

# Hotel Opening 2020

## ασφάλεια & ποιότητα

- Επαγγελματική Υγεία και Ασφάλεια •
- Ασφαλές Τρόφιμο και HACCP •
- Πυρασφάλεια •
- Οροφοκομία •
- Health & Safety Standards και Tour Operators •
- Διαχείριση παραπόνων •
- Έκτακτη Ανάγκη & Εκκένωση Χώρου •
- Χτίζοντας ομάδα και συνεργάτες •

**Εύα Α. Παγκάλου**

Οικονομολόγος • MBA  
Business Coach • Adults' Trainer

**Γιάννης Ασπирτάκης**

Μηχανολόγος Μηχανικός ΕΜΠ • MSc  
Διευθ. Τομέα Επαγγελμ. Ασφάλειας & Περιβάλλοντος

**ErgoProlipsis**

**B.lab**  
EXPERIENCE BUSINESS  
TRAINING • MENTORING

1. Εμείς σε λίγες εικόνες και αριθμούς
2. Πρόλογος
  - «Αν θέλεις να πας μακριά πήγαινε μαζί»
  - Συνδιασμός γνώσης και εμπειρίας
  - Σύγχρονη μεθοδολογία εκπαίδευσης σε ενήλικες
  - Εμπειρίες από τη σημερινή ξενοδοχειακή πρακτική
3. Στόχοι και Σκοποί
  - a. Κάλυψη σύγχρονων αναγκών
  - b. Υιοθέτηση σημερινών πρακτικών διοίκησης
  - c. Επικαιροποίηση γνώσεων
  - d. Υιοθέτηση πρακτικών εργαλείων διοίκησης για την εξυπηρέτηση των νομικών απαιτήσεων του αντικειμένου τους σχετικά με την ασφάλεια και την ποιότητα.
4. Θεματικές Ενότητες
  - a. Επαγγελματική Υγεία και Ασφάλεια
  - b. Ασφαλές Τρόφιμο – Θέματα HACCP – SOPs
  - c. Πυρασφάλεια
  - d. Housekeeping essentials – Quality Tips
  - e. Health & Safety Standards σύμφωνα με τον FTO και τις απαιτήσεις των Tour Operators
  - f. Διαχείριση παραπόνων
  - g. Έκτακτη Ανάγκη & Εκκένωση Χώρου
  - h. Χτίζω την ομάδα και τους συνεργάτες μου
5. Δικαίωμα και κόστος Συμμετοχής



Προσαρμοσμένα εκπαιδευτικά  
προγράμματα στελεχών



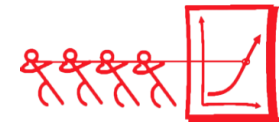
Πιστοποιημένοι Εκπαιδευτές  
ΕΟΠΠΕΠ



Υπηρεσίες για 2.500  
εργαζόμενους



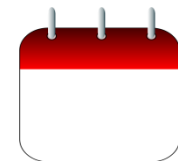
Mentoring



Team Coaching



17 χρόνια εμπειρία



Εμείς σε λίγες εικόνες και αριθμούς

**ErgoProlipsis**

**B.job**  
EXPERIENCE BUSINESS  
TRAINING • MENTORING



Ακολουθώντας μια αφρικανική παροιμία που λέει **«Αν θες να πας γρήγορα, πήγαινε μόνος. Αν θες να πας μακριά, πήγαινε με άλλους»** ενώσαμε τις γνώσεις και την εμπειρία μας στο χώρο της επιχειρησιακής εκπαίδευσης ενηλίκων σε εξειδικευμένα θέματα που διαπιστώνουμε ότι είναι ανάγκη να γνωρίζουμε, να βελτιώνουμε και να μοιραζόμαστε.

Το εργαστήριο **B.lab** που ως κύριο σκοπό έχει την παροχή **εμπειρίας στην εκπαίδευση** σε συνεργασία με την **ErgoProlipsis** εταιρία παροχής υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας, με **ειδίκευση στη Διαχείριση της Επαγγελματικής Ασφάλειας** στοχεύουμε να σας μεταφέρουμε τη γνώση μας μέσα από σημερινές και καθημερινές συνθηκες του ξενοδοχειακού χώρου. Θέλουμε να επισημάνουμε κρίσιμα σημεία προκειμένου να προσέξετε την εφαρμογή νομικών απαιτήσεων σε θέματα Υγείας και Ασφάλειας στην εργασία, HACCP και κανόνων Ορθής Υγιεινής Πρακτικής, θέματα Πυρασφάλειας, πρακτικές Ποιότητας στο Housekeeping, Health & Safety Standards σύμφωνα με τον FTO και τις απαιτήσεις των Tour Operators, όπως και Ανάπτυξη Ομάδας.

