



Programme cofinanced
by the European Regional
Development Fund

“Πολιτιστική Κληρονομιά: Αξιοποίηση ευκαιριών για την ανάπτυξη της υπαίθρου”

CHOR^{ED}

Γενικές Αρχές Ποιότητας & Ερμηνευτικό Marketing Επιχειρηματικών και Πολιτιστικών Κόμβων

Συμβολή στη Σύνταξη Εγχειριδίου για το Μοντέλο Διαχείρισης Ποιότητας

Παρασκευή 29 Ιουλίου 2011, Καπναποθήκη, Καβάλα

Μπανιώτη Γιώτα

Μέλος Ομάδας Έργου, Αναπτυξιακή Ροδόπη Α.Ε.

Αντικείμενο & Πεδίο Εφαρμογής

Το Μοντέλο Διαχείρισης Ποιότητας που προτείνεται από την Αναπτυξιακή Ροδόπης – Αναπτυξιακή Ανώνυμη Εταιρεία Ο.Τ.Α. έχει ως αντικείμενο τον προσδιορισμό:

- ✗ των αναγκαίων προδιαγραφών,
- ✗ των πλεονεκτημάτων, και
- ✗ των κριτηρίων συμμετοχής

Για την ανάδειξη και προώθηση δημιουργικών – πολιτιστικών επιχειρηματικών κόμβων στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης με την συμμετοχή των τοπικών δημιουργικών και πολιτιστικών οργανισμών ή φορέων (δημόσιοι ή ιδιωτικοί) ή επιχειρήσεων

Είναι Αναγκαίο το Μοντέλο Διαχείρισης Ποιότητας;

✘ Η ανεπάρκεια ή αδιαφορία προς την ποιότητα έχει αρνητικό αντίκτυπο στην κερδοφορία και την προοπτική των τουριστικών επιχειρήσεων

✘ Για να γίνουν πιο ανταγωνιστικές οι επιχειρήσεις είναι αναγκαίο να προσφέρουν με συνέπεια ποιοτικές πελατοκεντρικές υπηρεσίες

✘ Πρέπει ο πελάτης να «Εμπλακεί» με το τοπικό επιχειρηματία και κατ' επέκταση με την τοπική κοινωνία

Το Μοντέλο Διαχείρισης Ποιότητας είναι:

- ✘ Επιχειρηματική Φιλοσοφία
- ✘ Παραδείγματα καλής πρακτικής
- ✘ Συνεχής προσπάθεια βελτίωσης μέσω νέων επιχειρηματικών μοντέλων

Το Μοντέλο Διαχείρισης Ποιότητας θα πρέπει :

- ✘ Να καλύπτει τις ανάγκες ιδιοκτήτη/πελάτη παρέχοντας ποιοτικές υπηρεσίες σε λογικό κόστος
- ✘ Να δίνει έμφαση στη συνεχή Βελτίωση
- ✘ Να αναγνωρίζει διακριτούς ρόλους για όλους
- ✘ Να αντιλαμβάνεται την επιχείρηση ως εσωτερικό σύστημα με κοινό στόχο
- ✘ Να δίνει έμφαση στο τρόπο (διαδικασία) που επιτυγχάνονται οι επιμέρους εργασίες
- ✘ Να δίνει έμφαση στην ομαδική Δουλειά και τη συνεργασία
- ✘ Να είναι εύκολα Μεταβιβάσιμο και να είναι εφαρμοστέο σε διαφορετικών ειδών επιχειρήσεις
- ✘ Να ενσωματώνει αρχές Αειφόρου διαχείρισης του Περιβάλλοντος
- ✘ Να ενσωματώνει τις αρχές το ερμηνευτικού Μάρκετινγκ

Βασικές Αρχές:

