

Deloitte

PRIORITY
business intelligence

TUV HELLAS
TUV NORD GROUP

Π01: Κείμενο θέσεων (position paper) για την Ποιότητα στον Ευρωπαϊκό Τουρισμό

05 Οκτωβρίου 2015

INSETE
SETE INSTITUTE



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
"ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ"
Προσανατολισμός στον Άνθρωπο

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ
2007-2013
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Υπεύθυνη Δήλωση

«Δηλώνω υπεύθυνα και εν γνώσει των συνεπειών του νόμου ότι το παραδοτέο «Π01: Κείμενο θέσεων (position paper) για την Ποιότητα στον Ευρωπαϊκό Τουρισμό» αποτελεί πρωτότυπο έργο και δεν έχουν χρησιμοποιηθεί άλλες πηγές πέραν από αυτές στις οποίες γίνεται αναφορά. Όπου υπάρχει αναπαραγωγή δεδομένων, πινάκων και παραθεμάτων, αυτό δηλώνεται ρητά».

Με εκτίμηση,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Basil Kafatos', with a long horizontal flourish extending to the right.

Βασίλης Καφάτος
Υπεύθυνος Έργου

Περιεχόμενα

| | |
|---|----|
| 1. Τάσεις και Προοπτικές στον Τουριστικό Τομέα | 4 |
| 2. Ο ρόλος της Ποιότητας στον Τουρισμό | 8 |
| 3. Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ποιότητας στον Τουριστικό Τομέα | 10 |
| 4. Υφιστάμενα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας Τουριστικών Υπηρεσιών | 14 |
| 5. Επιπτώσεις εισαγωγής Ευρωπαϊκού Σήματος Ποιότητας στον Τουρισμό | 16 |
| 6. Προτάσεις | 20 |

Περιεχόμενα

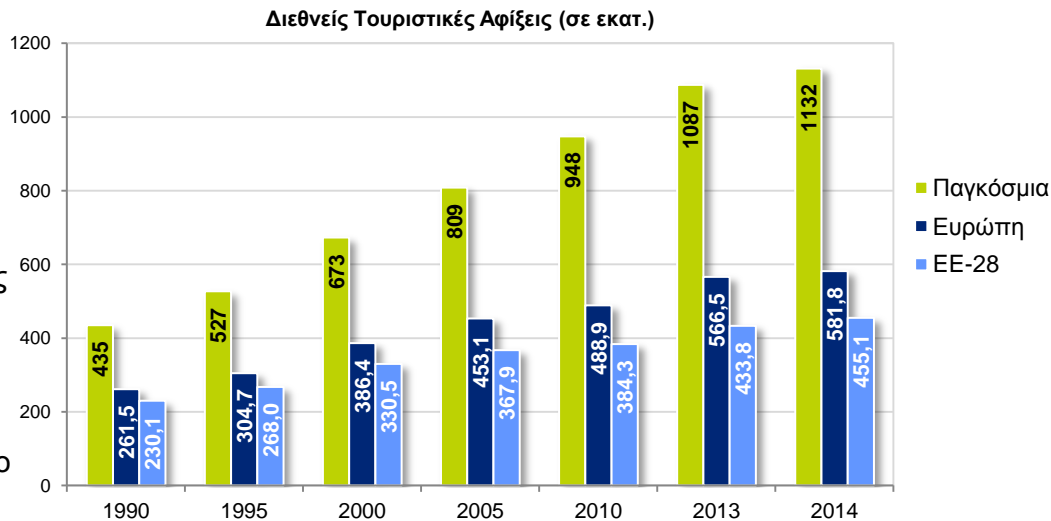
| | |
|---|----|
| 1. Τάσεις και Προοπτικές στον Τουριστικό Τομέα | 4 |
| 2. Ο ρόλος της Ποιότητας στον Τουρισμό | 8 |
| 3. Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ποιότητας στον Τουριστικό Τομέα | 10 |
| 4. Υφιστάμενα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας Τουριστικών Υπηρεσιών | 14 |
| 5. Επιπτώσεις εισαγωγής Ευρωπαϊκού Σήματος Ποιότητας στον Τουρισμό | 16 |
| 6. Προτάσεις | 20 |

Παγκόσμιος Τουρισμός: Μία Διευρυνόμενη Παγκόσμια Αγορά με την Ευρώπη σε κυρίαρχη θέση

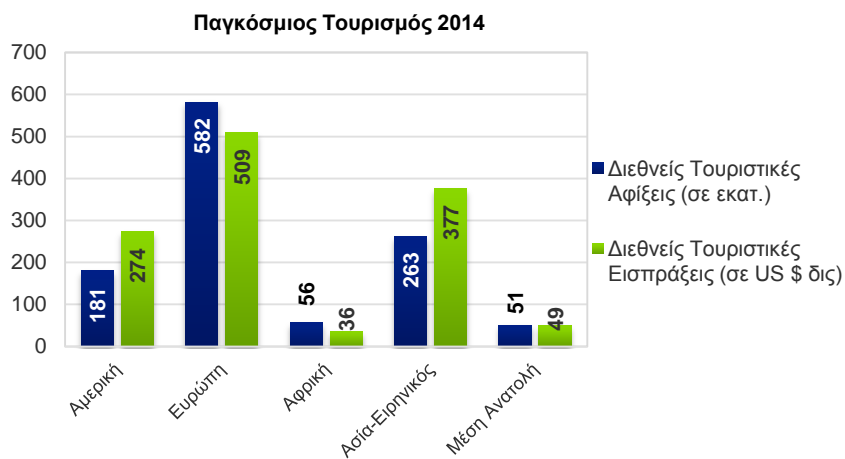
Ο Τουρισμός αποτελεί μία **διαρκώς διευρυνόμενη αγορά** τα τελευταία 15 χρόνια, διάστημα κατά το οποίο οι Διεθνείς Τουριστικές Αφίξεις έχουν αυξηθεί κατά 68% παγκοσμίως.

Η **Ευρώπη** αποτελεί τον **κορυφαίο και διαρκώς αυξανόμενο τουριστικό προορισμό παγκοσμίως**, καθώς αποσπά περισσότερες από τις μισές Διεθνείς Τουριστικές Αφίξεις Παγκοσμίως, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των χωρών της ΕΕ-28 φτάνει το 40% (2014).

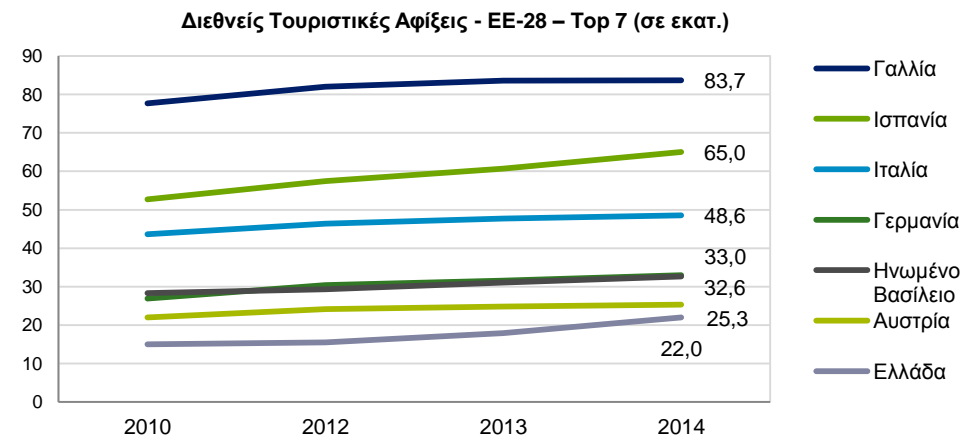
Οι **κυριότεροι παράγοντες που καθιστούν την Ε.Ε. ως τη Νο1 τουριστική αγορά παγκοσμίως**, τόσο ως τουριστικό προορισμό όσο και ως τουριστική δραστηριότητα, είναι οι πλούσιοι πολιτιστικοί και φυσικοί της πόροι, το υψηλό επίπεδο τουριστικών υπηρεσιών και υποδομών που διαθέτει, καθώς και οι συνθήκες ελεύθερης κυκλοφορίας των τουριστών στις χώρες Σένγκεν.



