

Α.Τ.Ε.Ι ΚΡΗΤΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

«ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΜΕ ΕΙΔΙΚΗ ΑΝΑΦΟΡΑ  
ΣΤΙΣ ΥΠΑΡΧΟΥΣΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ & ΚΕΝΤΡΑ ΤΟΥ  
ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΟ  
ΝΟΜΟ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ»



ΕΠΟΠΤΗΣ: Κος ΦΡΑΓΚΟΥΛΗΣ ΑΝΤΩΝΙΟΣ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΚΑΡΕΛΗ ΜΑΡΙΝΑ

ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2012

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Εισαγωγή.....	7
<b><u>Κεφάλαιο 1</u></b> .....	13
1.1 Επαγγελματικός τουρισμός.....	13
1.2 Συνεδριακός τουρισμός.....	15
1.3 Διάρκεια συνεδριακού τουρισμού.....	16
1.4 Διάρκεια των συνεδρίων.....	16
1.5 Το μέγεθος των συνεδρίων.....	16
1.6 Η επιλογή του τόπου και του χρόνου διεξαγωγής των συνεδρίων.....	17
1.7 Οι συνεδριακές εκδηλώσεις και οι φορείς τους.....	18
1.7.1 Ορολογία που αφορά εκδηλώσεις συνεδριακού χαρακτήρα.....	18
1.7.2 Οι φορείς των συνεδριακών εκδηλώσεων.....	22
1.7.2.1 Φορείς μη επιχειρησιακού χαρακτήρα.....	22
1.7.2.2 Φορείς με επιχειρησιακό χαρακτήρα.....	22
1.7.3 Είδη συνεδρίων σύμφωνα με τους φορείς που τα συγκαλούν.....	23
1.7.3.1 Επιστημονικά συνέδρια.....	23
1.7.3.2 Εμπορικά συνέδρια.....	24
1.7.3.3 Συνέδρια κομματικού, κοινωνικού, πολιτικού περιεχομένου.....	25
1.7.3.4 Συνέδρια διεθνών οργανισμών.....	25
1.7.3.5 Συσκέψεις.....	26
1.7.3.6 Σεμινάρια.....	26
1.8 Ιθύνοντες (εντεταλμένοι)-οργανωτές-σύνεδροι.....	27
1.8.1 Ιθύνοντες.....	27

1.8.2 Οι οργανωτές των συνεδρίων.....	28
1.8.3 Οι σύνεδροι.....	29

## **Κεφάλαιο 2**

2.1 Οι συνεδριακοί χώροι.....	30
2.1.1 Εναλλαγή χρήσεων.....	33
2.1.2 Διευθέτηση των χώρων με καθίσματα.....	34
2.1.3 Διευθέτηση χώρων με έδρανα.....	35
2.2 Ο εξοπλισμός των χώρων.....	36
2.3 Το ανθρώπινο δυναμικό.....	36

## **Κεφάλαιο 3**.....39

3.1 Δυνατότητες της ξενοδοχειακής μονάδας σε εγκαταστάσεις, συνεδριακό εξοπλισμό και υπηρεσίες.....	40
3.1.1 Στέγαση.....	40
3.1.2 Συνεδριακές αίθουσες.....	41
3.1.3 Χώροι στάθμευσης.....	42
3.1.4 Πρόσθετος συνεδριακός εξοπλισμός.....	42
3.1.5 Δυνατότητες προσφοράς επισιτιστικών υπηρεσιών.....	43
3.1.6 Δυνατότητες για ψυχαγωγία των συνέδρων και των συνοδών τους.....	43
3.2 Δυνατότητες που σχετίζονται με τον τόπο εγκατάστασης του ξενοδοχείου..	44
3.3 Συνεργασία με γειτονικά ξενοδοχεία και συνεδριακά Κέντρα.....	45
3.4 Ορισμός συνεδριακών κέντρων.....	46
3.5 Μέγεθος συνεδριακών κέντρων.....	46

<b><u>Κεφάλαιο 4</u></b> .....	47
4.1 Η συνεδριακή υποδομή του Νομού Ηρακλείου.....	47
Agari Beach .....	47
Aks Minoan Palace .....	48
Annabelle Village .....	49
Aldemar Knossos Royal Village.....	49
Afrodite Beach.....	51
Atrion Hotel.....	52
Arina Sand.....	53
Arolithos Traditional Village.....	54
Astir Hotel.....	55
Astoria Capsis Hotel.....	55
Atlantis Hotel.....	56
Apollonia Beach Hotel.....	58
Blue Sea .....	59
Capsis Beach Hotel & Sofitel Capsis Palace.....	59
Creta Malia Park.....	60
Galaxy Hotel.....	61
Creta Maris.....	62
Terra Maris.....	64
Candia Maris.....	64
Bella Maris.....	66
Silva Maris.....	67
Dolphin Bay Hotel.....	67
Fodele Beach.....	67
Glaros Hotel.....	68
Gouves Park.....	69
Iberostar Athina Palace Hotel.....	69
Imperiar Belvedere.....	69
King Minos.....	69
Lato.....	70

Marina Beach.....	70
Megaron Luxury Hotel .....	70
Pantheon Palace Beach Hotel .....	71
Rinela Beach .....	72
Robinson Club .....	72
Santa Marina Beach.....	72
Hersonisos Palace.....	73
Nana Beach.....	73
Xenia-Helios.....	73
<b><u>Κεφάλαιο 5</u></b> .....	73
5.1 Στάδια διεκπεραίωσης ενός συνεδρίου.....	73
5.2 Τα οφέλη των προορισμών του συνεδριακού τουρισμού.....	77
5.3 Τα οφέλη των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων από τα εταιρικά meetings και συνέδρια.....	78
5.4 Τα οφέλη των συνεδρίων και των εταιρικών meetings για τις επιχειρήσεις .....	79
5.5 Οι παράγοντες που επηρεάζουν τις προσφερόμενες τιμές των δωματίων σε συνέδρια.....	79
5.6 Οι τρόποι τιμολόγησης των δωματίων.....	80
5.7 Συνεδριακός τουρισμός προβλήματα και προοπτικές.....	80
<b><u>Κεφάλαιο 6</u></b> .....	85
6.1 Σύναψη συμβολαίων συνεδρίων.....	85
6.2 Δημιουργία και ενημέρωση εργασιών συνεδρίου.....	96
6.3 Καταχώρηση στοιχείων του συνεδρίου	

Στοσυνεδριακό πρόγραμμα.....	99
6.4 Αλληλογραφία με συνέδρους.....	104
6.5 Παροχή υπηρεσιών κατά τη διεξαγωγή του συνεδρίου.....	110
<b><u>Κεφάλαιο 7</u></b> .....	115
Συμπεράσματα.....	115

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Αν και ο τουρισμός με τις διαστάσεις που έχει σήμερα είναι ένα σχετικά πρόσφατο φαινόμενο, οι ιστορικές του ρίζες ανάγονται σχεδόν στις αρχές τον πολιτισμού (Burkart & Medlik 1981, Page 2006).

Η πρώτη συστηματική οργάνωση ταξιδιών στην αρχαιότητα παρατηρείται κυρίως στην περιοχή της Μεσοποταμίας, της Αιγύπτου και της Ελλάδας, ενώ οι Φοίνικες και οι Σουμέριοι διοργάνωναν ταξίδια για εμπορικούς λόγους, με τους πρώτους να θεωρούνται οι πρώτοι πραγματικοί έμποροι-ταξιδιώτες αφού με τα πλοία τους φτάνουν σ' όλες τις χώρες του τότε γνωστού κόσμου. Στην κλασική εποχή η ιδέα του ελεύθερου χρόνου είναι αυτή που μας δίνει τα στοιχεία μιας δραστηριότητας παραπλήσιας με την τουριστική.

Στην αρχαία Ελλάδα, οι ελεύθεροι Έλληνες είχαν το προνόμιο του ελεύθερου χρόνου και της θετικής αξιοποίησης του μέσω της γυμναστικής, της μουσικής, της φιλοσοφίας κ.τ.λ. Η ίδρυση των Ολυμπιακών Αγώνων το 776 π.Χ. δίνει μια πρώιμη τουριστική εικόνα με τις μετακινήσεις προς τον τόπο των αγώνων και τη διαμονή σε κατασκηνώσεις. Κατά την κυριαρχία της Ρωμαϊκής Αυτοκρατορίας, η οποία στηρίχθηκε στην επεκτατική της πολιτική, υπήρξε επίσης έντονη η ιδέα του ελεύθερου χρόνου και της αξιοποίησης του μέσω των διάφορων εκδηλώσεων και αθλητικών θεαμάτων ενώ διαδεδομένη μεταξύ των πλουσίων ήταν η τάση να μετακινούνται στην επαρχία για λόγους αναψυχής. Παράλληλα, με τις συνεχείς κατακτήσεις άνοιξαν νέοι δρόμοι και τα ταξίδια αυξήθηκαν για λόγους εμπορικούς.

Η Ρώμη υπήρξε ένας σημαντικός πρώιμος τουριστικός προορισμός με χαρακτηριστικά που ταιριάζουν στους σύγχρονους προορισμούς αφού ως πρωτεύουσα της Αυτοκρατορίας προσέλκυε ένα σεβαστό αριθμό επισκεπτών για τις ανάγκες των οποίων δημιουργήθηκαν πανδοχεία, μπαρ κ.τ.λ. Έτσι, πολλά χαρακτηριστικά του μοντέρνου τουρισμού καθιερώθηκαν στους Ρωμαϊκούς χρόνους και αυτό κατέστη δυνατό κυρίως εξαιτίας της πολιτικής σταθερότητας και της δημιουργίας υποδομών και εγκαταστάσεων.

Ο Μεγάλος Γύρος (Grand Tour) του 16ου αιώνα είναι άλλο ένα σημαντικό τμήμα της ιστορικής εξέλιξης του τουρισμού. Αυτός ήταν η περιήγηση ταξιδιωτών σε σημαντικούς προορισμούς και τοποθεσίες τους οποίους επισκέπτονταν με σκοπό την αποκόμιση πολιτιστικών και

εκπαιδευτικών εμπειριών αλλά απευθυνόταν στις εύπορες, αριστοκρατικές και προνομιούχες τάξεις. Τον 18ο αιώνα έφτασε στο αποκορύφωμα του ως μια ιδιαίτερα αναπτυγμένη μορφή τουρισμού, ωστόσο ο τουρισμός ήταν ακόμα προνόμιο για λίγους.

Στα τέλη του 18ου αιώνα ένας συνδυασμός παραγόντων έφερε στην επιφάνεια τη θάλασσα και το μπάνιο στις ακτές και κάπως έτσι η χρήση του ελεύθερου χρόνου απέκτησε μια νέα και περισσότερο προσβάσιμη πτυχή την οποία βοήθησε και η ανάπτυξη των πρώιμων μεταφορών (ατμόπλοια, σιδηρόδρομος).

Λίγο μετά θα εμφανιστεί ο πρώιμος οργανωμένος τουρισμός με τον Thomas Cook να διοργανώνει τις πρώτες οργανωμένες διακοπές το 1841 και να ιδρύει το πρώτο τουριστικό πρακτορείο, ενώ αργότερα ακολούθησαν πολλές ακόμη τέτοιες διοργανώσεις διακοπών στις οποίες περιλαμβανόταν η μεταφορά, το κατάλυμα και η ξενάγηση, μιλάμε δηλαδή για τα πρώτα τουριστικά πακέτα.

Η είσοδος του 20ου αιώνα επέφερε σημαντικές τεχνολογικές και κοινωνικές εξελίξεις. Η εφεύρεση του αυτοκινήτου ήταν μια σημαντική πρόοδος στις μεταφορές και οι κατασκευές σημαντικών οδικών δικτύων και γενικότερων υποδομών και αναδομών είχαν ήδη ολοκληρωθεί, όπως και σημαντικές κοινωνικές κατακτήσεις (σαν την θεσμική καθιέρωση των πληρωμένων διακοπών για τους εργαζόμενους) είχαν επιτευχθεί. Εξελίξεις που υπό φυσιολογικές συνθήκες θα επέφεραν άμεσα και γρήγορα αποτελέσματα στην ανάπτυξη του τουρισμού, ωστόσο η πολιτική και οικονομική αστάθεια που ακολούθησε μετά από τους δύο Παγκόσμιους Πολέμους δεν επέτρεψε κάτι τέτοιο.

Στην μεταπολεμική περίοδο οι τεχνολογικές, κοινωνικές και οικονομικές αλλαγές ήταν τεράστιες και ο τουρισμός μετατράπηκε σταδιακά στον σπουδαιότερο οικονομικό κλάδο. Η πολιτική σταθερότητα, οι αυξημένες ανάγκες του πληθυσμού για διασκέδαση και αναψυχή, η αύξηση των εισοδημάτων, ο περισσότερος ελεύθερος χρόνος, η ανάπτυξη των μεταφορών και ιδιαίτερα των αερομεταφορών και η εξέλιξη των ΜΜΕ σε συνδυασμό με την αλματώδη ανάπτυξη και οργάνωση των τουριστικών επιχειρήσεων είναι οι πιο σημαντικοί παράγοντες που συντέλεσαν σ' αυτό. Μέσα από όλες αυτές τις συνθήκες ο τουρισμός εξέλαβε μια μαζική μορφή. Σταμάτησε να απευθύνεται στους λίγους και μετεξελίχθηκε σε μία κοινωνική ανάγκη, κάτι που



αφορά τους πάντες. Δεν θα ήταν δε άστοχο να λέγαμε ότι ο βαθμός συμμετοχής των πολιτών μιας χώρας στην τουριστική δραστηριότητα υποδεικνύει έναν βαθμό κοινωνικής δικαιοσύνης για την χώρας αυτή, γι' αυτό και τα περισσότερα κράτη εντάσσουν προγράμματα κοινωνικού τουρισμού ως μέρος των τουριστικών τους παροχών.

Κάπως έτσι επικράτησε ο όρος «μαζικός τουρισμός» ο οποίος πάντως δεν αφορά μονάχα την πλευρά της ζήτησης (τους τουρίστες) αλλά και την πλευρά της προσφοράς (την οργάνωση του τόπου υποδοχής, με ότι αυτός περιλαμβάνει). Περιλαμβάνει δηλαδή την οποιασδήποτε μορφής τουριστική δραστηριότητα που πραγματοποιείται κατά τρόπο μαζικό, τόσο από άποψη ποσότητας (ένας μεγάλος αριθμός τουριστών που επισκέπτεται ένα μέρος) όσο και από άποψη οργάνωσης (τουριστικά πακέτα κ.τ.λ.) και αν και έχει ταυτιστεί με την κλασική μορφή του παραθεριστικού τουρισμού, δεν σημαίνει απαραίτητα ότι οι δύο αυτές έννοιες είναι ομόσημες.

Ο τουρισμός όμως είναι ένας τομέας που μεταλλάσσεται και εξελίσσεται συνεχώς ακολουθώντας τις πάσης φύσεως αλλαγές στην οικονομία, την τεχνολογία και την κοινωνία. Έτσι, με την πάροδο των χρόνων, επήλθε ο σχετικός κορεσμός για την ζήτηση των κλασικών, τυποποιημένων διακοπών μαζικής μορφής και προέκυψε ζήτηση για διακοπές που προσφέρουν νέες συγκινήσεις και καλύπτουν τις καινούργιες, διαφοροποιημένες ανάγκες των τουριστών. Τις ανάγκες αυτές προσπαθούν να ικανοποιήσουν οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού, οι οποίες έφεραν στον προσκήνιο πέρα από όλα τα άλλα την ευαισθητοποίηση για το περιβάλλον και την ανάγκη να συνδυαστεί η τουριστική ανάπτυξη με την προστασία αυτού.

### **Εναλλακτικές μορφές τουρισμού.**

Ο εναλλακτικός τουρισμός θέλει να κάνει τον καθένα να «αισθάνεται σαν στο σπίτι του», «εξοικειώνοντας» τον με τις τοπικές αρετές, τα τοπία, τις τροφές, τα τραγούδια, το χορό, τη ζωγραφική, την οδοιπορία, τη δημιουργία μέσα στην κατάσταση τηςσχόλης.

## **Αγροτουρισμός**

Ο Αγροτουρισμός είναι μια ήπια μορφή τουριστικής ανάπτυξης στον αγροτικό χώρο η οποία έχει στόχο να συμβάλει ώστε ο επισκέπτης να γνωρίσει τις αγροτικές ασχολίες, την αυθεντική ζωή των κατοίκων στα χωριά, την κουζίνα και τα πολιτισμικά δρώμενα του κάθε τόπου. Ο επισκέπτης μέσω του αγροτουρισμού έρχεται σε επαφή με τη φύση καθώς και με τις δραστηριότητες στην ύπαιθρο στις οποίες συμμετέχοντας ανακαλύπτει το διαφορετικό που δε του παρέχει ο μαζικός τουρισμός. Ο σωστά σχεδιασμένος και καλά οργανωμένος αγροτουρισμός έχει καταδειχθεί ότι αποτελεί ένα από τα αποτελεσματικότερα εργαλεία για τη μακροπρόθεσμη διατήρηση της ταυτότητας ενός τόπου.

## **Οικολογικός τουρισμός**

Ο οικολογικός τουρισμός είναι μια εναλλακτική μορφή τουρισμού η οποία έχει άμεση σχέση με το αγροτικό περιβάλλον και είναι συνυφασμένος και με δραστηριότητες σε αγροτικούς χώρους, οι οποίες προωθούν την προστασία του περιβάλλοντος και προσφέρει στους τουρίστες θετικές εμπειρίες και ευκαιρίες για γνωριμία με το περιβάλλον και γενικότερα με την ύπαιθρο. Ο φυσιολατρικός και ο περιβαλλοντικός τουρισμός σχετίζονται με τον οικοτουρισμό όπως επίσης και με τον αγροτουρισμό. Αυτές οι μορφές τουρισμού εστιάζονται σε δραστηριότητες υπαίθριας αναψυχής που χρησιμοποιούν πόρους με ειδικά φυσικά χαρακτηριστικά όπως για παράδειγμα χιόνι, θάλασσα, αέρα ή δραστηριότητες συλλεκτικού χαρακτήρα (κυνήγι - σουβενίρ), με διάφορους βαθμούς επίδρασης στο περιβάλλον.

## **Πολιτιστικός τουρισμός**

Ο πολιτιστικός τουρισμός είναι μια μορφή τουρισμού όπου σχετίζεται με τη συμμετοχή σε πολιτιστικές και εκπαιδευτικές εμπειρίες που αναφέρονται στην πολιτιστική κληρονομιά του κάθε τόπου που ταξιδεύει ο επισκέπτης. Ακόμα πολιτιστικός τουρισμός θεωρείται το

ταξίδι που γίνεται με κίνητρο βασικά πολιτιστικό περιλαμβάνοντας εκπαιδευτικές περιηγήσεις, θεατρικές παραστάσεις, φεστιβάλ, προσκυνήματα, επισκέψεις σε αρχαιολογικούς χώρους, μνημεία και μουσεία, καθώς και τη μελέτη του φυσικού περιβάλλοντος, του λαϊκού πολιτισμού και της τέχνης.

### **Αθλητικός Τουρισμός**

Το 1970 άρχισε να γίνεται χρήση του όρου αθλητικός τουρισμός με σκοπό τη σχέση του τουρισμού με την αθλητική δραστηριότητα. Ο αθλητικός τουρισμός θεωρείται σύγχρονο φαινόμενο σε αντίφαση με τη διαχρονικά στενή σχέση μεταξύ αθλητισμού και τουρισμού. Ο λόγος είναι ότι μόλις τα τελευταία χρόνια άρχισε να αντιμετωπίζεται ως αυτόφωτο κομμάτι της τουριστικής και της αθλητικής βιομηχανίας αλλά και να αποκτά ακαδημαϊκή οντότητα.

Είναι φανερό ότι ο αθλητικός τουρισμός αποτελεί ένα ιδιαίτερα σύνθετο και ευρύ φαινόμενο. Για την ανάπτυξη του αθλητικού τουρισμού υπάρχει η ανάγκη για διευρυμένη υψηλής ποιότητας υποδομής σε διάφορους τομείς υποστήριξης, οι οποίοι είναι το φυσικό περιβάλλον, οι υπηρεσίες, η διασκέδαση, οι μεταφορές, το τεχνητό περιβάλλον, η στέγαση, η πολιτιστική κληρονομιά, οι οργανισμοί και οι κατασκευασμένες διευκολύνσεις.

### **Θρησκευτικός τουρισμός**

Ο Θρησκευτικός τουρισμός αποτελεί σημαντικό κομμάτι της τουριστικής κίνησης και αφορά την επίσκεψη σε θρησκευτικούς τόπους λατρείας όπως μοναστήρια και εκκλησίες. Τα μνημεία της ελληνικής ορθοδοξίας αποτελούν αξιόλογο πόλο έλξης για τους επισκέπτες. Τα μοναστήρια, οι επιβλητικοί καθεδρικοί ναοί, τα ξωκλήσια και οι βυζαντινές- μεταβυζαντινές εκκλησίες μαρτυρούν την επίμονη προσήλωση στις παραδόσεις και την στενή και μακράιωνη διασύνδεση της τέχνης με τη θρησκευτική λατρεία.

## **Αρχαιολογικός- Εκπαιδευτικός τουρισμός**

Ο αρχαιολογικός και ο εκπαιδευτικός τουρισμός παρουσιάζουν ξεχωριστό ενδιαφέρον στη Κρήτη. Ο πρώτος σχετίζεται με την ανάδειξη των αρχαιολογικών χώρων και μουσείων, καθώς και με την οργάνωση δικτύου περιπάτων αρχαιολογικών περιοχών, ενώ ο δεύτερος με την επίσκεψη και εκπαίδευση σχολείων κάθε βαθμίδας και ειδικών ομάδων επισκεπτών, σε αρχαιολογικούς χώρους, πολιτισμικά μνημεία, οικοσυστήματα κτλ.

## **Θεραπευτικός-Ιαματικός τουρισμός**

Η Ελλάδα εκτός από τις σπάνιες φυσικές ομορφιές της η φύση της χάρισε πηγές με σημαντικές θεραπευτικές ιδιότητες. Ιαματικοί φυσικοί πόροι υπάρχουν σε πολλές περιοχές της Ελλάδας και τα νερά των συγκεκριμένων πηγών διαφέρουν από τα συνηθισμένα λόγω της υψηλής τους θερμοκρασίας και των σπάνιων δραστικών συστατικών. Η υδροθεραπεία είναι ιδιαίτερα σημαντική για την αντιμετώπιση πολλών παθήσεων, όπως είναι τα αρθριτικά και οι ρευματοπάθειες.

Η εσωτερική υδροθεραπεία περιλαμβάνει την ποσιθεραπεία, της εισπνοθεραπεία και τις πλύσεις(στοματικές και γυναικολογικές).Η εξωτερική περιλαμβάνει τα λουτρά, τις καταιωνίσεις όπου το σώμα δέχεται θερμομεταλλικό νερό, τις υδρομαλάξεις το σώμα δέχεται την πίεση από νερό, την υδροκινησιοθεραπεία το σώμα βρίσκεται στο νερό κάνοντας ασκήσεις λουτροθεραπείας και κινησιοθεραπείας.

Στα κεφάλαια που θα ακολουθήσουν θα μιλήσουμε αναλυτικά για τον συνεδριακό τουρισμό και τα συνέδρια. Πιο συγκεκριμένα στο πρώτο κεφάλαιο θα αναλύσουμε τα είδη των συνεδρίων, την οργάνωση τους όπως την επιλογή του θέματος ενός συνεδρίου και τους οργανωτές αυτού, τους φορείς και του συνέδρους. Στο δεύτερο κεφάλαιο θα μιλήσουμε για τους χώρους διεξαγωγής ενός συνεδρίου, τον απαραίτητο εξοπλισμό και το ανθρώπινο δυναμικό, ενώ στο τρίτο και στο τέταρτο γίνεται αναφορά στις υπάρχουσες υποδομές φιλοξενίας συνεδρίων στο νομό Ηρακλείου, δηλαδή στις ξενοδοχειακές μονάδες οι οποίες είναι κατάλληλα εξοπλισμένες με τον απαραίτητο εξοπλισμό και ανθρώπινο

δυναμικό για την υποστήριξη ενός συνεδρίου. Και τέλος στα κεφάλαια 5 και 6 γίνεται ειδική αναφορά στα βήματα οργάνωσης ενός συνεδρίου και διεξαγωγής ενός συνεδρίου, στα οφέλη και τα προβλήματα αυτού.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ**

### **1.1 Ο Επαγγελματικός τουρισμός**

Ο Επαγγελματικός τουρισμός αποτελεί μια από τις μορφές του τουρισμού με κριτήριο διάκρισης αυτό του ταξιδιωτικού σκοπού. Τα επαγγελματικά ταξίδια των στελεχών επιχειρήσεων αποτελούν σήμερα μια δραστηριότητα συνδεδεμένη με την γενικότερη επιχειρησιακή στρατηγική και την πρόοδο των εργασιών των επιχειρήσεων...". Έτσι ένα στέλεχος συχνά αποφασίζει να ταξιδέψει "επί τόπου" και να αντιμετωπίσει το πρόβλημα, παρά να βασιστεί στη γραπτή ή τηλεφωνική κ.λπ. επικοινωνία με τους συνεργάτες του. Είναι πολλοί οι πιθανοί λόγοι που οδηγούν στη συγκεκριμένη απόφαση, αναφέρονται ενδεικτικά:

- για να συνεργαστεί με τοπικά ή περιφερειακά στελέχη υποκαταστημάτων, θυγατρικών εταιριών με τους αντιπροσώπους ή πελάτες.
- για να συμμετέχει σε συνέδρια, σε σεμινάρια, σε διασκέψεις ή για να γνωρίσει τη νέα τεχνολογία μέσω των ανάλογων κλαδικών εκθέσεων.
- για να προωθήσουν προϊόντα, εφόσον είναι στελέχη επιχειρήσεων ή να περάσουν ευχάριστα εφόσον το ταξίδι τους αποτελεί επιβράβευση για επίτευξη κάποιου υψηλού στόχου

Η μορφή αυτή του τουρισμού δεν προσέχτηκε ιδιαίτερα, ίσως γιατί από την αρχή συνδυάστηκε -κακώς- με τους εμπορικούς αντιπροσώπους τις συγκεκριμένες ανελαστικές δυνατότητες τους στις τουριστικές δαπάνες.

