



ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΓΙΑΝΝΗΣ ΧΑΤΖΗΘΕΟΔΟΣΙΟΥ – ΠΡΟΕΔΡΟΣ ΚΕΕΕ – ΕΕΑ

## Δεν επαληθεύτηκαν οι προσδοκίες για την εορταστική περίοδο

ΣΕΛ.14-15

**ΦΑΚΕΛΟΣ:**  
Χριστουγεννιάτικη  
**ΣΕΖΟΝ**

**ΛΙΓΕΣ ΟΙ ΠΕΡΙΟΧΕΣ**  
που η πληρότητα  
ξεπέρασε το 80%

**ΜΕΤΡΙΑ Η ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΟΤΗΤΑ**  
στις περισσότερες περιοχές  
ελέω «Όμικρον»

**ΣΤΟ 12% Η ΠΛΗΡΟΤΗΤΑ**  
για τη χειμερινή περίοδο,  
λένε οι ξενοδόχοι

**ΠΟΞ ΚΑΙ ΕΝΩΣΕΙΣ ΚΑΛΟΥΝ**  
για τη λήψη μέτρων στήριξης  
επιχειρήσεων και εργαζομένων

ΣΕΛ.8-13



## ΧΑΜΗΛΕΣ «ΠΤΗΣΕΙΣ» στους χειμερινούς προορισμούς



ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ **IVOR AMBROSE**

Η προσβασιμότητα  
προϋπόθεση για κάθε  
είδος τουρισμού • Μια  
ευκαιρία για την Ελλάδα

ΣΕΛ.24-27



ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ **Ν. ΣΑΝΤΟΡΙΝΙΟΣ**

Τα κέρδη φέτος από  
τον τουρισμό οφείλονται  
στις επιχειρήσεις και  
το προσωπικό τους

ΣΕΛ.18-21



ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ  
**ΒΟΥΛΑ ΚΟΖΟΜΠΟΛΗ**

Να μη  
λησμονούμε τα  
πλεονεκτήματα  
της Ελλάδας

ΣΕΛ.36-37



ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ  
**ΠΑΡΙΣ ΛΟΥΤΡΙΩΤΗΣ**

Η «Όμικρον»  
φρενάρει  
τις εκτιμήσεις  
για το 2022

ΣΕΛ.46-47



**ΖΑΚΥΝΘΟΣ**

Άναψε «φωτιές»  
η τροπολογία  
για το Ναυάγιο

ΣΕΛ.30-31



**ΕΚΘΕΣΕΙΣ**

Επιστρέφει  
τον Απρίλιο  
το Athens  
Yachting Festival

ΣΕΛ.50-51



**ΔΙΑΒΑΘΗΡΙΑ**

Βαθύ το χάσμα  
στις ταξιδιωτικές  
ελευθερίες

ΣΕΛ.40-41



Στον  
**ΓΙΑΝΝΗ ΑΠΟΣΤΟΛΟΠΟΥΛΟ**

# Η προσβασιμότητα προϋπόθεση για κάθε είδος τουρισμού

«Η Ελλάδα έχει αποδειχθεί ένας από τους πιο δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς, αλλά δεν έχει εργαστεί για να γίνει ένας προσβάσιμος προορισμός», σημειώνει ο κύριος Ambrose και προσθέτει πως η πρωτοβουλία του Υπουργείου Τουρισμού για τη διαδικασία πιστοποίησης είναι μεν θετική, αλλά χρειάζεται πολλά ακόμη να γίνουν

**Τ**ην τεράστια σημασία που έχει ο προσβάσιμος τουρισμός και τα μεγάλα οφέλη που προσφέρει στους τουριστικούς προορισμούς και συνολικά στο τουριστικό προϊόν μιας χώρας, αναλύει ο Ivor Ambrose στην μακρά μεν, αλλά απολαυστική και εξαιρετικά ενδιαφέρουσα συνέντευξη που μας παραχώρησε. Ειδικότερα τα όσα μας είπε ο κύριος Ambrose έχουν ως εξής:

**- Κύριε Ambrose, είναι χαρά μας που σας φιλοξενούμε στην «iTV Ελληνικός Τουρισμός». Με αφορμή την Παγκόσμια Ημέρα Τουρισμού, ο ΠΟΤ (Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού) τόνισε την αναγκαιότητα του προσβάσιμου τουρισμού και του τουρισμού χωρίς κοινωνικούς αποκλεισμούς. Ας μιλήσουμε αρχικά για το πόσο σημαντικά είναι αυτά τα θέματα για εσάς, αφού είστε ο διευθύνων σύμβουλος ενός οργανισμού με μεγάλη εμπειρία στον τομέα αυτό.**

