

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

Η ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΜΑΣ www.platanista.gr



ΓΕΝΙΚΑ

Με μεγάλη χαρά η διεύθυνση σας καλωσορίζει στο ξενοδοχείο Πλατανίστα, με την πεποίθηση ότι με την φιλότιμη εργασία σας που θα πληροί όλα τα στάνταρτ της ξενοδοχειακής τέχνης θα συνεισφέρετε στην συνεχή βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών στους πελάτες μας.

Σας ευχόμαστε κάθε επιτυχία στην εργασία σας και την εξέλιξη της επαγγελματικής σας καριέρας.

Το ξενοδοχείο Πλατανίστα ξεκίνησε την λειτουργία του το 1992. Τα στάνταρτ κατασκευής του και κυρίως η συνεχής προσπάθεια και η σκληρή δουλειά της διεύθυνσης και του προσωπικού σύντομα το καθιέρωσαν ως ένα από τα πιο διακεκριμένα ξενοδοχεία διακοπών, όχι μόνο σε πανελλαδικό επίπεδο, αλλά και παγκοσμίως. Το γεγονός αυτό αποδεικνύεται από τις επανειλημμένες βραβεύσεις από τα διεθνή τουριστικά πρακτορεία TUI και THOMSON, από το έτος 1995 και εντεύθεν.

Η φιλοσοφία και ο στόχος του ξενοδοχείου μας, είναι η συνέχιση της προαναφερομένης παράδοσης ώστε να μην παύσουμε να είμαστε ένα από τα καλύτερα ξενοδοχεία διακοπών, με την όσον το δυνατόν καλύτερη, φιλικότερη και αρτιότερη παροχή υπηρεσιών στους πελάτες μας,

Κάθε πελάτης δικαιούται έγκαιρη, αποτελεσματική και φιλική εξυπηρέτηση σταθερής ποιότητας. Έτσι οι πελάτες δικαιούνται:

Έγκαιρη και ακριβή πληροφόρηση σε οποιαδήποτε ερώτησή τους, άμεση λύση των τυχόν προβλημάτων αντιμετωπίσουν στην διαμονή τους., παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας σε ανταγωνιστικό κόστος, ακριβή ενημέρωση των παρεχομένων υπηρεσιών από το ξενοδοχείο μας, ευγένεια, υπομονή και φιλικότητα στην εξυπηρέτηση.

Η ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΟΥ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟΥ

Οι βασικές εργασιακές πολιτικές μας είναι:

- Ο σεβασμός του προσωπικού μας εξασφαλίζοντας ότι κάνεις δε θα γίνει δέκτης μεροληπτικής ή ρατσιστικής συμπεριφοράς λόγω ηλικίας, σεξουαλικής ταυτότητας, φύλλου, θρησκείας, κουλτούρας, οικογενειακής κατάστασης ή αναπηρίας.
- Η πολιτική για την προστασία των παιδιών από κάθε μορφή κακοποίησης συμπεριλαμβανομένης της σεξουαλικής κακοποίησης.
- Η παροχή ενός ασφαλούς, ευχάριστου και ταυτόχρονα εξελισσόμενου εργασιακού περιβάλλοντος με ίσες ευκαιρίες για όλους.
- Η συνδικαλιστική ελευθερία και η ανεμπόδιστη άσκηση των συναφών με αυτή δικαιωμάτων.
- Η υποστήριξη της πρόσληψης του προσωπικού από την τοπική κοινότητα
- Η συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού μας

ΟΙ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΣΑΣ

Οι εργαζόμενοι πρέπει να γνωρίζουν και δεσμεύονται για μια σειρά από κανόνες. Η τήρηση των κανόνων έχει ως στόχο την τήρηση της τάξης, τη ιεραρχίας και της εύρυθμης λειτουργίας του ξενοδοχείου. Η μη τήρηση των κανόνων αποτελεί εργασιακό παράπτωμα που τιμωρείται ανάλογα με την βαρύτητα του παραπτώματος είτε με προφορική ή γραπτή επίπληξη, είτε με προσωρινή απόλυση είναι με οριστική απόλυση. Συγκεκριμένα ο κάθε εργαζόμενος δεσμεύεται για τα κάτωθι:

1. Πριν από την ανάληψη οποιασδήποτε θέσης εργασίας, πρέπει ο κάθε εργαζόμενος να περάσει από το λογιστήριο για να γίνει η πρόσληψή του και να εγγραφεί στα σχετικά βιβλία (απαραίτητα για την πρόσληψη: Α.Φ.Μ., βιβλιάριο υγείας, ακριβή διεύθυνση και πράσινη κάρτα και άδεια εργασίας για τους αλλοδαπούς).
2. Ο κάθε εργαζόμενος πρέπει να είναι συνεπής στο ωράριο που του έχει καθοριστεί και μετά την λήξη της εργασίας του να αποχωρεί από το ξενοδοχείο. Πρέπει να χρησιμοποιεί την είσοδο υπηρεσίας κάνοντας χρήση της ατομικής ψηφιακής κάρτας κατά την προσέλευση και αποχώρησή του από την εργασία. **Απαγορεύεται** ρητά το χτύπημα κάρτας άλλου εργαζόμενου. Ο Εργαζόμενος υποχρεούται να παρέχει την εργασία του και μετά τη λήξη της

διάρκειας της σύμβασης εργασίας, εφόσον εξακολουθεί να λειτουργεί το ξενοδοχείο της εργοδότης και αυτή κρίνει, κατ' απόλυτη επιλογή της, ότι έχει ανάγκη των υπηρεσιών του. Ο Εργαζόμενος υποχρεούται να προσέρχεται εμπρόθεσμα στο χώρο εργασίας, από την είσοδο που έχει οριστεί από την Εργοδότης και να φεύγει κατά τη λήξη της, ο χρόνος δε μεταφοράς του από τον τόπο διαμονής του στο ξενοδοχείο και ο **χρόνος προπαρασκευής - προετοιμασίας του** στην άφιξη και την αποχώρηση **δεν θεωρείται ως χρόνος εργασίας**. Χρόνος προπαρασκευής - προετοιμασίας νοείται ο χρόνος πριν την έναρξη εργασίας (δεν έχει κτυπηθεί ακόμα η κάρτα) και μπορεί να είναι **maximum 10 λεπτά** και στην προσέλευση και στην αποχώρηση. Ν.317/65. Ο Εργαζόμενος δεν δικαιούται να αρνηθεί την εκπαίδευση που του προσφέρει η Εργοδότης, με σκοπό να ανταπεξέλθει καλύτερα στις απαιτήσεις γενικά που απορρέουν από την αποστολή του. Η εκπαίδευση μπορεί να πραγματοποιείται και εκτός χρόνου εργασίας χωρίς αποζημίωση του Εργαζόμενου.

3. Κατά την προσέλευση στην εργασία του πρέπει η εμφάνιση του να είναι άψογη (καθαριότητα, ξυρισμένο πρόσωπο, προσωπική υγιεινή, καθαρά και σιδερωμένα ρούχα, γυαλισμένα παπούτσια, κομψότητα, καλοχτενισμένα μαλλιά και κομμένα νύχια). Οι γυναίκες με μακριά μαλλιά να τα έχουν δεμένα πάντα πίσω . Να ομιλεί πάντοτε χαμηλόφωνα, ήρεμα χωρίς νευρική και χειρονομίες. Ο εργαζόμενος θα φοράει πάντα, χωρίς οποιαδήποτε παραλλαγή, την στολή που θα έχει καθοριστεί από την διεύθυνση για την συγκεκριμένη θέση εργασίας, καθώς και την κονκάρδα με το όνομα του. Θα πρέπει εξάλλου να αποφεύγεται η υπερβολική χρήση αρώματος, μακιγιάζ και κοσμημάτων.
4. **Η χρήση κινητών τηλεφώνων κατά τη διάρκεια της εργασίας, απαγορεύεται** και αποτελεί εργασιακό παράπτωμα. Αν κάποιος σας χρειάζεται επειγόντως μπορεί να καλεί στη ρεσεψιόν του ξενοδοχείου (τηλέφωνο 2242022400) και στη συνέχεια μέσω του προϊσταμένου σας να λαμβάνεται το μήνυμα.
5. Δεν επιτρέπεται η περιφορά του προσωπικού σε άλλα τμήματα εκτός αυτού στο οποίο εργάζεται τόσο κατά την διάρκεια όσο και μετά το τέλος του ωραρίου. Μόνη εξαίρεση η ελληνική βραδιά.
6. Το προσωπικό μπορεί να σιτίζεται μόνο τις καθορισμένες ώρες που θα οριστούν κατά τμήμα (Πρωινό, Μεσημεριανό, Βραδινό) και μόνο στο εστιατόριο προσωπικού. Με την συμπεριφορά τους κατά την σίτιση, οι εργαζόμενοι θα προσέχουν να διατηρούν καθαρό το εστιατόριο προσωπικού
7. Ως διάλειμμα νοούνται μόνο οι προκαθορισμένες ώρες σίτισης ανά τμήμα, και οι εργαζόμενοι εφόσον κάνουν διάλειμμα, δεν μπορούν να βρίσκονται σε κανέναν άλλο χώρο του ξενοδοχείου πέραν του εστιατορίου σίτισης.
8. Οι εργαζόμενοι πρέπει να συμπεριφέρονται με ευγένεια στο χώρο εργασίας τους όχι μόνο προς τους πελάτες και τους προϊσταμένους τους αλλά και μεταξύ τους. Να αποφεύγονται οι καυγάδες και τα κουτσομπολιά. Να μην αντιδικεί με τους πελάτες έστω και όταν έχει δίκιο ή να ανοίγει με αυτούς μακρές συζητήσεις. Οι προϊστάμενοι ομοίως να συμπεριφέρονται στο προσωπικό άψογα, και να μην χρησιμοποιούν ύβρεις και προσβολές. **Η απρεπής ή μεροληπτική συμπεριφορά σε πελάτη ή συνάδελφο αποτελεί σοβαρό εργασιακό παράπτωμα.**

