



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ – MANATZMENT ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
(MBA TOURISM MANAGEMENT)**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Διαχείριση κρίσεων : μοντέλα διαχείρισης
συγκρούσεων στον τουριστικό κλάδο**

**Κωνσταντίνα Παρασκευοπούλου
του Παναγιώτη**

Πειραιάς, 2010

Αφιερώνεται στην οικογένειά μου

Σημαντικοί όροι: Τουρισμός, Διαχείριση Κρίσεων, Διαχείριση Κινδύνου, Πραγματικά Περιστατικά Κρίσεων, Τουριστικές Περιφέρειες, Διεθνείς Τουριστικές Αφίξεις, Διεθνείς Τουριστικές Εισπράξεις

Περίληψη

Αντικείμενο της παρούσας διπλωματικής μελέτης είναι η καταγραφή και ανάλυση κρίσιμων γεγονότων, τα οποία ξέσπασαν σε διάφορες χώρες ανά τον κόσμο. Συγκεκριμένα, η μελέτη εστιάζει σε τρεις πολύ σημαντικές κρίσεις που άλλαξαν το ρου της παγκόσμιας ιστορίας και οι επιπτώσεις τους είχαν παγκόσμιο αντίκτυπο. Οι κρίσεις αυτές είναι τα τρομοκρατικά χτυπήματα της 11ης Σεπτεμβρίου 2001, ο ιός της άτυπης πνευμονίας (SARS) και το φονικό τσουνάμι στον Ινδικό Ωκεανό, το 2004.

Στην αρχή της μελέτης, στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται μια αναφορά στην κρίση, στα είδη των κρίσεων και στη μεθοδολογία διαχείρισης των κρίσεων. Αναφέρονται οι ορισμοί που έχουν διατυπωθεί από ακαδημαϊκούς και επαγγελματίες, καθώς και τα χαρακτηριστικά που θεωρούν σημαντικά, ώστε να επιλυθεί η κρίση.

Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι παγκόσμιες τουριστικές περιφέρειες, όπως αυτές έχουν οριστεί από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην τουριστική βιομηχανία κάθε περιφέρειας και σε κρίσεις, που είχαν ξεσπάσει στο παρελθόν.

Στο τρίτο και στο τέταρτο κεφάλαιο, η μελέτη επικεντρώνεται στα είδη των κρίσεων και σε πραγματικά κρίσιμα γεγονότα παρελθόντων ετών. Συγκεκριμένα, οι κατηγορίες των κρίσεων, που μελετώνται στο τρίτο κεφάλαιο αφορούν στις υγειονομικές, τις οικονομικές κρίσεις, τις τρομοκρατικές ενέργειες και τα καταστροφικά φυσικά φαινόμενα. Στο επόμενο κεφάλαιο γίνεται ανάλυση των τριών κρίσιμων γεγονότων που αναφέρθηκαν στην αρχή.

Στο πέμπτο κεφάλαιο αναπτύσσεται η μεθοδολογία της έρευνας. Τα άρθρα, οι μελέτες και τα δελτία τύπου, ακαδημαϊκών και επαγγελματιών, αποτέλεσαν την πυξίδα της μελέτης. Τα στοιχεία και το πλούσιο διαδικτυακό υλικό βοήθησαν στην καταγραφή των αποτελεσμάτων των πραγματικών κρίσιμων γεγονότων.

Η εργασία ολοκληρώνεται με την αξιολόγηση της μεθοδολογίας ανάλυσης των κρίσεων και τα συμπεράσματα για περαιτέρω έρευνα. Πιο συγκεκριμένα, στο έκτο κεφάλαιο, αναλύονται τα χαρακτηριστικά των κρίσεων, οι επιπτώσεις αυτών στην τοπική κοινωνία και ο παγκόσμιος αντίκτυπος. Τέλος διατυπώνονται τα συμπεράσματα σχετικά με τη μελέτη της έννοιας της κρίσης και την ανάπτυξη μεθόδων για την αποτελεσματική και άμεση αντιμετώπιση των κρίσιμων γεγονότων.

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να εκφράσω τις ιδιαίτερες ευχαριστίες μου στον επιβλέποντα καθηγητή, κ. Χυτήρη, για τον χρόνο που διέθεσε, το ενδιαφέρον του και την ευθάρρυνση για να ολοκληρώσω την παρούσα διατριβή.

Επίσης, θέλω να ευχαριστήσω τον δρα. κ. Λουκά Αντίνο, για τις συμβουλές του πάνω στη διπλωματική μου μελέτη και στον τρόπο συλλογής και αξιοποίησης των στοιχείων και των άρθρων. Ευχαριστίες, επίσης, οφείλω στον κ. Κουτσογεωργόπουλο Σπύρο, IT Manager του ομίλου YES, που με βοήθησε στη συλλογή των στοιχείων και της αρθρογραφίας και οι συμβουλές του για τον τρόπο συγγραφής της μελέτης αποδείχθηκαν πολύ χρήσιμες. Η κα. Σοφία Πανούση, επιστημονικός συνεργάτης του ΙΤΕΠ, μου παρείχε πληθώρα άρθρων και βιβλίων του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου και οι υποδείξεις της για τη διαχείριση και ανάλυση των διαγραμμάτων και των πινάκων με βοήθησαν να τελειοποιήσω τη μορφή της μελέτης μου, την ευχαριστώ θερμά.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους γονείς μου για τη συμπαράσταση που μου προσέφεραν καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου και τους καθηγητές μου που με τις γνώσεις τους και τη στήριξη τους διέυρναν τους ορίζοντές μου και με προετοίμασαν για τη δύσκολη και απαιτητική αγορά εργασίας.

Περιεχόμενα

1	<i>Κεφάλαιο: Εισαγωγή στην έννοια της κρίσης</i>	9
1.1	Ορισμός της κρίσης.....	9
1.2	Ορισμός του κινδύνου.....	11
1.3	Τι είναι κρίση	13
1.4	Είδη κρίσεων	14
1.5	Διαχείριση κρίσεων.....	16
1.6	Μεθοδολογία Διαχείρισης κρίσεων	20
2	<i>Κεφάλαιο: Το φαινόμενο του Τουρισμού παγκοσμίως</i>	24
2.1	Στατιστικά μεγέθη του Τουρισμού.....	26
2.2	Τουριστικές Περιφέρειες και κρίση.....	28
2.2.1	Τουριστική Περιφέρεια της Αμερικής.....	29
2.2.1	Τουριστική Περιφέρεια της Ασίας & της Ωκεανίας.....	41
2.2.2	Τουριστική περιφέρεια της Αφρικής.....	55
2.2.3	Τουριστική Περιφέρεια της Μέσης Ανατολής	64
2.2.4	Τουριστική Περιφέρεια της Ευρώπης.....	71
2.2.5	Ελλάδα	83
3	<i>Κεφάλαιο: Τουρισμός και κρίσεις</i>	91
4	<i>Κεφάλαιο: Περιπτώσεις Κρίσεων στον τουρισμό</i>	94
4.1	Τα τρομοκρατικά χτυπήματα της 11 ^{ης} Σεπτεμβρίου 2001.....	94
4.2	Ο ιός της άτυπης πνευμονίας (SARS)	101
4.3	Το φονικό τσουνάμι του 2004.....	107
5	<i>Κεφάλαιο : Σκοπός και μεθοδολογία της έρευνας</i>	113
6	<i>Κεφάλαιο: Συγκριτική αξιολόγηση της μεθοδολογίας ανάλυσης των κρίσεων</i>	114

6.1	Χαρακτηριστικά των κρίσεων.....	114	6
6.2	Οι κρίσεις και η πυραμίδα του Maslow.....	115	
6.3	Επιπτώσεις των κρίσεων και τρόποι διαχείρισης.....	117	
7	Κεφάλαιο: Συμπεράσματα και προτάσεις για περαιτέρω έρευνα.....	123	
	Βιβλιογραφία	125	

Πίνακες

Κεφάλαιο 2

Πίνακας 1. Διεθνείς Τουριστικές Αφίξεις, 2000 – 2009.....	28
Πίνακας 2. Διεθνείς Τουριστικές Εισπράξεις, 2000 – 2009.....	29
Πίνακας 3. Διεθνείς Τουριστικές Αφίξεις ανά Περιφέρεια της Αμερικής.....	30
Πίνακας 4. Διεθνείς Τουριστικές Αφίξεις ανά Περιφέρεια της Ασίας και της Ωκεανίας.....	43
Πίνακας 5. Διεθνείς Τουριστικές Αφίξεις ανά Περιφέρεια της Αφρικής.....	54
Πίνακας 6. Διεθνείς Τουριστικές Αφίξεις ανά Περιφέρεια της Μέσης Ανατολής.....	63
Πίνακας 7. Διεθνείς Τουριστικές Αφίξεις ανά Περιφέρεια της Ευρώπης.....	70
Πίνακας 8. Ξενοδοχειακό Δυναμικό της Ελλάδας (2009).....	82
Πίνακας 9. Ταξιδιωτικές εισπράξεις και πληρωμές για το διάστημα Ιαν. – Αυγ. 2010.....	85
Πίνακας 10. Νέες αναδυόμενες τουριστικές αγορές για την Ελλάδα – Συγκριτική ανάλυση 2009 – 2010.....	88

Κεφάλαιο 5

Πίνακας 11. Χαρακτηριστικά των κρίσεων.....	112
Πίνακας 12. Επιπτώσεις στην Τουριστική Βιομηχανία.....	115
Πίνακας 13. Θετικές και αρνητικές επιπτώσεις.....	117

Διαγράμματα

Κεφάλαιο 1

Διάγραμμα 1. Το μοντέλο διαχείρισης κρίσεων των Smith και Spika.....	21
--	----

Κεφάλαιο 2

Διάγραμμα 2. Μεριδία αγοράς των Τουριστικών Περιφερειών.....	25
--	----

Διάγραμμα 3. Μεριδία αγοράς των επιμέρους Περιφερειών στον τουρισμό της Αμερικής.....	34
---	----

Διάγραμμα 4. Μεριδία αγοράς των επιμέρους Περιφερειών στον τουρισμό της Ασίας και της Ωκεανίας.....	46
---	----

Διάγραμμα 5. Μεριδία αγοράς των επιμέρους Περιφερειών στον τουρισμό της Αφρικής.....	57
--	----

Διάγραμμα 6. Μεριδία αγοράς των επιμέρους Περιφερειών στον τουρισμό της Ευρώπης.....	73
--	----

Διάγραμμα 7. Ποσοστιαία κατανομή καταλυμάτων ανά είδος.....	82
---	----

Διάγραμμα 8. Ποσοστιαία κατανομή καταλυμάτων ανά γεωγραφικό Διαμέρισμα.....	82
---	----

Διάγραμμα 9. Συγκριτική ανάλυση Ιαν. – Ιουν. 2009 – 2010 στις αφίξεις τουριστών στην Ελλάδα από τις «πιστές» χώρες.....	86
---	----

Κεφάλαιο 3

Διάγραμμα 10. Ποσοστιαίες μεταβολές των Τουριστικών Περιφερειών.....	90
--	----

Κεφάλαιο 5

Διάγραμμα 11. Η πυραμίδα του Maslow.....	114
--	-----

1 Κεφάλαιο: Εισαγωγή στην έννοια της κρίσης

1.1 Ορισμός της κρίσης

Η κρίση είναι μια έννοια που γίνεται αντιληπτή από διαφορετική οπτική γωνία και ποικίλλει από επιχείρηση σε επιχείρηση, από χώρα σε χώρα, ακόμα και από το πώς αντιλαμβάνεται το κρίσιμο γεγονός ο κάθε άνθρωπος. Η κρίση και οι επιπτώσεις της άρχισαν να αναλύονται και να απασχολούν πολλούς μελετητές, οι οποίοι εξέφρασαν την έννοια της κρίσης από τη δική τους οπτική γωνία. Ανάλογα με την εμπειρία, σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο, ο κάθε άνθρωπος αντιλαμβάνεται διαφορετικά την κρίση. Οι ορισμοί λοιπόν ποικίλλουν και ξεδιπλώνουν κάθε φορά διαφορετική πτυχή του θέματος.

Ο Barton (1993) αναφέρει ότι «κρίση είναι ένα μεγάλο, ξαφνικό γεγονός, το οποίο έχει πιθανώς αρνητικά αποτελέσματα. Το γεγονός και οι συνέπειές του μπορούν να βλάψουν σοβαρά έναν οργανισμό και τους υπαλλήλους του, τα προϊόντα, τις υπηρεσίες, την οικονομική κατάσταση και την υπόληψή του». Ο Barton προσεγγίζει την έννοια της κρίσης και την ορίζει με βάση τις επιπτώσεις που θα επηρεάσουν το εσωτερικό περιβάλλον μιας επιχείρησης και την εικόνα της προς το εξωτερικό από αυτήν περιβάλλον. (Ahmed, Z)

Ο Foster (1980) επισημαίνει «τα τέσσερα διαφορετικά χαρακτηριστικά που προσδιορίζουν τα έκτακτα περιστατικά: την επείγουσα ανάγκη για γρήγορες αποφάσεις, συνοδευόμενη από μια έντονη έλλειψη του απαραίτητου εκπαιδευμένου προσωπικού, των υλικών και του χρόνου για να την αντιμετωπίσουμε αποτελεσματικά». Ο Foster αναγνωρίζει δυο συνιστώσες στον ορισμό του: την ταχύτητα και την ύπαρξη των βασικών συστατικών στοιχείων μιας επιχείρησης.

Πιθανότατα, ο σωστός συνδυασμός των δυο αυτών συνιστώσων να οδηγεί στην αντιμετώπιση της κρίσης. (Ritchie, B.W., *et al.*)

Οι Rosenthal και Pijnenburg (1991) αναφέρουν μια πιο ευρύτερη έννοια της κρίσης και θεωρούν ότι «σχετίζεται με τις καταστάσεις που χαρακτηρίζονται από σοβαρή απειλή, αβεβαιότητα και την αίσθηση του επείγοντος». Έννοιες τις οποίες θίγουν και οι προαναφερόμενοι μελετητές, εστιάζοντας όμως στον τομέα της επιχείρησης που θα επηρεάσει η κρίση. (Ahmed, Z., Ritchie, B.W., *et al.*)

Ο Heath (1998) προσεγγίζει την έννοια της κρίσης αναφέροντας ότι είναι «ένα περιστατικό που απειλεί να βλάψει την ασφάλεια των ανθρώπων, το περιβάλλον και τη φήμη που διέπει τον οργανισμό». Ο ορισμός που έδωσε βασίστηκε στα τρομοκρατικά γεγονότα της 11^{ης} Σεπτεμβρίου στην Αμερική και επισημαίνει ότι τέτοιες ενέργειες καταστρέφουν την εικόνα της ασφάλειας και της ελκυστικότητας ενός προορισμού. (Heath, R.)

Ο Green (1992) ξεδιπλώνει την έννοια, αναφέροντας ένα χαρακτηριστικό της διαχείρισης της κρίσης, το οποίο είναι ότι «κάποιος ξεκινά από τη θέση όπου έχει χάσει τον έλεγχο της κατάστασης». Σημασία λοιπόν δίνεται στην κατάσταση στην οποία βρισκόταν η επιχείρηση, ο οργανισμός, ή και το άτομο προτού πληγεί από την κρίση. Θα μπορούσαμε να πούμε ότι ο συγκεκριμένος ορισμός παραπέμπει στο κινεζικό ιδεόγραμμα για τη λέξη «κρίση», ο οποίος εμπεριέχει την έννοια του κινδύνου και της ευκαιρίας. Πιο συγκεκριμένα, όταν κάποιος σκεφτεί πώς έφτασε σε μια «αδιέξοδο» κατάσταση, πρέπει να κατανοήσει τι τον οδήγησε σ' αυτή και στη συνέχεια να βρει την πιθανή ευκαιρία που αναδύεται. Πάντα θα υπάρχει ο κίνδυνος να οδηγηθεί πάλι σε «αδιέξοδο», αλλά θα υπάρχει και η πιθανότητα να βγει κάτι θετικό από την κρίσιμη κατάσταση. (Lennon, J., Ritchie B. W., *et al.*)

1.2 Ορισμός του κινδύνου

Η έννοια του κινδύνου είναι μια έννοια συνυφασμένη με την έννοια της κρίσης. Πριν ξεσπάσει μια κρίση, πάντα υπάρχει ο κίνδυνος να συμβεί. Είναι σαν ένα προειδοποιητικό σημάδι ότι ένα οργανισμός, μια επιχείρηση, ακόμη και μια ανθρώπινη οντότητα είναι πάντα εκτεθειμένη σε απειλές, οι οποίες μπορούν να οδηγήσουν σε ένα κρίσιμο γεγονός.

Ο M. Mainelli ορίζει τον κίνδυνο ως «την πιθανότητα να συμβεί ένα δυσμενές γεγονός, πολλαπλασιασμένη επί τη σοβαρότητα των επιπτώσεων αυτού του δυσμενούς γεγονότος». Η συγκεκριμένη προσέγγιση παρουσιάζει τη σχέση μεταξύ κινδύνου και κρίσης. Οι επιπτώσεις του κινδύνου είναι η αφορμή για να ξεσπάσει η κρίση.

Ένας ακόμη ορισμός από το ΣΥ.ΔΙ.ΠΕ.Κ.¹ αναφέρει ότι ο κίνδυνος είναι «η πιθανότητα να συμβεί οτιδήποτε (μη επιθυμητό γεγονός), το οποίο θα έχει επιπτώσεις στην επίτευξη του στόχου κάθε Υπηρεσίας ή Φορέα που εμπλέκεται στην Ασφάλεια της Χώρας». Με αυτόν τον ορισμό δίνεται βαρύτητα στις επιπτώσεις του κινδύνου στην λειτουργία των φορέων. Επίσης, έχει άμεση σχέση με το στόχο των συγκεκριμένων Υπηρεσιών, που είναι η διασφάλιση του κοινού καλού.

Σύμφωνα με τον Greene και Trieschmann (1984), το πρώτο και πιο σημαντικό βήμα για τη διαχείριση του κινδύνου είναι η αναγνώρισή του. Όπως χαρακτηριστικά αναφέρουν «έαν τα στελέχη των οργανισμών δεν αναγνωρίσουν τις πιθανές απειλές ή ζημιές που ενυπάρχουν στη λειτουργία των οργανισμών, τότε δε θα μπορέσουν να τις διαχειριστούν». (Tchankova, L., 2002)

¹ Σύστημα Διαχείρισης Περιστατικών και Κρίσεων (Ελληνική Αστυνομία)

Τέλος, η διαχείριση του κινδύνου είναι μια διαδικασία με την οποία ένας οργανισμός/επιχείρηση²:

- Αναγνωρίζει και καταγράφει τους πιθανούς κινδύνους, που ενυπάρχουν και απειλούν τη λειτουργία των οργανισμών,
- Διαβαθμίζει τους κινδύνους σε επίπεδα επικινδυνότητας, ώστε να δίνεται σημασία στους σημαντικότερους κινδύνους,
- Σχεδιάζει και υλοποιεί τα μέτρα που απαιτούνται ώστε να προληφθούν και να μην εκδηλωθούν.

² Tchankova, L., 2002, ΣΥ.ΔΙ.ΠΕ.Κ./ΕΛ.ΑΣ.

1.3 Τι είναι κρίση

Κρίση είναι μια κατάσταση, η οποία έχει αρχή, μέση και τέλος. Στη διάρκεια αυτών των φάσεων, οι επιπτώσεις και το μέγεθος της κρίσης ποικίλλουν, η συμπεριφορά και οι αντιδράσεις των διαχειριστών της κρίσης μεταβάλλονται και η ταχύτητα λήψης αποφάσεων ασκεί από μόνη της «πίεση» σε όλους τους εμπλεκόμενους. Ωστόσο υπάρχουν κάποια στάδια που περιγράφουν την κρίση και την περίοδο πριν, κατά τη διάρκεια και μετά από το κρίσιμο γεγονός. Αυτά περιλαμβάνουν³:

- Το Ιστορικό – μια γρήγορη σκιαγράφιση της ημερομηνίας, του τόπου ή των γεγονότων, που οδήγησαν στην κρίση.
- Το Περιστατικό – μια σύντομη σκιαγράφιση της αρχής της κρίσης.
- Την Αντιμετώπιση – χρονική αναπαράσταση ή τα κύρια στοιχεία που χρησιμοποίησαν οι ιθύνοντες κατά το κρίσιμο γεγονός.
- Τις Στατιστικές – περιληπτικές στατιστικές σχετικά με το μέγεθος, την κλίμακα ή τις επιπτώσεις, που προήλθαν από την κρίση.
- Το Σχολιασμό – ειδικές παρατηρήσεις για τη γενική αρχή, τις επιπτώσεις και τις ενέργειες αποκατάστασης που μπορούν να εξαχθούν από αυτό το γεγονός.
- Τη Διαχειριστική πλευρά – ειδικότερες παρατηρήσεις για τη διαχείριση των κρίσεων, από την πλευρά των διευθυντών και των στελεχών.

Τα στάδια αυτά βοηθούν στην καλύτερη κατανόηση της κρίσης και στον τρόπο εξέλιξής της σ' έναν οργανισμό. Αποτελεί δε και ένα είδος οδηγού για την αντιμετώπιση μιας μελλοντικής κρίσιμης κατάστασης. Μπορεί να αποδειχθεί χρήσιμο εργαλείο για την καλύτερη κατανομή του πολύτιμου χρόνου και να μειώσει τις επιπτώσεις στο εσωτερικό περιβάλλον, καθώς επίσης στο εξωτερικό, διατηρώντας έτσι τη φήμη του οργανισμού.

³ Heath, R., σελ.2

1.4 Είδη κρίσεων

Οι κρίσεις περνούν μια διαδικασία ανάπτυξης και τα χαρακτηριστικά που παρουσιάζουν διαφέρουν. Το βασικό κριτήριο για τη διάκριση των κρίσεων είναι ο χρόνος που μπορεί να διατεθεί ή το χρονικό περιθώριο που δεσμεύει τον οργανισμό να επιλύσει το πρόβλημα και να εξαλείψει τις αρνητικές επιπτώσεις αυτού. Με βάση λοιπόν αυτό το κριτήριο διακρίνονται σε άμεσες («immediate»), αναδυόμενες ή έκτακτης ανάγκης («emerging») και σε κρίσεις με μεγάλη διάρκεια ή ένταση («sustained»). (Parsons, W., 2001, pp. 26-27)

Άμεσες («immediate») είναι οι κρίσεις που απειλούν τον οργανισμό και ξεσπούν χωρίς να έχουν εκδηλωθεί κάποια προειδοποιητικά σημάδια. Δεδομένου ότι είναι απρόβλεπτες και δεν ανήκουν στις πιθανές «καθημερινές» κρίσεις που απειλούν έναν οργανισμό, δεν υπάρχει ένα πλάνο αντιμετώπισης όταν αυτές ξεσπάσουν.

Οι **αναδυόμενες ή έκτακτης ανάγκης κρίσεις** («emerging») χαρακτηρίζονται σαν «ηφαίστειο» που σιγοβράζει και όλοι ξέρουν πως κάποια στιγμή θα εκραγεί. Παρόλα αυτά, άγνωστος παραμένει ο χρόνος που η κρίση θα ξεσπάσει. Τα προειδοποιητικά σημάδια είναι εμφανή και τα στελέχη ή τα άτομα που μελετούν το γεγονός μπορούν να τα διακρίνουν και να προετοιμάσουν κάποιο πλάνο αντιμετώπισης. Παράλληλα με την κρίση εξελίσσονται και μεταβάλλονται ραγδαία και τα δεδομένα των οργανισμών, με αποτέλεσμα το πλάνο που θα συνταχθεί στα πρώτα στάδια της κρίσης να μην είναι επαρκές για τη στιγμή που αυτή θα ξεσπάσει.

Οι **κρίσεις με μεγάλη διάρκεια ή ένταση** («sustained») διατηρούνται εξαιτίας της αντιμετώπισής τους από τους διαχειριστές της κρίσης. Διαρκούν εβδομάδες, μήνες, ακόμη και χρόνια για δυο λόγους: πρώτον, επειδή δε θεωρούνται άμεση απειλή για τον οργανισμό και δεύτερον, εξαιτίας της φήμης που προσδίδουν, η οποία πιθανότατα

έλειπε ή προσπαθεί να κερδηθεί. Η διαχείριση της συγκεκριμένης κρίσης είναι αλληλένδετη με την αληθοφάνεια των δεδομένων της κρίσης.

Οι κρίσεις από τη φύση τους θεωρούνται απρόσμενες και απειλούν να βλάψουν έναν οργανισμό. Όταν μια κρίση ξεσπάσει, σημαντικό στοιχείο για τη γρήγορη αντιμετώπισή της αποτελεί η ενεργός στήριξη και συνοχή των ατόμων που δεν έχουν κάποιο συμφέρον από τη διατήρησή της. Επίσης, η επικοινωνία μεταξύ όλων των βαθμίδων του οργανισμού, καθώς επίσης και των εξωτερικών από αυτών ατόμων (μέσα μαζικής ενημέρωσης, πελάτες, προμηθευτές), αποτελεί ουσιαστικό στοιχείο για τη διαχείριση της κρίσης.

Τέλος, οι κρίσεις μπορούν να ξεσπάσουν και σε **εθνικό επίπεδο**, με επιπτώσεις στις κοινωνικό – πολιτικό – οικονομικό - πολιτισμικές υποδομές μιας χώρας. Οι ιθύνοντες της κρίσης στην προκειμένη περίπτωση θα είναι μια ομάδα ανθρώπων ή και ολόκληρη η κυβέρνηση της χώρας. Η ευθύνη τους για την αποτελεσματική αντιμετώπιση της κρίσης είναι το μείζον ζήτημα και οι αποφάσεις τους θα επηρεάσουν ολόκληρο το κοινωνικό σύνολο. Οι επιπτώσεις της κρίσης πιθανότατα να βλάψουν τον οικονομικό κλάδο της χώρας, να δημιουργήσουν μια αρνητική εικόνα, η οποία θα επηρεάσει τον τουριστικό της κλάδο, μπορεί να δημιουργήσουν πολιτικές αναταραχές και ανακατατάξεις και να μεταφέρουν ένα κλίμα αβεβαιότητας, ανασφάλειας και πανικού στο κοινωνικό σύνολο.

Οι διαχειριστές της κρίσης πρέπει να λάβουν μέτρα ώστε να προλάβουν κάποιες από τις επιπτώσεις του κρίσιμου γεγονότος ή έστω να μειώσουν το μέγεθος αυτών, με σκοπό το όφελος του κοινωνικού συνόλου. Στην προκειμένη περίπτωση αναδεικνύεται πάλι η έννοια της ευκαιρίας που ενυπάρχει σε μια κρίση. Οι αρμόδιοι φορείς πρέπει στο πλάνο αντιμετώπισής τους να μελετούν το πιθανό πλεονέκτημα που θα ωφελήσει τη χώρα και θα δημιουργήσει θετικούς ρυθμούς ανάπτυξης και βελτίωσης των κλάδων της.

1.5 Διαχείριση κρίσεων

Η διαχείριση των κρίσεων είναι ο τρόπος και η μεθοδολογία, που θα χρησιμοποιήσουν οι διαχειριστές. Οι ορισμοί που θα αναφερθούν έχουν διατυπωθεί από μελετητές ανάλογα με τον τρόπο που αυτοί εξέλαβαν το κρίσιμο γεγονός και τον τρόπο που αυτό θα αντιμετωπιστεί. Πολλές φορές η εμπειρία και η οπτική γωνία κάποιου ανθρώπου, είναι ικανά στοιχεία να βοηθήσουν στην επίλυση ενός κρίσιμου γεγονότος και να εξαλείψουν τις αρνητικές του συνέπειες.

Ο Hollier (1991) αναφέρει ότι «ο μόνος τρόπος για να επανέλθει ο τουριστικός κλάδος μετά από μια κρίση, είναι μέσω της επιθετικής προώθησης των τουριστικών προορισμών του και των υπηρεσιών του». Ο Hollier, γνωστός για την ενασχόλησή του με τον τουριστικό κλάδο και εκτελεστικός διευθυντής της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Τουρισμού από το 1987 μέχρι το 1995, ορίζει τη διαχείριση μιας κρίσης που θα πλήξει τον τουρισμό μιας χώρας ή ενός προορισμού. Θεωρεί ότι η γρήγορη επανατοποθέτηση του προορισμού στην τουριστική αγορά είναι το πρώτο βήμα ανάκαμψης του κλάδου. (Carlsen, J.C., *et al.*)

Οι Sharpley και Craven (2001) βασιζόμενοι στη νόσο του αφθώδους πυρετού (ή αλλιώς «νόσο των τρελών αγελάδων»), επισημαίνουν «τις επιπτώσεις μιας κρίσης, η οποία θα ξεσπάσει σε αγροτικό προορισμό, και πως αυτές θα επηρεάσουν τις ακολουθούμενες πολιτικές». Ένα κρίσιμο γεγονός μπορεί να δώσει ώθηση σε ποικίλες δραστηριότητες του προορισμού και δη, στον εναλλακτικό τουρισμό, αναδεικνύοντας τις φυσικές ομορφιές και την ευαισθησία των ανθρώπων απέναντι στο περιβάλλον. Η προσέγγισή τους ξεκάθαρα παρουσιάζει τη θετική επίπτωση μιας κρίσης και την ευκαιρία για βελτίωση ή προώθηση νέων δραστηριοτήτων του τουριστικού προορισμού. (Goodrich, J.N., Sharpley, R.)

Ο Ellison (2001) αποδέχεται την άποψη των Sharpley και Craven και υποστηρίζει ότι «οι επιδοτήσεις που δίνονται για την ανάπτυξη των τουριστικών υποδομών στους επαρχιακούς προορισμούς, μπορούν να βελτιώσουν και να αναπτύξουν το ρόλο του προορισμού στη συνολική τουριστική βιομηχανία της χώρας». Θεωρεί ότι η κρατική παρέμβαση και υποστήριξη είναι σημαντικές τακτικές για τη διαχείριση μιας κρίσης. (Goodrich, J.N., Sharpley, R., Zeng, B., *et al.*)

Οι Hederson (1999) και Herrero (1998) τονίζουν «τη σημασία της ύπαρξης ενός σχεδίου για τη διαχείριση των κρίσεων και το όφελος ενός αποτελεσματικού πλάνου επικοινωνίας». Η ανάγκη για αποτελεσματική επικοινωνιακή πολιτική εμφανίζεται και πάλι και αποτελεί έναν παράγοντα, ο οποίος θα βοηθήσει να μη χαθεί ουσιαστικός χρόνος, να ενημερωθούν οι πληγέντες από την κρίση έγκυρα και ξεκάθαρα και οι διαχειριστές να εστιάσουν στην αντιμετώπιση του κρίσιμου γεγονότος. (Evans, N., *et al.*, Goodrich, J.N.)

Ο Barton (1994) επισημαίνει ότι «οι περισσότεροι μελετητές και αναλυτές εστιάζουν στην πρόληψη των κρίσεων, ενώ ελάχιστοι ασχολούνται με την περίοδο ανάκαμψης και επαναφοράς των λειτουργιών μετά την κρίση». Η ύπαρξη ενός σχεδίου έκτακτης ανάγκης μπορεί να προλάβει την εκδήλωση μιας κρίσης, έστω και στην αρχή της. Παρόλα αυτά σημαντικά είναι τα στάδια μετά την κρίση και οι παρατηρήσεις για την αποκατάσταση και τις επιπτώσεις που μπορούν να εξαχθούν από το κρίσιμο γεγονός. (Evans, N., *et al.*, Goodrich, J.N.)

Οι Udwardia και Mitroff (1991) υποστηρίζουν ότι «η διαχείριση των κρίσεων επιβάλλει αλλαγές στην οργανωσιακή κουλτούρα, στη δομή και στην πολιτική μάνατζμεντ». Η μελέτη των επιπτώσεων της κρίσης και οι ενέργειες που οδήγησαν στην αρχή της μπορούν να εμφανίσουν λανθασμένες τακτικές της επιχείρησης ή του οργανισμού. Μια αλλαγή πιθανότατα να εξαλείψει μια μελλοντική κρίση που θα σχετίζεται με τις ακολουθούμενες τακτικές της επιχείρησης ή του οργανισμού. (Carlsen, J.C., *et al.*, Goodrich, J.N.)

Οι Smith και Sipika (1993) προτείνουν ένα στρατηγικό πλαίσιο για ένα μοντέλο ουσιαστικών αλλαγών και ανάκαμψης, το οποίο ονομάζουν «το μοντέλο των 7Cs». Το μοντέλο περιλαμβάνει ένα σχέδιο έκτακτης ανάγκης («contingency planning»), ελέγχου («control»), διαρθρωτικής δομής («configuration»), κόστους («cost»), συστημάτων σύνδεσης και πολυπλοκότητας («system's coupling and complexity»), κουλτούρας («culture») και επικοινωνίας («communication»). (Carlsen, J.C., *et al.*)

Τέλος, οι Mitroff και Pearson (1993) αναφέρουν τα χαρακτηριστικά που πρέπει να διέπουν τους διαχειριστές μιας κρίσης. Αυτά είναι η συγκέντρωση, η ανάλυση και η διάδοση των πληροφοριών. Στη διάρκεια των πρώτων ωρών (ή και ημερών) μιας κρίσης εκτελούνται ταυτόχρονα ποικίλες δραστηριότητες, οι οποίες αποτελούν ευθύνη των διαχειριστών μιας κρίσης. Αυτές οι ευθύνες είναι σχετικές με την «εύρεση των γεγονότων, την ανάλυση, τον έλεγχο της ζημιάς και την επικοινωνία». Ο ορισμός λοιπόν των Mitroff και Pearson εμφανίζει στο προσκήνιο τη σημασία της επικοινωνιακής διαχείρισης μιας κρίσης. Είναι το στοιχείο που θα σώσει ή όχι την «υπόληψη» της επιχείρησης, όπως αναφέρει στον ορισμό του ο Barton. (Carlsen, J.C., *et al.*, Goodrich, J.N.)

Έχουν αναπτυχθεί πολλές πολιτικές και μοντέλα για τη διαχείριση των κρίσεων και οι ορισμοί που έχουν δοθεί από μελετητές και ερευνητές προσεγγίζουν μια διαφορετική οπτική γωνία. Πολλοί μελετητές έδωσαν τον ορισμό για τη διαχείριση των κρίσεων βασιζόμενοι σε κρίσιμα γεγονότα και στον τρόπο που αυτά αντιμετωπίστηκαν από τους διαχειριστές της κρίσης.

