



**ΤΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ / ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΣΠΕΤΣΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΤΙΤΛΟΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:
ΗΑССР ΚΑΙ ΙΣΟ ΚΑΙ Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ
ΤΟΥΣ ΣΤΗΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ
ΝΑΥΤΗΛΙΑ**

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΗΣ:
ΔΗΜΑΣ ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ
Α.Μ 80**

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- Στη συγκεκριμένη παρουσίαση θα γίνει προσπάθεια να διερευνηθούν θεωρητικά και πρακτικά οι εφαρμογές των προτύπων ποιότητας
- Θα αναληθί ο θαλάσσιος τουρισμός ο οποίος αποτελεί έναν αρκετά ανταγωνιστικό κλάδο και βασίζεται σε πολύ μεγάλο βαθμό στη διαφοροποίηση και κυρίως στη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Θα εξεταστή ο κλάδος της κρουαζιέρας και η οργάνωση και λειτουργία των κρουαζιερόπλοιων ο οποίος κλάδος τα τελευταία χρόνια έχει κάνει σημαντικά βήματα ανάπτυξης
- Θα γίνει μια παρουσίαση εφαρμογής προτύπων ποιότητας στον κλάδο της κρουαζιέρας

ΣΚΟΠΟΣ

- Να προσδιοριστούν με ακρίβεια τα πρότυπα ποιότητας
- Να μελετηθεί η εφαρμογή των αρχών τους στο κλάδο της κρουαζιέρας
- Να μελετηθεί ο τρόπος με τον οποίο αναπτύσσονται και χρησιμοποιούνται.
- Να προσδιοριστούν τα γενικά οφέλη και πλεονεκτήματα της εφαρμογής τους
- Μέσα από τη μελέτη περίπτωσης, να προσδιοριστεί ο ακριβής τρόπος εφαρμογής τους

ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

- Να μελετηθεί ο κλάδος της κρουαζιέρας.
- Να ορίσουμε τα συστήματα διασφάλισης και πιστοποίησης ποιότητας.
- Να περιγράψουν τα πρότυπα όπως το ISO 9000, ISO 9001, ISO 14000, ISO 2200
- Να μελετηθούν οι εφαρμογές των προτύπων στο κλάδο της κρουαζιέρας.
- Να περιγραφούν τα βραβεία ποιότητας και να μελετηθούν οι εφαρμογές τους στο κλάδο της κρουαζιέρας.
- Ν'αναφερθεί συγκεκριμένη μελέτη περίπτωσης εταιρίας διαχείρισης κρουαζιερόπλοιων, η οποία εφαρμόζει τα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας.

ΛΟΓΟΣ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΤΟΥ ΘΕΜΑΤΟΣ

- Η συνεχή ανοδική πορεία του κλάδου της κρουαζιέρας
- Η συνεχώς αυξανόμενη ζήτηση ποιοτικότερων υπηρεσιών στον Τουρισμό
- *Η αναγκαιότητα της εφαρμογής προτύπων ποιότητας σε πολλούς τομείς*
- Η αναγκαιότητα εφαρμογής προτύπων διασφαλίσεις ποιότητας στον τουρισμό

ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ

Τουρισμός ορίζεται εκείνη η δραστηριότητα των ανθρώπων που ταξιδεύουν και διαμένουν σε περιοχές διαφορετικές από το μέρος που διέμεναν, όχι περισσότερο από ένα χρόνο για διασκέδαση, δουλειές ή για άλλους σκοπούς» (WTO,1993).

- *Ο τουρισμός αποτελεί μια μεμονωμένη ή ομαδική μετακίνηση σε διάφορους προορισμούς η οποία πλαισιώνεται από διαμονή τους σε αυτούς για τουλάχιστον ένα 24ωρο και με στόχο την ικανοποίηση των ψυχαγωγικών τους αναγκών.*
- *Ο τουρισμός περιλαμβάνει δύο βασικά δεδομένα: Το ταξίδι στον τουριστικό προορισμό και τη διαμονή σε αυτόν, συμπεριλαμβανομένου της διατροφής.*
- *Το ταξίδι και η διαμονή λαμβάνουν χώρα εκτός του τόπου της μόνιμης διαμονής των ανθρώπων που αποφασίζουν να μετακινηθούν για τουριστικούς λόγους.*
- *Η διάρκεια διαμονής είναι προσωρινή αφού ο τουρίστας σκοπεύει να επιστρέψει στον τόπο της μόνιμης κατοικίας του σε μικρό χρονικό διάστημα.*
- *Οι άνθρωποι επισκέπτονται τουριστικούς προορισμούς για τουριστικούς λόγους».*

ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

- Κοινωνικός Τουρισμός
- Εκπαιδευτικός τουρισμός
- Τεχνικός τουρισμός
- Αθλητικός τουρισμός
- Θρησκευτικός τουρισμός
- Μορφωτικός τουρισμός
- Αρχαιολογικός τουρισμός
- Ψυχαγωγικός τουρισμός
- Τουρισμός περιπέτειας
- Θαλάσσιος τουρισμός

Η ΈΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΘΑΛΑΣΣΙΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

- Ο θαλάσσιος τουρισμός αναφέρεται στο σύνολο των δράσεων και των τουριστικών δραστηριοτήτων που αναφέρονται στη θάλασσα. Ο θαλάσσιος τουρισμός αναφέρεται κατά κύριο λόγο στα σκάφη αναψυχής. Αυτός ο τομέας του θαλάσσιου τουρισμού αναφέρεται στις περιηγήσεις με κρουαζιερόπλοια.
- Τα κρουαζιερόπλοια τα οποία συνδυάζουν από τη μια την πρώτη ξενοδοχειακή υποδομή και περιηγήσεις
- Το yachting το οποίο σχετίζεται με τη χρήση μικρών ή μεγάλων σκαφών που χρησιμοποιούνται για την οργάνωση θαλάσσιων εκδρομών με δεδομένο προορισμό

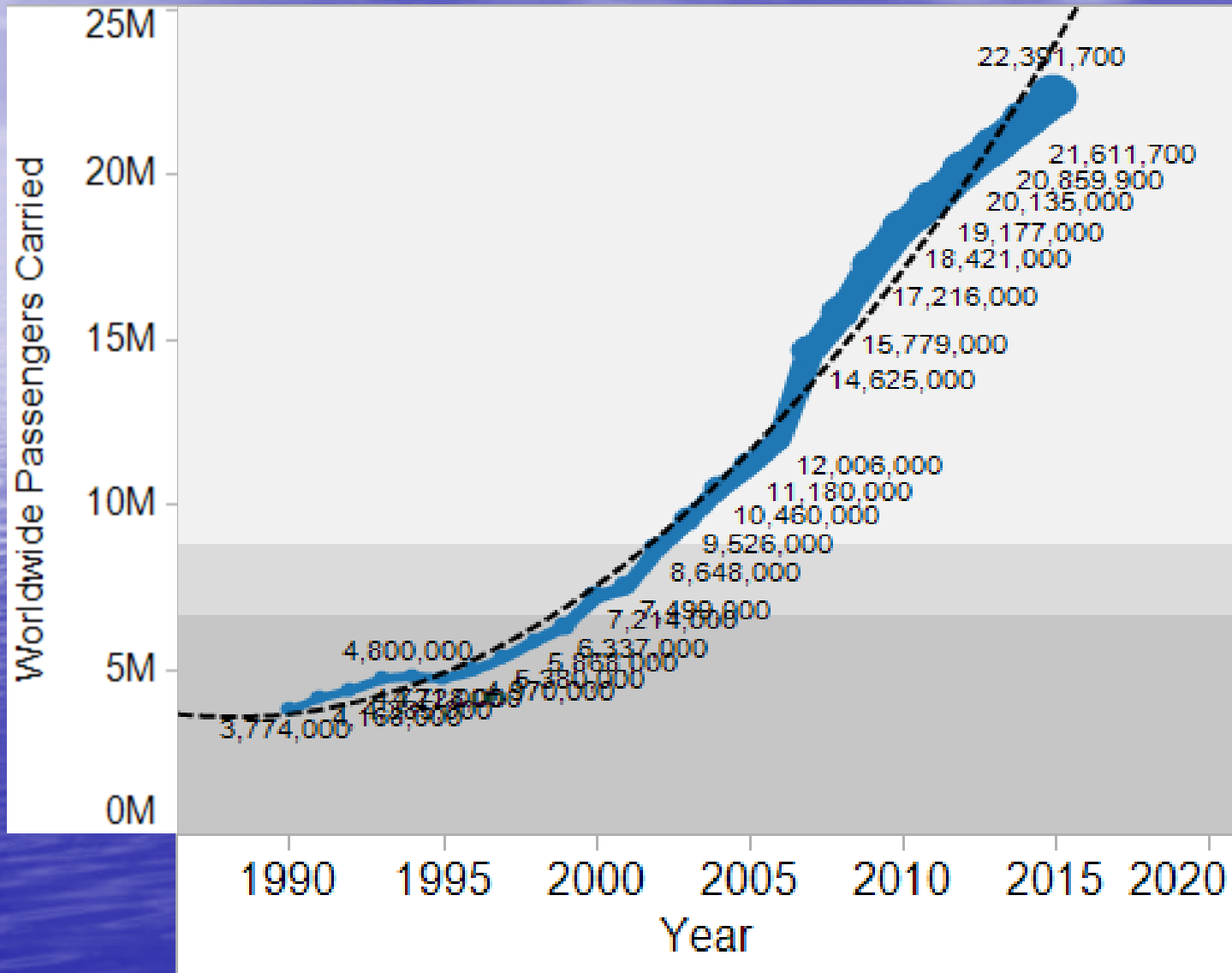
Ο ΚΛΑΔΟΣ ΤΗΣ ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΑΣ

- Η κρουαζιέρα αποτελεί ένα περιηγητικό ταξίδι, το οποίο συνδυάζει το ταξίδι στη θάλασσα με την αναψυχή αλλά και την επίσκεψη πολλών και διαφορετικών προορισμών
- Η κρουαζιέρα αποτελεί ένα All Inclusive πακέτο διακοπών, μια και ο τουρίστας αγοράζει ένα συγκεκριμένο πακέτο, το οποίο πλαισιώνεται από διαμονή, διατροφή αλλά και από ψυχαγωγικές υπηρεσίες

ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΑ

ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

- Η κρουαζιέρα ως βιομηχανία άρχισε να αναπτύσσεται από της αρχές του 1960
- Η μεγαλύτερη ανάπτυξη της έγινε τη περίοδο 1990-2000 με ετήσιο ρυθμός αύξησης του 7,38%
- Την ίδια περίοδο υπήρξε αύξηση της τάξεως του 26% στην κατασκευή νέων πλοίων
- Σήμερα η κρουαζιέρα αντιπροσωπεύει ποσοστό μόλις 2% έως 4% του μεριδίου αγοράς στο σύνολο της τουριστικής βιομηχανίας με αποτέλεσμα να έχει δυνατότητες για περαιτέρω ανάπτυξη.



- 2010-2011 πάνω από 13 εκατομμύρια άνθρωποι πραγματοποίησαν κρουαζιέρες
- 2012 προβλέπεται σε παγκόσμια κλίμακα, μεγάλη αύξηση των τουριστών που θα ταξιδέψουν με κρουαζιερόπλοιο. Η αύξηση αυτή θα είναι της τάξεως του 5,6%, που θα αντιστοιχεί σε 20,3 εκατομμύρια επιβάτες
- 2015 προβλέπεται ότι οι επιβάτες κρουαζιέρας θα ξεπεράσουν τα 22,5 εκατομμύρια

Growth of Worldwide Passengers Carried

YEAR	North America	Europe	Other	Worldwide Pas..
2008	10,870,400	4,124,100	1,784,500	15,779,000
2009	10,887,100	4,338,900	1,990,100	17,216,000
2010	11,748,700	4,452,900	2,219,500	18,421,000
2011	12,176,700	4,683,600	2,316,700	19,177,000
2012	12,582,200	5,053,400	2,499,600	20,135,000
2013	12,972,300	5,260,600	2,627,100	20,859,900
2014	13,374,400	5,476,200	2,761,100	21,611,700
2015	13,789,000	5,700,800	2,901,900	22,391,700

(Cruise Market Watch <http://www.cruisemarketwatch.com/growth/>)

ΠΡΟΤΥΠΟ ΔΙΑΣΦΑΛΗΣΕΙΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ HACCP

- Το σύστημα αυτό σχετίζεται με την αναγνώριση κινδύνων που εμφανίζονταν είτε στις πρώτες είτε στις βοηθητικές ύλες αλλά και στα διάφορα στάδια παραγωγής και διακίνησης των τροφίμων.
- Τα σημεία ελέγχου με βάση το HACCP, ονομάστηκαν Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου
- Ο βασικός λόγος χρήσης του HACCP, είναι η διασφάλιση της υγείας του καταναλωτή.
- Το σύστημα HACCP αποτελεί ένα προληπτικό σύστημα, που μειώνει σημαντικά τους ελέγχους των τελικών προϊόντων.

