



ΕΛ.ΜΕ.ΠΑ.
ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**<<ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΤΗΣ ΚΡΗΤΗΣ,
HOTEL QUALITY MANAGEMENT OF CRETE >>**

**ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΦΩΣΚΟΛΑΚΗΣ
ΔΤ7071**

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ:

ΑΠΛΑΔΑΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ



ΗΡΑΚΛΕΙΟ

Copyright ©

Κωνσταντίνος Φωσκολάκης, 2018

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights Reserved.

<<Η έγκριση της πτυχιακής εργασίας από το τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Κρήτης δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Τμήματος>>

Ευχαριστίες:

Θέλω να ευχαριστήσω τον κ. Απλαδά Γεώργιο για την υπομονή και εμπιστοσύνη που μου έδειξε ώστε να υλοποιηθεί επάξια η πτυχιακή.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	7
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	8
i. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	
1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΚΡΗΤΗ (ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ).....	2
1.2 ΟΙ ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ.....	10-11
1.3 ΑΡΧΙΤΕΚΤΟΝΙΚΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ.....	11
1.4 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ.....	11
1.5 ΟΙ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ.....	12
ii. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	
2.1 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΗΣ ΚΡΗΤΗΣ.....	12
2.2 ΟΡΙΣΜΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	13-14
2.2.1 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ.....	15-16
2.3 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	17
2.2.2 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ.....	18-46
2.4 ΧΑΝΙΑ	
1 Avra Imperial Hotel.....	18
2 Kiani Beach Resort Family All Inclusive.....	18
3 La Maison Ottomane.....	18
4 Iolida Beach Hotel.....	19
5 Domes Noruz Chania.....	19
6 Cavo Spa da Luxury Resort & Spa.....	19
7 Asterion Hotel Suites and Spa.....	20
8 CHC Galini Sea View.....	20
9 Porto Platanias Beach Resort & Spa.....	20
10 La Mer Resort & Spa.....	21
2.2.3 ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT	
I. Εσωτερικό Περιβάλλον.....	22
II. Εξωτερικό Περιβάλλον.....	22
III. ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ SWOT.....	23
IV. ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΓΟΡΑΣ.....	24
V. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ 6Α's.....	24-25

2.5 ΡΕΘΥΜΝΟ

1 Kriti Beach Hotel.....	26
2 Rimondi Grand Resort & Spa.....	26
3 Grecotel Creta Palace Hotel.....	26
4 Caramel Grecotel Boutique Resort.....	27
5 Bio Suites Hotel.....	27
6 Bellagio Boutique Hotel.....	27
7 Aquila Porto Rethymno.....	28
8 SENTIDO Aegean Pearl.....	28
9 Kyma Suites Beach Hotel.....	28
10 Rector Suites.....	29

2.2.5 ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT

I. Εσωτερικό & Εξωτερικό Περιβάλλον Ρεθύμνου.....	30
II. Πίνακας Swot.....	30
III. Παρουσίαση των θ ^h ς.....	30-32

2.6 ΗΡΑΚΛΕΙΟ

1 Galaxy Hotel Iraklio.....	33
2 GDM Megaron Historical Monument Hotel.....	33
3 Knossos Beach Bungalows & Suites.....	33
4 CHC Athina Palace Resort & Spa.....	34
5 Creta Maris Beach Resort.....	34
6 Mitsis Laguna Resort & Spa.....	34
7 AQUILA Atlantis Hotel.....	35
8 Ikaros Beach Resort & Spa.....	35
9 Out of the Blue Capsis Elite Resort.....	35
10 Royal Heights Resort.....	36

2.2.6 ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT

I. Εσωτερικό περιβάλλον.....	37
II. Εξωτερικό περιβάλλον.....	37
III. Ανάλυση Αγοράς.....	38
IV. Παρουσίαση των θ ^h ς.....	39

2.7 ΛΑΣΙΘΙ

1 Minos Beach Art hotel.....	40
2 Elounda Mare Relais & Chateaux hotel.....	40
3 Elounda Beach Hotel & Villas.....	40
4 Sensimar Minos Palace - Adults Only.....	41
5 Elounda Bay Palace.....	41
6 Radisson Blu Beach Resort.....	41
7 Daios Cove Luxury Resort & Villas.....	42
8 Elounda Gulf Villas & Suites.....	42
9 Porto Elounda Golf & Spa Resort.....	42
10 Castello Boutique Resort & Spa (Adults Only).....	43

2.2.5 ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT

I. Εσωτερικό & Εξωτερικό Περιβάλλον.....	44
II. ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ SWOT.....	44
III. Παρουσίαση των 6Α'ς.....	45-46
IV. Ανάλυση Αγοράς.....	45
iii. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	47 - 50
iv. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	51- 54
v. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ.....	55-56
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	57-61
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	62-71
ΑΝΑΛΥΣΗ (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΟΣ).....	72

i. ΛΙΣΤΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 2.1.1.....	13
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ:	
Πίνακας 1.1.....	61-64
Πίνακας 1.2.....	65-57
Πίνακας 1.3.....	68-69
Πίνακας 1.4.....	7

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Με αυτή την εργασία θα παρουσιάσω τον τρόπο και τις διαδικασίες παροχής ποιοτικών υπηρεσιών των ξενοδοχείων στους φιλοξενούμενους. Αναπτύσσω την πτυχιακή μου γύρω από τα χαρακτηριστικά που δύναται να προσφέρει το κάθε ξενοδοχείο, τις διαδικασίες και φυσικά την συνεισφορά του προσωπικού στην ολοκληρωμένη παροχή ποιοτικών υπηρεσιών για τον σκοπό ο οποίος είναι η ευχαρίστηση των φιλοξενούμενων στις διακοπές τους.

Τα βασικά συμπεράσματα είναι κατά πόσο μπορούμε και πρέπει βελτιωθούμε και ως εκ' τούτου ποια είναι τα μειονεκτήματα ώστε να τα αξιολογήσουμε και στη συνέχεια να εντρυφήσουμε στο πως θα επιλυθούν. Φυσικά η περίπτωση της Κρήτης και των Νομών είναι εκείνη που μπορεί να μας μάθει, από λάθη και μειονεκτήματα και προστριβές μεταξύ των επιχειρήσεων του κλάδου. Διότι όπως θα δούμε και παρακάτω η Κρήτη παίζει ένα από τους σημαντικότερους παράγοντες που συμβάλλουν στην οικονομία του Τουρισμού για την Ελλάδα και φυσικά πως μπορεί και καλύπτει ποσοστό από απώλειες των άλλων τομών που πλήττονται και ιδιαίτερα στη περίοδο της κρίσης. Το ερωτηματολόγιο επιδεικνύετε ένας από τους καλύτερους τρόπους για να διαπιστωθούν οι προσωπικές οι ενέργειες που ακολουθούνται από τις επιχειρήσεις του κλάδου για βιωσιμότητα των παρερχόμενων υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Από τις μεθόδους έρευνας επέλεξα το ερωτηματολόγιο με το οποίο ανταποκρίθηκαν στις απαντήσεις, 12 Ξενοδοχεία, από το σύνολο των 20. Έγινε έρευνα σε 40 ξενοδοχεία 5* αστέρων της Κρήτης, 10 ανά Νομό.

Ως ανάλυση στο ερωτηματολόγιο χρησιμοποίησα τις απαντήσεις ανά δυο ερωτήσεις, και με το ποσοστό με βάση το 12 ξενοδοχεία που μου απάντησαν δημιούργησα διαγράμματα για να αποτυπώσω τη διαφορά ανάμεσα στα ενεργά στοιχεία της ξενοδοχειακής μονάδας που γνωρίζει πως: χρειάζεται βελτιώσεις παρόλα αυτά κάνει χρήση τεχνολογικών μέσων για να διευκολύνει την παροχή των προσφερόμενων υπηρεσιών υλικών και άυλων, και να προσδώσει σημασία στην αξιοπιστία της. Οι οικονομικοί λόγοι όπως η κρίση φρόντισαν οι διευθυντές αλλά και όλο το προσωπικό να περάσουν χωρίς να δημιουργήσουν ιδιαίτερα προβλήματα πέρα από την ομολογούμενος προβλεπόμενη στενότητα όσον αφορά τις επιδόσεις του ξενοδοχείου.

SUMMARY

In this work I will present the way and procedures of providing quality services to the guests. I develop my undergraduate degree on the features that each hotel can offer, the procedures and of course the staff's contribution to the complete provision of quality services for the purpose of making guests enjoy their vacation. The key conclusions are to what extent we can and should improve and therefore what are the disadvantages to assessing them and then digging into how they will be resolved. Of course, the case of Crete and the Prefectures is the one that can teach us, from mistakes and disadvantages and frictions among the businesses of the industry. Because, as we shall see below, Crete plays one of the most important contributors to the tourism economy for Greece and of course it can and does cover a percentage of the losses of other sectors affected, especially during the crisis.

The questionnaire demonstrates one of the best ways to identify personal actions taken by businesses in the industry for the sustainability of high-quality services provided. From the survey methods I selected the questionnaire in which they responded to the responses, 12 Hotels out of a total of 20. Surveyed in 40 hotels of 5 * star hotels in Crete, 10 per Prefecture. In analyzing the questionnaire I used the answers to two questions, and based on the rate of the 12 hotels that responded to me I created diagrams to illustrate the difference between the active elements of a hotel unit that knows how: it needs improvements though it does use technological means to facilitate the provision of the material and intangible services offered, and to give importance to its reliability. Financial reasons such as the crisis made sure that managers and all

staff passed through without creating any particular problems beyond the admittedly anticipated tightness of hotel performance.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η προβληματική της εργασίας τεκμηριώνει τον τρόπο με τον οποίο η Διαχείριση ποιότητας στον Τουρισμό θα επιφέρει θετικά αποτελέσματα στην Τοπική Ανάπτυξη της Κρήτης αλλά και συλλογικά σε ολόκληρη την επικράτεια της χώρας, πως δηλαδή η περίπτωση της Κρήτης θα ωφελήσει στην οικονομία γενικά. Θέτουμε ως γνώμονα τη δυνατότητα να αποκομίσουμε από το πλεονέκτημα που μας προσφέρει η Κρήτη να την αναδείξουμε και να την παρουσιάσουμε στον φιλοξενούμενο ως αγαθό για αλόγιστη χρήση και μηχανισμό “εξόρυξης” χρημάτων με το πρόσχημα του τουρισμού. Αλλά σημαντικό είναι και αλλαγή είναι για τον τόπο αυτό το πως με αυτά που έχουμε θα διασφαλίσουμε την ανάπτυξη και αυτό που λέμε ‘Value for Money’. Η δύναμη που μας παρέχει η γεωγραφική τοποθεσία δεν είναι δεδομένη ούτε και πρέπει να χρησιμοποιείτε ως δικαιολογία. Ως σκοπό θέτεται η εύρυθμη ανάπτυξη και επισκόπηση των προβλημάτων και μειονεκτημάτων των νομών της Κρήτης ως παράδειγμα για την υπόλοιπη επικράτεια της χώρας. Για το κείμενο η δομή έχει ως εξής:

Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή Γενικά για την Κρήτη, Τι είναι ο Τουρισμός, Η Ιστορία του Τουρισμού γενικά εισαγωγή στην έννοια του.

Κεφάλαιο 2: Θα μιλήσουμε για την ποιότητα στα Ξενοδοχεία (ISO, HASP, Διαδικασίες κα.) και παραθέτοντας 10 δέκα, περιπτώσεις ξενοδοχειακών Μονάδων από κάθε Νομό ξεχωριστά θα διαπιστώσουμε τις Διαφορές και τις δράσεις τους για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών. Στο

Κεφάλαιο 3: Συμπληρώνω την αναφορά μου στις περιπτώσεις των ξενοδοχείων (ΧΑΝΙΑ, ΡΕΘΥΜΝΟ, ΗΡΑΚΛΕΙΟ, ΛΑΣΙΘΙ) παροχής Ποιοτικών Υπηρεσιών με την εξής Μεθοδολογία Έρευνας η οποία είναι το Ερωτηματολόγιο.

Στο **Κεφάλαιο 4:** ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Τέλος στο **Κεφάλαιο 5** - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

ΚΕΦΆΛΑΙΟ 1

1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΚΡΗΤΗ (ΙΣΤΟΡΙΑ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ)

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που αναλύονται από τον ΣΕΤΕ, ο όρος Τουρισμός έχει τις ρίζες του από την αγγλική και γαλλική ορολογία “tour” και έκανε τις πρώτες εμφανίσεις του, τον 18ο αιώνα, με την ουσιαστική έννοια, να βρίσκει εφαρμογή από την αρχαιότητα. Ο τουρισμός αποτελείται από εκείνες τις δραστηριότητες των ατόμων που ταξιδεύουν και διαμένουν σε μέρη διαφορετικά από το σύνηθες περιβάλλον τους για λόγους αναψυχής και αποφυγής των προβλημάτων της καθημερινότητας όμως και για συνδυασμό των επιχειρηματικών και ψυχαγωγικών δραστηριοτήτων. Γενικά ο τουρισμός είναι συνδυασμός δραστηριοτήτων υπηρεσιών και βιομηχανιών που προσφέρουν μια ταξιδιωτική εμπειρία.

Συμβάλλει στη βελτίωση και ανάπτυξη του βιοτικού επιπέδου του πληθυσμού του εκάστοτε Τουριστικό Προορισμό συμβάλλοντας επιπλέον και στην ευκολότερη εξεύρεση θέσεων απασχόλησης. Ο τουρισμός αποτελεί μια σπουδαία δραστηριότητα οικονομικής απόδοσης. Ο τομέας του τουρισμού κατατάσσεται στη δεύτερη θέση των οικονομικών δραστηριοτήτων μετά τον τομέα του πετρελαίου. Αποτελεί λοιπόν μια κοινωνικό- οικονομική δύναμη παγκοσμίως με ουσιαστικές βάσεις.

Πολιτισμικά το φαινόμενο του τουρισμού αναφέρεται στην μετακίνηση ανθρώπων που έχουν ως σκοπό να γνωρίσουν και να επικοινωνήσουν με άλλους πολιτισμούς και κουλτούρες διαφορετικές αυτών. Ένας από τους παλαιότερους ορισμούς είναι των Hunziker και Kraft που αναφέρει ότι ο τουρισμός είναι οι δραστηριότητες εκείνες που διεξάγονται με σκοπό τη μετακίνηση των ατόμων από ένα μέρος σε ένα άλλο, αλλά η οποία δεν αποτελεί και μόνιμη διαμονή και δεν έχει καμιά κερδοσκοπική σημασία. Ωστόσο ο εννοιολογικός ορισμός του τουρισμού μέσα από τις επιστημονικές εκφάνσεις του μπορεί να δώσει πολλούς προσδιορισμούς και να κατανοήσει κάποιος το πως εφαρμόζεται για κάθε μήνα και εποχή του χρόνου. Ιστορικά η Κρήτη είναι το νοτιότερο άκρο της Ευρώπης, αποτελείται από μεγάλης σημασίας τοποθεσίες και στοιχεία δηλαδή ο Μινωικός Πολιτισμός. Καίριοι λόγοι για τους οποίους κάποιος θα επισκεφτεί το νησί είναι ο καιρός, η μεσογειακή διατροφή, οι κρητικές παραδόσεις (ήθη, έθιμα) και η ιδεολογία γύρω από την καλοπέραση που συναρπάζει. Με βάση την απογραφή του 2011 ο πληθυσμός της Κρήτης ανέρχεται στους 623.065. Ο Αριθμός τουριστών κάθε χρόνο υπερβαίνει τα 2.000.000.

1.2 ΟΙ ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού διακρίνεται σε:

- **Εγχώριο Τουρισμό.** Είναι ο τουρισμός των κατοίκων μιας χώρας όταν ταξιδεύουν
- **Εξερχόμενος Τουρισμός.** Είναι αυτός που αφορά στους μόνιμους κατοίκους μιας χώρας οι οποίοι ταξιδεύουν σε μια άλλη χώρα.
- **Εισερχόμενο Τουρισμό,** δηλαδή, ο τουρισμός των αλλοδαπών οι οποίοι ταξιδεύουν σε συγκεκριμένη χώρα.
- **Διεθνή Τουρισμό,** το σύνολο του εισερχόμενου και εξερχόμενου τουρισμού.
- **Εσωτερικό Τουρισμό,** πραγματοποιείται από τον εγχώριο πληθυσμό της χώρας μέσα στην επικράτεια της.
- **Εθνικό Τουρισμό,** είναι το σύνολο του εγχώριου και εξερχόμενου τουρισμού.

Ο τουρισμός έχει υποκατηγορίες και χωρίζεται στις εξής:

Μαζικός Τουρισμός

Είναι η μαζική συμμετοχή τουριστών. Χαρακτηρίζεται από οργάνωση και ομαδικότητα σε περιοχές για αναψυχή και διασκέδαση. Η μεταφορά, οι χώροι επίσκεψης και η διαμονή είναι προγραμματισμένα με τα ταξιδιωτικά πρακτορεία.

Λόγω των συγκεκριμένων επιλογών που δίνονται στον επισκέπτη και των δυσμενών επιπτώσεων που όμως προκαλεί τείνει να δημιουργήσει μια τάση πιο φιλική προς τον άνθρωπο και το περιβάλλον.

Ατομικός Τουρισμός

Είναι το αντίθετο του μαζικού τουρισμού. Είναι για μεμονωμένα άτομα που αγοράζουν μόνοι τα τουριστικά πακέτα. Τα οποία περιλαμβάνουν καταλύματα προορισμούς και μεταφορικά μέσα.

Εσωτερικός Τουρισμός

Είναι ο τουρισμός που λαμβάνει χώρα στα όρια μιας περιοχής.

Εξωτερικός Τουρισμός

Αφορά τους τουρίστες που εγκαταλείπουν τη χώρα τους για ένα χρονικό διάστημα.

Συνεχής Τουρισμός

Διεξάγεται όλη τη διάρκεια του χρόνου σε σχέση με άλλα είδη τουρισμού. Σε αυτό οι τουρίστες καλούνται να αντιμετωπίσουν τις κλιματολογικές συνθήκες σε άλλη χώρα. Σε αυτό αναφέρονται οι καλοκαιρινές σεζόν και τα χειμερινά σπορ.

Εποχικός Τουρισμός

Αναπτύσσεται κυρίως κατά τις καλοκαιρινές περιόδους του χρόνου. Σε αυτόν κατατάσσεται και ο τουρισμός παραχείμασης, (χειμερινός τουρισμός). Χαρακτηρίζεται και από αναβολές για μικρό χρονικό διάστημα του χρόνου.

Εναλλακτικός Τουρισμός

Αποτελεί την συμβατική μορφή τουρισμού για το κοινωνικό και φυσικό περιβάλλον σεβόμενο τα ήθη και τα έθιμα του κάθε τόπου. Είναι τμήμα των ειδικών μορφών του τουρισμού στο οποίο βρίσκει εφαρμογή η ζήτηση και η ανάπτυξη της αντίστοιχης ειδικής υποδομής προσφοράς.

1.3 Η Αρχιτεκτονική των Ξενοδοχείων

Σύμφωνα με την Η εγκατάσταση ενός ξενοδοχείου βασίζεται στα εξής:

1. Στην επιλογή του οικοπέδου
2. Στην ουσιαστική μελέτη μιας τοπικής παραδοσιακής αρχιτεκτονικής ως σύνθεση χώρων και όγκων.
3. Σε συγκεκριμένο κτιριολογικό πρόγραμμα που καλείται να επιλύσει τις τουριστικές ανάγκες και δυνατότητες του κάθε τόπου.

1.4 Οικονομικά δεδομένα

Σύμφωνα με τις ιστοσελίδες: Patris.gr, AgonasKritis.gr, Left.gr, CretaPost.gr & Eparxies.gr (2018). Σε αυτή τη παράγραφο έχουμε τα γενικά δεδομένα σχετικά με το πόσο συμβάλλει ο Τουρισμός στο ΑΕΠ.

Η συμβολή του τουρισμού στην ελληνική οικονομία το 2017 που ήταν μια από τις καλύτερες χρονιές, ο ελληνικός τουρισμός παρουσίασε αύξηση εσόδων από το εξωτερικό, (11,4% ή κατά 1,6 δις.) ευρώ το 2016 με το 2017. Η συνολική αύξηση της τουριστικής δραστηριότητας εκτιμάται σε 1,56 δις. ευρώ (από 16,7 δις. ευρώ άμεσης συνεισφοράς στο ΑΕΠ το 2016 σε 18,3 δις. ευρώ το 2017). Ο τουρισμός συνέβαλλε με 10.3% στο ΑΕΠ της χώρας.

Οι περιφέρειες της Κρήτης συνέβαλλαν στο 47,4 % για το ΑΕΠ. Υψηλή άνοδο 12,4% κατέγραψαν στο 10μηνο Ιανουαρίου – Οκτωβρίου 2018 και οι διεθνείς αεροπορικές αφίξεις σε σχέση με το αντίστοιχο διάστημα του περασμένου έτους (2017 – , 2018 – 19,8). Περισσότεροι από 2,2 εκατ. επιπλέον ξένοι τουρίστες επισκέφτηκαν αεροπορικώς τη Κρήτη.

Η απασχόληση φτάνει στο 16,9% στο “τοπ” της τουριστική σεζόν. Το 2017 κάλυψε το 80% του ελλείμματος των εξαγωγών των αγαθών. Οι εισπράξεις είναι στο 74% των εισπράξεων των εξαγωγών της χώρας.

1.5 Οι Επιπτώσεις

Προσεγγίζοντας το θέμα από επιστημονικής πλευράς, τα κύρια αίτια της κρίσης ξεκινούν με το Χρηματιστήριο, επενδύσεις σε μετοχές και ομόλογα οι οποίες από το 2009 είχαν και το πιο μεγάλο ρίσκο. Οι περισσότερες ήταν μια φούσκα η οποία είχε ως αποτέλεσμα να χάσουν οι επενδυτές τους όλα τα χρήματα.

Δάνεια αλόγιστη χρήση και ανάληψη για ανοικοδόμηση σπιτιών, αγορά ακινήτων κ.τ.λ. π, τα όποια κάποια στιγμή δεν είχαν να πληρώσουν. Για αυτό και η αγωνία μέχρι και σήμερα τόσο δανειοληπτών για τα κόκκινα δάνεια που δεν μπορούν να αποπληρώσουν οδηγώντας τις τράπεζες σε πλειστηριασμούς αυτοκινήτων, σπιτιών κ.α.. Κοινωνικές ανισότητες, από το 2009 κιάλας άρχισε να φαίνεται αφού ήταν η πρώτη κύρια χρονιά της κρίσης και πραγματικά τα αποτελέσματα άρχισαν να αναπαράγονται σε μικρό χρονικό διάστημα, με τους Μισθούς στον Τουρισμό να διαμορφώνονται ως εξής κατά προσέγγιση: 100 Ευρώ παρακρατήσεις από το κράτος και φυσικά ο κυρίως διαχωρισμός ηλικίας κυρίως για εκείνους που είναι πάνω των 25 ετών και κάτω των 25.

Με μεγάλες διαφορές και αδικίες όπως (διαφορετικές συμβάσεις, Παροχή “Ρεπό”, ο μισθός να έχει μεταβολές από ξενοδοχείο σε ξενοδοχείο (ομαδικές & συλλογικές συμβάσεις με παραμετροποίηση τους ώστε οι εργαζόμενοι να πέφτουν σε παγίδες) και αυτό με γνώμονα των ξενοδόχων το ατομικό τους συμφέρον και φυσικά η εξοικονόμηση χρημάτων για εκείνους που καταφέρνουν να ελίσσονται). Βασικό χαρακτηριστικό που δημιούργησε, είναι η αργοπορία κατάθεσης των μισθών στους λογαριασμούς των υπαλλήλων με αποτέλεσμα το λύσιμο των διαφορών στα δικαστήρια άρα και διασυρμό.

