



ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ
ΣΧΟΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΚΑΙ Μ/Υ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΣΧΟΛΗ ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ
ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ
ΔΙΑΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΤΕΧΝΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ»



ΔΙΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ – ΔΙΑΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΤΕΧΝΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ»

Διαχείριση Κρίσεων στον Τουριστικό Κλάδο

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Μαρία-Γεωργία Κ. Διάκου

Επιβλέπων : Δημήτριος Ασκούνης
Καθηγητής Ε.Μ.Π

Αθήνα, Φεβρουάριος 2024

ΔΙΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ – ΔΙΑΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΤΕΧΝΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ»

Διαχείριση Κρίσεων στον Τουριστικό Κλάδο

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Μαρία-Γεωργία Κ. Διάκου

Επιβλέπων : Δημήτριος Ασκούνης

Καθηγητής Ε.Μ.Π

Εγκρίθηκε από την τριμελή εξεταστική επιτροπή την 1^η Μαρτίου 2024.

.....
Δ. Ασκούνης
Καθηγητής Ε.Μ.Π

.....
Ι. Ψαρράς
Καθηγητής Ε.Μ.Π

.....
Ε.Μαρινάκης
Επ.Καθηγητής Ε.Μ.Π

Αθήνα, Φεβρουάριος 2024

.....
Μαρία-Γεωργία Κ. Διάκου

Διπλωματούχος Ηλεκτρολόγος Μηχανικός και Μηχανικός Υπολογιστών Ε.Μ.Π.

Copyright © Μαρία-Γεωργία Κ. Διάκου, 2024

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα.

Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν τον συγγραφέα και δεν πρέπει να ερμηνευθεί ότι αντιπροσωπεύουν τις επίσημες θέσεις του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου.

Περίληψη

Σκοπός της εν λόγω εργασίας ήταν να εξετάσει την διαχείριση κρίσεων στον τουριστικό τομέα, εστιάζοντας στον τουριστικό κλάδο της Ρόδου. Στο θεωρητικό μέρος παρουσιάζονται οι κρίσεις ως φαινόμενο και η διαχείριση τους, τα είδη των κρίσεων και τα χαρακτηριστικά τους. Επιπλέον, παρουσιάζονται οι φάσεις εξέλιξης των κρίσεων, η διαχείριση και οι διεργασίες αντιμετώπισης “Crisis management”, η μέθοδος αναχαίτισης, πρόληψης και διαχείρισης μίας κρίσης «S.W.O.T. Analysis» και οι οργανωτικές δομές επειδή είναι παράγοντες που επηρεάζουν την αντίδραση ενός οργανισμού σε μία κρίση καθώς και τα στάδια διαχείρισης κρίσεων. Τέλος, παρουσιάστηκαν συστήματα προειδοποίησης κρίσεων, οι αρμόδιοι φορείς και ορισμένες εφαρμογές σχεδίων ετοιμότητας. Εξετάστηκαν τρεις διαφορετικές μελέτες κρίσεων που έλαβαν χώρα στην Ελλάδα και ειδικότερα στο νησί της Ρόδου και ανέτρεψαν τα δεδομένα στον τουριστικό κλάδο αλλά και στην κοινωνία του νησιού. Η πρώτη περίπτωση αφορά τις προκλήσεις της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα τον τρόπο αντιμετώπισης της και τα αποτελέσματα της διαχείρισης της. Η δεύτερη περίπτωση αφορά την υγειονομική κρίση από τον covid-19. Πραγματοποιήθηκε έρευνα με ερωτηματολόγια σχετικά με τις επιπτώσεις στον τουριστικό κλάδο και τις ενέργειες ανάκαμψης του τουρισμού μετά τη λήξη της. Η τρίτη περίπτωση αφορά τις μεγάλες πυρκαγιές που ξέσπασαν τον Ιούλιο του 2023, στο νησί της Ρόδου και έπληξαν σε μεγάλο βαθμό το νότιο τμήμα του νησιού. Διενεργήθηκε έρευνα με ερωτηματολόγια σχετικά με τις επιπτώσεις στον τουριστικό κλάδο, την ετοιμότητα, την εκπαίδευση και ανταπόκριση των δομών και του Ροδιακού λαού στην διαχείριση της κρίσης, την ανάκαμψη από αυτήν και την επανεκκίνηση του τουριστικού προϊόντος, στο οποίο στηρίζεται η οικονομία του νησιού καθώς οι συνέπειες ήταν καταστροφικές για το περιβάλλον, τις ξενοδοχειακές μονάδες και τις κατοικίες. Τα αποτελέσματα των ερευνών έδειξαν τις ανεπάρκειες των δομών ως προς την άμεση αντιμετώπιση και υποτίμηση των κρίσεων αλλά ανέδειξαν την αποφασιστικότητα, ετοιμότητα και την κινητοποίηση του πληθυσμού σε καταστάσεις υγειονομικών κρίσεων και φυσικών καταστροφών. Τέλος αναδεικνύεται η ανάγκη εκπαίδευσης και εξοικείωσης των δομών και του πληθυσμού σε ενδεχόμενες μελλοντικές παρόμοιες καταστάσεις.

Λέξεις κλειδιά: κρίσεις, οικονομική κρίση, covid-19, φυσικές καταστροφές, πυρκαγιές, εκπαίδευση πληθυσμού, ετοιμότητα πληθυσμού, τουριστικός κλάδος, Ρόδος, έρευνα.

Abstract

The purpose of this Thesis was to examine the function of crisis management in the tourist sector, by focusing on the tourist industry of the island of Rhodes.. In the theoretical part, crises are presented as a phenomenon and their management, the types of crises and their characteristics. In addition, the phases of crisis development, the management and coping processes "Crisis management", the method of intercepting, preventing and managing a crisis "S.W.O.T." were presented. Analysis" and organizational structures because they are factors that influence an organization's reaction to a crisis as well as the stages of crisis management. Finally, crisis warning systems, the competent agencies and some applications of preparedness plans were presented. Three different crisis studies were examined that took place in Greece and on the island of Rhodes and overturned the facts in the tourism industry and in the society of the island. The first case concerns the challenges of the economic crisis in Greece, the way to deal with it and the results of its management. The second case concerns the health crisis caused by covid-19. A questionnaire survey was conducted on the effects on the tourism industry and tourism recovery actions after it ended. The third case concerns the large fires that broke out in July 2023, on the island of Rhodes and largely affected the southern part of the island. A survey was conducted with questionnaires regarding the effects on the tourism industry, the preparedness, training and response of the structures and the Rhodian people to the management of the crisis, the recovery from it and the restart of the tourism product, on which the island's economy is based as the consequences were disastrous for the environment, hotel units and residences.

Keywords: crises, financial crisis, covid-19, natural disasters, fires, population education, population preparedness, tourism industry, Rhodes Island, research.

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον καθηγητή μου και υπεύθυνο της παρούσας εργασίας, κύριο Ασκούνη Δημήτριο για τις γνώσεις που μου προσέφερε καθόλη τη διάρκεια του ΠΜΣ «Τέχνο- Οικονομικά Συστήματα».

Επίσης θερμές ευχαριστίες στον κύριο Ντάνο Εμμανουήλ για την εξαιρετική συνεργασία μας, τη σωστή καθοδήγηση, την προθυμία, τις συμβουλές και τη βοήθεια του στην συγγραφή της διπλωματικής εργασίας μου.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα την οικογένεια μου για την αμέριστη συμπαράσταση τους.

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	1
Abstract	2
Ευχαριστίες.....	3
Εισαγωγή.....	7
1.Κρίσεις και διαχείριση κρίσεων	8
1.2 Εννοιολογική προσέγγιση του όρου «κρίσης».....	8
1.2 Χαρακτηριστικά και είδη κρίσεων	10
1.3 Φάσεις εξέλιξης των κρίσεων	11
1.4 Διαχείριση κρίσεων ως πρακτική.....	12
1.5 Διεργασίες αντιμετώπισης κρίσεων: «Crisis management».....	13
1.6 Πρόληψη και διαχείριση μιας κρίσης με την μέθοδο S.W.O.T. Analysis	14
1.7 Παράγοντες που επηρεάζουν την αντίδραση ενός οργανισμού σε μία κρίση.....	15
1.8 Στάδια διαχείρισης κρίσεων	16
1.9 Παγκόσμιες πρακτικές διαχείρισης κρίσεων.....	20
1.10 Διαχείριση κρίσεων στην Ελλάδα	22
2. Ο Τουριστικός κλάδος.....	24
2.1 Ο ορισμός του τουρισμού.....	24
2.2. Είδη τουρισμού.....	25
2.3 Πολιτικές διαχείρισης και ανάπτυξης του ελληνικού τουρισμού	29
2.4 Ο τουρισμός στη Ρόδο.....	31
3. Μελέτη περίπτωσης : «Η οικονομική κρίση στον τουριστικό κλάδο»	33
3.1 Εισαγωγή	33
3.2 Μεθοδολογία έρευνας	34
3.3 Οι προκλήσεις της οικονομικής κρίσης και οι σημαντικότερες επιπτώσεις της	34
3.4 Η επιρροή της οικονομικής κρίσης στον ελληνικό τουρισμό	35
3.5 Ανάλυση τουριστικού τομέα στην Ελλάδα για το έτος 2022 σε σχέση με το 2019-2021	37
3.6 Ανάλυση τουριστικού τομέα σε Νότιο Αιγαίο και Ρόδο σε σχέση με το 2019-2021 .	39
3.7 Διαχείριση της οικονομικής κρίσης στον τουριστικό κλάδο	42
3.8 Συμπεράσματα.....	44
4. Μελέτη περίπτωσης: «Οι προκλήσεις της υγειονομικής κρίσης στον τουρισμό»	46
4.1 Εισαγωγή	46
4.2 Μεθοδολογία έρευνας	47
4.3 Οι προκλήσεις του Covid-19 και οι συνέπειες στο τουριστικό κλάδο.....	48
4.4 Διαχείριση της υγειονομικής κρίσης Covid – 19	51
4.5 Αποτελέσματα έρευνας	54
4.6 Συμπεράσματα.....	61
5. Μελέτη περίπτωσης:«Καταστροφικές πυρκαγιές στη Ρόδο τον Ιούλιου του 2023».....	63
5.1 Εισαγωγή	63
5.2 Μεθοδολογία	64
5.3 Οι προκλήσεις και οι επιπτώσεις των πυρκαγιών στον Τουριστικό κλάδο της Ρόδου	65
5.4 Διαχείριση των πυρκαγιών	67
5.5 Η διαχείριση για την ανάκαμψη των τουριστικών επιχειρήσεων από τις συνέπειες των πυρκαγιών.....	70
5.6 Αποτελέσματα έρευνας	73
5.7 Συμπεράσματα έρευνας.....	84
6. Συμπεράσματα.....	85
Βιβλιογραφία.....	90

Παράρτημα.....	94
----------------	----

Πίνακας Εικόνων

Εικόνα 1: Αφίξεις ξενοδοχειακού τύπου στην περιφέρεια της Ρόδου.....	40
Εικόνα 2: Μέση ημερήσια δαπάνη στην περιφέρεια του Νότιου Αιγαίου για το διάστημα 2019-2022.....	42
Εικόνα 3: Φύλλο πληθυσμού έρευνας Covid-19.....	54
Εικόνα 4: Ηλικίες του πληθυσμού της έρευνας Covid -19.	54
Εικόνα 5: Έτη προϋπηρεσίας στον τουριστικό κλάδο για την έρευνα Covid -19.....	55
Εικόνα 6: Το τουριστικό προϊόν του δείγματος.	55
Εικόνα 7: Έτη προϋπηρεσίας στον τουριστικό κλάδο για την έρευνα Covid -19.....	55
Εικόνα 8: Βαθμός αύξησης των λειτουργικών εξόδων των τουριστικών επιχειρήσεων κατά την διάρκεια του Covid – 19.	61
Εικόνα 9: Το δείγμα του πληθυσμού της έρευνας καταστροφικές πυρκαγιές.....	73
Εικόνα 10: Ποσοστά ηλικίας του δείγματος της έρευνας Πυρκαγιές Ρόδου.	73
Εικόνα 11: Ποσοστά προϋπηρεσίας του δείγματος της έρευνας πυρκαγιές Ρόδου.	74
Εικόνα 12: Ποσοστά του τουριστικού κλάδου της έρευνας Πυρκαγιές Ρόδου.	74
Εικόνα 13: Ποσοστά επιπέδου εκπαίδευσης της έρευνας Πυρκαγιές Ρόδου.....	75
Εικόνα 14: Τα ποσοστά του κλάδου του πληθυσμού της έρευνας Πυρκαγιές Ρόδου.	75
Εικόνα 15: Ποσοστά του πληθυσμού που βίωσαν κάποιο καταστροφικό γεγονός.	75
Εικόνα 16: Ποσοστά του πληθυσμού του δείγματος ανάλογα με το καταστροφικό γεγονός που βίωσαν στην έρευνα Πυρκαγιές Ρόδου.	76
Εικόνα 17: Ποσοστά του πληθυσμού του δείγματος που έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια ή έχουν λάβει κάποια εκπαίδευση σχετικά με την ετοιμότητα σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης όπως είναι οι πυρκαγιές.	76
Εικόνα 18: Ποσοστά συχνότητας εκπαίδευσης του ο πληθυσμού του δείγματος.	76
Εικόνα 19: Ποσοστά που η επιχείρηση ή ο οργανισμός έχει φροντίσει ώστε οι υπάλληλοι της να λάβουν κάποια εκπαίδευση σχετικά με την ετοιμότητα σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης όπως είναι οι πυρκαγιές.	77
Εικόνα 20: Ποσοστά για την συχνότητα της εκπαίδευσης του προσωπικού από τις επιχειρήσεις.	77
Εικόνα 21: Ποσοστά έγκαιρης ενημέρωσης από τους αρμόδιους φορείς για την έκταση της πυρκαγιάς.	78
Εικόνα 22: Ποσοστά ύπαρξης σχεδίου έκτακτης ανάγκης για την περιοχή της Νότιας Ρόδου.....	78
Εικόνα 23: Ποσοστά εκπαίδευσης του πληθυσμού από τον κρατικό μηχανισμό για αντιμετώπιση κάποιας πυρκαγιάς.....	79
Εικόνα 24: Ποσοστά σχεδίων έκτακτης ανάγκης στις επιχειρήσεις.	79
Εικόνα 25: Ποσοστά έγκαιρης ενημέρωσης, ώστε να εκκενωθούν νοικοκυριά και επιχειρήσεις της Νότιας Ρόδου.....	80
Εικόνα 26: Ποσοστά εκκένωσης βάση κάποιου σχεδίου δράσης για τις φωτιές.....	80
Εικόνα 27: Πιστεύεται ότι η ανταπόκριση του Ροδιακού λαού υπήρξε καθοριστική στην αντιμετώπιση των πυρκαγιών.....	81
Εικόνα 28: Ποσοστά βαθμού ανταπόκρισης του Ροδιακού λαού στην αντιμετώπιση των πυρκαγιών.....	81
Εικόνα 29: Ποσοστά για τις επιπτώσεις της οικονομίας του νησιού από τις δασικές πυρκαγιές.....	81
Εικόνα 30: Ποσοστά για τις επιπτώσεις των εσόδων των τουριστικών επιχειρήσεων.....	82

Εικόνα 31: Ποσοστά του βαθμού επιρροής των εισοδημάτων του πληθυσμού.	82
Εικόνα 32: Ποσοστό του βαθμού άμεσης επανεκκίνησης των επιχειρήσεων από τις σημαντικές προσπάθειες τους όπως δελεαστικά πακέτα τιμών.	83
Εικόνα 33: Ποσοστό του βαθμού αναγκαιότητας της εκπαίδευσης του προσωπικού σχετικά με την ετοιμότητα σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης, όπως είναι οι πυρκαγιές.	83

Εισαγωγή

Ο Τουριστικός κλάδος είναι πολύ σημαντικός στην Ελλάδα και ειδικότερα για τα νησιά καθώς αποτελεί τη βασική πηγή εσόδων και συνεισφέρει σε μεγάλο βαθμό στο Εθνικό Ακαθάριστο Προϊόν της χώρας.

Ωστόσο, όπως και όλοι οι τομείς της οικονομίας είναι ευάλωτος σε κρίσεις. Τα προηγούμενα χρόνια σημαντική πρόκληση για τον κλάδο ήταν η παγκόσμια οικονομική κρίση αλλά και η υγειονομική κρίση του Covid-19, καθώς τον επηρέασαν σε μεγάλο βαθμό και επέφεραν σειρά αρνητικών επιπτώσεων και απείλησαν την βιωσιμότητα του.

Το πως γίνεται η διαχείριση των κρίσεων στον Τουριστικό Τομέα στην Ελλάδα είναι ένα σημαντικό πεδίο μελέτης, που αναλύεται σε μία σειρά ερωτημάτων: Υπάρχουν οι αρμόδιοι για τη διαχείριση κρίσεων; Πως γίνεται ο συντονισμός των εμπλεκόμενων φορέων του τουριστικού κλάδου σε καταστάσεις κρίσεων; Υπάρχουν σχέδια δράσης ανάλογα για κάθε κρίση; Ποιες παγκόσμιες τακτικές χρησιμοποιούν οι ειδικοί του τουριστικού κλάδου ώστε να διαχειρίζονται καλύτερα τυχόν κρίσεις. Εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό η καλή συνεργασία στο σύνολο των εμπλεκόμενων φορέων κατά τη διάρκεια και μετά από την κρίση, ώστε να προστατευτούν οι άνθρωποι, το περιβάλλον, οι εργαζόμενοι και η οικονομική θέση ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης; Πως επηρεάστηκαν ο εισερχόμενος τουρισμός, τα έσοδα των τουριστικών επιχειρήσεων, και τα οικονομικά των εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο κατά την διάρκεια των κρίσεων;

Η Ρόδος έχει σημαντική τουριστική βιομηχανία, αλλά η διαχείριση των κρίσεων στον τουριστικό κλάδο δεν έχει μελετηθεί. Στην παρούσα εργασία, επιχειρείται η μελέτη της διαχείρισης κρίσιμων καταστάσεων στον τουριστικό τομέα της Ρόδου με την μελέτη τριών περιπτώσεων κρίσεων, μέσω βιβλιογραφικής έρευνας και έρευνας πεδίου.

- Η πρώτη μελέτη περίπτωσης αφορά τις προκλήσεις και την διαχείριση των επιπτώσεων της οικονομικής κρίσης.
- Η δεύτερη μελέτη περίπτωσης αφορά τις προκλήσεις και την διαχείριση των επιπτώσεων της υγειονομικής κρίσης του Covid-19.
- Η τρίτη μελέτη περίπτωσης αφορά τις προκλήσεις και την διαχείριση των επιπτώσεων από τις καταστροφικές πυρκαγιές στη Ρόδο τον Ιούλιο του 2024.

1.Κρίσεις και διαχείριση κρίσεων

1.2 Εννοιολογική προσέγγιση του όρου «κρίσης»

Ως «κρίση» νοείται κάθε κατάσταση που προκαλείται από το γεγονός εκείνο που συμβαίνει αναπάντεχα, ξαφνικά και φέρει αρνητικά αποτελέσματα στη λειτουργία ενός επιχειρηματικού οργανισμού-ομίλου. Επιφέρει χρηματοπιστωτική αστάθεια στον όμιλο, επηρεάζει την οικονομική κατάσταση των εργαζομένων αλλά και του γενικότερου πληθυσμού στην ευρύτερη περιοχή, καθώς και την κατάσταση της υγείας τους και προκαλεί αρνητικούς σχολιασμούς από τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης και από διάφορες κοινωνικές ή πολιτικές ομάδες του επιχειρησιακού κοινωνικού ή πολιτικού περιβάλλοντος. Αυτές οι ομάδες είναι: οικογένειες εργαζομένων, καταναλωτές, ορισμένες περιβαλλοντικές οργανώσεις, επιχειρηματίες-συνεργάτες και κυβερνητικοί φορείς κ.α. (Coombs H. , 2004). Υπάρχουν πολλοί ορισμοί της κρίσης ανάλογα με τα ποιοτικά χαρακτηριστικά, τους παράγοντες που επηρεάζουν και διαμορφώνουν την κλίμακα της κρίσης και το σύστημα το οποίο επηρεάζεται.. Σύμφωνα με τον Organ Young (1968), *«η διεθνής κρίση είναι μία σειρά από γρήγορα, διαδοχικά γεγονότα τα οποία αυξάνουν την επίδραση του παράγοντα της αστάθειας στο διεθνές σύστημα ή σε κάποιο από τα υποσυστήματα του αισθητά παραπάνω από τα συνήθη επίπεδα αυξάνοντας παράλληλα και την πιθανότητα εμφάνισης βίας στο διεθνές σύστημα».*

Οι Kegley, & Wiltkopf, (1988), ερμηνεύουν την κρίση ως *«μία κατάσταση που απειλεί του στόχους υψηλής προτεραιότητας της μονάδας λήψης αποφάσεων, περιορίζει το ποσό του διαθέσιμου χρόνου για αντίδραση πριν η απόφαση σχηματιστεί και εκπλήσσει τα μέλη της μονάδας λήψης αποφάσεων πριν την εμφάνισή της»*, ενώ οι Covello, McCallum & Pavlova (1989), υποστηρίζουν ότι η κρίση έχει αρνητική επίδραση στην λειτουργία ενός οργανισμού ή μιας επιχείρησης και προκαλεί οικονομικές, νομικές και περιβαλλοντικές δεσμεύσεις καθώς ορίζεται ως *«ένα απρογραμμάτιστο περιστατικό που θέτει σε ενέργεια μια πραγματική ή ακόμα και πιθανή απειλή η οποία μπορεί να αναφέρεται στην υγεία, την ασφάλεια, το περιβάλλον και επιπλέον τη φήμη και την αξιοπιστία μιας επιχείρησης».*

Οι Pearson & Clair (1998), όρισαν την «κρίση» ως την *«κατάσταση, η οποία έχει μικρές πιθανότητες εμφάνισης, αλλά σε περιπτώσεις που εμφανίζεται έχει καταστροφικά αποτελέσματα, θέτοντας σε κίνδυνο την αξιοπιστία και τη φήμη ενός οργανισμού»*, και συμπεριέλαβαν τα τέσσερα (C), για να περιγράψουν: τις αιτίες (causes), τις συνέπειες (consequences), την προσοχή (caution), αντιμετώπιση (coping) μιας κρίσης.

Αυτό που χαρακτηρίζει μια κρίση (Barton, Subject adviser Crisis Management: Master the Skills to Prevent Disasters, 2004) είναι ότι αποτελεί μια εξαιρετικά επείγουσα, ξαφνική και δυσάρεστη κατάσταση κατά την οποία πρέπει να ληφθούν άμεσα αποφάσεις και σε εξαιρετικά σύντομο χρονικό διάστημα επειδή τότε ενδέχεται να απειληθεί η δημόσια ασφάλεια, να πληγεί οικονομικά και ηθικά ένας οργανισμός ή μια επιχείρηση, ανάλογα με την αιτία ή τους παράγοντες που προκάλεσαν την κρίση αυτή, όπως: πολεμικές συρράξεις και διάφορες φυσικές καταστροφές (Coombs, 2014).

Το 2010 το Ινστιτούτο Διαχείρισης Κρίσεων όρισε την «κρίση» ως «ένα σημαντικό γεγονός, το οποίο διακόπτει την εύρυθμη λειτουργία ενός οργανισμού. Η εκτεταμένη ενασχόληση του γεγονότος της κρίσης και το ενδιαφέρον της κοινής γνώμης για αυτή, επηρεάζουν άμεσα τον οργανισμό και δύνανται να έχουν σημαντικές νομικές και οικονομικές επιπτώσεις στη λειτουργία του». Ειδικότερα για τις επιχειρησιακές κρίσεις, έδωσε τον ορισμό: «η επιχειρησιακή κρίση αποτελεί ένα αρνητικό γεγονός, το οποίο επιδρά αρνητικά στην ομαλή λειτουργία μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού, αποτελώντας αφορμή για εκτενή δημοσιοποίηση και σοβαρές οικονομικές και κοινωνικές συνέπειες για την επιχείρηση ή τον οργανισμό». Συγκεκριμένα, οι κρίσεις που συμβαίνουν σε επιχειρηματικούς οργανισμούς και οφείλονται είτε σε φυσικές καταστροφές, είτε σε ατυχήματα, είτε σε τεχνικά λάθη δημιουργούν δυσάρεστες καταστάσεις καθώς ο οργανισμός βρίσκεται ξαφνικά σε φάση αποδιοργάνωσης, δεν μπορεί να λειτουργήσει ομαλά ή σύμφωνα με το πρόγραμμά του και δεν μπορεί να συμβαδίζει με τις υποχρεώσεις του. Απειλείται η ζωτική οργάνωση του και παραβιάζεται η ατομική και συλλογική ασφάλεια όλων των μελών του. Αυξάνεται η ανασφάλεια εξαιτίας του κινδύνου διαταράσσεται η συναισθηματική κατάσταση των μελών του και αυξάνεται δραματικά το άγχος και η ψυχολογική πίεση όλων των εμπλεκομένων. Οι Skinner και Mersham (2002, p. 12): θεωρούν την κρίση ως «μία ασταθής ή δυσχερής περίοδος ή κατάσταση, τα αποτελέσματα της οποίας θα πραγματοποιήσουν μία αποφασιστική διαφορά καλύτερευσης ή χειροτέρευσης των υποθέσεων μίας οντότητας.»

Η ξαφνική, αιφνίδια απειλή ενός απροσδόκητου γεγονότος, η αβεβαιότητα και η επιτακτική ανάγκη για άμεση αντιμετώπιση και λήψη αποφάσεων είναι ο κοινός παρονομαστής όλων των εννοιολογικών προσεγγίσεων που αφορούν την κρίση (Ulmer, Sellnow & Seeger, 2007).

Κατά τους (Liu, Austin & Jin, 2011), όταν η κρίση συμβαίνει σε έναν επιχειρησιακό οργανισμό ασκούνται σε αυτόν ισχυρές πιέσεις οι οποίες πρέπει να διαχειριστούν και να αντιμετωπιστούν εγκαίρως με σύνεση και ορθότητα. Εάν δεν συμβεί αυτό, τότε ο

επιχειρηματικός οργανισμός θα έρθει αντιμέτωπος με σοβαρές συνέπειες που θα επηρεάσουν όχι μόνο τη λειτουργία του αλλά και πιθανόν να οδηγήσουν στην κατάρρευση του (Παπαγεωργίου, 2021:8).

1.2 Χαρακτηριστικά και είδη κρίσεων

Οι (Heath R. L., (2004)), Ulmer, Sellnow & Seeger (2007), αποδίδουν ως το κυρίαρχο γνώρισμα στις κρίσεις την αιφνίδια εμφάνισή τους. Όταν εμφανίζεται η κρίση οι αρμόδιοι για την διαχείριση ανάλογων καταστάσεων οφείλουν να οργανώσουν ένα αποτελεσματικό σχέδιο δράσης για την αντιμετώπιση της. Αυτό ενδέχεται να περιλαμβάνει πληροφορίες και απαντήσεις σε σχετικά με την κρίση ερωτήματα. Η κλιμάκωση των συμβάντων και οι αδιάληπτες πιέσεις για την ταχεία και σωστή αντιμετώπιση της κρίσης είναι ένα δεύτερο χαρακτηριστικό των κρίσεων. Εδώ οι αρμόδιοι καλούνται να διαχειριστούν αποτελεσματικά τις καταστάσεις εκνευρισμού και πανικού οι οποίες δυσχεραίνουν σημαντικά τις προσπάθειες τους. Ένα τρίτο χαρακτηριστικό των κρίσεων είναι ότι έχουν δυναμικό χαρακτήρα, δηλαδή η ένταση τους κλιμακώνεται και ταυτόχρονα κλιμακώνεται το αίσθημα ανασφάλειας και κινδύνου με συνέπεια την δυσλειτουργία ολόκληρου του συστήματος.

Διακρίνουμε δύο κατηγορίες κρίσεων ανάλογα με την προέλευση της γέννησής τους:

1. Οι κρίσεις που γεννιούνται στο εσωτερικό κάποιου συστήματος: ατυχήματα, αστοχίες και ενέργειες που συνδέονται με ανθρώπινη συμπεριφορά, απεργίες, σαμποτάζ, τρομοκρατία, δολιοφθορά.
2. Οι κρίσεις που έχουν την προέλευση τους στο εξωτερικό περιβάλλον κάποιου συστήματος και είναι οι πιο συνηθέστερες.: φυσικές καταστροφές (σεισμοί, πλημμύρες, πυρκαγιές).

Οι Seymour & Moore (2005), διαχώρισαν τις κρίσεις με βάση τον χρόνο εκδήλωσης μιας κρίσης σε: «Cobra» και «Python». *«Με τον όρο Cobra περιγράφονται οι κρίσεις που λαμβάνουν χώρα αναπάντεχα και απροσδόκητα και έχουν γρήγορη εξέλιξη όπως μια έκρηξη, μια τρομοκρατική ενέργεια, μια κακόβουλη δράση ανταγωνιστών, μια επιθετική εξαγορά ή ένα ατύχημα, ενώ οι κρίσεις τύπου «Python» σχετίζονται με θέματα που έχουν αργή εξέλιξη και εκδηλώνονται σταδιακά όπως προβλήματα διοίκησης, εσωτερικές προστριβές, προβλήματα στον κλάδο»* (Seymour & Moore, 2005).

Σε σχέση με τα γενικά χαρακτηριστικά τους τα οποία συνάδουν με τα χαρακτηριστικά των αιτιών που προκαλούν την εκάστοτε κρίση διακρίνονται σε: κοινωνικές, οικονομικές,

κρίσεις φυσικών φαινομένων, μεγάλες ή μικρές, σοβαρές , ήπιες, καταστροφικές, μεγάλης, μεσαίας, μικρής διάρκειας, συχνές, σπάνιες, αραιές, ξαφνικές, σφοδρές, γρήγορης ή αργής εξέλιξης, ανωμαλίες, καταστροφές παρεκκλίσεις, εκτροπές και ανατροπές Σφακιανάκης (1998, σ. 37-38).

Μια τρίτη διάκριση που περιλαμβάνει έξι κατηγορίες σχετικά με τα πιθανά τραυματικά περιστατικά των κρίσεων, προτείνουν οι (Brock, 2001)

1. απειλητικές για τη ζωή ασθένεια ή τραυματισμός: ασθένειες δυνητικά θανάσιμες, ακρωτηριασμοί ή παραμορφώσεις, επιθέσεις, ναυτικά , σιδηροδρομικά και οδικά ατυχήματα, φωτιές, εκρήξεις, , απόπειρες αυτοκτονίας, φωτιές, εμπρησμοί.
2. κρίσεις από γεγονότα βίαιου ή απροσδόκητου θανάτου: θανατηφόρα ατυχήματα και ασθένειες, αυτοκτονίες και ανθρωποκτονίες.
3. κρίσεις από γεγονότα επαπειλούμενου θανάτου ή τραυματισμού: ανθρώπινη επιθετικότητα, ενδοοικογενειακή βία
4. κρίσεις πράξεις πολέμου: αιχμάλωτοι πολέμου, αεροπειρατείες, εισβολές, τρομοκρατικές επιθέσεις, βασανιστήρια, ομηρίες
5. κρίσεις από Φυσικές καταστροφές: πλημμύρες, σεισμοί, ανεμοστρόβιλοι, πυρκαγιές, εκρήξεις ηφαιστείου, χιονοστιβάδες κατολισθήσεις, τσουνάμι κ.α.
6. κρίσεις που προκαλούνται από ανθρώπινη αμέλεια: βιομηχανικές καταστροφές, έκθεση σε επικίνδυνα τοξικά απόβλητα-ουσίες, πυρηνικά ατυχήματα, πτώση αεροπλάνων, πυρκαγιές που οφείλονται σε ηλεκτρικές βλάβες και άλλα.

1.3 Φάσεις εξέλιξης των κρίσεων

Σε κάθε κρίση υπάρχει ο κύκλος ζωής της ανεξαρτήτως τύπου ή κατηγορίας καθώς διέρχεται από διάφορες φάσεις οι οποίες επηρεάζουν διαφορετικά τον οργανισμό η την επιχείρηση. Οι Fink (1986), Roberts (1994) & Faulkner (2001), ανέπτυξαν ένα βοηθητικό εργαλείο στο οποίο διευκρινίζουν τις προοδευτικές φάσεις μιας κρίσης και είναι σημαντικός οδηγός για τους αρμόδιους στο σχεδιασμό κατάλληλων στρατηγικών αναχαίτισης των φάσεων μιας κρίσης. Επίσης οι Darling & Kash (1994) ορίζουν τις φάσεις των κρίσεων ως εξής:

1. (Prodromal crisis stage), είναι το στάδιο πριν την εμφάνιση της: καταγράφονται οι πρώτες «πλασματικές» επιπτώσεις της (symptom or precrisis stage), προαναγγελία εμφάνισης της. Επικρατεί έλλειψη ελέγχου της κατάστασης, πανικός ή ένταση

στους εμπλεκόμενους: δημιουργία αίσθησης δράσης ή αδράνειας ως προς την αντιμετώπιση της ενδεχόμενης κρίσης (Brecher M. , 1993).

2. Το στάδιο της οξείας φάσης (Acute crisis stage), είναι το κρισιμότερο καθώς συμβαίνουν τεράστιες αλλαγές μη αναστρέψιμες και συνήθως καταστροφικές επιπτώσεις: εκδήλωση και κορύφωση της κρίσης με ταυτόχρονη εξάπλωση και όξυνση άγχους, ψυχολογική πίεσης των εμπλεκομένων για την άμεση λήψη αποφάσεων, αντιμετώπιση και διευθέτηση της κρίσης. (Brecher, 1993; Trumbore & Boyer, 2000).
3. Το στάδιο αντιμετώπισης των συνεπειών της κρίσης (Chronic crisis stage): αποκλιμάκωση της κρίσης-εξομάλυνση της κατάστασης και προσπάθεια προσαρμογής στα νέα δεδομένα. Οι αποφάσεις από τους αρμόδιους λαμβάνονται χωρίς ψυχολογική πίεση ή αίσθημα απειλής. Προσπάθεια εκτίμησης των συνεπειών θετικών ή αρνητικών με κύριο μέλημα την ανάκαμψη, την διάλυση της κρίσης, την γρήγορη επίλυση των προβλημάτων και επαναφορά της λειτουργία του συστήματος (Darling & Kash, 1998).
4. Το τελευταίο στάδιο, το στάδιο ανάκαμψης, ή διάλυσης, ή επίλυσης- ομαλοποίησης (Crisis resolution stage): σηματοδοτεί την παύση της, την καταγραφή και αξιολόγηση όλων των συνεπειών της και επαναφορά στην κανονικότητα (Holsti, 1980; Brecher, 1993). Υψίστης σημασίας εδώ είναι η αξιολόγηση της μεθόδου διαχείρισης της κρίσης από τους αρμόδιους, ώστε να αποφευχθούν λάθη σε μια πιθανή νέα κρίση (Learning, 2003:152-153; Glaesser, 2000).

1.4 Διαχείριση κρίσεων ως πρακτική

Από το 1960 η διαχείριση κρίσεων συνιστά αναγνωρισμένη διπλωματική πρακτική για την εξομάλυνση και επίλυση διαφορών ανάμεσα στα κράτη (Frei, 1978). Συγκεκριμένα, ο όρος «Διαχείριση κρίσεων» (“Crisis management”), εφαρμόστηκε στον χώρο της πολιτικής. Το 1962, την περίοδο της κρίσης στην Κούβα ο πρόεδρος J.F. Kennedy των Η.Π.Α, με τον όρο “Crisis management” περιέγραψε τον τρόπο αντιμετώπισης-διαχείρισης της κρίσιμης και πρωτοφανής τότε κατάστασης (Glaesser, D., 2006:21). Ο Glaesser (2006), υποστηρίζει ότι, η διαχείριση κρίσεων είναι μια σίγουρη πρακτική με την οποία μπορεί μια κρίση να αποφευχθεί και να αναχαιτιστεί.

Η διαχείριση κάποιας κρίσης αρχίζει με τη διαδικασία ανίχνευσης του προβλήματος ή της δυσμενούς κατάστασης για τα οποία πρέπει να αναζητηθούν λύσεις. Η διαδικασία αυτή

περιλαμβάνει την διαδικασία της λήψεως αποφάσεων για τη διαχείριση και διευθέτηση όλων των θεμάτων (issue management), με τρόπο ώστε τα αποτελέσματα να είναι θετικά, ή τουλάχιστον να μειωθούν οι αρνητικές επιπτώσεις (Barton, Subject adviser Crisis Management: Master the Skills to Prevent Disasters, 2004) (Coombs H. , 2004). Ουσιαστικά, η διαχείριση της οποιαδήποτε μορφής κρίσεως συνιστά ένα μεθοδολογικό εργαλείο, είναι δηλαδή η συστηματική προσπάθεια και ο τρόπος αντιμετώπισης της απειλής, με το οποίο οργανώνεται, συγκροτείται και υλοποιείται το ανάλογο σχέδιο δράσης για τον έλεγχο και την καθοδήγηση πριν κατά τη διάρκεια και μετά το πέρας της κρίσης. Σημαντικός παράγοντας για την αποτελεσματική διαχείριση της και κατ' επέκταση αναχαίτιση-λήξη είναι η καλή συνεργασία στο σύνολο των εμπλεκομένων φορέων του πληττόμενου οργανισμού ή του συστήματος.

Σύμφωνα με τους Reynolds & Seeger (2005), ένας ενδεδειγμένος ορισμός της διαχείρισης κρίσεων είναι: *«η μελέτη και πρόβλεψη των κινδύνων που ενδέχεται να απειλήσουν μια επιχείρηση/οργανισμό με σκοπό τη μείωση της αβεβαιότητας και τη λήψη όλων των απαιτούμενων μέτρων πριν, κατά τη διάρκεια και μετά από την κρίση, ώστε να προστατευτούν οι άνθρωποι, το περιβάλλον, οι εργαζόμενοι και η οικονομική θέση ενός συστήματος»*.

1.5 Διεργασίες αντιμετώπισης κρίσεων: «Crisis management»

Οι απαιτούμενες διεργασίες για την αντιμετώπιση μιας κρίσης, (“Crisis management”) περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

1. Διεργασίες αναγνώρισης, μελέτης, πρόβλεψης περιστάσεων που συμβαίνουν σε μια κρίση, ενεργοποίηση όλων των απαραίτητων μηχανισμών για την αποτροπή ή την αντιμετώπιση της κρίσης
2. Τεχνικές για την μείωση του κινδύνου, των απειλών και της αβεβαιότητας, για να μπορέσει η διοίκηση να ελέγχει καλύτερα την μονάδα -οργανισμό ώστε να πράττει κανονικά τα καθήκοντά της
3. Εμπειρία των στελεχών του οργανισμού, για να μπορέσουν να συμπεριλάβουν στο γενικό πλάνο αντιμετώπισης όλα τα πιθανά σενάρια για την ανάπτυξη και εφαρμογή ορθών σχεδίων δράσης.
4. Στη βάση των παραπάνω, η διαχείριση μιας κρίσης θεωρείται από ορθή πρόβλεψη των ενδεχόμενων κινδύνων της κρίσης, τον επιμελή σχεδιασμό, τη λήψη μέτρων-δράσεων για τη μείωση των κινδύνων, των απειλών και της αβεβαιότητας πριν και

κατά την εξέλιξη της για να προστατευθεί ο οργανισμός στο σύνολο: εργαζόμενοι, περιβάλλον, άνθρωποι, οικονομία και οικονομική θέση του οργανισμού (Glaesser, 2006, σελ. 21-23; Henderson, 2007, σελ. 9-10).

1.6 Πρόληψη και διαχείριση μιας κρίσης με την μέθοδο S.W.O.T. Analysis

Η μέθοδος S.W.O.T. Analysis ενδείκνυται για την αναχαίτιση, την πρόληψη και την διαχείριση μίας κρίσης. Η μεθοδολογία της περιλαμβάνει την πλήρη καταγραφή και μελέτη των αδύναμων και δυνατών σημείων, των απειλών αλλά και των «ευκαιριών» που προέρχονται από την συγκεκριμένη κρίση, ώστε να προσδιοριστούν οι κίνδυνοι και ο τρόπος με τον οποίο θα αντιμετωπιστούν οι συνέπειες της.