ΑΡΧΕΣ HACCP

- Προσδιορισμός των πιθανών κινδύνων σε όλα τα στάδια.
- Προσδιορισμός σημείων - διεργασιών τα οποία μπορούν να ελέγχονται για να ελαχιστοποιήσουν ή να εξαφανίσουν ένα κίνδυνο (κρίσιμα σημεία ελέγχου).
- Καθορισμός των κρίσιμων ορίων τα οποία πρέπει να ικανοποιούν οι παράμετροι των κρίσιμων σημείων ελέγχου.
- Εγκατάσταση συστήματος παρακολούθησης των κρίσιμων σημείων ελέγχου και των κρίσιμων ορίων τους.
- Καθορισμός διορθωτικών ενεργειών σε περίπτωση που κάποιο κρίσιμο σημείο ελέγχου βρίσκεται εκτός ελέγχου.
- Εγκατάσταση συστήματος αρχειοθέτησης και καταγραφής του συστήματος HACCP.
- Προσδιορισμός διαδικασιών επαλήθευσης οι οποίες βεβαιώνουν ότι το σύστημα λειτουργεί σωστά.

ISO 22000

- Έλεγχος εγγράφων
- Έλεγχος Αρχείων
- Δέσμευση της διοίκησης
- Πολιτική ασφάλειας τροφίμων
- Ευθύνες και αρμοδιότητες
- Συντονιστής της ομάδας ασφάλειας τροφίμων
- Εσωτερική επικοινωνία
- Ανασκόπηση και έλεγχοι
- Διάθεση πόρων
- Ομάδα ασφάλειας τροφίμων

ΟΦΕΛΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ISO 22000

- Παροχή αποδείξεων συμμόρφωσης με το νόμο.
- Μείωση των ελαττωματικών προϊόντων και κυρίως αυτών σχετίζονται με σοβαρά ποιοτικά καταναλωτικά παράπονα.
- Εξασφάλιση της εμπιστοσύνης του πελάτη.
- Ενίσχυση της επωνυμίας και της φήμης.
- Μείωση κόστους παραγωγής και λειτουργίας .
- Βελτίωση της ανταγωνιστικότητας και αύξηση του μεριδίου αγοράς.
- Ενίσχυση του κύκλου εργασιών μέσω της αύξησης των πωλήσεων και διεύρυνση της κερδοφορίας.
- Ταύτιση με τις ευρωπαϊκές προδιαγραφές με αποτέλεσμα η εταιρία να μπορεί να δρα και στο εξωτερικό
- Βελτιστοποίηση διαχείρισης πόρων.
- Έγκαιρος εντοπισμός πηγών προβλημάτων και αντιμετώπιση αυτών εύκολα και γρήγορα.
- Μείωση των απωλειών τεχνογνωσίας.
- Βελτίωση της συνολικής λειτουργίας του οργανισμού

ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΣΦΑΛΗΣΕΙΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO

Τα πρότυπα ISO, δεν είναι κάτι άλλο από συμφωνημένα και τεκμηριωμένα έγγραφα, τα οποία ενέχουν τεχνικές προδιαγραφές ή σχετικά κριτήρια τα οποία χρησιμοποιούνται από τις επιχειρήσεις στην παραγωγή ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών. Τα χαρακτηριστικά τους, απλοποιούν τις διαδικασίες και βελτιστοποιούν την οργανωτική λειτουργία ενός οργανισμού

ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΩΜΗ ISO

- 1920 - Ηνωμένο Βασίλειο ποιότητα των πυρομαχικών
- 1950 - Αμερικανός ναύαρχος Rickover διασφάλιση ποιότητας υποβρυχίων
- 1958 – 1964 – NASA διασφάλιση ποιότητας διαστημικών προγραμμάτων
- 1946 – Γενεύη Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO- International Standards Organization)
- 1972 - Ινστιτούτο Βρετανικών Προτύπων πρώτο ολοκληρωμένο πρότυπο ποιότητας το BS570
- 1987 - International Standards Organization ISO 9000