9. **Απαγορεύεται αυστηρά το κάπνισμα στους χώρους εργασίας βάσει του Ν.3868/2010.** Η μη τήρηση του κανόνα αποτελεί **σοβαρό εργασιακό παράπτωμα.** Επιτρέπεται μόνο κατά την ώρα του διαλείμματος, στον υπαίθριο χώρο έξω από το εστιατόριο προσωπικού. Τα αποτσίγαρα να σβήνονται μέσα στα τασάκια και να μην πετιούνται στους κάδους σκουπιδιών. **Μετά το κάπνισμα, οφείλετε να πλύνετε τα χέρια σας.**
10. Οι εργαζόμενοι μπορούν να κάνουν χρήση μόνο των τουαλετών προσωπικού που ευρίσκονται στο επίπεδο του εστιατορίου και της κουζίνας. Φροντίζουν να διατηρούν αυτές καθαρές, **καθώς και να πλένουν τα χέρια τους μετά την χρήση της τουαλέτας.**
11. Σε περίπτωση που σας απευθυνθεί πελάτης για κάποιο πρόβλημα, οφείλετε να τον ακούσετε προσεκτικά, χωρίς να τον διακόπτετε, ώστε να καταλάβετε τι ακριβώς ζητάει. Με ευγένεια (χωρίς δικαιολογίες και εξηγήσεις) εξηγήστε του ότι θα φροντίσουμε αμέσως το πρόβλημά του. Αν είστε εσείς υπεύθυνος για το παραπάνω πρόβλημα φροντίστε για την άμεση επίλυση του. Σε περίπτωση που είναι άλλος υπάλληλος υπεύθυνος, ενημερώστε τον προϊστάμενο σας αμέσως, ή αν δεν τον βρίσκετε άμεσα, την ρεσεψιόν, ή τον διευθυντή.
12. Σε περίπτωση που βρείτε ξεχασμένα αντικείμενα στα δωμάτια ή στους κοινόχρηστους χώρους, οφείλετε να τα παραδώσετε στον προϊστάμενο σας ή στην ρεσεψιόν του ξενοδοχείου. Η μη τήρηση του παραπάνω αποτελεί σοβαρό εργασιακό παράπτωμα. Σε περίπτωση που δεν καταναλωθούν φαγητά ή ποτά από τους πελάτες, να τα επιστρέψετε στην κουζίνα ενημερώνοντας τον προϊστάμενο του τμήματος.
13. Σε περίπτωση ασθένειας, να ειδοποιείτε τον προϊστάμενο σας ή την διεύθυνση του ξενοδοχείου και μετά το πέρας της, να παρουσιάζετε την βεβαίωση του θεράποντος γιατρού. Σε περίπτωση προσβολής από μεταδοτική νόσο, οφείλετε να ενημερώσετε αμέσως την διεύθυνση του ξενοδοχείου.
14. Οφείλετε να παραλαμβάνετε τα κοινοποιούμενα προς εσάς έγγραφα από την διεύθυνση του ξενοδοχείου που σχετίζονται με την εργασία σας. Η κοινοποίηση θεωρείται εγκυρη είτε αν σας παραδοθεί προσωπικά είτε στο mail σας.
15. Απαγορεύεται να εξέρχεστε από το ξενοδοχείο κατά τις εργάσιμες ώρες σας, χωρίς την προηγούμενη άδεια του προϊσταμένου σας ή του διευθυντή. Στην περίπτωση που σας επιτραπεί η έξοδος, πρέπει να κτυπήσετε την ατομική σας κάρτα κατά την έξοδό σας και κατά την επανείσοδό σας.
16. **Ώρες φαγητού: Πρωινό 8.15 – 8.30, Μεσημεριανό 12.10 – 12.30. Βραδινό μετά το τέλος λειτουργίας του εστιατορίου.**
17. Πρέπει να τηρείται απόλυτη ησυχία στους διαδρόμους και στα office ειδικά τις πρωινές ώρες. Όταν κτυπάμε τις πόρτες πρέπει να περιμένουμε πρώτα απάντηση από τον πελάτη και μετά να μπαίνουμε στα δωμάτια.
18. Οι στολές πρέπει πάντα να είναι καθαρές.
19. Απαγορεύεται αυστηρά η κοινοποίηση προσωπικών δεδομένων πελατών και προμηθευτών

20. ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΦΩΤΙΑΣ:

Μην πανικοβληθείτε και παραμείνετε ήρεμοι.

Σπάστε το γυαλί στον πλησιέστερο μηχανισμό ενεργοποίησης συναγερμού.

Καλέστε την ρεσεψιόν από το πλησιέστερο τηλέφωνο με το 0 ή το 2905 ή το 2906.

Χρησιμοποιήστε τον κοντινότερο πυροσβεστήρα.

Κλείστε τις πόρτες του χώρου που έχει παρουσιαστεί φωτιά ώστε να μην εξαπλωθεί.

ΠΡΟΣΟΧΗ: ΟΧΙ ΝΕΡΟ σε φωτιές που προέρχονται από ηλεκτρισμό.

- 21. Η ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ ΚΑΙ ΤΗ ΤΟΠΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΑΣ.** Η δέσμευση για την προστασία του περιβάλλοντος περιλαμβάνει την εξοικονόμηση ενέργειας, νερού και πόρων, την ανακύκλωση και τον έλεγχο της ρύπανσης ενώ η προστασία της τοπικής κοινωνίας περιλαμβάνει την ανάπτυξη του τοπικού πλούτου και της χρήσης τοπικών προϊόντων και υπηρεσιών.

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΧΩΡΩΝ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

1. Όλοι οι εργαζόμενοι οφείλουν να αναφέρουν χωρίς καθυστέρηση στον άμεσο προϊστάμενό τους και στον τεχνικό ασφαλείας κάθε ανωμαλία ή βλάβη που παρουσιάζεται στις μηχανές, στα εργαλεία, στις εγκαταστάσεις κ.λ.π. και η Εταιρεία υποχρεούται να φροντίσει για την άμεση διόρθωση αυτών.
2. Οι αρχιτεχνίτες, επιστάτες, εργοδηγοί κ.λ.π. προϊστάμενοι τμημάτων οφείλουν να επιθεωρούν, πριν και μετά τη λήξη της εργασίας, την καταλληλότητα και την ασφάλεια των μηχανημάτων, εργαλείων, εγκαταστάσεων και γενικά των χώρων εργασίας, αναφέροντες ιεραρχικώς κάθε, έστω και πιθανή, ανωμαλία.
3. Τα πρόσωπα της προηγούμενης παραγράφου οφείλουν ν' αναθέτουν στο προσωπικό που έχουν στη δικαιοδοσία τους εργασία ανάλογη με τις σωματικές και πνευματικές ικανότητες, την πείρα και την ειδικότητα καθενός, να επιβλέπουν την αυστηρή τήρηση των κανόνων ασφαλείας στους χώρους εργασίας, αναφέροντες ιεραρχικώς κάθε απειθαρχούντα. Σε περίπτωση ατυχήματος υπεύθυνοι έναντι κάθε Αρχής και τρίτων τυγχάνουν οι ίδιοι, εφόσον τους έχει ανατεθεί τέτοια ευθύνη και αρμοδιότητα με απόφαση της Διεύθυνσης της Εταιρείας και πάντοτε τηρουμένων των σχετικών διατάξεων, σε συσχετισμό με την έκθεση αυτοψίας του αρμοδίου Τεχνικού Επιθεωρητού.
4. Όλοι οι εργαζόμενοι οφείλουν να συμμορφώνονται πρόθυμα στις γραπτές συμφωνημένες οδηγίες των τεχνικών προϊσταμένων σχετικά με τις κείμενες διατάξεις «περί υγιεινής και ασφάλειας των εργαζομένων στους χώρους εργασίας». Απαγορεύεται ρητά, προς αποφυγή ατυχημάτων, η επέμβαση σε μηχανές εν κινήσει. Σε αντίθετη περίπτωση, η παράβαση αυτή τιμωρείται με αργία μέχρι δέκα (10) ημέρες.