Όταν εκδηλωθεί η κρίση τότε, η αντιμετώπισή της περιλαμβάνει έναν ουσιαστικό στρατηγικό σχεδιασμό, ο οποίος προετοιμάζεται προτού εμφανιστεί για να τεθεί χρονικά σε πλήρη εφαρμογή κατά την εκδήλωση της. Είναι απαραίτητο να συσταθεί μια ομάδα «διαχείρισης κρίσεως» που θα ορίζει τους συμμετέχοντες και τις αρμοδιότητες τους.

Είναι εξαιρετικά επικίνδυνο το πρώτο στάδιο που σε αυτό γίνεται η αναγνώριση μιας κρίσης, επειδή δεν αποκλείεται να υποτιμηθεί. Η αντιμετώπιση της αρχίζει από μια σειρά απαντήσεων σε κρίσιμα ερωτήματα που αφορούν στην κατανόηση του, τί ακριβώς συνέβη τη συγκεκριμένη στιγμή, ποια είναι η αιτία πρόκλησης της καταστροφής και ποιοι οι εμπλεκόμενοι.

Το δεύτερο στάδιο, είναι η εφαρμογή του σχεδίου διαχείρισης συνδυαστικά με την επικοινωνιακή διαχείριση προς άλλους φορείς, συμπεριλαμβανόμενου και του ευρύτερου κοινού.

Στην τρίτη φάση, η επικοινωνία είναι το επίκεντρο. Σημειώνεται η ιδιαίτερη προσοχή στην ακριβή, άμεση και ειλικρινή ενημέρωση των άμεσα εμπλεκόμενων ώστε να διαφαιίνεται η υπευθυνότητα, το ενδιαφέρον και ο έλεγχος από πλευράς των επικεφαλής.

Στο τέταρτο στάδιο, όταν ομαλοποιείται η κρίση και το σύστημα επανέρχεται σε ρυθμούς σχεδόν κανονικότητας, αξιολογείται το σχέδιο που εφαρμόστηκε στη δεδομένη κρίση, ως προς την αποτελεσματικότητά, τη λειτουργικότητα (βάση προβλέψεων), τα λάθη, τις παραλείψεις κατά την εφαρμογή του, τα επιμέρους στοιχεία του σχεδίου που καθυστερούν την διαχείριση της. Σκοπός της αξιολόγησης είναι ο βελτιωμένος σχεδιασμός από τους αρμόδιους σε πιθανή αντίστοιχη κατάσταση.

Στη διαχείριση κρίσεων προέχουν, Coombs (2007):

1. Η βοήθεια προς τους πληττόμενους, η προστασία των θυμάτων της κρίσης.

2. Η προστασία από παράπλευρες απώλειες του πληττόμενου συστήματος, για παράδειγμα οικονομικές απώλειες, ενημέρωση, παροχή διορθωτικών πληροφοριών από τους αρμόδιους φορείς: (καθοδήγηση, πληροφόρηση για την ψυχολογική, σωματική και κοινωνική αποκατάσταση των πληγέντων από τις επιπτώσεις). Η εκδήλωση αισθήματος συμπάθειας προς τα θύματα μιας κρίσης αποτελεί το κοινό γνώρισμα των διορθωτικών πληροφοριών (Sturges, 1994).

1.7 Παράγοντες που επηρεάζουν την αντίδραση ενός οργανισμού σε μία κρίση

Η εμπειρία, η προετοιμασία, το μέγεθος και η κουλτούρα μιας επιχείρησης, ενός συστήματος ή οργανισμού είναι οι βασικοί συντελεστές που κατευθύνουν την συμπεριφορά και την αντίδραση τους έναντι στην κρίση. Σε μικρές κρίσεις που συμβαίνουν σε τοπικό επίπεδο δεν απαιτούνται πόροι επιπλέον των διατιθέμενων. Επαγγελματικές ομάδες όπως: πυροσβέστες, γιατροί, νοσηλευτές και εθελοντές μπορούν να βοηθήσουν αποτελεσματικά στην αντιμετώπιση μιας κρίσης. Σε μεγάλες καταστροφικές κρίσεις, απαιτείται υψηλή διαθεσιμότητα πόρων, ενώ η σωστή απόκριση από ομάδες αντιμετώπισης είναι ελλιπής ή μειωμένη, εξαιτίας της γραφειοκρατίας των οργανισμών και στην αντίδραση του προσωπικού των οργανισμών προς όλα τα επίπεδα μιας κρίσης (Lebow, 1981).

Οι κύριοι τύποι οργανισμών που μπορούν να ανταπεξέλθουν σε καταστάσεις κρίσεως είναι:

1. εδραιωμένοι οργανισμοί που διατίθενται σε καθημερινή βάση: αστυνομία, πυροσβεστική, νοσοκομεία (το προσωπικό τους υστερεί ως προς την ευκολία στην προσαρμοστικότητα στην αντιμετώπιση μεγάλων κρίσεων) (Alexander, 1991).
2. διευρυνόμενοι οργανισμοί: είναι αυτοί που λειτουργούν ως εθελοντικές ομάδες π.χ. Ερυθρός Σταυρός, ομάδες διάσωσης ζώων (βασικό μειονέκτημα προβλήματα που προκύπτουν στο προσωπικό εξαιτίας του επικουρικού τους ρόλου και ως εθελοντές, μη ξεκάθαρος ρόλος και λειτουργίες, καθώς και ασαφείς, περιορισμένοι κανονισμοί που συνεπάγεται με χαμηλή αποτελεσματικότητα των μελών του στο κρίσιμο περιστατικό) (Alexander, 1991).
3. ανεπτυγμένοι οργανισμοί: καλούνται για την παροχή βοήθειας σε συγκεκριμένες περιστάσεις π.χ. πρόσκοποι (μειονέκτημα, τα προβλήματα συγκέντρωσης των μελών τους, δυσκολία ελέγχου από άλλους οργανισμούς).

4. έκτακτοι οργανισμοί: είναι οι οργανισμοί που αναδύονται μόνο έκτακτα σε κρίσιμες καταστάσεις, με σκοπό την εύστοχη και αποτελεσματική αντιμετώπιση τους (Williams, 1976; Lebow, 1981).

Το πόσοι οργανισμοί επιχειρούν στην αντιμετώπιση μιας κρίσεως, εξαρτάται από το μέγεθος και τη σοβαρότητα της. Αν δηλαδή, πρόκειται για αεροπορικό δυστύχημα τότε χρειάζεται η συμμετοχή πολλών και διαφορετικών ομάδων αντιμετώπισης (αστυνομία, εμπειρογνώμονες, πυροσβεστική, νοσοκομείο, ομάδες έρευνας, εθελοντές, κα), ενώ αν πρόκειται για αυτοκινητιστικό ατύχημα τότε χρειάζεται η συμμετοχή τριών, το πολύ, επαγγελματικών ομάδων (πυροσβεστική, αστυνομία και νοσοκομείο) (Snyder & Diesing, 1977).

Οι βασικές παράμετροι της κουλτούρας για την αντιμετώπιση μιας κρίσεως είναι τρεις: ατομική ή συλλογική, αβεβαιότητα ή βεβαιότητα και η απόσταση της εξουσίας. Οι παράμετροι της κουλτούρας είναι ιδιαίτερα χρήσιμες για διαχειριστές πραγματικά κρίσιμων καταστάσεων, όταν εξετάζουν τις συμπαγείς αντιδράσεις σε κρίσεις ή όταν εργάζονται με παγκόσμια ή διεθνή πρότυπα αντιμετώπισης διάφορων μορφών κρίσεων. Αρκετοί πολυεθνικοί οργανισμοί έχουν δικές τους ομάδες διαχείρισης κινδύνων. Οι ομάδες αυτές, βρίσκονται σε μακρινό από την περιοχή που εξελίσσεται η κρίση, σημείο και έχουν προσωπικό από κουλτούρες διαφορετικές. Τα ανώτερα στελέχη, σε περιπτώσεις κρίσεως οφείλουν να επιδείχνουν ευαισθητοποίηση στο πως το προσωπικό τους επιλέγει να προσεγγίσει και να επιλύσει ένα πρόβλημα (Φιλόλια και συν, 2005; Lebow, 1981).

1.8 Στάδια διαχείρισης κρίσεων

Η δραστική αντιμετώπιση του κρίσιμου σημείου- ρίσκο μιας απειλής σύμφωνα με τον Coombs (2007, 2010), δύναται να προλάβει μία κρίση. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μόνο αν οι διαχειριστές των κρίσεων έχουν την ικανότητα να εντοπίσουν και στην συνέχεια να αντιμετωπίσουν το ρίσκο που ενδεχομένως καταλήξει σε κρίση. Ο Heath (1998), υποστηρίζει πως η αποτελεσματική διαχείριση μιας κρίσης έχει ως αφετηρία την στιγμή ίδρυσης του οργανισμού και ότι η διαχείριση μιας κρίσης έχει τρία κύρια και εξίσου σημαντικά στάδια για την αναχαίτηση της (Coombs 1999, 2007, 2010, Heath 1998):

1. Στάδιο πριν την κρίση pre-crisis stage: εντοπίζονται οι απειλές, κατασκευάζονται σχέδια δράσης έκτακτων αναγκών (σχηματισμός χαρτοφυλακίων, δημιουργία, ανάπτυξη θετικών σχέσεων με τα ΜΜΕ κ.α.)

2. Στάδιο κατά τη διάρκεια της κρίσης (managing the crisis event itself) :περιλαμβάνει τρία υπό-στάδια: α) αναγνώριση της κρίσης (crisis recognition), β) συγκράτηση της κρίσης (crisis containment) και γ) επανάληψη της επιχείρησης. Ανεξαρτήτως υπό-σταδίου η κρίση βρίσκεται σε πλήρη εξέλιξη και επιχειρείται η αντιμετώπιση της με απώτερο στόχο τον περιορισμό των επικείμενων απωλειών και ζημιών (Dezenhall, 2011).
3. Στάδιο μετά την κρίση (post crisis): περιλαμβάνει την αξιολόγηση, την καταγραφή συμπερασμάτων για μια πιο αποτελεσματική διαχείριση σε ενδεχόμενη μελλοντικά κρίση (Heath, 1998).

Κατά τον Norman R. Augustine (1995:1-31) στη διαχείριση των κρίσεων έχουμε τα ακόλουθα έξι στάδια:

1. Αποφυγή της κρίσης

Συνήθως το στάδιο αυτό παραλείπεται από τις επιχειρήσεις. Ο Augustine, προτείνει την κατασκευή μιας λίστας με καθετί που ενδέχεται να προκαλέσει βλάβη, ζημία ή απώλεια στην επιχείρηση, λαμβάνοντας όμως υπόψη πιθανές συνέπειες και υπολογίζοντας το κόστος αποφυγής. Συγκεκριμένα, για κάθε πιθανή κρίση, μια εταιρία θα πρέπει να υπολογίσει την πιθανότητα εμφάνισης μιας κρίσης και τις οικονομικές βλάβες που ενδέχεται να προκληθούν, καθώς και την εκτιμώμενη αξία κάθε βλάβης-ζημίας (οικονομική ζημιά επί πιθανότητα). Κατόπιν να συγκριθεί η εκτιμώμενη αξία κάθε κρίσης με το κόστος αποφυγής τους για να εξεταστεί αν είναι ωφελιμότερη, η λήψη βασικών μέτρων αποφυγής τους (Barton, 2004: 24-26). Ανάλογα μέτρα αποφυγής είναι και η ασφάλιση της επιχείρησης για φωτιά ή πλημμύρα. Σαφέστατα η ασφάλιση δεν αποτρέπει την κρίση, όμως βοηθά την επιχείρηση να αποφύγει αρκετές αρνητικές συνέπειες που προκύπτουν από την κρίση (Barton, 2004: 30-32).

2. Προετοιμασία για Διαχείριση της Κρίσης.

Βασική προϋπόθεση στην προετοιμασία για την διαχείριση και αντιμετώπιση της κρίσης είναι η συγκρότηση σχεδίων δράσεως «contingency planning», τα οποία περιλαμβάνουν την ίδρυση κέντρου διαχείρισης κρίσεων, την δημιουργία σχεδίου επικοινωνίας και προσομοίωσης με αληθινές περιστάσεις κρίσεων. Ο Barton (2004: 36-51) υποστηρίζει πως

ένας τέτοιος σχεδιασμός πλάνου «contingency planning», στηρίζεται στην οργάνωση και στην λήψη αποφάσεων προτού ξεσπάσει η κρίση και προτείνει τα ακόλουθα πέντε βήματα: οργάνωση της ομάδας σχεδιασμού, τον καθορισμό του προβλήματος, την δημιουργία ενός σχεδίου, την δοκιμή του σχεδίου, την συνεχόμενη βελτίωση του σχεδίου.

3. Η Αναγνώριση της Κρίσης.

Είναι η πιο δύσκολη φάση για μια εταιρεία, επειδή πρώτον, πρέπει να αναγνωρίζει ότι εκδηλώνεται μια κρίση και δεύτερον, οι εταιρίες τις περισσότερες φορές φαίνεται ότι εστιάζουν σε μεγάλο βαθμό μόνο σε τεχνικά θέματα, χωρίς να λαμβάνουν υπόψη άλλες αντιλήψεις και έτσι υποτιμούν ένα πρόβλημα με αποτέλεσμα να εκδηλώνεται η κρίση εξαιτίας μιας δημόσιας αντίληψης με υπερβολική έκθεση στο κοινό όπως συνέβη το 1994 με τον μικροεπεξεργαστή Pentium της Intel (Augustine, 1995:15-20).

4. Η Συγκράτηση της Κρίσης.

Σύμφωνα με τον Augustine (1995), στο στάδιο αυτό απαιτείται ταξινόμηση: διακοπή των διαφυγών. *«Αυτή είναι η φάση κατά την οποία πρέπει να γίνουν οι δύσκολες αποφάσεις και να γίνουν γρήγορα».* *«Το πρόβλημα σε αυτό το στάδιο είναι ότι συνήθως δεν γνωρίζουμε τι δεν ξέρουμε. Μπορεί να υπάρχουν πολύ λίγες πληροφορίες ή μπορεί να υπάρχουν και πολλές, χωρίς να υπάρχει τρόπος να διαλέξουμε αυτό που είναι σημαντικό».* Υπογραμμίζει την σπουδαιότητα της : Υπαρξης της ομάδας διαχείρισης κρίσεως με πλήρη απασχόληση για να περιοριστεί η κρίση ενώ οι άλλοι να συνεχίζουν τη λειτουργία της επιχείρησης. Ένας εκπρόσωπος της εταιρείας ως υπεύθυνος και υποχρεωμένος να ενημερώνει το κοινό. Απαγόρευση σε πελάτες, ιδιοκτήτες, υπαλλήλους, προμηθευτές και στις κοινότητες της εταιρείας να διοχετεύουν πληροφορίες από τα δημόσια ΜΜΕ αλλά ένα κατάλληλο άτομο να περιγράψει την πραγματική κατάσταση.

Επίσης, ο Barton (2004: 66-76) ορίζει ως αρχές της συγκράτησης μιας κρίσης τις ακόλουθες: αποφασιστική και γρήγορη αντίδραση στο πρόβλημα, τοποθέτηση των ανθρωπίνων συμφερόντων πάνω απ' όλα, τα ανώτερα στελέχη της εταιρείας να παρευρίσκονται στην εταιρεία ως ένδειξη σοβαρής αντιμετώπισης του προβλήματος εκ μέρους της και νοιχτή επικοινωνία εμπλεκομένων και ΜΜΕ.

5. Η Επίλυση της Κρίσης.

Ο χρόνος θεωρείται κρίσιμος στην επίλυση των κρίσεων καθώς η επιχείρηση έχει αντιμέτωπο το χρόνο. Μεγαλύτερη κρίση συνεπάγεται με μεγαλύτερη αρνητική δημόσια έκθεση της επιχείρησης με αποτέλεσμα την δημιουργία δυσμενών σχέσεων με προμηθευτές, πελάτες, υπαλλήλους κ.α.. Σημαντική, λοιπόν στην επίλυση της κρίσης είναι η ταχύτητα καθώς καμία κρίση δεν περιμένει. Επιβάλλεται, η επιχείρηση να διατηρεί τακτική, επαναλαμβανόμενη επικοινωνία με τους εμπλεκόμενους, όμως χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή εδώ, οι πληροφορίες να μην ερμηνεύονται από την οπτική γωνία των ΜΜΕ ή άλλων κοινωνικών δικτύων αλλά από την οπτική γωνία της επιχείρησης για την εξέταση και επεξεργασία του προβλήματος που προκάλεσε την κρίση για την αποφυγή της δυσφήμισης της επιχείρησης και την επιτάχυνση της εξομάλυνσης της κρίσης. Επιπλέον είναι βασικό κατά τη διάρκεια της κρίσης να καταγράφονται οι πηγές των αποφάσεων, της πληροφόρησης αλλά και των ενεργειών επίλυσης του προβλήματος για να χρησιμοποιηθεί μελλοντικά σε ανάλογες καταστάσεις ως οδηγός δράσης και ως τεκμήρια σε ενδεχόμενες δικαστικές αντιπαραθέσεις Barton (2004:78-91).

Είναι εξαιρετικά σπουδαία η παρουσία του «ηγέτη», όπως και η αναγγελία της λήξεως της κρίσης. Η λήξη μιας κρίσης σηματοδοτείται από τα ακόλουθα: επιστροφή υπαλλήλων σε ρυθμούς καθημερινότητας (εργασία), κανονικότητα στις σχέσεις πελατών -επιχείρησης και προμηθευτών, δεν υπάρχει πλέον επικοινωνία με ΜΜΕ και επάνοδος οικονομικών και άλλων επιδόσεων της επιχείρησης (Barton, L. 2004:78- 91)

6. Η δημιουργία ωφέλειας από την κρίση.

Ο (Augustine, 1995), υποστηρίζει ότι η επιχείρηση που δρα αποτελεσματικά στα προγενέστερα στάδια (αποφυγή της κρίσης, προετοιμασία για την αντιμετώπιση της, αναγνώριση της κρίσης, συγκράτηση και επίλυση της), ενδέχεται να έχει την ευκαιρία να ωφεληθεί από την κρίση καθώς η σωστή αντιμετώπιση της, περιορίζει τις απώλειες, μειώνει τη διάρκεια της και αρχίζει νωρίτερα η περίοδος αποκατάστασης.

Ωστόσο, ο Watkins (2001), από τις έρευνες του που αφορούν την αποτελεσματική διαχείριση κρίσεων, προσδιορίζει δέκα βασικά στοιχεία:

1. Έναν αριθμό σεναρίων κατάλληλο για κάθε κρίση όπως: πανδημίες (covid-19), πυρκαγιές, σεισμοί, πλημμύρες οικονομική κρίση, τρομοκρατικές ενέργειες κ.α.
2. Ένα σύνολο ευέλικτων υποδειγμάτων αντιμετώπισης: σενάρια επικοινωνίας με media, εκκένωσης κτιρίων, ανταπόκριση της πυροσβεστικής ή του προσωπικού της επιχείρησης κ.α.
3. Σύνδεση σεναρίων και υποδειγμάτων αντιμετώπισης.
4. Επιλογή ομάδας διαχείρισης. Ορίζεται από τον διευθυντή της επιχείρησης η ομάδα διαχείρισης κρίσεων και ο αντικαταστάτης του σε περίπτωση απουσίας του.
5. Άμεση ενεργοποίηση διαδικασιών βάση του αντίστοιχου πρωτοκόλλου.
6. Προσδιορισμός του «αρχηγείου»- του χώρου της ομάδας διαχείρισης.
7. Κατάλληλα και σαφώς καθορισμένα κανάλια επικοινωνίας, εσωτερικής ή εξωτερικής.
8. Διαθεσιμότητα-αποθέματα πόρων σε: τροφές, νερό, ενέργεια, φάρμακα κ.α.
9. Τακτικές ασκήσεις προσομοίωσης αλλά ξαφνικά για να αξιολογείται στην πράξη η ταχύτητα αντίδρασης των εμπλεκομένων και η καταλληλότητα του σεναρίου.
10. Επιστημονικές αξιολογήσεις μετά τη λήξη της κρίσης στην αντίδραση της επιχείρησης: καταγράφονται αδύνατα σημεία και διαδικασίες που βοήθησαν σημαντικά την επιχείρηση προς βελτίωση και εξέλιξη (Watkins, 2001).

1.9 Παγκόσμιες πρακτικές διαχείρισης κρίσεων

Κάθε δεκαετία συ καλούνται Παγκόσμιες συνδιασκέψεις με θεματολογία τον περιορισμό των καταστροφών. Το έτος 1994 η συνδιάσκεψη στη Γιοκοχάμα απέφερε τη δημοσίευση του «The Yokohama Strategy and Plan of Action for a Safer World» (UNDRR, 2018). Το 2005, η συνδιάσκεψη στο Κόμπε έθεσε το πλαίσιο του Χιόγκο με πέντε βασικές προτεραιότητες για την προσαρμογή και την ανθεκτικότητα: The Hyogo Framework for action 2005-2015: Building the resilience of Countries and communities to disaster (UNDRR, 2018).

Στην Συνδιάσκεψη του Σεντάι το 2015, τίθενται οδηγίες και στόχοι για τον περιορισμό του κινδύνου καταστροφής έως το έτος 2030 (Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015-2030) (UNDRR, 2018). Συγκεκριμένα, οι στόχοι αφορούν την αποτελεσματικό περιορισμό του κινδύνου καταστροφής, των απωλειών σε ανθρώπινες ζωές, σε πόρους διαβίωσης, σε φυσικούς, περιβαλλοντικούς, κοινωνικούς και οικονομικούς πόρους ατόμων, επιχειρήσεων-οργανισμών, κοινοτήτων και κρατών. Η επίτευξη των στόχων αυτών

πραγματοποιείται με την εφαρμογή θεσμικών μέτρων για τον περιορισμό του υπάρχον κινδύνου και την αποτροπή εμφάνισης νέου. Τα μέτρα αυτά περιλαμβάνουν πρακτικές εκπαίδευσης και ασκήσεις ετοιμότητας ομάδων και δομών για άμεση ανταπόκριση και αποκατάσταση με στόχο την εφαρμογή τους έως το 2020 (UN, 2015).

Σε επίπεδο διεθνών οργανισμών ο ΟΗΕ δραστηριοποιείται σε δράσεις για τον περιορισμό των κινδύνων καταστροφών. Η UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) εντείνει τις προσπάθειες των κρατών-μελών σε μέτρα και ασκήσεις ετοιμότητας των τοπικών κοινοτήτων, την ανάπτυξη σχεδίων ετοιμότητας, όπως και εκστρατείες ενημέρωσης (UNESCO, 2014). Οι πρακτικές της UNESCO περιλαμβάνονται ρητά στην έκθεση (UNESCO, DISASTER RISK REDUCTION, ACTIVITIES by UNESCO FIELD OFFICES, 2016). Επίσης, είναι μέλος της PEDRR (Partnership for Environment and Disaster Risk Reduction - PEDRR) -Συνεργασία για το Περιβάλλον και τη Μείωση των Κινδύνων Καταστροφών μιας διεθνούς συνεργασίας οργανισμών όπως ο ΟΗΕ, εξειδικευμένα ινστιτούτα και διεθνείς ή περιφερειακές ΜΚΟ.

Το 1999 ιδρύθηκε το (UNISDR) (United Nations Office for Disaster Risk Reduction) το οποίο συνθέτει διετής εκθέσεις Διεθνούς Στρατηγικής για όλα τα κράτη μέλη, για τη μείωση των καταστροφών. Το 2017 δημοσίευσε οδηγό με τον τρόπο τον οποίο θα περάσουμε στη πράξη με τίτλο: Words into Action Guidelines – Introductory Capstone Enhancing Disaster Preparedness for Effective Response – a companion for implementing Sendai Framework Priority 4 – May 2017 – Consultative version. Το OCHA (Office for the coordination of humanitarian affairs) (Συντονισμός Ανθρωπιστικών Υποθέσεων), είναι υπεύθυνο για τον συντονισμό και την αποτελεσματική κινητοποίηση της ανθρωπιστικής δράσης εστιάζοντας στην ετοιμότητα και την πρόληψη (OCHA, 2014).

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ), υφίσταται το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαχείρισης Κινδύνων Καταστροφών και ο Ευρωπαϊκός Μηχανισμός Πολιτικής Προστασίας (EUCPM). Ο δεύτερος κινητοποιείται σε κάθε αίτημα οποιασδήποτε χώρας παγκοσμίως, ενώ λειτούργησε αρχικά στη διαχείριση των καταστροφών και μετεξελίχθηκε ως διαχείριση κινδύνων και καταστροφών ο οποίος λειτουργεί συμπληρωματικά στις Εθνικές Πολιτικές βοηθώντας παρέχοντας κατευθύνσεις δια-τομεακά στο θέμα των καταστροφών, επειδή οι διαχειριστές και οι δρώντες στο πεδίο αυτό είναι πολλοί και για το λόγο αυτό συστάθηκε η Γενική Διεύθυνση Ευρωπαϊκής Πολιτικής Προστασίας και Επιχειρήσεων Ανθρωπιστικής Βοήθειας (European Civil Protection and Humanitarian Aid Operation – ECHO), η οποία δημιούργησε το 2014 το ERCC (Emergency Response Coordination Centre) το

συντονιστικό κέντρο αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών ως κόμβο διαχείρισης, προετοιμασίας, συντονισμού και πληροφόρησης των επιχειρησιακών έργων της Ευρώπης σε συνεργασία με το Κοινό Κέντρο Ερευνών (Joint Research Centre - JRC) και μέσω αυτού η ΕΕ αναπτύσσει θέσεις μέσω του ΟCHA. Ο Οργανισμός για την Ασφάλεια και τη Συνεργασία στην Ευρώπη (ΟΑΣΕ-Organization for Security and Co-operation in Europe-OSCE) είναι ο βασικός οργανισμός για τη μείωση των κινδύνων καταστροφής της ΕΕ (OSCE, 2014).

1.10 Διαχείριση κρίσεων στην Ελλάδα

Η Διαχείριση κρίσεων στην Ελλάδα περιλαμβάνει σειρά δράσεων και οδηγιών των αρμοδίων κρατικών οργάνων οι οποίοι βρίσκονται σε συνεργασία με τους αντίστοιχους θεσμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Συγκεκριμένα για την πολιτική προστασία και την αντιμετώπιση εκτάκτων αναγκών κύριος υπεύθυνος είναι μηχανισμός αντιμετώπισης εκτάκτων αναγκών της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας (ΓΓΠΠ) ο οποίος προπαρασκευάζει και σχεδιάζει την πρόληψη, την κινητοποίηση και την παροχή σε υλικά όλων των δυνάμεων και των μέσων της χώρας. Ο κύριος στόχος της βάση του νόμου (Ν.2344/1995) είναι η διασφάλιση της προστασίας των πολιτών και η προστασία κάθε πλουτοπαραγωγικής πηγής, μνημείου και πάσας εγκατάστασης στην Ελλάδα (Λέκκας, 2000).

Σε Διεθνές επίπεδο η Πολιτική Προστασία συμβολίζεται με ένα ισοσκελές κίτρινο τρίγωνο, στο οποίο οι δύο παράπλευρες πλευρές αντιστοιχούν στις δράσεις πρόληψης και αντιμετώπισης μιας επέμβασης, ενώ η βάση αντιστοιχεί στις δράσεις αποκατάστασης και Αρωγής στους πληγέντες. Ο «Σχεδιασμός, οι Δράσεις και ο Συντονισμός» είναι οι τρεις πυλώνες της εφαρμογής των πολιτικών της Πολιτικής Προστασίας (ΠΠ).

Η θεσμοθέτηση της πολιτικής προστασίας πραγματοποιήθηκε με πρώτο νόμο το 1974 με το Ν.Δ. 17/74 (ΦΕΚ Α' 236) «περί πολιτικής σχεδίασης εκτάκτου ανάγκης». Εξαιτίας του νομοθετικού κενού και της τεράστιας ανάγκης για πολιτική προστασία σε καιρώ Ειρήνης δημιουργήθηκε ο Ιδρυτικός Νόμος της ΓΓΠΠ ο Ν.2344/1995 για την «οργάνωση της πολιτικής προστασίας», και ακολούθησε ο βασικός Νόμος Πλαίσιο της ΓΓΠΠ ο Ν.3013/2002, η «αναβάθμιση της πολιτικής προστασίας και λοιπές διατάξεις» με το σχέδιο «Ξενοκράτης» ΦΕΚ 423. Το 2004 ιδρύθηκε με Προεδρικό Διάταγμα (Π.Δ.151/2004) ο

«Οργανισμός Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας» με οργανωτική δομή και αρμοδιότητες σε κάθε τμήμα.

Η μέριμνα της ΠΠ αφορά την προστασία της ζωής, της υγείας και της περιουσίας των πολιτών από κάθε είδους καταστροφή σε ειρηνική περίοδο, οι οποίες χαρακτηρίζονται ως «καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης» (Λέκκας, 2000). Η ΠΠ είναι αρμόδια για: την εκπόνηση σχεδίων και προγραμμάτων πρόληψης για κάθε κατάσταση, τη λήψη μέτρων ετοιμότητας, πρόληψης, αντιμετώπισης και αποκατάστασης και την αξιοποίηση δημοσίων και ιδιωτικών μέσων καθώς, του ανθρώπινου δυναμικού και κατά περίπτωση υπουργεία για την διαχείριση των κρίσεων.

Το σχέδιο «Ξενοκράτης», στηρίζεται σε τρεις πυλώνες «Σχεδιασμός- Δράσεις Συντονισμός» με τρία επίπεδα διοίκησης «Στρατηγικό- Επιχειρησιακό- Τακτικό» και περιλαμβάνει τον σχεδιασμό των επιπέδων της διοίκησης για την δραστική αντιμετώπιση των έκτακτων αναγκών που οφείλονται σε φυσικές και άλλες καταστροφές και προσδιορίζει: τις κατηγορίες των καταστροφών και τις εμπλεκόμενες υπηρεσίες τους φορείς και τα επίπεδα διοίκησης καθώς και τον συντονισμό των επιχειρησιακών Δυνάμεων. Επίσης προσδιορίζει τον σχεδιασμό των δράσεων στα επίπεδα διοίκησης: υπουργεία, περιφέρειες, νομαρχίες, δήμους παρέχοντας οδηγίες αξιολόγησης των κινδύνων, κατευθυντήριες γραμμές ως προς τη χάραξη επιχειρησιακών στρατηγικών

Στην αντιμετώπιση των καταστροφών σε επιχειρησιακό επίπεδο, συνδράμουν και άλλοι φορείς, σύμφωνα με το εκάστοτε σχέδιο όπως, η ΕΛΑΣ, το Λιμενικό Σώμα, Πυροσβεστικό Σώμα. Ο «Ξενοκράτης» προβλέπει, τη διοικητική μέριμνα στην αντιμετώπιση των προβλημάτων στις επιχειρησιακές δυνάμεις και στους πληγέντες πολίτες. Τη διασφάλιση επικοινωνιακής ροής πληροφοριών ανάμεσα στους εμπλεκόμενους της διαχείρισης και την η δημιουργία συστήματος κινητοποίησης τεσσάρων φάσεων:

1. Φάση 1^η :Συνήθης ετοιμότητα
2. Φάση 2^η : Αυξημένη ετοιμότητα
3. Φάση 3^η : Άμεση κινητοποίηση-Επέμβαση
4. Φάση 4^η : Αποκατάσταση- Αρωγή (Λέκκας, 2000)

2. Ο Τουριστικός κλάδος

2.1 Ο ορισμός του τουρισμού

Η εννοιολόγηση του όρου τουρισμού τοποθετείται χρονικά στις απαρχές του 19ου αιώνα και εμφανίζεται στη Δυτική Ευρώπη (Βαρβαρέσος, 1998). Ως λέξη, έχει είτε αγγλική προέλευση από την λέξη «TOURING», με πρώτη αναφορά στο λεξικό της Οξφόρδης το 1811 και δήλωνε αναλυτικά την συνήθεια και τον σκοπό του να ταξιδεύει κανείς για λόγους ευαρέστησης, είτε γαλλική από την λέξη TOUR οι οποίες, στα ελληνικά είναι ταυτόσημες με τον όρο «περιηγητισμός». Ωστόσο, διεθνώς επικράτησε και χρησιμοποιείται ο όρος «ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ». Το 1800, για πρώτη φορά απαντάται η λέξη «τουρίστας» (tourist) (Βαρβαρέσος, 1998, Αποστολόπουλος & Σδράλη, 2019).

Ως έννοια, εξετάζεται θεωρητικά αλλά και πρακτικά. Στην θεωρητική πλευρά ερευνάται ως φαινόμενο με οικονομικές, ψυχολογικές και κοινωνικές πτυχές. Στην πρακτική του σκοπιά εξετάζεται ποιος τρόπος θεωρείται ο καταλληλότερος για την συνεννόηση όλων των εμπλεκόμενων σε παγκόσμιο επίπεδο με δραστηριότητες τουρισμού. Από θεωρητική άποψη ο τουρισμός ορίζεται ως: α) την προσωρινή μετακίνηση ανθρώπων από τον τόπο τους, δίχως κερδοσκοπικό κίνητρο, σε άλλους τόπους κυρίως για ψυχολογικούς λόγους (λόγους αναψυχής) ή β) την προσωρινή μετακίνηση ανθρώπων ως συστηματική προσπάθεια προσέλκυσης και εξυπηρέτησης ατόμων. Η πρώτη περίπτωση αφορά το καταναλωτικό σκέλος του τουρισμού δηλαδή την τουριστική ζήτηση, ενώ η δεύτερη αφορά το παραγωγικό σκέλος του τουρισμού δηλαδή την τουριστική προσφορά (Βαρβαρέσος, 1998). Στις μέρες μας παγκοσμίως, ο τουρισμός συνιστά μια πολιτιστική κοινωνική και οικονομική δραστηριότητα, όλων σχεδόν των κοινωνικών και οικονομικών στρωμάτων επιδιώκοντας στην εκπλήρωση της ανάγκης των ανθρώπων για προσωρινή φυγή από τη ρουτίνα της καθημερινής ζωής, τη γνωριμία άλλων πολιτισμών και ταυτόχρονα την ανάπτυξη νέων σχέσεων, δημιουργία φίλων κ.λπ.

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού (ΠΟΤ) «Ο τουρισμός ορίζεται ως οι δραστηριότητες των προσώπων που ταξιδεύουν και διαμένουν σε τόπους εκτός του συνηθισμένου περιβάλλοντος τους για όχι περισσότερο από ένα συνεχή χρόνο, για αναψυχή, επαγγελματικούς και άλλους σκοπούς που δεν σχετίζονται με την άσκηση κάποιας δραστηριότητας αμειβόμενης στον τόπο επίσκεψης». Υπό αυτή τη θεώρηση ο τουρισμός

διακρίνεται σε εγχώριος και σε αυτόν που πραγματοποιείται ανάμεσα σε άλλες χώρες. (www.world-tourism.org 2015).

Ο ορισμός που δίνει η Διεθνής Ακαδημία Τουρισμού (A.I.T.-MonteCarlo) στον τουρισμό είναι: *«το σύνολο των ανθρώπινων μετακινήσεων και των δραστηριοτήτων που προκύπτουν από αυτές, οι οποίες (μετακινήσεις και δεξιότητες) προκαλούνται από την εξωτερική και πραγματοποίηση του πόθου που έχει κάθε άτομο για απόδραση και ο οποίος πόθος εκδηλώνεται σε διάφορους βαθμούς και κατά διαφορετική ένταση σε κάθε άτομο».*

Σύμφωνα με τον Γεώργιο Μπαμπινιώτη, *«Τουρισμός καλείται η προσωρινή μετακίνηση ατόμων ή ομάδων από τον τόπο διαμονής τους σε άλλες περιοχές (της χώρας τους ή του εξωτερικού) με σκοπό την επίσκεψη αξιοθέατων και γενικότερα την αναψυχή ή ειδικό σκοπό»* Μπαμπινιώτης (2002:1781). Ωστόσο, αυτός είναι ένας, ανάμεσα σε πολλούς ορισμούς, που δόθησαν κατά καιρούς, μολονότι κανένας από αυτούς δεν αποδίδει την πολυδιάστατη σημασία του.

Αποδεκτοί διεθνώς είναι και οι παρακάτω ορισμοί του τουρισμού στη βάση των οποίων μελετιούνται οι δείκτες του (Gartner, (2001); Βαρβαρέσος (1998), Αποστολόπουλος & Σδράλη (2019).

Ο Jacques Gouer δίνει μια ενδιαφέρουσα προσέγγιση της έννοιας του τουρισμού: *«είναι ο τρόπος του να ταξιδεύεις, ο οποίος συνδυάζει σε διάφορες αναλογίες, κατά άτομα, την περιέργεια του πνεύματος, μαζί με τον πόθο να προσαρμοστεί κάποιος στα ήθη και έθιμα».*

Κατά τους Hunziker & Krapf (1942), *«είναι το σύνολο των εκδηλώσεων οι οποίες γεννιούνται από τη διαμονή των ξένων, όταν αυτή καλύπτεται κατά το μεγαλύτερο μέρος της από κάποια απασχόληση κερδοσκοπικής μορφής».*

Τουρισμός κατά τον Jean Medecin *«είναι μια δραστηριότητα ευκαιρίας η οποία συνίσταται στο να ταξιδεύει κάποιος μακριά από τον τόπο της μόνιμης κατοικίας του, για διασκέδαση, για ανάπαυση, για πλουτισμό της πείρας του, για ανύψωση του μορφωτικού του επιπέδου από την παρουσία νέων μορφών της ανθρώπινης δράσης και από τις εικόνες μιας άγνωστης φύσης».*

2.2. Είδη τουρισμού

Ανάλογα με τις ανάγκες των εισερχόμενων ή των εγχώριων επισκεπτών της χώρας προκύπτουν ορισμένες βασικές κατηγορίες τουρισμού:

Μαζικός τουρισμός

Πρόκειται για τον τουρισμό που αφορά τη μαζική ροή ταξιδιωτών προς έναν συγκεκριμένο προορισμό. Αποτελεί την πιο συνηθισμένη μορφή τουριστικού προϊόντος και αφορά το μεγαλύτερο αριθμό των ταξιδιωτών οι οποίοι επισκέπτονται μαζικά δημοφιλείς προορισμούς, συνήθως εξαιτίας των δραστικά χαμηλών τιμών ή της ευρείας διαφήμισης.

Τα ταξίδια αυτά συνήθως, αφορούν ηλιότροπικούς προορισμούς, διασκέδαση και ξεκούραση και κατηγοριοποιούνται βάση εθνικότητας, κατανάλωσης, κοινωνικής τάξης και ηλικίας. Η ζήτηση για αυτή την κατηγορία τουρισμού χαρακτηρίζεται από εποχικότητα, εξαρτάται κυρίως από τις χώρες οι οποίες διακινούν αυτήν την κατηγορία τουριστών και προϋποθέτει οι περιοχές προς επίσκεψη να είναι πλούσιες σε πολιτισμικούς και περιβαλλοντικούς πόρους. Οι περιοχές αυτές εξαρτώνται οικονομικά και κοινωνικά σχεδόν αποκλειστικά από την εισροή τουρισμού (Κολτσιδόπουλος, 2000).

Ο Μαζικός τουρισμός, έχει θετικά αλλά και αρνητικά αποτελέσματα. Ενώ, προσφέρει οικονομική ανάπτυξη και ευημερία στις τουριστικές περιοχές, δημιουργώντας εκατοντάδες θέσεις εργασίας και αναπτύσσοντας διαπολιτισμικές σχέσεις, ωστόσο, η υπερ-επισκεψιμότητα ενδέχεται να οδηγήσει σε υπερ εκμετάλλευση του φυσικού περιβάλλοντος, στην αδυναμία ελέγχου της ανάπτυξης, στην υπερβολική κυκλοφορία, και εντέλει να επιφέρει αρνητικές επιπτώσεις τόσο στον τοπικό πολιτισμό όσο και στον τρόπο ζωής (Κοκκώσης, 1998).

Θρησκευτικός Τουρισμός

Θρησκευτικός Τουρισμός, καλείται οποιαδήποτε τουριστική δραστηριότητα που αφορά την διοργάνωση και πραγματοποίηση μεμονωμένων ή ομαδικών ταξιδιών σε θρησκευτικούς τόπους, ή σε θρησκευτικά μνημεία είτε για θρησκευτικούς και πολιτιστικούς λόγους, είτε για εκπαιδευτικούς ή ενημερωτικούς σκοπούς (Υπουργείο Τουρισμού, Άρθρο: 11).