Εκτός από τους ορισμούς, τα κρίσιμα γεγονότα που ξέσπασαν σε έναν οργανισμό ή σε μια χώρα, έδωσαν και κάποια συμπεράσματα για τις κατευθύνσεις και τις πρακτικές που θα μπορούσαν να ακολουθηθούν σε παρόμοιες περιπτώσεις. Για παράδειγμα, ο τουριστικός φορέας του Ειρηνικού εξέδωσε ένα έγγραφο με τίτλο «Κρίση: Δε θα συμβεί σε μας!» εν όψει των βομβιστικών επιθέσεων στο Μπαλί το 2002.

Κανένα σχέδιο όμως, έγγραφο ή καθιερωμένη πρακτική διαχείρισης κρίσεων δεν είναι ικανά να αποτρέψουν μια κρίση ή να έχουν πάντα προετοιμασμένο έναν οργανισμό να τη διαχειριστεί.

1.6 Μεθοδολογία Διαχείρισης κρίσεων

Πολλοί μελετητές έχουν διατυπώσει κάποιο μοντέλο διαχείρισης κρίσεων και τα στάδια που πρέπει να ακολουθηθούν μέχρι την πλήρη ανάκαμψη του οργανισμού που επλήγει. Ο κάθε ορισμός βασίζεται στις επαγγελματικές εμπειρίες ή στην οπτική γωνία του κάθε μελετητή και έχουν διατυπωθεί κατά τη διάρκεια μιας κρίσης. Η άμεση επιρροή αυτής φαίνεται στους ορισμούς και στα σημάδια υποκειμενικότητας που εμπεριέχουν.

Ο Carlan (1970) αποτυπώνει στο μοντέλο διαχείρισης κρίσεων «την ψυχολογική αντιμετώπιση του ατόμου και πως αυτό αντιλαμβάνεται την κρίση και τις επιπτώσεις της». Όταν μια κρίση ξεσπά, ο κάθε άνθρωπος σκέφτεται πως αυτή θα επηρεάσει τον ίδιο και τα πρόσωπα του άμεσου περιβάλλοντός του. Είναι η πρώτη ανθρώπινη αντίδραση, η οποία απασχόλησε τον Carlan στον ορισμό του. Όμως, η ανθρωποκεντρική διάσταση της προσέγγισης δεν ανταποκρίνεται στο μέγεθος των επιπτώσεων που θα επηρεάσουν το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο. (Evans, N., *et al.*)

Ο Slatter (1984) προσεγγίζει την κρίση από «την οικονομική της πλευρά» και το «κόστος» που προκάλεσε στον οργανισμό. Επίσης, μελετά τις οικονομικές επιπτώσεις των άμεσα σχετιζόμενων οργανισμών. Το οικονομικό κόστος είναι ένα από τα χαρακτηριστικά της κρίσης και η περικοπή των δαπανών με σκοπό τον περιορισμό του κόστους, ένα από τα χαρακτηριστικά της διαχείρισης της κρίσης. Η μεθοδολογία που θα χρησιμοποιηθεί πρέπει να εμπεριέχει την αντιμετώπιση περισσότερων επιπτώσεων. (Sharpley, R.)

Ο Booth (1993) προσπαθεί μέσω του μοντέλου του να αναγνωρίσει «τα χαρακτηριστικά που είναι κοινά σε κάποιες κρίσεις». Αυτό εν μέρει είναι σωστό γιατί βοηθά στη μελλοντική διαχείριση μιας κρίσης και στην ανάπτυξη ενός σχεδίου έκτακτης

ανάγκης. Όμως, όσο η κρίση εξελίσσεται, το συγκεκριμένο μοντέλο δεν μπορεί να ανταποκριθεί στην πραγματική κατάσταση. Η κάθε κρίση είναι μοναδική ως προς το μέγεθος των επιπτώσεων και τους κλάδους που αυτές θα πλήξουν. (Goodrich, J.N.)

Οι Seymour και Moore (2000) ονομάζουν το μοντέλο τους «ο κύκλος ζωής της κρίσης» και προσπαθούν να αναγνωρίσουν τα εμπόδια που αναδύονται στη διαδικασία της λήψης αποφάσεων για τη διαχείριση της κρίσης. Τα εμπόδια και η λήψη αποφάσεων όντως αποτελούν διστακτικούς παράγοντες για τους διαχειριστές της κρίσης. Η ευθύνη που έχουν οι ιθύνοντες και η οποία θα επηρεάσει τον οργανισμό και τους ανθρώπους του, τους εμποδίζει στο να λάβουν μια απόφαση. Είτε φοβούμενοι την περαιτέρω καταστροφή της εικόνας και των στοιχείων του οργανισμού, είτε τις επιπτώσεις σε τοπικό, κοινωνικό ή εθνικό επίπεδο. (Goodrich, J.N., Sharpley, R.)

Οι Smith και Spika (1993) ανέπτυξαν ένα μοντέλο διαχείρισης κρίσεων, το οποίο περιλαμβάνει «τρεις φάσεις: τη μεθοδολογία της διαχείρισης των κρίσεων, τη μεθοδολογία της διαχείρισης των κρίσεων στο λειτουργικό επίπεδο του οργανισμού και τη μεθοδολογία της νομιμοποίησης της κρίσης σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού». Το μοντέλο που ανέπτυξαν βρίσκει εφαρμογή σε πρόσφατες μελέτες περιπτώσεων που διεξάγονται από άλλους μελετητές. Τα στάδια που ανέλυσαν μπορούν να βοηθήσουν τον οργανισμό ώστε να επιστρέψει στην κατάσταση που βρισκόταν πριν την κρίση. Η διαγραμματική απεικόνιση⁴ που ακολουθεί μας βοηθάει να παρατηρήσουμε τους παράγοντες που επιδρούν σε κάθε στάδιο (Διάγραμμα 1). (Carlsen, J.C. *et al.*)

Μια σύντομη αντίληψη για τη μεθοδολογία της διαχείρισης των κρίσεων έχει να κάνει με τη χρήση μιας διαδικασίας, η οποία περιλαμβάνει τέσσερα στάδια:

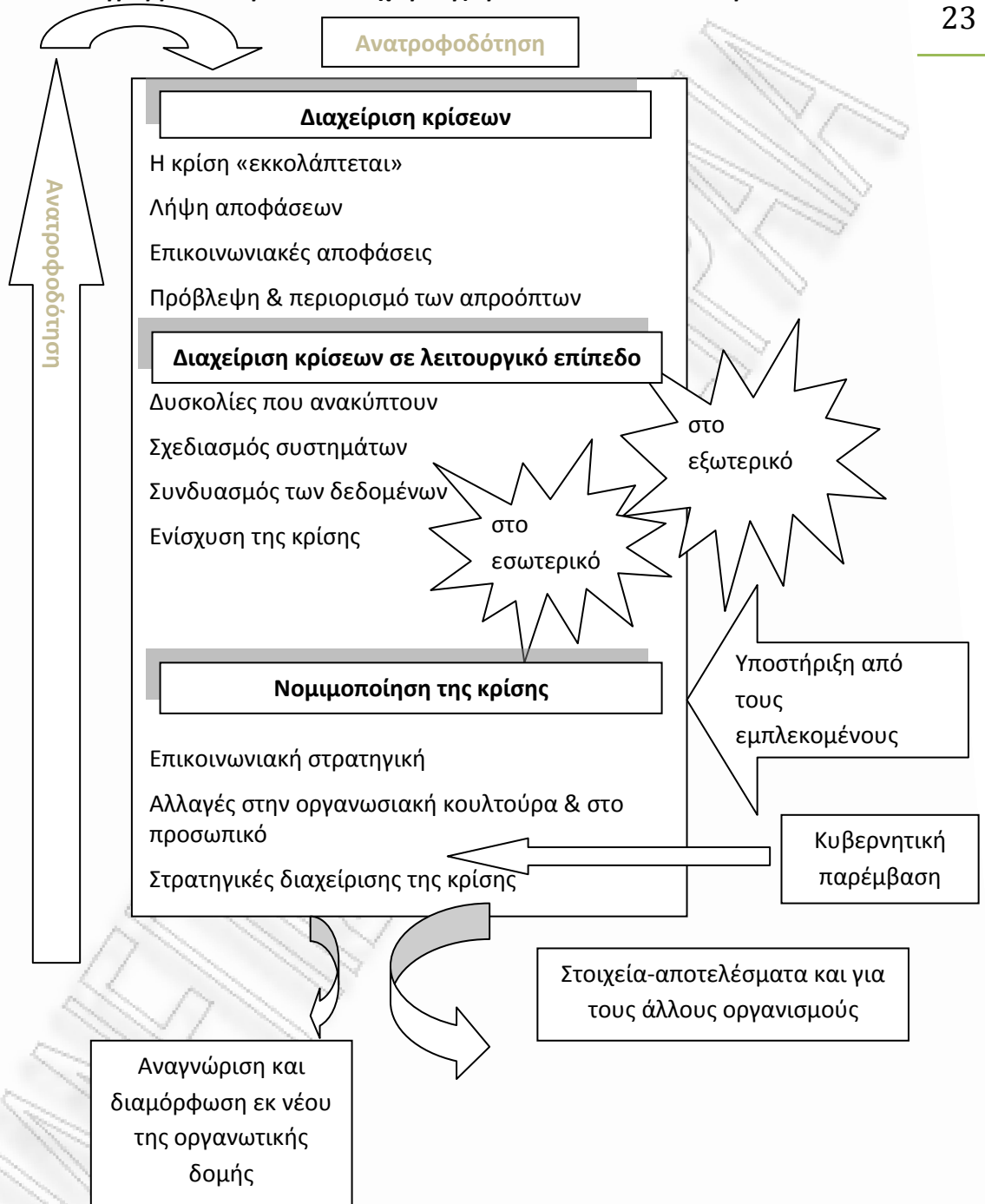
- τη μείωση των επιπτώσεων του κρίσιμου γεγονότος (Reduction),

⁴ Evans, N. *et al.*, 2005, pp. 142

- την προετοιμασία για μια νέα μορφή κρίσης ή την επανάληψη της ίδιας (Readiness),
- την αντιμετώπιση της κρίσης (Response) και
- την ανάκαμψη του πληγέντος οργανισμού (Recovery).

Η συγκεκριμένη διαδικασία των «**4Rs**», όπως έχει διατυπωθεί από πολλούς μάνατζερ, αποτελεί ένα πρότυπο της διαχείρισης μιας κρίσης και χρησιμοποιείται από διευθυντές και στελέχη για τον χειρισμό των κρίσιμων καταστάσεων.

Διάγραμμα 1. Το μοντέλο διαχείρισης κρίσεων των Smith και Spika



Πηγή: Evans, N. *et al.*, 2005, pp 142 (τροποποιημένο)

2 Κεφάλαιο: Το φαινόμενο του Τουρισμού παγκοσμίως

Ο τουρισμός έχει υποστεί συνεχείς μεταβολές και αλλαγές τις τελευταίες δεκαετίες. Κατά τη διάρκεια αυτών άλλαξε η τουριστική προσφορά, οι παρεχόμενες υπηρεσίες βελτιώθηκαν, εισήχθησαν νέες προϋποθέσεις ίδρυσης ξενοδοχειακών μονάδων, οι υποδομές των προορισμών βελτιώθηκαν ή κατασκευάστηκαν εκ νέου (λιμάνια, αεροδρόμια), με αποτέλεσμα ο τουρισμός να γίνει η πιο μεγάλη και γρήγορα αναπτυσσόμενη βιομηχανία παγκοσμίως.

Άλλαξε και η τουριστική ζήτηση για τους προορισμούς: οι πλέον επικρατέστεροι της Ευρώπης και της Βόρειας Αμερικής μετατοπίστηκαν, φέρνοντας στο προσκήνιο νέους προορισμούς, που ικανοποιούσαν διαφορετικές ανάγκες του τουρίστα. Η Αίγυπτος και η Σαουδική Αραβία στη Μέση Ανατολή, καθώς επίσης η Νότια Αφρική, το Μαρόκο και η Τυνησία της Αφρικής⁵ αναδεικνύονται σαν εξωτικοί τουριστικοί προορισμοί, οι οποίοι είναι ικανοί να μυήσουν τον επισκέπτη σε μυστηριακά μονοπάτια της ιστορία και του πολιτισμού τους.

Αυξήθηκαν οι προορισμοί, αυξήθηκαν οι ανταγωνιστές και όλες οι χώρες προσπαθούν να κερδίσουν μεγαλύτερο μερίδιο στην παγκόσμια τουριστική «πίτα». Άλλαξε όμως και ο τουρίστας – καταναλωτής, ο οποίος προσπαθεί να ικανοποιήσει την ανάγκη του για διακοπές, σκεπτόμενος και τη σχέση τιμής – ποιότητας (value- for-money). Βέβαια ο απώτερος σκοπός των διακοπών δεν είναι πάντοτε η διασκέδαση και η χαλάρωση. Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, στο Tourism Highlights, στην έκδοση του 2010, παρουσίασε τους λόγους για τους οποίους οι άνθρωποι ταξιδεύουν. Το 51% των ταξιδιωτών (446 εκατομμύρια) θεωρεί το ταξίδι, διασκέδαση, χαλάρωση, και εμπειρία σε νέους προορισμούς διαφορετικούς από τον τόπο κατοικίας του, το 15% ταξιδεύει για επαγγελματικούς λόγους και το 27% για συγκεκριμένους λόγους, όπως

⁵ UNWTO, 2005, "World's Top Emerging Tourism Destinations in 2004"

θρησκευτικούς, λόγους υγείας ή για να επισκεφθεί φίλους και συγγενείς. Τέλος, το 7% που απομένει δεν διευκρινίζει τους λόγους για τους οποίους ταξιδεύει.

Σε συνέχεια της μελέτης αξίζει να αναφέρουμε και τα συμπεράσματα για τα μέσα μεταφοράς που επιλέγουν οι τουρίστες για το ταξίδι τους. Το 53% επιλέγει τα εναέρια μέσα μεταφοράς, ενώ το 39% χρησιμοποιεί το οδικό δίκτυο των χωρών, στις οποίες μετακινείται. Το 5% χρησιμοποιεί τα θαλάσσια μέσα μεταφοράς και μόλις το 3% τα σιδηροδρομικά.

Σύμφωνα λοιπόν με τη μελέτη παρατηρούμε ότι αναδύονται νέες μορφές τουρισμού, τις οποίες ο τουρίστας επιλέγει για να έρθει σε επαφή με τους φυσικούς πόρους του προορισμού και να αποκτήσει καινούργιες εμπειρίες. Οι εναλλακτικές μορφές τουρισμού αφορούν το θρησκευτικό τουρισμό, τον περιηγητικό, τον προσκυνηματικό, το συνεδριακό, τον καταδυτικό και αποτελούν πρόκληση της εποχής μας. Σημαντικό ρόλο στην προβολή και προώθηση των εναλλακτικών μορφών τουρισμού ενός προορισμού έχουν τα μέσα ενημέρωσης και οι τουριστικοί φορείς μιας χώρας, καθώς επίσης η συνεργασία αυτών με τους αντίστοιχους φορείς άλλων χωρών.

2.1 Στατιστικά μεγέθη του Τουρισμού

Ο τουριστικός κλάδος έχει παρουσιάσει τις μεγαλύτερες αντοχές στους κλυδωνισμούς της παγκόσμιας οικονομίας και στα κρίσιμα γεγονότα, που συνεχώς τον ταλανίζουν. Η τουριστική ζήτηση μεταβάλλεται διαρκώς με μειώσεις ή αυξήσεις στους ρυθμούς ανάπτυξης των διεθνών τουριστικών αφίξεων. Το γεγονός αυτό έχει σα συνέπεια τη μεταβολή των μεριδίων αγοράς που κατέχουν οι χώρες παγκοσμίως. Σύμφωνα με το διάγραμμα, στο οποίο παρουσιάζονται τα μερίδια που κατέχουν οι τουριστικές περιφέρειες παγκοσμίως, παρατηρούμε ότι μεταβάλλονται από έτος σε έτος και αναδεικνύονται νέες αγορές.

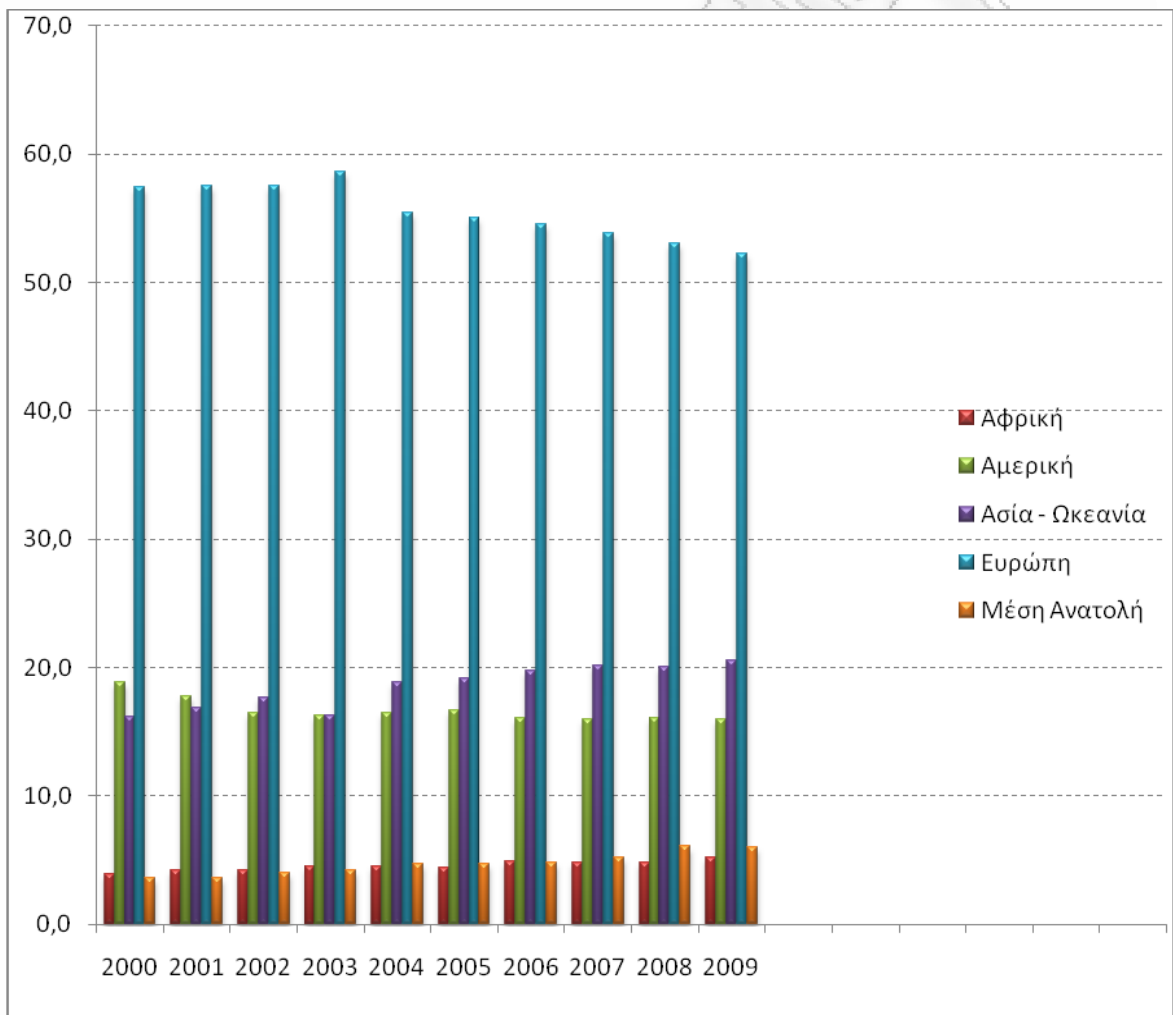
Συγκεκριμένα, την τελευταία δεκαετία (2000 – 2009) την πρώτη θέση με το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς και τις περισσότερες διεθνείς τουριστικές αφίξεις κατέχει η Ευρώπη με ποσοστά άνω των 52% και το έτος 2003 να έχει 58.6% το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς όλων των χρόνων και από όλες τις περιφέρειες. Η χειρότερη χρονιά ήταν το 2009 με μερίδιο 52.2%, γεγονός που αποκαλύπτει ότι η κρίση επηρέασε σε μεγάλο βαθμό τις αφίξεις στις χώρες της Ευρώπης, δεδομένου ότι η οικονομία πολλών χωρών επλήγει.

Ακολουθεί η Αμερική και η Ασία και τα νησιά του Ειρηνικού, των οποίων τα δεδομένα άλλαξαν μετά το τρομοκρατικό χτύπημα της 11ης Σεπτεμβρίου 2001. Από το 2002 και μέχρι σήμερα, η Ασία και τα νησιά του Ειρηνικού κατέχουν τη δεύτερη θέση με τα μερίδια αγοράς να κινούνται μεταξύ 17.7% και 20.6%. Η Αμερική καταλαμβάνει την τρίτη θέση και κάθε χρόνο βλέπει τις διεθνείς τουριστικές αφίξεις της να μειώνονται και τα έτη 2006, 2007 και 2009 να κερδίζει μόνο το 16% των διεθνών τουριστικών αφίξεων παγκοσμίως.

Τέλος, η Αφρική και η Μέση Ανατολή κατέχουν τα μικρότερα μερίδια στην αγορά των διεθνών τουριστικών αφίξεων. Η Αφρική κατείχε την τέταρτη θέση μέχρι το 2004

(4.5%), έτος κατά το οποίο η Μέση Ανατολή σημείωσε αύξηση των διεθνών τουριστικών της αφίξεων κατά 0.2% έναντι της Αφρικής και βρέθηκε στην τέταρτη θέση. Έκτοτε η Μέση Ανατολή και οι τουριστικοί προορισμοί της σημειώνουν αυξητικές τάσεις κάθε χρόνο.

Διάγραμμα 2. Μερίδια αγοράς των Τουριστικών Περιφερειών



2.2 Τουριστικές Περιφέρειες και κρίση

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού μελετά την τουριστική βιομηχανία των ηπείρων, τις οποίες διακρίνει σε περιφέρειες και έχει επιλέξει την εξής μορφή διάκρισης:

1. στην περιφέρεια της Αμερικής,
2. στην περιφέρεια της Ασίας και στα νησιά του Ειρηνικού Ωκεανού,
3. στην περιφέρεια της Αφρικής,
4. στην περιφέρεια της Μέσης Ανατολής και
5. στην περιφέρεια της Ευρώπης.

Στις υποενότητες που ακολουθούν θα αναλύσουμε το τουριστικό προϊόν κάθε περιφέρειας, τη συμμετοχή των εθνικών και τοπικών φορέων στην ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας, καθώς και στη συνεργασία μεταξύ περισσότερων χωρών και στην ίδρυση, από κοινού, φορέων του τουρισμού. Θα αναφερθούν ενδεικτικά κάποιοι τρόποι προβολής των προορισμών και οι προωθητικές ενέργειές τους στο διεθνές περιβάλλον. Με αυτή την εισήγηση θα καλυφθούν γενικά στοιχεία του τουριστικού κλάδου κάθε περιφέρειας και θα επισημανθεί η εφαρμοστέα τουριστική πολιτική.

Επίσης, θα αναφερθούν πρόσφατα περιστατικά κρίσεων που ταλάνισαν την τουριστική βιομηχανία κάθε περιφέρειας και οι επιπτώσεις που αυτές είχαν σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο. Σύμφωνα με τον Faulkens (2001), «ένας τουριστικός προορισμός σε οποιοδήποτε σημείο του πλανήτη και μια οποιαδήποτε χρονική περίοδο, θα αντιμετωπίσει ένα καταστροφικό γεγονός, μια κρίση». Όμως, η μελέτη και η πολύχρονη εμπειρία των αναλυτών έχει αποδείξει ότι ενώ ο τουριστικός κλάδος είναι ευάλωτος στις κρίσεις, έχει πολύ «δυνατά αντισώματα» και καταφέρνει πολύ γρήγορα να τις ξεπεράσει και σχεδόν να τις ξεχάσει.

2.2.1 Τουριστική Περιφέρεια της Αμερικής

Η Αμερική είναι ήπειρος του Δυτικού Ημισφαιρίου και αποτελείται από τη Βόρεια και τη Νότια Αμερική. Η Αμερική καταλαμβάνει το 8,3% της συνολικής επιφάνειας του πλανήτη και το 28,4% της στεριάς του και φιλοξενεί περίπου το 14% του παγκόσμιου πληθυσμού (900 εκατομμύρια κατοίκους).

Στην Αμερικανική ήπειρο, ο τουρισμός θεωρήθηκε ένας σημαντικός κλάδος και άρχισε να εξελίσσεται τη δεκαετία του '60, κατά την οποία αναπτύχθηκαν οι διεθνείς αερογραμμές και οι αεροπορικές συμμαχίες. Το γεγονός αυτό έκανε τα υπερατλαντικά ταξίδια εύκολα και γρήγορα. Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού και το Tourism Highlights που εξέδωσε τον 2010, το **2000** οι αφίξεις των τουριστών άγγιζαν τα 128.9 εκατομμύρια, τοποθετώντας την Αμερική στη **δεύτερη θέση** της παγκόσμιας κατάταξης των διεθνών τουριστικών αφίξεων (πίνακας 1). Οι τουριστικές εισπράξεις του ίδιου έτους ξεπερνούσαν τα \$130 δις (πίνακας 2).

Το **2001**, έτος κατά το οποίο αμαυρώθηκε η Αμερικανική «αυτοκρατορία», με τις τρομοκρατικές επιθέσεις της 11ης Σεπτεμβρίου, οι τουριστικές αφίξεις μειώθηκαν κατά 5,4% σε σχέση με το προηγούμενο έτος (122 εκατομμύρια τουρίστες) με μια αντίστοιχη μείωση της τάξης του 8,4% και στις τουριστικές εισπράξεις (\$119.8 δις.) (πίνακας 1 και 2).

Πίνακας 1. Διεθνείς Τουριστικές αφίξεις, 2000 - 2009

	Κόσμος	Αφρική	Αμερική	Ασία – Ειρηνικός Ωκεανός	Ευρώπη	Μέση Ανατολή
(εκατ.)						
2000	682.6	26.5	128.9	110.1	392.2	24.9
2001	686.6	29.1	122.1	115.7	395.2	24.5
2002	707.1	30.0	116.7	124.9	407.0	28.5
2003	694.6	31.6	113.1	113.3	407.1	29.5
2004	765.1	34.5	125.7	144.2	424.4	36.3
2005	801.8	35.4	134.0	153.6	441.0	37.8
2006	847.3	41.4	135.8	167.0	462.2	40.9
2007	901.1	43.1	143.9	182.0	485.4	46.7
2008	918.8	44.2	147.8	184.0	487.2	55.6
2009	880.0	45.6	140.7	181.2	459.7	52.9

Πηγή: **Tourism Highlights**, Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού, 2010

Πίνακας 2. Διεθνείς Τουριστικές Εισπράξεις, 2000 - 2009

	Κόσμος	Αφρική	Αμερική	Ασία – Ειρηνικός Ωκεανός	Ευρώπη	Μέση Ανατολή
(δισ \$)						
2000	481.6	10.5	130.8	90.2	232.5	17.6
2001	469.8	11.5	119.8	92.9	227.5	18.1
2002	488.2	12.0	113.5	101.4	241.9	19.4
2003	534.6	16.1	114.2	98.4	283.4	22.5
2004	634.7	19.2	132.0	129.5	328.5	25.5
2005	682.8	21.5	144.6	140.8	348.3	27.6
2006	742.7	24.7	154.2	156.5	377.4	29.9
2007	857.4	29.1	171.3	186.8	435.2	35.0
2008	940.6	30.2	188.1	208.9	473.7	39.7
2009	852.0	28.9	165.2	203.7	413.0	41.2

Πηγή: **Tourism Highlights**, Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού, 2010

Το **2008** και το **2009**, η Αμερική κατέχει την τρίτη θέση στην παγκόσμια κατάταξη με τις αφίξεις να φτάνουν τα 147.8 και 140.7 εκατομμύρια τουριστών αντίστοιχα (πίνακας 3). Η μείωση μεταξύ των δυο ετών παρουσιάζει την αρνητική επίδραση της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης στα αμερικανικά τουριστικά μεγέθη. Το **πρώτο εξάμηνο του 2010** οι αυξητικοί ρυθμοί ανάπτυξης είναι της τάξης του 7.3% και τα σημάδια εξόδου από την ύφεση αρχίζουν να είναι εμφανή (πίνακας 3).

Πίνακας 3. Διεθνείς Τουριστικές Αφίξεις ανά Περιφέρεια της Αμερικής

	2008	2009	09/08	2010
	(εκατ.)		(%)	
Αμερική	147.8	140.7	-4.8	7.3
Βόρεια Αμερική	97.7	92.1	-5.7	8.3
Καραϊβική	20.1	19.5	-2.8	4.3
Κεντρική Αμερική	8.2	7.6	-7.4	9.1
Νότια Αμερική	21.8	21.4	-2.0	5.7

Πηγή: **Τουριστικό Βαρόμετρο**, Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού, Αυγ. 2010

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, η Αμερική έχει χωριστεί γεωγραφικά και μελετάτε ως εξής (στο διαχωρισμό αναφέρονται μερικές μόνο χώρες της ηπείρου με σκοπό την κατανόηση της γεωγραφικής τοποθέτησης):

- Βόρεια Αμερική, την οποία απαρτίζουν ο Καναδάς, το Μεξικό και οι Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής,
- Καραϊβική, η οποία αποτελείται από τα νησιά Κέϋμαν, την Κούβα, τη Δομινικανή Δημοκρατία, την Γρενάδα και την Τζαμάικα,
- Κεντρική Αμερική, με την Κόστα Ρίκα και τη Γουατεμάλα, και
- Νότια Αμερική, με την Αργεντινή, τη Βραζιλία, τη Χιλή, την Κολομβία, το Περού και τη Βενεζουέλα.

Η διάκριση αυτή συνεπάγεται και διαφορετικές προσφερόμενες τουριστικές υπηρεσίες. Η κάθε χώρα έχει πόλεις με διαφορετικό πληθυσμό, κουλτούρα και γεωγραφική κατανομή. Επίσης, ο κάθε προορισμός έχει αναπτύξει τα δικά του σημεία ειδικού τουριστικού ενδιαφέροντος, ακόμα και διαφορετικούς χώρους φιλοξενίας. Για παράδειγμα, στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής, τα ξενοδοχεία είναι ουρανοξύστες και οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι υψηλού επιπέδου, ενώ στα νησιά της Καραϊβικής, οι τουρίστες φιλοξενούνται σε παραθαλάσσια καταλύματα.

Τουριστικό προϊόν

Η τουριστική τακτική που ακολουθείτε είναι η αξιοποίηση των ευκαιριών που αναδύονται σε έναν τουριστικό προορισμό, ο οποίος έχει ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι άλλων προορισμών. Λαμβάνοντας υπόψη ότι τα πράγματα εξελίσσονται ραγδαία και ένα συμβάν μπορεί να αλλάξει τους ρυθμούς προσέλευσης τουριστών σ' έναν προορισμό, θα τολμήσουμε να πούμε ότι το ανταγωνιστικό

πλεονέκτημα επίσης μεταβάλλεται. Μπορεί απλά να είναι και η φήμη που απέκτησε ένας προορισμός δεδομένου του συμβάντος ή ακόμα και η φήμη ότι τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο ένας προορισμός αποτελεί «απαραίτητο» τόπο διακοπών («must»). Για παράδειγμα, το Φεβρουάριο του 2010 διεξήχθησαν οι χειμερινοί ολυμπιακοί αγώνες στο Βανκούβερ του Καναδά και ο αριθμός των επισκεπτών άγγιξε τις 500 χιλιάδες. Αυτό το γεγονός «διαφήμιζε» τη Βόρεια Αμερική και αποτέλεσε πόλο έλξης για τους τουρίστες - επισκέπτες.

Το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της Αμερικανικής ηπείρου δε μπορεί να είναι το ίδιο για όλους τους προορισμούς. Διαφέρει λόγω της διαφορετικής γεωγραφικής τοποθέτησης, της φυσιολογίας, των χώρων φιλοξενίας, των πόλων έλξης, των χώρων πολιτιστικού ενδιαφέροντος (μουσεία, αρχαιολογικοί χώροι). Σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος παίζει και η ζήτηση των τουριστών. Για παράδειγμα, κάποιος θα επισκεφτεί τις Η.Π.Α. για να επισκεφτεί τα θεματικά πάρκα, ενώ θα επιλέξει προορισμούς της Καραϊβικής για να κάνει κρουαζιέρες.

Βόρεια Αμερική

Η Βόρεια Αμερική σημείωσε αύξηση των τουριστικών αφίξεων κατά 8.3% το πρώτο εξάμηνο του 2010, έναντι του αρνητικού ποσοστού 5.7% για ολόκληρο το 2009. Οι τουριστικές αφίξεις ξεπέρασαν τα 92 εκατομμύρια το 2009 (πίνακας 3) και η Βόρεια Αμερική κατείχε το 65,5% της αμερικανικής τουριστικής «πίτας» (διάγραμμα 3).

Νότια Αμερική

Η Νότια Αμερική «ακολουθεί» με ποσοστό 15.2% των συνολικών αφίξεων να επισκέπτονται τις πόλεις της το 2009 (διάγραμμα 3). Οι τουριστικές αφίξεις φτάνουν τα 21.4 εκατομμύρια το 2009 και είναι μειωμένες κατά 2% σε σχέση με το 2008 (πίνακας

3). Το πρώτο εξάμηνο του 2010 η αύξηση στις αφίξεις είναι της τάξης του 5.7% (πίνακας 3).

Καραϊβική

Η Καραϊβική κατέχει το 13.8% των διεθνών τουριστικών αφίξεων στην αμερικανική ήπειρο (διάγραμμα 3) και οι αφίξεις αγγίζουν τα 19.5 εκατομμύρια το έτος 2009 (πίνακας 3). Το πρώτο εξάμηνο του 2010 παρουσίασε αύξηση 4.3% στις τουριστικές αφίξεις, έναντι του αρνητικού ποσοστού 2.8% του έτους 2009 (πίνακας 3).

