

Πρότυπο παρουσίασης

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΚΑΛΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ	
ΘΕΜΑ	Επικοινωνία με το προσωπικό για βελτιώση συνθηκών υγείας και ασφάλειας στο χώρο εργασίας
ΤΙΤΛΟΣ ΤΗΣ ΛΥΣΗΣ	Training period evaluation. Employee Satisfaction Survey, Exit interview , TMA, Interactive management evaluation, Academy
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	COLUMBIA HOTELS & RESORTS
ΑΡΙΘ. ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	240
Χώρα	ΚΥΠΡΟΣ
Διεύθυνση	P.O.BOX: 54042,3779 LIMASSOL-CYPRUS
Τηλ.:	+35725-833333
Φαξ:	+35725-221505
Ηλ. Ταχ.:	www-columbia-hotels.com
Αρμόδιος επικοινωνίας	Mary Frangou
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΟΥ ΠΑΡΕΧΕΙ ΤΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	COLUMBIA HOTELS & RESORTS
Χώρα	As above
Διεύθυνση	As above
Τηλ.:	As above
Φαξ:	As above
Ηλ. Ταχ.:	As above
Αρμόδιος επικοινωνίας	As above
ΤΟΜΕΑΣ	Hotel Industry
<b>ΚΑΘΗΚΟΝ</b>	
Παροχή υπηρεσιών (διαμονή, φαγητό, πότο, spa Facilities κτλ)	
<b>ΠΡΟΒΛΗΜΑ (κίνδυνος/επικινδυνότητα/συνέπεια)</b>	
<p>Η επικοινωνία με τους υπαλλήλους μας και ιδιαίτερα τους καινούργιους υπαλλήλους είναι βαρύνουσας σημασίας καθώς και η επιβεβαίωση- διασφάλιση ότι έχουν κατανοήσει βασικές αρχές ασφαλούς διεκπεραίωσης εργασιών καθώς και ότι τυγχάνουν επαγγελματικού χειρισμού από συναδέλφους και τμηματάρχες, επίσης η διακρίβωση θετικής συναισθηματικής κατάστασης σε σχέση με το περιβάλλον εργασίας, εκπαίδευση, διοίκηση κτλ</p>	
<b>ΛΥΣΗ (πρόληψη κινδύνου)</b>	

Έχουν δημιουργηθεί ερωτηματολόγια αξιολόγησης της περιόδου εκπαίδευσης των νεοεισερχόμενων και διεκπεραιώνονται εντός των 2 πρώτων μηνών εργοδότησης των στα πλαίσια προσωπικής συνέντευξης η οποία διεκπεραιώνεται από το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού. Εχούν επίσης δημιουργηθεί ερωτηματολόγια αξιολόγησης της αποχώρησης ενός υπαλλήλου και διεκπεραιώνονται στα πλαίσια προσωπικής συνέντευξης η οποία επίσης διεκπεραιώνεται από το τμήμα Ανθρώπινου Δυναμικού και αποσκοπεί στο να εξασφαλίσει το feedback των υπάλληλων σε σχέση με τα αρνητικά στοιχεία κατά τη διάρκεια της εργοδότησης και με απώτερο σκοπό τη λήψη προληπτικών μέτρων.

#### Employees Satisfaction Survey:

Η έρευνα είναι τύπου επισκόπησης καθώς έχουν συλλέγει δεδομένα σε συγκεκριμένο χρονικό σημείο για να περιγράψουν τη φύση των υπαρχουσών συνθηκών.

Η ανάλυση του υλικού της έρευνας πραγματοποιείται με τη μέθοδο της ποσοτικής ανάλυσης των δεδομένων.

Η εκπόνηση της έρευνας στηρίζεται στην αριθμητική χρήση μεταβλητών (ποσοτικοποίηση), μέσω χρησιμοποίησης δομημένου εργαλείου συλλογής ερευνητικού υλικού (ερωτηματολογίου), το οποίο συμπληρώνεται από τους ίδιους τους ερωτώμενους, που για τη διερεύνηση των απόψεων τους διεξάγεται έρευνα.

Στο πλαίσιο λοιπόν της παρούσας έρευνας έγινε διερεύνηση των απόψεων των Υπαλλήλων των ξενοδοχείων όλων των τμημάτων ( Accounts, Housekeeping, Engineering, Front Office, Kitchen, Restaurants, Bars, Spa, Management),

Μέσα από τις απόψεις των υπαλλήλων αυτών επιδιώκεται η αξιολόγηση διαφόρων στοιχείων που αφορούν την οργάνωση και διοίκηση των ξενοδοχείων. Σε πρώτο επίπεδο επιχειρείται η αξιολόγηση των :

#### Αξονες

1. Περιβάλλον Μάθησης και Ανάπτυξης
2. Περιβάλλον ποιοτικής διαχείρισης
3. Εργασιακό Περιβάλλον
4. Ομαδικό και Ατομικό Εργασιακό περιβάλλον
5. Επιχειρησιακή απόδοση

