



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ

ΣΧΟΛΗ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΜΟΝΤΕΛΑ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΗ ΑΓΩΓΗ»

Διπλωματική εργασία

Τίτλος:

«Διερεύνηση τουριστικής προσβασιμότητας και
επιμόρφωσης εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο σε θέματα
εξυπηρέτησης ατόμων ΑμεΑ».

Όνοματεπώνυμο μεταπτυχιακού/ής φοιτητή/τριας :

Καναβάκη Μαρία

A.M. : 4152021012



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΜΟΝΤΕΛΑ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΗ ΑΓΩΓΗ»

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΚΑΝΑΒΑΚΗ ΜΑΡΙΑ

A.M. 4152021012

Τίτλος Ελληνικά: Διερεύνηση τουριστικής προσβασιμότητας και επιμόρφωσης εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο σε θέματα εξυπηρέτησης ατόμων ΑμεΑ

Τίτλος Αγγλικά: Investigation of tourism accessibility and edification of workers in the tourism business in matters of service for people with disabilities

Επιβλέπων/ουσα: Αλιβίζος Σοφός Λοίζος– Καθηγητής Τμήματος Δημοτικής Εκπαίδευσης

Συμβουλευτική Επιτροπή

Τσιμπιδάκη Ασημίνα – Αναπληρώτρια Καθηγήτρια

Λυμπουρλή Ελένη – Λέκτορας

Ρόδος, Φεβρουάριος 2024



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΑΙΓΑΙΟΥ

ΣΧΟΛΗ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΜΟΝΤΕΛΑ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΙΔΙΚΗ ΑΓΩΓΗ»

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Διερεύνηση τουριστικής προσβασιμότητας και επιμόρφωσης εργαζομένων στον
τουριστικό κλάδο σε θέματα εξυπηρέτησης ατόμων ΑΜΕΑ**

**Investigation of tourism accessibility and edification of workers in the tourism
business in matters of service for people with disabilities**

KANABAKH MARIA

Επιβλέπων: Σοφός Αλιβίζος

Εγκρίθηκε από την τριμελή εξεταστική επιτροπή στις 5 Φεβρουαρίου 2024

Σοφός Αλιβίζος

Τσιμπιδάκη Ασημίνα

Λυπουρλή Ελένη

Ρόδος, Φεβρουάριος 2024

Δηλώνω υπεύθυνα ότι είμαι ο συγγραφέας αυτής της πρωτότυπης μεταπτυχιακής διπλωματικής εργασίας, ότι έχω αναφέρει τις όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε αυτές αναφέρονται ακριβώς είτε παραφρασμένες και ότι αυτή η εργασία προετοιμάστηκε από εμένα προσωπικά, ειδικά για το συγκεκριμένο ΠΜΣ.

KANABAKH MARIA

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Ολοκληρώνοντας τη παρούσα διπλωματική εργασία, θα ήθελα να ευχαριστήσω σημαντικά, όσους συνέβαλαν στην εκπόνηση της. Στο σημείο αυτό, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους όσους στάθηκαν και με στήριξαν με κάθε τρόπο καθ' όλη τη διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών. Ιδιαίτερα θα ήθελα να ευχαριστήσω τους καθηγητές μου που υπήρξαν πολύτιμοι συνοδοιπόροι σε αυτό το κοπιαστικό ταξίδι, αλλά και την οικογένειά μου. Ακόμα, θα ήθελα να πω ένα μεγάλο ευχαριστώ στο σύλλογο 'Αμμυμώνη' και στον Γ.Α. από την ΟΜΚΕ για τη σημαντική συμβολή τους στην έρευνα μου.

Περίληψη

Εν έτοι 2023, έχουν ξεπεραστεί αρκετές δυσκολίες, σχετικά με την πρόσβαση και την ενσωμάτωση των ατόμων ΑμεΑ. Πλέον διεκδικούν βασικά δικαιώματα, όπως τη συμπερίληψη τους στην εκπαιδευτική διαδικασία και την κοινωνική τους ενσωμάτωση. Πριν πολλά χρόνια αυτά τα βήματα ήταν ουτοπικά για τα άτομα ΑμεΑ, καθώς η ιδρυματοποίηση τις περισσότερες φορές ήταν μονόδρομος. Όμως παρόλα αυτά, παραμένουν αρκετά εμπόδια σχετικά με την πρόσβαση και την μετακίνηση των ατόμων ΑμεΑ.

Σκοπός της συγκεκριμένης εργασίας είναι να αναδείξει την προσβασιμότητα στις ξενοδοχειακές μονάδες και κυρίως να εστιάσει στον βασικό παράγοντα της επιχείρησης που είναι αν επενδύει στην επιμόρφωση του προσωπικού σχετικά με την βέλτιστη εξυπηρέτηση και παροχή υπηρεσιών προς τα άτομα ΑμεΑ.

Η μεθοδολογία της έρευνας που ενδέχεται να ακολουθηθεί, είναι συγκριτική μελέτη, μεταξύ της βιβλιογραφικής ανασκόπησης και της εμπειρικής έρευνας, με ποσοτικά δεδομένα. Η χρήση των ερωτηματολογίων με ημι- δομημένες ερωτήσεις, σκοπεύει να εστιάσει στα άτομα ΑμεΑ και στους συνοδούς ή στα μέλη της οικογένειας τους και στις ξενοδοχειακές μονάδες, ιδιαίτερα στο προσωπικό και στην επιμόρφωση του. Θα χρησιμοποιηθούν 2 διαφορετικά ερωτηματολόγια με άλλες ερωτήσεις για τα άτομα ΑμεΑ και τους συνοδούς και την οικογένεια τους και άλλες ερωτήσεις για τις ξενοδοχειακές μονάδες και το προσωπικό του ξενοδοχείου. Εν κατακλείδι, η παρούσα εργασία σκοπεύει να αναδείξει αν η βιομηχανία του τουρισμού ενισχύει την προσβασιμότητα ή τον αποκλεισμό τους και παράλληλα αν οι επιχειρήσεις τείνουν να επενδύουν στη διαρκή επιμόρφωση του προσωπικού τους, ή το θεωρούν κόστος.

Μιλώντας για προσβασιμότητα, ένας άνθρωπος πρέπει να έχει την ελευθερία και το δικαίωμα της επιλογής. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, ο στόχος της παρούσας εργασίας είναι να αναδείξει τη δομή των τουριστικών καταλυμάτων και κατά πόσο επαρκούν για να καλύψουν τις ανάγκες των ατόμων ΑμεΑ, τόσο στη διαμονή τους, όσο και στη ψυχαγωγία τους. Η σημερινή μας κοινωνία θα πρέπει να είναι ανοιχτή στην αποδοχή και την ενσωμάτωση και να μπορεί να αποδέχεται όλα τα μέλη δημιουργώντας ευνοϊκές συνθήκες σε όλους τους τομείς.

Περίληψη στα αγγλικά

By 2023, several difficulties have been overcome regarding the access and integration of people with disabilities. They now claim basic rights, such as their inclusion in the educational process and their social integration. Many years ago these steps were utopian for people with disabilities, as institutionalization was often a one-way street. But despite this, there remain several barriers regarding the access and movement of people with disabilities.

The purpose of this specific work is to highlight the accessibility of the hotel units and mainly to focus on the key factor of the business which is whether it invests in the training of the staff regarding the optimal service and provision of services to people with disabilities.

The research methodology that may be followed is a comparative study, between literature review and empirical research with qualitative data. The use of questionnaires with semi-structured questions intends to focus on PWDs and their companions or family members and on hotel units, especially on staff and their training. 2 different questionnaires will be used with other questions for PWDs and their companions and family and other questions for hotel units and hotel staff. In conclusion, this paper intends to highlight whether the tourism industry enhances accessibility or their exclusion and at the same time whether companies tend to invest in the continuous training of their staff, or consider it a cost.

Speaking of accessibility, a person should have the freedom and the right to choose. In this particular case, the aim of this work is to highlight the structure of tourist accommodation and to what extent they are sufficient to meet the needs of people with disabilities, both in their accommodation and in their entertainment. Our current society should be open to acceptance and integration and be able to accept all members by creating favorable conditions in all areas.

Περιεχόμενα

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	4
Περίληψη.....	5
Περίληψη στα αγγλικά.....	6
Περιεχόμενα.....	7
Κατάλογος Πινάκων (Ερωτηματολόγιο ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ).....	9
Κατάλογος Πινάκων (Ερωτηματολόγιο ΑΜΕΑ)	10
Συνομογραφίες	11
Εισαγωγή	12
Κεφάλαιο 1 ^ο : Τουρισμός και Εξέλιξη	15
1.1. Ιστορική εξέλιξη του τουρισμού	15
1.2. Η Έννοια του τουρισμού	20
1.2.1 Οι κατηγορίες του τουρισμού	22
1.3. Ο Ορισμός του Τουρίστα	24
1.4. Επιδράσεις του τουρισμού	25
Κεφάλαιο 2 ^ο : Ο ορισμός της αναπηρίας	27
2.1 Εισαγωγή.....	27
2.2. Μοντέλα Αναπηρίας.....	29
2.3. Κατηγορίες Αναπηρίας	31
2.4 Δικαιώματα ΑμεΑ.....	32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3.....	35
ΕΝΝΟΙΑ, ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ	35
3.1 Οριοθέτηση του Προσβάσιμου Τουρισμού ή του Τουρισμού Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ).....	35
3.2 Η σημαντικότητα του τουρισμού για τους ανθρώπους με αναπηρία	38
3.3. Οι προοπτικές του προσβάσιμου τουρισμού	42
3.3.1 Προσβασιμότητα και τουρισμός στην Ελλάδα	45
Κεφάλαιο 4 ^ο Η εκπαίδευση προσωπικού στις ξενοδοχειακές μονάδες.....	48
4.1 Η οργάνωση και η διεξαγωγή επιμορφώσεων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις – ορισμός.....	48
4.1.1 Οργάνωση και διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού	51
4.1.2 Ο προγραμματισμός του ανθρώπινου δυναμικού.....	52
Κεφάλαιο 4.2 - Εκπαίδευση προσωπικού	54
4.2.1 Ορισμός και βασικές έννοιες	54

4.2.2. Σημασία της εκπαίδευσης και η αναγκαιότητα της	55
4.2.3 Το μοντέλο του Kolb	56
4.3. Διαδικασία και στάδια εκπαίδευσης επιμόρφωσης προσωπικού	57
4.3.1 Μέθοδοι εκπαίδευσης προσωπικού	58
4.4 Οφέλη επιμόρφωσης.....	60
Κεφάλαιο 5 ^ο – Μεθοδολογία έρευνας και αποτελέσματα	62
5.1 Μεθοδολογία έρευνας	62
5.2. Δομή ερωτηματολογίων	65
5.2.1 Ερευνητικά ερωτήματα.....	68
5.2.2 Μεθοδολογία Συγκέντρωσης Δεδομένων και Δείγμα.....	69
5.2.3 Ερευνητικό εργαλείο συλλογής και ανάλυσης δεδομένων.....	71
5.2.4 Χαρακτηριστικά ποσοτικής έρευνας	72
5.2.5. Περιορισμοί έρευνας.....	73
5.2.6. Επεξεργασία και ανάλυση δεδομένων	75
5.3. Αποτελέσματα δεδομένων	76
5.3.1. Αποτελέσματα προσωπικού	76
5.3.2. Αποτελέσματα ΑμεΑ.....	100
5.3.3 Βιβλιογραφική – Ερευνητική ανασκόπηση.....	118
5.4. Πρώτες Προσπάθειες Επιμόρφωσης ΑΜΕΑ	120
5.5. Συμπεράσματα	121
5.6 Συζήτηση.....	123
5.7. Βιβλιογραφία	125
5.7.1 Ελληνόγλωσση Βιβλιογραφία	125
5.6.2 Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία.....	130
European Commision (2015) Accessible tourism, https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funded-projects/accessible-tourism_en	131
Kanfer R. , Chen G. (2016), Motivation in organizational behavior: History, advances and prospects, <i>Organizational Behavior and Human Decision Processes</i> Volume 136, p. 6-19 DOI: https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2016.06.002	132
5.8. Παράρτημα	136
5.8.1. Ερωτηματολόγιο προσωπικού	136
5.8.2. Ερωτηματολόγιο ΑμεΑ.....	146
5.7.3. Αποτελέσματα προσωπικού	154
5.7.4. Αποτελέσματα ΑμεΑ.....	179

Κατάλογος Πινάκων (Ερωτηματολόγιο ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ)

Διάγραμμα 1	154
Διάγραμμα 2	155
Διάγραμμα 3	156
Διάγραμμα 4	156
Διάγραμμα 5	158
Διάγραμμα 6	158
Διάγραμμα 7	158
Διάγραμμα 8	159
Διάγραμμα 9	159
Διάγραμμα 10	160
Διάγραμμα 11	160
Διάγραμμα 12	161
Διάγραμμα 13	161
Διάγραμμα 14	162
Διάγραμμα 15.1	163
Διάγραμμα 15.2	164
Διάγραμμα 15.3	164
Διάγραμμα 15.4	165
Διάγραμμα 15.5	166
Διάγραμμα 16	166
Διάγραμμα 17	166
Διάγραμμα 18.1	167
Διάγραμμα 18.2	168
Διάγραμμα 18.3	169
Διάγραμμα 18.4	170
Διάγραμμα 18.5	171
Διάγραμμα 18.6	171
Διάγραμμα 19	172
Διάγραμμα 20	173
Διάγραμμα 21	174
Διάγραμμα 22	175
Διάγραμμα 23	176
Διάγραμμα 24	178

Κατάλογος Πινάκων (Ερωτηματολόγιο ΑΜΕΑ)

Διάγραμμα 1	179
Διάγραμμα 2	180
Διάγραμμα 3	181
Διάγραμμα 4	181
Διάγραμμα 5	182
Διάγραμμα 6	182
Διάγραμμα 7	183
Διάγραμμα 8	183
Διάγραμμα 9	183
Διάγραμμα 10	184
Διάγραμμα 11	184
Διάγραμμα 12	185
Διάγραμμα 13.1	186
Διάγραμμα 13.2	187
Διάγραμμα 13.3	187
Διάγραμμα 13.4	188
Διάγραμμα 13.5	189
Διάγραμμα 13.6	190
Διάγραμμα 14	190
Διάγραμμα 15	190
Διάγραμμα 16	191
Διάγραμμα 17	191
Διάγραμμα 18	191

Συντομογραφίες

ΕΟΤ – Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού

ΑμεΑ – Άτομα Με Αναπηρία

Ε.Σ.Α.μεΑ. – Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Αναπηρία

ΕΣΔ – Εθνικό Σχέδιο Δράσης

ΟΗΕ – Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών

Π.Ο.Υ. - Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας

ΣΕΤΕ – Σύνδεσμος Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων

UNWTO – WorldTourismOrganization - Παγκόσμιος Οργανισμός

Τουρισμού

PWDs – PeoplewithDisabilities

Εισαγωγή

Υπολογίζεται ότι σήμερα στον κόσμο ζουν 650 εκατομμύρια άτομα με αναπηρία. Αν κάποιος περιλαμβάνει τα μέλη των οικογενειών τους, υπάρχουν περίπου 2 δισεκατομμύρια άτομα που επηρεάζονται άμεσα από την αναπηρία, αντιπροσωπεύοντας σχεδόν το ένα τρίτο του παγκόσμιου πληθυσμού. Έτσι, τα άτομα με αναπηρίες αντιπροσωπεύουν μια σημαντική αναπτυξιακή πρόκληση που αγνοείται και η διασφάλιση της ισότητας των δικαιωμάτων και της πρόσβασης για αυτά τα άτομα θα έχει τεράστιο αντίκτυπο στην κοινωνική και οικονομική κατάσταση σε χώρες σε όλο τον κόσμο.

Ένας ορισμός ακόμα, έρχεται από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας (ΠΟΥ) και υποστηρίζει ότι ο όρος αναπηρίες είναι ένας όρος- ομπρέλα που συμπεριλαμβάνει τις βλάβες, τους περιορισμούς δραστηριοτήτων και τα κωλύματα συμμετοχής καθώς βλάβη είναι ένα πρόβλημα στη σωματική λειτουργία ή κατασκευή και περιορισμός δραστηριοτήτων είναι μια δυσκολία που αντιμετωπίζει ένα άτομο στη διεκπεραίωση μιας εργασίας ή δράσης, ενώ, κώλυμα συμμετοχής είναι ένα πρόβλημα που βιώνει ένα άτομο σε καθημερινές καταστάσεις.

Ηδιασφάλιση της πρόσβασης σε ευκαιρίες ταξιδιού και τουρισμού για άτομα με αναπηρία απαιτεί γνώση και δομές σχεδιασμού που να περιλαμβάνουν όλους τους πολίτες. Ο «**Τουρισμός για Όλους**», είναι ένας συχνά αναφερόμενος στόχος και η υπάρχουσα έρευνα τονίζει ότι τα άτομα με αναπηρίες δεν εξυπηρετούνται επαρκώς από την τουριστική βιομηχανία λόγω της ύπαρξης ποικιλίας εμποδίων.

Πολλές φορές έχουν αναδειχθεί οι ανάγκες για προσβασιμότητα στις τουριστικές μονάδες από τα άτομα ΑμεΑ. Μέσα από διάφορες μελέτες βιβλιογραφικές και έρευνες μέσω συνεντεύξεων και ερωτηματολογίων, έχουν αναδειχθεί ποικίλα εμπόδια που βασίζονται κυρίως σε δύο βασικούς άξονες: στις παροχές που προσφέρουν για να διευκολύνουν την εξυπηρέτηση των ατόμων ΑμεΑ και στην επιμόρφωση και γνώση του προσωπικού σχετικά με την εξυπηρέτηση των ατόμων ΑμεΑ.

Στα πλαίσια του εγχώριου τουρισμού, η Ελλάδα αποτελούσε ανέκαθεν έναν από τους δημοφιλέστερους τουριστικούς προορισμούς παγκοσμίως, προσφέροντας πολλές εναλλακτικές προτάσεις για τουρισμό καθ' όλη τη διάρκεια του χρόνου και

σε αυτό συμβάλει σημαντικά λόγω της γεωγραφικής της θέσης στο παγκόσμιο χάρτη. Επίσης, διαθέτει ισχυρά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα, που έχουν οδηγήσει, τις τελευταίες δεκαετίες, σε σημαντικές επενδύσεις στον κλάδο του τουρισμού, καθιστώντας την έτσι, σαν έναν εξαιρετικό παγκόσμιο προορισμό και παράλληλα σε μία τουριστική αγορά, με εξέχουσες επενδυτικές ευκαιρίες.

Παρόλο που η τουριστική βιομηχανία στην Ελλάδα, είναι η βασική πηγή εισοδημάτων, στην εγχώρια οικονομία, ορισμένοι προορισμοί δεν παρέχουν τις απαραίτητες υπηρεσίες και εγκαταστάσεις που ταιριάζουν τις ανάγκες των τουριστών με αναπηρία. Για παράδειγμα, μπορεί να μην υπάρχουν κατάλληλα μονοπάτια για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων ή άτομα με προβλήματα όρασης μπορεί να μην έχουν την κατάλληλη βοήθεια για να περπατήσουν περίπου και οι μεταφορικές εγκαταστάσεις αποτελούν επίσης εμπόδιο στην κινητικότητα. Έτσι, οι άνθρωποι με αναπηρίες είναι μία από τις ομάδες της κοινωνίας που βιώνουν περιθωριοποίηση από τον τομέα του τουρισμού. Πολλές χώρες λαμβάνουν τώρα μέτρα για να επιτρέψουν στα άτομα με αναπηρίες να ενεργούν ανεξάρτητα με ισότητα και αξιοπρέπεια μέσω της παροχής προϊόντων, υπηρεσιών και καθολικά σχεδιασμένο τουριστικό περιβάλλον μέσω της συνεργασίας με τους ενδιαφερόμενους

Επίσης, σε μια μελέτη όπου έγιναν συνεντεύξεις προς άτομα ΑμεΑ, οι περισσότεροι απάντησαν ότι από τους πιο βασικούς παράγοντες είναι οι εγκαταστάσεις ενός ταξιδιωτικού προορισμού, και η έλλειψη ενσυναίσθησης και επίγνωσης από τους υπαλλήλους προορισμού και αυτό έχει ως αποτέλεσμα να πρέπει να ταξιδέψουν με συνοδούς, ή με κάποιο μέλος της οικογένειας τους, κάτι που τους φέρνει σε δυσάρεστη θέση καθώς δεν μπορούν να έχουν αυτονομία κινήσεων.

Πολλές χώρες στον κόσμο προσπαθούν να ενισχύσουν την πρόσβαση για τα ΑμεΑ, μεταξύ των οποίων, η Πολωνία, το Ηνωμένο Βασίλειο, η Νέα Ζηλανδία. Όμως στην Ελλάδα, παρόλο που έχει σημαντικά έσοδα από τον τουρισμό και μεγάλη ζήτηση ως τουριστικός προορισμός και επισκεψιμότητα, οι ξενοδοχειακές μονάδες ενδέχεται να μην επενδύουν στην πρόσβαση των ατόμων ΑμεΑ, και στην ευχάριστη διαμονή τους. Παράλληλα, ένας ανασταλτικός παράγοντας για μια ξενοδοχειακή μονάδα, είναι να υπάρχει έλλειψη επιμόρφωσης για τη προσβασιμότητα και την ενίσχυση των ατόμων ΑμεΑ.

Η προσβασιμότητα και η συμπερίληψη των ατόμων ΑμεΑ στα πλαίσια της καθημερινότητας, έχει πολλά οφέλη. Σύμφωνα με διάφορες μελέτες και ερωτήσεις προς συνοδούς και άτομα της οικογένειας, η συμμετοχή σε διάφορες δραστηριότητες στα πλαίσια των διακοπών και ότι ο τουρισμός και η αναψυχή έχουν αποκαλύψει πολλά οφέλη για τα άτομα με αναπηρία, ενισχύοντας την προσωπική ανάπτυξη, την ποιότητα ζωής, την ανάκαμψη και συμβολή στην κοινωνική ένταξη.

Κεφάλαιο 1^ο : Τουρισμός και Εξέλιξη

1.1. Ιστορική εξέλιξη του τουρισμού

Η ιστορία του τουρισμού «είναι αναγκαστικά ένα διεπιστημονικό εγχείρημα και μεγάλο μέρος της πρώιμης εργασίας για το παρελθόν του τουρισμού έχει διεξαχθεί από παρακείμενους κλάδους ανθρωπιστικών και κοινωνικών επιστημών όπως η ανθρωπολογία, η γεωγραφία, η κοινωνιολογία και η λογοτεχνία, οι πολιτιστικές σπουδές και τα μέσα ενημέρωσης, καθώς και ο σχεδιασμός, η αρχιτεκτονική και τις εικαστικές τέχνες». (Crouch&Lubbren, 2003;Walton, 2009, pp. 1). Το μεγαλύτερο μέρος της πρωτοποριακής εργασίας για το τουριστικό διάστημα στην Ισπανία, για παράδειγμα, «διεξήχθη από ιστορικούς γεωγράφους και ειδικούς στον αστικό σχεδιασμό, και μάλιστα από τους ίδιους τους επαγγελματίες του τουρισμού». (Pack, 2006· Walton, 2009, pp. 1).

Ως έννοια ο «τουρισμός», ξεκίνησε από πολύ παλιά και συγκεκριμένα, στην προϊστορική περίοδο «όπου υπάρχουν αναφορές για τις διαρκείς μετακινήσεις των ατόμων, ιδιαίτερα στα προσκυνητικά ταξίδια και χαρακτηριστικά αναφέρονται ως 'εραποδημίες'» (Μοίρα, 2009, Σταθόγλου, 2017, σελ. 19) Ειδικότερα, αυτές αναφορές υπάρχουν κυρίως στους πολιτισμούς όπως τους Αιγύπτιους, τους Κέλτες, του Ασσύριους και τους Βαβυλώνιους. Κατά την πάροδο των ετών, αφού αναπτύχθηκε και οι εμπορικές δραστηριότητες σε διάφορα μέρη του κόσμου, ιδιαίτερα στις περιοχές της Μέσης Ανατολής και της Μεσοποταμίας.

Παράλληλα, στην Αρχαία Ελλάδα, στην καθημερινότητα και στην γενική αντίληψη των κατοίκων, «κυριαρχούσε η έννοια της φιλοξενίας, τόσο θρησκευτικά, καθώς εκπρόσωπος της φιλοξενίας ήταν ο Ξένιος Ζeus, αλλά και νομοθετικά, καθώς ήταν από τις πιο ισχυρές νομοθεσίες εκείνης της περιόδου». (Σταθόγλου, 2017, σελ. 19) Επιπλέον, οι αρχαίοι Έλληνες, «κατά τη διάρκεια διαφόρων εκδηλώσεων, όπως θρησκευτικές τελετές, αθλητικές δραστηριότητες, επισκέψεις στα μαντεία, επισκέψεις για λόγους υγείας στα θεραπευτήρια της εποχής, (ασκληπεία), ήταν από τις πιο βασικές αιτίες μετακίνησης». (Επιτροπάκης, 2011, σελ. 10)

Ακόμη και στη Ρωμαϊκή περίοδο, οι διαρκείς μετακινήσεις για παρόμοιους λόγους, θρησκευτικής εκδήλωσης λατρείας, ιατρικούς λόγους και αθλητικών δραστηριοτήτων «αποτελούσαν προνόμιο της υψηλής κοινωνίας και ήταν σύμβολο,

οικονομικής ευφορίας και διαθεσιμότητας ελεύθερου χρόνου». (Επιτροπάκης, 2011, σελ. 11) Εκείνη την περίοδο, «οι εύποροι πολίτες, ήταν ελεύθεροι και απαλλαγμένοι από διάφορου είδους, καταναγκαστικές εργασίες, παρόλα αυτά, ήταν αναγκαίο να ασχολούνται αρκετά συχνά, με το κοινωνικό-πολιτικό γίνεσθαι». (Σταθόγλου, 2017, σελ. 19) Από τις πιο σημαντικές εκδηλώσεις που αποτελούσαν αιτία συχνής μετακίνησης, τόσο στους Αρχαίους Έλληνες, όσο και στη Ρωμαϊκή περίοδο, «ήταν η περίοδος των Ολυμπιακών Αγώνων, καθώς αποτελούσαν τη πρώτη και πιο βασική μορφή, οργανωμένης μετακίνησης και παράλληλα, αποτέλεσε αφορμή για την κατασκευή δρόμων για τη διασύνδεση των πόλεων και την ανάπτυξη κερδοφόρων επιχειρηματικών προσπαθειών όπως, τη δημιουργία πανδοχείων και εξοχικών σπιτιών». (Σταθόγλου, 2017, Ηγουμενάκης κ.α. 1998, Στάρθας, 1996, σελ.19)

Από τις πρώτες καταγραφές εκείνης της περιόδου, «φαίνονται μέσα από τα κείμενα του Ηρόδοτου και του Πausανία οι οποίοι κατέγραφαν αναλυτικά τις περιηγήσεις τους, στα διάφορα μέρη που επισκέπτονταν και κάποια από τα έργα τους θα μπορούσαν να θεωρηθούν ‘ οι πρώτοι τουριστικοί οδηγοί’». (Επιτροπάκης, 2011, σελ. 11)

Κατά τη μεσαιωνική περίοδο, υπήρξαν κάποιες αλλαγές, «καθώς οι μετακινήσεις των κατοίκων γινόταν ως αποκλειστικό σκοπό την εκδήλωση της θρησκευτικής λατρείας, ενώ παράλληλα, υπήρξε μεταβολή του όρου ‘μετακίνηση’ και πλέον καθιερώθηκε ο όρος ‘ holiday’ = holydays/ άγιες μέρες». (Βαγιόνης, 2002, Σταθόγλου, σελ 19) Εκείνη την περίοδο, ιδιαίτερα τη περίοδο του 12^{ου} αιώνα, με προτροπή της εκκλησίας, «ξεκίνησε μια προσπάθεια ανέγερσης ναών, σε όλη την Ευρώπη και πλέον μέχρι και σήμερα, στη σύγχρονη περίοδο, αποτελούν σημαντικό πόλο έλξης για πολύ κόσμο». (Βαρβαρέσος, 2000, Σταθόγλου, σελ 20) Παράλληλα, «ισχυρό δέλεαρ ήταν η διαφήμιση των εκκλησιαστικών κτιρίων και κυρίως διάφορα θρησκευτικά προσκυνήματα όπως π.χ. λείψανα από αγίους, κομμάτια ξύλου από τον Τίμιο Σταυρό κ.τ.λ.». (Βαρβαρέσος, 2000, Επιτροπάκης, 2011, σελ. 11) Παράλληλα, αρκετές μετακινήσεις «είχαν ως στόχο την εμπορική ανάπτυξη σε διάφορες περιοχές κυρίως στις Βαλτικές, Ευρωπαϊκές και Μεσογειακές χώρες». (Βαγιόνης, 2002, Σταθόγλου, 2017, σελ. 20)

Όμως, την ίδια ακριβώς χρονική περίοδο, οι μετακινήσεις είχαν μειωθεί σημαντικά, καθώς είχαν προκύψει σημαντικοί ανασταλτικοί παράγοντες, «όπως το

μεγάλο ποσοστό της φτώχειας και το μείζον θέμα της ασφάλειας, καθώς υπάρχουν καταγραφές με πολλά περιστατικά επιθέσεων και ληστειών στους ταξιδιώτες.» (Επιτροπάκης, 2011, σελ. 12) Παράλληλα, «οι εμπορικές μετακινήσεις κινδύνευαν να μειωθούν λόγω της έλλειψης ασφάλειας και των ακατάλληλων υποδομών». (Φωτίου, 2005, σελ. 12)

Σταδιακά, ακολουθεί η περίοδος της Αναγέννησης, «όπου, επικρατεί άνθηση, στις τέχνες, στα γράμματα και ο 'τουρισμός' εκείνη την περίοδο, δεν θα μπορούσε να μείνει ανεπηρέαστος και δικαίωμα για τα ταξίδια, είχαν αποκτήσει όλοι εκτός από τους ευγενείς και κυρίως η καινούργια τάξη των βιοτεχνών, επιστημόνων και εμπόρων, καθώς υπήρξε έντονη η διάθεση για πραγματοποίηση μακρινών μετακινήσεων και παράλληλα υπήρξε η οικονομική δυνατότητα». (Darcy et al., 2019, pp. 141)

Επιπλέον, την ίδια περίοδο ένας βασικός λόγος μετακίνησης, είναι ο εκπαιδευτικός, «καθώς αρκετός κόσμος μετακινούνταν τακτικά, κυρίως προς το Παρίσι και στην Οξφόρδη, όπου είχαν ιδρυθεί καινούργια ακαδημαϊκά τμήματα και αποτέλεσε σημαντική αιτία ανάπτυξης του τουρισμού». (Βαρβαρέσος, 2000, Επιτροπάκης, 2011. σελ. 12) Όλα αυτά συντέλεσαν «για να δημιουργηθούν οι πρώτοι ταξιδιωτικοί οδηγοί, οδηγοί γαστρονομίας, ταξιδιωτικά καταλύματα κ.τ.λ. που έθεσαν τα θεμέλια για την εξέλιξη του τουρισμού». (Σιμόπουλος, 1994, Σταθόγλου, 2017, σελ. 20)

Όσον αφορά, την έκδοση ταξιδιωτικών οδηγών και η δημιουργία καταλυμάτων, έπαιξαν σημαντικό ρόλο, στην ανάπτυξη του τουρισμού. Ειδικότερα, «μαζί με τους ταξιδιωτικούς οδηγούς, επικρατεί και η δημιουργία καταλυμάτων, πρωτίστως για τους ευγενείς όπου παρείχαν υπηρεσίες με υψηλές προδιαγραφές, ενώ παράλληλα, ξεκίνησαν και τα καταλύματα για τη μεσαία και τη χαμηλή κοινωνική τάξη». (Παπαλεξανδρή, 2019. σελ. 12) Στη Γαλλία, αντίστοιχα, «ξεκίνησε η πρώτη μορφή 'τουριστικού πακέτου, η μεγάλη και η μικρή περιήγηση (grandtour, petitetour), όπου στόχευε στη κάλυψη των αναγκών, κυρίως των Άγγλων, καθώς μετακινούνταν μαζικά, για εκπαιδευτικούς λόγους». (Σταθόγλου, 2017, σελ. 20)

Ο βασικός λόγος που γινόντουσαν περισσότερες μετακινήσεις από τους Άγγλους, «ξεκίνησε από προτροπή της Βασίλισσας, Ελισάβετ, Β', προς τους νέους αριστοκράτες με σκοπό να μελετήσουν από κοντά το κλασικό πολιτισμό». (Holden, 2008, Επιτροπάκης, 2011, σελ. 12) Οι νέοι «πραγματοποιούσαν αυτά τα ταξίδια με

απότερο, σκοπό, την είσοδο τους στην Βασιλική Αυλή και μετέπειτα, αποτέλεσε βασικό συστατικό της μόρφωσης του κάθε νέου με ευγενική καταγωγή». (Επιτροπάκης, 2011, σελ. 12) Από τα μέρη που επισκέπτονταν αρκετά τακτικά, οι νέοι εκείνη την περίοδο για να διευρύνουν την μόρφωση τους, είναι η Ιταλία, η Πορτογαλία και η Ισπανία και ο προορισμός με τη μεγαλύτερη επισκεψιμότητα είναι η Ελλάδα.

Όσο εξελίσσεται το φαινόμενο της μετακίνησης, «στα πλαίσια της GrandTour, καθιερώνεται και ο όρος 'tourist' και κυρίως περιέγραφε τον κόσμο που μετακινούνταν εκτός από τη μόρφωση και για την διασκέδαση του και το 1881, καθιερώνεται και ο όρος 'tourism' (τουρισμός), όπου περιγράφει τα ταξίδια». (Σταθόγλου, 2017, σελ. 20) Προς το 1840, «με τη κατασκευή ατμόπλοιων που κάλυπταν τακτικά δρομολόγια στην Άπω Ανατολή και στην Αμερική και με τη σύνδεση σιδηροδρομικών γραμμών, παρατηρήθηκε μια αύξηση στις μετακινήσεις, κυρίως λόγω της διευκόλυνσης με τα Μέσα Μεταφοράς, αλλά κυρίως για την διεύρυνση των ταξιδιωτικών οριζόντων». (Σταθόγλου, 2017, σελ. 20)

Μετέπειτα με την αλλαγή του αιώνα και συγκεκριμένα στο 19^ο αιώνα, στον τουριστικό τομέα, συντελέστηκαν ριζικές αλλαγές που αποτέλεσαν ορόσημο για την ιστορική εξέλιξη του τουρισμού. Ειδικότερα, μετά τα γεγονότα, του Α΄ Παγκοσμίου Πολέμου και με το κραχ του 1929, έγιναν τρομερές αλλαγές που επηρέασαν κοινωνικά και οικονομικά. Πρωτίστως, «μετά από αυτά τα ιστορικά γεγονότα, «η τάξη των αριστοκρατών, και αργότερα η τάξη των εισοδηματιών, άρχισε να εξαλείφεται και να συντελούνται βασικές αλλαγές στον τουρισμό, καθώς ήταν το μοναδικό προνόμιο της αριστοκρατίας και συνώνυμο του πλούτου». (Τσάρτας, 1996, Επιτροπάκης, 2011, σελ. 13)

Με τη πάροδο των ετών, προέκυψε Βιομηχανική Επανάσταση, «όπου, διαμόρφωσε τις ριζικές αλλαγές στον σύγχρονο τουρισμό και συντελέστηκαν λόγω του τρόπου ζωής της καινούργιας εργασιακής τάξης, συν την αύξηση του κατά κεφαλήν εισοδήματος και για πρώτη φορά γίνεται μια ξεκάθαρη διαφοροποίηση μεταξύ ελεύθερου χρόνου και εργασιακού ωραρίου, δίνοντας έτσι την ευκαιρία να λείψουν οι εργαζόμενοι για λόγους αναψυχής». (Σιμόπουλος, 1994, Σταθόγλου, 2017, σελ. 21)

Προς τη χρονική περίοδο 1801 – 1845 εμφανίζεται στην αγορά του τουρισμού, ο ThomasCook, όπου, «με τις επιχειρηματικές του κινήσεις και το άνοιγμα μεγάλων ξενοδοχειακών μονάδων, στα μεγάλα αστικά κέντρα, όπως Λονδίνο, Παρίσι

και Ρώμη, θα τεθούν τα βασικά θεμέλια για τη διαμόρφωση του τουρισμού και για την μετέπειτα εξέλιξη του σε παγκόσμιο επίπεδο». (Τσάρτας, 1996, Επιτροπάκης, 2011, σελ. 14) Από τον 20^ο αιώνα και έπειτα, «η ζήτηση στα ατμόπλοια και στις σιδηροδρομικές γραμμές, άρχισε να μειώνεται, λόγω της μαζικής αγοράς αυτοκινήτων και μετέπειτα με την άμεση πρόσβαση στα αεροπλάνα ως μέσο μεταφοράς, εμφανίζεται μια ανοδική πορεία στην τουριστική ανάπτυξη και στην μαζικότητα». (Βιταλούδη, 2000, Σταθόγλου, 2017, σελ. 21)

Η βιομηχανία του τουρισμού, «αυξάνεται λόγω της έντονης μαζικοποίησης, και πλέον μέχρι σήμερα , σε παγκόσμιο επίπεδο, είναι μια από τις πιο επικερδείς και αναπτυσσόμενες βιομηχανίες, συν την επίσημη αναγνώριση του ως κοινωνικό-οικονομικό φαινόμενο». (Τσάρτας, 1996, ΙΝΣΕΤΕ,2017, σελ. 18)

Πλέον, ο τουρισμός κρίνεται ένας ιδιαίτερα σημαντικός παράγοντας, ιδιαίτερα για την οικονομία, καθώς δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας και αποτελεί κυρίως πρωταρχική κοινωνική ανάγκη. Ειδικότερα, από αποτελέσματα διάφορων ερευνών που έχουν πραγματοποιηθεί, «ότι ο τουρισμός έχει πολύ ωφέλιμες επιδράσεις στα άτομα που επωφελούνται από το φαινόμενο του τουρισμού». (Miller&Tribe, 2013; Agovinoetal. , 2017, pp. 58)

Επιπλέον πρέπει να σημειωθεί ότι ο Παγκόσμιος Κώδικας Δεοντολογίας (UNWTO) τονίζει«στο άρθρο 7 του ότι όλα τα πρόσωπα πρέπει να μπορούν να ασκήσουν το δικαίωμά τους να απολαμβάνουν τον τουρισμό χωρίς εμπόδια και υπογραμμίζει ότι όλοι μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αυτό με ίσα πλεονεκτήματα, ανεξάρτητα από τις κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες». (Agovinoetal. , 2017, pp. 58)

1.2. Η Έννοια του τουρισμού

Ο όρος ‘ τουρισμός’, παρόλο που προέκυψε πρώτη φορά, στη Γαλλία στη GrandTour, προς το 1881, «προκύπτουν διάφορες συγχύσεις και εμφανίζεται διαρκώς η δυσκολία να συμπεριληφθούν όλα τα στοιχεία της τουριστικής βιομηχανίας και αυτό αναδεικνύει την συνθετότητα, του τουριστικού φαινομένου». (Διονυσοπούλου, 2006, Βουμβουλάκη, 2007, Βαρθολομαίου, 2018, σελ. 43)

Αρχικά, ο όρος ‘τουρισμός’, εμφανίζεται πρώτη φορά από τους Hunziker&Krapf «όπου τονίζουν ότι ο όρος τουρισμός, είναι το σύνολο των εμπειριών που αποκομίζει κάποιος, από το ταξίδι μέχρι τη διαμονή και την αλληλεπίδραση με άτομα, όπου δεν είναι μόνιμοι κάτοικοι και δεν εργάζονται στη περιοχή». (Βουμβουλάκη, 2007) Προς το 1954 ο Joshke «τονίζει την ποικιλομορφία του τουρισμού ως φαινόμενο καταναλωτικό, καθώς ένας τουρίστας σε μια περιοχή που θα επισκεφτεί, θα ξοδέψει χρήματα κυρίως για λόγους αναψυχής και μετά θα επιστρέψει μετά στη μόνιμη κατοικία του». (Σταθόγλου, 2017, σελ. 25)

Πολύ αργότερα, το 1975 οKaspar «ορίζει την έννοια του τουρισμού ως σύστημα, όπου κάποιος ηθελημένα μετακινείται σε ένα άλλο μέρος που δεν είναι μόνιμη κατοικία ή τόπος εργασίας, ενώ το 1979, ο Leiper, υπογραμμίζει την εθελούσια μετάβαση και προσωρινή παραμονή του ατόμου, που δεν έχει καμία σχέση με τον τόπο κατοικίας και εργασίας του». (Σταθόγλου, 2017, σελ. 25) Τέλος, προς το 1982 οι Mathieson&Wall «δίνουν έμφαση στηνπαροδικότητα της μετακίνησης του ατόμου, ή μιας ομάδας ατόμων που ταξιδεύουν και διαμένουν, συν τις δραστηριότητες που πραγματοποιούν και τις παρεχόμενες ευκολίες που υπάρχουν, σε έναν τόπο που δεν ορίζεται ως μόνιμη κατοικία ή τόπος εργασίας». (Φωτίου, 2005, σελ. 39)

Όλοι αυτοί οι ορισμοί που προκύπτουν με την πάροδο των ετών, δείχνουν πόσο πολυδιάστατο φαινόμενο, είναι η αναπτυσσόμενη βιομηχανία του τουρισμού, και φαίνεται η δυσκολίαορισμού του φαινομένου. Έτσι με την πάροδο των ετών, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (ΠΟΤ- UNWTO) ορίζει ότι «ο τουρισμός ενσωματώνει τις δραστηριότητες της οποιαδήποτε ομάδας ανθρώπων που αποφασίζουν να ταξιδέψουν, σε άλλες περιοχές και χώρες, εκτός του περιβάλλοντος τους (εργασία- κατοικία) για σκοπούς, επαγγελματικούς ή αναψυχής και σε ένα χρονικό πλαίσιο που να μην ξεπερνά τον 1 χρόνο». (Γλερίδου, 2018, σελ. 20)

Σύμφωνα με αυτόν τον ορισμό του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού, δίνεται έμφαση στην πολυπλοκότητα του φαινομένου του τουρισμού και πόσο πολυδιάστατο κοινωνικό-οικονομικό φαινόμενο είναι, καθώς συμπεριλαμβάνει *«το σύνολο της γενικής δαπάνης που επενδύει μια ομάδα ατόμων ως ταξιδιώτης ή επισκέπτης και πόσο πολύπλοκη εμπειρία είναι, ενώ δεν αποτελεί απλά ένα μονοδιάστατο προϊόν»*. (Επιτροπάκης, 2011, σελ. 15)

Ο τουρισμός *«είναι ένα εξαιρετικά περίπλοκο φαινόμενο και μπορεί να γίνει πλήρως κατανοητός μόνο με την υιοθέτηση μιας διεπιστημονικής προσέγγισης»*. (Hannahetal.2014, pp. 171). Επίσης, ο τουρισμός ως κοινωνική δύναμη και θεσμός *«επηρεάζει τη ζωή των ανθρώπων και πολλοί συνδέονται με τον κλάδο άμεσα ή έμμεσα»*. (Hannahetal.2014, pp. 171).

Αντίστοιχα, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (UNWTO)ορίζει τον τουρισμό ως *« ένα κοινωνικό, πολιτιστικό και οικονομικό φαινόμενο που συνεπάγεται τη μετακίνηση ανθρώπων σε χώρες ή μέρη εκτός του συνηθισμένου τους περιβάλλοντος για προσωπικούς ή επιχειρηματικούς/επαγγελματικούς σκοπούς και αυτοί οι άνθρωποι ονομάζονται επισκέπτες (που μπορεί να είναι είτε τουρίστες είτε εκδρομείς, κάτοικοι ή μη) και ο τουρισμός έχει να κάνει με τις δραστηριότητές τους, μερικές από τις οποίες περιλαμβάνουν τουριστικές δαπάνες»*. (UNWTO, 2008)

1.2.1Οι κατηγορίες του τουρισμού

Ο τουρισμός, ακριβώς επειδή ο ορισμός του είναι ένα συνονθύλευμα από κοινωνικό-οικονομικούς παράγοντες, κυρίως λόγω της διαρκούς μετακίνησης των ανθρώπων και τις επιδράσεις που δέχεται. Και για αυτό το λόγο, προκύπτουν και οι διάφορες κατηγορίες του τουρισμού. Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού (ΠΟΤ- UNWOT, 2008), οι κατηγορίες του τουρισμού που παρατηρούνται είναι οι εξής:

∅ Εισερχόμενος τουρισμός (inboundtourism), όταν σε μια συγκεκριμένη χώρα, γίνεται εισαγωγή αλλοδαπών τουριστών

∅ Εξερχόμενος τουρισμός (outboundtourism), όταν γίνεται μετακίνηση κατοίκων από τη μία χώρα στην άλλη

∅ Εγχώριος τουρισμός (domestictourism), όταν γίνεται μετακίνηση κατοίκων μιας χώρας προς το εσωτερικό της

∅ Εθνικός τουρισμός (nationaltourism), όταν υπάρχει εγχώριος και εξερχόμενος τουρισμός και το άθροισμα του είναι το ίδιο

∅ Διεθνής τουρισμός (internationaltourism), όταν είναι ίσος και ο εισερχόμενος και ο εξερχόμενος τουρισμός

Παράλληλα, οι Ηγουμενάκης και Κραβαρίτης (2004) και Κοκκώσης και λοιποί (2017) παρουσιάζουν κάποιες ειδικές κατηγορίες τουρισμού, όπως:

∅ Αστικός τουρισμός (αστικά κέντρα, μουσεία κ.α.)

∅ Πολιτιστικός τουρισμός: επικεντρώνεται στις καινούργιες γνώσεις και εμπειρίες που αποκομίζουν οι τουρίστες σχετικά, με τη παράδοση , τα ήθη και έθιμα, τη κουλτούρα και μπορεί να εστιάσει στα φεστιβάλ προώθησης του τουρισμού.

∅ Επαγγελματικός τουρισμός: στοχεύει στη συμμετοχή ατόμων που μετακινούνται ως απώτερο σκοπό την εκπαιδευτική και επαγγελματική τους κατάρτιση και σε αυτό εντάσσονται τα εκπαιδευτικά σεμινάρια, εκθέσεις και τα συνέδρια. Αυτή η μορφή τουρισμού, αποτελεί μια ταχέως αναπτυσσόμενη μορφή τουρισμού.

∅ Μαθησιακός τουρισμός: σε αυτή τη κατηγορία είναι κυρίως μαθητές/φοιτητές που στοχεύουν στην διεύρυνση των γνώσεων τους. Σε αυτή τη κατηγορία εντάσσονται και τα προγράμματα ανταλλαγής μαθητών/φοιτητών (ERASMUS, etwinning κτλ.)

∅ Ιατρικός τουρισμός: επικεντρώνεται στα ταξίδια που πραγματοποιούνται για λόγους υγείας και περίθαλψης. Ο ιατρικός τουρισμός, χαρακτηρίζεται από υποκατηγορίες, όπως: θεραπευτικός, ιαματικός, φυσικοθεραπείας, ομορφιάς, υγιεινής διαβίωσης κ.τ.λ.

∅ Αθλητικός τουρισμός: αναφέρεται στην μετακίνηση των ατόμων για την διενέργεια ή παρακολούθηση αθλητικών γεγονότων και μπορεί να συμπεριληφθεί ο ορειβατικός, περιπατητικός και χιονοδρομικός τουρισμός .

∅ Θαλάσσιος τουρισμός: εστιάζει στις κρουαζιέρες, στην ενοικίαση και ναύλωση σκαφών και ιστιοφόρων και σε ότι άλλες δραστηριότητες πραγματοποιούνται στο θαλάσσιο χώρο.

∅ Θρησκευτικός τουρισμός: χαρακτηρίζεται η επίσκεψη σε χώρους σε εκκλησιαστικούς χώρους και σε μουσειακούς χώρους βυζαντινής αρχιτεκτονικής.

∅ Γεω-τουρισμός: πραγματοποιείται σε χώρους, όπου υπάρχει μεγάλη γεω- ποικιλότητα (λίμνες, σπήλαια, φαράγγια, μνημεία κ.τ.λ.)

∅ Τουρισμός υπαίθρου: η κατηγορία αυτή αφορά, τις δραστηριότητες που πραγματοποιούνται σε μια περιοχή, όπου χαρακτηρίζεται από πλούσια βιοποικιλότητα και μπορεί να υποστηρίξει και τον αγρο-τουρισμό. Αυτή η μορφή τουρισμού, στοχεύει στην επαφή του τουρίστα με τη φύση.

∅ Κοινωνικός τουρισμός: ο κοινωνικός τουρισμός στηρίζεται κυρίως από κρατικές επιδοτήσεις, με στόχο να δώσει την ευκαιρία σε άτομα διαφόρων κοινωνικών ομάδων να ταξιδέψουν (άνεργοι, ΑμεΑ, ηλικιωμένοι κ.τ.λ.)

1.3.Ο Ορισμός του Τουρίστα

Στο προηγούμενο κεφάλαιο, είχε τονιστεί η ποικιλομορφία στην ορισμό του τουρισμού. Παρόλα αυτά, δεν θα μπορούσε να μην γίνει αναφορά, στην έννοια του τουρίστα και στις κατηγορίες.

∅ Ο ορισμός του τουρίστα δεν θα μπορούσε να έχει πολλές διαφορές σε σχέση με τον ορισμό του τουρισμού. Έτσι, ο τουρίστας (tourist) *«νοείται ένα άτομο που μετακινείται και διανυκτερεύει για πάνω από 24 ώρες σε ένα τόπο είτε για λόγους αναψυχής, εκπαιδευτικούς, επαγγελματικούς, αθλητικούς και θρησκευτικούς»*. (Σταθόγλου, 2017, σελ. 22) Στον ίδιο ορισμό καλύπτεται και ο όρος, ‘επισκέπτης’ και ‘εκδρομέας’ με κάποιες μικρές διαφορές.

