



Programme cofinanced
by the European Regional
Development Fund



SHIFT

Sustainable Tourism In Fragile Territories

Παρουσίαση Μεταβιβάσιμο Μοντέλο Ποιότητας για την προώθηση/
μάρκετινγκ του αιεφόρου τουρισμού σε ευαίσθητες και νησιωτικές
περιοχές

Τρίτη 26 Ιουλίου 2011, Σαμοθράκη

Ευστάθιος Κεφαλίδης
Γενικός Διευθυντής
Αναπτυξιακή Ροδόπης – Αναπτυξιακή Ανώνυμη Εταιρεία Ο.Τ.Α.

Αντικείμενο & Πεδίο Εφαρμογής

Το Μεταβιβάσιμο Μοντέλο 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 προώθηση και το marketing αιεφόρου τουρισμού σε ευαίσθητες και νησιωτικές περιοχές στην Περιφέρεια Α.Μ.Θ. με την συμμετοχή των τοπικών τουριστικών και πολιτιστικών οργανισμών ή φορέων (δημόσιοι ή ιδιωτικοί) ή επιχειρήσεων

Είναι Αναγκαίο το Μεταβιβάσιμο Μοντέλο 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 Μεταβιβάσιμο Μοντέλο Ποιότητας είναι:

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

Το Μεταβιβάσιμο Μοντέλο 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
- ✘ Ο κάθε ένας είναι ιδιοκτήτης/πελάτης
- ✘ 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 Μεταβιβάσιμου Μοντέλου 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



Programme cofinanced
by the European Regional
Development Fund



SHIFT

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

Για τις τουριστικές
επιχειρήσεις

Αναβάθμιση των προτύπων ποιότητάς τους & της ποιότητας των υπηρεσιών τους

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

Απτή & επισήμως αναγνωρισμένη υποστήριξη στην προσπάθεια προώθησής τους

Υψηλότερη ποιότητα παροχής υπηρεσιών προς τον πελάτη συνδυασμένη με μείωση του κόστους

Αύξηση του ποσοστού επαναλαμβανόμενων πελατών

Θετικά διακείμενο Ανθρώπινο Δυναμικό

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

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 ενδιαμέσους φορείς τουρισμού

Την εκτίμηση και αξιολόγηση της σχέσης τιμής/ ποιότητας

Την καλύτερη και πιο εξελιγμένη πληροφόρηση

Την εγγυημένη και αξιόπιστη πληροφόρηση

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

Για τις Εθνικές
& τις Τοπικές Αρχές

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

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

Ανάληψη ισχυρής θέσης απέναντι στους «άμεσους» ανταγωνιστές

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

Η «Ερμηνευτική» ως εργαλείο ανάπτυξης του Αειφόρου Τουρισμού σε ευαίσθητες και νησιωτικές περιοχές

Η Αναπτυξιακή Ροδόπης – Ανώνυμη Αναπτυξιακή Εταιρεία Ο.Τ.Α. προτείνει ως εργαλείο ανάπτυξης του αειφόρου τουρισμού στις αναφερόμενες νησιωτικές περιοχές (Θάσο, Σαμοθράκη) και σε συνδυασμό με το Μεταβιβάσιμου Μοντέλου Ποιότητας, τη μέθοδο της **Τουριστικής Ερμηνευτικής** και του **Ερμηνευτικού Marketing**

Ορισμός

Η **Ερμηνευτική του Αειφόρου Τουρισμού** σε ευαίσθητες και νησιωτικές περιοχές σε περιβάλλον επίσκεψης συνίσταται στη εξειδικευμένη διαχείριση της πληροφορίας με περιβαλλοντική και 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 θέλητρα και τους πόρους ενός τόπου σε περιβαλλοντικά και τουριστικά προϊόντα **υψηλής προστιθέμενης αξίας**.



Η **τουριστική ερμηνευτική** στο περιβάλλον marketing μιας περιοχής και συνεισφέρει στην ανταγωνιστικότητα του τουριστικού προϊόντος. 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

Χαρακτήρας και μέσα της Τουριστικής Ερμηνευτικής

Η τουριστική ερμηνευτική χρησιμοποιεί παραδοσιακά και σύγχρονα μέσα προκειμένου να ανταποκριθεί στις ανάγκες των επισκεπτών

Η παρουσίαση της φυσικής και πολιτιστικής κληρονομιάς με τα πιο διαφορετικά μέσα επιτυγχάνεται κυρίως από την τεχνογνωσία του ερμηνευτή και τον ορθό ερμηνευτικό σχεδιασμό.

Παραδείγματα: Οργανώσεις, όπως μουσεία και κέντρα υποδοχής επισκεπτών, φυσικά πάρκα και δρυμοί, είδη τουριστικών δραστηριοτήτων, όπως ξεναγήσεις, αυτόνομες και εκπαιδευτικές διαδρομές κάνουν χρήση της ερμηνείας.

Η ποικιλότητα της μορφής χαρακτηρίζεται και από ποικιλότητα στα μέσα:

- ❖ διαδραστικά μοντέλα,
- ❖ πολυμέσα, συμβατικό
- ❖ έντυπο υλικό,
- ❖ high-tech μουσείο και ερμηνευτικό κέντρο,
- ❖ απλές πινακίδες και πίνακες- όλα είναι χρήσιμα αρκεί να τηρούν τους ερμηνευτικούς κανόνες παρουσίασης των ευρημάτων, φαινόμενων και ζωντανών πόρων.

Η τουριστική ερμηνευτική κάνει επίσης χρήση μέσων όπως τα εκπαιδευτικά μονοπάτια, εκθέσεις, μουσεία, ξεναγήσεις. Το ζητούμενο δεν είναι τόσο το "Hardware", τα υλικά μέσα που χρησιμοποιούνται, αλλά το "Software" η σύλληψη του θέματος και η ερμηνευτική του απόδοση με τον σωστό ερμηνευτικό σχεδιασμό σε κάθε βήμα.

Χαρακτήρας και μέσα της Τουριστικής Ερμηνευτικής

Η τουριστική ερμηνευτική προσανατολίζεται στις ανάγκες των επισκεπτών

Είναι μία επικοινωνιακή διαδικασία άκρως «επισκεπτοκεντρική»!

Από την άποψη αυτή προκύπτουν οι εξής απαιτήσεις:

- Επιλογή των αντικειμένων που οφείλουν να μετατραπούν σε ένα θέμα καθώς και των περιστάσεων που τα πλαισιώνουν το θέμα: γεγονότα πληροφόρηση, ιστορίες,
- Τα κριτήρια για την ερμηνευτική απόδοση ενός φαινομένου,
- Τη γλωσσική μορφή,
- Την εικονογράφιση και το lay-out
- Τη γενική σύλληψη του γραφίστα για την απόδοση του φαινομένου.

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 «κορόιδεσαν».

Ωφέλειες Τουριστικής Ερμηνευτικής (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 Τουριστικής Ερμηνευτικής (2)

Περιβάλλον

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

Ωφέλειες Τουριστικής Ερμηνευτικής (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 Τουριστικής Ερμηνευτικής (4)

Διαχείριση Τουριστικού Προορισμού

- Μάρκετινγκ τουριστικού προορισμού
- Συνείδηση της αξίας των πόρων.
- Προβολή και προώθηση των πόρων με στόχο τη διατήρηση 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



SHIFT

www.shiftmed.eu



MARSEILLE PROVENCE
CHAMBRE COMMERCE ET INDUSTRIE



Cámara
Valencia



COEPA
CONFEDERACION EMPRESARIAL
DE LA PROVINCIA DE ALICANTE

Cámaras
Andalucía