Σας ευχαριστώ πολύ που με προσκαλέσατε να μοιραστώ κάποιες εμπειρίες και ιδέες με τους αναγνώστες σας. Κατ' αρχάς, θέλω να πω ότι ο όρος «προσβάσιμος τουρισμός» συχνά παρεξηγείται. Σε πολλές χώρες, αλλά και στην Ελλάδα, γίνεται αντιληπτός ως ένα συγκεκριμένο είδος τουρισμού που απευθύνεται μόνο σε άτομα με αναπηρία. Θα ήθελα να διευκρινίσω ότι δεν πρόκειται για ένα νέο ή ειδικό είδος τουρισμού για σε ένα συγκεκριμένο τμήμα επισκεπτών. Αντίθετα, σημαίνει ότι όλες οι τουριστικές προσφορές πρέπει να είναι κατάλληλες για όλους. Η καλή προσβασιμότητα, με την ευρύτερη έννοια, ωφελεί όλους. Είναι απαραίτητη για τα άτομα με αναπηρία, αλλά επίσης συμβάλλει στην άνεση και την ασφάλεια



πολλών περισσότερων ανθρώπων - ηλικιωμένων και νέων, με διάφορες ικανότητες και καταστάσεις υγείας. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο ο προσβάσιμος τουρισμός αναφέρεται επίσης ως «Τουρισμός για Όλους» και με αυτή την έννοια συμβάλλει στην κοινωνική ένταξη. Πιστεύουμε ότι η προσβασιμότητα αποτελεί προϋπόθεση για κάθε είδος τουρισμού. Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού του ΟΗΕ το έχει αναγνωρίσει αυτό και τονίζει τη σημασία του υπεύθυνου, βιώσιμου και καθολικά προσβάσιμου τουρισμού.

Αποστολή μας, ως ENAT, είναι να καταστήσουμε τους ευρωπαϊκούς τουριστικούς προορισμούς, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες προσβάσιμα σε όλους τους ταξιδιώτες και να προωθήσουμε τον προσβάσιμο τουρισμό σε όλο τον κόσμο. Αυτό το επιτυγχάνουμε υποστηρίζοντας τους παρόχους τουριστικών υπηρεσιών να αναπτύξουν και να παρέχουν προσβάσιμες προσφορές που είναι φιλόξενες και κατάλληλες για όλους. Υπάρχουν πολλοί καλοί λόγοι για τη βελτίωση της πρόσβασης: η προσέγγιση μιας ευρύτερης αγοράς, ιδίως για τους ηλικιωμένους, τις οικογένειες με

μικρά παιδιά και τους επισκέπτες με αναπηρίες- η αύξηση των εσόδων των επιχειρήσεων από μια πιστή πελατειακή βάση- η παράταση της τουριστικής περιόδου- η προσφορά καλύτερης ποιότητας, άνεσης και ασφάλειας- η συμβολή στη βιωσιμότητα και η συμμόρφωση με νέους κανονισμούς και πρότυπα.

Για εμάς, η βελτίωση της προσβασιμότητας προχωράει πέρα από τη βελτίωση του ίδιου του προϊόντος ή της προσφοράς. Αυτό που έχει επίσης ζωτική σημασία είναι η παροχή πληροφορίας και η ενημέρωση των επισκεπτών σχετικά με τις συνθήκες πρόσβασιμότητας που μπορούν να αναμένουν, διότι αυτό που μπορεί να είναι προσβάσιμο για ένα άτομο μπορεί να μην είναι προσβάσιμο ή κατάλληλο για κάποιον άλλο. Αυτό θέτει την πληροφόρηση στο επίκεντρο της προσβασιμότητας, καθώς επιτρέπει στους επισκέπτες να κάνουν συνειδητές επιλογές όταν αποφασίζουν πού θα ταξιδέψουν, καθώς επίσης και να γνωρίζουν και τα εμπόδια που μπορεί να αντιμετωπίσουν και πώς να προετοιμαστούν.