∅ Ο όρος ‘επισκέπτης’ (visitor)*«καλύπτει το άτομο που ταξιδεύει εκτός του τόπου μόνιμης κατοικίας και για οποιοδήποτε λόγο εκτός της εργασίας και η διαμονή του διαρκεί πολύ λιγότερο από 12 μήνες.* (Παπαρρηγοπούλου , 2021, σελ. 9)

∅ Ο όρος ‘εκδρομέας’ (excursionist) *«θεωρείται ο άνθρωπος που επισκέπτεται μια περιοχή για λιγότερο από 24 ώρες και δεν νοείται η παραμονή σε κάποιο ξενοδοχειακό κατάλυμα και σε αυτά τα άτομα συμπεριλαμβάνεται το πλήρωμα πλοίων, αεροπλάνων και οι επιβάτες των κρουαζιερόπλοιων»*. (UNWOT, 1991, Δεμέλου, 2017, σελ.13)

∅ Τέλος, προκύπτει και ο όρος του ταξιδιώτη (traveler) *«όπου ένα άτομο, επιλέγει να ταξιδέψει σε παραπάνω από δύο και περισσότερους προορισμούς, για οποιοδήποτε λόγο εκτός από την εργασία και έχει τη δυνατότητα να ταξιδέψει είτε στο εσωτερικό (εγχώριος ταξιδιώτης), είτε στο εξωτερικό (διεθνής ταξιδιώτης) και με βασικό στοιχείο την εξερεύνηση του μέρους που επισκέπτεται»*. (UNWOT, 1991, Βαρθολομαίου,2018, σελ.39) Η μόνη διαφορά μεταξύ ταξιδιώτη και τουρίστα *«παρατηρείται στο γεγονός ότι οι περιηγήσεις του ταξιδιώτη έχουν περισσότερο εξερευνητικό χαρακτήρα, σε αντίθεση με τον τουρίστα που λειτουργεί απλά σας θεατής»*. (Βαρθολομαίου,2018, σελ. 39)

1.4.Επιδράσεις του τουρισμού

Ο τουρισμός επηρεάζει σημαντικά σαν φαινόμενο τόσο κοινωνικά, όσο και οικονομικά. Σύμφωνα με τους Κοκκώσης και Τσάρτας (2008) *«οι επιδράσεις του τουρισμού εμφανίζονται κυρίως στο κοινωνικό, οικονομικό και φυσικό περιβάλλον»*. (Σταθόγλου, 2017, σελ. 30) Οι πιο πολλές επιδράσεις εντοπίζονται κυρίως στον οικονομικό τομέα, καθώς, *«συμβάλλει στο να ιδρυθούν νέες θέσεις εργασίας και να απασχοληθεί αρκετός κόσμος, όμως αυτό έχει ως αποτέλεσμα πολλοί νέοι τείνουν να εγκαταλείπουν εργασίες που σχετίζονται άμεσα με τον πρωτογενή τομέα, με σκοπό να απασχοληθούν στον τριτογενή τομέα»*. (Επιτροπάκης, 2011, σελ.17)

Άλλες οικονομικές επιδράσεις που έχουν εντοπιστεί στον τομέα του τουρισμού είναι *«η εισροή ξένου συναλλάγματος, το υψηλό επίπεδο επισκεψιμότητας, που μπορεί να οδηγήσει σε ποικίλες ευκαιρίες για εξέλιξη του επενδυτικού ενδιαφέροντος στη περιοχή για τη βελτίωση και την ανάπτυξη υποδομών και τουριστικών εγκαταστάσεων (ξενοδοχεία, επιχειρήσεις, κ.τ.λ.)»*. (Καλαντζη, 2014, σελ. 29)

Παρόλα αυτά, πρέπει να καταγραφούν και οι αρνητικές επιδράσεις που εμφανίζονται στον οικονομικό παράγοντα, στα πλαίσια του τουρισμού. Από τις αρνητικές επιδράσεις που καταγράφονται στον τουρισμό, *«είναι η αισχροκέρδεια και η παραοικονομία που εμφανίζονται ως φαινόμενα, λόγω της μεγάλης ζήτησης την τουριστική περίοδο και της απουσίας κρατικού ελέγχου, κατορθώνουν και ευδοκιμούν τέτοιες συμπεριφορές, με αποτέλεσμα να ζημιώνονται σημαντικά η τοπική και η εθνική οικονομία»*. (Boxall, etal. , 2017, σελ. 542)

Όσον αφορά το κοινωνικό επίπεδο, παρατηρούνται αντίστοιχα, τόσο θετικές όσο και αρνητικές επιδράσεις. Ειδικότερα, στα πλαίσια του τουρισμού, *«εμφανίζονται κάποια θετικά στοιχεία, όπως η βελτίωση του βιοτικού επιπέδου, της εκάστοτε περιοχής, λόγω της συχνής χρήσης των, υποδομών(μαρίνες, αεροδρόμια, κτλ.), η επικοινωνία και η επαφή με ανθρώπους διαφορετικών εθνικοτήτων και η ενίσχυση του ειρηνικού κλίματος μεταξύ των λαών και τον αλληλοσεβασμό μεταξύ τους»*. (Bowtell, 2015, pp. 205)

Όμως, παρατηρούνται και αρνητικές επιδράσεις, στο κοινωνικό επίπεδο, όπως *«ποικίλες αλλοιώσεις στην τοπική κοινωνία, τόσο στη δομή και στη σύνθεση της*

περιοχής, λόγω της έντονης αστικοποίησης στις αγροτικές και νησιωτικές περιοχές, καθώς αλλοιώνεται σημαντικά σύνθεση της γεωγραφικής και κοινωνικής σύνθεσης ενός τόπου, συν η μεταβολή στις ηθικές αξίες και συμπεριφορές των κατοίκων». (Σταθόγλου, 2017, σελ. 31)

Επιπλέον, ο τουρισμός επηρεάζει σημαντικά και το περιβάλλον, «καθώς δημιουργείται ηχορύπανση και ρύπανση του νερού και των θαλάσσιων υδάτων, συν την υπερβολική ρίψη σκουπιδιών από τους τουρίστες εντός των ξενοδοχειακών συγκροτημάτων». (Σταθόγλου, 2017, σελ. 32) Αντίστοιχα, έχει καταγραφεί πως σε φυσικά πάρκα, ή σε προστατευόμενες περιοχές, «λόγω έντονης τουριστικής διέλευσης και κοσμοσυρροής, υπάρχουν πολλές αρνητικές επιδράσεις». (Κοκκώσης και Τσάρτας, 2001, Σταθόγλου, 2017, σελ. 31)

Κεφάλαιο 2^ο : Ο ορισμός της αναπηρίας

2.1 Εισαγωγή

Από τις απαρχές του κόσμου, κάθε ον δεν μπορούσε να συνυπάρξει μόνο του και σε αυτό συνέβαλλε, η δημιουργία και ανάπτυξη ομάδων. Ο άνθρωπος, φύσει κοινωνικό ον, συνυπήρχε με άλλα άτομα και αυτό συνέβαλε στη δημιουργία της κοινωνίας και στην εξέλιξη πολλών πραγμάτων και επιστημών. Όμως από την αρχαϊκή περίοδο, αυτός που δεν μπορούσε να συνυπάρξει με την ομάδα, βίωνε την απόρριψη και τη κοινωνική απομόνωση. Χαρακτηριστικό παράδειγμα, είναι η κοινωνία της Σπάρτης, όπου *«όσοι δεν μπορούσαν να ανταποκριθούν στους κανόνες και στον τρόπο ζωής τους, απορρίπτονταν και δεν μπορούσαν να γίνουν ισότιμα μέλη της κοινωνίας τους, ούτε να έχουν βασικά δικαιώματα»*. (Στασινόγ,2020γ, σελ 87) Ένα ακραίο παράδειγμα *«είναι η ρίψη των μωρών από το Καιάδα, όταν έβλεπαν ότι εμφάνιζαν κάποια αναπηρία»*. (Στασινόγ,2020γ, σελ. 87)

Παρόλο που με τη πάροδο του χρόνου, πολλοίτομείς εμφάνιζαν σημαντική εξέλιξη και όραμα, ένα πράγμα παρέμεινε άλυτο, η ένταξη των ατόμων με αναπηρία, ιδιαίτερα τα άτομα με αισθητηριακή απώλεια ακοής. Έχοντας περάσει ιδρυματοποίηση, βασανιστήρια και διάφορες σωματικές και ψυχικές κακοποιήσεις, απαγορεύσεις επικοινωνίας και κοινωνική απομόνωση, *«από το 1960, συντελέστηκαν τα πρώτα βήματα για την ενημέρωση και την αποδοχή των ατόμων με αναπηρία»*. (Smith&Tyler,2019, σελ. 248)

Σήμερα έχουν γίνει κάποιες σημαντικές αλλαγές σχετικά με την κοινωνική αποδοχή και την συμμετοχή τους στην μαθησιακή διαδικασία όμως ακόμη και τώρα παραμένουν σημαντικά εμπόδια που εμποδίζουν την καθημερινότητα των ατόμων ΑμεΑ. Από τις πρώτες προσπάθειες που έγιναν, για την καθιέρωση των βασικών δικαιωμάτων των ατόμων ΑμεΑ, ήταν στη Διεθνή Σύμβαση για τα Δικαιώματα των Ατόμων με Αναπηρία, *« όπου η έννοια της αναπηρίας πλέον είναι πολύ-παραγοντική και καλύπτει αρκετές παθήσεις που είτε είναι σωματικές, είτε είναι συμπεριφορικές, συν τον γεγονός, ότι δυσχεραίνεται ο ρόλος της ισότιμης συμμετοχής τους στο κοινωνικό πλαίσιο»*.(INSETE,2017, σελ.20)

Παράλληλα, ο ΠΟΥ (Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας) ορίζει ότι *«ο όρος της αναπηρίας είναι μια ομπρέλα που καλύπτει ένα ευρύ φάσμα των αναπηριών, είτε*

σωματικών, είτε νοητικών- συμπεριφορικών για τα άτομα που δυσκολεύονται σημαντικά στην καθημερινότητα τους και περιορίζονται σε μεγάλο βαθμό στις δραστηριότητες τους». (WHO, 2008, pp.2)

Σύμφωνα με τον Σταθόπουλο (2005), σχετικά με τα άτομα με αναπηρία υπογραμμίζει ότι «τα άτομα με αναπηρία είναι τα άτομα με σοβαρές δυσκολίες είτε ψυχικές- συμπεριφορικές, είτε σωματικές, οι οποίες αποκλείονται από δραστηριότητες ή καθημερινές λειτουργίες, που θεωρούνται φυσιολογικές για έναν άνθρωπο τυπικής ανάπτυξης». (Παπαλεξανδρή, 2019, σελ. 20)

Αντίστοιχα η Francis&Silvers πιστεύουν ότι «η ‘αναπηρία’ είναι ένας όρος με διαφορετικές εξειδικευμένες έννοιες, καθεμία από τις οποίες αναπτύχθηκε για τη συγκεκριμένη πολιτική ή πρόγραμμα που το χρησιμοποιεί και ο τρόπος με τον οποίο αντιλαμβανόμαστε την αναπηρία μετατοπίζει σχετικές στις μεθοδολογίες που χρησιμοποιούνται για την εκμάθηση και στα πλαίσια στα οποία αντιμετωπίζεται». (pp. 1025)

Επιπλέον, ο όρος «αναπηρία» «έχει γίνει μια συντομογραφία ή ένας όρος ‘ομπρέλα’ που χρησιμοποιείται για να αναπαραστήσει την ποικιλία του διαφορετικού και να αναδειξεί τις διάφορες πτυχές της αναπηρίας». (Altman , 2014, pp. 2) Ο ορισμός αυτός, «έχει χρησιμοποιηθεί για την αναγνώριση που προκύπτουν από ασθένεια και τραυματισμό, καθώς και τους σωματικούς, διανοητικούς ή συναισθηματικούς λειτουργικούς περιορισμούς ή τις επικείμενες δυσκολίες που έχει ένα άτομο ως αποτέλεσμα των υπολειπόμενων, συντονισμό συμμετοχής του ατόμου σε διάφορες εμπειρίες όταν το περιβάλλον του δεν είναι αρκετά υποστηρικτικό». (Altman , 2014, pp. 3)

2.2. Μοντέλα Αναπηρίας

Στα πλαίσια διερεύνησης και ορισμού της αναπηρίας, έχουν προκύψει διάφοροι ορισμοί που ο καθένας αποτυπώνει διαφορετικά την αναπηρία. Αρχικά, η αναπηρία μέσα από το ιατρικό ή ιατρό- κεντρικό μοντέλο (Medicalmodel) «ορίζει την αναπηρία, είτε σωματική, είτε ψυχολογική, είτε νοητική, ως μια κατάσταση 'μη κανονική', ως δυσλειτουργική κατάσταση της υγείας του ατόμου και για αυτό χρήζει ιατρικής παρακολούθησης, μελέτης και θεραπείας». (Haegele, Hodge, 2016, pp. 194) Επιπλέον, το μοντέλο αυτό ορίζει, ότι «η βιολογική, σωματική και ψυχολογική δυσκολία του ατόμου, προκαλεί ποικίλα προβλήματα είτε ένταξης του ατόμου εντός του κοινωνικού πλαισίου, είτε κοινωνικοποίησης». (Retrief, Letosa, 2018, pp. 3) Το συγκεκριμένο μοντέλο ορισμού της αναπηρίας, προς τα τέλη της δεκαετίας του 80', κυριαρχούσε αρκετά ως άποψη, «όμως με την πάροδο των ετών άρχισε να φθίνει και να θεωρείται ως αναχρονιστική και προβληματική, ενώ ενισχύει τις προκαταλήψεις και το ρατσισμό προς τα άτομα ΑμεΑ, διαχωρίζοντας τους από το κοινωνικό σύνολο και εντείνοντας περισσότερο τον αποκλεισμό τους». (Haegele, Hodge, 2016, pp. 194)

Εν αντιθέσει με το ιατρικό μοντέλο, το κοινωνικό μοντέλο (SocialModel) εκφράζει μια διαφορετική προσέγγιση της αναπηρίας. Ειδικότερα, το κοινωνικό μοντέλο δεν εστιάζει «στη δυσκολία του ατόμου, να ενσωματωθεί στο κοινωνικό σύνολο, αλλά, στην ανεπάρκεια του ίδιου του κοινωνικού συνόλου, να αποδεχθεί και να εντάξει τα άτομα ΑμεΑ, συν την ισότιμη και αρμονική συνύπαρξη τους». (Retrief, Letosa, 2018, pp. 5) Ως μοντέλο, «τονίζει την έλλειψη και τη άνιση συμμετοχή των ατόμων ΑμεΑ, στο κοινωνικό σύνολο και τον περιορισμό των ευκαιριών τους». (Τραγουλιά, 2018) Επιπλέον, ο Hanh ορίζει ότι «το μοντέλο αυτό δεν χαρακτηρίζει την αποτυχία του ατόμου, αλλά την αποτυχία και την ανεπάρκεια της κοινωνίας, να προσαρμοστεί και να αποδεχτεί τις ανάγκες των ατόμων ΑμεΑ και τις επιθυμίες τους». (Παπαλεξανδρή, 2019 σελ. 22)

Στο μοντέλο αυτό διαφαίνεται ο διαχωρισμός των εννοιών μεταξύ βλάβης και αναπηρίας. Ως σωματική βλάβη, « χαρακτηρίζεται η μερική η ολική απώλεια κάποιου μέλους, ή το ελαττωματικό μέλος που υπάρχει στο σώμα του ατόμου». (Bowtell, 2015, pp.205) Αντίθετα, η αναπηρία χαρακτηρίζεται «τον περιορισμό ευκαιριών ή δραστηριοτήτων που προκαλεί η σύγχρονη κοινωνία με αποτέλεσμα να αποκόπτει τα

άτομα ΑμεΑ, από οποιαδήποτε κοινωνική δραστηριότητα».(UPIAS, 1976, Barton&Oliver, 1997, Bowtell, 2015, pp. 205)

Από την άποψη του κοινωνικού μοντέλου, η αναπηρία θεωρείται επομένως ως μια κοινωνικά παραγόμενη αδικία, η οποία είναι δυνατό να αμφισβητηθεί και να εξαλειφθεί μέσω ριζικών κοινωνικών αλλαγών. Ο Oliver «αναγνώρισε ότι, όταν εισήγαγε τη φράση το «κοινωνικό μοντέλο της αναπηρίας» στις αρχές της δεκαετίας του 1980, βασιζόταν στη διάκριση που έγινε αρχικά μεταξύ της αναπηρίας και της αναπηρίας από την UPIAS». (Lawson, Beckett, 2021, pp. 348)

Αντίστοιχα, προς το 2006, εμφανίστηκε το πολιτισμικό μοντέλο, όπου, «προσεγγίζεται με διεπιστημονικό τρόπο από μια σειρά από μελετητές που εργάζονται στις κοινωνικές και ανθρωπιστικές επιστήμες και σκιαγραφούν τα πρωταρχικά χαρακτηριστικά του πολιτισμού». (Retrief, Letosa, 2018, pp. 6) Το μοντέλο, συγκεκριμένα διαφέρει αρκετά από το ιατρικό μοντέλο και κοινωνικό μοντέλο «γιατί το ιατρικό μοντέλο και το κοινωνικό μοντέλο εστιάζει σε έναν μόνο παράγοντα στην προσέγγισή του για την αναπηρία, αντίθετα το πολιτιστικό μοντέλο εστιάζει σε μια σειρά πολιτιστικών παραγόντων που μπορεί να περιλαμβάνουν ιατρικούς και κοινωνικούς παράγοντες αλλά σε καμία περίπτωση δεν περιορίζεται από αυτούς». (Retrief, Letosa, 2018, pp. 6)

Παρόλα αυτά, στο διεθνές συνέδριο που διεξήχθη το 2011, για την Αναπηρία, εισήχθη ένα καινούργιο μοντέλο, το Βιοψυχοκοινωνικό – Πολυδιάστατο Μοντέλο (Biopsychosocialmodel) όπου τονίζει «ότι η αναπηρία είναι ένα πολύ- παραγοντικό φαινόμενο και συνδυάζει τα χαρακτηριστικά ατόμου – περιβάλλοντος και υπογραμμίζει την σύνδεση και την αλληλεπίδραση κοινωνικών και βιολογικών παραγόντων».(Καλαντζή, 2014, σελ. 19)

2.3. Κατηγορίες Αναπηρίας

Η έννοια της αναπηρίας, περιλαμβάνει και τις αντίστοιχες κατηγορίες που τη συνθέτουν. Οι κατηγορίες είναι:

- Νοητική αναπηρία (ελαφριά, μέση, βαριά)
- Διαταραχές προσωπικότητας
- Γενετικά σύνδρομα
- Νευρο-αναπτυξιακές διαταραχές (Αυτισμός – ΔΕΠ-Υ)
- Αισθητηριακές απώλειες (τύφλωση – κώφωση)
- Νευρολογικές ή ορθοπεδικές βλάβες (σοβαρά κινητικά προβλήματα, σπαστικότητα, ημιπληγία, τετραπληγία παραπληγία, πολλαπλές αναπηρίες)
- Οργανικές χρόνιες παθήσεις (νεφρική ανεπάρκεια, σακχαρώδης διαβήτης, μεσογειακή αναιμία, αρτηριοσκλήρυνση, σκλήρυνση κατά πλάκας, καρδιοπάθειες, ρευματικές παθήσεις, επιληψία κτ.λ.)

Με βάση το ιατρικό μοντέλο, οι σωματικές αναπηρίες, κατηγοριοποιούνται ως εξής:

- Βλάβες από ασθένειες
- Βλάβες από ατυχήματα
- Βλάβες μυο-σκελετικές
- Νευρολογικές διαταραχές
- Εκ γενετής βλάβες

Τέλος, ανάλογα με τη μονιμότητα της σωματικής βλάβης, υπάρχει και αυτός ο διαχωρισμός σε:

- Μόνιμη βλάβη: Κινητικές αναπηρίες, αισθητηριακές απώλειες, οργανικά νοσήματα κ.α.
- Παροδική βλάβη: Παροδικά ασθενείς, τραυματίες κ.τ.λ.

2.4 Δικαιώματα ΑμεΑ

Ο ρόλος των δικαιωμάτων είναι βασικός για την εύρυθμη λειτουργία μιας κοινωνίας και κυρίως για την προστασία των ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων που χρήζουν κοινωνικής και πολιτικής προστασίας. Είναι πολύ σημαντικό μια πολιτεία, «τους που σέβεται πολίτες της, να θεσπίζει νόμους που προστατεύουν τα δικαιώματα τους, κυρίως για τις ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες με σκοπό να προστατεύονται και να διασφαλίζεται η ποιότητα ζωής τους».(Τζιβινίκου, 2016, σελ. 18)

Τα προηγούμενα χρόνια, η διασφάλιση των δικαιωμάτων των ΑμεΑ, φάνταζε ουτοπικό και τα άτομα με αναπηρία, είχαν υποστεί διάφορες λεκτικές και σωματικές κακοποιήσεις, βασανισμούς, ενώ η ιδρυματοποίηση ήταν μονόδρομος. Στη σημερινή εποχή, «η προστασία των δικαιωμάτων ΑμεΑ, είναι μια επιτακτική ανάγκη ενός κράτους για να μπορούν να συμμετέχουν οπουδήποτε, με ισάξιο και ισόνομο τρόπο». (Στασινός, 2020γ, σελ. 90)

Η Διακήρυξη για τα Δικαιώματα των Αναπήρων Ατόμων (ΟΗΕ, 1948, amea.gov.)

αναφέρει μεταξύ άλλων τα εξής:

- Ο όρος «ανάπηρο άτομο» σημαίνει κάθε άτομο το οποίο έχει σημαντική δυσκολία να επιβιώσει ή να καλύψει τις προσωπικές του ανάγκες και εμφανίζει δυσκολίες, ολικές ή μερικές, είτε σωματικές, είτε αισθητηριακές, είτε νοητικές.

- τα ανάπηρα άτομα, σε αυτή τη Διακήρυξη, έχουν ίσα, απόλυτα και καθολικά δικαιώματα όπως όλοι οι πολίτες. Αυτά τα δικαιώματα θα αποδοθούν σ' όλα τα ανάπηρα άτομα, χωρίς οποιαδήποτε εξαίρεση και χωρίς θρησκείας, πολιτικών ή άλλων γνωμών, εθνικής ή κοινωνικής καταγωγής, οικονομικής κατάστασης, γέννησης ή όποιας άλλης κατάστασης που αφορά το ίδιο το ανάπηρο άτομο ή την οικογένειά του.

- τα ανάπηρα άτομα έχουν την απόλυτη ελευθερία να δεχθούν τις απολαβές και τα προνόμια των δικαιωμάτων τους.

- τα άτομα αυτής της κοινωνικής ομάδας έχουν το δικαίωμα για ιατρική, ψυχολογική και λειτουργική μεταχείριση, συμπεριλαμβανομένων προσθετικών και βοηθητικών συσκευών, για ιατρική και κοινωνική αποκατάσταση,

για εκπαίδευση, για επαγγελματική κατάρτιση και αποκατάσταση για βοήθεια, για συμβουλευτική, για υπηρεσίες τοποθέτησης σε εργασία και για άλλες υπηρεσίες, που θα τα καταστήσουν ικανά να αναπτύξουν τις ικανότητες και δεξιότητές τους στο ανώτατο όριο ώστε να ενισχυθεί η διαδικασία της κοινωνικής τους συμπερίληψης. Έχουν το δικαίωμα για οικονομική και κοινωνική ασφάλιση και για ένα καθώς πρέπει επίπεδο ζωής, σύμφωνα με τις ικανότητές τους, καθώς επίσης και, το δικαίωμα, να μπορούν να συμμετέχουν εργασιακά και στο δικαίωμα των κοινωνικών απολαβών.

- Τα ανάπηρα άτομα έχουν το δικαίωμα να λαμβάνονται υπόψη οι ειδικές ανάγκες τους σε όλα τα επίπεδα του οικονομικού και κοινωνικού προγραμματισμού.

Παράλληλα, όπως αναφέρεται στο άρθρο 26 στο χάρτη των θεμελιωμένων δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ, 2000) *«τα δικαιώματα των ατόμων ΑμεΑ, πρέπει να προστατεύονται υποχρεωτικά, με σκοπό την εξασφάλιση της αυτονομίας τους, της ισότιμης συμμετοχής τους και της επικοινωνίας τους με την κοινωνία»*. (europa.eu.) Αντίστοιχα, αυτό έχει καταγραφεί και στη Σύμβαση των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, όπου τονίζει ότι *«μαζί με την ισότιμη συμμετοχή τους στη κοινωνία, πρέπει να έχουν παροχές σε προηγμένες τεχνολογικές εγκαταστάσεις που θα εξυπηρετούν την καθημερινότητά τους»*. (Καλαντζή, 2014, σελ. 22)

Όσον αφορά το Ελληνικό κράτος, *«έχουν θεσπιστεί και καθιερωθεί σημαντικές τροπολογίες στη νομοθεσία που ορίζουν τα βασικά δικαιώματα των ατόμων ΑμεΑ όπως:*

- Η εξασφάλιση της ισοτιμίας στην κοινωνία
- Η συμμετοχή στην επαγγελματική απασχόληση και στην επιλογή εύρεσης εργασίας
- Η δημιουργία και παροχή ημι- αυτόνομων και αυτόνομων προϋποθέσεων συνθηκών διαβίωσης
- Καθιέρωση και θεμελίωση των εργασιακών δικαιωμάτων των ΑμεΑ (παροχή ίσων αμοιβών και δικαιωμάτων, ισότιμες συνθήκες εργασίας, απαγόρευση των διακρίσεων) (άρθρο 22)
- Αναγνώριση *«του βασικού δικαιώματος της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας στην κοινωνία της άμεσης προσβασιμότητας της πληροφορίας»*. (άρθρο 5^Α παράγραφος 2 συνταγματική αναθεώρηση 2001)

- Η προσβασιμότητα και η μετακίνηση των ατόμων ΑμεΑ, σε δημόσιους χώρους, σε εκπαιδευτικά ιδρύματα, σε ΜΜΜ, συν τη παροχή των απαραίτητων χώρων στάθμευσης

- Τη λήψη απαραίτητων μέτρων στο οδικό δίκτυο (τοποθέτηση ράμπας κλίσης μέχρι 5% και ανελκυστήρες με οπτικοακουστικά μέσα)

Επιπλέον, σε τακτικά διαστήματα *«δημοσιεύονται προκηρύξεις σχετικά με τη συμμετοχή των ατόμων ΑμεΑ, σε πιλοτικά προγράμματα και ένα από αυτά, είναι ο ‘Τουρισμός για όλους’, το οποίο περιλαμβάνει κοινωνικά δελτία για άτομα ΑμεΑ, (67% και άνω) τους συνοδούς και τα μέλη της οικογένειας τους».* (ΕΣΑμεΑ, 2016, Παπαλεξανδρή, σελ. 29)

Εν κατακλείδι, μια κοινωνία οφείλει να σέβεται και να παρέχει τα απαραίτητα και καθολικά δικαιώματα σε όλα τα μέλη της, για να μπορούν να συμμετέχουν όλοι ισότιμα και δίκαια. Όμως στη σημερινή κοινωνία, *«τα δικαιώματα των ατόμων ΑμεΑ, τείνουν να καταπατούνται, λόγω ελλιπών υποδομών προσβασιμότητας και μη εξυπηρέτησης από τους αντίστοιχους φορείς, με αποτέλεσμα να περιορίζονται το άτομα ΑμεΑ σε μεγάλο ποσοστό, όμως έχουν το αναπόσπαστο δικαίωμα να προσφύγουν στη δικαιοσύνη σε περίπτωση που γίνεται τακτική παραβίαση των δικαιωμάτων τους».* (Παπαλεξανδρή, σελ. 30)

Μέσα σε αυτά τα βασικά δικαιώματα έχει παρατηρηθεί πώς *«η συμμετοχή των ατόμων με αναπηρία, σε τουριστικά προγράμματα έχει τόσο κοινωνικά όσο και προσωπικά οφέλη ακόμη και για τους συνοδούς και για τις οικογένειες τους».* (Zsarnoczky,2017, pp.32) Έτσι η ανάγκη για εκσυγχρονισμό και αναπροσαρμογή στη τουριστική προσβασιμότητα είναι αναγκαία *«γιατί παρατηρείται πως υπάρχει ένα σημαντικό κενό στη τουριστική αγορά και η ανάγκη για τη κάλυψη του, κρίνεται επιτακτική».* (Oliver, 2010, Zsarnoczky,2017, pp. 33)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΕΝΝΟΙΑ, ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

3.1 Οριοθέτηση του Προσβάσιμου Τουρισμού ή του Τουρισμού Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ)

Ο τουρισμός στα ΑμεΑ, προσφέρει ποικίλα πλεονεκτήματα, συν «τη δυνατότητα στα άτομα με αναπηρία, οποιασδήποτε φύσης, να μπορούν να έχουν προσβασιμότητα με ανεξαρτησία και ισοτιμία, μέσα από τη παροχή καθολικά σχεδιασμένων υπηρεσιών, χώρων και προϊόντων». (Deville, Kastenholtz, 2018, pp.271) Παρόλο που στα προγράμματα τουρισμού, ορίζονται ως άτομα με αναπηρία, άτομα με σωματικές ψυχικές και νοητικές παθήσεις, «παράλληλα, σε αυτή τη κατηγορία, προστίθενται επίσης και οι ηλικιωμένοι, άτομα με χρόνιες παθήσεις, συν οι έγκυες, βρέφη και παιδιά σε καρότσια, ως εμποδιζόμενα άτομα» (Σταθόγλου, 2017, σελ. 59).

Ως ποσοστό τα άτομα με αναπηρία, κυμαίνονται σε αριθμό από 110- 190 εκατομμύρια και «τα 80 εκατομμύρια είναι καταγεγραμμένοι ευρωπαίοι πολίτες, καθώς τα μεγαλύτερα ποσοστά έχουν ανιχνευθεί σε αναπτυσσόμενες χώρες, όπου παρατηρείται ταχεία αύξηση του ποσοστού γήρανσης».(WHO, 2008, pp. 36) Επιπλέον, συχνές μελέτες αναδεικνύουν «ότι το 30% του πληθυσμού, σε κάποια φάση της ζωής του θα χρειαστεί δομές προσβασιμότητας, ένα ποσοστό αρκετά μεγαλύτερο από το γενικό ποσοστό του πληθυσμού των ΑμεΑ, ποσοστό πάνω από το 10-20%, είτε έχοντας, παροδική ή μόνιμη μορφή αναπηρίας». (Lyu, 2017, pp. 17)

Όσον αφορά το ζήτημα σχετικά με την παροχή του προσβάσιμου τουρισμού, «ένα εκτιμώμενο ποσοστό των ατόμων ΑμεΑ, ανέρχεται στα 89- 120 εκατομμύρια και αποτελούν άτομα με αρκετά υψηλά εισοδήματα, που συνήθως προτιμούν να κάνουν κράτηση από νωρίς τα ταξιδιωτικά πακέτα, συν να ταξιδεύουν σε περιόδους μη τουριστικής αιχμής». (Eurostat, OSSATE, Eichorn, Michopoulou, Buhalis, 2016, pp.3) Προκειμένου, τα άτομα ΑμεΑ, να επιλέξουν έναν ταξιδιωτικό προορισμό, πρέπει να πληρούν κάποια συγκεκριμένα κριτήρια. Ειδικότερα, τα άτομα με αναπηρία, «λαμβάνουν υπόψη, τις δυσκολίες που ενδέχεται να εμφανιστούν λόγω της

αναπηρίας, το ποσοστό της αυτονομίας που υπάρχει, συν το βοηθητικό εξοπλισμό που χρησιμοποιεί και τα γεωγραφικά στοιχεία της περιοχής». (Kastenholzet al. , 2015, pp. 1261)

Επιπλέον, «οι υποδομές προσβασιμότητας, συν η εστίαση και η εξυπηρέτηση των ξενοδοχειακών μονάδων, για τα άτομα ΑμεΑ, αποτελούν από τους πιο βασικούς παράγοντες επιλογής ενός ταξιδιωτικού προορισμού, λόγω, προσβασιμότητας στη μετακίνηση συν τη διάταξη δωματίων και κοινόχρηστών χώρων στις ξενοδοχειακές μονάδες». (Liasidouetal. , 2019, pp. 114) Παρόλο, που η ζήτηση είναι αρκετή από τα άτομα ΑμεΑ και γίνονται προσπάθειες προσβασιμότητας, «σε αρκετές χώρες δεν έχουν γίνει προσπάθειες καθιέρωσης του νομικού πλαισίου, όμως τα τελευταία χρόνια γίνονται προσπάθειες από διάφορες χώρες στην Ευρώπη για καλύτερη τουριστική προσβασιμότητα, των ατόμων ΑμεΑ». (Liasidouetal. , 2019, pp. 115)

Τα κύρια χαρακτηριστικά μιας υποδομής, που συμβάλλουν στο να είναι ένας προορισμός 'προσπελάσιμος' στους τουρίστες, πρέπει να περιλαμβάνουν, «όχι μόνο τα απαραίτητα χαρακτηριστικά προσβασιμότητας, στις ξενοδοχειακές μονάδες, (όπως ράμπες, ειδικά διαμορφωμένα δωμάτια για τα άτομα ΑμεΑ, με πρόσβαση σε όλους τους χώρους) αλλά και ένα συνολικό επίπεδο προσβασιμότητας σε χώρους τουριστικού ενδιαφέροντος». (McCabe, 2020 pp. 62) Αυτό πρέπει να συμπεριλαμβάνει επιπλέον, «την προσαρμογή και τους χώρους μετακίνησης, όπως, λιμάνια, αεροδρόμια, εγκαταστάσεις ιατρικής περίθαλψης, αρχαιολογικούς, χώρους και χώρους εστίασης, προκειμένου να φιλοξενηθούν τα άτομα ΑμεΑ». (Bowtell, 2015, pp. 206)

Ορισμένες κοινές τεχνικές προδιαγραφές, για την προσαρμογή των τουριστικών χώρων «να περιλαμβάνουν εγκαταστάσεις στο επίπεδο του εδάφους, με εισόδους προσβάσιμες με αναπηρικά αμαξίδια, καθολικά προσβάσιμος εσωτερικός σχεδιασμός με ειδικά σχεδιασμένες κοινόχρηστες τουαλέτες και εύκολη πρόσβαση σε οπτικό-ακουστικό εξοπλισμό με βοηθήματα, λαβές στήριξης κ.τ.λ.». (Τάτσιος, 2012, σελ. 52)

Ωστόσο είναι σημαντικό τόσο για τους προορισμούς, όσο και για τις επιχειρήσεις «να πληρούν πρόσθετες απαιτήσεις, πέρα από τις τεχνικές που αναφέρθηκαν προηγουμένως, καθώς αυτές οι απαιτήσεις σχετίζονται συγκεκριμένα με την προσβασιμότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και είναι ιδιαίτερα ζωτικής σημασίας για την βελτίωση της εμπειρίας των τουριστών με αναπηρία και για την προώθηση των επιχειρήσεων και των προορισμών». (Hansen 2017, pp. 7)

Αυτές οι ανάγκες που προκύπτουν στην αγορά εργασίας, «εστιάζουν σημαντικά στις προσπάθειες για μάρκετινγκ, συν την εμβάθυνση στην λεπτομέρεια και στην πληροφορία είναι που θέτουν τα θεμέλια για την κατάλληλη εξυπηρέτηση των ατόμων ΑμεΑ, τόσο από άποψη προορισμού όσο και από τη πλευρά της ξενοδοχειακής επιχείρησης καθώς πρέπει να παρέχει εκπαιδευμένο προσωπικό για την κατάλληλη παροχή υπηρεσιών προς τα άτομα με αναπηρία». (Μπαρνασάς, 2014, σελ.23) Επίσης, τα άτομα ΑμεΑ, «να έχουν πρόσβαση σε διαδικτυακούς ιστότοπους και να έχουν εφαρμοστεί τα διεθνή νομικά πλαίσια και πρωτόκολλα, για την εύκολη πρόσβαση στο διαδίκτυο». (Μπαρνασάς, 2014, σελ.23)

Όπως τονίζεται σε πολλές διεθνείς μελέτες αυτή η ομάδα των ΑμεΑ, δεν ευνοείται από τον τουρισμό λόγω της ύπαρξης φυσικών, περιβαλλοντικά, οικονομικά και κοινωνικά ή/και άλλα εμπόδια που επηρεάζουν τόσο τουρίστες όσο και ντόπιοι κάτοικοι ενός προορισμού». (Buhalis, 2010; Gillovic&McIntosh, 2015 pp. 231).

Όλοι αυτοί οι παράγοντες είναι πολύ σημαντικό να ληφθούν υπόψη για να επιτευχθεί η δυνατότητα του προσβάσιμου τουρισμού, καθώς τα οφέλη που προσφέρει ο τουρισμός στα άτομα ΑμεΑ είναι σημαντικά.

3.2 Η σημαντικότητα του τουρισμού για τους ανθρώπους με αναπηρία

Ο τουρισμός, αν και ένα σχετικό κομμάτι του σύγχρονου τρόπου ζωής σε οικονομικά περισσότερο ανεπτυγμένες χώρες, « δεν είναι προσβάσιμος σε όλους, με συγκεκριμένα εμπόδια που υπάρχουν για τα άτομα με αναπηρία και αυτά τα εμπόδια δεν είναι μόνο φυσικά, αλλά και εσωτερικά, πολιτιστικά και κοινωνικά.». (Kastenholtz, etal. , 2015, pp. 1263)

Ο τουρισμός και η αναψυχή έχουν αποκαλύψει πολλά οφέλη για τα άτομα με αναπηρία, την προσωπική ανάπτυξη, ποιότητα ζωής, ανάκαμψη και συμβολή στην κοινωνική ένταξη. Η κοινωνική ένταξη, στις διάφορες διαστάσεις της, φαίνεται να είναι μια από τις μεγαλύτερες φιλοδοξίες των καιρών μας, τόσο σε πολιτικές όσο και σε επιστημονικές/ακαδημαϊκές συζητήσεις, και σαφώς προϋποθέτει την ύπαρξη πολλών μορφών κοινωνικού αποκλεισμού. Ο ορισμός αυτής της έννοιας, όπως επισημαίνεται από τον Levitas (1996), «είναι δύσκολο λόγω της ευρείας ιδιοποίησης και χρήσης του από την κοινή γνώμη και την πολιτική διασπορά σειρά μαθημάτων». (Loi and Kong, 2017, pp. 183)

Με κοινωνιολογικούς όρους, «ο κοινωνικός αποκλεισμός προκύπτει από την κλιμάκωση του κοινωνικού ανισότητας και καταλήγει σε αντίθεση μεταξύ εκείνων που είναι ικανοί να κινητοποιηθούν τους πόρους τους για την πλήρη κοινωνική συμμετοχή και εκείνων που στερούνται πόρους ή/και ικανότητες για την κινητοποίησή τους». (Kastenholtz, etal. , 2015, pp. 1263)

Ο Labonte (2004) υποστήριξε «ότι οι έννοιες του κοινωνικού αποκλεισμού/ένταξης διαθέτουν περιεχόμενο που υπερβαίνει τα ζητήματα των εισοδηματικών και υλικών ανισοτήτων». Αν και «οι οικονομικές και οι υλικές πτυχές αναλαμβάνουν κεντρικό ρόλο στον κοινωνικό αποκλεισμό, άλλες πολιτιστικές, κοινωνικές και οι πολιτικοί παράγοντες πρέπει να τεθούν στο προσκήνιο όπως να νιώθεις αποδεκτός και να νιώθεις μέρος μιας κοινωνίας ή μιας ομάδας». (Σταθόγλου, 2017, σελ. 65)

Η αναπηρία είναι, «μαζί με πτυχές όπως η ανεργία, η φτώχεια, η εγκληματικότητα και οι σεξουαλικές, φυλετικές και εθνικές διακρίσεις και διακρίσεις λόγω φύλου, από τις πιο διαδεδομένες παράγοντες κοινωνικού αποκλεισμού και γενικά

συνδέεται με σπάνιο κοινωνικό κεφάλαιο». (Σταθόγλου, σελ. 62). Ο αποκλεισμός σημαίνει συχνά απομάκρυνση από το συγκεκριμένο πλαίσιο, τόσο σε υλικό όσο και σε συμβολικό επίπεδο.

Αυτή η διαδικασία συνεπάγεται τον μετασχηματισμό της ατομικής και κοινωνικής ταυτότητας, που συχνά χαρακτηρίζεται από ένα αίσθημα αχρηστία, που συνδέεται με την αίσθηση της αδυναμίας να ξεπεραστούν τα κοινωνικά, πολιτιστικά και οικονομικούς περιορισμούς που προκάλεσαν ή επέτειναν την κατάσταση του αποκλεισμού.

Αυτά οι πτυχές υποδηλώνουν *«ότι ο αποκλεισμός και η κοινωνική ευαλωτότητα συνδέονται στενά»*. (Paugam 1996, Σταθόγλου, 2017, σελ. 62). Η συμπερίληψη αναφέρεται συχνά στο αντίθετο, *«δηλαδή στην αφαίρεση του κάθε είδους εμπόδια που εμποδίζουν την πλήρη ιθαγένεια, τη δημιουργία κοινωνικού κεφαλαίου και πλήρης και ανταποδοτική κοινωνική συμμετοχή»*. (Σταθόγλου, 2017, σελ. 62).

Αυτά τα εμπόδια δεν είναι μόνο σωματικά, ρυθμιστικά αποτελεσματικά δικαιώματα πρόσβασης και κινητικότητας, τα οποία σύμφωνα με τους Cass, Shove και Urry (2005) *«αποτελούν κεντρικά στοιχεία στον κοινωνικό αποκλεισμό, αλλά πολύ συχνά συνδυάζονται με πολιτιστικές και κοινωνικές πτυχές όπως οι διακρίσεις και η κοινωνική αφάνεια»*. (Σταθόγλου, 2017, σελ. 63)

Το 20% του παγκόσμιου πληθυσμού *«παρουσιάζει κάποιο είδος αναπηρίας και στην Ευρώπη, 80 εκατομμύρια άνθρωποι αντιμετωπίζουν κάποιο είδος αναπηρίας»*. (Ευρωπαϊκή Στρατηγική για την Αναπηρία 2010–2020, σελ.4). Επίσης, στην Πορτογαλία, σύμφωνα με τον Buhalis και Μιχοπούλου (2011; παραπέμποντας σε στοιχεία της EUROSTAT του 2005), *«περίπου 2.000.000 άτομα πάσχουν από αναπηρία και, αν ληφθούν επιπλέον υπόψη αυτά άνω των 65 ετών, πάνω από το 35% του συνολικού πληθυσμού έχει απαιτήσεις προσβασιμότητας»*. (Kasimati&Ioakimidis, 2019, pp. 37)

Παράλληλα θα πρέπει να σημειωθεί *«ότι η αναπηρία ενός συγκεκριμένου ατόμου τείνει να επηρεάζει επίσης τα μέλη της οικογένειάς του και τους φίλους του, που σημαίνει ότι ο αριθμός των ατόμων επηρεάζονται άμεσα ή έμμεσα από την αναπηρία, καθώς και από τον σχετικό αποκλεισμό διαδικασίες, φαίνεται να είναι πολύ μεγάλες»*. (Καλαντζή, 2014, σελ. 12)

Έτσι, λαμβάνοντας υπόψη τα οφέλη του κοινωνικού παράγοντα και τα οφέλη που προσφέρει στα άτομα ΑμεΑ, ο παράγοντας του τουρισμού, δεν θα μπορούσε να είναι εκτός. Ο τουρισμός αποτελεί μια διαφυγή και μια αποστασιοποίηση με ποικίλα οφέλη για τα άτομα με αναπηρία και για τις οικογένειες ή τους συνοδούς. Σύμφωνα με έρευνες που πραγματοποιήθηκαν από το Διεθνή Οργανισμό Αναπηρίας (2004) «υπογραμμίζει την έλλειψη ευχαρίστησης και χαράς που υφίστανται τα άτομα με αναπηρία και αυτή είναι μια κοινωνική ομάδα που χρειάζεται τα οφέλη του τουρισμού περισσότερο από όλες τις υπόλοιπες». (Σταθόγλου, 2017, σελ. 64)

Έχει παρατηρηθεί ότι ικανοποίηση των ταξιδιωτικών αναγκών των ατόμων με αναπηρία επηρεάζει άμεσα την κοινωνική τους "ενσωμάτωση".

- Η ικανοποίηση των αναγκών των ατόμων με αναπηρία επηρεάζει άμεσα την κοινωνική τους "ομαλοποίηση", καθώς η ζωή τους εμπλουτίζεται κατά τη διάρκεια του ταξιδιού. Η κοινωνικοποίηση κατά τη διάρκεια του ταξιδιού ενισχύεται από το γεγονός ότι οι εμπειρίες τους εμπλουτίζονται ποικιλοτρόπως και αναπτύσσονται ευκολότερα. Δέσιμο με άλλους Τα ακόλουθα είναι μερικά από τα χαρακτηριστικά της συμμετοχής και της συμβολής των ταξιδιών.

- Άτομα με νοητική αναπηρία που συμμετέχουν στους Παραολυμπιακούς Αγώνες, Τα άτομα με νοητική αναπηρία που συμμετέχουν στους Παραολυμπιακούς Αγώνες, καθώς και οι παίκτες τένις σε αναπηρικό αμαξίδιο, βιώνουν σημαντική βελτίωση της αυτό εικόνας και της αυτοεκτίμησής τους. Παρουσιάζουν σημαντική αύξηση της αυτό εικόνας, της αυτοεκτίμησης και των κοινωνικών δραστηριοτήτων τους (Ray και Ryder, 2003, Παπαλεξανδρή, 2019, σελ. 14).

- Έχει παρατηρηθεί ότι τα άτομα με βλάβες στα αισθητήρια όργανα βελτιώνονται σε πολλές πτυχές συμμετέχοντας σε υπαίθριες δραστηριότητες. Έχει επίσης παρατηρηθεί ότι βελτιώνονται σε πολλές πτυχές συμμετέχοντας σε υπαίθριες δραστηριότητες, καθώς η έκθεση σε ποικίλα ερεθίσματα ενισχύει την ανεξαρτησία και οξύνει τις δεξιότητες. Η έκθεση σε ποικίλα ερεθίσματα από το φυσικό περιβάλλον (άνεμος, ήλιος, γλωρίδα και πανίδα, φυτά κ.λπ.) ενισχύει την αίσθηση της αυτονομίας τους και οξύνει τις δεξιότητές τους. (άνεμος, ήλιος, φυτά κ.λπ.). (Παπαλεξανδρή, 2019, σελ. 13)

- Άτομα με κινητικές αναπηρίες (παράλυση, μυϊκή δυστροφία, άτομα με κινητικές αναπηρίες (παραπληγία, μυϊκή δυστροφία, ακρωτηριασμός

κ.λπ.)συμμετέχουν σε αθλητικές δραστηριότητες στη φύση. Η συμμετοχή σε αθλητικές δραστηριότητες στη φύση έχει αποδειχθεί ότι αυξάνει δραματικά την εσωτερική ολοκλήρωση, βελτιώνει την αυτό εικόνα και η αυτό εικόνα έχει αποδειχθεί ότι αυξάνεται δραματικά και έχει άμεσο αντίκτυπο στη λήψη αποφάσεων και στη συνολική ανάπτυξη.(Σταθόγλου, 2017, σελ. 65).

· Παρά την αναγνωρισμένη σημασία της συμμετοχής σε τέτοιες εκδηλώσεις Παρά την αναγνωρισμένη σημασία της συμμετοχής σε τέτοιες εκδηλώσεις, τα άτομα με αναπηρία επιλέγουν να μη συμμετέχουν σε τουριστικές δραστηριότητες. Παρά την αναγνωρισμένη σημασία της συμμετοχής σε τέτοιες εκδηλώσεις, τα άτομα με αναπηρίες επιλέγουν να μη συμμετέχουν σε τουριστικές δραστηριότητες (Khoretal.,2013, Σταθόγλου, 2017, σελ. 65).

· Φυσικά εμπόδια, ανεπαρκής πληροφόρηση και προσβασιμότητα ανεπαρκής υποδομή και τα χαμηλά πρότυπα υπηρεσιών στα καταλύματα αποτελούν τις κύριες αιτίες περιθωριοποίησης και εσωστρέφειας των ατόμων με αναπηρία. Αποτελούν τις κύριες αιτίες αποξένωσης και εσωστρέφειας μεταξύ των ατόμων με αναπηρία (Rebstock, 2017, pp. 17),

3.3. Οι προοπτικές του προσβάσιμου τουρισμού

Η προσβασιμότητα είναι «ένα ποιοτικό χαρακτηριστικό, ενός περιβάλλοντος, μιας υπηρεσίας ή ενός προϊόντος, που δίνει τη δυνατότητα της ανεξάρτητης και απροσπέλαστης εισόδου σε οποιοδήποτε, ανεξαρτήτως ηλικιακού φάσματος, είδος αναπηρίας κ.τ.λ.».(Gillovicetal. , 2018, pp. 617) Επίσης, «είναι καθολικό και αναπόσπαστο δικαίωμα όλων των ανθρώπων , χωρίς να κάνει διακρίσεις στα φυσικά ή νοητικά χαρακτηριστικά του ατόμου».(Gillovicetal. , 2018, pp. 617)

Επιπλέον, σύμφωνα με το ελληνικό δίκαιο και τη κείμενη νομοθεσία και ειδικότερα του Ν. 4067/2012, «ορίζει ότι προσβασιμότητα είναι να επιτρέπει σε όλα τα άτομα ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, είδος αναπηρίας, να μπορούν να συμμετέχουν παντού χωρίς διακρίσεις».

Παράλληλα, ψηφίστηκε τροπολογία που «ορίζει πως από την 1η Απριλίου 2023 γίνεται υποχρεωτική στις νέες οικοδομικές άδειες η σύνταξη μελέτης προσβασιμότητας κυρίως στα κτίρια του δημοσίου και των δήμων και άλλων χώρων δημοσίου ενδιαφέροντος, επιβάλλεται να γίνουν οι απαραίτητες διαμορφώσεις, ώστε οι λειτουργικοί χώροι τους να είναι εύκολα προσβάσιμοι από άτομα με αναπηρία ή εμποδιζόμενα άτομα». (Ν. 4994/2022)

Λαμβάνοντας υπόψη τις αλλαγές που συντελούνται σταδιακά στο κομμάτι της προσβασιμότητας, δεν θα μπορούσε και η τουριστική βιομηχανία να μείνει εκτός. Έτσι, είναι γεγονός πως όχι μόνο οι ηλικιωμένοι και η πληθυσμιακή ομάδα των ατόμων με αναπηρία, χρειάζονται περαιτέρω προδιαγραφές και υποδομές και δυστυχώς αρκετές φορές μπορεί να τεθεί ως ζήτημα χαμηλής προτεραιότητας, ή να μηδοθεί η αφοσίωση που χρειάζεται.

Όμως παρόλο που γίνονται προσπάθειες αλλαγών και νομικών μεταρρυθμίσεων, «υπάρχει μεγάλη απόκλιση μεταξύ των ανερχόμενων τουριστικών μονάδων καθώς πολλές εγκαταστάσεις δεν καλύπτουν πραγματικά τις ανάγκες και τις παροχές των ατόμων ΑμεΑ και έτσι αυτό οδηγεί στην μη εκπλήρωση των παροχών και των αναγκών τους». (Stuchlikova, Botlikova, 2021, pp. 2)

Σύμφωνα με τους Qiao, Ding, Zhang και HuiliYan (2020) «στην πρόσφατη ανασκόπησή τους για το ακαδημαϊκή βιβλιογραφία για τον προσβάσιμο τουρισμό, το

θέμα γίνεται όλο και πιο σημαντικό στην έρευνα, ιδιαίτερα η αυξανόμενη εστίαση στην «εμπειρία» και τη «συμμετοχή» των ατόμων με αναπηρία στον τουρισμό». (pp. 714)

Επίσης, η έρευνα του Gumelaretal. (2021) «επικεντρώθηκε σε τουριστικούς προορισμούς πολιτιστικής κληρονομιάς στην Ινδονησία, χρησιμοποιώντας εγκαταστάσεις προσβασιμότητας και παραμέτρους υποδομής, προσδιορίζοντας δύο δείκτες που μετρούν την προσβασιμότητα, δηλαδή πτυχές της υποδομής και φυσικές εγκαταστάσεις και κοινωνική ευαισθητοποίηση, έχοντας ως βασικό άξονα ότι οι ταξιδιωτικές εμπειρίες των ατόμων με αναπηρία έχουν σπάνια έχει διερευνηθεί σε βάθος». (Reindarawatieta. , 2022, pp. 2)

Ο Dann (1981) σε αντίστοιχη μελέτη του «προσδιόρισε επτά στοιχεία που σχετίζονται με την παρακινητική προσέγγιση στον τουρισμό, που αποτελούνται από 1. τα ταξίδια που ως απάντηση σε αυτό που λείπει αλλά είναι επιθυμητό, (2) η έλξη προορισμού ως απάντηση στην ώθηση κινήτρων, (3) το κίνητρο ως φαντασία, (4) το κίνητρο ως ταξινομημένος σκοπός, (5) παρακινητικές τυπολογίες, (6) κίνητρα και τουριστική εμπειρία και (7) κίνητρα ως αυτόματος ορισμός και νόημα». (Reindarawatieta., 2022, pp. 3) Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τα άτομα με αναπηρία θα μπορούσαν να επηρεαστούν από ένα ή περισσότερα από αυτά τα στοιχεία στο κίνητρό τους για ταξίδια και τη σχετική ταξιδιωτική συμπεριφορά.

Παρά το κίνητρό τους να ταξιδέψουν, «όμως, οι ανάγκες των ατόμων με αναπηρία δυστυχώς δεν αναγνωρίζονται από την τουριστική βιομηχανία λόγω μη φιλικότητας των τουριστικών επιχειρήσεων προς τα άτομα με αναπηρία είναι εμφανής στη μη διαθεσιμότητα και προσβασιμότητα στη διαδικασία της πληροφόρησης, μεταφοράς, διαμονής, αξιοθέατων, υποδομών και υπηρεσιών» (Reindarawatieta., 2022, pp. 3)

Ορισμένοι προορισμοί δεν παρέχουν τις απαραίτητες υπηρεσίες και εγκαταστάσεις που ταιριάζουν τις ανάγκες των τουριστών με αναπηρία. Για παράδειγμα, «μπορεί να μην υπάρχουν κατάλληλα μονοπάτια για χρήστες αναπηρικών αμαξιδίων ή άτομα με προβλήματα όρασης μπορεί να μην έχουν την κατάλληλη βοήθεια για να περπατήσουν περίπου». (Reindarawatieta., 2022, pp. 3).

Οι μεταφορικές εγκαταστάσεις «αποτελούν επίσης εμπόδιο στην κινητικότητα, εκτός από ανεπαρκείς προσβάσιμες υποδομές και ανεπαρκή συστήματα παροχής υπηρεσιών και μετακίνησης». (Rebstock, 2017 pp. 19) Έτσι, οι άνθρωποι με αναπηρίες

είναι μία από τις ομάδες της κοινωνίας που βιώνουν περιθωριοποίηση από την τομέα του τουρισμού.

Αρκετές χώρες «λαμβάνουν τώρα μέτρα για να επιτρέψουν στα άτομα με αναπηρία να ενεργούν ανεξάρτητα με ισότητα και αξιοπρέπεια μέσω της παροχής προϊόντων, υπηρεσιών, και καθολικά σχεδιασμένο τουριστικό περιβάλλον μέσω της συνεργασίας με τους ενδιαφερόμενους».(Rebstock, 2017 pp. 19)

Πολλές μελέτες και στατιστικά στοιχεία υπογραμμίζουν την αναγκαιότητα των ατόμων με αναπηρία στη τουριστική βιομηχανία, πόσο μάλλον σε μια χώρα σαν την Ελλάδα, όπου η κύρια πηγή εσόδων είναι από την τουριστική βιομηχανία.