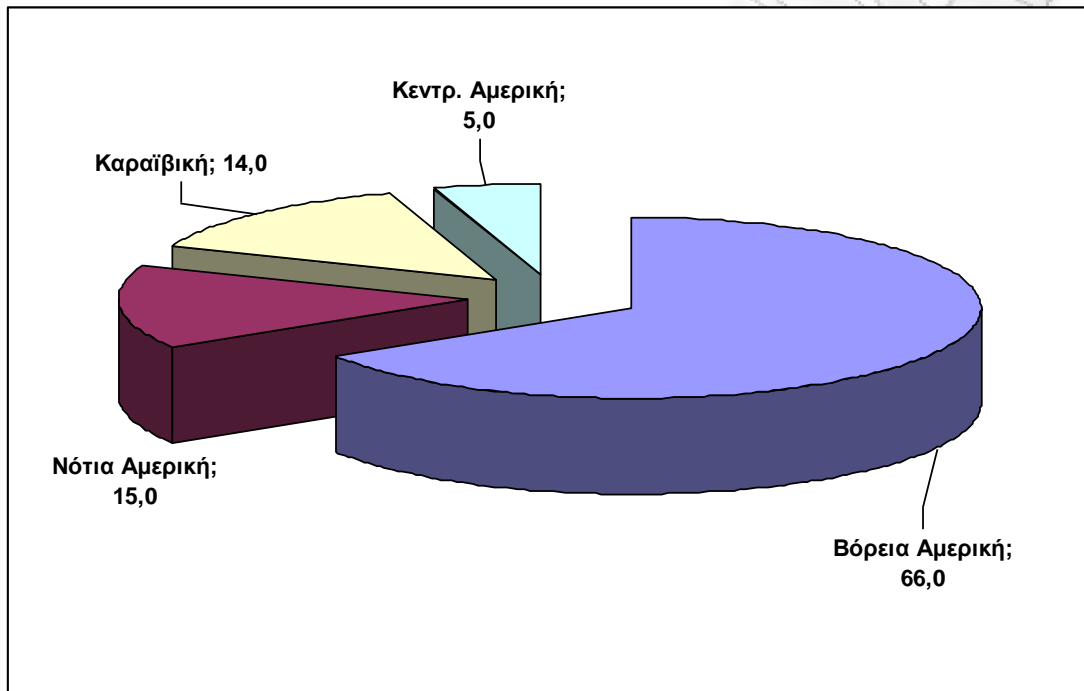
Κεντρική Αμερική

Τέλος, η Κεντρική Αμερική κατέχει το 5.4% της αμερικανικής τουριστικής «πίτας» (διάγραμμα 3) με τις τουριστικές αφίξεις να φτάνουν τα 7.6 εκατομμύρια το 2009 (πίνακας 3). Η αύξηση που παρουσίασε το πρώτο εξάμηνο του 2010 ανήλθε στο 9.1%, έναντι της μείωσης κατά 7.4% του 2009 (πίνακας 3).

Διάγραμμα 3. Μέρη των επιμέρους Περιφερειών στον τουρισμό της Αμερικής

(%)

2009



Συνεργασία εθνικών και τοπικών φορέων

Ο τουρισμός λοιπόν αποτελεί μια μεγάλη βιομηχανία για την Αμερική και προσελκύει πλήθος τουριστών από το εξωτερικό, καθώς επίσης και Αμερικανών (σημαντικό στοιχείο της τουριστικής βιομηχανίας αποτελεί και ο εγχώριος τουρισμός).

Οι τουριστικοί φορείς εκμεταλλεύονται στο έπακρο το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ενός προορισμού και με τη σωστή τουριστική προβολή και προώθηση, το καθιστούν ανταγωνιστικό και προσπαθούν διαρκώς να το αναπτύξουν και να το βελτιώσουν. Η συνεργασία μεταξύ των τουριστικών φορέων αποτελεί σημαντικό πλεονέκτημα για την

αποτελεσματικότερη εκμετάλλευση των τουριστικών πόρων μιας περιοχής, καθώς επίσης ενισχύει την ομαδικότητα σε περίπτωση που ξεσπάσει μια κρίση σε μια περιοχή.

Η ύπαρξη των Εθνικών Τουριστικών Φορέων και οι δράσεις αυτών είναι εμφανείς στον τουριστικό κλάδο της Αμερικής. Πιο συγκεκριμένα, τα αποτελέσματα των ερευνών, που έγιναν από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού τα έτη 1999 και 2000, έδειξαν τις πρωτοβουλίες που λαμβάνουν οι Τουριστικοί Φορείς σε τοπικό και διεθνές επίπεδο.

Αναλυτικά, οι πρωταρχικοί στόχοι των φορέων έχουν να κάνουν με την προβολή και προώθηση των τουριστικών προορισμών και τη διαφοροποίηση του τουριστικού προϊόντος κάθε προορισμού. Πιο συγκεκριμένα,

- οι προωθητικές ενέργειες και η στρατηγική μάρκετινγκ πρέπει να εμπεριέχουν φρέσκιες και καινοτόμες ιδέες και να παρουσιάζουν μια καινούργια οπτική του προορισμού,
- η εστίαση να γίνεται σε πιο παραγωγικούς τουριστικούς προορισμούς και οι δαπάνες προβολής και προώθησης αυτών να είναι αναλογικά μεγαλύτερες από των άλλων προορισμών,
- οι προωθητικές ενέργειες να γίνονται από κοινού από δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς.

Επίσης, μεγάλη σημασία δίνεται στη συνεργασία των τουριστικών φορέων μεταξύ διαφορετικών προορισμών, γεγονός που συμβάλλει στην καλύτερη αντιμετώπιση μιας μελλοντικής κρίσης.

Προβολή και προωθητικές ενέργειες

Οι Αμερικανικοί Τουριστικοί Φορείς επιλέγουν την επιθετική στρατηγική μάρκετινγκ και τη διείσδυση στις αγορές, στις οποίες μεγαλύτερο μερίδιο κατέχουν οι ανταγωνιστικές ήπειροι. Επιθετική πολιτική ακολουθείτε και μεταξύ προορισμών της ίδιας ηπείρου, μιας και ο τουριστικός κλάδος αποτελεί τη κινητήρια δύναμη της τοπικής οικονομίας.

Επίσης, οι τουριστικοί φορείς της Αμερικής είναι ήδη εξοικειωμένοι με τη χρήση νέων τεχνολογικών υποδομών με σκοπό να αναπτύξουν νέα κανάλια πληροφόρησης των τουριστών, καθώς επίσης να διαφημίσουν ευκολότερα τους τουριστικούς προορισμούς.

Για παράδειγμα, η κυβέρνηση της Βραζιλίας λάνσαρε μια διαφημιστική καμπάνια με διπλό σκοπό. Πρώτον, τη διαφήμιση των προορισμών της και δεύτερον, την προσέλκυση επενδυτικών κεφαλαίων από ιδιωτικούς και δημόσιους φορείς. Στην προσπάθεια της αυτή, διένειμε μια έγχρωμη μπροσούρα με πλούσιο φωτογραφικό υλικό και ένα CD με τους ελκυστικότερους τουριστικούς προορισμούς⁶.

Επίσης, χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η κίνηση της κυβέρνησης της Καραϊβικής. Τα έξοδα ύψους \$4 εκατομμυρίων για διαφημιστικές καμπάνιες έφεραν στο προσκήνιο νέες τουριστικές τάσεις με την παροχή εξειδικευμένων πακέτων διακοπών (καταδύσεις, πεζοπορία, σαφάρι). Επίσης, οι τουριστικοί φορείς επέλεξαν να στοχεύσουν συγκεκριμένα τμήματα της αγοράς, όπως νέους και οικογένειες, προσφέροντάς τους τις αντίστοιχες υπηρεσίες. Τέλος, 9 νησιά της Καραϊβικής συμμετείχαν στην πρώτη τηλεοπτική διαφήμιση το έτος 1997/98.

⁶ UNWTO, 2000, "Americas – Tourism 2020 Vision", pp. 9-11, 17-19

Τα τελευταία χρόνια, περιστατικά, τα οποία θέτουν σε κίνδυνο την ασφάλεια των τουριστών και των κατοίκων ή έχουν αποβεί μοιραία για πολλές ανθρώπινες ζωές, έκαναν την αμερικανική κυβέρνηση να αναθεωρήσει τις πολιτικές της και να λάβει μέτρα για την ασφάλεια τόσο των κατοίκων όσο και των τουριστών που βρίσκονται σε μια περιοχή.

Το γεγονός «που άλλαξε τον κόσμο» και έδωσε το εναρκτήριο λάκτισμα για την αρχή ενός «πολέμου κατά της τρομοκρατίας» ήταν **οι τρομοκρατικές επιθέσεις της 11^{ης} Σεπτεμβρίου 2001**. Οι πολύνεκρες τρομοκρατικές επιθέσεις αποτέλεσαν ένα μεγάλο πλήγμα για την Αμερικανική «αυτοκρατορία» και οι καταστροφικές επιπτώσεις στα σύμβολα εξουσίας και δύναμης έδειξαν πως δεν είναι άτρωτη. Η πτώση στις διεθνείς τουριστικές αφίξεις, η μείωση στις πληρότητες των ξενοδοχείων, οι ακυρώσεις των ταξιδιών και των μεταφορών και το υπέρογκο οικονομικό κόστος είναι λίγες μόνο από τις επιπτώσεις του συγκεκριμένου γεγονότος. Τα συγκεκριμένα γεγονότα άνοιξαν έναν φαύλο κύκλο για τον «πόλεμο κατά της τρομοκρατίας» και στιγματίζουν μέχρι σήμερα το παγκόσμιο γίνεσθαι. Οι Αμερικανικές επιθέσεις που ακολούθησαν στο Αφγανιστάν και στο Ιράκ παρουσιάζονται σαν «αντίποινα» της 11^{ης} Σεπτεμβρίου. Στο κεφάλαιο Γ θα γίνει η ανάλυση της συγκεκριμένης κρίσης.

Η επιδημία που ξέσπασε το 2009 και είχε άμεσες επιπτώσεις στην ανθρώπινη υγεία, ήταν ο **ιός H1N1** ή όπως αλλιώς ονομάστηκε «η γρίπη των χοίρων». Η έκτασή της πήρε γρήγορα τη μορφή πανδημίας και μεγάλα ποσοστά του πληθυσμού των χωρών νόσησαν. Μέχρι την 27η Ιουλίου 2009, είχαν καταγραφεί 134.503 κρούσματα της γρίπης από το νέο ιό H1N1 παγκοσμίως, με 816 θανάτους. Δεδομένου ότι πλέον οι χώρες δεν υποχρεούνται να εξετάζουν τη κάθε πιθανή περίπτωση για λοίμωξη από το νέο ιό, ο αριθμός των κρουσμάτων που δηλώθηκαν υποεκτιμά τον πραγματικό αριθμό.

Επίσης, οι **καταστροφικοί σεισμοί που έπληξαν τη Χιλή και την Αϊτή**, το Φεβρουάριο και τον Ιανουάριο του 2010, με τις καταστροφές στις υποδομές των πόλεων και τους χιλιάδες νεκρούς, αποτέλεσαν τεράστιο πλήγμα για την οικονομική δραστηριότητα των χωρών και οι επιπτώσεις ήταν άμεσες και στον τουριστικό κλάδο. Οι προειδοποιήσεις για την εκδήλωση τσουνάμι έκαναν ακόμη πιο δύσκολη την κατάσταση και τα συναισθήματα φόβου και πανικού ήταν αυτά που κυριάρχησαν. Το κρίσιμο αυτό γεγονός είχε πολλούς νεκρούς και αγνοουμένους και τεράστιες καταστροφές σε σπίτια, γραφεία, καταστήματα, κτίρια, ξενοδοχεία, κυβερνητικά κτίρια, αεροδρόμια και λιμάνια.

Τέλος, τα **πραξικοπήματα** που εκδηλώνονται αρκετά συχνά στη **Λατινική Αμερική** λόγω της πολιτικής αστάθειας και των οικονομικών προβλημάτων θέτουν σε κίνδυνο την ασφάλεια των τουριστών. Σε συνδυασμό με την υψηλή εγκληματικότητα, οι προορισμοί της Λατινικής Αμερικής δεν αποτελούν ελκυστικό τόπο διακοπών.

2.2.1 Τουριστική Περιφέρεια της Ασίας & της Ωκεανίας

Ασία

Η **Ασία** είναι η μεγαλύτερη από τις έξι ηπείρους της γης. Η έκτασή της καταλαμβάνει περίπου το ένα τρίτο από τη συνολική επιφάνεια της ξηράς του πλανήτη (43.82 εκατομμύρια τετραγωνικά χιλιόμετρα). Οι κάτοικοι της Ασιατικής ηπείρου φτάνουν τα 2.2 δις.

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού διακρίνει την Ασία σε δυο περιφέρειες, στην Ανατολική και στη Νότια Ασία. Συγκεκριμένα, η **Ανατολική Ασία** διακρίνεται στη Βόρεια – Ανατολική Ασία, χώρες της οποίας είναι η Κίνα, η Ιαπωνία, η Κορέα, η Μογγολία, η Ταϊβάν και το Μακάο, και στη Νότια – Ανατολική Ασία, χώρες της οποίας είναι το Μπρουνέι, η Καμπότζη, η Ινδονήσια, η Μαλαισία, η Μιανμάρ, οι Φιλιππίνες, η Σιγκαπούρη, η Ταϊλάνδη, το Βιετνάμ και το Λάος.

Η δεύτερη περιφέρεια της Ασίας αφορά στη μελέτη της **Νότιας Ασίας**, στην οποία περιλαμβάνονται οι εξής χώρες: το Αφγανιστάν, το Μπαγκλαντές, το Μπουτάν, η Ινδία, το Ιράν, οι Μαλδίβες, το Νεπάλ, το Πακιστάν και η Σρι Λάνκα.

Ωκεανία

Η επόμενη περιφέρεια που μελετά ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού είναι τα νησιά του Ειρηνικού Ωκεανού ή όπως συνήθως χρησιμοποιεί στις εκδόσεις του, η **Ωκεανία**. Η συγκεκριμένη περιφέρεια μελετά την τουριστική βιομηχανία της Αυστραλίας, της Νέας Ζηλανδίας, της Μικρονησίας, της Μελανησίας και της Πολυνησίας.

Η **Αυστραλία** είναι η έκτη μεγαλύτερη χώρα στον κόσμο και η μόνη που καταλαμβάνει μια ολόκληρη ήπειρο. Η έκτασή της καταλαμβάνει 7.7 εκατομμύρια τετραγωνικά μέτρα και ο πληθυσμός της φτάνει τους 21.2 εκατομμύρια κατοίκους. Η Αυστραλία είναι ένα ομοσπονδιακό κράτος, το οποίο αποτελείται από έξι πολιτείες και δύο μείζονες επικράτειες⁷. Οι έξι πολιτείες είναι οι ηπειρωτικές Βικτόρια, Δυτική Αυστραλία, Νέα Νότια Ουαλία, Νότια Αυστραλία, Κουϊνσλαντ και η νησιωτική Τασμανία. Οι δύο μείζονες επικράτειες είναι η Βόρεια Επικράτεια και η Επικράτεια Πρωτεύουσας Αυστραλίας, οι οποίες έχουν μικρότερο βαθμό αυτονομίας από την ομοσπονδιακή κυβέρνηση σε σχέση με τις πολιτείες. Επιπλέον στην Αυστραλία ανήκουν οι παρακάτω νησιωτικές περιοχές στον Ινδικό και τον Ειρηνικό Ωκεανό:

- Νησιά Άσμορ και Καρτιέ,
- Νήσος Νόρφολκ,
- Νήσος των Χριστουγέννων,
- Νησιά Κόκος,
- Νησιά της Θάλασσας των Κοραλλιών,
- Νήσοι Χερντ και ΜακΝτόναλντ.

Η **Μικρονησία** βρίσκεται στο Βόρειο Ειρηνικό και χωρίζεται σε οκτώ περιφέρειες⁸:

- οι Ομόσπονδες Πολιτείες της Μικρονησίας,
- η Δημοκρατία των Νήσων Μάρσαλ,
- η Δημοκρατία του Παλάου,
- η Κοινοπολιτεία των Βορείων Νήσων Μαριάνα,

^{5,6} <http://en.wikipedia.org/>

- η Δημοκρατία του Ναουρού,
- η Δημοκρατία του Κιριμπάτι,
- η Περιφέρεια του Γκουάμ,
- η Περιφέρεια της Νήσου Γουέικ.

Η **Μελανησία** εκτείνεται από τη δυτική πλευρά του Ανατολικού Ειρηνικού Ωκεανού έως τη Θάλασσα Αραφούρα, που βρίσκεται Βόρεια και Βορειοανατολικά της Αυστραλίας. Τα ακόλουθα νησιά και νησιωτικές ομάδες θεωρούνται μέρος της Μελανησίας⁹:

- Αρχιπέλαγος Μπίσμαρκ,
- Φίτζι,
- Νέα Καληδονία,
- Νέα Γουινέα,
- Νήσοι Μαλούκου,
- Νήσοι Σολομώντος,
- Νήσοι Ισθμού Τόρρες,
- Βανουάτου.

Τέλος, η **Πολυνησία** είναι μια μεγάλη ομάδα τουλάχιστον 1000 νησιών που βρίσκονται στον κεντρικό και βόρειο Ειρηνικό Ωκεανό. Τα ακόλουθα είναι νησιά και νησιωτικές ομάδες, είτε κράτη είτε περιοχές άλλων κρατών, που είναι ιθαγενούς Πολυνησιακού πολιτισμού¹⁰:

^{7,8} <http://en.wikipedia.org/>

- Αμερικανική Σαμόα,
- Γαλλική Πολυνησία,
- Νήσοι Κουκ,
- Νιούε,
- Ουώλλις και Φουτούνα,
- Σαμόα,
- Τοκελάου,
- Τόνγκα,
- Τουβάλου.

Τουριστικό προϊόν

Η Ασία και τα νησιά του Ειρηνικού Ωκεανού είναι οι πιο γρήγορα αναπτυσσόμενες τουριστικές χώρες τα τελευταία τριάντα χρόνια. Η ανάπτυξη οφείλεται στη βελτίωση των υποδομών των χωρών και των τουριστικών εγκαταστάσεων που οδήγησε στην εύκολη προσβασιμότητα των διεθνών τουριστών και στην αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Το 2000 οι διεθνείς τουριστικές αφίξεις φτάνουν τα 110.1 εκατομμύρια τουριστών με τα έσοδα να ξεπερνούν τα \$90 δις., τοποθετώντας την περιφέρεια στην τρίτη θέση της παγκόσμιας κατάταξης του συνόλου των διεθνών τουριστικών αφίξεων (πίνακας 1 και 2).

Οι τρομοκρατικές επιθέσεις της 11^{ης} Σεπτεμβρίου στην Αμερική είχαν σαν αποτέλεσμα οι προορισμοί της Ασίας και του Ειρηνικού Ωκεανού να γίνουν ελκυστικότεροι και να θεωρούνται πιο ασφαλείς, τοποθετώντας την Ασία στη δεύτερη θέση της παγκόσμιας κατάταξης το 2002 (πίνακας 1). Τη δεύτερη θέση καταλαμβάνει μέχρι σήμερα η περιφέρεια της Ασίας και των νησιών του Ειρηνικού με τις τουριστικές αφίξεις να φτάνουν τα 184 εκατομμύρια το 2008 και τα 181.2 εκατομμύρια το 2009 (πίνακας 1). Οι δυσχερείς οικονομικές συνέπειες της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης επεκτάθηκαν και στις χώρες της Ασίας και της Ωκεανίας και ταλάνισαν τον τουριστικό κλάδο, ενώ σημάδια ανάκαμψης της τουριστικής δραστηριότητας εμφανίζει το πρώτο εξάμηνο του 2010 με την αύξηση να είναι της τάξης του 14.1% (πίνακας 4).

Πίνακας 4. Διεθνείς Τουριστικές Αφίξεις ανά Περιφέρεια της Ασίας και της Ωκεανίας

	2008	2009	09/08	2010
	(εκατ.)		(%)	
Ασία και νησιά του Ειρηνικού	184.0	181.2	-1.5	14.1
Βόρεια – Ανατολική Ασία	101.0	98.1	-2.9	16.2
Νότια – Ανατολική Ασία	61.7	62.1	0.6	12.4
Ωκεανία	11.1	10.9	-1.8	5.4
Νότια Ασία	10.3	10.1	-1.5	14.5

Πηγή: **Τουριστικό Βαρόμετρο**, Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού, Αυγ. 2010

Βόρεια – Ανατολική Ασία

Οι χώρες της Βόρειας – Ανατολικής Ασίας εμφανίζουν αύξηση 16.2% το πρώτο εξάμηνο του 2010 μετά τη μείωση στις τουριστικές αφίξεις το 2009 κατά -2.9% (πίνακας 4). Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι το πρώτο εξάμηνο του 2010, η αύξηση των αφίξεων σε τρεις χώρες της Βόρειας Ανατολικής Ασίας ανήλθε σε 36% για την Ιαπωνία, σε 29% για την Ταϊβάν και σε 23% για το Μακάο. Στην Κίνα και συγκεκριμένα στο Χονγκ – Κονγκ η αύξηση ήταν 23%¹¹.

Το 2009 οι χώρες της Βόρειας – Ανατολικής Ασίας κατέχουν το 54.1% του συνόλου των διεθνών τουριστικών αφίξεων έναντι των χωρών της υπόλοιπης Ασίας και των νησιών του Ειρηνικού (διάγραμμα 4), με τις τουριστικές αφίξεις να ξεπερνούν τα 98 εκατομμύρια (πίνακας 4).

Νότια – Ανατολική Ασία

Η Νότιο - ανατολική Ασία κατείχε το 34.27% των διεθνών τουριστικών αφίξεων της Ασίας για το έτος 2009 (διάγραμμα 4). Οι αφίξεις τουριστών το 2008 και 2009 κυμάνθηκαν στα 62 εκατομμύρια και η μείωση ήταν ανεπαίσθητη, μόλις 0.6% (πίνακας 4). Το πρώτο εξάμηνο του 2010 υπήρξε αύξηση των διεθνών τουριστικών αφίξεων κατά 12.4%, με κάποιες χώρες όπως το Βιετνάμ να έχει αύξηση 35% και τη Σιγκαπούρη 23%. Ακόμη και η Ταϊλάνδη, η οποία παρά την πολιτική κρίση που ξέσπασε την άνοιξη, είχε αύξηση στις αφίξεις τουριστών κατά 14%, και στηρίχθηκε από τους επαναλαμβανόμενους τουρίστες που με την πιστότητά τους επιλέγουν τις πόλεις της¹².

^{9,10} UNWTO, Aug. 2010, *Tourism Barometer*

Ωκεανία

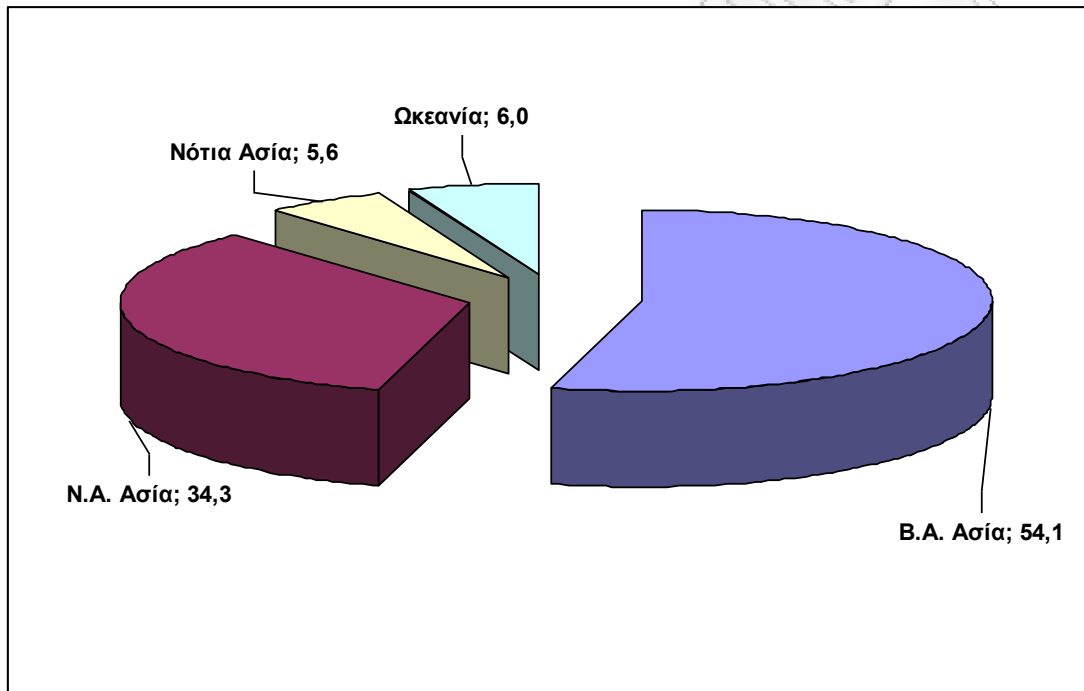
Η Ωκεανία κατέχει την τρίτη θέση (6.01%) στην «πίτα» των διεθνών αφίξεων τουριστών της Ασίας – Ειρηνικού για το έτος 2009, με 11 εκατομμύρια τουρίστες (πίνακας 4). Το 2008 και 2009 οι αφίξεις έφταναν τα 11 εκατομμύρια και η μείωση κατά 1.8% μεταξύ των δυο ετών ανήκει στο παρελθόν μιας και το πρώτο εξάμηνο του 2010 υπήρξε αύξηση της τάξης του 5.4% (πίνακας 4). Παρόλα αυτά, η Ωκεανία σημείωσε τη μικρότερη αύξηση σε σχέση με τις υπόλοιπες χώρες της περιφέρειας της Ασίας και των νησιών του Ειρηνικού.

Νότια Ασία

Η Νότια Ασία καταλαμβάνει την τέταρτη θέση στην «πίτα» των διεθνών τουριστικών αφίξεων με ποσοστό της τάξεως του 5.57% (διάγραμμα 4) και τις αφίξεις να ξεπερνούν ελάχιστα τα 10 εκατομμύρια το 2009 (πίνακας 4). Σε σχέση με το 2008 υπήρξε μείωση στις τουριστικές αφίξεις κατά 1.5% (πίνακας 4). Το πρώτο εξάμηνο του 2010 εμφανίζεται σημαντική αύξηση στις διεθνείς τουριστικές αφίξεις κατά 14.5% με τις προβλέψεις να δείχνουν ευσίωνες για το τέλος του έτους. Επίσης, ενδεικτικά αναφέρονται κάποιες χώρες και το ποσοστό αύξησης των αφίξεων, όπως η Σρι – Λάνκα με 49%, οι Μαλβίδες με 21% και το Νεπάλ με 19%¹³.

¹³ UNWTO, Aug. 2010, *Tourism Barometer*

Διάγραμμα 4. Μέρη των επιμέρους Περιφερειών στον τουρισμό της Ασίας και της Ωκεανίας
(%)
2009



Συνεργασία εθνικών και τοπικών φορέων

Το 1997 – 1998, η Ασιατική οικονομική κρίση οδήγησε στην ανάγκη συνεργασίας μεταξύ των χωρών, προκειμένου να σώσουν ταχύτερα τις πολιτειακές δομές τους και τον τουρισμό. Χρησιμοποιώντας δυο άξονες, τη συνεργασία και την αλληλεγγύη από τη μια πλευρά και την απόφαση για χρήση προηγμένων τεχνολογικά συστημάτων, θα καταφέρουν να τονώσουν την οικονομία με σκοπό την ταχύτερη ανάρρωση.

Η πρώτη στρατηγική λοιπόν αφορά στη συνεργασία μεταξύ των δυο γειτονικών ηπείρων, η οποία οδήγησε στη δημιουργία διμερών συμφωνιών με κοινό στόχο την προώθηση του τουρισμού και τη βελτίωση των τουριστικών δικτύων και υπηρεσιών. Παραδείγματα αυτών των συμφωνιών αποτελούν το τρίγωνο ανάπτυξης μεταξύ Ινδονησίας, Μαλαισίας και Ταϊλάνδης “IMT-GT” και η οικονομική συνεργασία μεταξύ Μπρούνεί, Ινδονησίας, Μαλαισίας, Σιγκαπούρης και Ταϊλάνδης “BIMST-EC”. Αποτελέσματα αυτών των συμφωνιών ήταν η συνεργασία μεταξύ τοπικών φορέων και εταιριών του ιδιωτικού τομέα με σκοπό να αναδειχθεί το μοναδικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα κάθε περιοχής. Για παράδειγμα, στην Ταϊλάνδη θεσπίστηκαν ευνοϊκοί όροι για επενδύσεις σε θεματικά πάρκα και σε υπηρεσίες συνεδρίων, κινήτρων και εκθέσεων (Meeting-Incentive-Convention-Exhibition facilities).

Η δεύτερη ακολουθούμενη στρατηγική έχει να κάνει με την τεχνολογία και τη σημασία των πληροφοριακών συστημάτων στον τουρισμό. Η συνεχής ενημέρωση για τη διαθεσιμότητα των εισιτηρίων και των καταλυμάτων έγινε μέρος της καθημερινής αεροπορικής και ξενοδοχειακής λειτουργίας και οι χώρες της Ανατολικής Ασίας και του Ειρηνικού επένδυσαν στην ανάπτυξη και εφαρμογή αυτών των συστημάτων.

Μια συνεργασία που υφίσταται ακόμη και σήμερα, ήταν μεταξύ των χωρών της Νοτιοανατολικής Ασίας με την ίδρυση του φορέα ASEAN. Η δημιουργία του φορέα είχε σα σκοπό τη συνεργασία στον τομέα του μάρκετινγκ, στην προώθηση κοινής διαφημιστικής καμπάνιας και στη συνεργασία με τουριστικά γραφεία του εξωτερικού, για τη δημιουργία πακέτων διακοπών στους τουριστικούς προορισμούς των χωρών αυτών.

Η συνεργασία μεταξύ τουριστικών φορέων μπορεί να γίνει και σε διεθνές επίπεδο. Πρόσφατο παράδειγμα αποτελεί η συνεργασία μεταξύ της Ελλάδας με την Κίνα στον τομέα του τουρισμού. Συγκεκριμένα συμφωνήθηκε η αμοιβαία δράση στον τουριστικό κλάδο και στην ανταλλαγή τεχνογνωσίας στον τομέα της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Επίσης, ένα σημαντικό πλεονέκτημα με μεγάλες προοπτικές για τις δυο

χώρες θα ήταν η απευθείας αεροπορική σύνδεση. Αυτό θα τόνωνε όχι μόνο τον τουρισμό των δυο χωρών αλλά και τα επαγγελματικά ταξίδια, μιας και είναι πολλοί οι Έλληνες επιχειρηματίες που δραστηριοποιούνται στην Κίνα και το αντίστροφο.

Προβολή και προωθητικές ενέργειες

Τα πρώτα χρόνια της ανάπτυξης της τουριστικής βιομηχανίας η στρατηγική μάρκετινγκ που ακολουθούσαν οι περισσότερες χώρες ήταν επιθετική. Ο κάθε προορισμός φρόντιζε να διαφημίσει τα δικά του «μοναδικά» αξιοθέατα και να προβάλλει το κάτι διαφορετικό, που μόνο εκεί θα μπορέσει να βρει ο τουρίστας. Στην πορεία όμως, με τον ανταγωνισμό να εντείνεται και τις διαφορετικές προσφερόμενες υπηρεσίες να επεκτείνονται, υπήρξε ενδιαφέρον για συνεργασία μεταξύ των φορέων σε τοπικό ή εθνικό επίπεδο για το κοινό μάρκετινγκ. Το ίδιο συνέβη και στην Ασιατική ήπειρο και στα νησιά του Ειρηνικού Ωκεανού.

Η συνεργασία στην προβολή και προώθηση των προορισμών της Ασίας ήταν έντονη κι αυτό οφείλεται στους στόχους που τέθηκαν από κοινού με τους εθνικούς φορείς και τους τοπικούς ιδιωτικούς φορείς. Η εγχώρια τουριστική προβολή αποτέλεσε πρωταρχικό μέλημα, καθώς επίσης και η εστίαση σε συγκεκριμένες αγορές – στόχους. Η προώθηση του τουριστικού προϊόντος σε συγκεκριμένες αγορές με ιδιαίτερες απαιτήσεις οδηγεί στην ανάπτυξη ευκαιριών και στην επέκταση της αγοράς ως προς το γεωγραφικό μέγεθος. Οι εθνικοί τουριστικοί φορείς αναγνώρισαν μια αγορά – στόχο με βάση το οικονομικό τους εισόδημα, μιας και οι τουρίστες που ξοδεύουν πολλά, είναι αυτοί που θα παρατείνουν τις διακοπές τους και αυτοί που θα θελήσουν να δουν ακόμη περισσότερα. Επίσης, έδωσαν σημασία στον εναλλακτικό τουρισμό και στην αξιοποίηση ή βελτίωση των υποδομών, με σκοπό την περαιτέρω ανάπτυξη εναλλακτικών μορφών τουρισμού.

Η ίδρυση νέων τουριστικών φορέων θα τους έφερνε σε επαφή με τους «διαμεσολαβητές» (τουριστικά γραφεία και πράκτορες). Για παράδειγμα, η ίδρυση της Νότιας Ασιατικής Τουριστικής και Ταξιδιωτικής Συναλλαγής (South Asian Travel and Tourism Exchange) είχε σκοπό τη διαμόρφωση τουριστικών πακέτων στους προορισμούς της Νότιας Ασίας και την προβολή αυτών σαν τον «ιδανικό» τόπο διακοπών¹⁴.

Κρίσεις

Η οικονομική κρίση του 1997 – 98 έπληξε πολλές χώρες της Ασιατικής ηπείρου και τα αποτελέσματά της έπληξαν πολλές τουριστικές επιχειρήσεις και άφησαν άνεργους πολλούς ανθρώπους. Σταμάτησαν οι επενδύσεις προς όφελος του τουριστικού κλάδου, οι εσωτερικές μετακινήσεις των τουριστών μειώθηκαν, πολλά τουριστικά γραφεία και φορείς άλλων χωρών, που δραστηριοποιούνταν στην Ασιατική ήπειρο έκλεισαν. Όλα αυτά είχαν σα συνέπεια την επιβράδυνση της «ανάρρωσης» της οικονομίας, καθώς επίσης αναδείχθηκαν προβλήματα σχετικά με τον σχεδιασμό, την προβολή και προώθηση του τουριστικού προορισμού και τις ακολουθούμενες οικονομικές πρακτικές.

Πρόσφατο γεγονός που πλήττει τις χώρες του Ινδικού κυρίως Ωκεανού είναι η πειρατεία. Πειρατικά πλοία καταλαμβάνουν αλιευτικά σκάφη και παίρνουν τις προμήθειές τους. Μέχρι στιγμής, τα γεγονότα είναι ήπια, χωρίς να υπάρχουν αναφορές για βανδαλισμούς στα σκάφη ή θανατώσεις ατόμων.

