

1. Γενικά

Η Πολιτική Βιωσιμότητας και Ποιότητας της Outdoors Training αποτελεί έγγραφο αναφοράς ποιότητας και εκπροσώπησης τόσο για την εταιρεία όσο και για όλους τους δικαιοδόχους του σήματος της Trekking Hellas (σήμα κατατεθέν).

Το αρχείο αυτό αποτελεί το κεντρικό έγγραφο του Συστήματος Διαχείρισης Βιωσιμότητας και Ποιότητας της «Trekking Hellas» (σήμα κατατεθέν) και μπορεί επίσης να μοιραστεί με εξωτερικούς φορείς, για να επικοινωνήσει τη φιλοσοφία της Trekking Hellas και το όραμα της Διοίκησης σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες, καθώς και να χρησιμεύσει ως έμπνευση για άλλους.

Ο κύριος σκοπός αυτού του εγχειριδίου Βιωσιμότητας και επομένως Ποιότητας είναι να περιγράψει τις βασικές αρχές που διέπουν τη Διαχείριση Βιωσιμότητας της Trekking Hellas.

Το παρόν έγγραφο εκπονήθηκε τον Φεβρουάριο του 2025 σύμφωνα με την εκπαίδευση και την καθοδήγηση του Travelife και σύμφωνα με όλους τους εθνικούς και διεθνείς νόμους και κανονισμούς, καθώς και τους Βιώσιμους Στόχους του ΟΗΕ.

2. Πεδίο εφαρμογής

Σκοπός του Συστήματος Διαχείρισης Βιώσιμης Ανάπτυξης της Trekking Hellas είναι:

- να ενημερώνει το προσωπικό και τους συνεργάτες καθώς και τους πελάτες σχετικά με τις αρχές Βιώσιμης Ανάπτυξης της εταιρείας
- να καθοδηγεί και να εκπαιδεύει το προσωπικό και τους συνεργάτες σχετικά με τις ορθές πρακτικές βιωσιμότητας και τον τρόπο βελτίωσης της απόδοσης
- να προτρέπει τους πελάτες σε πιο βιώσιμα ταξίδια
- να λειτουργεί ως εργαλείο παρακολούθησης, αξιολόγησης και βελτίωσης της απόδοσης σε σχέση με τους καθορισμένους στόχους βιωσιμότητας

Ποιος και πώς εμπλέκεται

Όλοι συμμετέχουν! Ωστόσο, η Διοίκηση δίνει την τελική έγκριση, έχει τη συνολική ευθύνη και υπογράφει τη δέσμευση ή τις δεσμεύσεις. Είναι επίσης υπεύθυνη για την παρακολούθηση των νόμων και των κανονισμών, εθνικών και διεθνών, διασφαλίζοντας ότι η εταιρεία συμμορφώνεται.

Ο Συντονιστής Βιωσιμότητας παρέχει καθοδήγηση, παρακολουθεί και αξιολογεί την απόδοση και προτείνει εναλλακτικές λύσεις.

Το τμήμα Πωλήσεων, βεβαιώνεται ότι όλα τα προϊόντα συμμορφώνονται με τις καθορισμένες παραμέτρους βιωσιμότητας και καθοδηγεί τους πελάτες. Ιδιαίτερη φροντίδα δίνεται από τους συναδέλφους στις Πωλήσεις του Παιδικού Τμήματος, οι οποίοι έχουν ένα πιο ευαίσθητο κοινό.

Το τμήμα Υλοποίησης, βεβαιώνεται ότι η υλοποίηση των ταξιδιών και των εκδηλώσεων είναι σύμφωνα με τις καθορισμένες παραμέτρους βιωσιμότητας και συμμετέχει ενεργά στη βελτίωση της απόδοσης όλων των πτυχών βιωσιμότητας, εμπλέκοντας σε μεγάλο βαθμό τους συνεργάτες και προμηθευτές, με ιδιαίτερη προσοχή και φροντίδα στην εκπαίδευση των συνοδών.

Το τμήμα Μάρκετινγκ, παρέχει υποστήριξη σε όλους τους συναδέλφους, ενημερώνοντας για τις τελευταίες τάσεις και διαθέσιμους τρόπους προώθησης καλών πρακτικών Βιωσιμότητας όπως και δημοσίευσης των καλών πρακτικών της εταιρείας.

Οι συνάδελφοι στο Λογιστήριο είναι αυτοί που διασφαλίζουν ότι όλοι έχουν συμβόλαιο με την κατάλληλη σύμβαση και πληρώνονται σωστά, λαμβάνουν τα επιδόματα αδειών και διακοπών, καθώς και αναρρωτική άδεια μετ' αποδοχών. Είναι επίσης αυτοί που πρώτοι ζήτησαν και εφάρμοσαν την τιμολόγηση χωρίς χαρτί και δίνουν καθημερινά ιδιαίτερη προσοχή στη χρήση χαρτιού και μελανιού. Επίσης οι πρώτοι που κατέργησαν τα post-it και τα αντικατέστησαν με τα ήδη τυπωμένα χαρτιά για πέταμα.

Η Γραμματεία, φροντίζει να παρέχει ένα ασφαλές και ευχάριστο περιβάλλον εργασίας δίνοντας ιδιαίτερη προσοχή στη χαμηλή κατανάλωση ενέργειας, τα φιλικά προς το περιβάλλον αναλώσιμα και τη σωστή διαχείριση των απορριμμάτων. Δίνοντας προσοχή στην οργάνωση των συναντήσεων εκτός γραφείου με την ελάχιστη δυνατή χρήση μεταφορικών μέσων και χωρίς μεμονωμένα συσκευασμένα προϊόντα, δίνοντας επίσης στους επισκέπτες μας τις πρώτες συμβουλές για το ποια δραστηριότητα ή ταξίδι θα μπορούσε να ταιριάζει καλύτερα στις ανάγκες τους και σε αυτές του περιβάλλοντος ταυτόχρονα.

Ως εταιρεία παροχής υπηρεσιών, βασιζόμαστε σε μεγάλο βαθμό στους συνεργάτες - προμηθευτές μας και φροντίζουμε να τους επιλέγουμε προσεκτικά και να τους αξιολογούμε συχνά για να βεβαιωθούμε ότι οι υπηρεσίες τους πληρούν τα πρότυπα ποιότητας μας.