Η διεθνοποίηση όμως της επιχειρησιακής δραστηριότητας μεταξύ των άλλων προκάλεσε τη γιγάντωση του επαγγελματικού τουρισμού, γεγονός που είχε σαν συνέπεια, να αφυπνιστεί το ενδιαφέρον των κρατικών φορέων και των ιδιωτικών επιχειρήσεων. Στις μέρες μας έχει αρχίσει ένας αγώνας δρόμου και ανταγωνισμού, εθνικών κυβερνήσεων, ταξιδιωτικών γραφείων, αεροπορικών εταιριών, ξενοδοχειακών επιχειρήσεων, όπως και γραφεία ενοικιάσεων αυτοκινήτων, τεχνολογικού εξοπλισμού και άλλων επιχειρησιακών δραστηριοτήτων ειδικότερου ενδιαφέροντος, για την απόσπαση όσο το δυνατόν μεγαλύτερου κομματιού από την ολόενα αυξανόμενη "πίτα" της επαγγελματικής τουριστικής αγοράς.

Κομμάτι του επαγγελματικού τουρισμού μπορεί να θεωρηθεί ο Συνεδριακός τουρισμός, αφού κατά κύριο λόγο τα συνέδρια που διοργανώνονται είναι κατά κύριο λόγο επαγγελματικού χαρακτήρα, δηλαδή αφορούν επαγγελματίες χωρίς βέβαια να σημαίνει αυτό ότι τα συνέδρια γίνονται μόνο για επαγγελματικούς λόγους καθώς υπάρχουν πολλά είδη συνεδρίων. Παρακάτω θα μιλήσουμε αναλυτικά για τα συνέδρια, τα είδη του συνεδριακού τουρισμού αλλά και ότι αφορά την οργάνωση ενός συνεδρίου, από τις υπηρεσίες και τις υποδομές, μέχρι τους συμμετέχοντες.

## **1.2 Ο Συνεδριακός τουρισμός**

Η ανάγκη ενημέρωσης και επικοινωνίας μεταξύ των ανθρώπων αυξάνει ολόενα και περισσότερο. Άτομα που συνδέονται με κοινά ενδιαφέροντα και στόχους συναντιούνται, συνεδριάζουν, συσκέπτονται, συναποφασίζουν. Επειδή δεν είναι δυνατόν πάντα τα άτομα αυτά όταν συνεδριάζουν να προέρχονται από τον ίδιο γεωγραφικό χώρο, καθορίζουν με κάποια κριτήρια έναν κοινό τόπο συνάντησης τους. Η μετακίνηση προς τον τόπο συνάντησης είναι τουριστική μετακίνηση, που σε συνάρτηση με τον ταξιδιωτικό σκοπό αποτελεί συνεδριακό τουρισμό. Η μορφή του τουρισμού που παρουσιάζεται τα τελευταία χρόνια με διαρκή αυξητική τάση.

Οι ομάδες των συνεδριακών τουριστών, εκτός του ότι προσφέρουν σημαντικά οικονομικά οφέλη, παράλληλα προβάλλουν και τον τόπο

διεξαγωγής των συνεδρίων, πράγμα που έχει σαν αποτέλεσμα να δημιουργήσει ένα μεγάλο ανταγωνιστικό πεδίο : μεταξύ κρατών, που μέσω των αρμόδιων φορέων τους προσπαθούν να πάρουν το δυνατό μεγαλύτερο κομμάτι από την ολοένα αυξανόμενη συνεδριακή «πίτα», μεταξύ των πόλεων που προσπαθούν να καθιερωθούν σαν πόλεις συνεδρίων, μεταξύ των ξενοδοχειακών μονάδων, που στοχεύουν όχι μόνο στην υψηλή εισοδηματική στάθμη των τουριστικών αυτής της μορφής αλλά και στην τόνωση της πληρότητας τους κατά τη διάρκεια της χαμηλής τους περιόδου και τέλος μεταξύ των αεροπορικών εταιριών που συνειδητοποίησαν την απόλυτη ταύτιση, μιας κενής ξενοδοχειακής κλίνης και μιας κενής θέσης στο αεροσκάφος.

### **1.3 Διακρίσεις συνεδριακού τουρισμού**

Τα συνέδρια διακρίνονται ανάλογα με τη διάρκεια, το μέγεθος τους, την εθνική ή διεθνή συμμετοχή των συνέδρων, τον τρόπο χρηματοδότησης τους και τέλος την κοινή ιδιότητα κάτω από την οποία συνέρχονται οι σύνεδροι. Η κοινή ιδιότητα των συνέδρων όπως είναι φυσικό , το φορέα υπό την αιγίδα του οποίου συγκαλείτε το συνέδριο. Είναι αυτονόητο πως ισχύει και το αντίστροφο.

### **1.4 Η διάρκεια των συνεδρίων**

Σύμφωνα με μία εκτεταμένη έρευνα που πραγματοποίησε το τμήμα συνεδρίων της Union Des Associations International και παρουσιάστηκε από τον κ. Λούκο, διευθυντή ξενοδοχείων και ειδικό εμπειρογνώμονα για το συνεδριακό τουρισμό, η πλειονότητα των συνεδρίων έχει διάρκεια 4-5 ημέρες.

Το 37, 7 % των συνεδρίων έχει διάρκεια 3 ημέρες, ενώ το 19, 8% 6-8 ημέρες. Θα πρέπει να ληφθεί υπόψη πως επειδή οι εργασίες των συνεδρίων πραγματοποιούνται συνήθως στις εργάσιμες ημέρες, κάποιος αριθμός συνέδρων παρατείνει τη διάρκεια του ταξιδιού του ή φροντίζει να ξεκινήσει νωρίτερα αξιοποιώντας και το Σαββατοκύριακο, κάτι τέτοιο φυσικά αυξάνει σε κάθε

περίπτωση τη διάρκεια παραμονής του συνεδριακού τουρίστα και την τελική δαπάνη.

### **1.5 Το μέγεθος των συνεδρίων**

Δεν υπάρχει τυπικό μέγεθος για κάθε συνέδριο. Το μέγεθος του αποτελεί συνάρτηση πολλών παραμέτρων. Το μέγεθος του φορέα κάτω από την αιγίδα του οποίου πραγματοποιείται, προδικάζει σε κάποιο βαθμό το μέγεθος του συνεδρίου, όχι όμως καθοριστικά. Ο βαθμός συχνότητας που ο συγκεκριμένος φορέας διοργανώνει συνέδρια, ο βαθμός ενδιαφέροντος του θέματος του συνεδρίου, ο τόπος και οι εγκαταστάσεις που επιλέχθηκαν, οι ημερομηνίες διεξαγωγής του, είναι επίσης στοιχεία που επηρεάζουν το βαθμό συμμετοχής και κατ' επέκταση το τελικό μέγεθος. Η πλειονότητα των συνεδρίων αφορά συνέδρια μικρού μεγέθους μέχρι και 100 ατόμων.

### **1.6 Η επιλογή του χρόνου και του τόπου διεξαγωγής των συνεδρίων**

Οι φορείς κάτω από την αιγίδα των οποίων πραγματοποιείται το συνέδριο, λαμβάνουν σοβαρά υπόψη τους το χρόνο διεξαγωγής του. Η επιλογή γίνεται με βασικό γνώμονα την προσέλκυση του μεγαλύτερου δυνατού αριθμού συνέδρων. Για το λόγο αυτό, γίνεται συνδυασμός των κλιματολογικών συνθηκών που επικρατούν στον τόπο διεξαγωγής του συνεδρίου και του βαθμού της επαγγελματικής απασχόλησης των υποψηφίων συνέδρων του φορέα τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Ενώ ο Σεπτέμβριος και ο Μάιος είναι οι μήνες που πραγματοποιούνται τα περισσότερα συνέδρια, αντίθετα ο Ιανουάριος εμφανίζει το μικρότερο αριθμό διεξαγωγής τους.

Τα κριτήρια που παίζουν σημαντικό ρόλο στην επιλογή του τόπου διεξαγωγής των συνεδρίων είναι:

α) Η ύπαρξη της απαραίτητης συνεδριακής υλικοτεχνικής υποδομής είναι το σημαντικότερο κριτήριο από τη σκοπιά του φορέα που θα πραγματοποιήσει το συνέδριο.

β) Η εύκολη πρόσβαση σε συνάρτηση με τη χώρα ή τον τόπο προέλευσης του κύριου όγκου των συνέδρων.



γ) Η απόσταση ή καλύτερα η χρονοαπόσταση μεταξύ του τόπου προορισμού και προέλευσης των συνεδρών. Φυσικά η χρονοαπόσταση παίζει ρόλο που τον διαβαθμίζει η διάρκεια του συνεδρίου.

δ) Η ύπαρξη της γενικότερης υποδομής που προσφέρει η χώρα αλλά και της ειδικότερης που σχετίζεται με το συγκεκριμένο τουριστικό «πακέτο» του συνεδρίου. Πρόσθετες ψυχαγωγικές εκδηλώσεις κ.λπ.

ε) Η γενικότερη εικόνα που έχει καταφέρει να προβάλλει ο συγκεκριμένος τόπος σαν τόπος διεξαγωγής συνεδρίων: πόλη με ήσυχο και γραφικό χρώμα, με πολιτιστική ή πνευματική υπόσταση, με επιστημονική έρευνα, με επιχειρησιακή και εμπορική δραστηριότητα. Με ειρηνευτικές πρωτοβουλίες κλπ.

στ) Οι κλιματολογικές συνθήκες που επικρατούν.

## **1.7 οι συνεδριακές εκδηλώσεις και οι φορείς τους**

Πριν από την ανάλυση των φορέων υπό την αιγίδα των οποίων πραγματώνονται οι συνεδριακές εκδηλώσεις, κρίνεται σκόπιμο να γίνει αναφορά στην ορολογία που χρησιμοποιείται για να τις περιγράψει και να τις συγκεκριμενοποιήσει.

### **1.7.1 Ορολογία που αφορά εκδηλώσεις συνεδριακού χαρακτήρα**

#### **Συνέδρια**

Είναι η συνάντηση ατόμων με κοινά ενδιαφέροντα και ιδιότητα με σκοπό τη συζήτηση και ανάπτυξη κοινού θέματος και ενδεχομένως τη λήψη αποφάσεων. Το θέμα του συνεδρίου καθορίζεται σε γενικές γραμμές από την ιδιότητα κάτω από την οποία συνέρχονται οι συμμετέχοντες. Μπορεί να αφορά την επιστήμη, την πολιτική την τεχνολογία, το εμπόριο κ.λπ. Η κοινή ιδιότητα των συμμετεχόντων σχετίζεται με το φορέα, υπό την αιγίδα του οποίου συνέρχονται και του οποίου αποτελούν μέλη. Τα περισσότερα συνέδρια πραγματοποιούνται σε επαναλαμβανόμενη βάση, συνήθως ετήσια. Αποτελούνται τις περισσότερες φορές σε ότι αφορά την διεξαγωγή τους

από το κυρίως συνέδριο και από τα άλλα μικρότερα συνεδριακά τμήματα, δευτερεύοντα, γνωστά σαν συνεδριάσεις επιτροπών συνεδρίου. Σαν φάση της διεξαγωγής του κυρίως συνεδρίου απαιτείται μια ειδικά διαμορφωμένη αίθουσα ή κάποιο αμφιθέατρο μεγέθους ανάλογου του αριθμού των συνέδρων. Στη φάση των δευτερευουσών συνεδριάσεων απαιτούνται μικρότεροι χώροι, όσοι και ο αριθμός των επιτροπών, διαμορφωμένοι ανάλογα. Ο αγγλοσαξονικός όρος "convention" χρησιμοποιείται κυρίως στις Ηνωμένες Πολιτείες, ενώ στην Ευρώπη ο όρος "congress". Και οι δύο όροι αναφέρονται στο συνέδριο και είναι σχεδόν συνώνυμοι. Χρησιμοποιούμε το «σχεδόν» γιατί το "congress" περισσότερο από το "convention" χρησιμοποιείται όταν το συνέδριο έχει διεθνή χαρακτήρα.

### **Διασκέψεις – Συνδιασκέψεις**

Οι όροι αυτοί είναι συνώνυμοι μεταξύ τους και χρησιμοποιούνται για να περιγράψουν ένα συνέδριο όταν αυτό περιλαμβάνει συζητήσεις σε μεγαλύτερη διάρκεια και απαιτεί ενεργό συμμετοχή των συμμετεχόντων σε αυτό. Ισχύουν και εδώ όσα αναφέρθηκαν για το συνέδριο. Ο συνηθέστερος όρος που χρησιμοποιείται για την διάσκεψη είναι αγγλικός "conference". Μπορούν να πραγματοποιηθούν σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό ή διεθνές επίπεδο.

### **Συσκέψεις**

Αφορούν συναντήσεις λίγων ατόμων και έχουν συνεδριακό χαρακτήρα. Είναι γνωστές σαν "round table conferences" δηλαδή συσκέψεις στρογγυλής τράπεζας. Ο όρος αυτός υποδηλώνει ότι τα άτομα συμμετέχουν στη σύσκεψη ισότιμα, με την καθοδήγηση δε ενός προέδρου καταλήγουν σε συμπεράσματα ή αποφάσεις, ανάλογα με το αν αποτελούν συμβουλευτικό σώμα ή εκτελεστικό. Συσκέψεις πραγματοποιούνται από φορείς τόσο επιχειρησιακού όσο και μη επιχειρησιακού χαρακτήρα.

### **Συνελεύσεις**

Έχει επικρατήσει η χρήση του όρου αυτού κυρίως για να περιγράψει συναντήσεις ενημέρωσης και αλληλογνωριμίας, μεταξύ των μελών μιας συνδικαλιστικής οργάνωσης.

### **Διαλέξεις- Ομιλίες**

Διάλεξη είναι η παρουσίαση ενός συγκεκριμένου θέματος, από κάποιον που θεωρείται ειδικός στο τομέα του. Χαρακτηρίζεται από την απόλυτα δομημένη παρουσίαση της. Μπορεί να προσεγγίζει θέμα γενικού ενδιαφέροντος ή ειδικού, όπως επίσης και να επακολουθεί ή όχι συζήτηση στο τέλος. Το μέγεθος του ακροατηρίου ποικίλει. Οι ομιλίες αφορούν θέματα γενικού ενδιαφέροντος με παρουσίαση πιο εύκαμπτη και λιγότερη επισημότητα.

### **Ημερίδες**

Είναι συναντήσεις πανηγυρικού χαρακτήρα που διαρκούν μια ημέρα. Περιλαμβάνουν χαιρετιστήριες ομιλίες ή και διαλέξεις. Συνήθως αποτελούν «γενέθλιες» επετείους του φορέα που τις πραγματοποιεί. Χαρακτηρίζονται έτσι συχνά συνέδρια επιστημονικών ενώσεων, κυρίως ιατρικών, ημερησίας διάρκειας.

### **Φόρουμ (Forum)**

Έχει επικρατήσει ο όρος αυτός προκειμένου να περιγράψει συναντήσεις με πάνελ εισηγητών. Χαρακτηριστικό γνώρισμα τους είναι ότι επακολουθεί κατευθυνόμενη συζήτηση στην οποία μπορεί να συμμετέχει και το ακροατήριο με ερωτήσεις που υποβάλει ή και με απαντήσεις σε αυτές. Ο συντονιστής της όλης διαδικασίας ομαδοποιεί θέσεις, απόψεις και προβλήματα και οδηγεί ανάλογα τη διαδικασία. Οι συμμετέχοντες συνήθως κάθονται σε διατάξεις τραπεζιών ή εδράνων και σπανιότερα σε διατάξεις τραπεζιών ή εδράνων και σπανιότερα σε διατάξεις μόνο καθισμάτων.

## **Συμπόσια**

Δεν περιγράφεται με τον όρο αυτό τις περισσότερες φορές ένα πλούσιο και επίσημο γεύμα ή δείπνο. Αφορά «πνευματική τροφή» που προσφέρεται με επισημότερο τρόπο από ότι στο «φόρουμ». Το συμπόσιο κατά τα άλλα είναι σχεδόν συνώνυμο με το «φόρουμ». Ο όρος χρησιμοποιείται σπανιότερα και με μεταφορική του έννοια για να υποδηλώσει λαμπρότητα σε καθαρά επισιτιστική εκδήλωση.

## **Σεμινάρια**

Στο ευρύ κοινό είναι γνωστή μια πτυχή αυτού του όρου: αυτή που συνδέεται με τον παραδοσιακό τρόπο διδασκαλίας - άσχετα αν χρησιμοποιούνται σύγχρονα οπτικοακουστικά μέσα και βοηθήματα - και αποσκοπεί στη συμπληρωματική μόρφωση ή εξειδίκευση κάποιων ατόμων. Ωστόσο ο όρος αυτός συγκεκριμενοποιεί το είδος της εκπαιδευτικής διαδικασίας η οποία εμφανίζεται με τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα του συμποσίου και του «φόρουμ». Ο αριθμός των συμμετεχόντων στο σεμινάριο είναι μικρός. Αντίθετα συμμετέχοντες σε συμπόσια ή «φόρουμ» είναι πολυπληθέστερες.

## **Work shops**

Αποτελεί μέθοδο εκπαιδευτικής διαδικασίας που επιτρέπει εμπειριστατωμένη μελέτη κάποιου συγκεκριμένου θέματος. Αφορά μεγέθη των 15-30 ατόμων που συγκεντρώνονται για να βελτιώσουν την επίδοσή τους σε κάποιο συγκεκριμένο αντικείμενο λύνοντας και συζητώντας σχετικά προβλήματα.

## **Meetings**

Έχει «πολιτογραφηθεί» σαν όρος και στη γλώσσα μας. Αφορά συναντήσεις καθαρά ενδοεπιχειρησιακού ενδιαφέροντος οι οποίες δεν έχουν συνεδριακό χαρακτήρα με τη στενή έννοια του όρου. Αποτελούν τις λεγόμενες «εταιρικές» συναντήσεις.

## **1.7.2 Οι φορείς των συνεδριακών εκδηλώσεων**

Η διεξαγωγή ενός συνεδρίου προϋποθέτει την ύπαρξη του αντίστοιχου φορέα ο οποίος αποφασίζει την πραγμάτωση του. Ο φορέας έχει και την τελική ευθύνη για την επιτυχία του συνεδρίου, άσχετα αν σε κάποιες φάσεις τη μεταβιβάζει σε εξουσιοδοτημένα όργανα. Οι φορείς διακρίνονται από τη σκοπιά κάτω από την οποία κάθε φορά εξετάζονται. Έτσι μπορεί να έχουμε διάκριση - ανάλογα με τα κριτήρια - και σε φορείς με βάση:

- α) την υπόσταση τους, από καθαρά νομική άποψη,
- β) τον εθνικό ή διεθνή χαρακτήρα τους,
- γ) το αντικείμενο της δραστηριότητας τους (στόχοι),
- δ) τον επιχειρησιακό ή μη χαρακτήρα της λειτουργίας τους.

### **1.7.2.1 Φορείς μη επιχειρησιακού χαρακτήρα**

Τέτοιοι φορείς είναι τα επιμελητήρια, κρατικοί οργανισμοί, διεθνής οργανισμοί. Είναι επίσης συνδικαλιστικές οργανώσεις και σωματεία, κοινωφελείς οργανισμοί, εθνικοτοπικοί σύλλογοι, πολιτιστικοί και Επιμορφωτικοί, επιστημονικές ενώσεις, επαγγελματικές, εμπορικές ενώσεις ή ομοσπονδίες. Οι επωνυμίες που χρησιμοποιούνται είναι πολλές και συνήθως αυτό συμβαίνει στο χώρο των σωματείων μη συνδικαλιστικού χαρακτήρα, Ένα τέτοιο σωματείο ιδρύεται και με τις επωνυμίες «σύλλογος», «εταιρία», «σύνδεσμος» κλπ.

### **1.7.2.2 Φορείς με επιχειρησιακό χαρακτήρα**

Τέτοιοι φορείς είναι κυρίως οι επιχειρήσεις με κάθε είδους νομική υπόσταση, με εθνικό ή διεθνή χαρακτήρα κ.λπ. Είναι επίσης και συνασπισμοί επιχειρήσεων και φυσικά οι φορείς αυτοί μπορεί να είναι και πολυεθνικοί εφόσον οι δραστηριότητες τους επεκτείνονται και σε

περισσότερες και σε χώρες της αλλοδαπής. Ο επιχειρησιακός χαρακτήρας των φορέων αυτών και οι συγκεκριμένες ανάγκες τους, προδικάζουν και το είδος των εκδηλώσεων που πραγματοποιούν. Οι εκδηλώσεις αυτές είναι καθαρά ενδοεπιχειρησιακού χαρακτήρα και ενδιαφέροντος και αποτελούν τις λεγόμενες επιχειρησιακές ή εταιρικές συναντήσεις, οι οποίες αν και δεν έχουν συνεδριακό χαρακτήρα με τη στενή έννοια του όρου, ωστόσο αποτελούν μια σημαντική αγορά προς την οποία υπάρχει έντονο ενδιαφέρον. Οι συναντήσεις που πραγματοποιούν οι φορείς με επιχειρησιακό χαρακτήρα είναι δυνατόν να αφορούν:

- ▶ συναντήσεις επιχειρησιακών στελεχών για σοβαρά θέματα (οργάνωσης, παραγωγής, πωλήσεων κ.λπ.).
- ▶ συναντήσεις ολιγομελών διοικητικών οργάνων, όπως διοίκηση συμβουλίων, επιτροπών κ.λπ.
- ▶ παρουσιάσεις νέων προϊόντων
- ▶ σεμινάρια και γενικά συναντήσεις εκπαιδευτικού χαρακτήρα
- ▶ συνελεύσεις μετόχων
- ▶ συναντήσεις και ταξίδια κινήτρων

### **1.7.3 Είδη συνεδρίων σύμφωνα με τους φορείς που τα συγκαλούν**

Παρουσιάζονται παρακάτω τα βασικότερα είδη συνεδρίων, εξεταζόμενα κυρίως από τη σκοπιά του τουριστικού παραγωγού, ξενοδόχου ή ταξιδιωτικού πράκτορα.

#### **1.7.3.1 Επιστημονικά συνέδρια**

Τα επιστημονικά συνέδρια, κυρίως τα ιατρικά συνέδρια, μπορούν να έχουν μια ιδιαίτερη αξία και να επαναλαμβάνονται στο ίδιο μέρος μετά από ορισμένο χρονικό διάστημα. Πολλοί γιατροί και άλλοι επιστήμονες τείνουν να συνδυάζουν κατά κάποιο τρόπο διακοπές και συνεχή εκπαίδευση — ενημέρωση. Αυτό το φαινόμενο είναι ιδιαίτερα

σημαντικό, καθόσον η ενημέρωση δεν είναι μόνο μια αναγκαιότητα, αλλά συνδυάζεται και με μια ευχάριστη αλλαγή. Το φορολογικό καθεστώς πολλών κρατών ενθαρρύνει την οργάνωση αυτών των συγκεντρώσεων. Οι δαπάνες του συνεδρίου αναφέρονται από το ετήσιο φορολογητέο εισόδημα, τουλάχιστον κατά ένα μέρος. Τα επιστημονικά συνέδρια παρουσιάζουν ένα πρόσθετο πλεονέκτημα: η διάρκεια τους είναι κατά κανόνα μεγάλη. Τέλος τα συνέδρια αυτά ενδιαφέρουν συγχρόνως και επιχειρήσεις που επιθυμούν να παρουσιάσουν τα συναφή με το συνέδριο προϊόντα τους. Αυτό σημαίνει πως συνδυάζονται με πολλές παράλληλες εκδηλώσεις και κυρίως με εκθέσεις. Συνήθως επιχορηγούνται από το Κράτος αλλά και από τις επιχειρήσεις των οποίων τα προϊόντα σχετίζονται με το συνέδριο. Στη χώρα μας συνέδρια επιστημονικών φορέων έχουν τη δυνατότητα, κάτω από ορισμένες προϋποθέσεις, να επιχορηγούνται από το Υπουργείο Πολιτισμού.

### **1.7.3.2 Εμπορικά συνέδρια**

Τα εμπορικά καθώς και τα συνέδρια επαγγελματικών φορέων σχετίζονται με τις επιδιώξεις των φορέων που τα συγκαλούν. Αυτές οι επιδιώξεις μπορεί να ποικίλουν από φορέα σε φορέα. Ενδεικτικά αναφέρονται στα πιθανά πλαίσια των επιδιώξεων τους, η αύξηση της παραγωγικότητας, των κερδών, η διεύρυνση της αγοράς - και φυσικά αυτά όχι για λογαριασμού του ίδιου του φορέα αλλά των μελών του, που μπορεί να είναι νομικά πρόσωπα (ενώσεις, εταιρίες, οργανισμοί) ή φυσικά πρόσωπα με κοινά επαγγελματικά συμφέροντα. Τα συνέδρια αυτά είναι οικονομικώς συμφέροντα για τον ξενοδόχο. Πολύ συχνά, μεγάλες πολυεθνικές εταιρίες, ενώσεις παραγωγών, συνεταιριστικές, ακόμη και μεμονωμένοι κατασκευαστές επωφελούνται από αυτές τις συγκεντρώσεις, για να προωθήσουν τις δημόσιες σχέσεις τους και μέσω αυτών τις πωλήσεις τους. Εάν το ξενοδοχείο διαθέτει τους αναγκαίους χώρους και τα τεχνικά μέσα, ένα τέτοιο συνέδριο θα μπορεί να συμπληρώνεται με μια έκθεση. Η έκθεση έχει και η ίδια αποδοτικό κύκλο εργασιών (ενοίκιο) και συνοδεύεται επίσης από γεύματα και δεξιώσεις, που είναι εξίσου αποδοτικές. Γενικά, είναι δυνατό να θυμέ ότι ένα ξενοδοχείο έχει συμφέρον να επιδιώκει συνέδρια τα οποία περιλαμβάνουν και εκθέσεις. Συνήθης παραλλαγή εμπορικών συνεδρίων

είναι ο συνδυασμός Συμποσίου και Έκθεσης. Η μορφή αυτή επαγγελματικής συγκέντρωσης έχει το πλεονέκτημα ότι μπορεί να οργανώνεται κάθε έτος, εμφανίζει δε πρωτοτυπία στον τρόπο διεξαγωγής της. Θα πρέπει να τονίσουμε πως υπάρχει η τάση να ονομάζονται εμπορικά συνέδρια και αυτά που οργανώνονται από αυτόνομες επιχειρήσεις μέσα στα πλαίσια των προσπαθειών τους που αφορούν την ίδια την επιχείρηση και όχι τον κλάδο γενικότερα. Το περιεχόμενο όλων αυτών των συνεδρίων μπορεί να είναι:

- ▶ παρουσίαση νέων προϊόντων
- ▶ τρόποι αύξησης πωλήσεων
- ▶ η επιτυχία των στόχων της εμπορικής δράσης αυτών των επιχειρήσεων.

