

Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	
1 Η παγκόσμια τουριστική οικονομία και ο Ελληνικός τουρισμός	
1.1 Η εξέλιξη του τουριστικού τομέα, σε παγκόσμιο επίπεδο.....	
1.2 Η εξέλιξη της εισερχόμενης τουριστικής κίνησης στην Ελλάδα.....	
2 Η μεταπολεμική ανάπτυξη της Διεθνούς και της Ελληνικής Ξενοδοχίας	
2.1 Η εξέλιξη της διεθνούς ξενοδοχίας	
2.2 Η Ελληνική ξενοδοχία: από τα αστικά λαϊκά ξενοδοχεία στη μεγέθυνση & την περιφερειοποίηση της ελληνικής ξενοδοχίας	
2.3 Από την ωρίμανση, στην κρίση και τις προσπάθειες αναπροσαρμογής του ελληνικού ξενοδοχειακού κλάδου.....	
3 Η γέννηση μιας νέας μορφής ξενοδοχειακής φιλοξενίας: τα Boutique hotels	
3.1 Ο κλάδος της φιλοξενίας.....	
3.2 Τα ξενοδοχειακά καταλύματα	
3.3 Οι τάσεις της διεθνούς ξενοδοχειακής αγοράς.....	
3.4 Η διεθνής συζήτηση περί του ορισμού και των χαρακτηριστικών του boutique hotel.....	
3.4.1 Η ιστορική εξέλιξη του boutique ξενοδοχείου	
3.4.2 Ο ορισμός και τα χαρακτηριστικά του boutique ξενοδοχείου	
3.4.3 Τυπολογία της βιομηχανίας επιχειρήσεων boutique φιλοξενίας	
4 Το concept των Boutique hotels στην Ελλάδα: Δομικά χαρακτηριστικά	
4.1 το concept των boutique ξενοδοχείων στην Ελλάδα	
4.2 Δομικά χαρακτηριστικά των boutique ξενοδοχείων.....	
4.2.1 Είδος καταλύματος και μέγεθος	
4.2.2 Κατηγορίες αστεριών και έναρξη λειτουργίας.....	

- 4.2.3 Τυπολογία των boutique hotels, σύμφωνα με τον τόπο εγκατάστασης.....
- 4.2.4 Προσφερόμενες αναβαθμισμένες παροχές και υπηρεσίες των boutique ξενοδοχείων
- 4.2.5 Βασικά χαρακτηριστικά ζήτησης
- 5 | Η θεμελίωση ενός επαγγελματικά θεσπισμένου συστήματος λειτουργίας των «Boutique Hotels» στην Ελλάδα, ως μια νέα συνιστώσα του Ελληνικού ξενοδοχειακού προϊόντος**
- 5.1 Η χρησιμότητα των Ξενοδοχειακών Σημάτων πιστοποίησης και η διαμόρφωση του σήματος Boutique Hotel του ΞΕΕ
- 5.2 Ενέργειες θέσπισης του σήματος «boutique hotels»
- 6 | Οι διαδικασίες εφαρμογής του θεσπισμένου επαγγελματικά συστήματος λειτουργίας «Boutique Hotel» στην Ελλάδα**
- 6.1 Οι διαδικασίες εφαρμογής του θεσπισμένου επαγγελματικά.. συστήματος λειτουργίας Boutique Hotels
- 6.1.1 Ο χαρακτηρισμός και οι βασικές προϋποθέσεις πιστοποίησης των ξενοδοχειακών καταλυμάτων ως «Boutique Hotel»
- 6.1.2 Η διαδικασία πιστοποίησης των ξενοδοχειακών καταλυμάτων ως «Boutique hotel»
- 6.1.3 Οι προδιαγραφές του concept σχεδιασμού του Boutique Hotel για τα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα.....
- 6.1.4 Τα κριτήρια ελέγχου των αναβαθμισμένων παροχών και υπηρεσιών ανά κατηγορία αστεριών για τα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα
- 6.1.5 Οι όροι διατήρησης της πιστοποίησης «Boutique Hotel».....
- 7 | Τα Boutique Hotels στις μετά την Κρίση Αναδιαρθρώσεις του Ξενοδοχειακού Κλάδου.....**
- 7.1 Η πανδημία και η ολική απενεργοποίηση του ξενοδοχειακού κλάδου στην Ελλάδα
- 7.2 Ο ρόλος των boutique hotels στην επανενεργοποίηση του Ξενοδοχειακού Κλάδου
- Βιβλιογραφία