3. Τι προσφέρει η Outdoors Training – Trekking Hellas

Outdoors Training είναι το όνομα της εταιρείας με σήμα κατατεθέν Trekking Hellas (εφεξής ΤΗ για συντομία) και είναι η κεντρική εταιρεία του **Ομίλου Εταιρειών Trekking Hellas**, της μεγαλύτερης και παλαιότερης εταιρείας υπαίθριων δραστηριοτήτων στην Ελλάδα, προσφέροντας από το 1986! ένα ευρύ φάσμα συναρπαστικών υπαίθριων εμπειριών στην Ελλάδα και το εξωτερικό για όλες τις ηλικίες, από την τρυφερή έως την αργυρή ηλικία, για άτομα και ομάδες καθώς και για εταιρείες που επιθυμούν να ενισχύσουν το ομαδικό τους πνεύμα και να βοηθήσουν να φέρουν τους εργαζομένους τους πιο κοντά στη φύση.

Ιδρύθηκε ως μία εταιρεία η οποία κατάφερε να ευημερήσει και να δημιουργήσει το 1997 το franchise **Trekking Hellas** με στόχο να ενδυναμώσει τα τοπικά γραφεία απλής υλοποίησης να αναπτύξουν πλήρεις αυτόνομες επιχειρήσεις που με τη σειρά τους επενδύουν στην ανάπτυξη της τοπικής οικονομίας και των δεξιοτήτων του τοπικού πληθυσμού. Αυτή τη στιγμή ο Όμιλος αριθμεί 20 τοπικές αυτόνομες επιχειρήσεις Trekking Hellas σε όλη την Ελλάδα, με μόνο μερικές από αυτές σε δημοφιλείς τουριστικές τοποθεσίες. Παρόλο που όλες οι εταιρείες είναι διοικητικά και οικονομικά αυτόνομες, μοιράζονται τις ίδιες αξίες, τηρούν τους ίδιους κανόνες και προσφέρουν υπηρεσίες με τα ίδια πρότυπα ποιότητας. Συναντώνται τακτικά για να ανταλλάξουν ιδέες, να συζητήσουν θέματα και να ευθυγραμμίσουν τις κατευθύνσεις της διοίκησης.

Όλοι οι άνθρωποι που εργάζονται για την ΤΗ και αυτοί που βρίσκονται στο κεντρικό γραφείο και αυτοί στις τοπικές ΤΗ, οι τελευταίοι κυρίως στο πεδίο, είναι μέρος αυτού που κάνουν. Είμαστε όλοι φυσιολάτρες και σεβόμαστε και αγαπάμε την ύπαιθρο και τους κατοίκους της, ακόμη και τους πιο μικρούς, καθώς και τους λάτρεις των παιδιών, πολύ κοινωνικοί, νιώθοντας ειλικρινή χαρά να μοιραστούμε τη χαρά μας, θαυμάζοντας την ομορφιά ενός ποταμού, ενός κόλπου, ενός βουνού, δοκιμάζοντας τις τοπικές λιχουδιές ή λέγοντας ιστορίες. Έχουμε την τεράστια τύχη να κάνουμε αυτή τη δουλειά από επιλογή και όχι από υποχρέωση.

Αβίαστα και αυθόρμητα θα σεβαστούμε και θα προστατεύσουμε το περιβάλλον και τους ανθρώπους που επισκεπτόμαστε και θα έχουμε πάντα ανοιχτά αυτιά αν μπορούμε να βοηθήσουμε σε οτιδήποτε ή να βελτιώσουμε οποιοδήποτε μέρος της δραστηριότητας ή του ταξιδιού, εφαρμόζοντας την ίδια στάση και στο γραφείο. Περιορίζουμε «τα ίχνη μας» στο ελάχιστο δυνατό. Συμβάλλουμε στη βελτίωση των συνθηκών. Επιδιώκουμε πάντα τη βελτίωση.

4. Πώς το κάνουμε πράξη αυτό;

Στο γραφείο:

- Ασφαλείς, ευχάριστες και δίκαιες συνθήκες εργασίας.
- Τακτικές, γρήγορες, εβδομαδιαίες συναντήσεις στο γραφείο ανά τμήμα και όλοι μαζί και μια πιο εμπειριστατωμένη ολοήμερη συνάντηση όλου του γραφείου για αλληλοενημέρωση μία φορά το μήνα εκτός γραφείου η οποία συνοδεύεται και από μια υπαίθρια δραστηριότητα.
- Σωστή διαχείριση αποβλήτων.
- Ελάχιστη χρήση εκτύπωσης σε ανακυκλωμένο χαρτί και σε εκτυπωτές χαμηλής κατανάλωσης.
- Υβριδική εργασία και car-pooling.
- Τα προϊόντα μίας χρήσης περιορίζονται στα απολύτως αναγκαία (έχουν καταργηθεί: πλαστικά ποτήρια/πιάτα/μαχαιροπίρουνα, καλαμάκια μιας χρήσης, μπαταρίες μίας χρήσης, πλαστικοποιημένες πινακίδες καλωσορίσματος μίας χρήσης κ.λπ...).

Στο πεδίο:

- Σε όλες τις δραστηριότητες/εκδρομές/εκδηλώσεις, τα προϊόντα μόνης συσκευασίας περιορίζονται στα απολύτως αναγκαία. Δίνουμε προτεραιότητα στις μπάρες ενέργειας από αρτοποιείο σε τεμάχια σε ένα μεγάλο κουτί από το οποίο μπορούν να σερβιριστούν οι συμμετέχοντες και όχι τις τυποποιημένες ατομικές συσκευασίες ή ετοιμάζουμε σνακ τύπου πικνίκ.
- Σε όλες τις δραστηριότητες/εκδρομές/εκδηλώσεις, καλούμε τους πελάτες να φέρουν το δικό τους μπουκάλι για νερό και σίγουρα παρέχουμε στους οδηγούς μας ένα, αποφεύγοντας τα πλαστικά μπουκάλια, εκτός αν δεν έχουμε άλλη επιλογή.
- Σε όλες τις δραστηριότητες/εκδρομές/εκδηλώσεις, περιορίζουμε τις μετακινήσεις με αυτοκίνητο στο ελάχιστο και προωθούμε τη μεταφορά με μεγάλα πούλμαν και όχι με μικρότερα αυτοκίνητα.
- Κατά το σχεδιασμό των πολυήμερων εκδρομών / εκδηλώσεων ελέγχουμε πάντα, αν είναι δυνατόν, να αποφύγουμε τα γρήγορα πλοία και αεροπλάνα για μεταφορά και, αν είναι δυνατόν, να χρησιμοποιήσουμε τα μέσα μαζικής μεταφοράς για τις απαραίτητες τοπικές μεταφορές και αυτό μόνο εάν η απόσταση δεν είναι εφικτό να γίνει με τα πόδια.
- Οι οδηγοί μας έχουν οδηγίες να ελαχιστοποιήσουν την παραγωγή αποβλήτων και, σε κάθε περίπτωση, να συλλέγουν ξεχωριστά τα ανακυκλώσιμα σκουπίδια και να συμβουλεύουν τους πελάτες να κάνουν το ίδιο. Οι ίδιες συμβουλές δίνονται και στις οδηγίες των ταξιδιών χωρίς δικό μας συνοδό.
- Οι συνοδοί μας ή οι γραπτές οδηγίες των ταξιδιών χωρίς συνοδό, συμβουλεύουν επίσης τους πελάτες να περιορίζουν τη χρήση του κλιματισμού και του νερού.
- Δίνονται επίσης είτε από τους οδηγούς μας είτε σε γραπτές οδηγίες, συμβουλές προστασίας και ασφάλειας καθώς και κοινωνικών ιδιαιτεροτήτων ειδικά για απομακρυσμένες περιοχές (πόσιμο νερό/άγρια ζωή/τοπικά έθιμα κλπ) ή σε ημέρες έντονων καιρικών συνθηκών (ζέστη/βροχή/άνεμος κ.λπ.).

- Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στις προειδοποιήσεις σχετικά με τις προστατευόμενες περιοχές, τα απειλούμενα είδη (φυτά και ζώα) και, ενδεχομένως, αυστηρούς κοινωνικούς κανόνες
- Κάθε δραστηριότητα που, εξ όσων γνωρίζουμε, μπορεί να βλάψει το επισκεπτόμενο φυσικό περιβάλλον ή/και την κοινωνία που επισκέπτεμαστε, αποκλείεται αυτόματα από τα ταξίδια/εκδηλώσεις μας.
- Οποιαδήποτε τοποθεσία εκτός του ιδιαιτέρως δημοφιλών περιοχών, έχει προτεραιότητα στο σχεδιασμό του προγράμματος προώθησης κάθε έτους, διατηρώντας πάντα πολύ μικρό το μέγεθος των ομάδων επισκεπτών και όσο το δυνατόν χαμηλότερο τον άμεσο και μελλοντικό αντίκτυπο, εστιάζοντας σε χαμηλό ρυθμό αντίκτυπου βιώσιμης ανάπτυξης, αν όχι σε μηδενικό.

5. ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ-ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η **Trekking Hellas** ιδρύθηκε ως μια μικρή εταιρεία παροχής τουριστικών υπηρεσιών στο εξωτερικό για Έλληνες, κυρίως πεζοπορία στο Νεπάλ και υπαίθριες δραστηριότητες για Έλληνες, με πρώτες την πεζοπορία σε λίγες περιοχές και το ράφτινγκ σε μερικά ποτάμια. Εξελίχθηκε αρκετά γρήγορα σε μια υγιή μεγαλύτερη εταιρεία επεκτείνοντας τις χώρες που επισκεπτόταν στο εξωτερικό, καθώς και τις τοποθεσίες, τις δραστηριότητες και τις πολυήμερες εκδρομές στην Ελλάδα. Τότε γεννήθηκε και καθιερώθηκε η ιδέα του franchise, στοχεύοντας σαφώς στην ανάπτυξη της τοπικής Trekking Hellas, από απλούς εκτελεστές των δραστηριοτήτων σε πλήρως δυναμικές αυτόνομες επιχειρήσεις, υπό την καθοδήγηση του κεντρικού γραφείου. Ο Όμιλος Εταιρειών Trekking Hellas παρέχει πλέον υπαίθριες δραστηριότητες σε πολλαπλά σημεία σε όλη την Ελλάδα, πολυήμερες εκδρομές στην Ελλάδα και το εξωτερικό, εταιρικές εκδηλώσεις, παιδικές και νεανικές εκδηλώσεις στην Ελλάδα και το εξωτερικό, ως ηγέτης του κλάδου.

Οι προσφερόμενες δραστηριότητες και τα πακέτα εκδρομών σχεδιάζονται και υλοποιούνται από την αρχή με αξιοπιστία και ταχύτητα, με προσοχή στις ανάγκες του πελάτη και ταυτόχρονα πάντα με σεβασμό στους εθνικούς και διεθνείς νόμους, τα τοπικά έθιμα, την προστασία της φύσης και των ανθρώπων, προωθώντας τη διαρκή ανάπτυξη.

Όλα τα στελέχη και το προσωπικό καθώς και οι προμηθευτές, στενοί συνεργάτες και πάροχοι υπηρεσιών είναι από κοινού υπεύθυνοι για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι ήρεμες και ειλικρινείς εργασιακές σχέσεις και οι συχνές συναντήσεις επιτρέπουν την αποτελεσματική επικοινωνία που οδηγεί στη βελτίωση των προσφερόμενων υπηρεσιών, των συνθηκών εργασίας και των συνεργασιών. Ο στόχος: βιώσιμη ανάπτυξη, χαρούμενοι επισκέπτες, χαρούμενοι συνεργάτες και προμηθευτές. Τα εργαλεία: εκπαίδευση, συμβουλευτική, εκθέσεις αξιολόγησης, αναθεώρηση κόστους και περιεχομένου, μελέτη αγοράς, ανταλλαγή ιδεών.

Η ιδέα της βιωσιμότητας για εμάς είναι συνώνυμη με την ποιότητα. Ποιότητα υπηρεσιών, ποιότητα ζωής, για εμάς και για τους άλλους.

Με την πάροδο των ετών, το προσωπικό μας έχει εκπαιδευτεί σε Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας, όπως το 6-Sigma και το ISO, και τώρα εκπαιδεύεται σε ένα Σύστημα Διαχείρισης Βιωσιμότητας, διευρύνοντας τους ορίζοντες. Βιωσιμότητα δεν είναι μόνο η φροντίδα για το περιβάλλον, τα φυτά, τα ζώα, αλλά και η φροντίδα για τους ανθρώπους πίσω από τα γραφεία, τις κοινότητες υποδοχής, τον γενικό αντίκτυπο οποιασδήποτε δράσης.

Το SUSTOUR Travelife μας συνοδεύει σε αυτό το ταξίδι, εμπλουτίζοντας την εμπειρία μας με εκείνες άλλων και με τις γνώσεις των ειδικών στον τομέα.