3.3.1 Προσβασιμότητα και τουρισμός στην Ελλάδα

Με την πάροδο των ετών, έχουν γίνει σημαντικά βήματα σχετικά με την τουριστική ένταξη, των ατόμων με αναπηρία. Από αυτές τις αλλαγές δεν θα μπορούσε η Ελλάδα, να είναι εκτός. Πρέπει να αναγνωριστεί, ότι η Ελλάδα, «έχει σημειώσει σημαντική πρόοδο στον τομέα της τουριστικής ενσωμάτωσης και προσβασιμότητας, όμως εξακολουθεί να βρίσκεται αρκετά πίσω σε σχέση με άλλες χώρες και να υστερεί σημαντικά, κυρίως στο θέμα της μετακίνησης και των υποδομών». (Σταθόγλου, 2017, σελ. 65)

Η τουριστική βιομηχανία διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην ελληνική οικονομία, «συμβάλλοντας σημαντικά στο ΑΕΠ της χώρας και παρά τις προκλήσεις που προκύπτουν από την οικονομική κρίση και από την πανδημία του Covid-19, ο τουριστικός τομέας, έχει αποδειχθεί πως είναι ανθεκτικός και προσαρμόσιμος». (Παπαρηγοπούλου, 2021, σελ. 42)

Σύμφωνα με τον πρόεδρο του ΣΕΤΕ, «ο ελληνικός τουρισμός δεν περιορίζεται αυστηρά σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, αλλά λειτουργεί όλο το χρόνο, με κάποιους μήνες να παρουσιάζεται μια πιο υψηλή δραστηριότητα». Ενώ ο ελληνικός τουρισμός, ως επί το πλείστον, «επικεντρώνεται στον μαζικό τουρισμό, προωθώντας κυρίως τα 4S (Sea, Sand, Sun, Sex) , τα τελευταία χρόνια δίνεται μεγάλη βαρύτητα, σχετικά με τις βιώσιμες πρακτικές, συν τη πολιτιστική διατήρηση». (Βελισσαρίου, 2000, Σταθόγλου, 2017, σελ. 66) Όμως πρέπει αντίστοιχα να εστιάσουν στη περαιτέρω ανάπτυξη και βελτίωση των τουριστικών υπηρεσιών με απώτερο σκοπό τη βελτίωση της εθνικής οικονομίας.

Παρόλο που η Ελλάδα, αναγνωρίζει τα δικαιώματα των ατόμων ΑμεΑ, βάσει νόμου και καταβάλλει προσπάθειες σχετικά με τη συμμόρφωση των Ευρωπαϊκών διαταγμάτων και τις δηλώσεις που τα υποστηρίζουν, «εξακολουθεί να υστερεί σημαντικά στη τουριστική προσβασιμότητα, σε σύγκριση με άλλες Ευρωπαϊκές χώρες, που αποτελεί παράδοξο, γιατί η Ελλάδα, έχει καθιερώσει διάφορες μορφές τουρισμού, όπως αθλητικό, συνεδριακό ή αγροτικό, δεν παρουσιάζει καθόλου δείγματα τουριστικής προσβασιμότητας στα άτομα με αναπηρία». (Naniopoulos, etal., 2016. pp. 58)

Παρά το γεγονός «πως η Ελλάδα, είναι από τους πιο δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς, το κύριο θέμα είναι η δυσπρόσιτη υποδομή της και αντίστοιχα τόσο

δημόσιοι όσο και ιδιωτικοί φορείς δεν δίνουν την απαραίτητη σημασία για τη τουριστική προσβασιμότητα των ΑμεΑ». (Κόκκαλη, 2022, σελ.40)

Λαμβάνοντας υπόψη τη βασική έλλειψη για πρόσβαση των τουριστικών προορισμών και καταλυμάτων τον Ιούλιο του 2021, πραγματοποιήθηκε μια έρευνα σχετικά με τα ξενοδοχειακά καταλύματα και τη δυνατότητα πρόσβασης. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν πως «τα ξενοδοχειακά καταλύματα σε ποσοστό 90%, είχαν αναπροσαρμόσει τις εξωτερικές τους πόρτες, ώστε να χωράνε τα αναπηρικά αμαξίδια, αλλά δεν μερίμνησαν για την εγκατάσταση ράμπας, στη κύρια είσοδο ή ειδικά σχεδιασμένες διαδρομές για τα άτομα με αισθητηριακή απώλεια όρασης». (Κόκκαλη, 2022, σελ. 41)

Επίσης, «παρόλο που υπάρχει επαρκής χώρος στο λόμπι του ξενοδοχειακού καταλύματος, τις περισσότερες φορές, (65,7%) τοποθετούν χαλιά με αρκετό πάχος και αυτό εμποδίζει τη μετακίνηση με το αμαξίδιο και μόλις σε ποσοστό 34,4% δεν έχουν μεριμνήσει για ασανσέρ, με άνοιγμα πλάτους 90 cm για να χωρά το αναπηρικό αμαξίδιο». (Escuderosetal., 2021, pp. 3)

Επιπλέον, «είναι αρκετά απογοητευτικό, το γεγονός, πως μόνο ένα 14,8%, έχεισημάνσεις και καθοδηγήσεις για τα άτομα με απώλεια όρασης και το 17% ηχητικές αναγγελίες στους ορόφους». (Κόκκαλη, 2022, σελ. 41) Αντίστοιχα, αυτό το ζήτημα «επεκτείνεται και στο τμήμα τροφίμων, όπου, δίνεται μεγαλύτερη βαρύτητα στα άτομα με κινητικές δυσκολίες, αλλά σχεδόν καθόλου στα άτομα με αισθητηριακές απώλειες». (Γλερίδου, 2018, σελ. 51)

Όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών και γνώσεων από το προσωπικό των ξενοδοχειακών καταλυμάτων «μόνο ένα πολύ μικρό ποσοστό του 18,1% ανέφερε πως είναι καλά καταρτισμένο, ωστόσο το 59% εξέφρασε θετική διάθεση για κατάρτιση πάνω στην εξυπηρέτηση των ατόμων ΑμεΑ». (Κόκκαλη, 2022, σελ. 41)

Από τους πιο σημαντικούς παράγοντες μη συμμόρφωσης στις Ευρωπαϊκές διατάξεις, «είναι η έλλειψη κατανόησης, από τους αρμόδιους κρατικούς φορείς σχετικά με τη σημασία για της αγοράς τουρισμού για άτομα με αναπηρία, καθώς η συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς, δημοσίου, ή ιδιωτικού ενδιαφέροντος, είναι ζωτικής σημασίας, για την επιτυχή διατήρηση των έργων προσβασιμότητας στον τουριστικό κλάδο. (European, Commission, 2015, pp. 62)

Το ζήτημα τουριστικής προσβασιμότητας, δεν εντοπίζεται μόνο σε θέματα δομών και ξενοδοχειακών καταλυμάτων, αντίστοιχα πρέπει να γίνονται τακτικά επιμορφώσεις προσωπικού, με σκοπό την καλύτερη παροχή υπηρεσιών προς τα άτομα ΑμεΑ.

Χώρες με διαθέσιμες πληροφορίες προσβασιμότητας ΑμεΑ στις εθνικές ιστοσελίδες



(Πηγή – Πετρέας Χρήστος, - Η ‘ξεχασμένη αγορά’ του Προσβάσιμου Τουρισμού, <https://www.traveldailynews.gr/enallaktikos-toyrismos/loipes-morfes/i-xechasmeni-agora-toy-prosvasimoy-toyrismoy>)

Κεφάλαιο 4^ο Η εκπαίδευση προσωπικού στις ξενοδοχειακές μονάδες

Η συσχέτιση μεταξύ του επιπέδου εκπαίδευσης των υπαλλήλων μιας επιχείρησης και της ανάπτυξης της εταιρίας είναι αδιαπραγμάτευτη. Η ανάπτυξη της εταιρίας και η συντήρηση της σκοπεύοντας να κρατήσει ένα καλό όνομα και να έχει καλή ανάπτυξη πρέπει να έχει καλή ποιότητα στο επίπεδο υπηρεσιών που προσφέρει προς το καταναλωτικό κοινό και εν συνεχεία, προς τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις να παρέχουν αξιόλογες υπηρεσίες προς τους τουρίστες.

Από τα πιο βασικά δεδομένα για την ανάπτυξη μιας κερδοφόρας επιχείρησης είναι η κατάλληλη εφαρμογή της πολιτικής της Διοίκησης των Ανθρώπινων Πόρων, καθώς οι τακτικές αυτές στοχεύουν στο να βελτιώσουν την επιχείρηση και να εφαρμόσει την κατάλληλη στρατηγική προκειμένου να βελτιώσει το επίπεδο των υπαλλήλων και να προσφέρει προοπτικές επαγγελματικής ανάπτυξης και βελτίωσης συν να γνωρίζει τις διαθέσεις του καταναλωτικού κοινού και να παρέχει τις σωστές υπηρεσίες.

4.1 Η οργάνωση και η διεξαγωγή επιμορφώσεων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις – ορισμός

Η οργάνωση και διεξαγωγή επιμορφώσεων στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις εξαρτάται σημαντικά από τη διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού. Υπάρχουν αρκετές ερμηνείες σχετικά με τον ορισμό της διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού. Αρκετές μελέτες έχουν τονίσει την εν λόγω έννοια *«σαν μια φιλοσοφία, με συγκεκριμένες τακτικές, πρακτικές και δράσεις, όπου σχετίζονται άμεσα με την διοίκηση του προσωπικού και σε μια σύγχρονη εταιρία, πρέπει να παρέχει τις δυνατότητες του έγκαιρου προγραμματισμού, την ανάλυση εργασίας την πρόσληψη του κατάλληλου προσωπικού, τις εργασιακές σχέσεις μεταξύ των υπαλλήλων και το πιο σημαντικό την ασφάλεια και την υγιεινή τόσο του προσωπικού, όσο και των πελατών»*. (Ξυλάς, 2013, σελ. 28)

Σε μια επιχείρηση *«από τα 4 βασικά στοιχεία της, που την απαρτίζουν, είναι το ανθρώπινο δυναμικό και τα άλλα 3 στοιχεία είναι τα περιβάλλον οι σχέσεις και η εργασία»*. (Μαλάσι, 2018, σελ. 55) Όταν μια επιχείρηση , θέλει να έχει μια καλή πορεία, είναι ζωτικής σημασίας να συνδυάζονται όλα αυτά τα στοιχεία μεταξύ τους

μέσα από ένα σωστό και αποτελεσματικό σύστημα οργάνωσης, συντονισμού και διοίκησης και να παρέχονται τα βέλτιστα αποτελέσματα τόσο στις υπηρεσίες, όσο και στην ανάπτυξη μιας επιχείρησης.

Πολλές έρευνες και η κοινωνία, υποστηρίζουν, ότι η επιτυχία μιας επιχείρησης είναι θετική διαδικασία αξιολόγησης που παρέχεται και πηγάζει κυρίως από την ικανοποίηση των απαιτήσεων της. Όμως για να επιτευχθεί ένας τέτοιος στόχος, πρέπει να πληρούνται κάποιες βασικές προϋποθέσεις, όπως: *«στην υποστήριξη και στην επίτευξη των συλλογικών σκοπών με απότερο σκοπό την ανάπτυξη και την εδραίωση της εταιρίας, να συντηρεί και να αναπτύσσει τον ανταγωνισμό μεταξύ των αντίστοιχων επιχειρήσεων, στη παροχή ίσων ευκαιριών σε όλο το προσωπικό για περαιτέρω εκπαίδευση και επιμόρφωση, συν την παροχή ίσων ευκαιριών σε αξιολογήσεις μεταξύ του προσωπικού και στη βελτίωση και συντήρηση των εργασιακών σχέσεων μεταξύ του προσωπικού, σεβόμενοι τα ατομικά και τα συλλογικά τους δικαιώματα».*(Μαλάσι, 2018, σελ. 55)

Σύμφωνα με τα κριτήρια που προαναφέρθηκαν, *«το κριτήριο που είναι υψίστης σημασίας, είναι ο υψηλός δείκτης παραμονής των υπαλλήλων σε μια επιχείρηση, καθώς το να προσλαμβάνει μια επιχείρηση εργαζόμενους με προοπτικές και ταλέντα, χωρίς να υπάρχει διάθεση παραμονής στην επιχείρηση ή να μην υπάρχει ένα καλό κλίμα συνεργασίας, αυτό έχει ως αποτέλεσμα να μην συντηρεί το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα».*(Σούτσος, 2020, σελ. 32) Από τα πιο σημαντικές προϋποθέσεις μιας αναπτυσσόμενης επιχείρησης είναι να συντηρεί τους υπαλλήλους ευχαριστημένους και ιδιαίτερα παραγωγικούς για να μπορεί να αναπτυχθεί περαιτέρω μια επιχείρηση.

Προκειμένου να επιτευχθεί η εύρυθμη λειτουργία μιας ξενοδοχειακής μονάδας *«είναι εξίσου σημαντικό να γίνονται τακτικές επιμορφώσεις, τόσο από το εργασιακό όσο και από το διοικητικό δυναμικό, με σκοπό να υπάρξει μια ικανοποιητική διαμονή και ευχάριστη εξυπηρέτηση προς τους τουρίστες».* (Pandit, 2003, Σάρλα, σελ. 28)

Συγκεκριμένα στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, οι επιμορφωτικές δράσεις προέκυψαν λόγω κρατικού ενδιαφέροντος, συν την ταχεία αύξηση του τουριστικού ενδιαφέροντος που συντέλεσαν στο να καθιερωθούν εκπαιδευτικές δράσεις. Έτσι παρέχοντας επιμορφώσεις και εκπαιδευτικά προγράμματα, *«στοχευμένα για το κάθε*

κλάδο, διευρύνουν τις δράσεις τους συν την ανάδειξη της κοινωνικής τους βελτίωσης και των θετικών αποτελεσμάτων προς την επιχείρηση». (Πατέστης, 2009, Σάρλα, σελ. 28)

Με την πάροδο των ετών και με την ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογικών εξελίξεων, η ανάγκη για πιο συχνές επιμορφωτικές δράσεις, έμοιαζε όλο και πιο επιτακτική. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα, αρκετές επιχειρήσεις ξενοδοχειακού τύπου, να ιδρύσουν τμήμα εκπαίδευσης και ανάπτυξης προσωπικού που να αναλαμβάνει αρκετές υποχρεώσεις όπως:

- Να εντοπίζει τις εκπαιδευτικές ελλείψεις των υπαλλήλων
- Να διαμορφώνει κατάλληλα το εκπαιδευτικό υλικό
- Να μεθοδεύει κατάλληλα την πραγματοποίηση τέτοιων εκπαιδευτικών προγραμμάτων
- Να συντονίζει κατάλληλα τις επιμορφωτικές δράσεις στο εργασιακό δυναμικό
- Να συμμετέχουν ενεργά και να συνεργάζονται με τους αντίστοιχους εκπαιδευτικούς φορείς
- Να επιβλέπει και να αξιολογεί τα αποτελέσματα και τις επιδράσεις που προκύπτουν από τις επιμορφωτικές δραστηριότητες

Σύμφωνα με έρευνες που προκύπτουν, τα ανώτερα στελέχη των επιχειρήσεων, «βαθμολογούν αρκετά αυστηρά το προσωπικό που απαρτίζει την επιχείρηση, λόγω υψηλών απαιτήσεων και προδιαγραφών που απαιτούνται σε αρκετά τμήματα της επιχείρησης όπως, λογιστικής, κρατήσεων, πωλήσεων κτλ.». (Blanke, 2011, Μαλάσι, 2018, σελ. 41) Όμως παρόλο που θέτουν υψηλές απαιτήσεις από τα τμήματα λογιστικής και διαχείρισης κρατήσεων, οι διευθυντές δεν δίνουν την ίδια βαρύτητα, στο επισιτιστικό τμήμα και των τμημάτων ορόφου «λόγω λιγότερων απαιτήσεων από τους εργαζόμενους των συγκεκριμένων τμημάτων, με εξαίρεση τους εργαζόμενους της κουζίνας όπου απαιτείται από τη διοίκηση να υπάρχει υψηλό επίπεδο». (Κουρτέλλη, 2019, σελ. 54)

Παράλληλα, όσον αφορά την εκπαιδευτική διαδικασία, των διάφορων τμημάτων «εμφανίζουν σημαντικές διαφορές, λόγω ιδιαιτεροτήτων του εκάστοτε τμήματος, όμως ο κοινός παράγοντας σε όλα τα τμήματα των ξενοδοχειακών καταλυμάτων, είναι να προσφέρουν ευχάριστη και ικανοποιητική παροχή υπηρεσιών

προς τους πελάτες τους». (Κουρτέλλη, 2019, σελ. 54) Έτσι οι απαιτήσεις των επιμορφωτικών δράσεων, «είναι αρκετά μεγάλες, λόγω της πολυπλοκότητας και της ιδιαιτερότητας, που έχει το κάθε τμήμα και αυτό προϋποθέτει μια αρκετά εξειδικευμένη εκπαιδευτική προσέγγιση». (Κουρτέλλη, 2019, σελ. 55)

4.1.1 Οργάνωση και διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Σε μια επιχείρηση, η οργάνωση και η συντήρηση της, παίζει καθοριστικό ρόλο κυρίως στην οριοθέτηση και στην επίτευξη των επιχειρησιακών σκοπών. Προκειμένου να γίνει επίτευξη των στόχων μιας επιχείρησης, αντιστοίχως πρέπει να πραγματοποιηθεί ορθή οργάνωση του ανθρώπινου δυναμικού που στελεχώνει μια επιχείρηση. *«Ερευνες και αξιολογήσεις από πελάτες έχουν αναδείξει ότι η ορθή οργάνωση του ανθρώπινου δυναμικού, αποτελεί από τους πιο σημαντικούς παράγοντες για να επιφέρει τα απαιτούμενα αποτελέσματα και να καταστήσει παραγωγική μια επιχείρηση ή έναν οργανισμό». (Μαλάσι, 2018, σελ. 15)*

Σε μια υγιή μονάδα, *«είναι εξίσου σημαντικό να αναφερθεί πως λαμβάνονται πολύ συγκεκριμένες αποφάσεις, καθώς η διοίκηση της επιχείρησης, έχει τη δυνατότητα να εφαρμόζει μια πολύ συγκεκριμένη και συγκεντρωτική τακτική με σκοπό τη σωστή και ομαλή διαδικασία λήψης των αποφάσεων».* (Μπαρνασάς, 2014, σελ.29) Παρόλα αυτά, στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων, συνήθως λαμβάνονται από την κορυφή και μετέπειτα ανακοινώνονται στα υπόλοιπα μέλη της επιχείρησης, όμως αυτό δεν σημαίνει πως δεν μπορεί να αλλάξει μια απόφαση από τα κατώτερα επίπεδα μιας επιχείρησης.

Βασικοί παράγοντες που επηρεάζουν σημαντικά τη λειτουργία και τη διοίκηση μιας επιχείρησης σχετίζονται σημαντικά με τη κουλτούρα, με τη νοοτροπία, τη δομή αλλά και με τους στόχους που την προσδιορίζουν ως επιχείρηση. Οι αρμοδιότητες όμως καθορίζονται από ανώτερα στελέχη που μετέπειτα αποφασίζουν για την κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού που θα προσδιορίζει την εταιρία.

Πολλές φορές *«παρατηρείται η εποπτεία από ανώτερα διοικητικά στελέχη προς τα κατώτερα διοικητικά στρώματα με σκοπό την εργασιακή επίδοση, όμως σε περίπτωση που γίνεται κατάχρηση των δικαιωμάτων των εργαζομένων, τότε εμφανίζονται τα συνδικαλιστικά στελέχη, με σκοπό την προστασία των δικαιωμάτων των εργαζομένων».* (Πελεκανάκη, 2022, σελ. 13) Αξίζει να σημειωθεί πως η δομή

του συγκεκριμένου τμήματος επηρεάζεται σημαντικά από το μέγεθος της εκάστοτε εταιρίας.

4.1.20 προγραμματισμός του ανθρωπίνου δυναμικού

Ο προγραμματισμός του ανθρωπίνου δυναμικού μιας επιχείρησης, είναι από τους πιο σημαντικούς παράγοντες για την υγιή συντήρηση μιας επιχείρησης και για την εύρυθμη λειτουργία της. Έτσι τα ανώτερα διοικητικά στελέχη προσπαθούν να καλύψουν τις ανάγκες και τις απαιτήσεις μιας επιχείρησης, *«καθώς η δράση της είναι να στοχεύουν στην κάλυψη των απαραίτητων θέσεων προσωπικού συν τον παράγοντα της εύρυθμης και ομαλής εργασιακής λειτουργίας»*. (Πελεκανάκη, 2022, σελ. 14)

Ως πρωταρχικός παράγοντας της διοίκησης μιας επιχείρησης είναι ο σχεδιασμός, *«καθώς θέτει τα απαραίτητα θεμέλια για την δόμηση των σκοπών και τους πιθανούς τρόπους προσέγγισης τους»*. (Μαλάσι, 2018, σελ. 56) Αυτός ο σχεδιασμός είναι από τις πιο σημαντικές κινήσεις μιας διοικητικής ομάδας, γιατί, καλύπτει τις τωρινές και μελλοντικές ανάγκες που προκύπτουν στην επιχείρηση, συν την κάλυψη του ανθρωπίνου δυναμικού που την απαρτίζει, με άμεσο στόχο την αποφυγή άσχημων συνεπειών, στην εργασιακή λειτουργία.

Όμως *«το ανθρώπινο δυναμικό δεν μπορεί να μένει στάσιμο και επί της ουσίας πρέπει να υπάρχει η αντίστοιχη πρόβλεψη για την επιμόρφωση του, για την καλύτερη απόδοση των υπαλλήλων και για τη μελλοντική εξέλιξη της επιχείρησης»*. (Jekiel, 2010, Μαλάσι, 2018, σελ. 20) Τα προγράμματα παρακολούθησης πρέπει να περιλαμβάνουν ένα ολοκληρωμένο σύστημα ενσωμάτωσης και ανάπτυξης του προσωπικού. Συνεπώς, πρέπει να ληφθούν υπόψη τα απαραίτητα μέτρα:

1. Η ενεργή συμμετοχή σε ενδό-επιχειρησιακά αλλά και εξω-επιχειρησιακά εκπαιδευτικά και επιμορφωτικά σεμινάρια
2. Η συνεχής επιμόρφωση και κατάρτιση σχετικά με τον τομέα εργασίας
3. Η σχεδίαση προσαρμογής και ενδεχόμενης αλλαγής του προσωπικού και της διεύθυνσης σε διαφορετικά τμήματα της επιχείρησης, με απώτερο σκοπό τη σφαιρική εικόνα του κάθε τμήματος/λειτουργίας συν τις απαιτούμενες ανάγκες του.
4. Η συμμετοχή και εργασία σε πρότυπη εκπαιδευτική μονάδα, με στόχο την εξέλιξη των προϊστάμενων τμημάτων και σε συνδυασμό με την απαιτούμενη παρακολούθηση συγκεκριμένων σεμιναρίων επιμόρφωσης

5. Η εφαρμογή πρακτικής εξάσκησης του προσωπικού σε συνδυασμό με την εκπαιδευτική θεωρία στον εργασιακό τομέα τους. Μετέπειτα, με την απαραίτητη εργασιακή εμπειρία και διαχείριση αναγκών, δίνεται η δυνατότητα επαγγελματικής εξέλιξης.

6. Η ενεργή συμμετοχή σε συμβούλια και επιτροπές

Κεφάλαιο 4.2 - Εκπαίδευση προσωπικού

4.2.1 Ορισμός και βασικές έννοιες

Ως εκπαίδευση σε μια επιχείρηση, *«ορίζεται η ομαλή μετάβαση ενός εργαζομένου στο απαιτούμενο στάδιο εξέλιξης και αποτελεσματικότητας, συν την απόκτηση και διασφάλιση της εργασιακής εμπειρίας και γνώσης για την οποιαδήποτε θέση απασχόλησης»*. (Σάρλα, 2013, σελ. 12) Στα πλαίσια της εκπαίδευσης προσωπικού, σχετικές έρευνες έχουν αναδείξει, *«πώς η συνεχής επιμόρφωση, των εργαζομένων εμφανίζει ανοδική πορεία στην κατάκτηση της γνώσης, των απαραίτητων δεξιοτήτων και στάσεων και στη πορεία ως απώτερος σκοπός επωφελείται η εργασιακή μονάδα ή επιχείρηση, μέσω της κάλυψης των αναγκών»*. (Huemann , Keegan, Turner, 2007, pp. 316).

Ως δράση, χρησιμεύει σημαντικά και συνδυάζεται μαζί με την ανάπτυξη, παρόλο που είναι δυο αντίθετες ορολογίες και δεν είναι καθόλου συνώνυμες. Η πιο σημαντική διαφοροποίηση τους είναι *«πώς ο στόχος της εκπαίδευσης είναι η βελτίωση και η επαγγελματική εξέλιξη του εργαζομένου, ενώ στη δράση παρατηρείται η ανοδική πορεία και ενδυνάμωση του προσωπικού της επιχείρησης»*.(Kanfer, Chen, 2016, pp. 10)

Αντίστοιχα, από τους πιο σημαντικούς στόχους της επιμόρφωσης της εκπαιδευτικής διαδικασίας είναι *«να υπάρχει ένα κατάλληλο πλάνο δράσης της εταιρίας με απώτερο σκοπό να φτάσει τα υψηλότερα επίπεδα διαχείρισης και αποτελεσματικότητας»*. (Σάρλα, 2013, σελ. 26)

4.2.2. Σημασία της εκπαίδευσης και η αναγκαιότητα της

Πολλές μελέτες έχουν αναδείξει τη σημασία της εκπαίδευσης στον εργασιακό τομέα και πως ο βασικότερος πόρος μιας επιχείρησης είναι η στήριξη από το ανθρώπινο δυναμικό σε συνδυασμό με την απαραίτητη επιμόρφωση. Αυτός ο συνδυασμός αποδίδει σημαντικά οφέλη όπως:

1. Η ανάπτυξη της κριτικής σκέψης και η παροχή ίσως ευκαιριών για όλους να μπορούν να μαθαίνουν σε όλη τη διάρκεια της ζωής τους
2. Στη προσφορά της βέλτιστης εξυπηρέτησης
3. Στην ενδυνάμωση των ηθικών αξιών τους σχετικά με τις πολιτισμικές αλλά και κοινωνικές υπευθυνότητες
4. Στη κατανόηση των περισσότερων ζητημάτων, με σκοπό να εφαρμόζουν πιο πολλές εναλλακτικές επιλογές στην εύρεση λύσεων και στην κάλυψη των απαραίτητων αναγκών
5. Στη διαρκή παρακίνηση με στόχο την κατάκτηση γνώσεων
6. Στη συνειδητοποίηση πως υπάρχει η ισχύς για να κάνουν την διαφορά

Στη προσπάθεια κατανόησης της διαχείρισης μιας επιχείρησης, πολλές μελέτες έχουν αναδείξει πως *«η διαρκής επιμόρφωση του ανθρωπίνου δυναμικού οδηγεί στην ανοδική πορεία και την άμεση αποτελεσματικότητα, συν τη γενικότερη εξέλιξη και ανάπτυξη των δεξιοτήτων και την προσωπικού ενίσχυση του κάθε εργαζόμενου στην εταιρία»*. (Armstrong, Baron, 2007; Μαλάσι, 2018, σελ. 44)

Παράλληλα, πολλές έρευνες τονίζουν πως *«η απόδοση των εργαζομένων παρουσιάζει ανοδική πορεία και διατηρείται σε υψηλά επίπεδα, σε συνδυασμό με τη διαρκή επιμόρφωση»*. (Μαλάσι, 2018, σελ. 44) Από τα πιο σημαντικά χαρακτηριστικά μιας επιτυχημένης επιμόρφωσης στον εργασιακό χώρο πρέπει *«να διακατέχεται από ανοιχτό χαρακτήρα με έμφαση στον ανοιχτό διάλογο και να εξασφαλίζει ισότιμους όρους συμμετοχής για όλο το ανθρώπινο δυναμικό και όχι να εστιάζει στην παθητική συμμόρφωση»*. (Rebstock, 2017, pp. 6)

Σε μια επιχείρηση, για να μπορέσει να εφαρμόσει σωστά την εργασιακή επιμόρφωση πρέπει και να εστιάσει στις αιτίες που την καθιστούν αναγκαία. Συνήθως, οι αιτίες επηρεάζονται σημαντικά από τις συνθήκες που επικρατούν στον εργασιακό χώρο τόσο στον εσωτερικό, όσο και στον εξωτερικό, συν τις μεταβολές που υφίσταται. Από τις πιο σημαντικές αιτίες που έχουν εντοπιστεί είναι:

1. Τεχνολογική εξέλιξη: η ίδρυση και η συντήρηση των καινούργιων ειδικοτήτων, η εφαρμογή καινούργιων γνώσεων και πεδίου συν την εφαρμογή των κατάλληλων δράσεων
2. Οι ανάγκες και η ζήτηση των πελατών: η απαραίτητη στελέχωση των θέσεων εργασίας, είτε με διαφορετικό και καινούργιο περιεχόμενο
3. Εξαγορές και συγχωνεύσεις: χρειάζεται καινούργια οργανωτική νοοτροπία, καινούργια στρατηγική συν την απαραίτητη μελέτη για τις θέσεις απασχόλησης
4. Οργανωτικές μεταβολές και σχεδιασμός δράσεων: κρίνεται απαραίτητη η χρήση καινούργιων ρόλων και διευρυμένων καθηκόντων

Τέλος, όσον αφορά την κάλυψη των εκπαιδευτικών αναγκών, πρέπει να υπογραμμιστεί πως «πρέπει να συμπεριλαμβάνονται η ανάλυση και η διοίκηση του ανθρωπίνου δυναμικού, η σωστή ηγεσία και διατήρηση των στρατηγικών προγραμμάτων, η σωστή ανάλυση της πορείας της απόδοσης μιας εργασιακής μονάδας, συν τη διαδικασία ανάλυσης των θέσεων του ανθρωπίνου δυναμικού». (Dessler, 2014, pp.)

4.2.3 Το μοντέλο του Kolb

Σύμφωνα με το συγκεκριμένο μοντέλο ο Kolb υποστηρίζει ότι «οι άνθρωποι ως επί το πλείστον μαθαίνουν μέσα από τις διάφορες εμπειρίες που βιώνουν και τα γεγονότα εξαναγκάζουν το εκάστοτε άτομο να προσαρμόζουν τη συμπεριφορά τους και να μαθαίνουν». (Σάρλα, 2013, σελ. 28) Παρόλα αυτά, υπάρχει ένα ποσοστό ατόμων «που αξιοποιεί τις γνώσεις του μέσω της παρατήρησης των άλλων ατόμων να κάνουν κάτι, ή ρωτώντας και ζητώντας συμβουλές». (Σάρλα, 2013, σελ. 29)

Επίσης, «υπάρχουν τα μοντέλα της αφηρημένης εννοιολόγησης (όπου μαθαίνει κανείς μέσω μελέτης άρθρων, βιβλίων κατανόηση θεωριών κ.α., από τον ενεργό πειραματισμό, όπου κάποιος μαθαίνει κάνοντας κάτι ενεργά και αυτό οδηγεί σε ένα αέναο κύκλο, όπου αποκτιέται μια καινούργια εμπειρία και ο κύκλος εξακολουθεί να επαναλαμβάνεται». (Σάρλα, 2013, σελ. 29)

4.3. Διαδικασία και στάδια εκπαίδευσης επιμόρφωσης προσωπικού

Η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού σε μια επιχείρηση, καθορίζει σε μεγάλο βαθμό την ανοδική της πορεία και τα υψηλά επίπεδα παροχών της. Όμως για να θεωρηθεί μια εκπαιδευτική διαδικασία επιτυχημένη, πρέπει να ληφθούν υπόψη κάποια σημαντικά στάδια. Τα στάδια που χαρακτηρίζουν την επιμόρφωση είναι:

1. Ο προσδιορισμός των απαιτήσεων και των αναγκών για τη κατάρτιση του προσωπικού
2. Η σωστή επιλογή των εκπαιδευόμενων
3. Ο κατάλληλος σχεδιασμός του εκπαιδευτικού προγράμματος
4. Η σωστή επιλογή των τακτικών κατάρτισης
5. Η μελέτη του προϋπολογισμού (budget)
6. Η διαχείριση και επιλογή των εκπαιδευτών
7. Η συνολική αποτίμηση και αξιολόγηση της εκπαιδευτικής διαδικασίας

Η προσφορά της επιμορφωτικής διαδικασίας στους υπαλλήλους, κρίνεται απαραίτητη και έχει παρατηρηθεί σε πολλές έρευνες ότι προσδίδει σημαντικά οφέλη στη πορεία μιας επιχείρησης. Για να εμφανιστούν τα κατάλληλα αποτελέσματα, πρέπει οι εργαζόμενοι της επιχείρησης να *«αξιοποιούν και να διαχειρίζονται τη γνώση τους στον εργασιακό χώρο, συν την απαραίτητη προσπάθεια για την επίτευξη των επιθυμητών στόχων με σκοπό να δημιουργηθεί σημαντικά και η βιωσιμότητα της επιχείρησης»*. (Μπαρνασάς, 2014, σελ. 30) Ως ανάλυση του εκπαιδευτικού έργου σε μια εργασιακή μονάδα, συντελείται ως μια δράση συλλογής και ανάλυσης δεδομένων , απόψεων, *«όπου οι τακτικές και οι πηγές άντλησης των πληροφοριών είναι ποικίλες και πρέπει να υποστηρίζουν τον εκάστοτε στόχο της επιχειρησιακής μονάδας»*. Αν μια επιχείρηση, *«θέσει ως στόχο δράσης, την αύξηση της ποιότητας του προσωπικού, συν τη κατάρτιση τους και την διανομή των καινούργιων ευθυνών ή ρόλων, πρέπει να εφαρμοστούν άμεσα οι κατάλληλες τακτικές, με σκοπό να ενσωματωθούν ομαλά στο εργασιακό περιβάλλον της εκάστοτε επιχείρησης»*. (Κουρτέλλη, 2019, σελ.47)

Από τις πιο συχνές προσπάθειες συλλογής δεδομένων, για μια επιχείρηση *«συνήθως είναι η έρευνα δεδομένων, ερωτηματολόγια, συνεντεύξεις είτε σε συλλογικό, είτε σε προσωπικό επίπεδο, οι γραπτές δοκιμασίες, τα κέντρα αξιολόγησης, η*

διαδικασία ανάλυσης καθηκόντων, συν τη δημιουργία και διαχείριση των επιχειρηματικών πλάνων». (Jollife, Farnsworth, 2003, Σούτσος, 2020, σελ. 28)

4.3.1 Μέθοδοι εκπαίδευσης προσωπικού

Κατά τη διαδικασία εκπαίδευσης και επιμόρφωσης του προσωπικού, παρατηρούνται αρκετοί μέθοδοι διδασκαλίας, όπου βοηθούν σημαντικά στη κατάρτιση προσωπικού και αντίστοιχα στη παροχή υπηρεσιών τους προς την επιχείρηση. Ειδικότερα, «αυτές οι μέθοδοι διδασκαλίας που παρατηρούνται είναι το πρόγραμμα ελεγχόμενης μαθητείας, η επίδειξη, η εκπαίδευση μέσω καθοδήγησης, η εκπαίδευση μέσω μέντορα, η πρακτική άσκηση, η εκπαίδευση με εργασιακή ενημέρωση, η συμμετοχή σε επιτροπές, η εναλλαγή θέσεων εργασίας, ο εμπλουτισμός θέσεων εργασίας, και οι γραπτές εξετάσεις με συμμετοχή σε έδρα». (Κουρτέλλη, 2019, σελ.51)

- Το πρόγραμμα ελεγχόμενης μαθητείας, προκύπτει όταν οι δεξιότητες και το γνωστικό επίπεδο που πρέπει να διδαχθεί είναι αρκετά περίπλοκο, τότε η εκάστοτε εταιρία πρέπει να χορηγήσει μια άδεια ασκήσεως επαγγέλματος για να μπορέσει να ακολουθήσει τη μαθησιακή διαδικασία. Ο χρόνος της εκπαίδευσης κρατάει πολύ περισσότερο από άλλες μεθόδους και συνήθως χωρίζεται σε διάφορα στάδια όπως:1) Εκπαίδευση με εργασιακή ενημέρωση. Η μέθοδος αυτή περιλαμβάνει τέσσερα στάδια, 2) προετοιμασία των εκπαιδευόμενων με παροχή πλήρους ενημέρωσης σχετικά με τον λόγο που πρέπει να εκπαιδευτούν στο συγκεκριμένο αντικείμενο, 3) Παρουσίαση των χαρακτηριστικών, απαιτήσεων και ιδιαιτεροτήτων της εργασίας, 4) Πρακτική δοκιμασία των εκπαιδευόμενων, 5) Τοποθέτηση των εργαζομένων στη θέση εργασίας και ορισμός ενός επόπτη, όπου θα είναι σε θέση να μπορεί να απαντήσει σε πιθανές απορίες του εργαζόμενου. Η πρακτική άσκηση χρησιμοποιείται κυρίως από τα 30 πανεπιστήμια με σκοπό να αποκτήσουν οι φοιτητές εμπειρία σε όλα αυτά που διδάχτηκαν (Σάρλα, 2013, Χυτήρης, 2005, Μαντάς, 1992, σελ. 21).

- Η μέθοδος της επίδειξης προβάλλει ζωντανά, τον τρόπο εκπαίδευσης και την εκτέλεση της εργασίας και δίνεται βαρύτητα στο οπτικό ερέθισμα. Συνήθως εφαρμόζεται σε εργασίες όπου η φυσική δεξιότητα είναι σημαντική και η επικρατέστερη.

- Η εκπαίδευση μέσω καθοδήγησης, είναι μια τεχνική όπου ο εκπαιδευόμενος εκπαιδύεται από τον παλιότερο κάτοχο της θέσης που πρόκειται να αναλάβει.

- Η εκπαίδευση μέσω μέντορα, είναι η μαθησιακή διαδικασία όπου συγκεκριμένα άτομα δίνουν καθοδήγηση και συμβουλές. Αυτό ορίζεται ως mentoring και χρησιμοποιείται ως άτυπο συμπλήρωμα για να ενισχύσει την επιμορφωτική διαδικασία του εργαζομένου. Ειδικότερα, ο μέντορας προσφέρει προς τον εργαζόμενο την απαραίτητη καθοδήγηση και συμβουλές, προκειμένου να αποκτήσει ο εργαζόμενος τις απαραίτητες γνώσεις και τεχνικές προκειμένου να μπορέσει να αντιμετωπίσει διοικητικά, προσωπικά ή διαπροσωπικά προβλήματα. Συνήθως, ο μέντορας είναι ένα οικείο πρόσωπο προς τον εργαζόμενο όπου μπορεί να επικοινωνήσει μαζί του ο εκπαιδευόμενος, σχετικά με τους προβληματισμούς και τις φιλοδοξίες που έχει.

- Η πρακτική άσκηση συνήθως αξιοποιείται στα πανεπιστημιακά ιδρύματα προκειμένου οι εκπαιδευόμενοι φοιτητές να εμπεδώσουν τη θεωρία που έχουν διδαχθεί και να αποκτήσουν εργασιακή εμπειρία.

- Η συμμετοχή σε επιτροπές ενδείκνυται σε επιχειρήσεις όπου έχουν μόνιμες επιτροπές και δίνεται η ευκαιρία στον εργαζόμενο να συμμετέχει στη διαδικασία κατάρτισης και να έρχεται σε επαφή και να εκπαιδύεται στο αντικείμενο εργασίας του.

- Η εναλλαγή θέσεων εργασίας, χρειάζεται όταν οι εκπαιδευόμενοι εναλλάσσονται σε διάφορα πόστα και αυτό έχει ως αποτέλεσμα να αποκτήσουν μια πλήρη εικόνα και γνώση σχετικά με τη μεθοδολογία και τις συνθήκες που επικρατούν στην εκάστοτε επιχείρηση.

- Ο εμπλουτισμός θέσεων εργασίας, είναι μια συγκεκριμένη τεχνική όπου, στοχεύει στη σταδιακή και κατόπιν κατάλληλου σχεδιασμού αύξηση δυνατοτήτων των εργαζομένων για να αναθέσει νέες αρμοδιότητες.

- Τέλος, η συμμετοχή σε έδρα και οι γραπτές εξετάσεις, αναθέτονται ως επί το πλείστον σε εκπαιδευόμενους και χρησιμοποιούνται ως τεστ, κυρίως προς το τέλος της εκπαιδευτικής διαδικασίας.

4.4 Οφέλη επιμόρφωσης

Σε μια επιχείρηση που απαρτίζεται από μεγάλο αριθμό εργασιακού δυναμικού, στα πλαίσια της επιμόρφωσης παρατηρούνται αρκετά σημαντικά οφέλη, τόσο για την επιχείρηση, όσο και για τους εργαζόμενους. Η επιμορφωτική διαδικασία προσφέρει στην επιχείρηση, σημαντικά θετικά στοιχεία, όπως *«βελτιώνει τις δεξιότητες στα περισσότερα επίπεδα μεταξύ των υπαλλήλων, ενισχύει τις γνώσεις και το ηθικό των εργαζομένων συν τις θετικές επιδράσεις στην εργασία, αλλά το πιο σημαντικό είναι ότι αυξάνει ποσοστιαία τα κέρδη της επιχείρησης»*. (Baum,2015 pp. 208)

Επιπλέον, *«βοηθάει στην ανάπτυξη και στη συντήρηση της σχέσης μεταξύ εργαζόμενου - προϊστάμενου, μειώνει σημαντικά τις αρνητικές συμπεριφορές και δυσμένειες που ενδέχεται να προκύψουν, βοηθάει στο διάλογο μεταξύ των υπαλλήλων και έχει αρκετά σημαντικό χαρακτήρα στην αποφυγή εντάσεων και διαχείριση των συγκρούσεων»*. (Baum. 2015, pp.209)

Στον αντίποδα, τα οφέλη μεταξύ του υπαλληλικού προσωπικού, *«είναι να έχουν καλή ποιότητα οι αποφάσεις τους, να βρίσκουν λύσεις, να παρουσιάζουν αυξημένη απόδοση , ενισχύεται η αυτοπεποίθηση και η αυτό- βελτίωση και να εμφανίζουν ανοδική τάση στην εργασιακή τους πορεία»*. (Cannon, Gustafson, 2002, Κουρτέλλη, 2019, σελ. 56) Επιπλέον, *«η κατάκτηση προσωπικών στόχων και προσφέρει μια προσωπική αίσθηση προόδου και εξέλιξης συν την ελάττωση του φόβου για την ανάπτυξη προφορικών και γραπτών δεξιοτήτων σε οποιαδήποτε εφαρμογή καινούργιας άσκησης ή μαθησιακής διαδικασίας»*. (Cannon, Gustafson, 2002, Κουρτέλλη, 2019, σελ. 56)

Οι περισσότερες επιχειρήσεις ακολουθούν αρκετά συχνά την επιμορφωτική διαδικασία, κυρίως το ανθρώπινο δυναμικό της εταιρίας και σε αυτές τις επιχειρήσεις ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό που συμμετέχει είναι κυρίως ξενοδοχειακές. Στα τμήματα των ξενοδοχειακών μονάδων *«έχει κάποιες τεχνικές και επιμορφώσεις που διαφέρουν από τμήμα σε τμήμα όπως π.χ. το προσωπικό υποδοχής και εξυπηρέτησης οφείλει να έχει γλωσσική κατάρτιση, επαγγελματική συν τη γνώση σχετικά με πληροφορική όπως υπολογιστές , ηλεκτρονικά προγράμματα, φόρμες επικοινωνίας κτλ»*. (Κουρτέλλη, 2019, σελ. 53)

Όσον αφορά τους εργαζόμενους των ορόφων, πρέπει να ενημερώνεται διαρκώς «σε θέματα που αφορούν τη καθαριότητα, τη διαχείριση των υλικών κ.α. με αποτέλεσμα να είναι ευχάριστη η διαμονή του πελάτη». (Blanke, 2011, pp. 6) Αντίστοιχα οι υπάλληλοι στο τμήμα κρατήσεων και λογιστικών υπηρεσιών, «πρέπει να είναι καταρτισμένοι όσον αφορά το κομμάτι των χρηματοοικονομικών και τη σωστή διαχείριση των λογιστικών βιβλίων και φύλλων, συν τη τακτική διαχείρισης των κρατήσεων και την ορθή εξυπηρέτηση και συμπεριφορά τόσο των εργαζομένων όσο και των πελατών». (Blanke 2011, pp. 6)

Τέλος, το προσωπικό εστίασης πρέπει να είναι ενήμερο, «σχετικά με την γραμμή διαχείρισης και εξυπηρέτησης των πελατών, να δείχνουν τη βέλτιστη εικόνα σχετικά με την συμπεριφορά τους, να έχουν μια προσεγμένη παρουσία, να υπάρχει καλή συνεργασία με όλους τους συναδέλφους, συν να προλαμβάνονται όλα τα πιθανά λάθη ή αστοχίες». (Reynolds, Namasivayam, 2006, Baum, 2015, pp. 210) Όλοι οι κλάδοι πρέπει να συνεργάζονται όσο το δυνατό καλύτερα με σκοπό την εύρυθμη λειτουργία της ξενοδοχειακής επιχείρησης.

Κεφάλαιο 5^ο – Μεθοδολογία έρευνας και αποτελέσματα

5.1 Μεθοδολογία έρευνας

Η ανθρώπινη συμπεριφορά είναι το προϊόν μιας αέναης προσπάθειας, σκέψεων, συναισθημάτων, επιλογών, απόψεων και προσωπικών προτιμήσεων. Πολλές φορές, δεν παρατηρείται πόσο συχνά υπάρχει κοινό ενδιαφέρον για το ίδιο πράγμα υλικό ή άυλο. Σε αυτή τη προσπάθεια, η διαδικασία διεξαγωγής μιας έρευνας γίνεται αρκετά διαφωτιστική.

Ως έρευνα σύμφωνα με τη διεθνή βιβλιογραφία «είναι, μια εκτενής προσπάθεια και μια διαδικασία, όπου υπάρχει μια συνεχή ακολουθία λογικών βημάτων». (Creswell, 2016, σελ. 31) Σε εκτενέστερο επίπεδο, η διαδικασία της ερευνητικής διαδικασίας αποτελείται από τρία βασικά στάδια. «Αρχικά, θέτουμε το ερώτημα, στη συνέχεια συγκεντρώνουμε τα απαραίτητα δεδομένα και τέλος αφού έχουν συγκεντρωθεί όλα τα σημαντικά στατιστικά στοιχεία, τότε παρουσιάζεται η απάντηση στο ερώτημα». (Κατσαρού, 2016, Αναγνώστου, σελ. 55) Παράλληλα, «ο ερευνητής κάνει μια προσπάθεια εκτεταμένης μελέτης προκειμένου να εξηγήσει μια γενική κατάσταση ή ένα φαινόμενο που επικρατεί και αυτό οδηγεί στο να κοινοποιήσει τα ευρήματα του σε άλλους αλλά με απώτερο σκοπό να επεκτείνει τις δικές του γνώσεις και του ευρύτερου συνόλου». (Ζάμπρας, 2018, Αναγνώστου, 2019, σελ. 55)

Η ερευνητική διαδικασία έχει αναδειχτεί σημαντικό εργαλείο στον τομέα της εκπαίδευσης και παράλληλα, έχουν σημειωθεί πολλά οφέλη από την ερευνητική διαδικασία. Ειδικότερα, η συμμετοχή στη μεθοδολογία της έρευνας «υποδεικνύει ποικίλες βελτιώσεις για τη πρακτική και αυτό συντελεί στη βέλτιστη μαθησιακή διαδικασία εντός του σχολικού χώρου, αυξάνει τις γνώσεις, καθώς έχει ζωτικό ρόλο και παράλληλα παρέχει σημαντικές πληροφορίες για τη πολιτική κατάσταση της εκάστοτε χώρας, επειδή η πολιτική κατάσταση είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τον τομέα της εκπαίδευσης». (Creswell, 2016, σελ. 33)

Με τη πάροδο του χρόνου, έχουν γίνει αρκετές έρευνες μελετώντας τόσο την ανθρώπινη συμπεριφορά, όσο και τις απόψεις για το κοινωνικό γίγνεσθαι. «Σε θεωρητικό επίπεδο έχοντας κάνει αναγνώριση του ερευνητικού προβλήματος, ανασκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας, προσδιορισμό του σκοπού της έρευνας, στη πορεία πρέπει να διεξαχθεί συγκέντρωση και ανάλυση των ερευνητικών δεδομένων και

τέλος αναφορά και αξιολόγηση της έρευνας». (Παπαγεωργάκη, Χρόνη & Θεοδωράκης, 2015, Αναγνώστου, 2022, σελ. 56)

Στη παρούσα ερευνητική διαδικασία, η μέθοδος που χρησιμοποιείται είναι η εμπειρική, *«η οποία, βασίζεται στα δεδομένα πρωτογενούς έρευνας, με σκοπό να βασίσει τη γνώση μέσα από άμεση ή έμμεση παρατήρηση ενός φαινομένου, οι οποίες μετρήσεις προκύπτουν αναλύονται είτε ποσοτικά, είτε ποιοτικά»*. (Λάλλας, 2012, Αναγνώστου, σελ. 56)

Ως εμπειρική έρευνα *«ορίζεται κάθε μελέτη της οποίας τα συμπεράσματα προέρχονται αποκλειστικά από συγκεκριμένα, επαληθεύσιμα στοιχεία. Ο όρος εμπειρικό ουσιαστικά σημαίνει ότι καθοδηγείται από επιστημονικούς πειραματισμούς ή/και στοιχεία»*. (Bouchrica, 2024, pp. 1) Ομοίως, μια μελέτη είναι εμπειρική όταν χρησιμοποιεί αποδεικτικά στοιχεία του πραγματικού κόσμου για τη διερεύνηση των ισχυρισμών της.

Αυτός ο τύπος έρευνας *«βασίζεται στην άποψη ότι η άμεση παρατήρηση των φαινομένων είναι ένας κατάλληλος τρόπος για τη μέτρηση της πραγματικότητας και τη δημιουργία αλήθειας για τον κόσμο»*. (Bryman, 2016, σελ. 28). Και με το όνομά της, είναι μια μεθοδολογία στην έρευνα που τηρεί τους κανόνες του εμπειρισμού και χρησιμοποιεί ποσοτικές και ποιοτικές μεθόδους για τη συλλογή στοιχείων.

Έτσι χρησιμοποιώντας τη συγκεκριμένη μεθοδολογία, η παρούσα διπλωματική εργασία, στοχεύει στο κατά πόσο, οι ξενοδοχειακές επιχειρήσεις εστιάζουν στον παράγοντα της επιμόρφωσης του προσωπικού, ιδιαίτερα αν δίνεται βαρύτητα στην εξυπηρέτηση των ατόμων ΑμεΑ.

Λαμβάνοντας υπόψη μια μελέτη που έγινε από το πανεπιστήμιο της Ινδονησίας, όπου, στα πλαίσια ήμι δομημένης συνέντευξης *«ρωτήθηκαν άτομα που αποτελούνταν από σωματο-αισθητικούς τύπους αναπηρίας, που αποτελούν το 75% (15 άτομα) με σωματική αναπηρία (εννέα άτομα με εγκεφαλική παράλυση και έξι άτομα με τετραπληγία) και 25% με προβλήματα όρασης και τα αποτελέσματα ανέδειξαν ότι ο δεύτερος βασικός λόγος, εκτός από τη προσβασιμότητα της εκάστοτε περιοχής, είναι η εξυπηρέτηση του προσωπικού»*. (Reindrawati, etal., 2022, pp. 3)

Πλέον σε αρκετές χώρες του κόσμου, γίνονται μαζικές προσπάθειες για να ωφελούνται πλέον και άτομα ΑμεΑ. Σε έρευνα που έχει γίνει έχει καταγραφεί πως

«οι ενήλικες με αναπηρίες ξοδεύουν περισσότερα από 17 δισεκατομμύρια δολάρια για ταξίδια ετησίως και αυτά τα άτομα ταξιδεύουν συνήθως με έναν ή περισσότερους άλλους ενήλικες, πράγμα που σημαίνει ότι ο οικονομικός αντίκτυπος είναι πιθανότατα πιο κοντά στα 34 δισεκατομμύρια δολάρια». (<https://www.air.org>)

Έτσι και στην περίπτωση των ξενοδοχειακών καταλυμάτων αν εστιάσουν στον παράγοντα της εξυπηρέτησης θα μπορέσουν να «αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, καθώς ένας χαρούμενος ταξιδιώτης είναι ένας ευχαριστημένος πελάτης, κυρίως αυτός που είναι πιο πιθανό να χρησιμοποιήσει ξανά τις υπηρεσίες». (<https://www.air.org>)

Αντίστοιχα πρέπει να μειωθεί ο κίνδυνος. Οι αρνητικές εμπειρίες «μπορεί να αναγκάσουν τους ταξιδιώτες να επιλέξουν άλλο αεροδρόμιο, αεροπορική εταιρεία, αλυσίδα ξενοδοχείων ή υπηρεσία αυτοκινήτου και πλέον τα παράπονα των καταναλωτών συχνά γίνονται δημόσια και διαδεδομένα μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης. Αυτές οι εμπειρίες μπορούν επίσης να οδηγήσουν σε νομικές ενέργειες όταν οι πελάτες πιστεύουν ότι τα δικαιώματά τους έχουν παραβιαστεί». (<https://www.air.org>) Σε μια χώρα όπως η Ελλάδα, με πρώτη εισοδηματική πηγή από τις τουριστικές υπηρεσίες δεν θα μπορεί να μείνει εκτός.

Στα πλαίσια της έρευνας, έχουν διαμορφωθεί τα αντίστοιχα ερωτηματολόγια τονίζοντας την σημασία της επιμόρφωσης στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις και τη συχνότητα παρακολούθησης επιμορφώσεων σχετικά με την προσβασιμότητα από άλλους φορείς. Αφού καθορίστηκαν τα ερωτηματολόγια και ο καθορισμός κριτηρίων δειγματοληψίας, συν το αντιπροσωπευτικό δείγμα της έρευνας, διαμορφώθηκαν τα κατάλληλα ερωτηματολόγια, τόσο για τους υπάλληλους τουριστικών καταλυμάτων, όσο και για τα άτομα ΑμεΑ. Τέλος, τα δεδομένα που συλλέχθηκαν από τα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια, αναλύθηκαν και υποβλήθηκαν σε χρήση προγράμματος SPSS.