Εισαγωγή

Στην πορεία εξέλιξης των διαρθρωτικών μεταβολών του κλάδου φιλοξενίας στην Ελλάδα το παρόν βιβλίο παρουσιάζει επισταμένα τα θεσμικά προσδιορισμένα χαρακτηριστικά, τις τρέχουσες τάσεις και γενικότερα τη γέννηση στον τομέα καταλύματος ενός διαφοροποιημένου προϊόντος, των «boutique hotels», που εμφανίστηκαν σε διεθνές επίπεδο και αποτελούν ήδη αναπόσπαστο στοιχείο του ξενοδοχειακού κλάδου και του τουρισμού στη χώρα μας.

Σκοπός αυτής της εργασίας είναι μέσα από τη διερεύνηση της εξελικτικής πορείας του ξενοδοχειακού κλάδου, που καθορίζει σε μεγάλο βαθμό την εκάστοτε διαμορφούμενη τουριστική κατανάλωση και απασχόληση σε μία χώρα ή τόπο, να αποτυπωθούν οι προσπάθειες των τελευταίων 10 ετών για τη θεσμική θεμελίωση ενός επαγγελματικά λειτουργούντος καταλυματικού συστήματος, των **boutique ξενοδοχείων**, που συνιστά μια σχετικά νέα μορφή ξενοδοχειακής φιλοξενίας. Η εν λόγω μορφή ξενοδοχειακού καταλύματος, η οποία ικανοποιεί την αυξανόμενη επιθυμία του τουρίστα για εξατομικευμένη εμπειρία διαμονής και διαβίωσης στον τόπο προορισμού έρχεζε, για λόγους εύρυθμης λειτουργικότητας θεσμικής θεμελίωσης, πράγμα που επετεύχθη με την ενεργοποίηση του συστήματος πιστοποίησης «Boutique hotel» από το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος.

Ο κλάδος των καταλυμάτων στην Ελλάδα αποτελεί μια ταχέως εξελισσόμενη βιομηχανία, όπου το ζητούμενο, ιδίως κατά τη διάρκεια του 21ου αιώνα, είναι η ποιοτική του αναβάθμιση και η αύξηση της ανταγωνιστικότητάς του, στην οποία ιδιαίτερο ρόλο παίζει η ποιότητα του ξενοδοχειακού κλάδου. Μετά τη σταδιακή του μετάβαση από την ομογενοποίηση της παραγωγής διαμέσου των μεγάλων ξενοδοχειακών επιχειρήσεων που στήριξαν τη μαζική ικα-

νοποίηση μεγάλων αριθμών τουριστών των τουριστών, έχει αρχίσει σχετικά πρόσφατα και η παράλληλη ανάπτυξη πιο εξειδικευμένων μοντέλων ξενοδοχειακής παραγωγής, όπου η παροχή εξατομικευμένων εμπειριών αποτελεί την προστιθέμενη αξία των νέων αυτών καταλυμάτων. Στην ελληνική ξενοδοχία οι μεταβατικές αυτές διαδικασίες, συνδέονται άμεσα και με τις μεταβολές στην καταναλωτική συμπεριφορά των ξένων κυρίως τουριστών, οι οποίοι ολοένα και περισσότερο επιθυμούν προσωποποιημένες υπηρεσίες διαμονής.