#### Πιο ειδικά επιχειρείται ανάλυση σε ότι αφορά (key questions analysis)

1. ενδομηματική κουλτούρα Ηγεσίας –Διοίκησης
2. ενδομηματικό πνεύμα ομαδικότητας (team work spirit)
3. τάσεις βελτιώσεις, διάσταση μεταξύ παρούσας και επιθυμητής απόδοσης (gap), ανάγκες εκπαίδευσης
4. εφευρετικότητα –καινοτομία (innovation)
5. εργονομία – κατάλληλη πρόσληψη-ανάθεση καθηκόντων (fit)
6. δίκαια μεταχείριση (fair treatment)– ευκαιρίες προσωπικής βελτίωσης και ανέλιξης ( personal development)
7. υποκίνηση (motivation)
8. αποδοτικότητα ( efficiency)
9. αφοσίωση- συνεισφορά (commitment , engagement , employee contribution)

Το εργαλείο αυτό δημιουργήθηκε στα ξενοδοχεία μας με έμφαση στην αποτίμηση της ποιότητας του εργασιακού περιβάλλοντος , και με απώτερο σκοπό τη λήψη προληπτικών μέτρων, την αποφυγή δημιουργίας αποκλίσεων καθώς και τη συνεχή βελτίωση τους οργανισμού σε σχέση με τους εσωτερικούς του πελάτες (υπαλλήλους).

Το σύστημα ΤΜΑ είναι εσωτερικό σύστημα το οποίο λειτουργεί σαν βάση δεδομένων όπου καταχωρείται το ιστορικό εξοπλισμού των ξενοδοχείων, μεγάλο μέρος του προσωπικού εισέρχεται στο σύστημα του οποίου είναι χρήστες το Τμήμα Συντήρησης και ο Λειτουργός Υ&Α. Οι requestor, και έχουν τη δυνατότητα να κοινοποιήσει στο σύστημα αιτήματα που αφορούν θέματα Υ&Α και σχετίζονται με κτιριακές ρυθμίσεις και εξοπλισμό

Interacting Management System:

Επίσης εργαλείο αποτίμησης σχέσεων διοίκησης επικοινωνιακών ικανοτήτων, εμπιστευτικότητας και πνεύματος ομαδικότητας που αποσκοπούν στη δημιουργία ενός εργασιακού περιβάλλοντος, υγιούς απαλλαγμένου από ψυχικούς κινδύνους που πηγάζουν από οργανωτικά προβλήματα.

Όλα τα πιο πάνω επιστεγάζονται με την εκπαιδευτική ακαδημία όπου διδάσκονται θέματα που αφορούν Υ+Α αλλά και γενικότερα την κουλτούρα των ξενοδοχείων, ανοίγοντας των δρόμο για την υγιή σταδιοδρομία και εξέλιξη των υπαλλήλων εντός των ξενοδοχείων.

<b>ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b>	
Μειωμένο turnover , ικανοποιημένοι υπάλληλοι, μειωμένος αριθμός ατυχημάτων, θετικά προδιαθετημένο προσωπικό, μειωμένο absence rate, λιγότερα παράπονα πελατών	
<b>ΠΑΡΑΓΟΝΤΑΣ/ΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ</b>	
Εξοικονόμηση χρόνου σε ένα χώρο αχανή όπως ο δικός μας (ΤΜΑ)	
Εφαρμογή ενός σύγχρονου εργαλείου, αποφεύγεται η χαρτούρα.(ΤΜΑ) Management commitment Management support Management open door policy Focus on employee well being Long term investment	
<b>ΚΟΣΤΟΣ/ΟΦΕΛΟΣ</b> (συμπεριλαμβανομένου του κοινωνικού και οικονομικού κόστους και οφέλους, καθώς και του κόστους και οφέλους για το ανθρώπινο δυναμικό)	Αποτελεσματική διοίκηση και πιο αποτελεσματικός έλεγχος, ταχύτερη επίλυση προβλημάτων, καλύτερη οργάνωση των εργασιών.
<input type="checkbox"/> <b>ΕΑΝ ΕΙΝΑΙ ΕΦΙΚΤΟ, ΠΑΡΑΚΑΛΕΙΣΘΕ ΝΑ ΕΠΙΣΥΝΑΨΕΤΕ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΕΣ και/ή ΑΛΛΕΣ ΕΙΚΟΝΕΣ του ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΚΑΛΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ, (π.χ. φωτογραφία ενός ανασχεδιασμένου εργασιακού περιβάλλοντος, εικονογραφημένο υλικό από τις εφαρμοζόμενες μεθόδους ή από το υλικό της κατάρτισης).</b>	
<b>ΠΑΡΑΚΑΛΕΙΣΘΕ ΝΑ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΕΤΕ ΠΟΙΟΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΠΑΡΕΙ ΤΟ ΒΡΑΒΕΙΟ</b>	<input checked="" type="checkbox"/> η επιχείρηση <input type="checkbox"/> ο παροχέας των πληροφοριών <input type="checkbox"/> και οι δύο από κοινού <input type="checkbox"/> άλλο