

Interreg



Ελλάδα-Κύπρος

Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης



ΑνΔιΚαΤ



Αναπτυξιακή Εταιρεία Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου - Ενεργειακή Α.Ε.: Πρωτόκολλο / οδηγίες ανάπτυξης και λειτουργίας δικτύου καταδυτικών διαδρομών (Π6.2.1.α)

30/06/2021



Συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΤΠΑ) και από Εθνικούς Πόρους της Ελλάδας και της Κύπρου

ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ: ΑνΔιΚαΤ - Καταδυτικές Διαδρομές σε Θαλάσσιες Προστατευόμενες Περιοχές της Ανατολικής Μεσογείου - Ανάπτυξη Δικτύου Καταδυτικού Τουρισμού

Παραδοτέο: 6.2.1 «Πρωτόκολλο / οδηγίες ανάπτυξης και λειτουργίας δικτύου καταδυτικών διαδρομών»

Δικαιούχος: Αναπτυξιακή Εταιρεία Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου - Ενεργειακή Α.Ε.

Ανάδοχος:

Ένωση Εταιρειών



**«NOISIS Σύμβουλοι Επιχειρησιακής
Στρατηγικής και Ανάπτυξης Α.Ε.»**
Κανελλοπούλου 15, Κηφισιά,
Τ.Κ. 252 48, Θεσσαλονίκη
Τηλ.: 2310 455299, Fax:2310 434130
E-mail: info@noisis.gr,
URL: www.noisis.com.gr



ΓΝΩΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΙΑΚΗ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ Ι.Κ.Ε.
Καραολή & Δημητρίου 20, 551 31, Καλαμαριά,
Θεσ/νίκη
Τηλ. – Φαξ: 2310 403371 – 2
E-mail: info@gnosianaptixiaki.gr
URL: www.gnosianaptixiaki.gr

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
1. Γενικές διατάξεις:	4
2. Περιγραφή δομής κανονισμού:	7
3. Διοικητικό σχήμα – Στελέχωση	8
4. Ανάλυση απαιτήσεων και κριτηρίων λειτουργίας	8
5. Υποδομές	11
6. Τροποποίηση κανονισμού λειτουργίας	11
7. Διαχείριση – έλεγχος:	12

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Οι κατευθυντήριες οδηγίες για τη κατάρτιση κανονισμού λειτουργίας, βασίζονται στις περιβαλλοντικές, οικολογικές, καταδυτικές, τουριστικές και μορφολογικές παραμέτρους της περιοχής. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι ορισμένες καταδυτικές περιοχές ενδιαφέροντος έχουν περιορισμούς λόγω ενάλιου αρχαιολογικού ενδιαφέροντος.

Η λειτουργία των προστατευόμενων / καταδυτικών περιοχών, πιθανών να διέπεται υπό την αρμοδιότητα ενός φορέα διαχείρισης, που ανήκει διοικητικά στην Περιφέρεια.

Περιοριστικοί παράγοντες λειτουργίας, αφορούν τη περίοδο της τουριστικής λειτουργίας, τις καιρικές συνθήκες που γίνονται απαγορευτικές, ιδίως κατά τη περίοδο του χειμώνα.

1. Γενικές διατάξεις:

Τροποποιήσεις σε διατάξεις καταδύσεων αναψυχής

1. Το άρθρο 1 του ν. 3409/2005 (Α' 273) αντικαθίσταται ως εξής:

«Η άσκηση υποβρύχιας δραστηριότητας ή δραστηριότητας περιήγησης επιφανείας με μάσκα και αναπνευστήρα (snorkelling) στη θάλασσα και στις λοιπές περιοχές αρμοδιότητας του Υπουργού Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής, με αναπνευστικές συσκευές ή άλλα υποθαλάσσια μέσα, χάριν αναψυχής ή αθλητικών σκοπών, η εκπαίδευση εκπαιδευτών αυτοδυτών και ερασιτεχνών αυτοδυτών υπάγεται στην εποπτεία και στον έλεγχο του Υπουργείου Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής.».

2. Το άρθρο 2 του ν. 3409/2005 αντικαθίσταται ως εξής: «Στις καταδύσεις αναψυχής και στις περιηγήσεις επιφανείας με μάσκα και αναπνευστήρα (snorkelling), οπουδήποτε και αν διενεργούνται, εφαρμόζονται τα εκάστοτε σε ισχύ Εθνικά Πρότυπα Καταδύσεων Αναψυχής, που αφορούν στις ελάχιστες απαιτήσεις ασφαλείας για την εκπαίδευση ερασιτεχνών αυτοδυτών και την εκπαίδευση εκπαιδευτών αυτοδυτών, στις ελάχιστες απαιτήσεις ασφαλείας για την εκπαίδευση των συμμετεχόντων σε περιήγηση επιφανείας με μάσκα και αναπνευστήρα (snorkelling), στις απαιτήσεις για τους παρόχους υπηρεσιών ερασιτεχνικής κατάδυσης, καθώς και στα εξαρτήματα κατάδυσης και αναπνευστικού εξοπλισμού».

3. Η περ. α' του άρθρου 3 του ν. 3409/2005 αντικαθίσταται ως εξής:

«α) Καταρτίζει πρόγραμμα εκπαίδευσης για καταδύσεις αναψυχής και πρόγραμμα εκπαίδευσης για περιήγηση επιφανείας με μάσκα και αναπνευστήρα (snorkelling), το οποίο παρέχει για εφαρμογή σε παρόχους καταδυτικών υπηρεσιών αναψυχής, οι οποίοι αναγνωρίζονται από αυτόν ως ικανοί να παρέχουν τέτοιες υπηρεσίες, σύμφωνα με το πιστοποιημένο σχήμα εκπαίδευσης που διαθέτει και εφαρμόζει.».

4. Η περ. γ' του άρθρου 3 του ν. 3409/2005 αντικαθίσταται ως εξής:

«γ) Εκδίδει πιστοποιητικά εκπαίδευσης στους εκπαιδευόμενους ερασιτέχνες και εκπαιδευτές αυτοδύτες που έχουν ολοκληρώσει την εκπαίδευση αυτόνομης κατάδυσης, πιστοποιητικά εκπαίδευσης στους εκπαιδευόμενους συμμετέχοντες σε περιήγηση επιφανείας με μάσκα και αναπνευστήρα (snorkelling), σύμφωνα με το πιστοποιημένο πρόγραμμά του και τηρεί σχετικούς καταλόγους των αναγνωριζόμενων από αυτόν παρόχων και των προσώπων στα οποία χορηγήθηκαν πιστοποιητικά εκπαίδευσης.».

