

Αντώνης Μαραγκάκης
TÜV AUSTRIA HELLAS
Επικεφαλής Παραρτήματος Κρήτης

Αντώνης Μαραγκάκης

Πρότυπα ποιότητας και βιωσιμότητας στον ξενοδοχειακό κλάδο: Νομοθετικές απαιτήσεις και ο ρόλος της πιστοποίησης

Τον ρόλο των συστημάτων ποιότητας και των πιστοποιήσεων ως εργαλείων ανάπτυξης, ασφάλειας και βιωσιμότητας ανέδειξε ο Αντώνης Μαραγκάκης, Επικεφαλής του Παραρτήματος Κρήτης της TÜV AUSTRIA HELLAS, κατά την παρέμβασή του στην 6η Παγκρήτια Ημερίδα «ΚΡΗΤΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΕΙΝ». Με περισσότερα από 25 χρόνια εμπειρίας στον χώρο της ποιότητας, εστίασε στις μεγάλες προκλήσεις που καλούνται να αντιμετωπίσουν τόσο ο πρωτογενής τομέας όσο και ο ξενοδοχειακός κλάδος σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον.

Ξεκινώντας την τοποθέτησή του, εξέφρασε τη συμπαράστασή του προς τους παραγωγούς και τους κατοίκους του Λασιθίου που δοκιμάζονται από τις πρόσφατες καταστροφές, εκφράζοντας την πεποίθηση ότι η περιοχή θα καταφέρει για ακόμη μία φορά να ανακάμψει και να επανέλθει στη φυσιολογική της πορεία.

Video



Ο κ. Μαραγκάκης υπογράμμισε ότι τόσο ο τουρισμός όσο και η αγροτική παραγωγή βρίσκονται σήμερα αντιμέτωποι με ένα ολοένα πιο σύνθετο κανονιστικό περιβάλλον. Οι επιχειρήσεις καλούνται να ανταποκριθούν σε απαιτήσεις που αφορούν την ασφάλεια τροφίμων, την προστασία εργαζομένων και επισκεπτών, την περιβαλλοντική διαχείριση, την ενεργειακή απόδοση και τη βιωσιμότητα. Στο πλαίσιο αυτό, τα συστήματα ποιότητας αποτελούν βασικό εργαλείο οργάνωσης και συμμόρφωσης.

Όπως ανέφερε, η ουσία ενός συστήματος διαχείρισης δεν βρίσκεται στο ίδιο το πιστοποιητικό αλλά στον τρόπο με τον οποίο μια επιχείρηση οργανώνει τις διαδικασίες της, εκπαιδεύει το ανθρώπινο δυναμικό της, αξιοποιεί τα δεδομένα που συλλέγει και βελτιώνει διαρκώς τη λειτουργία της. Η ποιότητα, σημείωσε, δεν είναι μια τυπική διαδικασία αλλά μια συνεχής κουλτούρα βελτίωσης.

Ιδιαίτερη έμφαση έδωσε στη σημασία της συμμόρφωσης με τη νομοθεσία, τονίζοντας ότι η εφαρμογή των κανόνων ασφαλείας και λειτουργίας δεν αποτελεί απλώς διοικητική υποχρέωση αλλά βασική προϋπόθεση για την προστασία πελατών, εργαζομένων και επιχειρήσεων. Σύμφωνα με τον ίδιο, η διασφάλιση ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες και τα παραγόμενα προϊόντα είναι ασφαλή αποτελεί πλέον κρίσιμο παράγοντα αξιοπιστίας για κάθε οργανισμό.

Ο Επικεφαλής της TÜV AUSTRIA HELLAS υπογράμμισε ακόμη ότι οι απαιτήσεις της νέας εποχής δεν περιορίζονται μόνο στην ασφάλεια και την ποιότητα, αλλά επεκτείνονται ολοένα περισσότερο σε ζητήματα βιωσιμότητας, αειφορίας και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας. Η πράσινη ανάπτυξη, η ενεργειακή αποδοτικότητα και η προστασία του περιβάλλοντος αποτελούν πλέον αναπόσπαστα στοιχεία της λειτουργίας κάθε ανταγωνιστικής τουριστικής επιχείρησης.

Σύμφωνα με τον ίδιο, τα συστήματα ποιότητας βοηθούν τις επιχειρήσεις να μετατρέψουν αυτές τις απαιτήσεις σε λειτουργικές διαδικασίες, διαμορφώνοντας ένα πλαίσιο συνεχούς παρακολούθησης, βελτίωσης και αξιολόγησης. Η μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών, η καταγραφή της κατανάλωσης πόρων, η παρακολούθηση της ποιότητας των εγκαταστάσεων και η αξιοποίηση των σχετικών δεδομένων συνθέτουν μια πιο ολοκληρωμένη προσέγγιση στη λειτουργία των επιχειρήσεων.

Ιδιαίτερη αναφορά έκανε και στη σημασία των επιθεωρήσεων, επισημαίνοντας ότι ο στόχος τους δεν είναι να επιβεβαιώσουν ότι όλα λειτουργούν άψογα, αλλά να αναδείξουν αδυναμίες και ευκαιρίες βελτίωσης. Όπως τόνισε, οι επιχειρήσεις πρέπει να αντιμετωπίζουν τις επιθεωρήσεις ως μηχανισμό εξέλιξης και όχι ως τυπική υποχρέωση.

Παράλληλα, σημείωσε ότι πίσω από τα διεθνή πρότυπα ISO υπάρχει μία τεράστια συσσωρευμένη τεχνογνωσία, η οποία έχει αναπτυχθεί μέσα από εμπειρίες επιχειρήσεων και οργανισμών σε παγκόσμιο επίπεδο. Η αξιοποίηση αυτής της γνώσης μπορεί να προσφέρει σημαντικά οφέλη στις επιχειρήσεις του τουρισμού και της αγροδιατροφής, ιδιαίτερα σε μια περίοδο κατά την οποία οι απαιτήσεις των αγορών γίνονται ολοένα πιο σύνθετες.

Κλείνοντας την παρέμβασή του, ο κ. Μαραγκάκης σημείωσε ότι το πραγματικό ζητούμενο δεν είναι η απόκτηση ενός πιστοποιητικού, αλλά η δημιουργία μιας κουλτούρας ποιότητας που θα διασφαλίζει τη βιωσιμότητα, την ανταγωνιστικότητα και τη διαρκή βελτίωση των επιχειρήσεων. Όπως ανέφερε χαρακτηριστικά, πίσω από κάθε πιστοποίηση βρίσκεται ένα ολοκληρωμένο σύστημα γνώσης, οργάνωσης και εμπειρίας που μπορεί να συμβάλει ουσιαστικά στη μελλοντική ανάπτυξη του τουρισμού και της παραγωγής στην Κρήτη.