Το 2003 ξέσπασε ο ιός της άτυπης πνευμονίας, γνωστός και ως **SARS** (Severe Acute Respiratory Syndrome), ο οποίος είχε σοβαρές επιπτώσεις στο αναπνευστικό σύστημα

¹⁴ UNWTO, 2000, “Asia – Tourism 2020 Vision”, pp. 11-15

και ανάλογα με τη σοβαρότητα του περιστατικού χαρακτηριζόταν θανατηφόρος. Τα κρούσματα επεκτάθηκαν και πέρα από την Ασία, σε πολλές χώρες της Ευρώπης και της Αμερικής. Το πρώτο θύμα του θανατηφόρου ιού αναφέρθηκε στην Κίνα το Νοέμβριο του 2002 και τα κρούσματα εξαπλώθηκαν με ταχείς ρυθμούς στη Νοτιοανατολική Ασία. Τον Απρίλιο του 2003, ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας ανακοίνωσε την υψηλή επικινδυνότητα μετάδοσης του ιού στο Χονγκ – Κονγκ και στο Guangzhou, και λίγες μέρες μετά, απέτρεψε τους τουρίστες να επισκεφθούν το Πεκίνο, το Heibei, το Shanxi, το Tianjin, περιοχές στις οποίες είχε εξαπλωθεί ο ιός και τα κρούσματα ήταν αυξημένα. Τα κρούσματα αρχίζουν να εξαπλώνονται και στο βορειότερο τμήμα της Κίνας και τα μέσα μαζικής ενημέρωσης μεταδίδουν εικόνες των πολιτών που κυκλοφορούσαν με μάσκες και την εικόνα πολλών ασθενών στα νοσοκομεία. Την ίδια στιγμή, ένας αυξανόμενος αριθμός χωρών απαγορεύει την είσοδο Κινέζων τουριστών. Η βραχυπρόθεσμη αυτή κρίση, διάρκειας μόλις πέντε μηνών, προκάλεσε μια σειρά πολύ σημαντικών αρνητικών αποτελεσμάτων, με αντίκτυπο στον τουρισμό.

Στις 26 Δεκεμβρίου 2004, οι παραθαλάσσιες περιοχές των χωρών του Ινδικού Ωκεανού θα υποστούν τη «μεγαλύτερη φυσική καταστροφή που έχει σημειωθεί στην ιστορία του παγκόσμιου τουρισμού¹⁵», το **τσουνάμι**. Η αιτία ήταν ένας υποθαλάσσιος σεισμός, που έπληξε τα ανοικτά της Σουμάτρας, στην Ινδονησία. Ο απολογισμός της καταστροφής ήταν τραγικός, με τους νεκρούς να φτάνουν τις 226 χιλιάδες και τους άστεγους να ξεπερνούν τα 2 εκατομμύρια. Οι καταστροφές στα σπίτια, στις επιχειρήσεις, στα οδικά δίκτυα, στις υποδομές των πόλεων, στο οικοσύστημα, στη γη, η οποία αποτελούσε τη κινητήρια δύναμη της οικονομίας των συγκεκριμένων πόλεων, υπολογίζονται στα \$10 δις. Οι πόλεις καταστράφηκαν ολοσχερώς και 2 εκατομμύρια άνθρωποι εκτοπίστηκαν από τα σπίτια τους στην Ινδία, την Ινδονησία, τη Σρι – Λάνκα, τη Μιανμάρ, την Ταϊλάνδη, τις Μαλδίβες και την Ανατολική Αφρική. Η κρίση εξελίχθηκε πολύ γρήγορα και η έλλειψη προειδοποίησης και άμεσης αντίδρασης δεν ήταν εφικτή. Η Σρι – Λάνκα χτυπήθηκε από το πρώτο τσουνάμι, 100 λεπτά μετά τον σεισμό. Με την ίδια ταχύτητα διαδόθηκαν και τα νέα στον υπόλοιπο κόσμο, ο οποίος υποδέχθηκε τον

¹⁵ Frangialli, F., BBC, 2005

καινούργιο χρόνο με σκηνές καταστροφής, θανάτου και θλίψης στο μυαλό του. Οι γιορτές των Χριστουγέννων και οι τουρίστες του Δυτικού πολιτισμού, που είχαν επιλέξει τους συγκεκριμένους προορισμούς για διακοπές, ήταν ένα επιπρόσθετο πλήγμα για την τουριστική βιομηχανία, δεδομένου ότι αρκετοί τουρίστες αποτέλεσαν θύματα του μακρύ καταλόγου των θανάτων.

Στις κρίσεις που έχουν ταλανίσει την Ασία και έχουν επηρεάσει τον τουρισμό περιλαμβάνονται και οι **εμφύλιες διαμάχες στους νήσους του Σολομώντα**. Το 1998 ξέσπασε η διαμάχη μεταξύ των ντόπιων Ισατάμπου της Γκουανταλκανάλ (το μεγαλύτερο νησί) και των μεταναστών Μαλαϊτών του γειτονικού νησιού¹⁶. Οι ντόπιοι κάτοικοι κατηγορούσαν τους μετανάστες πως τους παίρνουν τη γη και τις δουλειές τους. Η αρχή των βιαιοπραγιών ξεκίνησε με το πραξικόπημα μιας στρατιωτικής ομάδας των Μαλαϊτών τον Ιούνιο του 2000, που οδήγησε στον εξαναγκασμό της παραίτησης του πρωθυπουργού και στον τραγικό θάνατο 100 ανθρώπων. Η διαμεσολάβηση της Αυστραλίας οδήγησε στην υπογραφή μιας ειρηνευτικής συμφωνίας τον Οκτώβριο του 2000, η οποία δεν τηρήθηκε μέχρι την εγκατάσταση αυστραλιανής ειρηνευτικής δύναμης τον Ιούλιο του 2003. Τα αποτελέσματα των συγκρούσεων επηρέασαν πολλούς κλάδους, όπως ανέστειλαν την οικονομική άνθηση και άφησαν τη χώρα σχεδόν χρεωκοπημένη, δημιούργησαν αίσθημα ανασφάλειας και φόβου για την απειλή νέων συγκρούσεων και κατέστρεψαν κάθε ίχνος προόδου στις υποδομές.

Το πιο πρόσφατο περιστατικό κρίσης ήταν τα **πολιτικά γεγονότα του Απριλίου του 2010**, τα οποία συνεχίζονται μέχρι και σήμερα και θεωρούνται τα χειρότερα στην ιστορία της χώρας. Η πολιτική κρίση που ξέσπασε στην Ταϊλάνδη προκάλεσε το θάνατο 91 ανθρώπων, σε συγκρούσεις μεταξύ στρατευμάτων και αντικυβερνητικών διαδηλωτών, οι οποίοι απαιτούσαν να παραιτηθεί ο πρωθυπουργός. Οι εντάσεις συνεχίζονται ακόμα και σήμερα και πολλοί πιστεύουν ότι δεν θα αργήσει να ξεσπάσει ο εμφύλιος πόλεμος. Η Ένωση Χωρών της Νοτιοανατολικής Ασίας (ASEAN) θεωρεί ότι η συνέχιση των εντάσεων προκαλεί σοβαρές ανησυχίες για το μέλλον της χώρας. Η

¹⁶ <http://News.pathfinder.gr/>

πολιτική αστάθεια, οι διαδηλώσεις και η αιματοχυσία, αποτελούν παράγοντες που αποθαρρύνουν την προσέλευση τουριστών και δημιουργούν ένα κλίμα ανασφάλειας.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΡΑΙΑ

2.2.2 Τουριστική περιφέρεια της Αφρικής

Η Αφρική είναι η τρίτη σε μέγεθος ήπειρος του πλανήτη, μετά την Ασία και την Αμερική. Η έκτασή της χωρίς τα νησιά φτάνει τα 29.2 εκατομμύρια τετραγωνικά χιλιόμετρα και ο πληθυσμός της ανέρχεται στα 900 εκατομμύρια κατοίκους. Η Αφρικανική ήπειρος περιβάλλεται από τη Μεσόγειο Θάλασσα στα Βόρεια, τη Διώρυγα του Σουέζ και την Ερυθρά Θάλασσα στα Βορειοανατολικά, τον Ινδικό Ωκεανό στα Νοτιοανατολικά και τον Ατλαντικό Ωκεανό στα Δυτικά.

Οι χώρες της Αφρικανικής ηπείρου βιώνουν πολέμους, πραξικοπήματα, πολιτικές αστάθειες και περιόδους πείνας, γεγονότα που δεν τις αφήνουν να αναπτυχθούν οικονομικά και να εξελιχθούν όπως οι υπόλοιπες χώρες των άλλων ηπείρων. Παρόλα αυτά γεγονότα, όπως η κατάργηση του Απαρτχάιντ το 1991, στη Νότια Αφρική, η λήξη του πολέμου στη Ναμίμπια, η διαφυλετική συμφιλίωση και η ανεξαρτησία της χώρας το 1990, καθώς επίσης η ανατροπή της δικτατορίας στην Αιθιοπία το 1991, και πολλά ακόμη περιστατικά, αλλάζουν τα δεδομένα και δίνουν ώθηση στους τομείς των χωρών. Επίσης, αναδεικνύουν νέους τουριστικούς προορισμούς, όπως τη Νότια Αφρική, την Αλγερία και το Μαρόκο¹⁷ και οδηγούν στην αύξηση των διεθνών τουριστικών αφίξεων στην αφρικανική ήπειρο.

Οι Αφρικανικές χώρες αρχίζουν να θεωρούν τον τουρισμό βασικό παράγοντα ανάπτυξης και στοιχείο που θα βοηθήσει στην ενίσχυση της αγροτικής βιομηχανίας, η οποία αποτελεί την κινητήρια οικονομική δύναμη των χωρών αυτών. Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, το 2000 οι διεθνείς τουριστικές αφίξεις στην Αφρικανική ήπειρο φτάνουν τα 26.5 εκατομμύρια, οι τουριστικές εισπράξεις ανέρχονται στα \$10.5δισ και η Αφρική βρίσκεται στην τέταρτη θέση της παγκόσμιας κατάταξης (πίνακας 1 και 2).

¹⁷ UNWTO, 2005, "World's Top Emerging Tourism Destinations in 2004"

Το 2008 οι αφίξεις ξεπερνούν τα 44 εκατομμύρια και οι τουριστικές εισπράξεις φτάνουν τα \$30.2δισ, ενώ το 2009, παρά την αύξηση των αφίξεων κατά 3.2%, οι τουριστικές εισπράξεις μειώθηκαν στα \$28.9δισ (πίνακας 2 και 5). Παρόλα αυτά, η Αφρική δείχνει να αντιστέκεται στην κρίση και στο αρνητικό παγκόσμιο κλίμα του 2009, μιας και είναι η μοναδική ήπειρος που έχει αύξηση στις τουριστικές αφίξεις της. Το 2010 οι αυξητικοί ρυθμοί προσέλκυσης τουριστών συνεχίστηκαν σε ποσοστό 7.4% (πίνακας 5). Θετικό ρόλο στην ανάπτυξη είχε η διοργάνωση του Παγκόσμιου Κυπέλλου «World Football Cup – FIFA», η οποία έλαβε χώρα στη Νότια Αφρική.

Πίνακας 5. Διεθνείς Τουριστικές Αφίξεις ανά Περιφέρεια της Αφρικής

	2008	2009	09/08	2010
	million		%	
Αφρική	44.2	45.6	3.2	7.4
Βόρεια Αφρική	17.1	17.6	2.5	6.4
Υπο - Σαχάριες Χώρες	27.2	28.1	3.7	8.0

Πηγή: **Τουριστικό Βαρόμετρο**, Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού, Αυγ. 2010

Τουριστικό προϊόν

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού χωρίζει την περιφέρεια της Αφρικής σε δυο τομείς:

- στη **Βόρεια Αφρική**, με την Αλγερία, το Μαρόκο, την Τυνησία και το Σουδάν, και

- στις **Υποσαχάριες χώρες**. Οι οποίες διακρίνονται:
 - στη Δυτική Αφρική, με τη Γκάμπια, τη Γκάνα, τη Γουινέα, τη Λιβερία, τη Σιέρα Λεόν,
 - στην Κεντρική Αφρική, με την Αγκόλα, το Καμερούν, το Κονγκό, τη Κεντροαφρικανική Δημοκρατία, το Γκαμπόν,
 - στην Ανατολική Αφρική, με το Μπουρούντι, το Τζιμπουτί, την Ερυθραία, την Αιθιοπία, τη Σομαλία, την Κένυα, τη Μαδαγασκάρη, τη Μοζαμβίκη, την Τανζανία, την Ουγκάντα, τη Ζιμπάμπουε, και
 - στη Νότια Αφρική, με τη Μποτσουάνα, τη Ναμίμπια, τη Νότια Αφρική, τη Σουαζιλάνδη και το Λεσόθο.

Βόρεια Αφρική

Οι χώρες της **Βόρειας Αφρικής** σημείωσαν αύξηση των τουριστικών αφίξεων και εν μέσω κρίσης (2008 – 2009), καθώς επίσης και το πρώτο εξάμηνο του 2010. Συγκεκριμένα, οι τουριστικές αφίξεις το 2008 ήταν 17.1 εκατομμύρια και το 2009 αυξημένες κατά 2.5% (17.6 εκατ.) (πίνακας 5). Το μερίδιο τουριστών που κερδίζει η Βόρεια Αφρική από το σύνολο των αφίξεων είναι 38.4% (διάγραμμα 5). Τέλος το πρώτο εξάμηνο του 2010, οι τουριστικές αφίξεις σημείωσαν αύξηση της τάξης του 6.4% (πίνακας 5).

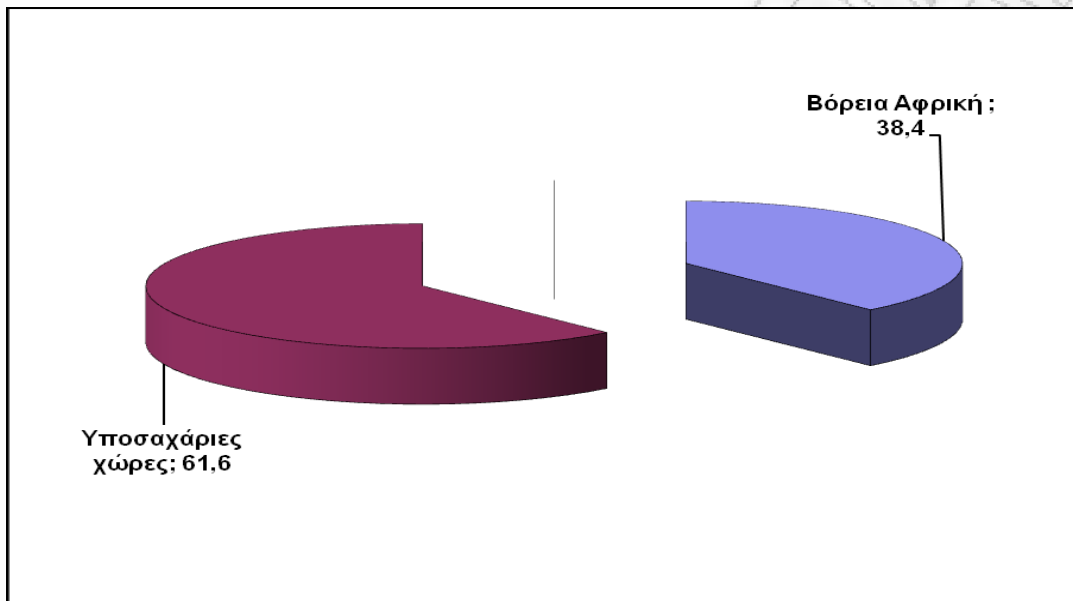
Υποσαχάριες χώρες

Οι **Υποσαχάριες χώρες** σημείωσαν αύξηση των τουριστικών αφίξεων τα δυο χρόνια της κρίσης. Το 2008, οι τουριστικές αφίξεις ξεπέρασαν τα 27.2 εκατομμύρια, ενώ το 2009 σημείωσαν αύξηση κατά 3.7% (28 εκατ.) (πίνακας 5). Οι Υποσαχάριες χώρες συγκεντρώνουν ποσοστό 61.6% του συνόλου των διεθνών τουριστικών αφίξεων στην αφρικανική περιφέρεια (διάγραμμα 5). Τέλος, το πρώτο εξάμηνο του 2010 παρουσιάζεται ευοίωνα για τις συγκεκριμένες χώρες, μιας και η αύξηση των τουριστικών αφίξεων είναι της τάξης του 8% (πίνακας 5).

Διάγραμμα 5. Μερίδια των επιμέρους Περιφερειών στον τουρισμό της Αφρικής

(%)

2009



Συνεργασία εθνικών και τοπικών φορέων

Οι ιδιωτικοί και οι δημόσιοι εθνικοί φορείς συνεργάζονται μεταξύ τους και με φορείς άλλων χωρών, με σκοπό τις κοινές προωθητικές ενέργειες με χαμηλό κόστος. Ωστόσο, το όφελος και ο σκοπός των εγχώριων φορέων έχει να κάνει με την ανάπτυξη του τουριστικού προϊόντος και τη δημιουργία ή βελτίωση νέων τουριστικών υπηρεσιών. Για παράδειγμα, ο Τουριστικός Οργανισμός της Ναμίμπια και η αεροπορική εταιρεία Air – Namibia ανέπτυξαν από κοινού ένα σχέδιο για τη δημιουργία σιδηροδρομικής γραμμής, η οποία θα διασχίζει την έρημο της Ναμίμπια και θα συνδέει την πρωτεύουσα με τις παραθαλάσσιες ακτές.

Επίσης, η ίδρυση της RETOSA (Regional Tourism Organization of Southern Africa) και οι χώρες – μέλη της συνεργάζονται με σκοπό την επίλυση γραφειοκρατικών ζητημάτων που προκύπτουν κατά την είσοδο στις χώρες, τη συλλογή στατιστικών στοιχείων, την καθιέρωση προτύπων ελέγχου των παρεχόμενων τουριστικών υπηρεσιών και την έκδοση τουριστικού υλικού.

Οι εγκληματικές ενέργειες σε βάρος τουριστών το 1997 και το 1999 οδήγησαν στη δημιουργία ενός Πλάνου Ανάπτυξης και Δράσης υπέρ της Ασφάλειας των Τουριστών. Για την υλοποίηση του προγράμματος συνεργάστηκαν οι χώρες – μέλη της Οικονομικής Κοινότητας των Δυτικών Αφρικανικών Κρατών (Economic Community of West African States) με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού. Σκοπός του πλάνου ήταν¹⁸:

- η ίδρυση μιας επιτροπής που θα επίλυε τα προβλήματα που προκύπτουν στα σύνορα της χώρας με τις αφίξεις των τουριστών και τη δυσκολία πρόσβασης τους,
- η διασφάλιση των συνθηκών υγιεινής και ασφάλειας των τουριστών,
- η δημιουργία τουριστικής αστυνομίας, η εκπαίδευση των αστυνομικών και η συνεργασία με την Ιντερπόλ και
- η δημιουργία και ο συντονισμός των δραστηριοτήτων περιφερειακών φορέων τουρισμού και μέσων μαζικής ενημέρωσης.

¹⁸ UNWTO, 2000, “Africa – Tourism 2020 Vision”, pp. 17-19

Προβολή και προωθητικές ενέργειες

Η στρατηγική που ακολουθείτε για την ανάπτυξη και προώθηση του τουριστικού προϊόντος είναι επιθετική (όπως και στις περισσότερες χώρες των υπόλοιπων ηπείρων) και οι τουριστικοί φορείς εντείνουν τις προωθητικές ενέργειες από το 1998 και μετά, με σκοπό να κάνουν πιο δυναμική την παρουσία τους στην παγκόσμια αγορά.

Οι φορείς κινούνται γύρω από δυο βασικούς άξονες, την αγορά που θέλουν να προσεγγίσουν και το προϊόν – υπηρεσία που θέλουν να «πουλήσουν». Επιλέγουν λοιπόν τρεις αγορές στόχους: την ευρωπαϊκή (κυρίως τη γερμανική, τη γαλλική και τη βρετανική), την αμερικάνικη (με έμφαση στις Η.Π.Α.) και την εγχώρια. Όσον αφορά στο τουριστικό προϊόν, αλλάζουν κατεύθυνση, παραμερίζοντας τον κλασικό παραθαλάσσιο τουρισμό και το δημοφιλές σαφάρι και φέρνουν στο προσκήνιο νέες μορφές διακοπών, πιο εξειδικευμένες και βασισμένες στα πολιτισμικά στοιχεία, στο περιβάλλον και στην περιπέτεια. Για παράδειγμα, ο καταδυτικός τουρισμός και ο περιπατητικός κερδίζουν έδαφος και προσελκύουν τουρίστες, δεδομένου ότι τα φυσικά τοπία ενδείκνυται γι' αυτό.

Ένα επιπλέον στοιχείο που αφορά στο μάρκετινγκ των αφρικανικών τουριστικών προορισμών, έχει να κάνει με τη βελτίωση της αντίληψης που επικρατεί για τις συγκεκριμένες χώρες. Η εικόνα των ανασφαλών και καθόλου φιλικών προορισμών έχει δημιουργηθεί λόγω του κλίματος πολέμου, που επικρατεί, των τρομοκρατικών επιθέσεων σε βάρος τουριστών, των ανθυγιεινών συνθηκών και τους κινδύνους που επιφυλάσσουν οι μεταδοτικές ασθένειες. Γι' αυτό, η άμεση λήψη μέτρων θα βοηθήσει στη βελτίωση της εικόνας των αφρικανικών προορισμών.

Κρίσεις

Το βασικό μειονέκτημα είναι η κατάσταση που επικρατούσε σε πολλές χώρες της Αφρικανικής ηπείρου και εμπόδιζε την ανάπτυξη και την εξέλιξη του βιοτικού επιπέδου των κατοίκων. Συγκεκριμένα, τα πραξικοπήματα, οι ατελείωτοι εμφύλιοι πόλεμοι, η δικτατορία και η γενικότερη πολιτική αστάθεια αποτελούσαν τροχοπέδη και παρακώλυαν την προσέλευση τουριστών δεδομένης της ανασφάλειας που επικρατούσε. Το Απαρτχάιντ και οι επιπτώσεις του ταλάνιζαν επί 43 χρόνια τις τοπικές κοινωνίες με αιματοχυσίες. Το χαμηλό βιοτικό επίπεδο και οι άσχημες καιρικές συνθήκες με τις ξηρασίες και την αδυναμία εκμετάλλευσης της γης, οδήγησαν στην πείνα και στην εξάρτηση της ζωής των κατοίκων και του μέλλοντος των χωρών στην ανθρωπιστική βοήθεια από το εξωτερικό.

Το **τσουνάμι**, που ξέσπασε στα τέλη του 2004, ήταν μια κρίση που ξεκίνησε από τον Ινδικό Ωκεανό και προκάλεσε καταστροφικές επιπτώσεις στην Ανατολική Αφρική και συγκεκριμένα στην Κένυα, στην Τανζανία και στη Σομαλία. Οι υποδομές και αυτών των χωρών καταστράφηκαν, αφήνοντας πολλά συντρίμια και άστεγους. Ο απολογισμός των νεκρών ήταν τριάντα άνθρωποι.

Πρόσφατα ακραία καιρικά φαινόμενα έπληξαν τις χώρες της Δυτικής Αφρικής. Οι **πλημμύρες τον Οκτώβριο του 2010** άφησαν πολλούς άστεγους, ισοπέδωσαν πόλεις και ανέστειλαν όλες τις λειτουργίες των χωρών. Το Μπενίν, η Νιγηρία και ο Νίγηρας έχουν υποστεί τις μεγαλύτερες καταστροφές από τις βροχοπτώσεις. Αντίστοιχες καταστροφικές πλημμύρες έπληξαν το 2000 και το 2001, τη Μοζαμβίκη, με αποτέλεσμα το 1/3 του πληθυσμού να μείνει άστεγο και να καταστραφεί ένα τεράστιο τμήμα των υποδομών.

Κρίσεις με άμεσο αντίκτυπο στον τουρισμό είναι και οι εγκληματικές ενέργειες σε βάρος πολιτών και τουριστών. Οι **βομβιστικές επιθέσεις στην Κέιπ – Τάουν** και στις αμερικανικές πρεσβείες **στην Κένυα και στην Τανζανία** τον Αύγουστο του 1998 κατέστησαν τους προορισμούς απαγορευτικούς σε διεθνείς τουρίστες. Η Αιγυπτιακή κυβέρνηση, θέλοντας να σώσει την εικόνα της χώρας, προσκάλεσε πολιτικούς από τη διεθνή κοινότητα με σκοπό τη λήψη μέτρων υπέρ της ασφαλούς διαμονής τουριστών στα Αφρικανικά εδάφη. Η συγκεκριμένη κρίση οδήγησε και στη συνεργασία των Δυτικών Αφρικανικών χωρών με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού.

Το μειονέκτημα των Αφρικανικών χωρών είναι η ανασφάλεια των τουριστών κατά τη διάρκεια της παραμονής τους. Αυτό επιβεβαιώθηκε με επίσης τραγικό τρόπο στην Ουγκάντα το 1999, όταν μια τοπική **τρομοκρατική οργάνωση** απήγαγε και δολοφόνησε εννέα τουρίστες.

2.2.3 Τουριστική Περιφέρεια της Μέσης Ανατολής

Η τουριστική περιφέρεια της Μέσης Ανατολής περιλαμβάνει εδάφη της νοτιοδυτικής Ασίας και της βορειοανατολικής Αφρικής. Συγκεκριμένα, οι χώρες που την απαρτίζουν είναι το Μπαχρέιν, η Αίγυπτος, το Ιράκ, η Ιορδανία, το Κουβέιτ, ο Λίβανος, το Ομάν, η Παλαιστίνη, το Κατάρ, το Ισραήλ, η Σαουδική Αραβία, η Συρία, τα Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα, η Λιβύη και η Υεμένη.

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, το 2000 οι διεθνείς τουριστικές αφίξεις στη Μέση Ανατολή φτάνουν τα 24.9εκατομμύρια τουριστών και οι τουριστικές εισπράξεις τα \$17.6δισ (πίνακας 1 και 2). Η Μέση Ανατολή κατέχει την πέμπτη θέση στην παγκόσμια κατάταξη από το σύνολο των διεθνών τουριστικών αφίξεων.

Το 2004, τα δεδομένα ανατρέπονται, οι προορισμοί της Μέσης Ανατολής γίνονται περισσότερο δημοφιλείς και η θέση στην παγκόσμια κατάταξη αλλάζει. Η Μέση Ανατολή καταλαμβάνει την τέταρτη θέση, με τις αφίξεις να είναι 36.3 εκατομμύρια. Οι προορισμοί της Μέσης Ανατολής προσελκύουν περισσότερους τουρίστες έναντι των άλλων περιφερειών, εξαιτίας των χαμηλών τιμών και των υψηλών προδιαγραφών που πληρούν οι τουριστικές εγκαταστάσεις. Τα Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα, η Σαουδική Αραβία και η Αίγυπτος¹⁹ γίνονται πολύ γνωστοί προορισμοί και κερδίζουν το μεγαλύτερο μερίδιο της παγκόσμιας τουριστικής αγοράς.

Το 2008, οι προορισμοί της Μέσης Ανατολής προσέλκυσαν 55.6 εκατομμύρια τουρίστες, ενώ το 2009 υπήρξε μείωση των αφίξεων κατά 4.9% σε σχέση με το προηγούμενο έτος (πίνακας 6). Οι τουριστικές εισπράξεις αυξήθηκαν κατά 3.6%, από \$39.7 δισ το 2008 σε \$41.2 δισ το 2009 (πίνακας 2). Το 2010 και συγκεκριμένα το πρώτο εξάμηνο, η Μέση Ανατολή παρουσίασε τη μεγαλύτερη αύξηση σε παγκόσμιο

¹⁹ UNWTO, 2005, "World's Top Emerging Tourism Destinations in 2004"

επίπεδο σε ποσοστό 20%, σε σχέση με την απογοητευτική μείωση 16% το πρώτο εξάμηνο του 2009 (πίνακας 6).

Πίνακας 6. Διεθνείς Τουριστικές Αφίξεις της Περιφέρειας της Μέσης Ανατολής

	2008	2009	09/08	2010
	(εκατ.)		(%)	
Μέση Ανατολή	55.6	52.9	-4.9	20

Πηγή: Τουριστικό Βαρόμετρο, Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού, Αυγ. 2010

Τουριστικό προϊόν

Η Μέση Ανατολή και οι χώρες που την απαρτίζουν, είναι πλούσια σε πολιτισμό και μνημεία. Οι χώρες αναπτύσσονταν ραγδαία στις αρχές της δεκαετίας του '90 προσελκύοντας πλήθος τουριστών. Η ανάπτυξη της τουριστικής περιφέρειας αναστάληκε λόγω του πολέμου στον Περσικό κόλπο (1990 – 1991). Μετά την κρίση, πρώτη και άμεση προτεραιότητα αποτελούν τα αναπτυξιακά έργα και η δημιουργία τουριστικών εγκαταστάσεων, τα οποία θα δώσουν ώθηση στον τουρισμό.

Διεθνείς επενδυτικές εταιρίες προσεγγίζουν χώρες της Μέσης Ανατολής με σκοπό τη βελτίωση ή τη δημιουργία υποδομών που θα οδηγήσουν στην τουριστική ανάπτυξη. Επίσης, όμιλοι ξενοδοχείων επεκτείνουν τις δραστηριότητές τους και αναλαμβάνουν τον εκσυγχρονισμό τοπικών ξενοδοχείων. Για παράδειγμα, η Accor Hotel Group ανέλαβε τη διεύθυνση ενός ξενοδοχείου στην Ιορδανία. Το παράδειγμά της ακολούθησε η Hyatt International, η οποία ίδρυσε ξενοδοχεία στο Αμμάν (Ιορδανία) και στην Αίγυπτο. Η αναβάθμιση των τουριστικών εγκαταστάσεων έχει άμεση σχέση και με

το φυσικό περιβάλλον, για παράδειγμα, καταλύματα στην έρημο (Ομάν) και κοντά σε θρησκευτικούς προορισμούς (Δαμασκός).

Διεθνή μουσικά φεστιβάλ αναδεικνύουν στοιχεία της Μέσης Ανατολής, όπως το πιο παλιό και δημοφιλές Baalbeck Festival στο Λίβανο. Άλλα φεστιβάλ έχουν σχέση με τη Λιβανέζικη κουζίνα, την Αραβική κουλτούρα, τον πολιτισμό και την τέχνη (Ιορδανία). Μουσεία και μνημεία (Αιγυπτιακό μουσείο στο Κάιρο), πόλεις που είναι ιερές (Λούξορ) με ναούς και ιερά τέμπλα, δραστηριότητες, όπως σκι στην άμμο (Άμπου – Ντάμπι), παραθαλάσσια σπορ (Ντουμπάι) και εμπορικά κέντρα για ψώνια (Ντουμπάι) συνιστούν το τουριστικό προϊόν των χωρών της Μέσης Ανατολής. Θεματικά πάρκα και σύγχρονες ατραξιόν με ακριβά ξενοδοχεία (Ντουμπάι), καθώς επίσης εγκαταστάσεις διασκέδασης στις ερήμους (Λιβύη), καθιστούν τους προορισμούς δημοφιλείς για ημερήσιες εκδρομές.

Στα πλαίσια της ανάπτυξης του τουριστικού κλάδου, λαμβάνονται μέτρα για την εύκολη πρόσβαση και παραμονή στις χώρες, όπως η ματαίωση της βίζας, η εξάλειψη των φόρων για τους αερομεταφορείς και τα κρουαζιερόπλοια και η βελτίωση των μέτρων ασφάλειας. Η ίδρυση τουριστικών φορέων με σκοπό την προώθηση των προορισμών και την εύρυθμη λειτουργία του κλάδου, διασφάλισε την ασφάλεια και ανέδειξε «μεμονωμένους» προορισμούς, κυρίως γύρω από την Ερυθρά Θάλασσα. Σημασία έχει και η ίδρυση της Ανώτατης Αρχής για τον τουρισμό στη Σαουδική Αραβία που είχε πρόσθετο σκοπό την εξάλειψη των εμποδίων που σχετίζονται με τον τουριστικό κλάδο και την προσέγγιση ιδιωτικών επενδυτικών κεφαλαίων.

Η σημασία των αερομεταφορών αποτελεί βασικό άξονα της τουριστικής ανάπτυξης σε όλες τις περιφέρειες του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού. Έτσι και οι χώρες της Μέσης Ανατολής συνάπτουν συνεργασίες με διεθνείς αερομεταφορείς και χρησιμοποιούν «κοινούς κωδικούς πτήσεων» («code sharing») με σκοπό την αύξηση της συχνότητας των δρομολογίων και την εύκολη προσβασιμότητα στους

προορισμούς. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται και η διαφήμιση των προορισμών, κερδίζοντας μερίδιο στην παγκόσμια αγορά.

Τέλος, η έννοια του εναλλακτικού τουρισμού και συγκεκριμένα του θρησκευτικού τουρισμού αποτελεί πρωτοπορία για την Μέση Ανατολή και συγκεκριμένα για τη Βηθλεέμ (Ισραήλ). Το 2000, η προβολή και η δημοσιότητα της γιορτής για τη γέννηση του Χριστού που έλαβε χώρα στη Βηθλεέμ, έπαιξε καταλυτικό ρόλο στην παγκόσμια ανάπτυξη του θρησκευτικού τουρισμού. Άλλες χώρες, όπως η Μέκκα στη Σαουδική Αραβία και η Δαμασκός της Συρίας, ανέπτυξαν και βελτίωσαν τις τουριστικές τους εγκαταστάσεις στους προορισμούς θρησκευτικού ενδιαφέροντος.

Συνεργασία εθνικών και τοπικών φορέων

Η συνεργασία τοπικών φορέων αποτελεί συνήθης τακτική και για τις χώρες της Μέσης Ανατολής. Οι κοινές προωθητικές ενέργειες και η κοινή χρήση αναπτυξιακών προγραμμάτων επιτυγχάνεται μέσω της συνεργασίας και με διεθνείς φορείς.

Για παράδειγμα, η Ιορδανία ιδρύει το 1997 το Ιορδανικό Τουριστικό Γραφείο, το οποίο αποτελεί πρωτοβουλία δημοσίων και ιδιωτικών φορέων. Το Ισραήλ, η Ιορδανία και η Αίγυπτος συνεργάζονται για την από κοινού προώθηση της παραθαλάσσιας ακτογραμμής τους και την ονομάζουν «Red Sea Riviera»²⁰. Η ονομασία ευελπιστούν να χρησιμοποιηθεί και από τα ξένα τουριστικά γραφεία και να χρησιμοποιηθεί στους τουριστικούς οδηγούς και φυλλάδια.