5. Στο τέλος της παρ. 1 του άρθρου 6 του ν. 3409/2005 προστίθενται οι εξής περιπτώσεις:

«δ) περιήγησης επιφανείας με μάσκα και αναπνευστήρα (snorkelling),

ε) εκμίσθωσης εξοπλισμού περιήγησης επιφανείας με μάσκα και αναπνευστήρα (snorkelling)».

6. Στην παρ. 2 του άρθρου 6 του ν. 3409/2005 προστίθεται περ. γ' ως εξής:

«γ) Περιήγηση επιφανείας με μάσκα και αναπνευστήρα (snorkelling), είναι η υπηρεσία μεταφοράς, συνοδείας, επιτήρησης και υποστήριξης σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης, που αφορά σε κολυμβητική δραστηριότητα με χρήση μάσκας, αναπνευστήρα και θαλασσίων πέδινων, κατά την οποία οι συμμετέχοντες παραμένουν στην επιφάνεια της θάλασσας ή πραγματοποιούν περιστασιακές καταδύσεις μόνο με την αναπνοή τους. Κατά τη διάρκειά της, οι συμμετέχοντες δύνανται επίσης να χρησιμοποιούν συσκευές ή εξοπλισμό ρύθμισης πλευστότητας, για να υποστηρίζονται στην επιφάνεια, ανάλογα με τις συνθήκες που επικρατούν και τις ικανότητές τους. Η υπηρεσία αυτή προσφέρεται από πάροχο καταδυτικών υπηρεσιών αναψυχής, σύμφωνα με το πιστοποιημένο πρόγραμμα εκπαίδευσης του οργανισμού από τον οποίο έχει εξουσιοδοτηθεί.».

7. Στην περ. β' της παρ. 1 του άρθρου 7 του ν. 3409/ 2005 προστίθεται υποπερίπτωση δδ) ως εξής:

«δδ) Για υπηρεσίες περιήγησης επιφανείας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του οργανισμού από τον οποίο έχουν πιστοποιηθεί».

8. Στο τέλος της παρ. 2 του άρθρου 7 του ν. 3409/2005 προστίθεται εδάφιο ως εξής:

«Για το εκπαιδευτικό προσωπικό του παρόχου καταδυτικών υπηρεσιών αναψυχής δεν απαιτείται γνώση της ελληνικής, εφόσον κατά τον χρόνο που εκπαιδεύει ή συνοδεύει αλλοδαπούς είναι δυνατή η άμεση επικοινωνία του με ελληνόφωνο στέλεχος της επιχείρησης του παρόχου».

Τροποποίηση διατάξεων περί καταδυτικών πάρκων

1. Το πρώτο εδάφιο της παρ. 1 του άρθρου 13 του ν. 3409/2005 (Α' 273) αντικαθίσταται ως ακολούθως:

«Με κοινή απόφαση των αρμοδίων οργάνων των Υπουργείων Οικονομικών και Περιβάλλοντος και Ενέργειας, έπειτα από εισήγηση των αρμόδιων υπηρεσιών των Υπουργείων Εθνικής Άμυνας, Πολιτισμού και Αθλητισμού, Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής, Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων και Τουρισμού είναι δυνατόν θαλάσσια έκταση μαζί με τον αντίστοιχο πυθμένα, να χαρακτηρίζεται ως καταδυτικό πάρκο. Σε περίπτωση που εντός του καταδυτικού πάρκου περιλαμβάνονται ναυάγια κυριότητας του Υπουργείου Εθνικής Άμυνας ή του Υπουργείου Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής, απαιτείται προηγούμενη σύμφωνη γνώμη του αντίστοιχου Υπουργείου. Σε περίπτωση που εντός του καταδυτικού πάρκου περιλαμβάνονται ΕΕΑΧ ή μνημεία ή ιστορικοί τόποι απαιτείται προηγούμενη σύμφωνη γνώμη του Υπουργείου Πολιτισμού και Αθλητισμού μετά από γνώμη του αρμόδιου κεντρικού συμβουλίου.»

2. Το τρίτο εδάφιο της παρ. 1 του άρθρου 13 του ν. 3409/2005 αντικαθίσταται ως ακολούθως:

«Πέριξ του χώρου του καταδυτικού πάρκου μπορεί να προβλέπεται ζώνη ασφαλείας πλάτους πενήντα (50) μέτρων όπου απαγορεύονται η αλιεία και η ναυσιπλοΐα, και πέραν αυτής ζώνη ελεγχόμενης ήπιας αλιείας πλάτους διακοσίων πενήντα (250) μέτρων, όπου η αλιεία ασκείται μόνον με ερασιτεχνικά και επαγγελματικά παράκτια αλιευτικά σκάφη».

3. Η παρ. 4 του άρθρου 13 του ν. 3409/2005 αντικαθίσταται ως ακολούθως:

«4. Το συνολικό εμβαδόν της επιφανείας καταδυτικού πάρκου δεν μπορεί να είναι μεγαλύτερο από δύο (2) τετραγωνικά χιλιόμετρα και μπορεί να αποτελείται από έως και τρία (3) χωριστά τμήματα θαλάσσιου χώρου με μέγιστη απόσταση εκατόν πενήντα (150) μέτρων μεταξύ τους».

4. Το δεύτερο εδάφιο της περ. α' της παρ. 5 του άρθρου 13 του ν. 3409/2005 αντικαθίσταται ως ακολούθως:

«Πάσης φύσεως σκάφη εντός των καταδυτικών πάρκων τηρούν τις διατάξεις των Διεθνών Κανονισμών Αποφυγής Συγκρούσεων (Δ.Κ.Α.Σ.), σύμφωνα με το ν.δ. 93/ 1974 (Α' 293). Ειδικότεροι όροι και προϋποθέσεις ασφαλούς ναυσιπλοΐας για τα σκάφη αυτά δύνανται να καθορίζονται με την απόφαση παραχώρησης ως μέρος του Κανονισμού Λειτουργίας του καταδυτικού πάρκου. Σε συντρέχουσα περίπτωση αντιμετώπισης ή ρύθμισης ζητημάτων έκτακτης ή ειδικής φύσης, τα οποία έχουν σχέση με την τήρηση της τάξης και της ασφάλειας πέριξ

των καταδυτικών πάρκων, εφαρμόζονται οι σχετικές διατάξεις του Γενικού Κανονισμού Λιμένα κάθε λιμενικής αρχής».

