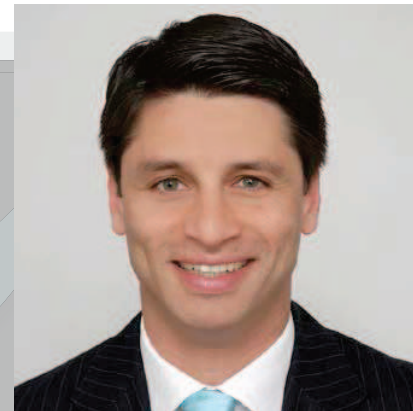


Ο πολυμήχανος ρόλος του Hotel Manager

Ο Πάνος Αλμυράντης, Γενικός Διευθυντής του Daios Cove Luxury Resort, μιλά για τους στόχους του από τη θέση του Προέδρου της Ευρωπαϊκής Ένωσης Διευθυντών Ξενοδοχείων για την Ελλάδα και την Κύπρο.

Της Ισαβέλλας Ζαμπετάκη, zampetaki@boussias.com



Ποιοι οι βασικοί στόχοι που θέτετε ως Πρόεδρος της European Hotel Managers Association – ΕΗΜΑ Ελλάδας;

Π.Α.: Κεντρικός μου στόχος είναι η εξωστρέφεια και η επαφή με φορείς που θα επιτρέψουν στα μέλη της ΕΗΜΑ την πρόσβαση σε πολύτιμα εφόδια. Αναφέρομαι στην ανάπτυξη μηχανισμών μέσω των οποίων ο διευθυντής-μέλος θα αντλεί πληροφορίες για την εύρεση προσωπικού και για στρατηγικές επαφές με σχολές ξενοδοχειακών επαγγελματιών, μαγειρικής και μπαρίστας, ώστε να απορροφούμε εκπαιδευμένους τελειόφοιτους και επαγγελματίες. Πρόσφατα ολοκλήρωσα έναν κύκλο συναντήσεων με τέσσερις αξιόλογες σχολές και θεωρώ ότι η ΕΗΜΑ μπορεί να αποτελέσει, μεταξύ άλλων, δίαυλο για να βρουν νέοι επαγγελματίες ευκαιρίες στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Ιδιαίτερο προσωπικό ενδιαφέρον έχω για τον διαρκώς αναπτυσσόμενο οινοπαραγωγικό χάρτη της χώρας. Θεωρώ σημαντική την ενίσχυση της γνώσης των μελών μας στο αντικείμενο αυτό, αλλά και τη συνολικότερη επιμόρφωση του προσωπικού των ξενοδοχείων. Προσβλέπω επίσης σε συνεργασία με φορείς όπως ο ΣΕΤΕ, η Marketing Greece και το Υπουργείο Τουρισμού. Όλοι οι Έλληνες-μέλη της ΕΗΜΑ είμαστε –ας μου επιτραπεί η έκφραση– «μπαρουτοκαπνισμένοι» στον τουρισμό και έχουμε να καταθέσουμε ιδέες και λύσεις ως προς την ανάπτυξη της ελληνικής φιλοξενίας. Τα ξενοδοχεία έχουν εξελιχθεί σε σταθερό πυλώνα ανάπτυξης με σημαντική συμμετοχή στο ΑΕΠ κατά τη διάρκεια της κρίσης και, προφανώς, οι διευθυντές τους είναι σημαντικοί αρωγοί σε αυτό.

Πώς συγκρίνεται το επίπεδο των Ελλήνων hotel managers σε σύγκριση με αυτό των Ευρωπαίων; Ποια τα εθνικά μας ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα και ποιοι, αντίστοιχα, οι τομείς στους οποίους μπορούμε να βελτιωθούμε;

“Ο ρόλος του διευθυντή ξενοδοχείου έχει αλλάξει σημαντικά την τελευταία δεκαετία. Ενώ στο παρελθόν αποτελούσε τον πυρήνα της επαφής με τον πελάτη, βασική του ευθύνη αποτελεί πλέον η κερδοφορία της επιχείρησης.”