Ο Θρησκευτικός Τουρισμός περιλαμβάνει το σύνολο των τουριστικών δραστηριοτήτων που πραγματοποιούνται με βασικό σκοπό το προσκύνημα, το τάμα και τη συμμετοχή σε θρησκευτικές εκδηλώσεις. Σύμφωνα με το American Heritage Dictionary, σκοπός του Θρησκευτικού Τουρισμού είναι η συμμετοχή των πιστών σε θρησκευτικές εκδηλώσεις, η ενίσχυση και εμπάθυνση της πνευματικής τους εμπειρίας διαμέσου της σύνδεσής τους με το επισκεπτόμενο θρησκευτικό περιβάλλον και η πνευματική επικοινωνία με το θεό. Στην Ελλάδα, η περίοδος της Μεγάλης Εβδομάδας και ο Δεκαπενταύγουστος είναι εποχές με αυξημένη ζήτηση για τον θρησκευτικό τουρισμό (Rinschede, 1992). Παρότι ταξίδια σαν

αυτά, αποτελούν αφορμές για αναζήτηση νοήματος και προσωπική εξέλιξη, ενδέχεται ωστόσο, να ενέχουν τον κίνδυνο της εμπορευματοποίησης των ιερών τόπων ή ακόμα και τον κίνδυνο συγκρούσεων ανάμεσα σε θρησκευτικές ομάδες. Επιπλέον, ορισμένοι άνθρωποι ταξιδεύουν σε θρησκευτικούς τόπους επειδή αναζητούν προορισμούς επιμορφωτικού χαρακτήρα (Hendry, 2011:418-422).

Αθλητικός τουρισμός

Πρόκειται για τον τουρισμό που αφορά τη συμμετοχή ή την παρακολούθηση αθλητικών εκδηλώσεων. Οι ταξιδιώτες ενδιαφέρονται να συμμετέχουν σε αθλητικές δραστηριότητες, να παρακολουθήσουν αθλητικούς αγώνες ή ακόμη και να επισκεφτούν αθλητικούς χώρους και μουσεία. Καλύπτει ευρύ φάσμα αθλημάτων, όπως ποδόσφαιρο, μπάσκετ, τένις, γκολφ, σκι, θαλάσσιο σκι ή σερφ, και πολλά άλλα. Διακρίνεται σε υποκατηγορίες. Μια από αυτές είναι ο θαλάσσιος τουρισμός που περιλαμβάνει τα θαλάσσια σπορ και συνδέεται με καλοκαιρινούς, νησιωτικούς προορισμούς και ορίζεται, ως *«το σύνολο των τουριστικών δραστηριοτήτων, ψυχαγωγίας και αναψυχής που διεξάγονται στον θαλάσσιο χώρο [. . .]»* (Υφαντίδου, 2015:38).

Σύμφωνα με έρευνες του (Gibson 1998, 2004), οι επισκέπτες αυτής της κατηγορίας τουρισμού έχουν υψηλά εισοδήματα και επίπεδο εκπαίδευσης.

Στον θαλάσσιο τουρισμό συγκαταλέγεται και ο «Τουρισμός Κρουαζιέρας» ο οποίος εξελίσσεται διαρκώς ως ιδιαίτερο είδος τουρισμού και συνδυάζει διαφορετικά είδη τουρισμού καθώς οι εγκαταστάσεις των κρουαζιερόπλοιων προσφέρουν αθλητικές δραστηριότητες όπως κολύμβηση ή γυμναστική στο γυμναστήριο, δραστηριότητες όπως χειροτεχνίες και παιχνίδια με ιστορικά-αρχαιολογικά θεάματα. Επίσης προσφέρει υπηρεσίες χαλάρωσης και ευεξίας στα spa, καλλιτεχνικές βραδιές και θεματικά εστιατόρια με γαστρονομικές εμπειρίες, αλλά και δραστηριότητες σε καζίνο για τους λάτρεις του είδους, Υφαντίδου (2015:39).

Σύμφωνα με την Cruise Lines International Association (CLIA)), στην Ελλάδα ο «Τουρισμός Κρουαζιέρας» το έτος 2014 αποτέλεσε τον 3ο και δημοφιλέστερο προορισμό στην Ευρώπη αριθμώντας 4,1 εκατομμύρια ταξιδιώτες ποσοστό που ανέρχεται στο 14,1% του συνολικού αριθμού τουριστών κρουαζιέρας στους ευρωπαϊκούς προορισμούς. Παρουσίασε αύξηση 5%, με συνεισφορά 465 εκατομμύρια ευρώ για το 2014 έναντι 445 εκατομμυρίων ευρώ του έτους 2013.

Μια άλλη κατηγορία του Αθλητικού τουρισμού είναι και ο ορεινός τουρισμός, ο οποίος παρότι συνδέεται κυρίως με τα χειμερινά σπορ και εστιάζει στο ορεινό φυσικό περιβάλλον

προσφέρει δραστηριότητες όπως η ορειβασία, όλες τις εποχές. Ορισμένοι ταξιδιώτες επιλέγουν προορισμούς ειδικά για να συμμετάσχουν σε αθλητικά γεγονότα, όπως τουρνουά, μαραθώνιοι ή Ολυμπιακοί Αγώνες. Ο αθλητικός τουρισμός συνδέεται με την αγάπη για τον αθλητισμό, την ανακάλυψη νέων προορισμών και τον πολιτιστική ανταλλαγή, ο οποίος ενισχύει οικονομικά τις περιοχές που φιλοξενούν τα αθλητικά γεγονότα. Στην Ελλάδα ο αθλητικός τουρισμός έγινε ιδιαίτερα γνωστός μετά τους Ολυμπιακούς Αγώνες του 2004 (Υπουργείο Τουρισμού 2023).

Εναλλακτικός τουρισμός

Πρόκειται για ιδιαίτερη και ειδική μορφή τουρισμού η οποία στις μέρες μας προσφέρετε σε όλο και περισσότερες χώρες, προκειμένου να ικανοποιήσουν τις ανοδικές τάσεις ζήτησης αυτού του ιδιαίτερου είδους, (Κοκκώσης, Τσάρτας, 2001). Τα ταξίδια αυτά έχουν μη παραδοσιακό χαρακτήρα τουρισμού, προσφέρουν εμπειρίες και δραστηριότητες πιο βιώσιμες, είναι περιβαλλοντικά φιλικές, έχουν πολιτιστικό και φυσιολατρικό ενδιαφέρον. Εστιάζουν σε γαστρονομικές κουλτούρες, στην περιπέτεια, τη συμμετοχή σε διάφορες κοινοτικές δραστηριότητες, στα τοπικά έθιμα και σε τοπικές παραδοσιακές εκδηλώσεις, στην προστασία της φύσης και της άγριας ζωής, ή στην εκπαίδευση. Αυτή η ιδιαίτερη μορφή Τουρισμού, προσφέρει μοναδικές και εμπλουτιστικές εμπειρίες στους ταξιδιώτες, ενώ θετικός είναι ο αντίκτυπος στις τοπικές κοινωνίες και στο περιβάλλον. Στον εναλλακτικό τουρισμό συγκαταλέγονται οικολογικός τουρισμός, ο οποίος αφορά τα ταξίδια που επιδιώκουν την προστασία του περιβάλλοντος και της άγριας ζωής, και ο Πολιτιστικός Τουρισμός ο οποίος αφορά τα ταξίδια που επιδιώκουν επισκέψεις σε ιστορικά, πολιτιστικά αξιοθέατα και την γνωριμία με τις τοπικές παραδόσεις διαφορετικών πολιτισμών (Κοκκώσης, Τσάρτας, 2001).

Ο εναλλακτικός τουρισμός γεννήθηκε ως απάντηση στον μαζικό, κλασικό τύπο τουρισμού ως ανάγκη έκφρασης ειδικών ενδιαφερόντων και προτιμήσεων των ταξιδιωτών. Βασικά χαρακτηριστικά του είναι η ενεργητικότητα η δημιουργικότητα και η μεγάλη ποικιλία δραστηριοτήτων για κάθε ταξιδιώτη. Ο εναλλακτικός τουρισμός είναι *«η αντίθεσή τους προς τον κλασικό τουρισμό και ο κύριος στόχος τους είναι η διαφύλαξη του περιβάλλοντος και της πολιτιστικής κληρονομιάς, καθώς και η ανάπτυξη νέων θεματικών τρόπων προσέλκυσης τουριστών με τη δημιουργία καινούργιων τουριστικών πόλων και αντίστοιχων τουριστικών ρευμάτων»* (Σιταράς, Τζένος, 2007).

Staycation

Πρόκειται για μια νέα μορφή τουρισμού η οποία εμφανίστηκε και έγινε εξαιρετικά δημοφιλής την περίοδο της πανδημίας λόγω του covid-19. Το Staycation, προήλθε από την σύμπτυξη των αγγλικών λέξεων («stay» and «vacation») ή αλλιώς holistay από την σύμπτυξη των αγγλικών λέξεων «holiday » and «stay»), δηλαδή όταν μια οικογένεια ή ένα μεμονωμένο άτομο μένουν στο σπίτι αλλά πραγματοποιούν ημερήσιες εκδρομές χωρίς διανυκτέρευση, ουσιαστικά γίνεται κανείς τουρίστας στην ίδια του την πόλη. Αποτέλεσε έναν ιδανικό τρόπο τουρισμού για όποιον επιθυμούσε μια διέξοδο αλλά εξαιτίας των περιοριστικών μέτρων της πανδημίας, ήταν αδύνατο να ταξιδέψει. Το Staycation παρά τη λήξη της πανδημίας συνεχίζει και παρουσιάζει αυξημένη ζήτηση. Τα οικονομικά οφέλη αυτού του είδους εσωτερικού τουρισμού για τις τοπικές κοινωνίες είναι εξαιρετικά σημαντικά διότι οι ταξιδιώτες ενισχύουν τις μικρές επιχειρήσεις και την τοπική οικονομία.

2.3 Πολιτικές διαχείρισης και ανάπτυξης του ελληνικού τουρισμού

Η Ελλάδα παγκοσμίως είναι πόλος έλξης ταξιδιωτών που αναζητούν την φιλοξενία και την παράδοση καθώς εντάσσεται στην κατηγορία των «παραδοσιακών» τουριστικών προορισμών και ειδικότερα στην ομάδα των Παλαιών Τουριστικών Κρατών. Τα τουριστικά καταλύματα σε όλη την επικράτεια της χώρας αριθμούν κλίνες που ξεπερνούν το ένα εκατομμύριο, ενώ το εύρος των τύπων καταλυμάτων περιλαμβάνει παραδοσιακά ξενοδοχεία και ξενώνες, πολυτελείς παραθεριστικές κατοικίες κυρίως στη νησιωτική χώρα, αλλά και πολυτελή ξενοδοχεία. Τα τελευταία χρόνια η ραγδαία ανοικοδόμηση τουριστικών καταλυμάτων ανέτρεψε τις σχέσεις διαχείρισης και τις σχέσεις προσφοράς και ζήτησης λόγω της υπερπροσφοράς τουριστικών κλινών. Ο ελληνικός τουρισμός κυρίως στα μεγάλα νησιά διαμορφώνεται σε οργανωμένο και τις περισσότερες περιπτώσεις σε μαζικό παραθεριστικό τουρισμό. Η χώρα ταυτίστηκε στις ξένες αγορές με το περιβόητο σλόγκαν με τα τέσσερα S: (Sun, Sand, Sea, Sex), (Βαρβαρέσος Σ. 1997).

Τα τελευταία έτη, η τουριστική πολιτική της Ελλάδας, ακολουθεί πολιτικές που χαρακτηρίζονται από το συνταίριασμα ειδών τουρισμού: εναλλακτικός- πολιτιστικός – οικολογικός. Το 2004, ήταν για την Ελλάδα, έτος τουριστικού σχεδιασμού, ενώ το 2005 ήταν το έτος προσαρμογής για την υλοποίηση αποφάσεων της Ενωμένης Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι αποφάσεις αφορούσαν την διασφάλιση της σταθερής και σε βάθος χρόνου, οικονομικό-κοινωνικής ανάπτυξης αρχόμενη από το έτος 2006 (Ανδρεάδης 2006). Οι στόχοι του μέχρι τότε ελληνικού τουριστικού προϊόντος αφορούσαν την επίτευξη

αναπτυξιακών στόχων για την ανταγωνιστικότητα και βελτίωση της ελληνικής αγοράς. Κυριότεροι στόχοι της Ελληνικής ατζέντας ήταν η αναδιαμόρφωση των υπηρεσιών του ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, η αποτελεσματική διαχείριση των υφιστάμενων παθογενειών και αντιμετώπιση τους και αποδοτικότερες επενδύσεις με αύξηση της παραγωγικότητας Σ.Ε.Τ.Ε. (Χρήμα & Τουρισμός, 2006). Οι παραπάνω στόχοι πρέπει να λειτουργούν συμπληρωματικά για την ανάπτυξη της ελληνικής τουριστικής βιομηχανίας για την εξέλιξη της σε αγορά υψηλών προδιαγραφών και υπηρεσιών. Το πλάνο περιλαμβάνει την ανάπτυξη μακροπρόθεσμου προγράμματος για τον περιορισμό της εποχικότητας που χαρακτηρίζει τον Ελληνικό τουρισμό. Το πρόγραμμα αυτό περιλαμβάνει και αξιοποιεί στοιχεία που χαρακτηρίζουν ειδικούς τύπους τουρισμού, οι οποίοι αποτελούν το συγκριτικό πλεονέκτημα της Ελλάδας (Βαρβαρέσος Σ., 1997).

Ο τουρισμός στην Ελλάδα έχει πολλές πτυχές που καλύπτουν τόσο τον πολιτιστικό όσο και τον φυσικό πλούτο της χώρας. Η Ελλάδα έχει μια μακρά ιστορία και πολιτιστική κληρονομιά καθώς και όμορφες φυσικές τοποθεσίες, που την καθιστούν ένα δημοφιλές τουριστικό προορισμό, όχι μόνο από την πλούσια πολιτιστική κληρονομιά της, αλλά επιπλέον τα ελληνικά νησιά αποτελούν έναν μείζον παράγοντα, καθώς οι περισσότεροι επισκέπτες απολαμβάνουν την ομορφιά των δημοφιλή νησιών μας, όπως η Ρόδος, Σαντορίνη, η Κρήτη και τα Ιόνια νησιά.

Τα κυριότερα στοιχεία που αναδεικνύουν διεθνώς τον Ελληνικό τουρισμό είναι:

1. Η Ελληνική Πολιτιστική Κληρονομιά και οι Παραδόσεις με τα ελληνικά ήθη και έθιμα καθώς η Ιστορία της με τα ξακουστά της Αξιοθέατα, όπως η Ακρόπολη και οι αρχαιολογικοί χώροι σε όλη τη χώρα.
2. Τα ελληνικά νησιά και οι ελληνικές παραλίες με τα καταγάλανα νερά ως ο σημαντικότερος παράγοντας επισκεψιμότητας: δημοφιλή νησιά είναι η Σαντορίνη, η Μύκονος, η Ρόδος και η Κρήτη.
3. Η Ελληνική Παραδοσιακή Κουζίνα είναι διάσημη παγκοσμίως. Οι λάτρεις της ελληνικής γαστρονομίας απολαμβάνουν τα τοπικά εδέσματα και τα γλυκά όπως το μουσακά, τα ντολμαδάκια, τη φασολάδα, τα σουβλάκια, τα ελληνικά τυροκομικά προϊόντα, την μαστίχα, τον μπακλαβά και τις γλυκές και αλμυρές πίτες.

Το 2019, ο Ελληνικός Τουρισμός σύμφωνα με στοιχεία του UNWTO, ήταν ο 13ος προορισμός παγκοσμίως, με το μεγαλύτερο αριθμό επισκέψεων. Κατά την περίοδο 2005-2008 ο εισερχόμενος τουρισμός παρουσίασε σταθερή τάση, ενώ κατεγράφη μείωση από το 2009 ως το 2012., αλλά από το 2012 έως και το 2019 σημείωσε ισχυρή και σταθερή

ανάπτυξη, μέχρι δηλαδή και το έτος πριν τον Covid-19. Παρά την άνοδο του ποσοστού των διανυκτερεύσεων στην Ελλάδα το 2014, η μέση πληρότητα των ελληνικών ξενοδοχείων το 2014 αυξήθηκε μεν, αλλά σε πολύ χαμηλότερα ποσοστά, λόγω των «παράνομων καταλυμάτων»-καταλύματα άλλης μορφής, όχι ξενοδοχεία. Η ανάπτυξη από το 2012 και έπειτα συνέβαλε καθοριστικά στην διαχείριση της οικονομικής κρίσης του 2010 και έπειτα στην έξοδο της Ελλάδας από την ύφεση μετά το 2017 (ΙΝΣΕΤΕ).

Ο Ελληνικός τουρισμός αποτελεί σημαντική οικονομική δραστηριότητα για τη χώρα, συμβάλλοντας στη δημιουργία θέσεων εργασίας και στην ανάπτυξη της τοπικής οικονομίας και συνέβαλε στην αύξηση των εισοδημάτων του πληθυσμού των αστικών κέντρων και των περιφερειών. Πάρα ταύτα, δεν μπόρεσε να συμβάλει αποτελεσματικά στην εξάλειψη των οικονομικών και κοινωνικών προβλημάτων της χώρας. Οι τουριστικές υποδομές της χώρας εξελίσσονται διαρκώς και επιχειρούνται επενδύσεις σε νέες εναλλακτικές μορφές τουρισμού, όπως ο περιβαλλοντικά βιώσιμος τουρισμός καθώς η πλειοψηφία των ειδικών του κλάδου υποστηρίζουν πως η ποιοτική ανάπτυξη του εισερχόμενου τουρισμού της χώρας θα μπορούσε να αποτελέσει τη λύση των προβλημάτων φτώχειας των ελληνικών νοικοκυριών.

2.4 Ο τουρισμός στη Ρόδο

Η Ρόδος αποτελεί πόλο έλξης εκατομμυρίων τουριστών κάθε χρόνο. Το νησί φιλοξενεί τουρίστες από όλο τον κόσμο κυρίως τους καλοκαιρινούς μήνες. Σύμφωνα με στοιχεία του Υπουργείου Τουρισμού, η τουριστική περίοδος αρχίζει λίγο πριν το Πάσχα, περίπου τον μήνα Απρίλιο και τελειώνει αρχές Νοεμβρίου. Η Ρόδος προωθείται από τους tour operators και την φθινοπωρινή περίοδο σε διεθνές επίπεδο, ως κέντρο τουριστικών δραστηριοτήτων πλασάροντας ως βασικό τουριστικό προϊόν το « Ήλιος και Θάλασσα», εξαιτίας του κλίματος και της απaráμιλλης πολιτιστικής και φυσικής πολυμορφίας της (ΙΝΣΕΤΕ, 2022).

Από το έτος 2009 έως το 2014 (με εξαίρεση το 2012), οι αφίξεις τουριστών στο αεροδρόμιο της Ρόδου παρουσίασαν σταθερά ανοδικές τάσεις και άγγιξαν το 2014 τις 1,93 εκατομμύρια αφίξεις. Συνολικά, σωρευτική αύξηση που ανέρχεται στο 46,4%, ενώ η μέση ετήσια αύξηση στο 8,3%. Οι επισκέπτες της Ρόδου προέρχονται κυρίως από την Ευρώπη με το Ηνωμένο Βασίλειο να κατέχει τον πρωταγωνιστικό ρόλο με ποσοστό 17,3%, η Ρωσία 14,8%, ακολουθεί η Ιταλία με 9,2%, η Γερμανία με ποσοστό 7,4%, η Σουηδία με 6,9%, το

Ισραήλ 5,8% η Γαλλία με ποσοστό 4,8%. Ακολουθούν η Δανία με ποσοστό 4,3%, η Νορβηγία και η Πολωνία 4,2% για κάθε μία και τέλος η Ολλανδία με ποσοστό 4% (ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΜΠΟΡΙΟ σελ:31).

Παρά το γεγονός ότι ο Τουρισμός στη Ρόδο κάθε έτος παρουσιάζει ανοδικές τάσεις κατά την καλοκαιρινή περίοδο, ωστόσο, η εποχικότητα του τουρισμού αποτελεί υψίστης σημασίας πρόβλημα για το νησί και τη βιωσιμότητα του κλάδου. Η ζήτηση για τις τουριστικές υπηρεσίες του νησιού είναι επικεντρωμένη σε λίγους μήνες, αυτούς του καλοκαιριού, ενώ τους υπόλοιπους μήνες του χρόνου υπάρχει μόνο μικρή παρουσία τουριστών αλλά στην πόλη της Ρόδου και είναι κυρίως εγχώριος Τουρισμός (ΙΝΣΕΤΕ, 2022).

3. Μελέτη περίπτωσης : «Η οικονομική κρίση στον τουριστικό κλάδο»

3.1 Εισαγωγή

Σε αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζεται η μελέτη περίπτωσης της οικονομικής κρίσης στον τουρισμό. Περιγράφεται, η οικονομική κρίση, τα χαρακτηριστικά της και οι σημαντικότερες επιπτώσεις της στο τουριστικό προϊόν. Συγκεκριμένα αναλύεται η οικονομική κρίση από το έτος 2005 και μετά και η επιρροή του στον ελληνικό τουρισμό και ο τουριστικός τομέας στην Ελλάδα για το έτος 2022 συγκριτικά με τα έτη 2019-2021. Επίσης αναλύεται ο τουριστικός τομέας στο Νότιο Αιγαίο και ειδικότερα της Ρόδου, η οποία συνεισφέρει σημαντικά στο ΑΕΠ της χώρας από τις εισπράξεις στον τουρισμό καθώς και η εξάρτηση του τουρισμού της κυρίως από αλλοδαπούς ταξιδιώτες και το γεγονός ότι η τουριστική σεζόν περιορίζεται στο δεύτερο και τρίτο τρίμηνο κάθε έτους, με αποτέλεσμα η εποχικότητα του τουρισμού να αποτελεί το μεγαλύτερο πρόβλημα του τουριστικού της προϊόντος, πρόβλημα που οξύνθηκε περισσότερο εξαιτίας της οικονομικής κρίσης και επιπλέον δημιούργησε προβλήματα τουριστικής ανταγωνιστικότητας και ποιότητας στον κλάδο, έναντι άλλων προορισμών.

Καλούμαστε να διερευνήσουμε τα ακόλουθα:

- Τον βαθμό κατά τον οποίο επηρέασε η οικονομική κρίση τον τουρισμό της Ρόδου όσον αφορά τον αριθμό των αφίξεων στα τουριστικά καταλύματα και ακολούθως τα έσοδα.
- Τα μέτρα στήριξης για την διαχείριση και αντιμετώπιση των προβλημάτων και ειδικότερα της εποχικότητας, της ανταγωνιστικότητας και της ποιότητας του τουριστικού προϊόντος της Ρόδου.

Τέλος, παρουσιάζεται το πρόγραμμα στήριξης και ανάκαμψης του τουρισμού της Ρόδου από την κρίση με την υλοποίηση του *«Προγράμματος Δράσης (οδικού χάρτη) με στόχο την άμβλυνση της εποχικότητας του τουρισμού σε έναν προορισμό έχοντας ως παράδειγμα την Ρόδο. Στρατηγικός Σχεδιασμός Περιφέρειας Ν. Αιγαίου 2014-2020»* για την ενίσχυση των τουριστικών επιχειρήσεων με κύριο στόχο την ανταγωνιστικότητα, την ποιότητα στις τουριστικές υπηρεσίες και την επέκταση της τουριστικής σεζόν.

3.2 Μεθοδολογία έρευνας

Στην παρούσα μελέτη περίπτωσης πραγματοποιήθηκε βιβλιογραφική έρευνα για να γίνει ανάλυση μέσω τεκμηριωμένων πηγών. Συγκεκριμένα γίνεται ανάλυση της οικονομικής κρίσης, των συνεπειών και της διαχείρισης της με βάση τα στατιστικά δεδομένα της Τράπεζας της Ελλάδος, του Υπουργείου Τουρισμού, της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου, του ΣΕΤΕ και άλλων φορέων.

3.3 Οι προκλήσεις της οικονομικής κρίσης και οι σημαντικότερες επιπτώσεις της

Σύμφωνα με τον Κουφάρη (2010), η οικονομική κρίση σε μια χώρα νοείται ως η διαρκής και αισθητή μείωση των οικονομικών δραστηριοτήτων της οικονομίας της. Ως «οικονομικές δραστηριότητες», νοούνται όλα τα μακροοικονομικά μεγέθη της οικονομίας όπως: οι τιμές των προϊόντων ή των υπηρεσιών, το ύψος των επενδύσεων και η ανεργία. Ο σημαντικότερος οικονομικός δείκτης θεωρείται το ύψος των επενδύσεων, διότι οι διακυμάνσεις του, αύξηση και μείωση, παρασύρουν και τα άλλα οικονομικά μεγέθη. Οι διακυμάνσεις συνιστούν τους οικονομικούς κύκλους οι οποίοι έχουν δυο φάσεις: της καθόδου και της ανόδου. Η φάση της καθόδου χαρακτηρίζεται από μείωση των οικονομικών δραστηριοτήτων και εμφανίζει την Οικονομική κρίση. Τα χαρακτηριστικά μιας οικονομικής κρίσης περιλαμβάνουν την κλιμακούμενη ένταση, την πιθανή δυσφήμιση σε εθνικό επίπεδο, την ανασφάλεια και τον κίνδυνο, τη διατάραξη των ρυθμών και της λειτουργίας του οικονομικού συστήματος και τον κίνδυνο ελέγχου από τα αρμόδια όργανα.

Μια οικονομική κρίση δημιουργείται εξωγενείς παράγοντες (μη οικονομικοί) αλλά και ενδογενείς παράγοντες (οικονομικοί). Ο Παπαηλίας (2011), αναφέρει στους μη οικονομικούς παράγοντες γεγονότα που επηρεάζουν την οικονομία όπως οι πόλεμοι ή σεισμοί. Υπάρχει διαφοροποίηση ανάμεσα στις χώρες όσον αφορά τις επιπτώσεις μιας οικονομικής κρίσης. Οι πιο ανεπτυγμένες επηρεάζονται λιγότερο, ενώ το ίδιο συμβαίνει και σε κοινωνικό επίπεδο καθώς άτομα χαμηλού κοινωνικού και μορφωτικού επιπέδου πλήττονται περισσότερο (Marmot, 2009).

Στην Ελλάδα οι πιο σημαντικές επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης σύμφωνα με τα στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδος, ήταν οι ακόλουθες:

1. Πρόβλημα ρευστότητας τόσο στην αγορά όσο και στην κατανάλωση. Ανησυχητική αύξηση των τιμών στα βασικά είδη.
2. Απειλή των εισοδημάτων των οικονομικά ασθενέστερων ομάδων.
3. Αδυναμία παροχής δανείων και αύξηση επιτοκίων.
4. Μείωση της παραγωγής και της κατανάλωσης.
5. Μείωση του εθνικού εισοδήματος και του εμπορικού ισοζυγίου.
6. Πτώση της τιμής του πετρελαίου με συνεπακόλουθη μείωση στο κόστος παραγωγής.
7. Πτώση του πληθωρισμού, πτώση στις τιμές των ακινήτων και στις τιμές των πρώτων υλών που συντέλεσε στην αύξηση του ελλείμματος στο ισοζύγιο τρεχουσών συναλλαγών
8. Αύξηση της ανεργίας και μείωση της τουριστικής κίνησης και μείωση των Ταξιδιωτικών Δαπανών και συνεπακόλουθη μείωση του Τουριστικού Εισοδήματος προκαλώντας αρνητική επίπτωση στο ΑΕΠ της χώρας.
9. Υποβάθμιση των Τουριστικών Υποδομών εξαιτίας της οικονομικής ύφεσης η οποία επηρέασε τις τουριστικές επενδύσεις.
10. Αύξηση της Ανταγωνιστικότητας του Τουριστικού προϊόντος έναντι άλλων κρατών που επιχείρησαν την οικονομική ανάκαμψη (Τράπεζα της Ελλάδος 2012). Η τουριστική ανταγωνιστικότητα της Ελλάδας ήταν η σημαντικότερη πρόκληση, ωστόσο παρά την οικονομική κρίση παρουσίασε ανθεκτικότητα και ανάκαμψη (Τράπεζα της Ελλάδος 2012).

3.4 Η επιρροή της οικονομικής κρίσης στον ελληνικό τουρισμό

Μεταξύ των ευρωπαϊκών κρατών με σημαντικές επιπτώσεις από την παγκόσμια οικονομική κρίση, βρίσκεται και η Ελλάδα. Η οικονομία του ελληνικού κράτους, εξαρτώμενη από τη ναυτιλία και τον τουρισμό, υπέστη σημαντική ύφεση, καταγράφοντας μείωση του Ακαθάριστου Εγχώριου Προϊόντος (ΑΕΠ) κατά -0,2% το 2008 και -3,1% το 2009. Το 2011, στο τέταρτο συνεχόμενο έτος ύφεσης, παρατηρήθηκε περαιτέρω πτώση του ΑΕΠ κατά -7,1% (ΙΝΣΕΤΕ 2020).

Η οικονομική ύφεση είχε επιπτώσεις στον τουριστικό κλάδο, με συνέπεια να σημειωθούν μαζικές απολύσεις και οι εργαζόμενοι να αναθεωρήσουν τα σχέδια τους, είτε αναβάλλοντας είτε ακυρώνοντας τα ταξίδια τους (ΙΝΣΕΤΕ 2020). Η μείωση του αριθμού των τουριστών ξεκίνησε κυρίως στο τέλος του 2008, επηρεάζοντας εκτός από τις οικονομικές επιδόσεις

των τουριστικών επιχειρήσεων, και άλλους φορείς που συνδέονται με τον τουρισμό. Η κρίση διήρκεσε συνολικά 15 μήνες, με κορύφωση το Μάρτιο του 2009, καταγράφοντας μείωση 12% στις διεθνείς τουριστικές αφίξεις. Αν και ακολούθησε περίοδος ανάκαμψης το τελευταίο τρίμηνο του 2009, παγκοσμίως σημειώθηκε συνολική μείωση των διεθνών τουριστικών αφίξεων κατά 4% εκείνη τη χρονιά, σε συνδυασμό με μείωση 6% στις εισπράξεις (Τράπεζα της Ελλάδος 2012). Η ανάκαμψη το 2010 ήταν ταχύτερη από το αναμενόμενο, και ο τουριστικός κλάδος κατάφερε να αντισταθμίσει πλήρως τις απώλειες που προκλήθηκαν από την οικονομική κρίση, με τον ρυθμό ανάπτυξης των διεθνών τουριστικών αφίξεων να φτάνει το 7% .

Πιο συγκεκριμένα, τα χρόνια από το διάστημα 2005-2019, η εισροή τουριστών στην Ελλάδα παρουσίασε διαφορετικές δυναμικές. Κατά την περίοδο από το 2005 έως το 2008, η εισροή τουριστών διατηρήθηκε σε σχετική σταθερότητα, ενώ στη συνέχεια, παρατηρήθηκε μείωση έως το 2012. Από το 2012 και μετά, η χώρα κατέγραψε μια σταθερή και ενισχυμένη ανάπτυξη μέχρι το 2019, το τελευταίο έτος πριν την έκρηξη της πανδημίας Covid-19. Από το 2012 και μετά, η ανάπτυξη του τουρισμού διαδραμάτισε καίριο ρόλο στο να αντιμετωπιστούν οι προκλήσεις σε ποικίλους τομείς κατά τη διάρκεια της οικονομικής ύφεσης που ακολούθησε την ελληνική χρεοκοπία του 2010. Ταυτόχρονα, η συμβολή του στην ανάκαμψη της χώρας έγινε περισσότερο αισθητή μετά το 2017.

Με γνώμονα τα άλλα εισοδήματα που συνδέονται με τον τομέα του τουρισμού, παρατηρείται ότι η οικονομική σημασία αυτού του κλάδου διευρύνθηκε για την ελληνική οικονομία, καθώς παρουσίασε αύξηση του ελληνικού Ακαθάριστου Εγχώριου Προϊόντος από περίπου 9,5% το 2014 σε περίπου 12,5%, ενώ το 2019 τα έσοδα από τον τουρισμό, συμπεριλαμβανομένων των εσόδων από θαλάσσιες και εναέριες μεταφορές, ανήλθαν σε περίπου 150 δισ. ευρώ και συνολική οικονομική δραστηριότητα από επενδύσεις και εγχώριο τουρισμό κατά την περίοδο 2005-2019 περίπου στα 180 δισ. ευρώ.

Ωστόσο, φανερό είναι η έντονη εποχικότητα που εμφανίζουν οι τουριστικές αφίξεις στην Ελλάδα, με το 80,7% των επισκεπτών για το έτος 2017 να σημειώνονται κατά τη διάρκεια του δεύτερου και τρίτου τριμήνου, ενώ τα αντίστοιχα ποσοστά για το πρώτο και τέταρτο τρίμηνο ήταν 5,9% και 13,5%, ενώ το 2018 την καλοκαιρινή περίοδο ήταν στο 80,2%. Για το 2019 αντιστοίχως το 79,8% των αφίξεων σημειώνονται κατά τη διάρκεια του δεύτερου και τρίτου τριμήνου με τους πέντε κορυφαίους προορισμούς, βάσει του αριθμού των αφίξεων, να είναι η Κεντρική Μακεδονία, το Νότιο Αιγαίο, η Αττική, η Κρήτη και τα Ιόνια Νησιά.

Οι διανυκτερεύσεις παρουσίασαν παρόμοια τάση, αλλά με πιο μέτριους ρυθμούς ανάπτυξης. Συγκεκριμένα, κατά την περίοδο 2005-2012 παρατηρείται μείωση των διανυκτερεύσεων κατά -8,2% (από 153.440 χιλ. το 2005 σε 140.919 χιλ. το 2012, με εξαίρεση τα έτη 2006: +5,7% και 2011: +7,7%). Ωστόσο, την επόμενη περίοδο (2012-2017) παρατηρείται αύξηση κατά +48,9% (από 140.919 χιλ. το 2012 σε 209.855 χιλ. το 2017), που αποτελεί την υψηλότερη καταγραφόμενη τιμή για το διάστημα αυτό. Τα έσοδα, παρουσίασαν μεικτή εικόνα, με διακυμάνσεις από έτος σε έτος. Συγκριτικά με το 2005, το 2017 καταγράφεται αύξηση +32,4% στα €14.202 εκ., που αποτελεί την υψηλότερη επίδοση από την έναρξη της έρευνας ενώ στη μέση διάρκεια παραμονής, παρατηρείται σταθερή πτωτική τάση από το 2005 έως το 2017, εκτός από το 2017 όπου καταγράφεται αύξηση +0,5% και αποτελεί το δεύτερο χρόνο με τη χαμηλότερη τιμή μετά το 2016 (7,7 ημέρες).

Σύμφωνα με τα περιφερειακά στοιχεία της ΤτΕ για το 2019, στους πέντε κορυφαίους ελληνικούς προορισμούς βρίσκεται και το Νότιο Αιγαίο με αύξηση των διανυκτερεύσεων κατά +10,8% την περίοδο 2017-2019 (από 209.855 χιλ. το 2017 σε 232.464 χιλ. το 2019), επιτυγχάνοντας έτσι την υψηλότερη τιμή από την έναρξη της Έρευνας Συνόρων.

Σχετικά με την εποχικότητα, το 83,6% των διανυκτερεύσεων για το 2019 καταγράφηκαν κατά τη διάρκεια του δεύτερου και τρίτου τριμήνου (καλοκαιρινοί μήνες), ενώ το πρώτο και το τέταρτο τρίμηνο σημείωσαν 5,1% και 11,4% αντίστοιχα. Το 84,8% των εσόδων καταγράφονται κατά τη διάρκεια του δεύτερου και τρίτου τριμήνου, ενώ το πρώτο και το τέταρτο τρίμηνο αποτελούν 4,2% και 11,1% αντίστοιχα.

3.5 Ανάλυση τουριστικού τομέα στην Ελλάδα για το έτος 2022 σε σχέση με το 2019-2021

Το 2022 στην Ελλάδα, καταγράφηκε η ύπαρξη 10.087 ξενοδοχειακών μονάδων με σύνολο 443.835 δωματίων και 885.634 κλινών. Ωστόσο, οι παραπάνω αριθμοί αδυνατούν να αντικατοπτρίσουν την πλήρη εικόνα της τουριστικής απόδοσης της χώρας. Η αξιολόγηση της απόδοσης γίνεται σαφής μέσα από τα παρακάτω στοιχεία. Ο τουρισμός που προέρχεται από χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης εκτός της ζώνης του ευρώ, το 2022, ανήλθε σε 5,4 εκατομμύρια. Οι αφίξεις από αυτές τις χώρες εμφάνισαν έντονη εποχικότητα, με το 82,8% να σημειώνεται τους μήνες από Απρίλιο έως Σεπτέμβριο.

Συνακόλουθα, το σύνολο των διανυκτερεύσεων έφτασε τις 29.193,8 χιλ., παρουσιάζοντας μια αύξηση 64,% από το 2021. Ωστόσο, η τάση από το 2019 ήταν φθίνουσα (λόγω Covid), που άρχισε να ανακάμπτει ξανά από το 2021 και μετά.

Όσον αφορά τα έσοδα, αυτά ήταν θετικά, φτάνοντας τα 1,966 δισ. ευρώ το 2022, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 64,1% σε σύγκριση με το 2021. Παρουσιάζεται επίσης έντονη εποχικότητα στα έσοδα, με το 68,3% να καταγράφεται κατά την τουριστική σεζόν, ενώ το υπόλοιπο 31,7% κατανέμεται στους υπόλοιπους μήνες.

Τέλος, οι Χώρες της ΕΕ εκτός ζώνης ευρώ εμφανίζουν την υψηλότερη εποχικότητα από όλες τις ευρείες γεωγραφικές περιοχές επικεντρωμένη κυρίως στο τρίτο τρίμηνο και κατ' επέκταση στο κυρίαρχο ελληνικό τουριστικό προϊόν "ήλιος & θάλασσα" με ποσοστό Μέσης Κατά Κεφαλήν Δαπάνη (ΜΚΔ) τα 362 ευρώ το 2022, χαμηλότερη κατά 42% σε σύγκριση με τον μέσο όρο της χώρας (620 ευρώ). Η Μέση Ημερήσια Δαπάνη των τουριστών από την ΕΕ εκτός ευρωζώνης ανήλθε σε €67,4 το 2022. Παρατηρήθηκε αύξηση από το 2019 +18,6% από το 2019 που ήταν €56,8, η αύξηση είχε ξεκινήσει από το τέλος του 2019, όπου και μειώθηκε πολύ στις αρχές του 2022 που κλιμακώθηκε ο πόλεμος στην Ουκρανία και μειώθηκε η άφιξη των Ρώσων στο ελάχιστο εκείνη την περίοδο. Σημειώνεται ότι, οι υψηλότερες τιμές παρατηρούνται κατά τους μήνες της τουριστικής σεζόν, δηλαδή από Απρίλιο έως Σεπτέμβριο.

Το έτος 2022, ο εισερχόμενος τουρισμός προς την Ελλάδα από χώρες της ζώνης του ευρώ ανέρχονταν σε περίπου 11,6 εκατομμύρια με το 54,8% των επισκεπτών κατά τη διάρκεια των μεσαίων τριμηνιαίων περιόδων, δηλαδή κατά τη διάρκεια της τουριστικής σεζόν.

Όσον αφορά τις διανυκτερεύσεις, ο αριθμός τους από τις χώρες της ευρωζώνης έφτασε τα 104,8 εκατομμύρια το 2022 με ποσοστό 56%, κατά τη διάρκεια των μηνών κορύφωσης της τουριστικής περιόδου, ενώ το υπόλοιπο 44% κατανεμήθηκε σε υπόλοιπες περιόδους. Οι εισπράξεις ανέρχονται στα 8 δισεκατομμύρια ευρώ και συσχετίστηκαν με εποχική κυκλικότητα, με το 86,1% των εσόδων να σημειώνεται κατά το δεύτερο και τρίτο τρίμηνο, ενώ τα υπόλοιπα τρίμηνα αντιστοιχούν σε 2,4% και 11,5%, αντίστοιχα.