- ✘ Η ικανοποίηση ιδιοκτήτη/πελάτη είναι το μέτρο ποιότητας
- ✘ Η βελτίωση στη ποιότητα πρέπει να είναι συνεχής
- ✘ Η ανάλυση των διαδικασιών είναι το κλειδί για τη συνεχή βελτίωση
- ✘ Οι μετρήσεις, η χρήση εργαλείων ανάλυσης, η εμπλοκή των εργαζομένων είναι σημαντικές πηγές ιδεών και καινοτομίας για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας
- ✘ Ένα Βιώσιμο Μοντέλο Διαχείρισης Ποιότητας απαιτεί ενεργή, εμφανή, συνεπή, ικανή ηγεσία
- ✘ Είναι αναγκαίο οι παρεχόμενες υπηρεσίες και προϊόντα να βελτιώνονται συνεχώς.

Αρχικά Βήματα:

- ✘ Πρέπει να τεθούν ξεκάθαροι **Στόχοι** και να υπάρχει δέσμευση για την επίτευξη τους από όλους
- ✘ Όλοι οι εμπλεκόμενοι να είναι απόλυτα δεσμευμένοι στη **συνεχή βελτίωση**
- ✘ Να αναγνωριστούν τα στάδια εφαρμογής (διαδικασίες) του Μοντέλου Διαχείρισης Ποιότητας
- ✘ Να θεσπιστούν ευθύνες για όλους
- ✘ Να οριστούν τα Δεδομένα
- ✘ Η δημιουργία Προσχέδιου
- ✘ Κάθε εργασία να λαμβάνεται ως μέρος ενός κυκλικού συστήματος
- ✘ Ο κάθε εμπλεκόμενος να αντιλαμβάνεται τον εαυτό του ως επιθεωρητή Ποιότητας της δουλειάς του

Η τεκμηρίωση του Μοντέλου Διαχείρισης Ποιότητας. Περιλαμβάνει:

- ✘ Το εγχειρίδιο Ποιότητας
- ✘ Τις απαιτούμενες τεκμηριωμένες διαδικασίες για το έλεγχο των διεργασιών
- ✘ Λοιπά έγγραφα, που με βάση την κρίση του οργανισμού είναι απαραίτητα για την εξασφάλιση αποτελεσματικού σχεδιασμού, λειτουργίας και ελέγχου των διεργασιών, και τα αρχεία που αποδεικνύουν τον αποτελεσματικό σχεδιασμό, λειτουργία και έλεγχο των διεργασιών
- ✘ Η εξάπλωση (επέκταση) της τεκμηρίωσης του Μοντέλου μπορεί να διαφέρει από έναν οργανισμό σε άλλον λόγω:
 - ✘ Του μεγέθους του οργανισμού και του είδους των δραστηριοτήτων
 - ✘ Της πολυπλοκότητας ή μη των διεργασιών
 - ✘ Των αρμοδιοτήτων του προσωπικού

Πρέπει να τεθούν **ξεκάθαροι στόχοι** και να υπάρχει **δέσμευση** για την επίτευξη τους από όλους

Περιεχόμενα Εγχειριδίου:

- ✘ 1. Αντικείμενο & Πεδίο Εφαρμογής
- ✘ 2. Τεκμηρίωση & Γενικές Απαιτήσεις
- ✘ 3. Ορισμός του Εγχειριδίου
- ✘ 4. Ορισμός των Διεργασιών
- ✘ 5. Ορισμός των Υπεργολαβιών
- ✘ 6. Ορισμός των Συστημάτων Μέτρησης
- ✘ 7. Σχεδιασμός ποιότητας, οργάνωση, διαχείριση πόρων
- ✘ 8. Απαραίτητοι πόροι και εγκαταστάσεις
- ✘ 9. Παραγωγή προϊόντος ή παροχή υπηρεσίας
- ✘ 10. Διαδικασίες παραγωγής και υποστήριξης
- ✘ 11. Έλεγχος, παρακολούθηση, Διαρκής βελτίωση
- ✘ 12. Περιβαλλοντική διαχείριση