Το βιβλίο αυτό, που αποτελείται από επτά κεφάλαια, στοχεύει να αποτυπώσει και να ερμηνεύσει την όλη διαδικασία διαμόρφωσης των νέων μορφών ξενοδοχειακού καταλύματος που συνιστούν τα **boutique ξενοδοχεία**.

Στο **πρώτο κεφάλαιο** προσδιορίζεται η διαχρονική εξέλιξη του τουριστικού φαινομένου σε παγκόσμιο επίπεδο και η εξελικτική πορεία της τουριστικής ζήτησης στην Ελλάδα, από την πρώτη μεταπολεμική περίοδο έως τις ημέρες μας. Ειδικότερα, αναλύεται η εξέλιξη κύριων μεγεθών του διεθνούς τουρισμού (όπως αφίξεις, εισπράξεις, δαπάνες) σε παγκόσμιο επίπεδο, επίπεδο διευρυμένων περιφερειών και χωρών. Στη δεύτερη ενότητα διερευνάται η εξέλιξη του ελληνικού τουρισμού, από την πλευρά της ζήτησης, σε μια προσπάθεια να προσδιοριστεί η συνολική πορεία του φαινομένου στη χώρα, το οποίο διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην εθνική οικονομία, να εντοπιστούν τα γεγονότα που αποτέλεσαν ορόσημο σε αυτή την πορεία, να προσδιοριστούν τα μεταβαλλόμενα κίνητρα των εισερχόμενων τουριστών καθώς και τα ενδημικά χαρακτηριστικά του. Η ανάλυση, αυτή ολοκληρώνεται με μια προσπάθεια κατάταξης των δεκατριών περιφερειών της χώρας μέσα από την επεξεργασία και ερμηνεία μεγεθών και βασικών δεικτών της τουριστικής ζήτησης.

Στο **δεύτερο κεφάλαιο** παρουσιάζεται συνοπτικά η εξέλιξη της διεθνούς ξενοδοχίας και εν συνεχεία επιχειρείται μια περιοδολόγηση της εξέλιξης της ελληνικής ξενοδοχίας, από τις πρώτες προσπάθειες σχηματισμού του πάγιου τουριστικού αποθεματικού στη χώρα, που χρονικά τοποθετούνται στις αρχές του 19ου αιώνα έως και τις μέρες μας. Ωστόσο, η ανάλυση επικεντρώνεται στη μεταπολεμική περίοδο και εντεύθεν, όπου η ανάδειξη του τουρισμού και

ιδίως του ξενοδοχειακού κλάδου σε βασικό συστατικό της αναπτυξιακής και περιφερειακής πολιτικής συμβάδισε με την εξέλιξη των βασικών μεγεθών του, από το 1950 έως και το 2019.

Στο **τρίτο κεφάλαιο** στην πρώτη ενότητα γίνεται αναφορά στον κλάδο της φιλοξενίας και στη δεύτερη ενότητα δίνεται έμφαση στα κύρια γνωρίσματα των ξενοδοχειακών καταλυμάτων, τα οποία προσδιορίζονται ως παραγωγικές μονάδες τόσο εντάσεως πάγιων-στοιχείων όσο και εντάσεως-εργασίας ή ακόμα καλύτερα εντάσεως προσωπικότητας, καθώς ένας από τους καθοριστικούς παράγοντες ικανοποίησης του τουρίστα-καταναλωτή είναι η εξατομικευμένη εξυπηρέτηση. Στην επόμενη ενότητα αναλύεται η ξενοδοχειακή αγορά, η οποία ειδικά από τα μέσα της δεκαετίας του 2010 διανύει μια περίοδο ανακατατάξεων, στα πλαίσια μιας παγκόσμιας πελατοκεντρικής οικονομίας, με τις συγχωνεύσεις των ξενοδοχειακών brands και τα boutique ξενοδοχεία να αποτελούν τις δύο κυρίαρχες τάσεις. Σε αυτό το πλαίσιο, στην τέταρτη ενότητα του κεφαλαίου αναλύεται η γένεση και η εξέλιξη των boutique ξενοδοχείων σε διεθνές επίπεδο, καθώς επίσης μέσα από τη διεθνή συζήτηση και εμπειρία γίνεται προσπάθεια προσδιορισμού του όρου boutique hotel και των βασικών χαρακτηριστικών του. Στο τέλος του κεφαλαίου αυτού, διαπιστώνεται ότι σήμερα έχει πλέον αναπτυχθεί μια διακριτή βιομηχανία boutique φιλοξενίας, η οποία περιλαμβάνει διάφορους τύπους τουριστικών καταλυμάτων, οι οποίοι και αναλύονται.