Βασικά στοιχεία αυτού του ταξιδιού είναι τα παρακάτω:

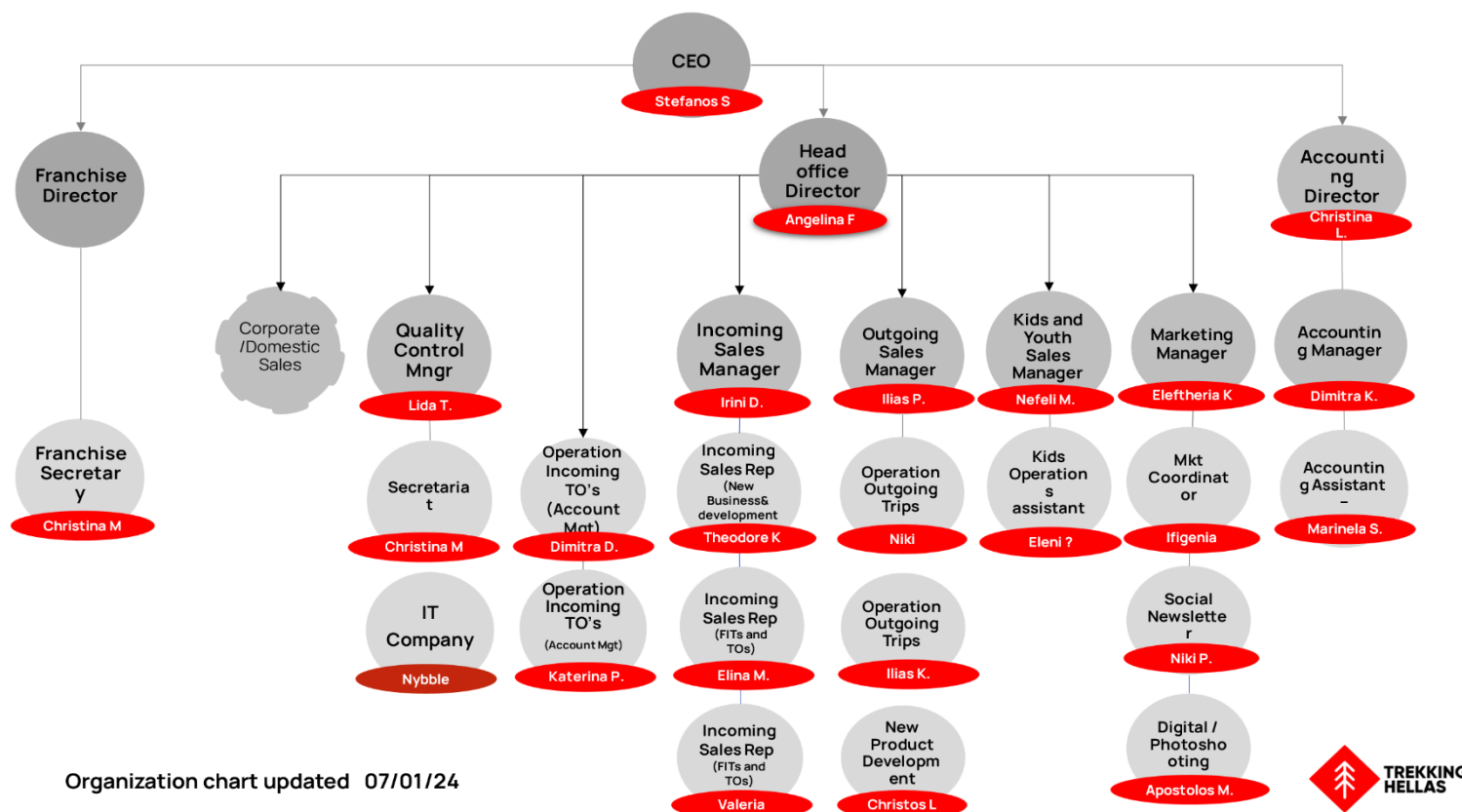
- Η παροχή προσφορών, προγραμμάτων και δραστηριοτήτων ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της καταγεγραμμένης ζήτησης των πελατών
- Η παροχή προσφορών, προγραμμάτων και δραστηριοτήτων ανταποκρίνεται στο ετήσιο και πενταετές οικονομικό και αναπτυξιακό πλάνο της εταιρείας
- Η οικονομική και ποιοτική αξιολόγηση των υλοποιούμενων προγραμμάτων και δραστηριοτήτων γίνεται με μετρήσιμο/συγκριτικό τρόπο
- Μέτρηση και σύγκριση του κοινωνικού αντίκτυπου και του αποτυπώματος άνθρακα δραστηριοτήτων και προγραμμάτων
- Αξιολόγηση προμηθευτών και συνεργατών
- Η αποτελεσματική διαχείριση οποιουδήποτε πορίσματος των εκθέσεων αξιολόγησης και η ορθή παρακολούθηση και αρχειοθέτηση
- Η αποτελεσματική διαχείριση οποιουδήποτε παραπόνου ή αναφοράς πελάτη και η σωστή παρακολούθηση και αρχειοθέτηση
- Η αποτελεσματική διαχείριση οποιουδήποτε συνεργάτη / παρόχου παραπόνων ή αναφορών και η σωστή παρακολούθηση και αρχειοθέτηση
- Η συνεχής βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Αειφορίας-Ποιότητας, είναι ένα δυναμικό σύστημα που πρέπει να προσαρμόζεται στις συνθήκες και τα τρέχοντα δεδομένα (εκθέσεις, αξιολογήσεις, τάσεις, αγορά, οικονομία, νομοθεσία, κανόνες, τελωνεία κλπ...)

➤ Η αναφορά καθοδήγησης; Οι 17 Στόχοι Βιωσιμότητας του ΟΗΕ



- Οι πρακτικές κατευθυντήριες γραμμές μας; Το εργαλείο αναφοράς Travelife, δομημένο αποτελεσματικά και φιλικό προς τον τελικό χρήστη. Βοηθά στην επισήμανση των επιτευγμάτων, καθώς και των τομέων όπου οι αλλαγές είναι υποχρεωτικές και εκείνων των τομέων που θα μπορούσαν να βελτιωθούν περαιτέρω, παρέχοντας εργαλεία, παραδείγματα, λογική δομή και καθοδήγηση.
- Η κινητήρια δύναμή μας; Δέσμευση και ενθουσιασμός διοίκησης και προσωπικού!

6. ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ



7. ΓΡΑΜΜΑΤΕΪΑ ΒΙΩΣΙΜΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ο Συντονιστής Βιωσιμότητας/Ποιότητας, με άμεση εντολή από τη Διοικητική ομάδα (Διευθύνων Σύμβουλος και Διευθυντής Γραφείου), παρακολουθεί όλα τα προγράμματα, όλες τις διαδικασίες, εκπαιδεύει το προσωπικό σε διαδικασίες και θέματα βιωσιμότητας/ποιότητας, επικουρεί τη Διοίκηση σε αποφάσεις που αφορούν θέματα βιωσιμότητας, είναι υπεύθυνος για όλες τις αναφορές που αφορούν τη Βιωσιμότητα και για τη σύνδεση με όλους τους σχετικούς συνεργάτες.

8. Δέσμευση της Διοίκησης

Η Διοίκηση, έχοντας ως σταθερό στόχο τη βιώσιμη ανάπτυξη της εταιρείας, δεσμεύεται να παρέχει όλους τους απαραίτητους πόρους, υποστηρίζει ενεργά τον Συντονιστή Βιωσιμότητας/Ποιότητας στη δημιουργία, εφαρμογή και παρακολούθηση της όλης διαδικασίας, αποτελεί πρότυπο για όλο το προσωπικό.

9. Συνεχής βελτίωση

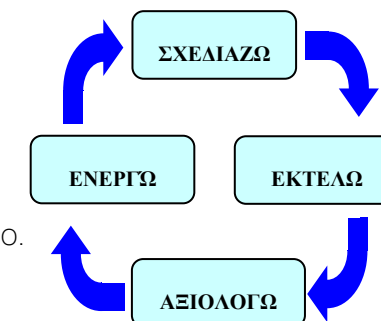
Η έννοια της συνεχούς βελτίωσης σε όλα τα επίπεδα αποτελεί βασικό στοιχείο κατά την αναζήτηση της βιωσιμότητας. Το επιβεβαιωμένο μοντέλο "Plan-Do-Check-Act", είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος για την επίτευξη βελτίωσης.

ΣΧΕΔΙΑΖΩ: Καθιέρωση διαδικασιών, προϊόντων και υπηρεσιών για την επίτευξη στόχων και αποτελεσμάτων σύμφωνα με τις απαιτήσεις της αγοράς/πελατών και τις πολιτικές της Trekking Hellas.

ΕΚΤΕΛΩ: Εφαρμογή των παραπάνω περιγραφόμενων διαδικασιών, προϊόντων και υπηρεσιών.

ΑΞΙΟΛΟΓΩ: Παρακολούθηση και αξιολόγηση διαδικασιών, προϊόντων και υπηρεσιών σε σχέση με το αρχικό σχέδιο.

ΕΝΕΡΓΩ: Λήψη διορθωτικών μέτρων όπου χρειάζεται και εισαγωγή στο σχεδιασμό.



ΠΟΙΟΣ και ΠΩΣ???

Σχέδιο διαδικασιών:

Εξειδικευμένο προσωπικό, καθιερώνει διαδικασίες, παρακολουθεί την εφαρμογή τους, διενεργεί περιοδικές αξιολογήσεις, αρχειοθετεί ευρήματα αξιολόγησης και αυθόρμητες προτάσεις, καθώς και τα αποτελέσματα της διαχείρισης παραπόνων από πελάτες και προσωπικό. Στη συνέχεια, συντονίζει τις αναγκαίες συναντήσεις προκειμένου να καθορίσει ενδεχόμενα διορθωτικά μέτρα και φροντίζει για τη δημοσίευση της νέας διαδικασίας ή διαδικασιών και περιστασιακά εκπαιδεύει το προσωπικό σχετικά με τους νέους κανόνες.

Σχεδιασμός προϊόντων και υπηρεσιών:

Οι προϊστάμενοι των τμημάτων πωλήσεων με τη βοήθεια του/των επικεφαλής Operations και Marketing, υπό την εποπτεία του διευθυντή του Γραφείου και την τελική έγκριση του Διευθύνοντος Συμβούλου, αποφασίζουν για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες.

Συγκεκριμένα, ο μηχανισμός βελτίωσης της Trekking Hellas βασίζεται στις ακόλουθες ενέργειες:

- Καθορισμός δεικτών και στόχευση (Διαδικασία Δ02 «Ευθύνη Διαχείρισης»)
- Διαχείριση προτάσεων βελτίωσης, παραπόνων, αξιολόγησης προγραμμάτων και μέτρησης ικανοποίησης πελατών (Διαδικασία D03 «Συνεχής Βελτίωση»)
- Εσωτερικοί έλεγχοι (Διαδικασία D05 «Εσωτερικοί Έλεγχοι»)
- Καταγραφή και αξιολόγηση μη συμμορφώσεων ή/και αστοχιών και προσδιορισμός διορθωτικών/προληπτικών ενεργειών (Διαδικασία D03 «Συνεχής Βελτίωση»)
- Όλα τα δεδομένα που συλλέγονται από τις παραπάνω ενέργειες αποτελούν τη ραχοκοκαλιά της Ανασκόπησης του Συστήματος από τη Διοίκηση (βλ. Δ02), όπου οι αποφάσεις λαμβάνονται σε επίπεδο Ανώτατης Διοίκησης.

10. Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Οι διαθέσιμες θέσεις εργασίας δημοσιεύονται στην ιστοσελίδα της Trekking Hellas, στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης της Trekking Hellas και τουλάχιστον σε άλλη μια πλατφόρμα «εύρεσης εργασίας». Υπάρχει πάντα μια σαφής περιγραφή των απαιτούμενων δεξιοτήτων και καθηκόντων, της τοποθεσίας και του χρονοδιαγράμματος εργασίας, δεν αναφέρεται πάντα ο μισθός, καθώς τις περισσότερες φορές εξαρτάται και από τις δεξιότητες του επιλεγμένου ατόμου, τους τίτλους σπουδών και την προηγούμενη εργασιακή εμπειρία.

Βασικό στοιχείο στην πρόσληψη είναι η απαιτούμενη ικανότητα, συνοδευόμενη από εξαιρετικές κοινωνικές δεξιότητες. Το να έχεις υψηλό ομαδικό πνεύμα είναι εξίσου σημαντικό με το να είσαι πολύ καλός στις Πωλήσεις, το Operation ή το Marketing.

