

ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΘΕΜΑ : «ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ, ΜΕ
ΕΙΔΙΚΗ ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΟΝ ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΜΟ.»**

ΕΠΟΠΤΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : ΦΡΑΓΚΟΥΛΗΣ ΑΝΤΩΝΙΟΣ

ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ : ΚΟΥΤΑΛΑ ΜΑΡΙΑ , ΤΣΙΛΙΝΚΕΡΙΔΟΥ ΜΑΡΙΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΣΕΛΙΔΑ

<u>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</u>	1
<u>ΕΙΣΑΓΩΓΗ :</u>	
ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ - ΜΙΑ ΠΟΡΕΙΑ ΑΝΑ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ	2
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 : ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ</u>	6
1.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	7
1.1.1 Ορισμοί – Προσδιοριστικοί παράγοντες.....	9
1.1.2 Βασικές κατηγορίες διάκρισης του Τουρισμού	12
1.2 ΜΑΖΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ	14
1.3 ΒΙΩΣΙΜΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ	16
1.4 ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ	17
1.4.1 Μορφές Εναλλακτικού Τουρισμού.....	20
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΜΟΣ</u>	24
2.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	24
2.1.1 Βασικά στοιχεία και γνωρίσματα	26
2.1.2 Μορφές – Τύποι Αγροτουρισμού	28
2.2 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	29
2.2.1 Στόχοι αγροτουριστικής ανάπτυξης.....	30
2.2.2 Προϋποθέσεις ανάπτυξης.....	31
2.2.3 Φορείς αγροτουριστικής ενημέρωσης	33
2.2.4 Αναπτυξιακές δυσχέρειες	34
2.2.5 Επιπτώσεις ανάπτυξης Αγροτουρισμού.....	35
2.3 Ο ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	38
2.3.1 Προγράμματα ανάπτυξης υπαίθρου.....	39
2.3.1.1 Επιχειρησιακό πρόγραμμα 3 ^ο Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης	40
2.3.1.2 Κοινοτική Πρωτοβουλία Leader	40

<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</u>	44
3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	45
3.1.1 Τι εστί Ποιότητα	46
3.1.2 Η διασφάλιση της Ποιότητας.....	48
3.1.3 Οι δυο βασικές εκφράσεις της Ποιότητας	49
3.1.4 Ποιότητα Σχεδιασμού και Ποιότητα Παραγωγής.....	51
3.1.5 Προδιαγράφοντας την Ποιότητα	52
3.1.6 Σχεδιαστικές Ανοχές.....	52
3.1.7 Παρτίδες Παραγωγής.....	53
3.1.8 Τεχνική Προδιαγραφή	54
3.1.9 Ο Ολικός Έλεγχος Ποιότητας.....	55
3.1.10 Εναλλακτικές στρατηγικές Ποιότητας.....	56
3.2 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	59
3.2.1 Τυποποίηση και Πιστοποίηση Συστημάτων.....	61
3.2.1.1 Τυποποίηση.....	62
3.2.1.2 Πιστοποίηση	63
3.2.2 ISO	64
3.2.3 HACCP	71
3.2.4 ISO 14001:EMAS	75
<u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΜΟ</u>	76
4.1 ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.....	76
4.1.1 Τι είναι και πως διακρίνονται	76
4.1.2 Πως δημιουργούνται	78
4.1.3 Ποιες υπηρεσίες συνθέτουν το αγροτουριστικό πακέτο.....	80
4.2 ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΜΟ	81
4.2.1 Σήμα Ποιότητας Αγροτουρισμού	82
4.2.2 Μειονεκτήματα στον Αγροτουρισμό.....	88
<u>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ</u>	92
<u>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</u>	94

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Το θέμα που πραγματεύεται η παρούσα πτυχιακή εργασία, αφορά στην εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, μιας μορφής Management, όπως μπορεί αυτή να εκφράζεται και μέσω διάφορων προτύπων (ISO, HACCP κτλ) προκειμένου να εξασφαλίζεται η ποιότητα στην παροχή αγαθών και υπηρεσιών σε κάθε παραγωγικό στάδιο και στο κατά πόσο είναι δυνατή αυτή η εφαρμογή στις εναλλακτικές μορφές τουρισμού και ειδικά στον Αγροτουρισμό.

Η εργασία αποτελείται από την εισαγωγή, που με μια ιστορική αναδρομή μας παρουσιάζει την εξέλιξη του τουρισμού και μας προϋδεάζει για το τι θα ακολουθήσει στα τέσσερα παρακάτω βασικά κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο, μέσω της ανάλυσης του τουρισμού, ουσιαστικά, γίνεται η εισαγωγή στον Εναλλακτικό Τουρισμό, προκειμένου να αποκτήσουμε μια σφαιρική αντίληψη γύρω από αυτόν και στη συνέχεια στον Αγροτουρισμό, ως μια μορφή εναλλακτικού τουρισμού, που αναλύεται εκτενώς στο δεύτερο κεφάλαιο, για να κατανοηθεί και αυτός με τη σειρά του. Έπειτα στο τρίτο, μελετάμε την επιστήμη του Management – Διοίκηση Επιχειρήσεων, για να διαπιστώσουμε από πού απορρέει η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, τι ακριβώς είναι, από ποιους κανόνες διέπεται και πως εκφράζεται στην ελληνική πραγματικότητα. Τέλος, στο τέταρτο κεφάλαιο εξετάζουμε τις αγροτουριστικές επιχειρήσεις και κατά πόσο είναι ρεαλιστικές οι προσδοκίες για εναρμόνιση τους με τα παραπάνω πρότυπα, τις επιπτώσεις που θα είχε ένα τέτοιο εγχείρημα και τα συμπεράσματα που προκύπτουν εν τέλει.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ - ΜΙΑ ΠΟΡΕΙΑ ΑΝΑ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ

Από τους αρχαίους χρόνους οι άνθρωποι σημειώνουν σειρές μετακινήσεων και μαζί τους αρχίζει και μια πορεία στο χρόνο, οι συνεχείς μεταλλαγές της οποίας διαμορφώνουν τον τουρισμό με τη μορφή που τον γνωρίζουμε σήμερα. Οι πρώτοι ταξιδιώτες που υπήρξαν ήταν έμποροι και επιστήμονες που συνέδεαν το ταξίδι με το επάγγελμα τους. Έτσι η ανάπτυξη των ταξιδίων εξαρτήθηκε άμεσα με την ανάπτυξη των μεταφορικών αρτηριών ώστε να υπάρξει περισσότερη ασφάλεια και άνεση. Η εφεύρεση του χρήματος αλλά και κάποιας μορφής γραφής, καθώς και της ρόδας, συνέβαλαν με τη σειρά τους στην περαιτέρω εξέλιξη του τουρισμού. Και καθώς βελτιώνονταν τα μεταφορικά μέσα (άμαξες, πλοία) χαραχθηκαν μεγαλύτεροι δρόμοι και αναπτύχθηκαν και οι θαλάσσιες μεταφορές.

Τα πρώτα ταξίδια αναψυχής καταγράφονται στην Αίγυπτο για λόγους θρησκευτικούς ενώ τα ταξίδια μεγάλων γεωγράφων, ιστορικών και φιλοσόφων της αρχαιότητας μας δίνουν πληροφορίες για τα χαρακτηριστικά των ταξιδιών της εποχής. Θεσμοί όπως οι Ολυμπιακοί αγώνες στην αρχαία Ελλάδα αποτελούν πόλο έλξης ανθρώπων από διάφορα μέρη του τότε γνωστού κόσμου, ενώ τα ταξίδια και οι κατακτήσεις του Μεγ. Αλεξάνδρου δημιουργούν έναν ενιαίο γεωγραφικά χώρο παρέχοντας την αίσθηση της ασφάλειας στους τουρίστες της εποχής. Η καθιέρωση μιας κοινής γλώσσας καθώς και η ανάπτυξη των υποδομών και των τουριστικών υπηρεσιών ήταν το επόμενο βήμα που επιτεύχθηκε.

Οι Ρωμαίοι όμως είναι αυτοί που δίνουν μια νέα ώθηση στον τουρισμό, δημιουργώντας δρόμους που συνδέουν μακρινές πόλεις αλλά και πανδοχεία στα όποια προσφέρονται διάφορες υπηρεσίες. Κατά την Ρωμαϊκή εποχή αναπτύσσονται, επίσης, τα ταξίδια τουρισμού υγείας. Ενώ η σταδιακή ανάπτυξη του τουρισμού μέχρι και την ρωμαϊκή εποχή χαρακτηρίζεται τόσο από την διασφάλιση των ταξιδίων, την συνεχή εξειδίκευση τους όσο και απ'την διεύρυνση του φάσματος των τουριστικών υπηρεσιών.

Κατά τον 12^ο με 15^ο αιώνα σημειώνεται μια αναζωογόνηση των ταξιδιών για εμπορικούς λόγους ενώ παράλληλα αναπτύσσονται τα εκπαιδευτικά ταξίδια στα όποια συμμετέχουν γόνιμοι πλούσιων ευρωπαϊκών οικογενειών. Η ανάπτυξη αυτών των ταξιδιών οδήγησε στην μαζικοποίηση του τουρισμού αλλά και στη διαμόρφωση οργανωμένου τουριστικού πακέτου με προσφορά νέων υπηρεσιών όπως ξεναγού και συνοδού του γκρουπ. Η μεγάλη χρονική διάρκεια αυτών των ταξιδιών επηρέασε θετικά την ανάπτυξη νέων δρόμων, ξενοδοχείων αλλά και μέσω μεταφοράς διαμορφώνοντας έτσι έναν καλύτερα οργανωμένο τουριστικό τομέα. Οι ταξιδιωτικοί οδηγοί πληθαίνουν ενώ η πώληση ενθυμίων στις τουριστικές περιοχές γίνεται πλέον οργανωμένα. Με τις ανακαλύψεις νέων χωρών τα εξερευνητικά ταξίδια αυξάνονται καθώς οι ευρωπαϊκές υπερδυνάμεις βλέπουν σε αυτά την πιθανή ανάπτυξη νέων αγορών και κατ' επέκταση τη δημιουργία κερδών. Παράλληλα πολλοί στρέφονται σε ταξίδια εξερεύνησης διαφόρων πολιτισμών.

Αιώνας κλειδί για την ανάπτυξη αλλά και τη διαμόρφωση του τουρισμού μπορεί να θεωρηθεί ο 19^{ος} αιώνας. Στις πρώτες δεκαετίες του 19^{ου} αιώνα ο σιδηρόδρομος αναπτύσσεται σε πολλές χώρες της Ευρώπης ενώ μέχρι το τέλος του έχει γίνει το δημοφιλέστερο μέσο μεταφοράς σε Ευρώπη και Αμερική. Τα ατμόπλοια που συνδέουν την Αμερική με την Ευρώπη έχουν τα χαρακτηριστικά πλωτών ξενοδοχείων και ενισχύουν τη διεθνοποίηση των ταξιδιών. Στα μέσα του 19^{ου} αιώνα εμφανίζεται το πρώτο πρακτορείο τουρισμού παρέχοντας τουριστικούς οδηγούς, κουπόνια για τα ξενοδοχεία καθώς και συναλλαγματικές διευκολύνσεις. Δημιουργείται έτσι μια αλυσίδα από πρακτορεία τα οποία διευρύνουν τα οργανωμένα ταξίδια και τα κάνουν πολύ δημοφιλή στη μεσαία τάξη της εποχής.

Από τα μέσα του 20^{ου} αιώνα αρχίζει μια εντυπωσιακή ανάπτυξη αλυσίδων ξενοδοχείων σε Ευρώπη και Αμερική ενώ η εισαγωγή των ταξιδιωτικών επιταγών συμβάλλει στην περαιτέρω διεθνοποίηση των τουριστικών ταξιδιών. Με αυτόν τον τρόπο ο τουρισμός αποκτάει για πρώτη φορά τα χαρακτηριστικά μιας βιομηχανίας υπηρεσιών. Δημιουργούνται νέα επαγγέλματα στον δευτερογενή και τριτογενή τομέα ενώ μειώνεται σταδιακά η σημασία του αγροτικού τομέα. Η νέα μεσαία τάξη απαιτεί σταθερότητα σε οικονομικό και πολιτικό πεδίο ώστε να μπορέσει να απολαύσει τα αγαθά της νέας καταναλωτικής κοινωνίας στην οποία ανήκει. Τα νέα καταναλωτικά πρότυπα της μεσαίας τάξης των Ευρωπαίων ορίζουν την ταχύτατη ανάπτυξη των

τουριστικών περιοχών με ιαματικές πηγές καθώς και των παραθαλάσσιων θέρετρων.

Οι εξελίξεις σε ολόκληρο τον κόσμο βοήθανε στη διαμόρφωση ενός νέου πλαισίου ανάπτυξης του τουρισμού που χαρακτηρίζεται από τη σύγχρονη οργανωτική διάρθρωση, τη διεθνοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, την παροχή καλύτερων τιμών και τη μέγιστη ασφάλεια στους ταξιδιώτες. Η σχετική σταθερότητα της οικονομίας σε παγκόσμιο επίπεδο καθώς και τα σταθερά πολιτικά συστήματα στις περισσότερες ανεπτυγμένες χώρες διασφαλίζουν την καλύτερη παροχή υπηρεσιών όσον αφορά τις τιμές και την ασφάλεια.

Τα τουριστικά θέρετρα αυξάνονται και εξειδικεύονται ανάλογα με την εποχή και τις δυνατότητες της κάθε περιοχής. Ο τουρισμός γίνεται πλέον μια αναπτυξιακή δραστηριότητα που παράγει εισόδημα και δημιουργεί νέες επαγγελματικές εξειδικεύσεις και μορφές απασχόλησης στον παγκόσμιο χώρο. Η τουριστική βιομηχανία θα επηρεάσει τα μεσαία στρώματα δημιουργώντας τους την ανάγκη για ελεύθερο χρόνο την οποία θα απαιτήσουν και θα γίνει δικαίωμα τους.

Η βιομηχανία του ελεύθερου χρόνου φέρνει τον τουριστικό τομέα στην ολοκλήρωση του μετά την εξέλιξη της πορείας του από τον 19^ο αιώνα. Ο τουρισμός είναι πλέον ένας δυναμικός κλάδος της οικονομίας και ένα κοινωνικό φαινόμενο συνδεδεμένο άμεσα με την εξέλιξη των παραγωγικών σχέσεων και με την άνοδο των μεσαίων στρωμάτων.

Ως διακεκριμένος κλάδος της ελληνικής οικονομίας, εμφανίστηκε στα μέσα του προηγούμενου αιώνα και κατέληξε να αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους κλάδους της οικονομικής δραστηριότητας και ανάπτυξης σήμερα. Ενδεικτικά, την εικοσαετία 1960 – 1980 ο μέσος ετήσιος ρυθμός ανάπτυξης ήταν περίπου διπλάσιος από τον αντίστοιχο της βιομηχανίας, ενώ την εικοσαετία 1980 – 2000 έγινε 12πλάσιος. Ωστόσο, η αλματώδης ανάπτυξη του τουρισμού άρχισε να συμβαδίζει με δυσμενείς επιδράσεις τόσο στο περιβάλλον όσο και στις τοπικές κοινωνίες υποδοχής. Έτσι, άρχισαν να αναζητούνται πιο φιλικές - ήπιες προς το περιβάλλον και πιο ανθρωποκεντρικές μορφές τουρισμού, μορφές που στο σύνολό τους συγκροτούν το λεγόμενο εναλλακτικό τουρισμό. Στο πλαίσιο αυτό, υποστηρίζεται ότι ο εναλλακτικός τουρισμός σχετίζεται με την προστασία του περιβάλλοντος, τη μικρής

κλίμακας ανάπτυξη, το “ποιος ωφελείται” και την πολιτισμική και γενική βιωσιμότητα.

Μια τέτοια μορφή εναλλακτικού τουρισμού είναι ο αγροτουρισμός, μια από τις πιο διαδεδομένες και συζητήσιμες στρατηγικές της Ε.Ε. για τη βιώσιμη αγροτική και τοπική ανάπτυξη. Στην Ελλάδα, μέχρι τα τέλη της δεκαετίας του 1970, δεν υπήρξε κάποια οργανωμένη μορφή του αγροτικού τουρισμού. Σήμερα, όμως, που ο αριθμός των αγροτουριστικών προορισμών και των αγροτουριστικών επιχειρήσεων έχει αυξηθεί και έχει οδηγήσει σε μεγάλο ανταγωνισμό, με αποτέλεσμα οι τουρίστες να γίνουν και αυτοί πιο απαιτητικοί στις προσδοκίες τους. Συνεπώς, η εξασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών και των προϊόντων είναι ζωτικής σημασίας για το μάνατζμεντ και τη βιώσιμη ανάπτυξη του αγροτικού τουρισμού.

Αναλύοντας το φαινόμενο του Τουρισμού, ανακαλύπτουμε την ανάγκη που δημιουργήθηκε σταδιακά για νέα δεδομένα και με επίκεντρο τον Αγροτουρισμό εξετάζουμε την δυναμική του και την δυνατότητα αυτής της εναλλακτικής μορφής τουρισμού να εναρμονιστεί με τα πρότυπα διοίκησης των σύγχρονων επιχειρήσεων προκειμένου να διαπιστωθεί κατά πόσο είναι σε θέση να βελτιωθεί και να γίνει αποτελεσματικότερος σε εθνικό επίπεδο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

Προκειμένου να φτάσει ο τουρισμός στη σημερινή του μορφή πέρασε από διάφορα εξελικτικά στάδια. Αυτό που παλαιότερα θεωρείτο προνόμιο της οικονομικά ανώτερης τάξης άρχισε βαθμιαία μεν αλλά σταθερά να γίνεται και δικαίωμα των κατώτερων οικονομικών στρωμάτων. Μετά τα μέσα του 20^{ου} αιώνα σημειώνονται αλλαγές που κάνουν τον τουρισμό προσιτό στις μεγάλες λαϊκές τάξεις και παράλληλα τους ανθρώπους πρακτικότερους, καθώς στον τουρισμό βρίσκουν ένα μέσο ξεκούρασης και αναζωογόνησης.

Στην ανάπτυξη του τουρισμού καθοριστικό ρόλο διαδραμάτισε η τεχνολογική εξέλιξη των μεταφορικών μέσων και κυρίως η διάθεσή τους στις μάζες, βοηθώντας έτσι στο να προστεθεί και το στοιχείο της υπερεθνικότητας στα στοιχεία της μαζικότητας και της ομαδικότητας. Τα τρία αυτά στοιχεία αποτελούν τα βασικά συστατικά στοιχεία του σύγχρονου τουρισμού και σχηματίζουν τον χαρακτήρα του. Και μαζί με διάφορες αλλαγές σε κοινωνικά κριτήρια και δεδομένα, όπως είναι για παράδειγμα η αύξηση του κατά κεφαλήν εθνικού εισοδήματος και πλούτου, η βελτίωση των συνθηκών απασχόλησης και όρων αμοιβής των εργαζομένων, η εξασφάλιση κοινωνικών παροχών στις οικονομικά ασθενέστερες τάξεις του πληθυσμού, η απλούστευση των διαδικασιών στις μετακινήσεις των ανθρώπων από χώρα σε χώρα, η ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων, η διεθνοποίηση της επιχειρηματικής τους δραστηριότητας κ.ο.κ. συνέβαλαν ουσιαστικά στην τουριστική ανάπτυξη.

Οι διαστάσεις που άρχισε να παίρνει το τουριστικό φαινόμενο μετά τα μέσα του προηγούμενου αιώνα και κυρίως η συνειδητοποίηση των ευεργετικών του επιδράσεων στην οικονομία οδήγησε πολλές χώρες στη λήψη μέτρων για την ανάπτυξη του τουρισμού και στην αντιμετώπιση του ως ειδικού κλάδου οικονομικής δραστηριότητας. Ο έντονος κρατικός παρεμβατισμός για την ανάπτυξη του αρχίζει να εκδηλώνεται είτε άμεσα, με την εκτέλεση έργων τουριστικής υποδομής και ανωδομής, είτε έμμεσα με το μηχανισμό των χρηματοδοτήσεων και των κινήτρων γενικότερα. Αποτελώντας έτσι και ένα ακόμα χαρακτηριστικό γνώρισμα του τουρισμού αλλά και μια έμπρακτη απόδειξη ότι το κράτος πραγματικά επιθυμεί την ανάπτυξη του γιατί υπολογίζει να ωφεληθεί σημαντικά η οικονομία του από τις

αλυσιδωτές ευεργετικές επιδράσεις του και σε άλλους κλάδους της οικονομικής δραστηριότητας.

Ο τουρισμός ως δραστηριότητα δεν έχει όρια, απευθύνεται στην ανθρώπινη φαντασία, είναι παγκόσμιος και επηρεάζει το περιβάλλον στο οποίο πραγματοποιείται, τους ανθρώπους που βρίσκονται σε αυτό, τις οικονομίες των κρατών και τον τουρίστα που τον καταναλώνει. Για αυτό τον λόγο αρκετοί μελετητές και κρατικοί αρμόδιοι θεωρούν ότι θα πρέπει να χειρίζεται με ιδιαίτερη προσοχή, καθότι υπάρχει κίνδυνος να αναπτυχθεί υπέρμετρα εάν αφηθεί εκτός ελέγχου.

Εξαιτίας του καθολικού του ρόλου που αυτός ασκεί είναι απαραίτητο να εφαρμόζονται κανόνες στην λειτουργία του προκειμένου να πετύχει, να έχει ευεργετικά αποτελέσματα και να μη μετατραπεί σε μάλιστα της σύγχρονης εποχής . Ωστόσο, για να καταστούμε ικανοί να ασκήσουμε ορθά οποιαδήποτε μορφή διαχείρισης, οφείλουμε να κατανοήσουμε το τι είναι ο τουρισμός, πώς και γιατί εκδηλώνεται, πώς επηρεάζει τους ανθρώπους και το περιβάλλον και γιατί είναι μια εξαιρετικά μεταβλητή δραστηριότητα.

1.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Ο σύγχρονος τουρισμός θα μπορούσε να οριστεί :

α) σαν την πρόσκαιρη μετακίνηση ανθρώπων από τον τόπο μόνιμης κατοικίας τους σε έναν άλλο με σκοπό την ικανοποίηση των τουριστικών αναγκών ή επιθυμιών τους, που όμως δεν είναι πάντα ανάγκες ή επιθυμίες ξεκούρασης και αναψυχής, αλλά και

β) σαν την οργανωμένη προσπάθεια για προσέλκυση, υποδοχή και καλύτερη εξυπηρέτηση αυτών των ανθρώπων. Όπως μπορεί να διαπιστωθεί, ο γενικός αυτός ορισμός του τουρισμού περιλαμβάνει δύο σκέλη.

Το πρώτο σκέλος, δηλαδή αυτό που αναφέρεται στην πρόσκαιρη βραχυχρόνια μετακίνηση ανθρώπων για τουριστικούς λόγους, αντιπροσωπεύει το «καταναλωτικό» μέρος του τουρισμού και ταυτίζεται, όπως είναι φυσικό με την τουριστική ζήτηση.

Και το δεύτερο σκέλος αυτό που αναφέρεται στην υποδοχή και εξυπηρέτηση των ανθρώπων που μετακινούνται πρόσκαιρα για τουριστικούς λόγους, αντιπροσωπεύει το καθαρά «παραγωγικό» μέρος του τουρισμού και ταυτίζεται, όπως είναι φυσικό με την τουριστική προσφορά.

Τόσο η τουριστική προσφορά όσο και η τουριστική ζήτηση προϋποθέτουν την ύπαρξη κάποιων προϊόντων που μπορούν να εκφραστούν όχι μόνο ποσοτικά αλλά και ποιοτικά, η δε κατανάλωση ή η χρήση τους να ικανοποιεί τουριστικές ανάγκες ή επιθυμίες ανθρώπων. Τα προϊόντα αυτά υπάρχουν και είναι τα τουριστικά, τα οποία μπορεί να είναι υλικά ή άυλα, δηλαδή αγαθά ή υπηρεσίες και ακόμα απλά ή σύνθετα. Σε περίπτωση που αυτά προσφέρονται σύνθετα, δηλαδή συνδυασμένα σαν ενιαίο σύνολο και σε μια συνολική τιμή, τότε χαρακτηρίζονται σαν τουριστικά πακέτα. Αυτά στην απλούστερη τους μορφή περιλαμβάνουν τουλάχιστον ένα ταξίδι στον τουριστικό προορισμό, το μεταφορικό μέσο με το οποίο θα πραγματοποιηθεί το ταξίδι, τη διαμονή στον τουριστικό προορισμό σε ξενοδοχείο ή κάποιας άλλης μορφής κατάλυμα, το πρόγευμα, καθώς και τη μεταφορά από το σημείο εισόδου στο κατάλυμα κατά την άφιξη και από αυτό στο σημείο εξόδου κατά την αναχώρηση. Εκφράζονται παραστατικά με τα εξής συστατικά στοιχεία: τον τουριστικό προορισμό, το μεταφορικό μέσο, το κατάλυμα, το πρόγευμα και τη μεταφορά, που συνθέτουν ουσιαστικά και την έννοια του παραγωγικού μέρους του τουρισμού.

Σύμφωνα όμως με ένα απόσπασμα από τεύχος του περιοδικού «*The Economist*» (1991)

Δεν υπάρχει κανένας αποδεκτός ορισμός που να προσδιορίζει το ποια στοιχεία συνθέτουν την τουριστική βιομηχανία. Ο οποιοσδήποτε ορισμός ρισκάρει είτε να υπερτιμήσει είτε να υποτιμήσει την οικονομική του δραστηριότητα. Στην απλούστερη της μορφή, η βιομηχανία αυτή μεταφέρει τους ανθρώπους από το σπίτι τους σε κάποιο άλλο μέρος (και πίσω) όπου τους προσφέρει κατάλυμα και φαγητό κατά τη διάρκεια της διαμονής τους σε αυτό.

Αυτή η παραδοχή οφείλεται κυρίως στο γεγονός ότι κατά καιρούς έγιναν αναρίθμητες προσπάθειες να οριστεί η έννοια του τουρισμού και παρότι έχουν γίνει αρκετές κατηγοριοποιήσεις και αποσαφηνίσεις, καμία δεν έχει γίνει επίσημα αποδεκτή και δεν έχει υιοθετηθεί καθολικά από τους επιστήμονες και το ευρύτερο κοινό. Η δυσκολία

εντοπίζεται στην πολυπλοκότητα της φύσης του και την άρρηκτη σχέση του με διάφορους άλλους τομείς επιστημών, βιομηχανικής παραγωγής κ.α. Το μόνο που γίνεται σαφές είναι ότι χρειάζονται νέες μορφές έρευνας για να κατανοηθεί πως εξελίσσεται το φαινόμενο που όχι τόσο ξεκάθαρα χαρακτηρίζεται τουρισμός, καθώς δεν είναι καθόλου στατικό.

Εντούτοις αυτό που είναι ξεκάθαρο είναι ότι ο τουρισμός συνδέεται με τρία συγκεκριμένα ζητήματα :

- Την μετακίνηση ανθρώπων
- Ένα τομέα ή κλάδο της οικονομίας
- Ένα ευρύ σύστημα ανθρώπινων σχέσεων σε αλληλεπίδραση, τις ανάγκες τους να ταξιδεύουν εκτός του χώρου μόνιμης κατοικίας τους και την προσπάθεια ανταπόκρισης σε αυτές τις ανάγκες μέσω της παροχής υπηρεσιών.

Τα παραπάνω δε ανακυκλώνονται, ανασκευάζονται και αναδιατυπώνονται με διάφορες προσθήκες ή αλλαγές ανάλογα με τον προσδιοριστικό προσανατολισμό του τουρισμού.

1.1.1 Ορισμοί – Προσδιοριστικοί παράγοντες

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, είναι δύσκολο να δώσουμε έναν απλό ορισμό για ένα φαινόμενο τόσο στενά συνυφασμένο με διάφορους τομείς , οικονομικό, κοινωνικό-πολιτιστικό και περιβαλλοντικό, το οποίο στηρίζεται σε πρωτογενή, δευτερογενή και τριτογενή στοιχεία της παραγωγής και της παροχής υπηρεσιών.

Υπάρχει μια πληθώρα ορισμών του τουρισμού ο καθένας από τους οποίους διαθέτει διαφορετικά θεωρητικά χαρακτηριστικά και τα οποία αντανakλούν ερευνητικές πρωτοβουλίες διαφορετικών τομέων. Οι οικονομικοί και τεχνικοί-στατιστικοί όροι παραγκωνίζουν το στοιχείο της ανθρώπινης εμπειρίας που υπάρχει στην τουριστική δραστηριότητα, δίνοντας μεγαλύτερη σημασία στη μετακίνηση των ανθρώπων και στα ποσά που καταβάλλονται κατά την μετακίνηση αυτή.

Ακριβώς αυτή η σχέση που διατηρεί ο τουρισμός με άλλες επιστήμες όπως είναι η ψυχολογία, κοινωνιολογία, ανθρωπολογία, γεωγραφία, τα οικονομικά ακόμη και τα νομικά είναι που διαμόρφωσε και την περίπλοκη φύση του τουρισμού και δημιούργησε την ανάγκη για μια ξεχωριστή τουριστική επιστήμη.

Σύμφωνα με τον Leiper (1981), ο τρόπος με τον οποίο θα πρέπει να προσεγγίσουμε την τουριστική επιστήμη χρειάζεται να επικεντρώνεται γύρω από τη δομή της βιομηχανίας, όπου θα αντιμετωπίζεται ως ένα ανοιχτό σύστημα πέντε βασικών στοιχείων που δρουν μέσα στο ευρύτερο περιβάλλον: 1) το στοιχείο του ανθρώπινου δυναμικού, 2) η περιοχή προέλευσης, 3) μια ενδεχόμενη ενδιάμεση περιοχή, 4) η περιοχή προορισμού ή περιοχή υποδοχής και 5) η ίδια η τουριστική βιομηχανία. Η θεωρία αυτή υποστηρίζεται και από άλλους μελετητές με διάφορες προσθήκες και αλλαγές.

Ενώ ο Smith (1990), αναγνωρίζοντας τη δυσκολία προσδιορισμού της έννοιας του τουρισμού θεωρεί παράλληλα ότι είναι πολύ πιο ρεαλιστικό να αποδεχτούμε την ύπαρξη ενός αριθμού διαφορετικών ορισμών που ο καθένας εξυπηρετεί και κάποιο άλλο σκοπό.

Κύριος σκοπός της συμμετοχής των ανθρώπων στον τουρισμό είναι η ξεκούραση, η ψυχαγωγία, η διασκέδαση και η ξενοιασιά από τις σκοτούρες που δημιουργούν τα προβλήματα της ζωής. Αυτό όμως δεν αποτελεί λόγο να περιορίσει κανείς όλο το εννοιολογικό περιεχόμενο του τουρισμού προς αυτή την κατεύθυνση. Αντίθετα, τα βασικά χαρακτηριστικά του μπορούν να ερμηνευθούν κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να διευρυνθεί σημαντικά το εννοιολογικό του περιεχόμενο και κατ'επέκταση το αντικείμενο του.

Όλες οι μορφές τουρισμού περιλαμβάνουν κάποιο ταξίδι, όλα τα ταξίδια όμως δεν αποτελούν τουρισμό. Ο πρόσκαιρος και βραχυχρόνιος χαρακτήρας του τουρισμού τον κάνει να ξεχωρίζει από την αποδημία που όπως είναι γνωστό, αντιπροσωπεύει μια μακροχρόνια μετακίνηση από μια χώρα σε μια άλλη και αποβλέπει κατά κανόνα σε μια μόνιμη εγκατάσταση. Διαφέρει επίσης από την αποδημία που αφορά σε εποχιακές

και προσωρινές μετακινήσεις εργατικού δυναμικού από τους τόπους μόνιμης διαμονής του σε τουριστικούς προορισμούς όπου υπάρχει ζήτηση του.