Όπως και η ευκολία που έχει ο εργαζόμενος να προσφέρει τις υπηρεσίες του και να λαμβάνει καλύτερες αποδοχές από κάποιον άλλο, λόγω προσωπικών γνωριμιών με το διευθυντή ή προϊστάμενο κ.λπ. Δηλαδή ευκολία και ανταπόδοση συμφερόντων στον ίδιο χώρο.

ΚΕΦΆΛΑΙΟ 2

2.1 Στατιστικά Στοιχεία της Κρήτης

Σύμφωνα με την Ιστοσελίδα: Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο ΕΛΛΑΔΟΣ. Ο αριθμός των εγγεγραμμένων μελών ανέρχεται σε 10.000 περίπου μονάδες, με τα ξενοδοχεία κλασικού τύπου να αποτελούν την κυριότερη κατηγορία. Η Κρήτη συγκεντρώνει το μεγαλύτερο αριθμό ξενοδοχείων / μελών και ακολουθούν η Μακεδονία και η Στερεά Ελλάδα.

ΑΣΤΕΡΙΑ	5	4	3	2	1	ΣΥΝΟΛΟ
ΜΟΝΑΔΕΣ	118	296	390	607	187	1.598
ΔΩΜΑΤΙΑ	21.525	29.867	17.644	20.433	4.819	94.288
ΚΛΙΝΕΣ	44.248	58.959	33.321	36.758	9.010	182.296

Πίνακας 2.1.1 Πηγή:

http://www.grhotels.gr/GR/BussinessInfo/Pages/studies.aspx?f=1&p=0&CAMLFilter=%3CEq%3E%3CFieldRef%20Name%3D%27_x039a_x03b1_x03c4_x03b7_x03b3_x03bf_x03c1_x03af_x03b1_%27%20LookupId%3D%27TRUE%27%2F%3E%3CValue%20Type%3D%27Lookup%27%3E41%3C%2FValue%3E%3C%2FEq%3E&fid=41

2.2 ΟΡΙΣΜΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Σύμφωνα με τον ΣΕΤΕ (2018). Ποιότητα ως ορισμός τίθεται το σύνολο παροχής στον φιλοξενούμενο - πελάτη, ποιοτική παροχή υλικών και άυλων προϊόντων και υπηρεσιών στο φάσμα που λέγεται Ξενοδοχειακή Μονάδα. Είναι επίσης ένας συνδυασμός προσφοράς σε συνδυασμό με τις αρμοδιότητες, τις διαδικασίες και τις σωστές λειτουργίες στην χρονική στιγμή, ώστε να δίνεται

στον επισκέπτη η εμπειρία του “Value for Money”.

Ποιότητα είναι ενδεικτικά τα ISO 9001 το οποίο δημιουργεί τις βάσεις για:

- 1) Ικανοποιημένους Πελάτες
- 2) Υψηλή απόδοση της επιχείρησης
- 3) Ικανοποίηση των εργαζομένων
- 4) Βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης

Η γενική ανάλυση της Κρήτης μέσω ανάλυσης SWOT

ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ	ΑΔΥΝΑΤΑ	ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ	ΑΠΕΙΛΕΣ
ΕΡΓΑ ΑΝΑΣΥΓΚΡΟΤΗΣΗΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ & ΧΑΝΙΩΝ & ΡΕΘΥΜΝΟΥ	(ΑΓΙΟΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΣΤΑΣΙΜΟΤΗΤΑ) , ΚΑΙ ΥΠΟΛΟΙΠΟΙ ΝΟΜΟΙ	ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΚΡΗΤΗΣ ΠΙΟ ΔΥΝΑΜΙΚΑ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΕΞΕΛΙΞΗΣ – ΟΧΙ ΣΤΑΣΙΜΟΤΗΤΑ.	ΤΟΥΡΚΙΑ , ΤΣΕΧΙΑ, ΑΙΓΥΠΤΟΣ, ΚΡΟΑΤΙΑ, ΙΣΠΑΝΙΑ
ΕΡΓΑ ΥΠΟΔΟΜΩΝ – ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ	ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΙΣ ΑΠΟΛΥΤΗΣ Κ' ΕΞΩΦΡΕΝΙΚΗΣ ΑΝΤΛΗΣΗΣ ΧΡΗΜΑΤΩΝ ΑΠΟ τους ΕΠΙΣΚΕΠΤΩΝ	ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΚΡΗΤΗΣ – ΣΕ ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΚΛΙΜΑΚΑ	ΣΤΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΥΠΟΔΟΜΩΝ = ΛΙΓΟΤΕΡΟΙ ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ
ΠΡΟΣΕΛΚΥΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΩΝ (ΑΙΡΒΝΒ) ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ	ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ (ΠΕΛΑΤΕΣ – ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ).	ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΗ ΦΙΛΟΔΟΞΙΑ ΣΤΙΣ ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΕΣ ΦΙΛΙΕΣ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΕΙΑΣ	ΌΤΑΝ ΟΙ ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ ΔΕΝ ΜΕΛΕΤΩΝΤΑΙ ΚΑΙ ΔΕΝ ΒΕΛΤΙΩΝΟΝΤΑΙ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΑΠΕΙΛΕΣ.
ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΗ ΚΟΥΖΙΝΑ (ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΗ) ΚΑΙ ΧΩΡΟΙ – ΔΡΩΜΕΝΑ (ΠΑΖΑΡΙΑ Κ.Α.)	ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΣΕ ΚΑΘΕ ΝΟΜΟ -ΤΟΠΟ ΕΙΔΙΚΑ. ΟΧΙ ΕΣΤΙΑΣΗ ΣΕ ΈΝΑΝ.	ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΣΥΝΕΝΝΟΗΣΗ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΑ ΣΕ ΠΡΟΣΦΟΡΑ προς ΤΟΝ ΦΙΛΟΞΕΝΟΫΜΕΝΟ	

2.2.1 Τι είναι Ποιότητα

Για την Ποιότητα όλες οι προδιαγραφές Συστημάτων Ποιότητας Υπηρεσιών περιγράφονται στα πρότυπα σειράς ISO 9000.

Τα οποία πρότυπα περιγράφουν πλήρως και με κάθε λεπτομέρεια την συστηματοποίηση των διαδικασιών.

Η σειρά πιστοποιήσεων ISO 9000, έχει ως στόχο την ικανοποίηση των πελατών, την αποδοτικότητα της επιχείρησης, την ικανοποίηση των εργαζομένων και τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης.

Οι απαιτήσεις του συστήματος Ποιότητας καθορίζονται ως εξής:

- 1) Απαιτήσεις Οργανωτικής Δομής
- 2) Προσέγγιση Αναγκών Πελάτη
- 3) Δραστηριότητες:
 - A) Εσωτερικές:
 - Σχεδιασμός και Ανάπτυξη
 - Έλεγχος Λειτουργιών
 - Έλεγχοι και Δοκιμές

- Διορθωτικές Ενέργειες
- 4) Εσωτερικές Επιθεωρήσεις
 - 5) Ανθρώπινο Δυναμικό
 - 6) Μέτρηση της Ποιότητας

Σημαντικό κομμάτι είναι η Πολιτική Ποιότητας – Στόχοι της Ποιότητας.

Όπου ποιότητα είναι μια διακήρυξη αρχών και δεσμεύσεων της Διοίκησης της Επιχείρησης. Καθορίζει τους στόχους και τη δέσμευση για ποιότητα της Διοίκησης.

Υφίστανται ορισμένες αρχές όπου είναι σημεία – κλειδιά και καίρια για την επιχείρηση που θέλει να αναβαθμιστεί, να αναγνωριστεί και να ανέβει επίπεδο, έτσι πρέπει να ακολουθούνται με την εξής σειρά:

- 1) Τύπος και επίπεδο προσφερόμενης ποιότητας υπηρεσιών
- 2) Πολιτική Υγιεινής
- 3) Πολιτική Ασφάλειας προσωπικού και πελατών
- 4) Δέσμευση για ικανοποίηση του Πελάτη

Έτσι τα συστήματα ποιότητα είναι αυτοτελή για κάθε επιχείρηση και περιλαμβάνουν τα εξής σημαντικά σημεία:

- 1) Καθορισμό των προσφερόμενων προϊόντων/υπηρεσιών
- 2) Καθορισμό των χαρακτηριστικών κάθε διαδικασίας παροχής υπηρεσίας.
- 3) Καθορισμό κριτηρίων αποδοχής
- 4) Καθορισμός των μεθόδων ελέγχου
- 5) Ανάλυση της απόδοσης των προσφερόμενων υπηρεσιών καθώς και δυνατές βελτιώσεις.

Στον αντίποδα για τον Ξενοδοχειακό κλάδο η ποιότητα είναι ένα μέτρο της απόδοσης της ποιότητας, κυρίως στην διαδικασία παροχής υπηρεσίας με άυλο χαρακτήρα.

Το ξενοδοχείο ανεβαίνει κατηγορία όπως για παράδειγμα η συνολική αναβάθμιση μιας ξενοδοχειακής μονάδας από τις υλικές υπηρεσίες αλλά και δομή μέχρι και τις άυλες και φυσικά την αναβάθμιση των δεξιοτήτων του προσωπικού με ειδική εκπαίδευση.

Για να κλείσουν όλα τα κενά πρέπει να στοχεύσουμε εξ' αρχής στο Κενό 5: Η διαφορά μεταξύ των προσδοκιών του πελάτη και αυτού που τελικά λαμβάνει. Τι βλέπουν στην ιστοσελίδα που έκαναν κράτηση και τι τελικά είδαν. Διότι επικρατεί το λάθος να υπάρχει μια ασάφεια στις επιθυμίες του φιλοξενούμενου και να οδηγείται η ο τουρισμός σε μη επιθυμητά αποτελέσματα όπως παράπονα και όξυνση των σχέσεων μεταξύ ξενοδοχείου και πελάτη.

Άρα είναι σωστό να ρωτάμε και λαμβάνουμε υπόψη, κριτικές, παράπονα από προηγούμενους πελάτες, ώστε να εφαρμόζουμε τη θεωρητική λύση με επιτυχία. Όλες οι λειτουργίες του λοιπόν και το προσωπικό του ξενοδοχείου πρέπει να είναι ένας τέλειος συνδυασμός σταθερά για το ξενοδοχείο.

Επιπλέον ένα σημαντικό σύστημα αξιολόγησης της ποιότητας είναι το ISO 22000 (HACCP) είναι ένα Διεθνές Σύστημα διαχείρισης της ασφάλειας των τροφίμων που έχει αντικαταστήσει το Ελληνικό πρότυπο ΕΛΟΤ 1416. Στόχος είναι η διασφάλιση της ασφάλειας των τροφίμων, δηλαδή

η επίτευξη προϊόντων διατροφής, ασφαλών για την υγεία του καταναλωτή. Το Σύστημα μπορεί να εφαρμοστεί σε επιχειρήσεις όλων των μεγεθών και των ειδών διατροφής.

Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και ειδικότερα τους κανονισμούς ΕΚ 852/2004 και 178/2002, είναι σαφής η υποχρέωση κάθε επιχείρησης που παράγει, συσκευάζει, αποθηκεύει, εμπορεύεται ή διακινεί τρόφιμα να εφαρμόζει σύστημα HACCP. Σύμφωνα με τις πιο πρόσφατες εξελίξεις, για να πιστοποιηθεί ένα σύστημα HACCP, πρέπει να ικανοποιεί τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 22000 για συστήματα διαχείρισης ασφαλείας τροφίμων (Σ.Δ.Α.Τ). Η πιστοποίηση εγγυάται την αποτελεσματική εφαρμογή του προτύπου, η οποία με τη σειρά της βοηθάει την επιχείρηση να κάνει καλύτερη διαχείριση, να προστατεύει την υγεία του καταναλωτή, να είναι καλύτερος συνεργάτης στο ευρύτερο κύκλωμα της εφοδιαστικής αλυσίδας και τελικά να αυξάνει τα κέρδη της.

Όσον αφορά το Green Key.

Τα κριτήρια του Προγράμματος Green Key αφορούν στην Περιβαλλοντική Διαχείριση της τουριστικής επιχείρησης και στην Περιβαλλοντική Εκπαίδευση που πρέπει η επιχείρηση να αναλαμβάνει για το προσωπικό, τους επισκέπτες, τους προμηθευτές και ει δυνατόν την τοπική κοινωνία μέσα στην οποία λειτουργεί.

Συγκεκριμένα, τα κριτήρια για τη βράβευση μιας επιχείρησης με το οικολογικό σήμα ποιότητας «Green Key» χωρίζονται στις παρακάτω 11 κατηγορίες:

- Περιβαλλοντική διαχείριση
- Συμμετοχή του Προσωπικού στη Πληροφόρηση των πελατών
- Διαχείριση Νερού Πλύσιμο και καθαρισμός
- Διαχείριση Απορριμμάτων
- Ενέργεια
- Τρόφιμα και ποτά
- Εσωτερικό περιβάλλον
- Κήποι και χώροι στάθμευσης
- Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
- Διοίκηση
- Πράσινες δραστηριότητες

2.3 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Σκοπός της έρευνας μου, είναι να αποτυπώσω, την έμφαση που δίνεται από τα ξενοδοχεία για την παροχή, καλής ποιότητας υπηρεσιών.

Τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας που ακολουθούνται αναλύονται από όλα το φάσμα της πτυχιακή εργασίας της γενικές πληροφορίες και τη διαφορετικότητα στα ξενοδοχεία ανά νομό όπως και με το ερωτηματολόγιο, έτσι επέλεξα να κάνω έρευνα, σε 40 Ξενοδοχεία της Κρήτης αφού αυτός ο αριθμός καλύπτει τα περισσότερα που μέχρι τώρα είναι 5 αστέρων και διαχρονικά έχουν καλύψει μεγάλη εμπειρία στο τουρισμό με 10 ξεχωριστά, ανά Νομό.

Διάλεξα να είναι ξενοδοχεία 5* αστέρων, διότι έτσι μπορούμε να διαπιστώσουμε, τις καλές πρακτικές για υπηρεσία που ακολουθούνται για το Value for money του φιλοξενούμενου. Αξίζει να σημειωθεί η προσπάθεια των ξενοδοχείων να καταλάβουν θέσεις αντάξιας της προσπάθειας τους και των διαφορετικών υπηρεσιών που προσφέρουν. Η κατηγορία αυτή των ξενοδοχείων μπορούν και διαμορφώνουν μια καλή εικόνα βελτιωμένης και ανταγωνιστικής παρεχόμενης υπηρεσίας σε ένα τόπο όπου ο τουρισμός θεωρείτο μέχρι και πρόσφατα, δεδομένος.

Μέσω του ερωτηματολογίου αποτυπώνεται η κατάσταση που διαδραματίζεται σε μια ξενοδοχειακή μονάδα αφού έτσι μπορούμε να καταλάβουμε κατά πόσο οι διευθυντές/διευθύντριες των ξενοδοχειακών μονάδων προσπερνούν τα προβλήματα δίνοντας σημασία στο σκοπό τους που είναι αμέριστη υποστήριξη του προσωπικού για να παρέχει ποιοτικές υπηρεσίες, η μορφή των οποίων να γίνετε παράδειγμα επαίνου από τους επισκέπτες του ξενοδοχείου. Όπως λιγότερα παράπονα ή καλές κριτικές στα Social. Στη συνέχεια βασικό είναι γνωρίζουμε πως διαχωρίζονται τα ξενοδοχεία ανάλογα με το μέγεθος και φυσικά ποια πραγματοποιούν μια συνέχεια καλών πρακτικών που έχουν να κάνουν με τον καθαρισμό του ξενοδοχείου στο σύνολο του, πως το κάνουν και επιπλέον αν κατέχουν βραβεία παροχής ανταγωνιστικής υπηρεσίας, υπερκαλύπτοντας έτσι το ερώτημα του επισκέπτη που έρχεται για πρώτη φορά στο ξενοδοχείο το Value for Money

2.4 ΧΑΝΙΑ

2.2.2 Η παρουσίαση των Ξενοδοχείων.

1 Avra Imperial Hotel

Το Ξενοδοχείο περιλαμβάνει Δωμάτια και Σουίτες τα οποία μεν διακρίνονται από Κομψότητα αλλά δεν διακρίνονται για τη χλιδή. Διαθέτει 3 Πισίνες μεταξύ των οποίων και μια πισίνα γλυκού νερού για τα παιδιά. Επίσης στο σπα του βρίσκονται αίθουσες περιποίησης και ομορφιάς. Με υπερσύγχρονο γυμναστήριο και εσωτερική πισίνα. Στο Κεντρικό εστιατόριο με τη βεράντα και τη θέα στη πισίνα σερβίρονται πρωινό, μεσημεριανό και δείπνο. Διαθέτει 4 εστιατόρια (Κρητικό, Ιταλικό και διεθνή πιάτα και μια ταβέρνα μεσογειακής Διατροφής) τα οποία είναι όλα a la Carte, από αυτά παρέχεται και υπηρεσία δωματίου. Διαθέτει Βραβεία όπως: Greek Hospitality, Trip Advisor, Thomas Cook 2017, Green Key, Greek Breakfast, Green Hotels Design Award, Iso 22000, και Iso 14001

2 Kiani Beach Resort Family All Inclusive

Προσφέρει 2 πισίνες, εστιατόριο με θέα στη θάλασσα, ανοιχτό θέατρο και γήπεδο τένις. Είναι ξενοδοχείο για Οικογένειες με μικρά παιδιά προσφέρει παραλία ρηχή, παιδική πισίνα, παιδική χαρά και ανοιχτό θέατρο. Το εστιατόριο Symposium σερβίρει γεύματα σε μπουφέ ενώ διαθέτει κριτικά πιάτα για ρομαντικό δείπνο στη υπαίθρια βεράντα. Το διακρίνει η Οργάνωση του σε όλες τις λειτουργίες του, σε θέματα καθαριότητας και ποικιλίας στα γεύματα. Παίρνει άριστα και στις δραστηριότητες με την ομάδα διοργάνωσης. Διαθέτει τα εξής βραβεία: TripAdvisor, Green Key Geosaison, SETE, Gold Travelife, και Apollo Customers Choise 2013

3 La Maison Ottomane

Το ξενοδοχείο συνδυάζει ανέσεις ενός κομψού boutique ξενοδοχείου με την θεματική πολυτέλεια του ξενώνα. Εμπνευσμένο από την Οθωμανική αυτοκρατορία είναι γεμάτο με αντίκες, πίνακες ζωγραφικής, χαλιά και πορσελάνη, μυρωδικά από το μαράκες κ.α. Διαθέτει δωρεάν χρήση Tablet στα δωμάτια προσφέροντας μια ευελιξία στους επισκέπτες για δουλειά με ασύρματη εκτύπωση και ένα χώρο ιδιωτικό για θέση παρκινγκ. Η τοποθεσία του καταλύματος είναι πολύ βολική με αποτέλεσμα να μην χρειαστεί να χρησιμοποιήσει ο επισκέπτης όχημα καθ' όλη την διάρκεια της διαμονής του. Χαρακτηρίζεται από υψηλή διακόσμηση, καθαριότητα και ένα εξαιρετικό πρωινό διατροφικής αξίας με παραδοσιακές κυρίως συνταγές, ακριβώς για τις επαγγελματικές ανάγκες του φιλοξενούμενου. Το βραβείο του: Trip Advisor Travelers Choice

4 Iolida Beach Hotel

Στεγάζεται σε 2 κτήρια που συνδέονται με μια εντυπωσιακή γυάλινη γέφυρα, η οποία παρέχει εύκολη πρόσβαση σε όλους τους χώρους του ξενοδοχείου. Οι περισσότερες φωτεινές και καλαίσθητες, λιτά επιπλωμένες μονάδες του Iolida έχουν ιδιωτικό μπαλκόνι. Διαθέτει προσωπικό το οποίο κάνει πράξη την άμεση και ευχάριστη εξυπηρέτηση του πελάτη χαρακτηρίζεται ως προσωπικό γελαστό και με εξυπηρετικότητας. Τα δωμάτια του είναι πολυτελή με ωραία θέα, καθαρά και η υπηρεσία service room κατάλληλη για ξέγνοιαστες διακοπές. Διαθέτει ένα καλό πρωινό, ανανεωμένο αλλά που χρήζει βελτίωσης και αλλαγών. Το σνακ Μπαρ διαθέτει μεσογειακά και ελαφριά εδέσματα για όλες τις ώρες ένα τμήμα του ξενοδοχείου που πραγματικά το εκπροσωπεί για την απλότητα και ευελιξία. Διαθέτει βραβεία: Blue Award, Trip Advisor Top Austria και Greek Breakfast.

5 Domes Noruz Chania

Προσφέρει ιδιωτική πρόσβαση σε μια αμμώδη παραλία στους Αγίους Αποστόλους και είναι το πρώτο ελληνικό θέρετρο που έχει βραβευθεί για τον εσωτερικό και τον εξωτερικό σχεδιασμό του. Διαθέτει υπερσύγχρονο κέντρο σπα και 2 πισίνες με θέα στα καταγάλανα νερά και τα γύρω νησιά. Το μπαρ δίπλα στην πισίνα σερβίρει εκλεκτή σαμπάνια και φρέσκα θαλασσινά. Όλοι οι τύποι Καταλυμάτων διαθέτουν μεγάλα υπαίθρια σαλόνια, lounge επίπλωση, εξωτερικές μπανιέρες και υδρομασάζ. Εμπνευσμένο από αρχιτεκτονικά Νεώρια και υλικά τον κρητικό ψαμμίτη. Ο φιλοξενούμενος μπορεί να διασκεδάσει με διάφορες δραστηριότητες όπως γιόγκα στο πάρκο, υπαίθρια άσκηση με προσωπικό γυμναστή. Διακρίνεται από εξαιρετικό φιλικό και εξυπηρετικό προσωπικό. Ο μπουφές είναι εμπλουτισμένος με τοπικά εδέσματα. Τα δωμάτια διαθέτουν μεγάλα και άνετα κρεβάτια και γενικά στο σύνολο του αφήνει τις καλύτερες εντυπώσεις. Τα βραβεία: Europe's Leading New Resort, World Luxury Hotel, Interior Design, Design Awards 2016

6 Cavo Spa da Luxury Resort & Spa

Τα 4 εστιατόρια του ξενοδοχείου σερβίρουν φαγητό για όλα τα γούστα. Το εστιατόριο Arsenalì προσφέρει διεθνή και ελληνικά εδέσματα σε μπουφέ. Η παραθαλάσσια ταβέρνα Sea Line ειδικεύεται σε κρητικά πιάτα. Το a la carte εστιατόριο Azzurro ειδικεύεται στην ιταλική κουζίνα, ενώ το εστιατόριο Angra σερβίρει ανατολίτικη και μεσογειακή κουζίνα. Διαθέτει 1 εντυπωσιακή πισίνα και 1 πισίνα για παιδιά. Επίσης προσφέρει μεγάλο σπα. Διακρίνεται από δωμάτια ευρύχωρα, με εξυπηρέτηση άμεση για τον επισκέπτη όπως η αλλαγή της πετσέτας. Μονότονο θα έλεγε κανείς ότι είναι το μενού του. Παρέχονται εδέσματα τοπικά και διεθνή αλλά χωρίς αλλαγές. Τα βραβεία Customers Choice, trip Advisor, Booking, We do local, Travelife Gold, Environment Policy αντί του Green key και μια επισήμανση για την βαθμολογία του 9.0/10 τονίζοντας τη διαφορά του με τα άλλα και θέλοντας να δείξει ότι επάξια τα βραβεία το καθόρισαν. Διαθέτει υπηρεσίες για AMEA (ειδικά οχήματα, φυσικοθεραπεία και νοσοκόμος) και όλα εξατομικευμένα για τους πελάτες αυτούς. Έχουν προγράμματα με γευσιγνώστες για τα τοπικά προϊόντα και αποδεικνύουν πως τα χρησιμοποιούν για να εξυπηρετήσουν στο έπακρο τους φιλοξενούμενους.

