



**ΕΡΕΔΟΛΟΤ**  
**Εργαστήριο Ερευνών & Δορυφόρων Λογαριασμών Τουρισμού**  
**Πανεπιστήμιο Πατρών**

**LaReTSA**  
**Laboratory of Research & Tourism Satellite Accounts**  
**University of Patras**

Επιστημονικός Υπεύθυνος Έργου : Καθηγητής Ζαχαράτος Γ. (τέως διευθυντής ΕΡΕΔΟΛΟΤ)  
Διευθυντής ΕΡΕΔΟΛΟΤ: Αναπληρωτής καθηγητής Γιαννίκος Γ.  
Υπεύθυνος Εργαστηρίου ΕΡΕΔΟΛΟΤ: Δρ. Γιαννόπουλος Κ.  
Μέλος ΕΡΕΔΟΛΟΤ και Υπεύθυνος Έρευνας στην Περιφέρεια Κρήτης: Δρ. Χατζημαρινάκης Σ.

## **Έρευνα Επιχειρήσεων Παροχής Υπηρεσιών Εστιατορίου Δήμου Χερσονήσου 2012-13**

### **Κύρια αποτελέσματα έρευνας:**

- Σημαντική πτώση στη μέση κατά κεφαλήν δαπάνη ανά επίσκεψη
- Σημαντική πτώση του τζίρου συγκριτικά με το 2009 για την πλειονότητα των εστιατορίων παρά την αύξηση των διανυκτερεύσεων στον δήμο
- Εποχιακά έντονη συγκέντρωση της κίνησης
- Έντονα προβλήματα επιχειρησιακής λειτουργίας

Στα πλαίσια του πιλοτικού έργου με τίτλο «*Διερεύνηση του ρόλου του τουρισμού στην παραγωγική δομή και οικονομία του Δήμου Χερσονήσου με βάση τη προσέγγιση των Περιφερειακών Δορυφόρων Λογαριασμών Τουρισμού*», που ανέλαβε κατ' ανάθεση του Δήμου Χερσονήσου το *Εργαστήριο Ερευνών και Δορυφόρων Λογαριασμών Τουρισμού* (ΕΡΕΔΟΛΟΤ) του τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πατρών, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας για τις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών εστιατορίου του εξεταζόμενου δήμου. Στο επίκεντρο της εν λόγω έρευνας τέθηκαν λειτουργικά χαρακτηριστικά των επιχειρήσεων, η μέση κατά κεφαλήν δαπάνη ανά επίσκεψη, η μεταβολή του τζίρου συγκριτικά με προηγούμενες χρονιές, η εθνικότητα των κύριων πελατών καθώς και ζητήματα επιχειρησιακής λειτουργίας των εστιατορίων.

Στην κατηγορία των εστιατορίων εντοπίστηκαν καταστάματα που παρέχουν:

- υπηρεσίες παροχής γευμάτων με πλήρη εξυπηρέτηση εστιατορίου,
- υπηρεσίες παροχής γευμάτων σε εστιατόρια αυτοεξυπηρέτησης (self service)
- άλλες υπηρεσίες παροχής γευμάτων.

Ειδικότερα οι εν λόγω επιχειρήσεις αφορούν σε ταβέρνες, ψαροταβέρνες, μεζεδοπωλεία, εστιατόρια ταχείας εξυπηρέτησεως (fast food), πιτσαρίες, ψητοπωλεία – σουβλατζίδικα και

σνακ μπαρ, με ή χωρίς παροχή καθισμάτων, με ή χωρίς παροχή σερβιρίσματος και με ή χωρίς ζωντανή μουσική.

### I. Λειτουργικά χαρακτηριστικά

Σύμφωνα με τα στοιχεία που συλλέχθηκαν από τις επιχειρήσεις του δήμου (επιτόπια καταγραφή) η μέση χωρητικότητα των εστιατορίων ξεπερνά τις 90 θέσεις (καθίσματα – σκαμπό), με τη μικρότερη χωρητικότητα να εμφανίζεται στην Δ.Ε. Γουβών λόγω ενός περισσότερο οικογενειακού χαρακτήρα των επιχειρήσεων (βλ. πίνακα 5 για απασχόληση). Η λειτουργία των καταστημάτων σε όλο τον δήμο εμφανίζει απόλυτη εξάρτηση από τον τουρισμό, δεδομένου ότι το συντριπτικά μεγαλύτερο μέρος του τζίρου προέρχεται από τον αυτόν. Άξιο αναφοράς αποτελούν οι σημαντικές διαφοροποιήσεις μεταξύ των Δημοτικών Ενοτήτων ως προς τις συνολικές ημέρες λειτουργίας των καταστημάτων κατά την διάρκεια του έτους (βλ. πίνακα 1).