ISO 9001

Βασικές αρχές προτύπου ISO 9001

- Εστίαση στον πελάτη
- Ηγεσία για την ποιότητα
- Συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού
- Ποιότητα μέσα από την ανάλυση των διεργασιών
- Συστημική προσέγγιση
- Συνεχής βελτίωση
- Λήψη αποφάσεων με βάση πραγματικά γεγονότα
- Σχέσεις αμοιβαίας ωφέλειας με τους προμηθευτές

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ISO

- Διαγνωστική Μελέτη
- Καθορισμός Πολιτικής, Στόχων Ποιότητας και Οργανωτικής Δομής
- Ανάπτυξη Διαδικασιών
- Εκπαίδευση Εφαρμογής
- Δοκιμαστική εφαρμογή
- Πιστοποίηση

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ISO 9001

- Επιβάλλει δομή στο σχεδιασμό και τις διεργασίες της παραγωγής της υλοποίησης του προϊόντος .
- Επιτρέπει την πραγματική παρακολούθηση της προόδου από τη Διοίκηση.
- Δημιουργεί υπευθυνότητες σε όλους
- Καταγράφει όλα τα στοιχεία σε έντυπα και εκθέσεις και καθιστά δυνατή την ανάλυσή τους, την παρακολούθηση της εξέλιξης της ποιότητας
- Κάνει δυνατό τον προϋπολογισμό του κόστους ανάπτυξης και του σχεδιασμού των προϊόντων
- Επιτρέπει την εκτέλεση γρήγορων διορθωτικών ενεργειών.
- Επιτρέπει τη λήψη σωστών εμπορικών αποφάσεων
- Προσφέρει τη σιγουριά και τη βεβαιότητα στον πελάτη και στην επιχείρηση ότι η συμφωνηθείσα ποιότητα του προϊόντος βρίσκεται υπό συνεχή έλεγχο
- Αυξάνει την εμπιστοσύνη και φερεγγυότητα της επιχείρησης
- Ανυψώνει το ηθικό των εργαζομένων και προσελκύει έμπειρα στελέχη
- Αυξάνει την ανταγωνιστικότητα
- Βελτιώνει την παραγωγικότητα και την αποδοτικότητα
- Μειώνει τις δαπάνες (π.χ αποφυγή περιττών εργασιών, ενσωμάτωση διαδικασιών, βελτιωμένη ροή διεργασιών κτλ)
- Βελτιώνει την ποιότητα των υπηρεσιών και των προϊόντων
- Αυξάνει τις πωλήσεις
- Αύξηση ικανοποιημένων πελατών

ISO 14001

- Το ISO 14001 είναι ένα διεθνές πρότυπο το οποίο καθορίζει τις απαιτήσεις για την ανάπτυξη και την εφαρμογή Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (Environmental Management System).
- Σκοπός του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης είναι μέσα από την ανάλυση της δραστηριότητας της εταιρείας να εντοπισθούν οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις που προκαλούνται και να ληφθούν άμεσα μέτρα παρακολούθησης και μείωσης αυτών των επιπτώσεων.

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ISO 14001

- Διαγνωστική μελέτη
- Περιβαλλοντική Ανάλυση
- Ανάπτυξη Μέτρων Περιβαλλοντικής Διαχείρισης
- Ανάπτυξη σχεδίων έκτακτης ανάγκης
- Καθορισμός Περιβαλλοντικής Πολιτικής, Στόχων και Προγραμμάτων
- Ανάπτυξη Διοικητικών Διαδικασιών
- Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση Στελεχών και εμπλεκομένων
- Δοκιμαστική Εφαρμογή και Πιστοποίηση Οικονομικά

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ISO 14001

- Πιθανές αποταμιεύσεις ενέργειας και πόρων
- Καλύτερη επικοινωνία με τις αρχές
- Μείωση Εξόδων
- Βελτίωση του ηθικού των εργαζομένων
- Βελτίωση της δημόσιας εικόνας
- Καλύτερη εσωτερική επικοινωνία
- Εκσυγχρονισμός της επιχειρήσεις
- Συμμόρφωση με την περιβαλλοντική νομοθεσία
- Πρόληψη περιβαλλοντικών ατυχημάτων

ΠΡΟΤΥΠΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

OHSAS 18001

- Το OHSAS 18001 αποτελεί ένα διεθνές πρότυπο, το οποίο καθορίζει τις απαιτήσεις για την ανάπτυξη ενός συστήματος, το οποίο αφορά τον έλεγχο της εργασιακής υγιεινής και ασφάλειας μιας επιχείρησης
- Το OHSAS 18001, είναι συμβατό με άλλα πρότυπα όπως το ISO 9000 για την διασφάλιση της ποιότητας, και το ISO 14001 για το περιβάλλον
- Το OHSAS 18001 δημιουργήθηκε για να καλύψει την ζήτηση της αγοράς για συγκεκριμένα πρότυπα, στα οποία οι εταιρίες μπορούν να πιστοποιηθούν

