδοχής α. κατά 10% β. κατά 20% γ. κατά 30% δ. κατά 40% ε. κατά 50%	50 100 150 200 250	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
2.4	Υποδοχή ανοικτή επί 8 ώρες, με εσωτερική ή εξωτερική τηλεφωνική πρόσβαση επί 24 ώρες		-	-	-	Υ	Υ	
2.5	Υποδοχή ανοικτή επί 16 ώρες, με εσωτερική ή εξωτερική τηλεφωνική πρόσβαση επί 24 ώρες	200	-	-	Υ	ΠΡ	ΠΡ	
2.6	Υποδοχή ανοικτή επί 24 ώρες	300	Υ	Υ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
2.7	Υπηρεσία για γρήγορη αναχώρηση (Express check out service)	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
2.8	Κεντρικό Χρηματοκιβώτιο		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	Αν υπάρχουν χρηματοκιβώτια στα δωμάτια, τότε καθίσταται προαιρετικό και βαθμολογείται με 100 μόρια
2.9	Υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών	100	Υ	Υ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	

α/α	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
2.10	Θυρωρός (conciierge)	100	Υ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Σύμφωνα με τον πίνακα προσωπικού που υποβάλλεται στο Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας
2.11	Εξωτερικός θυρωρός (Doorman)	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Σύμφωνα με τον πίνακα προσωπικού που υποβάλλεται στο Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας
2.12	Πρόσβαση στο διαδίκτυο		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
2.13	Βοηθός υποδοχής (Groom-pageboy)	100	Υ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Σύμφωνα με τον πίνακα προσωπικού που υποβάλλεται στο Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας
2.14	Υπηρεσία φύλαξης αποσκευών σε διακριτό χώρο	50	Υ	Υ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
2.15	Κοινόχρηστος/οι υπολογιστής/ές για τους πελάτες και δυνατότητα εκτύπωσης, φαξ, φωτοαντιγράφησης και σάρωσης	50	Υ	Υ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Η υπηρεσία μπορεί να παρέχεται με χρέωση
2.16	Επιχειρηματικό Κέντρο (Business Center) με υπολογιστές για δυνατότητα εκτύπωσης, φαξ, φωτοαντιγράφησης και σάρωσης	100	Υ	Υ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Τα ξ/χ που διαθέτουν Επιχειρηματικό Κέντρο (Business Center) θα βαθμολογούνται μόνο γι' αυτό και όχι επιπλέον και με τα 50 μόρια που προβλέπονται

α/α	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
								ανωτέρω υπό 2.15
2.17	Σύγχρονο τηλεφωνικό κέντρο με σύνδεση στα δωμάτια		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
2.18	Αίθουσα πολλαπλών χρήσεων α. από 36τ.μ. έως 100τ.μ. β. μεγαλύτερη των 100τ.μ.	100 150	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
2.19	Φυσικός φωτισμός αίθουσας πολλαπλών χρήσεων	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
2.20 Τεχνική Προδιαγραφή	Κοινόχρηστες τουαλέτες επισκεπτών (WC) α. για ξ/χ 1-100 κλινών β. για ξ/χ >100 κλινών	100	Υ Τουλάχιστον 2 Τουλάχιστον 4	Υ Τουλάχιστον 2 Τουλάχιστον 4	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Το εμβαδό (τ.μ.) των κοινόχρηστων τουαλετών επισκεπτών (WC) δεν περιλαμβάνεται στο ελάχιστο απαιτούμενο εμβαδό κοινόχρηστων χώρων.
<b>3. ΔΩΜΑΤΙΑ/ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ</b>								
<b>ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΩΜΑΤΙΩΝ</b>								
3.1 Τεχνική Προδιαγραφή	Ελάχιστο εμβαδόν μονόκλινου (τ.μ.)		18	16	13	12	10	Στο εμβαδό συμπεριλαμβάνεται το λουτρό
3.2 Τεχνική Προδιαγραφή	Ελάχιστο εμβαδόν δίκλινου (τ.μ.)		20	18	15	14	12	Στο εμβαδό συμπεριλαμβάνεται το λουτρό
3.3 Τεχνική Προδιαγραφή	Ελάχιστο εμβαδόν τρίκλινου (τ.μ.)		24	22	18	17	15	Στο εμβαδό συμπεριλαμβάνεται το λουτρό
3.4 Τεχνική Προδιαγραφή	Σουίτες		Υ Τουλάχιστον 2	Υ Τουλάχιστον 1	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Συνδυασμός ενός ή περισσότερων δωματίων με καθιστικό
3.5	Προσαύξηση του υποχρεωτικού εμβαδού δωματίου (τ.μ.) α. κατά 10% β. κατά 20% γ. κατά 30% δ. κατά 40% ε. κατά 50% στ. κατά 60% ζ. κατά 70% η. κατά 80%	100 150 200 300 350 500 350 400 450 500	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Για το 70% του συνόλου των δωματίων