**Πίνακας 1 : Λειτουργικά Χαρακτηριστικά Εστιατορίων – Δήμος Χερσονήσου 2013**

Οικισμός	Δ.Ε. ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΥ			Δ.Ε. ΜΑΛΛΙΩΝ			Δ.Ε. ΓΟΥΒΩΝ	ΔΗΜΟΣ
	ΛΙΜ. ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΥ	ΑΝΩ ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΣ- ΠΙΣΚΟΠΙΑΝΟ- ΚΟΥΤΟΥ/ΦΑΡΙ	ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	ΜΑΛΙΑ	ΣΤΑΛΙΑΔΑ	ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	ΚΑΤΩ ΓΟΥΒΕΣ	
% ετήσιου τζίρου προερχόμενο από τουρισμό	91%	97%	<b>93%</b>	98%	98%	<b>98%</b>	89%	<b>95%</b>
Μ.Ο Χωρητικότητας ανά κατάσταση	106	100	<b>104</b>	88	96	<b>91</b>	63	<b>94</b>
Ημέρες Λειτουργίας	208	190	<b>202</b>	157	164	<b>160</b>	213	<b>184</b>
Σύνολο ημερών αιχμής	52	66	<b>56</b>	47	55	<b>51</b>	58	<b>54</b>
% ημερών αιχμής / ημέρες λειτουργίας	26%	35%	<b>29%</b>	30%	34%	<b>32%</b>	27%	<b>30%</b>
% ημερών λειτουργίας / 365	57%	52%	<b>55%</b>	43%	45%	<b>44%</b>	58%	<b>51%</b>

Την πλέον συρρικνωμένη περίοδο λειτουργίας εμφανίζουν τα καταστήματα του οικισμού των Μαλιών (157 ημέρες) με μεγάλη διαφορά συγκριτικά με τις Κάτω Γούβες (-56 ημέρες), τον Λιμένα Χερσονήσου (-51 ημέρες) καθώς και τον μέσο όρο του δήμου (-27 ημέρες). Παρατηρήθηκε επίσης στους πιο πολυσύχναστους δρόμους των Μαλιών μεγάλη διακύμανση στην κίνηση κατά την διάρκεια της ημέρας. Έντονη συγκέντρωση εμφανίζεται στις απογευματινές και κυρίως βραδινές ώρες, δημιουργώντας πριν από αυτές μια σχεδόν νεκρή ζώνη λόγω έντονης νυχτερινής ζωής, η οποία κρατά μέχρι τις πρώτες πρωινές ώρες. Παρατηρείται δηλαδή συρρικνωμένη περίοδο λειτουργίας αρκετών καταστημάτων στα Μάλια, κυρίως εστιατορίων με πλήρη εξυπηρέτηση, τόσο μακροσκοπικά (βρίσκονται κλειστά τουλάχιστον τις μισές μέρες του χρόνου) όσο και μικροσκοπικά (αποδυναμωμένη πρωινή-μεσημεριανή ζώνη) με ότι αυτό συνεπάγεται για την οργάνωση, λειτουργία και

οικονομική απόδοση των επιχειρήσεων. Τα ανωτέρω αποδίδονται στην εξειδίκευση της αγοράς των Μαλιών σε υπηρεσίες διασκέδασης με έμφαση στην νυχτερινή ζωή και στις νεανικές ηλικίες, οι οποίες εμφανίζουν συγκεκριμένους χρονικούς περιορισμούς στην εν δυνάμει περίοδο των διακοπών τους, όπως είναι η έναρξη και λήξη της σχολικής χρονιάς.