Στην Trekking Hellas, είμαστε πεπεισμένοι ότι το φύλο, η θρησκεία, η υπηκοότητα ή η εθνικότητα, το οικογενειακό και οικονομικό υπόβαθρο είναι άσχετα χαρακτηριστικά στη διαδικασία. Καλωσορίζουμε αξιόπιστους, εργατικούς, επικοινωνιακούς ανθρώπους, που έχουν τις απαιτούμενες ειδικές δεξιότητες και γνώσεις και μια αυθόρμητη ειλικρινή αγάπη για την ύπαιθρο και την ανθρωπότητα. Στη συνέχεια, τους διδάσκουμε, τους συνοδεύουμε στο να γίνουν άριστοι σε αυτό που κάνουν και ως εκ τούτου να συμβάλλουν στην αρτιότητα της εταιρείας και να γίνουν οι ίδιοι με τη σειρά τους δάσκαλοι για τους συνεργάτες τους και τους νέους συναδέλφους τους.

Όλες οι συνεντεύξεις διεξάγονται σε τουλάχιστον δύο στάδια και παρουσία πάντα τουλάχιστον δύο ατόμων, όχι των ιδίων και για τα δύο στάδια.

Μόλις ληφθεί η απόφαση σχετικά με το ποιος είναι ο υποψήφιος με τα περισσότερα προσόντα, ενημερώνουμε όλους τους υποψηφίους για το αν θα συνεργαστούμε ή όχι.

Η πρόσληψη ακολουθείται από γενική εσωτερική κατάρτιση διάρκειας 1 εβδομάδας με συναντήσεις με κάθε τμήμα και από ειδική κατάρτιση διάρκειας τουλάχιστον 2 εβδομάδων με τον προϊστάμενο τμήματος. Στη συνέχεια, πραγματοποιείται μια τελική συνάντηση ελέγχου με τον Διευθυντή του Γραφείου ή τον Διευθυντή Βιωσιμότητας-Ποιότητας, για να προσδιοριστούν οι τομείς στους οποίους απαιτείται ενδεχόμενη περαιτέρω ενδοεπιχειρησιακή κατάρτιση.

Οι μισθοί και οι συνθήκες εργασίας σέβονται πάντα την εθνική εργατική νομοθεσία και υπάρχει επίσης ένα ευέλικτο εργασιακό περιβάλλον που θα καλύψει τυχόν απρόβλεπτες ανάγκες, με τη συνεργασία και την υποστήριξη των συναδέλφων και της διοίκησης.

Οι πρόσθετες ανάγκες εκπαίδευσης προσωπικού καθορίζονται είτε με πρόταση του προϊσταμένου του τμήματος, είτε μετά από αξιολόγηση είτε σε περίπτωση εισαγωγής νέου εργαλείου εργασίας. Οποιοδήποτε ανεξάρτητο αίτημα από οποιονδήποτε εργαζόμενο είναι επίσης ευπρόσδεκτο και υποστηρίζεται εάν κριθεί ότι θα οδηγήσει σε βελτίωση της απόδοσης ή μελλοντική αναβάθμιση της θέσης.

Εξασφαλίζουμε ένα υγιές και ευχάριστο περιβάλλον εργασίας με άπλετο φυσικό φως, κατάλληλο τεχνητό φωτισμό, κατάλληλο σύστημα θέρμανσης και ψύξης, άνετες καρέκλες, πλήρως εξοπλισμένη κουζίνα και μπάνιο. Το γραφείο καθαρίζεται τακτικά μία φορά την εβδομάδα. Υπάρχει επίσης μπαλκόνι με φυτά περιμετρικά του γραφείου, με τέντες για την προστασία από τον σκληρό καλοκαιρινό ελληνικό ήλιο.

Η σύνδεση με συνδικάτα ή άλλες εργατικές ενώσεις είναι ελεύθερη και δεν έχει καμία επιρροή στη μεταχείριση του προσωπικού, αν και σε παρακμή στη χώρα μας, έτσι σπάνια το προσωπικό είναι ενεργό μέλος οποιουδήποτε.

Είναι πολύ σπάνιο μια διαφορά μεταξύ συναδέλφων ή μεταξύ διοίκησης και προσωπικού να μην επιλυθεί με επικοινωνιακή συζήτηση και συμφωνημένα διορθωτικά μέτρα και από τις δύο πλευρές. Η συζήτηση συνήθως ξεκινά με μια συνάντηση πρώτου επιπέδου μεταξύ του εμπλεκόμενου

μέλους του προσωπικού και του προϊσταμένου του. Στη συνέχεια, με τον Διευθυντή Γραφείου ή τον Διευθυντή Βιωσιμότητας-Ποιότητας και τελικά με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Το εμπλεκόμενο προσωπικό επιτρέπεται να φέρει οποιονδήποτε αισθάνεται άνετα να είναι παρών σε οποιαδήποτε από αυτές τις συναντήσεις. Πειθαρχικά μέτρα λαμβάνονται, εφόσον απαιτείται, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και μετά από συνεννόηση με τον νομικό σύμβουλο.

Η εταιρεία είναι ανοικτή στην πρόσληψη ατόμων σε θέσεις πρακτικής άσκησης.

11. Εσωτερικοί Έλεγχοι

Οι εσωτερικοί έλεγχοι αποτελούν το κύριο εργαλείο για τον έλεγχο της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Ποιότητας/Βιωσιμότητας και διενεργούνται δύο φορές το χρόνο. Μία φορά στο τέλος της σεζόν (Οκτώβριος-Νοέμβριος) και μια δεύτερη περίπου ένα μήνα πριν από την έναρξη της σεζόν (το αργότερο μέχρι τον Μάρτιο).