Την άποψη ότι ο τουρισμός έπρεπε να οριστεί σαν το σύνολο των φαινομένων και σχέσεων που προκύπτουν από την πραγματοποίηση ενός ταξιδιού σε έναν προορισμό και τη διαμονή μη μόνιμων κατοίκων σε αυτόν, εφόσον δεν οδηγούν σε μόνιμη διαμονή και δεν συνδέονται με οποιαδήποτε κερδοσκοπική δραστηριότητα, εξέφρασαν οι Hunziker και Krapf, του Πανεπιστημίου της Βέρνης, σε μια από τις πρώτες προσπάθειες που έγιναν να οριστεί ο τουρισμός και η οποία αργότερα υιοθετήθηκε από τη Διεθνή Ένωση Επιστημονικών Εμπειρογνομόνων Τουρισμού.

Ο ορισμός αυτός αν και μη ολοκληρωμένος, βοηθά να διακρίνει κανείς τον τουρισμό από την αποδημία ενώ ταυτόχρονα κάνει σαφές ότι πρέπει απαραίτητα να περιλαμβάνει τόσο ένα ταξίδι όσο και μια διαμονή, αποκλείοντας έτσι τελείως διάφορα άλλα στοιχεία όπως οι εκδρομές κ.α. Με το πέρασμα του χρόνου βέβαια, η βασική έννοια του τουρισμού διευρύνθηκε έτσι ώστε να περιλαμβάνει σήμερα και κάποια από αυτά όπως ορισμένες μορφές επαγγελματικών ταξιδίων. Από τα κύρια χαρακτηριστικά του τουρισμού πέντε μπορούν να διακριθούν εννοιολογικά και αυτά συνοψίζονται ως εξής :

1. Ο τουρισμός μεμονωμένης ή ομαδικής μετακίνησης ανθρώπων σε διάφορους τουριστικούς προορισμούς και η διαμονή τους σε αυτούς τουλάχιστον επί ένα 24ωρο με σκοπό την ικανοποίηση των τουριστικών αναγκών ή επιθυμιών τους.
2. Οι διάφορες μορφές τουρισμού περιέχουν απαραίτητα δύο βασικά στοιχεία και συγκεκριμένα το ταξίδι στον τουριστικό προορισμό και τη διαμονή σε αυτόν με την ευρύτερη έννοια το όρου, δηλαδή συμπεριλαμβανομένης και της διατροφής.
3. Το ταξίδι και η διαμονή λαμβάνουν χώρα εκτός τόπου της μόνιμης κατοικίας των ανθρώπων που αποφασίζουν να μετακινηθούν για τουριστικούς λόγους.

4. Η μετακίνηση ανθρώπων σε διάφορους τουριστικούς προορισμούς είναι προσωρινού και βραχυχρόνιου χαρακτήρα που σημαίνει ότι πρόθεση τους είναι να επιστρέψουν στον τόπο μόνιμης διαμονής τους μέσα σε λίγες μέρες, εβδομάδες ή μήνες.

5. Οι άνθρωποι επισκέπτονται διάφορους τουριστικούς προορισμούς για τουριστικούς λόγους, δηλαδή για λόγους άλλους από εκείνους της μόνιμης διαμονής τους ή της επαγγελματικής απασχόλησης τους.

1.2. Βασικές κατηγορίες διάκρισης του Τουρισμού

Η τυποποίηση και διάκριση του τουρισμού σε βασικές κατηγορίες σχετίζεται ,κατά κύριο λόγο, με τους παράγοντες που προσδιορίζουν το φαινόμενο. Αυτές απεικονίζονται συνοπτικά στο παρακάτω διάγραμμα :



1. ΜΑΖΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ : είναι η κατηγορία του τουρισμού που φέρει ομαδικό χαρακτήρα συμμετοχής των τουριστών στις διάφορες φάσεις της τουριστικής δραστηριότητας, αλλά δεν συνδέεται αποκλειστικά με τον τουρισμό διακοπών-αναψυχής μακράς διαμονής. Το άτομο δηλαδή ο τουρίστας, εντάσσεται σε ομάδες που φέρουν τις ίδιες περίπου ανάγκες-

επιθυμίες και συμμορφώνεται προς ορισμένα σχήματα συμπεριφοράς, εξασφαλίζοντας ταυτόχρονα ένα μίνιμουμ ικανοποίησης που προσφέρει η καλή οργάνωση και εκτέλεση του ταξιδιού από τους τουρ οπερείτορες. Τη βάση ανάπτυξης αυτής της κατηγορίας τουρισμού αποτελεί σήμερα το σύστημα GIT (group inclusive tours) που προσφέρει αλληλεξαρτώμενες και ολοκληρωμένες υπηρεσίες , δηλαδή πακέτα, που συνήθως περιλαμβάνουν : τον τόπο προορισμού το μεταφορικό μέσο, το κατάλυμα και το τράνσφερ.

2. ΑΤΟΜΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ : ο ατομικός τουρισμός αντίθετα χαρακτηρίζεται από την ανεξάρτητη ατομική οργάνωση και εκτέλεση του ταξιδιού από μέρους των τουριστών και συχνά συνδυάζεται με ατομικά-ιδιωτικά μέσα μετακίνησης. Ο κύριος χαρακτήρας του είναι περιηγητικός και οι παράγοντες που προσδιορίζουν το μέγεθος του σε συνάρτηση με αυτό των άλλων κατηγοριών που προσφέρονται στην τουριστική αγορά είναι : 1) η απόσταση που χωρίζει τη χώρα της μόνιμης διαμονής των τουριστών από την χώρα υποδοχής και φιλοξενίας τους, 2) ο βαθμός οικονομικής προσπελασιμότητας των προορισμών στις χώρες φιλοξενίας τους, 3) το επίπεδο ανάπτυξης των συγκοινωνιακών δικτύων της χώρας υποδοχής τους και 4) η προσφορά ποσοτικά και ποιοτικά κατάλληλων υπηρεσιών που διευκολύνουν και κάνουν πιο άνετες και ευχάριστες τις δραστηριότητες τους. Η ανάπτυξη αυτής της κατηγορίας βασίστηκε περισσότερο στο σύστημα ΙΤ (individual inclusive tours) το οποίο προσφέρει σε μεμονωμένα άτομα τουριστικά πακέτα.

3. ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ : είναι αυτός που πραγματοποιείται από τον ντόπιο πληθυσμό μιας χώρας πάντα μέσα στα φυσικά της όρια. Αν και η συγκεκριμένη κατηγορία τουρισμού κάθε άλλο παρά συναλλαγματοφόρα θα μπορούσε να χαρακτηριστεί, παρουσιάζει σημαντικές οικονομικές και όχι μόνο, ωφέλειες για τη χώρα στην οποία αναπτύσσεται. Μια από αυτές είναι και η συγκράτηση εκροής συναλλάγματος. Απαραίτητες προϋποθέσεις για την άνθηση του εσωτερικού τουρισμού είναι η δημιουργία κατάλληλων και ταυτόχρονα οικονομικά προσιτών στους ντόπιους τουρίστες μέσων φιλοξενίας και η βελτίωση και ανάπτυξη των διάφορων δικτύων και μέσων συγκοινωνίας.

4. ΕΞΩΤΕΡΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ : πραγματοποιείται από άτομα που διαμένουν μόνιμα σε μια χώρα και επισκέπτονται κάποια άλλη για τουριστικούς λόγους. Συνεπώς εξωτερικό τουρισμό έχει οποιαδήποτε χώρα όταν κάτοικοι άλλων χωρών την επισκέπτονται ή όταν μόνιμοι κάτοικοι της επισκέπτονται άλλες χώρες για τουριστικούς λόγους. Στην αρχική περίπτωση ο εσωτερικός τουρισμός χαρακτηρίζεται ως ενεργητικός διότι έχει σαν αποτέλεσμα την εισροή συναλλάγματος, ενώ στην δεύτερη ως παθητικός με το αποτέλεσμα της εκροής συναλλάγματος.

5. ΣΥΝΕΧΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ : πρωτεύων χαρακτηριστικό του συνεχούς τουρισμού είναι ότι διαρκεί όλο τον χρόνο, που σημαίνει ότι δεν επηρεάζεται από τις κλιματολογικές συνθήκες με την εναλλαγή των εποχών. Οι αντιπροσωπευτικότερες μορφές τουρισμού αυτής της κατηγορίας είναι ο συνεδριακός τουρισμός, ο τουρισμός κινήτρων, εκθέσεων, πόλης και ο μορφωτικός τουρισμός.

6. ΕΠΟΧΙΑΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ : σε αντίθεση με τον συνεχή τουρισμό αυτή η κατηγορία χαρακτηρίζεται από την εποχικότητα, δηλαδή επηρεάζεται άμεσα από τις κλιματολογικές αλλαγές. Κατ'επέκταση οι δραστηριότητες της αναστέλλονται προσωρινά για μεγάλα ή μικρά χρονικά διαστήματα του έτους. Και αντιπροσωπευτικότερες μορφές του αποτελούν ο τουρισμός παραχείμασης, ο τουρισμός χειμερινών σπορ και ο θερινός τουρισμός.

1.2 ΜΑΖΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

Ο τουρισμός επικροτήθηκε και αποδοκιμάστηκε για την ικανότητα του να αναπτύσσει και να μεταμορφώνει διάφορες περιοχές σε εντελώς διαφορετικούς χώρους. Στην πρώτη περίπτωση, ο τουρισμός θεωρείται πως προσφέρει το έναυσμα για μακροπρόθεσμη ανάπτυξη, με τη συμβολή του στη δημιουργία υποδομών που είναι ανεκτίμητη. Ωστόσο στη δεύτερη μπορούμε να διακρίνουμε την επιρροή που

ασκεί από οικολογικής και κοινωνιολογικής άποψης. Αν και οι περισσότερες καταγεγραμμένες περιπτώσεις αρνητικών συνεπειών του τουρισμού αφορούν στον αναπτυσσόμενο κόσμο, αυτό δεν παύει να αποτελεί εξαίρεση.

Σήμερα έχουμε την τάση να διαβάλλουμε ή να χαρακτηρίζουμε τον κλασσικό μαζικό τουρισμό ως ένα τερατούργημα που προσφέρει ελάχιστα ποιοτικά στοιχεία στην περιοχή υποδοχής τουρισμού, στους κατοίκους της και στα δεδομένα των φυσικών πόρων της. Με αποτέλεσμα ο μαζικός τουρισμός να αποτελεί το επίκεντρο των επικρίσεων, επειδή κυριαρχεί σε μια περιοχή χάρη σε ένα μη τοπικό προσανατολισμό και επειδή ελάχιστα από τα χρήματα που εισρέουν σε ένα τόπο μένουν σε αυτό και συμβάλουν στην αύξηση στο ντόπιου κατά κεφαλήν εισοδήματος.

Το ξενοδοχείο που συνήθως αποτελεί σύμβολο του μαζικού τουρισμού στην περιοχή λειτουργεί με τη χρήση μη τοπικών προϊόντων και καταναλώνει μη ντόπια είδη διατροφής. Ενώ η ξενοδοχειακή πολιτική προώθησης δρα με βασικό κριτήριο την επίτευξη υψηλού όγκου κρατήσεων, προσελκύοντας όσο το δυνατόν περισσότερη πελατεία σε περιόδους αιχμής. Οι επιπτώσεις αυτής της εποχικότητας έχουν ως αποτέλεσμα οι ντόπιοι κάτοικοι να απασχολούνται μόνο κατά τις περιόδους της τουριστικής σεζόν και να μένουν άνεργοι την υπόλοιπη περίοδο που η κίνηση μειώνεται στο ελάχιστο. Έπειτα η υπερσυγκέντρωση ξένου πληθυσμού σε ένα μη αστικό χώρο και η συνεχής προσπάθεια ικανοποίησης κάθε ανάγκης τους οδηγεί στον παραγκωνισμό των ντόπιων κατοίκων και των δικών τους αναγκών και δικαιωμάτων όπως και στην πολιτισμική διάβρωση και εμπορευματοποίηση φυσικών και πολιτιστικών πόρων σε ανεπανόρθωτο βαθμό.

Ομολογουμένως η παραπάνω εικόνα του μαζικού τουρισμού παρουσιάζεται έτσι ώστε να τονίσουμε ότι πολλές φορές η τουριστική βιομηχανία λειτουργεί με βάση το συμφέρον της και εις βάρος των ντόπιων κατοίκων και των φυσικών πόρων. Φαινόμενο που αποτέλεσε μεγάλο μέρος των τουριστικών μελετών που παρουσιάστηκαν τις δεκαετίες '80 - '90 και εκτείνονται μέχρι σήμερα, οι οποίες αναζητούν μια εναλλακτική λύση στη μαζική τουριστική ανάπτυξη, που θα είναι πιο ήπια κοινωνικά και περιβαλλοντικά.

1.3 ΒΙΩΣΙΜΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Μια τέτοια λύση θα μπορούσε να είναι αυτή που εισηγείται η βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη. Η πολιτική αυτή στηρίζεται αρχικά στον εξειδικευμένο και αποκεντρωμένο σχεδιασμό της τουριστικής ανάπτυξης δίνοντας έμφαση στην ισορροπία ανάμεσα στην οικονομία, στην κοινωνία και στο περιβάλλον. Στο πλαίσιο αυτό προωθούνται συγκροτημένα σχέδια τουριστικής ανάπτυξης σε τοπικό επίπεδο τα οποία αποβλέπουν στον αποδοτικό συνδυασμό διαφορετικών κλάδων της οικονομίας με τον Τουρισμό και στην προστασία και ανάδειξη του τοπικού φυσικού και δομημένου περιβάλλοντος. Βασικό ζήτημα στη βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη είναι η δυνατότητα ανατροφοδότησης της ανάπτυξης μέσα από επιλεγμένες πολιτικές.

Οι απαιτήσεις της βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης σχετίζονται με την «ωρίμανση» του σημερινού τουρίστα ως αποτέλεσμα της ταξιδιωτικής πρακτικής με την πάροδο του χρόνου. Όπως επίσης και με την ολοκληρωμένη ανάλυση θετικών και αρνητικών επιπτώσεων, επιδιώκοντας να μην περιορίζεται αυτή από στενά εισπρακτικούς και βραχυχρόνιους υπολογισμούς. Στοχεύοντας στη χώρο-χρονική αποκέντρωση του τουρισμού με τη διάχυση των τουριστικών υποδομών στον ευρύτερο χώρο αντί της δημιουργίας υπερπολυτελών θυλάκων σε ειδικές περιοχές, με απώτερο στόχο να μετατρέψουν μια χώρα συμβατικών απολαύσεων σε πεδίο εκπλήξεων και ανακαλύψεων. Βέβαια οι απαιτήσεις αυτές θα πρέπει να συνδέονται όχι μόνο με τη λειτουργικότητα αλλά και με την αισθητική. Μια αισθητική που δεν συμβιβάζεται και δεν αποτελεί υποταγή στις τάσεις μιας μερίδας ατόμων ή εποχής, αλλά είναι αποτέλεσμα της λαϊκής και λόγιας παιδείας.

Η σχεδιασμένη βιώσιμη ανάπτυξη και η στροφή σε μία εξειδικευμένη και συχνά ποιοτικότερη ζήτηση αποτελούν τις βασικές αιτίες της ραγδαίας ανάπτυξης των Ειδικών και Εναλλακτικών Μορφών Τουρισμού την τελευταία εικοσαετία. Η βιώσιμη ανάπτυξη δίνει ιδιαίτερη σημασία σε αυτές τις μορφές ως βασικό «όπλο» ενίσχυσης της ζήτησης αλλά και βελτίωσης της ποιότητας και ποσότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών, γεγονός καθοριστικό στο πλαίσιο του ανταγωνισμού. Και αυτά κρίνεται χρήσιμο να αναπτύσσονται μαζί σε μία περιοχή, ώστε με βάση τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των πόρων και υποδομών της να ανταποκρίνονται αντίστοιχα σε μεγαλύτερη ομάδα κινήτρων ζήτησης.

Σε πολλές τουριστικές χώρες παρατηρείται μία εντυπωσιακή ανάπτυξη αυτών των μορφών τουρισμού σε τοπικό επίπεδο γεγονός θετικό για την περιφερειακή ανάπτυξη αλλά και την άμβλυνση της εποχικότητας. Πολλές δε από αυτές τις εναλλακτικές προτάσεις που αποτελούν έκφραση της βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης παρουσιάζουν μία εντυπωσιακή αύξηση της ζήτησής τους σε ετήσια βάση δημιουργώντας έτσι ένα νέο κλίμα που καθιστά δύσκολη την περαιτέρω αγνόηση τους.

1.4 ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

Συγκροτούμενες σε ένα ενιαίο πλαίσιο αυτές οι εναλλακτικές προτάσεις αποτελούν τον εναλλακτικό τουρισμό, στην ανάπτυξη του οποίου οφείλεται κατά ένα μεγάλο μέρος η αποκατάσταση του ονόματος του τουρισμού σε διάφορους επιστημονικούς κλάδους ανά τον κόσμο τις τελευταίες δεκαετίες. Σταδιακά, νέες εταιρείες και επιχειρήσεις συστάθηκαν σε συνεργασία και με μη κυβερνητικές οργανώσεις διακηρύττοντας την πρόθεσή τους να μην επιβαρύνουν τις τοπικές κοινωνίες, το περιβάλλον και την πολιτιστική τους ταυτότητα χωρίς να εγκαταλείπουν τον στόχο του κέρδους. Οι δραστηριότητες των οποίων χαρακτηρίστηκαν με όρους ανάλογους των στοιχείων τους όπως ο φυσικός τουρισμός, πολιτιστικός τουρισμός, ήπιος, μικρής κλίμακας, τοπικά ελεγχόμενος, οικοτουρισμός ή απλά εναλλακτικός τουρισμός.

Βάσει ενός γενικού ορισμού ο εναλλακτικός τουρισμός περιλαμβάνει «μορφές τουρισμού οι οποίες όχι μόνο δεν αντιβαίνουν σε ευρύτερες κοινωνικές και κοινοτικές αξίες, καθώς και αξίες για τη φύση αλλά παρέχουν στους υποδοχείς και στους τουρίστες την ευκαιρία μιας θετικής και αξίας λόγου ανάδρασης καθώς και κοινών εμπειριών» (Eadington και Smith).

Και στην περίπτωση του εναλλακτικού τουρισμού έχουν καταγραφεί αρκετές προσπάθειες ορισμού της έννοιας του, αξίζει να σημειωθεί ότι δύο διεθνή επιστημονικά περιοδικά, το *Journal of Ecotourism* και το *Journal of Sustainable Tourism*, ειδικεύονται στη μελέτη των όρων, δυνατοτήτων και προσδιοριστικών παραγόντων του εναλλακτικού τουρισμού. Ωστόσο, αυτές οι προσπάθειες υπήρξαν μη ικανοποιητικές,

καθώς οδήγησαν σε συγχύσεις και λανθασμένες διατυπώσεις με παραλήψεις και ανακρίβειες. Ένα πρόβλημα που απορρέει συχνά από τέτοιες ανακρίβειες είναι και το εξής ερώτημα :

Ο «εναλλακτικός» τουρισμός είναι το ίδιο με αυτό που λέμε «οικοτουρισμός» ;

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού χρησιμοποίησε την έννοια «οικοτουρισμός» για να καλύψει «όλες τις μορφές τουρισμού όπου το βασικό κίνητρο του τουρίστα είναι η παρατήρηση και η εκτίμηση της φύσης και που είναι μορφές που προκαλούν τις ελάχιστες επιπτώσεις στο φυσικό περιβάλλον και στην πολιτιστική κληρονομιά». Έτσι πολλά είδη εναλλακτικού τουρισμού όπως είναι ο αγροτουρισμός, ο οικολογικός τουρισμός, ο φυσιολατρικός τουρισμός, ο ορεινός τουρισμός, ο αθλητικός τουρισμός, ο τουρισμός περιπέτειας κα θα μπορούσαν να ενταχθούν στην κατηγορία του οικοτουρισμού.

Ένα εξίσου κοινό φαινόμενο είναι αυτό της σύγχυσης μεταξύ *ειδικών* και *εναλλακτικών μορφών τουρισμού*. Σε μια προσπάθεια διάκρισης αυτών των εννοιών ο Τσάρτας (2001) αναφέρει ότι βασικό ρόλο διαδραματίζει το κίνητρο που επικρατεί στη ζήτηση για κάθε μορφή. Για παράδειγμα, στον εναλλακτικό τουρισμό το κίνητρο είναι πολύπλοκο και σχετίζεται με συγκεκριμένα θέματα όπως η φυσιολατρία, τα ταξίδια περιπέτειας, τον αθλητισμό και τη γνωριμία με την παράδοση ενώ, στις ειδικές μορφές τουρισμού κίνητρο μπορεί να αποτελεί η συμμετοχή σε συνέδρια, η οικολογία και ο πολιτισμός. Η ειδοποιός διαφορά είναι δύσκολο να οριστεί με σαφή τρόπο καμιά φορά, ειδικά ως προς το ποιές μορφές ανήκουν σε μια κατηγορία.

Αν και δύσκολο να οριστεί ξεκάθαρα με όλες τις παραμέτρους που τον διέπουν θα λέγαμε ότι μια ορθή εκτίμηση που εκφράζει άρτια την έννοια του εναλλακτικού τουρισμού είναι αυτή που διατυπώνεται παρακάτω :

Εναλλακτικός τουρισμός είναι μια μικρής κλίμακας και μη συμβατικής φύσεως διαδικασία ανάπτυξης τουριστικών προορισμών που προωθεί μια ενεργητική μορφή ταξιδιού προσφιλής στις φυσικές, κοινωνικές και πολιτιστικές αξίες περιοχών υποδοχής τουριστών και που κάνει δυνατή την αλληλεπίδραση και την από κοινού

συμβίωση μεταξύ μελών διαφορετικών κοινωνιών και αναπτύσσεται με τη σύμφωνη γνώμη και συμμετοχή του εντόπιου κοινωνικού συνόλου στην παραγωγική διαδικασία.
(Ανδριώτης, Κ. 2003)

Όπως συμπεραίνουμε ο εναλλακτικός τουρισμός προέκυψε αντιτιθέμενος στον μαζικό με εμφανή πλεονεκτήματα. Τα πλεονεκτήματα που διαθέτει ο εναλλακτικός τουρισμός έναντι του μαζικού διακρίνονται εύκολα και εκφράζονται ουσιαστικά ως :

1. σεβασμός απέναντι στο περιβάλλον και στον πολιτισμό,
2. προβολή της πολιτιστικής κληρονομιάς ενός τόπου,
3. αξιοποίηση και προώθηση εγχώριων προϊόντων και πλουτοπαραγωγικών πόρων,
4. το γεγονός ότι ωφελεί τους πολλούς και τους «μικρούς»,
5. προσφέρει στους τουρίστες εμπειρίες με ποιότητα και ιδιαιτερότητα,
6. συμβάλει στη μείωση της εποχικότητας με αποτέλεσμα την επιβίωση και αναζωογόνηση της υπαίθρου.

Τα παραπάνω στοιχεία αποτελούν απόρροια των διαφορών που υφίστανται μεταξύ των δύο ειδών και συνοψίζονται ως εξής :

Διαφορές Εναλλακτικού – Μαζικού Τουρισμού :

- Ο μαζικός τουρισμός είναι μεγάλης κλίμακας και απρόσωπος. Ενώ ο εναλλακτικός αν και μπορεί να χρησιμοποιεί τις υποδομές του μαζικού, επενδύει σε μικρού μεγέθους επιχειρήσεις με πιο οικείο χαρακτήρα.
- Ο μαζικός τουρισμός έχει επεμβατικό χαρακτήρα που επηρεάζει τον τόπο στον οποίο δραστηριοποιείται, συνήθως αρνητικά. Ενώ ο εναλλακτικός επεμβαίνει βελτιώνοντας το επίπεδο διαβίωσης των ντόπιων κατοίκων, σέβεται το περιβάλλον και την κουλτούρα.
- Ο εναλλακτικός τουρισμός αν και είναι ήπιος και επιλεκτικός, είναι ενεργητικός, ιδιαίτερα απαιτητικός και συμμετοχικός σε μικρές ομάδες. Πιο ανεξάρτητος και με στοχεύει στην επαφή με την παράδοση και το περιβάλλον.
- Ο εναλλακτικός τουρισμός αναδεικνύει τους ντόπιους κατοίκους ως πρωταγωνιστές σε διάφορους ρόλους όπως αυτοί του επενδυτή, οικοδεσπότη

και εργαζόμενου, χρησιμοποιώντας τους ενεργά στην παραγωγική διαδικασία προκειμένου να αναπτυχθεί.

Ο εναλλακτικός τουρισμός δημιουργήθηκε για να καλύψει διαφορετικές ανάγκες και είναι η ύπαρξη διαφορετικών αναγκών και επιθυμιών αυτή που οδήγησε και στο σχηματισμό διάφορων μορφών εναλλακτικού τουρισμού. Και προκειμένου να κατανοήσουμε τον εναλλακτικό τουρισμό καλύτερα θα πρέπει να αναφέρουμε τα στοιχεία που προσδιορίζουν τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού.

1.4.1 Μορφές Εναλλακτικού Τουρισμού

Οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού δεν δημιουργήθηκαν απλά ως μια προσπάθεια για τον εμπλουτισμό του τουριστικού προϊόντος, αντιθέτως αποτελούν απάντηση στην κρίση του υπαρκτού τουρισμού που εκδηλώθηκε με διάφορα στοιχεία κατά την πάροδο του χρόνου όπως ήδη αναφέραμε.

Είδαμε ότι οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού εισάγουν τη μορφωτική εμπειρία στη θέση της επιφανειακής επαφής με το νέο στοιχείο, λαμβάνουν υπόψη τη «φέρουσα ικανότητα» του επισκέπτη εξατομικεύοντας τις ταξιδιωτικές προτάσεις, αρνούμενες τη δημιουργία μηχανισμών περιφρούρησης του τουρίστα μέσω της διαμόρφωσης αποκομμένων θέρετρων. Ο εναλλακτικός τουρισμός εκδηλώνεται με πλειάδα μορφών, ο περιβαλλοντικός, αγροτικός, αθλητικός, θρησκευτικός, πολιτιστικός ή τουρισμός με μορφές εθελοντισμού, είναι ορισμένες από αυτές τις μορφές που επιχειρούν την επαναπροσέγγιση και ζεύξη της τουριστικής εμπειρίας με άλλες, παραγωγικές ή πολιτιστικές δραστηριότητες.

Όλες οι μορφές όμως διέπονται λίγο πολύ από ορισμένες βασικές αρχές για παράδειγμα, οι επισκέπτες διαμένουν μέσα ή κοντά σε παραδοσιακές και συχνά απομονωμένες κοινωνίες, ακόμη και με τις οικογένειες των ιδιοκτητών και συμμετέχουν ενεργά στις εργασίες που σχετίζονται με τον εγχώριο τρόπο ζωής. Ενώ μπορούν να εξοικειώνονται με το περιβάλλον, τα φυσικά χαρακτηριστικά του και τον ιδιαίτερο πολιτισμό της περιοχής μέσω ξεναγήσεων, συμμετοχής σε εκδηλώσεις ή σπορ και λοιπών δραστηριοτήτων.

Στο πνεύμα αυτών των αρχών δημιουργήθηκαν διάφορες μορφές εναλλακτικού τουρισμού, οι οποίες φέρουν παράλληλα την ικανότητα να καλύψουν κάθε ανάγκη ανάλογα με τις απαιτήσεις. Οι πιο διαδιδόμενες και επικρατέστερες μορφές εναλλακτικού τουρισμού έχουν ως εξής :

1. Μορφωτικός τουρισμός (ή Εκπαιδευτικός) : σε αυτή τη μορφή τα άτομα έχουν σαν κύριο σκοπό τη συμμετοχή σε πολιτιστικές εκδηλώσεις και γενικά επιμορφωτικά γεγονότα. Εξυπακούεται ότι για την ανάπτυξη αυτής της μορφής απαιτείται πέραν της βασικής τουριστικής υποδομής και ειδική υποδομή όπως για παράδειγμα πλούσια προγράμματα πολιτιστικών, καλλιτεχνικών και μορφωτικών εκδηλώσεων.

2. Τουρισμός υγείας : ή θεραπευτικός τουρισμός κατά την παλαιότερη ονομασία του έχει ως βασικό του κίνητρο την αποκατάσταση και διατήρηση της καλής φυσικής κατάστασης και υγείας. Προτιμάται κυρίως από άτομα δεύτερης και τρίτης ηλικίας ως επί το πλείστον εύπορα που επενδύουν χρόνο και χρήμα στην υγεία τους. Η μορφή αυτή απαιτεί εγκαταστάσεις όπως υδρόλουτρο-θαλασό-αεροθεραπείας και καταλύματα με συμπληρωματικές εγκαταστάσεις όπως χώροι ψυχαγωγίας κτλ.

3. Τουρισμός άθλησης (ή Αθλητικός) : έχει σαν κίνητρο την ενασχόληση με κάποιο είδος αθλήματος όπως η ιππασία, η ποδηλασία το τένις, την πεζοπορία, διάφορα προγράμματα γυμναστικής κτλ. Κατ'επέκταση κρίνεται απαραίτητη η δημιουργία αθλητικών εγκαταστάσεων που ανεβάζουν αναμφίβολα το επίπεδο αξίας και απόλαυσης των διακοπών, συμβάλουν στην ανταγωνιστικότητα και στο κύρος της επιχείρησης, βελτιώνουν την πληρότητα και προσελκύουν πελατεία υψηλής εισοδηματικής στάθμης.

4. Συνεδριακός τουρισμός : σε αυτόν υπάγονται κάθε είδους οργανωμένες εκδηλώσεις όπως συνέδρια ή συναντήσεις με μεγάλο ή μικρό αριθμό συμμετοχών και σε επίπεδο είτε τοπικό, περιφερειακό είτε εθνικό ή διεθνές. Απαιτείται η κατασκευή σύγχρονων συνεδριακών κέντρων, άρτια εξοπλισμένων τεχνολογικά και με βοηθητικούς χώρους όπως και η έγκαιρη

ενημέρωση των ενδιαφερόμενων κύκλων για τις επικείμενες εκδηλώσεις για την ανάπτυξη του είδους σε μια χώρα.

5. Τουρισμός περιπέτειας : περιλαμβάνει φωτογραφικά σαφάρι, περιπλανήσεις σε άγνωστες περιοχές, κωπηλασία σε ορμητικούς ποταμούς όπου επικρατεί το στοιχείο του απροσδόκητου, άγνωστου και της έκπληξης και με τον οποίο ασχολούνται συνήθως άτομα νεαρά σε ηλικία. Εκπληρώνει την ανάγκη του σύγχρονου ανθρώπου των μεγαλουπόλεων για εκτόνωση από το στρες και την ανία που προκαλεί ο σύγχρονος τρόπος ζωής.

6. Τουρισμός χειμερινών σπορ : είναι μια δυναμική μορφή τουρισμού που προσπαθούν να αναπτύξουν οι χώρες υποδοχής και φιλοξενίας των τουριστών προκειμένου να αξιοποιήσουν τους αδρανείς μήνες της τουριστικής περιόδου. Καλύπτει τις δραστηριότητες εκείνες που εκδηλώνονται σε ορισμένο γεωγραφικό χώρο π.χ. σε ορεινές περιοχές και υπό ορισμένες κλιματολογικές συνθήκες όπως χαμηλές θερμοκρασίες με χιόνι κτλ. Προϋποθέσεις ανάπτυξης είναι η δημιουργία υποδομών σαν τα χιονοδρομικά κέντρα, πίστες πάγου, συγκοινωνιακή σύνδεση με αστικά κέντρα κα.