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Η επιχείρηση δεσμεύεται σε ένα δίκαιο, ασφαλές και αξιοπρεπές εργασιακό περιβάλλον. Κάθε εργαζόμενος έχει το δικαίωμα να υποβάλλει παράπονο ή καταγγελία και να συμμετέχει σε διαδικασία πειθαρχικού ελέγχου χωρίς διακρίσεις ή αντίποινα. Το ξενοδοχείο τηρεί και διαχειρίζεται όλα τα παράπονα με διακριτικότητα και εχεμύθεια. Ακολουθεί η Διαδικασία Υποβολής Παραπόνων.

1_Υποβολή παραπόνου

- Οι εργαζόμενοι μπορούν να υποβάλουν γραπτό (φόρμα καταγραφής παραπόνου διαθέσιμη στο λογιστήριο) ή προφορικό παράπονο στο Προϊστάμενό τους, στον Διευθυντή ή στην Ιδιοκτησία.
- Το γραπτό παράπονο τοποθετείται στο κουτί παραπόνων που βρίσκεται πλαι στη πόρτα εισόδου του προσωπικού-γραφείων η παραδίδεται στον διευθυντή.
- Εάν το πρόβλημα αφορά τον άμεσο προϊστάμενο, το παράπονο υποβάλλεται σε ανώτερο επίπεδο.
- Παρέχεται εμπιστευτικότητα και εχεμύθεια εκ μέρους του Ξενοδοχείου.

2_Διαχείριση παραπόνου

- Κάθε δύο μέρες ανοίγεται το κουτί από το προσωπικό του Τμήματος Ανθρωπίνων Πόρων και διαβάζονται τα έγγραφα.
- Έπειτα, καλείται ο υπάλληλος στο γραφείο του Τμήματος Ανθρωπίνων Πόρων και γίνεται συζήτηση για το πρόβλημα.
- Ο Διευθυντής αποφασίζει για τη σημαντικότητα του θέματος και φροντίζει για τις κατάλληλες ενέργειες για επίλυση του θέματος.
- Το χρονικό διάστημα για την επίλυση του θέματος ορίζεται σε δέκα (10) εργάσιμες ημέρες.
- Για θέματα που απαιτούν και ενέργειες με φορείς εκτός ξενοδοχείου (πχ υπουργεία, πρεσβείες) το χρονικό διάστημα είναι δυνατό να υπερβεί τις 10 ημέρες.

3_Πρόσβαση & Κατανόηση

- Η διαδικασία είναι διαθέσιμη σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή.
- Όλοι οι εργαζόμενοι ενημερώνονται κατά την πρόσληψη και ετησίως.
- Σε περίπτωση αδυναμίας ανάγνωσης ή γλωσσικού εμποδίου, παρέχεται προφορική εξήγηση, μεταφρασμένο κείμενο.

ΠΕΙΘΑΡΧΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

1. Βασικές Αρχές

- Γραπτή, δίκαιη και αναλογική διαδικασία για όλους τους εργαζόμενους.
- Συμμόρφωση με εργατική νομοθεσία και ανθρώπινα δικαιώματα.
- Απαγορεύεται παρακράτηση δεδουλευμένων, σωματική τιμωρία ή περιορισμός.

2. Επίπεδα ανάρμοστης συμπεριφοράς

<u>Επίπεδο</u>	<u>Παραδείγματα</u>
Ελαφρά	Καθυστέρηση, μη τήρηση διαδικασιών, μη επαγγελματική συμπεριφορά, μη ευπρεπές ντύσιμο
Σοβαρά	Επαναλαμβανόμενη μη συμμόρφωση, ανάρμοστη συμπεριφορά προς πελάτες, παραβίαση κανόνων υγιεινής & ασφάλειας
Πολύ σοβαρά	Κλοπή, απάτη, βία, παρενόχληση, εκφοβισμός ή διακριτική μεταχείριση, σοβαρή παραβίαση πολιτικών/ κανόνων ασφαλείας και υγείας, εργασία υπό την επήρεια ουσιών

3. Αναλογικές συνέπειες

A_ Προφορική σύσταση (για ήπια ζητήματα)

- Ο προϊστάμενος μπορεί να επιλύσει ήπια θέματα με προφορικές επισημάνσεις ή καθοδήγηση.
- Η παρέμβαση μπορεί να καταγραφεί, αλλά δεν εντάσσεται στη φόρμα επίσημου πειθαρχικού ιστορικού.
- Σε περίπτωση επανάληψης, ενεργοποιείται η επίσημη διαδικασία.