### **1.7.3.3 Συνέδρια πολιτικού, κομματικού, κοινωνικού περιεχομένου**

Συνέδρια διοργανώνονται επίσης από πολιτικά κόμματα, κοινωνικές οργανώσεις (πχ συνδικαλιστικές, γυναικείες ενώσεις) και από πολιτικές ενώσεις. Οι φορείς αυτοί μπορεί να είναι εθνικοί ή διεθνείς. Σκοπός αυτών των συνεδρίων είναι ο απολογισμός του έργου των φορέων, η χάραξη στρατηγικής τους, η ιδεολογική τοποθέτηση τους, λαμβανομένων υπόψη νέων δεδομένων, η λειτουργία και ανάπτυξη τους κ.λπ.

### **1.7.3.4 Συνέδρια διεθνών οργανισμών**

Οι διεθνείς οργανισμοί αποτελούν την εξέλιξη και ανάπτυξη της διεθνούς συνεργασίας. Η συμμετοχή κάποιου κράτους ως μέλος ενός διεθνούς οργανισμού του δίνει το δικαίωμα να συμμετέχει σε συνέδρια που οργανώνει ο οργανισμός αυτός. Το χαρακτηριστικό αυτής της κατηγορίας συνεδρίων είναι ότι οργανώνονται από κρατικές υπηρεσίες του κράτους - μέλους του οργανισμού. Η πολιτεία - μέλος έχει την



ευθύνη, τη φροντίδα διεξαγωγής του συνεδρίου, το οποίο φιλοξενείται στη χώρα της. Η συνήθης ορολογία για τα συνέδρια αυτά είναι η «διεθνής διάσκεψη» ή «διεθνής συνδιάσκεψη». Προκαλείται άμιλλα μεταξύ των κρατών - μελών για την καλύτερη οργάνωση και διεξαγωγή του συνεδρίου, με συνέπεια να προβάλλονται και οι καλύτερες τουριστικές υπηρεσίες τους. Συνήθως τα συνέδρια αυτά είναι σε ετήσια βάση. Οι διεθνής οργανισμοί οργανώνουν τακτικές ή έκτακτες συναντήσεις των εκπροσώπων των κρατών - μελών τους κατά τις οποίες αξιολογούν την πορεία τους, χαράζουν πολιτική ανάλογα με τις διεθνής συγκυρίες και εξελίξεις.

### **1.7.3.5 Συσκέψεις**

Χαρακτηρίζονται από το μικρό αριθμό συμμετεχόντων καθώς και από τη μικρή τους διάρκεια (λίγες ώρες έως δύο ημέρες). Επίσης άλλο χαρακτηριστικό είναι το υψηλό επίπεδο θέσης των συμμετεχόντων, μέσα στην εταιρία, οργάνωση ή γενικά το φορέα που πραγματοποιεί τη σύσκεψη. Οι συσκέψεις πραγματοποιούνται από φορείς τόσο επιχειρησιακού, όσο και από μη επιχειρησιακού χαρακτήρα. Η αλλαγή του χώρου που συνήθως πραγματοποιείται η σύσκεψη και που συνήθως βρίσκεται μέσα στις εγκαταστάσεις των γραφείων του φορέα, είναι κάτι που όλοι οι συμμετέχοντες θα το ήθελαν. Μια μικρή αίθουσα σε ένα κοντινό ξενοδοχείο ή ακόμη καλύτερα μια ειδικά διαμορφωμένη σουίτα ξενοδοχείου, μειώνει την ενδεχόμενη ένταση των στελεχών και διευκολύνει πολλαπλά στη λήψη των αποφάσεων. Οι συσκέψεις μπορεί να καταλήγουν ή να συνδυάζονται με γεύματα εργασίας.

### **1.7.3.6 Σεμινάρια**

Υπάρχει διάχυτη πλέον η εντύπωση, πως η αγορά των σεμιναρίων μπορεί να προσφέρει μια καλή και σταθερή πελατεία σε ξενοδοχεία «απομονωμένα» από μεγάλα αστικά κέντρα. Απαραίτητη προϋπόθεση φυσικά γι' αυτό είναι οι χώροι τους και οι εγκαταστάσεις τους να ανταποκρίνονται σε μεγάλο βαθμό στις όποιες ειδικές ανάγκες. Στις περιπτώσεις των σεμιναρίων, επιζητείται η δημιουργία μιας

συγκεκριμένης «οικογενειακής» ατμόσφαιρας που θα διευκολύνει στη δημιουργία ενός επαγγελματικού πνεύματος και στη βελτίωση και ανάπτυξη των σχέσεων των συμμετεχόντων. Επίσης θα βοηθήσει τα διευθυντικά στελέχη που διδάσκουν ή παραβρίσκονται, στην επιδίωξη τους να γνωρίσουν καλύτερα τα νέα στελέχη τους που εκπαιδεύονται.

## **1.8 Ιθύνοντες (εντεταλμένοι) - Οργανωτές - Σύεδροι**

Για την πραγμάτωση οποιουδήποτε συνεδρίου είναι «εξ ορισμού» απαραίτητη η ύπαρξη και ενεργοποίηση - για διαφορετικούς ίσως λόγους και με διαφορετικά κίνητρα - του ανθρώπινου τρίπτυχου των ιθυνόντων ή εντεταλμένων, των οργανωτών και των συνέδρων. Κάποια πρόσωπα με την υψηλή ιεραρχική θέση που κατέχουν - στους φορείς, οργανώσεις, ενώσεις, συλλόγους, επιχειρήσεις κλπ. - έχουν τη δυνατότητα να συναποφασίζουν για τη διεξαγωγή, τον τόπο και το χρόνο του συνεδρίου. Δεν είναι απαραίτητο οι ιθύνοντες να συναποφασίζουν πάντα οι ίδιοι για όλες τις τεχνικές διαδικασίες του συνεδρίου. Αυτό είναι δουλειά των οργανωτών του.

### **1.8.1 Οι ιθύνοντες**

Από τα κοινά σημεία των συνεδρίων είναι ότι ο κάθε ιθύνων έχει μια προσωπική και συγκεκριμένη άποψη για το σκοπό των συγκεντρώσεων και τον τρόπο διεξαγωγής τους. Ανάμεσα στο πλήθος των ενδεχομένων απόψεων και στόχων θα αναφέρουμε:

- ▶ την επιθυμία να γίνει το συνέδριο γνωστό στο ευρύ κοινό, που συνεπάγεται την αναζήτηση και επαφή με τα μέσα μαζικής ενημέρωσης
- ▶ την εμφάνιση στο να περιληφθούν στο πρόγραμμα κοσμικές εκδηλώσεις και εορταστικά γεύματα
- ▶ τη επιδίωξη μίας οικογενειακής ατμόσφαιρας για την προώθηση των επαφών μεταξύ των συμμετεχόντων και την αύξηση της συνοχής τους.

Γενικά μπορούμε να πούμε πως οι ιθύνοντες επιδιώκουν υπέρμετρα την προβολή, τόσο του φορέα που εκπροσωπούν όσο και τη δική τους, μέσω της επιτυχίας του συνεδρίου και αυτό βέβαια γιατί είτε είναι αρκετοί στη διοίκηση του φορέα, είτε όχι, η επιτυχία του συνεδρίου θα τους επιτρέψει να χρησιμοποιήσουν τις «δάφνες» τους ανάλογα.

### **1.8.2 Οι οργανωτές των συνεδρίων.**

Οι οργανωτές των συνεδρίων μπορεί να ανήκουν σε μία από τις παρακάτω κατηγορίες:

- ▶ **Εξουσιοδοτημένη επιτροπή** από τη διοίκηση του φορέα. Αυτή μπορεί να είναι μόνιμης σύνθεσης και λειτουργίας, ιδίως μάλιστα εάν ο φορέας πραγματοποιεί συχνά συνέδρια ή εκδηλώσεις συναφούς χαρακτήρα. Είναι γνωστή σαν οργανωτική επιτροπή. Στην επιτροπή αυτή μπορεί να συμμετέχουν – συνήθως τιμητικά- και κάποιοι από τους ιθύνοντες.
- ▶ **Επαγγελματίες οργανωτές συνεδρίων** που λειτουργούν συνήθως μέσω γραφείων δημοσίων σχέσεων. Είτε γενικού χαρακτήρα, είτε ειδικευμένου στην οργάνωση αποκλειστικά συνεδρίων. Αρκετά τέτοιου είδους γραφεία έχουν κάνει τα τελευταία χρόνια την παρουσία τους στο χώρο.
- ▶ **Ταξιδιωτικά γραφεία.** Αρκετά ταξιδιωτικά γραφεία με εμπειρίες στο «συνεδριακό πακέτο» έχουν προσλάβει εξειδικευμένο προσωπικό στην οργάνωση των συνεδρίων, κυρίως από τον ευρύτερο χώρο των δημοσίων σχέσεων. Με τον τρόπο αυτό στοχεύουν σε κέρδος που δεν προέρχεται μόνο από «συνεδριακό τουριστικό πακέτο» αλλά και από σχετικές δραστηριότητες που το εξυπηρετούν.

Θα πρέπει επίσης να τονιστεί πως αυτόνομα **συνεδριακά κέντρα** και **μεγάλες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις**, με κύριο όγκο εργασιών τα συνέδρια, λειτουργούν και σαν επαγγελματικές οργανώσεις συνεδρίων, εφόσον τούτο ζητηθεί από τον πελάτη-φορέα του συνεδρίου.

Οι οργανωτές επιδιώκουν να μείνουν ικανοποιημένοι τόσο οι ιθύνοντες όσο και οι σύνεδροι διότι ενδιαφέρονται και για την δική τους προβολή. Οι επαγγελματίες οργανωτές, πρόσθετα ενδιαφέρονται για το κέρδος τους αλλά και την καλή τους φήμη, που θα τους επιτρέψει όχι μόνο να διατηρήσουν τον πελάτη-φορέα και στο μέλλον, αλλά στο να αποκτήσουν και καινούριους.

Afea  
B.I.C.I  
Έψιλον  
Era LTD  
Event Makers  
Charitos Travel  
Cinegram  
Congress Excel  
Cube Destination  
Firstevent  
Global Events  
Cnomon Performance  
Goldair  
Interdynamic S.A  
Mariana Pagalos Communication  
Specialist Marine Tours S.A  
Maxima Congess & Tourist Enterprises S.A  
MidEast International Tours  
Orama New Age Productions S.A  
Organosis Event Managment  
Pepper  
Rodos Tours  
Sbokos S.A  
Thesis  
Tourgats  
Travel Free  
Triton Holidays  
Tui Hellas

### **1.8.3 Οι σύνεδροι**

Οι σύνεδροι αποτελούν πολυπληθέστερη κατηγορία - όπως είναι φυσικό - από τις δύο προηγούμενες. Σε ότι αφορά τις επιθυμίες τους, αυτές κυρίως διαφοροποιούνται από το φύλλο των συνέδρων (άνδρες, γυναίκες, μικτό ), από την ηλικία τους, από την ιδιότητα με την οποία λαμβάνουν μέρος και από το γεγονός εάν συνοδεύονται από τους / τις συζύγους τους σε αυτό.

Όπως σημειώνει ο Raymond Jaussi, οι σύνεδροι σε γενικές γραμμές «εκδηλώνουν πολύ διαφορετικό ενδιαφέρον ακόμη και ενθουσιασμό για τους σκοπούς και την επιτυχία του συνεδρίου. Ενδιαφέρον, που ίσως ξεπερνά και το ενδιαφέρον των ιθυνόντων ή και των οργανωτών. Συχνά το συνέδριο είναι μια ευκαιρία για τους συμμετέχοντες να αλλάξουν περιβάλλον, ατμόσφαιρα, να

διασκεδάσουν, ακόμη και αν οι ιθύνοντες και οι οργανωτές δε δίνουν πολύ σημασία σε αυτή του συνεδρίου...».

Η ψυχαγωγία, σαν απαραίτητο στοιχείο του όλου συνεδριακού ταξιδιού αποτελεί πρόσθετη πηγή εσόδων τόσο για την ξενοδοχειακή μονάδα όσο και για τον τόπο φιλοξενίας του συνεδρίου γενικότερα. Από την άλλη πλευρά, οι σύνεδροι λόγω του αριθμού τους, αλλά κυρίως λόγω της υψηλής κοινωνικοοικονομικής τους θέσης, αποτελούν μια τεράστια διαφημιστική δύναμη τόσο για τον τόπο διεξαγωγής του συνεδρίου όσο και για το ξενοδοχείο. Ο ενθουσιασμός που μετά το συνεδριακό ταξίδι μπορεί κανείς να διακρίνει στη φωνή τους, όταν αναφέρονται στον τόπο διεξαγωγής ή στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο, σημαίνει πολλά χωρίς να κοστίζει σαν διαφήμιση (Marketing through servicing).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ**

### **2.1 Οι συνεδριακοί χώροι**

Οι απαραίτητοι χώροι σε ένα ξενοδοχείο που αφορούν τη συνεδριακή του πελατεία, οφείλουν να καλύπτουν τις συγκεκριμένες ανάγκες της, που συνδέονται με το συνέδριο αυτό καθ' αυτό. Είναι αυτοί που κυρίως πρέπει να απεικονίζονται στο διαφημιστικό έντυπο της μονάδας, για τη

συνεδριακή της αγορά. Οι χώροι αυτοί κατατάσσονται σε:

- ▶ Χώρους συνεδριάσεων (συσκέψεων, διαλέξεων, σεμιναρίων, ομιλιών κ.λπ.).
- ▶ Χώρους εκθέσεων
- ▶ Χώρους συνεστιάσεων (δεξιώσεων, συγκεντρώσεων, μπουφέ, καλωσορίσματος κ.λπ.).

Η διάθεση από το ξενοδοχείο των χώρων του για ένα συνέδριο προϋποθέτει αρχικά την απόλυτη γνώση των χώρων του ξενοδοχείου σε κάθε

λεπτομέρεια. Οι διαστάσεις των χώρων, η χωρητικότητα τους σε άτομα, που φυσικά ποικίλει ανάλογα με τη διαρρύθμιση ή και χρήση του χώρου (οι συνέδριοι χρησιμοποιούν μόνο καθίσματα ή και έδρανα - τραπέζια? Η συνεστίαση είναι σε στυλ μπουφέ ή απαιτεί πλήρες σερβίρισμα? Τι χωρητικότητα προσφέρει η χρήση τετράγωνων και τι στρογγυλών τραπέζιών?) είναι σοβαρά στοιχεία που σε συνδυασμό με το είδος, το μέγεθος και το πρόγραμμα του κάθε συνεδρίου, βοηθούν τη μονάδα να μεγιστοποιήσει το κέρδος της και να προσφέρει τις καταλληλότερες υπηρεσίες της.

Δε θα πρέπει να παραγνωρίζεται το γεγονός ότι πολλοί οργανωτές μεταφέρονται ίσως και την επιθυμία των αντίστοιχων φορέων που εκπροσωπούν — δε θέλουν την παρουσία στη μονάδα και άλλων εκδηλώσεων παράλληλα με τη δική τους. Το ξενοδοχείο θα πρέπει να εμφανίσει εναλλακτικές λύσεις και συνδυασμούς ούτως ώστε σε ένα τέτοιο ενδεχόμενο να μην υπάρχουν σημεία τριβής και δυσαρέσκειας.

Το «σπάσιμο» μιας διάσκεψης σε ομάδες εργασίας (work shops) αυξάνει την ανάγκη για μικρότερους και περισσότερους χώρους. Ίσως στην περίπτωση αυτή, αν η λύση των διαχωριστικών τείνεται εφόσον το μέγεθος το επιτρέπει, η χρήση των πιο ευκολοπροσπέλαστων διαθέσιμων υπνοδωματίων. Οι σουίτες πολλές φορές χρησιμοποιούνται για πολύ μικρού μεγέθους συσκέψεις.

Η κύρια αίθουσα συνεδριάσεων μπορεί να αποτελεί κατασκευή με σταθερή διάταξη καθισμάτων και μόνιμες ηχητικές και οπτικοακουστικές εγκαταστάσεις. Σε μια τέτοια περίπτωση -που συνεπάγεται υψηλό κόστος επένδυσης - το ξενοδοχείο έχει τη δυνατότητα να δεχθεί διεθνή συνέδρια. Φυσικά υπερέχει σε κάθε άποψη από τους ανταγωνιστές του εφόσον αυτοί δε διαθέτουν κάτι παρόμοιο.

Ωστόσο παραμένει πάντα στην επικαιρότητα η άποψη ότι θα πρέπει κάθε αίθουσα να έχει τη δυνατότητα προσαρμογής σε όλα τα είδη των δραστηριοτήτων και εκδηλώσεων. Η άποψη αυτή τεκμηριώνεται από το σκεπτικό ότι τα κεφάλαια που θα δαπανηθούν θα πρέπει να αποδώσουν και ανάλογα. Πράγματι μια τέτοια επένδυση αποδίδει συνήθως με συνεχή και σταθερό κύκλο εργασιών Συνεδρίων και όχι από πιθανές και ευκαιριακές εργασίες.

Ανεξάρτητα από το γεγονός του κόστους που αφορά την κατασκευή και τον εξοπλισμό ενός τέτοιου χώρου, λαμβάνεται πάντα υπόψη ότι αυτός μπορεί ενδεχόμενα να αποστερήσει τη μονάδα από τα άλλα τμήματα εκμετάλλευσης (εσόδων). Ιδιαίτερα για τα ξενοδοχεία -

πόλης η ένταξη των μόνιμων συνεδριακών αιθουσών γίνεται συνήθως στους υπόγειους χώρους. Τούτο συμβαίνει γιατί το κόστος της γηπεδικής έκτασης είναι μεγάλο και οι υψηλοί όροι δόμησης που ισχύουν επιβάλλουν συγκεκριμένα κατασκευαστικά πρότυπα. Ένα από αυτά είναι και η κατακόρυφη ανάπτυξη των υπόγειων χώρων.

Η συνεδριακή αίθουσα, είτε αποτελεί μόνιμη εγκατάσταση με καθίσματα εντοιχισμένα σε σταθερή διάταξη, είτε όχι, θα πρέπει να τηρεί βασικές κατασκευαστικές αρχές που συνιστώνται σε: α) σωστή ένταξη της αίθουσας στην υπόλοιπη ξενοδοχειακή εγκατάσταση η οποία θα επιτρέπει:

- ▶ Το διαχωρισμό της κυκλοφορίας μεταξύ συνέδρων που είναι ένοικοι και μη.

- ▶ Τη δημιουργία πρόσθετων εσόδων - εξόδων για τους συνέδρους που δεν είναι ένοικοι, με προσπέλαση είτε απευθείας

- ▶ Από το δρόμο είτε από κάποιο τμήμα του περιβάλλοντος χώρου (αίθριο, κήπο κ.λπ.)

- ▶ Την απρόσκοπτη κυκλοφορία - μεταφορά από και προς τα επισιτιστικά τμήματα και τους αποθηκευτικούς χώρους του συνεδριακού εξοπλισμού.

β) δημιουργία βεστιαρίων, τουαλετών και προθαλάμου (για δημιουργία γραφείου υποδοχής ή και εγγραφής των συνέδρων) .

γ) δημιουργία χωλ εισόδου που εξυπηρετεί ποικίλους σκοπούς όπως:

- ▶ Χώρος συγκέντρωσης και αναμονής .

- ▶ Χώρος σερβιρίσματος καφέ και αναψυκτικών.

δ) εύκολη και γρήγορη αποχώρηση από την αίθουσα με τη δημιουργία των κατάλληλων εισόδων - εξόδων και διαδρομών.

ε) πρόβλεψη για σύστημα κλιματισμού ανανέωσης του αέρα του χώρου .

στ) πυροπροστασία υψηλών προδιαγραφών

ζ) κατάλληλη διακόσμηση

η) σωστή επιλογή του μόνιμου και κινητού εξοπλισμού και επίπλωσης

θ) δυνατότητα αυξομείωσης του χώρου και εναλλαγής της χρήσης του.

### **2.1.1 Εναλλαγή χρήσεων**

Συχνά δημιουργείται η ανάγκη αλλαγής της διαρρύθμισης του χώρου. Η ανάγκη αυτή προκύπτει βασικά από την εναλλαγή της χρήσης. Όταν δηλαδή στον ίδιο χώρο θα πρέπει να γίνει συνεστίαση και στη συνέχεια κινηματογραφική προβολή ή διάλεξη και μια ώρα αργότερα μπουφές. Έπιπλα, σκεύη και οπτικοακουστικά μέσα θα πρέπει να βρίσκονται σε χώρους- αποθήκες κοντά στους συνεδριακούς χώρους. Ο χρόνος και το κόστος εργασίας αυτών των αλλαγών θα πρέπει να είναι γνωστά στο ξενοδοχείο και να συνεκτιμώνται κάθε φορά.

Η αλλαγή της χρήσης σχετίζεται πολλές φορές με την αυξομείωση του αρχικού χώρου. Αυτό επιτυγχάνεται με την χρήση κινητών χωρισμάτων που μεταφέρονται εύκολα και «κουμπώνουν» στο δάπεδο μεταξύ τους και στην οροφή. Εφόσον η ποιότητα τους είναι καλή, προσφέρουν ηχομόνωση σε ικανοποιητικό βαθμό.

Το ενδεχόμενο της εναλλαγής της χρήσης και της αυξομείωσης του αρχικού χώρου δημιουργεί σοβαρό πρόβλημα στη διακόσμηση του χώρου. Αυτή θα πρέπει να γίνει από ειδικούς και έμπειρους διακοσμητές με βάση την πολλαπλότητα των χρήσεων της αίθουσας. Γίνεται εύκολα αντιληπτό το πόσο δύσκολο είναι να συνδυαστούν διακοσμητικά στοιχεία που να ταιριάζουν τόσο με την αυστηρή ατμόσφαιρα ενός συνεδρίου όσο και με το χαρούμενο κλίμα μιας γαμήλιας δεξίωσης.

### **2.1.2 διευθέτηση των χώρων με καθίσματα**

Η διευθέτηση του συνεδριακού χώρου με καθίσματα, έδρανα ή τραπέζια. Εξαρτάται από το μέγεθος, το είδος και το πρόγραμμα του συνεδρίου σε συνδυασμό με το μέγεθος της διατιθέμενης αίθουσας. Τα καθίσματα χρησιμοποιούνται όταν οι σύνεδροι είναι πολλοί γιατί εξοικονομούν χώρο, ή όταν ο χώρος είναι πολύ μικρός, γιατί δημιουργούν πιο οικεία και ζεστή ατμόσφαιρα. Οι διατάξεις είναι γνωστές σαν διατάξεις θεατρικού τύπου ή διατάξεις ακροατηρίου.

#### **Διατάξεις θεατρικού τύπου**

1. *Κλασικός τύπος:* χαρακτηρίζεται από την διάταξη των καθισμάτων σε ευθείες. Η διάταξη αυτή αξιοποιεί στο έπακρο τον υπάρχοντα χώρο.
2. *Ημικυκλικός θεατρικός τύπος:* ο κεντρικός κορμός της διάταξης των καθισμάτων είναι σε ευθείες γραμμές, σε αντίθεση με τα πλευρά της που η διάταξη είναι κυκλική.
3. *Κυκλικός θεατρικός τύπος:* η διάταξη των καθισμάτων διακόπτεται από περισσότερους διαδρόμους προσπέλασης, κάθετους προς την εξέδρα, ενώ η αναγκαιότητα για οριζόντιους διαδρόμους αποκτά δευτερεύουσα σημασία.



4. Διάταξη σχήματος V: όπως και οι προηγούμενοι τύποι διατάξεων δεν παρέχει δυνατότητα στο χώρο για απόδοση του μεγαλύτερου δυνατού αριθμού καθισμάτων.

### **2.1.3 Διευθέτηση χώρων με έδρανα**

Η χρήση τους παρέχει μεγαλύτερη άνεση από ότι τα καθίσματα. Θα πρέπει και εδώ να δημιουργούνται διάδρομοι προσπέλασης. Η χρήση των τραπεζιών - εδράνων παρέχει μικρή απόδοση του χώρου γιατί χρησιμοποιούνται μόνον από τη μια πλευρά. Με τον τρόπο αυτό εξυπηρετούνται συνέδρια με μικρό αριθμό συμμετεχόντων. Η διάταξη των εδράνων είναι γνωστή σαν «σχολικό στυλ».

#### Διατάξεις χώρων με έδρανα

Κλασικού τύπου

Τύπου V

### **2.1.4 Διευθέτηση χώρων με τραπέζια**

Υπάρχουν πολλοί τρόποι διάταξης τους που ποικίλουν με τη χρήση του χώρου. Τα τραπέζια όταν χρησιμοποιούνται για συνέδρια μεγάλου αριθμού ατόμων, εξοικονομούν χώρο γιατί εκμεταλλευόμαστε και τις δύο πλευρές τους σε αντίθεση με τα τραπέζια — έδρανα. Η χρήση τραπεζιών σε συνέδρια μικρού αριθμού ατόμων, δίνει ατμόσφαιρα συνοχής και οικειότητας.

#### Διατάξεις χώρων με τραπέζια

1. Σχηματικός τύπος Π: είναι ο πιο συνηθισμένος σχηματικός τύπος. Χρησιμοποιείται πιο πολύ για μεγέθη 60-70 ατόμων.

2. Πέταλο: εδώ τα τετράγωνα ή παραλληλόγραμμα τραπέζια κεφαλής, που την ενώνουν με τις πλευρές τα αντικαθιστούν τραπέζια τύπου «σερπαντίνας».

3. Ο τύπος του κλειστού Π: χρησιμοποιείται όταν υπάρχει επιθυμία να παραμερισθεί η τυπικότητα. Συχνότερη χρήση έχουμε σε μεγέθη 40-60 ατόμων.

4. Ο τύπος του κλειστού πέταλου .-είναι παραλλαγή του τύπου κλειστού Π, που εξυπηρετεί και αυτός τις ίδιες ανάγκες και σκοπιμότητες.

5. Ο τύπος T: χρησιμοποιείται σε μεγέθη 40-50 ατόμων.

6. Ο τύπος E: χρησιμοποιείται σε μεγέθη μέχρι 150 ατόμων.

7. Τύπος κτένα: παραλλαγή του τύπου E, όπου υπάρχουν περισσότερες από τρεις παράλληλες μεταξύ τους σειρές τραπεζίων. Με τον τύπο αυτό εξυπηρετούμε μεγέθη μεγαλύτερα από 150 άτομα.

8. Ο τύπος I: εξυπηρετεί μέχρι 50 άτομα. Χρησιμοποιείται κυρίως για συνεδριάσεις διοικητικών συμβουλίων.