Συμπεραίνουμε, ότι την περίοδο 2019-2022, ο εισερχόμενος τουρισμός από τις χώρες της Ευρωζώνης όχι μόνο ανέκαμψε από τα χαμηλά του 2020 αλλά ξεπέρασε και τα επίπεδα του 2019. Αναφορικά με τη μέση κατά κεφαλή δαπάνη (ΜΚΔ), το 2022 καταγράφηκε μια ΜΚΔ ύψους 695 ευρώ για τον εισερχόμενο τουρισμό από χώρες της Ευρωζώνης στην Ελλάδα.

Το 2022, ο τουρισμός από τις υπόλοιπες χώρες προς την Ελλάδα ανήλθε σε 10,8 εκατομμύρια, ωστόσο εμφάνισε έντονη εποχικότητα, με το 78,1% να σημειώνεται στο

δεύτερο και τρίτο τρίμηνο, ενώ το πρώτο και τέταρτο αντιστοιχούσαν σε 4,4% και 17,5% αντίστοιχα. Οι αφίξεις για το διάστημα 2019-2022, είχαν μείωση -15,3% από το 2019 στο 2022. Οι συνολικές διανυκτερεύσεις έφτασαν τα 82,9 εκατομμύρια, έχοντας μειωθεί από το 2019 κατά 16,8%. Αισθητή μείωση των διανυκτερεύσεων που είχαν πέσει κάτω από τις μισές το 2021 (σε σχέση με το 2019), αλλά το 2022 επανήλθαν σχεδόν στα προηγούμενη επίπεδα (του 2019) με την ελαφριά μείωση που αναφέρθηκε.

Τα έσοδα για το 2022 ανήλθαν σε 7,3 δισεκατομμύρια ευρώ, με το 59,5% του ποσού να σημειώνεται κατά τη διάρκεια της τουριστικής σεζόν και το υπόλοιπο στο υπόλοιπο έτος. Παρατηρήθηκε μια μικρή μείωση από το 2019 τάξης του 8,8%.

Οι αφίξεις τουριστών εμφάνιζαν έντονη εποχικότητα, με το 78,1% να καταγράφεται στο δεύτερο και τρίτο τρίμηνο, ενώ το πρώτο και τέταρτο αντιστοιχούσαν σε 4,4% και 17,5% αντίστοιχα. Ο συνολικός αριθμός διανυκτερεύσεων το 2022 ήταν 82,9 εκατομμύρια. Το 82,1% των διανυκτερεύσεων σημειώθηκαν κατά της ενδιάμεσης τουριστικής σεζόν (δεύτερο και τρίτο τρίμηνο), ενώ το υπόλοιπο κατανεμόταν στο πρώτο και τελευταίο τρίμηνο (3,8% και 14,2% αντίστοιχα). Τα έσοδα παρουσίασαν παρόμοια εποχικότητα, με το 84,1% να σημειώνεται κατά τη διάρκεια του δεύτερου και τρίτου τριμήνου και το υπόλοιπο στο πρώτο και τελευταίο τρίμηνο (2,8% και 13,1% αντίστοιχα). Συνοψίζοντας, οι υπόλοιπες την περίοδο 2019-2022 εμφάνισαν υψηλότερη μείωση από τον μέσο όρο (αφίξεις -15,3%, διανυκτερεύσεις -16,8% και εισπράξεις -8,8%). Αντίστοιχα, η μέση κατά κεφαλή δαπάνη παρουσίασε αύξηση 7,7% σε σχέση με το 2019, σε αντίθεση με τη μέση διάρκεια παραμονής που έπεσε σε σχέση με το 2019 κατά 1,8%. Η μέση ημερήσια δαπάνη και αυτή αυξήθηκε κατά 9,7% από το 2019.

3.6 Ανάλυση τουριστικού τομέα σε Νότιο Αιγαίο και Ρόδο σε σχέση με το 2019-2021

Τα προαναφερθέντα στοιχεία συμβαδίζουν και με τα στοιχεία που ανέδειξε η παρούσα μελέτη για τα νησιά του Νότιου Αιγαίου. Η περίοδος 2019-2021 φέρνει στο φως μια σημαντική μείωση στις αφίξεις στα ξενοδοχειακά καταλύματα της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου, καθώς παρουσιάζεται πτώση κατά -43% σε σχέση με το έτος 2019 (από 5,8 εκατομμύρια το 2019 σε 3,3 εκατομμύρια το 2021). Στο πλαίσιο αυτό, οι αφίξεις αλλοδαπών στα ξενοδοχεία των Δωδεκανήσων μειώθηκαν κατά -39% (από 3,9 εκατομμύρια το 2019 σε 2,4 εκατομμύρια το 2021), ενώ οι αφίξεις αλλοδαπών και

Διαχείριση κρίσεων στον τουριστικό κλάδο

ημεδαπών στην ευρύτερη περιοχή μειώθηκαν κατά -39% και -41% αντίστοιχα. Ο Πίνακας 1 αναδεικνύει τις μεταβολές αυτές ανά περιφερειακή ενότητα.

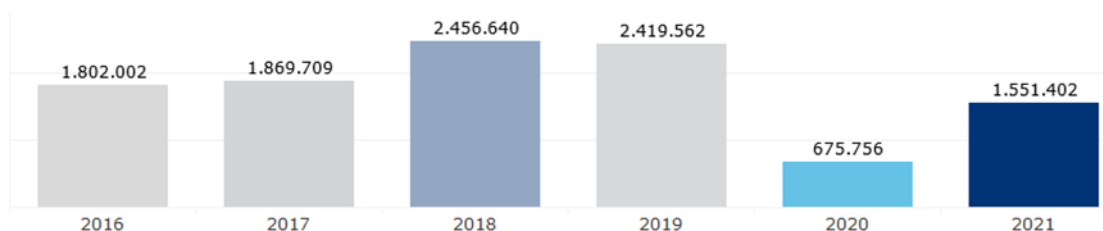
Πίνακας 1: Αφίξεις σε ξενοδοχειακά καταλύματα των Δωδεκανήσων ανά Περιφερειακή Ενότητα, 2019-2022.

Ενότητα		2019	2021	2022	%Δ 2019-2021	%Δ 2019-2022
Ρόδου	Αλλοδαποί	2.236.949	1.438.356	2.101.370	-36%	-6%
	Ημεδαποί	182.613	113.046	161.051	-38%	-12%
Κω	Αλλοδαποί	1.229.686	691.246	1.177.478	-44%	-4%
	Ημεδαποί	68.229	35.444	63.621	-48%	-7%
Καρπάθου	Αλλοδαποί	79.287	29.146	79.745	-63%	1%
	Ημεδαποί	10.589	6.114	12.186	-42%	15%
Καλύμνου	Αλλοδαποί	52.119	32.919	46.831	-37%	-10%
	Ημεδαποί	27.789	15.890	25.515	-43%	-8%
Σύνολο	Αλλοδαποί	3.598.041	2.191.667	3.405.424	-39%	-5%
	Ημεδαποί	289.220	170.494	262.373	-41%	-9%
Σύνολο Περιφέρειας		3.887.261	2.362.161	3.667.797	-39%	-6%

Πηγή: ΕΛΣΤΑΤ - Επεξεργασία INSETE Intelligence

Οι αναλυτικές μεταβολές σε κάθε ενότητα αποκαλύπτουν αντίστοιχες αρνητικές τάσεις, με τις Ενότητες Ρόδου, Κω, Καλύμνου και Καρπάθου να καταγράφουν μειώσεις κατά -36%, -44%, -39% και -61% αντίστοιχα. Ενδεικτικά, το μερίδιο των αλλοδαπών στο συνολικό αριθμό αφίξεων για το 2021 υπερβαίνει το 93%, ενώ των ημεδαπών παραμένει στο 7%.

Πιο συγκεκριμένα, στην περιφέρεια της Ρόδου, οι αφίξεις που σχετίζονταν με ξενοδοχειακές μονάδες της Ρόδου, αναπαρίστανται στην εικόνα 1.



ΚΑΤΑΛΥΜΑΤΑ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟΥ ΤΥΠΟΥ: ΑΦΙΞΕΙΣ ΑΝΑ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Εικόνα 1: Αφίξεις ξενοδοχειακού τύπου στην περιφέρεια της Ρόδου.

Σύμφωνα με αναφορές του ΣΕΤΕ, η Ρόδος κατέγραψε εντυπωσιακή αύξηση στις αφίξεις τουριστών από το 2017 έως το 2019. Οι τρεις κορυφαίες χώρες προέλευσης ήταν η Αγγλία, η Γερμανία και η Σουηδία, με τους τουρίστες από αυτές τις χώρες να αυξάνονται σημαντικά. Για παράδειγμα, ο αριθμός των Άγγλων τουριστών αυξήθηκε από 373.453 το 2017 σε 470.073 το 2019. Παρόμοια αύξηση παρατηρήθηκε και στους Γερμανούς τουρίστες, οι οποίοι αυξήθηκαν από 335.168 το 2017 σε 419.425 το 2019. Η συνεχής αύξηση αυτών των αριθμών αποτυπώνει την ανοδική τάση που αντιμετωπίζει η Ρόδος ως τουριστικός προορισμός.

Ωστόσο, μελετώντας την απορρόφηση των ξενοδοχειακών καταλυμάτων στη Ρόδο, αυτή έχει υποστεί μείωση από το 2010, όπου ανήλθε στο 67%, σε ποσοστό 61,3% το 2019. Αυτή η υποχώρηση αποτελεί αποτέλεσμα της σημαντικής αύξησης στον αριθμό των διαθέσιμων ξενοδοχειακών μονάδων, δωματίων και κλινών στο νησί. Συγκεκριμένα, το 2010, η πληρότητα ήταν 67% για 83.190 κλίνες, ενώ το 2019 έφτασε το 61,3% για 100.212 κλίνες.

Ο Πίνακας 2 συνοψίζει την εικόνα αυτή.

ΕΤΟΣ	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ΠΟΣΟΣΤΟ ΠΛΗΡΟΤΗΤΑΣ	67%	66,9%	60,1%	53,7%	54,8%	62,8%	64,3%	67,7%	65,7%	61,3%

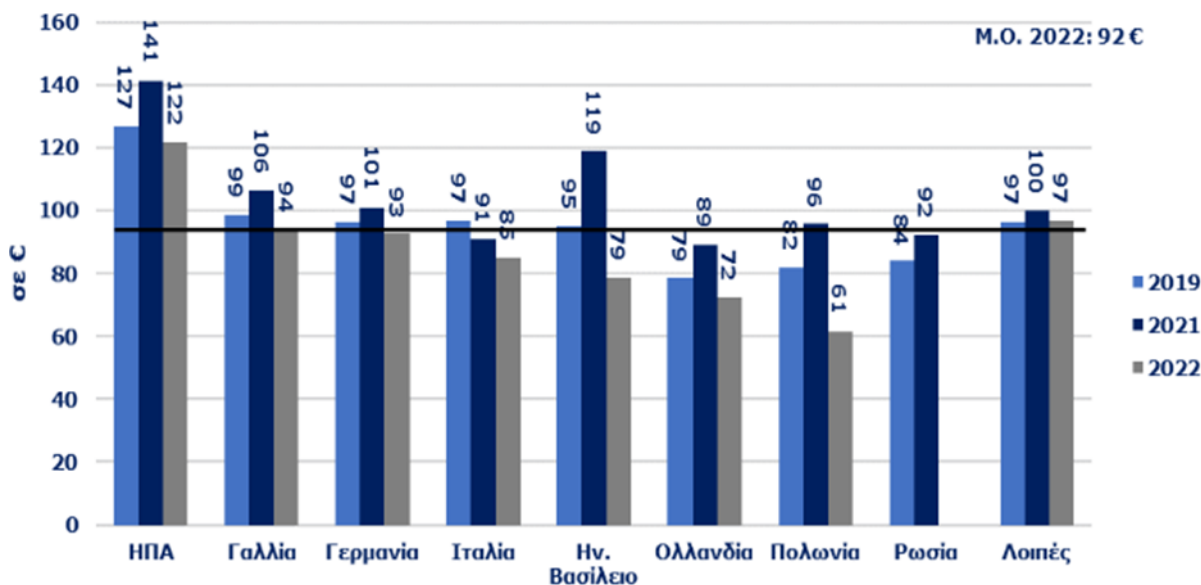
Πίνακας 2: Πληρότητα ξενοδοχειακών μονάδων στο νησί της Ρόδου για το διάστημα 2010-2019.

Καθώς προχωράμε στο έτος 2022, η Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου εξακολουθεί να αντιμετωπίζει πτώση στις αφίξεις, με μείωση κατά -6% σε σύγκριση με το 2019 (από 5,8 εκατομμύρια το 2019 σε 5,4 εκατομμύρια το 2022) και τη Ρόδο να παρουσιάζει μειώσεις κατά -6%. Αντιστοίχως, τα Δωδεκάνησα παρουσιάζουν μείωση κατά -6%, με το μερίδιο των αλλοδαπών σε σχέση με τους ημεδαπούς να διατηρείται στο ύψος του 93% έναντι 7%.

Η περίοδος 2019-2021, για την Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου πλήγηκε από σημαντική μείωση των διανυκτερεύσεων σε ξενοδοχειακά καταλύματα, παρουσιάζοντας πτώση -46% (από 30,6 εκατ. το 2019 σε 16,5 εκατ. το 2021). Η κατανομή των μειώσεων στις επιμέρους ενότητες αντιστοιχούν στη Ρόδο (-44%), στην Κω (-47%), στην Κάλυμνο (-41%) και στην Κάρπαθο (-69%). Την ίδια περίοδο (2019-2021), στα Δωδεκάνησα παρατηρήθηκε μείωση στη Μέση Διάρκεια Διαμονής σε ξενοδοχειακές μονάδες κατά 10%, με τον αριθμό των διανυκτερεύσεων να μειώνεται από 6,3 το 2019 σε 5,7 το 2021. Συγκεκριμένα, η εικόνα ήταν αρνητική για την Κω (-5%), τη Ρόδο (-13%), την Κάρπαθο (-20%) και την Κάλυμνο (-3%).

Κατά τη διάρκεια της περιόδου 2019-2022, τα Δωδεκάνησα σημείωσαν μικρότερη μείωση στη Μέση Διάρκεια Διαμονής σε ξενοδοχειακά καταλύματα, κατά 2%, ενώ ο αριθμός των διανυκτερεύσεων μειώθηκε από 6,3 το 2019 σε 6,2 το 2022. Σε επίπεδο νησιών, η εικόνα παρέμεινε αρνητική για την Κω (-4%), τη Ρόδο (-1%), την Κάρπαθο (-5%) και την Κάλυμνο (-0,4%). Το 2022, η Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου διατήρησε τη θέση της ως αντιπροσώπευσε το 28% των διανυκτερεύσεων σε ξενοδοχειακά καταλύματα, παρουσιάζοντας μείωση -7% σε σύγκριση με το 2019 (από 30,6 εκατ. το 2019 σε 28,5 εκατ.

το 2022). Αναφορικά με τη μέση ημερήσια δαπάνη και ανά χώρα προέλευσης των τουριστών, τα στοιχεία αναπαρίστανται στην ακόλουθη εικόνα 2:



Πηγή: ΤΤΕ - Επεξεργασία INSETE Intelligence

Εικόνα 2: Μέση ημερήσια δαπάνη στην περιφέρεια του Νότιου Αιγαίου για το διάστημα 2019-2022.

Σύμφωνα με το Υπουργείο Τουρισμού και την Περιφέρεια Ν. Αιγαίου η Ρόδος παρουσιάζει, αύξηση των αφίξεων αλλά με μείωση της μέσης διάρκειας διαμονής και της μέσης ημερήσιας τουριστικής δαπάνης. Από τον μήνα Ιούνιο έως τα τέλη Νοεμβρίου η εποχικότητα του τουρισμού στις διεθνείς αεροπορικές αφίξεις αγγίζει το 77,4%. Επιπλέον, ένα βασικό πρόβλημα του νησιού είναι το τουριστικό προϊόν του το οποίο αφορά την κατηγορία του μαζικού τουρισμού, εξαρτάτε από τους tour operators και προσανατολίζεται προς αυτούς μονόπλευρα, με αποτέλεσμα μειωμένες τιμές πακέτων ανά ημερήσια δαπάνη. Οι ακτοπλοϊκές συνδέσεις στο νησί, σχετίζονται σε πολύ μικρό βαθμό με τον εθνικό τουριστικό σχεδιασμό διότι εξαρτώνται, σχεδόν αποκλειστικά από τον σχεδιασμό ξένων και ισχυρών tour operators, και ξένων “charter” αεροπορικών εταιρειών.

Επιπλέον, συνυπάρχουν προβλήματα στην ποιότητα των υποδομών και των υπηρεσιών που επηρεάζουν αρνητικά την ανταγωνιστικότητά του νησιού έναντι άλλων ανταγωνιστικότερων μεσογειακών προορισμών όπως η Βόρεια Αφρική και τα Κανάρια νησιά, που προσφέρουν το ίδιο τύπο τουριστικού προϊόντος τις διακοπές «Ηλιος και Θάλασσα» (Sun & Beach).

3.7 Διαχείριση της οικονομικής κρίσης στον τουριστικό κλάδο

Για την αντιμετώπιση των συνεπειών που επέφερε η οικονομική κρίση στον τουρισμό ελήφθησαν τα ακόλουθα μέτρα στήριξης και ανάπτυξης του τουριστικού κλάδου πανελλαδικά. Σύμφωνα με στοιχεία του ΣΕΤΕ (2009), πραγματοποιήθηκε τριετής χορήγηση τραπεζικών κεφαλαίων και απαλλαγή των τραπεζικών εισφορών στις επιχειρήσεις που είχαν δανειοδοτηθεί. Επίσπευση των επιχορηγήσεων στις επιχειρήσεις και της επιστροφής του Φόρου Προστιθέμενης Αξίας (ΦΠΑ) ενώ παράλληλα δόθηκαν κίνητρα στις αεροπορικές εταιρίες για την αύξηση του αριθμού των πτήσεων προς την Ελλάδα κατά το έτος 2009. Επιδοτήθηκαν οι τουριστικές επιχειρήσεις για νέες θέσεις εργασίας και για την βελτίωση της ποιότητας των τουριστικών καταλυμάτων.

Ειδικότερα για την Ρόδο ελήφθησαν επιπλέον μέτρα ανάπτυξης και βελτίωσης της ποιότητας του τουριστικού της προϊόντος με την ένταξη της στο «*Πρόγραμμα Δράσης (οδικού χάρτη) με στόχο την άμβλυνση της εποχικότητας του τουρισμού σε έναν προορισμό έχοντας ως παράδειγμα την Ρόδο. Στρατηγικός Σχεδιασμός Περιφέρειας Ν. Αιγαίου 2014-2020*». Αυτός ο αναπτυξιακός σχεδιασμός της Περιφέρειας έθεσε στο επίκεντρο τον τουρισμό και χρηματοδοτεί σε «*Δράσεις Ενίσχυσης των Επιχειρήσεων*», για την στοχευμένη ενίσχυση των τουριστικών επενδύσεων μέσω του Αναπτυξιακού Νόμου. Οι επενδύσεις καλύπτουν ένα φάσμα ανάπτυξης ειδικών μορφών τουρισμού όπως είναι ο θαλάσσιος, ο ιατρικός, ο αθλητικός, ο θρησκευτικός και άλλες εναλλακτικές μορφές. Ενισχύεται η αναβάθμιση των υποδομών αλλά και των παρεχόμενων υπηρεσιών στα τουριστικά λιμάνια και σε μαρίνες και χρηματοδοτείται η αξιοποίηση και αποκατάσταση παραδοσιακών κτηρίων και οικισμών του νησιού. Υποστηρίζονται δράσεις για την ανάπτυξη τουριστικών δικτύων (clustering) και για την προσφορά οργανωμένων τουριστικών πακέτων ειδικών μορφών τουρισμού. Ενισχύεται η ανάπτυξη της Επιχειρηματικότητας στον τουριστικό τομέα και η ίδρυση νέων καινοτόμων επιχειρήσεων, παράλληλα με τα προγράμματα κατάρτισης σε νέες υψηλού επιπέδου ψηφιακές δεξιότητες και δεξιότητες πιο ποιοτικής φιλοξενίας και εξυπηρέτησης καθώς και η ενίσχυση και αναδιοργάνωση των τουριστικών επαγγελματικών σχολών του νησιού (Στρατηγικός Σχεδιασμός Περιφέρειας Ν. Αιγαίου 2014-2020).

Στην πρώτη ενότητα του «*ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ*» για την άμβλυνση της εποχικότητας στη Ρόδο, καταγράφονται εκτενώς οι παράμετροι της προσφοράς και της ζήτησης για κάθε τουριστικό προϊόν της Ρόδου, ορίζονται οι προτεραιότητες και επιλέγεται η ανάλογη δράση. Παράλληλα, αξιολογούνται οι τουριστικές αγορές και επιλέγονται οι αγορές στόχου. Στη δεύτερη ενότητα, στο «*ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ*» συνοψίζονται και

ποσοτικοποιούνται οι στρατηγικοί στόχοι και τίθενται οι δείκτες παρακολούθησης για την αποτελεσματικότητα του προγράμματος. Αξίζει να σημειωθεί, ότι η εποχικότητα δεν αφορά μόνο την Ρόδο, αλλά αποτελεί διεθνές φαινόμενο, ωστόσο αφορά κυρίως την Ευρώπη, επειδή το σημαντικότερο τουριστικό προϊόν είναι οι διακοπές «Ήλιος και Θάλασσα» (Sun & Beach).

Οι δυσμενείς συνθήκες και το πλήγμα που υπέστη ο τουρισμός στις ανταγωνίστριες για τη Ρόδο χώρες της Μεσογείου, Β. Αφρική και Μ. Ανατολή, καθιστούν τη δεδομένη χρονική περίοδο ιδανική ως προς την υλοποίηση του στρατηγικού και επιχειρησιακού σχεδίου για την άμβλυνση της εποχικότητας στη Ρόδο επειδή οι tour operators αναζητούν εναλλακτικούς προορισμούς και επειδή τα αεροσκάφη των Charter εταιριών παραμένουν στο έδαφος των πληγέντων χωρών και αναζητούν νέους προορισμούς.

Εξαιτίας της ελλιπής συνεργασίας των εμπλεκόμενων στον τουρισμό και τοπικών φορέων, απουσιάζει ο συντονισμός για προσπάθεια επιμήκυνσης της τουριστικής σεζόν στο νησί της Ρόδου. Η ζήτηση και η προσφορά υπάρχουν αλλά απαιτείται συντονισμένη προσπάθεια για την προβολή του νησιού και την προσέλκυση τουριστών σε διεθνές επίπεδο, ώστε να επιτευχθεί η άμβλυνση της εποχικότητας και η ζήτηση πέραν των μηνών της τουριστικής αιχμής (Μελέτη ΞΕΕ/ΙΤΕΠ: 8).

3.8 Συμπεράσματα

Παρά τις οικονομικές δυσχέρειες και το πλήγμα που υπέστη ο τουριστικός κλάδος στην Ελλάδα και ειδικότερα στην Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου με σημείο αναφοράς το νησί της Ρόδου, ως έναν από τις πιο δημοφιλείς επιλογές για τους τουρίστες και έναν από τους κύριους κινητήριους μοχλούς της ελληνικής οικονομίας, εξαιτίας της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης το προηγούμενο διάστημα, παρατηρείται μια σταδιακή ανάκαμψη από το 2017. Έκτοτε ο εισερχόμενος αριθμός των αλλοδαπών κυρίως τουριστών στην Ρόδο, παρουσιάζει κάθε έτος σημαντική αύξηση με συνεπακόλουθη αύξηση της οικονομικής συμβολής στο ΑΕΠ της χώρας από το σύνολο των τουριστικών δραστηριοτήτων. Οι επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης επηρέασαν κυρίως τα ακόλουθα πεδία:

Τα αεροδρόμια από την αρχή του 2009, που παρά τις προειδοποιητικές ενδείξεις από το 2008, κατέγραψαν μείωση του αριθμού τουριστών και πτώση των εσόδων, με την ανάκαμψη να αρχίζει από το 2016.

Η σημαντική μείωση στον αριθμό των τουριστικών αφίξεων είχε άμεσες επιπτώσεις στα έσοδα από τον τουρισμό, τα οποία συνεισφέρουν σημαντικά και αντιπροσωπεύουν μεγάλο

μέρος του ΑΕΠ της Ελλάδας. Ως συνεπακόλουθο ήταν οι μειώσεις στις τουριστικές εισπράξεις, καθώς ο τουρισμός του νησιού αφορά την κατηγορία του εποχιακού, μαζικού τουρισμού που εξαρτάτε από τους tour operators και προσανατολίζεται προς αυτούς μονόπλευρα, με αποτέλεσμα μειωμένες τιμές πακέτων ανά ημερήσια δαπάνη.

Οι ακτοπλοϊκές συνδέσεις στο νησί ήταν περιορισμένες, ενώ συνδέονται σε πολύ μικρό βαθμό με τον εθνικό τουριστικό σχεδιασμό διότι εξαρτώνται σχεδόν αποκλειστικά από τον σχεδιασμό ξένων και ισχυρών tour operators , αεροπορικών εταιρειών και την προσθήκη της Aegean Airlines ως η μοναδική αερομεταφορέας εσωτ ερικών πτήσεων περιόρισαν τον εσωτερικό τουρισμό και μείωσαν αντίστοιχα τα έσοδα.

Οι τουριστικές υποδομές επίσης επλήγησαν, παρά την ανάπτυξή τους τα προηγούμενα χρόνια. Παρουσιάστηκαν προβλήματα στην ποιότητα των υποδομών και των υπηρεσιών καθώς και στην ανταγωνιστικότητά του νησιού έναντι άλλων ανταγωνιστικότερων μεσογειακών προορισμών.

Παράλληλα, η κρίση ανέδειξε την ανάγκη για καινοτομία και προσαρμογή στον τομέα του τουρισμού, προκειμένου να αντιμετωπίσει τις προκλήσεις και να ανακτήσει την ανάπτυξή του. Σημαντικό βήμα προς την κατεύθυνση αυτή αποτέλεσε η ένταξη στο πρόγραμμα «ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ», με προτεραιότητες και στήριξη σε δράσεις για την ποιότητα και ανταγωνιστικότητα του τουριστικού προϊόντος του νησιού.

Η ζήτηση για το νησί ακόμα και σήμερα παραμένει σε υψηλά επίπεδα, ωστόσο παραμένει βασική προτεραιότητα, η προβολή του νησιού και η προσέλκυση τουριστών σε διεθνές επίπεδο. Αυτό, μπορεί να επιτευχθεί με συντονισμένη προσπάθεια των αρμόδιων κρατικών φορέων και των ιδιοκτητών τουριστικών επιχειρήσεων για την ανάπτυξη ποιοτικότερων και ανταγωνιστικότερων τουριστικών υπηρεσιών ώστε, να καταστεί το νησί μακροπρόθεσμα, τουριστικά βιώσιμο με ποιοτικότερες και ελκυστικότερες τουριστικές υπηρεσίες.

4. Μελέτη περίπτωσης: «Οι προκλήσεις της υγειονομικής κρίσης στον τουρισμό»

4.1 Εισαγωγή

Η υγειονομική κρίση αναφέρεται σε μια κατάσταση κατά την οποία η υγειονομική υποδομή μιας περιοχής, ενός κράτους ή ακόμη και σε παγκόσμια κλίμακα, δεν είναι σε θέση να ανταποκριθεί επαρκώς σε μια απειλητική κατάσταση για την υγεία του πληθυσμού. Οι υγειονομικές κρίσεις συνήθως προκαλούνται από εκτεταμένες επιδημίες, πανδημίες ή άλλους ανεξέλεγκτους κινδύνους για τη δημόσια υγεία. Στην περίπτωση της πανδημίας COVID-19, η υγειονομική κρίση προκλήθηκε από την εξάπλωση του ιού SARS-CoV-2 σε παγκόσμια κλίμακα. Η υγειονομική υποδομή πολλών χωρών αντιμετώπισε σοβαρές προκλήσεις όσον αφορά τη διαχείριση των κρουσμάτων, την παροχή φροντίδας στους ασθενείς, τη διασφάλιση του εξοπλισμού και των αναγκαίων πόρων, καθώς και την προστασία των επαγγελματιών υγείας.

Η πανδημία του COVID-19 προκάλεσε σοβαρές οικονομικές επιπτώσεις παγκοσμίως και σε πολλές χώρες, συμπεριλαμβανομένης και της Ελλάδας ήδη με την εμφάνιση της από τις αρχές του 2020. Η μεγάλη ταχύτητα της εξάπλωσης του κορονοϊού επέφερε τρομερές αρνητικές συνέπειες στην οικονομία εξαιτίας των αναγκαστικών lockdown σε διεθνή κλίμακα, που περιόρισαν τις οικονομικές δραστηριότητες και μείωσαν την λειτουργία της οικονομίας από το δεύτερο τρίμηνο του 2020 Μαρτίου – Απριλίου (INSETE, Τεύχ. 4: 2021). Οι κύριες οικονομικές επιπτώσεις ήταν:

1. Υψηλές δαπάνες στον κλάδο της υγείας, σύμφωνα με μελέτες τον Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης που ορίζουν τις δαπάνες υγείας ως καταστροφικές, αν υπερβαίνουν ως συνολική δαπάνη περίθαλψης, το 10% του ετήσιου εισοδήματος του πληθυσμού.
2. Κρίση στον Τουρισμό εξαιτίας της ξαφνικής διακοπής κάθε τουριστικής δραστηριότητας λόγω των καθολικών περιοριστικών μέτρων που επέβαλε το κλείσιμο των συνόρων σε πολλές χώρες αλλά και ο φόβος που επικράτησε στο γενικότερο πληθυσμό για τη διασπορά και την αντιμετώπιση της νόσου. Τα ταξίδια μειώθηκαν σημαντικά, επιτρέπονταν αυστηρά μόνο για σημαντικούς λόγους όπως λόγοι υγείας ή επαγγελματικοί λόγοι. Η οικονομική ζημιά που υπέστησαν οι τουριστικές επιχειρήσεις, περιλάμβανε μια σειρά επιχειρηματικών δραστηριοτήτων. Ζημιώθηκαν ξενοδοχεία, καταλύματα διαφόρων μορφών όπως ενοικιαζόμενα

δωμάτια, παραθεριστικές κατοικίες, επιχειρήσεις ενοικιάσεων αυτοκινήτων, μοτοποδηλάτων, σκαφών και άλλα, ενώ χάθηκαν και πολλές θέσεις εργασίας στον τουριστικό κλάδο. Ο Covid-19 έχει ήδη επηρεάσει σημαντικά τον κλάδο του τουρισμού ενώ οι επιπτώσεις από την κρίση είναι μακροπρόθεσμες.

Λαμβάνοντας υπόψιν όλα τα παραπάνω, σε αυτό το κεφάλαιο αναλύονται οι προκλήσεις του Covid-19 στον τουρισμό της Ελλάδας και ειδικότερα στο νησί της Ρόδου. Γίνεται έρευνα για τις οικονομικές επιπτώσεις των τουριστικών επιχειρήσεων της Ρόδου κατά την διάρκεια της πανδημίας καθώς και για τον τρόπο διαχείρισης αυτής. Στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 93 άτομα στελέχη από διάφορες ειδικότητες του τουριστικού κλάδου και ξενοδοχοϋπάλληλοι διαφόρων ειδικοτήτων από το νησί της Ρόδου εκ των οποίων το 49,5 % ήταν άντρες και το 50,5% γυναίκες.

4.2 Μεθοδολογία έρευνας

Στην μελέτη περίπτωσης: «Οι προκλήσεις της υγειονομικής κρίσης στον τουρισμό», πραγματοποιήθηκε βιβλιογραφική έρευνα και έρευνα με την χρήση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ). Ο σκοπός του ερωτηματολογίου ήταν η συλλογή δεδομένων και η διερεύνηση των στοιχείων αναφορικά με την διαχείριση της υγειονομικής κρίσης (Covid -19) στον τουριστικό κλάδο στο νησί της Ρόδου. Το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε σε εργαζόμενους και σε στελέχη του τουριστικού κλάδου με το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος να εργάζεται στα ξενοδοχεία. Οι πληροφορίες που δόθηκαν ήταν αυστηρά εμπιστευτικές και δεν καταγράφηκε κανένα δεδομένο το οποίο θα μπορούσε να οδηγήσει στην ταυτοποίηση του ατόμου που απαντά το ερωτηματολόγιο. Εντοπίστηκε δυσκολία στην απάντηση του ερωτηματολογίου λόγω του ότι οι ερωτήσεις ήταν ανοιχτού τύπου. Με την χρήση ανοιχτού τύπου ερωτήσεων στο ερωτηματολόγιο ο στόχος ήταν η αντανάκλαση των εμπειριών στον τρόπο διαχείρισης της υγειονομικής κρίσης. Ποια ήταν τα υγειονομικά πρωτόκολλα που εφαρμόστηκαν για την ομαλή επανένταξη του τουριστικού κλάδου σε ρυθμούς κανονικότητας παρά τις οικονομικές δυσχέρειες. Ποιες ήταν οι επιπτώσεις της υγειονομικής κρίσης στον τουριστικό κλάδο, στο νησί της Ρόδου. Καθώς και τους τρόπους αντιμετώπισης των επιπτώσεων του Covid-19 στον τουριστικό κλάδο στο νησί της Ρόδου. Τέλος διερευνήθηκε ο τρόπος διαχείρισης του covid-19 ώστε να επανέλθει η αγορά του τουρισμού σε κανονικότητα.

Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων της ποιοτικής έρευνας διεξήχθη σε τυχαίο δείγμα και τα δεδομένα καταγράφηκαν κατευθείαν από τα στατιστικά στοιχεία του εν λόγω ερωτηματολογίου της google forms. Στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 93 άτομα στελέχη από διάφορες ειδικότητες του τουριστικού κλάδου και ξενοδοχοϋπάλληλοι διαφόρων ειδικοτήτων από το νησί της Ρόδου. Η έρευνα διεξήχθη από τις 20 Δεκεμβρίου 2023 έως τις 17 Ιανουαρίου 2024.

4.3 Οι προκλήσεις του Covid-19 και οι συνέπειες στο τουριστικό κλάδο

Η Ελλάδα αποτελεί διεθνώς πόλο έλξης πολλών τουριστών. Ειδικότερα η νησιωτική χώρα αντλεί το μεγαλύτερο ποσοστό του κατά κεφαλήν εισοδήματος από την «βαριά βιομηχανία» του τουρισμού. Η συμβολή του τουρισμού στο ΑΕΠ της χώρας, σύμφωνα με τα στοιχεία του Υπουργείου Τουρισμού, από την άνοδο των εισπράξεων που προέρχονται από τον εξωτερικό τουρισμό μετέβαλε το ΑΕΠ, αφού σημείωσε άνοδο κατά 0,41 ποσοστιαίες μονάδες το έτος 2015, συμβάλλοντας σημαντικά στην άνοδο του.

Η πανδημία του COVID-19, που ακολούθησε είχε σοβαρές επιπτώσεις στον Τουρισμό εξαιτίας της ξαφνικής διακοπής κάθε τουριστικής δραστηριότητας λόγω των καθολικών περιοριστικών μέτρων που επέβαλε το κλείσιμο των συνόρων σε πολλές χώρες αλλά και ο φόβος που επικράτησε στο γενικότερο πληθυσμό για τη διασπορά και την αντιμετώπιση της νόσου. Τα ταξίδια μειώθηκαν σημαντικά, επιτρέπονταν αυστηρά μόνο για σημαντικούς λόγους όπως λόγοι υγείας ή επαγγελματικοί λόγοι. Η οικονομική ζημιά που υπέστησαν οι τουριστικές επιχειρήσεις, περιλάμβανε μια σειρά επιχειρηματικών δραστηριοτήτων. Ζημιώθηκαν ξενοδοχεία, καταλύματα διαφόρων μορφών όπως ενοικιαζόμενα δωμάτια, παραθεριστικές κατοικίες, επιχειρήσεις ενοικιάσεων αυτοκινήτων, μοτοποδηλάτων, σκαφών και άλλα, ενώ χάθηκαν και πολλές θέσεις εργασίας στον τουριστικό κλάδο. Ο Covid-19 έχει ήδη επηρεάσει σημαντικά τον κλάδο του τουρισμού ενώ οι επιπτώσεις από την κρίση είναι μακροπρόθεσμες.

Το πλήγμα δεν αφορά αποκλειστικά και μόνο τις επιχειρήσεις αλλά και τους πολίτες αφού η πλειοψηφία των κατοίκων των νησιών, εργάζεται στον τομέα του τουρισμού γεγονός που συνεπάγεται με χαμηλότερο διαθέσιμο οικογενειακό εισόδημα και κατά συνέπεια η μείωση του διαθέσιμου οικογενειακού εισοδήματος περιορίζει τις οικονομικές δραστηριότητες κάθε οικογένειας. Οι οικονομικές δραστηριότητες αφορούν αδυναμία πληρωμής λογαριασμών, ενοικίου, περιορισμό αγορών σε είδη πρώτης ανάγκης.

Σε παγκόσμιο επίπεδο, σύμφωνα με τα στοιχεία που προέκυψαν από έρευνες των Jiang & Wen, (2020), οι επιπτώσεις της πανδημίας του Covid-19 ήταν άμεσες, επιζήμιες αλλά και μακροπρόθεσμες, σε διεθνή κλίμακα, στον ξενοδοχειακό κλάδο. Οι άμεσες επιπτώσεις εμφανίστηκαν σε ταχύτατο χρόνο, εξαιτίας της διακοπής των ταμειακών ροών που προκάλεσε το αιφνίδιο κλείσιμο των τουριστικών επιχειρήσεων κατόπιν κυβερνητικών εντολών με τα «lockdown» (Hall et al., 2020). Παρότι, τα κλεισίματα αυτά ήταν προσωρινά, η επιχειρηματική μακροζωία μεγάλου αριθμού ξενοδοχείων απειλήθηκε και παρέσυρε μαζί αλυσίδες επιχειρήσεων εφοδιασμού (Nicola et al., 2020). Οι μακροπρόθεσμες επιπτώσεις από τον Covid-19 δεν είναι ακόμη εμφανείς, αλλά πιθανότατα να οδηγήσουν στη μείωση της κερδοφορίας των ξενοδοχείων μακροπρόθεσμα, υπονομεύοντας τη βιωσιμότητα των παραδοσιακών επιχειρηματικών μοντέλων (Gossling et al., 2020). Επιπλέον, εικάζεται ότι αποτέλεσμα της πανδημίας θα είναι μια σημαντική συρρίκνωση του ξενοδοχειακού κλάδου απεικονίζοντας δυσοίωνες προοπτικές τόσο για τους υπαλλήλους όσο και για μελλοντικούς επενδυτές του κλάδου (Taylor, 2020).

Οι οικονομικές επιπτώσεις διέφεραν ανάλογα με τις συνθήκες και τις πολιτικές αντιμετώπισης που εφαρμόζονται σε κάθε χώρα. Συγκεκριμένα στο νησί της Ρόδου, οι βασικές ανησυχίες του κλάδου σχετίζονται με το γεγονός ότι την επερχόμενη τουριστική σεζόν δεν θα υπήρχε η αναμενόμενη εισροή τουριστών σύμφωνα με δεδομένα προ του Covid-19 έτη, γεγονός που προκαλούσε ανησυχία και φόβο για την κάλυψη του κόστους λειτουργίας αλλά και για την ρευστότητα στις πληρωμές των προμηθευτών, των υπαλλήλων των ξενοδοχειακών μονάδων αλλά και του γενικότερου κλάδου, ο οποίος περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα επιχειρήσεων και δραστηριοτήτων. Η διάθεση και η θέληση για τα ταξίδια υπάρχει, όμως οι τουριστικές επιχειρήσεις πρέπει να επιστρατεύσουν και να αξιοποιήσουν πρακτικές που θα εμφυσήσουν στους υποψήφιους ταξιδιώτες, το αίσθημα της αξιοπιστίας και της ασφάλειας για την βιωσιμότητα των επιχειρήσεων τους (ΙΝΣΕΤΕ 2020).