B_ Επίσημη Διαδικασία

Βήμα 1. Διερεύνηση: Πραγματοποιείται προκαταρκτική έρευνα για τη συλλογή στοιχείων (Περιλαμβάνει συνεντεύξεις και εξέταση εγγράφων). Εάν διαπιστωθούν επαρκή στοιχεία, προγραμματίζεται πειθαρχική συνεδρίαση.

Βήμα 2. Ειδοποίηση για Πειθαρχική Συνεδρίαση: Ο εργαζόμενος ενημερώνεται εγγράφως για το φερόμενο παράπτωμα, την ημερομηνία, ώρα και τόπο συνεδρίασης όπου οφείλει να παρευρεθεί, το δικαίωμα συνοδείας, τα τεκμήρια ή αποδείξεις που έχουν συλλεχθεί.

Ο εργαζόμενος απομακρύνεται προσωρινά από τη θέση εργασίας του (αν χρειάζεται και όπου επιτρέπεται)

Βήμα 3. Πειθαρχική συνεδρίαση: Προεδρεύει πρόσωπο που δεν εμπλέκεται στο περιστατικό (π.χ. διευθυντής). Ο εργαζόμενος παρουσιάζει την απάντησή του και μετά την εξέταση των στοιχείων, λαμβάνεται απόφαση.

Βήμα 4. Απόφαση και μέτρα: Η απόφαση κοινοποιείται εγγράφως ή με mail εντός 5 εργάσιμων ημερών στον εργαζόμενο. Τα πιθανά αποτελέσματα απόφαση μπορεί να είναι:

- Καμία ενέργεια
- Προφορική ή γραπτή επίπληξη (πχ για ήπια ζητήματα)
- Τελική προειδοποίηση (για σοβαρά ή πολύ σοβαρά ζητήματα)
- Απόλυση (με ή χωρίς προειδοποίηση) (για σοβαρά ή πολύ σοβαρά ζητήματα)

Γ_ Δικαίωμα Έφεσης

- Ο εργαζόμενος μπορεί να ασκήσει έφεση εντός 5 εργάσιμων ημερών.
- Η έφεση πρέπει να είναι εγγράφως και να αιτιολογείται.
- Η αναθεώρηση θα ολοκληρωθεί από ανώτερο στέλεχος εντός 10 εργάσιμων ημερών και η απόφαση είναι τελική.

4. Πρόσβαση & Ενημέρωση

- Διαδικασία διαθέσιμη σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή.
- Όλοι οι εργαζόμενοι ενημερώνονται κατά την πρόσληψη και ετησίως.
- Παροχή μεταφρασμένων εκδόσεων ή διερμηνέα όπου χρειάζεται.

ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΠΑΙΔΙΚΗ ΚΑΚΟΠΟΙΗΣΗ

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας η παιδική κακοποίηση ορίζεται ως :
«όλες οι μορφές σωματικής, συναισθηματικής, σεξουαλικής κακοποίησης , παραμέλησης ή αμελούς διαπαιδαγώγησης ή εμπορικής ή άλλης εκμετάλλευσης, που γίνονται στα πλαίσια κάποιας σχέσης ευθύνης, εμπιστοσύνης ή δύναμης με το παιδί, με αποτέλεσμα την πραγματική ή δυνητική βλάβη στην υγεία του παιδιού, στην επιβίωση, στην ανάπτυξη ή στην αξιοπρέπεια του».

Παρά τις πολλές μορφές που μπορεί να πάρει η παιδική κακοποίηση, τέσσερις είναι οι βασικοί της τύποι σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας.