5.2. Δομή ερωτηματολογίων

Αφού έγινε η βιβλιογραφική ανασκόπηση που είναι αναγκαία για την εκπόνηση της έρευνας, δημιουργήθηκε ένα ερωτηματολόγιο με σκοπό να αναδείξει την επιμόρφωση στις ξενοδοχειακές μονάδες. Η παρούσα έρευνα, υλοποιείται σε ξενοδοχειακές μονάδες, στη Κρήτη, λόγω της έντονης τουριστικής δραστηριότητας και την πληθώρα των ξενοδοχειακών μονάδων, αλλά και για την μεγάλη οικονομική συμβολή στο ΑΕΠ της χώρας.

Στη παρούσα εργασία, ο πληθυσμός στον οποίο απευθύνεται το ερωτηματολόγιο είναι, άτομα του εργατικού δυναμικού των ξενοδοχείων, την περίοδο του 2023, ηλικίας, άνω των 18 ετών, ανεξαιρέτως φύλου, όλων των βαθμίδων εκπαίδευσης, με απαραίτητη προϋπόθεση να εργάζονται όλοι στον ξενοδοχειακό κλάδο. Η μέθοδος με την οποία χρησιμοποιήθηκε στην συγκεκριμένη έρευνα είναι μέσω ερωτηματολογίου, μέσω τυχαίας δειγματοληψίας και με δείγμα ευκολίας 35 ατόμων. Οι βασικοί άξονες που στηρίχθηκε η έρευνα είναι α) τα δημογραφικά στοιχεία και β) τα στοιχεία της επιμόρφωσης.

Αντίστοιχα στα ερωτηματολόγια των ατόμων ΑμεΑ, ο πληθυσμός στον οποίο απευθύνεται το ερωτηματολόγιο είναι, άτομα ΑμεΑ και συνοδοί την περίοδο του 2023, ηλικίας, άνω των 18 ετών, ανεξαιρέτως φύλου, όλων των βαθμίδων εκπαίδευσης και να έχουν επισκεφτεί τουριστικά καταλύματα. Η μέθοδος με την οποία χρησιμοποιήθηκε στην συγκεκριμένη έρευνα είναι μέσω ερωτηματολογίου, μέσω τυχαίας δειγματοληψίας και με δείγμα ευκολίας 31 ατόμων. Οι βασικοί άξονες που στηρίχθηκε η έρευνα είναι α) τα δημογραφικά στοιχεία και β) οι άξονες ικανοποίησης και βελτίωσης της προσβασιμότητας των τουριστικών μονάδων.

Η δομή των ερωτηματολογίων βασίστηκε στη ηλεκτρονική φόρμα GoogleForms, και διαμορφώθηκαν ερωτήσεις σχετικά με την επιλογή πολλαπλών επιλογών και με τη μέθοδο κλίμακας Likert, (1- Καθόλου έως 5 – Πάρα πολύ) (κλίμακα 1-5) και υπήρχαν και 2 ερωτήσεις ανοιχτού τύπου. Ως επί τοπλείστον επιλέχθηκαν ερωτήσεις κλειστού τύπου και για τα 2 ερωτηματολόγια για να υπάρξει η δυνατότητα συλλογής των δεδομένων και κυρίως την εύκολη ποσοτικοποίηση των αποτελεσμάτων που προκύπτουν. Οι ερωτήσεις επιλέχθηκαν και συντάχθηκαν με σκοπό την πλήρη κάλυψη των βασικών ενοτήτων του προσβάσιμου τουρισμού που αναπτύχθηκαν. Τέλος, ο τίτλος των ερωτηματολογίων είναι: 'Διερεύνηση

τουριστικής προσβασιμότητας και επιμόρφωσης εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο σε θέματα εξυπηρέτησης ατόμων ΑμεΑ '.

Α) Διάρθρωση ερωτηματολογίου προσωπικού

<u>Θεματολογία – Ερευνητικός άξονας</u>	<u>Αύξων αριθμός ερώτησης</u>
1. Δημογραφικά στοιχεία	Ερώτηση: 1 -2-3-4-5-6-7-8
2. Επενδύει μια τουριστική επιχείρηση στη διαδικασία των επιμορφώσεων;	Ερώτηση: 10-11-12-13-14
3. Η επιχείρηση προτίθεται να συμπεριλάβει επιμορφώσεις για την εξυπηρέτηση των ΑΜΕΑ;	Ερώτηση: 15-16-17-18 -19-20
4. Σε τι βαθμό μπορεί να παρέχει υπηρεσίες το προσωπικό προς τα άτομα ΑΜΕΑ;	Ερώτηση: 21 -22-23-24

B) Διάρθρωση ερωτηματολογίου AMEA – Συνοδών

<p><u>Θεματολογία – Ερευνητικός άξονας</u></p>	<p><u>Αύξων αριθμός ερώτησης</u></p>
<p>1. Δημογραφικά στοιχεία</p>	<p>Ερώτηση: 1-2-3-4-5-6-7</p>
<p>2. Σε τι βαθμό μένουν ικανοποιημένοι από τη παροχή υπηρεσιών μιας τουριστικής επιχείρησης;</p>	<p>Ερώτηση: 12-13- 17-18</p>
<p>3. Είναι η προσβασιμότητα και η παραμονή στην ξενοδοχειακή επιχείρηση προσαρμοσμένη σε άτομα AMEA;</p>	<p>Ερώτηση: 10-11</p>
<p>4. Είναι καλά προσαρμοσμένες οι υπηρεσίες που δέχονται για τις ανάγκες τους από το προσωπικό;</p>	<p>Ερώτηση: 14-15-16</p>

5.2.1 Ερευνητικά ερωτήματα

Πρωταρχικός στόχος της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση της υπάρχουσας τουριστικής δομής στη Κρήτη και ειδικότερα σε σχέση με τις υπάρχουσες προδιαγραφές προσβασιμότητας και την επιμόρφωση και τη παροχή υπηρεσιών του προσωπικού μιας τουριστικής επιχείρησης προς τα άτομα ΑμεΑ. Επιπλέον, η έρευνα μπορεί να χρησιμεύσει ως αφετηρία για μελλοντικό ενδιαφέρον από τα ερευνητικά και επιστημονικά ιδρύματα της χώρας, στους τομείς της αναπηρίας του προσβάσιμου τουρισμού.

Δεδομένου ότι ο τουρισμός αποτελεί βασική οικονομική δραστηριότητα για τη χώρα, η έλλειψη σχετικής έρευνας παρουσιάζει εμπόδια στην ανταγωνιστικότητα και την κοινωνικό-οικονομική ανάπτυξη τόσο σε ιδιωτικό όσο και σε δημόσιο επίπεδο. Οι συγκεκριμένοι ερευνητικοί στόχοι, περιλαμβάνουν τη συλλογή πληροφοριών

- για το μέγεθος της τουριστικής προσβασιμότητας στην Κρήτη,
- ο βαθμός εξειδίκευσης σχετικά με τη παροχή υπηρεσιών από το προσωπικό
- την αξιολόγηση του επιπέδου κατάρτισης
- τη διερεύνηση του ενδιαφέροντος των τουριστικών επιχειρήσεων για τη προσβάσιμη τουριστική βιομηχανία.

Όσον αφορά το ερωτηματολόγιο των ατόμων ΑμεΑ, μέσα από τη διαμόρφωση του, σκοπός είναι να αναδειχθούν:

- τα χαρακτηριστικά των τουριστών με αναπηρία
- ποιότητα εξυπηρέτησης και επίπεδο αναζήτησης
- επίπεδο ικανοποίησης των ΑμεΑ από τις εγκαταστάσεις και υπηρεσίες διαμονής

Τα ερωτηματολόγια παρατίθενται στο Παράρτημα – Ερωτηματολόγιο προσωπικού.

5.2.2 Μεθοδολογία Συγκέντρωσης Δεδομένων και Δείγμα

Λαμβάνοντας υπόψη τους παράγοντες που προαναφέρθηκαν, εν συνεχεία προκύπτουν τα εξής ερευνητικά ερωτήματα:

- Επενδύει μια τουριστική επιχείρηση στη διαδικασία των επιμορφώσεων;
- Η διαδικασία της επιμόρφωσης υποστηρίζεται από την ίδια την επιχείρηση;
- Η επιχείρηση προτίθεται να συμπεριλάβει επιμορφώσεις για την εξυπηρέτηση των ΑμεΑ;
- Σε τι βαθμό μπορεί να παρέχει υπηρεσίες το προσωπικό προς τα άτομα ΑμεΑ;

Αντίστοιχα, προκειμένου να ενισχυθεί η άποψη των ΑμεΑ, προκύπτουν τα εξής ερευνητικά ερωτήματα:

- Σε τι βαθμό μένουν ικανοποιημένοι από τη παροχή υπηρεσιών μιας τουριστικής επιχείρησης;
- Είναι η προσβασιμότητα και η παραμονή στην ξενοδοχειακή επιχείρηση προσαρμοσμένη σε άτομα ΑμεΑ;
- Είναι καλά προσαρμοσμένες οι υπηρεσίες που δέχονται για τις ανάγκες τους από το προσωπικό;

Για την επιλογή του δείγματος, επιλέχθηκε η μεθοδολογία της δειγματοληψίας χιονοστιβάδας, όπου ως δειγματοληψία χιονοστιβάδας, ορίζεται «η μέθοδος όπου ο ερευνητής, έρχεται σε επαφή με ανθρώπους και μεταγενέστερα, μέσω των αρχικών επαφών προσπαθεί να προσεγγίσει περισσότερα άτομα για τη συγκέντρωση του δείγματος της έρευνας». (Bryman, 2016, σελ. 219-220) Τα ερωτηματολόγια προωθήθηκαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τόσο στο προσωπικό τουριστικών επιχειρήσεων, όσο και στα άτομα ΑμεΑ.

Στη παρούσα εργασία, ο πληθυσμός στον οποίο απευθύνεται το ερωτηματολόγιο είναι, άτομα του εργατικού δυναμικού των ξενοδοχείων, την περίοδο του 2023, ηλικίας, άνω των 18 ετών, ανεξαιρέτως φύλου, όλων των βαθμίδων εκπαίδευσης, με απαραίτητη προϋπόθεση να εργάζονται όλοι στον ξενοδοχειακό κλάδο. Η μέθοδος με την οποία χρησιμοποιήθηκε στην συγκεκριμένη

έρευνα είναι μέσω ερωτηματολογίου, μέσω τυχαίας δειγματοληψίας και με δείγμα ευκολίας 35 ατόμων. Οι βασικοί άξονες που στηρίχθηκε η έρευνα είναι α) τα δημογραφικά στοιχεία και β) τα στοιχεία της επιμόρφωσης.

Αντίστοιχα στα ερωτηματολόγια των ατόμων ΑμεΑ, ο πληθυσμός στον οποίο απευθύνεται το ερωτηματολόγιο είναι, άτομα ΑμεΑ και συνοδοί την περίοδο του 2023, ηλικίας, άνω των 18 ετών, ανεξαιρέτως φύλου, όλων των βαθμίδων εκπαίδευσης και να έχουν επισκεφτεί τουριστικά καταλύματα . Η μέθοδος με την οποία χρησιμοποιήθηκε στην συγκεκριμένη έρευνα είναι μέσω ερωτηματολογίου, μέσω τυχαίας δειγματοληψίας και με δείγμα ευκολίας 31 ατόμων. Οι βασικοί άξονες που στηρίχθηκε η έρευνα είναι α) τα δημογραφικά στοιχεία και β) οι άξονες ικανοποίησης και βελτίωσης της προσβασιμότητας των τουριστικών μονάδων.

Τα ερωτηματολόγια παρατίθεται στο Παράρτημα της παρούσας εργασίας.

5.2.3 Ερευνητικό εργαλείο συλλογής και ανάλυσης δεδομένων

Προκειμένου να απαντηθούν με σαφήνεια τα ερευνητικά ερωτήματα που έχουν προκύψει και να διασφαλιστούν σαφή και ακριβή αποτελέσματα, απαραίτητο βήμα είναι να καθοριστεί ο το δείγμα ή ο πληθυσμός , που θα αποτελέσουν τον κύριο κορμό της συγκεκριμένης έρευνας.

Η συναίνεση και η συμμετοχή σε αυτή την ερευνητική διαδικασία, κρίνεται ζωτικής σημασίας, *«καθώς αποτελούν την κύρια πηγή πληροφόρησης και η συμμετοχή τους θα συμβάλλει σημαντικά για την εγκυρότητα και αξιοπιστία των δεδομένων που θα προκύψουν»*. (Creswell, 2016, σελ. 67)

Αντίστοιχα χρησιμοποιήθηκε περιγραφική στατιστική για την ανάλυση των δεδομένων της έρευνας, τόσο στο ερωτηματολόγιο του προσωπικού, όσο και των ΑμεΑ.

Ως περιγραφική στατιστική θεωρείται *«η ανάλυση και παρουσίαση των δεδομένων μιας έρευνας, με απλή και κατανοητή μέθοδο για κάποιον που δεν έχει έρθει σε επαφή με το αντικείμενο και ασχολείται κυρίως με την σύνοψη και την παρουσίαση των αποτελεσμάτων»*. (Bryman, 2016, σελ. 220)

Στα πλαίσια συλλογής και ανάλυσης δεδομένων, δόθηκε ιδιαίτερη βαρύτητα στον έλεγχο εγκυρότητας και αξιοπιστίας των αποτελεσμάτων και στην καταγραφή και ανάλυση τους. Επίσης, στα πλαίσια διεξαγωγής της έρευνας, δόθηκε βαρύτητα και στην ιδιωτικότητα των ερωτηθέντων ώστε να μην παραβιαστούν οι βασικές αρχές δεοντολογίας της έρευνας και αντίστοιχα να μην παραβιαστεί το απόρρητο τους.

5.2.4 Χαρακτηριστικά ποσοτικής έρευνας

Ο βασικός σκοπός της εργασίας, μαζί με τη βιβλιογραφική ανασκόπηση και σε συνδυασμό και με τα ερευνητικά ερωτήματα, είναι να χρησιμοποιηθεί η μεθοδολογία της ποσοτικής έρευνας για τη συλλογή των δεδομένων. Αυτή η έρευνα είναι μια προσπάθεια για να αναδειχθεί η εκπαιδευτική διαδικασία στο ανθρώπινο δυναμικό από τους ανώτερους φορείς και κατά πόσο ενισχύεται η ποιότητα της εξυπηρέτησης τους μέσω των επιμορφώσεων. Αντίστοιχα, με τη δημιουργία ενός δεύτερου ερωτηματολογίου, γίνεται η σύγκριση απόψεων σχετικά με τα άτομα ΑμεΑ.

Έτσι για τις ανάγκες της ερευνητικής διαδικασίας, *«χρησιμοποιήθηκαν ερωτηματολόγια που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες της ερευνητικής διαδικασίας, προκειμένου να αποκτηθούν άμεσα αριθμητικά δεδομένα»*. (Creswell. 2016, σελ. 69)

Ένα θετικό πρόσημο της ποσοτικής έρευνας, είναι να οδηγεί στη συλλογή δεδομένων και κατά τη διάρκεια της ερευνητικής διαδικασίας, και βοηθάει μεταγενέστερα να επεκταθεί ο ερευνητής στο επόμενο στάδιο της συλλογής και της σύγκρισης δεδομένων, τόσο από τα σταθμισμένα ερωτηματολόγια, όσο και από τη σύγκριση της βιβλιογραφικής ανασκόπησης.

Όσον αφορά την δειγματοληψία στη συγκεκριμένη έρευνα καθώς, επιλέχθηκαν ποσοτικά δεδομένα, βασικός στόχος στο ερωτηματολόγιο των τουριστικών επιχειρήσεων, είναι να βρεθεί δείγμα ατόμων ηλικίας 18 ετών και άνω, χωρίς περιορισμό στο φύλο και να εργάζονται σε ξενοδοχειακές επιχειρήσεις.

Αντίστοιχα, στο ερωτηματολόγιο των ΑμεΑ, επιλέχθηκε ένα τυχαίο δείγμα ατόμων ΑμεΑ ηλικία 18 ετών και άνω, οποιασδήποτε μορφής αναπηρίας, όπου να ταξιδεύει και να κάνει χρήση τουριστικών καταλυμάτων. Στη περίπτωση του ερωτηματολογίου των ΑμεΑ, υπήρχε η επιλογή να συμμετέχουν συγγενείς ή συνοδοί εκ μέρους τους με σκοπό να απαντήσουν στο ερωτηματολόγιο εάν το επιθυμούσαν.

5.2.5. Περιορισμοί έρευνας

Μια από τις πιο σημαντικές δυσκολίες, για την συλλογή δεδομένων ήταν η περίοδος της συγκεκριμένης έρευνας, η οποία πραγματοποιήθηκε τους χειμερινούς μήνες όπου οι περισσότερες ξενοδοχειακές μονάδες ήταν κλειστές και ο τουρισμός δεν βρισκόταν σε περίοδο αιχμής και αυτό είχε ως αποτέλεσμα το ενδιαφέρον για να απαντήσουν τα ερωτηματολόγια ήταν χαμηλό.

Παράλληλα, ορισμένοι εκπρόσωποι των ξενοδοχείων, έδειξαν επίσης απροθυμία να προωθήσουν το ερωτηματολόγιο ή αντίστοιχα να διευκολυνθεί η επικοινωνία με το προσωπικό του ξενοδοχείου και αυτό αποδείχθηκε αρκετά χρονοβόρο. Παρόλα αυτά ο Σύλλογος Ξενοδοχό-Υπαλλήλων του νομού Λασιθίου, βοήθησε αρκετά για να βρεθούν τα άτομα, ώστε να γίνει η απαραίτητη συλλογή δεδομένων.

Ένα μεγάλο μειονέκτημα για τη δημιουργία ερωτηματολογίων και συλλογή των δεδομένων της έρευνας, είναι ο μεγάλος περιορισμός της βιβλιογραφικής ανασκόπησης και αντίστοιχης έρευνας, με αποτέλεσμα η διαδικασία να είναι αρκετά χρονοβόρα. Παρά τις προκλήσεις αυτές, συλλέχθηκε ένα σημαντικό μέρος της βιβλιογραφίας στη προσπάθεια να γίνει αυτή η ερευνητική ανασκόπηση.

Δυστυχώς στη βιβλιογραφία δεν υπάρχουν αρκετές έρευνες που να αναλύουν την τουριστική προσβασιμότητα. Παρόλα αυτά, οι έρευνες που αναδεικνύουν την τουριστική προσβασιμότητα, είναι ελάχιστες, αλλά ουσιαστικές για την ανάπτυξη του τουρισμού.

Τέλος, όσον αφορά τα ερωτηματολόγια των ατόμων ΑμεΑ, υπήρξε δυσκολία από κάποιους συλλόγους, να προωθήσουν τα ερωτηματολόγια τους είτε στα άτομα ΑμεΑ, είτε στους συνοδούς. Έτσι σε ένα μεγάλο βαθμό, απάντησαν και γονείς ατόμων ΑμεΑ με σκοπό να εκφράσουν τη γνώμη τους περί τουριστικής προσβασιμότητας. Σημαντική βοήθεια αποτέλεσε ο Σύλλογος 'Αμυμώνη', όπου προώθησε τα ερωτηματολόγια σε συνοδούς και γονείς ατόμων ΑμεΑ με αποτέλεσμα να συγκεντρωθεί ένα καλό δείγμα.

Παρά τις δυσκολίες που προέκυψαν, ένα θετικό πρόσημο της ερευνητικής διαδικασίας, είναι ότι τόσο από τη πλευρά της ζήτησης, (προσωπικό τουρισμού)όσο και της προσφοράς, (ΑμεΑ και συνοδοί)είναι η θετική

στάση να συμμετέχουν στην έρευνα. Στα ερωτηματολόγια των ΑμεΑ, συλλέχθηκε ένα πιο μικρό δείγμα σε σχέση με το δείγμα του προσωπικού των τουριστικών μονάδων.

Τέλος, οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων και διαχείρισης τέτοιων επιχειρήσεων, θα έπρεπε να λαμβάνουν σοβαρά υπόψη τους τα υπάρχοντα δεδομένα και να δίνουν μεγαλύτερη προτεραιότητα σε αυτά τα θέματα, ή να δείχνουν μεγαλύτερο ενδιαφέρον.

5.2.6. Επεξεργασία και ανάλυση δεδομένων

Τα δεδομένα της έρευνας, συλλέχθηκαν και υποβλήθηκαν σε επεξεργασία, χρησιμοποιώντας το πρόγραμμα SPSS 20, το οποίο είναι ευρέως γνωστό, ως το κορυφαίο λογισμικό για τη συλλογή και ανάλυση στατιστικών δεδομένων. Κατά τη διάρκεια προετοιμασίας των δεδομένων, κάθε ερώτηση του ερωτηματολογίου, τοποθετήθηκε σε μια συγκεκριμένη μεταβλητή και οι αντίστοιχες απαντήσεις έλαβαν διαδοχικούς αριθμούς, με σημείο έναρξης τον αριθμό 1.

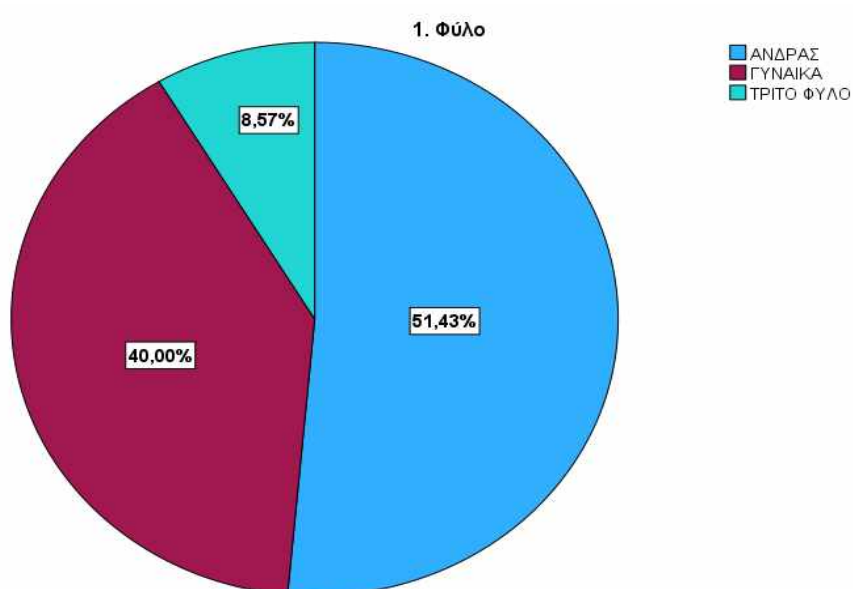
Για τη δημιουργία ενός ολόκληρου πίνακα δεδομένων, οι κωδικοποιήσεις της έρευνας ομαδοποιήθηκαν και δημιουργήθηκαν τα αποτελέσματα από τη συγκεκριμένη έρευνα και μετέπειτα παρουσιάζονται τα ευρήματα της πρωτογενούς έρευνας, τα οποία εξήχθησαν με τη χρήση του συγκεκριμένου προγράμματος και είναι οργανωμένα σε ξεχωριστές υποενότητες, διαχωρίζοντας τα ευρήματα της τουριστικής ζήτησης και της τουριστικής προσφοράς.

Τέλος, μέσα από την επεξεργασία και την ανάλυση δεδομένων και των ερωτηματολογίων, έπρεπε να γίνει ο αντίστοιχος έλεγχος εγκυρότητας και ταύτισης, τόσο των αποτελεσμάτων, όσο και μέσω της βιβλιογραφικής ανασκόπησης.

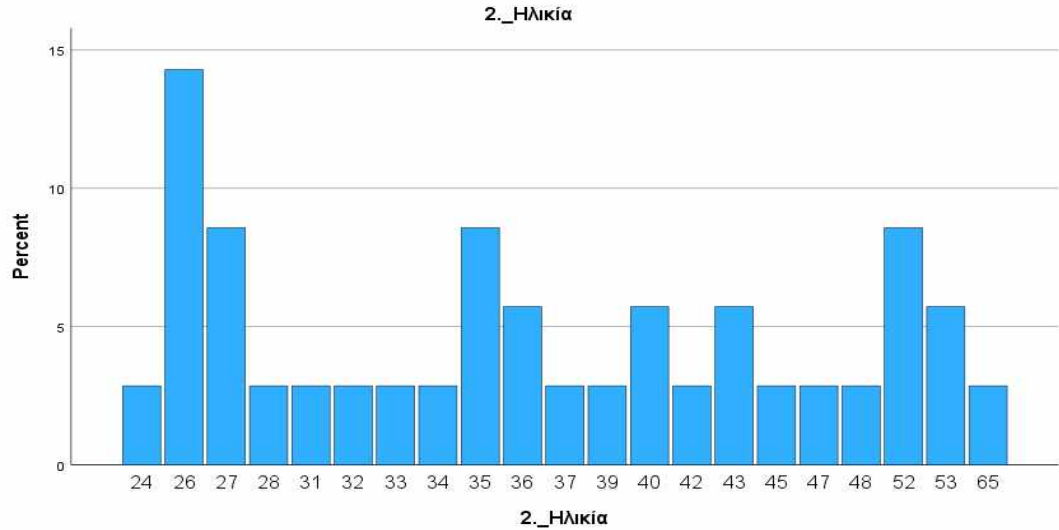
5.3. Αποτελέσματα δεδομένων

5.3.1. Αποτελέσματα προσωπικού

Στη παρούσα εργασία, ο πληθυσμός στον οποίο απευθύνεται το ερωτηματολόγιο είναι, άτομα του εργατικού δυναμικού των ξενοδοχείων, την περίοδο του 2023, ηλικίας, άνω των 18 ετών, ανεξαιρέτως φύλου, όλων των βαθμίδων εκπαίδευσης, με απαραίτητη προϋπόθεση να εργάζονται όλοι στον ξενοδοχειακό κλάδο. Οι βασικοί άξονες που στηρίχθηκε η έρευνα είναι α) τα δημογραφικά στοιχεία και β) τα στοιχεία της επιμόρφωσης.

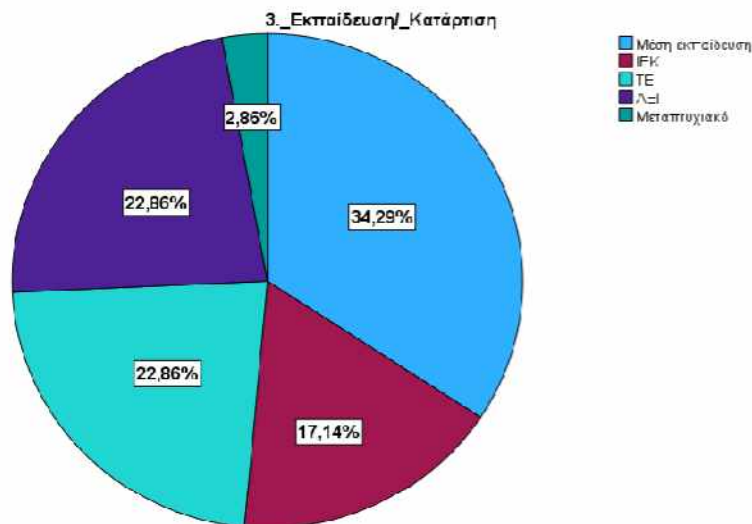


1.Φύλο: Η πρώτη ερώτηση αποτελεί δημογραφικά χαρακτηριστικά και από το διάγραμμα των απαντήσεων φαίνεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό είναι άντρες, στο 51, 4 %, το 40% είναι γυναίκες, ενώ το 8.6, έχει δηλώσει ως τρίτο φύλο. Στην έρευνα μας δόθηκε η ευκαιρία ισότιμα και στα τρία φύλα να απαντήσουν αντίστοιχα και να εκφράσουν την άποψη τους, ώστε να υπάρχει μια αντικειμενική εικόνα για το αποτέλεσμα.



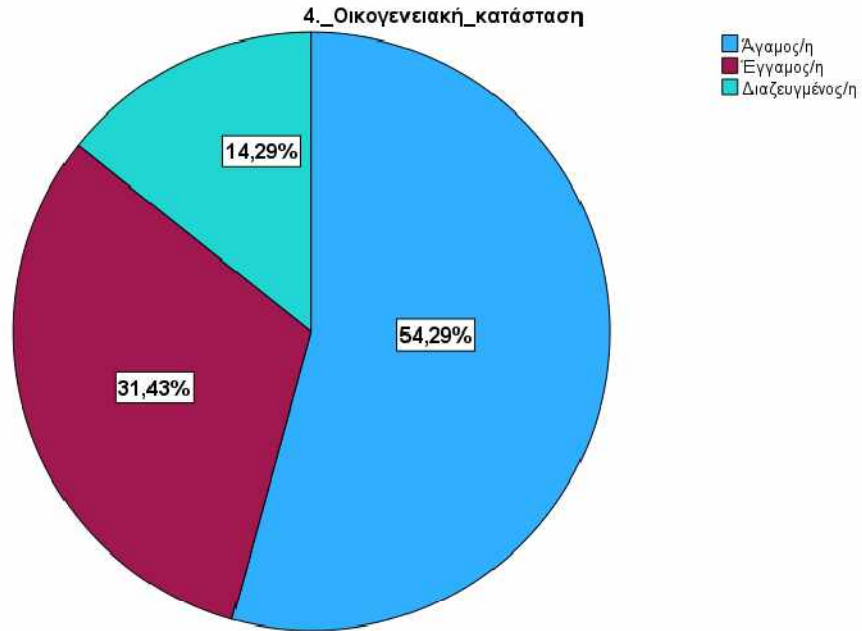
2. Ηλικία: Στην ηλικία του προσωπικού υπάρχει ένα ευρύ φάσμα με ηλικίες από 24 έως 65 ετών με τη μεγαλύτερη διαβάθμισή να φαίνεται από το 24-27 ετών. Συνήθως αυτές οι ηλικίες είναι από τις πιο παραγωγικές είτε στο εργασιακό είτε στο εκπαιδευτικό κομμάτι, καθώς, σύμφωνα με τον Stroller (2020) « σε αυτή την ηλικία το άτομο έχει τη δυνατότητα να διαχειριστεί καλύτερα τον προσωπικό του χρόνο και να οργανωθεί σε ότι μπορεί να βελτιώσει την επαγγελματική του καταξίωση».

(Αναγνώστου, 2022, σελ. 54)

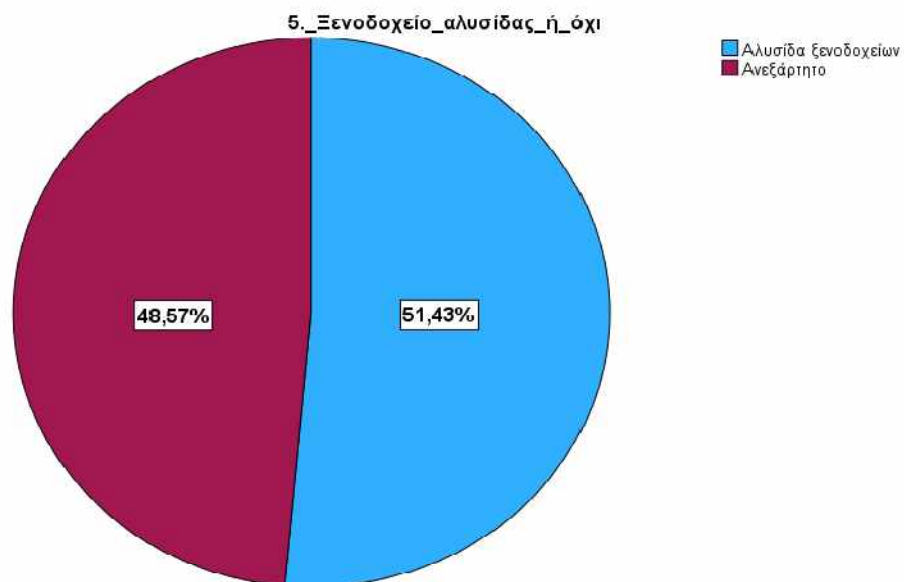


3. Εκπαίδευση/ Κατάρτιση: Στο συγκεκριμένο διάγραμμα, το 34,29% ανήκει στη Μέση Εκπαίδευση, μετά στο ίδιο ποσοστό με 22,86% είναι η εκπαίδευση στο Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα και στο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα, το

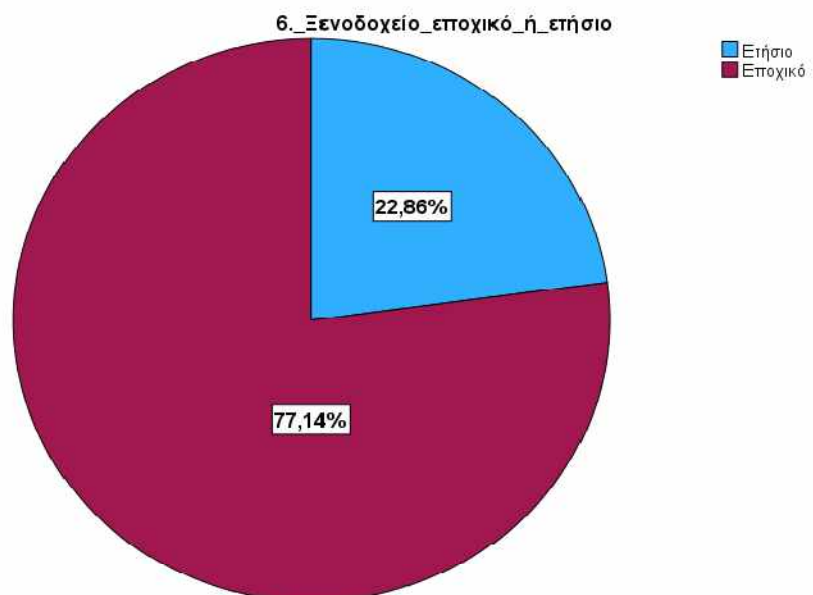
17,14% ανήκει στο ποσοστό του Ινστιτούτου Επαγγελματικής Κατάρτισης και το 2,86 % έχει Μεταπτυχιακές Σπουδές. Συνήθως τα άτομα που επιλέγουν να παρακολουθήσουν οποιαδήποτε επιμόρφωση, σύμφωνα με έρευνα του Κέντρου Δια Βίου Μάθησης του Πανεπιστημίου Αθηνών, «το 49% έχουν λάβει Ανώτατη Εκπαίδευση και το 39% πραγματοποιεί Μεταπτυχιακές Σπουδές». (ΕΚΠΑ, 2022, Αναγνώστου, 2022 σελ. 54) Όμως το δυσανάλογο ποσοστό προκύπτει, αναδεικνύει ότι σε μεγάλο ποσοστό ενδέχεται να μην επιλέγουν την διαδικασία της επιμόρφωσης.



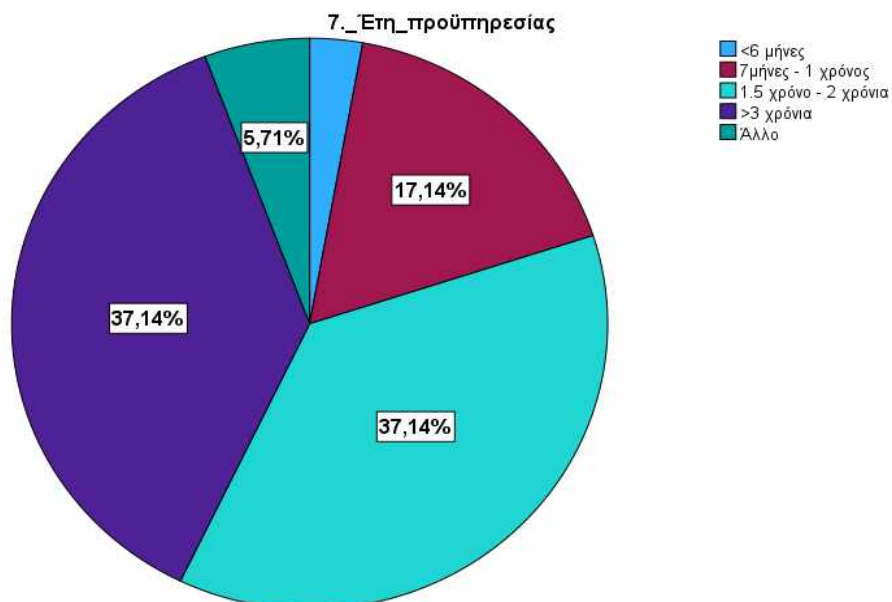
4.Οικογενειακή Κατάσταση: Στο διάγραμμα της οικογενειακής κατάστασης, το 54,29% έχει απαντήσει ότι ανήκει στην κατηγορία άγαμος/η, το 31,43% δήλωσαν έγγαμος/η και το 14,29% διαζευγμένος/η. Συνήθως, «μια μέση ηλικία γάμου, είναι στα 31,3 χρόνια για τους άντρες και στα 28,6 χρόνια για τις γυναίκες». (Eurostat,2008, Αναγνώστου σελ.55)



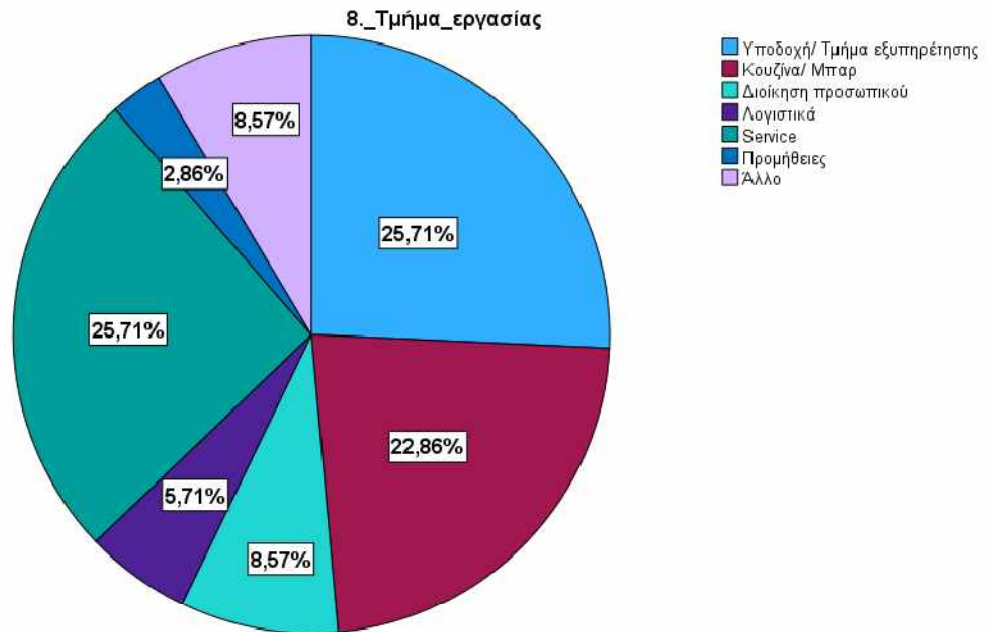
5. Το ξενοδοχείο ανήκει σε κάποια αλυσίδα ή είναι ανεξάρτητο; : Στο συγκεκριμένο διάγραμμα φαίνεται ότι 51,43% ανήκει σε αλυσίδα ξενοδοχείων και το 48,57% έχει δηλώσει ανεξάρτητο. Σε αυτή την ερώτηση, σκοπός είναι να αναδειχθεί ποια κατηγορία των ξενοδοχείων επενδύει περισσότερο στη διαδικασία των επιμορφώσεων.



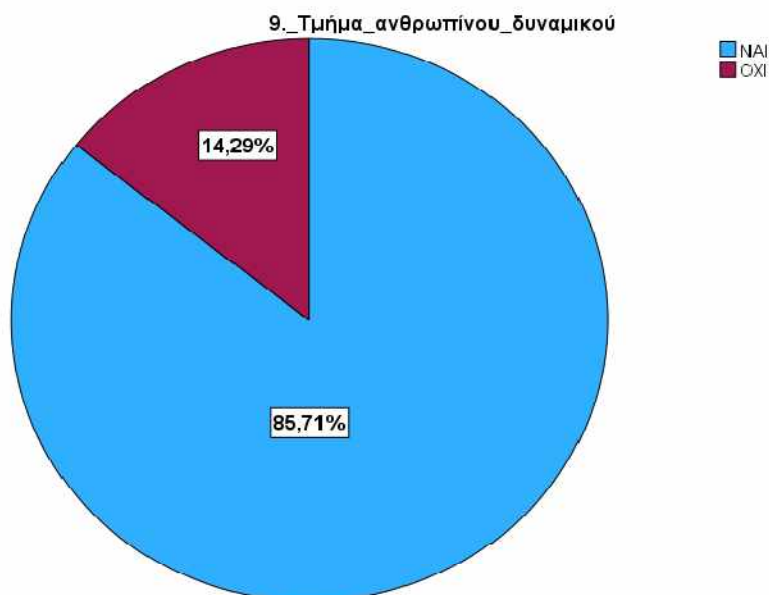
6. Το ξενοδοχείο είναι ετήσιο ή εποχικό:Στο παραπάνω διάγραμμα, το 77,14% έχει απαντήσει εποχικό, ενώ το 22,86% έχει απαντήσει ετήσιο. Στη παραπάνω ερώτηση είναι εξίσου σημαντικό να φανεί τα δείγμα των ξενοδοχείων που επιλέγουν τη διαδικασία της επιμόρφωσης.



7. Έτη προϋπηρεσίας στη συγκεκριμένη επιχείρηση: Σε αυτό το διάγραμμα, φαίνεται ότι το 37,14% έχει δηλώσει αντίστοιχα, 1.5 -2 χρόνια και από 3 χρόνια και πάνω. Μετέπειτα, ακολουθεί, 17,14% από 7 μήνες – 1 χρόνος, ακολουθεί ένα 5,71% όπου έχει δηλώσει συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (27 χρόνια) και ένα ποσοστό του 2,86% κάτω από 6 μήνες.

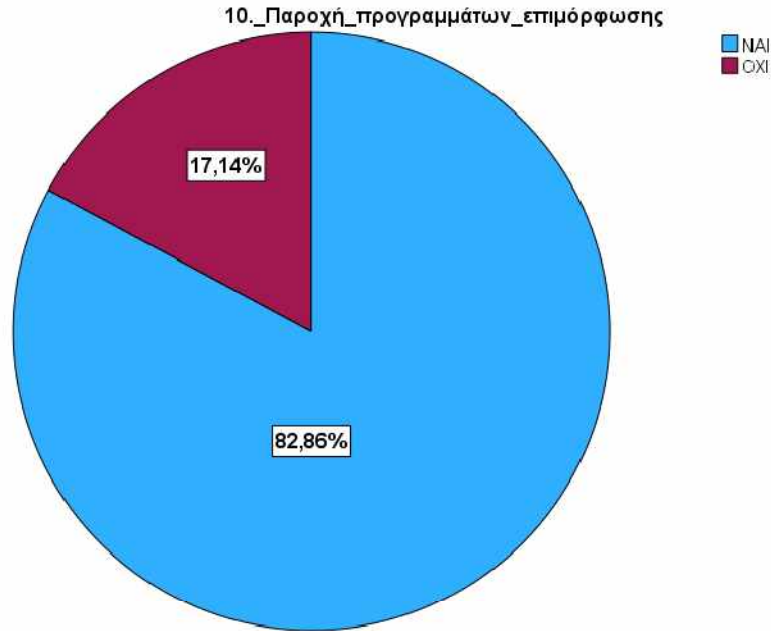


8. Ποιο είναι το βασικό τμήμα εργασίας στο οποίο εργάζεστε; :Σε αυτή την ερώτηση, το 25,71% εργάζεται στην υποδοχή στο τμήμα εξυπηρέτησης και στο service, το 22,86% εργάζεται στην κουζίνα/μπαρ, το 8,57% εργάζεται στη διοίκηση προσωπικού, το 5,71% εργάζεται στα λογιστικά και στο τέλος, ακολουθεί το 2,86% όπου εργάζονται στις προμήθειες στο minimarket και στα μαγαζιά.

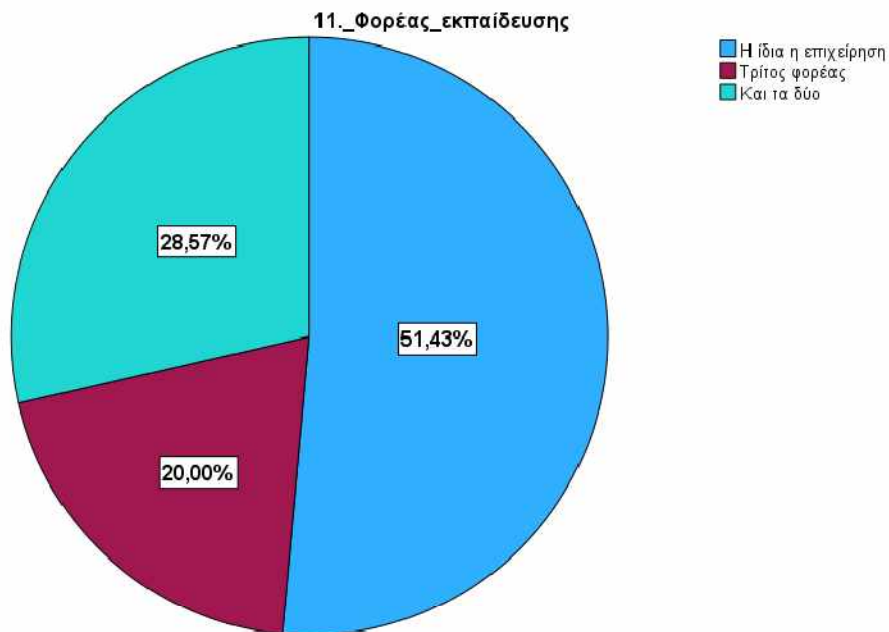


9. Υπάρχει τμήμα ανθρωπίνου δυναμικού στην επιχείρησή σας; : Μια από τις πιο σημαντικές ερωτήσεις, καθώς σύμφωνα με την βιβλιογραφία, το τμήμα ανθρωπίνου δυναμικού, καθώς το τμήμα ανθρωπίνου δυναμικού, οργανώνει τις επιμορφώσεις μιας επιχείρησης. Έτσι στη συγκεκριμένη ερώτηση, το 85,71% έχει απαντήσει 'Ναι' ενώ το 14,29% έχει δηλώσει 'Όχι'.

Αυτή η ερώτηση σκοπεύει να αναδείξει αν υπάρχει τμήμα προσωπικού, «καθώς σε αρκετές μελέτες αναφέρεται ότι το τμήμα ανθρωπίνου δυναμικού, καθορίζει την πορεία της επιχείρησης, μέσω των αναγκών και των απαραίτητων προσλήψεων που πρέπει να γίνουν για τις ανάγκες της επιχείρησης και είναι βασικό τμήμα που οργανώνει τις επιμορφώσεις του προσωπικού». (Μαλάσι,2018, σελ.10)

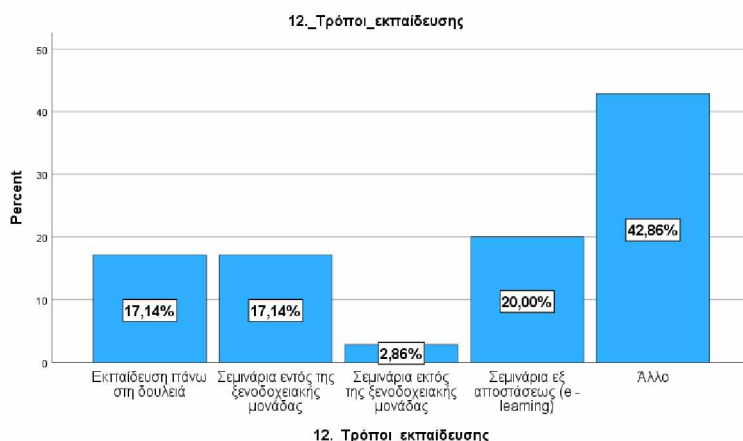


10. Σας παρέχονται προγράμματα επιμόρφωσης; :Η συγκεκριμένη ερώτηση είναι και αυτή εξίσου σημαντική καθώς αναδεικνύει την σημασία της επιμόρφωσης σε μια επιχείρηση. Έτσι σε αυτή την ερώτηση, το 82,86% δηλώνει 'Ναι' του παρέχονται προγράμματα επιμόρφωσης, ενώ το 17,14% δήλωσε 'Όχι'. Σε αυτή την ερώτηση, στόχος είναι αν υπάρχει διαρκής προσπάθεια επιμόρφωσης για το προσωπικό, καθώς έχει τονιστεί η σημασία της επιμόρφωσης τόσο σε προσωπικό επίπεδο του εργαζομένου, όσο και στην ανάδειξη της επιχείρησης, με ποικίλα οφέλη. Έτσι παρέχοντας επιμορφώσεις και εκπαιδευτικά προγράμματα, «στοχευμένα για το κάθε κλάδο, διευρύνουν τις δράσεις τους συν την ανάδειξη της κοινωνικής τους βελτίωσης και των θετικών αποτελεσμάτων προς την επιχείρηση». (Μαλάσι, 2018, σελ. 59)



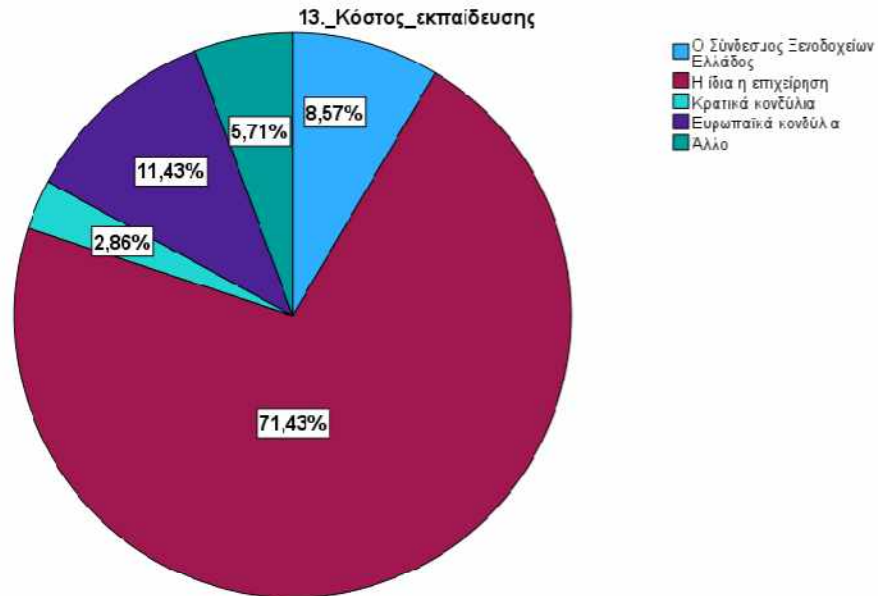
11. Ποιος αναλαμβάνει την εκπαίδευση του προσωπικού σας; : Στη συγκεκριμένη ερώτηση φαίνεται κατά πόσο μια επιχείρηση επενδύει στο κομμάτι της επιμόρφωσης του προσωπικού. Ειδικότερα, το 51,43% απάντησε ότι η ίδια η επιχείρηση επενδύει στις επιμορφώσεις του προσωπικού, το 28,57% δήλωσε και τα δύο, ότι και η επιχείρηση και κάποιος τρίτος φορέας συνεργάζονται για τις επιμορφώσεις και το 20% ότι δέχεται επιμορφώσεις από τρίτο φορέα.

Σε μια επιχείρηση «από τα 4 βασικά στοιχεία της, που την απαρτίζουν, είναι το ανθρώπινο δυναμικό και τα άλλα 3 στοιχεία είναι τα περιβάλλον οι σχέσεις και η εργασία». (Μαλάσι, 2018, σελ.58) Όταν μια επιχείρηση , θέλει να έχει μια καλή πορεία, είναι ζωτικής σημασίας να συνδυάζονται όλα αυτά τα στοιχεία μεταξύ τους μέσα από ένα σωστό και αποτελεσματικό σύστημα οργάνωσης, συντονισμού και διοίκησης και να παρέχονται τα βέλτιστα αποτελέσματα τόσο στις υπηρεσίες, όσο και στην ανάπτυξη μιας επιχείρησης.

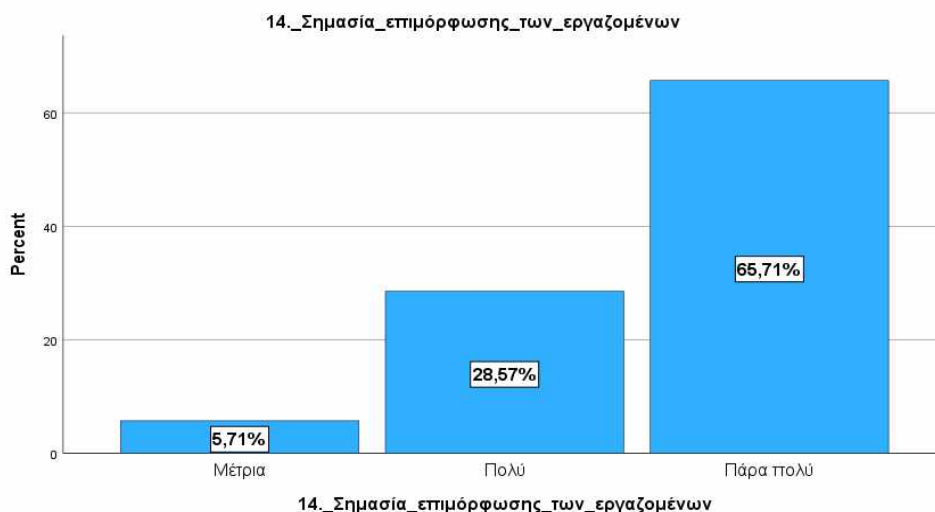


12. Ποιους τρόπους χρησιμοποιούν για την εκπαίδευση/κατάρτιση του προσωπικού; :Αυτή ερώτηση σκοπεύει να αναδείξει τη μεθοδολογία, της επιμόρφωσης που χρησιμοποιούν για τη κατάρτιση του προσωπικού. Συγκεκριμένα, το 20% απάντησε ότι παρακολουθεί σεμινάρια εξ αποστάσεως (e-learning) το 17,14% απάντησε ότι παρακολουθεί σεμινάρια εντός της ξενοδοχειακής μονάδας και ότι καταρτίζεται μέσω τη εκπαίδευσης πάνω στη δουλειά, το 42,86% απάντησε ότι χρησιμοποιεί την μέθοδο της αυτό-εκπαίδευσης και το 2,86% απάντησε ότι παρακολουθεί σεμινάρια εκτός της ξενοδοχειακής μονάδας.

