

# GREEK Hospitality News

ΤΕΥΧΟΣ 3 | ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2022

20  
ΧΡΟΝΙΑ

ΕΚΠΡΟΣΩΠΟΥΜΕ  
ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΟΥΜΕ  
ΕΝΙΣΧΥΟΥΜΕ  
τον τουρισμό  
στην Ελλάδα

**ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ:**

**ΓΙΑΝΝΗΣ ΜΑΡΚΙΑΝΟΣ**

Αναγκαία η ενίσχυση  
των υποδομών για  
τον οδικό τουρισμό

**SMOTEL - ΚΑΛΑΘΙ ΠΡΩΙΝΟΥ  
- ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ**

Οι δράσεις για την επόμενη  
μέρα του τουρισμού

**ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ  
ΑΝΑ ΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

Στο πλευρό Ομοσπονδιών  
και προορισμών

**Η ΣΕΤΚΕ ΣΤΗΝ  
ΕΚΘΕΣΗ ΧΕΝΙΑ**

Η ανοδική τάση  
του τουρισμού και τα  
διαχρονικά προβλήματα



Οι δράσεις που κάνουν τη διαφορά





## 4 Editorial

**10** Τα Νέα της ΣΕΤΚΕ  
Παρεμβάσεις και δράσεις  
ανά την Ελλάδα

**16** Ειδήσεις  
Οι εξελίξεις των τελευταίων ημερών

**20** Η επόμενη μέρα  
Η παρέμβαση του Γ. Δρακόπουλου  
στην εκδήλωση της ΣΕΤΚΕ

**22** Συνέντευξη Γ. Μαρκιανός  
Ενίσχυση των υποδομών  
για τον οδικό τουρισμό



Λ. Συγγρού 72 11742  
2110129575  
www.mact.gr • info@mact.gr

**ΕΚΔΟΤΗΣ**  
Γεώργιος Καραχρήστος

**ART DIRECTOR**  
Δώρα Τσάφου

**ΥΠΟΔΟΧΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗΣ**  
Φωτεινή Κουρκουτσάκη

**ΣΥΝΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ  
ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ**  
Διονυσίου Αιγινήτου 7, Ιλίσια,  
ΤΚ 115 28, Αθήνα  
Tel: 0030-210 – 6422418  
Fax: 0030-210 – 6429725  
www.setke.gr • info@setke.gr

**24** Δυνατότητες ανάπτυξης  
Το ψηφιακό «οπλοστάσιο»  
των τουριστικών καταλυμάτων

**26** Συνέντευξη Γ. Δεληγιάννη  
Το καινοτόμο εργαλείο Brenda  
Γεύση και Μνήμη

**30** Ενέργεια  
Τουρισμός και ενεργειακές  
κοινότητες

**34** «Καλώς ήρθατε»  
Το χαμόγελο και η σημασία  
του καλωσορίσματος

# KNAUF ULTRA BOARD®

**KNAUF**

Νέες γυψοσανίδες υψηλής ηχοπροστασίας



Guest Experience = Knauf Experience

Οι τοίχοι με ηχομονωτικές γυψοσανίδες Knauf ULTRA BOARD® προστατεύουν τους ενοίκους του ξενοδοχείου σας από θορύβους και τους παρέχουν ένα ιδανικό ακουστικό περιβάλλον διαμονής, ανάπαυσης ή εργασίας.

Χαρακτηριστικά και πλεονεκτήματα:

- Λεπτότεροι τοίχοι για ηχομόνωση  $R_w > 60\text{dB}$  και περισσότερο ωφέλιμο χώρο
- Υψηλή επιφανειακή σκληρότητα για προστασία από χτυπήματα και εκδορές
- Πυραντοχή ΕΙ60 με μία μόνο στρώση Ultra Board αμφίπλευρα του μεταλλικού σκελετού

ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ ΤΟΚΟΥΖΗΣ | ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΣΕΤΚΕ

# Μικρά τουριστικά καταλύματα, η επόμενη μέρα του τουρισμού

Τα τελευταία χρόνια καθίσταται ολοένα και πιο επιτακτική η ανάγκη διαφοροποίησης του τουριστικού μοντέλου της χώρας, με τους επισκέπτες να αναζητούν νέες ταξιδιωτικές εμπειρίες.

**Η χώρα μας** με τα ιδιαίτερα γεωγραφικά χαρακτηριστικά της και τον μοναδικό ιστορικό, πολιτιστικό, αρχαιολογικό, θρησκευτικό και φυσικό πλούτο της μπορεί να συντελέσει στη χάραξη μιας νέας στρατηγικής.

**Η αλλαγή της τουριστικής** ζήτησης σε συνδυασμό με τα προβλήματα βιωσιμότητας που αντιμετωπίζουν τα τουριστικά καταλύματα του κλάδου μας, έχουν δημιουργήσει την ανάγκη για αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών τους και τη διαφοροποίηση τους, με την απόκτηση νέας ταυτότητας.

**Η ΣΕΤΚΕ αφουγκραζόμενη** τις νέες τάσεις της εποχής, καθώς και τις ανάγκες των επιχειρηματιών του κλάδου, ξεκίνησε την υλοποίηση των δράσεων «Smotel», «Καλάθι Πρωινού» και «Alternative Holiday Experiences by SETKE» (Τουρισμός Εμπειρίας από τη ΣΕΤΚΕ), που θα τους δώσουν τα «εφόδια – εργαλεία» να αναδείξουν τις επιχειρήσεις τους σε μια αγορά που μεταβάλλεται συνεχώς και στην οποία θα πρέπει να προσαρμόζονται έτσι ώστε να είναι ανταγωνιστικές και κατ' επέκταση βιώσιμες.

**Το «Smotel»**, είναι ένα brand name που αποσκοπεί στη δημιουργία μία νέας «γενιάς» τουριστικών καταλυμάτων. Με το νέο brand name μπορεί να πιστοποιείται ένα τουριστικό κατάλυμα, ανεξαρτήτως κατηγορίας και μεγέθους, υπό την προϋπόθεση ότι παρέχει αναβαθμισμένες και εξειδικευμένες υπηρεσίες και παροχές προς τους επισκέπτες του.

**Το «Καλάθι Πρωινού της ΣΕΤΚΕ»** είναι ένα καλάθι γεμάτο από αγνά, παραδοσιακά προϊόντα κάθε τόπου, από αυθεντικές ελληνικές γεύσεις, το οποίο στόχο έχει, αφενός τη διασύνδεση του πολιτισμικού, γαστρονομικού πλούτου της χώρας μας με τη διαμονή και τη φιλοξενία στις επιχειρήσεις τουριστικών καταλυμάτων και αφετέρου την αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρουν τα μικρά τουριστικά καταλύματα.



**Ο «Τουρισμός Εμπειρίας από τη ΣΕΤΚΕ»** προσφέρει στα τουριστικά καταλύματα του κλάδου τη δυνατότητα να εξειδικευτούν σε συγκεκριμένες υπηρεσίες, προσελκύοντας επισκέπτες με ειδικά ενδιαφέροντα, συμβάλλοντας συγχρόνως στην επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου.

**Οι τέσσερις πρώτες** εξειδικευμένες προτάσεις διακοπών της ΣΕΤΚΕ είναι το Nature by SETKE (Περιπατητικός – Περιηγητικός Τουρισμός από τη ΣΕΤΚΕ), το Cycling by SETKE (Ποδηλατικός Τουρισμός από τη ΣΕΤΚΕ), το Family by SETKE (Οικογενειακός Τουρισμός από τη ΣΕΤΚΕ) και τέλος το Gastronomy by SETKE (Γνωριμία με την Ελληνική Κουζίνα από τη ΣΕΤΚΕ).

**Στόχος του φορέα μας** είναι η δημιουργία ενός νέου είδους ποιοτικά αναβαθμισμένων τουριστικών καταλυμάτων, τα οποία θα εδραιωθούν ως η νέα πρόταση στη διαμονή.

**Εύχομαι σε όλους καλές γιορτές και το νέο έτος να φέρει ό,τι καλύτερο!**





Select Style AC  
TT34EX82BM-1232IAW



TV Series 9  
S906BUS



Refrigerator  
RS1100MB



Kettle KT301BX

[tesla.info](http://tesla.info) | [office.gr@comtrade.com](mailto:office.gr@comtrade.com)

Technology for all

TESLA

28 ΧΡΟΝΙΑ ΔΙΠΛΑ ΣΤΟΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΑ ΞΕΝΟΔΟΧΟ

# Ναυαγοσώστης Πισίνας Νέο ΦΕΚ για Ξενοδόχους!

- Τουριστικά Καταλύματα με Πισίνα. Τι θα ισχύει το καλοκαίρι του 2023
- Προετοιμαστείτε έγκαιρα με την βοήθεια των Ειδικών της **Πανελλήνιας Σχολής Ναυαγοσωστικής!**

Σύμφωνα με το **ΦΕΚ 2621/22** των Υπουργείων Τουρισμού & Υγείας, οι Φορείς Διαχείρισης Τουριστικών Καταλυμάτων, εντός των οποίων λειτουργούν Κολυμβητικές Δεξαμενές, υποχρεούνται να διαθέτουν αναγκαίο αριθμό απόφοιτων Σχολής Ναυαγοσωστικής Εκπαίδευσης, εφοδιασμένων με Βεβαίωση σε ισχύ επιτυχούς συμμετοχής στις εξετάσεις Ναυαγοσώστη Πισίνας & να τους εφοδιάσουν με τον απαραίτητο Ναυαγοσωστικό Εξοπλισμό.

Το 2022 οι Ναυαγοσώστες ήταν εξαιρετικά δυσεύρετοι λόγω έλλειψης προσωπικού με τα απαιτούμενα προσόντα. **Και το 2023 αναμένεται μεγάλη έλλειψη Ναυαγοσωστών διότι σύμφωνα με την ΚΥΑ 10399/22** τα Διπλώματα Ναυαγοσώστη Πισίνας/Επόπτη Ασφαλείας Κολυμβητικής Δεξαμενής που έχουν εκδοθεί πριν την 1/1/20 (άρθρο 952) πρέπει να αντικατασταθούν & να γίνει επανεκπαίδευση.

## ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΝΑΥΑΓΟΣΩΣΤΗ ΠΙΣΙΝΑΣ

Εξασφαλίστε την επιχείρησή σας για την ερχόμενη σεζόν, πιστοποιώντας άτομα από το ήδη υπάρχον προσωπικό σας με **Αναγνωρισμένο Δίπλωμα Ναυαγοσώστη Πισίνας** σύμφωνα με τα επικαιροποιημένα πρωτόκολλα εκπαίδευσης. **Προγραμματίστε την εγγραφή σας On Line** στο [www.pashna.gr/2104284763](http://www.pashna.gr/2104284763) και προετοιμαστείτε **έγκαιρα για το 2023!**

## Μόνο στην ΠΑ.ΣΧ.ΝΑ

- ◆ Ειδικές Εκπτώσεις για Ξενοδόχους.
- ◆ Ολιγομελή | Ταχύρρυθμα Τμήματα.
- ◆ Έναρξη γκρουπ δύο φορές τη βδομάδα.
- ◆ Μαθήματα σε μέρες & ώρες της επιλογής σας.
- ◆ Εκπαίδευση σε κλειστές θερμαινόμενες πισίνες.

## ΝΑΥΑΓΟΣΩΣΤΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ

Αν ψάχνετε Επαγγελματίες Ναυαγοσώστες η **ΠΑ.ΣΧ.ΝΑ** αναλαμβάνει τη **Ναυαγοσωστική Κάλυψη** Κολυμβητικών Δεξαμενών & Λουτρικών Εγκαταστάσεων σε όλη την Ελλάδα. Διαθέτει τη μεγαλύτερη Δεξαμενή Πιστοποιημένων & έμπειρων Ναυαγοσωστών, με άριστη γνώση Πρώτων Βοηθειών. Η Ομάδα Διάσωσης και οι απόφοιτοι της Σχολής

έχουν βραβευτεί επανειλημμένως από Δήμους και Τουριστικές Επιχειρήσεις για τις σωτήριες επεμβάσεις τους. Στα 28 χρόνια λειτουργίας μας πλήθος Τουριστικών Καταλυμάτων μας έχει εμπιστευτεί την Ασφάλεια των Κολυμβητικών τους Δεξαμενών.

## Μόνο στην ΠΑ.ΣΧ.ΝΑ

- ◆ Αναλαμβάνουμε την επιλογή των Ναυαγοσωστών με βάση τα δικά σας κριτήρια καθώς & την ευθύνη να τους αντικαταστήσουμε αν & εφόσον χρειαστεί.
- ◆ Σας απαλλάσσουμε από μεγάλο όγκο εργασίας και ευθυνών αναλαμβάνοντας την μισθοδοσία και τις ασφαλιστικές εισφορές των Ναυαγοσωστών.
- ◆ Αναλαμβάνουμε τη Μελέτη για την Ασφάλεια, Οργάνωση και Εποπτεία των Κολυμβητικών σας Δεξαμενών & των Λουτρικών σας Εγκαταστάσεων και σας παρέχουμε όλο τον απαραίτητο Εξοπλισμό (**e-shop**).

Η **Πανελλήνια Σχολή Ναυαγοσωστικής**, ιδρύθηκε το 1995 και είναι η Πρώτη, Εν Ενεργεία, Αναγνωρισμένη Σχολή στην Ελλάδα από το Υπουργείο Ναυτιλίας και το Κεντρικό Λιμεναρχείο Πειραιά. Στα 28 χρόνια λειτουργίας της είναι Πρωτοπόρος & οδηγεί τις εξελίξεις στο χώρο της Ναυαγοσωστικής.

Η **ΠΑ.ΣΧ.ΝΑ** παρέχει Ολοκληρωμένες Υπηρεσίες Ναυαγοσωστικής για την Ναυαγοσωστική Κάλυψη Κολυμβητικών Δεξαμενών & Ακτών, την Εκπαίδευση Ναυαγοσωστών, την Παροχή Ναυαγοσωστικού Εξοπλισμού και την Πιστοποίηση στις Πρώτες Βοήθειες.

