

Οι υπηρεσίες Φιλοξενίας



Σύμφωνα με την ελληνική τουριστική νομοθεσία, τα τουριστικά καταλύματα ορίζονται ως εξής:

«Τουριστικά καταλύματα είναι οι τουριστικές επιχειρήσεις που υποδέχονται τουρίστες και παρέχουν σε αυτούς διαμονή και άλλες συναφείς προς τη διαμονή υπηρεσίες, όπως εστίαση, ψυχαγωγία, αναψυχή, άθληση».

Διακρίνονται ως εξής:

α) Κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα

1. Ξενοδοχεία: Είναι εγκαταστάσεις διαμονής που διαθέτουν χώρους διανυκτέρευσης σε δωμάτια ή σε διαμερίσματα ενός ή δύο ή περισσότερων χώρων με λουτρό, κοινόχρηστους χώρους υποδοχής και παραμονής των πελατών και αίθουσα παροχής τουλάχιστον πρωινού γεύματος.

Διακρίνονται στις παρακάτω υποκατηγορίες:

Ξενοδοχεία τυπικά (5*, 4*, 3*, 2*, 1*): Πρόκειται για μορφή ξενοδοχείου που περιλαμβάνει κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής εστίασης και αναψυχής πελατών, υπνοδωμάτια (τουλάχιστον δέκα) απλά ή με ιδιαίτερα λουτρά και βοηθητικούς χώρους.

Ξενοδοχεία τύπου Motel (4*, 3*): Πρόκειται για ξενοδοχεία που βρίσκονται εκτός οικισμών και εκτός κατοικημένων περιοχών ή στις παρυφές τους, επί των εθνικών αρτηριών μεγάλης κυκλοφορίας που ενώνουν μεγάλα αστικά ή τουριστικά κέντρα και εμφανίζουν μεγάλη κίνηση αυτοκινήτων. Μπορούν να διαθέτουν πρατήριο βενζίνης, υποχρεωτικά όμως θα διαθέτουν εκτεταμένο χώρο στάθμευσης αυτοκινήτων.



Ξενοδοχεία τύπου ξενώνα (5*, 4*, 3*): Πρόκειται για ξενοδοχείο μικρής δυναμικότητας μέχρι εκατό (100) κλινών που διαθέτει κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής και εστίασης πελατών, υπνοδωμάτια (τουλάχιστον δέκα) απλά ή με ιδιαίτερα λουτρά και βοηθητικούς χώρους. Τα ξενοδοχεία τύπου ξενώνα έχουν μειωμένες απαιτήσεις εξυπηρέτησεων σε σχέση με την αντίστοιχη τάξη των τυπικών ξενοδοχείων.

Οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις (camping & glamping): Είναι κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα, υπαίθρια, με ή χωρίς οικίσκους, στα οποία παρέχεται η δυνατότητα διαμονής, εστίασης και αναψυχής τουριστών που διαθέτουν ή όχι ίδια κατασκηνωτικά και μεταφορικά μέσα, όπως συρόμενα ή αυτοκινούμενα τροχόσπιτα, ρυμουλκούμενα ή ημιρυμουλκούμενα τροχόσπιτα, σκηνές, τροχοσκηνές απλές ή πολυτελείς.



Ξενώνες φιλοξενίας νέων: Είναι κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα τα οποία βρίσκονται εντός σχεδίων πόλεων και οικισμών. Επιτρέπεται η μετατροπή υφιστάμενων ξενοδοχειακών καταλυμάτων ή πολυώροφων οικοδομών σε ξενώνες φιλοξενίας νέων, εφόσον πληρούν τις τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές.



Σύνθετα τουριστικά καταλύματα: Είναι τα ξενοδοχειακά καταλύματα που ανεγείρονται σε συνδυασμό: (α) με τουριστικές επιπλωμένες κατοικίες και (β) με εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής.