- Σωματική Κακοποίηση
- Σεξουαλική Κακοποίηση
- Συναισθηματική και Ψυχολογική Κακοποίηση
- Παραμέληση

ΣΩΜΑΤΙΚΗ ΚΑΚΟΠΟΙΗΣΗ

Σωματική κακοποίηση παιδιού έχει οριστεί ως η σκόπιμη χρήση σωματικής βίας κατά του παιδιού, που έχει ως αποτέλεσμα – ή έχει μεγάλη πιθανότητα να έχει ως αποτέλεσμα – βλάβη στην υγεία του παιδιού, την επιβίωση, την ανάπτυξη ή την αξιοπρέπεία του. Αυτή περιλαμβάνει χτύπημα, ξυλοδαρμό, κλωτσιές, ταρακούνημα,

δάγκωμα, στραγγαλισμό, κάψιμο, δηλητηρίαση και πρόκληση ασφυξίας. Συνήθως η σωματική βία σε βάρος των παιδιών επιβάλλεται μέσω τιμωρίας και λαμβάνει χώρα στο σπίτι.

ΣΕΞΟΥΑΛΙΚΗ ΚΑΚΟΠΟΙΗΣΗ

Σεξουαλική κακοποίηση έχει οριστεί ως η συμμετοχή του παιδιού σε σεξουαλική δραστηριότητα, την οποία δεν κατανοεί πλήρως, δεν είναι σε θέση να δώσει τη συγκατάθεση του ή για την οποία το παιδί δεν είναι αναπτυξιακά διατεθειμένο, παραβιάζει τους νόμους ή τα κοινωνικά ταμπού. Τα παιδιά μπορεί να υποστούν σεξουαλική κακοποίηση τόσο από ενήλικες όσο και από άλλα παιδιά που είναι – λόγω της ηλικίας τους ή του σταδίου ανάπτυξης τους- σε θέση ευθύνης, εμπιστοσύνης ή εξουσίας πάνω στο θύμα.

ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΨΥΧΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΚΟΠΟΙΗΣΗ

Η συναισθηματική και ψυχολογική κακοποίηση περιλαμβάνει, τόσο μεμονωμένα περιστατικά, όσο και ένα σταθερό μοτίβο ανικανότητας από την πλευρά του γονέα ή του φροντιστή να παράσχει ένα κατάλληλο και υποστηρικτικό περιβάλλον για την ανάπτυξη του. Οι πράξεις αυτής της κατηγορίας, υπάρχει υψηλή πιθανότητα να βλάψουν τη σωματική και ψυχική υγεία του παιδιού, καθώς και τη σωματική, ψυχική, πνευματική, ηθική και κοινωνική ανάπτυξη του. Η κατάχρηση αυτού του τύπου περιλαμβάνει: τον περιορισμό της κίνησης του παιδιού, συμπεριφορές ταπείνωσης, κατηγοριών απειλών, τρόμου, διάκρισης ή εξευτελισμού και άλλες μη φυσικές μορφές απόρριψης ή εχθρικής μεταχείρισης.

ΠΑΡΑΜΕΛΗΣΗ

Η συναισθηματική και ψυχολογική κακοποίηση περιλαμβάνει, τόσο μεμονωμένα περιστατικά, όσο και ένα σταθερό μοτίβο ανικανότητας από την πλευρά του γονέα ή φροντιστή να παράσχει ένα κατάλληλο και υποστηρικτικό περιβάλλον για την ανάπτυξη και ευημερία του παιδιού – όπου ο γονέας είναι σε θέση να κάνει κάτι τέτοιο- σε έναν ή περισσότερους από τους παρακάτω τομείς:

- Στην υγεία
- Στην εκπαίδευση
- Στη συναισθηματική ανάπτυξη
- Στη διατροφή
- Σε ένα ασφαλές καταφύγιο και ασφαλείς συνθήκες διαβίωσης

Οι γονείς των παραμελημένων παιδιών δεν είναι απαραίτητα φτωχοί. Μπορεί να είναι και εύποροι.

ΑΝΙΧΝΕΥΣΗ ΠΑΙΔΙΚΗΣ ΚΑΚΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ένας άνθρωπος και ιδίως ένα παιδί «μιλάει» συνεχώς. Τις περισσότερες φορές δεν εκφράζεται με λόγια αλλά η συμπεριφορά του, το παρουσιαστικό του, οι αντιδράσεις του σε συγκεκριμένα ερεθίσματα μπορούν να προβληματίσουν κάποιον για το τι μπορεί να του συμβαίνει.

