

**Τ.Ε.Ι. ΠΑΤΡΩΝ**

**ΣΧΟΛΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ**

**ΤΜΗΜΑ: ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ:**

Θέμα: «ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ – ΠΟΙΟΤΗΤΑ  
ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ Η  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΤΟΥΣ»

Επιμέλεια : Γιαννουλάκη Άννα

Εισηγητής: Σακελλάριος Χρήστος

Αρ. Μητρώου:4245

**ΠΑΤΡΑ 2007**

## ΑΦΙΕΡΩΣΗ

Πέρασαν τα 4 χρόνια των φοιτητικών χρόνων και ήρθε η ώρα της σύνταξης και παράδοσης της πτυχιακής μου εργασίας.

Για τη διεκπεραίωση αυτής της εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους μου τους καθηγητές που με κατοχύρωσαν με γνώσεις και με κατέστησαν ικανή για να ολοκληρώσω τις σπουδές μου.

Ακόμη, θα ήθελα να αφιερώσω την εργασία αυτή στον καθηγητή μου κ. Χρήστο Σακελλάριο για την καθοδήγηση που μου πρόσφερε, τους γονείς μου Γιάννη και Μαργαρίτα για την κατανόηση και την υπομονή που μου έδειξαν και τέλος το φίλο μου Ηλία Γεωργόπουλο για τις συμβουλές που μου παρείχε.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	σελ.
<u>Αφιέρωση</u> .....	1
 <u>Κεφάλαιο 1</u>	
1. Πολιτική	
1.1. Έννοια και σημασία της πολιτικής .....	4
 <u>Κεφάλαιο 2</u>	
2. Τουριστική Πολιτική	
2.1. Αντικείμενο της τουριστικής πολιτικής .....	6
2.2. Εννοιολογικό περιεχόμενο και συστατικά στοιχεία της τουριστικής πολιτικής .....	8
2.3. Βασικά χαρακτηριστικά της τουριστικής πολιτικής .....	10
2.4. Διαδικασία διαμόρφωσης της τουριστικής πολιτικής.....	11
2.5. Εννοιολογικό περιεχόμενο ενός μοντέλου τουριστικής πολιτικής .....	14
2.6. Λόγοι που οδήγησαν στην ανάπτυξη και εξέλιξη της τουριστικής πολιτικής.....	16
2.7. Θεωρητική τουριστική οικονομία και τουριστική πολιτική.....	17
2.8. Εννοιολογικό περιεχόμενο των γενικών επιδιώξεων σκοπών και στόχων της τουριστικής πολιτικής.....	21
2.9. Βασικές διαφορές μεταξύ των γενικών επιδιώξεων σκοπών και στόχων της τουριστικής πολιτικής.....	24
2.10. Καθορισμός των σκοπών και στόχων της τουριστικής πολιτικής.....	26
2.11. Ιεράρχηση των σκοπών και στόχων της τουριστικής πολιτικής.....	29
2.12. Ανάλυση της έννοιας και του περιεχομένου των κυριότερων βασικών σκοπών και στόχων της τουριστικής πολιτικής .....	32
2.13. Μεθοδολογία προγραμματισμού της τουριστικής πολιτικής.....	34
2.14. Τι επιτυγχάνεται με την κατάρτιση του προγράμματος τουριστικής πολιτικής.....	34

### Κεφάλαιο 3

3.		
3.1.	Ορισμός και στόχοι ποιότητας .....	36
3.2.	Στόχοι ποιότητας .....	37
3.3.	Συμπέρασμα ποιότητας.....	37
3.4.	Στόχοι ποιότητας .....	38
3.5.	Συμπέρασμα ποιότητας.....	38
3.6.	Μέτρηση ποιότητας .....	39
3.7.	Η σημασία του κόστους ποιότητας .....	39
3.8.	Συμπέρασμα.....	40
3.9.	Εισαγωγικό σημείωμα ερωτηματολογίου .....	41
3.10.	Ερωτηματολόγιο .....	42
3.11.	Πίνακας ξενοδοχείων που έστειλα ερωτηματολόγιο .....	45
3.12.	Ξενοδοχεία που ανταποκρίθηκαν στο ερωτηματολόγιο.....	46
3.13.	Σχολιασμός ερωτηματολογίου .....	47

### Κεφάλαιο 4

4.	Εκπαίδευση	
4.1.	Σημασία, σκοπός.....	50
4.2.	Η έννοια της τουριστικής εκπαίδευσης .....	53
4.3.	Η αναγκαιότητα της τουριστικής εκπαίδευσης .....	54
4.4.	Εκπαιδευτικό υπόβαθρο.....	56
4.5.	Φορείς τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα.....	57
4.6.	Έννοια και σημασία της τουριστικής πρακτικής.....	60

<u>Βιβλιογραφία</u> .....	62
---------------------------	----

## Κεφάλαιο 1

### 1. Πολιτική

#### 1.1. Έννοια και σημασία της πολιτικής

Στην καθημερινότητα ενός ανθρώπου, τα πάντα διέπονται από πολιτική. Όλος ο κόσμος χρησιμοποιεί είδη πολιτικής σ' όλες τις εκφάνσεις της ζωής του, από το πώς θα συμπεριφέρεται στους γονείς του και στη μετέπειτα οικογένειά του, μέχρι και το πώς θα συμπεριφερθεί στον προϊστάμενο ή στον υφιστάμενό του.

Αυτό μπορούμε να το δούμε και πρακτικά, οι εργοδότες μας χρησιμοποιούν ένα είδος πολιτικής δηλαδή το ωράριο είναι 8ωρο και συνήθως δουλεύουμε από νωρίς το πρωί, αυτό συμβαίνει διότι ο εργαζόμενος αποδίδει καλύτερα όταν είναι ξεκούραστος άρα και πιο παραγωγικός, το 8ωρο χρησιμοποιείται διότι τόσο περίπου χρειάζεται για να παραχθεί σχεδόν σωστά η εργασία της ημέρας, άρα στην προκειμένη περίπτωση ο εργοδότης χρησιμοποιεί αυτού του είδους την τακτική – πολιτική για να υπάρχει απόδοση στην επιχείρησή του.

Μην ξεχνούμε όμως, ότι η πολιτική τις περισσότερες φορές είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την ηθική. Για να καταφέρουμε ν' αναζητήσουμε τη σχέση της πολιτικής με την ηθική πρέπει να λάβουμε σοβαρά υπόψη το συγκεκριμένο γεγονός, να επανεξετάσουμε τη φύση και τη δομή της πολιτικής και μετά να καταφέρουμε ν' αποδεχθούμε τη σχέση αυτή, δηλαδή πρέπει να μάθουμε σαν λαός αλλά και όλοι μας σαν μονάδες μοναδικές, να ρυθμίζουμε την πολιτική από ηθικές αρχές που μοναδικό στόχο έχουν φυσικά τα ηθικά ιδεώδη.

Δυστυχώς, αρκετές φορές δημιουργούνται προβλήματα ανάμεσα στη σχέση πολιτικής και ηθικής πράγμα που δεν μπορούμε να μην αποδεχθούμε, μην ξεπερνάμε το γεγονός ότι η πολιτική δεν κυριαρχείται απόλυτα από την ηθική. Άρα, το πρώτο πράγμα που πρέπει να μας προβληματίζει είναι η δυνατότητα συνύπαρξης αυτής της τόσο δύσκολης σχέσης.

Από πολύ κόσμο, υπάρχει αμφισβήτηση και καμιά φορά φτάνουν στ' άκρα, δηλαδή ν' απορρίπτουν εντελώς την οποιαδήποτε σχέση μεταξύ πολιτικής και ηθικής.

Για ν' αναλύσουμε, όμως αυτούς τους όρους όσον αφορά την πολιτική οφείλουμε να τονίσουμε ότι «η διερεύνηση του τι είναι πολιτική, δεν είναι μόνο γνωσιολογικό αλλά και ηθικό πρόβλημα. Απαιτεί τον καθορισμό μιας γενικότερης στάσης για τον κόσμο και της συμμετοχής μας σ' αυτόν. Προϋποθέτει την προσωπική μας εμπειρία» (Μανιάτης, 2002:57).

Όμως η τοποθέτηση και η ανάγκη γνώσης το τι σημαίνει, και το τι τελικά εμπεριέχεται στην έννοια της πολιτικής είναι πολύ σημαντική τη σημερινή εποχή, διότι μην αποφεύγουμε να δούμε ότι συνεχώς υπάρχει μια συνεχής απαξίωση της πολιτικής δραστηριότητας, για παράδειγμα όταν επισκεπτόμαστε έναν οργανισμό, κανένας από τους αρμόδιους υπαλλήλους δε συμμορφώνεται με την πολιτική του οργανισμού, ο καθένας δημιουργεί τη δική του πολιτική, σύμφωνα με το κατά πόσο τον συμφέρει – “τον βολεύει” δηλαδή εξυπηρετεί όποτε θέλει, λύνει απορίες όταν πιστεύει και όταν αφήνει τον εαυτό του να έχει ελεύθερο χρόνο, κινείται δηλαδή σύμφωνα με τις προσωπικές του ανάγκες και όχι με τις ανάγκες που επιβάλλει ο χώρος εργασίας του, από αυτό καταλαβαίνουμε ότι ο συγκεκριμένος εργαζόμενος δεν έχει ούτε ηθική αλλά ούτε και πολιτική στο χώρο που εργάζεται όπου και από αυτό τον χώρο μισθώνεται για τις “υποτιθέμενες” παροχές υπηρεσιών.

Τελικά όμως τι είναι η πολιτική; «Μια δραστηριότητα εξισορρόπησης συμφερόντων; Ένα πρόγραμμα διαχείρισης κοινών προβλημάτων και υποθέσεων; Μια προβολή των οραμάτων του σήμερα στην πραγματικότητα του αύριο; Μια συμπαιγνία επαγγελματιών προς ίδιον όφελος; Μια στάση αξιακά ουδέτερη ή μια γενικότερη ηθικοπαιδαγωγική διαδικασία; Αυτά είναι μερικά ερωτήματα που δομούν το status της πολιτικής και επιχειρούν την επισήμανση και την περιγραφή του αντικειμένου της» (Μανιάτης, 2002: 59).

Για να καταλήξουμε, παραθέτουμε ως ορισμό ότι η πολιτική είναι ο τρόπος τεχνικής λήψης αποφάσεων σε συνδυασμό με τον τρόπο διαχείρισης πρακτικών υποθέσεων. Τέλος, για να είμαστε πιο κατανοητοί πολιτική είναι οι τρόποι που ανακαλύπτουμε και που βάζουμε στη ζωή μας οι άνθρωποι για να υπάρχει τάξη και όχι αταξία στην προσωπική αλλά και εργασιακή μας ζωή.

## Κεφάλαιο 2

### 2. Τουριστική Πολιτική

#### 2.1. Αντικείμενο της τουριστικής πολιτικής

Για να προσδιορίσουμε την έννοια και το περιεχόμενο της τουριστικής πολιτικής βασική προϋπόθεση, είναι να γνωρίζουμε καλά και σωστά το αντικείμενο με το οποίο βασικά ασχολείται η τουριστική πολιτική και το αντικείμενο αυτό είναι η τουριστική οικονομία, κατά γενική ομολογία η τουριστική οικονομία μπορεί να εξεταστεί και αυτή σαν έννοια τόσο από θεωρητική όσο και από πρακτική άποψη.

Η τουριστική οικονομία χρόνια τώρα βρίσκεται και υπάρχει παγκοσμίως αλλά και εγχωρίως σε μια ατέρμονη και πολύ δυναμική εξέλιξη. Όμως αφού η τουριστική οικονομία έχει αυτή την τόσο μεγάλη εξέλιξη πολύ λογικό είναι ν' αντιμετωπίζει διάφορα εμπόδια και προβλήματα, όπως κάθε αντικείμενο – κλάδος που κύρια ασχολία έχει την οικονομική δραστηριότητα, που όμως πολλά από αυτά τα εμπόδια δεν μπορούν να λυθούν από μη αρμοδίους παρά μόνο με τα μέσα που παρεμβαίνουν μέσω της πολιτικής εξουσίας. «Η τακτική που ακολουθεί κατά παγία αρχή η πολιτική εξουσία των διαφόρων κρατών, στην προσπάθεια της να δώσει λύσεις σε συγκεκριμένα προβλήματα της τουριστικής τους οικονομίας, χαρακτηρίζεται σαν άσκηση τουριστικής πολιτικής, που δεν εκδηλώνεται, βέβαια, μόνο κατασταλακτικά αλλά και προληπτικά για λόγους που κάθε άλλο παρά δύσκολα να γίνουν αντιληπτοί μπορούν» (Γ. Ηγουμενάκης, 1997). Κατά αυτό τον τρόπο μπορούμε να πούμε ότι η τουριστική πολιτική εξουσία τόσο για να μπορεί να προωθεί την μεγέθυνση και ανάπτυξη της τουριστικής οικονομίας όσο και για να μπορεί να οχυρώνει, για να καταφέρνει, ν' αντιμετωπίζει τα προβλήματα, και τις προκλήσεις που δυστυχώς δεν μπορεί ν' αποφύγει όσο εξελίσσεται.

«Μιλώντας περισσότερο ακαδημαϊκά, θα έλεγε κανείς ότι η τουριστική πολιτική έχει σαν αντικείμενο τον έλεγχο, ή τον επηρεασμό της οικονομικής συμπεριφοράς ή των συνεπειών της στα διάφορα μεγέθη της τουριστικής οικονομίας. Με βάση τις αρχές που έχουν διατυπωθεί στη θεωρία της

τουριστικής οικονομίας, όχι μόνο μπορεί να διαπιστωθεί τι διαδραματίζεται στο περιβάλλον της αλλά ακόμα κι αν προβλεφθούν έγκαιρα ενδεχόμενες μελλοντικές εξελίξεις στην τουριστική οικονομία, που μπορεί να είναι επιθυμητές ή ανεπιθύμητες. Με την άσκηση τουριστικής πολιτικής, εκφέροις της πολιτικής εξουσίας, είναι δυνατόν να ελεγχθούν τέτοιου είδους εξελίξεις και ακόμα ν' αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά οι συνέπειές τους» (Γ. Ηγουμενάκης, 1997).

Στην εποχή που διανύουμε και τα σύγχρονα μυαλά που κατέχουμε και κατ' επέκταση αντιλήψεις, η τουριστική πολιτική είναι «ενιαίο σύστημα αρχών, κανόνων και μεθόδων εσκεμμένης ρυθμιστής επέμβασης ή εσκεμμένης αποχής από ρυθμιστική επέμβαση του κράτους ή των εντεταλμένων οργάνων του που βρίσκονται σε εξάρτηση ή ημιεξάρτηση από αυτό στην τουριστική οικονομία, με σκοπό τη ρύθμιση των συνθηκών τουριστικής παραγωγής και της κατανομής ή της χρησιμοποίησης των ανεπαρκών τουριστικών πόρων και στο σχηματισμό του τουριστικού κεφαλαίου».

Πρέπει ν' αποδεχθούμε ότι, ο κύριος στόχος και σκοπός με τον οποίο ασχολείται η τουριστική πολιτική είναι η ευμάρεια, δηλαδή σκοπό και στόχο έχει όσοι ασχολούνται με τους κλάδους της οικονομίας που είναι συνυφασμένοι με την τουριστική οικονομία να έχουν γενικό καλό φυσικά αφού λάβουμε υπόψη μας ότι οι τουριστικοί πόροι είναι σπάνιοι και καμιά φορά μη διαθέσιμοι, αυτό το γεγονός «αναγκάζει τις σύγχρονες κοινωνίες να ιεραρχούν τις τουριστικές τους ανάγκες ή επιθυμίες και να λαμβάνουν αποφάσεις σχετικές με ποιες από αυτές θα ικανοποιήσουν ή ποιες δε θα ικανοποιήσουν και σε ποιο βαθμό, θα πρέπει αυτή να είναι ορθολογιστική, δηλαδή να χρησιμοποιεί από τα μέσα που έχει στη διάθεσή της εκείνα, που, κάτω από τις κρατούσες και προβλεπόμενες συνθήκες, θα συμβάλλουν περισσότερο απ' όλα τ' άλλα στην επίτευξη του πιο πάνω σκοπού» (Γ. Ηγουμενάκης, 1997). Για να μιλήσουμε διαφορετικά η πολιτική εξουσία πρέπει να έχει αφαιρετική κρίση και να χρησιμοποιεί τα μέσα που θα μεγιστοποιήσουν την τουριστική προσφορά και την τουριστική ζήτηση. Αυτή είναι η ακριβής και η άριστη έννοια της τουριστικής πολιτικής.

Για να έχει αποτέλεσμα η τουριστική πολιτική, πρέπει οι στόχοι κάθε φορά που καθορίζονται από την πολιτική εξουσία ν' αγγίζουν την πραγματικότητα και φυσικά να μπορούν να γίνουν και πράξη, και βεβαίως να



είναι κατανοητοί για όλους. Εκτός από αυτό θα πρέπει να γίνεται σωστή διερεύνηση και προσεκτική για τις τυχόν επιδράσεις των μέτρων της τουριστικής πολιτικής, καθώς και για τη δυνατότητα λήψης τους.

Επιπροσθέτως θα πρέπει να γίνει κατανοητό ότι τα εμπόδια αλλά και οι συνθήκες που λαμβάνουν χώρα στην τουριστική οικονομία αλλάζουν συνεχώς με το πέρασμα του χρόνου και αρκετές φορές πολύ γρηγορότερα από όσο πιστεύουμε, αναγκαία είναι η αναθεώρηση και αναπροσαρμογή κατά τακτά χρονικά διαστήματα, έτσι ώστε να παραμένει αποτελεσματική.

## **2.2. Εννοιολογικό περιεχόμενο και συστατικά στοιχεία της τουριστικής πολιτικής**

Η ανάγκη παρέμβασης του κράτους στην τουριστική οικονομία γεννιέται από την επιθυμία του πρώτου να επηρεάσει τη δραστηριότητα της τελευταίας προς μια επιθυμητή κατεύθυνση ή να αποτρέψει κάποια ανεπιθύμητη εξέλιξη σε αυτήν. Η κρατική αυτή παρέμβαση πραγματοποιείται, όπως είναι γνωστό, με την τουριστική πολιτική.

Με τον όρο «πολιτική» υποδηλώνεται, γενικά, δράση ή ενέργεια που εκδηλώνεται συστηματικά και εσκεμμένα από πλευράς κράτους. Θα πρέπει, όμως, να γίνει σαφές ότι η άσκηση οποιασδήποτε πολιτικής είναι αδύνατη αν δεν υπάρχουν εναλλακτικές δυνατότητες δράσης ή ενέργειας, δηλαδή επιλογές. Χωρίς την ύπαρξη επιλογών, κάθε άλλο παρά λόγος για πολιτική μπορεί να γίνεται και τούτο γιατί η πραγματική της έννοια είναι στενά συνυφασμένη με αυτές. Κατά συνέπεια, όταν υπάρχει μόνο μια δυνατότητα δράσης ή ενέργειας, δηλαδή μόνο μια επιλογή, τότε δεν μπορεί να γίνεται λόγος για άσκηση πολιτικής, δηλαδή για κρατικό παρεμβατισμό.