7 Asterion Hotel Suites and Spa

Το κεντρικό εστιατόριο του ξενοδοχείου σερβίρει καθημερινά αμερικανικό μπουφέ πρωινού. Για το δείπνο, οι επισκέπτες μπορούν να επιλέξουν ανάμεσα στις γαστρονομικές προτάσεις του Oceanis Main Restaurant, και τα παραδοσιακά κρητικά πιάτα του a la carte Koralia Restaurant, το οποίο βρίσκεται δίπλα στην πισίνα. Διαθέτει σπα ανανεωμένο σε υπηρεσίες και ικανοποίηση των επιθυμιών του φιλοξενούμενου όπως εδέσματα και κοκτέιλ. Προσφέρει φωτεινά και ευάερα δωμάτια με καθιστικό και ευρύχωρο μπαλκόνι με εκπληκτική θέα. Το διακρίνει η εκπληκτική εξυπηρέτηση των υπαλλήλων στην υποδοχή. Με πεντακάθαρα δωμάτια και άνετα χωρίς περιορισμούς. Το πρωινό χαρακτηρίζεται ως υπέροχο και ανανεώνεται κάθε μέρα με διεθνής γεύσεις αλλά δίνει σταθερότητα στα τοπικά εδέσματα. Τα βραβεία: Best Greek Excellence in Service Hotel- Gold-gold, Best Greek hotel tailor made guest experience-silver, best Greek honeymoon resort -silver

8 CHC Galini Sea View

Μπορεί κανείς να χαλαρώσει στη σάουνα ή στο χαμάμ, ενώ υπάρχει και ένα άρτια εξοπλισμένο γυμναστήριο. Για όσους προτιμούν τις υπαίθριες δραστηριότητες, προσφέρει διάφορα θαλάσσια σπορ στην παραλία, όπως θαλάσσιο σκι, αλεξίπτωτο πλαγιάς και καταδύσεις. Διακρίνεται από τις εξαιρετικές παροχές δωματίου με φανταστικό πρωινό και ένα προσωπικό ευγενέστατο. Παρέχει και δωρεάν πάρκινγκ. Τα δωμάτια του είναι άνετα και διαθέτουν όλες τις υλικές υπηρεσίες με 24 εξυπηρέτηση χωρίς κατ' ανάγκη την απαίτηση του πελάτη για αλλαγή (πετσετών, κ.τ.λ. π.) και καθαριότητα. Τα κλιματιζόμενα δωμάτια ανοίγουν σε επιπλωμένο μπαλκόνι, ορισμένα με θέα στη θάλασσα. Το ξενοδοχείο εντάχθηκε στο Greek hospitality awards 2019 με τρία βραβεία: Best Greek Excellence in Service Hotel, best Greek hotel tailor made guest experience, best Greek honeymoon resort.

9 Porto Platanias Beach Resort & Spa

Όλα τα δωμάτια περιλαμβάνουν επίσης μπαλκόνι με θέα στη θάλασσα, στην πισίνα ή στον κήπο. Διαθέτει κέντρο ευεξίας και άσκησης που περιλαμβάνει εσωτερική θερμαινόμενη πισίνα, σάουνα, ατμόλουτρο, υδρομασάζ και θεραπευτικά μασάζ. Διακρίνεται για το εξυπηρετικό του προσωπικό και για την 24 εξυπηρέτηση σε room service και οποιαδήποτε άλλη επιθυμία. Το σπα του παρέχει και υπηρεσίες fish σπα. Περιβάλλεται ολόγυρα από ένα καταπράσινο περιβάλλον και προσφέρει καταπληκτική θέα στο Κρητικό πέλαγος. Τα βραβεία του: Sparkling SPA, Blue Flag Beach, Travelife Silver, Green Key και Trip Advisor.

10 La Mer Resort & Spa

Οι εγκαταστάσεις του περιλαμβάνουν κοινόχρηστο lounge, δωρεάν WIFI (σε όλους τους χώρους) και 24ωρη ρεσεψιόν. Επίσης διαθέτει επιχειρηματικό κέντρο που χωράει 220 άτομα. Ορισμένα από τα πολύ καθαρά δωμάτια του διαθέτουν Βεράντα και θέα. Ενώ όλα παρέχουν κλιματισμό και γραφείο. Σερβίρει μπουφέ με κρητικές κυρίως γεύσεις και γκουρμέ πιάτα και συνδυασμούς και αμερικάνικο πρωινό. Διαθέτει σουίτες παγκόσμιας κλάσης με την υπηρεσία να το ολοκληρώνει και να παρέχει διακοπές σαν το σπίτι αλλά με το εξωτικό περιβάλλον που το περιβάλλει. Διαθέτει πισίνα γλυκού νερού δίπλα στη θάλασσα με κοκτέιλ που μπορούν να σερβιριστούν. Το προσωπικό ωστόσο φροντίζει να το διακατέχει ένας αέρας ησυχίας και ξεγνοιασιάς. Τα κρεβάτια είναι άνετα και όλα μπορούν να χωριστούν στη μέση. Διαθέτει μοντέρνα αρχιτεκτονική. Τα Βραβεία του: Green Key, Exclusive Hospitality Experiences.

2.2.3 ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT

I. Εσωτερικό Περιβάλλον:

Ως τουριστικός προορισμός τα Χανιά έδειξαν θεμελιώδης ανάπτυξη τα τελευταία χρόνια, έχουν ενδώσει ακόμα και στα χρόνια της κρίσης, κι τα έχουν καταφέρει. Καινοτομούν στο χώρο της τεχνολογίας σε συνδυασμό με την επιχειρηματικότητα (η ιστοσελίδα του Δήμου και η εφαρμογή για χάρτες με πληροφορίες) και με συνεχείς εκδηλώσεις φροντίζουν να διαπρέψουν και να προχωρήσουν λειτουργικά μπροστά φροντίζοντας του τομείς (Λιμάνι, Υγεία, Επιχειρήσεις κ.α.). Πρωταρχικές τους ενέργειες είναι το πως θα διατηρήσουν τα παλιά οικίσματα ώστε να προσδώσουν μια πολυδιάστατη πλευρά των Χανίων. Όσον αφορά τις υποδομές στο λιμάνι, δίνεται ιδιαίτερη προσπάθεια για τη βελτίωση τους, με συνέδρια που θα καλύψουν το χαμένο έδαφος για τις κρουαζιέρες.

II. Εξωτερικό Περιβάλλον:

Τα Χανιά έχουν πολλές σημαντικές και καίριες λειτουργικές {δομικές(Κτήρια, υποδομές κ.α.)} ευκαιρίες που είναι σημαντικό να τις αξιοποιήσουν, για να προ- οδεύσουν και να αναπτυχθούν και στον εξωτερικό και εσωτερικό τουρισμό, για να μετατραπούν σε μια πλήρης εμπορική τουριστική πόλη. Όμως δεν διαθέτουν τόση ισχύ συγκριτικά με το Ηράκλειο. Καθώς βρίσκεται πραγματικά στη μέση της Κρήτης και έχει δοθεί περισσότερη προσοχή σε αυτό. Έτσι παρ όλες τις αδυναμίες που μπορεί να έχει, είναι σε θέση να καλύψει τα κενά. Όσον αφορά ανθρώπους με κινητικά προβλήματα, και με σειρά ποσοστού Σκανδιναβούς, Ρώσους, Άγγλους κ. α. παραμένουν στα γνωστά επίπεδα όμως πρέπει να πλατειάζουν στον αριθμό και τύπο τουριστών (target group) όπως και φυσικά στις υπηρεσίες και τον τρόπο που τις προσφέρουν. Η κρίση αποτελεί μια πραγματικότητα παρά μια κακή είδηση είναι προς το συμφέρον των Χανίων να ελιχθούν και να αναζητήσουν κεφάλαια και να επενδύσουν στη φήμη τους (π.χ. Παλιό Λιμάνι), να μετατρέψουν τα Χανιά σε ένα δεύτερο σπίτι για τους επισκέπτες.

III. ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ SWOT

ΔΥΝΑΤΑ ΣΗΜΕΙΑ	ΑΔΥΝΑΤΑ	ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ	ΑΠΕΙΛΕΣ
Παράδοση	Υποδομές (υπάρχει έλλειψη διατήρησης της ακεραιότητας τους)	Τεχνολογία Παντού	Κρίση (Λιγότερο εισόδημα, Αδυναμία βελτίωσης των Χανίων, Λιγότερα έσοδα κ.α.)
Τεχνολογία – Καινοτομία & Επιχειρηματικότητα	Υποδομές στο Λιμάνι, Υποδομές για Ποδηλασία (Μορφή εξερεύνησης της πόλης)	Υποδομές Υγείας, Αγροτουρισμού, Λιμάνι (Μαρίνα Σκαφών Αναψυχής), Αεροδρόμιο	Ανταγωνιστές: Ηράκλειο
Παλιά γραφικά οικίσματα	Βιολογικοί Καθαρισμοί του Βόρειου Άξονα	Οδική Ασφάλεια	
Αρχαιολογικοί Χώροι (Είναι ικανοί και δείχνουν το μέγιστο ενδιαφέρον για τα ευρήματα)	Θεσμικό Πλαίσιο Αλλαγής χρήσης των ξενοδοχείων(το θέμα της αλλαγής χρήσης πεπαλαιωμένων τουριστικών μονάδων)	Καλύτερο Μάρκετινγκ και Διαφήμιση των Χανίων (τι μπορεί να προσφέρει)	
Αυξημένες Κρουαζιέρες (βάση με στοιχεία μέχρι το 2018 : 143.000 αρ. Επισκεπτών)	Σήμανση η οποία είναι ελλιπής και ατελής	Μουσεία (μπορεί κανείς να πει ότι δεν είναι διατηρημένα ή ότι απλά στεγάζουν κάποια ευρήματα)	
Υποδομές σε Νοσοκομεία, Ξενοδοχεία κ.α. για ΑΜΕΑ)	Δεν διεγείρουν το ενδιαφέρον για επενδύσεις άμεσα	Χωροταξικός και Πολεοδομικός Σχεδιασμός με Χρήσεις Γης	
Υποδομές Αθλητικές και Άρδευσης		Χώρος Στάθμευσης στη πόλη των Χανίων	

IV. **ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΓΟΡΑΣ**

Τα Χανιά βρίσκονται σε στάδιο το οποίο περιλαμβάνει μια συνεχή και μεγάλη επιτυχία στην όλη ανάπτυξη τους. Οργανωμένα ταξίδια, Μεγάλη Αύξηση Τουριστών (Σκανδιναβοί στη πλειοψηφία τους ,Άγγλοι, Ρώσοι κ.α.), Ανάπτυξη υποδομών Υγείας, στο Λιμάνι, Αστικές υποδομές π.χ. (πεζοδρόμια, υποδομές για ποδήλατα που ακόμα δεν έχουν εξελιχθεί όσο πρέπει), κατασκευές στο τουρισμό (π.χ. Limnourpolis Water Park). Βάσει των υποδομών μπορούν να προσελκύσουν άτομα με ειδικές ανάγκες ΑΜΕΑ. Όπως όλη η Ελλάδα έτσι και τα Χανιά προσελκύουν επισκέπτες για υπηρεσίες υγείας, ψυχαγωγίας και έτσι γίνεται ένα συνδυασμός τουρισμού και ειδικών υπηρεσιών. Επίσης τα Χανιά λόγω της φήμης τους για τα υπέροχα φαράγγια προσελκύουν και τουρίστες με ενδιαφέρον σε μια τέτοιου είδους εξόρμηση. Τείνουν να εκτοξεύσουν την τεχνολογική τους δύναμη με σταθμούς παροχής ρεύματος για τα αυτοκίνητα, άρα και υποδομές (δρόμους) για την επίτευξη αυτών. Ηλιακά πάνελ, Γεννήτριες ρεύματος και τεχνολογικές υποδομές συλλογής. Η βελτίωση μόνο σταθερές τακτικές προόδου με ιδέες μπορεί να επέλθει.

V. **ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ 6A's:**

Attractions:

- Παλαιά πόλη και ενετικό λιμάνι
- Αρχαιολογικό Μουσείο Χανίων
- Βυζαντινή και Μεταβυζαντινή Συλλογή Χανίων (ναός San Salvatore)
- Ναός Αγίου Νικόλαου
- Μουσείο Λαογραφικό Χανίων
- Ο Ναός της Αγίας Μαρίας Μαγδαληνής
- Μουσείο Τυπογραφίας

Πηγή: https://www.tripadvisor.com.gr/Attractions-g1699518-Activities-Chania_Prefecture_Crete.html

Accessibility:

- Μέσω αεροπλάνου και Θαλάσσης(Κρουαζιέρα, Ferries, Ακτοπλοϊκή σύνδεση)
- Τα λεωφορεία των ΚΤΕΛ Χανίων,
- ΑΜΕΑ(Σε Ξενοδοχεία ,καταστήματα όλων των ειδών τα οικίσματα υπάρχουν υποδομές και μηχανήματα για τους ανθρώπους που χρειάζονται λίγο περισσότερη προσοχή)

Amenities:

- Ταξί,
- Ασθενοφόρα,
- Γραφεία πληροφοριών σχετικά με οδηγίες για την πόλη (οδικά) και για τα περίχωρα της,
- Εμπορικά Κέντρα (πχ. ΟΛΕΑ)

Accommodation:

- Ξενοδοχεία με υποδομές και για ΑΜΕΑ
- Youth Hostel (Konstantinos Hostels, Smaragdi)
<http://www.hostelbookers.com/hostels/greece/chania/>
- Camping Chania <http://www.camping-chania.gr/> ,
- B&B (Zorbas Beach Village etc.) <https://www.bedandbreakfast.eu/bed-and-breakfast/chania/greece/c260114>

Activities:

- Chania Rock Festival: <http://www.chaniarockfestival.gr/>
- Summer Festival Chania: <http://www.cretetravel.com/event/summer-festival-chania/>
- Battle of Chania Celebration: <https://www.tripadvisor.co.uk/Travel-g189415-s408/Chania-Town:Crete:Events.And.Festivals.html>
- Εξόρμηση για τους Τουρίστες π.χ. (Φαράγγι της Σαμαριάς): <https://bit.ly/2FjmJDv>

Available Packages:

- Πακέτο Διακοπών Selini
<http://www.imaginationtravel.gr/packageinfo.aspx?lang=el&pid=1058>

Ancillary Services:

- Τράπεζες/Συνάλλαγμα (23 καταστήματα)} : http://www.chaniabank.gr/media/74639/_____final.pdf

2.5 ΠΕΘΥΜΝΟ

1 Kriti Beach Hotel

Στις εγκαταστάσεις αναψυχής συγκαταλέγονται πισίνα γλυκού νερού με δωρεάν ομπρέλες και ξαπλώστρες, καθώς και εγκαταστάσεις για θαλάσσια σπορ. Το σνακ μπαρ δίπλα στην πισίνα σερβίρει ποικιλία από ελληνικές και άλλες μεσογειακές γεύσεις όλη την ημέρα, ενώ μπορεί κανείς επίσης να απολαύσει μοναδικές γεύσεις στο à la carte εστιατόριο "Chimera" για το δείπνο του. Άνετα δωμάτια, τονίζεται ότι προσφέρει μια όαση ευεξίας και γυμναστικής με εσωτερικές & εξωτερικές πισίνες όλα στο ίδιο μήκος κύματος για άνεση και ευχάριστες διακοπές χωρίς τλαιπωρία. Προσφέρεται υπηρεσία Ηλεκτρονικού Check In και Online Μεταφορά με Ταξί. Διακρίνεται για την τεχνολογική του συνοχή και συνεννόηση μεταξύ των τμημάτων χωρίς οι πελάτες να μπουν στη διαδικασία να επαναλαμβάνουν τι επιθυμούν και πως μπορεί αυτό να επιτευχθεί. Η τοποθεσία αρέσει περισσότερο σε ζευγάρια. Τα Βραβεία: Green Key, TUI Top Quality, ISO 2004

2 Rimondi Grand Resort & Spa

Τα δωμάτια του Ξενοδοχείου για το οποίο γίνεται ειδική αναφορά όπως ότι διαθέτη κεντρική θέρμανση όλες τις υλικές ανέσεις στο το μπάνιο. Το φαγητό είναι πλούσιο και ουσιαστικό αλλά μονότονο. Τονίζει τη σημασία που δίνει στις ανέσεις για ηλιοθεραπεία με ξεχωριστό χώρο και παροχή αφεψημάτων με ψησταριά μπάρμπεκιου. Στους επισκέπτες παρέχεται η δυνατότητα για κατάδυση και κανό με ειδικούς για μικρούς και μεγάλους. Δεν παρέχεται πρόσβαση στο Ίντερνετ μια υπηρεσία που το ξενοδοχείο αποφάσισε να αφήσει απ' έξω ούτως ώστε να δώσει στους φιλοξενούμενους την ευκαιρία να απολαύσουν πραγματικά τις διακοπές και να αφεθούν στις υπηρεσίες του προσωπικού έτσι αναλαμβάνει αποκλειστικά την εξατομίκευση στο χώρο των υπηρεσιών για να δώσει στους επισκέπτες αναμνήσεις με ουσία. Δεν διατίθεται χώρος για πάρκινγκ άλλη μια υπηρεσία από την οποία επίσης απευθύνεται στους πελάτες ώστε να περπατήσουν τον τόπο χωρίς τη ταχύτητα ενός αυτοκινήτου. Διατίθεται χώρος για πάρκινγκ κυρίως για ΑΜΕΑ. Τα βραβεία του: Trip Advisor Winner 2017 Excellence και Holiday Check 2018.

3 Grecotel Creta Palace Hotel

Τα δωμάτια του είναι επενδυμένα με ξύλινο δάπεδο. Τα υλικά είδη για το μπάνιο είναι δωρεάν. Βραβευμένο για την εξαιρετική κουζίνα του. Οι επισκέπτες μπορούν να χαλαρώσουν στον εντυπωσιακό χώρο με τις πισίνες, που διακρίνονται ως εξωτερικές και εσωτερικές, καθώς επίσης παιδική πισίνα με νεροτσουλήθρες. Το νέο παραθαλάσσιο Elixir Spa προτείνει περιποιήσεις προσώπου και σώματος από Ινδούς θεραπευτές. Οι εγκαταστάσεις του περιλαμβάνουν εσωτερική πισίνα με εντυπωσιακά μαύρα ψηφιδωτά και γυμναστήριο με θέα στην πισίνα. Είναι ιδανικό ξενοδοχείο για δύο ταξιδιώτες. Το προσωπικό του συντονίζεται άμεσα με ενδοεπικοινωνία για όλα τα τμήματα χωρίς κόπο και κούραση λύνονται οι επιθυμίες του φιλοξενούμενου επι τόπου. Το μπαρ του υστερεί στα ωράρια και δεν είναι σαφή οι ώρες που μένει ανοιχτό και κλείνει ωστόσο τα ποτά ανανεώνονται και αυτό δίνει μια ευχαρίστηση για την ποικιλία στους επισκέπτες. Κατά την

άφιξη υπάρχουν νερό και φρούτα. Παρέχει υπηρεσίες για κατάδυση και χώρους ξεχωριστά για τα παιδιά με την εποπτεία αρμόδιων. Τα βραβεία του: Trip Advisor και Certificate of Excellence.

4 Caramel Grecotel Boutique Resort

Όλα τα δωμάτια του είναι άνετα με θέα και διαθέτουν μπαλκόνι. Για ασφάλεια το κάθε δωμάτιο έχει θυρίδα ασφαλείας. Τα ιδιωτικά μπάνια παρέχουν υλικές υπηρεσίες εντελώς δωρεάν. Μπορεί κανείς να απολαύσει το μασάζ του στο κέντρο σπα του παρακείμενου καταλύματος όπου θα υπάρχει και σάουνα. Διαθέτει επίσης ιδιωτική παραλία και θέση για πινκ-πονκ. Παρέχεται δωρεάν ιδιωτικός χώρος στάθμευσης. Το προσωπικό προσφέρει μια ζέστη φιλόξενη υπηρεσία για λογαριασμό του επισκέπτη αφού γίνεται ο προσωπικός του βοηθός με μέριμνα για τις ανάγκες τους καθώς και ηλεκτρονική υπηρεσία καταγραφής των αναγκών του σε ημερήσια βάση. Τα βραβεία του: Certificate of Excellence και Trip Advisor

5 Bio Suites Hotel

Το κέντρο σπα αποτελείται από σάουνα, υδρομασάζ, γυμναστήριο και ατμόλουτρο. Παρέχονται επίσης μασάζ. Τα παιδιά μπορούν να παίξουν στην παιδική χαρά ή να κολυμπήσουν με ασφάλεια στην παιδική πισίνα. Ένας ιδιωτικός χώρος μπορεί να ενοικιαστεί στην παραλία με πρόσθετη χρέωση. Το ελληνικό πρωινό το οποίο αποτελείται από κρητικές και ελληνικές γεύσεις σερβίρετε στο κεντρικό εστιατόριο Ariadne που βρίσκεται δίπλα στην πισίνα. Το Greek Taverna προσφέρει à la carte γεύματα και σνακ δίπλα στην πισίνα. Καθημερινά, μπορείτε κανείς να δοκιμάσει μπουφέ δείπνου με κρητικά, ελληνικά και ευρωπαϊκά πιάτα. Στο μπαρ Nine Muses έχει ο φιλοξενούμενος τη δυνατότητα να απολαύσει κοκτέιλ και ποτά που ανανεώνονται. Το προσωπικό του ξενοδοχείου προσφέρει φιλική διάθεση με την τυπικότητα που το διακρίνει για να δήξει στον επισκέπτη το σεβασμό που πρέπει. Πλούσιο Μπουφέ, Προσφέρονται στο δωμάτιο δωρεάν φρούτα, ένα μπουκάλι κρασί, παντόφλες και είδη προσωπικής φροντίδας.

6 Bellagio Boutique Hotel

Το boutique Bellagio είναι μια οικογενειακή επιχείρηση που φιλοξενείται σε πλήρως ανακαινισμένη κατοικία του 16ου αιώνα, μοναδικό δείγμα αναγεννησιακής αρχιτεκτονικής. Το κτήριο έχει ανακαινιστεί πλήρως και έχει μετατραπεί σε 5 πολυτελείς σουίτες, καθεμιά με δικό της ξεχωριστό σπιλ, συνδυάζοντας αρμονικά ξύλο, πέτρα και γυαλί. Περιβάλλεται από τα γραφικά σοκάκια της πόλης του Ρεθύμνου ενώ ακριβώς απέναντι βρίσκεται η δημόσια βιβλιοθήκη Προσφέρει μπανιέρα και υδρομασάζ ενώ 10 λεπτά με τα πόδια βρίσκεται η Φορτέζα και το Ενετικό Λιμάνι. Πρόσφατα προστέθηκε στη μεγάλη συλλογή των Spa & Hammam στην Ελλάδα. Είναι χτισμένο σύμφωνα με την αρχαία τούρκικη παράδοση με την ευημερία που προάγουν οι μασέρ για ενέργεια και ευεξία. Τα καθαρά και άνετα δωμάτια καθώς και η κεντρική τοποθεσία το κάνει ασυναγώνιστο. Η ιδιοκτήτρια υποδέχεται τους φιλοξενούμενους. Το ξενοδοχείο διαχωρίζει την εμπιστοσύνη που του έχουν οι φιλοξενούμενοι με τα σχόλια που έχει στην ιστοσελίδα.