Από την πολυετή εμπειρία μας ως δίκτυο, έχουμε συλλέξει πολλές καλές πρακτικές στον τομέα της προσβασιμότητας. Δείχνουν πώς η προσβασιμότητα είναι καλή για τις επιχειρήσεις και καλή για τη φήμη τους. Αυξάνει την ελκυστικότητα του προορισμού και βελτιώνει την ποιότητα της τουριστικής προσφοράς. Σε σχέση με τον ελληνικό τουρισμό, πρέπει να πω ότι η Ελλάδα είναι καθυστερημένη στην πρακτική του προσβάσιμου τουρισμού. Άλλες χώρες όπου έχουμε μέλη του ENAT, όπως το Βέλγιο, η Πορτογαλία, η Ισπανία και το Ηνωμένο Βασίλειο, έχουν δραστηριοποιηθεί στον τομέα αυτό εδώ και αρκετά χρόνια και απολαμβάνουν ήδη τα οφέλη. Ξέρουμε ότι υπάρχουν και εδώ κάποια καλά παραδείγματα, αλλά δεν υπάρ-



χει μία ολοκληρωμένη αντιμετώπιση και στρατηγική. Θεωρώ ότι πρέπει να αλλάξει η όλη νοοτροπία και να υπάρξει μια νέα προσέγγιση βασισμένη σε ένα νέο επιχειρηματικό μοντέλο, αν η Ελλάδα θέλει να διατηρήσει τη θέση της ανάμεσα στους κορυφαίους τουριστικούς προορισμούς. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό καθώς αντιμετωπίζουμε τις πρόσθετες προκλήσεις που φέρνει το COVID-19. Η ENAT συνεργάζεται με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού του ΟΗΕ και το Ίδρυμα ONCE για το θέμα αυτό και από κοινού αναπτύξαμε κατευθυντήριες γραμμές του UNWTO για την επανεκκίνηση του τουρισμού, χωρίς να διακυβεύεται η προσβασιμότητα για Όλους. Οι περιορισμοί στα ταξίδια και η κοινωνική απομάκρυνση έδειξαν σε ολόκληρο τον κόσμο τι σημαίνει να αισθάνεται η αίσθηση της απομόνωσης και του αποκλεισμού - και πόσο σημαντική είναι η προσβασιμότητα για όλους.

Η Ελλάδα έχει αποδειχθεί ένας από τους πιο δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς, αλλά δεν έχει εργαστεί για να γίνει ένας προσβάσιμος προορισμός. Με μεγάλη έμφαση στην προσβασιμότητα, μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα ολόκληρου του τουριστικού προϊόντος και να εξασφαλίσει μια βιώσιμη ανάπτυξη. Με αυτή τη στρατηγική, μπορεί να κερδίσει τη θέση που της αξίζει ανάμεσα στους άλλους ανταγωνιστές. Αυτό απαιτεί ένα νέο όραμα, στρατηγικό σχεδιασμό και ένα νέο επιχειρηματικό σχέδιο.

**- Πρόσφατα το ελληνικό Υπουργείο Τουρισμού ανακοίνωσε την «σήμανση προσβασιμότητας» για τουριστικούς χώρους, ξενοδοχεία, προορισμούς κ.λπ. Πώς βλέπετε αυτή την πρωτοβουλία;**

Όπως καταλαβαίνω, η πρωτοβουλία αυτή



*Η προσβασιμότητα είναι καλή για τις επιχειρήσεις και καλή για τη φήμη τους. Αυξάνει την ελκυστικότητα του προορισμού και βελτιώνει την ποιότητα της τουριστικής προσφοράς*

προέρχεται από την πρόσφατα συσταθείσα Ελληνική Εθνική Αρχή Προσβασιμότητας. Η νέα «Ελληνική Σήμανση Προσβασιμότητας» ανήκει από κοινού στον ΕΛΟΤ και την Ε.Σ.Α.μεΑ., με βάση το Πρότυπο 1439 του ΕΛΟΤ «Οργανισμοί φιλικόι προς τους πολίτες με αναπηρία: απαιτήσεις και συστάσεις» και την Τεχνική Προδιαγραφή 1449 του ΕΛΟΤ. Η πιστοποίηση προσβασιμότητας θα απονέμεται σε ορισμένες επιχειρήσεις ή χώρους που αξιολογούνται ως συμμορφούμενες με το εν λόγω Πρότυπο. Εγώ θα έλεγα τρία πράγματα σχετικά με αυτό. Πρώτον, δεν υπάρχει αμφιβολία ότι πρόκειται για μια καλή εξέλιξη, που κινείται προς τη σωστή κατεύθυνση. Από πρακτική άποψη, το βλέπω ως μια μακροπρόθεσμη φιλοδοξία - και ενδεχομένως μια πολύ μακροπρόθεσμη φιλοδοξία, όπως συμβαίνει πάντα με τις διαδικασίες πιστοποίησης. Είναι ένα ανοιχτό ερώτημα αν ή ποτέ θα μπορούσε να υλοποιηθεί και πόσες επιχειρήσεις είναι έτοιμες ή μπορούν να είναι έτοιμες να πιστοποιηθούν. Σίγουρα, θα απαιτηθεί μια τεράστια, συνδυα-