Καθώς υπάρχουν αρκετοί μέθοδοι εκπαίδευσης ενός προσωπικού, από την εκπαίδευση πάνω στη δουλειά, σεμινάρια εκτός ή εντός επιχείρησης ή ακόμη και προγράμματα e-learning συν η επιλογή της αυτό- εκπαίδευσης, η ερώτηση στοχεύει στην επιλογή του τρόπου της επιμόρφωσης που γίνεται για το προσωπικό. Ως δράση, χρησιμεύει σημαντικά και συνδυάζεται μαζί με την ανάπτυξη, παρόλο που είναι δυο αντίθετες ορολογίες και δεν είναι καθόλου συνώνυμες. Η πιο σημαντική διαφοροποίηση τους είναι «πως ο στόχος της εκπαίδευσης είναι η βελτίωση και η επαγγελματική εξέλιξη του εργαζομένου, ενώ στη δράση παρατηρείται η ανοδική πορεία και ενδυνάμωση του προσωπικού της επιχείρησης».(Kanfer, Chen, 2016 pp. 10).

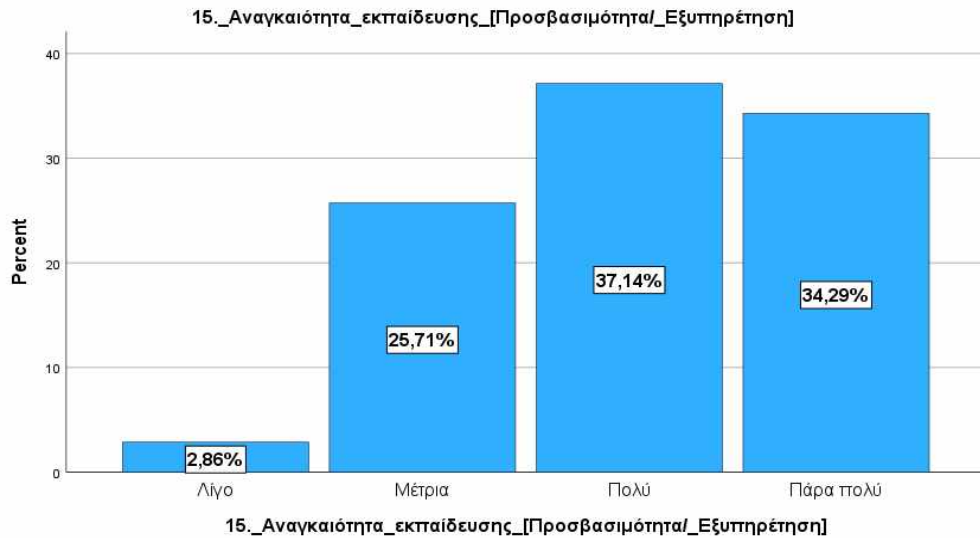


13. Ποιος καλύπτει το κόστος των εκπαιδευτικών/επιμορφωτικών προγραμμάτων; :Στην ερώτηση αυτή το 71,43% απάντησε ότι το κόστος το καλύπτει η ίδια η επιχείρηση, το 11,43% ότι δέχονται ευρωπαϊκά κονδύλια, το 8,57% απάντησε ότι το καλύπτει ο Σύνδεσμος Ξενοδοχείων Ελλάδος και στο 5,71% έχει δηλωθεί ισότιμα τα κρατικά κονδύλια και η προσωπική κάλυψη του κόστους. Τα προγράμματα επιμόρφωσης, μπορεί να βελτιώνουν σημαντικά τόσο τον εργαζόμενο, όσο και την επιχείρηση στην παροχή υπηρεσιών, παρόλα αυτά το κόστος μπορεί να είναι αρκετά αυξημένο. Έτσι η ερώτηση, εστιάζει στο ποιος φορέας καλύπτει το οικονομικό κόστος των επιμορφώσεων. Αν μια επιχείρηση, «θέσει ως στόχο δράσης, την αύξηση της ποιότητας του προσωπικού, συν τη κατάρτιση τους και την διανομή των καινούργιων ευθυνών ή ρόλων, πρέπει να εφαρμοστούν άμεσα οι κατάλληλες τακτικές, με σκοπό να ενσωματωθούν ομαλά στο εργασιακό περιβάλλον της εκάστοτε επιχείρησης». (Κουρτέλλη, 2019, σελ.47)



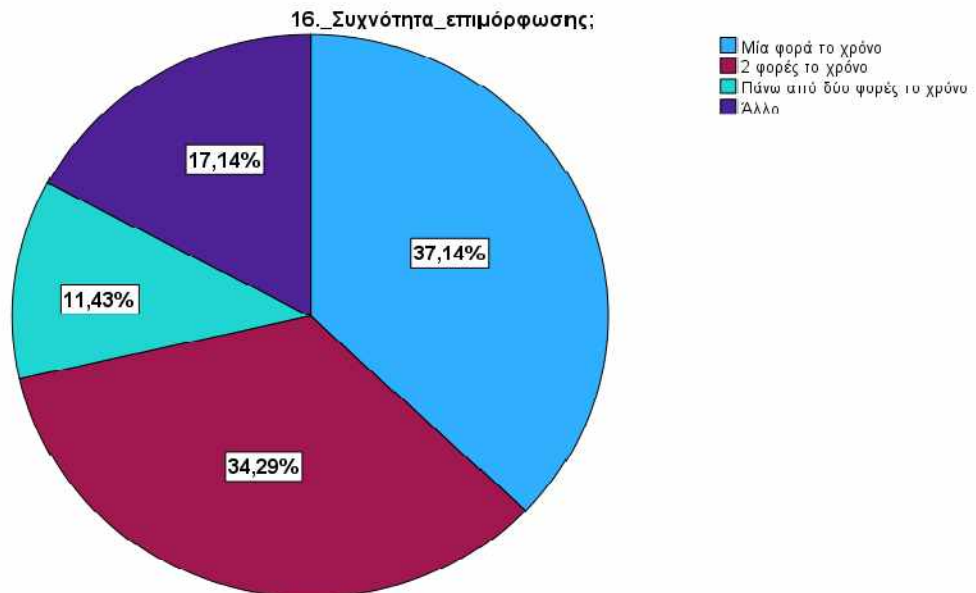
14. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι σημαντική η επιμόρφωση των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα; : Στη συγκεκριμένη ερώτηση, σύμφωνα με τη κλίμακα Likert, όπου το 1 έχει δηλωθεί ως ‘καθόλου και το 5 ως ‘πάρα πολύ’, το 65,71% απάντησε ότι η επιμόρφωση είναι πολύ σημαντική, το 28,57% απάντησε ‘πολύ’, ενώ το 5,71% απάντησε ‘μέτρια’.

Η ερώτηση έχει προκύψει για να δοθεί έμφαση στο γεγονός κατά πόσο πιστεύουν οι εργαζόμενοι στο τουριστικό κλάδο, ότι είναι σημαντική η διαδικασία της επιμόρφωσης, τόσο στη παροχή υπηρεσιών όσο και για τη προσωπική και επαγγελματική τους εξέλιξη. Ως δράση, χρησιμεύει σημαντικά και συνδυάζεται μαζί με την ανάπτυξη, παρόλο που είναι δυο αντίθετες ορολογίες και δεν είναι καθόλου συνώνυμες. Βέβαια, από τους πιο σημαντικούς στόχους της επιμόρφωσης της εκπαιδευτικής διαδικασίας είναι «να υπάρχει ένα κατάλληλο πλάνο δράσης της εταιρίας με απώτερο σκοπό να φτάσει τα υψηλότερα επίπεδα διαχείρισης και αποτελεσματικότητας». (Baum, 2015 pp. 208)



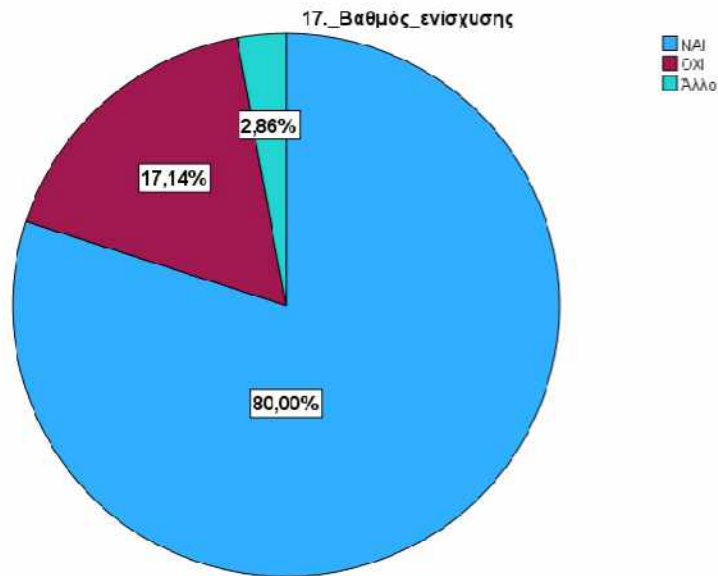
15. Πόσο απαραίτητους θεωρείτε ότι είναι οι κάτωθι παράγοντες που αναδεικνύουν την αναγκαιότητα για εκπαίδευση των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα; : Στο συγκεκριμένο διάγραμμα, σχετικά με τις κατηγορίες των επιμορφώσεων στο ίδιο ποσοστό προτίμησης είναι οι απαιτήσεις και οι αλλαγές της αγοράς και ο ανταγωνισμός, ακολουθεί, ο επανασχεδιασμός και οι οργανωτικές αλλαγές, μετά είναι η τεχνολογική πρόοδος και τελευταία είναι η προσβασιμότητα και η εξυπηρέτηση.

Ο βασικός λόγος που δημιουργήθηκε αυτή η ερώτηση, είναι για να αναδείξει σε ποιές κατηγορίες των επιμορφωτικών δράσεων δίνουν βαρύτητα, οι εργαζόμενοι των τουριστικών επιχειρήσεων. Καθώς ο σκοπός της διπλωματικής είναι να εντοπίσει αν το προσωπικό των τουριστικών επιχειρήσεων εστιάζει στη καλύτερη παροχή υπηρεσιών προς τα ΑμεΑ, έτσι η ερώτηση εστιάζει στο κατά πόσο το προσωπικό μιας τουριστικής μονάδας, επιλέγει ως από τους πιο σημαντικούς παράγοντες, τη προσβασιμότητα και την εξυπηρέτηση των ΑμεΑ. (Τα διαγράμματα αυτής της ερώτησης είναι στο Παράρτημα 5.7.3 – Αποτελέσματα Προσωπικού)



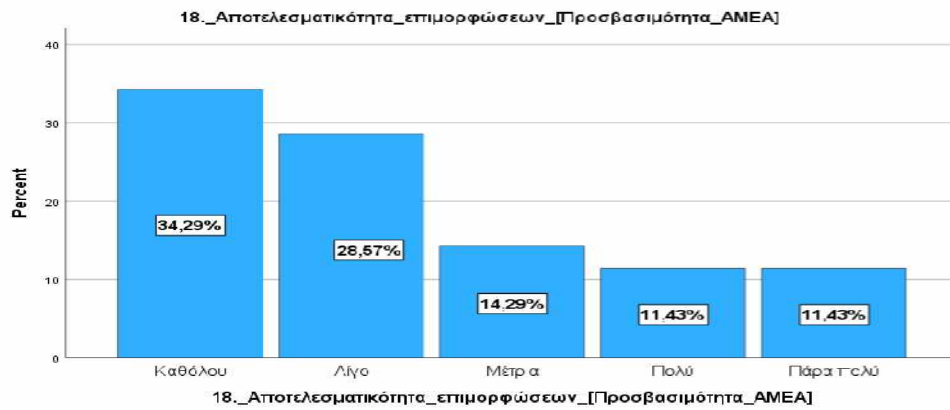
16. Πόσο συχνά σας παρέχεται επιμόρφωση; : Σε αυτή την ερώτηση, ο στόχος είναι να δείξει τη συχνότητα που οργανώνουν επιμορφώσεις για το προσωπικό τους, οι υπεύθυνοι των τουριστικών επιχειρήσεων. Έτσι στα αποτελέσματα φαίνεται ότι το 37,14% δέχεται επιμόρφωση 1 φορά το χρόνο, το 34,29% δύο φορές το χρόνο, στο 11,43% απάντησε 2 φορές το χρόνο και στο ίδιο ποσοστό απάντησε σπάνια, και στο 17,14% απάντησε ‘ανάλογα με το Ευρωπαϊκό Πρόγραμμα και ‘στην αρχή της σεζόν ως ενημέρωση’.

Η ερώτηση εστιάζει στη συχνότητα που οργανώνει μια επιχείρηση επιμορφώσεις. Η επιμορφωτική διαδικασία προσφέρει στην επιχείρηση, σημαντικά θετικά στοιχεία, όπως «βελτιώνει τις δεξιότητες στα περισσότερα επίπεδα μεταξύ των υπαλλήλων, ενισχύει τις γνώσεις και το ηθικό των εργαζομένων συν τις θετικές επιδράσεις στην εργασία, αλλά το πιο σημαντικό είναι ότι αυξάνει ποσοστιαία τα κέρδη της επιχείρησης». (Blanke 2011, pp. 6)



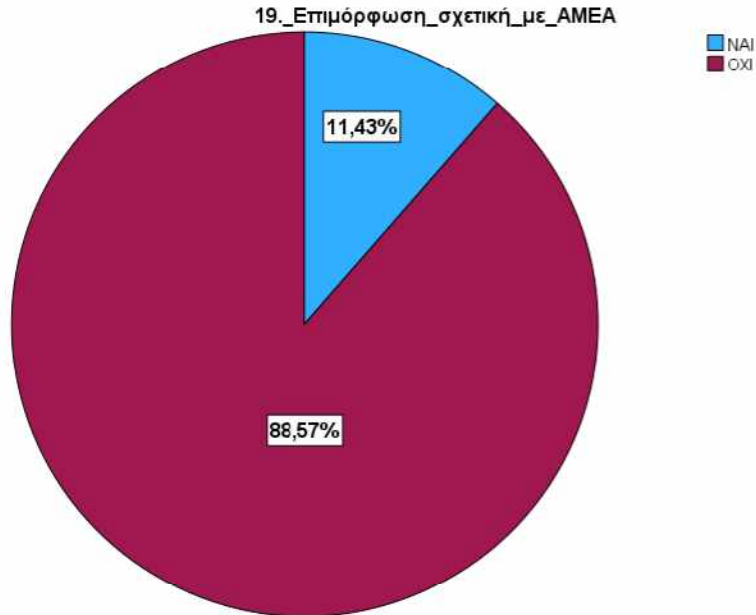
17. Πιστεύετε πως οι επιμορφώσεις σας έχουν ενισχύσει στον εργασιακό σας τομέα; : Σε αυτή την ερώτηση, το 80% απάντησε 'Ναι', το 17,14% απάντησε 'Όχι' και το 2,86% απάντησε 'Ελάχιστα'. Ειδικότερα, σκοπός είναι να δείξει την αναγκαιότητα των επιμορφώσεων και αν ο εργαζόμενος μιας επιχείρησης έχει επαγγελματική και προσωπική εξέλιξη μέσω της διαδικασίας των επιμορφώσεων.

Στις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις μπορεί να υπάρχουν διαφορετικά τμήματα εξυπηρέτησης, όμως ένας παράγοντα είναι κοινός: *να προσφέρουν ευχάριστη και ικανοποιητική παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες τους*». (Κουρτέλλη, 2019, σελ. 51) Έτσι οι απαιτήσεις των επιμορφωτικών δράσεων, *«είναι αρκετά μεγάλες, λόγω της πολυπλοκότητας και της ιδιαιτερότητας, που έχει το κάθε τμήμα και αυτό προϋποθέτει μια αρκετά εξειδικευμένη εκπαιδευτική προσέγγιση*». (Σάρλα, 2013, σελ. 16)



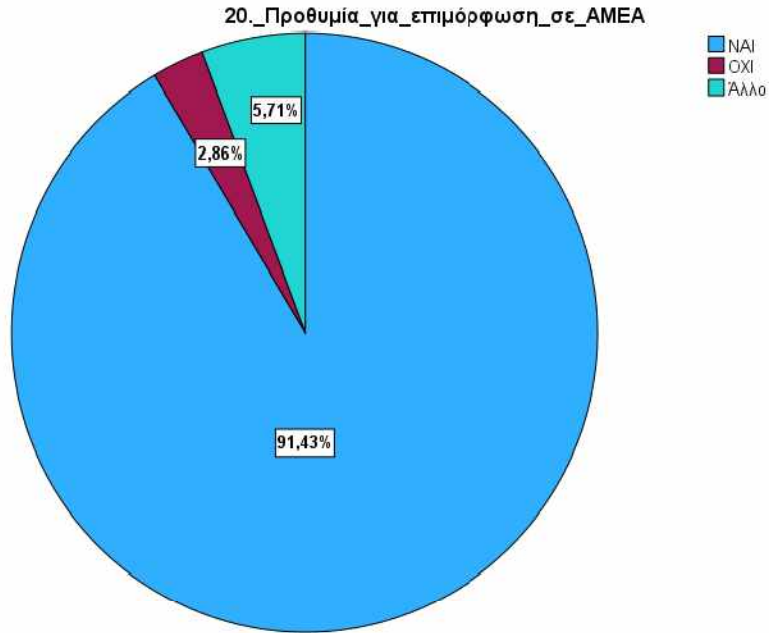
18. Από το 1 έως το 5 σημειώστε πόσο αποτελεσματικές είναι οι επιμορφώσεις στην εργασία σας στις παρακάτω κατηγορίες: Στο παραπάνω διάγραμμα, φαίνεται ότι οι επιμορφώσεις στην εξυπηρέτηση πελατών και στη διεύρυνση γνωστικού πεδίου, είναι τα πιο υψηλά σε ποσοστά. Μετέπειτα, ακολουθεί η παροχή υπηρεσιών και η προσωπική εξέλιξη και προς το τέλος είναι η επαγγελματική εξέλιξη. Όμως, στη προσβασιμότητα ΑμεΑ, τα ποσοστά είναι ιδιαίτερα χαμηλά και κυμαίνονται από το 1- Καθόλου και 2- Λίγο.

Στη συγκεκριμένη ερώτηση, χρησιμοποιώντας τη κλίμακα likert, δίνεται έμφαση στο πόσο αποτελεσματικές ήταν η διαδικασία των επιμορφώσεων στη παροχή υπηρεσιών και κατά πόσο τους έχουν βοηθήσει να βελτιωθούν επαγγελματικά. Καθώς ο σκοπός της διπλωματικής είναι να εντοπίσει αν το προσωπικό των τουριστικών επιχειρήσεων εστιάζει στη καλύτερη παροχή υπηρεσιών προς τα ΑμεΑ, «έτσι η ερώτηση εστιάζει στο κατά πόσο το προσωπικό μιας τουριστικής μονάδας, επιλέγει ως από τους πιο σημαντικούς παράγοντες, τη προσβασιμότητα και την εξυπηρέτηση των ΑμεΑ και κατά πόσο είναι κατάλληλα καταρτισμένοι μέσω των επιμορφώσεων να εξυπηρετήσουν άτομα ΑμεΑ». (Γλερίδου, 2018, σελ. 51) (Τα διαγράμματα των αποτελεσμάτων βρίσκονται στο παράρτημα 5.7.3. – Αποτελέσματα προσωπικού – Διάγραμμα 18.1 -18.2 -18.3 -18.4 -18.5 - 18.6)



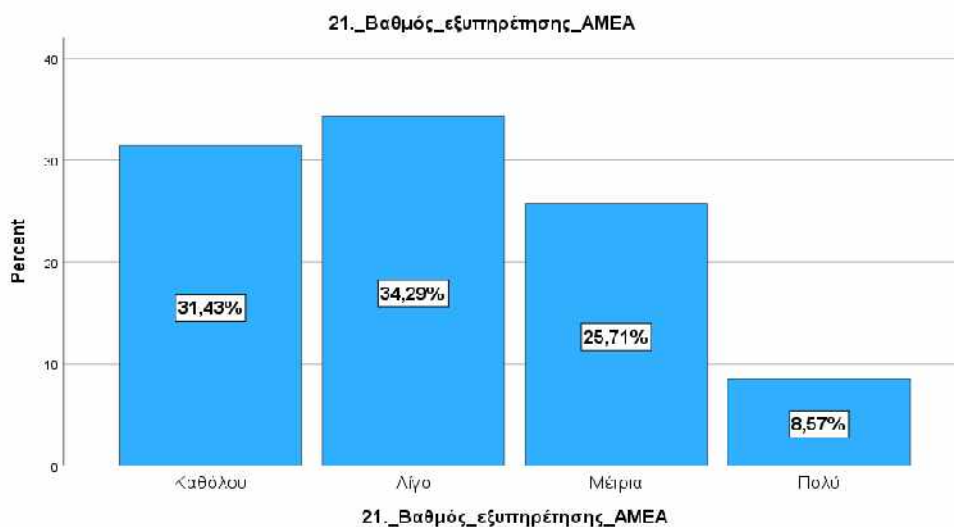
19. Έχετε παρακολουθήσει επιμόρφωση σχετική με προσβασιμότητα/εξυπηρέτηση ατόμων ΑμεΑ; : Σε αυτή την ερώτηση είναι από τις πιο σημαντικές που αναδεικνύουν την αναγκαιότητα της επιμόρφωσης του προσωπικού μιας τουριστικής μονάδας, σχετικά με τη παροχή υπηρεσιών και τη προσβασιμότητα ΑμεΑ. Συγκεκριμένα, σε αυτή την ερώτηση, διαφαίνεται ότι το 88,57% των ερωτηθέντων δεν έχει παρακολουθήσει επιμόρφωση και έχει απαντήσει 'Όχι', ενώ το 11,43% έχει απαντήσει 'Ναι'.

Έτσι οι απαιτήσεις των επιμορφωτικών δράσεων, «είναι αρκετά μεγάλες, λόγω της πολυπλοκότητας και της ιδιαιτερότητας, που έχει το κάθε τμήμα και αυτό προϋποθέτει μια αρκετά εξειδικευμένη εκπαιδευτική προσέγγιση». (Πελεκανάκη, 2022, σελ. 13)



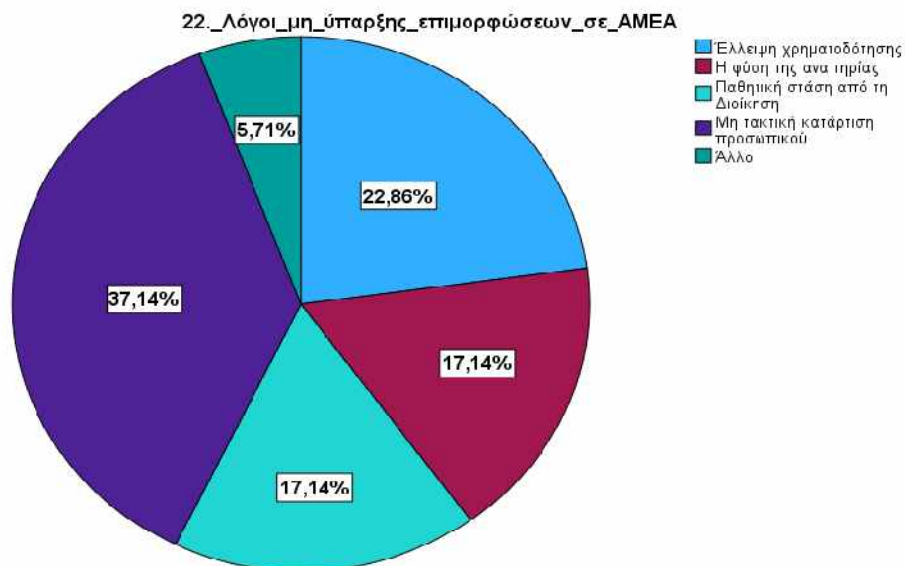
20. Αν δεν έχετε παρακολουθήσει επιμόρφωση με εξυπηρέτηση ατόμων ΑμεΑ, θα παρακολουθούσατε;: Σε αυτή την ερώτηση, ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό έδειξε ενδιαφέρον για την παρακολούθηση μιας επιμόρφωσης σχετικά με τα άτομα ΑμεΑ. Στο παραπάνω διάγραμμα, το 91,4% απάντησε ‘Ναι’, το 5,7% απάντησε ‘Ίσως’, και τέλος, το 2,9% απάντησε ‘Όχι’.

Όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών και γνώσεων από το προσωπικό των ξενοδοχειακών καταλυμάτων «μόνο ένα πολύ μικρό ποσοστό του 18,1% ανέφερε πως είναι καλά καταρτισμένο, ωστόσο το 59% εξέφρασε θετική διάθεση για κατάρτιση πάνω στην εξυπηρέτηση των ατόμων ΑμεΑ». (Μαστοράκη, 2022, σελ.36) Η ερώτηση σκοπεύει να αναδείξει αν υπάρχει θετική διάθεση σχετικά με την παρακολούθηση μιας τέτοιας επιμόρφωσης.



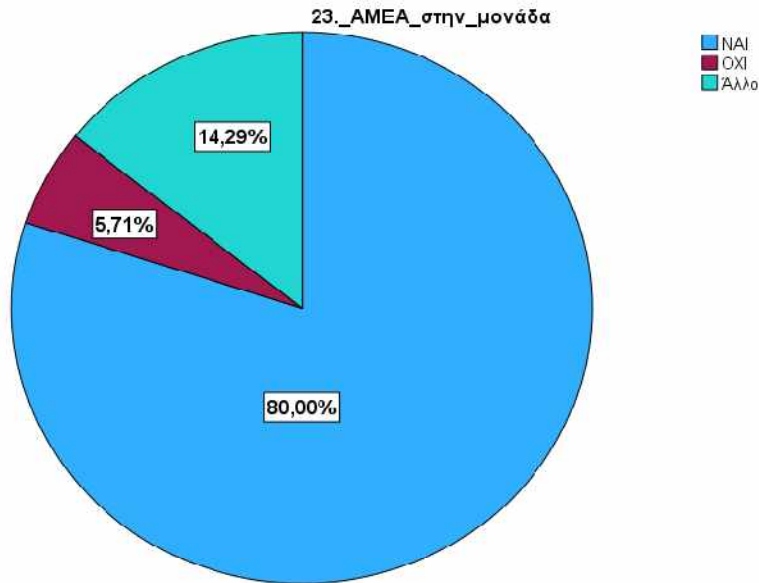
21. Από το 1 έως το 5 πόσο καλά πιστεύετε ότι μπορείτε να εξυπηρετήσετε ένα άτομο ΑμεΑ, ανεξαρτήτως επιμορφώσεων; : Στη συγκεκριμένη ερώτηση, από τις απαντήσεις που δόθηκαν, φαίνεται πως, το 34,29% μπορεί να εξυπηρετήσει λίγο άτομα ΑμεΑ, το 31,43% δήλωσε καθόλου, το 25,71% δήλωσε μέτρια και το 8,57% δήλωσε πολύ.

Η εξυπηρέτηση των ατόμων ΑμεΑ είναι ζωτικής σημασίας για μια τουριστική επιχείρηση και στόχος αυτής της ερώτησης είναι να εστιάσει στη ποιότητα της παροχής υπηρεσιών μιας τουριστικής μονάδας προς τα ΑμεΑ, καθώς από τους πιο σημαντικούς λόγους που δεν μετακινούνται τακτικά και δεν επιλέγουν εύκολα διαμονή σε κάποιο κατάλυμα είναι η άγνοια παροχής σωστών υπηρεσιών από το προσωπικό.

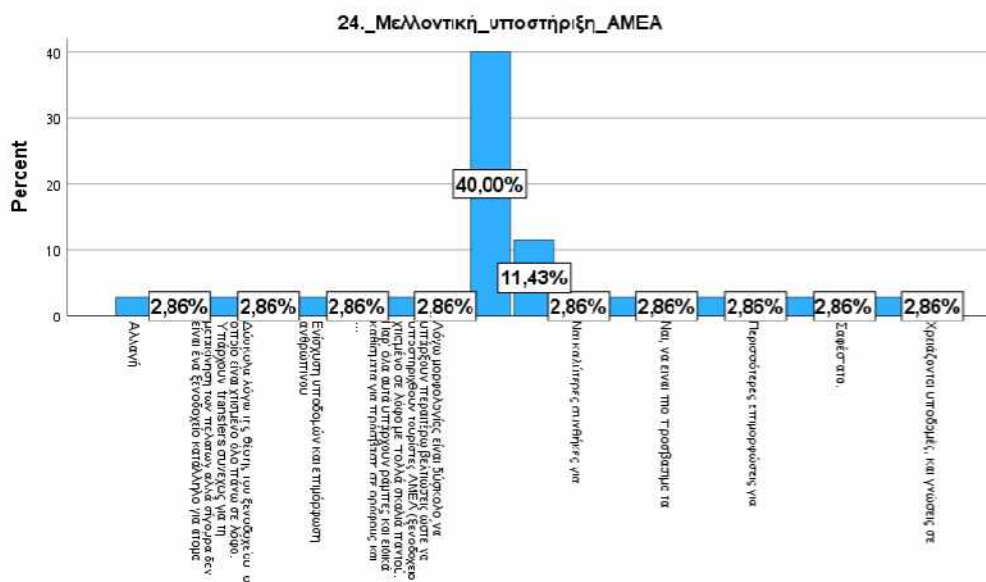


22. Αν δεν γίνονται συχνά επιμορφώσεις προσβασιμότητας για ΑμεΑ για ποιους λόγους πιστεύετε πως συμβαίνει αυτό; : Αυτή η ερώτηση είναι εξίσου σημαντική γιατί μέσα από τις απαντήσεις, διαφαίνονται οι λόγοι που δεν γίνονται επιμορφώσεις. Συγκεκριμένα, το 37,14% απάντησε 'μη τακτική κατάρτιση προσωπικού', το 22,86% απάντησε έλλειψη χρηματοδότησης, το 17,14% αντίστοιχα, δήλωσε ότι είναι παθητική στάση από τη διοίκηση και η φύση της αναπηρίας και το 5,71% απάντησε ότι συμβαίνει λόγω μορφολογίας της τοποθεσίας του ξενοδοχείου και λόγω μη δυνατότητας φιλοξενίας των ατόμων ΑμεΑ.

Από τους πιο σημαντικούς παράγοντες μη συμμόρφωσης στις Ευρωπαϊκές διατάξεις, «είναι η έλλειψη κατανόησης, από τους αρμόδιους κρατικούς φορείς σχετικά με τη σημασία για της αγοράς τουρισμού για άτομα με αναπηρία, καθώς η συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς, δημοσίου, ή ιδιωτικού ενδιαφέροντος, είναι ζωτικής σημασίας, για την επιτυχή διατήρηση των έργων προσβασιμότητας στον τουριστικό κλάδο. (European, Commission, 2015, pp. 62)



23. Έχετε φιλοξενήσει άτομα ΑμεΑ στη ξενοδοχειακή σας μονάδα; : Σε αυτή την ερώτηση, το 80% απάντησε 'Ναι', το 14,29% απάντησε 'Ίσως', το 5,71% απάντησε Όχι. Η ερώτηση αυτή, αποσκοπεί στο να αναδειχθεί αν η ξενοδοχειακή μονάδα είναι κατάλληλη για ΑμεΑ, καθώς «πολλά ξενοδοχεία δεν τηρούν αυτούς τους κανονισμούς, με αποτέλεσμα η πλειονότητα των δωματίων να μην πληρούν τις ελάχιστες προδιαγραφές για τη φιλοξενία τουριστών με μειωμένη κινητικότητα». (Γλερίδου,2018, σελ. 51)

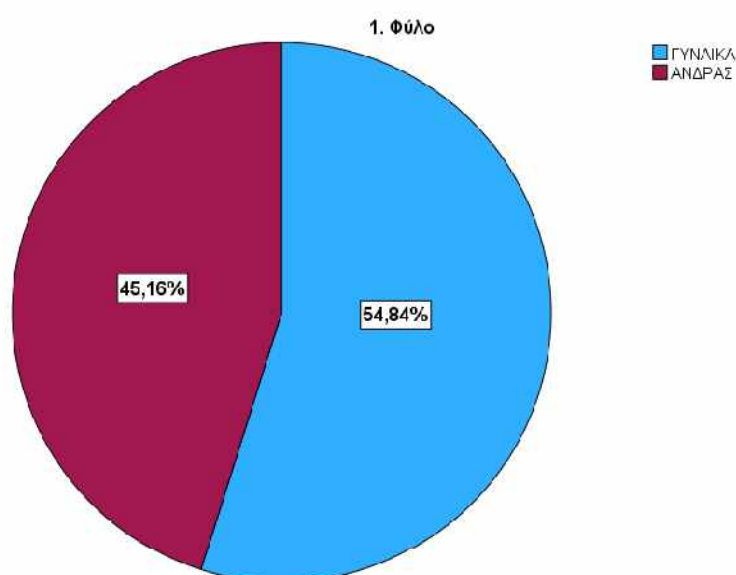


24. Πιστεύετε ότι χρειάζεται να βελτιωθεί ή να υλοποιηθεί οτιδήποτε, προκειμένου να υποστηριχθούν τουρίστες ΑμεΑ στην μονάδα σας; : Σε αυτή την ερώτηση, δόθηκε η ευκαιρία στους ερωτηθέντες/εις, να καταγράψουν τη γνώμη τους. Έτσι το 40% απάντησε ‘Ναι’ ότι κάτι πρέπει να αλλάξει και το 11,4% κατέγραψε ότι ‘Ναι, πρέπει να βρεθεί κάποιος φορέας να αναλάβει επιμόρφωση περί προσβασιμότητας ΑμεΑ’. Δίνοντας την εκδοχή της σύντομης απάντησης, δίνεται η δυνατότητα στον ερωτώμενο, να εκφράσει την άποψη του και να τονίσει τι θα μπορούσε να γίνει.

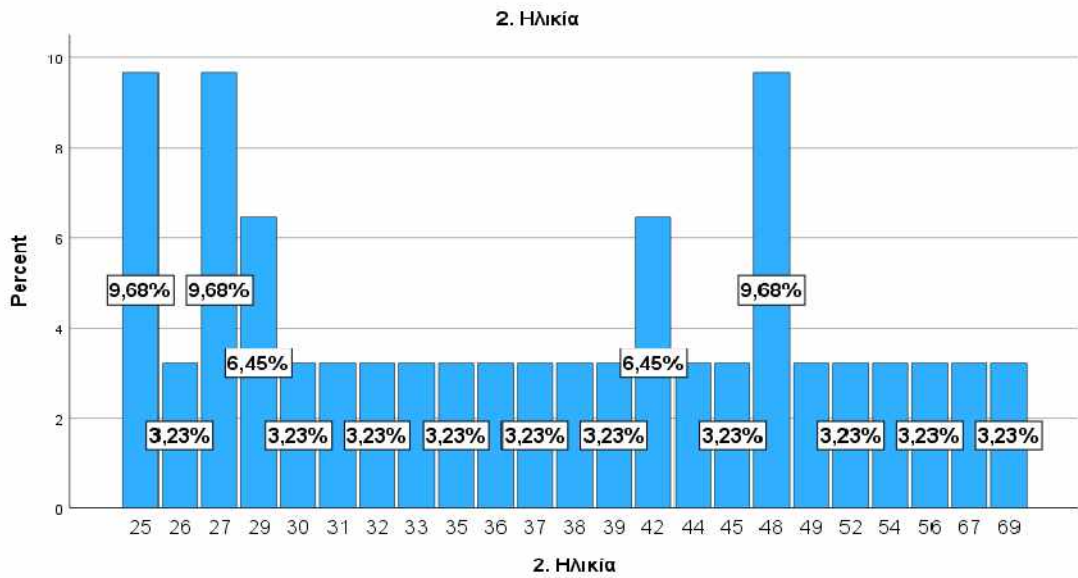
Ως εκπαίδευση σε μια επιχείρηση, «ορίζεται η ομαλή μετάβαση ενός εργαζομένου στο απαιτούμενο στάδιο εξέλιξης και αποτελεσματικότητας, συν την απόκτηση και διασφάλιση της εργασιακής εμπειρίας και γνώσης για την οποιαδήποτε θέση απασχόλησης». (Κόκκαλη, 2022, σελ. 40) Στα πλαίσια της εκπαίδευσης προσωπικού, σχετικές έρευνες έχουν αναδείξει, «πώς η συνεχής επιμόρφωση, των εργαζομένων εμφανίζει ανοδική πορεία στην κατάκτηση της γνώσης, των απαραίτητων δεξιοτήτων και στάσεων και στη πορεία ως απώτερος σκοπός επωφελείται η εργασιακή μονάδα ή επιχείρηση, μέσω της κάλυψης των αναγκών». (Huemann , Keegan, Turner, 2007, pp. 317).

5.3.2. Αποτελέσματα ΑμεΑ

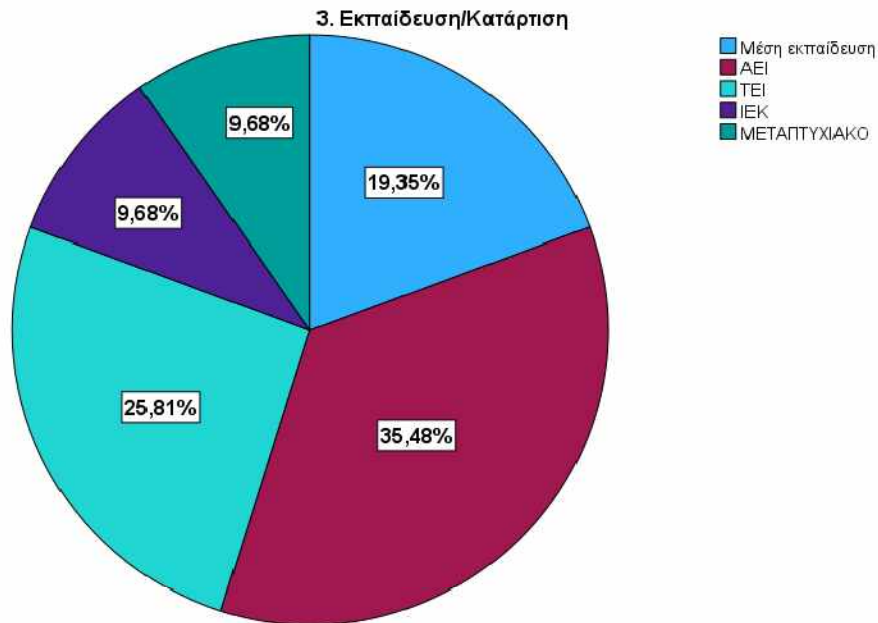
Στα ερωτηματολόγια των ατόμων ΑμεΑ, ο πληθυσμός στον οποίο απευθύνεται το ερωτηματολόγιο είναι, άτομα ΑμεΑ και συνοδοί την περίοδο του 2023, ηλικίας, άνω των 18 ετών, ανεξαιρέτως φύλου, όλων των βαθμίδων εκπαίδευσης και να έχουν επισκεφτεί τουριστικά καταλύματα . Η μέθοδος με την οποία χρησιμοποιήθηκε στην συγκεκριμένη έρευνα είναι μέσω ερωτηματολογίου, μέσω τυχαίας δειγματοληψίας και με δείγμα ευκολίας 31 ατόμων. Οι βασικοί άξονες που στηρίχθηκε η έρευνα είναι α) τα δημογραφικά στοιχεία και β) οι άξονες ικανοποίησης και βελτίωσης της προσβασιμότητας των τουριστικών μονάδων.



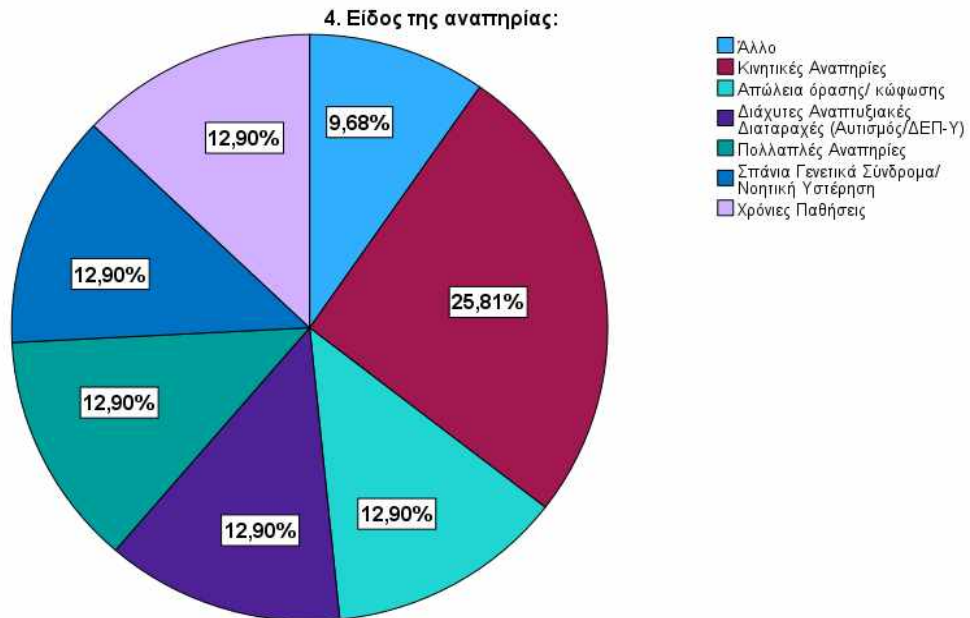
1. Φύλο: Αυτή η ερώτηση δείχνει ότι το 54,84% που συμμετείχαν στην έρευνα, είναι γυναίκες και το 45,16% είναι άντρες. Στην έρευνα μας δόθηκε η ευκαιρία ισότιμα και στα δύο φύλα να απαντήσουν αντίστοιχα και να εκφράσουν την άποψη τους, ώστε να υπάρχει μια αντικειμενική εικόνα για το αποτέλεσμα. Παρόλα αυτά αξίζει να σημειωθεί πως υπήρξε και επιλογή για το τρίτο φύλο.



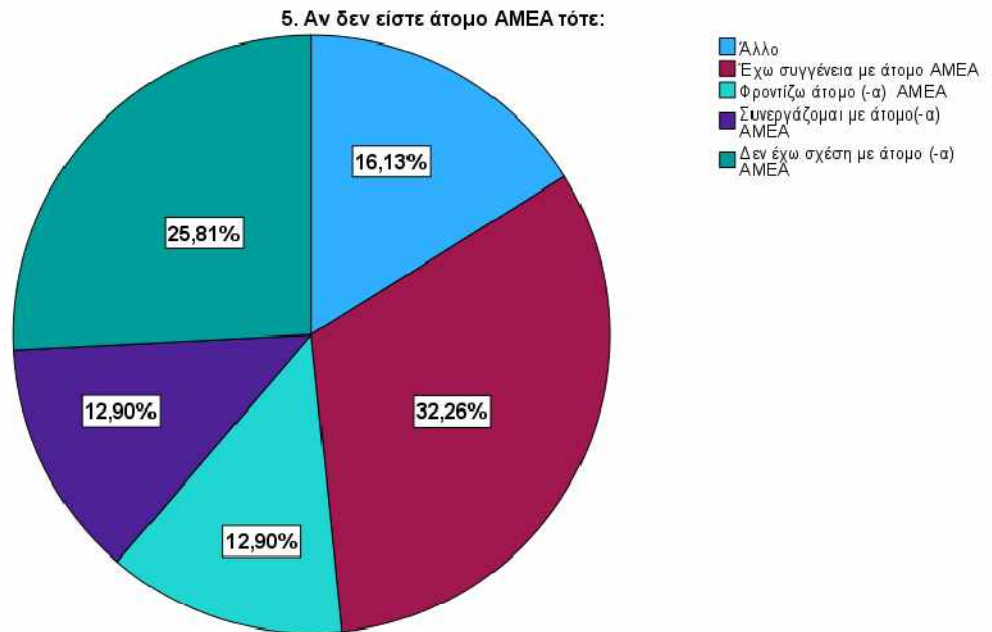
2. Ηλικία : Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε από άτομα που είχαν ηλικία από τα 25 – 69. Σε μεγάλο ποσοστό, το 9,68% βρίσκεται ανάμεσα στο 25-27 ετών και το ίδιο ποσοστό παρουσιάζεται και στην ηλικία των 48 ετών.



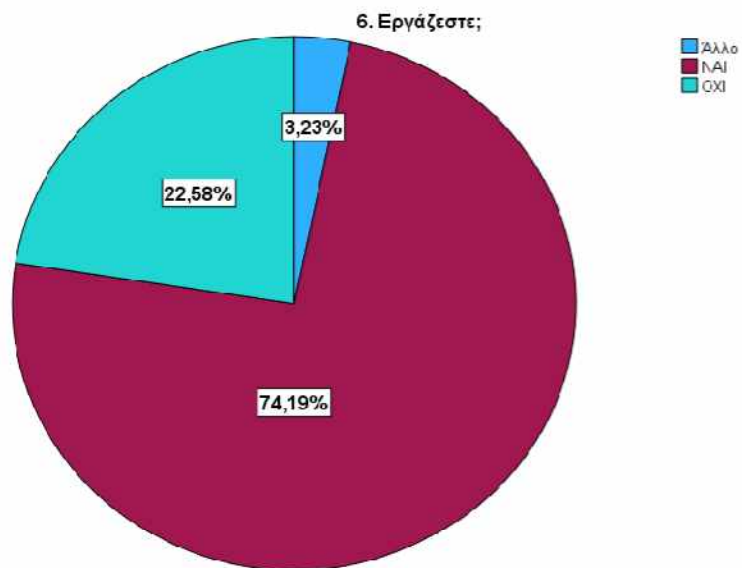
3. Εκπαίδευση/Κατάρτιση: Στο συγκεκριμένο διάγραμμα φαίνεται ότι το 35,48% έχει απαντήσει Ανώτατο Εκπαιδευτικό ίδρυμα, (ΑΕΙ) το 25,81% έχει τελειώσει Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα, (ΤΕΙ) , το 19,35% ανήκει στη Μέση Εκπαίδευση και τέλος ακολουθεί το 9,68% που έχει φοιτήσει σε Ινστιτούτο ΕπαγγελματικήςΚατάρτισης (ΙΕΚ) και στο ίδιο ποσοστό έχει πραγματοποιήσει Μεταπτυχιακές Σπουδές.



4. Είδος της αναπηρίας: Το 25,81% δήλωσε ότι έχει κινητικές αναπηρίες, στο 12,90% στο ίδιο ποσοστό απάντησαν 'Απώλεια όρασης/κώφωσης, οι Διάχυτες Αναπτυξιακές Διαταραχές (Αυτισμός – ΔΕΠ-Υ), Πολλαπλές Αναπηρίες, Σπάνια Γενετικά Σύνδρομα/Νοητική Υστέρηση και Χρόνιες Παθήσεις. Τέλος, ακολουθούν κάποιες γραπτές απαντήσεις στο 9,68% που κατέγραψαν κάποια γενετικά σύνδρομα.

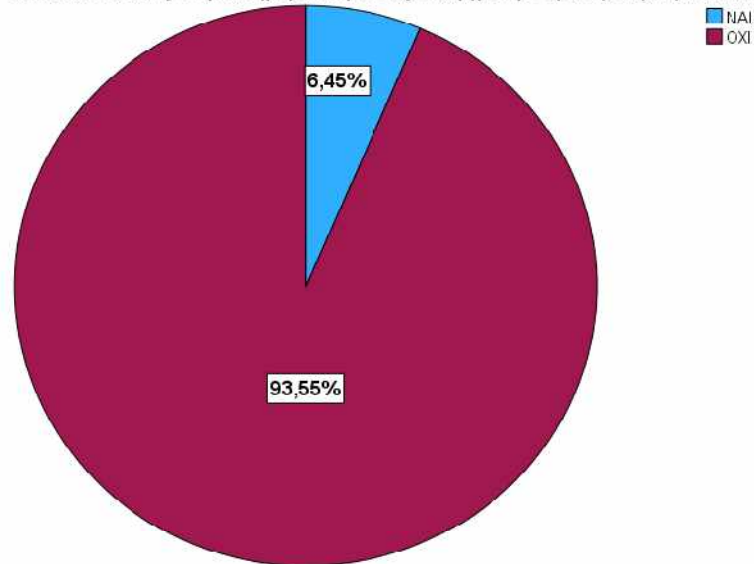


5. Αν δεν είστε άτομο ΑμεΑ τότε: Σε αυτή την ερώτηση δίνεται η επιλογή σε συγγενείς/συνοδούς να εκφράσουν την άποψη τους δια μέσου του ατόμου ΑμεΑ. Έτσι, σε αυτή την ερώτηση, το 32,26% δήλωσε ότι έχει συγγένεια με άτομο ΑμεΑ, το 25,81% δήλωσε ότι δεν έχει σχέση με άτομο ΑμεΑ, το 16,13% δήλωσε ότι φροντίζει/συνεργάζεται με άτομο ΑμεΑ και στο 12,90% ανέφεραν ότι είναι εθελοντές σε δομή.



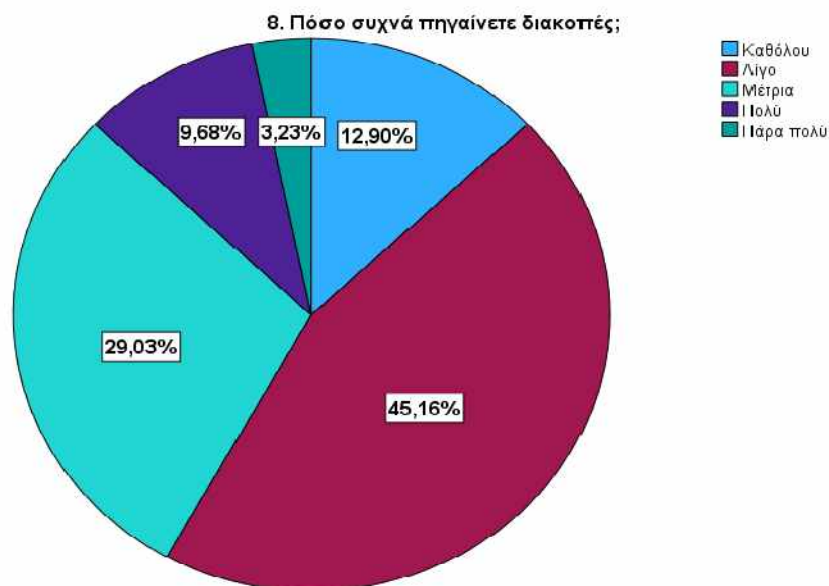
6. Εργάζεστε; : Σε αυτή την ερώτηση το 74,19% απάντησε Ναι, το 22,58% απάντησε Όχι, και το 3,23% απάντησε ότι είναι συνταξιούχοι.

7. Πιστεύετε πως στη καθημερινότητα σας υπάρχει προσβασιμότητα για τα άτομα ΑΜΕΑ;

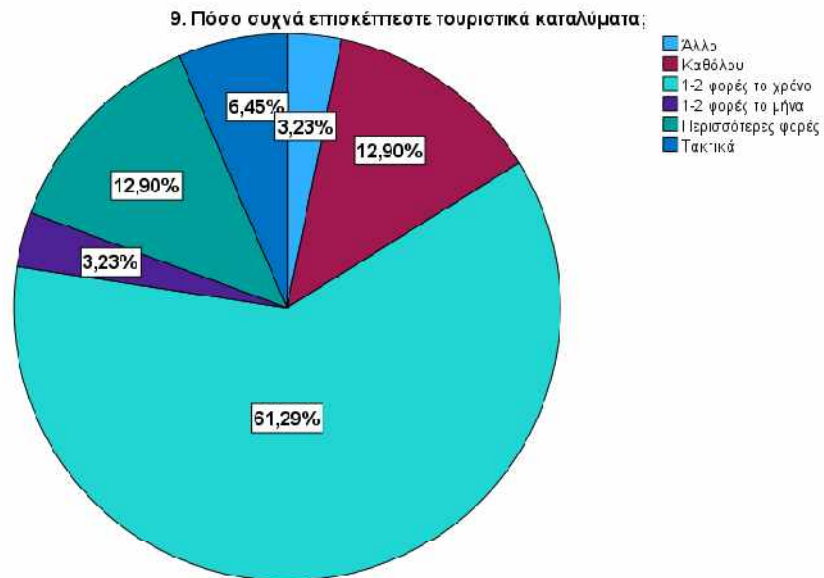


7. Πιστεύετε πως στη καθημερινότητα σας υπάρχει προσβασιμότητα για τα άτομα ΑμεΑ; : Η συγκεκριμένη ερώτηση είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς αναδεικνύει αν υπάρχει προσβασιμότητα για τα ΑμεΑ. Έτσι σε αυτή την ερώτηση, το 93,55% απάντησε 'Όχι', ενώ το 6,45% απάντησε 'Ναι'.