**2104284763 | [info@pashna.gr](mailto:info@pashna.gr) | [www.pashna.gr](http://www.pashna.gr)**



# ΠΑΝΕΛΛΗΝΙΑ ΣΧΟΛΗ ΝΑΥΑΓΟΣΩΣΤΙΚΗΣ

*28 Χρόνια δίπλα  
στον Επαγγελματία Ξενοδόχο!*

*Έναρξη τμημάτων  
κάθε Τρίτη &  
κάθε Σάββατο!*



- Εκπαίδευση Ναυαγωσωστών
- Ναυαγωσωστική Κάλυψη σε Πισίνες & Παραλίες
- Παροχή Ναυαγωσωστικού Εξοπλισμού

210 4284 763 | [info@pashna.gr](mailto:info@pashna.gr) | [www.pashna.gr](http://www.pashna.gr)

# klimafot

## Η πρωτοπόρος ελληνική εταιρία στο χώρο του φωτισμού



**Η** klimafot είναι μια ελληνική πρωτοπόρος εταιρία στην Ευρώπη με πείρα 50 ετών που φαίνεται μέσα από τα έργα της και την ενεργή της παρουσία στο χώρο του φωτισμού.

Η εταιρία διαθέτει δυνατότητες κατασκευής ειδικών φωτιστικών από τα σχέδια αρχιτέκτονα στις ζητούμενες διαστάσεις ή να προτείνει εναλλακτικές λύσεις φωτισμού για οποιοδήποτε χώρο εσωτερικό ή εξωτερικό. **Το εργοστάσιο βρίσκεται στον Άλιμο, στις οδούς Παλαιστίνης και Κόρης.** Ο στόχος μας είναι να παρέχουμε υψηλή ποιότητα στα φωτιστικά, να τηρήσουμε όλες τις προδιαγραφές

και το χρονοδιάγραμμα στην υλοποίηση ενός έργου.

Η φιλοσοφία της εταιρείας μας βασίζεται στην συνέπεια, την εργατικότητα και το πραγματικό ενδιαφέρον για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη μας, με άμεσο στόχο την κάλυψη κάθε ανάγκης φωτισμού και την επιλογή του καταλληλότερου για τον χώρο σας.

Προτεραιότητά μας είναι να προσφέρουμε όσο το δυνατόν καλύτερες τιμές, συνδυαστικά με την υψηλότερη ποιότητα, να σας παρέχουμε άψογο after-sales service, καθώς και να σας ενημερώνουμε άμεσα για όλες τις παγκόσμιες τάσεις, σε σχέδια, χρώματα και υλικά.

Επισκεφτείτε το site μας  
[www.klimafot.com](http://www.klimafot.com)  
ή επικοινωνήστε μαζί μας  
τηλεφωνικά:  
210 98 22 111 & 210 98 26 966.  
Θα χαρούμε πολύ να  
σας συμπεριλάβουμε  
στη λίστα των πελατών μας!!!





# klimafot



KLIMAFOT S.A.

70, Alimou Ave, 174 55 Alimos, Athens - Greece • Tel: +30 210 98 22 111, +30 210 98 26 966

• Email: [info@klimafot.com](mailto:info@klimafot.com) • [www.klimafot.com](http://www.klimafot.com)

# Συνάντηση του ΔΣ της ΣΕΤΚΕ με τον Β. Κικίλια

Σε θετικό κλίμα πραγματοποιήθηκε, την Παρασκευή 11 Νοεμβρίου 2022, συνάντηση της Διοίκησης της Συνομοσπονδίας Επιχειρηματιών Τουριστικών Καταλυμάτων Ελλάδος (Σ.Ε.Τ.Κ.Ε.) εκπροσωπούμενη από τον Πρόεδρο, κ. Παναγιώτη Τοκούζη και τον Α' Αντιπρόεδρο, κ. Δημήτρη Ατσάρο, με τον Υπουργό Τουρισμού κ. Βασίλη Κικίλια. Αντικείμενο συζήτησης τα γνωστά στον κύριο Υπουργό, πάγια προβλήματα που ταλανίζουν τους επιχειρηματίες τουριστικών καταλυμάτων τα τελευταία χρόνια. Η Διοίκηση της ΣΕΤΚΕ, εξέφρασε στον κ. Υπουργό την αναγκαιότητα εξεύρεσης ουσιαστικών και μόνιμων λύσεων για τα καίρια αυτά θέματα που δυσχεραίνουν την λειτουργία των επιχειρήσεων του κλάδου, καθιστώντας τες σε πολλές περιπτώσεις ακόμη και μη βιώσιμες. Μετά από έναν εποικοδομητικό διάλογο και ανταλλαγή απόψεων ο κύριος Υπουργός, κατανοώντας πλήρως τις ανησυχίες των επιχειρηματιών, δεσμεύτηκε για τη διεύθετησή τους στο μέγιστο δυνατό βαθμό.



## Συζητήσεις με τα υπουργεία Οικονομικών και Ανάπτυξης

Την Πέμπτη 15 Δεκεμβρίου ο πρόεδρος της ΣΕΤΚΕ κος Παναγιώτης Τοκούζης είχε συνάντηση με υπηρεσιακούς παράγοντες του Υπουργείου Οικονομικών με

κύρια θέματα συζήτησης τον Φόρο Διαμονής και τη Χρήση Αιγιαλού από τα μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα. Την ίδια ημέρα στις 15/12 ο κύριος Τοκούζης

είχε συνάντηση και με τον Υφυπουργό Ανάπτυξης κ. Γιάννη Τσακίρη έχοντας βασικό θέμα στην ατζέντα τα προγράμματα ΕΣΠΑ για τα τουριστικά καταλύματα.



## Με περίπτερο η ΣΕΤΚΕ στη Philoxenia

**Μεγάλη απήχηση** είχε στους επιχειρηματίες του κλάδου η συμμετοχή της Συνομοσπονδίας Επιχειρηματιών Τουριστικών Καταλυμάτων Ελλάδος (ΣΕΤΚΕ) στην 37η Διεθνή Έκθεση Τουρισμού Philoxenia, 18-20 Νοεμβρίου 2022, στη Θεσσαλονίκη. Η ΣΕΤΚΕ, συμμετείχε στην φετινή Έκθεση Τουρισμού Philoxenia με δικό της εκθεσιακό περίπτερο παρουσιάζοντας τις, γνωστές πλέον, δράσεις της «Smotel», «Καλάθι Πρωινού» και «Alternative Holiday Experiences by SETKE» (Τουρισμός Εμπειρίας από τη ΣΕΤΚΕ). Καθ' όλη τη διάρκεια της έκθεσης, οι επιχειρηματίες τουριστικών καταλυμάτων είχαν τη δυνατότητα να επισκεφθούν το εκθεσιακό περίπτερο της ΣΕΤΚΕ, να συζητήσουν και να ανταλλάξουν

απόψεις με τους εκπροσώπους του φορέα και φυσικά να ενημερωθούν πλήρως για την πιστοποίηση των τουριστικών τους καταλυμάτων με τις υπηρεσίες που θα τους δώσουν τα «εφόδια - εργαλεία» να εξειδικευτούν και να αναδειχθούν σε μια αγορά που μεταβάλλεται συνεχώς.



## "ΚΑΛΑΘΙ ΠΡΩΙΝΟΥ"

**Αποκτήστε και εσείς τη δυνατότητα να παρέχετε πρωινό στους επισκέπτες σας χωρίς την ανάγκη ύπαρξης καταστήματος υγειονομικού ενδιαφέροντος.**

**Δηλώστε τώρα συμμετοχή για το πρώτο διαδικτυακό εκπαιδευτικό σεμινάριο του νέου έτους και λάβετε την πιστοποίηση σας πριν την έναρξη της νέας τουριστικής σεζόν.**

**Επωφεληθείτε από την υπηρεσία "Καλάθι Πρωινού" με επιπλέον 200 μόρια, κατατάσσοντας το κατάλυμα σας σε ανώτερη κατηγορία κλειδιών.**





## Στο πλευρό Ομοσπονδιών και προορισμών

Στις 5 Νοεμβρίου πραγματοποιήθηκε το Περιφερειακό ΔΣ της ΣΕΤΚΕ στην Κεφαλονιά. Στα πλαίσια δράσεων της ΣΕΤΚΕ, προγραμματίστηκε συνάντηση με τη Διοίκηση και τα Μέλη της Ομοσπονδίας Επιχειρηματιών Τουριστικών Καταλυμάτων Κεφαλονιάς & Ιθάκης, εκπροσώπους των ΟΤΑ Α' & Β' Βαθμού καθώς και εκπροσώπους Παραγωγικών Φορέων, στην αίθουσα εκδηλώσεων «Μαρία Σκλαβουνάκη» του Επιμελητηρίου Κεφαλληνίας & Ιθάκης, την Παρασκευή 04/11/2022. Στο επίκεντρο των συζητήσεων στην Κεφαλονιά βρέθηκαν τα νέα «εργαλεία» της ΣΕΤΚΕ, οι πιστοποιήσεις «Smotel», «Καλάθι Πρωινού» και «Τουρισμός Εμπειρίας» που έχουν έρθει για να βάλουν στη νέα εποχή τα τουριστικά καταλύματα. Στη συνέχεια στις 16 Δεκεμβρίου σειρά είχε η εκδήλωση που διοργάνωσε η Ομοσπονδία Τουριστικών Καταλυμάτων Ν. Ρεθύμνου «ΑΡΚΑΔΙ», σε συνεργασία με την Σ.Ε.Τ.Κ.Ε. με τίτλο: «Μικρά



τουριστικά καταλύματα, η επόμενη μέρα», στο Επιμελητήριο Ρεθύμνου. Κύριος εισηγητής ήταν ο Πρόεδρος του Δ.Σ. της ΣΕΤΚΕ κ. Παναγιώτης Τοκούζης, ο οποίος αποδεχόμενος την πρόσκληση της Ομοσπονδίας, επισκέφθηκε το Ρέθυμνο για πρώτη φορά, προκειμένου να μιλήσει

για τις δράσεις της ΣΕΤΚΕ. Ο κύριος Τοκούζης παρουσίασε την πληθώρα δράσεων και προγραμμάτων που προσφέρει η ΣΕΤΚΕ στα τουριστικά καταλύματα. Ειδικότερα, παρουσίασε και στο Ρέθυμνο το “SMOTEL”, το «Καλάθι Πρωινού», το οποίο σκοπό έχει να συνδέσει τον τουριστικό κλάδο με τις τοπικές κοινωνίες και να προωθήσει τον πρωτογενή τομέα της κάθε περιοχής ξεχωριστά, αλλά και τον «Τουρισμό Εμπειρίας», που σκοπό έχει την εξειδίκευση των τουριστικών καταλυμάτων μέσα από τη διαφοροποίηση του παρεχόμενου τουριστικού προϊόντος, στηριζόμενος στα συγκριτικά πλεονεκτήματα των επιλογών που προσφέρει η κάθε περιοχή στους επισκέπτες, προσφέροντάς τους μια μοναδική εμπειρία κάθε φορά. Μετά το πέρας της παρουσίασης ακολούθησε συζήτηση για τα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο τουριστικός κλάδος και τα μικρά τουριστικά καταλύματα.



# SMOTEL

*Το σήμα της νέας εποχής για  
τα τουριστικά καταλύματα*



**Σ.Ε.Τ.Κ.Ε**

ΣΥΝΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ  
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ

Διονυσίου Αιγινήτου 7, Ιλίσια | **ΤΚ:** 115 28, Αθήνα

**Τηλ:** 0030-210-6422418 | **Fax:** 0030-210 – 6429725 | **www.setke.gr • info@setke.gr**

SMOTEL - ΚΑΛΑΘΙ ΠΡΩΙΝΟΥ - ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ

# Οι δράσεις για την επόμενη μέρα του τουρισμού

*Οι καινοτόμες ψηφιακές λύσεις και οι πιστοποιήσεις της ΣΕΤΚΕ αποτελούν το γερό «θεμέλιο» για την μετα-Covid περίοδο και για την ανάπτυξη των τουριστικών καταλυμάτων*



**Α**ναβαθμισμένο ρόλο στην επόμενη μέρα του ελληνικού τουρισμού διεκδικούν με τρεις σημαντικές νέες Δράσεις και με καινοτόμες ψηφιακές λύσεις τα μικρά τουριστικά καταλύματα, όπως καταδεικνύει η στρατηγική της Συνομοσπονδίας Επιχειρηματιών Τουριστικών Καταλυμάτων Ελλάδος (ΣΕΤΚΕ), που παρουσιάστηκε στην Xenia 2022. Στο πλαίσιο «Στρογγυλής Τράπεζας» για το θέμα που συνδιοργάνωσε η Συνομοσπονδία σε συνεργασία με την Epsilon Hospitality, ο Πρόεδρος της ΣΕΤΚΕ Παναγιώτης Τοκούζης ανέλυσε το πλάνο υλοποίησης των δράσεων «Smotel», «Καλάθι Πρωινού» και «Alternative Holiday Experiences by SETKE».

Συγκεκριμένα ο κ. Τοκούζης σημείωσε: «Η αλλαγή της τουριστικής ζήτησης σε συνδυασμό με τα προβλήματα βιωσιμότητας που αντιμετωπίζουν τα τουριστικά καταλύματα του κλάδου

μας, έχουν δημιουργήσει την ανάγκη για αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών τους και τη διαφοροποίησή τους, με την απόκτηση νέας ταυτότητας. Η ΣΕΤΚΕ αφουγκραζόμενη τις νέες τάσεις της εποχής, καθώς και τις ανάγκες των επιχειρηματιών του κλάδου, ξεκίνησε την υλοποίηση των δράσεων «Smotel», «Καλάθι Πρωινού» και «Alternative Holiday Experiences by SETKE» (Τουρισμός Εμπειρίας από τη ΣΕΤΚΕ), που θα τους δώσουν τα «εφόδια - εργαλεία», να αναδείξουν τις επιχειρήσεις τους σε μια αγορά που μεταβάλλεται συνεχώς και στην οποία θα πρέπει να προσαρμόζονται, έτσι ώστε να είναι ανταγωνιστικές και κατ' επέκταση βιώσιμες.

Το «Smotel», είναι ένα brand name που αποσκοπεί στη δημιουργία μία νέας «γενιάς» τουριστικών καταλυ-

μάτων. Με το νέο brand name μπορεί να πιστοποιείται ένα τουριστικό κατάλυμα, ανεξαρτήτως κατηγορίας και μεγέθους, υπό την προϋπόθεση, ότι παρέχει αναβαθμισμένες και εξειδικευμένες υπηρεσίες και παροχές προς τους επισκέπτες του.