9. Διατάξεις με χρήση τραπεζίων «σερπαντίνας»: η χρησιμοποίηση τραπεζίων διάφορων τύπων μας δίνει τη δυνατότητα της δημιουργίας πρωτότυπων παρουσιάσεων σε παραθέσεις γευμάτων, δείπνων, μπουφέ.

8. Δυνατότητα αυξομείωσης του χώρου και εναλλαγής της χρήσης του.

## **2.2 Ο εξοπλισμός των χώρων**

Ο συγκεκριμένος εξοπλισμός που είναι απαραίτητος σε ένα ξενοδοχείο για την διεξαγωγή συνεδρίων αφορά την επίπλωση και τον οπτικοακουστικό εξοπλισμό του συνεδριακού χώρου. Έτσι ο απαραίτητος εξοπλισμός είναι:

- ▶ Καθίσματα και τραπέζια
- ▶ Εξέδρες και αναλόγια
- ▶ Οπτικοακουστικός εξοπλισμός :

- ηχητικά συστήματα
- φωτισμός
- οθόνες προβολής
- μηχανήμα προβολής slides

- κινηματογραφικές μηχανές προβολής
- επιδιασκόπιο
- view-graph
- video-δορυφορική τηλεόραση
- μεταφραστικές εγκαταστάσεις
- φωτοτυπικά μηχανήματα, computers
- σύστημα επικοινωνίας και τηλεφωνικές εγκαταστάσεις με ασύρματη ή ενσύρματη μέθοδο
- λοιπός συναφής εξοπλισμός

### **2.3 Το ανθρώπινο δυναμικό**

Τα συνέδρια είναι εξαιρετικά σύνθετες και πολυεπίπεδες εκδηλώσεις. Η οργάνωση τους δε μπορεί να είναι τυχαία αλλά πρέπει να αναλαμβάνεται από ξενοδοχεία που διαθέτουν άρτια εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό, όπως και κατάλληλους χώρους και εγκαταστάσεις.

Το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί το έμψυχο μέρος του εξοπλισμού του συνεδρίου. Θα πρέπει να είναι εξειδικευμένο, όμως υπάρχουν περιπτώσεις όπου ειδικεύεται από τους φορείς ή τα τμήματα εκπαίδευσης του ίδιου του ξενοδοχείου. Κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης διενεργούνται ειδικά σεμινάρια επιμόρφωσης για το προσωπικό, ώστε να ενημερωθεί πλήρως για τη στρατηγική που θα πρέπει να ακολουθήσει.

Η σωστή οργάνωση και συνεργασία μεταξύ του διευθυντή και της ομάδας του, συμβάλλουν σε μεγάλο βαθμό στην καλή διεξαγωγή και επιτυχία του συνεδρίου. Μεγάλη σημασία έχει και η ικανότητα του διευθυντή να δίνει σύντομες και ακριβείς εντολές οι οποίες να γίνονται αμέσως κατανοητές χωρίς παραπέρα εξηγήσεις. Αυτό είναι αποτέλεσμα πείρας και συνεχούς εξάσκησης και από τις δυο πλευρές. Η επικοινωνία αυτή είναι απαραίτητη για να μη χάνεται πολύτιμος χρόνος.

Το ανθρώπινο δυναμικό είναι η ψυχή του συνεδρίου. Η απόλυτη συνεργασία, η υπακοή και η πειθαρχία, οι συγχρονισμένες και σκόπιμες

κινήσεις, η ταχύτητα και η αγάπη για τη δουλειά αυτή είναι μερικά από τα βασικά προσόντα που απαιτούνται.

Συνήθως, υπάρχει ένας μόνιμος πυρήνας ο οποίος ενισχύεται με έκτακτο κατά περίπτωση προσωπικό. Τούτο αφορά κυρίως ειδικότητες που σχετίζονται με τις υπηρεσίες που προσφέρει το Ξενοδοχείο στην καθημερινή του πελατεία (υποδοχή, υποδομάτια, καθαριότητα, προετοιμασία και σερβίρισμα φαγητών και ποτών ψυχαγωγία κ.λπ.). Αφορά επίσης και προσωπικό που απασχολείται με τη διεξαγωγή των δεξιώσεων (διαρρυθμίσεις, αιθουσών συνεστίασης, σερβίρισμα κ.λπ.).

Κατά τη διεξαγωγή ενός συνεδρίου εκτός από τις δύο παραπάνω κατηγορίες προσωπικού που είναι απαραίτητες - και που φυσικά με έκτακτο ή και μερικής απασχόλησης προσωπικό - απαιτούνται και άλλες ειδικότητες.

Οι τεχνικοί που χειρίζονται το συνεδριακό οπτικοαουστικό εξοπλισμό πρέπει να επιλέγονται με προσοχή και να έχουν άρτια τεχνική εκπαίδευση αλλά και εξοικείωση με το συγκεκριμένο τύπο του εξοπλισμού που διαθέτει η μονάδα.

Η ίδια προσοχή στην επιλογή τους, απαιτείται και όταν ο εξοπλισμός αυτός, απαιτείται και όταν ο εξοπλισμός αυτός έχει μισθωθεί από ειδικά γραφεία χωρίς να έχει διατεθεί προσωπικό για το χειρισμό του.

Αρκετές φορές η μονάδα καλείται να εξυπηρετήσει τον οργανωτή τροφοδοτώντας τον με το κατάλληλο προσωπικό, που θα ασχοληθεί με τη διεξαγωγή του συνεδρίου, ή την εξυπηρέτηση των συνέδρων πάνω σε θέματα που δεν καλύπτουν οι υπηρεσίες του ξενοδοχείου (συνοδοί, ξεναγοί, διερμηνείς κ.λπ.).

Είναι απίθανο, ακόμα και η μεγαλύτερη μονάδα, να μπορεί να απασχολεί όλο το χρόνο μια ομάδα τέτοιων επαγγελματιών. Όταν μάλιστα απαιτείται εξειδικευμένη εκπαίδευση, άπταιστη γνώση ξένων γλωσσών, γνώση δακτυλογράφησης ή και χειρισμού υπολογιστή ενώ συγχρόνως αυτοί ειδικοί γνωρίζουν τους χώρους και τις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου.

Οι συνοδοί που καθοδηγούν και συνοδεύουν τους συνέδρους, σύμφωνα με το πρόγραμμα τους, θα πρέπει να γνωρίζουν καλά την περιοχή και να είναι σε θέση να τους ενημερώνουν και να τους

πληροφορούν καλά. Η καλή εμφάνιση τους καθώς και η άριστη συμπεριφορά τους θεωρούνται απαραίτητα. Αρκετές μονάδες με μεγάλο κύκλο εργασιών που αφορά συνέδρια προσλαμβάνουν για όλο το χρόνο ή για μια συγκεκριμένη περίοδο ένα άτομο, που συντονίζει και διευθύνει την εργασία των συνοδών.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ**

### **3.1 Δυνατότητες της ξενοδοχειακής μονάδας σε εγκαταστάσεις, συνεδριακό εξοπλισμό και υπηρεσίες προς τους συνέδρους .**

Πρωταρχική διαδικασία για να μπορέσει η ξενοδοχειακή μονάδα να προσδιορίσει τη συνεδριακή πελατεία - «στόχο» της, είναι η ανάλυση και καταγραφή των πραγματικών δυνατοτήτων της. Με τον τρόπο αυτό θα αποφευχθεί απώλεια χρόνου και χρημάτων, εφόσον το ξενοδοχείο δε θα απευθυνθεί σε λάθος συνέδριο και γενικά δε θα πλησιάσει εκείνους που τις ανάγκες και επιθυμίες δε θα μπορεί να ικανοποιήσει. Θα πρέπει δηλαδή να καταγράψει όλα εκείνα τα στοιχεία που συνιστούν το «προϊόν» της σε ότι αφορά την ταυτότητα του από άποψη εγκαταστάσεων, εξοπλισμού, δυνατότητα παροχής συγκεκριμένων υπηρεσιών, σε σχέση με την αναμενόμενη κατά μήνα (ή κατά εποχές) πληρότητα, καθώς και τις δυνατότητες που παρέχει η γεωγραφική θέση που βρίσκεται η μονάδα. Η καταγραφή θα πρέπει να αποτυπώσει την πραγματική εικόνα. Σε αντίθετη περίπτωση, οι αισιόδοξες και επεικειές μετρήσεις θα οδηγήσουν σε λάθος εκτιμήσεις με όλες τις επακόλουθες δυσάρεστες συνέπειες.

Η διαδικασία αυτή θα πρέπει να περιλαμβάνει ποιοτική και ποσοτική καταγραφή σε ότι αφορά κυρίως στα παρακάτω:

- ▶ στέγαση
- ▶ συνεδριακές αίθουσες
- ▶ χώροι για εκθέσεις
- ▶ πρόσθετος συνεδριακός εξοπλισμός
- ▶ δυνατότητες προσφοράς επισιτιστικών υπηρεσιών
- ▶ δυνατότητες για ψυχαγωγία των συνέδρων και των συνοδών

τους.

### **3.1.1 Στέγαση**

Πρέπει να προσδιοριστεί ο αριθμός των ατόμων που μπορεί να δεχθεί το ξενοδοχείο:

- ▶ με ένα άτομο κατά δωμάτιο
- ▶ με δυο άτομα κατά δωμάτιο
- ▶ με χρήση δωματίων από περισσότερα άτομα (τρίκλινα, σουίτες κλπ).

Επειδή σε κάθε ξενοδοχειακή μονάδα τα μονόκλινα δωμάτια είναι πολύ λιγότερα σε αριθμό, η δε διάθεση των δίκλινων δωματίων για μονόκλινα δε συμφέρει από οικονομική άποψη, ο ξενοδόχος είναι προτιμότερο να αναζητήσει συνέδρια που χρησιμοποιούν δίκλινα δωμάτια. Εκείνα δηλαδή τα συνέδρια στα οποία οι συμμετέχοντες δέχονται να μοιραστούν το δωμάτιο με ένα φίλο, ή που

συνοδεύεται από τις ή τους συζύγους τους.

Επίσης ο ξενοδόχος κατά τη διάρκεια αυτής της καταγραφής θα πρέπει να έχει υπόψη του ότι

οι σύνεδροι θα προτιμούσαν σε ότι αφορά το υπνοδωμάτιο τους:

- ▶ μοκέτα δαπέδου
- ▶ τηλέφωνο με απευθείας εξωτερική σύνδεση
- ▶ κλιματισμό
- ▶ ευρυχωρία για τακτοποίηση των αποσκευών τους, των ρούχων τους, των φακέλων τους.

▶ 'room service' ή τουλάχιστον ψυγείο με αναψυκτικά και ποτά

▶ τηλεόραση ή τουλάχιστον ραδιόφωνο

### **3.1.2 Συνεδριακές αίθουσες**

Η εργασία καταγραφής και αξιολόγησης των διάφορων συνεδριακών χώρων θα βοηθήσει στο να αποκτηθεί σαφής αντίληψη για τη δυνατότητα χώρων θα βοηθήσει στο να αποκτηθεί σαφής αντίληψη για τη δυνατότητα εξυπηρέτησης συνεδρίων ανάλογα με το μέγεθος τους. Επίσης να κάνει γνωστό στους οργανωτές των συνεδρίων τη δυνατότητα και συνδυασμό χρήσης μιας ή περισσότερων αιθουσών, έτσι ώστε να ρυθμίσουν το πρόγραμμα του συνεδρίου ανάλογα. Πρέπει λοιπόν να προσδιοριστεί:

- ▶ ο αριθμός των αιθουσών που υπάρχουν και η δυναμικότητα τους. Η τελευταία μπορεί να είναι σταθερή, εφόσον τα καθίσματα είναι πακτωμένα και αποτελούν σταθερή διάταξη σε μόνιμη εγκατάσταση, είτε μεταβλητή. Στην περίπτωση που δεν έχουμε μόνιμη εγκατάσταση θα πρέπει να υπολογιστούν οι εναλλακτικές δυναμικότητες της αίθουσας, ανάλογα με τη χρήση τραπεζιών, εδράνων ή μόνο καθισμάτων και με τις πιθανές διατάξεις που μπορούν να γίνουν

- ▶ η δυνατότητα συνδυασμού περισσότερων αιθουσών

- ▶ η δυνατότητα κατάτμησης της κύριας συνεδριακής αίθουσας σε μικρότερες

- ▶ η δυνατότητα ύπαρξης ή δημιουργίας γραφείου εγγραφής και υποδοχής συνέδρων

- ▶ η δυναμικότητα ύπαρξης χώρου συγκέντρωσης (πχ welcome drinks).

### **3.1.3 Χώροι στάθμευσης**

Σε περίπτωση που το συνέδριο περιλαμβάνει και έκθεση, αυτή θα πρέπει να γίνει σε γειτονικό ή κοντινό με τη συνεδριακή αίθουσα χώρο. Φυσικά ο ξενοδόχος οφείλει να γνωρίζει τις δυνατότητες αυτού του χώρου.

### **3.1.4 Πρόσθετος συνεδριακός εξοπλισμός**

Ο εξοπλισμός αυτός μπορεί να αποτελεί πάγιο και σταθερό τμήμα στη συνεδριακή αίθουσα, εφόσον οι εγκαταστάσεις είναι μόνιμες και η χρήση της αίθουσας αποκλειστική για το σκοπό αυτό.

Μέρος ή σύνολο του εξοπλισμού αυτού μπορεί να είναι κινητό. Ο ξενοδόχος θα πρέπει να γνωρίζει το είδος, τον τύπο, την ποιότητα και την ποσότητα σε ότι αφορά:

- ▶ ηχητικά συστήματα
- ▶ παροχή ηλεκτρικού ρεύματος και ανάλογη ισχύ
- ▶ συστήματα κλιματισμού
- ▶ είδος φωτισμού και ύπαρξη ορεοστάτη
- ▶ αναλόγια, εξέδρες, πίνακες
- ▶ οθόνες προβολής
- ▶ μηχανήματα προβολής slides
- ▶ κινηματογραφικές μηχανές προβολής

επιδιασκόπιο

- ▶ view - graph
- ▶ εγκαταστάσεις αυτόματης μετάφρασης
- ▶ μαγνητόφωνα.

### 3.1.5 Δυνατότητες προσφοράς επισιτιστικών υπηρεσιών

Η καταγραφή των δυνατοτήτων του ξενοδοχείου θα πρέπει υποχρεωτικά να εντοπίσει την ποιοτική και ποσοτική δυνατότητα παροχής υπηρεσιών. Η ποιότητα και η ποικιλία των εδεσμάτων στα μενού όλων των επισιτιστικών εκδηλώσεων αποτελούν άλλωστε τμήμα των υπηρεσιών προς τους συνέδρους, για το οποίο ο ξενοδόχος μπορεί να πληρωθεί ικανοποιητικά αλλά και να διαφοροποιήσει το τελικό συνεδριακό προϊόν από τους ανταγωνιστές του. Η καταγραφή αυτή θα προσδιορίσει:

❖ τον αριθμό των συνδαιτυμόνων που μπορεί να φιλοξενήσει η αίθουσα εστίασης των συνέδρων (ή το τμήμα του εστιατορίου που μπορεί να διατεθεί γι' αυτούς) σε κάθε περίπτωση: κλασικού γεύματος ή δείπνου, μπουφέ, επίσημης δεξίωσης, cocktail party.



- ❖ Το χρόνο που απαιτεί για την αλλαγή της χρήσης της αίθουσας από επισιτιστική σε συνεδριακή και αντίστροφα.
- ❖ Τη δυνατότητα του προσωπικού των επισιτιστικών τμημάτων να σερβίρουν ταυτόχρονα ένα μεγάλο αριθμό συνέδρων γρήγορα, ικανοποιητικά και ευχάριστα.
- ❖ Τη δυνατότητα τοποθέτησης σκηνής στην αίθουσα εστίασης για παρουσίαση καλλιτεχνικού προγράμματος.
- ❖ Τη δυνατότητα προσφοράς γευμάτων εκτός από την αίθουσα εστίασης και σε άλλους χώρους
- ❖ Τη δυνατότητα προσφοράς στα διαλείμματα μεταξύ των συνεδριάσεων καφέ, τσάι, βουτημάτων κ.α.

### **3.1.6 Δυνατότητες για ψυχαγωγία των συνέδρων και των συνοδών τους**

- α) Ψυχαγωγία συνέδρων και συνοδών μέσα στο ξενοδοχείο:
- ❖ Αναγνωστήρια εφοδιασμένα με τοπικό, εθνικό και διεθνή τύπο
  - ❖ Πισίνα και ειδικά διαρρυθμισμένοι χώροι κοντά της
  - ❖ Γυμναστήριο, σάουνα, μασάζ, υδρομασάζ
  - ❖ Αθλητικές εγκαταστάσεις
  - ❖ Bar με όμορφο περιβάλλον και πρότυπη διακόσμηση
  - ❖ Μουσική και δυνατότητα για χορό
  - ❖ Καλλιτεχνικά προγράμματα και διαγωνισμοί
  - ❖ Κομμωτήριο, περιποίηση προσώπου
  - ❖ Καταστήματα για ψώνια μέσα στο ξενοδοχείο
  - ❖ Αίθουσα κινηματογράφου
  - ❖ Δυνατότητες για φροντίδα νηπίων
  - ❖ Ψυχαγωγία συνέδρων και συνοδών εκτός ξενοδοχείου:
  - ❖ Δυνατότητες για ενημέρωση, ψυχαγωγία και αναψυχή που παρέχει η πόλη ή η ευρύτερη περιοχή.
  - ❖ Δυνατότητες πραγματοποίησης ολιγώρων ή ημερήσιων ατομικών εκδρομών.

- ❖ Δυνατότητες παροχής γεύματος στις ημερήσιες εκδρομές
- ❖ Δυνατότητες για ομαδικές οργανωμένες περιηγήσεις - ξεναγήσεις
- ❖ Δυνατότητες πεζής περιήγησης.

### **3.2 Δυνατότητες που σχετίζονται με το τόπο εγκατάστασης του ξενοδοχείου**

Πρέπει να γίνουν γνωστά:

- ❖ Η διάρκεια της μεταφοράς και η δαπάνη της από τα μεγάλα ευρωπαϊκά οικονομικά και διεθνή κέντρα ως το αεροδρόμιο, το σιδηροδρομικό σταθμό ή το πλησιέστερο λιμάνι της πόλης διεξαγωγής του συνεδρίου.
- ❖ Η απόσταση και η εκτίμηση της διάρκειας του ίδιου ταξιδιού με αυτοκίνητο.
- ❖ Η χρονοαπόσταση της μεταφοράς και η δαπάνη της από το αεροδρόμιο, το σιδηροδρομικό σταθμό ή το λιμάνι μέχρι το ξενοδοχείο.
- ❖ Οι δυνατότητες προσπέλασης και αντίστοιχα η δαπάνη τους, από τις κύριες μεγάλες πόλεις της χώρας, για την περίπτωση των εθνικών συνεδρίων, με αυτοκίνητο, με σιδηρόδρομο, με αεροπλάνο, ενδεχόμενα και το πλοίο.

Οι μονάδες που απέχουν πολύ από τα σημεία άφιξης των συνέδρων έχουν μικρές πιθανότητες και οπωσδήποτε υστερούν έναντι των ανταγωνιστών τους. Τα απομονωμένα ξενοδοχεία έχουν μικρότερες πιθανότητες επιλογής από ότι τα ξενοδοχεία που βρίσκονται στο κέντρο της πόλης ή τα σχετικά κοντά σε αυτό. Τα μοντέρνα και μεγάλα ξενοδοχεία στις παρυφές των πόλεων δεν είναι ελκυστικά για τους τουρίστες που επισκέπτονται τις πόλεις για πολιτιστικούς λόγους, ούτε για τους ταξιδιώτες επαγγελματίες.

### **3.3 Συνεργασία με γειτονικά ξενοδοχεία και συνεδριακά κέντρα**

Αυτή η συνεργασία μπορεί να ενεργοποιηθεί μόνο σε εξαιρετικές περιπτώσεις και για μεγάλα μεγέθη συνεδρίων, όταν μόνη της η μονάδα δεν μπορεί να ανταπεξέλθει είτε λόγω διαθεσιμότητας για εκείνη τη χρονική περίοδο των εγκαταστάσεων της, είτε λόγω πάγιας αδυναμίας της για τέτοια μεγέθη. Μερικές μορφές τέτοιας συνεργασίας μπορούν να αφορούν στη:

- ◆ Χρήση των εγκαταστάσεων αυτόνομου συνεδριακού κέντρου ή μεγάλης συνεδριακής

αίθουσας στην πόλη και την παροχή όλων των άλλων υπηρεσιών από το ξενοδοχείο.

- ◆ Χρήση του συνεδριακού χώρου γειτονικού ξενοδοχείου και παροχή από το συγκεκριμένο ξενοδοχείο των άλλων υπηρεσιών.

  - ο Αυτό μπορεί να λειτουργήσει και αντίστροφα,

  - ❖ Συνεργασία με άλλα ξενοδοχεία στην προσφορά υπνοδωματίων και επισιτιστικών υπηρεσιών.

  - ❖ Συνεργασία σε εκδηλώσεις ψυχαγωγικού χαρακτήρα.

### **3.4 Ορισμός συνεδριακών κέντρων**

Συνεδριακά κέντρα είναι στεγασμένοι χώροι συγκέντρωσης κοινού, που καλύπτουν τις ανάγκες αμιγών συνεδριακών και σύννεφων ελιτιστικών, κοινωνικών, εκθεσιακών, εμπορικών ή και ψυχαγωγικών εκδηλώσεων, σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό ή διεθνές επίπεδο.

### **3.5 Μεγέθη συνεδριακών κέντρων**

Από πλευράς μεγέθους τα συνεδριακά κέντρα διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες, με κριτήριο τον αριθμό συνέδρων που μπορούν να δεχθούν σε κύρια συνεδριακή αίθουσα ως ακολούθως:

1. Συνεδριακά κέντρα μικρού μεγέθους 200 — 500 συνέδρων
2. Συνεδριακά κέντρα μεσαίου μεγέθους 501 —1200 συνέδρων
3. Συνεδριακά κέντρα μεγάλου μεγέθους 1201 - 3000 συνέδρων.

Ο αριθμός των συνέδρων που δέχεται η κύρια συνεδριακή αίθουσα προκύπτει από τη σχέση «καθαρή επιφάνεια αίθουσας» προς 1,20 τμ.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ**

### **4.1 Η συνεδριακή υποδομή του Νομού Ηρακλείου**

Ο νομός Ηρακλείου διαθέτει πάνω από 40 ξενοδοχειακές μονάδες με συνεδριακές αίθουσες και υπερσύγχρονο συνεδριακό εξοπλισμό. Παρακάτω αναφέρονται όλες αναλυτικά.

#### **AGARI BEACH HOTEL**

Το Agari Beach βρίσκεται ακριβώς 6 χλμ. Δυτικά του Ηρακλείου και 12 χλμ. Από το αεροδρόμιο, στο θαυμάσιο παράκτιο θέρετρο της Αμμουδάρας. Βρίσκεται κατά μήκος μιας πολύ συμπαθητικής παραλίας και μεταξύ των υπέροχων εξωραϊσμένων κήπων. Συνδυάζει το σύγχρονο σχέδιο και τη χαρακτηριστική Κρητική αρχιτεκτονική και προσφέρει μια μεγάλη ποικιλία εγκαταστάσεων. Αποτελείται από 2 κύρια κτήρια και περιοχή σε στυλ χωριού με άνετα μπανγκαλόου και σουίτες.

Οι συνεδριακές αίθουσες του ξενοδοχείου μπορούν να φιλοξενήσουν από 10 μέχρι 120 άτομα, σε ένα ενιαίο χώρο ή σε πολλούς μικρότερους και

έχουν δυνατότητα εγκατάστασης πλήρους τεχνολογικού εξοπλισμού. Η επαγγελματική αλλά και φιλική εξυπηρέτηση, σε συνδυασμό με ευφάνταστες ειδικές βραδιές, ψυχαγωγία και σπορ εξασφαλίζουν απόλυτη επιτυχία. Ειδικός χώρος παρκινγκ διατίθεται στους συμμετέχοντες.

Διαθέτει:

- Τεχνικό εξοπλισμό
- Βήμα/αναλόγιο
- Overhead,video,projector
- Μικροφωνική εγκατάσταση (κανονικά και ασύρματα μικρόφωνα)
- Flip Charts
- Γιγαντοοθόνη
- Video/TV οθόνη

## **AKS MINOA PALACE**

Ο συνδυασμός εγκαταστάσεων πολυτελείας και εγχώριας φιλοξενίας με το πεπειραμένο προσωπικό είναι μια μοναδική συνταγή για μια θαυμάσια παραμονή. Το Aks Minoa Palace είναι ένα από τα πιο γνωστά και σημαντικά beach hotel στο νησί της Κρήτης. Η αρχιτεκτονική του κτιρίου πιστή στο παραδοσιακό ύφος αλλά παράλληλα και με σύγχρονη δομή και τεχνολογία είναι βασισμένη στο σχέδιο του παλατιού της Κνωσού. Ολόκληρο το σύνολο έρχεται σε τέλεια αρμονία με το περιβάλλον. Όλοι οι τομείς της υποδοχής - κομψής και συγχρόνως λειτουργικής - παρουσιάζουν το πάντρεμα του μαρμάρου και της πέτρας pelion που είναι και τα δύο χαρακτηριστικά ελληνικά στοιχεία.

Ψυχαγωγικές δραστηριότητες που διαθέτει το ξενοδοχείο είναι γήπεδο τένις, επιτραπέζιο τένις, μπιλιάρδο, ιππασία και πάρα πολλά άλλα.

Εάν οργανώνεται ένα συνέδριο για 130 άτομα, ή ένα κοκτέιλ πάρτι μεταξύ φίλων διατίθεται η αίθουσα "Αριάδνη". Ευρύχωρος και πλήρως εξοπλισμένος χώρος μπορεί να χρησιμοποιηθεί από κοινού με το εστιατόριο "Πέλαγος" για υποδοχή 150 ατόμων. Η αίθουσα είναι σχεδιασμένη για να ανταποκριθεί στις ανάγκες κάθε μεμονωμένης ομάδας. Το ευχάριστο προσωπικό του ξενοδοχείου δεσμεύεται για την απόλυτη επιτυχία κάθε γεγονότος.