Σημάδια που συνεκτιμώντας τα μας δίνουν σοβαρές ενδείξεις κακοποίησης είναι :

- Ανεξήγητα χτυπήματα, εγκαύματα, μώλωπες, πρηξίματα, σημάδια (πρόσωπο, κεφάλι, πλάτη, στήθος, γεννητική περιοχή, οπίσθια, μηρούς). Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δίνεται όταν όλα τα παραπάνω βρίσκονται σε διαφορετικά στάδια ίασης το οποίο μαρτυρά ότι δεν έγιναν όλα την ίδια στιγμή.
- Χτυπήματα και σημάδια που δεν αιτιολογούνται επαρκώς, δεν αντιμετωπίζονται ιατρικά και καλύπτονται σκόπιμα από ανάλογα ρούχα.
- Χρόνια ιατρικά προβλήματα που δεν αντιμετωπίζονται και το παιδί παρουσιάζει φόβο απέναντι στην παροχή ιατρικής βοήθειας
- Υπερβολική αντίδραση στην αποτυχία
- Φέρεται πότε ως ενήλικας και πότε ως μωρό
- Ανεξήγητος φόβος συγκεκριμένων τοποθεσιών ή ατόμων, δεν θέλει να μένει μόνο με ένα συγκεκριμένο άτομο
- Οπισθοχωρεί στο άγγιγμα ενήλικα
- Σεξουαλική συμπεριφορά που δε συνάδει με την ηλικία του παιδιού ή ακατάλληλη σεξουαλική δραστηριότητα με παιχνίδια ή αντικείμενα
- Ζωγραφίζει σεξουαλικές ή επιθετικές πράξεις
- Το παιδί ανταποκρίνεται με παράξενο τρόπο όταν προσπαθεί κάποιος να το αγγίξει
- Έλλειψη κοινωνικών σχέσεων
- Αντικοινωνική συμπεριφορά, όπως φυγές από το σπίτι ή κλοπές
- Αυτοκαταστροφικές ή ετεροκαταστροφικές τάσεις
- Απόσυρση ή έντονη προσκόλληση σε κάποιον ενήλικα
- Παλινδρόμηση σε προγενέστερες για την ηλικία του συμπεριφορές, πχ ενούρηση τη νύχτα (όταν δεν δικαιολογούνται από κάποιο ιατρικό θέμα)
- Το δηλώνει το ίδιο το παιδί

Επίσης και η συμπεριφορά του γονέα ή του φροντιστή μπορεί και πρέπει να συναξιολογείται σε αυτές τις καταστάσεις:

- Αντιμετωπίζει το παιδί ως κακό, πρόβλημα και «φόρτωμα»
- Αρνείται τα προβλήματα του παιδιού του
- Κατηγορεί, ταπεινώνει και επιπλήττει το παιδί για όλα τα προβλήματα
- Ζητά από τον εκπαιδευτικό να εφαρμόσει σκληρές μεθόδους διαπαιδαγώγησης
- Αρνείται και αδιαφορεί για συνεργασία
- Δίνει μη πειστικές και αντιφατικές εξηγήσεις για τα σημάδια του παιδιού (πολλές φορές κατηγορεί)
- Είναι υπερβολικά προστατευτικός
- Έχει ιστορικό κακοποίησης

ΠΡΟΣΟΧΗ Στις περιπτώσεις που ένα παιδί βιώνει κακοποίηση μπορεί να ισχύουν όλα τα παραπάνω, ένα μέρος ή συνδυασμός αυτών ή και τίποτα. Ωστόσο αποτελούν ένα «κόκκινο καμπανάκι» για να ξεκινήσουμε την προσπάθεια να βοηθήσουμε ένα παιδί

**Τι μπορούμε να κάνουμε αν αντιληφθούμε ύποπτες δραστηριότητες που προδίδουν
σημάδια παιδικής κακοποίησης;**

Σε περίπτωση που μέλος του προσωπικού ή πελάτης του ξενοδοχείου αντιληφθεί πιθανά σημάδια παιδικής κακοποίησης θα πρέπει να ενημερώσει τον Διευθυντή του ξενοδοχείου. Στη συνέχεια ο διευθυντής κρίνει αν χρειάζεται καλέσει το 1056

Ο Διευθυντής του ξενοδοχείου
Μαραγκός Αθανάσιος



ΠΛΑΤΑΝΙΣΤΑ ΑΕ
ΞΕΝ/ΚΩΝ Κ' ΤΟΥΡ/ΚΩΝ ΕΠΙΧ/ΣΕΩΝ
Α.Φ.Μ. 094204819 Δ.Ο.Υ. ΚΩ
Αρ.Γ.Ε.Μ.Η. 121722420000
ΨΑΛΙΔΙ-ΚΩΣ τηλ.22420/22400,27551-3