



Έργο

Ελλάδα: Δέσμη συνεργασίας τεχνικής βοήθειας για την
τουριστική ανάκαμψη μετά την Covid-19 –
Διευκόλυνση της τουριστικής ανάκαμψης μετά την
Covid-19

Δραστηριότητα

*Πρόγραμμα Υποστήριξης Ελληνικών ΜΜΕ και
Διατήρησης Εργασίας*

Παραδοτέο

Έκθεση Σεμιναρίων

April 2022

Πίνακας Περιεχομένων

1. Πρόγραμμα διενέργειας επιμορφωτικών σεμιναρίων.....	3
2. Διαδικτυακό σεμινάριο (webinar) για ιδιοκτήτες τουριστικών γραφείων	6
3. Διαδικτυακό σεμινάριο (webinar) για ιδιοκτήτες μη κύριων καταλυμάτων	8
4. Διαδικτυακό σεμινάριο (webinar) για ξενοδόχους	10
5. Παράρτημα: Παρουσιάσεις των τριών webinars	12

1. Πρόγραμμα διενέργειας επιμορφωτικών σεμιναρίων

Στο πλαίσιο του παρόντος έργου είχε προβλεφθεί η διενέργεια μιας σειράς επιμορφωτικών σεμιναρίων για τουριστικές επιχειρήσεις. Σκοπός των σεμιναρίων ήταν η έμπρακτη υποστήριξη των τουριστικών ΜΜΕ στην προσπάθειά τους να ανακάμψουν από την κρίση της πανδημίας χάρη στις στρατηγικές κατευθύνσεις και τις πρακτικές συμβουλές που περιέχουν τα εν λόγω σεμινάρια.

Τα θέματα που τελικά επελέγησαν βασίστηκαν στα ευρήματα της έρευνας μεταξύ των τουριστικών φορέων και στις προτεραιότητες που ετέθησαν κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων αλλά και κατά τη συνάντηση εργασίας των συντελεστών του παρόντος έργου (εκπρόσωποι ΠΟΤ και Υπουργείου Τουρισμού) με τους φορείς τουρισμού. Συγκεκριμένα, κατά τη συνάντηση εργασίας προτάθηκε στους μετέχοντες εκπροσώπους των φορέων το εξής σεμιναριακό θέμα:

Στρατηγικές αποφάσεις για το μέλλον της επιχείρησής μου

Οι μετέχοντες συμφώνησαν με το προταθέν θέμα. Επίσης γραπτώς υπέβαλαν τις παρατηρήσεις τους για την προτεινόμενη θεματολογία οι εκπρόσωποι του Ξ.Ε.Ε. και της ΓΕΠΟΕΤ, οι οποίοι επίσης συμφώνησαν με τη θεματολογία του σεμιναρίου. Έτσι αποφασίστηκε η διενέργεια τριών διαδικτυακών σεμιναρίων (webinars) βασισμένων στο ανωτέρω θέμα και προσαρμοσμένων στις ιδιαίτερες απαιτήσεις τριών διαφορετικών τουριστικών κλάδων:

- Ξενοδοχεία
- Μη κύρια καταλύματα και κάμπινγκ
- Τουριστικά γραφεία

Οι προσκλήσεις για τα ανωτέρω σεμινάρια εστάλησαν στους ενδιαφερόμενους φορείς καθώς και στα τοπικά Εμπορικά Επιμελητήρια Κυκλάδων και Αρκαδίας, από τους οποίους ζητήθηκε να ενημερώσουν τις επιχειρήσεις-μέλη τους για τη συμμετοχή τους στα σεμινάρια. Ο εργασιακός φόρτος λόγω της περιόδου (εκκίνηση της τουριστικής περιόδου λόγω Πάσχα) είχε ως συνέπεια την περιορισμένη συμμετοχή στα webinars. Για την επίλυση αυτού του προβλήματος συμφωνήθηκε με τον ΠΟΤ και το Υπουργείο Τουρισμού οι παρουσιάσεις να γίνουν διαθέσιμες στους κλαδικούς φορείς ώστε να τις

κοινοποιήσουν σε όλα τα μέλη τους. Περαιτέρω, το διαδικτυακό σεμινάριο για τα τουριστικά γραφεία το οποίο είχε περισσότερο περιορισμένη συμμετοχή προτείνεται να επαναληφθεί εντός του Ιουνίου χωρίς την υποχρέωση συμπερίληψης των αποτελεσμάτων (συμμετοχές και αποτελέσματα) στην παρούσα έκθεση. Το Υπουργείο Τουρισμού συμμετείχε στο διαδικτυακό σεμινάριο για να έχει γνώση των αποτελεσμάτων ενώ ο ΠΟΤ θα βρίσκεται στην διάθεση του Υπουργείου για οποιαδήποτε σχετική διευκρίνιση απαιτείται.