σμένη προσπάθεια πολλών φορέων. Δεύτερον, νομίζω ότι η πρωτοβουλία πρέπει να δώσει ιδιαίτερη προσοχή στις ειδικές συνθήκες των τουριστικών επιχειρήσεων. Το πρότυπο αναφέρεται σε «όλους τους οργανισμούς, συμπεριλαμβανομένων των τουριστικών εγκαταστάσεων». Αναρωτιέμαι, σε ποιο βαθμό οι οργανισμοί του ελληνικού τουριστικού τομέα έχουν ενημερωθεί, ώστε να αποκτήσουν βαθύτερη κατανόηση της προσβασιμότητας και των πλεονεκτημάτων από τη χρήση του προτύπου. Επίσης, νομίζω ότι είναι απαραίτητο να εξεταστεί η προσέγγιση των επιχειρήσεων των επιχειρήσεων από την πρώτη εντύπωση, που είναι το βασικό μήνυμα. Νομίζω ότι οι επιχειρήσεις θα ανταποκρίνονταν καλύτερα σε ένα άλλο μήνυμα για να παρακινηθούν. Για παράδειγμα, η πρωτοβουλία θα μπορούσε να στοχεύει στον «Ποιοτικό Τουρισμό για Όλους», αντί να αναφέρεται στο «Σήμα Προσβασιμότητας», το οποίο, όπως είπα, πολύ συχνά παρερμηνεύεται ότι αφορά αποκλειστικά σε άτομα με αναπηρία και εν προκειμένω ως ένας άλλος τρόπος να πούμε: «Αυτό είναι για τα άτομα με αναπηρία». Γνωρίζουμε ότι οι επιχειρήσεις θα ήθελαν να δουν ένα ευρύτερο πλαίσιο και μήνυμα που θα τις κινητοποιήσει. Αν το «Σήμα Προσβασιμότητας» είναι το μοναδικό σημείο αναφοράς για την προσβασιμότητα, αναπόφευκτα θα υπάρχουν πολλές «μη συμμορφούμενες» επιχειρήσεις για πολλά χρόνια ακόμη και αυτές δεν πρέπει να μείνουν πίσω. Πιστεύω ότι, πριν από την πιστοποίηση, οι τουριστικές επιχειρήσεις πρέπει να καθοδηγούνται και να υποστηρίζονται από το Υπουργείο Τουρισμού σχετικά με το πώς να συλλέγουν, να παρέχουν και να δημοσιεύουν αξιόπιστες πληροφορίες που περιγράφουν τις συνθήκες πρόσβασης τους, π.χ. με τη μορφή Οδηγού Πρόσβασης. Αυτό θα ήταν ένα καλό βήμα προς την κατεύθυνση της ενημέρωσής τους και είναι επίσης πολύ χρήσιμο για τους επισκέπτες, όπως ήδη ανέφερα, ώστε να μπορούν να γνωρίζουν τις υπάρχουσες συνθήκες και να κάνουν συνειδητές επιλογές. Εν κατακλείδι, για να προσελκύσουμε τις ελληνικές τουριστικές επιχειρήσεις στο θέμα, θα ήθελα επίσης να δω το Υπουργείο Τουρισμού να εισάγει ένα πρόγραμμα με κίνητρα και υποστήριξη για τους τουριστικούς παρόχους, ώστε να κάνουν βελτιώσεις στην πρόσβαση. Αυτό πρέπει να περιλαμβάνει απαραίτητως προγράμματα κατάρτισης των διευθυντικών στελεχών και του προσωπικού τους σε κάθε

επίπεδο, ώστε να υπάρχει το σωστό υπόβαθρο για να αναλάβουν τις προκλήσεις και να αποκομίσουν τα οφέλη του ενδεχόμενου ελληνικού συστήματος πιστοποίησης της προσβασιμότητας. Είναι σημαντικό οι τουριστικές επιχειρήσεις και οι προορισμοί να αποκτήσουν μία νέα κουλτούρα και αντίληψη και να δουν την «χρυσή» -θα τολμήσω να πω- επιχειρηματική ευκαιρία, όχι απλά σαν μία κοινωνική ή νομική υποχρέωση. Αυτό είναι και το μήνυμα που πρέπει να επικοινωνήσει και το Υπουργείο Τουρισμού.