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΟΗΣΑΣ 18001

- Καλύπτει τις προσδοκίες των τουριστών της και των άλλων ενδιαφερόμενων μερών, ώστε το κρουαζιερόπλοιο να επιτύχει να έχει ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και να το κάνει με ένα αποτελεσματικό και αποδοτικό τρόπο.
- Βοηθά το κρουαζιερόπλοιο να διατηρεί και να βελτιώνει την απόδοση του και τις ικανότητες του.
- Βοηθά στη μείωση των τραυματισμών του προσωπικού μέσω της πρόληψης και του ελέγχου των κινδύνων.
- Μειώνει τους κινδύνους σημαντικών ατυχημάτων.
- Μειώνει την υλική απώλεια που προκαλείται από τα ατυχήματα.
- Μειώνει τις ασφαλιστικές δαπάνες.
- Αυξάνει τη δυνατότητα ύπαρξης ενός πλαισίου που περιλαμβάνει σύστημα ποιότητας, του περιβάλλοντος και της υγείας και της ασφάλειας.
- Εξασφαλίζει τη συμμόρφωση στην υπάρχουσα νομοθεσία.
- Μεγιστοποιεί την εμπορική προβολή του κρουαζιερόπλοιου.
- Εξασφαλίζει τις προϋποθέσεις για συμμετοχή σε μεγάλους διαγωνισμούς

ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ OHSAS 18001

- *Ηθικά*
- *Οικονομικά*
- *Νομικά*

MSC CRUISES

- Η MSC Cruises έχει την έδρα της στην Νάπολι και είναι μια από τις μεγαλύτερες εταιρίες στον κόσμο στον τομέα της κρουαζιέρας με στόλο 11 κρουαζιερόπλοιων, περισσότερα από 3500 άτομα προσωπικό και γραφεία σε περισσότερες άνω 26 πόλεις ανά τον κόσμο.
- Η MSC Cruises είναι αυτήν την στιγμή η τέταρτη μεγαλύτερη εταιρεία κρουαζιέρων στον κόσμο, μετά την Carnival Corporation & plc, την Royal Caribbean Cruises Ltd και την Norwegian Cruise Line με μερίδιο 6% του συνόλου των μεταφερθέντων επιβατών και των εσόδων κρουαζιέρα το 2012.

MSC FANTASIA

Το MSC FANTASIA σχεδιάστηκε και κατασκευάστηκε κατά τέτοιο τρόπο ώστε να μπορεί να καλύπτει όλες τις προϋποθέσεις για την προστασία του περιβάλλοντος αλλά και τον επιβατών του και είναι πιστοποιημένο με όλα τα διεθνή πρότυπα.

- ISO 9001 - Πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.
- ISO 22000 - Πιστοποίηση Διαχείρισης Ασφάλειας των Τροφίμων εξασφαλίζοντας την ασφάλεια όλων των διαδικασιών (HACCP).
- ISO 14001 - Πιστοποίηση Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης σύστημα διαχείρισης όλων των περιβαλλοντικών πτυχών και επιπτώσεων όλων των δραστηριοτήτων
- OHSAS 18001 - Πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης και Ασφάλειας εξασφαλίζοντας την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων στο πλοίο

MSC FANTASIA

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ISO 9001

- Διαγνωστική Μελέτη
- Καθορισμός Πολιτικής, Στόχων Ποιότητας και Οργανωτικής Δομής
- Ανάπτυξη Διαδικασιών
- Εκπαίδευση Εφαρμογής
- Δοκιμαστική εφαρμογή

ISO 9001

- Δημιουργία ενός συνόλου 320 εγχειριδίων διαδικασιών
- Δημιουργία πάνω από 3000 συνταγών
- Εκπαίδευση υπαλλήλων πάνω στα συστήματα διασφάλισης ποιότητας
- Διαθέσιμα 17 ειδικά μενού για επιβάτες που ακολουθούν ειδική διατροφή
- Πρόσβαση παντού για άτομα με ειδικές ανάγκες
- Πίνακες και ενδείξεις σε ανελκυστήρες, κοινόχρηστους χώρους, σε καμπίνες και διαδρόμους, επίσης, σε γραφή Braille
- Prive Club για απαιτητικούς πελάτες