Η **Ελλάδα** κατέχει σταθερά την 7^η θέση μεταξύ των χωρών της Ε.Ε.-28 σε Διεθνείς Τουριστικές Αφίξεις, με έντονα ανοδικές τάσεις από το 2012 και μετά, με την προοπτική να προσπεράσει στο άμεσο μέλλον την Αυστρία. Η Τουρκία παρουσιάζεται έντονα ανταγωνιστική με 39,8 εκατ. ΔΤΑ (2014).



Πηγές: UNWTO, Tourism Highlights 2015
World Economic Forum, Travel & Tourism Competitiveness Report, 2015



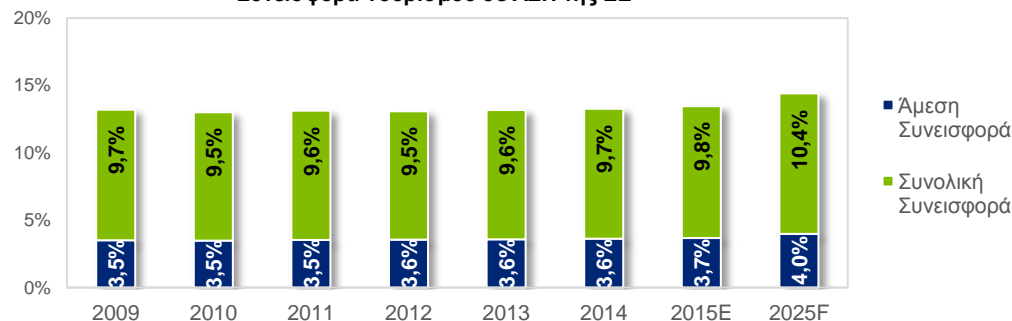
Η Σημασία του Τουρισμού για την Ευρώπη και την Ελλάδα

Ο **τουρισμός** αποτελεί την **τρίτη σημαντικότερη κοινωνικοοικονομική δραστηριότητα στην Ε.Ε.** –μετά τους τομείς του εμπορίου και διανομής και των κατασκευών- καθώς συμβάλλει σημαντικά, με άμεσο και έμμεσο τρόπο, στην οικονομική ανάπτυξη και στην απασχόληση της Ευρώπης.

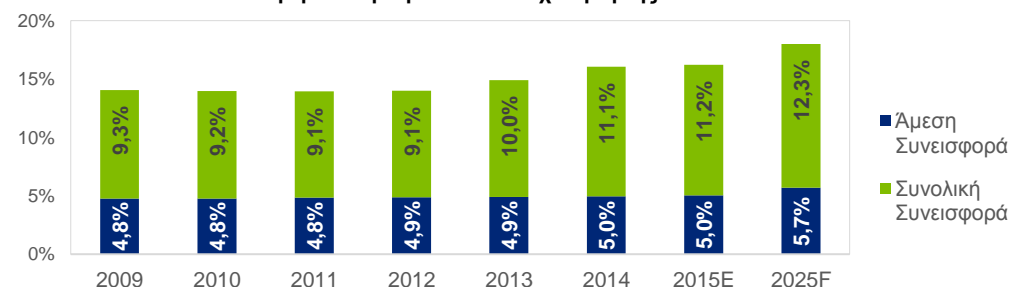
Το 2014, η άμεση **συνεισφορά του τουρισμού στην ανάπτυξη της οικονομίας της Ε.Ε.** ανήλθε σε **3,6% του ΑΕΠ** (US\$669,9 δις), ενώ η συνολική (άμεση και έμμεση) συνεισφορά του έφτασε στο **9,7%.**

Ταυτόχρονα, ο τουρισμός απασχολεί άμεσα περίπου το **5%** (11,06 εκατ. εργαζόμενοι) του **εργατικού δυναμικού της Ε.Ε.** και έμμεσα το **11,1%** (24,7 εκατ. εργαζόμενοι). Σύμφωνα με προβλέψεις του World Travel & Tourism Council, οι τάσεις αυτές αναμένονται να ενισχυθούν μέχρι το 2025.

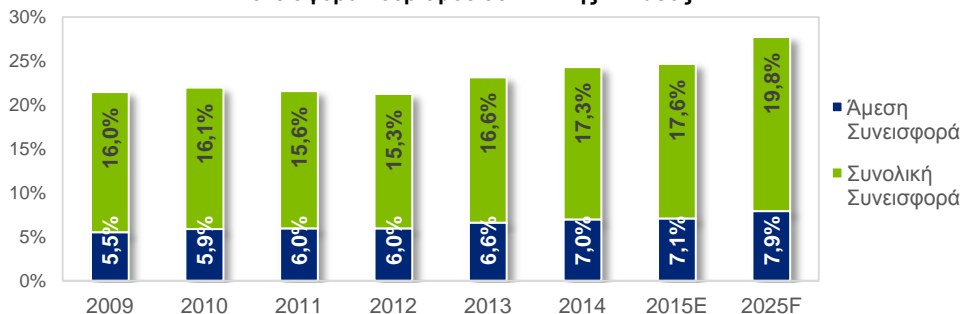
Συνεισφορά Τουρισμού σε ΑΕΠ της ΕΕ



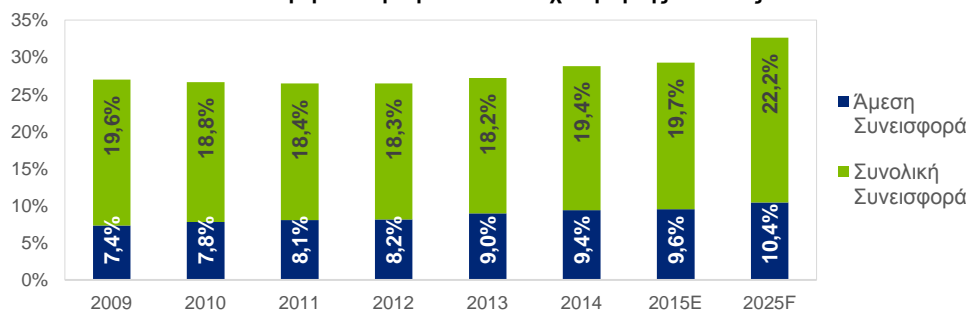
Συνεισφορά Τουρισμού σε Απασχόληση της ΕΕ



Συνεισφορά Τουρισμού σε ΑΕΠ της Ελλάδος



Συνεισφορά Τουρισμού σε Απασχόληση της Ελλάδος



Στην **Ελλάδα**, ο τουρισμός αποτελεί τον **κυριότερο πυλώνα της οικονομίας**, καθώς η άμεση συμβολή στο ΑΕΠ της χώρας ανήλθε το 2014 σε 7% (€ 11,8 δις) ενώ η συνολική συνεισφορά του έφτασε το 2014 το 17,3% (€ 29,4 δις).

Στον **τομέα της απασχόλησης**, το 2014 οι θέσεις εργασίας που σχετίζονται άμεσα με τον τουρισμό ανήλθαν σε 340.500 (9,4% της απασχόλησης), ενώ η συνολική συνεισφορά του στην απασχόληση της χώρας έφτασε το 2014 το 19,4% (700.000 θέσεις εργασίας).

