



EOS CODE

Ένας Κώδικας Πρακτικής για Βιωσιμότητα Προσανατολισμένη στο Περιβάλλον



www.eoscode.eu



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA



ECTAA
THE EUROPEAN TRAVEL AGENTS'
AND TOUR OPERATORS ASSOCIATION





EOS CODE*

Ένας Κώδικας Πρακτικής για Βιωσιμότητα Προσανατολισμένη στο Περιβάλλον

Ένα δωρεάν και χρήσιμο εργαλείο για τα Τουριστικά Γραφεία

(Διοργανωτές και Πωλητές Οργανωμένων Ταξιδιών), σχεδιασμένο για

να σας βοηθήσει να ενισχύσετε την ανταγωνιστικότητα της επιχείρησής σας:

- ενστερνιζόμενοι τον βιώσιμο τουρισμό,
- βελτιώνοντας την ποιότητα του προϊόντος και των υπηρεσιών σας.

www.eoscode.eu

* Το όνομα του Κώδικα, "EOS", είναι εμπνευσμένο από την αρχαιοελληνική θεότητα Ηώς (την "Aurora" των Λατίνων), η οποία προσωποποιούσε την Αυγή, επειδή ο EOS CODE φιλοδοξεί να θέσει τα θεμέλια για την αυγή μιας νέας εποχής στα ταξίδια, όπου η βιωσιμότητα θα είναι ένα σημαντικό στοιχείο των ταξιδιών γενικά και των οργανωμένων ταξιδιών ειδικότερα.



Τί είναι ο EOS CODE;

Ο EOS CODE είναι ένα δωρεάν και χρήσιμο εργαλείο για τα Τουριστικά Γραφεία (Διοργανωτές και Πωλητές Οργανωμένων Ταξιδιών), σχεδιασμένο για να τα βοηθήσει να ενισχύσουν την ανταγωνιστικότητά τους:

- ενστερνιζόμενα τον βιώσιμο τουρισμό, και
- βελτιώνοντας την ποιότητα του προϊόντος και των υπηρεσιών τους.

Ο προαιρετικός αυτός Κώδικας Πρακτικής έχει σχεδιαστεί ειδικά για μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις τουριστικών γραφείων, που ασχολούνται κυρίως με το οργανωμένο ταξίδι, χωρίς όμως να αποκλείονται από την εφαρμογή του και οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις.

Ο EOS CODE θα συμβάλει ώστε οι Διοργανωτές και Πωλητές Οργανωμένων Ταξιδιών να δώσουν μια νέα διάσταση στη δουλειά τους, να ανταποκριθούν στις προσδοκίες των πελατών τους και, ως αποτέλεσμα, να αυξήσουν το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα.



Σε τί συνίσταται ο EOS CODE;

1. Υιοθέτηση των αρχών του EOS



Οι Διοργανωτές και Πωλητές Οργανωμένων Ταξιδιών που θα προσυπογράψουν τον EOS CODE θα πρέπει να αποδεχθούν επίσημα και να τηρούν ορισμένες αρχές, οι οποίες είναι θεμελιώδεις για την παροχή βιώσιμων και υψηλής ποιότητας τουριστικών προϊόντων και υπηρεσιών:

- Υπεύθυνη λειτουργία και διαχείριση της επιχείρησής τους.
- Παρακολούθηση των περιβαλλοντικών, κοινωνικών, πολιτιστικών και οικονομικών επιπτώσεων της επιχείρησης και προετοιμασία, εφαρμογή και αξιολόγηση ενός ετήσιου σχεδίου δράσης για βιώσιμο τουρισμό.
- Εκπαίδευση και κατάρτιση των υπαλλήλων τους όσον αφορά τις περιβαλλοντικές και πολιτισμικές αξίες στον τουρισμό, τις σχετικές επιλογές σε κάθε ταξίδι και την εφαρμογή από τους προμηθευτές προγραμμάτων που προστατεύουν και υποστηρίζουν το περιβάλλον.
- Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση των πελατών τους σχετικά με τις υπεύθυνες και βιώσιμες συμπεριφορές.
- Ενθάρρυνση και συμμετοχή σε δραστηριότητες που υποστηρίζουν την τοπική οικονομία και ενισχύουν την τοπική απασχόληση.
- Χρήση των δράσεων τουριστικής εμπορικής προώθησης (marketing) για αύξηση της συναίσθησης της περιβαλλοντικής, κοινωνικής και πολιτισμικής ποικιλομορφίας και πλούτου.
- Φροντίδα για τη συνεχή βελτίωση του προϊόντος και των υπηρεσιών τους με την εφαρμογή επιχειρηματικών πρακτικών Διαχείρισης Ποιότητας.
- Ορισμός ενός προσώπου μέσα στην επιχείρηση που θα είναι υπεύθυνο για προγράμματα και δράσεις σχετικά με τη βιωσιμότητα στον τουρισμό.
- Διάδοση των καλών πρακτικών τους και στους άλλους προσυπογράφοντες τον Κώδικα.



2. Ένα Εγχειρίδιο Καλών Πρακτικών

Οι Διοργανωτές και Πωλητές Οργανωμένων Ταξιδιών θα έχουν πρόσβαση σ' ένα Εγχειρίδιο καλών επιχειρηματικών πρακτικών βιωσιμότητας, μέσω του διαδικτυακού τόπου του EOS CODE (www.eoscode.eu).

Το Εγχειρίδιο περιλαμβάνει καλές πρακτικές που έχουν ήδη εφαρμοστεί και έχουν αποδείξει την αποτελεσματικότητά τους σε 6 διαφορετικούς τομείς της επιχείρησης :

- Εσωτερική διαχείριση
- Ανάπτυξη και διαχείριση προϊόντος
- Συμβάσεις με τους προμηθευτές
- Σχέσεις με τους πελάτες
- Σχέσεις με τους προορισμούς
- Διαχείριση ποιότητας.

Το Εγχειρίδιο θα ενημερώνεται τακτικά με νέες καλές πρακτικές που θα έχουν εφαρμόσει οι προσηγογράφωντες τον EOS CODE και τις οποίες θα είναι πρόθυμοι να μοιραστούν με τις άλλες επιχειρήσεις που τον εφαρμόζουν. Οι συμμετέχοντες στην εφαρμογή του Κώδικα θα έχουν την ευκαιρία να μάθουν από ήδη υπάρχουσες καλές πρακτικές και να επιλέξουν εκείνη που ταιριάζει καλύτερα στην επιχείρησή τους ή να εμπνευστούν από ό,τι έχει ήδη εφαρμοστεί με επιτυχία προκειμένου να δημιουργήσουν κάτι εντελώς καινούριο.





Ποιος θα ωφεληθεί από τον EOS CODE;

• Διοργανωτές και Πωλητές Οργανωμένων Ταξιδιών

Σ' ένα πρώτο στάδιο, ο EOS CODE θα είναι διαθέσιμος σε όλους τους Διοργανωτές και Πωλητές Οργανωμένων Ταξιδιών μέλη των 5 εθνικών Συνδέσμων που είναι εταίροι στο έργο, και συγκεκριμένα των :

- ABTTA - Βουλγαρία,
- FIAVET – Ιταλία,
- HATTA – Ελλάδα,
- PIT – Πολωνία, και
- UHPA – Κροατία.

Σ' ένα επόμενο στάδιο θα έχουν πρόσβαση στον Κώδικα όλοι οι Διοργανωτές και Πωλητές Οργανωμένων Ταξιδιών που ανήκουν σε εθνικούς Συνδέσμους οι οποίοι αντιπροσωπεύονται στον Ευρωπαϊκό Σύνδεσμο ECTAA, που είναι επίσης εταίρος στο έργο.