Όσον αφορά στις διεθνείς εκθέσεις τουρισμού, η κοινή εμφάνιση της Ιορδανίας, της Αιγύπτου, του Ισραήλ και της Παλαιστίνης, το 2000 στην Παγκόσμια Τουριστική Αγορά

²⁰ UNWTO, 2000, “Middle East – Tourism 2020 Vision”, pp. 19

(«World Travel Market») στο Λονδίνο, έχει σαν σκοπό την προώθηση των τουριστικών προορισμών τους.

Τέλος, η συνεργασία των αερομεταφορέων αποτελεί το βασικό άξονα προσέλκυσης τουριστών, δεδομένης της ευκολίας πρόσβασης στους προορισμούς. Η χρήση «κοινών κωδικών πτήσεων» βοηθάει στην επίτευξη του στόχου των τουριστικών φορέων. Συγκεκριμένα, η Air Canada και η Royal Jordanian Airlines χρησιμοποιούν κοινούς κωδικούς πτήσεων με αποτέλεσμα τη συχνότητα των πτήσεων μεταξύ των δυο χωρών. Επίσης, η Emirates και η Thai Airways ακολουθούν την ίδια πολιτική και συνδέουν το Μπανγκόκ με το Ντουμπάι.

Προβολή και προωθητικές ενέργειες

Στα τέλη της δεκαετίας του '90, η αύξηση των προωθητικών ενεργειών οφείλεται στην αναγνώριση των διαφορετικών αναγκών του τουρίστα. Η ακολουθούμενη τακτική είναι η αναγνώριση των αγορών στις οποίες απευθύνονται οι χώρες της Μέσης Ανατολής και η διαφοροποίηση του τουριστικού προϊόντος. Επίσης, η σημασία των τουριστικών φορέων της Μέσης Ανατολής στρέφεται στη σύντομη παραμονή των τουριστών σε έναν προορισμό και στην επίσκεψη περισσότερων προορισμών. Με τον τρόπο αυτό θα επιτευχθεί η συχνή και επαναλαμβανόμενη τουριστική κίνηση από «πιστούς» πελάτες.

Η προώθηση των παραθαλάσσιων θέρετρων και των εναλλακτικών δραστηριοτήτων έχουν πρώτη προτεραιότητα στις διαφημιστικές τους ενέργειες. Αξιοσημείωτο παράδειγμα αποτελεί η εορτή για τη γέννηση του Χριστού, που έλαβε χώρα στη Βηθλεέμ το 2000 και έφερε στο προσκήνιο τον θρησκευτικό τουρισμό. Επίσης, οι εγκαταστάσεις για σκι στο Λίβανο ανέδειξαν μια νέα δραστηριότητα με την οποία μπορεί να ασχοληθεί ο τουρίστας.

Στα πλαίσια των προωθητικών ενεργειών γίνεται εκτεταμένη χρήση του διαδικτύου. Οι τουριστικοί φορείς το χρησιμοποιούν σαν μέσο προβολής και πώλησης των τουριστικών πακέτων στο εξωτερικό. Τέλος, η ίδρυση τουριστικών γραφείων σε διεθνείς προορισμούς αποτελεί το βασικό άξονα συνεργασίας μεταξύ των φορέων και το μέσο ανάδειξης των τουριστικών προορισμών.

Κρίσεις

Οι χώρες της Μέσης Ανατολής και ο τουριστικός κλάδος επηρεάστηκαν από τον πόλεμο στον Περσικό κόλπο, το 1990 – 1991. Οι απώλειες των τουριστών έφτασαν το 1 εκατομμύριο (UNWTO, 2000, “Middle East- Tourism 2020 Vision) και οι αρνητικές επιπτώσεις επηρέασαν την Αίγυπτο, το Ιράκ, την Ιορδανία, το Κουβέιτ και τη Σαουδική Αραβία. Οι συνέπειες ήταν καταστροφικές για τις υποδομές των χωρών και για την εικόνα ανασφάλειας που αυτές προέβαλλαν στο εξωτερικό. Αλώβητες από τη συγκεκριμένη κρίση βγήκαν το Μπαχρέιν, το Ομάν, το Κατάρ, η Συρία και τα Ηνωμένα Αραβικά Εμιράτα, παρουσιάζοντας μάλιστα αυξητικές τάσεις στο σύνολο των αφίξεων. Το συγκεκριμένο κρίσιμο γεγονός έκανε εμφανή την σημασία του τουριστικού κλάδου στην οικονομική ανάπτυξη των χωρών. Δεν αρκεί η πλούσια πολιτιστική κουλτούρα και τα φυσικά στοιχεία για να προσελκύσουν τους τουρίστες αλλά η ασφάλεια του προορισμού.

Οι πόλεμοι και οι συχνές εμφύλιες διαμάχες μεταξύ των κρατών αποτελούν το μέγιστο μειονέκτημα που επικρατεί στις χώρες. Το πρόβλημα στη Λωρίδα της Γάζας είναι άλυτο εδώ και χρόνια, δημιουργώντας αιματοχυσίες και άσχημες κοινωνικές συνθήκες. Η περιοχή της Μέσης Ανατολής και ειδικά το Ισραήλ και τα Παλαιστινιακά εδάφη θεωρείται ότι είναι μια εμπόλεμη ζώνη. Μέχρι και σήμερα δεν υπάρχει αναγνωρισμένο παλαιστινιακό κράτος κι αυτό οφείλεται στη διαμάχη μεταξύ Ισραήλ και Παλαιστινίων, όπου το κυρίαρχο θέμα αυτής της διαμάχης είναι οι εδαφικές διεκδικήσεις. Το κράτος του Ισραήλ, προσπαθώντας να καταστείλει την παλαιστινιακή αντίσταση, θέτει τα

εδάφη της σε εμπόργκο, κυρίως για να μην οπλιστούν τα διάφορα παλαιστινιακά κόμματα. Μέχρι και πρόσφατα ήταν πολύ συχνές οι επιθέσεις αυτοκτονίας των Παλαιστινίων που στόχο είχαν να δολοφονήσουν Ισραηλινούς πολίτες. Από την πλευρά του Ισραήλ πραγματοποιούνται αρκετά συχνά αεροπορικές επιδρομές σε διάφορους παλαιστινιακούς στόχους και κυρίως στα προπύργια της Χαμάς. Γι' αυτό το λόγο και το γεγονός ότι τα προβλήματα παραμένουν άλυτα μέχρι και σήμερα, η περιοχή θεωρείται επικίνδυνη και ανασφαλής για τους πολίτες και τους τουρίστες. Το αποτέλεσμα είναι ότι ο τουριστικός κλάδος δεν υφίσταται και δεν μπορεί να αναπτυχθεί λόγω των σοβαρών αυτών γεγονότων.

Ο πόλεμος στο Ιράκ το Μάρτιο του 2003 ήταν απόρροια των τρομοκρατικών ενεργειών της 11^{ης} Σεπτεμβρίου. Ο πρόεδρος των Η.Π.Α., Τζορτζ Μπους, στέλνει αμερικάνικα στρατεύματα στο Ιράκ με σκοπό να ανατρέψουν το καθεστώς του Σαντάμ Χουσεΐν. Ο πόλεμος, ο οποίος θα διαρκέσει σχεδόν έξι μήνες και θα προκαλέσει ανελέητες αιματοχυσίες, είχε σημαντικότερες επιπτώσεις στην τουριστική βιομηχανία πολλών χωρών. Οι διεθνείς τουριστικές αφίξεις παρουσίασαν μείωση για τις χώρες της Μέσης Ανατολής και τις Η.Π.Α., ενώ παρέμειναν ίδιες για τους ευρωπαϊκούς προορισμούς, οι οποίοι θεωρούνται ασφαλέστεροι τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο.

2.2.4 Τουριστική Περιφέρεια της Ευρώπης

Η Ευρώπη είναι η τέταρτη σε έκταση ήπειρος του πλανήτη. Καταλαμβάνει συνολικά με τα νησιά 10.5 εκατομμύρια τετραγωνικά χιλιόμετρα, δηλαδή περίπου το 7% της συνολικής ξηράς του πλανήτη. Ο πληθυσμός της ξεπερνά τα 670 εκατομμύρια κατοίκους. Όρια της Ευρώπης θεωρούνται: ο Ατλαντικός Ωκεανός στα δυτικά, ο Βόρειος Παγωμένος Ωκεανός στα βόρεια, τα Ουράλια Όρη και ο ποταμός Ουράλης στα ανατολικά, η Κασπία Θάλασσα, ο Καύκασος και η Μαύρη Θάλασσα στα νοτιοανατολικά και η Μεσόγειος Θάλασσα στα νότια. Μαζί με την Ασία, η Ευρώπη σχηματίζει την υπερήπειρο Ευρασία.

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, το 2000 οι διεθνείς τουριστικές αφίξεις φτάνουν τα 392.2 εκατομμύρια τουρίστες, οι τουριστικές εισπράξεις τα \$232.5δισ και η Ευρώπη βρίσκεται στην πρώτη θέση της παγκόσμιας κατάταξης (πίνακας 1 και 2).

Το 2008, οι τουριστικές αφίξεις ξεπερνούν τα 487 εκατομμύρια και οι τουριστικές εισπράξεις αγγίζουν τα \$473.3δισ, ενώ το 2009 τα αποτελέσματα της οικονομικής κρίσης, η οποία είχε παγκόσμιο αντίκτυπο, είχαν αρνητικές επιπτώσεις στα ευρωπαϊκά τουριστικά μεγέθη. Συγκεκριμένα, οι τουριστικές αφίξεις μειώθηκαν κατά 5.9% (459.7εκατομμύρια τουρίστες) και τα έσοδα κατά 14.6% (\$413 δισ) (πίνακας 2 και 7).

Οι αρνητικές επιπτώσεις οφείλονται στην υποτίμηση της λίρας έναντι του ευρώ, το Δεκέμβριο του 2008, που είχε σαν αποτέλεσμα οι επενδυτές να χάσουν την εμπιστοσύνη τους και η οικονομία του Ηνωμένου Βασιλείου να τείνει με γοργούς ρυθμούς στην ύφεση.

Το πρώτο εξάμηνο του 2010, η Ευρώπη παρουσιάζει αύξηση στα τουριστικά μεγέθη μόλις 2% (πίνακας 7), τη μικρότερη από τις υπόλοιπες παγκόσμιες τουριστικές περιφέρειες. Αυτό οφείλεται σε δυο παράγοντες, στην προσπάθεια ανάκαμψης των οικονομιών των χωρών, η οποία γίνεται με βραδείς ρυθμούς και στην έκρηξη του Ισλανδικού ηφαιστείου, η οποία προκάλεσε σύννεφα καπνού και σκόνης, με αποτέλεσμα να ακυρωθούν οι πτήσεις στα ευρωπαϊκά αεροδρόμια.

Πίνακας 7. Διεθνείς Τουριστικές αφίξεις ανά περιφέρεια της Ευρώπης

	2008	2009	09/08	2010
	(εκατ.)		(%)	
Ευρώπη	487.2	459.7	-5.6	2
Βόρεια Ευρώπη	56.4	53.4	-5.5	-3.4
Δυτική Ευρώπη	153.2	146.0	-4.7	4.6
Κεντρική Ευρώπη	100.0	89.5	-10.5	0.3
Νότια Ευρώπη	177.7	170.9	-3.8	2.5

Πηγή: **Τουριστικό Βαρόμετρο**, Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού, Αυγ. 2010

Τουριστικό προϊόν

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, η Ευρώπη αποτελεί μια εκ των πέντε περιφερειών, που μελετά και τη διακρίνει σε τέσσερις τομείς:

- τη Βόρεια Ευρώπη, η οποία περιλαμβάνει τη Δανία, τα νησιά Φερόες, τη Φινλανδία, την Ισλανδία, την Ιρλανδία, τη Νορβηγία, τη Σουηδία, το Ηνωμένο Βασίλειο, τα νησιά της Μάγχης, τα νησιά Σβάλμπαρντ και τη νήσο του Μαν,
- τη Δυτική Ευρώπη, με την Αυστρία, το Βέλγιο, τη Γαλλία, τη Γερμανία, το Λιχτενστάιν, το Λουξεμβούργο, το Μονακό, την Ολλανδία και την Ελβετία,
- την Κεντρική και Ανατολική Ευρώπη, με την Αρμενία, το Αζερμπαϊτζάν, τη Βουλγαρία, την Εσθονία, τη Γεωργία, την Ουγγαρία, το Καζακστάν, τη Λετονία, τη Λιθουανία, τη Δημοκρατία της Μολδαβίας, την Πολωνία, τη Ρουμανία, τη Ρώσικη Ομοσπονδία, τη Σλοβακία, την Ουκρανία, την Κύπρο, την Τουρκία, τη Λευκορωσία, την Τσεχία, το Κιργιστάν, το Τατζικιστάν, το Ουζμπεκιστάν και το Τουρκμενιστάν,
- τη Νότια Ευρώπη, με την Αλβανία, την Ανδόρα, τη Βοσνία – Ερζεγοβίνη, την Κροατία, την Ελλάδα, την Ιταλία, τη Μάλτα, την Πορτογαλία, τον Άγιο Μαρίνο, τη Σλοβενία, την Ισπανία, το ΦΥΡΟΜ, τη Γιουγκοσλαβία και το Βατικανό.

Νότια Ευρώπη

Οι χώρες της Νότιας Ευρώπης κατέχουν την πρώτη θέση στην ευρωπαϊκή τουριστική αγορά, με μερίδιο της τάξης του 37.1% (διάγραμμα 6). Οι διεθνείς τουριστικές αφίξεις ξεπέρασαν τα 170 εκατομμύρια το 2009, παρουσιάζοντας μείωση της τάξης του 3.8% σε σχέση με το 2008, έτος κατά το οποίο οι αφίξεις ξεπέρασαν τα 177.7 εκατομμύρια

τουρίστες (πίνακας 7). Το πρώτο εξάμηνο του 2010 παρουσιάζει αύξηση κατά 2.5% για τους προορισμούς της Νότιας Ευρώπης, γεγονός που αποδεικνύει ότι τα εμπόδια της κρίσης σταδιακά εξαλείφονται.

Δυτική Ευρώπη

Οι χώρες της Δυτικής Ευρώπης κατέχουν το 31.7% του συνόλου των τουριστικών αφίξεων για το 2009 (146 εκατομμύρια τουρίστες), καταλαμβάνοντας τη δεύτερη θέση της ευρωπαϊκής τουριστικής αγοράς (πίνακας 7 και διάγραμμα 6). Η πτώση των τουριστικών αφίξεων μεταξύ των ετών 2008 και 2009 είναι της τάξης του 4.7%, με 7 εκατομμύρια λιγότερους τουρίστες να επισκέπτονται τη Δυτική Ευρώπη το 2009. Το πρώτο εξάμηνο του 2010 παρουσιάζεται ευνοϊκό με τις διεθνείς τουριστικές αφίξεις να παρουσιάζουν αύξηση κατά 4.6% (πίνακας 7).

Κεντρική & Ανατολική Ευρώπη

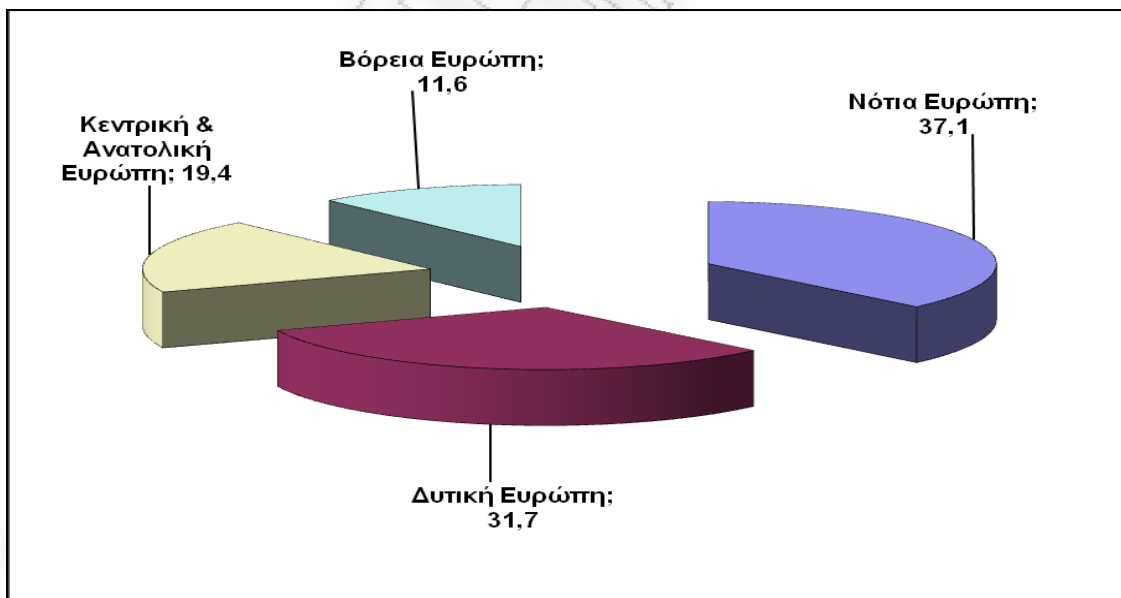
Οι χώρες της Κεντρικής και Ανατολικής Ευρώπης προσέλκυσαν 89.5 εκατομμύρια επισκέπτες το 2009, κατακτώντας το 19.4% της ευρωπαϊκής τουριστικής πίτας (πίνακας 7 και διάγραμμα 6). Σε σχέση με το 2008, έτος κατά το οποίο οι αφίξεις έφτασαν τα 100 εκατομμύρια, οι διεθνείς τουριστικές αφίξεις μειώθηκαν κατά 10.5% (πίνακας 7). Το πρώτο εξάμηνο του 2010 σημειώθηκε αύξηση κατά 0.3%, γεγονός που δείχνει ότι τα σημάδια της κρίσης εξαλείφονται σταδιακά.

Βόρεια Ευρώπη

Οι χώρες της Βόρειας Ευρώπης προσέλκυσαν το 11.6% από το σύνολο των διεθνών τουριστικών αφίξεων της Ευρώπης το 2009 (53.4 εκατομμύρια τουρίστες) (πίνακας 7 και διάγραμμα 6). Σε σχέση με το 2008, οι διεθνείς τουριστικές αφίξεις μειώθηκαν κατά 5.5%, λόγω της οικονομικής κρίσης που έπληξε και τις ευρωπαϊκές χώρες. Οι αρνητικές επιπτώσεις στα τουριστικά μεγέθη συνεχίστηκαν και το πρώτο εξάμηνο του 2010 λόγω της ηφαιστειακής έκρηξης στην Ισλανδία, και η μείωση των αφίξεων ήταν της τάξης του 3.4% (πίνακας 7).

Διάγραμμα 6. Μερίδια των επιμέρους Περιφερειών στον τουρισμό της Ευρώπης

(%)
2009



Ευρωπαϊκή Ένωση

Η δημιουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης αποτελεί το πιο σημαντικό βήμα ανάπτυξης της Ευρώπης. Ο αρχικός σκοπός της ήταν να συνδέσει τις χώρες μεταξύ τους με τη δημιουργία στενών οικονομικών και βιομηχανικών συνεργασιών. Ο ρόλος αυτός, στην πορεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εμπλουτίστηκε και η ίδρυση σημαντικών οργάνων και οργανισμών βοήθησε στην καλύτερη κατανομή των αρμοδιοτήτων και των τομέων, στους οποίους μπορεί να παρέμβει η Ευρωπαϊκή Ένωση.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση είναι μια συνομοσπονδία που απαριθμεί είκοσι επτά κράτη – μέλη. Η δημιουργία της οφείλεται στην αποφασιστικότητα των ευρωπαϊών πολιτών να θέσουν τέλος στις κρίσεις που ταλάνιζαν την Ευρώπη και να ανταγωνιστούν επί ίσοις όροις τις οικονομίες άλλων ισχυρών χωρών. Αφορμή της ίδρυσης αποτελούν οι συχνοί και αιματηροί πόλεμοι που οδήγησαν στο Β' Παγκόσμιο Πόλεμο. Οι προκάτοχοι της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι η Ευρωπαϊκή Κοινότητα Άνθρακα και Χάλυβα (1951), η Ευρωπαϊκή Οικονομική Κοινότητα (1957) και η Ευρωπαϊκή Κοινότητα Ατομικής Ενέργειας (1957). Η λειτουργία των θεσμών αυτών έθεσε τις βάσεις πάνω στις οποίες στηρίχθηκαν οι στόχοι της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ο διαχωρισμός των τομέων, στους οποίους μπορεί να παρεμβαίνει η Ευρωπαϊκή Ένωση στα κράτη – μέλη της, οδήγησε στη δημιουργία των Τριών Πυλώνων. Βέβαια με τη συνθήκη της Λισαβόνας το 2007, οι Τρεις Πυλώνες καταργήθηκαν και τα θεσμικά όργανα και οι αρμοδιότητες αυτών ενσωματώθηκαν πλήρως στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Τα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, που σταδιακά εντάχθηκαν σε αυτήν είναι:

- η Δανία, το Ηνωμένο Βασίλειο, η Ιρλανδία, η Σουηδία και η Φινλανδία, από τη Βόρεια Ευρώπη,
- η Αυστρία, το Βέλγιο, η Γαλλία, η Γερμανία, η Ολλανδία και το Λουξεμβούργο, από τη Δυτική Ευρώπη,

- η Βουλγαρία, η Εσθονία, η Κύπρος, η Λεττονία, η Λιθουανία, η Ουγγαρία, η Πολωνία, η Ρουμανία, η Σλοβακία και η Τσεχία, από την κεντρική και ανατολική Ευρώπη,
- η Ελλάδα, η Ισπανία, η Ιταλία, η Μάλτα, η Πορτογαλία και η Σλοβενία, από τη Νότια Ευρώπη.

Την 1η Ιανουαρίου 2002, το ευρώ εισήχθη στην κυκλοφορία και αντικατέστησε τα τραπεζογραμμάτια και τα κέρματα των εθνικών νομισμάτων σε δώδεκα χώρες. Σήμερα, δεκαέξι κράτη – μέλη ανήκουν στην Ευρωζώνη και έχουν επίσημο νόμισμα το ευρώ, το οποίο θεωρήθηκε από την αρχή της κυκλοφορίας του ισχυρότερο νόμισμα έναντι του δολαρίου, καθώς επίσης στις μέρες μας κατηγορείται ότι είναι μια από τις αιτίες της οικονομικής κρίσης που διανύουμε.

Μέσα από τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης αναδείχθηκε και η ευκαιρία για να δοθεί έμφαση στον τουρισμό και τα ταξίδια και να ενισχυθούν οι οικονομίες των κρατών – μελών μέσω του τουριστικού κλάδου. Μέχρι σήμερα δεν υπάρχει κάποιος οργανισμός ή ένα θεσμικό όργανο με αποκλειστική αρμοδιότητα σε θέματα τουριστικής ανάπτυξης και πολιτικής, παρόλα αυτά η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η οποία είναι ένα θεσμικό όργανο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ασχολείται και αναλαμβάνει δράσεις σε θέματα πολιτισμού, νεολαίας και εκπαίδευσης, φυσικών πόρων και ενέργειας, περιφερειακής ανάπτυξης και μεταφορών και ταξιδιών, οι οποίες έχουν άμεσο αντίκτυπο στον τουριστικό κλάδο.

Σημαντική είναι και η ανάπτυξη και εφαρμογή του Πληροφοριακού Συστήματος Δορυφόρου Λογαριασμού Τουρισμού, η οποία παρέχει στατιστικές πληροφορίες για προϊόντα και υπηρεσίες που σχετίζονται με τον τουρισμό, τη σύνδεση με άλλους κλάδους, όπως την απασχόληση, και μη νομισματικά στοιχεία σχετικά με τον τουρισμό. Το συγκεκριμένο στατιστικό λογιστικό πλαίσιο καθιερώθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, σε συνεργασία με τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) και τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού.

Στα πλαίσια της προβολής και προώθησης των ευρωπαϊκών τουριστικών προορισμών, καθιερώθηκαν οι Ευρωπαϊκοί Προορισμοί Αριστείας (European Destinations of ExcellENce - EDEN), μέσω των οποίων παρουσιάζεται η αξία, η ποικιλομορφία και τα κοινά χαρακτηριστικά των ευρωπαϊκών προορισμών. Το έργο ξεκίνησε το 2006 και συνεχίζεται μέχρι σήμερα μεταξύ των 27 κρατών – μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι προορισμοί που αναδεικνύονται δεσμεύονται για την πολιτιστική, κοινωνική και περιβαλλοντική αειφόρο ανάπτυξη, και είναι λιγότερο γνωστοί, έχοντας με αυτό τον τρόπο την ευκαιρία να προωθήσουν και να διαφημίσουν τον τουριστικό τους προϊόν και να προσελκύσουν τον υποψήφιο τουρίστα. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι το 2007 αναδείχθηκαν οι «Καλύτεροι Αναδυόμενοι Αγροτικοί Ευρωπαϊκοί Προορισμοί», το 2008 οι προορισμοί βραβεύτηκαν για την πολιτιστική τους κληρονομιά («2008 – Τουρισμός και τοπική άυλη πολιτιστική κληρονομιά») και το 2009 οι προορισμοί με περιοχές ενταγμένες στο δίκτυο Natura 2000, δηλαδή οι προστατευμένες περιοχές («Τουρισμός και προστατευμένες περιοχές»). Για το 2010, το θέμα είναι ο Υδάτινος Τουρισμός και θα αναδειχθούν οι προορισμοί με υδρόβια τουριστική προσφορά.

Μια ακόμη πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής έχει σαν στόχο την ενίσχυση και τη βελτίωση των τουριστικών πολιτικών που ακολουθούνται στις είκοσι επτά χώρες – μέλη. Από την πλευρά της πρότείνει ένα λειτουργικό πλαίσιο και τα μέτρα που πρέπει να ληφθούν για την ενίσχυση του ευρωπαϊκού τουρισμού. Καθιερώθηκε λοιπόν ένα ετήσιο ευρωπαϊκό φόρουμ για τον τουρισμό, στη διάρκεια του οποίου εκπρόσωποι της τουριστικής βιομηχανίας, της κοινωνίας των πολιτών, των ευρωπαϊκών θεσμικών οργάνων και των εθνικών και περιφερειακών αρχών θα συζητούν τις προκλήσεις του τομέα. Το Ευρωπαϊκό Τουριστικό Φόρουμ πραγματοποιήθηκε πρώτη φορά στις Βρυξέλες το Δεκέμβριο του 2002 και έκτοτε λαμβάνει χώρα κάθε χρόνο σε διαφορετική ευρωπαϊκή πόλη των κρατών – μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και με διαφορετικό θέμα. Το 2010 θα πραγματοποιηθεί το Νοέμβριο στη Mellieha της Μάλτας με θέμα την «Ενίσχυση του ρόλου της Ευρώπης ως ηγετικός τουριστικός προορισμός», στα πλαίσια του οποίου θα απονεμηθούν τα βραβεία Ευρωπαϊκών Προορισμών Αριστείας. Τέλος, στο δικτυακό τόπο της Ευρωπαϊκής Ένωσης «Ταξιδεύοντας στην Ευρώπη» μπορεί ο επισκέπτης και υποψήφιος τουρίστας να ενημερωθεί για θέματα, όπως τα

έγγραφα που χρειάζεται για να ταξιδέψει, το εθνικό νόμισμα, την παροχή υγειονομικής περίθαλψης, ακόμη και για τις πολιτιστικές εκδηλώσεις.

Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τουρισμού

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τουρισμού ιδρύθηκε το 1948 από δεκαεννέα χώρες της Δυτικής Ευρώπης. Σήμερα οι χώρες – μέλη της Επιτροπής είναι τριάντα έξι – οι είκοσι επτά χώρες – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και η Κροατία, η Ισλανδία, το Μονακό, η Νορβηγία, ο Άγιος Μαρίνος, η Σερβία, η Τουρκία, το Μαυροβούνιο και η Ελβετία.

Πρόκειται για έναν μη κερδοσκοπικό οργανισμό, ο οποίος συντηρείται από τις συνεισφορές των μελών του. Η έδρα του είναι στις Βρυξέλλες και δραστηριοποιείται και σε χώρες εκτός της Ευρώπης, όπως στον Καναδά, στην Ιαπωνία, στη Λατινική Αμερική και στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής. Στις χώρες – μέλη της Επιτροπής, το έργο διατελούν οι Εθνικοί Οργανισμοί Τουρισμού.

Ο ρόλος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Τουρισμού αφορά στη μελέτη των τάσεων που επικρατούν στην ευρωπαϊκή τουριστική αγορά, στη σύγκριση και στις τάσεις των υπόλοιπων διεθνών αγορών και στην προώθηση των τουριστικών προορισμών της Ευρώπης.

Κρίσεις

Το 2009, η **πανδημία της γρίπης των χοίρων**, ή όπως αλλιώς ονομάστηκε ο ιός H1N1, ξέσπασε σε πολλές χώρες παγκοσμίως, κάνοντας μεγάλο μέρος του πληθυσμού τους να νοσήσει. Η πανδημία της νέας γρίπης ήταν η πρώτη του 21ου

αιώνα και προκάλεσε 18.500 θανάτους σε όλο τον κόσμο. Τα πρώτα κρούσματα της επιδημίας της γρίπης των χοίρων εμφανίσθηκαν τον Απρίλιο του 2009 στο Μεξικό και στις Η.Π.Α. Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού ανακοίνωσε το τέλος της πανδημίας τον Αύγουστο του 2010 και τη μετά – πανδημική φάση, στην οποία εισήλθε η παγκόσμια κοινότητα. Πρόκειται για μια μακροπρόθεσμη κρίση, της οποίας οι επιπτώσεις φάνηκαν σε πολλούς κλάδους των χωρών που επηρεάστηκαν. Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, το πρώτο εξάμηνο του 2009, οι διεθνείς τουριστικές αφίξεις μειώθηκαν κατά 7%, στην Ευρώπη (-8%), την Αμερική (-7%), την Ασία (-5%) και τη Μέση Ανατολή (-8%), ενώ ανεπηρέαστη έμεινε η Αφρική με το ρυθμό αύξησης να ανέρχεται στο 4%. Συνολικά το 2009, έκλεισε με μια πτώση της τάξης του 4% στις διεθνείς τουριστικές αφίξεις (880 εκατ. διεθνείς τουρίστες). Οι αυξητικοί ρυθμοί αύξησης επανήλθαν το τελευταίο τετράμηνο του 2009 και τον Απρίλιο του 2010, οι ρυθμοί είναι της τάξης του 7%.

Η ασθένεια των «τρελών αγελάδων» που παρουσιάστηκε στο Ηνωμένο Βασίλειο το 2001 ήταν μια **επιδημία που εκδηλώθηκε στα ζώα**. Ωστόσο άμεσες ήταν οι επιπτώσεις και στους ανθρώπους, που κατανάλωναν το μολυσμένο κρέας των άρρωστων αγελάδων. Είχε επίδραση στον εγκέφαλο και γι' αυτό καλείται σπογγώδης εγκεφαλοπάθεια. Πρόκειται για μια επιδημία, η οποία είχε μακροχρόνιες επιπτώσεις και ξεπεράστηκε σχεδόν μετά από δυο χρόνια. Η τουριστική βιομηχανία δέχθηκε ένα πλήγμα, αφού οι διεθνείς τουριστικές αφίξεις σημείωσαν μείωση της τάξης του 9%.

Οι χώρες της Ευρώπης έχουν να αντιμετωπίσουν τα **ακραία καιρικά φαινόμενα** που πλήττουν κατά καιρούς πολλές πόλεις. Ισχυροί άνεμοι, καταιγίδες, πλημμύρες και ψύχος προκαλούν αρνητικές επιπτώσεις στις πληγείσες περιοχές και αποτρέπουν την πιθανή επίσκεψη τουριστών. Τον Ιανουάριο του 2010, ο πολύ ψυχρός καιρός και οι ισχυροί άνεμοι προκάλεσαν προβλήματα στο σιδηροδρομικό δίκτυο, ανέστειλαν τη λειτουργία των επιχειρήσεων και των σχολείων και απέκλεισαν πολλά χωριά. Ιδιαίτερα έντονη ήταν η επέλαση του ψύχους στη Βόρεια Γερμανία με χιονοθύελλες να αποτρέπουν κάθε πιθανή μετακίνηση. Επίσης άσχημη ήταν η κατάσταση στα νησιά της Βαλτικής. Η κακοκαιρία έπληξε και την Πολωνία, την Ισπανία και την Πορτογαλία, ενώ

ματαιώθηκαν 180 πτήσεις στα αεροδρόμια της Γερμανίας, της Μεγάλης Βρετανίας και της Ελβετίας.

Στο παρελθόν, τον Ιανουάριου του 2007, η **τροπική καταιγίδα «Κύριλλος»** είχε σαν τραγικό αποτέλεσμα το θάνατο δεκατριών ανθρώπων στη Μεγάλη Βρετανία, στη Γερμανία και στην Ολλανδία. Τα ακραία καιρικά φαινόμενα έπληξαν την κεντρική και Βόρεια Ευρώπη προκαλώντας προβλήματα στις μετακινήσεις, κυκλοφοριακό χάος, πτώσεις δέντρων, καταστροφές σε κτίρια, διακοπές στην ηλεκτροδότηση και πολλά θύματα. Οι ακυρώσεις πτήσεων και δρομολογίων πλοίων στη Βόρεια Ευρώπη απέκλεισαν την οποιαδήποτε προσπάθεια μετακινήσεις στους προορισμούς της.

Η εξάπλωση του νέφους στάχτης από το **ηφαιστείο που εξερράγη στην Ισλανδία τον Απρίλιο του 2010**, παρέλυσε μεγάλο μέρος των ευρωπαϊκών αερογραμμών και έχει καθηλώσει στο έδαφος όλα τα αεροσκάφη στη Βόρεια Ευρώπη. 63 χιλιάδες πτήσεις ακυρώθηκαν εξαιτίας του ηφαιστειακού νέφους. Προβλήματα δημιουργήθηκαν στις αερομεταφορές στο μεγαλύτερο μέρος της Ευρώπης. Οι πτήσεις πραγματοποιούνταν μόνο στη Νότια Ευρώπη, στα Νότια Βαλκάνια, στη Νότια Ιταλία, στη Βουλγαρία, στην Ελλάδα και στην Τουρκία. Το διάστημα μετά το ξέσπασμα του κρίσιμου γεγονότος και μέχρι τον Αύγουστο, οι χώρες της Βόρειας Ευρώπης υπέστησαν μειώσεις στο ρυθμό αύξησης των διεθνών αφίξεων κατά 3%²¹.