5. Η περ. β' της παρ. 5 του άρθρου 13 του ν. 3409/2005 αντικαθίσταται ως ακολούθως:

«β. Απαγορεύεται η αγκυροβολία. Η πρόσδεση των σκαφών και των πλωτών μέσων γίνεται αποκλειστικά σε ειδικά ναύδετα που φέρουν κατάλληλη σήμανση σύμφωνα με τις υποδείξεις της Υδρογραφικής Υπηρεσίας και της Υπηρεσίας Φάρων και των οποίων η πόντιση γίνεται με την ελάχιστη δυνατή όχληση προς το υποβρύχιο περιβάλλον».

6. Το πρώτο εδάφιο της παρ. 7 του άρθρου 13 του ν. 3409/2005 αντικαθίσταται ως εξής:

«7. Ο κατά την παρ. 1 χαρακτηρισμός είναι δυνατόν να περιλαμβάνει ή να αναφέρεται σε θαλάσσια περιοχή που έχει ενταχθεί στο δίκτυο Natura 2000 κατά τα οριζόμενα στον ν. 3937/2011 και τις λοιπές σχετικές διατάξεις ή σε Εθνικό Θαλάσσιο Πάρκο ή άλλη προστατευόμενη θαλάσσια περιοχή ή σε τμήματα τέτοιων περιοχών. Ο χαρακτηρισμός, κατά την παρ. 1, είναι δυνατόν να περιλαμβάνει και θαλάσσιες περιοχές όπου έχουν χωροθετηθεί και λειτουργούν θαλάσσιες υδατοκαλλιέργειες για τον σκοπό της αναψυχής με ταυτόχρονη ανάδειξη της ελληνικής υδατοκαλλιέργειας και του προϊόντος της ως καταδυτικού. Στον χώρο των καταδυτικών πάρκων μπορούν να περιλαμβάνονται ναυάγια και ΕΕΑΧ. Καταδυτικά πάρκα δύναται να χωροθετηθούν σε περιοχή οριοθετημένου ενάλιου αρχαιολογικού χώρου με απόφαση του αρμοδίου οργάνου του Υπουργείου Πολιτισμού και Αθλητισμού. Με όμοια απόφαση τα καταδυτικά πάρκα επιτρέπεται να περιλαμβάνουν στον θαλάσσιο χώρο τους και κηρυγμένους ενάλιους αρχαιολογικούς χώρους, στους οποίους απαγορεύονται η είσοδος και οι καταδύσεις, καθώς και ΕΕΑΧ, εφόσον η λειτουργία αυτών των χώρων διέπεται από ειδικό κανονισμό σύμφωνα με τις προβλέψεις της εν λόγω διάταξης».

7. Προστίθεται υποπερ. δδ' στην περ. γ' της παρ. 8 του άρθρου 13 του ν. 3409/2005 ως εξής:

«δδ. Στις διαστάσεις και τη θέση των ναυδέντων σύμφωνα με τη μελέτη αγκύρωσης και τοπογραφικά διαγράμματα της περ. στ'».

8. Το έβδομο εδάφιο της παρ. 11 του άρθρου 13 του ν. 3409/2005 αντικαθίσταται ως εξής:

«Η παραχώρηση έχει διάρκεια είκοσι (20) ετών και είναι δυνατόν να ανανεώνεται για δέκα (10) έτη κάθε φορά με κοινή απόφαση των αρμόδιων οργάνων των Υπουργείων Οικονομικών και Περιβάλλοντος και Ενέργειας, έπειτα από εισήγηση των αρμόδιων Υπηρεσιών των Υπουργείων της παρ. 1, συνοδευόμενη από τα δικαιολογητικά των περ. α', β' και ζ' της παρ. 8. Ο φορέας υποχρεούται να διαθέτει περιβαλλοντική αδειοδότηση σε ισχύ (ΑΕΠΟ ή υπαγωγή σε ΠΠΔ) σύμφωνα με τις προβλέψεις του ν. 4014/2011. Το ετήσιο αντάλλαγμα (μίσθωμα) για την παραχώρηση αμιγώς του θαλάσσιου χώρου του καταδυτικού πάρκου διαμορφώνεται κλιμακωτά, σε συσχέτιση με τη μέση τιμή παραχώρησης απλής χρήσης αιγιαλού ανά δήμο, ως εξής:

α. για μέση τιμή παραχώρησης απλής χρήσης αιγιαλού έως 30 ευρώ/τ.μ.: από 5 έως 10 ευρώ/στρέμμα παραχώρησης θαλάσσιου χώρου,

β. για μέση τιμή παραχώρησης απλής χρήσης αιγιαλού 31 80 ευρώ/τ.μ.: από 7,5 έως 15 ευρώ/στρέμμα παραχώρησης θαλάσσιου χώρου,

γ. για μέση τιμή παραχώρησης απλής χρήσης αιγιαλού από 81 ευρώ/τ.μ. και άνω: από 10 έως 20 ευρώ/στρέμμα παραχώρησης θαλάσσιου χώρου.

Για την καταβολή του μισθώματος δίδεται περίοδος χάριτος ενός έτους από την παραχώρηση, για την οποία δεν καταβάλλεται μίσθωμα.

Σε περίπτωση, που εντός του Καταδυτικού Πάρκου βρίσκονται ναυάγια και ή ναυαγήματα, που, σύμφωνα με το άρθρο 4 του ν.δ. 2648/1953 (Α' 295), αποτελούν κυριότητα του Μετοχικού Ταμείου Ναυτικού (Μ.Τ.Ν.), ο Φορέας Διαχείρισης υποχρεούται να καταβάλλει προς το Μ.Τ.Ν. το δέκα τοις εκατό (10%) του ετήσιου ανταλλάγματος (μισθώματος) για την παραχώρηση των δικαιωμάτων διαχείρισης του Πάρκου».

9. Οι παρ. 12 και 13 του άρθρου 13 του ν. 3409/2005 αντικαθίστανται ως εξής:

«12. Σε περίπτωση μη εκπλήρωσης ή πλημμελούς εκπλήρωσης του σκοπού της παραχώρησης εκ μέρους του φορέα διαχείρισης, καθώς και για λόγους δημοσίου συμφέροντος είναι δυνατή η άρση του κατά την παρ. 1 χαρακτηρισμού της σχετικής θαλάσσιας περιοχής ως καταδυτικού πάρκου με κοινή απόφαση των αρμόδιων οργάνων των Υπουργείων Οικονομικών και Περιβάλλοντος και Ενέργειας. Η άρση του χαρακτηρισμού της σχετικής θαλάσσιας περιοχής ως καταδυτικού πάρκου επιφέρει και τη λήξη της παραχώρησης της χρήσης και της διαχείρισης του πάρκου από τον φορέα διαχείρισης αυτού. 13. Η από οποιαδήποτε αιτία λήξη της παραχώρησης καταδυτικού πάρκου στον φορέα διαχείρισης αυτού αίρει τον κατά την παρ. 1 χαρακτηρισμό της σχετικής θαλάσσιας περιοχής ως καταδυτικού πάρκου. Για την άρση εκδίδεται σχετική διαπιστωτική απόφαση των αρμόδιων οργάνων των Υπουργείων Οικονομικών και Περιβάλλοντος και Ενέργειας, έπειτα από εισήγηση των αρμόδιων υπηρεσιών των Υπουργείων Εθνικής Άμυνας, Πολιτισμού και Αθλητισμού, Ναυτιλίας και Νησιωτικής Πολιτικής, Αγροτικής Ανάπτυξης και Τροφίμων και Τουρισμού».