Το «Καλάθι Πρωινού της ΣΕΤΚΕ» είναι ένα καλάθι γεμάτο από αγνά, παραδοσιακά προϊόντα κάθε τόπου, από αυθεντικές ελληνικές γεύσεις, το οποίο στόχο έχει, αφενός τη διασύνδεση του πολιτισμικού, γαστρονομικού πλούτου της χώρας μας με τη διαμονή και τη φιλοξενία στις επιχειρήσεις τουριστικών καταλυμάτων και αφετέρου την αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών, που προσφέρουν τα μικρά τουριστικά καταλύματα.

Ο «Τουρισμός Εμπειρίας από τη ΣΕ-



ΤΚΕ» προσφέρει στα τουριστικά καταλύματα του κλάδου τη δυνατότητα να εξειδικευτούν σε συγκεκριμένες υπηρεσίες, προσελκύοντας επισκέπτες με ειδικά ενδιαφέροντα, συμβάλλοντας συγχρόνως στην επιμήκυνση της τουριστικής περιόδου.

Οι τέσσερις πρώτες εξειδικευμένες προτάσεις διακοπών της ΣΕΤΚΕ είναι το Nature by SETKE (Περιπατητικός - Περιηγητικός Τουρισμός από τη ΣΕΤΚΕ), το Cycling by SETKE (Ποδηλατικός Τουρισμός από τη ΣΕΤΚΕ), το Family by SETKE (Οικογενειακός Τουρισμός από τη ΣΕΤΚΕ) και τέλος το Gastronomy by SETKE (Γνωριμία με την Ελληνική Κουζίνα από τη ΣΕΤΚΕ). Στόχος του φορέα μας είναι η δημιουργία ενός νέου είδους ποιοτικά αναβαθμισμένων τουριστικών καταλυμάτων, τα οποία θα εδραιωθούν ως η νέα πρόταση στη διαμονή». Στα καινοτόμα ψηφιακά εργαλεία που δημιουργούν ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα σε όλες τις τουριστικές επιχειρήσεις ανεξαρτήτως μεγέθους αναφέρθηκε ο Γενικός Διευθυντής της Epsilon Hospitality και Διευθυντής Τεχνολογίας του Ομίλου Epsilon Net Αμανάτιος Αμανατίδης. Ειδικότερα τόνισε:

«Η χρήση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης και γενικότερα η αξιοποίηση του digital marketing για την προσέλκυση ενός ευρύτερου κοινού και την αύξηση της ανταγωνιστικότητας των καταλυμάτων αυξάνεται συνεχώς στον ελληνικό τουρισμό. Παράλληλα η απλοποίηση της διαχείρισης των καθημερινών εργασιών με τη χρήση ενός σύγχρονου λογισμικού διαχείρισης PMS, που συνδέεται άμεσα με τα ψηφιακά κανάλια πώλησης, αυτοματοποιεί τις διαδικασίες και μειώνει τα κόστη λειτουργίας της επιχείρησης. Με τον τρόπο αυτό, δίνεται η δυνατότητα στους επαγγελματίες του τουρισμού, να εστιάσουν την προσοχή τους και την ενέργεια τους



στον πελάτη τους και στο πως θα βελτιώσουν την εμπειρία διαμονής του. Όλα αυτά τα ψηφιακά εργαλεία είναι πλέον διαθέσιμα και προσιτά σε κάθε μέγεθος καταλύματος και δεν είναι προνόμιο των μεγάλων μονάδων. Η Epsilon Hospitality, μέλος του Ομίλου Epsilon Net, που εστιάζει στον τομέα του Τουρισμού, έχει σχεδιάσει εξειδικευμένες λύσεις ειδικά για την αγορά των μικρομεσαίων επιχειρήσεων της φιλοξενίας. Ολοκληρωμένες λύσεις που καλύπτουν κάθε ανάγκη, όπως το digital marketing, την καθημερινή διαχείριση αλλά το κυριότερο την αύξηση των πωλήσεων από τα ψηφιακά κανάλια και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των τουριστικών καταλυμάτων».

Στο πλαίσιο της προσπάθειας συνεχούς βελτίωσης της ανταγωνιστικό-

τητας και της αειφορικής ανάπτυξης του τουρισμού, η ανάγκη επανεξέτασης και επαναπροσδιορισμού του πλαισίου υποστήριξης των μικρών τουριστικών επιχειρήσεων πρέπει να είναι το κυρίαρχο θέμα της συνεργασίας μεταξύ της Κυβέρνησης και της τουριστικής επιχειρηματικής κοινότητας, επισήμανε ο κ. Γεώργιος Δρακόπουλος, Ιδρυτής & Διευθύνων Σύμβουλος Tourism Generis. υπογραμμίζοντας:

«Ο ελληνικός τουρισμός, όχι μόνο έχει αποδειχτεί ανθεκτικός στις κατά καιρούς κρίσεις, αλλά και έχει πείσει το σύνολο της κοινωνίας και των παραγωγικών τάξεων για τη δυναμική της ανάπτυξής του.

Όμως, τα σοβαρά προβλήματα της μη ισόρροπης περιφερειακής ανάπτυξης και της έντονης εποχικότητας, που δεν πρόκειται να αλλάξουν στο προβλέψιμο μέλλον, υπαγορεύουν μία διαφορετική θεώρηση του σχεδιασμού της τουριστικής ανάπτυξης προς την κατεύθυνση βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας με όρους αειφορίας. Μία ορθολογική και αποτελεσματική διακυβέρνηση για τον τουρισμό προϋποθέτει έως και επιβάλλει την υποστήριξη των μικρών τουριστικών επιχειρήσεων, μέσα από ευέλικτα σχήματα χρηματοδότησης και υποστήριξής τους στην εφαρμογή των νέων τεχνολογιών.

Ειδικότερα και σε ό,τι αφορά στον ψηφιακό μετασχηματισμό της τουριστικής οικονομίας, για να μπορέσουν να ωφεληθούν οι μικρές τουριστικές επιχειρήσεις, θα πρέπει πρώτα να δημιουργηθεί το κατάλληλο πλαίσιο για τον ελληνικό τουρισμό συνολικά και στη συνέχεια να δρομολογηθούν οι συνέργειες με το σύνολο των επιχειρήσεων. Παράλληλα, πρέπει να δοθεί έμφαση στη συνεχή κατάρτιση των επιχειρηματιών μικρών επιχειρήσεων και στην ενθάρρυνσή τους να αναπτύξουν συνεργασίες.

Ο Πρωθυπουργός Κυριάκος Μητσοτάκης παρέστη και μίλησε στην εκδήλωση που διοργάνωσε το Υπουργείο Τουρισμού για τον απολογισμό της τουριστικής περιόδου με τίτλο «2022 - Η μεγάλη επιστροφή του ελληνικού τουρισμού», στο Κέντρο Πολιτισμού «Ελληνικός Κόσμος».

«Τα δεδομένα φέτος μπορούν ανεπιφύλακτα να μας επιτρέψουν να μιλάμε για επιτυχία και για τη μεγάλη επιστροφή του ελληνικού τουρισμού. Οι αφίξεις ως το τέλος της χρονιάς εκτιμούμε ότι θα φτάσουν στο 88% του αριθμού ρεκόρ του 2019, ενώ όμως οι εισπράξεις θα κινηθούν περίπου στα ίδια ίσως και λίγο υψηλότερα. Και έτσι από τα 15 δισεκατομμύρια που το Γενικό Λογιστήριο, ο κ. Σταϊκούρας και ο κ. Σκυλακάκης, προέβλεπαν ως έσοδα για το 2022 θα προστεθούν τουλάχιστον 3 δισεκατομμύρια ακόμα», τόνισε ο Πρωθυπουργός. «Πετύχαμε την επέκταση της τουριστικής περιόδου και είναι πια μία κατάκτηση για τον ελληνικό τουρισμό. Δεν έτυχε, πέτυχε. Πολλές αεροπορικές εταιρείες έχουν επεκτείνει το πρόγραμμα των πτήσεων για τη δύσκολη περίοδο από το Δεκέμβριο έως τον Μάρτιο. Πέρυσι το πρώτο αεροπλάνο προσγειώθηκε το Μάρτιο, φέτος θα προσγειωθεί ακόμα νωρίτερα. Και βέβαια η κρουαζιέρα μας έχει και αυτή με τον τρόπο της διευρύνει την τουριστική περίοδο», επεσήμανε ο Κυριάκος Μητσοτάκης.

«Η σεζόν των 12 μηνών δεν πρέπει να αφορά μόνο τους επισκέπτες, πρέπει να αφορά και τους συμπολίτες μας. Όχι μόνο γιατί η πολιτεία οφείλει να διευρύνει διαρκώς το δικαίωμα στην ξεκούραση στους πολίτες και κυρίως στους πιο αδύναμους, αλλά γιατί και ο εσωτερικός τουρισμός έχει τη δυνατότητα να μπορεί να αναγεννά περιοχές οι οποίες έχουν δοκιμαστεί.

Και όσοι το αμφισβητούν δεν έχουν παρά να ρωτήσουν τους κατοίκους, τους επαγγελματίες της Εύβοιας που χτυπήθηκαν από τη φωτιά το καλοκαίρι του 2021, τους Σαμιώτες οι οποίοι ανάσαναν μετά τον σεισμό, αλλά και ακριτικά μας νησιά που παίρνουν ζωή, ενώ τα περιβάλλει διαρκής ένταση. Το

## Αποτίμηση της σεζόν παρουσία του Κυρ. Μητσοτάκη



πρόγραμμα, λοιπόν, «Τουρισμός για όλους» θα τρέξει και το 2023», σημείωσε ο Πρωθυπουργός. Στην "Μεγάλη Επιστροφή του Ελληνικού Τουρισμού" την φετινή τουριστική περίοδο αναφέρθηκε και η πολιτική ηγεσία του Υπουργείου Τουρισμού, από το βήμα της εκδήλωσης για τον ελληνικό τουρισμό. Ο αρμόδιος υπουργός, Βασίλης Κικίλιας υπογράμμισε ότι η κυβέρνηση και οι δράσεις που ανέλαβε για το άνοιγμα του ελληνικού τουρισμού το 2020, αλλά και αργότερα με το ψηφιακό πιστοποιητικό κράτησε τον ελληνικό τουρισμό όρθιο. Ειδικότερα για το 2022, ο κ. Κικίλιας έκανε λόγο για την επαναφορά του ελληνικού τουρισμού, που όπως είπε θα επιτύχει έσοδα 3 δισ. ευρώ περισσότερα από το στόχο του προϋπολογισμού, εν μέσω μια πολύς δύσκολης χρονιάς. Συγκεκριμένα τα έσοδα αναμένεται να φτάσουν τα 18 δισ. ευρώ στο τέλος του 2022. Στο ίδιο μήκος κύματος και η υφυπουργός

Τουρισμού, Σοφία Ζαχαράκη, έκανε λόγο για μια ακόμη χρονιά με πολλαπλές κρίσεις, που όμως ο ελληνικός τουρισμός τα κατάφερε. Είναι χαρακτηριστικό ότι φέτος οι αεροπορικές αφίξεις ξεπέρασαν αυτές του 2019 ενώ ρεκόρ αφίξεων επετεύχθη από τις βασικές αγορές της Ελλάδας (Γερμανία-Βρετανία) και την ίδια στιγμή αυξήθηκε η κατά κεφαλή δαπάνη ανά επισκέπτη. Αναφερόμενη στις προκλήσεις του μέλλοντος, η κυρία Ζαχαράκη σημείωσε ότι οι δράσεις του υπουργείου θα εστιάσουν στο τρίπτυχο, ποιότητα, ισορροπία, βιωσιμότητα και στην ενίσχυση των εναλλακτικών μορφών τουρισμού. Ειδική αναφορά έκανε η υφυπουργός Τουρισμού στη σημασία της εκπαίδευσης προς την κατεύθυνση του εκσυγχρονισμού του τουριστικού προϊόντος επισημαίνοντας πως ο μεγάλος στόχος είναι η ίδρυση Ακαδημίας Τουρισμού.

Πηγή: ΑΠΕ-ΜΠΕ





## Χειμερινές διακοπές με κοινωνικό τουρισμό

Οι κάτοχοι επιταγών κοινωνικού τουρισμού μπορούν να πραγματοποιήσουν χειμερινές διακοπές σε τουριστικά καταλύματα του Μητρώου Παρόχων της ΔΥΠΑ (πρώην ΟΑΕΔ). Υπενθυμίζεται ότι φέτος η ΔΥΠΑ υλοποιεί το πρόγραμμα κοινωνικού τουρισμού εργαζομένων και ανέργων και το πρόγραμμα κοινωνικού τουρισμού συνταξιούχων e-ΕΦΚΑ (τ. ΟΑΕΕ).

Πρόκειται για προγράμματα ιδιαίτερα ενισχυμένα και ελκυστικά, τόσο για τους δικαιούχους όσο και για τους παρόχους, καθώς χαρακτηρίζονται από μειωμένη έως μηδενική ιδιωτική συμμετοχή στο κόστος της διανυκτέρευσης στα τουριστικά καταλύματα, αλλά και αυξημένες τιμές επιδότησης.

Οι δικαιούχοι και ωφελούμενοι μπορούν να πραγματοποιήσουν έως 6 διανυκτερεύσεις σε τουριστικό κατάλυμα που επιλέγουν από το «Μητρώο Παρόχων» της ΔΥΠΑ, κατόπιν απευθείας συνεννόησής τους με τον πάροχο. Ειδικά σε Λέρο, Λέσβο, Χίο, Κω και στο νομό Έβρου μπορούν να πραγματοποιηθούν έως 10 διανυκτερεύσεις εντελώς δωρεάν, ενώ στους Δήμους Ιστιαίας-Αιδηψού και Μαντουδίου-Λίμνης-Αγ. Άννας της Β. Εύβοιας και της Σάμου μπορούν να πραγματοποιηθούν έως 12 διανυκτερεύσεις εντελώς δωρεάν.