α/α	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
	θ. κατά 90% ι. κατά 100%							
<b>ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ</b>								
<b>3.6</b> Τεχνική Προδιαγραφή	Ενιαίος χώρος (studio) Ελάχιστο εμβαδόν (τ.μ.)		32	30	26	22	18	Στο εμβαδόν των διαμερισμάτων συυπολογίζονται καθιστικό, χώροι ύπνου, κουζίνα, λουτρό
<b>3.7</b> Τεχνική Προδιαγραφή	Ελάχιστο εμβαδόν διαμερισμάτων α. δύο χώρων β. τριών χώρων		40 49	38 47	34 44	32 39	28 35	Στο εμβαδόν των διαμερισμάτων συυπολογίζονται καθιστικό, χώροι ύπνου, κουζίνα. Δεν συυπολογίζεται το λουτρό
<b>3.8</b> Τεχνική Προδιαγραφή	Για διαμερίσματα πλέον των τριών κύριων χώρων, προσαύξηση τ.μ./χώρο		15.00	15.00	13.00	11.00	10.00	
<b>3.9</b>	Προσαύξηση του υποχρεωτικού εμβαδού διαμερισμάτων (τ.μ.) α. κατά 10% β. κατά 20% γ. κατά 30% δ. κατά 40% ε. κατά 50% στ. κατά 60% ζ. κατά 70% η. κατά 80% θ. κατά 90% ι. κατά 100%	50 100 150 200 250 300 350 400 450 500	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Για το 70% του συνόλου των διαμερισμάτων
<b>4. ΚΟΙΝΕΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΓΙΑ ΔΩΜΑΤΙΑ ΚΑΙ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ</b>								
<b>4.1</b>	Κρεβάτι με σύγχρονο και καλοδιατηρημένο στρώμα		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
<b>4.2</b>	Ελάχιστες διαστάσεις μονών κρεβατιών 0,90μ x 1,90μ και διπλών κρεβατιών 1,60μ x 2,00μ		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
<b>4.3</b>	Διαστάσεις κρεβατιών μεγαλύτερες από τις ελάχιστες σύμφωνα με το κριτήριο 4.2	150	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
<b>4.4</b>	Τζάκι στο δωμάτιο: α. στο 30% των δωματίων	100 150 200	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	