• Πάροχοι ταξιδιωτικών υπηρεσιών

Οι επιχειρήσεις διαμονής και οι άλλοι πάροχοι υπηρεσιών σ' ένα συνηθισμένο οργανωμένο ταξίδι (π.χ. μεταφορές, εστιατόρια κλπ.) θα είναι έμμεσα ωφεληούμενοι από τον EOS CODE.

• Καταναλωτές

Οι καταναλωτές θα μπορούν να επιλέγουν ανάμεσα σε περισσότερα βιώσιμα και υψηλής ποιότητας τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες.

Ποια είναι τα οφέλη από την υιοθέτηση του EOS CODE;

Όλες οι επιχειρήσεις που θα εφαρμόσουν τον EOS CODE θα παρουσιάζονται στον διαδικτυακό τόπο του έργου. Η παρουσίαση αυτή θα συνιστά μία επιπλέον διαφήμιση, η οποία θα τις κάνει γνωστές και αναγνωρίσιμες όχι μόνο σε πελάτες στην ίδια τη χώρα τους, αλλά και σε άλλα Ευρωπαϊκά κράτη μέλη.

Οι συμμετέχουσες επιχειρήσεις θα μπορούν να χρησιμοποιούν το λογότυπο του EOS CODE, με το οποίο θα υποδηλώνονται τόσο η δέσμευσή τους όσον αφορά τις βιώσιμες επιχειρηματικές πρακτικές όσο και το γεγονός ότι τις εφαρμόζουν. Το λογότυπο θα εξασφαλίζει εμφανή και άμεση αναγνώριση της βιωσιμότητας και της ποιότητας των συγκεκριμένων επιχειρήσεων και οι πελάτες θα μάθουν εύκολα να το γνωρίζουν όταν το βλέπουν (για περισσότερες πληροφορίες ανατρέξτε www.eoscode.eu ή επικοινωνήστε με έναν από τους πέντε Συνδέσμους που συμμετέχουν στο πρόγραμμα).

Πώς θα συμμετάσχετε;

Οι Διοργανωτές και Πωλητές Οργανωμένων Ταξιδιών μπορούν να στείλουν μία αίτηση -η οποία είναι διαθέσιμη μέσω του διαδικτυακού τόπου του EOS CODE- στον αρμόδιο Σύνδεσμο της χώρας τους. Όταν η αίτηση γίνει δεκτή δίνεται ένας κωδικός (password) στους συμμετέχοντες, ώστε να μπορούν να εγγραφούν στον διαδικτυακό τόπο του EOS CODE, να περάσουν μία σύντομη κατάρτιση και να αρχίσουν να εφαρμόζουν τον EOS CODE σε τμήματα ή σε όλους τους τομείς της δουλειάς τους, ανάλογα με τη σχετική δήλωση που έχουν κάνει στην αίτησή τους.

Κατά τη διάρκεια των πρώτων σταδίων λειτουργίας του EOS CODE, μόνο οι Διοργανωτές και Πωλητές Οργανωμένων Ταξιδιών μέλη των πέντε Συνδέσμων των κρατών μελών που συμμετέχουν στο έργο EOS CODE μπορούν να υποβάλουν αίτηση :

ABTTA (Βουλγαρίας), FIAVET (Ιταλίας), HATTA (Ελλάδος), PIT (Πολωνίας) και UHPA (Κροατίας).

Στη συνέχεια, ο Κώδικας θα είναι ανοικτός για να συμμετάσχουν σ' αυτόν όλοι οι Διοργανωτές και Πωλητές Οργανωμένων Ταξιδιών σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ.

Κατάρτιση

Μια ταχεία και εύκολη κατάρτιση στον διαδικτυακό τόπο του EOS CODE σας καθοδηγεί στα απαραίτητα βήματα για την εφαρμογή του Κώδικα.