Επιδιώκουμε να ενισχύσουμε τις δεξιότητες διοίκησης και διαχείρισης της ομάδας σας και σίγουρα να σας προτείνουμε εργαλεία διαχείρισης και αξιοποίησης για την αμέσως επόμενη μέρα

Πρόλογος

**ErgoProlipsis**

**B.lab**  
EXPERIENCE BUSINESS  
TRAINING • MENTORING



## Επαγγελματική Υγεία και Ασφάλεια

Η ασφάλεια και υγεία των εργαζομένων και των εγκαταστάσεων είναι από τις σημαντικότερες παραμέτρους για τη βιωσιμότητα μιας επιχείρησης.

**Σκοπός** είναι να αναπτυχθούν ζητήματα που σχετίζονται με:

1. Νομικές απαιτήσεις και κανονισμοί για την ασφάλεια
2. Ο ρόλος του Τεχνικού Ασφαλείας & Ιατρού Εργασίας
3. Υποχρεώσεις εργοδότη και εργαζομένων
4. Προδιαγραφές, απαιτήσεις και χρήση Μέσων Ατομικής Προστασίας
5. Σημάνσεις ασφάλειας
6. Καταγραφή και διερεύνηση επικίνδυνων περιστατικών και ατυχημάτων

## Ασφαλές Τρόφιμο – Θέματα HACCP

1. Βασικοί κανόνες για την παραγωγή ασφαλούς τροφίμου
2. Ορθή Υγιεινή Πρακτική στην παρασκευή Τροφίμου
3. Τα κρίσιμα σημεία ελέγχου στο παρασκευαστήριο [HACCP]
4. Τι πρέπει να προσέχουμε σε επίπεδο πρόληψης
5. Έντυπα και εργαλεία ελέγχου
6. Προγραμματισμός λειτουργιών
7. Παραλαβή - αποθήκευση τροφίμων
8. Περιπτώσεις ασθένειας ή τραυματισμού
9. Κακές Πρακτικές και Μη-συμμορφώσεις
10. Πιστοποιήσεις και έλεγχοι
11. Διασταυρούμενες Επιμολύνσεις
12. Κρίσιμες Θερμοκρασίες





## Πυρασφάλεια

**Σκοπός,** να μάθουν οι εκπαιδευόμενοι:

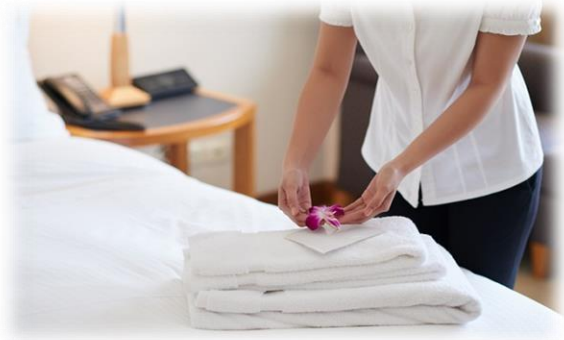
1. Αιτίες πρόκλησης και μετάδοσης πυρκαγιάς
2. Απαιτήσεις πυρασφάλειας και πυροπροστασίας
3. Αντιμετώπιση πυρκαγιάς και εκκένωση εγκαταστάσεων
4. Χρήση φορητών πυροσβεστήρων

«Μην παίζεις με τη φωτιά.»