Οι πρώτες επιπτώσεις στον κλάδο σύμφωνα με στοιχεία του Εμπορικού συλλόγου και της Ένωσης ξενοδόχων Ρόδου φάνηκαν ήδη από τις αρχές της καλοκαιρινής περιόδου του έτους 2021, με το συνολικό αριθμό των αφίξεων για όλη την Τουριστική περίοδο στο νησί, να ανέρχεται στις 153.113 ταξιδιώτες, ποσοστό που αντιστοιχεί σε μείωση 83,4% των αφίξεων αλλοδαπών τουριστών στη Ρόδο, έναντι του έτους 2019- προ κορονοϊού, το οποίο ήταν έτος ρεκόρ αφίξεων για τη Ρόδο. Η επίπτωση αυτή επεκτάθηκε και στις υπόλοιπες

τουριστικές δραστηριότητες: μειωμένη κίνηση σε ενοικιάσεις αυτοκινήτων, μειωμένος τζίρος στις επιχειρήσεις εστίασης. Αυτή η ραγδαία και τεράστια μείωση του εισερχόμενου πληθυσμού οδήγησε στο κλείσιμο πολλών τουριστικών καταλυμάτων και στην ανεργία του μεγαλύτερου αριθμού εργαζομένων στον κλάδο.

Επομένως οι συνέπειες αφορούσαν και τις δυο πλευρές. Στην μια πλευρά βρίσκονται οι επιχειρήσεις που αναγκάστηκαν σε αιφνίδια παύση της λειτουργίας τους και υπέστησαν το φόβο της οικονομικής κατάρρευσης και το φόβο της ανθεκτικότητας ή μη, ολόκληρου του ξενοδοχειακού κλάδου έναντι της πανδημίας.

Οι Brown et al. (2018), επεκτείνουν τη θεωρία της ανθεκτικότητας που αφορά τις καταστροφές στον ξενοδοχειακό τομέα σε μορφές κεφαλαίου που αντανakλούν σε:

1. Πολιτισμικό: πολιτιστική γνώση ή επιρροή σε ένα κοινωνικό σύστημα,
2. Οικονομικό: διαθεσιμότητα πόρων και χρηματοοικονομικών πιστώσεων
3. Ανθρώπινο δυναμικό με τεχνογνωσία και ικανότητα προσαρμογής
4. Κοινωνικό κεφάλαιο: κοινωνικά δίκτυα

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα παραπάνω, γίνεται αντιληπτό το μέγεθος των συνεπειών της πανδημίας για τον κλάδο. Τρία ήταν τα βασικά ζητήματα τα οποία έπρεπε να διαχειριστεί ο τουριστικός κλάδος του νησιού, με τη συνδρομή του κράτους και άλλων αρμόδιων φορέων: το «επιχειρείν» στην μεταβατική covid αλλά και μετά covid εποχή, το «άγνωστο» των συνεπειών της πανδημίας αλλά κυρίως τις «ανθρώπινες διαστάσεις» που αφορούσαν το εργατικό δυναμικό του κλάδου και των μελλοντικών ταξιδιωτών. Οι νέες οδηγίες για την σταδιακή επαναλειτουργία του κλάδου αφορούσαν κατευθυντήριες γραμμές που δόθηκαν από τον ΠΟΥ σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Ένωση, τον ΕΟΔΥ, το Υπουργείο Πολιτικής Προστασίας, τον ΕΟΦ και το Υπουργείο Τουρισμού ΕΟΤ. Σύμφωνα με στοιχεία της Ένωσης Ξενοδόχων Ρόδου, τα μέτρα αυτά, αφορούσαν την κοινωνική αποστασιοποίηση, την κατάρτιση των εργαζομένων στα νέα υγειονομικά πρωτόκολλα, την υιοθέτηση εξελιγμένων πρακτικών υγιεινής, την ένταξη και προσαρμογή σε εξατομικευμένες εμπειρίες-προϊόντα για την προσέλκυση πελατών και την ευελιξία στις ακυρώσεις, δεδομένα που αύξησαν το κόστος λειτουργίας των επιχειρήσεων και την απώλεια μεγάλου όγκου ταξιδιωτών.

Από την άλλη πλευρά, η μεγάλη αναστάτωση από την απότομη διακοπή της λειτουργίας των επιχειρήσεων οδήγησε μεγάλο μέρος των εργαζομένων στην αναζήτηση εργασίας σε

άλλους κλάδους για την εξασφάλιση μόνιμου και σίγουρου οικογενειακού εισοδήματος. Αρκετός ήταν ο αριθμός εργαζομένων των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων της Ρόδου που εγκατέλειψε τελείως το νησί και μετ' εγκαταστάθηκε σε άλλες χώρες της Ευρώπης μετά την επιβολή των μέτρων που έθεσαν σε καθεστώς «αναστολής της σύμβασης εργασίας», από τον Μάρτιο του 2020 έως τον Φεβρουάριο του 2021, χιλιάδες απασχολούμενους στον κλάδο, με μόνη οικονομική ενίσχυση την αποζημίωση ειδικού σκοπού ποσό που ανέρχεται στα 476 € μηνιαίως (ΕΙΕΑΔ: Δ/ΝΣΗ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ (www.eiead.gr))

4.4 Διαχείριση της υγειονομικής κρίσης Covid – 19

Η αντιμετώπιση υγειονομικών κρίσεων απαιτεί συντονισμένη και πολυδιάστατη προσέγγιση και προσπάθεια από τις αρχές υγείας, την κυβέρνηση, τους επαγγελματίες υγείας και τον πληθυσμό. Η Ελλάδα παρά το μέγεθος της και την οικονομική της υπόσταση εντάσσεται τριακοστή πρώτη σε σειρά μέσα σε πενήντα οκτώ χώρες σε όλο τον κόσμο που είχαν τις καλύτερες επιδόσεις στην διαχείριση του κορονοϊού. Παρόλο που δυνατές οικονομίες όπως η Αμερική και η Αγγλία ήταν καλύτερα προετοιμασμένες για την πανδημία έχοντας καλύτερο και ανθεκτικό υγειονομικό και οικονομικό σύστημα τελικά δεν τα κατάφεραν όσο προέβλεπαν σημειώνοντας υψηλό αριθμό θνησιμότητας. Η Ελλάδα αλλά και άλλες αναπτυσσόμενες χώρες διαχειρίστηκαν περισσότερο αποτελεσματικά την πανδημία περιορίζοντας σε μεγάλο βαθμό την εξάπλωση του κορονοϊού στην κοινωνία τους(naftemporiki.gr, 2020).

Για την αντιμετώπιση του πρώτου κύματος του ιού Covid-19, η Ελλάδα ακολούθησε τα διεθνή πρωτόκολλα και τις πρακτικές αντιμετώπισης. Οργάνωσε και έθεσε τις αρμοδιότητες όλων των εμπλεκόμενων για την διαχείριση της κρίσης ενώ παράλληλα συστήνει και την επικοινωνιακή ομάδα διαχείρισης κρίσεων μέσω του Γενικού Στρατηγικού Σχεδίου «Ξενοκράτης», που αριθμεί και ορίζει τις κατηγορίες καταστροφών οι οποίες ενδεχομένως να πλήξουν την ελληνική επικράτεια. (Γκεραζη, 2007) .Ο «Ξενοκράτης», παρέχει οδηγίες σχεδίασης και κατευθυντήριες γραμμές για την ανάπτυξη των επιχειρησιακών σχεδίων κατά τόπους και καθ' ύλη αρμοδίων φορέων, ενώ προβλέπει και την εγκαθίδρυση συστήματος επικοινωνίας. (ΓΚΕΡΑΖΗ Ι., 2007).

Η ολοκληρωμένη στρατηγική για την επικοινωνιακή διαχείριση του πρώτου κύματος της πανδημίας Covid - 19 αποτέλεσε εξειδίκευση των προβλέψεων του σχεδίου «Αρτεμις», το οποίο επικαιροποιήθηκε περί τα τέλη Ιανουαρίου 2020 (ΝΑΥΤΕΜΠΟΡΙΚΗ, 2020).

Στις πρώτες διαχειριστικές δράσεις συγκαταλέγονται, η επιδημιολογική επιτήρηση και ανίχνευση από συστήματα επιδημιολογικής επιτήρησης με σκοπό την έγκαιρη ανίχνευση του ιού. Ενημερωτικό υλικό διάγνωσης των τεστ που θα ήταν ευρέως διαθέσιμα από τον Εθνικό Οργανισμό Δημόσιας Υγείας (ΕΟΔΥ) στον Ελληνικό λαό και ο ορισμός εκπροσώπων τύπου για την ενημέρωση των ΜΜΕ και των πολιτών. Σε ειδικά διαμορφωμένο ιστοχώρο του ΕΟΔΥ αναρτώνται στοχευμένες και ευκρινείς οδηγίες προς τους πολίτες, τους επαγγελματίες υγείας, καθώς και τους δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς. (ΕΘΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ).

Βασικός στόχος των επικοινωνιακών χειρισμών ήταν, η καθημερινή ενημέρωση του κοινού μέσα από σαφώς ορισμένες διαδικασίες μέσω των ΜΜΕ και από πρόσωπα δημοφιλή στην ελληνική γνώμη. Ειδικότερα, η ενημέρωση των διαπιστευμένων συντακτών τύπου από τους ορισμένους εκπροσώπους τύπου αναμεταδίδεται από το σύνολο των τηλεοπτικών σταθμών εθνικής εμβέλειας. Παράλληλα, οι πληροφορίες αυτές και τα ημερήσια δελτία τύπου αναρτούνται κατά ακρίβεια στην ιστοσελίδα του ΕΟΔΥ (gov.gr).

Η κατανόηση των κινδύνων και η παροχή οδηγιών συνέβαλε στη συνεργασία του κοινού με τις αρμόδιες υγειονομικές υπηρεσίες. Οι υγειονομικές αρχές και τα νοσοκομεία πρέπει να είναι προετοιμασμένα για την αύξηση των κρουσμάτων. Αυτό περιλαμβάνει την εκπαίδευση του προσωπικού, την ενίσχυση των νοσοκομειακών υποδομών, και τη διαθεσιμότητα απαραίτητων εξοπλισμών. Η διαχειριστική ομάδα για να ανακοινώσει την πρώτη ομάδα κρουσμάτων και να προστατεύσει την κοινωνία και τις ευπαθείς ομάδες, λειτουργεί εκστρατεία με την ονομασία «Μένουμε υγιείς, μένουμε ασφαλείς, μένουμε στο σπίτι». Από τις 23/03/2023 ανακοινώνεται επίσημα η εφαρμογή μέτρων: κοινωνική αποστασιοποίηση και οι περιορισμοί κατ' οίκων του Ελληνικού λαού. Η κοινωνική αποστασιοποίηση lockdown και οι περιορισμοί των μαζικών συναθροίσεων που είναι σύνθηρες μέσο για τον έλεγχο της διασποράς των ασθενειών με τους αυστηρούς περιορισμούς κυκλοφορίας σε όλη την χώρα, εφαρμόζονται για να ελαχιστοποιηθούν οι περιττές συναναστροφές ενώ η κυκλοφορία επιτρέπεται μόνο για την μετακίνηση από και προς την εργασία όπου επιβάλλεται φυσική παρουσία, η επίσκεψη σε γιατρό ή στο φαρμακείο, , σε τράπεζα ή σε σούπερ μάρκετ ή μετακίνηση για παροχή βοήθεια σε ηλικιωμένους ή σε άτομα που χρειάζονται ανάγκη. Εφαρμόζεται σε πολλές περιπτώσεις η τηλεργασία από το σπίτι και η καθολική τηλε-διδασκαλία των μαθητών. Η σωματική άσκηση επιτρέπεται μόνο σε υπαίθριο χώρο και μόνο ανά δύο άτομα με την προϋπόθεση ότι κάθε άτομο έχει αστυνομική ταυτότητα ή διαβατήριο καθώς και συμπληρωμένη βεβαίωση

κίνησης για να μπορούν να τα υποδείξουν σε κάποιο ενδεχόμενο έλεγχο. Για όσους πολίτες δεν ακολούθησαν την διαδικασία και την επίσημη οδηγία της Ελληνικής κυβέρνησης, οι παραβάτες είχαν ποινικές και διοικητικές κυρώσεις (government.gr, 2020).

Σε μια τέτοια κατάσταση χρειάστηκε διεθνή συνεργασία μεταξύ των χωρών και διεθνών οργανισμών για τον κοινό έλεγχο και την αντιμετώπιση της υγειονομικής κρίσης όπως και έγινε. Ο Παγκόσμια Οργάνωση Υγείας (ΠΟΥ), ο διεθνής οργανισμός που ηγείται των παγκόσμιων προσπαθειών για την αντιμετώπιση της δημόσιας υγείας αναλαμβάνει σημαντικό ρόλο για μια πιο δραστική λύση για την αντιμετώπιση του ιού.

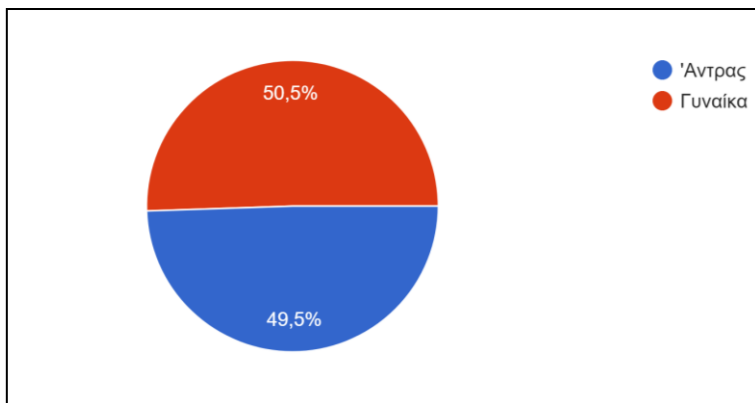
Τα πρώτα εμβόλια κατά του COVID-19 αναπτύχθηκαν και εγκρίθηκαν γρήγορα κατά τη διάρκεια του 2020. Το πρώτο εμβόλιο που έλαβε έγκριση για εκτεταμένη χρήση ήταν το εμβόλιο της Pfizer-BioNTech το 2020. Ακολούθησαν τα εμβόλια Moderna, το AstraZeneca/Oxford, το Johnson & Johnson. Έκτοτε έχουν επέλθει σημαντικές μεταβολές βελτίωσης και έχουν εγκριθεί και διανεμηθεί για χρήση εκτενώς περισσότερα εμβόλια (Συμβούλιο ΕΕ, 2020). (ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΠΥΛΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΕΜΒΟΛΙΑΣΜΟΥ, 2020)

Φτάνοντας στο 2024 ήδη από τα τέλη του 2023 οι επιστημονικές ομάδες συνιστούν και διανέμουν σε κάθε χώρα τα νέα ενισχυτικά εμβόλια Covid-19 από τη Moderna και την Pfizer, για τον περιορισμό των λοιμώξεων από την εξάπλωση του ιού (Steff Chávez and Jaren Kerr, 2023). Ο Οργανισμός Τροφίμων και Φαρμάκων (FDA) των ΗΠΑ ενέκρινε νέα αποτελεσματικά εμβόλια ακόμα και για την παραλλαγή του ιού Omicron την XBB.1.5 τα οποία διατέθηκαν προς χρήση μετά την σύμφωνη γνώμη των Κέντρων Ελέγχου και Πρόληψης Νοσημάτων (CDC) σε διάφορες χώρες (Liberal 2023).

Τέλος για την αντιμετώπιση των οικονομικών προκλήσεων που επέφερε η πανδημία, σε πολλές χώρες, ανάμεσα τους και η Ελλάδα, εφαρμοστήκαν αμέσως διάφορα οικονομικά και κοινωνικά μέτρα στήριξης, συμπεριλαμβανομένων των πακέτων ενίσχυσης για τις επιχειρήσεις, του εισοδήματος για τους πολίτες και των φορολογικών αναβολών για επιχειρήσεις και πολίτες.

4.5 Αποτελέσματα έρευνας

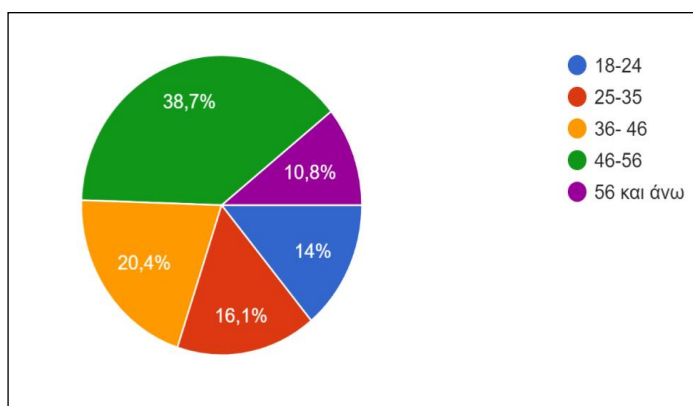
1. Το φύλο



Εικόνα 3: Φύλο πληθυσμού έρευνας Covid-19.

Το δείγμα αποτελούσαν 93 άτομα, εκ των οποίων το 49,5 % ήταν άντρες και το 50,5% γυναίκες.

2. Οι ηλικίες του δείγματος.



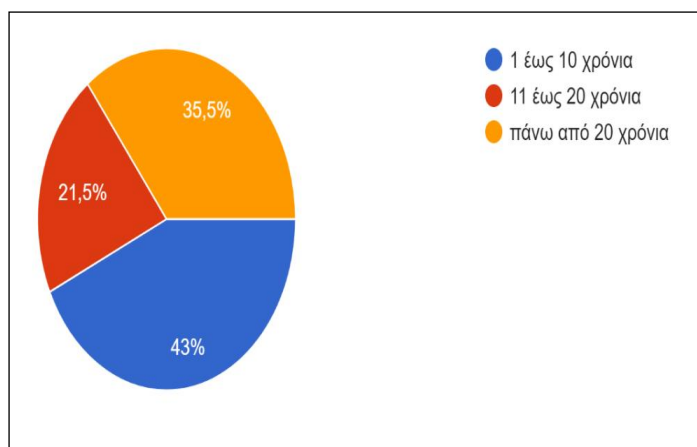
Το 10,8% των ερωτηθέντων του πληθυσμού δήλωσε ηλικία 56 ετών και πάνω, το 14% δήλωσε ηλικία 18-24 ετών, το 16,1% δήλωσε ηλικία 25-35 ετών, το 20,4% δήλωσε ηλικία 36-46 ετών και το μεγαλύτερο ποσοστό 38,7% δήλωσαν 46-56 ετών.

Εικόνα 4: Ηλικίες του πληθυσμού της έρευνας Covid -19.

3. Η ειδικότητα.

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων 69,9% (n=65) έχουν την ειδικότητα του ξενοδοχοϋπαλλήλων και διευθυντικές θέσεις σε ξενοδοχεία του νησιού. Το 8,6% (n=8) σε εταιρείες ενοικιάσεων αυτοκινήτων, το 6,5% (n=6) σε παραθαλάσσια ενοικιαζόμενα δωμάτια και παραθεριστικές κατοικίες και σε εστιατόρια ακόμη ένα 6,5% (n=6), το 1,1% (n=1) αντίστοιχα σε τουριστικοί πράκτορες, ξεναγούς, εταιρείες πολιτιστικών θεαμάτων και εκδηλώσεων καθώς και ενοικιάσεις σκαφών αναψυχής. Το 3,2% (n=3) των ερωτηθέντων απασχολείται σε οργανωμένες αγορές για ψώνια.

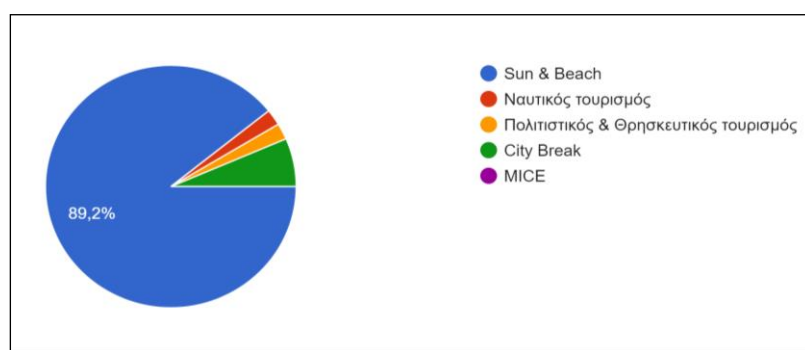
4. Έτη προϋπηρεσίας στον τουριστικό κλάδο.



Το 21,5% (n=20) των ερωτηθέντων είχαν προϋπηρεσία στον τουριστικό κλάδο 11 έως 20 χρόνια, το 35,5% (n=33) των ερωτηθέντων είχαν προϋπηρεσία πάνω από 20 χρόνια, ενώ το 43% (n=40) των ερωτηθέντων είχαν προϋπηρεσία στον τουριστικό κλάδο από 1 έως 10 χρόνια.

Εικόνα 5: Έτη προϋπηρεσίας στον τουριστικό κλάδο για την έρευνα Covid -19.

5. Τουριστικό προϊόν



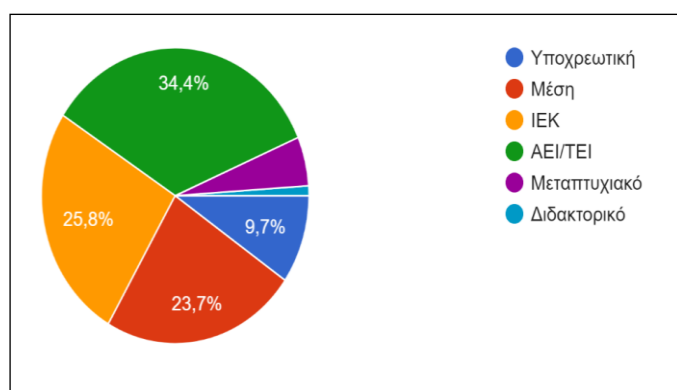
Εικόνα 6: Το τουριστικό προϊόν του δείγματος.

Το μεγαλύτερο ποσοστό 89,2% (n=83) των ερωτηθέντων απασχολείται στο τουριστικό προϊόν Sun & Beach, έπειτα

ακολουθούν με 6,5% (n= 6) City Break, 2,2% (n=2) αντίστοιχα για Ναυτικό και Θρησκευτικό τουρισμό. Αξίζει να σημειωθεί ότι κανένα άτομο που συμμετείχε στην έρευνα δεν απασχολείται στον συνεδριακό τουρισμό (MICE).

6. Επίπεδο εκπαίδευσης.

Εικόνα 7: Έτη προϋπηρεσίας στον τουριστικό κλάδο για την έρευνα Covid -19.



Το 34,4% (n=32) των ερωτηθέντων είναι κάτοχοι πανεπιστημιακής εκπαίδευσης (AEI/TEI), το 25,8% (n=24) των ερωτηθέντων είναι κάτοχοι διπλώματος ΙΕΚ, το 23,7% (n=22) κάτοχοι διπλώματος μέσης εκπαίδευση, το 9,7% (n=9) των

ερωτηθέντων υποχρεωτική εκπαίδευση, το 5,4% (n=5) των ερωτηθέντων έχουν μεταπτυχιακό ενώ μόλις 1,1% (n=1) κατέχει διδακτορικό δίπλωμα στον τουρισμό

7. Ποιος ήταν ο εκτιμώμενος εισερχόμενος τουρισμός για το 2020 βάση των ταξιδιωτικών πρακτορείων (κρατήσεις) και ποια πρόβλεψη υπήρχε αναφορικά με τα έσοδα του 2020.

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων μπορούμε να καταλήξουμε στα παρακάτω συμπεράσματα:

Στο τέλος του 2019 και στην αρχή του 2020, η πρόβλεψη για τον εισερχόμενο τουρισμό βάσει των κρατήσεων από ταξιδιωτικά πρακτορεία ήταν υψηλή. Όμως, λόγω της πανδημίας του COVID-19, ο τουρισμός παγκοσμίως επηρεάστηκε σημαντικά. Οι αρχικές προβλέψεις για τα έσοδα του 2020 ήταν υψηλές λόγω της συνεχούς αύξησης του τουρισμού κατά τη διάρκεια της προηγούμενης δεκαετίας. Ωστόσο, η πανδημία οδήγησε σε μαζική ακύρωση ταξιδιών και μείωση των εσόδων, αποδεικνύοντας τις αρχικές προβλέψεις ως ανεπαρκείς. Η ανατροπή τουριστικών σχεδίων λόγω των ταξιδιωτικών περιορισμών και των μέτρων ασφαλείας οδήγησε σε σημαντική πτώση τόσο στις κρατήσεις από ταξιδιωτικά πρακτορεία όσο και στα έσοδα του 2020. Υπάρχει πρόβλεψη για μεγάλο αριθμό επισκεπτών όμως όταν ανακοινώθηκε το lockdown υπήρχαν πολλές ακυρώσεις περίπου εισερχόμενος τουρισμός 500.000 ακυρώσεις σχεδόν οι μισές.

Συγκεκριμένα, η πρόβλεψη του ΟΟΣΑ για το ΑΕΠ της Ελλάδας, τον Νοέμβριο 2019, ήταν ότι θα αυξηθεί κατά 2,1%, το 2020, ενώ, περίπου ένα χρόνο αργότερα (Δεκέμβριος 2020) και ενώ η πανδημία Covid-19 βρισκόταν σε εξέλιξη, ο ίδιος οργανισμός προέβλεψε ύφεση της τάξης του 10,1%, για το ίδιο έτος. Σημειώθηκε, επομένως, επιδείνωση της πρόβλεψης, κατά 12,2 μονάδες, εξαιτίας των περιοριστικών μέτρων που εφαρμόστηκαν, κατά τη διάρκεια του έτους, στην οικονομική δραστηριότητα, με σκοπό τον έλεγχο της εξάπλωσης της πανδημίας. Το γεγονός αυτό αποδίδεται, μεταξύ άλλων, στην υψηλή εξάρτηση της ελληνικής οικονομίας από τον τουρισμό, η οποία εκτιμάται σε άνω του 20% του ΑΕΠ, σύμφωνα με τα προ της πανδημίας στοιχεία του WTTC (2019).

- 8. Η Γερμανία ήταν η κορυφαία αγορά για τον Ελληνικό τουρισμό το 2019 με βάση τα έσοδα (€2.959 εκατ.), τις διανυκτερεύσεις (37.313 χιλ.) και τον αριθμό των επισκεπτών (4.026 χιλ.). Οι δαπάνες ανά επίσκεψη και διανυκτέρευση είναι υψηλότερες σε σχέση με τον Μ.Ο. της Ελλάδας (€667 έναντι €482 και €79 έναντι 76 €, αντίστοιχα), ενώ και η μέση διάρκεια διαμονής ανά επίσκεψη είναι υψηλότερη (8,4 έναντι 6,3 ημέρες). Το 2019, καταγράφηκε αύξηση +8,7% στη δαπάνη ανά επίσκεψη, αύξηση +14,0% στη δαπάνη ανά διανυκτέρευση και μείωση -4,7% στη μέση διάρκεια διαμονής. Πιστεύετε πως παρά τον μειωμένο αριθμό επισκεπτών την τουριστική σεζόν 2020 αυξήθηκαν οι δαπάνες ανά επισκέπτη και οι δαπάνες ανά διανυκτέρευση;**

Σύμφωνα με την έρευνα κατά την τουριστική σεζόν 2020 οι ερωτηθέντες απάντησαν πως οι δαπάνες ανά επισκέπτη και οι δαπάνες ανά διανυκτέρευση αυξήθηκαν καθώς έπρεπε να χρησιμοποιούν περισσότερα υλικά για την προστασία των επισκεπτών όπως γάντια, μάσκες ειδικά υγρά για την απολύμανση τα οποία είχαν ιδιαίτερα αυξημένη τιμή. Ακόμη αυξήθηκαν ιδιαίτερα λόγω των υποχρεωτικών μέτρων προστασίας όπως τεστ ανίχνευσης Rapid, PCR και υλικά απολύμανσης. Άμεση συνέπεια της εφαρμογής των υγειονομικών πρωτοκόλλων ήταν η αύξηση του κόστους για την παροχή υπηρεσιών, δηλαδή αυξήσεις στις τιμές των υπηρεσιών και των προϊόντων, αύξηση εργατικού δυναμικού καθώς και αύξηση στα είδη καθαρισμού.

- 9. Ποιο ήταν το πλάνο επανεκκίνησης του τουριστικού κλάδου και ποιες διαδικασίες εισήγαγαν οι περισσότερες επιχειρήσεις για την γρήγορη λειτουργία των τουριστικών καταλυμάτων και την επανένταξη τους στον μηχανισμό της αγοράς.**

Σύμφωνα με τους ερωτηθέντες οι ξενοδοχειακές μονάδες ακολούθησαν αυστηρώς το υγειονομικό πρωτόκολλο Health First του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος, τα μέτρα ατομικής προστασίας κατά του covid, σεμινάρια εκπαίδευσης του εργατικού δυναμικού και των στελεχών του ξενοδοχειακού κλάδου για την πρόληψη, αντιμετώπιση και διαχείριση κρουσμάτων ώστε να λειτουργήσουν γρήγορα τα καταλύματα.

Επίσης το χρονοδιάγραμμα ανοίγματος της τουριστικής αγοράς έχει μελετηθεί εκτενώς, ώστε η εφαρμογή του να είναι ρεαλιστική, αποτελεσματική και σε πλήρη συμμόρφωση

προς τις υποδείξεις των ειδικών επιστημόνων. Προκειμένου, λοιπόν, να καλλιεργηθεί και να εμπεδωθεί κλίμα εμπιστοσύνης στους φορείς του ελληνικού τουρισμού, το σχέδιο επανεκκίνησης προέβλεπε: Ενημέρωση σε ό,τι αφορά τα υγειονομικά πρωτόκολλα: χρήση του visitGreeceapp, ανάρτηση υλικού στα site των τουριστικών παρόχων και των φορέων τουρισμού. Ενημερωτικό υλικό (αφίσες και Banner) και καμπάνιες δημοσιότητας σε τοπικά και διεθνή ΜΜΕ. Εμπέδωση αισθήματος ασφάλειας: με εντατικούς ελέγχους, ειδικό σήμα “Health First” και δυνατότητα πιστοποίησης από ιδιωτικό φορέα. Προώθηση προορισμού: Ενίσχυση κονδυλίων για διαφήμιση, στοχευμένη διαφήμιση σε αγορές, brand καμπάνια και καμπάνια κρατήσεων, συν διαφημίσεις και συμφωνίες με Tour Operators. Τέλος με το αναλυτικό σχέδιο επαναφοράς «Restart Tourism» του ελληνικού τουρισμού σε κατάσταση πλήρους, ασφαλούς και αποδοτικής για την εθνική οικονομία λειτουργία.

10. Σε ποιόν βαθμό κατά την διάρκεια της πανδημίας Covid -19 είχαν πληγεί οι τουριστικές επιχειρήσεις της Ρόδου, τόσο από άποψη εσόδων για την βιωσιμότητα των επιχειρήσεων όσο από τα έσοδα των νοικοκυριών που το κύριο εισόδημα τους προσέρχεται από κάποιο τουριστικό προϊόν.

Σε αυτό το κομμάτι της έρευνας καταγράφηκαν εντελώς διαφορετικές απόψεις μεταξύ του πληθυσμού. Από την μία πλευρά οι ερωτηθέντες απαντούν αποκλειστικά και μόνο για την μεγάλη μείωση των εσόδων των τουριστικών επιχειρήσεων της Ρόδου που έφερε τις περισσότερες επιχειρήσεις σε σημείο να κλείσουν είτε να γυρίσουν στα χρόνια της οικονομικής κρίσης με αποτέλεσμα οι επιχειρήσεις να χρεοκοπήσουν. Επίσης υπήρξε και η παρακάτω τοποθέτηση: «Πέρα από τα ξενοδοχεία επηρεάστηκαν μικρές επιχειρήσεις, λαϊκές αγορές που προμήθευαν ξενοδοχεία κα. Το μεγαλύτερο ποσοστό των Ελλήνων δουλεύουν στον τουριστικό κλάδο, δεν είναι εύκολο να κόβεται η σεζόν στην μέση. Το σύνολο των τουριστικών επιχειρήσεων βρέθηκε σε πίεση -και ειδικότερα όσες είχαν/έχουν υποχρεώσεις. Οι επιχειρήσεις που βρέθηκαν σε στιγμή επένδυσης (κάτι πολύ λογικό στο προ-Covid-19 περιβάλλον) ήταν εκείνες που δυσκολεύτηκαν και δυσκολεύονται περισσότερο. Σε κάθε περίπτωση όμως, καμία επιχείρηση δεν είχε κάνει σενάριο με μηδέν έσοδα για μικρότερη ή μεγαλύτερη περίοδο. Ένα τέτοιο, απίστευτο σενάριο χρειάστηκε «να το τρέξουν» στην πραγματικότητα, χρησιμοποιώντας φυσικά τα εργαλεία που έδωσε το κράτος, ταυτόχρονα όμως βάζοντας συχνά και το χέρι στην τσέπη ή αναλαμβάνοντας

ρίσκο, προκειμένου να προστατέψουν τη φήμη που η κάθε επιχείρηση έχει καταφέρει να δημιουργήσει, αλλά ταυτόχρονα, πράγμα πολύ σημαντικό, για να μην υποβαθμίσουν το ίδιο το προϊόν τους. Ας θυμόμαστε πως το 80% πτώση τζίρου στο σύνολο, για κάποιες επιχειρήσεις μεταφράζεται στο απόλυτο 100%, διότι πολύ απλά ήταν κλειστές οι αγορές με τις οποίες δούλευαν ». Από την άλλη πλευρά κάποιοι ερωτηθέντες απαντούν πως οι επιχειρήσεις δεν επλήγησαν σχεδόν καθόλου, απεναντίας μάλιστα έλαβαν πολύ υψηλή αποζημίωση (χρηματικά ποσά από το κράτος) που σε πολλές περιπτώσεις ήταν και περισσότερα από το καθαρό κέρδος τους, αν λειτουργούσαν υπό φυσιολογικές συνθήκες. Σε αντίθεση τα νοικοκυριά επλήγησαν κατά πολύ, αφού η αποζημίωση και η βοήθεια από το κράτος ήταν σχεδόν μηδαμινή κι αυτός είναι και ένας κύριος λόγος που πολλοί εργαζόμενοι εγκατέλειψαν τον τουρισμό και δεν επέστρεψαν σε αυτόν, με αποτέλεσμα τις τεράστιες ελλείψεις που παρουσιάζει τις τελευταίες δυο σεζόν ο τουριστικός κλάδος.

11. Σε ποιόν βαθμό κατά την διάρκεια της πανδημίας Covid -19 είχαν πληγεί οι τουριστικές επιχειρήσεις της Ρόδου, τόσο από άποψη εσόδων για την βιωσιμότητα των επιχειρήσεων όσο από τα έσοδα των νοικοκυριών που το κύριο εισόδημα τους προσέρχεται από κάποιο τουριστικό προϊόν.

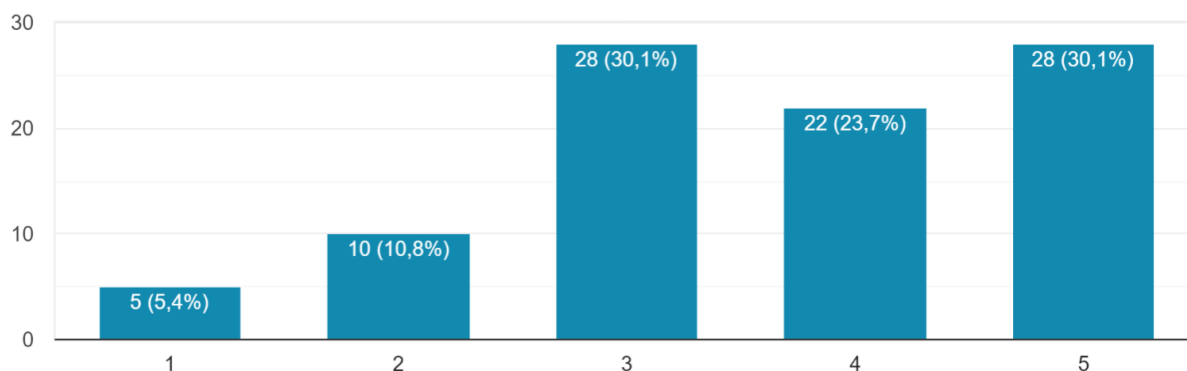
Σε αυτό το κομμάτι της έρευνας καταγράφηκαν εντελώς διαφορετικές απόψεις μεταξύ του πληθυσμού. Από την μία πλευρά οι ερωτηθέντες απαντούν αποκλειστικά και μόνο για την μεγάλη μείωση των εσόδων των τουριστικών επιχειρήσεων της Ρόδου που έφερε τις περισσότερες επιχειρήσεις σε σημείο να κλείσουν είτε να γυρίσουν στα χρόνια της οικονομικής κρίσης με αποτέλεσμα οι επιχειρήσεις να χρεοκοπήσουν. Επίσης υπήρξε και η παρακάτω τοποθέτηση, «Πέρα από τα ξενοδοχεία επηρεάστηκαν μικρές επιχειρήσεις, λαϊκές αγορές που προμήθευαν ξενοδοχεία κα. Το μεγαλύτερο ποσοστό των Ελλήνων δουλεύουν στον τουριστικό κλάδο, δεν είναι εύκολο να κόβεται η σεζόν στην μέση. Το σύνολο των τουριστικών επιχειρήσεων βρέθηκε σε πίεση -και ειδικότερα όσες είχαν/έχουν υποχρεώσεις. Οι επιχειρήσεις που βρέθηκαν σε στιγμή επένδυσης (κάτι πολύ λογικό στο προ-Covid-19 περιβάλλον) ήταν εκείνες που δυσκολεύτηκαν και δυσκολεύονται περισσότερο. Σε κάθε περίπτωση όμως, καμία επιχείρηση δεν είχε κάνει σενάριο με μηδέν έσοδα για μικρότερη ή μεγαλύτερη περίοδο. Ένα τέτοιο, απίστευτο σενάριο χρειάστηκε να το τρέξουν στην πραγματικότητα, χρησιμοποιώντας φυσικά τα εργαλεία που έδωσε το κράτος, ταυτόχρονα όμως βάζοντας συχνά και το χέρι στην τσέπη ή αναλαμβάνοντας

ρίσκο, προκειμένου να προστατέψουν τη φήμη που η κάθε επιχείρηση έχει καταφέρει να δημιουργήσει, αλλά ταυτόχρονα, πράγμα πολύ σημαντικό, για να μην υποβαθμίσουν το ίδιο το προϊόν τους. Ας θυμόμαστε πως το 80% πτώση τζίρου στο σύνολο, για κάποιες επιχειρήσεις μεταφράζεται στο απόλυτο 100%, διότι πολύ απλά ήταν κλειστές οι αγορές με τις οποίες δούλευαν ». Από την άλλη πλευρά κάποιοι ερωτηθέντες απαντούν πως οι επιχειρήσεις δεν επλήγησαν σχεδόν καθόλου, απεναντίας μάλιστα έλαβαν πολύ υψηλή αποζημίωση (χρηματικά ποσά από το κράτος) που σε πολλές περιπτώσεις ήταν και περισσότερα από το καθαρό κέρδος τους, αν λειτουργούσαν υπό φυσιολογικές συνθήκες. Σε αντίθεση τα νοικοκυριά επλήγησαν κατά πολύ, αφού η αποζημίωση και η βοήθεια από το κράτος ήταν σχεδόν μηδαμινή κι αυτός είναι και ένας κύριος λόγος που πολλοί εργαζόμενοι εγκατέλειψαν τον τουρισμό και δεν επέστρεψαν σε αυτόν, με αποτέλεσμα τις τεράστιες ελλείψεις που παρουσιάζει τις τελευταίες δυο σεζόν ο τουριστικός κλάδος.

12. Πόσες τουριστικές σεζόν χρειάστηκαν ώστε να εξυπηρετηθούν οι κρατήσεις του 2020. Υπήρχε κάποια ιδιαίτερη μεταχείριση σε αυτούς του επισκέπτες;

Σύμφωνα με την έρευνα, χρειάστηκαν περίπου 2 τουριστικές σεζόν, ώστε να εξυπηρετηθούν οι κρατήσεις του 2020. Η μεταχείριση των επισκεπτών ήταν συμμορφωμένη. Απόλυτα. Με τα υγειονομικά πρωτόκολλα. Οι παροχές του τουριστικού προϊόντος ήταν υψηλού επιπέδου, ώστε. Να κερδίσουν ξανά την εμπιστοσύνη των επισκεπτών σε ότι αφορά την ασφάλεια των διακοπών τους. Οι επισκέπτες, πέραν της πιο προσωπικής εξυπηρέτησης λόγω μειωμένου αριθμού επισκεπτών. Είχαν το αίσθημα πως βρίσκονται σε οικογενειακό και ασφαλές περιβάλλον. Τέλος. Αξιοσημείωτο είναι ότι διαφημίστηκαν δελεαστικά πακέτα διακοπών για να προσελκύσουν νέους επισκέπτες αλλά και στους ήδη επισκέπτες Δόθηκαν ειδικά voucher για δωρεάν υπηρεσίες εντός ξενοδοχείου, καθώς και gift basket στο δωμάτιο. Τέλος, κάποιοι από τους επισκέπτες έλαβαν κάποιου είδους αποζημίωση.