Σκοπός είναι:

- Να αξιολογηθεί η απόδοση και να σχεδιαστούν ενδεχόμενες διορθωτικές ενέργειες
- Να γίνει επαλήθευση της συμμόρφωσης με τις διαδικασίες και τις οδηγίες της εταιρείας
- Να γίνει αξιολόγηση παρόχων και συνεργατών
- Να γίνει αξιολόγηση προσωπικού και σχεδιασμός ενδεχόμενων διορθωτικών ενεργειών
- Να γίνει αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των τρεχουσών διαδικασιών και κατευθυντήριων γραμμών
- Να γίνει παρακολούθηση της υλοποίησης τυχόν διορθωτικών ενεργειών στην ανάπτυξη προϊόντων
- Να γίνει παρακολούθηση της υλοποίησης τυχόν διορθωτικών ενεργειών για την ανάπτυξη του προσωπικού
- Να γίνει επαλήθευση συμμόρφωσης με τη σχετική νομοθεσία
- Να ελεγχθεί η αποτελεσματική εφαρμογή και συντήρηση του συστήματος

Οι εκθέσεις αξιολόγησης και οι διορθωτικές ενέργειες που αφορούν το προσωπικό καταγράφονται και είναι προσβάσιμες από τη διοίκηση. Οι εκθέσεις αξιολόγησης και οι διορθωτικές ενέργειες καταγράφονται και είναι προσβάσιμες από όλο το προσωπικό. Οι διορθωτικές ενέργειες αναφέρονται επίσης στο Ημερολόγιο ομάδων με προθεσμίες και σχετικές αναθέσεις προσωπικού.

12. Αξιολόγηση προμηθευτή

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας/Βιωσιμότητας της Trekking Hellas εφαρμόζει σχετική διαδικασία μέσω της οποίας καθορίζεται το πλαίσιο αξιολόγησης και παρακολούθησης της συνεργασίας με προμηθευτές και συνεργάτες της εταιρείας.

Η αξιολόγηση των προμηθευτών/συνεργατών είναι συνεχής, βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων ανάλογα με την κρισιμότητα των σχετικών υπηρεσιών και υποστηρίζεται από τα κατάλληλα εργαλεία. Σημαντικό ρόλο στην αξιολόγηση των προμηθευτών διαδραματίζει η ενημέρωση που προέρχεται από τους πελάτες σχετικά με την ικανοποίησή τους καθώς και η αξιολόγηση των προμηθευτών από τους ίδιους τους Συντονιστές/Tour leaders της Trekking Hellas κατά την υλοποίηση των Προγραμμάτων.

13. Διαχείριση Υλικών Πόρων και Εξοπλισμού

- Παρέχεται ένα ασφαλές και υγιές περιβάλλον εργασίας, με κατάλληλα έπιπλα γραφείου, συσκευές κουζίνας και σύστημα θέρμανσης / ψύξης τα οποία συντηρούνται τακτικά. Το φυσικό φως είναι διαθέσιμο για το μεγαλύτερο μέρος της ημέρας, καθώς όλα τα δωμάτια έχουν μπαλκονόπορτες. Το τεχνητό φως είναι άνετο στα μάτια και παρέχεται μέσω οικονομικών λαμπτήρων led. Το μπαλκόνι είναι εφοδιασμένο με τέντες και φυτά, απαραίτητα για το ζεστό ελληνικό καλοκαίρι. Ο Διευθύνων Σύμβουλος της εταιρείας είναι επίσης εγγεγραμμένος ως Τεχνικός Ασφαλείας και παρακολουθεί τακτικά τα απαιτούμενα πρότυπα ασφαλείας και ενημερώνει το προσωπικό για τυχόν απαραίτητες διαδικασίες.
- Όλο το προσωπικό είναι εξοπλισμένο με φορητούς υπολογιστές συνδεδεμένους με τον διακομιστή της εταιρείας. Στο γραφείο παρέχεται σύνδεση στο διαδίκτυο μέσω οπτικών ινών με εφεδρική γραμμή και αυτόματο σύστημα ανταλλαγής από το ένα δίκτυο στο άλλο, καθώς η εταιρεία λειτουργεί κυρίως ηλεκτρονικά και μια αξιόπιστη σύνδεση στο διαδίκτυο είναι υψίστης σημασίας. Όλο το προσωπικό έχει επίσης ασφαλή απομακρυσμένη πρόσβαση στον διακομιστή. Υπάρχει ένα σύστημα δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας, προστατεύοντας όλα τα αρχεία στο διακομιστή. Δεδομένου ότι οι υπολογιστές και το λογισμικό είναι οι πιο κρίσιμοι παράγοντες για τη διασφάλιση της παροχής αξιόπιστων υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, η εταιρεία διαθέτει μια εξωτερική εξειδικευμένη ομάδα πληροφορικής που υποστηρίζει:
 - Συντήρηση υλικού και λογισμικού
 - Έγκαιρη παρέμβαση σε περίπτωση προβλημάτων υλικού και λογισμικού
 - Τακτική παρακολούθηση και ενημέρωση των συστημάτων ασφαλείας
 - Τακτική παρακολούθηση του εφεδρικού συστήματος
- Ένα σύστημα ηλεκτρονικού τηλεφώνου λειτουργεί ως τηλεφωνικό κέντρο προκειμένου να διασφαλιστεί ότι το προσωπικό είναι προσβάσιμο ακόμη και αν δεν είναι φυσικά παρόν στο γραφείο (απομακρυσμένη εργασία), μέσω εσωτερικών γραμμών, διευκολύνοντας τη μεταφορά των κλήσεων και ελαχιστοποιώντας το κόστος κλήσης. Παρέχονται συσκευές καθώς και η σχετική εφαρμογή που μπορεί να χρησιμοποιήσει το προσωπικό στο κινητό ή φορητό υπολογιστή του. Ο πάροχος της εταιρείας ηλεκτρονικής τηλεφωνίας διασφαλίζει ότι οποιοδήποτε πρόβλημα με το σύστημα επιλύεται εγκαίρως.

14. Πωλήσεις προγραμμάτων

Όλα τα προγράμματα της εταιρείας σχεδιάζονται, προωθούνται, πωλούνται, υλοποιούνται και αξιολογούνται μέσα από σαφώς περιγραφόμενες πελατοκεντρικές διαδικασίες ανά τμήμα. Τα προγράμματα έχουν ως στόχο να μοιραστούν την αγάπη για τη φύση και τους ανθρώπους στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Τα τμήματα είναι: Πωλήσεις Εισερχόμενου (Τουρισμού), Υλοποίηση (Operation) Εισερχόμενου (Τουρισμού), Πωλήσεις και Υλοποίηση Εξερχόμενου (Τουρισμού), Πωλήσεις και Υλοποίηση Παιδικού Τμήματος, Μάρκετινγκ. Η διαχείριση της όλης διαδικασίας γίνεται από ένα παραμετροποιημένο λογισμικό CRM και βασίζεται στη φιλοσοφία plan-act-evaluate-replan.

