

Ημερίδα ΕΑΔ 14-12-12

Θεσμικό πλαίσιο και νομική μορφή
σύστασης Τοπικών Συμφώνων Ποιότητας στο
πλαίσιο των Τοπικών Προγραμμάτων

Βασίλης Μπέλλης, Γενικός Διευθυντής ΑΝ.ΚΑ
ΑΕ

Στρατηγικός Στόχος του ΤΣΠ: Η βιώσιμη Τουριστική Δραστηριότητα

- Διατήρηση, προστασία και ανάδειξη του ανθρωπογενούς και φυσικού περιβάλλοντος
- Εφαρμογή υψηλών ποιοτικών προδιαγραφών στις τουριστικές υπηρεσίες
- Ολοκληρωμένη προσέγγιση (Συμμετοχή ολόκληρου του παραγωγικού συστήματος στο σχεδιασμό – εφαρμογή)

Τοπικό Σύμφωνο Ποιότητας

Περιεχόμενο

- Σύνολο κανόνων καλής πρακτικής
- Θεσπίζονται με πρωτοβουλία των συμμετεχόντων
- Οι συμμετέχοντες ανήκουν σε όλες της τοπικές ομάδες συμφερόντων (διακλαδική συνεργασία)
- Οι κανόνες επικαιροποιούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα

Οργάνωση

- Αστική μη κερδοσκοπική εταιρία
- Θέσπιση Επιτροπών ελέγχου της εφαρμογής των κανόνων

Σκοποί ενός ΤΣΠ (ενδεικτικά)

- Παροχή τουριστικών υπηρεσιών αναβαθμισμένης ποιότητας
- Διαφύλαξη των αισθητικών και καταναλωτικών προτύπων της περιοχής
- Προστασία του περιβάλλοντος από τις τουριστικές δραστηριότητες
- Προστασία των καταναλωτών - επισκεπτών από κερδοσκοπικές πρακτικές

Σκοποί

- Εξυπηρέτηση και ενημέρωση των επισκεπτών
- Προστασία των συμβεβλημένων από τον αθέμιτο ανταγωνισμό
- Διασφάλιση της αειφορικής ανάπτυξης της περιοχής
- Εκπαίδευση, κατάρτιση και ευαισθητοποίηση των μελών του και του προσωπικού που απασχολούν.

Σκοποί

- Συνεργασία με ειδικούς για τη μεταφορά τεχνογνωσίας στην περιοχή.
- Παροχή τεχνικής στήριξης στα μέλη του
- Δημιουργία οικονομιών κλίμακας
- Παροχή ειδικού σήματος στα μέλη που πληρούν τις προϋποθέσεις

Θεματικές ομάδες κανόνων (ενδεικτικά)

- Διαχείριση παραπόνων πελατών
- Διατήρηση καταναλωτικού προτύπου - Παραδοσιακή μαγειρική
- Τήρηση - αναβάθμιση αισθητικού προτύπου
- Διαχείριση τιμών

Διαχείριση παραπόνων πελατών: Ενδεικτικοί κανόνες

- Ενθάρρυνση των επισκεπτών να εκφράσουν γνώμη
- Κοινή επεξεργασία - μελέτη παραπόνων
- Δημοσιοποίηση αποτελεσμάτων
- Βασική αρχή: Τα σχόλια των επισκεπτών είναι περιουσία!