## **ANNABELLE VILLAGE**

Το ξενοδοχείο Annabelle Village είναι ένα νεοκλασικό ξενοδοχείο πολυτελείας πάνω στο νησί του ήλιου με πολλές και ποικίλες ανέσεις. Έχει τη δική του ιδιόκτητη παραλία η οποία είναι βραβευμένη με τη μπλε σημαία της Ευρώπης. Είναι χτισμένο με στυλ αιγαιοπελαγίτικο με μεγάλους άνετους χώρους και μεγάλους κήπους.

Το ξενοδοχείο βρίσκεται κοντά στη δημοφιλή και με πάντα γεμάτη ζωή τουριστική περιοχή της Χερσονήσου μόνο με 22 χλμ. Από το διεθνές αεροδρόμιο της Κρήτης. Όλο το θέρετρο είναι καλά εξοπλισμένο με εγκαταστάσεις. Περιλαμβάνει 2 πισίνες, σάουνα, γυμναστήριο, γήπεδα τένις και πολλά άλλα. Υπάρχουν επίσης 2 εστιατόρια και συνεδριακή αίθουσα 110 ατόμων με τηλεόραση και βίντεο.

## **ALDEMAR KNOSSOS ROYAL VILLAGE**

Το Knossos Royal Village Hotel, βρίσκεται στις αμμώδης ακτές της βόρειας Κρήτης, μόνο 23 χλμ από το αεροδρόμιο του Ηρακλείου και σε κοντινή απόσταση από τη Χερσόνησο, μόνο 2 χλμ.

Το συνεδριακό κέντρο του Knossos Royal Village μπορεί να φιλοξενήσει με επιτυχία κάθε δημόσια εκδήλωση, ακόμα και το μεγαλύτερο συνέδριο, μεμονωμένες ή παράλληλες εκδηλώσεις, διασκέψεις, σεμινάρια, εταιρικές παρουσιάσεις, ταξίδια κινήτρων και επαγγελματικές συναντήσεις. Οι σουίτες και τα πολυτελή του δωμάτια, οι σπάνιες ανέσεις που προσφέρει η φημισμένη κρητική δημιουργική του κουζίνα και η παράδοση του στην επιτυχημένη διοργάνωση δεξιώσεων, δεξιώσεις, gala, cocktails, και κάθε είδους γιορτινά events.

Στην απέραντη Κρήτη, τα πράγματα έχουν άλλη κλίμακα. Έτσι και το συνεδριακό κέντρο του Knossos Royal Village ξεπερνά κατά πολύ τις συνηθισμένες διαστάσεις. Όλα είναι μεγάλα: οι χώροι, οι δυνατότητες, η εμπειρία, η επιτυχία κάθε δημόσιας εκδηλώσεις που φιλοξενείται.

Το κέντρο διαθέτει δυο μεγάλες αίθουσες διακοσμημένες με φινέτσα και γούστο εξοπλισμένες με συστήματα εικόνας, ήχου και ταυτόχρονης μετάφρασης υπερσύγχρονης τεχνολογίας. Οι αίθουσες αυτές μπορούν να φιλοξενήσουν περισσότερα από 900 άτομα και να καλύψουν απόλυτα τις ανάγκες και του μεγαλύτερου συνεδρίου. Με τη

χρήση ωστόσο, ειδικών ηχομονωτικών παραπετασμάτων μεταμορφώνονται στη στιγμή σε 11 μικρότερους ευέλικτους χώρους, μόλις οι ανάγκες το απαιτήσουν, οι οποίοι σε συνδυασμό με τους προθάλαμους διαπίστευσης και υποδοχής, ανταποκρίνονται και στις πιο αυστηρές προδιαγραφές κάθε διοργάνωσης.

#### ALDEMAR KNOSSOS ROYAL VILLAGE 1

<b>ΣΥΝΕΔΡΙΑΚ ΟΙ ΧΩΡΟΙ</b>	<b>ΘΕΑΤΡΙΚ Η ΔΙΑΤΑΞΗ</b>	<b>ΣΧΟΛΙΚ Η ΔΙΑΤΑΞΗ</b>	<b>ΔΙΑΤΑΞΗ ΣΕ ΣΧΗΜΑ U</b>	<b>ΣΥΝΕΣΤΙΑΣ Η</b>
<b>HERMES</b>	200	130	80	170
<b>APOLLON</b>	105	60	40	85
<b>ORPHEAS</b>	100	60	40	80
<b>GRAND ROOM</b>	450	130	130	390

Το συγκρότημα της Aldemar Hotels διαθέτει ακόμη δυο ακόμη ξενοδοχειακές μονάδες, το ROYAL MARE VILLAGE & το CRETAN VILLAGE η κάθε μια από τις οποίες δύναται να καλύψει μικρές συναντήσεις μέχρι 80 άτομα.

#### **APHRODITE BEACH**

Το Aphrodite Beach Club είναι ένα ευρύχωρο συγκρότημα που βρίσκεται στη παραλία των Γουβών. Το ξενοδοχείο 18 χιλιόμετρα έξω από το Ηράκλειο και μόλις 7 χιλιόμετρα από τη Χερσόνησο . Το ξενοδοχείο αποτελείται από τέσσερα κτίρια: το Αφροδίτη, το Απόλλων, το Ερμής και το Αθηνά. Είναι για όλες τις ηλικίες, τόσο για τα άτομα που

ψάχνουν μία ήσυχη και ξεκούραστη διαμονή, καθώς και όσους αναζητούν ένα γρήγορο ρυθμό διακοπών.

Η τραπεζαρία, η οποία έχει δυναμικότητα συνεδρίασης άνω των 500 ατόμων, σερβίρει μπουφέ για όλα τα γεύματα. Προωθείται η ελληνική κουζίνα που συνδυάζει εξαιρετικές γεύσεις.

#### ALDEMAR KNOSSOS ROYAL VILLAGE 2

ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΟΙ ΧΩΡΟΙ	ΔΙΑΤΑΞΗ			
	ΘΕΑΤΡΙΚΗ ΔΙΑΤΑΞΗ	ΣΧΟΛΙΚΗ ΔΙΑΤΑΞΗ	ΣΕ ΣΧΗΜΑ U	ΣΥΝΕΣΤΙΑΣΗ
<b>KUO</b>	66	44	30	60
<b>OURANIA</b>	66	44	30	60
<b>EFTERPI</b>	44	30	20	40
<b>THALIA</b>	44	30	20	40
<b>MELPO</b>	44	30	20	40
<b>KALIA</b>	44	30	20	40
<b>ERATO</b>	44	30	20	40
<b>POLYMNEA</b>	44	30	20	40
<b>GRAND ROOM</b>	390	260	80	370

#### ATRION HOTEL

Το ξενοδοχείο Atrion βρίσκεται σε μια ήσυχη γωνιά στην καρδιά του Ηρακλείου πολύ κοντά στο Ιστορικό Μουσείο, την παραλιακή οδό και το παλιό βενετσιάνικο λιμάνι. Συνδυάζει τη σύγχρονη κομψότητα, τη χαλαρωτική ατμόσφαιρα και την ευδιάκριτη πολυτέλεια και άνεση σε ένα ευχάριστο περιβάλλον. Προσφέρεται για την πραγματοποίηση συνεδρίων και εκδηλώσεων. Διαθέτει 60 δωμάτια, 5 συνεδριακές αίθουσες, εστιατόριο, μπαρ, front desk 24 ωρών, αίθριο, δωμάτια για μη καπνίζοντες, ηχομονωμένα δωμάτια κ.α.



Οι εγκαταστάσεις συνεδριάσεων περιλαμβάνουν προβολέα στοιχείων, προβολή τρισδιάστατων αντικειμένων, εγγράφων, διαφανειών, τηλεόραση, ελεύθερη πρόσβαση στο διαδίκτυο κ.α. το ξενοδοχείο Atrion σας προσφέρει ποικίλες σύγχρονες αίθουσες συνεδριάσεων και δωμάτια break -out που μπορούν να προσαρμοστούν για το κάθε γεγονός, όπως συμπόσια, επιχειρησιακά γεύματα, κοκτέιλ, ιδιωτικά γεύματα, γαμήλιες δεξιώσεις.

#### ATRION HOTEL

<b>ΑΙΘΟΥΣΑ</b>	<b>ΘΕΑΤΡΟ</b>	<b>ΣΧΟΛΙΚΟ</b>	<b>ΣΧΗΜΑ Π</b>	<b>ΔΕΙΠΝΟ</b>
<b>ERATO</b>	30	20	14	15
<b>ERATO MAJOR</b>	34	36	27	30
<b>TV ROOM</b>	36	25	20	15
<b>4</b>	70	-	-	100
<b>SEASONS</b>				
<b>L</b>	30	20	-	20
<b>A</b>	60	40	25	30
<b>B</b>	80	50	40	50
<b>A MAJOR</b>	100	75	50	60
<b>B MAJOR</b>	40	27	20	15
<b>A+B</b>	130	100	-	100

#### ARINA SAND

Το Arina Sant βρίσκεται στη διάσημη και αμμώδη παραλία Κοκκίνη Χάνι, 8χλμ. Από το αεροδρόμιο με εύκολη πρόσβαση στην πόλη του Ηρακλείου, στον αρχαιολογικό χώρο της Κνωσού, της Γόρτυνας και της Φαιστού. Διαθέτει 236 ευρύχωρα δωμάτια με συναρπαστική θέα στο Αιγαίο πέλαγο και 22 bungalows.

Οι συνεδριακές αίθουσες εκτείνονται σε μια περιοχή πάνω από 1850 τμ φιλοξενώντας επιχειρηματικά forum, παρουσιάσεις, εμπορικά shows, επιστημονικά συνέδρια και κοινωνικά γεγονότα. Πλήρως εξοπλισμένο με τα τελευταία οπτικοακουστικά και επικοινωνιακά μέσα και εκθεσιακές εγκαταστάσεις, το συνεδριακό κέντρο GEORGE

MAMIDAKIS είναι ένας ιδανικός προορισμός με πολλά πλεονεκτήματα και σοφιστικέ στυλ.

Όλα τα εστιατόρια προσφέρουν μεσογειακή κουζίνα και σπιτικές

MEETING ROOMS	ΘΕΑΤΡΟ	ΣΧΟΛΙΚΟ	ΣΧΗΜΑ U	BANQUET
<b>EL GRECO CONFERENCE HALL</b>	1200	700	220	90
<b>EL GRECO 1</b>	130	90	40	95
<b>EL GRECO 2</b>	120	85	35	90
<b>EL GRECO 3</b>	260	185	65	190
<b>EL GRECO 4</b>	380	250	100	270
<b>EL GRECO FOYER</b>	-	-	-	-
<b>ARINA 1</b>	56	20	20	-
<b>ARINA 2</b>	56	20	20	-
<b>ARINA 3</b>	56	20	20	-
<b>ARINA 4</b>		15	15	-
<b>ATRUM</b>	30	-	-	-

Κρητικές συνταγές. Το ευχάριστο περιβάλλον των banqueting αιθουσών σε συνδυασμό με τις γαστρονομικές εμπνεύσεις θα κάνουν τα κοινωνικά και τα επιχειρηματικά σας events αξέχαστες εμπειρίες.

## AROLITHOS TRADITIONALL VILLAGE

Το παραδοσιακό χωριό Αρόλιθος αποτελείται από ένα σύμπλεγμα κτιρίων στα βουνά έξω από το Ηράκλειο. Χτισμένο στα τέλη της δεκαετίας του '80 έχει σχεδιαστεί σκόπιμα έτσι ώστε να θυμίζει ένα αυθεντικό Κρητικό χωριό. Εκθαμβωτικό, λευκά σπίτια με τρκουάζ παράθυρα. Βρίσκεται μόλις 11χλμ έξω από το Ηράκλειο κτισμένο στα πλάγια του βουνού μέσα στο άγριο Κρητικό τοπίο αποτελεί στολίδι στο χάρτη της Κρητικής φύσης, θυμίζοντας στους παλαιότερους αναμνήσεις από τον τρόπο ζωής τους και δείχνοντας στους νεότερους την απλότητα και την αμορφία του παρελθόντος.

Αναπόσπαστο κομμάτι του Αρόλιθου αποτελεί πλέον το ξενοδοχειακό τμήμα το οποίο αποτελείται από 36 δωμάτια τα οποία έχουν την δυνατότητα να φιλοξενήσουν 80 άτομα. Τα περισσότερα από τα δωμάτια του ξενοδοχείου έχουν μπαλκονάκι με θέα την Κρητικά φύση. Ένα μέρος του ξενοδοχείου έχει ανακαινιστεί και προσφέρεται για διαμονή κατά τη διάρκεια του χειμώνα.

Υπηρεσίες & παροχές :

- ▶ Υποδοχή
- ▶ Εκκλησία
- ▶ Δωρεάν παρκινγκ
- ▶ Παραδοσιακό αρτοποιείο
- ▶ Αίθουσα με τηλεόραση και βίντεο
- ▶ Χρηματοκιβώτιο στην υποδοχή
- ▶ Κεντρικό τηλεφωνικό σύστημα
- ▶ Μουσείο αγροτικής ιστορίας και λαϊκής τέχνης
- ▶ Εργαστήρια παραδοσιακής τέχνης και επαγγελμάτων
- ▶ Μαγαζιά με σουβενίρ, ασημένια κοσμήματα, υφαντά, κεραμικά
- ▶ Αίθουσα συναντήσεων, σεμιναρίων 25-30 ατόμων , Εστιατόρια & μπαρ
- ▶ Καφενείο
- ▶ Καφέ – μπαρ
- ▶ Εστιατόριο
- ▶ Πρωινό
- ▶ Γεύμα, κατόπιν ζήτησης
- ▶ Δείπνο, παραδοσιακή Ελληνική κουζίνα και κρητική κουζίνα
- ▶ Δείπνο για χορτοφάγους, κατόπιν ζήτησης

## **ASTIR HOTEL**

Το ξενοδοχείο Astir βρίσκεται στις Γούβες 15 χλμ. από το αεροδρόμιο του Ηρακλείου. Διαθέτει 165 σύγχρονα και άνετα δωμάτια με υπέροχη θέα στη θάλασσα, καθώς επίσης και 1 εστιατόριο, 1 μπαρ και μια συνεδριακή αίθουσα για ένα μέγιστο αριθμό 50 ατόμων διαθέσιμη για μικρές διαλέξεις, παρουσιάσεις ή συναντήσεις.

## **ASTORIA CAPSIS HOTEL**

Το πιο γνωστό ξενοδοχείο στο Ηράκλειο χτίστηκε το 1966 και ανακαινίστηκε πλήρως κατά τη διάρκεια των ετών 1994-2001. Το ξενοδοχείο βρίσκεται στο κέντρο της πόλης για να προσφέρει στους

business ή τους ταξιδιώτες ελεύθερου χρόνου μια αξέχαστη παραμονή. Παρέχει 115 standard δωμάτια , 9 junior suites, 1 προεδρική σουίτα με ειδικές υπηρεσίες και 6 superior δωμάτια όλα επιπλωμένα με άνετο και μοντέρνο στυλ. Το Astoria Capsis παρέχει ένα κύριο εστιατόριο, το καφέ Capsis το οποίο είναι ανοιχτό όλη τη μέρα γεύμα ή για δείπνο και επίσης ένα pool bar. 3 πλήρως εξοπλισμένες συνεδριακές αίθουσες οι οποίες μπορούν να φιλοξενήσουν μικρά συνέδρια κτλ. Μέχρι 300 ατόμων.

Το ξενοδοχείο Astoria Capsis, ανήκει στην αλυσίδα ξενοδοχείων της Λένας Καπή. Διατηρεί κεντρικό γραφείο πωλήσεων και marketing στην Αθήνα για την εξυπηρέτηση και τον συντονισμό κρατήσεων και συνεδριακών αναγκών και για τις 3 μονάδες.

Το Astoria Capsis έχει εσωτερική χωρητικότητα 10 -300 ατόμων και εξωτερική μέχρι 900 άτομα.

Διαθέσιμος εξοπλισμός:

- ✓ Βίντεο/προβολέα στοιχείων
- ✓ Υπερυψωμένο προβολέα
- ✓ Τηλεόραση
- ✓ CD & DVD Players
- ✓ Οπτικοακουστική καταγραφή
- ✓ Προβολέας φωτογραφικής διαφάνειας
- ✓ Διαγράμματα κτυπήματος
- ✓ Fotocopier
- ✓ Μικρόφωνα συνδεδεμένα με καλώδια και ασύρματα
- ✓ Πρόσβαση ίντερνετ
- ✓ Ασύρματο ίντερνετ
- ✓ Laptop
- ✓ Ευρείες οθόνες τοίχων
- ✓ Δείκτης ακτίνων λέιζερ

ASTORIACAPSIS HOTEL

ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΕΣ ΑΙΘΟΥΣΕΣ	ΑΜΦΙΘΕΑΤΡΟ	ΣΧΟΛΙΚΟ	ΣΧΗΜΑ U
ΑΡΙΑΔΝΗ	150	110	80
ΚΕΛΑΡΙ	55	40	30
ΑΡΙΑΝΗ	220	160	10
			0
ΜΟΥΣΕΣ	120	80	50

## ATLANTIS HOTEL

Το ξενοδοχείο Atlantis είναι το μεγαλύτερο ξενοδοχείο πολυτελείας στη πόλη με μια συναρπαστική θέα στο ιστορικό λιμάνι του Ηρακλείου. Βρίσκεται ακριβώς πίσω από το αρχαιολογικό μουσείο. Διαθέτει 160 δωμάτια και 2 σουίτες με στις ανέσεις και εγκαταστάσεις.

Το ξενοδοχείο παρέχει το μεγαλύτερο και πολυτελέστερο συνεδριακό κέντρο στη πόλη του Ηρακλείου. Οι αίθουσες Μίνος και Πασιφάη 1 & 2 είναι πλήρως πιστοποιημένες ηχητικά και καλύπτουν συνολική έκταση 100 τμ. Οι συνεδριακές αίθουσες είναι εξοπλισμένες με τα πλέον σύγχρονα οπτικοακουστικά συνεδριακά συστήματα και είναι κατάλληλες για συναντήσεις έως 900 ατόμων.

Διαθέσιμος εξοπλισμός:

- ✓ Μικρόφωνα συνδεδεμένα με καλώδια και ασύρματα
- ✓ Υπερυψωμένο προβολέα και προβολέα φωτογραφικής διαφάνειας
- ✓ Δείκτης ακτινών λέιζερ
- ✓ Οθόνες τοίχων
- ✓ Διαγράμματα ολίσθησης & πίνακας αφισών
- ✓ Σύστημα ταυτόχρονης μετάφρασης σε 4 γλώσσες
- ✓ Τηλεσυνεδρίαση
- ✓ Τηλέφωνο και ίντερνετ

- ✓ Τηλεόραση, βίντεο και βιντεοκάμερα
- ✓ PC&DVD Player
- ✓ Εξέδρα και αναλόγιο
- ✓ Επιχειρηματικό κέντρο και κέντρο Υπολογιστών
- ✓ Γραφείο τύπου
- ✓ Φυσικό φωτισμό στην αίθουσα
- ✓ Οπτικοακουστικοί τεχνικοί
- ✓ WiFi σύστημα σε όλο το ξενοδοχείο

## **APOLLONIA BEACH HOTEL**

Το ξενοδοχείο Apollonia Beach βρίσκεται στην παραλία της Αμμουδάρας ακριβώς 6 χλμ. από το Ηράκλειο και 10 χλμ από τον αερολιμένα. Το ξενοδοχείο διαθέτει 206 δωμάτια, και 126 μπανγκαλόου, καθώς στις και 4 αίθουσες συνεδρίων με ικανότητα χωρητικότητας 300 ατόμων. Διαθέσιμος εξοπλισμός:

- ✓ Μικρόφωνα συνδεδεμένα με καλώδια και ασύρματα
- ✓ Υπερυψωμένο προβολέα και προβολέα φωτογραφικής διαφάνειας
- ✓ Δείκτης ακτινών λέιζερ
- ✓ Οθόνες τοίχων
- ✓ Διαγράμματα ολίσθησης & πίνακας αφισών
- ✓ Σύστημα ταυτόχρονης μετάφρασης σε 4 γλώσσες
- ✓ Τηλεσυνεδρίαση / Τηλέφωνο και ίντερνετ
- ✓ Τηλεόραση, βίντεο και βιντεοκάμερα
- ✓ PC & DVD Player
- ✓ Εξέδρα και αναλόγιο
- ✓ Επιχειρηματικό κέντρο και κέντρο Υπολογιστών
- ✓ Γραφείο τύπου

- ✓ Φυσικό φωτισμό στην αίθουσα 1
- ✓ Οπτικοακουστικοί τεχνικοί
- ✓ Ταυτόχρονο σύστημα ερμηνείας σε 4 γλώσσες
- ✓ Υποστήριξη συνεδρίασης

## **BLUE SEA**

Το ξενοδοχείο βρίσκεται στη βορειοανατολική ακτή του νησιού της Κρήτης σε μια απόσταση 30 χλμ από τη πόλη του Ηρακλείου στην περιοχή στις Σταλίδας μεταξύ της Χερσονήσου και των Μαλίων. Η βαθιά μπλε θάλασσα και το πλούσιο φως του ήλιου δημιουργούν ένα αρμονικό περιβάλλον όπου η ηρεμία δημιουργεί την ιδανική ατμόσφαιρα για χαλάρωση και διασκέδαση. Διαθέτει 212 δωμάτια με θέα στο κήπο και τη θάλασσα.

Η αίθουσα συνεδριάσεων μπορεί να χωρέσει μέχρι 100 άτομα και είναι κατάλληλα εξοπλισμένη για να φιλοξενήσει όλα τα είδη συνεδριάσεων.

## **CAPSIS BEACH HOTEL ASOFITEL CAPSIS PALACE**

Το Capsis Beach Hotel & Sofitel Capsis Palace δεν είναι μόνο ένα από τα πιο σημαντικά και βραβευμένα συγκροτήματα στην Ελλάδα, αλλά και ένα από τα μεγαλύτερα συνεδριακά κέντρα στην περιοχή στις Μεσογειού. Η εσωτερική του χωρητικότητα μπορεί να καλύψει στις ανάγκες μέχρι 4800 ατόμων, ενώ διαθέτει 5 εστιατόρια και 8 μπαρ. Διαθέσιμος εξοπλισμός:

- ✓ Μικρόφωνα συνδεδεμένα με καλώδια και ασύρματα
- ✓ Υπερυψωμένο προβολέα και προβολέα φωτογραφικής διαφάνειας
- ✓ Δείκτης ακτινών λέιζερ
- ✓ Οθόνες τοίχων
- ✓ Διαγράμματα ολίσθησης & πίνακας αφισών
- ✓ Σύστημα ταυτόχρονης μετάφρασης σε 4 γλώσσες
- ✓ Τηλεσυνεδρίαση
- ✓ Τηλέφωνο και ίντερνετ

- ✓ Τηλεόραση, βίντεο και βιντεοκάμερα
- ✓ PC & DVD Player
- ✓ Εξέδρα και αναλόγιο
- ✓ Επιχειρηματικό κέντρο και κέντρο Υπολογιστών Γραφείο τύπου
- ✓ Φυσικό φωτισμό στην αίθουσα 1
- ✓ Οπτικοακουστικοί τεχνικοί
- ✓ WiFiσύστημα σε όλο το ξενοδοχείο

#### 1. **Marika Capsis Conference Center**

CapsisA, CapsisB, Evropi A, EvropiB, Erofilo, Asterion

#### 2. **Kriti Conference Center**

Minos, Lida (outdoors), Knossos Conference Restaurant (indoors & outdoors)

#### 3. **Break-out Rooms**

Spill, Lato, Zakros, Omalos, Fodele, Matala, Tyliisos, KJssamos, Plakias

#### 4. **Exhibition Center**

Apollo, Ariadne, Adinis Bar

#### 5. **Souda Area**

Receptions, Coctails, Galas

#### 6. **Amphitheater**

Openings, Shows

#### 7. **Athina Conference Center and Cladissos Break out Rooms**

## **CRETA MALIA PARK**

Το Creta Malia Park είναι ένα κομψό ξενοδοχείο στη παραλία των Μαλίων. Προσφέρει ποικιλία από υπνοδωμάτια με υψηλού επιπέδου υπηρεσίες και έχει ψηφιστεί 4 φορές ως ένα από τα 10 καλύτερα ξενοδοχεία θέρετρου παγκοσμίως.



## GALAXY HOTEL

Ένα πρόσφατα ανακαινισμένο ξενοδοχείο με δωμάτια και σουίτες, με στις τελευταίες εξελίξεις στις σύγχρονης τεχνολογίας και των ανέσεων καθώς και εξειδικευμένο σέρβις. Το ξενοδοχείο βρίσκεται σε πολύ μικρή απόσταση από το αεροδρόμιο του Ηρακλείου καθώς και το λιμάνι- Η προνομιακή θέση του, οι καλά εξοπλισμένες αίθουσες των συνεδρίων και η παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών εγγυώνται την πλήρη επιτυχία στις συναντήσεις και τα συνέδρια.

Διαθέσιμος εξοπλισμός:

- ✓ VBίντεο VHS
- ✓ FlipChart
- ✓ Οθόνη
- ✓ Podium
- ✓ Μικρόφωνα
- ✓ SlideOverheadProjector
- ✓ Κλιματισμός / θέρμανση

### GALAXY HOTEL

ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΟΙ ΧΩΡΟΙ	ΘΕΑΤΡΟ	ΣΧΟΛΙΚΟ	ΣΧΗΜΑ Π	ΣΥΝΕΣΤΙΑΣ Η	COCTAI L	ΕΠΙΣΗΜΟ ΓΕΥΜΑ Ο
ERMHS	110	60	40	70	100	60
PHAEDRA 1	40	25	20	30	40	20
PHAEDRA 2	20	15	10	16	20	10
PHAEDRA 18.2	60	40	30	46	60	40
APOLLON RESTAURANT				120	160	90
ΓΕΦΥΡΑ				40	60	30
TZAKI						
PERGOLA				80	150	70
BAR	50			90	120	60

## CRETA MARIS

Το Creta Maris είναι ένα ξενοδοχείο 5 αστέρων μέλος της αλυσίδας των Maris Hotels, το οποίο βρίσκεται στη Χερσόνησο Ηρακλείου και αποτελεί ένα μοναδικό συνδυασμό αιγαιοπελαγίτικης αρχιτεκτονικής και πολυτελών εγκαταστάσεων, είναι δυναμικότητας 547 δωματίων (στα οποία περιλαμβάνονται bungalows και σουίτες , τα ποία διαθέτουν όλες τις ανέσεις. Διαθέτει 3 εστιατόρια και 7 μπαρ καθώς και πολλές άλλες υπηρεσίες.

