

“Initiative for improving the capacity and accessibility of  
tourism destinations in the cross-border area”

“Destinations for all”

**Deliverable 4.2.4 1<sup>st</sup> Seminar for tourism  
professionals raising awareness and  
customer service for the PwD  
of the Project**

«Initiative for improving the capacity and accessibility of tourism  
destinations in the cross border area» with acronym  
«Destinations For All” of the Programme INTERREG V-A GREECE -

**Municipality of Thassos**

**[www.destinationsforall.eu](http://www.destinationsforall.eu)**

The project is co-financed by the European Regional Development Fund (ERDF) and by national funds of the countries participating in the Cooperation Programme Interreg V-A “Greece-Bulgaria 2014 - 2020”.

The content of this document is sole responsibility of the Municipality of Thassos and can in no way be taken to reflect the views of the European Union, the participating countries the Managing Authority and the Joint Secretariat.

Ημερομηνία: 15 & 16 Μαρτίου 2019

Τόπος: Λιμένας Θάσου, Αίθουσα «Καλογερικό»

Φορέας Δήμος Θάσου

Θάσος, Ελλάδα

Διοργάνωση Σεμιναρίου

1<sup>ος</sup> Κύκλος σεμιναρίων για επαγγελματίες του τουρισμού σε θέματα  
ευαισθητοποίησης και εξυπηρέτησης πελατών ΑμεΑ

## Πίνακας περιεχομένων

<b>ABSTRACT</b> .....	4
<b>1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	7
2. Έκθεση Πεπραγμένων 1 <sup>ου</sup> κύκλου σεμιναρίων .....	11
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ</b> .....	14

## ABSTRACT

In the framework of the “Destination for All” project on 15th & 16th of March 2019 a seminar titled “Seminar for professionals in the field of awareness raising and customer service for people with disabilities” took place in “Kalogeriko” room in Thassos’ Port. The two-day seminar in the field of initiative for improving the capacity and accessibility of tourism destinations in the cross border area was organized by the Municipality of Thasos (PB2). The two-day seminar was an awareness raising event regarding for improvements of accessibility. It was open to the public aiming in gathering people’s interest on the field of tourism.

The room was filled with participants coming from circles of entrepreneurs, tourism professionals, tourism employers, representatives of the Municipality of Thassos and undergraduate students. All participants were given the necessary time for registration and networking.

The first day of seminar the Mayor of Thasos Mr Chatziemmanouil Konstantinos welcomed the speaker and the audience and stated the importance of the project to the Municipality of Thasos.

After the speech of the Mayor, the speaker of the seminar Mr Vasileiadis took the floor and welcomed the audience. He started his speech with a short description of his presentation in which he stressed that through this seminar the tourism professionals from the Municipality of Thassos had the opportunity to be informed about the need to create accessible tourist destinations, they be informed about the target group of the project who are the people with disabilities and who are part of this group, its population and its characteristics, the prospects of the tourism sector by addressing it the market, to be understood the concept of accessibility, to be informed about the legal framework in Greece and about the principles of accessibility to tourist facilities and infrastructure, visiting tourist sites, beaches, hotels and cultural sites. At the end, Mr Vasileiadis answered questions to the audience and the first day of the seminar ended with a broad discussion among the participants.

The second day the speaker Mr Vasileiadis welcomed the audience and started his speech with a brief report of the entire presentation, which presented the presentation of pilot applications in Greece and abroad, the analysis of the actions performed and the benefits that arose from them. The presentation of the second day was more practical as Mr Vasileiadis gave a lot of examples and good practices.

At the end, Mr Vasileiadis answered questions to the audience and the first day of the seminar ended with a broad discussion among the participants.

During the event the interest of the participants was undiminished and the conversation ended with the speaker thanking the participants for the excellent course of the two-day seminar and summarizing the main points that emerged within its framework.

#### ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΕΡΓΟΥ

**ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ:** Initiative for improving the capacity and accessibility of tourism destinations in the cross border area

**ΑΚΡΩΝΥΜΙΟ ΕΡΓΟΥ:** Destinations for all

**ΑΞΟΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ:** 2. Μια βιώσιμη και κλιματικά προσαρμόσιμη διασυνοριακή περιοχή

**ΘΕΜΑΤΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ:** 06 – Διατήρηση & προστασία του περιβάλλοντος και προώθηση της αποδοτικότητας των πόρων

**ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑ:** 6c. Διατήρηση, προστασία, προώθηση και ανάπτυξη φυσικής και πολιτιστικής κληρονομιάς

**ΕΙΔΙΚΟΣ ΣΤΟΧΟΣ:** 4. Να αξιοποιηθεί η πολιτιστική και φυσική κληρονομιά της διασυνοριακής περιοχής για τουριστικούς σκοπούς

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

<b>Initiative for improving the capacity and accessibility of tourism destinations in the cross border area</b>	
<b>ΑΚΡΩΝΥΜΙΟ ΕΡΓΟΥ</b>	Destinations For All
<b>ΤΙΤΛΟΣ ΔΡΑΣΗΣ</b>	Staff Training
<b>ΠΑΚΕΤΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΟΥ ΑΦΟΡΑ</b>	WP4
<b>ΠΑΡΟΔΟΤΕΟ</b>	D.4.2.4
<b>ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ</b>	Το παραδοτέο είναι μία έκθεση πεπραγμένων για κάθε ένα κύκλο σεμιναρίων για την ευαισθητοποίηση και την εξυπηρέτηση πελατών ΑμεΑ.
<b>ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ</b>	27/03/2019
<b>ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ ΠΑΡΑΔΟΤΕΟΥ</b>	Euroaction ΑΕ

Στο πλαίσιο του προγράμματος Ευρωπαϊκής Εδαφικής Συνεργασίας INTERREG V-A ΕΛΛΑΔΑ-ΒΟΥΛΓΑΡΙΑ 2014-2020, υλοποιείται το έργο με τίτλο «Initiative for improving the capacity and accessibility of tourism destinations in the cross border area» και ακρωνύμιο «Destinations for all».

Η διάρκεια του έργου κατά το στάδιο μετά την επίσημη έγκρισή του ήταν από τις 01/08/2017 έως τις 31/07/2019 και είναι διάρκειας 24 μηνών συνολικά.

Ο Δήμος Garmen, είναι Επικεφαλής εταίρος στο έργο τίτλο: «Initiative for improving the capacity and accessibility of tourism destinations in the cross border area» και με ακρωνύμιο «Destinations for all», το οποίο συγχρηματοδοτείται κατά 85% από κοινοτικούς πόρους και

15% εθνικούς, στο πλαίσιο του Προγράμματος Ευρωπαϊκής Διασυνοριακής Συνεργασίας Ελλάδα - Βουλγαρία 2014 – 2020 (INTERREG V-A).

Στο εταιρικό σχήμα του εν λόγω έργου, όπως υποβλήθηκε και εγκρίθηκε συμμετέχουν ο Δήμος Garmen Επικεφαλής Εταίρος του έργου (286.419,51€) και ο Δήμος Θάσου Εταίρος 2 (400.100,00€). Ο συνολικός εγκεκριμένος προϋπολογισμός του έργου «Destination For All» είναι 686.519,51€.

### **Επιλέξιμη Περιοχή**

Η επιλέξιμη περιοχή του Προγράμματος είναι η Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης (Νομοί Έβρου, Καβάλας, Ξάνθης, Ροδόπης και Δράμας) και η Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας (Περιφερειακές Ενότητες Θεσσαλονίκης και Σερρών) στην Ελλάδα και η Νότια-Κεντρική Περιφέρεια και η Νοτιοδυτική Περιφέρεια (περιοχές Blagoevgrad, Smolyan, Kardjali και Haskovo) στη Βουλγαρία.