## Π. Κατά κεφαλήν δαπάνη ανά επίσκεψη και μεταβολές τζίρου

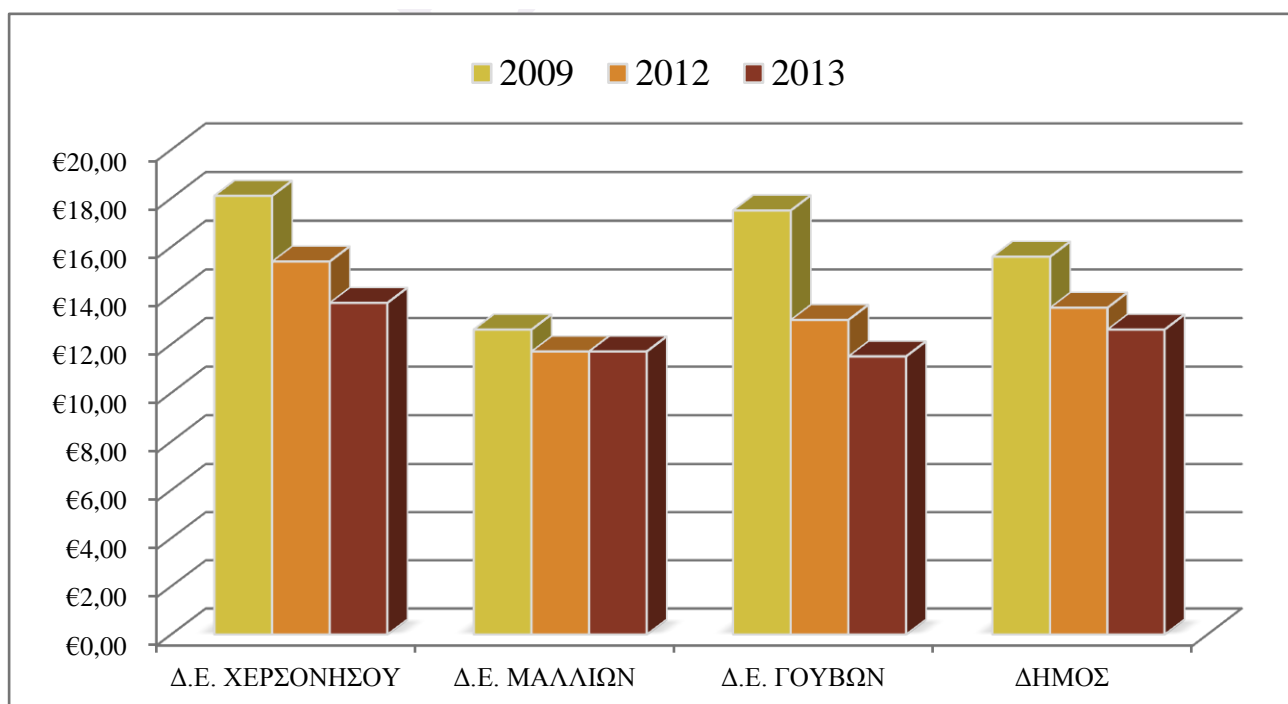
Η μέση κατά κεφαλήν δαπάνη ανά επίσκεψη στα εστιατόρια του δήμου το 2013 κυμάνθηκε στα 12,6€, εμφανίζοντας σημαντική πτώση συγκριτικά με την αντίστοιχη περίοδο του 2009 (βλ. πίνακα 2 και διάγραμμα 1). Η μεγαλύτερη πτώση της μέσης δαπάνης εμφανίζεται στην δημοτική ενότητα Γουβών (34%), ενώ η σχετική σταθερότητα των τιμών στην Δ.Ε. Μαλιών αιτιολογείται λόγω της διαχρονικής προσέλκυσης τουριστών χαμηλής δαπάνης (νεαρές ηλικίες που προορίζουν τις δαπάνες τους κυρίως στην διασκέδαση και το ποτό).

Πίνακας 2 : Μέση κατά κεφαλήν δαπάνη ανά επίσκεψη

	Δ.Ε. ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΥ	Δ.Ε. ΜΑΛΛΙΩΝ	Δ.Ε. ΓΟΥΒΩΝ	ΔΗΜΟΣ
2013	13,7 €	11,7 €	11,5 €	12,6 €
2012	15,4 €	11,7 €	13,0 €	13,5 €
2009	18,1 €	12,6 €	17,5 €	15,6 €
<b>% ΔΙΑΦΟΡΑ 2013 ΜΕ 2009 *</b>	<b>-24,4%</b>	<b>-7,4%</b>	<b>-34,1%</b>	<b>-19,4%</b>