Οι ενδιαφερόμενοι πάροχοι τουριστικών καταλυμάτων που επιθυμούν να συμμετάσχουν στα προγράμματα, μπορούν να υποβάλουν αίτηση συμμετοχής μέσω gov.gr στις διευθύνσεις:

► Πρόγραμμα κοινωνικού τουρισμού εργαζομένων και ανέργων

<https://www.gov.gr/upourgeia/upourgeio-ergasias-kai-koinonikon-upotheseon/demosia-uperesia-apaskholeses-d-up/parohoi-tourismou>

► Πρόγραμμα κοινωνικού τουρισμού συνταξιούχων e-ΕΦΚΑ (πρώην ΟΑΕΕ)

<https://www.gov.gr/ipiresies/ergasia-kai-asphalise/apozemioseis-kai-parokhes/parokhoi-koinonikou-tourismou-gia-suntaxiougkous-eephka-proen-oeae>

Για περισσότερες πληροφορίες, επισκεφτείτε την ηλεκτρονική διεύθυνση:

<https://www.dypa.gov.gr/koinonikostourismos>

Πηγή: ΑΠΕ-ΜΠΕ



## Διακρίσεις της Ελλάδας στα διεθνή τουριστικά βραβεία

**Η** Ελλάδα και οι ελληνικοί προορισμοί διακρίθηκαν στα εφετινά τουριστικά βραβεία στις σημαντικές αγορές των ΗΠΑ, του Ηνωμένου Βασιλείου και άλλων χωρών, ενώ δεν έλειψαν και οι διακρίσεις για τον ίδιο τον ΕΟΤ ως Οργανισμό.

### ΤΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΣΤΙΣ ΗΠΑ

Στα βραβεία GT Tested Reader Survey Awards 2022 που δίνουν οι αναγνώστες του Global Traveler, του σημαντικότερου αμερικανικού περιοδικού για τον επαγγελματικό τουρισμό και τον τουρισμό πολυτέλειας, η Ελλάδα διακρίθηκε ως ο Καλύτερος Τουριστικός Προορισμός (Best Tourism Destination).

Στα «Oscar της τουριστικής βιομηχανίας», τα περίφημα Travvy Awards όπου ψηφίζουν

οι επαγγελματίες του τουρισμού στις ΗΠΑ, η Ελλάδα κατέλαβε την 1η θέση (Gold) στις κατηγορίες: Καλύτερος Προορισμός στην Ευρώπη (Best Destination Europe), Καλύτερος Προορισμός στην Μεσόγειο (Best Destination Mediterranean) και Καλύτερος Ευρωπαϊκός Προορισμός Κρουαζιέρας (Best Cruise Destination - Europe). Στα ίδια βραβεία ο ΕΟΤ τιμήθηκε με τη 2ο βραβείο (Silver) Καλύτερου Οργανισμού Τουρισμού στην Ευρώπη (Best Tourism Board - Europe).

Η Ελλάδα ξεχώρισε, επίσης, ως η Πιο Αγαπημένη Χώρα (Favorite Country) των Millennials στα ταξιδιωτικά βραβεία «The Trazees» που απονέμει η δημοφιλής ιστοσελίδα TrazeeTravel η οποία απευθύνεται, κυρίως, σε ταξιδιώτες ηλικίας από 24 έως 40 ετών. Στα βραβεία προορισμών, τρία πασίγνωστα ελληνικά νησιά διακρίθηκαν εφέτος

τα Βραβεία Leisure Lifestyle Awards που ψηφίζουν οι αναγνώστες του περιοδικού «Global Traveler's & Leisure Lifestyle, επαγγελματίες του τουρισμού και του τουρισμού πολυτέλειας.

Η Σαντορίνη αναδείχθηκε το «Καλύτερο Νησί στην Ευρώπη» (Best Island in Europe) για 9η συνεχόμενη χρονιά, η Μύκονος κέρδισε την 3η θέση στην ίδια κατηγορία και την 7η θέση στον κόσμο στην κατηγορία «Καλύτερες Παραλίες» (Best Beaches), ενώ η Κρήτη διακρίθηκε στην 8η θέση στην κατηγορία «Καλύτερο Νησί στην Ευρώπη». Η Ελλάδα ως προορισμός τιμήθηκε με το βραβείο «Καλύτερα Ιστορικά Αξιοθέατα Διεθνώς» (Best Historical Attractions International)

Για τους Αμερικανούς η Ελλάδα ξεχωρίζει επίσης ως ιδανικός προορισμός διακοπών για όλη την οικογένεια, αφού κέρδισε το



βραβείο του Κορυφαίου Προορισμού για Οικογενειακές Διακοπές (Best Family-Friendly Multigenerational Destination of the Year) στα Wherever Awards που διοργανώνει η έγκυρη τουριστική ιστοσελίδα Whereverfamily.com

## ΤΑ ΒΡΑΒΕΙΑ ΣΤΟ ΗΝΩΜΕΝΟ ΒΑΣΙΛΕΙΟ

Σημαντικές διακρίσεις είχε εφέτος η Ελλάδα και στα βρετανικά τουριστικά βραβεία που θεωρούνται από τα πιο έγκυρα στον κόσμο και αφορούν την παγκόσμια τουριστική δραστηριότητα. Στο πλαίσιο της World Travel Market του Λονδίνου έγινε και η απονομή των διεθνών βραβείων Wanderlust Travel Awards που διοργανώνει το μακροβιότερο ταξιδιωτικό περιοδικό του Ηνωμένου Βασιλείου κι έχουν ως στόχο να αναδείξουν τους καλύτερους προορισμούς σε δύο βασικές κατηγορίες: στην Ευρώπη και στον υπόλοιπο κόσμο. Εκείνη την βραδιά η Ελλάδα είχε την τιμητική της, καθώς ο Γενικός Γραμματέας του ΕΟΤ Δημήτρης Φραγκάκης παρέλαβε εκ μέρους της Ελλάδας το χρυσό βραβείο του Πιο Επιθυμητού Προορισμού στην Ευρώπη (Most Desirable Country- Europe). Στην ίδια τελετή τιμήθηκαν τα ελληνικά νησιά με το χάλκινο βραβείο ως Πιο Επιθυμητή Περιοχή στην Ευρώπη (Most Desirable Region -Europe) και η Κρήτη με το χάλκινο βραβείο του Πιο Επιθυμητού Νησιού στην Ευρώπη (Most Desirable Island -Europe).

Λίγες μέρες αργότερα, η Ελλάδα διακρίθηκε στα διεθνή βραβεία θαλάσσιου τουρισμού Wave Awards ως ο Κορυφαίος Προορισμός Κρουαζιέρας (Best Cruise Destination) -για δεύτερη συνεχόμενη χρονιά. Αξίζει να σημειωθεί ότι η Ελλάδα παραμένει σταθερά στις πρώτες θέσεις προτίμησης του βρετανικού κοινού για καλοκαιρινές διακοπές με αεροπλάνο (μικρής απόστασης), σύμφωνα με έρευνα για τις τάσεις στον διεθνή τουρισμό κατά το 2023, την οποία διεξήγαγε η Ένωση Βρετανών Ταξιδιωτικών Πρακτόρων (ABTA) Από την πλευρά του ο Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού, πέρα από το αμερικανικό



βραβείο του Καλύτερου Τουριστικού Οργανισμού στην Ευρώπη που αναφέρθηκε παραπάνω, είχε την χαρά να δει διακρίσεις για τα Γραφεία και τις δράσεις του στο εξωτερικό. Πιο συγκεκριμένα το Γραφείο του ΕΟΤ Κίνας τιμήθηκε με το βραβείο Marco Polo του Κορυφαίου Εθνικού και Περιφερειακού Οργανισμού Τουρισμού, ενώ το Γραφείο του ΕΟΤ Σκανδιναβίας & Βαλτικών χωρών απέσπασε το βραβείο του Κορυφαίου Ξένου Οργανισμού Τουρισμού στη Νορβηγία (Best Foreign Tourist Office) στα Grand Travel Awards, την πιο σημαντική ετήσια συνάντηση του τουριστικού κλάδου στην Σκανδιναβία.

Τέλος, δεν μπορούμε να μην αναφερθούμε στις υποψηφιότητες της Ελλάδας και του ΕΟΤ στα World Travel Awards, τα πιο έγκυρα τουριστικά βραβεία στον κόσμο. Η Ελλάδα ως προορισμός ήταν υποψήφια για το

βραβείο World's Leading Destination 2022 ενώ ο ΕΟΤ μαζί με το Υπουργείο Τουρισμού ήταν υποψήφιοι για το βραβείο World's Leading Tourist Board 2022. Πρόκειται για δύο σημαντικές υποψηφιότητες που φανερώνουν την ανοδική πορεία και τη δυναμική του ελληνικού τουρισμού. Για την ιστορία, τα βραβεία κέρδισαν οι Μαλδίβες και ο αντίστοιχος οργανισμός τουρισμού. «Η Ελλάδα είναι ένα πολύ δυνατό brand name και κατέχει ξεχωριστή θέση στη διεθνή τουριστική σκηνή. Το γεγονός αυτό αποτυπώνεται όχι μόνο στις εξαιρετικές επιδόσεις του τουρισμού μας εφέτος ή μέσα από δεκάδες διθυραμβικά άρθρα και αφιερώματα στα εγκυρότερα μέσα ενημέρωσης του πλανήτη, αλλά και στα σημαντικά διεθνή βραβεία που κατακτήσαμε το 2022» σημειώνει ο Γενικός Γραμματέας του ΕΟΤ Δημήτρης Φραγκάκης.

# Η ανοδική τάση του τουρισμού και τα διαχρονικά προβλήματα

**Ο τουρισμός στην Ελλάδα αναπτύσσεται, αλλά την ίδια ώρα παραμένουν τα προβλήματα**

της συγκέντρωσης της τουριστικής δραστηριότητας σε 5 Περιφέρειες και το έντονο ζήτημα της εποχικότητας. Τι τόνισε στην παρέμβασή του, ο **Γ. Δρακόπουλος** στην ημερίδα της ΣΕΤΚΕ στο πλαίσιο της Έκθεσης ΧΕΝΙΑ



Ο ελληνικός τουρισμός τα τελευταία 20 χρόνια καταγράφει μία αξιοπρόσεκτη ανοδική τάση, σε ό,τι αφορά στα βασικά μεγέθη των αφίξεων μη κατοίκων και των διεθνών τουριστικών εισπράξεων (Διάγραμμα 1). Αξιολογώντας τις επιδόσεις του ελληνικού τουρισμού ανά κυλιόμενη δεκαετία, παρατηρούμε ότι φτάσαμε στο σημείο, το 2019, να καταγράφουμε 10 συνεχή έτη με αύξηση των βασικών μεγεθών του ελληνικού τουρισμού.

Η συνεχής άνοδος δε σημαίνει ότι δεν υπάρχουν προβλήματα και μάλιστα διαχρονικά, όπως αυτά τη μη ισόρροπης ανάπτυξης και της εποχικότητας της ζήτησης. Ειδικότερα και όπως βλέπουμε στην Εικόνα 1,

σχεδόν το 80% της τουριστικής δραστηριότητας καταγράφεται σε 5 Περιφέρειες της χώρας. Το γεγονός αυτό, κάθε άλλο παρά συμβάλλει στην ισόρροπη ανάπτυξη της χώρας, για να μην αναφερθούμε στα ιδιαίτερα προβλήματα που προκύπτουν σε μερικούς προορισμούς αυτών των 5 αναπτυσσόμενων Περιφερειών.

Αντίστοιχα, η εποχικότητα παραμένει έντονη (Διάγραμμα 2) και δεν πρόκειται να αλλάξει. Αυτό διότι, την προσεγγίζουμε με λάθος τρόπο, χωρίς που αποφεύγουμε να ορίσουμε το τι σημαίνει «επιμήκυνση τουριστικής περιόδου». Αξίζει να σταθούμε λίγο σε αυτό το σημείο.

Ας πάρουμε το παράδειγμα ενός προορισμού όπως η Ρόδος, με περισσότερες από 200.000 κλίνες στα

καταλύματα όλων των τύπων. Παραδοσιακά στη Ρόδο, τα τελευταία charters αναχωρούν την τελευταία Κυριακή του Οκτωβρίου. Αν 5 charters με 1.000 επιβάτες αναχωρήσουν τη δεύτερη Κυριακή του Νοεμβρίου, θεωρούμε ότι πετύχαμε επιμήκυνση της περιόδου; Προφανώς όχι, αλλά δυστυχώς ναι, αν παρατηρήσουμε τις δηλώσεις των πολιτικών προϊσταμένων του τουρισμού (αυτό συμβαίνει διαχρονικά). Άρα, θα πρέπει να κάνουμε την παραδοχή ότι, θεωρούμε επιμήκυνση της περιόδου όταν τα καταλύματα κλείνουν με πληρότητα πχ 50% και τουλάχιστον με το 50% των εργαζομένων με καθεστώς πλήρους απασχόλησης, συγκρινόμενα με τον αριθμό των απασχολούμενων στο μέσο της υψηλής περιόδου.





**Εικόνα 2: Περισσότερη βιταμίνη C**

Collaboration  
Cooperation  
Coordination

Το πρόβλημα της εποχικότητας δε λύνεται απλά και μόνο με μερική διαφοροποίηση της προσφοράς του τουριστικού προϊόντος μας και αυτό διότι, το κύριο πρόβλημα που δημιουργεί την εποχικότητα της ζήτησης βρίσκεται αλλού. Πιο συγκεκριμένα, βρίσκεται στο γεγονός ότι το 60% περίπου του πληθυσμού της Ευρώπης είναι υποχρεωμένο να λαμβάνει την ετήσια μεγάλη άδειά του μέσα στο διάστημα Ιούνιος-Σεπτέμβριος. Κατά συνέπεια, το οποίο lobbying κάνουμε σε διεθνές τουριστικό επίπεδο πρέπει να στραφεί αλλού. Τα προβλήματα της μη ισόρροπης ανάπτυξης και της εποχικότητας προφανώς δε μπορούν να αντιμετωπιστούν από τις επιχειρήσεις, οι περισσότερες των οποίων μάλιστα είναι μικρές έως

πολύ μικρές. Έτσι, επανεμφανίζεται μία από τις διαχρονικές προκλήσεις για τον ελληνικό τουρισμό, ήτοι το θεσμικό πλαίσιο και η διακυβέρνηση. Ενώ τα τελευταία χρόνια δε μας απασχολεί το δίλημμα, Κυβέρνηση με ή χωρίς Υπουργείο Τουρισμού, εξακολουθούμε να υποφέρουμε από έλλειψη συντονισμού της τουριστικής πολιτικής μεταξύ της κεντρικής Κυβέρνησης και της Αυτοδιοίκησης. Σε επίπεδο επενδύσεων, οι όροι και οι διαδικασίες των χρηματοδοτήσεων δεν αποτελούν ακριβώς αυτό που ονομάζουμε «εύκολο ανάγνωσμα», ανάγνωσμα το οποίο γίνεται ακόμα δυσκολότερο για τις μικρές επιχειρήσεις. Επίσης, οι μικρές επιχειρήσεις δεν είναι αυτές, οι οποίες από μόνες τους θα δημιουργήσουν την καινοτο-

μία αξιοποιώντας νέες τεχνολογίες, ενώ έχουν μεγαλύτερη ανάγκη από συνεχή κατάρτιση και εκπαίδευση για την ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων. Όλα αυτά συνοψίζονται στην Εικόνα 2, ενώ η προτεινόμενη λύση συνοψίζεται στην προτροπή του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού για «λήψη περισσότερης βιταμίνης C (Collaboration - Cooperation - Coordination)».