10. Η παρ. 14 του άρθρου 13 του ν. 3409/2005 αντικαθίσταται ως εξής:

«14. Ο φορέας διαχείρισης του καταδυτικού πάρκου ασκεί αποκλειστικά και μόνο τη διαχείριση, οργάνωση, επίβλεψη, προστασία και εκμετάλλευση του πάρκου, ως επισκέψιμου υποβρύχιου χώρου αναψυχής και δεν παρέχει υπηρεσίες καταδύσεων αναψυχής, που παρέχονται αποκλειστικά από τους παρόχους καταδυτικών υπηρεσιών του παρόντος νόμου. Ο φορέας διαχείρισης του καταδυτικού πάρκου επιτρέπεται να παράγει και να εμπορεύεται σχετικό με το πάρκο ενημερωτικό, διδακτικό, πληροφοριακό και τουριστικό υλικό, σε έντυπη, φωτογραφική, ηλεκτρονική ή άλλη μορφή, καθώς και να εισπράττει ανταλλάγματα για την παραχώρηση δικαιωμάτων επαγγελματικής φωτογράφισης ή κινηματογράφισης εντός του χώρου του πάρκου ή δημόσιας χρήσης του ονόματος, των διακριτικών σημάτων και εν γένει στοιχείων του πάρκου εντός και εκτός αυτού σε συνδυασμό με το όνομα και τα εν γένει χαρακτηριστικά των αποδεκτών της υπηρεσίας αυτής».

11. Στο τέλος της παρ. 16 του άρθρου 13 του ν. 3409/ 2005 προστίθεται εδάφιο ως εξής:

«Κατ' εξαίρεση, ο φορέας διαχείρισης μπορεί να απαγορεύει προσωρινά ή μόνιμα την είσοδο στο πάρκο σε συγκεκριμένο πάροχο καταδυτικών υπηρεσιών αναψυχής ή επισκέπτη, σε περίπτωση επανειλημμένης παραβίασης του νόμου, της απόφασης παραχώρησης και των κανονισμών λειτουργίας και ασφαλείας του πάρκου».

12. Η παρ. 20 του άρθρου 13 του ν. 3409/2005 αντικαθίσταται ως εξής:

«20. Με κοινή απόφαση των Υπουργών Οικονομικών και Περιβάλλοντος και Ενέργειας είναι δυνατή η συμπλήρωση και εξειδίκευση των δικαιολογητικών της παρ. 8 και των διαδικασιών του παρόντος, καθώς και η ρύθμιση κάθε ειδικότερου, τεχνικού ή λεπτομερειακού ζητήματος σχετικού με τα προβλεπόμενα στο παρόν, χωρίς να επιβάλλονται περισσότερες υποχρεώσεις ή περιορισμοί.»

2. Περιγραφή δομής κανονισμού:

Φορέα διαχείρισης.

- Ο φορέας διαχείρισης του περιβαλλοντικού / καταδυτικού πάρκου, εποπτεύεται από τη **Περιφέρεια** ... και δύναται:
- Να απαρτίζεται από εκπροσώπους της τοπικής αυτοδιοίκησης, επαγγελματίες παρόχους υπηρεσιών κατάδυσης, επαγγελματίες αλιείς, επιστημονικό προσωπικό (θαλάσσιους βιολόγους, οικονομολόγους, ανθρώπους του μάρκετινγκ), εκπροσώπους επαγγελματιών του τουρισμού.
- Να παρέχει υπηρεσίες και να ασκεί τις ακόλουθες αρμοδιότητες:
 1. Δημιουργεί καμπάνιες διαφήμισης.
 2. Επιβλέπει και διαχειρίζεται τη λειτουργία του περιβαλλοντικού / καταδυτικού πάρκου.
 3. Ενημερώνει το κοινό για τις καλές πρακτικές κατάδυσης σε περιβαλλοντικό / καταδυτικό πάρκο.
 4. Ενημερώνει το κοινό για τις περιβαλλοντικές συνθήκες on real time.
 5. Διασφαλίζει την ασφάλεια των καταδυτικών διαδρομών.
 6. Διασφαλίζει την ασφάλεια του προσωπικού.

7. Διαχειρίζεται και παρακολουθεί τα περιβαλλοντικά δεδομένα (κατάσταση υδάτινου περιβάλλοντος, τεχνητών υφάλων) και ενεργεί κατάλληλα
8. Διασφαλίζει και εγκρίνει ότι οι πάροχοι / καταδυτικά κέντρα, που επιχειρούν στο περιβαλλοντικό / καταδυτικό πάρκο λειτουργούν υπό συγκεκριμένα πρότυπα ασφαλείας, εκπαίδευσης και κατάλληλου καταδυτικού εξοπλισμού.
9. Διασφαλίζει / εγκρίνει ότι οι αυτοδύτες που καταδύονται είναι πιστοποιημένοι αυτοδύτες και ενημερωμένοι για τις εκάστοτε συνθήκες κατάδυσης, τις περιβαλλοντικές συνθήκες και τα πρότυπα ασφαλείας.
10. Να διαχειρίζεται ορθολογικά τις εγκαταστάσεις και εξοπλισμού του περιβαλλοντικού / καταδυτικού πάρκου.
11. Συνεργάζεται με Λιμενικές και λουπές τοπικές αρχές για θέματα που σχετίζονται με την εύρυθμη λειτουργία και ενημερώνει το αρμόδιο υπουργείο και τοπική αυτοδιοίκηση.
12. Εξασφαλίζει τη χωρίς περιορισμούς είσοδο σε Άτομα με Ειδικές Ανάγκες.
13. Διασφαλίζει την αρχή της μη διάκρισης.
14. Να φυλάσσει τις εγκαταστάσεις.