7. Ορεινός τουρισμός : αν και παρουσιάζει κάποιες ομοιότητες με τον τουρισμό χειμερινών σπορ σε δεν μπορεί να ταυτιστεί με αυτόν. Διότι δεν έχει χρονικούς περιορισμούς και αναφέρεται στο σύνολο των δραστηριοτήτων υπαίθριας αναψυχής και τουρισμού που εκδηλώνεται αποκλειστικά σε ορεινές περιοχές. Η δημιουργία τουριστικών καταλυμάτων που συνδυάζουν το φυσικό περιβάλλον με συμπληρωματικούς χώρους όπως εστιατόρια, μπαρ, καφετέριες κτλ και συγκοινωνιακής σύνδεσης με άλλα μέρη κρίνονται απαραίτητα για τη λειτουργία και ανάπτυξη του συγκεκριμένου είδους.

8. Θαλάσσιος τουρισμός : αφορά το σύνολο των δραστηριοτήτων που διεξάγονται σε (παρά)θαλάσσιο χώρο. Αναπτύσσεται σε χώρες που πληρούν τις φυσικές προϋποθέσεις του και απαιτεί κατάλληλη υποδομή όπως κατασκευή άρτια εξοπλισμένων μαρίνων, ύπαρξη σκαφών και αντίστοιχου εξοπλισμού.

9. Θρησκευτικός τουρισμός : είναι μια μορφή τουρισμού που αφορά μια κατηγορία ανθρώπων οι οποίοι επισκέπτονται θρησκευτικούς τόπους είτε της χώρας διαμονής τους είτε κάποιας άλλης χώρας για λόγους λατρείας ή για να πάρουν μέρος σε κάποιες θρησκευτικές εκδηλώσεις – τελετές. Μια περιορισμένης διάρκειας μορφή που προσφέρεται σε σχετικά φθηνότερα πακέτα από εκείνα άλλων μορφών και δε χρειάζεται ιδιαίτερη υποδομή για την ανάπτυξη της.

10. Οικολογικός τουρισμός : Για την ανάπτυξη του οικολογικού τουρισμού δεν χρησιμοποιούνται βαριές κατασκευές, ενώ τόσο ο τουρίστας όσο και το τουριστικό κύκλωμα υποδοχής και εξυπηρέτησης του σέβονται τη φύση, μέχρι του σημείου να αποφεύγονται τα μαζικά μέσα μετακίνησης παντού όπου αυτό είναι εφικτό. Στο πλαίσιο της ανάπτυξης του οικολογικού τουρισμού εντάσσεται και η τουριστική ανάπτυξη των παραδοσιακών οικισμών, των βιότοπων, των εθνικών δρυμών κτλ. Ο οικολογικός τουρισμός αποτελεί αναμφίβολα την εξισορρόπηση μιας χώρας στο μαζικό τουρισμό και τα προβλήματα του για αυτό και η ανάπτυξη του κρίνεται επιτακτική παντού όπου αυτή είναι εφικτή.

11. Φυσιολατρικός τουρισμός : είναι μια ήπια μορφή εναλλακτικού τουρισμού, που περιλαμβάνει πλήθος δραστηριοτήτων που αφορούν, κυρίως, στην παρακολούθηση της γλωρίδας και της πανίδας μιας συγκεκριμένης περιοχής και στην συγκέντρωση σχετικών πληροφοριών.

12. Αγροτικός τουρισμός (ή Αγροτουρισμός) : είναι η μορφή τουρισμού που αναφέρεται στις δραστηριότητες υπαίθριας αναψυχής που αναπτύσσονται στον αγροτικό χώρο. Λεπτομέρειες για τον αγροτουρισμό παραθέτονται στο επόμενο κεφάλαιο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

Στην εποχή την οποία βρισκόμαστε γίνεται πια φανερό, ότι οι ανάγκες, οι προτιμήσεις και οι απαιτήσεις σημαντικής μερίδας των τουριστών από την μία πλευρά, αλλά και η εικόνα του αγροτικού κόσμου από την άλλη, αλλάζουν σταδιακά.

Έτσι και ο τουρίστας επιθυμεί να αλλάξει παραστάσεις και ζητάει να ικανοποιήσει πέρα από τις ανάγκες όπως η αναψυχή και η ξεκούραση, τη γνώση της φύσης και του αγροτικού χώρου. Η ζωή στην πόλη με τα γνωστά προβλήματα της ρύπανσης του περιβάλλοντος, του θορύβου, του καθημερινού γρήγορου αγροτικού ρυθμού ζωής, κάνουν πιο έντονες τις παραπάνω ανάγκες. Αρχίζει έτσι να αναζητά την επαφή με την ύπαιθρο, γιατί αντιλαμβάνεται ότι κοντά σε αυτήν θα βρει ακριβώς αυτά που του στερεί η ζωή στην πόλη. Εδώ το κύριο διαφοροποιητικό χαρακτηριστικό αποδίδεται στον τουρίστα διότι είναι αυτός που με τις νέες ανάγκες δημιουργεί μια ομάδα κινήτρων, τις οποίες προκειμένου να καλύψει οδηγεί στη ζήτηση αντίστοιχων προϊόντων. Και όπου υπάρχει ζήτηση πρέπει να ανταποκρινόμαστε με ανάλογη προσφορά. Εξετάζοντας το ζήτημα λεπτομερώς, θα διαπιστώσουμε ότι για τα παραπάνω μπορεί να προσφέρει πολλά ο αγροτουρισμός και να λειτουργήσει προς όφελος όχι μόνο του τουρίστα αλλά μιας υπαίθριας τοπικής κοινωνίας και κατ'επέκταση μιας ολόκληρης χώρας.

2.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Αν αναλύσουμε τον όρο «αγροτουρισμός» ετυμολογικά θα δούμε ότι η σύνθετη αυτή λέξη προέρχεται από τις λέξεις «αγρός» και «τουρισμός» όπου ο πρώτος όρος υποδηλώνει την σχέση με τον αγροτικό τομέα και ότι συνεπάγεται με τον αγροτικό χώρο. Ο γεωγραφικός χώρος όπου ασκείται αυτή η μορφή τουρισμού, οι προσδοκίες του τουρίστα που τον επισκέπτεται αλλά και των επενδυτών του αποτελούν τα κυρίαρχα στοιχεία του και είναι πράγματα που αναμένεται να επηρεάσουν το κοινωνικοπολιτιστικό, φυσικό και οικονομικό περιβάλλον της αγροτικής κοινωνίας.

Σε ότι αφορά τον αγροτουρισμό, μπορεί να πει κανείς ότι προσφέρει ένα περιβάλλον στο οποίο ο τουρίστας μπορεί να ηρεμήσει, να ξεφύγει από την καθημερινή ρουτίνα και να αποκτήσει νέες εμπειρίες. Για τον σκοπό αυτόν αποτελεί προϋπόθεση το περιβάλλον στο οποίο θα βρεθεί, να είναι διαφορετικό από εκείνο της καθημερινότητας του, τόσο από φυσική όσο και από την κοινωνική και πολιτιστική άποψη.

Στην προσπάθεια τους οι ειδικοί να διατυπώσουν ένα ορισμό του αγροτουρισμού του προσέδωσαν κάποιους εννοιολογικούς χαρακτηρισμούς, όπως :

- **Ο τουρισμός του αγροτικού χώρου (rural tourism)** που περιλαμβάνει ενασχόληση με διάφορες ψυχαγωγικές δραστηριότητες που δεν άπτονται άμεσα της ενασχόλησης με τη γεωργική δραστηριότητα και παραγωγή.
- **Ο τουρισμός του αγροκτήματος (farm tourism)** που είναι μια οικονομική δραστηριότητα που αναπτύσσεται μέσα σε παραγωγικές μονάδες που ασχολούνται με την γεωργία και κρίνει απαραίτητη τη συμμετοχή στη διαδικασία.

Με βάση τα παραπάνω ο «αγροτουρισμός» μπορεί να οριστεί ως εξής (*):

Αγροτουρισμός είναι εκείνη η τουριστική δραστηριότητα που αναπτύσσεται σε χώρο μη αστικό, από τους απασχολούμενους κυρίως στον πρωτογενή τομέα της παραγωγής και ειδικότερα σε οικογενειακής ή συνεταιριστικής μορφής μικρές τουριστικές μονάδες παροχής αγαθών και υπηρεσιών. Ακόμα ο αγροτουρισμός στηρίζεται στην αξιοποίηση των φυσικών, πολιτιστικών και ανθρώπινων τοπικών πόρων, ικανοποιεί εξειδικευμένες προσωπικές ανάγκες του σύγχρονου ανθρώπου και αποβλέπει στη συγκράτηση ή και επιστροφή του τοπικού πληθυσμού, στην ενίσχυση του αγροτικού εισοδήματος και της τοπικής οικονομίας και στην άνοδο του βιοτικού και πολιτιστικού επιπέδου.

* Σύμφωνα με την 208/22-12-2008 γνώμη της ολομέλειας της οικονομικής και κοινωνικής επιτροπής της Ελλάδας

2.1.1 Βασικά στοιχεία και γνωρίσματα

Σε συνέχεια όσων ήδη αναφέραμε, προκύπτουν ορισμένα βασικά στοιχεία του αγροτουρισμού, τα οποία και τον χαρακτηρίζουν. Τα στοιχεία αυτά είναι το χωροταξικό, το περιβαλλοντικό, το οικονομικό, το δημογραφικό, το κοινωνικό και το πολιτιστικό στοιχείο.

Σε ότι αφορά το χωροταξικό στοιχείο του αγροτουρισμού, η μορφή αυτή του ήπιου τουρισμού αναπτύσσεται σε υπαίθριες περιοχές, σε μικρές η μεγάλες αγροτικές εκμεταλλεύσεις οι οποίες πληρούν τους όρους της ηλεκτροδότησης, ύδρευσης και πρόσβασης. Ως υπαίθρια περιοχή, λαμβάνεται η περιοχή που βρίσκεται εκτός των αστικών περιοχών, ο πληθυσμός της οποίας είναι κοινωνικοοικονομικά και συναισθηματικά δεμένος με τον τόπο του.

Σχετικά με το περιβαλλοντικό στοιχείο, ο αγροτουρισμός στηρίζεται στην ορθή αξιοποίηση των πόρων του περιβάλλοντος, όπως αυτοί εκφράζονται τόσο σε φυσικά όσο και σε πολιτισμικά κριτήρια λαμβάνοντας υπόψη και τον ανθρώπινο παράγοντα. Η σωστή αξιολόγηση αξιοποίηση των πόρων αυτών, επιτρέπουν παράλληλα με αυτόν να αναπτύσσονται και ειδικές μορφές ήπιου τουρισμού, όπως είναι ο αγροτουρισμός και ο ορεινός τουρισμός, ο αγροτουρισμός και ο οικολογικός τουρισμός, κ.α.

Ο αγροτουρισμός σεβόμενος το περιβάλλον φροντίζει εκεί που εφαρμόζεται η κατασκευή κτισμάτων να γίνεται με τρόπο που δεν αλλοιώνει το στοιχείο της παραδοσιακό και το φυσικό περιβάλλον. Η αναζήτηση ενός προστατευόμενου φυσικού περιβάλλοντος και ενός αυθεντικού τρόπου ζωής (ήθη, έθιμα, πολιτιστική ταυτότητα) λειτουργεί ως κίνητρο για το σημερινό τουρίστα και χαρακτηρίζει την ήπια μορφή του αγροτουρισμού.

Η αξιοποίηση του ανθρώπινου παράγοντα σημαίνει ουσιαστική συμμετοχή του εντόπιου πληθυσμού σε όλες τις δραστηριότητες του αγροτουρισμού και φυσικά η συναίνεσή του για την ανάπτυξη του αγροτουρισμού στην περιοχή του, αποτελεί σημαντική προϋπόθεση.

Εκτός στόχους του αγροτουρισμού, ένας ακόμα στοιχείο που αφορά τον τοπικό πληθυσμό είναι το οικονομικό, δηλαδή, η δυνατότητα απόκτησης συμπληρωματικού εισοδήματος για την αγροτική οικογένεια. Κάτι που μπορεί να υλοποιηθεί τόσο μέσα από την διαχείριση της αγροτουριστικής μονάδας, όσο και μέσα από την πώληση των τοπικών προϊόντων χειροτεχνίας και ειδών διατροφής που παράγονται και διατίθενται από τους αγρότες ατομικά ή συλλογικά όπως στους αγροτουριστικούς συνεταιρισμούς. Ένα επιπλέον στοιχείο είναι η δυνατότητα οικονομικών διακοπών στην ύπαιθρο για διαφορετικές ομάδες τουριστών, όπως είναι οι οικογένειες με μικρά παιδιά, οι νέοι των αστικών και βιομηχανικών κέντρων που επιθυμούν να γνωρίσουν τη φύση, τα άτομα τρίτης ηλικίας και τα άτομα με ειδικές ανάγκες.

Το δημογραφικό στοιχείο σχετίζεται με την δημιουργία πρόσθετου εισοδήματος που βραχυπρόθεσμα συμβάλει στη συγκράτηση του τοπικού πληθυσμού και την ερήμωση της υπαίθρου. Έπειτα οι θέσεις εργασίας που δημιουργούνται δίνουν τη δυνατότητα στους νέους αλλά και στις γυναίκες να συμμετάσχουν στο παραγωγικό σύστημα του τόπου τους.

Τέλος, ο κοινωνικός και πολιτιστικός ρόλος του αγροτουρισμού καθορίζουν τόσο τον πολυποικίλο ρόλο του, όσο και τους πρωταρχικούς του στόχους.

Από τα παραπάνω στοιχεία μπορούμε να διακρίνουμε γενικά τον χαρακτήρα του αγροτουρισμού αλλά και τις ιδιαιτερότητες που τον διαχωρίζουν από άλλες μορφές τουρισμού οι οποίες συνοψίζονται στα εξής χαρακτηριστικά γνωρίσματα:

- 1. Γεωγραφικός χώρος** (τις ιδιαιτερότητες και την σημασία του οποίου αναλύσαμε παραπάνω)
- 2. Συμπληρωματικότητα** (διότι συνδυάζει τον τουρισμό με την γεωργική ενασχόληση και παρέχει συμπληρωματικό εισόδημα στους κατοίκους της υπαίθρου)
- 3. Αγροτουριστικές επιχειρήσεις** (ο χαρακτήρας και η λειτουργία των οποίων συμβάλει στην τόνωση της περιφερειακής ανάπτυξης)

4. **Προφίλ και δραστηριότητες του αγροτουρίστα** (όσα τον διακρίνουν από τον τουρίστα του μαζικού τουρισμού : μορφωτικό επίπεδο, ενδιαφέροντα και δραστηριότητες)

2.1.2 Μορφές – Τύποι Αγροτουρισμού

Ο αγροτουρισμός, κατά τα τελευταία είκοσι χρόνια, αναπτύσσεται σε διαφορετικούς τύπους και με διαφορετικούς ρυθμούς σε ολόκληρη την Ευρώπη. Οι μορφές εφαρμογής του εξαρτώνται από το μέγεθος της αγροτικής εκμετάλλευσης, από τις ομάδες των τουριστών στις οποίες απευθύνεται το αγροτουριστικό προϊόν και από την προσφορά εξειδικευμένων υπηρεσιών. Οι πιο διαδεδομένες μορφές που έχουν επικρατήσει στη διεθνή βιβλιογραφία είναι:

- **Η διαμονή σε αγροκτήματα (farm house holidays)** όπως αναφέραμε στην προηγούμενη ενότητα είναι η μορφή στην οποία οι επισκέπτες έχουν την δυνατότητα να συμμετέχουν σε γεωργικές και κτηνοτροφικές εργασίες βιώνοντας τον καθημερινό τρόπο ζωής των ιδιοκτητών της φάρμας.
- **Η διαμονή σε μικρά καταλύματα με προϊόν (bed and breakfast)** όπου προσφέρεται και πρωινό και η φιλοξενία γίνεται ορισμένες φορές και στο ίδιο το σπίτι της αγροτικής οικογένειας.
- **Ο οικοαγροτουρισμός** που αποτελεί το συνδυασμό δύο εναλλακτικών μορφών τουρισμού του αγροτουρισμού και του οικοτουρισμού και όπου ο τουρίστας εκτός της συμμετοχής του σε αγροτικές δραστηριότητες συμμετέχει και σε άλλες φιλικές προς το περιβάλλον δραστηριότητες όπως παρακολούθηση πτηνών, περιηγητισμό κ.λ.π.
- **Ο αγροτουρισμός από εθελοντές** δηλαδή εποχιακοί επισκέπτες σε φάρμες που θέλουν να συμμετέχουν ενεργά στην παραγωγική διαδικασία αλλά το εισόδημα τους δεν είναι επαρκές για να το πραγματοποιήσουν. Με αυτόν τον τρόπο μπορούν ταυτόχρονα να έλθουν σε επαφή με άτομα διαφορετικής κουλτούρας και τρόπου σκέψης και να επωφεληθούν μαθαίνοντας εναλλακτικούς τρόπους ζωής στη ύπαιθρο.

Οι διακοπές στην αγροτική εκμετάλλευση (πρώτος τύπος) έχουν κυρίως αναπτυχθεί σε χώρες στις οποίες το αγρόκτημα είναι συνδεδεμένο με τη μεγάλη αγροτική παραγωγή και έκταση. Τέτοιες χώρες είναι η Αυστρία και η Γερμανία.

Η διανυκτέρευση με πρωινό (δεύτερος τύπος) έχει κυρίως αναπτυχθεί σε χώρες όπως είναι το Ηνωμένο Βασίλειο, η Ιταλία, η Ιρλανδία, η Γαλλία, και η Ελλάδα, στις οποίες οι αγροτικές εκμεταλλεύσεις είναι σχετικά μικρότερες.

Στις περισσότερες ευρωπαϊκές χώρες, στις οποίες υπάρχει αγροτουριστική προσφορά, ο αγροτουρισμός φαντάζει ακόμα σήμερα ως μια νέα μορφή τουρισμού και το επίπεδο αγροτουριστικής ανάπτυξης είναι ακόμα σχετικά χαμηλό. Γι' αυτό θα πρέπει να τονιστεί ότι είναι ακόμα και σήμερα λίγες οι ευρωπαϊκές χώρες στις οποίες επικρατεί πλέον αγροτουριστική προσφορά υψηλού επιπέδου.

Σε χώρες, όπως είναι η Αυστρία, το Ηνωμένο Βασίλειο, η Ιρλανδία, η Γαλλία, η Ελβετία και η Δανία, ο αγροτουρισμός έχει γίνει πια παράδοση σε ορισμένες περιοχές τους. Ωστόσο η ανάπτυξη του αγροτουρισμού είναι διαφορετική σε κάθε χώρα, όπως με διαφορετική μορφή φαίνεται ότι εμφανίστηκε και αναπτύσσεται και στην χώρα μας.

2.2 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Η ανάπτυξη του αγροτουρισμού ως μιας μορφής εναλλακτικού τουρισμού αποτελεί μια ουσιαστική απάντηση στον ήδη κορεσμένο μαζικό τουρισμό. Μια απάντηση που μπορεί να εκφράστηκε με αφορμή την επιθυμία για ουσιαστικές εμπειρίες αλλά η ανάπτυξη της οποίας σίγουρα μας ενδιαφέρει. Διότι ο αγροτουρισμός αποτελεί και μια πολιτική ανάπτυξης της υπαίθρου και ειδικότερα των κοινωνικά και οικονομικά μειονεκτικών περιοχών, ορεινών και νησιωτικών. Οι λόγοι για τους οποίους ενδιαφέρει η ανάπτυξη του αγροτουρισμού, ιδίως όταν υφίστανται οι κατάλληλοι πόροι προς εκμετάλλευση, είναι ξεκάθαροι ενώ ταυτόχρονα αποτελούν και τους στόχους αυτής της ανάπτυξης. Οι οποίοι αποδίδονται, συγκεντρωτικά, με τις παρακάτω προτάσεις :

2.2.1 Στόχοι Αγροτουριστικής ανάπτυξης

- Εξασφάλιση συμπληρωματικού εισοδήματος στις αγροτικές οικογένειες, νέες θέσεις εργασίας και συγκράτηση του αγροτικού πληθυσμού στην ύπαιθρο.
- Παροχή ευκαιριών σε περιοχές φυσικού κάλλους ή ιστορικού και πολιτιστικού ενδιαφέροντος, ώστε οι κάτοικοι των περιοχών αυτών να εκμεταλλεύονται αυτούς τους φυσικούς και πολιτιστικούς πόρους, προστατεύοντας παράλληλα και αξιοποιώντας την πολιτιστική, τοπική και εθνική κληρονομιά (αρχιτεκτονική, λαϊκή τέχνη, παραδοσιακά προϊόντα, έθιμα).
- Βελτίωση του βιοτικού επιπέδου στην ύπαιθρο, μέσα από τη δημιουργία της απαραίτητης τουριστικής υποδομής για τουρισμό μικρής κλίμακας ή όπως λέγεται ήπιας μορφής.
- Ενίσχυση της ανθρώπινης επικοινωνίας και των αρμονικών σχέσεων μεταξύ του επισκέπτη και του Έλληνα αγρότη, με αμοιβαία πολιτιστικά οφέλη.
- Αποκέντρωση του τουριστικού κυκλώματος και ανάδειξη νέων περιοχών, με ενθάρρυνση για παράλληλη ανάπτυξη ειδικών μορφών τουρισμού υπαίθρου, όπως είναι ο οικολογικός τουρισμός, ο αρχαιολογικός τουρισμός και ο εκπαιδευτικός επίσης.
- Διατήρηση της οικολογικής ισορροπίας και ενδυνάμωση της περιβαλλοντικής προστασίας.
- Κινητοποίηση, μέσα από τον αγροτουρισμό, και άλλων τομέων της αγροτικής οικονομίας. Έτσι, η βελτίωση της αγροτικής κατοικίας, η βελτίωση της διατροφής και της ψυχαγωγίας ζήτηση της παραδοσιακής αγροτικής οικοτεχνίας και πολλοί ακόμα άλλοι τομείς τοπικής δραστηριότητας, δημιουργούν πολλαπλές ευκαιρίες για ευρύτερη τοπική οικονομική δραστηριότητα και ανάπτυξη.
- Ενεργοποίηση των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) και τοπικών συνεταιριστικών οργανώσεων, ως φορέων του αγροτουρισμού και της αγροτουριστικής τοπικής ανάπτυξης.

Οι παραπάνω στόχοι του αγροτουρισμού καθορίζουν και τις αναγκαίες παρεμβάσεις των τοπικών κοινωνιών της υπαίθρου για την ανάπτυξη του και τη γενικότερη τοπική ανάπτυξη. Καθώς τα μέσα που απαιτούνται για την ικανοποίηση των στόχων αυτών συντίθενται από τους φυσικούς, πολιτιστικούς και ανθρώπινους πόρους της υπαίθρου.

2.2.2 Προϋποθέσεις ανάπτυξης

Για να μπορέσει να αναπτυχθεί ο αγροτουρισμός ικανοποιώντας ταυτόχρονα τους στόχους αγροτουριστικής ανάπτυξης και να έχει μέλλον ειδικά στην χώρα μας είναι απαραίτητο να ληφθούν σειρά μέτρων και πρωτοβουλιών, ανάμεσα στα οποία είναι και τα παρακάτω:

- Καταγραφή και δημιουργία του φυσικού και πολιτιστικού χάρτη της χώρας, που να περιλαμβάνει τις υπάρχουσες αγροτουριστικές περιοχές και όλα τα κοινωνικοοικονομικά στοιχεία που μπορεί να βοηθήσουν στην ανάπτυξη αγροτουρισμού.
- Συμμετοχή στην διαχείριση και έλεγχο της ανάπτυξης από τους τοπικούς φορείς και ντόπιους, ώστε να διατηρείται ο τοπικός χαρακτήρας και να παραμένει τοπικά η προστιθέμενη αξία των προσφερόμενων υπηρεσιών.
- Προώθηση του αγροτουρισμού ως συμπληρωματική δραστηριότητα ενίσχυσης του γεωργικού εισοδήματος, που διακρίνεται από ένα συγκεκριμένο πλαίσιο αρχών για την ανάπτυξη του.
- Προβολή και διαφήμιση των αγροτουριστικών πρωτοβουλιών, που έχουν δώσει δείγματα καλής οργάνωσης και αποτελεσματικότητας.
- Δημιουργία της απαραίτητης υποδομής π.χ. δρόμοι, ώστε να υπάρχει ευκολία στην πρόσβαση των περιοχών από τους επισκέπτες, δυνατότητα κάλυψης της ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης για να εξυπηρετούνται ευαίσθητες ομάδες ατόμων όπως οι ηλικιωμένοι, τα παιδιά κ.α., βελτίωση συγκοινωνιών, ηλεκτροδότηση, έργα ύδρευσης κ.τ.λ.
- Διεύρυνση της τουριστικής περιόδου καθ' όλη τη διάρκεια του έτους, ώστε να δοθούν δυνατότητες αύξησης της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών φιλοξενίας, με ταυτόχρονη συμπίεση του κόστους παροχής τους.
- Ικανοποίηση των απαιτήσεων των επισκεπτών όχι μόνο σε επίπεδο διαμονής (καταλύματα καθαρά και άνετα), αλλά και στα υπόλοιπα ενδιαφέροντα τους σχετικά με την αγροτική ζωή και την παράδοση του τόπου.
- Δημιουργία εθνικού και περιφερειακού προγράμματος αγροτουρισμού με τις απαραίτητες προδιαγραφές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ώστε να είναι δυνατή η χρηματοδότηση αυτής της ενέργειας.

- Δημιουργία μέτρων προτεραιότητας για ανάπτυξη αγροτουρισμού σε ορεινές και μειονεκτικές περιοχές.
- Συνεργασία των κατοίκων της υπαίθρου με τους τοπικούς φορείς και εξασφάλιση της σύμφωνης γνώμης τους για ανάπτυξη αγροτουρισμού στην περιοχή τους και συνειδητοποίηση των αναγκαίων αλλαγών που απαιτούνται.
- Ανάπτυξη μηχανισμών που μπορεί να προβλέπουν και να προσπαθούν να αποτρέψουν ανεξέλεγκτες δραστηριότητες τουριστικής ανάπτυξης στην ύπαιθρο. (π.χ. δραστηριότητες μαζικού τουρισμού).
- Δημιουργία πλαισίου μέτρων για την προστασία του περιβάλλοντος και διαφύλαξη της πολιτιστικής και τουριστικής κληρονομιάς.
- Λήψη μέτρων για αποκατάσταση των παραδοσιακών οικισμών που λειτουργούν ως πόλοι έλξης για τους επισκέπτες θαναπαλαιώσεις και συντηρήσεις παραδοσιακών σπιτιών, εκκλησιών, μοναστηριών κ.α.)
- Έκδοση και κυκλοφορία και εκτός των ορίων του Δήμου ή της Κοινότητας, τουριστικών οδηγών και ενημερωτικών φυλλαδίων για τον αγροτουρισμό της περιοχής και τα παραδοσιακά προϊόντα.
- Προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης των κατοίκων των αγροτικών περιοχών και εκμάθησης ξένων γλωσσών σε βασικό λειτουργικό επίπεδο, ώστε να μπορούν να αντεπεξέρχονται στις ανάγκες των παράλληλων δραστηριοτήτων του αγροτουρισμού (κυρίως για τους νέους και τις νέες ώστε να μπορούν να αναπτύξουν περισσότερες πρωτοβουλίες)
- Κίνητρα επανεγκατάστασης των εσωτερικών μεταναστών για ανάληψη επιχειρηματικών πρωτοβουλιών.
- Συστηματοποίηση ελέγχων από τους αρμόδιους φορείς για να τηρούνται οι προδιαγραφές που ισχύουν για τη λειτουργία των αγροτουριστικών επιχειρήσεων.
- Δημιουργία φορέα που να μπορεί να συντονίζει πρωτοβουλίες αγροτουριστικού χαρακτήρα στα πλαίσια όλης της χώρας.
- Δημιουργία ενός διακρατικού δικτύου με σκοπούς την πληροφόρηση σε θέματα αγροτουρισμού, τη διάχυση της γνώσης, προσφορά συμβουλών στους ενδιαφερόμενους κ.α.

Στις μέρες μας η ενημέρωση αυτή παρέχεται από διάφορους φορείς.

2.2.3 Φορείς Αγροτουριστικής ενημέρωσης

Η ενημέρωση του αγροτικού πληθυσμού και γενικότερα όσων ενδιαφέρονται να ασχοληθούν με τον αγροτουρισμό μπορεί να προέλθει από διάφορες πηγές.

Είτε μέσω του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης , διαφόρων Αναπτυξιακών Εταιρειών όπως η Αγροτουριστική Α.Ε., του ΕΟΤ (Εθνικού Οργανισμού Τουρισμού), των ΟΤΑ (Οργανισμοί Τουριστικής Ανάπτυξης) κ.α.

Εναλλακτικά, από τον τύπο (τοπικό και ευρύτερης κάλυψης) όπως οι εφημερίδες, περιοδικά κλαδικού ενδιαφέροντος αλλά και μέσω των μέσων μαζικής ενημέρωσης όπως τοπικά τηλεοπτικά κανάλια, ραδιοφωνικοί σταθμοί και διαδίκτυο..

Ως ειδικοί σύμβουλοι μπορούν να λειτουργήσουν και διάφοροι επιστήμονες του τουρισμού που ασχολούνται ειδικά με τον τομέα και παρήγαγαν έργο που πιστοποιεί την καταλληλότητά τους να συμβάλουν αποτελεσματικά σε ένα τέτοιο εγχείρημα.

Επίσης και από άλλους επιστήμονες, όπως γεωπόνους των νομαρχιακών και τοπικών αυτοδιοικήσεων των επιμέρους περιοχών, που μπορούν να προσεγγιστούν κατά τη διάρκεια σεμιναρίων κατάρτισης, εκδηλώσεων (ημερίδες, συναντήσεις, κ.α.) κ.τ.λ.

Ωστόσο οφείλουμε να τονίσουμε ότι δεν υπάρχει ένα σαφές θεσμικό πλαίσιο που να ορίζει έναν εθνικό φορέα ενημέρωσης ειδικά για τον αγροτουρισμό. Κάποιον που να γίνεται ομόφωνα αποδεκτός από την πλειοψηφία και να έχει οργανωθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να μπορεί να εμπλακεί αποτελεσματικά σε όλους τους τομείς που τον διέπουν και να ορίσει την σύσταση, λειτουργία, έλεγχο και αδειοδότηση των αγροτουριστικών επιχειρήσεων πληρώντας όλες τις προϋποθέσεις. Το θέμα αυτό αναλύεται στο τελευταίο κεφάλαιο και εξετάζεται ως ένα από τα προβλήματα που αντιμετωπίζει ο εγχώριος αγροτουρισμός.

2.2.4 Αναπτυξιακές δυσχέρειες

Όσον αφορά τους στόχους του προγράμματος αγροτουρισμού, δηλαδή την συμπλήρωση του οικογενειακού γεωργικού εισοδήματος, τη δημιουργία νέων θέσεων απασχόλησης, τη συγκράτηση του πληθυσμού και ιδιαίτερα των νέων στον τόπο τους κ.α., εκτιμάται ότι αυτά εκπληρώνονται σε μεγάλο βαθμό.

Ωστόσο, κατά την εφαρμογή προγραμμάτων αγροτουρισμού στη χώρα μας, για παράδειγμα, προκύπτουν ορισμένα θέματα που γίνονται αντιληπτά στην πράξη. Αποτέλεσμα των οποίων είναι να παρεμποδίζεται η σωστή και όσο το δυνατόν καλύτερη ανάπτυξη του αγροτουρισμού στην χώρα.