Ως εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής νοούνται:

- Συνεδριακά κέντρα
- Γήπεδα γκολφ
- Κέντρα θαλασσοθεραπείας
- Τουριστικοί λιμένες
- Χιονοδρομικά κέντρα
- Θεματικά πάρκα
- Κέντρα προπονητικού αθλητικού τουρισμού
- Υδροθεραπευτήρια
- Μονάδες ιαματικής θεραπείας
- Κέντρα ιαματικού τουρισμού θερμαλισμού, κέντρα αναζωογόνησης, κέντρα ευεξία και αισθητικής
- Κέντρα καταδυτικού τουρισμού

Πρόκειται για Μικτή εγκατάσταση ξενοδοχείου κλασικού τύπου & επιπλωμένων διαμερισμάτων (Τουριστικό χωριό) 4* & 5*: Πρόκειται για μορφή ξενοδοχείου που διαθέτει: κοινόχρηστους χώρους υποδοχής, παραμονής, εστίασης και αναψυχής πελατών, καταστήματα για την εξυπηρέτηση των πελατών, βοηθητικούς χώρους και χώρους διανυκτέρευσης σε δωμάτια με λουτρό ή διαμερίσματα του ενός, δύο ή περισσότερων κυρίως χώρων με πλήρες λουτρό και μικρό μαγειρείο. Κύριο χαρακτηριστικό της μονάδας είναι το μέγεθος που δεν μπορεί να είναι μικρότερο των



τριακοσίων (300) κλινών.



Ξενοδοχεία συνιδιοκτησίας (condo hotels): Είναι ξενοδοχειακά καταλύματα της παραγράφου 1, κατηγορίας 3 ή 4 ή 5 αστερών, εντός εγκεκριμένων σχεδίων πόλεων και εντός ορίων οικισμών που έχουν χτιστεί πριν από το 1923 ή σε περιοχή κάτω των

2.000 κατοίκων. Πρόκειται για μακροχρόνια μίσθωση σε φορέα διαχείρισης υφιστάμενων κτιρίων 6 μήνες τον χρόνο για χρονικό διάστημα τουλάχιστον 10 ετών, έναντι συγκεκριμένης αμοιβής (άρθρο 3 του Ν. 4179/2013, Α' 175).

Ξενοδοχειακά τουριστικά καταλύματα εντός παραδοσιακών κτισμάτων που προβλέπονται στο π.δ. 33/1979. Τα ξενοδοχεία αυτά μπορούν να έχουν οποιαδήποτε μορφή ξενοδοχειακής επιχείρησης (ξενοδοχείο, ξενώνας κ.λπ.). Βασικά κριτήρια αποτελούν η αξία του κτιρίου από αρχιτεκτονική σκοπιά, να υπάρχει σκοπιμότητα για την εγκατάσταση στην περιοχή και να είναι βιώσιμο ως τουριστική επιχείρηση.



Ρυθμίσεις που αφορούν τα άτομα με αναπηρία

Για τα Άτομα Μειωμένης Κινητικότητας (ΑΜΚ) ορίζεται στα ξενοδοχεία ένα ποσοστό 5% επί της συνολικής δυναμικότητας του καταλύματος. Συγκεκριμένα, είναι υποχρεωτικό να υπάρχουν μέχρι 5 δωμάτια συνολικά για ΑΜΚ.



β) Μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα

1. Αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα – τουριστικές επιπλωμένες επαύλεις (βίλες): Ορίζονται μονοκατοικίες, επιφάνειας τουλάχιστον 80 τ.μ., οι οποίες έχουν ανεξάρτητη εξωτερική είσοδο και παρουσιάζουν αυτοτέλεια οικοπέδου/γηπέδου και κτίσματος. Δομούνται με όρους δόμησης κατοικίας (άρθρο 46 του Ν. 4179/2013).

2. Αυτοεξυπηρετούμενα καταλύματα – τουριστικές επιπλωμένες κατοικίες: Ορίζονται μεμονωμένες ή σε συγκρότημα μονοκατοικίες, επιφάνειας τουλάχιστον 40 τ.μ. η καθεμία, που λειτουργούν ανεξάρτητα. Δομούνται με όρους δόμησης κατοικίας.

