



**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΑΣ**

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**«Γεγονότα Κρίσεων και Ταξιδιωτικό Ρίσκο στην Τουριστική  
Βιομηχανία»**

**ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΠΑΥΛΙΝΑ ΦΑΡΜΑΚΗ**

**ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ: ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΣΤΕΡΓΙΟΥ**

**ΠΑΤΡΑ**

**ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2011**

# ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Τα γεγονότα κρίσεων, όπως είναι οι τρομοκρατικές επιθέσεις, οι φυσικές καταστροφές, οι μεταδοτικές ασθένειες, κλπ., έχουν άμεσες αρνητικές επιδράσεις στις οικονομικές, πολιτικές και κοινωνικές δομές των χωρών που πλήττονται από αυτά. Όπως είναι λογικό, ο τουρισμός ως σύγχρονο κοινωνικό και οικονομικό φαινόμενο δεν θα μπορούσε να μείνει ανεπηρέαστος από αυτού του είδους τα γεγονότα.

Μέσα σε αυτά τα πλαίσια, σκοπός της συγκεκριμένης πτυχιακής εργασίας είναι σε πρώτο γενικό επίπεδο να εξετάσει τις επιπτώσεις των γεγονότων κρίσεων στην αντίληψη ταξιδιωτικού ρίσκου των τουριστών. Εν συνεχεία σε δεύτερο εξειδικευμένο επίπεδο να διερευνήσει τον βαθμό στον οποίο η πρόσφατη οικονομική κρίση που πλήττει την Ελλάδα, καθώς και οι τρομοκρατικές επιθέσεις που έχουν σημειωθεί στη χώρα τα τελευταία χρόνια επηρεάζουν το αίσθημα ασφαλείας των τουριστών, επιδρώντας με αυτό τον τρόπο στην απόφαση τους να επισκεφτούν τη χώρα μας για τις διακοπές τους.

Τα συμπεράσματα της εργασίας φανερώνουν τα προβλήματα που προκαλούν τα εξεταζόμενα γεγονότα κρίσεων στον ελληνικό τουρισμό.

Αυτό επιβεβαιώνει την πεποίθηση πως οι κρίσεις επιδρούν σε σημαντικό βαθμό στην τουριστική αγορά. Κατά συνέπεια, τα φαινόμενα κρίσεων και τρομοκρατίας πρέπει να διαχειρίζονται αποτελεσματικά μέσα από τη λήψη κατάλληλων μέτρων και την ύπαρξη ενός σχεδίου διαχείρισης κρίσεων με σκοπό την υποστήριξη της τουριστικής βιομηχανίας και την αποκατάσταση της αξιοπιστίας της χώρας ως τουριστικού προορισμού.

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b>	<b>5</b>
1.1 Εισαγωγή	5
1.2 Σκοπός της πτυχιακής εργασίας	6
1.3 Δομή της εργασίας	6
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΚΡΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΕΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ</b>	<b>9</b>
2.1 Εισαγωγή	9
2.2 Χαρακτηριστικά των καταστροφών	11
2.3 Η κοινωνική διάσταση του τουρισμού	12
2.4 Οι μορφές και τα στάδια των κρίσεων	14
2.5 Παράγοντες επικινδυνότητας για τον τουρίστα	16
2.6 Τρομοκρατία	20
2.6.1 Ορισμός και κίνητρα τρομοκρατίας	21
2.6.2 Οι στόχοι της τρομοκρατίας	22
2.7 Οικονομικές κρίσεις	25
2.7.1 Το κραχ του 1929	25
2.7.2 Οι πετρελαϊκές κρίσεις	27
2.7.3 Η «Μαύρη Δευτέρα» του 1987	29
2.7.4 Η κρίση του 2007	30
2.8 Παραδείγματα κρίσεων με συνέπειες στον τουρισμό	31
2.9 Διαχείριση κρίσεων στον τουρισμό	33
2.10 Συμπεράσματα κεφαλαίου	36
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΩΝ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ</b>	<b>39</b>
3.1 Εισαγωγή	40

3.2	Η αντίδραση του τουρίστα στις κρίσεις	41
3.3	Η επίδραση των κρίσεων στην τουριστική ζήτηση	45
3.4	Η επίδραση των κρίσεων στην ψυχολογία του τουρίστα	49
3.5	Κίνδυνος και αβεβαιότητα	50
3.6	Συμπεράσματα κεφαλαίου	55

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΚΡΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ:**

### **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΤΡΟΜΟΚΡΑΤΙΑ 57**

4.1	Εισαγωγή	57
4.2	Παραδείγματα κρίσεων και ελληνικός τουρισμός	58
4.3	Γενικά για την οικονομική κρίση της Ελλάδας	62
4.4	Οικονομική κρίση και ελληνικός τουρισμός	65
4.4.1	Η έρευνα της Καθημερινής για τον εσωτερικό τουρισμό	66
4.4.2	Η έρευνα του ΑΘΗΝΑ 9.84 για τον εσωτερικό τουρισμό	69
4.5	Οικονομική κρίση και διεθνής τουρισμός	75
4.5.1	Η άλλη όψη του νομίσματος	78
4.6	Γενικά για την τρομοκρατία στην Ελλάδα	82
4.6.1	Αναφορά στις ελληνικές τρομοκρατικές οργανώσεις	84
4.6.2	Τουρισμός και τρομοκρατία στην Ελλάδα	86
4.7	Συμπεράσματα κεφαλαίου	87

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ 90**

5.1	Γενικά συμπεράσματα	90
5.2	Προτάσεις πολιτικής για την οικονομική κρίση	92
5.3	Προτάσεις για την διαχείριση κρίσεων	94

### **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ 96**

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1.1 Εισαγωγή

Ο τουρισμός αποτελεί για πολλές χώρες ένα κλάδο σημαντικής οικονομικής δραστηριότητας, η σημασία του οποίου δεν μπορεί να παραβλεφθεί. Τη σημερινή εποχή ο τουρισμός, στις ανεπτυγμένες τουλάχιστον χώρες, δεν αποτελεί είδος πολυτελείας. Ο σύγχρονος άνθρωπος έχει τη δυνατότητα να ταξιδεύει, επιδιώκοντας να αποκτήσει εμπειρίες μακριά από τον μόνιμο τόπο διαμονής του.

Ωστόσο, τα τελευταία χρόνια ο τουρισμός πλήττεται συχνά από πολλά γεγονότα κρίσεων, όπως π.χ. φαινόμενα βίας και τρομοκρατίας, φυσικές καταστροφές, μεταδοτικούς ιούς, κλπ. Όλες οι μορφές κρίσεων επηρεάζουν την εύρυθμη λειτουργία του τουριστικού κλάδου και την ομαλότητα των ταξιδιών. Τα παραδείγματα είναι πολλά και αφορούν προορισμούς σε όλο τον πλανήτη. Υπάρχουν φυσικές καταστροφές όπως το τσουνάμι στην Ινδονησία το 2004 και πιο πρόσφατα η έκρηξη του ηφαιστείου στην Ισλανδία το 2010. Ακόμα, βιολογικές καταστροφές όπως η γρίπη H1N1 με πανδημία σε όλο τον κόσμο το 2009, ή

τεχνολογικές καταστροφές όπως η πρόσφατη διαρροή ραδιενέργειας στην Ιαπωνία το 2011. Υπάρχουν ακόμα και οι ανθρωπογενείς κρίσεις όπως το τρομοκρατικό χτύπημα στους Δίδυμους Πύργους στις ΗΠΑ το 2001, η τρομοκρατική επίθεση στα μέσα μαζικής μεταφοράς στο Λονδίνο το 2005, αλλά και η παγκόσμια οικονομική κρίση.

Η παγκόσμια αυτή οικονομική κρίση έχει κάνει αισθητή την παρουσία της σε ολόκληρο τον κόσμο, επηρεάζοντας και τον παγκόσμιο τουριστικό κλάδο. Το 2008 επηρέασε εν τέλει και την Ελλάδα και οι συνέπειες της είναι σήμερα ορατές περισσότερο από ποτέ. Φυσικά ένας από τους οικονομικούς κλάδους που επηρεάστηκε από την κρίση αυτή είναι ο τουρισμός.

## **1.2 Σκοπός της πτυχιακής εργασίας**

Σκοπός της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι η εξέταση της τρομοκρατίας και της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα, σε σχέση με τις επιπτώσεις τους στον ελληνικό τουρισμό. Πιο συγκεκριμένα, η εργασία κινείται σε δύο επίπεδα:

- σε πρώτο γενικό επίπεδο εξετάζει τις επιπτώσεις των γεγονότων κρίσεων στην αντίληψη ταξιδιωτικού ρίσκου των τουριστών, και
- σε δεύτερο εξειδικευμένο επίπεδο, εξετάζει τον βαθμό στον οποίο η πρόσφατη οικονομική κρίση που πλήττει την Ελλάδα, καθώς και

οι τρομοκρατικές επιθέσεις που έχουν σημειωθεί στη χώρα τα τελευταία χρόνια επηρεάζουν το αίσθημα ασφαλείας των τουριστών, επιδρώντας με αυτό τον τρόπο στην απόφαση τους να επισκεφτούν τη χώρα μας για τις διακοπές τους.

### **1.3 Δομή της εργασίας**

Η συγκεκριμένη πτυχιακή εργασία αποτελείται από πέντε κεφάλαια. Το *πρώτο κεφάλαιο* αναφέρεται γενικά στα χαρακτηριστικά της εργασίας, τον σκοπό και τη δομή της εργασίας.

Το *δεύτερο κεφάλαιο* αφορά τα γεγονότα κρίσεων στον τουριστικό κλάδο. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά αυτών των γεγονότων ενώ στη συνέχεια η ανάλυση επικεντρώνεται στα τρομοκρατικά χτυπήματα και στις οικονομικές κρίσεις, που αποτελούν και το σημείο έμφασης αυτής της εργασίας.

Το *τρίτο κεφάλαιο* εξετάζει την επίδραση των κρίσεων στον τουριστικό κλάδο μιας οικονομίας. Έμφαση δίνεται στην αντίδραση του τουρίστα σε γεγονότα κρίσεων, εξετάζοντας συγκεκριμένα τον αντίκτυπο των κρίσεων στην ψυχολογία και τελικά στην συμπεριφορά των τουριστών.



Στο *τέταρτο κεφάλαιο* η προσοχή στρέφεται στην Ελλάδα και συγκεκριμένα στα τρομοκρατικά χτυπήματα που έχουν σημειωθεί στη χώρα μας καθώς και στην πρόσφατη οικονομική κρίση. Η εξέταση αρχικά αφορά τις δύο αυτές μορφές κρίσεων σε γενικό επίπεδο και στη συνέχεια η ανάλυση εξειδικεύεται στις επιπτώσεις τους στην τουριστική βιομηχανία της χώρας.

Τέλος στο *πέμπτο κεφάλαιο* παρατίθενται τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την ανάλυση που παρουσιάστηκε στα προηγούμενα κεφάλαια. Επίσης παρουσιάζονται ορισμένες προτάσεις για την ενίσχυση του τουριστικού κλάδου μέσα στην τρέχουσα οικονομική κρίση καθώς και προτάσεις για την αποτελεσματική διαχείριση όλων των μορφών κρίσεων.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

### ΚΡΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΕΣ ΣΤΟΝ

### ΤΟΥΡΙΣΜΟ

#### 2.1 Εισαγωγή

Ο τουρισμός είναι μια έννοια περιλαμβάνει στοιχεία που περιέχουν τον κίνδυνο, όπως η «αβεβαιότητα» και το «απρόοπτο», τα οποία όμως συχνά μπορούν να αποτελούν και μέρος της γοητείας του! Είναι όμως και γεγονός ότι πολλές φορές διάφορα περιστατικά τρομοκρατικών επιθέσεων, φυσικών καταστροφών και άλλων κρίσεων παγκόσμιας εμβέλειας, διατάραξαν αυτήν την ψυχολογική αναζήτηση της περιπέτειας για εκείνους τους τουρίστες που την αναζητούν.

Η τουριστική βιομηχανία βρίσκεται συνέχεια πλέον αντιμέτωπη με διάφορα αρνητικά γεγονότα τα οποία χαλάνε την «εικόνα» της. Για παράδειγμα, γεγονότα όπως η 11/9/2001, οι βομβιστικές επιθέσεις στο «Μπαλί», η «γρίπη των πτηνών», κ.α., μπορούν να επηρεάσουν το πόσο ασφαλής αισθάνεται ένας τουρίστας σε σχέση με έναν τουριστικό προορισμό. Αυτό το συμπέρασμα φανερώνει την ανάγκη ύπαρξης μηχανισμών διαχείρισης αυτών των κρίσεων, κάτι που αποδεικνύεται και

από τα αποτελέσματα ερευνών που δείχνουν ότι όσες πληγείσες περιοχές έχουν εφαρμόσει αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων, καταφέρνουν να αποκαταστήσουν μέρος ή ακόμα και να διατηρήσουν την τουριστική τους αγορά (Laws, Prideaux and Chon, 2007).

Με τον όρο «κρίσεις» εννοούμε εκείνες τις περιόδους στις οποίες επικρατεί μεγάλη αβεβαιότητα και οι δυνατότητες πρόβλεψης και ο έλεγχος έχουν χαθεί ή έχουν σοβαρά περιοριστεί. Οι καταστάσεις αυτές συνήθως έχουν χαμηλή πιθανότητα να συμβούν αλλά αν συμβεί αυτό έχουν υψηλό βαθμό αντίκτυπου. Αυτό συμβαίνει γιατί συνδέονται με κρίσιμες αλλαγές ή απειλούν σημαντικά την κοινωνία και οικονομία μιας περιοχής.

Ένας ακόμα σχετικός όρος είναι η «καταστροφή». Πρόκειται για περιπτώσεις όπου κάποιος εξωτερικός παράγοντας φέρνει μια απρόβλεπτη δυσάρεστη αλλαγή που επίσης συνδέεται με χαμηλό βαθμό ελέγχου της εξέλιξής της. Στα πλαίσια του τουρισμού, μια καταστροφή συμβαίνει όταν ένας προορισμός ή τουριστικός οργανισμός πλήγεται από απρόσμενες αλλαγές στο εξωτερικό περιβάλλον στο οποίο και δραστηριοποιείται. Φυσικές καταστροφές όπως τυφώνες, σεισμοί και πλημμύρες εντάσσονται σ' αυτή την κατηγορία.

## 2.2 Χαρακτηριστικά των καταστροφών

Δεν υπάρχει διεθνής ορισμός αποδεκτός από όλους για τον όρο καταστροφή, όμως υπάρχουν κάποια χαρακτηριστικά τους που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τον προσδιορισμό τους. Έτσι μια καταστροφή μπορεί να προέρχεται από (1) φυσικούς παράγοντες, από (2) ανθρώπινους παράγοντες ή (3) από έναν συνδυασμό αυτών των παραγόντων. Πέρα από την προέλευση τους, οι καταστροφές ακόμα χαρακτηρίζονται: από την αρνητική επίδρασή τους, την απρόβλεπτη φύση τους, τις μεγάλες ζημιές που προκαλούν στο περιβάλλον ή ακόμα και σε ανθρώπινες ζωές, τον αρνητικό τους αντίκτυπο στην οικονομία και στην κοινωνία και την ανάγκη να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά.

Στο σημείο αυτό να πούμε ότι σύμφωνα με τον βασικό διαχωρισμό των κρίσεων σε ανθρωπογενείς και μη-ανθρωπογενείς, οι καταστροφές αποτελούν μη-ανθρωπογενείς κρίσεις. Συνολικά, τα βασικά χαρακτηριστικά των κρίσεων είναι τα ακόλουθα:

- Η εσωτερική ή εξωτερική προέλευση τους.
- Ο βαθμός επικινδυνότητας τους. Δηλαδή όσο πιο συχνά και πιο πρόσφατα έχει παρουσιαστεί μια σημαντική κρίση, τόσο πιο επικίνδυνη θεωρείται.

- Η χρονική διάρκεια του περιστατικού.
- Η περιορισμένη δυνατότητα πρόβλεψης των κρίσεων, δηλαδή η μικρή πιθανότητα πρόγνωσης ενός περιστατικού.
- Ο βαθμός ελέγχου μιας κατάστασης και η ικανότητα αντίδρασης για τη μείωση των συνεπειών της.
- Το χρονικό πλαίσιο αντίδρασης στην κρίση.
- Το μέγεθος των συνεπειών των κρίσεων.

Όπως καταλαβαίνουμε από τα παραπάνω, οι κρίσεις φέρνουν μαζί τους ξαφνικές και απρόβλεπτες αλλαγές και αποτελούν πρόκληση για το πώς μπορεί κανείς να τις διαχειριστεί. Σε μεγάλο βαθμό, το πόσο μεγάλες θα είναι συνέπειες τους εξαρτάται από το πόσο αποτελεσματικά ή αναποτελεσματικά αντιμετωπίζεται το συγκεκριμένο σοκ που προέρχεται από την ύπαρξη τους.

### **2.3 Η κοινωνική διάσταση του τουρισμού**

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού ορίζει τον τουρισμό ως την δραστηριότητα που περιλαμβάνει το σύνολο των μετακινήσεων των ατόμων σε προορισμούς, εκτός του τόπου μόνιμης κατοικίας τους, για χρονικό διάστημα ίσο, ή μικρότερο του έτους, με σκοπό την αναψυχή και διάφορες άλλες δραστηριότητες (Middleton, 2001).

Όπως είναι γνωστό ο τουρισμός θεωρείται ότι είναι ένας δυνατός παράγοντας που επηρεάζει τις τοπικές κοινωνίες των τουριστικών προορισμών. Πιο συγκεκριμένα, οι κοινωνικές και πολιτιστικές επιδράσεις του τουρισμού δεν περιορίζονται μόνο στις κοινωνικές αλλαγές που πραγματοποιούνται στο εσωτερικό της χώρας προορισμού. Ταυτόχρονα εντοπίζονται και στους ίδιους τους τουρίστες, καθώς και στις προσωπικές τους αξίες (π.χ. ευκαιρία για δημιουργία έντονων συγκινησιακών καταστάσεων, επαφή με διαφορετικούς πολιτισμούς, προσαρμογή σε διαφορετικούς τρόπους ζωής κ.ά.) (Βαρβαρέσος, 2000).

Αυτό που πρέπει να υπογραμμίσουμε σε σχέση με τις κοινωνικές επιπτώσεις του τουρισμού, είναι ότι αυτές μπορεί να είναι είτε θετικές είτε αρνητικές. Δηλαδή οι κοινωνίες που υποδέχονται τους τουρίστες είναι εκτεθειμένες τόσο σε αρνητικά, όσο και σε θετικά φαινόμενα από τον τουρισμό. Για παράδειγμα, στις θετικές συνέπειες μπορούν να συμπεριληφθούν οι προσπάθειες για την διατήρηση της πολιτιστικής παράδοσης, οι ευκαιρίες απασχόλησης, η ανάπτυξη της εκπαίδευσης, η συμβολή στην προστασία του περιβάλλοντος κ.ά. Αντίθετα, καταστάσεις όπως η εγκληματικότητα, ο αλκοολισμός, η πορνεία, η αύξηση του κόστους ζωής, κ.ά. επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο ο τουρισμός επηρεάζει την ικανοποίηση των τουριστών και την κοινωνία φιλοξενίας.

## 2.4 Οι μορφές και τα στάδια των κρίσεων

Η κρίση είναι μια κατάσταση κατά την οποία πρέπει να παίρνονται άμεσες και γρήγορες αποφάσεις για την αντιμετώπισή της. Μπορεί να εμφανιστεί σε οποιοδήποτε χώρο ή χρόνο και εκφράζει οποιοδήποτε γεγονός προκαλεί διακοπή ή αλλοίωση μιας λειτουργίας που προηγουμένως ήταν ομαλή. Μπορεί να οφείλεται σε διάφορους παράγοντες όπως φυσικούς, πολιτικούς, οικονομικούς. Κατά τους Mitroff και Alpasan (2003) οι κρίσεις διακρίνονται σε:

- φυσικά ατυχήματα προερχόμενα από μη ανθρώπινη αιτία (π.χ. σεισμοί, τυφώνες, πλημμύρες),
- ατυχήματα (π.χ. τεχνολογικά, χημικά),
- ατυχήματα που προέρχονται από ανθρώπινες δράσεις (π.χ. τρομοκρατία, δολιοφθορά, πόλεμος).

Υπάρχουν τέσσερα στάδια τα οποία εφαρμόζονται σχεδόν σε όλες τις καταστάσεις κρίσεων:

- Στάδιο πρόβλεψης: Περιλαμβάνει την ανάλυση επικινδυνότητας και της πιθανότητας εμφάνισης μιας κρίσης καθώς και όλα τα

απαραίτητα μέτρα που μπορούν να ληφθούν για να την πρόληψη της.

- Φάση ενεργοποίησης: Πρόκειται για την χρονική περίοδο όπου η κρίση δεν μπορεί πλέον να αποφευχθεί. Οι ενέργειες που γίνονται από εδώ και πέρα έχουν να κάνουν με τον περιορισμό των ζημιών.
- Ενδιάμεση φάση: Κατά τη διάρκεια αυτού του σταδίου τα μέτρα που λαμβάνονται έχουν σκοπό την αποκατάσταση της ομαλότητας (να επανέλθει η κατάσταση όπως ήταν πριν την κρίση).
- Φάση μελλοντικού σχεδιασμού: Όλες οι περιπτώσεις που δεν είναι δυνατό να αντιμετωπιστούν κατά τη διάρκεια της κρίσης αποτελούν βάση μελέτης και έρευνας για τη βελτίωση των διαδικασιών διαχείρισης της κρίσης.

Η σωστή πληροφόρηση για όλες τις κρίσεις είναι πάρα πολύ σημαντική γιατί πολλές φορές υπάρχει λάθος πληροφόρηση που παραπλανεί. Στην προσπάθεια περιορισμού της παραπλανητικής πληροφόρησης από τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης εκδίδονται ταξιδιωτικές οδηγίες που αφορούν τους πιθανούς κινδύνους για τους τουρίστες.

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, η κάποιου πιθανού κινδύνου επηρεάζει την απόλαυση που συνδέεται άμεσα με τον τουρισμό. Οι τουρίστες



λαμβάνουν υπόψη τους το θέμα της ασφάλειας ως πρωταρχικό στοιχείο πριν αποφασίσουν να επισκεφτούν έναν τουριστικό προορισμό.

## **2.5 Παράγοντες επικινδυνότητας για τον τουρίστα**

Για να γίνει κατανοητή η επίδραση της επικινδυνότητας στη συμπεριφορά του τουρίστα, η έρευνα του τουρισμού στον τομέα των κρίσεων αναφέρεται σε πέντε βασικούς παράγοντες επικινδυνότητας:

- 1. Πόλεμος και πολιτική αστάθεια:* Όπως είναι λογικό, η πολιτική αστάθεια και ο πόλεμος αυξάνουν την εκτίμηση επικινδυνότητας ενός προορισμού. Για παράδειγμα, ο πόλεμος στον Περσικό Κόλπο το 1990 απέτρεψε τόσο πολύ τους τουρίστες από την περιοχή της Μέσης Ανατολής ώστε τα ξενοδοχεία στο Ισραήλ χρησιμοποιήθηκαν τελικά για να στεγάσουν Ρώσους μετανάστες αντί για τουρίστες! Ο πόλεμος και η πολιτική αστάθεια δεν επηρεάζουν μόνο τη χώρα στην οποία συμβαίνουν αλλά και γειτονικές χώρες. Π.χ. η αρνητική επίδραση του πολέμου του Κόλπου στον τουρισμό έπληξε προορισμούς τόσο απομακρυσμένους όσο η Κένυα και η Τανζανία. Το φαινόμενο της γενίκευσης συναντάται επίσης και σε απειλές που αφορούν στην υγεία όταν οι τουρίστες και το ευρύτερο κοινό φοβούνται τον κίνδυνο μόλυνσης.

2. *Θέματα υγείας:* Τα ζητήματα υγείας θεωρούνται παράγοντες απειλής που σχετίζονται με την παγκόσμια ασφάλεια. Αν και η Ευρώπη και η Βόρεια Αμερική θεωρούνταν ασφαλείς προορισμοί από πλευράς μολυσματικών ασθενειών πρόσφατα γεγονότα αμφισβητούν αυτήν την εικόνα. Την άνοιξη του 2001 η σύγχυση που προκλήθηκε στο σύστημα υγείας της Αγγλίας με τη νόσο των τρελών αγελάδων απέτρεψε χιλιάδες τουριστών να επισκεφτούν τη χώρα. Παρόλα αυτά, γενικά η Ευρώπη θεωρείται σχετικά ασφαλής αναφορικά στα θέματα υγείας. Η Αφρική αντίθετα έχει συνδεθεί με διάφορες μολύνσεις και ιδιαίτερα από τον ιό HIV. Οι κίνδυνοι για την υγεία που προέρχονται από υποβαθμισμένη διατροφή και κατανάλωση ακατάλληλου ποιοτικά νερού είναι μεγαλύτεροι στην Αφρική και την Ασία από ότι στην Ευρώπη και την Αυστραλία.

3. *Εγκληματικότητα:* Οι τουρίστες συχνά, θεωρούνται «εύκολος στόχος» γιατί πιθανόν μετακινούνται με μεγάλα χρηματικά ποσά, κάποιες φορές υιοθετούν επικίνδυνη συμπεριφορά (κατανάλωση αλκοόλ, επίσκεψη σε περίεργους χώρους κλπ.), αγνοούν ίσως την τοπική γλώσσα, τη σήμανση και τα έθιμα και δεν τυγχάνουν ομαδικής υποστήριξης από τους ντόπιους. Πάντως, η εγκληματικότητα δεν αποτελεί τη μέγιστη ανησυχία των τουριστών. Αρκετοί τουρίστες προσπαθούν να αναμειχθούν με

τους ντόπιους διατηρώντας ένα χαμηλό προφίλ, π.χ. με σχετικά απλό και ομοιόμορφο ντύσιμο κλπ. Υπάρχει όμως και η περίπτωση όπου η συμπεριφορά των τουριστών εκλαμβάνεται ως πρόκληση από τους ντόπιους κατοίκους ενός τουριστικού προορισμού.

4. *Τρομοκρατία:* Η απειλή της τρομοκρατίας πρέπει πλέον να λαμβάνεται σοβαρά υπ' όψη στην πολιτική κάθε κράτους. Ακόμη και σε φαινομενικά ασφαλείς προορισμούς είναι αναγκαίο να υπολογίζονται όλες οι πιθανές περιπτώσεις που οδηγούν στην απώλεια ζωής, τραυματισμούς ή καταστροφή περιουσίας και οφείλονται σε τρομοκρατικές επιθέσεις που επιφέρουν αρνητικό αντίκτυπο στον τουρισμό. Για παράδειγμα στο τρομοκρατικό χτύπημα στην Αίγυπτο το 1997, ένοπλοι σκότωσαν 71 τουρίστες έξω από το «Luxor», δείχνοντας έτσι ότι οι τουρίστες αποτελούν ειδικό στόχο τρομοκρατικών οργανώσεων. Αυτό συνέβη γιατί ο τουρισμός θεωρήθηκε εκφραστής του καταναλωτισμού και η επίθεση στους τουρίστες σημαίνει την αντίθεση στις δυτικές αξίες. Σε άλλες περιοχές του κόσμου, όπου ο τουρισμός είναι δήλωση κοινωνικής καταξίωσης, μία επίθεση στους τουρίστες συμβολίζει μία επίθεση στην κυβέρνηση. Σύμφωνα με τα στοιχεία του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού το 2002, η τρομοκρατική επίθεση της 11<sup>ης</sup> Σεπτεμβρίου 2001 στις ΗΠΑ είχε ως αποτέλεσμα

τη μείωση κατά 6,8% των διεθνών επισκεπτών στην Βόρεια Αμερική συγκριτικά με τους αντίστοιχους της προηγούμενης χρονιάς (Leep and Gibson, 2003).

5. *Έκτακτες ανάγκες/φυσικές καταστροφές:* Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται φυσικά φαινόμενα που ελάχιστα μπορούν να προβλεφθούν, όμως μπορούν να προκαλέσουν γενικευμένες κρίσεις με άμεσο αντίκτυπο στον τουρισμό. Τέτοια φαινόμενα αποτελούν:

Ø Ο σεισμός. Οι ζημιές που μπορεί να προκαλέσει ο σεισμός εξαρτώνται από το μέγεθος που θα έχει και τον τύπο του, δηλαδή τεκτονικός, ηφαιστειακός κ.α. Οι σεισμοί έχουν δημιουργήσει μεγάλα προβλήματα και σε τουριστικούς προορισμούς. Ακόμη και σ' ένα φαινόμενο τόσο δύσκολο να προβλεφθεί όπως ο σεισμός, επιστημονικές βελτιώσεις στον υπολογισμό της τοποθεσίας και την πιθανότητα εμφάνισής τους μπορούν να προσφέρουν καλύτερη αντιμετώπιση των δυσμενών επιπτώσεών του. Στον τομέα του τουρισμού και σχετικά με τους σεισμούς, οι προορισμοί οι οποίοι δεν διαθέτουν την κατάλληλη οργάνωση για την αποτελεσματική αντιμετώπισή τους.

Ø Πλημύρες, τυφώνες, τσουνάμι, καύσωνες, ηφαιστειακές εκρήξεις, πυρκαγιές κλπ. όπου και σε αυτήν την περίπτωση η αντιμετώπισή τους προϋποθέτει ειδικούς χειρισμούς.

Όλοι οι παραπάνω παράγοντες αποτελούν πολύ σημαντικά κριτήρια στην επιλογή ταξιδιού, γιατί όπως είναι γνωστό η τουριστική ζήτηση μειώνεται όσο μεγαλύτερο φαίνεται να είναι το ρίσκο σε έναν προορισμό. Όπως γίνεται αντιληπτό, όλοι οι προορισμοί μπορούν να έρθουν αντιμέτωποι με την προοπτική φυσικών ή ανθρωπογενών καταστροφών κάποια στιγμή στην ιστορία τους. Στις ακόλουθες ενότητες δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στην τρομοκρατία και στις οικονομικές κρίσεις. Οι πληροφορίες αυτές χρησιμοποιούνται ως υπόβαθρο για την ανάλυση των συγκεκριμένων κρίσεων που θα εξεταστούν για την Ελλάδα στο Κεφάλαιο 4.

## **2.6 Τρομοκρατία**

Η τρομοκρατία μπορεί να οριστεί ως η συστηματική χρήση βίας ή η απειλή χρήσης βίας, πάντα ως αντίδραση ή άσκηση πίεσης από οργανωμένες ομάδες με πολιτικά, θρησκευτικά ή άλλα ιδεολογικά κίνητρα, εναντίον ατόμων, ομάδων ή περιουσιών, με απώτερο στόχο τις κυβερνήσεις από τις οποίες προσδοκούν κάποια πολιτικά οφέλη – κέρδη»

(Κλείτσικας, 2003). Υπάρχουν τέσσερα βασικά συστατικά στοιχεία της διαδικασίας της επικοινωνίας μέσα στο περιεχόμενο της τρομοκρατίας:

- ο τρομοκράτης που στέλνει το μήνυμα (πομπός),
- ο στόχος του μηνύματος του τρομοκράτη (αποδέκτης),
- η τρομοκρατική ενέργεια (το μήνυμα)
- και η ανταπόκριση (αντίδραση του αποδέκτη).

Τα παραπάνω μπορούν να γίνουν κατανοητά με το εξής παράδειγμα. Με την αεροπειρατεία ενός αεροπλάνου οι τρομοκράτες στέλνουν ένα μήνυμα. Ας υποθέσουμε ο στόχος του μηνύματος είναι μια κυβέρνηση κατά της οποίας διαμαρτύρονται οι τρομοκράτες. Οι επιβάτες και η αεροπειρατεία αντιπροσωπεύουν το μήνυμα το οποίο μπορεί να περιλαμβάνει συγκεκριμένες απαιτήσεις. Η συγκατάθεση της κυβέρνησης σε αυτές τις απαιτήσεις αντιπροσωπεύει την ανταπόκριση που απαιτείται από τους τρομοκράτες.

### **2.6.1 Ορισμός και κίνητρα της τρομοκρατίας**

Το θέμα της τρομοκρατίας είναι πολύ περίπλοκο. Όπως και με τις κρίσεις, δεν υπάρχει διεθνώς αποδεκτός ορισμός της τρομοκρατίας. Ένας ορισμός της τρομοκρατίας θα μπορούσε να είναι η προμελετημένη πολιτικά υποκινούμενη βία που διαπράττεται κατά πολιτών και άοπλου

στρατιωτικού προσωπικού από υπο-εθνικές ομάδες, με συνήθη πρόθεση να επηρεάσουν κάποιο κοινό. Ένας άλλος ορισμός αναφέρεται στην τρομοκρατία ως τη χρήση βίας, ή την απειλή χρήσης βίας, με σκοπό την επίτευξη συγκεκριμένων πολιτικών, θρησκευτικών, εθνικών στόχων που απευθύνεται εναντίον ενός στόχου ή θύματος, η οποία δε συσχετίζεται απαραίτητως με το επιδιωκόμενο σκοπό της τρομοκρατικής δραστηριότητας, και το κύριο μέσο της οποίας είναι ο φόβος του θεωρούμενου ως αντιπάλου (Σειμένης, 2002).

Ο στόχος της τρομοκρατικής δραστηριότητας έχει συνήθως πολιτικά ή κοινωνικά κίνητρα. Η πρόθεσή των τρομοκρατών είναι η επίδραση στη συμπεριφορά της πολιτείας, της κοινωνίας, μεμονωμένων κοινωνικών ομάδων ή του συστήματος αξιών που εκπροσωπούν αυτές. Μια από τις επιδιώξεις της τρομοκρατίας είναι και η δημοσιοποίηση στο ευρύ κοινό των ιδιαίτερων κινήτρων τους και της αμφισβήτησής τους σε κάθε μορφή εξουσίας (Laws, Prideaux and Chon, 2007).

### **2.6.2 Οι στόχοι της τρομοκρατίας**

Οι στόχοι που επιλέγονται από τους τρομοκράτες μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε:

- τακτικούς ή μικρής εμβέλειας,

- στρατηγικούς ή μεσαίας εμβέλειας,
- και ιδεολογικούς ή μακράς εμβέλειας.

Σε τακτικό επίπεδο είναι πολύ σημαντική η διατήρηση της λειτουργίας ενός οργανισμού, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα επιτυχούς αντιμετώπισης των μακροπρόθεσμων συνεπειών. Σε στρατηγικό επίπεδο, οι επιθέσεις σε τουριστικούς στόχους επιλέγονται συχνά για την επίτευξη ιδεολογικών σκοπών. Μια τρομοκρατική ενέργεια στον τομέα του τουρισμού αποτελεί σημαντική επίθεση στην οικονομική ή πολιτική επιφάνεια μιας χώρας. Οι τρομοκρατικές επιθέσεις στον τουρισμό μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τις τρομοκρατικές οργανώσεις και ως μια μορφή τιμωρίας των επιχειρήσεων, του πολιτικού συστήματος και των κοινωνιών που τα υποστηρίζουν και που εφαρμόζουν μια άνιση οικονομική και κοινωνική πολιτική.

Κάθε φορά που τα θύματα μιας τρομοκρατικής επίθεσης είναι τουρίστες, τα διεθνή ΜΜΕ στρέφουν την προσοχή τους στους τρομοκράτες. Ειδικά σε εκείνες τις περιπτώσεις όπου οι τουριστικοί προορισμοί βασίζουν την οικονομία τους στον τουρισμό, μια τρομοκρατική επίθεση μπορεί να προκαλέσει σημαντική οικονομική καταστροφή. Η επίθεση σε τουριστικούς προορισμούς φαίνεται αρχικά να επηρεάζει την οικονομία και στην συνέχεια να πετυχαίνει τους ιδεολογικούς στόχους του



χτυπήματος. Συχνά οι τουριστικές υποδομές αποτελούν στόχο και σε ιδεολογικό επίπεδο γιατί στην ουσία ελέγχονται από οικονομικούς και πολιτικούς παράγοντες.

Η τρομοκρατία επίσης μπορεί να αντιπροσωπεύει και μια πάλη πολιτισμών, ειδικά σε περιπτώσεις όπου οι ντόπιοι κάτοικοι και οι τουρίστες έχουν σημαντικές διαφορές σε πολιτιστικές αξίες. Αυτές οι διαφορές αποτελούν για τον ντόπιο πληθυσμό μια απειλή ενάντια στις τοπικές αξίες, παραδόσεις, ήθη και θρησκεία και φτάνουν στο έως το βαθμό του φόβου. Αυτό έχει παρατηρηθεί, για παράδειγμα, σε κάποιες περιοχές της Αιγύπτου, όπου οι πολυτελείς τουριστικές εγκαταστάσεις βρίσκονται δίπλα σε παραμελημένα κτίρια. Αυτή η έντονη αντίθεση ανάμεσα στους «πλούσιους» τουρίστες και τους «υποβαθμισμένους» Αιγύπτιους, είχε ως αποτέλεσμα τρομοκρατικές επιθέσεις ενάντια στους τουρίστες. Σύμφωνα με αυτή την άποψη ο τουρισμός θεωρείται εκπρόσωπος των ιδεολογικών αξιών, ταξικών διαφορών ή πολιτικής νοοτροπίας των τουριστών και ιδιαιτέρως των κυβερνήσεων των χωρών που προέρχονται, και γι' αυτό αποτελούν στόχο τρομοκρατών.

Η επίδραση των τρομοκρατικών επιθέσεων μπορεί να έχει άμεσα ή έμμεσα αποτελέσματα στον τουρισμό. Οι άμεσοι στόχοι δεν είναι συνήθως τα θύματα, δηλαδή οι τουρίστες, αλλά γενικά το κοινωνικό

σύστημα, το κράτος ή η πολιτική διάρθρωση. Όπως αναφέρθηκε και στην ενότητα 2.6, η τρομοκρατία μπορεί να γίνει αντιληπτή ως ένα μήνυμα το οποίο βρίσκει τεράστια απήχηση μέσα από προβολή του από τα ΜΜΕ επιτυγχάνοντας το στόχο του.

## **2.7 Οικονομικές κρίσεις**

Οι οικονομικές κρίσεις αποτελούν ένα φαινόμενο που εμφανίζεται συχνά και επηρεάζει την ανθρωπότητα. Τα φαινόμενα είναι επαναλαμβανόμενα, δεν μπορούν να αποφευχθούν και κύριο αίτιο είναι η κερδοσκοπία κάποιων ανθρώπων ώστε να πλουτίσουν ευκολότερα. Το αποτέλεσμα είναι επενδυτές στα όρια της καταστροφής, άνεργοι, πληθωρισμός και αλυσιδωτές αρνητικές αντιδράσεις παγκοσμίως. Στη συνέχεια θα παρουσιαστούν οι μεγαλύτερες οικονομικές κρίσεις που έχουν επηρεάσει την ανθρωπότητα και τον τουρισμό. Η συγκεκριμένη πτυχιακή εστιάζει στην τρομοκρατία και στην οικονομική κρίση στη χώρα μας και για αυτό εδώ προσφέρονται κάποιες γενικότερες εισαγωγικές πληροφορίες.

### **2.7.1 Το κραχ του 1929**

Η πρώτη αξιοσημείωτη σύγχρονη οικονομική κρίση είναι το κραχ του 1929 στην Αμερική, η οποία θεωρείται ακόμα η σοβαρότερη στην παγκόσμια ιστορία. Συγκεκριμένα έχουν ονομάσει την Πέμπτη 24 Οκτωβρίου 1929 ως «Μαύρη Πέμπτη», γιατί η Wall Street έκλεισε με

απώλειες 13%. Οι χαμένοι της υπόθεσης ήταν δίχως άλλο οι επενδυτές οι οποίοι μέσα στον πανικό τους πούλησαν τις μετοχές τους σε εξευτελιστικές τιμές. Στο φαινόμενο της κερδοσκοπίας συμμετείχαν όχι μόνο οι κερδοσκόποι αλλά και οι τράπεζες που έσπευσαν να επωφεληθούν από την κατάσταση. Το πρόβλημα θα μπορούσε να λυθεί εάν η κυβέρνηση είχε επέμβει έγκαιρα και έπαιρνε μέτρα προστασίας του χρηματιστηρίου. Επίσης αρνητικό ρόλο έπαιξε και η υπερπαραγωγή πρώτων υλών και γεωργικών προϊόντων που οδήγησε σε πτώση των τιμών και μείωση της αγοραστικής δύναμης των αγροτών. Έτσι η προσφορά στην αγορά ξεπερνούσε την ζήτηση, κάτι που οδήγησε σε κατάρρευση του συστήματος.

Το παραπάνω κλίμα επηρέασε στη συνέχεια τις χώρες της Ευρώπης, οι οποίες ήταν ήδη ευάλωτες από τον Α΄ Παγκόσμιο Πόλεμο. Ακολούθησε η κατάρρευση των τραπεζών και των επιχειρήσεων και οι άνεργοι έφθασαν τα 30 εκατομμύρια σε όλο τον κόσμο. Η Αμερική δυσκολεύτηκε να ορθοποδήσει, χρειάστηκε περίπου μια δεκαετία και ουσιαστικά επανήλθε στην ανάπτυξη με τον Β΄ Παγκόσμιο πόλεμο, όπου οι στρατιωτικές δαπάνες εκτόξευσαν την εργασία και τα οικονομικά της χώρας.

Όπως πολλές χώρες, έτσι και η Ελλάδα επηρεάστηκε πάρα πολύ. Το Χρηματιστήριο Αθηνών έκλεισε για πάρα πολύ καιρό, τα αποθέματα της Τράπεζας της Ελλάδος σε συνάλλαγμα τελείωσαν και έγινε υποτίμηση του νομίσματος. Ο κρατικός παρεμβατισμός έγινε έντονος και υπήρξε στάση των πληρωμών των δανείων της χώρας. Τέλος επηρεάστηκαν οι εξαγωγές, αγροτικών κυρίως, προϊόντων όπως η το λάδι, ο καπνός, η σταφίδα.

Ο τουρισμός την εποχή εκείνη ήταν σε πρώιμο στάδιο ανάπτυξης και οι άνθρωποι ως τουρισμό θεωρούσαν την διαμονή τους στις εξοχικές τους κατοικίες ή την επίσκεψη φίλων και γνωστών στην επαρχία. Συνεπώς το κραχ του 1929 δεν είχε ιδιαίτερο αντίκτυπο στον τουριστικό κλάδο (Galbraith, 2009).

### **2.7.2 Οι πετρελαϊκές κρίσεις**

Μέχρι το 1970 όλες οι χώρες προχώρησαν σε ανάπτυξη των οικονομιών τους και είχαν χαμηλά ποσοστά πληθωρισμού και ανεργίας. Το 1973 όμως εμφανίστηκε η πρώτη πετρελαϊκή κρίση η οποία οδήγησε σε συνύπαρξη πληθωρισμού και ανεργίας. Όλα ξεκίνησαν όταν οι χώρες του ΟΑΠΕΚ (Organization of Arab Petroleum Exporting Countries – Οργανισμός Εξαγωγών Πετρελαϊκών Αραβικών Χωρών) ανακοίνωσαν ότι δεν θα προμηθεύουν πλέον με πετρέλαιο τις χώρες που υποστήριζαν

το Ισραήλ στη διένεξη του με την Συρία και την Αίγυπτο. Σε αυτές συμπεριλαμβάνονταν οι ΗΠΑ, οι σύμμαχοι της στη Δυτική Ευρώπη και η Ιαπωνία.

Στην κρίση συνέβαλε και η απόφαση του OPEC (Organization of the Petroleum Exporting Countries – Οργανισμός Εξαγωγών Πετρελαιοπαραγωγών Χωρών) να αυξήσει την τιμή του πετρελαίου παγκοσμίως. Έτσι οι βιομηχανίες έχοντας ανάγκη το αργό πετρέλαιο αναγκάστηκαν να αυξήσουν τις τιμές των προϊόντων, ώστε να ανταπεξέλθουν στο αυξανόμενο παραγωγικό κόστος. Αυξήσεις υπήρχαν και στον τουριστικό κλάδο και συγκεκριμένα στα αεροπορικά εισιτήρια, στις τιμές των δωματίων στα ξενοδοχεία και άλλα. Αυτό ήταν απόρροια της αύξησης των λειτουργικών εξόδων από την αύξηση στην τιμή του πετρελαίου.

Έξι χρόνια μετά, το 1979, ακολούθησε η δεύτερη πετρελαϊκή κρίση, απόρροια της ιρανικής επανάστασης. Ο Ayatollah Khomeini κατάφερε να ανακτήσει την εξουσία αλλά η εξαγωγή πετρελαίου ήταν πια λιγότερη. Επικράτησε πανικός και η τιμή του πετρελαίου ανέβηκε πολύ περισσότερο από ότι περίμεναν οι χώρες. Η κατάσταση εξομαλύνθηκε μετά το 1980 λόγω της υπερβολικής παραγωγής και από άλλες χώρες

όπως το Μεξικό και η Νιγηρία και η τιμή του πετρελαίου μειώθηκε μέχρι και 46%.

### **2.7.3 Η «Μαύρη Δευτέρα» του 1987**

Στην επανάληψη του 1929 ένωσαν ότι βρέθηκαν οι επενδυτές όταν τον Οκτώβριο του 1987 παρατηρήθηκε μια πτώση της τάξεως του 22% στον δείκτη Dow Jones. Αυτό οδήγησε στο φαινόμενο ντόμινο και σε άλλα χρηματιστήρια και υπήρχαν μαζικές πωλήσεις μετοχών. Ο κύριος λόγος της νέας οικονομικής κρίσης ήταν τα δυσμενή αποτελέσματα για το εμπορικό έλλειμμα των ΗΠΑ, σε συνδυασμό με την αδυναμία του Προέδρου Ρέιγκαν να ελέγξει την κατάσταση λόγω προβλημάτων υγείας.

Κάποιοι άλλοι πιστεύουν ότι ευθύνεται αρχικά η κερδοσκοπία στην αγορά προθεσμιακών τίτλων στο Σικάγο και μετά τα αυτοματοποιημένα προγράμματα των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Την προηγούμενη βδομάδα της κρίσης υπήρξε πτώση των μετοχών και οι κερδοσκόποι στοιχημάτισαν σε νέα πτώση η και οποία έγινε. Μόλις η πτώση ξεπέρασε το 4% οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές άρχισαν να ρίχνουν μετοχές αυτομάτως σε όλες τις αγορές. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα όλοι να πουλάνε και κανείς να μην αγοράζει. Οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές ήταν προγραμματισμένοι να το κάνουν, όταν οι απώλειες ξεπερνούσαν ένα

συγκεκριμένο ποσοστό. Στις μέρες μας πια δεν χρησιμοποιείται αυτό το μέτρο.

#### **2.7.4 Η κρίση του 2007**

Το συγκεκριμένο φαινόμενο οφείλεται στο σπάσιμο της «φούσκας των ακινήτων» το καλοκαίρι του 2006, που οδήγησε σε μεγάλο ρυθμό στην χρεοκοπία των υποθηκευμένων στεγαστικών δανείων. Από την δεκαετία του 1930 οι αρμόδιες αρχές των χωρών της Αμερικής και της Ευρώπης αποτρέπανε την οικονομική καταστροφή και επενέβαιναν εγκαίρως. Τον Σεπτέμβριο του 2008 όμως επέτρεψαν στην Lehman Brothers να πτωχέυσει. Εξαιτίας αυτής δημιουργήθηκαν προβλήματα στο χρηματοπιστωτικό σύστημα σε πολλές χώρες. Οι επιπτώσεις δεν έχουν γίνει ακόμα ξεκάθαρες αλλά οδήγησαν σε ένα ντόμινο αρνητικών γεγονότων όπως πτωχεύσεις τραπεζικών και ασφαλιστικών εταιρειών.

Το πρόβλημα εντείνεται από το γεγονός ότι το μεγαλύτερο μέρος των νοικοκυριών έχει πρόσβαση στο χρηματοοικονομικό σύστημα με κατοχή πιστωτικών καρτών και λήψη καταναλωτικών και στεγαστικών δανείων. Έτσι η παραπάνω οικονομική κρίση έκανε τα νοικοκυριά να μην έχουν την δυνατότητα αποπληρωμής των οφειλών τους και τα έφερε σε δεινή οικονομική θέση. Φυσικά επηρέασε και την δυνατότητα τους να πάνε διακοπές, βάζοντας ως προτεραιότητα τις καθημερινές ανάγκες.

Στην προσπάθεια άμεσης αντιμετώπισης της κρίσης ελήφθησαν μια σειρά από μέτρα και πολιτικές οι οποίες ήταν αδιανόητο πριν την κρίση ότι θα μπορούσε να γίνει ποτέ απαραίτητο να εφαρμοστούν, όπως η κρατικοποίηση τραπεζών. Η επιδείνωση της κατάστασης οδήγησε σε νέα μέτρα ώστε να αποκατασταθεί όσο πιο γρήγορα γίνεται η εμπιστοσύνη στις αγορές και να γίνει ανάκαμψη του τραπεζικού συστήματος (Χαρδούβελης, 2009). Η συγκεκριμένη κρίση είναι ακόμα σε εξέλιξη σε πολλές χώρες, και της Ελλάδος.

## **2.8 Παραδείγματα κρίσεων με συνέπειες στον τουρισμό**

Υπάρχουν πολλές περιπτώσεις όπου οι συνέπειες των κρίσεων είχαν άμεση επίδραση στον τουρισμό. Οι ακόλουθες παράγραφοι, αναφέρονται σε χαρακτηριστικά παραδείγματα κρίσεων με αρνητικό αντίκτυπο στην τουριστική βιομηχανία (Laws, Prideaux and Chon, 2007).

Το 2002 οι βομβιστικές επιθέσεις σε νυχτερινό κέντρο στο Μπαλί είχαν σαν αποτέλεσμα όχι μόνο τους 202 νεκρούς, αλλά και τη σημαντική πτώση του εισερχόμενου τουρισμού στη χώρα. Το γεγονός ενισχύθηκε και από μια νέα επίθεση το 2005 και έτσι ο τουριστικός αυτός προορισμός δεν κατάφερε να ανακάμψει αναφορικά με τον αριθμό των εισερχομένων τουριστών, μέχρι το τέλος τουλάχιστον του 2005.



Στις 26 Δεκεμβρίου 2004, ο σεισμός και το επακόλουθο τσουνάμι στις περιοχές του Ινδικού Ωκεανού μείωσαν σημαντικά την τουριστική κίνηση στα παραθαλάσσια θέρετρα της Σρι Λάνκα, της Ινδίας, της Ταϊλάνδης και άλλων περιοχών. Ο αντίκτυπος του φαινομένου αυτού στους τοπικούς πληθυσμούς είναι πολύ πιο σημαντικός από τις συνέπειες της καταστροφής αυτής για τους τουρίστες.

Το 2003 η εξάπλωση του ιού SARS στην Ασία, προκάλεσε σημαντική αναχαίτιση της τουριστικής ροής στην Ασία. Ο ιός του SARS είχε σαν αποτέλεσμα τον θάνατο 774 ατόμων το 2003, αλλά ο τρόπος διαχείρισης του με τον περιορισμό των μετακινήσεων είχε τεράστια και άμεσα οικονομικά αποτελέσματα. Ο συσχετισμός των θανάτων από την επίδραση της ασθένειας έχει άμεσα αποτελέσματα στον τουρισμό, ενισχύοντας την έννοια της επικινδυνότητας για την περιοχή αυτή στον πιθανό τουρίστα.

Στην περίπτωση της Μ. Βρετανίας, ο κρατικός μηχανισμός αντιμετώπισε τον ιό του αφθώδους πυρετού (τρελών αγελάδων), λαμβάνοντας δραστικά μέτρα και περιορίζοντας με τον τρόπο αυτό, την επίδραση του προβλήματος στον τουρισμό, μειώνοντας τον αντίκτυπο που πιθανώς θα είχε σε έναν άλλο παραγωγικό τομέα, όπως η γεωργία.

Τέλος, αξίζει να αναφερθεί πως τα τελευταία χρόνια οι περισσότερες αναπτυγμένες χώρες βρίσκονται στην δίνη μιας Παγκόσμιας οικονομικής κρίσης η οποία έχει αρνητικές επιπτώσεις και στην τουριστική δραστηριότητα. Η Αμερική και η Ευρώπη αποτελούν τις περιοχές των οποίων τα τουριστικά μεγέθη θα επηρεαστούν περισσότερο από την κρίση ([www.sete.gr](http://www.sete.gr)). Οι τουρίστες αντιμετωπίζουν σοβαρά οικονομικά προβλήματα, διαφοροποιώντας το βιοτικό τους επίπεδο με αποτέλεσμα να μην βρίσκονται πλέον σε θέση να χρηματοδοτήσουν τις διακοπές τους, αφού αυτό πλέον δεν αποτελεί σημαντική προτεραιότητα. Δημιουργούνται έτσι νέες τάσεις όταν λόγω κόστους μειώνεται η απόσταση του προορισμού από τον τόπο μόνιμης κατοικίας των τουριστών καθώς και η χρονική διάρκεια του ταξιδιού τους.

## **2.9 Διαχείριση κρίσεων στον τουρισμό**

Ο τουριστικός τομέας και οι δημοφιλείς προορισμοί είναι ευάλωτοι σε καταστάσεις κρίσεων και καταστροφών, αφού το προϊόν τους σχετίζεται με το αίσθημα της ασφάλειας και της σιγουριάς των τουριστών. Συνθήκες που συνδέονται με το άγχος, το φόβο, το ψυχολογικό τραύμα και τον πανικό βρίσκονται σε αντίθεση με την ευχαρίστηση, την απόλαυση, την ξεκούραση και τη σταθερότητα που συνήθως αναζητά ο τουρίστας. Όταν ένας τουριστικός προορισμός συνδεθεί με αρνητικές

εικόνες ή συναισθήματα, ο τουρίστας απλά επιλέγει κάποιον άλλον εναλλακτικό προορισμό.

Γενικά οι ταξιδιώτες προτιμούν να επισκέπτονται διεθνείς προορισμούς με χαμηλή εκτίμηση επικινδυνότητας, μιας και η οπτική της επικινδυνότητας αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την απόφαση πραγματοποίησης ενός ταξιδιού και επιλογής προορισμού. Κατά συνέπεια πρακτικές για την διαχείριση των κρίσεων και των επιπτώσεων τους, κρίνονται επιβεβλημένες.

Μέχρι σήμερα δεν έχει καταγραφεί κάποιος παγκόσμιος αποδεκτός ορισμός για τη διαχείριση κρίσεων. Όμως, είτε αναφερόμαστε σε οργανισμούς είτε σε προορισμούς, μπορεί να εκφραστεί ως μια συνεχής και ολοκληρωμένη προσπάθεια η οποία έχει ως στόχο πρωταρχικά την κατανόηση και την πρόληψη μιας κρίσης, καθώς και την αποτελεσματική διαχείριση της (όταν αυτή συμβεί). Η λογική αυτής της διαδικασίας περιλαμβάνεται σε κάθε επίπεδο σχεδιασμού και εκπαίδευσης για την ομαλή λειτουργία του οργανισμού. Πρόκειται για ένα σύστημα αυτό-αξιολόγησης, όπου η εμπειρία και οι πρακτικές που έχουν ήδη εφαρμοστεί, ενσωματώνονται στη στρατηγική ανάπτυξη και βελτίωση του οργανισμού.

Η παγκόσμια κοινότητα δέχεται καθημερινά ενημέρωση σε θέματα που δείχνουν ότι η σύγχρονη ζωή είναι ευπαθής στις κρίσεις. Έχει σημειωθεί ιδιαίτερη πρόοδος για τη μείωση της πιθανότητας εμφάνισης ανθρωπογενών κρίσεων-καταστροφών με τη χρήση της τεχνολογίας και την εκπαίδευση. Έτσι, οι επιπτώσεις των αιφνίδιων φυσικών καταστροφών και των μακροπρόθεσμων περιβαλλοντικών προβλημάτων, είναι αυτές που θα πρέπει να γίνουν πλήρως κατανοητές και να ελεγχθούν ως προς τα στάδια αποκατάστασής τους.

Ο Foster (1980) ανέπτυξε ένα γενικό μοντέλο σχεδίασης διαχείρισης κρίσεων-καταστροφών και κινδύνων που αφορά στον τουρισμό και διακρίνεται σε τέσσερα στάδια:

1. Στο *πρώτο* προσδιορίζονται και αξιολογούνται οι πιθανοί κίνδυνοι,
2. οι οποίοι κατά το *δεύτερο στάδιο* (στάδιο προειδοποίησης) γνωστοποιούνται στις ομάδες διαχείρισης, εντοπίζοντας τους πιθανούς τρόπους περιορισμού των επιπτώσεών τους.
3. Κατά το *τρίτο στάδιο*, όπου πλέον η καταστροφή είναι υπαρκτή και απειλούνται ζωές και περιουσίες, εντοπίζεται η αναγκαιότητα αντιμετώπισής της με όλα τα δυνατά δίκτυα εκτάκτων αναγκών και διασωστικών δυνάμεων.

4. Στο τελευταίο *τέταρτο στάδιο* ή *στάδιο αποκατάστασης*, προτεραιότητα αποτελεί η ανασυγκρότηση της κοινωνίας και της οικονομίας.

## **2.10 Συμπεράσματα κεφαλαίου**

Η ευαίσθητη φύση του τουρισμού, οφείλει την ιδιαιτερότητά της σε ανθρωπογενείς παράγοντες, κοινωνικούς ή πολιτικούς (όπως η τρομοκρατία, ο πόλεμος, οι τοπικές τάσεις και αναταραχές) καθώς και σε φυσικές καταστροφές (όπως κατακλυσμοί, τυφώνες, ηφαιστειακές εκρήξεις). Έτσι δημιουργούνται δυσμενείς καταστάσεις που απειλούν τη λειτουργία του τουριστικού κυκλώματος και προκαλώντας ερωτήματα όσον αφορά την ασφάλεια και την ελκυστικότητα του τουρισμού.

Είναι γνωστό πως η τουριστική βιομηχανία είναι ιδιαίτερα ευάλωτη σε άμεσα ή έμμεσα γεγονότα – γνωστά ως κρίσεις – τα οποία μπορούν να απειλήσουν την ασφάλεια των επισκεπτών. Κατά τη διάρκεια κρίσεων οι επισκέπτες μιας χώρας αποδιοργανώνονται και νιώθουν άμεσα εξαρτημένοι από τις τοπικές αρχές. Ο σωστός σχεδιασμός αναμενόμενων ή έκτακτων περιστατικών, προσδίδει την ουσιαστική διαφορά, μεταξύ της αποτελεσματικής διαχείρισης αυτών και των ανθρωπίνων ή άλλων απωλειών.

Παρά το γεγονός ότι το θέμα των κρίσεων στον τουρισμό και η διαχείριση τους απασχολούσε πάντα την παγκόσμια κοινότητα, η ουσιαστική επίδρασή τους έγινε αντιληπτή με τα γεγονότα που σημάδεψαν διεθνώς τον 21<sup>ο</sup> αιώνα. Κάποια από αυτά περιλαμβάνουν τις τρομοκρατικές επιθέσεις της 11<sup>ης</sup> Σεπτεμβρίου 2001 στη Νέα Υόρκη και στην Ουάσιγκτον, τις βομβιστικές επιθέσεις στο Μπαλί το 2002, τον υιό SARS και την γρίπη των πτηνών που έπληξε κυρίως την Ασία το 2003, και το τσουνάμι στη Νότια Ασία το 2004. Γενικότερα η πλειοψηφία των παραδειγμάτων είχαν επίδραση τόσο στη χώρα που συνέβησαν όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο.

Κατά συνέπεια η οπτική της επικινδυνότητας είναι σημαντικός παράγοντας επιλογής προορισμού και γενικότερα απόφασης ταξιδιού. Σχετικά με την επιλογή προορισμού, οι κρίσεις που επηρεάζουν την τελική απόφαση κατατάσσονται σε πέντε βασικές κατηγορίες: (1) την πολιτική αστάθεια, (2) τα θέματα υγείας, (3) την εγκληματικότητα, (4) την τρομοκρατία και (5) τις φυσικές καταστροφές.

Η αντιμετώπιση των κρίσεων και των καταστροφών δεν είναι δυνατόν να σχεδιαστεί απόλυτα. Εκείνο που είναι δυνατό να πραγματοποιηθεί είναι η μέτρηση και η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των κρίσεων μέσα από ένα σχέδιο συλλογής όλων των διαθέσιμων πληροφοριών, με σκοπό όχι

την αντιμετώπιση της φύσης του αρχικού περιστατικού, αλλά αυτή των άμεσων και μελλοντικών επιπτώσεών του.

Όσον αφορά τον απολογισμό μιας κρίσης ή καταστροφής, αυτός καθορίζεται από το αρχικό καταστροφικό γεγονός καθώς και από τις συνθήκες που επικρατούν σε μια περιοχή. Η σοβαρότητα της κρίσης ή της καταστροφής εκφράζεται από τη δύναμη του γεγονότος και από την έντασή του, η οποία αποτυπώνεται από την έκταση των ζημιών (υλικών και άυλων), συμπεριλαμβανομένων και των μεταγενέστερων επιδράσεων που προκαλούνται από αυτό. Θεωρείται λοιπόν απαραίτητη η γνώση των κινδύνων που πιθανόν να προκαλέσουν άγχος στους τουρίστες.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

### Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΩΝ ΚΡΙΣΕΩΝ ΣΤΟΝ

### ΤΟΥΡΙΣΜΟ

#### 3.1 Εισαγωγή

Όπως είναι λογικό, η διεθνής τρομοκρατία περνάει τα εθνικά σύνορα και στοχεύει πολίτες πολλών εθνών. Αυτό μπορεί να το πετύχει όταν εκμεταλλεύεται την τεχνολογία των διεθνών ταξιδιών και επικοινωνιών (Schlagheck, 1988). Από τη δεκαετία του 1980, επιστήμονες από διαφορετικούς κλάδους έχουν εξετάσει τη σχέση μεταξύ τουρισμού και τρομοκρατίας και τις επιδράσεις της πολιτικής αστάθειας ή του πολέμου στον τουρισμό. Είναι γεγονός όμως ότι μέχρι πρόσφατα η επιστημονική προσοχή που είχε δοθεί στη σχέση μεταξύ του τουρισμού και της πολιτικά υποκινούμενης βίας δεν ήταν αυτή που έπρεπε, αν σκεφτούμε τη σπουδαιότητα του θέματος.

Οι ταξιδιώτες μπορεί να γίνονται στόχοι βίαιων επιθέσεων γιατί θεωρούνται πρεσβευτές της χώρας τους αλλά και γιατί είναι και «εύκολοι» στόχοι. Όταν οι τουρίστες γίνονται θύματα τρομοκρατικών επιθέσεων και η κατάσταση αυτή μεγεθύνεται με ακραίο τρόπο από τα



MME, αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την αναγνώριση των τρομοκρατών και των ενεργειών τους, καθώς η προσοχή όλου του κόσμου έχει στραφεί σε αυτούς.

Γενικά η επίδραση της τρομοκρατίας στον τουρισμό μπορεί να είναι καθοριστική εφόσον μπορεί να επιφέρει αρνητικές επιπτώσεις τόσο στην κοινωνία όσο και στην οικονομία των χωρών. Αυτό συμβαίνει όταν τα έσοδα μιας χώρας μειώνονται εξαιτίας της παράλληλης μείωσης της τουριστικής δραστηριότητας, λόγω κάποιας τρομοκρατικής επίθεσης. Ένα τέτοιο αρνητικό γεγονός μπορεί να επιφέρει αρνητικές επιδράσεις και στην ψυχολογία των τουριστών. Ως αποτέλεσμα, οι τουρίστες μπορούν να επηρεαστούν σε τέτοιο βαθμό ώστε να μην επιλέξουν να επισκεφθούν έναν προορισμό, γιατί μέσα τους έχει αλλάξει πια η εικόνα που είχαν σχηματίσει γι' αυτόν.

Αξίζει να αναφερθεί πως η πολιτική κατάσταση και το πολιτικό υπόβαθρο μιας χώρας καθώς και ο ψυχολογικός παράγοντας (δηλαδή η ψυχολογία και η συμπεριφορά κάποιων ατόμων), αποτελούν βασικά κίνητρα για την εκδήλωση μιας τρομοκρατικής ενέργειας. Τέλος τα σύγχρονα MME παίζουν σημαντικό ρόλο στην επίτευξη των στόχων των τρομοκρατών, εφόσον αποτελούν το πλέον βασικό εργαλείο για την δημοσιότητα τους.

### **3.2 Η αντίδραση του τουρίστα στις κρίσεις**

Στην διαδικασία λήψης της απόφασης του τουρίστα για την επιλογή ενός τουριστικού προορισμού που εμπεριέχει το στοιχείο του ρίσκου, έχουν αναπτυχθεί διάφορες θεωρίες. Η θεωρία της προοπτικής ταιριάζει ιδιαίτερα στο θέμα αυτής της πτυχιακής εργασίας, καθώς υποστηρίζει ότι οι ριψοκίνδυνες αποφάσεις προκύπτουν σε δύο στάδια: (1) οι προοπτικές στενεύουν σε μερικές εναλλακτικές και (2) αξιολογούνται πριν επιλεγεί η καλύτερη εναλλακτική (αυτές που θεωρούνται ανεπιθύμητες διαγράφονται). Όταν η θεωρία εφαρμόζεται σε τουριστικές αποφάσεις που εμπεριέχουν τον κίνδυνο της τρομοκρατίας, οι προοπτικές παρουσιάζονται από πιθανούς προορισμούς.

Η διαδικασία των δύο αυτών σταδίων περιλαμβάνει την αξιολόγηση εναλλακτικών προορισμών σε σχέση με την ασφάλεια που προσφέρουν. Πριν επιλεγθεί ένας προορισμός, διαγράφονται εκείνοι οι προορισμοί που θεωρούνται ριψοκίνδυνοι. Σύμφωνα με τη θεωρία αυτή, η αντίληψη των ατόμων για τον κίνδυνο επηρεάζει την ελκυστικότητα των τουριστικών προορισμών. Οι τουρίστες που δεν θέλουν τον κίνδυνο, είναι πολύ πιθανό να επιλέξουν προορισμούς που θεωρούνται ασφαλείς. Αντίθετα, εκείνοι που αναζητούν τον κίνδυνο και το ρίσκο δεν ενδιαφέρονται

ιδιαίτερα για τους παράγοντες ασφάλειας όταν επιλέγουν ποιον προορισμό θα επισκεφτούν.

Μερικοί τουρίστες νιώθουν έλξη για έναν προορισμό επειδή συνδέεται με τον κίνδυνο, ενώ άλλοι απωθούνται από την αντίληψη του ίδιου κινδύνου. Η επίγνωση του κινδύνου που συνδέεται με τον διεθνή τουρισμό, μπορεί ήδη να υπάρχει στον τουρίστα λόγω σχετικής προσωπικής εμπειρίας ή μπορεί να αναπτυχθεί σαν αποτέλεσμα έκθεσής του σε εξωτερικούς παράγοντες, όπως η κάλυψη από τα ΜΜΕ, τις ταξιδιωτικές οδηγίες, την κοινωνική αλληλεπίδραση κλπ., και αποτελεί πιθανή επιρροή για την υπόλοιπη διαδικασία λήψης απόφασης ταξιδιού. Η επίγνωση που αφορά στους προορισμούς περιλαμβάνει και τις περιπτώσεις που τα άτομα έχουν ενημερωθεί τυχαία ή μέσω παθητικής ή ανεπίσημης πληροφόρησης. Αυτές οι εναλλακτικές, επηρεάζονται συχνά από προσωπικές απόψεις απέναντι σε κάποιες περιοχές ή προορισμούς. Οι εναλλακτικές επιλογές των προορισμών που μπορεί να επισκεφτεί κάποιος, ομαδοποιούνται σε ομάδες με βάση την έλξη που ασκούν. Η ελκυστική ομάδα περιλαμβάνει προορισμούς για τους οποίους θα υπάρξει ενεργή ή επίσημη συλλογή πληροφοριών. Η αδιάφορη ομάδα περιλαμβάνει εκείνους για τους οποίους το άτομο είναι είτε αναποφάσιστο είτε ελλιπώς πληροφορημένο.

Στο επόμενο στάδιο, για την ενεργή ή επίσημη συλλογή πληροφοριών μπορεί να ζητηθεί η συμβουλή από επαγγελματίες, βιβλία, οδηγούς και διάφορες άλλες πηγές. Το πόσες πολλές πληροφορίες θα συγκεντρωθούν πιθανόν να εξαρτηθεί από προηγούμενη εμπειρία, αντιλήψεις κινδύνων ή τη σπουδαιότητα των διακοπών. Το πλήθος των πληροφοριών που χρειάζεται ο τουρίστας για να ικανοποιηθεί ως προς αυτή του τη δραστηριότητα, εξαρτάται επίσης από δημογραφικούς και άλλους εσωτερικούς παράγοντες (όπως π.χ. η προσωπικότητα, η ιδιοσυγκρασία, ο δυναμισμός κλπ.). Οι προορισμοί αξιολογούνται σύμφωνα με την ασφάλεια και τους παράγοντες κινδύνου σε σχέση με την τρομοκρατία και άλλα πολιτικά προβλήματα.

Διαφορετικά επίπεδα ενδιαφέροντος για την ασφάλεια μπορεί να επηρεάσουν τη διαδικασία αξιολόγησης. Οι προορισμοί που θεωρούνται ασφαλείς από τρομοκρατία και πολιτικές αναταραχές θα ληφθούν σοβαρά υπόψη ενώ εκείνοι που θεωρούνται επικίνδυνοι θα απορριφθούν (Sönmez and Graefe, 1998). Μια επιλογή προορισμού γίνεται επιλέγοντας την πιο επιθυμητή εναλλακτική μεταξύ αυτών που θεωρούνται ασφαλείς. Οι πιθανοί τουρίστες επιλέγουν τον προορισμό που ταιριάζει περισσότερο με τις ανάγκες τους προσφέροντας τα περισσότερα προνόμια για το μικρότερο κόστος ή κίνδυνο.

Συμπερασματικά, διαπιστώνεται ότι πέρα από το ρίσκο, οι παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν άμεσα την απόφαση ταξιδιών σε διεθνές επίπεδο, περιλαμβάνουν:

- την υποκειμενική στάση απέναντι στα διεθνή ταξίδια,
- το επίπεδο της αντίληψης του ρίσκου, και
- το εισόδημα.

Τα στοιχεία αυτά μπορεί να φανούν χρήσιμα στους επαγγελματίες του τουρισμού για την καλύτερη κατανόηση της επίδρασης αυτών των παραγόντων, με στόχο τη σχεδίαση και την εφαρμογή των ενεργειών του μάρκετινγκ για την αποδυνάμωση τους. Επιπλέον, η αυξημένη ευαισθησία απέναντι στα χαρακτηριστικά του πελάτη, είναι πιο πιθανό να βοηθήσει τους ερευνητές της αγοράς να προβλέψουν συμπεριφορές επιλογής-προτίμησης και τελικής αγοράς.

Είναι αλήθεια ότι ακόμα και με μια αισιόδοξη ματιά της παγκόσμιας πολυπλοκότητας, είναι δύσκολο να φανταστεί κανείς έναν κόσμο στο μέλλον χωρίς φαινόμενα τρομοκρατίας και κρίσεων. Ενώ οι κυβερνήσεις ψάχνουν για μεθόδους ελαχιστοποίησης των απειλών που θέτει η τρομοκρατία, είναι σίγουρο πως η διεθνής τουριστική βιομηχανία μπορεί να αντιμετωπίσει προβλήματα που αφορούν τις κρίσεις και το σχετικό

ρίσκο, μελετώντας παραμέτρους της τουριστικής συμπεριφοράς και ιδιαίτερα της διαδικασίας λήψης αποφάσεων από τους τουρίστες. Γνωρίζοντας αυτούς τους παράγοντες πιθανώς να μπορεί να αντιμετωπίσει αποτελεσματικότερα τις αρνητικές επιπτώσεις της τρομοκρατίας και των υπόλοιπων κρίσεων στον τουρισμό.

### **3.3 Η επίδραση των κρίσεων στην τουριστική ζήτηση**

Οι κρίσεις αποδεικνύεται ότι έχουν επίδραση στην τουριστική ζήτηση. Η τουριστική ζήτηση είναι πολύ ευαίσθητη σε ακραία γεγονότα, όπως η τρομοκρατία ή άλλες μορφές κρίσεων. Η απουσία κινδύνου και ρίσκου αποτελεί προϋπόθεση, γενικά αποδεκτή, για την ανάπτυξη των προορισμών. Ωστόσο, μέσα στις τελευταίες δεκαετίες, ο πλανήτης σταθερά απειλείται από την τρομοκρατία, και η εμφάνιση γεγονότων κρίσεων γίνεται ολοένα και πιο συχνή. Αυτά τα γεγονότα μπορούν να θεωρηθούν μειονέκτημα για τις χώρες στις οποίες πραγματοποιούνται, σε σύγκριση με νέους (χωρίς γεγονότα κρίσεων) προορισμούς, δεδομένου ότι οι τουρίστες έχουν δείξει συγκεκριμένες προτιμήσεις για ήρεμους και ειρηνικούς ταξιδιωτικούς προορισμούς.

Για παράδειγμα, σε γενικές γραμμές, οι τουρίστες είναι πιθανό να επιλέξουν φθηνότερους προορισμούς ή να μην ταξιδέψουν καθόλου κατά τη διάρκεια οικονομικών κρίσεων. Είναι πιθανό οι έννοιες του

εγκλήματος, της τρομοκρατίας ή του κινδύνου της υγείας, να προκαλέσουν παρόμοια συμπεριφορά. Τα παραπάνω υποστηρίζονται και από τον Crompton (1992), ο οποίος ισχυρίζεται ότι οι προορισμοί που συνδέονται με υψηλά επίπεδα ρίσκου, εξαιτίας περιστασιακών περιορισμών ή εμποδίων, μπορεί να γίνουν ανεπιθύμητοι.

Οι πιθανοί τουρίστες κατά την διαδικασία επιλογής προορισμού μπορούν να διακριθούν σε αυτούς που αντιλαμβάνονται την διαδικασία αυτή ως απλή (δηλαδή επιλέγουν προορισμούς που τους ικανοποιούν συγκεκριμένες ανάγκες) και σε αυτούς που ακολουθούν μια πιο σύνθετη διαδικασία σκέψης (δηλαδή συνυπολογίζουν τους ενδεχόμενους κινδύνους με την ικανοποίηση των αναγκών τους), αποκλείοντας έτσι εναλλακτικούς προορισμούς. Συμπερασματικά, η επιλογή του προορισμού θεωρείται ριψοκίνδυνη όταν οι συνέπειες της απόφασης αυτής είναι αβέβαιες. Κάτι τέτοιο θα πρέπει να αποτελεί σημαντικό παράγοντα διαμόρφωσης στρατηγικής από το τουριστικό κύκλωμα, με στόχο την μείωση της αίσθησης του κινδύνου κατά την διαδικασία της απόφασης επιλογής προορισμού από τον πιθανό τουρίστα.

Η τουριστική βιομηχανία είναι επίσης ιδιαίτερα ευάλωτη σε περιπτώσεις κρίσεων και περιστατικών όπως οι φυσικές καταστροφές και οι τρομοκρατικές επιθέσεις, που συχνά παίρνουν διαστάσεις εκτός των

τοπικών συνόρων των πληγέντων περιοχών. Τα ΜΜΕ αναλαμβάνουν τον ρόλο της μετάδοσης των πληροφοριών για τα γεγονότα αυτά, οι οποίες συνήθως συνοδεύονται από εικόνες και υποκειμενικούς σχολιασμούς. Η ποιότητα και η αξιοπιστία της πληροφόρησης καθορίζει σε αρκετές περιπτώσεις και την διαμόρφωση αντίληψης των γεγονότων του δέκτη της πληροφορίας, σε βαθμό που να τον επηρεάζει ακόμα και στην επιλογή του προορισμού που θα ταξιδέψει. Με τον τρόπο αυτό τα ΜΜΕ μπορούν να μεταβάλουν τις ισορροπίες στην τουριστική αγορά, αφού ο παράγοντας ζήτηση πιθανώς να εμφανίζει διαφοροποιήσεις. Αναφορικά με τη σχέση της δημοσιότητας των κρίσεων και των επιπτώσεων της τρομοκρατίας στην τουριστική ζήτηση τα ακόλουθα παραδείγματα είναι ιδιαίτερα χαρακτηριστικά.

Το έτος 1998, η γερμανική τηλεόραση ανέφερε με εξαιρετική συχνότητα γεγονότα που αφορούσαν στο Ισραήλ σχετικά με την τρομοκρατία. Παρόμοια κάλυψη από τα ίδια τηλεοπτικά δίκτυα κατεγράφησαν και την περίοδο 2000-2001. Επίσης ένα μεγάλο ποσοστό (88%) αρνητικών γεγονότων που σχετίζονταν με το Ισραήλ και καλύπτονταν από τα αμερικανικά δίκτυα ενημέρωσης, αφορούσαν σε θέματα τρομοκρατίας. Ο αριθμός των γερμανών τουριστών μειώθηκε δραματικά όσο επιδεινώνονταν η τρομοκρατική βία στην ευρύτερη περιοχή του Ισραήλ. Η δημοσιότητα αρνητικών γεγονότων είχε μεγάλο βαθμό επίδρασης



στην τελική απόφαση ταξιδιού του πιθανού τουρίστα για έναν προορισμό, αναλαμβάνοντας το ανάλογο ρίσκο. Η τουριστική βιομηχανία του Ισραήλ έπρεπε να αντιμετωπίσει καταστάσεις τέτοιας φύσεως παρά το γεγονός ότι ο τουρισμός δεν είναι ο άμεσος στόχος των επιθέσεων. Μέχρι τις αρχές του 2005, 18.000 υπάλληλοι ξενοδοχείων έμειναν άνεργοι και το συνολικό κόστος στον τουρισμό ανερχόταν στο ποσό των 2 δισεκατομμυρίων δολαρίων μόνο το 2002.

Η Τουρκία είναι ένας ακόμη σημαντικός διεθνής τουριστικός προορισμός, ο οποίος επίσης υπέφερε από τρομοκρατικές επιθέσεις. Το 1993-1994 σημειώθηκαν πολλαπλές τρομοκρατικές επιθέσεις προερχόμενες από το PKK με βασικούς στόχους τουρίστες ή τουριστικές υποδομές. Τα γερμανικά πρακτορεία τύπου κάλυπταν εκτενώς τα περιστατικά αυτά με τρόπο για τον οποίο κατηγορήθηκαν για αντιτουρκική εκστρατεία. Κατά τη χρονική περίοδο Απρίλιος-Ιούνιος 1994, όπου πραγματοποιείται ο μεγαλύτερος όγκος κρατήσεων για διακοπές, έγιναν συνολικά 25 αναφορές για επιθέσεις σε ανταγωνιστικούς προορισμούς όπως Ισπανία, Κορσική, Ελλάδα και Τουρκία. Οι επιθέσεις αυτές πραγματοποιήθηκαν για διαφορετικούς λόγους αλλά εξυπηρετώντας τρομοκρατικούς σκοπούς. Σημειώνεται ότι οι τρομοκράτες συνειδητά επιλέγουν το τουριστικό σύστημα για τις επιθέσεις τους, με στόχο να εξασφαλίσουν μεγαλύτερη δημοσιότητα.

Αυτό παρατηρείται ιδιαίτερα σε χώρες με υψηλή οικονομική εξάρτηση από τον τουρισμό.

Από τα παραπάνω γίνεται αντιληπτό πως η προοπτική των κρίσεων και καταστροφών θα πρέπει να λαμβάνεται σοβαρά υπόψη από όλα τα κράτη. Όλα τα περιστατικά που οδηγούν σε ανθρώπινες απώλειες, τραυματισμούς, καταστροφές περιουσίας, κλπ., έχουν αρνητική επίδραση στον τουρισμό.

### **3.4 Η επίδραση των κρίσεων στην ψυχολογία του τουρίστα**

Η σημασία της ανάληψης ρίσκου του τουρίστα αποτελεί πολύ σημαντικό πεδίο έρευνας. Πράγματι, πρόκειται για ένα ζήτημα που απασχολεί τον τουρισμό ακόμη και σε περιόδους κατά τις οποίες δεν αντιμετωπίζονται σημαντικά επικίνδυνα περιστατικά. Αυτό συμβαίνει γιατί, όπως είδαμε, η ιδιαίτερη φύση του τουριστικού προϊόντος περιέχει αστάθμητους παράγοντες που επηρεάζουν την επιλογή τουριστικού προορισμού. Παγκόσμια γεγονότα όπως οι τρομοκρατικές επιθέσεις και η εξάπλωση επιδημιών, ανέδειξαν τη σημασία της προοπτικής της επικινδυνότητας, προσθέτοντας μια νέα διάσταση στις πιθανές συνέπειες του «φόβου» του τουρίστα.

Οι Roehl και Fesenmaier (1992), ταξινόμησαν τους τουρίστες σε τρεις ομάδες με βάση την αντίληψή τους για τον κίνδυνο:

- τουρίστες «ουδέτεροι» στον κίνδυνο,
- τουρίστες ευάλωτοι σε λειτουργικούς κινδύνους και
- τουρίστες ευάλωτοι σε τοπικούς κινδύνους.

Η ουδέτερη ομάδα δεν θεωρεί ότι ο τουρισμός ή ο προορισμός εμπεριέχει κινδύνους. Η ομάδα των τουριστών που είναι ευάλωτοι στους λειτουργικούς κινδύνους θεωρεί την πιθανότητα παρουσίασης προβλημάτων σε μηχανήματα, εξοπλισμό ή στην οργάνωση, σαν την κύρια πηγή των κινδύνων που έχουν σχέση με τον τουρισμό. Τέλος η ομάδα των ευάλωτων τουριστών στους τοπικούς κινδύνους, αντιλαμβάνεται τις διακοπές ως αρκετά επικίνδυνες και τον προορισμό των πιο πρόσφατων διακοπών τους ως πολύ επικίνδυνο.

### **3.5 Κίνδυνος και αβεβαιότητα**

Οι έννοιες της «αντίληψης του κινδύνου» και της «αβεβαιότητας στην αγοραστική συμπεριφορά», είναι επίσης πολύ σημαντικές και συνδέονται μεταξύ τους. Για πολλούς, ο κίνδυνος και η αβεβαιότητα αντιμετωπίζονται μαζί, σαν να πρόκειται για τον ίδιο παράγοντα. Ο κίνδυνος γίνεται αντιληπτός σαν συναίσθημα αβεβαιότητας για το ότι οι

συνέπειες μιας πιθανής αγοράς θα μπορούσαν να μην είναι τελικά ευνοϊκές, μπορεί να υπάρξει δηλαδή μια πιθανή απώλεια. Αυτή η προσέγγιση συνδέει την αβεβαιότητα με τη λειτουργία του κινδύνου. Ομοίως, ο Glaesser (2003), ορίζει τον κίνδυνο σαν την πιθανότητα ενός ανεπιθύμητου περιστατικού που οδηγεί σε πιθανές αρνητικές συνέπειες στη συμπεριφορά του καταναλωτή.

Από τη στιγμή που ο κίνδυνος αντιμετωπίζεται με τους όρους της πιθανής απώλειας, θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι η αντίληψη του κινδύνου προκύπτει από διαφορετικές μορφές πιθανής απώλειας. Πιο αναλυτικά:

- Ο κίνδυνος της απόδοσης σχετίζεται με την ανησυχία ότι η αγορά δεν θα λειτουργήσει κατά τον επιθυμητό ή αναμενόμενο τρόπο.
- Ο οικονομικός κίνδυνος αναφέρεται στην πιθανή καθαρή οικονομική απώλεια μιας αγοράς, συμπεριλαμβανομένης της πιθανότητας ότι το προϊόν μπορεί να χρειαστεί επισκευή, αντικατάσταση ή επιστροφή χρημάτων.
- Οι ψυχολογικοί κίνδυνοι αντικατοπτρίζουν το άγχος ή την ψυχολογική δυσφορία που αναμένεται από τις αντιδράσεις μετά την αγορά, όπως η ανησυχία και η λύπη.

- Ο κοινωνικός κίνδυνος συνδέεται με την πιθανότητα ότι μια αγορά μπορεί να επηρεάσει τις γνώμες άλλων ανθρώπων, για τον αγοραστή.
- Ο φυσικός κίνδυνος είναι η πιθανή απειλή για την υγεία ή την εμφάνιση από την αγορά ενός προϊόντος για τον καταναλωτή.
- Ο κίνδυνος του χρόνου επικεντρώνεται στην πιθανότητα ότι μια αγορά μπορεί να πάρει πολύ χρόνο ή να είναι χάσιμο χρόνου (Quintal, Lee and Soutar, 2009).

Περιστατικά φυσικών καταστροφών, πολιτικών αναταραχών, πολέμων, επιδημιών και τρομοκρατίας οδηγούν στην αντίληψη ταξιδιωτικών κινδύνων, ενώ η άγνοια της πιθανότητας τέτοιων περιστατικών εμπλέκει τους τουρίστες σε πραγματικούς κινδύνους. Επιπλέον, οι ειδήσεις και η από στόμα σε στόμα (mouth to mouth) πληροφόρηση για επιδημίες και τρομοκρατία σε τουριστικούς προορισμούς, αυξάνουν την αντίληψη των κινδύνων για τους καταναλωτές.

Εξαιτίας της υψηλής αξιοπιστίας τους αλλά και της ικανότητας να «φτάσουν» μεγάλα κοινά σε μικρό χρονικό διάστημα, τα MME επηρεάζουν ιδιαίτερα την αντίληψη του κόσμου για έναν προορισμό. Όταν οι τουρίστες έχουν έλλειψη γνώσεων για έναν προορισμό, τα μέσα παίζουν σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση της αντίληψης των κινδύνων

για τους επηρεαζόμενους προορισμούς τόσο όσο και στους μη επηρεαζόμενους προορισμούς. Επειδή μια λανθασμένη ταξιδιωτική απόφαση μπορεί να θέσει τον τουρίστα σε επικίνδυνες καταστάσεις, όταν οι τουρίστες αντιληφθούν τον κίνδυνο αλλάζουν τα σχέδια τους ή τη συμπεριφορά τους. Για παράδειγμα δεν προχωρούν σε κράτηση, ακυρώνουν ή εκκενώνουν τους προορισμούς που θεωρούνται επικίνδυνοι κλπ.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει η άποψη ότι ο τουρισμός και η παγκόσμια αλλαγή κλίματος είναι οι κύριοι παράγοντες που επιδρούν και παρεμβαίνουν στις μορφές των ασθενειών! Συγκεκριμένα, ο τουρισμός παρουσιάζει νέες ασθένειες σε παγκόσμιους πληθυσμούς εξαιτίας του φαινομένου του περάσματος των συνόρων. Για παράδειγμα οι τουρίστες ταξιδεύουν σε απόμακρες περιοχές και μπορούν έτσι να μεταφέρουν άγνωστα μικρόβια στο οικείο περιβάλλον τους. Επιπλέον, η αλλαγή του συνηθισμένου κλίματος συμβάλει στην εμφάνιση νέων επιδημιών.

Η ταχεία διάδοση του ιού του SARS και η άγνοια για την προέλευση του, τον γενετικό του κώδικα και τις φόρμες μετάδοσής του, είχαν ως αποτέλεσμα τη δραματική μείωση στις αφίξεις τουριστών το 2003. Η αντίληψη του κινδύνου της ασθένειας ήταν συχνά υπερβολική και

οδήγησε σε ακυρώσεις και μη πραγματοποίηση κρατήσεων, και αυτό επίσης ήταν το πρόβλημα και με την περίπτωση της τρομοκρατίας.

Εάν οι τουρίστες έχουν διαμορφώσει αντίληψη ότι ένας προορισμός είναι πιθανός στόχος επίθεσης, τείνουν να τον αποφύγουν. Ως εκ τούτου, όταν οι αναφορές για τρομοκρατικές επιθέσεις επαναλαμβάνονται συνεχώς από την τηλεόραση και τα υπόλοιπα μέσα, ο φόβος και το άγχος των πιθανών τουριστών αυξάνονται και οδηγούνται σε ματαιώσεις και ακυρώσεις κρατήσεων. Ακόμα και μεταξύ των έμπειρων ταξιδιωτών η αντίληψη της τρομοκρατίας έχει αναγνωριστεί ως ιδιαίτερη επίδραση στην αλλαγή των ταξιδιωτικών τους προθέσεων.

Ωστόσο, ενώ η ασφάλεια θεωρείται σημαντικός προσωπικός παράγοντας επιλογής προορισμού, δεν είναι αυτός που επηρεάζει πάντα την τελική απόφαση για την επίσκεψη συγκεκριμένων προορισμών. Μερικοί τουρίστες, ιδιαίτερα αυτοί που επισκέπτονται πολλές φορές τον ίδιο προορισμό, επιστρέφουν στους προορισμούς παρόλο τον κίνδυνο. Η σχέση μεταξύ της πιθανότητας για έκθεση στον κίνδυνο και της ικανοποίησης που λαμβάνουν οι τουρίστες από ένα συγκεκριμένο προορισμό, επηρεάζουν την κατ' επανάληψη επίσκεψη στον προορισμό αυτόν. Επίσης αυτοί οι τουρίστες είναι πιθανό να έχουν αναπτύξει μια προσωπική και υποκειμενική σχέση με τον τόπο, που τους οδηγεί σε

επίσκεψη κατ' επανάληψη. Για παράδειγμα, ένας αριθμός τουριστών που επισκεπτόταν συχνά την Ταϊλάνδη, επισκέφτηκε την χώρα και μετά το τσουνάμι, εξαιτίας προσωπικών δεσμών που είχαν δημιουργηθεί με το μέρος.

### **3.6 Συμπεράσματα κεφαλαίου**

Η απόφαση για την πραγματοποίηση ενός ταξιδιού είναι μία περίπλοκη διαδικασία που μπορεί να χαρακτηριστεί ριψοκίνδυνη και αβέβαιη. Οικονομικοί κίνδυνοι, φυσικοί κίνδυνοι, κοινωνικοί κίνδυνοι, κίνδυνοι υγείας, κλπ., αποτελούν σημαντικούς αποτρεπτικούς παράγοντες ταξιδιού. Η προοπτική του ρίσκου αποτελεί σημαντικό παράγοντα στην απόφαση μετακίνησης. Μια αρνητική πληροφορία που αφορά σε ένα ήδη επιλεγμένο τουριστικό προορισμό μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα μέχρι και την ακύρωση του ταξιδιού! Επίσης η έλλειψη διαθέσιμης πληροφόρησης για τους αντικειμενικούς πιθανούς κινδύνους μιας περιοχής αυξάνει το αίσθημα της ανασφάλειας και του φόβου στους τουρίστες.

Καθοριστική επίδραση στην αντίληψη που διαμορφώνουν οι τουρίστες στον κίνδυνο, έχουν και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους (όπως το φύλο, η ηλικία, η εθνικότητα, η προσωπικότητα, οι εμπειρίες τους). Έχει παρατηρηθεί ότι οι τουρίστες που βασίζονται στην προσωπική τους



εμπειρία, γνώση ή άποψη για την ασφάλεια και την πραγματικότητα ενός προορισμού, ενδυναμώνουν την εμπιστοσύνη τους για την επιλογή του.

Όταν τα πιθανά αποτελέσματα που μπορούν να προκύψουν από μια επιλογή ταξιδιού δεν είναι γνωστές, αυτή η απόφαση θεωρείται επικίνδυνη. Η απόφαση λαμβάνεται αφού έχει προηγηθεί σύγκριση των «κερδών» και του κόστους της επιλογής προορισμού έτσι ώστε να επιλεγθεί τελικά αυτός ο προορισμός που φαίνεται να φέρνει τα πιο πολλά οφέλη με το μικρότερο κόστος. Οι πιο ριψοκίνδυνοι προορισμοί είναι πιθανόν να γίνουν ανεπιθύμητοι και να αποκλειστούν από τη διαδικασία επιλογής.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4**

### **ΚΡΙΣΕΙΣ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ:**

### **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΡΙΣΗ ΚΑΙ ΤΡΟΜΟΚΡΑΤΙΑ**

#### **4.1 Εισαγωγή**

Είναι σε όλους γνωστό ότι η Ελλάδα είναι μια χώρα με πλούσια τουριστική παράδοση. Δεν είναι τυχαίο ότι οι Έλληνες λάτρεψαν από τους αρχαίους κιόλας χρόνους τον θεό της φιλοξενίας. Η τουριστική βιομηχανία της Ελλάδας έκανε τα πρώτα της βήματα κατά τη δεκαετία του 1950, χωρίς όμως να υπάρχει ουσιαστική οργάνωση. Ωστόσο οι χαμηλές τιμές των τουριστικών υπηρεσιών, το πραγματικά σπάνιας ομορφιάς φυσικό τοπίο της χώρας, η πλούσια ιστορία και το κλίμα, έκαναν την Ελλάδα έναν από τους δημοφιλέστερους προορισμούς διακοπών. Η επιτυχία αυτή βασίστηκε σε πολύ μεγάλο βαθμό στο γνωστό τρίπτυχο των τριών S (sea-sun-sex)!

Παρόλα αυτά, την σημερινή εποχή ο τουρισμός της χώρας έχει βρεθεί αντιμέτωπος με αρκετά εμπόδια και προβλήματα, ακολουθώντας μια πτωτική πορεία. Αυτό σίγουρα οφείλεται στον έντονο ανταγωνισμό που αντιμετωπίζει η χώρα ιδιαίτερα μετά την ένταξη της στη ζώνη του Ευρώ

(και που είχε ως αποτέλεσμα να χάσουμε το συγκριτικό πλεονέκτημα του φτηνού συναλλάγματος). Οφείλεται όμως και σε γεγονότα κρίσεων που έχουν πάρει μεγάλες διαστάσεις τελευταία.

Πράγματι, η χώρα μας εξαιτίας της γεωγραφικής της θέσης βρισκόταν πάντα στο κέντρο διεθνών εξελίξεων και συγκρούσεων καθώς συνδέει την Ανατολή με τη Δύση. Είναι αλήθεια ότι όποτε διανύουμε περιόδους πολιτικών, πολεμικών και τρομοκρατικών αναταραχών στην ευρύτερη περιοχή, ο ελληνικός τουρισμός επηρεάζεται πάντοτε αρνητικά γιατί η περιοχή αντιμετωπίζεται από τον κόσμο και τους τουρίστες με επιφύλαξη. Ένας άλλος παράγοντας που μπορεί να δημιουργήσει αίσθημα ανασφάλειας στους τουρίστες είναι και η σεισμικότητά της. Ιδιαίτερα σήμερα ο ελληνικός τουρισμός περνά μια δοκιμασία η οποία σίγουρα σχετίζεται άμεσα με την οικονομική κρίση που πλήττει τη χώρα. Μέσα σε αυτά τα πλαίσια, το συγκεκριμένο κεφάλαιο θα ασχοληθεί με τις κρίσεις στην Ελλάδα που επηρεάζουν αρνητικά τον τουρισμό της χώρας μας, δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην τρομοκρατία και στην πρόσφατη οικονομική κρίση.

#### **4.2 Παραδείγματα κρίσεων και ελληνικός τουρισμός**

Τις τελευταίες δεκαετίες η Ελλάδα έχει βρεθεί αντιμέτωπη με πάρα πολλά γεγονότα κρίσεων που έχουν φέρει προβλήματα στον τουρισμό

της χώρας. Σε αυτή την ενότητα ακολουθούν μερικά παραδείγματα σημαντικών κρίσεων που έχουν συμβεί στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια. Η συνοπτική παρουσίαση αυτών των παραδειγμάτων έχει σαν σκοπό να δείξει τον αρνητικό αντίκτυπο αυτών των γεγονότων στον ελληνικό τουρισμό. Η ανάλυση στη συνέχεια θα επικεντρωθεί εκτενέστερα στην εξέταση της πρόσφατης οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα αλλά και στην τρομοκρατία στην χώρα, με έμφαση στις επιπτώσεις των δύο αυτών μορφών κρίσεων στον ελληνικό τουρισμό.

- Η Ελληνοτουρκική κρίση το 1987 στο Αιγαίο με την παρ' ολίγο σύρραξη μεταξύ των δύο χωρών, έφερε τον τουρισμό της Ελλάδας σε δυσμενή θέση.
- Το ναυάγιο του Επιβατηγού – Οχηματαγωγού πλοίου «EXPRESS SAMINA» έξω από την Πάρο, τον Σεπτέμβριο του 2000, με 81 νεκρούς, αποτέλεσε μία από τις μεγαλύτερες τραγωδίες των τελευταίων ετών στην Ελλάδα. Ως αποτέλεσμα κλονίστηκε η εμπιστοσύνη του κοινού στον τομέα της ασφάλειας των ακτοπλοϊκών συγκοινωνιών.
- Τουρίστας 7 ετών πνίγηκε σε πισίνα του Club Med το 2001, όταν πιάστηκε το πόδι του στο κάλυμμα του αγωγού φίλτρου από δίνη που το ρούφηξε. Το παιδί έπαθε ρήξη εντέρων και εξέπνευσε στο νοσοκομείο. Η διεύθυνση του συγκεκριμένου Club Med

κατηγορήθηκε για εγκληματική αμέλεια και κλήθηκε να αντιμετωπίσει την κρίση.

- Ο θάνατος δύο παιδιών οικογένειας Βρετανών σε ξενοδοχείο στην Κέρκυρα το καλοκαίρι του 2006 από δηλητηρίαση, λόγω βλάβης στο σύστημα εξαερισμού του δωματίου, αποτέλεσε ένα τραγικό γεγονός που πήρε μεγάλες διαστάσεις διεθνώς. Όπως ήταν λογικό δημιούργησε ερωτήματα και αβεβαιότητα σχετικά με τα μέτρα που λαμβάνονται στον τομέα της ασφάλειας από τις ελληνικές τουριστικές επιχειρήσεις ([www.in.gr](http://www.in.gr)).
- Το ναυάγιο του κρουαζιερόπλοιου «SEA DIAMOND» στη Σαντορίνη το 2007, στο οποίο επέβαιναν Αμερικανοί, Γερμανοί και Γάλλοι τουρίστες και με τον χαμό δύο Γάλλων τουριστών, έφερε την Ελλάδα στο προσκήνιο της παγκόσμιας ειδησιογραφίας ([www.in.gr](http://www.in.gr)).
- Ο τραγικός θάνατος 20χρονου Αυστραλιανού τουρίστα στη Μύκονο τον Αύγουστο του 2008, ως αποτέλεσμα άγριου ξυλοδαρμού του από μπράβους νυχτερινού κέντρου διασκέδασης του νησιού. Ξεκάθαρα αποτέλεσε γεγονός που πήρε τεράστιες διαστάσεις στα διεθνή μέσα μαζικής ενημέρωσης και επέφερε στην Ελλάδα μεγάλο πλήγμα ([www.ethnos.gr](http://www.ethnos.gr)).
- Πιο πρόσφατα, τον Ιούλιο του 2011, ένας 19χρονος Βρετανός τουρίστας άφησε την τελευταία του πνοή στο Λαγανά Ζακύνθου,

μετά από αιματηρή συμπλοκή που έγινε τα ξημερώματα της Τετάρτης με δράστη έναν 21χρονο ταξιτζή. Το γεγονός έγινε το επίκεντρο της προσοχής των ΜΜΕ δυσφημίζοντας τη χώρα μας ([www.news24.gr](http://www.news24.gr)).

Πέρα από αυτά τα συγκεκριμένα γεγονότα κρίσεων, αναφορά χρειάζεται να γίνει και σε κάποια ευρύτερα φαινόμενα που χαρακτηρίζονται και αυτά ως κρίσεις. Αυτά είναι τα ακόλουθα:

- Φυσικές καταστροφές, όπως για παράδειγμα ένας μεγάλος αριθμός σεισμών (κυρίως κατά τη διάρκεια των δεκαετιών του '80 και του '90) με ζημιές και θύματα σε μερικές περιπτώσεις, σε τουριστικές περιοχές όπως το Αίγιο, τα Ιόνια Νησιά, η Αθήνα, η Καλαμάτα κ.α. Στις φυσικές καταστροφές (αν και πολλές φορές πρόκειται για αποτέλεσμα ανθρώπινου λάθους ή εμπρησμού) μπορούν ακόμα να ενταχθούν και οι πυρκαγιές που εκδηλώνονται κατά τους θερινούς μήνες σε πολλές τουριστικές περιοχές (π.χ. φωτιά στην Αρχαία Ολυμπία), είχαν αρνητικές επιδράσεις στην τουριστική κίνηση της χώρας.
- Κοινωνικές αναταραχές όπως απεργίες, πορείες, διαδηλώσεις. Τόσο κατά το παρελθόν όσο και την περίοδο που διανύουμε, αναταραχές που συνοδεύονται από βίαια γεγονότα και

συγκρούσεις (με χαρακτηριστικότερη αυτή του Δεκέμβρη του 2008, με αφορμή τον θάνατο του 16χρονου μαθητή), οδηγούν στην υποβάθμιση της εικόνας της χώρας στο εξωτερικό.

- Είναι γεγονός ότι τα τελευταία χρόνια όλο και περισσότερο αυξάνονται τα φαινόμενα βίας, ένοπλων ληστειών, κλοπών, σεξουαλικών επιθέσεων κλπ. Σε αρκετές περιπτώσεις τα θύματα αυτών των εγκληματικών ενεργειών είναι οι τουρίστες. Τέτοιου είδους περιστατικά λειτουργούν σε πολλές περιπτώσεις αποτρεπτικά για τους τουρίστες που σκοπεύουν να επισκεφθούν την Ελλάδα.

### **4.3 Γενικά για την οικονομική κρίση της Ελλάδας**

Στα πλαίσια ενός ευρύτερα αρνητικού κλίματος στις αγορές λόγω της παγκόσμιας οικονομικής ύφεσης η ελληνική οικονομία τα τελευταία χρόνια βιώνει μια πρωτόγνωρη κρίση. Πρόκειται για την οξύτερη οικονομική κρίση της μεταπολιτευτικής περιόδου, με το δημόσιο χρέος της χώρας να έχει φτάσει στο 120% του Ακαθάριστου Εθνικού Προϊόντος (ΑΕΠ). Ως αποτέλεσμα η Ελλάδα έχει «χάσει» την ανταγωνιστικότητα και την αξιοπιστία της στις αγορές. Οι αρνητικές αυτές περιστάσεις οδήγησαν στην αλματώδη αύξηση των επιτοκίων δανεισμού της Ελλάδας από τις αγορές, με αποτέλεσμα να κινηθούν διαδικασίες δημιουργίας μηχανισμού στήριξης από την Ευρωπαϊκή

Ένωση, με την παράλληλη συμμετοχή του Διεθνούς Νομισματικού Ταμείου. Η ενεργοποίηση του μηχανισμού αυτού έφερε στο προσκήνιο μια σειρά επώδυνων μέτρων λιτότητας (μειώσεις μισθών, επιδομάτων, συντάξεων, αυξήσεις φόρων, αλλαγές στα εργασιακά κλπ.).

Σύμφωνα με τους οικονομικούς αναλυτές, η οικονομική κρίση στην Ελλάδα οφείλεται στο αυξημένο δημόσιο χρέος της απέναντι στην Ευρώπη. Συγκεκριμένα έφτασε στο 112,6% του ΑΕΠ το 2009 και, όπως έχει αναφερθεί ήδη, ξεπέρασε το 120% του ΑΕΠ το 2010. Πολλοί είναι αυτοί που θεωρούν ότι η δυσμενής οικονομική κατάσταση της χώρας οφείλεται στις κερδοσκοπικές κινήσεις της επενδυτικής τράπεζας Goldman Sachs. Η συγκεκριμένη τράπεζα δραστηριοποιείται στην χώρα από το 1998. Έχει αποτελέσει σύμβουλο και διαχειριστή του δημοσίου χρέους και διώκεται από τα δικαστήρια με την κατηγορία ότι έπαιξε διπλό ρόλο. Δηλαδή από την μία μεριά συνομιλούσε με την τότε κυβέρνηση για τις επόμενες εκδόσεις των ελληνικών ομολόγων και από την άλλη ενθάρρυνε τους επενδυτές της αγοράς να στοιχηματίσουν στις πιθανότητες χρεοκοπίας της Ελλάδας και 3-4 άλλων χωρών (Σιάχος, 2010).

Η οικονομική κρίση της Ελλάδας προκάλεσε την ανησυχία παγκοσμίως εξαιτίας των ρίσκων που μπορεί να επιφέρει για την υπόλοιπη ευρωζώνη



και την διεθνή οικονομική κοινότητα. Ως κύριοι λόγοι της ανεπάρκειας του ελληνικού οικονομικού συστήματος να αντεπεξέλθει στις υποχρεώσεις του θεωρούνται οι σοβαρές διαρθρωτικές αδυναμίες στην ελληνική δημόσια διοίκηση, στην κοινωνία και στην οικονομία που οδηγούν σε γραφειοκρατία, διαφθορά, χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών και υψηλό κόστος. Ο τομέας της υγείας είναι χαρακτηριστικό παράδειγμα (Οικονόμου και Τούντας, 2011).

Όταν τον Οκτώβριο του 2009 η νεοεκλεγείσα κυβέρνηση ανακοίνωσε ότι το προβλεπόμενο έλλειμμα του προϋπολογισμού για το 2009 ήταν 12,7% και όχι 5,1% όπως είχε αρχικά προβλεφθεί, στις Βρυξέλλες και στις άλλες χώρες της Ευρωζώνης επικράτησε σοκ. Το σοκ αυτό δεν οφείλεται τόσο στην οικονομική κατάσταση της χώρας αλλά πολύ περισσότερο στο γεγονός ότι μια ελληνική κυβέρνηση είχε πει ψέματα στους εταίρους της. Ο φόβος ότι το φαινόμενο θα επεκταθεί και σε άλλες χώρες ήταν ορατός και στην αρχή θεώρησαν ότι πρέπει να αφήσουν την Ελλάδα να λύσει μόνη της το πρόβλημα. Ύστερα από συζητήσεις, αποφάσισαν ότι αυτό θα προκαλούσε περισσότερη ζημιά και αποφάσισαν να επέμβουν.

Όπως είναι γνωστό και έχει γίνει πλέον αντιληπτό σε όλη την επικράτεια της χώρας, τα μέτρα τα οποία ελήφθησαν για την διάσωση της χώρας έφεραν τον επιχειρηματικό κόσμο καθώς και όλους τους πολίτες

αντιμέτωπους με μεγάλες οικονομικές δυσκολίες. Όπως είναι λογικό, αυτή η οικονομική δυσχέρεια είχε αρνητικές επιπτώσεις σε όλους τους τομείς της οικονομίας. Ο τουρισμός ασφαλώς και δεν ήταν δυνατόν να ξεφύγει από αυτή την αρνητική κατάσταση. Η κατάσταση αυτή προβλέπεται να έχει άμεσες και αρνητικές συνέπειες στην τουριστική αγορά εργασίας της χώρας, με τα πλέον αισιόδοξα σενάρια να προβλέπουν πως πρόκειται να χαθούν περίπου 50.000 θέσεις εργασίας στον τουριστικό τομέα. Στις ενότητες που ακολουθούν θα αναλυθούν οι επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης στον ελληνικό τουρισμό, από την σκοπιά της τουριστικής ζήτησης, δηλαδή από την μεριά των εγχώριων και διεθνών τουριστών.

#### **4.4 Οικονομική κρίση και εσωτερικός τουρισμός**

Σύμφωνα με εκτιμήσεις του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ) και της Πανελλήνιας Ομοσπονδίας Ξενοδόχων (ΠΟΞ), ο εσωτερικός τουρισμός θα παρουσιάσει για το 2011 πτώση της τάξης του 20%. Η κάμψη αυτή, η οποία κυμαίνεται σε διαφορετικά επίπεδα από περιοχή σε περιοχή, οφείλεται σύμφωνα με τους τουριστικούς επιχειρηματίες στη μείωση της αγοραστικής δύναμης των Ελλήνων εξαιτίας, κυρίως, των φορολογικών και άλλων μέτρων. Επιπρόσθετα, αρνητικό ρόλο παίζει και η «φοβία» που έχει

δημιουργηθεί γύρω από τα οικονομικά και τους αποτρέπει να κάνουν διακοπές όπως στο παρελθόν.

Οι πλέον απαισιόδοξοι Έλληνες τουρίστες κάνουν λόγο για διήμερα και τριήμερα, ενώ οι πλέον αισιόδοξοι κάνουν λόγο για πενταήμερα. Ουσιαστικά δηλαδή πρόκειται για τους χρόνους που υπολογίζουν ότι οι Έλληνες να σπαταλήσουν για να κάνουν διακοπές φέτος, γεγονός το οποίο κρίνεται πολύ ανησυχητικό αφού μικρομεσαίες μονάδες του τουριστικού τομέα συντηρούνται κατά κύριο λόγο από τον εσωτερικό τουρισμό.

#### **4.4.1 Η έρευνα της Καθημερινής για τον εσωτερικό τουρισμό**

Χαρακτηριστικά είναι και τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τις εκτιμήσεις τουριστικών φορέων της χώρας. Σε μια πρόσφατη σχετική έρευνα, που διενεργήθηκε από την Καθημερινή και δημοσιεύθηκε στον διαδικτυακό της τόπο στις 23 Ιουλίου του 2011, η Καθημερινή συγκέντρωσε τις μέχρι στιγμής εκτιμήσεις τουριστικών φορέων από προορισμούς της χώρας για τη κίνηση από το εσωτερικό, οι οποίες έχουν ως εξής ([www.kathimerini.gr](http://www.kathimerini.gr)):

- Ο πρόεδρος της ένωσης ξενοδόχων Ερμιονίδος και Πόρτο Χελίου κ. Στέφανος Στεφάνου αναφέρει: «Στα ίδια επίπεδα με πέρυσι είναι η κίνηση από την ελληνική αγορά στην περιοχή».
- «Ανάσχεση στον ρυθμό των κρατήσεων από το εσωτερικό διαπιστώνεται τις τελευταίες ημέρες» τονίζει ο πρόεδρος της ένωσης ξενοδοχείων Ηρακλείου κ. Ανδρέας Μεταξάς.
- «Από 15-20% είναι μειωμένη η κίνηση από την εγχώρια αγορά στην Εύβοια. Οι Έλληνες προσπαθούν να περάσουν τις καλοκαιρινές τους διακοπές με αποδράσεις τα Σαββατοκύριακα», όπως σημειώνει ο πρόεδρος της ένωσης ξενοδόχων Εύβοιας Θεόδωρος Βενέρης.
- «Είμαστε απογοητευμένοι» επισημαίνει ο πρόεδρος της ένωσης ξενοδόχων Λακωνίας κ. Δημήτρης Πολλάλης, αναφέροντας ότι οι πληρότητες στις μονάδες της περιοχής που εξαρτάται από την ελληνική αγορά είναι κάτω από 50% όταν πέρυσι τέτοια εποχή έφθαναν έως και 70%. Ο κ. Πολλάλης υποστηρίζει ότι οι τιμές βρίσκονται σε επίπεδα προ πενταετίας. Περιορισμένες είναι και οι δαπάνες για φαγητό.
- Ο πρόεδρος του συνδέσμου των ταξιδιωτικών και ναυτιλιακών πρακτόρων Κέρκυρας κ. Δημήτρης Χαρίτος αναφέρει: «Στο νησί δεν κυκλοφορούν Έλληνες τουρίστες» εκτιμώντας ότι αυτή τη

στιγμή η κίνηση από την εγχώρια αγορά μπορεί να είναι μειωμένη έως και 50%.

- Ο πρόεδρος της ένωσης ξενοδόχων Κω κ. Μηνάς Χατζημιχαήλ αναφέρει ότι υπάρχει μείωση των Ελλήνων τουριστών. Αυτό το γεγονός οφείλεται και στο ότι για πρώτη χρονιά φέτος σταμάτησε η λειτουργία της ακτοπλοϊκής σύνδεσης της Θεσσαλονίκης με την Κω.
- «Αυτή την εποχή η μείωση της κίνησης από τους Έλληνες φθάνει σε ποσοστό 30% στο νησί», υποστηρίζει ο πρόεδρος της ένωσης ξενοδόχων Πάρου κ. Τάκης Αμπατζής.
- «Η εγχώρια αγορά είναι αρκετά πεσμένη ιδιαίτερα για τον Ιούλιο» αναφέρει ο πρόεδρος της ένωσης ξενοδοχείων Χαλκιδικής κ. Γρηγόρης Τάσσιος, επισημαίνοντας ότι οι ερωτήσεις που κάνουν οι Έλληνες είναι για διακοπές από 3 έως 5 ημέρες.
- Ελαφρά μείωση από το εσωτερικό είναι η μέχρι στιγμής εικόνα της κίνησης στην Κεφαλονιά σύμφωνα με τον πρόεδρο της Ένωσης Ξενοδόχων του νησιού κ. Σπύρο Γαλιατσάτο.
- Η μείωση από την εγχώρια αγορά στη Λευκάδα φθάνει το 15%, επισημαίνει ο πρόεδρος της ένωσης ξενοδόχων του νησιού κ. Γιάννης Λιβιτσάνος.

#### **4.4.2 Η έρευνα του ΑΘΗΝΑ 9.84 για τον εσωτερικό τουρισμό**

Περίπου την ίδια ημερομηνία (στις 12 Ιουλίου 2011) δημοσιεύτηκε η έρευνα του «ΑΘΗΝΑ 9.84» για τον τουρισμό, στην ιστοσελίδα του ραδιοσταθμού ([www.athina984.gr](http://www.athina984.gr)). Συνολικά τα στοιχεία της έρευνας καταδεικνύουν ότι το 62% των Ελλήνων – σε σχέση με το 59% πέρυσι – δεν θα κάνει καλοκαιρινές διακοπές. Οι αιτίες για τη μη πραγματοποίηση των διακοπών είναι οικονομικοί λόγοι, η επαγγελματική αστάθεια και σε μικρότερο βαθμό οι επαγγελματικές υποχρεώσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα. Στην έρευνα συμμετείχαν και φορείς της ελληνικής τουριστικής αγοράς, οι οποίοι κατονομάζονται στη συνέχεια. Ακολουθεί παρουσίαση εκείνων των λεγομένων τους που αφορούν άμεσα τις επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης στους Έλληνες τουρίστες:

- Γιώργος Λεχουρίτης, πρόεδρος του Ινστιτούτου Καταναλωτών:  
«Το 62% των συμπολιτών μας, δυστυχώς, φέτος, δεν θα κάνει διακοπές. Δηλαδή, κάθε πέρσι και καλύτερα, κάθε φέτος και χειρότερα. Αυτό είναι και απόρροια της οικονομικής κατάστασης, στην οποία έχουν πλέον περιέλθει οι Έλληνες πολίτες. Από το υπόλοιπο 38%, το 50% θα πάει σε ιδιόκτητα σπίτια, το 25% θα πάει σε φιλικά σπίτια και το 26% θα πάει σε ξενοδοχεία και καταλύματα. Υπάρχει μια πικρία από την πλευρά των Ελλήνων, οι οποίοι, διαπιστώνοντας πως πολλές ξενοδοχειακές μονάδες

κλείνουν πάμφθινα ξενοδοχεία σε ξένους τουρίστες, εν αντιθέσει με κάποιον Έλληνα που θέλει να πάει σε ξενοδοχείο, θα πληρώσει για το αντίστοιχο δωμάτιο 120 ευρώ την ημέρα, ενώ ο ξένος θα πληρώσει 20 ευρώ».

- Γιάννης Ρέτσος, πρόεδρος της Πανελλήνιας Ένωσης Ξενοδόχων: «Ο εσωτερικός τουρισμός θα είναι μειωμένος. Μια πρώτη ανάγνωση των στοιχείων των ακτοπλοϊκών εταιριών και οι πληρότητες που εμφανίζουν τους δύο πρώτους μήνες της τουριστικής κίνησης, αποδεικνύουν στην ουσία πτώση στον εσωτερικό τουρισμό, διότι η ακτοπλοΐα είναι το μέσον που κυρίως διακινείται ο εσωτερικός τουρισμός για τα νησιά. Πάντως, είναι κάτι το οποίο το περιμέναμε. Δεν μπορεί να αλλάξει μόνο για φέτος, αλλά και για τα επόμενα χρόνια, όσο η χώρα είναι σε κρίση και όσο ο Έλληνας αντιμετωπίζει οικονομικό πρόβλημα, έχει πρόβλημα να ταξιδέψει. Στην Ελλάδα υπάρχουν πάρα πολλά και ωραία μέρη, τα οποία μέχρι τώρα οι Έλληνες δεν τα είχαν καλύψει, δεν ήταν στις πρώτες προτιμήσεις τους, τα οποία προσφέρουν πολύ καλές τιμές, καλά πακέτα διαμονής και νομίζω, ότι είναι εναλλακτικές λύσεις, για κάποιον που δεν μπορεί να ανταποκριθεί στα έξοδα ενός ταξιδιού, όπως είχε συνηθίσει μέχρι σήμερα».
- Ανδρέας Ανδρεάδης, πρόεδρος του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων: «Έχουμε αποτιμήσει από την αρχή

της περιόδου, ότι με την οικονομική κρίση, έστω και αν πιάσουμε το 10% από τους ξένους, ο εσωτερικός τουρισμός – που θυμίζω, ότι είναι περίπου το 20% της συνολικής κίνησης της χώρας – θα έχει μια σοβαρή διψήφια μείωση, την οποία αποτιμήσαμε ότι μπορεί να προσεγγίσει το 20%. Άρα, περιοχές οι οποίες δούλευαν κυρίως με τον εσωτερικό τουρισμό, είναι αυτές οι οποίες θα πληγούν και φέτος, αλλά πιστεύω και τα επόμενα χρόνια, παρά τις εξαιρετικά καλές τιμές και σε ξενοδοχεία και σε ενοικιαζόμενα δωμάτια και σε κάμπινγκ της Ελλάδας. Ο Έλληνας, επειδή πραγματικά περνάει δύσκολα, κοιτάει το απόλυτα οικονομικό, είναι πάρα πολύ ευαίσθητος στις τιμές σε όλα τα επίπεδα και επομένως, το κλειδί φέτος για να προσελκύσει κανείς τον εσωτερικό τουρισμό – που είναι πολύτιμος για τη χώρα και είναι και σημαντικός για να μπορέσουν και οι συμπατριώτες μας να κάνουν διακοπές – είναι καλές τιμές. Φέτος, το κλειδί είναι πολύ φθηνές τιμές. Όποιος επιχειρηματίας δεν δώσει απόλυτα καλές τιμές, δεν θα προσελκύσει την ελληνική αγορά, είναι βέβαιο».

- Βασίλης Λίγκας, πρόεδρος του Ελληνικού Κέντρου Καταναλωτών: «Φέτος, οι διακοπές των Ελλήνων είναι ακριβότερες από πέρσι. Όταν λέμε ακριβότερες εννοούμε ότι μπορεί, σε κάποιες περιπτώσεις, να είναι ακριβώς ίδιες οι τιμές ή και λιγότερο. Αλλά, επειδή στον Έλληνα καταναλωτή έχει μειωθεί



η αγοραστική του δύναμη κατά 20%-25%, οι διακοπές φέτος θα είναι ακριβότερες. Γι' αυτό πολλοί Έλληνες μειώνουν και τις μέρες των διακοπών, αλλά και κάποιοι άλλοι δεν θα πάνε πουθενά φέτος. Τώρα, σε ότι αφορά μια τετραμελή οικογένεια, χρειάζεται περίπου 250 ευρώ την ημέρα για να κάνει διακοπές... Και αυτοί που θα πάνε, έχουν μειώσει το χρόνο. Δηλαδή, αν πήγαιναν πέρυσι -ή άλλα χρόνια- δεκαπέντε ημέρες διακοπές, φέτος πάνε μια βδομάδα ή και λιγότερο».

- Δημήτρης Γουγούλας, διαχειριστής της ιστοσελίδας «hotelicious.gr»: «Το "hotelicious.gr" γεννήθηκε πριν τεσσεράμισι μήνες. Ψάξαμε να βρούμε έναν τρόπο, έτσι ώστε να ωθήσουμε τον κόσμο να βρει διακοπές, με βάση τα ποσά που ήταν διατεθειμένος να διαθέσει. Είναι πολύ απλό, ο υποψήφιος παραθεριστής μπαίνει στην ιστοσελίδα μας, κάνει μια εγγραφή σαν χρήστης και στη συνέχεια, δηλώνει ένα "αίτημα προσφοράς", όπως το αποκαλούμε. Δηλώνει τον προορισμό του, ημερομηνία άφιξης – αναχώρησης, αριθμό ατόμων, μέχρι πόσα χρήματα είναι διατεθειμένος να πληρώσει ανά ημέρα, και μέχρι πότε δέχεται προσφορές. Αυτή τη στιγμή, είναι περίπου τέσσερις χιλιάδες εγγεγραμμένοι χρήστες. Από την πρώτη στιγμή, ακούμε πάρα πολύ καλά λόγια και από τους ξενοδόχους. Έχει γίνει αποδεκτό από μια μεγάλη μερίδα ξενοδοχείων και, ευτυχώς, μέχρι στιγμής το δουλεύουν αρκετά.

Δηλαδή, αν οποιοσδήποτε υποβάλλει ένα αίτημα, παίρνει αρκετές απαντήσεις».

- Στέλιος Πολυκράτης, επίτιμος πρόεδρος της Συνομοσπονδίας Επιχειρηματιών Ενοικιαζόμενων Δωματίων και Διαμερισμάτων Ελλάδας: «Είναι δύσκολη η χρονιά φέτος, ειδικά με τους Έλληνες. Οι Έλληνες είναι συγκρατημένοι. Ρωτούν, παζαρεύουν, μολονότι οι τιμές στα ενοικιαζόμενα έχουν μειωθεί. Ευχόμαστε να εξελιχθούν τα πράγματα καλύτερα, γιατί οι Έλληνες πάντοτε ξανοίγονται μετά τις 10 Ιουλίου, μέχρι τέλος Αυγούστου. Είναι η περίοδος που υπάρχει η συρρίκνωση ενδιαφέροντος από τις ελληνικές οικογένειες. Οπότε, περιμένουμε ακόμη λίγο. Ειδικά στις Κυκλάδες – που είμαι και εγώ – εμείς περιμένουμε τους Έλληνες περισσότερο».
- Ιωάννα Καρανδινάκη, πρόεδρος της Ένωσης Εργαζόμενων Καταναλωτών Ελλάδας: «Πέρσι είχαμε μια μείωση της τάξης του 20% -δηλαδή, δύο στους οκτώ Έλληνες δεν πήγαν διακοπές- και μέσα σε ένα χρόνο τα στοιχεία είναι εντελώς διαφορετικά. Αυτό δεν οφείλεται μόνο στη μείωση των μισθών που είναι η κυρίαρχη αιτία, οφείλεται στα υψηλά επίπεδα ανεργίας, αλλά από τις καταγγελίες που έχουμε, υπάρχουν και πάρα πολλές άλλες αιτίες. Η αύξηση των διοδίων, της βενζίνης, αλλά και ταυτόχρονα η αύξηση στα ναύλα και στα αεροπορικά, αλλά και στην ακτοπλοΐα.

Πραγματικά αποτρέπουν τους Έλληνες. Και δεν μιλάμε για διακοπές, πλέον, για να κλείσεις δωμάτιο ή ξενοδοχείο, αλλά να μπορούν να μεταβούν εκεί που έχουν γεννηθεί ή να πάνε στους γονείς τους. Γιατί, γι' αυτές τις διακοπές μιλάμε πλέον. Το μεγαλύτερο ποσοστό δηλαδή της μισθωτής εργασίας, τέτοιες διακοπές μπορούν να κάνουν. Αυτό, όμως, σήμερα, είναι τεράστιο ζήτημα, γιατί η μεταφορά τους – η Ελλάδα είναι μια νησιωτική περιοχή – για να μπορεί κάποιος να πάει στο νησί του, τα ναύλα είναι πάρα πολύ υψηλά. Δηλαδή, έχουμε καταγγελίες ότι φτάνουν για δύο άτομα με αυτοκίνητο από 470 ευρώ για την Κρήτη, έως και 600 για μια τετραμελή οικογένεια. Μια πρόσφατη έρευνα στους Γάλλους έδειξε, ότι ένας στους δύο Γάλλους δεν θα πάνε φέτος διακοπές. Αυτοί, όμως, κατά κύριο λόγο, για ψυχολογικούς λόγους, μέσα στην κρίση που βρισκόμαστε, φοβούμενοι το παρακάτω. Εμείς, όμως, που βιώνουμε την κρίση έτσι όπως την βιώνουμε, δεν είναι κρίμα να μη μπορεί κάποιος να πάει στο χωριό του, να μη μπορεί να πάει στο σπίτι του; Τουλάχιστον, να αλλάξει λίγο παραστάσεις; Έξι στους δέκα Έλληνες, φέτος, δεν μπορούν να πάνε διακοπές».

#### 4.5 Οικονομική κρίση και διεθνής τουρισμός

Διαφορετική, τουλάχιστον μέχρι πρότινος (η πτυχιακή εργασία ολοκληρώθηκε τον Αύγουστο του 2011), φαίνεται να είναι η κατάσταση αναφορικά με τις επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης στον εισερχόμενο/διεθνή τουρισμό. Σύμφωνα με δημοσίευμα της Guardian στα τέλη του Ιουνίου 2011, παρά τα κρίσιμα οικονομικά προβλήματα, η Ελλάδα όχι μόνο είναι ανοιχτή για τους τουρίστες αλλά αναμένει και επιτυχημένη χρονιά. Όπως σημειώνεται, φέτος το καλοκαίρι η χώρα υπόσχεται να είναι μία τεράστια ευκαιρία για τους επισκέπτες από άποψη κόστους. Χαρακτηριστικά αναφέρεται το παράδειγμα της Ύδρας, για την οποία τονίζεται ότι τα δελφίνια και τα πλοία, καθώς και τα ξενοδοχεία είναι πλήρη ([www.guardian.co.uk](http://www.guardian.co.uk)).

Η Ελλάδα φαίνεται να ωφελείται από τις ταραχές στο βόρεια Αφρική και αναμένει αύξηση επισκεπτών κατά τουλάχιστον 10%, προσθέτει το δημοσίευμα. Ξένοι τουρίστες που μιλούν στην εφημερίδα λένε ότι νιώθουν καλά που στηρίζουν τη μαστιζόμενη από προβλήματα Ελλάδα. Σε ερώτηση για την κοινωνική αναταραχή και τα επεισόδια που συμβαίνουν στην Αθήνα, ένας εξ αυτών απαντά ότι για τους τουρίστες τέτοια περιστατικά «προσθέτουν τοπικό χρώμα», χωρίς να τους ενοχλούν ιδιαίτερα (όπως όμως θα δούμε παρακάτω, τουλάχιστον αναφορικά με την κοινωνική αναταραχή, η άποψη αυτή είναι μάλλον εξαιρετικά φιλική

προς τη χώρα και όχι απαραίτητα αντιπροσωπευτική των απόψεων του συνόλου των διεθνών τουριστών). Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στο μειωμένο κόστος των τουριστικών υπηρεσιών, μεταξύ άλλων με τη μείωση του ΦΠΑ. Χαρακτηριστικά αναφέρονται δωμάτια με 13 ευρώ στην Κέρκυρα και 36 ευρώ στη Μύκονο.

Ενδιαφέρον παρουσιάζουν και τα στοιχεία του τριμηνιαίου Hospitality Newsletter της GBR Consulting, που δημοσιεύεται στην ημερήσια ηλεκτρονική εφημερίδα Travel Daily News ([www.traveldailynews.gr](http://www.traveldailynews.gr)). Σύμφωνα με αυτά τα στοιχεία το δεύτερο τρίμηνο υπήρξε αρκετά καλό για τα παραθεριστικά ξενοδοχεία που σημείωσαν αύξηση Εσόδων ανά Διαθέσιμο Δωμάτιο 12,4% σε σχέση με το αντίστοιχο τρίμηνο του 2010. Σημαντική βελτίωση 8,9% παρουσίασαν και τα ξενοδοχεία της Αθήνας, ενώ αυτά της Θεσσαλονίκης περιορίστηκαν σε αύξηση της τάξης του 3,3%. Τα αντίστοιχα ποσοστά για το πρώτο εξάμηνο είναι 11,2%, 2,9% και -4,1%. Αξίζει να σημειωθεί ότι από τότε που ξεκίνησε η έκδοση του Newsletter της GBR Consulting, είναι η πρώτη φορά που η πορεία των ελληνικών ξενοδοχείων είναι αντίστοιχη με αυτή των ξενοδοχείων της Ευρώπης.

Αναφορικά με τις προβλέψεις των ξενοδόχων για το τρίτο τρίμηνο του 2011 και σύμφωνα με την έρευνα Tourism Barometer της GBR

Consulting, οι ξενοδόχοι είναι γενικά αισιόδοξοι σε ότι αφορά στην πληρότητα. Επίσης, μετά από μια σημαντική βελτίωση στα επίπεδα αισιοδοξίας το δεύτερο τρίμηνο, οι προσδοκίες του τρίτου τριμήνου φαίνονται να σταθεροποιούνται στα ίδια επίπεδα. Οι πλέον αισιόδοξοι ξενοδόχοι για το τρίτο τρίμηνο του 2011 είναι αυτοί της Κρήτης, που αναμένουν σημαντικές αυξήσεις τόσο στις πληρότητες όσο και στις τιμές. Η αμέσως επόμενη αισιόδοξη ομάδα ξενοδόχων είναι αυτή των μονάδων πέντε αστέρων (5\*).

Αντίθετα, υπάρχουν και οι πλέον απαισιόδοξοι ξενοδόχοι, οι οποίοι είναι αυτοί των μονάδων τριών αστέρων (3\*), που αναμένουν σημαντική πτώση πληροτήτων και τιμών ενώ την μεγαλύτερη πτώση τιμών αναμένουν οι ξενοδόχοι της Θεσσαλονίκης. Εκτιμάται ότι και οι δύο περιπτώσεις είναι αποτελέσματα της βαθιάς ύφεσης που διέρχεται η ελληνική οικονομία. Επιπρόσθετα στη Θεσσαλονίκη επέδρασε η σημαντική αύξηση προσφερομένων κλινών τα τελευταία χρόνια, ιδιαίτερα στις υψηλές κατηγορίες. Συνολικά ωστόσο μέχρι και τον Ιούλιο του 2011, η εικόνα για τον διεθνή τουρισμό της Ελλάδας φαινόταν να είναι θετική, αποτελώντας σημαντικό βοήθημα στην προσπάθεια να ορθοποδήσει η χώρα.

#### **4.5.1 Η άλλη όψη του νομίσματος;**

Σε σχέση με τον διεθνή τουρισμό όμως, φαίνεται να υπάρχει και η άλλη όψη του νομίσματος. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η οικονομική κρίση δεν επηρεάζει αποκλειστικά τα οικονομικά μεγέθη της χώρας, αλλά έχει και παρεπόμενες συνέπειες. Πιο συγκεκριμένα, στην προκειμένη περίπτωση αυτές έχουν να κάνουν με το ευρύτερο κοινωνικό κλίμα που δημιουργείται λόγω της κρίσης, και ειδικότερα με την προκαλούμενη κοινωνική αναταραχή και τους τρόπους με τους οποίους αυτή εκδηλώνεται. Τα παραδείγματα που ακολουθούν είναι ενδεικτικά αυτού του κλίματος και των επιπτώσεων που επιφέρουν στο διεθνή τουρισμό της Ελλάδας.

Για παράδειγμα, τα βλέμματα της διεθνούς κοινότητας και των διεθνών ΜΜΕ στράφηκαν στην Ελλάδα, όταν στις 5 Μαΐου 2010 η μεγαλύτερη σε όγκο διαδήλωση των τελευταίων ετών κατά των νέων μέτρων λιτότητας που επέβαλε η κυβέρνηση, σηματοδεύτηκε από τον θάνατο τριών αθώων ανθρώπων εργαζόμενων σε τράπεζα στο κέντρο της Αθήνας. Ο θάνατος τους προήλθε από ασφυξία σε πυρκαγιά που προκλήθηκε από εμπρηστική επίθεση με μολότοφ από κουκουλοφόρους διαδηλωτές. Επίσης μια σειρά εμπρησμών σε κρατικά κτίρια και βίαιων επεισοδίων έξω από την βουλή και στους γύρω δρόμους έδωσε στο εξωτερικό την εικόνα μιας Ελλάδας άκρως επικίνδυνης. Χαρακτηριστικό είναι το

παράδειγμα των ΜΜΕ της Βρετανίας, η οποία εκείνη την περίοδο βρισκόταν σε προεκλογική περίοδο. Παρά την κρισιμότητα των εκλογών, η Ελλάδα παρέμεινε το πρώτο θέμα της ειδησιογραφίας τους για εκείνη την περίοδο ([www.in.gr](http://www.in.gr)).

Ένα παρεμφερές παράδειγμα αφορά το χτύπημα «κάτω από τη μέση» που έδωσαν στον κλάδο του τουρισμού οι απεργιακές κινητοποιήσεις των ιδιοκτητών ταξί (λόγω διαφωνιών τους με την κυβέρνηση για το «άνοιγμα» του επαγγέλματος), τον Ιούλιο του 2011, καθώς και τα επεισόδια αποκλεισμού λιμανιών και αεροδρομίων που σημειώθηκαν στα τέλη του μήνα στο λιμάνι της Αθήνας. Όλα αυτά τη στιγμή που η ελληνική οικονομία βασίζεται στον τουρισμό πραγματοποιώντας προσπάθειες να κερδίσει έδαφος και να εισέλθει δυναμικά στη διεθνή αγορά.

Σε αυτά τα πλαίσια ο Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Επιβατηγού Ναυτιλίας (ΣΕΕΝ) σε επιστολή του προς την κυβέρνηση ενημέρωσε ότι οι διαχειρίστριες εταιρείες στην κρουαζιέρα ήδη έχουν ακυρώσει προγράμματα για την προσέγγιση πλοίων τους στον Πειραιά, ενώ το κύμα των ακυρώσεων επεκτείνεται και στα άλλα λιμάνια της χώρας. Κάνει λόγο επίσης για κίνδυνο ακύρωσης μελλοντικών προσεγγίσεων σε



λιμένες της χώρας, με τεράστιες συνέπειες για τη φετινή, και όχι μόνο, τουριστική σεζόν, εάν η κατάσταση συνεχιστεί.

Χαρακτηριστικά είναι τα λεγόμενα του αρχιπλοίαρχου της Luis Cruises, κ. Βασίλη Γκάζικα, ο οποίος αναφέρει ότι το σημαντικότερο πλήγμα ήταν η ακύρωση προγραμματισμένων εκδρομών τόσο στην Κρήτη όσο και στην Αθήνα, καθώς οι οδηγοί ταξί δεν άφηναν τα πούλμαν να προσεγγίσουν τα λιμάνια. «Τα μπλόκα των ταξί στα λιμάνια δημιούργησαν ανυπολόγιστες ζημιές στον ελληνικό τουρισμό και στην εικόνα της χώρας μας, και μεγάλο πλήγμα στον κλάδο», σημειώνει, προσθέτοντας ότι με δεδομένο ότι μια εκδρομή έχει ένα μέσο κόστος 60-70 ευρώ, η ζημία για μια εταιρεία διαμορφώνεται σε περίπου 70.000 ευρώ την ημέρα. Βέβαια, στο επόμενο λιμάνι ο τουρίστας θα διστάσει να αγοράσει εκδρομή, φοβούμενος πιθανή ακύρωση.

Σύμφωνα με την Καθημερινή, τα τηλεφωνήματα τουριστών – ειδικά από τις ΗΠΑ – αυξάνονται καθημερινά, καθώς ο κόσμος θέλει να μάθει για την κατάσταση στη χώρα μας, αν υπάρχει ασφάλεια και αν θα μπορέσουν να πραγματοποιήσουν το ταξίδι τους. Ασφαλώς το συχνό θέαμα τουριστών που περπατούσαν κάτω από τον ήλιο και με πολύ υψηλές θερμοκρασίες, κουβαλώντας τις αποσκευές τους για περισσότερο από

ένα χιλιόμετρο, που παρατηρήθηκε τον Ιούλιο και τον Αύγουστο του 2011, δημιούργησε μια εικόνα πλήρους παράλυσης για τη χώρα μας.

Με αφορμή τις εικόνες των βίαιων επεισοδίων και με τον φόβο για συνέχιση της κατάστασης των κοινωνικών αναταραχών, πολλές χώρες εξέδωσαν ταξιδιωτικές οδηγίες να αποφεύγουν οι πολίτες τους την Ελλάδα και τα μεγάλα αστικά της κέντρα. Πρώτη η Βρετανία έσπευσε να προειδοποιήσει τους πολίτες της να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί στην Ελλάδα λόγω των διαδηλώσεων. Ακολούθησαν η Βουλγαρία, η Ρουμανία, η Τσεχία και η Π.Γ.Δ.Μ., οι οποίες αποτρέπουν τους υπηκόους τους να επισκεφθούν την Ελλάδα, εκτός αν αυτό είναι απαραίτητο. Το υπουργείο Εξωτερικών αναμένει και από τις Η.Π.Α. και την Αυστραλία να επικαιροποιήσουν τις οδηγίες που έχουν εκδώσει στο παρελθόν, ενώ θεωρεί πολύ πιθανό στη λίστα να προστεθούν κι άλλες χώρες ([www.kathimerini.gr](http://www.kathimerini.gr)).

Είναι εμφανές ότι μέσα σε αυτό το κλίμα που έχει διαμορφωθεί τις τελευταίες μέρες στην Ελλάδα και με τις ταξιδιωτικές οδηγίες να εκδίδονται η μια μετά την άλλη, εν μέσω της τουριστικής περιόδου, το μέλλον για την πορεία του διεθνή τουρισμού της χώρας είναι αβέβαιο.

#### **4.6 Γενικά για την τρομοκρατία στην Ελλάδα**

Η ανάλυση τώρα μεταφέρεται στη δεύτερη μορφή κρίσεων, που απασχολεί την παρούσα πτυχιακή εργασία, την τρομοκρατία. Η ανάλυση ξεκινάει με μια σύντομη αναφορά στο φαινόμενο της τρομοκρατίας παγκοσμίως και στην Ελλάδα. Στην επόμενη ενότητα η ανάλυση εστιάζει συγκεκριμένα στη σχέση μεταξύ τρομοκρατίας και τουρισμού στη χώρα μας.

Η αύξηση των φαινομένων τρομοκρατίας στην Μέση Ανατολή και την Ευρώπη υπήρξε εντυπωσιακή κατά τη δεκαετία του 1970. Οι αιτίες και οι αφορμές για την εκδήλωση τρομοκρατικών χτυπημάτων διέφεραν από χώρα σε χώρα. Εκείνη την περίοδο έγινε και ο διαχωρισμός μεταξύ (α) εθνικής και (β) διεθνούς τρομοκρατίας, όπου στην πρώτη περίπτωση οι τρομοκράτες είναι υπήκοοι της ίδιας χώρας και τα θύματα είναι είτε πολίτες της ίδιας χώρας είτε άλλων κρατών, ενώ στην δεύτερη περίπτωση τόσο οι δράστες όσο και τα θύματα είναι υπήκοοι διαφορετικών κρατών και πεδίο δράσης αποτελεί μια ξένη χώρα (Μπόση, 1996).

Στην Ελλάδα το φαινόμενο της τρομοκρατίας έκανε αισθητή την παρουσία του περίπου στα μέσα της ίδιας δεκαετίας, από το 1974 κι έπειτα. Πρότυπο για την οργάνωση και λειτουργία των ελληνικών τρομοκρατικών οργανώσεων αποτέλεσαν τρομοκρατικές οργανώσεις από

τη Γερμανία και την Ιταλία ([www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)). Αξίζει να σημειωθεί ότι στη χώρα μας έδρασαν κατά καιρούς και διάφορες τρομοκρατικές ομάδες που προέρχονταν από την Μέση Ανατολή, με στόχο συγκεκριμένους πολιτικούς αντιπάλους της Μέσης Ανατολής οι οποίοι βρίσκονταν στην Ελλάδα. Ακολουθεί μια σύντομη αναφορά σε μερικά σημαντικά τρομοκρατικά γεγονότα που πραγματοποιήθηκαν στη χώρα μας και είχαν διεθνή αντίκτυπο. Σύμφωνα με τον Πατσουράτη (2007), αυτά είναι – με χρονολογική σειρά – τα ακόλουθα:

- Η δολοφονία του αμερικανού κυβερνητικού αξιωματούχου Ρίτσαρντ Γουέλς, το 1975.
- Η δολοφονία του Αρχηγού του Αμερικανικού Ναυτικού Τζωρτζ Τσάντες, το 1983.
- Η αεροπειρατεία σε αεροσκάφος της TWA που πραγματοποιούσε το δρομολόγιο Αθήνα-Ρώμη με θύμα έναν αμερικανό, τον Ιούνιο του 1985.
- Η βομβιστική επίθεση σε αεροσκάφος της TWA κατά την προσέγγισή του στο αεροδρόμιο της Αθήνας με θύματα τέσσερις Αμερικάνους, τον Νοέμβριο του 1986.
- Η ένοπλη επίθεση στο κρουαζιερόπλοιο “City of Poros” στα ανοιχτά της Αίγινας, όπου ομάδα ένοπλων αράβων τρομοκρατών

οδήγησε στον θάνατο εννέα επιβάτες και τραυμάτισε άλλους εξήντα, τον Ιούλιο του 1988.

- Επίθεση στην Αμερικανική πρεσβεία στην Αθήνα, το 1996.
- Η δολοφονία του Άγγλου στρατιωτικού ακόλουθου Στήβεν Σόντερς, το 2000.
- Επίθεση με ρουκέτα στην Αμερικανική πρεσβεία στην Αθήνα, το 2007.

#### **4.6.1 Αναφορά στις ελληνικές τρομοκρατικές οργανώσεις**

Ουσιαστικά η τρομοκρατία στην Ελλάδα έγινε ιδιαίτερα αισθητή μετά την εμφάνιση δύο συγκεκριμένων οργανώσεων την δεκαετία του 1970. Πρόκειται για τον Επαναστατικό Λαϊκό Αγώνα (που εμφανίστηκε το 1974) και την 17 Νοέμβρη (που εμφανίστηκε το 1975). Στη συνέχεια αναπτύχθηκε ένας μεγάλος αριθμός τρομοκρατικών οργανώσεων (Αγραφιώτης, 2003).

Οι ελληνικές τρομοκρατικές οργανώσεις μέχρι και σήμερα ακολουθούν μια συγκεκριμένη στρατηγική και τακτική κατά του κράτους. Οι τρόποι εκδήλωσης αυτών των επιθέσεων ποικίλουν. Συνήθως αφορούν εμπρηστικές-βομβιστικές ενέργειες, δολοφονίες, απαγωγές, πειρατείες, επιθέσεις με ρουκέτες, πυροβολισμούς. Οι τρομοκρατικές αυτές πράξεις που στοχεύουν κατά του κράτους αποτελούν μια ειδικευμένη μορφή

οργανωμένης πολιτικής βίας (Chrenshaw, 1985). Όπως ισχυρίζεται ο Αγραφιώτης (2003), το ιδεολογικό υπόβαθρο των τρομοκρατικών οργανώσεων στην Ελλάδα σχετίζεται άμεσα με τη δυσφορία που προκαλούν στην κοινωνία διάφορες πολιτικές επιλογές του κράτους. Σκοπός των επιθέσεων είναι η αποσταθεροποίηση της ελληνικής κοινωνίας και οικονομίας και η βία θεωρείται ως ο μοναδικός τρόπος επίτευξης σημαντικών αλλαγών.

Κατά την εικοσαετία 1974-1994 στην Ελλάδα καταγράφεται ένας ιδιαίτερα μεγάλος αριθμός τρομοκρατικών οργανώσεων, με πλούσια δράση κατά κρατικών και κυβερνητικών κυρίως στόχων. Μετά το 1994 και με κομβικό σημείο το έτος 2002 με την εξάρθρωση της 17 Νοέμβρη, αρχίζουν να κάνουν την εμφάνισή τους νέες τρομοκρατικές οργανώσεις, όπως ο Επαναστατικός Αγώνας, οι Πυρήνες της Φωτιάς, η Σέχτα Επαναστατών, κ.α. Σύμφωνα με αναλυτές του φαινομένου, οι σύγχρονες αυτές τρομοκρατικές ομάδες διαφέρουν από αυτές του παρελθόντος, κυρίως λόγω της χρήσης υπερβολικής βίας, η οποία έχει ως σκοπό την δημοσιοποίηση κάθε χτυπήματος στα εγχώρια και διεθνή μέσα.

#### **4.6.2 Τουρισμός και τρομοκρατία στην Ελλάδα**

Όπως είδαμε και στο κεφάλαιο 3, οι κρίσεις (και συνεπώς η τρομοκρατία) που συμβαίνουν σε μια χώρα μπορούν να αποτρέψουν πιθανούς τουρίστες να επισκεφτούν τη χώρα αυτή και να προτιμήσουν άλλους ασφαλέστερους τουριστικούς προορισμούς. Ο βαθμός στον οποίο τα τρομοκρατικά χτυπήματα επηρεάζουν την τουριστική ζήτηση εξαρτάται από την ένταση και την συχνότητα των γεγονότων αυτού του τύπου. Για παράδειγμα, το τρομοκρατικό χτύπημα στους δίδυμους πύργους στις Η.Π.Α. (11<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου 2001) είχε αντίκτυπο στα υπερατλαντικά ταξίδια και ανέκοψε την άνοδο του παγκόσμιου τουρισμού, κάτι που δεν είχε συμβεί από το 1983.

Σύμφωνα με τον Πατσουράτη (2007), την εικοσαετία 1974-1994 έχουν καταγραφεί στην Ελλάδα συνολικά είκοσι τρομοκρατικές ενέργειες σε τουριστικές εγκαταστάσεις και υποδομές. Αναλυτικότερα, στόχους για εμπρηστικές ενέργειες αποτέλεσαν η πλαζ του Ε.Ο.Τ. της Βούλας (το 1975) και του Αλίμου (το 1978). Βομβιστικές ενέργειες έχουν καταγραφεί στα γραφεία του Ε.Ο.Τ. στο Σύνταγμα (το 1980), στον αερολιμένα Αθηνών (το 1979), στα ξενοδοχεία PRESIDENT (το 1980) και ΠΕΝΤΕΛΙΚΟΝ (το 1991), στο τουριστικό γραφείο ΑΤΛΑΝΤΙΣ (το 1982), και σε πέντε τουριστικά λεωφορεία (το 1991). Στόχο των τρομοκρατών αποτέλεσαν και οι αεροπορικές εταιρείες με την ΕΛ-ΑΛ

(το 1982), την LUFTHANSA (το 1991) και την AIR ROYAL (το 1994) να δέχονται βομβιστικές επιθέσεις. Τέλος κατά τα έτη 1981, 1988, 1989 και 1992 ένας μεγάλος αριθμός κέντρων διασκέδασης, μπαρ και ντίσκο είχαν δεχθεί τρομοκρατικά χτυπήματα με βόμβες.

Τα παραπάνω σημαντικά γεγονότα που καταγράφονται εδώ, όπως είναι λογικό επηρέασαν τον Ελληνικό τουρισμό και σε αρκετές περιπτώσεις έδωσαν την αφορμή σε ορισμένες χώρες να εκδώσουν ταξιδιωτικές οδηγίες για την χώρα μας. Από την δεκαετία του '80 άρχισαν να εκδίδονται τουριστικές οδηγίες για την χώρα μας από χώρες, μεταξύ άλλων, όπως η Βρετανία, οι Η.Π.Α., η Γερμανία και η Αυστραλία. Αυτές οι ταξιδιωτικές οδηγίες έχουν ως σκοπό να προειδοποιήσουν του πιθανούς τουρίστες για τους κινδύνους ενός ταξιδιού στην Ελλάδα και ως αποτέλεσμα έχουν αρνητικό αντίκτυπο στις τουριστικές ροές προς τη χώρα μας.

#### **4.7 Συμπεράσματα κεφαλαίου**

Είναι φανερό από όσα έχουν παρουσιαστεί μέχρι εδώ ότι τα γεγονότα κρίσεων εμφανίζονται πλέον με μεγαλύτερη συχνότητα από ότι συνέβαινε στο παρελθόν, τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο. Μεταξύ αυτών, οι τρομοκρατικές ενέργειες και οι οικονομικές κρίσεις έχουν άμεσες επιπτώσεις στον τουρισμό και στην τουριστική



δραστηριότητα καθώς δημιουργούν αβεβαιότητα στους τουρίστες, επηρεάζοντας αρνητικά το αίσθημα ασφάλειας τους.

Κλείνοντας αυτό το κεφάλαιο, αξίζει να γίνει αναφορά στη σχετικά πρόσφατη ταξιδιωτική οδηγία που εξέδωσε το Υπουργείο Εξωτερικών της Αυστραλίας τον Μάρτιο του 2010, προειδοποιώντας τους Αυστραλούς τουρίστες που σκοπεύουν να επισκεφθούν την Ελλάδα για τους κινδύνους που ενδέχεται να αντιμετωπίσουν στις διακοπές τους. Ο λόγος για τον οποίο αυτή η οδηγία παρουσιάζεται εδώ είναι ουσιαστικά γιατί αποτελεί απόδειξη των αρνητικών επιπτώσεων των κρίσεων, που αναλύθηκαν σε αυτό το κεφάλαιο, στον ελληνικό τουρισμό. Πιο συγκεκριμένα οι κίνδυνοι που αναφέρει η συγκεκριμένη ταξιδιωτική οδηγία αναφέρονται:

- Σε πιθανές τρομοκρατικές επιθέσεις για τις οποίες οι τουρίστες θα πρέπει να είναι ιδιαίτερα προσεκτικοί κατά τη διάρκεια παραμονής τους στην Ελλάδα. Ακόμα καλούνται να παρακολουθούν τα Μ.Μ.Ε. για τυχόν πολιτικές εξελίξεις, που ενδέχεται να επηρεάσουν την προσωπική τους ασφάλεια, λόγω της πιθανότητας τρομοκρατικών επιθέσεων.
- Σε κοινωνικές αναταραχές/διαδηλώσεις που ενδέχεται να εκδηλωθούν χωρίς προειδοποίηση, σε μεγάλα αστικά κέντρα.

- Στη διάρκεια επετείων εθνικής ή πολιτικής σημασίας, καθώς και πολιτικών και κοινωνικών διαμαρτυριών, αφού ενδέχεται να εξελιχθούν σε βίαια γεγονότα.
- Στις απεργιακές κινητοποιήσεις, η συχνότητα των οποίων είναι μεγάλη και επηρεάζει άμεσα τη λειτουργία των μέσων μαζικής μεταφοράς, συμπεριλαμβανομένων και των αεροπορικών πτήσεων.
- Στις επιθέσεις ληστών και στις σεξουαλικές επιθέσεις, εστιάζοντας κυρίως στο φαινόμενο των πορτοφολάδων στα μέσα μαζικής μεταφοράς και σε τουριστικές περιοχές. Επιπλέον συνιστάται η αποφυγή απομονωμένων περιοχών κατά τη διάρκεια της νύχτας, καθώς τουρίστες έχουν πέσει θύματα σοβαρών επιθέσεων, συμπεριλαμβανομένων σεξουαλικών επιθέσεων, στην Αθήνα και στα ελληνικά νησιά.
- Στην επικινδυνότητα των ελληνικών δρόμων, των οδηγών, των μέσων μαζικής μεταφοράς αναφέροντας ότι πολλοί άνθρωποι έχουν σκοτωθεί τα τελευταία χρόνια σε ατυχήματα εξαιτίας των ελλιπών προδιαγραφών οδικής ασφάλειας αλλά και στην έλλειψη ασφάλειας σε λεωφορεία και ferry boats. Ανάλογα, επικρίνονται και οι αυτοκινητιστικές ικανότητες των Ελλήνων, καθώς η οδήγηση στην Ελλάδα κρίνεται επικίνδυνη, λόγω των «επιθετικών» πρακτικών οδήγησης και της κακής συντήρησης δρόμων και οχημάτων ([www.news24.gr](http://www.news24.gr)).

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

### 5.1 Γενικά συμπεράσματα

Το τελευταίο αυτό κεφάλαιο της πτυχιακής αυτής εργασίας έχει ως σκοπό να παρουσιάσει τα γενικά συμπεράσματα που προκύπτουν από την ανάλυση που παρουσιάστηκε στο προηγούμενα κεφάλαια. Ακόμα, δεδομένης της διοικητικής διάστασης του θέματος αλλά και του Τμήματος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων, προσφέρονται μερικές προτάσεις διοικητικής φύσεως για την αντιμετώπιση/διαχείριση των κρίσεων που πλήττουν τον ελληνικό τουρισμό καθώς και για την τρέχουσα οικονομική κρίση.

Όπως λοιπόν διαπιστώνεται από την εξέταση της σχετικής βιβλιογραφίας, ο τρόπος με τον οποί οι τουρίστες αντιλαμβάνονται τον κίνδυνο αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την επιλογή ή την απόρριψη ενός τουριστικού προορισμού. Όπως είδαμε η αντίληψη που έχουν οι τουρίστες για τον κίνδυνο που μπορούν να αντιμετωπίσουν σε έναν προορισμό, σίγουρα επηρεάζεται από τα γεγονότα κρίσεων που συμβαίνουν στον προορισμό αυτό. Ασφαλώς, δεν επηρεάζονται όλοι οι

τουρίστες στον ίδιο βαθμό και διαφορετικοί τουρίστες αντιμετωπίζουν διαφορετικά την ανάληψη ρίσκου για τις διακοπές τους. Αν και το συγκεκριμένο θέμα δεν αποτέλεσε κεντρικό σημείο εστίασης αυτής της εργασίας, αξίζει να σημειωθεί ότι η αντίληψη των τουριστών για τον κίνδυνο διαμορφώνεται και βάσει των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών τους όπως η εθνικότητα, το φύλο, η ηλικία τους, κλπ.

Ωστόσο είναι εμφανές ότι ανεξάρτητα από τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των τουριστών, ο τουρισμός επηρεάζεται ιδιαίτερα από κρίσεις και φαινόμενα τρομοκρατίας και οικονομικών κρίσεων τα οποία δημιουργούν καταστάσεις που απειλούν το αίσθημα ασφάλειας των τουριστών. Σε σχέση με αυτό το συμπέρασμα πρέπει να αναφερθεί ότι στην περίπτωση της οικονομικής κρίσης της Ελλάδας, το αίσθημα της ανασφάλειας δεν επηρεάζει πάντα αρνητικά την τελική απόφαση του τουρίστα για την επιλογή ενός συγκεκριμένου προορισμού. Αυτό αποδεικνύεται από τα στοιχεία που μέχρι πρόσφατα σημείωναν την άνοδο του εισερχόμενου τουρισμού προς την χώρα μας. Αυτοί η άνοδος μπορεί να οφείλεται γιατί οι τουρίστες που επισκέπτονται τη χώρα μας έχουν ήδη διαμορφωμένη άποψη για την Ελλάδα (επαναλαμβανόμενοι τουρίστες) και δεν θεώρησαν ότι οι κρίσεις πρέπει να επηρεάσουν την προτίμησή τους. Ακόμα μπορεί να πρόκειται για άτομα που θεωρούν ότι η οικονομική κρίση θα έχει ως αποτέλεσμα την μείωση των τιμών και θα

τους προσφέρει την ευκαιρία να πραγματοποιήσουν διακοπές με χαμηλό κόστος.

Είδαμε πάντως ότι ακόμα και σε αυτή την περίπτωση υπάρχουν κάποια όρια τα οποία εάν ξεπεραστούν μπορούν να δημιουργήσουν προβλήματα στο ρεύμα των τουριστών προς την Ελλάδα. Έτσι η έντονη κι εκτενής δημοσιοποίηση επεισοδίων με πολιτικό και κοινωνικό υπόβαθρο, προσβάλλει την εικόνα και την υπόληψη της Ελλάδας, και επηρεάζει την απόφαση του τουρίστα να την επιλέξει για προορισμό του. Πιθανώς ακόμα μεγαλύτερη ζημιά να δημιουργούν οι ταξιδιωτικές οδηγίες που εκδίδουν οι χώρες προέλευσης των τουριστών, προειδοποιώντας τους για την γενικότερη κατάσταση που μπορεί να αντιμετωπίσουν στην Ελλάδα.

## **5.2 Προτάσεις πολιτικής για την οικονομική κρίση**

Μέσα στις επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης, το κράτος έχει υποχρέωση να προστατεύσει και να ενισχύσει το τουριστικό προϊόν της χώρας, λαμβάνοντας μια σειρά μέτρων. Σκοπός αυτών των μέτρων θα πρέπει να είναι η ενίσχυση της τουριστικής ανάπτυξης της χώρας.

Τέτοιου είδους μέτρα θα μπορούσαν να είναι τα ακόλουθα:

- Χρηματοδότηση των μικρών επιχειρήσεων ώστε να ανταπεξέλθουν στις ανάγκες τους.

- Περίοδος χάριτος ή αναπροσαρμογή των χρεών στις τουριστικές επιχειρήσεις που έχουν οφειλές προς το Δημόσιο.
- Διαφήμιση της χώρας και των τουριστικών προορισμών ώστε να δημιουργηθεί ένα αίσθημα αισιοδοξίας που θα τονώσει τον τουρισμό

Μέσα σε αυτά τα πλαίσια, το κράτος οφείλει ακόμα να ασκήσει κοινωνική πολιτική για την τόνωση του εσωτερικού τουρισμού. Μια πρόταση κοινωνικής δικαιοσύνης θα μπορούσε να είναι:

- Η χρηματοδότηση των δωματίων των ενοικιαζόμενων διαμερισμάτων ή ξενοδοχείων μέσω του Οργανισμού Εργατικής Κατοικίας ή του ΕΟΤ ώστε να πραγματοποιήσουν διακοπές και άτομα με χαμηλό εισόδημα.

Με αφορμή αυτή την τελευταία πρόταση, πρέπει να σημειωθεί η ιδιαίτερη σημασία και προσοχή που πρέπει να δοθεί από τις τουριστικές επιχειρήσεις στον εσωτερικό τουρισμό. Αυτό πρέπει να γίνει γιατί οι πολίτες μιας χώρας είναι συνεχώς εν δυνάμει πελάτες σε αντίθεση με τους ξένους που κάθε χρόνο επιλέγουν να επισκεφτούν και έναν νέο προορισμό. Η αρνητική αντιμετώπιση που έχουν πολλές φορές οι Έλληνες τουρίστες σε συνδυασμό με την οικονομική αβεβαιότητα που

τους έχει δημιουργήσει η οικονομική κρίση τους έχει κάνει χάσουν την εμπιστοσύνη τους για τον τουριστικό κλάδο και να μην επιθυμούν να ξοδέψουν παραπάνω από τα απαραίτητα.

### **5.3 Προτάσεις για τη διαχείριση κρίσεων**

Καθώς η Ελλάδα τα τελευταία χρόνια έχει βρεθεί αντιμέτωπη με έντονα φαινόμενα κρίσεων και τρομοκρατίας με άμεσες συνέπειες στον τουρισμό της, είναι αναγκαία και η λήψη μέτρων για την έγκαιρη και σωστή αντιμετώπιση τέτοιων γεγονότων. Στην προηγούμενη ενότητα είδαμε μερικές συγκεκριμένες προτάσεις για την οικονομική κρίση. Σε αυτή την τελευταία ενότητα θα δούμε μερικές προτάσεις για την οργανωμένη αντιμετώπιση των κρίσεων, στις οποίες εντάσσονται και τα τρομοκρατικά χτυπήματα. Σε αυτά τα πλαίσια προτείνονται:

- Η ανάπτυξη ενός βασικού σχεδίου αντιμετώπισης κρίσεων που θα περιλαμβάνει τις φάσεις πρόβλεψης, αποτροπής και αντιμετώπισης κρίσεων και θα αφορά, μεταξύ άλλων: την βελτίωση της τουριστικής «εικόνας» της χώρας, την οικονομική στήριξη των πληγέντων επιχειρήσεων με φοροαπαλλαγές, την άμεση αποκατάσταση των τουριστών που επλήγησαν από την κρίση, στην βελτίωση των υποδομών, κλπ.

- Η επαρκής χρηματοδότηση αυτού του σχεδίου αντιμετώπισης κρίσεων η οποία θα πρέπει να ενταχθεί στον τακτικό κρατικό προϋπολογισμό με άμεση εκταμίευση.
- Ο σχεδιασμός της επικοινωνιακής αντιμετώπισης της κρίσης ώστε να προλάβουν τα αρνητικά σχόλια των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης στην Ελλάδα και στο εξωτερικό.
- Η συνεργασία όλων των εμπλεκόμενων φορέων και μηχανισμών του κράτους για την αντιμετώπιση κρίσεων.

Συμπερασματικά θα μπορούσαμε να πούμε ότι η αποτελεσματική διαχείριση της επόμενης μέρας σε μία κρίση, είναι εξαιρετικά σημαντική για την ανάκαμψη του τουρισμού, «μεταφέροντας» ένα ειλικρινές και ουσιαστικό μήνυμα στο τουριστικό κύκλωμα, δημιουργώντας μια εικόνα ασφάλειας και σιγουριάς για τη χώρα.



# ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

## ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

- Βαρβαρέσος, Σ. (2000), *Τουρισμός: Έννοιες, Μεγέθη, Δομές*, Αθήνα: Προπομπός.
- Κλείτσικας, Ν. (2003), *Φαινόμενα Τρομοκρατίας*, Αθήνα: Προσκήνιο.
- Μπόση, Μ. (1996), *Ελλάδα & Τρομοκρατία: Εθνικές και Διεθνείς Διαστάσεις*, Αθήνα: Σάκκουλα.
- Οικονόμου, Ν. και Τούντας, Γ. (2011), “The Greek economic crisis: a primary health care perspective”, <http://www.thelancet.com> [πρόσβαση: 8/7/2011].
- Πατσουράτης, Β.Α. (2007), *Οι Επιπτώσεις των Δυσμενών Γεγονότων στην Τουριστική Οικονομία*, Αθήνα: ΙΤΕΠ.
- Σεϊμένης, Ι. (2002), *Η Μεσόγειος στον 21<sup>ο</sup> Αιώνα: Προβλήματα και Προοπτικές*, Ρόδος: Ζήτη.
- Σιάχος, Μ. (2010), «Οι εν Ελλάδι εντιμότατοι φίλοι της Goldman Sachs», [http://edromos.gr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=88:-goldman-sachs-&catid=22:2010-02-11-18-17-32](http://edromos.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=88:-goldman-sachs-&catid=22:2010-02-11-18-17-32) [πρόσβαση: 14/6/2011].
- Χαρδούβελης, Γ. (2009), *Η Κρίση του 2007-2009: Τα Αίτια, η Αντιμετώπιση και οι Προοπτικές*, Αθήνα: EFG Eurobank.

## ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΕΣ ΠΗΓΕΣ

- Crenshaw, M. (1985), “An organizational approach to the analysis of political terrorism”, *Forum*, IA 3/86 ORBIS, p. 466.
- Crompton, J.L. (1992), “Structure of vacation destination choice sets”, *Annals of Tourism Research*, 19, pp. 420-434.
- Foster, H.D. (1980), *Disaster Planning: The Preservation of Life and Property*, New York: Springer Verlag.
- Galbraith J.K. (2009), *The Great Crash 1929*, USA: Houghton Mifflin Harcourt Publishing Company.
- Glaesser, D. (2003), *Crises’ Spheres of Activity: Crisis Management in the Tourism Industry*, Burlington, MA: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Laws, E., Prideaux, B. and Chon, K. (2007), *Crisis Management in Tourism*, Oxon: CABI.
- Leep, A. and Gibson, H. (2003), *Tourists Roles, Perceived Risk and International Tourism*, Florida: University of Florida.
- Middleton, V. (2001), *Marketing in Travel and Tourism*, London: Butterworth Heinemann.
- Mitroff, I. and Alpasan, M. (2003), “Preparing for evil”, *Harvard Business Review*, April, pp. 109-115.

- Quintal, V.A., Lee, J.A. and Soutar, G.N. (2009), *Risk, Uncertainty and the Theory of Planned Behavior: A Tourism Example*, Australia: Elsevier.
- Roehl, W. and Fesenmaier, D. (1992), “Risk perceptions and pleasure travel: an exploratory analysis”, *Journal of Travel Research*, 30(4), pp. 17-26.
- Schlagheck, D.M. (1988), *International Terrorism*, USA: Lexington Books.
- Sönmez, S.F. and Graefe, A.R. (1998), *Influence of Terrorism Risk on Foreign Tourism Decisions*, USA: Elsevier.

## **ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ**

- [www.athina984.gr](http://www.athina984.gr)
- [www.ethnos.gr](http://www.ethnos.gr)
- [www.guardian.co.uk](http://www.guardian.co.uk)
- [www.in.gr](http://www.in.gr)
- [www.kathimerini.gr](http://www.kathimerini.gr)
- [www.news24.gr](http://www.news24.gr)
- [www.sete.gr](http://www.sete.gr)
- [www.traveldailynews.gr](http://www.traveldailynews.gr)
- [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)