Στο **τέταρτο κεφάλαιο**, έχοντας γίνει κατανοητό ότι το boutique hotel αφορά καταλύματα όπου η μοναδικότητα ή αλλιώς η αυθεντικότητα της εμπειρίας αναδύεται σε βασικό ζητούμενο, σε κύριο ερευνητικό ερώτημα αναδεικνύεται ο προσδιορισμός του concept σχεδιασμού και λειτουργίας των boutique ξενοδοχείων που λειτουργούν στην Ελλάδα. Με επίδωξη την ανεύρεση ικανών απαντήσεων στο προαναφερόμενο ερώτημα, εφαρμόστηκε μια μεικτή μέθοδος, υιοθετώντας την προσέγγιση του τριγωνισμού της ποσοτικής και της ποιοτικής έρευνας, στοχεύοντας να καλυφθεί και το σοβαρό έλλειμμα αξιόπιστων στατιστικών στοιχείων, για την ποσοτική και ποιοτική ανάλυση και ερμηνεία της διαρθρωτικής εξέλιξης των boutique ξενοδοχείων στη χώρα. Γεγονός το οποίο οφείλεται

στη μη θεσμοθέτηση, μέχρι πρότινος, των boutique ξενοδοχείων ως διακριτού είδους ξενοδοχειακού καταλύματος στη χώρα, με επακόλουθο τα καταλύματα αυτά να αδειοδοτούνται ως ξενοδοχεία και να πιστοποιούνται στις κατηγορίες αστεριών, χωρίς καμία αναφορά στην ιδιαίτερη μορφή τους. Πρόκειται για ένα έλλειμμα που επιχειρεί να καλύψει –έως έναν βαθμό– το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (ΞΕΕ), με τη θεμελίωση ενός επαγγελματικά θεσπισμένου συστήματος λειτουργίας των Boutique Hotels στη χώρα. Πρόκειται για μια διαδικασία η οποία, όπως αποτυπώνεται στο **πέμπτο κεφάλαιο** του βιβλίου, ξεκίνησε στα τέλη της δεκαετίας του 2000, με τη συγκρότηση ειδικής Ομάδας εργασίας στο Επιμελητήριο και τη δημοσίευση σχετικής μελέτης από τη Πανελλήνια Ομοσπονδία Ξενοδόχων (ΠΟΞ), αλλά ολοκληρώθηκε στα τέλη του 2017 με τη θέσπιση και την ενεργοποίηση του συστήματος πιστοποίησης «Boutique hotel», το οποίο παρουσιάζεται διεξοδικά στο **έκτο κεφάλαιο**. Το ολοκληρωμένο επιχειρηματικό οικοσύστημα λειτουργιών που έχει αναπτύξει και υποστηρίζει το ΞΕΕ συμβάλλει αρχικά στην πιστοποίηση του πρωτοποριακού σχεδιασμού και των καινοτόμων υπηρεσιών και στη συνέχεια στην ουσιαστική ανάδειξη και προβολή των καταλυμάτων εκείνων που προσφέρουν προϊόντα υψηλής προστιθέμενης αξίας.