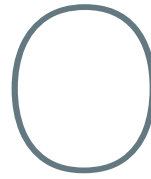
► Ο **Γιώργος Δρακόπουλος** είναι ο ιδρυτής και διευθύνων σύμβουλος της Tourism Generis, από τον Μάιο 2015. Επίσης, από το 2014, είναι Ειδικός Συνεργάτης του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού (UNWTO) και από το 2021 ως το 2022, ήταν Μέλος του Διοικητικού Συμβουλίου του ΕΟΤ.

# ΓΙΑΝΝΗΣ ΜΑΡΚΙΑΝΟΣ

Γενικός Γραμματέας ΣΕΤΚΕ  
-Πρόεδρος Ομοσπονδίας Ενοικιαζομένων Δωματίων  
Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης



Στον ΓΙΩΡΓΟ ΚΑΡΑΧΡΗΣΤΟ



Ο ΓΓ της ΣΕΤΚΕ τονίζει τη μεγάλη σημασία που έχουν για την ανάπτυξη των τουριστικών καταλυμάτων τα εργαλεία που παρέχει η Συνομοσπονδία στους επαγγελματίες του τουρισμού, ενώ υπογραμμίζει την ανάγκη ενίσχυσης των υποδομών για τον οδικό τουρισμό. Αναλυτικά η συνέντευξη του κυρίου Μαρκιανού έχει ως εξής:

**Κύριε Μαρκιανέ σας καλωσορίζουμε στο Greek Hospitality News. Πείτε μας το 2021 πώς ήταν για την περιοχή σας; Υπήρξε βελτίωση σε σχέση με το 2020;**

Από τον Μάρτιο του 2020 ο κλάδος των τουριστικών καταλυμάτων, όπως και πολλοί άλλοι, βίωσε μια δύσκολη διετία εξαιτίας της πανδημίας.

Η φετινή τουριστική περίοδος ήταν σαφώς βελτιωμένη σε σχέση με του έτους 2021. Από την αρχή του έτους τα στοιχεία έδειχναν μια θετική πορεία της τουριστικής κίνησης στην περιοχή μας, με τις πληρότητες στη Θάσο στην κορύφωση της σεζόν να φθάνουν το 100%, αντίστοιχες του έτους 2019.

**Πώς βλέπετε τα πράγματα για τη φετινή σεζόν; Πόσο επηρεάζει τις κρατήσεις ο πόλεμος στην Ουκρανία; Εσείς είχατε αρκετές ροές από Ρωσία και Ουκρανία. Καλύφθηκαν αυτές οι απώλειες;**

Στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης ανέκαθεν δεν ήταν μεγάλο το ποσοστό επισκεψιμότητας από την Ρωσία και την Ουκρανία οπότε η μειωμένη προσέλευση επισκεπτών από τις χώρες αυτές δεν επηρέασε ιδιαίτερα την περιοχή μας. Άλλωστε η αυξημένη προσέλευση επισκεπτών από την Ρουμανία και την Σερβία αντιστάθμισαν τυχόν απώλειες από τη Ρωσία και την Ουκρανία.

## Ενίσχυση των υποδομών για τον οδικό τουρισμό

*«Απαιτείται άμεσα ένα ολοκληρωμένο στρατηγικό σχέδιο αναβάθμισης των οδικών πυλών εισόδου της χώρας», σημειώνει ο κύριος Μαρκιανός, ενώ υπογραμμίζει ότι η πλειονότητα των τουριστικών καταλυμάτων δεν έχει επωφεληθεί από τα μέτρα στήριξης της κυβέρνησης*





Ένα διαχρονικό πρόβλημα στον οδικό τουρισμό είναι οι ουρές στα σύνορα. Έχουν γίνει βήματα για να βελτιωθεί η κατάσταση;

Ο οδικός τουρισμός στη χώρα μας αποτελεί ένα μεγάλο κομμάτι του τουρισμού και συντελεί σημαντικά στην αύξηση της τουριστικής κίνησης. Μεγάλο ποσοστό επισκεπτών εισέρχεται στη χώρα μας οδικώς με προορισμό τη Βόρεια Ελλάδα. Υπάρχει όμως μεγάλη ανάγκη παρεμβάσεων κυρίως σε υποδομές, ώστε οι ροές των επισκεπτών να πραγματοποιούνται απρόσκοπτα.

Ειδικά την περίοδο επανεκκίνησης του τουρισμού, μετά το πρώτο lockdown της πανδημίας, στις πύλες εισόδου της χώρας σημειώθηκαν πολλά προβλήματα με πολλές καθυστερήσεις.

Για την αύξηση της εισερχόμενης τουριστικής κίνησης οδικώς και κατ' επέκταση ενίσχυσης των τουριστικών επιχειρήσεων της Βόρειας Ελλάδας, απαιτείται άμεσα ένα ολοκληρωμένο στρατηγικό σχέδιο αναβάθμισης των οδικών πυλών εισόδου της χώρας.

Τι ανταπόκριση έχουν οι πρωτοβουλίες της ΣΕΤΚΕ στην περιοχή σας; Το smotel, το Καλάθι Πρωινού κλπ.

Η ΣΕΤΚΕ αφουγκραζόμενη τις νέες τάσεις τουρισμού από το 2016 έχει ξεκινήσει την υλοποίηση των δράσεων «SMOTEL», «Καλάθι Πρωινού της ΣΕΤΚΕ» και «Τουρισμός Εμπειρίας από τη ΣΕΤΚΕ» προκειμένου να τους δώσει τα «εφόδια – εργαλεία» για να γίνουν ανταγωνιστικές και κατ' επέκταση βιώσιμες.

Είναι γεγονός ότι η αναγκαιότητα των επιχειρήσεων του κλάδου για εξειδίκευση, αναβάθμιση και εκσυγχρονισμό έχει ως αποτέλεσμα το ενδιαφέρον των επιχειρηματιών για τις δράσεις αυτές αφού αναγνωρίζουν ότι μέσω των

υπηρεσιών αυτών θα μπορέσουν να ανταποκριθούν στον αυξημένο ανταγωνισμό και στην απαιτητική σύγχρονη τουριστική αγορά. Πρόσφατα ολοκληρώθηκε ένα ακόμα εκπαιδευτικό σεμινάριο για την υπηρεσία «Καλάθι Πρωινού» της ΣΕΤΚΕ και το νέο έτος αναμένεται το επόμενο.

Πιστεύετε πως θα χρειαστούν στήριξη οι τουριστικές επιχειρήσεις για το ενεργειακό κόστος και την ακρίβεια και ποια θα πρέπει να είναι αυτή;

Είναι γεγονός ότι οι επιχειρήσεις τουριστικών καταλυμάτων, οι οποίες προσπαθούν να ανακάμψουν από την υγειονομική και κατ' επέκταση οικονομική κρίση της τελευταίας διετίας, αντιμετωπίζουν μεγάλα προβλήματα λόγω της ακρίβειας και του ενεργειακού κόστους.

Η πλειονότητα των μικρών τουριστικών καταλυμάτων δεν έχει επωφεληθεί ούτε από τα μέτρα οικονομικής στήριξης που εφάρμοσε η κυβέρνηση για την αντιμετώπιση των αρνητικών επιπτώσεων της πανδημίας ούτε από προγράμματα ενίσχυσης που προκηρύσσονται κατά διαστήματα, λόγω των κριτηρίων που τίθενται κάθε φορά. Πρόσφατο παράδειγμα η προδημοσίευση της Πρόσκλησης Προγράμματος «ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΩ-ΕΠΙΧΕΙΡΩ» Βελτίωση της Ενεργειακής Απόδοσης Πολύ Μικρών, Μικρών και Μεσαίων Επιχειρήσεων Εμπορίου, Υπηρεσιών και Τουρισμού, το οποίο πρόγραμμα σκοπό έχει τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης των επιχειρήσεων και κατ' επέκταση της μείωσης του ενεργειακού τους κόστους αλλά αποκλείεται η πλειονότητα των επιχειρήσεων του κλάδου μας λόγω των προϋποθέσεων που τίθενται.

Υπάρχει μεγάλη άμεση ανάγκη στήριξης των επιχειρήσεων του κλάδου μέσω προγραμμάτων, καθώς τα αυξημένα λειτουργικά κόστη τους σε συνδυασμό με την ακρίβεια, τις καθιστούν μη λειτουργικές και μη βιώσιμες.

# Το ψηφιακό «οπλοστάσιο» των τουριστικών καταλυμάτων

Οι **δυνατότητες ανάπτυξης** μέσω των νέων τεχνολογιών και τα **πολύτιμα εργαλεία** που δεν πρέπει να μένουν αναξιοποίητα από τις τουριστικές επιχειρήσεις



Γράφει ο **ΑΜΑΝΑΤΙΟΣ ΑΜΑΝΑΤΙΔΗΣ\***

Στην εποχή της επέλασης της 4ης βιομηχανικής επανάστασης, όπου η ψηφιακή οικονομία αναπτύσσεται ραγδαία και η συντριπτική πλειοψηφία των πελατών διαθέτει ένα smartphone για να αναζητήσει μέσω του Διαδικτύου, να επιλέξει και τελικά να πληρώσει τα αγαθά και τις υπηρεσίες που θέλει, ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι ο μόνος εξασφαλισμένος δρόμος για τις τουριστικές επιχειρήσεις κάθε μεγέθους που θέλουν να ανταποκριθούν στις ανάγκες των «ψηφιακών» πελατών τους.

Στο πλαίσιο αυτό, η σύγχρονη τουριστική επιχείρηση έχει στη διάθεσή της ένα ολοκληρωμένο ψηφιακό «οπλοστάσιο»: Για την προβολή της, το digital marketing και τη βελτιστοποίηση της διαδικτυακής προβολής στα κοινωνικά μέσα δικτύωσης και την ψηφιακή διαφήμιση. Στην κατεύθυνση της ανάπτυξης των πωλήσεων, η χρήση των online καναλιών πώλησης είτε αυτές προέρχονται από κάποιο διεθνές portal, είτε



από κάποιο πρακτορείο, είτε απευθείας από την μηχανή κρατήσεων στον ιστότοπο ενός καταλύματος, σε συνδυασμό με μια έξυπνη υπηρεσία channel manager της δίνουν τη δυνατότητα να απευθυνθεί σε ένα ευρύτερο κοινό και να έχει πρόσβαση σε περισσότερες αγορές.

Στην καθημερινότητα της μικρομεσαίας τουριστικής επιχείρησης, η διεκπεραίωση επαναλαμβανόμενων εργασιών και η φορολογική συμμόρφωση είναι κάτι που θα πρέπει να αντλεί τον ελάχιστο χρόνο και την λιγότερη δυνατή ενέργεια, από τον ιδιοκτήτη και τους εργαζόμενους, έτσι ώστε να μπορούν να εστιάσουν στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη και στην βελτι-

στοποίηση της εμπειρίας του. Η χρήση σύγχρονου λογισμικού παράλληλα με τη χρήση online υπηρεσιών είναι μονόδρομος για την επίτευξη αυτού του στόχου. Ένα σύγχρονο λογισμικό PMS, για παράδειγμα, αυτοματοποιεί τις καθημερινές εργασίες έτσι ώστε να ολοκληρώνονται σε ελάχιστο χρόνο και με ελάχιστες κινήσεις. Εργαλεία reporting δίνουν μια πλήρη, πολύπλευρη και έγκυρη πληροφόρηση ώστε να υποστηρίζουν την ταχύτερη και ασφαλέστερη λήψη αποφάσεων και να αποφεύγονται λάθη που μπορεί να κοστίζουν στην επιχείρηση. Οι αμφίδρομες διασυνδέσεις του PMS με online υπηρεσίες όπως channel manager - booking engine,





online πληρωμές, e-invoicing κλπ αυτοματοποιούν τις αντίστοιχες διαδικασίες και ελαχιστοποιούν περαιτέρω τον χρόνο που δαπανά η επιχείρηση στην καθημερινότητα. Και φυσικά η διασύνδεση με αυτόματη ενημέρωση με τις online υπηρεσίες των κρατικών αρχών όπως το myData της ΑΑΔΕ για τα στοιχεία τιμολογήσεων εξασφαλίζουν την απροβλημάτιστη φορολογική και εργατική συμμόρφωση της επιχείρησης χωρίς την ανάγκη πρόσθετων ελέγχων και χειροκίνητων διαδικασιών.

Ο Όμιλος Epsilon Net, με τη διακεκριμένη και βραβευμένη ομάδα υπηρεσιών υποστήριξης, είναι ο μόνος Όμιλος πληροφορικής στην Ελλάδα ο οποίος μπορεί να καλύψει

το σύνολο των αναγκών της τουριστικής αγοράς με λογισμικά και υπηρεσίες. Η **Epsilon Hospitality** είναι η εξειδικευμένη θυγατρική του Ομίλου & μέλος του **ΣΕΤΕ**, με 120 εξειδικευμένα στελέχη που Υποστηρίζει περισσότερες από 10.000 τουριστικές μονάδες και αποτελεί τον πιο ολοκληρωμένο τεχνολογικό πάροχο και σύμβουλο για τον επιχειρηματία του τουρισμού. Μέσα από ένα επενδυτικό πλάνο ανάπτυξης δημιουργήσε και εξελίσει αξιόπιστες λύσεις και υπηρεσίες για τις τουριστικές επιχειρήσεις κάθε μεγέθους. Οι λύσεις αυτές περιλαμβάνουν:

- **Ιδιοπαράγωμενο PMS λογισμικό** που βασίζεται στην τεχνολογία **PYLON Hybrid** και μπορεί να καλύψει από το πιο μικρό

κατάλυμα μέχρι και μεγάλες αλυσίδες ξενοδοχείων & εταιριών διαχείρισης. Το PMS είναι συνδεδεμένο με της εφαρμογές λογιστικής διαχείρισης του Ομίλου Epsilon Net έτσι ώστε να ενημερώνεται ο εξωτερικός λογιστής αυτόματα και να μην χρειάζονται χειροκίνητες γέφυρες.