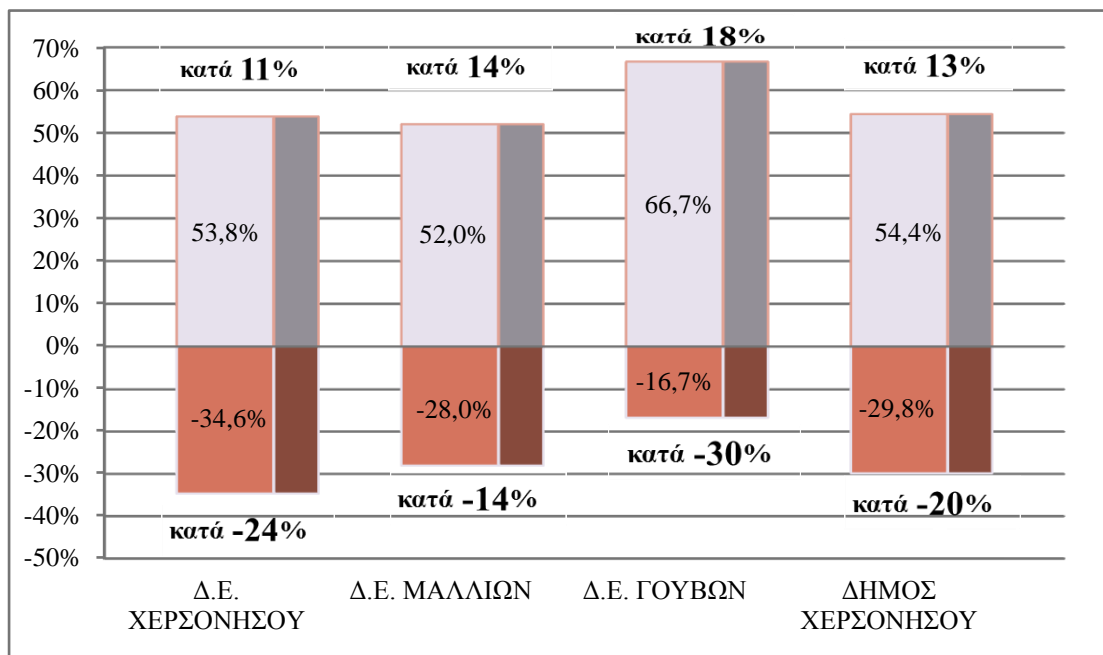
\* Τυχόν ασυμφωνίες στον υπολογισμό προκύπτουν λόγω στρογγυλοποιήσεων στις τιμές της μέσης δαπάνης.

Διάγραμμα 1: Απεικόνιση της εξελικτικής πορείας της μέσης κατά κεφαλήν δαπάνης ανά επίσκεψη