Οι ακόλουθες αρχές ισχύουν για όλα τα τμήματα/όλες τις διαδικασίες:

- Οι απαιτήσεις των πελατών καθορίζονται και καταχωρούνται
- Οι προσφορές από προμηθευτές και συνεργάτες καθορίζονται και καταχωρούνται

- Τα προγράμματα σχεδιάζονται, κοστολογούνται και περιγράφονται σωστά, πριν από τη δημοσίευση ή την υποβολή τους στον πελάτη.
- Στην περιγραφή των προγραμμάτων υπάρχουν τουλάχιστον τα εξής:
 - Σαφής ημερήσια περιγραφή (ενδεχομένως και με χρονοδιάγραμμα) με συνοδευτικές ενδεικτικές φωτογραφίες
 - Κατηγορία και υπηρεσίες των προτεινόμενων ξενοδοχείων και ενδεικτικός κατάλογος
 - Κατηγορία και υπηρεσίες των μεταφορικών μέσων
 - Απαιτήσεις από τους πελάτες
 - Κατάλογος δραστηριοτήτων
 - Δυσκολία των δραστηριοτήτων
 - Τιμή ανά άτομο
 - Τι περιλαμβάνεται στην τιμή και τι δεν περιλαμβάνεται
 - Πολιτικές κρατήσεων, πληρωμής και ακύρωσης
- Οι νόμοι και οι κανόνες GDPR τηρούνται.
- Έχει πραγματοποιηθεί εκτίμηση κινδύνου της δραστηριότητας ή των δραστηριοτήτων και/ή του ταξιδιού και έχουν ληφθεί υπόψη τυχόν προφυλάξεις.
- Ζητείται φόρμα αξιολόγησης από τον πελάτη μετά το πρόγραμμα.

Η προώθηση των προγραμμάτων γίνεται κυρίως μέσω της ιστοσελίδας, των τακτικών newsletters και των social media (facebook, Instagram, tiktok), αλλά και με τη συμμετοχή σε εθνικές και διεθνείς εκθέσεις και ad hoc επισκέψεις σε πελάτες και προμηθευτές. Τα έντυπα φυλλάδια έχουν εγκαταλειφθεί ως μέσο προώθησης από το 2016!

15. Υλοποίηση Προγραμμάτων

Η εταιρεία είναι Tour Operator και ως εκ τούτου η πραγματική υλοποίηση των προγραμμάτων, εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τρίτους (συνεργάτες, παρόχους και συνεργάτες). Ως εκ τούτου, δίνεται ύψιστη σημασία στην επιλογή τέτοιων τρίτων μερών και μια προσεκτική αξιολόγηση μετά από κάθε πρόγραμμα, για να διασφαλιστεί ότι τηρούνται οι αρχές ποιότητας και βιωσιμότητας της εταιρείας.

- Η επιλογή τρίτων και οι διαδικασίες αξιολόγησης (προμηθευτές και πρόγραμμα) περιγράφονται με σαφήνεια στη σχετική διαδικασία του τμήματος.
- Στη διαδικασία αξιολόγησης, σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν οι συνοδοί της εταιρείας οι οποίοι συνοδεύουν τα περισσότερα προγράμματα, καθώς παρέχουν ανατροφοδότηση σχετικά με την επί τόπου εκτέλεση του προγράμματος. Ως εκ τούτου, πριν από την επιλογή τους ως συνοδοί, περνούν από συνέντευξη, εκπαιδεύονται, τους παρέχονται οδηγίες εργασίας και τους υπενθυμίζονται συνεχώς οι βέλτιστες πρακτικές που πρέπει να ακολουθήσουν κατά τη διάρκεια του ταξιδιού.
- Τα πλαστικά υλικά μιας χρήσης έχουν καταργηθεί στα ταξίδια από το 2012! Εάν κάποιο υλικό μιας χρήσης πρέπει να χρησιμοποιηθεί για οποιονδήποτε λόγο, διασφαλίζουμε ότι είναι κατασκευασμένο από 100% βιοδιασπώμενο υλικό ή/και στο μεγαλύτερο δυνατό δοχείο χρησιμοποιείται για την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων.

- Οι συνοδοί έχουν οδηγίες να αγοράσουν οποιοδήποτε σνακ τοπικά και να αποφύγουν τις ατομικές συσκευασίες οποιουδήποτε σνακ.
- Οι συνοδοί μεταφέρουν πάντα σακούλες σκουπιδιών και φροντίζουν να μην αφήνουν κανένα ίχνος του περάσματος της ομάδας, εκτός αν αυτό πρόκειται να αφήσει το μονοπάτι καθαρότερο από αυτό που βρέθηκε...
- Οι συνοδοί έχουν εντολή να σέβονται και να προστατεύουν την τοπική χλωρίδα και πανίδα καθώς και τους ντόπιους και τα έθιμα και να ενημερώνουν και να συμβουλεύουν τους πελάτες αναλόγως.
- Οι ίδιες οδηγίες που δίνονται στους συνοδούς δίνονται ως σύσταση στους πελάτες για ταξίδια χωρίς συνοδό της ΤΗ.
- Οι οικογενειακές μικρές επιχειρήσεις προτιμώνται όπου είναι δυνατόν, ενώ αποφεύγονται και τα ταχύπλοα σκάφη όπου είναι δυνατόν.
- Όλες οι δραστηριότητες σε όλα τα προγράμματα είναι χωρίς αποτύπωμα άνθρακα, εκτός από ενδεχόμενες μικρές τοπικές μεταφορές.
- Η εταιρεία αναγνωρίζει και εργάζεται για τη βελτίωση του αντίκτυπου των προγραμμάτων Road-Trip στο εξωτερικό.
- Όλες οι υπαίθριες δραστηριότητες στην Ελλάδα υλοποιούνται κατά 90% από το δίκτυο των τοπικών δικαιοδόχων Trekking Hellas, οι οποίοι μοιράζονται τις ίδιες αξίες και φιλοσοφία και δεσμεύονται να ακολουθούν τις πολιτικές της κεντρικής εταιρείας ως μέρος του ομίλου franchise. Με τη χρήση αυτού του πολύτιμου δικτύου, δεν σπαταλάται ενέργεια για τη μεταφορά εξοπλισμού από το ένα μέρος στο άλλο και υποστηρίζεται η ανάπτυξη της τοπικής οικονομίας και κοινωνίας.

Αγαπάμε τη φύση, αγαπάμε τους ανθρώπους, αγαπάμε αυτό που κάνουμε, οπότε πάντα θα βρίσκουμε τρόπους να το κάνουμε καλύτερα!