3. Διοικητικό σχήμα – Στελέχωση

1. Τα όργανα του φορέα διοίκησης θα αναφερθούν στην πράξη σύστασης.
2. Το διοικητικό συμβούλιο προτείνεται να πλαισιώνεται από εκπροσώπους της τοπικής αυτοδιοίκησης, επαγγελματίες παρόχους υπηρεσιών κατάδυσης, επαγγελματίες αλιείς, επιστημονικό προσωπικό (θαλάσσιους βιολόγους, οικονομολόγους, ανθρώπους του μάρκετινγκ), εκπροσώπους επαγγελματιών του τουρισμού.
3. Για τη λειτουργία του προτείνεται η απασχόληση, δυνάμεις, λογιστών, θαλάσσιων βιολόγων, χειριστών ταχυπλών, δικηγόρων, γραμματείας, άλλου είδους εξειδικευμένου προσωπικού.
4. Με αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου θα ορίζονται και οι εκάστοτε υπεύθυνοι δράσεων και συντονισμού, οι οποίοι θα ενημερώνουν και θα επιθεωρούν τις ενέργειες.
5. Ο φορέας διαχείρισης στο πλαίσιο του κανονισμού λειτουργίας θα εισάγει και κανόνες για το προσωπικό που θα απασχολείται.

4. Ανάλυση απαιτήσεων και κριτηρίων λειτουργίας

Οι καταδύσεις αναψυχής μέσα στην έκταση του ΚΠ θα γίνονται έναντι καταβολής αντιτίμου, (εισιτηρίου), ανά άτομο και ανά κατάδυση, προς την εταιρεία/φορέα διαχείρισης και εκμετάλλευσής του.

Τις καταδύσεις εντός του ΚΠ θα οργανώνουν και θα προσφέρουν στην πελατεία τους, κατ' αποκλειστικότητα, επιχειρήσεις - πάροχοι καταδυτικών υπηρεσιών, (καταδυτικά κέντρα), που, εφόσον επιθυμούν να καταδύονται στον χώρο του ΚΠ, θα έχουν προηγουμένως συμβληθεί για τον σκοπό αυτό με τον φορέα διαχείρισής του.

Η ενημέρωση σχετικά με τις καταδύσεις στο χώρο του ΚΠ, η παροχή και ενοικίαση καταδυτικού εξοπλισμού, η μεταφορά των επισκεπτών-αυτοδυτών από και προς το ΚΠ και η εν γένει διαδικασία των καταδύσεων θα προσφέρονται και θα πραγματοποιούνται αποκλειστικά από τα ως άνω συμβεβλημένα με το ΚΠ καταδυτικά κέντρα, τα οποία θα καταβάλλουν το αντίτιμο για την κατάδυση των πελατών τους στο ΚΠ συγκεντρωτικά, σύμφωνα με τους όρους της σύμβασής τους.

Ο φορέας διαχείρισης και εκμετάλλευσής του ΚΠ δεν προσφέρει καταδυτικές υπηρεσίες, παρά μόνον πρόσβαση στον προστατευόμενο θαλάσσιο χώρο του ΚΠ.

Οι επισκέπτες-αυτοδύτες θα καταδύονται σε μικρές ομάδες, πάντοτε συνοδεία ενός τουλάχιστον, ανά ομάδα, υποβρύχιου συνοδού, (πιστοποιημένου παρόχου υπηρεσιών οργανωμένης κατάδυσης, σύμφωνα με τις διατάξεις του Ν.3409/2005), και θα ακολουθούν συγκεκριμένη υποβρύχια διαδρομή, η οποία θα σημαίνεται στην επιφάνεια, (αρχή και τέλος), με ειδικές σημαδούρες.

Οι υποβρύχιες διαδρομές του ΚΠ, θα είναι προσχεδιασμένες και συγκεκριμένες και θα είναι πολλές και διαφορετικές μεταξύ τους, ώστε να προσφέρουν στους αυτοδύτες ποικιλία μορφών κατάδυσης και υποβρύχιων αξιοθεάτων, αναλόγως του βάρους, του επιπέδου εκπαίδευσης, και της καταδυτικής εμπειρίας τους.

Θα παρέχεται επίσης η δυνατότητα διενέργειας επιφανειακής κολύμβησης με μάσκα και αναπνευστήρα, (snorkeling), και ελεύθερων καταδύσεων για τους μη αυτοδύτες επισκέπτες.

Περιμετρικά των ορίων του ΚΠ, (εκτός ή εντός του μισθωμένου χώρου και κατόπιν ειδικής ρύθμισης), θα αφήνεται ζώνη ασφαλείας / ελεγχόμενης ναυσιπλοΐας, πλάτους 30 έως 50 μ., για την ναυσιπλοΐα των πλωτών, που εξυπηρετούν τους καταδύομενους και τον φορέα διαχείρισης, με απαγόρευση πρόσβασης και κάθε δραστηριότητας τρίτων, για λόγους ασφαλείας του ΚΠ και των τρίτων αλλά και για λόγους αποφυγής τριβών με ιδιώτες, (ερασιτέχνες και επαγγελματίες αλιείς, κλπ).

Παράλληλα με τους επισκέπτες-αυτοδύτες, το ΚΠ θα έχουν τη δυνατότητα να επισκέπτονται και όσοι δεν καταδύονται, (παιδιά, μαθητές, ηλικιωμένοι και γενικώς μη- αυτοδύτες), οι οποίοι, θα μπορούν να περιηγηθούν σε συγκεκριμένες περιοχές της ρηχής παράκτιας ζώνης του ΚΠ, μέσω ειδικά διαμορφωμένων πλωτών μέσων, (πλοίων υποβρύχιας επισκόπησης, όπως αυτά με γυάλινο πυθμένα / glass-bottom boats).

Από τα ειδικά παράθυρα, που υπάρχουν στα ύφαλα αυτών των πλοίων, οι επιβάτες θα μπορούν να παρατηρούν, να θαυμάζουν και να φωτογραφίζουν το υποθαλάσσιο περιβάλλον και την αναπτυσσόμενη πανίδα και χλωρίδα, (βλ. Εικόνα 3).

Η δραστηριότητα αυτή, (glass-bottom boats), αποτελεί ξεχωριστή παράλληλη εκμετάλλευση, που μπορεί να παρέχεται από συμβεβλημένους με το ΚΠ πλοιοκτήτες τέτοιων σκαφών, έναντι αντιτίμου προς τον φορέα διαχείρισης και εκμετάλλευσης του ΚΠ, κατά τρόπο ανάλογο με τις καταδυτικές υπηρεσίες.