Τα κυριότερα από αυτά που πρέπει να επισημανθούν σχετίζονται με :

• Έλλειψη εμπειρίας και υποδομής σε επίπεδο διαχείρισης

Η διαχείριση προγραμμάτων αγροτουρισμού από διάφορους εμπλεκόμενους δημόσιους φορείς, αναπτυξιακές εταιρίες κ.τ.λ. δεν είναι πάντα η καλύτερη δυνατή. Αυτό κυρίως οφείλεται στην έλλειψη καταρτισμένου και ενημερωμένου προσωπικού των αρμόδιων φορέων σε θέματα αγροτουρισμού αλλά και ειδικού επιστημονικού προσωπικού, όπως αρχιτέκτονες, μηχανικοί κ.α. Η έλλειψη εμπειρίας από σχετικά η προηγούμενα προγράμματα αποτελεί εξίσου σημαντική αδυναμία, γιατί δεν εντοπίζονται εύκολα τα προβλήματα που προκύπτουν. Τα αποτελέσματα αυτών των αδυναμιών είναι η ανεπαρκής ενημέρωση των ενδιαφερομένων, οι οποίοι τελικά δεν κατανοούν τους σκοπούς του προγράμματος και μερικές φορές αποφασίζουν να εγκαταλείψουν την ιδέα αγροτουριστικής επένδυσης.

• Ιδιομορφία των περιοχών

Καθώς ο αγροτικός χώρος και ιδιαίτερα σε μειονεκτικές και ορεινές περιοχές μιας χώρας είναι απομακρυσμένες από τα αστικά κέντρα και την πληροφόρηση, καθυστερεί η εφαρμογή αγροτουριστικών δράσεων. Το τελευταίο σε συνδυασμό με την έλλειψη έργων υποδομής (δρόμοι, καλές συγκοινωνίες, κ.τ.λ.) δυσκολεύει την ανάπτυξη του αγροτουρισμού. Άλλο ένα σύνηθες χαρακτηριστικό των περιοχών

αυτών είναι η έλλειψη ενεργού αγροτικού πληθυσμού, δηλαδή πληθυσμού που ασχολείται με την γεωργία και ιδιαίτερα νέων. Έτσι απουσιάζει συχνά το έμψυχο υλικό που να επενδύει σε αγροτουριστικές δραστηριότητες.

• Διάφοροι άλλοι παράγοντες

Αυτοί μπορεί να είναι τα κριτήρια επιλογής δικαιούχων επιδότησης, τα οποία, για παράδειγμα, αποκλείουν ιδιοκτήτες μικρών γεωργικών εκμεταλλεύσεων, γιατί το εισόδημα από την ενασχόληση τους με την γεωργία υπολογίζεται γύρω στο 25% του συνολικού τους εισοδήματος, που προβλέπει το πρόγραμμα. Άλλος παράγοντας είναι το γεγονός ότι πολλές φορές εφαρμόζονται σε μια περιοχή διαφορετικά προγράμματα αγροτουρισμού με αποτέλεσμα να δυσχεραίνεται ο συντονισμός των προγραμμάτων και να εκδηλώνεται ανταγωνιστικότητα μεταξύ τους.

2.2.5 Επιπτώσεις ανάπτυξης Αγροτουρισμού

Όπως κάθε άλλη μορφή τουριστικής ανάπτυξης έτσι και ο αγροτουρισμός έχει επιπτώσεις, διότι αν μη τι άλλο αφορά στην εισροή ομάδων ανθρώπων σε ένα περιβάλλον που διαφέρει σε πολλά σημεία από το αστικό και οι αλληλεπίδραση τους με αυτό ασκεί επιρροές είτε θετικές είτε αρνητικές.

Γενικότερα, το μέγεθος των επιπτώσεων που δέχεται κάποια περιοχή λόγω ανάπτυξης αγροτουρισμού εξαρτάται κυρίως από τους παρακάτω παράγοντες:

- Τον αριθμό και το είδος των επισκεπτών.
- Το στάδιο της αγροτουριστικής ανάπτυξης.
- Τη διαφορά της οικονομικής ανάπτυξης μεταξύ επισκεπτών και ντόπιων.
- Τη διαφορά της κοινωνικής και πολιτιστικής ανάπτυξης μεταξύ επισκεπτών και ντόπιων.
- Το φυσικό μέγεθος της αγροτουριστικής περιοχής που προσδιορίζει πόσους επισκέπτες μπορεί να φιλοξενήσει.
- Το βαθμό ιδιοκτησίας από τους ντόπιους των αγροτουριστικών καταλυμάτων και των σχετικών δραστηριοτήτων.
- Την αντιμετώπιση και συνεισφορά των κρατικών και τοπικών φορέων.

- Τη γνώση της αξίας, τη θέληση και τη δύναμη των ντόπιων να διατηρήσουν τα πολιτιστικά και παραδοσιακά ήθη και έθιμα της περιοχής τους.
- Την ομοιογένεια και τους δεσμούς που χαρακτηρίζουν την περιοχή φιλοξενίας.
- Τη δυνατότητα πρόσβασης στην περιοχή φιλοξενίας.
- Τις πολιτικές και τα μέτρα που ακολουθούνται για την ανάπτυξη και διάχυση του αγροτουρισμού.
- Τα μέτρα και τους κανόνες που έχουν θεσπιστεί για τη διατήρηση της περιβαλλοντικής ισορροπίας, την ανάδειξη και αναβάθμισή των υποδομών για καλύτερη χρήση.

Φυσικά από τον τρόπο με τον οποίο ρυθμίζονται οι παραπάνω παράγοντες εξαρτώνται και τα αποτελέσματα που αυτοί θα φέρουν και για να αποφευχθούν τυχόν επιπλοκές, καλό θα ήταν να ληφθούν υπόψη τα ακόλουθα :

- Η αυτόνομη ανάπτυξη του αγροτουρισμού χωρίς τον απαραίτητο έλεγχο και οργάνωση μπορεί να δημιουργήσει δυσμενείς συνέπειες στο φυσικό, πολιτιστικό και κοινωνικό περιβάλλον μιας χώρας.
- Οι πολυαπασχολούμενοι γεωργοί συνθέτουν ένα ασθενές σύνολο στις αγροτικές κοινωνίες, που μπορεί εύκολα να γίνει αντικείμενο εκμετάλλευσης από τις δυνάμεις της αγοράς. Αυτό μπορεί να συμβεί αφού, κατά τεκμήριο είναι περισσότερο ανοργάνωτοι, έχουν μικρότερη διαπραγματευτική δύναμη έναντι των πλήρως απασχολούμενων γεωργών και διεκδικούν λιγότερο τα δικαιώματά τους καθώς δεν αναμένουν να αποκομίσουν τα προς το ζην μόνο από τη γεωργία. Η ποικιλία των εξωγεωργικών ασχολιών στις οποίες επιδίδονται ευνοεί την κατηγορία μιας κατηγορίας γεωργών που δεν αναμένεται να έχουν κοινή κοινωνικοπολιτική και οικονομική συμπεριφορά και επομένως κοινές θέσεις έναντι των γεωργικών προβλημάτων.
- Η τάση για αλλαγές στις κοινωνικές δομές της οικογένειας, της ιεραρχίας, και της κοινωνικής θέσης των κατοίκων των αγροτικών τουριστικών περιοχών, μπορεί να δημιουργήσει έντονες συγκρούσεις μεταξύ παράδοσης και εκσυγχρονισμού.

Σαφώς, ο αγροτουρισμός πρέπει να περιλαμβάνει όλες τις υπηρεσίες για την διαμονή, διευκόλυνση, εξυπηρέτηση και ψυχαγωγία των επισκεπτών, αλλά και υπηρεσίες για διαφύλαξη και προστασία του περιβάλλοντος και του πολιτιστικού πλούτου της χώρας. Η δημιουργία και οργάνωση όλων αυτών των υπηρεσιών θα πρέπει να υλοποιείται με την συνεργασία των κατοίκων της περιοχής των τοπικών φορέων και του κράτους, ώστε να επιτυγχάνεται προσφορά υπηρεσιών και προϊόντων υψηλής ποιότητας σε προσιτές τιμές και άμεσα συνδεδεμένα με την παράδοση.

Ανακεφαλαιώνοντας, μπορούμε να πούμε ότι οι επιπτώσεις που έχει ο αγροτουρισμός συγκεντρωτικά, συνοψίζονται σε τρεις βασικές κατηγορίες **α. Οικονομικές, β. Περιβαλλοντικές και γ. Κοινωνικές και Πολιτιστικές**, όπως αυτές απεικονίζονται στον ακόλουθο πίνακα.

ΘΕΤΙΚΕΣ	ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ	
<ul style="list-style-type: none"> • Περιφερειακή ανάπτυξη • Άνοιγμα της αγοράς εργασίας με δημιουργία νέων θέσεων και εισοδημάτων • Αλληλεπίδραση με άλλους τομείς της οικονομίας και συνολική ωφέλεια της οικονομίας μέσω του τουρισμού • Αύξηση εσόδων μέσω της βιώσιμης χρήσης περιοχών που προστατεύονται • Εισροή συναλλάγματος και συγκράτηση εισοδημάτων λόγω χρήσης εγχώριων προϊόντων 	<ul style="list-style-type: none"> • Αύξηση δαπανών σε έργα για δημιουργία και συντήρηση υποδομών καθώς και προώθηση. • Αβεβαιότητα απόδοσης επενδύσεων και τελική δημιουργία κερδών • Διαρροή εισοδημάτων σε περίπτωση εισαγωγών
ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ-ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΕΣ	
<ul style="list-style-type: none"> • Διατήρηση πολιτιστικής ταυτότητας ενός τόπου • Εμπλουτισμός γνώσεων και εξοικείωση με διαφορετικές παραδόσεις, ήθη και έθιμα • Τόνωση του πληθυσμού της υπαίθρου αποτρέποντας την ερήμωση της. • Βελτίωση του βιοτικού επιπέδου του από 	<ul style="list-style-type: none"> • Αλλοίωση τοπικών χαρακτηριστικών και αρχών με επιβολή ξένων κανόνων • Εμπορευματοποίηση εθίμων και πολιτισμικών στοιχείων • Κακός ανταγωνισμός και εισχώρηση ξένων επενδυτών με αποτέλεσμα την απώλεια ελέγχου

νέες υποδομές	
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ	
<ul style="list-style-type: none"> • Έγερση συνείδησης σε περιβαλλοντικά θέματα και προσπάθεια για προστασία και αποκατάσταση • Δημιουργία προϋποθέσεων για ανάδειξη βιοτόπων και μνημείων • Συνολικό περιβαλλοντικό όφελος 	<ul style="list-style-type: none"> • Υπέρβαση της φέρουσας ικανότητας • Διαταραχή της ισορροπίας ενός ευαίσθητου περιβάλλοντος • Υπέρμετρη εκμετάλλευση των πόρων

Η χρυσή τομή για την επίτευξη της ισορροπίας μεταξύ θετικών και αρνητικών είναι δύσκολο να βρεθεί και να διατυπωθεί σαφώς, εάν η αξιοποίηση του φαινομένου δεν ενταχθεί σε μία προσεκτική ολοκληρωμένη περιφερειακή πολιτική που να λαμβάνει υπόψη την άμβλυνση των αρνητικών επιπτώσεων. Ο αγροτουρισμός έχει τις προϋποθέσεις να αναπτυχθεί εφόσον χρησιμοποιηθούν σωστά τα κατάλληλα μέσα.

2.3 Ο ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η ανάπτυξη των αστικών κέντρων υπήρξε για αρκετό διάστημα η αναπτυξιακή πολιτική του ελληνικού κράτους. Ωστόσο, όταν ο πληθυσμός της υπαίθρου μειώθηκε αισθητά λόγω της μετανάστευσης στα κέντρα ξεκίνησαν προσπάθειες για την ανάπτυξη ορισμένων παράκτιων περιοχών με όχι και τόσο θετικά αποτελέσματα.

Πραγματικά οργανωμένες προσπάθειες εφαρμογής αγροτουριστικών προγραμμάτων άρχισαν να γίνονται μετά την ένταξη της Ελλάδας στην Ε.Ο.Κ. (Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα). Το γεγονός ότι ο τουρισμός στην ύπαιθρο θα μπορούσε να συγκρατήσει τον πληθυσμό άρχισε να φαίνεται. Μελέτη του Υπουργείου Ανάπτυξης για τα πρώτα αγροτουριστικά εγχειρήματα έδειξε ότι συμμετείχαν 217 κοινότητες και 21 άγονα νησιά από 28 νομούς της χώρας.

Σύμφωνα με μελετητές ο αγροτουρισμός στην Ελλάδα ενσωματώνει τουριστικές δραστηριότητες σε μη αστικές, σε μικρές τουριστικές μονάδες οικογενειακού ή συνεταιριστικού τύπου που προσφέρουν διαμονή σε παραδοσιακά καταλύματα,

πωλούν χειροτεχνήματα, είδη λαϊκής τέχνης και φαγητά και παρέχουν υπηρεσίες εξασφαλίζοντας έτσι επιπρόσθετα εισοδήματα και για τις γυναίκες που κατοικούν στις περιοχές της υπαίθρου.

Το Υπουργείο Γεωργικής Ανάπτυξης το έτος 2005 έθεσε ως κυριότερους στόχους για ανάπτυξη του αγροτουρισμού τους εξής:

- ❖ Αύξηση των εισοδημάτων και της απασχόλησης στις αγροτικές περιοχές από δραστηριότητες που δεν σχετίζονται άμεσα με τη γεωργία.
- ❖ Καλύτερευση του βιοτικού επιπέδου και των συνθηκών εργασίας για τους ντόπιους κατοίκους.
- ❖ Διατήρηση του πληθυσμού στις αγροτικές περιοχές.
- ❖ Προώθηση του σημαντικού κοινωνικοοικονομικού ρόλου που διαδραματίζουν οι γυναίκες της υπαίθρου.
- ❖ Περιβαλλοντική προστασία και διατήρηση του της ντόπιας αρχιτεκτονικής και κουλτούρας.
- ❖ Ενίσχυση και προώθηση της ντόπιας αγροτικής παραγωγής και χειροτεχνίας.

2.3.1 Προγράμματα ανάπτυξης υπαίθρου

Στις μέρες μας το αρμόδιο υπουργείο για την αγροτική ανάπτυξη, προωθεί την ανάπτυξη του αγροτουρισμού στις ορεινές, μειονεκτικές περιοχές που έχουν τη βασική υποδοχή και τις δυνατότητες τουριστικής ανάπτυξης, εφαρμόζοντας σχετικό πρόγραμμα σύμφωνα με το οποίο δίνονται οικονομικές ενισχύσεις σε γεωργούς για την πραγματοποίηση αγροτουριστικών ,αγροβιοτεχνικών δραστηριοτήτων στη γεωργική τους εκμετάλλευση.

Ο Αγροτουρισμός αναπτύσσεται με ταχύ θα λέγαμε ρυθμό στη χώρα μας αλλά και στις άλλες Ευρωπαϊκές χώρες. Αυτό είναι αποτέλεσμα τόσο της πολιτικής στον τομέα του Τουρισμού που ακολουθεί η Ε.Ο.Κ. και τα κράτη μέλη της, όσο και στην προτίμηση των ανθρώπων να κάνουν τις διακοπές τους στην ύπαιθρο.

2.3.1.1 Επιχειρησιακό Πρόγραμμα 3ου Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης «Αγροτική Ανάπτυξη – Ανασυγκρότηση της Υπαίθρου»

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Αγροτική Ανάπτυξη-Ανασυγκρότηση της Υπαίθρου 2000-2006" είναι το πρόγραμμα του Εθνικού σκέλους του Γ' Κ.Π.Σ.

Εγκρίθηκε με την 845/6.4.2001 Απόφαση της Επιτροπής της Ε.Ε. Το εν λόγω Επιχειρησιακό Πρόγραμμα διαρθρώνεται σε επτά (7) Άξονες και τριάντα τέσσερα (34) επιμέρους Μέτρα. Οι στόχοι του προγράμματος είναι:

- Η βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της ελληνικής γεωργίας ενόψει των προκλήσεων ενός συνεχώς ανταγωνιστικότερου διεθνούς περιβάλλοντος.
- Η βιώσιμη και ολοκληρωμένη ανάπτυξη της υπαίθρου για να αυξηθεί η ανταγωνιστικότητα και η ελκυστικότητα της και να αποκατασταθεί η κοινωνική και οικονομική της λειτουργία.
- Η διατήρηση και βελτίωση του περιβάλλοντος και των φυσικών πόρων της υπαίθρου.

Το συνολικό κόστος ανέρχεται στο ποσό των 3.010,1552570 εκατομμυρίων € όπου η συμμετοχή της Κοινότητας (Ταμείο Ε.Γ.Τ.Π.Ε.) είναι 1.233,418499 εκατομμύρια €. Η συμμετοχή του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα είναι 542,792525 και 1.233,944246 εκατομμύρια € αντίστοιχα.

2.3.1.2 Κοινοτική Πρωτοβουλία LEADER «Liaisons Entre Actions de Developpment de l'Economie Rurale»

Τα αρχικά της οποίας σημαίνουν «Σύνδεσμοι μεταξύ Δράσεων για την Ανάπτυξη της Αγροτικής Οικονομίας» και συνθέτουν ένα από τα βασικότερα προγράμματα της Ε.Ε που στοχεύει να ενθαρρύνει τον σχεδιασμό και την υλοποίηση καινοτομικών στρατηγικών στις επαρχιακές περιοχές μέσω της ανάπτυξης ενεργών συνεργασιών σε τοπικό επίπεδο για τη συγκράτηση του πληθυσμού στις αγροτικές κοινωνίες και την οικονομική τους ανάπτυξη.

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινοτικής Πρωτοβουλίας LEADER (Ε.Π. Κ.Π. LEADER+) της Χώρας μας, εγκρίθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή σύμφωνα με την αριθ. Ε(2001) 3562/19.11.01 απόφασή της.

Οι βασικές αρχές, που χαρακτηρίζουν την πρωτοβουλία LEADER είναι:

- Η ενεργή συμμετοχή των ανθρώπων της υπαίθρου, για τους οποίους γίνονται προσπάθειες ανάκαμψης, στην αιεφόρο ανάπτυξη της περιοχής τους.
- Η διαχείριση των πόρων της πρωτοβουλίας μέσω της δημιουργούμενης οριζόντιας εταιρικής σχέσης σε κάθε περιοχή παρέμβασης.
- Ο ολοκληρωμένος και πολυτομεακός σχεδιασμός με παράλληλη διασύνδεση των ενεργειών μεταξύ τους.
- Η ανάπτυξη συνεργασιών σε κρατικό ή διακρατικό επίπεδο που συμβάλλει στην εξωστρέφεια της κάθε περιοχής και της οικονομίας της.
- Η νέα προσέγγιση στην ανάπτυξη της υπαίθρου, η οποία θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από δράσεις που στοχεύουν στην πολυαπασχόληση και στην πολλαπλή δημιουργία εισοδήματος από εναλλακτική ή συμπληρωματική απασχόληση.
- Η ενεργοποίηση και επένδυση της τοπικής ενδογενούς ιδιωτικής αποταμίευσης που αποτελεί τη βάση αυτοτροφοδοτούμενης βιώσιμης οικονομικής ανάπτυξης.

Η πρωτοβουλία LEADER διαφέρει σε σχέση με τις παρεμβάσεις που χρηματοδοτούνται από το Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης ως προς την προσέγγιση και το περιεχόμενο, τη μεθοδολογία σχεδιασμού ως και τον τρόπο υλοποίησης. Η βασικότερη διαφοροποίηση της LEADER σε σχέση με τις παραπάνω παρεμβάσεις είναι η «πilotική εφαρμογή» του.

Στα πλαίσια αυτά η πρωτοβουλία:

- Ενθαρρύνει τις υποδειγματικές τοπικές πρωτοβουλίες ανάπτυξης

- Στηρίζει δράσεις καινοτόμου, υποδειγματικού και μεταβιβάσιμου χαρακτήρα, οι οποίες παρουσιάζουν τις νέες οδούς που μπορεί να ακολουθήσει η αγροτική ανάπτυξη
- Στηρίζει τις ανταλλαγές εμπειριών και τη μεταφορά τεχνογνωσίας μέσω συστηματικής και μόνιμης δικτύωσης και συνεργασιών

Το Εθνικό Πρόγραμμα διαρθρώνεται γύρω από δύο Γενικούς Αναπτυξιακούς Στόχους.

1^{ος} Στόχος είναι:

«Η Ολοκληρωμένη, Υψηλής ποιότητας, Αειφόρος Ανάπτυξη της Υπαίθρου μέσω πιλοτικών εφαρμογών».

Ο στόχος αυτός βρίσκεται σε πλήρη αντιστοιχία με τις προτεραιότητες της Ε.Ε. για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των αγροτικών περιοχών μέσω της διαφοροποίησης της οικονομικής βάσης, της παροχής υπηρεσιών που σχετίζονται με τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των κατοίκων και της μείωσης των διαφορών και ανισοτήτων μεταξύ των κατοίκων των αγροτικών και αστικών περιοχών, καθώς και τη διατήρηση του περιβάλλοντος και της Ευρωπαϊκής πολιτιστικής κληρονομιάς. Με το στόχο αυτό, επιδιώκεται η ενσωμάτωση των περιοχών εφαρμογής σε μια ολοκληρωμένη προσπάθεια δημιουργίας μιας ζωντανής και εξελισσόμενης υπαίθρου με προοπτικές ανάπτυξης, η συμβολή στην προσπάθεια αναστροφής των δυσμενών δημογραφικών εξελίξεων, η δημιουργία συνθηκών πολυαπασχόλησης, η προώθηση ίσων ευκαιριών μεταξύ των δύο φύλων, η βελτίωση της ποιότητας ζωής, η δημιουργία δυνατοτήτων αξιοποίησης των φυσικών και πολιτιστικών πόρων με ρυθμούς που θα επιτρέψουν τη διατήρηση του φυσικού χώρου και τη διατήρηση και βελτίωση του περιβάλλοντος. Ο στόχος θα επιτευχθεί με την πειραματική εφαρμογή νέων μορφών που αφορούν, όχι μόνο στο παραγωγικό σύστημα με τη στενή έννοια, αλλά επιπρόσθετα στον πολιτισμό και στο περιβάλλον και θα αντλεί δυνάμεις από την ικανότητα των τοπικών κοινωνιών να αναλαμβάνουν την ευθύνη για τη διεύρυνση των προοπτικών ανάπτυξης της περιοχής τους.

2^{ος} στόχος είναι:

«Η ενίσχυση της προσπάθειας για άρση της απομόνωσης των περιοχών σε όλα τα επίπεδα της οικονομικής και κοινωνικής ζωής».

Ο στόχος σχετίζεται άμεσα με τις προτεραιότητες της Ε.Ε. για ανάπτυξη του ενδογενούς δυναμικού των αγροτικών περιοχών, διατήρηση και ενίσχυση ενός βιώσιμου κοινωνικού ιστού, βελτίωση των όρων εργασίας και εισαγωγή νέων τεχνολογιών, μέσω της εφαρμογής κατάλληλων ενεργειών για άρση της απομόνωσης των αγροτικών περιοχών.

Ο στόχος θα επιτευχθεί με την ανάπτυξη δικτύωσης και συνεργασιών σε Εθνικό, Ευρωπαϊκό ή και ευρύτερο επίπεδο, για ανταλλαγή τεχνογνωσίας και εμπειριών, καθώς και για δημιουργία κρίσιμης μάζας για την καλύτερη πρόσβαση στην αγορά των προϊόντων και των υπηρεσιών. Με το στόχο αυτό ενισχύεται η προστιθέμενη αξία των παρεμβάσεων της πρωτοβουλίας.

Όλα τα προγράμματα εντός αυτού του πλαισίου, είτε αφορούν σε κρατικές, είτε ιδιωτικές ή ακόμη και ευρωπαϊκές πρωτοβουλίες και αναπτυξιακές πολιτικές έχουν ως σκοπό, πέραν της τόνωσης των περιοχών της υπαίθρου, την σύσταση επιχειρήσεων και την αποδοτική οργάνωση τους ώστε να βελτιωθεί και να εγγυηθεί η ποιότητα στην παροχή αγαθών – υπηρεσιών. Συνεπώς ο αγροτουρισμός που από μόνος του εισηγείται μια ποιοτική πρόταση θα πρέπει να συμμορφώνεται με ορισμένους κανόνες που θα εξασφαλίζουν την ποιότητα σε όλα τα στάδια.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management) αποτελεί μια νέα ουσιαστικά φιλοσοφία του μάνατζμεντ που επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό τη λειτουργία των επιχειρήσεων. Μια φιλοσοφία του μάνατζμεντ που βασίζεται στις λειτουργίες της Διοίκησης και κατευθύνεται από τις ανάγκες και τις προσδοκίες των καταναλωτών.

Οι σύγχρονες απαιτήσεις της βιομηχανικής παραγωγής οδήγησαν στην εφαρμογή διάφορων συστημάτων οργάνωσης και διοίκησης των βιομηχανικών επιχειρήσεων με στόχο την βελτίωση της ανταγωνιστικότητας τους. Σε μια εποχή που ο ανταγωνισμός όχι μόνο απελευθερώνεται από την κρατική παρεμβατικότητα αλλά γίνεται και διεθνής με τη σταδιακή κατάργηση όλων των προστατευτικών (σε τοπικό επίπεδο) μέτρων και που ο καταναλωτής γίνεται ολοένα και πιο απαιτητικός. Ο συνδυασμός ποιότητας και τιμής είναι καθοριστικός στα πλαίσια του διεθνούς ανταγωνισμού. Ανάλογες ανάγκες έχουν και οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών. Αλλά με διαφορετικές προδιαγραφές, αφού η παροχή υπηρεσιών δεν ακολουθεί τις ίδιες διαδικασίες με την παραγωγή ενός προϊόντος.

Όπως κάθε επιχείρηση και οικονομική μονάδα έτσι και αυτές που δραστηριοποιούνται στον τομέα του τουρισμού φέρουν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά και διέπονται από διάφορους κανόνες που ορίζουν το πεδίο, τον τρόπο λειτουργίας και τη διαχείριση τους. Πέραν αυτών των βασικών κανόνων όμως υφίσταται και ένα άλλο πλαίσιο κανόνων που καθορίζει και συμβάλει στο σωστό και αποτελεσματικό τρόπο λειτουργίας και είναι αυτό το οποίο κάθε επιχείρηση θα έπρεπε να εφαρμόζει προκειμένου να έχει τα επιθυμητά αποτελέσματα.

Το πλαίσιο αυτό εκφράζεται με την οργάνωση και διοίκηση των επιχειρήσεων και έχει αναδειχθεί σε ολόκληρο επιστημονικό κλάδο και πάγια πολιτική των σύγχρονων οικονομικών οργανισμών που παράγουν αγαθά με τη χρήση παραγωγικών συντελεστών και αποσκοπούν στη μεγιστοποίηση του κέρδους. Έτσι μπορούμε να πούμε ότι : Κάθε επιχείρηση είναι μια οικονομική μονάδα με αποστολή την

οργάνωση των οικονομικών πόρων και δραστηριοτήτων, τη διάρκεια και την αντιμετώπιση των πιθανών κινδύνων με επιδίωξη την αποτελεσματικότητα.

3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η ποιότητα των προϊόντων, των υπηρεσιών και των διαδικασιών μιας επιχείρησης, έχουν μεγάλη σημασία διότι καθορίζουν όχι μόνο το βαθμό ικανοποίησης των πελατών, αλλά και την οικονομική απόδοση και την επιβίωση ακόμα του οργανισμού. Η ποιότητα είναι ένας παράγοντας διαφοροποίησης στην αγορά, όπως και το κλειδί της βελτιστοποίησης των πόρων και της μείωσης του κόστους παραγωγής. Σε συνεχή εξέλιξη, η διαχείριση ποιότητας ενσωματώνει σήμερα τόσο τις ποσοτικές μεθόδους και τεχνικές όσο και τις αντιλήψεις που προσανατολίζονται περισσότερο προς την συμπεριφορά, την οργάνωση και την ηγεσία.

Η διαχείριση ποιότητας περνάει από μια σαφή στρατηγική, μια προσαρμοσμένη οργάνωση, μια διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού που έχει συνείδηση της συμβολής του καθενός, μια γνώση και εφαρμογή ειδικών μεθόδων καθώς και μια πειθαρχία διαχείρισης που εκτείνεται σε όλη την εφοδιαστική αλυσίδα. Μια επαγγελματική διαχείριση της ποιότητας είναι σήμερα τόσο σημαντική, όσο και η οικονομική διαχείριση, το μάρκετινγκ, η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού ή ένας οποιοσδήποτε τομέας του μάνατζμεντ.

Μια ευρεία ποιοτική προσέγγιση της διοίκησης μιας επιχείρησης, βασισμένη στην συνεχή βελτίωση και στην αρχή της «πλήρους ικανοποίησης του πελάτη», εσωτερικού ή εξωτερικού. Αρχές και τεχνικές απαραίτητες για την εγκαθίδρυση μιας TQM – κουλτούρας και ενός ποιοτικού ήθους, σε όλα τα επίπεδα μιας εταιρίας.

Ο Philip Crosby προσπάθησε να διαδώσει την έννοια του κόστους της χαμηλής ποιότητας, δείχνοντας πόσο τελικά κοστίζει η χαμηλή ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών. Ήταν επίσης ο πρώτος που εισήγαγε τη θεωρία του «κάνε το σωστά με την πρώτη φορά» και την αρχή των «μηδέν λαθών».

Οι τέσσερις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας που διατύπωσε είναι οι ακόλουθες :

- Η ποιότητα ορίζεται με βάση την προσαρμογή στις απαιτήσεις του πελάτη και όχι με το πόσο «καλή» ή «υψηλή» είναι.
- Το σύστημα που δημιουργεί την ποιότητα είναι η πρόληψη και όχι η αποτίμηση.
- Οι προδιαγραφές λειτουργίας πρέπει να είναι «Μηδενικής Ατέλειας» και «όχι σχεδόν μηδενικής ατέλειας»
- Η μέτρηση της ποιότητας είναι το βραβείο της μη προσαρμογής, όχι οι δείκτες της.

3.1.1 Τι εστί Ποιότητα

Καθημερινά χρησιμοποιούμε διάφορα βιομηχανικά προϊόντα, όπως υλικά για την κατασκευή των σπιτιών μας, καταναλωτικά προϊόντα για την διατροφή μας, διάφορα μέσα για τις επικοινωνίες μας, ιατροτεχνολογικά προϊόντα διάφορα μέσα αναψυχής, προϊόντα για την εθνική μας άμυνα. Ένα κοινό χαρακτηριστικό των προϊόντων αυτού του τύπου είναι ότι θα πρέπει να είναι κατάλληλα για χρήση. Η οποιαδήποτε απόκλιση από αυτό το χαρακτηριστικό μπορεί να οδηγήσει σε θάνατο, σε σοβαρό τραυματισμό, σε δυσφορία ή και σε οικονομική ζημιά.

Ένα προϊόν είναι δυνατό να είναι περισσότερο ή λιγότερο κατάλληλο για χρήση. Για αυτόν που θα τα χρησιμοποιήσει, αυτό είναι θέμα ποιότητας του προϊόντος. Ως εκ τούτου, η ποιότητα ενός προϊόντος μπορεί να οριστεί και ως η «καταλληλότητα του για χρήση». Ποιότητα είναι να ανταποκρίνεσαι και να ξεπερνάς τις προσδοκίες του πελάτη.

Ο καταναλωτής όταν αγοράζει ένα προϊόν, έχει σαφείς απαιτήσεις και συγκεκριμένες προσδοκίες. Αυτές καθορίζονται από διάφορους εξωγενείς παράγοντες. Η προσδοκώμενη χρήση επηρεάζει αυτούς τους παράγοντες. Η εξωτερική εμφάνιση και λειτουργικότητα του προϊόντος έχουν, επίσης, ένα σημαντικό ποσοστό επιρροής. Οι προσδοκίες όμως σχετίζονται με το «καλό όνομα» που έχει το προϊόν, λόγω της τιμής του και του ονόματος του κατασκευαστή του.

Εάν κατά τη χρήση του ένα προϊόν ικανοποιεί τις απαιτήσεις και τις συγκεκριμένες προσδοκίες του χρήστη, αυτός αισθάνεται ικανοποιημένος και, με τη σειρά του ισχυρίζεται ότι το προϊόν είναι υψηλής, ή τουλάχιστον αποδεκτής ποιότητας. Εάν οι προσδοκίες του δεν ικανοποιηθούν, ο καταναλωτής θα παραπονεθεί ότι το προϊόν είναι χαμηλής ποιότητας.

