


***Εύα Μπορμπουδάκη***
*ΤÜV AUSTRIA HELLAS*
*Επικεφαλής Συστημάτων Διαχείρισης*
*& Βιωσιμότητας Παραρτήματος Κρήτης*

Παρουσίαση

Video



Εύα Μπορμπουδάκη

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

Τον στρατηγικό ρόλο των πιστοποιήσεων, της βιωσιμότητας και της κανονιστικής συμμόρφωσης στη σύγχρονη ξενοδοχειακή βιομηχανία ανέδειξε η Εύα Μπορμπουδάκη, Επικεφαλής Συστημάτων Διαχείρισης και Βιωσιμότητας του Παραρτήματος Κρήτης της TÜV AUSTRIA HELLAS, κατά την παρέμβασή της στην 6η Παγκρήτια Ημερίδα «ΚΡΗΤΩΝ ΦΙΛΟΞΕΝΕΙΝ».

Ξεκινώντας την τοποθέτησή της, εξέφρασε τη συμπαράστασή της προς τους αγρότες και τους παραγωγούς του Λασιθίου που δοκιμάζονται από τις πρόσφατες καταστροφές, υπογραμμίζοντας την ανάγκη άμεσης ενεργοποίησης των μηχανισμών στήριξης της τοπικής παραγωγής.

Στη συνέχεια, εστίασε στη σημασία των συστημάτων διαχείρισης και των διεθνών προτύπων ISO, επισημαίνοντας ότι η αξία τους δεν περιορίζεται στην απόκτηση ενός πιστοποιητικού ή στην εκπλήρωση μιας τυπικής υποχρέωσης. Όπως τόνισε, τα συστήματα ποιότητας αποτελούν εργαλεία οργάνωσης, τυποποίησης διαδικασιών και βελτίωσης της λειτουργίας μιας επιχείρησης, συμβάλλοντας στη δημιουργία κοινών προτύπων λειτουργίας, ιδιαίτερα σε επιχειρήσεις με πολλαπλές εγκαταστάσεις ή σύνθετη οργανωτική δομή.

«Το πραγματικό όφελος μιας πιστοποίησης δεν είναι η συμμετοχή σε έναν διαγωνισμό ή η εξασφάλιση μιας τυπικής συμμόρφωσης, αλλά η δημιουργία ενός σταθερού λειτουργικού πλαισίου που βοηθά την επιχείρηση να αναπτύσσεται με συνέπεια και αποτελεσματικότητα», σημείωσε χαρακτηριστικά.

Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε στις διαρκώς αυξανόμενες απαιτήσεις συμμόρφωσης που αντιμετωπίζουν οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις. Η κ. Μπορμπουδάκη αναφέρθηκε σε ένα ευρύ πλέγμα νομοθετικών απαιτήσεων που αφορούν την ασφάλεια εγκαταστάσεων, τους ελέγχους ανελκυστήρων, τις ηλεκτρολογικές εγκαταστάσεις, τον εξοπλισμό υπό πίεση και τις περιβαλλοντικές αδειοδοτήσεις, υπογραμμίζοντας ότι η ορθή διαχείρισή τους αποτελεί πλέον βασική προϋπόθεση βιώσιμης λειτουργίας.

Στο ίδιο πλαίσιο, στάθηκε ιδιαίτερα στη σημασία της κατάταξης των ξενοδοχείων σε αστέρια, διευκρινίζοντας ότι δεν πρόκειται απλώς για μια διαδικασία αξιολόγησης ποιότητας, αλλά για ουσιαστική νομοθετική απαίτηση που συνδέεται άμεσα με τη νόμιμη λειτουργία της επιχείρησης.