Γενικές απαγορεύσεις – Υποχρεώσεις

Η άσκηση υποβρύχιας δραστηριότητας στη θάλασσα με αναπνευστικές συσκευές ή άλλα υποθαλάσσια μέσα, χάριν αναψυχής, επιτρέπεται σε όλη την επικράτεια, ενώ απαγορεύεται: α) σε προσδιορισμένες από τις αρμόδιες υπηρεσίες του Υπουργείου Πολιτισμού θαλάσσιες περιοχές εναλίων αρχαιολογικών χώρων σύμφωνα με τα οριζόμενα στα άρθρα 12 και 15 του ν. 3028/ 2002 (ΦΕΚ 153 Α') και β) σε συγκεκριμένα οικολογικά ευαίσθητα θαλάσσια οικοσυστήματα σύμφωνα με τους νόμους 1650/1986, 3044/2002 και την κ.υ.α.33318/3028/1998.

Η οριοθέτηση πραγματοποιείται αντιστοίχως με κοινή απόφαση των Υπουργών Πολιτισμού και Εμπορικής Ναυτιλίας και των Υπουργών Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημόσιων Έργων και Εμπορικής Ναυτιλίας. Κατ' εξαίρεση της απαγόρευσης της περίπτωσης α' της παραγράφου αυτής, με κοινή απόφαση των Υπουργών Πολιτισμού και Εμπορικής Ναυτιλίας, κηρυγμένοι ενάλιοι αρχαιολογικοί χώροι μπορούν να χαρακτηρίζονται ως υποβρύχια μουσεία, στα οποία επιτρέπεται καθοδηγούμενη κατάδυση, πάντα με συνοδεία δυτώνφυλάκων αρχαιοτήτων ή αρχαιολόγων.

Οι καταδύσεις αναψυχής με αυτόνομη καταδυτική συσκευή απαγορεύονται σε περιοχές:

α. διέλευσης ή αγκυροβολίας πλοίων,

β. γυμνασίων ή άλλων δραστηριοτήτων πολεμικών πλοίων ή προσωπικού των Ενόπλων Δυνάμεων, γ. διενέργειας πλώων εκμισθούμενων μηχανοκίνητων θαλάσσιων μέσων αναψυχής και σε απόσταση εκατό μέτρων εκατέρωθεν των σημείων εκκίνησής τους,

δ. όπου επιβάλλονται απαγορεύσεις από νομοθετήματα κήρυξης θαλάσσιων προστατευόμενων περιοχών ή από τους κανονισμούς διοίκησης και λειτουργίας ή τα σχέδια διαχείρισης των αρμόδιων διαχειριστικών αρχών τους,

ε. όπου υπάρχουν υποβρύχια καλώδια ή εγκατεστημένα συστήματα οργανισμών κοινής ωφέλειας,

στ. όπου η Λιμενική Αρχή, με αιτιολογημένη απόφασή της, επιβάλλει απαγορεύσεις για λόγους ασφάλειας πλοίων ή προσώπων.

Απαγορεύεται η με οποιονδήποτε τρόπο διαφήμιση παροχής μεμονωμένων υπηρεσιών μεταφοράς ή επιτήρησης ή υποστήριξης ή συνοδείας αυτοδύτων, εφόσονο διαφημιζόμενος δεν κατέχει την προβλεπόμενη από το άρθρο 7 άδεια.

Οι καταδύσεις αναψυχής, εφόσον δεν διενεργούνται με παροχή υπηρεσιών Παροχέα Καταδυτικών Υπηρεσιών Αναψυχής, απαγορεύονται κατά το χρονικό διάστημα μία ώρα μετά τη δύση και μέχρι μία ώρα πριν την ανατολή του ήλιου, εκτός εάν υπάρχει έγγραφη άδεια της Λιμενικής Αρχής. Αν οι καταδύσεις αυτές διενεργούνται με παροχή υπηρεσιών Παροχέα Καταδυτικών Υπηρεσιών Αναψυχής απαιτείται προηγούμενη ενημέρωση της αρμόδιας Λιμενικής Αρχής, η οποία μπορεί να μην επιτρέπει συγκεκριμένη κατάδυση, αν αυτό επιβάλλεται για λόγους ασφάλειας πλοίων ή προσώπων.

Απαγορεύονται οι καταδύσεις με αυτόνομη καταδυτική συσκευή σε πρόσωπα που δεν κατέχουν πιστο ποιητικό αναγνωρισμένο από Οργανισμό του άρθρου 3 χωρίς την παροχή υπηρεσιών Παροχέα Καταδυτικών Υπηρεσιών Αναψυχής.

Στους αυτοδύτες με αυτόνομη καταδυτική συσκευή απαγορεύεται η:

α. αλιεία με ψαροτούφεκο ή με άλλο μέσο, η συλλογή, όχληση και καταστροφή μεμονωμένων στοιχείων τωνειδών της μικροπανίδας, μικροχλωρίδας, πανίδας και χλωρίδας της περιοχής, καθώς και οι ενέργειες που θα αλλοιώσουν – αναστείλουν τις οικολογικές διεργασίες στο οικοσύστημα της περιοχής,

β. ύπαρξη στο πλοίο ή στο πλωτό μέσο που τους συνοδεύει αλιευτικού εργαλείου υποβρύχιας αλιείας, καθώς και αλιευμάτων ή άλλων ζωικών ή φυτικών υδρόβιων οργανισμών,

γ. ανέλκυση, μετακίνηση ή φωτογράφιση αντικειμένων αρχαιολογικής ή άλλης αξίας, που βρίσκονται στο βυθό,

δ. φωτογράφιση και κινηματογράφιση σε περιοχές που απαγορεύονται οι καταδύσεις, εκτός αν υπάρχει έγγραφη άδεια της αρμόδιας Υπηρεσίας και

ε. κατάδυση χωρίς τη συνοδεία και άλλου αυτοδύτη.

Κάθε αυτοδύτης έχει υποχρέωση να ενημερώνει αμέσως και με κάθε πρόσφορο μέσο την αρμόδια Λιμενική Αρχή, αν εντοπίσει αντικείμενα αρχαιολογικού ή αστυνομικού ενδιαφέροντος ή ναυάγια.

Σε ειδικό ιστό του πλοίου που συνοδεύει αυτοδύτες αναρτάται η σημαία του γράμματος «Α», όπως ορίζεται στο Κεφάλαιο XI του Διεθνή Κώδικα Σημάτων 1969, ή η διεθνώς αναγνωρισμένη σημαία υποδήλωσης καταδύσεων (κόκκινη με άσπρη διαγώνια γραμμή).

Αυτοδύτες που απομακρύνονται σε οριζόντια απόσταση, μεγαλύτερη από πενήντα μέτρα από το πλοίο που τους συνοδεύει ή διενεργούν καταδύσεις χωρίς τη συνοδεία πλοίου, υποχρεούνται να φέρουν στην επιφάνεια της θάλασσας πλωτήρα χρώματος πορτοκαλί με το ειδικό σήμα ή τη διεθνώς αναγνωρισμένη σημαία της προηγούμενης παραγράφου.