Κριτήρια συμμετοχής φορέων/ επιχειρήσεων στο Μοντέλο Διαχείρισης Ποιότητας

Η συμμετοχή ενός φορέα/ επιχείρησης στο Μοντέλο Διαχείρισης Ποιότητας κρίνεται από την τήρηση των παρακάτω προϋποθέσεων/ κριτηρίων:

- Η παραγωγική της διαδικασία να σχετίζεται άμεσα με την ανάπτυξη του τοπικού δημιουργικού & πολιτιστικού «προϊόντος» και την αειφόρο ανάπτυξη της περιοχής παρέμβασης
- Να εντάσσουν στην πολιτική τους τη σωστή χρήση των πόρων (νερό, ενέργεια κλπ.) και διαχείριση των αποβλήτων
- Επιθυμία για αυτοδιαχείριση, αυτοβελτίωση και αυτοέλεγχο μέσω πιστοποιημένων διεργασιών με απώτερο σκοπό την επίτευξη της καλύτερης δυνατής σχέσης ποιότητας/ τιμής

Η συμμετοχή θα πρέπει να προωθείται από την επιθυμία του φορέα να αυξήσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών/ προϊόντων κυρίως μέσω του **αυτοελέγχου**

Πλεονεκτήματα από την εφαρμογή του Μοντέλου Διαχείρισης Ποιότητας στον τομέα του πολιτισμού

Για τους
επαγγελματίες
του τουρισμού

Αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών τους

Μείωση του άνισου ανταγωνισμού από τις εταιρείες που προσφέρουν μια χαμηλότερη σχέση τιμής/ποιότητας

Τα παραδοσιακά επαγγέλματα διευρύνουν τις αγορές τους, ενισχύοντας την τοπική οικονομία & τη τουριστική φήμη του τόπου

Αύξηση ανταγωνιστικότητας σε διεθνές επίπεδο λόγω της αυξημένης ποιότητας παροχής υπηρεσιών

Αύξηση του ποσοστού επαναλαμβανόμενων πελατών

Θετικά διακείμενο Ανθρώπινο Δυναμικό

Πλεονεκτήματα από την εφαρμογή του Μοντέλου Διαχείρισης Ποιότητας στον τομέα του πολιτισμού

Όταν πρέπει να επιλέξουν έναν τουριστικό προορισμό ή μία τουριστική επιχείρηση, η απόφασή τους γίνεται ευκολότερη λαμβάνοντας υπόψη τις προσφερόμενες υπηρεσίες όπως:

Για τους τουρίστες
& τους επισκέπτες
των πολιτιστικών
προορισμών

Την εκτίμηση και αξιολόγηση της σχέσης τιμής/ ποιότητας

Την καλύτερη και πιο εξελιγμένη πληροφόρηση

Την εγγυημένη και αξιόπιστη πληροφόρηση

Πλεονεκτήματα από την εφαρμογή του Μοντέλου Διαχείρισης Ποιότητας στον τομέα του τουρισμού

**Για τις Τοπικές Αρχές
& την Τοπική
Κοινωνία**

Εύρεση καθολικών λύσεων για τη βελτίωση του επιπέδου ποιότητας ενός πολιτιστικού προορισμού ή μίας ομάδας τουριστικής δραστηριότητας

Ευκαιρία του Δημόσιου τομέα να μετατρέψει τον «επιβλητικό» του χαρακτήρα σε χαρακτήρα προώθησης & διευκόλυνσης των προβλημάτων που ανακύπτουν

Η σωστή διαχείριση αποφέρει μεγαλύτερα έσοδα στα δημόσια ταμεία

Παροχή μεγαλύτερων εγγυήσεων σχετικά με το μακροχρόνιο επίπεδο ανταγωνιστικότητας των τοπικών προορισμών και της τοπικής επιχειρηματικότητας

Προστασία Περιβάλλοντος και Προστασία Μνημείων

Προσφέρεται η δυνατότητα να ασχοληθούν οι κάτοικοι με τον πολιτισμό που δημιούργησαν, παρέλαβαν & φιλοξενούν.