7 Aquila Porto Rethymno

Διαθέτει 3 πισίνες γλυκού νερού ιδιωτική παραλία και 2 εστιατόρια. Το ξενοδοχειακό συγκρότημα προσφέρει διάφορες αθλητικές και ψυχαγωγικές δραστηριότητες, όπως περιποιήσεις μασάζ και μαθήματα γιόγκα. Τα δωμάτια του Aquila έχουν παράθυρα από το δάπεδο μέχρι την οροφή, γήινα χρώματα και μπαλκόνι με θέα στο Κρητικό Πέλαγος και στην πόλη. Οι επισκέπτες μπορούν να ξεκινήσουν τη μέρα τους με ευρωπαϊκό ή αμερικανικό μπουφέ πρωινού. Το Piazza Di Porto Restaurant και το κύριο εστιατόριο σερβίρουν κρητική, μεσογειακή και διεθνή κουζίνα για μεσημεριανό γεύμα και δείπνο. Κατά την άφιξη προσφέρονται ποτό καλωσορίσματος και πακέτο καλωσορίσματος με κρασί και νερό. Οργανώνονται διάφορες εκδηλώσεις, όπως παραστάσεις με χορό και μαθήματα μαγειρικής. Οι νεότεροι επισκέπτες μπορούν να διασκεδάσουν παίζοντας παιχνίδια και συμμετέχοντας σε διαγωνισμούς στο fun club του ξενοδοχείου. Επίσης ο επισκέπτης μπορεί χρησιμοποιήσει δωρεάν το γυμναστήριο, τη σάουνα, τις ξαπλώστρες και τις ομπρέλες. Τα Βραβεία του: Trip Advisor Certificate of Excellence.

8 SENTIDO Aegean Pearl

Όλες οι κλιματιζόμενες μονάδες περιλαμβάνουν επίσης επιπλωμένο μπαλκόνι. Ορισμένα δωμάτια έχουν θέα στη θάλασσα και άλλα προσφέρουν ιδιωτική πισίνα. Το Ariadne Restaurant σερβίρει στην βεράντα πλούσιο δείπνο σε μπουφέ. Η μπρασερί Louloukos σερβίρει σνακ, μεσημεριανό γεύμα και δείπνο με θέα στη θάλασσα και στην πισίνα. Οι επιλογές ευεξίας περιλαμβάνουν χαμάμ και πλήρως εξοπλισμένο γυμναστήριο. Προσφέρεται ξεχωριστός χώρος όπου οι νεότεροι επισκέπτες μπορούν να διασκεδάσουν στις 2 παιδικές πισίνες ή στην παιδική χαρά. Το κέντρο του Ρεθύμνου με το Ενετικό Φρούριο απέχει 3 λεπτά οδικώς. Το προσωπικό στο τουριστικό γραφείο μπορεί να φροντίσει και να οργανώσει για λογαριασμό των πελατών ενοικίαση αυτοκινήτου. Παρέχεται ιδιωτικός χώρος στάθμευσης δωρεάν. Επισυνάπτει στη κεντρική ιστοσελίδα τη βαθμολογία του: 4.4/5 θέλοντας να δώσει βάση στη ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται εννοώντας τη τελειότητα που τις περιβάλλει χωρίς περιορισμούς αλλά με την αμέριστη υποστήριξη του πελάτη στα θέλω του.

9 Kyma Suites Beach Hotel

Διαθέτει 35 κομψά και άνετα δωμάτια και σουίτες. Είναι κοντά στην ζωντανή επιχειρηματική και τουριστική ζωή. Στην Παραλία θα βρει κανείς ξαπλώστρες και ομπρέλες. Αν και βρίσκεται σε αστικό περιβάλλον, το ξενοδοχείο περιλαμβάνει εντυπωσιακή βεράντα όπου κανείς μπορεί να απολαύσει το ή το φαγητό με θέα τη θάλασσα. Το εστιατόριο και μπαρ βρίσκονται μέσα στην ησυχία. Διακρίνεται για το πρόθυμο προσωπικό και για τις οικείες επαφές του με τους φιλοξενούμενους όπου δημιουργούν μια αίσθηση “σαν το σπίτι σας”. Διαθέτει δωρεάν Wi-Fi σε όλους τους χώρους για τις επαγγελματικές ανάγκες του επισκέπτη. Τα βραβεία του: TUV Austria En Iso 14001:2004, Green Key και TUI Lifestyle.

10 Rector Suites

βρίσκεται στο κέντρο της παλιάς πόλης του Ρεθύμνου και στεγάζεται σε ένα ανακαινισμένο ενετικό κτήριο. Προσφέρει κλιματιζόμενες μονάδες με αίθριο και βεράντα με θέα στην πόλη. Σε όλους τους χώρους παρέχεται δωρεάν WIFI. Υπήρξε κατοικία ευγενών. Βρίσκεται στη καρδιά της πόλης του Ρεθύμνου. Η ηρεμία και χαλάρωση είναι στις προδιαγραφές του Ξενοδοχείου με παράθυρα και πόρτες ικανές να κρατήσουν όλη την ησυχία μέσα αλλά και ευκαιρία για εξερεύνηση. Περιλαμβάνει τέσσερις πολυτελείς και άνετες σουίτες με ιδιαίτερα κομψή και λιτή διακόσμηση. Είναι ένα από τα υψηλότερα κτίρια στην παλιά πόλη, όπου μπορεί κανείς να απολαύσει την θέα. Γίνονται Γάμοι με προτάσεις μιας άλλης εποχής σε συνδυασμό φυσικά και με τις επιθυμίες των φιλοξενούμενων. Το προσωπικό του προχωρά σε σχέσεις φιλίας με τους φιλοξενούμενους έτσι το δέσιμο και η παροχή υπηρεσιών προστίθεται μια πιο γλυκιά επίνευση. Διαθέτει 4 θεματικά δωμάτια (Δάφνη, Αλόη, Μέντα, Βασιλικός) με τις εξής διαφορές: Για τη Δάφνη μπάνιο (πρώην χαμάμ) η μόνη διαφορά στις παροχές από τα υπόλοιπα. Καθαριότητα, Ησυχία, Φιλικό Προσωπικό είναι οι λέξεις που το εκφράζουν.

2.2.5 ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT

I. Εσωτερικό & Εξωτερικό Περιβάλλον Ρεθύμνου

Ο πληθυσμός της πόλης ανέρχεται σε 34.300 κατοίκους (απογραφή 2011) και του δήμου σε 55.525 κατοίκους. Ανάμεσα στα Λευκά Όρη και τον Ψηλορείτη προβάλλει ο νομός Ρεθύμνου. Πρωτεύουσα του νομού είναι η πόλη του Ρεθύμνου. Η Παλιά Πόλη είναι χτισμένη γύρω από το εντυπωσιακό κάστρο Φορτέτζα και καρδιά της Παλιάς Πόλης είναι το γραφικό Βενετσιάνικο λιμάνι. Η σύγχρονη πόλη αγκαλιάζει την παλιά και εκτείνεται κατά μήκος της παραλίας. Πολυσύχναστο τουριστικό θέρετρο είναι η Αγία Γαλήνη από το λιμάνι της οποίας καθημερινά εκδρομικά σκάφη πραγματοποιούν δρομολόγια. Το Μπαλί είναι τουριστικό θέρετρο χτισμένο σε ένα επιβλητικό τοπίο με συνεχής γραφικούς κολπίσκους. Μπορεί κανείς να κολυμπήσει στις θαλάσσιες ακρογιαλιές κοντά στον οικισμό. Σημαντικό τουριστικό θέρετρο είναι ο Πλακιάς με το φαράγγι Κοτσιφού και την άγρια φυσική ομορφιά. Αν κάποιος επισκεφθεί το Ρέθυμνο μπορεί να ζήσει την παράδοση από είδη λαϊκής τέχνης, κεντήματα, κεραμικά και φαγητό. Τον φυσικό πλούτο μπορεί άνετα να καλύψει η πλούσια χλωρίδα και πανίδα με ένα παράδειγμα για να δουν πως είναι στο σύνολο του Ρέθυμνο ως νομός και αυτό είναι το έναγρον. Προβληματίζει ωστόσο η έλλειψη ρευστότητας και η μη ανταποδοτική αύξηση του τζίρου στις επιχειρήσεις, σε σχέση με την αυξημένη κίνηση των τουριστών στην πόλη και τα περίχωρα. Οι διανυκτερεύσεις παρουσιάζουν αύξηση, η πόλη έχει γεμίσει επισκέπτες και τουρίστες, στα καταστήματα, όμως, τόσο της εστίασης όσο και τα εμπορικά, η χρηματική απόδοση σε κέρδη προβληματίζει, με ότι αυτό συνεπάγεται για την ανταπόκριση των επιχειρηματιών στις οικονομικές τους υποχρεώσεις. Το Ρέθυμνο στο θέμα της τεχνολογίας δεν διαπρέπει σε κάτι ιδιαίτερο αφού όπως είδαμε πρέπει να λύσει προβλήματα περιφερειακά, στο σύνολο του.

II. SWOT			
ΔΥΝΑΤΑ	ΑΔΥΝΑΤΑ	ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ	ΑΠΕΙΛΕΣ
Το ζήτημα κρουαζιέρες και η αναβάθμιση του λιμανιού.	Γραφειοκρατία	Κρουαζιέρες	Η αδιαφορία, στασιμότητα και αναβλικότητα.
Παλαιά Πόλη. Ενέργειες αναστήλωσης	ιδιαίτερα υψηλές τιμές στα εστιατόρια	Αναβάθμιση των κτισμάτων.	
Παραδοσιακή Κουζίνα	Συνεχίζεται η απογοητευτική εικόνα στην εμπορική αγορά (παρεχόμενη ποιότητα και ποσότητα)	Χρήση των περιφερειακών επιχειρήσεων (βλέπε Έναγρον) για προώθηση στον τουρισμό.	

<p>Το τοπίο, ο πολιτισμός, οι άνθρωποι, η φιλοξενία, η ιστορία, τα γραφικά σοκάκια του ιστορικού κέντρου, είναι ο συνδυασμός του «πακέτου» που διαθέτει η πόλη</p>			
--	--	--	--

III. Παρουσίαση των 6Α'ς

Attractions:

- 1) Φορτέζα: Είναι το οχυρό στο Ρέθυμνο και έχει μήκος 1.307 μέτρα.
- 2) Αρχαιολογικό Μουσείο
- 3) Εκκλησιαστικό Μουσείο
- 4) Ιστορικό Λαογραφικό Μουσείο
- 5) Μονή Αρκαδίου
- 6) Μονή Πρέβελη
- 7) Φαιστός

ΠΗΓΗ: <http://www.pamediakopes.gr/DestinationGuides/Rethymnon/rethymnon-sightseeing-guide-gr.asp>

Accessibility:

A) Ακτοπλοϊκή Γραμμή.

Είναι λιμάνι **μεικτής χρήσης** και χωρίζεται σε δύο τμήματα : **Στο δυτικό τμήμα** (με εμπορική και επιβατική χρήση) όπου εκτελούνται όλες οι φορτοεκφορτώσεις κάθε είδους εμπορεύματος. **Στο τμήμα αυτό προσδένουν περιστασιακά και τουριστικά σκάφη Στο ανατολικό τμήμα** (με επιβατική και τουριστική χρήση) **γίνεται η πρόσδεση των κρουαζιερόπλοιων και των επιβατικών οχηματαγωγών πλοίων.**

B) Μέσω αέρος:

Το Ρέθυμνο δεν έχει αεροδρόμιο και εξυπηρετείται από τα 2 Διεθνή Αεροδρόμια που υπάρχουν στην Κρήτη, στο Ηράκλειο και στα Χανιά και το εγχώριο αεροδρόμιο στη Σητεία.

Γ) ΚΤΕΛ ΡΕΘΥΜΝΟΥ

Amenities:

- Γενικό Νοσοκομείο Ρεθύμνου: <http://www.rethymnohospital.gr/>
- Δήμος Ρεθύμνου πληροφορίες: <https://www.rethymno.gr/city>

Accommodations:

- Ρέθυμνο Καταλύματα: https://www.tripadvisor.com.gr/Hotels-g189421-c2-Rethymnon_Rethymnon_Prefecture_Crete-Hotels.html

Activities:

- Κρητική εμπειρία Safari Land Rover
- Segway Tour από το Best Ride (Ηλεκτρικές Μηχανές)

Available Packages:

- Rimondi Boutique Hotel από 296 στα 202.

Anchillary Services:

- Οδική βοήθεια: <https://www.i-need.gr/mastoras/EXPRESS-SERVICE-rethymno/>
- Ασφαλιστικές υπηρεσίες: <https://www.stigmap.gr/view94306-petrakis-petros-asfalistikes-ypiresies-rethymno-rethymno-rethymno.html>
- Τράπεζα: <https://www.vrisko.gr/dir/ethniki-trapeza/rethymno/>

2.6 ΗΡΑΚΛΕΙΟ

1 Galaxy Hotel Iraklio

Βρίσκετε σε μια κεντρική περιοχή του Ηρακλείου τέτοια ώστε να εξασφαλίζει την ευελιξία στις επαγγελματικές υποχρεώσεις του φιλοξενούμενου. Το ξενοδοχείο κυρίως αρέσει σε ζευγάρια αλλά απευθύνεται και σε επαγγελματίες με 9 ειδικές αίθουσες 800 ατόμων στις οποίες υπάρχουν πτυσσόμενα διαχωριστικά και προτζέκτορες τελευταίας τεχνολογίας (Amoled) για καλή θέαση και εξαιρετική διεκπεραίωση σημαντικών συμφωνιών, συζητήσεων που χρειάζονται τις μέγιστες υπηρεσίες για μια επιτυχής συνάντηση. Δωρεάν Ίντερνετ Παντού. Οι πόρτες στα δωμάτια είναι ηλεκτρικές. Μπορεί κανείς να παραγγείλει από το ταμπλετ που του παρέχεται. Διαθέτουν μηχανήματα για τα κρασιά κυρίως σαμπάνια. Διαθέτει 2 γκουρμέ εστιατόρια, δωρεάν κέντρο ευεξίας και μεγάλη πισίνα γλυκού νερού. Τα δωμάτια διαθέτουν μπαλκόνι με θέα. Τα κλιματιζόμενα δωμάτια περιλαμβάνουν λευκά είδη από γνήσιο αιγυπτιακό βαμβάκι ενώ υπάρχουν δωμάτια ευεξίας και υποαλλεργικά δωμάτια. Το Vetri Restaurant σερβίρει αμερικανικό μπουφέ πρωινού με φρέσκα, τοπικά υλικά, καθώς και κρητικά πιάτα. Το Per Se Lounge προσφέρει ανεπίσημα γεύματα, κρασιά και κοκτέιλ. Το Pool Deck σερβίρει ελαφριά γεύματα και ποτά. Κάθε Δευτέρα, από τον Ιούνιο έως τον Σεπτέμβριο, διοργανώνεται στο Galaxy Iraklion Hotel εκδήλωση με ζωντανή μουσική. Τα βραβεία του: green key, VIP access by expedia, booking.bom, trivago, holiday check. Δίνεται αναφορά στα βραβεία και την ειδικότητα τους στο ξενοδοχείο. Κάνοντας την διαφορά και δίνοντας μια αίσθηση για την επαγγελματική τους αφοσίωση.

2 GDM Megaron Historical Monument Hotel

Η αρχική σελίδα του Ξενοδοχείου “βομβαρδίζει» με εικόνες τον επισκέπτη για να ανάδειξη τον εσωτερικό πλούτο του. Βρίσκεται στην καρδιά του Ηρακλείου και αποτελεί ένα διάσημο ξενοδοχείο που χτίστηκε το 1925 και έχει χαρακτηριστεί ως μνημείο. Το κατάλυμα προσφέρει θέα στο παλιό Ενετικό Λιμάνι και είναι σε κοντινή απόσταση με τα πόδια από όλα τα σημαντικά αξιοθέατα της πόλης. Διαθέτει 58 δωμάτια με ιδιωτική τηλεφωνική γραμμή δορυφορική τηλεόραση, δωρεάν wi-fi σε όλους τους χώρους του, θυρίδα ασφαλείας και τις υπόλοιπες τυπικές παροχές ενός ξενοδοχείου. Διαθέτει παράθυρα με ηχομόνωση, ανιχνευτές καπνού και πυροσβεστικούς ψεκαστήρες. Στο μπάνιο κανείς θα βρει τηλεόραση, τηλέφωνο, στεγνωτήρα μαλλιών, παντόφλες και πολυτελή προϊόντα περιποίησης. Όλα κομμένα και ραμμένα στις ανάγκες του ταξιδιώτη είτε αφορά για ψυχαγωγία ή για επαγγελματικές υποχρεώσεις. Το Plaza Cafe εσωτερική του καφετέρια λειτουργεί όλο το 24 ωρο. Με καθιστικό όπου βρίσκεται τηλεόραση και μια βιβλιοθήκη. Το εστιατόριο συνδυάζει κυρίως lounge μουσική αφού όλα συνδέονται για να προσδώσουν μια άνεση πολυτελείας μαζί με την κρητική κουζίνα και πινελιές από τον ταλαντούχο του σεφ. Το Health Club προσφέρει γυμναστήριο, υδρομασάζ και σάουνα με λειτουργίες αρωματοθεραπείας και μουσικοθεραπείας. Η ευελιξία και η Χλιδή είναι μερικές από τις λέξεις που το εκφράζουν. Τα βραβεία του: Recognition of Excellence, Trip Advisor Traveler’s Choice, Booking.com 9,5/10, Experts Choice, VIP Access Best of 2017

3 Knossos Beach Bungalows & Suites

Τα Κατάλευκα μπανγκαλόου και οι σουίτες περιβάλλονται από κήπους που έχουν βεράντα με θέα στη θάλασσα. Τα δωμάτια διαθέτουν διπλά τζάμια. Παρέχεται και δορυφορική κεραία. Οι επισκέπτες μπορούν να διασκεδάσουν με θαλάσσια σπορ και δραστηριότητες ή να χαλαρώσουν στις ξαπλώστρες δίπλα στη πισίνα. Επίσης υπάρχει ειδικός για γιόγκα δίπλα στη θάλασσα και πιλάτες. Το κεντρικό του εστιατόριο σερβίρει μπουφέ πρωινού μεσημεριανό και δείπνο. Στο a la carte οι επισκέπτες μπορούν να δοκιμάσουν δημιουργική ανανεωμένη και φρέσκα τοπικά υλικά αγρού. Το προσωπικό του ξενοδοχείου είναι πολύγλωσσο και παρέχει υπηρεσία 24ωρη. Παρέχεται δωρεάν WIFI σε όλους τους χώρους όπως και θέση στάθμευσης. Είναι πολύ

ξεκούραστο για τον συνδυασμό του Μπλε με το λευκό χρώμα που το περιβάλλει και φροντίζει να παρέχει χαλαρωτικές και ήρεμες διακοπές στους φιλοξενούμενους. Τα Βραβεία του: Green Hotels, Holiday Check 2015, Travels Myth.

4 CHC Athina Palace Resort & Spa

Είναι ένα από τα ξενοδοχεία της αλυσίδας CHC Hotels. Είναι χτισμένο σε σύγχρονο αρχιτεκτονικό στιλ και προσφέρει θέα στη θάλασσα. Διαθέτει 3 πισίνες, υδρομασάζ, ιδιωτική παραλία, εστιατόριο και διάφορα μπαρ. Τα δωμάτια περιλαμβάνουν καλαίσθητη διακόσμηση, δωρεάν wi-fi, κλιματισμό, καλωδιακή τηλεόραση και θυρίδα ασφαλείας. Το μπάνιο είναι εξοπλισμένο με δωρεάν προϊόντα περιποίησης. Το εστιατόριο σερβίρει διεθνή και τοπική κουζίνα με εδέσματα που περιλαμβάνουν υλικά αγαθά από τον αγρό του. Από την εσωτερική και εξωτερική κουζίνα θα απολαύσει κανείς πανοραμική θέα. Στις αθλητικές εγκαταστάσεις περιέχονται φωτιζόμενα γήπεδα τένις, πινκ-πονκ και τραπεζαρία μπιλιάρδου. Για τα παιδιά υπάρχει παιδική πισίνα και παιδική χαρά. Το spa παρέχει ένα πρωτοποριακό χώρο με μικρό φως, απαλή μουσική και χαλαρωτικούς ήχους για να ταξιδέψει ο επισκέπτης στην ηρεμία που προσφέρει. Τα βραβεία του: Holiday Check 2016, Greek Hotel Awards, Trip Advisor Certificate of Excellence, We do Local, Tuv Austria Hellas.

5 Creta Maris Beach Resort

Συνδυάζει τη Παραδοσιακή κρητική φιλοξενία με καταπράσινο περιβάλλον και θέα στη παραλία της χερσονήσου. Όλα τα δωμάτια του είναι ευρύχωρα και διακοσμημένα με γήινες αποχρώσεις και άνετες πολυθρόνες με υπηρεσία δωματίου το 24ωρο. Το ξενοδοχείο προχωρά σε καθημερινούς γενικούς καθαρισμούς αλλά και προγραμματισμένα εβδομαδιαία κρατώντας αναλλοίωτο στο χρόνο το κομμάτι της καθαριότητας στη λάντζα και γενικά παντού. Όλες οι κλιματιζόμενες μονάδες περιλαμβάνουν τηλεόραση δορυφορική, παροχές για τσάι και καφέ. Ο καθένας μπορεί να βρει lounge ξαπλώστρες στη παραλία και στις πισίνες, κομμωτήριο και ιατρείο. Το all inclusive ισχύει μέχρι τις 24:00 και μπορεί κανείς να επιλέξει ανάμεσα σε ιταλική, κρητική και θαλασσινή κουζίνα. Προσφέρεται μενού ειδικής διατροφής, χωρίς λακτόζη και γλουτένη. Διοργανώνονται θεματικές βραδιές και ρομαντικά γεύματα δίπλα στη θάλασσα. Το SPA συνδυάζει χρώματα όπως το μωβ και γκρι μάρμαρο και αποτελείται από ειδικά διαμορφωμένες και πλήρως εξοπλισμένες αίθουσες όπου κανείς μπορεί να απολαύσει ειδικές περιποιήσεις μασάζ και περιποιήσεις ομορφιάς για το πρόσωπο, απολέπιση και σάουνα. Τα παιδιά μπορούν να διασκεδάσουν στις παιδικές πισίνες, στη παιδική λέσχη και την παιδική χαρά. Η παραλία του έχει το ειδικό σήμα γαλάζια παραλία. Τα βραβεία του: Haccp, TUI family champion.