Η διασυνοριακή περιοχή συνεργασίας μεταξύ Ελλάδας-Βουλγαρίας για την περίοδο προγραμματισμού 2014-2020 είναι πανομοιότυπος με το ισχύον πρόγραμμα ETC. Έχει έκταση 40.202 km<sup>2</sup> και έχει συνολικό πληθυσμό 2.7 εκατομμυρίων κατοίκων. Καλύπτει τέσσερις εδαφικές μονάδες σε επίπεδο NUTS II (Περιφέρειες) και 11 εδαφικές μονάδες σε επίπεδο NUTS III (Περιφερειακές Ενότητες). Η επιλέξιμη περιοχή εκτείνεται σε ολόκληρη την έκταση των ελληνοβουλγαρικών συνόρων και συνορεύει με την Τουρκία στα ανατολικά και τη FYROM στα δυτικά, δύο χώρες που επιθυμούν να έχουν πρόσβαση στην ΕΕ. Είναι μέρος της πλέον νοτιοανατολικής μη νησιωτικής περιοχής της ΕΕ και βρίσκεται ανάμεσα σε τρεις θάλασσες: τη Μαύρη Θάλασσα, τη Μεσόγειο Θάλασσα και την Ιόνιο-Αδριατική Θάλασσα. Τέλος, βρίσκεται στο σταυροδρόμι των στρατηγικών αγωγών ορυκτών καυσίμων που τροφοδοτούν την αγορά της ΕΕ και τους άξονες μεταφορών ΔΕΔ. Η δομή της περιοχής χαρακτηρίζεται από την παρουσία 10 μεσαίων και μεγάλων πόλεων (> 50.000 κάτοικοι), οι

οποίες συσσωρεύουν 38,2% του συνολικού πληθυσμού και 25 μικρές πόλεις (10.000-50.000 κάτοικοι). Παρά τα ιστορικά σχετικά μικρά ποσά των χορηγηθέντων κονδυλίων, υπάρχει μακρά ιστορία συνεργασίας στην επιλέξιμη περιοχή, η οποία ξεκίνησε με την κοινοτική πρωτοβουλία INTERREG I (1989-1993).

Οι άξονες προτεραιότητας είναι:

ΑΠ 1: Μια ανταγωνιστική και επιχειρηματική προώθηση της διασυνοριακής περιοχής

ΑΠ 2: Μια βιώσιμη και κλιματικά προσαρμόσιμη διασυνοριακή περιοχή

ΑΠ 3: Καλύτερη διασυνδεδεμένη διασυνοριακή περιοχή

ΑΠ 4: Μια διασυνοριακή περιοχή κοινωνικά χωρίς αποκλεισμούς

ΑΠ 5: Τεχνική βοήθεια

Στόχος του έργου είναι η Αξιοποίηση της πολιτιστικής και φυσικής κληρονομιάς του Δήμου Θάσου και του Δήμου Garmen μέσω της βελτίωσης της πρόσβασης σε τουριστικούς χώρους και της προώθησης και θέτει τους ακόλουθους επιμέρους στόχους:

- την βελτίωση των συνθηκών και της πρόσβασης στα τουριστικά αξιοθέατα και εγκαταστάσεις του Δήμου Θάσου και του Δήμου Garmen.
- την προώθηση ως τουριστικού προορισμού της Θάσου και του Garmen, για τα Άτομα Με Αναπηρία.
- την εφαρμογή της πολιτικής «αλληλεγγύης του τουρισμού» στη διασυνοριακή περιοχή και την βελτίωση της πρόσβασης στα τουριστικά αξιοθέατα από Άτομα Με Αναπηρία.
- την αύξηση των τουριστικών ροών στους δύο δήμους και τη διεύρυνση των στοχευμένων τουριστικών ομάδων, συμπεριλαμβανομένων των ΑΜΕΑ.