Ιωάννης Γρυπάρης

**ErgoProlipsis**

**B.Job**  
EXPERIENCE BUSINESS  
TRAINING • MENTORING



## Housekeeping Essentials – Quality Tips

**Σκοπός** της παρούσας ενότητας είναι να περιγράψει τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται με ορθότητα η φροντίδα των δωματίων και των διαμερισμάτων. Σκοπός είναι επίσης, να προσδιορίσει τη σωστή εκτέλεση της παραπάνω λειτουργίας καθώς και το διοικητικό έλεγχο της [SOPs] κατά το πρότυπο του Συστήματος Ποιότητας:

1. βασικές εργασίες φροντίδας δωματίων
2. προετοιμασία δωματίου (αναχώρηση - άφιξη)
3. προετοιμασία δωματίου (παραμονή)
4. έλεγχος δωματίου κατά την άφιξη και την αναχώρηση
5. γνώσεις – δεξιότητες – συμπεριφορά
6. losts & founds
7. quality tips



## Health & Safety Standards σύμφωνα με τον FTO και τις απαιτήσεις των Tour Operators

**Σκοπός**, είναι να αναλύσουμε τις **απαιτήσεις ασφαλείας** (Health and Safety Standards) του Federation of Tour Operators (**FTO**) και των μεγαλύτερων διεθνών **Tour Operators**. Στα πλαίσια του σεμιναρίου θα γίνει ανάλυση απαιτήσεων για:

1. Κτιριακές υποδομές
2. Υγιεινή τροφίμων
3. Κολυμβητικές δεξαμενές και πισίνες
4. Διαχείριση νερού χρήσης



## Διαχείριση παραπόνων

**Σκοπός**, να μάθουν οι εκπαιδευόμενοι να διαχειρίζονται σωστά τα παράπονα των πελατών τους. Πιο συγκεκριμένα αυτή η ενότητα περιλαμβάνει:

1. Διαχείριση δύσκολων πελατών
2. Διαχείριση παραπόνων και δυσαρεστημένων πελατών
3. Πρόληψη και Πρόδραση
4. Follow up
5. Διαχείριση νομικών αξιώσεων[claims]
6. Εφαρμογή στο Σύστημα Ποιότητας ISO 9001:2015

**«Μόνο το 4% των πελατών εκφράζει το παράπονο του»**



## Έκτακτη Ανάγκη & Εκκένωση Χώρου

**Σκοπός**, να αποκτήσουν τα μέλη βασικές γνώσεις εκκένωσης και ανταπόκρισης σε έκτακτα γεγονότα

1. Απαιτήσεις για ασφαλή εκκένωση και διαφυγή σε έκτακτη ανάγκη
2. Ανταπόκριση σε έκτακτα γεγονότα (π.χ. σεισμό, φωτιά, ατύχημα κλπ)
3. Σημάνσεις ασφάλειας και υγείας χώρων εργασίας και εξοπλισμού

Η ενότητα περιλαμβάνει σχεδιασμό άσκησης εκκένωσης με πραγματικό σενάριο κρίσης



## Χτίζω την ομάδα και τους συνεργάτες μου

**Σκοπός**, να αποκτήσουν τα μέλη συνοχή και δημιουργικότητα ως προς την εμπειρία που προσφέρουμε στον πελάτη.

- Πώς γίνεται μια ομάδα λειτουργική
- Πώς χτίζεται και βελτιώνεται η ομάδα
- Αναγνωρίζοντας τους διαφορετικούς ρόλους
- Ο ρόλος καθενός στα μάτια των άλλων
- Χτίζουμε και βελτιώνουμε τη δική μας ομάδα μας
- Τι μπορούμε να κάνουμε για την εμπειρία του πελάτη
- Tips

«Αν θες να πας γρήγορα, πήγαινε  
μόνος.  
Αν θες να πας μακριά, πήγαινε με  
άλλους»

*Αφρικανική Παροιμία*



**B.Lab**  
EXPERIENCE BUSINESS  
TRAINING • MENTORING

**ErgoProlipsis**

Δικαίωμα & κόστος Συμμετοχής

**Διάρκεια σεμιναρίου :** 12 διδακτικές ώρες  
**Κόστος συμμετοχής :** € 200 ανά συμμετέχοντα  
*Early booking € 150 έως 08.03.2020*

**Τόπος υλοποίησης:**

Atrion Hotel

Χρονάκη 9, 71202, Ηράκλειο

**Ημερομηνίες Διεξαγωγής:**

Παρασκευή 20 03 2020 15:30 – 21:30

Σάββατο 21 03 2020 09:00 – 15:00

**Ελάχιστο πλήθος συμμετεχόντων:** 20 άτομα

**Μέγιστο πλήθος συμμετεχόντων:** 30 άτομα

**Κάθε συμμετέχων στο σεμινάριο θα λάβει:**

USB STICK με το εκπαιδευτικό υλικό, σχετική νομοθεσία,  
εργαλεία διοίκησης και έξυπνα εγχειρίδια