Όλα τα πλοία και σκάφη οφείλουν να πλέουν σε απόσταση μεγαλύτερη των εκατό μέτρων από το σημείο που βρίσκεται το ειδικό σήμα ή η διεθνώς αναγνωρισμένη σημαία των παραγράφων 8 και 9.

- Ειδικές απαγορεύσεις – υποχρεώσεις σύμφωνα με το ΦΕΚ 449/Β/13-4-2006

Απαγορεύεται:

1. Η διενέργεια καταδύσεων όταν επικρατούν δυσμενείς καιρικές συνθήκες ή συνθήκες κακής υποβρύχιας ορατότητας. Η απαγόρευση όσον αφορά τις δυσμενείς καιρικές συνθήκες, ορίζεται με απόφαση των Προϊσταμένων των Λιμενικών Αρχών, κατόπιν συνεκτιμήσεως των τοπικών ιδιαιτεροτήτων, ενώ όσον αφορά τις συνθήκες της κακής υποβρύχιας ορατότητας, αυτές αποτελούν μέριμνα και ευθύνη του Παροχέα.
2. Η απασχόληση των εκπαιδευτών αυτοδωτών σε ημερήσια βάση, πέραν των ωρών που προβλέπονται από τους διεθνείς κανόνες ασφαλείας περί διαδοχικών καταδύσεων. Με μέριμνα και προσωπική ευθύνη του Παροχέα, θα τηρείται ειδικό βιβλίο στο οποίο θα αναγράφεται η ημερήσια απασχόληση των εκπαιδευτών. Το βιβλίο θα υπογράφεται καθημερινά από τον Παροχέα και θα συνυπογράφεται από τους απασχολούμενους εκπαιδευτές.

5. Υποδομές

1. Τα γραφεία και ο εξοπλισμός θα στεγαστούν σε κατάλληλους χώρο για να εξασφαλίζεται η εύρυθμη λειτουργία του φορέα.
 2. Εξοπλισμός που θα πρέπει να υπάρχει για λόγους ασφαλείας, φύλαξης και έρευνας, αποτελεί, το χερσαίο μεταφορικό μέσο, καταδυτικό σκάφος, εξοπλισμός κατάδυσης, ερευνητικός εξοπλισμός, εξοπλισμός διαχείρισης του καταδυτικού πάρκου και εξοπλισμός αντιμετώπισης εκτάκτων περιστατικών.
 3. Άλλες υποδομές αποτελούν τα δίκτυα προσπέλασης, ενέργειας, ύδρευσης, ελλιμενισμού σκαφών, δεσίματος των καταδυτικών σκαφών για τη περιήγηση στο καταδυτικό πάρκο
- Κανόνες οικονομικής διαχείρισης
 1. Η οικονομική διαχείριση θα ασκείται σύμφωνα με την ισχύουσα φορολογική νομοθεσία και ως προβλέπεται από τη πράξη σύστασης.
 2. Η δαπάνες θα πραγματοποιούνται για την εύρυθμη λειτουργία και προς το κοινό όφελος.

6. Τροποποίηση κανονισμού λειτουργίας

1. Ο κανονισμός λειτουργίας μπορεί να τροποποιηθεί με πλήρη συναίνεση του οργάνου διοίκησης του φορέα.
- Τελικές διατάξεις
 1. Ο κανονισμός είναι υποχρεωτικός για όλους τους εμπλεκόμενους στο περιβαλλοντικό / καταδυτικό πάρκο.
 2. Για την επίλυση τυχόν διαφορών που ανακύπτουν κατά την ερμηνεία και εφαρμογή του κανονισμού, ορίζονται αποκλειστικώς αρμόδια τα δικαστήρια της Περιφέρειας...
 - Περίοδος λειτουργίας: Η λειτουργία του καταδυτικού πάρκου συμβαδίζει με τη τουριστική σεζόν. Αυτό διότι σε αυτό το πλαίσιο λειτουργούν και οι πάροχοι – καταδυτικά κέντρα.
 - Ώρες λειτουργίας

7. Διαχείριση – έλεγχος:

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του περιβαλλοντικού / καταδυτικού πάρκου θα βασίζεται στην αξιολόγηση της επίδοσης της μονάδας λειτουργίας, σύμφωνα με τις τέσσερις (4) παρακάτω κατηγορίες κριτηρίων.

A. Επίδειξη αποτελεσματικών τρόπων βιώσιμης διαχείρισης

Η πρώτη ομάδα κριτηρίων θα περιλαμβάνει διάφορες επιμέρους διαστάσεις του συστήματος διαχείρισης του καταδυτικού τουρισμού και συγκεκριμένα, θα προβλέπει την εφαρμογή ενός μακροπρόθεσμου σχεδίου διαχείρισης βιωσιμότητας το οποίο να αποδεικνύεται κατάλληλο αναφορικά με τις τρέχουσες συνθήκες και να εστιάζει σε επιμέρους ζητήματα περιβαλλοντικά, κοινωνικο-πολιτιστικά, ποιοτικά, καθώς επίσης θέματα υγείας και ασφάλειας.

Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας θα απαιτεί, επίσης, τη συμμόρφωση με τους σχετικούς εθνικούς ή περιφερειακούς- τοπικούς κανονισμούς και σύμφωνα με τη νομοθεσία (διεθνή- κοινοτική) και δίνει ιδιαίτερη έμφαση στην κατάρτιση των εργαζομένων και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στους επισκέπτες στο πλαίσιο των οποίων καθίσταται βασικός συντελεστής η ενημέρωση και ευαισθητοποίησή τους για τις φυσικές, πολιτιστικές, κοινωνικές και χωροταξικές συνθήκες του προορισμού υποδοχής.

B. Μεγιστοποίηση κοινωνικών και οικονομικών ωφελειών για την τοπική κοινωνία και ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων

Η ομάδα κριτηρίων B σχετίζεται με την μεγιστοποίηση των κοινωνικών και οικονομικών ωφελειών για τις τοπικές κοινωνίες και την ελαχιστοποίηση των σχετικών αρνητικών επιπτώσεων. Σύμφωνα με το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, θα πρέπει να αποδεικνύεται πως η τοπική κοινότητα επωφελείται από τις ενέργειες του καταδυτικού τουρισμού της επιχείρησης και από την προσέλευση των τουριστών στην περιοχή η οποία θα πρέπει να έχει άμεση θετική επίπτωση: στην απασχόληση των κατοίκων της περιοχής, ιδίως των νέων· στη στήριξη πρωτοβουλιών για την κοινωνική ανάπτυξη· στη δημιουργία υποδομών που βελτιώνουν την ποιότητα ζωής των κατοίκων της περιοχής· και στη δημιουργία ευκαιριών για τους τοπικούς επιχειρηματίες να πωλούν προϊόντα που προέρχονται από τη φύση, την ιστορία και τον πολιτισμό της περιοχής τους.