Στη συνέχεια παρατίθεται ο απολογισμός των τριών διαδικτυακών σεμιναρίων που πραγματοποιήθηκαν ως εξής:

- 19 Απριλίου 2022 (πρωί): Webinar για ιδιοκτήτες τουριστικών γραφείων με τίτλο «Στρατηγικές αποφάσεις για το μέλλον της επιχείρησής μου»
- 19 Απριλίου 2022 (απόγευμα): Webinar για ιδιοκτήτες μη κύριων καταλυμάτων με τίτλο «Στρατηγικές αποφάσεις για το μέλλον της επιχείρησής μου»
- 26 Απριλίου 2022 (απόγευμα): Webinar για ξενοδόχους με τίτλο «Στρατηγικές αποφάσεις για το μέλλον της επιχείρησής μου»

Από τους συμμετέχοντες ζητήθηκε να αξιολογήσουν τα σεμινάρια που παρακολούθησαν. Συγκεκριμένα, προς το τέλος εκάστου σεμιναρίου τούς ζητήθηκε να συμπληρώσουν ένα σύντομο ερωτηματολόγιο με τα εξής δύο σημεία:

i. Αξιολογήστε το σεμινάριο

- 1 Το σεμινάριο δεν με κάλυψε καθόλου και δεν μου φάνηκε χρήσιμο
- 2 Το σεμινάριο με κάλυψε σε μικρό βαθμό και μου φάνηκε λίγο χρήσιμο
- 3 Το σεμινάριο με κάλυψε αρκετά και μου φάνηκε κάπως χρήσιμο
- 4 Το σεμινάριο με κάλυψε σε μεγάλο βαθμό και μου φάνηκε χρήσιμο
- 5 Το σεμινάριο με κάλυψε απόλυτα και μου φάνηκε πολύ χρήσιμο

ii. Αξιολογήστε τον εισηγητή

- 1 Καθόλου καλός και μεταδοτικός ο εισηγητής
- 2 Ελάχιστα καλός και μεταδοτικός ο εισηγητής
- 3 Ικανοποιητικός ο εισηγητής και σχετικά μεταδοτικός
- 4 Καλός και μεταδοτικός ο εισηγητής
- 5 Πολύ καλός και μεταδοτικός ο εισηγητής

Η καλή βαθμολογία έδειξε τον υψηλό βαθμό ικανοποίησης όσων παρακολούθησαν τα σεμινάρια. Συγκεκριμένα, η μέση βαθμολογία για την πρώτη ερώτηση (**«Αξιολογήστε το σεμινάριο»**) ήταν 4,66 στα 5, ενώ για τη δεύτερη ερώτηση (**«Αξιολογήστε τον εισηγητή»**) η μέση βαθμολογία ήταν 4,83 στα 5.

2. Διαδικτυακό σεμινάριο (webinar) για ιδιοκτήτες τουριστικών γραφείων

Στοιχεία σεμιναρίου

- Θέμα:** Webinar για ιδιοκτήτες τουριστικών γραφείων με τίτλο «Στρατηγικές αποφάσεις για το μέλλον της επιχείρησής μου»
- Αποδέκτες:** Ιδιοκτήτες και ιδιοκτήτριες τουριστικών γραφείων
- Ημερομηνία:** 19 Απριλίου 2022 (πρωί Μεγάλης Τρίτης)
- Διάρκεια:** 3 ώρες
- Πλατφόρμα:** Zoom
- Συμμετοχή:** 6 άτομα
- Παρατήρηση:** Περιορισμένη συμμετοχή λόγω περιορισμένου χρόνου ενημέρωσης των επιχειρήσεων από τους κλαδικούς φορείς, αλλά και λόγω διενέργειας του σεμιναρίου την περίοδο αιχμής πριν το Πάσχα

Ενότητες σεμιναρίου

- Ποικιλομορφία στο χώρο των τουριστικών γραφείων
- Η τουριστική αγορά εφεξής
- Οι κατευθύνσεις των πολιτικών ανάπτυξης
- Αναλύοντας τα δεδομένα της επιχείρησής μου
- Εντοπίζοντας τις ευκαιρίες για την επιχείρησή μου
- Επιλέγοντας την κατάλληλη στρατηγική για την επιχείρησή μου
- Σχεδιάζοντας και προσφέροντας εμπειρίες και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας
- Υλοποιώντας το κατάλληλο μάρκετινγκ για την επιχείρησή μου με έμφαση στο digital marketing
- Διοικώντας με επιτυχία το προσωπικό της επιχείρησής μου και η σύνδεση με την εμπειρία των πελατών