13. Σε ποιο βαθμό οι γενικές συστάσεις για την καθαριότητα και την απολύμανση που εφάρμοσαν οι επιχειρήσεις ώστε να επανέλθουν στην κανονικότητα αύξησαν τον κόστος λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων;



Εικόνα 8: Βαθμός αύξησης των λειτουργικών εξόδων των τουριστικών επιχειρήσεων κατά την διάρκεια του Covid – 19.

4.6 Συμπεράσματα

Ο Covid-19 παραμένει στον πυρήνα των σύγχρονων προκλήσεων. Η επίδραση του στον τουριστικό κλάδο της Ρόδου, ήταν ισχυρή καθώς επέφερε σημαντικές οικονομικές επιπτώσεις. Επηρέασε σημαντικά τη βιωσιμότητα του κλάδου και εισήγαγε νέα δεδομένα για τη λειτουργία και την κατάρτιση του προσωπικού για την διαχείριση των υγειονομικών κρίσεων και την παροχή νέων τουριστικών προϊόντων.

Οι ιδιοκτήτες και οι διευθυντές επιχειρήσεων ενέργησαν στα πλαίσια καθορισμένων ενδεδειγμένων στρατηγικών σύμφωνα με τις οδηγίες του ΠΟΥ-WHO, της ΓΓΠΠ, του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη, του Υπουργείου Τουρισμού, του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος και του ΕΟΔΥ, προκειμένου να ανταποκριθούν στην κρίση και να γίνουν ξανά «αυτοδύναμοι» οργανισμοί, παραμένοντας ταυτόχρονα σε «επαγρύπνηση».

Παρά τις αρχικές επιπτώσεις οι οποίες ήταν δυσσίωνες για τον κλάδο, κατάφερε να παραμείνει ζωντανός και να ανταπεξέλθει στις προκλήσεις των βασικών ανησυχιών του. Ορισμένες επιχειρήσεις επωφελήθηκαν από τα μέτρα στήριξης της κρατικής επιχορήγησης που δόθηκε στα πλαίσια στήριξης των Τουριστικών επιχειρήσεων από την ΕΕ, ενώ άλλες έκλεισαν ή πλήγηκαν σε μεγάλο βαθμό.

Αρκετοί εργαζόμενοι αναγκάστηκαν να εγκαταλείψουν τον κλάδο είτε αναζητώντας δουλειά σε άλλον κλάδο είτε να μεταναστεύσουν σε άλλες χώρες καθώς είχαν τεθεί αρχικά σε καθεστώς αναστολής εργασίας με σχετικά χαμηλό κρατικό επίδομα.

Ωστόσο, από τα δεδομένα της έρευνας που πραγματοποιήσαμε για τους τρόπους διαχείρισης της υγειονομικής κρίσης στον τουριστικό κλάδο, φαίνεται η δυσκολία που αντιμετώπισαν οι διευθυντές και τα στελέχη των τουριστικών επιχειρήσεων και ειδικότερα των ξενοδοχείων να απαντήσουν στις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου. Αντιθέτως απλοί εργαζόμενοι τουριστικών επιχειρήσεων έδωσαν απλές και ξεκάθαρες απαντήσεις βάσει των όσων βίωσαν περιγράφοντας τις πρακτικές που εφάρμοσαν στην εργασία τους ακολουθώντας τα υγειονομικά πρωτόκολλα για την ασφαλή φιλοξενία των τουριστών. Η δυσκολία που αντιμετώπισαν οι διευθυντές και τα στελέχη των τουριστικών επιχειρήσεων φαίνεται ότι οφείλεται στο ότι λάμβαναν κατευθυντήριες οδηγίες που αφορούν τις διεθνείς πρακτικές και τα ειδικά του σχέδια δράσης για την υγειονομική κρίση του Covid-19 και τους τρόπους διαχείρισης της υγειονομικής κρίσης, από ανώτερα στελέχη.

Εν κατακλείδι, παρά το γεγονός ότι πρόκειται για μια πρωτοφανή υγειονομική κρίση η οποία επηρέασε ολόκληρο τον πλανήτη, αν εκτιμήσουμε την ανταπόκριση και τη διαχείριση της στη βάση της θεωρίας της ανθεκτικότητας (Brown et al., 2017), θα μπορούσε να ειπωθεί ότι ο τουριστικός κλάδος της Ρόδου περιλαμβάνει *«μια δυναμική συνθήκη που περιγράφει την ικανότητα του οργανισμού»* και των ενδιαφερόμενων μερών του, να αξιολογούν καταστάσεις, να καινοτομούν, να προσαρμοστούν και εντέλει να ξεπερνούν πιθανές δυσμενείς καταστάσεις όπως η πανδημία από τον covid-19.

5. Μελέτη περίπτωσης: «Καταστροφικές πυρκαγιές στη Ρόδο τον Ιούλιου του 2023».

5.1 Εισαγωγή

Οι κρίσεις που οφείλονται σε φυσικές καταστροφές τις τελευταίες δεκαετίες αυξήθηκαν σημαντικά εξαιτίας της διεύρυνσης της ανθρώπινης δραστηριότητας. Πιστεύεται πως η σύγκρουση φυσικού και ανθρωπογενούς περιβάλλοντος οδηγεί σε μεγαλύτερες και πιο δυσμενείς επιπτώσεις των καταστροφικών φαινομένων οι οποίες συνεπάγονται με το μέγεθος της καταστροφής. Αυτό αποδεικνύεται από τα στοιχεία του Κέντρου Έρευνας για την Επιδημιολογία των Καταστροφών (Centre for Research on the Epidemiology of Disasters -CRED), το έτος 2018 κατά το οποίο καταγράφηκαν βάση EMDAT, 281 γεωφυσικά γεγονότα μεγάλης κλίμακας (CRED, 2019).

Οι κρίσεις που αφορούν τις φυσικές καταστροφές όπως είναι οι πυρκαγιές, εκρήξεις ηφαίστειων, σεισμοί και άλλα, οφείλονται κυρίως σε τεχνικοοικονομικούς παράγοντες που χαρακτηρίζονται από εξωτερικές δυνάμεις πρόκλησης μιας κρίσης που περιλαμβάνουν σειρά αρνητικών συνεπειών για οικοσυστήματα και τους εμπλεκόμενους όπως ασθένειες, ή επιδημίες. Σύμφωνα με τους Φιλόλια, Παπαγεωργίου και Στεφανάτο (2005: 32), *«κρίση για έναν οργανισμό ονομάζουμε οποιοδήποτε παγκόσμιο, περιφερειακό ή τοπικό (ενδογενές ή εξωγενές) γεγονός το οποίο οφείλεται σε φυσικά φαινόμενα, ανθρώπινες ενέργειες (εταιρικές, κυβερνητικές, τεχνολογικές) οι οποίες δημιουργούν κίνδυνο για κλιμακούμενη ένταση, αρνητική επίδραση στην οικονομική κατάσταση του οργανισμού ή και στην αξία των μετοχών του οργανισμού, πρόκληση βλάβης στους ανθρώπους (εντός ή εκτός οργανισμού), καταστροφή της ιδιοκτησίας (του οργανισμού ή τρίτων) ή του περιβάλλοντος, παρεμπόδιση της κανονικής λειτουργίας των διεργασιών και διαδικασιών του οργανισμού με μεγάλη σπατάλη διοικητικού χρόνου ή και οικονομικών πόρων, επιπτώσεις στο ηθικό των στελεχών και εργαζόμενων στον οργανισμό, τη φήμη, τη δημόσια εικόνα, τα προϊόντα /υπηρεσίες και την πρόκληση της προσοχής των μέσων μαζικής ενημέρωσης και των κρατικών και ελεγκτικών μηχανισμών και υπηρεσιών».*

Στις 18 Ιουλίου του 2023 στο νησί της Ρόδου, ξέσπασε δασική πυρκαγιά σε πευκοδάση στα βουνά των χωριών Ελεούσα, Σάλακος και Δημηλιά, η οποία κρίθηκε ελεγχόμενη αρχικά σύμφωνα με τις πρώτες εκτιμήσεις των αρμοδίων, ωστόσο τις επόμενες μέρες επεκτάθηκε ταχύτατα και κατέστη ανεξέλεγκτη, με αποτέλεσμα η φωτιά να μαίνεται στο νησί για δέκα ολόκληρες μέρες, από τις 18 έως και τις 27 Ιουλίου. Πρόκειται για μια από τις μεγαλύτερες

οικολογικές καταστροφές και μια σοβαρότατη και πρωτόγνωρη κατάσταση κρίσης με οικολογικές, κοινωνικές αλλά κυρίως οικονομικές συνέπειες για το νησί, την οποία έπρεπε να διαχειριστούν οι αρμόδιοι κρατικοί και ιδιωτικοί φορείς και πολίτες. Οι πυρκαγιές έπληξαν το νησί όταν αυτό «βούλιαζε από τουρίστες», ακριβώς στην κορύφωση της τουριστικής περιόδου.

Σύμφωνα με το Δασαρχείο Ρόδου, την συνεργαζόμενη εταιρεία ΥΛΗ για τη Διαχείριση και Προστασία του Περιβάλλοντος και τα στοιχεία που δίνει η Ευρωπαϊκή Ένωση μέσω του συστήματος Copernicus σε ενημέρωση προς τους κατοίκους του νησιού για τις πυρκαγιές στις 22 Ιουλίου 2023 αναφέρει ότι, η καμένη έκταση μέχρι εκείνη τη μέρα ήταν 55.076 στρέμματα εκ των οποίων τα 8.821 στρέμματα βρίσκονταν εντός περιοχών του Δικτύου Natura 2000, αύξηση καμένης γης σε σχέση με την προηγούμενη μέρα κατά 50% και χαρακτήριζε τα μέτωπα ανεξέλεγκτα και αβέβαιη την τύχη του δάσους, των υποδομών και των πολιτών. Αξίζει να σημειωθεί πως η περιοχή των Λαέρμων στη Ρόδο η οποία πλήγηκε σημαντικά, αποτελεί βασική περιοχή αναπαραγωγής και βιότοπος του προστατευόμενου είδους, του ελαφιού της Ρόδου, το πλατόνι της Ρόδου ή «Dama dama» που αποτελεί το έμβλημα της Ρόδου. Εντυπωσιακές, αλλά πολύ θλιβερές δορυφορικές εικόνες δημοσιεύθηκαν από τα διεθνή μέσα ενημέρωσης, όπως το CNN, μέσω της Maxar Technologies, που δείχνουν εικόνες της Ρόδου από το διάστημα, η οποία έχει καλυφθεί από πυκνό νέφος καπνού καθώς έχει παραδοθεί στις φλόγες για αρκετές πλέον μέρες.

5.2 Μεθοδολογία

Σε αυτή την μελέτη περίπτωσης πραγματοποιήθηκε έρευνα με ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ) μέσω Google forms καθώς και βιβλιογραφική έρευνα.

Ο σκοπός της έρευνας ήταν η συλλογή δεδομένων για την διερεύνηση των στοιχείων και των δεδομένων αναφορικά με την διαχείριση ,τις επιπτώσεις και του βαθμού διείσδυσης των καταστροφικών πυρκαγιών στον τουριστικό κλάδο τον Ιούλιο του 2023 στη Ρόδο.

Το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε σε εργαζόμενους διαφόρων ειδικοτήτων του τουριστικού κλάδου αλλά και σε απλούς πολίτες που διαμένουν στο νησί της Ρόδου. Επίσης το ερωτηματολόγιο αυτό έδειξε πως το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος εργάζεται σε κάποιο ξενοδοχείο. Οι πληροφορίες που δόθηκαν ήταν αυστηρά εμπιστευτικές και δεν καταγράφηκε κανένα δεδομένο το οποίο θα μπορούσε να οδηγήσει στην ταυτοποίηση του ατόμου που απαντά το ερωτηματολόγιο.

Δεν εντοπίστηκε κάποια ιδιαίτερη δυσκολία ως προς την απάντηση του ερωτηματολογίου καθώς οι ερωτήσεις ήταν κλειστού τύπου. Οι ερωτήσεις κλειστού τύπου απαιτούν λιγότερο χρόνο κατά τη συμπλήρωση, επιτρέπουν την κωδικοποίηση και την ευκολότερη στατιστική ανάλυση και δεν επιτρέπουν στα άτομα που τις απαντούν να ξεφεύγουν από το θέμα. Κάθε ερώτηση βαθμολογείται σύμφωνα με τη συχνότητα που εμφανίζεται σε μια κλίμακα Likert. Το δείγμα αποτελούσαν 165 άτομα, εκ των οποίων το 44,8 % ήταν άντρες και το 55,2% γυναίκες.

Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων της ποιοτικής έρευνας διεξήχθη σε τυχαίο δείγμα και τα δεδομένα καταγράφηκαν κατευθείαν από τα στατιστικά στοιχεία του εν λόγω ερωτηματολογίου της Google forms.

5.3 Οι προκλήσεις και οι επιπτώσεις των πυρκαγιών στον Τουριστικό κλάδο της Ρόδου

Το πύρινο μέτωπο μαινόταν ανεξέλεγκτα το νησί για δέκα μέρες, με αποτέλεσμα να κατακάψει πυκνά δάση, μεγάλο αριθμό ζώων, κατοικίες, τουριστικές επιχειρήσεις, ξενοδοχεία. και κτιριακά συγκροτήματα. Αυτή η ανυπολόγιστη καταστροφή επέφερε σειρά δυσμενών συνεπειών σε διάφορους τομείς του νησιού.

Οι πυρκαγιές προκάλεσαν σημαντική οικολογική καταστροφή. Σύμφωνα με τα στοιχεία του Δασαρχείου Ρόδου, ανυπολόγιστη χαρακτηρίζεται η καταστροφή του φυσικού περιβάλλοντος, με την καμένη έκταση να ανέρχεται 102.270 στρέμματα. Στην έκταση αυτή τα 15.950 στρέμματα αφορούν τις προστατευόμενες περιοχές Δικτύου Natura και 13.750 στρέμματα, εκτάσεις οι οποίες αποτελούσαν φυσικό βιότοπο του ελαφιού της Ρόδου το «Dama dama» και καταφύγια άγριας ζωής (Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου, 2023). Εκατοντάδες συγκλονιστικές εικόνες με νεκρά ζώα έκαναν το γύρο του κόσμου.

Τα κλιμάκια της Γενικής Γραμματείας Αποκατάστασης Φυσικών Καταστροφών και Κρατικής Αρωγής του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας κατέγραψαν καταστροφές σε κτιριακά συγκροτήματα καταστροφές στις πληγείσες περιοχές. Συγκεκριμένα, πραγματοποιήθηκαν 45 αυτοψίες και καταγράφηκαν ζημιές σε κτιριακές εγκαταστάσεις στις Δημοτικές Ενότητες:

1. Λινδίων, συμπεριλαμβάνοντας τις κοινότητες Λαέρμων και Λάρδου, συνολικά 7 ζημιές σε κατοικίες, επαγγελματικούς χώρους, αποθήκες, στάβλους και άλλα.

2. Δημοτική Ενότητα Νότιας Ρόδου, συμπεριλαμβάνοντας τις κοινότητες Γενναδίου και Ασκληπιείου, 38 συνολικά ζημιές σε κατοικίες, επαγγελματικούς χώρους, αποθήκες και στάβλους.

Η φωτιά εκτός από την τεράστια δασική έκταση, τύλιξε στις φλόγες πολυτελή ξενοδοχεία, στα οποία φιλοξενούνταν τουρίστες οι οποίοι έφυγαν άρον άρον, γεγονός που προκάλεσε μεγάλη οικονομική καταστροφή. Σύμφωνα με πηγές της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου και της Εφημερίδας Δημοκρατική, η ζημιά που υπέστη από τις επιπτώσεις της πυρκαγιάς στη Ρόδο, η εταιρία TUI ένας από τους κυριότερους τουρ οπερέιτορ διακίνησης τουριστών στο νησί της Ρόδου, ανέρχεται στα 25 εκατομμύρια ευρώ, καθώς περίπου 8.000 πελάτες της που διέμεναν σε ξενοδοχεία στα νότια του νησιού αναγκάστηκαν να τα εγκαταλείψουν. Ο τουρ οπερέιτορ στην απολογιστική έκθεση του γ' τριμήνου, υπογραμμίζει για την κατάσταση που δημιουργήθηκε στη Ρόδο εξαιτίας της πυρκαγιάς: *«Τα μέτρα που ελήφθησαν στη Ρόδο έχουν δημοσιονομικό αντίκτυπο που θα αποτυπωθεί στα αποτελέσματα για ολόκληρο το (οικονομικό) έτος. Θα υπάρξουν κόστη για ακυρώσεις και απώλεια επιχειρηματικών δραστηριοτήτων, αποζημίωση πελατών και πτήσεις επαναπατριsmού – ο Όμιλος αναμένει ότι αυτά θα είναι περίπου 25 εκατομμύρια ευρώ»*. Η βρετανική εταιρεία πακέτων διακοπών Jet2.com ακύρωσε τις πτήσεις της προς τη Ρόδο έως τις 30 Ιουλίου, το ίδιο η TUI και η EasyJet. Οι επιχειρήσεις στις πληγείσες περιοχές έκλεισαν ενώ οι εργαζόμενοι τέθηκαν σε καθεστώς προσωρινής παύσης- αναστολή εργασίας για τρεις μήνες. Σημειώνεται ότι μεγάλο μέρος εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο της Ρόδου προέρχεται από άλλα γεωγραφικά διαμερίσματα και η διαμονή τους εξασφαλίζεται σε κοντινές στα ξενοδοχεία περιοχές, γεγονός που συνεπάγεται με την απώλεια στέγης τους.

Αποτέλεσμα των πυρκαγιών, κοινωνικές συνέπειες με θύμα έναν ντόπιο εθελοντής 40 ετών που είχε πάρει μέρος στην κατάσβεση της φωτιάς. Ολόκληρες κατοικημένες περιοχές εκκενώθηκαν με τους κατοίκους να αναζητούν προσωρινή στέγη. Χιλιάδες εργαζόμενοι και παραθεριστές έτρεχαν έντρομοι να ξεφύγουν από την πύρινη λαίλαπα, εικόνες ανθρώπινης τραγωδίας που δημοσιεύτηκαν και σχολιάστηκαν εκτενώς σε όλα τα διεθνή ΜΜΕ. Μεταξύ των συνεντεύξεων που αναμεταδόθηκαν σε διεθνή τηλεοπτικά δίκτυα είναι αυτές που μεταδόθηκαν από το βρετανικό δίκτυο SkyNews.: *«Φωτιές στη Ρόδο: Βρετανός τουρίστας λέει ότι η προσπάθεια να ξεφύγει από τις φλόγες “ήταν κυριολεκτικά σαν το τέλος του κόσμου”*». Ο Ίαν Μούρισον λέει ότι: *«η σκηνή με το νέφος καπνού που περνούσε πάνω από το θέρετρό του θύμιζε “ταινία” κι ότι όταν ήρθε η ώρα της επιβίβασης πάνω σε σκάφος διαφυγής, χιλιάδες έμειναν πίσω”*», ενώ η Βρετανική εφημερίδα Daily Mail έκανε λόγο για

«κόλαση που καταστρέφει το ελληνικό νησί». γεγονότα που απαθανατίζουν την ανθρώπινη αγωνία, την ψυχολογική επιβάρυνση, τον αγώνα της διαφυγής και επιβίωσης από τις καταστροφικές πυρκαγιές.

5.4 Διαχείριση των πυρκαγιών

Σύμφωνα με τους Kash & Darling (1995) : *« οι επιχειρηματικοί όμιλοι ή οι οργανισμοί που είναι αποφασισμένοι να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικά κρίσιμες καταστάσεις, οφείλουν να γνωρίζουν ότι το στάδιο έγκυρης και έγκαιρης αναγνώρισης μιας κρίσιμης κατάστασης αποτελεί σημαντικό βήμα αποτελεσματικής αντιμετώπισής της, στο οποίο εκτιμούνται και κοστολογούνται έγκαιρα οι συνέπειες της ».*

Κατόπιν αιτημάτων της Πολιτικής Προστασίας και τις επαφές του πρωθυπουργού Κυριάκου Μητσοτάκη με ομολόγους του για συνδρομή στις πυρκαγιές από δυνάμεις των Πυροσβεστικών Σωμάτων με επίγεια και εναέρια μέσα από το εξωτερικό μέσω του Μηχανισμού Πολιτικής Προστασίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης, έσπευσαν για βοήθεια:

- Ιταλία 2 αεροσκάφη CL-415 (ενταγμένα στο rescEU, άφιξη 18/7, αναχώρηση 22/7)
- Γαλλία 2 αεροσκάφη CL-415 (άφιξη 18/7, αναχώρηση 24/7)
- Ρουμανία, μια μονάδα επίγεια δασοπυρόσβεσης αποτελούμενη από 40 πυροσβέστες και 5 οχήματα (άφιξη 19-7-2023), επιπλέον 50 πυροσβέστες και 10 οχήματα (αναχώρηση από Ρουμανία 21/7)
- Η Σλοβακία, μια μονάδα επίγεια δασοπυρόσβεσης αποτελούμενη από 31 πυροσβέστες και 15 οχήματα (20-7-2023)
- Η Πολωνία, μια μονάδα επίγεια δασοπυρόσβεσης αποτελούμενη από 149 πυροσβέστες και 49 οχήματα (21-7-2023)
- Κύπρος, 2 air tractors (άφιξη 21/7)
- Κροατία, 1 CL-415 (ETA 21/7, 13.00 , Μέσω rescEU) (kathimerini.gr)

Το βράδυ του Σαββάτου 22 Ιουλίου έφθασε στη Ρόδο κυβερνητικό κλιμάκιο με τον υφυπουργό παρά τω Πρωθυπουργώ και Διευθυντή Γραφείου Πρωθυπουργού Γιάννη Μπρατάκο, τον υφυπουργό Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας, αρμόδιο για την Κρατική Αρωγή Χρήστο Τριαντόπουλο, την υφυπουργό Τουρισμού Έλενα Ράπη και τον υφυπουργό Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής Γιάννη Παππά. Ισχυρές επίγειες δυνάμεις της πυροσβεστικής και εναέρια μέσα μάχονται την πυρκαγιά. Η φωτιά στη Ρόδο βρισκόταν εκτός ελέγχου για πέμπτη συνεχόμενη ημέρα την Κυριακή 23 Ιουλίου, με το πύρινο μέτωπο

να κατακαίει το νησί, προκαλώντας ανυπολόγιστη καταστροφή. Από την πλευρά του κρατικού μηχανισμού σύμφωνα με στοιχεία του ΥΠΕΞ και του υπουργείου Κλιματικής Αλλαγής και Προστασίας του Πολίτη, πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες ενέργειες για την απομάκρυνση τουριστών και κατοίκων. Με εντολή του υπουργού, ενεργοποιήθηκε η Μονάδα Διαχείρισης Κρίσεων του ΥΠΕΞ ώστε να διευκολυνθεί η απομάκρυνση ξένων πολιτών λόγω των ανεξέλεγκτων, εν εξελίξει πυρκαγιών, ενώ οι αρμόδιες αρχές της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου τις πρώτες πρωινές ώρες της Κυριακής έδωσαν εντολή στους κατοίκους των χωριών Μάσαρη, Μαλώνα και Χαράκι να εκκενώσουν εσπευσμένα τις κοινότητες τους και να κινηθούν προς την πόλη της Ρόδου. Η επείγουσα ειδοποίηση εστάλη μέσω τηλεφωνικού μηνύματος από τον τριψήφιο αριθμό 112, του υπουργείου Κλιματικής Αλλαγής και Προστασίας του Πολίτη αρμόδιο φορέα για την διαχείριση καταστάσεων κρίσεων από φυσικές καταστροφές. Νωρίτερα, είχε ζητηθεί και η εσπευσμένη απομάκρυνση όσων βρίσκονταν στους οικισμούς των χωριών Λίνδου, Καλάθου και Πεύκων. Το μήνυμα ανέφερε: *«Αν βρίσκεστε στις περιοχές Μάσαρη, Μαλώνας και ..., εκκενώστε τώρα προς Ρόδο. Δασική πυρκαγιά στην περιοχή σας. Ακολουθήστε τις οδηγίες των αρχών»*. Αργότερα, στάλθηκε μήνυμα για τους οικισμούς Γεννάδι και Κιοτάρι που καλούσε όσους ήταν στην περιοχή να απομακρυνθούν και να κατευθυνθούν προς το Πλημμύρι. Οι οικισμοί Γεννάδι και Κιοτάρι είναι οι πλέον τουριστικές περιοχές του νησιού. Μέσω της Πανελλαδικής Ομοσπονδίας Επιχειρήσεων Τουρισμού Εξασφαλίστηκαν 70 τουριστικά λεωφορεία για τη μεταφορά τουριστών όπου χρειάζεται.

Ωστόσο, «όπως, όπως» απομακρύνθηκαν χιλιάδες παραθεριστές από ξενοδοχεία και καταλύματα που απειλήθηκαν από τα μέτωπα της φωτιάς, δηλώνουν χαρακτηριστικά εργαζόμενοι και κάτοικοι των πληγέντων περιοχών αλλά και τουρίστες στα ΜΜΕ, οι φωτογραφίες των οποίων μεταδόθηκαν παγκοσμίως. Στα ΜΜΕ πολλοί τουρίστες ανέφεραν τη μη συντονισμένη απομάκρυνση τους από τα ξενοδοχεία *«Τρομοκρατημένοι Βρετανοί εκλιπαρούν για βοήθεια τρέχοντας να σωθούν από την εμπόλεμη ζώνη των πυρκαγιών στη Ρόδο»*, γράφει στο κύριο θέμα της η βρετανική Daily Mail. Ειδικά, τα βρετανικά ΜΜΕ παρουσιάζουν τις εικόνες φρίκης με ανταποκρίσεις και μαρτυρίες βρετανών τουριστών: *«Πρώτα ειδοποιηθήκαμε μέσω του συστήματος ειδοποιήσεων εκκένωσης έκτακτης ανάγκης στα τηλέφωνα μας. Το ξενοδοχείο μας είπε ότι δεν αφορούσε εμάς, ωστόσο ξεκίνησαν μια εκκένωση μισή ώρα αργότερα. Ακολούθησε πανδαιμόνιο, ενώ όλοι οδηγήθηκαν σε ένα κοντινό ξενοδοχείο, σε μια κατάμεστη αίθουσα εκδηλώσεων με αρκετούς δυσαρεστημένους και φοβισμένους ανθρώπους»*. *«Ήταν σαν το τέλος του κόσμου»*. Ο ίδιος παραθεριστής

περιέγραψε, ότι περπάτησε πέντε χιλιόμετρα με την οικογένειά του για να φθάσουν στην παραλία Γεννάδι της Ρόδου: *«Όταν φτάσαμε, υπήρχαν μερικές εκατοντάδες άνθρωποι και στη συνέχεια, τις επόμενες ώρες, ο αριθμός των ανθρώπων σε εκείνη την περιοχή αυξήθηκε δραματικά και καθώς έπεφτε το σκοτάδι, οι άνθρωποι ανησυχούσαν ολοένα και περισσότερο για το πώς θα γλιτώσουν».*

Δραματικές είναι και οι μαρτυρίες Γερμανών τουριστών στην γερμανική εφημερίδα Bild που αποδίδουν τη διαχείριση της κατάστασης: *«Παραθεριστές έτρεχαν πανικόβλητοι στην ακτή, έψαχναν για βάρκες»,. «30.000 τουρίστες απομακρύνθηκαν, οι φλόγες έφθασαν σε ξενοδοχεία», ο 23χρονος Πάουλ Φ. αναφέρει: «Όταν ξύπνησα το πρωί, υπήρχαν στάχτες στα ρούχα που είχαμε απλώσει για να στεγνώσουν.(...)Κάποια στιγμή ξέσπασε πανικός. Όλα ήταν τελείως περίεργα, δεν υπήρχαν ανακοινώσεις στο ξενοδοχείο, εκτός από μία στην πισίνα, που δεν είχαμε ακούσει στην παραλία», συνεχίζει ο Πάουλ: «τρέξαμε (...)και πήγαμε στη ρεσεψιόν. Εκεί, οι υπάλληλοι του ξενοδοχείου μοίραζαν βρεγμένες πετσέτες για να καλύπτουμε το πρόσωπό μας (...) «Νιώσαμε αβοήθητοι, παρατημένοι στη μοίρα μας(...) Κάποιοι έτρεξαν στην παραλία πανικόβλητοι, προσπαθώντας να βρουν βάρκες να απομακρυνθούν (...) Σωθήκαμε το τελευταίο δευτερόλεπτο από τη φωτιά. Τώρα βρισκόμαστε κάτω, στο νότιο τμήμα του νησιού, μας παρέλαβε ένα φορτηγάκι».*

Η Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου σε συνεννόηση με το Υπουργείο Πολιτικής Προστασίας κήρυξαν το νησί σε κατάσταση εκτάκτου ανάγκης . Ακυρώθηκαν όλα τα δρομολόγια της Δημοτικής Επιχείρησης Συγκοινωνιών ΡΟΔΑ, προκειμένου για την μεταφορά τουριστών σε ασφαλή σημεία. Λίγες ώρες μετά το Λιμεναρχείο Ρόδου για τον ίδιο σκοπό, επίταξε όλα τα τουριστικά σκάφη, για την απομάκρυνση τουριστών μέσω θαλάσσης, καθώς πλέον οι δρόμοι προς το νότιο τμήμα του νησιού είχαν κλείσει. *«Με σκάφη και λεωφορεία»* ανέφερε σε δηλώσεις του απόγευμα του Σαββάτου, ο περιφερειάρχης Νοτίου Αιγαίου Γιώργος Χατζημάρκος, *«οι μετακινήσεις έχουν ξεπεράσει τις 7.500-8.000. Το οδικό δίκτυο είναι αποκομμένο, έγινε με σκάφη η απομάκρυνση και μετά με λεωφορεία για να έρθουν στο βόρειο ασφαλές κομμάτι»* πρόσθεσε επισημαίνοντας: *«Έχουμε πολύ κόσμο ακόμα. Έχουμε κλειστό οδικό δίκτυο και κάνουμε μετεγκατάσταση σε άλλες περιοχές (...) Οι ώρες είναι πάρα πολύ δύσκολες, μετράει να είναι ακόμη ασφαλείς οι ξένοι επισκέπτες και οι κάτοικοι».*

Για την φιλοξενία και τη διατροφή πληγέντων, το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ρόδου σε συνεννόηση με το ΥΠΕΞ διέθεσε για τη φιλοξενία και τη διατροφή των τουριστών που απομακρύνθηκαν από τα ξενοδοχεία τους συνεδριακούς χώρους ξενοδοχείων με δυνατότητα φιλοξενίας 3.190 ανθρώπων. Από το υπουργείο Ναυτιλίας διατέθηκαν για τον

ίδιο σκοπό 3 πλοία Ε/ΟΓ : τα Παναγία Σκιαδενή (600), το Δωδεκάνησος Εξπρές (347) και το Blue Star Chios (300) για τη φιλοξενία 1.247 ανθρώπων. Σε συνεννόηση της Περιφέρειας και των διευθύνσεων Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, άνοιξαν κλειστά γυμναστήρια, σχολικές μονάδες, δημόσιες και ιδιωτικές στις περιοχές Καλυθιές, Αφάντου, Αρχάγγελος, Ιαλυσός, Κρεμαστή και στην πόλη της Ρόδου για να φιλοξενήσουν χιλιάδες τουρίστες. Ιδιαίτερη μνεία γίνεται σε όλα τα διεθνή μέσα για την ισχυρή παρουσία και την αλληλεγγύη των κατοίκων που έσπευσαν να βοηθήσουν ως εθελοντές στην φιλοξενία των τουριστών, αλλά και να ανοίξουν τα σπίτια τους για αυτούς. Παροιμιώδης χαρακτηρίζεται η ανταπόκριση των Ροδιτών από τα Βρετανικά ΜΜΕ : *«Μεγάλη ανθρωπιστική βοήθεια προσέφεραν οι ντόπιοι σε όσους τη χρειάστηκαν μετά τις εκκενώσεις λόγω της φωτιάς και κυρίως στους επισκέπτες του νησιού»* Πλήθος κόσμου και επιχειρηματίες προσφέρουν δωρεάν τις υπηρεσίες τους, αλλά και ότι είναι δυνατόν από τρόφιμα, είδη υγιεινής και προϊόντα πρώτης ανάγκης στις δομές φιλοξενίας.

Παράλληλα, έπειτα από αίτημα της Βρετανικής πρεσβείας στην Αθήνα κατέφθασε βρετανική ομάδα ταχείας ανάπτυξης, για την παροχή υποστήριξης στους Βρετανούς πολίτες του νησιού. Σε ανάρτησή της στο Twitter, η Βρετανική πρεσβεία, δήλωσε ότι ήδη από το Σάββατο, όταν πλέον γιγαντώθηκε η πυρκαγιά στο «σμαραγδένιο νησί», η διπλωματική αποστολή του Λονδίνου βρίσκεται σε στενή συνεργασία με τις ελληνικές αρχές, τα πρακτορεία ταξιδιών και τις αεροπορικές εταιρείες για την παροχή οποιαδήποτε βοήθειας στους Βρετανούς υπηκόους.

5.5 Η διαχείριση για την ανάκαμψη των τουριστικών επιχειρήσεων από τις συνέπειες των πυρκαγιών

Από την πλευρά του κρατικού μηχανισμού για την αντιμετώπιση και ανάκαμψη των οικονομικών συνεπειών στις Τουριστικές επιχειρήσεις απόρροια των πυρκαγιών δρομολογήθηκαν οι ακόλουθοι σχεδιασμοί. Σύμφωνα με στοιχεία του Υπουργείου Τουρισμού, το εν λόγω υπουργείο, ήρε την κατάσταση έκτακτης ανάγκης στο νησί στις 2 Αυγούστου 2023 και πρόσφερε σε τουρίστες που είχαν εγκαταλείψει το νησί τον προηγούμενο μήνα δωρεάν ταξιδιωτικά καταλύματα. Οι υπηρεσίες της Γενικής Γραμματείας Αποκατάστασης Φυσικών Καταστροφών, της Κρατικής Αρωγής και του Υπουργείου Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας, ολοκλήρωσαν τη βασική φάση της διαδικασίας των αυτοψιών στο νησί σε πλαίσιο στενής συνεργασίας με τον Δήμο,

καθώς και σε επικοινωνία με τους πολίτες για τη δρομολόγηση αιτημάτων ενίσχυσης της αποκατάστασης των προκληθέντων βλαβών σε επιχειρήσεις και κατοικίες .

Το Υπουργείο Κλιματικής Κρίσης και Πολιτικής Προστασίας, σε συνεργασία με όλα τα εμπλεκόμενα Υπουργεία, ενεργοποίησε το πλαίσιο της κρατικής αρωγής για τη στήριξη πληγέντων περιοχών. Τα κρατικά μέτρα στήριξης και αποκατάστασης περιλάμβαναν τα ακόλουθα:

1. Καταγραφή των ζημιών σε κάθε Δημοτική Ενότητα: Οργανώθηκε η «Πρώτη αρωγή έναντι στεγαστικής συνδρομής» με την ενεργοποίηση της πλατφόρμας arogi.gov.gr για την υποβολή αιτήσεων έναντι στεγαστικής συνδρομής σε πυρόπληκτους πολίτες (κτίρια, κατοικίες και επιχειρήσεις) τα οποία χαρακτηρίστηκαν από τις αρμόδιες υπηρεσίες είτε ως επικίνδυνα για χρήση («κόκκινα»), είτε ως προσωρινά ακατάλληλα για χρήση («κίτρινα»), με το ποσό της πρώτης αρωγής να ανέρχεται σε 10.000 ευρώ ή σε 5.000 ευρώ αντίστοιχα. Η στεγαστική συνδρομή αποτελείται από δωρεάν κρατική αρωγή (80%) και άτοκο δάνειο (20%) με την εγγύηση του Ελληνικού Δημοσίου.
2. Επιδότηση ενοικίου ή συγκατοίκησης πληγείσων περιοχών για την κάλυψη δαπανών προσωρινής στέγασης των μόνιμων κατοίκων με ποσό επιδότησης από 300 ως και 500 ευρώ, ανάλογα με τις παραμέτρους.
3. Πρώτη αρωγή έναντι κρατικής αρωγής προς πληγείσες επιχειρήσεις: επιχορήγηση προς πληγείσες επιχειρήσεις και μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα φορείς με ποσό που ανέρχεται σε 2.000 ευρώ για μεσαίο εύρος ζημιάς και 4.000 ευρώ για μεγάλο εύρος ζημιάς στα στοιχεία ενεργητικού τους.
4. Προκαταβολή έναντι κρατικής αρωγής προς πληγείσες επιχειρήσεις σε πληγείσες επιχειρήσεις, συμπεριλαμβανομένων και των αγροτικών εκμεταλλεύσεων και μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα φορείς, σε ποσοστό 20% επί της εκτιμηθείσας ζημιάς, σε συνέχεια της χορήγησης της πρώτης αρωγής.
5. Κρατική αρωγή προς πληγείσες επιχειρήσεις και αγροτικές εκμεταλλεύσεις για ζημιές σε μηχανολογικό εξοπλισμό, πρώτες ύλες, εμπορεύματα και κατεστραμμένα οχήματα της επιχείρησης και σε περιπτώσεις ενεργοποίηση επιχορήγησης σε συνεργασία με τα συναρμόδια Υπουργεία και τον ΕΛΓΑ.
6. Αποζημιώσεις για τις πρώτες ανάγκες των νοικοκυριών και για οικοσκευή σε συνεργασία με τους Δήμους, οικονομική ενίσχυση, ποσού από 600 ευρώ μέχρι 6.000 ευρώ ανά νοικοκυριό.

7. Αναστολή καταβολής φορολογικών υποχρεώσεων στις περιοχές που κηρύχθηκαν σε κατάσταση έκτακτης ανάγκης για έξι μήνες, για φυσικά πρόσωπα και επιχειρήσεις που έχουν πληγεί.
8. Αναστολή διενέργειας πράξεων αναγκαστικής εκτέλεσης επί της κινητής ή ακίνητης περιουσίας των πληγέντων, για έξι μήνες. Τριετής απαλλαγή από τον ΕΝΦΙΑ. Ρύθμιση και αναστολή ασφαλιστικών εισφορών για έξι μήνες. Αναστολή συμβάσεων εργασίας με ειδικό σχήμα στήριξης της απασχόλησης για τις πληγέντες επιχειρήσεις, με δυνατότητα αναστολής των συμβάσεων εργασίας και χορήγησης επιδόματος, ύψους 534 ευρώ στους εργαζόμενους για τρεις μήνες.
9. Έκτακτη χρηματοδότηση προς τους ΟΤΑ για την κάλυψη ζημιών σε δίκτυα και υποδομές με χρηματοδότηση του Δήμου Ρόδου με 300.000 ευρώ, της ΔΕΥΑ Ρόδου με 300.000 ευρώ και της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου με το ποσό των 270.000 ευρώ.