6 Mitsis Laguna Resort & Spa

Στις Αθλητικές και ψυχαγωγικές του εγκαταστάσεις συγκαταλέγονται γήπεδα τένις με δωρεάν πρόσβαση και μίνι γήπεδο ποδοσφαίρου. Υπάρχουν 3 εξωτερικές και 1 εσωτερική πισίνα με θαλασσινό νερό. Τα δωμάτια του είναι καλαίσθητα, περιλαμβάνουν κλιματισμό και δορυφορική τηλεόραση. Καθένα από αυτά έχουν μπαλκόνι ή βεράντα. Τα μπάνια είναι εξοπλισμένα με προϊόντα περιποίησης, ζυγαριά και στεγνωτήρα μαλλιών. Διαθέτει 1 κεντρικό εστιατόριο και 5 θεματικά εστιατόρια που σερβίρουν διάφορες κουζίνες θεματικές από μεξικάνικη, κριτική και ιταλική μέχρι ασιατικές και σούσι. Λειτουργεί επίσης και μια κρεπερί. Διαθέτει πολλά μπαρ συμπεριλαμβανομένου ενός Champagne Bar αποκλειστικά για σαμπάνιες και ειδικό μηχάνημα ρύθμισης της θερμοκρασίας σε σχέση με έξω. Δυο από τα μπαρ βρίσκονται δίπλα στις πισίνες. Ενώ τα υπόλοιπα 3 στο κεντρικό κτίριο. Για τα παιδιά διατίθεται ψυχαγωγικό πρόγραμμα, παιδική πισίνα με νεροτσουλήθρες και υπαίθρια παιδική χαρά. Επίσης σε όλο το Ξενοδοχείο παραλία και

πισίνες παρέχονται δωρεάν ξαπλώστρες και δωρεάν WIFI σε όλους τους χώρους του: Green Key, Blue Flag Holiday Check Trip Advisor και TUI Top Quality.

7 AQUILA Atlantis Hotel

Οι εγκαταστάσεις περιλαμβάνουν επίσης 6 χώρους πολλαπλών χρήσεων, χωρητικότητας έως 850 ατόμων. Τα δωμάτια του διαθέτουν παρκέ δάπεδα και γήινες αποχρώσεις. Έχουν όλα θέα στη πόλη του Ηρακλείου με την ιδανική τοποθεσία του. Κάθε δωμάτιο περιλαμβάνει ένα γραφείο, κλιματισμό και τηλεόραση με δορυφορικά κανάλια. Όλα του τα μπάνια είναι εξοπλισμένα με υλικά περιποίησης, μπουρνούζια και παντόφλες. Το ξενοδοχείο παρέχει ξαπλώστρες δίπλα στη πισίνα όπου δίπλα βρίσκεται και το μπαρ με μια πλούσια γκάμα κοκτέιλ και αναψυκτικά. Παρέχει άνετους κοινόχρηστους χώρους, το πρωινό πλούσιο, συμπεριλαμβάνοντας και κρητικά εδέσματα κατάλληλο για επαγγελματίες που επιζητούν στιγμές χαλάρωσης μετά από μια δύσκολη μέρα. Το προσωπικό είναι διαθέσιμο όλο το 24ωρο. Παρέχεται χώρος στάθμευσης και δωρεάν Wi-Fi δωρεάν σε όλους τους χώρους. Το ξενοδοχείο διαθέτει σπα όπου με το έμπειρο προσωπικό του μπορεί να παρέχει υπηρεσίες χαλάρωσης για να καταπραΰνουν τις πέντε αισθήσεις και να απομακρύνουν το άγχος.

Τα βραβεία του: Blue Flag, Green Key, Greek Hospitality, ISO 22000:2005.

8 Ikaros Beach Resort & Spa

Προσφέρει ιδιωτική αμμώδη παραλία, 4 πισίνες και εκλεπτυσμένα πιάτα της διεθνής και ελληνικής κουζίνας. Τα δωμάτια του είναι πετρόχιστα έχουν θέα στη θάλασσα ή στους κήπους. Υποστηρίζει πως το ίδιο είναι ο καλύτερος τρόπος να διαφύγει κάποιος για διακοπές και να επαναφορτίσει και να αναζωογονήσει τη ψυχή του. Να απολαύσει δραστηριότητες και την εκλεκτή κουζίνα του ή το υπέροχο spa. Το spa του οποίου είναι ένα μινιμαλιστικά διακοσμημένος χώρος για επιπλέον χαλάρωση με όλα τα χρώματα έτσι ώστε να συνδυάζουν ένα στοιχείο χαλάρωσης και ευεξίας. Έτσι κανείς μπορεί αν απολαύσει την ιδιωτικότητα του, αφού του παρέχονται πολλαπλά αποδυτήρια και εγκαταστάσεις μπάνιου. Παρέχεται επίσης πλήρως εξοπλισμένο γυμναστήριο με σάουνα και ατμόλουτρο το οποίο στο σύνολο του προσφέρει θέα και άφθονο ηλιακό φως. Ο συνδυασμός ευτυχισμένη ατμόσφαιρα, εξυπηρέτηση και εγκαταστάσεις ολοκληρώνουν το τρίπτυχο της επιτυχίας για τις ιδιωτικές και προσωπικές διακοπές του κάθε φιλοξενούμενου. Το ξενοδοχείο εν' τέλει εστιάζει στην απαίτηση του πελάτη για ήρεμες και ιδιωτικές διακοπές χωρίς άγχος και το στρες της καθημερινότητας. Τα βραβεία του: Top Hotels, Holiday Check, Trip Advisor, Trivago και booking.com.

9 Out of the Blue Capsis Elite Resort

Παρέχει ιδιωτική παραλία στην αγία Πελαγία μαζί με ιδιωτικούς βοτανικούς κήπους. Θυμίζει Κρητικό χωριό και περιβάλλεται από μεγάλους κήπους, ένα ποτάμι και 3 παραλίες. Όλα τα δωμάτια περιλαμβάνουν δορυφορική τηλεόραση, κλιματισμό και μπαλκόνι με θέα στο κήπο ή τη θάλασσα. Υπάρχουν διάφορα εστιατόρια που σερβίρουν γαλλικά γκουρμέ πιάτα και ιταλική κουζίνα. Όλα τα πιάτα του σερβίρονται με φρέσκα προϊόντα βιολογικής καλλιέργειας από τα 3 ιδιωτικά θερμοκήπια του. Τα παιδιά μέχρι 10 χρονών δικαιούνται πρόσβαση στο πάρκο το οποίο αναπαριστά την μινωική μυθολογία. Παρέχονται επίσης δωρεάν γεύματα. Ωστόσο παρέχει πολλές υπηρεσίες μερικές σημαντικές από τις οποίες είναι: Check In σε μεζονέτες και βίλες. 24ωρη υπηρεσία Δωματίου, Πλήρως εξοπλισμένο επιχειρηματικό κέντρο με υπηρεσίες γραμματείας, Ασύρματο Wifi σε όλα τα δωμάτια και τους κοινόχρηστους χώρους, Χρηματοκιβώτιο στο δωμάτιο, Αυτοκίνητο για ιδιωτικές μεταφορές και δωρεάν πάρκινγκ. Τα βραβεία του: Tourism Awards 2012, Trip Advisor Certificate of Excellence, Star Diamond Award.

10 Royal Heights Resort

Βρίσκεται σε μια έκταση 240 στρεμμάτων. Διαθέτει Δωμάτια με βεράντα και Βίλες με ιδιωτική πισίνα. Όλα τα δωμάτια του είναι επιπλωμένα σε μοντέρνο στιλ και περιλαμβάνουν άρτια εξοπλισμένη, κομψή κουζίνα με ψυγείο και φούρνο μικροκυμάτων με κλιματισμό προσφέρουν ανάσα δροσιάς με τους επισκέπτες να χαλαρώνουν στο καθιστικό με τηλεοράσεις οι οποίες διαθέτουν δορυφορική κεραία. Οι βίλες διαθέτουν κήπους με έπιπλα εξωτερικού χώρου ήδη. Το εποχικό Royal a La Carte σερβίρει σπεσιαλιτέ που ετοιμάζονται με κρητικά προϊόντα ενώ στο Bar μπορεί κανείς να απολαύσει κοκτέιλ αλλά και σνακ. Για τα παιδιά υπάρχει ειδική αίθουσα παιχνιδιών. Παρέχεται δωρεάν WIFI σε όλους τους χώρους. Στο σύνολο του είναι ένα γοητευτικό ξενοδοχείο χτισμένο σε πλαγιά λόφου. Προσφέρει όλες τις ανέσεις στην τελειότητα που περιμένει να δει ένας πελάτης, η ιστοσελίδα πραγματικά σε προδιαθέτει για κάτι το οποίο θα σου μείνει αξέχαστο. Από την αρχική καταλαβαίνουμε την σοβαρότητα που το εκφράζει για αξέχαστες διακοπές. Το σπα Αρμονία συνεισφέρει στην ευεξία του σώματος και του μυαλού. Παρέχεται δωρεάν χώρος στάθμευσης. Τα βραβεία του: Trip Advisor Certificate of Excellence, Guest Review Awards2017,Booking.com.

2.2.6 ANALYSE SWOT

I. Εσωτερικό περιβάλλον

Το Ηράκλειο παίζει το καθοριστικό ρόλο οργάνωσης και εξαγωγής των προϊόντων. Στο επιμελητήριο λοιπόν του Ηρακλείου συνεχώς αναπτύσσονται πρωτοβουλίες και δράσεις για να στηριχτεί η εξωστρέφεια του νομού ατομικά και στο σύνολο της Κρήτης. Παρά τα προβλήματα που διαφαίνονταν στην αρχή της χρονιάς, η ψαλίδα φαίνεται πως έκλεισε και τελικά το 2017 ήταν οριακά μια καλή χρονιά για τα προϊόντα που εξάγει η Κρήτη. Σε υποδομές το Ηράκλειο προχωρά στον συστηματικό έλεγχο προσβασιμότητας και προσπελασιμότητας των κύριων υποδομών του, με στόχο την ανεμπόδιστη μετακίνηση του συνόλου των ευάλωτων χρηστών της πόλης, προχωρά ο Δήμος Ηρακλείου. Επισημοποιεί τις δυνατότητες και τις υπηρεσίες που θα προσφέρει η πόλη σε θέμα οδικού δικτύου, δρόμοι οι οποίοι θα είναι είτε για πεζούς (μόνο) είτε για οχήματα. Ωστόσο σε θέμα τεχνολογίας ο δήμος διαθέτει μια ενδιαφέρουσα ιστοσελίδα με πολλές πληροφορίες κατατοπιστικές ώστε να πληροφορείται το κοινό σχετικά με τη πόλη, είναι λοιπόν μια ιστοσελίδα αφιερωμένη στα θέλω του πολίτη.

II. Εξωτερικό περιβάλλον

Στο εξωτερικό ο Νομός συνεχίζει να χάνει βαθμούς από την τεχνολογία και τις υποδομές με λεπτά σημεία όπως Parking (Ελεύθερα, όχι πληρωμή), Καρτοτηλέφωνα με δωρεάν κλήσεις για τις 2 πρώτες. Η χρονική περίοδος που γίνονται τα έργα και πόσο αποδοτικά ή πόσο προσιτά στον πολίτη. Η νομοθεσία φυσικά είναι που δημιουργεί προβλήματα σε συνδυασμό με τη γραφειοκρατία σε θέματα των επιχειρήσεων για την ίδρυση, του προϊόντος που προσφέρουν. Άρα όλα χρειάζονται διευκόλυνση στις ολοκλήρωσή τους ώστε να παρέχουν υπηρεσίες βολικές για το κοινωνικό σύνολο.

5.4.3 SWOT

ΔΥΝΑΤΑ	ΑΔΥΝΑΤΑ	ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ	ΑΠΕΙΛΕΣ
ΝΕΕΣ ΥΠΟΔΟΜΕΣ	ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ	ΚΡΟΥΑΖΙΕΡΕΣ (ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΥΠΟΔΟΜΩΝ)	ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ
	ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑΚΗ ΣΥΜΦΟΡΗΣΗ	ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΑΙ ΕΛΕΥΘΕΡΗ ΠΑΡΟΧΗ PARKING	
ΑΝΑΜΟΡΦΩΣΗ ΠΟΛΗΣ (ΣΤΑΔΙΑΚΗ)	ΧΡΟΝΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΔΟΙ (ΚΑΛΟΚΑΙΡΙ)	ΕΙΣΡΟΗ ΚΑΙ ΣΥΜΠΤΥΞΗ ΙΔΕΩΝ (ΕΥΡΩΠΗ, ΑΜΕΡΙΚΗ Κ.Α.)	ΧΡΟΝΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΔΟΙ
ΔΡΑΣΕΙΣ (ΘΕΡΙΝΟΣ ΚΟΙΝΗΜΑΤΟΓΡΑΦΟΣ)		ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ (ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ, ΜΕΤΑΦΡΑΣΗ Ή ΕΙΣΑΓΩΓΗ)	

ΠΑΛΙΑΚΗ ΟΔΟΣ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ (ΦΑΓΗΤΟΥ)	ΤΙΜΕΣ	ΠΟΙΟΤΗΤΑ (ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΟΦΗ ΞΕΝΟΦΕΡΤΗ)	ΟΧΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ (ΥΛΙΚΑ)
	ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ (ΚΑΡΤΟΤΗΛΕΦΩΝΑ, ΣΤΑΘΜΟΙ ΦΟΡΤΙΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΟΧΗΜΑΤΩΝ)		ΝΑ ΜΗΝ ΞΕΧΑΣΤΕΙ

III. Ανάλυση Αγοράς

Το Ηράκλειο είναι δυνατό και συνάμα βελτιώνει τις παροχές για τη κοινωνία και τον ξένο επισκέπτη. Έχει ήδη αποκτήσει δημοσιότητα όσον αφορά τις κρουαζιέρες, και ετοιμάζει τον δρόμο για ευχάριστες και ξέγνοιαστες διακοπές για τους τουρίστες. Δρομολογεί δράσεις με θερινούς κινηματογράφους που όμως θέλουν βελτίωση και επέκταση των ιδιοτήτων τους. Γίνεται από τις αρχές Απρίλη μια δυναμική ανοικοδόμηση των υποδομών και οδικού δικτύου του νομού μέσα και έξω από αυτόν (δρόμοι, πεζόδρομοι) και γενικά μορφοποίηση του γενικότερου περιβάλλοντος του.

IV. Παρουσίαση των 6Α's

Attractions:

Οδός 25ης Αυγούστου
Αρχαιολογικό Μουσείο
Ανάκτορο Κνωσού
Κρήνη Μοροζίνι
Μουσείο Φυσικής Ιστορίας Κρήτης
Φρούριο Κούλες
Τάφος Νίκου Καζαντζάκη
Μητροπολίτη Αγίου Μηνά
Ναός Αγίου Τίτου

Accessibility:

Anek: <https://www.anek.gr/en/>
Minoan Lines: <https://www.minoan.gr/en/crete>
Aegean: <https://en.aegeanair.com/>

Amenities:

- Ταξί: <https://www.candiataxi.gr/>
- Ασθενοφόρα: <https://www.xo.gr/dir-az/A/Asthenofora/Irakleio%20Kritis/>
- Αστυνομία: <https://www.xo.gr/dir-az/E/Elliniki-Astynomia/Irakleio%20Kritis/>

Accommodation:

- Αμεα στα Ξενοδοχεία <https://el.hotels.com/de1638786-am1048576/xenodocheia-prosbasimoteta-sto-domatio-gia-amea-erakleio-ellada/>

Activities:

- Φοινικιά Κέντρο Ιππασίας
- Segway Tour από το Best Ride Με ηλεκτρικά μηχανάκια
- Απογευματινές Ιστιοπλοΐες

Πηγή: https://www.tripadvisor.com.gr/Attractions-g189417-Activities-c42-Heraklion_Crete.html

Available Packages:

Trip Advisor: https://www.tripadvisor.com.gr/Hotels-g1746299-zfc5-Heraklion_Prefecture_Crete-Hotels.html

Ancillary Services:

- Ενοικιάσει αυτοκινήτων: <https://www.avis.gr/car-hire-locations/greece-car-hire/crete-heraklion-rent-a-car>

2.7 ΛΑΣΙΟΙ

1 Minos Beach Art hotel

Είναι ιδανικό για ζευγάρια και βρίσκεται δίπλα στο κύμα, διαθέτει γκαλερί τέχνης και ένα εξαιρετικό κέντρο υγείας και ομορφιάς. Κάτι που το ξεχωρίζει είναι ότι προσφέρει δωρεάν πρωινό και χώρο στάθμευσης. Τα δωμάτια του είναι κυρίως σουίτες μέχρι και αποκλειστικές βίλες. Σε αυτές κανείς αντιλαμβάνεται την σπιτική φροντίδα και καθαριότητα, σε συνδυασμό με την άνεση. Εκθέτει έργα σύγχρονων Ελλήνων και Ξένων τα οποία κοσμούν και τους χώρους του ξενοδοχείου. Ο πελάτης από το δωμάτιο μπορεί να παραγγείλει καθώς υπάρχει δωρεάν WIFI σε όλους τους χώρους όπως επίσης και 24 υπηρεσία δωματίου. Τα δωμάτια διαθέτουν χρηματοκιβώτια τα οποία χρησιμοποιούνται έναντι χρέωσης. Στον εξοπλισμό του καταλύματος ανήκουν μια αίθουσα τηλεόρασης και μια βιβλιοθήκη. Επίσης προσφέρεται δωρεάν χώρος στάθμευσης. Το προσωπικό του ξενοδοχείου είναι πολύγλωσσο καθώς παρέχεται και μια υπηρεσία μπίμπι σιπινγκ. Στις αίθουσες συνεδριάσεων υπάρχουν ήδη όλα ο υλικός εξοπλισμός.

2 Elounda Mare Relais & Chateaux hotel

Τα δωμάτια διαθέτουν κλιματιστικό, σαλόνι και κουζίνα. Στα περισσότερα υπάρχει μπαλκόνι με θέα. Διαθέτουν ένα κρεβάτι queen-size ή έναν καναπέ κρεβάτι. Υπάρχουν και με ξεχωριστά υπνοδωμάτια. Για τα παιδιά έχει φροντίσει να υπάρχουν παιδικά ανατομικά κρεβάτια. Επίσης προσφέρεται δωρεάν χρηματοκιβώτιο και ένα γραφείο. Στις ανέσεις συμπεριλαμβάνονται ένα ψυγείο, και μια μηχανή του τσαγιού/καφέ. Υπάρχει ασανσέρ για τους περισσότερους ορόφους. Υπάρχει δωρεάν WIFI στους κοινόχρηστους χώρους. Το σπα του βρίσκεται σε συνεργαζόμενο κατάλυμα 500μ μακριά με υπηρεσίες αναζωογόνησης όπως επίσης και αγιουρβέδικη αρωματοθεραπεία. Στο Yacht Club παρέχονται κυρίως μπορεί κανείς να απολαύσει σπεσιαλιτέ ψαριών από την παραλία ενώ το εστιατόριο Old Mill ειδικεύεται στην κρητική γκουρμέ κουζίνα. Διαθέτει Εμπορικό Κέντρο για ψώνια και κέντρο ψυχαγωγίας για παιδιά και γήπεδο γκολφ 9 οπών στο συνεργαζόμενο κατάλυμα. Παρέχεται ιδιωτικός χώρος πάρκινγκ και δωρεάν υπηρεσία μεταφοράς προς το συνεργαζόμενο κατάλυμα.

3 Elounda Beach Hotel & Villas

Προσφέρει 5 γήπεδα τένις, γήπεδα μπάσκετ και βόλεϊ και κέντρο σπα με γυμναστήριο, χαμάμ και ατμόλουτρο. Παρέχει δωρεάν WIFI σε όλους τους χώρους. Όλα τα δωμάτια διαθέτουν θέα στους κήπους ή στον κόλπο του Μιραμπέλλο. Επίσης διαθέτουν θυρίδα ασφαλείας και κλιματισμό. Το σπα παρέχει υπηρεσίες ομορφιάς και κάτι που το κάνει ξεχωριστό ειδικό τμήμα ιατρικής, βιοντολογίας νερού, αισθητικής και ευεξίας. Το συνεδριακό τους κέντρο παραμένει διεθνής επιλογή για κορυφαίες εταιρείες παγκοσμίως. Στις προσφορές που παρέχονται συμπεριλαμβάνονται μια υπηρεσία μπίμπι σιπινγκ, μία φύλαξη παιδιών, υπηρεσίες μετάφρασης, ένα ρουμ-σερβίς, ένα καθαριστήριο κι ένα κομμωτήριο. Τα βραβεία του: Χρυσόι Σκούφοι, Trip Advisor, Green Key, Gold List top 100 of the world, High Quality Award European Union of Management & Entrepreneurs.

4 Sensimar Minos Palace - Adults Only

Απευθύνεται μόνο σε ενήλικες και είναι το κατάλληλο για χαλαρωτικές διακοπές. Τα μεγάλα και καθαρά δωμάτια είναι κλιματιζόμενα και διαθέτουν έναντι χρέωσης χρηματοκιβώτιο. Επίσης μηχανή για τσάι και καφέ η οποία ανήκει στον στάνταρ εξοπλισμό. Χωρίς χρέωση και για μια ευχάριστη διαμονή είναι το τηλέφωνο, μια τηλεόραση και WIFI δωρεάν σε όλους τους χώρους. Παρέχονται δωρεάν παντόφλες και Μπάνιο υλικά καθημερινής χρήσης. Ξεχωριστά το ξενοδοχείο προσφέρει δωμάτιο μη καπνιστών. Στο χώρο υποδοχής υπάρχει υπηρεσία check in/out. Επίσης υπάρχει υπηρεσία συναλλάγματος. Στις επιπρόσθετες υπηρεσίες παρέχεται ένα περίπτερο με εφημερίδες μια αίθουσα τηλεόρασης, ένα δωμάτιο αναψυχής και μια βιβλιοθήκη. Τα βραβεία του: Trip advisor, we do local.

5 Elounda Bay Palace

Διαφορετικό και κάτι από αξίζει να σημειωθεί είναι τα δωμάτια που έχουν μοκέτα διαθέτουν και ένα διπλό κρεβάτι μαζί με καναπέ που γίνεται κρεβάτι διαχωρίζοντας τα από τα απλά τα οποία έχουν κλιματιστικό, μια κεντρική θέρμανση μαζί με κουζίνα. Το προσωπικό αναλαμβάνει να μοιράζει ημερήσιες εφημερίδες. Οι κοινόχρηστοι χώροι κυρίως, διαθέτουν δωρεάν ιντερνέτ. Διαθέτει δωρεάν χώρο στάθμευσης. Το σέρβις στο δωμάτιο γίνεται 2 φορές την ημέρα κατά κύριο λόγο πάντως σε ότι αφορά τις υπηρεσίες που ξεφεύγουν από τα ωράρια η εξυπηρέτηση ισχύει. Τυρί όλες τις πρακτικές που πρέπει να εφαρμόζονται για το green Key όπως και κομποστοποίηση (κομπόστα ή χούμους). Τα βραβεία του: Green Key, Trip Advisor Certificate of Excellence 2016,2017 & 2011-2013.