Σύμφωνα με τις προβλέψεις του World Travel & Tourism Council, ο τουρισμός αναμένεται το 2025 να συνεισφέρει συνολικά πάνω από το 19% του ΑΕΠ της ελληνικής οικονομίας και το 22,2% των θέσεων απασχόλησης.

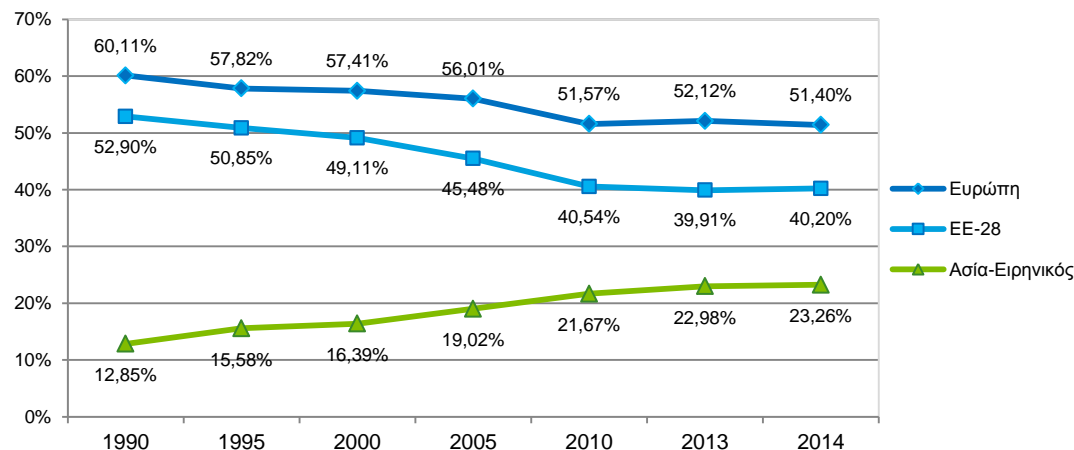
Πηγές: World Travel & Tourism Council, Economic Impact 2015: European Union
World Travel & Tourism Council, Economic Impact 2015: Greece

Η Ευρώπη σε μια Μεταβαλλόμενη Παγκόσμια Τουριστική Αγορά

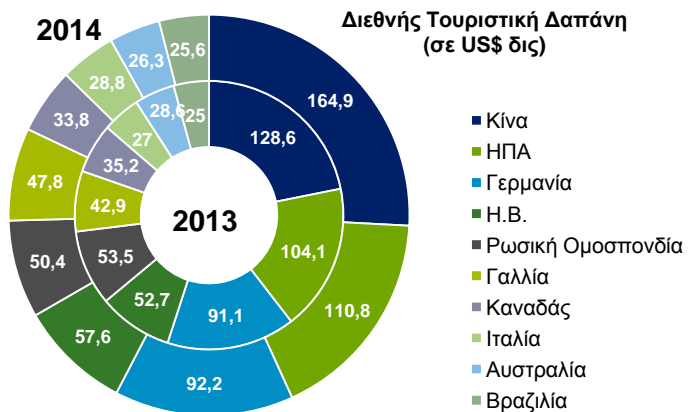
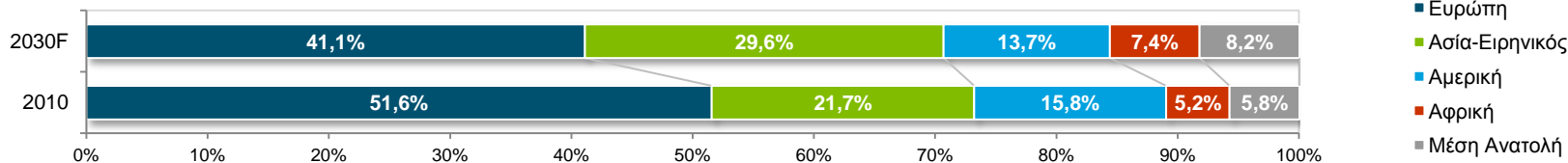
Αν και η **Ε.Ε.** τα τελευταία 25 χρόνια έχει αυξήσει σε απόλυτους αριθμούς τις διεθνείς τουριστικές αφίξεις της, το **μερίδιο αγοράς της στην παγκόσμια τουριστική αγορά δέχεται πιέσεις** τα τελευταία χρόνια από αναδυόμενους τουριστικούς προορισμούς και κυρίως από τις χώρες της Βορειοανατολικής και της Νοτιοανατολικής Ασίας.

Ενδεικτικό της προοπτικής παγίωσης της τάσης αυτής αποτελεί το γεγονός ότι, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού προβλέπει από τα μέσα της δεκαετίας του 2010 και έπειτα οι **αναδυόμενες οικονομίες να ξεπεράσουν τις ανεπτυγμένες ως χώρες υποδοχής των διεθνών τουριστικών αφίξεων**, ενώ μέχρι το 2030 το μερίδιο της Ευρώπης θα έχει περιοριστεί στο 41%, από 51,6 % το 2010 (αλλά με αυξητικές τάσεις στα απόλυτα μεγέθη), ενώ το αντίστοιχο ποσοστό των χωρών Ασίας-Ειρηνικού θα έχει αυξηθεί σε 29,6%, από 21,7%.

Διεθνείς Τουριστικές Αφίξεις - Μερίδιο Παγκόσμιας Αγοράς



Διεθνείς Τουριστικές Αφίξεις - Μερίδιο Παγκόσμιας Αγοράς 2010-2030F



Εν τούτοις οι τάσεις στην παγκόσμια αγορά τουρισμού ανατακλούν τις μεταβολές που συντελούνται στη παγκόσμια οικονομία και την **επέκταση της μεσαίας τάξης στις αναδυόμενες οικονομίες** με την προσθήκη τμημάτων του πληθυσμού που αυξάνουν το επίπεδο του διαθέσιμου εισοδήματός τους και το περιθώριο τουριστικής δαπάνης τους.

Σε αυτό το πλαίσιο, η **αγορά της περιοχής Ασία-Ειρηνικός** αναμένεται να ενισχύει το μερίδιό της στις Διεθνείς Τουριστικές Αφίξεις μέχρι το 2030, ενώ η Κίνα έχει ήδη καταλάβει την πρώτη θέση στη Διεθνή Τουριστική Δαπάνη από το 2012 παράγοντας το 13% των διεθνών τουριστικών εισπράξεων.

Πηγές: UNWTO, Tourism Highlights, 2015
UNWTO, Tourism Towards 2030: Global Overview, 2011

Περιεχόμενα

| | |
|---|----|
| 1. Τάσεις και Προοπτικές στον Τουριστικό Τομέα | 4 |
| 2. Ο ρόλος της Ποιότητας στον Τουρισμό | 8 |
| 3. Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ποιότητας στον Τουριστικό Τομέα | 10 |
| 4. Υφιστάμενα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας Τουριστικών Υπηρεσιών | 14 |
| 5. Επιπτώσεις εισαγωγής Ευρωπαϊκού Σήματος Ποιότητας στον Τουρισμό | 16 |
| 6. Προτάσεις | 20 |

Οι Προκλήσεις για τον Τουρισμό στην Ευρώπη και ο Ρόλος της Ποιότητας

Η παγκόσμια τουριστική αγορά αυξάνεται, αλλά ταυτόχρονα μεταβάλλεται, με αποτέλεσμα να αλλάζουν τα διαρθρωτικά χαρακτηριστικά της. Τόσο η Ε.Ε., όσο και η Ελλάδα πρέπει να ανταποκριθούν στις μεταβαλλόμενες συνθήκες του παγκόσμιου τουρισμού, αξιοποιώντας τις προοπτικές που παρουσιάζονται στις αναδυόμενες αγορές.