Ένας πιο αναλυτικός ορισμός αναφέρει : « Η ποιότητα συμπεριλαμβάνει το βαθμό στον οποίο οι ιδιότητες της εξυπηρέτησης που επιθυμούν να έχουν οι πελάτες, αναγνωρίστηκαν και ενσωματώθηκαν στην παροχή υπηρεσίας και το βαθμό επίτευξης των επιθυμητών επιπέδων αυτών των ιδιοτήτων που γίνονται αντιληπτά από τους πελάτες ».

Η έννοια της ποιότητας εξελίχθηκε από μια απλή προσέγγιση ελέγχου, σε άμεση αναφορά στο προϊόν και στις υπηρεσίες, σε μία έννοια πολύ ευρύτερη που ξεκινά από την ποιότητα του σχεδιασμού και του μηχανισμού παραγωγής των προϊόντων και της παροχής υπηρεσιών για να καταλήξει στην αξιολόγηση των ίδιων των επιχειρήσεων καλύπτοντας όλο το φάσμα των επιχειρηματικών λειτουργιών.

Η λέξη «ποιότητα» έχει πολλές έννοιες και επεξηγήσεις, ακούγεται συχνά στον καθημερινό λόγο. Η ποιότητα είναι πράγματι μία έννοια σύνθετη και πολύπλευρη. Δεν είναι μια μεμονωμένη δραστηριότητα ή ένα συγκεκριμένο χαρακτηριστικό ούτε αποτελεί ένα σύστημα ή ένα τμήμα του συστήματος.

Παρατηρούμε ότι η έννοια της «μη συμμόρφωσης» είναι ευρύτερη. Περιλαμβάνει εκτός από τυχόν ελαττώματα στα προϊόντα και άλλες περιπτώσεις, όπως αδυναμία εκτέλεσης μίας παραγγελίας, καθυστέρησης στην παράδοση κλπ. Η έννοια «ελάττωμα» και συνακόλουθα η έννοια «ελαττωματικό προϊόν» προσδιορίζει ότι το προϊόν δεν είναι κατάλληλο για χρήση. Άρα είναι δυνατόν να προκύψουν νομικές ευθύνες από την διάθεση ελαττωματικού προϊόντος και κατά συνέπεια η έννοια του ελαττωματικού προϊόντος πρέπει να χρησιμοποιείται με μεγάλη προσοχή.

Ένα ελαττωματικό προϊόν μπορεί να ξαναυποστεί επεξεργασία είτε να διατεθεί για χρήση διαφορετική από την αρχικά σκοπούμενη είτε, τέλος, να απορριφθεί ως

ακατάλληλο και να μην διατεθεί στους πελάτες. Είναι δύσκολο να δώσει κανείς έναν ακριβή ορισμό στον όρο «ποιότητα». Οι περισσότεροι από τους ορισμούς είναι για παράδειγμα, «η ικανοποίηση του πελάτη», «η καταλληλότητα για χρήση» κτλ. Αναλύοντας όμως όλους αυτούς τους ορισμούς, προκύπτει ότι στην πραγματικότητα ο όρος ποιότητα έχει μια διπλή έννοια.

Σημαίνει δηλαδή ότι :

- Το προϊόν ή η υπηρεσία έχει χαρακτηριστικά που ικανοποιούν τον χρήστη.
- Το προϊόν ή η υπηρεσία δεν έχει ελαττώματα που μειώνουν την ικανοποίηση του χρήστη.

Αναφερόμενοι στην ποιότητα δεν θα πρέπει να παραμελούμε τα βασικά συστατικά της στοιχεία, τα οποία είναι γνωστά ως παράμετροι της ποιότητας.

Οι παράμετροι αυτές σχετίζονται πάντα με την «φύση» ή το «είδος» του προϊόντος.

3.1.2 Η διασφάλιση της Ποιότητας

Σε μικρότερη κλίμακα στον κόσμο των οργανωμένων επιχειρήσεων, ο αντίστοιχος στόχος είναι η επίτευξη της «διασφάλισης της ποιότητας», η οποία περιλαμβάνει το σύνολο των προγραμματισμένων και συστηματικών διαδικασιών, που είναι αναγκαίες για να αναπτυχθεί επαρκής εμπιστοσύνη, ότι ένα προϊόν ή μία υπηρεσία θα ικανοποιεί δεδομένες απαιτήσεις ποιότητας. Η κατάκτηση του στόχου αυτού επιδιώκεται με την εφαρμογή των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

Ένα ερώτημα που συνδέεται με την επιδίωξη της Ποιότητας, αφορά στο κόστος που συνεπάγεται η ποιοτική αναβάθμιση των προϊόντων και των υπηρεσιών και στο ποιους θα μπορεί να επιβαρύνει τελικά το πρόσθετο αυτό κόστος, μέσα στα πιεστικά περιθώρια της ανταγωνιστικής αγοράς. Ως απάντηση υποστηρίζεται από τους ένθερμους υποστηρικτές της Ποιότητας ότι, στη μικροοικονομική κλίμακα των επιχειρήσεων, με σωστή διαχείριση, το κόστος για την βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών μπορεί να αντισταθμίζεται από τα συνεπαγόμενα

άμεσα και έμμεσα θετικά αποτελέσματα, όπως π.χ. η μείωση των απαιτούμενων ελέγχων, των παραπόνων των πελατών και των αντίστοιχων αποζημιώσεων, καθώς και η ευνοϊκή αντανάκλαση στην εικόνα της επιχείρησης και οι επιπτώσεις στην εμπορική της ανταγωνιστικότητα. Το επιχείρημα φαίνεται ότι είναι βάσιμο, αν λάβουμε υπόψη το υφιστάμενο τεράστιο περιθώριο για την εξοικονόμηση δαπανών, που μπορεί να φέρει η βελτίωση της ποιότητας, αφού εκτιμάτε ότι η κακή ποιότητα των προϊόντων επιφέρει συνολικό κόστος που φτάνει στο 10% της οικονομίας. (Arnold 1995)

Έστω και αν αμφισβητηθούν τα παραπάνω, είδαμε στο παράδειγμα των βιολογικών γεωργικών προϊόντων ότι ο ενημερωμένος (και μιας κάποιας οικονομικής άνεσης) πολίτης, έχει συχνά σοβαρά κίνητρα και είναι πρόθυμος να δεχθεί την οικονομική επιβάρυνση της πρόσθετης δαπάνης που συνεπάγεται η βελτίωση της ποιότητας, ακόμα και αν δεν είναι απολύτως εμφανείς οι επιπτώσεις της.

Όμως εκδηλώνεται έντονη η ανησυχία των πολιτών ως προς την αποτελεσματικότητα των μηχανισμών για την προστασία της, Ποιότητας, οπότε συμβαίνουν εντυπωσιακά φαινόμενα ποιοτικών κρίσεων, που συνδέονται π.χ. με την καταλληλότητα των τροφίμων ή των ζωοτροφών, με την ασφάλεια των κατασκευών, με την προστασία του φυσικού περιβάλλοντος, με την μεταβολή του κλίματος κλπ, δηλαδή, φαινόμενα που οφείλονται συνήθως σε άστοχες ενέργειες, που στόχευαν στην μονόπλευρη εξυπηρέτηση της οικονομικής ανάπτυξης.

3.1.3 Οι δύο βασικές εκφράσεις της Ποιότητας

Η ποιότητα, ως στοιχείο της ανταγωνιστικότητας μιας οικονομίας, αποτελεί έναν κρίσιμο κρίκο μεταξύ της ζήτησης και της προσφοράς και συνήθως καλύπτει διάφορες πλευρές, όπως οικονομικές, κοινωνικές, τεχνικές και περιβαλλοντικές.

Η ποιότητα εκφράζεται προς δύο διακριτές κατευθύνσεις:

- Η ποιότητα του προϊόντος και της υπηρεσίας

Αναφέρεται στο βαθμό συμμόρφωσης του προϊόντος ή της υπηρεσίας σε υφιστάμενες προδιαγραφές, στην πλήρη ανταπόκρισή του στην προσδοκώμενη χρήση και στην απόκτηση σε συμφέρουσα τιμή, χαρακτηριστικών υπεροχής έναντι του ανταγωνισμού. Η ποιότητα ως αρχή, είναι συμβατή και συμπληρώνει τις κανονιστικές απαιτήσεις, συνιστά δηλαδή τη λογική της προέκταση. Η συμμόρφωση όμως ενός προϊόντος με τις βασικές απαιτήσεις που είναι υποχρεωτική για λόγους υγείας, ασφάλειας, προστασίας του περιβάλλοντος και προστασίας του καταναλωτή, δεν είναι πάντοτε αρκετή για να ικανοποιήσει τις ανάγκες της αγοράς και επομένως να επιτρέψει στο προϊόν να αντεπεξέλθει ικανοποιητικά στον ανταγωνισμό. Παράγοντες όπως η τιμή, η πρωτοτυπία του προϊόντος και η σωστή προώθηση παίζουν εξίσου σημαντικό ρόλο ειδικά στην παροχή υπηρεσιών.

- Η ποιότητα ως στοιχείο της στρατηγικής διοίκησης των επιχειρήσεων

Η πλευρά αυτή της ποιότητας μπορεί να θεωρηθεί ότι αφορά την εξάλειψη της σπατάλης στη χρήση πόρων μέσα στην επιχείρηση καθώς και στην ικανοποίηση του πελάτη. Βασίζεται στην καθολική δέσμευση της διοίκησης και των εργαζομένων προς την κατεύθυνση της συνεχούς βελτίωσης της οργάνωσης και της αποδοτικής και αποτελεσματικής λειτουργίας της επιχείρησης. Στο πλαίσιο αυτής της στρατηγικής, η ποιότητα δεν μπορεί να θεωρείται πλέον ότι αποτελεί αποκλειστική ευθύνη των ειδικών και τεχνικών της επιχείρησης, αλλά συλλογική ευθύνη όλου του προσωπικού, από την ανώτατη διοίκηση μέχρι τον απλό εργαζόμενο. Τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας (σειρά ISO 9000, σειρά ISO 14000, για την υγιεινή και ασφάλεια κ.α.) όπως έχουν διαμορφωθεί σήμερα, αποτελούν το πρώτο και καθοριστικό βήμα προς την κατεύθυνση αυτή.

Η προσέγγιση αυτή, αφορά τον τρόπο διοίκησης που συνδέεται με τον περιορισμό των επιπέδων λήψης αποφάσεων και την αντίληψη ότι τελικά ο εργαζόμενος αποτελεί το κέντρο όλων των αλλαγών στην επιχείρηση. Αυτή η θεώρηση προϋποθέτει την ύπαρξη ανθρώπινου δυναμικού με αυξημένα προσόντα και δεξιότητες, ενώ συνεπάγεται αυξημένες απαιτήσεις σχετικά με την διαχείριση των ανθρώπινων πόρων, στην εκπαίδευση και την επιμόρφωση των εργαζομένων, την επένδυση σε

άυλα στοιχεία, τη χρήση της καινοτομίας και των σύγχρονων τεχνικών διαχείρισης των επιχειρήσεων.

3.1.4 Ποιότητα Σχεδιασμού και Ποιότητα Παραγωγής

Στις περισσότερες περιπτώσεις, η χαμηλή ποιότητα είναι δυνατό να συσχετιστεί με ατέλειες κατά τον σχεδιασμό του προϊόντος ή κατά την παραγωγή του. Είναι λοιπόν χρήσιμο να αναφερόμαστε σε ποιότητα σχεδιασμού και σε ποιότητα παραγωγής.

Δύο προϊόντα τα οποία προορίζονται για την ίδια χρήση, αλλά είναι σχεδιασμένα κατά διαφορετικό τρόπο, διαφέρουν ως προς την ποιότητα σχεδιασμού τους . Με άλλα λόγια, υπάρχει μια διαφορά στην ικανότητά τους να ικανοποιούν τις προσδοκίες του πελάτη όσον αφορά την προτεινόμενη χρήση τους.

Η ποιότητα σχεδιασμού είναι εμφανής στις τεχνικές προδιαγραφές με βάση τις οποίες θα κατασκευαστεί το προϊόν. Σε κάθε περίπτωση ανάπτυξης νέου προϊόντος υπάρχει μια βέλτιστη τιμή για την ποιότητα σχεδιασμού (Juran et al., 1962). Υπάρχει μία σχέση μεταξύ της ποιότητας σχεδίασης, του κόστους της ποιότητας και της πραγματικής τιμής πώλησης του προϊόντος. Σε οποιαδήποτε προσπάθεια για περαιτέρω βελτίωση της ποιότητας σχεδιασμού, το αυξημένο κόστος για την επίτευξη της, συχνά δεν αντισταθμίζεται από την αυξημένη τιμή πώλησης του προϊόντος. Αν επιλεγεί χαμηλότερη στάθμη ποιότητας σχεδιασμού, το μειωμένο κόστος παραγωγής, αντισταθμίζεται από την κατά πολύ μεγαλύτερη μείωση στην τιμή πώλησης του προϊόντος.

Ένα προϊόν είναι δυνατό να συμμορφώνεται με τις τεχνικές του προδιαγραφές άλλοτε περισσότερο και άλλοτε λιγότερο. Στις περιπτώσεις αυτές η ποιότητα παραγωγής είναι, ανάλογα, καλή ή κακή. Με άλλα λόγια, μπορούμε να πούμε ότι η ποιότητα παραγωγής αναφέρεται στο βαθμό συμμόρφωσης του προϊόντος στις τεχνικές προδιαγραφές του. Για παράδειγμα, δύο συσκευές, εκ των οποίων η μία λειτουργεί ικανοποιητικά και η άλλη συνεχώς παρουσιάζει βλάβες ή ελαττώματα, μπορεί να έχουν την ίδια ποιότητα σχεδιασμού αλλά να διαφέρουν ως προς την ποιότητα παραγωγής.

Σε κάθε περίπτωση παραγωγής προϊόντων υπάρχει μία βέλτιστη τιμή για την ποιότητα παραγωγής. Όπως συμβαίνει και στην περίπτωση της ποιότητας σχεδιασμού, υπάρχει μία σχέση μεταξύ της ποιότητας παραγωγής, του κόστους μόρφωσης των παραγόμενων προϊόντων προς τις απαιτήσεις των τεχνικών προδιαγραφών συμμορφούμενων προϊόντων. Παράλληλα όμως, το κόστος των ελέγχων προκειμένου να διασφαλιστεί η συμμόρφωση των παραγόμενων προϊόντων προς τις απαιτήσεις των τεχνικών προδιαγραφών αυξάνεται με γεωμετρική πρόοδο.

3.1.5 Προδιαγράφοντας την Ποιότητα

Το αποτέλεσμα των «διεργασιών παραγωγής» (production processes) θα πρέπει να είναι προϊόντα κατάλληλα για χρήση. Εντούτοις όμως, δεν είναι δυνατό να σχεδιαστούν και να προγραμματιστούν όλες οι διεργασίες παραγωγής μόνο με την οδηγία ότι τα «προϊόντα θα πρέπει να είναι κατάλληλα για χρήση».

Η οδηγία «κατάλληλα για χρήση» θα πρέπει να «μεταφραστεί» και να επεξηγηθεί στη γλώσσα της παραγωγής, ώστε να γίνει κατανοητή από όλους όσους συμμετέχουν στις διάφορες φάσεις της παραγωγής. Η γλώσσα αυτή αναφέρεται σε χαρακτηριστικά που σχετίζονται άμεσα με την ποιότητα του προϊόντος, όπως διαστάσεις, βάρος, περιεκτικότητα, αξιοπιστία, χημική σύσταση κτλ. Για καθένα από αυτά τα χαρακτηριστικά θα πρέπει να προσδιορίζονται και τα αντίστοιχα όρια, υπό μορφή σχεδιαστικών ανοχών. Οι ανοχές αυτές θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται στις τεχνικές προδιαγραφές του προϊόντος.

3.1.6 Σχεδιαστικές Ανοχές

Όταν γίνεται ο προσδιορισμός και η τεκμηρίωση των σχεδιαστικών ανοχών, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη και τα παρακάτω :

- Οι ανάγκες του χρήστη. Θα πρέπει να μελετηθούν όλες οι ανάγκες και οι απαιτήσεις του χρήστη (πελάτη / καταναλωτή).

- Οι απαιτήσεις των ρυθμιστικών φορέων. Θα πρέπει να διευκρινιστούν τυχόν απαιτήσεις των κοινοτικών, των κρατικών και των υπόλοιπων ρυθμιστικών φορέων αναφορικά με την υγιεινή και την ασφάλεια του συγκεκριμένου προϊόντος.
- Τα στοιχεία του ανταγωνισμού. Θα πρέπει να μελετηθούν τυχόν στοιχεία, περιγραφές ή και τα ίδια τα προϊόντα των ανταγωνιστών, καθόσον η συμμετοχή τους στη διαμόρφωση των τεχνικών προδιαγραφών είναι δυνατόν να προσφέρει ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα.
- Η ικανότητα των διεργασιών παραγωγής. Θα πρέπει ,επίσης, να μελετηθούν τυχόν στοιχεία από τη μελέτη της ικανότητας των διεργασιών παραγωγής. Τεχνικές προδιαγραφές που δεν είναι συμβατές (ταιριάζουν) με τις ικανότητες των διεργασιών παραγωγής απαιτούν πρόσθετους ελέγχους και οδηγούν σε αυξημένα ποσοστά μη συμμόρφωσης. Ως εκ τούτου, ιστορικά στοιχεία σχετικά με την ικανότητα των διεργασιών παραγωγής θα πρέπει να κοινοποιούνται έγκαιρα και να μελετώνται από τους σχεδιαστές.
- Σχέση κόστους και αξίας. Θα πρέπει να εξεταστούν οι πραγματικές ανάγκες των χρηστών. Πολλές φορές οι σχεδιαστές, στην προσπάθεια τους να διασφαλίσουν χαμηλό κόστος λειτουργικών ελαττωμάτων, προδιαγράφουν ένα στενότερο εύρος σχεδιαστικών ανοχών απ'ότι είναι πραγματικά αναγκαίο και παραβλέπουν το υψηλό κόστος επεξεργασίας. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να υπάρχει μια ισορροπία μεταξύ του κόστους παραγωγής και της αξίας του τελικού προϊόντος.
- Σαφήνεια. Οι τεχνικές προδιαγραφές θα πρέπει να αναφέρουν με λεπτομέρεια και σαφήνεια τις σχεδιαστικές ανοχές. Ασάφειες και ελλείψεις στις τεχνικές προδιαγραφές συμβάλουν στην αύξηση του συνολικού κόστους. Οι τεχνικές προδιαγραφές θα πρέπει να καθορίζουν με σαφήνεια και ευκρίνεια τους τα κριτήρια αποδοχής ή απόρριψης του προϊόντος.

3.1.7 Παρτίδες Παραγωγής

Οι απαιτήσεις για τα προϊόντα συνήθως διακρίνονται σε δύο κατηγορίες : αυτές που αφορούν το συγκεκριμένο προϊόν και αυτές που αφορούν τη συγκεκριμένη παρτίδα παραγωγής. Εάν ένα ή περισσότερα χαρακτηριστικά του προϊόντος δεν είναι εντός των σχεδιαστικών ανοχών, τότε το προϊόν είναι έχει ένα ή περισσότερα ελαττώματα και χαρακτηρίζεται ως «μη συμμορφούμενο προϊόν». Ο αριθμός των μη

συμμορφούμενων προϊόντων που είναι αποδεκτός ανά παρτίδα παραγωγής καθορίζεται από τις απαιτήσεις των παρτίδων. Ο καθορισμός των απαιτήσεων για τις παρτίδες είναι δυνατόν να γίνει με έναν από τους παρακάτω τρόπους :

- Καθορισμό μέγιστου αριθμού (ή ποσοστού) μη συμμορφούμενων προϊόντων. Στην περίπτωση αυτή καθορίζεται το ανώτατο επιτρεπτό όριο ανά παρτίδα.
- Καθορισμό σχήματος δειγματοληψίας. Ο καθορισμός σχήματος δειγματοληψίας (ο συνδυασμός δηλαδή του μεγέθους του δείγματος και των κριτηρίων αποδοχής – απόρριψης) βοηθά με έναν έμμεσο τρόπο στον καθορισμό των απαιτήσεων για τις παρτίδες.
- Καθορισμό απαιτήσεων για διακύμανση. Για τα μετρήσιμα χαρακτηριστικά (μεταβλητές), ο μέσος όρος και η τυπική απόκλιση χρησιμοποιούνται για τον καθορισμό των απαιτήσεων για τις παρτίδες.

3.1.8 Τεχνική Προδιαγραφή

Όσον αφορά τα απλά προϊόντα, η περιγραφή όλων των απαιτήσεων για τα χαρακτηριστικά μπορεί να γίνει σε ένα απλό έντυπο, όπως, για παράδειγμα, στο κατασκευαστικό σχέδιο παραγωγής ή στο σχέδιο συναρμολόγησης ή στην προδιαγραφή προμήθειας. Για τα πιο πολύπλοκα προϊόντα, ένα απλό έγγραφο δεν είναι αρκετό για την προδιαγραφή των τεχνικών και των ποιοτικών τους χαρακτηριστικών. Στις περιπτώσεις αυτές απαιτείται μια ολόκληρη σειρά από έγγραφα, τα οποία θα περιλαμβάνουν όλα τα υποσυστήματα, τα κύρια υποσυγκροτήματα, τα επιμέρους εξαρτήματα, τις πρώτες ύλες, τα βοηθητικά υλικά, τις διεργασίες παραγωγής, τις απαιτήσεις συσκευασίας κτλ.

Για τον καλύτερο συντονισμό όλων αυτών των εγγράφων, απαιτείται η σύνταξη ενός γενικού εγγράφου που θα αποτελεί μια περίληψη του περιεχομένου τους. Το γενικό αυτό έγγραφο, που ονομάζεται «τεχνική προδιαγραφή προϊόντος» , αναφέρει ή κάνει παραπομπή στις τεχνικές απαιτήσεις για την ποιότητα (απαιτήσεις διασφάλισης ποιότητας), στις απαιτήσεις αξιοπιστίας, στις απαιτήσεις ασφαλείας, στις απαιτήσεις λειτουργίας κτλ. Η τεχνική προδιαγραφή είτε αναφέρεται σε ένα συγκεκριμένο προϊόν είτε σε ένα ολοκληρωμένο σύστημα , θα πρέπει να συντάσσεται με ένα συστηματικό και τυποποιημένο τρόπο. Με αυτό τον τρόπο απλοποιείται η σύνταξη

και η περιγραφή του περιεχομένου και περιορίζεται η πιθανότητα παράλειψης τυχόν σημαντικών στοιχείων.

Η τεχνική περιγραφή θα πρέπει να αποτελείται από τα παρακάτω κεφάλαια :

- Εισαγωγή – σκοπός
- Συσχετιζόμενα έγγραφα, έντυπα, σχέδια (κοινοτικές οδηγίες, εναρμονισμένα πρότυπα διεθνή και εθνικά, έγγραφα της εταιρείας στοιχεία έκδοσης των εν λόγω εγγράφων κτλ)
- Τεχνικές απαιτήσεις
- Απαιτήσεις για την ποιότητα
- Απαιτήσεις για δοκιμές «τύπου»
- Απαιτήσεις για δοκιμές «σειράς»
- Οδηγίες ελέγχου και δοκιμών
- Έλεγχοι στις εγκαταστάσεις του προμηθευτή / κατασκευαστή
- Έλεγχοι στις εγκαταστάσεις του αγοραστή / πελάτη
- Απαιτήσεις για την παρτίδα
- Απαιτήσεις για πιστοποιητικά
- Οδηγίες διεξαγωγής ελέγχων και δοκιμών
- Σχήματα δειγματοληψίας
- Οδηγίες συσκευασίας, σήμανσης, αποθήκευσης κτλ
- Οδηγίες χρήσης, γενικές πληροφορίες

3.1.9 Ο Ολικός Έλεγχος της Ποιότητας {Total Quality Control}

Ο συνήθης έλεγχος της ποιότητας έχει να κάνει με την ερμηνεία και την εφαρμογή των σχεδίων για την ποιότητα (προγραμμάτων ποιότητας). Συνίσταται κυρίως σε δειγματοληπτικούς ελέγχους κατά την διάρκεια των διεργασιών παραγωγής και σε δοκιμές κατά την παραγωγή, που έχουν ως κύριο στόχο να αντιμετωπίσουν τα ελαττωματικά και να εξασφαλίσουν τη συμφωνία των προϊόντων με τις προκαθορισμένες απαιτήσεις. Η ποιότητα όμως, όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, δεν είναι θέμα «τακτικής» αλλά «στρατηγικής». Η ποιότητα δεν είναι αποτέλεσμα

των μεμονωμένων προσπαθειών ενός τμήματος ή μίας συγκεκριμένης διεύθυνσης, δεν είναι αποτέλεσμα εφαρμογής ενός σχεδίου για την ποιότητα (Σχεδίου ελέγχου), μιας διαδικασίας ή μιας βελτιωμένης διεργασίας παραγωγής. Η ποιότητα είναι το αποτέλεσμα της συστηματικής εφαρμογής μιας σειράς δραστηριοτήτων με ένα μακροχρόνιο στρατηγικό στόχο και μια μακροχρόνια δέσμευση. Η ποιότητα δεν προκύπτει από μία βραχυπρόθεσμη προσπάθεια για επίλυση μιας κατηγορίας ή πηγής προβλημάτων, αλλά είναι ένας μακροχρόνιος στρατηγικός στόχος. Έτσι αναπτύχθηκε μια νέα αντίληψη, γνωστή ως Ολικός (ή Συνολικός) Έλεγχος Ποιότητας.

Σύμφωνα με την ιδέα του Ολικού Ελέγχου της Ποιότητας, η ποιότητα δεν είναι δυνατό να παραχθεί στιγμιαία. Σχεδιάζεται και «υπεισέρχεται» στο προϊόν μέσα από μία σειρά από διευκολυντικές ρυθμίσεις και τεχνικές. Η ποιότητα επιτυγχάνεται σταδιακά, κομμάτι κομμάτι, ανά διεργασία παραγωγής, στα πλαίσια ενός ευρύτερου Συστήματος Ολικής Διαχείρισης της Ποιότητας με βασικό σκοπό τη συνεχή βελτίωσή της.

3.1.10 Εναλλακτικές Στρατηγικές Ποιότητας

- **Επιθεώρηση Ποιότητας**

Ο πιο απλός τρόπος διοίκησης της ποιότητας είναι η επιθεώρηση του προϊόντος προτού πωληθεί στον πελάτη. Συνεπώς είναι απαραίτητες οι προδιαγραφές προϊόντος. Το μειονέκτημα αυτής της στρατηγικής είναι ότι πραγματοποιείται μετά την παραγωγή του προϊόντος. Ως εκ τούτου, δεν είναι ενδεδειγμένη προς εφαρμογή στις σύγχρονες επιχειρήσεις διότι συνεπάγεται υπερβολικά έξοδα αντικατάστασης του μη σωστά παρασκευασμένου προϊόντος. Είναι ένα απλό σύστημα που εφαρμόζεται στις μικρές επιχειρήσεις, αλλά δεν μας επιτρέπει να εξασφαλίσουμε υψηλή ποιότητα. Επιπλέον η εν λόγω στρατηγική δεν είναι συμβατή με τις μη απτές πτυχές του συνολικού πακέτου εξυπηρέτησης.

- **Έλεγχος ποιότητας**

Ο έλεγχος ποιότητας, ως στρατηγική, είναι πιο προχωρημένη από την επιθεώρηση ποιότητας, διότι η ποιότητα σχεδιάζεται μέσα σε προδιαγραφές προϊόντος και ελέγχεται στο εσωτερικό του συστήματος παραγωγής. Άρα στοχεύει στον εντοπισμό των ατελειών και στον περιορισμό του κόστους προϊόντος. Πλην όμως, το ενδιαφέρον της στρατηγικής δίνεται περισσότερη έμφαση στην ποιότητα προμηθειών, στις σχέσεις με τον προμηθευτή και στον έλεγχο των αγορών, στο σχεδιασμό και την λειτουργία της διαδικασίας παραγωγής, και τέλος στα σαφώς καθορισμένα στάδια και στις χρονικές στιγμές πραγματοποίησης του ελέγχου της ποιότητας (Juran 1984).

Το πλεονέκτημα είναι ότι η ποιότητα του τελικού προϊόντος βελτιώνεται και τα λάθη στη διαδικασία παραγωγής εντοπίζονται και διορθώνονται πριν την εξυπηρέτηση του πελάτη. Με τη βοήθεια των εγχειριδίων προδιαγραφών μπορούμε να πετύχουμε πιο ενεργό εμπλοκή του ανθρώπινου δυναμικού, αλλά ακόμη και σε αυτή την περίπτωση, το στοιχείο του ελέγχου λειτουργεί αρνητικά, δημιουργώντας ένα κλίμα δυσπιστίας. Το άλλο σύστημα πτυχών τις εξυπηρέτησης του πελάτη. Το τελευταίο στοιχείο είναι και το βασικό μειονέκτημα του. Ο πελάτης γίνεται ακόμη αντιληπτός ως ένα εξωγενές στοιχείο προς την επιχείρηση και όχι ως μία εισροή του συστήματος . Λογική απόρροια των παραπάνω είναι να δίνεται έμφαση στην αντιμετώπιση των παραπόνων πελατών.

• Ασφάλεια Ποιότητας

Η στρατηγική της Ασφάλειας Ποιότητας βασίζεται στην προσέγγιση του ελέγχου ποιότητας, πλην όμως εισαγάγει από την πρώτη στιγμή την ιδέα «να ενεργήσουμε με ορθό τρόπο από την πρώτη φορά, ευθύς εξαρχής» (Garvin). Ο στόχος της ασφάλειας ποιότητας είναι η οργάνωση στο εσωτερικό της επιχείρησης διαδικασιών που να συνάδουν και να είναι σε απόλυτη αρμονία με τις προδιαγραφές και ταυτόχρονα μια εντατική προσπάθεια για συνεχή βελτίωση. Αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί με το λεπτομερή σχεδιασμό των επιχειρηματικών λειτουργιών, έχοντας ως στοιχείο κλειδί την ποιότητα.

Η στρατηγική Ασφάλεια ποιότητας εστιάζει το ενδιαφέρον στην πελατεία και η ποιότητα είναι πλέον προσανατολισμένη προς την εκροή και όχι στην διαδικασία ή στην εισροή του συστήματος. Η προσέγγιση πλέον της ποιότητας κινείται πέραν των

διαστάσεων της ποιότητας του προϊόντος. Η έννοια «να ενεργήσουμε σωστά από την πρώτη φορά» σημαίνει ουσιαστικά ότι το ανθρώπινο δυναμικό γίνεται πλέον ο ακρογωνιαίος λίθος στην αναζήτηση και επίτευξη της ποιότητας (Johns 1993). Οι πελάτες και οι προμηθευτές καθίστανται αναπόσπαστο μέρος της αλυσίδας της ποιότητας με απώτερη επιδίωξη την καλύτερη κατανόηση και συνεργασία. Το ανθρώπινο δυναμικό καθίσταται πλέον ένα ζωτικό μέρος του συστήματος ποιότητας. Απαιτούμε λοιπόν να έχει την ικανότητα να αντιμετωπίζει τα προβλήματα.

• Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management)

Μια ευρεία ποιοτική προσέγγιση της διοίκησης μιας επιχείρησης, βασισμένη στην συνεχή βελτίωση και στην αρχή της «πλήρους ικανοποίησης του πελάτη», εσωτερικού ή εξωτερικού. Αρχές και τεχνικές απαραίτητες για την εγκαθίδρυση μιας T.Q.M κουλτούρας και ενός ποιοτικού ήθους, σε όλα τα επίπεδα μιας εταιρίας.