6 Radisson Blu Beach Resort

Τα δωμάτια είναι σχεδιασμένα σε 2 καλαίσθητα στιλ, με όμορφα μινωικά σχήματα και χρώματα ή με ανοιχτόχρωμες αποχρώσεις και σχέδια, εμπνευσμένα από αιγαιοπελαγίτικα νησιά. Περιλαμβάνουν διαδραστική δορυφορική τηλεόραση. Παρέχει ATM, δωρεάν πάρκινγκ, Γιατρός σε 24ωρη βάση, δωρεάν ασύρματο ιντερνέτ υψηλής ταχύτητας, Βιβλιοθήκη και χώρος για ανάγνωση, Στοά Αγορών με διάφορα μαγαζιά, Οργανωμένες εκδρομές . Διαθέτει σειρά πλεονεκτημάτων για άτομα με ειδικές ανάγκες όπως μπάρες, ειδικά καθίσματα. Η αρχική σελίδα του εστιάζει στις κριτικές που του αποδίδονται για να δώσει το πελάτη την από πρώτο χέρι εκτίμηση για τα δωμάτια, τον περιβάλλοντα χώρο, τις καλές πρακτικές που εφαρμόζονται για την καθαριότητα εντατικά και καθημερινά συμβάλλοντας όλοι, και οι πελάτες στην ενημέρωση για καθαρές παραλίες, όχι πλαστικά υλικά από ανακυκλώσιμα. Το προσωπικό ωστόσο συμβάλλει στην καθαριότητα της παραλίας όπως επίσης και στη γενική καθαριότητα του ξενοδοχείου κομμάτι και εντατικά. Τα βραβεία του: Certificate of Excellence 2019, Trip Advisor

7 Daios Cove Luxury Resort & Villas

Διαθέτει κλιματιζόμενα δωμάτια τα περισσότερα εκ των οποίων έχουν μπαλκόνι το οποίο ανήκει στα στάνταρ. Το κρεβάτι είναι King-size. Κάτι ξεχωριστό οι επισκέπτες μπορούν να απολαύσουν πρωινό με θέα το Pangea. Το οποίο τη νύχτα μετατρέπεται σε διεθνές παζάρι τροφίμων με πολλές διεθνείς θεματικές βραδιές. Περιλαμβάνει 2 γήπεδα τένις, εξωτερικές πισίνες και παιδικό κλαμπ. Η Αρχική σελίδα έχει μια ξεχωριστή καρτέλα για τους καλλιτέχνες που το έχουν επισκεφτεί θέλοντας να δώσει μια ξεχωριστή νότα σημαντικότητας για τον τόπο η παρουσία αυτού τού ξενοδοχείου. Οι ξεχωριστές παροχές του είναι το δωρεάν Wi-Fi σε όλους τους χώρους και η παραγγελία στο δωμάτιο με ταμπλετ, επιλογή μαξιλαριού για όλα τα γούστα και παροχές για τσάι και καφέ. Το μπάνιο του διαθέτει μπανιέρα και ντους με ψιλή βροχή όπως επίσης το δάπεδο είναι επενδυμένο με μάρμαρο. Τα βραβεία του: green key, World Luxury Awards, Trip Advisor Certificate of Excellence, Spa diamond, Holiday Check 2016.

8 Elounda Gulf Villas & Suites

Τα δωμάτια είναι κλιματιζόμενα. Το μπαλκόνι είναι στα στάνταρ του δωματίου. Επίσης διαθέτουν μια μηχανή για καφέ/τσάι. Προσφέρει ξεχωριστούς χώρους για μη καπνίζοντες όπως επίσης και οικογενειακά δωμάτια με όλες τις ανέσεις και την καθαριότητα δίνοντας προτεραιότητα στην καθημερινή καθαριότητα εφόσον το ζητήσουν οι πελάτες και λόγω παιδιών. Το πρωινό μπορεί να σερβιριστεί καθημερινά στη βεράντα της κεντρικής πισίνας. Οι σουίτες διαθέτουν κουζίνα και μαρμάρινο μπάνιο με υδρομασάζ όπου ο επισκέπτης μπορεί να απολαύσει και το μασάζ εκεί κατ' επιθυμία. Διαθέτει γήπεδο του γκολφ με διεθνή πρότυπα. Προσφέρει εξερεύνηση της Κρήτης από αέρα με ελικόπτερο. Επίσης οι επισκέπτες μπορούν να γνωρίσουν το ελαιόλαδο και τις δυνατότητες του μέσω γευσιγνωσίας όπως επίσης και τη διαδικασία παραγωγής. Όλα τα προϊόντα είναι φρέσκα από αγρούς που ανήκουν στην επιχείρηση. Τα βραβεία του: Trip Advisor Certificate of excellence, World Luxury Hotel 2016,2018, World Travel Leading Villa Resort 2018.

9 Porto Elounda Golf & Spa Resort

Όλα τα δωμάτια προσφέρουν θέα. Το βραβευμένο Six Senses Spa θα βοηθήσει να απελευθερωθούν όλες οι αισθήσεις του φιλοξενούμενου. Τα δωμάτια επίσης διαθέτουν ξύλινο δάπεδο και βεράντα με έπιπλα από ξύλο ολάνθιστα φυτά και θέα στη θάλασσα. Μέσα στις ανέσεις περιλαμβάνεται και ένα επιπλωμένο καθιστικό. Το σπα προσφέρει θερμαινόμενη εσωτερική πισίνα γλυκού νερού, σάουνα και ατμόλουτρο. Στις εγκαταστάσεις συγκαταλέγεται και ένα γήπεδο γκολφ 9 οπών που είναι προσβάσιμο μόνο από τους επισκέπτες. Επίσης παρέχεται πολυτελή γιοτ καθώς και πιστοποιημένο κέντρο καταδύσεων. Διαθέτει ξεχωριστή παιδική χαρά για βρέφη και παιδιά με ειδικούς. Το εστιατόριο προσφέρει ιταλική κουζίνα ή οποία παρέχεται και στην παραθαλάσσια ταβέρνα. Διαθέτει ελικοδρόμιο το οποίο επιτρέπει απευθείας πρόσβαση από την Αθήνα ή το Ηράκλειο. Τα βραβεία του: Traveler Spa Awards 2015, Seven Stars Luxury and Lifestyle Awards.

10 Castello Boutique Resort & Spa (Adults Only)

Διαθέτει μια εντυπωσιακή Πισίνα Γλυκού Νερού με ειδικά εφέ για party με οπτικές ίνες. Ορισμένα από τα δωμάτια διαθέτουν ιδιωτική πισίνα και όλα διαθέτουν ιντερνέτ δωρεάν με υψηλές ταχύτητες. Το εστιατόριο για πρωινό, μεσημεριανό και βραδινό παρέχει γκουρμέ κουζίνα από την Κρήτη αποκλειστικά. Κατά την άφιξη δίνουν ιδιαίτερη σημασία στους επισκέπτες με καλωσόρισμα το περιέχει τσάι ή σερί και παρέχει υπηρεσία δωματίου για 16 ώρες. Στις υπηρεσίες περιλαμβάνεται ενοικίαση λιμουζίνας, κλειστό γκαράζ με ιδιωτικό χώρο στάθμευσης για κάθε δωμάτιο και γρήγορο check-in/check-out. Τα δωμάτια διαθέτουν κρεβάτια king-size. Είναι ένα από τα καλύτερα για ταξίδι του μέλιτος. Βραβεία: Small Luxury Hotels of the world.

2.2.7 ΑΝΑΛΥΣΗ SWOT

I. Εσωτερικό & Εξωτερικό περιβάλλον

Όσον αφορά τις εξαγωγές του Λασιθίου για τους χρηματοοικονομικούς του πόρους εν έτη 2018 υπάρχουν κάποια προβλήματα που αξίζει να αναφερθούν διότι η βιομηχανία της καλλιέργειας και του αγροτικού τομέα στον νομό παρουσιάζει ύφεση. Παρόλαυτα αρχίζουν οι εξαγωγές πατάτας που μετά το 1998 είχαν μπει σε καραντίνα *Clavibacter michiganensis* spp. Όμως όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται ήταν μια πολύ δύσκολη περίοδος. Το φθινόπωρο σοκαρίστηκαν τα φυτά των θερμοκηπίων καλλιέργειών από τις υψηλές θερμοκρασίες, ενώ από το Δεκέμβρη μέχρι τώρα έχουμε ασυνήθιστα μεγάλες περιόδους με συννεφιάς, χωρίς ηλιοφάνεια, που δεν επιτρέπουν να γίνει σωστά η διαδικασία της φωτοσύνθεσης, ώστε στο σύνολο των εξαγωγών της Κρήτης που προσφέρει το Λασίθι να υπάρχει Μικρή μείωση της τάξης του 1,8 % παρουσίασαν οι εξαγωγές της Κρήτης κατά την περίοδο Ιανουαρίου – Μαΐου 2018, σε σύγκριση με το αντίστοιχο περυσινό διάστημα. Ο τουρισμός του Λασιθίου είναι δυνατός έτσι όλο αυξάνεται ο αριθμός των επισκεπτών. Αφού το Λασίθι για τα μαγευτικά τοπία και τα παραδοσιακά - γραφικά στενά του, στον Άγιο Νικόλαο και τη Σητεία, που κερδίζουν τις εντυπώσεις. Τεχνολογικά ούτε το Λασίθι καινοτομεί κάπου, διαθέτει ωστόσο ιστοσελίδα με ολοκληρωμένες πληροφορίες και γενικά τη κύρια σήμανση στους δρόμους για την κατατόπιση του επισκέπτη.

II. Ανάλυση Swot

Δυνατά Σημεία	Αδύνατα	Ευκαιρίες	Απειλές
Μαγευτικά Τοπία (Βουνό, Θάλασσα) Σοκάκια και γραφικά παραδοσιακά στέκια.	Τεχνολογία	Τεχνολογία	ΥΠΟΔΟΜΕΣ ΑΔΙΑΦΟΡΙΑ ΑΝΑΚΤΑΣΚΕΥΗΣ, ΟΔΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ (ΔΡΟΜΟΙ)
Μεσογειακή Παραδοσιακή Κουζίνα	Υποδομές (Λιμάνι, Δρόμοι)	Υποδομές	ΛΙΜΑΝΙ (ΑΔΙΑΦΟΡΙΑ)
Σπιναλόγκα Φήμη	Περισσότερα καράβια για τις κρουαζιέρες κυρίως στις Ημερομηνίες αιχμής του Καλοκαιριού		
Κρουαζιέρες (Άγιος Νικόλαος)			

III. Ανάλυση Αγοράς

Το Λασιθί είναι μια ακριβή πόλη κυρίως στο ξενοδοχειακό κομμάτι. Αρκετοί επενδυτές από Ρωσία, Ελβετία, Αγγλία και Γερμανία μισθώνουν από 5αστερα πάνω στο κύμα μέχρι και μικρά ξενοδοχειακά καταλύματα στο νησί, εκμεταλλευόμενοι τη δυναμική του Κρητικού Τουρισμού. Το πιο ευχάριστο είναι η ραγδαία αύξηση που θα υπάρχει στους επισκέπτες από τις Σκανδιναβικές χώρες οι οποίοι έρχονται από συγκεκριμένο τουριστικό γραφείο το οποίο μετά το περσινό επιτυχημένο πείραμα που έκανε φέρνοντας κόσμο στο αεροδρόμιο της Σητείας, φέτος διπλασιάζει και τις πτήσεις. Το αεροδρόμιο της Σητείας λόγω της μικρής ακόμα κίνησης επιβατών έχει το πλεονέκτημα να εξυπηρετεί καλύτερα τους επισκέπτες και έτσι τελικά, παρά την κακή κατάσταση του οδικού δικτύου, οι επισκέπτες έρχονται αλλά και φεύγουν με την καλύτερη εικόνα από την Ανατολική Κρήτη. Τα εστιατόρια του είναι με μεγάλη βαθμολογία κυρίως από 4 μέχρι 5. Περιπτώσεις αισχροκέρδειας για τουρίστες με χαμηλό εισόδημα: Μεταφορές σε κοντινές αποστάσεις όπως παραλίες για λίγη ώρα, το αντίτιμο είναι μεγάλο δημιουργώντας πρόβλημα σε μια τετραμελή οικογένεια. Η χρήση της ξαπλώστρας στις παραλίες που για το λόγο της υπηρεσίας οι υπεύθυνοι χρεώνουν διπλά ή και τριπλά μερικές φορές, για αυτό που παρέχουν χωρίς να υπάρχει έγκριση και έλεγχος. Είναι λοιπόν περιπτώσεις αισχροκέρδειας που χρειάζεται να υφίστανται καθώς ο Τουρισμός είναι που κρατάει αυτή τη χώρα όσο και αν αλλοιώνεται μακριά από την χρεοκοπία.

IV. Παρουσίαση των 6Α'ς

Αξιοθέατα:

- Μονή Α. Γεωργίου (Σεληνάρι)
- Μονή Τοπλού
- Σπιναλόγκα
- Οροπέδιο Λασιθίου
- υδροβιότοπο του Αλμυρού
- νησάκι των Αγίων Πάντων
- Κουνδούριο Δημοτική Βιβλιοθήκη

Πηγή: <http://www.destinationcrete.gr/el/monasteries/lasithi-monasteries>

Accessibility:

- Το Λασιθί και γενικά η Κρήτη εξυπηρετείται με πλοία από το λιμάνι του Πειραιά.
- Κτελ Λασιθίου – Ηρακλείου: <https://www.ktelherlas.gr/>

Amenities:

- Ταξί: <https://www.xo.gr/dir-az/T/Taxi-Radiotaxi/Nomos%20Lasithiou/>
- Αστυνομία: http://www.astynomia.gr/index.php?option=ozo_content&perform=view&id=836&Itemid=96&lang=

Accommodation:

- Αμεα: <https://www.vrisko.gr/details/3bb02qb2665e4i4h7150da415iaa0725>

Activities:

Η Itanos Tours προσφέρει πακέτων εναλλακτικών διακοπών στην Ανατολική Κρήτη. Δραστηριότητες στη γη (σπήλαια, πεζοπορία, ορεινή ποδηλασία, ιππασία) και στη θάλασσα (καταδύσεις, snorkelling, θαλάσσιο kayak, windsurf) αλλά και διάφορα εναλλακτικά σεμινάρια κρητικής μαγειρικής, σαπωνοποιίας, συλλογής άγριων βοτάνων κ.ά.

πηγή: <http://www.destinationcrete.gr/el/activities-tours-ba/activities-b-lasithi>

Available Packages:

<http://www.greektouristguides.gr/lasithihotels.html>

Anchillary Services:

- Ενοικίαση Αυτοκινήτων: <https://www.vrisko.gr/dir/enoikiaseis-aytokiniton/agios-nikolaos-lasithioy/>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Από τις Μεθόδους έρευνας ώστε να παρατηρηθούν οι καλές πρακτικές παροχής ποιοτικών υπηρεσιών, επέλεξα το ερωτηματολόγιο. Διότι μέσω αυτού είναι δυνατόν να διαπιστωθούν οι προσωπικές ενέργειες που ο κάθε διευθυντής/διευθύντρια ακολουθεί ώστε να επιτευχθεί ο στόχος του Ξενοδοχείου.

Οι ερωτήσεις χωρίζονται σε: Δημογραφικά στοιχεία και Στοιχεία σχετικά με την Επιχείρηση. Επέλεξα ερωτήσεις όπως ποια είναι τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας και ποια ακολουθούνται. Έπειτα έθεσα ερώτηση σχετικά με το πως λαμβάνουν υπόψη τα παράπονα των πελατών τους. Στη συνέχεια βασικό ερώτημα είναι κατά πόσο και αν οι οικονομικές επιπτώσεις έβαλαν σε δεύτερη μοίρα τις επιδόσεις της επιχειρήσεις. Το σημαντικότερο πλεονέκτημα του ερωτηματολογίου είναι ότι με ευελιξία και προσαρμοστικότητα στις ερωτήσεις μπόρεσα να καταλάβω τις διαφορές και την προσπάθεια που γίνεται από μέρους της ηγεσίας να πετύχει το σύνολο των στόχων που θέτονται.

Έπειτα έθεσα ερώτημα σχετικά με το κατά πόσο βοήθησε η τεχνολογία και αν συνέχισαν στο να ευχαριστούν τους φιλοξενούμενους που τους επέλεξαν για 2^η και συνεχή χρονιά. Τέλος έθεσα ερωτήσεις λειτουργικές όπως η επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων, αν χρειάζονται βελτιώσεις και τέλος αν υπάρχουν διαδικασίες για διορθωτικές ενέργειες. Το Ερωτηματολόγιο Στάλθηκε σε 20 Ξενοδοχειακές Επιχειρήσεις και ανταποκρίθηκαν οι 12. Επιλέχτηκε δείγμα 5 ξενοδοχειακών μονάδων από κάθε νομό.

3.1 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

3.2 Α) ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. Φύλο

1. Άνδρας 2. Γυναίκα

2. Ηλικία

1. 18 – 25 2. 26 – 40 3. 41 – 55 4. 56 και άνω

3. Μορφωτικό επίπεδο

1. Απόφοιτος λυκείου 2. Α.Ε.Ι./ Τ.Ε.Ι./ Ιδιωτική Σχολή 3. Μεταπτυχιακό 4. Άλλο

3.3 Β) ΓΕΝΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Ερώτηση 4

Εφαρμόζετε Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας;

- 1) Ναι
- 2) Όχι

Αν **ναι** ποια είναι αυτά;

1. ISO/HACCP
2. Green Key
3. Υπάρχει συγκεκριμένο σύστημα Διαχείρισης ποιότητας από το Trip Advisor
4. Άλλο

Ερώτηση 5

A) Από που αντλείται τις κριτικές για τα παράπονα των πελατών που λαμβάνετε υπόψη σας?

1. Trip Advisor
2. Ερωτηματολόγια - Mini Surveys on the Spot
3. Άλλο

Ερώτηση 6

Θεωρείτε ότι οι οικονομικές επιπτώσεις της κρίσης, σας επηρεάζουν την εξέλιξη του ξενοδοχείου σας (τεχνολογία, προσλήψεις κ.ά.);

1. Ναι
2. Όχι

Αν ναι, με ποιο τρόπο;

.....
.....
.....
.....

Ερώτηση 7

Με ποιο τρόπο χρησιμοποιείτε την τεχνολογία για να παρέχετε ποιοτικές υπηρεσίες;

- 1) Κάρτα Δωματίων
- 2) Τάμπλετ
- 3) Ενσωματωμένο ATM
- 4) Ηλεκτρονικό Check In
- 5) Online Μεταφορά με ταξί
- 6) Δωρεάν Wi-Fi (σε κοινόχρηστους ή όλους τους Χώρους)
- 7) Ανιχνευτές Καπνού
- 8) Άλλο

Ερώτηση 8

Έχετε επαναλαμβανόμενους πελάτες (repeaters);

A) Ναι

B) Όχι

Αν ναι, τι προσφέρετε ως 'επιβράβευση' για την επιλογή τους να διαμείνουν 2^η συνεχή χρονιά στο ξενοδοχείο σας ή με ποιο τρόπο επιβραβεύονται οι πελάτες που σας επιλέγουν για τη διαμονή τους για 2^η ή/και επιπλέον φορές;

.....
.....
.....
.....

Ερώτηση 9

Υπάρχει καλή επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων;

A) Ναι

B) Όχι

Με ποιους τρόπους υπάρχει καλή επικοινωνία ή με ποιους τρόπους θα βελτιωνόταν;

Ερώτηση 10

Θεωρείτε ότι χρειάζονται βελτιώσεις;

A) Ναι

B) Όχι

Ερώτηση 11

Υπάρχει πολιτική και διαδικασία για την εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών;

A) Ναι

B) Όχι

Αν **ναι**, ποια διαδικασία ακολουθείτε;

.....
.....
.....
.....

3.2 ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Παρατηρούμε γενικά πως στα ερωτηματολόγια ο μέσος όρος, απάντησαν (6/12) γυναίκες ένα αρκετά καλό φάσμα για την ευλυγισία και την καλή συμπεριφορά που μπορούν και δείχνουν και οι οποίες έχουν πιο συχνά όπως φαίνεται, ηλικιακό επίπεδο από 26 – 40.

Στη συνέχεια κατά μέσο όρο οι Σχολές (ΑΕΙ/ΤΕΙ/Ιδιωτική Σχολή) ήταν και το ποιο σύνηθες ως απάντηση αποτυπώνοντας με αυτό το τρόπο την ικανότητα που συσσωρεύεται στις σχολές αυτές, να ωφελούν τους μαθητές, προς το επαγγελματικό μέλλον για τον τουρισμό την βαριά βιομηχανία της Ελλάδας.

Έπειτα στην ερώτηση: Συστήματα διαχείρισης ποιότητας (ερώτηση 4) βλέπουμε το ποιο συχνό καθιερωμένο φαινόμενο να τηρούν πολιτικές Iso/Ηaccp και Green Key (8/12), άρα συμπεραίνουμε από αυτό, στη πολιτική τους να δείχνουν ενδιαφέρον για τη καθαριότητα, ως ένδειξη καλής παροχής ποιητικών υπηρεσιών όπως και η ευαισθησία και η ωφελιμότητα που απορρέουν από το ενδιαφέρον τους για το περιβάλλον (Green Key). Όμως δεν δύναται να προβλεφθεί και η ασχολία τους με τον καθιερωμένο και εντατικό καθαρισμό της παράλιας ιδιαίτερα ιδιωτικής, καθώς είναι άλλος ένας λόγος που επιλέγουν οι φιλοξενούμενοι.

Ακολουθούν τα παράπονα των φιλοξενούμενων καθημερινά με τη χρήση του Trip Advisor αλλά και με ερωτηματολόγια στην άφιξη τους. Όμως δυνατή επιλογή μαζί με τα υπόλοιπα είναι και η χρήση ιντερνετικών καναλιών όπως (Facebook κ.α.).

Στις οικονομικές επιπτώσεις (ερώτηση 6), 7/12 απάντησαν αρνητικά ως προς τις συνέπειες που μπορεί να είχε η κρίση. Στη συνέχεια 5/12 απάντησαν ουσιαστικά, πως υπήρξε αναβολή πλάνων για ανακαινίσεις ή προσλήψεις που ήταν απαραίτητες.

Έπειτα (ερώτηση 7), οι ποιο σύνηθες απαντήσεις σχετικά με την τεχνολογική χρήση που γίνεται στο ξενοδοχείο απάντησαν: Κάρτα δωματίων, Δωρεάν WIFI και Ανιχνευτές καπνού. Τέλος 2/12 χρησιμοποιούν ταμπλετ και Mobile APP (με χάρτη του ξενοδοχείου και υπηρεσίες γεύμα, chat). Παρατηρούμαι πως η χρήση ποιο συνηθισμένων τεχνολογικών χρηστικών μέσων για τους χώρους, γενικά, είναι απαραίτητη, μένοντας με μερικά ξενοδοχεία που δίνουν έμφαση και στη ποιο προσεγγμένη τεχνολογική υπηρεσία γνωρίζοντας καλύτερα πως θα βοηθήσει.

Στη συνέχεια 12/12 είπαν ναι για τους επαναλαμβανόμενους πελάτες προσφέροντας μπόνους εξαργύρωσης ή προνομιακές τιμές και μεταφορά στο αεροδρόμιο και το πιο σύνηθες, κράτηση συγκεκριμένου δωματίου. Ανεξάρτητα πάντως από την επανάληψη των επισκεπτών να επιλέγουν το ίδιο ξενοδοχείο όλοι προσφέρουν ένα μπουκάλι κρασί ή νερό και φρούτα κατά την άφιξη.

Έπειτα 12/12 απάντησαν θετικά για την καλή επικοινωνία των τμημάτων, με 9/12 να απαντάνε πως θέτουν πράξη καθημερινά ή ανά δυο μέρες meeting με παρουσία των προϊσταμένων (καθημερινά παράπονα και διαφωνίες) ή η δημιουργία ομάδας στο Viber δημιουργώντας έτσι δεσμούς και φιλίες ικανές να υποστηρίξουν το όραμα του ξενοδοχείου.

Επιπλέον 12/12 θεωρούν ότι χρειάζονται βελτιώσεις (ερώτηση 10) γνωρίζοντας έτσι πως η βελτίωση στην απόδοση δεν σταματά. Τέλος (ερώτηση 11) στη πολιτική διαδικασία για εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών 12/12 ουσιαστικά απάντησαν πως γίνονται καθημερινά meetings (συλλογή παραπόνων από τους φιλοξενούμενους), Σύστημα CRM όπου καταγράφονται σχόλια, προτιμήσεις ώστε να υπάρχει ιστορικό με στατιστικά στοιχεία για μελλοντική μελέτη. Συμπέρασμα η κοινή άποψη είναι η καθημερινή ενημέρωση μεταξύ του προσωπικού του ξενοδοχείου και επανέλεγχος για τειχών διορθώσεις.