Ο ο **τουρισμός έχει την δυναμική και την προοπτική να συμβάλει** στο άμεσο μέλλον στην **αύξηση της απασχόλησης** και στην **οικονομική ανάπτυξη** των λιγότερο ανεπτυγμένων περιοχών και των περιοχών που βρίσκονται στην περιφέρεια της Ευρώπης, συμβάλλοντας ουσιαστικά και στην προώθηση της κοινωνικής συνοχής. Οι βασικότερες προκλήσεις που αντιμετωπίζει ο τουριστικός είναι:

- οι **οικονομικές και δημογραφικές μεταβολές** που συντελούνται σε παγκόσμιο επίπεδο
- η **εποχικότητα του τουρισμού** (τόσο στην προσφορά & ζήτηση του τουριστικού προϊόντος, όσο και στην απασχόληση)
- η αυξανόμενη χρήση **Τεχνολογιών Πληροφορικής & Επικοινωνιών**
- η **αποδοτική αξιοποίηση** των φυσικών και πολιτιστικών πόρων
- οι **κλιματικές αλλαγές**
- οι **έντονες ανισότητες** στο επίπεδο περιφερειακής ανάπτυξης στην Ε.Ε.
- ο **θεσμικός και κανονιστικός κατακερματισμός** του τομέα του τουρισμού (πανσπερμία ρυθμιστικών πλαισίων που επηρεάζει αρνητικά το επιχειρηματικό περιβάλλον)
- η **έλλειψη επαρκώς ειδικευμένου εργατικού δυναμικού**.

και κυρίως βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Η ανάπτυξη και εφαρμογή **Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας Υπηρεσιών και Πιστοποίησης Επαγγελματιών του Τουριστικού Τομέα** προωθούν την ανάπτυξη του βιώσιμου και ποιοτικού τουρισμού και μπορούν να ενδυναμώσουν το συγκριτικό πλεονέκτημα της Ε.Ε. (υψηλής ποιότητας παρεχόμενες υπηρεσίες), ώστε να ανταποκριθεί αποτελεσματικά στις προκλήσεις που παρουσιάζονται.

| Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας | Συστήματα Πιστοποίησης Επαγγελματιών |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">■ Βελτιώνουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και της πληροφόρησης της αγοράς | <ul style="list-style-type: none">■ Βελτιώνουν τις προοπτικές απασχόλησης |
| <ul style="list-style-type: none">■ Αυξάνουν τη δυνατότητα σύγκρισης μεταξύ επιχειρήσεων και υπηρεσιών | <ul style="list-style-type: none">■ Βοηθούν στην αποτελεσματικότερη σύζευξη της προσφοράς και της ζήτησης στην αγορά εργασίας |
| <ul style="list-style-type: none">■ Συμβάλλουν στη καλύτερη λειτουργία της αγοράς και στη διαφάνεια τιμών | <ul style="list-style-type: none">■ Αυξάνουν το αίσθημα ικανοποίησης και αφοσίωσης που έχει ο εργαζόμενος προς την επιχείρηση |
| <ul style="list-style-type: none">■ Συμβάλλουν στην καλύτερη λειτουργία και στην αξιοπιστία των επιχειρήσεων | |
| <ul style="list-style-type: none">■ Βελτιώνουν τη δυνατότητα στόχευσης εξειδικευμένων αγορών | |
| <ul style="list-style-type: none">■ Βοηθούν στην αποδοτικότερη χρήση οικονομικών, ανθρώπινων, πολιτιστικών και φυσικών πόρων | <ul style="list-style-type: none">■ Βοηθούν στην οργανωμένη και ποιοτικότερη αναβάθμιση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού του τουριστικού τομέα και στην αύξηση της παραγωγικότητάς του. |
| <ul style="list-style-type: none">■ Προωθούν την εικόνα της Ε.Ε. ως τουριστικού προορισμού υψηλής ποιότητας | |

Περιεχόμενα

| | |
|---|----|
| 1. Τάσεις και Προοπτικές στον Τουριστικό Τομέα | 4 |
| 2. Ο ρόλος της Ποιότητας στον Τουρισμό | 8 |
| 3. Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ποιότητας στον Τουριστικό Τομέα | 10 |
| 4. Υφιστάμενα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας Τουριστικών Υπηρεσιών | 14 |
| 5. Επιπτώσεις εισαγωγής Ευρωπαϊκού Σήματος Ποιότητας στον Τουρισμό | 16 |
| 6. Προτάσεις | 20 |

Οι Προτάσεις της Ε.Ε. για τον Τουρισμό

Η Ευρωπαϊκή Ένωση, μέσω των **άρθρων 6(δ) και 195 της Συνθήκης της Λισαβόνας**, αναγνωρίζει **την αυξανόμενη σημασία του Τουρισμού** για την ενίσχυση της οικονομικής ανάπτυξης της Ε.Ε., εντάσσοντας τον τομέα του Τουρισμού σε εκείνες τις αρμοδιότητες της Ε.Ε. όπου η λήψη αποφάσεων γίνεται με Ειδική Πλειοψηφία. Η εξέλιξη αυτή δίνει τη δυνατότητα στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή να στηρίζει, να συντονίζει και να συμπληρώνει τη δράση των κρατών μελών, ενώ παράλληλα ενισχύονται οι προοπτικές ανάληψης αποτελεσματικών δράσεων με στόχο τη δημιουργία προϋποθέσεων αύξησης της ανταγωνιστικότητας του ευρωπαϊκού τουριστικού τομέα.

Το κείμενο της **Ευρωπαϊκής Επιτροπής του 2010 «Η Ευρώπη, ο πρώτος τουριστικός προορισμός στον κόσμο – ένα νέο πλαίσιο πολιτικής για τον ευρωπαϊκό τουρισμό»** και η **Σύσταση του Συμβουλίου του 2014 «Αρχές Ποιότητας του Ευρωπαϊκού Τουρισμού»** ορίζουν το βασικό ευρωπαϊκό πλαίσιο διακρατικού συντονισμού για την προώθηση πολιτικών ποιότητας στον τουρισμό.

Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Δράσης για τον Τουρισμό

- τόνωση της ανταγωνιστικότητας στον ευρωπαϊκό τουριστικό τομέα
- προώθηση της ανάπτυξης ενός τουρισμού αειφόρου, υπεύθυνου και υψηλής ποιότητας.
- παγιόποιηση της εικόνας της Ευρώπης ως μία συλλογή αειφόρων και υψηλής ποιότητας προορισμών.
- μεγιστοποίηση των δυνατοτήτων των πολιτικών χρηματοδότησης της ΕΕ για την ανάπτυξη του τουρισμού.

ΔΡΑΣΗ 13: Ανάπτυξη Ευρωπαϊκού Σήματος «Τουρισμός Ποιότητας»

Ανάδειξη ενός πλαισίου αναφοράς και αξιολόγησης σχετικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του τουριστικού τομέα, με βάση τις υφιστάμενες εθνικές εμπειρίες

Αρχές Ποιότητας Ευρωπαϊκού Τουρισμού

- Κατάρτιση εργαζομένων
- Ικανοποίηση καταναλωτών
- Καθαριότητα και συντήρηση
- Διάθεση πληροφοριών στους καταναλωτές
- Διασφάλιση ότι η πληροφορία που παρέχονται είναι σωστές, αξιόπιστες, σαφείς και προσβάσιμες

Το ανωτέρω πλαίσιο δεν προωθεί μόνο τον ποιοτικό τουρισμό, αλλά **εμβαθύνει τη διαδικασία της κοινής αγοράς και της Ευρωπαϊκής ενοποίησης**, καθώς η ανάπτυξη κοινών ποιοτικών αρχών στον τουρισμό βοηθούν τους ευρωπαίους πολίτες να ασκούν και να αντιλαμβάνονται τα δικαιώματά τους με τον ίδιο τρόπο σε οποιαδήποτε χώρα της Ε.Ε. κι αν βρίσκονται, ενώ παράλληλα δημιουργούν τις προϋποθέσεις αύξησης της ελκυστικότητας των ευρωπαϊκών τουριστικών προορισμών.