**Βεβαίωση Παρακολούθησης** από τους Πιστοποιημένους  
Εισηγητές

**Δικαίωμα Συμμετοχής**

Κατάθεση ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

IBAN GR64 0171 9120 0069 1214 4173 806

ή κάντε booking στο <https://www.eventora.com/el/Events/hotel-opening-2020-safety-and-quality/Preview>

Πληροφορίες: 6944 55 10 10 – 6972 034 330

Το κόστος μπορεί να καλυφθεί με το 0,24% ΛΑΕΚ\_ΟΑΕΔ  
της εργοδοτικής εισφοράς



## Παγκάλου Α. Εύα

1996, Πτυχιούχος Οικονομολόγος, Πανεπιστήμιο Κρήτης  
2004, Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων MBA, ΕΕΔΕ  
2016, Μεταπτυχιακή Εξειδίκευση ως Σύμβουλος Επαγγελματικής Συμβουλευτικής & Προσανατολισμού, ΑΣΠΑΙΤΕ ΠΕΣΥΠ του ΕΑΠ

2001, Γραφείο Μελετών και Συμβουλευτικών Υπηρεσιών  
2010, Συνιδιοκτήτρια στην εταιρεία Οικονομικών Επενδυτικών Μελετών και Συμβουλευτικών Υπηρεσιών **smart business consulting** Ο.Ε.

2019, Συνιδιοκτήτρια στο εργαστήριο Επενδυτικών Προγραμμάτων, Coaching, Mentoring και Εκπαίδευσης Ενηλίκων **B.lab experience business training**

1998, **Εκπαιδεύτρια Ενηλίκων** σε θέματα management, πωλήσεων, customer service, quality κ.α. σε ΚΕΚ και Ενδοεπιχειρησιακά Σεμινάρια.

Εξειδικευμένη **business coach** σε επιχειρήσεις.

Σύμβουλος coaching mentoring στο **Ινστιτούτο του ΣΕΤΕ**.

Σύμβουλος coaching mentoring σε προγράμματα της **ΕΕΔΕ**.

Πιστοποιημένη Εκπαιδεύτρια Ενηλίκων  
ΑΜ ΕΟΠΠΕΠ ΕΒ24784 ΑΜ ΛΑΕΚ 35237

Μέλος του μητρώου συμβούλων του ΙΝΣΕΤΕ

Μέλος του μητρώου μεντόρων του CROSS EU WBA

Εκλεγμένο μέλος της Συνέλευσης των Αντιπροσώπων Σ.Τ.Α του Οικονομικού Επιμελητηρίου Ελλάδος.



ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΣΕΤΕ | INSTITUTE SETE





## Ασπιρτάκης Ιωάννης

Ο Γιάννης Ασπιρτάκης είναι Διπλωματούχος Μηχανολόγος Μηχανικός ΕΜΠ με μεταπτυχιακό δίπλωμα (MSc) στα θέματα Ασφάλειας & Υγείας στην εργασία.

Εργάζεται στον συγκεκριμένο τομέα για περισσότερο από 18 έτη, με εξειδίκευση σε θέματα Risk Management, διαχείρισης συστημάτων Επαγγελματικής Ασφάλειας, εκτίμησης κινδύνων, διερεύνησης ατυχημάτων και επιθεωρήσεων ασφαλείας.

Τα τελευταία 12 έτη, είναι Γενικός Διευθυντής και Επιστημονικός Υπεύθυνος στην εταιρία ErgoProlipsis, που ειδικεύεται στην παροχή υπηρεσιών Ασφάλειας, Υγείας & Περιβάλλοντος στους εργασιακούς χώρους.

Επιπλέον διαθέτει πολυετή εμπειρία ως επιθεωρητής σε θέματα κινδύνων, project manager ιδιωτικών έργων, ανάπτυξη διαδικασιών διαχείρισης κινδύνων και επιθεωρήσεις εγκαταστάσεων για την πρόληψη και αντιμετώπιση επιχειρησιακού ρίσκου.

Έχει διατελέσει πρόεδρος Μόνιμης Επιτροπής ΤΕΕ-TAK, αντιπρόεδρος του Συλλόγου Διπλ. Μηχανολόγων-Ηλεκτρολόγων Ανατ. Κρήτης και μέλος της αντιπροσωπείας του ΤΕΕ-TAK.

**ErgoProlipsis**