Π.Α.: Η παράδοση στην φιλοξενία υψηλής ποιότητας αποτελεί παρακαταθήκη για κάθε Έλληνα hotel manager. Η εδωποιός μας διαφορά είναι η δημιουργικότητα σε συνδυασμό με το φιλότιμο. Την τελευταία δεκαετία προσέθηκε βέβαια και η ανάπτυξη σημαντικών δεξιοτήτων όσον αφορά τη διαχείριση κρίσεων. Είναι σημαντικό να αναδείξουμε τη σημασία του ανθρώπινου παράγοντα στον ελληνικό τουρισμό, καθώς αυτός αποτελεί ένα από τα βασικότερά μας ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα. Η απλότητα και η αμεσότητα των ανθρώπων είναι κάτι που μετράει πολύ στη διαμόρφωση της εξαιρετικής –όπως την αξιολογούν οι ιδιοεμπειρία των περισσότερων επισκεπτών της χώρας. Περεταίρω βελτίωση θα έχουμε εφόσον φροντίσουμε να εκπαιδύσουμε τις ίδιες τις επιχειρήσεις και εφόσον εντρυφήσουμε σε κάθε Έλληνα την έννοια της παροχής υπηρεσίας, της φιλοξενίας και της τουριστικής εμπειρίας.

Πόσο σημαντικό είναι το κομμάτι της συνεχούς εκπαίδευσης και τι είδους εκπαιδευσεις ακολουθεί ο τυπικός Hotel Manager;

Π.Α.: Ο ρόλος του διευθυντή ξενοδοχείου σε διεθνές επίπεδο έχει αλλάξει σημαντικά

την τελευταία δεκαετία. Ενώ στο παρελθόν αποτελούσε τον πυρήνα της επαφής με τον πελάτη, βασική του ευθύνη αποτελεί πλέον η κερδοφορία της επιχείρησης. Με τους ιδιοκτήτες να επικεντρώνονται στη μεγάλη εικόνα της ταχείας απόδοσης των επενδύσεων, ο διευθυντής ξενοδοχείου οφείλει να συμμετέχει στις πωλήσεις, στο μάρκετινγκ και στην χρηματοοικονομική απόδοση. Κατά συνέπεια, η διαρκής εκπαίδευση και ενημέρωση αποτελούν μονόδρομο και η τεχνολογία αναδεικνύεται σε εργαλείο που βοηθά σημαντικά πολλές διαδικασίες.

Τι είδους δραστηριότητες διοργανώνει η ΕΗΜΑ και ποιους επαγγελματίες του ελληνικού τουρισμού αφορά;

Π.Α.: Η ΕΗΜΑ ιδρύθηκε ως ΜΚΟ το 1974 στη Ρώμη, με σκοπό την καλλιέργεια της αλληλεγγύης και της συναδελφικότητας. Ο οργανισμός στοχεύει στη βελτίωση των προσόντων των επαγγελματιών μέσω της κατάρτισής τους με απώτερο στόχο την αύξηση του επιπέδου της υπηρεσίας που παρέχουν. Αρτιτίξεται από 421 μέλη σε 25 χώρες τα οποία συναντιούνται στην ετήσια Γενική Συνέλευση. Εκεί, παρακολουθούμε εισηγήσεις και συζητούμε τις τάσεις που αναπτύσσονται και επηρεάζουν την παγκόσμια ξενοδοχειακή βιομηχανία αλλά και την παγκόσμια οικονομία. Απαραίτητη προϋπόθεση για τη συμμετοχή στην ΕΗΜΑ αποτελούν οι τουριστικές σπουδές και η εμπειρία δέκα ετών σε διοικητική θέση, εκ των οποίων τρία τουλάχιστον ως Γενικός Διευθυντής σε ξενοδοχεία τεσσάρων ή πέντε αστέρων. Ειδικά για τους διευθυντές ξενοδοχείων single-property είναι τεράστια η αξία της συναναστροφής με διευθυντές ξενοδοχειακών brands όπως τα Ritz Carlton, Four Seasons, Waldorf Astoria ή Dorchester –για να αναφέρω ενδεικτικά κάποια. Στην Ελλάδα και την Κύπρο έχουμε περίπου 40 μέλη και θέλουμε να αναπτυχθούμε δυναμικά.