Αναμενόμενα αποτελέσματα της υλοποίησης του Έργου είναι:

- Η αύξηση της ελκυστικότητας της περιοχής και του αριθμού των τουριστών που επισκέπτονται την περιοχή (Δήμοι Θάσου και Garmen).
- Η εφαρμογή καινοτόμων μέτρων για την διατήρηση και την προώθηση των τουριστικών στοιχείων στο Garmen (χρήση και εφαρμογή τρισδιάστατων μοντέλων τουριστικού προϊόντος).
- Η αύξηση της τουριστικής ελκυστικότητας του Δήμου Garmen και του Δήμου Θάσου.
- Η βελτίωση της πρόσβασης στις τουριστικές τοποθεσίες του Δήμου Garmen και του Δήμου Θάσου.
- Η βελτίωση της πρόσβασης των Ατόμων Με Αναπηρίες στους τουριστικούς χώρους του δήμου Garmen και του δήμου Θάσου.
- Η ενίσχυση της ευαισθητοποίησης σχετικά με τις δυνατότητες πρόσβασης στην αγορά των ταξιδιωτικών γραφείων από την περιοχή των παραμεθόριων περιοχών και τη δημιουργία συμπεριφορικών αλλαγών προς την οδηγία σχετικά με την απόσπαση εργαζομένων.
- Η βελτίωση της οικονομικής ανάπτυξης και η τόνωση του τουριστικού τομέα στους δύο δήμους.
- Η ενίσχυση της συνεργασίας.

## 2. Έκθεση Πεπραγμένων 1<sup>ου</sup> κύκλου σεμιναρίων

Την Παρασκευή 15.03.2019 και το Σάββατο 16.03.2019 πραγματοποιήθηκε ο 1<sup>ος</sup> κύκλος σεμιναρίων για επαγγελματίες του τουρισμού σε θέματα ευαισθητοποίησης και εξυπηρέτησης πελατών ΑμεΑ στο πλαίσιο του έργου «Destination for All» με διοργανωτή τον εταίρο 2 του έργου Δήμο Θάσου στην αίθουσα «Καλογερικό» στο Λιμένα της Θάσου. Στο διήμερο σεμινάριο παρευρέθηκε πλήθος συμμετεχόντων από κύκλους επιχειρηματιών, επαγγελματιών του τουρισμού, εργαζομένους στον τομέα του τουρισμού, εκπροσώπους του

Δήμου Θάσου και φοιτητών. Σε όλους τους συμμετέχοντες δόθηκε ο απαραίτητος χρόνος για εγγραφή και δικτύωση.

Την πρώτη μέρα του σεμιναρίου, Παρασκευή 15.03.2019, με την παρουσία του στήριξε την εκδήλωση ο κος Χατζηεμμανουήλ Κωνσταντίνος Δήμαρχος Θάσου, ο οποίος απηύθυνε θερμό καλωσόρισμα σε όλους τους συμμετέχοντες και τον ομιλητή κ. Βασιλειάδη. Ο κος Δήμαρχος υπογράμμισε στον λόγο του τη σημασία του έργου την εποχή που διανύουμε που οδηγούν σε μοντέλα αποκέντρωσης των ατόμων με αναπηρίες και καλωσόρισε την ενεργό συμμετοχική δράση από τους επαγγελματίες του τουρισμού της Θάσου με σκοπό την ευαισθητοποίηση και την εξυπηρέτηση των πελατών ΑμεΑ.