Η «Ερμηνευτική του Πολιτισμού» ως εργαλείο ανάδειξης Δημιουργικών & Πολιτιστικών κόμβων

Η Αναπτυξιακή Ροδόπης – Ανώνυμη Αναπτυξιακή Εταιρεία Ο.Τ.Α. προτείνει ως εργαλείο ανάδειξης Δημιουργικών και Πολιτιστικών κόμβων στην Περιφέρεια Α.Μ.Θ. και σε συνδυασμό με το Μοντέλου Διαχείρισης Ποιότητας, τη μέθοδο της **Ερμηνευτικής της Πολιτιστικής Κληρονομιάς** και της **Τουριστικής Ερμηνευτικής**

Ορισμός

Η **Ερμηνευτική της Πολιτιστικής Κληρονομιάς** σε περιβάλλον επίσκεψης συνίσταται στη διεπιστημονική διαχείριση της πληροφορίας με τουριστική αξία, με ένα ελκυστικό τρόπο που ξεφεύγει μεν από την απλή οπτική κατανάλωση, χωρίς ωστόσο να επιβαρύνει, τους επισκέπτες με περιττές πληροφορίες σε πληκτικό περιβάλλον. Το αποτέλεσμα αυτό επιτυγχάνεται μέσα από την επικοινωνιακή πολιτική στο περιβάλλον επίσκεψης.

Εκφρασμένη σε οικονομικούς όρους η ερμηνευτική διαδικασία μετατρέπει, τα θέληγτρα και τους πόρους ενός τόπου σε περιβαλλοντικά και τουριστικά προϊόντα **υψηλής προστιθεμένης αξίας**.



Ενδυναμώνεται η συνείδηση της τοπικής κοινωνίας για τα φυσικά και εμπράγματα τουριστικά «προϊόντα» του τόπου, η διαφύλαξη και προβολή των οποίων είναι ευθύνη και προνόμιο της ίδιας

4 Βήματα για την αειφόρο διαχείριση εμπράγματων πολιτιστικών πόρων

**Καταγραφή και
Αποτίμηση της
αξίας των πόρων**

**Σχεδιασμός &
Οργάνωση**

**Διαχείριση με
βάση τη
Φέρουσα
Ικανότητα και
την Ικανότητα
των Υπηρεσιών**

**Marketing
Προβολή –
Προώθηση
Branding**

Χαρακτήρας και μέσα της Τουριστικής Ερμηνευτικής

Η τουριστική ερμηνευτική προσανατολίζεται στις ανάγκες των επισκεπτών

**Είναι μία επικοινωνιακή διαδικασία
άκρως «ΕΠΙΣΚΕΠΤΟΚΕΝΤΡΙΚή»!**

Όταν ο σχεδιασμός είναι λειψός, τότε τα λάθη στην υλοποίηση θα αποβούν μοιραία για την ποιότητα του όλου εγχειρήματος. Ακόμη και τα πιο ακριβά μέσα όπως τα διαδραστικά πολυμέσα μπορούν να αποβούν άχρηστα και η επένδυση να αποτύχει. Το χειρότερο αποτέλεσμα είναι απογοητευμένοι και αγανακτισμένοι επισκέπτες, επισκέπτες που αισθάνονται ότι τους «κορόδεψαν».

Ωφέλειες Ερμηνευτικής Πολιτιστικής κληρονομιάς (1)

Οικονομία

- ✓ **Ερμηνεία:** Ο θεμέλιος λίθος της διακριτής εικόνας του τόπου - δημιουργία (place identity & place attachment)
- ✓ **Εξαγωγή της εικόνας** του πόρου, της εικόνας του τόπου. Ανταποκρίνεται στη ζήτηση για **‘τουριστική εμπειρία’**,
- ✓ Ισχυρός πολλαπλασιαστής η **ικανοποίηση του επισκέπτη**, Καθιστά τους επισκέπτες μέρος της εμπειρίας (Value for money)
- ✓ **Διαφήμιση** (positive word-of-mouth advertising),
- ✓ **Επιμήκυνση επίσκεψης** (visit prolongation) και άρα **υψηλότερη τουριστική δαπάνη** (higher revenues)
- ✓ Παροχή υπηρεσιών στον επισκέπτη (service Quality)
- ✓ **Επανάληψη επίσκεψης** (repeat visitation)