Τον Ιούλιο του 2005, μια **σειρά βομβιστικών επιθέσεων** στα μέσα μεταφοράς του Λονδίνου αποτέλεσε ένα κρίσιμο γεγονός που πυροδότησε μια σειρά επιπτώσεων σε μακροχρόνιο και βραχυχρόνιο επίπεδο. Με το συγκεκριμένο γεγονός εμφανίστηκε πάλι στο προσκήνιο η Αλ Κάιντα, η ισλαμική οργάνωση που ευθύνεται για τα τρομοκρατικά χτυπήματα της 11^{ης} Σεπτεμβρίου 2001, η οποία θέλησε να «τιμωρήσει» με αυτό τον τρόπο τη Βρετανία για τη συμμετοχή της στον πόλεμο του Ιράκ. Ο πόλεμος κατά της διεθνούς τρομοκρατίας που ξεκίνησε την 11^η Σεπτεμβρίου 2001, συνεχίζεται, σκορπώντας το θάνατο και απειλώντας πολλούς αθώους πολίτες. Το τραγικό

²¹ UNWTO, Aug. 2010, *Tourism Barometer*

αποτέλεσμα των βομβιστικών επιθέσεων ήταν 52 νεκροί και 700 τραυματίες. Τέλος, οι φόβοι για μείωση των ταξιδιών των Βρετανών τουριστών σε άλλες χώρες δεν επιβεβαιώθηκε. Επίσης, η μείωση των διεθνών τουριστικών αφίξεων στη Βρετανική πρωτεύουσα αντισταθμίστηκε σχεδόν αμέσως το πρώτο δεκαήμερο.

2.2.5 Ελλάδα

Ο τουρισμός αποτελεί έναν πολύ σημαντικό κλάδο δραστηριότητας για την ελληνική οικονομία. Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού²², ο τουρισμός συμβάλλει στο ΑΕΠ της χώρας κατά 16.3% και η συνολική συμμετοχή του τουρισμού στην απασχόληση είναι ακόμη μεγαλύτερη, της τάξης του 19.8%. Μελετώντας την ελληνική τουριστική βιομηχανία θα αναλύσουμε την τουριστική προσφορά και την τουριστική ζήτηση.

Τουριστική προσφορά

Σύμφωνα με τα στοιχεία²³ του Ξενοδοχειακού Επιμελητηρίου Ελλάδος, η Ελλάδα διαθέτει 9.554 ξενοδοχειακές μονάδες. Οι μονάδες ανάλογα με τα πρότυπα που πληρούν κατέχουν και κάποιον τύπο αστεριών. Οι ξενοδοχειακές μονάδες πέντε αστερών (5*****) θεωρούνται οι πιο καλές, με σύγχρονο εξοπλισμό και παροχές υψηλού επιπέδου, ενώ οι μονάδες ενός αστέρα (1*) προσφέρουν τα βασικά χαρακτηριστικά ενός απλού καταλύματος (πίνακας 8). Επίσης, μια διάκριση αφορά στον τύπο του καταλύματος. Έχουμε λοιπόν τα ξενοδοχεία κλασικού τύπου, που αποτελούν την πλειοψηφία στην Ελλάδα σε ποσοστό 65.8%. Τα ξενοδοχεία τύπου επιπλωμένων διαμερισμάτων καταλαμβάνουν το 26.2%. Τέλος, τα παραδοσιακά ξενοδοχεία αποτελούν το 5.4% του συνόλου των καταλυμάτων, τα επιπλωμένα διαμερίσματα το 2.5% και τα μοτέλ που λειτουργούν στη χώρα μας μόλις το 0.2% (συνολικά 12 στον αριθμό) (Διάγραμμα 7).

²² Στοιχεία του Παγκόσμιου Οργανισμού Τουρισμού για το 2008

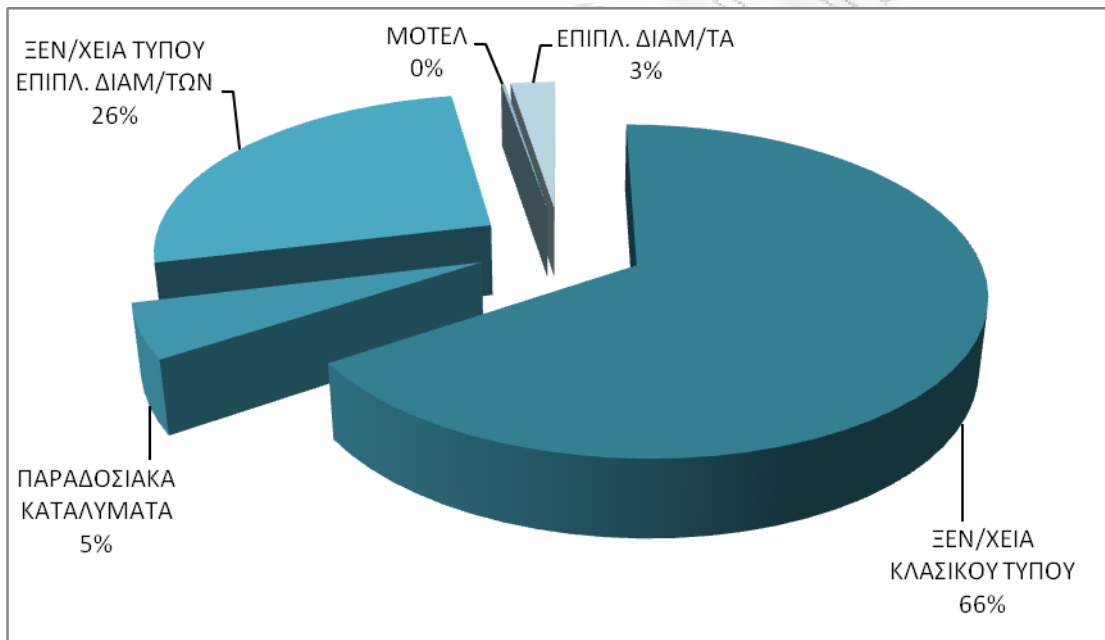
²³ Στοιχεία διαμορφωμένα στο τέλος Νοεμβρίου του 2009

Πίνακας 8. Ξενοδοχειακό Δυναμικό της Ελλάδας (2009)

Ξενοδοχει ακές Μονάδες	5*****	4****	3***	2**	1*	Σύνολο
	267	1.153	2.159	4.389	1.586	9.554

Πηγή: Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, 2009

Διάγραμμα 7. Ποσοστιαία κατανομή καταλυμάτων ανά είδος



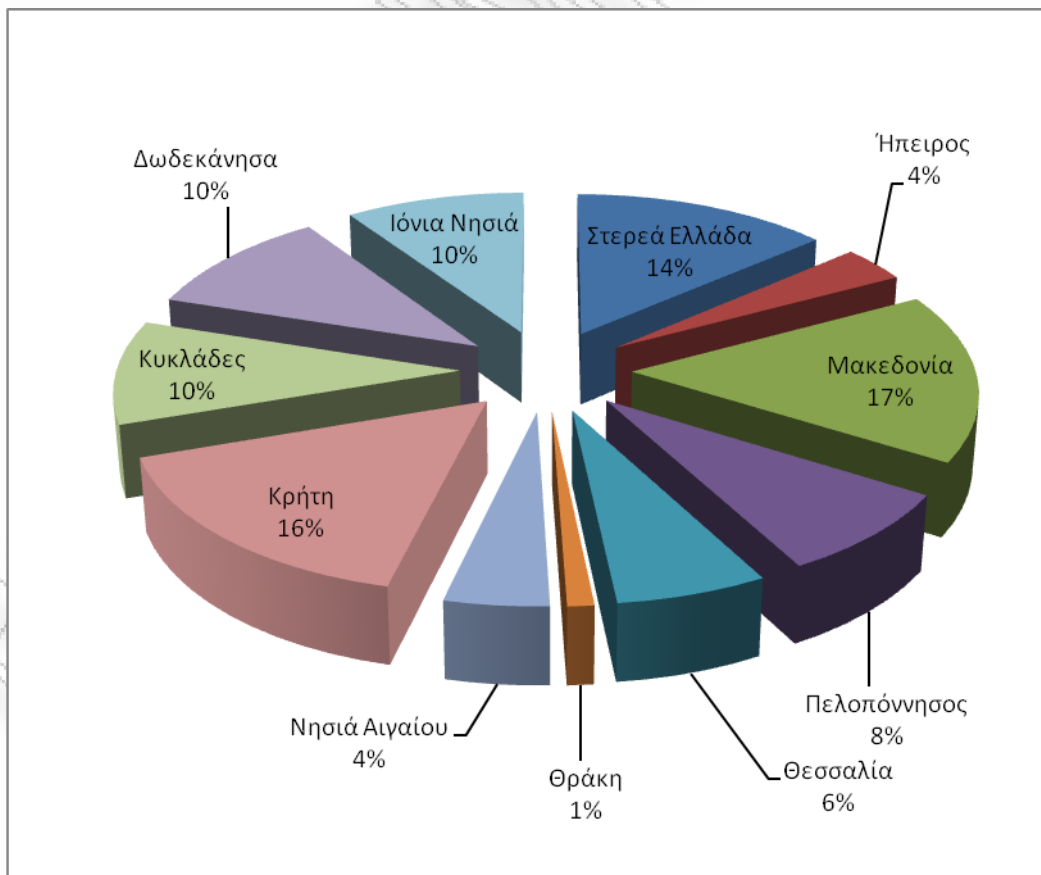
Αξίζει να αναφερθούμε στην τουριστική προσφορά ανά γεωγραφικό διαμέρισμα και στους προορισμούς, στους οποίους βρίσκονται τα περισσότερα καταλύματα. Η Μακεδονία, η Κρήτη και η Στερεά Ελλάδα συγκεντρώνουν σχεδόν το μισό του συνόλου των καταλυμάτων, που αντιστοιχεί σε ποσοστό της τάξης του 46.3%. Ακολουθούν οι Κυκλάδες και τα Δωδεκάνησα, όπου βρίσκεται το 20.7% του συνόλου των ξενοδοχειακών καταλυμάτων. Τα Ιόνια Νησιά και η Πελοπόννησος κατέχουν το 17.8% του συνόλου των ξενοδοχειακών καταλυμάτων και τέλος, μόλις το 15.2% των

καταλυμάτων είναι διασκορπισμένο στην περιφέρεια της Θεσσαλίας, της Ηπείρου, της Θράκης και των νησιών του Αιγαίου (Διάγραμμα 8).

Τουριστική Ζήτηση

Η Ελλάδα θεωρείται από πολλούς τουρίστες καλοκαιρινός προορισμός και η μεγαλύτερη κίνηση σημειώνεται το τρίτο τρίμηνο του έτους, τους μήνες Ιούλιο, Αύγουστο και Σεπτέμβριο. Από παλιά, οι διαφημιστικές καμπάνιες της Ελλάδας στο εξωτερικό είχαν θέμα τη θάλασσα και τον καλοκαιρινό ήλιο, στοιχεία που επικρατούν ακόμη στη συνείδηση των τουριστών.

Διάγραμμα 8. Ποσοστιαία κατανομή καταλυμάτων ανά γεωγραφικό διαμέρισμα



Αρχικά, στην ανάλυση της ελληνικής τουριστικής ζήτησης θα αναφερθούμε στις ταξιδιωτικές εισπράξεις και στις πληρωμές για το διάστημα Ιανουαρίου – Αυγούστου 2010. Συνολικά το οκτάμηνο του 2010, οι ταξιδιωτικές εισπράξεις για την Ελλάδα ήταν 7.049,4 εκατ. € και οι ταξιδιωτικές πληρωμές 1.501,8 εκατ. € (Πίνακας 9).

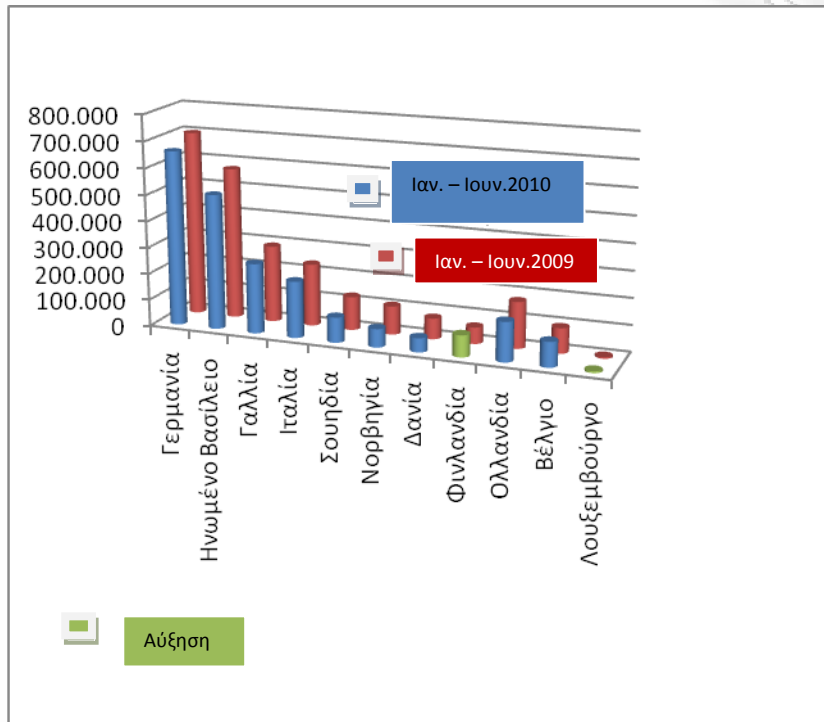
Οι «πιστές» τουριστικές αγορές της Ελλάδας διαχρονικά παρατηρούνται ότι είναι η Αγγλία, η Γερμανία, η Ιταλία, η Γαλλία, οι Σκανδιναβικές χώρες²⁴ και οι Κάτω χώρες²⁵. Σύμφωνα με τα στατιστικά αρχεία της Ελληνικής Στατιστικής Υπηρεσίας, οι χώρες αυτές παρουσίασαν μείωση στις αφίξεις τους στην Ελλάδα για το χρονικό διάστημα Ιανουαρίου – Ιουνίου 2010 σε σχέση με το αντίστοιχο διάστημα του 2009. Στο διάγραμμα 9 φαίνονται οι διακυμάνσεις μεταξύ των δυο ετών.

²⁴ Σουηδία, Νορβηγία, Δανία, Φινλανδία

²⁵ Ολλανδία, Βέλγιο, Λουξεμβούργο

<i>Πίνακας 9. Ταξιδιωτικές εισπράξεις και πληρωμές για το διάστημα Ιαν. – Αυγ. 2010</i>			
<i>2010</i>	<i>(εκατ. €)</i>	<i>Ταξιδιωτικές Εισπράξεις</i>	<i>Ταξιδιωτικές Πληρωμές</i>
Ιανουάριος		147,6	206,6
Φεβρουάριος		147,1	131,3
Μάρτιος		181,9	175,3
Απρίλιος		327,8	180,4
Μάιος		817,6	193,8
Ιούνιος		1.229,4	188,8
Ιούλιος		1.983,3	212,3
Αύγουστος		2.214,7	213,3
Σύνολο		7.049,4	1.501,8
Πηγή: Στατιστικό Δελτίο Οικονομικής Συγκυρίας, Τράπεζα της Ελλάδος, 2010			

Διάγραμμα 9. Συγκριτική ανάλυση Ιαν. – Ιουν. 2009 – 2010 στις αφίξεις τουριστών στην Ελλάδα από τις «πιστές» χώρες



Συγκεκριμένα παρατηρούμε ότι οι αφίξεις τουριστών από τις χώρες που διαχρονικά «στήριζαν» την Ελλάδα μειώθηκαν το πρώτο εξάμηνο του 2010 σε σχέση με το 2009. Η μεγαλύτερη μείωση σημειώθηκε στις αφίξεις Νορβηγών τουριστών και ήταν της τάξης του 54.7%. Επίσης, μειωμένες ήταν και οι αφίξεις των Γερμανών (5.8%), των Άγγλων (12.3%) και των Ιταλών (10.1%) τουριστών, σε μικρότερης τάξης ποσοστά, γεγονός που είναι άμεση απόρροια της οικονομικής κρίσης. Επίσης, σημαντικό ρόλο στη μείωση των αφίξεων και στη διεύρυνση του αρνητικού κλίματος διαδραμάτισε και η έκρηξη του Ισλανδικού ηφαιστείου, που απέκλεισε τη Βόρεια Ευρώπη και τη σύνδεση της με την υπόλοιπη Ευρώπη και τον υπόλοιπο κόσμο. Μόνο το Λουξεμβούργο και η Φινλανδία παρουσίασαν αυξητικά τουριστικά μεγέθη το πρώτο εξάμηνο του 2010. Συγκεκριμένα, 10.8% αύξηση των αφίξεων από το Λουξεμβούργο και 24.2% από τη Φινλανδία.

Τα στατιστικά στοιχεία της ΕΣΥΕ²⁶ για το πρώτο εξάμηνο του 2010 παρουσιάζουν καινούργια στοιχεία για την ελληνική τουριστική αγορά και την προσέλκυση τουριστών από νέες αναδυόμενες τουριστικά αγορές. Μελετώντας αρχικά τις τουριστικές περιφέρειες, αύξηση των αφίξεων παρατηρείται από τις χώρες της Ασίας, σε ποσοστό 73.7%. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι οι Ιάπωνες τουρίστες ήταν αυξημένοι κατά 172.4% σε σχέση με το πρώτο εξάμηνο του 2009 και οι Κινέζοι κατά 542.4%. Επίσης, υπήρξε αύξηση των αφίξεων από τη Μέση Ανατολή, με το Ισραήλ να στέλνει 87.7% περισσότερους τουρίστες σε σχέση με το 2009. Το γεγονός αυτό ενισχύθηκε με την προσέγγιση του δημόσιου τομέα και των κυβερνητικών φορέων της Ελλάδας με τους αντίστοιχους φορείς των αναδυόμενων τουριστικά αγορών. Οι τουρίστες από την περιφέρεια της Αφρικής ήταν αυξημένοι κατά 31.1% σε σχέση με το πρώτο εξάμηνο του 2009. Τέλος, αρνητικά τουριστικά μεγέθη σημείωσε η Ωκεανία (-12.7%), η Αμερική (-15.1) και η Ευρώπη (-6). Οι λόγοι είναι η παγκόσμια οικονομική κρίση και η έκρηξη του Ισλανδικού ηφαιστείου, που ευθύνεται κυρίως για τις μειωμένες αφίξεις τουριστών από την Ευρώπη.

Εστιάζοντας τώρα στις αφίξεις τουριστών στην Ελλάδα από χώρες της Ευρώπης, οι οποίες στο παρελθόν έστελναν μικρό αριθμό τουριστών, παρατηρούμε ότι αναδύονται νέες τουριστικές αγορές και η Ελλάδα αντιμετωπίζει νέες προκλήσεις με σκοπό να κερδίσει την εμπιστοσύνη των τουριστών και να παρέχει υψηλές ποιοτικά υπηρεσίες φιλοξενίας. Σύμφωνα με τον πίνακα 10, οι τουρίστες από τη Λεττονία και τη Ρωσία σχεδόν διπλασιάστηκαν σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Το γεγονός της αύξησης των Ρώσων τουριστών οφείλεται και σε θέματα εξωτερικής πολιτικής και ανάπτυξης που προσπαθούν οι δυο χώρες να πετύχουν και στο κοινό εγχείρημα για τη σύνδεση τους με τον αγωγό φυσικού αερίου.

²⁶ Ελληνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδος

Πίνακας 10. Νέες αναδυόμενες τουριστικές αγορές για την Ελλάδα – Συγκριτική ανάλυση 2009 - 2010			
	Ιαν. – Ιουλ. 2010	Ιαν. – Ιουλ. 2009	%
Λεττονία	7.168	4.124	42,47
Ρωσία	119.736	71.571	40,23
Κύπρος	243.130	163.255	32,85
Πολωνία	81.248	64.382	20,76
Σερβία - Μαυροβούνιο	162.650	147.267	9,46
Πηγή: Στατιστικά Θέματα, ΕΣΥΕ			

3 Κεφάλαιο: Τουρισμός και κρίσεις

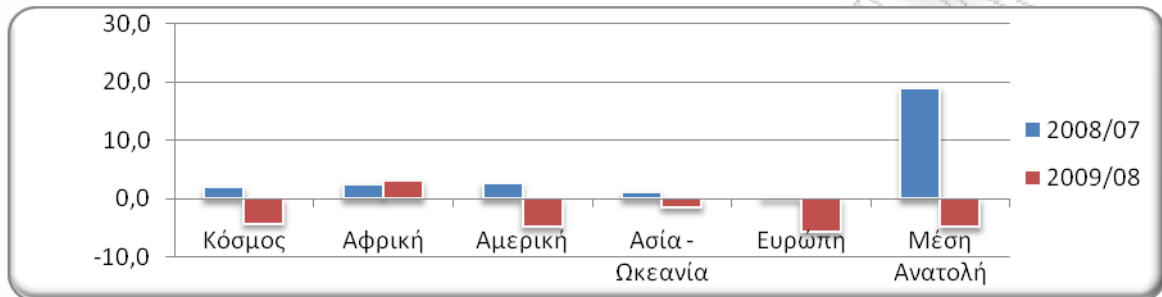
Παρατηρούμε λοιπόν ότι η τουριστική βιομηχανία εξελίσσεται και μαζί μ' αυτήν οι χώρες και οι τουριστικοί προορισμοί τους. Καθημερινά συμβαίνουν γεγονότα που μπορούν να ανατρέψουν τα δεδομένα και την τουριστική ζήτηση ενός προορισμού. Αυτά τα γεγονότα μπορούν να προσδώσουν φήμη σ' έναν προορισμό και να προσελκύσουν μεγαλύτερο αριθμό επισκεπτών, όπως για παράδειγμα το πρόσφατο επίσημο παιχνίδι του Παγκόσμιου κυπέλλου που διοργανώθηκε στα γήπεδα της Νοτίου Αφρικής (World Cup FIFA) ή η διοργάνωση της Eurovision, ενός μουσικού διαγωνισμού στον οποίο συμμετέχουν οι ευρωπαϊκές χώρες.

Άλλα γεγονότα όμως μπορούν να βλάψουν την εικόνα του προορισμού και να αποτρέψουν τους υποψήφιους τουρίστες να πραγματοποιήσουν την επίσκεψή τους. Αυτά τα γεγονότα χαρακτηρίζονται κρίσιμα και απειλούν τον τουρισμό μιας χώρας, όπως οι σεισμοί, οι τυφώνες, τα ηφαίστεια, οι επιδημίες, τα αεροπορικά δυστυχήματα, οι τρομοκρατικές ενέργειες, οι οικονομικές κρίσεις, οι πολιτικές αναταραχές και πολλά άλλα.

Την τελευταία διετία (2008 – 2009), η επίδραση της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης και η ύφεση που ακολούθησε, μείωσε τις διεθνείς τουριστικές αφίξεις κατά 4.2% για το έτος 2009, με τους τουρίστες να φτάνουν μόλις τα 880 εκατομμύρια²⁷. Σημαντικό ρόλο στη διεύρυνση του αρνητικού κλίματος είχε ο ιός H1N1, ο οποίος ξέσπασε το 2009 και είχε παγκόσμιο αντίκτυπο και αρνητική επίδραση σε πολλούς διεθνείς προορισμούς. Οι φόβοι για επέκταση του ιού, σε μορφή πανδημίας επιβεβαιώθηκαν, τα θανατηφόρα περιστατικά έφτασαν τις χιλιάδες και τα κρούσματα ακόμη παρακολουθούνται. Οι ρυθμοί ανάπτυξης εμφανίστηκαν πάλι στην τουριστική βιομηχανία το τελευταίο τετράμηνο του 2009, μετά από 14 μήνες ύφεσης.

²⁷ Πίνακας 1, σελ. 25

Διάγραμμα 10. Ποσοστιαίες μεταβολές των Τουριστικών Περιφερειών



Οι κρίσεις που μπορούν να ξεσπάσουν και να έχουν άμεσο αντίκτυπο στον τουριστικό κλάδο μπορούν να ταξινομηθούν σε τέσσερις κατηγορίες ανάλογα με τη φύση τους. Αυτές είναι²⁸:

1. οι υγειονομικές κρίσεις και διακρίνονται:
 - i. στις επιδημίες που επηρεάζουν άμεσα την υγεία των ανθρώπων, όπως για παράδειγμα ο ιός Η1Ν1, ο SARS και
 - ii. στις επιδημίες που επηρεάζουν τα ζώα και έχουν έμμεσες επιπτώσεις στον άνθρωπο, όπως για παράδειγμα η νόσος του αφθώδους πυρετού,
2. τα καταστροφικά φυσικά φαινόμενα και τα ακραία καιρικά φαινόμενα, όπως για παράδειγμα ο τυφώνας Κατρίνα, η έκρηξη του Ισλανδικού ηφαιστείου και το τσουνάμι,
3. οι πόλεμοι και οι τρομοκρατικές ενέργειες, όπως οι τρομοκρατικές επιθέσεις της 11^{ης} Σεπτεμβρίου, ο πόλεμος του Περσικού κόλπου. Επίσης, οι εμφύλιες συρράξεις και τα βίαια περιστατικά, όπως για παράδειγμα οι διαμάχες μεταξύ

²⁸ Πηγή: Πατσουράτης, Β.Α., 2007, Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, 2009

Εβραίων και Παλαιστινίων στο Ισραήλ, τα πραξικοπήματα στη Λατινική Αμερική και

4. οι οικονομικές κρίσεις, όπως η οικονομική κρίση που διανύουμε, η πετρελαϊκή κρίση του 1973.

Η φύση της κρίσης καθορίζει τις επιπτώσεις στον τουριστικό κλάδο και στις συνολικές πολιτειακές δομές, καθώς επίσης και τον ρυθμό ανάκαμψής τους. Οι συνέπειες μιας κρίσης μπορούν να πλήξουν τον τουρισμό σε τοπικό, εθνικό ή παγκόσμιο επίπεδο. Πιο συγκεκριμένα, η αρνητική δημοσιότητα και οι ταξιδιωτικές οδηγίες εις βάρος της χώρας ή συγκεκριμένων προορισμών, η μείωση του μεριδίου αγοράς που κατέχει μια χώρα, η μείωση των θέσεων εργασίας στον τουριστικό κλάδο, η μείωση του εισοδήματος στους επαγγελματίες που σχετίζονται με τον τουρισμό.

Ενώ οι κρίσεις έχουν σημαντικές επιπτώσεις στα τουριστικά μεγέθη της χώρας, μπορούν να έχουν και θετικά αποτελέσματα. Η «αναδυόμενη» ευκαιρία μπορεί να συμβάλλει στην αναδιάρθρωση ολόκληρης της τουριστικής βιομηχανίας του προορισμού ή της χώρας. Σύμφωνα με τον Tate (2002), η 11η Σεπτεμβρίου είχε σαν αποτέλεσμα πέντε αλλαγές στην τουριστική ζήτηση: την πτώση των τιμών, τη μικρή διάρκεια παραμονής των τουριστών στις πληγείσες περιοχές και στην ευρύτερη χώρα, τις αλλαγές στις μεθόδους κρατήσεων και στα κίνητρα διεξαγωγής ενός ταξιδιού, και τις νέες πολιτικές στην προώθηση του τουριστικού προϊόντος και των υπηρεσιών του.

4 Κεφάλαιο: Περιπτώσεις Κρίσεων στον τουρισμό

4.1 Τα τρομοκρατικά χτυπήματα της 11^{ης} Σεπτεμβρίου 2001

Ιστορικό

Στις 11 Σεπτεμβρίου 2001, οι Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής έπεσαν θύμα τρομοκρατικών επιθέσεων. Οι τρομοκράτες χρησιμοποιώντας 4 πολιτικές αερογραμμές, υπό το καθεστώς της αεροπειρατείας, χτύπησαν σημεία – κλειδιά της Αμερικής που αποτελούν σύμβολα δύναμης και εξουσίας.

Πρώτος τους στόχος ήταν οι Δίδυμοι Πύργοι στη Νέα Υόρκη και το Πεντάγωνο στη Βιρτζίνια. Το τέταρτο αεροσκάφος προσέκρουσε σε ανοιχτό χώρο στην Πενσυλβάνια. Την ευθύνη για την τρομοκρατική επίθεση ανέλαβε η Αλ Κάιντα, μια ισλαμική οργάνωση της οποίας τα μέλη είναι φανατικοί μουσουλμάνοι. Η συγκεκριμένη τρομοκρατική ενέργεια είχε σαν αποτέλεσμα να σκοτωθούν 3.000 άνθρωποι, να πληγεί η εικόνα της πανίσχυρης Αμερικής και να ξεκινήσει ο «πόλεμος κατά της τρομοκρατίας».

Περιστατικό

Στις 8.45 πμ (τοπική ώρα), ένα αεροσκάφος της εταιρίας American Airlines με 92 επιβαίνοντες προσκρούει στο βόρειο πύργο του Παγκόσμιου Κέντρου Εμπορίου στο Μανχάταν της Νέας Υόρκης, προκαλώντας καταστροφική έκρηξη. Από τον 75ο όροφο

και πάνω το κτίριο φλεγόταν, δεκάδες άνθρωποι σκοτώθηκαν και άλλοι τόσοι έπεφταν στο κενό για να σωθούν. Αμέσως έσπευσαν τα σωστικά συνεργεία και οι δημοσιογράφοι και οι εικόνες από το φλεγόμενο κτίριο άρχισαν να κάνουν το γύρο του κόσμου.

Λίγα λεπτά αργότερα, στις 9.03 πμ, ένα ακόμη αεροσκάφος της ίδιας εταιρείας -με 64 επιβαίνοντες- προσέκρουσε στο νότιο πύργο του Παγκόσμιου Κέντρου Εμπορίου και η συντριβή μεταδόθηκε σε απ' ευθείας σύνδεση από τα τηλεοπτικά δίκτυα.

Στις 9.43 πμ, η πτήση 77 της American Airlines από Ουάσινγκτον προς Λος Άντζελες - πάλι με 64 επιβαίνοντες- προσέκρουσε στο Πεντάγωνο, προκαλώντας κατάρρευση σε ένα τμήμα του.

Ένα τέταρτο αεροσκάφος -της United Airlines αυτή τη φορά- με πτήση από Νιού Τζέρσεϊ προς Λος Άντζελες, κατέπεσε σε έρημο του Πίτσμπουργκ της Πενσυλβάνια, έπειτα από εξέγερση των επιβαινόντων. Σύμφωνα με την επίσημη εκδοχή, είχαν ενημερωθεί για τα προηγούμενα τρομοκρατικά χτυπήματα και επιτέθηκαν κατά των αεροπειρατών τους, με αποτέλεσμα να ρίξουν το αεροσκάφος στο Πίτσμπουργκ.

Αντιμετώπιση

Μετά και την τρίτη πρόσκρουση του αεροσκάφους στο Πεντάγωνο, η κυβέρνηση έδωσε εντολή να εκκενωθούν και τα υπόλοιπα κτίρια – σύμβολα της αμερικανικής ισχύς, όπως ο Λευκός Οίκος, το Καπιτώλιο, το Υπουργείο Δικαιοσύνης, το Ανώτατο Δικαστήριο και τα κτίρια της Παγκόσμιας Τράπεζας και των Ηνωμένων Εθνών, καθώς επίσης και όλα τα ομοσπονδιακά κτίρια της Ουάσινγκτον.

Επίσης, στα σημεία των τρομοκρατικών επιθέσεων κατέφθασαν σωστικά συνεργεία και νοσοκομειακά οχήματα, με σκοπό να παρέχουν τις πρώτες βοήθειες στους τραυματισμένους. Ο στρατός και οι υπηρεσίες ασφάλειας ήταν παρούσες για την παροχή βοήθειας και τον έλεγχο των σημείων. Μεγάλο μέρος των στρατιωτικών δυνάμεων βρισκόταν σε στρατιωτική άσκηση, η οποία σταμάτησε και ο στρατός κλήθηκε να βοηθήσει στα σημεία των επιθέσεων.

Οι εναέριοι χώροι των Ηνωμένων Πολιτειών της Αμερικής έκλεισαν για δυο ημέρες, εξαιτίας του φόβου για μια νέα τρομοκρατική επίθεση και για την οργάνωση των νέων μέτρων που έπρεπε να ληφθούν για την αποτελεσματικότερη ασφάλεια των ταξιδιωτών.

Στατιστικές

Ο τραγικός απολογισμός των τρομοκρατικών επιθέσεων της 11ης Σεπτεμβρίου ήταν 3.000 νεκροί άνθρωποι. Νεκροί ήταν τα πληρώματα και οι επιβάτες των αεροπλάνων, οι εργαζόμενοι που δούλευαν στους Δίδυμους Πύργους και στο Πεντάγωνο και άτομα τα οποία βρέθηκαν στο σημείο την ώρα των επιθέσεων.

Σχολιασμός

Από αυτό το κρίσιμο περιστατικό αναδύονται κάποια σημαντικά θέματα. Οι τρομοκρατικές επιθέσεις δεν ήταν οι πρώτες που έπληξαν την Αμερική. Το Φεβρουάριο του 1993, μια βόμβα εξερράγη στο γκαράζ του Παγκόσμιου Κέντρου Εμπορίου με αποτέλεσμα να σκοτωθούν έξι άτομα και να τραυματιστούν πάνω από εκατό. Δυο χρόνια αργότερα, τον Απρίλιο του 1995, αμερικανοί τρομοκράτες είχαν τοποθετήσει

βόμβα σε ομοσπονδιακό κτίριο της Οκλαχόμα, με αποτέλεσμα να σκοτωθούν εκατόν εξήντα οκτώ πολίτες. Τα συγκεκριμένα περιστατικά αποδεικνύουν ότι η Αμερική είχε πέσει θύμα της τρομοκρατίας και στο παρελθόν. Εμφανές λοιπόν γίνεται ότι η χώρα δεν ήταν «προετοιμασμένη» για ένα τέτοιο πλήγμα και δεν είχε αναπτύξει στο έπακρο τους ελέγχους στα αεροδρόμια, στα λιμάνια, στα ομοσπονδιακά κτίρια και στα σημεία – κλειδιά των πόλεων της.