**- Στο παρελθόν έχουν γίνει κάποιες προσπάθειες στην Ελλάδα σχετικά με τον προσβάσιμο τουρισμό. Η ENAT έχει συμμετάσχει σε συναντήσεις στο υπουργείο Τουρισμού. Τι συζητήθηκε τότε, - πότε και με ποιον- και γιατί δεν έχουμε δεί ακόμη πραγματικά αποτελέσματα;**

Το 2005, πριν ξεκινήσουμε την ENAT, συνεργάστηκα με το υπουργείο και άλλους Έλληνες συνεργάτες σε ένα ευρωπαϊκό πρόγραμμα που ονομαζόταν OSSATE - «One Stop Shop for Accessible Tourism in Europe». Εκείνη την εποχή το Υπουργείο έκανε μια έρευνα για τα καταλύματα στην Ελλάδα, με συλλογή και καταγραφή πληροφορίας σχετικά με τις συνθήκες προσβασιμότητάς τους. Δημιουργήσαμε έναν ιστότοπο, το «EuropeforAll», όπου παρουσιάστηκε η προσβασιμότητα των καταλυμάτων. Ο ιστότοπος αυτός επιβίωσε μόνο για λίγα χρόνια στην Ελλάδα και διακόπηκε. Ωστόσο, είμαι στην ευχάριστη θέση να πω ότι προσαρμόστηκε και αναπτύχθηκε περαιτέρω από την VisitBritain, η οποία ήταν από τους εταίρους της OSSATE, και χρησιμοποιείται μέχρι σήμερα ως μέρος του συστήματος διαχείρισης ποιότητας για τα καταλύματα με προσβάσιμες υπηρεσίες στο Ηνωμένο Βασίλειο. Τα τελευταία χρόνια έχουμε έρθει σε επαφή με το Υπουργείο και τον ΕΟΤ, προτείνοντας μια συνεργασία με την ENAT σε θέματα προσβάσιμου τουρισμού και το 2020 είχαμε μια θετική συνάντηση με την Υπουργό Τουρισμού. Επίσης, μία από τους Έλληνες εμπειρογνώμονές μας, η Αρχιτέκτων Κατερίνα Παπαμιχαήλ, διορίστηκε ως μέλος της Ομάδας Εργασίας του Υπουργείου για τον προσβάσιμο τουρισμό, η οποία Ομάδα, δεν είναι πλέον ενεργή. Πέραν αυτού δεν υπήρξε άλλη συνεργασία. Έχουμε προσκαλέσει το Υπουργείο να συμμετάσχει στο δίκτυό μας, μαζί με άλλα Υπουργεία και Εθνικούς Τουριστικούς Οργανισμούς, για την ανταλλαγή εμπειριών και καλών πρακτικών, αλλά μέχρι στιγμής αυτό δεν έχει συμβεί. Ελπίζω ότι αυτή η προσφορά μπορεί να αποτελέσει μια καλή ευκαιρία για το Υπουργείο και τον ΕΟΤ στο μέλλον.

**Συνέχεια στην επόμενη σελίδα**



# Η βελτίωση της προσβασιμότητας είναι μια μακρά διαδικασία

Συνέχεια από την προηγούμενη σελίδα

**- Φαίνεται ότι άλλες ευρωπαϊκές χώρες έχουν κάνει πολύ περισσότερα για τον προσβάσιμο τουρισμό και η Ελλάδα μόλις πρόσφατα συνειδητοποίησε ότι πρέπει να καλύψει το χαμένο έδαφος. Μπορείτε να μας πείτε ποιες είναι οι καλύτερες πρακτικές που έχετε δει;**

Όταν μιλάμε για καλές πρακτικές, πρέπει να εστιάζουμε στο τι λειτουργεί, αλλά και στο πώς γίνεται η αρχή και πώς συνεχίζεται η προσπάθεια μακροπρόθεσμα. Η βελτίωση της προσβασιμότητας είναι ένα ταξίδι - είναι μια μακρά διαδρομή, όχι ένα σπριντ. Οι χώρες, οι προορισμοί και οι μεμονωμένες επιχειρήσεις που τα καταφέρνουν καλά έχουν συνήθως εκπονήσει ένα σχέδιο - έχουν ζητήσει τη συμβουλή εμπειρογνομώνων, συγκεντρώνουν δεδομένα και ακούν πελάτες με διαφορετικές απαιτήσεις πρόσβασης και εμπειρίες ζωής, έχουν θέσει στόχους και ορόσημα και έχουν επίσης θέσει σε εφαρμογή πολιτικές, στρατηγικές και πόρους - επενδύσεις και κίνητρα. Σχεδιάζουν με βραχυπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο ορίζοντα, έτσι ώστε σε 1, 3, 5 ή ακόμη και 10 χρόνια να επιτύχουν τελικά τους στόχους τους. Όλα αυτά είναι ίσως αρκετά βασικές πρακτικές «καλής διαχείρισης», αλλά πρέπει να συμβαίνουν σε όλα τα επίπεδα, από τους φορείς χάραξης πολιτικής μέχρι τους διαχειριστές των προορισμών, τους τοπικούς δήμους και μέχρι κάθε τουριστική επιχείρηση. Είδαμε ότι χρειάζεται ισχυρή και σωστά ενημερωμένη ηγεσία - κοινή αντίληψη και στενή συνεργασία μεταξύ όλων των φορέων και ενδιαφερομένων μερών για να εξασφαλιστούν επιτυχή αποτελέσματα.

