

ΔΗΛΩΣΗ

Με τον όρο **Ποιότητα** στο Ξενοδοχείο **PELAGOS SUITES HOTEL & SPA** εννοούμε:

- πλήρη ικανοποίηση των αναγκών και προσδοκιών των πελατών του,
- συνεχής βελτίωση εγκαταστάσεων,
- υψηλή ποιότητα υπηρεσιών με έμπειρο ανθρώπινο δυναμικό,
- τήρηση των απαιτήσεων της σχετικής Νομοθεσίας και επικαιροποίησή τους,

Γι' αυτό εστιάζουμε στην ανάπτυξη των ικανοτήτων του προσωπικού μας και στην λειτουργία αποδοτικών διεργασιών σε όλες τις δραστηριότητες που υλοποιούμε για την λειτουργία της Μονάδας μας σύμφωνα με το πρότυπο **ISO 9001:2015**.

Η **Πολιτική Ποιότητας Λειτουργίας** που ορίζει η Διοίκηση του Ξενοδοχείου, αποτελεί την βάση για τον καθορισμό και την επίτευξη των Στόχων Ποιότητας Λειτουργίας, οι οποίοι είναι :

- Η πλήρης ικανοποίηση των πελατών του από προϊόντα/υπηρεσίες που λαμβάνει σε τομείς λειτουργίας του ξενοδοχείου (Υποδοχή, Επισιτιστικά, Δωμάτια, Διασκέδαση)
 - Ο ποιοτικός έλεγχος των λειτουργικών διαδικασιών και η συνεχής βελτίωσή τους
- Τα ποσοτικά μεγέθη του συνόλου των στόχων, η διάρκεια επίτευξής τους και η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων καθορίζονται ετήσια και εξετάζονται κατά τις ανασκοπήσεις του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του.

Για να εξασφαλίσει η Διοίκηση του Ξενοδοχείου σταθερό τρόπο λειτουργίας και υψηλή ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών & προϊόντων, επικεντρώνεται στις παρακάτω αρχές:

- Κάθε εργαζόμενος εκπαιδεύεται και είναι υπεύθυνος για την ποιότητα της υπηρεσίας που προσφέρει σε κάθε τμήμα του ξενοδοχείου.
- Όλοι οι εργαζόμενοι είναι πλήρως ενημερωμένοι για το Σύστημα Λειτουργίας του Ξενοδοχείου και υποχρεούνται να συμβάλλουν στην εφαρμογή του.
- Η Διοίκηση του Ξενοδοχείου παρέχει όλα τα απαιτούμενα μέσα (εξοπλισμό, υλικά, εκπαίδευση) για την επίτευξη των Στόχων Ποιότητας.

Επίσης, η Διοίκηση καθορίζει την **Πολιτική Διαχείρισης της Υγιεινής & Ασφάλειας των τροφίμων** για τα επισιτιστικά τμήματα.

Δεσμεύεται να μελετά & να εφαρμόζει όσες διατάξεις προβλέπονται από τους υγειονομικούς κανονισμούς τόσο της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσο και της χώρας μας για την διαχείριση των τροφίμων που προετοιμάζονται και προσφέρονται στους πελάτες, έχοντας θέσει Στόχους Ποιότητας για την βελτίωση της ικανοποίησης όλων των ενδιαφερομένων μερών ως εξής:

- Ικανοποίηση πελατών από την ποιότητα και την γεύση των προσφερόμενων γευμάτων
- Ευγένεια προσωπικού & εξυπηρέτηση πελατών στα επισιτιστικά τμήματα
- Καθαριότητα εγκαταστάσεων, εξοπλισμού και ασφάλεια προσφερόμενων γευμάτων

Για την υλοποίηση της παραπάνω Πολιτικής Ποιότητας και την επίτευξη των Στόχων Ποιότητας η Διοίκηση εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης της Υγιεινής και της Ασφάλειας των Τροφίμων σύμφωνα με το πρότυπο **ISO 22000:2018** και διαθέτει πόρους για :