Στη συνέχεια το λόγο πήρε ο κος Βασιλειάδης, ομιλητής του σεμιναρίου ο οποίος με τη σειρά του καλωσόρισε τους συμμετέχοντες στον 1<sup>ο</sup> κύκλο σεμιναρίων. Στη συνέχεια, προχώρησε σε μία σύντομη περιγραφή της παρουσίασης του στην οποία τόνισε ότι μέσω του σεμιναρίου αυτού οι συμμετέχοντες επαγγελματίες του κλάδου του τουρισμού από το Δήμο Θάσου θα έχουν την δυνατότητα να ενημερωθούν για την ανάγκη δημιουργίας προσβάσιμων τουριστικών προορισμών, θα πληροφορηθούν σχετικά για την ομάδα στόχου του έργου που είναι τα ΑμεΑ καθώς και ποια άτομα εντάσσονται σε αυτήν την ομάδα, τα πληθυσμιακά της στοιχεία και τα χαρακτηριστικά της, για τις προοπτικές που υπάρχουν στον κλάδο του τουρισμού απευθυνόμενοι σε αυτήν την αγορά, θα κατανοήσουν την έννοια της προσβασιμότητας, θα ενημερωθούν για το νομικό πλαίσιο στην Ελλάδα και για της αρχές της προσβασιμότητας στις τουριστικές εγκαταστάσεις και τις υποδομές, στους τουριστικούς χώρους επίσκεψης, στις παραλίες, στα ξενοδοχεία και στους χώρους πολιτισμού.

Πιο συγκεκριμένα, ο κος Βασιλειάδης ξεκίνησε την ομιλία του αναφέροντας ότι η ομιλία του την πρώτη μέρα του σεμιναρίου θα κινηθεί σε δύο θεματικές ενότητες, 1<sup>η</sup> ενότητα – Προσβάσιμος Τουρισμός και 2<sup>η</sup> ενότητα Προσβασιμότητα.

Ξεκινώντας ο κος Βασιλειάδης με την 1<sup>η</sup> ενότητα – Προσβάσιμος Τουρισμός επικεντρώθηκε στα χαρακτηριστικά της ομάδας ανθρώπων στην οποία απευθύνεται το έργο. Στην συνέχεια, προχώρησε στην κατηγοριοποίηση των υποομάδων που επηρεάζονται από το συγκεκριμένο έργο καθώς και στην κατάδειξη σημαντικών δεικτών συμμετοχής στο πρόγραμμα όπως είναι οι κοινωνικοί, οι οικονομικοί και οι πολιτιστικοί.

Στη συνέχεια ακολούθησε ένα σύντομο διάλειμμα για καφέ και δικτύωση των συμμετεχόντων γύρω από μπουφέ σεβριρίσματος με ελαφρύ γεύμα.

Ύστερα από το διάλειμμα, ο κος Βασιλειάδης συνέχισε την εισήγησή του με την 2<sup>η</sup> θεματική ενότητα η οποία στράφηκε γύρω από την προσβασιμότητα. Πιο συγκεκριμένα, στην 2<sup>η</sup> θεματική ενότητα αναλύθηκε ο ορισμός της προσβασιμότητας, το νομικό πλαίσιο που βρίσκεται σε ισχύ τη χρονική στιγμή που πραγματοποιήθηκε το σεμινάριο και τη σημασία της προσβασιμότητας σε όλα τα δυνατά μέρη για τα ΑμεΑ. Φτάνοντας προς το κλείσιμο της ομιλίας ο κος Βασιλείου ανέλυσε τα πρότυπα για την αξιολόγηση των ιστοσελίδων σε όλους τους τομείς και κυρίως του τουρισμού καθώς και υπέδειξε πόσο απαραίτητες και αναγκαίες είναι οι υποδομές για διάφορες χρήσεις και δραστηριότητες που αφορούν άτομα με ιδιαίτερες ικανότητες.

Μετά το πέρας της παρουσίασης δόθηκε ο απαραίτητος χρόνος για να ερωτήσεις των συμμετεχόντων προς τον κο Βασιλειάδη ο οποίος με προθυμία απάντησε σε όλες τις απορίες του κοινού.

Τη δεύτερη ημέρα του σεμιναρίου και πιο συγκεκριμένα το Σάββατο 16.03.2019 στο Λιμένα της Θάσου στην αίθουσα «Καλογερικό» συνεχίστηκε και ολοκληρώθηκε ο 1<sup>ος</sup> κύκλος σεμιναρίων για την ευαισθητοποίηση και την εξυπηρέτηση των πελατών ΑμεΑ των επαγγελματιών του τουρισμού με τον ομιλητή κο Βασιλειάδη να παρουσιάζει την 3<sup>η</sup> θεματική ενότητα - Καλές πρακτικές σε Ελλάδα και εξωτερικό και την 4<sup>η</sup> θεματική ενότητα - Σχεδιασμός υπηρεσιών προσβασιμότητας.