Για να ξεκινήσουμε αυτό το μακρύ ταξίδι το πρώτο πράγμα που είναι απαραίτητο είναι να έχουμε «ανοιχτά αυτιά», «ευήκοα ότα», όπως θα λέγατε στα ελληνικά και να διδαχτούμε από τα καλά παραδείγματα και από τη διεθνή εμπειρία στον τουρισμό.

Το παράδειγμα του του εθνικού φορέα τουρισμού της Πορτογαλίας «Turismo de Portugal», ενός από τα μέλη του ENAT, είναι ιδιαίτερα αξιοσημείωτο. Ο φορέας αυτός έχει καταβάλει μεγάλες προσπάθειες στα εξής τρία μέτωπα: βελτίωση του

Οι χώρες, οι προορισμοί και οι μεμονωμένες επιχειρήσεις που τα καταφέρνουν καλά έχουν συνήθως εκπονήσει ένα σχέδιο. Έχουν θέσει σε εφαρμογή πολιτικές, στρατηγικές και πόρους - επενδύσεις και κίνητρα. Σχεδιάζουν έτσι ώστε σε 1, 3, 5 ή ακόμη και 10 χρόνια να επιτύχουν τελικά τους στόχους τους.



τουριστικού προϊόντος, υποστήριξη της σχετικής επαγγελματικής κατάρτισης και προώθηση των προορισμών. Το πορτογαλικό εθνικό πρόγραμμα, «Όλοι για όλους», ξεκίνησε το 2017 με την εισαγωγή της επαγγελματικής κατάρτισης και την παροχή φορολογικών ελαφρύνσεων σε επιχειρήσεις και δήμους για έργα βελτίωσης της προσβασιμότητας. Χρηματοδοτήθηκε, όχι από την Ευρωπαϊκή Ένωση, αλλά από εγχώρια κονδύλια. Είναι προφανές ότι είχε προηγηθεί μεγάλη προσπάθεια ενη-

μέρωσης και προετοιμασίας από τους υπεύθυνους του φορέα. Turismo de Portugal πριν από τη θέσπιση αυτού του προγράμματος.

Ένα από τα πιο σημαντικά βήματα, από την αρχή, είναι η ενημέρωση σχετικά με την αξία και τα πλεονεκτήματα της προσβασιμότητας στον τουρισμό: την προστιθέμενη αξία για τη χώρα, τις επιχειρήσεις και την προστιθέμενη αξία για τους πελάτες. Η κατανόηση αυτή επιτυγχάνεται κυρίως μέσω σχετικής εκπαίδευσης

όσων εργάζονται ήδη στον τουρισμό και σε συναφή επαγγέλματα, καθώς όσων αναζητούν μια καριέρα στον τουριστικό τομέα. Είναι επίσης ζωτικής σημασίας, η πολιτική ηγεσία να κατανοήσει και να δεσμευτεί να χρηματοδοτήσει και να υποστηρίξει το έργο που πρέπει να γίνει.

Όσον αφορά στην εκπαίδευση και στην κατάρτιση, η Πορτογαλία είναι η μόνη χώρα στην Ευρώπη που, από το 2018, έχει συμπεριλάβει ένα υποχρεωτικό μάθημα για τον συμπεριληπτικό και προσβάσιμο



τουρισμό στις εθνικές σχολές τουρισμού και φιλοξενίας, διασφαλίζοντας ότι οι επόμενες γενιές επαγγελματιών του τουρισμού θα έχουν τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες σε αυτό το θέμα. Ήδη αποκομίζουν τα οφέλη αυτής της επένδυσης, διότι, για παράδειγμα, όταν ο φορέας Turismo de Portugal παρέχει οικονομικά κίνητρα στις επιχειρήσεις για τη βελτίωση της προσβασιμότητάς τους, οι ιδιοκτήτες και οι διευθυντές των επιχειρήσεων γνωρίζουν τι πρέπει να κάνουν μακροπρόθεσμα, οπότε τα χρήματα δεν σπαταλούνται σε βραχυπρόθεσμα έργα που σταματούν όταν η χρηματοδότηση εξαντλείται. Με βάση την επιτυχία του προγράμματος αυτού, η νέα 10ετής στρατηγική τους για την ανάπτυξη του τουρισμού περιλαμβάνει την προσβασιμότητα ως προϋπόθεση για τη λήψη δημόσιας χρηματοδότησης για τουριστικές διοργανώσεις και οποιαδήποτε νέα έργα τουριστικών υποδομών. Τώρα που η επιχειρηματική κοινότητα έχει αναπτύξει τις απαραίτητες γνώσεις και δεξιότητες, η προσβασιμότητα αντιμετωπίζεται απλώς ως «πρωτεύον» ζήτημα στην Πορτογαλία, το οποίο οι πάροχοι τουριστικών υπηρεσιών σέβονται και εφαρμόζουν στα επιχειρηματικά τους σχέδια. Επειδή γνωρίζουν ότι είναι καλό για όλους, έχει νόημα και αποφέρει ανταμοιβές.