3. Ενοικιαζόμενα επιπλωμένα δωμάτια – διαμερίσματα: Ορίζονται εγκαταστάσεις διαμονής που διαθέτουν χώρους διανυκτέρευσης σε δωμάτια ή και σε διαμερίσματα ενός ή δύο ή περισσότερων χώρων με λουτρό.



Οι διακρίσεις των ξενοδοχείων, ανάλογα με τον τρόπο εγκατάστασής τους, είναι:

α) Αστικά ξενοδοχεία (Ξενοδοχεία πόλης):

Πρόκειται για ξενοδοχεία που βρίσκονται μέσα σε πόλη ή οικισμό, στο διοικητικό ή εμπορικό κέντρο, κοντά σε αεροδρόμιο ή λιμάνι ή σταθμό υπεραστικών λεωφορείων ή σιδηροδρομικό σταθμό, ή κοντά σε εκπαιδευτικά ιδρύματα κλπ. Τα ξενοδοχεία αυτά εξυπηρετούν ταξιδιώτες ή και τουρίστες για ολιγοήμερη παραμονή ή γενικά άτομα που δεν έχουν μόνιμη κατοικία στην περιοχή όπως π.χ. φοιτητές, υπάλληλοι κ.ά



β) Παραθεριστικά ξενοδοχεία: Πρόκειται για ξενοδοχεία που βρίσκονται μέσα σε πόλη σε προάστιο ή οικισμό προϋφιστάμενο του 1923 ή παραδοσιακό οικισμό σε περιοχή εκτός σχεδίου. Για να χαρακτηριστεί ένα ξενοδοχείο σαν παραθεριστικό πρέπει η περιοχή να έχει τις κατάλληλες προϋποθέσεις για παραθερισμό, δηλαδή να είναι κοντά στη θάλασσα ή σε δάσος ή βουνό για χειμερινά σπορ, περιπάτους, ορειβασία. Ακόμη να παρουσιάζει ειδικά ενδιαφέροντα δηλαδή να βρίσκεται κοντά σε

αρχαιολογικό χώρο ή βιότοπο ή παραδοσιακά οικιστικά σύνολα. Προορισμός του παραθεριστικού ξενοδοχείου είναι η παραμονή τουριστών-παραθεριστών πέραν των 2-3 ημερών ενώ είναι εποχικής λειτουργίας. Διακρίνονται σε ξενοδοχεία λουτροπόλεων, παραθαλάσσια και ορεινά ξενοδοχεία.



Οι διακρίσεις των ξενοδοχείων, ανάλογα με τις προσφερόμενες υπηρεσίες, είναι:

- Απλά, που προσφέρουν μόνο διαμονή.
- Σύνθετα, που προσφέρουν επιπλέον της διαμονής και διατροφή.
- Πολυσύνθετα, που προσφέρουν επιπλέον της διαμονής και της διατροφής και ψυχαγωγία.

Κατάταξη κύριων και μη κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων

Αρμόδιος φορέας για την κατάταξη των κύριων ξενοδοχειακών καταλυμάτων και των ενοικιαζόμενων επιπλωμένων δωματίων-διαμερισμάτων, όπου θα τηρεί και μητρώο διακριτικών τίτλων, ορίζεται το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (ΞΕΕ), το οποίο εκδίδει το οικείο πιστοποιητικό κατάταξης.

1. Τα ξενοδοχεία κατατάσσονται υποχρεωτικά με τη μέθοδο των αστέρων με ανώτατη την κατηγορία των πέντε αστέρων (5*) και κατώτατη την κατηγορία του ενός αστέρου (1*). Κάθε ξενοδοχείο κατατάσσεται σε μία από τις κατηγορίες σύμφωνα με τα μόρια που συγκεντρώνει από τα κριτήρια που υπάρχουν βάσει των προδιαγραφών που διαθέτει καθένα από αυτά (π.χ. χώρος στάθμευσης, κλιματισμός-θέρμανση, 24ωρη λειτουργία υποδοχής, business center, υπηρεσία μεταφοράς αποσκευών, πισίνα, Salon de beauté κ.λπ.).
2. Όσον αφορά τα ενοικιαζόμενα επιπλωμένα δωμάτια-διαμερίσματα, αυτά κατατάσσονται σε κατηγορίες κλειδιών βάσει των τεχνικών και λειτουργικών τους προδιαγραφών και τα βαθμολογούμενα κριτήρια. Κατατάσσονται σε τρεις κατηγορίες κλειδιών, με ανώτατη των τεσσάρων (4) κλειδιών και κατώτατη των δύο (2) κλειδιών.