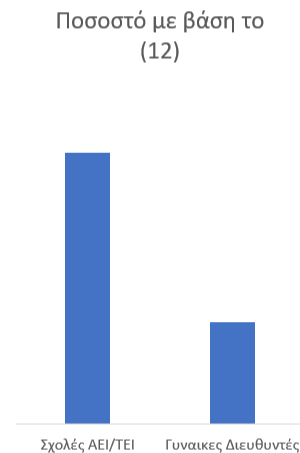
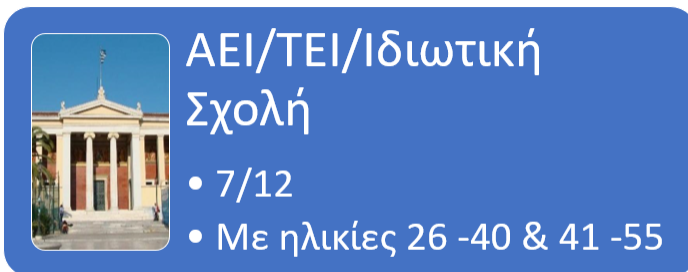
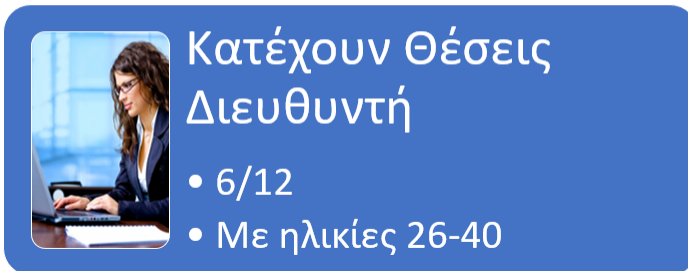
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4.2 ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΙΚΑ

I. Διαφάνεια 1

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Πρώτο Μέρος: Δημογραφικά Στοιχεία (Ερώτηση 1,2,3)



Παρατηρούμε από αυτή τη διαφάνεια, πως οι γυναίκες Διευθύντριες κατέχουν θέσεις από τα αποτελέσματα των ξενοδοχείων έξι στα 12 με ηλικιακό επίπεδο 26 -40. Έπειτα επτά στους 12 έχουν αποφοιτήσει από ΑΕ/ΤΕΙ/Ιδιωτική Σχολή με ηλικιακό επίπεδο 26 – 40 & 41 -55.

II. Διαφάνεια 2

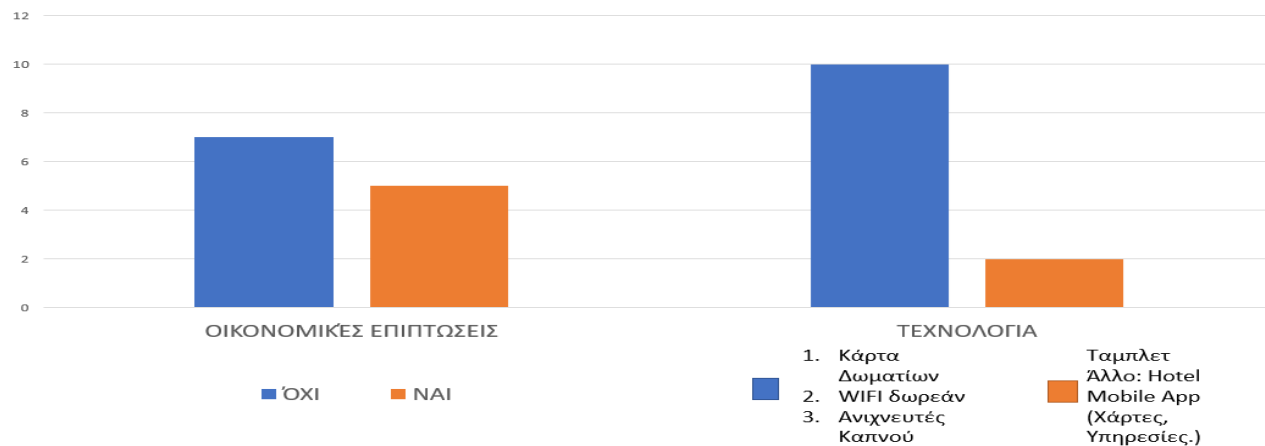
(Ερώτηση 4) Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας – (Ερώτηση 5) Παράπονα Πελατών



Διαπιστώνουμε πως στην ερώτηση 4 για τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας οκτώ στους δώδεκα έχουν πιστοποίηση και αποδεδειγμένα κατέχουν το ISO/Haccp και Green Key. Μόνο τέσσερις στους δώδεκα κατέχουν το blue flag και κάνουν εντατικό καθαρισμό της παραλίας τους. Έπειτα παρατηρούμαι πως για τα παράπονα των πελατών έξι στους 12 κάνουν χρήση του Trip Advisor και των ερωτηματολογίων. τέσσερις στους δώδεκα το booking.com και δυο στους δώδεκα Ιντερνετικά κανάλια όπως Facebook κ.α.

II. Διαφάνεια 3

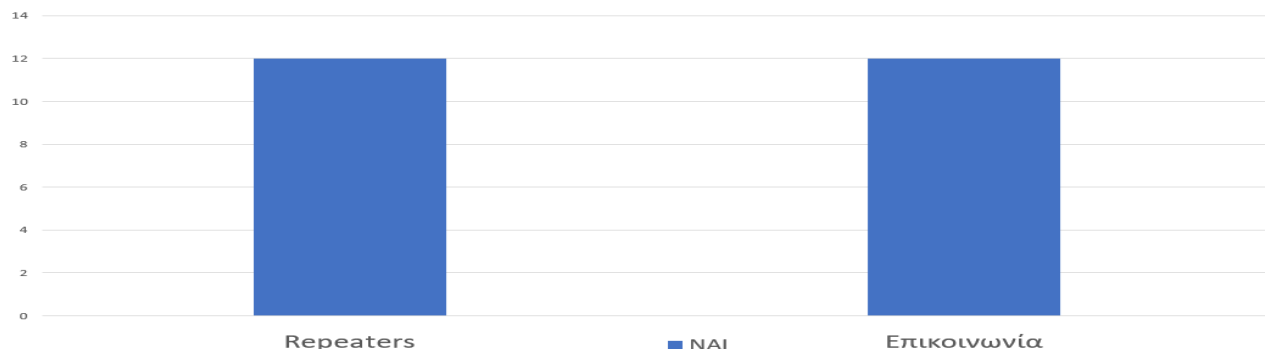
(Ερώτηση 6) Οικονομικές Επιπτώσεις – (Ερώτηση 7) Τεχνολογία



Σε αυτή τη Διαφάνεια παρατηρούμαι πως οι οικονομικές επιπτώσεις επηρέασαν μόνο πέντε στους δώδεκα όπως αναβολή πλάνων για ανακαινίσεις ή προσλήψεις που ήταν απαραίτητες. Στον αντίποδα η χρήση τεχνολογίας δεν έμεινε πίσω ώστε να καλύψει τις ανάγκες τους με δέκα στους δώδεκα να κάνουν χρήση: Κάρτα Δωματίων, WIFI Δωρεάν σε όλους τους χώρους και ανιχνευτές καπνού. Ωστόσο μόνο δύο στους δώδεκα κάνουν χρήση ταμπλετ και εφαρμογής που δημιουργεί το ξενοδοχείο με χάρτες και υπηρεσίες δωματίου ή σε όλο το ξενοδοχείο.

III. Διαφάνεια 4

(Ερώτηση 8) Repeaters – (Ερώτηση 9) Επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων

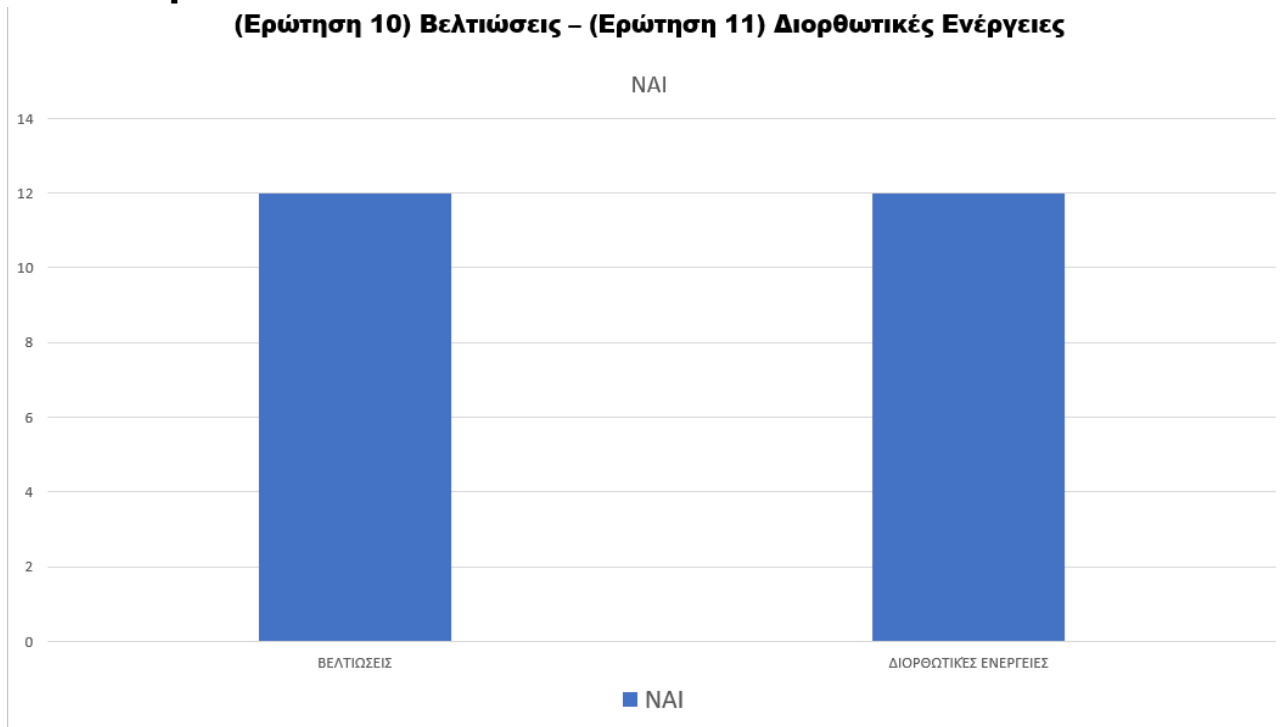


Σε αυτή τη διαφάνεια όσον αφορά τους repeaters δώδεκα στους δώδεκα προσφέρουν μπόνους εξαργύρωσης, προνομιακές τιμές και μεταφορά στο αεροδρόμιο με το ποιο ενδιαφέρον κράτηση συγκεκριμένου δωματίου. Όπως επίσης η επιλογή των επισκεπτών να το επιλέγουν για 2^η και

συνεχή χρονιά με την ανταπόδοση του ξενοδοχείου π.χ.(Μπουκάλι κρασί και φρούτα κατά την άφιξη). Στη συνέχεια για καλή επικοινωνία δώδεκα στους δώδεκα απάντησαν πως η καλή επικοινωνία των τμημάτων τους εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από καθημερινά meetings ή δημιουργία ομάδας σε ιντερνετικό κανάλι.

IV. Διαφάνεια 5

(Ερώτηση 10) Βελτιώσεις – (Ερώτηση 11) Διορθωτικές Ενέργειες



Εδώ βλέπουμε πως δώδεκα στους δώδεκα θεωρούν ότι έτσι και αλλιώς χρειάζονται βελτιώσεις και πως διορθωτικές ενέργειες μπορούν να επέλθουν μονάχα από meetings καθημερινά (Συλλογή παραπόνων), Σύστημα CRM όπου καταγράφονται σχόλια, προτιμήσεις ώστε να υπάρχει ιστορικό). Άρα είναι αδιαμφισβήτητη ή ενημέρωση και ο επανέλεγχος

V. Διαφάνεια 6



Συμπερασματικά οι προσπάθειες τους επικεντρώνονται στο να προσφέρουν προνομιακές τιμές και να κάνουν πράξη τις επιθυμίες του επισκέπτη. Καθημερινά meetings είναι βασικά για την καλή ενημέρωση και συντονισμό των τμημάτων, Δημιουργούν στενές σχέσεις φιλίας μεταξύ των εργαζομένων για τη καλύτερη δυνατή επίδοση στη προσπάθεια της επιχειρήσεις να παρέχει ότι ένα 5* άστερο ξενοδοχείο υπόσχεται. Οι οικονομικές επιπτώσεις υπάρχουν μόνο για να ξεπερνιούνται. Βασική λοιπόν προϋπόθεση είναι ο επανελέγχος και η ενημέρωση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

5.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Ο όρος του Τουρισμού βρίσκει τις ρίζες του στην αγγλική και γαλλική ορολογία με τις πρώτες εμφανίσεις να γίνονται τον 18ο αιώνα. Ο τουρισμός ως γενική έννοια και μεταξύ άλλων ορισμών είναι εκείνη η δραστηριότητα των ατόμων που μετακινούνται σε άλλους τόπους (διαφορετικούς από το σύνηθες περιβάλλον για λόγους αναψυχής και αποφυγής προβλημάτων).

Ο τουρισμός είναι ένα σύνολο λειτουργικών διαδικασιών σε συνδυασμό την παροχή υλικών και άυλων προϊόντων και υπηρεσιών που θέλουν να προσφέρουν μια ασυναγώνιστη εμπειρία μεταξύ των Ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Συμβάλλει στη βελτίωση της οικονομίας καθώς μπορεί να θεωρηθεί αυτοτελώς ως βιομηχανία για την οικονομία και ως παράγοντας σταθερότητας σε περιόδους κρίσης. Αναφέρεται πολιτισμικά στη μετακίνηση ανθρώπων για τη γνωριμία σε επίπεδο (Αρχαίου – Νέου), κουλτούρες και παράδοση.

Σύμφωνα με τους Hunziker και Kraft είναι οι δραστηριότητες που γίνονται με σκοπό τη μετακίνηση ατόμων από ένα μέρος σε ένα άλλο. Η Κρήτη γεωγραφικά εξυπηρετεί δραστηριότητες του τουρισμού καθώς είναι ένας κόμβος της μεσογείου για τις κρουαζιέρες. Ο φιλοξενούμενος - επισκέπτης θα φροντίσεις να εξερευνήσει το νησί λόγω καιρικών συνθηκών, όπως ο ήλιος, η μεσογειακή διατροφή και οι κρητικές παραδόσεις. Ωστόσο η εξυπηρέτηση του πρέπει να επικεντρώνεται σε αυτό και όχι στην αισχροκέρδεια.

Πολλοί εννοιολογικοί προσδιορισμοί χαρακτηρίζουν τον τουρισμό ώστε να υπάρχει μια κατανομή στο τύπο, το είδος και τη κατηγορία ξενοδοχείου που επισκέπτεται ο επισκέπτης και αναλογικά στο σύνολο τους για να συλλέγονται κάθε χρόνο τα στοιχεία και για να γίνεται μια αξιολόγηση των εσόδων, τον αριθμό των τουριστών και τι ξενοδοχεία επισκέφτηκαν.

Για την Ποιότητα όλες οι προδιαγραφές Συστημάτων Ποιότητας Υπηρεσιών περιγράφονται στα πρότυπα σειράς ISO 9000. Τα οποία πρότυπα περιγράφουν πλήρως και με κάθε λεπτομέρεια την συστηματοποίηση των διαδικασιών.

Η σειρά πιστοποιήσεων ISO 9000, έχει ως στόχο την ικανοποίηση των πελατών, την αποδοτικότητα της επιχείρησης, την ικανοποίηση των εργαζομένων και τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης.

Όπου ποιότητα είναι μια διακήρυξη αρχών και δεσμεύσεων της Διοίκησης της Επιχείρησης. Καθορίζει τους στόχους και τη δέσμευση για ποιότητα της Διοίκησης.

Κατατάσσεται σε κατηγορίες (5* αστέρων κ.λπ.)

Αρχιτεκτονικά ένα Ξενοδοχείο βασίζεται:

- 1) Στην επιλογή του Οικοπέδου για τη θέα και την ενεργειακή του διαύγεια.
- 2) Στην ουσιαστική μελέτη μιας τοπικής παραδοσιακής αρχιτεκτονικής της κρητικής συγκεκριμένα μιας πολλές εθνότητες έχουν περάσει και έχουν αφήσει το στίγμα τους διαχρονικά
- 3) Σε συγκεκριμένο πρόγραμμα που θα καλύπτει τις τουριστικές ανάγκες.

Γενικά η αρχιτεκτονική του ξενοδοχείου συμβάλλει στη διασφάλιση της ποιότητας που το εκάστοτε θέλει να προάγει. Τα οικονομικά δεδομένα έχουν ως εξής: Με άμεση συνεισφορά από το 2016

στο 2017 ο τουρισμός στο ΑΕΠ είχε από 16,7 – 18,3 αντίστοιχα. Το βασικό θέμα είναι ότι ακόμα και η απασχόληση φτάνει το 16, 9% της χώρας.

Για τον τουρισμό συνεχίζει να είναι χαμηλή κυρίως σκοπός είναι η εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των αναγκών και απαιτήσεων περισσότερων τουριστών που αυτό με τη σειρά του οδηγεί σε πολλά απρόοπτα κυρίως κατά την καλοκαιρινή σεζόν όπου η κούραση για τους εργαζόμενους και οι απαιτήσεις των πελατών να συναντιούνται τη στιγμή που η συνεχής επίτευξη των στόχων των ξενοδοχείων να είναι όλο και ποιο υψηλή.

Παρατηρούνται περιπτώσεις αισχροκέρδειας. Εκμετάλλευση των εργαζομένων και ευκαιρία για παροχή χαμηλού μισθού ώστε να επωφελούνται τα ξενοδοχεία περισσότερα χωρίς να δίνουν σημασία στο πόσο σημαντικό είναι η συμβολή του ανθρωπίνου δυναμικού του κάθε ξενοδοχείου και αγνοώντας παντελώς τη περίπτωση που οι εργαζόμενοι αρχίσουν και το εγκαταλείπουν.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - Εισαγωγή:

Α) ΜΕΡΟΣ

- 2013. Ο Τουρισμός στη Κρήτη. PDF. [Διαδίκτυο] Διαθέσιμο στο: <http://digilib.teiemt.gr/jspui/bitstream/123456789/179/1/022013066.pdf> [πρόσβαση]
- 2016. Ελληνικός Τουρισμός. PDF. [Διαδίκτυο] Διαθέσιμο στο: https://sete.gr/media/5444/periodiki-meleti-ellinikos-tourismos_teyhos-1.pdf [πρόσβαση]
- Green Key. 2016. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://www.voria.gr/article/ikologiko-sima-green-key-elavan-ta-mitsis-hotels> [Πρόσβαση τη
- ISO (22000 – HACCP). [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://www.hotelrating.gr/iso22000-haccp/> [πρόσβαση την]

Β) ΜΕΡΟΣ

- Κωνσταντουλάκη, Άννα, 2018. Ναυαρχίδα του Τουρισμού η Κρήτη. ΠΑΡΤΙΣ. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://www.patriss.gr/2018/04/07/nayarchida-toy-toyris moy-i-kriti/> [Πρόσβαση 6 Μαΐου 2018]
- AgonasKritis.gr 2018. Το 29% των τουριστικών αφίξεων του συνόλου της χώρας πραγματοποιήθηκαν στην Κρήτη. Αγώνας της Κρήτης online Edition. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <http://agonaskritis.gr/%CF%84%CE%BF-29-%CF%84%CF%89%CE%BD-%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8E%CE%BD-%CE%B1%CF%86%CE%AF%CE%BE%CE%B5%CF%89%CE%BD-%CF%84%CE%BF%CF%85-%CF%83%CF%85%CE%BD%CF%8C%CE%BB%CE%BF/> [Πρόσβαση 9 Μαΐου 2018]
- Ιστοσελίδα RethemnosKtiri.gr [Διαδίκτυο]. Κρήτη: Το ταμείο του τουρισμού για το 2018. Διαθέσιμο στο: <https://rethemnosnews.gr/2018/11/%CE%BA%CF%81%CE%AE%CF%84%CE%B7-%CF%84%CE%BF-%CF%84%CE%B1%CE%BC%CE%B5%CE%AF%CE%BF-%CF%84%CE%BF%CF%85-%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CF%8D-%CE%B3%CE%B9%CE%B1-%CF%84%CE%BF-2018/> [Πρόσβαση]
 - Ηγουμενίδη Νίκου 2017. Κρήτη και τουρισμός όλο το χρόνο. LEFT.gr. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://left.gr/news/kriti-kai-toyris-mos-olo-hrono> [Πρόσβαση 11 Μαΐου 2018]
- Μεγάλη η συμβολή του Τουρισμού στο ΑΕΠ. Cretapost.gr. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://www.cretapost.gr/346602/megali-i-symvoli-tou-kritikou-tourismou-sto-aep/> [Πρόσβαση 13 Μαΐου 2018]

- Νέο Ρεκόρ Αφίξεων τουριστών δείχνουν τα στοιχεία. Πως αλλάζει ο χάρτης της Κρήτης. Eparxies.gr. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <http://eparxies.gr/neo-rekor-afixeon-touriston-dichnoun-ta-stichia-pos-allazi-o-chartis-tis-kritis/> [Πρόσβαση 15 Μαΐου 2018]

ΠΙΝΑΚΕΣ

1. greekHotels.gr [Διαδίκτυο]. Κρήτη Ξενοδοχεία και Διαμερίσματα. Πίνακας 2.1.1 Διαθέσιμο στο: http://www.greekhotel.gr/gr/crete_hotels/crete_hotels.asp
2. Booking.com [Διαδίκτυο]. Το Ξενοδοχειακό δυναμικό της Κρήτης. Πίνακας 2.2.2 Διαθέσιμο στο: https://www.booking.com/index.el.html?label=gen173nr-1DCAEoggJCAIhYSDNYBGhciAEBmAEIwgEKd2luZG93cyAxMMgBDNgBA-gBAZICAXmoAqM;sid=5a938ed95156471be19a5c2b097dfa15;keep_landing=1&sb_pric_e_type=total&

Κεφάλαιο 2

- I. Στοιχεία για τα Ξενοδοχεία. The Booking.com & Trip Advisor. Διαθέσιμο στο: <https://www.booking.com/index.html?aid=1576283&label=157673> & <https://www.tripadvisor.com.gr/> [Διαδίκτυο]. [Πρόσβαση 18 Μαΐου 2018]

1) ΧΑΝΙΑ

- Αξιοθέατα. Trip Advisor. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: https://www.tripadvisor.com.gr/Attractions-g1699518-Activities-Chania_Prefecture_Crete.html [πρόσβαση 18 Μαΐου 2018]
- Accommodation. Youth Hostel. Hostels Bookers. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <http://www.hostelbookers.com/hostels/greece/chania/> [πρόσβαση 20 Μαΐου 2018]
- B&B. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://www.bedandbreakfast.eu/bed-and-breakfast/chania/greece/c260114> [πρόσβαση 22 Μαΐου 2018]
- **Activities:**
- Chania Rock Festival. Chania Rock Festival. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <http://www.chaniarockfestival.gr/> [πρόσβαση 24 Μαΐου 2018]
- Summer Festival Chania. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <http://www.cretetravel.com/event/summer-festival-chania/> [πρόσβαση 26 Μαΐου 2018]
- Battle of Chania Celebration [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://www.TripAdvisor.co.uk/Travel-g189415-s408/Chania-Town:Crete:Events.And.Festivals.html> [Πρόσβαση 28 Μαΐου 2018]