Ο δικτυακός μας τόπος ENAT ([www.accessibletourism.org](http://www.accessibletourism.org)) παρουσιάζει πολλές άλλες καλές πρακτικές και αναφορές που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για έμπνευση και ως ιδέες προς μίμηση. Καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα παραδειγμάτων από ολόκληρη την αλυσίδα αξίας, όπως το μάρκετινγκ, οι ιστότοποι κρατήσεων, η ψηφιακή προσβασιμότητα τα καταλύματα, οι μεταφορές, η εκπαίδευση και η κατάρτιση, ο σχεδιασμός υπηρεσιών, το δομημένο περιβάλλον, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και πολλοί άλλοι τομείς.

## Ανοικτό Webinar στις 9 Φεβρουαρίου από ENAT και InclusiveGreece

Ο ENAT και η InclusiveGreece θα πραγματοποιήσουν το 1ο Ανοικτό Διαδικτυακό Σεμινάριο για τις Αναδυόμενες Τουριστικές Αγορές: Νέες Επιχειρηματικές Ευκαιρίες για την Ελλάδα.

Την Τρίτη 9 Φεβρουαρίου 2022 στις 16.00 μέσω Zoom. (Δωρεάν συμμετοχή).

### Ανακοίνωση του Διαδικτυακού Σεμιναρίου:

Από το 2008, – το Ευρωπαϊκό Δίκτυο για τον Προσβάσιμο Τουρισμό ENAT έχει την αποστολή να καταστήσει τους ευρωπαϊκούς τουριστικούς προορισμούς, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες προσβάσιμα σε όλους τους ταξιδιώτες και να προωθήσει τον προσβάσιμο τουρισμό σε όλο τον κόσμο.

Στόχος μας δεν είναι να αναπτύξουμε ένα νέο «ειδικό» τμήμα της αγοράς, αλλά να επιφέρουμε μια θεμελιώδη αλλαγή στην επιχειρηματική νοοτροπία: να αναγνωρίσουμε την αξία της διαφορετικότητας και να προσφέρουμε προσβάσιμο τουρισμό για όλους σε όλο τον τομέα του τουρισμού.

Πολλές ευρωπαϊκές χώρες έχουν ήδη

ξεκινήσει αυτή την πορεία και και εξαιτίας της πανδημίας COVID-19, υπάρχει αυξανόμενο ενδιαφέρον για την προσβασιμότητα ως βασικού παράγοντα για την ανοικοδόμηση του τουρισμού με μια πιο πελατοκεντρική προσέγγιση.

► Ποιες είναι οι προκλήσεις;

► Πώς έχουν αντιμετωπίσει άλλοι αυτά τα ζητήματα και τι μπορούν να μάθουν οι ελληνικές επιχειρήσεις και οι ελληνικοί προορισμοί από αυτούς;

► Θα αποκομίσει η Ελλάδα τα οφέλη από την αγορά προσβάσιμου τουρισμού των 130 δισεκατομμυρίων ευρώ ή θα χάσει αυτή την τεράστια οικονομική ευκαιρία;

► Πώς μπορούν οι ελληνικές τουριστικές επιχειρήσεις να προετοιμαστούν για αυτή την αναδυόμενη αγορά;

Αυτά είναι κρίσιμα ερωτήματα για την επιχειρηματική κοινότητα.

Ο μη κερδοσκοπικός φορέας ENAT-European Network for Accessible Tourism, μαζί με ένα από τα ελληνικά μέλη του, το InclusiveGreece, προσκαλεί τις ελληνικές επιχειρήσεις και άλλους ενδιαφερόμενους φορείς στο 1ο ανοικτό διαδικτυακό σεμι-



νάριο, όπου διεθνείς και Έλληνες εμπειρογνώμονες θα παρουσιάσουν μερικές από τις βασικές εμπειρίες, στρατηγικές προσβασιμότητας, εργαλεία και πόρους που μπορούν να ανοίξουν νέες επιχειρηματικές ευκαιρίες.