Υπηρεσίες σίτισης

Επισιτισμός είναι ο τομέας του κλάδου φιλοξενίας που είναι υπεύθυνος για την προμήθεια φαγητού και ποτού. Θα μπορούσαμε να τον παρουσιάσουμε ως εξής:

Επισιτισμός:



Εμπορικού τομέα



Επιχειρήσεις που απευθύνονται σε περιορισμένο κοινό (Εστιατόρια μεταφορικών μέσων, π.χ. τρένων, πλοίων, Ιδιωτικά Club: Golf club, tennis club)



Μη εμπορικές - περιορισμένου κοινού : Εστιατόρια εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, π.χ. ΑΕΙ/ΤΕΙ Νοσοκομειακών ιδρυμάτων

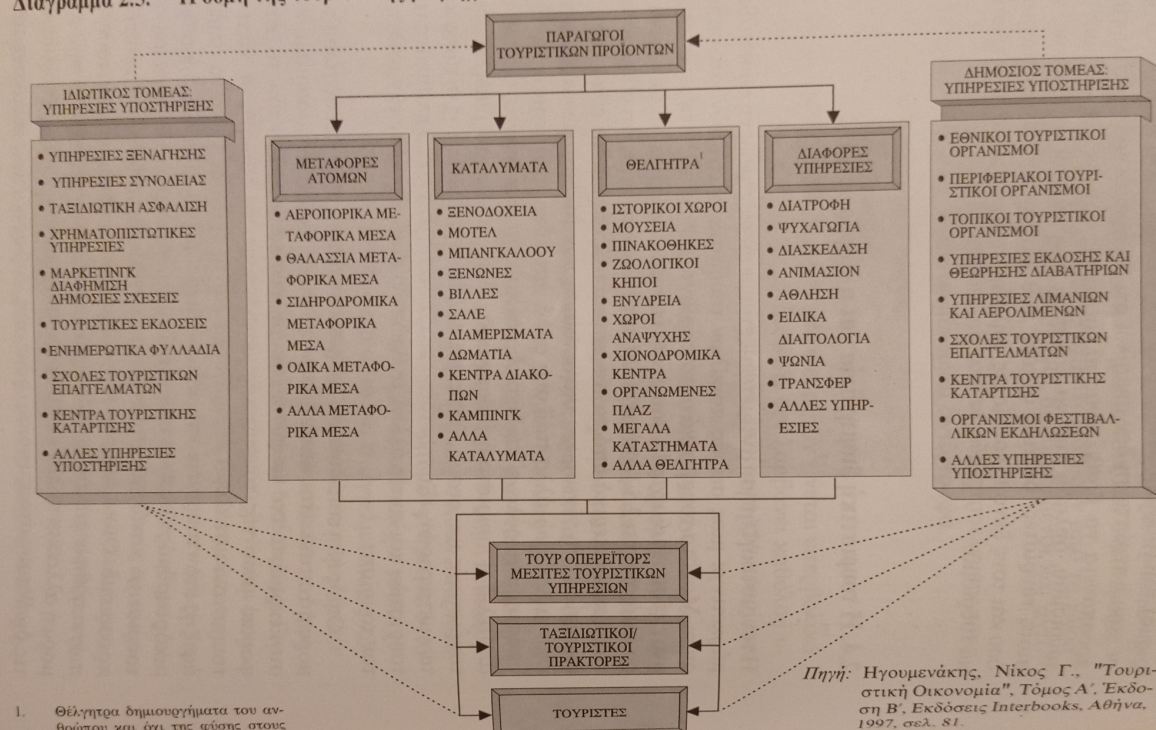
Επιχειρήσεις που απευθύνονται σε ευρύ κοινό: Εστιατόρια ξενοδοχείων,