Πηγές: Ευρωπαϊκή Επιτροπή, COM(2010) 352 τελικό, 30.06.2010
Ευρωπαϊκή Επιτροπή, COM(2014) 85 τελικό, 20.02.2014

Θεσμικό Πλαίσιο Συντονισμού για την Πολιτική Ποιότητας στον Τουρισμό

Το πλαίσιο διακυβέρνησης του Ευρωπαϊκού Σήματος «Τουρισμός Ποιότητας» βασίζεται στην αρχή της επικουρικότητας και της αναλογικότητας μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης, των Κρατών Μελών της και των ενδιαφερόμενων φορέων του Τουρισμού.

Ευρωπαϊκή Ένωση

- Πολιτικό Πλαίσιο για τον Τουρισμό
- Οδηγίες
- Συντονισμός και Υποστήριξη στην Τουριστική Πολιτική των Κρατών Μελών

28 Χώρες Μέλη

- Υπεύθυνες για το Νομοθετικό πλαίσιο του Τουρισμού στην χώρα τους
- Ανταλλαγή Καλών Πρακτικών

Χώρα Μέλος

- Διαμόρφωση Εθνικής Πολιτικής Τουρισμού
- Κατανομή Περιφερειακών Αρμοδιοτήτων
- Προσδιορισμός Τοπικών Αρμοδιοτήτων

Υπάρχουν συγκεκριμένα παραδείγματα Ευρωπαϊκών πρωτοβουλιών στο πεδίο της βιώσιμης ανάπτυξης, που αποδεικνύουν ότι η σταδιακή και ουσιαστικά εθελοντική προσέγγιση της Ε.Ε. για τα θέματα της ποιότητας στον Τουρισμό και όχι η εξ'αρχής υπερεθνική αντιμετώπιση των ζητημάτων έχει θετικά αποτελέσματα. Τέτοιες προσπάθειες, οι οποίες βασίζονται στην υιοθέτηση και στην ανάδειξη κοινά αποδεκτών αρχών ποιότητας είναι: το EU Eco-Label, το Community Eco-Management Audit Scheme, οι Ευρωπαϊκοί Προορισμοί Αριστείας (European Destinations of Excellence) κ.α.

Οι Προτάσεις της Ε.Ε. για την Ποιότητα στον Τουρισμό

Το πλαίσιο που έχει χαράξει η Ε.Ε. για τον Ευρωπαϊκό Τουρισμό είναι δηλωτικό της αποφασιστικότητάς της να αναπτύξει μία ολοκληρωμένη προσέγγιση με δράσεις οι οποίες ενθαρρύνουν τη δημιουργία ευνοϊκού περιβάλλοντος στον τομέα του Τουρισμού, προωθούν την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων, ενθαρρύνουν την συνεργασία και την ανταλλαγή καλών πρακτικών μεταξύ των κρατών μελών, προωθούν την ανάπτυξη ποιοτικού και βιώσιμου τουρισμού, ενισχύοντας ουσιαστικά την εικόνα της Ευρώπης ως ένα άθροισμα τουριστικών προορισμών υψηλής ποιότητας.

Εκτιμάται ότι ο ΣΕΤΕ θα πρέπει να δράσει ως υποστηρικτής και αρωγός πρωτοβουλιών που προωθούν την αύξηση της ανταγωνιστικότητας της Ευρώπης στον τομέα του Τουρισμού και στοχεύουν στην ανάπτυξη βιώσιμου και ποιοτικού Τουρισμού.

- Καθώς η ανταγωνιστικότητα του Τουρισμού συνδέεται άμεσα με τη βιωσιμότητά του, **ο ΣΕΤΕ θα πρέπει να υποστηρίξει ενεργά τις ενέργειες που έχουν αναληφθεί από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή** στο πλαίσιο ανάπτυξης ενός βιώσιμου και ποιοτικού τουρισμού. Η ανάπτυξη του ευρωπαϊκού σήματος «Τουρισμός Ποιότητας» θα λειτουργήσει διπλά και με ιδιαίτερα θετικό τρόπο: από τη μία πλευρά, θα λειτουργήσει ως σημείο αναφοράς (benchmark) για την ποιότητα τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών, βάσει των «Αρχών Ποιότητας του Ευρωπαϊκού Τουρισμού», ενισχύοντας τη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και την ανταγωνιστικότητα της Ευρώπης έναντι τρίτων χωρών, ενώ από την άλλη πλευρά θα προωθήσει το προφίλ της Ευρώπης ως «τουριστικού προορισμού υψηλής ποιότητας».
- Ο ΣΕΤΕ θα πρέπει να συμβάλει ενεργά στην **ανάπτυξη Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας Υπηρεσιών**, το οποίο θα ακολουθεί τις αρχές ποιότητας του ευρωπαϊκού τουρισμού, όπως αυτές ορίζονται στο πλαίσιο ανάπτυξης του ευρωπαϊκού σήματος «Τουρισμός Ποιότητας», **το οποίο θα λειτουργεί συμπληρωματικά προς το εθνικό σύστημα**. Η ανάπτυξη Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας στον τουριστικό τομέα θα ενισχύσει σημαντικά την ανταγωνιστικότητα του τουριστικού προϊόντος και θα συμβάλλει στην αυτορρύθμιση της αγοράς, καταπολεμώντας το φαινόμενο των παράνομων καταλυμάτων.
- **Ωστόσο, άποψη του ΣΕΤΕ είναι ότι η πορεία προς την συνύπαρξη των εθνικών/τοπικών/περιφερειακών σημάτων ποιότητας, με το ευρωπαϊκό σε επικουρική βάση, εγείρει σειρά πρακτικών ζητημάτων και την ανάγκη αντιμετώπισης δυσκολιών και κινδύνων όπως:**
 - έλλειμα διαχειριστικής σαφήνειας και ακρίβειας του πλαισίου αξιολόγησης,
 - δημιουργία πρόσθετου κόστους για την εφαρμογή και παρακολούθηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας,
 - πρόκληση αυξημένης γραφειοκρατίας (π.χ. συγκέντρωση δεδομένων, διαδικασία σηματοδότησης κλπ),
 - διασφάλιση ευκολίας χρήσης, συντονισμού και συμβατότητας μεταξύ των διάφορων σχημάτων ποιότητας,
 - μικρό εύρος εφαρμογής και αναποτελεσματική κάλυψη υποτομέων της τουριστικής δραστηριότητας,
 - σημαντικός απαιτούμενος χρόνος εφαρμογής και χρηματοοικονομικοί πόροι για την εφαρμογή του νέου συστήματος,
 - **και κυρίως:** υφιστάμενη πολυμορφία και κατακερματισμός στα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας Υπηρεσιών στην Ευρώπη με διαφορετικά χαρακτηριστικά τόσο στη δομή όσο και στις προδιαγραφές που ενσωματώνουν.