- Παροχή των απαιτούμενων μέσων (εξοπλισμού, υλικών, προσωπικού).
- Ενημέρωση, εκπαίδευση και διασφάλιση επαγγελματικής επάρκειας του προσωπικού που εμπλέκεται έμμεσα ή άμεσα με τους χώρους εστίασης για την υγιεινή των τροφίμων, την άριστη διαχείριση των χώρων και τον έλεγχο εφαρμογής του παρόντος Συστήματος Διαχείρισης
- Παρακολούθηση & έλεγχο προμηθευτών / προμηθειών.
- Παρακολούθηση & έλεγχο της ικανοποίησης των απαιτήσεων των πελατών
- Επικαιροποίηση του Συστήματος Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων ετήσια

Στα πλαίσια αυτής της Πολιτικής, η Διοίκηση με την συνεργασία των στελεχών της, θέτει ποσοτικά μεγέθη για την επίτευξη των στόχων Ποιότητας, μετρά, αξιολογεί & αναλύει τα αποτελέσματα στα πλαίσια μιας συνεχούς προσπάθειας βελτίωσης του Συστήματος Διαχείρισης της Υγιεινής & της Ασφάλειας των τροφίμων.

Την σημερινή εποχή της έντονης ανταγωνιστικότητας και των αυξημένων προσδοκιών των πελατών μας, όλοι οι εργαζόμενοι στο Ξενοδοχείο μέσω της επίτευξης υψηλών ποιοτικών προδιαγραφών διασφαλίζουμε την μακροχρόνια επιτυχία της δουλειάς μας.

Για το «**PELAGOS SUITES HOTEL & SPA**»

ΧΡΗΣΤΟΣ ΠΑΤΑΚΟΣ

Διευθυντής

STATEMENT

By the term Quality in PELAGOS SUITES HOTEL & SPA we mean:

- Full satisfaction of the needs and expectations of its guests,
- continuous improvement of facilities,
- high quality services with experienced human resources,
- compliance with the requirements of the relevant legislation and their updating,

That is why we focus on developing the skills of our staff and operating efficient processes in all the activities we implement for the operation of our Unit in accordance with the ISO 9001:2015 standard.

The **Quality Policy** defined by the Management of the Hotel is the basis for the definition and achievement of the Operational Quality Objectives, which are:

- The full satisfaction of its guests from products/services received in the hotel's operational areas (Reception, Food, Rooms, Entertainment)
- Quality control of the operational procedures and their continuous improvement

The quantitative figures of the set of objectives, the duration of their achievement and the evaluation of the results are defined annually and are examined during the reviews of its Quality Management System.

To ensure the Hotel's Management's stable operation and high quality of services & products provided, it focuses on the following principles:

- Each employee is trained and is responsible for the quality of service provided in each department of the hotel.
- All employees are fully informed about the Hotel's Operating System and are required to contribute to its implementation.
- The Hotel Management provides all the necessary means (equipment, materials, training) to achieve the Quality Objectives.

The Management also establishes the **Food Hygiene & Safety Management Policy** for the food service departments.

It is committed to study & implement all provisions provided by the health regulations of both the European Union and our country for the management of food prepared and offered to customers, having set Quality Objectives to improve the satisfaction of all stakeholders as follows:

- Customer satisfaction with the quality and taste of the meals offered
- Courtesy of staff & customer service in the catering departments
- Cleanliness of facilities, equipment and safety of meals offered

For the implementation of the above Quality Policy and the achievement of the Quality Objectives, the Management implements a Food Hygiene and Safety Management System in accordance with the **ISO 22000:2018** standard and has resources for:

- Provision of the required means (equipment, materials, personnel).
- Providing information, training, and ensuring professional competence of the staff directly or indirectly involved with the catering premises for food hygiene, excellent management of the premises and control of the implementation of this Management System
- Monitor & control suppliers/supplies.
- Monitoring & controlling the satisfaction of customer requirements
- Update the Food Safety Management System annually

Within the framework of this policy, the Management, with the cooperation of its executives, sets quantitative metrics for the achievement of Quality objectives, measures, evaluates & analyses the results in the context of a continuous effort to improve the Food Hygiene & Safety Management System.

In today's era of intense competitiveness and increased customer expectations, all employees of the hotel through the achievement of high-quality standards ensure the long-term success of our work.

PELAGOS SUITES HOTEL & SPA

CHRISTOS PATAKOS

Hotel Manager