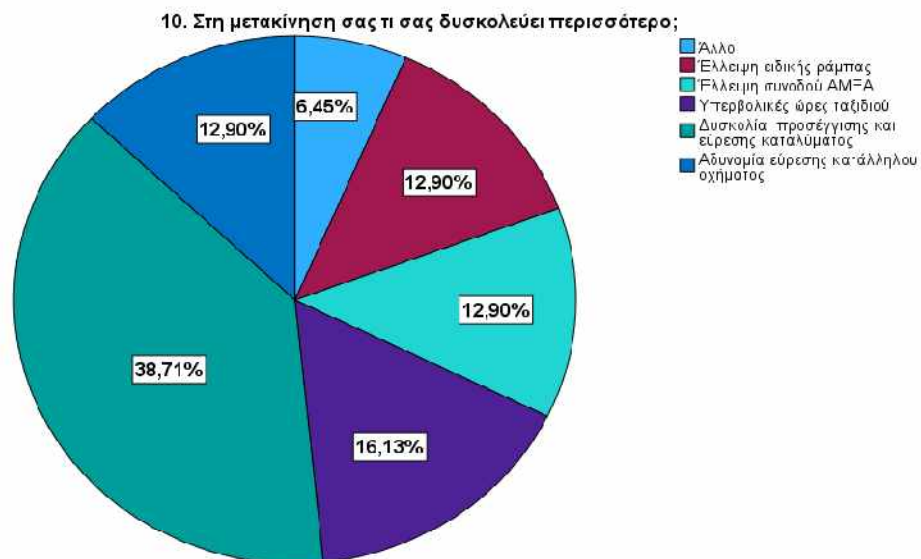
Σκοπός αυτής της ερώτησης είναι να αναδείξει αν τα άτομα ΑμεΑ, μπορούν να έχουν προσβασιμότητα στη καθημερινότητα τους καθώς είναι από τα πιο σημαντικά ζητήματα της καθημερινότητας τους. Είναι πολύ σημαντικό μια πολιτεία, «τους που σέβεται πολίτες της, να θεσπίζει νόμους που προστατεύουν τα δικαιώματα τους, κυρίως για τις ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες με σκοπό να προστατεύονται και να διασφαλίζεται η ποιότητα ζωής τους» (Τζιβνίκου, 2016. σελ. 18).



8. Πόσο συχνά πηγαίνετε διακοπές; : Στη συγκεκριμένη ερώτηση, το 45,16% αναφέρει ότι πηγαίνει 2- Λίγο, το 29,03% έχει απαντήσει 3- Μέτρια, το 12,90% αναφέρει 1- καθόλου, το 9,68% αναφέρει 4-πολύ, και το 3,23% αναφέρει 5- πάρα πολύ. Η ερώτηση αυτή στοχεύει στην ανάγκη του ατόμου για προσωπική αναψυχή και κατά πόσο αυτό είναι εφικτό για ένα άτομο ΑμεΑ, ή για ένα συνοδό, να υπάρξει προσβασιμότητα ακόμη και στις διακοπές. Αντίστοιχα, είναι πολύ σημαντικό μια πολιτεία, «τους που σέβεται πολίτες της, να θεσπίζει νόμους που προστατεύουν τα δικαιώματά τους, κυρίως για τις ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες με σκοπό να προστατεύονται και να διασφαλίζεται η ποιότητα ζωής τους».(Τζιβνίκου, 2016, σελ.18)



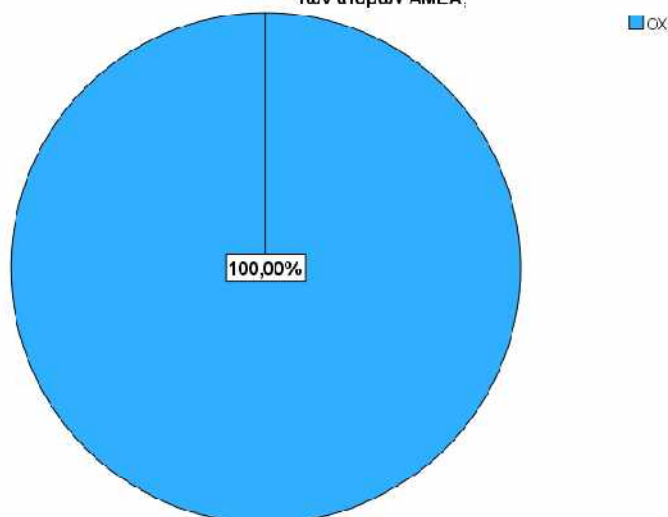
9. Πόσο συχνά επισκέπτεστε τουριστικά καταλύματα; :Στο συγκεκριμένο διάγραμμα, το 61,29% απάντησε 1-2 φορές το χρόνο, στο 12,90% έχουν απαντήσει εξίσου ότι επισκέπτονται περισσότερες φορές και υπάρχουν και κάποιοι που δεν επισκέπτονται καθόλου ένα τουριστικό κατάλυμα. Το 6,45% απάντησε 'Τακτικά', ενώ το 3,23% απάντησε 1-2 φορές το μήνα, ή 1 φορά το χρόνο. «Ωστόσο, πολλά ξενοδοχεία δεν τηρούν αυτούς τους κανονισμούς, με αποτέλεσμα η πλειονότητα των δωματίων να μην πληρούν τις ελάχιστες προδιαγραφές για τη φιλοξενία τουριστών με μειωμένη κινητικότητα». (Γλερίδου, 2018, σελ. 20)



10. Στη μετακίνηση σας τι σας δυσκολεύει περισσότερο; :Το 38,71% απάντησε ότι η μεγαλύτερη τους δυσκολία είναι η δυσκολία προσέγγισης και εύρεσης καταλύματος, το 16,13% απάντησε οι υπερβολικές ώρες ταξιδιού, το 12,90% απάντησε αδυναμία εύρεσης κατάλληλου οχήματος και η έλλειψη συνοδού ΑμεΑ και η έλλειψη ειδικής ράμπας και το 6,45% κατέγραψε ότι τον δυσκολεύει η επικοινωνία και ότι δεν υπάρχει γενικότερη πρόσβαση.

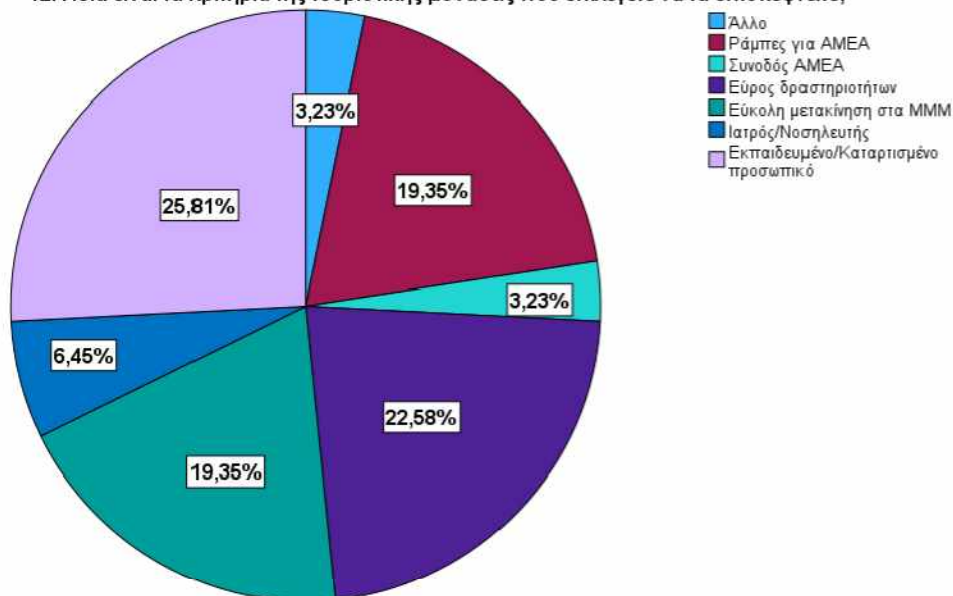
Παράλληλα, όπως αναφέρεται στο άρθρο 26 στο χάρτη των θεμελιωμένων δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ, 2000) «τα δικαιώματα των ατόμων ΑμεΑ, πρέπει να προστατεύονται υποχρεωτικά, με σκοπό την εξασφάλιση της αυτονομίας τους, της ισότιμης συμμετοχής τους και της επικοινωνίας τους με την κοινωνία». (europa.eu.) Αντίστοιχα, αυτό έχει καταγραφεί και στη Σύμβαση των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων, όπου τονίζει ότι «μαζί με την ισότιμη συμμετοχή τους στη κοινωνία, πρέπει να έχουν παροχές σε προηγμένες τεχνολογικές εγκαταστάσεις που θα εξυπηρετούν την καθημερινότητά τους». (Καλαντζή, 2014, σελ. 19)

11. Πιστεύετε ότι οι τουριστικές μονάδες και οι διάφορες επιχειρήσεις της περιοχής ενισχύουν την ενσωμάτωση των ατόμων ΑΜΕΑ;



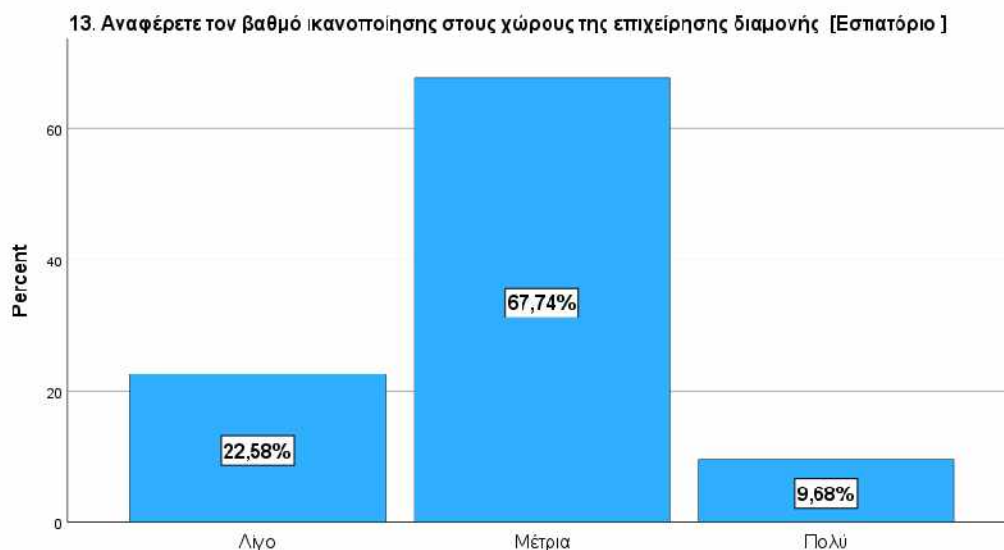
11. Πιστεύετε ότι οι τουριστικές μονάδες και οι διάφορες επιχειρήσεις της περιοχής ενισχύουν την ενσωμάτωση των ατόμων ΑμεΑ; : Η συγκεκριμένη ερώτηση είναι άκρως σημαντική καθώς μέσα από αυτή την ερώτηση φαίνεται αν υπάρχει τουριστική προσβασιμότητα. Το 100% των ερωτηθέντων απάντησε 'Όχι'. Δυστυχώς η Ελλάδα, «εξακολουθεί να υστερεί σημαντικά στη τουριστική προσβασιμότητα, σε σύγκριση με άλλες Ευρωπαϊκές χώρες, που αποτελεί παράδοξο, γιατί η Ελλάδα, έχει καθιερώσει διάφορες μορφές τουρισμού, όπως αθλητικό, συνεδριακό ή αγροτικό, δεν παρουσιάζει καθόλου δείγματα τουριστικής προσβασιμότητας στα άτομα με αναπηρία». (Naniopoulos, etal. , 2016, pp. 58)

12. Ποια είναι τα κριτήρια της τουριστικής μονάδας που επιλέγετε να τα επισκεφτείτε;



12. Ποια είναι τα κριτήρια της τουριστικής μονάδας που επιλέγετε να τα επισκεφτείτε; :Σε αυτό το διάγραμμα, το 25,81% απάντησε το εκπαιδευμένο προσωπικό, το 22,58% απάντησε το εύρος δραστηριοτήτων το 19,35% απάντησε αντίστοιχα, η εύκολη μετακίνηση στα ΜΜΜ και οι ράμπες για ΑμεΑ, το 6,45% απάντησε για τον 'Ιατρό/ Νοσηλεύτη και το 3,23% κατέγραψε ότι είναι κάποια από τα παραπάνω συν τον συνοδό ΑμεΑ.

Έτσι, σύμφωνα με το ελληνικό δίκαιο και τη κείμενη νομοθεσία και ειδικότερα του Ν. 4067/2012, «ορίζει ότι προσβασιμότητα είναι να επιτρέπει σε όλα τα άτομα ανεξαρτήτως φύλου, ηλικίας, είδος αναπηρίας, να μπορούν να συμμετέχουν παντού χωρίς διακρίσεις». Επίσης παρά το γεγονός «πως η Ελλάδα, είναι από τους πιο δημοφιλείς τουριστικούς προορισμούς, το κύριο θέμα είναι η δυσπρόσιτη υποδομή της και αντίστοιχα τόσο δημόσιοι όσο και ιδιωτικοί φορείς δεν δίνουν την απαραίτητη σημασία για τη τουριστική προσβασιμότητα των ΑμεΑ». (Παπαρηγοπούλου, 2021, σελ.29)

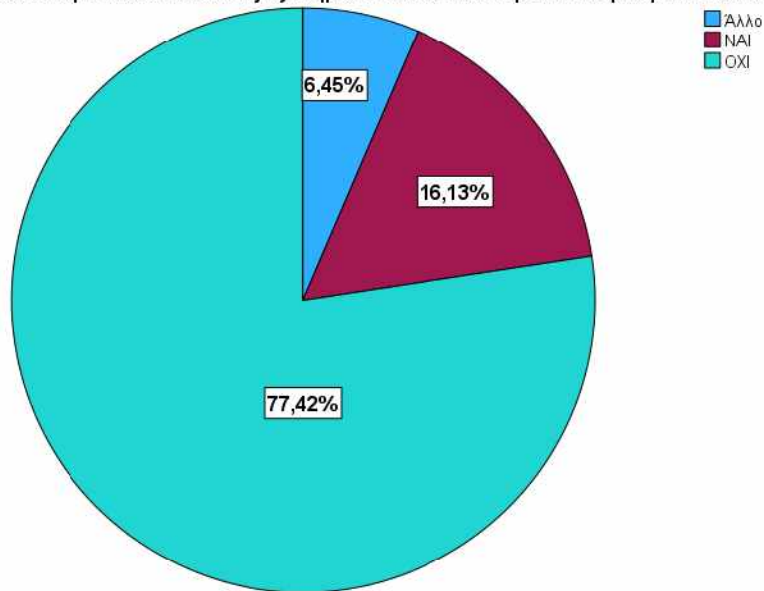


13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Εστιατόριο]

13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής :Σε αυτό το διάγραμμα έχει καταγραφεί ότι οι χώροι της εστίασης (Εστιατόριο, Μπαρ/Πισίνα) ικανοποιούν σε μέτριο βαθμό, λίγο προς μέτριο βαθμό είναι η ρεσεψιόν και τα μαγαζιά /μάρκετ, λίγο έως καθόλου είναι η πρόσβαση προς τα ΜΜΜ και το μέρος που απάντησαν ότι δεν εξυπηρετεί καθόλου, έχει καταγραφεί η παραλία.

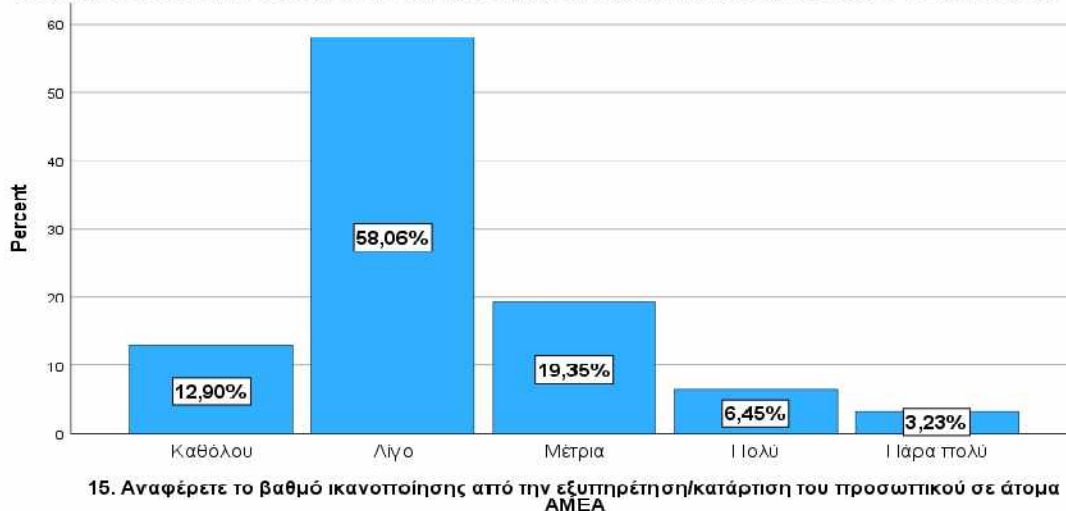
Παράλληλα, ψηφίστηκε τροπολογία που «ορίζει πως από την 1η Απριλίου 2023 γίνεται υποχρεωτική στις νέες οικοδομικές άδειες η σύνταξη μελέτης προσβασιμότητας κυρίως στα κτίρια του δημοσίου και των δήμων και άλλων χώρων δημοσίου ενδιαφέροντος, επιβάλλεται να γίνουν οι απαραίτητες διαμορφώσεις, ώστε οι λειτουργικοί χώροι τους να είναι εύκολα προσβάσιμοι από άτομα με αναπηρία ή εμποδιζόμενα άτομα». (Ν. 4994/2022)

14. Το προσωπικό που σας εξυπηρετεί είναι εκπαιδευμένο/καταρτισμένο στα άτομα ΑΜΕΑ;



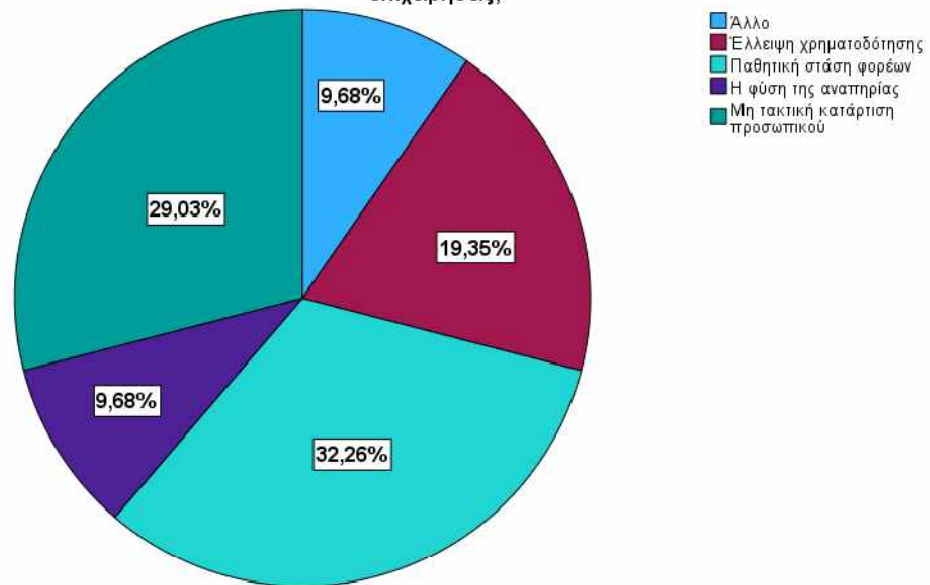
14. Το προσωπικό που σας εξυπηρετεί είναι εκπαιδευμένο/καταρτισμένο στα άτομα ΑμεΑ; : Αυτή ερώτηση είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς αναδεικνύει τις ανάγκες της επιμόρφωσης περί τουριστικής προσβασιμότητας. Έτσι, στο συγκεκριμένο διάγραμμα, το 77,42% απάντησε 'Όχι', το 16,13% απάντησε 'Ναι', το 6,45% απάντησε ότι είναι 'Ελάχιστα Καταρτισμένο'. Όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών και γνώσεων από το προσωπικό των ξενοδοχειακών καταλυμάτων «μόνο ένα πολύ μικρό ποσοστό του 18,1% ανέφερε πως είναι καλά καταρτισμένο, ωστόσο το 59% εξέφρασε θετική διάθεση για κατάρτιση πάνω στην εξυπηρέτηση των ατόμων ΑμεΑ». (Μαστοράκη, 2022. σελ. 51)

15. Αναφέρετε το βαθμό ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση/κατάρτιση του προσωπικού σε άτομα ΑΜΕΑ



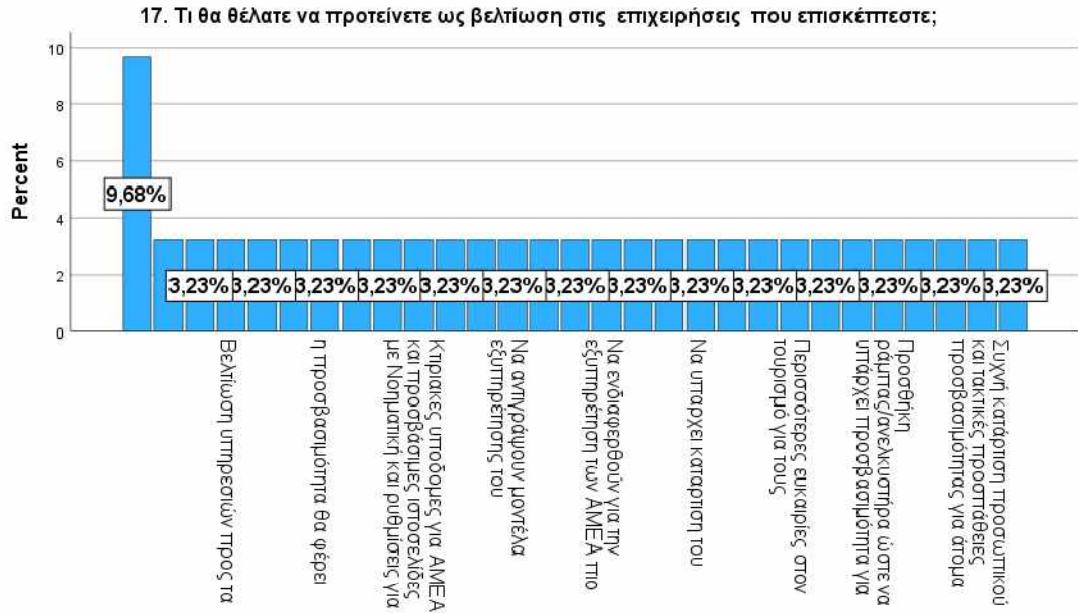
15. Αναφέρετε το βαθμό ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση/κατάρτιση του προσωπικού σε άτομα ΑμεΑ :Στο συγκεκριμένο διάγραμμα, έχει καταγραφεί, ότι το 58,06% απάντησε 2- Λίγο, το 19,35% απάντησε 3-Μέτρια, το 12,90% απάντησε, 1- Καθόλου, το 6,45% απάντησε, 4- Πολύ και το 3,23% απάντησε, 5- Πάρα Πολύ. Ωστόσο είναι σημαντικό τόσο για τους προορισμούς, όσο και για τις επιχειρήσεις «να πληρούν πρόσθετες απαιτήσεις, πέρα από τις τεχνικές που αναφέρθηκαν προηγουμένως, καθώς αυτές οι απαιτήσεις σχετίζονται συγκεκριμένα με την προσβασιμότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και είναι ιδιαίτερα ζωτικής σημασίας για την βελτίωση της εμπειρίας των τουριστών με αναπηρία και για την προώθηση των επιχειρήσεων και των προορισμών». (Hansen 2017, pp. 7)

16. Που νομίζετε ότι οφείλεται η έλλειψη υπηρεσιών προσαρμοσμένων για άτομα ΑΜΕΑ σε τουριστικές επιχειρήσεις;



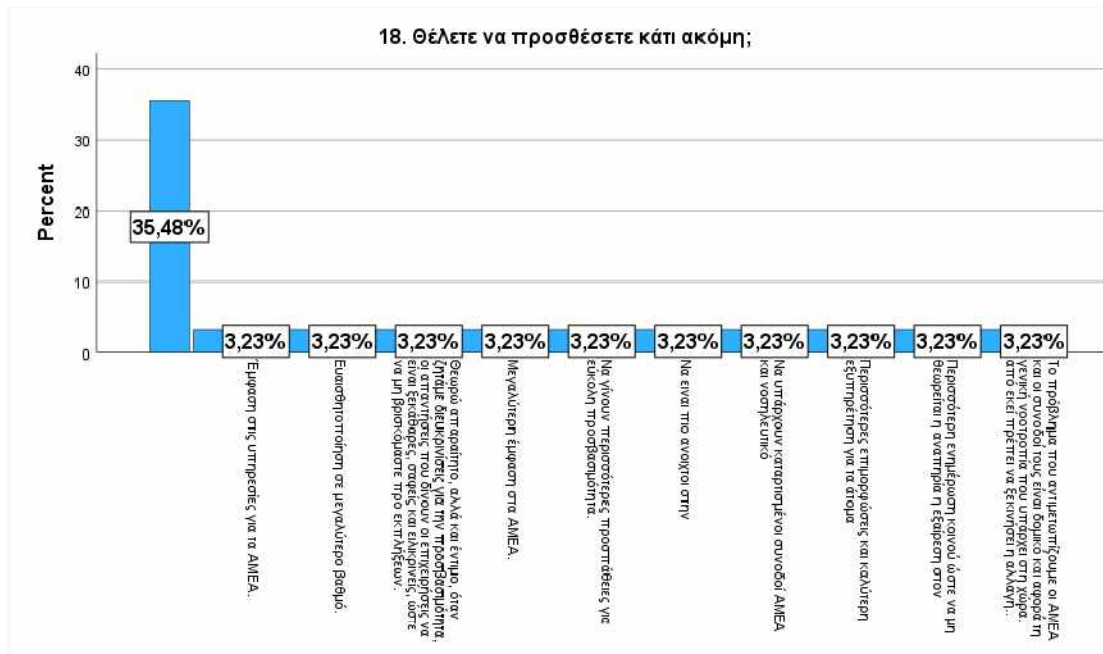
16. Που νομίζετε ότι οφείλεται η έλλειψη υπηρεσιών προσαρμοσμένων για άτομα ΑμεΑ σε τουριστικές επιχειρήσεις; :Αυτή ερώτηση είναι εξίσου σημαντική που αναδεικνύει τους λόγους που δεν επενδύει μια τουριστική μονάδα, στην επιμόρφωση του προσωπικού, ώστε να παρέχουν καλύτερες υπηρεσίες, προς τα ΑμεΑ. Ειδικότερα, το 32,26% απάντησε ότι ευθύνεται η 'Παθητική Στάση των φορέων', το 29,03% απάντησε, η 'μη τακτική κατάρτιση προσωπικού', το 19,35% απάντησε, ότι ευθύνεται η 'έλλειψη χρηματοδότησης', το 9,68% απάντησε 'η φύση της αναπηρίας' και, ότι ευθύνεται η έλλειψη κυρώσεων και ζήτησης, συντηγενικότερη απαξίωση των ΑμεΑ, στη χώρα.

Ο τουρισμός, αν και ένα σχετικό κομμάτι του σύγχρονου τρόπου ζωής σε οικονομικά περισσότερο ανεπτυγμένες χώρες, «δεν είναι προσβάσιμος σε όλους, με συγκεκριμένα εμπόδια που υπάρχουν για τα άτομα με αναπηρία και αυτά τα εμπόδια δεν είναι μόνο φυσικά, αλλά και εσωτερικά, πολιτιστικά και κοινωνικά.». (Kastenholtz, etal., 2015, pp. 1263)



17. Τι θα θέλατε να προτείνετε ως βελτίωση στις επιχειρήσεις που επισκέπτεστε; : Σε αυτή την ερώτηση δόθηκε η επιλογή να καταγραφούν οι απαντήσεις των ερωτηθέντων και να καταγράψουν την άποψη τους. Έτσι στις απαντήσεις που καταγράφηκαν φαίνονται τα εξής:

- Αλλαγή γενικώς στάσης απέναντι στα άτομα ΑμεΑ
- Να υπάρχει κατάρτιση του προσωπικού
- Περισσότερα σεμινάρια για ΑμεΑ
- Περισσότερες ευκαιρίες στον τουρισμό για τους ΑμεΑ
- Το προσωπικό πρέπει να είναι καταρτισμένο χωρίς να διατηρεί στερεότυπα και να σε κάνει να αισθάνεσαι άβολα και να βοηθάει περισσότερο στην επίδειξη και ξενάγηση όλων των χώρων και να επισημαίνει τους πιθανούς κινδύνους που υπάρχουν εκεί π.χ. σκαλοπάτια και εμπόδια
- Προσωπικός βοηθός σε ΑμεΑ σε αυτές τις επιχειρήσεις.
- Να προσπαθήσουν να έχουν ιατρική βοήθεια σε μόνιμη βάση.



18. Θέλετε να προσθέσετε κάτι ακόμη; : Στο διάγραμμα αυτό το 35,48% των ερωτηθέντων απάντησε ‘Ναι, καλύτερη προσβασιμότητα’. Αντίστοιχα καταγράφηκαν τα εξής:

- Περισσότερη ενημέρωση κοινού ώστε να μη θεωρείται η αναπηρία η εξαίρεση στον κανόνα
- Να γίνουν προσπάθειες για να μπορούν και τα άτομα ΑΜΕΑ να διαμένουν στα ξενοδοχεία με ευκολία.
- Να υπάρχουν καταρτισμένοι συνοδοί ΑμεΑ και νοσηλευτικό προσωπικό
- Ευαισθητοποίηση σε μεγαλύτερο βαθμό.

5.3.3 Βιβλιογραφική – Ερευνητική ανασκόπηση

Λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα των δύο ερωτηματολογίων και σε συνδυασμό με τη βιβλιογραφική ανασκόπηση, προέκυψαν σημαντικά αποτελέσματα και αυτά τα αποτελέσματα, βοηθούν σημαντικά να αναδειχθούν τα εξής συμπεράσματα.

Από το ερωτηματολόγιο του προσωπικού των ξενοδοχειακών μονάδων, προκύπτει ότι το προσωπικό πιστεύει στην αναγκαιότητα της επιμορφωτικής διαδικασίας και ενώ ένα μεγάλο ποσοστό δεν έχει παρακολουθήσει μια τέτοια επιμόρφωση, πάνω από το 50% των ερωτηθέντων απάντησε ότι είναι αρκετά σημαντικό να διοργανώνονται επιμορφώσεις σχετικά με την εξυπηρέτηση των ΑμεΑ. (Ερώτημα 19, 20)

Στη πορεία, το ερωτηματολόγιο στοχεύει να αναδείξει τους λόγους που δεν γίνονται τέτοιες επιμορφώσεις και από τους πιο σημαντικούς λόγους που αναδείχθηκαν είναι η μη τακτική κατάρτιση προσωπικού και η έλλειψη χρηματοδότησης. Καθώς η αγορά εργασίας είναι ιδιαίτερα απαιτητική και ανταγωνιστική, ιδιαίτερα στον τουριστικό κλάδο και στην παροχή υπηρεσιών, *«πλέον είναι απαραίτητο να γίνονται τακτικά επιμορφώσεις, ώστε να παρέχονται και οι ανάλογες υπηρεσίες με το καλύτερο δυνατό τρόπο»*. (Χυτήρης, 2013, Αναγνώστου, 2022, σελ. 34) Οι επιμορφώσεις, *«μπορεί να επιφέρουν ένα σημαντικό κόστος για την εταιρία, όμως στοχεύουν πρωτίστως στην εξέλιξη του εργαζομένου και στην βελτίωση της επαγγελματικής του κατάρτισης και μετέπειτα στην εικόνα της επιχείρησης»*. (Μαλάσι, 2018, σελ. 56)

Στα ερωτήματα επίσης σχετικά με τον τομέα των επιμορφώσεων, παρόλο που ένα μεγάλο ποσοστό θεωρεί τη προσβασιμότητα των ΑμεΑ, ιδιαίτερα σημαντικό παράγοντα επιμόρφωσης, μετέπειτα στις απαντήσεις καταγράφεται ότι μπορούν να εξυπηρετήσουν λίγο έως καθόλου τα άτομα ΑμεΑ και τους συνοδούς τους. (Ερώτημα 15,18)

Επίσης το ερώτημα σχετικά με την ανάδειξη του ανθρωπίνου δυναμικού, είναι ιδιαίτερα σημαντικό καθώς, *«η ύπαρξη ανθρωπίνου δυναμικού είναι ζωτικής σημασίας στην επιχείρηση, καθώς, το προσωπικό δεν μπορεί να μένει στάσιμο και επί της ουσίας πρέπει να υπάρχει η αντίστοιχη πρόβλεψη για την επιμόρφωση, για την καλύτερη απόδοση των υπαλλήλων και για τη μελλοντική εξέλιξη της επιχείρησης»*. (Jekiel, 2010, Μαλάσι, 2018, σελ. 20)

Επιπλέον στο ερωτηματολόγιο των ΑμεΑ, είναι πολύ σημαντικό να τονιστεί ότι από τις ερωτήσεις των δημογραφικών στοιχείων το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων ΑμεΑ, που επιλέγει να ταξιδέψει, ανήκει στις κινητικές και στις αισθητηριακές αναπηρίες, ενώ ένα μεγάλο ποσοστό, δεν μπορεί να μετακινηθεί, ούτε να εξυπηρετηθεί στις τουριστικές μονάδες. (Ερώτηση, 4) Αυτό αναδεικνύει περισσότερο το γεγονός ότι τα άτομα ΑμεΑ, έχουν ανάγκη των επιμόρφωση του προσωπικού και ότι *«όλοι οι άνθρωποι ανεξαιρέτως φυσικής και νοητικής κατάστασης, έχουν δικαίωμα στον τουρισμό και την ίδια ανάγκη για αναψυχή και ταξίδια»*. (Κόκκαλη, 2022, σελ. 97)

Επίσης, παρόλο που στις υπόλοιπες χώρες έχουν κάνει ποικίλες προσπάθειες για να βοηθήσουν τα άτομα ΑμεΑ, να είναι πιο ενεργά, η Ελλάδα, *«έχει προδιαγραφές για την αύξηση του τουρισμού, δεν ενισχύει καθόλου τα ΑμεΑ»*. (Τάτσιος, 2012, σελ. 52) Παρόλο που τα άτομα ΑμεΑ, αποτελούν ένα σταθερό πληθυσμό, δυστυχώς μέσα από τη πρωτογενή έρευνα, *«οι συνθήκες και οι δομές δεν επιτρέπουν τη γενικότερη μετακίνηση»*. (Τάτσιος, 2012, σελ. 52) (Ερώτηση, 7,8,9,10,11)

Αξιίζει να σημειωθεί πως οι λόγοι επιλογής μιας τουριστικής μονάδας, το πιο σημαντικό ποσοστό κατέγραψε ότι, θέλουν εκπαιδευμένο και καταρτισμένο προσωπικό και επίσης καταγράφουν ότι οι παροχές που δέχονται δεν ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους. (Ερώτηση, 12,14, 16) Ειδικότερα, στα πλαίσια της έρευνας, από το 1-5 είχαν την δυνατότητα να σημειώσουν τους χώρους των ξενοδοχείων που ικανοποιούν τις ανάγκες τους, οι χώροι που τους ικανοποιούν σε μέτριο βαθμό είναι οι χώροι της εστίασης (μπαρ –πισίνα, εστιατόριο) ενώ οι χώροι της εξυπηρέτησης (ρεσεψιόν, μαγαζιά και παραλία) συγκεντρώνουν πολύ χαμηλά ποσοστά. Το παράδοξο είναι ότι οι χώροι της εστίασης *«δέχονται τις λιγότερες επιμορφώσεις, σε αντίθεση με τους χώρους εξυπηρέτησης και παροχής υπηρεσιών»*. (Μαλάσι, 2018, σελ. 43)

Τέλος, μέσα από τη βιβλιογραφική και ερευνητική ανασκόπηση, τόσο από το ερωτηματολόγιο του προσωπικού, όσο και των ΑμεΑ, καθρεφτίζεται η ανάγκη και για τακτική επιμόρφωση του προσωπικού, όσο και για τη γενικότερη προσβασιμότητα των ατόμων με αναπηρία.

5.4. Πρώτες Προσπάθειες Επιμόρφωσης ΑΜΕΑ

Παρόλο που έρευνα ανέδειξε και στα δύο ερωτηματολόγια ότι δεν υπάρχει τουριστική προσβασιμότητα και δεν γίνεται αρκετά συχνά επιμόρφωση για ποικίλους λόγους, αξίζει να σημειωθεί ότι έχουν ξεκινήσει να γίνονται μαζικές προσπάθειες επιμόρφωσης προσωπικού για να παρέχουν καλύτερες υπηρεσίες, προς τα άτομα ΑμεΑ.

Ειδικότερα, η οργάνωση «Με άλλα Μάτια» που οργανώνει πολλές δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης όπως «την ημέρα του Λευκού Μπαστουνιού», μέσα από μία έρευνα που διεξήχθη είδαν ότι *« το ποσοστό του 75% των ΑμεΑ και των οικείων τους , αποφασίζουν να διακόψουν την συναλλαγή τους με επιχείρηση που δεν παρέχει σωστή ενημέρωση και υπηρεσίες προς τα άτομα ΑμεΑ»*. (meallamatia.gr)

Από αυτή τη μελέτη, ξεκίνησε το πρόγραμμα 'CustomerService 4 All', όπου προσπαθούν να επιμορφώσουν το προσωπικό οποιασδήποτε εταιρίας, προκειμένου να παρέχει τις βέλτιστες υπηρεσίες προς τα ΑμεΑ και να μπορεί να τους εξυπηρετεί καλύτερα.

Έχοντας έρθει σε επικοινωνία μαζί τους, απάντησαν ότι έχουν γίνει κάποιες πρώτες προσπάθειες από τουριστικές επιχειρήσεις ιδιαίτερα στις περιοχές της Λήμνου και της Καλαμάτας και προσπαθούν να εντατικοποιήσουν τις προσπάθειες τους καθώς το διάστημα της πανδημίας του κορονοϊού αποτέλεσε σημαντικός ανασταλτικός παράγοντας.

Παρόλα αυτά θέτει γερά τα θεμέλια για την επιμόρφωση του προσωπικού και για την καλύτερη εξυπηρέτηση των ατόμων ΑμεΑ.

5.5. Συμπεράσματα

Η συγκεκριμένη διπλωματική διατριβή, εστιάζει στην στηθαυότερη διερεύνηση και στην βιβλιογραφική ανασκόπηση περί τουριστικής προσβασιμότητας, για την υποστήριξη και ανάλυση του όρου «προσβάσιμος τουρισμός». Επιπλέον, εκτός από τις γενικότερες δυσκολίες που υπάρχουν περί τουριστικής προσβασιμότητας, ένας βασικός σκοπός της συγκεκριμένης εργασίας είναι να εστιάσει στην κατάρτιση των εργαζομένων μιας τουριστικής μονάδας και κατά πόσο μια τουριστική επιχείρηση ενδιαφέρεται για τη προσβασιμότητα των ΑμεΑ και για τη σωστή παροχή υπηρεσιών που δέχονται από το προσωπικό.

Για τις ανάγκες της έρευνας, χρησιμοποιήθηκαν δομημένα ερωτηματολόγια, προκειμένου να γίνει σωστή συλλογή και διασταύρωση δεδομένων, τόσο από τη μεριά της προσφοράς (προσωπικό τουριστικών καταλυμάτων) όσο και από τη πλευρά της ζήτησης (άτομα ΑμεΑ – συνοδοί).

Έτσι όπως φαίνεται και σε αντιστοιχία με το 3^ο κεφάλαιο περί τουριστικής προσβασιμότητας των ΑμεΑ, οι απαντήσεις που δόθηκαν τόσο από το προσωπικό τουριστικών καταλυμάτων, όσο και από ΑμεΑ και συνοδούς, αναδεικνύει την έλλειψη που υπάρχει στον τουρισμό στα άτομα ΑμεΑ, συν το γεγονός ότι οι εταιρίες δεν επιλέγουν να επιμορφώσουν το προσωπικό τους.

Παρά τα διαφορετικά στυλ ερωτήσεων που διαμορφώθηκαν και στα δύο ερωτηματολόγια για τις ανάγκες της συγκεκριμένης έρευνας, μέσω των αποτελεσμάτων που προέκυψαν, εμφανίστηκαν σημαντικά συμπεράσματα, σχετικά με το επίπεδο της παροχής υπηρεσιών και τη κατάρτιση των εργαζομένων από τη μεριά του προσωπικού και αντίστοιχα, η ευκολία στη προσβασιμότητα και το επίπεδο της παροχής υπηρεσιών που δέχονται τα άτομα ΑμεΑ και οι συνοδοί.

Σε παλαιότερες έρευνες έχει καταγραφεί ότι γίνονται προσπάθειες για την ανάδειξη του προσβάσιμου τουρισμού στη Κρήτη, παρόλα αυτά υπάρχουν σημαντικές δυσκολίες, όπως η μορφολογία του εδάφους και οι πολλές ώρες των μετακινήσεων, κάνουν τη διαδικασία των ταξιδιών ακόμη πιο δύσκολη.

Παρόλα αυτά, στη συγκεκριμένη έρευνα που εστιάζει στο παράγοντα της επιμόρφωσης των εργαζομένων και στη παροχή υπηρεσιών προς τα άτομα ΑμεΑ, χρήζει σημαντικής βελτίωσης, καθώς ένα πολύ μεγάλο ποσοστό ατόμων του προσωπικού, δεν έχει παρακολουθήσει επιμορφώσεις σχετικά με την εξυπηρέτηση των ατόμων ΑμεΑ, παρόλο που υπάρχει θετική προδιάθεση.

Επίσης, οι ίδιες οι επιχειρήσεις παρόλο που οργανώνουν αρκετά τακτικά επιμορφώσεις προσωπικού, δεν έχουν εστιάσει στην επιμόρφωση των εργαζομένων για την εξυπηρέτηση των ατόμων ΑμεΑ και αυτό δημιουργεί μια γενικότερη αμφιβολία στο προσωπικό, για το αν μπορούν να εξυπηρετήσουν με το καλύτερο δυνατό τρόπο άτομα ΑμεΑ και αντίστοιχα η ίδια η επιχείρηση θεωρεί ότι αυτή η επιμόρφωση είναι ελάχιστα χρήσιμη, κάτι που διογκώνει περισσότερο τις δυσκολίες για την προσβασιμότητα των ΑμεΑ.

Ένα σημαντικό συγκριτικό πλεονέκτημα των τουριστικών επιχειρήσεων που επιλέγουν να επικεντρωθούν στη τουριστική προσβασιμότητα και στη συμπερίληψη, εν αντιθέσει με εκείνους που δεν το επιλέγουν και επικεντρώνονται στον μαζικό τουρισμό, έγκειται στο επίπεδο ανταγωνισμού και στη διαφορά στο μέγεθος της αγοράς. Αυτό παρέχει μια μεγαλύτερη ευκαιρία, να ξεχωρίσουν οι πρώτοι να ξεχωρίσουν στην αγορά εργασίας και να δοθεί η ευκαιρία στα άτομα ΑμεΑ για προσβάσιμο τουρισμό.

Το ζήτημα της τουριστικής προσβασιμότητας είναι ζωτικής σημασίας, καθώς η δημιουργία προσβάσιμων κτιρίων και υπηρεσιών είναι επιτακτική. Αντίστοιχα, η ενίσχυση της αντίληψης και της εκπαίδευσης μας για την αποδοχή της διαφορετικότητας και της αναπηρίας είναι υψίστης σημασίας, κυρίως για την επιτυχή ένταξη των ΑμεΑ και για τη δημιουργία μιας συμπεριληπτικής κοινωνίας με ίσες ευκαιρίες.

Ως εκ τούτου, μια πιο φιλόξενη και βελτιωμένη μα συνάμα ενταξιακή αντίληψη, σε συνδυασμό με πιο βελτιωμένες παροχές, θα οδηγήσουν μετέπειτα στην ανάδειξη των πλεονεκτημάτων του προσβάσιμου τουρισμού. Μέσω της βιβλιογραφικής ανασκόπησης και της ερευνητικής, παρουσιάζεται η σημαντική ανάγκη για μια συμπεριληπτική κοινωνία, ιδιαίτερα στη βιομηχανία του τουρισμού.

5.6 Συζήτηση

Εν κατακλείδι, η βιομηχανία του τουρισμού, παρόλο που αποτελεί μια ισχυρή και κινητήρια οικονομική δύναμη για μια χώρα, δυστυχώς έχει θέσει σοβαρά εμπόδια για την προσβασιμότητα και την ένταξη των ατόμων με αναπηρία.

Ειδικότερα, στη περίπτωση της Ελλάδας, παρόλο που η κύρια πηγή εσόδων είναι από τη τουριστική βιομηχανία, οι τουριστικές επιχειρήσεις δεν επενδύουν στη γενικότερη εξυπηρέτηση και παροχή υπηρεσιών προς τα άτομα αυτά. Εκτός από τη γενικότερη δυσκολία μετακίνησης των ατόμων με αναπηρία και εύρεση ενός ξενοδοχειακού καταλύματος, οι επιχειρήσεις δεν επενδύουν στην επιμόρφωση του προσωπικού με αποτέλεσμα να μην μπορούν να προσφέρουν σωστή παροχή υπηρεσιών και να μην καλύπτονται αρκετά οι ανάγκες των ΑμεΑ.

Ένας σημαντικός παράγοντας που πρέπει να ληφθεί υπόψη είναι η κοινωνική ευαισθητοποίηση, της κοινωνίας, καθώς μια ευαισθητοποιημένη κοινωνία, μπορεί να προασπίσει και να θεμελιώσει τα δικαιώματα των ατόμων με αναπηρία. Μια πολύ καλή προσπάθεια θα μπορούσε να ξεκινήσει από τους αρμοδίους φορείς, θεμελιώνοντας τα δικαιώματα και την προσβασιμότητα των ΑμεΑ σε διάφορες υπηρεσίες.

Στη βιομηχανία του τουρισμού, μέσα από εκτενέστερη μελέτη της βιβλιογραφικής ανασκόπησης και τη συλλογή των ερευνητικών δεδομένων, οι επιχειρήσεις επενδύουν βραχυπρόθεσμα στην προσβασιμότητα και σχεδόν καθόλου στην επιμόρφωση του προσωπικού σχετικά με την καλύτερη εξυπηρέτηση των ΑμεΑ. Παρόλα αυτά, οι αριθμοί των ατόμων με αναπηρία, αυξάνονται με τη πάροδο των ετών και η ανάγκη για προσβασιμότητα σε όλους τους χώρους είναι επιτακτική.

Σε αυτή την έρευνα διαπιστώθηκε πως η επιμόρφωση του προσωπικού είναι ζωτικής σημασίας και ενισχύει σημαντικά την ενσωμάτωση των ΑμεΑ στην τουριστική βιομηχανία. Στη βιβλιογραφική και στην ερευνητική ανασκόπηση που πραγματοποιήθηκε δείχνει τις ανάγκες των ΑμεΑ και των συνοδών τους να έχουν ισότιμη παροχή υπηρεσιών προσαρμοσμένη στις ανάγκες τους κατά τη διάρκεια παραμονής τους σε οποιοδήποτε ξενοδοχειακό κατάλυμα.

Όμως οι τουριστικές επιχειρήσεις δεν επενδύουν τόσο στην επιμόρφωση του προσωπικού όσο και στη περαιτέρω φιλοξενία των ατόμων με αναπηρία. Παρόλοπου

έχουν διαπιστωθεί σημαντικά οφέλη με τη διαδικασία της επιμόρφωσης τόσο από την προσωπική εξέλιξη του εργαζόμενου, όσο και στο γενικότερο σύνολο της επιχείρησης, τα στελέχη μιας τουριστικής μονάδας δεν επιλέγουν την διαδικασία της επιμόρφωσης καθώς τη θεωρούν μια πολύ ακριβή και χρονοβόρα διαδικασία.

Ως μελλοντική αναφορά οι τουριστικές επιχειρήσεις θα πρέπει να λάβουν υπόψη τους ότι αυτό που βραχυπρόθεσμα θεωρείται κόστος, μακροπρόθεσμα θα μεταβληθεί σε ένα σταθερό κέρδος, καθώς τα άτομα ΑμεΑ, αποτελούν ένα σταθερό πληθυσμό που τείνει να αυξηθεί με τη πάροδο των ετών.

Εν κατακλείδι, ο τουρισμός πρέπει να είναι προσβάσιμος για όλους και η έρευνα ανέδειξε την ανάγκη των ΑμεΑ και των συνοδών τους να έχουν τα ίδια δικαιώματα στην τουριστική βιομηχανία και να τους παρέχονται οι υπηρεσίες που χρειάζονται. Η έρευνα αυτή θα μπορούσε να αποτελέσει εφαλτήριο, ώστε να γίνουν μαζικές προσπάθειες για την δημιουργία του προσβάσιμου τουρισμού στην Ελλάδα και να δημιουργηθούν οι κατάλληλες υποδομές και επιμορφώσεις για τους εργαζόμενους με σκοπό την καλύτερη ενσωμάτωση τους.