α/α	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
	β. στο 60% των δωματίων γ. στο 100% των δωματίων							
4.5	Τηλεόραση κατ' ελάχιστον 24" νέας τεχνολογίας		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
4.6	Τηλεόραση κατ' ελάχιστον 29" νέας τεχνολογίας	100	Υ	Υ	Υ	ΠΡ	ΠΡ	
4.7	Δορυφορική τηλεόραση	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
4.8	Πρόσβαση στο διαδίκτυο		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
4.9	Δυνατότητα παροχής laptop ή tablet	50	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
4.10	PAY TV – Movie channels	50	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
4.11	CD – DVD – M3 PLAYER με ηχεία	50	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
4.12	Πρόσθετες τηλεοράσεις νέας τεχνολογίας στα υπνοδωμάτια των σουιτών	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
4.13	Δυνατότητα ασφαλούς κλειδώματος εξωτερικής πόρτας και παραθύρων	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
4.14	Μαγνητικά/ ηλεκτρονικά κλειδιά	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
4.15	Ψυγείο ή Mini bar στα δωμάτια		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
4.16	Δυνατότητα προσθήκης παιδικού κρεβατιού	50	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
4.17	Χρηματοκιβώτιο	50	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
4.18	Βραστήρας νερού και υλικά για καφέ/τσάι	50	Υ	Υ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
4.19	Μηχανή καφέ εσπρέσο	50	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
4.20	Σίδερο και σανίδα σιδερώματος	50	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
4.21	Πρέσα παντελονιών	50	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
4.22	Λοιπές ατομικές εξυπηρετήσεις (σάκος ρούχων για καθαριστήριο, απαραίτητα υλικά για ράψιμο, φάκελος αλληλογραφίας, γραφική ύλη, βερνίκι και κόκαλο υποδημάτων)	50	Υ	Υ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	

α/α	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
4.23	Οδηγός ξενοδοχειακών υπηρεσιών σε τουλάχιστον δύο γλώσσες (έντυπος ή ηλεκτρονικός)	50	Υ	Υ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
4.24	Αυτόνομη ρύθμιση θερμοκρασίας στα δωμάτια	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Στην περίπτωση ύπαρξης κεντρικής θέρμανσης
4.25	Επαρκής ιματισμός σε άριστη κατάσταση		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	Μαξιλάρια, σεντόνια, κουβέρτα καλοκαιρινή, χειμερινό πάπλωμα ή κουβέρτα, ανάλογα με τη λειτουργία του ξενοδοχείου
4.26	Καταλύματα υγιεινής προστασίας για τα στρώματα και τα μαξιλάρια	50	Υ	Υ	Υ	ΠΡ	ΠΡ	
4.27	Καθαρισμός στρωμάτων σε ετήσια βάση	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Απαιτείται πιστοποιητικό
4.28	Επιλογή μαξιλαριών	50	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Διαφόρων τύπων, υποαλλεργικά
4.29	Ντουλάπα με ικανό αριθμό κρεμαστρών		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
4.30	Κρεμάστρες διαφόρων τύπων – τουλάχιστον δύο	25	Υ	Υ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	(π.χ. παντελονιών, φουστών, κουστουμιών κλπ)
4.31	Ένα κάθισμα/ καρέκλα ανά κλίνη		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
4.32	Τραπεζάκι	50	Υ	Υ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
4.33	Τραπεζί ή γραφείο ή άλλη επιφάνεια εργασίας	50	Υ	Υ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
4.34	Κομοδίνα ή άλλη αντίστοιχη επιφάνεια		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
4.35	Έπιπλο τουαλέτας κρεβατοκάμαρας με καθρέφτη	50	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
4.36	Φωτισμός ανάγνωσης δίπλα στο κρεβάτι		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
4.37	Κεντρικός διακόπτης φωτισμού δωματίου στην είσοδο	50	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	

