

## Οργάνωση Ενότητας

1. Σύντομη ανασκόπηση τουριστικού προϊόντος
2. Ανάγκη ποιοτικής αναβάθμισης – σημασία πιστοποίησης αυτής
3. Ρόλος Φορέων Πιστοποίησης – ΕΣΥΠ/ΕΛΟΤ και Πολιτείας
4. Συζήτηση με συνέδρους

## Τουριστικό Προϊόν

- ~20% συμμετοχή σε ΑΕΠ & απασχόληση
- Καλύπτει 60% του ελλείμματος του ισοζυγίου
- Βελτιωμένη εικόνα τα τελευταία έτη, όμως:
  - μεγάλος ανταγωνισμός «παρόμοιων» προορισμών
  - στάσιμο μερίδιο αγοράς
- Στρατηγικές ανάγκες:
  - αύξηση κατά κεφαλής δαπάνης / # διανυκτερεύσεων
  - βελτίωση προσφερόμενων υπηρεσιών, τεχνικών υποδομών και υποδομών πρόσβασης

## Τουριστικό Προϊόν – ζητήματα

- Εποχικότητα & γεωγραφικός συγκεντρωτισμός
- Έλλειψη δεξιοτήτων / επάρκεια επαγγελματικών προσόντων
- Αργή προσαρμογή σε ζήτηση και ανταγωνισμό
- Υπερεκμετάλλευση τουριστικών πόρων:
  - περιβαλλοντικές επιπτώσεις
  - μείωση ανταγωνιστικότητας
- Πολεοδομικές εκκρεμότητες

## Ποιοτική Αναβάθμιση

Ποιότητα στον τουρισμό είναι: «[...] το αποτέλεσμα μιας διαδικασίας που συνεπάγεται: (α) την **ικανοποίηση** όλων των θεμιτών **αναγκών σε προϊόντα και υπηρεσίες**, (β) τις **απαιτήσεις και προσδοκίες του καταναλωτή**, (γ) σε **αποδεκτή τιμή**, (δ) σε **συμφωνία** με τους αμοιβαίως αποδεχτούς **συμβατικούς όρους** και (ε) λαμβάνοντας υπόψιν του υποκείμενους ποιοτικούς παράγοντες, όπως **ασφάλεια και προστασία, υγιεινή, προσβασιμότητα, διαφάνεια, αυθεντικότητα και αρμονία της τουριστικής δραστηριότητας** σε σχέση με το ανθρώπινο και το φυσικό περιβάλλον», *UNWTO – Διεθνής Οργανισμός Τουρισμού*

## Ποιοτική Αναβάθμιση – ανάγκες

- Διαφοροποίηση, εμπλουτισμός προϊόντος
- Επιμήκυνση τουριστικής περιόδου
- Προσβασιμότητα, εκσυγχρονισμός υποδομών
- Καλλιέργεια τουριστικής συνείδησης
  - τεχνογνωσία
  - επαγγελματική κατάρτιση
- Συντονισμένη προβολή στο εξωτερικό
- Αειφόρος ανάπτυξη

## Ποιοτική Αναβάθμιση – σημασία πιστοποίησης

- Επιλέγω πιστοποιημένη ποιότητα για να:
  - επιμηκύνω τη σεζόν
  - διαφοροποιηθώ από τον ανταγωνισμό
  - αναδείξω περιβαλλοντικές ευαισθησίες και αειφορικότητα
- Η ποιότητα αναγνωρίζεται και πληρώνεται



- Επιλέγω αποτελεσματικά, ευέλικτα πρότυπα με διεθνή αναγνωρισιμότητα

## Ρόλος Φορέων Πιστοποίησης

- Ικανοποίηση των υποκείμενων ποιοτικών παραγόντων μέσω αξιοκρατικών, αξιόπιστων και αμερόληπτων αδειοδοτήσεων / πιστοποιήσεων
  - τήρηση νομοθετικών απαιτήσεων
  - εξομάλυνση αδειοδοτήσεων
  - κατηγοριοποίηση βάσει ΚΑΙ της ποιότητας των υπηρεσιών
  - επάρκεια επαγγελματικών προσόντων
  - διαπιστευμένη πιστοποίηση διεθνών προτύπων και ιδιωτικών πρωτοκόλλων

## Τυποποίηση & Εποπτεία Αγοράς

- **Πολιτεία:**
  - θεσπίζει εθνική στρατηγική
  - ρυθμίζει / εποπτεύει την εφαρμογή αυτής μέσω των Φορέων Πιστοποίησης
- **ΕΣΥΠ / ΕΛΟΤ:**
  - τυποποίηση εγχώριων ιδιωτικών πρωτοκόλλων
  - μετάφραση / οδηγίες υλοποίησης ξένων ιδιωτικών πρωτοκόλλων
  - εναρμόνιση των παραπάνω -> αναγνωρισιμότητα



Διοργάνωση



Ελληνική Ένωση  
Διαπιστευμένων Φορέων  
Επιθεώρησης - Πιστοποίησης

1<sup>ο</sup> ΕΘΝΙΚΟ ΣΥΝΕΔΡΙΟ  
**ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ & ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ: ΜΟΧΛΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ,  
ΜΟΝΟΔΡΟΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

## Τοποθετήσεις – Ανοικτή Συζήτηση