- Available Packages: Πακέτο Διακοπών Selini. Διαθέσιμο στο <http://www.imaginationtravel.gr/packageinfo.aspx?lang=el&pid=1058> [Πρόσβαση 30 Μαΐου 2018]
- Ancillary Services: Τράπεζες. Chania Bank [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο [:http://www.chaniabank.gr/media/74639/final.pdf](http://www.chaniabank.gr/media/74639/final.pdf) [Πρόσβαση 3 Ιουνίου 2018]

2) ΡΕΘΥΜΝΟ

- Attractions: Σύμφωνα με την ιστοσελίδα pamediakopes.gr. Αξιοθέατα στο Ρέθυμνο.[Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο:<http://www.pamediakopes.gr/DestinationGuides/Rethymnon/rethymnon-sightseeing-guide-gr.asp> [Πρόσβαση 6 Ιουνίου 2018]
- Amenities: Σύμφωνα με την ιστοσελίδα του Γενικό Νοσοκομείο Ρεθύμνου.[Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <http://www.rethymnohospital.gr/> [Πρόσβαση 6 Ιουνίου 2018]
- Σύμφωνα με την ιστοσελίδα του Δήμου Ρεθύμνου για πληροφορίες. [Διαδίκτυο]. Ιστοσελίδα Δήμος Ρεθύμνης. Διαθέσιμο στο: <https://www.rethymno.gr/city>. [πρόσβαση 6 Ιουνίου 2018]
- Accommodations: Σύμφωνα με την ιστοσελίδα TripAdvisor.Ρέθυμνο Καταλύματα. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: https://www.tripadvisor.com/gr/Hotels-q189421-c2-Rethymnon_Rethymnon_Prefecture_Crete-Hotels.html [πρόσβαση 6 Ιουνίου 2018]
- Available Packages: Σύμφωνα με την ιστοσελίδα Trip Advisor: [Διαδίκτυο]. Avli Lounge Apartments. Διαθέσιμο στο: https://www.booking.com/searchresults.el.html?aid=7344169;label=metatripad-link-dmetagr-hotel-190279_xqdz-4ab0739d3efde13f3a2f4866e9069132_los-01_bw-011_dom-com_curr-EUR_gst-02_nrm-01_clkid-XCy8IAokMDEAAjsZTAEAAABc_aud-15656_mbl-M_pd-B_sc-2_defdate-1;sid=66af898b20a9b202cb4af23292207f5d;checkin=2019-01-13;checkout=2019-01-14;city=-827465;highlighted_hotels=190279;hlrd=with_av;keep_landing=1;redirected=1;source=hotel&utm_campaign=gr&utm_content=los-01_bw-011_dom-com_defdate-1&utm_medium=dmeta&utm_source=metatripad&utm_term=hotel-190279& [Πρόσβαση]
- Ancillary Services:
- Οδική βοήθεια, Σύμφωνα με την ιστοσελίδα: SitiMap για Ασφαλιστικές υπηρεσίες. [Διαδίκτυο] Διαθέσιμο στο:(<https://www.stigmap.gr/view94306-petrakis-petros-asfalistikes-ypiresies-rethymno-rethymno-rethymno.html>), [πρόσβαση 6 Ιουνίου 2018]
- Σύμφωνα με την ιστοσελίδα Vrisko.gr για Τράπεζες. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο:<https://www.vrisko.gr/dir/ethniki-trapeza/rethymno/> .[Πρόσβαση 6 Ιουνίου 2018]

3) ΗΡΑΚΛΕΙΟ

- Accessibility:
- Anek Lines. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://www.anek.gr/en/> [πρόσβαση 10 Ιουνίου 2018]
- Ιστοσελίδα Minoan Lines. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://www.minoan.gr/en/crete> [πρόσβαση 10 Ιουνίου 2018]
- Ιστοσελίδα Aegean. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://en.aegeanair.com/> [πρόσβαση 10 Ιουνίου 2018]
- Amenities:
- Ιστοσελίδα CandiaTaxi. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://www.candiataxi.gr/> [πρόσβαση 10 Ιουνίου 2018]
- Ιστοσελίδα Χρυσός Οδηγός.[Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://www.xo.gr/dir-az/A/Asthenofora/Irakleio%20Kritis/> [πρόσβαση 10 Ιουνίου 2018]
- Ιστοσελίδα Χρυσός Οδηγός. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο <https://www.xo.gr/dir-az/E/Elliniki-Astynomia/Irakleio%20Kritis/> [πρόσβαση 10 Ιουνίου 2018]
- Accommodation:
- Σύμφωνα με την ιστοσελίδα Αμεα στα Ξενοδοχεία <https://el.hotels.com/de1638786-am1048576/xenodocheia-prosbasimoteta-sto-domatio-gia-amea-erakleio-ellada/> [πρόσβαση 10 Ιουνίου 2018]
- Activities:
- Απογευματινές Ιστιοπλοΐες. Trip Advisor [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο:
- https://www.tripadvisor.com.gr/Attractions-g189417-Activities-c42-Heraklion_Crete.html
- [Πρόσβαση 10 Ιουνίου 2018]
- Available Packages:
- Διαθέσιμα Πακέτα. TripAdvisor [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο:
- https://www.TripAdvisor.com.gr/Hotels-g1746299-zfc5-Heraklion_Prefecture_Crete-Hotels.html
- [Πρόσβαση 10 Ιουνίου 2018]
- Ancillary Services:

- Ενοικιάσει αυτοκινήτων. Avis [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο : <https://www.avis.gr/car-hire-locations/greece-car-hire/crete-heraklion-rent-a-car>

[Πρόσβαση 10 Ιουνίου 2018]

4) ΛΑΣΙΘΙ

- Αξιοθέατα. Trip Advisor [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: https://www.tripadvisor.com.gr/Attractions-g1852994-Activities-Lasithi_Prefecture_Crete.html [Πρόσβαση 15 Ιουνίου 2018]
- Accessibility: ΚΤΕΛ Λασιθίου – Ηρακλείου. *Ιστοσελίδα του ΚΤΕΛ* [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://www.ktelherlas.gr/> [Πρόσβαση 15 Ιουνίου 2018]
- Amenities: Ταξί. *Χρυσός Οδηγός* [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://www.xo.gr/dir-az/T/Taxi-Radiotaxi/Nomos%20Lasithiou/>
- [Πρόσβαση 15 Ιουνίου 2018]
- *Αστυνομία Λασιθίου.* [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: http://www.astynomia.gr/index.php?option=ozo_content&perform=view&id=836&Itemid=96&lang= [Πρόσβαση 15 Ιουνίου 2018]
- Αμεα. Κέντρο Κοινωνικής Πρόνοιας Λασιθίου. Vrisko.gr [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://www.vrisko.gr/details/3bb02gb2665e4i4h7150da415iaa0725> [Πρόσβαση 15 Ιουνίου 2018]
- Νομός Λασιθίου - Καταδύσεις και σνόρκελινγκ. TripAdvisor [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: https://www.tripadvisor.com.gr/Attractions-g1852994-Activities-c61-t194-Lasithi_Prefecture_Crete.html [Πρόσβαση 15 Ιουνίου 2018]
- Available Packages: Διαθέσιμα Πακέτα στο Λασιθί. GreekTouristuides [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <http://www.greektouristuides.gr/lasithihotels.html> [Πρόσβαση 15 Ιουνίου 2018]
- Anchillary Services: Ενοικίαση Αυτοκινήτων. Vrisko.gr [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://www.vrisko.gr/dir/enoikiaseis-aytokiniton/agios-nikolaos-lasithioly/> [Πρόσβαση 15 Ιουνίου 2018]

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΔΙΑΧΩΡΙΣΜΟΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ

Σύμφωνα με έρευνα που προήλθε από την ιστοσελίδα το Google.gr. Κατηγοριοποιώ στοιχεία για αρχή με βάση το μέγεθος των Ξενοδοχείων.

Έπειτα θέτω 2 επίπεδα πινάκων όπου και τα κατηγοριοποιώ με βάση την ποιότητα και την αντίληψη που έχουν οι επισκέπτες για αυτό, στον πρώτο πίνακα: Το Green Key, ISO/HACCP και το Trip Advisor.

Στο δεύτερο πίνακα κατηγοριοποιώ με βάση το: Luxury μια ευρεία αναφορά για πολυτέλεια που προσφέρει το ξενοδοχείο καθώς για να ενταχθεί στο βραβείο και το επίπεδο δυσκολίας το Luxury ως έννοια επιβάλλει απαιτήσεις και προϋποθέσεις όλων των συστημάτων ποιότητας, έπειτα το Greek Breakfast αν δηλαδή πληροί τις προϋποθέσεις μιας ντόπιας κουζίνας (παραδοσιακή κρητική) ή/και διεθνούς φαγητού και φυσικά αν το λαμβάνουν υπόψιν ως θετικό, οι Επισκέπτες στο εκάστοτε ξενοδοχείο. Τέλος το Blue Flag, αν η επιχείρηση ασχολείται με την φροντίδα της παραλίας της που προσφέρει ιδιωτικά στους επισκέπτες φροντίζοντας να μένει καθαρή.

ΞΕΝΟ-ΔΟΧΕΙΑ	ΑΡ. ΔΩΜ.	ΕΥΡΟΣ ΤΙΜΩΝ	ΒΑΘΜΟ-ΛΟΓΙΑ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΧΑΝΙΑ					
1	328	111 - 347	4.5/5	ΜΕΓΑΛΟ (101 -...)	
2	225	93 - 322	4.5/5	ΜΕΓΑΛΟ	
3	3	185 - 259	5/5	ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΟ	
4	139	51 -144	4/5	ΜΕΓΑΛΟ	
5	83	202 - 559	4.5/5	ΜΕΣΑΙΟ	
6	150	112 - 382	4.5/5	ΜΕΓΑΛΟ	
7	67	61 - 210	4.0/5	ΜΕΣΑΙΟ	

8	128	78 - 226	4.0/5	ΜΕΓΑΛΟ	
9	322	91 - 261	4.0/5	ΜΕΓΑΛΟ	
10	76	80 -234	4.5/5	ΜΕΣΑΙΟ	

ΞΕΝΟ-ΔΟΧΕΙΑ	ΑΡ. ΔΩΜ.	ΕΥΡΟΣ ΤΙΜΩΝ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΡΕΘΥΜΝΟ					
1	93	95 - 319	4.5/5	ΜΕΣΑΙΟ	
2	89	65 - 305	4.0/5	ΜΕΣΑΙΟ	
3	335	140 -795	4.5/5	ΜΕΓΑΛΟ	
4	69	228 - 1620	5.0/5	ΜΕΣΑΙΟ	
5	145	53 - 115	4.0/5	ΜΕΓΑΛΟ	
6	5	80 -150	5.0/5	ΜΙΚΡΟ	
7	202	91 - 307	4.5/5	ΜΕΓΑΛΟ	
8	112	100 - 200	4.5/5	ΜΕΓΑΛΟ	
9	39	85 - 281	4.0/5	ΜΙΚΡΟ	
10	4	60 - 90	4.5/5	ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΟ	

ΞΕΝΟ- ΔΟΧΕΙΑ	ΑΡ. ΔΩΜ.	ΕΥΡΟΣ ΤΙΜΩΝ	ΒΑΘΜΟ- ΛΟΓΙΑ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΗΡΑΚΛΕΙΟ					
1	127	76 - 281	4.5/5	ΜΕΓΑΛΟ	
2	58	108 - 218	5.0/5	ΜΕΣΑΙΟ	
3	138	100- 382	5.0/5	ΜΕΓΑΛΟ	
4	335	82 - 317	4.0/5	ΜΕΓΑΛΟ	
5	680	142 - 548	4.5/5	ΜΕΓΑΛΟ	
6	351	142 - 411	4.5/5	ΜΕΓΑΛΟ	
7	164	79 - 209	4.5/5	ΜΕΓΑΛΟ	
8	253	108 - 371	4.5/5	ΜΕΓΑΛΟ	
9	465	93 - 986	4.0/5	ΜΕΓΑΛΟ	
10	30	68 - 241	4.5/5	ΜΙΚΡΟ	

ΞΕΝΟ-ΔΟΧΕΙΑ	ΑΡ. ΔΩΜ.	ΕΥΡΟΣ ΤΙΜΩΝ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΛΑΣΙΘΙ					
1	129	164 - 789	4.5/5	ΜΕΓΑΛΟ	
2	82	195 - 605	4.5/5	ΜΕΣΑΙΟ	
3	219	189 - 530	4.5/5	ΜΕΓΑΛΟ	
4	148	153 - 330	4.5/5	ΜΕΓΑΛΟ	
5	244	90 - 433	4.0/5	ΜΕΓΑΛΟ	
6	318	132 - 719	4.0/5	ΜΕΓΑΛΟ	
7	261	252 - 1131	4.5/5	ΜΕΓΑΛΟ	
8	33	175 - 1064	4.5/5	ΜΙΚΡΟ	
9	48	93 - 183	4.5/5	ΜΙΚΡΟ	
10	128	190 - 524	4.5/5	ΜΕΓΑΛΟ	

Πίνακας 1.1

ΒΡΑΒΕΙΑ & ΣΥΓΚΡΙΣΗ

ΒΡΑΒΕΙΑ:	GREEN KEY	ISO/HACCP	TRIPADVISOR	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΝΟΜΟΣ: ΧΑΝΙΑ				
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ:				
Avra Imperial Hotel	NAI	NAI	NAI	
Kiani Beach Resort Family All Inclusive	NAI	NAI	NAI	
La Maison Ottomane			NAI	
Iolida Beach Hotel			NAI	
Cavo Spa da Luxury Resort & Spa	NAI		NAI	
Porto Platanias Beach Resort & Spa	NAI		NAI	
ΒΡΑΒΕΙΑ:	GREEN KEY	ISO/HACCP	TRIPADVISOR	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΝΟΜΟΣ: ΡΕΘΥΜΝΟ				
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ:				
Kriti Beach Hotel	NAI	NAI		
Rimondi Grand Resort & Spa			NAI	

Greecotel Creta Palace Hotel			NAI	Certificate of Excellence
Caramel Greecotel Boutique Resort			NAI	Certificate of Excellence
Aquila Porto Rethymno			NAI	Certificate of Excellence
Kyma Suites Beach Hotel	NAI	NAI		
ΒΡΑΒΕΙΑ:	GREEN KEY	ISO/HACCP	TRIPADVISOR	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΝΟΜΟΣ: ΗΡΑΚΛΕΙΟ				
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ:				
GDM Megaron Historical Monument Hotel			NAI	Certificate of Excellence
Knossos Beach Bungalows & Suites	NAI			
CHC Athina Palace Resort & Spa			NAI	Certificate of Excellence
Creta Maris Beach Resort		NAI		
Mitsis Laguna Resort & Spa	NAI		NAI	
Ikaros Beach Resort & Spa			NAI	
Out of the Blue Capsis Elite Resort			NAI	Certificate of Excellence
AQUILA Atlantis Hotel	NAI	NAI		
Royal Heights Resort			NAI	Certificate of Excellence

ΒΡΑΒΕΙΑ:	GREEN KEY	ISO/HACCP	TRIPADVISOR	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
ΝΟΜΟΣ: ΛΑΣΙΘΙ				
ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ:				
Minos Beach Art hotel			NAI	
Elounda Beach Hotel & Villas	NAI		NAI	
Sensimar Minos Palace - Adults Only			NAI	
Elounda Bay Palace	NAI		NAI	Certificate of Excellence 2016,2017 & 2011-2013
Radisson Blu Beach Resort			NAI	
Daios Cove Luxury Resort & Villas	NAI		NAI	Trip Advisor Certificate of Excellence
Elounda Gulf Villas & Suites			NAI	Trip Advisor Certificate of Excellence

Πίνακας 1.2

ΒΡΑΒΕΙΑ:	LUXURY	GREEK BREAKFAST	BLUE FLAG	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
-----------------	---------------	------------------------	------------------	---------------------

ΝΟΜΟΣ: ΧΑΝΙΑ

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ:				
Avra Imperial Hotel		NAI		
Domes Noruz Chania	NAI			
Porto Plataniás Beach Resort & Spa			NAI	
Cavo da luxury Resort & SPA		NAI	NAI	

ΒΡΑΒΕΙΑ:	LUXURY	GREEK BREAKFAST	BLUE FLAG	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
-----------------	---------------	------------------------	------------------	---------------------

ΝΟΜΟΣ: ΗΡΑΚΛΕΙΟ

ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑ:				
Mitsis Laguna Resort & Spa			NAI	
AQUILA Atlantis Hotel			NAI	
Daios Cove Luxury Resort & Villas	NAI			
Elounda Gulf Villas & Suites	NAI			Small Luxury Hotels of the world. Γενική Παροχή

				<p>υπηρεσιών αλλά όχι ικανή να τους δώσει το Greek Breakfast και Blue flag. Οι κουζίνες τους διεθνής (κυρίως) αλλά και ντόπιες με μερικούς χώρους στο μπουφέ για παροχή παραδοσιακών εδεσμάτων το πρωί ας πούμε.</p>
Porto Elounda Golf & Spa Resort	NAI			<p>Seven Stars Luxury and Lifestyle Awards</p> <p>Γενική Παροχή υπηρεσιών αλλά όχι ικανή να τους δώσει το Greek Breakfast και Blue flag. Οι κουζίνες τους διεθνής (κυρίως) αλλά και ντόπιες με μερικούς χώρους στο μπουφέ για παροχή παραδοσιακών εδεσμάτων το πρωί ας πούμε.</p>
Castello Boutique Resort & SPA	NAI			<p>Small Luxury Hotels of the World</p> <p>Γενική Παροχή υπηρεσιών αλλά όχι ικανή να τους δώσει το Greek Breakfast και Blue flag. Οι κουζίνες τους διεθνής (κυρίως) αλλά και ντόπιες με μερικούς χώρους στο μπουφέ για παροχή παραδοσιακών εδεσμάτων το πρωί ας πούμε.</p>

Πίνακας 1.3

TOURISM AWARDS	
<p>CHC Galini Seaview</p>	<p>Best Greek Excellence In Service Hotel – Gold</p> <p>Διαθέτει αναβαθμισμένες υπηρεσίες που σε συνδυασμό με την πολυτέλεια, την ανάδειξη της Κρητικής φιλοξενίας αλλά και την Κρητική Διατροφή, που εγγυάται στους πελάτες του μια άνετη και αξέχαστη διαμονή.</p> <p>Best Greek Hotel Tailor Made Guest Experience – Silver</p> <p>Οι νεόνυμφοι που επιθυμούν να απολαύσουν έναν πολυτελή μήνα του μέλιτος στην Ελλάδα,</p> <p>Best Greek Honeymoon Resort – Silver</p> <p>Είναι μόνο για ενθλίους, οι οποίοι θα απολαύσουν την ηρεμία και θα ζήσουν την εμπειρία του απόλυτου ρομαντισμού!</p>
<p>Grecootel Hotels</p>	<p>Παραδοσιακό Κρητικό Εστιατόριο</p> <p>Αριστεία και καινοτομία στο F&B</p> <p>Social Media Strategy</p> <p>Content Marketing Strategy</p> <p>Γαστρονομικός Τουρισμός</p> <p>2008 - Ανάπτυξη Συστημάτων Διαχείρισης και Πιστοποίηση με ISO 22000 διασφάλισης ποιότητας & ασφάλειας τροφίμων</p> <p>TUI ECO-RESORT οικολογικό σήμα ποιότητας τουριστικού προϊόντος με σεβασμό στις τοπικές περιβαλλοντικές και κοινωνικές αξίες</p>

Πίνακας 1.4

ΑΝΑΛΥΣΗ

Με Βάση τον Πίνακα 1.2, διαπιστώνουμε ότι τα ξενοδοχεία που διαθέτουν τα εξής βραβεία (green key, iso/Haccp, trip advisor) είναι (3). Κατέχουν και τα 3 βραβεία ως ένδειξη καλής παροχής ποιοτικών υπηρεσιών, κλείνοντας έτσι, ένα κύκλο πρακτικών λύσεων τα οποία όντως αποδίδουν στο ξενοδοχείο. Από 'κει και έπειτα για το φάσμα αυτών των βραβείων, ξενοδοχεία που καλύπτουν τις προδιαγραφές αλλά δεν είναι ικανά να λάβουν και τα 3 βραβεία είναι (6).

Βλέπουμε ότι η επίτευξη του σκοπού όσο έχει να κάνει με το βραβείο Iso/Haccp το οποίο σημαίνει καθαριότητα και κάλυψη των προδιαγραφών παροχής ποιοτικών υπηρεσιών καθαριότητας είναι δύσκολο στην επίτευξη του, όσο και αν το ξενοδοχείο συγκεντρώνει θετικές κριτικές. Ωστόσο η μεμονωμένη χρήση της τεχνολογίας και όχι η καλύτερη (όπως μηχανήματα καθαρισμού που συνδυάζουν σκούπισμα και σφουγγάρισμα) δείχνοντας έτσι υπερβολική σημασία στον ανθρώπινο παράγοντα αντ' αυτού θα μπορούσε να δώσει τη δυνατότητα στους εργαζομένους να αναλάβουν το κομμάτι της υπηρεσίας (μπουφέ, σέρβις κ.α.) με ουσιαστική έμφαση, διότι παράλληλα υπάρχει η συνεχής αύξηση του αριθμού των πελατών ώστε να υπάρξει οικονομικό κέρδος, δημιουργεί σοβαρά θέματα καλής υγιεινής και ποιότητας στην παροχή τους πράγμα που γίνεται αισθητό άρα χώρο λαμβάνουν τα παράπονα.

Με βάση τον Πίνακα 1.3, ξενοδοχεία που κατέχουν βραβεία τα δύο εκ' των τριών αλλά να περιλαμβάνουν το Iso/Haccp είναι (3).

Όσον αφορά την ευρεία γκάμα βραβείων (luxury, Greek Breakfast, blue Flag). Κανένα ξενοδοχείο δεν κατέχει και τα 3 βραβεία στο σύνολο τους, καθώς φαίνεται πως οι επιχειρήσεις παρέχουν και μεν, πολυτέλεια στο τομέα της τεχνολογίας πχ (ταμπλετ, κ.α.) αλλά συνδυασμό με τις ενέργειες τους για υποστήριξη και προώθηση του ελληνικού κρητικού παραδοσιακού (πρωινού, γεύματος ή δείπνο) όπως και η καθαριότητα της παραλίας δεν είναι τόσο εντατικές, αλλά ενεργούν μερικώς (π.χ. Κρητικές γωνιές, Καθαρισμό της παραλίας με μηχανήματα που τους παρέχονται από το δήμο αλλά όχι πάντα).

Θα ήταν φρόνιμο το προσωπικό να συμμετέχει στο καθαρισμό της παραλίας αυτό αξιολογείται θετικά από τους φιλοξενούμενους βλέποντας το. Κρητικές γωνιές, ή η επιλογή ενός κρητικού εστιατορίου (θα έπρεπε να υπερέχει στις προτιμήσεις καθώς καλύπτει μεσογειακή διατροφή αλλά πάνω από όλα, ποιοτική διατροφή, θα προσέφερε μεγαλύτερη αυθεντία στο ξενοδοχείο αν καταλάμβανε το μεγαλύτερο μέρος της διατροφής κάθε μέρα την εβδομάδα, αλλά και γενικότερα.