Διαφάνειες σεμιναρίου

Βλ. Παράρτημα

Συζήτηση και σχολιασμός συμμετεχόντων

Μετά το τέλος της παρουσίασης – και ελάχιστα κατά τη διάρκειά της – οι μετέχοντες στο webinar τοποθετήθηκαν και σχολίασαν τα θέματα που εθίγησαν κατά τη διάρκεια

του σεμιναρίου ως εξής:

- Οι συμμετέχοντες συμφώνησαν με τις νέες τάσεις της αγοράς όπως διαμορφώθηκαν την περίοδο της πανδημίας και όπως περιεγράφηκαν κατά τη διάρκεια του σεμιναρίου. Επίσης συμφώνησαν με τις προτάσεις που διατυπώθηκαν κατά τη διάρκεια του σεμιναρίου σχετικά με το στρατηγικό σχεδιασμό κάθε επιχείρησης.
- Η δυσκολία εξεύρεσης προσωπικού έχει γίνει ιδιαίτερα πειστική για τα τουριστικά γραφεία. Πλέον αναζητούνται πιο ευέλικτες μορφές στελέχωσης όπως λ.χ. με την αναζήτηση εξωτερικών συνεργατών. Έτσι, αντί για υπαλλήλους επιδιώκεται να εξυρευθούν ελεύθεροι επαγγελματίες, οι οποίοι θα υλοποιούν συγκεκριμένες εργασίες όπως λ.χ. την υποδοχή και συνοδεία πελατών και θα αμείβονται κατ' αποκοπήν.
- Κάθε τουριστικός πράκτορας καλείται να δημιουργήσει ένα δίκτυο συνεργατών, ώστε να τους εκπαιδεύσει και να τους καθοδηγήσει με βάση την ιδιαίτερη φιλοσοφία του εκάστοτε τουριστικού γραφείου. Αυτό αφορά συνεργάτες όπως λ.χ. οι ξεναγοί, οι οδηγοί πουύλμαν, οι πάροχοι δραστηριοτήτων κοκ.
- Οι εξελίξεις της αγοράς δικαιώνουν όσα τουριστικά γραφεία έχουν στραφεί προς την εξειδίκευση, μια τάση που τονίστηκε κατά τη διάρκεια του σεμιναρίου. Από συμμετέχοντα περιεγράφηκε η δική του πορεία εξειδίκευσης και τα καλά της αποτελέσματα.
- Τονίστηκε η σημασία της βιώσιμης ανάπτυξης από τη σκοπιά των τουριστικών γραφείων.

3. Διαδικτυακό σεμινάριο (webinar) για ιδιοκτήτες μη κύριων καταλυμάτων

Στοιχεία σεμιναρίου

- Θέμα:** Webinar για ιδιοκτήτες μη κύριων καταλυμάτων με τίτλο «Στρατηγικές αποφάσεις για το μέλλον της επιχείρησής μου»
- Αποδέκτες:** Ιδιοκτήτες και ιδιοκτήτριες μη κύριων καταλυμάτων (ενοικιαζόμενα δωμάτια, επιπλωμένα διαμερίσματα, τουριστικές επαύλεις/βίλες, κάμπινγκ)
- Ημερομηνία:** 19 Απριλίου 2022 (απόγευμα Μεγάλης Τρίτης)
- Διάρκεια:** 3 ώρες
- Πλατφόρμα:** Zoom
- Συμμετοχή:** 13 άτομα

Ενότητες σεμιναρίου

- Η τουριστική αγορά εφεξής
- Οι κατευθύνσεις των πολιτικών ανάπτυξης
- Αναλύοντας τα δεδομένα της επιχείρησής μου
- Εντοπίζοντας τις ευκαιρίες για την επιχείρησή μου
- Επιλέγοντας την κατάλληλη στρατηγική για την επιχείρησή μου
- Σχεδιάζοντας και προσφέροντας εμπειρίες και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας
- Υλοποιώντας το κατάλληλο μάρκετινγκ για την επιχείρησή μου με έμφαση στο digital marketing
- Διοικώντας με επιτυχία το προσωπικό της επιχείρησής μου και η σύνδεση με την εμπειρία των πελατών

Διαφάνειες σεμιναρίου

Βλ. Παράρτημα

Συζήτηση και σχολιασμός συμμετεχόντων

Οι μετέχοντες αυτού του σεμιναρίου ήταν – συγκριτικά με τα άλλα σεμινάρια – οι λιγότερο ομιλητικοί και έκαναν πολύ λίγα σχόλια.