5.7. Βιβλιογραφία

5.7.1 Ελληνόγλωσση Βιβλιογραφία

Αναγνώστου Ι., (2022) «Διερεύνηση εκπαιδευτικών αναγκών και εμποδίων στην επιμόρφωση εργαζομένων σε αλυσίδες του λιανεμπορίου. Μελέτη περίπτωσης «PraktikerHellas» , *Ελληνικό Ανοιχτό Πανεπιστήμιο, Σχολή Ανθρωπιστικών Επιστημών*,

<https://apothesis.eap.gr/archive/download/e2d507ab-9a92-418b-8886-f4a22e97a69e.pdf>

Βαρθολομαίου Ρ. (2018) Ορισμός της έννοιας του Τουρισμού, Ανάλυση του ανερχόμενου Μεταναστευτικού Ρεύματος στη νήσο Χίο, *Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Τμήμα Ναυτιλίας και Επιχειρηματικών Υπηρεσιών*

<https://hellenicus.lib.aegean.gr/bitstream/handle/11610/20400>

Γλερίδου Α., (2018) Τουρισμός και Αναπηρία, Έρευνα στα άτομα με προβλήματα όρασης, *Πανεπιστήμιο Μακεδονίας , Τμήμα Εκπαιδευτικής και Κοινωνικής Πολιτικής* ,

<https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/22103/4/GleridouAgapiMsc2018.pdf>

Δέμελου Ε. (2017) Businessplan για το ColossusPalace, *Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Τμήμα Μηχανικών Οικονομίας και Διοίκησης*,

https://hellenicus.lib.aegean.gr/bitstream/handle/11610/20485/%ce%a0%ce%a4%ce%a5%ce%a7%ce%99%ce%91%ce%9a%ce%97%ce%94%ce%95%ce%9c%ce%95%ce%9b%ce%9f%ce%a5_%ce%a4%ce%95%ce%9b%ce%99%ce%9a%ce%97.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ευρωπαϊκή Στρατηγική για την Αναπηρία 2010- 2020 <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:el:PDF>

Φωτίου Μ.Ιγνάτιος (2005) Ιστορική εξέλιξη του τουρισμού και αλλαγές στις μορφές του, *Πανεπιστήμιο Πειραιά, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων*, <https://dione.lib.unipi.gr/xmlui/bitstream/handle/unipi/1265/Fotiou.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

INSETE (2017) Ελληνικός Τουρισμός – Εξελίξεις/ Προοπτικές, 3
https://insete.gr/wp-content/uploads/2020/02/Ellhnikos_Tourismos_3_July-2017.pdf

Καλαντζή Ι. (2014) Διερεύνηση των δυνατοτήτων πρόσβασης, φυσικής και διανοητικής, των ατόμων με αναπηρία σε πολιτιστικούς χώρους, *Ελληνικό Ανοιχτό Πανεπιστήμιο, Σχολή Κοινωνικών Επιστημών, Διοίκηση Πολιτισμικών Μονάδων*,<https://apothesis.eap.gr/archive/item/156873>

Κόκκαλη Σπ., (2022) Εμπειρική διερεύνηση των χαρακτηριστικών & των τουριστικών αναγκών των ατόμων με αναπηρία στην Ελλάδα, *Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, Σχολή Διοικητικών, Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών*,https://polynoe.lib.uniwa.gr/xmlui/bitstream/handle/11400/3970/Kokkali_20014.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Κουρτέλλη Α. (2019) Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού - Ο ρόλος και η σημασία της στην ανάπτυξη των ξενοδοχειακών μονάδων Μελέτη περίπτωσης COCOMAT ATHENS HOTEL, *Ελληνικό Ανοιχτό Πανεπιστήμιο, Σχολή Κοινωνικών Επιστημών, Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων*,<https://apothesis.eap.gr/archive/item/153799>

Μαλάσι Ου. (2018) Εκπαίδευση προσωπικού σε ξενοδοχειακή επιχείρηση,

Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Δυτικής Ελλάδας, Διοίκησης και Οικονομίας,<http://repository.library.teiwest.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/7273/%ce%95%ce%9a%ce%a0%ce%91%ce%99%ce%94%ce%95%ce%a5%ce%a3%ce%97%20%ce%a4%ce%9f%ce%a5%20%ce%a0%ce%a1%ce%9f%ce%a3%ce%a9%ce%a0%ce%99%ce%9a%ce%9f%ce%a5%20%ce%a3%ce%95%20%ce%9e%ce%95%ce%9d%ce%9f%ce%94%ce%9f%ce%a7%ce%95%ce%99%ce%91%ce%9a%ce%97%20%ce%95%ce%a0%ce%99%ce%a7%ce%95%ce%99%ce%a1%ce%97%ce%a3%ce%97..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Μαστοράκη Μ.(2022) Τουρισμός και Προσβασιμότητα ΑμεΑ στον νομό Αρκαδίας, *Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου, Τμήμα Οργάνωσης και Διαχείρισης Αθλητισμού*,
https://amitos.library.uop.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/6877/Mastoraki_6062202003037.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Μπαρνάσας Ι. (2014) Σχέδιο μάρκετινγκ ανάπτυξης επιχείρησης κάμπινγκ για άτομα με αναπηρία, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων,

[file:///C:/Users/maria/Desktop/%CE%94%CE%B9%CF%80%CE%BB%CF%89%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE/%CE%A3%CF%87%CE%AD%CE%B4%CE%B9%CE%BF%20%CE%BC%CE%AC%CF%81%CE%BA%CE%B5%CF%84%CE%B9%CE%BD%CE%B3%CE%BA%20%CE%B1%CE%BD%CE%AC%CF%80%CF%84%CF%85%CE%BE%CE%B7%CF%82%20%CE%B5%CF%80%CE%B9%CF%87%CE%B5%CE%AF%CF%81%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82%20%CE%B3%CE%B9%CE%B1%20%CE%AC%CF%84%CE%BF%CE%BC%CE%B1%20%CE%BC%CE%B5%20%CE%B1%CE%BD%CE%B1%CF%80%CE%B7%CF%81%CE%AF%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/maria/Desktop/%CE%94%CE%B9%CF%80%CE%BB%CF%89%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE/%CE%A3%CF%87%CE%AD%CE%B4%CE%B9%CE%BF%20%CE%BC%CE%AC%CF%81%CE%BA%CE%B5%CF%84%CE%B9%CE%BD%CE%B3%CE%BA%20%CE%B1%CE%BD%CE%AC%CF%80%CF%84%CF%85%CE%BE%CE%B7%CF%82%20%CE%B5%CF%80%CE%B9%CF%87%CE%B5%CE%AF%CF%81%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82%20%CE%B3%CE%B9%CE%B1%20%CE%AC%CF%84%CE%BF%CE%BC%CE%B1%20%CE%BC%CE%B5%20%CE%B1%CE%BD%CE%B1%CF%80%CE%B7%CF%81%CE%AF%20(2).pdf)

Ξυλάς Δ. (2013) Οι διαρκείς εκπαιδευτικές ανάγκες του ανθρώπινου δυναμικού των Ξενοδοχείων 5 Αστέρων της Κρήτης, Πανεπιστήμιο Κρήτης, Τμήμα Διοίκησης και Οικονομίας Τουριστικών Επιχειρήσεων, <file:///C:/Users/maria/Desktop/%CE%86%CF%81%CE%B8%CF%81%CE%B1%20%CE%B4%CE%B9%CF%80%CE%BB%CF%89%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82/Xylas.2013.pdf>

Παπαλεξανδρή Χ. (2019) Εναλλακτικές μορφές τουρισμού για ΑμεΑ: Υπάρχουσα κατάσταση και ικανοποίηση χρηστών από την παροχή υπηρεσιών (Εμπειρική διερεύνηση), Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας, Τμήμα Χωροταξίας, Πολεοδομίας και Περιφερειακής Ανάπτυξης, <https://ir.lib.uth.gr/xmlui/bitstream/handle/11615/50072/19197.pdf?sequence>

Παπαρηγοπούλου Π. (2021) Οι μορφές του τουρισμού στη σύγχρονη εποχή, η περίπτωση του επαγγελματικού τουρισμού, Πανεπιστήμιο Πατρών, Σχολή Ανθρωπιστικών και Κοινωνικών Επιστημών, <http://repository.library.teiwest.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/9205/%CE%A0%CE%A4%CE%A5%CE%A7%CE%99%CE%91%CE%9A%CE%97->

<https://dione.lib.unipi.gr/xmlui/bitstream/handle/unipi/15117/%CE%A0%CE%91%CE%9D%CE%91%CE%93%CE%99%CE%A9%CE%A4%CE%91-%CE%A0%CE%91%CE%A0%CE%91%CE%A1%CE%A1%CE%97%CE%93%CE%9F%CE%A0%CE%9F%CE%A5%CE%9B%CE%9F%CE%A5.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Πελεκανάκη Στ., (2022) Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού σε Ξενοδοχειακές Μονάδες, *Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων*, <https://dione.lib.unipi.gr/xmlui/bitstream/handle/unipi/15117/%CE%A0%CE%B5%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CE%B1%CE%BD%CE%AC%CE%BA%CE%B7%CE%A3%CF%84%CE%B1%CF%85%CF%81%CE%BF%CF%8D%CE%BB%CE%B1%CE%94%CE%B9%CF%80%CE%BB%CF%89%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CE%95%CF%81%CE%B3%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1%CE%9C%CE%92%CE%91.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Σάρλα Β. (2013) Ο ρόλος και η σημασία της εκπαίδευσης του προσωπικού στις ξενοδοχειακές μονάδες της Κύπρου, *Πανεπιστήμιο Κρήτης, Τμήμα Εμπορίας και Διαφήμισης*, <file:///C:/Users/maria/Desktop/%CE%94%CE%B9%CF%80%CE%BB%CF%89%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE/SarlaVivian2013.pdf>

Σταθόγλου Ό. (2017) Προοπτικές του τουρισμού ατόμων με αναπηρία (ΑμεΑ) – Διερεύνηση των υποδομών των υπηρεσιών στον τομέα των καταλυμάτων στη περιφέρεια Κρήτης, *Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Τμήμα Μηχανικών Οικονομίας και Διοίκησης*, <https://hellanicus.lib.aegean.gr/bitstream/handle/11610/17831/%ce%94%ce%99%ce%a0%ce%9b%ce%a9%ce%9c%ce%91%ce%a4%ce%99%ce%9a%ce%97%20%ce%a4%ce%9f%ce%a5%ce%a1%ce%99%ce%a3%ce%9c%ce%9f%ce%a3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Σούτσος Α. (2020) Διερεύνηση της προσβασιμότητας των ξενοδοχειακών μονάδων στο ιστορικό κέντρο της Αθήνας, *Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Τμήμα Μηχανικών Χωροταξίας και Ανάπτυξης*, <file:///C:/Users/maria/Desktop/%CE%86%CF%81%CE%B8%CE%A1%CE%9C%CE%92%CE%91.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

[CF%81%CE%B1%20%CE%B4%CE%B9%CF%80%CE%BB%CF%89%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82/SOYTS OS541 DE.pdf](https://hellanicus.lib.aegean.gr/bitstream/handle/11610/22461/%ce%a4%ce%ac%cf%84%cf%83%ce%b9%ce%bf%cf%82%20%ce%9a%cf%89%ce%bd%cf%83%cf%84%ce%b1%ce%bd%cf%84%ce%af%ce%bd%ce%bf%cf%82%20-%20%ce%94%ce%b9%cf%80%ce%bb%cf%89%ce%bc%ce%b1%cf%84%ce%b9%ce%ba%ce%ae%20%ce%95%cf%81%ce%b3%ce%b1%cf%83%ce%af%ce%b1%20%ce%bc%ce%b5%cf%84%ce%b1%cf%80%cf%84%cf%85%cf%87%ce%b9%ce%b1%ce%ba%cf%8c.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Τάτσιος Κ. (2012) Ξενοδοχειακές Μονάδες και Άτομα με Αναπηρίες (ΑμεΑ) – Η περίπτωση της Ρόδου, Ξενοδοχείο Sunwing, Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Σχολή Επιστημών της Διοίκησης | Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων | Δ.Π.Μ.Σ. Σχεδιασμός, Διοίκηση και Πολιτική του Τουρισμού, <https://hellanicus.lib.aegean.gr/bitstream/handle/11610/22461/%ce%a4%ce%ac%cf%84%cf%83%ce%b9%ce%bf%cf%82%20%ce%9a%cf%89%ce%bd%cf%83%cf%84%ce%b1%ce%bd%cf%84%ce%af%ce%bd%ce%bf%cf%82%20-%20%ce%94%ce%b9%cf%80%ce%bb%cf%89%ce%bc%ce%b1%cf%84%ce%b9%ce%ba%ce%ae%20%ce%95%cf%81%ce%b3%ce%b1%cf%83%ce%af%ce%b1%20%ce%bc%ce%b5%cf%84%ce%b1%cf%80%cf%84%cf%85%cf%87%ce%b9%ce%b1%ce%ba%cf%8c.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Τζιβινίκου Σ., (2016) Μαθησιακές Δυσκολίες και Διδακτικές Παρεμβάσεις, *Κάλλιπος*, https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funded-projects/accessible-tourism_en

Στασινός Δ. (2020) Η Ειδική Συμπεριληπτική Εκπαίδευση 2027 – Η ελκυστική εκδίπλωση της στο νέο ψηφιακό σχολείο με ψηφιακούς πρωταθλητές, Παπαζήσης

5.6.2 Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

- Air (2019) <https://www.air.org/resource/qa/improving-lives-people-disabilities-workplace-and-marketplace>
- Agovino, M., Casaccia, M., Garofalo, A., & Marchesano, K. (2017). Tourism and disability in Italy. Limits and Opportunities. *Tourism Management Perspectives*, 23, 58–67. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2017.05.001>
- Altman M B. (2014) Definitions, concepts, and measures of disability, *Annals of Epidemiology*, 24, pp. 2-7 DOI: <https://doi.org/10.1016/j.annepidem.2013.05.018>
- Baum T. (2015) Human resources in tourism: Still waiting for change? A 2015 reprise, *Tourism Management* 50, pp. 204-212, DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.02.001>
- Bowtell, J. (2015) Assessing the value and market attractiveness of the accessible tourism industry in Europe: a focus on major travel and leisure companies, *JOURNAL OF TOURISM FUTURES*, 1 (3), pp. 203 -222, DOI: 10.1108/JTF-03-2015-0012
- Boxall, K., Nyanjom, J. and Slaven, J. (2018), "Disability, hospitality and the new sharing economy", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 30 No. 1, pp. 539-556. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2016-0491>
- Blanke J.(2011)The Travel & Tourism Competitiveness Index 2011: Assessing Industry Drivers in the Wake of the Crisis, *World Economic Forum*, https://www3.weforum.org/docs/TTCR11/WEF_TravelTourismCompetitiveness_Report_Chapter1_1Drivers_2011.pdf
- Bryman Alan (2016) Μέθοδοι Κοινωνικής Έρευνας, *Gutenberg*
- Buhalis D. (2010) Tomorrow's Tourist – Scenarios and Trends, 15:3,p. 231-233, DOI: 10.1080/13606710903399017
- Capitaine, V. (2016). Inciting tourist accommodation managers to make their establishments accessible to people with disabilities. *Journal of Tourism Futures*, 2(2), 196–205. <https://doi.org/10.1108/JTF-03-2015-0010>

- Cloquet, I., Palomino, M., Shaw, G., Stephen, G., & Taylor, T. (2018). Disability, social inclusion and the marketing of tourist attractions. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(2), 221–237. <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1339710>
- Devile E. & Kastenholtz E. (2018) Accessible tourism experiences: the voice of people with visual disabilities, *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, 10(3), pp. 265-285, DOI: 10.1080/19407963.2018.1470183
- European Commission (2015) Tourism and the European Union Recent trends and policy developments, *EPRS | European Parliamentary Research Service*, pp.3-25, [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/568343/EPRS_IDA\(2015\)568343_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/568343/EPRS_IDA(2015)568343_EN.pdf)
- Europa.eu <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1137>
- European Commission (2015) Accessible tourism,** https://single-market-economy.ec.europa.eu/sectors/tourism/eu-funding-and-businesses/funded-projects/accessible-tourism_en
- Escuderos L., Andreu H., Michopoulou E. & Buhalis D. (2021) Perspectives on experiences of tourists with disabilities: implications for their daily lives and for the tourist industry, *Tourism Recreation Research*, pp. 1-16 DOI: <https://doi.org/10.1080/02508281.2021.1981071>
- Francis L., Silvers A. (2016) Perspectives on the Meaning of “Disability”, *AMA Journal of Ethics*, 18 (10) pp. 1025 – 1033 DOI: 10.1001/journalofethics.2016.18.10.pfor2-1610.
- Gillovic B., McIntosh A., Darcy S. & Cockburn-Wootten Ch. (2018) Enabling the language of accessible tourism, *Journal of Sustainable Tourism*, 26 (4), 615-630, DOI: 10.1080/09669582.2017.1377209
- Haegele A. Justin, Hodge Samuel, (2016) Disability Discourse: Overview and Critiques of the Medical and Social Model, *Quest*, 68 (2) pp. 193- 206 DOI: <https://doi.org/10.1080/00336297.2016.1143849>

- Hannam, K., Butler, G., & Paris, C. M.(2014) Developments and key issues in tourism mobilities. *Annals of Tourism Research*, 44, 171-185. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.annals.2013.09.010>
- Hansen Signe Nors (2017) Accesible Tourism, A study of the role of the role of accessibility information in tourists – decision making progress, *Aalborg University*, p. 8-12
- Huemann M., Keegan A., Turner R.(2007)Human resource management in the project-oriented company: A review,*International Journal of Project Management* (25), pp. 315–323 DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2006.10.001>
- Kasimati E., Ioakeimidis P. (2019) Accessible tourism in Greece: What is the current status? *Journal of Ekonomi* 01, pp. 33–42, <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/733518>
- Kanfer R. , Chen G. (2016), Motivation in organizational behavior: History, advances and prospects,*Organizational Behavior and Human Decision Processes*Volume 136, p. 6-19 DOI:<https://doi.org/10.1016/j.obhdp.2016.06.002>
- Kastenholz E., Eusébio C.& Figueiredo E. (2015) Contributions of tourism to social inclusion of persons with disability, *Disability & Society*, 30:8, p. 1259-1281,DOI:[10.1080/09687599.2015.1075868](https://doi.org/10.1080/09687599.2015.1075868)
- Liasidou S., Umbelino J.& Amorim E. (2019) Revisitingtourism studies curriculum to highlight accessible and inclusive tourism,*Journal of Teaching inTravel & Tourism*, 19:2, pp. 112-125, DOI: <https://doi.org/10.1080/15313220.2018.1522289>
- Loi ,K. I.,& Kong, W. H. (2017). Tourism for all: Challenges and issues faced by people with vision impairment. *Tourism Planning & Development*,14(2),181–97 DOI: <https://doi.org/10.1080/21568316.2016.1204357>
- Lawson A., Beckett E A., (2023) The social and human rights models of disability: towards a complementarity thesis, *THE INTERNATIONAL JOURNAL OF HUMAN RIGHTS* ,25, (2), pp. 348–379 DOI: <https://doi.org/10.1080/13642987.2020.1783533>

- Lyu, S. O. (2017). Which accessible travel products are people with disabilities willing to pay more? A Choice Experiment *Tourism Management*, 59, 404–412. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.09.002>
- Mayordomo-Martinez, D., Sanchez-Aarnoutse, J. C., Carrillo-deGea, J. M., Garcia-Berna, J. A., Fernandez-Aleman, J. L., & Garcia-Mateos, G. (2019). Design and Development of a mobile app for accessible beach tourism information for people with disabilities, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(12), 2131. DOI: <https://doi.org/10.3390/ijerph16122131>
- McCabe, S. (2020). 'Tourism for all'? Considering social tourism: A Perspective paper. *Tourism Review*, 75 (1), 61. <https://doi.org/10.1108/TR-06-2019-0264>
- Naniopoulos A., Tsalis P. and Nalmpantis D. (2016) an effort to develop accessible tourism in Greece and Turkey: the MEDRA project approach, *JOURNAL OF TOURISM FUTURES* j VOL. 2 NO. 1 2016, pp. 56-70, DOI: <https://doi.org/10.1108/JTF-03-2015-0009>
- Νόμος Ν. 4994/2022 <https://antimolia.gr/n-4994-2022-ensomatosi-tis-odigias-ee-2019-882-tou-evropaikou-koinovouliou-kai-tou-symvouliou-tis-17is-apriliou-2019-schetika-me-tis-apaitiseis-prosvasimotitas-proionton-kai-ypiresion-kai-alles->
- Pagan, R. (2015). The contribution of holiday trips to life satisfaction: The case of people with disabilities. *Current Issues in Tourism*, 18(6), 524–538. DOI: <https://doi.org/10.1080/13683500.2013.860086>
- Qiao G., Liu D., Linlin Z. and Huili Y. (2022) Accessible tourism: a bibliometric review (2008–2020), *Tourism Review*, 77 (3) pp. 713-730, DOI: 10.1108/TR-12-2020-0619
- Rebstock, M. (2017) Economic benefits of improved accessibility to transport systems and the role of transport in fostering tourism for all, *International Transport Forum Discussion Paper, No. 2017-04, Organization for Economic Co-operation and Development (OECD), International Transport Forum, Paris, pp. 1-28, https://www.econstor.eu/bitstream/10419/173927/1/881869198.pdf*

- Reindrawati, D.Y. Noviyanti, U.D.E.; Young, T. Tourism Experiences of People with Disabilities: Voices from Indonesia. 2022, 14, pp. 1-21 DOI: <https://doi.org/10.3390/su142013310>
- Retief, M. & Letšosa, R., 2018, 'Models of disability: A brief overview', HTS Teologiese Studies/ Theological Studies 74(1), pp. 1-8 DOI: <https://doi.org/10.4102/hts.v74i1.4738>
- Stuchlikova J., Botlikova M., (2021) Information accessibility as an important global factor in accessible tourism, *Web of Conferences*, 129, pp. 1-10 DOI: <https://doi.org/10.1051/shsconf/202112908019>
- UNWTO (2008) *Tourism Highlights*, World Tourism Organization, pp. 1-12 <https://www.e-unwto.org/doi/epdf/10.18111/9789284413560>
- World Health Organization (WHO) (2008) Training Manual on Disability Statistics, <https://repository.unescap.org/bitstream/handle/20.500.12870/139/ESCAP-2008-MN-Training-manual-on-DS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zsarnoczky (2017). Accessible Tourism in the European Union, *6 th Central European Conference in Regional Science – CERS*, 2017, Conference: Engines of Urban and Regional Development 6th Central European Conference in Regional Science At: Banska Bystrica, Volume: ISBN 978-80-557-1335-9 pp. 30-39 https://www.researchgate.net/publication/320226151_Accessible_Tourism_in_the_European_Union

Ηλεκτρονικές πηγές

- Bouchrica I. (2024) what is empirical research? Definition, Types & Samples in 2024, <https://research.com/research/what-is-empirical-research>
- Πηγή – Πετρέας Χ.- Η 'ξεχασμένη αγορά' του Προσβάσιμου Τουρισμού, <https://www.traveldailynews.gr/enallaktikos-toyrismos/loipes-morfes/i-xechasmeni-agora-toy-prosvasimoy-toyrismoy>

Με άλλα Μάτια – Εκπαίδευση στην Εξυπηρέτηση πελατών και Επισκεπτών με Αναπηρία. <https://meallamatia.services/blog/2020/01/11/ekpaidefsi-stin-eksypiretisi-pelatwn-katanalwtwn-me-anapiria>

5.8. Παράρτημα

5.8.1. Ερωτηματολόγιο προσωπικού

Διερεύνηση τουριστικής προσβασιμότητας και επιμόρφωσης εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο σε θέματα εξυπηρέτησης ατόμων ΑμεΑ

Το παρόν ερωτηματολόγιο, συντάχθηκε στα πλαίσια του Μεταπτυχιακού

Προγράμματος " Μοντέλα Παρέμβασης στην Ειδική Αγωγή" του Πανεπιστημίου Αιγαίου. Η παρούσα έρευνα απευθύνεται σε στελέχη και μέλη προσωπικού τουριστικών μονάδων. Η έρευνα είναι ανώνυμη και οι απαντήσεις της, θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τους σκοπούς της σχετικής

έρευνας. Ο χρόνος που χρειάζεται είναι γύρω στα 15 - 20 λεπτά. Ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συνεργασία σας.

Με εκτίμηση Καναβάκη Μαρία premp21012@aegean.gr

1. Φύλο:

Γυναίκα

Άντρας

Τρίτο φύλο

Άλλο

2. Ηλικία:

.....

3. Εκπαίδευση/ Κατάρτιση:

- Μέση Εκπαίδευση
- Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα (ΑΕΙ)
- Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα (ΤΕΙ)
- Ινστιτούτο Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ)
- Μεταπτυχιακές Σπουδές
- Διδακτορικό
- Άλλο

4. Οικογενειακή κατάσταση:

- Άγαμος/η Έγγαμος/η
- Διαζευγμένος/η
- Χήρος/α
- Άλλο:

5. Το ξενοδοχείο ανήκει σε κάποια αλυσίδα ή είναι ανεξάρτητο;

- Αλυσίδα ξενοδοχείων
- Ανεξάρτητο

6. Το ξενοδοχείο είναι:

Ετήσιο

Εποχικό

Άλλο:

7. Έτη προϋπηρεσίας στη συγκεκριμένη επιχείρηση:

<6 μήνες

7μήνες - 1 χρόνος

1.5 χρόνο- 2 χρόνια

>3 χρόνια

Άλλο:

8. Ποιο είναι το βασικό τμήμα εργασίας στο οποίο εργάζεστε;

Υποδοχή/ Τμήμα εξυπηρέτησης

Κουζίνα/ Μπαρ

Καθαριότητα

Διοίκηση προσωπικού

Λογιστικά Service Προμήθειες

Άλλο:

9. Υπάρχει τμήμα ανθρωπίνου δυναμικού στην επιχείρησή σας;

Ναι

Όχι

10. Σας παρέχονται προγράμματα επιμόρφωσης;

Ναι

Όχι

Άλλο:

11. Ποιος αναλαμβάνει την εκπαίδευση του προσωπικού σας;

Η ίδια η επιχείρηση

Τρίτος φορέας

Και τα δύο

12. Ποιους τρόπους χρησιμοποιούν για την εκπαίδευση/κατάρτιση του προσωπικού; (Επιλέξτε όλα όσα ισχύουν.)

- Εκπαίδευση πάνω στη δουλειά
- Σεμινάρια εντός της ξενοδοχειακής μονάδας
- Σεμινάρια εκτός της ξενοδοχειακής μονάδας
- Σεμινάρια εξ αποστάσεως (e -learning)
- Αυτό-εκπαίδευση
- Άλλο:

13. Ποιος καλύπτει το κόστος των εκπαιδευτικών/επιμορφωτικών προγραμμάτων;

- Ο Σύνδεσμος Ξενοδοχείων Ελλάδος
- Η ίδια η επιχείρηση
- Κρατικά κονδύλια
- Ευρωπαϊκά κονδύλια
- Άλλο:

14. Σε ποιο βαθμό πιστεύετε ότι είναι σημαντική η επιμόρφωση των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα;

- Καθόλου (1)
- Λίγο (2)
- Μέτρια (3)

Πολύ (4)

Πάρα πολύ (5)

15. Πόσο απαραίτητους θεωρείτε ότι είναι οι κάτωθι παράγοντες που αναδεικνύουν την αναγκαιότητα για εκπαίδευση των εργαζομένων στον τουριστικό τομέα;

Καθόλου (1) Λίγο (2) Μέτρια (3) Πολύ (4)

Πάρα πολύ (5)

Προσβασιμότητα/Εξυπηρέτηση

Καθόλου (1) Λίγο (2) Μέτρια (3) Πολύ (4)

Πάρα πολύ (5)

Απαιτήσεις και αλλαγές της αγοράς

Καθόλου (1) Λίγο (2) Μέτρια (3) Πολύ (4)

Πάρα πολύ (5)

Επανασχεδιασμός και οργανωτικές αλλαγές

Καθόλου (1) Λίγο (2) Μέτρια (3) Πολύ (4)

Πάρα πολύ (5)

Ανταγωνισμός

Καθόλου (1) Λίγο (2) Μέτρια (3) Πολύ (4)

Πάρα πολύ (5)

Τεχνολογική πρόοδος

Καθόλου (1) Λίγο (2) Μέτρια (3) Πολύ (4)

Πάρα πολύ (5)

16. Πόσο συχνά σας παρέχεται επιμόρφωση;

- Μία φορά το χρόνο
- 2 φορές το χρόνο
- Πάνω από δύο φορές το χρόνο
- Άλλο:

17. Πιστεύετε πως οι επιμορφώσεις σας έχουν ενισχύσει στον εργασιακό σας τομέα;

- Ναι
- Όχι
- Άλλο:

18. Από το 1 έως το 5 σημειώστε πόσο αποτελεσματικές είναι οι επιμορφώσεις στην εργασία σας στις παρακάτω κατηγορίες:

Διεύρυνση γνωστικού πεδίου

- Καθόλου (1) Λίγο (2) Μέτρια (3) Πολύ (4)

Πάρα πολύ (5)

Προσωπική εξέλιξη

Καθόλου (1) Λίγο (2) Μέτρια (3) Πολύ (4)

Πάρα πολύ (5)

Εξυπηρέτηση πελατών

Καθόλου (1) Λίγο (2) Μέτρια (3) Πολύ (4)

Πάρα πολύ (5)

Παροχή υπηρεσιών

Καθόλου (1) Λίγο (2) Μέτρια (3) Πολύ (4)

Πάρα πολύ (5)

Προσβασιμότητα ΑμεΑ

Καθόλου (1) Λίγο (2) Μέτρια (3) Πολύ (4)

Πάρα πολύ (5)

19. Έχετε παρακολουθήσει επιμόρφωση σχετική με προσβασιμότητα/εξυπηρέτηση ατόμων ΑμεΑ;

Ναι

Όχι

Άλλο:

20. Αν δεν έχετε παρακολουθήσει επιμόρφωση με εξυπηρέτηση ατόμων ΑμεΑ,θα παρακολουθούσατε;

Ναι

Όχι

Άλλο:

21. Από το 1 έως το 5 πόσο καλά πιστεύετε ότι μπορείτε να εξυπηρετήσετε ένα άτομο ΑμεΑ, ανεξαρτήτως επιμορφώσεων;

Καθόλου (1)

Λίγο (2)

Μέτρια (3)

Πολύ (4)

Πάρα πολύ (5)

22. Αν δεν γίνονται συχνά επιμορφώσεις προσβασιμότητας για ΑμεΑ για ποιους λόγους πιστεύετε πως συμβαίνει αυτό;

Έλλειψη χρηματοδότησης

Η φύση της αναπηρίας

Παθητική στάση από τη Διοίκηση

Μη τακτική κατάρτιση προσωπικού

Άλλο:

23. Έχετε φιλοξενήσει άτομα ΑμεΑ στη ξενοδοχειακή σας μονάδα;

Ναι

Όχι

Άλλο:

24. Πιστεύετε ότι χρειάζεται να βελτιωθεί ή να υλοποιηθεί οτιδήποτε, προκειμένου να υποστηριχθούν τουρίστες ΑμεΑ στην μονάδα σας;

.....

<https://docs.google.com/forms/d/1cu8GGqQJpCfMr-8C9w7SyD-WgRZ2-X3P6tjFWUsKD08/edit>10/10

5.8.2. Ερωτηματολόγιο ΑμεΑ

Διερεύνηση τουριστικής προσβασιμότητας και επιμόρφωσης εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο σε θέματα εξυπηρέτησης ατόμων ΑμεΑ

Το παρόν ερωτηματολόγιο, συντάχθηκε στα πλαίσια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος " Μοντέλα Παρέμβασης στην Ειδική Αγωγή" του Πανεπιστημίου Αιγαίου. Η παρούσα έρευνα απευθύνεται σε ενήλικες ΑμεΑ και συνοδούς, που ταξιδεύουν και διαμένουν σε τουριστικά καταλύματα . Η έρευνα είναι ανώνυμη και οι απαντήσεις της, θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τους σκοπούς της σχετικής έρευνας. Ο χρόνος που χρειάζεται είναι γύρω στα 15 - 20 λεπτά. Ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συνεργασία σας.

Με εκτίμηση Καναβάκη Μαρία prempmp21012@aegean.gr

1. Φύλο

- Γυναίκα
- Άντρας
- Τρίτο φύλο
- Άλλο:

2. Ηλικία

.....

3. Εκπαίδευση/Κατάρτιση

- Μέση Εκπαίδευση

- Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα (ΑΕΙ)
- Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό ίδρυμα (ΤΕΙ)
- Ινστιτούτο Επαγγελματικής Αποκατάστασης (ΙΕΚ)
- Μεταπτυχιακές σπουδές
- Διδακτορικό
- Άλλο:

4. Είδος της αναπηρίας:

- Κινητικές Αναπηρίες
- Απώλεια όρασης/ κώφωσης
- Διάχυτες Αναπτυξιακές Διαταραχές (Αυτισμός/ΔΕΠ-Υ)
- Πολλαπλές Αναπηρίες
- Ψυχικές Διαταραχές
- Σπάνια Γενετικά Σύνδρομα/ Νοητική Υστέρηση
- Χρόνιες Παθήσεις
- Άλλο:

5. Αν δεν είστε άτομο ΑμεΑ τότε:

- Έχω συγγένεια με άτομο ΑμεΑ
- Φροντίζω άτομο (-α) ΑμεΑ
- Συνεργάζομαι με άτομο(-α) ΑμεΑ
- Δεν έχω σχέση με άτομο (-α) ΑμεΑ
- Άλλο:

6. Εργάζεστε;

- Ναι
- Όχι
- Άλλο:

7. Πιστεύετε πως στη καθημερινότητα σας υπάρχει προσβασιμότητα για τα άτομα ΑμεΑ;

- Ναι
- Όχι

8. Πόσο συχνά πηγαίνετε διακοπές;

Καθόλου (1)

Λίγο (2)

Μέτρια (3)

Πολύ (4)

Πάρα πολύ (5)

9. Πόσο συχνά επισκέπτεστε τουριστικά καταλύματα;

Καθόλου

1-2 φορές το χρόνο

1-2 φορές το μήνα

Περισσότερες φορές

Τακτικά

Άλλο:

10. Στη μετακίνηση σας τι σας δυσκολεύει περισσότερο;

Έλλειψη ειδικής ράμπας

Έλλειψη συνοδού ΑμεΑ

Υπερβολικές ώρες ταξιδιού

Δυσκολία προσέγγισης και εύρεσης καταλύματος

Αδυναμίαεύρεσης κατάλληλου οχήματος

Άλλο:

11. Πιστεύετε ότι οι τουριστικές μονάδες και οι διάφορες επιχειρήσεις της περιοχής ενισχύουν την ενσωμάτωση των ατόμων ΑμεΑ;

Ναι

Όχι

Άλλο:

12. Ποια είναι τα κριτήρια της τουριστικής μονάδας που επιλέγετε να τα επισκεφτείτε;

Ράμπες για ΑμεΑ

Συνοδός ΑμεΑ

Εύρος δραστηριοτήτων

Ειδική ράμπαγια τη παραλία

Εύκολη μετακίνηση στα ΜΜΜ

Ιατρός/Νοσηλεύτης

Παροχή Υπηρεσιών

Άλλο:

13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης

Εστιατόριο

Καθόλου(1) Λίγο(2) Μέτρια(3) Πολύ(4)

Πάρα πολύ(5)

Μπαρ/Πισίνα

Καθόλου (1) Λίγο (2) Μέτρια (3) Πολύ (4)

Πάρα πολύ (5)

Ρεσεψιόν/ Χώροι υποδοχής

Καθόλου (1) Λίγο (2) Μέτρια (3) Πολύ (4)

Πάρα πολύ (5)

Μαγαζιά/Μάρκετ

Καθόλου (1) Λίγο (2) Μέτρια (3) Πολύ (4)

Πάρα πολύ (5)

Παραλία

Καθόλου (1) Λίγο (2) Μέτρια (3) Πολύ (4)

Πάρα πολύ (5)

Μετακίνηση με ΜΜΜ

Καθόλου (1) Λίγο (2) Μέτρια (3) Πολύ (4)

Πάρα πολύ (5)

14. Το προσωπικό που σας εξυπηρετεί είναι εκπαιδευμένο/καταρτισμένο στα άτομα ΑμεΑ;

Ναι

Όχι

Άλλο:

15. Αναφέρετε το βαθμό ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση/κατάρτιση του προσωπικού σε άτομα ΑμεΑ

Καθόλου (1)

Λίγο (2)

Μέτρια (3)

Πολύ (4)

Πάρα πολύ (5)

16. Που νομίζετε ότι οφείλεται η έλλειψη υπηρεσιών προσαρμοσμένων για άτομα ΑμεΑ σε τουριστικές επιχειρήσεις;

Έλλειψη χρηματοδότησης

Παθητική στάση φορέων

Η φύση της αναπηρίας

Μη τακτική κατάρτιση προσωπικού

Άλλο:

17. Τι θα θέλατε να προτείνετε ως βελτίωση στις επιχειρήσεις που επισκέπτεστε;

.....

18. Θέλετε να προσθέσετε κάτι ακόμη;

.....

https://docs.google.com/forms/d/13ED2s7eHk1OHhV52hif_UWBFBLbL36BP40D0vIqYebI/edit/7/7

5.7.3. Αποτελέσματα προσωπικού

Statistics		
1_Φύλο		
N	Valid	35
	Missing	0

1_Φύλο					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΑΝΔΡΑΣ	18	51,4	51,4	51,4
	ΓΥΝΑΙΚΑ	14	40,0	40,0	91,4
	ΤΡΙΤΟ ΦΥΛΟ	3	8,6	8,6	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Διάγραμμα 1

Statistics		
2_Ηλικία		
N	Valid	35
	Missing	0

2. Ηλικία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	24	1	2,9	2,9	2,9
	26	5	14,3	14,3	17,1
	27	3	8,6	8,6	25,7
	28	1	2,9	2,9	28,6
	31	1	2,9	2,9	31,4
	32	1	2,9	2,9	34,3
	33	1	2,9	2,9	37,1
	34	1	2,9	2,9	40,0
	35	3	8,6	8,6	48,6
	36	2	5,7	5,7	54,3
	37	1	2,9	2,9	57,1
	39	1	2,9	2,9	60,0
	40	2	5,7	5,7	65,7
	42	1	2,9	2,9	68,6
	43	2	5,7	5,7	74,3
	45	1	2,9	2,9	77,1
	47	1	2,9	2,9	80,0
	48	1	2,9	2,9	82,9
	52	3	8,6	8,6	91,4
	53	2	5,7	5,7	97,1
65	1	2,9	2,9	100,0	
Total		35	100,0	100,0	

Διάγραμμα 2

Statistics

3_Εκπαίδευση/_Κατάρτιση

N.	Valid	35
	Missing	0

3. Εκπαίδευση/_Κατάρτιση

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μέση εκπαίδευση	12	34,3	34,3	34,3
	ΙΕΚ	6	17,1	17,1	51,4
	ΤΕΙ	8	22,9	22,9	74,3
	ΑΕΙ	8	22,9	22,9	97,1
	Μεταπτυχιακό	1	2,9	2,9	100,0
	Total		35	100,0	100,0

Διάγραμμα 3

Statistics

4._Οικογενειακή_κατάσταση

N	Valid	35
	Missing	0

4. Οικογενειακή κατάσταση

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άγαμος/η	19	54,3	54,3	54,3
	Έγγαμος/η	11	31,4	31,4	85,7
	Διαζευγμένος/η	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Διάγραμμα 4

Statistics

5._Ξενοδοχείο_αλυσίδας_ή_όχι

N	Valid	35
	Missing	0

5. Ξενοδοχείο_αλυσίδας_ή_όχι

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Αλυσίδα ξενοδοχείων	18	51,4	51,4	51,4
	Ανεξάρτητο	17	48,6	48,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5

Statistics

6._Ξενοδοχείο_εποχικό_ή_ετήσι

N	Valid	35
	Missing	0

**6.
_Ξενοδοχείο_εποχικό_ή_ε
τήσιο**

	N	%
Ετήσιο	8	22,9%
Εποχικό	27	77,1%

Διάγραμμα 6

Statistics

7._Έτη_προϋπηρεσίας

N	Valid	35
	Missing	0

7._Έτη_προϋπηρεσίας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<6 μήνες	1	2,9	2,9	2,9
	7μήνες - 1 χρόνος	6	17,1	17,1	20,0
	1,5 χρόνο - 2 χρόνια	13	37,1	37,1	57,1
	>3 χρόνια	13	37,1	37,1	94,3
	Άλλο	2	5,7	5,7	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Διάγραμμα 7

Statistics

8._Τμήμα_εργασίας

N	Valid	35
	Missing	0

8. Τμήμα_εργασίας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Υποδοχή/ Τμήμα εξυπηρέτησης	9	25,7	25,7	25,7
	Κουζίνα/ Μπαρ	8	22,9	22,9	48,6
	Διοίκηση προσωπικού	3	8,6	8,6	57,1
	Λογιστικά	2	5,7	5,7	62,9
	Service	9	25,7	25,7	88,6
	Προμήθειες	1	2,9	2,9	91,4
	Άλλο	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Διάγραμμα 8

Statistics

9. Τμήμα_ανθρώπινου_δυναμικ

N	Valid	35
	Missing	0

9. Τμήμα_ανθρώπινου_δυναμικού

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	30	85,7	85,7	85,7
	ΟΧΙ	5	14,3	14,3	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Διάγραμμα 9

Statistics

10. Παροχή_προγραμμάτων_επ

N	Valid	35
	Missing	0

10. Παροχή προγραμμάτων επιμόρφωσης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	29	82,9	82,9	82,9
	ΟΧΙ	6	17,1	17,1	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Διάγραμμα 10

Statistics

11. Φορέας εκπαίδευσης

N	Valid	35
	Missing	0

11. Φορέας εκπαίδευσης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Η ίδια η επιχείρηση	18	51,4	51,4	51,4
	Τρίτος φορέας	7	20,0	20,0	71,4
	Και τα δύο	10	28,6	28,6	100,0
Total		35	100,0	100,0	

Διάγραμμα 11

Statistics

12. Τρόποι εκπαίδευσης

N	Valid	35
	Missing	0

12. Τρόποι_εκπαίδευσης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Εκπαίδευση πάνω στη δουλειά	6	17,1	17,1	17,1
	Σεμινάρια εντός της ξενοδοχειακής μονάδας	6	17,1	17,1	34,3
	Σεμινάρια εκτός της ξενοδοχειακής μονάδας	1	2,9	2,9	37,1
	Σεμινάρια εξ αποστάσεως (e-learning)	7	20,0	20,0	57,1
	Άλλο	15	42,9	42,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Διάγραμμα 12

Statistics

13_Κόστος_εκπαίδευσης

N	Valid	35
	Missing	0

13. Κόστος_εκπαίδευσης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ο Σύνδεσμος Ξενοδοχείων Ελλάδος	3	8,6	8,6	8,6
	Η ίδια η επιχείρηση	25	71,4	71,4	80,0
	Κρατικά κονδύλια	1	2,9	2,9	82,9
	Ευρωπαϊκά κονδύλια	4	11,4	11,4	94,3
	Άλλο	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Διάγραμμα 13

Statistics

14_Σημασία_επιμόρφωσης_των

N	Valid	35
	Missing	0

14. Σημασία επιμόρφωσης των εργαζομένων

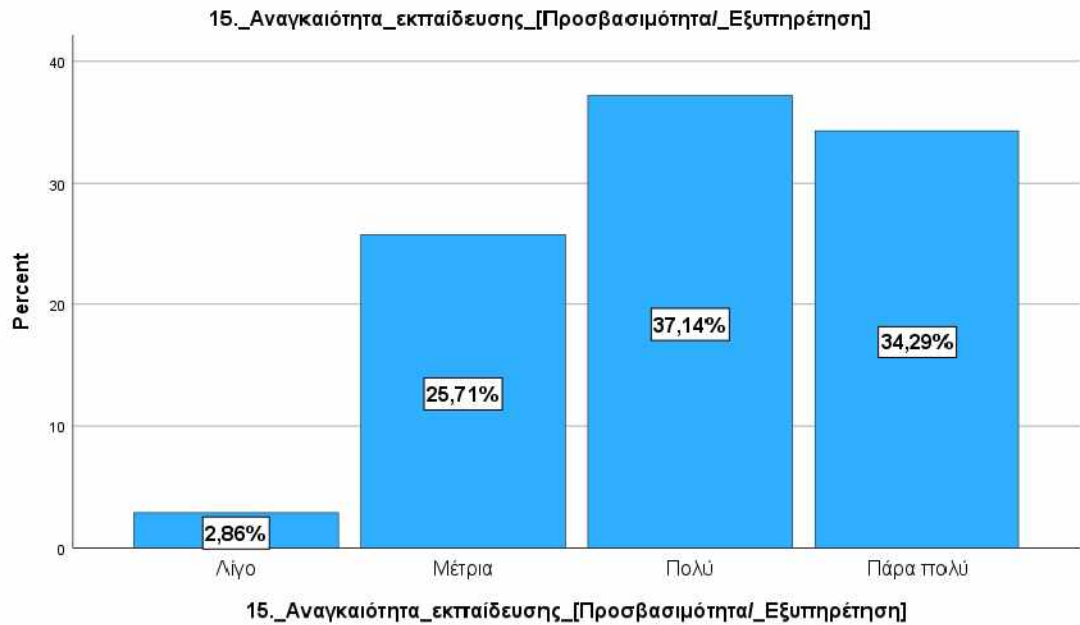
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μέτρια	2	5,7	5,7	5,7
	Πολύ	10	28,6	28,6	34,3
	Πάρα πολύ	23	65,7	65,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Διάγραμμα 14

Statistics						
		15. <u>Αναγκαιότητα εκπαίδευσης</u> [Προσβασιμότητα/ Εξυπηρέτηση]	15. <u>Αναγκαιότητα εκπαίδευσης</u> [Απαιτήσεις και αλλαγές της αγοράς]	15. <u>Αναγκαιότητα εκπαίδευσης</u> [Επινοητικότητα και οργανωτικές αλλαγές]	15. <u>Αναγκαιότητα εκπαίδευσης</u> [Ανταγωνισμός]	15. <u>Αναγκαιότητα εκπαίδευσης</u> [Τεχνολογική πρόοδος]
N	Valid	35	35	35	35	35
	Missing	0	0	0	0	1

15. Αναγκαιότητα εκπαίδευσης [Προσβασιμότητα/ Εξυπηρέτηση]

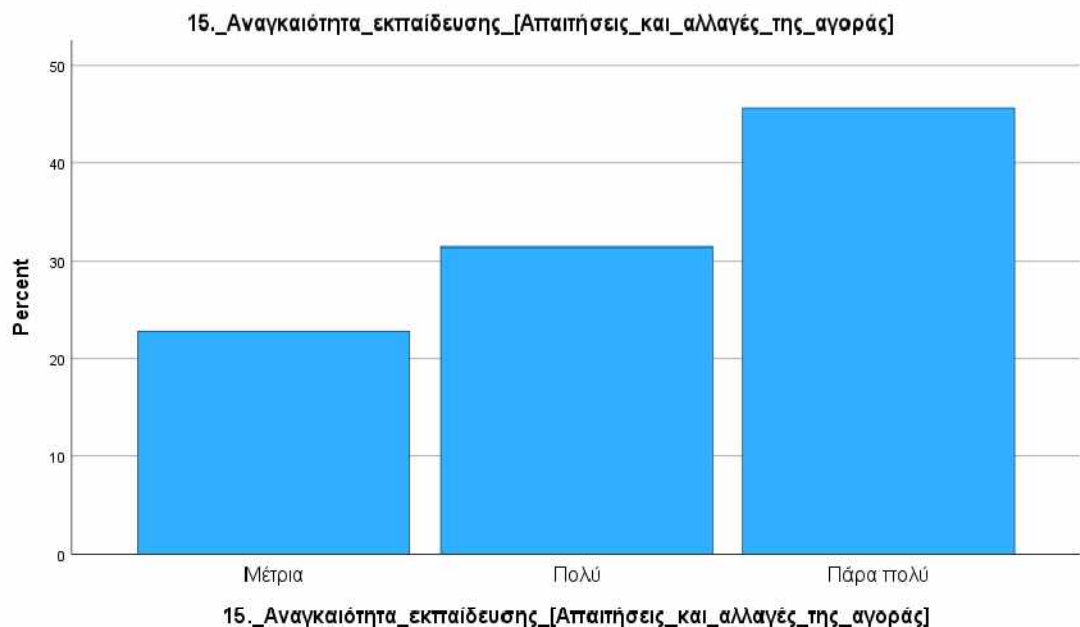
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λίγο	1	2,9	2,9	2,9
	Μέτρια	9	25,7	25,7	28,6
	Πολύ	13	37,1	37,1	65,7
	Πάρα πολύ	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



Διάγραμμα 15.1

15_Αναγκαιότητα_εκπαίδευσης_[Απαιτήσεις_και_αλλαγές_της_αγοράς]

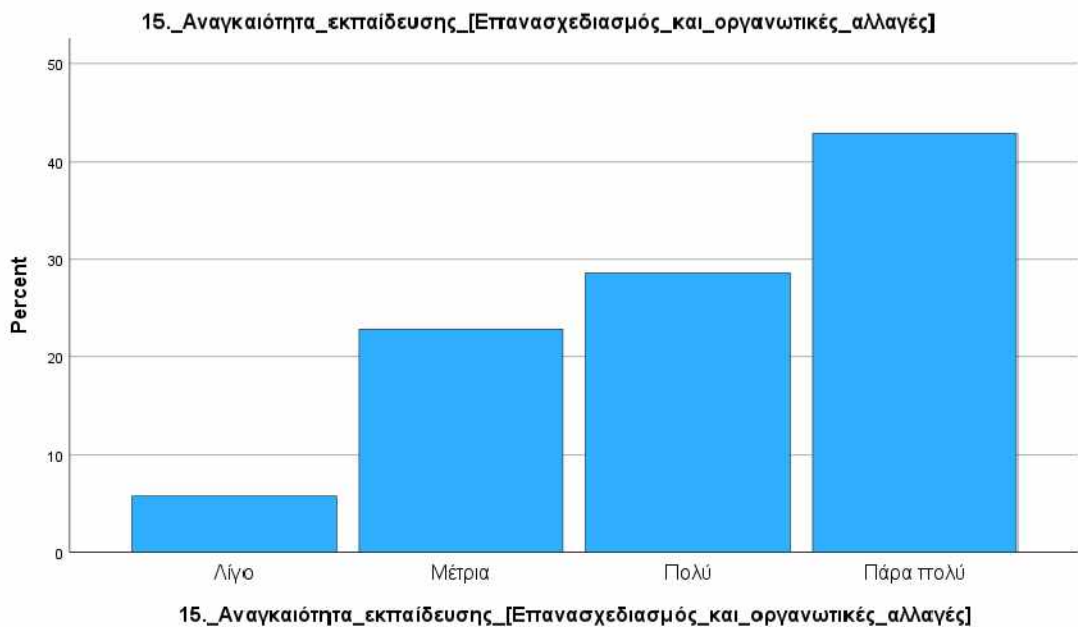
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μέτρια	8	22,9	22,9	22,9
	Πολύ	11	31,4	31,4	54,3
	Πάρα πολύ	16	45,7	45,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



Διάγραμμα 15.2.

15_Αναγκαιότητα_εκπαίδευσης_
[Επανασχεδιασμός_και_οργανωτικές_αλλαγές]

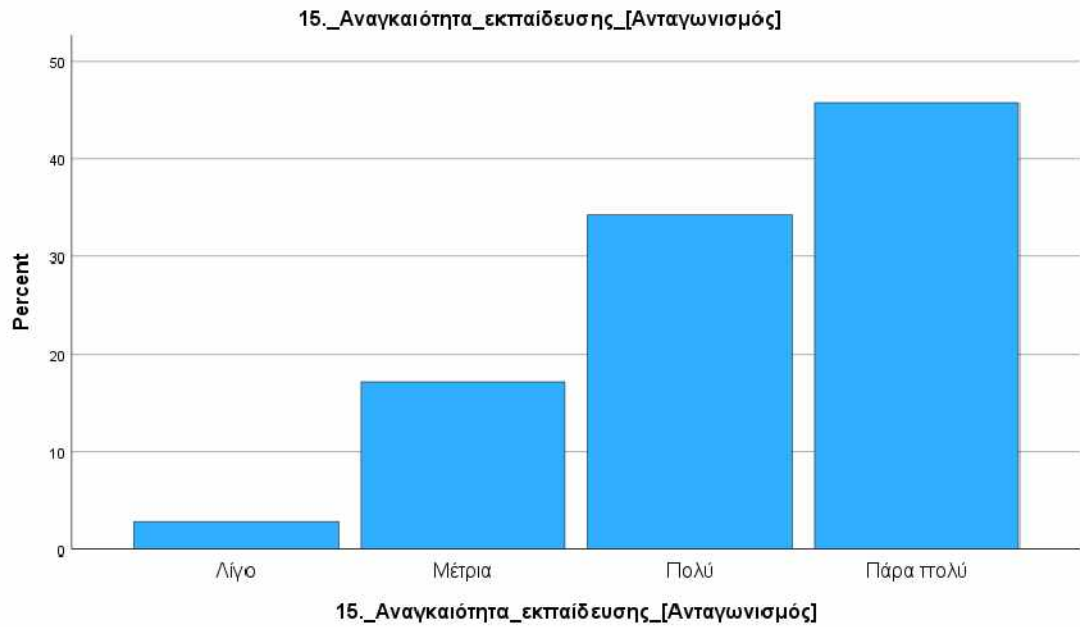
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λίγο	2	5,7	5,7	5,7
	Μέτρια	8	22,9	22,9	28,6
	Πολύ	10	28,6	28,6	57,1
	Πάρα πολύ	15	42,9	42,9	100,0
Total		35	100,0	100,0	



Διάγραμμα 15.3

15_Αναγκαιότητα_εκπαίδευσης_[Ανταγωνισμός]

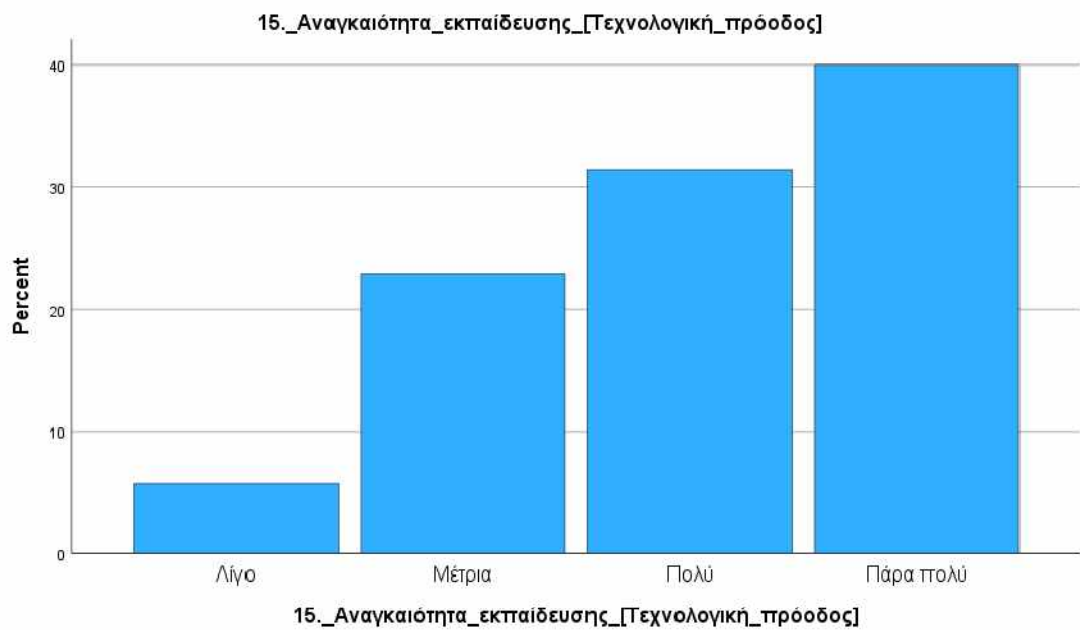
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λίγο	1	2,9	2,9	2,9
	Μέτρια	6	17,1	17,1	20,0
	Πολύ	12	34,3	34,3	54,3
	Πάρα πολύ	16	45,7	45,7	100,0
Total		35	100,0	100,0	



Διάγραμμα 15.4

15_Αναγκαιότητα_εκπαίδευσης_[Τεχνολογική_πρόοδος]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λίγο	2	5,7	5,7	5,7
	Μέτρια	8	22,9	22,9	28,6
	Πολύ	11	31,4	31,4	60,0
	Πάρα πολύ	14	40,0	40,0	100,0
Total		35	100,0	100,0	



Διάγραμμα 15.5

Statistics

16_Συχνότητα_επιμόρφωσης;

N	Valid	35
	Missing	0

16_Συχνότητα_επιμόρφωσης;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μία φορά το χρόνο	13	37,1	37,1	37,1
	2 φορές το χρόνο	12	34,3	34,3	71,4
	Πάνω από δύο φορές το χρόνο	4	11,4	11,4	82,9
	Άλλο	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Διάγραμμα 16

Statistics

17_Βαθμός_ενίσχυσης

N	Valid	35
	Missing	0

17_Βαθμός_ενίσχυσης

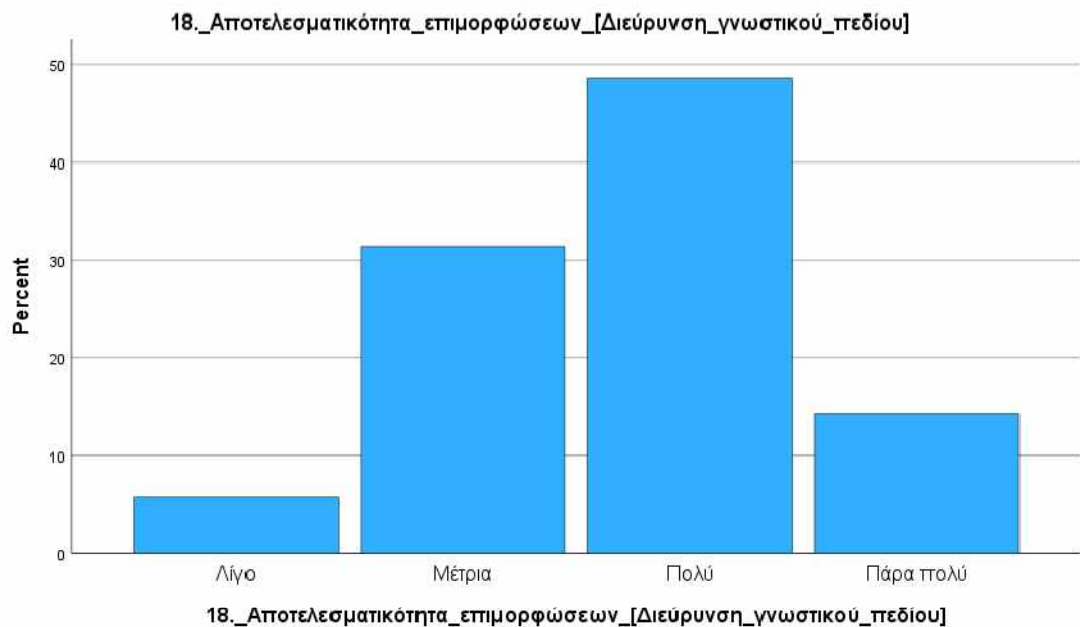
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	28	80,0	80,0	80,0
	ΟΧΙ	6	17,1	17,1	97,1
	Άλλο	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Διάγραμμα 17

		Statistics					
		18. _Αποτελεσματι κότητα_επιμορ φώσεων_ [Διεύρυνση_γνω στικού_πεδίου]	18. _Αποτελεσματι κότητα_επιμορ φώσεων_ [Προσωπική_εξ έλιξη]	18. _Αποτελεσματι κότητα_επιμορ φώσεων_ [Εξυπηρέτηση_ πελατών]	18. _Αποτελεσματι κότητα_επιμορ φώσεων_ [Παροχή_υπηρεσιών]	18. _Αποτελεσματι κότητα_επιμορ φώσεων_ [Προσβασιμότη τα_AMEA]	18. _Αποτελεσματι κότητα_επιμορ φώσεων_ [Επαγγελματική _εξέλιξη]
N	Valid	35	35	35	35	35	35
	Missing	0	0	0	0	0	0

18._Αποτελεσματικότητα_επιμορφώσεων_ [Διεύρυνση_γνωστικού_πεδίου]

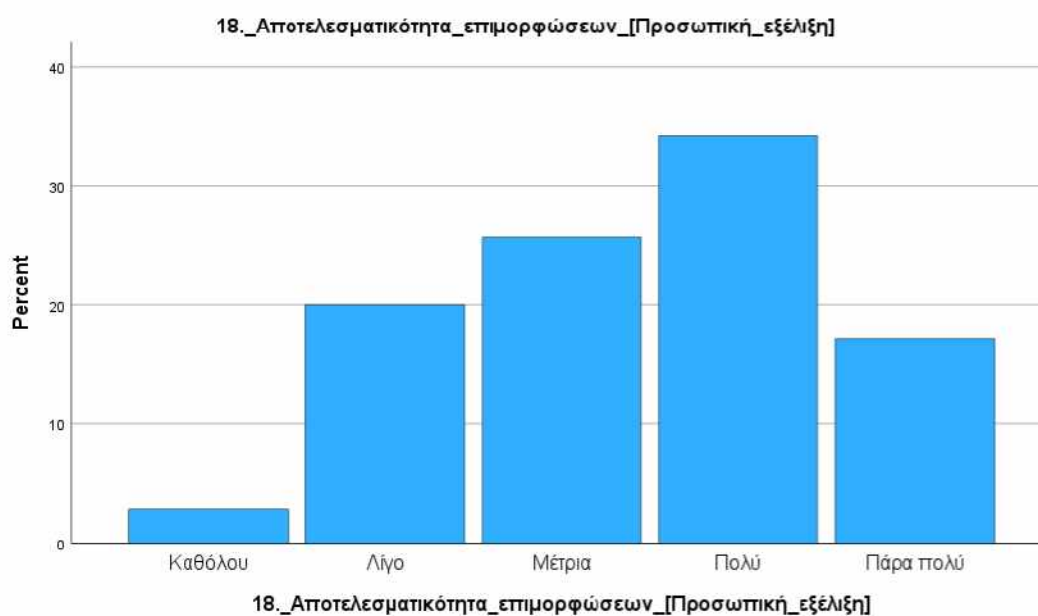
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λίγο	2	5,7	5,7	5,7
	Μέτρια	11	31,4	31,4	37,1
	Πολύ	17	48,6	48,6	85,7
	Πάρα πολύ	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



Διάγραμμα 18.1.