Μεγάλο μέρος της εισήγησής της αφιερώθηκε στις περιβαλλοντικές υποχρεώσεις που προκύπτουν από το Ευρωπαϊκό Green Deal και την ευρωπαϊκή στρατηγική για την κλιματική ουδετερότητα. Ιδιαίτερα αναφέρθηκε στις υποχρεώσεις μέτρησης και επαλήθευσης των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου για συγκεκριμένες κατηγορίες ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, τονίζοντας ότι η συμμόρφωση δεν αποτελεί πλέον θεωρητική συζήτηση αλλά πρακτική αναγκαιότητα που συνδέεται με την αδειοδότηση και την αναπτυξιακή προοπτική των επιχειρήσεων.

Σημαντική θέση στην τοποθέτησή της κατείχε και η έννοια του ESG (Environmental, Social, Governance), η οποία, όπως εξήγησε, αποτυπώνει τη συνολική επίδοση μιας επιχείρησης ως προς το περιβάλλον, την κοινωνία και τη διοικητική της λειτουργία. Η βιωσιμότητα, σύμφωνα με την ίδια, δεν περιορίζεται σε περιβαλλοντικές δράσεις αλλά συνδέεται και με ζητήματα όπως η στήριξη της τοπικής κοινωνίας, η συνεργασία με τον πρωτογενή τομέα, οι συνθήκες εργασίας και η υπεύθυνη εταιρική διακυβέρνηση.

Μάλιστα, επεσήμανε ότι η διασύνδεση των ξενοδοχείων με τους τοπικούς παραγωγούς και η ενίσχυση της τοπικής οικονομίας αποτελούν πλέον ουσιαστικές παραμέτρους των σύγχρονων προτύπων βιωσιμότητας, εντάσσοντας τη συνεργασία του τουρισμού με τον πρωτογενή τομέα σε ένα ευρύτερο πλαίσιο κοινωνικής και περιβαλλοντικής υπευθυνότητας.

Παράλληλα, παρουσίασε τις δυνατότητες που προσφέρουν τα διεθνή πρότυπα ISO στους τομείς της ποιότητας, της περιβαλλοντικής διαχείρισης, της υγείας και ασφάλειας στην εργασία, αλλά και της ενεργειακής διαχείρισης, επισημαίνοντας ότι αποτελούν σημαντικό εργαλείο προετοιμασίας των επιχειρήσεων για τις μελλοντικές κανονιστικές απαιτήσεις.

Ιδιαίτερη αναφορά έγινε και στον αυξανόμενο ρόλο της κυβερνοασφάλειας στον τουριστικό κλάδο. Όπως σημείωσε, η προστασία των πληροφοριακών συστημάτων και των προσωπικών δεδομένων εξελίσσεται σε κρίσιμο παράγοντα λειτουργικής ανθεκτικότητας για τις σύγχρονες επιχειρήσεις φιλοξενίας, οι οποίες διαχειρίζονται καθημερινά μεγάλο όγκο δεδομένων και ψηφιακών συναλλαγών.

Τέλος, αναφέρθηκε στις νέες ευρωπαϊκές απαιτήσεις για τους περιβαλλοντικούς ισχυρισμούς και στις αυστηρότερες προϋποθέσεις που τίθενται πλέον για τις «πράσινες» πιστοποιήσεις και τους ισχυρισμούς βιωσιμότητας. Όπως τόνισε, η αξιοπιστία και η διαπίστευση των φορέων πιστοποίησης αποκτούν ακόμη μεγαλύτερη σημασία, καθώς οι επιχειρήσεις καλούνται να τεκμηριώνουν με ακρίβεια και διαφάνεια τις σχετικές δηλώσεις και πρακτικές τους.

Το κεντρικό μήνυμα της παρέμβασής της ήταν σαφές: η βιωσιμότητα, η ποιότητα, η συμμόρφωση και η πιστοποίηση δεν αποτελούν πλέον προαιρετικά στοιχεία εταιρικής προβολής, αλλά βασικούς παράγοντες ανταγωνιστικότητας, χρηματοδότησης και μακροχρόνιας ανάπτυξης για τον ελληνικό τουρισμό και ειδικότερα για τη φιλοξενία της επόμενης δεκαετίας.