α/α	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
4.38	Κεντρικός διακόπτης φωτισμού δωματίου δίπλα στο κρεβάτι	50	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
4.39	Προσβάσιμες πρίζες ρεύματος στο δωμάτιο (2 τουλάχιστον)		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
4.40	Δυνατότητα πλήρους συσκότισης του δωματίου		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	π.χ. παραθυρόφυλλα, κουρτίνα συσκότισης
4.41	Πάγκος αποσκευών		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	Πτυσσόμενος ή μη
4.42	Καλάθι αχρήστων		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
4.43	Υπηρεσία ή συσκευή αφύπνισης		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
<b>5. ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ (ΓΙΑ ΤΑ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΑ)</b>								
5.1	Εξοπλισμός κουζίνας, έπιπλα (τραπέζι-καρέκλες) και ανάλογος εξοπλισμός εστίασης		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
5.2	Μαγειρική συσκευή δύο ή τεσσάρων εστιών με φούρνο α. Στο 50% των διαμερισμάτων β. Στο 100% των διαμερισμάτων	50 70	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
5.3	Μαγειρική συσκευή δύο εστιών		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
5.4	Ηλεκτρικό ψυγείο		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
5.5	Καφετιέρα φίλτρου, φρυγανιέρα ή τοστιέρα, φούρνος μικροκυμάτων, βραστήρας νερού	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
<b>6. ΛΟΥΤΡΟ</b>								
6.1	Μπανιέρα ή ντουζιέρα στο σύνολο των δωματίων/διαμερισμάτων με τα λοιπά είδη υγιεινής και εξοπλισμό μπάνιου και παροχή χαρτιού υγείας, σαπουνιού, αφρόλουτρου, σαμπουάν		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
6.2	Μπανιέρα και ντουζιέρα: α. στο 30% των δωματίων	100 150 200	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	

α/α	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
	β. στο 60% των δωματίων γ. στο 100% των δωματίων							
6.3	Μπανιέρα ή ντουζιέρα με υδρομασάζ: α. στο 30% των δωματίων β. στο 60% των δωματίων γ. στο 100% των δωματίων	100 150 200	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
6.4	Αντιολισθητική επιφάνεια στη μπανιέρα ή ντουζιέρα		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	Η επιφάνεια μπορεί να είναι μόνιμη ή όχι
6.5	Χειρολαβές ασφαλείας στη μπανιέρα	25	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
6.6	Διπλός νιπτήρας	50	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
6.7	Διαχωρισμός του κυρίως WC από το χώρο όπου βρίσκονται η μπανιέρα, η ντουζιέρα και ο νιπτήρας	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
6.8	Καθρέπτης		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
6.9	Προσβάσιμη πρίζα δίπλα στον καθρέπτη		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
6.10	Μεγεθυντικός καθρέπτης	25	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
6.11	Στεγνωτήρας μαλλιών	25	Υ	Υ	Υ	ΠΡ	ΠΡ	
6.12	Συσκευή τηλεφώνου στο λουτρό	50	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
6.13	Μπουρνούζι και παντόφλες μπάνιου (ανά κλίνη)	25	Υ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
6.14	Επαρκής και καλής ποιότητας ιματισμός ανάλογος της δυναμικότητας και της κατηγορίας		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
6.15	Ζυγαριά	25	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
6.16	Πετσέτες πισίνας ή θαλάσσης	25	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
6.17	Παροχή ζεστού νερού επί 24 ώρες		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
6.18	Πρόσθετα είδη κοσμητικής (καλύματα κεφαλής, βαμβάκι, ξυραφάκια μιας χρήσεως, μπατονέτες αυτιών, λοσιόν ή γαλάκτωμα σώματος-	5 μόρια/είδος	Υ	Υ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	

α/α	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
	χεριών, λίμα νυχιών, σακούλες υγιεινής, οδοντόβουρτσα με οδοντόπαστα μιας χρήσεως, χαρτομάντιλα)							
<b>7. ΕΣΤΙΑΣΗ</b>								
7.1	Παροχή πρωινού σε ενδεδειγμένη αίθουσα		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	Σύμφωνα με τις ισχύουσες υγειονομικές διατάξεις
7.2	Δυνατότητα σερβιρίσματος πρωινού στα δωμάτια	100	Υ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
7.3 Τεχνική Προδιαγραφή	Υπαρξη καταστήματος μαζικής εστίασης	250/ καταστήμα (500 μέγιστο)	Υ	Υ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Σύμφωνα με τον πίνακα προσωπικού που υποβάλλεται στο Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας, σε ξ/χ: α. εποχικής λειτουργίας η δυναμικότητα του εστιατορίου να αντιστοιχεί στο 60% των κλινών. β. συνεχούς (όλο το χρόνο) λειτουργίας η δυναμικότητα του εστιατορίου να αντιστοιχεί στο 30% των κλινών (Βαθμολογούνται αι έως 2 εστιατόρια ανά ξ/χ)
7.4	Παροχή φαγητού στο ξενοδοχείο σε συνεργασία με παρακείμενο εστιατόριο επιπλέον του υποχρεωτικού καταστήματος εστίασης	150	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
7.5	Σύνθεση πρωινού (ελάχιστη):		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	