18. Αποτελεσματικότητα επιμορφώσεων_
[Προσωπική εξέλιξη]

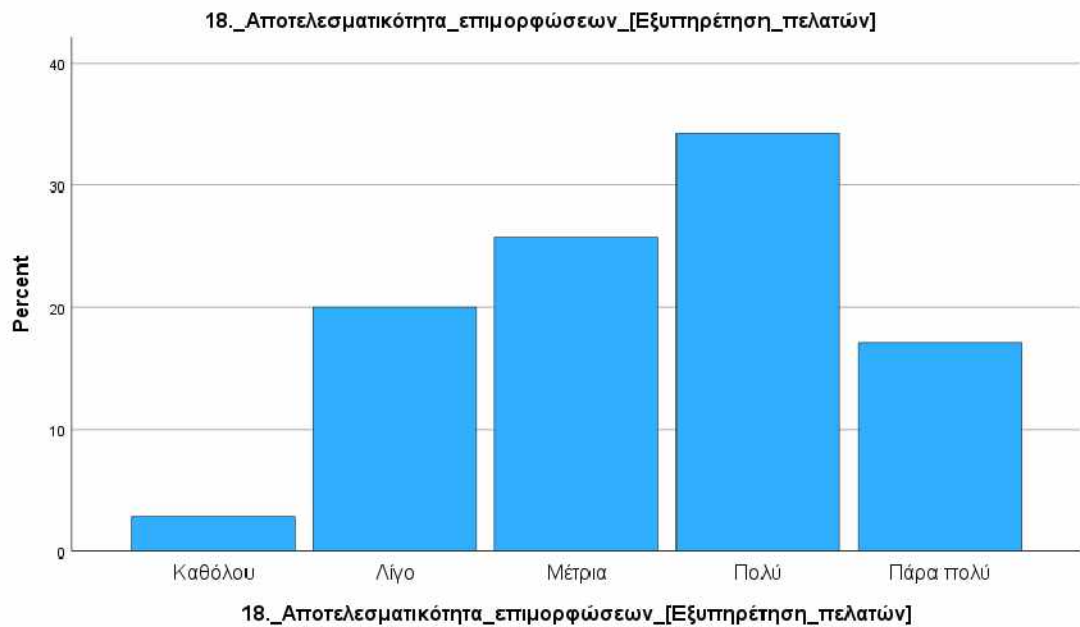
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	2,9	2,9	2,9
	Λίγο	7	20,0	20,0	22,9
	Μέτρια	9	25,7	25,7	48,6
	Πολύ	12	34,3	34,3	82,9
	Πάρα πολύ	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



Διάγραμμα 18.2.

18. Αποτελεσματικότητα επιμορφώσεων_
[Εξυπηρέτηση πελατών]

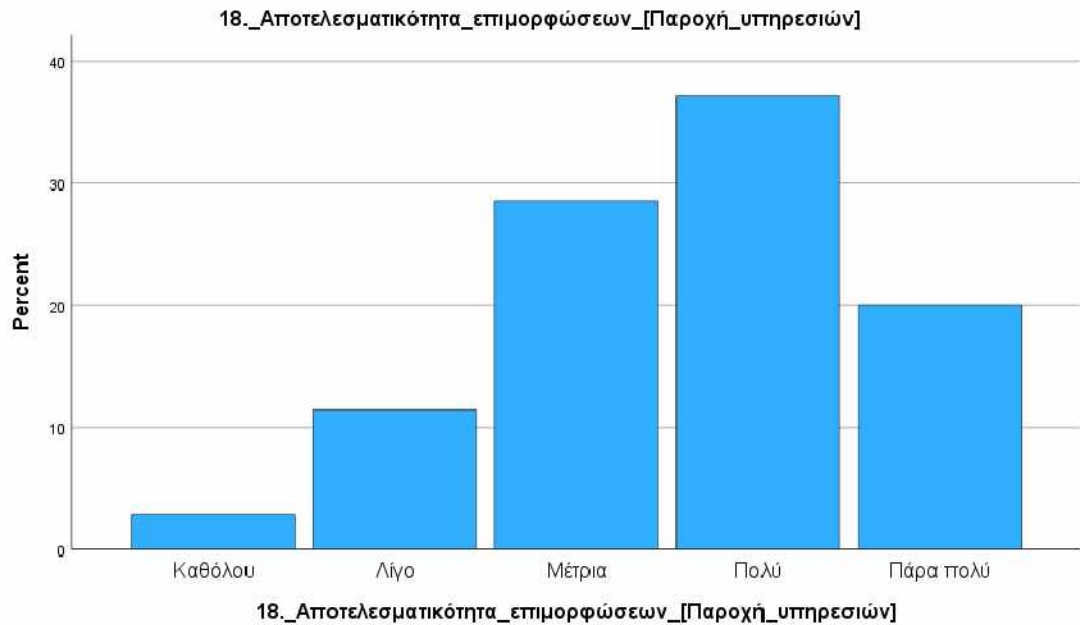
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	2,9	2,9	2,9
	Λίγο	7	20,0	20,0	22,9
	Μέτρια	9	25,7	25,7	48,6
	Πολύ	12	34,3	34,3	82,9
	Πάρα πολύ	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



Διάγραμμα 18.3

18_Αποτελεσματικότητα_επιμορφώσεων_[Παροχή_υπηρεσιών]

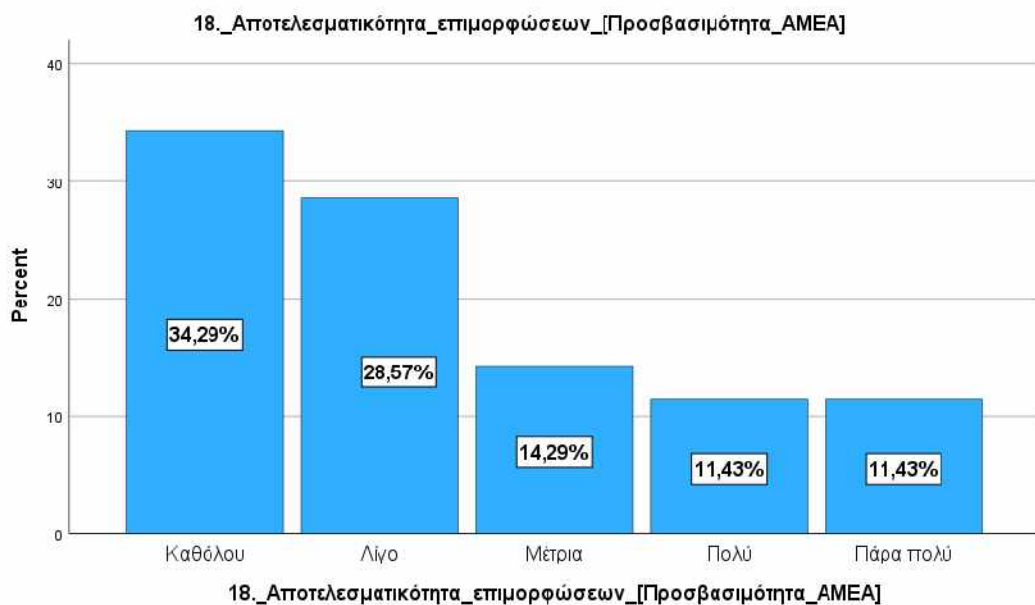
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	2,9	2,9	2,9
	Λίγο	4	11,4	11,4	14,3
	Μέτρια	10	28,6	28,6	42,9
	Πολύ	13	37,1	37,1	80,0
	Πάρα πολύ	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



Διάγραμμα 18.4.

18_Αποτελεσματικότητα_επιμορφώσεων_[Προσβασιμότητα_AMEA]

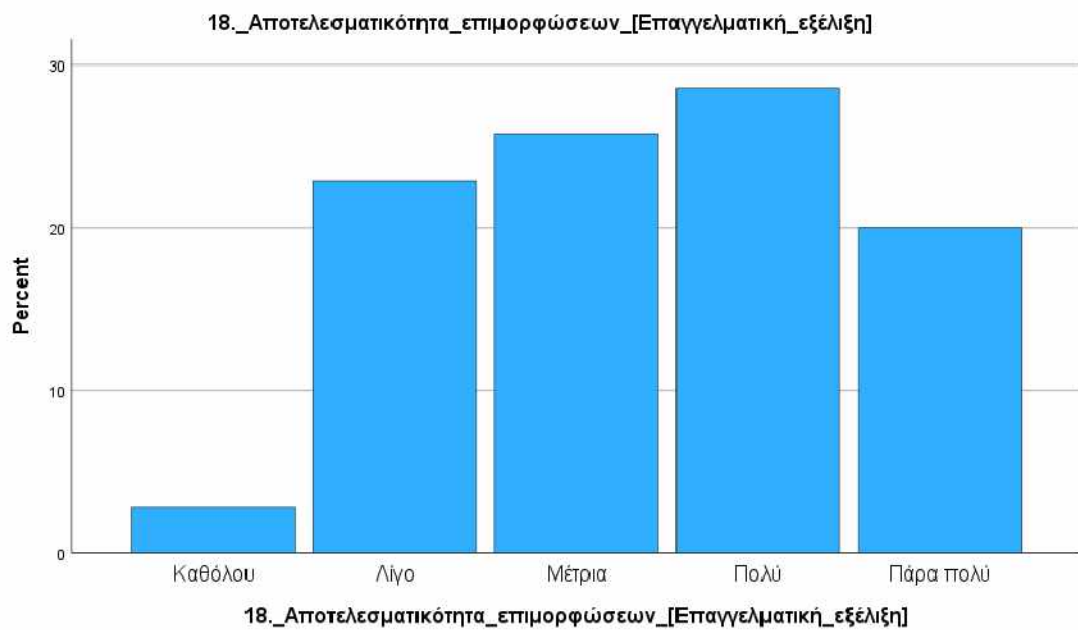
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	12	34,3	34,3	34,3
	Λίγο	10	28,6	28,6	62,9
	Μέτρια	5	14,3	14,3	77,1
	Πολύ	4	11,4	11,4	88,6
	Πάρα πολύ	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



Διάγραμμα 18.5.

**18. Αποτελεσματικότητα_επιμορφώσεων_
[Επαγγελματική_εξέλιξη]**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	1	2,9	2,9	2,9
	Λίγο	8	22,9	22,9	25,7
	Μέτρια	9	25,7	25,7	51,4
	Πολύ	10	28,6	28,6	80,0
	Πάρα πολύ	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



Διάγραμμα 18.6.

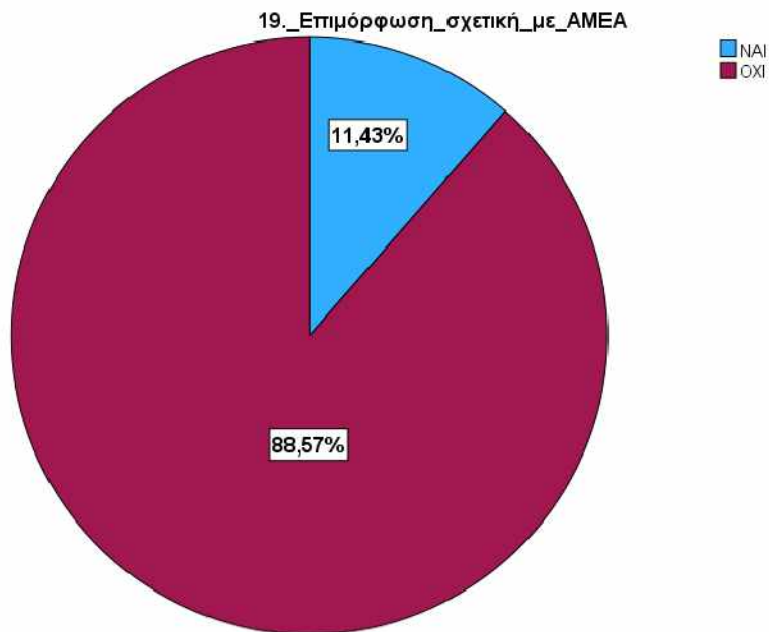
Statistics

19_Επιμόρφωση_σχετική_με_A

N.	Valid	Missing
	35	0

19. Επιμόρφωση_σχετική_με_AMEA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	4	11,4	11,4	11,4
	ΟΧΙ	31	88,6	88,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



Διάγραμμα 19

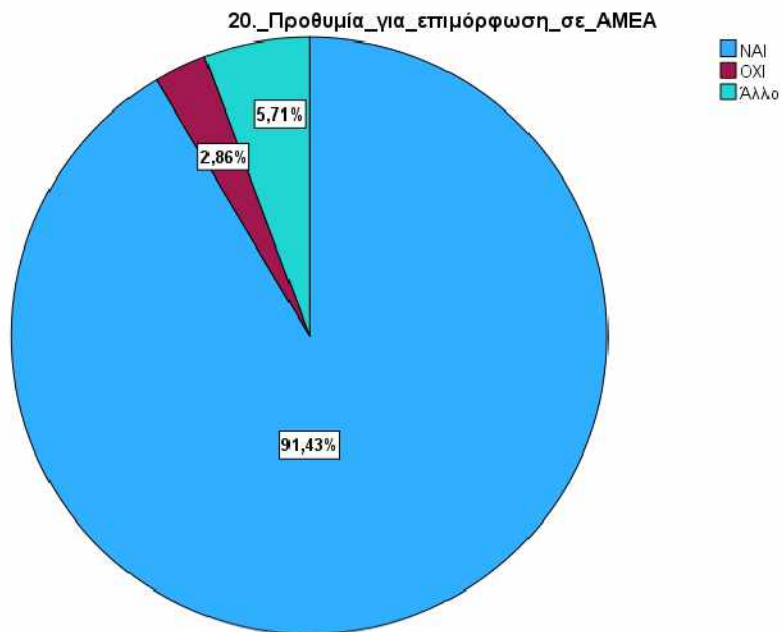
Statistics

20_Προθυμία_για_επιμόρφωση

N	Valid	35
	Missing	0

20_ Προθυμία_για_επιμόρφωση_σε_ΑΜΕΑ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	32	91,4	91,4	91,4
	OXI	1	2,9	2,9	94,3
	Άλλο	2	5,7	5,7	100,0
Total		35	100,0	100,0	



Διάγραμμα 20

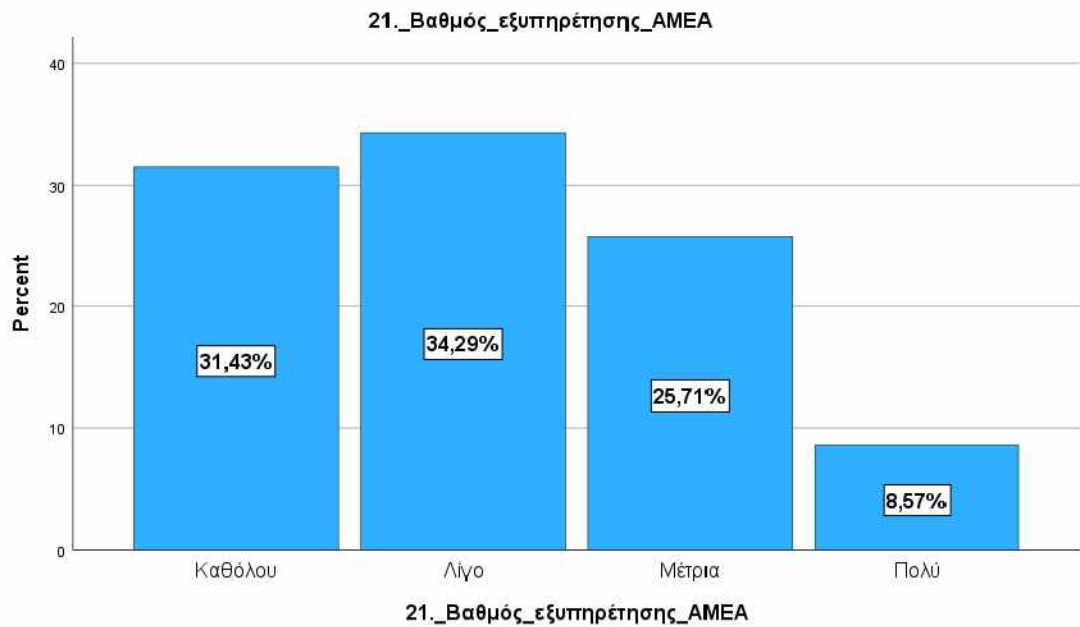
Statistics

21._Βαθμός_εξυπηρέτησης_ΑΜΕΑ

N	Valid	35
	Missing	0

21._Βαθμός_εξυπηρέτησης_ΑΜΕΑ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	11	31,4	31,4	31,4
	Λίγο	12	34,3	34,3	65,7
	Μέτρια	9	25,7	25,7	91,4
	Πολύ	3	8,6	8,6	100,0
Total		35	100,0	100,0	



Διάγραμμα 21

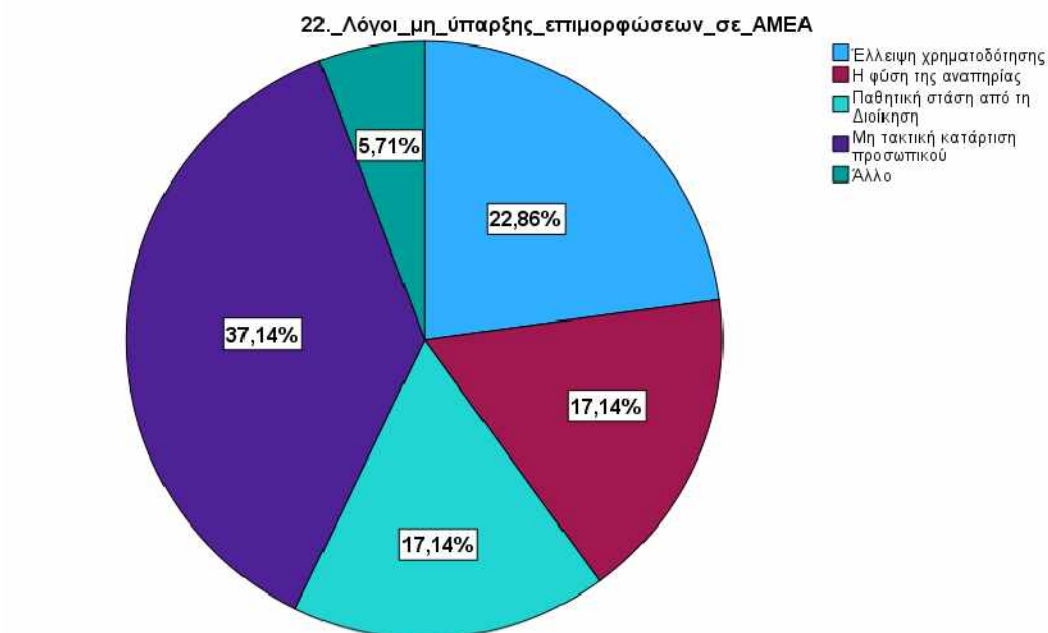
Statistics

22_Λόγοι_μη_ύπαρξης_επιμορφ

N	Valid	Missing
	35	0

22_Λόγοι_μη_ύπαρξης_επιμορφώσεων_σε_AMEA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Έλλειψη χρηματοδότησης	8	22,9	22,9	22,9
	Η φύση της αναπηρίας	6	17,1	17,1	40,0
	Παθητική στάση από τη Διοίκηση	6	17,1	17,1	57,1
	Μη τακτική κατάρτιση προσωπικού	13	37,1	37,1	94,3
	Άλλο	2	5,7	5,7	100,0
	Total		35	100,0	100,0



Διάγραμμα 22

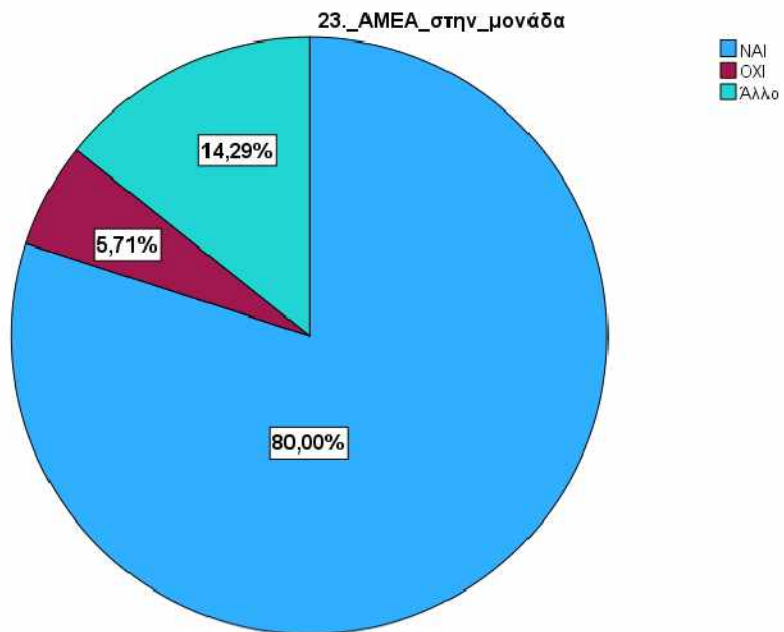
Statistics

23_AMEA_στην_μονάδα

N	Valid	35
	Missing	0

23_AMEA_στην_μονάδα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NAI	28	80,0	80,0	80,0
	OXI	2	5,7	5,7	85,7
	Άλλο	5	14,3	14,3	100,0
Total		35	100,0	100,0	



Διάγραμμα 23

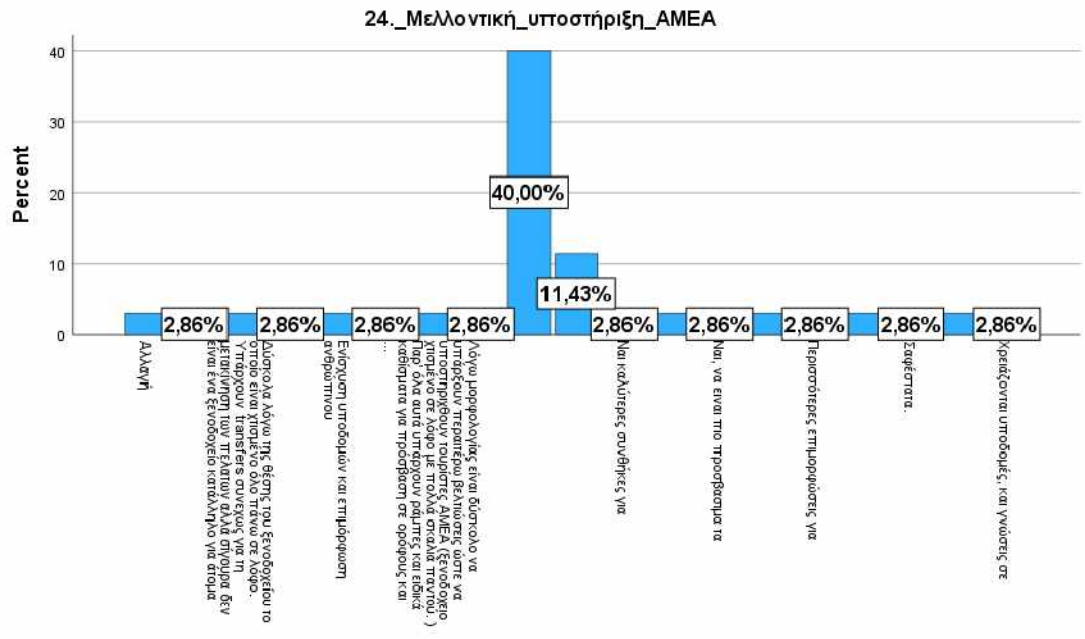
Statistics

24_Μελλοντική_υποστήριξη_AM

N	Valid	35
	Missing	0

24. _Μελλοντική_ υποστήριξη_ AMEA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Αλλαγή νοοτροπίας	1	2,9	2,9	2,9
Δεν έχουμε υποδομές για AMEA	1	2,9	2,9	5,7
Δύσκολα λόγω της θέσης του ξενοδοχείου το οποίο είναι χτισμένο όλο πάνω σε λόφο. Υπάρχουν transfers συνεχώς για τη μετακίνηση των πελατών αλλά σίγουρα δεν είναι ένα ξενοδοχείο κατάλληλο για άτομα AMEA	1	2,9	2,9	8,6
Είναι παλιό το κτίριο και σε δύσκολο σημείο και είναι δύσκολο να δημιουργηθούν οι απαιτούμενες υποδομές, για να είναι εύκολη η διαμονή ενός ατόμου AMEA.	1	2,9	2,9	11,4
Ενίσχυση υποδομών και επιμόρφωση ανθρώπινου δυναμικού	1	2,9	2,9	14,3
Ίσως	1	2,9	2,9	17,1
Λόγω μορφολογίας είναι δύσκολο να υπάρξουν περαιτέρω βελτιώσεις ώστε να υποστηριχθούν τουρίστες AMEA (ξενοδοχείο χτισμένο σε λόφο με πολλά σκαλιά παντού.) Παρ' όλα αυτά υπάρχουν ράμπες και ειδικά καθίσματα για πρόσβαση σε ορόφους και σημεία με σκαλιά όπου είναι αυτό εφικτό.	1	2,9	2,9	20,0
Να βρεθεί κάποιος φορέας που μπορεί να μας επιμορφώσει πάνω στα AMEA	1	2,9	2,9	22,9
Ναι	14	40,0	40,0	62,9
ΝΑΙ	4	11,4	11,4	74,3
Ναι καλύτερες συνθήκες για AMEA	1	2,9	2,9	77,1
Ναι, αρκετά πράγματα	1	2,9	2,9	80,0
Ναι, να είναι πιο προσβάσιμα τα ξενοδοχεία	1	2,9	2,9	82,9
Ναι, ο τουρισμός πρέπει να είναι για όλους το ίδιο !!	1	2,9	2,9	85,7
Περισσότερες επιμορφώσεις για AMEA	1	2,9	2,9	88,6
Σαφέστατα!	1	2,9	2,9	91,4
Σαφέστατα.	1	2,9	2,9	94,3
Συχνές επιμορφώσεις προσωπικού για τη προσβασιμότητα	1	2,9	2,9	97,1
Χρειάζονται υποδομές, και γνώσεις σε εμάς	1	2,9	2,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	



Διάγραμμα 24

5.7.4. Αποτελέσματα ΑμεΑ

Statistics		
1. Φύλο		
N	Valid	31
	Missing	0

1. Φύλο					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΓΥΝΑΙΚΑ	17	54,8	54,8	54,8
	ΑΝΔΡΑΣ	14	45,2	45,2	100,0
Total		31	100,0	100,0	

Διάγραμμα 1

Statistics		
2. Ηλικία		
N	Valid	31
	Missing	0

2. Ηλικία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	25	3	9,7	9,7	9,7
	26	1	3,2	3,2	12,9
	27	3	9,7	9,7	22,6
	29	2	6,5	6,5	29,0
	30	1	3,2	3,2	32,3
	31	1	3,2	3,2	35,5
	32	1	3,2	3,2	38,7
	33	1	3,2	3,2	41,9
	35	1	3,2	3,2	45,2
	36	1	3,2	3,2	48,4
	37	1	3,2	3,2	51,6
	38	1	3,2	3,2	54,8
	39	1	3,2	3,2	58,1
	42	2	6,5	6,5	64,5
	44	1	3,2	3,2	67,7
	45	1	3,2	3,2	71,0
	48	3	9,7	9,7	80,6
	49	1	3,2	3,2	83,9
	52	1	3,2	3,2	87,1
	54	1	3,2	3,2	90,3
56	1	3,2	3,2	93,5	
67	1	3,2	3,2	96,8	
69	1	3,2	3,2	100,0	
Total		31	100,0	100,0	

Διάγραμμα 2

Statistics		
3. Εκπαίδευση/Κατάρτιση		
N	Valid	31
	Missing	0

3. Εκπαίδευση/Κατάρτιση

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μέση εκπαίδευση	6	19,4	19,4	19,4
	ΑΕΙ	11	35,5	35,5	54,8
	ΤΕΙ	8	25,8	25,8	80,6
	ΙΕΚ	3	9,7	9,7	90,3
	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Διάγραμμα 3

Statistics

4. Είδος της αναπηρίας:

N	Valid	31
	Missing	0

4. Είδος της αναπηρίας:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άλλο	3	9,7	9,7	9,7
	Κινητικές Αναπηρίες	8	25,8	25,8	35,5
	Απώλεια όρασης/ κώφωσης	4	12,9	12,9	48,4
	Διάχυτες Αναπτυξιακές Διαταραχές (Αυτισμός/ΔΕΠ-Υ)	4	12,9	12,9	61,3
	Πολλαπλές Αναπηρίες	4	12,9	12,9	74,2
	Σπάνια Γενετικά Σύνδρομα/ Νοητική Υστέρηση	4	12,9	12,9	87,1
	Χρόνιες Παθήσεις	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Διάγραμμα 4

Statistics

5. Αν δεν είστε άτομο ΑΜΕΑ τότε:

N	Valid	31
	Missing	0

5. Αν δεν είστε άτομο ΑΜΕΑ τότε:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άλλο	5	16,1	16,1	16,1
	Έχω συγγένεια με άτομο ΑΜΕΑ	10	32,3	32,3	48,4
	Φροντίζω άτομο (-α) ΑΜΕΑ	4	12,9	12,9	61,3
	Συνεργάζομαι με άτομο(-α) ΑΜΕΑ	4	12,9	12,9	74,2
	Δεν έχω σχέση με άτομο (-α) ΑΜΕΑ	8	25,8	25,8	100,0
Total		31	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5

Statistics

6. Εργάζεστε;

N	Valid	31
	Missing	0

6. Εργάζεστε:

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άλλο	1	3,2	3,2	3,2
	ΝΑΙ	23	74,2	74,2	77,4
	ΟΧΙ	7	22,6	22,6	100,0
Total		31	100,0	100,0	

Διάγραμμα 6

Statistics

7. Πιστεύετε πως στη καθημερινό

N	Valid	31
	Missing	0

7. Πιστεύετε πως στη καθημερινότητα σας υπάρχει προσβασιμότητα για τα άτομα ΑΜΕΑ;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΝΑΙ	2	6,5	6,5	6,5
	ΟΧΙ	29	93,5	93,5	100,0
Total		31	100,0	100,0	

Διάγραμμα 7

Statistics

8. Πόσο συχνά πηγαίνετε διακοπές

N	Valid	31
	Missing	0

8. Πόσο συχνά πηγαίνετε διακοπές;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	4	12,9	12,9	12,9
	Λίγο	14	45,2	45,2	58,1
	Μέτρια	9	29,0	29,0	87,1
	Πολύ	3	9,7	9,7	96,8
	Πάρα πολύ	1	3,2	3,2	100,0
	Total		31	100,0	100,0

Διάγραμμα 8

Statistics

9. Πόσο συχνά επισκέπτεστε του

N	Valid	31
	Missing	0

9. Πόσο συχνά επισκέπτεστε τουριστικά καταλύματα;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άλλο	1	3,2	3,2	3,2
	Καθόλου	4	12,9	12,9	16,1
	1-2 φορές το χρόνο	19	61,3	61,3	77,4
	1-2 φορές το μήνα	1	3,2	3,2	80,6
	Περισσότερες φορές	4	12,9	12,9	93,5
	Τακτικά	2	6,5	6,5	100,0
	Total		31	100,0	100,0

Διάγραμμα 9

Statistics

10. Στη μετακίνηση σας τι σας δυ

N	Valid	31
	Missing	0

10. Στη μετακίνηση σας τι σας δυσκολεύει περισσότερο;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άλλο	2	6,5	6,5	6,5
	Έλλειψη ειδικής ράμπας	4	12,9	12,9	19,4
	Έλλειψη συνοδού ΑΜΕΑ	4	12,9	12,9	32,3
	Υπερβολικές ώρες ταξιδιού	5	16,1	16,1	48,4
	Δυσκολία προσέγγισης και εύρεσης καταλύματος	12	38,7	38,7	87,1
	Αδυναμία εύρεσης κατάλληλου οχήματος	4	12,9	12,9	100,0
	Total		31	100,0	100,0

Διάγραμμα 10

Statistics

11. Πιστεύετε ότι οι τουριστικές μ

N	Valid	31
	Missing	0

11. Πιστεύετε ότι οι τουριστικές μονάδες και οι διάφορες επιχειρήσεις της περιοχής ενισχύουν την ενσωμάτωση των ατόμων ΑΜΕΑ;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ΟΧΙ	31	100,0	100,0	100,0

Διάγραμμα 11

Statistics

12. Ποια είναι τα κριτήρια της τοι

N	Valid	31
	Missing	0

12. Ποια είναι τα κριτήρια της τουριστικής μονάδας που επιλέγετε να τα επισκεφτείτε;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άλλο	1	3,2	3,2	3,2
	Ράμπες για ΑΜΕΑ	6	19,4	19,4	22,6
	Συνοδός ΑΜΕΑ	1	3,2	3,2	25,8
	Εύρος δραστηριοτήτων	7	22,6	22,6	48,4
	Εύκολη μετακίνηση στα ΜΜΜ	6	19,4	19,4	67,7
	Ιατρός/Νοσηλεύτης	2	6,5	6,5	74,2
	Εκπαιδευμένο/Καταρτισμένο προσωπικό	8	25,8	25,8	100,0
Total		31	100,0	100,0	

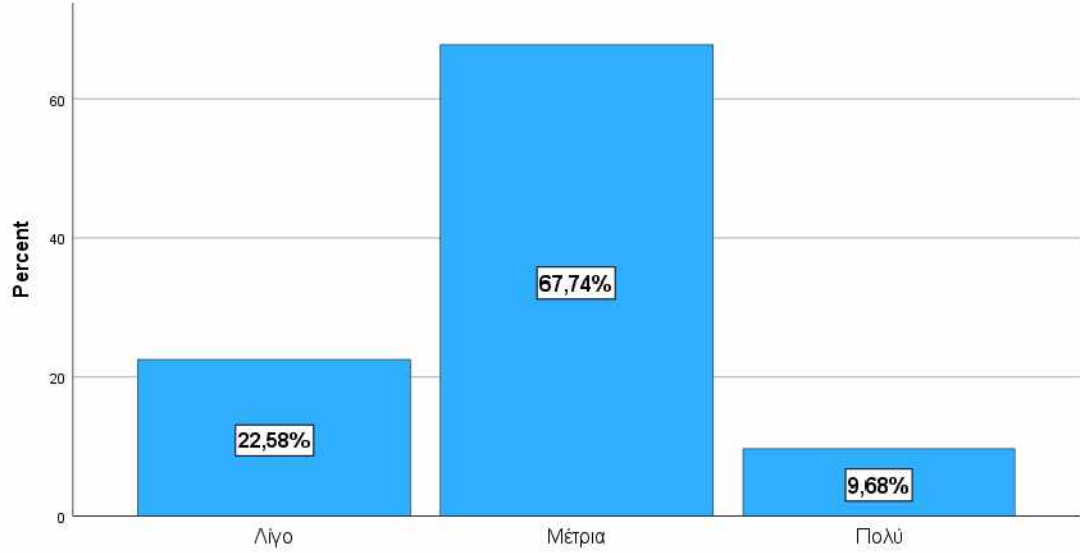
Διάγραμμα 12

		Statistics					
		13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Εστιατόριο]	13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Μπαρ/ Πισίνα]	13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Ρεσεψιόν/ Χώροι υποδοχής]	13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Μαγαζιά/ Μάρκετ]	13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Παραλία]	13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Μετακίνηση με ΜΜΜ]
N	Valid	31	31	31	31	31	31
	Missing	0	0	0	0	0	0

13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Εστιατόριο]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λίγο	7	22,6	22,6	22,6
	Μέτρια	21	67,7	67,7	90,3
	Πολύ	3	9,7	9,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Εσπιατόριο]



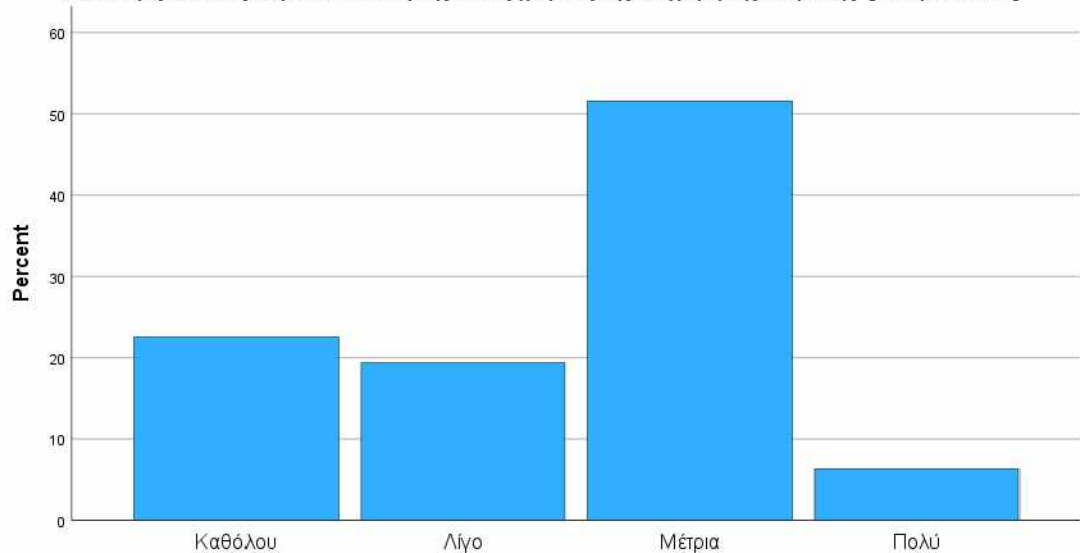
13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Εσπιατόριο]

Διάγραμμα 13.1.

13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Μπαρ/ Πισίνα]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	7	22,6	22,6	22,6
	Λίγο	6	19,4	19,4	41,9
	Μέτρια	16	51,6	51,6	93,5
	Πολύ	2	6,5	6,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Μπαρ/ Πισίνα]



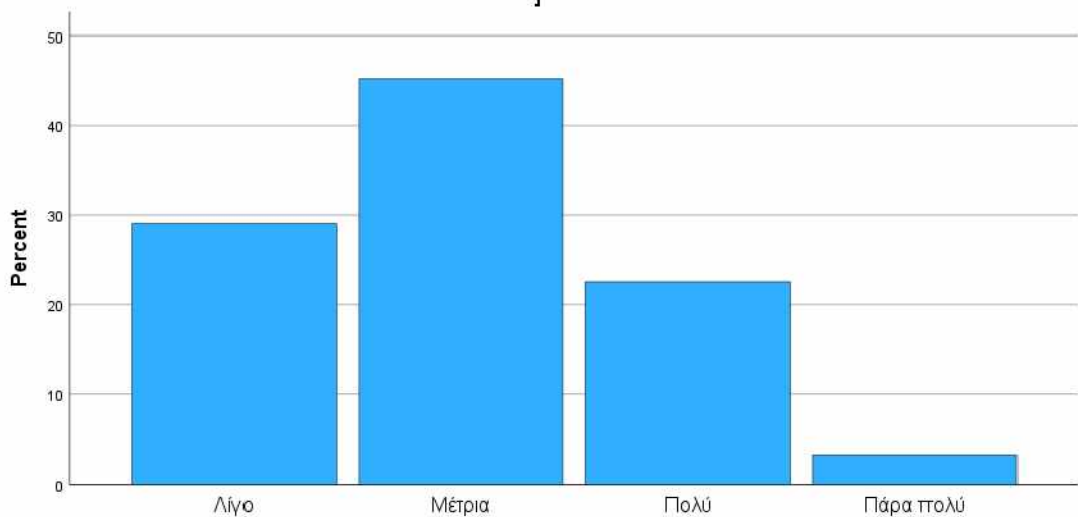
13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Μπαρ/ Πισίνα]

Διάγραμμα 13.2

13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Ρεσεψιόν/ Χώροι υποδοχής]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Λίγο	9	29,0	29,0	29,0
	Μέτρια	14	45,2	45,2	74,2
	Πολύ	7	22,6	22,6	96,8
	Πάρα πολύ	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Ρεσεψιόν/ Χώροι υποδοχής]



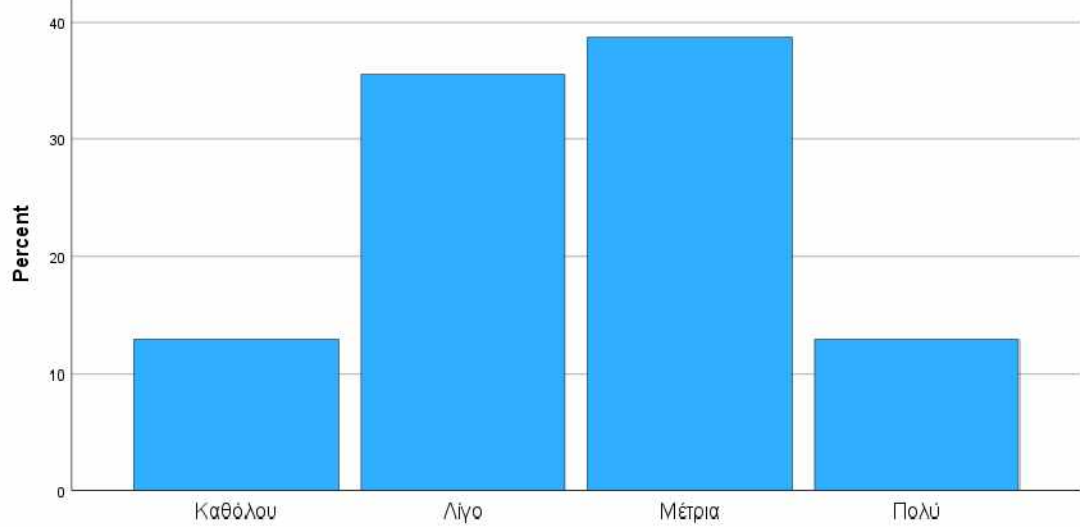
13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Ρεσεψιόν/ Χώροι υποδοχής]

Διάγραμμα 13.3

13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Μαγαζιά/ Μάρκετ]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	4	12,9	12,9	12,9
	Λίγο	11	35,5	35,5	48,4
	Μέτρια	12	38,7	38,7	87,1
	Πολύ	4	12,9	12,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Μαγαζιά/ Μάρκετ]



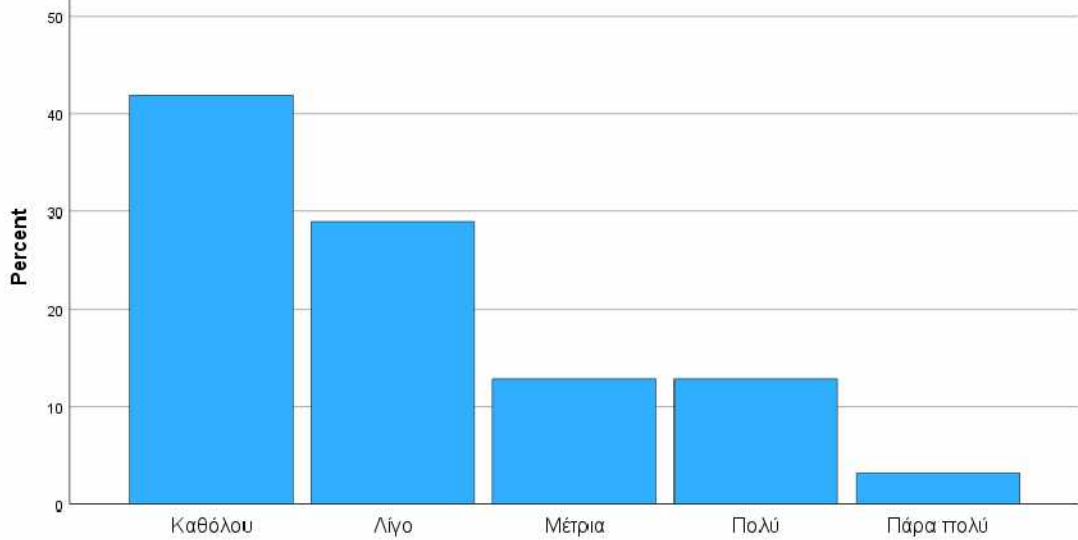
13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Μαγαζιά/ Μάρκετ]

Διάγραμμα 13.4.

13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Παραλία]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	13	41,9	41,9	41,9
	Λίγο	9	29,0	29,0	71,0
	Μέτρια	4	12,9	12,9	83,9
	Πολύ	4	12,9	12,9	96,8
	Πάρα πολύ	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Παραλία]



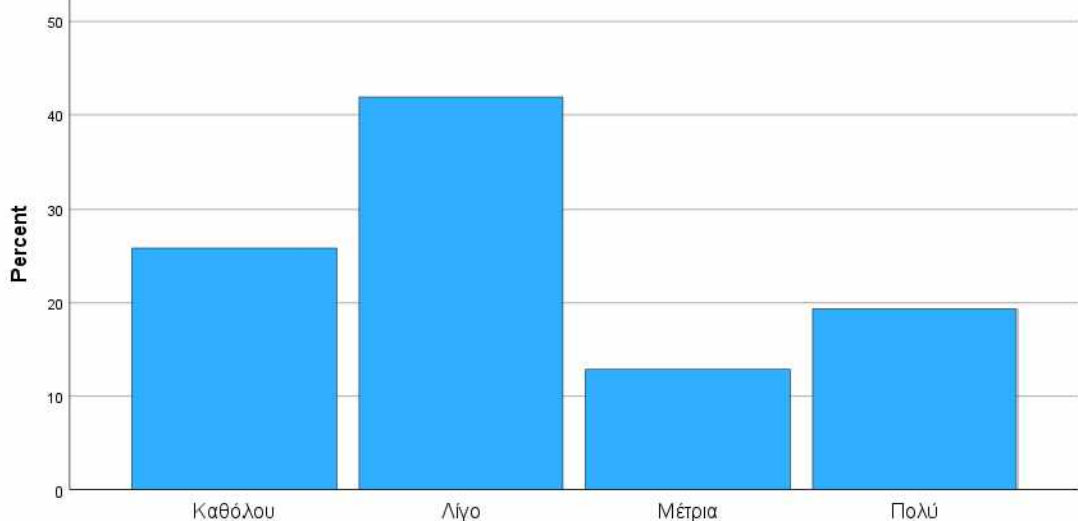
13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Παραλία]

Διάγραμμα 13.5

13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Μετακίνηση με ΜΜΜ]

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	8	25,8	25,8	25,8
	Λίγο	13	41,9	41,9	67,7
	Μέτρια	4	12,9	12,9	80,6
	Πολύ	6	19,4	19,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Μετακίνηση με ΜΜΜ]



13. Αναφέρετε τον βαθμό ικανοποίησης στους χώρους της επιχείρησης διαμονής [Μετακίνηση με ΜΜΜ]

Διάγραμμα 13.6.

Statistics

14. Το προσωπικό που σας εξυπ

N	Valid	31
	Missing	0

14. Το προσωπικό που σας εξυπηρετεί είναι εκπαιδευμένο/καταρτισμένο στα άτομα ΑΜΕΑ;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άλλο	2	6,5	6,5	6,5
	ΝΑΙ	5	16,1	16,1	22,6
	ΟΧΙ	24	77,4	77,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Διάγραμμα 14

Statistics

15. Αναφέρετε το βαθμό ικανοπο

N	Valid	31
	Missing	0

15. Αναφέρετε το βαθμό ικανοποίησης από την εξυπηρέτηση/κατάρτιση του προσωπικού σε άτομα ΑΜΕΑ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	4	12,9	12,9	12,9
	Λίγο	18	58,1	58,1	71,0
	Μέτρια	6	19,4	19,4	90,3
	Πολύ	2	6,5	6,5	96,8
	Πάρα πολύ	1	3,2	3,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Διάγραμμα 15

Statistics

16. Του νομίζετε ότι αφήστε η έ

N	Valid	31
	Missing	0

Διάγραμμα 16

Statistics

17. Τι θα θέλατε να προτείνετε ως

N	Valid	31
	Missing	0

Διάγραμμα 17

Statistics

18. Θέλετε να προσθέσετε κάτι ακ

N	Valid	31
	Missing	0

Διάγραμμα 18