Το συνεδριακό κέντρο του Creta Maris είναι το πιο μεγάλο συνεδριακό κέντρο της Κρήτης και ένα από τα μεγαλύτερα της Ελλάδας. Έχει συνολική έκταση 3500 τμ και μπορεί να φιλοξενήσει 4500 συνέδρους. Βρίσκεται στο νοτιοδυτικό τμήμα του ξενοδοχείου δίπλα στο ανοιχτό θέατρο. Είναι σχεδιασμένο και εξοπλισμένο βάσει των πλέον σύγχρονων προδιαγραφών, παρέχοντας τη δυνατότητα για την διοργάνωση υψηλών απαιτήσεων συνεδρίων αλλά και εκθέσεων στο πλαίσιο ενός συνεδρίου ή ανεξάρτητα. Σε συνδυασμό μάλιστα με τις άριστες υποδομές του ξενοδοχείου μπορεί να καλύψει πλήρως τις ανάγκες διοργάνωσης ενός συνεδρίου τόσο σε συνεδριακή υποδομή όσο και σε πολυτελή - και με χαρακτηριστικό ελληνικό χρώμα - υποδομή διαμονής, σίτισης, ψυχαγωγίας και άθλησης. Το συνεδριακό κέντρο έχει αναπτυχθεί σε δυο επίπεδα συνολικής έκτασης 5000 τμ εκ των οποίων τα 3500 τμ είναι προς καθαρά συνεδριακή χρήση με 5 κύριες αίθουσες και τα 1500 αφορούν σε εκθεσιακούς - βοηθητικούς χώρους. Το κάτω επίπεδο αποτελείται από 4 αίθουσες που μπορούν να χωριστούν σε 11 αίθουσες ενώ στο κέντρο βρίσκεται η αίθουσα που ονομάζεται Εκθεσιακή και γύρω της αναπτύσσονται 4 ή 8 αίθουσες ανάλογα με τη διαμόρφωση. Επίσης στο κεντρικό κτίριο του ξενοδοχείου υπάρχει η συνεδριακή αίθουσα Apollo, η οποία είναι συνολικής δυναμικότητας 500 ατόμων, μπορεί να χωριστεί σε δυο επιμέρους αίθουσες και είναι εξοπλισμένη με όλα τα σύγχρονα οπτικοακουστικά συστήματα. Διαθέσιμος εξοπλισμός:

- ✓ Βήμα/αναλόγιο
- ✓ Τηλεδιάσκεψη

- ✓ Ασύρματη πρόσβαση Internet  
— [DSN/
- ✓ Συστήματα ταυτόχρονης  
διερμηνείας
- ✓ Συστήματα ψηφοφορίας με ή χωρίς  
καλωδίωση
- ✓ Προσωπικοί υπολογιστές-  
εκτυπωτές
- ✓ Οθόνες 14" - 60"
- ✓ Σχεδιασμός περιβάλλοντος εξέδρας
- ✓ Φωτισμός εξέδρας Φωτισμός  
ειδικών εφέ
- ✓ Video walls 2\*2 -  
5\*5
- ✓ Προβολείς βίντεο
- ✓ Προβολείς μεγάλης  
οθόνης
- ✓ Βιντεοκάμερες
- ✓ Αναπαραγωγή και μοντάζ βίντεο
- ✓ Εναέριοι προβολείς
- ✓ Προβολείς διαφανειών
- ✓ Τηλεχειριστήριο υπερύθρων
- ✓ Φακοί 36 -253  
χιλιοστών
- ✓ Δείκτες laser
- ✓ Σύστημα κλήσης
- ✓ Μικρόφωνα  
Ασύρματα
- ✓ Μικρόφωνα  
Κανονικά
- ✓ Διαφημιστικά τεύχη

Όσον αφορά στη παράθεση γευμάτων, επίσημων δείπνων, cocktailsή δεξιώσεων το άψογα οργανωμένο ειδικό τμήμα του Creta Maris προσφέρει μια μεγάλη ποικιλία εδεσμάτων ελληνικής και διεθνούς κουζίνας. Εξίσου

μεγάλη δυνατότητα επιλογής υπάρχει στη διοργάνωση διαφόρων άλλων εκδηλώσεων όπως themeparties, μουσικές εκδηλώσεις συνεδρίων κ.λπ.

## **TERRA MARIS**

Το Terra Maris είναι ένα ξενοδοχείο 5 αστερών ακριβώς δίπλα στο ξενοδοχείο Creta Maris που λειτουργεί από το Μάιο μέχρι το Σεπτέμβριο ως ένα Ultra all inclusive wellness και Golf Resort Το Terra Maris είναι το πλέον κατάλληλο μέρος για συνεδρίαση διότι είναι άμεσα συνδεδεμένο με το υπερσύγχρονο Συνεδριακό κέντρο του Creta Maris.

## **CANDIA MARIS**

Το ξενοδοχείο Candia Maris βρίσκεται δίπλα στη θάλασσα και απέχει 11 χλμ από το αεροδρόμιο του Ηρακλείου και χλμ. από την πόλη. Πρόκειται για ένα ολοκληρωμένο παραθεριστικό ξενοδοχείο με 257 πολυτελή δωμάτια, μεγάλη γκάμα άριστων εγκαταστάσεων και ένα πλήρως εξοπλισμένο και οργανωμένο Συνεδριακό Κέντρο. Προσφέρει όλες τις ανέσεις ενός πολυτελούς ξενοδοχείου, καθώς επίσης και τις υπηρεσίες και την ευκολία ενός ξενοδοχείου πόλεως. Το συνεδριακό κέντρο του Candia Maris είναι ιδανικό για κάθε είδους εκδήλωση, από συνέδρια, επαγγελματικές συναντήσεις και εκθέσεις μέχρι και εορταστικές εκδηλώσεις. Οι έμπειροι και φιλόξενοι επαγγελματίες, η τεχνολογική υποδομή και ο προηγμένος εξοπλισμός του εγγυώνται την επιτυχία κάθε εκδήλωσης.

Υπάρχουν 9 συνεδριακές αίθουσες διαφόρων διαστάσεων, φιλοξενώντας συνέδρια ποικίλων μεγεθών, οι οποίες είναι εξοπλισμένες με όλα τα συνεδριακά συστήματα τελευταίας τεχνολογίας. Οι λέκτορες και οι συμμετέχοντες έχουν στη διάθεση τους μεγάλη ποικιλία οπτικοακουστικού εξοπλισμού, καθώς και πλήρη καλωδίωση για δίκτυα υπολογιστών, πρόσβαση στο διαδίκτυο, γραμμές ISDN και video conferencing. Οι αίθουσες είναι καλαισθητες και άνετες, δημιουργώντας ένα ευχάριστο περιβάλλον για εκδηλώσεις όλων των ειδών. Τέλος παρέχεται γραμματειακή υποστήριξη και εγκαταστάσεις τύπου.

Διαθέσιμος εξοπλισμός:

- ✓ Βήμα / αναλόγιο
- ✓ Τηλεδιάσκεψη
- ✓ Ασύρματη πρόσβαση
- ✓ Internet — IDSN
- ✓ Συστήματα ταυτόχρονης διερμηνείας
- ✓ Συστήματα ψηφοφορίας με ή χωρίς καλωδίωση
- ✓ Προσωπικοί υπολογιστές-εκτυπωτές
- ✓ Οθόνες 14"- 60"
- ✓ Σχεδιασμός περιβάλλοντος εξέδρας
- ✓ Φωτισμός εξέδρας
- ✓ Φωτισμός ειδικών εφέ
- ✓ Video walls 2\*2 - 5\*5
- ✓ Προβολείς βίντεο
- ✓ Προβολείς μεγάλης οθόνης
- ✓ Βιντεοκάμερες
- ✓ Αναπαραγωγή και μοντάζ βίντεο
- ✓ Εναέριοι προβολείς
- ✓ Προβολείς διαφανειών
- ✓ Τηλεχειριστήριο υπερύθρων
- ✓ Φακοί 36 -253  
χιλιοστών/
- ✓ Δείκτες laser
- ✓ Σύστημα κλήσης /  
Μικρόφωνα  
ασύρματα /  
μικρόφωνα  
κανονικά /
- ✓ Διαφημιστικά τεύχη

ΣΥΝΕΔΡΙΑ ΚΗ ΑΙΘΟΥΣΑ	ΔΙΑΤΑΞΗ ΘΕΑΤΡΟΥ	ΔΙΑΤΑΞΗ ΤΑΞΗΣ	ΔΙΑΤΑΞΗ U
MINOS &COFFEE AREA	900	450	130
MINOS WEST	500	300	80
MINOS EAST	150	100	90
PASIPHAE	60	50	40
PHAEDRA	25	15	15
ARIADNE	15	15	10
APOLLO	300	200	70
HERMES	250	180	80
HERMES & APOLLO	150	100	50

## **BELLA MARIS**

Το ξενοδοχείο Bella Maris διαθέτει δυο υπερσύγχρονες πλήρως εξοπλισμένες αίθουσες για συνέδρια και εκδηλώσεις. Βρίσκεται στο κέντρο στις βόρειες ακτές της Κρήτης ακριβώς μπροστά σε μια υπέροχη παραλία του Αιγαίου πελάγους. Απέχει από το αεροδρόμιο του Ηρακλείου 22 χλμ., από το Ηράκλειο και 3 χλμ. από τη Χερσόνησο.

## **SILVA MARIS**

Το ξενοδοχείο Silva Maris βρίσκεται στην ανατολική πλευρά της Χερσονήσου και απέχει από το αεροδρόμιο του Ηρακλείου μισή ώρα. Είναι

χτισμένο ακριβώς μπροστά στη θάλασσα, στο ρυθμό στις κρητικού παραδοσιακού χωριού, με πλατείες, υπέροχους κήπους και πέτρινους τοίχους.

Στην συνεδριακή αίθουσα Σωκράτης μπορεί να φιλοξενήσει κάθε είδους συνέδρια.

## **DOLPHIN BAY HOTEL**

Στη παραλία στις Αμμουδάρας, 7 χλμ. από το κέντρο στις πόλης του Ηρακλείου και 12 χλμ. από το αεροδρόμιο βρίσκεται το ξενοδοχείο 4 αστέρων Dolphin Bay. Αποτελείται από 260 δωμάτια και διαμερίσματα. Εστιατόριο και 3 μπαρ ενώ στην συνεδριακή αίθουσα μπορούν να πραγματοποιηθούν κάθε είδους συνέδρια και συναντήσεις.

## **FODELE BEACH**

Το Fodele Beach βρίσκεται σε μια μοναδική θέση με συναρπαστική θέα μόνο 25 χλμ. δυτικά του αερολιμένα Ηρακλείου. Διαθέτει maisonettes και σουίτες. Το συνεδριακό κέντρο βρίσκεται στις εγκαταστάσεις του ξενοδοχείου και φροντίζει για ομάδες μέχρι 400 ατόμων. Το ξενοδοχείο προσφέρει και υπαίθριες περιοχές για περισσότερα γεγονότα, ενώ διαθέτει 2 αίθουσες συνεδρίων, 1 αίθουσα συναντήσεων, 3 εστιατόρια και 5 μπαρ. Διαθέσιμος εξοπλισμός:

- ✓ Ευρύχωρες εξωτερικές περιοχές
- ✓ Υπηρεσίες συνεδριακής υποστήριξης
- ✓ Επιχειρηματικό κέντρο και κέντρο υπολογιστών
- ✓ Οπτικοακουστικός εξοπλισμός και τεχνικοί
- ✓ Σύστημα ταυτόχρονης μετάφρασης κατόπιν απαιτήσεως
- ✓ Υπερυψωμένος προβολέας
- ✓ Φωτογραφική διαφάνεια και βίντεο προβολέας
- ✓ TV & τηλεοπτικό σύνολο
- ✓ Cd Player & PC
- ✓ Οθόνες τοίχων
- ✓ Εξέδρα και αναλόγιο
- ✓ Δείκτης ακτινών λέιζερ

- ✓ Μικρόφωνα συνδεδεμένα με καλώδια και ασύρματα
- ✓ Υπηρεσίες μετάφρασης
- ✓ Τηλέφωνο και ίντερνετ/ISDN πρόσβαση.

#### FODELE BEACH

ΑΙΘΟΥΣΑ	ΘΕΑΤΡΙΚΗ ΔΙΑΤΑΞΗ	ΣΧΟΛΙΚΗ ΔΙΑΤΑΞΗ	ΔΙΑΤΑΞΗ Π	ΚΟΚΤΕΗΛ	ΕΠΙΣΗΜΟ ΓΕΥΜΑ
CONGRES S HALL A	400	240	70	350	130
CONGRESS HALL B	400	240	70	350	135
CLIO HALL SEMINAR	120	75	27	100	50

#### GLAROS HOTEL

Το ξενοδοχείο Glaros βρίσκεται 25 χλμ. ανατολικά από το αεροδρόμιο του Ηρακλείου, μια όαση φιλοξενίας έτοιμη να ικανοποιήσει τις ανάγκες όσων ταξιδεύουν για επαγγελματικούς λόγους ή για αναψυχή. Διαθέτει 158 δωμάτια άνετα και επιπλωμένα. Επίσης διαθέτει ένα εστιατόριο και ένα cocktail bar.

Η κομψή συνεδριακή και λειτουργική αίθουσα μπορεί να φιλοξενήσει μέχρι 64 επισκέπτες και προσφέρει διακριτική ευελιξία χώρου, ενώ ένα ευρύ φάσμα οπτικοακουστικού υλικού είναι διαθέσιμο.

#### GOUVES PARK

Το Gouves Park Hotel βρίσκεται στις Γούβες και απέχει 12 χλμ. από το αεροδρόμιο του Ηρακλείου. Είναι χτισμένο με μοντέρνα αρχιτεκτονική και αποτελείται από το κύριο κτίριο με 201 δωμάτια και ένα σύμπλεγμα με οικογενειακά δωμάτια 138 στον αριθμό. Διαθέτει 2 εστιατόρια και 5 μπαρ



και μια αίθουσα συνεδριάσεων που μπορεί να φιλοξενήσει μέχρι 120 άτομα.

## **IBEROSTAR ATHINA PALACE HOTEL**

Το ξενοδοχείο Iberostar Athina Palace διαθέτει πολυτελή δωμάτια, μεζονέτες και σουίτες σε μια σύγχρονη αρχιτεκτονική που συνδυάζει την αρμονία με το φυσικό περιβάλλον. Βρίσκεται 15 χλμ από την πόλη του Ηρακλείου και 17 χλμ από το αεροδρόμιο στη μυφή παραλία στις Λυγαριάς.

Το συνεδριακό κέντρο βρίσκεται στο κεντρικό κτίριο του ξενοδοχείου και έχει δυνατότητα χωρητικότητας 500 ατόμων.

## **IMPERIAL BELVEDERE**

Το Α' κατηγορίας ξενοδοχείο Imperial Belvedere, Βρίσκεται στη Χερσόνησο 25 λεπτά από το αεροδρόμιο του Ηρακλείου. Διαθέτει αίθουσα συνεδριάσεων 550 ατόμων πλήρως κλιματιζόμενη και εξοπλισμένη με οπτικοακουστικά συστήματα. Υπάρχει δυνατότητα διαίρεσης της αίθουσας σε δυο μικρότερες χωρητικότητας 250 ατόμων η κάθε μια.

## **KING MINOS**

Το King Minos Palace είναι ένα ξενοδοχείο 4 αστέρων που βρίσκεται 26 χλμ. από το αεροδρόμιο του Ηρακλείου στη βόρεια ακτή του Κρητικού πελάγους 15 λεπτά με τα πόδια από το λιμάνι της Χερσονήσου. Το ξενοδοχείο είναι χτισμένο σε κρητικό στυλ και αποτελείται από το κεντρικό κτίριο που διαθέτει 140 δωμάτια και μπανγκαλόου. Διαθέτει επίσης 2 εστιατόρια, 2μχαρ και αίθουσα συνεδριάσεων.

## **ΛΑΤΩ**

Το ξενοδοχείο Λατώ βρίσκεται στο κέντρο του Ηρακλείου και διαθέτει πλήρως εξοπλισμένες αίθουσες συνεδριάσεων και εκδηλώσεων με

δυνατότητα φιλοξενίας μέχρι 60 ατόμων με όλα τα οπτικοακουστικά μέσα. Οι δυο συνεδριακές αίθουσες Φοίβος και Αθηνά και τα ειδικά διαμορφωμένα δωμάτια συναντήσεων προσφέρουν εναλλακτικούς χώρους εκδηλώσεων και συναντήσεων.

## **MARINA BEACH**

Το Marina Beach βρίσκεται στις Γούβες μόλις 16 χλμ από το Ηράκλειο. Το συνεδριακό κέντρο του ξενοδοχείου διαθέτει μια συνεδριακή αίθουσα 310 ατόμων. Επίσης διαθέτει ένα ανοιχτό θέατρο 600 ατόμων.

## **MEGARON LUXURY HOTEL**

Το GDM Megaron βρίσκεται στην καρδιά του Ηρακλείου, με θέα το λιμάνι και σε απόσταση αναπνοής από τα κύρια σημεία αναφοράς της πόλης. Οι 3 συνεδριακές αίθουσες του ξενοδοχείου sabbionera, vitruri και Cortina προσφέρουν τις ιδανικές συνθήκες για την άψογη διεξαγωγή εκδηλώσεων και συνεδρίων χωρητικότητας από 75 έως 120 ατόμων. Επαρκώς εξοπλισμένες αίθουσες μπορούν να φιλοξενήσουν συνέδρια, σεμινάρια ή κοκτέιλ υποδοχής καθώς και Show ROOM κατάλληλο για δειγματισμό στον ισόγειο χώρο της υποδοχής. Άνετοι χώροι απόλυτα προσαρμόσιμοι, σωστός εξοπλισμός και ειδικευμένο προσωπικό.

## MEGARON LUXURY HOTEL

ΑΙΘΟΥΣΑ	ΘΕΑΤΡΙΚΗ ΔΙΑΤΑΞΗ	ΣΧΟΛΙΚΗ ΔΙΑΤΑΞΗ	ΔΙΑΤΑΞΗ Π	ΚΟΚΤΕΗΛ	ΕΠΙΣΗΜΟ ΓΕΥΜΑ
VITTOURI	75	45	30	80	48
SÄBBIONE RA	75	45	30	40	48
CORTINA	110	80	45	130	64
SHOW ROOM PLAZA PRIVE	25	16	18	35	20
	-	-	-	40	20

## **PANTHEON PALACE BEACH HOTEL**

Το ξενοδοχείο Pantheon Palace Βρίσκεται στην παραλία των Γουβών. Χτισμένο σύμφωνα με το ελληνικό σύγχρονο ύφος πιστοποιείται με το ISO 9001 από TÜV Hellas. Διαθέτει 312 δωμάτια εκ των οποίων 121 είναι μπανγκαλόου και τα 191 στεγάζονται σε 3 κτίρια. Προσφέρει 3 αίθουσες συνεδριάσεων Ζεός, Απόλλων και Δαίδαλος ικανές να φιλοξενήσουν μέχρι 400 άτομα. Οι οχτικοακουστικές ανάγκες είναι διαθέσιμες κατόπιν αιτήσεως καθώς επίσης και δυνατότητα αποστολής φαξ, φωτοτυπιών και άλλες γραμματειακές υπηρεσίες.

## **RINELA BEACH**

Το Rinela Beach είναι ένα ξενοδοχείο 5 αστέρων που βρίσκεται στο Κοκκίνο Χάνι και διαθέτει ένα κλειστό θέατρο με μπαρ που μπορεί να χρησιμοποιηθεί και ως αίθουσα συνεδριάσεων μέγιστης δυναμικότητας 400 ατόμων ή να δεχτεί έως 100 άτομα σε μικρότερη αίθουσα.

## **ROBINSON CLUB LYTTOS**

Το συγκρότημα βρίσκεται στον Ανισαρά Χερσονήσου και είναι 4 αστέρων. Διαθέτει μια μεγάλη αίθουσα συνεδριάσεων χωρητικότητας 300 ατόμων και άλλες 3 χωρητικότητας 100 ατόμων, καθώς επίσης και εγκαταστάσεις για γκολφ, τένις και θαλάσσια σπορ.

## **SANTA MARINA BEACH**

Το Santa Marina Beach βρίσκεται στην Αμμουδάρα και απέχει 6 χλμ από το Ηράκλειο, πρόκειται για ένα μοντέρνο ξενοδοχείο το οποίο προσφέρει υπηρεσίες υψηλού επιπέδου. Διαθέτει 2 συνεδριακές αίθουσες 50-250 καθισμάτων με κλιματισμό, flip chart, elide projector και μικρόφωνα.

### **SANTA MARINA BEACH**

<b>ΑΙΘΟΥΣΑ</b>	<b>ΘΕΑΤΡΙΚΗ ΔΙΑΤΑΞΗ</b>	<b>ΣΧΟΛΙΚΗ ΔΙΑΤΑΞΗ</b>	<b>ΔΙΑΤΑΞΗ Π</b>	<b>ΚΟΚΤΕΛΑ</b>
<b>MINOS 1</b>	200	150	90	200
<b>MINOS 2</b>	40	30	16	-

## **HERSONISOS PALACE**

Το ξενοδοχείο βρίσκεται 25 χλμ ανατολικά του Ηρακλείου στο ελκυστικότερο θέρετρο τουριστών του νησιού της Χερσονήσου. Αποτελείται από ένα κύριο κτίριο που σχεδιάστηκε και κατασκευάστηκε σε ένα μεταμοντέρνο ύφος με τα στοιχεία των ελληνικών νεοκλασικών κτιρίων.

## **NANA BEACH**

Το ξενοδοχείο Nana Beach βρίσκεται στη βόρεια ακτή της Κρήτης, 25 χλμ. από το ρόμιο του Ηρακλείου μεταξύ των πόλεων Χερσονήσου και Μαλίων. Διαθέτει μια αίθουσα διασκέψεων που μπορεί να φιλοξενήσει μέχρι 200 άτομα και είναι πλήρως εξοπλισμένη με όλους οπτικοακουστικούς εξοπλισμούς. Επίσης διαθέτει δυο υπαίθρια θέατρα που μπορούν να ιστούν με τους πιο πρόσφατους τεχνολογικά εξοπλισμούς ήχο και φωτισμού.

## **XENIA-HELIOS**

Το ξενοδοχείο Xenia- Helios βρίσκεται στο Κοκκίνο Χάνι 14 χλμ. από το Ηράκλειο και διαθέτει 108 δωμάτια καθώς και μια συνεδριακή αίθουσα 200 ατόμων.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ**

### **5.1 Στάδια διεκπεραίωσης ενός συνεδρίου**

Για τη διεκπεραίωση ενός συνεδρίου ακολουθούνται κάποια βήματα από τους οργανωτές. Πριν γίνει παρακάτω η ανάλυση τους θεωρείται σκόπιμο να γίνει ο διαχωρισμός του συνοριακού τουρισμού.

Ο Συνεδριακός τουρισμός χωρίζεται σε δύο κατηγορίες :

Επαγγελματικός:

- Συνέδρια
- Σεμινάρια
- Ημερίδες
- Meetings

Κοινωνικός

- Εκδηλώσεις
- Gala
- Κοινωνικές Συναθροίσεις

Οι πηγές από τις οποίες ένας υπεύθυνος οργάνωσης συνεδρίων ή ένα γραφείο μπορούν να προσελκύσουν μελλοντικούς πελάτες είναι οι ενδιαφερόμενοι ενός μελλοντικού συνεδρίου, δηλαδή\* οι διάφορες εταιρείες, τουριστικά γραφεία και ιδιώτες.

Αφού οι ενδιαφερόμενοι απευθυνθούν στους υπεύθυνους οργανωτές συνεδρίων, εξειδικευμένα γραφεία ή στο τμήμα οργάνωσης συνεδρίων και εκδηλώσεων του εκάστοτε ξενοδοχείου θα πρέπει να προβεί στη διαδικασία της κράτησης με τη γραπτή ή τηλεφωνική ζήτηση του πελάτη.

Στη συνέχεια τα βήματα που ακολουθούνται για την οργάνωση του συνεδρίου ή της εκδήλωσης είναι τα εξής:

Διαδικασία διερεύνησης της ζήτησης, δηλαδή συλλογή στοιχείων. Τα στοιχεία αυτά είναι:

- ✓ Ημερομηνία πραγματοποίησης event
- ✓ Ωράρια χρήσης της αίθουσας
- ✓ Αριθμός συμμετεχόντων
- ✓ Διάταξη αίθουσας
  
- ❖ Είδος εκδήλωσης
- ❖ Καταναλώσεις, αφορά το επισιτιστικό μέρος του event (coffeebreak/ lunch/cocktail)
- ❖ Οπτικοακουστικός εξοπλισμός
- ✓ Το λόγο που απευθύνθηκε ο πελάτης στο ξενοδοχείο
- ✓ Κάλυψη εξόδων
- ✓ Σύνταξη προσφοράς
- ✓ Κοστολόγηση αίθουσας / επισιτισμού
- ✓ Δομή προσφοράς Αριθμός ατόμων
- ✓ Ενοίκιο αίθουσας / οπτικοακουστικού εξοπλισμού και συμφωνία στο αν χρειαστεί και εξωτερικός συνεργάτης
- ✓ Τιμή δωματίου (στη περίπτωση που ο ενδιαφερόμενος ζητήσει διαμονή)

- ✓ Αποστολή προσφοράς
- ✓ Παρακολούθηση της ζήτησης
- ✓ Τηλεφωνική επιβεβαίωση παραλαβής της προσφοράς / επιβεβαίωση της εκδήλωσης
- ✓ Επιβεβαίωση αρχικής ζήτησης ( περιλαμβάνει λεπτομέρειες όπως: επισιτισμός, ωράριο
- ✓ επισιτισμού, minimumαριθμός ατόμων, λεπτομέρειες πληρωμής, τρόπος πληρωμής).
- ✓ Κράτηση / καταχώρηση στοιχείων στο δελτίο τέλεσης εκδήλωσης και στα έγγραφα εσωτερικής επικοινωνίας
  - ✓ Ενημέρωση των εμπλεκόμενων τμημάτων
- ✓ Μια εβδομάδα πριν τη τέλεση της εκδήλωση δίνεται συμφωνητικό στο πελάτη όπου αναφέρονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες, οι όροι συνεργασίας και η κάλυψη των εξόδων.
- ✓ Την ημέρα διεκπεραίωσης της εκδήλωση γίνεται έλεγχος της αίθουσας, καλωσόρισμα του πελάτη
- ✓ Μετά το τέλος της εκδήλωση αποστέλλεται ευχαριστήριο στον πελάτη.