- **Channel Manager** και **Booking Engine** για τις online πωλήσεις και τη διαχείριση των κρατήσεων.

- Online ψηφιακή ταμειακή μηχανή «**EpsilonSmart Ταμειακή**» με απευθείας διασύνδεση με την ΑΑΔΕ και το λογιστικό γραφείο.

- Mobile εφαρμογές – ψηφιακά εργαλεία τόσο για το προσωπικό της επιχείρησης αλλά και για τους πελάτες της, και τέλος

- Πλήρες portfolio υπηρεσιών Digital Marketing.

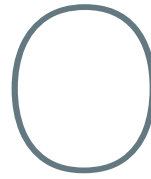
*\* Ο Αμανάτιος Αμανατίδης είναι Γενικός Διευθυντής Epsilon Hospitality Group CIO – R&D Director Epsilon Net*

# ΓΙΑΝΝΗΣ ΔΕΛΗΓΙΑΝΝΗΣ

Αναπληρωτής Καθηγητής,  
Τμήμα Τεχνών Ήχου & Εικόνας, Ιόνιο Πανεπιστήμιο



Στον **ΓΙΩΡΓΟ ΚΑΡΑΧΡΗΣΤΟ**



Γιάννης Δεληγιάννης είναι μέλος ΔΕΠ και υπηρετεί στη θέση του Αναπληρωτή Καθηγητή του Τμήματος Τεχνών Ήχου & Εικόνας του Ιονίου Πανεπιστημίου και είναι ιδρυτικό μέλος του εργαστηρίου διαδραστικών τεχνών InArts.eu. Το γνωστικό αντικείμενο και τα ερευνητικά του ενδιαφέροντα περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων τα διαδραστικά πολυμέσα, τα αισθητήρια συστήματα και την ανάπτυξη προσαρμοστικού οπτικοακουστικού διαδραστικού περιεχομένου σε τομείς που περιλαμβάνουν τα Παιχνίδια Υπολογιστή, την Τέχνη Νέων Μέσων και την Μάθηση. Στην itn Ελληνικός Τουρισμός μας μιλάει για το καινοτόμο παιχνίδι Brenda Η Γεύση Είναι Μνήμη, που έχει στόχο την ανάδειξη της γαστρονομίας και των μνημείων μιας περιοχής.

**Πώς μπορεί ένα παιχνίδι να αλλάξει τον τρόπο με τον οποίο μαθαίνουμε όλα όσα έχει να προσφέρει μια περιοχή;**

Σήμερα ένας από τους μεγάλους στόχους των φορέων που διαχειρίζονται το τουριστικό μας προϊόν είναι να αναπτύξουν κατάλληλες λύσεις για την αξιοποίηση του πολιτιστικού αποθέματος και την ευρύτερη ενημέρωση του κοινού. Όμως οι τακτικές που εφαρμόζονται συχνά επαναλαμβάνονται καθώς χρησιμοποιούνται συγκεκριμένα κανάλια πρόσβασης και στατικό περιεχόμενο: το ίδιο κείμενο γίνεται αφίσα, τρίπτυχο, βιβλιάρaki, ιστοσελίδα ή εφαρμογή με περιεχόμενο πολυμέσων με ή χωρίς εντοπισμό της θέσης του χρήστη και σε ειδικές περιπτώσεις αξιοποιούνται πιο σύγχρονα μέσα αποτύπωσης όπως βίντεο 360°, επαυξημένη, μεικτή ή εικονική πραγματικότητα.

Η υλοποίηση του Brenda αλλάζει τα δεδομένα αυτά καθώς πρόκειται για ένα καινοτόμο παιχνίδι σοβαρού σκοπού με στόχο την τουριστική εξερεύνηση της γευσιγνωσίας και του πολιτισμού ενός τόπου. Το ουσιαστικό

## Brenda το καινοτόμο παιχνίδι που αλλάζει τα δεδομένα

«Πρόκειται για ένα καινοτόμο παιχνίδι σοβαρού σκοπού με στόχο την τουριστική εξερεύνηση της γευσιγνωσίας και του πολιτισμού ενός τόπου», λέει ο κύριος Δεληγιάννης για την πρωτοποριακή εφαρμογή «Brenda Η Γεύση Είναι Μνήμη»



πρόβλημα που λύνουν τα παιχνίδια είναι πως έχουν τη δυνατότητα να ενώσουν θεματικούς τομείς οι οποίοι δεν συνδυάζονται εύκολα κάτω από μια παραδοσιακού τύπου εφαρμογή καθώς συχνά οι χρήστες όταν υπάρχει μεγάλος όγκος πληροφορίας δεν επενδύουν αρκετό χρόνο στην εξερεύνηση της. Έχει αποδειχθεί πως η χρήση παιχνιδιών αποτελεί μια διαδικασία η οποία κρατά το ενδιαφέρον του παίκτη. Από την άλλη μεριά δεν χάνεται η δυνατότητα χρήσης του παιχνιδιού ως εφαρμογή πληροφορόρησης. Το περιβάλλον του παιχνιδιού προσφέρει απλόχερα και ανοικτά την πληροφορία στον χρήστη, χωρίς περιορισμούς, είτε αυτή είναι ιστορικού ενδιαφέροντος, είτε γεωσιγνωσίας.

### Πώς λειτουργεί το παιχνίδι στην πράξη;

Το Brenda λειτουργεί ως παιχνίδι γαστρονομίας, ως οδηγός γεωσιγνωσίας και εξερεύνησης επισκέψιμων μνημείων. Οι επισκέπτες και οι κάτοικοι, μέσα ένα παιχνίδι εξερεύνησης των ιστορικών και πολιτιστικών σημείων ενδιαφέροντος βοηθούν τον βασικό χαρακτήρα του παιχνιδιού, την Brenda, να αποκαλύψει όλα τα μυστικά της περιοχής και να γίνει σεφ. Ο σύνδεσμος αυτός περιέχει μια σύντομη περιγραφή της διαδικασίας σε μορφή video από τον κεντρικό χαρακτήρα του παιχνιδιού:

<https://www.youtube.com/watch?v=ZJ9IGnutFEU>

Οι παίκτες απαντούν σε ερωτήσεις άλλοτε παίζοντας απλά και μόνο το παιχνίδι από τη συσκευή τους και άλλοτε μετά την επί τόπου επίσκεψή τους στα ιστορικά και πολιτιστικά μνημεία. Με αυτό τον τρόπο κερδίζουν νομίσματα του παιχνιδιού με τα οποία προμηθεύονται τα τοπικά προϊόντα/υλικά που απαιτούνται για να ξεκλειδώσουν τις παραδοσιακές συνταγές. Η αποκάλυψη της εκάστοτε συνταγής διασυνδέει τις τοπικές επιχειρήσεις, τις οποίες μπορούν να επισκεφτούν και στις οποίες μπορούν να δοκιμάσουν τις συνταγές ή να προμηθευτούν τα προϊόντα κερδίζοντας επιπλέον νομίσματα.

Ο χρήστης μπορεί να εξερευνήσει όλα τα σημεία ενδιαφέροντος μέσω του χάρτη ή στην αναζήτηση και έχει πλήρη πρόσβαση στην πληροφορία μέσω του περιβάλλοντος διεπαφής. Ο μόνος περιορισμός εδώ είναι πως ο παίκτης, για να κρατήσει τις συνταγές στο βιβλίο του για πάντα πρέπει πρώτα να τις ξεκλειδώσει, αγοράζοντας τα συστατικά τους, διαδικασία που υλοποιείται είτε δοκιμάζοντας σε εστιατόρια τις σύγχρονες συνταγές, δοκιμάζοντας τα τοπικά προϊόντα ή ανακαλύπτοντας την ιστορία του τόπου, αφού όλες αυτές οι δράσεις κερδίζουν



εικονικά νομίσματα τα οποία χρησιμοποιεί για το σκοπό αυτό. Τα εικονικά νομίσματα κερδίζονται παίζοντας το παιχνίδι και βοηθώντας την Brenda να μεγαλώσει την εμπειρία της. Αυτή η παιχνιδική προσέγγιση αποτελεί προϋπόθεση για την γενιά Z η οποία δεν έχει συνηθίσει να "αγοράζει" την πληροφορία αλλά να την κερδίζει με την αξία και τις ικανότητες της.

Μια ακόμη δράση είναι η υλοποίηση θεματικών διαδρομών οι οποίες έχουν σχεδιαστεί από ξεναγούς και ιστορικούς.

**Ποιες είναι οι διαδικασίες ενεργοποίησης του παίκτη ώστε να εξερευνήσει περισσότερο περιεχόμενο και σε βάθος;**

Το παιχνίδι ενώνει μέσω διαδικασιών παιγνιοποίησης (gamification) και ωφέλιμης «εξαπάτησης» (ludification) τομείς οι οποίοι υπό κανονικές συνθήκες δεν παρουσιάζονται μαζί: την τοπική γαστρονομία, δηλαδή τις μαγει-

“ Το περιβάλλον του παιχνιδιού προσφέρει απλόχερα και ανοικτά την πληροφορία στον χρήστη, χωρίς περιορισμούς, είτε αυτή είναι ιστορικού ενδιαφέροντος, είτε γεωσιγνωσίας ”

**Συνέχεια στην επόμενη σελίδα ▶**



ρικές συνταγές και τα προϊόντα που συναντώνται στην περιοχή με τις επιχειρήσεις εστίασης και διάθεσης τους σε συνδυασμό με την αποκάλυψη της τοπικής ιστορίας. Συνεπώς η υλοποίηση του παιχνιδιού έχει τουριστικό, εκπαιδευτικό-εξερευνητικό, ιστορικό αλλά και στόχο γευσιγνωσίας.

Η αναφορά στους διαφορετικούς τύπους χρήστη γίνεται καθώς το Brenda χαρακτηρίζεται ως ιδανική πλατφόρμα για την ενεργοποίηση τους σε διαφορετικά σενάρια. Το ίδιο σύστημα μπορεί να το χρησιμοποιήσει κάποιος ο οποίος επιθυμεί να ολοκληρώσει το παιχνίδι αλλά και όλοι όσοι επιθυμούν να γνωρίσουν μια από τις πτυχές του περιεχομένου, π.χ. για να απαντήσουν στις ερωτήσεις «σε ποιο εστιατόριο θα δοκιμάσω ποιες τοπικές συνταγές;», ή «μπορώ να έχω πλήρη πρόσβαση στις πληροφορίες σημείων ενδιαφέροντος κοντά μου;».

Εδώ είναι σημαντικό να αναφερθεί πως η ανάπτυξη του παιχνιδιού σε συνεργασία με το επιμελητήριο Κιλκίς επιτρέπει τη σύνδεση της διαδικασίας δοκιμής των συνταγών απευθείας στις τοπικές επιχειρήσεις εστίασης όπως και τη γνωριμία του παίκτη με τα προϊόντα παραγωγών που προσφέρουν τις τοπικές ποικιλίες κρασιού και άλλα σύγχρονα προϊόντα με πρώτες ύλες προερχόμενες από την περιοχή.

## Πώς μπορώ να παίξω το παιχνίδι και να ενημερωθώ για την υλοποίησή του;

Ο ιστότοπος του παιχνιδιού είναι ο <https://www.brenda.gr/> και το παιχνίδι είναι άμεσα προσβάσιμο από όλους στην δοκιμαστική του έκδοση στη διεύθυνση <https://game.brenda.gr/>

Η ανάπτυξη του παιχνιδιού έγινε στο πλαίσιο έργου της Δράσης ΕΡΕΥΝΩ-ΔΗΜΙΟΥΡΓΩ-ΚΑΙΝΟΤΟΜΩ και συγχρηματοδοτείται από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) της Ευρωπαϊκής Ένωσης και εθνικούς πόρους μέσω του Ε.Π. Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα & Καινοτομία (ΕΠΑνΕΚ) (κωδικός έργου:Τ1Ε-ΔΚ-05099).

Συμμετέχουν το Επιμελητήριο Κιλκίς ως φορέας υποδοχής του έργου και διαχειριστικός υπεύθυνος, η εταιρία Honeybee Productions που παρήγαγε το οπτικοακουστικό περιεχόμενο και η εταιρία Arlise με αντικείμενο το marketing.

## Υπάρχει η δυνατότητα εφαρμογής του παιχνιδιού σε άλλους τομείς ενδιαφέροντος;

Το Brenda προσφέρει μια ωφέλιμη εκπαιδευτική εμπει-



<https://brenda.gr/>  
(Ιστότοπος Έργου Brenda)



<https://game.brenda.gr/>  
(Παίξτε το παιχνίδι με την κινητή σας συσκευή)







# Τουρισμός και ενεργειακές κοινότητες

Η **απεξάρτηση από τα ορυκτά καύσιμα** δεν είναι μία εύκολη υπόθεση και προφανώς θα πρέπει να γίνει σε βάθος χρόνου. Στον χώρο του τουρισμού όμως **επιβάλλεται να επιταχυνθεί** για λόγους καθαρής επιβίωσης του κλάδου. Ανάγκη η αξιοποίηση του θεσμού των ενεργειακών κοινοτήτων από τις τουριστικές επιχειρήσεις



Γράφει ο **ΘΟΔΩΡΗΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΥ**



**Ζ**ούμε σε έναν κόσμο που μεταβάλλεται με ταχύτητες που στο παρελθόν θα ήταν αδιανόητες. Οι παγκόσμιες ισορροπίες μεταβάλλονται επίσης, μετακινώντας το κέντρο βάρους της παγκόσμιας οικονομίας από την δύση στην ανατολή. Η ανατολή αμφισβητεί την πρωτοκαθεδρία της δύσης (ΗΠΑ) με τρόπο σαφή και δυστυχώς όχι μόνο στο οικονομικό πεδίο (Ρωσική εισβολή στην Ουκρανία). Μέσα σε μια τέτοια παγκόσμια κατάσταση η Ευρώπη δεν έχει βρει τον ρόλο της και με σειρά αποτυχημένων επιλογών πλη-

ρώνει και τα σπασμένα του πολέμου στην Ουκρανία.