Πηγές: ec.europa.eu

Περιεχόμενα

| | |
|---|----|
| 1. Τάσεις και Προοπτικές στον Τουριστικό Τομέα | 4 |
| 2. Ο ρόλος της Ποιότητας στον Τουρισμό | 8 |
| 3. Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ποιότητας στον Τουριστικό Τομέα | 10 |
| 4. Υφιστάμενα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας Τουριστικών Υπηρεσιών | 14 |
| 5. Επιπτώσεις εισαγωγής Ευρωπαϊκού Σήματος Ποιότητας στον Τουρισμό | 16 |
| 6. Προτάσεις | 20 |

Υφιστάμενα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας στον Τουρισμό

- Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, διακρίνονται εθνικά, περιφερειακά ή τοπικά δημόσια συστήματα ποιότητας σε εθελοντική βάση, καθώς και ιδιωτικά συστήματα ποιότητας. Η υφιστάμενη κατάσταση στα συστήματα διαχείρισης ποιότητας χαρακτηρίζεται από **σημαντική πολυμορφία και μικρή συνεκτικότητα** ως προς το πεδίο εφαρμογής τους, την γεωγραφική τους κάλυψη, το πλαίσιο διακυβέρνησής τους, και την συχνότητα, τη μέθοδο και τα κριτήρια αξιολόγησης που χρησιμοποιούνται.
- **Στον Ελληνικό τουρισμό** δεν υφίσταται κάποιο εθνικό σχήμα ή πρότυπο διαχείρισης ποιότητας, παρά μόνο επιμέρους πρότυπα εθνικά (τοπικά ή θεματικά) μικρής εμβέλειας ή διεθνή που επιλέγονται για εφαρμογή με πρωτοβουλία μεμονωμένων επιχειρήσεων του κλάδου, κυρίως της εστίασης και της διαμονής (π.χ. Ελβετικό Σύστημα Ποιότητας).
- **Συνέπεια** αυτού του κατακερματισμού της αγοράς, αναφορικά με τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας Υπηρεσιών στον Τουρισμό, είναι η μη συνεκτική και ουσιαστικά μη επαρκής πληροφόρηση των καταναλωτών και των αρχών/φορέων του τουριστικού τομέα, καθώς και η συγκέντρωση ανομοιογενών και μη συγκρίσιμων δεδομένων σχετικά με την ποιότητα των προσφερόμενων τουριστικών υπηρεσιών.
- Η **έλλειψη ενός κοινού πλαισίου αναφοράς** και συνεκτικότητας μεταξύ των συστημάτων διαχείρισης της ποιότητας των τουριστικών υπηρεσιών **δημιουργεί εμπόδια** στην εσωτερική αγορά, καθώς προκαλεί σύγχυση στους καταναλωτές σε ότι αφορά την δυνατότητα διασφάλισης της ικανοποίησης των αναγκών και των προτιμήσεών τους, δυσκολεύει τα τουριστικά γραφεία να συμβουλευθούν αξιόπιστα τους πελάτες τους, ενώ ταυτόχρονα δεν επιβραβεύονται εκείνες οι επιχειρήσεις, οι οποίες επιλέγουν να επενδύσουν στην ποιότητα, με αποτέλεσμα να μην αξιοποιείται αποτελεσματικά το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που διαθέτει ο τουριστικός κλάδος της Ε.Ε.



Περιεχόμενα

| | |
|---|----|
| 1. Τάσεις και Προοπτικές στον Τουριστικό Τομέα | 4 |
| 2. Ο ρόλος της Ποιότητας στον Τουρισμό | 8 |
| 3. Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ποιότητας στον Τουριστικό Τομέα | 10 |
| 4. Υφιστάμενα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας Τουριστικών Υπηρεσιών | 14 |
| 5. Επιπτώσεις εισαγωγής Ευρωπαϊκού Σήματος Ποιότητας στον Τουρισμό | 16 |
| 6. Προτάσεις | 20 |

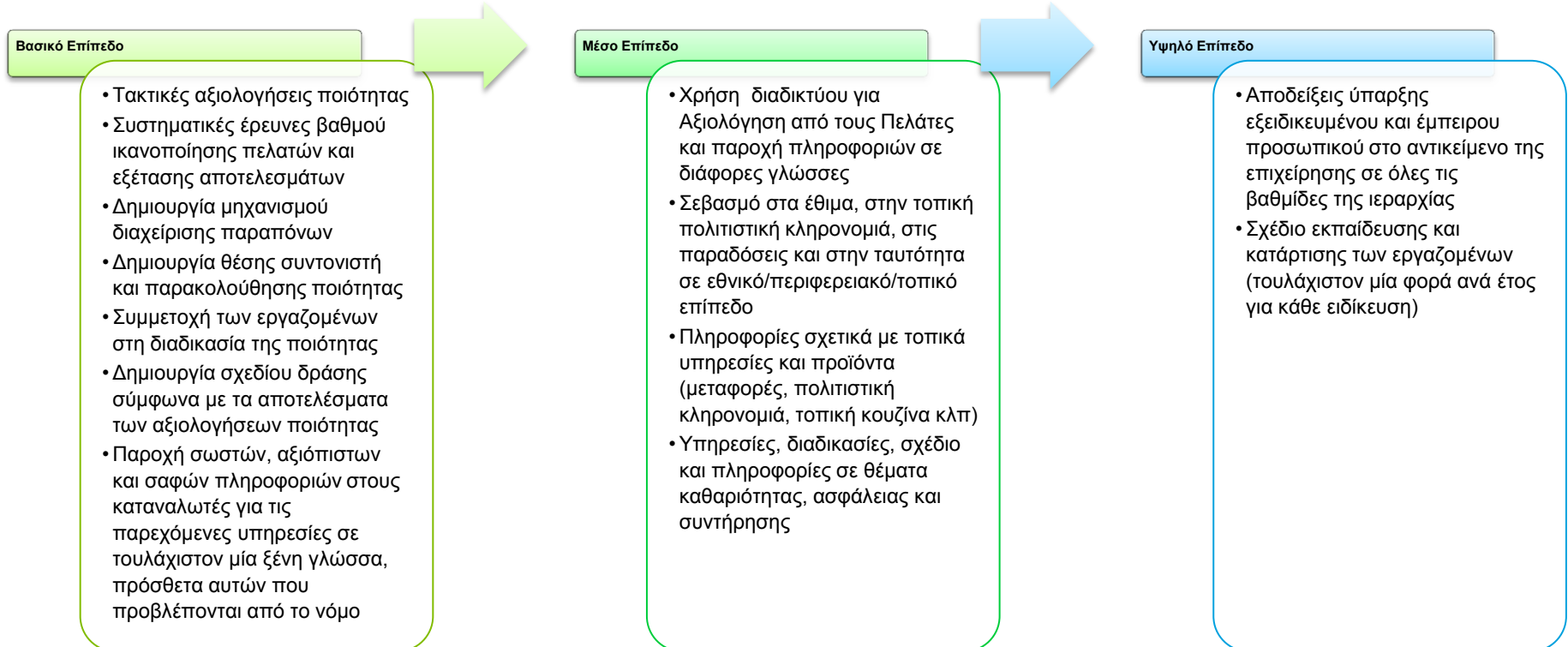
Οφέλη από το Ευρωπαϊκό Σήμα «Τουρισμός Ποιότητας»