Με πρώτη διδάξασα την Ιαπωνία, το σύστημα TQM αναπτύχθηκε στην δεκαετία του 1960 και ενίσχυσε ουσιαστικά τη γνωστή υψηλή ανταγωνιστικότητα πολλών επιχειρήσεων της χώρας αυτής στην παγκόσμια αγορά.

Ο όρος «Ολική» υποδηλώνει ότι η επιδίωξη για την διασφάλιση της ποιότητας βασίζεται στην καθολική συμμετοχή του προσωπικού (με αντίστοιχη αναγνώριση και ανταμοιβή των προσπαθειών του) και στο σύνολο των δράσεων της επιχείρησης. (Αγροτουριστική Α.Ε.) Παρατηρούμε, δηλαδή, ότι με την ενεργό συμβολή του προσωπικού στην προσπάθεια για την ποιότητα, επανερχόμαστε κατά κάποιο τρόπο σε μια νοοτροπία, βαθύτερα ανθρώπινου χαρακτήρα, ανάλογη με εκείνη της εποχής πριν από τη βιομηχανική επανάσταση. Επίσης, επισημαίνεται ότι η «Διοίκηση» δεν ταυτίζεται απλώς με τα πρόσωπα που κατέχουν ηγετικές θέσεις στην επιχείρηση αλλά αφορά στις συστηματικές ενέργειες και διαδικασίες, που οδηγούν στην κατάκτηση των προκαθορισμένων ποιοτικών στόχων.

Οφείλουμε να υπογραμμίσουμε ότι η στρατηγική της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας είναι εξ ολοκλήρου προσανατολισμένη προς τον πελάτη. Σύμφωνα με τον Oakland, η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας ορίζεται ως «ένας τρόπος οργάνωσης και εμπλοκής του συνόλου της επιχείρησης, κάθε τμήμα, κάθε δραστηριότητα ή λειτουργία, κάθε

μεμονωμένο άτομο σε κάθε επίπεδο». Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας δίνει έμφαση στη συνεχή ανταλλαγή πληροφόρησης σε όλα τα επίπεδα της επιχείρησης και το ανθρώπινο δυναμικό ενθαρρύνεται να εμπλακεί στη διαδικασία παραγωγής του προϊόντος και παροχής υπηρεσίας. Μια πολύ γνωστή πτυχή αυτής της ιδέας είναι οι κύκλοι ποιότητας. Θα πρέπει να προετοιμάζονται για προσαρμογή στην έννοια της εξουσιοδότησης, ομάδες εργασίας που συναντώνται, συζητάνε και επιλύουν ορισμένα προβλήματα παραγωγής ή εξυπηρέτησης. Το κύριο πρόβλημα εφαρμογής του ελέγχου ποιότητας είναι το είδος μανάτζμεντ που επικρατεί στις επιχειρήσεις.

Οι διαδικασίες εφαρμογής της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας σήμερα γίνονται μέσω ορισμένων συστημάτων που καθιερώνονται από αρμόδιους φορείς και υλοποιούνται σε στάδια.

3.2 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Για τη δημιουργία συστημάτων και προτύπων χρειάστηκε ένα ομοιογενές και αξιόπιστο τεχνικό περιβάλλον στην εσωτερική αγορά της Ευρώπης, το οποίο θα έθετε τις προϋποθέσεις για την ύπαρξη εμπιστοσύνης μεταξύ δημοσίων αρχών, οικονομικών παραγόντων και καταναλωτών. Η ανάγκη αυτή οδήγησε στην δημιουργία ενός Ευρωπαϊκού Πλαισίου για την Ποιότητα.

Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ποιότητας αποτελείται από τις διάφορες δημόσιες και ιδιωτικές δομές, τόσο σε Ευρωπαϊκό όσο και σε εθνικό επίπεδο, οι οποίες είναι απαραίτητες για να επιδείξουν συμφωνία στις αρχές της Ποιότητας και στις δραστηριότητες που σχετίζονται με την εσωτερική αγορά της Ευρώπης όσο και για την βελτίωση και ενδυνάμωση της Ευρωπαϊκής Οικονομίας. Το πλαίσιο αυτό είναι συνδυασμός των βασικών οργανωτικών δομών για την Ποιότητα που περιλαμβάνουν τυποποίηση, δοκιμές και πιστοποίηση, μετρολογία και διαπίστευση της αρχής της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

Η καθιέρωση και ανάπτυξη ενός ενιαίου Ευρωπαϊκού Πλαισίου Τυποποίησης προσφέρει τη λύση σε αρκετά από τα προβλήματα που μπορεί να προκύψουν κατά τη

συνεργασία, συναλλαγή και επικοινωνία επιχειρήσεων, προερχόμενων από διαφορετικές χώρες της Ευρώπης. Η εναρμόνιση και καθιέρωση ενιαίων προτύπων στον ευρωπαϊκό χώρο εξασφαλίζει την ελεύθερη διακίνηση των προϊόντων και των υπηρεσιών, βελτιώνει την ασφάλεια τους και προωθεί ένα καθεστώς κοινής κατανόησης σε τεχνικά θέματα.

Αυτή τη στιγμή, υπάρχουν τρεις επίσημοι Οργανισμοί Ευρωπαϊκών Προτύπων (ESOs). Οι οργανισμοί αυτοί έχουν αναπτύξει στενή συνεργασία μεταξύ τους, ιδιαίτερα σε θέματα κοινής πολιτικής. Ωστόσο, αυτοί οι φορείς είναι υπεύθυνοι για τη θέσπιση προτύπων σε διαφορετικούς τομείς δραστηριοτήτων. Έτσι, η CENELEC αποτελεί την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για την Ηλεκτροτεχνική Τυποποίηση, το ETSI είναι το Ινστιτούτο Ευρωπαϊκών Τηλεπικοινωνιακών Προτύπων και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τυποποίησης (CEN) που δραστηριοποιείται σε πολλαπλούς τομείς.

Αυτοί οι φορείς τυποποίησης αποτελούν τους κατεξοχήν υπεύθυνους οργανισμούς για τη θέσπιση και ψήφιση «εναρμονισμένων προτύπων» για την πιστοποίηση προϊόντων στην Ευρώπη. Τα πρότυπα αυτά διατηρούν τον εθελοντικό τους χαρακτήρα. Για τα προϊόντα που συμμορφώνονται προς τα αντίστοιχα πρότυπα υπάρχει η δυνατότητα χορήγησης σχετικού πιστοποιητικού συμμόρφωσης και απονομή αντίστοιχου σήματος συμμόρφωσης τα οποία μπορούν να χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις για την προώθηση των προϊόντων τους στην αγορά και την αποφυγή πολλαπλών ελέγχων από τους εκάστοτε πελάτες.

Εντούτοις, η αναγκαιότητα της ελεύθερης και ασφαλούς διακίνησης των προϊόντων επιβάλλει την ύπαρξη ενός πλαισίου υποχρεωτικών απαιτήσεων που αυτά οφείλουν να ικανοποιούν. Το πλαίσιο αυτό παρέχεται ,πλέον, μέσα από τις Οδηγίες «Νέας και Σφαιρικής Προσέγγισης» οι οποίες σε αντίθεση με τα πρότυπα δεν αναφέρονται σε συγκεκριμένα προϊόντα αλλά σε κατηγορίες προϊόντων. Η εκπλήρωση και των απαιτήσεων των Οδηγιών οδηγεί στη «Σήμανση CE».

Η Σήμανση αυτή είναι υποχρεωτική για τα προϊόντα που διακινούνται στην αγορά της Ευρωπαϊκής Ένωσης και αποτελεί τη μοναδική σήμανση συμμόρφωσης προς τις προδιαγραφές εναρμόνισης, όπως αυτές προσδιορίζονται από τις Οδηγίες «Νέας και Σφαιρικής Προσέγγισης».

3.2.1 Τυποποίηση και Πιστοποίηση Συστημάτων

Ένα σύστημα διοίκησης αναφέρεται στις ενέργειες που πρέπει να προβαίνει ο οργανισμός προκειμένου να διαχειρίζεται τις διεργασίες ή τις δραστηριότητες του σωστά. Αυτές οι ενέργειες είναι δυνατό να περιλαμβάνουν ορισμένες καταγεγραμμένες διαδικασίες, οδηγίες ή αρχεία, ώστε να εξασφαλίζεται ότι κάθε εμπλεκόμενο μέρος γνωρίζει τις αρμοδιότητες του καθώς και ότι υπάρχει συγκεκριμένος τρόπος με τον οποίο ο οργανισμός θα έπρεπε να επιδίδεται στις δραστηριότητες του. Έτσι, διασφαλίζεται η αποτελεσματική διαχείριση των πόρων του οργανισμού. Είναι γενικά παραδεκτό ότι ειδικά οι επιχειρήσεις μεγάλου μεγέθους ή σύνθετων διεργασιών δεν είναι δυνατό να λειτουργήσουν αποτελεσματικά χωρίς κάποιο σύστημα διαχείρισης - διοίκησης.

Τα πρότυπα συστημάτων διαχείρισης - διοίκησης παρέχουν στον οργανισμό ένα μοντέλο εγκατάστασης και λειτουργίας του συστήματος. Αυτό το μοντέλο ενσωματώνει όλα τα χαρακτηριστικά, που εξασφαλίζουν ένα ανώτερο επίπεδο διαχείρισης και είναι κοινώς αποδεκτά από τους ειδικούς του τομέα. Η πιστοποίηση του συστήματος ενός οργανισμού αναφέρεται στην επιτυχή διαδικασία αποτίμησης της συμμόρφωσης του οργανισμού προς τις απαιτήσεις ενός πρότυπου συστήματος διαχείρισης - διοίκησης. Η διαδικασία αυτή διεξάγεται από κάποιον φορέα πιστοποίησης.

Τα πιο διαδεδομένα πρότυπα συστημάτων που συναντώνται είναι :

- Διαχείρισης / Διοίκησης Ποιότητας (ISO 9001: 2000)
- Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων (HACCP)
- Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (ISO 14001, EMAS)
- Λειτουργίας Εργαστηρίων Δοκιμών (EN 45001)

3.2.1.1 Τυποποίηση

Η τυποποίηση λειτουργεί ως βάση πάνω στην οποία στηρίζεται το Εθνικό Σύστημα ποιότητας. Στόχος της είναι να παράγει «Πρότυπα» τα οποία χρησιμοποιούνται για την τυποποίηση των προϊόντων και υπηρεσιών και για τον έλεγχο της συμμόρφωσης τους με τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις.

Η τυποποίηση λειτουργεί πλέον , όσον αφορά την κατάρτιση προτύπων, σε Ευρωπαϊκό (CEN / CENELEC) ή διεθνές επίπεδο (ISO / IEC), ενώ ο ρόλος των εθνικών οργανισμών τυποποίησης συνίσταται στη συμμετοχή στα αντίστοιχα διεθνή όργανα και κυρίως στο να καθιστούν διαθέσιμα τα αντίστοιχα πρότυπα στα ενδιαφερόμενα στη χώρα τους μέρη.

Αρμόδιος φορέας εφαρμογής της εθνικής πολιτικής τυποποίησης στη χώρα μας είναι ο ΕΛΟΤ. Ο οποίος έχει αναλάβει επίσης την απόδοση στην ελληνική γλώσσα των προτύπων του υποχρεωτικού τομέα (εναρμονισμένα πρότυπα) και παράλληλα διαθέτει στους ενδιαφερόμενους τα πρότυπα CEN και ISO αλλά και εθνικά πρότυπα όπως τα DIN, BSI κ.α. Εν κατακλείδι, οι ανάγκες των κατασκευαστών σε πρότυπα καλύπτονται σε μεγάλο βαθμό από τον ΕΛΟΤ αλλά η ζήτηση τους είναι σε χαμηλά επίπεδα επειδή οι τελευταίοι συνήθως δεν εφαρμόζουν τα πρότυπα ούτε στη φάση του σχεδιασμού, ούτε στη φάση της παραγωγής και του ελέγχου των προϊόντων τους.

Τα βασικά μέτρα παρέμβασης που προβλέπονται στην τυποποίηση είναι:

- Η ολοκλήρωση της ένταξης στην εθνική τυποποίηση των ευρωπαϊκών προτύπων, των Οδηγιών και των λοιπών υποχρεωτικών ευρωπαϊκών νομοθετημάτων.
- Η επέκταση της τυποποίησης στους προαιρετικούς τομείς, ιδιαίτερα σε αυτούς που σχετίζονται με κρίσιμα δυναμικά προϊόντα της ελληνικής οικονομίας.
- Η δημιουργία προτύπων αναφοράς για την πιστοποίηση προϊόντων.
- Η εκπόνηση «ειδικών» προτύπων / προδιαγραφών για μικρομεσαίες και πολύ μικρές επιχειρήσεις, με συστήματα διαχείρισης προσαρμοσμένα στις ανάγκες και στις δυνατότητες τους.

3.2.1.2 Πιστοποίηση

Η πιστοποίηση αποτελεί λειτουργία ελέγχου της συμμόρφωσης προϊόντων και υπηρεσιών προς προδιαγραμμένες απαιτήσεις (πρότυπα, προδιαγραφές, κανονισμούς), που εκφράζεται με την απονομή σχετικών πιστοποιητικών ή σημάτων συμμόρφωσης. Η λειτουργία αυτή ασκείται από δημόσιους ή ιδιωτικούς φορείς που έχουν διαπιστευτεί από τον Εθνικό Φορέα Διαπίστευσης στο χώρο της πιστοποίησης δραστηριοποιούνται τόσο κρατικοί όσο και φορείς που ανήκουν στον ιδιωτικό τομέα της ημεδαπής και της αλλοδαπής.

Στον τομέα της πιστοποίησης συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας οι φορείς που σήμερα δραστηριοποιούνται στη χώρα μας καλύπτουν τη ζήτηση των αντίστοιχων υπηρεσιών από πλευράς ελληνικών επιχειρήσεων.

Στο χώρο της πιστοποίησης των προϊόντων, η ζήτηση που εμφανίζεται σήμερα για την προαιρετική εφαρμογή σημάτων συμμόρφωσης είναι χαμηλή και θα πρέπει να ενισχυθεί, γεγονός που θα διασφαλίσει την καλύτερη ενημέρωση και προστασία του καταναλωτή και θα βελτιώσει την ανταγωνιστική θέση των ελληνικών επιχειρήσεων.

Αναφορικά δε με τις περιπτώσεις υποχρεωτικής εφαρμογής της πιστοποίησης προϊόντων, η συστηματική λειτουργία των μηχανισμών ελέγχου της αγοράς θα αυξήσει την αντίστοιχη ζήτηση της. Η αξιοπιστία των εργαστηρίων και των φορέων πιστοποίησης αξιολογείται και επιβεβαιώνεται από το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης. Τα βασικά μέτρα παρέμβασης που προβλέπονται στον πυλώνα της πιστοποίησης είναι :

- Η ενίσχυση της δημιουργίας των αναγκαίων μηχανισμών και η αξιόπιστη λειτουργία των φορέων πιστοποίησης. (δημόσιων και ιδιωτικών).
- Η επέκταση σε συστήματα πιστοποίησης προϊόντων, με έμφαση σε τομείς με ειδικό ενδιαφέρον για την οικονομία.
- Η επέκταση πιστοποίησης σε νέα συστήματα διαχείρισης (υγιεινή και ασφάλεια, ασφάλεια δεδομένων, IBEC, πιστοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού, κοινωνική ευθύνη των επιχειρήσεων κ.λπ.)

- Η ενίσχυση των υπαρχόντων και η δημιουργία νέων εργαστηρίων δοκιμών του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα.
- Η εκπαίδευση / επιμόρφωση του προσωπικού των φορέων πιστοποίησης και των εργαστηριακών δοκιμών.
- Η λήψη μέτρων εξυγίανσης του χώρου της πιστοποίησης σε συνδυασμό με ανάλογα μέτρα για τη διαπίστευση και τη συστηματική εφαρμογή του ελέγχου / εποπτείας της αγοράς.

3.2.2 ISO

Το έτος 1979 ιδρύθηκε μία νέα τεχνική επιτροπή του διεθνούς οργανισμού προτύπων ISO ,η ISO / TC 176 για την ‘Διοίκηση και Διασφάλιση της Ποιότητας’. Το 1986 ,η επιτροπή αυτή ,αντλώντας στοιχεία από τα προαναφερθέντα και από πλήθος άλλα πρότυπα, ολοκλήρωσε τα πρώτα Διεθνή Πρότυπα Ποιότητας. Στα τέλη του επόμενου έτους εκδόθηκαν τα επίσημα πρότυπα της σειράς ISO 9000 για την ανάπτυξη “Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας”. Το ιδιαίτερο χαρακτηριστικό αυτών των προτύπων, εκτός της διεθνούς ισχύος τους, εντοπίζεται στο ότι διαθέτουν δυνατότητα εφαρμογής σε οποιονδήποτε οργανισμό, ανεξαρτήτου μεγέθους, παραγόμενου προϊόντος ή είδους δραστηριότητας. Το 1994 η σειρά ISO 9000,αφού υπέστη μια σχετικά περιορισμένη αναθεώρηση, επανεκδόθηκε.

Το 1997 ο ISO εξέτασε ένα τυχαίο δείγμα επιχειρήσεων προκειμένου να προσδιορίσει ποιες τροποποιήσεις ήταν απαραίτητο να λάβουν χώρα στην επόμενη αναθεώρηση της σειράς προτύπων ISO 9000.Κατά την εξέταση του δείγματος των επιχειρήσεων καταγράφηκαν τα παράπονα των επιχειρήσεων σχετικά με το πρότυπο ISO 9001:1994. Ορισμένα από τα παράπονα που καταγράφηκαν και αναφέρονται στη συνέχεια θεωρούν ότι το ISO 9001:1994 :

- Προσανατολιζόταν στο διαχωρισμό των επιχειρήσεων σε λειτουργίες-τμήματα.
- Αδυνατούσε να συνδέσει πρακτικές που χρησιμοποιούσε κάθε τμήμα ,για την διεκπεραίωση της αποστολής του, σε διατμηματικές διεργασίες έτσι

ώστε να υπάρξει μια ενοποιημένη προσέγγιση του τρόπου λειτουργίας της επιχείρησης.

- Ενίσχυσε την γραφειοκρατία, καθώς οι περισσότερες επιχειρήσεις δεν ανέλυναν τις πληροφορίες, που περιέχονταν στις τεράστιες ποσότητες χαρτιού των αρχείων, για την εξαγωγή πολύτιμων συμπερασμάτων με σκοπό την βελτίωση του τρόπου λειτουργίας τους .
- Ήταν περισσότερο συμβατό με τον τρόπο λειτουργίας των βιομηχανιών, με αποτέλεσμα να είναι δυσχερής η υιοθέτηση του από όλες τις εταιρείες .

Επίσης ,κατά την εξέταση του δείγματος των επιχειρήσεων καταγράφηκαν οι παρακάτω επιθυμίες για την αναθεωρημένη έκδοση του προτύπου :

- Να έχει δομή βασισμένη στις διεργασίες .
- Να εστιάζει περισσότερο στις ανάγκες του πελάτη.
- Να απαιτεί και παράλληλα να ενισχύει την συνεχή βελτίωση.
- Να είναι φιλικό προς τον χρήστη.
- Να είναι συμβατό με άλλα, πρότυπα ,όπως τα: ISO 14001,EFQM Μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας .

Το 1998 συνεπής ως προς την πολιτική της να ανασκοπεί και να αναθεωρεί τα πρότυπα αυτά κάθε περίπου πέντε χρόνια, η Τεχνική Επιτροπή ISO / TC 176 ξεκίνησε μια συστηματική προσπάθεια εκτεταμένης αναθεώρησης της δομής και της στρατηγικής της υπάρχουσας σειράς. Αφού τηρήθηκαν όλες οι απαιτούμενες διαδικασίες, η επίσημη αναθεωρημένη σειρά ISO 9000 : 2000 «Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας» εκδόθηκε στις 15 Δεκεμβρίου του 2000.

Οι αλλαγές στην σειρά των προτύπων περιλαμβάνουν :

- Την ένωση των ISO 9001 :1994,ISO 9002 :1994 και ISO 9003 : 1994 σε ένα καινούργιο πρότυπο το ISO 9001:2000.(Απαιτήσεις του προτύπου)
- Την ένωση του ISO 8402 και μέρος του ISO 9000 : 2000(Αρχές και ορολογία –λεξικό)

- Την αναθεώρηση του ISO 9004-1 σε ένα καινούργιο πρότυπο το ISO 9004:2000 (Οδηγίες για βελτιώσεις στην απόδοση της επιχείρησης)

Την ένωση του ISO 10011 με τα ISO 14010, ISO 14011 και ISO 14012 σε ένα καινούργιο πρότυπο για την επιθεώρηση συστημάτων ποιότητας και περιβαλλοντικών συστημάτων (θα ονομάζεται ISO 19011)

Πρότυπα Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9000:2000

Διεθνές Πρότυπο ISO	Περιγραφή
ISO 9000	Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας Βασικές Αρχές και Λεξιλόγιο
ISO 9001	Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας Απαιτήσεις
ISO 9004	Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας Κατευθυντήριες Οδηγίες για την Βελτίωση της Απόδοσης

Αυτό που μπορεί να παρατηρήσει κάποιος που διαθέτει ακόμη και μια στοιχειώδη επαφή με την παλαιότερη σειρά προτύπων (ISO 9000: 1994) είναι ότι πλέον καταργούνται τα πρότυπα ISO 9002 και ISO 9003.

Η νέα σειρά προτύπων ISO 9000 : 2000 αποτελείται από τρία διεθνή πρότυπα, σε αντίθεση με την παλαιότερη σειρά η οποία περιελάμβανε πέντε τέτοια πρότυπα. Καθένα από αυτά επιτελεί κάποιον διαφορετικό σκοπό. Σημειώνεται ότι αποτελεί πολιτική του ίδιου του οργανισμού ISO, να ανασκοπεί και να αναθεωρεί τα πρότυπα αυτά κάθε πέντε χρόνια περίπου.

Τα τρία πρότυπα της νέας σειράς παρουσιάζονται συνοπτικά στη συνέχεια.

ISO 9000:2000 - Βασικές Αρχές

Αποτελεί μια κανονιστική παραπομπή για τα πρότυπα ISO 9001 και 9004, περιγράφοντας τις βασικές αρχές της Διαχείρισης Ποιότητας, αλλά και των συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας. Επιπλέον, περικλείει και το λεξιλόγιο των συστημάτων αυτών. Σε όποια σημεία του προτύπου ISO 9001 υπάρχουν όροι που ερμηνεύονται στο πρότυπο ISO 9000, ο απαιτούμενος ορισμός είναι αυτός που παρέχεται στο ISO 9000.

ISO 9001:2000 - Απαιτήσεις

Αποτελεί το πρότυπο που εκθέτει τις ελάχιστες απαιτήσεις με τις οποίες πρέπει να συμφωνεί ένα αποτελεσματικό Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας. Είναι απαραίτητο για την πιστοποίηση και καταχώρηση σε ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.

Πρώτες Παρατηρήσεις σε σχέση με το ISO 9001 : 2000

Μια από τις πρώτες παρατηρήσεις που θα κάνει κάποιος σε σχέση με το ISO 9001: 2000 είναι η δομή του. Οι απαιτήσεις του προτύπου δεν παρατίθενται πλέον σε 20 παραγράφους όπως συνέβαινε με την έκδοση του 1994.

Η δομή του ISO 9001 : 1994 ήταν με βάση τις λειτουργίες της επιχείρησης. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα ότι πολλοί οργανισμοί δεν συνέδεσαν τις διάφορες λειτουργίες μεταξύ τους ώστε να οικοδομήσουν το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, αλλά οργάνωσαν αντί αυτού ειδικές περιοχές ευθύνης.

Έτσι αν και το προσωπικό των τμημάτων μπορεί να έκανε καλή δουλειά στην περιοχή ευθύνης του, συχνά δεν μπορούσε να αντιληφθεί πως τα αποτελέσματα των δραστηριοτήτων που εκτελεί, συνδέονται ή επηρεάζουν άλλα τμήματα ή λειτουργίες του οργανισμού.

Πολλοί οργανισμοί, οργανωμένοι κατ' αυτόν τον τρόπο, λειτουργούν μεταφέροντας προβλήματα στο επόμενο τμήμα ή λειτουργία. Συχνά το προσωπικό στο επόμενο τμήμα ασχολείται με την επίλυση του προβλήματος με αποτέλεσμα να παρουσιάζεται

καθυστερήσει στην συνολική υλοποίηση της διεργασίας. Σε χειρότερη περίπτωση, το προσωπικό του τμήματος στο οποίο, μεταφέρθηκε το πρόβλημα δεν είναι σε θέση να το επιλύσει και το επιστρέφει στο προηγούμενο τμήμα ζητώντας περισσότερες πληροφορίες, με αποτέλεσμα να σημειώνονται ακόμη καθυστερήσεις στην συνολική υλοποίηση της διεργασίας.

Τα παραπάνω προβλήματα που ήταν εν μέρει απόρροια του τρόπου με τον οποίο ήταν οργανωμένο το ISO 9001 : 1994, ήταν γνωστά στην Τεχνική Επιτροπή ISO 176 η οποία ήταν επιφορτισμένη με το έργο της αναθεώρησης του προτύπου ISO 9001 : 1994.

Έχοντας υπόψη όλα τα παραπάνω δεδομένα η τεχνική επιτροπή ISO/TC164 ανέπτυξε ένα μοντέλο διεργασιών με σκοπό να περιγράψει τις γενικές απαιτήσεις ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ως συνδεδεμένες διεργασίες. Το μοντέλο επίσης αναδεικνύει την σπουδαιότητα των δεδομένων που παρέχει ο πελάτης στον καθορισμό των απαιτήσεων και την αναγκαιότητα να επαληθεύεται και να αποτιμάτε η εκπλήρωση των απαιτήσεων. Το μοντέλο διεργασιών είναι βασισμένο σε οκτώ Βασικές Αρχές Διαχείρισης Ποιότητας.

ISO 9001:2000 - Βασικές αρχές

Οι οκτώ θεμελιώδης αρχές του νέου προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000 είναι :

1. Εστίαση στον πελάτη

Το πρότυπο καθορίζει την ικανοποίηση από τον οργανισμό όχι μόνο των απαιτήσεων που έχει καθορίσει ο πελάτης αλλά και την ικανοποίηση των προσδοκιών του (συνεπαγομένων αναγκών αυτού). Θέλει από τον οργανισμό την καθιέρωση διεργασίας επικοινωνίας με τον πελάτη καθώς και μέσω αυτής, μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση της ικανοποίησης αυτού. Τέλος, απαιτεί την συμμόρφωση του προϊόντος με τις νομικές απαιτήσεις που σχετίζονται με αυτό.

2. Ηγεσία

Το νέο πρότυπο εστιάζει στα ανώτατα στελέχη του οργανισμού σε αντίθεση με τα προηγούμενα που εστίαζαν στους διευθυντές ποιότητας. Έτσι η συμμετοχή των στελεχών της ανώτατης διοίκησης του οργανισμού στην εναρκτήρια σύσκεψη και στη σύσκεψη ανασκόπησης είναι απαραίτητη, ενώ αυτή είναι που θα πρέπει να αποδείξουν :

- Την πρόοδο του οργανισμού στην επίτευξη της δεδηλωμένης πολιτικής ποιότητας και των μετρήσιμων στόχων αυτής
- Την ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών των πελατών
- Την αξιολόγηση των ευκαιριών για βελτίωση.

3. Συμμετοχή του ανθρώπινου δυναμικού

Το πρότυπο καθιερώνει διεργασίες για την εσωτερική επικοινωνία εντός του οργανισμού όσον αφορά την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας. Έτσι οι αποφάσεις της διοίκησης διαχέονται και γνωστοποιούνται σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού ,ενώ αντίστροφα ,προτάσεις από τους εργαζόμενους του οργανισμού φθάνουν μέχρι την ανώτατη διοίκηση. Επιπλέον θέλει τη μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση της ικανοποίησης του προσωπικού, ενώ υποδεικνύει σαν τρόπους βελτίωσης αυτής, την παροχή κινήτρων προς αυτό, αλλά και τη δημιουργία κατάλληλων συνθηκών εργασίας, μέρος των οποίων είναι και η υγιεινή με την ασφάλεια στο περιβάλλον της εργασίας.

4. Προσέγγιση με βάση την διεργασία

Στο πρότυπο ορίζεται ως διεργασία η σειρά των αλληλένδετων ή αλληλοεπηρεαζόμενων δραστηριοτήτων που μετατρέπουν τις εισροές (δεδομένα) σε εκροές (αποτελέσματα). Με βάση τον ανώτερο ορισμό ο οργανισμός αναγνωρίζει τις διεργασίες με τα δεδομένα και αποτελέσματα αυτών και τους «ιδιοκτήτες» αυτών, προσδιορίζει τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ τους και καθορίζει μεθόδους ελέγχου και επιτήρησης μέσω δεικτών και θέτει στόχους μετρήσιμους. Μετράει και αναλύει τις

διεργασίες έχοντας εξασφαλίσει τους απαραίτητους πόρους και πληροφορίες. Ενεργεί για την επίτευξη των στόχων και για τη διαρκή βελτίωση των διεργασιών.

5. Σύστημα διοίκησης με βάση τις διεργασίες

Η ανώτατη διοίκηση έχει την ευθύνη για την ανάπτυξη και την εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας του οργανισμού. Στη συνέχεια επιτυγχάνει τη διαρκή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του, μέσω της μέτρησης, ανάλυσης και βελτίωσης των μετρήσιμων δεικτών των διεργασιών. Κύριο μέσο της διοίκησης είναι οι ανασκοπήσεις του συστήματος που πραγματοποιεί σε τακτά χρονικά διαστήματα

6. Συνεχής βελτίωση

Η συνεχής βελτίωση απορρέει από το γνωστό μοντέλο :

- Σχεδιάζω
- Εκτελώ
- Ελέγχω
- Ενεργώ

7. Λήψη των αποφάσεων βασισμένη σε πραγματικά γεγονότα

Η διοίκηση διοικεί με βάση το ένστικτο και την διαίσθηση αλλά και τα πραγματικά γεγονότα. Την εικόνα των πραγματικών γεγονότων παρουσιάζουν οι δείκτες του συστήματος.

8. Αμοιβαίως επωφελής σχέσεις με τους προμηθευτές

Στην διεργασία του σχεδιασμού και της ανάπτυξης νέων προϊόντων συμπεριλαμβάνονται και εκπρόσωποι των αντίστοιχων προμηθευτών, καθώς η καινοτομία επηρεάζει εκτός από την στρατηγική του οργανισμού και την στρατηγική των προμηθευτών.

ISO 9004:2000 - Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη Βελτίωση της Απόδοσης

Προτείνεται ως οδηγός της ανάπτυξης ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που δίνει έμφαση στην υψηλή απόδοση. Είναι πλήρως συμβατό και μπορεί να χρησιμοποιηθεί μαζί με το ISO 9001:2000. το πρότυπο αυτό οδηγεί τις επιχειρήσεις «ένα βήμα πιο μπροστά» από τις ελάχιστες απαιτήσεις του ISO 9001:2000, δίνοντας έμφαση στην έννοια της συνεχιζόμενης βελτίωσης. Ωστόσο, δεν προορίζεται ούτε και θα πρέπει να χρησιμοποιείται μόνο για πιστοποίηση.

3.2.3 HACCP

Ένα από τα βασικά θέματα που φαίνεται να απασχολεί τον καθένα σήμερα είναι η υγιεινή και ασφάλεια των τροφίμων. Πολλοί φορείς, όπως καταναλωτικές οργανώσεις, δραστηριοποιούνται ζητώντας υγιεινά τρόφιμα. Φυσικά αυτό δεν είναι μόνο ένα σύγχρονο φαινόμενο.

Την αρχή έκανε η NASA όταν το 1958 έβαξε έναν τρόπο για τη διασφάλιση των τροφίμων που προορίζονταν για τους αστροναύτες. Και το 1959 επιτυγχάνει σε συνεργασία με την εταιρεία τροφίμων Pillsbury να κατασκευάσει 100% ασφαλή τρόφιμα προς κατανάλωση για το διάστημα.