Η ομιλία τη δεύτερη ημέρα ξεκίνησε με τον κο Βασιλειάδη να καλωσορίζει τους συμμετέχοντες στο σεμινάριο.

Στη συνέχεια έκανε μία σύντομη αναφορά για όλη την παρουσίαση στην οποία ανέφερε την παρουσίαση πρότυπων εφαρμογών σε Ελλάδα και εξωτερικό, την ανάλυση των ενεργειών που εκτελέστηκαν και τα οφέλη που προέκυψαν από αυτές.

Ο κος Βασιλειάδης θέλοντας να εμβαθύνει στο πιο πρακτικό κομμάτι του έργου ξεκίνησε με την παρουσίαση μιας σειράς παραδειγμάτων και καλών πρακτικών. Πιο συγκεκριμένα έκανε εκτενής αναφορά στο πώς άλλοι τουριστικοί προορισμοί και επαγγελματίες δημιούργησαν

προσβάσιμες υποδομές για πελάτες ΑμεΑ και τι οφέλη αποκόμισαν μέσα από αυτήν τους την κίνηση με έντονο φωτογραφικό υλικό και άρθρα επεξήγησης.

Στη συνέχεια ακολούθησε ένα σύντομο διάλειμμα για καφέ και δικτύωση των συμμετεχόντων γύρω από μπουφέ σερβιρίσματος με ελαφρύ γεύμα.

Στο δεύτερο μέρος του σεμιναρίου ο κος Βασιλειάδης ανέπτυξε στην παρουσίαση του την 4η Θεματική ενότητα -Σχεδιασμός υπηρεσιών προσβασιμότητας. Συγκεκριμένα, σε αυτή την θεματική ενότητα έγινε μία συνοπτική παρουσίαση των αρχών του σχεδιασμού υπηρεσιών και δόθηκε έμφαση στις ιδιαίτερες απαιτήσεις του προσβάσιμου τουρισμού για τα ΑμεΑ. Μεγάλη έμφαση δόθηκε στην παροχή των βασικών κατευθύνσεων για την εφαρμογή στην πράξη αυτών.

Πιο αναλυτικά, παρουσιάστηκαν οι αρχές σχεδιασμού υπηρεσιών και τα βασικά εργαλεία ώστε οι επαγγελματίες του τουρισμού να μπορέσουν να περάσουν στην πράξη στοχευμένα και μεθοδικά. Το σεμινάριο ολοκληρώθηκε με έναν κύκλο συζήτησης με τους επαγγελματίες που συμμετείχαν στο σεμινάριο για την υπάρχουσα κατάσταση σχετικά με τα ΑμεΑ και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν σε περιοχές με υψηλό τουρισμό, τις προοπτικές ανάπτυξης σε επίπεδο περιοχής, τα πιθανά εμπόδια που υπάρχουν και θα δημιουργηθούν στο μέλλον καθώς και τα απαραίτητα επόμενα βήματα.

Στη διάρκεια της εκδήλωσης το ενδιαφέρον των συμμετεχόντων ήταν αμείωτο και η συζήτηση ολοκληρώθηκε με τον ομιλητή να ευχαριστήσει τους συμμετέχοντες για την εξαιρετική πορεία του διήμερου σεμιναρίου και να συνοψίσει τα κύρια σημεία που αναδείχθηκαν στο πλαίσió του.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

- 1) Παρουσιάσεις Ομιλητή
- 2) Φωτογραφίες Σεμιναρίου

- 3) Πρόσκληση
- 4) Agenda
- 5) Λίστα Συμμετεχόντων