α/α	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
	Καφές (φίλτρου, στιγμιαίος, ελληνικός), τσάι, γάλα, 2 είδη φρέσκου ψωμιού, φρυγανιες, κέικ, βούτυρο, μαργαρίνη, 2 είδη μαρμελάδας, μέλι, τυρί, αλλαντικά, αυγά (ζεστά/κρύα), γιαούρτι, δημητριακά, χυμοί φρούτων, φρέσκα φρούτα							
7.6	Διάρκεια πρωινού άνω των 3 ωρών	100	Υ	Υ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
7.7	Υπηρεσία δωματίου (Room service): Α. για 12 ώρες Β. για 24 ώρες	100 200	- Υ	Υ ΠΡ	ΠΡ ΠΡ	ΠΡ ΠΡ	ΠΡ ΠΡ	
7.8	Υπηρεσία παροχής πρωινού νωρίς το πρωί (early breakfast service)	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
7.9	Παροχή φαγητού ή πρωινού σε πελάτες σε ειδικές συσκευασίες, εφόσον ζητηθεί	50	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
7.10	Κατάστημα αναψυχής (Κυλικείο/μπαρ)	250/ κατάστημα (500 μέγιστο)	Υ	Υ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Βαθμολογούνται ι έως 2 κυλικεία/μπαρ ανά ξ/χ
<b>8. ΔΙΑΣΚΕΥΑΣΗ – ΑΘΛΗΣΗ - ΨΥΧΑΓΩΓΙΑ</b>								
8.1	Αίθουσα ψυχαγωγίας – παιχνιδιών (π.χ. επιτραπέζια παιχνίδια, μπιλιάρδο	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
8.2	Οργανωμένος παιδότοπος κλειστός τουλάχιστον 20 τ.μ. ή παιδική χαρά	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Απαιτείται πιστοποίηση
8.3	Κολυμβητική δεξαμενή κοινόχρηστη α. έως 150 τ.μ. β. άνω των 150 τ.μ.	150/δεξαμενή 200/ δεξαμενή	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Βαθμολογούνται ι έως 2 κολυμβητικές δεξαμενές ανά ξ/χ.
8.4	Εξοπλισμός υδρομασάζ στην κολυμβητική δεξαμενή	50	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
8.5	Κολυμβητική δεξαμενή παιδική	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Σύμφωνα με τις ισχύουσες προδιαγραφές
8.6	Κολυμβητική δεξαμενή κοινόχρηστη κλειστή θερμαινόμενη	200	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Σύμφωνα με τις ισχύουσες προδιαγραφές