## 5.2 Τα οφέλη των προορισμών του συνεδριακού τουρισμού

Από αυτά που έχουν μέχρι τώρα αναφερθεί, προκύπτουν τα οφέλη που ο συνεδριακός τουρισμός έχει τη δυνατότητα να προσφέρει στο τόπο υποδοχής του. Αυτά αναλύονται συνοπτικά παρακάτω: Συμβάλλει στην προβολή του τόπου διεξαγωγής του συνεδρίου, σε ανάλογο με αυτό επίπεδο.

- ▶ Επιτρέπει ανέξοδη διαφήμιση μέσω των συνέδρων, που λόγω της υψηλής κοινωνικοοικονομικής θέσης τους αποτελούν σημαντικό διαφημιστικό «μοχλό»,
- ▶ Δημιουργεί προϋποθέσεις για επαναλαμβανόμενες διεξαγωγές συνεδρίων, αλλά και για νέες επισκέψεις των συνέδρων στον τόπο με άλλη σύνθεση και ιδιότητα.
- ▶ Επιτρέπει τη διασπορά της τουριστικής κίνησης σε ευρύτερα χρονικά και γεωγραφική πλαίσια:

1. Μπορεί να κατευθυνθεί σε μη παραδοσιακούς τουριστικούς προορισμούς
2. Μπορεί να λειτουργήσει και εκτός τουριστικής αιχμής, με όλα τα ευεργετικά επακόλουθα για τον τόπο και για τις εμπλεκόμενες με προσφορά των σχετικών υπηρεσιών, επιχειρήσεις.

- ▶ Συνεπάγεται υψηλή τουριστική δαπάνη και από την άποψη αυτή αποτελεί τουρισμό επιλεκτικό ή υψηλής εισοδηματικής στάθμης.

### **5.3 Τα οφέλη των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων από τα εταιρικά meetings και Συνέδρια.**

Εκμεταλλεούμενες τον σχετικό αναπτυξιακό νόμο, οι τουριστικές-ξενοδοχειακές επενδύουν την τελευταία δεκαετία σε συνεδριακά κέντρα. Ο συνεδριακός τουρισμός είναι μια εναλλακτική μορφή τουρισμού με δυνατότητα σημαντικής ενίσχυσης των εσόδων μιας ξενοδοχειακής μονάδας. Σε σύντομο χρονικό διάστημα τα έσοδα που προκύπτουν από το συνεδριακό κέντρο ενός ξενοδοχείου μπορεί να αντιπροσωπεύουν ένα σημαντικό ποσοστό του συνολικού ετήσιου τζίρου του. Παράγοντες όπως η τοποθεσία του ξενοδοχείου, εποχικότητα, μέσος όρος πληρότητας από τα συμβόλαια των tour operators και οι τιμές που εξασφαλίζονται από αυτούς, καθώς και ο αριθμός δωματίων που μπορεί να διαθέτει για τα συνέδρια κάθε φορά, επηρεάζουν σημαντικά την περίοδο απόσβεσης της επένδυσης.

Η χώρα μας παρουσιάζει τεράστιες δυνατότητες κερδοφόρας πορείας για τους ενδιαφερόμενους -όντας ουσιαστικά παρθένα αγορά για την οργάνωση Ευρωπαϊκών και παγκοσμίων συνεδρίων, αφού κατέχει μια από τις τελευταίες θέσεις στην ανάθεση διεξαγωγής διεθνών γεγονότων κυρίως λόγω έλλειψης συνεδριακών κέντρων. Οι επιχειρηματίες του χώρου μπαίνουν δυναμικά σε αυτόν τον τομέα, δίνοντας την προοπτική στην χώρα

μας και κατ'επέκταση στο Νομό Ηρακλείου, να κερδίσει σύντομα ένα σημαντικό μερίδιο της συγκεκριμένης αγοράς.

## **5.4 Τα οφέλη των συνεδρίων και των εταιρικών meetings για τις επιχειρήσεις**

- ✓ Βελτιώνει τον μέσο όρο διανυκτερεύσεων στις χαμηλές περιόδους
- ✓ Χρησιμοποιούνται περισσότερα τμήματα των ξενοδοχείων για ειδικές εκδηλώσεις αποφέροντας έσοδα (εστιατόρια, μπαρ, αθλητικές εγκαταστάσεις κ.α.)
- ✓ Στη διάρκεια ενός συνεδρίου οι εισπράξεις των διαφόρων 'τμημάτων' αυξάνονται έως και 40%
- ✓ Προάγει τοπικά το κοινωνικό πρόσωπο της επιχείρησης

## **5.5 Οι παράγοντες που επηρεάζουν τις προσφερόμενες τιμές δωματίων σε συνέδρια**

- ✓ Περίοδος του χρόνου
- ✓ Μέγεθος group
- ✓ Αριθμός διανυκτερεύσεων

- ✓ Τύποςδωματίων(standard, executive κλπ.)
- ✓ Σχέση μονόκλινων / δίκλινων
- ✓ Υπηρεσίες (αν είναι μόνο με πρωινό ή με ημιδιατροφή, αν υπάρχουν εκδηλώσεις, ενοικίαση αιθουσών κλπ.)

## **5.6 Οι τρόποι τιμολόγησης των δωματίων**

Τιμή πόρτας

- ✓ Run of the house (ίδια τιμή για όλα τα δωμάτια ανεξάρτητα από τους διαφορετικούς τύπους που θα καταληφθούν)
- ✓ Διακανονισμός ενιαίας τιμής (ένα άτομο ανεξάρτητα από τον αριθμό ατόμων που διαμένουν σε κάθε δωμάτιο)

Τιμή πόρτας με συγκεκριμένη έκπτωση επ' αυτής.

## **5.7 Συνεδριακός τουρισμός προβλήματα και προοπτικές**

Είναι γεγονός ότι η έννοια του «συνέρχβσθαι» είναι γνωστή από την αρχαιότητα. Οι Έλληνες ιδιαίτερα από τον πέμπτο αιώνα, κάνουν ευρεία χρήση της στη πράξη, με ανοιχτές συναθροίσεις και ανοιχτά θέματα πολιτικής, επιστημονικής ή φιλοσοφικής χροιάς. Έκτοτε τέτοιου είδους ανάγκες επικοινωνίας και ανταλλαγής απόψεων σε διάφορα πεδία επιστημονικών ή κοινωνικών πεδίων

πολλαπλασιάστηκαν. Στο μέλλον δε, οι συνεδριακές δραστηριότητες κάθε είδους θα συνεχίσουν την αυξανόμενη πορεία. Μπορεί οι νέες τεχνολογίες επικοινωνίας, όπως το internet η teleconference, η ηλεκτρονική πληροφόρηση κ.λπ. να αλλάζουν σημαντικά τον τρόπο των καθημερινών μα συναλλαγών, αλλά πολύ λίγο θα επηρεάσουν την ανάγκη του «συνέρχεσθαι» και της ανθρώπινης επαφής. Η αμεσότητα της ανθρώπινης tet-a-tet επαφής δεν είναι δυνατόν να υποκατασταθεί με την ψυχρή ηλεκτρονική τεχνολογία.

Για παράδειγμα, μπορείτε να φανταστείτε να συνεδριάζει το Συμβούλιο Ασφαλείας του ΟΗΕ για θέματα ειρήνης ή πολέμου μέσω E-mail έστω και μέσω teleconference ή το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο να αποφασίζει κάνοντας χρήση των παραπάνω μέσων. Το ίδιο ισχύει και για το Πανελλήνιο Παιδιατρικό, Ασφαλιστικό, κλπ. Συνέδριο.

Αντίθετα, όσο η Τεχνολογία απομονώνει τον άνθρωπο από την καθημερινή του επαφή με τον άνθρωπο όπως θα συμβεί ενδεχομένως τα επόμενα χρόνια με το Ηλεκτρονικό Εμπόριο, τόσο θα αυξηθούν οι ανάγκες για παραδοσιακές και ανθρώπινες εκφράσεις του «συνέρχεσθαι». Οι μεγάλες εμπορικές επιχειρήσεις θα θέλουν να συνδυάζουν διαρκώς περισσότερα τη βελτίωση των τεχνικών ποτ εφαρμόζουν για την επίτευξη των στόχων τους, με την αναβάθμιση των ανθρώπινων σχέσεων και του εργασιακού περιβάλλοντος. Κατ<sup>1</sup> επέκταση και οι διάφοροι επιστημονικοί ή κλαδικοί οργανισμοί θα αντιμετωπίζουν διαρκώς και περισσότερα επιχειρήματα, για να

συνέρχονται με στόχο την προώθηση και βελτίωση των γνώσεων καθώς και την καθιέρωση συγκεκριμένων πρακτικών στο χώρο τους.

Όλες αυτές οι διαπιστώσεις, από τουριστικής πλευράς, σημαίνουν ότι ο Συνεδριακός και Επαγγελματικός Τουρισμός και οι ανάγκες για σχετική οργάνωση και υποδομή είναι και πρέπει να είναι στόχαστρο κάθε πολιτείας που φιλοδοξεί να αναπτύξει αξιόλογη τουριστική βιομηχανία.

Η Ελλάδα που ως γνωστό θέλει να υπερηφανεύεται για τα αποτελέσματα και την ανάπτυξη του τουριστικού της προϊόντος, έχει πλήρως αγνοήσει τις προοπτικές και τη δυναμική του Συνεδριακού και Επαγγελματικού Τουρισμού και βέβαια όταν λέμε Ελλάδα δεν εννοούμε δυστυχώς μόνο το Δημόσιο. Ο ιδιωτικός τομέας παρά την κάποια αφύπνιση του τα τελευταία χρόνια εξακολουθεί να ενεργεί σπασμωδικά και κυρίως μεμονωμένα, χωρίς μεσοπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο σχεδιασμό, χωρίς αξιοποίηση όλων των εξειδικευμένων δυνάμεων του χώρου. Για παράδειγμα είναι μοναδικό και ταυτόχρονα καταστροφικό φαινόμενο, Ξενοδόχοι και επαγγελματίες Οργανωτές Συνεδρίων να συμπεριφέρονται συχνά σαν ανελέητοι ανταγωνιστές, αντί να συνεργάζονται όπως θα έπρεπε με στόχο την παγκόσμια αγορά και την αύξηση του μεριδίου της χώρας μας στην παγκόσμια συνεδριακή αγορά.

Το φαινόμενο αυτό είναι αποφασιστικής σημασίας γιατί αποδυναμώνει την αξιοποίηση της τεχνογνωσίας και την επιβολή ενός

συλλογικού και δυναμικού μάρκετινγκ στο χώρο. Οι ξενοδόχοι λοιπόν καλούνται εκτός από το να βελτιώσουν την υποδομή τους να βγουν από το «εγώ» τους και την εσωστρέφεια τους και συνεργαστούν με τις υπόλοιπες υγιείς δυνάμεις του κλάδου. Οι επαγγελματίες οργανωτές συνεδρίων από την άλλη πλευρά καλούνται να πείσουν τους πελάτες για την επαγγελματική και χρηστή διαχείριση όλων των επιμέρους αναγκών μιας συνεδριακής ή ανάλογης εκδήλωσης. Το σίγουρο είναι ότι και οι ξενοδόχοι και οι επαγγελματίες οργανωτές έχουν τον δικό τους αναμφισβήτητο ρόλο και όταν αυτό γίνεται πράξη τότε ο πελάτης που κάνει χρήση των υπηρεσιών και των δύο μόνο ευτυχής μπορεί να είναι. Αντίθετα η προσπάθεια συγκέντρωσης των δυο αυτών ρόλων και υπηρεσιών στα χέρια ενός μόνο ζημιές μπορεί μακροχρόνια να επιφέρει.

Από την άλλη πλευρά η πολιτεία θα πρέπει πρώτα απ όλα να συνειδητοποιήσει τη σημασία αυτής της μορφής τουρισμού για τη σχετική βιομηχανία. Να συνειδητοποιήσει ότι γενικά οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού βοηθούν αποφασιστικά στους ακόλουθους στόχους που θα πρέπει να είναι άμεσης προτεραιότητας για τον τουρισμό και την οικονομία:

- ◆ Προσέλκυση επισκεπτών υψηλού εισοδηματικού και πολιτιστικού επιπέδου.
- ◆ Τουρισμό 12 μηνών και όχι 7. Ο Συνεδριακός Τουρισμός δραστηριοποιείται κυρίως από το Σεπτέμβριο έως τον Ιούνιο.

♦ Αντίδραση στις ολιγοψωνιακές σήμερα και ίσως μονοψωνιακές αύριο τάσεις της αγοράς του τουριστικού προϊόντος.

Σαν συμπέρασμα των όσων έχουν μέχρι τώρα ειπωθεί παραπάνω, καταλήγουμε στο ότι θα πρέπει να αναπτυχθούν νέες μορφές τουρισμού όπως ο Συνεδριακός και Επαγγελματικός Τουρισμός και να προωθηθούν σε νέες αγορές ώστε να αποφεύγουμε ολιγοψωνιακές ή μονοψωνιακές πιέσεις. Το Ελληνικό Τουριστικό Γραφείο πρέπει να υποστηριχθεί και να επιβιώσει ώστε να συνεχίσει τη διαφήμιση και την προώθηση όλων των μορφών του τουρισμού.

Η πολιτεία εδώ καλείται να αφήσει τις αμφιταλαντεύσεις, συχνά αποτέλεσμα πιέσεων οργανωμένων ή μεμονωμένων συμφερόντων. Χρειάζεται αποφασιστικότητα και ασφαλώς γνώσεις. Δεν αρκεί να βγάζεις λόγους και υποσχέσεις για την στήριξη της «πρώτης βιομηχανίας της χώρας», πρέπει να το κάνεις πράξη.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΚΤΟ

### 6.1 ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΒΟΛΑΙΩΝ ΣΥΝΕΔΡΩΝ

#### 1. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΑΙΤΙΑ ΑΛΛΑΓΗΣ & ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
1η	05/01/'08	ΑΡΧΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ		

## **2 ΣΚΟΠΟΣ / ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ**

Σκοπός της διαδικασίας είναι να περιγράψει τις ενέργειες που γίνονται στο συνεδριακό τμήμα σχετικά με τη σύναψη των συμβολαίων.

Η διαδικασία εφαρμόζεται στο Συνεδριακό Τμήμα της SΒΟΚΟS TOURS SA

## **3 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ**

Βήμα 1: Αποστολή ενημερωτικού υλικού σε δυνητικούς πελάτες.

Η υπεύθυνη του συνεδριακού τμήματος ανά τακτά χρονικά διαστήματα αποστέλλει σε δυνητικούς πελάτες της το προφίλ της εταιρείας (ΣΣ-001) με σκοπό να τους ενημερώσει για το ιστορικό της επιχείρησης, προηγούμενες δουλειές που έχει αναλάβει αλλά και άλλες δυνητικές υπηρεσίες που μπορεί να τους προσφέρει.

## Βήμα 2: Εκδήλωση ενδιαφέροντος από τον πελάτη

Λαμβάνουμε γραπτή ή προφορική ζήτηση από τον πελάτη. (Αν είναι προφορική το ζητάμε και γραπτώς). Στο ραντεβού με τον πελάτη έχουμε μια φόρμα (Meeting Chtckllat\*-002) την οποία συμπληρώνουμε ρωτώντας τον πελάτη για να πάρουμε μια πρώτη εικόνα του συνεδρίου.

Οι περισσότερες λεπτομέρειες λέγονται προφορικά και η SBOKOS TOURS S.A κρατάει ένα ιστορικό. Στο τέλος της επαφής ανταλλάσσουμε επαγγελματικές κάρτες για να συνεχίσουμε την επικοινωνία που από εκεί και μετά θα είναι σε μεγάλο βαθμό γραπτή.

## Βήμα 3: Έρευνα αγοράς

Στη συνέχεια ο υπεύθυνος υπάλληλος ξεκινάει έρευνα αγοράς\* σχετικά με το εν λόγω συνέδριο. Τα βήματα που ακολουθεί είναι τα εξής:

1. Αναζητά στην ξενοδοχειακή/ συνεδριακή αγορά 3-4 προσφορές
2. Επιλέγει την καλύτερη από αυτές και επικεντρώνεται πιο αναλυτικά πάνω σε αυτή
3. Δίνει μια πρώτη παρουσίαση στον πελάτη της για την πληρέστερη και πιο συμφέρουσα επιλογή που έκανε και στη συνέχεια

ακολουθεί (εφόσον κριθεί αναγκαίο) ένα alte inspection (επιτόπια επιθεώρηση των χώρων

4. Ξεκινάει αλληλογραφία με τον πελάτη και με το συνεδριακό ξενοδοχείο μέσα από την οποία καταγράφονται πιο λεπτομερείς ζητήσεις, τιμές, όροι και διαπραγματεύσεις.

\* Η έρευνα αγοράς γίνεται σύμφωνα με τα παρακάτω κριτήρια:

- 1.Συνεδριακά ξενοδοχεία με δυναμικότητα που απαιτεί το συνέδριο
- 2.Κατηγορία ξενοδοχείων
- 3.Τοποθεσία (σε σχέση με αεροδρόμιο και μεγάλες πόλεις)
- 4.Τιμολογιακή πολιτική και πολιτική προκαταβολών /πληρωμών
- 5.Προνομία & παροχές χωρίς χρέωση

#### Βήμα 4: Ενημέρωση του πελάτη σχετικά με τα αποτελέσματα.

Η παρουσίαση στον πελάτη γίνεται σε πρώτη φάση γραπτώς. Συντάσσεται η 1<sup>η</sup> προσφορά η οποία περιλαμβάνει το όνομα του ξενοδοχείου, τα αστέρια του και μια σύντομη περιγραφή του με φωτογραφία.

Στην συνέχεια δίνεται ο τιμοκατάλογος των δωματίων και των επισιτιστικών υπηρεσιών, ακολουθούν οι συνεδριακές αίθουσες, τα οπτικοακουστικά συστήματα, οι μεταφορές άφιξης/ αναχώρησης , κάποιες προτάσεις γευμάτων εκτός ξενοδοχείου και κοινωνικών προγραμμάτων.

## Βήμα 5: Οριστικοποίηση συμφωνίας & υπογραφή συμβολαίων

Η SBOKOS TOURS S.A. ολοκληρώνει τη συμφωνία παράλληλα & ταυτόχρονα με τον πελάτη και με το ξενοδοχείο.

Αυτή η τελευταία πράξη συνιστά πολύ προσοχή και επιμέλεια ως προς αυτά τα στοιχεία που θα αποτελέσουν το συμβόλαιο της SBOKOS TOURS S.A. με τον τελικό πελάτη και με τον υπο- προμηθευτή της (ξενοδοχείο/ συνεδριακό κέντρο) Σημείωση: Η SBOKOS TOURS S.A. προσπαθεί να υπογράψει τους Ίδους όρους συμφωνίας και με τον υπο-προμηθευτή και με τον πελάτη τη, ιδιαίτερα όσον αφορά ημερομηνίες αποδέσμευσης δωματίων, ακυρωτική πολιτική και χρονοδιάγραμμα εργασιών.

Πολλές φορές επειδή τα συμβόλαιο που λαμβάνει η επιχείρηση από το συνεδριακό ξενοδοχείο είναι αρκετά περιγραφικά και χρησιμοποιούν την τουριστική ορολογία, η SBOKOS TOURS S.A. προσπαθεί να τα απλουστεύσει όσο πιο πολύ γίνεται προς τον πελάτη της για να είναι κατανοητό και ευδιάκριτο, για αυτό και αρκετές φορές και ιδιαίτερα σε ξενοδοχεία που η επιχείρηση έχει συνεχή ροή πελατών δίνει αυτή τους τελικούς όρους συμφωνίας (που έχει υπογράψει με τον πελάτη της) στο ξενοδοχείο και αυτό τους κάνει αποδεκτούς.

Με την ολοκλήρωση αυτών των δύο (2) κεντρικών συμβολαίων και εφόσον ένα συνέδριο δεν απαιτεί άλλες προϋποθέσεις η επιχείρηση έχει μια ξεκάθαρη εικόνα και προχωρεί σε εσωτερική κατανομή εργασιών, παραγγελίες και παραγωγή (παραγωγή εντύπων, ονομαστικά καρτελάκια, συνεδριακό υλικό κ.λ.π.)

Παρατήρηση: ο βέλτιστος (και συνάμα επιθυμητός) χρόνος επισύναψης ενός συμβολαίου για συνέδριο μεσαίου μεγέθους (π.χ. 600 απόμων) είναι θ έως 8 μήνες πριν την ημερομηνία έναρξης του.

## Βήμα 6: Συμβόλαια συνεδρίων

### 6.1 Δυνητικά συμβόλαια που μπορεί να συνταχθούν.

Για τη διεξαγωγή των συνεδρίων η επιχείρηση συνεργάζεται με πολλαπλούς προμηθευτές με τους οποίους συνάπτει συμβόλαια.

Για την διοργάνωση ενός συνεδρίου η SBOKOS TOURS SA συνάπτει τα εξής συμβόλαια:

1. Με τον πελάτη για λογαριασμό του οποίου διοργανώνεται το συνέδριο

2. Με τον φορέα που παρέχει το συνεδριακό χώρο

Αυτό θα μπορεί να είναι είτε το ξενοδοχείο που προσφέρει συνεδριακούς χώρους και δωμάτια μαζί, είτε ο αυτόνομος συνεδριακός χώρος και το/ τα ξενοδοχείο/α χωρά,

3. Με την εταιρεία που παρέχει τα οπτικοακουστικά/μεταφραστικά μέσα,
4. Την εταιρεία catering(εφόσον απαιτείται)
5. Την εταιρεία κατασκευής εκθεσιακών περιπτέρων (εφόσον απαιτείται)
6. Στη συνέχεια ακολουθούν κατά περίπτωση και σύμφωνα με την απαίτηση του συνεδρίου μη άλλα συμβόλαια (π.χ. με ομάδες μεταφραστών, για ναύλωση караβιών, χώρων για τη διεξαγωγή επίσημου δείπνου, ορχήστρες/ συγκροτήματα κ.λ.π.)

## 6.2 Περιεχόμενα συμβολαίων

Στο κάθε συμβόλαιο περιγράφονται (minimum) τα εξής.

1. Η υποχρέωση του προμηθευτή προς τον πελάτη
2. Οι παροχές (π.χ. τα δωμάτια, οι συνεδριακές αίθουσες, τα διαλλείματα καφέ, γεύματα εντός/ εκτός ξενοδοχείου, τελετή έναρξης, επίσημο δείπνο, θεματικές βραδιές, μεταφορές, εκδρομές, κοινωνικά προγράμματα συνοδών μελών, οπτικοακουστικά μέσα, εκθεσιακά, μεταφραστές, έντυπα συνεδρίου, συνεδριακές τσάντες και δώρα)
3. Οι υποχρεώσεις του προμηθευτή προς τον πελάτη
3. Οι παροχές
4. Το χρονοδιάγραμμα εργασιών

5.Οι όροι (οι όροι για την επικύρωση όλων των παραπάνω αφορούν:

- a. Το κόστος τους ανά υπηρεσία και
- b. τον χρόνο μέσα στον οποίο θα πρέπει να δοθούν τελικά νούμερα ώστε να παραγγελθούν οι υπηρεσίες
6. και τέλος η οικονομική συμφωνία μεταξύ προμηθευτή και πελάτη.

### Βήμα 7: Ενημέρωση υποψηφίων συμμετεχόντων στο συνέδριο

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι στο 99,9% των συνεδρίων ο φορέας οργάνωσης δεν πληρώνει για τη διαμονή των συμμετεχόντων αλλά ορίζει ένα ποσό για την εγγραφή του συμμετέχοντα στο συνέδριο (το λεγόμενο registration fee) το οποίο περιλαμβάνει μια σειρά από υπηρεσίες & παροχές που προσφέρονται στον συμμετέχοντα) κατά τη διάρκεια του συνεδρίου

Οι όροι και οι προϋποθέσεις για τα δύο (2) παραπάνω δίνονται στον συμμετέχοντα σε ηλεκτρονική μορφή και συμπεριλαμβάνονται στο δελτίο συμμετοχής που υπάρχει στην ιστοσελίδα του συνεδρίου και μέσα από το οποίο δηλώνουν τη συμμετοχή τους, κλείνουν τη διαμονή τους και όποια άλλη υπηρεσία προσφέρεται

Η φόρμα αυτή περιλαμβάνει το ποσό συμμετοχής (registration fee) το οποίο και πληρώνουν εφάπαξ επιλογές διαμονής σε ένα ή περισσότερα ξενοδοχεία όπου τους ζητείται μια προκαταβολή για την



επιβεβαίωση του δωματίου τους και άλλες προαιρετικές υπηρεσίες όπως μεταφορά, κοινωνικά προγράμματα κ.λ.π.

Έτσι λοιπόν από τη στιγμή που υπάρχει οικονομική συναλλαγή υπάρχουν και όροι και προϋποθέσεις (ημ/νιες για προκαταβολές, πολιτική ακυρώσεων, επιστροφή χρημάτων, επιλογές πληρωμών είτε μέσω πιστωτικής κάρτας είτε μέσω τραπεζικής κατάθεσης)

### Βήμα 8: Συμπλήρωση συγκεντρωτικής λίστας συνεδρίων

Ο υπεύθυνος των συνεδρίων έχει την ευθύνη για τη συμπλήρωση και τη διατήρηση επίκαιρης της συγκεντρωτικής λίστας συνεδρίων (ΣΣ-003),

Στόχος της λίστας αυτής είναι να είναι άμεσα αντιληπτή η εικόνα μέσα στο έτος της πορείας των συνεδρίων που αναλαμβάνει η επιχείρηση, η εξαγωγή στατιστικών και άλλων χρήσιμων συμπερασμάτων.

## **6.2 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΚΑΤ' ΕΛΑΧΙΣΤΩΝ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ ΣΤΟ ΦΑΚΕΛΟ ΤΟΥ ΚΑΘΕ ΕΡΓΟΥ**

Καταρχήν το κάθε έργο από τη στιγμή της έναρξης του, λάμβανει ένα χαρακτηριστικό κωδικό. Ο κωδικός αυτός έχει την εξής μορφή :

Σ- ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ-ΕΠΩΝΥΜΙΑ ΦΟΡΕΑ- ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΤΡΕΧΟΝΤΟΣ ΕΤΟΥΣ

(Π.Χ. 08)

Στην τεκμηρίωση του κάθε έργου έχουμε Minimum τα εξής; 1 .Το έντυπο ΣΣ-002

Meeting Checklist

2.Τις προσφορές που προέκυψαν από την έρευνα αγοράς σχετικά με το συνεδριακό χώρο

3.Οι τελικές προσφορές των υπο-προμηθευτών

4.Όλο το ιστορικό της επικοινωνίας με τον πελάτη (η επικοινωνία αυτή μπορεί να διατηρείται και ψηφιακά)

5. Τελική φόρμα δελτίου συμμετοχής

6. Συμβόλαια της SBOKOS TOURS με το πελάτη και τους προμηθευτές.