Γ. Μεγιστοποίηση των ωφελειών για την πολιτιστική κληρονομιά και ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων

Η ομάδα κριτηρίων Γ αναφέρεται στην πολιτιστική κληρονομιά του τουριστικού προορισμού, στον τρόπο μεγιστοποίησης των θετικών επιπτώσεων του καταδυτικού τουρισμού σε αυτή και στην ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων. Η πολιτιστική κληρονομιά διακρίνεται σε υλική και άυλη κληρονομιά και περιλαμβάνει: την αρχιτεκτονική της περιοχής και τους σημαντικούς αρχαιολογικούς χώρους που αποτελούνται από βυθισμένες πόλεις, παράκτιου οικισμούς, πύργους, ναυάγια πλοίων και αρχαία λιμάνια.

Δ. Μεγιστοποίηση ωφελειών για το περιβάλλον και ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων

Η ομάδα κριτηρίων Δ εστιάζει στη μεγιστοποίηση των ωφελειών και την ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων των τουριστικών δραστηριοτήτων του καταδυτικού τουρισμού, στο περιβάλλον. Περιλαμβάνει την υπεύθυνη χρήση και εκμετάλλευση των φυσικών πόρων με την εφαρμογή μιας πολιτικής που να ευνοεί: την αγορά των φιλικών προς το περιβάλλον προϊόντων· την αύξηση της αποδοτικότητας της κατανάλωσης

ενέργειας και νερού και την ορθή διαχείριση των αποβλήτων· καθώς, και τον έλεγχο της αλληλεπίδρασης μεταξύ των επισκεπτών και της ζωής στη φύση (χλωρίδα και πανίδα της περιοχής).

Αξιολόγηση ποιότητας υπηρεσιών

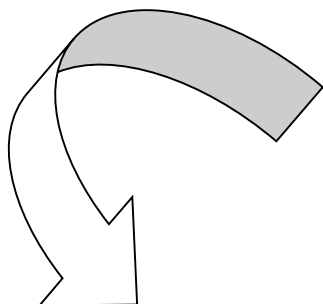
Το βασικό πρόβλημα όσον αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στο πεδίο της τουριστικής βιομηχανίας είναι η αναντιστοιχία μεταξύ της προσδοκώμενης –αναφορικά με την ποιότητά της- και της πραγματικά παρεχόμενης υπηρεσίας προς τον πελάτη.

Ο τρόπος με τον οποίο εκλαμβάνεται η ποιότητα των υπηρεσιών σχετίζεται βασικά με διάφορους παράγοντες που επηρεάζουν την ανθρώπινη αντίληψη. Ένα βασικό, επομένως, πρόσθετο στοιχείο αξιολόγησης της υπηρεσίας που απαιτείται πέραν των υφιστάμενων τεχνικών και λειτουργικών χαρακτηριστικών, είναι η αποτύπωση της "εκλαμβανόμενης" ποιότητας, με μετρήσιμο και αντικειμενικό τρόπο, ώστε να αντικατοπτρίζεται ρεαλιστικά το συνολικό επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών όπως αυτές παρέχονται από την Ξενοδοχειακή Επιχείρηση.

Επειδή, οι διαστάσεις της «παροχής υπηρεσιών» δεν μπορούν να συμπυκνωθούν σε ένα παράγωγο, και η «Υπηρεσία» αποτελεί αγαθό το οποίο «καταναλώνεται» την ίδια στιγμή που «παράγεται», η Ποιότητα της Υπηρεσίας είναι απολύτως ανάλογη προς την ικανότητα του προσωπικού των επιχειρήσεων Φιλοξενίας να ανταποκρίνεται αυτόματα όπως έχει προδιαγραφεί και απαιτείται, σύμφωνα με τα πρότυπα και τους κανόνες που έχουν εγκριθεί και τεθεί σε εφαρμογή από τη διοίκηση.

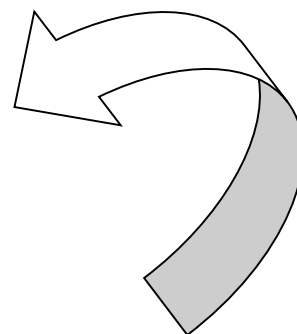
Ως εκ τούτου, είναι αναγκαίο να θεσπιστεί, η υποχρεωτική αξιολόγηση της ποιότητας των υπηρεσιών για τις τουριστικές μονάδες που επιθυμούν να διαφοροποιηθούν ποιοτικά από τον ανταγωνισμό.

Ο στόχος αυτός επιτυγχάνεται με τη χρήση μεθοδολογιών όπως αυτή του «μυστικού επισκέπτη» - Mystery Guest- Mystery Shopping, με τη χρήση ενός ισχυρού Ερωτηματολογίου που αποτυπώνει αντικειμενικά μετρήσεις καθώς και το συνολικό επίπεδο ποιότητας των υπηρεσιών.



ΚΕΦ.1 ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ & ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

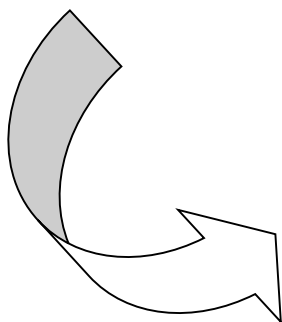
ΠΟΡΟΙ
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΠΑΡΚΕΙΑ
ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ
ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ
ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΚΑΙ
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΑΠΟΔΕΥΣΜΕΥΣΗ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ



ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΤΟΥ ΣΔΠ
ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ
ΡΙΣΚΩΝ ΚΑΙ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ
ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΑΛΛΑΓΩΝ

ΚΡΙΤΗΡΙΑ
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΒΙΩΣΙΜΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
ΜΕΓΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΩΦΕΛΕΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ
ΤΟΠΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΑ
ΜΕΓΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΩΦΕΛΕΙΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ
ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗ ΚΛΗΡΟΝΟΜΙΑ
ΜΕΓΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΩΦΕΛΕΙΩΝ ΓΙΑ ΤΟ
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ
ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΜΕΤΡΗΣΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ
ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ
ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ



ΒΕΛΤΙΩΣΗ
ΓΕΝΙΚΑ
ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ ΚΑΙ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ
ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ
ΣΥΝΕΧΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

