



Αρης Ικκος, Ph.D.

Ο κ. Ίκκος είναι Γενικός Διευθυντής της JBR Hellas. Η JBR Hellas είναι εταιρεία Συμβούλων Επιχειρήσεων που παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες σε θέματα στρατηγικής και χρηματοοικονομικά θέματα. Ειδικεύεται σε θέματα Τουρισμού και είναι μέλος του διεθνούς ομίλου συμβούλων Horwath, που είναι παγκόσμιος leader σε θέματα τουρισμού

Συστήματα Κατηγοριοποίησης

Από Συστήματα Ποιότητας σε Συστήματα Marketing

Το Σύστημα Κατηγοριοποίησης

Ένα σύγχρονο Σύστημα Κατηγοριοποίησης αποτελεί ένα **στρατηγικό εργαλείο marketing** και προσφέρει σημαντικά πλεονεκτήματα, όπως:

- ενημέρωση στους τελικούς καταναλωτές των υπηρεσιών, η ακρίβεια της οποίας είναι εγγυημένη από θεσμικό, ανεξάρτητο παράγοντα.
- ωθεί τις επιχειρήσεις στον εκσυγχρονισμό τους με βάση standards, στη θέσπιση των οποίων έχουν συμμετάσχει και οι ίδιες.
- εφαρμόζεται σταδιακά ώστε να μην επιφέρει αναστάτωση και στρεβλώσεις στον κλάδο.
- ενθαρρύνει τη διαρκή αναβάθμιση του κλάδου, μέσω διαδικασιών ανάδρασης και ενίσχυσης του ανταγωνισμού.
- με βάση τα παραπάνω διαφοροποιεί και άρα καθιστά τον προορισμό πιο ανταγωνιστικό στο διεθνές περιβάλλον.

Για τους παραπάνω λόγους διακρίνουμε 3 ειδών κατηγοριοποιήσεις:

- **βασική** ή **γενική** (συνήθως υποχρεωτική): καθορίζει τον τύπο του καταλύματος (ξενοδοχείο, ενοικιαζόμενο δωμάτιο / διαμέρισμα, camping, ξενώνας κλπ) και την κατηγορία του (πχ με σύστημα αστεριών). Στην κατηγοριοποίηση αυτή προσδιορίζονται τα ελάχιστα τεχνικά και λειτουργικά χαρακτηριστικά του κάθε τύπου καταλύματος και της σχετικής κατηγορίας.
- **ειδική** (συνήθως εθελοντική): συμπληρώνει τη βασική, καθορίζοντας χαρακτηριστικά διαφοροποίησης είτε βάσει κάποιου χαρακτηριστικού της περιοχής (πχ παραλία, παραδοσιακή περιοχή κλπ) είτε βάσει αγοράς-στόχου (πχ golf, spa, συνέδρια κλπ, αλλά και ειδικές κατηγορίες όπως Τουρισμός 3^{ης} Ηλικίας, Οικογένειες με Παιδιά κλπ).
- **ποιοτική** (συνήθως εθελοντική): προϋποθέτει την ικανοποίηση των κριτηρίων της βασικής ή γενικής κατηγοριοποίησης και πιστοποιεί την ικανοποίηση και πρόσθετων κριτηρίων που συνήθως τίθενται από 3^{ους} ανεξάρτητους φορείς (πχ ISO, EFQM κλπ).

Με τον τρόπο αυτό τίθενται οι ελάχιστοι κανόνες λειτουργίας του κλάδου (βασική) και ενισχύεται ο ανταγωνισμός ποιότητας μεταξύ των επιχειρήσεων (ειδική, ποιοτική).

Είναι προφανές ότι ένα σύστημα με τα παραπάνω χαρακτηριστικά μπορεί να εφαρμοσθεί σε όλον τον τουριστικό κλάδο, και όχι μόνο στον ξενοδοχειακό τομέα, και να περιλάβει δραστηριότητες όπως:

- μουσεία
- λεωφορεία
- εστιατόρια και κέντρα διασκεδάσεως
- θεματικά πάρκα
- κλπ.

εφαρμόζοντας ποιοτικά χαρακτηριστικά στο σύνολο των δραστηριοτήτων που εμπλέκονται στον τουρισμό.

Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας για την Εφαρμογή του Συστήματος

- Κατά τη διάρκεια του σχεδιασμού:

Απαραίτητη προϋπόθεση για την απρόσκοπτη εφαρμογή του συστήματος είναι η ενεργή συμμετοχή του ξενοδοχειακού κλάδου (και, κατά περίπτωση, των λοιπών κλάδων) στο σχεδιασμό του συστήματος. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να γίνουν συντεταγμένες ενέργειες προώθησης του συστήματος στον κλάδο. Οι ενέργειες προώθησης είναι σκόπιμο να επεκταθούν και στους αποδέκτες των υπηρεσιών του κλάδου ως άλλο ένα μέσο ενίσχυσης των προωθητικών ενεργειών του κλάδου.

Επίσης είναι ιδιαίτερα σημαντικό να υπάρξει πιλοτική εφαρμογή του σχεδιασθέντος συστήματος προτού αποφασιστεί η οριστική εφαρμογή του. Η πιλοτική εφαρμογή θα επιτρέψει τη διόρθωση των τυχόν ατελειών / δυσλειτουργιών του σχεδιασθέντος συστήματος.

- Κατά την εφαρμογή του συστήματος:

Η επιτυχής εφαρμογή του συστήματος προϋποθέτει:

- την ενημέρωση των αποδεκτών του συστήματος για τα κριτήρια και τις διαδικασίες που θα εφαρμοσθούν,
 - την ενημέρωση και άρτια εκπαίδευση των επιθεωρητών για τα κριτήρια εφαρμογής του συστήματος,
 - την εφαρμογή άρτιου συστήματος εσωτερικού ελέγχου ποιότητας του φορέα που θα αναλάβει την υλοποίηση του έργου. Το σύστημα αυτό άπτεται όλων των διαδικασιών (ενημέρωση – εκπαίδευση – έλεγχος – επανέλεγχος – πιστοποίηση – τεκμηρίωση)
 - την υιοθέτηση μηχανογραφικής ("IT") λύσης που θα υποστηρίζει επαρκώς το νέο σύστημα στη φάση εφαρμογής αλλά και στην μετέπειτα φάση διατήρησης και ανανέωσης του συστήματος
- το σωστό προγραμματισμό, λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω αλλά και:
- τις εξαρτήσεις μεταξύ του υπάρχοντος και του μελλοντικού συστήματος κατηγοριοποίησης,
 - την εποχικότητα των μονάδων,
 - τη γεωγραφική τους διασπορά,
 - τους απαραίτητους χρόνους για τη συμμόρφωση των μονάδων στο νέο σύστημα.
- την ύπαρξη επαρκών πόρων (ανθρώπινων και χρηματικών) για τη διεκπεραίωση ενός σύνθετου και ευαίσθητου έργου.