Ερωτήσεις;

Για κάθε ερώτηση που μπορεί να έχετε όσον αφορά τον EOS CODE μπορείτε να συμβουλευέστε το τμήμα συχνών ερωτήσεων (FAQ) του διαδικτυακού τόπου του έργου ή, αν δεν βρίσκετε την απάντηση εκεί, να γράψετε (στην αγγλική γλώσσα) στα emails :

info@eoscode.eu or support@eoscode.eu.

Σε περίπτωση που χρειάζεστε βοήθεια στη δική σας γλώσσα, παρακαλούμε να επικοινωνείτε με τον αρμόδιο Σύνδεσμο στη χώρα σας.

Εταίροι



**Πανεπιστήμιο της
Padova (Ιταλία)**
Università di Padova

- Dipartimento di Processi Chimici
dell'Ingegneria
Via Marzolo, 9
35131 Padova, Italy
Email: cesqa@unipd.it
Web: www.dpci.unipd.it
Τηλ.: +39 49 8275539
Fax: +39 49 8275785



ΙΤΕΠ (Ελλάδα)
Ινστιτούτο
Τουριστικών Ερευνών
και Προβλέψεων

Σταδίου 24 105 64 Αθήνα, Ελλάδα
Email: itep@grhotels.gr
Web: www.itep.gr
Τηλ.: +30 213 2169968
Fax: +30 210 3312033



**ECTAA
(Βέλγιο)**
European
Association of Travel

Agents and Tour Operators
Rue Dautzenberg 36
B-1050 Brussels, Belgium
Email: secretariat@ectaa.eu
Web: www.ectaa.org
Τηλ.: +32 (0)2 644 34 50
Fax: +32 (0)2 644 24 21



**ABTTA
(Βουλγαρία)**
Association of

Bulgarian Tour Operators and
Travel Agents
1 Hristo Belchev Str.
1000 Sofia, Bulgaria
Email: info@abtta.com
Web: www.abtta.com
Τηλ.: +359 2 980 52 55
Fax: +359 2 980 52 55



FIAVET (Ιταλία)
Federazione
Italiana

Associazione Imprese Viaggi e
Turismo
P.zza G.G. Belli, 2
00153 Roma, Italy
Email: fiavet.nazionale@fiavet.it
Web: www.fiavet.it
Τηλ.: +39 6 5883101
Fax: +39 6 5897003



HATTA (Ελλάδα)
Συντονιστής

Σύνδεσμος των εν Ελλάδι Τουριστικών
και Ταξιδιωτικών Γραφείων
Ιωσήφ Ρογών 11
117 43 Αθήνα, Ελλάδα
Email: hatta@hatta.gr / Web: www.hatta.gr
Τηλ.: +30 210 9223522
Fax: +30 210 9233307



PIT (Πολωνία)
Polska Izba
Turystyki

Krakowskie Przedmieście 64/7
00-322 Warszawa, Poland
Email: eos@pit.org.pl
Web: www.pit.org.pl
Τηλ.: +48 22 826 55 36
Fax: +48 22 826 55 36



**UHPA
(Κροατία)**
Association

of Croatian Travel Agencies
I. Krsnjavoga 1/II
10000 Zagreb, Croatia
Email: uhp@uhpa.hr
Web: www.uhpa.hr
Τηλ.: +385 1 2304992
Fax: +385 1 2360655

EOS CODE

Ένας Κώδικας Πρακτικής για Βιωσιμότητα Προσανατολισμένη στο Περιβάλλον



Το Έργο “EOS CODE” είναι τμήμα του Προγράμματος Πλαισίου για την Ανταγωνιστικότητα και την Καινοτομία (CIP) της ΕΕ, το οποίο έχει ως στόχο την ενθάρρυνση της ανταγωνιστικότητας των Ευρωπαϊκών επιχειρήσεων.

<http://ec.europa.eu/cip/>