Καταναλωτικό πρότυπο: Ενδεικτικοί κανόνες

- Χρήση τοπικών αγροτικών προϊόντων
- Προσφορά φαγητών με παραδοσιακές συνταγές σε τακτική βάση
- Αποφυγή χρήσης τυποποιημένων - μαζικών προϊόντων

Αισθητικό πρότυπο: Ενδεικτικοί κανόνες

- Μορφή πινακίδων των καταστημάτων,
- Μορφή πινακίδων ενημέρωσης, διαφήμισης, κατεύθυνσης, θέσης
- Τραπεζοκαθίσματα και εν γένει έπιπλα
- Αρχιτεκτονικά στοιχεία και περιβάλλον χώρος
- Περίπτερα πώλησης προϊόντων
- Αισθητική εντύπων, καταλόγων κ.α

Διαχείριση τιμών: Ενδεικτικοί κανόνες

- Ανάρτηση καταλόγων τιμών σε εμφανή σημεία
- Παροχή δυνατότητας στους επισκέπτες επιλογής καταστήματος μετά από σύγκριση τιμών
- Οι τιμοκατάλογοι συνοδεύονται και από τους όρους του ΤΣΠ

Οφέλη μελών

- Απόκτηση σήματος
- Διαφοροποίηση προϊόντος - υπηρεσίας
- Οικονομία κλίμακας
- Βελτίωση εικόνας επιχείρησης
- Δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης με τους πελάτες
- Ευκολότερη πρόσβαση σε χρηματοδοτήσεις

Ο ρόλος των Τοπικών Προγραμμάτων LEADER στην ανάπτυξη των ΤΣΠ

- Παροχή κινήτρων για εκσυγχρονισμό και προσαρμογή
- Ένταξη επιχειρήσεων με τον όρο συμμόρφωσης με τους όρους του ΤΣΠ
- Προσανατολισμός Διακρατικής Συνεργασίας
- Διάχυση της ιδέας μέσω του Δικτύου των Αναπτυξιακών Εταιριών

Αποτελέσματα

- Δημιουργία ή ενίσχυση της ταυτότητας της περιοχής με την υιοθέτηση αισθητικών ή καταναλωτικών προτύπων
- Εμφάνιση μιας κρίσιμης μάζας επιχειρήσεων με ικανότητα παροχής σαφώς βελτιωμένων υπηρεσιών που έπαιξαν το ρόλο «παραδείγματος» για τις υπόλοιπες που δημιουργήθηκαν από σχετικά άπειρους επιχειρηματίες
- Συντονισμός της προβολής της περιοχής και των επιχειρήσεων (ειδικά αυτών που συμμετείχαν στο ΤΣΠ)
- Οργάνωση δι-επαγγελματικών και διατοπικών συνεργασιών κ.α.

Αδυναμίες των ΤΣΠ

- Αδυναμία απόδοσης και διαχείρισης του σήματος
- Αδυναμία ελέγχου τήρησης των συμφωνηθέντων.
- Επανάπαυση: μη κατανόηση της ανάγκης για συνεχή βελτίωση και εμπλουτισμό των συμφωνημένων

Οι προσπάθειες Θεσμοθέτησης - Πιστοποίησης

- Ο ΕΛΟΤ έχει εκδώσει την προδιαγραφή ΠΡΔ 1417 για τον αγροτουρισμό
- Η «Αγροτουριστική ΑΕ» (όσο λειτουργούσε) αποπειράθηκε να παίξει και το ρόλο του φορέα πιστοποίησης.
- Το πρότυπο που εφάρμοσε ήταν «τύπου ISO». Απέτυχε! (όπως ... αναμενόταν)

Η ανάγκη ενός εξωτερικού – κεντρικού συντονιστή και ο ρόλος του

- Σχεδιασμός, δημοσιοποίηση και συντονισμός της διαδικασίας δημιουργίας ενός ΤΣΠ (Πρότυπο δημιουργίας ΤΣΠ με bottom up approach)
- Έλεγχος σε επίπεδο περιοχής - ΤΣΠ (Πρότυπο λειτουργίας του ΤΣΠ: περιεχόμενο ΤΣΠ, προδιαγραφές, κανόνες, εκπαίδευση κλπ)
- Έλεγχος σε επίπεδο επιχείρησης – μέλους αν τηρούνται τα συμφωνηθέντα
- Χορήγηση σήματος στο ΤΣΠ και στα μέλη του.

... Ευχαριστώ ...