Στον ενεργειακό τομέα επέλεξε την μετάβαση στην αποκαλούμενη πράσινη ενέργεια που είναι σωστή επιλογή, αλλά με υπερβολικά ταχείς ρυθμούς, που δημιούργησαν τεράστια αναστάτωση, έλλειψη και ακρίβεια στους κλασικούς ενεργειακούς πόρους. Σε ένα τέτοιο παγκόσμιο περιβάλλον ο Ευρωπαϊκός τουρισμός, αφού γνώρισε μια πρόσκαιρη ανάκαμψη από την πανδημία, τουλάχιστον την φετινή σεζόν κατέγραψε ανοδική τάση, η οποία όμως δεν είναι

καθόλου βέβαιο ότι θα συνεχιστεί τα επόμενα χρόνια, κάτω από τις συνθήκες που περιγράψαμε.

Ως μεγαλύτερες απειλές για τον τουρισμό μπορούμε να θεωρήσουμε:

**1)** την σταδιακή φτωχοποίηση, λόγω πληθωρισμού, των Ευρωπαϊκών νοικοκυριών.  
**2)** Το διαρκώς αυξανόμενο ενεργειακό κόστος λειτουργίας στον τουριστικό κλάδο, το οποίο με μαθηματική συνέπεια, οδηγεί σε αύξηση των τιμών στις τουριστικές υπηρεσίες.

Αυτή η αύξηση τιμών, σταδιακά μπορεί





να μεταβληθεί σε αιτία μείωσης του τουριστικού ρεύματος, σε συνδυασμό με την εισοδηματική συμπίεση των εν δυνάμει τουριστών.

Αλλά ποιες επιλογές υπάρχουν προκειμένου να αποφευχθεί αυτή η αρνητική προοπτική; Ποιες πρωτοβουλίες πρέπει να αναληφθούν από τις κυβερνήσεις, αλλά και από τους επιχειρηματίες του τουρισμού;

Το πρώτο που πρέπει να γίνει είναι οι κυβερνήσεις να παρέμβουν με εισοδηματικές αυξήσεις και άλλα μέτρα ανακούφισης, αποτρέποντας την φτωχοποίηση των πο-

λιτών τους λόγω πληθωρισμού και ενεργειακού κόστους.

Το δεύτερο που μας ενδιαφέρει κυρίως στην σημερινή μας ανάλυση, είναι το πως θα διατηρηθούν οι τουριστικές υπηρεσίες σε προστιτές τιμές.

Η εύλογη απάντηση είναι η διατήρηση του κόστους ενέργειας στον τουρισμό σε χαμηλά επίπεδα. Αλλά πώς γίνεται αυτό; Κατά την γνώμη μας η λύση είναι η εκτεταμένη αυτοπαραγωγή ενέργειας σε ολόκληρο τον τουριστικό κλάδο και όπου αυτή είναι αδύνατη (πχ μεταφορές) η γενναία επιδό-

τηση ενεργειακού κόστους από τη πολιτεία. Είναι όμως δυνατή η αυτοπαραγωγή ενέργειας στις μεμονωμένες επιχειρήσεις του τουριστικού κλάδου;

Και πώς ξεπερνιούνται τα ζητήματα ενεργειακού αναλαβητισμού και άγνοιας, αλλά και έλλειψης επενδυτικού κεφαλαίου, που χαρακτηρίζουν την πλειοψηφία των μικρών τουριστικών επιχειρήσεων; Η λύση είναι μία.

Η εκπόνηση ενός ολοκληρωμένου προγράμματος ενεργειακής απεξάρτησης στον τουριστικό κλάδο, με πρωτοβουλία της πολιτείας, το οποίο θα χαρακτηρίζεται, από την εκτεταμένη αξιοποίηση του νομοθετικού πλαισίου για τις ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΕΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ, δίνοντας κίνητρα για την σύσταση τους και επιδοτώντας τα επενδυτικά σχήματα που θα δημιουργηθούν. Αλλά τί είναι

#### **ΟΙ ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΕΣ ΚΟΙΝΟΤΗΤΕΣ;**

Οι ενεργειακές κοινότητες είναι συνεταιρισμοί μέσω των οποίων οι πολίτες μπορούν να δραστηριοποιηθούν στον τομέα της ενέργειας, αξιοποιώντας τις καθαρές μορφές ενέργειας. Στόχος των ενεργειακών κοινοτήτων είναι να προωθήσουν την αλληλέγγυα οικονομία, την καινοτομία στον ενεργειακό τομέα, να καταπολεμήσουν την ενεργειακή φτώχεια, να προωθήσουν τη βιώσιμη παραγωγή, την αποθήκευση και τη διαχείριση της ενέργειας, την αυτοπαραγωγή και ιδία κατανάλωση, και να βελτιώσουν την ενεργειακή ασφάλεια και την ενεργειακή αυτονομία.

Η ενεργειακή μετάβαση σε μία οικονομία χωρίς ορυκτά καύσιμα έχει ξεκινήσει και φυσικά είναι μη αναστρέψιμη. Θα πρέπει όμως να γίνει με όρους δημοκρατίας και κοινωνικής δικαιοσύνης.

Με την κοινωνία σε ενεργό και όχι παθητικό ρόλο. Θα πρέπει να εξασφαλιστεί η ενεργή συμμετοχή των πολιτών, της τοπικής αυτοδιοίκησης και των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων στην παραγωγή ενέργειας, ώστε να μην αφορά μόνο τους λίγους μεγάλους «παίκτες».

Η απεξάρτηση από τα ορυκτά καύσιμα δεν

**Συνέχεια στην επόμενη σελίδα ▶**



είναι μία εύκολη υπόθεση και προφανώς θα πρέπει να γίνει σε βάθος χρόνου.

Στον χώρο του τουρισμού όμως επιβάλλεται να επιταχυνθεί για λόγους καθαρής επιβίωσης του κλάδου.

Στην παρούσα ανάλυση δεν μιλάμε για τις ενεργειακές κοινότητες μεμονωμένων πολιτών και νοικοκυριών, αλλά κυρίως αναφερόμαστε στην ανάγκη αξιοποίησης του θεσμού των ενεργειακών κοινοτήτων από τις τουριστικές επιχειρήσεις.

Δυστυχώς χάθηκε πολύτιμος χρόνος, η διαδικασία ενεργειακής αυτάρκειας στον τουρισμό έπρεπε να ξεκινήσει πολύ νωρίτερα. Ίσως τώρα που όλοι συνειδητοποιούν τους κινδύνους που ελλοχεύουν είναι μία κρίσιμη στιγμή για μεγάλες αποφάσεις.

Σίγουρα ένα μέρος των ευρωπαϊκών πόρων της Πράσινης μετάβασης θα πρέπει να αξιοποιηθεί στην ενεργειακή αυτονόμηση των τουριστικών επιχειρήσεων και την μερική έστω σε πρώτη φάση, ανεξάρτησή τους από συμβατικούς ενεργειακούς πόρους. Θα απαιτηθούν ταχύτερες διαδικασίες εν-

Η αξιοποίηση της νομοθεσίας των ενεργειακών κοινοτήτων από ομάδες επιχειρήσεων του τουριστικού τομέα θα βοηθούσε την γρήγορη ενεργειακή μετάβαση των τουριστικών επιχειρήσεων

μέρωσης των επιχειρηματιών. Δηλαδή ένα σχολείο επιμόρφωσης για τις διαθέσιμες επιλογές και τις υπάρχουσες διαδικασίες προκειμένου να εξασφαλιστεί η συνειδητοποίηση και γνώση, τόσο για την μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί, όσο και για τους αναγκαίους επενδυτικούς πόρους που θα απαιτηθούν για αυτό το σκοπό.

Η αξιοποίηση της νομοθεσίας των ενεργειακών κοινοτήτων από ομάδες επιχειρήσεων του τουριστικού τομέα θα βοηθούσε την γρήγορη ενεργειακή μετάβαση των τουριστικών επιχειρήσεων και την αποφυγή της πολυδιάσπασης των πόρων σε μεμονωμένες επιχειρήσεις,

Έτσι θα εξασφαλιστούν οικονομίες κλίμακας, ταχύτερες επενδύσεις, καλύτερη παρακολούθηση των έργων και εγγυημένη ολοκλήρωσή τους.

**Πηγές:**

- Σχετικά ΦΕΚ για τις ενεργειακές κοινότητες
- Greenpeace
- wikipedia





**Σ.Ε.Τ.Κ.Ε**

ΣΥΝΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΩΝ  
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ

Διονυσίου Αιγινήτου 7, Ιλίσια | **ΤΚ:** 115 28, Αθήνα

**Τηλ:** 0030-210-6422418 | **Fax:** 0030-210 – 6429725 | **www.setke.gr • info@setke.gr**



# Καλωσόρισμα... σε όλες τις γλώσσες

Ένα «**καλώς ήρθατε στην Ελλάδα**» μαζί με ένα χαμόγελο είναι η απλούστερη μορφή μιας προσωπικής επαφής και μπορεί να γίνει από οποιονδήποτε οποιαδήποτε στιγμή. Χρειάζεται **καλλιέργεια κουλτούρας** στο σύνολο του πληθυσμού



Γράφει ο **ΕΥΑΓΓΕΛΟΣ ΚΥΡΙΑΚΟΥ\***

**Μ**ία από τις βασικότερες αρχές του φιλοξενώ και του υποδέχομαι είναι το... Welcome. Το καλωσόρισμα. Καλωσορίσατε, μια λέξη που οι άνθρωποι του τουρισμού αλλά και του προορισμού πρέπει να ξέρουν σε όλες τις γλώσσες. Η αλήθεια είναι ότι η λέξη αυτή υπάρχει σε όλες τις γλώσσες και καταδεικνύει πόσο ανθρώπινα βαθιά είναι η σχέση του οικοδεσπότη με τον φιλοξενούμενο. Είναι η στιγμή που συνδέεται με την υποδοχή ενός ξένου, τη δημιουργία αισθήματος ασφάλειας, την δημιουργία μιας ζώνης άνεσης. Σε σύνδεση με την φιλοξενία και την εστίαση, το καλωσόρισμα

διευκολύνει την αποδοχή της προσφοράς τροφής και στέγης.

Οι αρχαίοι λαοί της Βαλκανικής ανάμεσά τους οι Έλληνες είναι γνωστοί για τη υποδοχή και την φιλοξενία τους. Στην εποχή του Ομήρου, ο ξένος ήταν αγγελιοφόρος, ταξιδιώτης που προστάτευε ο Ξένιος Δίας και η Αθηνά Ξενία. Οι ξένοι στέλνονταν από τους θεούς, γι' αυτό θεωρούνταν ιεροί και σεβαστοί και παράλληλα υπήρχε θεϊκή απαίτηση για τη φροντίδα τους, ενώ η ακατάλληλη μεταχείρισή τους θεωρούνταν αμαρτία. Αυτός είναι και ο λόγος όπου οι θεοί βρίσκονται παρόντες να δουν κατά πόσο υπάρχει σεβασμός από τους οικοδεσπότες

στους επισκέπτες. Οι οικοδεσπότες πρέπει να είναι φιλόξενοι στους επισκέπτες και να τους παρέχουν μπάνιο, φαγητό, ποτό, δώρα και ασφαλή συνοδεία στον επόμενο προορισμό τους. Θεωρείται αγένεια να κάνουν αδιάκριτες ερωτήσεις στους καλεσμένους. Παράλληλα όμως υπάρχει και ο σεβασμός από τους επισκέπτες στους οικοδεσπότες. Οι επισκέπτες πρέπει να είναι ευγενικοί με τους οικοδεσπότες τους και να μην αποτελούν απειλή ή βάρος. Οι επισκέπτες αναμένεται να παρέχουν ιστορίες και νέα από τον έξω κόσμο. Το πιο σημαντικό είναι ότι οι επισκέπτες αναμένεται να ανταποδώσουν εάν οι οικοδεσπότες τους



καλέσουν ποτέ στα σπίτια τους. Η Ξενία θεωρούνταν ιδιαίτερα σημαντική στην αρχαιότητα, όταν οι άνθρωποι πίστευαν ότι ανάμεσά τους ανακατεύονταν θεοί. Αν κάποιος είχε φιλοξενήσει άσχημα έναν ξένο, υπήρχε ο κίνδυνος να υποστεί την οργή ενός θεού μεταμφιεσμένου ως ξένος. Η ελληνική πρακτική της θεοξενίας όπως και η ρωμαϊκή ιεροτελεστία του Lectisternium είναι πρακτικές φιλίας επισκεπτών με επικέντρωση στους θεούς ως ιστορικό έθιμο στις υποθέσεις των ανθρώπων που αλληλεπιδρούν με τους ανθρώπους, καθώς και των ανθρώπων που αλληλεπιδρούν με τους θεούς. Ένα δημοφιλές θέμα στην κλασική τέχνη, της Αναγέννησης με έργα που απεικονίζουν θεούς ανάμεσα σε οικοδεσπότες και φιλοξενούμενους. Πολλές οι ιστορίες στην Ιλιάδα, την Οδύσσεια, την Αργοναυτική εκστρατεία, στην Βίβλο, το Κοράνι και αλλού.

Ο θεός Δίας είναι μερικές φορές γνωστός ως Ξένιος Δίας στο ρόλο του ως προστάτης των προσκεκλημένων. Η φιλοξενία των ταξιδιωτών γίνεται θρησκευτική υποχρέωση. Οι άνθρωποι δείχνουν την αρετή ή ευσέβειά τους σε έναν ξένο, ο οποίος αργότερα αποδεικνύεται ότι είναι μια συγκαλυμμένη θεότητα προειδοποιώντας τους θνητούς ότι κάθε προσκεκλημένος μπορεί να είναι μεταμφιεσμένη θεότητα καλλιεργώντας έτσι την ιδέα της φιλοξενίας. Δεν είναι τυχαίο ότι στα ελληνικά νησιά στις αρχές της δεκαετίας του '60 και νωρίτερα οι επισκέπτες κοιμόντουσαν στα σπίτια των νησιωτών και οι νησιώτες στις ταράτσες και τις αυλές. Το καλύτερο έπρεπε να το απολαμβάνει ο επισκέπτης.