Ένα επίσης σημαντικό θέμα είναι η διαχείριση των περιστατικών από τη μεριά του Πύργου Ελέγχου Εναέριας Κυκλοφορίας. Προφανώς, δεν δόθηκε όταν έπρεπε η δέουσα προσοχή στο γεγονός ότι τα αεροπλάνα δεν ακολουθούσαν τις συντεταγμένες που έπρεπε και δεν υπάκουαν στις συμμορφώσεις του Πύργου.

Επίσης, μετά τις επιθέσεις ακολούθησε η κατάρρευση των δυο πύργων του Παγκόσμιου Κέντρου Εμπορίου. Γεγονός, το οποίο επίσης δεν είχε προβλεφθεί και κόστισε τη ζωή σε ανθρώπους. Τα αποτελέσματα των ερευνών κατέδειξαν ότι η στατική των κτιρίων υπολογιζόταν ότι άντεχε μεγάλου μεγέθους κρούση και το σίδηρο από το οποίο ήταν κατασκευασμένοι οι πύργοι έλιωνε σε πολύ υψηλές θερμοκρασίες, μεγαλύτερες από αυτές που προκλήθηκαν από τη σύγκρουση των συγκεκριμένων αεροπλάνων.

Τέλος, το πιο σημαντικό θέμα ήταν ο κοινωνικός διχασμός των πολιτών της Αμερικής και των πολιτών άλλων χωρών σχετικά με τα κρίσιμα συμβάντα. Συγκεκριμένα, δημιουργήθηκαν κάποιες ομάδες, οι οποίες «έψαχναν» την αλήθεια που κρυβόταν πίσω από τις τρομοκρατικές επιθέσεις. Πολλοί μελετητές και ερευνητές ασχολούνται με το συγκεκριμένο γεγονός ακόμη και σήμερα και πιστεύουν ότι μια θεωρία συνωμοσίας κρύβεται πίσω από αυτό. Θεωρούν ότι ο τότε πρόεδρος των Η.Π.Α., Τζορτζ Μπους, βρισκόταν πίσω από τις τρομοκρατικές ενέργειες και ότι η κυβέρνηση Μπους γνώριζε αυτό που επρόκειτο να συμβεί. Μάλιστα, κάποιοι άνθρωποι εξέδωσαν και βιβλία με ερωτήματα για το τι πραγματικά συνέβη ή απλά εξέφρασαν τη δυσπιστία τους για τη μη συμμετοχή της κυβέρνησης. Για παράδειγμα, ο αμερικανός φιλόσοφος και θεολόγος

από την Καλιφόρνια, Ντέιβιντ Ρέι Γκρίφιν, υποστηρίζει στο βιβλίο του «Η Χριστιανική Πίστη και η Αλήθεια για την 11/9» ότι «τα γεγονότα της 11ης Σεπτεμβρίου ήταν μια παραπλανητική επιχείρηση των αμερικανικών μυστικών υπηρεσιών και της αστυνομίας, κατόπιν εντολής της κυβέρνησης Μπους», προκειμένου να ανοίξει ο δρόμος για την αμερικανική αυτοκρατορία. Ο Γκρίφιν ενστερνίζεται τη θεωρία συνωμοσίας σχετικά με την «ελεγχόμενη κατάρρευση των Πύργων», σύμφωνα με την οποία οι Δίδυμοι Πύργοι δεν κατέρρευσαν από την πρόσκρουση των δύο αεροσκαφών και τις φωτιές που ακολούθησαν, αλλά έπειτα από προγραμματισμένη και ελεγχόμενη καταστροφή, η οποία προκλήθηκε από τις εκρήξεις των εκρηκτικών μηχανισμών που είχαν τοποθετηθεί πριν την επίθεση στο υπόγειο του Παγκόσμιου Κέντρου Εμπορίου²⁹.

Διαχειριστική πλευρά

Η αντιμετώπιση των συγκεκριμένων κρίσιμων γεγονότων από την πλευρά των διαχειριστών της κρίσης θεωρείται άμεση και η μετάβαση στις συνθήκες έκτακτης ανάγκης ήταν ταχεία.

Οι εντολές της κυβέρνησης και των υψηλόβαθμων στελεχών αυτής για την περαιτέρω ασφάλεια και τους διεξοδικούς ελέγχους στις εισόδους των χωρών και στα κτίρια – κλειδιά της Αμερικής εκτελέστηκαν τις πρώτες ώρες μετά τις επιθέσεις. Τα μέτρα έγιναν πιο αυστηρά και η πρόσβαση στις χώρες, με τον καιρό, έγινε μια δύσκολη διαδικασία.

Η Αμερικανική κυβέρνηση θέτει θέμα μείζονος σημασίας την εθνική ασφάλεια και λαμβάνει μέτρα για να προστατέψει τους πολίτες της. Αρχικά τοποθετεί συστήματα ελέγχου στις εισόδους της χώρας και στα μέσα μεταφοράς, αεροδρόμια, λιμάνια,

²⁹ Γρυπάρη, Ρ., 2007, «Η συνωμοσιολογική αλήθεια της 11^{ης} Σεπτεμβρίου», ανακτήθηκε από www.cosmo.gr

σιδηροδρομικούς σταθμούς, πλοία και σταθμούς λεωφορείων. Στη συνέχεια, τοποθετεί μέλη της Αμερικανικής Εθνικής Φρουράς Ασφάλειας σε κεντρικά σημεία, ώστε να είναι έτοιμοι να δράσουν σε περίπτωση ανάγκης και να διενεργούν ελέγχους.

Η υψηλή ασφάλεια και τα αυστηρά μέτρα επιβλήθηκαν και στα ξενοδοχεία, τα εστιατόρια και τα κέντρα διασκέδασης, καθώς επίσης και στα σημεία πολιτιστικού ενδιαφέροντος και σε μέρη που προσελκύουν πλήθος κόσμου.

Επιπτώσεις της 11ης Σεπτεμβρίου

Η 11^η Σεπτεμβρίου είχε πολύ σημαντικές **επιπτώσεις στον τουριστικό κλάδο** με τη μείωση των διεθνών τουριστικών αφίξεων στην αμερικανική ήπειρο να φτάνει το 20.4% τους τέσσερις τελευταίους μήνες του 2001. Επηρεάστηκαν κυρίως τα υπερατλαντικά ταξίδια και ο φόβος χρησιμοποίησης των αερομεταφορών. Σε βραχυχρόνια περίοδο, οι ακυρώσεις των προγραμματισμένων ταξιδιών, κυρίως στις Η.Π.Α. και ο φόβος της χρησιμοποίησης των αμερικάνικων εναέριων μέσων ήταν τα γεγονότα που κατέβαλαν ακόμη περισσότερο την τουριστική βιομηχανία.

Η Ένωση της Τουριστικής Βιομηχανίας ανέφερε ότι 453.000 επαγγελματίες του κλάδου επηρεάστηκαν από την τρομοκρατική επίθεση³⁰. Ο ξενοδοχειακός κλάδος σημείωσε πτώση στις πληρότητες κατά 20% - 50% έναντι του συνηθισμένου και αναμενόμενου ποσοστού πληρότητας. Επίσης, τα τουριστικά πρακτορεία του εξωτερικού επηρεάστηκαν άμεσα από τα τρομοκρατικά γεγονότα, παρακολουθώντας τις κρατήσεις να μειώνονται, τα προγραμματισμένα ταξίδια να ακυρώνονται και προσπαθώντας να βρουν τρόπους να μειώσουν το κόστος της ζημιάς που υπέστησαν. Μεταξύ των επιλεγέντων τρόπων ήταν και οι απολύσεις των εργαζομένων.

³⁰ Walsh, 2001

Για δυο ημέρες μετά τις τρομοκρατικές επιθέσεις τα αεροδρόμια έμειναν κλειστά, με τη ζημία να ξεπερνά τα \$100 εκατ. Οι πολίτες σταμάτησαν να χρησιμοποιούν τα εναέρια μέσα μεταφοράς με την πώση να ξεπερνάει το 50%, το κόστος της ζημίας να ανέρχεται στα \$2δισ³¹ μια εβδομάδα μετά τις επιθέσεις και τις εταιρίες, στην προσπάθειά τους να περιορίσουν το κόστος, να απολύουν εργαζομένους και πιλότους.

Ο **οικονομικός κλάδος** της χώρας δέχθηκε συνολικά ένα τεράστιο πλήγμα, το χρηματιστήριο σημείωσε ζημιές πολλών τρισεκατομμυρίων \$, με αποτέλεσμα πολλοί άνθρωποι να χάσουν τις αποταμιεύσεις τους ή τις συντάξεις τους και οι ασφαλιστικές εταιρίες και οι αερομεταφορείς να υποστούν υψηλές οικονομικές ζημιές. Παράγοντες οι οποίοι συνέβαλαν στη μεγέθυνση των αρνητικών επιπτώσεων ήταν το οικονομικό σκάνδαλο της ενεργειακής εταιρείας Enron, η οποία πτώχευσε, η οικονομική κρίση στην Αργεντινή, οι ανώμαλες αυξομειώσεις στην τιμή του πετρελαίου και οι αυξανόμενες κοινωνικές αναταραχές στη Μέση Ανατολή.

³¹ Cohen, 2001

4.2 Ο ιός της άτυπης πνευμονίας (SARS)

Ιστορικό

Ο ιός της άτυπης πνευμονίας ή όπως αλλιώς ονομάστηκε SARS (Severe Acute Respiratory Syndrome) είναι μια ασθένεια του αναπνευστικού, η οποία μπορεί να είναι απειλητική για την ανθρώπινη ζωή. Ο ιός είχε σοβαρές επιπτώσεις στο αναπνευστικό σύστημα και χαρακτηρίστηκε μεταδοτικός και θανατηφόρος.

Η κρίση είναι υγειονομική και είναι μια επιδημία με επιπτώσεις στην υγεία των ανθρώπων. Μπορεί να χαρακτηριστεί βραχυχρόνια, λόγω της μικρής χρονικής της διάρκειας. Χρειάστηκαν πέντε μήνες για να επανέλθουν οι πληγείσες περιοχές και να αρχίσει να ανακάμπτει ο οικονομικός κλάδος και οι επιχειρήσεις. Επίσης, πρόκειται για μια άμεση κρίση, δεδομένου ότι ήταν απρόβλεπτη και δεν υπήρχε κάποιο σχέδιο αντιμετώπισής της.

Περιστατικό

Ο SARS εμφανίστηκε για πρώτη φορά στη νότια Κίνα το Νοέμβριο του 2002, τότε που διαπιστώθηκε το πρώτο κρούσμα του θανατηφόρου ιού. Στη συνέχεια, το Φεβρουάριο του 2003 εμφανίστηκαν νέα κρούσματα του ιού στην Ασία, κι έκτοτε ο ιός διαδόθηκε πολύ γρήγορα σε 29 ακόμη χώρες στη Βόρεια Αμερική, τη Νότια Αμερική, την Ευρώπη και την Ασία.

Η αρχή της κρίσης «αποτυπώνεται» στην επίσημη ιατρική διαπίστωση του ιού και του πρώτου κρούσματος το Νοέμβριου του 2002 στην Κίνα. Η εξάπλωση του ιού και των κρουσμάτων είναι ραγδαία, καθώς επίσης και τα θανατηφόρα περιστατικά. Το πρώτο ξέσπασμα της κρίσης με την εκδήλωση σημαντικού αριθμού περιστατικών σημειώθηκε το Μάρτιο του 2003 και το αποκορύφωμα περί τα τέλη Απριλίου – αρχές Μαΐου, περίοδο κατά την οποία τα περιστατικά πολλαπλασιάστηκαν με πολύ γρήγορους ρυθμούς. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι από τις 20 Απριλίου μέχρι τις 12 Μαΐου, τα κρούσματα αυξήθηκαν από 1807 σε 5013. Ο αριθμός παραμένει σταθερός στα τέλη Μαΐου και μειώνεται τον Ιούνιο. Ο συνολικός αριθμός ανήλθε στους 5.329 ασθενείς και το τέλος της κρίσης επισημοποιήθηκε με την ανάρρωση του τελευταίου ασθενούς στις 18 Αυγούστου 2003.

Τέλος, στις 29 Μαΐου 2003, ο ιός τίθεται υπό έλεγχο, τα κρούσματα παρουσιάζουν μηδενική αύξηση και ένα αυστραλιανό γκρουπ διεξάγει κανονικά τον προγραμματισμένο του ταξίδι. Η άφιξη του γκρουπ σηματοδοτεί επίσημα την εκ νέου αρχή των διεθνών τουριστικών αφίξεων στην Κίνα. Τον Αύγουστο του 2003, οι διεθνείς τουριστικές αφίξεις και οι εσωτερικές μετακινήσεις επανέρχονται στα επίπεδα του 2002 και η λειτουργία της χώρας και των δραστηριοτήτων της ανακάμπτει.

Αντιμετώπιση

Η Κινεζική κυβέρνηση και οι πολίτες της Κίνας είναι απροετοίμαστοι για τον τρόπο που θα εξελιχθεί η κρίση και τις επιπτώσεις της στις πολιτειακές δομές της χώρας και δρουν σπασμωδικά και με γρήγορους και υπερβολικούς ρυθμούς. Αρχικά αποφασίζουν να αναστείλουν τη λειτουργία των δημόσιων χώρων, κλείνοντας τα σχολεία, τις επιχειρήσεις και τους προορισμούς τουριστικού ενδιαφέροντος, στα οποία συναθροίζονται πληθώρα πολιτών και τουριστών, όπως τα μουσεία, τα πάρκα, τις καφετέριες και τα εστιατόρια. Επίσης, ανέβαλαν ή ακύρωσαν γεγονότα που επρόκειτο να πραγματοποιηθούν στη χώρα.

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, κατά τη διάρκεια της επιδημίας το 2003, νόσησαν 8.098 άνθρωποι και έχασαν τη ζωή τους 774 άνθρωποι³².

Σχολιασμός

Η κρίση του ιού SARS προκάλεσε δυστυχώς πολλούς θανάτους και ακόμη περισσότερους νοσούντες. Οι επιπτώσεις όμως επηρέασαν όλους τους κλάδους της χώρας και ήταν μάλιστα καταστροφικές. Οι οικονομικές ζημίες στον τομέα του τουρισμού, της παροχής υπηρεσιών και στο λιανικό εμπόριο αποκαλύπτουν το γεγονός ότι η Κινεζική κοινωνία ήταν απροετοίμαστη να αντιμετωπίσει ένα τέτοιο κρίσιμο γεγονός. Επίσης, η υπερβολική ενασχόληση των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης και οι εικόνες πανικού που μετέδιδαν συνέβαλε στη μεγέθυνση της κρίσης. Οι δυο αυτοί παράγοντες ουσιαστικά αποσυντόνισαν τους διαχειριστές της κρίσης, οι οποίοι στην προσπάθεια τους να σχεδιάσουν ένα πλάνο έκτακτης ανάγκης, ώστε να αποφευχθεί η εξάπλωση, έπρεπε να εμφανίζονται στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, ώστε να καθησυχάσουν τους φοβισμένους πολίτες και να τους ενημερώνουν για τα μέτρα που θα λάβουν.

Στην προσπάθεια ταχείας ανάκαμψης των πληγέντων επιχειρήσεων, οι υπεύθυνοι αποφάσισαν να μειώσουν το κόστος για να εξισορροπηθεί η συνολική ζημία. Μια μελέτη που διεξήχθη από ερευνητές και μελετητές του συγκεκριμένου κρίσιμου γεγονότος αποκάλυψε πολλά στοιχεία για τον τρόπο διαχείρισης της ζημίας που προκλήθηκε στις επιχειρήσεις. Η μελέτη βασίστηκε στα στοιχεία του Ξενοδοχείου

³² The medical news, 38(3), pp. 12-15

Metropole, το οποίο βρίσκεται στο Χονγκ Κονγκ και επιλέχθηκε επειδή θεωρείται ένα από τα κύρια σημεία από τα οποία ξεκίνησε να εξαπλώνεται ο ιός. Οι διαχειριστές της κρίσης αντιμετώπισαν το γεγονός της αρνητικής δημοσιότητας, ανεβάζοντας στην ιστοσελίδα τους τις συνθήκες υγιεινής και το σύστημα διασφάλισης της ποιότητας αυτών. Μάλιστα αποστείρωσαν κάποιους ορόφους στους οποίους διέμεναν ασθενείς και επέλεξαν να σταματήσουν προσωρινά τη λειτουργία του εστιατορίου και του μπαρ για τον μήνα Απρίλιο και Μάιο. Λόγω των οικονομικών ζημιών επιλέγουν να μειώσουν το κόστος, απολύοντας κάποιους εργαζομένους ή δίνοντας άδειες άνευ αποδοχών. Απέλυσαν 63 εργαζομένους, που αντιπροσωπεύουν περίπου το 22% του συνολικού ανθρώπινου δυναμικού του ξενοδοχείου.

Διαχειριστική πλευρά

Με την επέλαση της κρίσης και την ανάκαμψη των πολιτειακών δομών της χώρας, τα συμπεράσματα αποδεικνύουν πως μια κρίση και η αντιμετώπισή της καθορίζονται από τη φύση της κρίσης. Στην περίπτωση του ιού SARS, οι αντιδράσεις της κυβέρνησης κρίνονται υπερβολικές και σπασμωδικές, μιας και η ακύρωση των εκδηλώσεων και των γεγονότων συνέβαλαν στην αρνητική δημοσιότητα και στη φήμη μιας ανασφαλούς από θέματα υγείας χώρας. Θα μπορούσαμε να πούμε ότι οι ίδιοι οι χειρισμοί της κυβερνήσεως οδήγησαν στις αρνητικές οικονομικές επιπτώσεις και στους μηδενικούς ρυθμούς ανάπτυξης. Επειδή όμως πρόκειται για μια κρίση που απειλεί άμεσα ανθρώπινες ζωές και το μέγεθος των μελλοντικών επιδράσεων της στον πληθυσμό ήταν άγνωστο, η αμεσότητα και η αποφασιστικότητα ήταν παράγοντες που συνέβαλαν στη μικρή διάρκεια της κρίσης και στη γρήγορη αντιμετώπισή της.

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, μια κρίση είναι πιθανό να αναδεικνύει και κάποιες ευκαιρίες. Στην προκειμένη περίπτωση οι ευκαιρίες εκμεταλλεύτηκαν από τους εθνικούς φορείς τουρισμού και ωφέλησαν τις περιοχές. Αναπτύχθηκαν οι αγροτικοί τουριστικοί

προορισμοί και δημιουργήθηκαν πάρκα, ώστε να προσελκύσουν μεγαλύτερο μέρος τουριστών και να φανεί το πλούσιο φυσικό κάλλος των περιοχών.

Επιπτώσεις του ιού της άτυπης πνευμονίας (SARS)

Οι επιπτώσεις του ιού SARS στα τουριστικά μεγέθη, κυρίως της Κίνας, ήταν αρνητικές και παρεμπόδισαν την ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας. Οι τουριστικές εισπράξεις στην Κίνα μειώθηκαν στα \$16.9 δις και οι διεθνείς τουριστικές αφίξεις μειώθηκαν κατά 6.5% τον Μάρτιο του 2003 σε σχέση με τον αντίστοιχο μήνα του 2002. Αντιθέτως, ο Ιανουάριος και ο Φεβρουάριος του 2003 δεν επηρεάστηκαν, παρουσιάζοντας μάλιστα αυξητικούς ρυθμούς ανάπτυξης σε σχέση με τους αντίστοιχους μήνες του 2002. Συγκεκριμένα, οι διεθνείς τουριστικές αφίξεις αυξήθηκαν κατά 9.2% και οι τουριστικές εισπράξεις κατά 14%.

Τα τουριστικά γραφεία του εξωτερικού παύουν να διοργανώνουν ταξίδια στη χώρα και κάποια ακυρώνουν τα ήδη προγραμματισμένα. Για παράδειγμα, το διάστημα από 18 Μαρτίου 2003 μέχρι 18 Απριλίου 2003 ακυρώθηκαν 3.850 τουριστικά πακέτα διεθνών γκρουπ στην πόλη Γκουιλίν, που είναι ένας πολύ γνωστός κινεζικός τουριστικός προορισμός. Στο Πεκίνο, οι διεθνείς τουρίστες ήταν 116 χιλιάδες το μήνα Απρίλιο, μειωμένοι κατά 59.9% σε σχέση με τον αντίστοιχο μήνα του 2002.

Οι επιπτώσεις των τουριστικών μεγεθών διαφαίνονται και στις πληρότητες των ξενοδοχείων, οι οποίες κυμάνθηκαν σε μονοψήφιους ρυθμούς (σε σχέση με την υψηλή πληρότητα του Φεβρουαρίου του 2003, που έφτανε το 80%).

Πέρα από τις οικονομικές επιπτώσεις, η κρίση επηρέασε και την κοινωνική και πολιτική ανάπτυξη της χώρας. Αρνητικούς ρυθμούς ανάπτυξης παρουσίασε και ο τριτογενής

τομέας, ο οποίος σημείωσε αύξηση 0.8% το δεύτερο τρίμηνο του 2003, σε σχέση με το δεύτερο τρίμηνο του 2002, που ήταν 6.9%. Σημαντικές επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών παρουσίασαν μείωση 14.8% και οι μεταφορές επίσης επηρεάστηκαν σημειώνοντας μείωση 23.9%, με τη μεγαλύτερη να καταγράφεται στα εναέρια μέσα και να φτάνει το 50%.

Επίσης, η εικόνα της χώρας στο εξωτερικό επηρεάζεται αρνητικά ως προς την ασφάλεια των τουριστών σε θέματα υγείας. Τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης μεταδίδουν εικόνες από τα νοσοκομεία και τα αεροδρόμια της χώρας, και από τους δρόμους, όπου οι άνθρωποι κυκλοφορούν με μάσκες. Άλλες χώρες απαγορεύουν την είσοδο Κινέζων από το φόβο μήπως η επιδημία πάρει τη μορφή πανδημίας. Στις 4 Ιουνίου 2003, 126 χώρες λαμβάνουν επίσημα μέτρα που απαγορεύουν την είσοδο Κινέζων.

Σημαντικό ρόλο στην αρνητική δημοσιότητα και στην εξάπλωση και διατήρηση του συναισθήματος του φόβου διαδραμάτισαν και οι συνεχείς ανακοινώσεις του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας σχετικά με τις περιοχές υψηλού κινδύνου. Στις αρχές Απριλίου, η επίσημη ανακοίνωση του Παγκόσμιου Οργανισμού Υγείας καθιστά το Χονγκ Κονγκ και το Guangzhou τουριστικούς προορισμούς υψηλού κινδύνου ενώ προειδοποιεί τους υποψήφιους επισκέπτες να ακυρώσουν το ταξίδι τους στο Πεκίνο, στο Hebei, στην Εσωτερική Μογγολία, στο Shanxi και στο Tianjin, μιας και θεωρούνται επιδημικές περιοχές.

4.3 Το φονικό τσουνάμι του 2004

Ιστορικό

Ο υποθαλάσσιος σεισμός της 26ης Δεκεμβρίου 2004 με επίκεντρο βόρεια του νησιού Σουμάτρα της Ινδονησίας και το τσουνάμι που προκλήθηκε, κατέστρεψαν τις χώρες γύρω από τον Ινδικό Ωκεανό και ήταν μια από τις χειρότερες φυσικές καταστροφές της σύγχρονης ιστορίας. Ο αντίκτυπος ήταν διεθνής και ακόμη και οι «Times» της νέας Υόρκης αναφέρουν το γεγονός σαν την «11^η Σεπτεμβρίου της Ασίας». Το τσουνάμι χτύπησε τις ακτές της Σρι – Λάνκα, την Ινδία, τις Μαλδίβες, τη Βιρμανία και μερικές ώρες μετά έφτασε και κατέστρεψε τις περιοχές στα παράλια της Ανατολικής Αφρικής.

Περιστατικό

Το πρωί της 26ης Δεκεμβρίου 2004 σημειώθηκε ένας υποθαλάσσιος σεισμός βόρεια του νησιού Σουμάτρα της Ινδονησίας. Ο σεισμός ήταν ισχυρός, μεγέθους 9.3 βαθμών της κλίμακας Ρίχτερ και ήταν ο ισχυρότερος σεισμός που έχει πλήξει τον πλανήτη τα τελευταία 40 χρόνια και ο πέμπτος ισχυρότερος από το 1900³³. Από τη σεισμική δόνηση προκλήθηκαν τεράστια παλιρροϊκά κύματα, τα οποία έπληξαν τους τουριστικούς παραθαλάσσιους προορισμούς γύρω από τον Ινδικό Ωκεανό. Το ύψος των κυμάτων έφτανε τα δέκα μέτρα και η ταχύτητά τους ξεπερνούσε τα 800 χλμ την ώρα.

³³ Γεωδίφης, 2010, “Τα 5 πιο φονικά τσουνάμι στην Ιστορία”, ανακτήθηκε από www.geodifis.gr

Αντιμετώπιση

Τα παλιρροϊκά κύματα, που προκλήθηκαν από το σεισμό, λόγω του ύψους και της ταχύτητας με την οποία χτύπησαν τις πόλεις κατέστρεψαν τις υποδομές τους και σκόρπισαν το θάνατο. Το τσουνάμι, όπως καλούνται τα παλιρροϊκά κύματα, έπληξε τα νησιά Πουκέτ, τις Μαλδίβες, τη Σρι Λάνκα, τη Βιρμανία και τα ανατολικά παράλια της Ινδίας. Τα παλιρροϊκά κύματα έφτασαν μέχρι και τα παράλια της Ανατολικής Αφρικής προκαλώντας καταστροφές και θύματα και στις συγκεκριμένες πόλεις.

Στατιστικές

Συνολικά από το σεισμό και από το τσουνάμι της 26^{ης} Δεκεμβρίου 2004 επλήγησαν 5 εκατ. άνθρωποι σε 13 χώρες. Ο συνολικός αριθμός των ανθρώπων που έχασαν τη ζωή τους από το φονικό τσουνάμι ξεπέρασε στις 300 χιλιάδες και ο αριθμός των αγνοουμένων τις 140 χιλιάδες. Στην επαρχία Μπάντα Ατσεχ της Ινδονησίας, όπου ήταν και το επίκεντρο, σημειώθηκαν οι περισσότεροι θάνατοι με τους νεκρούς να ξεπερνούν τις 120 χιλιάδες και τους αγνοούμενους τις 100 χιλιάδες. Στην Ινδία και την Ταϊλάνδη, τα θύματα ήταν 20 χιλιάδες. Η Σρι – Λάνκα είχε 31 χιλιάδες θύματα.

Σχολιασμός

Το τσουνάμι που έπληξε τις πόλεις του Ινδικού Ωκεανού είναι ένα φυσικό φαινόμενο, το οποίο είχε καταστροφικές επιπτώσεις σε οικονομικό, κοινωνικό και πολιτισμικό επίπεδο. Τα πρώτα σημάδια της καταστροφής ήταν άστεγοι στους δρόμους, μικρά παιδιά μόνα και φοβισμένα και πολλά ερείπια. Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας επεσήμανε σε μια ανακοίνωση που εξέδωσε ότι οι κανόνες υγιεινής είναι ανύπαρκτοι,

υπάρχει έλλειψη τροφής και πόσιμου νερού και οι πιθανότητες για αύξηση των νεκρών λόγω αυτών των παραγόντων είναι μεγάλες.

Από αυτή την κρίση αναδύονται κάποια σημαντικά θέματα. Η έλλειψη συστημάτων προειδοποίησης και πρόβλεψης τέτοιων καταστροφών, η ταχύτητα με την οποία η καταστροφή εξελίχθηκε και το μέγεθος των επιπτώσεων στις δομές των χωρών και στον τρόπο ζωής των κατοίκων υποδηλώνουν ότι μια τέτοια κρίση ήταν απρόβλεπτη. Τα σημάδια που υπήρξαν και που ήταν γνωστά από παρελθοντικά γεγονότα δεν επηρέασαν ούτε προϋδέασαν τους ντόπιους, οι οποίοι ήταν «συνηθισμένοι» στους σεισμούς και σε μικρής έντασης τσουνάμι.

Διαχειριστική πλευρά

Οι υπεύθυνοι για τη διαχείριση της συγκεκριμένης καταστροφής ήταν κυρίως διεθνείς οργανώσεις, οι οποίες έδρασαν υπό την καθοδήγηση των ντόπιων κατοίκων. Άμεση προτεραιότητα ήταν οι άρρωστοι και βαριά τραυματισμένοι άνθρωποι, τους οποίους περιέθαλψαν. Επίσης, φρόντισαν να καθαριστούν τα ερείπια και να βγουν τα πτώματα, ώστε να μην δημιουργηθούν νέες εστίες μόλυνσης. Τις συγκεκριμένες ενέργειες ανέλαβαν 250 μη κυβερνητικοί οργανισμοί από όλο τον κόσμο, ανάμεσά τους οι γιατροί χωρίς σύνορα και η Unicef.

Επίσης, οι κυβερνήσεις ξένων κρατών ανέλαβαν να στηρίξουν οικονομικά και υλικά κυρίως τις πληγείσες χώρες. Τις πρώτες ώρες του κρίσιμου γεγονότος, η διεθνής κοινότητα έδρασε άμεσα και έστειλε ανθρωπιστική βοήθεια, η οποία κινήθηκε επαγγελματικά και οι μέθοδοι διαχείρισης κρίσεων ήταν εξειδικευμένες. Χαρακτηριστική είναι η ομάδα των επαγγελματιών διαχείρισης καταστροφών, η οποία εξειδικεύεται σε τέτοιες περιπτώσεις και συντονίζει τις ενέργειες διάσωσης στις πληγείσες περιοχές. Η ομάδα, γνωστή ως UNDAC (United Nations Disaster Assessment and Coordination),

κινητοποιήθηκε άμεσα και συντόνισε τις επιχειρήσεις έρευνας και διάσωσης υπό την καθοδήγηση των εθνικών αρχών των πληγέντων περιοχών.

Το χρονικό διάστημα που ακολούθησε τοποθετήθηκαν συστήματα προειδοποίησης για τσουνάμι, δεδομένου ότι είναι ένας κίνδυνος που απειλεί συχνά τις συγκεκριμένες χώρες. Επίσης, έχει δοθεί ιδιαίτερη σημασία στην ενημέρωση των κατοίκων για τους άμεσους κινδύνους που διατρέχουν και τους τρόπους αντιμετώπισης τέτοιων κρίσιμων γεγονότων.

Επιπτώσεις του τσουνάμι

Οι επιπτώσεις της καταστροφής είναι εμφανείς και στο περιβάλλον. Το μέγεθος της περιβαλλοντικής καταστροφής είναι τεράστιο, αναλογιζόμενοι ότι το οικοσύστημα των περιοχών εξαφανίστηκε. Στην Ινδονησία, τις Μαλδίβες, τη Σρι – Λάνκα και την Ταϊλάνδη η οικολογική καταστροφή είναι πρωτοφανούς κλίμακας. Οι κοραλλιογενείς ύφαλοι στην Ταϊλάνδη καταστράφηκαν ολοσχερώς, τόνοι ψαριών ξεβράστηκαν και πέθαναν στις ακτές και η χλωρίδα και πανίδα απειλείται από το θαλασσινό νερό που «πτότισε» το οικοσύστημα.

Ο ισχυρός σεισμός που προκάλεσε το τσουνάμι θεωρείται ότι άλλαξε ακόμη και τον παγκόσμιο χάρτη. Οι μελετητές αναφέρουν ότι η σεισμική δόνηση μετατόπισε κάποια νησιά. Συγκεκριμένα, τα μικρότερα νησιά έξω από τη νοτιοδυτική ακτή της Σουμάτρας έχουν μετακινηθεί περίπου είκοσι μέτρα προς τα νοτιοδυτικά. Επίσης, η «συνάντηση» των τεκτονικών πλακών που προκάλεσε το σεισμό, ενδέχεται να προκάλεσε κλυδωνισμό σε ολόκληρο τον πλανήτη.

Το οικονομικό κόστος της ανοικοδόμησης των χωρών της Ασίας και της Αφρικής που επλήγησαν από το τσουνάμι υπολογίζεται στα \$14 δις.

Η κρίση δυστυχώς εμφάνισε και σημάδια αισχροκέρδειας, αφού αμέσως μετά το καταστροφικό τσουνάμι όλα ακρίβυναν στις πληγείσες περιοχές. Στην πόλη Μπάντα Ατσεχ της βόρειας Σουμάτρας, τα λιγοστά κτίρια που απέμειναν χρησιμοποιήθηκαν από τις μη κυβερνητικές οργανώσεις σαν νοσοκομεία και χώρους περίθαλψης των αστέγων και των θυμάτων. Οι Ινδονήσιοι νοίκιαζαν τους χώρους πολύ ακριβά. Επίσης, οι ντόπιοι οδηγοί που μετέφεραν τους γιατρούς και τους ανθρώπους των φιλανθρωπικών και μη κυβερνητικών οργανώσεων ζητούσαν υπέρογκα ποσά σαν αμοιβή για τη μεταφορά.

Οι επιπτώσεις ήταν εμφανείς και στην τουριστική βιομηχανία. Το 30% των τουριστών που επρόκειτο να επισκεφθούν τους προορισμούς του Ινδικού Ωκεανού ανέβαλαν το ταξίδι τους. Πάντως, η έκταση και το μέγεθος των επιπτώσεων του τσουνάμι στην τουριστική βιομηχανία ήταν περιορισμένοι. Οι τουριστικές αφίξεις στις πληγείσες περιοχές παρουσίασαν μείωση της τάξης του 1%, ποσοστό που είναι «ασήμαντο» απέναντι στις υψηλές μειώσεις που προκλήθηκαν από τα τρομοκρατικά γεγονότα της 11^{ης} Σεπτεμβρίου³⁴. Βέβαια, οι περισσότερες χώρες της Νοτιοανατολικής Ασίας επηρεάστηκαν σε οικονομικό επίπεδο, διότι η τουριστική βιομηχανία αποτελεί την κύρια πηγή εισοδήματός τους και οι οποίες στηρίζουν το ΑΕΠ τους στις αφίξεις αλλοδαπών τουριστών.

Πολλές τουριστικές επιχειρήσεις και τουριστικά καταλύματα καταστράφηκαν από τα παλιρροϊκά κύματα. Κάποια υπέστησαν υλικές ζημιές, όμως το υψηλό κόστος κατασκευής και η μείωση των τουριστικών αφίξεων και κατά συνέπεια των τουριστικών εσόδων, εμπόδιζε την προσπάθεια ανάκαμψης των επιχειρήσεων του κλάδου.