## **6.3 Υπευθυνότητες**

### **5.1. Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας**

Έχει την ευθύνη για:

- ✓ τον έλεγχο της διαδικασίας όσον αφορά την κάλυψη των απαιτήσεων του ISO 9001:2000
- ✓ την παρακολούθηση και τον έλεγχο της εφαρμογής της διαδικασίας

### **5.2. Υπεύθυνος συνεδρίων**

Έχει την ευθύνη για:

- ✓ την διεξαγωγή της πρώτης επαφής με τον πελάτη
- ✓ τη διεξαγωγή της έρευνας αγοράς σχετικά με τους δυνητικούς υπο-προμηθευτές
- ✓ την επικοινωνία με τον πελάτη καθ\* δλη τη διάρκεια της προετοιμασίας αλλά κατά τη
- ✓ διεξαγωγή του συνεδρίου
- ✓ την οριστικοποίηση της φόρμας συμμετοχής
- ✓ σύναψη και υπογραφή των απαιτούμενων συμβολαίων
- ✓ συμπλήρωση και διατήρηση επίκαιρης συγκεντρωτικής λίστας  
ΣΣ-003

## 6.2 ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

### ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ

#### 1. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΑΙΤΙΑ ΑΛΛΑΓΗΣ & ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
1"	05/01/08	ΑΡΧΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ		

## **2. ΣΚΟΠΟΣ / ΠΕΛΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ**

Σκοπός της οδηγίας είναι να περιγράψει τις ενέργειες που γίνονται στο συνεδριακό τμήμα για τη δημιουργία και ενημέρωση εργασιών συνεδρίου.

Η οδηγία εφαρμόζεται στο Συνεδριακό Τμήμα της SBOKOS TOURS SA.

## **3. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

### **3.1 Γενικά**

Σε περίπτωση που μια τουριστική επιχείρηση αναλαμβάνει την παρακολούθηση και ολοκλήρωση όλων των δραστηριοτήτων ενός συνεδρίου, τότε απαραίτητη προϋπόθεση είναι η δημιουργία και ενημέρωση των εργασιών που θα λάβουν χώρα σε αυτό. Θα πρέπει δηλαδή να καταχωρηθούν τα βασικά στοιχεία της εργασίας που θα παρουσιαστεί στο συνέδριο. (Αυτό αποτελεί τμήμα της γραμματειακής υποστήριξης).

### **3.2 Περιγραφή Βημάτων**

Τα βήματα που ακολουθούμε για την εκτέλεση της εν λόγω διεργασίας είναι τα εξής: 1ο. Πηγαίνουμε στο συνεδριακό μας πρόγραμμα στο

κομμάτι Εργασίες και καταχωρούμε στην περιγραφή ενέργειας την εργασία του συνεδρίου . 2ο. Κατόπιν καταχωρούμε τον τίτλο της εργασίας 3ο. Επόμενο βήμα επιλέγουμε το συνέδριο (το έχουμε ήδη χτίσει) στο οποίο θα λάβει χώρα η συγκεκριμένη εργασία 4ο. Αμέσως μετά περνάμε στο πεδίο Συγγραφείς Εργασίας και ακολουθούμε τα παρακάτω βήματα:

a. Στο πεδίο Σύνεδρος επιλεγούμε τον σύνεδρο που θα παρουσιάσει την εργασία στο συνέδριο

b. Καταχωρούμε το όνομα και το επίθετο

c. Κατόπιν τον φορέα όπου αναφέρουμε τον φορέα που εκπροσωπεί ο σύνεδρος (υπηρεσία - ινστιτούτο - πανεπιστήμιο η κάτι άλλο) α. Μετά καταχωρούμε την χώρα του φορέα 5ο.

Στην συνέχεια πηγαίνουμε στην Παρουσίαση Εργασίας και δηλώνουμε τα παρακάτω:

a. Τον τύπο παρουσίασης της εργασίας (π.χ. εάν είναι ομιλία, video, κτλ.) στο συνέδριο.

b. Την ημερομηνία ανάρτησης της εργασίας,

c. Την ημερομηνία απομάκρυνσης της εργασίας, α. Την ημερομηνία παρουσίασης της εργασίας στο συνέδριο. 6ο.

Κατόπιν επιλέγουμε το πεδίο - συνεδρία - και

καταχωρούμε τη session-στην διάρκεια της οποίας θα παρουσιαστεί:

a. έπειτα ορίζουμε την διάρκεια της παρουσίασης

b. την διάρκεια της συζήτησης,

- c. c και τέλος περνάμε στο πεδίο Προεδρείο όπου ορίζονται οι σύνεδροι που
- d. απαρτίζουν το προεδρείο της συνεδρίας που θα παρουσιαστεί η εργασία

Σημείωση: Η παραπάνω διεργασία ακολουθείται, για κάθε μια ξεχωριστά παρουσίαση εργασίας - ομιλίας του συνεδρίου.

### **6.3 ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΤΟΥ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ ΣΤΟ ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ**

#### 1. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΑΙΤΙΑ ΑΛΛΑΓΗΣ & ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
1 <sup>Η</sup>	05/01/08	ΑΡΧΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ		


## 2. ΣΚΟΠΟΣ/ ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Σκοπός της διαδικασίας είναι να περιγράψει τις ενέργειες που γίνονται στο συνεδριακό τμήμα και αφορούν το πρώτο στάδιο του χτισίματος ενός συνεδρίου στο ειδικό πρόγραμμα μετά την υπογραφή του συμβολαίου. Η διαδικασία εφαρμόζεται στο Συνεδριακό Τμήμα της SBOKOS TOURS S.A.

## 3. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

### 3.1 Γενικά

Η εν λόγω διαδικασία αφορά το πρώτο στάδιο του χτισίματος ενός συνεδρίου στο ειδικό πρόγραμμα μετά την υπογραφή του συμβολαίου

Αφού περαστούν τα στοιχείο που περιγράφοντα\* παρακάτω {χουμε δημιουργήσει το συνέδριο μας και μπορούμε να προχωρήσουμε στα επόμενα στάδιο (όπως πέρασμα και ανάλυση συμβολαίων αγοράς) το οποίο περιγράφεται στην σχετική διαδικασία



## **3.2 Περιγραφή διαδικασίας**

Αρχίζουμε την καταχώρηση του στο συνεδριακό πρόγραμμα .

### **Βήματα:**

1. Παραλαβή του συμβολαίου από το αρμόδιο τμήμα μετά την υπογραφή του. Στη συνέχεια αρχίζουμε την καταχώρηση του στο συνεδριακό πρόγραμμα. Τα βήματα που ακολουθούνται είναι τα εξής;
2. Μπαίνουμε στο κομμάτι Διαχείριση συνεδρίων
- 3 Πηγαίνουμε στο πεδίο κωδικός στον οποίο συμπληρώνεται αυτόματα ένας κωδικός για το συνέδριο με αύξουσα αρίθμηση
4. Μετά προχωράμε στην περιγραφή - ονομασία . όπου καταχωρούμε την περιγραφή και ονομασία του συνεδρίου, και προκύπτει μη συντόμευση κωδικού και περιγραφής.
5. Προχωράμε και καταχωρούμε τον φορέα του συνεδρίου (η/χ. πανεπιστήμιο -ίδρυμα - δημόσιος η ιδιωτικός οργανισμός η κάτι άλλο)
6. Επόμενο βήμα είναι το πεδίο προσπορισμός κόστους όπου εκα καταχωρούμε μια εκτίμηση του προσχωμένου κόστους ίου συνεδρίου

7. Επόμενο το πεδίο είναι τα προσδοκώμενα έσοδα όπου καταχωρούμε την εκτίμηση των προσδοκώμενων εσόδων του συνεδρίου ( σημείωση: μέχρι και το πέρας του συνεδρίου κόστος-έξοδα είναι στο στάδιο της εκτίμησης
8. περνάμε στο πεδίο έναρξη - λήξη όπου εισάγουμε την ημερομηνία έναρξης και λήξης του συνεδρίου.
9. Επόμενο βήμα είναι το πεδίο κατάσταση όπου καταχωρούμε την κατάσταση του συνεδρίου (πχ εάν είναι σε αναμονή, σε σχεδιασμό, σε ισχύ)
10. Περνάμε στο νόμισμα όπου δηλώνεται το νόμισμα του συνεδρίου
11. Τελευταίο βήμα το πεδίο σχόλια όπου έχουμε την δυνατότητα καταχώρησης για οποιαδήποτε σχόλια αφορούν το συνέδριο

Κατόπιν καταχωρούμε κάποια συμπληρωματικά στοιχεία που αφορούν το συνέδριο όπως οι αίθουσες που θα χρησιμοποιηθούν είτε το συνέδριο υλοποιηθεί σε κάποιο ξενοδοχείο είτε σε κάποιο συνεδριακό χώρο και το πρόγραμμα των εργασιών που θα παρουσιαστούν με τα ακόλουθα βήματα:

1. Μπαίνουμε στο κομμάτι Congress Venues
2. στο πεδίο αίθουσα καταχωρούμε το όνομα - ονόματα ( εάν είναι παραπάνω ) της αίθουσας που θα χρησιμοποιηθεί για το συνέδριο
3. επόμενο βήμα το πεδίο hotel όπου αναφέρεται το ξενοδοχείο η ο συνεδριακός χώρος στον οποίο θα διεξαχθεί το συνέδριο

4.κατόπιν περνάμε στο πρόγραμμα συνεδρίου ( κάθε συνέδριο περιλαμβάνει ένα πρόγραμμα εργασιών που διεξάγονται σε συγκεκριμένες ημερομηνίες και ώρες ενώ για την διεξαγωγή τους χρησιμοποιούνται συγκεκριμένες αίθουσες). Καταχωρούμε λοιπόν την πλήρη περιγραφή του προγράμματος

5.κατόπιν την ημερομηνία έναρξης εργασιών του προγράμματος

6.την ημερομηνία λήξης εργασιών του προγράμματος

7.το όνομα της προκαθορισμένης αίθουσας που θα χρησιμοποιηθεί

**Με το πέρασμα των προαναφερόμενων πεδίων έχουμε χτίσει το συνέδριο μας.**

## **6.4 ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑ ΜΕ ΣΥΝΕΔΡΟΥΣ**

### **1. ΙΣΤΟΡΙΚΟ**

ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΑΙΤΙΑ ΑΛΛΑΓΗΣ & ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
1η	05/01/08	ΑΡΧΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ		

### **2. ΣΚΟΠΟΣ/ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ**

Σκοπός της διαδικασίας είναι να περιγράψει τις ενέργειες που γίνονται στο συνεδριακό τμήμα και αφορούν την αλληλογραφία με τους συνέδρους. Η διαδικασία εφαρμόζεται στο Συνεδριακό Τμήμα της SBOOKS TOURS S.A.

### **3. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ**

### **3.1 Γενικά**

Απαραίτητη προϋπόθεση ώστε να αρχίσει η επικοινωνία με τους συνέδρους από το αρμόδιο τμήμα είναι ότι έχει ήδη δημιουργηθεί ιστοσελίδα για το συγκεκριμένο συνέδριο στην οποία όποιος επιθυμεί την συμμετοχή του σε αυτό από την Ελλάδα (εάν είναι πανελλαδικό) ή από όλο τον κόσμο (εάν είναι παγκόσμιο) να μπαίνει και συμπληρώνει τα απαιτούμενα στοιχεία. Επίσης η διαδικασία αυτή έπεται της διαδικασίας που αφορά την σύναψη συμβολαίων στο συνεδριακό τμήμα.

### **3.2 Συμπλήρωση του δελτίου συμμετοχής**

Η ιστοσελίδα (η οποία αφορά το εκάστοτε συνέδριο) περιέχει πληροφορίες σχετικά με την ονομασία του συνεδρίου, τις ημερομηνίες και τόπο διεξαγωγής του. Επίσης στην ιστοσελίδα περιέχεται το δελτίο συμμετοχής του συνέδρου. Στο δελτίο αυτό περιέχονται πληροφορίες σχετικά με τα εξής:

- ◆ τα στοιχεία του συνέδρου,
- ◆ η φόρμα για την συμπλήρωση και επιλογή της διαμονής του (π.χ. μονόκλινο, δίκλινο κλπ.),
- ◆ καθώς και άλλα στοιχεία όπως π.χ. εάν επιθυμεί μεταφορά του από το αεροδρόμιο - λιμάνι προς το ξενοδοχείο και αντίστροφα,

ένα επιθυμεί να ενοικιάσει αυτοκίνητο, εάν επιθυμεί τη συμμετοχή του σε κοινωνικές εκδηλώσεις που προτείνονται για το κάθε συνέδριο και άλλα.

*Σημείωση: Το τι θα περιλαμβάνει η ιστοσελίδα κάθε συνεδρίου που οργανώνεται ποικίλει από την δομή του κάθε ενός ξεχωριστά.*

### **3. Παραλαβή δελτίου συμμετοχής**

Εφόσον ο υποψήφιος σύνεδρος συμπληρώσει τη φόρμα υποβολής και την υποβάλλει, η SBOKOS TOURS SA παραλαμβάνει ένα αρχείο με όλη την σχετική πληροφορία. Η παραλαβή του αρχείου γίνεται κατά κύριο λόγο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και σπανιότερα μέσω φαξ.

#### **3.4 Καταχώρηση υποψήφιου συνεδρου στο σύστημα**

Εφόσον λάβουμε την παραπάνω φόρμα ανοίγουμε την καρτέλα συνεδρου (στο ειδικό συνεδριακό πρόγραμμα που διαθέτει η SBOKOS TOURS SA) καταχωρώντας τις εξής πληροφορίες:

- ◆ το όνομα
- ◆ επίθετο
- ◆ τίτλο
- ◆ προέλευση

- ◆ ιδιότητα
- ◆ διεύθυνση
- ◆ τηλέφωνο
- ◆ ηλεκτρονική διεύθυνση
- ◆ ειδικές παρατηρήσεις εάν υπάρχουν.
- ◆ Την επιλογή του όσον αφορά την διαμονή του σε μονόκλινο - δίκλινο - τρίκλινο δωμάτιο η άλλο (π.χ. σουίτα , διαμέρισμα).
- ◆ Το είδος διατροφής του (πρωινό - μεσημεριανό - βραδινό).
- ◆ Οποιαδήποτε ειδική ζήτηση (π.χ. χορτοφάγος, δωμάτια με θέα θάλασσα/βουνό, δωμάτια για ΑΜΕΑ)
- ◆ Στο σύστημα καταχωρούμε επίσης οποιαδήποτε άλλη υπηρεσία έχει επιλεγεί και συμπληρωθεί.

*Σημείωση: Στο manual του συνεδριακό πρόγραμμα γίνεται εκτενής αναφορά στον τρόπο που γίνεται η εισαγωγή των παραπάνω δεδομένων.*

### **3.5 Είσπραξη προκαταβολής και έκδοση προτιμολογίου**

Στη συνέχεια πηγαίνουμε στο κομμάτι της φόρμας της ιστοσελίδας που αναφέρεται στον τρόπο πληρωμής και είτε εισπράτουμε το εξουσιοδοτημένο ποσό από την κάρτα του (της οποίας τα στοιχεία έχει ο ίδιος συμπληρώσει), είτε τσεκάρουμε την

κατάθεση στην τράπεζα (στον λογαριασμό της εταιρείας μας). Εκδίδουμε proforma invoice(προτιμολόγιο) προς τον σύνεδρο (ενίοτε μπορεί να είναι και εταιρεία -ινστιτούτο - οργανισμός - πανεπιστήμιο) και η οποία επισυνάπτεται και αποστέλλεται ηλεκτρονικά στον πελάτη.

### **3.6 Επικοινωνία με τον υποψήφιο σύνεδρο**

Επόμενο βήμα είναι η απάντηση - επιβεβαίωση στον σύνεδρο αναλυτικά, σε ότι έχει συμπληρώσει μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (σε κάθε απάντηση υπάρχει το όνομα του κάθε συνεργάτη στην ηλεκτρονική σελίδα που απαντά ώστε εάν ο σύνεδρος επανέλθει για το οτιδήποτε να αναφέρεται σε κάποιον προσωπικά). Το βασικό κομμάτι της επικοινωνίας μας με τον κάθε σύνεδρο είναι το παραπάνω -και η αμέσως επόμενη επαφή μας θα είναι κατά την έναρξη του συνεδρίου.

Όμως στο μεγαλύτερο ποσοστό η επικοινωνία είναι συνεχής μέχρι και την διεξαγωγή του συνεδρίου, είτε γιατί ζητούν πληροφορίες τουριστικού ενδιαφέροντος, είτε για επεξηγήσεις των υπηρεσιών , είτε για να ζητήσουν κάποιες- ειδικές ζητήσεις -. Σε κάθε περίπτωση προσπαθούμε οι απαντήσεις μας να είναι άμεσες και περιεκτικές σε ότι μας ζητάει ο σύνεδρος και διακατέχονται από ευγένεια και επαγγελματισμό ώστε να κτίσουμε το απαραίτητο κλίμα εμπιστοσύνης το οποίο θα είναι απαραίτητο για την άρτια διεξαγωγή του συνεδρίου.



## **4.Υπευθυνότητες**

### **4.1 Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας**

Έχει την ευθύνη για:

- ♦ τον έλεγχο της διαδικασίας όσον αφορά την κάλυψη των απαιτήσεων του ISO9001:2000
- ♦ την παρακολούθηση και τον έλεγχο της εφαρμογής της διαδικασίας

### **4.2 Υπεύθυνος αλληλογραφίας**

Έχει την ευθύνη για :

- ♦ την παραλαβή των δελτίων συμμετοχής
- ♦ τον έλεγχο της πληρωμής της προκαταβολής (εφόσον γίνεται μέσω τραπεζής)
- ♦ την πληρωμή της προκαταβολής εφόσον ο σύνεδρος αποστέλλει τα στοιχεία της πιστωτικής του κάρτας
- ♦ έκδοση και αποστολή προτιμολογίου στον υποψήφιο σύνεδρο
- ♦ την άμεση και εμπειριστατωμένη επικοινωνία με τον υποψήφιο σύνεδρο σε οποιοδήποτε θέμα προκύψει

♦ την εισαγωγή των απαιτούμενων στοιχείων στο συνεδριακό πρόγραμμα

## **6.5 ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΟΥ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ**

### 1. ΙΣΤΟΡΙΚΟ

ΕΚΔΟΣΗ	ΗΜ/ΝΙΑ	ΑΙΤΙΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ	ΥΠΟΓΡΑΦΗ
1η	05/01/'08	ΑΡΧΙΚΗ ΕΚΔΟΣΗ	

### **2. ΣΚΟΠΟΣ-ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ**

Σκοπός της διαδικασίας είναι να περιγράψει τις ενέργειες που γίνονται στο συνεδριακό τμήμα κατά την διεξαγωγή του συνεδρίου.

Η διαδικασία εφαρμόζεται στο Συνεδριακό Τμήμα της SBOKOS TOURS SA

### 3. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΗΜΑΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

ΣΤΗ ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΠΕΡΙΓΡΑΦΕΤΑΙ Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΟΥ ΑΚΟΛΟΥΘΕΙΤΑΙ ΠΡΙΝ, ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΙ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΝΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ.

#### ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΕΝΑΡΞΗ ΤΟΥ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ:

- 1 .ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ ΣΤΟΝ ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ( ΦΟΡΗΤΟΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΕΣ, ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ ΕΝΤΥΠΙΑ, ΓΡΑΦΙΚΗ ΥΛΗ, ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΕΣ ΤΣΑΝΤΕΣ, ΔΩΡΑ, ΚΑΡΤΕΛΑΚΙΑ ΠΕΤΟΥ Κ.Α)
2. ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΚΤΥΟΥ, ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΟΥ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΜΗΧΑΝΑΚΙΑ ΚΑΡΤΩΝ
- 3 .ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ
4. ΤΕΛΙΚΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΑΙΘΟΥΣΩΝ ΚΑΙ ΤΣΕΚΑΡΙΣΜΑΤΑ ΟΠΤ/ΚΩΝ ΜΕΣΩΝ

#### ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΤΟΥ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ

5. ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΟΛΩΝ ΤΩΝ ΣΥΝΕΔΡΙΩΝ Η ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΕΙ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΕΙ ΖΗΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΣΥΝΕΔΡΩΝ,
6. ΕΙΣΠΡΑΤΤΕΙ ΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΑΠΟ ΚΑΘΕ ΣΥΝΕΔΡΟ.
7. ΕΚΔΙΔΕΙ ΤΙΜΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΒΕΒΑΙΩΣΕΙΣ

8.Ο ΣΥΝΤΟΜΩΣΤΗΣ ΤΗΣ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑΣ ΚΑΤΑΜΕΤΡΑ ΤΑ ΑΤΟΜΑ ΠΟΥ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΥΝ ΣΤΑ ΔΙΑΛΛΕΙΜΑΤΑ ΚΑΦΕ. ΣΤΑ ΜΕΣΗΜΕΡΙΑΝΑ ΓΕΥΜΑΤΑ.

9.ΕΠΙΒΛΕΠΕΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΜΑΛΗ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΤΩΝ EVENTS (ΤΕΛΕΤΗ ΕΝΑΡΞΗΣ, ΕΠΙΣΗΜΟ ΔΕΙΠΝΟ ΚΛΠ)

10. ΕΠΙΛΥΣΗ ΤΡΕΧΟΝΤΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

11. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΡΙΣΕΩΝ

### **ΜΕ ΤΗΝ ΛΗΞΗ ΤΟΥ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ**

12. ΚΛΕΙΣΙΜΟ ΤΡΕΧΟΝΤΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΜΕ ΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ

13. ΠΑΚΕΤΑΡΙΣΜΑ ΚΑΙ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗ

## **4.Υπευθυνότητες**

### **4.1 Υπεύθυνος Διαχείρισης Ποιότητας**

Έχει την ευθύνη για :

♦ τον έλεγχο της διαδικασίας όσον αφορά την κάλυψη των απαιτήσεων του ISO 9001: 2000

♦ την παρακολούθηση και τον έλεγχο της εφαρμογής της διαδικασίας

## **4.2 Υπεύθυνος καταχώρησης στο συνεδριακό πρόγραμμα**

Έχει την ευθύνη για:

- ♦ να παραλάβει το συμβόλαιο από το αντίστοιχο τμήμα
- ♦ να συμπληρώσει τα απαιτούμενα στοιχεία (που περιγράφονται στην εν λόγω διαδικασία) στο συνεδριακό σύστημα

## **SBOKOS TOURS S.A.**

### **ΤΕΛΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΣΥΝΕΔΡΙΟΥ**

**ΟΝΟΜΑΣΙΑ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ:**

**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ & ΩΡΑ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ:**

**ΣΗΜΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ:**

14. ΕΧΟΥΝ ΜΕΤΑΦΕΡΘΕΙ ΣΤΟ ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΟ ΧΩΡΟ

ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΕ! ΤΣΑΝΤΕΣ & ΚΑΡΤΕΛΑΚΙΑ & ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΑ  
ΕΝΤΥΠΑ

15.ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΟΥ ΧΩΡΟΥ

16.ΤΗΡΗΣΗ ΚΑΤΑΛΛΗΛΩΝ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΝ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ  
ΚΑΘΙΣΜΑΤΩΝ

17. ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΙΘΜΟΥ ΚΑΘΙΣΜΑΤΩΝ

18. ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΘΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ LAPTOP

19 ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΘΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ PROJECTORA

20 ΕΛΕΓΧΟΣ ΟΡΘΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΗΣ ΦΩΝΗΤΙΚΗΣ  
ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ|

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ:

ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ (ΟΝΟΜΑ & ΥΠΟΓΡΑΦΗ)

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΕΒΔΟΜΟ**

Ο συνεδριακός τουρισμός αποτελεί μια εναλλακτική μορφή τουρισμού ικανή να στηρίξει το κομμάτι της οικονομίας της χώρας το οποίο στηρίζεται στον τουρισμό. Αν και είναι σχετικά καινούρια μορφή τουρισμού, εξελίσσεται με ικανοποιητικούς ρυθμούς στη χώρα μας και ολοένα βελτιώνονται οι υπηρεσίες και υποδομές μας σε αυτό το κομμάτι. Σίγουρα υπάρχουν δυνατότητες βελτίωσης και θεωρώ ότι με τις σωστές επενδύσεις, τη σωστή εκπαίδευση και κατάρτιση του προσωπικού που ασχολείται με τον συνεδριακό τουρισμό και την εύρεση τρόπων εξέλιξης και βελτίωσης και των υπηρεσιών ο Συνεδριακός τουρισμός μπορεί να «ανταγωνιστεί» είδη τουρισμού όπως τον τουρισμό αναψυχής και διασκέδασης.

Σαν τελευταία παρατήρηση, όσον αφορά το συνεδριακό τουρισμό στην πόλη του Ηρακλείου, υπάρχουν σαφώς ικανοποιητικές ξενοδοχειακές εγκαταστάσεις για τη φιλοξενία συνεδρίων, ταξιδιωτικά πρακτορεία που αναλαμβάνουν τη διοργάνωση συνεδρίων. Όλα αυτά βρίσκονται σε πρώιμα στάδια λόγω του ότι- όπως ανέφερα, είναι καινούριος τομέας τουρισμού στη χώρα μας αλλά υπάρχουν δείγματα που με κάνουν να πιστεύω πως με τον καιρό θα φτάσουν σε πολύ καλά επίπεδα, και ίσως αντίστοιχα του εξωτερικού.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ - ΠΗΓΕΣ**

- ◆ Κραβαρίτης Κώστας «Οργάνωση Συνεδρίων & Εκδηλώσεων»
- ◆ Ζαχαρίας Καλπανίδης Δ/ντος Συμβούλου Zita congress & travel «Συνεδριακός τουρισμός προβλήματα και προοπτικές» (internet)
- ◆ Ματίνα Γκίκα "Τα οφέλη των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων από εταιρικά meetings και συνέδρια".(Internet).
- ◆ Πηγή: Νομαρχία Ηρακλείου, Διεύθυνση Τουριστικής Ανάπτυξης, Τρυφίτσου 10
- ◆ Πηγή: Ταξιδιωτικό Γραφείο "SBOKOS TOURS SA", Τμήμα Οργάνωσης Συνεδρίων & Εκδηλώσεων.
- ◆ Πηγή : [www.cretetaxitransfers.gr](http://www.cretetaxitransfers.gr)