

2° ΣΥΝΕΔΡΙΟ MARIS HOTELS

**Μαζί,
με έγνοια για τον άνθρωπο,
για: ποιότητα – ανάπτυξη - κερδοφορία**

Στο πλαίσιο της πολιτικής για αειφόρο εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού και με στόχο την αναβάθμιση των επαγγελματικών δεξιοτήτων του, πραγματοποιήθηκε με επιτυχία το **2° Συνέδριο Maris Hotels, 25 και 26 Φεβρουαρίου 2002, στο Συνεδριακό Κέντρο του ξενοδοχείου [Creta Maris](#)** στη Χερσόνησο Ηρακλείου, παρουσία τοπικών παραγόντων. Η βασική θεματική συνισταμένη του Συνεδρίου ήταν **"Μαζί, με έγνοια για τον άνθρωπο, για: ποιότητα – ανάπτυξη - κερδοφορία"**.

Η βαθιά πεποίθηση ότι θεμέλιο λίθο κάθε προσπάθειας βελτίωσης στον τουριστικό τομέα αποτελούν το ανθρώπινο δυναμικό, ο συνεχής εστιασμός στην ποιότητα και στο αιέν αριστεύειν, οδήγησε τα [Maris Hotels](#) στην καθιέρωση ετήσιου συνεδρίου καθώς και σε ένα σύνολο άλλων εκπαιδευτικών προγραμμάτων που πραγματοποιούνται, όπως εκμάθηση ξένων γλωσσών, ηλεκτρονικών υπολογιστών κ.α.

"Το πιο ουσιώδες στοιχείο της επιχείρησής μας, είναι η έγνοια για τον άνθρωπο: τον άνθρωπο πελάτη, τον άνθρωπο μέλος της κοινωνίας που μας περιβάλλει, τον εργαζόμενο που είναι η κινητήριος δύναμη των Maris Hotels" δήλωσε ο Διευθύνων Σύμβουλος του ομίλου κ. **Ανδρέας Μεταξάς** κατά την εναρκτήρια ομιλία του και πρόσθεσε ότι η ποιότητα οδηγεί στην επιτυχία και στο κέρδος η επανεπένδυση του οποίου εξασφαλίζει την ανάπτυξη, την εργασία και καριέρα για όλους μας.

Κατά το συνέδριο, στο οποίο συμμετείχε όλο το προσωπικό των Maris Hotels, χωρίς καμία εξαίρεση, έγινε η παρουσίαση της απογραφικής έρευνας "Εργασιακού Κλίματος και Διάγνωσης Εκπαιδευτικών Αναγκών του Προσωπικού" από τον σύμβουλο του ομίλου κ. **Νίκο Σκουλά**, Πρόεδρο της NSA Α.Ε.

Ακολούθησε εκτενής συζήτηση και σχολιασμός της έρευνας από τον γνωστό καθηγητή της Επικοινωνίας του Πανεπιστημίου Μακεδονίας κ. **Γιώργο Πιπερόπουλο** με θέμα: "Εργασία: Αγγαρεία ή πηγή ικανοποίησης;". Ομιλίες επίσης πραγματοποίησαν τα διευθυντικά στελέχη των Maris Hotels οι κ.κ. Άρις Μιντιλογλίτης, Διευθυντής Ποιότητας & Ανάπτυξης με θέμα: "Το τρίτο μάτι" και Χάρης Χνάρης, Επικεφαλής Thalasso Candia Maris, με θέμα: "Θετική σκέψη – Η δύναμη της θέλησης".

Καθ' όλη την διάρκεια του διημέρου, τα εξής δέκα παράλληλα σεμινάρια (workshops), κάλυψαν τα εκπαιδευτικά θέματα, τα οποία οι ίδιοι οι εργαζόμενοι ζήτησαν στο πλαίσιο της έρευνας:

- "Ο Ρόλος του Σερβιτόρου/Οινοχού (Sommelier) στους Χώρους Εστίασης" με εισηγητή τον κ. Κώστα Τουλουμτζή, Πρόεδρο της Πανελληνίας Ένωσης Οινοχόων.
- "Οροφοκομία - Πέρα από το Στρώσιμο του Κρεβατιού..." με εισηγήτρια την κα Βάνια Κάμτσιου Καθηγήτρια Οροφοκομίας του Alpine Center.
- "Πωλήσεις από όλους - Suggestive Selling" με εισηγητή τον κ. Στέλιο Αγγλούπτα, Διευθύνοντα Σύμβουλο της GoldAxia.

-"Ελληνική Κουζίνα - Γεύση & Υγεία, Πρόγραμμα Πιστοποίησης Ελληνικής Κουζίνας" με εισηγητή τον κ. Αντώνη Παναγιωτόπουλο, Πρόεδρο της Ελληνικής Ακαδημίας Γεύσης.

-"Η Προστασία του Περιβάλλοντος της Κρήτης ως Προϋπόθεση Επιβίωσης του Τουρισμού της" με εισηγητή τον κ. Λάμπρο Μπούκλη, Επιστημονικό Υπεύθυνο της "Ανάδειξης" Σύμβουλοι Περιβάλλοντος.

-"Στοιχεία Ιστορίας, Γεωγραφίας (Ελληνικής & Ξένης) και πολιτισμού" με εισηγητές τον κ. Μανόλη Τσαγκαράκη, Ξεναγό και την κα Κάτια Κουκουμέλου, Goethe Institut.

-"Ο Σφυγμός του πελάτη, Σχέσεις με πελάτη, Διαχείριση παραπόνων" με εισηγήτρια την κα Αργυρώ Σταυρακάκη, Διευθύντρια Εκπαίδευσης & Ανάπτυξης, N.S.A. A.E.

-"Διαπροσωπικές Σχέσεις στο Χώρο της Δουλειάς - Ψυχολογία στο Εργασιακό Περιβάλλον, Ομαδικότητα" με εισηγητή τον κ. Γιώργο Πιπερόπουλο, Δρα. Κοινωνιολογίας - Ψυχολογίας, Καθηγητή Επικοινωνιολογίας Πανεπιστημίου Μακεδονίας.

-"Δέκα Συνταγές για να γίνουν οι Άνθρωποί μας πιο Ευχαριστημένοι και πιο Παραγωγικοί" με εισηγητή τον κ. Νίκο Σκουλά, Πρόεδρο της N.S.A. A.E.

-"Ο Μύθος του Ταλαντούχου Εκπαιδευτή - Ο Ρόλος του Προϊσταμένου ως Εκπαιδευτή" με εισηγητή τον κ. **Γιάννη Αναγνωστέλη**, Σύμβουλο Επικοινωνίας & Management, ειδικό σε θέματα εκπαίδευσης εκπαιδευτού. Ο κ. Αναγνωστέλης επίσης συνόψισε τα κύρια σημεία των δέκα σεμιναρίων (workshops) με τον γενικό τίτλο "Και τώρα, τι κάνουμε....;".

Τέλος ο κ. **Ανδρέας Μεταξάς**, κατά την παρουσίαση των συμπερασμάτων του συνεδρίου, τόνισε την σημασία που αποδίδουν τα Maris Hotels στην συνεχιζόμενη κατάρτιση για την βελτίωση της ποιότητας και ανακοίνωσε σειρά εκπαιδευτικών σεμιναρίων που θα προσφερθούν στο προσωπικό καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

Επισημαίνουμε ότι τα Maris Hotels έχουν έμπρακτα αποδείξει την προσήλωσή τους στην επίτευξη ύψιστης ποιότητας σε όλο το φάσμα των προσφερομένων υπηρεσιών, αναλαμβάνοντας πρωτοποριακές πρωτοβουλίες που έδωσαν πρωτιά στη χώρα μας σε μεσογειακό αλλά και ευρωπαϊκό επίπεδο. Υπενθυμίζουμε, ότι το Creta Maris ήταν το πρώτο ξενοδοχείο στη Μεσόγειο που έλαβε Πιστοποιητικό Διασφάλισης Ποιότητας ISO 9001, η αλυσίδα είναι πρώτη που εφήρμοσε σε μεσογειακό επίπεδο το σύστημα ελέγχου της υγιεινής των προσφερόμενων τροφίμων στα επισιτιστικά τμήματα των ξενοδοχείων HACCP (HAZARD ANALYSIS CRITICAL CONTROL POINTS), ενώ βρίσκεται μεταξύ των τριών ξενοδοχειακών αλυσίδων (Forum Hotels, Inter-Continental Hotels) σε ευρωπαϊκό επίπεδο που έχει πιστοποιήσει όλες τις μονάδες της κατά το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης των ξενοδοχείων ISO 14001.