Οι ανθρωπολόγοι επισημαίνουν ότι οι αλλαγές είναι ραγδαίες και στην ανθρωπογεωγραφία της περιοχής. Οι επιστήμονες αναφέρουν χαρακτηριστικά ότι οι

³⁴ Sharpley, R., 2005

απομονωμένες φυλές ιθαγενών στα νησιά Ανταμάρ και Νικομπάρ στο ινδικό αρχιπέλαγος βρίσκονται στο χείλος της εξαφάνισης μετά το φονικό τσουνάμι.

5 Κεφάλαιο : Σκοπός και μεθοδολογία της έρευνας

Η συλλογή των στοιχείων και δεδομένων έγινε από τις εξής πηγές: βιβλία, δελτία τύπου, άρθρα, ειδικές μελέτες έρευνας, στατιστικούς πίνακες και αναλύσεις. Η ελληνική και ξενόγλωσση αρθρογραφία είναι πλούσια και οι μελέτες περιπτώσεων παρελθουσών κρίσεων αποτέλεσε την πυξίδα για την μεθοδολογία της έρευνας.

Η μελέτη έχει την εξής μεθοδολογία. Αρχικά έγινε αναφορά στην έννοια της κρίσης, με ορισμούς μελετητών, ακαδημαϊκών και εργαζομένων σε ποικίλους κλάδους. Η ανάλυση της διαχείρισης των κρίσεων και ο τρόπος αντιμετώπισης αυτών αποτέλεσε ένα σημαντικό κομμάτι για την εξέλιξη της μελέτης. Στη συνέχεια έγινε αναφορά στις τουριστικές περιφέρειες, όπως αυτές έχουν οριστεί από τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού. Μελετήθηκαν λοιπόν η τουριστική περιφέρεια της Αμερικής, της Ασίας και της Ωκεανίας, της Αφρικής, της Μέσης Ανατολής και της Ευρώπης. Αναφέρθηκαν στοιχεία για την εξέλιξη της τουριστικής βιομηχανίας, τη συνεργασία των εθνικών και τοπικών φορέων για την ανάπτυξη του τουριστικού προϊόντος και στο τέλος κάθε ενότητας, απομονώθηκαν κάποιες κρίσεις που ταλάνισαν τις χώρες. Στο τέταρτο κεφάλαιο μελετήθηκαν τρεις πραγματικές περιπτώσεις κρίσεων και οι θετικές και αρνητικές επιπτώσεις που προκλήθηκαν στις χώρες και στις επιχειρήσεις.

Η συγκριτική ανάλυση που ακολουθεί είναι αποτέλεσμα της μελέτης των περιπτώσεων των κρίσεων και έγινε με βάση το μέγεθος των επιπτώσεων σε συγκεκριμένους τομείς, όπως τον τουριστικό κλάδο, την κουλτούρα, την εικόνα της χώρας και το οικονομικό κόστος. Η αναφορά στην πυραμίδα του Maslow και στο γεγονός ότι οι ανάγκες των ανθρώπων – πολιτών μεταβάλλονται ραγδαία έδωσε το έναυσμα για την περαιτέρω μελέτη σε ψυχολογικό επίπεδο και στο πως μια κρίση επηρεάζει την απλή καθημερινότητα.

6 Κεφάλαιο: Συγκριτική αξιολόγηση της μεθοδολογίας ανάλυσης των κρίσεων

6.1 Χαρακτηριστικά των κρίσεων

Πίνακας 11. Χαρακτηριστικά των κρίσεων

Γεγονός	Φύση των κρίσεων	Διαδικασία ανάπτυξης των κρίσεων	Διάρκεια της κρίσης
11 ^η Σεπτεμβρίου 2001	Τρομοκρατική ενέργεια	Αναδυόμενη – έκτακτης ανάγκης	Μακροχρόνια
SARS	Υγειονομική κρίση – Επιδημία που επηρεάζει τους ανθρώπους	Άμεση	Βραχυχρόνια
Τσουνάμι 2004	Καταστροφικό φυσικό φαινόμενο	Αναδυόμενη – έκτακτης ανάγκης	Μακροχρόνια

Οι τρομοκρατικές ενέργειες της 11^{ης} Σεπτεμβρίου 2001 ήταν ένα κρίσιμο γεγονός, το οποίο χαρακτηρίζεται αναδυόμενο. Πρόκειται για αναδυόμενο ή έκτακτης ανάγκης κρίσιμο γεγονός επειδή υπήρχαν προειδοποιήσεις και τα ανώτατα κυβερνητικά στελέχη γνώριζαν πως θα ξεσπούσε κάτι τέτοιο. Επίσης, στο παρελθόν, είχαν πληγεί κτίρια – σύμβολα της αμερικανικής εξουσίας από τρομοκρατικές επιθέσεις. Το Φεβρουάριο του 1993, μια βόμβα εξερράγη στο γκαράζ του Παγκόσμιου Κέντρου Εμπορίου με αποτέλεσμα να σκοτωθούν έξι άτομα και να τραυματιστούν πάνω από εκατό. Δυο χρόνια αργότερα, τον Απρίλιο του 1995, αμερικανοί τρομοκράτες είχαν τοποθετήσει βόμβα σε ομοσπονδιακό κτίριο της Οκλαχόμα, με αποτέλεσμα να σκοτωθούν εκατόν εξήντα οκτώ πολίτες. Τέλος, τα αποτελέσματα των τρομοκρατικών επιθέσεων είναι ορατά ακόμη και σήμερα και οι επιπτώσεις στις πολιτειακές υποδομές των Η.Π.Α. συνεχίζουν να πλήττουν την καθημερινή λειτουργία των χωρών.

Ο ιός της άτυπης πνευμονίας ήταν μια υγειονομική κρίση, η οποία ήταν επιδημία που είχε άμεσες επιπτώσεις στην υγεία των ανθρώπων. Ξέσπασε χωρίς να υπάρχουν προειδοποιητικά σημάδια και πολύ γρήγορα επεκτάθηκε σε πολλές χώρες της Ασίας, καθώς επίσης στη Βόρεια και Νότια Αμερική και την Ευρώπη. Ήταν μια κρίση που διήρκησε μόλις πέντε μήνες και μετά το πέρας αυτών, οι λειτουργίες των χωρών άρχισαν να επανέρχονται.

Τέλος, το φονικό τσουνάμι ήταν ένα καταστροφικό φυσικό φαινόμενο για τις παραθαλάσσιες περιοχές του Ινδικού Ωκεανού. Βέβαια, οι ισχυρές σεισμικές δονήσεις και τα μικρού μεγέθους παλιρροϊκά κύματα δεν είναι ασυνήθιστα φυσικά φαινόμενα, γι' αυτό και είναι αναδυόμενη ή έκτακτης ανάγκης κρίση. Το τσουνάμι χτύπησε τις ακτές 100 λεπτά μετά το σεισμό και η φύση είχε δείξει τα σημάδια της. Οι ντόπιοι κάτοικοι όμως δε μπόρεσαν να τα «ερμηνεύσουν» και οι καταστροφικές συνέπειες στις υποδομές των περιοχών πλήττουν μέχρι σήμερα τις περιοχές.

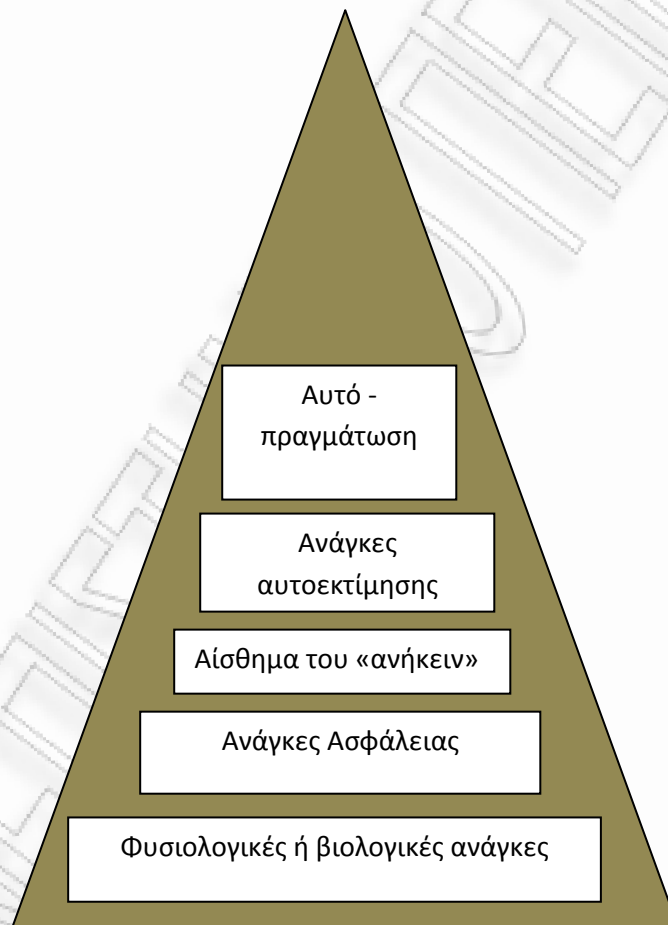
6.2 Οι κρίσεις και η πυραμίδα του Maslow

Σύμφωνα με τη θεωρία του Μάσλοου (1908 – 1970), τα ανθρώπινα κίνητρα μπορούν να περιγραφούν με όρους ιεράρχησης των βασικών αναγκών. Αυτές οι βασικές ανάγκες αποτελούνται από 4 κατηγορίες και μια ακόμη 5^η, την οποία μπορούμε να φτάσουμε σπάνια, σύμφωνα με το Μάσλοου. Η πυραμίδα των αναγκών του Μάσλοου περιλαμβάνει τις 5 αυτές κατηγορίες βασικών αναγκών.

Η πρώτη κατηγορία αποτελείται από τις φυσιολογικές ή βιολογικές ανάγκες, όπως είναι η ανάγκη μας για φαγητό, νερό, αέρα και ύπνο. Η δεύτερη είναι η ανάγκη μας για ασφάλεια, να έχουμε μια στέγη, ρούχα, θέρμανση, κλπ. Η τρίτη κατηγορία περιλαμβάνει την ανάγκη μας να ανήκουμε κάπου, να μας αγαπούν και η τέταρτη έχει να κάνει με την υπόληψη, έχουμε ανάγκη από κύρος το οποίο θα μας δώσει τον

πολυπλόητο σεβασμό των άλλων. Πέρα από αυτές τις κατηγορίες, ο Μάσλοου πρότεινε και μια πέμπτη, αυτή της αυτοπραγμάτωσης, την ανάγκη μας να δημιουργούμε, να αξιοποιούμε τα εσωτερικά μας χαρίσματα, την ανάγκη μας να νιώθουμε ολοκληρωμένες και πλήρεις οντότητες.

Διάγραμμα 11. Η πυραμίδα του Maslow



Θα μελετήσουμε λοιπόν τις επιπτώσεις των κρίσεων σύμφωνα με τις κατηγορίες των αναγκών του Μάσλοου. Το κοινό χαρακτηριστικό και των τριών κρίσεων είναι ότι επηρέασαν το αίσθημα ασφάλειας που αισθάνονταν οι πολίτες των χωρών. Οι τρομοκρατικές επιθέσεις της 11ης Σεπτεμβρίου επηρέασαν το αίσθημα της εθνικής ασφάλειας και την ανάγκη να ζουν και να εργάζονται σε μια ασφαλή χώρα. Το φονικό

Τσουνάμι έφερε στο νου της παγκόσμιας κοινότητας τη δύναμη της φύσης και την ανασφάλεια που νιώθει ο κάθε άνθρωπος μπροστά σε ένα φυσικό φαινόμενο. Βέβαια το γεγονός αυτό διαφοροποιείται από χώρα σε χώρα, επειδή μεταβάλλονται τα γεωλογικά και φυσικά φαινόμενα. Ο ιός της άτυπης πνευμονίας θέτει υπό απειλή την υγειονομική ασφάλεια της διαβίωσης σε μια χώρα.

6.3 Επιπτώσεις των κρίσεων και τρόποι διαχείρισης

Πίνακας 12. Επιπτώσεις στην τουριστική βιομηχανία

	11 ^η Σεπτεμβρίου 2001	SARS	Τσουνάμι 2004
Τουριστική Βιομηχανία	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Πτώση των τουριστικών αφίξεων ✓ Πληρότητες των ξενοδοχείων - 20%-50% ✓ Ακυρώσεις προγραμματισμένων ταξιδίων ✓ Κλείσιμο αεροδρομίων ✓ Απολύσεις εργαζομένων 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Βραχυπρόθεσμες επιπτώσεις ✓ Μειώσεις των τουριστικών αφίξεων, κυρίως το Μάρτιο ✓ Απαγόρευση εισόδου Κινέζων τουριστών σε άλλες χώρες 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ολοσχερής καταστροφή όλων των υποδομών, τουριστικών και μη

Ο τουριστικός κλάδος είναι ευμετάβλητος δεδομένου ότι αν συμβεί κάτι σε μια χώρα αυτό επηρεάζει θετικά ή αρνητικά την τουριστική εικόνα της χώρας στο εξωτερικό. Στην

περίπτωση των τρομοκρατικών επιθέσεων, ο τουριστικός κλάδος σημείωσε πτώση των αφίξεων σε ποσοστό 20.4% τους τελευταίους μήνες του έτους, με τις πληρότητες των ξενοδοχείων να είναι μειωμένες κατά 20% - 50% έναντι του συνηθισμένου ποσοστού πληρότητας. Οι ακυρώσεις των προγραμματισμένων ταξιδιών, το κλείσιμο των αεροδρομίων τις επόμενες μέρες από τις τρομοκρατικές επιθέσεις και οι επιπτώσεις στους επαγγελματίες του κλάδου ήταν κάποια χαρακτηριστικά της βιομηχανίας του αμερικάνικου τουρισμού.

Ο ιός της άτυπης πνευμονίας επηρέασε την τουριστική βιομηχανία της Ασίας σε μικρό βαθμό. Η κρίση ξέσπασε το Νοέμβριο του 2002, πολλαπλά κρούσματα υπήρξαν το Μάρτιο του 2003 και η μείωση νέων κρουσμάτων έγινε τον Αύγουστο του 2003. Οι μειώσεις όμως των διεθνών τουριστικών αφίξεων παρατηρήθηκαν μόνο το Μάρτιο, τότε που ξεκίνησαν να πολλαπλασιάζονται τα κρούσματα. Ακυρώθηκαν τα προγραμματισμένα στη χώρα ταξίδια και η είσοδος Κινέζων τουριστών σε άλλες χώρες, γεγονός που παρέτεινε το αρνητικό κλίμα. Η άφιξη ενός Αυστραλιανού γκρουπ τον Αύγουστο του 2003 επισημοποίησε την υποχώρηση της κρίσης και την ανάκαμψη της τουριστικής βιομηχανίας.

Στην περίπτωση του τσουνάμι, η τουριστική βιομηχανία δέχτηκε ένα βαρύ πλήγμα, δεδομένου ότι αποτελεί την κύρια οικονομική δραστηριότητα και συμμετέχει σε μεγάλο ποσοστό στο ΑΕΠ των χωρών. Οι μειώσεις των αφίξεων και των προγραμματισμένων ταξιδιών είναι άμεση συνέπεια της πλήρους καταστροφής των υποδομών των χωρών. Αυτό που συνέβαλε στο αρνητικό κλίμα ήταν ο φόβος μήπως επαναληφθεί το περιστατικό. Οι περιοχές χαρακτηρίζονται σεισμογενείς και παλιρροϊκά κύματα μπορούν εύκολα να δημιουργηθούν. Η μετάδοση αυτών των πληροφοριών είναι ένα γεγονός που απασχολεί ακόμη και σήμερα τους τουρίστες.

Πίνακας 13. Θετικές και αρνητικές επιπτώσεις

	Θετικές επιπτώσεις		Αρνητικές επιπτώσεις	
	Ομάδα διαχείρισης κρίσεων	Συνεργασία με άλλες χώρες	Απασχόληση	Εικόνα της χώρας
11^η Σεπτεμβρίου 2001	FBI, CIA, Τμήματα Διαχείρισης Κρίσεων Κυβερνητικών Φορέων	Δεν υπήρξε συνεργασία / έλλειψη εμπιστοσύνης	Απολύσεις εργαζομένων σε πολλούς κλάδους	Τεράστιο πλήγμα
SARS	Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού	Υπήρχε συνεργασία κυρίως με τους Φορείς Υγείας άλλων χωρών	Απολύσεις εργαζομένων στις τουριστικές επιχειρήσεις	Αρνητική φήμη για βραχυχρόνιο διάστημα
Τσουνάμι	Γιατροί Χωρίς Σύνορα, Διασώστες από όλο τον κόσμο, UNDAC	Σχεδόν παγκόσμια απήχηση και βοήθεια	Δημιουργία εκ νέου των επιχειρήσεων	Αίσθημα λύπης (όχι φόβου από μέρος των τουριστών)

Θετικές Επιπτώσεις

Το πιο σημαντικό όταν ξεσπάσει μια κρίση είναι να υπάρχει μια ομάδα διαχείρισης κρίσεων στη χώρα ώστε να χειριστεί το κρίσιμο γεγονός και την εικόνα της χώρας, καθώς επίσης να ενημερώνει τους πολίτες για την εξέλιξη του γεγονότος. Το κοινό χαρακτηριστικό και των τριών κρίσεων είναι ότι η κυβέρνηση είχε το ρόλο της διαχείρισης της κρίσης. Οι εκπρόσωποι της διαχειρίζονταν την εικόνα της χώρας και

ενημέρωναν τους πολίτες και την παγκόσμια κοινότητα για την πορεία των ερευνών και τα καινούργια δεδομένα.

Στην περίπτωση των τρομοκρατικών ενεργειών, η αμερικανική κυβέρνηση δεν είχε τόσο φανερό ρόλο αλλά αυτή κινούσε τα νήματα των εξελίξεων. Η Αμερική έχει πολλές ομάδες διαχείρισης κρίσεων που ανήκουν σε κυβερνητικούς φορείς, όπως το FBI και η CIA. Λόγω της ευαισθησίας του θέματος και του γεγονότος ότι χάθηκαν οι ισορροπίες και η εμπιστοσύνη και το ενδεχόμενο να διέρρεαν στοιχεία εκ των έσω, η διαχείριση της κρίσης έμεινε αποκλειστικά στις εθνικές αμερικανικές υπηρεσίες.

Ο ιός της άτυπης πνευμονίας ήταν ένα περιστατικό που επίσης αντιμετωπίστηκε από την κυβέρνηση σε συνεργασία με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας. Σε θέματα υγειονομικού ενδιαφέροντος, οι γνώσεις στελεχών κυβερνητικών φορέων δεν επαρκούν και πάντα η ενημέρωση και η διαχείριση από διεθνείς φορείς, καθυστεράει τον κόσμο.

Στην περίπτωση του τσουνάμι, συστάθηκαν ομάδες διαχείρισης κρίσεων σε κάθε πληγείσα περιοχή, καθώς επίσης κατέφθασαν άτομα έμπειρα σε τέτοιες καταστροφές. Οι περιοχές που ξέσπασε η καταστροφή είναι φτωχές χώρες με απλούς ανθρώπους, απροετοίμαστους να αντιμετωπίσουν ένα τέτοιο γεγονός. Η βοήθεια όμως των ντόπιων ήταν ουσιαστική για τις ομάδες των γιατρών και των ειδικών που βρέθηκαν εκεί για να τους βοηθήσουν. Ενδεικτικό παράδειγμα ειδικής ομάδας διαχείρισης κρίσεων που κινητοποιήθηκε άμεσα για να βοηθήσει τις επιχειρήσεις έρευνας και διάσωσης ήταν η ομάδα UNDAC (United Nations Disaster Assessment and Coordination).

Όσον αφορά στη συνεργασία μεταξύ των χωρών που υπέστησαν την κρίση και άλλων χωρών, γειτονικών ή αυτών που επηρεάζονται άμεσα τα συμφέροντά τους, τα δεδομένα αλλάζουν. Στην περίπτωση των τρομοκρατικών επιθέσεων, υπήρξε μια στάση «μυστικοπάθειας» από την πλευρά των Αμερικανικών φορέων, δεδομένου ότι ο «εχθρός» μπορούσε να βρίσκεται ανάμεσά τους. Τα πλάνα αντιμετώπισης της κρίσης

και τα μέτρα ασφάλειας που θα λάμβαναν φρόντισαν να μείνουν μεταξύ των διαχειριστών της κρίσης.

Στις επόμενες δυο κρίσεις υπήρξε συνεργασία με άλλες χώρες. Στην περίπτωση του ιού της άτυπης πνευμονίας, η συνεργασία επιβαλλόταν γιατί υπήρχε άμεση απειλή η νόσος να πάρει τη μορφή πανδημίας. Στην περίπτωση του καταστροφικού τσουνάμι, πολλές χώρες συνεργάστηκαν και έδειξαν το φιλανθρωπικό τους πρόσωπο γιατί οι πολίτες των πληγέντων χωρών ήταν φτωχοί άνθρωποι, των οποίων καταστράφηκαν οι περιουσίες και η θάλασσα που τους προσέφερε τα προς το ζην, ήταν μολυσμένη.

Αρνητικές επιπτώσεις

Το οικονομικό κόστος των τριών κρίσιμων γεγονότων ήταν υψηλό με άμεση επίδραση στη λειτουργία πολλών επιχειρήσεων. Το τσουνάμι είχε τις σημαντικότερες οικονομικές επιπτώσεις δεδομένου ότι πολλές επιχειρήσεις είχαν καταστραφεί και έπρεπε να δημιουργηθούν από την αρχή.

Το γεγονός αυτό είχε άμεση επίπτωση και στην απασχόληση. Τα καταστροφικά γεγονότα της 11ης Σεπτεμβρίου 2001, οδήγησαν πολλές επιχειρήσεις στις απολύσεις προσωπικού, λόγω του υψηλού κόστους και την ανάγκη περικοπής δαπανών. Τεράστιο πλήγμα δέχθηκαν οι αεροπορικές εταιρίες, καθώς επίσης και οι ασφαλιστικές. Στην περίπτωση του ιού SARS, οι απολύσεις έγιναν κυρίως σε επιχειρήσεις που συνδέονται με τον τουριστικό κλάδο. Λόγω της μείωσης των τουριστικών αφίξεων και της ανάγκης περικοπής δαπανών, πολλές επιχειρήσεις απέλυσαν εργαζομένους. Τέλος, το καταστροφικό τσουνάμι κατέστρεψε ολοσχερώς τις επιχειρήσεις, με αποτέλεσμα πολλοί άνθρωποι να χάσουν τις δουλειές τους.

Όσον αφορά στην εικόνα της χώρας, τα τρία κρίσιμα γεγονότα έπληξαν με διαφορετικό τρόπο της φήμη της χώρας. Τα τρομοκρατικά χτυπήματα της 11^{ης} Σεπτεμβρίου έπληξαν την εικόνα της Αμερικής ως μιας υπερδύναμης. Στα μάτια των ανθρώπων φάνηκε ότι η τρομοκρατία μπορεί να πλήξει ακόμα και μια τόσο ισχυρή και φαινομενικά

ανέγγιχτη δύναμη. Ο ιός SARS δεν έπληξε σε τόσο μεγάλο βαθμό την εικόνα της χώρας. Κυρίως δημιούργησε αίσθημα φόβου για τη μετάδοση του ιού. Τέλος, το καταστροφικό τσουνάμι δημιούργησε αίσθημα λύπης για το λαό των χωρών που επλήγησαν και προσπάθεια αποστολής βοήθειας.

7 Κεφάλαιο: Συμπεράσματα και προτάσεις για περαιτέρω έρευνα

Η μελέτη των δυο «κορυφαίων» γεγονότων που άλλαξαν την παγκόσμια θεώρηση του τουριστικού κλάδου, η 11^η Σεπτεμβρίου 2001 και το καταστροφικό τσουνάμι του 2004, καθώς επίσης και η μελέτη της υγειονομικής κρίσης, του ιού SARS, μας οδηγούν σε κάποια συμπεράσματα. Παρατηρούμε τα αποτελέσματα που έχουν εξάγει οι μελετητές και τον τρόπο που προσπάθησαν να εντοπίσουν αποτελεσματικότερους τρόπους διαχείρισης των κρίσεων. Επίσης θα παρατεθούν κάποιες προτάσεις – συμπεράσματα που αποτελούν το έναυσμα για να γίνουν περαιτέρω ερευνητικές δραστηριότητες και να αποκτηθεί γνώση σε συγκεκριμένες πτυχές της διαχείρισης των κρίσεων.

Σημαντικά βήματα που πρέπει να γίνουν αφορούν στη δημιουργία μεθόδων διαχείρισης των κρίσεων. Αυτό θα έχει άμεσο όφελος στις χώρες και έμμεσα θα οφηληθούν οι οργανισμοί και επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε αυτές. Πρωτίστης σημασίας είναι :

- η ανάπτυξη ενός σχεδίου έκτακτης ανάγκης για τα τρομοκρατικά γεγονότα,
- η εκπαίδευση του προσωπικού σε σχέδια έκτακτης ανάγκης. Να γίνει αποσαφήνιση των ρόλων και καθορισμός των ατόμων που θα αναλάβουν τη διαχείριση της κρίσης,
- η συνεργασία με τα μέσα μαζικής ενημέρωσης. Καθορισμός ενός εκπροσώπου, που θα προστατεύει τα συμφέροντα των πολιτών και το κοινό καλό της χώρας. Συχνή πληροφόρηση για την εξέλιξη της κρίσης,
- η δημιουργία μιας ομάδας διαχείρισης κρίσεων σε κάθε χώρα, η οποία θα έχει πλάνα αντιμετώπισης πιθανών κρίσεων,

- η ύπαρξη και η τήρηση των προτύπων ασφάλειας στις κτιριακές εγκαταστάσεις των υποδομών των χωρών, καθώς και στις τουριστικές εγκαταστάσεις και στον εξοπλισμό,
- η ενίσχυση των μέτρων ασφάλειας για τους τουρίστες, τόσο στις εισόδους των χωρών, όσο και στις τουριστικές εγκαταστάσεις. Η βελτίωση και εξυγίανση των φορέων παροχής ασφάλειας, όπως της τουριστικής αστυνομίας.

Σε επίπεδο προορισμού, πρέπει να ενημερώνονται οι κάτοικοι για τις πιθανές κρίσεις που μπορεί να πλήξουν την περιοχή και τον τρόπο που πρέπει να κινηθούν. Για παράδειγμα, σε σεισμογενείς περιοχές πρέπει η ενημέρωση να ξεκινά από τα σχολεία ακόμη, για την αντιμετώπιση και την προστασία από ένα σεισμό. Επίσης, η ενημέρωση και εκπαίδευση των ντόπιων μπορεί να φανεί πολύτιμη και για τους ξένους που μπορεί να βρεθούν στο σημείο που θα ξεσπάσει μια κρίση.

Επίσης, οι επιστημονικοί μελετητές και ερευνητές πρέπει να δώσουν σημασία στη μελέτη των επιπτώσεων των κρίσεων στην κουλτούρα των χωρών, στο κόστος και στην επιρροή αυτού στην οικονομική λειτουργία, να διεξάγουν στατιστικές αναλύσεις, μελετώντας διαφορετικούς παράγοντες. Παραδείγματος χάριν, πως η μείωση των τουριστών οδηγεί στην αλλαγή του τρόπου ζωής και της καθημερινότητας των χωρών.

Βιβλιογραφία

Ελληνική (Βιβλίο)

Heath, R., 2005, “Διαχείριση Κρίσεων. Αποτελεσματικές τεχνικές για επιχειρησιακή ετοιμότητα”, Εκδόσεις Μ. Γκιούρδας

Νικολόπουλος, Α., 2009, “Μόνος εναντίον όλων – Η στρατηγική των διαπραγματεύσεων”, Εκδόσεις Πατάκη

Πατσουράτης, Β. Α., 2007, “Οι επιπτώσεις των Δυσμενών Γεγονότων στην Τουριστική Οικονομία”, Εκδόσεις ΙΤΕΠ

Πατσουράτης, Β. Α., 2009, “Διεθνής Οικονομική Κρίση και Τουρισμός”, εκδόσεις ΙΤΕΠ

Ελληνική (Άρθρο)

Βασταρδής, Μ., 2009, “Στρατηγικές Τουριστικών Επιχειρήσεων σε περιόδους οικονομικής ύφεσης”, διάλεξη σε μεταπτυχιακό πρόγραμμα

Βουτσινάς, Β., 2006, “Οι συνέπειες των τρομοκρατικών επιθέσεων”, Τουριστική Οικονομία, 23(2), σελ. 12

Σύστημα Διαχείρισης Περιστατικών και Κρίσεων, Ελληνική Αστυνομία, “Ορισμοί και Ορολογία”

Ξενόγλωσση (Βιβλίο)

UNWTO, 2000, “Americas- Tourism 2020 Vision”

UNWTO, 2000, “East Asia and Pacific- Tourism 2020 Vision”

UNWTO, 2000, “South Asia- Tourism 2020 Vision”

UNWTO, 2000, “Africa- Tourism 2020 Vision”

UNWTO, 2000, "Middle East- Tourism 2020 Vision"

UNWTO, 2000, "Europe- Tourism 2020 Vision"

Ξενόγλωσση (Άρθρα)

Ahmed, Z., 1996, "The Influence of the components of a State's Tourist Images on the Product Positioning Strategy", *Tourism Management*, 12(4), pp. 331-340

Brecher, M. & James, P., 1988, "Patterns of Crisis Management", *Journal of Conflict Resolution*, 32(3), pp.426-456

Carlsen, J.C., & Hughes, M., 2007, "Tourism Market Recovery in the Maldives. After the 2004 Indian Ocean Tsunami", *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 15(2), pp. 139-149

Chen, J.C., R. & Chen, S.J., 2003, "Terrorism Effects on Travel Arrangements and Tourism Practises", *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 4(3), pp. 49-63

Evans, N., & Elphick, S., 2005, "Models of Crisis Management: An evaluation of their value for Strategic Planning in the International Travel Industry", *International Journal of Tourism Research*, 38(8), pp. 135-150

Gregory, A., 2005, "Communication dimensions of the UK foot and mouth diseases crisis, 2001", *Journal of Public Affairs*, 5, pp. 312-328

Goodrich, J.N., 2001, "September 11, 2001 Attack on America: Impact on Tourism Security", *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 15(2), pp. 1-12

Henderson, C., J. & Ng, A., 2004, "Responding to Crisis: Severe Acute Respiratory Syndrome (SARS) and Hotels in Singapore", *International Journal of Tourism Research*, 6, pp. 411-419

Lennon, J., & Foley, M., 1999, "Interpretation of the Unimaginable", *Journal of Travel Research*, 38(8), pp. 46-50

Leung, P., & Lam, T., 2004, "Crisis Management during the SARS threat: A case study of the Metropole, Hotel in Hong Kong", *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, The Haword Press, pp. 47-57

Massingham, P., 2009, "Knowledge risk management: a framework", *Journal of Knowledge Management*, 14(3), pp.464-485

Niininen, O. & Gatsou, M., 2007, "Crisis Management – A case study from the Greek Passenger Shipping Industry", *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 23(2), pp. 127-191-202

Parsons, W., 1996, "Crisis Management", *Career Development International*, MCB, University Press, pp. 26-28

Pfarr, C. & Hosie, J., P., 2008, "Crisis Management in Tourism: Preparing for Recovery", *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 23(2), pp. 249-264

Ritchie, B., Dorrell, H., Miller, D., & Miller, G., 2004, "Crisis Communication and Recovery for the Tourism Industry: Lessons from the 2001 Foot and Mouth Disease outbreak in the United Kingdom", *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 15(2), pp.199-216

Rouillard, L., 2004, "Managing Risk – A new approach to government intervention", *Public Management Review*, 6(1), pp. 95-111

Santana, G., 2004, "Crisis Management and Tourism: Beyond the Rhetoric", *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 15(4), pp.299-321

Sharpley, R., 2005, "The Tsunami and Tourism: A comment", *Current Issues in Tourism*, University of Lincoln, 8(4), pp. 344-349

Tchankova, L., 2002, "Risk identification - basic stage in risk management", *Environmental Management and Health*, 13(3), pp.290-297

Zeng, B., Carter, R. W., & Terry De Lacy, 2005, "Short-term perturbations and tourism effects: The case of SARS in China", *Current Issues in Tourism*, University of Queensland, Vol. 8, No. 4, pp. 306-322

Ελληνική (Μελέτες)

Ελληνική Στατιστική Υπηρεσία, Οκτ. 2010, 'Αφίξεις μη κατοίκων από το εξωτερικό : Ιανουάριος – Ιούνιος 2010', Δελτίο Τύπου

Κέντρο Ερευνών Πανεπιστημίου Πειραιώς, 2006-2007, 'Φάκελοι Επιχειρηματικότητας'

Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, Δεκ. 2009, 'Ετήσια Έκθεση Ελληνικού Τουρισμού 2009'

Τράπεζα της Ελλάδος, Σεπτ. - Οκτ. 2010, 'Στατιστικό Δελτίο Οικονομικής Συγκυρίας', Τεύχος 132

Ξενόγλωσση (Μελέτες)

UNWTO, Okt. 2010, Tourism Barometer

UNWTO, Aug. 2010, Tourism Barometer

UNWTO, 2010, Tourism Highlights

UNWTO, 2005, 'World's Top Emerging Tourism Destination in the period 1995-2004'

UNWTO, 2005, 'World- Arrivals by purpose of visit (including estimations for countries with missing data'

Ελληνική (Ηλεκτρονικές Πηγές)

Καραντζαβέλου, Β., 2008, "Τώρα συγκροτείται η επιτροπή διαχείρισης κρίσεων", www.traveldailynews.gr

Γκίνου, Ε., 2000, "Μποτσουάνα- το δέλτα της άγριας Εδέμ", www.tovimaonline.gr

Γρυπάρη, Ρ., 2008, "11^η Σεπτεμβρίου 2001: η μέρα που άλλαξε τις συνειδήσεις", www.cosmo.gr

Γρυπάρη, Ρ., 2008, "Η συνωμοσιολογία της 11^{ης} Σεπτεμβρίου", www.cosmo.gr

Καμμενόπουλος, Σ., 2008, "Διαχείριση Κρίσεων: είναι οι επιχειρήσεις έτοιμες για τα απρόοπτα", www.in.gr

Μασούρα, Ρ., 2006, "Συνωμοσιολογική αλήθεια για την 11^η Σεπτεμβρίου", www.kathimerini.gr

Μητσάκης, Κ., 2010, "Από την Τυνησία, στην Αλγερία και το Μαρόκο", www.ethnosonline.gr

Τσόκλη, Μ., 2009, "Μποτσουάνα: το Διαμάντι της Αφρικής", www.kathimerini.gr