Η τουριστική πολιτική είναι έκδηλο ότι αναφέρεται αποκλειστικά και μόνο στον κρατικό παρεμβατισμό στον κλάδο της τουριστικής οικονομίας. Έτσι, λοιπόν, με τον όρο «τουριστική πολιτική» υποδηλώνεται η συνειδητή, συστηματική, συνεπής και εσκεμμένη ρυθμιστική επέμβαση του κράτους στην

τουριστική οικονομία, από την επιθυμία να επιτύχει ορισμένους στόχους ή από την ανάγκη να συμμορφωθεί προς ορισμένα πρότυπα οικονομικής συμπεριφοράς, που απορρέουν από τη βασική υπόθεση ότι η ελεύθερη ανάπτυξη ή μεγέθυνσή της κάθε άλλο παρά στην ευόδωση των σκοπών της να οδηγήσει μπορεί.

Ακόμα θα πρέπει να ειπωθεί ότι η δράση ή ενέργεια ή έλεγχος που ασκείται από το κράτος, γίνεται για χάρη του γενικού καλού και της ικανοποίησης όλων εκείνων που με οποιοδήποτε τρόπο ασκούν τις διάφορες οικονομικές λειτουργίες της τουριστικής οικονομίας.

Τα βασικά συστατικά στοιχεία της σύγχρονης τουριστικής πολιτικής είναι ουσιαστικά τέσσερα και συγκεκριμένα τα πιο κάτω:

**(α) Οι φορείς της τουριστικής πολιτικής:** αποτελούν αναμφισβήτητα το σημαντικότερο συστατικό στοιχείο της τουριστικής πολιτικής και τούτο γιατί αυτοί συμμετέχουν θεωρητικά, τουλάχιστον, όλοι από κοινού στη διαδικασία καθορισμού των στόχων της τουριστικής πολιτικής και εκλογής των μέτρων με τα οποία θα επιχειρηθεί η επίτευξή τους.

**(β) Οι στόχοι της τουριστικής πολιτικής:** αποτελούν ποσοτικοποιημένους σκοπούς των φορέων της τουριστικής πολιτικής, που δεν είναι πάντα κοινωνικά επιθυμητοί, δηλαδή γενικά αποδεκτοί.

**(γ) Τα μέτρα της τουριστικής πολιτικής:** αποτελούν τα εκλεγμένα μέσα, με τα οποία οι φορείς της τουριστικής πολιτικής επιχειρούν να επιτύχουν σε ορισμένο χρονικό ορίζοντα τους στόχους που έχουν καθορίσει.

**(δ) Το πρόγραμμα της τουριστικής πολιτικής:** αποτελεί μια μέθοδο συνδυασμού στόχων και μέτρων για τη λήψη ορθολογιστικών αποφάσεων, εκ μέρους των φορέων της τουριστικής πολιτικής.

Όπως είναι γνωστό, την τουριστική πολιτική, με την έννοια του καθορισμού ορισμένων στόχων και της εκλογής των καλύτερων δυνατών μέτρων για την επίτευξή τους, μπορούν χωρίς άλλο να ασκήσουν τόσο μεμονωμένα άτομα όσο και μεμονωμένες τουριστικές επιχειρήσεις. Εξαιτίας,

όμως, των περιορισμένων δυνατοτήτων που έχουν να επηρεάσουν την οικονομική συμπεριφορά των ομαδοποιημένων, κυρίως, σχέσεων ή μεγεθών της τουριστικής οικονομίας, δεν μπορούν να επιδιώκουν την επίτευξη στόχων γενικότερης σημασίας, γι' αυτό και οι περιπτώσεις αυτές κάθε άλλο παρά αντικείμενο διερεύνησης της θεωρίας της τουριστικής πολιτικής να αποτελέσουν μπορούν. Έτσι, λοιπόν, με τον όρο «τουριστική πολιτική» επικράτησε να εννοείται, όπως έχει ήδη επισημανθεί, η συστηματική και εσκεμμένη ρυθμιστική επέμβαση του κράτους στην τουριστική οικονομία.

### **2.3. Βασικά χαρακτηριστικά της τουριστικής πολιτικής**

Η τουριστική πολιτική διακρίνεται από ορισμένα βασικά χαρακτηριστικά, τα οποία παραθέτονται χωρίς σχόλια αμέσως πιο κάτω:

(α) Είναι μια οντότητα με λογική συνοχή λόγω της αλληλεξάρτησης που υπάρχει μεταξύ των διάφορων οικονομικών φαινομένων στον τουρισμό. Γι' αυτόν ακριβώς το λόγο δεν πρέπει η τουριστική πολιτική να θεωρείται, εκ μέρους των φορέων της, μόνο σαν ενιαίο σύστημα, αλλά να αντιμετωπίζεται και σαν τέτοιο. Η μεταβολή ενός μέτρου τουριστικής πολιτικής ασκεί συνήθως άμεση ή έμμεση θετική ή αρνητική επίδραση σε όλους, γενικά, τους επιδιωκόμενους στόχους της. Υπάρχουν μέτρα τουριστικής πολιτικής που ασκούν, συνήθως, άμεση ή έμμεση θετική ή αρνητική επίδραση σε όλους, γενικά, τους επιδιωκόμενους στόχους της. Υπάρχουν, όμως, και μέτρα τουριστικής πολιτικής που ασκούν άμεση ή έμμεση θετική ή αρνητική επίδραση σε ορισμένους μόνο στόχους της, πλην όμως αυτά αποτελούν τις εξαιρέσεις του κανόνα. Εξαιτίας, λοιπόν, αυτού οι επιδράσεις του συνόλου των μέτρων της τουριστικής πολιτικής στο σύνολο των στόχων της πρέπει απαραίτητα να διερευνώνται ταυτόχρονα και όχι σε χωριστά χρονικά διαστήματα. Με άλλα λόγια είναι απαραίτητο η τουριστική πολιτική να θεωρείται και να αντιμετωπίζεται, όπως ήδη ειπώθηκε, σαν ένα ενιαίο

σύστημα. Σύμφωνα με αυτήν τη λογική δεν θα πρέπει οι επιμέρους πολιτικές που εφαρμόζονται στους διάφορους υποκλάδους της τουριστικής οικονομίας να διερευνώνται μεμονωμένα, χωρίς προηγούμενα να αναλύεται η αλληλεξάρτησή τους.

**(β)** Ανάλογα με τον αριθμό των στόχων και μέτρων που περιλαμβάνει, μπορεί να προσδιοριστεί η έκταση της τουριστικής πολιτικής, δηλαδή κατά πόσο αυτή θα είναι μεγάλη ή μικρή. Κατά συνέπεια όσο μεγαλύτερος είναι ο αριθμός αυτός τόσο μεγαλύτερη είναι και η έκταση της τουριστικής πολιτικής που εφαρμόζεται, ενώ όσο μικρότερος είναι ο αριθμός αυτός τόσο μικρότερη είναι η έκτασή της.

**(γ)** Το μέρος εκείνο του θεωρητικού υπόβαθρου της τουριστικής πολιτικής που αναφέρεται στον καθορισμό των επιθυμητών στόχων και την εκλογή των κατάλληλων μέτρων που θα χρησιμοποιηθούν για την επίτευξή τους, ανήκει στη δεοντολογική τουριστική οικονομία. Έτσι, λοιπόν, η θεωρία της τουριστικής πολιτικής στηρίζεται σε κανόνες υπεροικονομικής ορθολογιστικότητας, δηλαδή σε υπεροικονομικές θεωρήσεις συνέπειας και αποτελεσματικότητας.

#### **2.4. Διαδικασία διαμόρφωσης της τουριστικής πολιτικής**

Η συστηματική και εσκεμμένη ρυθμιστική επέμβαση του κράτους στην τουριστική οικονομία, δηλαδή η άσκηση τουριστικής πολιτικής, εκ μέρους της πολιτικής εξουσίας, έχει βασικά δυο όψεις που αποτελούν, άλλωστε, και τον κύριο πυρήνα της τελευταίας. Συγκεκριμένα αυτές είναι οι στόχοι, από τη μια πλευρά, τους οποίους επιδιώκει να επιτύχει και από την άλλη τα μέτρα που χρησιμοποιεί για να τους επιτύχει.

Τόσο οι στόχοι όσο και τα μέτρα της τουριστικής πολιτικής εντάσσονται στο ευρύτερο πλαίσιο της οικονομικής πολιτικής του κράτους και

κατ' επέκταση της γενικής οικονομικής πολιτικής που ασκεί αυτό, δηλαδή της ολοκληρωμένης δράσης του σε όλους τους τομείς και κλάδους της οικονομικής δραστηριότητάς του για να επιτύχει τις γενικές επιδιώξεις του.

Ο κρατικός παρεμβατισμός στην τουριστική οικονομία μπορεί να διατυπώνεται είτε σαν ένα γενικό σχέδιο προγράμματος ή διάγραμμα που έχει προσωρινό χαρακτήρα, οπότε και χαρακτηρίζεται σαν διάγραμμα ή σχέδιο προγράμματος τουριστικής πολιτικής, είτε σαν ένα λεπτομερειακό και οριστικό πρόγραμμα τουριστικής πολιτικής που καταρτίζεται, συνήθως, με την εφαρμογή της κλασικής μεθοδολογίας του προγραμματισμού.

Οι βασικές διαφορές μεταξύ ενός σχεδίου ή διαγράμματος τουριστικής πολιτικής και ενός προγράμματος τουριστικής πολιτικής μπορούν να συνοψιστούν όπως πιο κάτω:

**(α) Διάγραμμα ή σχέδιο προγράμματος τουριστικής πολιτικής:**

κατά κανόνα περιέχει μια γενική περιγραφική ανάλυση των στόχων και των μέτρων που θα εφαρμοστούν για την επίτευξη των πρώτων. Πέρα από αυτό διατυπώνεται τις περισσότερες φορές με τη μορφή ποιοτικών προτάσεων (π.χ. επιθυμητή διάρθρωση στην τουριστική οικονομία, επιθυμητές μεταβολές στην τουριστική παραγωγή, ανεπιθύμητες εξελίξεις στην τουριστική οικονομία κλπ.), με τη χρησιμοποίηση ενός ελάχιστου βαθμού ποσοτικών δεδομένων (π.χ. απλή αναφορά αύξησης του αναπτυξιακού ρυθμού της τουριστικής οικονομίας κλπ.), καθώς επίσης με τη διατύπωση ορισμένων γενικών προτάσεων, ως προς την εξέλιξη της τουριστικής οικονομίας.

**(β) Πρόγραμμα τουριστικής πολιτικής:** περιέχει λεπτομερειακή, αναλυτική και σαφή διατύπωση των τελικών και ενδιάμεσων στόχων της τουριστικής πολιτικής, με τον προσδιορισμό κατά κανόνα συγκεκριμένων ποσοτικών μεγεθών ή αριθμητικών αξιών, καθώς επίσης του ακριβούς χρονικού ορίζοντα, στο πλαίσιο του οποίου θα επιχειρηθεί να επιτευχθούν με τη λήψη κατάλληλων μέτρων (π.χ. ψήφιση νόμων, παροχές κινήτρων κλπ.).

Η τουριστική πολιτική, αν και εξετάζει χωριστά τη συστηματική και εσκεμμένη ρυθμιστική επέμβαση του κράτους στην τουριστική οικονομία, δεν παύει να εντάσσεται στο ευρύτερο πλαίσιο της οικονομικής πολιτικής που

ασκεί αυτό για την επίτευξη των κοινωνικά και πολιτικά επιθυμητών οικονομικών στόχων του. Έτσι, λοιπόν, το πρόγραμμα τουριστικής πολιτικής κατά κανόνα περιέχεται:

**(1) Σε βραχυχρόνιο ορίζοντα (συνήθως 1 έτος):** στον κρατικό προϋπολογισμό ή τα ετήσια κλαδικά προγράμματα του κράτους.

**(2) Σε μεσοχρόνιο ορίζοντα (συνήθως 5 έτη):** στα πενταετή προγράμματα ανάπτυξης ή μεγέθυνσης του κράτους.

**(3) Σε μακροχρόνιο ορίζοντα (συνήθως πάνω από 10 έτη):** στα προγράμματα μακροχρόνιας προοπτικής ανάπτυξης ή μεγέθυνσης του κράτους.

Σε μια συστηματική διαδικασία διαμόρφωσης της τουριστικής πολιτικής, ο συνδυασμός των στόχων του κράτους, από τη μια πλευρά, και από την άλλη των μέτρων που έχει στη διάθεσή του αυτό για να τους επιτύχει, διατυπώνεται σε ένα πρόγραμμα, το πρόγραμμα τουριστικής πολιτικής. Σε αυτό καθορίζονται με ακρίβεια και σαφήνεια οι βραχυχρόνιοι, μεσοχρόνιοι και μακροχρόνιοι στόχοι της τουριστικής πολιτικής και εκλέγονται συγκεκριμένα μέτρα, με τα οποία θα επιχειρηθεί η επίτευξή τους, όταν τελικά εφαρμοστεί αυτό.

Ας σημειωθεί ότι η διαμόρφωση της τουριστικής πολιτικής ενός κράτους επηρεάζεται, κατά κύριο λόγο, από τις ιδέες της πολιτικής εξουσίας και ακόμα ότι τα μέτρα που χρησιμοποιεί αυτή για την επίτευξη των στόχων της έχουν υποχρεωτικό χαρακτήρα για όλα, γενικά, τα μέλη του κοινωνικού συνόλου και συγκεκριμένα τόσο για τα μόνιμα, όσο και για τα προσωρινά.

Επίσης θα πρέπει να υπενθυμισθεί ότι η τουριστική πολιτική, αν και εξετάζει χωριστά τη συστηματική και εσκεμμένη ρυθμιστική επέμβαση του κράτους στην τουριστική οικονομία, δεν παύει να εντάσσεται και αυτή στο ευρύτερο πλαίσιο της οικονομικής του πολιτικής και κατ' επέκταση της γενικής πολιτικής που ασκεί αυτό, προκειμένου να επιτύχει τις γενικές επιδιώξεις του.

## **2.5. Εννοιολογικό περιεχόμενο ενός μοντέλου τουριστικής πολιτικής**

Πρέπει να λάβουμε σοβαρά υπόψη ότι για να διερευνηθεί η τουριστική πολιτική που είναι το σύνολο λογικής συνοχής πρέπει και είναι απαραίτητη προϋπόθεση να στηρίζεται στην ανάλυση οικονομικών σχέσεων που δημιουργούνται ανάμεσα σε μεταβλητές που επιβλέπονται και σε άλλες που δεν επιβλέπονται μέσω της τουριστικής πολιτικής, όπως επίσης και σε τρόπους και μέσα μέσω των οποίων οι μεταβλητές οι συγκεκριμένες παίζουν σημαντικό ρόλο στην ικανοποίηση των τουριστικών αναγκών ή επιθυμιών του κόσμου και αυτό επιφέρει το γενικό καλό όλων όσων ασχολούνται και ασκούν διάφορες οικονομικές λειτουργίες της τουριστικής οικονομίας.

Οι μέθοδοι κατά τις οποίες οι ελεγχόμενες μεταβλητές μπορούν και παίζουν σημαντικό ρόλο στην εξυπηρέτηση των μη επιβλεπόμενων μεταβλητών εξαρτάται το αποτέλεσμά τους από τις ενδεχόμενες αντιδράσεις της τουριστικής οικονομίας. «Αυτή ακριβώς η συμπεριφορά της τουριστικής οικονομίας και συγκεκριμένα οι οικονομικές σχέσεις που δημιουργούνται και αναπτύσσονται μεταξύ ελεγχόμενων και μη ελεγχόμενων μεταβλητών, δηλαδή μεταξύ μέτρων και στόχων, περιγράφεται συνήθως με ορισμένες εξισώσεις. Το σύνολο των εξισώσεων της τουριστικής οικονομίας, αποτελεί ένα μοντέλο τουριστικής πολιτικής.

Η πολυπλοκότητα των οικονομικών σχέσεων που δημιουργούνται και αναπτύσσονται μεταξύ ελεγχόμενων και μη ελεγχόμενων μεταβλητών της τουριστικής πολιτικής, αποτελεί ένα από τα χαρακτηριστικότερα γνωρίσματά της. Επειδή, όμως, αυτές διαφέρουν από άποψης σπουδαιότητας, η διερεύνηση καθενός οικονομικού φαινομένου στον τουρισμό, χωριστά, φυσιολογικά περιορίζεται στις σημαντικότερες οικονομικές σχέσεις που δημιουργούνται και αναπτύσσονται μεταξύ ελεγχόμενων και μη ελεγχόμενων μεταβλητών της τουριστικής πολιτικής, καθώς επίσης στους παράγοντες που τις συνθέτουν. Κατά συνέπεια μπορεί να ειπωθεί ότι ένα μοντέλο τουριστικής πολιτικής αποτελεί αφαίρεση από την πραγματικότητα, πλην όμως κατασκευάζεται κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να αποκαλύπτει τουλάχιστον τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά της.

Ένα μοντέλο τουριστικής πολιτικής αποτελεί κατά κανόνα ένα θεωρητικό πλαίσιο ανάλυσης, που δεν είναι απαραίτητα μαθηματικά εκφρασμένο. Σε περίπτωση, όμως, που είναι αυτό μαθηματικά εκφρασμένο, τότε αποτελείται συνήθως από ένα σύστημα ισοτήτων ή ανισοτήτων που περιγράφουν τις οικονομικές σχέσεις που δημιουργούνται και αναπτύσσονται μεταξύ ορισμένων μεταβλητών της τουριστικής πολιτικής. Επειδή κάθε μεταβλητή αποτελεί οικονομικό μέγεθος που μπορεί να μεταβάλλεται, δηλαδή που μπορεί να λάβει διάφορες τιμές, εκφράζεται με ένα ορισμένο σύμβολο αντί με έναν αριθμό. Οι συνηθέστερες μεταβλητές που χρησιμοποιούνται συχνά στις οικονομικές αναλύσεις στον τουρισμό και όχι μόνο είναι το τουριστικό εισόδημα, η τουριστική κατανάλωση ή χρήση, οι τιμές των τουριστικών προϊόντων κλπ.

Επίσης θα πρέπει να ειπωθεί ότι οι διάφορες μεταβλητές της τουριστικής πολιτικής παρουσιάζονται συχνά σε συνδυασμό με ορισμένους σταθερούς όρους, που αν και δεν είναι πάντα γνωστοί, υποτίθεται ότι έχουν σταθερές τιμές στις αναλύσεις των οικονομικών σχέσεων που δημιουργούνται και αναπτύσσονται μεταξύ των πιο πάνω μεταβλητών. Οι σταθεροί αυτοί όροι χαρακτηρίζονται σαν παράμετροι, είναι δε αναγκαίες για να συνδέουν τις μεταβλητές σε εξισώσεις. Με άλλα λόγια δείχνουν αυτές τη διάρθρωση των εξισώσεων.

Κατόπιν όσων εκτέθηκαν πιο πάνω, το μοντέλο τουριστικής πολιτικής θα μπορούσε να οριστεί σαν ένα σύστημα εξισώσεων που περιγράφει με ένα γενικό τρόπο τις οικονομικές σχέσεις που δημιουργούνται και αναπτύσσονται μεταξύ ορισμένων ενδογενών και εξωγενών μεταβλητών της τουριστικής πολιτικής και που κάνουν δυνατή την άσκηση ορθολογιστικής τουριστικής πολιτικής εκ μέρους της πολιτικής εξουσίας. Με άλλα λόγια που κάνουν δυνατή την άσκηση μιας συνειδητής, συνεπούς και αποτελεσματικής τουριστικής πολιτικής.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να παρατηρηθεί, κατά τον κατηγορηματικότερο τρόπο, ότι ένα μοντέλο τουριστικής πολιτικής, μαθηματικά εκφρασμένο, παρά το γεγονός ότι από θεωρητικής άποψης αποτελεί μια ελκυστική προσπάθεια επίλυσης του προβλήματος της οικονομικής επιλογής και στον κλάδο της τουριστικής οικονομίας, δε συνιστά απόλυτα ικανοποιητική μέθοδο αντιμετώπισης των πολλαπλών και περίπλοκων προβλημάτων της



τουριστικής πολιτικής και τούτο γιατί αυτό, δηλαδή το μοντέλο τουριστικής πολιτικής, σε καμιά περίπτωση δεν μπορεί να αποδώσει την ποικιλία των οικονομικών σχέσεων που δημιουργούνται και αναπτύσσονται σε μια τουριστική οικονομία, σε ορισμένο τόπο και χρόνο.

## **2.6. Λόγοι που οδήγησαν στην ανάπτυξη και εξέλιξη της τουριστικής πολιτικής**

Η πολιτική εξουσία που επεμβαίνει ρυθμιστικά, συστηματικά και εσκεμμένα, πρέπει να πούμε ότι μόνο σκοπό και στόχο είναι να θεσπίζει νόμους και κανόνες για μια σωστή ανάπτυξη και ελεγχόμενης μεγέθυνση της τουριστικής οικονομίας και κατά αυτό τον τρόπο ν' αρχίζει στην ουσία η λήψη των επιβαλλόμενων μέτρων για τον τουρισμό. Ο έντονος κρατικός παρεμβατισμός στην ανάπτυξη ή μεγέθυνση της τουριστικής οικονομίας, που εκδηλώνεται είτε άμεσα με την εκτέλεση έργων τουριστικής υποδομής και ανωδομής είτε έμμεσα με το μηχανισμό των χρηματοδοτήσεων και των κινήτρων γενικότερα, αποτελεί ένα ακόμα χαρακτηριστικό γνώρισμα του σύγχρονου τουρισμού, αλλά ταυτόχρονα και μια έμπρακτη απόδειξη ότι το σύγχρονο κράτος πραγματικά επιθυμεί να αναπτυχθεί ή μεγεθυνθεί ο τόσο σημαντικός αυτός κλάδος οικονομικής δραστηριότητας, γιατί έτσι υπολογίζει να ωφεληθεί και η οικονομία στη διάρκεια του χρόνου από τις ευεργετικές αλυσιδωτές επιδράσεις του.

Η ανάπτυξη της τουριστικής πολιτικής τόσο σε θεωρητικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο εφαρμογής εντάσσεται, επίσης, στο πλαίσιο μιας ισχυρής τάσης εξειδίκευσης της οικονομικής πολιτικής, που και αυτή χρονολογικά άρχισε στο διάστημα του μεσοπολέμου και συνεχίζεται μέχρι σήμερα.

Η σταθερή και σε γενικές γραμμές ικανοποιητική εξέλιξη της τουριστικής πολιτικής μεταπολεμικά και ειδικότερα από την αρχή της δεκαετίας του '50 και μετά οφείλεται, βασικά, στη συνειδητοποίηση του σημαντικού ρόλου που διαδραματίζει αυτή στην ανάπτυξη ή μεγέθυνση των

τουριστικών οικονομιών των οργανωμένων κοινωνικών συνόλων με κρατική υπόσταση. Είναι αλήθεια ότι η τουριστική πολιτική σήμερα είναι λίγο-πολύ διαδομένη σε όλα, γενικά, τα κράτη του κόσμου και τούτο γιατί έχει πια αποδειχτεί στην πράξη ότι συμβάλλει, χωρίς άλλο, αποφασιστικά στην επίτευξη των στόχων που έχουν καθοριστεί από τις πολιτικές εξουσίες και κατ' επέκταση στην εξυπηρέτηση των επιδιώξεων των ανθρώπων, σε ό,τι αφορά στην ικανοποίηση των τουριστικών τους αναγκών ή επιθυμιών. Πέρα από αυτό, όμως, όλοι εκείνοι που ασχολούνται επαγγελματικά σήμερα με την ανάλυση των οικονομικών φαινομένων στον τουρισμό, κάθε φορά που ερευνούν και μελετούν τα προβλήματα που παρουσιάζει η τουριστική οικονομία, θέτουν σαν αφετηρία της επιστημονικής τους ενασχόλησης την εξαγωγή συμπερασμάτων που υπάρχει δυνατότητα υλοποίησής τους από την πολιτική εξουσία, όταν αυτή επεμβαίνει ρυθμιστικά για να διορθώσει ή θεραπεύσει στο μέτρο του εφικτού τις ατέλειες ή αδυναμίες του μηχανισμού της τουριστικής αγοράς.

## **2.7. Θεωρητική τουριστική οικονομία και τουριστική πολιτική**

Για λόγους που είναι απόλυτα κατανοητοί, η πολιτική εξουσία θέλει να ασκεί έλεγχο και στο περιβάλλον της τουριστικής οικονομίας, με σκοπό να το διαμορφώνει όπως αυτή επιθυμεί. Για να επιτύχει, όμως, η προσπάθειά της αυτή, πρέπει μεταξύ άλλων να γνωρίζει καλά το μηχανισμό λειτουργίας του περιβάλλοντός της, δηλαδή τη συμπεριφορά των διάφορων οικονομικών φαινομένων, σχέσεων, μεγεθών κλπ. στον τουρισμό. Αυτό, όμως, προϋποθέτει απαραίτητα την ανάλυση του μηχανισμού λειτουργίας του περιβάλλοντος της τουριστικής οικονομίας με συστηματική έρευνα και συγκεκριμένα με τη χρησιμοποίηση διάφορων ερευνητικών μεθόδων, όπως είναι π.χ. το λογικό πρότυπο ανάλυσης, η μαθηματική μέθοδος, η γεωμετρική μέθοδος κλπ.

Φυσικά από την ανάλυση του μηχανισμού λειτουργίας του περιβάλλοντος της τουριστικής οικονομίας μπορούν να διατυπωθούν ορισμένες θεωρίες, προτάσεις, συμπεράσματα κλπ., που δίνουν εξηγήσεις για τον τρόπο που λειτουργεί αυτός. Η ανάλυση και εξήγηση του μηχανισμού λειτουργίας του περιβάλλοντος της τουριστικής οικονομίας αποτελεί, όπως είναι γνωστό, ουσιαστικό περιεχόμενο του θεωρητικού μέρους της. Πέρα από αυτό, όμως, η κατανόηση του μηχανισμού λειτουργίας του περιβάλλοντος της τουριστικής οικονομίας με την ανάλυση και εξήγηση των οικονομικών φαινομένων κλπ. Στον τουρισμό, παρέχει τη δυνατότητα στην πολιτική εξουσία να κάνει προβλέψεις και για τη συμπεριφορά του στο μέλλον. Το γεγονός αυτό παρέχει, επίσης, τη δυνατότητα στην πολιτική εξουσία να ασκήσει έλεγχο στο μηχανισμό λειτουργίας του περιβάλλοντος της τουριστικής οικονομίας, που σε τελευταία ανάλυση είναι και το ζητούμενο.

Ας σημειωθεί ότι η άσκηση ελέγχου εκφράζεται με τη συστηματική και εσκεμμένη ρυθμιστική επέμβαση του κράτους στο περιβάλλον της τουριστικής οικονομίας, εκδηλώνεται, κατά κανόνα, με τη λήψη συγκεκριμένων μέτρων, εκ μέρους της πολιτικής εξουσίας. Και ακόμα ότι αυτή, δηλαδή η άσκηση ελέγχου στο περιβάλλον της τουριστικής οικονομίας, αποτελεί το κυριότερο χαρακτηριστικό γνώρισμα της τουριστικής πολιτικής και κάθε πολιτικής.

Αναμφίβολα η θεωρητική τουριστική οικονομία μπορεί, χωρίς άλλο, να συμβάλει αποφασιστικά στην άσκηση μιας αποτελεσματικής τουριστικής πολιτικής. Συγκεκριμένα με τη θετική εκ μέρους της ανάλυση των διάφορων οικονομικών φαινομένων κλπ. στον τουρισμό παρέχεται η δυνατότητα, όπως ήδη ειπώθηκε, να γίνει κατανοητός ο μηχανισμός λειτουργίας του περιβάλλοντος της τουριστικής οικονομίας. Επομένως εφόσον αυτός γίνει κατανοητός, τότε μπορεί, σχετικά εύκολα, να προβλεφτεί, όπως ήδη ειπώθηκε, και η συμπεριφορά των διάφορων οικονομικών φαινομένων, σχέσεων, μεγεθών κλπ. στον τουρισμό. Η δυνατότητα αυτή πρόβλεψης επιτρέπει στην πολιτική εξουσία να ασκήσει ουσιαστικό έλεγχο στο περιβάλλον της τουριστικής οικονομίας, με σκοπό την προσαρμογή του στις τουριστικές ανάγκες ή επιθυμίες των ανθρώπων ή σε οποιοσδήποτε άλλες κοινωνικά και πολιτικά επιθυμητές κατευθύνσεις.

Ας σημειωθεί ότι η δυνατότητα άσκησης ελέγχου στο περιβάλλον της τουριστικής οικονομίας, εκ μέρους της πολιτικής εξουσίας, αποτελεί χωρίς

άλλο τον τελικό σκοπό της προσπάθειάς της για τη διερεύνηση των διάφορων οικονομικών φαινομένων κλπ. στον τουρισμό.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να ειπωθεί ότι η ένταξη της τουριστικής πολιτικής στους αυτοτελείς κλάδους της επιστημονικής έρευνας στηρίζεται στη βούληση της πολιτικής εξουσίας να ασκεί αποτελεσματικό έλεγχο στο μηχανισμό λειτουργίας του περιβάλλοντος της τουριστικής οικονομίας, για να είναι σε θέση να τον προσαρμόζει όταν, όπως και όπου αυτή κρίνει σκόπιμο. Με την ανάλυση δε των διάφορων οικονομικών φαινομένων κλπ. στο περιβάλλον της τουριστικής οικονομίας, είναι δυνατό να προβλεφτούν, όπως ειπώθηκε πιο πάνω, οι μελλοντικές εξελίξεις σε αυτό και εφόσον αυτές δεν είναι ευνοϊκές να ασκηθεί, εκ μέρους της πολιτικής εξουσίας, ο επιθυμητός έλεγχος.

Όπως γίνεται αντιληπτό, η θεωρητική τουριστική οικονομία με την επιστημονική διερεύνηση της συμπεριφοράς των διάφορων οικονομικών φαινομένων, σχέσεων, μεγεθών κλπ. στον τουρισμό βοηθά σε μεγάλο βαθμό τόσο την ορθολογιστική χάραξη όσο και την αποτελεσματική εφαρμογή της επιθυμητής τουριστικής πολιτικής. Εκτός τούτου, όμως, είναι γνωστό ότι η διαμόρφωση του περιβάλλοντος της τουριστικής οικονομίας με τις εσκεμμένες ρυθμιστικές επεμβάσεις της τουριστικής πολιτικής και τις μεταβολές που προκαλούνται σε αυτό εξαιτίας του παρεμβατισμού της πολιτικής εξουσίας, αποτελούν, χωρίς άλλο, πάρα πολύ χρήσιμο υλικό για τη θεωρητική τουριστική οικονομία. Επίσης συνειδητοποιείται ότι μεταξύ της θεωρητικής τουριστικής οικονομίας και της εφαρμοσμένης, δηλαδή της τουριστικής πολιτικής, υπάρχει πραγματικά στενή αλληλεξάρτηση.

Έτσι λοιπόν εφόσον το περιβάλλον της τουριστικής οικονομίας είναι δεδομένο, η επιστημονική διερεύνηση των προβλημάτων της ξεκινά από την ανάλυση του μηχανισμού λειτουργίας του περιβάλλοντός της, δηλαδή της συμπεριφοράς των διάφορων οικονομικών φαινομένων, σχέσεων, μεγεθών κλπ. Στη συνέχεια παρέχονται εξηγήσεις με τη διατύπωση θεωριών, προτάσεων, συμπερασμάτων κλπ., βάσει των οποίων επιχειρούνται προβλέψεις για την εξέλιξη του περιβάλλοντος της τουριστικής οικονομίας. Σε περίπτωση δε που επιδιώκεται η επίτευξη ορισμένων κοινωνικά και πολιτικά επιθυμητών στόχων, τότε ασκείται εκ μέρους της πολιτικής εξουσίας έλεγχος

στις προβλέψεις που έγιναν με κριτήριο, πάντα, τις ανθρώπινες ανάγκες ή επιθυμίες για τουριστικά αγαθά και υπηρεσίες.

Αναφέρθηκε νωρίτερα ότι η τουριστική πολιτική εξαρτάται, σε μεγάλο βαθμό, από τη θεωρητική τουριστική οικονομία. Εδώ, όμως, θα πρέπει να τονιστεί εντελώς ιδιαίτερα ότι η θεωρητική τουριστική οικονομία κάθε άλλο παρά στη διατύπωση προβλέψεων αποσκοπεί, πλην όμως τα συμπεράσματα. στα οποία καταλήγει, μπορούν, όπως ήδη ειπώθηκε, να βοηθήσουν σημαντικά τόσο στην ορθολογιστική χάραξη όσο και την αποτελεσματική άσκηση της επιθυμητής τουριστικής πολιτικής. Οποιαδήποτε εσκεμμένη ρυθμιστική επέμβαση της πολιτικής εξουσίας στο μηχανισμό του περιβάλλοντος της τουριστικής οικονομίας θα πρέπει να αποφεύγεται, αν προηγούμενα δεν υπάρχει πλήρης γνώση των επιδράσεων που μπορεί να έχει σε αυτό ο κρατικός παρεμβατισμός, δηλαδή η άσκηση τουριστικής πολιτικής. Αυτό προκύπτει από το γενικό κανόνα της επιστημονικής έρευνας, σύμφωνα με τον οποίον τα θεωρητικά συμπεράσματα που βγαίνουν έπονται τις περισσότερες φορές της διατύπωσης απόψεων, θέσεων κλπ., σχετικά με το τι πρέπει να γίνει, δηλαδή ποια πολιτική θα πρέπει να εφαρμοστεί κατά περίπτωση από την πολιτική εξουσία, ώστε να επιτευχθούν τελικά ορισμένοι στόχοι που έχουν καθοριστεί εκ μέρους της.

Το γενικό συμπέρασμα που σε τελευταία ανάλυση βγαίνει, ύστερα από όσα εκτέθηκαν πιο πάνω, μπορεί να συνοψιστεί όπως πιο κάτω: για την ορθολογιστική χάραξη και αποτελεσματική εφαρμογή της τουριστικής πολιτικής από την πολιτική εξουσία σε μια συγκεκριμένη περίπτωση σε ορισμένο τόπο και χρόνο, είναι προηγούμενα απαραίτητο να αναλυθεί, εξηγηθεί και προβλεφτεί στο μέτρο, πάντα, του εφικτού η εξέλιξη του σχετικού οικονομικού φαινομένου στον τουρισμό.

## **2.8. Εννοιολογικό περιεχόμενο των γενικών επιδιώξεων σκοπών και στόχων της τουριστικής πολιτικής**

### **α. Γενικές επιδιώξεις της τουριστικής πολιτικής**

Οι γενικές επιδιώξεις της τουριστικής πολιτικής είναι, κατά κανόνα, γενικής φύσης, μακροχρόνιου χαρακτήρα και γενικής αποδοχής από την πλειοψηφία των μελών ενός οργανωμένου κοινωνικού συνόλου με κρατική υπόσταση. Και ακόμα εκφράζουν, σε γενικές γραμμές, την επιθυμητή ανάπτυξη ή μεγέθυνση της τουριστικής οικονομίας.

Το συγκεκριμένο περιεχόμενο των γενικών επιδιώξεων της τουριστικής πολιτικής και η σχετική τους θέση στο σύστημα των κοινωνικών αξιών εξαρτώνται, κατά κύριο λόγο, από το πολιτικοοικονομικό σύστημα του κάθε κράτους και την ιδεολογική τοποθέτηση της πολιτικής του εξουσίας.

Οι γενικές και κατά συνέπεια αόριστες επιδιώξεις της πολιτικής εξουσίας σε καμιά περίπτωση δεν μπορούν να αποτελέσουν τη βάση για την αποτελεσματική άσκηση τουριστικής πολιτικής εκ μέρους της, μέσα από προγράμματα τουριστικής πολιτικής, για τον απλούστατο λόγο ότι δεν μπορούν αυτές να ποσοτικοποιηθούν, δηλαδή να πάρουν συγκεκριμένη ποσοτική ή αριθμητική αξία, ώστε με την εφαρμογή των κατάλληλων μέτρων τουριστική πολιτικής να μπορεί να διαπιστωθεί και εκτιμηθεί το μέγεθος της επιτυχίας τους.

Εξάλλου είναι γνωστό ότι οι γενικές επιδιώξεις της τουριστικής πολιτικής δε διατυπώνονται από τη θεωρητική ανάλυση της τουριστικής οικονομίας, αλλά καθορίζονται από την πολιτική εξουσία με βάση ορισμένα γενικά αποδεκτά αξιολογικά κριτήρια.

### **β. Σκοποί της τουριστικής πολιτικής**

Οι σκοποί της τουριστικής πολιτικής αποτελούν έκφραση των γενικών επιδιώξεων της πολιτικής εξουσίας, σε κατώτερο επίπεδο αφαίρεσης, οι οποίοι σε αντίθεση με αυτές μπορούν να ποσοτικοποιηθούν, δηλαδή να πάρουν συγκεκριμένη ποσοτική ή αριθμητική αξία.

Κατά συνέπεια καθένας από αυτούς αναφέρεται σε μια συγκεκριμένη επιδίωξη της πολιτικής εξουσίας, ενώ ταυτόχρονα καθορίζει ένα κριτήριο επιτυχίας της. Η αναφορά σε συγκεκριμένες επιδιώξεις, δηλαδή σε ορισμένα πρότυπα που δεν έχουν επιτευχθεί τελείως, καθώς επίσης η καθιέρωση κριτηρίων επιτυχίας, αποτελούν τα κύρια χαρακτηριστικά των σκοπών της τουριστικής πολιτικής.

Πέρα απ' όσα εκτέθηκαν πιο πάνω, θα πρέπει να ειπωθεί ότι όπως οι γενικές επιδιώξεις της τουριστικής πολιτικής, έτσι και οι σκοποί της είναι κατά κανόνα γενικής φύσης, μακροχρόνιου χαρακτήρα και γενικής αποδοχής εκ μέρους όλων εκείνων που με οποιοδήποτε τρόπο ασκούν τις διάφορες οικονομικές λειτουργίες της τουριστικής οικονομίας και ακόμα εκφράζουν την επιθυμητή εξέλιξή τους.

Επίσης το συγκεκριμένο περιεχόμενο των σκοπών της τουριστικής πολιτικής και η θέση τους στο σύστημα των κοινωνικών αξιών εξαρτώνται και αυτοί, όπως ακριβώς και οι γενικές επιδιώξεις της, κυρίως από το πολιτικοοικονομικό σύστημα του κάθε κράτους, καθώς επίσης από την ιδεολογία της πολιτικής του εξουσίας.

Συμπερασματικά μπορεί να πει κανείς ότι οι σκοποί της τουριστικής πολιτικής αποτελούν οικονομικές μεταβλητές που συνιστούν τη συνάρτηση του γενικού καλού, που η πολιτική εξουσία επιδιώκει με διάφορα μέσα που έχει στη διάθεση της να μεγιστοποιήσει προς όφελος τόσο των παραγόντων της τουριστικής ζήτησης όσο και των παραγόντων της τουριστικής προσφοράς.

#### **γ. Στόχοι της τουριστικής πολιτικής**

Στην πρακτική της τουριστικής πολιτικής, για τη μεθόδευση της επίτευξης των πιο πάνω σκοπών της, οι τελευταίοι εξειδικεύονται σε συγκεκριμένα μεγέθη, δηλαδή λαμβάνουν τη μορφή συγκεκριμένης ποσοτικής ή αριθμητικής αξίας που αναφέρεται σε συγκεκριμένο οικονομικό μέγεθος ή μεταβλητή της τουριστικής οικονομίας. Όταν οι σκοποί της τουριστικής πολιτικής ποσοτικοποιούνται, δηλαδή εξειδικεύονται σε συγκεκριμένη ποσοτική ή αριθμητική αξία και αναφέρονται σε ορισμένη χρονική περίοδο, τότε πια χαρακτηρίζονται στόχοι της τουριστικής πολιτικής και όχι σκοποί. Κατά συνέπεια στόχοι της τουριστικής πολιτικής είναι τα εξειδικευμένα και

ποσοτικοποιημένα ή αριθμητικά εκφρασμένα αποτελέσματα που πρέπει να επιτευχθούν σε ορισμένο χρονικό ορίζοντα για την υλοποίηση ενός σκοπού της.

Σε αυστηρή επιστημονική ορολογία, στόχος της τουριστικής πολιτικής είναι η διατύπωση σε συγκεκριμένη ποσοτική ή αριθμητική αξία ενός σκοπού της, η επίτευξη του οποίου οριοθετείται σε ορισμένη χρονική περίοδο. Κατά συνέπεια ο καθορισμός ενός στόχου τουριστικής πολιτικής προϋποθέτει δυο βασικά στοιχεία: τη συγκεκριμένη ποσοτική ή αριθμητική αξία ενός σκοπού της και το σαφή καθορισμό του χρονικού ορίζοντα επίτευξής του.

Ο καθορισμός των σκοπών της τουριστικής πολιτικής, με τη μορφή συγκεκριμένων ποσοτικών ή αριθμητικών μεγεθών, δηλαδή στόχων, διευκολύνει σε μεγάλο βαθμό τη χάραξή της και τούτο γιατί δίνει μια ακριβή και σαφή έννοια στους γενικούς και λίγο-πολύ ασαφείς σκοπούς της. Πέρα από αυτό, όμως, ο καθορισμός των σκοπών της τουριστικής πολιτικής με μορφή στόχων διευκολύνει, επίσης, τον ακριβή προσδιορισμό της έκτασης του παρεμβατισμού της πολιτικής εξουσίας στην τουριστική οικονομία, καθώς επίσης την άσκηση αποτελεσματικού ελέγχου εκ μέρους της.

Γι' αυτό, κατά τη μαθηματική διατύπωση του προβλήματος της τουριστικής πολιτικής, οι στόχοι αποτελούν τις ενδογενείς μεταβλητές της, δηλαδή τις μεταβλητές εκείνες που προσδιορίζονται από τη λειτουργία του μηχανισμού της τουριστικής οικονομίας και όχι από την πολιτική εξουσία ή τους άλλους φορείς της τουριστικής πολιτικής. Κατά συνέπεια, οι στόχοι αποτελούν μεταβλητές της τουριστικής πολιτικής που δεν ελέγχονται, παρά μόνο από τις εξωγενείς μεταβλητές, δηλαδή τις μεταβλητές εκείνες που ελέγχονται και που δεν είναι άλλες από τα μέτρα που εκλέγει η πολιτική εξουσία για την επίτευξή τους.

Απ' όσα εκτέθηκαν πιο πάνω βγαίνει το συμπέρασμα ότι ο καθορισμός των στόχων της τουριστικής πολιτικής από την πολιτική εξουσία δεν μπορεί να γίνει, αν προηγούμενα δεν καθοριστούν, με όσο το δυνατό μεγαλύτερη ακρίβεια και σαφήνεια γίνεται, οι σκοποί της. Αλλά ο καθορισμός των σκοπών της τουριστικής πολιτικής δε σημαίνει ότι αυτόματα καθορίζονται και οι στόχοι της, όπως επίσης δε σημαίνει ότι ο καθορισμός του ενός ή του άλλου στόχου της τουριστικής πολιτικής μπορεί να καθορίζει αυτόματα και τους σκοπούς ή τις γενικές επιδιώξεις της.



## **2.9. Βασικές διαφορές μεταξύ των γενικών επιδιώξεων σκοπών και στόχων της τουριστικής πολιτικής**

Για να διαπιστωθούν οι βασικές διαφορές που υπάρχουν μεταξύ των γενικών επιδιώξεων, σκοπών και στόχων της τουριστικής πολιτικής, είναι απαραίτητο να διερευνηθούν πρώτα απ' όλα οι μεταξύ τους σχέσεις.

Όπως ήδη ειπώθηκε, οι σκοποί της τουριστικής πολιτικής αποτελούν έκφραση των γενικών επιδιώξεων της πολιτικής εξουσίας σε κατώτερο επίπεδο αφαίρεσης. Οι στόχοι, πάλι, της τουριστικής πολιτικής αποτελούν έκφραση των σκοπών της σε ακόμα κατώτερο επίπεδο αφαίρεσης. Επειδή, όμως, οι γενικές επιδιώξεις της τουριστικής πολιτικής είναι συνήθως πολλές και δεν μπορούν να επιτευχθούν όλες ταυτόχρονα, ιεραρχούνται από την πολιτική εξουσία με βάση κάποια κλίμακα αναγκών ή επιθυμιών, που δεν είναι απαραίτητο να είναι κοινωνικά αποδεκτή, έτσι που η πραγματοποίηση μιας περισσότερο βασικής να αποτελεί προϋπόθεση για την επίτευξη κάποιας άλλης λιγότερο βασικής.

Οι κυριότερες διαφορές που υπάρχουν μεταξύ γενικών επιδιώξεων, σκοπών και στόχων της τουριστικής πολιτικής συνοψίζονται όπως πιο κάτω:

**(α)** Οι σκοποί της τουριστικής πολιτικής αποτελούν έκφραση των γενικών επιδιώξεων της πολιτικής εξουσίας σε κατώτερο επίπεδο αφαίρεσης, που σε αντίθεση με αυτές μπορούν να ποσοτικοποιηθούν, δηλαδή να πάρουν συγκεκριμένη ποσοτική ή αριθμητική αξία, ενώ οι στόχοι της, που αποτελούν έκφραση των σκοπών της σε ακόμα κατώτερο επίπεδο αφαίρεσης, είναι ποσοτικοποιημένοι, δηλαδή έχουν αποκτήσει συγκεκριμένη ποσοτική ή αριθμητική αξία.

**(β)** Οι γενικές επιδιώξεις και οι σκοποί της τουριστικής πολιτικής είναι μακροχρονιότερου χαρακτήρα, ενώ οι στόχοι της αναφέρονται στην περίοδο του προγράμματος της τουριστικής πολιτικής, δηλαδή σε ορισμένο χρονικό ορίζοντα.

(γ) Οι γενικές επιδιώξεις και οι σκοποί της τουριστικής πολιτικής είναι γενικής αποδοχής, ενώ οι στόχοι της συνήθως προσαρμόζονται προς τα πάνω ή προς τα κάτω, ανάλογα με τις συνθήκες που επικρατούν κάθε φορά στην τουριστική οικονομία, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι οποιαδήποτε μεταβολή τους συνεπάγεται αναγκαστικά και τη μεταβολή των σκοπών της τουριστικής πολιτικής.

Έτσι, λοιπόν, η πολιτική εξουσία έχει τη δυνατότητα να αναθεωρεί και αναπροσαρμόζει κατά βούληση τους στόχους που προσπαθεί να επιτύχει χωρίς, όμως, να είναι αναγκασμένη να μεταβάλει ταυτόχρονα και τους σκοπούς που επιδιώκει να πραγματοποιήσει. Σε ένα κράτος π.χ., ενώ βραχυχρόνια επιδιώκεται η αύξηση του αριθμού των τουριστών που το επισκέπτονται κάθε χρόνο, είναι δυνατό να καθοριστεί από την πολιτική εξουσία στόχος αύξησης των τουριστών που το επισκέπτονται 3% το πρώτο έτος και 5% από το δεύτερο και μετά, επειδή στο μεταξύ προσδοκείται ότι θα έχουν βελτιωθεί οι συνθήκες στην τουριστική του οικονομία, δηλαδή θα έχει αυξηθεί το δυναμικό της σε τουριστικά καταλύματα (ξενοδοχεία, πανσιόν, ξενώνες, κάμπινγκ, ενοικιαζόμενα διαμερίσματα και δωμάτια) και άλλους συντελεστές παραγωγής τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών.

Πέρα, όμως, από τις διαφορές αυτές που εκτέθηκαν πιο πάνω, θα πρέπει να υπενθυμισθεί ότι οι σκοποί της τουριστικής πολιτικής δεν καθορίζονται με βάση τη θετική ανάλυση της τουριστικής οικονομίας, όπως ενδεχόμενα πιστεύεται, αλλά με βάση ορισμένα γενικά αποδεκτά αξιολογικά κριτήρια.

Ακόμα θα πρέπει να ειπωθεί ότι ο καθορισμός των στόχων της τουριστικής πολιτικής, που, όπως είναι γνωστό, προϋποθέτει τον καθορισμό των σκοπών της, πραγματοποιείται με βάση τη λεγόμενη μακροτουριστική επεξεργασία του προγράμματός της, δηλαδή αποτελεί αντικείμενο των ειδικών για τον προγραμματισμό της τουριστικής πολιτικής τεχνοκρατών και επιστημόνων, οι οποίοι χρησιμοποιούν διάφορες μεθόδους και τεχνικές για να τους αξιολογήσουν και εκτιμήσουν.

## **2.10. Καθορισμός των σκοπών και στόχων της τουριστικής πολιτικής**

Ο καθορισμός των σκοπών/στόχων της τουριστικής πολιτικής πηγάζει από την ανάγκη παρέμβασης του κράτους στην τουριστική οικονομία για την ικανοποίηση ορισμένων προτύπων οικονομικής συμπεριφοράς των μικροτουριστικών και μακροτουριστικών μεγεθών της, όπως είναι π.χ. η ικανοποίηση των ατομικών και συλλογικών τουριστικών αναγκών ή επιθυμιών των ανθρώπων, η οικονομική ενίσχυση των παραγωγών τουριστικών προϊόντων, η κατοχύρωση των μισθών των απασχολουμένων στον τουρισμό κλπ., πλην όμως θα εξαρτηθεί αυτή από το τι τελικά επιδιώκει η πολιτική εξουσία στον κλάδο της τουριστικής οικονομίας, σε μια ορισμένη χρονική περίοδο, που ανάλογα μπορεί να είναι μικρή ή μεγάλη.

Παρ' όλα αυτά είναι αποδεδειγμένο στην πράξη ότι τις περισσότερες φορές η πολιτική εξουσία δεν καθορίζει με ακρίβεια και σαφήνεια τους σκοπούς/στόχους της τουριστικής πολιτικής. Εκτός από ελάχιστες εξαιρέσεις, οι σκοποί/στόχοι της τουριστικής πολιτικής καθορίζονται με τέτοιο τρόπο, που κάθε άλλο παρά απλός και κατανοητός θα μπορούσε να χαρακτηριστεί. Πέρα από αυτό, όμως, έχει γίνει σήμερα γενικά αποδεκτό ότι ακόμα και αν επιτευχθεί ένα ικανοποιητικό επίπεδο ακρίβειας και σαφήνειας στον καθορισμό των σκοπών/στόχων της τουριστικής πολιτικής, είναι αμφίβολο αν θα επακολουθήσει αμέσως και η εκλογή των σχετικών μέσων/μέτρων, με τα οποία η πολιτική εξουσία θα επιχειρήσει την επίτευξή τους.

Η πρωτοβουλία και η ευθύνη του καθορισμού των σκοπών της τουριστικής πολιτικής ανήκει αποκλειστικά στην πολιτική εξουσία. Όταν αυτή καθορίζει σκοπούς, πρέπει απαραίτητα να λαμβάνει υπόψη της τα πιο κάτω:

**(α)** τις ανάγκες ή επιθυμίες των αγοραστών τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών σε μια ορισμένη χρονική περίοδο, και

**(β)** τους διάφορους περιορισμούς (οικονομικούς, κοινωνικούς, νομικούς, πολιτικούς κλπ.) που υπάρχουν σε μια ορισμένη χρονική περίοδο και τις δυνατότητες να ξεπεραστούν αυτοί στη διάρκεια του χρόνου.

Σε ό,τι αφορά στις ανάγκες ή επιθυμίες των αγοραστών τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών, υποτίθεται ότι η πολιτική εξουσία είναι και φορέας των σχετικών αναγκών ή επιθυμιών τους και ότι γνωρίζει καλά τη βαρύτητα των μεταβλητών που υπεισέρχονται στη συνάρτηση του γενικού τους καλού.

Σε ό,τι πάλι αφορά στους περιορισμούς που υπάρχουν και που επηρεάζουν την πολιτική εξουσία στον καθορισμό των σκοπών της τουριστικής πολιτικής, αυτοί αναφέρονται στην επάρκεια των τουριστικών πόρων, στο κοινωνικό σύστημα που υπάρχει, στην πολιτική κατάσταση που επικρατεί κλπ.

Επειδή τόσο οι ανάγκες ή επιθυμίες των αγοραστών τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών όσο και οι διάφοροι περιορισμοί που επηρεάζουν την πολιτική εξουσία στον καθορισμό των σκοπών της δεν είναι δυνατό να προσδιοριστούν με ακρίβεια και σαφήνεια, είναι εύκολο να γίνει κατανοητό για ποιους λόγους αυτοί, δηλαδή οι σκοποί της τουριστικής πολιτικής, δεν παίρνουν τη μορφή συγκεκριμένης ποσοτικής ή αριθμητικής αξίας, δηλαδή τη μορφή στόχου, αλλά εκφράζονται απλά και μόνο σαν γενικά επιθυμητές τάσεις.

Ακόμα θα πρέπει να σημειωθεί ότι ο καθορισμός των σκοπών της τουριστικής πολιτικής από την πολιτική εξουσία δεν είναι και τόσο εύκολος, γιατί αναπόφευκτα θίγει οικονομικά συμφέροντα ή κεκτημένα δικαιώματα μελών του κοινωνικού συνόλου ή οργανωμένων ομάδων συμφερόντων, όπως π.χ. ο σκοπός της αναδιανομής του τουριστικού εισοδήματος και πλούτου με την επιβολή προοδευτικής φορολογίας, ο σκοπός της βαθμιαίας υποκατάστασης των εισαγωγών ξενοδοχειακών εξοπλισμών με τη δημιουργία εγχώριων βιομηχανικών μονάδων που να τους παράγουν κλπ.

Ενώ, όμως, ο καθορισμός των σκοπών της τουριστικής πολιτικής, σύμφωνα με όσα εκτέθηκαν πιο πάνω, είναι οπωσδήποτε δύσκολη υπόθεση, δεν μπορεί να πει κανείς ότι ισχύει το ίδιο και για τον καθορισμό των επιμέρους στόχων της και τούτο γιατί αυτός ενισχύεται σημαντικά τόσο από

την ανάλυση των διάφορων μεγεθών της τουριστικής οικονομίας, όσο και από τη θεωρία και πρακτική του τουριστικού προγραμματισμού.

Είναι αλήθεια ότι αφού η πολιτική εξουσία καθορίσει τους σκοπούς της τουριστικής πολιτικής, ο καθορισμός των στόχων της είναι σχετικά εύκολος, επειδή αφορά στον προσδιορισμό συγκεκριμένης ποσοτικής ή αριθμητικής αξίας ενός ήδη δεδομένου σκοπού και δε θίγει, κατά κανόνα, οικονομικά και άλλα συμφέροντα. Οι στόχοι της τουριστικής πολιτικής στην πραγματικότητα διευκρινίζουν τους σκοπούς της και τούτο γιατί αυτοί αναφέρονται σε μια ορισμένη ποσοτική ή αριθμητική αξία ενός μεγέθους της τουριστικής οικονομίας και όχι σε κάτι γενικό ή αόριστο.

Σύμφωνα με όσα εκτέθηκαν πιο πάνω, οι στόχοι της τουριστικής πολιτικής δείχνουν μέχρι ποιου σημείου επιδιώκεται εκ μέρους της πολιτικής εξουσίας η πραγματοποίηση ενός σκοπού της. Από τεχνικής άποψης η διαφορά που προκύπτει μεταξύ της αρχικής τιμής ενός μεγέθους της τουριστικής οικονομίας και της τιμής στόχου του μεγέθους αυτού, δείχνει το κενό που καλείται να καλύψει η συστηματική και εσκεμμένη ρυθμιστική επέμβαση της πολιτικής εξουσίας στην τουριστική οικονομία, με τον καθορισμό μιας τιμής στόχου που πρέπει να επιτευχθεί μέσα σε ένα λογικό χρονικό διάστημα που προσδιορίζεται εκ των προτέρων. Η έκταση του παρεμβατισμού της πολιτικής εξουσίας, σε ό,τι αφορά στη διαμόρφωση μιας μεταβλητής, καθορίζεται από το κενό που δημιουργείται μεταξύ της αρχικής της τιμής και της τιμής στόχου της. Περιπεύει να ειπωθεί ότι αν το κενό αυτό είναι μικρό και μπορεί να καλυφθεί από μόνο του, τότε η πολιτική εξουσία δεν παρεμβαίνει.

Ο προσδιορισμός της ποσοτικής ή αριθμητικής αξίας των στόχων της τουριστικής πολιτικής γίνεται με διάφορους τρόπους και με γνώμονα την επίτευξή τους ή τουλάχιστον την καλύτερη δυνατή προσπάθεια για την επίτευξή τους.

Σε ό,τι αφορά στον καθορισμό των βασικών σκοπών της τουριστικής πολιτικής, θα πρέπει να ειπωθεί ότι αυτός συνδέεται άμεσα ή έμμεσα με τις αρχές, τις πολιτικές πεποιθήσεις και τα οικονομικά και άλλα συμφέροντα των ανθρώπων, σαν καταναλωτών ή χρηστών τουριστικών προϊόντων, των τουριστικών επιχειρήσεων και γενικά όλων εκείνων που με οποιοδήποτε

τρόπο ασκούν τις διάφορες οικονομικές λειτουργίες της τουριστικής οικονομίας.

Σε ό,τι αφορά, πάλι, στον καθορισμό των στόχων της τουριστικής πολιτικής, θα πρέπει να υπενθυμισθεί ότι αυτός προϋποθέτει σαν δεδομένο να έχει προηγηθεί ο καθορισμός των βασικών σκοπών της.

## **2.11. Ιεράρχηση των σκοπών και στόχων της τουριστικής πολιτικής**

Οι σκοποί/στόχοι της τουριστικής πολιτικής δεν έχουν πάντα την ίδια προτεραιότητα, από πλευράς χρονικής επίτευξής τους. Γι' αυτό και κατά τη διαδικασία που ακολουθείται από την πολιτική εξουσία για τον καθορισμό των σκοπών/στόχων της τουριστικής πολιτικής ανακύπτει αναπόφευκτα το πρόβλημα της προτεραιότητας, σε ό,τι αφορά στην επίτευξή τους. Το πρόβλημα αυτό θα πρέπει να αποδοθεί σε διάφορους λόγους, οι σημαντικότεροι από τους οποίους παραθέτονται συνοπτικά αμέσως πιο κάτω:

**(α)** Στη στενότητα των διαθέσιμων τουριστικών πόρων που αυτόματα δημιουργεί θέμα ιεράρχησης της κατανομής τους μεταξύ περισσότερων τουριστικών αναγκών ή επιθυμιών που υπάρχουν και που δεν είναι δυνατό να ικανοποιηθούν όλες μαζί ταυτόχρονα παρά μόνο τμηματικά κατά σειρά προτεραιότητας και κατ' αναλογία.

**(β)** Στις διαφορετικές ανάγκες ή επιθυμίες όλων εκείνων που με οποιοδήποτε τρόπο ασκούν τις διάφορες οικονομικές λειτουργίες της τουριστικής οικονομίας ή της πολιτικής εξουσίας, σε ό,τι αφορά στους σκοπούς/στόχους της.

**(γ)** Στην ανάγκη επίτευξης σε πρώτη φάση ορισμένων σκοπών/στόχων της τουριστικής πολιτικής, επειδή αυτό θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση για

την παραπέρα συνέχιση της όλης διαδικασίας τουριστικής ανάπτυξης ή μεγέθυνσης.

**(δ)** Στην πιεστική κατάσταση που δημιουργείται από την ανάγκη αποτελεσματικής αντιμετώπισης των αυξανόμενων και επείγουσών τουριστικών αναγκών ή επιθυμιών των ανθρώπων, η οποία κάνει επιτακτικότερη παρά ποτέ την ιεραρχική κατάταξη των σκοπών/στόχων της τουριστικής πολιτικής.

Γενικά θα πρέπει να ειπωθεί ότι το πρόβλημα των προτεραιοτήτων εμφανίζεται ιδιαίτερα οξύ κατά την ιεράρχηση των σκοπών/στόχων της τουριστικής πολιτικής. Το ίδιο ακριβώς συμβαίνει και κατά τη διαδικασία καθορισμού των κατευθυντήριων γραμμών στους όρους εντολής της πολιτικής εξουσίας προς τους αρμόδιους για την επεξεργασία και κατάρτιση του προγράμματος τουριστικής πολιτικής, εξαιτίας της σύγκρουσης ή αντίθεσης ή ασυνέπειας που παρατηρείται ορισμένες φορές μεταξύ ορισμένων σκοπών/στόχων της.

Από καθαρά πρακτική άποψη, το πρόβλημα της σύγκρουσης ή αντίθεσης ή ασυνέπειας, που παρατηρείται ορισμένες φορές μεταξύ σκοπών/στόχων της τουριστικής πολιτικής, αντιμετωπίζεται αποτελεσματικά με δυο τρόπους και συγκεκριμένα με την ιεραρχική κατάταξή τους που γίνεται με βάση ορισμένα κριτήρια γενικής αποδοχής και με τη μέθοδο των διαδοχικών προσεγγίσεων. Και στις δυο αυτές περιπτώσεις λαμβάνεται, συνήθως, υπόψη τόσο η εξέλιξη στη διάρκεια του χρόνου, όσο και το επίπεδο ανάπτυξης ή μεγέθυνσης της τουριστικής οικονομίας. Επίσης λαμβάνεται υπόψη ότι οι περιορισμοί ορισμένων τουριστικών πόρων παύουν να ισχύουν μεσοχρόνια ή μακροχρόνια και κατά συνέπεια δεν μπορούν να επηρεάσουν αρνητικά την ιεράρχηση των σκοπών/στόχων της τουριστικής πολιτικής σε μεσοχρόνιο ή μακροχρόνιο ορίζοντα.

Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι η ιεράρχηση των σκοπών/στόχων της τουριστικής πολιτικής αποτελεί, χωρίς άλλο, ένα από τα βασικότερα προβλήματά της. Παρ' όλα αυτά, όμως, το πρόβλημα αυτό δεν φαίνεται στην πράξη να αντιμετωπίζεται από την πολιτική εξουσία όπως θα έπρεπε. Συγκεκριμένα μόνο λίγες φορές αυτή ιεραρχεί σωστά τους σκοπούς/στόχους

που επιδιώκει να επιτύχει, με αποτέλεσμα να δημιουργείται αναπόφευκτα ένα κλίμα σύγχυσης, το οποίο επιδρά ανασταλτικά σε κάθε προσπάθεια της πολιτικής εξουσίας για τη λήψη ορθολογιστικών αποφάσεων στην τουριστική οικονομία. Δυστυχώς τις περισσότερες φορές η ιεράρχηση των σκοπών/στόχων της τουριστικής πολιτικής γίνεται με τέτοιο λαθεμένο τρόπο, ώστε να μην εξυπηρετείται ο σκοπός για τον οποίο πρέπει να γίνεται και έτσι όχι μόνο οδηγεί σε ασυνέπειες, αλλά και δημιουργεί σειρά από άλλα σοβαρά προβλήματα, που με τη σειρά τους δύσκολα αντιμετωπίζονται.

Επειδή λίγο-πολύ όλοι ανεξαιρέτως οι σκοποί/στόχοι της τουριστικής πολιτικής είναι γενικά επιθυμητοί, η ιεράρχησή τους από την πολιτική εξουσία έχει τότε μόνο σημασία, όταν αυτή οδηγεί τελικά σε έναν άριστο συνδυασμό τους. Αυτό, όμως, προϋποθέτει απαραίτητα να είναι αυτοί τόσο εφικτοί όσο και συνεπείς μεταξύ τους.

Ο άριστος συνδυασμός των σκοπών/στόχων της τουριστικής πολιτικής επιτυγχάνεται στη θεωρία και την πράξη αρκετά ικανοποιητικά, όταν χρησιμοποιείται από την πολιτική εξουσία σαν μέθοδος λήψης αποφάσεων ο τουριστικός προγραμματισμός. Όταν κατά την επεξεργασία και κατάρτιση προγραμμάτων τουριστικής πολιτικής λαμβάνονται υπόψη οι βασικές αρχές του προγραμματισμού, τότε αναμφισβήτητα μπορεί να εξασφαλιστεί μια ικανοποιητική προσέγγιση για τον καλύτερο δυνατό συνδυασμό των σκοπών/στόχων της.

Επίσης θα πρέπει να ειπωθεί ότι ο άριστος συνδυασμός των σκοπών/στόχων της τουριστικής πολιτικής επιτυγχάνεται τόσο στη θεωρία όσο και στην πράξη τότε μόνο, όταν η σύνθεσή τους σε ένα ενιαίο σύνολο μειώνει στο ελάχιστο δυνατό τις πιθανότητες εμφάνισης κρουσμάτων σύγκρουσης και ασυνέπειας μεταξύ τους, έστω και αν αυτά επηρεάζουν αρνητικά ελάχιστα ή και καθόλου ακόμα το επιθυμητό τελικό αποτέλεσμα.



## **2.12. Ανάλυση της έννοιας και του περιεχομένου των κυριότερων βασικών σκοπών και στόχων της τουριστικής πολιτικής**

Η έννοια και το περιεχόμενο ορισμένων από τους κυριότερους σκοπούς/στόχους της τουριστικής πολιτικής ενός κράτους τόσο από ποιοτικής όσο και από ποσοτικής άποψης, αναλύονται συνοπτικά αμέσως πιο κάτω:

### **α. Πλήρης απασχόληση στην τουριστική οικονομία**

Ένας από τους βασικότερους σκοπούς/στόχους της τουριστικής πολιτικής είναι η επίτευξη συνθηκών πλήρους απασχόλησης στην τουριστική οικονομία, δηλαδή η αποτροπή ή ο περιορισμός στο ελάχιστο δυνατό της ανεργίας του διαθέσιμου εργατικού δυναμικού της, καθώς επίσης της υποαπασχόλησης ή/και ετεροαπασχόλησής του. Πλήρης απασχόληση στην τουριστική οικονομία θεωρείται ότι υπάρχει, όταν μπορούν να βρουν παραγωγική απασχόληση σε αυτήν όλοι όσοι είναι διατεθειμένοι να απασχοληθούν με τους οικονομικούς και άλλους όρους που ισχύουν στη συγκεκριμένη αγορά εργασίας σε ορισμένο τόπο και χρόνο. Ο όρος ανεργία αναφέρεται στον αριθμό ή στο ποσοστό του διαθέσιμου εργατικού δυναμικού στην τουριστική οικονομία που δεν απασχολείται. Κατά συνέπεια αν υπάρχουν κάποια άτομα που για οποιοδήποτε λόγο δεν επιθυμούν να απασχοληθούν και επομένως δεν ψάχνουν για εργασία ή που επιθυμούν να απασχοληθούν, αλλά με διαφορετικούς όρους αμοιβής από αυτούς που ισχύουν στη συγκεκριμένη αγορά εργασίας σε ορισμένο τόπο και χρόνο, αυτά θεωρούνται ότι είναι με τη θέλησή τους άνεργα και όχι γιατί δεν υπάρχουν ευκαιρίες απασχόλησης στην τουριστική οικονομία. Με αυτού του είδους την ανεργία, δηλαδή τη θεληματική ανεργία, δεν ασχολείται η τουριστική πολιτική και κάθε πολιτική, για τον απλούστατο λόγο ότι δεν την ενδιαφέρει, αλλά ούτε και την αφορά.

Όπως έχει παρατηρηθεί στην πράξη, το ποσοστό ανεργίας σε εθνικό επίπεδο ή κατά κλάδους οικονομικής δραστηριότητας δεν κατεβαίνει ποτέ στο μηδέν και τούτο γιατί σε κάθε στιγμή ορισμένα άτομα βρίσκονται χωρίς απασχόληση είτε γιατί παραιτήθηκαν ή απολύθηκαν από τη θέση εργασίας

που είχαν και τους χρειάζεται χρόνος για να ψάξουν να βρουν άλλη είτε γιατί η εργασία τους έχει εποχιακό χαρακτήρα, γεγονός το οποίο τα υποχρεώνει να μείνουν χωρίς απασχόληση για ένα ορισμένο χρονικό διάστημα κάθε έτος κλπ.

Σήμερα, κατά την κεϋνσιανή πρόταση, η ενεργή απασχόληση του 97% του διαθέσιμου εργατικού δυναμικού μιας οικονομίας ή ενός κλάδου οικονομικής δραστηριότητάς της αποτελεί το γενικά αποδεκτό ποσοτικό κριτήριο επίτευξης του σκοπού/στόχου της πλήρους απασχόλησης. Κατά συνέπεια το ανεκτό ποσοστό ανεργίας μιας οικονομίας ή ενός κλάδου οικονομικής δραστηριότητάς της είναι, κατά περίπτωση, το 3% περίπου του διαθέσιμου εργατικού δυναμικού τους. Αν το ποσοστό αυτό είναι μεγαλύτερο από 3%, πάντα κατά την κεϋνσιανή πρόταση, τότε θεωρείται ότι υπάρχει ανεργία.

Ας σημειωθεί ότι σήμερα όχι μόνο η ποσοτική έκφραση της έννοιας της πλήρους απασχόλησης, σαν ορισμένου ανώτατου ποσοστού ανέργων στο συνολικό διαθέσιμο εργατικό δυναμικό μιας οικονομίας ή ενός κλάδου οικονομικής δραστηριότητάς της ποικίλλει από κράτος σε κράτος, αλλά και σημαντικές διαφορές παρατηρούνται ανάμεσά τους, ως προς τους ορισμούς του περιεχομένου των εννοιών του εργατικού δυναμικού και της ανεργίας, σε σημείο που να κάνουν δύσκολες τις διεθνείς συγκρίσεις. Ακόμα και το ίδιο το κράτος μπορεί, σε διαφορετικά χρονικά διαστήματα, να δίνει διαφορετικό περιεχόμενο στην έννοια της πλήρους απασχόλησης στη διάρκεια του χρόνου. Έτσι, λοιπόν, σε πολλά κράτη, μεταξύ των οποίων και στις Η.Π.Α., το ποσοστό ανεργίας που θεωρείται κοινωνικά ανεκτό αυξήθηκε μεταπολεμικά σημαντικά. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι το ποσοστό ανεργίας στις Η.Π.Α. ήταν το 1977 της τάξης του 7%. Αυτό, όμως, δεν εμπόδισε τον H. Stein, που είχε την ιδιότητα του προέδρου του Συμβουλίου των Οικονομικών Συμβούλων, να θεωρήσει ότι στις Η.Π.Α., την εποχή εκείνη, υπήρχε πλήρης απασχόληση. Με άλλα λόγια δεν υπήρχε κατά την άποψή του ανεργία.

### **2.13. Μεθοδολογία προγραμματισμού της τουριστικής πολιτικής**

Η ιδανική μεθοδολογία προγραμματισμού της τουριστικής πολιτικής προϋποθέτει να συμπεριληφθούν όλες οι οικονομικές σχέσεις που δημιουργούνται και αναπτύσσονται στην τουριστική οικονομία σε ορισμένο τόπο και χρόνο, σε ένα μοντέλο γενικής ισορροπίας που προσδιορίζει την άριστη οικονομική επιλογή σε μεμονωμένους υποκλάδους της οικονομικής της δραστηριότητας και γενικότερα σε ολόκληρη την τουριστική οικονομία.

Η αντιμετώπιση, όμως, του προβλήματος του προγραμματισμού της τουριστικής πολιτικής, με την πιο πάνω έννοια, είναι κυριολεκτικά πολύ δύσκολη, γι' αυτό και στην πράξη ακολουθείται μεθοδολογία που οπωσδήποτε είναι απλούστερη. Πρόκειται για την εμπειρική μεθοδολογία προγραμματισμού της τουριστικής πολιτικής που αναπτύχθηκε μεταπολεμικά στις μικτές οικονομίες του Δυτικού Κόσμου και βασίζεται σε μια συνεχιζόμενη διαδικασία διαδοχικών προσεγγίσεων και σφαλμάτων, που κατά κανόνα ακολουθεί ορισμένα στάδια του προγραμματισμού της τουριστικής πολιτικής. Τα στάδια αυτά είναι δέκα συνολικά.

### **2.14. Τι επιτυγχάνεται με την κατάρτιση του προγράμματος τουριστικής πολιτικής**

Με την κατάρτιση του προγράμματος τουριστικής πολιτικής επιτυγχάνονται κατά κύριο λόγο τα εξής:

(α) Περιορίζεται η αβεβαιότητα, σε ό,τι αφορά στη μελλοντική εξέλιξη της τουριστικής οικονομίας, με τον καθορισμό σειράς στόχων. Με αυτόν τον τρόπο σφυρηλατείται η εμπιστοσύνη του κοινωνικού συνόλου τόσο στη

μελλοντική ανάπτυξη ή μεγέθυνση της τουριστικής οικονομίας όσο και στην τουριστική πολιτική που ασκείται εκ μέρους της πολιτικής εξουσίας.

**(β)** Καθορίζονται με τη μεγαλύτερη δυνατή ακρίβεια και σαφήνεια οι στόχοι της τουριστικής πολιτικής. Αυτό συμβάλλει αποφασιστικά στην κινητοποίηση του κοινωνικού συνόλου και κυρίως όλων εκείνων που με οποιοδήποτε τρόπο συμμετέχουν ενεργά στην άσκηση των διάφορων οικονομικών λειτουργιών της τουριστικής οικονομίας.

**(γ)** Εκλέγονται τα κατάλληλα κατά περίπτωση μέτρα που θα εφαρμοστούν μεμονωμένα ή συνδυασμένα για την επίτευξη των καθορισμένων στόχων της τουριστικής πολιτικής.

**(δ)** Γίνεται δυνατή η εκτίμηση του βαθμού απόκλισης μεταξύ ιδιωτικού και κοινωνικού κόστους και αυτό γιατί με το πρόγραμμα τουριστικής πολιτικής προσδιορίζεται το μέγεθος της διάστασης μεταξύ βραχυχρόνιων, μεσοχρόνιων και μακροχρόνιων συνθηκών ισορροπίας, ενώ παράλληλα προδιαγράφεται η κατεύθυνση δράσης των επιχειρηματιών, της κεντρικής διοίκησης κλπ., πλην όμως με τέτοιο τρόπο, ώστε να αποφεύγεται η λήψη αποφάσεων που επηρεάζουν αρνητικά το κοινωνικό σύνολο και έτσι να περιορίζεται στο ελάχιστο δυνατό το κοινωνικό κόστος.

**(ε)** Παρέχεται η δυνατότητα άσκησης δημόσιας κριτικής και ταυτόχρονα ενθαρρύνεται η συζήτηση που πραγματοποιείται για την τουριστική πολιτική που εφαρμόζεται εκ μέρους της πολιτικής εξουσίας. Με αυτόν τον τρόπο γίνεται δυνατή η διατύπωση απόψεων, που μπορούν να συμβάλουν εποικοδομητικά στη βελτίωση του εφαρμοζόμενου προγράμματος τουριστικής πολιτικής, κατά το στάδιο της μερικής ή ολικής αναθεώρησής του, που ασ σημειωθεί κρίνεται εντελώς απαραίτητη για τη διατήρηση της αποτελεσματικότητάς του.

\* **ΠΗΓΗ:**

**ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ**

**Νίκος Γ. Ηγουμενάκης, 2<sup>η</sup> έκδοση, interbooks (1997.)**

## Κεφάλαιο 3

### 3.

#### 3.1. Ορισμός και στόχοι ποιότητας

Η λέξη ποιότητα ακούγεται καθημερινά σ' όλες τις εκφάνσεις της ζωής μας, το νόημα της εξακολουθεί όμως και σήμερα να 'ναι αρκετά περίπλοκο. Πρέπει να επισημάνουμε ότι ο κάθε άνθρωπος αντιλαμβάνεται διαφορετικά την έννοια και το ρόλο της ποιότητας, οπότε σαν αποτέλεσμα βγαίνει ότι ίσως και ποτέ να μην καταφέρουμε να δώσουμε τον ακριβή ορισμό της ποιότητας.

«Η μοντέρνα φιλοσοφία για την ποιότητα βλέπει την ποιότητα όχι σαν σκοπό αλλά σαν ταξίδι όπου ο προορισμός δεν είναι δεδομένος αλλά συνεχώς αλλάζει» (Edvarson et all: 1994, 21).

Αναλύοντας, την παραπάνω θεωρία και για να κάνουμε πιο συγκεκριμένο το θέμα μπορούμε να καταλάβουμε ότι ο κάθε πελάτης, βάζει την δική του εκδοχή στην ποιότητα, σύμφωνα με τα βιώματά του και τις απαιτήσεις του, κατανοητό λοιπόν είναι ότι ο προορισμός του ταξιδιού δηλ. στην συγκεκριμένη περίπτωση η ποιότητα συνεχώς αλλάζει σύμφωνα με τον άνθρωπο.

Ακόμη, «η έννοια της ποιότητας έχει διαφορετικό περιεχόμενο για τον καταναλωτή και τον παραγωγό» ( Λιαρμακόπουλος, 2003: 44).

Ας αναλύσουμε και τις δύο πλευρές.

- Καταναλωτής: είναι ο άνθρωπος ο οποίος σύμφωνα με τις προσδοκίες, τις ανάγκες του απαιτεί τις υπηρεσίες που παρέχονται από την επιχείρηση και αφού βεβαίως συνάδουν με την οικονομική και λειτουργική του άποψη.
- Παραγωγός: « σημαίνει το σύνολο των τεχνικών προδιαγραφών που τηρούνται κατά την παραγωγή και επιτρέπουν το χαμηλότερο δυνατό κόστος στοχεύοντας της εξασφάλιση του μέγιστου δυνατού κέρδους,

ενώ συγχρόνως ισορροπούν την προσφερόμενη και ζητούμενη ποσότητα στην αγορά» (Λάζαρη, 2006: 7)

«Η ποιότητα εξαρτάται από την εκτίμηση των πελατών όσον αφορά σχέση τιμής – παροχών του προϊόντος ή της υπηρεσίας» (Βελισσαρίου, Καραχοντζίδης, Κομνηνάκης, 2000: 149 ).

«Ένας ορισμός της ποιότητας είναι να προσφέρεται στον πελάτη αυτό που επιθυμεί, σε τιμή που διατίθεται, να πληρώσει μ' ένα σταθερό κόστος, σε μία επαναλαμβανόμενη διαδικασία» (Λάζαρη, 2006: 7).

### **3.2. Στόχοι ποιότητας**

Οι στόχοι της ποιότητας, είναι το σημαντικότερο μέρος σ' όλη την ανάλυση που κάνουμε, διότι οι στόχοι είναι οι τρόποι που πρέπει ν' ανεβρεθούν από κάθε παραγωγό, με αποτέλεσμα, την ικανοποίηση των τωρινών αλλά και των μελλοντικών αναγκών των καταναλωτών της εκάστοτε επιχείρησης. Κάθε επιχειρησιακή μονάδα, πρέπει πάντα να προλαβαίνει τα δρώμενα για να βελτιώνει την ικανότητά της κα. έτσι σχεδόν να φτάνει και να στοχεύει την υπέρβαση των αναγκών των καταναλωτών της.

### **3.3. Συμπέρασμα ποιότητας**

«Η ποιότητα είναι ένας όρος με πάρα πολλούς ορισμούς οι οποίοι εξετάζουν την έννοια από διαφορετικές οπτικές, άλλοτε δίνοντας έμφαση στο προϊόν, άλλοτε στον παραγωγό, ή στον τελικό καταναλωτή. Παρά το γεγονός ότι η ποιότητα είναι υποκειμενική, σύμφωνα με τον πιο αποδεκτό ορισμό της,

πρέπει να συμπίπτει μ' αυτό που η πελατεία της επιχείρησης αντιλαμβάνεται σαν ποιότητα» (Λάζαρη, 2006:17).

### **3.4. Στόχοι ποιότητας**

Οι στόχοι της ποιότητας είναι το σημαντικότερο μέρος στην όλη ανάλυση που κάνουμε, διότι οι στόχοι είναι οι τρόποι που πρέπει ν' ανεβρεθούν από κάθε παράγωγο, με αποτέλεσμα, την ικανοποίηση των τωρινών αλλά και των μελλοντικών αναγκών των καταναλωτών της εκάστοτε επιχείρησης. Κάθε επιχειρησιακή μονάδα, πρέπει πάντα να προλαβαίνει τα δρώμενα για να βελτιώνει την ικανότητά της και έτσι σχεδόν να φτάνει και στοχεύει την υπέρβαση των αναγκών των καταναλωτών της.

### **3.5. Συμπέρασμα ποιότητας**

«Η ποιότητα είναι ένας όρος με πάρα πολλούς ορισμούς οι οποίοι εξετάζουν την έννοια από διαφορετικές οπτικές, άλλοτε δίνοντας έμφαση στο προϊόν, άλλοτε στον παραγωγό, ή στον τελικό καταναλωτή. Παρά το γεγονός ότι η ποιότητα είναι υποκειμενική, σύμφωνα με τον πιο αποδεκτό ορισμό της, πρέπει να συμπίπτει με αυτό που η πελατεία της επιχείρησης αντιλαμβάνεται ως ποιότητα» (Λάζαρη, 2006:17).

### **3.6. Μέτρηση ποιότητας**

Στο κεφάλαιο αυτό στόχος μας είναι να διαπραγματευτούμε την έννοια του κόστους της ποιότητας.

#### **Τι είναι το κόστος της ποιότητας**

Όταν μια επιχείρηση προσδοκά την ικανοποίηση των αναγκών και των απαιτήσεων του καταναλωτή, σηματοδοτεί την προϋπόθεση ενός κόστους, σαν αποτέλεσμα βγαίνει ότι η κάθε επιχείρηση τείνει προς της ποιότητα, έτσι σύμφωνα με τα παραπάνω δίνουμε μία πλευρά για τον ορισμό της ποιότητας «Η σημερινή σκέψη τείνει ν' αποδεχθεί ότι το κόστος της ποιότητας πραγματοποιείται στο σχεδιασμό, την υλοποίηση, τη συντήρηση και τη βελτίωση ενός συστήματος ποιότητας» (James, 1996: 342).

«Το κόστος της ποιότητας είναι το κόστος που απαιτείται για την εξασφάλιση της ικανοποίησης των προσδοκιών αυτών, σαν το κόστος που συνεπάγεται η αποτυχία της ικανοποίησής τους» (Λάζαρη, 2006: 24).

### **3.7. Η σημασία του κόστους ποιότητας**

Η έννοια του κόστους ποιότητας είναι η ποσότητα που μπορεί να υπολογιστεί και «θεωρείται πολύ σημαντικό στοιχείο τόσο για τη διοικητική και την τεχνολογική διαχείριση όσο και τον στρατηγικό σχεδιασμό των μοντέρνων συστημάτων ποιότητας» (Τσιότρας, 2002: 43).

«Οι επιχειρήσεις που δεν εφαρμόζουν με επιτυχία πολιτική ποιότητα είναι πολύ πιθανόν να εμφανίσουν υψηλά συνολικά κόστη ποιότητας και κυρίως κόστη διόρθωσης αστοχιών. Μετά από μία σημαντική επένδυση σε κόστη πρόληψης και επιθεώρησης ποιότητας, παρέχοντας στο προσωπικό



εκπαίδευση και ένα σύστημα διασφάλισης ποιότητας, το συνολικό κόστος ποιότητας μειώνεται, αφού άλλωστε στατιστικά το κόστος διόρθωσης αστοχιών και το κόστος χαμένων ευκαιριών ιδιαίτερα υψηλό και καμιά φορά ανυπολόγιστο» (Λάζαρη, 2006: 27).

Η μέτρηση του κόστους ποιότητας «ποσοτικοποιεί σε όρους του μανάτζμεντ τις επιπτώσεις και των δραστηριοτήτων ποιότητας» (James, 1996:349) και εξίσου πάρα πολύ σημαντικός για τις επιχειρήσεις.

### **3.8. Συμπέρασμα**

Λογικό είναι όταν η επιχείρηση θέλει να ανταπεξέλθει επαρκώς στις απαιτήσεις των πελατών της να επιβαρύνεται μ' ένα κόστος παραπάνω για την επιχείρηση αλλά και για τους υπαλλήλους που εργάζονται. «Είναι μάλλον βέβαιο ότι ο πελάτης δε θ' αρνηθεί να το πληρώσει, στο βαθμό που ικανοποιούνται οι προσδοκίες του και η υπηρεσία είναι ανάλογη των προτύπων και των εμπειριών του» (Χυτήρης, 1991: 147).

### **3.9. Εισαγωγικό σημείωμα ερωτηματολογίου**

Άννα Γιαννουλάκη  
Τελειόφοιτος Α.Τ.Ε.Ι. Πατρών  
Τμήμα Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων  
Ικονίου 62, 17123 Νέα Σμύρνη  
E-mail: [johnpolitess2000@yahoo.gr](mailto:johnpolitess2000@yahoo.gr)

Κύριοι,

Στα πλαίσια της πτυχιακής μου εργασίας μου ανέλαβα να μελετήσω τη σχέση εκπαίδευσης και ποιότητας στις τουριστικές επιχειρήσεις, επικεντρώνοντας το ενδιαφέρον μου στις ξενοδοχειακές της Αττικής. Η εργασία μου θα πρέπει να είναι εμπειρική, δηλ. να στηρίζεται σε έρευνα και συγκέντρωση πρωτογενών πληροφοριών. Προς επίτευξη αυτού του σκοπού συνέταξα το επισυναπτόμενο ερωτηματολόγιο, που μετά την έγκριση του Καθηγητού μου που εποπτεύει τη μελέτη μου, σας αποστέλλω με τη θερμή παράκληση να έχω και τις δικές σας απόψεις.

Σας ευχαριστώ θερμότατα για τη συμπαράσταση σας στη προσπάθεια μου.

Με εκτίμηση

Άννα Γιαννουλάκη

### 3.10. Ερωτηματολόγιο

1. Η πρόσληψη προσωπικού γίνεται:
  - α. Βάσει πτυχίων ή
  - β. Βάσει επαγγελματικής εμπειρίας
  
2. Τι είδους εκπαίδευση νομίζετε ότι επηρεάζει την ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών τους.

- α. Πανεπιστημιακού επιπέδου (Πανεπιστήμιο, Τ.Ε.Ι. κλπ.)
- β. Εκπαίδευση επαγγελματική (Ι.Ε.Κ., Τ.Ε.Ε., σχολές τουρισμού)
- γ. Εκπαίδευση εντός επαγγελματικών χώρων (job training , σεμινάριο)
- δ. Άλλης μορφής εκπαίδευση τι είδους; .....
- .....

3. Για την πρόσληψη, ενός υψηλόβαθμου στελέχους το κριτήριο είναι η πανεπιστημιακού επιπέδου του σπουδές ή η επαγγελματική εμπειρία;

Απάντηση:

.....

4. Μετά την πρόσληψη οι νεοπροσλαμβανόμενοι υποβάλλονται σε εκπαίδευση;

ΝΑΙ                      ΟΧΙ

- Εάν ναι: α. Job training  
β. Σεμινάρια (εντός ή εκτός επιχείρησης)  
γ. Άλλο είδος εκπαίδευση

5. Η εκπαίδευση των στελεχών σας συνεχίζεται σε τακτά χρονικά διαστήματα;

ΝΑΙ                      ΟΧΙ

6. Πώς αξιολογείτε την παρεχόμενη εκπαίδευση;

α. Από κρατικά ιδρύματα: ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ, ΚΑΛΗ, ΜΕΤΡΙΑ, ΑΝΕΠΑΡΚΗΣ

β. Από ιδιωτικά ελληνικά ιδρύματα: ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ, ΚΑΛΗ, ΜΕΤΡΙΑ, ΑΝΕΠΑΡΚΗΣ

γ. Από ξένα ιδρύματα: ΠΟΛΥ ΚΑΛΗ, ΚΑΛΗ, ΜΕΤΡΙΑ, ΑΝΕΠΑΡΚΗΣ  
Βαθμολογείστε από 4 έως 1

7. Η παρεχόμενη εκπαίδευση στην Ελλάδα καλύπτει κατά την κρίση σας όλες τις λειτουργικές ανάγκες μίας τουριστικής μονάδας;

ΝΑΙ                      ΟΧΙ

α. Πού υπάρχουν ελλείψεις (αν υπάρχουν)

Απάντηση:

.....  
.....

8. Νομίζετε ότι η εκπαίδευση των στελεχών των τουριστικών επιχειρήσεων επιδρά στην ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών;

ΝΑΙ                      ΟΧΙ

9. Πώς εξασφαλίζετε την ποιότητα υπηρεσιών από το προσωπικό σας;

Απάντηση:

.....  
.....

10. Τι εννοείτε στην επιχείρησή σας ως «ΠΟΙΟΤΗΤΑ»;

- α. Τεχνικές γνώσεις
- β. Συμπεριφορά
- γ. Εμφάνιση
- δ. Εξυπηρετικότητα
- ε. Αφομοίωση της εταιρικής κουλτούρας
- στ. Όλα τα παραπάνω

11. Υπάρχουν στην επιχείρησή σας έγγραφες οδηγίες ποιότητας;

ΝΑΙ                      ΟΧΙ

12. Κατά την πρόσληψη εξηγείτε στους νεοπροσλαμβανομένους τι σημαίνει για εσάς ποιότητα και τους εφοδιάζετε με έγγραφες οδηγίες;

ΝΑΙ                      ΟΧΙ

ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

- α. Παρακαλώ να βάλετε εντός κύκλου την απάντησή σας.
- β. Εάν είναι δυνατόν, παρακαλώ να απαντήσετε σ' όλες τις ερωτήσεις.
- γ. Αποστείλατε παρακαλώ την απάντησή σας με e-mail ή ταχυδρομικώς στη διεύθυνση (ΙΚΟΝΙΟΥ 62, Τ.Κ.: 17123, Ν. ΣΜΥΡΝΗ).

Σας ευχαριστώ θερμότατα  
Άννα Γιαννουλάκη

### **3.11. Πίνακας ξενοδοχείων που έστειλα ερωτηματολόγιο**

1. St. George Lycabettus (κέντρο Αθήνας): e-mail ([info@sglycabettus.gr](mailto:info@sglycabettus.gr))
2. The Athenian Callirhoe (exclusive hotel), (κέντρο Αθήνας): e-mail ([hotel@tac.gr](mailto:hotel@tac.gr))
3. Holiday smites (Παιανία): e-mail ([info@holiday-smites.com](mailto:info@holiday-smites.com))
4. Edem beach hotel resorts: Λεωφ. Σουνίου ([info@eden.gr](mailto:info@eden.gr))
5. Marriot Athens Ledra: Λεωφ. Συγγρού  
(athensledramarriott@marriotthotels.com)
6. Divani Caravel Hotel :Βασιλέως Αλεξάνδρου ([divanis@divani.icaravel.gr](mailto:divanis@divani.icaravel.gr))
7. Divani apollon palace: Βουλιαγμένη ([apollondir@otenet.gr](mailto:apollondir@otenet.gr))
8. Park hotel: Λεωφ. Αλεξάνδρας ([info@athensparkhotel.gr](mailto:info@athensparkhotel.gr))
9. Marathon Beach hotel: ΑΤΤΙΚΗ ([hotelmb@otenet.hr](mailto:hotelmb@otenet.hr))
10. Royal Olympic (κέντρο Αθήνας): ([info@royalolympic.com](mailto:info@royalolympic.com))
11. Ionis hotel (Χαλκοκονδύλη): ([ionishotel@internet.gr](mailto:ionishotel@internet.gr))
12. Sofitel (Ελ. Βενιζέλος): ([h3167@accor-hotels.com](mailto:h3167@accor-hotels.com))
13. Hilton Athens (Βασ. Σοφίας) :([sales.athens@hilton.com](mailto:sales.athens@hilton.com))
14. The Margi (Βουλιαγμένη): ([themargi@themargi.gr](mailto:themargi@themargi.gr))

15. Savoy hotel (Πειραιά): ([savoy@otenet.gr](mailto:savoy@otenet.gr))

16. Armonia hotel: ([armonia@armonia.gr](mailto:armonia@armonia.gr))

17. Athens plaza hotel (Πλατεία Συντάγματος): ([hiv@grecotel.gr](mailto:hiv@grecotel.gr))

18. Coral hotel ( Λεωφ. Ποσειδώνος): ([info@coralhotel.gr](mailto:info@coralhotel.gr))

**Κριτήρια επιλογής:**

- α) ξενοδοχεία Κέντρου Αθήνας & Περιφερειακών Δήμων (Γλυφάδας, Πειραιώς, Κηφισιάς),
- β) τα περισσότερα ξενοδοχεία είναι παλαιά, ορισμένα ανήκουν σε αλυσίδα ξενοδοχείων, κατηγορίας 5 αστέρων,
- γ) προσδοκία ανταποκρίσεως στο ερωτηματολόγιο λόγω των παραπάνω ιδιοτήτων τους.

**3.12. Ξενοδοχεία που ανταποκρίθηκαν στο ερωτηματολόγιο**

1. ΠΕΝΤΕΛΙΚΟΝ
2. INTERCONTINENTAL
3. ARMONIA HOTEL
4. HILTON HOTEL
5. TITANIA
6. EDEN HOTEL
7. IONIS HOTEL

Ποσοστό ανταποκρίσεως 37%

### **3.13. Σχολιασμός ερωτηματολογίου**

Σύμφωνα με την ερώτηση 1 του ερωτηματολογίου σχηματίζεται μία συμφωνία απόψεων στις απαντήσεις των ερωτηθέντων. Οι περισσότεροι δίνουν βάση στην επαγγελματική εμπειρία όσο και στην κατοχή πτυχίων, κάποιιοι όμως δίνουν κάποιες παραμέτρους: ότι για κάποιιο χαμηλόβαθμο στέλεχος, π.χ. μάγειρας, μπάρμαν, λαντζιέρης, θα δώσει περισσότερη βαρύτητα στην επαγγελματική εμπειρία, παρά στα πτυχία που ενδεχομένως έχει, ενώ για κάποιιο υψηλόβαθμο στέλεχος σημαντικό ρόλο παίζουν κυρίως οι γνώσεις.

Στην επόμενη ερώτηση που αφορά το είδος της εκπαίδευσης και την επιρροή στην ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών βλέπουμε ότι οι απόψεις είναι κατανεμημένες ίσα, προς διαφορετικές πλευρές οι περισσότεροι όμως κλίνουν προς την επαγγελματική εκπαίδευση και το job training, επίσης από κάποιον ερωτηθέντα, δίνεται η άποψη, ότι και οι τρεις παράμετροι είναι εξίσου χρήσιμες, ανάλογα φυσικά με την ποιότητα υπηρεσιών που προσφέρονται.

Στην τρίτη ερώτηση υπάρχει μία σύμπνοια απόψεων κατά 90% όπου ομοφώνως υποστηρίζουν, ότι για την πρόσληψη ενός υψηλόβαθμου στελέχους κύριο κριτήριο είναι οι πανεπιστημιακού επιπέδου σπουδές αλλά και η επαγγελματική εμπειρία, υπάρχει όμως και το 10% που πρεσβεύει, ότι το κύριο κριτήριο πρόσληψης ενός υψηλόβαθμου υπαλλήλου είναι η πανεπιστημιακού επιπέδου μόρφωση.

Στην τέταρτη ερώτηση το 100% είναι υπέρ στην εκπαίδευση μετά την πρόσληψη ενός νέου ατόμου στην επιχείρηση. Οι απαντήσεις τι είδους εκπαίδευση είναι αυτή είναι 50% – 50% άλλοι προσφέρουν εκπαίδευση με job training και άλλοι με σεμινάρια εντός έδρας. Ένα συγκεκριμένο ξενοδοχείο προσφέρει σεμινάρια στο εξωτερικό στα νεοπροσληφθέντα στελέχη του. Όσον αφορά την παρεχόμενη εκπαίδευση από κρατικά, ιδιωτικά και ξένα ιδρύματα το 70% υποστηρίζει ότι τα κρατικά ιδρύματα παρέχουν καλή εκπαίδευση, το 80% υποστηρίζει ότι τα ιδιωτικά πανεπιστήμια προσφέρουν μέτρια εκπαίδευση και το 40% υποστηρίζει ότι τα ξένα ιδρύματα παρέχουν μία



πολύ καλή εκπαίδευση. Υπάρχει όμως και σ' αυτό το σημείο μια ακόμη άποψη όπου τονίζει ότι αναλόγως την περίπτωση κάθε ίδρυμα προσφέρει τα κατάλληλα ανάλογα τον τομέα δηλ. κρατικά προσφέρουν γενική γνώση στις τουριστικές επιχειρήσεις, ιδιωτικά προσφέρουν γνώσεις όσον αφορά επισιτιστικά επαγγέλματα και τα ξένα ιδρύματα προσφέρουν εξειδίκευση που αφορά τον καθένα.

Στην ερώτηση την έβδομη, το 80% απάντησε ότι η εκπαίδευση στην Ελλάδα δεν καλύπτει τις λειτουργικές ανάγκες μίας τουριστικής μονάδας διότι υπάρχουν ελλείψεις στο management στις γλώσσες, στους ηλεκτρονικούς υπολογιστές, στα εργαστήρια μαγειρικής και τραπεζοκομίας επίσης υπάρχουν ελλείψεις τονίζει κάποιος άλλος σε θεωρητικό και πρακτικό επίπεδο. Υποστηρίζουν ότι χρειάζεται περισσότερη εκπαίδευση για την έννοια και φιλοσοφία παροχής υπηρεσιών καθώς και περισσότερη ανάλυση των εκάστοτε τάσεων και εντοπισμός των προσωπικών αναγκών του πελάτη. Τέλος σημειώθηκε και η άποψη ότι υπάρχουν ελλείψεις σε βασικές γνώσεις διοίκησης και εμπειρίας στο χώρο και τριβή με τη δουλειά (κάτι που είναι φυσικό).

Στην όγδοη ερώτηση το 100% μας επιβεβαιώνει ότι η εκπαίδευση των στελεχών επιδρά στην ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών και αγαθών.

Στην ερώτηση 9 δύο ξενοδοχεία δεν έδωσαν απάντηση στο πώς εξασφαλίζουν την ποιότητα υπηρεσιών από το προσωπικό οι υπόλοιποι όμως μας παραθέτουν τις εξής απαντήσεις και εξηγήσεις κάνουν α) σωστή επιλογή υπαλλήλων με κριτήρια όπως συμπεριφορά, τεχνικές γνώσεις, εμφάνιση κλπ., β) από συνεχή εκπαίδευση, γ) από διατήρηση του ίδιου του προσωπικού και δ) leadership and motivation.

Στη δέκατη ερώτηση όπου ρωτάμε τι εννοούμε «ποιότητα» στην επιχείρηση το 100% τόνισε τις τεχνικές γνώσεις, συμπεριφορά, εμφάνιση, εξυπηρετικότητα, αφομοίωση της εταιρικής κουλτούρας και τυποποίηση υπηρεσίας.

Στην επόμενη ερώτηση το 80% των ερωτηθέντων ξενοδοχείων δίνει στην επιχείρηση έγγραφες οδηγίες ποιότητας ενώ το 20% δεν προσφέρει οδηγίες ποιότητας.

Τέλος, το 80% κατά την πρόσληψη εξηγεί στους νεοπροσλαμβανόμενους τι σημαίνει για την επιχείρηση ποιότητα και τους εφοδιάζει με έγγραφες οδηγίες ενώ το 20% δεν πραγματοποιεί κάτι τέτοιο.

### **Συμπέρασμα:**

Σύμφωνα με την έρευνα που πραγματοποιήθηκε και με τα αποτελέσματα που βγήκαν μέσω αυτής, κατανοούμε και επιβεβαιώνουμε ότι για την μέγιστη παροχή ποιότητας σε μία τουριστική μονάδα αναγκαία είναι η πανεπιστημιακή εκπαίδευση όμως εξίσου απαραίτητη είναι η επαγγελματική προϋπηρεσία και εμπειρία. Επίσης πολύ σημαντικός είναι και ο τομέας που απαρτίζει την Διοίκηση της Επιχείρησης για να δίνει τα σωστά φόντα και εφόδια για την ακριβή έννοια και ουσία της ποιότητας.

Τέλος, οφείλουμε να παραδεχτούμε ότι για να έχουμε τα επιθυμητά αποτελέσματα αποδοχής ποιότητας από το κοινό πρέπει το εργατικό δυναμικό να είναι καταρτισμένο και εξειδικευμένο σ' όλους τους τομείς που εμπεριέχει μια αξιοπρεπής ξενοδοχειακή επιχείρηση και αυτό ανεξαρτήτου μεγέθους.

## Κεφάλαιο 4

### 4. Εκπαίδευση

#### 4.1. Σημασία, σκοπός

Την σημερινή εποχή, όλες οι επιχειρήσεις για να μπορέσουν να επιτεύξουν το σκοπό τους δηλαδή την επιτυχία της επιχείρησης στους στόχους της, αναγκαίο είναι, να στελεχώνεται από προσωπικό που γνωρίζει που να καλά τις απαιτήσεις και τις ανάγκες της επιχείρησης. Πέρα όμως από τις ανάγκες το πιο σημαντικό σημείο για την επιχείρηση είναι, να στελεχώνεται από προσωπικό που έχει εμπειρία και κατάρτιση σε κάθε νέα τεχνική και τεχνολογική πρόοδο.

«Το ίδιο συμβαίνει και στα ξενοδοχεία, που ως τομέας υπηρεσιών έχει να διδαχθεί από διπλωματία και χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών έως τη βελτίωση, αφού τελικά αυτό είναι το μεγαλύτερο όπλο στο να προσφέρει τις υπηρεσίες του και να μείνει ευχαριστημένος ο πελάτης» (Φουντουλάκης, 2002: 188).

Στις μέρες που διανύουμε, η εκπαίδευση του προσωπικού, είναι ένας παράγοντας που δεν μπορεί με τίποτα να παραβλεφθεί και αυτό το γεγονός συμβαίνει διότι ο ανταγωνισμός είναι τεράστιος και τα στελέχη πια χρειάζονται την πλήρη εξειδίκευση. Πέρα όμως από τα στελέχη μην ξεχνούμε και τους πελάτες όπου ημέρα με την ημέρα οι ανάγκες και οι απαιτήσεις αυξάνονται ραγδαία. Συμπερασματικά λοιπόν, καταλήγουμε στο ότι χρειαζόμαστε προσωπικό και στελέχη που πολύ καλά τόσο το τι απαιτείται όσο βέβαια και τον τρόπο επίτευξης αυτού.

Το προσωπικό είναι εξάλλου το γνησιότερο κομμάτι της επιχείρησης που θα συμβάλει κατά ένα πολύ σημαντικό βαθμό στο αν η Διοίκηση της επιχείρησης, θα αποκτήσει τον τίτλο της επιτυχημένης επιχείρησης ή της αποτυχημένης.

«Σε γενικές γραμμές, εκπαίδευση σημαίνει αύξηση των γενικών ή των ειδικών γνώσεων πάνω στο ευρύτερο αντικείμενο της δουλειάς, με αντικειμενικό σκοπό την περαιτέρω επιμόρφωση που θα βοηθήσει τον

εκπαιδευόμενο. Επιτυγχάνεται λοιπόν με την διδασκαλία και την εξάσκηση» (Φουντουλάκης, 2002: 188).

Με την εκπαίδευση ο εργαζόμενος θα κατανοήσει περισσότερο το αντικείμενο της δουλειάς του, τους στόχους της εταιρείας, τους πελάτες και κατά αυτόν τον τρόπο θα καταφέρει να επιτύχει τον στόχο και τον σκοπό καλύτερα.

Με αυτόν μόνο τον τρόπο, θα μπορέσει και αυτός με την σειρά του να ικανοποιηθεί προσωπικά, κοινωνικά και το κυριότερο οικονομικά.

### **Πλεονεκτήματα εκπαίδευσης:**

Γενικά η εκπαίδευση βοηθά τον εργαζόμενο γιατί:

- Διευρύνει τις γνώσεις και τις δυνατότητες του, αυτό σηματοδοτεί την καλύτερη παραγωγή αφού μπορεί και έχει τις γνώσεις να παράγει το σωστότερο και το πιο αποτελεσματικό έργο, αναλόγως βέβαια και την εμπειρία 'το ταχύτερο. Αυτό θα φέρει και κατά ένα βαθμό τον σεβασμό και την εκτίμηση των υπολοίπων συναδέλφων.
- Λογικό είναι, όσο ένας άνθρωπος είναι περισσότερο προετοιμασμένος για τον τρόπο και τη μορφή εργασίας, να έχει και περισσότερη διάθεση, αυτό συμβαίνει διότι πρώτα απ' όλα δείχνει η εταιρεία επιχείρηση ενδιαφέρον για την εξέλιξη του εκπαιδευόμενου εργαζόμενου με το να τον εκπαιδεύει και να τον κατάρτιζει. Συνυφασμένες, με την κατάρτιση και γενικότερα τις περισσότερες γνώσεις είναι οι καλύτερες προοπτικές, πιθανή προαγωγή, πιθανή αύξηση αλλά το μεγαλύτερο γεγονός που είναι ζωτικής σημασίας είναι η απόκτηση μεγαλύτερου κύρους στον χώρο εργασίας.

### **Εκτός όμως από τον εκπαιδευόμενο, η εκπαίδευση βοηθά και την εταιρεία – επιχείρηση για τους παρακάτω λόγους:**

- Όταν ένας εργαζόμενος, έχει πλήρη γνώση και εξυπηρετεί σωστά αυτό έχει αντίκτυπο στην επιχείρηση με το να ελαττώνονται τα παράπονα, οι ζημιές και τα ατυχήματα.

- Βελτιώνεται το κλίμα και η ατμόσφαιρα στην επιχείρηση, αφού το προσωπικό είναι περισσότερο υπεύθυνο. Παράλληλα, με την υπευθυνότητα βελτιώνεται και η παραγωγικότητα της επιχείρησης.

«Η εκπαίδευση αποτελεί τη μεγαλύτερη επένδυση που πρέπει να κάνει μια εταιρεία και εξυπακούεται ότι, αν παρακαμφθεί αυτή η εκπαίδευση προς χάριν άλλων επενδύσεων ή αγορών, η εταιρεία θα έχει σαν φυσικό επακόλουθο να χάσει, αφού δεν θα υπάρξει επαρκής αξιοποίηση των άλλων επενδύσεων και αγορών» ( Φουντουλάκης, 2002: 189).

Όλα εξαρτώνται, από το επίπεδο της εκπαίδευσης του προσωπικού πιο αναλυτικά, αυτά που εξαρτώνται είναι η επιτυχία και η πρόοδος ενός οργανισμού. Οι νεοπροσληφθέντες, έχουν απόλυτη ανάγκη από θεωρητική εκπαίδευση αλλά και πιο πολύ από πρακτική εξάσκηση. Οι εργαζόμενοι οι οποίοι βρίσκονται χρόνια στον εργασιακό χώρο έχουν περισσότερη ανάγκη από θεωρητική αλλά και κάποια πρακτική ενημέρωση σε καινούριες τεχνικές και τεχνολογικές εξελίξεις.

Ο πρωταρχικός λοιπόν, σκοπός και στόχος τόσο για την εταιρεία – επιχείρηση όσο και για το προσωπικό που τη στελεχώνει είναι να υπάρχει καλό κλίμα και πνεύμα συνεργατικότητας, έτσι ώστε να αυξάνεται η παραγωγικότητα και η επαγγελματική ασφάλεια για όλους τους σχετιζόμενους, αφού βεβαίως διευρύνονται και οι γνώσεις.

Κατά την είσοδο κάποιου εργαζόμενου στην επιχείρηση, πολύ πιθανό είναι να συμβούν αρκετές και διάφορες μορφές εκπαίδευσης: «η πρωταρχική εκπαίδευση ή εκπαίδευση προσαρμογής, κατά την είσοδο στην εταιρεία, η εκπαίδευση θέσης, κατά την ανάληψη της συγκεκριμένης θέσης στην εταιρεία, οι διάφορες εκπαιδεύσεις για την εξυπηρέτηση πελατών, πωλήσεις, καλύτερο σέρβις, χρήση Η/Υ, παράπονα, ταχύτητα και αποτελεσματικότητα» (Φουντουλάκης, 2002: 190).

Τέλος, πολύ σημαντικές είναι οι εκπαιδεύσεις για προαγωγές, καλύτερη επικοινωνία, πρόποσα συμπεριφορά προσωπικού, πυρασφάλεια, ατυχήματα. Γενικά, διαφόρων ειδών εκπαιδευτικά γεγονότα, αναλόγως πάντα την περίπτωση, και αυτό φυσικά αποσκοπεί προς όφελος και συμφέρον και των δύο πλευρών επιχείρησης – εργαζομένων.

## **4.2. Η έννοια της τουριστικής εκπαίδευσης**

Η τουριστική ανάπτυξη της χώρας μας υπήρξε αναντίρρητα ραγδαία, κατά τα τελευταία χρόνια.

Ο κλάδος της τουριστικής βιομηχανίας, είναι βασικός για την ολοκλήρωση της οικονομικής ανάπτυξης της χώρας. Η οικονομία μας, αναμένει και προσδοκεί πάρα πολλά από τον τομέα αυτό. Οι προσδοκίες μας δεν αφορούν μόνο τη δημιουργία ευκαιριών για απασχόληση ατόμων και την προώθηση κατανάλωσης αγαθών της ελληνικής παραγωγής, αλλά κυρίως την είσοδο σημαντικού συναλλαγματικού ποσού, από τον τουρισμό, για την στήριξη του ισοζυγίου εξωτερικών πληρωμών της χώρας, που στο εμπορικό ιδιαίτερα, τμήμα εμφανίζεται πάντοτε παθητικό.

Αλλά για να πραγματοποιηθούν τα οφέλη και οι προσδοκίες χρειάζεται κατάλληλη οργάνωση και προετοιμασία. Προϋποθέτει καλλιέργεια τουριστικής συνείδησης του λαού μας και κυρίως σοβαρή υποδομή όλων των τομέων που εξυπηρετούν τον τουρισμό, που σε ορισμένους έχει αναπτυχθεί σε ικανοποιητικό βαθμό (π.χ. μέσα εσωτερικής διακίνησης των τουριστών, προσφορά ψυχαγωγίας).

Εκεί όμως που υστερεί, ποιοτικά και ποσοτικά, η υποδομή της χώρας μας, είναι ο τομέας του εξειδικευμένου προσωπικού. Δηλαδή, του κατάλληλα εκπαιδευμένου, να υπηρετήσει κατά τον καλύτερο δυνατό τρόπο, την τουριστική μας βιομηχανία. Και αυτό, γιατί η τουριστική εκπαίδευση αποτελεί τη βάση, στην πυραμίδα της τουριστικής υποδομής.

Τα σύγχρονα τουριστικά γεγονότα, όπως η κοινωνικοποίηση και ο εκδημοκρατισμός του τουρισμού, δηλ. η μεταβολή από τον “εκλεκτικό” σε μαζικό φαινόμενο, συνέδεσαν στενά τον τουρισμό, με όλους σχεδόν τους τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας. Αυτό το γεγονός είχε σαν αποτέλεσμα τη δημιουργία προβλημάτων μιας ιδιαίτερης μορφής οργάνωσης, που η αντιμετώπιση τους είναι εφικτή, μόνο με την προσφυγή στην επιστήμη, την τουριστική επιστήμη, όπως αυτή έχει οριοθετηθεί σήμερα.

Αυτή ακριβώς η θεωρητική γνώση και η πρακτική εφαρμογή και η πρακτική εφαρμογή της τουριστικής επιστήμης, που είναι απαραίτητη στις

μέρες μας, αποτελεί και αντικείμενο της τουριστικής εκπαίδευσης. Η ρεαλιστική και ορθολογιστική ρύθμιση της τουριστικής ανάπτυξης μιας χώρας, με υψηλούς ρυθμούς και απόλυτο προγραμματισμό, περνά αναπόφευκτα από το είδος της τουριστικής εκπαίδευσης.

Την τουριστική εκπαίδευση, μπορούμε να τη θεωρήσουμε ως ένα από τα ουσιαστικότερα στοιχεία της διεθνούς τουριστικής αγοράς, που θεμέλιος λίθος της είναι ο ανθρώπινος παράγοντας, όπως σε κάθε βιομηχανία παροχής υπηρεσιών.

### **4.3. Η αναγκαιότητα της τουριστικής εκπαίδευσης**

Η επαγγελματική εκπαίδευση είναι και αυτή ένα είδος επαγγελματικής εκπαίδευσης, που αποσκοπεί στο να παράσχει στον εκπαιδευόμενο τις γνώσεις, που θα τον βοηθήσουν να βρει απασχόληση στον τουριστικό τομέα, προς δικό του όφελος, αλλά και προς εξυπηρέτηση του κλάδου του τουρισμού.

Κάτω από το σημερινό καθεστώς της τεχνοκρατίας και της εξειδίκευσης, η επαγγελματική εκπαίδευση κατέστη απαραίτητη σε όλα τα επαγγέλματα. Ειδικά όμως στα επαγγέλματα προσφοράς υπηρεσιών, όπως ο τουρισμός, η επαγγελματική είναι αναγκαία, για δύο κυρίως λόγους:

- γιατί το αντικείμενο, όπως προαναφέρθηκε, της τουριστικής εργασίας, έχει ως βασικό της στοιχείο, την παροχή υπηρεσιών και μάλιστα πρόσωπο με πρόσωπο.

Υπηρεσίες που πρέπει να είναι εξειδικευμένες, με μια βάση από καθορισμένους κανόνες. Αφού λοιπόν, το πωλούμενο είδος στην τουριστική αγορά είναι οι υπηρεσίες, πρέπει και αυτές να ανταποκρίνονται στους κανόνες “παραγωγής και πώλησης” τους.

- γιατί οι διάφορες μορφές τουριστικών εκμεταλλεύσεων, έχουν εξελιχθεί, σήμερα, όχι μόνο σε μέγεθος, αλλά και σε έκταση εργασιών και δεν

μπορούν πλέον να διοικούνται εμπειρικά, χωρίς επιστημονική και τεχνική κατάρτιση του προσωπικού όλων των βαθμίδων.

Στο τουριστικό επάγγελμα απαιτούνται άτομα με πολύπλευρες δεξιότητες υψηλού επιπέδου, με ειδικές γνώσεις, με πνευματικά και ψυχικά χαρίσματα.

Αναμφισβήτητη λοιπόν, είναι η σημασία που έχει στη σημερινή κοινωνία της προηγμένης, τεχνολογίας και των εξειδικευμένων αναγκών, η παραγωγή από τις σχολές επιστημών – τεχνοκρατών, επιστημόνων με ειδική επαγγελματική κατάρτιση υψηλής στάθμης. Η ανώτερη μόρφωση δεν μπορεί να προσφέρεται μόνο με βάση οικονομικοεπαγγελματικά κριτήρια. Θα πρέπει να αποτελεί αυτοσκοπό γιατί προάγει την καλλιέργεια του ατόμου και του δίνει μια εσωτερική πνευματική ικανοποίηση, που ολοκληρώνει την προσωπικότητα του και που, με μια λέξη, τον τεκμηριώνει. Άλλωστε και η κοινωνική χρησιμότητα της ανόδου του γενικού μορφωτικού επιπέδου είναι προφανής.

Ένας από τους βασικούς τελικούς στόχους της τουριστικής παιδείας, είναι η διατήρηση των πολιτιστικών μας αξιών, των λαογραφικών μας δεδομένων και της μακραίωνης εθνογραφικής μας κληρονομιάς, που μόνο με ικανά και άριστα εκπαιδευμένα στελέχη μπορεί να πραγματοποιηθεί. Το βάρος του επιπέδου έγκειται:

- στην προσπάθεια προστασίας του φυσικού περιβάλλοντος (πρωτογενής τουριστική πηγή)
- στη διατήρηση αρχαιολογικών χώρων και μνημείων (δευτερογενής τουριστική πηγή προσέλκυσης ενδιαφέροντος)
- στην ορθολογική πολεοδομική δραστηριότητα που δεμένη με τη ιδιαιτερότητα του κάθε χώρου (π.χ. αιγαιοπελαγίτικα κτίσματα) αποτελούν παράγοντες συνέχειας των πλουσίων και ανεξάντλητων λαογραφικών παραδόσεων, κλπ.

Η τουριστική εκπαίδευση ενδιαφέρει και το κράτος, για αυτό και ιδρύει και σχολές, αλλά και τους ιδιώτες, που είτε προσφεύγουν σε αυτές για να λάβουν τη σχετική επαγγελματική κατάρτιση έτσι ώστε να μπορούν να ασκήσουν το τουριστικό επάγγελμα, είτε ως επιχειρηματίες αναζητούν



πτυχιούχους των σχολών αυτών για τη σύνθεση του προσωπικού των επιχειρήσεων τους.

#### **4.4. Εκπαιδευτικό υπόβαθρο**

Η εκπαίδευση στις επιχειρήσεις συχνά διαφέρει από τη συνηθισμένη παιδεία που προσφέρεται μ' ένα ευρύτερο σκοπό, την εξέλιξη δηλαδή του ατόμου, η οποία επίσημα λαμβάνει χώρα επίσημα στα σχολεία δημοτικής και μέσης. εκπαίδευσης και στις ανώτερες και ανώτατες σχολές, ενώ η εκπαίδευση που έχει σχέση με τις επιχειρήσεις είναι επαγγελματικά προσανατολισμένη και έχει ένα περισσότερο ωφελιμιστικό σκοπό παρά η άλλη παιδεία.

Το πρόβλημα οργάνωσης της ελληνικής τουριστικής εκπαίδευσης που χρόνια τώρα απασχολεί τους κρατικούς υπεύθυνους, σίγουρα δεν είναι μια εύκολη υπόθεση. Και αυτό διότι η οργάνωση αυτή συνθέτει μια πολύπλευρη και πολυσύνθετη πραγματικότητα, αφού για οποιαδήποτε σχέδιο υλοποίησης της απαιτείται η λήψη υπόψη πολλών και διαφορετικών παραμέτρων και μεταβλητών, που η μέχρι τώρα απουσία τους έχει διογκώσει επικίνδυνα το πρόβλημα, και αν αυτή η πραγματικότητα δεν αλλάξει, τόσο το θέμα παροχής υπηρεσιών που υποβαθμίζονται καθημερινά, όσο και αυτό της γενικότερης τουριστικής προβολής της χώρας μας, θα αποβούν σε βάρος της όλης κυβερνητικής τουριστικής πολιτικής.

Σήμερα που ο τουρισμός σαν δραστηριότητα αποτελεί και για το κράτος και για την ιδιωτική πρωτοβουλία μια “εμπορευματική δραστηριότητα” πρέπει να γίνει κατανοητό και μάλιστα το γρηγορότερο δυνατό, ότι η παραγωγή στελεχών, οφείλει να ανταποκρίνεται στις επιμέρους ανάγκες των διαφορετικών τουριστικών εκμεταλλεύσεων. Άλλα τα στελέχη των μεγάλων λουξ ξενοδοχειακών συγκροτημάτων, άλλα των διαφόρων εστιατορίων, των κρουαζιερόπλοιων, των μικρών ξενοδοχείων κλπ. που ανάλογα με τη φύση και τη μορφή των παρεχομένων τουριστικών υπηρεσιών, χρειάζονται και διαφορετική εκπαίδευση.

Το ουσιώδες στην συγκεκριμένη περίπτωση είναι η εκπόνηση και η εφαρμογή προγραμμάτων, των οποίων η μελέτη και η πραγμάτωση θα

πρέπει να ανατεθεί σε ειδικούς επιστήμονες, ώστε τα προγράμματα εκπαίδευσης να είναι απόλυτα συνδεδεμένα με το είδος της τουριστικής επιχείρησης.

Με τον τρόπο αυτό θα δημιουργηθεί ένα ειδικευμένο προσωπικό που θα γνωρίζει τις ιδιαιτερότητες του κάθε τομέα παροχής υπηρεσιών που θα αποδίδει το μέγιστο, λόγω της ύπαρξης της ειδικότητας ακριβώς. Το πόσο ανάγκη έχουμε σαν τουριστική χώρα τα “ειδικευμένα τουριστικά” στελέχη το γνωρίζουν καλά εξίσου οι τουριστικοί επιχειρηματίες και οι υπεύθυνοι του τουρισμού μας.

#### **4.5. Φορείς τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα**

Η σύγχρονη τεχνική πρόοδος και η οικονομική οργάνωση της ζωής και η ανάγκη αντίστοιχης κατάρτισης των νέων για την άσκηση του τουριστικού επαγγέλματος, επέβαλε την ανάπτυξη της επαγγελματικής εκπαίδευσης και την ίδρυση και λειτουργία διάφορων και ποικίλου περιεχομένου τουριστικών σχολών.

Η τουριστική εκπαίδευση στη χώρα μας παρέχεται σήμερα από διάφορους φορείς, ανεξάρτητους μεταξύ τους και με έλλειψη συντονισμού και οι οποίοι είναι:

##### **1. Τεχνολογικά εκπαιδευτικά ιδρύματα (Τ.Ε.Ι.)**

Ένας από τους κυριότερους φορείς της τουριστικής εκπαίδευσης. Λειτουργούν σε διάφορες πόλεις (Αθήνα, Θεσ/νίκη, Πάτρα, Λάρισα, Ηράκλειο Κρήτης, κ.α.), κάθε ένα από τα οποία, περιλαμβάνει Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, τμήμα της οποίας είναι και η σχολή Τουριστικών Επιχειρήσεων. Σκοπός τους είναι η δημιουργία στελεχών τουριστικών επιχειρήσεων, όλων των ειδών, άψογα καταρτισμένων επαγγελματικά και με τουριστική συνείδηση.

Η φοίτηση είναι 3ετής διάρκειας και 6μηνης πρακτικής εξάσκησης. Η διδασκόμενη ύλη είναι πολύπλευρη, θεωρητική και πρακτική. Δεκτοί γίνονται απόφοιτοι Λυκείου, μετά από την επιτυχία τους στις Πανελλήνιες εξετάσεις.

## **2. Σχολή Τουριστικών Επαγγελματιών (Σ.Τ.Ε.)**

Η σχολή αποσκοπεί στην άρτια επαγγελματική και τεχνική κατάρτιση, αυτών που επιθυμούν να εργαστούν, ή αυτών που ήδη εργάζονται, στα τουριστικά επαγγέλματα. Καταρτίζει και προετοιμάζει προσωπικό, για το ξενοδοχειακό και εστιατορικό κλάδο, όλων των βαθμίδων. Σήμερα η σχολή παρέχει:

**A. Ανώτερη εκπαίδευση:** με σκοπό την κατάρτιση στελεχών, για προσφορά υπηρεσιών, σε ξενοδοχεία και εστιατόρια. Η φοίτηση είναι 3ετής, με τρίμηνη πρακτική εξάσκηση, στο τέλος κάθε εκπαιδευτικής περιόδου.

**B. Βασική εκπαίδευση (Τμήμα Στελεχών Τουριστικών Γραφείων):** με σκοπό την επαγγελματική κατάρτιση, όσων επιθυμούν να εργαστούν σε τουριστικά γραφεία, ως βασικό προσωπικό. Η φοίτηση είναι διετής και γίνονται δεκτοί μετά από εισαγωγικές εξετάσεις απόφοιτοι Λυκείου, ηλικίας ως 30 ετών.

**Γ. Δευτεροβάθμια Εκπαίδευσης (Τεχνικές Επαγγελματικές Σχολές):** με τρεις ειδικότητες: ξενοδοχειακής – εστιατορικής τεχνικής, μαγειρικής και ζαχαροπλαστικής τέχνης. Η φοίτηση είναι διετής και γίνονται δεκτοί απόφοιτοι, τουλάχιστον Γυμνασίου, ηλικίας μέχρι 23 ετών, μετά από εισαγωγικές εξετάσεις.

**Δ. Ταχύρυθμη Εκπαίδευση:** βοηθητικού προσωπικού ξενοδοχείου (σε συνεργασία με τον Ο.Α.Ε.Δ.). Σκοπός των τμημάτων αυτών είναι ή, μέσα σε μικρό χρονικό διάστημα, παροχή στοιχειωδών γνώσεων, της ξενοδοχειακής και εστιατορικής τέχνης, για την απόκτηση δεξιοτήτων, ατόμων που για πρώτη φορά, καλούνται να αναλάβουν εργασία σε τουριστικές

επιχειρήσεις. Περιλαμβάνουν τμήματα τραπεζοκομίας και οροφοκομίας. Δεκτοί γίνονται απόφοιτοι Δημοτικού σχολείου και άνω, ηλικίας 16 - 45 ετών.

**E. Τμήματα Μετεκπαίδευσης:** μισθωτών τουριστικών επιχειρήσεων (ξενοδοχειακό – εστιατορικό – μαγειρικό – ζαχαροπλαστικό), με σκοπό την τελειοποίηση και συστηματοποίηση των επαγγελματικών γνώσεων, που έχουν ήδη αποκτήσει με την μέχρι τώρα εργασία τους.

### **3. Ιδιωτικές Σχολές, Κέντρα Ελευθέρων Σπουδών, κλπ.**

Φορείς μη κρατικοί, οι οποίοι παρέχουν πτυχία, αναγνωρισμένα ή όχι από το κράτος, η αξία των οποίων εξαρτάται από το όνομα της σχολής.

Τέτοιες σχολές είναι: ΑΚΤΟ, ΑΙΠΙΝΕ CENTER, ΒCΑ COLLEGE, GRANITS, ΣΧΟΛΕΣ ΠΕΝΤΑΡΩΝΗ, PERAGONIS GROYP, ΣΧΟΛΕΣ ΩΜΕΓΑ, ΣΧΟΛΕΣ ΑΥΓΕΡΙΝΟΠΟΥΛΟΥ, κ.α.

### **4. Σχολές Ξεναγών**

Βασικό στοιχείο είναι η γλωσσομάθεια και οι εγκυκλοπαιδικές γνώσεις. Στις σχολές, γίνονται δεκτά άτομα που κατέχουν, τουλάχιστον πτυχίο μέσης σχολής.

Η διάρκεια της φοίτησης, κυμαίνεται από 1 – 3 χρόνια, ανάλογα με τη σχολή. Από την παραπάνω αναφορά στους φορείς τουριστικής εκπαίδευσης της χώρας μας, διαπιστώνουμε ότι:

Η κάθε σχολή ακολουθεί μια δική της ταξινόμηση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, όσον αφορά τα τουριστικά επαγγέλματα. Γενικά, τα τμήματα που κάποιος μπορεί να παρακολουθήσει σχετίζονται με το Γενικό Management του Ξενοδοχείου, το front office desk, μαγειρική, ζαχαροπλαστική, τρόφιμα (προμήθεια, συντήρηση, πώληση), housekeeping, αλλά και εκτός ξενοδοχείου με γραφεία Ταξιδίων και Τουρισμού.

Οι θέσεις όπου κάποιος μπορεί να σταδιοδρομήσει έπειτα από την εκπαίδευση (εκτός βέβαια από τη δική του επιχείρηση, αν έχει), είναι πολλές. Ορισμένες από αυτές είναι: το τμήμα Διοίκησης, Δημοσίων Σχέσεων, Προσωπικού, στελέχη υποδοχής, κρατήσεων, travel agents, tour guides, κλπ.

Η διάρκεια της φοίτησης εξαρτάται από τη σχολή, τον κλάδο και το ακαδημαϊκό υπόβαθρο του σπουδαστή. Τα μαθήματα που διδάσκονται στην κάθε ειδικότητα, προφανώς εξαρτώνται από αυτήν.

Οι ξένες γλώσσες (αγγλικά, γαλλικά, γερμανικά, ιταλικά) βρίσκονται στο πρόγραμμα κάθε ειδικότητας. Η διδασκαλία των υπολογιστών εντοπίζεται επίσης στο πρόγραμμα της κάθε σχολής, εκτός από τους κλάδους Εστιατορικής, Ζαχαροπλαστικής, και Μαγειρικής. Επίσης διδάσκονται τα νομικά και το δίκαιο, τουριστική ψυχολογία, κοινωνιολογία, αρχιτεκτονική & εγκαταστάσεις, διαπροσωπικές σχέσεις, επικοινωνία, οι αρχές και τα στοιχεία του management προσαρμοσμένα στον ξενοδοχειακό κλάδο, κλπ. Για τους κλάδους σχετικούς με τα τρόφιμα, δίνεται βάρος στην υγιεινή, οινολογία, εδεσματολόγιο, έλεγχο τροφίμων, προμήθειες, εμπορευματογνωσία, διαχείριση κουζίνας, κλπ. Στους κλάδους σχετικά με τα τουριστικά και ταξιδιωτικά γραφεία, υπερέχει το ticketing, τουριστική γεωγραφία, κρατήσεις θέσεων, κλπ.

Μέσω αυτών λοιπόν, των εκπαιδευτικών οδών και μεθόδων, γεννιέται και διαμορφώνεται το μελλοντικό δυναμικό (στελέχη και προσωπικό όλων των βαθμίδων) των τουριστικών επιχειρήσεων.

Αν η εκπαίδευση σταματούσε στη θεωρητική κατάρτιση, έστω και με αξιόλογα μαθήματα, θα ήταν ελλιπής. Η πρακτική εξάσκηση των φοιτητών είναι απαραίτητη και για το λόγο αυτό, οι σχολές την έχουν καταστήσει υποχρεωτική.

#### **4.6. Έννοια και σημασία της τουριστικής πρακτικής**

Σαν πρώτη έννοια, η πρακτική είναι συνέχεια της τουριστικής εκπαίδευσης. Τυπικά είναι, μια έγγραφη απόδειξη του σπουδαστή στη σχολή, ότι εργάστηκε σε μια τουριστική επιχείρηση και η οποία επιβάλλεται ως προϋπόθεση πτυχίου.

Στην ουσιαστική της όμως έννοια, έχει ένα άλλο, βαθύτερο νόημα. Είναι ένας τρόπος, ένα μέσο, με το οποίο ο σπουδαστής θέτει σε εφαρμογή όλα όσα έχει αποκομίσει, κατά τη διάρκεια της μαθητείας του.

Διαπιστώνει πόσο πλησιάζουν στην πραγματικότητα ή όχι, οι θεωρητικές γνώσεις που έχει αφομοιώσει. Συγχρόνως, είναι μια μοναδική ευκαιρία διείσδυσης, στο πραγματικά επαγγελματικό περιβάλλον.

Διαπιστώνει το σύστημα οργάνωσης και λειτουργίας της τουριστικής μονάδας και αντιλαμβάνεται τη σημασία των τμημάτων και των θέσεων που υπάρχουν σ' αυτή.

Με μοναδικό κριτήριο την εργασία, κατά τη χρονική περίοδο της πρακτικής, καταλήγει σε συμπεράσματα που όχι μόνο αφορούν το τουριστικό κύκλωμα, αλλά και τον ίδιο του τον εαυτό. Αποκομίζει εμπειρίες που κατατάσσονται τόσο στον χώρο της επαγγελματικής ενημέρωσης, πάνω στην τουριστική αγορά και οικονομία, όσο και στο χώρο της αυτογνωσίας.

Δοκιμάζει τις δυνάμεις του σε προσωπικό επίπεδο, παραδέχεται ενδόμυχα το κατά πόσο και αν του αρέσει και του ταιριάζει η εργασία του στον τουριστικό κλάδο και κατ' επέκταση, ποιος είναι ο τομέας και το τμήμα, που τον ελκύει για σταδιοδρομία. (Σε όσο περισσότερα τμήματα έχει εξασκηθεί τόσο καλύτερα γι' αυτόν).

Διαπιστώνει εξ' άλλου, εκτός των θεωρητικών και τεχνικών γνώσεών του και την ευσυνειδησία του, τις καθ' εαυτού δυνατότητες του αντιμετώπισης των δυσκολιών που συναντά στον εργασιακό τομέα και χώρο, καθώς επίσης και σε ποιο βαθμό μπορεί να χειριστεί τις δύσκολες καταστάσεις με την πελατεία της επιχείρησης.

Η πρακτική λοιπόν εξάσκηση, αποτελεί αναγκαίο συμπλήρωμα σπουδών, γιατί βοηθά στην κατανόηση του τουριστικού κυκλώματος και εισάγει στην επαγγελματική ζωή, εμπειρίες τις οποίες, κανένα θεωρητικό μέσο δεν μπορεί να τις προσφέρει. Είναι ιδιαίτερα θετικό, ότι τα πρώτα επαγγελματικά βήματα, γίνονται διατελώντας οι εκπαιδευόμενοι (φοιτητές), γεγονός το οποίο ανοίγει διόδους στη σύρραξη πληροφοριών και γνώσεων.

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

1. Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων  
Γ. Φουντουλάκης, Εκδόσεις ΕΛΛΗΝ. (2002)
2. Πολιτική Επικοινωνία & Ηθική  
Γ.Ι. Μανιάτης, Φάκελος Κειμένων (2002)
3. Τουριστική Πολιτική  
Νίκος Γ. Ηγουμενάκης, 2<sup>η</sup> έκδοση: interbooks (1997)
4. Το μάνατζμεντ των Ξενοδοχειακών επιχειρήσεων  
Χυτήρης, interbooks (1991)
5. Βελτίωση Ποιότητας  
Τσιότρας Γ., Εκδόσεις Μπένου (2002)
6. Διοίκηση Ολικής Ποιότητας σχεδίαση, οργάνωση, έλεγχος και βελτίωση της ποιότητας  
Λιαρμακόπουλος Λ., ΑΘΗΝΑ – ΠΑΤΡΑ (2003)
7. Εισαγωγή στο μάνατζμεντ του τουρισμού και των τουριστικών υπηρεσιών  
Βελισσάριου Ε., Καραχοντζίδης Δ., Κομνηνάκης Μ., Πάτρα Ε.Α.Π. (2000)
8. Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας  
James P., Αθήνα: εξάντας (1996)
9. Quality of service making it really work  
Edvarson B., Thomasson B., Ovretveit J., Berkshire Berrie Dalle (1994)
10. internet: [www.aueb.gr](http://www.aueb.gr) (Ιστοσελίδα Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών).
11. Διπλωματική Εργασία, Λάζαρη Χ., Ε.Α.Π. (2007)