### Ομιλητές:

• Inor Ambrose, Διευθύνων Σύμβουλος, ENAT

• Καθηγητής Δημήτριος Μπουχάλης, Bournemouth University Business School, Ηνωμένο Βασίλειο

• κ. Magnus Berglund, πρώην πρεσβυτής προσβασιμότητας, Scandic Hotels, Σουηδία

• κα Κατερίνα Παπαμιχαήλ, αρχιτέκτονας, εμπειρογνώμονας σε θέματα προσβασιμότητας και καθολικού σχεδιασμού

• κ. Ιγνάτιος Φωτίου, Διευθύνων Σύμβουλος, TOBEA A/S, εφευρέτης και προμηθευτής του «Seatrac»

• κα Sabine Switalla, Διευθύνουσα Σύμβουλος, InclusiveGreece.

Θα ακολουθήσει συνεδρία ερωτήσεων και απαντήσεων με το πάνελ των ομιλητών.

## Μία τεράστια ευκαιρία για την Ελλάδα

**-Θα αποκομίσει η Ελλάδα τα οφέλη από την αγορά προσβάσιμου τουρισμού των 130 δισεκατομμυρίων ευρώ ή θα χάσει αυτή την τεράστια οικονομική ευκαιρία;**

Θα έλεγα ότι η βελτίωση της προσβασιμότητας είναι μια πρόκληση, αλλά και μια τεράστια ευκαιρία για την Ελλάδα και την ελληνική τουριστική βιομηχανία. Κατά τη γνώμη μου, είναι ζωτικής σημασίας να αναπτυχθεί ένα εθνικό σχέδιο για την προσβασιμότητα στον τουρισμό και να υποστηριχθεί η τουριστική βιομηχανία ώστε να φτάσει τους Ευρωπαίους και παγκόσμιους ομολόγους της μετά από πάρα πολλά χρόνια όπου η Ελλάδα ήταν θεατής. Οχι υπό την προοπτική μιας «κοινωνικής» υποχρέωσης, αλλά ως βασικό παράγοντα ποιότητας για κάθε επισκέπτη που μπορεί να έχει μόλις ή προσωρινές απαιτήσεις πρόσβασης ή ακόμα και προτιμήσεις. Είναι σαφώς μια καλή επιχειρηματική υπόθεση να επενδύσετε στην προσβασιμότητα, παρέχοντας υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, δείχνοντας σεβασμό και ικανοποιώντας όλους τους επισκέπτες σας. Αλλά για να



**Είναι ζωτικής σημασίας να αναπτυχθεί ένα εθνικό σχέδιο για την προσβασιμότητα στον τουρισμό και να υποστηριχθεί η τουριστική βιομηχανία ώστε να φτάσει τους Ευρωπαίους και παγκόσμιους ομολόγους της μετά από πάρα πολλά χρόνια όπου η Ελλάδα ήταν θεατής**

τονίσουμε, η Ελλάδα δεν πρέπει να χάσει τη μεγάλη επιχειρηματική ευκαιρία που προσφέρει ο αυξανόμενος αριθμός των ταξιδιωτών μεγαλύτερης ηλικίας, οι οποίοι

οι συνήθως έχουν διάφορες απαιτήσεις πρόσβασης, και των ατόμων με αναπηρία, δεδομένου ότι αυτές οι δύο ομάδες τείνουν να ταξιδεύουν όλες τις εποχές και μένουν περισσότερο, δαπανώντας επίσης περισσότερα ανά επίσκεψη από τον μέσο τουρίστα.

Το μέλλον της φήμης και των επιδόσεων της Ελλάδας ως ανταγωνιστικού και επιθυμητού τουριστικού προορισμού εξαρτάται από τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας και της βιωσιμότητας κάθε επιχειρήσεως και προορισμού.

Το ελληνικό κράτος και οι πολλές υπηρεσίες και οργανισμοί του θα πρέπει να δεσμευτούν ότι θα συνεργαστούν με τις περιφέρειες και τους δήμους, τον ιδιωτικό τομέα δημόσιου τομέα και τις μη κυβερνητικές ομάδες και τις ομάδες πολιτών για να καταστήσουν την Ελλάδα έναν «προσβάσιμο προορισμό για όλους» και αυτό να αποτελέσει μέρος της τουριστικής ταυτότητας (brand) της χώρας. Και σε αυτή την κοινή προσπάθεια, μπορούμε να πω ότι η ENAT και τα πολλά μέλη και συνεργάτες μας θα είμαστε έτοιμοι να παρέχουμε τις συμβουλές και την υποστήριξη μας.