α/α	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
8.7	Ιδιωτικές κολυμβητικές δεξαμενές Α. στο 20% των δωματίων Β. στο 50% των δωματίων	150 300	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Σύμφωνα με τις ισχύουσες προδιαγραφές
8.8	Κέντρα αναζωογόνησης που περιλαμβάνουν τουλάχιστον δύο από τα Sauna, Steam Bath, Jacuzzi και δύο είδη θεραπειών ή μασάζ	200	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
8.9	Κέντρο ομορφιάς (Salon de beaute) που περιλαμβάνει τουλάχιστον θεραπείες προσώπου, θεραπείες άκρων, μακιγιάζ, αποτρίχωση	150	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
8.10	Χώρος άθλησης πελατών εμβαδού τουλάχιστον 20 τ.μ. που περιλαμβάνει κατ' ελάχιστον 4 όργανα νέας τεχνολογίας (π.χ. Step Machine, Διάδρομος, Ποδήλατο, κωπηλατο-εργόμετρο, πάγκοι, αλτήρες)	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
8.11	Θέατρο ή κινηματογράφος	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
8.12	Γήπεδο/α για αθλοπαιδίες	150	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	π.χ. τένις, μπάσκετ, βόλεϊ
8.13	Δραστηριότητες – ψυχαγωγία (animation)	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
8.14	Βιβλιοθήκη	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Διακριτός χώρος για ανάγνωση
<b>9. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ</b>								
9.1	Προστασία ξ/χ με υπηρεσία ασφαλείας (security) όλο το 24ωρο	150	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
9.2	Υπηρεσία μεταφοράς (transfer) από και προς το αεροδρόμιο, λιμάνι, σταθμό	200	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Σύμφωνα με τα οριζόμενα στην υποπαράγραφο Η2 περ., 5 του άρθρου πρώτου του Ν. 4093/12, όπως ισχύει
9.3	Υπηρεσία οδηγού από και προς το χώρο	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	



α/α	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
	στάθμευσης (valet parking)							
9.4	Υπηρεσία στεγνού καθαρίσματος – πλυσίματος - σιδερώματος	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
9.5	Ιδιωτική ασφάλιση πελατών	200	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
9.6	Υπηρεσία φύλαξης παιδιών	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Από ειδικευμένο προσωπικό
9.7	Παροχή ημερήσιων εφημερίδων και περιοδικών	50	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
9.8	Καταστήματα εντός ξ/χ	50/ κατάστημα (150 μέγιστο)	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Ενδεικτικά: μίνι μάρκετ, ανθοπωλείο, κοσμηματοπωλείο. (Βαθμολογούνται έως 3 καταστήματα)
<b>10. ΕΙΔΙΚΕΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ</b>								
10.1	Ανάπτυξη περιβαλλοντικών υπηρεσιών – προτύπων:							Τα μόρια πολλαπλασιάζονται επί κάθε διατιθέμενο πιστοποιητικό
	α. ECOLABEL, EMAS, ISO 14001	200						
	β. GREEN GLOBE, GREEN KEY, TRAVELIFE ή άλλα εξειδικευμένα δημόσια ή ιδιωτικά πρότυπα	150	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
	γ. Βιολογική γεωργία ή και χρήση βιολογικών προϊόντων	150						
10.2	Πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης ποιότητας (π.χ. ISO 9001:2008, European Hospitality Quality της HOTREC ή άλλα αντίστοιχα πρότυπα)	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Τα μόρια πολλαπλασιάζονται επί κάθε διατιθέμενο πιστοποιητικό
10.3	Πιστοποίηση διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων α. ISO 22000:2005 β. HACCP, CODEX ALIMENTARUS	200	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Τα μόρια πολλαπλασιάζονται επί κάθε διατιθέμενο πιστοποιητικό