- Το **Ευρωπαϊκό Σήμα «Τουρισμός Ποιότητας»** έχει την δυνατότητα να καλύψει αποτελεσματικά τις υφιστάμενες ελλείψεις, καθώς προβλέπεται να λειτουργεί σε εθελοντική βάση και ως πλαίσιο «ομπρέλα» έναντι των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας που ήδη υπάρχουν στην Ευρώπη, έχοντας ως στόχο ένας σημαντικός αριθμός Οργανισμών Τουρισμού στην ΕΕ να ακολουθεί κοινώς αποδεκτές αρχές ποιότητας και κριτήρια του Ευρωπαϊκού Τουρισμού.
- Εκτιμάται ότι η **υιοθέτηση του Ευρωπαϊκού Σήματος «Τουρισμός Ποιότητας»** είναι δυνατόν να δημιουργήσει τα εξής οφέλη:
 - Αυξημένη προβολή και αναγνωσιμότητα του Τουριστικού Προϊόντος, μέσω της δημιουργίας ενός προφίλ «τουριστικού προορισμού» που ξεπερνά τα εθνικά όρια,
 - Διασφάλιση ελάχιστου επιπέδου ποιότητας των Τουριστικών Υπηρεσιών, βάσει κοινά αποδεκτών ευρωπαϊκών αρχών και κριτηρίων,
 - Βελτίωση τουριστικών ροών εντός και εκτός Ευρώπης,
 - Καλύτερη λειτουργία της εσωτερικής αγοράς και πρόσβαση σε αξιόπιστη και επικαιροποιημένη πληροφόρηση,
 - Βελτίωση της ανταγωνιστικότητας, ενίσχυση της απασχόλησης και υποστήριξη της ανάπτυξης της οικονομίας της ΕΕ,
 - Δυνατότητα συνεργειών και ανταλλαγής καλών πρακτικών, μεταξύ πιστοποιημένων τουριστικών επιχειρήσεων.
- Επιπλέον, η εισαγωγή του Ευρωπαϊκού Σήματος «Τουρισμός Ποιότητας» στην τουριστική αγορά, σε εθελοντική βάση, θα επιφέρει **μία σειρά από λειτουργικές και οικονομικές επιπτώσεις**, επηρεάζοντας τις επιλογές των δρώντων της Τουριστικής βιομηχανίας, σε θεματικές περιοχές όπως:
 - Η χάραξη πολιτικής τουρισμού σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο,
 - Ο σχεδιασμός και η διαχείριση των τουριστικών προορισμών,
 - Η διοίκηση, η λειτουργία και οι επιδόσεις των τουριστικών επιχειρήσεων,
 - Ο προσανατολισμός στις ανάγκες και προτιμήσεις των καταναλωτών.

Γενικές Επιπτώσεις από το Ευρωπαϊκό Σήμα «Τουρισμός Ποιότητας»

- Η προώθηση του Ευρωπαϊκού Σήματος «Τουρισμός Ποιότητας», σε εθελοντική βάση, συνεπάγεται ένα ελάχιστο επίπεδο δέσμευσης και εμπάθυνσης των ενδιαφερόμενων μερών σε αρχές και ποιοτικά κριτήρια για τις προσφερόμενες υπηρεσίες τουρισμού. Οι αρχές ποιότητας του Ευρωπαϊκού τουρισμού, όπως ορίζονται στη Σύσταση του Συμβουλίου του 2014, περιλαμβάνουν κριτήρια τα οποία εμβαθύνουν το επίπεδο δέσμευσης των συμμετεχόντων κρατών μελών στο μέσο επίπεδο.
- Η ύπαρξη διαβάθμισης πιστοποίησης στο νέο Ευρωπαϊκό Σήμα είναι δυνατόν να προσδώσει τον απαραίτητο βαθμό ευελιξίας, ώστε να αποφευχθούν αποκλεισμοί και δυσμενείς επιπτώσεις στην αγορά, ενώ ταυτόχρονα επιτρέπει την επιβράβευση των επιχειρήσεων που επενδύουν στην υψηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών τους.

Επίπεδα διαβάθμισης Ευρωπαϊκού Σήματος «Τουρισμός Ποιότητας» και κριτήρια πιστοποίησης



Πηγές: CEPS, Estimated Impacts of Possible Options and Legal Instruments of the Umbrella European Tourism Label for Quality Schemes, 09/2012

Ειδικές Επιπτώσεις από το Ευρωπαϊκό Σήμα «Τουρισμός Ποιότητας»

Η εισαγωγή του Ευρωπαϊκού Σήματος «Τουρισμός Ποιότητας» δημιουργεί **σαφείς διοικητικές, οργανωσιακές και χρηματοοικονομικές ανάγκες σε ενωσιακό/εθνικό/περιφερειακό επίπεδο**, ενώ αναμένεται να έχει άμεσες και έμμεσες επιπτώσεις στους δύο κυριότερους δρώντες της τουριστικής βιομηχανίας, στις **μικρομεσαίες επιχειρήσεις** και στους **καταναλωτές**.

Επιπτώσεις από την εισαγωγή του Ευρωπαϊκού Σήματος «Τουρισμός Ποιότητας»



Ενωσιακό Επίπεδο

- Δομή Διακυβέρνησης του σχήματος ποιότητας
- Σύστημα Διαχείρισης: επεξεργασία αιτήσεων συμμετοχής στο νέο σύστημα διαχείρισης ποιότητας και την απονομή σημάτων
- Θέσπιση κριτηρίων ποιότητας: το επίπεδό τους θα καθορίσει και την διείσδυση του νέου συστήματος σε αριθμό επιχειρήσεων και πεδίο δραστηριότητας
- Σύστημα Εφαρμογής: συχνή επιτήρηση, επίβλεψη και επικαιροποίηση των κριτηρίων ποιότητας σύμφωνα με τις εξελίξεις της αγοράς
- Δυνατότητα παροχής εκπαίδευσης
- Δυνατότητα παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών



Επιχειρήσεις

Απαιτήσεις Πλήρωσης Κριτηρίων:

- Υιοθέτηση συγκεκριμένων διαχειριστικών διαδικασιών → αύξηση γραφειοκρατίας
- Αλλαγές στον τρόπο Διοίκησης της επιχείρησης
- Βελτίωση σε υποδομές
- Εκπαίδευση προσωπικού
- Πρόσληψη πρόσθετου και πιο εξειδικευμένου προσωπικού
- Ενίσχυση χρήσης ΤΠΕ

Θετικές Επιδράσεις:

- Βελτίωση επιπέδου διαχείρισης και ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών → ↑ επιπέδου ικανοποίησης πελατών → ↑ ποσοστού επαναλαμβανόμενης πελατείας + ↑ Περιθωρίου Τιμολόγησης παρεχόμενων υπηρεσιών → ↑ Κύκλου Εργασιών
- Ανάπτυξη Συνεργιών
- Βελτίωση Εικόνας Επιχείρησης
- Βελτίωση Περιβαλλοντικής Διαχείρισης



Καταναλωτές

- Μείωση της σύγχυσης πληροφόρησης και της αβεβαιότητα όσον αφορά στο επίπεδο προσφερόμενων υπηρεσιών.
- Σηματοδότηση των ποιοτικών τουριστικών υπηρεσιών και δυνατότητα σύγκρισης.
- Αριστοποίηση/Βελτίωση στις επιλογές των καταναλωτών βάσει της σχέσης «ποιότητας-τιμής»
- Ενίσχυση του αισθήματος ασφάλειας των καταναλωτών.
- Ενίσχυση του αισθήματος αφοσίωσης των καταναλωτών σε μία επιχείρηση.
- Ενίσχυση του αισθήματος φιλοξενίας λόγω βελτίωσης παροχής υπηρεσιών από το προσωπικό.

Περιεχόμενα

| | |
|---|----|
| 1. Τάσεις και Προοπτικές στον Τουριστικό Τομέα | 4 |
| 2. Ο ρόλος της Ποιότητας στον Τουρισμό | 8 |
| 3. Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ποιότητας στον Τουριστικό Τομέα | 10 |
| 4. Υφιστάμενα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας Τουριστικών Υπηρεσιών | 14 |
| 5. Επιπτώσεις εισαγωγής Ευρωπαϊκού Σήματος Ποιότητας στον Τουρισμό | 16 |
| 6. Προτάσεις | 20 |

Προτάσεις – Στρατηγικό Επίπεδο

Ο Τουρισμός αποτελεί μία διατομεακή κοινωνικο-οικονομική δραστηριότητα, η οποία υπηρετεί τη βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη, προωθεί την απασχόληση, ενθαρρύνει την κοινωνική και την περιφερειακή συνοχή, συμβάλει στην προστασία της φυσικής και πολιτιστικής κληρονομιάς της Ευρώπης, ενισχύει την αίσθηση της Ευρωπαϊκής ιθαγένειας και ενθαρρύνει την ειρηνική συνύπαρξη και την ανταλλαγή πολιτιστικών στοιχείων.