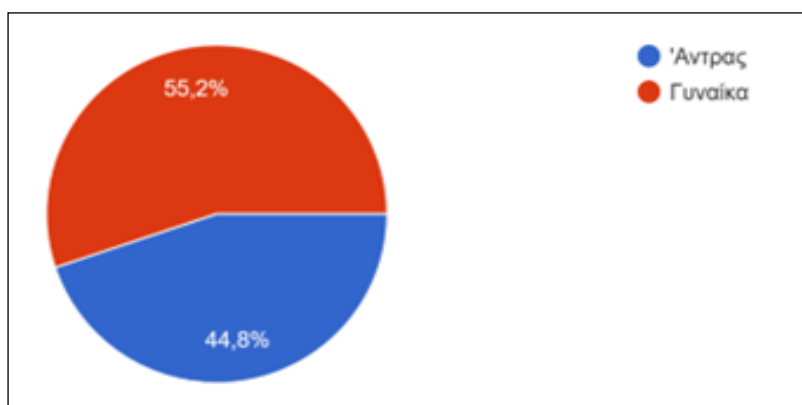
Από την πλευρά των τουριστικών επιχειρήσεων και των μεγάλων ξενοδοχειακών μονάδων σύμφωνα με στοιχεία της Ένωσης Ξενοδόχων Ρόδου, του Σωματίου Διπλωματούχων Ξεναγών Δωδεκανήσου και της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου διενεργήθηκαν τα ακόλουθα: Ξενοδοχειακά συγκροτήματα των πληγέντων περιοχών (πλην εκείνων που υπέστησαν ανεπανόρθωτες βλάβες), δυο εβδομάδες μετά τις καταστροφικές πυρκαγιές χάρη στις συντονισμένες προσπάθειες του κράτους και των μελών των επιχειρήσεων επαναλειτούργησαν προσφέροντας δωρεάν διανυκτερεύσεις για το πρώτο Σαββατοκύριακο της επαναλειτουργίας τους με σκοπό, να γίνει και πάλι γνωστό ότι δεν υπάρχει πλέον κανένας λόγος ανησυχίας και ότι η κατάσταση έχει πλέον εξομαλυνθεί και η Ρόδος τέθηκε σε φυσιολογικούς ρυθμούς. Σε συνεργασία με τους tour operators προσέφεραν εξαιρετικά δελεαστικά πακέτα, ενώ σημαντικό ρόλο έπαιξε η προβολή του νησιού από τα διεθνή ΜΜΕ για την άμεση ανταπόκριση του Ροδιακού λαού στην ασφαλή μετακίνηση και φιλοξενία χιλιάδων παραθεριστών στις κρίσιμες μέρες. Στα social media πολύ ντόπιοι αλλά και τουρίστες που βίωσαν την πύρινη λαίλαπα δημοσίευαν βίντεο με τίτλο «visit Rhodos» για την προώθηση της Ρόδου χαρακτηρίζοντας τους Ροδίτες «μοναδικούς ανθρώπους».

Προς το τέλος της τουριστικής σεζόν 2023 και έπειτα από συνάντηση με τον CEO του ομίλου TUI Group Sebastian Ebel και τον πρόεδρο του TUI Care Foundation Thomas Ellerbeck στη Ρόδο, ο περιφερειάρχης Νοτίου Αιγαίου Γιώργος Χατζημάρκος, σε συνέντευξή του στη Ροδιακή εφημερίδα δήλωσε: «*Το τουριστικό 2023 οδεύει προς το τέλος του με εξαιρετικά αποτελέσματα και αυτό παρά τις μεγάλες προκλήσεις που συναντήσαμε στην*

πορεία παντού και ειδικά στη Ρόδο. Ο όμιλος TUI στα νησιά μας θα κλείσει με αύξηση, παρά το γεγονός ότι συνολικά η ευρωπαϊκή αγορά και οικονομία έχει ύφεση. Και η Ρόδος, παρά τις δασικές πυρκαγιές του Ιουλίου κλείνει με αύξηση συνολική και με την αύξηση μόνο του ομίλου TUI να κινείται στο 10%. Ετοιμαζόμαστε ήδη για το 2024 με την ίδια σοβαρότητα και επαγγελματισμό που έφερε τα αποτελέσματα που έδωσαν σε όλους μας δύναμη και αισιοδοξία»

5.6 Αποτελέσματα έρευνας

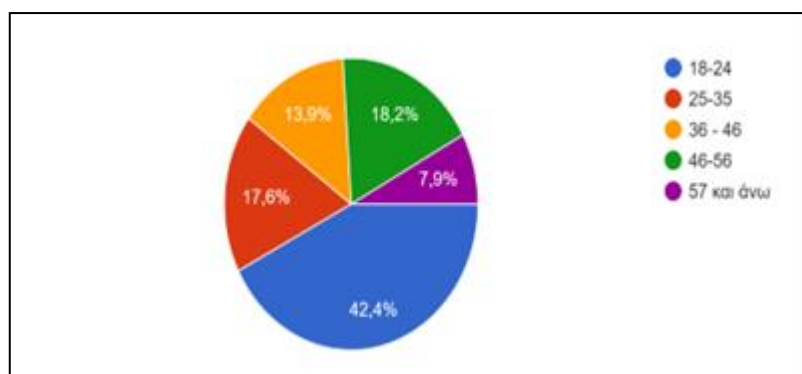
1. Δημογραφικά χαρακτηριστικά δείγματος



Εικόνα 9: Το δείγμα του πληθυσμού της έρευνας καταστροφικές πυρκαγιές.

Το δείγμα αποτελούσαν 165 άτομα, εκ των οποίων το 44,8 % ήταν άντρες και το 55,2% γυναίκες.

2. Οι ηλικίες του δείγματος.



Εικόνα 10: Ποσοστά ηλικίας του δείγματος της έρευνας Πυρκαγιές Ρόδου.

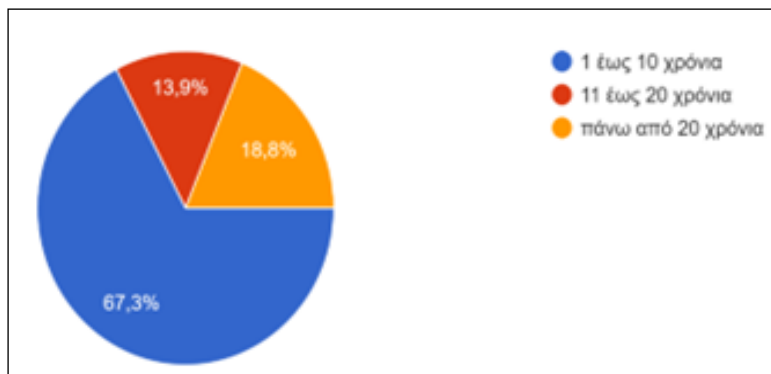
Το 7,9% των ερωτηθέντων του πληθυσμού δήλωσε ηλικία 57 ετών και άνω, το 13,9% δήλωσε ηλικία 36-46 ετών, το 17,6% δήλωσε ηλικία 25-35 ετών, το 18,2% δήλωσε ηλικία 46-56 ετών

και το 42,4% δήλωσαν 18-24 ετών.

3. Ειδικότητα

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων 52,1% (n=86) έχουν την ειδικότητα του ξενοδοχοϋπαλλήλων και διευθυντικές θέσεις σε ξενοδοχεία του νησιού. Το 8,5% (n=14) σε εταιρείες ενοικιάσεων αυτοκινήτων, το 18,2% (n=30) σε παραθαλάσσια ενοικιαζόμενα δωμάτια και παραθεριστικές κατοικίες και σε εστιατόρια ακόμη ένα 5,5% (n=9), το 1,1% (n=1) αντίστοιχα σε τουριστικοί πράκτορες, ξεναγούς, εταιρείες πολιτιστικών θεαμάτων και εκδηλώσεων καθώς και ενοικιάσεις σκαφών αναψυχής. Το 3,2% (n=3) των ερωτηθέντων απασχολείται σε οργανωμένες αγορές για ψώνια.

4. Έτη προϋπηρεσίας στον τουριστικό κλάδο.



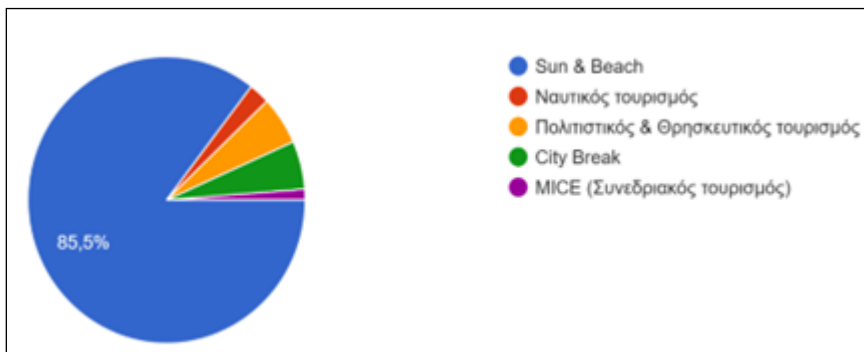
Εικόνα 11: Ποσοστά προϋπηρεσίας του δείγματος της έρευνας πυρκαγιές Ρόδου.

Το 13,9% εργάζεται από 11 έως 10 χρόνια, στο 18,8% εργάζεται πάνω από 20 χρόνια ενώ το 67,3% του

πληθυσμού εργάζεται από 1 έως 10 χρόνια στον τουριστικό κλάδο.

5. Το είδος του τουριστικού προϊόντος

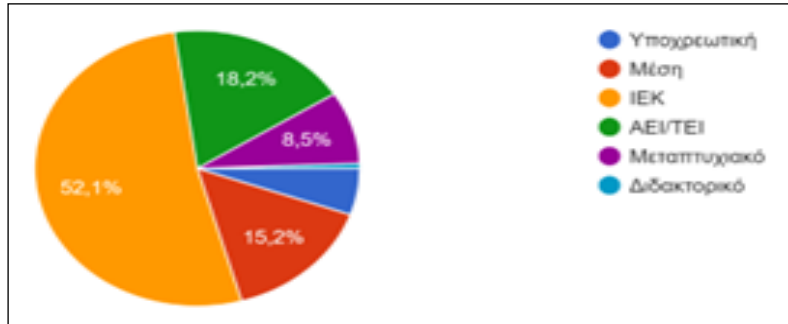
Εικόνα 12: Ποσοστά του τουριστικού κλάδου της έρευνας Πυρκαγιές Ρόδου.



Το 85,5% (n=141) των ερωτηθέντων βρίσκονται στην κατηγορία του κλάδου Sun & Beach. Το 5,5% (n=9) βρίσκονται στην κατηγορία Πολιτιστικός & Θρησκευτικός τουρισμός και

City Beak αντίστοιχα. Το 2,4% (n=4) στον ναυτικό τουρισμό και τέλος το 1,2% (n=2) στον συνεδριακό τουρισμό.

6. Το επίπεδο εκπαίδευσής σας

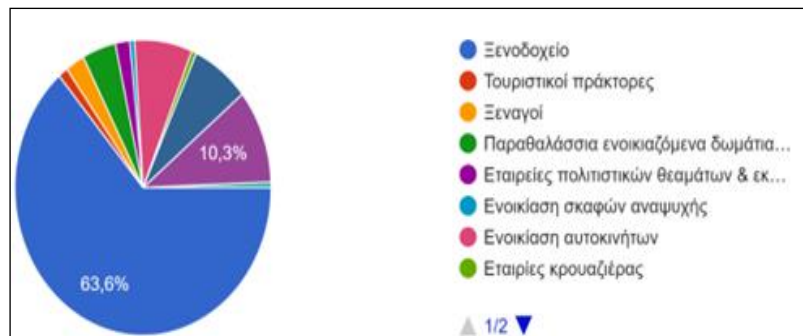


Εικόνα 13: Ποσοστά επιπέδου εκπαίδευσης της έρευνας Πυρκαγιές Ρόδου.

Το 0,6% ήταν κάτοχοι διδακτορικού (n=1), το 5,5% (n=9), το 8,5% κάτοχοι μεταπτυχιακού

διπλώματος (n=14), το 18,2% κάτοχοι διπλώματος ΑΕΙ/ΤΕΙ (n=30) και το 52,1% ΙΕΚ (n=86).

7. Ο κλάδος του τουρισμού που εργάζονται.

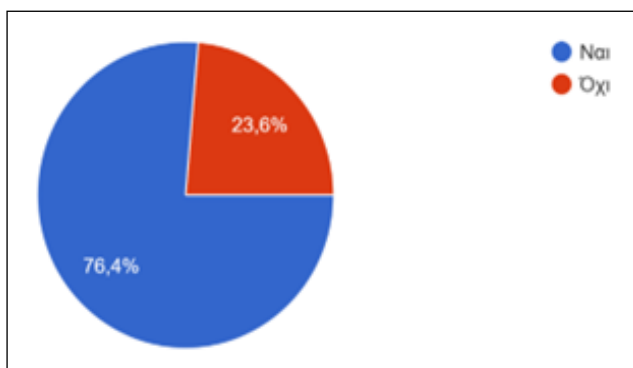


Εικόνα 14: Τα ποσοστά του κλάδου του πληθυσμού της έρευνας Πυρκαγιές Ρόδου.

Το μεγαλύτερο ποσοστό 63,6% (n=105) των ερωτηθέντων απασχολούνται στα ξενοδοχεία. Το 10,3%

(n=17) σε εστιατόρια, το 7,3% (n=12) οργανωμένες αγορές για ψώνια, το 0,6% (n=1) κουραζιέρες, το 7,3% (n=12) ενοικιάσεις αυτοκινήτων, το 0,6% (n=1) ενοικιάσεις σκαφών αναψυχής, 1,8% (n=3) εταιρίες πολιτιστικών θεαμάτων, 4,2% (n=7) παραθαλάσσια ενοικιαζόμενα δωμάτια, το 2,4% (n=4) και το 1,2% (n=2) τουριστικοί πράκτορες.

8. Έχετε βιώσει κάποιο καταστροφικό γεγονός;

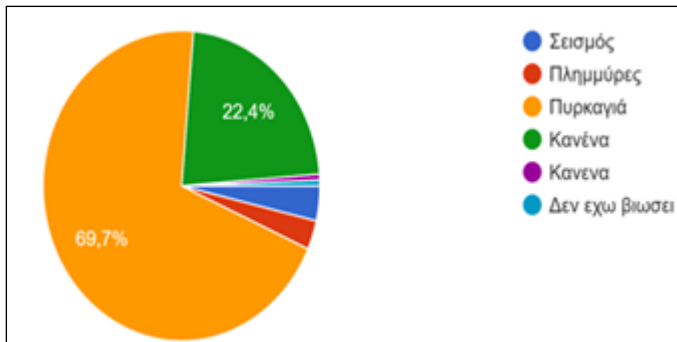


Εικόνα 15: Ποσοστά του πληθυσμού που βίωσαν κάποιο καταστροφικό γεγονός.

Το 23,6% των ερωτηθέντων απάντησαν πως δεν έχουν βιώσει κάποιο καταστροφικό γεγονός, ενώ το 76,4%

απάντησαν πως έχουν βιώσει κάποιο καταστροφικό γεγονός.

9. Ποιό καταστροφικό γεγονός έχουν βιώσει.

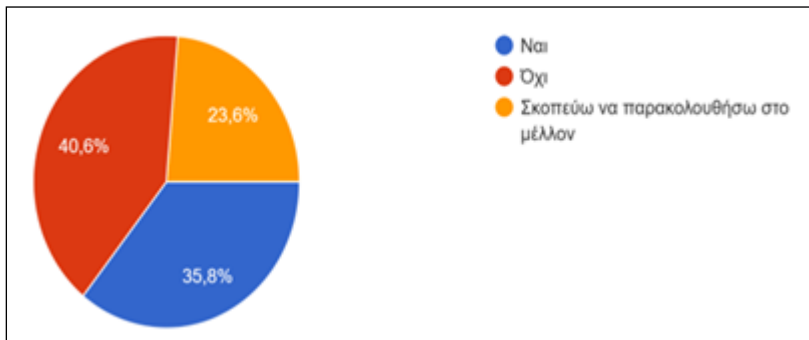


Εικόνα 16: Ποσοστά του πληθυσμού του δείγματος ανάλογα με το καταστροφικό γεγονός που βίωσαν στην έρευνα Πυρκαγιές Ρόδου.

Το μεγαλύτερο ποσοστό του πληθυσμού 69,7% βίωσε πυρκαγιά (n=115), το 23,6% (n=39) δεν έχει βιώσει κάποιο καταστροφικό

γεγονός, το 3,6% (n=6) έχουν βιώσει σεισμό και το 3% (n=5) έχουν βιώσει πλημμύρες.

10. Αν ως πολίτες έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια ή έχουν λάβει κάποια εκπαίδευση σχετικά με την ετοιμότητα σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης όπως είναι οι πυρκαγιές

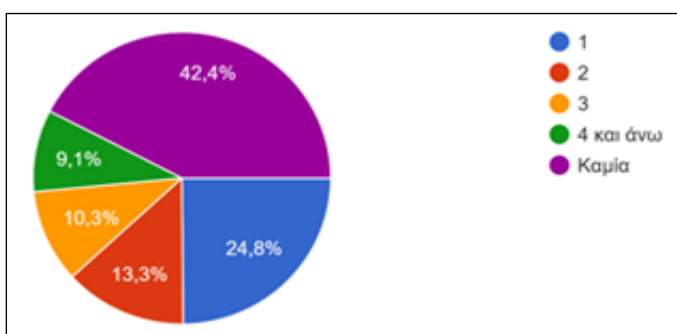


Εικόνα 17: Ποσοστά του πληθυσμού του δείγματος που έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια ή έχουν λάβει κάποια εκπαίδευση σχετικά με την ετοιμότητα σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης όπως είναι οι πυρκαγιές.

Το 23,6% (n=39)

σκοπεύουν να παρακολουθήσουν στο μέλλον κάποιο σεμινάριο ή εκπαίδευση σχετικά με την ετοιμότητα σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης όπως είναι οι πυρκαγιές, το 35,8% (n=59) έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια ή έχουν λάβει κάποια εκπαίδευση ενώ το 40,6% (n=67) δεν έχουν παρακολουθήσει σεμινάρια ή έχουν λάβει κάποια εκπαίδευση σχετικά με την ετοιμότητα σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης όπως είναι οι πυρκαγιές.

11. Πόσες φορές στη ζωή τους έχουν λάβει εκπαίδευση ή σεμινάρια.

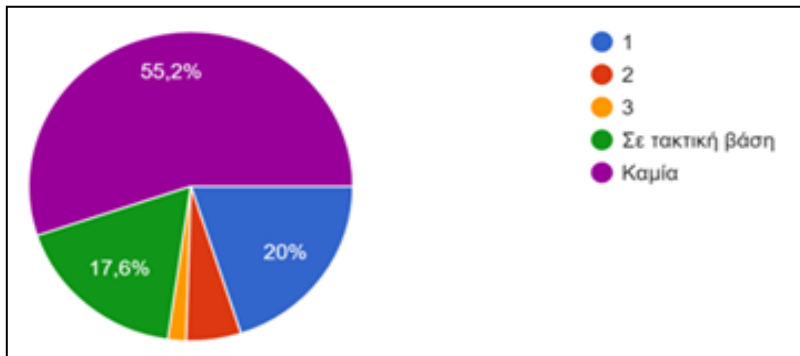


Εικόνα 18: Ποσοστά συχνότητας εκπαίδευσης του ο πληθυσμού του δείγματος.

Το 9,1% (n=15) έχουν λάβει εκπαίδευση ή σεμινάρια για κάποια κατάσταση έκτακτης ανάγκης πάνω

από 4 φορές, το 10,3% (n=17) έχουν λάβει εκπαίδευση ή σεμινάρια για κάποια κατάσταση έκτακτης ανάγκης 3 φορές στη ζωή τους, το 13,3% (n=22) δύο φορές στη ζωή τους, το 24,8% (n=41) μία φορά και το 42,4% (n=70) καμία φορά στην ζωή τους.

12. Εάν η επιχείρηση ή ο οργανισμός που εργάζονται, έχει φροντίσει ώστε οι υπάλληλοι της να λάβουν κάποια εκπαίδευση σχετικά με την ετοιμότητα σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης όπως είναι οι πυρκαγιές;

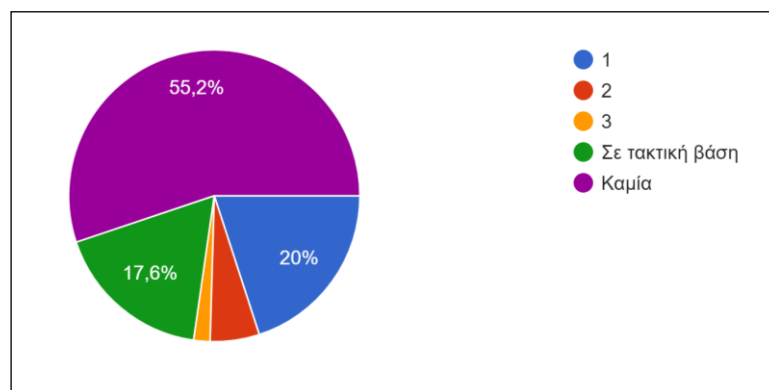


Εικόνα 19: Ποσοστά που η επιχείρηση ή ο οργανισμός έχει φροντίσει ώστε οι υπάλληλοι της να λάβουν κάποια εκπαίδευση σχετικά με την ετοιμότητα σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης όπως είναι οι πυρκαγιές.

Ποσοστά του πληθυσμού που οι επιχειρήσεις

φροντίζουν για την εκπαίδευση του προσωπικού τους σχετικά με την ετοιμότητα σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης όπως είναι οι πυρκαγιές: Το 43,9% (n=72) των ερωτηθέντων απάντησαν ότι οι επιχειρήσεις φροντίζουν για την εκπαίδευση του προσωπικού τους σχετικά με την ετοιμότητα σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης όπως είναι οι πυρκαγιές ενώ το 56,1% (n=92) των ερωτηθέντων απάντησαν ότι οι επιχειρήσεις δεν φροντίζουν για την εκπαίδευση του προσωπικού τους σχετικά με την ετοιμότητα σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης όπως είναι οι πυρκαγιές,

13. Κάθε πότε γίνεται εκπαίδευση ή ενημέρωση για καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης από τις επιχειρήσεις στους εργαζόμενους τους.

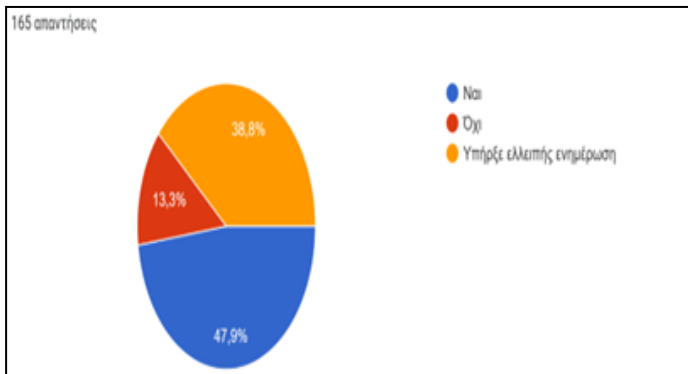


Εικόνα 20: Ποσοστά για την συχνότητα της εκπαίδευσης του προσωπικού από τις επιχειρήσεις.

Το 1,8% (n=3) των ερωτηθέντων απάντησαν πως έχουν λάβει εκπαίδευση τρεις φορές, το 5,5% (n=9) έχουν λάβει εκπαίδευση δύο φορές, το 17,6% (n=29) λαμβάνουν

εκπαίδευση σε τακτική βάση, το 20% (n=33) έχουν λάβει εκπαίδευση μία φορά και το 55,2% (n=91) δεν λαμβάνουν καμία εκπαίδευση.

14. Η Ρόδος τον Ιούλιο του 2023, επλήγη από μια καταστροφική πυρκαγιά, η οποία μαίνονταν το νησί για 10 ημέρες από τις 18 έως τις 27. Ενημερωθήκατε εγκαίρως από τους αρμόδιους φορείς, για την έκταση της πυρκαγιάς και τον κίνδυνο εξάπλωσης σε κατοικημένες περιοχές;

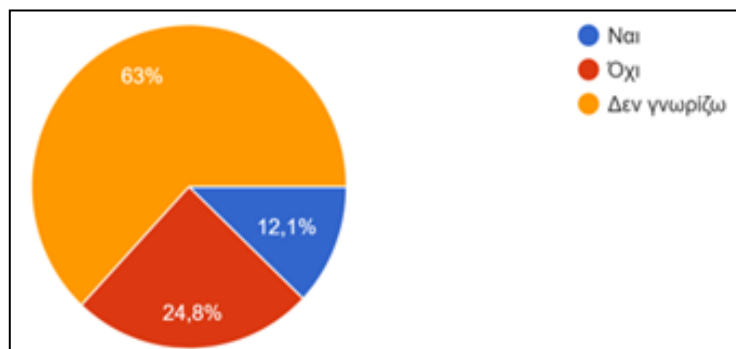


Εικόνα 21: Ποσοστά έγκαιρης ενημέρωσης από τους αρμόδιους φορείς για την έκταση της πυρκαγιάς.

Το 47,9% (n=79) των ερωτηθέντων ενημερώθηκαν εγκαίρως από τους αρμόδιους φορείς, το 13,3% (n=22) δεν ενημερώθηκαν εγκαίρως ενώ το μόλις 38,8% (n=64) απάντησε

ότι υπήρξε ελλιπής ενημέρωση από τους αρμόδιους φορείς σχετικά με την έκταση της πυρκαγιάς.

15. Υπάρχει σχέδιο έκτακτης ανάγκης για τη περιοχή της Νότιας Ρόδου;

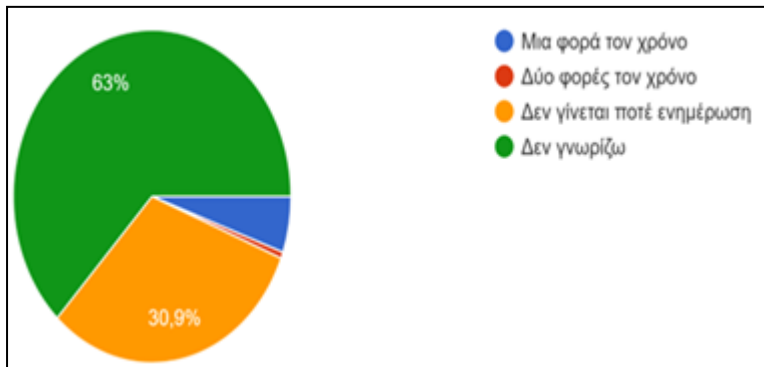


Εικόνα 22: Ποσοστά ύπαρξης σχεδίου έκτακτης ανάγκης για την περιοχή της Νότιας Ρόδου.

Το 12,1% (n=20) των ερωτηθέντων απάντησε ότι υπάρχει σχέδιο έκτακτης ανάγκης για την περιοχή της νότιας Ρόδου, το 24,8% (n=41)

δήλωσαν ότι δεν υπάρχει σχέδιο έκτακτης ανάγκης και το 63% (n=104) δεν γνωρίζουν εάν υπάρχει σχέδιο έκτακτης ανάγκης για την περιοχή της Νότιας Ρόδου.

16. Σε τι συχνότητα, γίνεται εκπαίδευση του πληθυσμού από τον κρατικό μηχανισμό για την αντιμετώπιση κάποιας πυρκαγιάς στο νησί της Ρόδου;

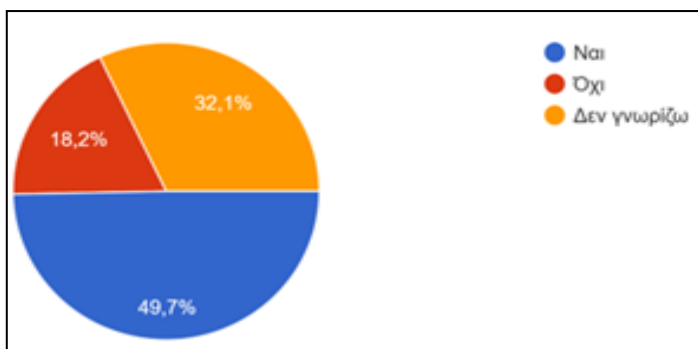


Εικόνα 23: Ποσοστά εκπαίδευσης του πληθυσμού από τον κρατικό μηχανισμό για αντιμετώπιση κάποιας πυρκαγιάς.

Το 0,6% (n=1) των ερωτηθέντων δήλωσε πως γίνεται εκπαίδευση από τον κρατικό μηχανισμό δύο φορές

τον χρόνο, το 5,5% (n=9) δήλωσε ότι γίνεται εκπαίδευση μία φορά τον χρόνο, το 30,9% (n=51) του πληθυσμού δήλωσε ότι δεν γίνεται ποτέ ενημέρωση για την εκπαίδευση του πληθυσμού από τον κρατικό μηχανισμό για την αντιμετώπιση κάποιας πυρκαγιάς στο νησί της Ρόδου.

17. Υπάρχει σχέδιο έκτακτης ανάγκης για την αντιμετώπιση πυρκαγιών στην επιχείρησή σας ή στην επιχείρηση που εργάζεστε ;

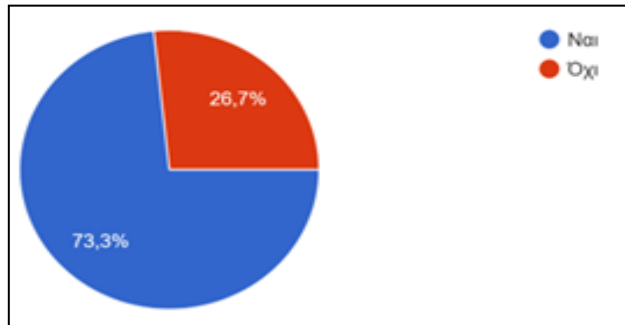


Εικόνα 24: Ποσοστά σχεδίων έκτακτης ανάγκης στις επιχειρήσεις.

Το 18,2% (n=30) των ερωτηθέντων πως δεν υπάρχει σχέδιο έκτακτης ανάγκης για την αντιμετώπιση των πυρκαγιών στην επιχείρησή τους

ή στον οργανισμό που εργάζονται. Το 32,1% (n=53) δήλωσαν ότι δεν γνωρίζουν και το 49,7% (n=82) δήλωσαν πως υπάρχει σχέδιο έκτακτης ανάγκης για την αντιμετώπιση πυρκαγιών στην επιχείρησή τους ή στην επιχείρηση που εργάζονται.

18. Όταν η πυρκαγιά επεκτάθηκε σε περιοχές όπου διέμεναν χιλιάδες τουρίστες υπήρξε έγκαιρη ενημέρωση, ώστε να εκκενωθούν νοικοκυριά και επιχειρήσεις;

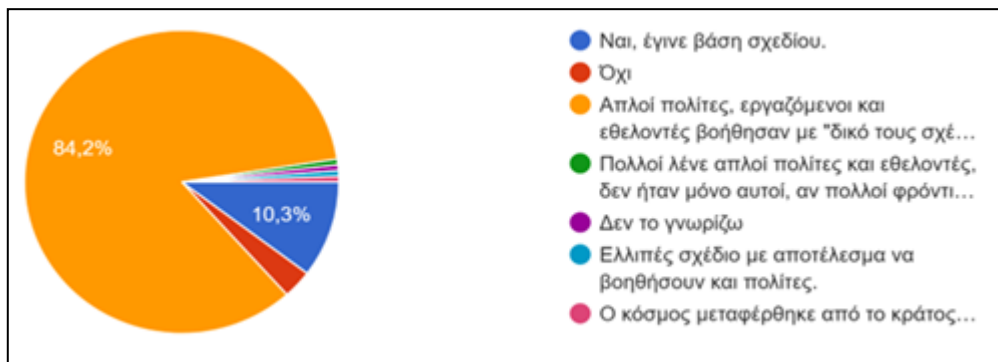


Εικόνα 25: Ποσοστά έγκαιρης ενημέρωσης, ώστε να εκκενωθούν νοικοκυριά και επιχειρήσεις της Νότιας Ρόδου.

Το 26,7% (n=44) δήλωσαν πως δεν υπήρξε έγκαιρη ενημέρωση ώστε να εκκενωθούν νοικοκυριά και επιχειρήσεις, ενώ το 73,3% (n=121)

δήλωσαν πως υπήρξε έγκαιρη ενημέρωση, ώστε να εκκενωθούν νοικοκυριά και επιχειρήσεις .

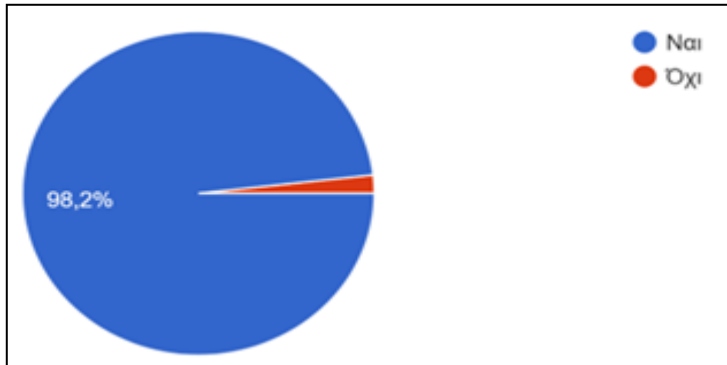
19. Οι φωτογραφίες χιλιάδων παραθεριστών που εγκατέλειψαν τα καταλύματα τους, μεταδόθηκαν σε όλο τον κόσμο. Η εκκένωση έγινε βάση κάποιου σχεδίου δράσης για τις φωτιές;



Εικόνα 26: Ποσοστά εκκένωσης βάση κάποιου σχεδίου δράσης για τις φωτιές.

Το 84,2% (n=139) των ερωτηθέντων δήλωσε πως απλοί πολίτες, εργαζόμενοι και εθελοντές βοήθησαν με "δικό τους σχέδιο δράσης" στην εκκένωση. Το 10,3% (n=17) δήλωσαν ότι έγινε βάση σχεδίου δράσης, ενώ το 3% (n=5) δήλωσαν πως η εκκένωση δεν έγινε με κάποιο σχέδιο δράσης. Οι υπόλοιποι ερωτηθέντες 2,4% (n=4) δήλωσαν άλλο και δήλωσαν «Ελλιπές σχέδιο με αποτέλεσμα να βοηθήσουν και πολίτες.», «Ο κόσμος μεταφέρθηκε από το κράτος με την βοήθεια του κόσμου», «Πολλοί λένε απλοί πολίτες και εθελοντές, δεν ήταν μόνο αυτοί, αν πολλοί φρόντιζαν να εκκενώσουν τις περιοχές που ήταν επικίνδυνες όταν τους είχε ζητηθεί, δεν θα υπήρχε αυτή η μεγάλη αναταραχή.» και το 0,6% (n=1) δεν γνωρίζει.

20. Πιστεύεται ότι η ανταπόκριση του Ροδιακού λαού υπήρξε καθοριστική στην αντιμετώπιση των πυρκαγιών;

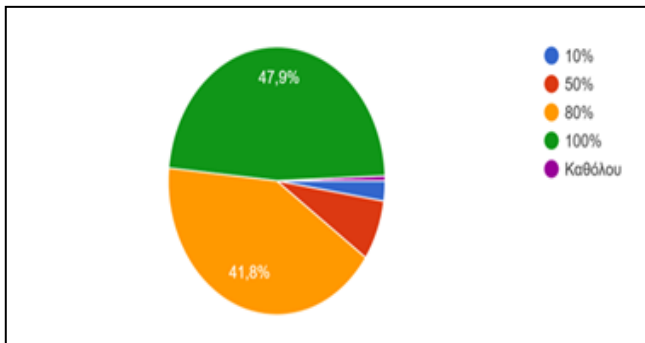


Εικόνα 27: Πιστεύεται ότι η ανταπόκριση του Ροδιακού λαού υπήρξε καθοριστική στην αντιμετώπιση των πυρκαγιών.

Το 98,2% (n=162) των ερωτηθέντων δήλωσαν πως η ανταπόκριση του Ροδιακού λαού υπήρξε καθοριστική στην αντιμετώπιση των πυρκαγιών ενώ

το 1,8% (n=3) δήλωσαν πως δεν υπήρξε καθοριστική η ανταπόκριση του Ροδιακού λαού στην αντιμετώπιση των πυρκαγιών.

21. Σε ποιο βαθμό υπήρξε καθοριστική η ανταπόκριση του Ροδιακού λαού.

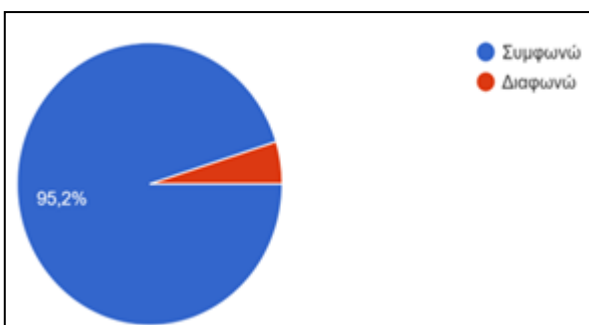


Εικόνα 28: Ποσοστά βαθμού ανταπόκρισης του Ροδιακού λαού στην αντιμετώπιση των πυρκαγιών.

Το 0,6% (n=1) των ερωτηθέντων απάντησαν «καθόλου», το 2,4% (n=4) των ερωτηθέντων απάντησαν ήταν κατά 10% καθοριστική, το 7,3% (n=12) των

ερωτηθέντων δήλωσαν πως ήταν κατά 50% καθοριστική η ανταπόκριση του Ροδιακού λαού, το 41,8% (n=69) δήλωσαν πως ήταν κατά 80% καθοριστική η ανταπόκριση του Ροδιακού λαού και το 47,9% (n=79) δήλωσαν πως ήταν 100% καθοριστική η ανταπόκριση του Ροδιακού λαού.

22. Οι δασικές πυρκαγιές του Ιουλίου είχαν σοβαρές και εκτεταμένες επιπτώσεις σε πολλούς τομείς, κυρίως όμως της οικονομίας του νησιού.

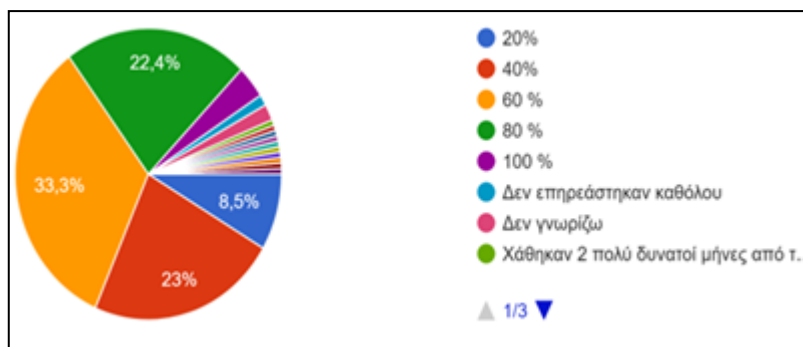


Εικόνα 29: Ποσοστά για τις επιπτώσεις της οικονομίας του νησιού από τις δασικές πυρκαγιές.

Το 95,2% (n=157) των ερωτηθέντων απάντησαν ότι συμφωνούν πως οι σοβαρές και εκτεταμένες επιπτώσεις σε πολλούς

τομείς, κυρίως όμως της οικονομίας του νησιού, ενώ το 4,8% (n=8) των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι διαφωνούν.

23. Σε τι ποσοστό επηρεάστηκαν τα έσοδα των τουριστικών επιχειρήσεων.

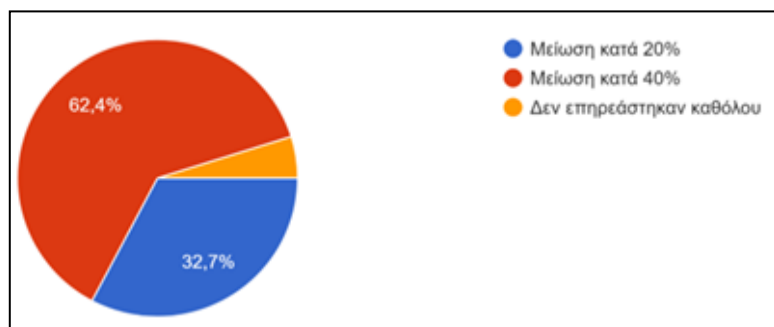


Εικόνα 30: Ποσοστά για τις επιπτώσεις των εσόδων των τουριστικών επιχειρήσεων.

Το 8,5% (n=14) των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι τα έσοδα των τουριστικών επιχειρήσεων επηρεάστηκαν κατά 20%, το 23% (n=38)

των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι επηρεάστηκαν κατά 40%, το 22,4% (n=37) των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι επηρεάστηκαν κατά 80%, ενώ το 33,3% (n=55) των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι τα έσοδα των τουριστικών επιχειρήσεων επηρεάστηκαν κατά 60%.

24. Οι ξενοδοχειακές μονάδες στις πληγείσες περιοχές έκλεισαν για σχεδόν ένα μήνα, με αποτέλεσμα οι ξενοδοχοϋπάλληλοι να τεθούν σε αναστολή εργασίας. Σε ποιο βαθμό επηρεάστηκαν τα εισοδήματά τους;

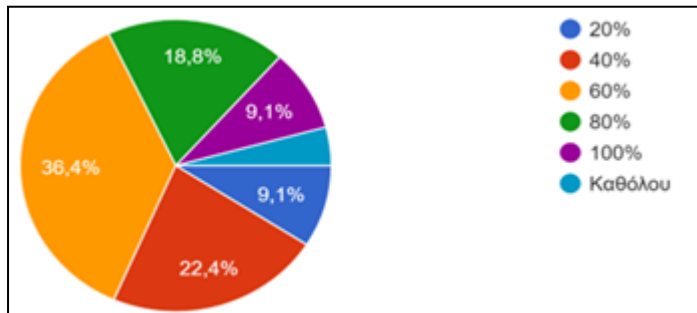


Εικόνα 31: Ποσοστά του βαθμού επιρροής των εισοδημάτων του πληθυσμού.