Ωφέλειες Ερμηνευτικής Πολιτιστικής κληρονομιάς (2)

Περιβάλλον

Ευαισθητοποίηση του κοινού για
περιβαλλοντικά και πολιτιστικά
ζητήματα περιβαλλοντικής και
πολιτιστικής ζημίας (ρύπανση,
βανδαλισμός, εξωγενείς
παράγοντες

Ωφέλειες Ερμηνευτικής Πολιτιστικής κληρονομιάς (3)

Διαχείριση Τουριστικών Ροών

- **Υποκατάστατο εμπειρίας** για μη προσπελάσιμους ή απειλούμενους χώρους.
- **Ασφάλεια στους χώρους επίσκεψης** (μνημεία, αρχαιολογικοί χώροι, περιοχές φυσικού κάλλους, προστατευόμενες περιοχές)
- **Διαχείρισης ροής επισκεπτών** (μέσω *trails*, ανάπτυξη διαδρομών, χρήσης συγκεκριμένων μέσων μετάβασης, χρήση πινακίδων πλοήγησης και ρυθμιστικών πινακίδων)
- **Αποφόρτιση** των θέλγητρων μείζονος φήμης. Ανάδειξη αναδυόμενων θέλγητρων και προορισμών

Ωφέλειες Ερμηνευτικής Πολιτιστικής κληρονομιάς (4)

Διαχείριση Τουριστικού Προορισμού

- **Μάρκετινγκ τουριστικού προορισμού**
- **Συνείδηση** της αξίας των πόρων.
- **Προβολή και προώθηση των πόρων** με στόχο τη διατήρησή τους
- **Συμμετοχή των επισκεπτών** στην προστασία των πόρων
- **Συμμετοχή της τοπικής κοινωνίας** στα προγράμματα προστασίας και προβολής των πόρων

Ορισμός Ερμηνευτικού Marketing

Το **Marketing** είναι το εργαλείο για την έρευνα αγοράς, για την ανίχνευση και κατηγοριοποίηση των αγορών-στόχων.

Το **ερμηνευτικό Marketing** επικοινωνεί με τους πραγματικούς και δυνητικούς επισκέπτες και τους πείθει για τα οφέλη που πρόκειται να προσκομίσουν από την επίσκεψη σε ένα χώρο πολιτιστικής κληρονομιάς.

Με άλλα λόγια, το **ερμηνευτικό Marketing** συνίσταται, στο να προσαρμόσουμε σε ένα μεγάλο αριθμό επισκεπτών ένα 'ατομικό πακέτο' (Markets of One, Mass Customization), με άλλα λόγια τη σύσταση της τουριστικής εμπειρίας (Experiential Marketing).

Συμπεράσματα

Η ερμηνεία:

- Εμπλουτίζει την τουριστική εμπειρία και διαχειρίζεται με επιτυχία τον ελεύθερο χρόνο του επισκέπτη
- Ενισχύει την τοπική οικονομία με σημαντικούς πολλαπλασιαστές,
- Συγκροτεί την ταυτότητα και ενισχύει το αίσθημα υπερηφάνειας της τοπικής κοινωνίας
- Προωθεί το Τοπικό και Περιφερειακό Τουριστικό Μάρκετινγκ,
- Κεντρίζει το ενδιαφέρον του επισκέπτη για το περιβάλλον και τα μνημεία διασφαλίζοντας στα δεύτερα προσδόκιμο επιβίωσης σε βάθος χρόνου



Programme cofinanced
by the European Regional
Development Fund

CHORD

www.chordmed.eu