Η εισαγωγή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας Τουριστικών Υπηρεσιών σε επίπεδο Ε.Ε. αποτελεί ένα ποιοτικό άλμα προς τα εμπρός για τον Τουρισμό στην Ευρώπη, το οποίο εφόσον έχει την σωστή εφαρμοστική και λειτουργική προσέγγιση είναι δυνατόν να δώσει σημαντικότερη ώθηση στην απασχόληση και στην οικονομική ανάπτυξη της Ε.Ε. Για να είναι επιτυχημένο το νέο Σύστημα Ποιότητας θα πρέπει να ακολουθεί μία σειρά από προϋποθέσεις σε στρατηγικό, λειτουργικό και διαχειριστικό επίπεδο, ενώ ταυτόχρονα θα πρέπει να προσφέρει απτή πρόσθετη αξία στους συμμετέχοντες φορείς, η οποία να αντισταθμίζει τα κόστη συμμετοχής.

Στρατηγικό Επίπεδο

Λειτουργικό Επίπεδο

Διαχειριστικό Επίπεδο

- Το νέο σχήμα Διαχείρισης Ποιότητας Τουριστικών Υπηρεσιών θα πρέπει να επιτύχει την εμπλοκή όσο το δυνατόν περισσότερων φορέων και ενδιαφερόμενων μερών κατά το στάδιο της ανάπτυξής του, ώστε να ενσωματώσει τις ανάγκες και ιδιαιτερότητες του συνόλου των επιμέρους κλάδων του τουριστικού τομέα, αλλά και να διασφαλίσει την ευρύτερη δυνατή αποδοχή και εφαρμογή του.
- Η τουριστική αγορά περιλαμβάνει πλήθος διαφοροποιημένων δραστηριοτήτων, προϊόντων και υπηρεσιών. Κατά συνέπεια, η ανάπτυξη ενός ενιαίου σήματος ποιότητας θα πρέπει να έχει την ευρύτερη δυνατή συναίνεση όσον αφορά στα κριτήρια ποιότητας, ώστε αυτό να βρίσκει την ευρύτερη δυνατή τομεακή και γεωγραφική εφαρμογή, ενώ παράλληλα θα διαθέτει την απαραίτητη ευελιξία ώστε να μπορέσει να αναδείξει τα διαφορετικά χαρακτηριστικά τόσο στη δομή όσο και στις προδιαγραφές που ενσωματώνουν τα υφιστάμενα συστήματα ποιότητας.
- Το νέο Σύστημα Πιστοποίησης Ποιότητας Υπηρεσιών θα πρέπει να επιτύχει την υψηλότερη δυνατή διείσδυση στην αγορά κατά την αρχική φάση εισαγωγής του:
 - Όσο περισσότερες επιχειρήσεις συμμετέχουν σε ένα σχήμα ποιοτικής πιστοποίησης, τόσο πιο ισχυρές και οι σωρευτικές θετικές επιδράσεις που διαχέονται μεταξύ τους όπως η δυνατότητα χρέωσης υψηλότερων τιμών για πιο ποιοτικές υπηρεσίες, η επισκεψιμότητα ενός προορισμού, η ανταλλαγή καλών πρακτικών κτλ.
 - Στην περίπτωση κατά την οποία μία επιχείρηση αποφασίσει να συμμετέχει σε ένα σχήμα ποιοτικής πιστοποίησης, σπάνια αποχωρεί, οπότε ο αριθμός των επιχειρήσεων που συμμετέχουν από την αρχή αποτελεί κρίσιμο μέγεθος.
- Τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας επιφέρουν σημαντικά κόστη στους συμμετέχοντες, είτε έμμεσα (π.χ. διαχειριστικά, βελτιώσεις σε υποδομές, εκπαίδευση προσωπικού κλπ.), είτε άμεσα (εφάπαξ κόστος συμμετοχής). Προκειμένου το νέο Σύστημα Ποιότητας να είναι επιτυχημένο θα πρέπει να προσφέρει σημαντικά περισσότερα οφέλη από μία απλή πιστοποίηση, όπως συμβουλευτικές και υποστηρικτικές υπηρεσίες στις συμμετέχουσες επιχειρήσεις, καθώς και κοινές δράσεις προώθησης, προβολής, κτλ.

Προτάσεις – Λειτουργικό & Διαχειριστικό Επίπεδο

Στρατηγικό Επίπεδο

Λειτουργικό Επίπεδο

Διαχειριστικό Επίπεδο

Το νέο Μοντέλο Διαχείρισης Ποιότητας θα πρέπει σε λειτουργικό επίπεδο να:

- Προβλέπει συχνούς (έκτακτους και τακτικούς) ελέγχους ποιότητας και συμμόρφωσης των επιχειρήσεων που συμμετέχουν.
- Διασφαλίζει κατάλληλη επικαιροποίηση των κριτηρίων ποιότητας, σύμφωνα με τις μεταβολές που συντελούνται στην τουριστική αγορά.
- Επενδύει ουσιαστικά σε ενέργειες προώθησης και προβολής του, ώστε να ενισχύεται το προφίλ των επιχειρήσεων που έχουν αποσπάσει την πιστοποίησή του και να απολαμβάνουν αυξημένης προβολής.
- Παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης και κατάρτισης προσωπικού των τουριστικών επιχειρήσεων.
- Παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες στις συμμετέχουσες επιχειρήσεις.
- Παρέχει πληροφόρηση για τις τάσεις της αγοράς στις συμμετέχουσες επιχειρήσεις.
- Αποτελεί φόρουμ ανταλλαγής καλών πρακτικών μεταξύ των επιχειρήσεων που συμμετέχουν μέσω διενέργειας Workshops, ημερίδων και λειτουργίας ειδικής ηλεκτρονικής πλατφόρμας.
- Εμπλέκει ενεργά το ανθρώπινο δυναμικό των τουριστικών επιχειρήσεων στη διαδικασία πιστοποίησης.

Στρατηγικό Επίπεδο

Λειτουργικό Επίπεδο

Διαχειριστικό Επίπεδο

Το νέο Μοντέλο Διαχείρισης Ποιότητας θα πρέπει σε διαχειριστικό επίπεδο να:

- Διαθέτει πλήρως διαφανείς διοικητικές δομές και διαδικασίες πιστοποίησης.
- Προσδιορίζει με πλήρη σαφήνεια το ρόλο του κάθε φορέα που συμμετέχει στο σχήμα / δομή του.
- Διαθέτει σαφή και όσο το δυνατόν απλή διαδικασία πιστοποίησης.
- Διαθέτει σαφώς προσδιορισμένα ποιοτικά κριτήρια.
- Διαθέτει κεντρική δομή στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η οποία θα επεξεργάζεται κεντρικά όλες τις αιτήσεις συμμετοχής, τις πιστοποιήσεις και τις γενικές διοικητικές αρμοδιότητες, χωρίς να εμπλέκει τα κράτη μέλη και τους φορείς τους.
- Διαθέτει υπηρεσία εξυπηρέτησης και επίλυσης προβλημάτων για τις επιχειρήσεις που συμμετέχουν στο σχήμα πιστοποίησης, ή ενδιαφέρονται να πιστοποιηθούν στο μέλλον.