Το 4,8% (n=8) των ερωτηθέντων δήλωσε πως δεν επηρεάστηκε καθόλου τα εισοδήματά των ξενοδοχοϋπαλλήλων της

Νότια Ρόδου. Το 32,7% (n=54) των ερωτηθέντων δήλωσε πως τα εισοδήματά των ξενοδοχοϋπαλλήλων της Νότιας Ρόδου μειώθηκαν κατά 20% ενώ το 62,4% (n=103) των ερωτηθέντων δήλωσαν πως τα εισοδήματά των ξενοδοχοϋπαλλήλων της Νότια Ρόδου μειώθηκαν κατά 40%.

25. Οι επιχειρηματίες της Νότιας Ρόδου έκαναν σημαντικές προσπάθειες επανεκκίνησης όπως: δελεαστικά πακέτα τιμών. Σε ποιο βαθμό, κατά τη γνώμη σας ωφέλησε στην άμεση επανεκκίνηση;

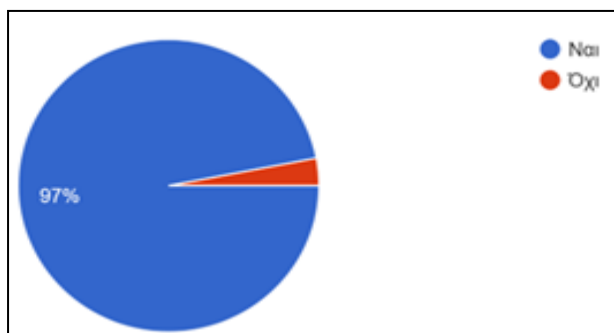


Εικόνα 32: Ποσοστό του βαθμού άμεσης επανεκκίνησης των επιχειρήσεων από τις σημαντικές προσπάθειες τους όπως δελεαστικά πακέτα τιμών.

Το 4,2% (n=7) των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι τα δελεαστικά πακέτα

τιμών δεν ωφέλησαν καθόλου στην άμεση επανεκκίνηση των επιχειρήσεων. Το 9,1% (n=15) δήλωσε ότι ωφέλησαν 100% στην άμεση επανεκκίνηση των επιχειρήσεων. Το 9,1% (n=15) δήλωσε ότι τα δελεαστικά πακέτα τιμών ωφέλησαν 20% στην άμεση επανεκκίνηση των επιχειρήσεων. Ακόμη το 18,8% (n=31) δήλωσε ότι τα δελεαστικά πακέτα τιμών ωφέλησαν 80% στην άμεση επανεκκίνηση των επιχειρήσεων, ενώ 22,4% (n=37) δήλωσε ότι ωφέλησαν κατά 40%. Τέλος το 36,4% (n=60) δήλωσε ότι τα δελεαστικά πακέτα τιμών ωφέλησαν 60% στην άμεση επανεκκίνηση των επιχειρήσεων.

26. Θεωρείται πλέον απαραίτητο η επιχείρηση - οργανισμός που εργάζεστε και οι αρμόδιοι κρατικοί φορείς να παρέχουν στους πολίτες εκπαίδευση σχετικά με την ετοιμότητα σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης, όπως είναι οι πυρκαγιές;



Εικόνα 33: Ποσοστό του βαθμού αναγκαιότητας της εκπαίδευσης του προσωπικού σχετικά με την ετοιμότητα σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης, όπως είναι οι πυρκαγιές.

Το 3% (n=5) των ερωτηθέντων δήλωσαν πως δεν θεωρούν απαραίτητο οι επιχειρήσεις και οι αρμόδιοι φορείς να

παρέχουν στους πολίτες εκπαίδευση σχετικά με την ετοιμότητα σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης, όπως είναι οι πυρκαγιές, ενώ το 97% (n=160) των ερωτηθέντων δήλωσαν πως θεωρούν πλέον θεωρούν απαραίτητο οι επιχειρήσεις και οι αρμόδιοι φορείς να παρέχουν στους πολίτες εκπαίδευση σχετικά με την ετοιμότητα σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης, όπως είναι οι πυρκαγιές.

5.7 Συμπεράσματα έρευνας

Οι Καταστροφικές πυρκαγιές στη Ρόδο τον Ιούλιο του 2023 επέφεραν σοβαρές και εκτεταμένες επιπτώσεις σε πολλούς τομείς, κυρίως όμως της οικονομίας του νησιού λόγω της αφνίδιας διακοπής της εισροής τουριστών που αποτελεί την κυριότερη οικονομική πηγή του νησιού.

Ωστόσο, από την έρευνα προέκυψε ότι παρά τις απώλειες ο τουρισμός επανήλθε σε φυσιολογικούς ρυθμούς πολύ γρήγορα. Αναδείχθηκαν σημαντικές ανεπάρκειες σχετικά με την εκπαίδευση και ετοιμότητα του πληθυσμού έναντι σε καταστροφικά γεγονότα, οι οποίες θα πρέπει να ληφθούν υπόψιν από τους αρμόδιους φορείς και τις επιχειρήσεις και να ενταχθούν στις βασικές προτεραιότητες τους.

Οι περισσότεροι εργαζόμενοι είτε δεν γνώριζαν είτε ήταν σίγουροι για την απουσία σχεδίων δράσεων. Η πλειοψηφία έκρινε την δράση του Ροδιακού λαού καθοριστική στην αποτελεσματική αντιμετώπιση των πυρκαγιών και την ασφαλή απομάκρυνση και φροντίδα των χιλιάδων παραθεριστών και θεωρεί πλέον απαραίτητη την εκπαίδευση των πολιτών σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης, όπως είναι οι πυρκαγιές.

Η εκπαίδευση του προσωπικού αποτελεί σημαντική πρόκληση για τις τουριστικές επιχειρήσεις. Θα μπορούσε να υλοποιηθεί πέραν του παραδοσιακού τρόπου ατομικής εκπαίδευσης ακόμα και με την ανάπτυξη τεχνικών προσομοίωσης όπως επιτάσσει η νέα τάξη πραγμάτων, που προβλέπουν τις επιπτώσεις μιας κρίσης, με νέες τεχνικές με την αξιοποίηση των νέων μορφών τεχνολογίας.

6. Συμπεράσματα

Στην παρούσα εργασία μελετήθηκαν τρεις σημαντικές περιπτώσεις κρίσεων που επέφεραν σημαντικές επιπτώσεις στον τουριστικό κλάδο της Ρόδου: η οικονομική κρίση, η υγειονομική κρίση του Covid-19 και οι καταστροφικές πυρκαγιές στο νησί της Ρόδου τον Ιούλιο του 2023.

Από τα βιβλιογραφικά δεδομένα που αξιοποιήθηκαν για την συγγραφή της εργασίας και από τα δεδομένα της έρευνας που διεξήχθη μέσω των ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων που διατέθηκαν σε εργαζόμενους του τουριστικού κλάδου προκύπτουν, μεταξύ άλλων, η σπουδαιότητα της συνεργασίας ανάμεσα στους αρμόδιους κρατικούς φορείς και στους επιχειρηματίες του τουρισμού για την ανάκαμψη και επαναλειτουργία του κλάδου καθώς και η συμμόρφωση στα διεθνή πρότυπα διαχείρισης κρίσεων, η ανάγκη εκπαίδευσης και επικοινωνιακής διαχείρισης. Ειδικότερα μπορούν να εξαχθούν τα ακόλουθα συμπεράσματα: Είναι σαφές ότι η διαχείριση μιας κρίσης απαιτεί το ανάλογο σχέδιο δράσης, συντονισμό και εκπαίδευση από τους αρμόδιους φορείς ώστε να ανιχνεύεται αμέσως η δυσμενής κατάσταση και να αναζητείται άμεσα η λύση για να μειωθούν στο δυνατόν οι αρνητικές επιπτώσεις (Coombs H., 2004). Αυτό διαπιστώθηκε και εμπειρικά, καθώς η ύπαρξη σχεδίου, όσο το δυνατόν νωρίτερα και με την μεγαλύτερη δυνατή συναίνεση από όλα τα μέρη αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την αντιμετώπιση κρίσεων, με έμφαση σε βέλτιστες πρακτικές και διεθνή πρότυπα. Στις περιπτώσεις που μελετήθηκαν φαίνεται ότι δημιουργήθηκαν (και εφαρμόστηκαν) χρήσιμα σχέδια, αλλά μόνο αφού εμφανίστηκαν οι κρίσεις. Μία καλύτερη προσέγγιση θα ήταν η δημιουργία πρότυπων σχεδίων διαχείρισης εκ των προτέρων, τα οποία θα κάλυπταν ενδεχόμενες μελλοντικές κρίσεις του τουριστικού κλάδου, όπως π.χ. ορισμένων κατηγοριών φυσικών καταστροφών (πυρκαγιές, πλημμύρες κ.α.), οικονομικών κρίσεων κ.ο.κ.

Ακόμη, σημαντικός παράγοντας για την αποτελεσματική διαχείριση της και κατ' επέκταση αναχαίτιση και λήξη, είναι η καλή συνεργασία στο σύνολο των εμπλεκόμενων φορέων του πληττόμενου οργανισμού ή του συστήματος πριν, κατά τη διάρκεια και μετά από την κρίση, ώστε να προστατευτούν οι άνθρωποι, το περιβάλλον, οι εργαζόμενοι και η οικονομική θέση ενός συστήματος. Μάλιστα, καθώς οι αλλοδαποί επισκέπτες βρίσκονται μακριά από την χώρα φαίνεται ότι πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στην συνεργασία με φορείς όπως το Υπουργείο Εξωτερικών και τις πρεσβείες των κρατών. Αυτό φάνηκε λ.χ. στην περίπτωση

των πυρκαγιών στην Ρόδο, όπου υπήρξε συντονισμός μεταξύ τέτοιων φορέων για την υποστήριξη των αλλοδαπών επισκεπτών.

Από την έρευνα, διαπιστώθηκε γενικά ανεπάρκεια στην εκπαίδευση του γενικού πληθυσμού σε καταστροφικά γεγονότα, κάτι που χρειάστηκε να γίνει εκ των υστέρων, κατά την διάρκεια των κρίσεων. Αυτό δείχνει ότι είναι πρώτη προτεραιότητα η εκπαίδευση του γενικού πληθυσμού σε καταστροφικά γεγονότα τα οποία προκαλούν σημαντικές μορφές κρίσεων και σειρά εξαιρετικά δυσμενών επιπτώσεων. Ομοίως, δεν γίνεται επαρκής εκπαίδευση των επιχειρήσεων και του προσωπικού, τόσο από το κράτος, όσο και ιδιωτικά.

Άρα, η έρευνα και η αξιολόγηση των αναγκών σε εκπαίδευση είναι κρίσιμες για την ανάπτυξη προγραμμάτων που να προσφέρουν τις απαιτούμενες δεξιότητες και γνώσεις στους εργαζόμενους του τουριστικού τομέα.

Απαραίτητη είναι και η ευελιξία όσο του κράτους όσο και των επιχειρήσεων του κλάδου για την άμεση αντιμετώπιση των κρίσεων. Αυτό μπορεί να απαιτεί άμεσες δράσεις (εκκενώσεις, παροχή υποστήριξης κτλ.), αλλά και περισσότερο μακροχρόνιες αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας του τουριστικού κλάδου. Αυτό φαίνεται χαρακτηριστικά από την αντιμετώπιση της της υγειονομικής κρίσης covid-19. Στην περίπτωση αυτή, οι αρχές υγείας, η κυβέρνηση και άλλοι φορείς εργάστηκαν σκληρά για να αντιμετωπίσουν την κατάσταση, να παρέχουν βοήθεια στους πληγέντες και να περιορίσουν την εξάπλωση του προβλήματος. Οι επιχειρήσεις στον τουριστικό τομέα αντιμετώπισαν πολλές προκλήσεις και έκαναν αναγκαίες προσαρμογές για να επιβιώσουν και να διατηρήσουν τη βιωσιμότητά τους: έλαβαν σοβαρά μέτρα υγιεινής και ασφάλειας για την προστασία των τουριστών και του προσωπικού τους, συμπεριλαμβανομένης της εφαρμογής αποστάσεων και της χρήσης προστατευτικών μέσων, προσαρμόσαν τις υπηρεσίες τους για να ανταποκριθούν στις αλλαγές στις ανάγκες των πελατών και στους κανονισμούς για την ασφάλεια, όπως προσφορά πακέτων ελαφρύτερου γεύματος, εξωτερικές δραστηριότητες και άλλες εναλλακτικές επιλογές. Σε αρκετές περιπτώσεις, προσανατόλισαν τις λειτουργίες προς ψηφιακές πλατφόρμες, όπως διαδικτυακές κρατήσεις, επικοινωνία με πελάτες μέσω διαδικτύου και ψηφιακές προσφορές.

Ομοίως, η οικονομική διαχείριση των επιχειρήσεων του τουριστικού κλάδου κατά τη διάρκεια μίας κρίσης (όπως στην περίπτωση της πανδημίας του Covid-19) απαιτεί προσεκτικό σχεδιασμό με την λήψη στρατηγικών αποφάσεων προκειμένου να διασφαλιστεί η βιωσιμότητά του τουριστικού κλάδου κατά την περίοδο αυτή. Λ.χ. στην περίπτωση της πανδημίας οι επιχειρήσεις αναθεώρησαν τα οικονομικά τους σχέδια και προσαρμόσαν τον

προϋπολογισμό τους στη νέα πραγματικότητα. Μείωσαν λειτουργικές δαπάνες, έγιναν αναδιαρθρώσεις τις χρηματοοικονομικές ροές, εξευρέθηκαν νέες πηγές εσόδων, εξοικονόμησαν κεφαλαίο, επαναξιολόγησαν τις επενδύσεις και εκτίμησαν τον κινδύνου.

Και στις τρεις περιπτώσεις γίνεται σαφές πως η επανεισροή τουριστών είναι ο κύριος παράγοντας που στηρίζει την οικονομική ανάκαμψη μετά από μία κρίση. Ο τουρισμός της Ρόδου αποτελεί σημαντικό μέρος του ΑΕΠ της Ελλάδας και η γρήγορη επαναφορά τουριστών έχει θετικές επιπτώσεις στον τομέα της φιλοξενίας. Όπως φάνηκε από την έρευνα, ο χρόνος που απαιτείται για την πλήρη ανάκαμψη εξαρτάται από πολλούς παράγοντες, όπως η σοβαρότητα της κρίσης, το μέγεθος της επίπτωσης της στην οικονομία, η ανταπόκριση των κυβερνήσεων και η γενικότερη παγκόσμια οικονομική κατάσταση. Ο χρόνος αυτός μπορεί να επηρεαστεί από τις πολιτικές αποφάσεις και τις προσπάθειες επαναφοράς της εμπιστοσύνης των καταναλωτών και των επιχειρήσεων. Για παράδειγμα, οι πυρκαγιές στη Ρόδο τον Ιούλιο του 2023 επέφεραν κυρίως οικονομικές επιπτώσεις λόγω της αιφνίδιας διακοπής της εισροής τουριστών που αποτελεί την κυριότερη οικονομική πηγή του νησιού. Από την έρευνα προέκυψε ότι παρά τις απώλειες ο τουρισμός επανήλθε σε φυσιολογικούς ρυθμούς πολύ γρήγορα, έπειτα από την δράση του Ροδιακού λαού στην αποτελεσματική αντιμετώπιση των πυρκαγιών και την ασφαλή απομάκρυνση και φροντίδα των χιλιάδων παραθεριστών. Η στάση του Ροδιακού λαού ενέπνευσε στους επισκέπτες το αίσθημα της ασφάλειας και τις εμπιστοσύνης, απομακρύνοντας κάθε είδος φόβου. Έτσι, η ανάκαμψη μπορεί να πάρει από μερικούς μήνες έως και αρκετά χρόνια, ανάλογα με τη οικονομική κρίση και τις συνθήκες που επικρατούν. Κατά την περίοδο μετά την κρίση, η ανάκαμψη γίνεται σταδιακά και συνδυάζεται από προσπάθειες αποκατάστασης των βασικών δομών της οικονομίας και του τουρισμού.

Επίσης, η ποιότητα και η ανταγωνιστικότητα του τουριστικού προϊόντος είναι κρίσιμοι παράγοντες για ταχύτερη ανάκαμψη. Κατά την διάρκεια μιας τέτοιας κρίσης, οι τουρίστες μπορεί να αναζητήσουν εναλλακτικούς προορισμούς εάν η ποιότητα ή η ανταγωνιστικότητα του τουριστικού προϊόντος δεν είναι ικανοποιητικές. Οι προσπάθειες για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών, των εγκαταστάσεων, του περιβάλλοντος, καθώς και η εξασφάλιση ελκυστικών πακέτων διακοπών, μπορούν να επιταχύνουν την ανάκαμψη του τουριστικού τομέα. Η προσαρμογή στις αλλαγές των προτιμήσεων και των αναγκών των τουριστών είναι ουσιώδης για τη διατήρηση της ανταγωνιστικότητας και την έλξη νέων επισκεπτών.

Η επικοινωνιακή διαχείριση των κρίσεων συμβάλλει τόσο στην άμεση διαχείρισή τους (με την επικοινωνία με τους επισκέπτες, τις επιχειρήσεις και το κοινό), όσο και κατά την περίοδο ανάκαμψης. Αυτό φάνηκε από την καλή επικοινωνιακή διαχείριση του Ροδιακού λαού και των φορέων του τουρισμού, Ένωση Ξενοδόχων Ρόδου, Δήμου Ρόδου και Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου αποκατέστησε σε χρόνο λιγότερο των δέκα ημερών το τουριστικό κλάδο του νησιού. Η διαφάνεια, η ειλικρίνεια και η παροχή ακριβών πληροφοριών της τουρίστες κρίθηκαν σημαντικές για την αποκατάσταση της εμπιστοσύνης και την αποφυγή μακροπρόθεσμων αρνητικών επιπτώσεων στον τουρισμό. Η αποτελεσματική επικοινωνία βοήθησε στη μείωση του κύματος ανησυχίας και αβεβαιότητας μεταξύ των τουριστών και ενίσχυσε την επιθυμία για ανάκαμψη και επιστροφή στην κανονικότητα.

Κατά τη διάρκεια των κρίσεων που επηρεάζουν τον τουριστικό κλάδο, είναι ζωτικής σημασίας να ληφθούν μέτρα για να περιοριστεί η διαφυγή του ανθρώπινου δυναμικού σε άλλους κλάδους και να εξασφαλιστεί η γρήγορη επαναφορά του στον τουριστικό κλάδο. Σε αυτό συμβάλλει η εποχικότητα και η αστάθεια στην απασχόληση στον τουρισμό. Μια βραχεία οικονομική στήριξη για τους εργαζομένους του τουριστικού κλάδου μπορεί να βοηθήσει στη διατήρηση της απασχόλησης και να μειώσει τη διαφυγή τους σε άλλους κλάδους. Προγράμματα επαγγελματικής ανάπτυξης και επανακατάρτισης μπορούν να παρέχουν στους εργαζομένους του τουριστικού κλάδου νέες δεξιότητες και γνώσεις που θα τους βοηθήσουν να προσαρμοστούν σε άλλους κλάδους αν απαιτηθεί. Ειδικά προγράμματα διασύνδεσης μεταξύ εργοδοτών και εργαζομένων μπορούν να διευκολύνουν την επανένταξη των εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο μόλις η κρίση αρχίσει να υποχωρεί.

Επιπλέον, η κυβέρνηση μπορεί να παρέχει οικονομική στήριξη στις επιχειρήσεις του τουριστικού κλάδου για να διατηρήσουν τη βιωσιμότητά τους και να αποτρέψουν το κλείσιμο. Η συνδυασμένη εφαρμογή αυτών των προσεγγίσεων μπορεί να βοηθήσει στη διατήρηση του ανθρώπινου δυναμικού στον τουριστικό κλάδο και στην ταχεία ανάκαμψη μετά την κρίση

Ομοίως, η διαφυγή ανθρώπινου δυναμικού μπορεί να οδηγήσει στην διαρροή γνώσης και των δεξιοτήτων εντός του κλάδου. Για να αντιμετωπιστεί αυτό το πρόβλημα, μπορούν να εφαρμοστούν μέτρα όπως η δημιουργία συστημάτων καταγραφής και μεταφοράς γνώσης μεταξύ των εργαζομένων, η προσφορά σταθερών συνθηκών απασχόλησης όσο το δυνατόν περισσότερο, καθώς και η προώθηση προγραμμάτων εκπαίδευσης και επαγγελματικής ανάπτυξης που να είναι προσαρμοσμένα στις ανάγκες του τομέα και ευέλικτα στο

πρόγραμμα. Η συνεργασία μεταξύ δημόσιων και ιδιωτικών φορέων μπορεί να βοηθήσει στην ανάπτυξη και προώθηση προγραμμάτων εκπαίδευσης που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες του τομέα και να προσφέρουν βιώσιμες λύσεις για τη διατήρηση της γνώσης και των δεξιοτήτων.

Εν κατακλείδι, επιβεβαιώνεται η θέση του Bland (1995): « η εκπαίδευση των ανθρώπων που διαχειρίζονται μια κρίση αποτελεί σημαντικό παράγοντα αποτελεσματικότητας αντιμετώπισης μιας κρίσιμης κατάστασης και την ανάπτυξη ενός ρεαλιστικού σχεδίου αντιμετώπισης, δεδομένου ότι η διαχείριση μιας κρίσης και η λήψη σωστών αποφάσεων απαιτεί γρήγορες και εύστοχες κινήσεις με αυξημένο τον ψυχολογικό παράγοντα ».

Βιβλιογραφία

- (χ.χ.).
www.world-tourism.org . (2015, 10 10). Ανάκτηση 2023, από Παγκόσμιος Οργανισμός τουρισμού.
- Abel Duarte Alonso, S. K. (χ.χ.). Aftermath, impacts, and hospitality firms: An international perspective. *Elsevier*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102654>
- Augustine, N. R. (1995). *Managing the Crisis You Tried to Prevent*. Boston: Harvard Business School Press.
- Barton, L. (2004). -subject adviser “Crisis Management: Master the Skills to Prevent Disasters”. Boston , MA, : Harvard Business School.
- Barton, L. (2004). *Subject adviser Crisis Management: Master the Skills to Prevent Disasters*. Harvard: Business School, Boston.
- BROCK, S. (1999). *Crisis theory and research blueprint crisis intervention*. Las Vegas, NV: Paper presented at the annual meeting of National Association of School Psychologists.
- Brock, S. S. (2001). *Preparing for crises in the schools: A manual for building school crisis response teams* (Τόμ. (2nd ed)). New York:: Wiley.
- cnn <https://www.cnn.gr/ellada/story/374726/rodos-syngklonistikes-doryforikes-fotografies-apo-tis-pyrkagies>. (2023, Ιούλιος 30). *Συγκλονιστικές δορυφορικές φωτογραφίες από τις πυρκαγιές*, 1. Ρόδος:, ellada, ellada. Ανάκτηση από cnn.gr: <https://www.ellada/story/374726/rodos-syngklonistikes-doryforikes-fotografies-apo-tis-pyrkagies>
- Commission, European.What is an SME? (2003). Ανάκτηση από https://ec.europa.eu/%20growth/smes/business-friendly-environment/sme-definition_en%20%20.
- Coombs. (2007). Protecting Organization Reputation during a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory. *Springer, 10 (3)*, 163-176. doi:<https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>
- Coombs, H. (2004). *Reasoned action in crisis communication: An attribution theory-based approach to crisis management*. In D. P. Millar & R. L. Heath (Eds.), *Responding to crisis: A rhetorical approach to crisis management (pp. 95–11*. United Kingdom: Willey-Blackwell.
- Coombs, T. (2008). *PSI Handbook of Business Security Praeger Security International Westport*. Connecticut: London.
- Coombs, W. T. (1996). Communication and attributions in a crisis: An experimental study in crisis communication. *Journal of Public Re- Crisis and Image Repair at United Airlines 25 lations Research,, 8*, 279–295. doi:<https://doi.org/10.120>
- Dezenhall, E. (2011). *Damage Control: The Essential Lessons of Crisis Management*. . Washington: Prospecta Press.
- European Parliament, 2020. Covid-19 and the Tourism Sector. (χ.χ.). Ανάκτηση από <https://www.europarl.europa.eu/portal/en>
- Fink (1986), R. (. (χ.χ.).
- Glaesser, D. (2006). Crisis management in the tourism industry,. *Elsevier, Netherlands*.
- Heath, R. (1998). *Διαχείριση Κρίσεων: Αποτελεσματικές Τεχνικές για Επιχειρησιακή Ετοιμότητα*. . Ηνωμένο Βασίλειο: Pearson Education Limited.
- Heath, R. L. ((2004)). *Responding to Crisis*. New Jersey, London: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

- Κοκκώσης, Χ., Τσάρτας, Π., Γκρίμπα, Ε. (2011). *Ειδικές και Εναλλακτικές Μορφές Τουρισμού*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.
- Κουτσός Σ., Τ. Α. (2022). Εξέλιξη τουριστικών μεγεθών και δεικτών των κυριότερων αγορών εισερχόμενου τουρισμού στην Ελλάδα, 2019-2022. Ανάκτηση Ιανουάριος 15, 2024, από https://insete.gr/wp-content/uploads/2023/08/23-9_X-Ray_2019-2022.pdf
- Κουτσός Σ., Ίκκος Α. (2018). Εξέλιξη μεγεθών και δεικτών εισερχόμενου τουρισμού στην Ελλάδα από τις κύριες αγορές της, 2005 – 2017. Ανάκτηση από <https://insete.gr/wp-content/uploads/2020/02/X-Ray-2018.pdf>
- ΚΩΣΤΑ, Γ., & ΥΦΑΝΤΙΔΟΥ, Γ. (χ.χ.). Η Ανάπτυξη του Αθλητικού Τουρισμού 2015. Ανάκτηση Δεκέμβριος 13, 2023, από https://www.researchgate.net/profile/Georgia-Yfantidou/publication/309398687_E_anaptyxe_tou_athletikou_tourismou_The_development_of_sport_tourism/links/580e6bc608ae47535247b51e/E-anaptyxe-tou
- Κώστα, Γ., Υφαντίδου, Γ. (2015). *Τουρισμός, Η ανάπτυξη του αθλητικού τουρισμού*. Εκδόσεις Κάλλιπος.
- Μαλαμά Γεωργία Αναστασία, Γ. (2011). *Διαχείριση Κρίσεων στον Ελληνικό Τουρισμό: Η Μελέτη Περίπτωσης του Sea Diamond, Διπλωματική Εργασία*. Πειραιάς: Πανεπιστήμιο Πειραιώς.
- Ματσίγκος, Μ. (2021). Η ανάλυση της τουριστικής κίνησης στο νησί της Ρόδου την περίοδο 2010 - 2019 και οι προβλέψεις των αφίξεων για την επόμενη χρονιά μέσω του προγράμματος Statgraphics. Ανάκτηση Δεκεμβρίου 14, 2023, από https://dione.lib.unipi.gr/xmlui/bitstream/handle/unipi/15411/Matsigkos_Demt2023.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Μπαμπινιώτης, Γ. (2002). *Λεξικό της Νέας Ελληνικής*. Ανάκτηση January 2, 2024, από https://www.greek-language.gr/digitalResources/modern_greek/tools/lexica/glossology_edu/iframe.html?id=179&heading=5
- Οικονομική και υγειονομική κρίση έφεραν καταστροφικές δαπάνες υγείας. (χ.χ.). Ανάκτηση December 5, 2023, από <https://www.in.gr/2023/04/06/in-science/ygeia-olous/oikonomiki-kai-ygeionomiki-krisi-eferan-katastrofikes-dapanes-ygeias/>
- Παγκόσμιος Οργανισμός τουρισμού. (2023). Ανάκτηση από Παγκόσμιος Οργανισμός τουρισμού, tourism-statistics: <https://www.unwto.org/tourism-statistics>
- Ροδιακή, Ε. (Επιμ.). (χ.χ.). Νέα τραγωδία συγκλονίζει τη Ρόδο - Απεβίωσε στο νοσοκομείο 40χρονος που είχε πάρει μέρος στην κατάσβεση της φωτιάς. Ανάκτηση Δεκέμβριος 20, 2023, από <https://www.rodiaiki.gr/article/498600/nea-tragwdia-sygklonizei-th-rod0-a-pebiwse-sto-nosokomeio-40xronos-poy-eixe-parei-meros-sthn-katasbesh-rodos>
- Ρόδος: Συγκλονιστικές δορυφορικές φωτογραφίες από τις πυρκαγιές. (χ.χ.). Ανάκτηση Δεκέμβριος 20, 2023, από <https://www.cnn.gr/ellada/story/374726/rodos-sygklonistikes-doryforikes-fotografies-apo-tis-pyrkagies>
- Ρόδος: Συγκλονιστικές δορυφορικές φωτογραφίες από τις πυρκαγιές. (2023, 07 30). Ανάκτηση 01 05, 2024, από [cnn.gr: https://www.ellada/story/374726/rodos-sygklonistikes-doryforikes-fotografies-apo-tis-pyrkagies](https://www.ellada/story/374726/rodos-sygklonistikes-doryforikes-fotografies-apo-tis-pyrkagies)
- Στο έλεος της φωτιάς η Ρόδος. (χ.χ.). Ανάκτηση από neoskopos.com/el/https://neoskopos.com/el/2023/07/23/news/greece/sto-eleos-tis-fotias-i-rodos/
- Στρατηγικός Σχεδιασμός και Πρόγραμμα Δράσης για την άμβλυνση της Εποχικότητας του Τουρισμού στη Ρόδο ΙΝΣΕΤΕ. (2022). *ΙΝΣΕΤΕ*.
- Σφακιανάκης, Μ. (1998). *Διοικητική κρίσεων*. Αθήνα: Έλλην.
- Τοποθέτηση του Υπουργού Οικονομικών κ. Χρήστου Σταϊκούρα, για το νέο πακέτο μέτρων οικονομικής στήριξης. (χ.χ.). Ανάκτηση January 10, 2024, από

- <https://www.government.gov.gr/topothetisi-tou-ipourgou-ikononikon-k-christou-staikoura-gia-to-neo-paketo-metron-ikononikon-stirixis/>
- Τρύφωνας, Β. (2023). INSETE: Ποιοτική έκρηξη στα τουριστικά καταλύματα της χώρας. . Ανάκτηση Ιανουάριος 15, 2023, από <https://www.powergame.gr/ikonomia/569918/insete-poiotiki-ekrivi-sta-touristika-katalymata-tis-choras/>
- ΤτΕ, Ο. (χ.χ.). Στα τα 17,676 δισ. ευρώ οι τουριστικές οι εισπράξεις το 2022 – Ήρθαν στην Ελλάδα 29,875 εκατομμύρια τουρίστες. Ανάκτηση Ιανουάριος 15, 2024, από <https://www.ot.gr/2023/04/25/tourismos/tte-sta-ta-17676-dis-eyro-oi-touristikis-oi-eisprakseis-to-2022-irthan->
- Υπουργείο τουρισμού. Greek Application of Big data Analytics in Smart Tourism. . (χ.χ.). Ανάκτηση Δεκεμβρίου 15, 2023, από https://public.tableau.com/views/Final_GR/sheet18?%3AshowVizHome=no
- Φιλόλια, Α. Π. (2005). *Διαχείριση Κρίσεων και Ανθρώπινος Παράγοντας: Ολοκληρωμένο Σύστημα*. Αθήνα: Οικονομική Βιβλιοθήκη.
- Φωτιά στη Ρόδο: Σύσκεψη υπό τον ΥΠΕΞ για βοήθεια στους ξένους του νησιού. Η Μεγάλη Βρετανία αποστέλλει στη Ρόδο ομάδα ταχείας ανάπτυξης. (χ.χ.). Ανάκτηση December 18, 2023, από <https://www.kathimerini.gr/politics/562535230/fotia-sti-rodo-syskepsi-y-po-ton-ypex-gia-voitheia-stoys-xenoys-toy-nis>

Παράρτημα

Ερωτηματολόγιο 1: «Διαχείριση Κρίσεων στον τουριστικό κλάδο Covid-19»

1. Φύλο
2. Ηλικία
3. Ειδικότητα
4. Έτη προϋπηρεσίας στον τουριστικό κλάδο.
5. Ποιο είναι το τουριστικό σας προϊόν.
6. Ποιο είναι το επίπεδο εκπαίδευσης σας;
7. Σε ποιον κλάδο του τουρισμού εργάζεστε ;
8. Ποιος ήταν ο εκτιμώμενος εισερχόμενος τουρισμός για το 2020 βάση των ταξιδιωτικών πρακτορείων (κρατήσεις) και ποια πρόβλεψη υπήρχε αναφορικά με τα έσοδα του 2020.
9. Η Γερμανία ήταν η κορυφαία αγορά για τον Ελληνικό τουρισμό το 2019 με βάση τα έσοδα (€2.959 εκατ.), τις διανυκτερεύσεις (37.313 χιλ.) και τον αριθμό των επισκεπτών (4.026 χιλ.). Οι δαπάνες ανά επίσκεψη και διανυκτέρευση είναι υψηλότερες σε σχέση με τον Μ.Ο. της Ελλάδας (€667 έναντι €482 και €79 έναντι 76 €, αντίστοιχα), ενώ και η μέση διάρκεια διαμονής ανά επίσκεψη είναι υψηλότερη (8,4 έναντι 6,3 ημέρες). Το 2019, καταγράφηκε αύξηση +8,7% στη δαπάνη ανά επίσκεψη, αύξηση +14,0% στη δαπάνη ανά διανυκτέρευση και μείωση -4,7% στη μέση διάρκεια διαμονής. Πιστεύετε πως παρά τον μειωμένο αριθμό επισκεπτών την τουριστική σεζόν 2020 αυξήθηκαν οι δαπάνες ανά επισκέπτη και οι δαπάνες ανά διανυκτέρευση;
10. Ποιο ήταν το πλάνο επανεκκίνησης του τουριστικού κλάδου και ποιες διαδικασίες εισήγαγαν οι περισσότερες επιχειρήσεις για την γρήγορη λειτουργία των τουριστικών καταλυμάτων και την επανένταξη τους στον μηχανισμό της αγοράς.
11. Σε ποιόν βαθμό κατά την διάρκεια της πανδημίας Covid -19 είχαν πληγεί οι τουριστικές επιχειρήσεις της Ρόδου, τόσο από άποψη εσόδων για την βιωσιμότητα των επιχειρήσεων όσο από τα έσοδα των νοικοκυριών που το κύριο εισόδημα τους προσέρχεται από κάποιο τουριστικό προϊόν.
12. Πόσες τουριστικές σεζόν χρειάστηκαν ώστε να εξυπηρετηθούν οι κρατήσεις του 2020. Υπήρχε κάποια ιδιαίτερη μεταχείριση σε αυτούς του επισκέπτες;
13. Κατά την διάρκεια της υγειονομικής κρίσης (Covid -19) εφαρμόστηκαν γενικές συστάσεις για την καθαριότητα και την απολύμανση (απολυμαντικά σκευάσματα),την

Διαχείριση κρίσεων στον τουριστικό κλάδο

διαχείριση απορριμμάτων, οδηγίες για την απολύμανση κλινοσκεπασμάτων, πετσετών, κουρτινών και ιματισμού (πλύση με χλωρίνη ή άλλο κατάλληλο απολυμαντικό ειδικό για υφάσματα) , εξοπλισμός ατομικής προστασίας (μάσκες υψηλής αναπνευστικής προστασίας, προστατευτικά γυαλιά, προστατευτική φόρμα αδιάβροχη με μακριά μανίκια μίας χρήσης, γάντια μίας χρήσης).

14. Σε ποιο βαθμό οι παραπάνω διεργασίες για την εισαγωγή των επιχειρήσεων στην κανονικότητα αύξησαν το κόστος λειτουργίας των τουριστικών επιχειρήσεων.

Ερωτηματολόγιο 2 : «Καταστροφικές πυρκαγιές - Μελέτη Περίπτωσης Ρόδος Ιούλιος 2023»

1. Φύλο
2. Ηλικία
3. Ειδικότητα
4. Έτη προϋπηρεσίας στον τουριστικό κλάδο.
5. Ποιο είναι το τουριστικό σας προϊόν
6. Ποιο είναι το επίπεδο εκπαίδευσης σας;
7. Σε ποιον κλάδο του τουρισμού εργάζεστε ;
8. Έχετε βιώσει κάποιο καταστροφικό γεγονός;
9. Ποιο ήταν το γεγονός;
10. Ως πολίτης έχετε παρακολουθήσει σεμινάρια ή λάβατε κάποια εκπαίδευση σχετικά με την ετοιμότητα σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης όπως είναι οι πυρκαγιές;
11. Πόσες φορές στη ζωή σας;
12. Η επιχείρηση ή ο οργανισμός που εργάζεστε, έχει φροντίσει ώστε οι υπάλληλοι της να λάβουν κάποια εκπαίδευση σχετικά με την ετοιμότητα σε καταστάσεις εκτάκτου ανάγκης όπως είναι οι πυρκαγιές;
13. Πόσες φορές;
14. Η Ρόδος τον Ιούλιο του 2023, επλήγη από μια καταστροφική πυρκαγιά, η οποία μαίνονταν το νησί για 10 ημέρες από τις 18 έως τις 27. Ενημερωθήκατε εγκαίρως από τους αρμόδιους φορείς, για την έκταση της πυρκαγιάς και τον κίνδυνο εξάπλωσης σε κατοικημένες περιοχές;
15. Υπάρχει σχέδιο έκτακτης ανάγκης για τη περιοχή της Νότιας Ρόδου;
16. Σε τι συχνότητα, γίνεται εκπαίδευση του πληθυσμού από τον κρατικό μηχανισμό για την αντιμετώπιση κάποιας πυρκαγιάς στο νησί της Ρόδου;

17. Υπάρχει σχέδιο έκτακτης ανάγκης για την αντιμετώπιση πυρκαγιών στην επιχείρησή σας ή στην επιχείρηση που εργάζεστε ;
18. Όταν η πυρκαγιά επεκτάθηκε σε περιοχές όπου διέμεναν χιλιάδες τουρίστες υπήρξε έγκαιρη ενημέρωση, ώστε να εκκενωθούν νοικοκυριά και επιχειρήσεις;
19. Οι φωτογραφίες χιλιάδων παραθεριστών που εγκατέλειψαν τα καταλύματά τους, μεταδόθηκαν σε όλο τον κόσμο. Η εκκένωση έγινε βάση κάποιου σχεδίου δράσης για τις φωτιές;
20. Πιστεύεται ότι η ανταπόκριση του Ροδιακού λαού υπήρξε καθοριστική στην αντιμετώπιση των πυρκαγιών;
21. Σε ποιο βαθμό;
22. Οι δασικές πυρκαγιές του Ιουλίου είχαν σοβαρές και εκτεταμένες επιπτώσεις σε πολλούς τομείς, κυρίως όμως της οικονομίας του νησιού.
23. Σε τι ποσοστό επηρεάστηκαν τα έσοδα των τουριστικών επιχειρήσεων ;
24. Οι ξενοδοχειακές μονάδες στις πληγείσες περιοχές έκλεισαν για σχεδόν ένα μήνα, με αποτέλεσμα οι ξενοδοχοϋπάλληλοι να τεθούν σε αναστολή εργασίας. Σε ποιο βαθμό επηρεάστηκαν τα εισοδήματά τους;
25. Οι επιχειρηματίες της Νότιας Ρόδου έκαναν σημαντικές προσπάθειες επανεκκίνησης όπως: δελεαστικά πακέτα τιμών. Σε ποιο βαθμό, κατά τη γνώμη σας ωφέλησε στην άμεση επανεκκίνηση;
26. Θεωρείται πλέον απαραίτητο η επιχείρησή σας - οργανισμός που εργάζεστε και οι αρμόδιοι κρατικοί φορείς να παρέχουν στους πολίτες εκπαίδευση σχετικά με την ετοιμότητα σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, όπως είναι οι πυρκαγιές;