Έτσι γεννήθηκε το H.A.C.C.P. (Hazard Analysis Critical Control Point) ή Ανάλυση Επικινδυνότητας και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου όπως είναι γνωστό στην χώρα μας. Το HACCP πρωτοπαρουσιάζεται το 1971 στην Αμερική κατά τη διάρκεια της National Conference on Food Protection και αφού βελτιωθεί αναγνωρίζεται από την International Commission on Microbiological Specifications for Food (ICMSF) και την Codex Alimentarius Food Hygiene Committee ως ο αποτελεσματικότερος τρόπος για την παραγωγή ακίνδυνων φαγητών.

Οι τομείς στους οποίους δραστηριοποιείται το HACCP ασχολούνται με την παραγωγή, μεταποίηση, συσκευασία, διανομή, διάθεση, αποθήκευση και πώληση τροφίμων και ποτών. Σε αυτούς τους τομείς εντάσσονται οι βιομηχανίες παρασκευής

τροφίμων και ποτών, οι αποθηκευτικές μονάδες όπως επίσης οι συνθήκες μεταφοράς τους και οι χώροι διάθεσης τους στο καταναλωτικό κοινό. Στις βιομηχανίες τροφίμων η εφαρμογή του συστήματος αποτελεί υποχρεωτικό θεσμό που ορίζεται βάση της ελληνικής νομοθεσίας.

Κάτι ανάλογο δεν αποτελεί υποχρέωση των χώρων μαζικής παραγωγής φαγητών, τουλάχιστον όχι όσον αφορά στα παρόντα δεδομένα. Ωστόσο, πολλές επιχειρήσεις με ανάλογο χαρακτήρα έχουν αντιληφθεί την σπουδαιότητα της εξασφάλισης της ποιότητας των προϊόντων που παράγουν και της χρησιμότητας του ίδιου του συστήματος. Αντιπροσωπευτικά παραδείγματα αυτών των περιπτώσεων είναι ορισμένα επισιτιστικά τμήματα όπως γνωστές αλυσίδες εστιατορίων.

Το σύστημα HACCP στηρίζεται πάνω σε επτά βασικές αρχές οι οποίες συνοπτικά αποδίδονται ως εξής :

1. Προσδιορισμός των πιθανών κινδύνων που σχετίζονται με την παραγωγή του προϊόντος, από το στάδιο των πρώτων υλών ως τον καταναλωτή.
2. Προσδιορισμός των φάσεων λειτουργίας, που μπορούν να ελεγχθούν για να εξαφανίσουν έναν κίνδυνο ή να ελαχιστοποιήσουν την πιθανότητα εμφάνισης του (Κρίσιμο σημείο ελέγχου CCP)
3. Καθορισμός κρίσιμων ορίων, τα οποία πρέπει να ικανοποιούνται, ώστε να εξασφαλίζεται ότι κάθε CCP είναι υπό έλεγχο.
4. Εγκατάσταση παρακολούθησης για την εξασφάλιση του CCP μέσα από ένα πρόγραμμα δοκιμών ή παρατηρήσεων.
5. Καθορισμός διορθωτικών ενεργειών οι οποίες θα εφαρμόζονται όταν το σύστημα ελέγχου δείχνει ότι κάποιο CCP δεν είναι υπό έλεγχο.
6. Ολοκληρωμένο σύστημα αρχειοθέτησης και καταγραφής του σχεδίου HACCP.
7. Ύπαρξη διαδικασιών τεκμηρίωσης – επαλήθευσης του συστήματος HACCP.

Από την επιτροπή Codex Alimentarius προτείνονται τα επόμενα 12 βήματα για την εφαρμογή του συστήματος HACCP :

- ✓ Επιλογή ομάδας HACCP
- ✓ Περιγραφή προϊόντος
- ✓ Προσδιορισμός της χρήσης του
- ✓ Σχεδιασμός διαγράμματος ροής
- ✓ Άμεση επαλήθευση του διαγράμματος
- ✓ Αναγνώριση και καταγραφή των κινδύνων σε κάθε βήμα (1^η αρχή)
- ✓ Εφαρμογή δέντρου αποφάσεων για τον καθορισμό των κρίσιμων σημείων ελέγχου (2^η αρχή)
- ✓ Καθορισμός των κρίσιμων ορίων (3^η αρχή)
- ✓ Εγκατάσταση συστήματος παρακολούθησης (4^η αρχή)
- ✓ Καθορισμός σχεδίου διορθωτικών ενεργειών (5^η αρχή)
- ✓ Καθορισμός διαδικασιών επαλήθευσης (6^η αρχή)
- ✓ Τεκμηρίωση συστήματος και τήρηση αρχείων (7^η αρχή)

Πέραν αυτών των βασικών οδηγιών, αναλυτικά βήματα και κανόνες HACCP δίδονται στις επιχειρήσεις που εφαρμόζουν το σύστημα από αρμόδιους φορείς του κράτους και στα στελέχη που φέρουν την ευθύνη της εφαρμογής του συστήματος, ανάλογα με τον τομέα στον οποίο δραστηριοποιείται η επιχείρηση.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η οδηγία 93/43 της Ε.Ο.Κ. που υποχρεώνει τις επιχειρήσεις τροφίμων και ποτών να εφαρμόσουν το HACCP συστήνει παράλληλα την εφαρμογή και άλλων προτύπων όπως του ISO 9000 ως το ολοκληρωμένο πλαίσιο όπου το HACCP λειτουργεί πιο αποτελεσματικά. Διότι όταν σε ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας συμπεριληφθεί το HACCP και οι κανόνες Ορθής Βιομηχανικής Πρακτικής (G.M.P.), Ορθής Υγιεινής Πρακτικής (C.H.P.) η επιχείρηση θα διαθέτει ένα ολοκληρωμένο σύστημα διαχείρισης της ποιότητας και της ασφάλειας τροφίμων.

Πραγματικά οι αρχές λειτουργίας του συστήματος ταιριάζουν απόλυτα με τις αρχές του ISO 9000, ενώ το τελευταίο αποτελεί σε σχέση με το HACCP ένα πιο ολοκληρωμένο σύστημα ποιότητας για δύο λόγους. Πρώτον, δεν ασχολείται αποκλειστικά με τις παραμέτρους ασφαλείας και υγιεινής όπως το HACCP (σημεία κινδύνου), αλλά με τα χαρακτηριστικά ποιότητας του προϊόντος. Ενώ η ασφάλεια είναι δεοντολογική και νομική υποχρέωση κάθε παραγωγού. Δεύτερον, το ISO 9000

δεν περιορίζεται στους ελέγχους αλλά προβλέπει την οργάνωση της επιχείρησης σε όλους τους τομείς (εμπορεία, προμήθειες, παραγωγή, αποθήκευση, αποστολή προϊόντων) και συστηματοποιεί κλασικά εργαλεία της Ολικής Ποιότητας (εκπαίδευση, συμβούλια ανασκόπησης του συστήματος, εσωτερικές επιθεωρήσεις, στατιστικές τεχνικές κτλ).

Η αποτελεσματική εφαρμογή του συστήματος εξασφαλίζει την ελάττωση της απόρριψης και καταστροφής προϊόντων, συμβάλλοντας στη μείωση των οικονομικών απωλειών και στην αύξηση των πωλήσεων. Η ασφάλεια αποτελεί ένα από τα βασικότερα χαρακτηριστικά ποιότητας των τροφίμων. Έτσι μια επιχείρηση εφαρμόζοντας το σύστημα εξασφαλίζει σε μεγάλο ποσοστό ότι τα παραγόμενα τρόφιμα είναι και αρκετά ποιοτικά. Επιπλέον ενισχύει την φήμη της και αποκτά σημαντικό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών της με απτές αποδείξεις ως προς την ευαισθησία της επιχείρησης για την προστασία της δημόσιας υγείας.

Βέβαια αυτό δεν σημαίνει ότι το σύστημα αυτό καθεαυτό δεν αντιμετωπίζει προβλήματα. Ένας από τους λόγους που αυτό δεν εφαρμόζεται καθολικά είναι και το γεγονός ότι δεν υπάρχει ομοιόμορφη κατανόηση των αρχών του. Έπειτα για να γίνει αποτελεσματικό πρέπει να εφαρμόζεται σε όλους τους τομείς της βιομηχανίας τροφίμων από το στάδιο της ανάπτυξης των πρώτων υλών μέχρι την τελική κατανάλωση, πράγμα ανέφικτο. Επίσης το σημαντικό χρονικό διάστημα που απαιτείται για την εκπαίδευση του προσωπικού και των επιθεωρητών και τα μεγάλα έξοδα για την ανάπτυξη εκπαιδευτικών προγραμμάτων είναι άλλος ένας ανασταλτικός παράγοντας. Τέλος η εφαρμογή του συστήματος για τις μεγάλες επιχειρήσεις μπορεί να είναι εφικτή, δεν ισχύει όμως το ίδιο και για τις μικρότερου μεγέθους επιχειρήσεις τόσο από οικονομικής άποψης όσο και από άποψης λειτουργικότητας, χώρου, έλλειψης γνώσης πάνω στο HACCP, ανεπαρκής τεχνικής εμπειρίας, έλλειψης τεχνικών πηγών και κατάλληλου εξοπλισμού και έλλειψης χρόνου για το προσωπικό που θα αναπτύξει το σύστημα.

3.2.4 ISO 14001 & EMAS

Το ISO 14001 αποτελεί διεθνές πρότυπο της σειράς ISO 14000 το οποίο εκδόθηκε αρχικά το 1996 από το Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (ISO) και εφαρμόζεται εθελοντικά. Στα τέλη του 2004 κυκλοφόρησε η νέα έκδοση 14001 : 2004. Το πρότυπο αυτό ορίζει τις απαιτήσεις για ένα σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης το οποίο παρέχει την δυνατότητα σε μία επιχείρηση, να διαμορφώσει μια περιβαλλοντική πολιτική και αντικειμενικούς σκοπούς και στόχους. Για τον λόγο αυτό λαμβάνονται υπόψη οι απαιτήσεις της νομοθεσίας και οι πληροφορίες σχετικά με σημαντικές περιβαλλοντικές επιπτώσεις που η ίδια η επιχείρηση προκαλεί.

Το EMAS είναι ένας Ευρωπαϊκός Κανονισμός Οικολογικής Διαχείρισης & Ελέγχου που εφαρμόζεται εθελοντικά από τον Απρίλιο του 1995. Ως το 2001 αφορούσε μόνο τους βιομηχανικούς – κατασκευαστικούς τομείς, οπότε αναθεωρήθηκε. Σκοπός αυτής της αναθεώρησης ήταν η επέκταση της χρήσης του σε κάθε οργανισμό ανεξαρτήτου κλάδου. Παράλληλα το EMAS έγινε περισσότερο συμβατό με το ISO 14001.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΜΟ

Η Ποιότητα στον Αγροτουρισμό, με λίγα λόγια η εφαρμογή κριτηρίων που διασφαλίζουν την ποιότητα στην παροχή υπηρεσιών στον αγροτουρισμό, αποτελεί μια σύζευξη των εννοιών που εξετάσαμε στα παραπάνω κεφάλαια. Έχοντας καταπιαστεί με το τι σημαίνει ποιότητα , από που απορρέει, πως εκφράζεται και εξασφαλίζεται και τις παραμέτρους που ορίζουν τον αγροτουρισμό, σειρά έχει να γνωρίσουμε τις λεπτομέρειες σχετικά με στις αγροτουριστικές επιχειρήσεις.

4.1 ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΤΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Στο δεύτερο κεφάλαιο αναφέραμε τους λόγους για τους οποίους μας ενδιαφέρει η ανάπτυξη του αγροτουρισμού, οπότε γνωρίζουμε γιατί κάποιος θα ενδιαφερόταν να στήσει μια επιχείρηση με αντικείμενο τον αγροτουρισμό. Αυτό που ακολουθεί, για να αποκτήσουμε μια εμπειριστατωμένη άποψη για τις αγροτουριστικές επιχειρήσεις, είναι να μάθουμε τι ακριβώς είναι, σε τι διακρίνονται, τα βασικά βήματα για την υλοποίηση τους και τι παρέχουν.

4.1.1 Τι είναι και πως διακρίνονται

Όπως γνωρίζουμε από προηγούμενο κεφάλαιο σύμφωνα και με τη διεθνή βιβλιογραφία ο αγροτουρισμός εκφράζεται σε συγκεκριμένες μορφές και τύπους. Στην χώρα μας όμως η φύση και οι μορφές της αγροτουριστικής επιχείρησης ορίζονται από τον αρμόδιο φορέα. Σύμφωνα, λοιπόν, με την ελληνική προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417 αγροτουριστική επιχείρηση είναι :

Παροχέας υπηρεσιών αγροτουρισμού που δραστηριοποιείται σε περιοχές αγροτουριστικού προορισμού, οι εγκαταστάσεις και η λειτουργία του οποίου εναρμονίζονται με το φυσικό και ανθρωπογενές περιβάλλον της περιοχής και παρέχει τουλάχιστον μια από τις παρακάτω υπηρεσίες :

- Διαμονή.
- Εστίαση.
- Περιήγηση στη φύση.
- Περιβαλλοντική εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση.
- Γνωριμία με τα πολιτισμικά στοιχεία μιας περιοχής.
- Συμμετοχή σε υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής.
- Γνωριμία με παραδοσιακά επαγγέλματα , αγροτικές μεθόδους παραγωγής και καλλιέργειας καθώς και παραγωγικές διαδικασίες που έχουν εκλείψει.
- Διοργάνωση υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής.
- Γνωριμία με τις ασχολίες και καθημερινές συνήθειες της ζωής των κατοίκων μιας περιοχής.
- Πώληση τοπικών αγροτικών και άλλων προϊόντων.

Και σύμφωνα με αυτή την προδιαγραφή κατατάσσονται στις ακόλουθες λειτουργικές μορφές :

- ❖ Αγροτουριστικά καταλύματα
- ❖ Πρατήρια / εκθετήρια αγροτουριστικών προϊόντων
- ❖ Αγροτουριστικά κέντρα εστίασης και αναψυχής
- ❖ Τουριστικά γραφεία – διοργανωτές ή παροχείς προγραμμάτων υπαίθριων δραστηριοτήτων και περιηγήσεων οικοτουριστικού και πολιτιστικού ενδιαφέροντος
- ❖ Αγροκτήματα
- ❖ Επιχειρήσεις παραγωγής προϊόντων και παροχής υπηρεσιών ανάδειξης της τοπικής, πολιτιστικής κληρονομιάς

4.1.2 Πως δημιουργούνται

Πριν προβεί κάποιος στη δημιουργία μιας αγροτουριστικής επιχείρησης θα πρέπει να λάβει υπόψη ορισμένα πράγματα. Αρχικά, θα πρέπει να ξέρει τι είναι ο αγροτουρισμός, τα βασικά χαρακτηριστικά του, τις προϋποθέσεις για την ανάπτυξη του και ποιούς λόγους θα είχε να ασχοληθεί μαζί του (δηλαδή όλα όσα εξετάστηκαν στο δεύτερο κεφάλαιο) και στη συνέχεια να μάθει, μέσω της ενημέρωσης και της αυτοκριτικής του, αν όντως πληρεί τις προϋποθέσεις για να γίνει ένας επιχειρηματίας του αγροτουρισμού και τι ιδιαίτερα θα μπορούσε να προσφέρει ο ίδιος στην δική του αγροτουριστική επιχείρηση.

Αφού ενημερωθεί ο μελλοντικός επιχειρηματίας καλό θα ήταν να γνωρίζει ότι η αγροτουριστική επιχείρηση δεν είναι απλά μια επιχείρηση που βασίζεται στις επιδοτήσεις, έχει και αυτή τα ρίσκα της και θέλει θυσίες. Απαιτεί :

- Ο ίδιος να είναι ισορροπημένος, ευχάριστος, φιλόξενος, ανεκτικός, υπομονετικός και να σέβεται τη διαφορετικότητα των άλλων ούτως ώστε να είναι σε θέση να φιλοξενήσει κατάλληλα τους επισκέπτες του, να λειτουργήσει σωστά μια επιχείρηση και να αντιμετωπίσει τυχόν προβλήματα με ψυχραιμία. Να έχει επικοινωνιακό χάρισμα και προσωπικό στίγμα για να βρίσκει καινοτόμες ιδέες και να τις προωθεί κατάλληλα.
- Ως προς την κοινωνία και το περιβάλλον, να είναι καλός εκπρόσωπος του τόπου όπου δραστηριοποιείται, να σέβεται τον ίδιο και τους κατοίκους του, ώστε να φροντίζει να μην το βλάπτει με οποιοδήποτε τρόπο αλλά να το αναδεικνύει και να συμβάλει στην θετική εξέλιξη του. Να έχει την υποστήριξη της οικογένειας και του περίγυρού του και να είναι ανοιχτός σε συμβουλές, προτάσεις και προτροπές.
- Σε επιχειρηματικό επίπεδο να ξέρει ότι μια αγροτουριστική επιχείρηση δε διαφέρει ουσιαστικά σε θέματα διοίκησης από κάθε άλλη επιχείρηση οπότε να είναι τυπικός, να δημιουργήσει ένα πλάνο που θα βασίζεται σε ανάλογες αρχές και θα περιέχει την οικονομική εκτίμηση της επιχείρησης και της αγοράς. Να αποδέχεται τα θετικά και να προσπαθεί να αλλάξει τα αρνητικά, να έχει όρεξη για δουλειά και δημιουργία, να θέτει στόχους και να επενδύει μακροπρόθεσμα όσον αφορά στην απόδοση.

Σίγουρα δεν είναι εύκολο να δημιουργήσει κανείς μια πετυχημένη επιχείρηση, αυτό που όμως είναι πολύ σημαντικό να κάνει πέρα από τις βασικές προϋποθέσεις και τις τεχνικές προδιαγραφές, είναι να δουλέψει πάνω στη δική του ιδέα. Ωστε να προσδώσει στην επιχείρηση του ένα ιδιαίτερο, πρωτότυπο χαρακτηριστικό και να την κάνει ξεχωριστή και ελκυστική. Αυτή η ιδιαιτερότητα θα μπορούσε να περιλαμβάνει δραστηριότητες τις οποίες γνωρίζει καλά ή θεωρεί ενδιαφέρουσες οτιδήποτε για το οποίο έχει ενημερωθεί και συνδυάζει αποδοτικά τους πόρους της περιοχής όπως, κυνήγι, αθλήματα, μαθήματα χειροτεχνίας, γλώσσας, ιστορίας, περισυλλογή καρπών κ.α. Συγκεκριμένα τα βήματα που θα μπορούσε να ακολουθήσει κάποιος επιγραμματικά, είναι τα ακόλουθα :

1. **Ενημέρωση** : μαθαίνοντας όσα περισσότερα γίνεται.
2. **Μελέτη στοιχείων** : της υπό εξέταση περιοχής σε συνάρτηση με τις γνώσεις που αποκομίστηκαν
3. **Εκπαίδευση** : των άμεσα εμπλεκόμενων με τη δημιουργία και των εργαζομένων.
4. **Ανάπτυξη προσωπικής ιδέας** : πεδίο δραστηριοποίησης της επιχείρησης και τρόπου λειτουργίας της.
5. **Συζήτηση και συμβουλή** : συζήτηση με ενήμερα για το αντικείμενο πρόσωπα για την διατύπωση της γνώμης τους.
6. **Αξιοποίηση χρηματοδοτικών προγραμμάτων** : μέσω αναπτυξιακών εταιρειών της περιοχής ή προκηρύξεων.
7. **Οργάνωση επιχειρηματικού πλάνου** : ανάλυση παραμέτρων για όλα τα δεδομένα σε ένα πλάνο λειτουργίας.
8. **Συνεργασία με άτομα του περιβάλλοντος** : τοπικούς παράγοντες και στενό - οικογενειακό περιβάλλον.
9. **Εξοικείωση και επένδυση στην τεχνολογία** : μαθαίνοντας τον χειρισμό του διαδικτύου και εκμετάλλευσή του ως ενημερωτικού και προωθητικού μέσου.

4.1.3 Ποιές υπηρεσίες συνθέτουν το αγροτουριστικό πακέτο

Το σύνολο των παρεχόμενων υπηρεσιών στον αγροτουρισμό που ρυθμίζεται με τέτοιο τρόπο ώστε να προσελκύσει όσο το δυνατόν περισσότερους και ποιοτικότερους επισκέπτες, αποτελεί το αγροτουριστικό πακέτο. Το περιεχόμενο του οποίου δεν είναι σταθερό και διαφέρει από επιχείρηση σε επιχείρηση διότι εξαρτάται : 1.) από την μορφή - φύση της αγροτουριστικής επιχείρησης, 2.) τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της περιοχής και την ορθή αξιοποίηση τους, 3.) την εποχή, 4.) τις αποφάσεις και τα μέτρα στα οποία έχει προβεί ο ιδιοκτήτης της 5.) τα ενδιαφέροντα του ίδιου του αγροτουρίστα, 6.) το θεσμικό πλαίσιο του κράτους σχετικά με την οργάνωση των παραμέτρων που στοιχειοθετούν τα «πακέτα», δηλαδή, μέτρα για συντήρηση, προώθηση αξιοποίηση των πόρων, 7.) ακόμη και από την εμπλοκή των ειδικών με τον τουρισμό – αγροτουρισμό.

Τα βασικά συστατικά αυτού του πακέτου στη χώρα μας αποτελούνται από :

- ✓ Διαμονή σε καταλύματα παραδοσιακού τύπου (στο σπίτι του αγρότη, σε ειδικά διαμορφωμένους χώρους, παραδοσιακούς ξενώνες ή λοιπά καταλύματα)
- ✓ Παραδοσιακό φαγητό (που προσφέρεται κατά τη διαμονή και έχει ως συστατικά τοπικά προϊόντα)

Οι επιπλέον δραστηριότητες που περιλαμβάνονται σε αυτό μπορεί να είναι διάφορες αγροτικές εργασίες όπως η καλλιέργεια, πότισμα, κλάδεμα, σκάλισμα, μάζεμα καρπών και επεξεργασία τους για παρασκευή προϊόντων. Είτε, κτηνοτροφικές εργασίες σαν το τάισμα, φροντίδα ζώων, άρμεγμα για ετοιμασία γαλακτοκομικών προϊόντων. Επίσης, διάφορα αθλήματα / δραστηριότητες όπως κωπηλασία, κολύμπι, ράφτινγκ, ορειβασία, ιππασία κ.α. Αλλά και διάφορα μαθήματα (γλώσσας, χορού χειροτεχνίας, ιστορίας, ντόπιας κουζίνας κ.τ.λ.), εκπαιδευτικούς περιπάτους, και συμμετοχή σε εκδηλώσεις με σκοπό την εκμάθηση και εξοικείωση με το ντόπιο στοιχείο. Με την προϋπόθεση η συμμετοχή στις εργασίες και δραστηριότητες να διατηρεί τον εθελοντικό της χαρακτήρα και να μη χρησιμοποιείται ως αντίτιμο.

Σημαντική προϋπόθεση σε αυτές τις δραστηριότητες είναι να εκτελούνται υπό την καθοδήγηση έμπειρων και υπεύθυνων ατόμων και όπου είναι απαραίτητο

επαγγελματιών στο είδος τους. Σε αυτό το σημείο θα θέλαμε να επισημάνουμε και τον σπουδαίο ρόλο των επιστημόνων του τουρισμού – αγροτουρισμού, διότι είναι αυτοί που γνωρίζουν μέσα από την μελέτη του αντικειμένου, τις τάσεις και τις εκτάσεις των δυσκολιών που αντιμετωπίζονται σε αυτό το πλαίσιο πώς να χειριστούν τα θέματα ώστε να οργανώσουν ένα αποτελεσματικό πακέτο. Μπορεί για παράδειγμα στον αγροτουρισμό να εμπλέκονται και άλλοι ειδικοί όπως αρχαιολόγοι, ιστορικοί μηχανικοί, οικονομολόγοι, γεωγράφοι κ.α. είτε με την συμβολή τους στις δραστηριότητες είτε σε άλλους τομείς αλλά είναι ο επιστήμονας του τουρισμού που μπορεί να συνθέσει αρμονικά τις γνώσεις και την εργασία τους. Γιατί μόνο αυτός έχει διδαχθεί αποκλειστικά την διοίκηση των επιχειρήσεων τουρισμού και μπορεί να δημιουργήσει σύνθετα τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες κατάλληλα να ικανοποιήσουν τις ιδιαίτερες ανάγκες της αγοράς.

4.2 ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΜΟ

Η ποιότητα και η αυθεντικότητα των υπηρεσιών και των προϊόντων που παρέχονται στον αγροτουρισμό είναι τα δύο βασικά στοιχεία που βοηθούν να εξασφαλιστεί η βιωσιμότητα μιας επιχείρησης στην ανταγωνιστική αγορά. Λόγω της ανάπτυξης του αγροτουρισμού σε παγκόσμιο επίπεδο εδώ και χρόνια και της ραγδαίας διάδοσης των πληροφοριών μέσω του διαδικτιού, ο καταναλωτής είναι πλέον ενημερωμένος αν όχι έμπειρος. Δηλαδή, ξέρει τι ζητάει, έχει πληροφόρηση και συνήθως μέτρο σύγκρισης. Θέλοντας, λοιπόν, να συμβαδίσουμε και με τις αρχές της ποιότητας οφείλουμε να προσφέρουμε υπηρεσίες – προϊόντα σύμφωνα με τις απαιτήσεις - επιθυμίες των πελατών που είναι κατάλληλα προς χρήση.

Στην επιδίωξή τους για διαρκή ικανοποίηση των πελατών τους και στην προσπάθεια τους να εξασφαλίσουν την υποσχόμενη ποιότητα πολλές τουριστικές επιχειρήσεις σήμερα στην Ελλάδα εφαρμόζουν διάφορα συστήματα διαχείρισης της ποιότητας όπως για παράδειγμα το HACCP και το ISO. Όσον αφορά τις αγροτουριστικές επιχειρήσεις όμως η διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών επιτυγχάνεται εφαρμόζοντας την ελληνική προδιαγραφή ΕΛΟΤ Π.Ρ.Δ. 1417 η

πιστοποίηση της οποίας γίνεται μέσω της ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ Α.Ε. από όπου και λαμβάνει το Ειδικό Σήμα Ποιότητας.

Η ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ Α.Ε. λειτουργεί ως ο επίσημος κρατικός φορέας σε σχέση με τον αγροτουρισμό, καταχωρημένος στον Κατάλογο Φορέων Πιστοποίησης του Ε.Σ.Υ.Δ. με αριθμό εγγραφής 210 για υπηρεσίες σε αγροτουριστικά καταλύματα, με την έγκριση του κράτους να αξιολογεί και να πιστοποιεί τις υπηρεσίες τους ανεξάρτητα και αντικειμενικά.

4.2.1 Σήμα Ποιότητας Αγροτουρισμού

Το αναγνωριστικό της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρουν οι πιστοποιημένες αγροτουριστικές επιχειρήσεις αποτελεί ένα ισχυρό προωθητικό μέσο των καταλυμάτων ήπιας μορφής τουρισμού υπαίθρου. Το σήμα δηλώνει ότι η επιχείρηση συμμορφώνεται με τους κανόνες της ποιότητας της ελληνικής προδιαγραφής ΕΛΟΤ Π.Ρ.Δ. 1417. Η πιστοποίηση, η συστηματική παρακολούθηση και ο έλεγχος διασφαλίζουν την ποιότητα της λειτουργίας και της οργάνωσης των επιχειρήσεων και συμβάλουν στην ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ του πελάτη και αυτών και μείωση του κόστους λειτουργίας λόγω της αποτελεσματικής αξιοποίησης των πόρων.

Σήμα Ποιότητας Αγροτουρισμού μπορεί να αποκτήσει κάθε αγροτουριστική επιχείρηση ανεξάρτητα από τη λειτουργική μορφή της εάν αυτή πληρεί τις προϋποθέσεις της ελληνικής προδιαγραφής ΕΛΟΤ Π.Ρ.Δ. 1417 οι οποίες συνθέτουν τον Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης που αποτελείται από επτά ενότητες :

1. ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

Μια επιχείρηση υποχρεούται να γνωρίζει το νομικό πλαίσιο για τη νόμιμη λειτουργία της ανάλογα με το είδος της δραστηριότητας την οποία ασκεί, να είναι νόμιμη και να έχει τις απαραίτητες αδειοδοτήσεις. Ο έλεγχος γίνεται με την επίδειξη των αδειών λειτουργίας. Οφείλει να τηρεί τους όρους της νόμιμης άδειας οικοδομής. Η επιχείρηση θα πρέπει να διαθέτει αρχείο και ημερομηνίες των αδειών λειτουργίας τις.

2. ΚΤΗΡΙΑΔΟΜΙΚΟΙ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΙ ΟΡΟΙ

Η επιχείρηση υποχρεούται να διαθέτει τις κατάλληλες υποδομές , ανάλογα με τον τομέα στον οποίο δραστηριοποιείται, τόσο στον εσωτερικό όσο και στον εξωτερικό χώρο της.

2.1 Η επιχείρηση οφείλει να συμβαδίζει αρχιτεκτονικά με τα πρότυπα της περιοχής και τόσο οι εξωτερικοί όσο και οι εσωτερικοί χώροι της να αναδεικνύουν τις ιδιαίτερες τοπικές παραδόσεις.

2.2 Θα πρέπει να ελέγχεται και να αξιολογείται η πυρασφάλεια και η ασφάλεια των χώρων. Συγκεκριμένα η επιχείρηση οφείλει να ελέγχει τους πυροσβεστήρες της, τις ηλεκτρολογικές εγκαταστάσεις, τα συστήματα πυρανίχνευσης, καθώς και τα φώτα ασφαλείας σε περίπτωση διακοπής του ηλεκτρικού ρεύματος.

2.3 Ειδικές προδιαγραφές ασφαλείας.

Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία όλες οι επιχειρήσεις οφείλουν να εποπτεύονται από τεχνικό ασφαλείας.

2.4 Πρόσβαση σε ειδικές κατηγορίες πελατών (Α.Μ.Ε.Α)

Η επιχείρηση οφείλει να διαμορφώνει κατάλληλα τους χώρους της και να εφοδιάζεται με τον κατάλληλο εξοπλισμό (ράμπες, μπάρες στις σκάλες, ανελκυστήρας, λουτρό με δυνατότητα χρήσης από τα εν λόγω άτομα)

2.5 Τήρηση των κανόνων υγιεινής

Η επιχείρηση υποχρεούται να διατηρεί τους χώρους της καθαρούς, να τους συντηρεί, να διαθέτει εντομοαπωθητικά μέσα, να διενεργεί απολυμάνσεις και τοποθετεί κάδους απορριμμάτων σε ευδιάκριτους χώρους και να επιβλέπει συνεχώς για την διατήρηση της καθαριότητας τους, να συντηρεί και να διατηρεί καθαρούς τους εξωτερικούς χώρους της επιχείρησης.

Ειδικά όσων αφορά τους χώρους εστίασης ή και παραγωγής τροφίμων πρέπει να τηρούνται οι όροι της οδηγίας 93/43/ΕΟΚ για την υγιεινή των τροφίμων.

Για τον έλεγχο χρησιμοποιείται το εγχειρίδιο του ΕΦΕΤ ή ελέγχεται το πιστοποιητικό του ΕΦΕΤ όταν υπάρχει.

2.6 Μέσα επικοινωνίας

Η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει τηλεφωνική σύνδεση, φαξ, και ιντερνέτ, ώστε να επικοινωνεί εμμεσότερα με τον πελάτη της.