Στο **έβδομο και τελευταίο κεφάλαιο** αναλύονται θέματα διαχείρισης παγκόσμιων κρίσεων που επηρεάζουν, έστω και βραχυπρόθεσμα, τον τουρισμό και την ξενοδοχία. Ειδικότερα, διαπιστώνεται ότι οι δυσμενείς αυτές συγκυρίες καθ' όλη τη διάρκεια των εβδομήντα ετών ανάπτυξης του τουριστικού φαινομένου δεν οδήγησαν σε μείωση του συνολικού του όγκου, αλλά μετέβαλλαν κάθε φορά, κατά το μάλλον ή ήττον, τον προσανατολισμό και τα χαρακτηριστικά των τουριστικών ροών.

Στην περίπτωση, όμως, της πανδημίας τόσο τα δεδομένα όσο και η γενική αίσθηση είναι ότι η ανθρωπότητα βρίσκεται σε αχαρτογράφητα νερά για τη μετά την Covid-19 εποχή. Υπό αυτές τις συνθήκες, σε κεντρικό θέμα συζήτησης στην Ελλάδα έχουν αναχθεί οι οικονομικές επιπτώσεις και τα μέτρα στήριξης τόσο γενικότερα στην οικονομία όσο και ειδικά στον τουρισμό, την ξενοδοχία και την εστίαση.

Με βάση δε το γεγονός ότι η καταστολή συνεχίζεται για απροσδιόριστο χρονικό διάστημα, είναι η στιγμή να ανοίξει η συζήτηση για τη μορφή όλων των συνισταμένων του τουρισμού και πρωτίστως της ξενοδοχίας και γενικότερα του καταλύματος για την επόμενη μέρα. Σε αυτό το πλαίσιο, θεωρούμε ότι τα boutique ξενοδοχεία μπορούν να παίξουν έναν σημαντικό ρόλο στην προσπάθεια ενίσχυσης του ξενοδοχειακού κλάδου τόσο στη φάση επανέναρξης του τουρισμού όσο και μετά, αφού πρόκειται για μικρά ξενοδοχεία μοναδικού σχεδιασμού και υψηλών προδιαγραφών και κυρίως λειτουργικά εύελικτα, ώστε με τη βοήθεια της βασικής τους επαγγελματικής επιδίωξης, που είναι η ανάπτυξη της αίσθησης, της σπιτικής ζεστασιάς και της άνεσης, ως μείζον στοιχείο της ξενοδοχειακής παραγωγής, να διασφαλίζεται με τον καλύτερο τρόπο το αναγκαίο στο μέλλον αίσθημα της ασφάλειας της υγείας.

Το παρόν βιβλίο αποτελεί ένα χρήσιμο εγχειρίδιο για όσους εκπαιδεύονται και ερευνούν τον τουρισμό. Παράλληλα αποτελεί ένα χρήσιμο εργαλείο για όσους δραστηριοποιούνται στον ξενοδοχειακό κλάδο και όσους απασχολούνται σε ευρύτερα αντικείμενα τα οποία άπτονται του κλάδου των τουριστικών καταλυμάτων (όπως σε ειδικά θέματα αρχιτεκτονικής, εσωτερικής διακόσμησης, εταιρικού σχεδιασμού, μάρκετινγκ, ποιότητας υπηρεσιών κ.ά.).

Κλείνοντας αυτή τη σύντομη εισαγωγική παρουσίαση, χρειάζεται να επισημανθεί ότι το βιβλίο αυτό είναι αποτέλεσμα μια επισταμένης προσέγγισης της μέγιστης δυνατής βιβλιογραφίας, καθώς οι βιβλιογραφικές αναφορές που χρησιμοποιούνται, αλλά και τα στατιστικά στοιχεία που αναλύονται, σκιαγραφούν την πραγματική εξέλιξη του ξενοδοχειακού κλάδου, τόσο σε διεθνές επίπεδο όσο και σε επίπεδο χώρας.