α/α	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
		100						
10.4	Πιστοποίηση εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, ISO 26000-Social Responsibility Standard ή άλλα αντίστοιχα πρότυπα	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Τα μόρια πολλαπλασιάζονται επί κάθε διατιθέμενο πιστοποιητικό
10.5	Ένταξη στο Πρόγραμμα «ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΡΩΙΝΟ του ΞΕΕ»	200	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
10.6	Ειδικό σήμα ποιότητας ελληνικής κουζίνας ή πιστοποίηση τοπικής κουζίνας βάσει δημοσίων ή ιδιωτικών προτύπων	150	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
10.7	Οργανωμένο σύστημα διαχείρισης παραπόνων πελατών (αν διαθέτει πιστοποίηση συστήματος διαχείρισης ποιότητας)	100	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
<b>11. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ</b>								
11.1	Συμμετοχή τουλάχιστον του 10% του προσωπικού σε επιμορφωτικό πρόγραμμα σχετικό με τον τουρισμό και την ασφάλεια διάρκειας μεγαλύτερης των 20 ωρών σε ετήσια βάση.	150	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	Απαιτείται η σχετική πιστοποίηση
11.2	Χορήγηση εγχειριδίου λειτουργίας του ξενοδοχείου στο προσωπικό.	50	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
11.3	Αποδεδειγμένη γνώση ξένης γλώσσας α. 50% του προσωπικού β. 40% του προσωπικού γ. 30% του προσωπικού	100 70 50	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
11.4	Απόφοιτοι Τουριστικών σχολών α. 50% του προσωπικού β. 40% του προσωπικού γ. 30% του προσωπικού	150 100 70	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	

α/α	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
11.5	Αναλογία απασχολουμένων ως προς τον αριθμό των κλινών (για ξενοδοχείο σε πλήρη λειτουργία):							
	α. Τουλάχιστον ένας (μία)/4 κλίνες	200	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
	β. Τουλάχιστον ένας (μία)/6 κλίνες	150						
	γ. Τουλάχιστον ένας (μία)/8 κλίνες	100						
	δ. Τουλάχιστον ένας (μία)/10 κλίνες	50						
<b>12. ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ – ΥΓΙΕΙΝΗ</b>								
12.1	Καθημερινή καθαριότητα κοινόχρηστων χώρων		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
12.2	Καθημερινή καθαριότητα δωματίων		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	
12.3	Συχνότητα αλλαγής κλινοσκεπασμάτων		Υ Κάθε μέρα	Υ Κάθε 2μέρες	Υ Κάθε 2μέρες	Υ Κάθε 3μέρες	Υ Κάθε 3μέρες	
12.4	Συχνότητα αλλαγής ματισιμού μπάνιου		Υ Κάθε μέρα	Υ Κάθε μέρα	Υ Κάθε μέρα	Υ Κάθε 2 μέρες	Υ Κάθε 2 μέρες	
12.5	Δεύτερη υπηρεσία καθαριότητας (turndown) το βράδυ ως πρόσθετος έλεγχος δωματίου (αλλαγή πετσετών, απομάκρυνσης καλύματος κρεβατιού, άδειασμα καλαθιού απορριμάτων)	150	Υ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
12.6	Αλλαγή πετσετών κατόπιν αιτήματος	50	Υ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
12.7	Τήρηση διαδικασιών απεντόμωσης – μυοκτονίας από πιστοποιημένα συνεργεία		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	Με πιστοποιητικό
<b>13. ΔΙΑΦΟΡΑ</b>								
13.1	Ιστοσελίδα δίγλωσση με επικαιροποιημένη πληροφόρηση για το ξενοδοχείο, με ρεαλιστικές φωτογραφίες του ξενοδοχείου (εξωτερικοί χώροι,		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	

α/α	ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΜΟΡΙΑ	5*	4*	3*	2*	1*	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
	κοινόχρηστοι χώροι, δωμάτια)							
13.2	Ιστοσελίδα με επιλογή απευθείας κρατήσεων και αξιολόγηση πελατών	50	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	ΠΡ	
13.3	Πρώτηση περιβαλλοντικής ενημέρωσης και εκπαίδευσης προσωπικού – Διανομή φυλλαδίων		Υ	Υ	Υ	Υ	Υ	

Πηγή: Υ.Α. 216/2015 «Καθορισμός τεχνικών και λειτουργικών προδιαγραφών και βαθμολογούμενων κριτηρίων για τα ξενοδοχεία και κατάταξη αυτών σε κατηγορίες αστέρων» (ΦΕΚ 10/Β/09-01-2015).