Εστιατόρια/Pub/ Bars/wine bars/ Fast Food

ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ

Διάγραμμα 2.5. Η δομή της τουριστικής βιομηχανίας



Θέλγητρα τουριστικών προορισμών

Σημαντικό ρόλο για την ανάπτυξη του τουρισμού μιας περιοχής παίζουν τα θέλγητρα που αυτή προσφέρει στον επισκέπτη της. Αυτά μπορούμε να τα κατηγοριοποιήσουμε στις ακόλουθες κατηγορίες:

Φυσικοί πόροι: Αναφερόμαστε στην ιδιαιτερότητα που παρουσιάζει το φυσικό τοπίο μιας περιοχής.

1. Οι όμορφες παραλίες, τα ποτάμια, οι λίμνες.
2. Ιδιαίτερα οικοσυστήματα, π.χ. τα τροπικά δάση.
3. Το κλίμα της περιοχής, π.χ. η ύπαρξη ζεστού και ξηρού κλίματος είναι ένα στοιχείο που αναζητούν οι τουρίστες.

Τεχνητά τουριστικά θέλγητρα: Πρόκειται για τα θέλγητρα που έφτιαξε ο άνθρωπος.

1. Πολιτιστικά μνημεία.
2. Μουσεία.
3. Τα ιδιαίτερα τοπικά ήθη και έθιμα της περιοχής.
4. Γαστρονομία.
5. Φεστιβάλ Μουσικής και Θεάτρου.
6. Αρχιτεκτονικά σύνολα.



ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, ο τουρισμός διακρίνεται στις εξής κατηγορίες:

Εγχώριος τουρισμός/ Domestic tourism	Ο εγχώριος τουρισμός περιλαμβάνει τις δραστηριότητες του επισκέπτη που κατοικεί στο εσωτερικό της χώρας ως μέρος ενός εγχώριου τουριστικού ταξιδιού.
Εγχώριος επισκέπτης/ Domestic tourist	Ο επισκέπτης που ταξιδεύει στη χώρα διαμονής του είναι εγχώριος επισκέπτης και οι δραστηριότητές του αποτελούν μέρος του εγχώριου τουρισμού.
Εισερχόμενος τουρισμός/ Inbound tourism	Ο εισερχόμενος τουρισμός περιλαμβάνει τις δραστηριότητες ενός μη κατοίκου επισκέπτη εντός της χώρας την οποία επισκέπτεται (π.χ. ένας Ολλανδός που ταξιδεύει στην Ελλάδα).
Εξερχόμενος τουρισμός/ Outbound tourism	Ο εξερχόμενος τουρισμός περιλαμβάνει τις δραστηριότητες ενός επισκέπτη που διαμένει εκτός της χώρας στην οποία διαμένει μόνιμα (π.χ. ένας Έλληνας που ταξιδεύει στην Ιταλία).
Διεθνής τουρισμός/ International tourism	Ο διεθνής τουρισμός περιλαμβάνει εισερχόμενο τουρισμό και εξερχόμενο τουρισμό.
Εσωτερικός τουρισμός/ Internal tourism	Ο εσωτερικός τουρισμός περιλαμβάνει τον εγχώριο τουρισμό και τον εισερχόμενο τουρισμό, δηλαδή τον τουρισμό με δραστηριότητες των επισκεπτών κατοίκων και μη κατοίκων εντός της χώρας αναφοράς.
Εσωτερικός τουρισμός/ Internal tourism	Ως εποχικός τουρισμός ορίζεται εκείνος του οποίου οι δραστηριότητες επηρεάζονται από τις καιρικές συνθήκες και διαρκεί λίγους μήνες τον χρόνο.
Συνεχής τουρισμός	Συνεχής είναι ο τουρισμός του οποίου οι δραστηριότητες δεν επηρεάζονται από τις καιρικές συνθήκες και διαρκεί όλο το έτος.