2.7 Ειδικός χώρος ανακοινώσεων και ενημερωτικού υλικού

Στον χώρο ανακοινώσεων της επιχείρησης πρέπει να υπάρχει αναρτημένο ενημερωτικό υλικό όπως η «Δήλωση πολιτικής» για την ποιότητα των υπηρεσιών της επιχείρησης, διαφημιστικό υλικό και τιμοκατάλογος, χάρτες και ενημερωτικά έντυπα για τα ιστορικά μνημεία, τις εκδηλώσεις και χρήσιμα τηλέφωνα .

Αναγκαίο είναι όλα τα παραπάνω έντυπα να διατίθενται και στην αγγλική γλώσσα.

2.8 Σήμανση χώρων

Τα μέσα σήμανσης των εσωτερικών και εξωτερικών χώρων θα πρέπει να είναι ασφαλή και ευδιάκριτα καθώς επίσης να είναι κατασκευασμένα από υλικά που να ταιριάζουν με τον περιβάλλοντα χώρο.

2.9 Συντήρηση

Η επιχείρηση οφείλει να συντηρεί τους χώρους καθώς και τον εξοπλισμό που χρησιμοποιεί στις διαδικασίες παροχής υπηρεσιών τηρώντας τα αντίστοιχα αρχεία.

2.10 Λοιποί λειτουργικοί όροι

Υποχρέωση της κάθε επιχείρησης είναι η μέριμνα για την ύπαρξη πρασίνου, να παρέχει στους πελάτες της ειδικά διαμορφωμένους χώρους για το σερβίρισμα καφέ αλλά και φαγητού, καθώς επίσης και να τους παρέχει τις κατάλληλες υπηρεσίες ανάλογα με την κάθε εποχή.

3. ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

Η επιχείρηση πρέπει να εφαρμόζει περιβαλλοντική πολιτική με στόχο την προστασία και την διατήρηση του πολιτισμικού και φυσικού περιβάλλοντος της περιοχής και την πληροφόρηση και ευαισθητοποίηση των πελατών για τα θέματα αυτά.

3.1. Η επιχείρηση πρέπει να εγκαταστήσει και να διατηρεί προγράμματα περιβαλλοντικής διαχείρισης ώστε να πετύχει τους περιβαλλοντικούς στόχους της που είναι οι εξής:

- Εφαρμογή των περιβαλλοντικών και νομοθετικών ρυθμίσεων που την διέπουν
- Μείωση της ρύπανσης και ορθολογικής διαχείρισης των φυσικών αλλά και ενεργειακών πόρων.

Η δημιουργία και η χρήση ενός ή περισσότερων προγραμμάτων είναι στοιχεία – κλειδί για την επιτυχή εφαρμογή ενός συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης.

3.2. Σε ό, τι αφορά τις ενέργειες διατήρησης και προστασίας του γενικότερου πολιτισμικού και φυσικού περιβάλλοντος της περιοχής η επιχείρηση θα πρέπει να συμμετέχει σε περιβαλλοντικές δράσεις, να εξασφαλίζει έντυπο υλικό για την ενημέρωση των πελατών της για τις περιοχές οικολογικού ενδιαφέροντος καθώς επίσης και την πληροφόρηση τους σε θέματα προστασίας του περιβάλλοντος.

3.3. Επιμέρους ενέργειες στο πλαίσιο της εφαρμογής της περιβαλλοντικής πολιτικής :

- Ενημέρωση των επισκεπτών σωστή διαχείριση του νερού ώστε να αποφεύγετε η αλόγιστη κατανάλωση του
- Περιορισμός στην χρήση χημικών ουσιών και εντομοαπωθητικών.
- Τοποθέτηση σε ευδιάκριτα σημεία κάδων σκουπιδιών αλλά και ανακύκλωσης.

4. ΠΡΟΒΟΛΗ ΤΟΠΙΚΩΝ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ

Η επιχείρηση οφείλει να προωθεί και να προβάλλει τις τοπικές παραδόσεις, τον τοπικό πολιτισμό και τα τοπικά παραδοσιακά προϊόντα μέσα από την αγροτουριστική του μονάδα με ενημερωτικά φυλλάδια αλλά και με την διάθεση των παραδοσιακών εδεσμάτων εντός της επιχείρησής του.

5. ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ

Η ποιότητα του προσφερόμενου αγροτουριστικού προϊόντος είναι συνυφασμένη με τα προσόντα, την συμπεριφορά και την εκπαίδευση του απασχολούμενου ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησής.

Ο απασχολούμενος είναι δυνατό να αποκτήσει τα απαραίτητα προσόντα με έναν από τους παρακάτω τρόπους:

- Εμπειροτεχνικά
- Πτυχίο
- Σεμινάρια
- Προϋπηρεσία

Η επιμόρφωση του προσωπικού πρέπει να αντιστοιχεί στην θεματολογία της ελληνικής προδιαγραφής ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417.

6. ΠΕΛΑΤΗΣ

Μια αγροτουριστική θα πρέπει να πληροφορεί τους πελάτες της, με σαφή και ακριβή τρόπο σχετικά με το εύρος και το είδος των υπηρεσιών, τα χαρακτηριστικά των προϊόντων που προσφέρει και την πολιτική ποιότητας που ακολουθεί.

6.1. Δήλωση Πολιτικής Ποιότητας

Θα πρέπει να είναι αναρτημένη στο χώρο ανακοινώσεων στην οποία θα δηλώνεται ότι η επιχείρηση τηρεί το νομοθετικό πλαίσιο λειτουργίας της, διαθέτει τις αναγκαίες κτιριοδομικές και λειτουργικές υποδομές, στοχεύει στη συνεχή βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων της λαμβάνοντας μέτρα για τη μείωση της ρύπανσης, συμβάλλει στη διατήρηση των τοπικών χαρακτηριστικών και της τοπικής πολιτιστικής παράδοσης, μεριμνά για τη διαρκή επιμόρφωση του προσωπικού, ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των πελατών και τέλος καταβάλλει συνεχή προσπάθεια επίτευξης των επιμέρους στόχων που έχουν τεθεί για την ποιότητα των παρεχόμενων περιοχών.

6.2. Επικοινωνία

Η επιχείρηση θα πρέπει να καθορίσει διαδικασίες για την αποτελεσματική και αποδοτική επικοινωνία με τους πελάτες της. Η εφαρμογή αυτών των διαδικασιών θα βοηθήσει για τη σωστή κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών του πελάτη έτσι ώστε στο τέλος να μετατραπούν σε απαιτήσεις για την επιχείρηση.

Οι διαδικασίες πρέπει να περιλαμβάνουν:

A) κοστολόγηση υπηρεσιών με καταλόγους τιμών όπου θα περιλαμβάνουν αναλυτική περιγραφή των προσφερόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

B) καταγραφή παραγγελίας σε ειδικά έντυπα ανάλογα με το χαρακτήρα της επιχείρησης.

Γ) καταγραφή των απόψεων του πελάτη μέσω ενός τυποποιημένου ερωτηματολογίου που θα έχει σκοπό τη μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών και θα δίδεται στους πελάτες λίγο πριν την αποχώρησή τους, με την παράκληση για την έγκαιρη συμπλήρωση και τοποθέτηση του στο ειδικό κουτί που διαθέτει η επιχείρηση για το σκοπό αυτό, αλλά και μέσω της προσωπικής επαφής με τον πελάτη.

Δ) αξιολόγηση των απόψεων των πελατών και καταγραφή των διορθωτικών ενεργειών.

Ε) διατήρηση αρχείου πελατών το οποίο θα περιλαμβάνει πληροφορίες που μπορούν να αξιοποιηθούν έτσι ώστε η επιχείρηση να μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις αλλά και στις τυχόν ιδιοτροπίες των πελατών.

6.3. Πρόγραμμα ποιότητας.

Η επιχείρηση πρέπει να εφαρμόζει ένα πρόγραμμα ποιότητας που να περιλαμβάνει

- Διαδικασίες παροχής υπηρεσιών
- Διαδικασίες ελέγχου ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Αρχείο εφαρμοζόμενων αρχείων ποιότητας.

7. ΑΜΥΛΛΑ – ΔΙΚΤΥΩΣΗ – ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ – ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ.

Η επιχείρηση θα πρέπει να είναι σε θέση να υποδεικνύει στους πελάτες της άλλες επιχειρήσεις στην ευρύτερη περιοχή οι οποίες να είναι πιστοποιημένες με το Σήμα Ποιότητας της ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ Α.Ε. . Να επιδιώκει τη συμμετοχή της σε δίκτυα συνεργασίας επιχειρήσεων, δηλαδή, κοινή προβολή και κοινή προμήθεια υλικών καθώς και σε θεματικά δίκτυα ή σχήματα συνεργασίας σε εθνικό επίπεδο. Επίσης συνίσταται η συμμετοχή της επιχείρησης σε εθελοντικές κινήσεις. Π.χ. καθαρισμού, εξωραϊσμού και δεντροφύτευσης. Τέλος προωθεί τη ν εισαγωγή νέων τεχνικών, υπηρεσιών, ιδεών ή συστημάτων οργάνωσης.

Η πιστοποίηση και το σήμα έχουν διάρκεια ισχύος τρία έτη και για την πιστοποίηση είναι αναγκαίο για τον ενδιαφερόμενο να συμπληρώσει το Έντυπο Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος και να το αποστείλει στην ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ Α.Ε. Αυτή με τη σειρά της θα αποστείλει ενημερωτικό φάκελο και την προσφορά που θα περιέχει το κόστος και τη διάρκεια των επιθεωρήσεων λαμβάνοντας υπόψη τα χαρακτηριστικά της επιχείρησης. Η δε προσφορά θα βασίζεται στον τιμοκατάλογο υπηρεσιών και πιστοποίησης. Εάν η επιχείρηση δεχθεί την προσφορά τότε υπογράφουν ένα συμβόλαιο που θα περιέχει και τη σχετική αίτηση πιστοποίησης.

Έπειτα η επιχείρηση προχωρά στις απαραίτητες ρυθμίσεις που υπαγορεύει το πρότυπο της προδιαγραφής ΕΛΟΤ και στη συνέχεια καλεί την επιτροπή αξιολόγησης στους χώρους τις για τον υποχρεωτικό έλεγχο. Η επιτροπή κρίνει αν η επιχείρηση συμμορφώνεται πλήρως με τις σχετικές διατάξεις, καταγράφει τυχόν ελλείψεις, προτείνει διορθωτικές ενέργειες, τέλος συντάσσει την Έκθεση Επιθεώρησης και την κοινοποιεί στην επιχείρηση. Η τελική απόφαση θα παρθεί από την Επιτροπή Πιστοποίησης της ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ Α.Ε. και για την επιβεβαίωση τήρησης των απαιτήσεων θα πραγματοποιούνται τακτικοί έλεγχοι ανά την περίοδο ισχύος του σήματος.

4.2.2 Μειονεκτήματα στον Αγροτουρισμό

Στον εγχώριο αγροτουρισμό εμφανίζονται «μελανά» σημεία σε διάφορα επίπεδα και είναι αυτά που αποτρέπουν την ομαλή και αποτελεσματική ανάπτυξη του. Όπως έχουμε συμπεράνει ήδη δεν υπάρχει μορφή τουρισμού, ακόμη και ήπια, που να μην έχει επιπτώσεις και να μην αντιμετωπίζει ή προκαλεί προβλήματα όπου αυτή εφαρμόζεται.

Σε περιβαλλοντικά, κοινωνικά και πολιτισμικά πλαίσια, ο μέγιστος βαθμός της ανθρώπινης δραστηριότητας, που τα οικοσυστήματα, οι φυσικοί πόροι και μια κοινωνία μπορούν να υποστηρίξουν χωρίς ανεπανόρθωτες βλάβες για μεγάλο χρονικό διάστημα εκφράζεται με την Φέρουσα Ικανότητα (Carrying Capacity). Η φέρουσα ικανότητα υπολογίζεται με την εφαρμογή δεικτών που περιγράφουν την κατάσταση

μιας περιοχής σε διαφορετικά επίπεδα (περιβαλλοντικό, δημογραφικό, οικονομικό, πολιτισμικό κλπ).

Οι δείκτες, βέβαια, ως εργαλείο μέτρησης χρησιμοποιούνται εδώ και αρκετό καιρό από διάφορες επιστήμες και αποτελούν ένα άμεσο και χρήσιμο για την εκτίμηση των δεδομένων μέσο. Ουσιαστικά, περιγράφουν μια κατάσταση, επισημαίνουν τυχόν προβλήματα και υποστηρίζουν την λήψη αποφάσεων, την αξιολόγηση μέτρων και την επιλογή τους. Τα προβλήματα πηγάζουν από την έλλειψη κατάλληλων στοιχείων προς υπολογισμό, τη γενίκευση δεικτών για να συμπεριληφθούν διάφορες περιπτώσεις ή να καλυφθεί η έλλειψη στοιχείων, την υποκειμενικότητα που μπορεί να τους διακρίνει κατά τη διαδικασία επιλογής και ακόμη καλύτερα κατά την αξιολόγηση τους, όχι τόσο για τους λεγόμενους ποσοτικούς δείκτες όσο για τους λεγόμενους ποιοτικούς. Είναι η μελέτη αυτών των δεικτών που βοηθά στην εξαγωγή συμπερασμάτων όσον αφορά τα ποιοτικά κριτήρια και αλλά και τα όρια αποδεκτής αλλαγής στα πλαίσια της επιδίωξής της.

Η ποσότητα και το περιεχόμενο – αντικείμενο των δεικτών εξαρτάται από τους στόχους και την φύση της έρευνας. Αντίστοιχα η έρευνα και μελέτη των δεικτών μπορεί να αφορά στο κοινωνικό κομμάτι της χωρική φόρτιση σε μια περιοχή με την ανάπτυξη τουριστικών δραστηριοτήτων. Άρα για την συνύπαρξη οικονομικής ανάπτυξης και προστασίας του περιβάλλοντος, κοινωνικών και διάφορων εθιμοτυπικών θεσμών που χαρακτηρίζουν τις υπαίθριες περιοχές λαμβάνοντας υπόψη τη φέρουσα ικανότητα και το όριο των αποδεκτών αλλαγών σε κάθε περιοχή, είναι αναγκαία η συστηματική καταγραφή πρωτογενών στοιχείων κατά δραστηριότητα.

Συνεπώς, ο τρόπος με τον με τον οποίο εφαρμόζεται ο αγροτουρισμός είναι που διαμορφώνει την απόδοση και τις επιπτώσεις του, αποτέλεσμα των οποίων μπορεί να είναι και η οικονομική εκμετάλλευση και αλλοτρίωση των φυσικών πόρων και πολιτισμικών στοιχείων. Ανάλογες δυσκολίες και προβλήματα συναντάμε και στην εφαρμογή ποιοτικών κριτηρίων διότι η σωστή λειτουργία διάφορων προτύπων απαιτεί ρυθμίσεις που από τη φύση τους έχουν παρεμβατικό χαρακτήρα.

Σημείο αιχμής στην εξασφάλιση της ποιότητας που αποτελεί βασικό μειονέκτημα στην παροχή υπηρεσιών είναι το αγροτουριστικό πακέτο στην χώρα μας σε θέματα

οργάνωσης. Εδώ το πρόβλημα έγκειται στην προσφορά πρώτων υλών και αδυναμία προσφοράς ολοκληρωμένου πακέτου. Είναι εξαιρετικά αρνητικό να μην προσφέρονται ολοκληρωμένες αγροτουριστικές εμπειρίες αλλά μεμονωμένες υπηρεσίες όπως εστίαση, διαμονή σε αγροτουριστικά καταλύματα και συμμετοχή σε σχετικές δραστηριότητες από διαφορετικές επιχειρήσεις ανά υπηρεσία και να περιμένουμε από τον επισκέπτη να βρει και τον τρόπο να ενημερωθεί για αυτά και να τα συνδυάσει μόνος του σε ένα πακέτο προκειμένου να απολαύσει την αγροτουριστική εμπειρία. Για αυτό τον λόγο τονίζεται και ο ρόλος των ειδικών ανθρώπων του τουρισμού ως τα καταλληλότερα άτομα για την οργάνωση μιας ολοκληρωμένης εμπειρίας. Δεν είναι οι ιδιοκτήτες αγροτουριστικών επιχειρήσεων, που μέχρι πρότινος είχαν ως βασική ασχολία την αγροτική, σε θέση να γνωρίζουν αυτά τα θέματα με μερική εκπαίδευση αλλά ούτε και άλλοι επιστήμονες που η ειδικότητα τους επικεντρώνεται σε άλλους τομείς. Χρειάζεται να εστιάσουμε σε θέματα υπολογίσιμα από τον πελάτη και να παρέχουμε αντίστοιχες υπηρεσίες, να οργανωθούν επιχειρήσεις που θα συνδυάζουν άρτια ορισμένες παροχές και αυτές να προωθούνται με τέτοιο τρόπο ώστε ο πελάτης να μπορεί να ενημερωθεί σωστά και διεξοδικά για αυτές.

Σε συνέχεια του θέματος που θίξαμε όσον αφορά τους αγροτουριστικούς φορείς το βασικότερο πρόβλημα που εντοπίζεται έχει να κάνει με την έλλειψη εθνικού σχεδιασμού για τον αγροτουρισμό. Δεν φαίνεται να υπάρχει εθνική πολιτική για τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού στην Ελλάδα. Ενώ, γίνεται προσπάθεια αξιοποίησης του αγροτουρισμού από την περιφέρεια και τη νομαρχιακή αυτοδιοίκηση και τους ΟΤΑ, τις περισσότερες φορές αυτή έχει μικρά αποτελέσματα. Τα αρμόδια υπουργεία για την αγροτική, οικονομική και περιφερειακή ανάπτυξη και μερικοί άλλοι φορείς χειρίζονται προγράμματα σημαντικής χρηματοδότησης για τον αγροτουρισμό αλλά δυστυχώς ακόμη δεν έχει εξασφαλισθεί η προσδοκώμενη και αναγκαία αγροτουριστική τεχνική και στελεχιακή υποδομή. Δεν υπάρχει «θεσμικό πλαίσιο», ειδικές ποιοτικές προδιαγραφές και σαφή διάκριση ανάμεσα στις «αγροτουριστικές μονάδες». Η έρευνα αγοράς, η προβολή και η διαφήμιση είναι δύσκολο να γίνουν από τους ίδιους τους αγρότες.

Στην ουσία δεν υπάρχει θεσμός ή φορέας που να ασχολείται ειδικά με το αντικείμενο των τοπικών προϊόντων και του αγροτουρισμού σε περιφερειακό επίπεδο. Αυτό

αντανακλά και την έλλειψη θεσμών και φορέων και σε εθνικό επίπεδο. Παρ' όλη την εκτεταμένη ίδρυση γυναικείων συνεταιρισμών τα τελευταία χρόνια, την σύγχυση μεταξύ των εννοιών «τοπικό προϊόν», «παραδοσιακό προϊόν», «αγροτουρισμός» κ.α. δεν υπάρχει κάποιος φορέας που να συντονίζει τις δράσεις του τομέα. Είναι ενδεικτικό ότι ακόμα δεν φαίνεται να υπάρχει καν θεσμική συμφωνία για τις έννοιες αυτές. Έτσι παρατηρείται να δίνονται στον αγροτουρισμό διαφορετικές έννοιες από διάφορους φορείς και ενώ κατά καιρούς γίνονται διάφορες αποσπασματικές προσπάθειες παρέμβασης ή συντονισμού, προς το παρόν δεν φαίνεται αυτές να έχουν αποδώσει.

Το 1999 ιδρύθηκε η Ένωση Αγροτουριστικών και Οικοτεχνικών Συνεταιρισμών Ελλάδας, που είναι δευτεροβάθμια συνεταιριστική οργάνωση με πανελλήνια εμβέλεια. Δυστυχώς μέχρι σήμερα η διοίκηση δεν έχει συμφωνήσει στο χαρακτήρα της Ένωσης και έτσι δεν μπορούμε να πούμε πως έχουμε αξιόλογη παρέμβαση από πλευράς της. Η Αγροτουριστική Α.Ε. που ξεκίνησε σαν θυγατρική της ΑΤΕ ακόμα δεν έχει δώσει δείγματα γραφής και δεν δείχνει να έχει έρθει σε επαφή με τις παραγωγικές οργανώσεις. Το Ελληνικό Κέντρο Αγροτουρισμού, μία μη κερδοσκοπική οργάνωση, ομοίως δεν έχει έρθει σε επαφή με τις παραγωγικές οργανώσεις και μέχρι σήμερα η δραστηριότητα του μοιάζει να εξαντλείται σε γιορτές και εκδηλώσεις που περιορίζονται σε συγκεκριμένο γεωγραφικό χώρο.

Φυσικά, αυτό δεν σημαίνει πως οι φορείς που αναφέρθηκαν δεν έχουν προοπτικές να παράγουν έργο όταν στελεχώνονται από ανθρώπους με όραμα και αυθεντική ανησυχία για τα δρώμενα στο χώρο. Απλά, δεν έχει ακόμα επιτευχθεί το κατάλληλο κλίμα συνεργασίας, δεν έχουν δημιουργηθεί οι δομές αλληλοτροφοδότησης ώστε να αρχίσει να κινείται κάτι συγκροτημένα στον τομέα. (Μπρ. Παπασταύρου – «Βήμα» 2003)

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία καταπιάστηκε με το θέμα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στις Αγροτουριστικές επιχειρήσεις. Μέσω των θεματικών ενοτήτων που εξετάστηκαν δόθηκε έμφαση στα επιμέρους τμήματα της υπό εξέταση περίπτωσης και τα οι πληροφορίες που αποκομίσθηκαν οδήγησαν σε ένα συμπέρασμα.

Το συμπέρασμα που προέκυψε είναι ότι, λαμβάνοντας υπόψη την ιδιαίτερη φύση του Τουρισμού και συγκεκριμένα του Αγροτουρισμού ως εναλλακτικής μορφής του, σε συνδυασμό με τις διαδικασίες και τις αρχές που εισηγείται η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, η προσδοκία για εναρμόνιση του Αγροτουρισμού με τα αντίστοιχα πρότυπα δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ρεαλιστική.

Το αγαθό του τουρισμού αποτελείται από υπηρεσίες και το σημαντικότερο πρόβλημα των υπηρεσιών είναι ότι δεν μπορούν να μετρηθούν ποιοτικά όπως τα υλικά αγαθά. Διότι η αντίληψη και η αξιολόγησή τους υπόκειται σε υποκειμενικούς παράγοντες, ακόμη και η διοίκηση του τουρισμού είναι από μόνη της ανθρωποκεντρική. Το γεγονός επισημαίνεται από τα χαρακτηριστικά του τουριστικού προϊόντος που είναι το μη απτό, το απροσδιόριστο και το άυλο της φύσης τους που δεν μπορεί να ιδωθεί και να ελεγχθεί από τον καταναλωτή αλλά αποτελεί περισσότερο μια ιδέα και ένα δικαίωμα χρήσης.

Έπειτα η ρύθμιση των λειτουργιών σύμφωνα με την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας συγκρούεται με το στοιχείο εφαρμογής του Αγροτουρισμού σε «μικρή κλίμακα». Οι επιχειρήσεις που εφαρμόζουν πρότυπα διασφάλισης της ποιότητας είναι μεγάλες επιχειρήσεις που διαθέτουν ανάλογες εγκαταστάσεις όπου λαμβάνουν χώρα οι διαδικασίες που απαιτούνται και σύμφωνα με όλες τις προδιαγραφές. Μια απόπειρα του αγροτουρισμού να συμβαδίσει θα κατέληγε σε αποτυχία και θα έφερε τις ίδιες καταστρεπτικές συνέπειες με τον Μαζικό τουρισμό χάνοντας όποια ευεργετική ιδιότητα διαθέτει ως τώρα. Σαφώς, όπου μπορούμε να λάβουμε μέτρα προς επίδωξη της ποιότητας, ελαχιστοποιώντας την αρνητική επίπτωση, συνετό θα ήταν αυτό να γίνεται, στο κάτω κάτω της γραφής έτσι επέρχεται το τελικό και συνολικό όφελος.

Τέλος δε, η προσδοκία αυτή στην ελληνική πραγματικότητα φαντάζει πλήρως υπερρεαλιστική όταν υφίστανται τόσο ουσιαστικά προβλήματα που παραμένουν άλυτα διαιωνίζοντας το κακό. Η έλλειψη οργάνωσης και στρατηγικής στην εφαρμογή εναλλακτικών μορφών τουρισμού είτε σε εθνικό επίπεδο είτε σε ενδοεπιχειρησιακό είναι εμφανής και άκρως ανασταλτική για την ανάπτυξη οποιουδήποτε χαρακτήρα πόσο μάλλον ποιοτικού. Δεν λαμβάνονται υπόψη σημαντικά κριτήρια, δεν ενθαρρύνονται, ούτε γίνονται συντονισμένες προσπάθειες και σίγουρα δεν αξιοποιούνται οι διαθέσιμοι πόροι. Οι εκφραστές του τουριστικού επιστημονικού κλάδου παραγκωνίζονται ενώ μπορούν να συμβάλουν ενεργά, κάνοντας χρήση των εμπειριών και άλλων επιστημών, στην όλη ανάπτυξη και τα προβλήματα ανακυκλώνονται ενώ η αγορά και το ελληνικό τουριστικό προϊόν φθίνει από κορεσμό. Λεπτομέρειες όπως το είδος της επιχείρησης, κάτω από ποιες προϋποθέσεις στήνεται και τι προϊόντα-υπηρεσίες αυτή θα παρέχει αποτελούν τα στοιχεία στα οποία θα πρέπει να επικεντρωθούμε. Η μεν διαχείριση των επιχειρήσεων να γίνεται από τους αγρότες αλλά με την ανάλογη εκπαίδευση και καθοδήγηση, στα πλαίσια μιας απλής και συστηματικής μεθοδολογίας που θα διευκολύνει και την προώθηση της επιχείρησης.

Σε μια χώρα τα έσοδα της οποίας προέρχονται κυρίως από τον τουρισμό και που διαθέτει όλες τις προϋποθέσεις για την ανάπτυξη εναλλακτικών μορφών τουρισμού όπως ο αγροτουρισμός είναι κρίμα να μην λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα για την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών και προϊόντων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ :

ΕΛΛΗΝΙΚΗ :

- Αποστολόπουλος Κ, Τσακατούρα Α: (2004) / «Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού Υπαίθρου»
- Ασκέλη Σ : (2005) / «Επιχειρήστε... αγροτουριστικά – Πώς να οργανώσετε τη δική σας αγροτουριστική επιχείρηση» / Εκδόσεις Κέρκυρα
- Βαρβαρέσος, Σ : (1999), / «Τουριστική ανάπτυξη και Διοικητική Αποκέντρωση» / Εκδόσεις Προπομπός
- Βαρουφάκης, Γ : (1996) / «Αρχαία Ελλάδα και Ποιότητα»
- Γιανοπούλου, Γ : (2004), / «Η ολική ποιότητα στον Τουρισμό» / Εκδόσεις Έλλη
- Δαμιανός Δ, Κασίμης Α, Ντεμούσης Μ, Μωυσίδης Μ : (1994) / «Η πολυαπασχόληση στον Αγροτικό Τομέα και η Αναπτυξιακή Πολιτική στην Ελλάδα»
- Ηγουμενάκης Ν, Κραβαρίτης Κ, Λύτρας Π : (1999) / «Εισαγωγή στον Τουρισμό» / Εκδόσεις Interbooks
- Ιακωβίδου, Ο : (2000), / «Αγροτουρισμός. Το μικρό θηλυκό πρόσωπο στον τουρισμό»
- Καλδής Π, Θεοδωροπούλου Ε, Γιαννουζάκου Α, Αλεξόπουλος Γ : (2003) / «Αγροτουρισμός και Ανάπτυξη»
- Κατσαμπάνης, Π : / «Το Πρότυπο ISO 9001-2000 με απλά λόγια»
- Κοκκώσης Χ , Τσάρτας Π : (2001) / «Βιώσιμη τουριστική ανάπτυξη και περιβάλλον» / Εκδόσεις Κριτική
- Λογοθέτης Μ : (1988) / «Αγροτικός Τουρισμός : Μια εναλλακτική λύση» Πανεπιστήμιο Πειραιά
- Παπακωνσταντινίδης Λ : (1993) / «Αγροτουρισμός, Σταθμός στο δρόμο για την Τοπική Ανάπτυξη»
- Ρούπας Β, Λαλούμης Δ : (1998) / «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων» / Εκδόσεις Σταμούλη
- Στυλιανίδου Ο : (1990) / «Αγροτουρισμός» Εισήγηση για το Υπ.Γεωργίας

- Σχίζας Γ / «Εναλλακτικές μορφές τουρισμού : η προοπτική μιας βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης.»
- Τσάρτας Π : (1991) / «Τουρισμός και Αγροτική πολυδραστηριότητα, Έρευνα για τα Κοινωνικά Χαρακτηριστικά της Απασχόλησης»

ΞΕΝΗ :

- D. Fennell : (1999) / «Οικοτουρισμός» / Εκδόσεις Έλλην
- St. J. Page : (2003) / «Εισαγωγή στον τουρισμό – Το τουριστικό Μάνατζμεντ στον 21^ο αιώνα» / Εκδόσεις Παπαζήση

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ (ΔΙΑΔΥΚΤΙΟ) :

- Θέματα Αγροτουρισμού στην Ελλάδα : www.agro-tour.gr
- Επιμελητήριο Ρεθύμνου : www.eber.gr
- Αγροτουριστική Α.Ε : www.agropole.gr
- Εθνικός Οργανισμός Τουρισμού : www.gnto.gr
- Διάφορα Διεθνή Θέματα Αγροτουρισμού : www.green-travel.com
- Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού : www.world-tourism.org
- ΕΛΟΤ : www.elot.gr
- Παράρτημα για τον Αγροτουρισμό : www.in.gr/agro

ΑΡΘΡΑ, ΜΕΛΕΤΕΣ, ΔΙΑΦΟΡΑ ΕΝΤΥΠΑ ΚΑΙ ΣΥΓΓΡΑΜΜΑΤΑ :

- Ανδριώτης Κ : (2006) / «Αειφορία – Εναλλακτικές μορφές τουρισμού» (Σημειώσεις του τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων)
- Ανδριώτης Κ : (2006) / «Αγροτουρισμός» (Σημειώσεις του τμήματος Τουριστικών Επιχειρήσεων)
- Αντωνίου Χ : (1999) / «Το μέλλον του τουρισμού» (Εφημερίδα το «Βήμα»)
- ΕΛΟΤ Ενημερωτικό Φυλλάδιο, Αθήνα 2004
- Ηλιοπούλου – Γεωργουδάκη, Ι / «Μοντέλα δεικτών με εφαρμογή σε όλους τους τομείς αναπτυξιακής δραστηριότητας, με στόχο την αειφορία» / (Εγγραφο κειμένου Powerpoint, *.pps)
- ISO Διάφοροι Κανονισμοί
- «Μαζικός και Εναλλακτικός Τουρισμός» / (Σημειώσεις Περιβαλλοντικής Ομάδας 6^{ου} Τ.Ε.Ε. Ηρακλείου)
- «Οδηγός εφαρμογής τοπικού προγράμματος Leader + Ν.Σερρών.»
- «Οδηγός χρηματοδοτικών εργαλείων για επιχειρήσεις» / Κ.Ε.Τ.Α. Ιονίων Νήσων
- «Οργάνωση και Διοίκηση Επιχειρήσεων» / Σημειώσεις μαθήματος
- Φαρσάρη Γ και Πραστάκος Π / «Δείκτες, ένα εργαλείο για την αειφόρο τουριστική ανάπτυξη. Πιλοτική εφαρμογή στο Δήμο Χερσονήσου Κρήτης» / (Μελέτη του Τομέα Περιφερειακής Ανάλυσης του Ινστιτούτου Υπολογιστικών Μαθηματικών - Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας)
- (Προσωπικές σημειώσεις από παρακολούθηση του μαθήματος Management) / Μ. Τσιλινκερίδου
- (Προσωπική εργασία με θέμα το Η.Α.Σ.Σ.Ρ. που πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια του μαθήματος Catering 2) / Μ. Τσιλινκερίδου