Η φιλοξενία ως πράξη αρετής ακολουθούσε ένα τελετουργικό υποδοχής και ο φιλοξενούμενος, δεχόταν ειδική μεταχείριση με την παραχώρηση ενός χώρου, ενός δωματίου, του ξενώνα. Δεν είναι τυχαίο ότι ακόμα και σήμερα στα σπίτια μας έχουμε ένα χώρο υποδοχής και όταν περιμένουμε κόσμο κοιτάμε να είναι όλα τακτοποιημένα. Το καλωσόρισμα είναι η πρώτη εικόνα, είναι πολιτισμός. Στο Άγιο Όρος οι ορθόδοξοι χριστιανοί μοναχοί σε υποδέχονται



.....

*Τα κέντρα τουριστικής πληροφόρησης και τα κέντρα περιβαλλοντικής πληροφόρησης αποτελούν εργαλεία υποδοχής του προορισμού είναι η επί της ουσίας ... reception του προορισμού*

.....

στο αρχονταρίκι, στην αίθουσα δηλαδή υποδοχής, με μια ρακή και ένα λουκούμι. Ενώ στον μουσουλμανικό κόσμο και όχι μόνο επίσης ο ξένος είναι θεόσταλτος και σεβαστός. Η υποδοχή με ένα τσάι πάντα ανοίγει τις καρδιές.

Το καλωσόρισμα είναι μέρος του κύκλου της ζωής, των εποχών είναι με άλλα λόγια μια διεργασία σε πολλά επίπεδα. Σε κάθε περίπτωση τα σημεία-κλειδιά αφορούν το καλωσόρισμα στην χώρα όπου η πρώτη επαφή με τον καιρό, την κουλτούρα και τον πολιτισμό είναι μια δυνατή εικόνα και συναίσθημα, το καλωσόρισμα στον προορισμό, την πόλη ή το χωριό, το καλωσόρισμα

στο αξιοθέατο, στην επιχείρηση, στην δραστηριότητα, στην πολιτιστική, κοινωνική ή περιβαλλοντική εμπειρία.

Το καλωσόρισμα στη χώρα ανεξάρτητα από τον τρόπο εισόδου συναρτά μια στιγμή αλήθειας μεταξύ της καλλιεργούμενης προσδοκίας και την αντίληψη για την τρέχουσα πραγματικότητα και καθημερινότητα. Ένα «καλώς ήρθατε στην Ελλάδα» μαζί με ένα χαμόγελο είναι η απλούστερη μορφή μιας προσωπικής επαφής και μπορεί να γίνει από οποιονδήποτε οποιαδήποτε στιγμή. Χρειάζεται καλλιέργεια κουλτούρας στο σύνολο του πληθυσμού. Το καλωσόρισμα στον επιμέρους προορισμό είναι πιο σύνθετο. Απαιτεί ολοκληρωμένα εργαλεία υποδοχής και ενδεδειγμένη ενημέρωσης και πληροφόρησης σχετικά όχι μόνο με το τι ισχύει στην χώρα αλλά και τοπικά προκειμένου να διευκολύνεται η διάδραση με την ανθρώπινη κοινότητα. Τα κέντρα τουριστικής πληροφόρησης και τα κέντρα περιβαλλοντικής πληροφόρησης αποτελούν εργαλεία υποδοχής του προορισμού είναι η επί της ουσίας ... reception του προορισμού. Το καλωσόρισμα τέλος σε κάθε μορφή ολοκληρωμένης παροχής υπηρεσίας τόσο στο check-in όσο και στο check-out δίνει την διάσταση του ανθρώπινου ενδιαφέροντος στις πραγματικές ανάγκες αλλά και στην εστίαση για την ικανοποίηση των επιθυμιών. Το καλωσόρισμα περιλαμβάνει όλες τις αισθήσεις σε όλες τις διαστάσεις. Είναι εικόνα, είναι συναίσθημα, είναι κινήσεις των χεριών, είναι μυρωδιές, και δεν χρειάζεται πολλά. Ένα χώρο, μια γωνιά, ένα σκηνικό. Το καλωσόρισμα μπορεί να περιλαμβάνει ένα δωράκι με μια γαστρονομική πολλές φορές προσέγγιση, ένα λικέρ, ένα σοκολατάκι, ένα σημείο που δείχνεις έμπρακτα στον άλλο τον σεβασμό και την ανθρώπινη διάσταση της υποδοχής.

Στο νησί της Χαβάης το καλωσόρισμα μπορεί να είναι μέρος μιας ολόκληρης διαδικασίας της οποίας το επίπεδο επιλέγεις ως επισκέπτης εξαρχής και αποτελεί μια ολοκληρωμένη εμπειρία η οποία παρέχεται ως τουριστική υπηρεσία με τα λουλούδια στο λαιμό και ανάλογη μουσική. Σε ορισμένα

**Συνέχεια στην επόμενη σελίδα ▶**

Ξενοδοχεία το καλωσόρισμα μπορεί να περιλαμβάνει την κλήση όλου του προσωπικού μπροστά στον επισκέπτη προκειμένου να τον γνωρίσουν και να του απευθύνονται με το όνομά του. Ανεξάντλητοι λοιπόν οι τρόποι με τους οποίους μπορεί να πεις ένα καλώς όρισες. Ένα απλό άνοιγμα της πόρτας στον επισκέπτη, σε ένα εστιατόριο ή σε ένα ξενοδοχείο ή ... με ένα μπουκάλι παγωμένο νερό, μπαίνοντας στο όχημα από/προς το λιμάνι/αεροδρόμιο μέσα στο κατακαλόκαιρο η υποδοχή μπορεί να αποτελέσει στοιχείο προστιθέμενης αξίας. Τα παιδιά σε ένα ξενοδοχείο ή σε ένα αεροπλάνο θέλουν την δική τους υποδοχή με ένα παιδικό παιχνίδι ή την κατεύθυνση σε ένα χώρο με δυνατότητα παιχνιδιού. Ο στόχος είναι πως θα βοηθήσουμε κάθε άνθρωπο να αποκτήσει γρήγορα επαφή με την δική του ζώνη άνεσης. Μπορεί ωστόσο ο επισκέπτης, αν για παράδειγμα είναι ηλικιωμένος, να παραβλέπει το πόσο χαμογελάτε βλέποντας αντί μιας ράμπα εισόδου, δέκα σκαλοπάτια, σκεπτόμενος την δική του άνεση, μέσα από το ζόρι της ανόδου/καθόδου. Στο ίδιο μήκος κύματος μια μητέρα ή μια οικογένεια που πρέπει να φροντίσει τα μωρά θέλει χώρο για να ακουμπήσει τα πράγματά της, χώρο για το καροτσάκι, χώρο άνεσης. Η υποδοχή σημαίνει λοιπόν και πρόβλεψη αναγκών σε ένα επίπεδο .

Μία από τις όμορφες εμπειρίες που είχα σε υποδοχή ήταν ο κ. Μάκης από τα Βλαχάτα Κεφαλονιάς σε μια μικρή οικογενειακή ξενοδοχειακή μονάδα. Όχι μόνο ήταν εγκάρδια με ένα μικρό κέρασμα, αλλά περιείχε και μια επιμελή πληροφόρηση για το τι υπήρχε στην γύρω περιοχή καθώς και πολλές απαντήσεις σε θέματα ειδικού ενδιαφέροντος που έψαχνα, όπως όμορφες διαδρομές για μοτοσυκλέτα. Η υποδοχή λοιπόν μπορεί να σημαίνει και μια μικρή ξενάγηση στο χώρο αλλά και πληροφορίες αναλυτικές. Η κουλτούρα της υποδοχής καλλιεργείται στην πράξη και πολλές φορές όταν έρχονται συνεργάτες είναι καλό επίσης να απολαμβάνουν μια υποδοχή με πλήρη ξενάγηση σε όλους τους χώρους, καθώς επίσης και



Η κουλτούρα της υποδοχής καλλιεργείται στην πράξη και πολλές φορές όταν έρχονται συνεργάτες είναι καλό επίσης να απολαμβάνουν μια υποδοχή με πλήρη ξενάγηση σε όλους τους χώρους

γνωριμία με τους συναδέλφους σε όλες τις βαθμίδες. Το καλωσόρισμα βοηθά στην γρήγορη εξοικείωση και σε απαντήσεις πριν δημιουργηθούν πολλές φορές αναπάντητες ερωτήσεις. Πολλά πανεπιστήμια Τουρισμού και όχι μόνο έχουν θεσμοθετήσει το καλωσόρισμα, την υποδοχή και την ξενάγηση στους χώρους ως μάθημα αλλά και διαδικασία που γίνεται από τους τελειόφοιτους στους νεοεισερχόμενους. Εξάλλου ο Τουρισμός και οι ανθρώπινες

σχέσεις δοκιμάζονται στην πράξη, στο πεδίο... Ακόμη θυμάμαι μια ξενοδόχο να προσπαθεί να εξανθρωπίσει ένα ψυχρό απόμακρο πελάτη σε ένα μικρό ξενοδοχείο της ενδοχώρας μετά το καλωσόρισμα... «μου φαίνεστε λίγο καταβεβλημένος από το ταξίδι, να σας 'σπάσω' δύο αυγά» Ρωτώ συχνά παιδιά, μαθητές, σπουδαστές, ομάδες τι είναι τουρισμός, τι είναι καλωσορίζω και τις περισσότερες φορές ψάχνουν να βρουν κάποιον ορισμό να απαντήσουν μιας και αυτό δυστυχώς μαθαίνουν στο σχολείο, να παπαγαλίζουν. Ωστόσο κάποιος ή κάποια από την ομάδα κοιτά απορημένα και χαμογελά. «Να αυτό είναι τουρισμός και υποδοχή, ένα χαμόγελο». Κλείνοντας να πούμε ότι το καλωσόρισμα είναι επαφή με τα μάτια, πρόσωπο με πρόσωπο, υπενθυμίζοντάς ότι πρέπει να αντιμετωπίζουμε και να προσέχουμε τον Ελληνικό Τουρισμό σαν τα μάτια μας. Η υποδοχή και το Καλώς Όρισες είναι η βάση για ένα καλό ξεκίνημα.

**\* Ο Ευάγγελος Κυριακού είναι Ειδικός Διαχείρισης Προορισμών**





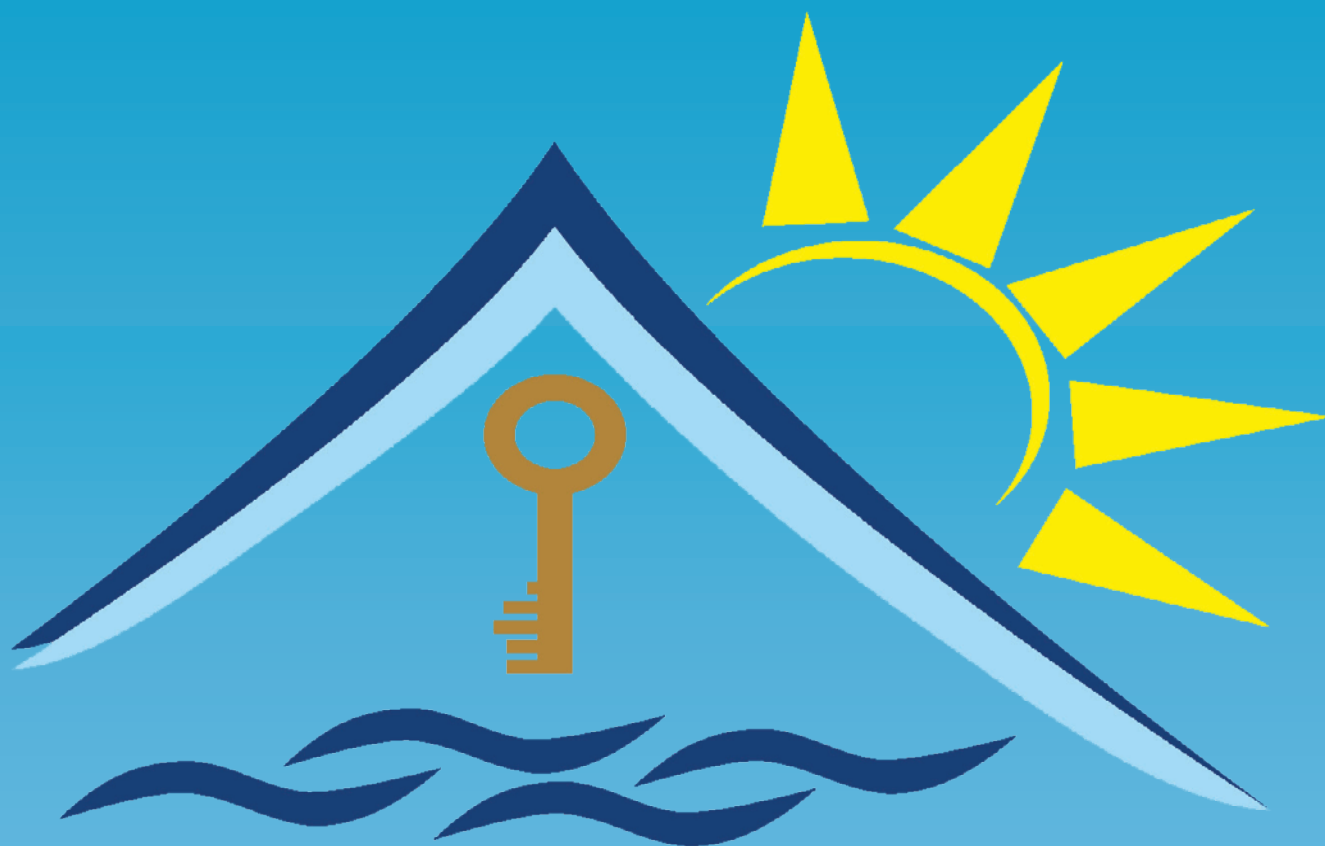
*Πιστοποιήσεις για να έχετε  
επισκέπτες 365 ημέρες το χρόνο*



Διονυσίου Αιγινήτου 7, Ιλίσια | **TK:** 115 28, Αθήνα

**Τηλ:** 0030-210-6422418 | **Fax:** 0030-210 – 6429725 | **www.setke.gr** • **info@setke.gr**





**Σ.Ε.Τ.Κ.Ε**

**ΣΥΝΟΜΟΣΠΟΝΔΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΩΝ  
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΩΝ ΕΛΛΑΔΟΣ**

Διονυσίου Αιγινήτου 7, Ιλίσια | **ΤΚ:** 115 28, Αθήνα

**Τηλ:** 0030-210-6422418 | **Fax:** 0030-210 – 6429725 | **www.setke.gr** • **info@setke.gr**