MSC FANTASIA

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ISO 22000

- Η MSC είναι πρωτοπόρος στο τομέα της διασφάλισης ποιότητας τροφίμων
- MSC Italian catering(ISO 22000)
- Προμήθεια υλικών μονό από εταιρίες οι οποίες είναι πιστοποιημένες κατά ISO 22000
- 70% των εργαζομένων Italcatering έχουν ολοκληρώσει την κατάρτιση των τροφίμων HACCP
- Όλοι οι εργαζόμενοι στα κρουαζιερόπλοια που έχουν άμεση επαφή με τρόφιμα έχουν ολοκληρώσει επίσης την κατάρτιση
- 17 εργαζόμενοι έχουν συμπληρώσει με επιτυχία το πρότυπο ISO 22000 για ελεγκτές

MSC FANTASIA

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ISO 22000

- Η ποιότητα των τροφίμων
- Οι θερμοκρασίες των τροφίμων
- Οι ημερομηνίες λήξεως των τροφίμων
- Ειδικά ασανσέρ
- Χώροι αποθήκευσης
- Ετικέτες με την ημερομηνία παραλαβής και κατανάλωσης
- Κατάλληλος εξοπλισμός ο οποίος παρέχεται από την εταιρία
- Οι θερμοκρασίες των τροφίμων ελέγχονται σ' όλα τα στάδια και πολλές φορές
- Μεταφορά φαγητών σε ειδικά σκευή μέχρι τον πελάτη
- Κανόνες καθαριότητας
- Ειδική διαδικασία καθαρισμού σκευών

MSC FANTASIA

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ISO 14001

- Το πλοίο είναι εξολοκλήρου βαμμένο με χρώματα τα οποία είναι φιλικά προς το περιβάλλον και τον άνθρωπο και μειώνουν κατά μεγάλο ποσοστό την εκπομπή CO₂
- Σύστημα που ανακυκλώνει και αντιμετωπίζει τα υγρά απόβλητα, σύμφωνα με νομικές και οικολογικές προδιαγραφές
- Σύστημα Εξοικονόμησης Ενέργειας
- Ανακύκλωση αλουμινίου
- Ανακύκλωση χαρτιού
- Ανακύκλωση πλαστικού
- Ανακύκλωση γυαλιού
- Εγκατεστημένα υψηλής απόδοσης συμπιέσης μηχανές

MSC FANTASIA

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΟΗΣΑΣ 18001

- Η συνεχής εκπαίδευση και ενημέρωση των υπαλλήλων σε θέματα ασφαλείας κατά την διάρκεια της εργασίας
- Η εφαρμογή αυστηρών κανόνων προστασίας πάνω στο κρουαζιερόπλοιο κατά την ώρα εργασίας των υπαλλήλων
- Η δυνατότητα χρησιμοποίησης πολλών εργαλείων για την προστασία τους κατά τις διάφορες διαδικασίες πάνω στο πλοίο. Τα εργαλεία αυτά είναι προκαθορισμένα για την όποια εργασία πραγματοποιείται πάνω στο πλοίο και η χρησιμοποίησή τους είναι υποχρεωτική

ΒΡΑΒΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

MSC FANTASIA

- 6 GOLDEN PEARLS
- CLEAN SHIP AWT (waste ,water treatment)
- CLEAN SEA2 and AIR AWT (controlling emissions)
- GREEN PLANET AWARD (eco friendly facilities)
- VENICE BLUE FLAG (reducing emissions)
- CIOL AWARD (aluminum recycling)
- ADA COMPLIANCE (for guests with disabilities)
- ISO 9001 (total management)
- ISO 22000 (food safety management)
- ISO 14001 (environmental management)
- OHSAS 18001 (safety management)

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

- ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
- ΧΡΗΣΗΜΟΤΗΤΑ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
- ΠΟΛΛΑΠΛΑ ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥΣ
- ΣΥΝΕΧΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
- ΡΑΓΔΑΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΑΣ
- ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΞΕΛΗΞΕΙΣ ΤΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΑΣ ΜΕΣΑ ΑΠΟ ΧΡΗΣΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΛΥ
ΓΙΑ ΤΗ ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΑΣ