

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ»

ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ - ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ

ΑΕΙΦΟΡΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΑ ΣΗΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Βιβλιογραφική Διπλωματική

ΝΟΒΑΚ ΖΩΗ

A.M. 2003059139

Επιβλέπων καθηγητής:

Γκέκας Βασίλειος

Στην Στέλλα...

για το πάθος της για την αυθεντικότητα και την ηθική στην ανάπτυξη
του ελληνικού αγροτουρισμού.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	6
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΑΕΙΦΟΡΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	9
1.1 Η αειφορία στον τουρισμό.....	9
1.2 Εναλλακτικές μορφές τουρισμού	12
Τι είναι αγροτουρισμός	12
Το αγροτουριστικό πακέτο	15
Αγροτουριστικές επιχειρήσεις	16
Τι είναι οικότουρισμός	17
Σχέση και συμπληρωματικότητα αγροτουρισμού και οικότουρισμού ...	19
1.3 Σχέση μαζικού και εναλλακτικού τουρισμού με την αειφορία	20
1.4 Σύγχρονες τάσεις στον τουρισμό.....	22
Τα νέα τουριστικά πρότυπα σαν πρακτική εφαρμογή της αειφορίας ...	24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ.....	26
2.1 Το τουριστικό φαινόμενο	26
2.2 Η εξέλιξη του τουρισμού στη σύγχρονη Ελλάδα	27
2.3 Η ανάπτυξη του αειφόρου τουρισμού στην Ελλάδα	29
Η ανάπτυξη του αγροτουρισμού.....	31
Χαρακτηριστικά γνωρίσματα του αγροτουρισμού στην Ελλάδα.....	32
Η ανάπτυξη και τα χαρακτηριστικά του οικότουρισμού	34
Η ανάπτυξη άλλων εναλλακτικών μορφών τουρισμού	38
2.4 Κανονιστικό πλαίσιο για τον αειφόρο τουρισμό στην Ελλάδα	40
Αγροτουρισμός	41

Οικοτουρισμός.....	44
Άλλες εναλλακτικές μορφές τουρισμού	47
 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ.....	49
3.1 Ποιότητα.....	49
Βασικές Αρχές Διαχείρισης Ποιότητας	50
3.2 Συστήματα διασφάλισης ποιότητας στον τουρισμό.....	53
Το πρότυπο ISO 9001:2000 για την διαχείριση της ποιότητας	55
Το σύστημα HACCP για την διασφάλιση της υγιεινής των τροφίμων	56
Τα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001:1996 και EMAS .	58
3.3 Το ελβετικό Σήμα Ποιότητας για τον τουρισμό “Q”	59
Δομή του προγράμματος.....	61
Το Σήμα Ποιότητας επιπέδου I	61
Το Σήμα Ποιότητας επιπέδου II	62
Το Σήμα Ποιότητας επιπέδου III	64
3.4 Πιστοποίηση αειφόρων μορφών τουρισμού	64
 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΝ ΑΕΙΦΟΡΟ	
ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ.....	68
4.1 Το θεσμικό πλαίσιο για τον αγροτουρισμό στην Ιταλία.....	69
4.2 Η σήμανση του οικοτουρισμού.....	75
Το Πρόγραμμα ECO-ROUTES	78
Η πρωτοβουλία των PAN Parks	79
Το διεθνές οικοτουριστικό πρότυπο Green Globe 21	82
Το οικοτουριστικό σύστημα σήμανσης Nature’s Best	84
4.3 Η ελληνική προδιαγραφή για τον αγροτουρισμό ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417	87
Αγροτουριστική Α.Ε.	89
 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Η ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ .	91
5.1 Όροι και ορισμοί	92

5.2 Απαιτήσεις της Ελληνικής Προδιαγραφής.....	94
5.3 Προβλήματα και ελλείψεις κατά την εφαρμογή της Ελληνικής Προδιαγραφής	104
Αλλαγή νοοτροπίας επιχειρηματιών αγροτουρισμού.....	105
Αδυναμίες και ελλείψεις της προδιαγραφής.....	107
Προβλήματα εφαρμογής της προδιαγραφής	108
5.4 Συγκριτική ανάλυση	111
Αγροτουρισμός Ελλάδα - Ιταλία	111
Προστατευόμενες Περιοχές	113
Διεθνή πρότυπα ποιότητας οικοτουρισμού & Ελληνική Προδιαγραφή	115
5.5 Προτάσεις βελτίωσης και αλλαγής της ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417	116
5.6 Προτάσεις αλλαγής ελληνικού κανονιστικού πλαισίου	119
Σύστημα κατάταξης καταλυμάτων στον αγροτουρισμό.....	126
Πλαίσιο ανάπτυξης του οικοτουρισμού.....	128
 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΕΙΣ	134
6.1 Βασικά συμπεράσματα και προβληματισμοί για την ανάπτυξη των αειφόρων μορφών τουρισμού στην Ελλάδα	135
6.2 Μελλοντικές επεκτάσεις	142
 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	145
 ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	149
Α. Η Χάρτα για τον τουρισμό και την βιώσιμη ανάπτυξη	
Β. Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ως προς την Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417	
Γ. Προδιαγραφές για την πιστοποίηση του οικοτουρισμού σύμφωνα με το σουηδικό πρότυπο Nature's Best	

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Σκοπός της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής αποτελεί η προσέγγιση των αιτιόρων μορφών τουρισμού, μέσω της παρουσίασης του κανονιστικού πλαισίου και των προτύπων ποιότητας που συναντώνται σε διεθνές κι εθνικό επίπεδο.

Στα πρώτα κεφάλαια γίνεται ανάλυση των αιτιόρων μορφών τουρισμού και των διεθνών τάσεων, μια συνοπτική παρουσίαση της κατάστασης του τουριστικού τομέα και του κανονιστικού πλαισίου για τις αιτιόρες μορφές τουρισμού στην Ελλάδα, ενώ τέλος αναλύονται τα κυρίαρχα πρότυπα ποιότητας που εφαρμόζονται στην τουριστική βιομηχανία.

Στο τέταρτο κεφάλαιο αναλύεται η διεθνής εμπειρία με την παρουσίαση του κανονιστικού πλαισίου για τον αγροτουρισμό στην Ιταλία και την πιστοποίηση ποιότητας του οικοτουρισμού στην Ευρώπη, ενώ γίνεται συνοπτική αναφορά στην πιστοποίηση του αγροτουρισμού στην Ελλάδα.

Το πέμπτο κεφάλαιο αφιερώνεται στην παρουσίαση της ελληνικής εμπειρίας με την ανάλυση των απαιτήσεων της Ελληνικής Προδιαγραφής για τον αγροτουρισμό, ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, και των ελλείψεων και προβλημάτων που αντιμετωπίζει η εφαρμογή της στην πράξη. Ακολουθεί συγκριτική ανάλυση με την διεθνή εμπειρία και στο τέλος του κεφαλαίου γίνονται προτάσεις όσον αφορά την αλλαγή τόσο της Ελληνικής Προδιαγραφής για τον αγροτουρισμό όσο και του ελληνικού κανονιστικού πλαισίου για τον αιτιόρο τουρισμό.

Στο τελευταίο κεφάλαιο γίνεται ανακεφαλαίωση των συμπερασμάτων και προτάσεις για κάποιες μελλοντικές επεκτάσεις στην ανάπτυξη των αιτιόρων μορφών τουρισμού στην Ελλάδα.

Πρέπει να σημειωθεί ότι η παρούσα ανάλυση της Ελληνικής Προδιαγραφής βασίστηκε κατά κύριο λόγο στην εμπειρία της γράφουσας στον τομέα της πιστοποίησης αγροτουριστικών καταλυμάτων κατά την επαγγελματική της συνεργασία με την Αγροτουριστική Α.Ε. τα έτη 2004 και 2005.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το τουριστικό φαινόμενο αποτελεί μια δυναμική δραστηριότητα που συνεχώς εξελίσσεται και λαμβάνει διαστάσεις οικονομικές, πολιτιστικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές. Οι τάσεις της παγκόσμιας αγοράς, οι ανάγκες των καταναλωτών, η αναθεώρηση της άποψης για το τι προσδιορίζει την ποιότητα ζωής και τα βασικά αγαθά, η αφύπνιση των οικολογικών συνειδήσεων και η παγκόσμια τουριστική εμπειρία που αποκτήθηκε μετά την ανάκαμψη των δεκαετιών του '50 και '60, οδηγούν στην αναθεώρηση των πολιτικών και στρατηγικών που εφαρμόστηκαν μέχρι σήμερα στον τομέα του τουρισμού. Η αειφόρος τουριστική ανάπτυξη αποκτά την διάσταση μιας νέας αναπτυξιακής διαδικασίας που δεν θα εξαντλεί το περιβάλλον και τους τουριστικούς προορισμούς από τους φυσικούς πόρους αλλά θα τους εκμεταλλεύεται με βιώσιμο τρόπο, δίνοντας στον τουρισμό ένα νέο προϊόν για ένα καταναλωτικό κοινό που έχει ήδη κορεσθεί από το κυρίαρχο μοντέλο του μαζικού τουρισμού. Το νέο αυτό προϊόν είναι οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού, εφ' όσον τηρούν το πνεύμα και τις αρχές της αειφορίας και συνδέονται άμεσα με αυτήν σαν πρακτική τους έκφραση.

Η Ελλάδα δεν μπορεί παρά να ακολουθήσει την νέα τάση της αναπτυξιακής αυτής διαδικασίας και έχει πολλούς λόγους αλλά και ανεκμετάλλευστους φυσικούς πόρους για να το κάνει. Οι ορεινές περιοχές που μαστίζονται από την ερήμωση και την εγκατάλειψη αλλά και άλλες περιοχές της χώρας που δεν είχαν την ευκαιρία να επωφεληθούν από το κυρίαρχο ρεύμα και τα οφέλη του μαζικού τουρισμού, τώρα μπορούν να έχουν μια δεύτερη ευκαιρία ανάπτυξης μαζί με τα κοινωνικά, πολιτιστικά και περιβαλλοντικά οφέλη που αυτή συνεπάγεται. Περιοχές που μέχρι σήμερα δεν θεωρήθηκαν να κατέχουν τα βασικά χαρακτηριστικά ανάπτυξης όπως τα απαιτεί ο μαζικός τουρισμός, διαφαίνεται να ανακτούν νέες προοπτικές που τους δίνονται με τα δεδομένα της αειφορίας και των εναλλακτικών μορφών τουρισμού¹. Καθώς οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού αποτελούν ένα

¹ Στ. Ασκέλη, *Η αειφορική τουριστική ανάπτυξη και οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού. Δυσκολότητες προοπτικής ανάπτυξης στον ελληνικό χώρο. Φέρουσα ικανότητα και προοπτικές. Μελέτες Περίπτωσης.*, Διπλωματική Εργασία, ΕΑΠ, Αθήνα 2003, σελ. 1.

σχετικά νέο επιχειρηματικό πεδίο για την χώρα μας, απαραίτητο για την σωστή ανάπτυξη τους είναι να τεθούν οι σωστές βάσεις πάνω στις οποίες θα δομηθεί μια βιώσιμη οικονομική δραστηριότητα. Απαραίτητες προϋποθέσεις για την εξέλιξη των νέων αυτών μορφών τουρισμού αποτελούν ο σχεδιασμός, οι σωστές προδιαγραφές ποιότητας που θα εφαρμόζονται μέσω του ισχύοντος θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου, καθώς και η κατάλληλη προβολή και προώθησή τους. Καθώς οι νέες αυτές μορφές τουρισμού ανταποκρίνονται στις ανάγκες διαφορετικών ομάδων-στόχων (target group) απ' ότι αυτών του μαζικού τουρισμού, είναι προφανής η ανάγκη για διαφορετική προσέγγιση στο marketing, το οποίο πρέπει να τοποθετηθεί σε μια εντελώς διαφορετική βάση από αυτήν που έχει εφαρμοστεί έως τώρα στην προώθηση του μοντέλου μαζικού τουρισμού.

Οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού δεν είναι νέες στην χώρα μας. Κάθε χρόνο δεχόμαστε τουρίστες που ανήκουν στις μορφές αυτές, όμως είναι λίγοι σε αριθμό για να μπορέσουν να γίνουν αισθητοί, να επηρεάσουν και ακόμα να βελτιώσουν τη συνολική εικόνα του τουρισμού μας. Θα υπάρχουν, ωστόσο, όλες οι προϋποθέσεις για να αυξηθεί ο αριθμός τους, αν δημιουργηθούν τα απαραίτητα έργα υποδομής και παρθούν κάποια μέτρα και προπάντων αν ενεργοποιηθούν προς αυτή την κατεύθυνση όλοι οι παράγοντες του τόπου².

Ζητούμενο της παρούσας εργασίας είναι να εξετασθεί η διεθνής πρακτική σχετικά με την πιστοποίηση ποιότητας και το κανονιστικό πλαίσιο που εφαρμόζεται σε χώρες με εμπειρία σε αιεφόρες μορφές τουρισμού, και να συγκριθεί με την ελληνική πραγματικότητα. Η παρουσίαση της Ελληνικής Προδιαγραφής για τον αγροτουρισμό, ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, καθώς και τα προβλήματα και οι ελλείψεις που έχουν παρατηρηθεί απ' την μέχρι τώρα προσπάθεια εφαρμογής της θα αποτελέσουν την βάση για προτάσεις βελτίωσης του υπάρχοντος προτύπου καθώς και του θεσμικού πλαισίου που εφαρμόζεται στην χώρα μας στον τομέα των αιεφόρων μορφών τουρισμού.

² Μ. Λογοθέτης, *Τουρισμός & Βιώσιμη ανάπτυξη*, χορηγός Επιμελητήριο Δωδεκανήσου, 1997, σελ. 15-19.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΑΕΙΦΟΡΟΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΜΟΡΦΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

1.1 Η αειφορία στον τουρισμό

Προσδιορίζοντας την αειφόρο τουριστική ανάπτυξη μπορούμε να την ορίσουμε σαν την βασική αρχή μεταξύ περιβάλλοντος και τουρισμού και την ποιότητα ζωής που αυτό επιφέρει. Ο όρος αειφόρος τουριστική ανάπτυξη στην τρέχουσα δεκαετία προσδιορίζει την ανάγκη μιας ενιαίας πολιτικής ανάπτυξης και περιβάλλοντος, αποδίδοντας συνοπτικά την οικολογικά βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη. Περιγράφει συνεπώς την διαδικασία μετασχηματισμού, κατά την οποία η εκμετάλλευση των πόρων, η κατεύθυνση των επενδύσεων, ο προσανατολισμός της τεχνολογικής ανάπτυξης και οι προσαρμογές του θεσμικού πλαισίου εναρμονίζονται με τις σημερινές αλλά και μελλοντικές ανάγκες.³ Αειφόρος τουριστική ανάπτυξη είναι ουσιαστικά η μορφή του τουρισμού που δεν βλάπτει, υποβαθμίζει ή καταστρέφει το περιβάλλον, δεν εξαντλεί και δεν αλλοιώνει τους πόρους του. Υποδηλώνει μια ορισμένη, ανεξάρτητη και σαφώς διακριτή εναλλακτική μορφή τουρισμού, ένα δείγμα που μπορεί να εφαρμοστεί ουσιαστικά σε όλες τις μορφές και τις παραμέτρους ανάπτυξης του.⁴ Η ιδιαιτερότητα αυτής της ιδέας έγκειται σ' αυτό ακριβώς το σημείο, στην προσπάθεια δηλαδή μιας συνεχούς διαδικασίας εξέλιξης και προσαρμογής, όπου επιτυγχάνεται ο συνδυασμός των κυρίαρχων επιδιώξεων της αποτελεσματικότητας της οικονομίας, της κοινωνικής ισότητας και της προστασίας του περιβάλλοντος.

Αναμφισβήτητα υπάρχει μία έντονη σχέση αλληλεξάρτησης και επαναπροσδιορισμού μεταξύ περιβάλλοντος και τουρισμού. Η αλλοίωση και η υποβάθμιση του περιβάλλοντος, η οποία προέρχεται από την έντονη και πολλές φορές ανεξέλεγκτη έξαρση του μαζικού τουρισμού, οδηγεί στην υποβάθμιση του τουριστικού προϊόντος και κατά συνέπεια στην οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντολογική του υποβάθμιση, στην αλλοίωση όσων

³ Χ. Κοκκώσης και Π. Τσάρτας, *Τουριστικός Τομέας, Ανάπτυξη και Περιβάλλον στον Τουρισμό*, Τόμος Β', ΕΑΠ, Πάτρα 1999, σελ. 142

⁴ Μ. Κ. Σφακιανάκης, *Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού*, εκδ. ΕΛΛΗΝ, Περιστέρι 2000.

χαρακτηριστικών οδήγησαν στην δημιουργία ενός τουριστικού θέρετρου και της προβολής των θέλγητρων του.⁵ Ο δρόμος για την αειφορία περνάει μέσα από την μείωση της υπερκατανάλωσης, συνεπώς και της παραγωγής. Η έμφαση δίνεται στην οικονομία, στην χρήση, στην επαναχρησιμοποίηση και στην ανακύκλωση. Τα συστήματα που υποστηρίζουν την ζωή στον πλανήτη (ατμόσφαιρα, θάλασσα, έδαφος,) αποτελούν το μεγαλύτερο κεφάλαιο για την επιβίωση, αλλά δυστυχώς οι θιασώτες της άγριας ανάπτυξης το θεωρούν ανεξάντλητο και απείρως ανανεώσιμο, προσφερόμενο για ελεύθερη εκμετάλλευση με μοναδικό στόχο την απεριόριστη οικονομική ανάπτυξη. Οι επιπτώσεις στα φυσικά οικοσυστήματα πρέπει να ελαχιστοποιηθούν, ώστε οι λειτουργίες τους να διατηρηθούν στο ακέραιο και για τις επόμενες γενιές.

Είναι εμφανές ότι βαδίζουμε προς μια νέα ιδεολογική τοποθέτηση του τουριστικού φαινομένου η οποία δεν μπορεί να απέχει από το κοινωνικό, οικονομικό και αναπτυξιακό γίγνεσθαι. Η ανάγκη για μια νέα αντίληψη στην πολιτική του τουρισμού εμφανίστηκε ήδη από την δεκαετία του '70, κυρίως με αφορμή τις κοινωνικές, οικολογικές και πολιτισμικές αρνητικές επιπτώσεις του τουρισμού. Ο τουρισμός πλέον δεν μπορεί να αντιμετωπίζεται μόνον τομεακά, αλλά ως μέρος ενός σύνθετου εθνικού τοπικού συστήματος, με διασυνδέσεις με την εθνική τοπική οικονομία και παραγωγή, τη λειτουργία των φυσικών οικοσυστημάτων, τη διαφύλαξη των φυσικών και πολιτισμικών πόρων, το σεβασμό στις αντιλήψεις και συνήθειες της τοπικής κοινωνίας κ.λπ. Η ουσιαστική διαφορά με προηγούμενες αντιλήψεις για την τουριστική ανάπτυξη έγκειται στο γεγονός ότι, η ανάπτυξη του τουρισμού θα πρέπει να σέβεται και να συμβαδίζει με τις εθνικές, τοπικές, κοινωνικές, πολιτισμικές, οικονομικές και περιβαλλοντικές ιδιαιτερότητες και συνθήκες.⁶

Η τουριστική διαδικασία δια μέσω της αειφορίας και των εναλλακτικών μορφών τουρισμού λαμβάνει μια πιο ανθρώπινη διάσταση και μια πιο ολοκληρωμένη και σφαιρική προσέγγιση, εφ' όσον δεχθούμε ότι δεν πρόκειται απλά για μια βιομηχανία παραγωγής διακοπών και ταξιδιών, αλλά

⁵ G. Priestly, A. Edwards, H. Coccossis, *Sustainable Tourism? European Experience*, AB International, Wallingland UK 1996, σελ. ix.

⁶ Χ. Κοκκώσης και Π. Τσάρτας, *Βιώσιμη Τουριστική Ανάπτυξη και Περιβάλλον*, εκδ. Κριτική, Αθήνα 2001, σελ. 182.

για μια ευρύτερη προώθηση πολιτισμών, κουλτούρας, ηθών και εθίμων, μύησης στην φύση και σε δραστηριότητες που έχουν να κάνουν με την επιστροφή του ανθρώπου σε ένα παλιότερο τρόπο ζωής ξεχασμένο ή εγκαταλειμμένο. Είναι σαφές πως η σύγχρονη ζωή της μεγαλούπολης, δημιούργησε ανάγκες επιστροφής σε ένα φυσικό περιβάλλον που αφ' ενός εγκαταλείφθηκε προς χάριν της εξέλιξης, πλέον όμως προσπαθούμε να ανακτήσουμε, να αγοράσουμε και να βιώσουμε δια μέσω του τουρισμού και των νέων τάσεων που αναδεικνύονται στην διεθνή αγορά.

Οι κυρίαρχες παράμετροι της αειφόρου τουριστικής ανάπτυξης είναι οι ακόλουθες:

- Ειδικός σχεδιασμός της τουριστικής ανάπτυξης, με στόχο την ισορροπία ανάμεσα στην κοινωνία, την οικονομία και το περιβάλλον.
- Ενίσχυση όλων των μέτρων (τοπικές αναπτυξιακές πρωτοβουλίες, λειτουργικές διασυνδέσεις ανάμεσα στους διαφορετικούς κλάδους της οικονομίας, έρευνα, εκπαίδευση, μάρκετινγκ) που συμβάλλουν στις διαδικασίες ανατροφοδότησης της ανάπτυξης.
- Ειδικό θεσμικό πλαίσιο που θα προωθεί τις διαδικασίες της αειφόρου τουριστικής ανάπτυξης και την τοπική συμμετοχή.
- Προώθηση μέτρων και πολιτικών που συμβάλλουν στην προστασία και την ανάδειξη του τοπικού φυσικού και δομημένου περιβάλλοντος.
- Χρήση των ειδικών και εναλλακτικών μορφών τουρισμού ως βασικού άξονα της τοπικής τουριστικής ανάπτυξης⁷.

Βάση των αρχών που πρέπει να διέπουν την αειφόρο ανάπτυξη του τουρισμού αποτελούν οι γενικότερες αρχές για την αειφόρο ανάπτυξη όπως διατυπώθηκαν στην Παγκόσμια Συνδιάσκεψη για το Περιβάλλον και την ανάπτυξη στο Ρίο της Βραζιλίας το 1992. Οι γενικές αρχές για τη αειφόρο τουριστική ανάπτυξη διατυπώθηκαν με τη μορφή Χάρτας στο Παγκόσμιο Συνέδριο στο Λανθαρόττε της Ισπανίας το 1995⁸.

⁷ Χ. Κοκκώσης και Π. Τσάρτας, *Βιώσιμη Τουριστική Ανάπτυξη και Περιβάλλον*, έ.α σελ. 81.

⁸ Βλ. Παράρτημα Α.

1.2 Εναλλακτικές μορφές τουρισμού

Οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού χαρακτηρίζονται από την ύπαρξη ενός κυρίαρχου ειδικού κινήτρου στη ζήτηση το οποίο συνδέεται με συγκεκριμένα θέματα όπως: φυσιολατρία, ταξίδια περιπέτειας, αθλητισμός, περιήγηση, περιβάλλον, γνωριμία με την τοπική παράδοση. Στις εναλλακτικές μορφές, οι τουρίστες συχνά επιλέγουν ένα τρόπο οργάνωσης και διεξαγωγής του ταξιδιού στον οποίο κυριαρχεί η αυτονομία στις επιλογές και η περιήγηση με μικρή ή ελάχιστη χρήση υπηρεσιών οργανωμένου τουρισμού. Κοινός παρονομαστής στην ζήτηση και την προσφορά των εναλλακτικών μορφών τουρισμού αποτελεί ο σεβασμός της τοπικής, κοινωνικής και περιβαλλοντικής δομής⁹.

Σαν εναλλακτικές μορφές τουρισμού συνηθίζεται να προσδιορίζεται ένας ευρύτερος χώρος, των μορφών εκείνων που διαφέρουν από τις κλασικές. Στην δεδομένη εργασία θα λάβουμε υπ' όψιν μόνο αυτές που εκπροσωπούν τα δεδομένα της αειφορίας και της προοπτικής που παρουσιάζουν σαν εφαρμοσμένα μοντέλα. Με το σκεπτικό αυτό θα θεωρήσουμε πως εναλλακτικές μορφές κάτω από τον συγκεκριμένο προσδιορισμό είναι μόνο αυτές που πραγματοποιούνται με εξειδικευμένα κίνητρα αναζήτησης οικολογικών, πολιτιστικών, λαογραφικών, αγροτικών, φυσιολατρικών και λοιπών συναφών αυθεντικών και μη τουριστικά αναπαραγόμενων δεδομένων και για τον λόγο αυτό θα ορίσουμε δύο σαν ευρύτερα πεδία μελέτης, τον αγροτουρισμό και τον οικοτουρισμό.

Τι είναι αγροτουρισμός

Η διάκριση στον προσδιορισμό του αγροτουρισμού έγκειται στον διαχωρισμό του απέναντι στον χώρο και στον οποίο αναπτύσσονται οι αγροτουριστικές επιχειρήσεις και στις υπηρεσίες που προσφέρουν. Τα τελευταία χρόνια με την βοήθεια και των οικολογικών κινήματων, ο αγροτουρισμός φαίνεται να ενδιαφέρει όλο και περισσότερο κόσμο ο οποίος

⁹ Χ. Κοκκώσης και Π. Τσάρτας, *Βιώσιμη Τουριστική Ανάπτυξη και Περιβάλλον*, έ.α σελ. 79-85.

έχει ευαισθητοποιηθεί στην αξία αλλά και στον κίνδυνο καταστροφής της φύσης που τη θεωρούσε ανεξάντλητη. Ο αγροτουρισμός διαθέτοντας τα χαρακτηριστικά στοιχεία της αυθεντικότητας των αγροτικών προϊόντων και της φιλοξενίας που προσφέρει, την συμβολή στην διατήρηση της πολιτισμικής παράδοσης, της ελκυστικής και καθαρής φύσης στην οποία αναπτύσσεται και των πολυποίκιλων ποιοτικών υπηρεσιών του, έρχεται να ανταποκριθεί στις νέες τάσεις στον τουρισμό. Αυτό που τον χαρακτηρίζει είναι η φροντίδα να δοθεί στον επισκέπτη η ευκαιρία για προσωποποιημένη επαφή, ένταξη στο φυσικό και αγροτικό περιβάλλον, η δυνατότητα να εντρυφήσει στις δραστηριότητες, τα έθιμα και τον τρόπο ζωής των κατοίκων. Ο αγροτουρισμός είναι ουσιαστικά πέρα από την υποδομή και τα καταλύματα. Έγκειται στην ουσία της φιλοξενίας, και της εντρύφησης του τουρίστα με την αγροτική και γεωργική ζωή, την αίσθηση ότι είναι φιλοξενούμενος και όχι άλλη μια μονάδα στο βιβλίο αφίξεων ενός ξενοδοχείου¹⁰.

Σύμφωνα με την πρώτη τοποθέτηση του Ελληνικού Κέντρου Αγροτουρισμού, ο αγροτουρισμός στην Ελλάδα είναι «η παράλληλη ανάπτυξη δραστηριοτήτων, που αποσκοπεί στην οικονομική και κοινωνική αναβάθμιση των αγροτικών χώρων και της υπαίθρου, με τη στήριξη της τοπικής αγροτικής παραγωγής, της εμπορίας, της ήπιας και μικρής κλίμακας προσφοράς τουριστικών υπηρεσιών και της ανάδειξης του πολιτιστικού και φυσικού πλούτου κάθε περιοχής».

Ο αγροτουρισμός είναι μια ήπια μορφή βιώσιμης τουριστικής ανάπτυξης και πολυδραστηριότητας στον αγροτικό χώρο η οποία έχει ως στόχους¹¹:

1. Να κινητοποιήσει τις παραγωγικές, πολιτισμικές και αναπτυξιακές δυνάμεις του τόπου, συμβάλλοντας έτσι στην αειφόρο περιβαλλοντική, οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη του αγροτικού χώρου.

¹⁰ Στ. Ασκέλη, *Η αειφορική τουριστική ανάπτυξη και οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού*, έ.α. σελ.28.

¹¹ Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, *Αγροτουρισμός - Ορολογία και γενικές απαιτήσεις για τους παροχείς υπηρεσιών αγροτουρισμού*, ΕΛΟΤ, Αθήνα 2003, παρ. 4.2, σελ.4.

2. Να φέρει τον επισκέπτη σε επαφή με τη φύση, καθώς και με τις δραστηριότητες στην ύπαιθρο, στις οποίες θα μπορεί να συμμετάσχει, να ψυχαγωγηθεί και να νιώσει τη χαρά της περιήγησης, της γνώσης και της ανακάλυψης.
3. Να συμβάλει στο να γνωρίσει ο επισκέπτης τις αγροτικές περιοχές, τις αγροτικές ασχολίες, τα τοπικά προϊόντα, την παραδοσιακή κουζίνα και την καθημερινή ζωή των κατοίκων, τα πολιτισμικά στοιχεία και τα αυθεντικά χαρακτηριστικά του χώρου αυτού.

Ο αγροτουρισμός ξεκίνησε με ένα και μοναδικό στόχο την καλυτέρευση της ζωής των αγροτών, ιδίως στις ορεινές περιοχές και τις όχι ιδιαίτερα ανεπτυγμένες οικονομικά. Το κίνητρο που προσφέρεται είναι η παραμονή των κατοίκων των περιοχών αυτών στις εστίες τους και η αποφυγή της ερήμωσης της υπαίθρου, η διατήρηση της αρχιτεκτονικής κληρονομιάς με την ανακαίνιση κτισμάτων, η προβολή της πολιτιστικής κληρονομιάς κάθε περιοχής, η συμπλήρωση και η βελτίωση του γεωργικού εισοδήματος, θέματα τα οποία απασχολούν όλους τους εμπλεκόμενους φορείς και τα αρμόδια υπουργεία.

Η νέα αυτή μορφή τουρισμού μπορεί να γίνει, εφόσον οργανωθεί σωστά, ο μοχλός μέσω του οποίου θα αναπτυχθεί η ελληνική περιφέρεια συμβάλλοντας παράλληλα¹²:

1. Στη συγκράτηση κατοίκων στην περιφέρεια με την εξασφάλιση συμπληρωματικού, τουλάχιστον, εισοδήματος.
2. Στην ανάπτυξη επιχειρηματικότητας φιλικής προς το περιβάλλον.
3. Στη διατήρηση, προώθηση και διαφύλαξη των τοπικών πολιτισμικών μας παραδόσεων.
4. Στην προώθηση παραγωγής αγροτικών προϊόντων ποιότητας, και
5. Στη διαμόρφωση διαφοροποιημένου και ελκυστικού τουριστικού προϊόντος.

¹² Στ. Ασκέλη, *Επιχειρήστε...Αγροτουριστικά*, Αγροτουριστική Α.Ε., εκδ. Κέρκυρα, Αθήνα 2005, σελ. 29.

Το αγροτουριστικό πακέτο

Οι υπηρεσίες που συνθέτουν το «αγροτουριστικό πακέτο» είναι:

1. Η διαμονή σε καταλύματα παραδοσιακού τύπου, είτε στο σπίτι του αγρότη σε ειδικά διαμορφωμένους χώρους, είτε σε παραδοσιακούς οικισμούς, παραδοσιακούς ξενώνες ή λοιπά καταλύματα.
2. Η παραδοσιακή και τοπική γαστρονομία, η οποία προσφέρεται κατά τη διάρκεια της διαμονής του επισκέπτη, μόνο με τοπικά παραδοσιακά προϊόντα και συνταγές, όσο το δυνατόν περισσότερο στα οικιακά πρότυπα του τόπου.

Πέρα από τα δύο παραπάνω βασικά συστατικά του αγροτουριστικού πακέτου, δηλαδή την σπιτική φιλοξενία και φαγητό, πρέπει να προστεθούν κάποιες δραστηριότητες στις οποίες μπορεί να συμμετέχει ο επισκέπτης. Στον αγροτουρισμό, ο τουρίστας επιδιώκει συνήθως να μην μένει παθητικός αλλά να εντρυφεί στην αγροτική ζωή και σε δραστηριότητες που έχουν να κάνουν με τη φύση. Έτσι δραστηριότητες που μπορούν να εμπλουτίσουν έναν αγροτουριστικό προορισμό είναι αρχικά οι απλές αγροτικές δουλειές. Ενασχόληση με τη γη, συμμετοχή στις καλλιέργειες, σκάλισμα, πότισμα, κλάδεμα, μάζεμα ελιάς, σταφυλιών, πάτημα σταφυλιών, μάζεμα φρούτων και καρπών εποχής, μανιταριών, ζύμωμα ψωμιού, παρασκευή γλυκών κουταλιού, μαρμελάδων, πιτών. Επίσης, φροντίδα των ζώων, πήξιμο τυριού, άρμεγμα, παρακολούθηση ή συμμετοχή στο όργωμα, στο αλώνισμα, παρακολούθηση του βρασίματος του μούστου στα βαρέλια, της απόσταξης της ρακής.

Σε μια πιο συλλογική βάση, με τη βοήθεια εκπαιδευμένων ανθρώπων ή ανθρώπων που μπορούν να προσφέρουν εξειδικευμένες γνώσεις, η τοπική κοινωνία μπορεί να εκμεταλλευτεί θαυμάσια τους πόρους - είτε αυτοί είναι φυσικοί, πολιτιστικοί, αρχιτεκτονικοί κ.α. Έτσι μια μπορούν να οργανωθούν ξεναγήσεις σε μνημεία, εκκλησίες, μοναστήρια, γεφύρια, οινοποιεία, τυροκομεία, εργαστήρια χειροτεχνίας. Επίσης τοπικοί ορειβατικοί ή φυσιολατρικοί σύλλογοι μπορούν να οργανώσουν εκδρομές φυσιολατρικού - οικοτουριστικού χαρακτήρα, όπως περιπατητικά μονοπάτια (π.χ. Ε4 και Ε9), παρατήρηση πουλιών, περιήγηση σε υγροβιότοπους.

Στην πράξη, οι δραστηριότητες που χαρακτηρίζονται ως εναλλακτικές και οι οποίες αποτελούν τον πόλο έλξης προς τον τουρίστα - καταναλωτή δεν διαχωρίζονται σαφώς, ουσιαστικά όμως συνδυάζονται μεταξύ τους. Έτσι ο αγροτουρισμός και ο οικοτουρισμός, καθώς και οι λοιπές εναλλακτικές μορφές τουρισμού, λειτουργούν συνδυαστικά με την προϋπόθεση ότι προκύπτει τουριστικό προϊόν το οποίο είναι ενταγμένο στο περιβάλλον, στη φύση, στους ανθρώπους του τόπου και στις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης. Θα πρέπει δηλαδή τόσο το κίνητρο των επισκεπτών όσο και η υποδομή που απαιτείται για τη λειτουργία τους να είναι εναρμονισμένα με το φυσικό, κοινωνικό, πολιτιστικό και παραδοσιακό περιβάλλον του τόπου¹³.

Έτσι, ως βασική αρχή μπορούμε να θεωρήσουμε ότι οι όποιες δραστηριότητες θα αναδειχθούν σε έναν τόπο με τον χαρακτηρισμό του εναλλακτικού τουρισμού θα πρέπει παράλληλα να αναδεικνύουν τη μοναδικότητα και την αυθεντικότητά του, όλα όσα τον διαχωρίζουν από κάποιον άλλον και του προσδίδουν συγκεκριμένα πλεονεκτήματα.

Αγροτουριστικές επιχειρήσεις

Ως επιχειρήσεις Αγροτουρισμού μπορούν να θεωρηθούν οι τουριστικές επιχειρήσεις μικρής κλίμακας, οι οποίες χαρακτηρίζονται πρωτίστως από την σαφή και προδιαγεγραμμένη σύνδεση της λειτουργίας τους με:

- την τοπική παραγωγή / μεταποίηση αγροτικών (γεωργικών και κτηνοτροφικών) προϊόντων
- την τοπική κουζίνα
- τις συνήθειες των κατοίκων, και
- τα ιδιαίτερα πολιτισμικά χαρακτηριστικά (παραδοσιακή αρχιτεκτονική, έθιμα, λαϊκή τέχνη) της περιοχής όπου λειτουργούν.

Τέτοιες επιχειρήσεις μπορεί να είναι¹⁴:

Τα αγροτουριστικά καταλύματα

- καταλύματα σε αγρόκτημα

¹³ Στ. Ασκέλη, *Επιχειρήστε...Αγροτουριστικά*, έ.α. σελ.29-36.

¹⁴ Στ. Ασκέλη, *Επιχειρήστε...Αγροτουριστικά*, έ.α. σελ.41-43.

- σπίτι του αγρότη

Τα καταλύματα Ήπιων Μορφών Εναλλακτικού Τουρισμού

- αγροικίες
- καταλύματα σε ανεξάρτητες αγροτικές οικίες εντός παραδοσιακού οικισμού
- ξενώνες

Τα καταλύματα σε Παραδοσιακά / Διατηρητέα κτίρια

- παραδοσιακοί ξενώνες (ξενοδοχεία ή ενοικιαζόμενα δωμάτια),
- παραδοσιακές κατοικίες (αυτόνομες κατοικίες σε χαρακτηρισμένα κτίρια).

Επιχειρήσεις Ήπιων Εναλλακτικών Μορφών Τουρισμού

- επισκέψιμα αγροκτήματα
- επισκέψιμα εργαστήρια μεταποίησης αγροτικών προϊόντων
- πρατήρια - εκθετήρια τοπικών προϊόντων
- αγροτουριστικά κέντρα εστίασης
- επιχειρήσεις διεξαγωγής υπαίθριων δραστηριοτήτων.

Τι είναι οικότουρισμός

Ο όρος οικότουρισμός εμφανίστηκε στα τέλη της δεκαετίας του 1980 και προήλθε από την συνάντηση δύο παράλληλων τάσεων που εμφανίστηκαν στους τομείς του τουρισμού και της προστασίας του περιβάλλοντος. Η νέα τάση για τουρισμό στη φύση και για ενεργητική συμμετοχή συνδέεται άμεσα με το κλίμα ενδιαφέροντος που δημιουργήθηκε στον κόσμο για την κατάσταση του περιβάλλοντος, αποτέλεσμα του οποίου ήταν η επιθυμία για γνωριμία με τα απειλούμενα οικοσυστήματα και είδη και γενικά τη φύση που χάνεται. Αντίστοιχα, στον τομέα της προστασίας του περιβάλλοντος σημειώθηκε στροφή προς μια ολοκληρωμένη προσέγγιση που θα συνδύαζε την προστασία της φύσης με την οικονομική ανάπτυξη¹⁵.

Στην ουσία, ο οικότουρισμός είναι τουρισμός με μικρές επιπτώσεις, που συμβάλλει στην διατήρηση των βιότοπων και των ειδών της χλωρίδας

¹⁵ Σχεδιασμός Δράσεων Πιλοτικού Χαρακτήρα για την ανάπτυξη του Οικολογικού τουρισμού, Υπουργείο Ανάπτυξης, Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού Αθήνα Δεκέμβριος 2000, σελ. 5-6.

και της πανίδας, είτε άμεσα μέσα από τη συμβολή στη διατήρηση του περιβάλλοντος, είτε έμμεσα μέσα από την εξασφάλιση στην τοπική κοινότητα αρκετών πόρων για τους κατοίκους της, προστατεύοντας έτσι τη φυσική τους κληρονομιά που θα αποτελεί και παράλληλη πηγή εσόδων¹⁶. Είναι μια μορφή τουρισμού που εμπνέεται κατά κύριο λόγο από την φυσική ιστορία μιας περιοχής, συμπεριλαμβανομένης και της τοπικής κουλτούρας.

Αντίστοιχα, ο οικοτουρίστας επισκέπτεται μη ανεπτυγμένες περιοχές με ευαισθησία και μ' ένα πνεύμα εκτίμησης και συμμετοχής, δεν χρησιμοποιεί με καταναλωτικό τρόπο τους φυσικούς πόρους και την άγρια φύση, ενώ συμβάλλει στη ζωή της περιοχής που επισκέπτεται μέσα από την προσωπική του εργασία ή την οικονομική του βοήθεια για την διατήρηση της περιοχής και την οικονομική ευημερία των κατοίκων της. Σκοπός της επίσκεψης είναι η ενίσχυση της αφοσίωσης και της εκτίμησης απέναντι στα οικολογικά θέματα γενικώς και στις ανάγκες της κοινότητας ειδικότερα.¹⁷

Μια σημαντική παράμετρος για την ορθή εφαρμογή του οικοτουρισμού είναι ότι, αντίθετα με τον μαζικό, δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να υπερβαίνει την φέρουσα ικανότητα της περιοχής όπου εφαρμόζεται. Πρέπει επίσης να υπογραμμισθεί ότι, ο οικοτουρισμός οφείλει να λειτουργεί σαν μοχλός μιας ήπιας μεν αλλά δυναμικής ανάπτυξης ενός τόπου που μπορεί να ενσωματώνει αλλαγές και να εκσυγχρονίζεται. Δεν προτείνεται μια στατική διατήρηση του παρελθόντος στο παρόν ή μια «μουσειοποίηση» της υπαίθρου.¹⁸

Για να μπορεί να θεωρηθεί ως αυθεντικός ο οικοτουρισμός πρέπει να καλύπτει τις ακόλουθες αρχές :

να αφορά έναν τύπο χρήσης που να ελαχιστοποιεί τις αρνητικές συνέπειες για το περιβάλλον και τους ντόπιους κατοίκους, να αυξάνει την

¹⁶ Η συμβολή στην ευημερία της τοπικής κοινωνίας δεν ταυτίζεται με την συμβολή στην οικονομική ανάπτυξη μιας περιοχής. Δεν σημαίνει απλώς αύξηση του εισοδήματος των κατοίκων. Σημαίνει συμβολή σε μια υγιή κοινωνία, που διατηρεί ένα σταθερό πληθυσμό, δεν αυξομειώνεται με μεγάλη απόκλιση ανάμεσα σε περιόδους υψηλής και χαμηλής τουριστικής κίνησης, έχει νέους ανθρώπους, δεν χαρακτηρίζεται από γήρανση πληθυσμού και των δυο φύλων. Γενικά είναι μια κοινωνία που είναι ζωντανή, δημιουργίες αναπτύσσεται είναι ανοιχτή στις αλλαγές χωρίς να χάνει την ταυτότητα της. Δεν χαρακτηρίζεται από στασιμότητα, απομόνωση και έλλειψη υποδομών.

¹⁷ D.A. Fennell, έ.α., σελ 68.

¹⁸ Σχεδιασμός Δράσεων Πιλοτικού Χαρακτήρα για την ανάπτυξη του Οικολογικού τουρισμού, έ.α. σελ. 12.

ενημέρωση και την κατανόηση για τα φυσικά, πολιτιστικά συστήματα μιας περιοχής καθώς και την επακόλουθη ενασχόληση των επισκεπτών σε θέματα που επηρεάζουν τα συστήματα αυτά

να συμβάλλει στην προστασία και την διαχείριση των νομικά προστατευόμενων περιοχών

να μεγιστοποιεί την αρχική διαδικασία λήψης αποφάσεων που θα υποδεχθεί και θα κατευθύνει τα οικονομικά και άλλα οφέλη προς τους ντόπιους κατοίκους, οι οποίοι συμπληρώνουν, αντί να αντικαθιστούν και να εξαλείφουν, παραδοσιακές ασχολίες και δραστηριότητες

να προσφέρει ειδικές ευκαιρίες στους ντόπιους και στους ανθρώπους που ασχολούνται με τον φυσιολατρικό τουρισμό να επισκέπτονται περιοχές όπου μαθαίνουν περισσότερα για το φυσικό περιβάλλον.

Συνεπώς ο οικοτουρισμός είναι ένα υπεύθυνο ταξίδι σε φυσικές περιοχές που προστατεύει το περιβάλλον και βελτιώνει την ευημερία των ντόπιων¹⁹.

Σχέση και συμπληρωματικότητα αγροτουρισμού και οικοτουρισμού

Αναλύοντας τις δυο ανωτέρω βασικές μορφές αειφόρου τουρισμού και οριοθετώντας σε δύο βασικές ομάδες, του αγροτουρισμού και του οικοτουρισμού, θα θέλαμε να υπογραμμίσουμε τα ακόλουθα. Είναι δεδομένο ότι στην πρακτική εφαρμογή τους οι δύο αυτές βασικές μορφές δεν είναι πάντα διακριτές και δεν δρουν ξεχωριστά. Ο λόγος είναι ότι τα βασικά κίνητρα της ευρύτερης πελατειακής ομάδας-στόχου (target group) που απευθύνονται οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού, πηγάζουν στην ουσία από την ίδια νοοτροπία και χαρακτηριστικά ζήτησης. Έτσι, στην πράξη, ένας οικοτουρίστας μπορεί να χρησιμοποιεί αγροτουριστικά καταλύματα και να ασκεί τις ευρύτερες δραστηριότητες στην φύση που αποτελούν και το κυρίαρχο κίνητρο του (π.χ. παρατήρηση πουλιών, περιπατητικό τουρισμό, ορειβασία κ.λπ.), αλλά παράλληλα να ενδιαφέρεται για την ευρύτερη πολιτιστική κληρονομιά του τόπου που διαμένει, να γεύεται τα τοπικά προϊόντα και φαγητά, να επιθυμεί την επαφή με την τοπική κουλτούρα και

¹⁹ D.A. Fennell, έ.α., σελ. 69-70.

να αγοράζει γνήσια λαογραφικά προϊόντα²⁰. Αντίστοιχα, ο αγροτουρίστας ενώ έχει σαν βασικό κίνητρο την επαφή με την αγροτική ζωή, άσχετα με το αν συμμετέχει ή όχι σε αγροτικές εργασίες, δεν παύει να είναι ένας ταξιδιώτης που επιθυμεί να βρεθεί κοντά στην φύση και να απολαύσει την ομορφιά και την γαλήνη που προσφέρει, ή, έστω και με ήπιο τρόπο, άλλες δραστηριότητες (παρατήρηση πουλιών, mountain bike, παρατήρηση άγριας ζωής κ.λπ.). Συνεπώς θεωρούμε ότι στην πράξη το ένα είδος συμπληρώνει το άλλο και δημιουργεί ένα αλληλένδετο πακέτο που δεν είναι εύκολο να ορισθεί.

1.3 Σχέση μαζικού και εναλλακτικού τουρισμού με την αειφορία

Εξετάζοντας την σύγχρονη έκφραση της τουριστικής εφαρμογής είναι σκόπιμη η οριοθέτηση της σχέσης της αειφορίας με τον εναλλακτικό και τον μαζικό τουρισμό. Σήμερα υπάρχει η τάση να διαβάλλουμε ή να χαρακτηρίζουμε τον κλασσικό μαζικό τουρισμό σαν ένα «τερατούργημα» που προσφέρει ελάχιστα ποιοτικά στοιχεία στην περιοχή υποδοχής τουρισμού, στις τοπικές κοινότητες και στα δεδομένα των φυσικών πόρων. Ο μαζικός τουρισμός αποτέλεσε το επίκεντρο επικρίσεων, επειδή ουσιαστικά κυριαρχεί σε μια περιοχή, χάρη σε ένα μη τοπικό προσανατολισμό και επειδή ελάχιστα από τα χρήματα τα οποία αποτελούν τα κέρδη μένουν στην τοπική κοινότητα, συμβάλλοντας έτσι στην αύξηση του ντόπιου κατά κεφαλήν εισοδήματος.²¹ Όταν δε, η ανάπτυξη αυτή αρχίζει να δημιουργεί τις όποιες περιβαλλοντικές, δομικές, ή κοινωνικές επιπτώσεις στον προορισμό, τότε το προϊόν αρχίζει να φθίνει και σταματά να εξυπηρετεί πλέον τα συμφέροντα των τουριστικών πρακτόρων (Tour Operators), που θα στραφούν μοιραία σε ένα καινούργιο παρθένο προορισμό. Από την στιγμή που οι κοινότητες χάσουν το χαρακτήρα εκείνο που τις καθιστά ελκυστικές και διαφορετικές

²⁰ Όπως επίσης και να χρησιμοποιεί καταλύματα του μαζικού τουρισμού πραγματοποιώντας ημερήσιες εξορμήσεις σε κοντινά σημεία που προσφέρουν οικοτουρισμό, κάτι που τελευταία είναι ιδιαίτερα διαδεδομένο.

²¹ D.A. Fennell, *Οικοτουρισμός*, εκδ. ΕΛΛΗΝ, Περιστέρι 2001, σελ. 30-31.

στους ξένους, χάνουν ταυτόχρονα και την ικανότητα τους να συναγωνιστούν για το τουριστικό εισόδημα σε μια αυξανόμενη παγκόσμια και ανταγωνιστική αγορά. Το ξενοδοχειακό μάρκετινγκ λειτουργεί στην βάση του υψηλού όγκου κρατήσεων προσελκύοντας όσο το δυνατόν περισσότερους τουρίστες συνήθως σε τουριστικές περιόδους αιχμής. Οι επιπτώσεις της εποχικότητας είναι τόσο ισχυρές, που οι ντόπιοι αναγκάζονται να απασχολούνται μόνο κατά το χρονικό διάστημα της τουριστικής περιόδου και να μένουν άνεργοι στους πλάγιους μήνες από τον όγκο της τουριστικής κίνησης. Πολλές φορές δίνεται έμφαση στην εμπορευματοποίηση των φυσικών και πολιτιστικών πόρων, με αποτέλεσμα την αριστοτεχνική και μη αυθεντική απομίμηση, π.χ. ενός εθίμου που έχει διαβρωθεί σε τέτοιο βαθμό ώστε, να αποτελεί για τους ντόπιους παρελθόν.

Η συγκεκριμένη εικόνα του μαζικού τουρισμού είναι αυτή που τονίζει το γεγονός ότι, πολλές φορές η τουριστική βιομηχανία δεν λειτουργεί με βάση τα συμφέροντα των ντόπιων κατοίκων και την διαφύλαξη των φυσικών πόρων του προορισμού. Οι τουριστικές πολιτικές δεν θα πρέπει πλέον να επικεντρώνονται μόνο στις οικονομικές και τεχνικές ανάγκες αλλά να δίνουν έμφαση στην ποιοτική ζήτηση, δηλαδή για ένα καθαρό περιβάλλον, για το σεβασμό προς τα ήθη και τις ανάγκες των ντόπιων, την κουλτούρα και την μοναδικότητα τους.²²

Ο εναλλακτικός τουρισμός δεν είναι παρά μια άλλη ηπιότερη προσέγγιση που τα βασικά κριτήρια διαφοροποίησης της είναι:

- α) τα κίνητρα των τουριστών που τον επιλέγουν
- β) η επιλογή και χρήση των υποδομών που εναρμονίζονται με την φιλοσοφία αυτής της μορφής, και
- γ) η κυρίαρχη δραστηριοποίηση και εκμετάλλευσης της από την τοπική κοινότητα.

Η ηπιότερη αυτή προσέγγιση θέτει τους φυσικούς και πολιτιστικούς πόρους στην πρώτη γραμμή του προγραμματισμού και της τουριστικής ανάπτυξης. Οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού δίνουν την ευκαιρία στις χώρες να εκμηδενίσουν τις εξωγενείς επιδράσεις, να αναπτύξουν την δική τους υποδομή και ανωδομή, ώστε να συμμετέχουν οι ίδιες στην ορθολογική

²² D.A. Fennell, έ.α. σελ 32.

ανάπτυξη τους, ουσιαστικά να κερδίσουν τη μάχη σε σημαντικά θέματα αντί να τα παραχωρούν όλα σε ξένους επιχειρηματίες και ξένους θεσμικούς παράγοντες του τουριστικού χώρου.²³

1.4 Σύγχρονες τάσεις στον τουρισμό

Είναι γεγονός ότι τον τελευταίο καιρό ορισμένα φαινόμενα, που εκδηλώνονται όλο και πιο έντονα στους παραδοσιακούς προορισμούς διακοπών, προβληματίζουν τους παράγοντες του διεθνούς τουρισμού, οι οποίοι διερωτώνται μήπως μπαίνουμε σε μια περίοδο που οι τουρίστες ζητούν κάτι περισσότερο από ήλιο και θάλασσα ή, για να τεθεί το ερώτημα και από την πλευρά της προσφοράς, μήπως ο ήλιος και η θάλασσα δεν αρκούν για να ανταποκριθούμε στις απαιτήσεις της τουριστικής ζήτησης. Ο σύγχρονος τουρίστας είναι απαιτητικός. Ζητά κάτι διαφορετικό από το τυποποιημένο πακέτο, που τα ποιοτικά του χαρακτηριστικά είναι σχεδόν τα ίδια σ' όλους τους προορισμούς, και ταυτόχρονα αρνείται να πληρώσει κάτι παραπάνω - θέλει δηλαδή, κατά τη λαϊκή παροιμία, και «το σκύλο χορτάτο και την πίτα ολόκληρη», πράγματα που δύσκολα συνδυάζονται.

Μεγάλο κομμάτι της τουριστικής ζήτησης έχει προσανατολιστεί πλέον σε περιοχές παρθένες, ιδιαίτερου φυσικού κάλλους και οικολογικής αξίας, και σε διακοπές με έντονο το στοιχείο της συμμετοχής, της περιπέτειας, της ανάκαμψης, της γνώσης και της επαφής με νέους πολιτισμούς. Οι προορισμοί του μαζικού τουρισμού όπου επικρατεί υποβαθμισμένο, φυσικό και κοινωνικό περιβάλλον καθώς και το ύφος των προσφερομένων οργανωμένων εκδρομών (που προβάλλουν μια πλαστή εικόνα του πολιτισμού και του τόπου, κατασκευασμένη από τα διαφημιστικά φυλλάδια) άρχισαν να δέχονται κριτική και να φτάνουν στο όριο του «κύκλου ζωής τους». Η

²³ Ο μαζικός τουρισμός, με την εξάρτηση του από επιχειρήσεις που ανήκουν και λειτουργούν από μέλη του ανεπτυγμένου κόσμου, αντιμετωπίζεται από ορισμένους ως η χρήση τη γης και των κοινοτήτων των αναπτυσσόμενων χωρών ως αποικίες αναψυχής. Ο εναλλακτικός τουρισμός απορρίπτει αυτή την εκμετάλλευση και επιχειρεί να αναπτύξει έναν τύπο τουρισμού που θα είναι πιο ευαίσθητος στις ανάγκες των κοινοτήτων υποδοχής. W. Gartner, *Τουριστική Ανάπτυξη - Αρχές Διαδικασίες και Πολιτικές*, εκδ. ΕΛΛΗΝ, Περιστέρι 2001, σελ. 376 & D.A. Fennell, *έ.α.* σελ. 32.

Ελλάδα ήδη γνώρισε πολύ έντονα τα οφέλη αλλά και τις αρνητικές επιπτώσεις του μαζικού τουρισμού²⁴.

Πλέον, στο κομμάτι του τουρισμού απαντώνται τα εξής ανησυχητικά φαινόμενα που δείχνουν την ανάγκη για αλλαγή:

1. Η μαζικοποίηση του τουρισμού, που σε πολλούς προορισμούς ξεπέρασε τα όρια της αντοχής τους. Πρόκειται για το μέγα πρόβλημα της τουριστικής χωρητικότητας.
2. Η ένταση των περιβαλλοντικών προβλημάτων ως αποτέλεσμα της υπερμεγέθυνσης της τουριστικής προσφοράς και των δραστηριοτήτων της μαζικής ζήτησης που απειλεί με υποβάθμιση πολλούς προορισμούς.
3. Η συρρίκνωση της τουριστικής περιόδου με όλες τις δυσμενείς συνέπειες στην απασχόληση (επιχειρήσεων - εργαζομένων) και στην αποδοτικότητα των τουριστικών επιχειρήσεων. Ιδιαίτερα ανησυχητικό είναι το πρόβλημα της εποχικότητας.
4. Η συνεχώς μειωμένη από χρόνο σε χρόνο κατά κεφαλήν τουριστική δαπάνη, όπως αποδεικνύεται από τις συγκρίσεις σε σταθερές τιμές.

Κάτω απ' αυτές τις συνθήκες οι παράγοντες του διεθνούς τουρισμού προσπαθούν τη τελευταία δεκαετία να εξουδετερώσουν τις αδυναμίες του σημερινού αναπτυξιακού τουριστικού προτύπου, που στηρίζεται στο μαζικό τουρισμό, με την προώθηση νέων μορφών τουρισμού. Κι αυτό γιατί οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού αντέχουν περισσότερο στις μεταβολές της διεθνούς συγκυρίας, προβάλλουν και αξιοποιούν την πολιτιστική κληρονομιά κάθε τόπου, διευρύνουν την τουριστική περίοδο, ευνοούν τον ανθρωποκεντρισμό, εξασφαλίζουν τις τοπικές οικονομίες περισσότερο οικονομικά οφέλη, προβάλλουν τα στοιχεία ιδιαίτερης φυσικής ομορφιάς και αισθητικής και, προπάντων, προστατεύουν το περιβάλλον σε μια σχέση αειφόρου τουριστικής ανάπτυξης. Δεν είναι τυχαίο που οι πολιτικές για τον τουρισμό και οι δράσεις που ενισχύει η Ευρωπαϊκή Ένωση εντάσσονται μέσα σ' αυτό το πλαίσιο²⁵.

Οι σημαντικές ελλείψεις που παρουσιάζει ο σχεδιασμός και ο προγραμματισμός της τουριστικής ανάπτυξης, ακόμη και σε αναπτυγμένες

²⁴ Σχεδιασμός Δράσεων Πιλοτικού Χαρακτήρα για την ανάπτυξη του Οικολογικού τουρισμού, έ.α. σελ. 5-6.

²⁵ Μ. Λογοθέτης, Τουρισμός & Βιώσιμη ανάπτυξη, έ.α. σελ. 26-27.

χώρες, έχει οδηγήσει στην εφαρμογή προγραμμάτων αειφόρου τουριστικής ανάπτυξης με διαφορετικό βαθμό επιτυχίας. Η υιοθέτηση και προώθηση αυτού του προτύπου από υπερεθνικούς και εθνικούς φορείς που σχετίζονται με την τουριστική ανάπτυξη, αποτελεί σημαντική ένδειξη ότι ο αειφόρος τουρισμός σταδιακά θα επεκτείνεται στο διεθνή χώρο²⁶.

Τα νέα τουριστικά πρότυπα σαν πρακτική εφαρμογή της αειφορίας

Τα νέα τουριστικά πρότυπα που προωθούνται βρίσκονται στα πλαίσια μιας προσπάθειας ισόρροπης τουριστικής ανάπτυξης υπό αναθεωρημένες συνθήκες και δεδομένα. Παρατηρούμε την κορύφωση της ζήτησης του επιλεκτικού και απαιτητικού τουρισμού, καθώς ο επισκέπτης αποζητά στοιχεία προσέλκυσης από τον προορισμό, διαφορετικά από τα «3 S» (Sea - Sun - Sand, στοιχεία που επικράτησαν στην δημιουργία και εξάπλωση του μαζικού τουρισμού). Διαβλέπουμε την τάση, κάθε τόπος να αναδεικνύει τα συγκριτικά του πλεονεκτήματα, τα στοιχεία εκείνα τα οποία τον διαφοροποιούν από άλλους ανταγωνιστικούς τουριστικούς προορισμούς, και που αποτελούν τα μοναδικά στοιχεία της φυσικής και πολιτισμικής του ταυτότητας. Θα μπορούσαμε να θεωρήσουμε ότι με τον τρόπο αυτό ο τουρισμός επαναπροσδιορίζεται ως προς τη φυσική και πολιτισμική κληρονομιά ενός τόπου καθώς και ως προς τη σχέση τουρισμού και περιβάλλοντος, κάτω από την προσπάθεια αύξησης του διεθνούς ανταγωνισμού. Καθώς όλο και νέοι τουριστικοί προορισμοί εισέρχονται στην αγορά, ιδιαίτερα στις αναπτυσσόμενες χώρες, προσφέροντας νέο και σχετικά ανέπαφο περιβάλλον ως τουριστικό προϊόν, διαμορφώνεται σε συνάρτηση με την γενικότερη αναζήτηση από τον άνθρωπο τάση βελτίωσης της ποιότητας ζωής και του καλύτερου περιβάλλοντος, όχι μόνο στον τόπο διαμονής, αλλά κατά κύριο λόγο στον τόπο προορισμού διακοπών κάτι που προϋποθέτει ωρίμανση του καταναλωτή.²⁷

Ιδιαίτερα στις οικονομικά φτωχές χώρες του αναπτυσσόμενου κόσμου, όπου το περιβάλλον παραμένει σε μεγάλο ποσοστό ανέγγιχτο,

²⁶ Μ. Λογοθέτης, *Τουρισμός & Βιώσιμη ανάπτυξη*, έ.α σελ. 15-19.

²⁷ Χ. Κοκκώσης και Π. Τσάρτας, *Βιώσιμη Τουριστική Ανάπτυξη και Περιβάλλον*, έ.α σελ. 142.

πλούσιο και μοναδικό, με μεγάλο αριθμό εθνικών πάρκων, και θαυμαστών φυσικών χώρων, ο τουρισμός μπορεί να προσφέρει την ευκαιρία για εισροή ξένου συναλλάγματος, ειδικά στο επίπεδο του λεγόμενου «εναλλακτικού» ή «ήπιου» τουρισμού. Σε ολόκληρο τον κόσμο το συγκεκριμένο είδος έχει εξαπλωθεί σαν πανάκεια. Εμφανίζεται η εναλλακτική πρόταση, δια μέσω της ραγδαίας εξάπλωσης του “green tourism”, να διατηρηθεί το περιβάλλον, να σωθούν ευαίσθητα και πολύτιμα οικοσυστήματα, να ενισχυθούν αγροτικές κοινότητες και χώρες υπό ανάπτυξη, να επαγρυπνισθούν οικολογικές και πολιτιστικές συνειδήσεις.²⁸

Ο τουρισμός ολοένα και περισσότερο, θεωρείται βασικό εργαλείο για την ανάπτυξη των κοινοτήτων, χάρη στα οικονομικά οφέλη που προσδίδει στις αδύνατες οικονομίες, στη διαμόρφωση που προκαλεί στους υφισταμένους τομείς της οικονομίας και της ικανότητας του να ενώνει τα μέλη μιας κοινότητας.²⁹ Η κοινότητα υποδοχής είναι η οικονομική, κοινωνική, πολιτιστική και θεσμική βάση για κάθε τουριστική δραστηριότητα και η ποιότητα της ζωής των κατοίκων αποτελεί το μέτρο αξιολόγησης της κατάστασης των πόρων. Σήμερα οι φυσικές περιοχές σε όλο τον κόσμο προσφέρουν ευκολότερη πρόσβαση σε ολοένα και περισσότερους ανθρώπους. Το ζητούμενο είναι πως μπορεί να επιτραπεί η χρήση παράλληλα με την διατήρηση της ακεραιότητας των πόρων. Ενώ κάποιοι μελετητές προτείνουν τον περιορισμό της χρήσης, οι αντιμαχόμενοι αυτής της άποψης υποστηρίζουν ότι μια τέτοια τακτική θα οδηγήσει σε μια κατάσταση που μόνο τα υψηλά κοινωνικά στρώματα θα μπορούν να αγοράζουν μία φυσική εμπειρία διακινδυνεύοντας ο τουρισμός να γίνει μια δραστηριότητα της ελίτ. Τέλος, άλλοι υποστηρίζουν ότι είναι απαραίτητη η μόρφωση των ανθρώπων σχετικά με την σχέση ανθρώπου - γης, εξασφαλίζοντας έτσι την σωστή χρήση και την απόλαυση της φύσης³⁰.

²⁸ M. Honey, *Ecotourism and Sustainable Development. Who owns Paradise?* Island Press, Washington D.C 1999, σελ. 4

²⁹ D.A. Fennell, έ.α., σελ. 279.

³⁰ W. Gartner, έ.α., σελ. 136-137.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

2.1 Το τουριστικό φαινόμενο

Σύμφωνα με τη Διεθνή Ένωση Επιστημόνων Τουρισμού (International Association of Scientific Experts on Tourism - AIEST), «Τουρισμός είναι το σύνολο των φαινομένων και των σχέσεων που προκύπτουν από το ταξίδι και τη διαμονή μη μόνιμων κατοίκων σε έναν προορισμό, εφόσον δεν οδηγούν σε μόνιμη διαμονή στον προορισμό και δεν συνδέονται με κάποια κερδοσκοπική δραστηριότητα».

Ο τουρισμός έχει καταστεί μαζικό οικονομικό φαινόμενο διεθνούς ενδιαφέροντος, αφού πέρασε από το ρομαντισμό και την αριστοκρατία του παρελθόντος στον ορθολογισμό και τη δημοκρατία της σύγχρονης εποχής. Η ιστορική εξέλιξη του τουριστικού φαινομένου συμβαδίζει με τις κοινωνικοοικονομικές, τεχνολογικές και πολιτισμικές κατακτήσεις της ανθρωπότητας. Ενώ η περίοδος έναρξης των ταξιδιών αναψυχής παρατηρείται στα τέλη του 18ου αιώνα, η ανάπτυξή του επήλθε στις αρχές του 19ου, ως επακόλουθο της οικονομικής ανάπτυξης, που συντελέστηκε με την βιομηχανική και επιστημονική επανάσταση στο τέλος του 20ου αιώνα. Η κυρίαρχοι οικονομικοί, κοινωνικοί, τεχνολογικοί και πολιτικοί παράγοντες που συντέλεσαν στην ανάπτυξη του τουριστικού φαινομένου είναι οι εξής³¹:

1. η αύξηση του κατά κεφαλήν εισοδήματος, που είχε σαν αποτέλεσμα την δικαιότερη κατανομή του εθνικού εισοδήματος και του πλούτου
2. η εντυπωσιακή ανάπτυξη της τεχνολογίας που επηρέασε όλα τα μέσα μεταφοράς και διευκόλυνε τις μετακινήσεις
3. η βελτίωση των όρων εργασίας και αμοιβής των εργαζομένων
4. η επικράτηση πολιτικής και οικονομικής σταθερότητας
5. η άνοδος του μορφωτικού επιπέδου των λαών
6. η αλματώδης ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων
7. η παροχή πιστώσεων και άλλων διευκολύνσεων προς τους τουρίστες

³¹ Γ.Μ. Βενετσανοπούλου, *Η κρατική συμβολή στον τουρισμό. Εναλλακτικές μορφές τουρισμού. Ιστορική εξέλιξη - Θεσμικό πλαίσιο*, εκδ. Interbooks, Αθήνα 2006, σελ. 45-53.

8. η απλοποίηση των απαιτούμενων διατυπώσεων, και
9. η εξέλιξη των Μέσων μαζικής ενημέρωσης.

Η ανασυγκρότηση της Ευρώπης από τις καταστρεπτικές συνέπειες των εχθροπραξιών του Β' παγκόσμιου πολέμου, αποτέλεσε, μεταξύ άλλων, την απαρχή της θεαματικής και ταυτόχρονα δυναμικής ανάπτυξης του τουρισμού διεθνώς. Πολλές χώρες άρχισαν να συνειδητοποιούν τις ευεργετικές επιδράσεις του τουρισμού στην οικονομία, αιτία που τους οδήγησε όχι μόνο στη λήψη μέτρων για την ανάπτυξη του τουρισμού, αλλά και στην αντιμετώπισή του ως ιδιαίτερου κλάδου οικονομικής δραστηριότητας, γεγονός το οποίο είχε ως συνέπεια να διαμορφωθεί η τουριστική οικονομία.

Όλοι οι παραπάνω λόγοι οδήγησαν στη δημιουργία ενός συνεχώς διογκούμενου διεθνούς τουριστικού ρεύματος, για την καλύτερη εξυπηρέτηση του οποίου άρχισαν να κάνουν την εμφάνισή τους στη διεθνή τουριστική αγορά συνεχώς και νέες αεροπορικές εταιρείες ναύλωσης αεροσκαφών και τουριστικοί πράκτορες (tour-operators), ενώ η ζήτηση τουριστικών πακέτων (inclusive tour) αυξάνεται σχεδόν με αλματώδη ρυθμό. Μετά το 1970 υπολογίζεται ότι ο αριθμός των τουριστών παγκοσμίως αυξήθηκε από 160 σε 341 εκατομμύρια³².

2.2 Η εξέλιξη του τουρισμού στη σύγχρονη Ελλάδα

Η τουριστική ανάπτυξη της Ελλάδας υπήρξε βραδύτερη σε σχέση με άλλες τουριστικά ανεπτυγμένες χώρες. Προϋποθέσεις για την δυνατότητα ανάπτυξης του τουρισμού ήταν η ολοκλήρωση του καταστατικού χάρτη του εθνικού χώρου, η αντιμετώπιση των επειγόντων οικονομικών και κοινωνικών προβλημάτων, καθώς και η βελτίωση των οικονομικών μέσων της χώρας και οι όροι διαβίωσης των Ελλήνων. Οι πρώτες προσπάθειες εκ μέρους της πολιτικής εξουσίας για την ανάπτυξη του τουρισμού σημειώθηκαν μετά το τέλος του Β' παγκόσμιου πολέμου και του εμφύλιου πολέμου. Η δεκαετία του '70 ξεκίνησε με τον προγραμματισμό των πρώτων

³² Γ.Μ. Βενετσανοπούλου, *Η κρατική συμβολή στον τουρισμό*,. έ.α. σελ. 45-53.

σχεδίων τουριστικής ανάπτυξης μεγάλης κλίμακας με βάση τα πρότυπα της Ισπανίας, και συνεχίστηκε με μια μεταστροφή του τουρισμού προς τις πολιτιστικές και φυσικές αξίες. Οι πρώτες επενδύσεις σε αγροτουρισμού έγιναν το δεύτερο μισό της δεκαετίας του '70, με την προώθηση προγραμμάτων μετατροπής παραδοσιακών σπιτιών σε ξενώνες από τον Ελληνικό Οργανισμό Τουρισμού (ΕΟΤ) και προγραμμάτων αγροτουρισμού από το Υπουργείο Γεωργίας. Στη συνέχεια έχουμε διαδοχικά την ανάπτυξη χιονοδρομικού, κοινωνικού και θαλάσσιου τουρισμού. Η εξέλιξη του μαζικού τουρισμού και οι γρήγοροι ρυθμοί ανάπτυξης που ακολούθησε ο ελληνικός τουρισμός οδήγησαν σταδιακά στη διαμόρφωση ενός διαφορετικού προτύπου, βασισμένου στην υπερεκμετάλλευση των τουριστικών πόρων και πόλων έλξης για την ποσοτική προσέλκυση τουριστών, βάση του προτύπου του μαζικού τουρισμού. Τα προβλήματα που δημιούργησε αυτή η μορφή τουρισμού συνοψίζονται στην υπερσυγκέντρωση κατά τόπους τουριστών με ορισμένους πόλους έλξης και εποχικότητα της ζήτησης.

Συνοψίζοντας τα πλεονεκτήματα και τις αδυναμίες του ελληνικού τουρισμού θα μπορούσαμε να πούμε ότι στην προσέλκυση ξένων τουριστών στη χώρα μας συμβάλλει το φυσικό περιβάλλον, οι κλιματολογικές συνθήκες και τα μνημεία πολιτισμού που διαθέτουμε. Αντιθέτως, οι αδυναμίες της δομής του ελληνικού τουρισμού που επηρεάζουν αρνητικά την τουριστική κίνηση είναι η εξωστρέφεια και η εξάρτησή του από το διεθνές σύστημα οργάνωσης, το υψηλό κόστος των διακοπών σε σχέση με άλλους ανταγωνιστικούς προορισμούς και η έντονη εποχικότητα που επηρεάζει αρνητικά το κόστος και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών φιλοξενίας. Επίσης συναντάται υπερσυγκέντρωση των τουριστών σε συγκεκριμένες μόνο περιοχές της ελληνικής επικράτειας, η προβολή της χώρας και η προώθηση του ελληνικού τουριστικού προϊόντος στο εξωτερικό είναι ανεπαρκής και χρονικά καθυστερημένη, ενώ στην ουσία δεν υπάρχουν οι σωστές προϋποθέσεις για την ανάπτυξη του τουριστικού τομέα λόγω ανεπάρκειας σε προσδιοριστικούς παράγοντες όπως η σωστή κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού και η ύπαρξη ικανών στελεχών στον τομέα της διοίκησης και παροχής υπηρεσιών. Το πρόβλημα του ελληνικού τουρισμού

θα μπορούσε να συνοψιστεί στην γενικότερη έλλειψη μιας ρεαλιστικής πολιτικής για την τουριστική ανάπτυξη.

Στην χώρα μας τα τελευταία χρόνια έχουμε διαπιστώσει τις ολέθριες επιπτώσεις από τις μονοπωλιακές αγορές και την χρήση τουριστικών προορισμών από πολυεθνικούς τουριστικούς πράκτορες που ουσιαστικά μετατρέπουν το τοπικό προϊόν σ' ένα ομοιογενές και παγκοσμιοποιημένο προϊόν «κονσέρβας», καρπώνονται τα οποιαδήποτε κέρδη, μετατρέπουν την τοπική κοινότητα σε βοηθητικό προσωπικό των πολυεθνικών εταιρειών, λειτουργούν χωρίς την χρήση ντόπιων προϊόντων παραγωγής αλλά εισάγουν τα ζητούμενα είδη, χωρίς ουσιαστικά να βελτιώνουν και να συμβάλλουν στην ανάπτυξη των περιοχών αυτών³³.

2.3 Η ανάπτυξη του αειφόρου τουρισμού στην Ελλάδα

Ο ελληνικός χώρος, όπως είναι φυσικό, έχει ιδιαιτερότητες και συνθήκες, που τον διαφοροποιούν σε πολλά σημεία από τα άλλα ευρωπαϊκά κράτη. Το μέγεθος π.χ. του αγροτικού κλήρου στην Ελλάδα, καθώς και το μέγεθος του ελληνικού αγροτικού οικισμού, είναι πολύ μικρότερο σε σχέση με άλλες ευρωπαϊκές χώρες³⁴. Επίσης, η αντίληψη της Ελλάδας ως τουριστικού προορισμού για διακοπές στον ήλιο και τη θάλασσα και η έλλειψη οικοτουριστικής κουλτούρας στους ντόπιους επιχειρηματίες παρεμποδίζουν τον εμπλουτισμό του τουριστικού προϊόντος με πιο εξειδικευμένες και πολυσύνθετες μορφές τουρισμού, όπως ο αγροτουρισμός και ο οικοτουρισμός.

Παρά τις δυσκολίες που υπάρχουν, οι δυνατότητες ανάπτυξης αειφόρων μορφών τουρισμού στην Ελλάδα αφενός είναι πολύ μεγάλες και αφετέρου η συμβολή τους είναι σημαντική για την επίλυση κυρίαρχων προβλημάτων της περιφέρειας. Τα χαμηλά εισοδήματα που πηγάζουν από τις κύριες ασχολίες των ορεινών περιοχών, την κτηνοτροφία και την δασοκομία, καθώς και η εποχιακή τους φύση ενισχύουν το φαινόμενο της ανεργίας καθώς και του πολύ χαμηλού κατά κεφαλήν εισοδήματος.

³³ D.A. Fennell, *Οικοτουρισμός*, εκδ. ΕΛΛΗΝ, Περιστερί 2001, σελ. 30-31.

³⁴ Μπ. Παπασταύρου, *12μηνος τουρισμός*, Ένθετο ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΜΟΣ, ΤΟ ΒΗΜΑ ΤΗΣ ΚΥΡΙΑΚΗΣ

Αναφορικά σημειώνεται ότι το εισόδημα των κατοίκων ορισμένων ορεινών περιοχών της χώρας, είναι ισοδύναμο με το 1/5 του μέσου κατά κεφαλήν εισοδήματος της χώρας. Επίσης, οι ορεινές περιοχές, δηλαδή περιοχές με μεγάλο υψόμετρο και ανοιχτές εκτάσεις, είναι σημαντικά μεγαλύτερες σε αναλογία από αντίστοιχες πεδινές ή ορεινές με χαμηλότερο υψόμετρο, και αναλογούν στο 42,3% του εμβαδού της Ελλάδας. Οι χρήσεις της γης στις περιοχές αυτές είναι σχετικές με δάση και λιβάδια, ενώ οι καλλιεργήσιμες περιοχές, περιορίζονται στο 12,8% αυτού του εμβαδού. Καθώς οι καλλιεργήσιμες περιοχές μειώνονται συνεχώς με το πέρασμα του χρόνου, γεγονός που αποδίδεται στην μειωμένη παραγωγικότητα των γαιών και στην εγκατάλειψη της γεωργίας, η αύξηση των άγονων περιοχών ακουμπάει το 17% ³⁵.

Η ανωτέρω κατάσταση υπογραμμίζει τις πολύ μικρές δυνατότητες απασχόλησης και εισροής εισοδήματος για τους πληθυσμούς των ορεινών περιοχών και τεκμηριώνει αυτό που ευφημικά αποκαλούμε «περιφερειακή ανάπτυξη», η οποία δυστυχώς δεν έχει φθάσει ποτέ στα ορεινά όπου βρίσκεται γύρω στο 36% των δήμων και κοινοτήτων της χώρας, ο πληθυσμός των οποίων μειώνεται σταθερά. Η εκροή του εργατικού δυναμικού είχε σαν αποτέλεσμα την δραματική μείωση του πληθυσμού, του χαμηλού δείκτη γεννήσεων την γήρανση του πληθυσμού και γενικά την πλήρη παρακμή της υπαίθρου και δη των ορεινών περιοχών της χώρας, ενώ η δυσκολία πρόσβασης των περιοχών, η στέρηση των έργων υποδομής, η μερικώς περιφερειακή ανάπτυξη και η έλλειψη συγκρότησης οδηγούν στην γεωγραφική αλλά και στη κοινωνική και πολιτισμική ερήμωση ³⁶.

Παρόλο που με βάση τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της ελληνικής περιφέρειας προκύπτει η δυνατότητα αλλά και η ανάγκη για ανάπτυξη εναλλακτικών μορφών τουρισμού, αυτές είναι ελάχιστα διαδεδομένες, σε σύγκριση με άλλες χώρες, κυρίως της δυτικής Ευρώπης, όπου, όπως αναφέρθηκε, είναι πολύ δημοφιλείς. Η τουριστική πολιτική στη χώρα μας επικεντρώθηκε κυρίως στις απαιτήσεις των συμβατικών μορφών τουρισμού,

³⁵ Α. Καραμέρης, Εισήγηση στο Διεθνές Συνέδριο Οικοτουρισμού, Θεσσαλονίκη 2-4 Νοεμβρίου 2001, σελ. 32.

³⁶ Στ. Ασκέλη, *Η αειφορική τουριστική ανάπτυξη και οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού*, έ.α. σελ.104-106.

και ο σχεδιασμός διαχείρισης και υποστήριξης δραστηριοτήτων αγροτουρισμού, οικοτουρισμού και άλλων εναλλακτικών μορφών αξιοποίησης του ελληνικού χώρου και των τοπικών προϊόντων προωθήθηκε λιγότερο³⁷.

Ένα φαινόμενο που αξίζει να σημειωθεί γιατί έχει επηρεάσει αρνητικά την ανάπτυξη και το επίπεδο ποιότητας των εναλλακτικών μορφών τουρισμού διεθνώς αλλά και στην Ελλάδα, είναι η καλλιέργεια του μύθου ότι αυτές πρέπει να έρθουν πιο κοντά στο ευρύ κοινό χρησιμοποιώντας τις μεθόδους και το μάρκετινγκ του μαζικού. Όμως η πρακτική αυτή, αντί να φέρνει πιο εύκολα τον κόσμο κοντά σ' αυτές τις μορφές τουρισμού και τις αρχές της αειφορίας, στοχεύει κυρίως στη δημιουργία χρημάτων με τον παλιό, γνωστό και εύκολο τρόπο. Ήδη στην Ελλάδα, παρόλο που ο εναλλακτικός τουρισμός βρίσκεται στα σπάργανα, οι ψευδομορφές και οι απομιμήσεις του βρίσκονται σε ευρεία εξάπλωση, σε αντίθεση με τις αυθεντικές μορφές. Ένας επισταμένος έλεγχος θα δείξει ότι πολλές από τις αυτοαποκαλούμενες μονάδες αγροτουρισμού ή οικοτουρισμού κάθε άλλο παρά ταυτίζονται με τις αρχές της αειφορίας.³⁸

Η ανάπτυξη του αγροτουρισμού

Στην χώρα μας το ενδιαφέρον για τον αγροτουρισμό άρχισε μόλις το 1983 όταν ο ΕΟΤ συνέστησε ένα διυπηρεσιακό όργανο για την μελέτη αυτής της μορφής τουρισμού και καθόρισε το θεσμικό πλαίσιο της ανάπτυξης της. Τότε κατοχυρώθηκε από τον ΕΟΤ και ο ορισμός του αγροτουρισμού σύμφωνα με τον οποίο, αποτελεί εκείνη την τουριστική δραστηριότητα που αναπτύσσεται σε χώρο μη αστικό, από τους απασχολούμενους κυρίως στην γεωργία, σε μικρές μονάδες οικογενειακής ή συνεταιριστικής μορφής, με στόχο την δημιουργία συμπληρωματικού εισοδήματος στον τοπικό πληθυσμό, τόσο από την ενοικίαση των καταλυμάτων στους τουρίστες, όσο και από την τροφοδοσία αυτών με προϊόντα τοπικής παραγωγής καθώς

³⁷ Μπ. Παπασταύρου, *12μηνος τουρισμός*, έ.α.

³⁸ D.A.Fenell, έ.α.,σελ. 309-310.

επίσης και προϊόντα συναφών δραστηριοτήτων (χειροτεχνίας - οικοτεχνίας) επιτοπίως παραγόμενων³⁹.

Τον κύριο λόγο στο σχεδιασμό και την υλοποίηση της αγροτουριστικής πολιτικής στην χώρα είχαν οι φορείς κεντρικού σχεδιασμού αγροτικής πολιτικής, δηλαδή το Υπουργείο Γεωργίας, ο ΕΟΤ, η Αγροτική Τράπεζα της Ελλάδας, η Γενική Γραμματεία Ισότητας, η Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς, ο Ελληνικός Οργανισμός Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων Χειροτεχνίας (ΕΟΜΜΕΧ), η Πανελλήνια Συνομοσπονδία Ενώσεων Γεωργικών Συνεταιρισμών (ΠΑΣΕΓΕΣ), ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ) κ.ά.

Παράλληλα με την ανάπτυξη του αγροτουρισμού υπήρξε και μια παγκόσμια μοναδικότητα, στα πρώτα τουλάχιστον στάδια, με την δημιουργία των Γυναικείων Αγροτουριστικών Συνεταιρισμών, καθώς αποτέλεσε μια καθαρά γυναικεία υπόθεση και κερδοφόρα δραστηριότητα στον χώρο της υπαίθρου και ένα πρόσθετο εισόδημα σε πολλά αγροτικά νοικοκυριά, χάρη στις προσπάθειες της Γενικής Γραμματείας Ισότητας και κάποιων κινήσεων της Αγροτικής Τράπεζας και του Υπουργείου Γεωργίας. Στις πρώτες προσπάθειες της Γενικής Γραμματείας Ισότητας συνέδραμε ο ΕΟΤ με επιμορφωτικά σεμινάρια, ο ΕΟΜΜΕΧ, το τότε λειτουργούν ΕΛΚΕΠΑ, ο ΟΑΕΔ, η Αγροτική Τράπεζα, οι Νομαρχίες και άλλοι τοπικοί φορείς. Με τη βοήθεια αυτών των φορέων ιδρύθηκαν οι πρώτοι Γυναικείοι Αγροτουριστικοί Συνεταιρισμοί σε διάφορα μέρη της Ελλάδας (Αμπελάκια Θεσσαλίας, Πέτρα Μυτιλήνης, Χίος, Αράχοβα, Πρέσπες, Μαρώνεια Ροδόπης) και στην συνέχεια ακολούθησαν και άλλοι σε πολλές αγροτικές περιοχές της χώρας⁴⁰.

Χαρακτηριστικά γνωρίσματα του αγροτουρισμού στην Ελλάδα

Χαρακτηριστικό στοιχείο του αγροτουρισμού στη χώρα μας είναι κατά κύριο λόγο η κοινωνική διάσταση και όχι τόσο η ενεργή συμμετοχή των τουριστών στην αγροτική παραγωγική διαδικασία. Ο τουρίστας γίνεται

³⁹ Ε. Βελισσαρίου, *Διοίκηση Τουρισμού και Τουριστικών Επιχειρήσεων. Μάνατζμεντ Ειδικών και Εναλλακτικών Μορφών Τουρισμού*, Τόμος Δ', Ε.Α.Π., Πάτρα 2000, σελ. 95-96.

⁴⁰ Μ.Κ. Σφακιανάκης, έ.α., σελ. 62. & Στ. Ασκέλη, *Η αειφορική τουριστική ανάπτυξη και οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού*, έ.α. σελ. 30.

ενεργό μέλος της αγροτικής κοινωνίας με τη συμμετοχή του στις κοινωνικές δραστηριότητες του οικισμού. Συχνάζει στο καφενείο και την ταβέρνα, απολαμβάνει τις τοπικές σπεσιαλιτέ και ποτά (ρακί, ούζο, κρασί κ.λπ.), συμμετέχει στις παραδοσιακές γιορτές και πανηγύρεις κ.λπ., προσπαθώντας να ενσωματωθεί στον κοινωνικό ιστό του αγροτικού οικισμού. Το στοιχείο της κοινωνικής επαφής είναι αυτό που προσδιορίζει την ταυτότητα του ελληνικού αγροτουρισμού⁴¹.

Ο ελληνικός αγροτικός χώρος, αντίθετα προς το κεντροευρωπαϊκό πρότυπο, αναπτύχθηκε στη βάση του σαφούς διαχωρισμού του τύπου κατοικίας, του αγροτικού δηλαδή οικισμού, από τον τόπο της γεωργικής ή κτηνοτροφικής παραγωγικής δραστηριότητας του αγρότη. Οι μορφές του αγροτουρισμού που κυριαρχούν σε άλλες χώρες και έχουν ως βάση το μεγαλογεωργό ως κύριο επιχειρηματικό φορέα δεν μπορούν να εφαρμοστούν στην Ελλάδα. Στις χώρες της κεντρικής και βόρειας Ευρώπης τα αγροκτήματα (φάρμες) λειτουργούν ως αυτόνομα αγροτικά συγκροτήματα, που συνδυάζουν κατοικία και παραγωγική δραστηριότητα. Η Ελλάδα δεν διαθέτει μεγάλες γεωργικές εκτάσεις, εκτός ορισμένων εξαιρέσεων, το επιχειρησιακό επίπεδο των αγροτών είναι χαμηλότερο και γενικότερα, η ελληνική αγροτική οικογένεια είναι πιο συντηρητική.

Στην Ελλάδα αναπτύχθηκε κυρίως ο αγροτουρισμός ιδιωτικής πρωτοβουλίας, που περιλαμβάνει διάφορα καταλύματα, τα οποία λειτουργούν στις αγροτικές περιοχές. Λόγω και της ιδιαιτερότητας της αγροτικής γης (κατακερματισμένος κλήρος, μικρές εκτάσεις κ.λπ.) η αγροτουριστική κοινότητα παραμένει κατακερματισμένη, ασυντόνιστη και, κυρίως, χωρίς ιδιαίτερη προβολή. Επίσης, καθώς οι αγροτικές και τουριστικές περιοχές δεν είναι σαφώς οριοθετημένες, υπάρχει κίνδυνος με την ανάπτυξη του αγροτικού τουρισμού να δημιουργηθεί αθέμιτος ανταγωνισμός με τις άλλες μορφές συμβατικού τουρισμού της ίδιας περιοχής⁴².

Ένα θέμα που δεν έχει ακόμα ξεκαθαριστεί και απορρέει από τα χαρακτηριστικά του ελληνικού αγροτουρισμού, όπως αναλύθηκαν

⁴¹ Γ.Μ. Βενετσανοπούλου, *Η κρατική συμβολή στον τουρισμό*, έ.α. σελ. 176-178.

⁴² Γ.Μ. Βενετσανοπούλου, *Η κρατική συμβολή στον τουρισμό*, έ.α. σελ. 176-178.

παραπάνω, είναι το γεγονός ότι ο χαρακτηρισμός «αγροτουρισμός» δεν εκφράζει σωστά την εναλλακτική τουριστική δραστηριότητα που έχει αναπτυχθεί στην ελληνική ύπαιθρο. Η σύγχυση ως προς την πρακτική ερμηνεία του όρου «αγροτουρισμός» έχει προκύψει από το γεγονός ότι ο όρος αποτελεί άστοχη μετάφραση του αγγλικού όρου «rural tourism» που αφορά την ανάπτυξη του τουρισμού στον αγροτικό χώρο γενικότερα, χωρίς να προϋποθέτει την άμεση σύνδεση με τις αγροτικές ασχολίες και την τουριστική αξιοποίηση τους⁴³. Στην πραγματικότητα, ο κατάλληλος όρος που περιγράφει την ελληνική πραγματικότητα είναι «τουρισμός υπαίθρου» και περιορίζεται κυρίως στην προσφορά υπηρεσιών διαμονής στην ύπαιθρο και την παροχή υπηρεσιών εστίασης, πάντα με τοπικό προσανατολισμό και βάση στην παράδοση. Ο προβληματισμός αυτός δεν έχει διαλευκανθεί ακόμα, κυρίως επειδή κανένας επίσημος φορέας δεν παίρνει συγκεκριμένη θέση επί του θέματος. Στην παρούσα εργασία θα αναφερόμαστε στις υπηρεσίες εναλλακτικού τουρισμού στην ύπαιθρο ως αγροτουρισμό, χάριν συντομίας αλλά και επειδή η Ελληνική Προδιαγραφή αναφέρετε σ' αυτές μ' αυτόν τον όρο.

Η ανάπτυξη και τα χαρακτηριστικά του οικοτουρισμού

Το πλαίσιο που θέτει ο ΕΟΤ για τον οικοτουρισμό στην Ελλάδα τοποθετείται σε δυο επίπεδα. Το πρώτο είναι ότι ο οικοτουρισμός προωθεί την προστασία του περιβάλλοντος εκπαιδεύοντας και ευαισθητοποιώντας τον επισκέπτη γύρω από την σημασία της προστασίας του περιβάλλοντος και επαναδιοχετεύοντας μέρος των κερδών από τον τουρισμό στην προστασία του, δημιουργώντας εναλλακτικές λύσεις σε σχέση με οικονομικές δραστηριότητες που υποβαθμίζουν το περιβάλλον και εξασφαλίζοντας την υποστήριξη της τοπικής κοινωνίας στους σκοπούς του καθεστώτος προστασίας. Το δεύτερο είναι ότι ο οικοτουρισμός συμβάλλει στην διατήρηση του κοινωνικού ιστού και του πολιτιστικού περιβάλλοντος δίνοντας οικονομικό και ψυχολογικό κίνητρο στους κατοίκους να μην

⁴³ Μανώλης Χατζηδάκης, Αγροτουριστική Α.Ε., 8/6/2005.

εγκαταλείψουν τον τόπο τους και τις παραδοσιακές τους δραστηριότητες (αγορά παραδοσιακών προϊόντων, αναγνώριση της αξίας κάποιων παραδοσιακών επαγγελμάτων στην διατήρηση της οικολογικής ισορροπίας). Επίσης συμβάλει δίνοντας κίνητρα για την προστασία και ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς και εκπαιδεύοντας και ευαισθητοποιώντας τον επισκέπτη γύρω από την σημασία της προστασίας της πολιτιστικής κληρονομιάς. Στην Ελλάδα έχουμε δει περιπτώσεις χωριών που αναγεννήθηκαν ή διατήρησαν μια ήπια ανάπτυξη (απέφυγαν δηλαδή το πρότυπο της άναρχης ανάπτυξης) με την καίρια συμβολή ενός τουρισμού που κινήθηκε εντός των ορίων της φέρουσας ικανότητας του τόπου (Πήλιο, Μέτσοβο, Κερκίνη, Πάπιγκο). Θυμίζουμε το παράδειγμα της λίμνης Κερκίνης που λειτούργησε αναζωογονητικά για την τοπική κοινωνία και οικονομία, καθώς και το παράδειγμα του Πηλίου και του Μετσόβου όπου συνδυάζεται ο τουρισμός με παραδοσιακές δραστηριότητες (καλλιέργεια μήλων, κάστανων, κτηνοτροφία, αμπελουργία, τυροκομία, ξυλογλυπτική)⁴⁴. Αμιγώς οικοτουριστικές δραστηριότητες που έχουν αναπτυχθεί, όπου οι τουρίστες μπορούν να παρατηρήσουν τη χλωρίδα και την πανίδα ενός τόπου, είναι η περίπτωση του «Αρκτούρου», ή οι περιπτώσεις του δάσους της Δαδιάς, του Νέστου, η παρατήρηση πουλιών από την Ελληνική Ορνιθολογική Εταιρεία και πληθώρας άλλων ελληνικών προορισμών με σημαντική συμβολή και του WWF⁴⁵.

Το πιο σημαντικό βήμα που έχει γίνει στη χώρα μας σχετικά με τα περιβαλλοντικά ζητήματα και προπαντός για την προστασία της φύσης και του τοπίου είναι το θεσμοθετημένο πλαίσιο που δημοσιεύθηκε το 1986 για την προστασία του περιβάλλοντος. Σύμφωνα με αυτό, η φύση και το τοπίο προστατεύονται ούτως ώστε να διαφυλάξουν τις φυσικές διεργασίες, την αποτελεσματικότητα των φυσικών πόρων την ισορροπία και εξέλιξη των οικοσυστημάτων καθώς και την διαφορετικότητα, την ιδιαιτερότητα και την μοναδικότητα που έχουν. Οι προδιαγραφές για να χαρακτηριστούν προστατευόμενες οι περιοχές δια μέσω ενός εθνικού θεσμικού πλαισίου

⁴⁴ Σχεδιασμός Δράσεων Πιλοτικού Χαρακτήρα για την ανάπτυξη του Οικολογικού τουρισμού, έ.α. σελ. 10-12.

⁴⁵ Στ. Ασκέλη, *Η αειφορική τουριστική ανάπτυξη και οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού*, έ.α. σελ. 41.

σύμφωνα με αυτές της Ε.Ε. και των διεθνών διατάξεων είναι αυτές που πηγάζουν από τις ακόλουθες πέντε κατηγορίες προστατευόμενων περιοχών που υπάρχουν αυτή την στιγμή στην χώρα⁴⁶:

1. Περιοχές που περιλαμβάνουν ειδικά προστατευόμενες ζώνες που έχουν χαρακτηριστεί Εθνικά Πάρκα,
2. Περιοχές με προστασία του φυσικού περιβάλλοντος σε εθνικό επίπεδο,
3. Εθνικά πάρκα,
4. Προστατευόμενες περιοχές που περιλαμβάνουν ζώνες φυσικών οργανισμών και ειδών του NATURA 2000, της εθνικής πανίδας καθώς και σημαντικές περιοχές πουλιών που τηρούν τις προϋποθέσεις ενσωμάτωσης στις ειδικά προστατευόμενες ζώνες,
5. Προστασία οικο-αναπτυσσόμενων περιοχών.

Δεν υπάρχουν επίσημα καταγεγραμμένα στατιστικά στοιχεία για τη ζήτηση του οικοτουρισμού στην χώρα, αλλά εκτιμάται ότι η ζήτηση για οικοτουριστικές δραστηριότητες στην Ελλάδα δεν ακολουθεί, ακόμα τουλάχιστον, τους ραγδαίους ρυθμούς αύξησης χωρών του εξωτερικού. Το ελληνικό οικοτουριστικό κοινό σταδιακά αυξάνεται, αλλά σε μικρότερο ποσοστό από αυτό του μαζικού. Τα τελευταία χρόνια καθώς το προφίλ των ελληνικών διακοπών αλλάζει - οι διακοπές γίνονται περισσότερες φορές το χρόνο και είναι μικρότερης διάρκειας - ο οικολογικός τουρισμός συμπεριλαμβάνεται όλο και περισσότερο στο ετήσιο πρόγραμμα των διακοπών των Ελλήνων. Επίσης η ζήτηση για ελληνικούς οικοτουριστικούς προορισμούς από αλλοδαπούς τουρίστες κυμαίνεται σε χαμηλά επίπεδα, γεγονός που μας δείχνει πως το ισχύον προφίλ της χώρας βασίζεται στο μαζικό τουρισμό και δεν έχει ακόμα αναπτύξει τις εξειδικευμένες μεθόδους μάρκετινγκ και προώθησης του οικοτουριστικού προϊόντος, ούτως ώστε να προσελκύσει το αντίστοιχο target group.

Χαρακτηριστικό του οικοτουρισμού στην χώρα μας είναι ότι κυμαίνεται συνήθως με τις χειμερινές ή ανοιξιάτικες διακοπές σε ορεινά

⁴⁶ Χ. Χρυσομάλλης, Εισήγηση στο Διεθνές Συνέδριο Οικοτουρισμού, Θεσσαλονίκη 2-4 Νοεμβρίου 2001, σελ. 7-9.

κυρίως οικοσυστήματα. Λόγω της σύνδεσης του μαζικού τουρισμού με τους παραθαλάσσιους προορισμούς και με την καλοκαιρινή περίοδο, οι όποιες οικοτουριστικές δραστηριότητες σε νησιωτικές περιοχές το καλοκαίρι αποτελούν μεμονωμένες περιπτώσεις. Η διάρκεια οικοτουριστικών εκδρομών εκτιμάται ότι κυμαίνεται συνήθως από μία έως και οκτώ μέρες, ενώ η επίσκεψη σε οικολογικά ενδιαφέρουσες περιοχές δεν συνδυάζεται απαραίτητα με παραμονή σε αυτές⁴⁷.

Εδικοί τουριστικοί πράκτορες στον εναλλακτικό τουρισμό έχουν αρχίσει να εμφανίζονται τα τελευταία δέκα χρόνια στη χώρα μας, παρόλο που είναι σχετικά ολιγάριθμοι. Στα πλαίσια έρευνας του ΕΟΤ δήλωσαν ότι ο οικοτουρισμός στην Ελλάδα παρουσιάζει δειλά αυξητική τάση. Αν θεωρήσουμε ως οικοτουρισμό και τις γενικότερες δραστηριότητες στην φύση (περιπέτεια, σπορ) τότε οι ρυθμοί αύξησης είναι μεγαλύτεροι. Το κοινό που ενδιαφέρεται για οικοτουρισμό χαρακτηρίζεται από τους πράκτορες ως υψηλότερων απαιτήσεων για ποιότητα. Προερχόμενο από υψηλότερα του μέσου κοινωνικά στρώματα, αποτελείται από κατοίκους των αστικών κέντρων, στην πλειοψηφία τους ηλικίας 30 με 50 άνω του μέσου ελληνικού μορφωτικού και οικονομικού επιπέδου. Πέραν των ιδιωτών, πελάτες των ειδικών πρακτόρων είναι μαθητές και εταιρείες που οργανώνουν ολιγοήμερες εκδρομές για τα στελέχη τους. Οι περισσότεροι πράκτορες απευθύνονται κυρίως στο ελληνικό κοινό. Όσοι απ' αυτούς στοχεύουν και σε αλλοδαπούς οικοτουρίστες αναφέρουν ότι υπάρχει μεγάλο υποψήφιο αγοραστικό κοινό στο εξωτερικό, το οποίο όμως για να προσελκυσθεί απαιτείται δικτύωση με αντίστοιχους πράκτορες του εξωτερικού. Οι τουριστικοί πράκτορες που ασχολούνται με την εισαγωγή ή προώθηση εναλλακτικού τουρισμού είναι λίγοι γιατί όπως χαρακτηρίζουν και οι ίδιοι τα πολλά λεφτά και το γρήγορο κέρδος βρίσκονται στον μαζικό τουρισμό⁴⁸.

⁴⁷ Σχεδιασμός Δράσεων Πιλοτικού Χαρακτήρα για την ανάπτυξη του Οικολογικού τουρισμού, έ.α. σελ. 43.

⁴⁸ Σχεδιασμός Δράσεων Πιλοτικού Χαρακτήρα για την ανάπτυξη του Οικολογικού τουρισμού, έ.α. σελ. 43.

Η ανάπτυξη άλλων εναλλακτικών μορφών τουρισμού

Οι ακόλουθες συμπληρωματικές μορφές τουρισμού εξετάζονται υπό το πρίσμα ότι μπορούν να ενσωματωθούν σε ένα πακέτο εναλλακτικού τουρισμού δημιουργώντας ένα σύνθετο προϊόν. Επομένως, κάτω από συγκεκριμένες προϋποθέσεις μπορούν να ενταχθούν στις εναλλακτικές μορφές και να χαρακτηρισθούν μέρος του ευρύτερου αειφορικού τουριστικού προϊόντος.

Σε συνδυασμό με την διαμονή σε αγροτικές ή ορεινές περιοχές σημαντική είναι η ανάπτυξη και ο συνδυασμός του τουρισμού περιπέτειας ή δραστηριοτήτων όπως η ιππασία, το ποδήλατο βουνού, η τοξοβολία, τα extreme sports κ.λ.π. Οι συγκεκριμένες μορφές αποτελούν συνδυασμό του τουρισμού περιπέτειας με ενεργή συμμετοχή και δράση σε δραστηριότητες σχετιζόμενες με την φύση, με τάση την σαφή διαφοροποίηση από τα καθορισμένα πρότυπα, εφ' όσον κύριο χαρακτηριστικό είναι το στοιχείο του κινδύνου και της δράσης που περιέχει. Σημαντικό είναι να αναφέρουμε ότι, στις δραστηριότητες αυτές που ξεφεύγουν από τα πλαίσια των ήπιων-εναλλακτικών μορφών, το βασικό κίνητρο δεν είναι ούτε η γνωριμία και η διαφύλαξη του φυσικού, κοινωνικού, πολιτιστικού περιβάλλοντος, ούτε η γνωριμία με τον τόπο και τους ανθρώπους και η ενσωμάτωση στο κοινωνικό περιβάλλον όπως συμβαίνει περισσότερο στον αγροτουρισμό και οικοτουρισμό. Κίνητρο αποτελεί σε πρώτη φάση η ίδια η δραστηριότητα, με την ένταση και τις εμπειρίες που προσφέρει.

Συναντάμε τον τουρισμό εξερευνήσεων και προσπέλασης απρόσιτων περιοχών, όπου απαιτείται εξοπλισμός υψηλής τεχνολογίας, πολύ καλή εκπαίδευση και φυσική κατάσταση και προπαντός συνοδοί απόλυτα εξειδικευμένοι και εκπαιδευμένοι με την ανάλογη πείρα και υψηλό επίπεδο και εύρος γνώσεων. Στα extreme sports εντάσσονται αθλητικές δραστηριότητες που πραγματοποιούνται σε συγκεκριμένες περιοχές όπως rafting, canoe-kayak, land crossing, αναρριχήσεις, καταβάσεις βουνού, ελεύθερες πτώσεις με αλεξίπτωτο κ.λ.π. Επίσης υπάρχει ο τουρισμός ασκήσεων επιβίωσης και προσανατολισμού, που έχει να κάνει με την δυνατότητα εκμάθησης τρόπων και τεχνικών επιβίωσης σε δυσμενείς

συνθήκες και επικίνδυνο περιβάλλον. Ο κυνηγετικός τουρισμός και τουρισμός σαφάρι εντάσσεται στον τουρισμό περιπέτειας και σε πολλές χώρες είναι ιδιαίτερα ανεπτυγμένος. Παραλλαγή των ανωτέρω θεωρείται το Paintball⁴⁹.

Στην Ελλάδα οι πιο διαδεδομένες μορφές εναλλακτικών δραστηριοτήτων είναι η ορειβασία, το Trekking, το canyoning, το orienteering, (Πίνδο, Όλυμπο, Πήλιο, κ.λπ.) παράλληλα με την διάσχιση φαραγγιών (canyoning), η οποία και αποτελεί συνδυασμό πεζοπορίας, αναρρίχησης & καταρρίχησης, Ο προσανατολισμός (Orienteering) (δραστηριότητα, όπου με την χρήση πυξίδας και χάρτη τα μέλη προσπαθούν να εντοπίσουν σημεία) και. οι παραλλαγές του, η τοξοβολία, αναρρίχηση (rappel), εναέριο πέρασμα κ.λ.π. Η αναρρίχηση έχει εξέχουσα θέση σε περιοχές όπως οι βράχοι των Μετεώρων κ.λ.π. Τα rafting, monoraft, κανό και καγιάκ αποτελούν την κατάβαση ποταμού και στην Ελλάδα πληθώρα ποταμών είναι ο ιδανικός χώρος για την εξάσκηση τους όπως Εύηνος, Αώος, Βοϊδομάτης, Αλιάκμονας και σε μικρά τμήματα των ποταμών Νέστου και Πηνειού. Οι ελληνικοί ποταμοί έχουν δυσκολία κατάβασης 1-4 βαθμούς στην εξαβάθμια κλίμακα που ισχύει. Οι περισσότερες από αυτές τις μορφές εναλλακτικού τουρισμού έχουν να κάνουν με τον αθλητισμό και δη της υπαίθρου.

Υπάρχουν μορφές που είναι περισσότερο συμβατές με το ευρύτερο προϊόν του αγροτουρισμού ή του οικοτουρισμού και αποτελούν τρόπο να έρθει κανείς κοντά στην φύση ή την αγροτική ζωή. Για παράδειγμα, ο ιππικός τουρισμός θεωρείται πλέον αναπόσπαστο κομμάτι ενός πακέτου αγροτουριστικών διακοπών, είτε πρόκειται για αναψυχή είτε για έμπειρους αναβάτες⁵⁰. Επίσης οι ορειβατικές δραστηριότητες, (απλή ορειβασία, τεχνητή ορειβασία, αναρρίχησης, ποδήλατο βουνού) είναι μια επίσης συμβατή μορφή με τα βασικότερα κίνητρα του εναλλακτικού τουρισμού, δεδομένου του ότι οι ορειβάτες είναι συνήθως άνθρωποι που αγαπούν την φύση και χρησιμοποιούν καταλύματα και υποδομές που δεν ανήκουν στον

⁴⁹ Ε. Βελισσαρίου, *Διοίκηση Τουρισμού και Τουριστικών Επιχειρήσεων*, έ.α., σελ.104-106.

⁵⁰ Στην Κρήτη το κατάλυμα Κρατερός διοργανώνει εκδρομές διάρκειας μία ή περισσότερων ημερών στα παράλια του Ν. Ηρακλείου με άλογα για μικρά groups τουριστών που μένουν στο αγρόκτημα, στα πλαίσια ενός πρωτότυπου προγράμματος εναλλακτικού τουρισμού.

μαζικό τουρισμό.⁵¹ Η πεζοπορία ειδικά όταν γίνεται σε βατές λοφώδεις και ημιορεινές περιοχές με σκοπό την ήπια σωματική άθληση μέσα σε ένα παρθένο φυσικό περιβάλλον και με την δυνατότητα περιήγησης και επίσκεψης αξιοθέατων περιοχών (αρχαιολογικών και ιστορικών χώρων, παραδοσιακών χωριών και οικισμών, τοπίων φυσικού κάλλους, αρχιτεκτονικών μνημείων, μοναστηριών, εθνικών δρυμών κ.λπ.) που βρίσκονται κοντά στα μονοπάτια της πεζοπορίας⁵² και με την δυνατότητα επίσης άσκησης παράλληλων και συγγενικών μορφών τουρισμού όπως του οικοτουρισμού, του φυσιογνωστικού, του αγροτουρισμού του ορειβατικού κ.α. μορφών, αποτελούν και αυτές μορφές που υποκινούνται από τις βασικές αρχές του εναλλακτικού τουρισμού.⁵³

2.4 Κανονιστικό πλαίσιο για τον αειφόρο τουρισμό στην Ελλάδα

Κοινή θεωρητική συνισταμένη όλων των ιδιωτικών και δημόσιων φορέων, επαγγελματικών ενώσεων κ.λπ. της χώρας είναι η αναγκαιότητα ανάπτυξης, προβολής και προώθησης της αειφορίας και δη των εναλλακτικών μορφών τουρισμού. Χωρίς όμως το θεσμικό πλαίσιο και την αναγκαιότητα οριοθέτησης θεσμών, νομοθεσίας, ελέγχου και πιστοποίησης οι εξαγγελίες των φορέων μένουν μόνο στο σημείο αυτό χωρίς συστηματική και ολοκληρωμένη δράση.

Στην Ελλάδα το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο για τον εναλλακτικό τουρισμό και τον τουρισμό γενικότερα είναι ανεπαρκές και περιορίζεται στην

⁵¹ Μ.Κ. Σφακιανάκης, έ.α. σελ. 203-215.

⁵² Στην καθιέρωση του περιπατητικού τουρισμού σαν ανεξάρτητης εναλλακτικής μορφής τουρισμού, συνετέλεσε η απόφαση της Ευρωπαϊκής Ένωσης Ορειβασίας-Πεζοπορίας να καθιερώσει με την βοήθεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης τα λεγόμενα Ευρωπαϊκά μονοπάτια μεγάλων διαδρομών, τα οποία διασχίζουν όλες τις χώρες της Ε.Ε. και έχουν επισημανθεί επί του εδάφους. Τα μονοπάτια αυτά είναι οκτώ και φέρουν τις χαρακτηριστικές ονομασίες E1 - E8. Δυο από αυτά το E4 και E6 που ξεκινούν από την Ιβηρική Χερσόνησο και την Δανία καταλήγουν στην Ελλάδα σαν E4GR και E6GR τη διασχίζουν από το Βορρά προς Νότο και από Δυσμάρ προς Ανατολάς. Μ.Κ. Σφακιανάκης, έ.α. σελ. 223.

⁵³ Μ.Κ. Σφακιανάκης, έ.α. σελ. 222.

κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων και άλλων αμιγώς τουριστικών επιχειρήσεων (εστιατορίων, τουριστικών γραφείων κ.λπ.)⁵⁴.

Αγροτουρισμός

Παρότι σε άλλες χώρες όπου ο αγροτουρισμός είναι ήδη ανεπτυγμένος (π.χ. Γαλλία, Γερμανία, Ιταλία), υπάρχει ειδική νομοθεσία και κρατικοί φορείς διαχείρισης, στην Ελλάδα δεν υπάρχει ακόμα εθνικός σχεδιασμός για τον αγροτουρισμό, ούτε εθνική πολιτική για τις ήπιες μορφές τουρισμού. Ο ΕΟΤ φαίνεται ακόμα να στηρίζει αποκλειστικά τις συμβατικές μορφές τουρισμού που αποτελούν και το μεγάλο κεφάλαιο της Ελλάδας σαν τουριστικού προορισμού. Τα τελευταία χρόνια γίνεται προσπάθεια αξιοποίησης του αγροτουρισμού από τις περιφέρειες, τις νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις και τους ΟΤΑ αλλά με σχετικά μικρά αποτελέσματα. Τα Υπουργεία Γεωργίας, Εθνικής Οικονομίας και Ανάπτυξης καθώς και μερικοί άλλοι φορείς έχουν χειριστεί τα τελευταία χρόνια προγράμματα σημαντικής χρηματοδότησης για τον αγροτουρισμό αλλά ακόμα δεν έχει εξασφαλισθεί η προσδοκώμενη και αναγκαία τεχνική και στελεχιακή υποδομή για το πεδίο του αγροτουρισμού.

Δεν υπάρχει θεσμικό πλαίσιο με ειδικές προδιαγραφές ποιότητας, σήματα ποιότητας και διάκριση ανάμεσα στις αγροτουριστικές μονάδες. Το σύστημα για την κατάταξη των αγροτουριστικών καταλυμάτων στην Ελλάδα θεωρείται ανεπαρκές, καθότι η κατάταξη των τουριστικών καταλυμάτων γίνεται από τον ΕΟΤ και δεν έχει προβλεφθεί κάποια ειδική κατηγορία για την περίπτωση του αγροτουρισμού. Τα αγροτουριστικά καταλύματα ανήκουν συνήθως στην κατηγορία των ξενοδοχείων ή των πολυτελών επιπλωμένων κατοικιών τα οποία καλύπτει η ισχύουσα νομοθεσία για τα ξενοδοχεία και τα ενοικιαζόμενα δωμάτια και την κατάταξή τους σύμφωνα με το σύστημα των κλειδιών.

Ο αγροτουρισμός αντιδιαστέλλεται με την κυρίαρχη μορφή του ελληνικού τουρισμού και κάτω από τον όρο αγροτουρισμός και την χρήση

⁵⁴ ECO-ROUTE, *Οδηγός Καλής Πρακτικής. Πορεία προς την αειφόρο αγροτική ανάπτυξη μέσω της σήμανσης του οικοτουρισμού*, PRISMA, Αθήνα 2005, σελ. 14-15.

των γενναίων κρατικών-κοινοτικών επιδοτήσεων έχουν προωθηθεί επενδύσεις τα τελευταία χρόνια, με την δημιουργία περισσότερων από δυο χιλιάδων κλινών και πολλών άλλων μικρών τουριστικών επιχειρήσεων.

Στον τομέα του αγροτουρισμού η διάσπαση αρμοδιοτήτων από πολλούς φορείς ιδιωτικούς και δημόσιους, η πληθώρα χρηματοδοτικών μέσων, αλλά και η έλλειψη εναρμόνισης μεταξύ γεωργικής, τουριστικής, πολεοδομικής και χωροταξικής πολιτικής και των αντίστοιχων στόχων τους, καθώς και η έλλειψη ολοκληρωμένης προσέγγισης ενιαίων κατευθυντήριων γραμμών και επαρκούς συντονισμού εμπεριέχει κινδύνους όπως την υποβάθμιση του φυσικού και δομημένου περιβάλλοντος και την σπατάλη πόρων σε μη αποδοτικές εγκαταστάσεις, την μειωμένη αποτελεσματικότητα, δυνατότητα ελέγχου και αξιολόγησης. Επίσης υπάρχει ο κίνδυνος της ενίσχυσης της σημειακής απορρόφησης κονδυλίων σε υποδομές διάσπαρτες σε διάφορους οικισμούς, που δεν συμβάλλει στην ολοκληρωμένη ανάπτυξη των περιοχών, την δημιουργία χαμηλού επιπέδου καταλυμάτων, που προσελκύουν χαμηλού επιπέδου τουρισμό, και την ενίσχυση της επιβάρυνσης των ήδη κορεσμένων τουριστικά ζωνών⁵⁵.

Στη χώρα μας, ο πλέον αρμόδιος φορέας για τον αγροτουρισμό είναι η εταιρεία Αγροτουριστική Α.Ε., η οποία υπάγεται στο Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης. Η εταιρεία είναι φορέας δημοσίου δικαίου και στις αρμοδιότητές της υπάγονται δραστηριότητες όπως η καταγραφή και προβολή των αγροτουριστικών μονάδων στην Ελλάδα, η ενημέρωση επενδυτών για καλές πρακτικές και χρηματοδοτικά προγράμματα, η κατάρτιση στον αγροτουρισμό καθώς και η εκπόνηση μελετών εναλλακτικής τουριστικής ανάπτυξης για διάφορες περιοχές της χώρας.

Οι φορείς που ασχολούνται με τις αγροτουριστικές επιχειρήσεις σε τοπικό επίπεδο είναι οι κατά τύπους αναπτυξιακές εταιρείες. Η εμπλοκή τους σχετίζεται κυρίως με το γεγονός ότι αποτελούν τους φορείς διαχείρισης κονδυλίων που σχετίζονται με τον αγροτικό χώρο, άρα και τον αγροτουρισμό (Κοινοτική Πρωτοβουλία Leader+, ΟΠΑΑΧ κα). Δεδομένου ότι οι περισσότερες επενδύσεις στον τομέα αυτό στην Ελλάδα έχουν γίνει από

⁵⁵ Σχεδιασμός Δράσεων Πιλοτικού Χαρακτήρα για την ανάπτυξη του Οικολογικού τουρισμού, έ.α. σελ. 58-59.

τέτοια χρηματοδοτικά προγράμματα, αυτό φέρνει τις αναπτυξιακές εταιρείες πολύ κοντά με τις περισσότερες επιχειρήσεις, από τα πρώτα στάδια λειτουργίας τους.

Στα σχέδια του Υπουργείου Τουριστικής Ανάπτυξης είναι η δημιουργία ειδικού Οργανισμού Αγροτουρισμού εντός του υπουργείου, αν και το σχετικό νομοσχέδιο δεν έχει κατατεθεί ακόμα προς ψήφιση στην Βουλή. Η κίνηση αυτή υποδηλώνει την αναγνώριση, από πλευράς του ελληνικού κράτους, ότι ο αγροτουρισμός είναι σοβαρή επιχειρηματική δραστηριότητα και ότι μπορεί να αποτελέσει λύση για πολλά από τα προβλήματα της επαρχίας.

Στην παρούσα φάση, η μόνη διαθέσιμη πιστοποίηση για υπηρεσίες αγροτουρισμού είναι βάση μιας προδιαγραφής που δημιουργήθηκε από την δημοσίου δικαίου επιχείρηση Αγροτουριστική Α.Ε. σε συνεργασία με τον ΕΛΟΤ. Η Ελληνική Προδιαγραφή για τον αγροτουρισμό (ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417) είναι αποτέλεσμα μιας ομάδας εργασίας με αντιπροσώπους από τις δημόσιες αρχές τουρισμού αφενός και του Ελληνικού Οργανισμού Τυποποίησης (ΕΛΟΤ) αφετέρου. Το πρότυπο αυτό είναι προσανατολισμένο στην και καθοδηγούμενο από τις απαιτήσεις της αγοράς και αφού δοκιμάστηκε πιλοτικά για ένα διάστημα αποφασίστηκε η επισημοποίησή του από τον ΕΛΟΤ. Η πραγματικότητα είναι ότι οι προτάσεις για προδιαγραφές ποιότητας και μέτρα ελέγχου και πιστοποίησης από την Αγροτουριστική Α.Ε δεν είναι ακόμα επίσημα θεσμοθετημένες και δεν υπάρχουν σημαντικά κίνητρα για την περαιτέρω ανάπτυξη και προώθησή του σήματος ποιότητας⁵⁶. Πρέπει να επισημανθεί ότι, ενώ οι κατηγορίες των αγροτουριστικών επιχειρήσεων είναι αρκετές (ξενώνες, εστιατόρια, ταξιδιωτικά γραφεία κ.α.), επειδή το μεγαλύτερο ποσοστό των επενδύσεων που έχουν γίνει στην Ελλάδα είναι στο κομμάτι της διαμονής, το σήμα ποιότητας προς το παρόν μπορεί να απονεμηθεί μόνο σε αγροτουριστικά καταλύματα. Οι μόνοι διαπιστευμένοι φορείς για την πιστοποίηση αγροτουριστικών υπηρεσιών σύμφωνα με την Ελληνική Προδιαγραφή είναι η Αγροτουριστική Α.Ε., η οποία έχει αποδώσει το σήμα ποιότητας αγροτουρισμού στις μόνες δύο υπάρχουσες πιστοποιημένες αγροτουριστικές επιχειρήσεις, και ο φορέας πιστοποίησης TUV HELLAS που δεν έχει ακόμα καμία πιστοποίηση στο ενεργητικό του.

⁵⁶ ECO-ROUTE, *Οδηγός Καλής Πρακτικής*, έ.α. σελ. 14-15.

Οικοτουρισμός

Ο οικοτουρισμός στην Ελλάδα είναι μια καινούργια έννοια η οποία όμως αρχίζει να αναγνωρίζεται σταδιακά από τις δημόσιες αρχές. Σε εθνικό επίπεδο δεν υπάρχει νομοθεσία ή συγκεκριμένες κατευθύνσεις που να αφορούν τον οικοτουρισμό ή κατευθύνσεις ανάπτυξης. Το θεσμικό πλαίσιο που αφορά την προστασία του περιβάλλοντος, τη χωροταξία, την δόμηση, την οικονομική ανάπτυξη της υπαίθρου και μια σειρά άλλων τομέων είναι αυτό που διαμορφώνει τις ευνοϊκές ή μη προϋποθέσεις για την ανάπτυξη του οικοτουρισμού. Σε χώρες όπως η Μαλαισία, ο Καναδάς ή η Αυστραλία όπου ο οικοτουρισμός έχει πάρει πολύ μεγάλες διαστάσεις και αποτελεί κύρια πηγή εθνικού εισοδήματος, έχουν διαμορφωθεί εθνικές στρατηγικές για τον οικοτουρισμό και το φαινόμενο αντιμετωπίζεται σε εθνικό επίπεδο.

Στην Ελλάδα δεν υπάρχει ενιαία εθνική πολιτική ούτε θεσμικό πλαίσιο που να αφορά ειδικά τον οικοτουρισμό. Η δημιουργία ενός τέτοιου πλαισίου δυσχεραίνεται από το γεγονός ότι ο οικοτουρισμός άπτεται θεσμών και νομοθεσιών που εμπίπτουν σε πολλούς διαφορετικούς τομείς - περιβάλλον, μεταφορές, τουρισμός κ.λπ., με αντίστοιχα διαφορετικούς αρμόδιους φορείς. Μια επιπρόσθετη δυσχέρεια έγκειται στο γεγονός ότι ο οικοτουρισμός μπορεί να οργανωθεί μόνο σε συνάρτηση με τις ιδιαιτερότητες κάθε συγκεκριμένου προορισμού. Στο θέμα του αειφόρου τουρισμού και του οικοτουρισμού εμπλέκονται το Υπ. Ανάπτυξης, το Υπ. Τουριστικής Ανάπτυξης, ο ΕΟΤ και το ΥΠΕΧΩΔΕ, ενώ ειδικά στον αγροτουρισμό εμπλέκεται και το Υπ. Γεωργίας. Σε τοπικό επίπεδο εμπλέκονται και οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης. Ως προς την χωροθέτηση τουριστικών εγκαταστάσεων αυτές υποβάλλονται στην διαδικασία των σημείων εγκρίσεων χωροθέτησης, ενώ εκτενώς χρησιμοποιείται το θεσμικό πλαίσιο που διέπει τις ζώνες οικιστικού ελέγχου⁵⁷.

⁵⁷ Στ. Ασκέλη, *Η αειφορική τουριστική ανάπτυξη και οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού*, έ.α. σελ. 141-143.

Από την πλευρά του ΕΟΤ, οι διατάξεις της τουριστικής νομοθεσίας που αφορούν το περιβάλλον είναι στο σημείο σύνδεσης τουριστικής πολιτικής και προστασίας περιβάλλοντος. Με την υπουργική απόφαση 538866/σπεψ. 135 ΝΤΟ (797/Β/87) ο ΕΟΤ έχει την δυνατότητα να εγκαθιδρύει ζώνες ελεγχόμενης τουριστικής ανάπτυξης ή να απαγορεύει την περαιτέρω τουριστική ανάπτυξη σε ζώνες που χαρακτηρίζει ως κορεσμένες τουριστικά. Τέτοια θεσμικά εργαλεία θα μπορούσαν να φανούν χρήσιμα στην διαχείριση οικοτουριστικής ανάπτυξης. Κατοχυρωμένα θεσμικά όργανα με μερική τουλάχιστον δικαιοδοσία και στον οικοτουρισμό, στην Ελλάδα, είναι οι φορείς διαχείρισης για τις προστατευόμενες περιοχές. Σύμφωνα με τον Ν. υπ.Αρ. 2742/99, κεφ.Ε, άρ.15, προβλέπεται η σύσταση νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου κοινωφελούς χαρακτήρα, ως φορέων διαχείρισης των περιοχών του δικτύου NATURA 2000⁵⁸. Στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων των φορέων αυτών εντάσσεται η οργάνωση και υποστήριξη οικοτουριστικών προγραμμάτων, η έγκριση αδειών ξενάγησης και η χορήγηση αδειών επιστημονικής έρευνας, η χορήγηση σήματος ποιότητας και συνεργασίας σε επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στις προστατευόμενες περιοχές. Έσοδα από τουρισμό, στις περιοχές αρμοδιότητας των φορέων, προβλέπεται να χρησιμοποιούνται για την χρηματοδότηση του⁵⁹. Το Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων είχε αναθέσει στο WWF Ελλάς την εκπόνηση μελέτης σχετικά με τις διεθνείς ορθές πρακτικές και προτείνει έναν οδηγό διαχείρισης του οικοτουρισμού σε προστατευόμενες περιοχές με στόχο να υποβοηθήσει τη λειτουργία των αντίστοιχων Φορέων Διαχείρισης των Προστατευόμενων Περιοχών⁶⁰.

Παρόλο που οι προστατευόμενες περιοχές με φορείς διαχείρισης εξασφαλίζουν τα εκέγγυα για την ορθή εφαρμογή του οικοτουρισμού, αυτό δε σημαίνει ότι πρέπει να εφαρμόζεται μόνο στις προστατευόμενες περιοχές. Ίσως μάλιστα για μερικές προστατευόμενες περιοχές να είναι εντελώς ακατάλληλη η οικοτουριστική ανάπτυξη. Το νομικό καθεστώς προστασίας

⁵⁸ Το Ευρωπαϊκό δίκτυο NATURA 2000, περιλαμβάνει όλες τις ήδη προστατευόμενες περιοχές αλλά και άλλες περιοχές οικολογικού ενδιαφέροντος που πριν τη δημιουργία του δικτύου δεν υπάγονταν σε κάποιο καθεστώς προστασίας. Στις περιοχές του δικτύου εντάσσονται διάφοροι οικοτουριστικοί προορισμοί.

⁵⁹ Σχεδιασμός Δράσεων Πιλοτικού Χαρακτήρα για την ανάπτυξη του Οικολογικού τουρισμού, έ.α. σελ. 59-60.

⁶⁰ ECO-ROUTE, Οδηγός Καλής Πρακτικής, έ.α. σελ. 14-15.

και ο φορέας διαχείρισης δεν είναι ικανή συνθήκη για την ανάπτυξη οικοτουρισμού, κρίνεται όμως στις παρούσες συνθήκες της ελληνικής πραγματικότητας, αναγκαία. Εάν το νομικό καθεστώς προστασίας και οι φορείς διαχείρισης του δικτύου NATURA 2000 λειτουργήσουν σωστά, θα είναι ένα σημαντικό βήμα προς την εξασφάλιση αυτής της αναγκαίας συνθήκης. Η ανάπτυξη του οικοτουρισμού, πρέπει να υπαγορεύεται από την ανάγκη προστασίας του περιβάλλοντος και κοινωνικής ανάπτυξης και ενώ η μη υποβάθμιση του περιβάλλοντος είναι όρος που θα πρέπει να τηρεί κάθε είδους τουρισμός, ο οικοτουρισμός πρέπει να εξυπηρετεί συγκεκριμένες ανάγκες. Πιο συγκεκριμένα τις ανάγκες περιοχών που έχουν πολύτιμα οικοσυστήματα, που χρήζουν προστασίας και συγχρόνως απειλούνται από κοινωνικό και οικονομικό μαρασμό.

Σύμφωνα με μελέτες του WWF για τις προοπτικές ανάπτυξης του οικοτουρισμού στην Ελλάδα παρατηρήθηκε ότι, ενώ υπάρχει αξιοσημείωτη αύξηση της ζήτησης αυτού του είδους τις δραστηριότητες στην Ελλάδα, η αύξηση αυτή αφορά περισσότερο έλληνες τουρίστες παρά την ξένη αγορά, που δεν έχει ακόμα αξιοποιηθεί αρκετά. Η ευρύτερη αύξηση της ζήτησης μπορεί να επιτευχθεί δια μέσω του ενδεδειγμένου μάρκετινγκ το οποίο θα πρέπει εμφανώς να διαφέρει από αυτό του μαζικού τουρισμού. Το ρίσκο να μεταφερθούν φαινόμενα μαζικού τουρισμού στις οικολογικά ευπαθείς περιοχές, δια μέσω ακατάλληλων διεργασιών μάρκετινγκ θα πρέπει να αποφευχθεί με κάθε μέσο. Αυτός είναι και ο λόγος που το επίπεδο της ζήτησης θα πρέπει να οριοθετηθεί πριν γίνουν τέτοιες ενέργειες, και η ωρίμανση της περιοχής να διασφαλιστεί πριν καλωσορίσει το τουριστικό κοινό. Η δημιουργία μηχανισμών προτείνεται σε πανελλήνιο επίπεδο για τον συντονισμό της τουριστικής ζήτησης σε οικολογικά ευπαθείς περιοχές, καθώς αυτό θα βοηθήσει στην απόκτηση μιας συνολικής άποψης των πραγματικών και δυνητικών ζητήσεων και περισσότερο στον προγραμματισμό των κατάλληλων στρατηγικών δράσεων⁶¹.

Μια λεπτομερέστερη ανάλυση προϋποθέτει την αξιολόγηση του υπάρχοντος θεσμικού πλαισίου για την προστασία του περιβάλλοντος, την

⁶¹ Δ. Καραβέλλας, Εισήγηση στο Διεθνές Συνέδριο Οικοτουρισμού, Θεσσαλονίκη 2-4 Νοεμβρίου 2001, σελ. 44.

χωροταξία, τις μεταφορές, την τουριστική ανάπτυξη, την χρήση σκαφών αναψυχής και γενικά όλων των τομέων που άμεσα ή έμμεσα εμπλέκονται από την σκοπιά των ευκαιριών που προσφέρει για την ανάπτυξη του οικοτουρισμού.⁶² Απαιτείται επίσης η συνεχής καταγραφή της εμπειρίας από ήδη υπάρχοντα προγράμματα οικοτουρισμού και από την γενικότερη εμπειρία που υπάρχει σήμερα από την τουριστική ανάπτυξη των οικολογικά ευαίσθητων περιοχών σε διεθνή κλίμακα.

Άλλες εναλλακτικές μορφές τουρισμού

Στην Ελλάδα υπάρχουν επίσης και άλλα σήματα ποιότητας τουρισμού, καθώς και εγκαταστάσεις παροχής υπηρεσιών τουρισμού υπαίθρου. Τα σήματα αυτά έχουν εισαχθεί σε απολύτως εθελοντική βάση από μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς (ΜΚΟ) που συστάθηκαν για το σκοπό αυτό από την ευρωπαϊκή πρωτοβουλία Leader. Οι συγκεκριμένοι ΜΚΟ καθιερώνουν τα λεγόμενα «Τοπικά Σύμφωνα Ποιότητας» (ΤΣΠ) τα οποία δεσμεύουν τα μέλη τους σε μια σειρά από προδιαγραφές σχετικά με την ποιότητα των προϊόντων, των εγκαταστάσεων και των παρεχόμενων υπηρεσιών⁶³. Αυτά τα σήματα αφορούν κυρίως καταλύματα και υπηρεσίες σίτισης και όχι δραστηριότητες στη φύση, ενώ δεν έχουν γίνει ευρέως γνωστά, λόγω της περιορισμένης γεωγραφικής τους εφαρμογής.

Στη χώρα μας η πιστοποίηση των οδηγών βουνού γίνεται από την Ελληνική Ομοσπονδία Ορειβάσις και Αναρρίχησης. Η διαδικασία πιστοποίησης περιλαμβάνει συνεχή θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση που μπορεί να διαρκέσει ως και δέκα χρόνια, σε διάφορα επίπεδα. Πρέπει να σημειωθεί ότι το πιστοποιητικό δεν έχει αναγνωριστεί από το κράτος.

⁶² Είναι χαρακτηριστικός ο τρόπος που εφαρμόστηκε το σημείο αυτό στην Εθνική στρατηγική της Μαλαισίας, που αποτελεί ένα επτάτομο έργο του WWF Μαλαισίας. Η ανάλυση του θεσμικού πλαισίου, αφορά το υπάρχον θεσμικό πλαίσιο για την προστασία του περιβάλλοντος και για την τουριστική ανάπτυξη από την σκοπιά των ευκαιριών που προσφέρει για την ανάπτυξη του οικοτουρισμού. Βελτιώσεις προτείνονται εκεί όπου εντοπίζονται αδυναμίες για την ανάπτυξη του οικοτουρισμού όπως π.χ. περιοχές με ασαφές ιδιοκτησιακό καθεστώς, ανεπαρκή μέτρα για την χρήση σκαφών αναψυχής σε θαλάσσια πάρκα, χαλαροί όροι διεξαγωγής μελετών περιβαλλοντικών επιπτώσεων για έργα σε προστατευόμενες περιοχές κ.λπ. Με τον τρόπο αυτό η στρατηγική τίθεται συνεχώς κάτω από καθεστώς ελέγχου και αναδιάρθρωσης, *Σχεδιασμός Δράσεων Πιλοτικού Χαρακτήρα για την ανάπτυξη του Οικολογικού τουρισμού*, έ.α. σελ. 60.

⁶³ ECO-ROUTE, *Οδηγός Καλής Πρακτικής*, έ.α. σελ. 15.

Η πιστοποίηση των οδηγών και εκπαιδευτών ράφτινγκ γίνεται από τον Σύνδεσμο των εν Ελλάδι Τουριστικών και Ταξιδιωτικών Γραφείων (ΗΑΤΤΑ), με την χρήση ενός καινούργιου σχετικά πιστοποιητικού και απονέμεται σε τέσσερα επίπεδα⁶⁴.

⁶⁴ ECO-ROUTE, *Οδηγός Καλής Πρακτικής*, έ.α. σελ. 57.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ

Το παρόν κεφάλαιο αναλύει το θέμα της ποιότητας στον τομέα του τουρισμού. Αναλύονται οι βασικές αρχές διαχείρισης της ποιότητας και παρουσιάζονται τα κυρίαρχα πρότυπα ποιότητας που εφαρμόζονται στον τουριστικό κλάδο. Συμπληρωματικά στα κύρια πρότυπα της σειράς ISO που αναλύουμε δίνουμε και μια προοπτική από εξειδικευμένα συστήματα για την πιστοποίηση της ποιότητας των τουριστικών υπηρεσιών, μέσω του δημοφιλούς ελβετικού Σήματος Ποιότητας “Q”. Το κεφάλαιο κλείνει με μια πιο εξειδικευμένη ανάλυση για την πιστοποίηση στις αειφόρες μορφές τουρισμού.

3.1 Ποιότητα

Ποιότητα είναι ένα πλήθος από κριτήρια, στο οποίο συμπεριλαμβάνονται από αντικειμενικές αποδείξεις ακριβείας έως και υποκειμενικές προτιμήσεις ή επιθυμίες. Σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9000:2000, ποιότητα είναι:

«Ο βαθμός κατά τον οποίο μία ομάδα από έμφυτα χαρακτηριστικά ικανοποιεί τις απαιτήσεις».

Ο τομέας των υπηρεσιών αναγνωρίζει ότι οι πελάτες δικαιούνται ένα υψηλότερο επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών και ότι υπάρχει μια διαρκώς αυξανόμενη χρήση πρακτικών ποιότητας στον τομέα τους η οποία παλιότερα υπήρχε μόνο στον τομέα της παραγωγής. Για να κατοχυρώσουν οι επιχειρήσεις ότι ένα προϊόν ή υπηρεσία καλύπτει τα προκαθορισμένα κριτήρια, πρέπει να εξασφαλίσουν ότι κατανοούν τις απαιτήσεις και κατ’ επέκταση είναι ικανοί να τις ικανοποιήσουν (Διασφάλιση Ποιότητας) και ότι μπορούν αυτό να το επικυρώσουν (Έλεγχος Ποιότητας). Συνεπώς είναι σαφές ότι για την επίτευξη της ποιότητας είναι απαραίτητος ο συνδυασμός ποιοτικού ελέγχου και διασφάλισης ποιότητας. Αυτό γίνεται πιο

αποτελεσματικά με την κατάρτιση και εφαρμογή ενός αποτελεσματικού Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ), του οποίου ο ρόλος είναι να κατευθύνει και να ελέγχει μια εταιρεία όσον αφορά την ποιότητα και να την βοηθάει με το να παρέχει αντικειμενικές πληροφορίες για την συμμόρφωση ως προς τις απαιτήσεις.

Βασικές Αρχές Διαχείρισης Ποιότητας

Οι βασικές αρχές τις οποίες θα πρέπει να χρησιμοποιεί η διοίκηση μιας επιχείρησης ούτως ώστε να την οδηγεί συστηματικά και επιτυχώς στην διαχείριση της ποιότητάς της είναι οι παρακάτω⁶⁵:

1. Πελατοκεντρική Πολιτική

«Οι οργανισμοί εξαρτώνται από τους πελάτες τους και συνεπώς θα πρέπει να κατανοούν τις άμεσες και μελλοντικές ανάγκες των πελατών, θα πρέπει να ικανοποιούν τις απαιτήσεις των πελατών και θα πρέπει να προσπαθούν να υπερβάλλουν τις προσδοκίες των πελατών» ISO 9004:2000.

Ο σκληρός ανταγωνισμός και οι όλο αυξανόμενες προσδοκίες των πελατών σημαίνει ότι είναι απαραίτητο για τους οργανισμούς να κατανοούν πλήρως τις ανάγκες των πελατών τους, τωρινών και μελλοντικών. Είναι προφανές ότι για να επιβιώσουν οι επιχειρήσεις πρέπει:

- Να δώσουν στους πελάτες τους αυτό που οι πελάτες θέλουν
- Να γνωρίζουν τις άμεσες ανάγκες των πελατών τους (όπως και των εν δυνάμει πελατών)
- Να μπορούν να προβλέψουν ή ακόμα και να επηρεάσουν τις μελλοντικές ανάγκες της αγοράς.

2. Ηγεσία

«Οι ηγέτες καθιερώνουν την ενότητα στον σκοπό και στην πορεία ενός οργανισμού. Θα πρέπει να μπορούν να δημιουργούν και να διατηρούν το εσωτερικό περιβάλλον μέσα στο οποίο το προσωπικό της εταιρείας να μπορεί

⁶⁵ ISO 9001:2000, Πενθήμερο σεμινάριο επιθεωρητών ποιότητας, TUV HELLAS, Ηράκλειο 2003, κεφ. 3 σελ. 6-11.

να εμπλέκεται πλήρως στην επίτευξη των αντικειμενικών στόχων της εταιρείας» ISO 9004:2000.

Η ανώτατη διοίκηση μιας εταιρείας πρέπει να είναι φανερά δεσμευμένη στην Πολιτική Ποιότητας και τους αντικειμενικούς στόχους της εταιρείας, δίνοντας το καλό παράδειγμα στους υπαλλήλους. Για να είναι αποτελεσματικό ένα σύστημα ποιότητας και για να ικανοποιηθούν οι αντικειμενικοί σκοποί είναι απαραίτητη η παρουσία της ηγεσίας σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού.

3. Εμπλοκή Προσωπικού

«Το προσωπικό σε όλα τα επίπεδα είναι η ουσία ενός οργανισμού και η πλήρης εμπλοκή του δίνει την δυνατότητα οι ικανότητές του να χρησιμοποιηθούν για το καλό του οργανισμού» ISO 9004:2000.

Το πιθανότερο είναι ότι το προσωπικό θα προσφέρει καλύτερα και αποδοτικότερα την εργασία του όταν αισθάνεται ότι εμπλέκεται στις αποφάσεις που επηρεάζουν την καθημερινή του εργασία. Η προσφορά του μπορεί να περιλαμβάνει τη γνώμη του σε περιπτώσεις νέων μεθόδων εργασίας, την εμπλοκή του σε τακτά διαστήματα σε Ομάδες Βελτίωσης διεργασιών κ.α.

4. Διεργασιο-κεντρική Πολιτική

«Ένα επιθυμητό αποτέλεσμα επιτυγχάνεται αποτελεσματικότερα όταν οι δραστηριότητες και οι σχετικοί πόροι διαχειρίζονται ως μια διεργασία» ISO 9004:2000.

Η διαχείριση μέσα από την οπτική γωνία της «διεργασίας» έχει ως βασικό στόχο να αυξήσει την ποιότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας και να μειώσει την πιθανότητα της μεταβλητότητας. Εφ' όσον ένας οργανισμός έχει εφαρμόσει αποτελεσματικές βασικές αρχές διαχείρισης διεργασιών και έχει τις λειτουργίες του κάτω από κάποιο έλεγχο, μπορεί να χρησιμοποιήσει τις ίδιες βασικές αρχές για να προχωρήσει σε συνεχείς βελτιώσεις των διεργασιών της.

5. Συστημική προσέγγιση στη διοίκηση

«Η αναγνώριση, η κατανόηση και η διαχείριση αλληλένδετων διεργασιών ως ένα σύστημα, συμβάλλει στην αποτελεσματικότητα και ικανότητα ενός οργανισμού στην επίτευξη των αντικειμενικών της σκοπών» ISO 9004:2000.

Για να επιτευχθούν οι επιχειρηματικοί στόχοι μιας εταιρείας με τον πλέον αποτελεσματικό και αποδοτικό τρόπο, αυτή θα πρέπει να κατανοήσει ποιες είναι οι κύριες λειτουργικές, υποστηρικτικές και διαχειριστικές διεργασίες τους και πως αυτές εναρμονίζονται μεταξύ τους.

6. Διαρκής βελτίωση

«Η διαρκής βελτίωση της συνολικής απόδοσης ενός οργανισμού θα πρέπει να είναι ένας μόνιμος αντικειμενικός σκοπός του οργανισμού» ISO 9004:2000.

Καθώς στις όλο και αυξανόμενες ανταγωνιστικές διεθνείς αγορές τα πράγματα σπάνια παραμένουν ίδια για μεγάλα χρονικά διαστήματα, η διαρκής βελτίωση αποτελεί μονόδρομο για τις επιχειρήσεις που θέλουν να συνεχίσουν να είναι ανταγωνιστικές.

7. Τεκμηριωμένη προσέγγιση τη λήψη αποφάσεων

«Οι αποτελεσματικές αποφάσεις βασίζονται στην ανάλυση των δεδομένων και των πληροφοριών» ISO 9004:2000.

Οι αποφάσεις θα πρέπει να λαμβάνονται όταν η διοίκηση μιας επιχείρησης γνωρίζει όλα τα γεγονότα, ισοσταθμίζοντας πάντα τις διαθέσιμες πληροφορίες με βάση την εμπειρία και την διαίσθηση.

8. Κοινά ωφέλιμες σχέσεις με προμηθευτές

«Ένας οργανισμός και οι προμηθευτές του είναι αλληλο-εξαρτώμενοι και μια κοινά ωφέλιμη σχέση ενδυναμώνει την ικανότητα και των δύο να γίνουν καλύτεροι» ISO 9004:2000.

Οι επιχειρήσεις έχουν ανάγκη από προμηθευτές προϊόντων και υπηρεσιών προκειμένου να προσφέρουν τα δικά τους προϊόντα και

υπηρεσίες στους πελάτες. Επομένως είναι ουσιαστικό οι επιχειρήσεις και οι προμηθευτές να κατανοούν την σπουδαιότητα εξασφάλισης της ικανοποίησης των πελατών και να αναπτύσσουν μια μεταξύ τους σχέση που να εξασφαλίζει ότι αυτό πραγματοποιείται.

3.2 Συστήματα διασφάλισης ποιότητας στον τουρισμό

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού (WTO), ποιότητα στον τουρισμό είναι: *«Το αποτέλεσμα μιας διαδικασίας που συνεπάγεται την ικανοποίηση όλων των θεμιτών αναγκών για προϊόντα και υπηρεσίες, των απαιτήσεων και των προσδοκιών του καταναλωτή, με ένα αποδεκτό αντίτιμο, σύμφωνα με συμβατικούς όρους και βαθύτερους προσδιοριστικούς παράγοντες της ποιότητας, όπως η σιγουριά και ασφάλεια, η υγιεινή, η προσβασιμότητα, η διαφάνεια, η αυθεντικότητα και η αρμονία των τουριστικών δραστηριοτήτων με το ανθρωπογενές και το φυσικό περιβάλλον»*⁶⁶.

Η ποιότητα στον τουρισμό είναι αυτή που εγγυάται όχι μόνο ένα θετικό αποτέλεσμα για μια μεμονωμένη επιχείρηση, αλλά και την καθιέρωση ενός τουριστικού προορισμού, ακόμη και μιας ολόκληρης χώρας, σε πλεονεκτική θέση απέναντι σε άλλες. Η τελική ποιότητα που απολαμβάνει ο πελάτης είναι αλληλένδετη με την ποιότητα όλων των επιμέρους υπηρεσιών, λειτουργιών και προϊόντων που απαρτίζουν το τελικό προϊόν. Εξαρτάται απ' όλα και απ' όλους και γίνεται προφανής ακόμη και στις φαινομενικά ασήμαντες λεπτομέρειες, όχι μόνο στις υποδομές και στα εμφανή σημεία που προσδιορίζονται ως τουριστικές υπηρεσίες, λειτουργίες και διαδικασίες⁶⁷. Η λειτουργία μιας τουριστικής επιχείρησης ακολουθεί τις γενικές διαδικασίες των επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών. Ο πελάτης-καταναλωτής έχει μια ιδιαίτερη, προσωπική σχέση με την τουριστική επιχείρηση: περιμένει από αυτήν όλα όσα χρειάζεται για να «περάσει καλά».

Είναι πλέον διεθνώς αναγνωρισμένο το γεγονός ότι στις μέρες μας, η πιστοποίηση προϊόντων και υπηρεσιών είναι η βάση του ορθού επιχειρήν. Σ'

⁶⁶ Γ.Μ. Βενετσανοπούλου, *Η κρατική συμβολή στον τουρισμό*, έ.α. σελ. 178.

⁶⁷ Στ. Ασκέλη, *Επιχειρήστε...Αγροτουριστικά*, έ.α. σελ. 102-103.

ολόκληρο τον κόσμο εφαρμόζονται στις περισσότερες κατά το δυνατόν επιχειρήσεις, είτε για τα προϊόντα που παράγουν είτε για τις υπηρεσίες που παρέχουν, συστήματα διαχείρισης ποιότητας με αντίστοιχες πιστοποιήσεις (ISO 9001, HACCP, κ.ά.)⁶⁸. Τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 για παράδειγμα, καθορίζουν τις γενικές αρχές οργάνωσης μίας επιχείρησης, με στόχο την παραγωγή προϊόντων ή / και υπηρεσιών σταθερής ποιότητας και σύμφωνης με τις συμφωνηθείσες προδιαγραφές. Το διακριτικό σήμα που χορηγείται πάντα σε αυτές τις περιπτώσεις είναι και το μόνο το οποίο «μένει» στην συνείδηση του καταναλωτή και τον κάνει να επιλέγει μια συγκεκριμένη επιχείρηση έναντι κάποιας άλλης. Ο καταναλωτής είναι σίγουρος τόσο για την ποιότητα του προϊόντος ή των υπηρεσιών που του παρέχονται, όσο και για τον έλεγχο που έχει πραγματοποιηθεί στις πιστοποιημένες επιχειρήσεις, εξασφαλίζοντας το καλύτερο ανάμεσα στις επιλογές του.

Σε μια χώρα σαν την Ελλάδα, στην οποία ο τουρισμός αποτελεί μια από τις πιο βασικές για την οικονομία δραστηριότητες, η διοίκηση της ποιότητας μπορεί να αποτελέσει την αφετηρία για την ανάπτυξή του. Χρειάζεται κάτι παραπάνω από τους τουριστικούς πόρους μιας περιοχής για να προσελκύσουμε τον σύγχρονο επισκέπτη και για να τον πείσουν να έρθει ξανά.

Τα πιο δημοφιλή συστήματα διασφάλισης ποιότητας που εφαρμόζονται στον τουριστικό τομέα είναι:

- ISO 9001:2000 για την διασφάλιση ποιότητας,
- HACCP (Hazzard Analysis Critical Control Point) για την διασφάλιση της υγιεινής των τροφίμων, και
- ISO 14001:1996 και EMAS για την διαχείριση του περιβάλλοντος.

Να σημειώσουμε εδώ ότι, για την πιστοποίηση ότι μια επιχείρηση εφαρμόζει ένα από τα παραπάνω πρότυπα ποιότητας είναι απαραίτητη η αξιολόγηση από διαπιστευμένο φορέα πιστοποίησης. Η διαπίστευση είναι η πιστοποίηση της ικανότητας ενός φορέα να πραγματοποιεί ανεξάρτητες αξιολογήσεις με ένα ικανοποιητικό και αποτελεσματικό τρόπο. Αυτή η

⁶⁸ Στ. Ασκέλη, *Επιχειρήστε...Αγροτουριστικά*, έ.α. σελ. 102-103.

ανεξάρτητη διαπίστευση στην Ελλάδα χορηγείται από το Εθνικό Συμβούλιο Διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ.) και παρέχει μια διασφάλιση ότι η πιστοποίηση του συστήματος ποιότητας της εκάστοτε επιχείρησης πραγματοποιείται από έναν ανεξάρτητο φορέα που χρησιμοποιεί ικανό προσωπικό. Το Ε.ΣΥ.Δ. αξιολογεί την ανεξαρτησία, την ακεραιότητα και την τεχνική ικανότητα των φορέων οι οποίοι επιζητούν διαπίστευση κατά τις απαιτήσεις των Ευρωπαϊκών Προτύπων EN 45012 και EN 45011, για την πιστοποίηση υπηρεσιών και προϊόντων αντίστοιχα⁶⁹.

Το πρότυπο ISO 9001:2000 για την διαχείριση της ποιότητας

Όπως προαναφέρθηκε, η διασφάλιση ποιότητας εξελίχθηκε λόγω των απαιτήσεων για την επίτευξη σταθερότητας στην συμμόρφωση του προϊόντος, που παραδοσιακά εξασφαλιζόταν από την επιθεώρηση των συστατικών βάση προκαθορισμένων κριτηρίων, δηλαδή τον ποιοτικό έλεγχο. Με την πάροδο των χρόνων και καθώς οι εταιρείες υποχρεώνονται να εξελίσσονται συνεχώς ώστε να ικανοποιούν τις προκλήσεις του μέλλοντος, δημιουργήθηκε το πρότυπο ISO 9001:2000 με σκοπό να τις βοηθήσει να επιτύχουν στην διαχείριση των δραστηριοτήτων τους με την εισαγωγή αποτελεσματικών Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ).

Σκοπός της ανάπτυξης, εφαρμογής και διατήρησης ενός ΣΔΠ είναι η εξασφάλιση ότι το σύστημα υποστηρίζει τις επιχειρηματικές δραστηριότητες και παρέχει τεκμήρια για της επίτευξη:

- της ικανοποίησης των πελατών
- της συμμόρφωσης του προϊόντος, και
- της διαρκούς βελτίωσης.

Οι απαιτήσεις του προτύπου είναι οι παρακάτω:

1. Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

Να εφαρμοστεί ένα τεκμηριωμένο και επιθεωρήσιμο ΣΔΠ και ότι υπάρχουν αρχεία τα οποία παρέχουν δεδομένα για τη συνεχή βελτίωση και επικυρώνουν τη συμμόρφωση.

⁶⁹ ISO 9001:2000, έ.α. κεφ.2 σελ.7.

2. Ευθύνη της διοίκησης

Να δεσμευτεί η διοίκηση στην εφαρμογή και συνεχή βελτίωση της διαχείρισης ποιότητας, μέσω της πολιτικής, του προγραμματισμού και της ανασκόπησης από την διοίκηση.

3. Διαχείριση πόρων

Να προσδιοριστούν και να παρασχεθούν επαρκείς πόροι για την εξασφάλιση της συμμόρφωσης τους προϊόντος μέσα από το ανθρώπινο δυναμικό, την υποδομή και το εργασιακό περιβάλλον.

4. Δημιουργία προϊόντος

Να εξασφαλιστεί ο προγραμματισμός, η ανάπτυξη και η παράδοση προϊόντος που να ικανοποιεί τις απαιτήσεις των πελατών.

5. Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση

Να προγραμματίζονται και να αναπτύσσονται μέτρα και συστήματα για την εξασφάλιση ότι οι απαιτήσεις του προϊόντος έχουν ικανοποιηθεί, οι πελάτες είναι ικανοποιημένοι, τα ΣΔΠ είναι αποτελεσματικά και η συνεχής βελτίωση αναγνωρίζεται και επιτυγχάνεται.

Το σύστημα HACCP για την διασφάλιση της υγιεινής των τροφίμων

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Οδηγία 93/43/ΕΟΚ για την ασφάλεια και την υγιεινή των τροφίμων, η παρασκευή, μεταποίηση, παραγωγή, συσκευασία, αποθήκευση, μεταφορά, διανομή, διακίνηση και προσφορά προς πώληση ή διάθεση τροφίμων, πρέπει να γίνεται με υγιεινό τρόπο και οι επιχειρήσεις οφείλουν να διασφαλίζουν με επιστημονικό και τεκμηριωμένο τρόπο την ασφάλεια των προϊόντων που διαθέτουν στην κατανάλωση. Ειδικότερα, οι κατάλληλες διαδικασίες πρέπει να καθορίζονται, να εφαρμόζονται, να τηρούνται και να προσαρμόζονται σύμφωνα με τις αρχές που χρησιμοποιήθηκαν για την ανάπτυξη του συστήματος HACCP, που σημαίνει «Ανάλυση Κινδύνων στα Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου»⁷⁰.

Το HACCP συστηματοποιεί τον προσδιορισμό και τον έλεγχο όλων των πιθανών κινδύνων (χημικών, μικροβιολογικών και φυσικών), οι οποίοι είναι

⁷⁰ HACCP, Τριήμερο σεμινάριο επιθεωρητών ποιότητας, TUV HELLAS, Ηράκλειο 2003, κεφ. 3 σελ. 1.

δυνατόν να τεθούν υπό τεκμηριωμένο έλεγχο σε όλες τις φάσεις, δηλαδή από την προμήθεια των πρώτων υλών μέχρι και το τελικό σημείο διάθεσης του προϊόντος στον πελάτη. Καθορίζει και εφαρμόζει προληπτικά μέτρα παρακολούθησης και αποφυγής των κινδύνων αυτών, με στόχο κάθε προϊόν να είναι ασφαλές για κατανάλωση.

Το σύστημα HACCP αποτελείται από τις εξής επτά αρχές⁷¹:

- Αρχή 1^η:

Προσδιορισμός των πιθανών κινδύνων που σχετίζονται με την παραγωγή των τροφίμων σε όλα τα στάδια. Αξιολόγηση της πιθανότητας εμφάνισης και της σοβαρότητας των κινδύνων και προσδιορισμός των προληπτικών μέτρων.

- Αρχή 2^η:

Προσδιορισμός των κρίσιμων σημείων ελέγχου⁷² (CCPs - Critical Control Points), που πραγματοποιείται με εφαρμογή του διαγράμματος αποφάσεων⁷³.

- Αρχή 3^η:

Καθορισμός των κρίσιμων ορίων τα οποία πρέπει να τηρούνται, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται ότι κάθε CCP βρίσκεται υπό έλεγχο.

- Αρχή 4^η:

Εγκατάσταση ενός συστήματος παρακολούθησης των CCPs και των κρίσιμων ορίων (CPs - Critical Points) τους. Καθιέρωση των διαδικασιών επεξεργασίας των αποτελεσμάτων της παρακολούθησης, με σκοπό τη ρύθμιση της παραγωγής και διατήρηση αυτής υπό έλεγχο.

- Αρχή 5^η:

Καθορισμός διορθωτικών ενεργειών, οι οποίες πρέπει να πραγματοποιούνται όποτε το σύστημα παρακολούθησης δείχνει ένα συγκεκριμένο CCP να βρίσκεται εκτός ελέγχου.

- Αρχή 6^η:

⁷¹ HACCP, έ.α. κεφ. 3 σελ. 7.

⁷² Ως CCP ορίζεται το σημείο ή διεργασία που μπορεί να εφαρμοστεί κάποιος έλεγχος έτσι ώστε ο κίνδυνος να εξαλειφθεί ή να μειωθεί σε αποδεκτό επίπεδο (NACMCF 1992).

⁷³ Βλ. Παράρτημα Β.

Εγκατάσταση ενός αποτελεσματικού συστήματος αρχειοθέτησης και καταγραφής του σχεδίου HACCP.

- Αρχή 7η:

Προσδιορισμός των διαδικασιών επαλήθευσης, που επιβεβαιώνουν ότι το σύστημα HACCP λειτουργεί αποτελεσματικά.

Τα Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης ISO 14001:1996 και EMAS

Σκοπός ενός Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης είναι να προωθήσει την συνεχή περιβαλλοντική βελτίωση σε έναν οργανισμό, όπως αυτή καθορίζεται στην περιβαλλοντική του πολιτική. Ο οργανισμός επιδεικνύει συμμόρφωση με την πολιτική του τόσο μέσα από τις εσωτερικές επιθεωρήσεις όσο και από την αξιολόγηση από έναν τρίτο ανεξάρτητο φορέα. Τα πρότυπα δεν καθορίζουν απαιτήσεις για συγκεκριμένες περιοχές βελτίωσης της περιβαλλοντικής επίδοσης, αλλά η εφαρμογή θα εξαρτάται από την περιβαλλοντική πολιτική τις δραστηριότητες του οργανισμού.

Ένα Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, όπως ορίζεται από το ISO 14001:1996, είναι μέρος του συνολικού συστήματος διαχείρισης το οποίο συμπεριλαμβάνει οργανωτική δομή, δραστηριότητες σχεδιασμού, ευθύνες, πρακτικές, διαδικασίες, διεργασίες και μέσα για την ανάπτυξη, εφαρμογή, διατήρηση και ανασκόπηση της περιβαλλοντικής πολιτικής. Για να εφαρμοστεί ένα αποτελεσματικό σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης είναι απαραίτητο να ληφθεί η έγκριση της Διεύθυνσης (Δέσμευση). Επιπλέον, για την εφαρμογή του είναι πρέπει να είναι γνωστή και να έχει κατανοηθεί πλήρως η τρέχουσα κατάσταση του οργανισμού σχετικά με τα περιβαλλοντικά θέματα και τις επιπτώσεις (Αρχική Περιβαλλοντική Ανασκόπηση). Τέλος, η επιχείρηση μπορεί να αναπτύξει την πολιτική της (Περιβαλλοντική Πολιτική) και να δεσμευτεί με εφικτά προγράμματα συνεχούς περιβαλλοντικής βελτίωσης (Συνεχής Βελτίωση).

Το διεθνές πρότυπο ISO 14001 εφαρμόζεται σε όλα τα μεγέθη και τύπους οργανισμών και καθορίζει τις απαιτήσεις ανάπτυξης, εφαρμογής και διατήρησης ενός περιβαλλοντικού συστήματος. Σε αντιστοιχία ο ευρωπαϊκός κανονισμός του EMAS (Environmental Management and Auditing Scheme -

Σχήμα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Επιθεώρησης), εφαρμόζεται σε περιοχές της εταιρείας (π.χ. στο εργοστάσιο, στις αποθήκες) και αφορά στον έλεγχο των αποτελεσμάτων που έχουν οι δραστηριότητες της επιχείρησης στο περιβάλλον (π.χ. οι ρυπογόνες εκπομπές, η χρήση ενέργειας). Το EMAS είναι προαιρετικό και αποτελεί ένα διαχειριστικό πλαίσιο το οποίο βοηθάει τη βιομηχανία να βελτιώσει τη διαχείριση των περιβαλλοντικών θεμάτων της προσφέροντας οφέλη όπως η βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, την οικονομία και τον καλύτερο έλεγχο της διαχείρισης⁷⁴.

3.3 Το ελβετικό Σήμα Ποιότητας για τον τουρισμό “Q”

Με την συγκεκριμένη παράγραφο επιδιώκουμε να δώσουμε μια διαφορετική προσέγγιση για την πιστοποίηση της ποιότητας μέσω της παρουσίασης ενός Σήματος Ποιότητας που έχει σχεδιαστεί μόνο για την παροχή υπηρεσιών στον τουρισμό, χρησιμοποιώντας αρχές διαχείρισης της ποιότητας και εξειδικεύοντας τις απαιτούμενες διαδικασίες για την προσαρμογή τους στις ανάγκες του τομέα. Η εξειδίκευση που παρουσιάζει το συγκεκριμένο Σήμα, καθώς και η δομή και οργάνωσή του μπορούν να αποτελέσουν τη βάση για την ανάπτυξη αντίστοιχων εξειδικευμένων προτύπων ποιότητας για άλλες χώρες, αλλά και για άλλες μορφές τουρισμού. Η επιλογή του συγκεκριμένου παραδείγματος έγινε γιατί η εφαρμογή του στην τουριστική αγορά θεωρείται επιτυχημένη και έχει αποτελέσει προϊόν συνεργασίας όλων των σχετικών με τον τουρισμό φορέων της χώρας, παράγοντας που θεωρούμε ότι έχει συντελέσει τα μέγιστα στον σωστό σχεδιασμό αλλά και την διάδοσή του.

Το 1997 οι δώδεκα σημαντικότεροι ελβετικοί τουριστικοί φορείς, με συντονιστή την Ελβετική Ομοσπονδία Τουρισμού, οργάνωσαν την

⁷⁴ ISO 14001:1996, Πενθήμερο σεμινάριο επιθεωρητών περιβαλλοντικής διαχείρισης, TÜV HELLAS, Αθήνα 2004, κεφ. 3 σελ. 21-36.

«Πιστοποίηση της Ποιότητας για τον Τουρισμό» με απονομή Σήματος Ποιότητας Q. Οι φορείς που συμμετείχαν ήταν οι ακόλουθοι⁷⁵:

- Federation Suisse du Tourism - Ελβετική Ομοσπονδία Τουρισμού
- Suisse Tourism - Ελβετικός Τουρισμός
- GastroSuisse - Ελβετική Γαστρονομία
- Societe Suisse des Hoteliers - Ένωση Ελβετών Ξενοδόχων
- Remontees Mecaniques Suisses - Ένωση Ιδιοκτητών Ελβετικών Αναβατήρων Σκι
- Union des Transports Publics - Ένωση Ιδιοκτητών Επιβατικών Μέσων Μεταφοράς
- Conference des Directeurs Regionaux - Ένωση Περιφερειακών Διευθυντών Ξενοδοχείων
- Association Suisse des Directeurs du Tourism - Ένωση των Διευθυντών Τουρισμού
- Association Suisse de Transports Routiers - Ελβετική Ένωση Οδικών Μεταφορών
- Federation Suisse des Agences de Voyages - Ομοσπονδία των Γραφείων Ταξιδιών
- Association des Ecoles Suisses de Ski et de Snow-board - Ένωση των Σχολών Σκι
- Hotel & Gastro Union - Ένωση Ξενοδοχείων και Εστιατορίων

Σκοπός του προγράμματος είναι να αυξήσει τη συνείδηση της ποιότητας στις τουριστικές επιχειρήσεις, να προωθήσει τη συνεργασία ανάμεσα στους διάφορους παράγοντες παροχής υπηρεσιών και να αναπτύξει μακροπρόθεσμα την ποιότητα των παροχών.

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε κάθε τουριστική επιχείρηση που έχει πεισθεί ότι μόνο η συνεχής βελτίωση των παροχών της μπορεί να εγγυηθεί τη μελλοντική της επιτυχία και προσπαθεί με συνέπεια να προσφέρει στους πελάτες της παροχές υψηλής ποιότητας. Ο τύπος και το μέγεθος της επιχείρησης δεν είναι καθοριστικά κριτήρια για να λάβει κάποιος μέρος στο πρόγραμμα, πέρα απ' τον περιορισμό που υπάρχει για το επίπεδο II του

⁷⁵ Γ. Γιαννοπούλου, έ.α. σελ. 123-144.

οποίου οι επιχειρήσεις θα πρέπει να απασχολούν τουλάχιστον πέντε εργαζόμενους.

Δομή του προγράμματος

Το πρόγραμμα «Σήμα Ποιότητας για τον Τουρισμό» είναι προσαρμοσμένο στις ιδιαίτερες ανάγκες των τουριστικών επιχειρήσεων. Οι τουριστικοί επιχειρηματίες έχουν της ευκαιρία να βελτιώσουν αισθητά την ποιότητα της επιχείρησής τους με απλά μέσα και με ελάχιστο κόστος.

Το πρόγραμμα είναι ανοικτό και επεκτεινόμενο. Περιλαμβάνει τρία στάδια, αλλά κάθε επιχείρηση μπορεί να αποφασίσει ως ποιο σημείο θα προσπαθήσει να προχωρήσει στον δρόμο της ανάπτυξης της ποιότητας. Για να επιδιώξει ένα επόμενο στάδιο πιστοποίησης, απαραίτητη προϋπόθεση είναι να έχει κατακτήσει το προηγούμενο μέσα στα τελευταία τρία χρόνια.

- Επίπεδο I: Μεταδώστε έναν «ιό» ποιότητας στην επιχείρηση

Το επίπεδο I επικεντρώνεται στην ανάπτυξη της ποιότητας και στοχεύει ιδιαίτερα στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών (ποιότητα εξυπηρέτησης).

- Επίπεδο II: Ελέγξτε την ποιότητα διαχείρισης της επιχείρησης

Μετά την κατάκτηση του επιπέδου I, η επιχείρηση μπορεί να προχωρήσει σ' αυτό το επίπεδο που εστιάζεται στην ποιότητα διαχείρισής της.

- Επίπεδο III: Εισάγετε την ολική ποιότητα διαχείρισης

Το επίπεδο III προσφέρει ένα σύστημα ολικής διαχείρισης της ποιότητας, για την συνεχή ανάπτυξη της ποιότητας στην επιχείρηση.

Το Σήμα Ποιότητας επιπέδου I

Με τα εργαλεία του επιπέδου I, οι επιχειρήσεις μπορούν να αναπτύσσουν και να εξασφαλίζουν την ποιότητα των υπηρεσιών και των παροχών τους. Η διαδικασία που ακολουθείται προϋποθέτει, με την ευρεία έννοια του όρου, άτομα υπεύθυνα, παρέχει δε άμεσα και απτά

αποτελέσματα εφαρμογής στον τομέα των μεθόδων απόκτησης γνώσεων και ανάληψης ευθυνών. Ο πελάτης/φιλοξενούμενος δεν πρέπει να αναγνωρίζει την ποιότητα μόνο από το διακριτικό σήμα, αλλά να την αισθάνεται άμεσα από τις βελτιωμένες παροχές.

Η διαδικασία για την πιστοποίηση αυτού του επιπέδου έχει ως εξής:

1. Η επιχείρηση ορίζει έναν υπεύθυνο για την ποιότητα, που να μπορεί να ανταποκριθεί στις ανάλογες απαιτήσεις. Αυτός θα εκπαιδευτεί ως Quality-Coach και θα αναλάβει να μεταδώσει στην επιχείρηση τον «ιό» της ποιότητας.
2. Ο υπεύθυνος της επιχείρησης εκπαιδεύεται σε ένα σεμινάριο (2 ημερών) ως Quality-Coach. Στο σεμινάριο περιγράφονται και εξηγούνται τα τέσσερα όργανα (Αλυσίδες Υπηρεσιών, Προφίλ Ποιότητας, Διαχείριση Παραπόνων, Σχέδιο Δράσης) για την εφαρμογή μεθόδων που θα αναπτύξουν την ποιότητα των παρεχόμενων από την επιχείρηση υπηρεσιών.
3. Με τη βοήθεια του Quality-Coach, η επιχείρηση σχεδιάζει την εφαρμογή των τεσσάρων οργάνων για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών της.
4. Οι παραπάνω πληροφορίες υποβάλλονται στο Όργανο ελέγχου.
5. Μετά από τον έλεγχο των στοιχείων γίνεται η απονομή του Σήματος Ποιότητας για το επίπεδο Ι. Το Σήμα παραχωρείται για τρία χρόνια. Αν δεν πληρούνται οι καθορισμένες απαιτήσεις, ζητείται η συμπλήρωση ή διόρθωση των στοιχείων.
6. Κάθε χρόνο η επιχείρηση ελέγχει τους στόχους που η ίδια έχει θέσει και που περιλαμβάνονται στο Σχέδιο Δράσης και στη συνέχεια υποβάλλει ένα νέο Σχέδιο Δράσης.

Το Σήμα Ποιότητας επιπέδου II

Για να εξελιχθεί και να διασφαλιστεί η ποιότητα των υπηρεσιών είναι ανάγκη να δοθεί σημασία και στην ποιότητα της διοίκησης. Στο επίπεδο II η έμφαση δίνεται στην ποιότητα διαχείρισης της επιχείρησης. Επιδιώκει να βοηθήσει τη διοίκηση να αποκτά και να αξιοποιεί πληροφορίες σχετικές με

τις απόψεις των συνεργατών και των στελεχών της επιχείρησης, την κρίση των πελατών για την παροχή υπηρεσιών και τη γενική εικόνα που αποκτά ένας άγνωστος ελεγκτής (Mystery Person).

Η γενική έκθεση αξιολόγησης επιτρέπει να φανούν τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία και στη συνέχεια να ληφθούν τα αναγκαία μέτρα βελτίωσης. Η έκθεση δίνει, επιπλέον, τη δυνατότητα άμεσων συγκρίσεων με άλλες επιχειρήσεις του ίδιου κλάδου.

Η διαδικασία για την πιστοποίηση αυτού του επιπέδου έχει ως εξής:

1. Εγγραφή του Quality-Coach στο μονοήμερο σεμινάριο των Quality-Trainers. Στη διάρκεια του σεμιναρίου το στέλεχος της επιχείρησης εξοικειώνεται με τα νέα εργαλεία.
2. Διατίθενται τέσσερα εργαλεία για να ξεκινήσει μια αναλυτική αξιολόγηση της κατάστασης:

Προφίλ διαχείρισης και προφίλ βάσης. Η διεύθυνση της επιχείρησης εξετάζει με τα στελέχη της (προφίλ διαχείρισης) και με τους συνεργάτες της (προφίλ βάσης) ποιες προϋποθέσεις υπάρχουν για μια καλή ποιότητα υπηρεσιών.

Οι απόψεις των συνεργατών. Προϋπόθεση της υψηλής ποιότητας είναι να υπάρχουν καταρτισμένοι συνεργάτες που να ωθούνται από κίνητρα. Όλοι οι συνεργάτες πρέπει να μπορούν να εκφράσουν τις απόψεις τους.

Οι απόψεις των πελατών. Τελικός στόχος είναι η ικανοποίηση των πελατών. Η ποιότητα της διαχείρισης αποτιμάται με βάση ένα κατάλληλο ερωτηματολόγιο.

«Mystery Person». Ένας ανώνυμος ελεγκτής κρίνει τις παροχές υπηρεσιών της επιχείρησης με βάση έναν κατάλογο ελέγχων.

3. Τα αποτελέσματα της ανάλυσης συνοψίζονται σε μια έκθεση αξιολόγησης. Η έκθεση αυτή δείχνει τη θέση της επιχείρησης σε σχέση με τις άλλες επιχειρήσεις του ίδιου τομέα.
4. Στη συνέχεια, η επιχείρηση καταρτίζει ένα Σχέδιο Δράσης, έξι ως οχτώ βασικών μέτρων, το οποίο και υποβάλλει στο Όργανο ελέγχου.
5. Αν η επιχείρηση αξιολογηθεί θετικά (συγκεντρώνει ένα βασικό βαθμό επιτυχίας) στις απόψεις των συνεργατών, των πελατών και του

ανώνυμου ελεγκτή και το Σχέδιο Δράσης είναι σύμφωνο με τις οδηγίες, απονέμεται στην επιχείρηση το Σήμα Ποιότητας επιπέδου II.

6. Κάθε χρόνο γίνεται από την επιχείρηση ο έλεγχος της πραγματοποίησης των στόχων του Σχεδίου Δράσης και υποβάλλεται ένα νέο σχέδιο στο Όργανο ελέγχου.

Το Σήμα Ποιότητας επιπέδου III

Όταν μια επιχείρηση έχει ολοκληρώσει τα επίπεδα I και II, μπορεί να προχωρήσει (αν θέλει) σε ένα σύστημα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management). Αυτό θα της επιτρέψει να αποκτήσει το Σήμα Ποιότητας επιπέδου III, το οποίο είναι κατάλληλο μόνο για πολύ μεγάλες επιχειρήσεις. Μια μικρή ή μεσαίου μεγέθους επιχείρηση μπορεί να διατηρήσει, για όσο χρονικό διάστημα θέλει, το Σήμα Ποιότητας επιπέδου II.

3.4 Πιστοποίηση αιφόρων μορφών τουρισμού

Οι αιφόρες μορφές τουρισμού είναι ακόμη περιορισμένες δραστηριότητες με μεγάλες όμως προοπτικές, καθώς απευθύνονται σε μια ταχέως αναπτυσσόμενη, εξειδικευμένη αγορά υψηλών απαιτήσεων για ποιοτικά προϊόντα και υπηρεσίες, διατεθειμένη και ικανή να δαπανήσει αρκετά υψηλά ποσά. Συνεπώς αυτές οι μορφές τουρισμού θέτουν σοβαρή υποψηφιότητα για την ένταξή τους σε συστήματα πιστοποίησης και σήμανσης⁷⁶. Πιστοποίηση χρειάζονται όλες οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο χώρο των εναλλακτικών μορφών τουρισμού οι οποίες θέλουν να βελτιώσουν τις υπηρεσίες και την ποιότητά τους, να αυξήσουν την ανταγωνιστικότητά τους και προπαντός να γίνουν διακριτές στο κοινό στο οποίο απευθύνονται. Όλες οι επιχειρήσεις που επιθυμούν να διαχωρίσουν το προϊόν και την ταυτότητά τους από τις υπόλοιπες επιχειρήσεις μαζικού τουρισμού.

⁷⁶ ECO-ROUTE, *Οδηγός Καλής Πρακτικής*, έ.α. σελ. 41-43.

Όπως προαναφέρθηκε δεν είναι δυνατόν να λειτουργήσουν τα θεσμοθετημένα πλαίσια, οι νομικές προδιαγραφές και η ορθολογιστική ανάπτυξη των εναλλακτικών μορφών, χωρίς την εφαρμογή ολοκληρωμένων συστημάτων ελέγχου και συνεχών παρεμβάσεων των αρμόδιων φορέων. Η πιστοποίηση παίζει σημαντικό ρόλο στον τρόπο και την μεθοδολογία του ελέγχου, είτε πρόκειται για τους αρμόδιους φορείς είτε για το κοινό. Όπως και η τουριστική βιομηχανία, το μέλλον των εναλλακτικών μορφών τουρισμού θα ελεγχθεί σε κάποιο βαθμό από την ελεύθερη ζήτηση. Εφ' όσον δεν δύναται να καθοριστεί η πορεία της αειφόρου ανάπτυξης από τους οικοτουρίστες και τους δημιουργούς των σχετικών εμπειριών, η τουριστική βιομηχανία επιβάλλεται να ζητήσει την παρέμβαση των τοπικών, επαρχιακών, εθνικών και διεθνών αρχών για τον έλεγχο της κατάστασης.

Στις εναλλακτικές μορφές τουρισμού, όπου όλα γίνονται σε μικρή κλίμακα, η προσωπική επαφή με τον επιχειρηματία αλλά και η ανθρωποκεντρική προσέγγιση στον πελάτη κάνουν ακόμη πιο ευαίσθητο το τελικό αποτέλεσμα, δίνοντας στην ποιότητα μια ξεχωριστή διάσταση. Είναι αυτή που συνυπάρχει με την αυθεντικότητα ενός προϊόντος στο βαθμό που το προσδιορίζει, το διαχωρίζει, το διασφαλίζει και το καθιερώνει ως μοχλό εναλλακτικής τουριστικής πρότασης και περιφερειακής ανάπτυξης. Η ποιότητα, λαμβάνοντας υπόψη την αυθεντικότητα, είναι αυτή που θα πείσει τον υποψήφιο πελάτη ότι το προϊόν διαφέρει από αυτό του μαζικού τουρισμού, ότι αξίζει πραγματικά γιατί έχει δημιουργηθεί και λειτουργεί βάση συγκεκριμένων προτύπων και κριτηρίων, ότι διαθέτει όντως συντριπτικά πλεονεκτήματα, αναντικατάστατα και μοναδικά δεδομένα και υπηρεσίες, σε αντιδιαστολή με τις επιχειρήσεις που λειτουργούν χωρίς να τα λαμβάνουν υπόψη⁷⁷.

Μέσα στα πλαίσια που κινείται η εφαρμογή της αειφόρου ανάπτυξης, μεγάλη βαρύτητα πρέπει να δοθεί στους κινδύνους που επιφυλάσσει η βιομηχανία του τουριστικού marketing, «μεταμφιέζοντας» τον μαζικό τουρισμό, σαν «αγροτουρισμό», «οικοτουρισμό» ή «πράσινο» τουρισμό, συνάρτηση του ότι σήμερα το είδος αυτό αποτελεί περισσότερο μία τάση

⁷⁷ Στ. Ασκέλη, *Επιχειρήστε...Αγροτουριστικά*, έ.α. σελ. 102-103.

μόδας αντί συνειδητών, επιλεγμένων διακοπών.⁷⁸ Συνηθίζεται τελευταία ο μαζικός τουρισμός να καλύπτεται γύρω από το πλέγμα του εναλλακτικού τουρισμού και να προωθείται με αυτόν τον τρόπο, από τουριστικούς πράκτορες, αεροπορικές εταιρείες, μεγάλα ξενοδοχεία, αλυσίδες τουριστικών θέρετρων και γενικότερα τουριστικούς οργανισμούς, που χρησιμοποιούν την «πράσινη» επικάλυψη για να προωθήσουν το προϊόν τους⁷⁹. Αν και το τουριστικό μάρκετινγκ φαίνεται να αναγνωρίζει την ανάγκη για βιωσιμότητα του τουριστικού προϊόντος, ωστόσο η τουριστική βιομηχανία φαίνεται να προσπαθεί να παρουσιάσει χωρίς ιδιαίτερη διερεύνηση ή πολυέξοδους μετασχηματισμούς οτιδήποτε μπορεί να εμφανιστεί σαν οικοτουρισμός. Είναι προφανές λοιπόν, ότι ειδικά στις αειφόρες μορφές τουρισμού η πιστοποίηση και καθιέρωση των σημάτων ποιότητας δίνει μια πρόσθετη δυνατότητα ελέγχου σε φορείς και κοινό.

Πρότυπα ποιότητας που έχουν καθιερωθεί για διάφορες εναλλακτικές μορφές τουρισμού έχουμε σε όλο τον κόσμο. Εξειδικευμένα συστήματα για την σήμανση του οικοτουρισμού βρίσκουμε σε χώρες όπως η Σουηδία⁸⁰ (Nature's Best), η Γερμανία (Forum Anders Reisen⁸¹, Viabono⁸²), η Ουγγαρία⁸³ (το σήμα «Πέταλο»), η Βρετανία⁸⁴ (GTBS), οι σκανδιναβικές χώρες (ο «Σκανδιναβικός Κύκνος») κ.α., ενώ παράλληλα έχουν δημιουργηθεί και πρωτοβουλίες για την προώθηση της σήμανσης σ' αυτό τον τομέα (π.χ. το ευρωπαϊκό VISIT). Αντίστοιχα, στην περίπτωση του αγροτουρισμού και του τουρισμού υπαίθρου έχουμε το ισπανικό σήμα ποιότητας (Calidad Turistica), το ιταλικό θεσμικό πλαίσιο, την Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417 κ.α. Επίσης συναντάμε εξειδικευμένες πρωτοβουλίες όπως τα PAN Parks⁸⁵ και Europarc⁸⁶ που σχετίζονται με την διαχείριση προστατευόμενων περιοχών και το αμερικάνικο STEP⁸⁷ για την πιστοποίηση τουριστικών γραφείων που λειτουργούν εκτός ΗΠΑ. Τέλος

⁷⁸ D.A.Fenell, έ.α. σελ. 237-238.

⁷⁹ M. Honey, έ.α, σελ. 51

⁸⁰ www.naturesbest.nu

⁸¹ www.forumandersreisen.de

⁸² www.viabono.de

⁸³ www.equi.hu/eng/

⁸⁴ www.green-business.co.uk

⁸⁵ www.panparks.org

⁸⁶ www.european-charter.org

⁸⁷ www.sustainabletravelinternational.org/ecocertification/index.html

υπάρχει μια σειρά από διεθνή σήματα ποιότητας για τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού, όπως το Green Globe 21⁸⁸.

Πρέπει να σημειωθεί ότι, σε πολλές χώρες, παρότι δεν συναντώνται οργανωμένα Σήματα Ποιότητας για τις υπάρχουσες εναλλακτικές μορφές τουρισμού, αυτές διαθέτουν θεσμικό πλαίσιο το οποίο καλύπτει πολλές από τις διαστάσεις των παρεχόμενων υπηρεσιών⁸⁹. Αυτό κάνει την υιοθέτηση της διεθνούς εμπειρίας και την εισαγωγή πρότυπων πιστοποίησης πολύ πιο εύκολη διαδικασία, απ' ότι θα ήταν σε χώρες που δεν έχουν αποτελεσματικό και οργανωμένο κανονιστικό πλαίσιο για τις αειφόρες μορφές τουρισμού.

⁸⁸ www.greenglobe21.com

⁸⁹ Όπως για παράδειγμα η Ρουμανία, στην οποία η πιστοποίηση των επαγγελματιών του τουρισμού, η έκδοση αδειών, η λειτουργία των προστατευόμενων περιοχών αλλά και εναλλακτικές δραστηριότητες όπως το ψάρεμα και το κυνήγι, ρυθμίζονται και ελέγχονται όλα από εξειδικευμένους κρατικούς φορείς. ECO-ROUTE, *Οδηγός Καλής Πρακτικής*, έ.α. σελ. 13-15.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟΝ ΑΕΙΦΟΡΟ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η προσέγγιση των αιεφόρων μορφών τουρισμού όπως αυτές προσδιορίζονται από τα εκάστοτε θεσμικά πλαίσια ή πρότυπα ποιότητας που ισχύουν και εφαρμόζονται σε κάθε περιοχή. Δεν υπάρχει κάποιος κοινός τρόπος αντιμετώπισης των αιεφόρων μορφών τουρισμού όσον αφορά τον ορισμό, την περιγραφή του τρόπου εργασίας και τον τρόπο με τον οποίο εξασφαλίζεται μια σταθερότητα στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η κατάσταση διεθνώς χαρακτηρίζεται από δύο κυρίαρχες τάσεις. Η πρώτη αφορά σε χώρες που, κατά κύριο λόγο, έχουν μια πολύχρονη εμπειρία στις εναλλακτικές μορφές τουρισμού και έχουν «οργανωμένο» θεσμικό πλαίσιο το οποίο διέπει όταν συγκεκριμένο επιχειρηματικό κλάδο και προσδιορίζει τα χαρακτηριστικά του (Ιταλία, Γαλλία, Ρουμανία κ.α.). Η δεύτερη αφορά σε χώρες που εξασφαλίζουν την λειτουργία των εκάστοτε μορφών αιεφόρου τουρισμού με την χρήση πρότυπων ποιότητας με συγκεκριμένες απαιτήσεις και χαρακτηριστικά (Σουηδία, Ισπανία, Αυστραλία, Γερμανία κ.α.). Στη συγκεκριμένη κατηγορία υπάγονται και χώρες όπως οι Ελλάδα που στερούνται εμπειρίας στο συγκεκριμένο τομέα και κάνουν τα πρώτα τους βήματα με την θέσπιση και χρήση πρότυπων ποιότητας πριν την κατάρτιση και εφαρμογή ενός ολοκληρωμένου θεσμικού πλαισίου για τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού.

Παρά την ύπαρξη των δύο αυτών διαφορετικών κυρίαρχων τάσεων, στην παρούσα εργασία δεν γίνεται ουσιαστική διαφοροποίηση. Οι λόγοι είναι ότι, αφενός, δεν υπάρχει πάρα πολύ μεγάλη εμπειρία στην «πιστοποίηση» εναλλακτικών μορφών τουρισμού, επομένως η ανάλυση μόνο μιας απ' τις τάσεις θ' αποτελούσε πολυτέλεια. Αφετέρου θεωρούμε ότι οι δύο αυτές τάσεις αποτελούν ουσιαστικά τις δύο όψεις του ίδιου νομίσματος, καθώς κατά κύριο λόγο η πετυχημένη εφαρμογή σήμανσης και πιστοποίησης σε κάποιες μορφές τουρισμού οδηγεί μακροχρόνια στην κατάρτιση ενός ολοκληρωμένου και κατάλληλου νομικού πλαισίου γύρω απ' τις μορφές

αυτές, το οποίο προβλέπει τη συνεργασία με τις πρωτοβουλίες του ιδιωτικού τομέα.

4.1 Το θεσμικό πλαίσιο για τον αγροτουρισμό στην Ιταλία

Ο λόγος για τον οποίο επιλέχθηκε η Ιταλία για την παρουσίαση του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου που διαθέτει είναι ότι αφενός αποτελεί μεσογειακή χώρα με κοινά χαρακτηριστικά προς την Ελλάδα και αφετέρου, διαθέτει πολύχρονη εμπειρία στο πεδίο του αγροτουρισμού.

Στην Ιταλία, ο αγροτουρισμός προωθήθηκε κυρίως από τις κατά τόπους ενώσεις των ιδιοκτητών αγροτικής γης, από την τοπική αυτοδιοίκηση και τις αγροτικές ομοσπονδίες, με τη δημιουργία αγροτικών συγκροτημάτων συνεταιριστικής μορφής, είτε με μορφή πανσιόν μέσα στο αγρόκτημα, είτε με τη μορφή συνεταιρισμού προβολής τοπικών προϊόντων, που παράλληλα διαχειρίζεται και ένα αγροτουριστικό συγκρότημα (συνήθως με τη μορφή μικρού ξενοδοχείου). Εξάλλου πολλά αγροκτήματα στην Τοσκάνη προσφέρουν μαθήματα ιταλικής κουζίνας ή μαθήματα γευσιγνωσίας.

Χαρακτηριστικά του αγροτικού τουρισμού της Ιταλίας είναι τα εξής: η αυτόνομη περιφερειακή ανάπτυξή του, η στενή του επαφή με το συνεταιριστικό κίνημα, η άμεση σύνδεσή του με την τοπική αγροτική παραγωγή, η οποία προωθείται προς τους τουρίστες, η άνιση κατανομή της ανάπτυξης του μεταξύ βορρά και νότου.

Στο βόρειο τμήμα της χώρας ο αγροτουρισμός είναι ανεπτυγμένος και οι μορφές που συναντώνται είναι μορφές αγροτικού τουρισμού πολυτελείας. Υπάρχουν, για παράδειγμα, αναπαλαιωμένοι πύργοι, που προσφέρουν ειδικές παροχές όπως αθλητικές εγκαταστάσεις, ιππασία, παιδικές χαρές, χιονοδρομικά κέντρα, κ.λπ. και δυνατότητα συνδυασμού του αγροτουρισμού και με άλλες μορφές τουρισμού (χειμερινό, περιηγητικό, οικοτουρισμό κ.ά.). Στην μεσημβρινή Ιταλία ο αγροτουρισμός είναι λιγότερο ανεπτυγμένος. Η μορφή που συναντάται εδώ είναι η συνεταιριστική μορφή διαχείρισης αγροτουριστικών καταλυμάτων και η προώθηση αγροτικών τοπικών προϊόντων και ειδών λαϊκής τέχνης. Στην συνεταιριστική αυτή μορφή

αγροτουρισμού ιδιαίτερα σημαντική είναι η παρουσία των γυναικών αγοροτισσών, γεγονός που συνδέεται με την παραγωγή από τις ίδιες ντόπιων προϊόντων όπως γλυκά, υφαντά, κεραμικά, τυροκομικά προϊόντα κ.λπ. Συχνά δημιουργούνται και εκθετήρια αγροτικών προϊόντων ή και μικρά μουσεία που απεικονίζουν την ιστορία και τον πολιτισμό της περιοχής, ενώ έχει δημιουργηθεί αγροτουρισμός και σε καινούργιους οικισμούς που χτίζονται με παραδοσιακά υλικά, ώστε να δίνουν την εικόνα ενός παραδοσιακού χωριού⁹⁰.

Στην Ιταλία ο αγροτουρισμός αποτελεί ξεχωριστό τμήμα των τουριστικών υπηρεσιών και υπόκειται σε ειδικό καθεστώς, το οποίο δεν πρέπει να συγχέεται με αυτό που ισχύει για άλλα είδη τουρισμού σε αγροτικό περιβάλλον και για τα οποία ισχύει - σαν εμπορικές δραστηριότητες - ο ειδικός νόμος περί τουρισμού (Ν. αρ. 217/83). Ο νόμος Ν.730 της 5ης Δεκεμβρίου 1985 με τίτλο «Κανονισμός του αγροτουρισμού» και πιο γνωστός σαν νόμος πλαίσιο για τον αγροτουρισμό, καθορίζει την αγροτουριστική δραστηριότητα., διατυπώνει τις αρχές που την διέπουν και αποτελεί κοινό πλαίσιο αναφοράς για τους διάφορους τοπικούς νόμους.

Σύμφωνα με τον νόμο 730/85 (άρθρο 2,παραγρ.1) ως αγροτουριστικές δραστηριότητες νοούνται: *«αποκλειστικά οι δραστηριότητες υποδοχής και φιλοξενίας που εξασκούν αγροτικοί επιχειρηματίες κατά το άρθρο 2135 του Αστικού Κώδικα, μεμονωμένοι οι σε συνεταιρισμούς, καθώς και τα μέλη της οικογένειάς τους κατά το άρθρο 230 του Αστικού Κώδικα, με χρήση της επιχείρησής τους, με σχέση σύνδεσης και αλληλοσυμπλήρωσης της δραστηριότητας της καλλιέργειας του εδάφους, της δασοπονίας, της εκτροφής ζώων, οι οποίες πάντως πρέπει να παραμένουν οι βασικές δραστηριότητες»*.

Οι διατάξεις που διέπουν τον αγροτουρισμό κινούνται σε ένα κοινό πλαίσιο, καθορίζονται όμως και από κανόνες κατά Νομούς. Συγκεκριμένα επαφίεται στους Νομούς:

- Να συντάξουν το τοπικό σχέδιο αγροτουριστικής ανάπτυξης, σε εναρμόνιση με τις κατευθύνσεις του Ευρωπαϊκού, του εθνικού και του

⁹⁰ Γ.Μ. Βενετσανοπούλου, *Η κρατική συμβολή στον τουρισμό*, έ.α. σελ. 174-175.

κατά Νομούς προγραμματισμού. Στο σχέδιο αυτό υποδεικνύουν τους επιδιωκόμενους στόχους για την εκτίμηση των υπάρχουσών δυνατοτήτων.

- Να καθορίσουν τα κριτήρια, τα όρια και τις διοικητικές υποχρεώσεις για την εξάσκηση των αγροτουριστικών δραστηριοτήτων.
- Να καθορίσουν τις διαδικασίες για την απόκτηση εξουσιοδότησης εξάσκησης της δραστηριότητας.
- Να καθορίσουν τα υγειονομικά κριτήρια που πρέπει να πληρούν τα κτίρια και ο εξοπλισμός.
- Να ενεργοποιήσουν πολιτικές υποστήριξης και να παραχωρήσουν κίνητρα προς όφελος των αγροτικών επιχειρηματιών που αποφασίζουν να ασχοληθούν με την δραστηριότητα αυτή.

Τα κύρια σημεία του θεσμικού πλαισίου που ισχύει στην Ιταλία για την δραστηριοποίηση κάποιου στον τομέα του αγροτουρισμού συνοψίζονται στα παρακάτω⁹¹:

1. Το ισχύον θεσμικό πλαίσιο είναι αυστηρά για τον αγροτουρισμό.
2. Ο επιχειρηματίας του αγροτουρισμού πρέπει να είναι αγρότης (ασφάλιση αντίστοιχη του ΟΓΑ). Η εξουσιοδότηση για την εξάσκηση του αγροτουρισμού παρέχεται αποκλειστικά στους ανεξάρτητους εργαζόμενους στον τομέα της γεωργίας οι οποίοι εξασκούν επιχειρηματική δραστηριότητα υπό οιαδήποτε ιδιότητα και τίτλο. Αυτό ισχύει για όλους τους αγροτικούς επιχειρηματίες, είτε πρόκειται για αποκλειστική είτε μερική ιδιότητα, τόσο σε μεμονωμένους όσο και σε συνεταιρισμένους καθώς και για τα μέλη της οικογένειάς τους. Το εξαρτώμενο προσωπικό της επιχείρησης που θα ασχολείται με την αγροτουριστική δραστηριότητα έχει την ασφαλιστική κάλυψη των εργαζομένων στην γεωργία και την ασφάλιση INAIL (Οργανισμός ασφάλισης για τα ατυχήματα στους χώρους εργασίας).
3. Υπάρχει αντικειμενική προϋπόθεση για τον ορισμό μιας επιχείρησης ως αγροτουριστική: Για να μπορεί να γίνει λόγος για αγροτουρισμό απαραίτητη είναι η ύπαρξη ενεργούς αγροτικής επιχείρησης η οποία είναι

⁹¹ Ιταλικός νόμος 730/85 περί αγροτουρισμού, μετάφραση Αγροτουριστική Α.Ε.

σε θέση να προσφέρει, πέρα από τα προϊόντα της καλλιέργειας του εδάφους και της εκτροφής ζώων, υπηρεσίες σχετικές με τον τουρισμό και τον ελεύθερο χρόνο. Συνεπώς δεν είναι αρκετή η κατοχή εδάφους υπό μορφή ιδιοκτησίας ή ενοικίου. Απαραίτητη είναι η εκμετάλλευσή του.

4. Ο αγροτουρισμός αποτελεί συμπληρωματική δραστηριότητα της αγροτικής, δεν μπορεί να βρίσκεται υπεράνω μίας ενεργούς αγροτικής επιχείρησης και δεν μπορεί, στα πλαίσιά της, να υπερισχύει των τυπικά αγροτικών δραστηριοτήτων, οι οποίες πρέπει να παραμένουν η κύρια δραστηριότητα. Η αγροτουριστική δραστηριότητα θεωρείται συνδεδεμένη με την αγροτική και συμπληρωματική της, όταν δεν της αφαιρεί πόρους, εξασφαλίζει την πλήρη εκμετάλλευση των πόρων της επιχείρησης και έχει σαν σκοπό την καλύτερη εμπορευματοποίηση των προϊόντων. επαφίεται στις Αρχές των Νομών να καθορίσουν τα κριτήρια και τα όρια για την εξάσκηση της αγροτουριστικής δραστηριότητας και ότι ο χαρακτήρας κύριας απασχόλησης, η σύνδεση και η αλληλοσυμπλήρωση πρέπει να καθορισθούν λαμβάνοντας υπόψη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του κάθε Νομού ή και τμήματός του, της επιχείρησης και των πόρων.
5. Δεν μπορούν να γίνουν αγροτουριστικοί επιχειρηματίες όσοι έχουν καταδικαστεί για πάνω από 3 έτη κ.λπ. Η εξουσιοδότηση πρέπει να απορριφθεί αν ο αιτών έχει υποστεί ποινή στέρησης προσωπικής ελευθερίας για πάνω από 3 έτη, αν έχει καταδικαστεί για εγκλήματα κατά της δημόσιας ηθικής και των χρηστών ηθών, της δημόσιας υγιεινής κ.λπ.
6. Δεν υπάρχουν διαφορές σχετικά με το τι χαρακτηρίζεται ως αγροτουριστική δραστηριότητα (διαμονή - διατροφή - ψυχαγωγία).
7. Η φιλοξενία πρέπει να έχει προσωρινό χαρακτήρα για να θεωρηθεί ως αγροτουρισμός.
8. Στις Αρχές των Νομών ανατίθεται να καθορίσουν το μέγιστο όριο αριθμού κλινών και δωματίων που κάθε επιχείρηση μπορεί να διαθέσει στους τουρίστες.
9. Προωθείται η διατήρηση της αρχιτεκτονικής και τοπογραφικής κληρονομιάς. Η χρήση των κτιρίων γίνεται με σεβασμό των ισχυόντων υγειονομικών κανόνων. Οι ανακατασκευές και οι αναστηλώσεις πρέπει

να γίνονται σε εναρμόνιση με τους ισχύοντες οικοδομικούς κανονισμούς. Στις εργασίες αναστήλωσης πρέπει να γίνονται σεβαστά τόσο τα τυπολογικά και αρχιτεκτονικά χαρακτηριστικά των υπαρχόντων κτιρίων, όσο και τα περιβαλλοντικά χαρακτηριστικά της περιοχής όπου βρίσκονται αυτά, σε συμφωνία με τους αρμόδιους φορείς, ειδικά εάν είναι διατηρητέα, οπότε και υπόκεινται σε αρχιτεκτονικούς φραγμούς.

10. Υπάρχουν συγκεκριμένες απαιτήσεις για την δημιουργία χώρων και πρόσβασης για άτομα με ειδικές ανάγκες, εκτός κι αν χρησιμοποιούνται προϋπάρχουσες εγκαταστάσεις οι οποίες δεν το επιτρέπουν.
11. Δεν υπάρχουν σχετικές διατάξεις για την επίπλωση, αλλά προωθείται ο τοπικός χαρακτήρας στη διακόσμηση.
12. Προβλέπεται η φιλοξενία σε αγροτική κατασκήνωση, όπου χρειάζονται μόνο χώροι για τις σκηνές και υγειονομικές υπηρεσίες. Υπάρχουν συγκεκριμένες προδιαγραφές για τις ελάχιστες υποδομές καθώς και ειδικοί αρχιτεκτονικοί φραγμοί για την δυνατότητα πρόσβασης σε άτομα με ειδικές ανάγκες.
13. Απαιτείται συγκεκριμένη διαδικασία καταγραφής αφίξεων & διανυκτερεύσεων και ενημέρωσης των τοπικών αρχών (Βιβλίο πόρτας κ.λπ.).
14. Σε περίπτωση χορήγησης γευμάτων και ποτών θα πρέπει να γίνεται χρήση κυρίως των προϊόντων της επιχείρησης και του νομού. Δεν υπάρχουν συγκεκριμένοι περιορισμοί για τον τρόπο διάταξης των χώρων εστίασης. Επίσης δεν υπάρχουν αρχιτεκτονικοί περιορισμοί & περιορισμοί επίπλωσης, παρά μόνο η προτροπή για διατήρηση τυπικών χαρακτηριστικών τοπικής αρχιτεκτονικής κ.λπ. Δεν υπάρχει περιορισμός στα είδη διατροφής, πέρα από την ενίσχυση των τοπικών προϊόντων.
15. Σχετικά με ψυχαγωγικές και πολιτιστικές δραστηριότητες δεν υπάρχουν περιορισμοί, αλλά μόνο παραδείγματα δραστηριοτήτων που μπορούν να διοργανωθούν.
16. Επιτρέπεται η πώληση τοπικών προϊόντων της φάρμας απευθείας στον καταναλωτή με έκδοση άδειας από την Δημοτική αρχή.
17. Υπάρχει υποχρεωτική συμμόρφωση με τους υγειονομικούς κανονισμούς στην παραγωγή και αποθήκευση τροφίμων και επιβάλλεται η έκδοση

Βιβλιάριου υγείας για όλους τους εργαζόμενους με ετήσια ανανέωση.

18. Η συμμόρφωση με την Ευρωπαϊκή Οδηγία 43/93 για την υγιεινή των τροφίμων είναι υποχρεωτική. Υπάρχει η δυνατότητα εφαρμογής ενός απλοποιημένου καθεστώτος HACCP, ανάλογα με τους όρους που βάζει η εκάστοτε Νομαρχιακή αρχή.
19. Η ποιότητα και η τυποποίηση των παραγόμενων προϊόντων πρέπει να γίνεται σύμφωνα με τις Οδηγίες για τα ΠΟΠ, ΠΓΕ και την πιστοποίηση ιδιαιτερότητας. Σκοπός της τυποποίησης είναι ο προσδιορισμός των χαρακτηριστικών και η εξασφάλιση της ποιότητας των προϊόντων.
20. Υπάρχει η εναλλακτική να γίνει πιστοποίηση των επιχειρήσεων ως βιολογικών. Για να πουλάνε βιολογικά προϊόντα οι επιχειρήσεις θα πιστοποιούνται από τους αρμόδιους φορείς πιστοποίησης βιολογικών προϊόντων.
21. Επιτρέπεται η σφαγή και επεξεργασία στο χώρο της επιχείρησης των παρακάτω: κοτόπουλα, γαλοπούλες, φραγκόκοτες, χήνες, πάπιες, κουνέλια, θηράματα εκτροφής (εξαιρούνται οι στρουθοκάμηλοι), αλλά πρέπει να ακολουθούνται οι απαραίτητοι κανόνες υγιεινής. Ο σφαγιασμός των «μεγάλων ζώων» απαγορεύεται στην επιχείρηση (βοοειδή, βουβάλια, άλογα, χοίροι, αιγοπρόβατα, μεγάλα θηράματα εκτροφής και στρουθοκάμηλοι) και επιτρέπεται να γίνει αποκλειστικά σε αναγνωρισμένες και /ή εξουσιοδοτημένες εγκαταστάσεις.
22. Υπάρχουν ειδικοί περιορισμοί για την τυποποίηση προϊόντων διατροφής, όσον αφορά την τοποθέτηση ετικετών και την θρεπτική ετικέτα.
23. Υπάρχουν συγκεκριμένες φορολογικές υποχρεώσεις οι οποίες βαρύνουν τις επιχειρήσεις αγροτουρισμού. Το εισόδημα των αγροτουριστικών δραστηριοτήτων δεν συμπεριλαμβάνεται στο αγροτικό φορολογικό καθεστώς, καθόσον είναι ισότιμο με αυτό που προέρχεται από επιχειρηματική δραστηριότητα.
24. Γενική υποχρέωση αποτελεί η ασφάλεια και υγιεινή των εργαζομένων, η οποία εναρμονίζεται με την εθνική νομοθεσία. Προϋποτίθεται η επισήμανση και εκτίμηση των κινδύνων στο χώρο εργασίας, η λήψη μέτρων για την πρόληψή τους, η πληροφόρηση των εργαζομένων, ο διορισμός υπευθύνου υπηρεσίας πρόληψης, ο ορισμός γιατρού για την

περίπτωση ατυχημάτων και η προσαρμογή των χώρων εργασίας. Εξωτερικοί εργαζόμενοι που παρέχουν υπηρεσίες αγροτικού ή μηχανολογικού χαρακτήρα πρέπει να πληρούν τις απαραίτητες τεχνικές και επαγγελματικές απαιτήσεις.

25. Υποχρεωτική είναι η απαλλαγή από τα απόβλητα. Οι υποχρεώσεις των επιχειρήσεων ποικίλουν ανάλογα από το είδος, την ποσότητα και την επικινδυνότητα των παραγομένων αποβλήτων. Κατά την κρίση κάθε Κοινότητας τα μη επικίνδυνα απόβλητα μπορούν να προσομοιωθούν με τα αστικά σκουπίδια. Για τα επικίνδυνα απόβλητα πρέπει να ακολουθούνται συγκεκριμένες διαδικασίες παρακολούθησης, επεξεργασίας και διάθεσης, διατηρώντας έντυπα αρχεία. Υπάρχουν ειδικοί περιορισμοί γύρω απ' τις συνθήκες φύλαξης, ενώ προβλέπονται χρηματικές και ποινικές κυρώσεις.

Στο νομοθετικό πλαίσιο συμπεριλαμβάνεται και ένας «οδηγός» καλής επιχειρηματικής συμπεριφοράς που δεν έχει δεσμευτικό χαρακτήρα και τιτλοφορείται «Στοιχεία Επιτυχίας». Σ' αυτό τον οδηγό δίνεται έμφαση στην επιχειρηματική νοοτροπία και τις ανάλογες επιχειρηματικές ικανότητες που είναι απαραίτητες για την επιτυχή λειτουργία μιας αγροτουριστικής επιχείρησης και επεξηγούνται κάποια βασικά θέματα που σχετίζονται με την ποιότητα των υποδομών και υπηρεσιών που θα πρέπει να προσφέρονται ούτως ώστε να εξασφαλιστεί η επιτυχία και βιωσιμότητα της επιχείρησης.

4.2 Η σήμανση του οικοτουρισμού

Όπως οι περισσότερες οικονομικές δραστηριότητες στην Ευρώπη και αλλού, ο οικοτουρισμός ρυθμίζεται από νομικά αλλά και από εθελοντικά συστήματα. Σε μερικές χώρες υπάρχει στιβαρό και δομημένο νομικό πλαίσιο, ενώ σε άλλες αυτό το πλαίσιο είναι κατακερματισμένο και αποσπασματικό. Ως επί το πλείστον, τα επίσημα νομικά συστήματα επικεντρώνονται κυρίως στην προστασία του περιβάλλοντος αφενός και τον πελάτη/τουρίστα αφετέρου, συμπεριλαμβάνοντας συνήθως νομοθεσία σχετική με τις

Προστατευόμενες Περιοχές ή κανονισμούς για αγροτουριστικά καταλύματα και υπηρεσίες ή άλλες μορφές ήπιου τουρισμού.

Τα εθελοντικά συστήματα γίνονται ολοένα και πιο δημοφιλή στον τομέα του οικοτουρισμού, βασιζόμενα με συμφωνημένους «κώδικες πρακτικής». Διαφοροποιούνται πολύ ως προς το πεδίο εφαρμογής και την πολυπλοκότητα αλλά έχουν τα εξής δύο κοινά χαρακτηριστικά: πρώτον, είναι κατευθυνόμενα από τις απαιτήσεις της αγοράς και δεύτερον είναι δομημένα γύρω από ομάδες κριτηρίων τα οποία απεικονίζουν τις καλύτερες γνωστές πρακτικές του τομέα. Τα «σήματα ποιότητας» είναι τα πιο διαρθρωμένα απ' αυτά τα συστήματα. Η απόκτηση ενός τέτοιου σήματος επιδιώκεται από ιδιωτικές εταιρίες ως μέσο προβολής και μάρκετινγκ και απονέμεται συνήθως από ανεξάρτητους οργανισμούς ή επιτροπές που οι ίδιες οι εταιρίες αναγνωρίζουν και οι οποίες διασφαλίζουν κατά το δυνατόν αντικειμενικότητα και την ορθή εφαρμογή των προτύπων. Υπάρχουν σήμερα περίπου 100 διαφορετικά είδη οικολογικών σημάτων παγκοσμίως τα οποία σχετίζονται με τον τουρισμό. Παρόλο που η έννοια «οικοτουρισμός» είναι πολύ ευρεία και περιλαμβάνει διάφορες υπηρεσίες που σχετίζονται με δραστηριότητες στη φύση και τις αντίστοιχες εγκαταστάσεις, ταξίδια, στέγαση και σίτιση, τα περισσότερα από αυτά στοχεύουν στον αειφόρο τουρισμό και αφορούν κυρίως σήμανση καταλυμάτων⁹².

Αξίζει να αναφέρουμε πως γενικότερα στην Ε.Ε. δεν υπάρχουν συγκεκριμένες κατευθύνσεις και θεσμικό πλαίσιο για τον οικοτουρισμό όπως παρατηρείται αντίθετα σε χώρες του αναπτυσσόμενου κόσμου που στηρίζουν την οικονομία τους σε αυτόν ή σε προηγμένες χώρες που έχουν ήδη αναφερθεί, π.χ. Αυστραλία, Καναδάς, ΗΠΑ, που ο οικοτουρισμός έχει να επιδείξει μια εμπειρία δεκαετιών. Ο οικοτουρισμός δεν εντάσσεται στις ρυθμίσεις της ιδρυτικής συνθήκης της ΕΟΚ. Για πρώτη φορά στην συνθήκη του Μάαστριχ συμπεριλαμβάνονται μέτρα για τον τουρισμό (άρθρο 3, στην λίστα των δράσεων για την προώθηση των γενικών στόχων της ΕΕ), αλλά όπως παρατηρείται δεν δίνονται συγκεκριμένες κατευθύνσεις προς μια ευρωπαϊκή πολιτική τουρισμού ούτε υπάρχει νομική βάση για την λήψη μέτρων σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Αντίθετα υπάρχουν κοινοτικές οδηγίες που

⁹² ECO-ROUTE, *Οδηγός Καλής Πρακτικής*, έ.α. σελ. 51.

αφορούν το περιβάλλον και την ανάπτυξη γενικότερα, συνδέονται έμμεσα με τον τουρισμό και ειδικότερα με τον οικοτουρισμό, όπως η 92/43/EEC για την διατήρηση των φυσικών οικοσυστημάτων χλωρίδας και πανίδας ή η 85/337/EEC για την αξιολόγηση ιδιωτικών και δημοσίων έργων στο περιβάλλον⁹³.

Στο παρόν κομμάτι θα παρουσιαστούν κάποια αντιπροσωπευτικά δείγματα από την διεθνή εμπειρία στην σήμανση του οικοτουρισμού. Καθώς ο οικοτουρισμός περιλαμβάνει το κομμάτι της διαμονής αλλά βασίζεται κυρίως σε συμμετοχικές δραστηριότητες οικολογικού χαρακτήρα, οι περιπτώσεις που διαλέξαμε να αναλύσουμε θα προσπαθήσουν να καλύψουν το φάσμα αυτό των οικοτουριστικών υπηρεσιών. Έτσι θα παρουσιάσουμε το PAN parks, μια Ευρωπαϊκή πρωτοβουλία για τη ανάπτυξη και πιστοποίηση Προστατευόμενων Περιοχών και πάρκων, καθώς και το διεθνές πρότυπο Green Globe 21 που περιλαμβάνει ένα πιο ολοκληρωμένο φάσμα υπηρεσιών και δραστηριοτήτων. Τέλος, θα παρουσιαστεί το Σουηδικό πρότυπο Nature's Best το οποίο έχει συναντήσει αρκετά μεγάλη επιτυχία και έχει προδιαγραφές που εύκολα υιοθετούνται και από άλλες χώρες. Επίσης, θα γίνει παρουσίαση μιας ευρωπαϊκής πρωτοβουλίας για την σήμανση του οικοτουρισμού που υλοποιήθηκε τα τελευταία χρόνια, του ECO-ROUTE, κυρίως λόγω των χρήσιμων συμπερασμάτων που προέκυψαν κατά την διάρκεια της. Στην Ελλάδα, όπως προαναφέρθηκε, η μόνη ουσιαστική εμπειρία που υπάρχει σε επίπεδο πιστοποίησης υπηρεσιών αειφόρου τουρισμού είναι μέσω της Ελληνικής Προδιαγραφής. Καθώς ο τελικός στόχος της παρούσας εργασίας είναι η σύγκριση της διεθνούς εμπειρίας με την ελληνική, θα επικεντρωθούμε κυρίως στο κομμάτι του αγροτουρισμού και τα παραδείγματα από την σήμανση οικοτουριστικών υπηρεσιών θα αναλυθούν κατά κύριο λόγο σε επίπεδο σχεδιασμού και εφαρμογής. Η πιο λεπτομερής ανάλυση των απαιτήσεων των προτύπων αυτών δεν θεωρείται απαραίτητη για τις ανάγκες της εργασίας, παρόλα αυτά θα ληφθούν υπόψη κατά την

⁹³ Σχεδιασμός Δράσεων Πιλοτικού Χαρακτήρα για την ανάπτυξη του Οικολογικού τουρισμού, έ.α. σελ. 61.

κατάρτιση των προτάσεων για την αναβάθμιση του θεσμικού πλαισίου στον τομέα των αιιφόρων μορφών τουρισμού στην χώρα μας.

Το Πρόγραμμα ECO-ROUTES

Το Πρόγραμμα ECO-ROUTES χρηματοδοτήθηκε από το Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα Leonardo da Vinci για την χρονική περίοδο 2003-2005 και είχε ως στόχο να βοηθήσει επιχειρήσεις, σωματεία και τοπικές αρχές σε περιοχές της Ευρωπαϊκής υπαίθρου να βελτιώσουν τις γνώσεις τους για τον οικοτουρισμό, για την ανάγκη διασφάλισης της ποιότητας των οικοτουριστικών υπηρεσιών και για τα οφέλη της σήμανσης. Για να το πετύχει αυτό, το πρόγραμμα έδωσε κύρια έμφαση στην εκπαίδευση, στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων και στην κατάρτιση των επαγγελματιών με ενδιαφέρον και συμφέροντα στον τομέα του οικοτουρισμού. Για την υλοποίηση του προγράμματος επιλέχθηκαν τέσσερις περιοχές, στην Βόρεια Σουηδία, την Βορειοδυτική Ελλάδα, την Δυτική Ουγγαρία και τη Βορειοδυτική Ρουμανία.

Οι δράσεις του προγράμματος αναπτύχθηκαν στα εξής τέσσερα στάδια:

1. Έγινε μια ανασκόπηση του νομικού πλαισίου και των συστημάτων σήμανσης για τον τουρισμό στην κάθε χώρα. Δημιουργήθηκε μια πλήρης βάση δεδομένων με την προσθήκη ευρωπαϊκής εμπειρίας εκτός των συμμετεχουσών χωρών, με σκοπό να δομηθεί μια πρόταση για ένα Ευρωπαϊκό σύστημα πιστοποίησης στον οικοτουρισμό.

2. Οι χώρες έκαναν έρευνα και κατέγραψαν τις επιχειρήσεις παροχής τουριστικών υπηρεσιών και τις εγκαταστάσεις στις πιλοτικές περιοχές, καθώς και άλλους επαγγελματίες του ευρύτερου τομέα του τουρισμού, με σκοπό να διερευνηθεί η εμπειρία, οι διαθέσεις και οι βλέψεις τους σχετικά με τον οικοτουρισμό.

3. Με βάση το υλικό που συλλέχθηκε συντάχθηκε ένα εκπαιδευτικό πακέτο απευθυνόμενο σε επιχειρηματίες και άλλους επαγγελματίες του τομέα του οικοτουρισμού.

4. Δημιουργήθηκε σε κάθε χώρα μια τοπική «ομάδα δράσης» η οποία κινητοποίησε τους τοπικούς φορείς και επιχειρηματίες, υλοποίησε εκπαιδευτικές δραστηριότητες και συντόνισε την τοπική προσπάθεια για τη δημιουργία ενός οικοτουριστικού σήματος.

Χρήσιμα εργαλεία που προέκυψαν από την υλοποίηση του προγράμματος ECO-ROUTES είναι το εκπαιδευτικό πακέτο σχετικά με τον οικοτουρισμό και την εφαρμογή των αντίστοιχων σημάτων και ο Οδηγός Καλής Πρακτικής που αποσκοπεί στην βελτίωση των διαδικασιών αλλά και την προώθηση της ιδέας της πιστοποίησης του οικοτουρισμού στην Ευρώπη. Ιδιαίτερης σημασίας όμως είναι και τα πολύτιμα συμπεράσματα που προέκυψαν απ' αυτό το καινοτόμο πρόγραμμα για τα προβλήματα και τις δυσκολίες εφαρμογής και υιοθέτησης οικοτουριστικών σημάτων⁹⁴.

Η πρωτοβουλία των PAN Parks

Τα PAN Parks είναι ένα εργαλείο για την ενίσχυση της προστασίας του περιβάλλοντος. Η ιδέα γύρω από τα PAN Parks είναι το «πάντρεμα» μεταξύ προστασίας της φύσης και τουρισμού σε Ευρωπαϊκή κλίμακα. Η πρωτοβουλία αυτή στοχεύει στο να προσδώσει οικονομική αξία (τιμή) σε φυσικές περιοχές της Ευρώπης, ώστε να προσφέρει ένα μέσο προστασίας της. Αποσκοπεί στη δημιουργία οικονομικών κινήτρων για την προστασία της φύσης μετατρέποντας τον τουρισμό από απειλή σε ευκαιρία, μέσω της θεμελίωσης συνεργασιών με οργανισμούς και οργανώσεις για την προστασία της φύσης, με διοικήσεις Εθνικών Πάρκων, με τουριστικές επιχειρήσεις, με τις τοπικές κοινωνίες και άλλες ομάδες ενδιαφέροντος σε τοπικό εθνικό και διεθνές επίπεδο. Η πρωτοβουλία των PAN Parks τοποθετεί την προστασία της φύσης εντός του πλαισίου ανάπτυξης της ζήτησης τουρισμού φύσης από την αγορά⁹⁵.

⁹⁴ Για περαιτέρω πληροφορίες επισκεφθείτε την ιστοσελίδα του προγράμματος www.ecoroute.org.

⁹⁵ ECO-ROUTE, *Οδηγός Καλής Πρακτικής*, έ.α. σελ. 17,53-54.

Το σήμα ποιότητας PAN Parks σημαίνει:

- ένα επεκτεινόμενο δίκτυο καλά διαχειριζόμενων προστατευόμενων περιοχών με υψηλή οικολογική αξία,
- περιοχές που είναι ευρέως γνωστές στους Ευρωπαίους σαν φυσικά περιουσιακά στοιχεία της υπαίθρου μας και για την ύπαρξη των οποίων είναι περήφανοι,
- τόπους που «πρέπει να δεις» για τουρίστες και λάτρεις της άγριας ζωής και όπου προσφέρονται ποιοτικές εμπειρίες στη φύση με υπευθυνότητα,
- ευρύτερη υποστήριξη από τους πολίτες και τους πολιτικούς για τις προστατευόμενες περιοχές μέσω της αλλαγής νοοτροπίας και της αναβάθμισης της οικονομικής τους αξίας, και
- νέα εισοδήματα για τα Πάρκα και, ειδικά, καινούργιες ευκαιρίες απασχόλησης για τους κατοίκους της υπαίθρου.

Το PAN Parks είναι μια πρωτοβουλία για την υλοποίηση των στρατηγικών στόχων του προγράμματος του IUCN: Parks for Life (Παγκόσμια Ένωση για την Διατήρηση της Φύσης: Πάρκα για τη Ζωή)⁹⁶. Οι αρχές στις οποίες στηρίζεται η πιστοποίηση είναι οι παρακάτω:

Αρχή 1η: Φυσικές αξίες

Τα PAN Parks είναι μεγάλες προστατευόμενες περιοχές, αντιπροσωπευτικές της φυσικής κληρονομιάς της Ευρώπης, με παγκόσμιο ενδιαφέρον από πλευράς οικοσυστημάτων και άγριας ζωής.

Αρχή 2η: Διαχείριση οικοτόπων

Ο σχεδιασμός και η διαχείριση των PAN Parks είναι τέτοια ώστε να συντηρεί και αν παραστεί ανάγκη να αποκαθιστά τις οικολογικές διεργασίες και τη βιοποικιλότητα της περιοχής.

⁹⁶ ECO-ROUTE, *Οδηγός Καλής Πρακτικής*, έ.α. σελ. 18.

Αρχή 3η: Διαχείριση επισκεπτών

Η διαχείριση των επισκεπτών διαφυλάσσει τις αξίες της φύσης της περιοχής του PAN Park και στοχεύει στο να παρέχει στους επισκέπτες μια εμπειρία υψηλού επιπέδου βασισμένη στην εκτίμηση και το σεβασμό της φύσης.

Αρχή 4η: Αειφόρα Τουριστική Ανάπτυξη

Ο Φορέας Διαχείρισης της Προστατευόμενης Περιοχής και οι εταίροι του στοχεύουν στην επίτευξη συνέργιας μεταξύ της προστασίας της φύσης και του αειφόρου τουρισμού, μέσω της σύνταξης και από κοινού εφαρμογής μιας Στρατηγικής για την Αειφόρα Τουριστική Ανάπτυξη.

Αρχή 5η: Επιχειρηματικοί Εταίροι

(Προσχέδιο που κατατέθηκε στο Εποπτικό Συμβούλιο) Οι εταίροι και συνεργάτες των PAN Parks ως νομικές οντότητες δεσμεύονται στους στόχους που έχουν τεθεί για την Προστατευόμενη Περιοχή και για τον Οργανισμό των PAN Parks και συνεργάζονται ενεργά με όλους τους εμπλεκόμενους για την αποτελεσματική υλοποίηση της Στρατηγικής για την Αειφόρα Τουριστική Ανάπτυξη.

Οι αρχές 1-4 επικυρώθηκαν το 2002 ενώ το προσχέδιο της 5ης αρχής δεν έχει ακόμη οριστικοποιηθεί. Οι πρώτες τρεις αρχές αφορούν την Προστατευόμενη Περιοχή και το Φορέα Διαχείρισής της. Οπότε είναι η Προστατευόμενη Περιοχή που πιστοποιείται ως PAN Park. Οι αρχές 4 και 5 θέτουν κριτήρια για μια στρατηγική αειφόρου ανάπτυξης του τουρισμού και για την συμμετοχή τοπικών εταίρων. Σε αυτή την περίπτωση, αξιολογείται η στρατηγική που σχεδιάζεται από τα στελέχη του Πάρκου και από τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη στην περιοχή. Η στρατηγική αυτή είναι η βάση για την διασφάλιση της θετικής επίδρασης του τουρισμού στους στόχους προστασίας και για τη μη πραγματοποίηση τουριστικών δραστηριοτήτων σε ευαίσθητες περιοχές. Το σήμα έχει απονεμηθεί ως τώρα σε τρία Πάρκα.

Το διεθνές οικοτουριστικό πρότυπο Green Globe 21

Το διεθνές οικοτουριστικό πρότυπο Green Globe 21 είναι βασισμένο κυρίως στο Αυστραλιανό Πρόγραμμα Πιστοποίηση Φύσης και Οικοτουρισμού (NEAP - Nature and Ecotourism Accreditation Programm), σε συνδυασμό με στοιχεία από το σύστημα αξιολόγησης Green Globe 21. Τα κριτήρια και οι απαιτήσεις του προτύπου έχουν προσαρμοστεί με τρόπο ώστε να είναι εφαρμόσιμα διεθνώς. Το πρότυπο αλλά και η διαδικασία πιστοποίησης συμπεριλαμβάνουν τις απαιτούμενες αρχές μιας έγκυρης πιστοποίησης στον οικοτουρισμό, όπως αυτές προσδιορίστηκαν στην Συμφωνία του Mohonk. Το πρότυπο αναπτύχθηκε με την συνεργασία επίλεκτων ειδικών της πιστοποίησης του (οικο)τουρισμού και δοκιμάστηκε πιλοτικά σε έναν αριθμό οικοτουριστικών επιχειρήσεων και προϊόντων από διάφορες χώρες.

Βασικός στόχος του «Διεθνούς Οικοτουριστικού Προτύπου Green Globe 21» είναι η προώθηση περιβαλλοντικά βιώσιμου οικοτουρισμού. Το πρότυπο παρέχει τη βάση για την αξιολόγηση των επιδόσεων των οικοτουριστικών προϊόντων από πλευράς περιβαλλοντικής διαχείρισης, λαμβάνοντας υπόψη την υπάρχουσα γνώση και πληροφορία για τις καλύτερες πρακτικές στον τομέα. Το Πρότυπο έχει υιοθετήσει τον ορισμό του οικοτουρισμού που έχει δώσει ο μη κερδοσκοπικός οργανισμός «Ecotourism Australia»: *«Περιβαλλοντικά βιώσιμος τουρισμός εστιασμένος κυρίως στην απόκτηση της αίσθησης της φύσης, ο οποίος καλλιεργεί την κατανόηση, εκτίμηση και προστασία του περιβάλλοντος και του πολιτισμού».*

Έτσι, σύμφωνα με τις οκτώ αρχές του Green Globe 21, τα οικοτουριστικά προϊόντα πρέπει⁹⁷:

1. Να επικεντρώνονται στο να παρέχουν στους επισκέπτες την ευκαιρία να αισθανθούν τη φύση άμεσα και προσωπικά (Εστίαση στη Φύση),
2. Να δίνουν ευκαιρίες για επαφή με τη φύση με τρόπο που να οδηγεί σε καλύτερη κατανόηση, εκτίμηση και απόλαυση (Ερμηνεία)
3. Να αποτελούν τα καλύτερα παραδείγματα ορθής εφαρμογής των αρχών του περιβαλλοντικά βιώσιμου τουρισμού (Περιβαλλοντικά Βιώσιμες Πρακτικές)

⁹⁷ ECO-ROUTE, *Οδηγός Καλής Πρακτικής*, έ.α. σελ. 52-53.

4. Να συμβάλουν άμεσα στην προστασία και διατήρηση των φυσικών περιοχών (Συμβολή στην Προστασία και Διατήρηση)
5. Να συνεισφέρουν συνεχώς στην τοπική κοινότητα (Ωφελώντας τις Τοπικές Κοινωνίες)
6. Να δείχνουν ευαισθησία και κατανόηση αλλά και να συμπεριλαμβάνουν την τοπική κουλτούρα της περιοχής (Σεβασμός της Κουλτούρας)
7. Να ικανοποιούν αδιάκοπα τις προσδοκίες των καταναλωτών (Ικανοποίηση Πελατών)
8. Να προωθούνται και να διαφημίζονται με εντιμότητα και σαφήνεια ώστε να δημιουργούν ρεαλιστικές προσδοκίες (Υπεύθυνο Μάρκετινγκ).

Οι αρχές αυτές χρησιμοποιήθηκαν για την ανάπτυξη των κριτηρίων του Προτύπου, με εξειδικευμένους δείκτες για κάθε μία από τις οκτώ κατηγορίες επίδοσης. Τα κριτήρια καλύπτουν τις κυριότερες από αυτές τις αρχές και είναι βασισμένες σε ένα υβριδικό σχήμα προδιαγραφών για τις «διεργασίες» (του εγγράφου δηλαδή συστήματος διαδικασιών) και για τις «επιδόσεις» (ότι π.χ. η διαχείριση των λυμάτων εξασφαλίζει τη μη υπέρβαση των ορίων των ρύπων). Παρότι ορισμένα κριτήρια είναι σχετικά γενικής φύσεως και βασίζονται στη δέσμευση της επιχείρησης να εφαρμόσει μια διαδικασία ώστε να επιτύχει ένα επιθυμητό αποτέλεσμα (π.χ. σύνταξη ενός σχεδίου δράσεων στη φύση με στόχο την ποιοτική αναβάθμιση της προσφερόμενης εμπειρίας), σε άλλα δίνεται επίσης κύρια έμφαση σε συγκεκριμένους δείκτες επίδοσης. Τα τελευταία, περιέχουν αναλυτικές τεχνικές οδηγίες και στοχεύουν ηθελημένα σε πραγματικές περιβαλλοντικές βελτιώσεις, οδηγώντας στην ποσοτικοποίηση της περιβαλλοντικής επίδοσης σε σχέση με τους περισσότερους από τους περιβαλλοντικούς δείκτες. Έτσι, η σήμανση αναγνωρίζει και υποστηρίζει ένα οικοτουριστικό προϊόν το οποίο φέρνει πραγματικές βελτιώσεις στο περιβάλλον οι οποίες οδηγούν σε έναν πιο αειφόρο κόσμο.

Υπάρχουν περισσότεροι από 400 συμμετέχοντες στο σύστημα Green Globe 21, όμως μόνο 6 από αυτούς έχουν πιστοποιηθεί για τον τομέα του οικοτουρισμού⁹⁸.

⁹⁸ <http://www.greenglobe21.com>

Το οικοτουριστικό σύστημα σήμανσης Nature's Best

Η Σουηδική Εταιρεία Οικοτουρισμού, σε συνεργασία με το Σουηδικό Επιμελητήριο Τουρισμού και Ταξιδίων εισήγαγε ένα σύστημα σήμανσης το οποίο αφορά αποκλειστικά τον οικοτουρισμό, θέτοντας προδιαγραφές για ιδιαίτερα υψηλής ποιότητας οικοτουριστικά προϊόντα, σε συνδυασμό με την μέριμνα για την προστασία του περιβάλλοντος, την ανεύρεση φιλικότερων προς το περιβάλλον μορφών ταξιδιού, και το σεβασμό της ευημερίας και της βιωσιμότητας των κοινοτήτων της υπαίθρου. Η διάδοση του σήματος κρίνεται ιδιαίτερα επιτυχής στην Σουηδία. Σημαντικό για την παρουσίαση του συγκεκριμένου συστήματος αποτέλεσε ένα από τα πορίσματα του προγράμματος ECO-ROUTE σύμφωνα με το οποίο, επιχειρηματίες του οικοτουρισμού στο Νομό Θεσπρωτίας, μετά την συμμετοχή τους σε σχετικό εκπαιδευτικό σεμινάριο, κατέληξαν ότι οι απαιτήσεις και τα κριτήρια του συγκεκριμένου συστήματος σήμανσης είναι εύκολα προσαρμόσιμα στις συνθήκες της Ελλάδας⁹⁹.

Όποια επιχείρηση επιθυμεί να χρησιμοποιεί το συγκεκριμένο σήμα πρέπει να καλύπτει κάποια βασικά κριτήρια. Επίσης υπάρχουν κάποια bonus κριτήρια τα οποία έχουν σαν στόχο να εμπνεύσουν τους επιχειρηματίες στον τρόπο λειτουργίας τους και πρέπει να καλύπτονται σε ένα ποσοστό 10% από κάθε προς πιστοποίηση εταιρεία. Τέλος, υπάρχει ειδικό παράρτημα με κριτήρια τα οποία πρέπει να πληρούνται για ειδικές κατηγορίες δραστηριοτήτων, όπως για το καγιάκ και την ιππασία.

Τα γενικά και βασικά κριτήρια τα οποία πρέπει να πληρούν όσοι ενδιαφέρονται για την πιστοποίηση είναι, η εταιρεία τους:

- να δουλεύει με περιβαλλοντικά φιλικό τουρισμό φύσης,
- να έχει καταχωρηθεί ως εμπορική και να είναι εγγεγραμμένη στο μητρώο της σουηδικής εφορίας,
- να έχει πλήρη γνώση και να ανταποκρίνεται πλήρως στις εν ισχύ νομοθετικές ρυθμίσεις που ισχύουν για τις διάφορες δραστηριότητές της, και

⁹⁹ ECO-ROUTE, *Οδηγός Καλής Πρακτικής*, έ.α. σελ. 27.

- να απασχολεί προσωπικό που έρχεται σε επαφή με τους πελάτες το οποίο έχει παρακολουθήσει το μονοήμερο εισαγωγικό σεμινάριο για τον οικότουρισμό το οποίο οργανώνει η Ένωση Οικότουρισμού.

Σύμφωνα με το Nature's Best, τα είδη του οικότουρισμού ποικίλουν, μοιράζονται όμως τα κάποια κοινά χαρακτηριστικά. Θεωρείται ότι είναι εκδρομές/ταξίδια τα οποία:

οργανώνονται από εταιρίες που εξειδικεύονται σε ταξίδια στη φύση και απασχολούν προσωπικό επαρκώς εκπαιδευμένο για να μοιράζεται τη γνώση με ευχάριστο, ανοικτό και κατατοπιστικό τρόπο

ασκούν όσο το δυνατόν λιγότερη πίεση στη φύση και τον πολιτισμό στην περιοχή του προορισμού και γίνονται συνήθως σε μικρά γκρουπ με τεράστια αίσθηση ευθύνης και σεβασμού για το φυσικό περιβάλλον

χρησιμοποιούν συνήθως τοπικά μέσα μεταφοράς, διαμονής και διατροφής, τα οποία είναι όλα κατά το δυνατόν φιλικά προς το περιβάλλον, ανάλογα με τις συνθήκες της περιοχής,

με διάφορους τρόπους στηρίζουν την τοπική κουλτούρα και την προστασία του περιβάλλοντος.

Οι έξι βασικές απαιτήσεις για τη σήμανση στον οικότουρισμό σύμφωνα με το πρότυπο Nature's Best παρατίθενται παρακάτω. Όπως προαναφέρθηκε, για κάθε μια απ' αυτές τις κατηγορίες ισχύουν κάποια βασικά και κάποια bonus κριτήρια τα οποία θα πρέπει να καλύπτει η προς πιστοποίηση επιχείρηση¹⁰⁰.

1. Σεβασμός στους περιορισμούς του προορισμού

Οικότουρισμός σημαίνει προστατεύω και όχι καταστρέφω ανεξάρτητα με το τι ήρθε να δει ο επισκέπτης. Η φέρουσα ικανότητα, με οικολογικούς ή κοινωνικο/πολιτιστικούς όρους, της κάθε περιοχής πρέπει να γίνει σεβαστή. Οτιδήποτε άλλο θα είναι μακροπρόθεσμα αποτυχημένο. Για να γίνει αυτό όμως θα πρέπει ο τουριστικός επιχειρηματίας να έχει εμπεριστατωμένες γνώσεις για την περιοχή, να δουλεύει σε στενή συνεργασία με άλλους

¹⁰⁰ ECO-ROUTE, Οδηγός Καλής Πρακτικής, έ.α. σελ. 51-52.

επαγγελματίες και να είναι ιδιαίτερα ευαίσθητος στα πιθανά «σήματα κινδύνου» από τους ντόπιους ή τους οικολόγους.

2. Υποστήριξη στην τοπική οικονομία

Οικοτουρισμός σημαίνει χρήση των τοπικών προϊόντων και υπηρεσιών. Η προστασία της φύσης μπορεί να γίνει εύκολα αντιπαραγωγική εάν οι ντόπιοι εναντιώνονται σε αυτήν. Ένας ενεργητικός τρόπος εμπλοκής της τοπικής κοινωνίας είναι η προσπάθεια ένταξης των ντόπιων στον οργανισμό/εταιρεία ή εν πάση περιπτώσει το να αποκομίζουν κάποιο οικονομικό όφελος από τους επισκέπτες. Άρα, κάθε ταξίδι πρέπει να συμβάλει με τον καλύτερο τρόπο στην ανάπτυξη της τοπικής οικονομίας (π.χ. διανυκτερεύσεις σε τοπικά καταλύματα, πρόσληψη ντόπιων οδηγών και αγορά ντόπιων προϊόντων και υπηρεσιών).

3. Περιβαλλοντικά βιώσιμη διαχείριση όλων των δραστηριοτήτων της επιχείρησης

Τα τουριστικά γραφεία και επιχειρήσεις που προσφέρουν οικοτουριστικές δραστηριότητες πρέπει να είναι πρωτοπόροι στην περιβαλλοντική διαχείριση απορριμμάτων και αποβλήτων κ.λπ. Βέβαια, δεν είναι δυνατόν να απαλειφθούν ολοκληρωτικά επιπτώσεις όπως για παράδειγμα αυτές που προκύπτουν από την πραγματοποίηση του ταξιδιού αυτού καθ' αυτού. Για το λόγο αυτό οι πιστοποιημένοι στην οικοτουρισμό επαγγελματίες πρέπει να έχουν συνέχεια την προσοχή τους στραμμένη στην εξεύρεση των καλύτερων δυνατών λύσεων για την ελαχιστοποίηση αυτών των επιπτώσεων. Πρέπει να ενθαρρύνουν τη χρήση μαζικών μέσων μεταφοράς, τη διανυκτέρευση σε φιλικά στο περιβάλλον καταλύματα και να διασφαλίζουν κατά το δυνατόν την ορθή διαχείριση απορριμμάτων.

4. Ενεργός συμμετοχή στην προστασία του περιβάλλοντος

Ο οικοτουρισμός μεριμνά ενεργά για τη βιοποικιλότητα και για τη μοναδικότητα της φύσης στον προορισμό, από τις «παρθένες περιοχές» μέχρι τα αγροκτήματα. Αυτό σημαίνει, άμεσα ή έμμεσα, με οικονομικά μέσα ή με πράξεις, ότι υποστηρίζει την προστασία της φύσης σε κάθε της μορφή.

5. Προώθηση της χαράς της εξερεύνησης, της γνώσης και του σεβασμού

Ο οικοτουρισμός υπαινίσσεται μια δόση περιέργειας και διάθεσης εξερεύνησης αλλά και σεβασμό. Μια στάση που προκύπτει από γνώση αλλά και ατομική ιδεολογία. Ο πιστοποιημένος επαγγελματίας του οικοτουρισμού θα επιδιώξει σε κάθε περίπτωση την προσωπική επαφή με τον ταξιδιώτη. Οδηγοί με επαγγελματική επάρκεια και γνώσεις, ενδεδειγμένη εισαγωγική παρουσίαση των χαρακτηριστικών της περιοχής, και μικρές αλλά χρήσιμες και ακριβείς συμβουλές προς τον ταξιδιώτη, είναι οπωσδήποτε σημαντικές συνιστώσες.

6. Ποιότητα και ασφάλεια από την αρχή ως το τέλος

Ο οικοτουρισμός είναι ποιοτικός τουρισμός. Ο πελάτης πρέπει να είναι σίγουρος ότι ο πιστοποιημένος οργανισμός τηρεί υψηλές προδιαγραφές από την αρχή ως το τέλος. Κάθε πιστοποιημένη επιχείρηση χαρακτηρίζεται από: επιχειρηματική σοβαρότητα, υπεύθυνο και έντιμο μάρκετινγκ, ήθος στη μισθοδοσία, πλήρη γνώση και εφαρμογή του σχετικού νομικού πλαισίου. Η ασφάλεια πρέπει να αντιμετωπίζεται με σοβαρότητα και η ικανοποίηση του πελάτη πρέπει να είναι η πρώτη προτεραιότητα.

4.3 Η ελληνική προδιαγραφή για τον αγροτουρισμό ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417

Η πιστοποίηση των ελληνικών επιχειρήσεων που ασχολούνται με τον αγροτουρισμό, αποτελεί, ουσιαστικά την διαβεβαίωση προς τον καταναλωτή και την ευρύτερη τουριστική αγορά, ότι η επιχείρηση πληροί συγκεκριμένες ποιοτικές προδιαγραφές και είναι η μόνη εγγύηση ότι μια επιχείρηση λειτουργεί σύμφωνα με την προδιαγραφή του Ελληνικού Οργανισμού Τυποποίησης (ΕΛΟΤ) ΠΡΔ 1417/2003 και τους κανονισμούς που έχουν τεθεί από τον μόνο αρμόδιο φορέα του ελληνικού κράτους. Ο πλήρης τίτλος της Ελληνικής Προδιαγραφής είναι «Αγροτουρισμός: ορολογία και γενικές απαιτήσεις για τους παροχείς υπηρεσιών αγροτουρισμού». Για την έκδοσή

της συνεργάστηκαν ο ΕΟΤ, η Αγροτουριστική Α.Ε. και ο ΕΛΟΤ ως κρατικός φορέας τυποποίησης. Το έργο της εκπόνησης στηρίχθηκε από το Υπουργείο Γεωργίας ενώ συνέβαλε σε αυτό και το Κέντρο Στρατηγικού Σχεδιασμού «Πίνδος»¹⁰¹.

Στην συγκεκριμένη προδιαγραφή καθορίζονται οι γενικές απαιτήσεις για την ποιότητα του συστήματος διαχείρισης των παρεχόμενων υπηρεσιών αγροτουρισμού από τις αγροτουριστικές επιχειρήσεις. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους παροχείς υπηρεσιών αγροτουρισμού αλλά και από οποιονδήποτε ενδιαφερόμενο, για την επιλογή και αξιολόγηση αγροτουριστικών επιχειρήσεων, καθώς επίσης και από φορείς πιστοποίησης, που προβαίνουν σε πιστοποίηση αγροτουριστικών επιχειρήσεων. Αντικείμενό της είναι:

- Ο προσδιορισμός των όρων που αναφέρονται στο αγροτουριστικό προϊόν και η καθιέρωση των αντίστοιχων ορισμών,
- Ο προσδιορισμός των λειτουργικών μορφών των αγροτουριστικών επιχειρήσεων, και
- Ο προσδιορισμός των ιδιαίτερων ποιοτικών χαρακτηριστικών, τόσο των υπηρεσιών που παρέχει μία αγροτουριστική επιχείρηση, όσο και του προσφερόμενου αγροτουριστικού προϊόντος γενικότερα.

Η έκδοσης αυτής της Ελληνικής Προδιαγραφής έχει ως στόχο να συμβάλλει:

- Στον καθορισμό ενός συστήματος ποιοτικών κριτηρίων, που θα πρέπει να πληρούν οι υπηρεσίες φιλοξενίας μιας αγροτουριστικής επιχείρησης προς τους πελάτες αυτής.
- Στην προώθηση των τοπικών προϊόντων.
- Στην ανάδειξη των πολιτιστικών πόρων μιας περιοχής και στη γνωριμία των πελατών της αγροτουριστικής επιχείρησης με τα στοιχεία αυτά.
- Στην γνωριμία των τουριστών-καταναλωτών με τα οικοσυστήματα κάθε περιοχής, στην περιβαλλοντική εκπαίδευση και ευαισθητοποίησή τους για την ενεργό συμμετοχή τους στην προστασία της φύσης.

¹⁰¹ Γ.Μ. Βενετσανοπούλου, *Η κρατική συμβολή στον τουρισμό*, έ.α. σελ. 178.

- Στην προσφορά υπηρεσιών φιλοξενίας, που βασίζονται στην αμεσότητα της διαπροσωπικής επικοινωνίας μεταξύ των επιχειρηματιών και των εργαζομένων στην επιχείρηση και των πελατών αυτής.
- Στην αναγνώριση του αγροτουρισμού ως ιδιαίτερου ελληνικού τουριστικού προϊόντος, το οποίο παράγει προστιθέμενη αξία στο εθνικό τουριστικό προϊόν.
- Στην καθιέρωση του αγροτουρισμού ως επιχειρηματικής δραστηριότητας, με ιδιαίτερα αναγνωρίσιμα χαρακτηριστικά, που συμβάλλει στην ορθολογική ανάπτυξη της υπαίθρου.

Τον Απρίλιο του 2005, το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ) διαπίστευσε την Αγροτουριστική Α.Ε. (αρ. εγγραφής 210) ως φορέα πιστοποίησης των υπηρεσιών σε αγροτουριστικά καταλύματα στην Ελλάδα. Αυτό σημαίνει ότι έχει την έγκριση του ελληνικού κράτους για την ικανότητά της να αξιολογεί και αν πιστοποιεί υπηρεσίες αγροτουριστικών καταλυμάτων με τρόπο ανεξάρτητο, αμερόληπτο και αντικειμενικό¹⁰². Πρέπει να σημειωθεί ότι από τη στιγμή που η εταιρεία λειτουργεί ως διαπιστευμένος φορέας, σε περίπτωση που τροποποιηθεί το περιεχόμενο της ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, δεν απαιτείται εκ νέου διαδικασία διαπίστευσης, παρά μόνο η σχετική τροποποίηση των διαδικασιών και των σχετικών κανονισμών πιστοποίησης.

Αγροτουριστική Α.Ε.

Η Αγροτουριστική Α.Ε. ιδρύθηκε το 2001 ως ανώνυμη εταιρεία δημοσίου συμφέροντος και λειτουργεί υπό την αιγίδα του Υπουργείου Τουριστικής Ανάπτυξης, με στόχο την προώθηση των ήπιων εναλλακτικών μορφών τουρισμού και του αγροτουρισμού ως μοχλού βιώσιμης περιφερειακής ανάπτυξης. Η πλειοψηφία των μετοχών της ανήκει στην «Εταιρεία Τουριστικής Ανάπτυξης Α.Ε.» (ΕΤΑ Α.Ε.), ισχυρός μέτοχος είναι η Αγροτική Τράπεζα και μικρομέτοχοι είναι οι αναπτυξιακές εταιρείες της περιφέρειας (Ομάδες Τοπικής Δράσης), διασφαλίζοντας το δημόσιο χαρακτήρα της¹⁰³.

¹⁰² Στ. Ασκέλη, *Επιχειρήστε...Αγροτουριστικά*, έ.α. σελ. 104.

¹⁰³ www.agrotour.gr

Η Αγροτουριστική Α.Ε. έχει εκδώσει έναν «Γενικό Κανονισμό Πιστοποίησης Υπηρεσιών Αγροτουριστικών Επιχειρήσεων»¹⁰⁴, ο οποίος αφορά στην λειτουργία του φορέα πιστοποίησης κατά την αξιολόγηση και πιστοποίηση των υπηρεσιών και των αντίστοιχων συστημάτων διαχείρισης ποιότητας των προς πιστοποίηση επιχειρήσεων. Επίσης έχει εκδώσει έναν «Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης ως προς την Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417»¹⁰⁵ ο οποίος έχει σαν σκοπό να διευκολύνει αφενός τις προς πιστοποίησης επιχειρήσεις καθώς δίνει πιο ακριβείς και αναλυτικές πληροφορίες γύρω από τις απαιτήσεις του Σήματος Ποιότητας, και αφετέρου τους επιθεωρητές κατά την διαδικασία επιθεώρησης για την απόδοση του Σήματος.

Για την διαδικασία πιστοποίησης χρειάζεται να συμπληρωθεί και να σταλεί έντυπο εκδήλωσης ενδιαφέροντος από τον ενδιαφερόμενο στην Αγροτουριστική Α.Ε. και αφού κριθεί η ετοιμότητα της επιχείρησης ακολουθεί επιτόπια επιθεώρηση από τους επιθεωρητές της εταιρείας. Η πιστοποίηση και το σήμα ποιότητας αγροτουρισμού έχει διάρκεια ισχύος τριών ετών.

Το διακριτικό σήμα το οποίο χορηγείται με την πιστοποίηση μιας αγροτουριστικής επιχείρησης, είναι αυτό που μπορεί να οδηγήσει τον τουρίστα να επιλέξει μια συγκεκριμένη επιχείρηση έναντι κάποιας άλλης και να είναι σίγουρος τόσο για την ποιότητα του προϊόντος ή των υπηρεσιών που του παρέχονται όσο και για τον έλεγχο, που έχει πραγματοποιηθεί στις πιστοποιημένες επιχειρήσεις¹⁰⁶. Επιπλέον οφέλη από την απόκτηση του Σήματος Ποιότητας Αγροτουρισμού που απονέμει η εταιρεία προβλέπεται να είναι η ένταξη της επιχείρησης σε ένα δίκτυο, η προβολή της, η συμμετοχή σε ειδικούς καταλόγους, σε εκθέσεις στην Ελλάδα και το εξωτερικό, η προβολή στα ΜΜΕ, στον ίδιο τον καταναλωτή και η προβολή μέσω internet στον διαδικτυακό τόπο της Αγροτουριστική Α.Ε.

¹⁰⁴ Αγροτουριστική Α.Ε., *Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης Ποιότητας Υπηρεσιών Αγροτουριστικών Επιχειρήσεων*, 08/06/2004.

¹⁰⁵ Αγροτουριστική Α.Ε., *Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ως προς την Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417*, 07/02/2004.

¹⁰⁶ Αγροτουριστική Α.Ε., *Η Πιστοποίηση βήμα-βήμα*, 2004.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Η ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Στο παρόν κεφάλαιο θα γίνει μια παρουσίαση του περιεχομένου και των απαιτήσεων που θέτει η Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417 για την πιστοποίηση αγροτουριστικών υπηρεσιών. Όπως προαναφέρθηκε, ο σκοπός της συγκεκριμένης προδιαγραφής είναι ουσιαστικά διττός: αφενός προσπαθεί να οριοθετήσει τους ορισμούς στο πεδίο του αγροτουρισμού (όροι, λειτουργικές μορφές κ.λπ.) και αφετέρου να δώσει συγκεκριμένες λειτουργικές και ποιοτικές προδιαγραφές που θα καθορίζουν τις αγροτουριστικές υπηρεσίες και σύμφωνα με τις οποίες θα μπορεί να γίνει και η πιστοποίησή τους. Κατά την παρουσίαση των απαιτήσεων θα γίνεται η παράλληλη αναφορά των τυχόν προβλημάτων και ελλείψεων που σχετίζονται μ' αυτές, ενώ στο τέλος του κεφαλαίου θα γίνει μια σύνοψη των προτάσεων που υπάρχουν για την βελτίωσή της ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417.

Λόγω των ελλείψεων που εντοπίστηκαν κατά την προσπάθεια εφαρμογής της προδιαγραφής, η Αγροτουριστική Α.Ε. δημιούργησε τον «Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης ως προς την Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417», στον οποίο δίνονται περισσότερες εξηγήσεις και διευκρινήσεις γύρω από τις παραγράφους της προδιαγραφής. Ο Ειδικός Κανονισμός παρατίθεται στο Παράρτημα¹⁰⁷ της εργασίας και θα πρέπει να λαμβάνεται υπ' όψη για κάθε παράγραφο της προδιαγραφής που παρουσιάζεται. Ο τελικός σχολιασμός και οι προτάσεις πάνω στην αποτελεσματικότητα της προδιαγραφής θα λαμβάνει υπ' όψη και τις απαιτήσεις του Ειδικού Κανονισμού. Επίσης, καθώς μέχρι σήμερα η διαπίστευση αφορά μόνο σε αγροτουριστικά καταλύματα, ο προβληματισμός και η καταλληλότητα της προδιαγραφής εξετάσονται σε σχέση με αυτή την υποκατηγορία των αγροτουριστικών υπηρεσιών. Το σύνολο των υπηρεσιών που προσφέρονται στον αγροτουρισμό και δύναται να πιστοποιηθούν, πέραν της διαμονής, θα αναλυθούν στο κομμάτι των προτάσεων για το θεσμικό πλαίσιο που θα πρέπει να λειτουργήσει στην Ελλάδα για τις αειφόρες μορφές τουρισμού.

¹⁰⁷ Βλ. Παράρτημα Γ.

5.1 Όροι και ορισμοί

Σύμφωνα με την ελληνική προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417¹⁰⁸, μια αγροτουριστική επιχείρηση είναι «παροχέας υπηρεσιών αγροτουρισμού που δραστηριοποιείται σε περιοχές αγροτουριστικού προορισμού, οι εγκαταστάσεις και η λειτουργία του οποίου εναρμονίζονται με το φυσικό και ανθρωπογενές περιβάλλον της περιοχής και παρέχει μια τουλάχιστον από τις παρακάτω υπηρεσίες:

- διαμονή
- εστίαση
- περιήγηση στη φύση
- ευαισθητοποίηση, περιβαλλοντική εκπαίδευσης
- γνωριμία με τα πολιτισμικά στοιχεία μιας περιοχής, επίσκεψη στα ιστορικά και λοιπά αξιοθέατα μιας περιοχής,
- συμμετοχή σε υπαίθριες δραστηριότητες αναψυχής,
- γνωριμία με παραδοσιακά επαγγέλματα, αγροτικές μεθόδους παραγωγής και καλλιέργειας καθώς και παραγωγικές διαδικασίες που έχουν εκλείψει,
- διοργάνωση υπαίθριων δραστηριοτήτων αναψυχής,
- γνωριμία με τις ασχολίες και τις συνήθειες της καθημερινής ζωής των κατοίκων μιας περιοχής,
- πώληση κυρίως τοπικών αγροτικών προϊόντων».

Ως αγροτουριστικός προορισμός ορίζεται¹⁰⁹ «μια αγροτική περιοχή που συγκεντρώνει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Συνιστά μια διακριτή γεωγραφική ή / και διοικητική ενότητα, από μορφολογική και ιστορική άποψη, που δεν περιλαμβάνει οικισμούς άνω των 5.000 κατοίκων (το κριτήριο αυτό υπολογίζεται ανά οικισμό και όχι στο σύνολο της περιοχής).
- Οι κάτοικοι ασχολούνται κυρίως με δραστηριότητες του πρωτογενή τομέα (γεωργία, κτηνοτροφία, αλιεία)

¹⁰⁸ Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, έ.α. παρ. 4.5, σελ. 4-5.

¹⁰⁹ Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, έ.α. παρ. 4.3, σελ. 4.

- Δεν έχει αναπτυχθεί μέσα στην περιοχή αυτή τουριστική προσφορά μαζικού (δηλ. οργανωμένου παραθεριστικού) τουρισμού ή προσφορά που απευθύνεται σε ζήτηση άλλων μη ήπιων μορφών τουρισμού σύμφωνα με τα οριζόμενα από τις αρμόδιες εθνικές αρχές».

Οι λειτουργικές μορφές στις οποίες κατατάσσονται οι αγροτουριστικές επιχειρήσεις είναι οι ακόλουθες¹¹⁰:

- «Αγροτουριστικά καταλύματα
- Πρατήρια / εκθετήρια αγροτουριστικών προϊόντων
- Αγροτουριστικά κέντρα εστίασης και αναψυχής
- Τουριστικά γραφεία: διοργανωτές ή παροχείς προγραμμάτων υπαίθριων δραστηριοτήτων και περιηγήσεις οικοτουριστικού και πολιτιστικού ενδιαφέροντος
- Αγοροκτήματα
- Επιχειρήσεις παραγωγής προϊόντων και παροχής υπηρεσιών ανάδειξης της τοπικής, πολιτιστικής κληρονομιάς».

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, η Αγροτουριστική Α.Ε. έχει διαπιστευτεί για την πιστοποίηση μόνο αγροτουριστικών καταλυμάτων. Αυτά στην προδιαγραφή¹¹¹ ορίζονται ως «τα τουριστικά καταλύματα που λειτουργούν σε περιοχές που αποτελούν αγροτουριστικούς προορισμούς. Διαθέτουν νόμιμη άδεια λειτουργίας, σύμφωνα με τις διατάξεις της ισχύουσας τουριστικής νομοθεσίας. Παρέχουν στους πελάτες ενημερωτικά φυλλάδια για τους τοπικούς τουριστικούς πόρους, την τοπική παραδοσιακή κουζίνα, τα τοπικά προϊόντα, τις παραδόσεις και τα έθιμα της περιοχής, τις αγροτικές τους ασχολίες, τα πολιτισμικά χαρακτηριστικά του τόπου».

Τέλος, το αγροτουριστικό προϊόν ορίζεται ως ένας «συνδυασμός υπηρεσιών, προϊόντων και δραστηριοτήτων, που συνδέονται άμεσα ή έμμεσα με τα ιδιαίτερα αγροτικά, κοινωνικά, πολιτισμικά και περιβαλλοντικά

¹¹⁰ Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, έ.α. παρ. 4.5, σελ. 5.

¹¹¹ Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, έ.α. παρ. 4.5.1, σελ. 5.

χαρακτηριστικά του αγροτουριστικού προορισμού και αναδεικνύουν τις ιδιαιτερότητές του»¹¹².

Οι προβληματισμοί που εγείρονται γύρω από τους παραπάνω ορισμούς είναι οι εξής:

Ο ορισμός που δίνεται για τον αγροτουριστικό προορισμό μπορεί να είναι σε κάποιες περιοχές απαγορευτικός για την πιστοποίηση κάποιας επιχείρησης. Ενώ δίνεται μια τάξη μεγέθους γύρω απ' τον αριθμό των κατοίκων που θεωρείται ότι μπορεί να έχει ένας τέτοιος προορισμός, δεν τίθενται συγκεκριμένα όρια γύρω απ' τον αριθμό των υπαρχόντων κλινών που επιτρέπεται να προϋπάρχουν σε μια περιοχή ούτως ώστε αυτή να μην αποτελεί προορισμό μαζικού τουρισμού. Παραδείγματα από παραθαλάσσιες περιοχές με εξαιρετικής ποιότητας αγροτουριστικά καταλύματα και καλά διατηρημένο κοινωνικό ιστό συνυπάρχουν με ξενοδοχειακά συγκροτήματα μεγάλης αλυσίδας που όμως παραμένουν διακριτικά και απομονωμένα από το κέντρο του χωριού.

Η διαπίστευση μόνο για την πιστοποίηση αγροτουριστικών καταλυμάτων κάνει μια μάλλον μονομερή κάλυψη των διαθέσιμων υπηρεσιών που υπάρχουν στον τομέα του αγροτουρισμού. Η δυσκολία που παρουσιάζει η εφαρμογή της προδιαγραφής από τις μικρές αγροτουριστικές επιχειρήσεις καθώς και η προσμονή γύρω απ' την βελτίωση και επανέκδοση της, έχουν αποτελέσει την ουσιαστική τροχοπέδη στην ανάπτυξη Ειδικών Κανονισμών Πιστοποίησης από την Αγροτουριστική Α.Ε. για άλλων ειδών υπηρεσίες.

5.2 Απαιτήσεις της Ελληνικής Προδιαγραφής

Σύμφωνα με την ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, για να πιστοποιηθεί μια επιχείρηση για την παροχή αγροτουριστικών υπηρεσιών θα πρέπει αυτή να πληρεί κάποια ποιοτικά χαρακτηριστικά. Παράλληλα δίνονται και κάποιες

¹¹² Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, έ.α. παρ. 4.4, σελ. 4.

καθορισμένες απαιτήσεις λειτουργίας που σχετίζονται με τους παρακάτω διακριτούς τομείς:

1. Νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας
2. Κτιριοδομικοί και Λειτουργικοί Όροι
3. Περιβάλλον
4. Τοπικά χαρακτηριστικά
5. Ανθρώπινο δυναμικό
6. Πελάτης

Συνέργεια - Άμιλλα - Δικτύωση - Ανταγωνιστικότητα - Καινοτομία.

Γενικά ποιοτικά χαρακτηριστικά των παρεχομένων υπηρεσιών

Η αγροτουριστική επιχείρηση πρέπει να καθορίζει και να τεκμηριώνει την πολιτική της για την ποιότητα των παρεχομένων από αυτήν υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των στόχων που θέτει για την ποιότητα των υπηρεσιών, με τη διατύπωση μιας Δήλωσης Πολιτικής για την ποιότητα αυτών των υπηρεσιών.

Τα χαρακτηριστικά τα οποία πρέπει να έχει η Δήλωση Πολιτικής για την ποιότητα των υπηρεσιών της αγροτουριστικής επιχείρησης που θέλει να πιστοποιηθεί είναι τα παρακάτω¹¹³:

- α) «Να είναι σε συμφωνία με τις γενικές απαιτήσεις για τους παροχείς υπηρεσιών Αγροτουρισμού, όπως αυτά προσδιορίζονται στην Ελληνική Προδιαγραφή,*
- β) Να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες και τις απαιτήσεις των πελατών της,*
- γ) Να περιλαμβάνει δέσμευση για συνεχή προσπάθεια επίτευξης των στόχων που έχουν τεθεί για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών,*
- δ) Να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις και προσδοκίες των εχόντων έννομο συμφέρον από τη σωστή λειτουργία της επιχείρησης,*
- ε) Να γνωστοποιείται και γίνεται κατανοητή εντός της επιχειρήσεως».*

¹¹³ Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, έ.α. παρ. 5, σελ. 6.

Νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο λειτουργίας

«Η επιχείρηση πρέπει να γνωρίζει και να εφαρμόζει πλήρως και χωρίς παρεκκλίσεις το νομικό πλαίσιο που υπαγορεύει την νόμιμη λειτουργία της, να τηρεί δε όλες τις νόμιμες διατάξεις και να διαθέτει τις απαραίτητες άδειες και εγκρίσεις»¹¹⁴. Σύμφωνα με τον Ειδικό Κανονισμό, η επιχείρηση οφείλει να διαθέτει και να τηρεί χωρίς αυθαιρεσίες τους όρους της νόμιμης άδειας οικοδομής και πρέπει να διαθέτει αρχείο και ημερομηνίες αδειών λειτουργίας. Σε ότι αφορά τα πολύ παλαιά κτίσματα, η άδεια οικοδομής δεν αποτελεί απαραίτητο δικαιολογητικό εφόσον δεν υπάρχει¹¹⁵.

Κτιριοδομικοί και Λειτουργικοί Όροι

«Η επιχείρηση πρέπει να πληροί το σύνολο των αναγκών κτιριοδομικών και λειτουργικών όρων, για κάθε δραστηριότητά της, τόσο στο εσωτερικό όσο και στον εξωτερικό χώρο αυτής. Συγκεκριμένα πρέπει να:

α) Τηρεί τα αισθητικά πρότυπα της περιοχής στην οποία δραστηριοποιείται και να εξασφαλίζει ικανοποιητική και ευχάριστη διαμονή στους χώρους της επιχείρησης σε ότι αφορά:

- I. την αρχιτεκτονική παράδοση για τον εσωτερικό και εξωτερικό χώρο και τη χρήση ανάλογων δομικών υλικών*
- II. την εσωτερική διακόσμηση: φωτισμός, υφάσματα, αντικείμενα που προσδίδουν και αναδεικνύουν τις ιδιαίτερες τοπικές παραδόσεις*
- III. τη διατήρηση άνετων κλιματολογικών συνθηκών*
- IV. τη διαμόρφωση του περιβάλλοντα χώρου.*

β) Τηρεί τους ειδικούς κανόνες ασφαλείας που υπαγορεύονται από το είδος της επιχείρησης.

¹¹⁴ Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, έ.α. παρ. 6.2 Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, έ.α. παρ. 4.4, σελ. 4., σελ. 7.

¹¹⁵ Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης, έ.α. κεφ. Β, παρ. 1, σελ. 4.

γ) Διαθέτει τη δυνατότητα πρόσβασης και προσπέλασης σε ειδικές κατηγορίες πελατών, όπως άτομα με ειδικές ανάγκες (ΑμΕΑ), οι ηλικιωμένοι και τα παιδιά.

δ) Διαθέτει μέσα σήμανσης, όπου αυτά προβλέπονται (για χώρους, υπηρεσίες, άτομα), κατασκευασμένα με κατάλληλα υλικά για να είναι ασφαλή και ευδιάκριτα, χωρίς να προσβάλλουν τη γενικότερη αισθητική της επιχείρησης. Τα σχετικά κείμενα πρέπει να είναι στην ελληνική γλώσσα καθώς και τουλάχιστον στην αγγλική.

ε) Τηρεί τους κανόνες υγιεινής. Η επιχείρηση οφείλει να μεριμνά για την καλή υγιεινή των χώρων της και των υπηρεσιών που παρέχει στους πελάτες της.

στ) Διαθέτει επαρκή μέσα επικοινωνίας για χρήση από τους πελάτες της.

ζ) Διαθέτει ειδικό χώρο ανακοινώσεων και διάθεσης ενημερωτικού υλικού (υποχρεωτικού και μη χαρακτήρα) ανάλογα με τη δραστηριότητα της επιχείρησης.

η) Συντηρεί ορθά, προληπτικά και έγκαιρα την υποδομή, τον εξοπλισμό και όλα τα στοιχεία που συμμετέχουν στο κύκλο εργασιών της»¹¹⁶.

Τα προβλήματα που προκύπτουν από την εφαρμογή των παραπάνω απαιτήσεων, καθώς και αυτών του Ειδικού Κανονισμού Πιστοποίησης¹¹⁷, είναι τα παρακάτω:

Τα αισθητικά πρότυπα της κάθε περιοχής είναι δύσκολο να ελεγχθούν καθότι, αφενός δεν είναι πουθενά καταγεγραμμένα επισήμως και αφετέρου, έχουν πλέον αλλοιωθεί με πιο καινούργιες τάσεις ή προσθήκες που μπορεί να έχουν γίνει στα κτίρια με την πάροδο του χρόνου. Πολλές φορές μπορεί κάποιες απ' αυτές τις προσθήκες να έχουν γίνει και από την ανάγκη προστασίας κάποιου παλιού κτιρίου κ.λπ. Αποτέλεσμα αυτού είναι να μην υπάρχει μια συγκεκριμένη «γραμμή» την οποία να μπορούν να ακολουθήσουν οι επιχειρηματίες, ενώ προβλήματα θα δημιουργούνται και κατά την διαδικασία της πιστοποίησης σχετικά με την ελαστικότητα που θα μπορούν να επιδεικνύουν οι εκάστοτε επιθεωρητές σε αρχιτεκτονικές

¹¹⁶ Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, έ.α. παρ. 6.3, σελ. 7.

¹¹⁷ Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης, έ.α. κεφ. Β, παρ. 2, σελ. 4-6.

«παραφωνίες». Φυσικά υπάρχουν περιοχές της Ελλάδας, όπως τα Ζαγοροχώρια, όπου τα πρότυπα αυτά είναι πολύ ξεκάθαρα, αλλά σε πολλά χωριά τα οποία έχουν αναπτυχθεί και τα τελευταία χρόνια, το προφίλ αυτό δεν είναι πάντα ευδιάκριτο. Χρήσιμη κρίνεται η δημιουργία ενός Οδηγού για την αρχιτεκτονική των διάφορων περιοχών της Ελλάδας, ο οποίος θα μπορούσε να λειτουργήσει σαν οδηγός για επιχειρήσεις και επιθεωρητές.

Επίσης, συχνά είναι δύσκολο να καθοριστεί με σαφήνεια αν κάποια στοιχεία της επιχείρησης συνάδουν με τα τοπικά χαρακτηριστικά και τα αισθητικά πρότυπα της περιοχής, ιδίως όταν αυτά δεν είναι εκ των προτέρων σαφώς προσδιορισμένα. Στο θέμα της επίπλωσης και της διακόσμησης των χώρων, σε κάποιες περιοχές μπορεί, σε αντιστοιχία με τα αρχιτεκτονικά πρότυπα, να υπάρχει δυσκολία προσδιορισμού του παραδοσιακού και τοπικού χαρακτήρα των επίπλων/αντικειμένων. Πρόβλημα μπορεί επίσης να υπάρχει στην εύρεση επίπλων με παραδοσιακό χαρακτήρα, σε περίπτωση που δεν υπάρχουν αντίστοιχοι προμηθευτές διαθέσιμοι στην περιοχή. Για τη διακόσμηση δύσκολα μπορεί να εφαρμοστεί μια αυστηρή «γραμμή» η οποία θα καθορίζει τι είναι αισθητικά αποδεκτό και τι «κιτς» και άρα μη αποδεκτό, θέμα το οποίο δύναται να δημιουργήσει ιδιαίτερο πρόβλημα κατά την πιστοποίηση.

Το θέμα της προσβασιμότητας δεν μπορεί πάντα να λυθεί, καθώς πολλά αγροτουριστικά καταλύματα έχουν δημιουργηθεί σε παλιά κτίρια στα οποία δεν υπήρχε ανάλογη πρόληψη, ενώ κτιριακές επεμβάσεις για την διάνοιξη δρόμων, εισόδων κ.λπ. θα αλλοίωνε τον χαρακτήρα του χώρου.

Για τους χώρους εστίασης και παραγωγής τροφίμων, η τήρηση των όρων της Οδηγίας 93/43 της ΕΟΚ προβλέπει την λειτουργία συστήματος διασφάλισης της υγιεινής των τροφίμων βάση των αρχών του HACCP. Επειδή οι αγροτουριστικές επιχειρήσεις είναι κατά κύριο λόγο μικρές σε μέγεθος και συνήθως περιορίζονται στην προετοιμασία μόνο πρωινού, ροφημάτων και σνακ, η λειτουργία ενός τέτοιου συστήματος θα αποτελούσε δυσανάλογο βάρος σε σχέση με την προσφορά των υπηρεσιών εστίασης στην συνολικά προσφερόμενη αγροτουριστική υπηρεσία. Επίσης το μικρό μέγεθος προϋποθέτει συνήθως την απασχόληση λίγων ατόμων σε πολλά διαφορετικά

πόστα, κάτι που θα επιβάρυνε ιδιαίτερα το μη εξειδικευμένο και πολυάσχολο προσωπικό με την συντήρηση ενός πολύπλοκου συστήματος.

Περιβάλλον

Η λειτουργία και οι καθημερινές πρακτικές της επιχείρησης σχετικά με το περιβάλλον θα πρέπει να¹¹⁸ «*συμβάλλουν στην προστασία του φυσικού και πολιτιστικού περιβάλλοντος και την ορθολογική διαχείριση των φυσικών πόρων της περιοχής. Επίσης η επιχείρηση πρέπει να μεριμνά ώστε να εξασφαλίζεται για τους πελάτες της η πρόσβαση σε έγκυρη πληροφόρηση για θέματα διατήρησης και προστασίας του περιβάλλοντος με σκοπό την ευαισθητοποίησή τους για τα θέματα αυτά.*

Οι αγροτουριστικές επιχειρήσεις πρέπει επιπλέον να αναπτύσσουν, να τεκμηριώνουν και να εφαρμόζουν ένα πρόγραμμα περιβαλλοντικής διαχείρισης, με στόχο τη συνεχή βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεών τους, που να προβλέπει:

α) Την εφαρμογή των σχετικών νομοθετικών ρυθμίσεων

β) Τη μείωση της ρύπανσης

γ) Την ορθολογική διαχείριση των φυσικών και ενεργειακών πόρων».

Όπως προκύπτει και από τον Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης¹¹⁹, για το περιβάλλον προβλέπονται πολλές λεπτομέρειες σχετικά με την κατάρτιση και εφαρμογή του προγράμματος περιβαλλοντικής διαχείρισης. Το κυριότερο πρόβλημα που προκύπτει απ' την παρούσα παράγραφο είναι η απαίτηση για την εφαρμογή ενός προγράμματος περιβαλλοντικής διαχείρισης. Όπως αναφέρθηκε και στην περίπτωση της εφαρμογής των αρχών HACCP για τα τρόφιμα, οι αγροτουριστικές επιχειρήσεις είναι συνήθως μικρές σε μέγεθος και η απαίτηση για την κατάρτιση και λειτουργία ενός οποιουδήποτε προγράμματος διασφάλισης ποιότητας αποτελεί δυσκολία λόγω έλλειψης γνώσεων, χρόνου και κατάλληλα καταρτισμένου προσωπικού για την εφαρμογή του.

¹¹⁸ Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, έ.α. παρ. 6.4, σελ. 8.

¹¹⁹ Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης, έ.α. κεφ. Β, παρ. 3, σελ. 6-7.

Τοπικά χαρακτηριστικά

Σε σχέση με τα τοπικά χαρακτηριστικά, η Ελληνική Προδιαγραφή¹²⁰ ορίζει ότι η αγροτουριστική επιχείρηση πρέπει «να συμβάλλει με τη λειτουργία της στη διατήρηση και προβολή των τοπικών χαρακτηριστικών, που διακρίνουν και διαφοροποιούν κάθε περιοχή καθώς και των ιδιαίτερων ελληνικών χαρακτηριστικών σχετικά με τις γεύσεις, τη διακόσμηση, τα έθιμα, τα αξιοθέατα κ.λπ.».

Ο Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης¹²¹ προτείνει τον εμπλουτισμό των παρεχόμενων αγροτουριστικών υπηρεσιών με την χρήση ενημερωτικών φυλλαδίων, την προβολή τοπικών εκδηλώσεων και προϊόντων, της πολιτιστικής παράδοσης και των γευστικών συνηθειών και εδεσμάτων. Επίσης δίνει συγκεκριμένες προδιαγραφές για τις επιχειρήσεις που παρέχουν επιπλέον υπηρεσίες εστίασης, όσον αφορά την χρήση πρώτων υλών και τοπικών προϊόντων.

Ενώ οι επιχειρήσεις ενθαρρύνονται να χρησιμοποιούν κυρίως τοπικά προϊόντα, πολλές φορές η προμήθειά τους απευθείας από τους παραγωγούς δεν εξασφαλίζει τους αυστηρούς κανόνες υγιεινής που προϋποθέτουν τα συστήματα διασφάλισης της υγιεινής στα τρόφιμα, δημιουργώντας μια σύγκρουση προτεραιοτήτων. Τελικά είναι προτιμότερη η χρήση βουτύρου από ντόπιο παραγωγό για το πρωινό, ή των τυποποιημένων συσκευασιών βουτύρου από την Δανία που μπορεί ο πελάτης να βρει και στις μεγάλες ξενοδοχειακές αλυσίδες όλου του κόσμου;

Ανθρώπινο δυναμικό

Η επιχείρηση που επιθυμεί να πιστοποιηθεί με βάση την Ελληνική Προδιαγραφή οφείλει να φροντίζει για το ανθρώπινο δυναμικό το οποίο θα απασχολείται σ' αυτήν. Σύμφωνα με την προδιαγραφή¹²², «*βασικός*

¹²⁰ Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, έ.α. παρ. 6.5, σελ. 8.

¹²¹ Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης, έ.α. κεφ. Β, παρ. 4, σελ. 7-8.

¹²² Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, έ.α. παρ. 6.6, σελ. 6.

συντελεστής της καλής ποιότητας του προσφερόμενου αγροτουριστικού προϊόντος είναι η συνεχής παρουσία των οικοδεσποτών ή του κατά νόμου υπεύθυνου της επιχείρησης, και η διαχείριση της καθημερινής δραστηριότητας με ευγένεια, επαγγελματική συνείδηση και συμπεριφορά. Η επιχείρηση πρέπει να φροντίζει για την απασχόληση εκπαιδευμένου προσωπικού καθώς και για τη διαρκή επιμόρφωσή του.

Βασικά χαρακτηριστικά του απασχολούμενου ανθρώπινου δυναμικού είναι:

- α) Το επίπεδο γνώσεων για τη δραστηριότητα της επιχείρησης και, όπου απαιτείται, η κατάλληλη εμπειρία / ικανότητα
- β) Το επίπεδο γνώσεων ξένων γλωσσών
- γ) Η επιμόρφωση / κατάρτιση

Οι αγροτουριστικές επιχειρήσεις πρέπει να τηρούν αρχείο ικανοτήτων, εισαγωγικής και συνεχιζόμενης εκπαίδευσης για όλο το προσωπικό που εμπλέκεται σε διαδικασίες που επηρεάζουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών».

Πελάτης

Απ' τις σημαντικότερες απαιτήσεις που απορρέουν από την Ελληνική Προδιαγραφή για την παροχή υπηρεσιών αγροτουρισμού είναι αυτή που αφορά στη σχέση και την αντιμετώπιση των πελατών και ορίζει ότι η αγροτουριστική επιχείρηση πρέπει¹²³ «να πληροφορεί με τρόπο σαφή και ακριβή για το εύρος και το είδος των υπηρεσιών, καθώς και τα χαρακτηριστικά των προϊόντων που προσφέρει, τόσο πριν όσο και κατά τη διάρκεια παροχής της αντίστοιχης υπηρεσίας.

Η επιχείρηση λειτουργεί με κύριο κριτήριο τη συνεχή ικανοποίηση του πελάτη και μεριμνά για την καταγραφή των απαιτήσεων, ελλείψεων και παραπόνων των πελατών, τα οποία διερευνά προκειμένου να βελτιώνει συνεχώς το παρεχόμενο αγροτουριστικό προϊόν.

Με γνώμονα τα παραπάνω η επιχείρηση:

- α) Καταγράφει και παρακολουθεί τις απαιτήσεις του πελάτη. Για παροχή υπηρεσίας με προσυμφωνημένους όρους η επιχείρηση οφείλει να εφαρμόζει

¹²³ Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, έ.α. παρ. 6.7, σελ. 8-9.

ένα αξιόπιστο σύστημα επίδειξης της συμμόρφωσης του προσφερόμενου αγροτουριστικού προϊόντος με τις συμβατικές απαιτήσεις του πελάτη.

β) Αξιολογεί τις παρατηρήσεις των πελατών

γ) Διαθέτει σύστημα καταγραφής και παρακολούθησης της ικανοποίησης των πελατών από το προσφερόμενο αγροτουριστικό προϊόν

δ) Προβαίνει σε ενέργειες βελτίωσης του προσφερόμενου αγροτουριστικού προϊόντος

ε) Διατηρεί, όπου εφαρμόζεται, αρχείο πελατών και αναπτύσσει διαχρονικές σχέσεις γνωριμίας σε κλίμα ευγένειας και ενημέρωσης για συμπληρωματικές υπηρεσίες από την επιχείρηση ή άλλους φορείς της ευρύτερης περιοχής.

Η αγροτουριστική επιχείρηση πρέπει επιπλέον να εφαρμόζει ένα πρόγραμμα ποιότητας που να περιλαμβάνει:

I. Διαδικασίες παροχής υπηρεσιών

II. Διαδικασίες ελέγχου ποιότητας παρεχομένων υπηρεσιών

III. Αρχεία εφαρμοζόμενων ελέγχων ποιότητας.

Στα πλαίσια της προσπάθειας δημιουργίας ενός φιλόξενου και «οικογενειακού» περιβάλλοντος για τους πελάτες και έχοντας ως στόχο την συνεχή ικανοποίηση του πελάτη, η αγροτουριστική επιχείρηση θα μπορούσε να εφαρμόζει ένα σύστημα διαχείρισης των παραπόνων των πελατών. Στην επίτευξη των ανωτέρω θα συνέβαλλε και η εφαρμογή ενός συστήματος άμεσης ανταπόκρισης στα εκπεφρασμένα παράπονα των πελατών έτσι ώστε ο πελάτης να διαπιστώνει έμπρακτα ότι η επιχείρηση έχει ως στόχο την ικανοποίηση των απαιτήσεών του και την ανταπόκριση στις προσδοκίες του».

Όπως προκύπτει και από τις διευκρινήσεις του Ειδικού Κανονισμού Πιστοποίησης¹²⁴, η αγροτουριστική επιχείρηση καλείται να λειτουργήσει ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας. Σε συνδυασμό με τις απαιτήσεις από τις παραγράφους 6.3 και 6.4, βλέπουμε ότι το σύστημα αυτό εστιάζεται στην παροχή υπηρεσιών αγροτουρισμού και περιλαμβάνει πολλούς περισσότερους παράγοντες πέραν της ποιότητας. Ουσιαστικά η Ελληνική Προδιαγραφή προωθεί την εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας του Αγροτουρισμού βασισμένου στους εξής τρεις άξονες:

¹²⁴ Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης, έ.α. κεφ. Β, παρ. 6, σελ. 9-10.

1. Ποιότητα αγροτουριστικών υπηρεσιών
2. Περιβάλλον
3. Υγιεινή και Ασφάλεια τροφίμων

Μια θετική προοπτική αυτής της εφαρμογής είναι ότι με την εφαρμογή ενός μεμονωμένου διαχειριστικού συστήματος που θα απορρέει από τις απαιτήσεις της προδιαγραφής, θα αποφεύγεται η ανάγκη για την πιστοποίηση των επιμέρους συστημάτων διαχείρισης, καθώς και το επιπλέον κόστος που συνεπάγεται αυτό. Στην πραγματικότητα όμως, οι απαιτήσεις αυτές οδηγούν περισσότερο στην δημιουργία ενός πολύπλοκου και δύσχρηστού συστήματος διαχείρισης, το οποίο θα είναι δυσανάλογα χρονοβόρο στην εφαρμογή και την συντήρησή του από το τελικό αποτέλεσμα που θα μπορεί να έχει σε ένα μικρό αγροτουριστικό κατάλυμα.

Πρέπει να διευκρινίσουμε ότι η διαπίστευση της Αγροτουριστική Α.Ε. έχει γίνει σύμφωνα με το πρότυπο EN 45011 και είναι για την πιστοποίηση προϊόντος. Το προϊόν το οποίο πιστοποιεί είναι οι «υπηρεσίες αγροτουρισμού» για την οργάνωση του οποίου γίνεται η χρήση του Συστήματος Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας, με την διαφορά ότι το ίδιο το σύστημα διαχείρισης δεν πιστοποιείται.

Συνέργεια – Άμιλλα – Δικτύωση – Ανταγωνιστικότητα – Καινοτομία

Προκειμένου να προάγεται ο υγιής ανταγωνισμός, η ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών και η καινοτομία, η Ελληνική Προδιαγραφή ορίζει ότι η επιχείρηση πρέπει να¹²⁵:

- α) «Επιδιώκει να συμμετέχει σε σχήματα, συλλόγους και δίκτυα ενημέρωσης και προβολής της τοπικής κληρονομιάς και του φυσικού κάλλους.
- β) Επιδιώκει την συμμετοχή της σε εθελοντικές κινήσεις, δίκτυα συνεργασίας, κινήσεις πολιτών, θεματικά δίκτυα και δραστηριότητες προβολής, με στόχο τη βελτίωσης της θέσης της στην αγορά του αγροτουριστικού προϊόντος αλλά και την διερεύνηση των προσδοκιών των υφισταμένων και εν δυνάμει πελατών της.

¹²⁵ Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, έ.α. παρ. 6.8, σελ. 9.

γ) Παρέχει στον επισκέπτη τη δυνατότητα, ή τη διευκόλυνση συμμετοχής του:

- σε διάφορες δραστηριότητες πολιτισμικού χαρακτήρα
- σε τοπικές καθημερινές ασχολίες των κατοίκων της περιοχής

δ) Προσφέρει τη δυνατότητα στον πελάτη να γνωρίσει τη φύση και τα οικοσυστήματά της, την ιστορία του τόπου (νεώτερη, παλαιότερη, μυθολογία), τα ιστορικά μνημεία και τα άλλα αξιοθέατα της περιοχής, στο βαθμό που το επιτρέπει το είδος και το μέγεθος της επιχείρησης.

ε) Προωθεί την εισαγωγή νέων τεχνολογιών, υπηρεσιών, ιδεών ή συστημάτων οργάνωσης για την δημιουργία καινοτόμων δραστηριοτήτων σε τοπικό επίπεδο».

Για να είναι σε θέση ο φορέας πιστοποίησης να αξιολογεί το κατά πόσο οι επιχειρήσεις δικτυώνονται/συνεργάζονται με άλλες αγροτουριστικές επιχειρήσεις της περιοχής, καθώς και το κατά πόσο αξιοποιούν τα τοπικά χαρακτηριστικά και προϊόντα της περιοχής τους, πρέπει να είναι εκ των προτέρων γνωστή η υφιστάμενη κατάσταση και υποδομή της περιοχής αυτής.

5.3 Προβλήματα και ελλείψεις κατά την εφαρμογή της Ελληνικής Προδιαγραφής

Πέρα από τους προβληματισμούς που διατυπώθηκαν κατά την ανάλυση των επιμέρους παραγράφων της Ελληνικής Προδιαγραφής, στο παρόν κομμάτι θα παραθέσουμε και άλλα γενικότερα προβλήματα που έχουν παρατηρηθεί κατά την προσπάθεια εφαρμογής της στην ελληνική αγορά και κάποιες προτάσεις για να ξεπεραστούν. Τα προβλήματα αυτά είναι δύο ειδών. Το πρώτο κομμάτι αφορά στη δυσκολία που υπάρχει στην αλλαγή νοοτροπίας από πλευράς επιχειρηματιών για την υιοθέτηση και εφαρμογή ενός σήματος. Το δεύτερο κομμάτι, στο οποίο δίνεται και η δυνατότητα για περισσότερες βελτιώσεις, είναι οι αδυναμίες και ελλείψεις που υπάρχουν

στις απαιτήσεις τις προδιαγραφής και στον τρόπο εφαρμογής της από τους αρμόδιους φορείς.

Αλλαγή νοοτροπίας επιχειρηματιών αγροτουρισμού

Το κυρίαρχο πρόβλημα που οδηγεί στην αρνητική στάση των επιχειρηματιών απέναντι στην πιστοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών στις αιεφόρες μορφές τουρισμού είναι η έλλειψη γνώσης γύρω απ' το τι είναι ο αγροτουρισμός και ο οικοτουρισμός, αλλά και το τι σημαίνει πιστοποίηση και σήμανση. Απαραίτητη σε αυτή την περίπτωση είναι η δημιουργία ενός προγράμματος προώθησης σημάτων ποιότητας, σκοπός του οποίου θα είναι να προσφέρει ενημέρωση, ευαισθητοποίηση, τόνωση του ενδιαφέροντος και κινητοποίηση των τοπικών επιχειρήσεων για τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού και την ανάγκη για διασφάλιση της ποιότητας.

Παρότι έχει γίνει αποδεκτό από τοπικούς επιχειρηματίες ότι η διασφάλιση της ποιότητας είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την ανάπτυξη και προώθηση των αιεφόρων μορφών τουρισμού, το κόστος επίτευξης του απαιτούμενου επιπέδου ποιότητας και η νοοτροπία του εύκολου κέρδους επηρεάζουν αρνητικά τη στάση τους απέναντι στις προοπτικές της πιστοποίησης. Ο εξαιρετικά επικερδής καλοκαιρινός παραθεριστικός τουρισμός και η αντίληψη της Ελλάδας ως τουριστικού προορισμού για διακοπές στον ήλιο και τη θάλασσα κάνουν απρόθυμους τους επιχειρηματίες στο να εξειδικευθούν σε εναλλακτικές μορφές τουρισμού και, πολύ περισσότερο, να αποδεχθούν τις αυστηρές δεσμεύσεις ενός σήματος¹²⁶. Η μετάβαση από την νοοτροπία του μαζικού τουρισμού σε άλλες μορφές απαιτεί ιδιαίτερη προσπάθεια και κάποια επιτυχημένα παραδείγματα σε τοπικό επίπεδο, ώστε να πεισθούν και οι πιο δύσπιστοι.

Όπως προέκυψε και από την ανάλυση της Ελληνικής Προδιαγραφής, οι γραφειοκρατικές απαιτήσεις που απορρέουν απ' την εφαρμογή της είναι πολλές και εξειδικευμένες, ειδικά εάν θεωρήσουμε ότι το πρότυπο αυτό προσανατολίζεται σε αγρότες οι οποίοι επενδύουν στο πεδίο του αγροτουρισμού για να έχουν συμπληρωματικό εισόδημα. Αποτέλεσμα είναι η

¹²⁶ ECO-ROUTE, *Οδηγός Καλής Πρακτικής*, έ.α. σελ. 41-43.

τήρηση των αρχείων και η συστηματοποίηση των λειτουργίας των επιχειρήσεων να δυσκολεύει τους ιδιοκτήτες και τους κάνει απρόθυμους να είναι συνεπείς με αυτά.

Ένα απ' τα ενδιαφέροντα πορίσματα του Προγράμματος ECO-ROUTE, είναι ότι οι επιχειρηματίες του αγροτουρισμού στην Ελλάδα παρουσιάζονται πρόθυμοι να ενημερωθούν σε βάθος για τα συστήματα πιστοποίησης και παραδέχονται την ανάγκη για διασφάλιση της ποιότητας και σήμανση. Απαιτούν όμως από την πολιτεία να βοηθήσει ενεργά στην προσπάθεια αναβάθμισης της ποιότητας των υπηρεσιών τους και στην προώθηση του οικοτουρισμού, μέσω χρηματοδοτικών κινήτρων και κανονιστικών ρυθμίσεων¹²⁷. Θεωρούν δηλαδή ότι η πιστοποίηση έχει νόημα υπό την προϋπόθεση ότι θα υποστηρίζεται και θα ρυθμίζεται από την πολιτεία. Παρότι η προσέγγιση αυτή είναι κατά ένα μεγάλο μέρος δικαιολογημένη, αποτελεί έκφραση και ενός προβλήματος που έχει παρουσιαστεί στην Ελλάδα και σχετίζεται με τις ευρωπαϊκές και κρατικές χρηματοδοτήσεις. Λόγω της σωρείας χρημάτων που δόθηκαν στα τρία προηγούμενα πακέτα οικονομικής ενίσχυσης από την Ευρωπαϊκή Κοινότητα για την ανάπτυξη της υπαίθρου και της «φτωχής» επιτήρησης κατά την διανομή της βοήθειας αυτής - κυρίως λόγω απειρίας στους φορείς διαχείρισης των προγραμμάτων - παρατηρήθηκαν πολλές περιπτώσεις εκμετάλλευσης και κακοδιαχείρισης. Αυτό καλλιέργησε στους επιχειρηματίες μια λανθασμένη εντύπωση της επιχειρηματικότητας σχετικά με τον χώρο του αγροτουρισμού, μεταξύ άλλων, με την ψευδαίσθηση ότι όλες οι προσπάθειες για την ανάπτυξή του θα πρέπει να είναι χρηματοδοτούμενες από κρατικούς φορείς, χωρίς την λήψη μεγάλου ρίσκου από πλευράς επιχειρηματιών, αλλά ούτε και με την συμμόρφωσή τους με κάποιες συγκεκριμένες απαιτήσεις σε θέματα ποιότητας και ανταγωνιστικότητας. Μια απ' τις επιπτώσεις αυτού του φαινομένου αποτελεί και η απροθυμία υιοθέτησης κάποιων προδιαγραφών με ευθύνη των ίδιων των επιχειρήσεων, παρότι τα τελικά οφέλη από την πιστοποίηση θα τα καρπωθούν οι ίδιοι με την αναμενόμενη αύξηση του οικονομικού τους κύκλου.

¹²⁷ ECO-ROUTE, *Οδηγός Καλής Πρακτικής*, έ.α. σελ. 27.

Αδυναμίες και ελλείψεις της προδιαγραφής

Έχουν διαπιστωθεί εγγενείς αδυναμίες στην Ελληνική Προδιαγραφή από τις οποίες προκύπτουν και οι περισσότερες δυσκολίες για τη διάδοση της εφαρμογής της στα καταλύματα. Οι κυριότερες από τις αδυναμίες αυτές, οι οποίες σχετίζονται τόσο με το περιεχόμενο όσο και με τον τρόπο με τον οποίο αυτό είναι διατυπωμένο, είναι οι παρακάτω:

1. Διττή φύση προδιαγραφής

Η Ελληνική Προδιαγραφή αφ' ενός περιγράφει/ορίζει είδος επιχείρησης (Αγροτουριστικό προϊόν-υπηρεσία) και αφ' ετέρου θέτει απαίτηση για την ποιότητα, προδιαγράφοντας την εφαρμογή συστήματος διαχείρισης ποιότητας, ακολουθώντας τη φιλοσοφία αντίστοιχων διεθνών προτύπων (ISO 9001, ISO 14001 και HACCP). Στην πράξη είναι άλλη η διαδικασία που απαιτείται για να προσδιοριστεί αν μια επιχείρηση ανήκει σε ένα συγκεκριμένο είδος, και άλλη για να διαπιστωθεί αν ακολουθούνται συγκεκριμένες διαδικασίες για τη διασφάλιση της ποιότητας των όποιων υπηρεσιών παρέχει. Αυτή η διττή φύση της προδιαγραφής δημιουργεί δυσκολίες στο φορέα πιστοποίησης όσον αφορά στη διαπίστευσή του από το Ε.ΣΥ.Δ., καθώς είναι άλλο το Ευρωπαϊκό Πρότυπο σύμφωνα με το οποίο θα αξιολογηθεί η Αγροτουριστική για την ικανότητά της να πιστοποιεί προϊόντα/υπηρεσίες (ΕΛΟΤ EN 45011) και άλλο για να πιστοποιεί συστήματα διαχείρισης ποιότητας (ΕΛΟΤ EN 45012).

2. Γενικότητα και ασάφεια απαιτήσεων / προδιαγραφών

Το κείμενο της ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417 είναι προσαρμοσμένο έτσι ώστε να περιγράφονται κοινές απαιτήσεις για κάθε διαφορετικό είδος επιχείρησης που δραστηριοποιείται στο χώρο του «αγροτουρισμού» (καταλύματα, εστιατόρια, αγροκτήματα, τουριστικά γραφεία κλπ). Αυτή η γενίκευση έχει οδηγήσει στην έλλειψη συγκεκριμένων προδιαγραφών προσαρμοσμένων στο είδος και τη λειτουργία των επιχειρήσεων. Αποτέλεσμα της γενίκευσης είναι επίσης η δυσκολία στην κατανόηση των απαιτήσεων και η έλλειψη σαφούς προσανατολισμού ως προς το ποιες συγκεκριμένες ενέργειες οφείλει να πραγματοποιήσει η υπό πιστοποίηση επιχείρηση.

3. Μη σύνδεση των απαιτήσεων με την αντίστοιχη ζήτηση

Οι περιγραφόμενες απαιτήσεις δε σχετίζονται ούτε με τα χαρακτηριστικά του προϊόντος που προσφέρουν και που επιθυμούν να προβάλουν οι επιχειρηματίες ούτε με τα χαρακτηριστικά της ζήτησης για το συγκεκριμένο είδος υπηρεσιών.

4. Πολυπλοκότητα των απαιτήσεων

Οι απαιτήσεις για τήρηση αρχείων και τον σχεδιασμό και εφαρμογή προγράμματος ποιότητας καθώς και περιβαλλοντικού προγράμματος διακρίνονται από μεγάλη πολυπλοκότητα που δεν αντιστοιχεί στον τρόπο λειτουργία των συγκεκριμένων επιχειρήσεων. Επιπλέον, η πολυπλοκότητα των ενεργειών στις οποίες καλούνται να προβούν οι επιχειρήσεις προκειμένου να πιστοποιηθούν, καθιστά αναπόφευκτη τη συνδρομή συμβούλου, αυξάνοντας αποτρεπτικά το κόστος για την πιστοποίηση τους.

Προβλήματα εφαρμογής της προδιαγραφής

Ένα κυρίαρχο πρόβλημα που αντιμετωπίζει η εφαρμογή της πιστοποίησης στην αγορά είναι το θέμα της προβολής των πιστοποιημένων επιχειρήσεων, καθώς με το να μην υπάρχει σωστή οργάνωση, υποστήριξη και προβολή του Σήματος Ποιότητας δεν υπάρχουν πραγματικά οφέλη από την απόκτησή του. Το θέμα αυτό, σε συνδυασμό με την δυσκολία που υπάρχει στο κομμάτι της προετοιμασίας της επιχείρησης για την πιστοποίηση - λόγω των ασαφειών και της πολυπλοκότητας των απαιτήσεων - μειώνει πολύ την «ελκυστικότητα» της προδιαγραφής, άρα και την ανταπόκρισή που έχει από τους επιχειρηματίες του αγροτουρισμού.

Άλλο πρόβλημα που έχει προκύψει από την λειτουργία του φορέα πιστοποίησης της Αγροτουριστική Α.Ε. είναι ότι αυτή έχει εκδώσει Ειδικό Κανονισμό Πιστοποίησης ως προς την Ελληνική Προδιαγραφή μόνο για αγροτουριστικά καταλύματα. Η καθυστέρηση της έκδοσης των αντίστοιχων Ειδικών Κανονισμών Πιστοποίησης και για τις άλλες πέντε λειτουργικές

μορφές αγροτουριστικών επιχειρήσεων¹²⁸ δημιουργεί παραπάνω προβλήματα στην ορθή ανάπτυξη του αγροτουρισμού στην χώρα, καθώς δεν διαχέεται η γνώση γύρω από τους σωστούς όρους και τις προδιαγραφές των παρεχόμενων υπηρεσιών και αφήνεται να διαιωνιστεί η δυνατότητα αυθαιρεσίας των εκάστοτε επιχειρηματιών που ισχυρίζονται ότι προσφέρουν αγροτουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες, είτε από άγνοια είτε από έλλειψη του κατάλληλου «προτύπου».

Σε αυτό το σημείο τίθεται και ο προβληματισμός σχετικά με το είδος των επιχειρηματιών που θα μπορέσουν να συντηρήσουν αυτού του είδους την λειτουργία στην επιχείρησή τους. Αν θεωρήσουμε ότι ένας από τους σκοπούς της προδιαγραφής είναι η εύρεση συμπληρωματικών δραστηριοτήτων για τους κατοίκους της υπαίθρου, χωρίς αυτές να τους απομακρύνουν από τις κανονικές τους ασχολίες, προκύπτει ότι η εφαρμογή των απαιτήσεων μάλλον δεν θα είναι δυνατή από τους απλούς αγρότες. Επομένως, η πιστοποίηση, η διασφάλιση της αναγνωρισιμότητας και άρα η επιχειρηματική επιτυχία ενός αγροτουριστικού καταλύματος μένει για την μερίδα των επιχειρηματιών που συνήθως έρχονται από αστικά κέντρα και, έχοντας ήδη μια τριβή με επιχειρήσεις και πρότυπα ποιότητας, έχουν την γνώση και την δυνατότητα να προετοιμάσουν και να λειτουργήσουν το κατάλυμά τους σύμφωνα με τις απαιτήσεις της προδιαγραφής.

Ένας άλλος κίνδυνος που απορρέει από την παραπάνω διαπίστωση είναι ότι οι κάτοικοι της υπαίθρου, στην προσπάθειά τους να πιστοποιήσουν το κατάλυμά τους, θα έρθουν σε επαφή με μη εξειδικευμένους συμβούλους και, σύμφωνα με το κόστος που επικρατεί στην παρούσα φάση στην αγορά της πιστοποίησης ποιότητας, θα κληθούν να ξοδέψουν ένα μεγάλο χρηματικό ποσό για μια αμφιβόλου ποιότητας δουλειά. Στο συγκεκριμένο κομμάτι μεγάλο μερίδιο της ευθύνης πέφτει στην ελλιπή εκπαίδευση που υπάρχει στην χώρα μας γύρω απ' το κομμάτι των εναλλακτικών μορφών τουρισμού, καθώς και στην έλλειψη διοργάνωσης εκπαιδευτικών σεμιναρίων για συμβούλους και επιχειρηματίες από την Αγροτουριστική Α.Ε. τα οποία θα έδιναν την σωστή καθοδήγηση, αφενός σε επιχειρηματίες που θα ήθελαν οι ίδιοι να αναλάβουν την προετοιμασία της επιχείρησής τους, και σε

¹²⁸ Βλ. παρ. 5.1, σελ. 93.

συμβούλους ποιότητας αφετέρου, οι οποίοι θα μπορούσαν να προσεγγίσουν άλλους επιχειρηματίες του αγροτουρισμού. Μέχρι σήμερα, η εν λόγω εταιρεία έχει διοργανώσει μόνο ένα σεμινάριο με θέμα την πιστοποίηση αγροτουριστικών καταλυμάτων με βάση την Ελληνική Προδιαγραφή και έχει καταρτίσει το αντίστοιχο μητρώο συμβούλων μετά από γραπτές εξετάσεις. Μετά την ολοκλήρωση του σεμιναρίου και την κατάρτιση του μητρώου δεν έχει δοθεί κάποια συνέχεια στην προσπάθεια οργάνωσης του χώρου της συμβουλευτικής στον τομέα του αγροτουρισμού και της πιστοποίησης, με τα αναμενόμενα αρνητικά αποτελέσματα στην ελλιπή ενημέρωση γύρω από τις δυνατότητες πιστοποίησης αλλά και την μηδενική αύξηση των πιστοποιημένων επιχειρήσεων.

Ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα που προκύπτουν από την ανεπιτυχή εφαρμογή και αποδοχή του Σήματος Ποιότητας του Αγροτουρισμού στην Ελλάδα έχει να κάνει με την δημιουργία κλίματος απογοήτευσης και αβεβαιότητας γύρω από το ίδιο το Σήμα, αλλά και από την ποιότητα του ελληνικού αγροτουριστικού προϊόντος. Οι αρχικές προσδοκίες που δημιουργήθηκαν κατά την έκδοση της Ελληνικής Προδιαγραφής και την διαπίστευση της Αγροτουριστική Α.Ε. μετατράπηκαν σε απογοήτευση καθώς με την πάροδο του χρόνου η πιστοποίηση έμεινε στις δύο επιχειρήσεις που πιστοποιήθηκαν πιλοτικά κατά την διαδικασία διαπίστευσης της Αγροτουριστική Α.Ε. Επίσης η απραξία και η μη διατήρηση σταθερής στάσης απέναντι στο Σήμα Ποιότητας, από τους αρμόδιους κρατικούς φορείς αλλά και απ' την ίδια την εταιρεία που είχε αναλάβει την προώθηση του Σήματος, είχαν σαν αποτέλεσμα την απόρριψη της Ελληνικής Προδιαγραφής στις συνειδήσεις των ανθρώπων στο χώρο του αγροτουρισμού. Δυστυχώς, αποτέλεσμα αυτού είναι η ενίσχυση της εσωτερικότητας που ήδη χαρακτηρίζει τις ελληνικές αγροτουριστικές επιχειρήσεις και η έλλειψη εμπιστοσύνης προς τους κρατικούς φορείς. Μοιραία, μια βελτίωση και επανέκδοση της Ελληνικής Προδιαγραφής, όσο πλήρης κι αν είναι, μετά από τόσα χρόνια αδράνειας μάλλον θα αντιμετωπιστεί με προκατάληψη από τους επιχειρηματίες του χώρου.

5.4 Συγκριτική ανάλυση

Στόχος της συγκεκριμένης παραγράφου είναι η συγκριτική ανάλυση της ελληνικής πραγματικότητας με την διεθνή εμπειρία. Παρότι στο παρόν κεφάλαιο τα διεθνή πρότυπα και θεσμικά πλαίσια που παρουσιάστηκαν αφορούσαν και στις δύο μορφές του αειφόρου τουρισμού που έχουμε επιλέξει να αναλύσουμε, μεγαλύτερη βαρύτητα θα δοθεί στην σύγκριση της Ελληνικής Προδιαγραφής με την ιταλική νομοθεσία, καθώς και τα δύο επικεντρώνονται στο θέμα του αγροτουρισμού, ενώ η επιτυχία του υπάρχοντος ρυθμιστικού πλαισίου στην Ιταλία είναι ήδη δεδομένη. Σύγκριση γίνεται επίσης μεταξύ του ελληνικού καθεστώτος στις Προστατευόμενες Περιοχές και την πρωτοβουλία των PAN Parks, καθώς και της ελληνικής προδιαγραφής με τα πρότυπα πιστοποίησης του οικοτουρισμού.

Αγροτουρισμός Ελλάδα - Ιταλία

Καθότι στην περίπτωση της Ιταλίας εξετάζουμε το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, στην περίπτωση της Ελλάδας, πέραν της προδιαγραφής θα γίνεται σύγκριση και με τις αντίστοιχες κρατικές νομοθετικές ρυθμίσεις που υπάρχουν - ή δεν υπάρχουν - στον τομέα του αγροτουρισμού.

Οι κύριες διαφορές της ελληνικής πραγματικότητας και του ιταλικού θεσμικού πλαισίου για τον αγροτουρισμό συνοψίζονται στα παρακάτω σημεία:

- Ενώ στην Ιταλία η αγροτουριστική δραστηριότητα θεωρείται συμπληρωματική της αγροτικής και οι αγροτουριστικοί επιχειρηματίες είναι επιχειρηματίες του ευρύτερου αγροτικού τομέα, στην Ελλάδα δεν υπάρχει καμία δέσμευση σχετικά με το θέμα, και μάλιστα, όπως έχει ήδη αναφερθεί, φαίνεται να μην ευνοείται η υιοθέτηση του σήματος από επιχειρηματίες που δεν έχουν κατάρτιση σε συστήματα διαχείρισης ποιότητας και τις αντίστοιχες γραφειοκρατικές δυσκολίες που αυτά συνεπάγονται.
- Πρωτοπορία του ιταλικού ρυθμιστικού πλαισίου αποτελεί η αποκέντρωση της ευθύνης στον σχεδιασμό και σε κάποιες εξειδικευμένες νομοθετικές

ρυθμίσεις γύρω από την αγροτουριστική δραστηριότητα στους φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης. Αντίθετα, η Ελληνική Προδιαγραφή είναι κοινή για όλες τις περιοχές της Ελλάδας και δεν υπάρχει καμία συμμετοχή των τοπικών φορέων στην διαμόρφωση της ιδιαίτερης ταυτότητας των παρεχόμενων αγροτουριστικών υπηρεσιών της κάθε περιοχής. Απαραίτητο είναι να καταρτιστούν και εδώ αντίστοιχα προγράμματα ανάπτυξης ανά περιοχή που θα καθορίζουν τα ιδιαίτερα κριτήρια αλληλοσυμπλήρωσης αγροτικού/τουριστικού τομέα, ανάλογα με το τοπικό πρόγραμμα. Αντικείμενο των προγραμμάτων αυτών θα είναι θέματα όπως ο καθορισμός σχετικά με τις χρήσεις γης και τις επιχειρηματικές δραστηριότητες, και θα υποστηρίζονται από ένα συγκεκριμένο πρόγραμμα δράσεων για κάθε τομέα.

- Στην Ιταλία η φιλοξενία δεν περιορίζεται στην χρήση καταλυμάτων αλλά και σε αγροτικές κατασκηνώσεις. Στο υπάρχων ελληνικό θεσμικό πλαίσιο δεν υπάρχει πρόβλεψη για αγροτικές κατασκηνώσεις, παρά μόνο για οργανωμένα κάμπινγκ, την λειτουργία των οποίων προσδιορίζει ο ΕΟΤ. Αντίστοιχα και στην περίπτωση της Ελληνικής Προδιαγραφής, ο ειδικός κανονισμός δεν προβλέπει την φιλοξενία σε κατασκηνώσεις.
- Στον ιταλικό νόμο πλαίσιο για τον αγροτουρισμό δεν υπάρχει περιορισμός στα είδη διατροφής όταν λειτουργούν και χώροι εστίασης. Πέρα από την ενίσχυση των τοπικών προϊόντων δεν δίνεται προβλέπεται περιορισμός στο μενού κ.λπ. και οι προτάσεις δεν έχουν δεσμευτικό χαρακτήρα. Αντίθετα, από τον Ειδικό Κανονισμό της ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417¹²⁹, απορρέουν πολύ συγκεκριμένες δεσμεύσεις σχετικά με την χρήση των τοπικών προϊόντων.
- Στην Ιταλία δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στους αρχιτεκτονικούς περιορισμούς (καταλύματα, εγκαταστάσεις, υποδομές κατασκηνώσεων) για να εξασφαλιστεί η δυνατότητα πρόσβασης σε άτομα με ειδικές ανάγκες. Η Ελληνική Προδιαγραφή, παρότι προβλέπει την δυνατότητα πρόσβασης σε ειδικές κατηγορίες πελατών¹³⁰, όπως συμβαίνει στην πράξη και με το νομοθετικό πλαίσιο του ΕΟΤ για τις τουριστικές

¹²⁹ Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ως προς την Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, Αγροτουριστική Α.Ε. 07/02/2005, κεφ.Β παρ.4.6 σελ.8.

¹³⁰ Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, έ.α. παρ. 6.3 (γ), σελ. 7.

εγκαταστάσεις, παρουσιάζει μεγάλη ελαστικότητα στην υιοθέτηση της συγκεκριμένης απαίτησης.

- Ο ιταλικός νόμος πλαίσιο για τον αγροτουρισμό προβλέπει την πιστοποίηση ολόκληρων επιχειρήσεων ως βιολογικών από τους αρμόδιους φορείς πιστοποίησης βιολογικών προϊόντων, δυνατότητα η οποία δεν υπάρχει στην Ελλάδα.
- Στην Ιταλία το φορολογικό καθεστώς των αγροτουριστικών επιχειρήσεων είναι πλήρως καθορισμένο και επειδή προέρχεται από επιχειρηματική και όχι αμιγώς αγροτική δραστηριότητα δεν αποτελεί μέρος του αγροτικού φορολογικού καθεστώτος. Στην Ελλάδα οι αγροτουριστικές επιχειρήσεις δεν υπόκεινται σ' ένα μόνο φορολογικό καθεστώς, αλλά οι φορολογικές τους υποχρεώσεις καθορίζονται σύμφωνα με τις επιμέρους δραστηριότητες τις οποίες αναλαμβάνουν. Αυτό δημιουργεί μεγάλη σύγχυση, αλλά κι ένα κενό γύρω απ' το θέμα της ασφαλιστικής κάλυψης των επιχειρηματιών του αγροτουρισμού, εφόσον για να έχει κάποιος τουριστική επιχείρηση υπάγεται στο ΤΕΒΕ, ενώ αν είναι αγρότης στο ΟΓΑ.
- Υπάρχει συγκεκριμένη αναφορά στο καθεστώς που πρέπει να επικρατεί στην επιχείρηση σχετικά με την ασφάλεια και την υγιεινή του προσωπικού, ενώ η Ελληνική Προδιαγραφή περιορίζεται στη δέσμευση για ικανοποίηση όλων των σχετικών νομοθετικών διατάξεων, χωρίς να τις ονοματίζει, και στην περίπτωση του ανθρώπινου δυναμικού περιορίζεται στην περιγραφή των απαραίτητων προσόντων για την απασχόλησή τους στην επιχείρηση¹³¹.

Προστατευόμενες Περιοχές

Τα πάρκα και οι προστατευόμενες φυσικές περιοχές ως δημόσιες οντότητες, αποτελούν τον ακρογωνιαίο λίθο της βιομηχανίας του οικοτουρισμού. Η αδιαφορία και η έλλειψη μέριμνας στη χώρα μας για την προστασία και ανάπτυξη των περιοχών αυτών κάνει πρακτικά αδύνατη την δυνατότητα αξιοποίησης των θετικών αποτελεσμάτων που θα είχε η σωστή

¹³¹ Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, έ.α. παρ. 6.6, σελ. 8.

εκμετάλλευσή τους και μας οδηγεί στην σύγκριση με την Ευρωπαϊκή πρωτοβουλία των PAN Park που αναλύθηκε στο τμήμα της διεθνούς εμπειρίας. Όπως προαναφέρθηκε, σύμφωνα με τον νόμο 2742/99, κεφ.Ε, άρ.15, στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων των φορέων διαχείρισης των περιοχών του δικτύου NATURA 2000 εντάσσεται η οργάνωση και υποστήριξη οικοτουριστικών προγραμμάτων, η έγκριση αδειών ξενάγησης και η χορήγηση αδειών επιστημονικής έρευνας, η χορήγηση σήματος ποιότητας και συνεργασίας σε επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στις προστατευόμενες περιοχές. Καθώς η πιστοποίηση των PAN Park αφορά τις Προστατευόμενες Περιοχές μπορούμε να συμπεράνουμε ότι η συγκεκριμένη πρωτοβουλία θα μπορούσε να βρει εφαρμογή στις αντίστοιχες περιοχές της Ελλάδας.

Καθώς οι περισσότεροι απ' τους Φορείς Διαχείρισης των Προστατευόμενων Περιοχών στη χώρα μας δεν έχουν συσταθεί ακόμα, με την συμμετοχή τους στην συγκεκριμένη πρωτοβουλία θα μπορούσαν να επωφεληθούν με δύο τρόπους. Αφενός, θα μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν την τεχνογνωσία από την ανάπτυξη των αντίστοιχων περιοχών της Ευρώπης που είναι μέλη του δικτύου και να χρησιμοποιήσουν τις ισχύουσες αρχές ως βάση για την αποτελεσματική τους ανάπτυξη και λειτουργία. Αφετέρου, μέσω της πιστοποίησης και της συμμετοχής τους σ' αυτό το ευρωπαϊκό δίκτυο προστατευόμενων περιοχών, θα αυξανόταν η αναγνωρισιμότητα και η επισκεψιμότητά τους, οδηγώντας σε αντίστοιχη οικονομική άνθηση και δημιουργία αισθήματος ανάγκης για την περαιτέρω προστασία και ήπια ανάπτυξή τους. Πρέπει να αναφερθεί σ' αυτό το σημείο ότι, λόγω των περιορισμών στις διαδικασίες ανάπτυξης που απορρέουν από τον χαρακτηρισμό περιοχών ως προστατευόμενων, εμφανίζονται συχνά περιστατικά δυσαρέσκειας από τις τοπικές κοινωνίες. Αυτό σχετίζεται άμεσα και με την αδράνεια και έλλειψη μακροχρόνιου κρατικού σχεδιασμού για τις περιοχές και την ουσιαστική αδυναμία εκμετάλλευσης των περιοχών αυτών και της διάχυσης των θετικών αποτελεσμάτων της ανάπτυξης στους ντόπιους (αύξηση θέσεων εργασίας, έσοδα από την αύξηση επισκεψιμότητας κ.λπ.). Ειδικά στην περίπτωση της Ελλάδας, όπου το δίκτυο των περιοχών NATURA 2000 καλύπτει μεγάλο ποσοστό της ελληνικής γης, βλέπουμε πόσο πολύ θα

συνέβαλε στην αειφόρο και οικονομικά βιώσιμη ανάπτυξη των περιοχών αυτών η συμμετοχή σε τέτοιου είδους πρωτοβουλίες.

Διεθνή πρότυπα ποιότητας οικότουρισμού και Ελληνική Προδιαγραφή

Από την σύγκριση της Ελληνικής Προδιαγραφής με το διεθνές πρότυπο Green Globe 21 και το σουηδικό πρότυπο Nature's Best, προκύπτουν κυρίως συμπεράσματα γύρω από την δομή και την εφαρμογή ενός προτύπου, και όχι επί της ουσίας διαφορές, καθότι τα αντικείμενα πιστοποίησης είναι διαφορετικά, ο αγροτουρισμός και ο οικότουρισμός αντίστοιχα.

Η κύρια διαφορά ανάμεσα στο σκεπτικό των προτύπων αυτών με την ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417 έγκειται στο ότι τα πρότυπα δίνουν μια σειρά από «αρχές αειφόρου λειτουργίας» σύμφωνα με τις οποίες καλείται να λειτουργήσει η κάθε επιχείρηση, και αφήνεται στην κρίση της να βρει τον κατάλληλο τρόπο. Στην περίπτωση της Ελλάδας, αντιθέτως, οι προδιαγραφές είναι πολύ συγκεκριμένες, όσον αφορά τον τρόπο λειτουργίας και τα χαρακτηριστικά των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Βασική διαφορά αποτελεί επίσης η μη αναγκαιότητα κατάρτισης και παρακολούθησης συστήματος διαχείρισης ολικής ποιότητας, όπως συμβαίνει στην Ελληνική Προδιαγραφή. Τα πρότυπα περιορίζονται στην χάραξη των «γραμμών» πάνω στις οποίες θα πρέπει να κινηθεί η παροχή των υπηρεσιών, όπως η σειρά από κριτήρια τα οποία θα πρέπει να ικανοποιεί η επιχείρηση στην περίπτωση του σουηδικού σήματος ποιότητας¹³². Επομένως, ενώ στην περίπτωση του ελληνικού αγροτουρισμού αποτελεί προϋπόθεση η ύπαρξη και παρακολούθηση περιβαλλοντικού προγράμματος, τα άλλα πρότυπα, τα οποία σημειωτέων αφορούν σε περισσότερο οικολογικά ευαίσθητες δραστηριότητες απ' ότι ο αγροτουρισμός, περιορίζονται στην επιβεβαίωση κατά την πιστοποίηση της περιβαλλοντικά φιλικής συμπεριφοράς των επιχειρήσεων και των δράσεων που σχετίζονται με την προστασία της φύσης, της βιοποικιλότητας κ.λπ.

¹³² Βλ. Παράρτημα Δ.

Αποτέλεσμα της παραπάνω διαφοράς αποτελεί και η μειωμένη γραφειοκρατία των προτύπων αυτών που οδηγεί σε μεγαλύτερη λειτουργικότητα και ευκολία του συστήματος και την δυνατότητα πιο ευρείας διάδοσής του. Αντίθετα, η «βαριά» υποστήριξη που χρειάζεται η κατάρτιση αλλά και η παρακολούθηση του συστήματος ολικής ποιότητας για τον αγροτουρισμό στις ελληνικές επιχειρήσεις κάνει δύσκολη έως αδύνατη την ευρεία υιοθέτησή του από τις μικρές αγροτουριστικές επιχειρήσεις.

5.5 Προτάσεις βελτίωσης και αλλαγής της ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417

Οι προτάσεις βελτίωσης της Ελληνικής Προδιαγραφής προέρχονται από την μέχρι σήμερα εμπειρία από την εφαρμογή της στην χώρα μας, αλλά και από την σύγκρισή της με το Ιταλικό νομοθετικό πλαίσιο, καθώς και στις δύο περιπτώσεις μιλάμε για αγροτουριστικές υπηρεσίες και υποδομές. Οι προτάσεις, όπως και η ανάλυση των απαιτήσεων της που έγινε νωρίτερα, αφορούν στην μέχρι τώρα εφαρμογή της στην περίπτωση των καταλυμάτων. Θέματα που σχετίζονται με άλλες προσφερόμενες υπηρεσίες πέραν τις διαμονής και οι οποίες συνθέτουν το αγροτουριστικό πακέτο θα γίνουν αντικείμενο ανάλυσης στην παράγραφο που θα ασχοληθεί με το κανονιστικό πλαίσιο στην χώρα μας.

Όσον αφορά την μέχρι τώρα χρήση της προδιαγραφής για την πιστοποίηση αγροτουριστικών καταλυμάτων, οι προτάσεις που υπάρχουν για την αλλαγή της αφορούν στην εξειδίκευσή της για την συγκεκριμένη κατηγορία αγροτουριστικών υπηρεσιών μόνο, με τις εξής αλλαγές στο περιεχόμενό της¹³³:

¹³³ Μάνια Μιντσιόδη, Αγροτουριστική Α.Ε., 25/10/2005.

Παράγραφος ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417	Προτεινόμενες τροποποιήσεις
Εισαγωγή	Τίποτα
Σκοπός	Αλλαγή στο «Γενικές απαιτήσεις... ..επιχειρήσεις» με διευκρίνιση στο ότι πρόκειται για απαιτήσεις που αφορούν καταλύματα
Αντικείμενο	Τίποτα
Τυποποιητικές παραπομπές	Τίποτα
Όροι και ορισμοί Αγροτουριστική επιχείρηση	Εξειδίκευση του κειμένου για καταλύματα Πρόβλεψη για έκδοση ξεχωριστού τυποποιητικού εγγράφου για κάθε είδος αγροτουριστικής επιχείρησης
5. Γενικά χαρακτηριστικά ποιότητας	Κατάργηση της παραγράφου και ενσωμάτωση του περιεχομένου της (Δήλωση Πολιτικής Ποιότητας) στο κυρίως σώμα των κριτηρίων
6. Γενικά	Διαμορφώνεται αναλόγως με το καινούργιο περιεχόμενο
6.2 Νομοθετικό πλαίσιο	Λεπτομερής αναφορά στη νομοθεσία που διέπει τη λειτουργία των τουριστικών καταλυμάτων (κύρια και μη κύρια τουριστικά καταλύματα)
6.3 Κτιριοδομικοί όροι	Παράθεση συγκεκριμένων κριτηρίων έτσι ώστε να ικανοποιούνται οι παρούσες απαιτήσεις
6.4 Περιβάλλον	Απαλοιφή της απαίτησης για περιβαλλοντικό πρόγραμμα και αντικατάσταση με κριτήρια που αφορούν στη λήψη φιλοπεριβαλλοντικών μέτρων από την επιχείρηση
6.5 Τοπικά χαρακτηριστικά	Απαλοιφή της παραγράφου και ενσωμάτωση του περιεχομένου της στα κριτήρια που σχετίζονται με τις εγκαταστάσεις και τις υπηρεσίες που παρέχει η επιχείρηση
6.6 Ανθρώπινο δυναμικό	Αφαίρεση της απαίτησης για τήρηση αρχείου προσωπικού και παράθεση κριτηρίων για το προσωπικό, προσαρμοσμένων στη λειτουργία των τουριστικών καταλυμάτων υπαίθρου
6.7 Πελάτης	Απαλοιφή των §6.7.α, §6.7.γ και §6.7.ε μέχρι το τέλος της παραγράφου (πρόγραμμα ποιότητας, σύστημα διαχείρισης παραπόνων) Εισαγωγή αναλυτικών κριτηρίων /προδιαγραφών σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχουν τα τουριστικά καταλύματα (δωμάτια, καθαριότητα, πρωινό εστίαση, σύνδεση με τοπικά προϊόντα και τοπικά χαρακτηριστικά, φιλοπεριβαλλοντικά μέτρα, δήλωση πολιτικής ποιότητας)
6.8 Συνέργεια κλπ	Αλλαγή της φρασεολογίας προκειμένου να αντιμετωπισθούν οι επικαλύψεις και να αποσαφηνιστούν οι συγκεκριμένες απαιτήσεις για τα τουριστικά καταλύματα

Καθώς η Ελληνική Προδιαγραφή έχει εκδοθεί και κατά συνέπεια ανήκει στον ΕΛΟΤ, οποιεσδήποτε τροποποιήσεις στο περιεχόμενο της είναι δυνατό να γίνουν μόνο σύμφωνα με τις προβλεπόμενες από τον ΕΛΟΤ διαδικασίες. Για την βελτίωση της προδιαγραφής προτείνεται:

- να ενεργοποιηθούν οι διαδικασίες για την τροποποίηση και επανέκδοση της ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417 με την προσθήκη κριτηρίων προσαρμοσμένων στη λειτουργία των αγροτουριστικών καταλυμάτων,
- να υπάρξει ευρύτερη και πιο ενεργός συμμετοχή και διαβούλευση με φορείς που εκπροσωπούν τους επαγγελματίες που δραστηριοποιούνται στο χώρο του αγροτουρισμού στην Ελλάδα
- να αξιοποιηθεί αποτελεσματικά η διεθνής εμπειρία σχετικά με τις προδιαγραφές, την πιστοποίηση και την εν γένει λειτουργία των αγροτουριστικών επιχειρήσεων.

Συμπληρωματικά, χρήσιμη θα ήταν η έκδοση ενός «οδηγού» καλής επιχειρηματικής συμπεριφοράς, σε αντιστοιχία με τον ιταλικό οδηγό, που θα προσανατολίζεται σε όλους τους επιχειρηματίες του αγροτουρισμού με συμβουλές και οδηγίες για τις σωστές επιχειρηματικές κινήσεις που θα εξασφαλίζουν την βιωσιμότητα και την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων. Σημαντικό θα ήταν στον οδηγό αυτό να υπάρχει ειδική κατηγορία που να αναφέρεται στην διαδικασία προετοιμασίας για την πιστοποίηση σύμφωνα με την Ελληνική Προδιαγραφή, δίνοντας συγκεκριμένα παραδείγματα για τις διαδικασίες που θα πρέπει αυτές να ακολουθούν και τα αρχεία που θα κληθούν να συμπληρώσουν.

Σημαντική κίνηση για την εξασφάλιση της αποτελεσματικής εφαρμογής και διάδοσης της προδιαγραφής θα ήταν ο καθορισμός κάποιων διατάξεων σχετικά με τα χαρακτηριστικά του αγροτουρισμού από τους κατά τόπους Νομούς, σε αντιστοιχία με τον τρόπο λειτουργίας του ιταλικού θεσμικού πλαισίου. Με αυτό τον τρόπο πολλές από τις γενικεύσεις που δημιουργούν προβλήματα κατά την πιστοποίηση θα μπορούσαν να υπερπηδηθούν με την προσαρμογή τους στα τοπικά δεδομένα.

Ένα προβληματισμός που πρέπει να τεθεί σ' αυτό το σημείο είναι ότι θα ήταν σκόπιμο να εξεταστεί το αν όντως υπάρχει ανάγκη για θεσμοθετημένη προδιαγραφή για τον αγροτουρισμό με εθελοντική συμμετοχή των ενδιαφερόμενων επιχειρήσεων και απόδοση σήματος ποιότητας από φορέα πιστοποίησης διαπιστευμένο από το Ε.ΣΥ.Δ., ή το αν είναι πιο σκόπιμο να θεσμοθετηθούν υποχρεωτικά κριτήρια για το χαρακτηρισμό μιας επιχείρησης ως αγροτουριστικής που να ελέγχεται από κρατικό φορέα, ενώ στη συνέχεια να υπάρχει προαιρετική πιστοποίηση του επιπέδου ποιότητας, πιθανόν με διαβάθμιση, από κάποιο αναγνωρισμένο φορέα - όχι απαραίτητα διαπιστευμένο. Στην περίπτωση που θα κριθεί αναγκαία ο εκ βαθέων επαναπροσδιορισμός του τρόπου με τον οποίο θα ήταν καταλληλότερη η κατηγοριοποίηση των αγροτουριστικών επιχειρήσεων και η σήμανση της ποιότητάς τους, οι παραπάνω προβληματισμοί και προτάσεις θα πρέπει να ληφθούν υπ' όψη, ανάλογα με την περίπτωση.

5.6 Προτάσεις αλλαγής ελληνικού κανονιστικού πλαισίου

Η δυνατότητες του ιδιωτικού τομέα να θεσπίσει ο ίδιος προδιαγραφές μέσω σήμανσης στα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες είναι αρνητικές έως ανύπαρκτες στην Ελλάδα. Η διεθνής εμπειρία έχει δείξει ότι η πιστοποίηση στις εναλλακτικές μορφές τουρισμού, κατά βάση πρέπει να εξαρτάται, να προέρχεται και να παραμένει υπό τον έλεγχο του ιδιωτικού τομέα για να έχει κάποιο νόημα. Η υπερ-εξάρτηση από το κράτος στο να θεσπίσει κανονισμούς και πρότυπα για έναν προσανατολισμένο και κατευθυνόμενο από την αγορά μηχανισμό, όπως η σήμανση, αποτελεί μια σημαντική απειλή για την ίδια του την ύπαρξη¹³⁴, κάτι που δυστυχώς αποδείχτηκε και στην περίπτωση της Ελληνικής Προδιαγραφής. Φυσικά, είτε η συνειδητοποίηση για την εφαρμογή αειφόρας τουριστικής ανάπτυξης έχει μπει στην διαδικασία της εφαρμογής, είτε βρίσκεται ακόμα στο στάδιο του σχεδιασμού, της πολιτικής σκέψης και πρωτοβουλίας, απαιτείται περαιτέρω πολιτικός και κοινωνικό-οικονομικός σχεδιασμός, προκειμένου να υπάρξει

¹³⁴ ECO-ROUTE, *Οδηγός Καλής Πρακτικής*, έ.α. σελ. 46.

συνέχεια στην όλη προσπάθεια. Ο ρόλος της κυβερνητικής πολιτικής θεωρείται από πολλές οργανώσεις και επαγγελματικές ενώσεις, ως μέσο ελέγχου και ρύθμισης της βιομηχανίας προκειμένου να εξισορροπείται η προστασία και ο περιορισμός, χωρίς να εμποδίζει τον μεμονωμένο επαγγελματία. Αυτό σημαίνει μια ισορροπία μεταξύ της ανάπτυξης και της διατήρησης του περιβάλλοντος, της προσφοράς και της ζήτησης, των ωφελειών και του κόστους, των ανθρώπων και του περιβάλλοντος. Επιπλέον η κυβερνητική πολιτική μπορεί να παίξει έναν κυρίαρχο ρόλο προσφέροντας τα απαραίτητα κεφάλαια, τις όργανο-διοικητικές ικανότητες και την γνώση, ώστε ο ιδιωτικός τομέας να είναι σε θέση να λειτουργεί σωστά και ομαλά. Αυτό σημαίνει ότι η κυβέρνηση οφείλει να διευκολύνει τις δραστηριότητες του ιδιωτικού τομέα, ελαχιστοποιώντας τις παρεμβάσεις στην αγορά και χρησιμοποιώντας τον ανταγωνισμό ως μέσο ελέγχου. Μπορεί να εξασφαλίσει ένα υγιές μακροοικονομικό περιβάλλον και να εγγυηθεί την τάξη, την ισονομία και τη δίκαιη επίλυση των διαφορών. Μπορεί επίσης να εξασφαλίσει την παροχή της απαραίτητης υποδομής και την ανάπτυξη των ανθρώπινων πόρων, να προστατέψει το δημόσιο συμφέρον χωρίς να εμποδίσει τις δραστηριότητες του ιδιωτικού τομέα. Η κρατική πολιτική μπορεί ακόμα να προωθήσει τις δραστηριότητες του ιδιωτικού τομέα με τον να μην επιδιώκει τον ανταγωνισμό με ιδιωτικές επιχειρήσεις, να αναγνωρίσει το ρόλο των μικρών επιχειρήσεων και τέλος να διευκολύνει τις δραστηριότητες τους¹³⁵.

Με βάση τον παραπάνω συλλογισμό, στην παρούσα παράγραφο θα προσπαθήσουμε να δώσουμε μια ολοκληρωμένη πρόταση σχετικά με το κανονιστικό πλαίσιο που θα ήταν σκόπιμο να λειτουργήσει στην Ελλάδα ούτως ώστε να γίνει σωστή ανάπτυξη των αειφόρων μορφών τουρισμού. Για την ανάλυση αυτή θα χρησιμοποιηθεί η ανάλυση των διεθνών πρακτικών. Κάποιες απ' τις προτάσεις που έχουν ήδη διατυπωθεί κατά την ανάλυση της Ελληνικής Προδιαγραφής και τις προτάσεις βελτίωσής της δεν θεωρείται απαραίτητο να επαναληφθούν. Πέραν κάποιων γενικών κατευθύνσεων που αφορούν κυρίως θεσμικά θέματα, θα γίνει μια επιμέρους εξειδίκευση για την

¹³⁵ D.A. Fenell, έ.α., σελ 187, 188.

περίπτωση του αγροτουρισμού για την δημιουργία συστήματος και του οικοτουρισμού στο επίπεδο του περαιτέρω σχεδιασμού.

Ένα κυρίαρχο θέμα που τίθεται εξ' αρχής στην συζήτηση για το κανονιστικό πλαίσιο, αφορά στην πρακτική ερμηνεία των όρων «αγροτουρισμός» και «τουρισμός υπαίθρου». Όπως αναφέρθηκε κατά την ανάλυση των χαρακτηριστικών του ελληνικού αγροτουρισμού, κατά κύριο λόγο οι υπηρεσίες εναλλακτικού τουρισμού που παρέχονται στην ελληνική ύπαιθρο περιγράφονται καλύτερα με τον όρο «τουρισμός υπαίθρου». Παρόλα αυτά, ο όρος «αγροτουρισμός» έχει επικρατήσει λόγω της λανθασμένης και αποπροσανατολιστικής χρήσης του από τους αρμόδιους φορείς, τα Υπουργεία αλλά και τους φορείς διαχείρισης χρηματοδοτήσεων τύπου Leader κ.λπ. Είναι προφανές ότι ειδικά η χρήση του όρου «αγροτουρισμός» στην Ελληνική Προδιαγραφή αποτελεί μια κίνηση προς την λάθος κατεύθυνση, καθώς με την δημιουργία προηγούμενου στην αγορά με τον χαρακτηρισμό υπηρεσιών ως αγροτουριστικών, δύσκολα θα είναι δυνατή η μετέπειτα διόρθωση και ο επαναπροσδιορισμός της συγκεκριμένης επιχειρηματικής δραστηριότητας. Με βάση τα παραπάνω προκύπτει η ανάγκη για αλλαγή της φρασεολογίας και των ορισμών που δίνονται στην ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, και ο επαναπροσδιορισμός τους με τρόπο που να συμβαδίζουν με την διεθνή τουριστική αγορά. Διαφορετικά θα υπάρχει και ο κίνδυνος αποπροσανατολισμού των ξένων επισκεπτών και της απογοήτευσής τους όταν οι προσδοκίες τους γύρω από τις αγροτουριστικές υπηρεσίες, όπως ορίζονται διεθνώς, περιοριστούν σε απλές υπηρεσίες τουρισμού υπαίθρου - οι οποίες δεν είναι κατ' ανάγκη υποδεέστερες σε ποιότητα, δεν παύουν όμως να έχουν διαφορετικά χαρακτηριστικά. Να σημειώσουμε εδώ ότι η ανάγκη για αλλαγή της χρησιμοποιούμενης φρασεολογίας δεν υπάρχει μόνο στην περίπτωση της Ελληνικής Προδιαγραφής, αλλά αφορά όλες τις πτυχές του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα που ασχολούνται με την συγκεκριμένη δραστηριότητα.

Για την διαχείριση των αειφόρων μορφών τουρισμού στην Ελλάδα υπάρχουν κάποιες γενικές προτάσεις που σχετίζονται με την ανάπτυξη του

κανονιστικού πλαισίου που θα τις καθορίζει. Αυτές επιγραμματικά μπορούν να συνοψιστούν στα παρακάτω:

1. Να συσταθεί ειδική επιτροπή στο Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης για την σύνταξη νομοθετικού πλαισίου για τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού. Το νομοθετικό πλαίσιο θα περιλαμβάνει και όλες τις άλλες υπηρεσίες, πέραν της διαμονής, που αποτελούν τα επιμέρους στοιχεία ενός ολοκληρωμένου προϊόντος εναλλακτικού τουρισμού.
2. Να συσταθεί ένας νέος ισχυρός οργανισμός (ίσως ειδική Γραμματεία Εναλλακτικού Τουρισμού στο εν λόγω Υπουργείο) ο οποίος θα προωθήσει αποφασιστικά τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού μέσω του σχεδιασμού, της μελέτης και της προβολής τους.
3. Να δημιουργηθεί ειδικός ελεγκτικός φορέας για τον τομέα των εναλλακτικών μορφών τουρισμού, σε αντιστοιχία με τον ρόλο που έχει στην παρούσα φάση ο ΕΟΤ στο μαζικό τουρισμό.
4. Να γίνει πραγματική αποκέντρωση των αρμοδιοτήτων του τουριστικού σχεδιασμού προς τις περιφερειακές διοικήσεις, οι οποίες θα προσαρμόζουν ανάλογα με τις κατά τόπους συνθήκες και σε συνεργασία με τους αρμόδιους τοπικούς φορείς, τις λεπτομέρειες για την εφαρμογή των αειφόρων μορφών τουρισμού και την αντίστοιχη παροχή κινήτρων για κάποιες σχετικές δράσεις - σε αντιστοιχία με τον ρόλο των περιφερειακών αρχών, όπως αυτός ορίζεται στο ιταλικό νόμο πλαίσιο για τον αγροτουρισμό.
5. Να αποτελέσει απαραίτητη προϋπόθεση η εφαρμογή της Ελληνικής Προδιαγραφής ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, ή αντίστοιχης προδιαγραφής που θα αναπτυχθεί, για την έγκριση κρατικής ή ευρωπαϊκής χρηματοδότησης στον αγροτουριστικό τομέα.
6. Να καταρτιστεί ειδικό σύστημα κατάταξης για τις υποδομές φιλοξενίας στον αγροτουρισμό, αποδεσμεύοντας τις επιχειρήσεις του χώρου από την διαδικασία αξιολόγησης βάση των προδιαγραφών ποιότητας του ΕΟΤ που ισχύουν για τα ξενοδοχεία μαζικού τουρισμού.
7. Να προωθηθεί η δημιουργία προδιαγραφών για την έκδοση σήματος ποιότητας οικοτουρισμού στην Ελλάδα.

8. Να προωθηθεί η ολοκλήρωση της διαδικασίας σύστασης των Φορέων Διαχείρισης των Προστατευόμενων Περιοχών της Ελλάδας, και να γίνει προσπάθεια για την ένταξή τους στην πρωτοβουλία του ευρωπαϊκού δικτύου των PAN Parks.
9. Να σχεδιαστεί και να υλοποιηθεί ειδική διαφημιστική καμπάνια για την προώθηση των αιφόρων μορφών τουρισμού στην Ελλάδα, δίνοντας ιδιαίτερη βάση στην παρουσίαση των αντίστοιχων σημάτων ποιότητας του κάθε τομέα και των ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων των πιστοποιημένων επιχειρήσεων.
10. Να οργανωθεί και να αναβαθμιστεί η εκπαίδευση στον τομέα των εναλλακτικών μορφών τουρισμού, συμπεριλαμβάνοντας και μια σειρά από ενημερωτικά σεμινάρια για τους κατοίκους της υπαίθρου για τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού και την πιστοποίηση ποιότητας στον τομέα αυτό.
11. Φορείς όπως οι Αναπτυξιακές Εταιρείες (Ομάδες Τοπικής Δράσης) και η Αγροτουριστική Α.Ε. θα πρέπει να λειτουργήσουν σαν διαμεσολαβητές μεταξύ των εκάστοτε φορέων πιστοποίησης και όσων εμπλέκονται τοπικά με τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού, δρώντας σαν καταλύτες στην διάδοση και σωστή εφαρμογή των σημάτων ή ισχυουσών προδιαγραφών.

Φυσικά, βασική προϋπόθεση για την ολοκληρωμένη ανάπτυξη των αιφόρων μορφών τουρισμού στην Ελλάδα είναι η αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ των αρμόδιων φορέων (κεντρικοί, περιφερειακοί, τοπικοί, δημόσιοι και ιδιωτικοί φορείς), με σκοπό το συντονισμό των δράσεων στη διαμόρφωση, υλοποίηση και διαχείριση αναπτυξιακών σχεδίων για τους συγκεκριμένους τομείς.

Συμπληρωματικά παραθέτουμε τα στάδια μέσα απ' τα οποία πρέπει να καταρτιστεί το πλαίσιο εφαρμογής της πολιτικής για την ανάπτυξη των εναλλακτικών μορφών τουρισμού, η οποία επείγει στη χώρα μας.

- Αναπτυξιακοί στόχοι. Καθιέρωση των οικονομικών, οικολογικών και κοινωνικό-πολιτιστικών στόχων σε συνεννόηση με τις ντόπιες

κοινότητες. Καθορισμός συγκεκριμένων περιοχών για οικοτουριστική ή αγροτουριστική ανάπτυξη.

- Καταγραφή, έρευνα και ανάλυση των οικολογικών, ιστορικών, πολιτιστικών, οικονομικών τρόπων, των τρόπων εκμετάλλευσης της γης και του καθεστώτος ιδιοκτησίας της περιοχής. Καταγραφή και αξιολόγηση των υφισταμένων και των πιθανών οικοτουριστικών ή άλλων συναφών αξιοθέατων, δραστηριοτήτων, καταλυμάτων, εγκαταστάσεων και μεταφορών. Δημιουργία ή ενοποίηση αναπτυξιακών πλάνων και πολιτικών και ειδικότερα τουριστικών Master Plans.
- Υποδομή και εγκαταστάσεις. Προσφορά της κατάλληλης υποδομής και εγκαταστάσεων, αποφεύγοντας την εξάρτηση από ξένα κεφάλαια. Εξεύρεση τρόπων υποστήριξης του ιδιωτικού τομέα για την ανάπτυξη οικοτουριστικών επιχειρήσεων με βάση τα οικολογικά και πολιτιστικά πρότυπα.
- Αγορά. Ανάλυση υφισταμένων και μελλοντικών εγχώριων και διεθνών οικοτουριστικών και αγροτουριστικών αγορών και καθιέρωση στόχων μάρκετινγκ. Γνώση και κατανόηση της αγοράς για την επίτευξη των στόχων. Υποστήριξη του ιδιωτικού τομέα για την ανάπτυξη στρατηγικών μάρκετινγκ.
- Φέρουσα ικανότητα. Προσπάθεια για κατανόηση των κοινωνικών και οικολογικών ορίων χρήσης μιας περιοχής μέσα από σωστή διαχείριση και έρευνα. Καθιέρωση κοινωνικών και οικολογικών δεικτών για την χρήση και τις επιπτώσεις της. Εφαρμογή ενός σωστού αρχικού πλαισίου προγραμματισμού και διαχείρισης.
- Ανάπτυξη. Καθιέρωση μιας αναπτυξιακής πολιτικής με έμφαση στην εξισορρόπηση των οικονομικών, οικολογικών και κοινωνικών παραγόντων. Διαμόρφωση ενός αναπτυξιακού πλάνου βάσει των αξιοθέατων, των μεταφορών και των οικοτουριστικών περιοχών. Υποστήριξη των επενδυτών για την ανέγερση οικολογικών κτηρίων και εγκαταστάσεων.
- Εύρεση τρόπων αύξησης των οικονομικών εσόδων. Διεξαγωγή τωρινών και μελλοντικών οικονομικών αναλύσεων. Εξασφάλιση κερδών και στους ντόπιους κατοίκους.

- Διαρκής αξιολόγηση των συνεπειών στους φυσικούς πόρους. Σύνδεση του οικοτουρισμού και του αγροτουρισμού με μέτρα συντήρησης άλλων φυσικών πόρων (π.χ. πάρκα και προστατευόμενες περιοχές).
- Αξιολόγηση των κοινωνικό-πολιτιστικών συνεπειών μετά την εφαρμογή των εναλλακτικών μορφών τουρισμού, καθώς και πρόληψη των επιπτώσεων και ενίσχυση των θετικών αποτελεσμάτων. Εξουσιοδότηση των ντόπιων κατοίκων στην λήψη αποφάσεων. Διεξαγωγή δημοσίου ελέγχου για τις κοινωνικές συνέπειες.
- Εφαρμογή των αναπτυξιακών προτύπων στις εγκαταστάσεις και τα καταλύματα. Υποστήριξη της τήρησης των προτύπων με οικονομικά ή φορολογικά κίνητρα και πρόσβαση στους ειδικούς.
- Ανθρώπινοι πόροι. Προώθηση της δημιουργίας θέσεων εργασίας και της επιχειρηματικότητας. Δημιουργία προγραμμάτων ενημέρωσης των κατοίκων. Προσφορά επαρκούς εκπαίδευσης και δυνατότητα μόρφωσης για όλους τους ντόπιους κατοίκους.
- Οργάνωση. Καθιέρωση μίας αποτελεσματικής σχέσης μεταξύ ιδιωτικού, δημόσιου και μη κερδοσκοπικού τομέα.
- Κανονισμοί και έλεγχος. Καθιέρωση νόμων και κανονισμών για την προώθηση της ανάπτυξης των εναλλακτικών μορφών, μέσα από την υποστήριξη των τουριστικών οργανισμών, των τουριστικών πρακτόρων και των καταλυμάτων. Καθιέρωση προτύπων για τις εγκαταστάσεις.
- Σύστημα καταγραφής στοιχείων και εφαρμογή. Δημιουργία συστήματος καταγραφής των φυσικών πόρων και των στοιχείων που καθορίζουν την σύσταση των εναλλακτικών μορφών, τα οποία θα προσφέρουν πληροφορίες για την έρευνα και το μάρκετινγκ. Προσδιορισμός τεχνικών εφαρμογής των εναλλακτικών μορφών. Συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα και υλοποίηση προγραμμάτων μέσω εκπαιδευτικών ιδρυμάτων¹³⁶.

¹³⁶ D.A. Fenell, έ.α., σελ. 189-190.

Σύστημα κατάταξης καταλυμάτων στον αγροτουρισμό

Για την καλύτερη διαχείριση της σχέσης της αγροτουριστικής προσφοράς με την αγορά θεωρείται απαραίτητη η ένταξη των αγροτουριστικών επιχειρήσεων σε ένα σύστημα κατάταξης σε επίπεδα ποιότητας. Στην παρούσα παράγραφο γίνονται κάποιες προτάσεις και διατυπώνονται κάποιοι προβληματισμοί σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να γίνει ο σχεδιασμός του συστήματος αυτού, βάση της Ιταλικής εμπειρίας. Σκοπός είναι να ρυθμιστεί ένα σύστημα κατάταξης ούτως ώστε να είναι λειτουργικό και να εκφράζει συνθετικά και, κυρίως, αντικειμενικά τις ποιοτικές παραμέτρους του συγκεκριμένου τομέα εφαρμογής. Για την κατάρτισή του είναι απαραίτητη η λεπτομερής εξέταση των ισχυόντων χαρακτηριστικών της προσφοράς φιλοξενίας στις αγροτουριστικές επιχειρήσεις, όπως και τα κίνητρα και οι προσδοκίες του αγροτουρίστα. Όπως είναι προφανές, ένα τέτοιο σύστημα μπορεί να καταρτιστεί και να εφαρμοστεί αποτελεσματικά μόνο από τον εκάστοτε αρμόδιο κρατικό φορέας για τα θέματα του αγροτουρισμού, σε παραλληλία με την λειτουργία των προδιαγραφών του ΕΟΤ για την κατάταξη των ξενοδοχείων. Συμπληρωματικά σ' αυτή την κατάταξη θα μπορεί να λειτουργήσει και η περαιτέρω πιστοποίηση των αγροτουριστικών υπηρεσιών από ιδιωτικούς φορείς και σύμφωνα με μη κρατικά σήματα ποιότητας.

Η διαδικασία για την κατάρτιση ενός συστήματος κατάταξης για τον αγροτουρισμό θα πρέπει να έχει τους παρακάτω στόχους όσον αφορά τα τελικά του χαρακτηριστικά:

- ευκολία και γρήγορη εφαρμογή,
- επιλογή χαρακτηριστικών βάσει των πιο διαδεδομένων απαιτήσεων της πλειοψηφίας των χρηστών,
- ευελιξία στο να δίνει συγκρίσεις σε διάφορες συνθήκες, και
- κίνητρο στην ποιοτική αύξηση της υποδοχής.

Οι κύριοι προβληματισμοί γύρω από τα θέματα που θα πρέπει να καλύπτει το σύστημα κατάταξης είναι οι παρακάτω¹³⁷:

- Βασικά χαρακτηριστικά συστήματος κατάταξης

Το σύστημα θα πρέπει να είναι πολύ απλό ως προς την εφαρμογή (λίγες παράμετροι, λίγοι βαθμοί), να δίνεται πολύ προσοχή στους φιλοξενούμενους και να εξασφαλίζει διαφάνεια, συνάφεια και ταχύτητα εφαρμογής των διατάξεων. Ιδιαίτερη μελέτη απαιτεί και η ανάλυση του τρόπου με τον οποίο θα γίνεται η αξιολόγηση και η πιστοποίηση των επιχειρήσεων. Απαραίτητη για τον αποτελεσματικό σχεδιασμό του θεωρείται η συμμετοχή στην διαδικασία τοπικών φορέων, επαγγελματιών του αγροτουρισμού, εκπροσώπων του τουριστικού χώρου και πελατών.

- Βαθμονόμηση παραμέτρων ποιότητας

Πρέπει να γίνει ανάλυση προσφοράς και ζήτησης ούτως ώστε να ξεχωρίσει ένα πλήθος ποιοτικών παραμέτρων συνδεδεμένων με την διαφοροποίηση της προσφοράς και την ικανοποίηση της ζήτησης, και να μπορέσουμε να φτάσουμε σε κάποια συμπεράσματα για την βαρύτητα που μπορεί να έχουν κάποια στοιχεία (υποδομές, υπηρεσίες κ.α.) στην συνολική ποιότητα. Απαραίτητο εργαλείο για την επισήμανση των σημαντικών παραμέτρων και της βαθμονόμησης της βαρύτητάς τους στην αξιολόγηση της ποιότητας είναι ένα μεθοδολογικό σύστημα. Για το σκοπό της αγροτουριστικής κατηγοριοποίησης, ένα τέτοιο σύστημα πρέπει να λαμβάνει υπ' όψιν όχι μόνο δομικά και λειτουργικά στοιχεία της διαμονής, όπως ήδη συμβαίνει στην ξενοδοχειακή κατάταξη, αλλά και μία σειρά χαρακτηριστικών στοιχείων της φιλοξενίας στον αγροτουρισμό. Παραδείγματα παραμέτρων ποιότητας μπορούμε να βρούμε από το σύστημα κατάταξης του ΕΟΤ, καθώς και από σήματα ποιότητας αγροτουρισμού.

- Επιχειρηματικότητα και αυθεντικότητα

Ο αγροτουρισμός δεν πρέπει να εννοηθεί σαν ρομαντικό φαινόμενο. Είναι μία τουριστική πρόταση που πρέπει να στηριχθεί στο νέο πρόσωπο της αγροτικής επιχείρησης και μπορεί να αναπτυχθεί μόνο με τη βοήθεια σταθερών οικονομικών προϋποθέσεων και επομένως επαγγελματική ποιότητα. Ακόμα και ο πιο "χωριάτικος" αγροτουρισμός έχει επιτυχία μόνο αν

¹³⁷ Ιταλικός νόμος 730/85 περί αγροτουρισμού, έ.α. σελ. 137-164.

εξασκείται με μοντέρνο τρόπο σε υποδομές ανεκτές, με προσεκτική ανάλυση πόρων για να μπορέσουν να συνδυαστούν εργασία και εισόδημα σε ένα περιβάλλον όπου συχνά το αγροτικό εισόδημα μηδενίζεται και πρέπει να επανασχεδιαστεί όλη η έννοια της επιχείρησης - ακριβώς σε βάση αγροτουριστική - για να διασφαλίσει τους όρους παραμονής των αγροτών στη γη τους.

- Κατηγοριοποίηση και τιμολογιακή πολιτική

Από την άλλη, ο αγροτουρισμός χρειάζεται, περισσότερο απ' τον υπόλοιπο τουρισμό, διαφοροποιημένο πλαίσιο ως προς την κατηγοριοποίηση της διαμονής, τα επίπεδα άνεσης και ποικιλίας υπηρεσιών, άρα και ως προς την πολιτική τιμών. Χρειάζεται να ληφθεί υπ' όψη, όμως, το γεγονός ότι για τον αγροτουρισμό δεν μπορεί να ισχύει ένα μέτρο τυποποίησης και κατάταξης αποκλειστικά δομικό. Εδώ πρέπει να δοθεί έμφαση και στις αγροπεριβαλλοντικές πλευρές που είναι στον πυρήνα του ορισμού και στα χαρακτηριστικά του κλάδου. Σχετικά με τις τιμές διαμονής, είναι φανερό ότι μέσω ενός συστήματος κατάταξης δίνεται στην εν δυνάμει ζήτηση μια δυνατότητας σύγκρισης της σχέσης ποιότητας-τιμών. Σήμερα, μη διαθέτοντας ενδείξεις του επιπέδου ποιότητας, μπορεί να παρατηρηθεί μεταξύ δύο επιχειρήσεων της ίδιας περιοχής που έχουν ίδιο τιμοκατάλογο μεγάλη διαφορά στο επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών, χωρίς ο επισκέπτης να μπορεί να συγκρίνει και επομένως να αξιολόγησει.

- Σχέση με αγροτική παραγωγή και διαφοροποίηση της κατάταξης

Θεωρείται σημαντικό για την αποδοτική κατάταξη του αγροτουρισμού να περιληφθεί στα κριτήρια και η σχέση μεταξύ αγροτικής παραγωγής και αναψυχής, που θεωρείται από την πλειοψηφία των αγροτουριστών ως βασικό γνώρισμα της φιλοξενίας στο αγρόκτημα. Επίσης σημαντική είναι και η προσφορά αντίστοιχων δραστηριοτήτων αναψυχής πέραν των αγροτικών (ιππασία, ορειβασία, εκπαιδευτικά σεμινάρια κ.λπ.).

Πλαίσιο ανάπτυξης του οικοτουρισμού

Όπως αναφέρθηκε και κατά την θεωρητική ανάλυση του οικοτουρισμού, καθοριστική παράμετρος στην ορθή εφαρμογή του είναι ότι

δεν πρέπει σε καμία περίπτωση να υπερβαίνει την φέρουσα ικανότητα της περιοχής όπου εφαρμόζεται. Η εμπειρία από την ανεξέλεγκτη ανάπτυξη του μαζικού τουρισμού δείχνει ότι το ξεπέρασμα της φέρουσας ικανότητας είναι ο γενικός κανόνας στην πορεία τουριστικής ανάπτυξης ενός τόπου. Η ελεύθερη αγορά στα πλαίσια της οποίας λειτουργεί ο τουρισμός παγκοσμίως αλλά και την Ελλάδα, δεν μπορεί να επιβάλλει εύκολα όρια στην ανάπτυξη και τα νομικά μέσα έλεγχου της οικιστικής ανάπτυξης παρακάμπτονται με σχετική ευκολία. Για τον λόγο αυτό ο οικοτουρισμός έχει πιθανότητες να τηρηθεί εντός των ορίων της φέρουσας ικανότητας μόνο σε περιοχές όπου υπάρχει, εφαρμόζεται και παρακολουθείται από ένα νομικό καθεστώς προστασίας, ενώ χρειάζεται συνεχή παρακολούθηση και αξιολόγηση των επιπτώσεων του. Οφείλει να λειτουργεί βάσει σχεδίου, το οποίο να εντάσσεται στο ευρύτερο πλαίσιο προστασίας και ανάπτυξης της κάθε συγκεκριμένης περιοχής, να συντονίζεται από εξειδικευμένο φορέα με εκπροσώπηση της τοπικής κοινωνίας, επιστημονικού προσωπικού και άλλων ενδιαφερομένων και να εξασφαλίζεται η συμμετοχή της τοπικής κοινωνίας στο σχεδιασμό, την υλοποίηση, την αξιολόγηση και φυσικά τα οικονομικά οφέλη από τον οικοτουρισμό¹³⁸.

Για να δοθεί ολοκληρωμένη αναπτυξιακή διάσταση στον οικοτουρισμό και τις συναφείς μορφές εναλλακτικού τουρισμού κρίνεται αναγκαίο το εφαρμοσμένο μάνατζμεντ, δια μέσω συνταγματικών ή άλλων αποτελεσματικών κινήσεων. Όπως αναφέρθηκε και στο διεθνές Συνέδριο Οικοτουρισμού (Θεσσαλονίκη 2001), η βάση της ανάπτυξης βρίσκεται στον προσδιορισμό των βασικών αρχών και του προγράμματος για τον οικοτουρισμό, αφενός προκειμένου να τεθούν υπό όρια οι προστατευόμενες περιοχές και αφ' ετέρου για να υπάρξει διοικητικό καθεστώς του συγκεκριμένου τομέα¹³⁹.

Στις προστατευόμενες περιοχές φιλοδοξείται να υπάρξει η προστασία και προώθηση του ιδιαίτερων φυσικών και πολιτιστικών

¹³⁸ Σχεδιασμός Δράσεων Πιλοτικού Χαρακτήρα για την ανάπτυξη του Οικολογικού τουρισμού, έ.α. σελ. 13.

¹³⁹ Χ. Χρυσομάλλης, έ.α. σελ. 7-9.

χαρακτηριστικών¹⁴⁰. Στο πλαίσιο αυτό κινείται και η πρωτοβουλία των PAN Parks, που αναλύθηκε στο κομμάτι της διεθνούς εμπειρίας, και θα μπορούσε να φανεί χρήσιμη για την οικοτουριστική ανάπτυξη των περιοχών αυτών στην χώρα μας.

Η ενδυνάμωση των παραδοσιακών ασχολιών και δραστηριοτήτων μπορεί να επιτευχθεί με την ανανέωση και τον εκσυγχρονισμό των μεθόδων και συνθηκών της τοπικής οικονομίας. Στις οικο-αναπτυσσόμενες περιοχές, μπορούν να εφαρμοστούν βραχυπρόθεσμες προσωρινές δραστηριότητες, προσκείμενες στο φυσικό περιβάλλον, και στην τοπική αρχιτεκτονική. Είναι πιθανό να επιτραπούν οι βιοτεχνικές δραστηριότητες εφ' όσον βοηθούν την οικονομική ανανέωση των αγροτικών περιοχών και δεν προκαλούν αλλοίωση του περιβάλλοντος, με την προϋπόθεση βέβαια ότι αυτές οι περιοχές έχουν παραδοσιακό χαρακτήρα.

Απαραίτητο είναι να δοθεί έμφαση στην εκπαίδευση και στην μύηση του κοινού στις μεθόδους και στους τρόπους αρμονικής συνύπαρξης ανθρώπινων δραστηριοτήτων και φυσικών πόρων και η αναψυχή και αύξηση του κοινού σε αυτές.

Συμπεραίνουμε ότι η οικοτουριστική ανάπτυξη είναι μία καλή επιλογή, με συγκεκριμένες προοπτικές, για κοινωνικό οικονομικούς και πολιτιστικούς λόγους, καθώς και για λόγους δικαίου, δικαιοσύνης και ηθικής. Η επιτυχία στην εφαρμογή του προϋποθέτει τις ακόλουθες συνισταμένες:

- Εφαρμογή οικοτουριστικής πολιτικής για ολόκληρη την χώρα με σεβασμό προς την φυσική και πολιτιστική κληρονομιά η οποία θα ενδυναμώσει την οικονομική ανάπτυξη της αειφορίας.
- Συμμετοχή στην δημιουργία αυτής της πολιτικής, στον σχεδιασμό και την εφαρμογή των σχεδίων οικοτουρισμού και των χρηματοδοτήσεων.
- Καταγραφή και κατάταξη των προϊόντων οικοτουρισμού, ανάλογα με την περίπτωση, την φέρουσα ικανότητα και το επίπεδο ευπάθειας.
- Ιεράρχηση των προορισμών οικοτουρισμού περιβαλλοντική και χωροταξικό σχεδιασμό δράσεων.

¹⁴⁰ G. Francesc, Εισήγηση στο Διεθνές Συνέδριο Οικοτουρισμού, Θεσσαλονίκη 2-4 Νοεμβρίου 2001, σελ. 27-28.

- Προετοιμασία αυστηρών προδιαγραφών των σχεδιασμών αναπτυξιακών έργων, αναστηλώσεων και οικοτουριστικών χρήσεων.
- Παροχή κίνητρων για την δραστηριοποίηση της τοπικής κοινωνίας, την δημιουργία κοινοτήτων με εξειδικευμένο προσωπικό για την καταγραφή και τον έλεγχο των εφαρμογών των προγραμμάτων.
- Δραστηριοποίηση και ευαισθητοποίηση των επιχειρηματιών και των τοπικών κοινωνιών ως προς την προστασία του περιβάλλοντος αλλά επίσης και της «οικοτουριστικής» συμπεριφοράς γενικότερα¹⁴¹.
- Δραστηριοποίηση σε θέματα οικοτουρισμού από μια ικανή, τοπική και περιφερειακή διοίκηση, η οποία έχει προσωπικό με τα απαιτούμενα προσόντα και μακροπρόθεσμη εμπειρία και τελικά ετήσια αναφορά του συνολικού προγράμματος οικοτουρισμού, έχοντας μια ξεκάθαρη εικόνα της εξέλιξης στην προώθηση πιθανών βελτιώσεων ή στην εφαρμογή έγκαιρων και απαραίτητων διορθώσεων¹⁴².

Ένα γενικό πλαίσιο των βασικών ζητημάτων και των αντίστοιχων πολιτικών που πρέπει να εξετάσουν οι φορείς που ασχολούνται με τον οικοτουρισμό, στο πλαίσιο μιας ενιαίας αναπτυξιακής στρατηγικής οικοτουρισμού είναι το παρακάτω¹⁴³:

- Η μελλοντική ανάπτυξη του οικοτουρισμού θα πρέπει να ενταχθεί σε μια ενιαία στρατηγική τουριστικής ανάπτυξης της χώρας, κάτι το οποίο πρέπει να προωθηθεί μέσω του Υπ. Ανάπτυξης και του ΕΟΤ. Απαιτείται μια μακροπρόθεσμη στρατηγική που θα βασίζεται σε εμπεριστατωμένη ανάλυση της διεθνούς αγοράς (διαπίστωση κυρίως της μελλοντικής διάρθρωσης της ζήτησης στον ευρωπαϊκό/μεσογειακό χώρο), σε άμεση συνάρτηση με τη σύνθεση του τουριστικού προϊόντος. Μια τέτοια στρατηγική βασίζεται σε μια πρόταση προσφοράς που λαμβάνει υπόψη τις τάσεις της ζήτησης, κυρίως όμως στηρίζεται σε μια

¹⁴¹ Για παραδείγματα ευαισθητοποίησης της τοπικής κοινωνίας, δια μέσω της μέσης εκπαίδευσης και της μύσης των μαθητών στις αρχές της αειφορίας στην ιστοσελίδα www.itel.gr/2gg/proper.htm.

¹⁴² Α. Καραμέρης, *Εισήγηση στο Διεθνές Συνέδριο Οικοτουρισμού*, έ.α. σελ. 34-35.

¹⁴³ Π. Κομίλης, *Οικοτουρισμός - Η εναλλακτική προοπτική αειφόρου τουριστικής ανάπτυξης*, εκδ. Προπομός, Αθήνα 2001, σελ.164-169.

εμπεριστατωμένη αξιολόγηση των περιβαλλοντικών πόρων της χώρας και της δύναμει συμβολής τους σε μια αειφόρα τουριστική ανάπτυξη.

- Ο σχεδιασμός του οικοτουρισμού θα πρέπει να προωθηθεί και να ολοκληρωθεί μέσω συγκεκριμένων και συντονισμένων δράσεων με κρατικούς φορείς (ΕΟΤ, Υπ. Ανάπτυξης κ.λπ.) αλλά και σε συνεργασία με οργανώσεις του ιδιωτικού τομέα (π.χ. ΊΕΕ, ΣΕΤΕ) και επιστημονικούς οργανισμούς, ινστιτούτα και εταιρείας.
- Το ΥΠΕΧΩΔΕ και το Υπ. Γεωργικής Ανάπτυξης θα πρέπει να επικεντρωθούν στις εξής σχετικές δράσεις:
 - i. Στη διαμόρφωση και υλοποίηση προγραμμάτων και σχεδίων (π.χ. χρήσεων γης, ΖΟΕ κ.λπ.), στη ρύθμιση και προστασία ολόκληρου του πλέγματος φυσικών περιοχών της χώρας ή του δικτύου προστατευόμενων φυσικών περιοχών, αλλά και στην παράλληλη αναγκαία επέκταση του εν λόγω δικτύου με τη δημιουργία νέων Εθνικών Δρυμών και θαλάσσιων πάρκων, καθώς και στη διαμόρφωση ειδικών ζωνών απόλυτης προστασίας της φύσης (biosphere reserves),
 - ii. Στην προώθηση της οικολογικής/βιολογικής γεωργίας με τη χρήση συγκεκριμένων κινήτρων σε επιλεγμένες αγροτικές περιοχές, με ευνοϊκές επιδράσεις στον τοπικό πληθυσμό και θετική συμβολή στον οικοτουρισμό,
 - iii. Στην αντιμετώπιση συγκεκριμένων προβλημάτων και υποβάθμισης φυσικών πόρων που οφείλονται σε παράνομες ενέργειες (π.χ. αυθαίρετη δόμηση), σε «λαθροεκμεταλλεύσεις» (από λαθροκυνηγούς, βοσκούς, υλοτόμους κ.λπ.), σε λανθασμένες χωροθετήσεις (π.χ. ιχθυοκαλλιέργειες) και σε ελλιπείς ελέγχους και διαχείριση φυσικών πόρων (π.χ. δασικές πυρκαγιές).
- Το Υπ. Πολιτισμού και το Υπ. Παιδείας και Θρησκευμάτων μπορούν να ασχοληθούν με τους εξής δύο βασικούς τομείς δράσεων για την ανάπτυξη του οικοτουρισμού:
 - i. Επιλεκτική ανάπτυξη και αναβάθμιση πολιτιστικών πόρων που εντάσσονται ή βρίσκονται κοντά σε περιοχές οικοτουρισμού.

Ιδιαίτερα σημαντική θεωρείται η ένταξή τους σε ειδικά διαμορφωμένες διαδρομές (μονοπάτια) πολιτιστικής κληρονομιάς (heritage trails), που εντάσσονται ή διασυνδέονται με περιοχές και δίκτυα οικότουρισμού.

- ii. Διαμόρφωση και προώθηση, γενικά, σε όλα τα εκπαιδευτικά επίπεδα (από δημοτικό μέχρι πανεπιστήμιο) προγραμμάτων περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης, με μαθήματα και δραστηριότητες (π.χ. επισκέψεις στην ύπαιθρο) που στοχεύουν στην κατανόηση της αξίας των πόρων φυσικής και πολιτιστικής κληρονομιάς, αλλά και στις προϋποθέσεις και τις ενδεικνυόμενες ενέργειες για περιβαλλοντική προστασία και αειφόρο ανάπτυξή τους. Χρήσιμη θα ήταν η συνεργασία με υφιστάμενες περιβαλλοντικές/οικολογικές οργανώσεις για την προώθηση των προγραμμάτων εκπαίδευσης περιφερειακών, νομαρχιακών και δημοτικών φορέων και οργανώσεων σχετικά με την διαχείριση των πόρων, την παραγωγή βιολογικών προϊόντων κ.λπ.

Η σήμανση του οικότουρισμού πρέπει να βασιστεί πάνω στα πετυχημένα διεθνή πρότυπα ποιότητας, αφού αυτά φιλτραριστούν και προσαρμοστούν στις ιδιαιτερότητες της ελληνικής πραγματικότητας. Βασικός παράγοντας επιτυχίας για τον σχεδιασμό και την εφαρμογή ενός τέτοιου προτύπου αποτελεί η συμμετοχή όλων των ενδιαφερόμενων μερών (κρατικοί φορείς, σύλλογοι επαγγελματιών, εκπρόσωποι καταναλωτών κ.α.). Το σουηδικό σήμα Nature's Best φαίνεται να έχει πολύ καλές προοπτικές για να αποτελέσει την βάση πάνω στην οποία θα μπορούσε να στηθεί το αντίστοιχο ελληνικό πρότυπο και η συμμετοχή σε πρωτοβουλίες όπως το Πρόγραμμα ECO-ROUTE θα βοηθήσουν σημαντικά με την υιοθέτηση νέων πρακτικών από ξένους εταίρους και την βοήθεια από εξειδικευμένους φορείς στην προσπάθεια κατάρτισης των προδιαγραφών αλλά και της διάδοσης ενός οικότουριστικού σήματος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΕΙΣ

Η αειφορία έχει εκδηλωθεί σαν ένας νέος ιδεολογικός τρόπος προσέγγισης της ανάπτυξης, μια νέα φιλοσοφική διάσταση που μπορεί ταυτόχρονα να παραμένει οικονομική αλλά βασίζεται στην ισόρροπη (βιώσιμη) ανάπτυξη και αντιτίθεται στη διάβρωση του περιβάλλοντος και την εξάντληση των φυσικών πόρων. Θα μπορούσαμε να πούμε πως συνοψίζεται σε δυο παραμέτρους, που εν πρώτοις φαίνονται αντικρουόμενες. Αφ' ενός στην τουριστική οικονομική ανάπτυξη και αφ' ετέρου στον σεβασμό και διατήρηση των πόρων που δημιουργούν αυτή την ίδια την υπόσταση του τουριστικού προϊόντος.

Παράλληλα, εξαιτίας της αλλαγής του τρόπου ζωής, των οικονομικών συνθηκών και της δημογραφικής δομής των ταξιδιωτών, η αγορά σημειώνει μια μεταστροφή από τους κατευθυνόμενους και χωρίς ευρεία δυνατότητα κρίσης και επιλογής τουρίστες της «παλαιότερης σχολής» σε καταναλωτές περισσότερο ώριμους, επιλεκτικούς, κριτικούς και απελευθερωμένους από την κατευθυντήρια γραμμή της τουριστικής βιομηχανίας τουρίστες. Το διαδίκτυο έχει παίξει τεράστιο ρόλο σε αυτή την ωρίμανση του καταναλωτή, δεδομένης της ευρείας πληροφόρησης που παρέχει και της δυνατότητας του καταναλωτή να συλλέγει πληροφορίες, να ενημερώνεται και να επιλέγει. Οι διεθνείς τάσεις της αγοράς και η αλλαγή στις επιθυμίες, που πολλοί μελετητές χαρακτηρίζουν σαν ωρίμανση, δείχνουν πως η ευαισθητοποίηση και αφύπνιση του κοινού πάνω σε θέματα εναλλακτικού τουρισμού, καθώς και η επιλογή για τέτοιες διακοπές αυξάνουν με σημαντικό ρυθμό. Είναι πλέον δεδομένο ότι μιλάμε για ένα όλο αυξανόμενο target group, που μπορεί να μην είναι ισοδύναμο με αυτό του μαζικού τουρισμού, είναι όμως αρκετά αξιόλογο για να το αγνοήσουμε, τόσο σαν οικονομική δύναμη όσο και σαν προσδιορισμό μεριδίου στην παγκόσμια τουριστική ζήτηση.

Απαραίτητη προϋπόθεση για την σωστή ανάπτυξη του τομέα των αειφόρων μορφών τουρισμού, αλλά και της διατήρησης της διαφαινόμενης δυνατότητας για οικονομική μεγέθυνση, είναι ο προσδιορισμός των κριτηρίων ποιότητας που θα διατηρήσουν τις μορφές αυτές τουρισμού μέσα

σε αυθεντικά πλαίσια, χωρίς να κάνουν «εκπτώσεις» στο επίπεδο της ποιότητας των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Στα πλαίσια αυτά κρίνεται αναγκαία η συμπληρωματική ανάπτυξη προδιαγραφών ποιότητας - από τον δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα - που θα παρέχουν μια σαφή οριοθέτηση των χαρακτηριστικών των συγκεκριμένων τουριστικών μορφών μέσω κρατικής θεσμοθέτησης και θα αξιολογούν τα επίπεδα ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της πιστοποίησης από ιδιωτικούς φορείς.

6.1 Βασικά συμπεράσματα και προβληματισμοί για την ανάπτυξη των αιιφόρων μορφών τουρισμού στην Ελλάδα

Εξετάζοντας τους πόρους της Ελληνικής επικράτειας σε σχέση με το προϊόν το οποίο καλούνται να προσφέρουν οι αιιφόρες μορφές τουρισμού, δεν μπορούμε να αμφισβητήσουμε ότι η Ελλάδα διαθέτει τους φυσικούς και πολιτιστικούς εκείνους πόρους, οι οποίοι προϋποθέτουν την ανάπτυξη των εναλλακτικών μορφών. Η ανάπτυξη όμως του συγκεκριμένου μοντέλου δεν μπορεί να αναπτυχθεί χωρίς την εφαρμογή ειδικής πολιτικής και προγράμματος που θα υπαγορεύει την όλη διαδικασία, από την επιλογή του τόπου, τις προϋποθέσεις για την εφαρμογή, τον έλεγχο της υποδομής και της εφαρμογής των προγραμμάτων, την εκπαίδευση του προσωπικού και των κατοίκων που θα συμμετέχουν, την χρησιμοποίηση εξειδικευμένου προσωπικού και ξεναγών, μέχρι την προώθηση του προϊόντος και την διαφημιστική του προβολή κάτω από ένα εξειδικευμένο marketing plan.

Η μέχρι σήμερα εμπειρία έχει δείξει ότι, μέχρι τώρα δεν έχει λειτουργήσει επιτυχώς στην χώρα μας ένας αρμόδιος φορέας που να υπαγορεύει την ανωτέρω διαδικασία. Παρόλο ότι οι μορφές εναλλακτικού τουρισμού βρίσκονται ακόμα στην αρχή της εφαρμογής τους, υπάρχουν αφ' ενός νομοθετικά κενά, αφ' ετέρου διαμάχες μεταξύ των αρμόδιων φορέων (ΕΟΤ & Υπ. Γεωργίας) προκειμένου να τεθεί η ευθύνη ως προς το που υπάγονται μορφές όπως ο αγροτουρισμός.

Η υπάρχουσα κατάσταση σίγουρα δεν διευκολύνει την αναπτυξιακή διαδικασία των αιιφόρων μορφών τουρισμού, καθώς η μέχρι τώρα εμπειρία

(π.χ. χρηματοδότηση στον χώρο του αγροτουρισμού επιχειρήσεων που δεν είναι αυθεντικές) δημιουργεί δυσλειτουργία στην όποια οργάνωση αφορά αυτές τις εναλλακτικές μορφές τουρισμού. Λόγω της υφισταμένης υπερεπάρκειας κλινών για την κάλυψη σημαντικά αυξημένων επιπέδων ζήτησης, η είσοδος στην αγορά νέων καταλυμάτων που δεν τηρούν τις προδιαγραφές των μορφών αυτών, και μεταξύ άλλων διαμορφώνουν ένα κακό αστικό περιβάλλον στις περιοχές όπου ανεγείρονται, επιδεινώνει τα προβλήματα πληρότητας, που εμφανίζουν τα ήδη λειτουργούντα καταλύματα στην ύπαιθρο, τα νησιά και τις μικρές πόλεις.

Είναι επιτακτική ανάγκη συνεπώς να ισχύσουν ποιοτικές προδιαγραφές, αφενός κρατικές για την γενική κατάταξη των επιχειρήσεων αυτών και αφετέρου οικειοθελούς εφαρμογής για την περαιτέρω διαφοροποίησή τους, σε όσες από τις επιχειρήσεις το επιθυμούν, είτε βρίσκονται σε περιοχές όπου υφίσταται εναλλακτικό τουριστικό προϊόν είτε υπάρχει η επιθυμία να δημιουργηθεί.

Η σημαντικότερη - και μοναδική κρατική - πρωτοβουλία για την θέσπιση πιστοποιήσιμων προδιαγραφών σε κάποιο απ' τους τομείς αειφόρου τουρισμού είναι η απονομή Σήματος Ποιότητας για την παροχή αγροτουριστικών υπηρεσιών βάση της Ελληνικής Προδιαγραφής ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417. Σε γενικές γραμμές το συγκεκριμένο Σήμα Ποιότητας είναι μια αναγνώριση του ότι η πιστοποιημένη επιχείρηση:

- Είναι μικρής κλίμακας (χωρίς να προσδιορίζεται ακριβώς η δυναμικότητα)
- Δεν βρίσκεται σε αστικό κέντρο
- Δραστηριοποιείται σε μη ανεπτυγμένο τουριστικά χώρο της υπαίθρου
- είναι οργανωμένη κατά τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να διασφαλίζει την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών σε σχέση με παράγοντες όπως η αυθεντικότητα, η διαφάνεια, η υγιεινή και ασφάλεια, η προσβασιμότητα και η αρμονία με το φυσικό και ανθρωπογενές περιβάλλον.

Δυστυχώς η εφαρμογή της εν λόγω προδιαγραφής στη χώρα μας έχει αποτύχει, κάτι που οφείλεται, αφενός σε εγγενείς αδυναμίες στην

διατύπωση και το περιεχόμενο της και, αφετέρου στους ελλειπείς, λανθασμένους και εν τέλει αναποτελεσματικούς χειρισμούς που έγιναν κατά την προσπάθεια καθιέρωσής της.

Στις ακόλουθες παραγράφους συμπυκνώνονται τα βασικά συμπεράσματα γύρω από την ανάπτυξη και την πιστοποίηση των αιφόρων μορφών τουρισμού, στην Ελλάδα και διεθνώς.

- Προσδιορισμός αγροτουρισμού

Καθώς η μεγαλύτερη ανάπτυξη του κλάδου έγινε μέσω χρηματοδοτούμενων προγραμμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του ελληνικού κράτους (κοινοτική πρωτοβουλία Leader, προγράμματα αγροτουρισμού Υπουργείου Γεωργίας κ.α.), έχει επικρατήσει η άποψη ότι αγροτουρισμός είναι οι υποδομές που φτιάχτηκαν από τα προγράμματα αυτά. Δυστυχώς, καθώς οι πρωτοβουλίες αυτές υπήρξαν πιλοτικές, δεν είχε προβλεφθεί εξ αρχής η ύπαρξη σαφών προδιαγραφών (με ποιοτικά κριτήρια) για την ένταξη στα χρηματοδοτικά προγράμματα. Σε συνδυασμό με το γεγονός ότι δεν υλοποιήθηκαν ποτέ οι απαραίτητοι έλεγχοι για να διαπιστωθεί εάν οι επενδύσεις που έγιναν ήταν τελικά σύμφωνα με τα σχέδια που είχαν χρηματοδοτηθεί, το αποτέλεσμα ήταν η δημιουργία υποδομών οι οποίες καμία σχέση δεν είχαν με αυτές του αγροτουρισμού, ούτε αισθητικά ούτε σε επίπεδο υπηρεσιών, και την εδραίωση μιας λανθασμένης εντύπωσης για το αντικείμενο. Αποτέλεσμα αυτού είναι ειδικό και αυθεντικό τουριστικό προϊόν αγροτουρισμού να ανιχνεύεται σε ελάχιστα σημεία του ελληνικού χώρου.

- Λανθασμένη χρήση των όρων «αγροτουρισμός» και «τουρισμός υπαίθρου» στην Ελλάδα

Υπάρχει ανάγκη για λεπτομερέστερο προσδιορισμό του αγροτουρισμού ως μορφής τουρισμού που σχετίζεται με τις αγροτικές εμπειρίες και δεν ταυτίζεται με τον όρο «τουρισμός υπαίθρου» που τελικά χαρακτηρίζει την πλειοψηφία των επιχειρήσεων εναλλακτικού τουρισμού στην Ελλάδα. Ειδικά ενόψει του σχεδιασμού ενός νέου κανονιστικού πλαισίου στη χώρα που να προσδιορίζει τον πλαίσιο λειτουργίας των

εναλλακτικών μορφών τουρισμού, η αποσαφήνιση των παραπάνω όρων είναι απαραίτητη.

- Ανάπτυξη του οικοτουρισμού σε ρεαλιστικές βάσεις

Ένα πρόβλημα που αντιμετωπίζουν οι διάφορες περιοχές κατά την ανάπτυξη και την προώθηση ενός οικοτουριστικού προϊόντος, είναι η αίσθηση μιας απεριόριστης σιγουριάς ότι ο οικοτουρισμός θα λύσει όλα τα προβλήματα, που προκάλεσε ο μαζικός σε έναν προορισμό. Πολλοί τουριστικοί παράγοντες και προγραμματιστές, ίσως εξαιτίας των υπέρ-αισιόδοξων προβλέψεων, που τους έδωσαν οι σύμβουλοι τους, πιστεύουν ότι η περιοχή τους θα είναι έντονα ανταγωνιστική, μέσα στην επίσης έντονα ανταγωνιστική αγορά του οικοτουρισμού¹⁴⁴. Επίσης, παρότι είναι γενικά αποδεκτό ότι ο οικοτουρισμός στις προστατευόμενες περιοχές συμβάλλει σε κάποια θετικά αποτελέσματα (π.χ. άμεση απασχόληση, διαφοροποίηση της τοπικής οικονομίας, συγκέντρωση ξένου συναλλάγματος, βελτίωση των συστημάτων μεταφορών και επικοινωνίας), δεν μπορούμε να παραβλέψουμε και κάποιες αρνητικές του πλευρές, όπως η έλλειψη επαρκούς ζήτησης για οικοτουρισμό, που θα μπορούσε να οδηγήσει στο στράγγισμα των αναγκαίων κεφαλαίων, το γεγονός ότι ο οικοτουρισμός μπορεί να μην δημιουργήσει ευκαιρίες απασχόλησης, το γεγονός ότι οι διαρροές μπορεί να είναι πολύ υψηλές, όπως άλλωστε συμβαίνει και σε πολλές μικρές και αναπτυσσόμενες περιοχές, και το γεγονός ότι ίσως να μην είναι κοινωνικά και οικονομικά αποδεκτή η χρέωση εισιτηρίων για την είσοδο στα πάρκα¹⁴⁵. Δεν υπάρχει αμφιβολία ότι ο οικοτουρισμός μπορεί να αναπτυχθεί σε διάφορες περιοχές όμως θα πρέπει παράλληλα να υπάρχει και μια ρεαλιστική άποψη των δυνατοτήτων επιτυχίας του οικοτουρισμού.

- Συνύπαρξη μαζικού και εναλλακτικού τουρισμού και διατήρηση της αυθεντικότητας

¹⁴⁴Το θέμα αυτό προέκυψε στον Καναδά όπου περιοχές που δεν μπορούν να ανταγωνιστούν κάποιες άλλες επαρχίες - εξαιτίας των γεωλογικών και φυσικών χαρακτηριστικών τους- διατηρούν μια υψηλότατη αισιοδοξία για τον οικοτουρισμό. D.A. Fenell, έ.α., σελ. 238.

¹⁴⁵ D.A.Fenell, έ.α. σελ. 217-218.

Θεωρούμε ότι τα δυο πρότυπα τουριστικής ανάπτυξης, αυτής του μαζικού τουρισμού και αυτής του αειφόρου τουρισμού (δια μέσω των εναλλακτικών μορφών) οφείλουν και πρέπει να συνυπάρχουν, ειδικά σε μια χώρα όπως η Ελλάδα που η τουριστική της ταυτότητα, ανάπτυξη και προβολή είναι άμεσα συνδεδεμένη με το πρότυπο του μαζικού τουρισμού. Η παράλληλη ανάπτυξη και η κινητοποίηση ουσιαστικά σε δυο διαφορετικά επίπεδα και σε δυο διαφορετικά target groups, είναι αυτή που θα δώσει έναυσμα και προπαντός νέο ανανεωμένο τουριστικό προϊόν σε μια διεθνή ανταγωνιστική αγορά που συνεχώς αναζητεί νέα πρότυπα. Αυτό σημαίνει ότι οι δυο μορφές ανάπτυξης μπορούν να δεχθούν αλληλοεπιδράσεις τόσο θετικές, με προοπτική βελτίωσης της ποιότητας τους όσο και αρνητικές, διατρέχοντας τον κίνδυνο πτώσης της ποιότητας και διάβρωσης της αυθεντικότητας του προϊόντος. Ο μαζικός τουρισμός μπορεί για παράδειγμα να δεχθεί επηρεασμό στην λειτουργία του κάτω από τις αρχές της αειφορίας, ενώ ο εναλλακτικός τουρισμός μπορεί να διαβρωθεί και να δεχθεί αλλοιώσεις από τα πρότυπα του μαζικού τουρισμού, αν δεν διασφαλίσει τις αρχές του και την αυθεντικότητα του και εξελιχθεί σε ψευδομορφή.

- Αυθεντικότητα προϊόντων και υπηρεσιών εναλλακτικού τουρισμού

Οι ίδιοι οι τουρίστες και οι τουριστικές επιχειρήσεις θα πρέπει να αποδεχθούν ένα μέρος της ευθύνης ελέγχου των παραγόμενων προϊόντων εναλλακτικού τουρισμού και της αυθεντικότητας που προσφέρουν. Ειδικότερα ο τουρίστας θα πρέπει να ζητάει συγκεκριμένα στοιχεία που θα εξασφαλίζουν μια υψηλής ποιότητας ηθική εμπειρία εναλλακτικού τουρισμού, και αυτό επιτυγχάνεται μόνο δια μέσω της συνεχής ενημέρωσης του κοινού, της επαγρύπνησης του και της ευαισθητοποίησης απέναντι στις αρχές της αειφορίας και των βασικών αρχών του εναλλακτικού τουρισμού. Μόνο η γνώση και η ενημέρωση του τουρίστα είναι αυτή η οποία μπορεί να φέρει τον έμμεσο έλεγχο και την απόρριψη των ψευδοροφών εναλλακτικού τουρισμού από τους ίδιους τους καταναλωτές. Ως μέρος μιας ευρύτερης βιομηχανίας που δίνει έμφαση στους υλικούς και όχι στους ηθικούς στόχους οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού θα πρέπει να επιβληθούν γα να αναγνωριστούν με αυτόν τον τρόπο. Τα επόμενα χρόνια προβλέπεται πως θα

παίξουν τον καθοριστικό ρόλο για τον ευρύτερο προσδιορισμό των εναλλακτικών μέσων και του ρόλου που διαδραματίζουν στην τουριστική βιομηχανία και μίας καλύτερης εναλλακτικής λύσης στην τουριστική παραγωγή.

- Σχέδιο προώθησης σημάτων ποιότητας αειφόρων μορφών τουρισμού

Προκειμένου να τονωθεί το ενδιαφέρον για πιστοποίηση και λήψη των Σημάτων Ποιότητας από επιχειρήσεις των αειφόρων μορφών τουρισμού, πρέπει να σχεδιασθούν προωθητικές ενέργειες. Οι ενέργειες αυτές ουσιαστικά θα απευθύνονται παράλληλα σε δύο διαφορετικά target group, του επιχειρηματίες και τους καταναλωτές/τουρίστες. Όσον αφορά στους επιχειρηματίες, πρέπει να γίνουν ενέργειες προώθησης επικεντρωμένες στη σημασία της απόκτησης των Σημάτων Ποιότητας για την αύξηση της πελατείας τους, για την προσέλκυση υψηλότερου επιπέδου πελατείας κ.λπ. Προκειμένου να έχουν αποτέλεσμα οι παραπάνω ενέργειες, πρέπει παράλληλα να γίνουν ενέργειες έτσι ώστε το Σήμα Ποιότητας να καταστεί ελκυστικό στους καταναλωτές/τουρίστες με την προβολή των χαρακτηριστικών που διαφοροποιούν τις πιστοποιημένες επιχειρήσεις και αποτελούν επαρκείς λόγους για να τις επιλέξουν για τις διακοπές τους σε σχέση με άλλες.

- Μάρκετινγκ εναλλακτικών μορφών τουρισμού

Το μάρκετινγκ των τουριστικών προϊόντων στηρίζεται στο αναμφισβήτητο γεγονός ότι η συνολική ταξιδιωτική αγορά είναι τμηματοποιημένη. Λόγω της έκτασης της εγχώριας και διεθνούς ταξιδιωτικής αγοράς είναι αδύνατο για τις ταξιδιωτικές επιχειρήσεις να εισχωρήσουν σε όλες τις επιμέρους αγορές. Έτσι ο στόχος βρίσκεται στον διαχωρισμό ανάλογα με το προϊόν και το προσδιορισμένο target group. Παρότι οι καταναλωτές χαρακτηρίζονται πλέον από μια ωριμότητα ως προς τις επιλογές τους¹⁴⁶, η αγορά συνεχίζει να έχει δυνατότητα επιρροής πάνω τους. Η τάσεις και η μόδα αποτελούν πάντα ένα κριτήριο στην επιλογή των

¹⁴⁶ Με την έννοια ότι ο τουρίστας καταναλωτής έχει αναπτύξει το κριτήριο επιλογής και είναι λιγότερο κατευθυνόμενος στις τάσεις της αγοράς έτσι όπως αυτές υπαγορεύονται από τους Tour Operators.

τουριστικών προορισμών, κάτι που ήδη παρατηρείται και στα ταξίδια εναλλακτικής μορφής, τα οποία συνεχώς κερδίζουν έδαφος και γίνονται ακόμα και «της μόδας» για κάποιο τμήμα καταναλωτών. Ωστόσο ο συνειδητοποιημένος εναλλακτικός τουρίστας, ο οποίος τελικά θα κυριαρχήσει στην επιλογή του προϊόντος, θα το στηρίξει και θα το ακολουθήσει ανεξάρτητα τάσεων και μόδας της αγοράς, θα είναι αυτός που δεν θα προσελκυσθεί από τα μαζικά ρεύματα διαφήμισης και προώθησης αλλά από συνειδητή επιλογή και μελέτη του προορισμού. Συνεπώς το μάρκετινγκ των εναλλακτικών μορφών οφείλεται να είναι εξειδικευμένο, δεδομένων και των ιδιαίτερων ψυχογραφικών κ.λπ. χαρακτηριστικών του target group που απευθύνεται¹⁴⁷. Το μάρκετινγκ των εναλλακτικών μορφών χαρακτηρίζεται ως πιο υπεύθυνο και πιο διακριτικό.

- Βελτίωση και επανέκδοση της ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417

Ασάφειες και παραλείψεις στις διατυπώσεις της Ελληνικής Προδιαγραφής και δυσκολίες στην εφαρμογή των απαιτήσεών της, σε συνδυασμό με την ελλιπή οργάνωση στην προώθηση της πιστοποίησης έχουν οδηγήσει στην αποτυχία της συγκεκριμένης πρωτοβουλίας για την πιστοποίηση υπηρεσιών αγροτουρισμού στην Ελλάδα. Κρίνεται απαραίτητη η βελτίωση και επανέκδοση της εν λόγω προδιαγραφής, η οποία θα συνοδευτεί από κατάλληλο πρόγραμμα προβολής και ενημέρωσης για την διάδοσή της που θα επικεντρώνεται, αφενός στους επιχειρηματίες του αγροτουρισμού και αφετέρου στους δυνάμει πελάτες των πιστοποιημένων επιχειρήσεων. Κατά την διαδικασία αλλαγής της ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417 θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η ανάγκη απλοποίησης των απαιτήσεων ούτως ώστε η υιοθέτησή της, αλλά και η επιχειρηματικότητα στον τομέα του αγροτουρισμού γενικότερα, να ενθαρρύνει αγρότες και κατοίκους της υπαίθρου και όχι μόνο τεχνοκράτες.

¹⁴⁷ Όπως και στην περίπτωση των συμβατικών ταξιδιωτικών αγορών, έτσι και η έρευνα του μάρκετινγκ στο χώρο του οικοτουρισμού σημειώνει σταδιακή ανάπτυξη. Από σχετική έρευνα για το μάρκετινγκ του φυσικού τουρισμού στις αναπτυσσόμενες χώρες (Durst & Ingram 1988), συμπεραίνεται ότι στον αναπτυσσόμενο κόσμο υπάρχει έντονη ανάγκη βελτίωσης της λειτουργίας των τουριστικών γραφείων. Παράλληλα εντοπίστηκε ότι παρά το γεγονός ότι το μάρκετινγκ είναι μια συνηθισμένη τακτική στον ανεπτυγμένο κόσμο, οι χώρες που δεν προωθούν τον φυσικό τους πλούτο ενδέχεται να χάσουν την ευκαιρία αξιοποίησης της αυξανόμενης αγοράς του οικοτουρισμού. D.A.Fenell, έ.α., σελ. 231.

6.2 ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΕΠΕΚΤΑΣΕΙΣ

Η μελλοντική πορεία στον τομέα των αιφόρων μορφών τουρισμό θα γίνει μέσα από την ανάπτυξη και τον έλεγχο της βιομηχανίας των εναλλακτικών μορφών τουρισμού. Για την επίτευξη αυτού του ελέγχου πρέπει να επιτευχθούν τα εξής :

- Μείωση του αριθμού των επιχειρηματιών και των τουριστών μέσα σε μια οικοτουριστική ή αγροτουριστική περιοχή σύμφωνα με την δυναμικότητα του περιβάλλοντος να απορροφήσει τις επιδράσεις από την διεξαγωγή των εναλλακτικών μορφών. Χρειάζεται δηλ σαφής και συνεχής έλεγχος της φέρουσας ικανότητας του τουριστικού προορισμού,
- Διεξαγωγή περαιτέρω έρευνας γύρω από την επαγγελματική φιλοσοφία των πρακτόρων που ασχολούνται με τις μορφές εναλλακτικού τουρισμού σχετικά με το κατά πόσο τηρούν τις στρατηγικές περιφερειακής ανάπτυξης για την εκμετάλλευση της γης,
- Εμμονή στην διατήρηση ενός συγκεκριμένου επιπέδου ικανότητας από την πλευρά των τουριστικών πρακτόρων, μέσα από την διαδικασία της πιστοποίησης,
- Έμμονη στην συνεργασία μεταξύ κρατών και βιομηχανίας για την ανάπτυξη δίκαιων οδηγιών που θα ρυθμίζουν ή και θα καθοδηγούν την βιομηχανία των εναλλακτικών μορφών τουρισμού. Η ανάπτυξη της βιομηχανίας εναλλακτικών μορφών πρέπει να ξεκινάει από την χαμηλότερη βάση δίνοντας έμφαση στη σημασία της λήψης αποφάσεων από εσωτερικούς παράγοντες και όχι από εξωγενή συμφέροντα,
- Εμμονή για την ενθάρρυνση των διεθνών αρχών να συντονίσουν τις ερευνητικές προσπάθειες και να προσφέρουν την απαραίτητη υποστήριξη, τονίζοντας τις καταστάσεις εκείνες όπου η βιομηχανία του τουρισμού άσκησε αρνητική επίδραση στους φυσικούς πόρους και στους ανθρώπους της περιοχής,

- Ανάπτυξη ισχυρότερων δεσμών μεταξύ εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και ντόπιων κατοίκων προσφέροντας στους ανθρώπους αυτούς τα μέσα για να εργαστούν στην τουριστική βιομηχανία,
- Προσπάθεια για την εύρεση ενός ορισμού των εναλλακτικών μορφών τουρισμού, αλλά και των τουριστών που τις ακολουθούν, που θα είναι αποδεκτός από την διεθνή κοινότητα, εφ' όσον προς το παρόν φαίνεται να υπάρχει ελάχιστη συμφωνία στους όρους,
- Ανάπτυξη μιας φόρμας που θα καθορίσει το ποσοστό των εσόδων από τις εναλλακτικές μορφές που θα διοχετεύεται στους ντόπιους πληθυσμούς και στους φυσικούς πόρους της περιοχής,
- Αντιμετώπιση του προβλήματος της έλλειψης κέντρου βάρους στην έρευνα των εναλλακτικών μορφών που περιλαμβάνει την ανάγκη συγκέντρωσης στοιχείων που θα δείχνουν στη πολιτεία και τα άλλα κέντρα αποφάσεων, τα οφέλη και τα πλεονεκτήματα από την εφαρμογή τους, σε σχέση με τις άλλες πιο παρεμβατικές μορφές εκμετάλλευσης της γης.
- Εξέταση των διεθνών μοντέλων όπου έχουν αναπτυχθεί μεγάλα τραστ, μέσα από τις τουριστικές και λοιπές επιχειρήσεις,
- Ευαισθητοποίηση του κοινού, το οποίο, δια μέσω της συνεχούς ενημέρωσης της επαγρύπνησης και της επιμόρφωσης θα είναι σε θέση να διακρίνει τις αυθεντικές μορφές εναλλακτικού τουρισμού, συνεπώς θα αναζητά την αυθεντικότητα των μορφών εναλλακτικού τουρισμού ασκώντας έμμεσο έλεγχο και απορρίπτοντας τις ψευδομορφές¹⁴⁸.

Καίρια θέματα τα οποία θα πρέπει να λυθούν στο άμεσο μέλλον με σκοπό την βελτίωση των προϋποθέσεων ανάπτυξης του τομέα των αειφόρων μορφών τουρισμού στην Ελλάδα είναι τα παρακάτω:

- Να κινητοποιηθεί ο κρατικός μηχανισμός για την οργάνωση και τον σχεδιασμό του τομέα των εναλλακτικών μορφών τουρισμού, με τη συνεργασία υπουργείων και αρμόδιων κρατικών και ιδιωτικών φορέων. Δράσεις που πρέπει να προωθηθούν είναι η κατάρτιση εξειδικευμένου θεσμικού πλαισίου, η δημιουργία ειδικού αρμόδιου κρατικού φορέα, ο

¹⁴⁸ D.A.Fenell, έ.α., σελ. 355-358.

σχεδιασμός της ανάπτυξης του συγκεκριμένου τομέα, η προβολή του και η γενικότερη υποστήριξη και συντονισμός των σχετικών δράσεων.

- Να αποσαφηνιστούν οι όροι που θα χρησιμοποιούνται για την περιγραφή των υπηρεσιών εναλλακτικών μορφών τουρισμού που προσφέρονται στην ελληνική επικράτεια. Πάνω σ' αυτή την διευκρίνιση να βασιστεί ο σχεδιασμός νέων πρότυπων ποιότητας για την σήμανση των διαφόρων μορφών αειφόρου τουρισμού.
- Να ενεργοποιηθεί ο ιδιωτικός τομέας για την περαιτέρω διάδοση των εναλλακτικών μορφών τουρισμού αλλά και την αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της κατάλληλης σήμανσης.

Η δυνατότητα ανάπτυξης των εναλλακτικών μορφών τουρισμού στην Ελλάδα είναι μεγάλη και τα αποτελέσματα που θα έχει θα είναι ιδιαίτερα θετικά για την επίλυση βασικών προβλημάτων που αντιμετωπίζει σήμερα η ελληνική ύπαιθρος. Η διεθνής εμπειρία έχει να δείξει πολλά πετυχημένα παραδείγματα ανάπτυξης αυτών των μορφών τουρισμού αλλά και της εξασφάλισης της οικονομικής τους βιωσιμότητας μέσω της κατάρτισης και προώθησης ειδικών Σημάτων Ποιότητας. Παρότι η χώρα μας υπολείπεται ακόμα των βασικών προϋποθέσεων για την ομαλή ένταξη τέτοιων προτύπων ποιότητας στην τουριστική της αγορά, οι συντονισμένες προσπάθειες για την καθιέρωση ενός αποτελεσματικού θεσμικού πλαισίου και η συνεργασία με τον ιδιωτικό τομέα μπορούν να οδηγήσουν στα επιθυμητά αποτελέσματα σε ένα εύλογο βάθος χρόνου. Μπροστά στο τέλμα στο οποίο έχει βρεθεί η ανάπτυξη του μαζικού τουρισμού, απ' τον οποίο κατά βάση ζει η χώρα μας, η Ελλάδα οφείλει να κάνει αυτό το βήμα προς την αειφορία.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Αγροτουριστική Α.Ε., *Γενικός Κανονισμός Πιστοποίησης Ποιότητας Υπηρεσιών Αγροτουριστικών Επιχειρήσεων*, 08/06/2004.
2. Αγροτουριστική Α.Ε., *Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ως προς την Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417*, 07/02/2004.
3. Αγροτουριστική Α.Ε., *Προδιαγραφές Ποιότητας Αγροτουρισμού*, Οκτώβριος 2002.
4. Αγροτουριστική Α.Ε., *Η Πιστοποίηση Βήμα-Βήμα*, 2004.
5. Αγροτουριστική Α.Ε., *Σεμινάριο Κατάρτισης στην Πιστοποίηση Αγροτουριστικών καταλυμάτων με βάση την Ελληνική Προδιαγραφή για τον Αγροτουρισμό ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417*, 26-29 Μαΐου 2005, Αθήνα.
6. Ανησατάκης Α., *Εισήγηση Οικολογικής Ομάδας Σητείας*, [http : www.rafos-sitia.gr](http://www.rafos-sitia.gr)
7. Ασκέλη Στ., *Επιχειρήστε...αγροτουριστικά*, Αγροτουριστική Α.Ε., εκδ. Κέρκυρα, Αθήνα 2005.
8. Ασκέλη Στ., *Η αειφορική τουριστική ανάπτυξη και οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού. Δυνατότητες προοπτικής ανάπτυξης στον ελλαδικό χώρο. Φέρουσα ικανότητα και προοπτικές. Μελέτες Περίπτωσης.*, Διπλωματική Εργασία, ΕΑΠ, Αθήνα 2003.
9. Βελισσαρίου Ε., *Διοίκηση Τουρισμού και Τουριστικών Επιχειρήσεων. Μάνατζμεντ Ειδικών και Εναλλακτικών Μορφών Τουρισμού*, Τόμος Δ΄, Ε.Α.Π., Πάτρα 2000.
10. Βενετσανοπούλου Γ. Μ., *Η κρατική συμβολή στον τουρισμό. Εναλλακτικές μορφές τουρισμού. Ιστορική εξέλιξη - Θεσμικό πλαίσιο*, εκδ. Interbooks, Αθήνα 2006.
11. Βίλλας Μ., *Η Αειφορία στα νησιά*, Τηνιακή Φωνή 5/00, [http : www.geocities.com/cycladesislands/aeiforia](http://www.geocities.com/cycladesislands/aeiforia)
12. Γιαννοπούλου Γ., *Η Ολική Ποιότητα στον Τουρισμό*, επιμέλεια Τ. Ανθούλιας, εκδ. Έλλην, Αθήνα 2004.

13. Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417, *Αγροτουρισμός - Ορολογία και γενικές απαιτήσεις για τους παροχείς υπηρεσιών αγροτουρισμού*, ΕΛΟΤ, Αθήνα 2003.
14. Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού, *Σχεδιασμός Δράσεων Πιλοτικού Χαρακτήρα για την ανάπτυξη του Οικολογικού τουρισμού*, Υπουργείο Ανάπτυξης, Αθήνα Δεκέμβριος 2000.
15. ECO-ROUTE, *Οδηγός Καλής Πρακτικής. Πορεία προς την αειφόρο αγροτική ανάπτυξη μέσω της σήμανσης του οικοτουρισμού*, PRISMA - Κέντρο Αναπτυξιακών Μελετών, Αθήνα 2005.
16. Fennell D. A., *Οικοτουρισμός*, εκδ. ΕΛΛΗΝ., Περιστέρι 2001.
17. Gartner W., *Τουριστική Ανάπτυξη - Αρχές Διαδικασίες και Πολιτικές*, εκδ. ΕΛΛΗΝ, Περιστέρι 2001.
18. HACCP, Τριήμερο σεμινάριο επιθεωρητών ποιότητας, TUV HELLAS, Ηράκλειο 2003.
19. Honey M., *Ecotourism and Sustainable Development. Who owns Paradise?*, Island Press, Washington D.C 1999.
20. Ιταλικός νόμος 730/85 περί αγροτουρισμού, μετάφραση Αγροτουριστική Α.Ε.
21. ISO 14001:1996, Πενθήμερο σεμινάριο επιθεωρητών περιβαλλοντικής διαχείρισης, TUV HELLAS, Αθήνα 2004.
22. ISO 9001:2000, Πενθήμερο σεμινάριο επιθεωρητών ποιότητας, TUV HELLAS, Ηράκλειο 2003.
23. Καλαϊτζόγλου Α., *Μια φάρμα με 8 βαγόνια*, Περιοδικό ΟΙΚΟ της ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗΣ, 14/12/2002.
24. Καραμέρης Α., *Αειφορικός Τουρισμός και Δάση*, [http : www. eco-net.gr](http://www.eco-net.gr)
25. Κιτίδη. Κ., *Οικοτουρισμός στο Εκουαδόρ*, Περιοδικό ΟΙΚΟ της ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗΣ, 14/12/2002.
26. Κοκκώσης Χ. και Τσάρτας Π., *Βιώσιμη Τουριστική Ανάπτυξη και Περιβάλλον*, εκδ. Κριτική, Αθήνα 2001.
27. Κοκκώσης Χ. και Τσάρτας Π., *Τουριστικός Τομέας, Ανάπτυξη και Περιβάλλον στον Τουρισμό*, Τόμος Β', ΕΑΠ, Πάτρα 1999.

28. Κομίλης Π., *Οικοτουρισμός - Η εναλλακτική προοπτική αιεφόρου τουριστικής ανάπτυξης*, εκδ. Προπομπός, Αθήνα 2001.
29. Κρεμλής Γ., *Η Αρχή της Βιώσιμης Ανάπτυξης - Η αρχή της αιεφορίας καταστατική αρχή του ευρωενωσιακού οικοδομήματος*, [http :// www.alteren.gr](http://www.alteren.gr).
30. Κρεμλής Γ., *Περιβαλλοντική Πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης*, Ευρωπαϊκό Δίκαιο, Ευρωπαϊκή Επιτροπή DG XI., [http:// www.business.hol.gr](http://www.business.hol.gr)
31. Λαΐου-Αντωνίου Χ., *Το μέλλον του τουρισμού*, ΤΟ ΒΗΜΑ ΤΗΣ ΚΥΡΙΑΚΗΣ, 01/08/99.
32. Λογοθέτης Μ., *Τουρισμός & Βιώσιμη ανάπτυξη*, χορηγός Επιμελητήριο Δωδεκανήσου, Ρόδος 1997.
33. Παπασταύρου Μπ., *12μηνος τουρισμός*, Ένθετο ΑΓΡΟΤΟΥΡΙΣΜΟΣ, ΤΟ ΒΗΜΑ ΤΗΣ ΚΥΡΙΑΚΗΣ.
34. Πρακτικά Διεθνούς Συνεδρίου Οικοτουρισμού, *Η Ανάπτυξη του Οικοτουρισμού : Η Διεθνής Εμπειρία και η Περίπτωση της Ελλάδας*, Υπουργείο Ανάπτυξης - Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού, Θεσσαλονίκη 2 - 4 Νοεμβρίου 2001.
35. Priestly G., Edwards A. και Coccossis H., *Sustainable Tourism? European Experiiece*, AB International, Walligland UK 1996.
36. Σούρτζης Α., *Οικονομία - Αειφόρος Ανάπτυξη και εναλλακτικές μορφές τουρισμού*, [http ://www.haravgi.com.cy](http://www.haravgi.com.cy).
37. Σφακιανάκης Μ. Κ., *Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού*, εκδ. ΕΛΛΗΝ, Περιστέρι 2000.
38. Sparpley R., Sharpley J., *Rural tourism - An introduction*, International Thomson Business Press, 1997.
39. Victor M., Hawkins R., *Sustainable tourism: a marketing perspective*, Butterworth-Heinemann, 1998.
40. World Travel & Tourism Council, WTO και Earth Council, *Agenda 21 for the Travel & Tourism Industry*.
41. Χόνδρου-Καραβασίλη Μ., *Μετά το Ευρωπαϊκό συμβούλιο του Γκέτεμποργκ, Το μέλλον της Ευρώπης θα είναι Αειφόρο;* , [http : www.ananeotiki.gr/ee](http://www.ananeotiki.gr/ee).

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

<http://www.agrotour.gr>
<http://www.agrotourism.gr>
<http://www.agrotravel.gr>
<http://www.alteren.gr>
<http://www.ananeotiki.gr/ee>
<http://www.business.hol.gr>
<http://www.haravgi.com.cy>
<http://www.icte.es/>
<http://www.itel.gr/2gg/proper.htm>
<http://www.naturesbest.nu>
<http://www.forumandersreisen.de>
<http://www.viabono.de>
<http://www.equi.hu/eng/>
<http://www.ecoroute.org>
<http://www.green-business.co.uk>
<http://www.greenglobe21.com>
<http://www.panparks.org>
<http://www.eurpean-charter.org>
<http://www.sustainabletravelinternational.org/ecocertification/index.html>
<http://www.anko.gr/leader>
<http://www.eco-net.gr>
<http://www.minenv.gr>
<http://www.minagric.gr>
<http://www.pafos-sitia.gr>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

- Α. Η Χάρτα για τον τουρισμό και την βιώσιμη ανάπτυξη
- Β. Διάγραμμα αποφάσεων για τον προσδιορισμό των κρίσιμων σημείων ελέγχου (CCPs - Critical Control Points) κατά την εφαρμογή του συστήματος HACCP
- Γ. Ειδικός Κανονισμός Πιστοποίησης ως προς την Ελληνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΠΡΔ 1417
- Δ. Προδιαγραφές για την πιστοποίηση του οικοτουρισμού σύμφωνα με το σουηδικό πρότυπο Nature's Best.

A. Η Χάρτα για τον τουρισμό και την βιώσιμη ανάπτυξη

Παγκόσμιο Συνέδριο WTO, Λανθαρόττε Κανάριοι Νήσοι, Ισπανία 1995.

Αναγνωρίζοντας ότι ο τουρισμός είναι ένα παγκόσμιο φαινόμενο που επηρεάζει τις υψηλότερες και βαθύτερες επιθυμίες όλων των ανθρώπων ενώ ταυτόχρονα αποτελεί σημαντικό στοιχείο στην κοινωνικοοικονομική και πολιτική ανάπτυξη σε πολλές χώρες και ότι συμβάλλει θετικά σε αυτήν αλλά συγχρόνως μπορεί να συμβάλει στην υποβάθμιση του περιβάλλοντος και στην απώλεια της τοπικής ταυτότητας, επιβάλλεται μια ολοκληρωμένη προσέγγιση για τον τρόπο με τον οποίο θα αναπτυχθεί. Βασικές αρχές και στόχοι για μια προσέγγιση στον τουρισμό από την σκοπιά της βιώσιμης ανάπτυξης είναι:

- Βιωσιμότητα στην τουριστική ανάπτυξη σημαίνει ότι θα πρέπει να είναι φιλική προς το περιβάλλον στο παρόν και στο μέλλον καθώς και οικονομικά βιώσιμη και κοινωνικά δίκαιη για τις τοπικές κοινωνίες.
- Ο τουρισμός θα πρέπει να εναρμονίζεται με το φυσικό πολιτισμικό και ανθρώπινο περιβάλλον.
- Ο τουρισμός θα πρέπει να μεριμνά για τις επιπτώσεις του στην πολιτισμική κληρονομιά και την παράδοση της τοπικής κοινωνίας.
- Μια ενεργός συμμετοχή του τουρισμού στη βιώσιμη ανάπτυξη προϋποθέτει κοινές δράσεις και συμμετοχή σε αυτές πόλων των φορέων του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα και αποτελεσματικούς μηχανισμούς συντονισμού σε όλα τα επίπεδα (τοπικό, περιφερειακό, εθνικό κ.λπ.)
- Η προστασία και ανάδειξη του φυσικού και πολιτισμικού περιβάλλοντος απαιτεί συνεργασία για πολιτισμικές, τεχνολογικές και επαγγελματικές-οργανωτικές καινοτομίες, ιδίως στην ανάπτυξη εργαλείων ολοκληρωμένου σχεδιασμού και διαχείρισης της τουριστικής ανάπτυξης.
- Πρωτεύοντες στόχοι στην τουριστική ανάπτυξη θα πρέπει να είναι η διατήρηση του τουριστικού προορισμού και η ικανότητα εξυπηρέτησης των τουριστών στο πλαίσιο μιας στρατηγικής για τη βιώσιμη ανάπτυξη.
- Ο τουρισμός θα πρέπει να βασίζεται στη διεύρυνση των ευκαιριών για τις τοπικές κοινωνίες συμβάλλοντας στο μέγιστο στην τοπική οικονομία.

- Ο τουρισμός θα πρέπει να συμβάλει αποτελεσματικά στην βελτίωση της ποιότητας ζωής όλων και στον κοινωνικό-πολιτισμικό εμπλουτισμό του κάθε τόπου προορισμού.
- Η κεντρική διοίκηση και συναφείς φορείς με τη συμμετοχή της Τοπικής Αυτοδιοίκησης και των Μη Κυβερνητικών Οργανώσεων θα πρέπει να αναλάβουν δράσεις που να συμβάλουν στον ολοκληρωμένο σχεδιασμό της τουριστικής ανάπτυξης.
- Προτεραιότητα θα πρέπει να δίνεται στις δράσεις που συμβάλλουν στην προστασία και ανάδειξη του περιβάλλοντος και στους μηχανισμούς ενσωμάτωσης του περιβαλλοντικού κόστους στις επενδύσεις και παρεμβάσεις για τον τουρισμό.
- Οι περιβαλλοντικά και πολιτισμικά ευαίσθητες περιοχές θα πρέπει να τύχουν ιδιαίτερης μέριμνας.
- Στην αναζήτηση εναλλακτικών μορφών τουρισμού προτεραιότητα θα πρέπει να δοθεί σε εκείνες που συμβάλλουν σε μια προοπτική βιώσιμης ανάπτυξης με σεβασμό στο φυσικό και πολιτισμικό περιβάλλον.
- Ιδιαίτερη σημασία θα πρέπει να δοθεί στη διάδοση και ανταλλαγή εμπειριών και γνώσης για δράσεις και τεχνολογίες που ενσωματώνουν τον τουρισμό στη στρατηγική βιώσιμης ανάπτυξης.
- Η πολιτική βιώσιμης ανάπτυξης στον τουρισμό απαιτεί και την υποστήριξη και προώθηση περιβαλλοντικά φιλικών συστημάτων διαχείρισης τουρισμού.
- Ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δοθεί στο ρόλο και τις επιπτώσεις στο περιβάλλον από τις μεταφορές, στην αξιοποίηση εναλλακτικών μορφών ενέργειας και στη διαχείριση των αποβλήτων.
- Η υιοθέτηση και εφαρμογή περιβαλλοντικά φιλικής δεοντολογίας είναι σημαντική για όλους τους δρώντες στον τουρισμό.
- Η ευαισθητοποίηση όλων είναι σημαντική για την εφαρμογή των παραπάνω αρχών και στόχων.

WTO (World Tourism Organization) internet site και στο German Federal Agency for Nature Conservation, Biodiversity and Tourism, Springer: Frankfurt 1997 (Appendix K).