- Ένα σημείο που συζητήθηκε ήταν η σημασία και οι δυνατότητες αναβάθμισης μιας επιχείρησης φιλοξενίας με αφορμή τη μελέτη περίπτωσης της επιχείρησης

Margarita Studios στην Πάρο.

- Έγινε συζήτηση για το ποιοι επαγγελματίες θα πρέπει να εμπλακούν στο σχεδιασμό μιας ανακαίνισης και πώς μπορεί να βοηθηθεί μια επαγγελματίας της φιλοξενίας προκειμένου να ανακαινίσει την επιχείρησή της με τον καλύτερο δυνατό τρόπο.
- Επίσης σχολιάστηκε η σημασία του διαδικτυακού μάρκετινγκ για την εξασφάλιση περισσότερων απευθείας κρατήσεων.

4. Διαδικτυακό σεμινάριο (webinar) για ξενοδόχους

Στοιχεία σεμιναρίου

- Θέμα:** Webinar για ξενοδόχους με τίτλο «Στρατηγικές αποφάσεις για το μέλλον της επιχείρησής μου»
- Αποδέκτες:** Ιδιοκτήτες και ιδιοκτήτριες μη κύριων καταλυμάτων (ενοικιαζόμενα δωμάτια, επιπλωμένα διαμερίσματα, τουριστικές επαύλεις/βίλες, κάμπινγκ)
- Ημερομηνία:** 26 Απριλίου 2022 (απόγευμα Τρίτης του Πάσχα)
- Διάρκεια:** 3 ώρες
- Πλατφόρμα:** Zoom
- Συμμετοχή:** 22 άτομα

Ενότητες σεμιναρίου

- Η τουριστική αγορά εφεξής
- Οι κατευθύνσεις των πολιτικών ανάπτυξης
- Αναλύοντας τα δεδομένα της επιχείρησής μου
- Εντοπίζοντας τις ευκαιρίες για την επιχείρησή μου
- Επιλέγοντας την κατάλληλη στρατηγική για την επιχείρησή μου
- Σχεδιάζοντας και προσφέροντας εμπειρίες και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας
- Υλοποιώντας το κατάλληλο μάρκετινγκ για την επιχείρησή μου με έμφαση στο digital marketing
- Διοικώντας με επιτυχία το προσωπικό της επιχείρησής μου και η σύνδεση με την εμπειρία των πελατών

Διαφάνειες σεμιναρίου

Βλ. Παράρτημα

Συζήτηση και σχολιασμός συμμετεχόντων

Σε σύγκριση με τα άλλα σεμινάρια, στο webinar των ξενοδόχων έγιναν οι περισσότερες παρεμβάσεις κατά τη διάρκεια της παρουσίασης με σχετικές διευκρινιστικές ερωτήσεις αλλά και τοποθετήσεις. Οι παρεμβάσεις επικεντρώθηκαν στα εξής σημεία:

- Εκτενώς και με θετικό τρόπο σχολιάστηκαν οι νέες τάσεις που επισημάνθηκαν στην παρουσίαση του webinar.

- Εκτενής συζήτηση έγινε σχετικά με τη συνεργασία των ξενοδοχείων με τους tour operators. Επισημάνθηκαν τόσο τα πλεονεκτήματα αυτής της συνεργασίας όσο και τα προβλήματα που απορρέουν από αυτήν και το αδιέξοδο («εγκλωβισμό»), στο οποίο έχουν περιέλθει πολλά ξενοδοχεία. Τονίστηκε η ανάγκη της απεξάρτησης από τους tour operators και υπήρξε συμφωνία με την προσέγγιση του σεμιναρίου ως προς τον τρόπο που θα επιτευχθεί η εν λόγω απεξάρτηση.
- Παρότι τονίστηκε από τους μετέχοντες η σημασία της αειφορίας, υπήρξε διαφωνία ως προς την απόσυρση των πλαστικών μπουκαλιών νερού από τα ξενοδοχεία. Η σχετική συζήτηση προκλήθηκε από την αναφορά παραδειγμάτων χωρών του τρίτου κόσμου, όπου οι ξενοδόχοι έχουν πλέον καταργήσει την προσφορά νερού σε πλαστικά μπουκάλια. Επίσης σχολιάστηκαν οι δυσκολίες να παράγει ένα ξενοδοχείο δικά του τρόφιμα, παρότι αναφέρθηκαν παραδείγματα ξενοδοχείων που ήδη το κάνουν.

5. Παράρτημα: Παρουσιάσεις των τριών webinars

Οι παρουσιάσεις παρατίθενται ως συνοδευόμενα αρχεία.