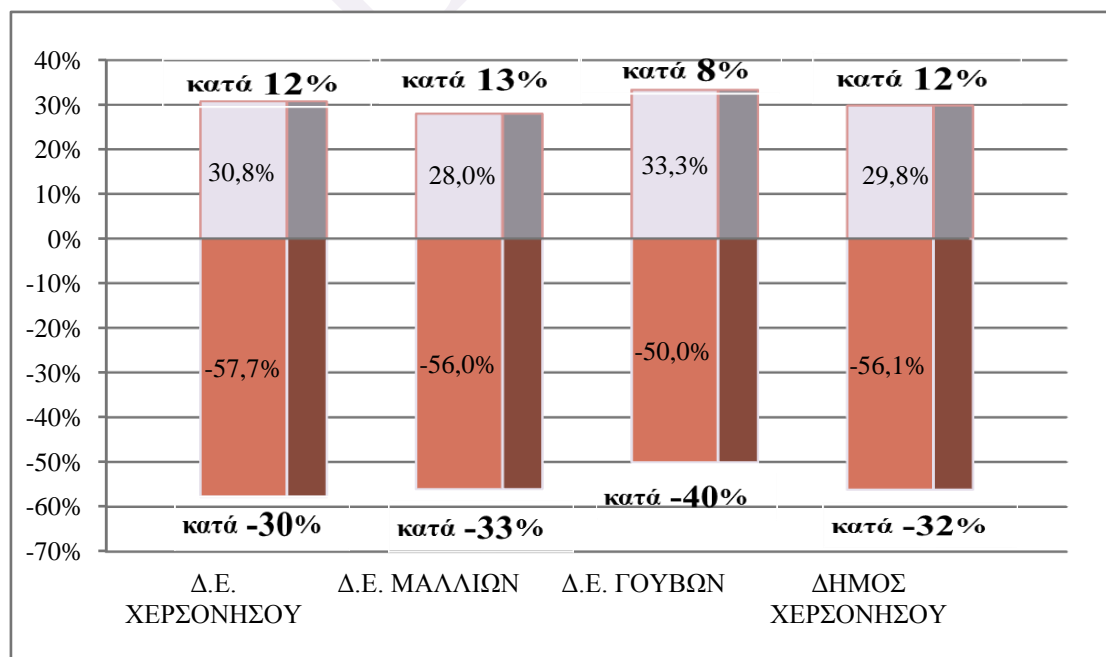


Η πτώση στην μέση δαπάνη αποτυπώνεται, σύμφωνα με όσα δηλώνουν οι εστιατορες, και στις μεταβολές του τζίρου των επιχειρήσεων. Για την απόλυτη πλειοψηφία (άνω του 50% των καταστημάτων) ο ετήσιος τζίρος εμφανίζει αξιοσημείωτη πτώση που αγγίζει το 30-40% συγκριτικά με το 2009 (βλ. διάγραμμα 3) παρά την αύξηση των συνολικών διανυκτερεύσεων στον Δήμο Χερσονήσου (εκτιμώμενη αύξηση περίπου 15%-20% μεταξύ 2009 και 2013). Το 2013 σε σχέση με το 2012 θεωρήθηκε μια βελτιωμένη τουριστική χρονιά για την πλειονότητα των εστιατορίων (βλ. διάγραμμα 2).

**Διάγραμμα 2 : Μεταβολή τζίρου 2013 vs. 2012 / % καταστημάτων (ράβδοι) & % μεταβολής τζίρου**



**Διάγραμμα 3: Μεταβολή τζίρου 2013 vs. 2009 / % καταστημάτων (ράβδοι) & % μεταβολής τζίρου**



Σημαντικός παράγοντας στην πτωτική τάση του τζιρού έχει παίξει σύμφωνα με τους επιχειρηματίες η εδραίωση του all-inclusive, που επιδρά καταλυτικά στην κίνηση των εστιατορίων, καθώς και η χαμηλής δαπάνης τουρίστες που προσελκύονται από τέτοια πακέτα. Σημειώνεται ότι, βάσει των επίσημων στοιχείων της Τράπεζας της Ελλάδος, η μέση τουριστική δαπάνη ανά ταξίδι έχει υποχωρήσει σταδιακά σε επίπεδο χώρας κατά την τελευταία 5ετία κατά 13,3% (από 697 € το 2009 στα 604 € το 2013)<sup>1</sup>.

### III. Επιχειρησιακή λειτουργία καταστημάτων παροχής υπηρεσιών εστιατορίου

Παρά την γενικότερη αύξηση των διανυκτερεύσεων σε επίπεδο δήμου το 2013 συγκριτικά με την προηγούμενη χρονιά, ένα σημαντικό ποσοστό επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών εστιατορίων (26,3%) δήλωσε πτώση στην κίνηση εντός του καταστήματος, η οποία άγγιξε το 15,3%. Το φαινόμενο αυτό αποδίδεται σύμφωνα με τους εστιατόρες στις συνθήκες που διαμορφώνονται στην αγορά με τα πακέτα all inclusive και την απεριόριστη και προπληρωμένη κατανάλωση που αυτά προσφέρουν. Κατά αυτόν τον τρόπο υποκαθίσταται ουσιαστικά η λειτουργία των εστιατορίων κατά τρόπο που αυτά αδυνατούν να ανταγωνιστούν, επηρεάζοντας παράλληλα την κινητικότητα των τουριστών, η οποία τείνει να συγκρατείται εντός των καταλυμάτων. Η πλειοψηφία ωστόσο των καταστημάτων (49,1%) σημείωσε αύξηση στην πελατεία τους που άγγιξε το 13,6% (βλ. πίνακα 3). Αυτή αποδόθηκε τόσο στην γενικότερη αύξηση των τουριστών στην περιοχή συγκριτικά με το 2012 όσο και στην δυσαρέσκεια που οι ίδιοι τους μετέφεραν για την προσφερόμενη ποιότητα εντός των ξενοδοχειακών μονάδων.

Λιγότερο ευνοημένες, για τους λόγους που σχετίζονται με όσα περιγράφηκαν ανωτέρω, εμφανίζονται οι επιχειρήσεις της Δ.Ε. Μαλιών, σημειώνοντας το μικρότερο ενδο-δημοτικά ποσοστό επιχειρήσεων με αύξηση στην πελατεία έναντι του 2012 (36%) και το μεγαλύτερο ποσοστό με πτώση (32%).

**Πίνακας 3: Κίνηση εντός καταστημάτων \_ Δήμος Χερσονήσου 2013 vs 2012**

	Δ.Ε. ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΥ	Δ.Ε. ΜΑΛΛΙΩΝ	Δ.Ε. ΓΟΥΒΩΝ	ΔΗΜΟΣ
% εστιατορίων με αύξηση σε σχέση με 2012	57,7%	36,0%	66,7%	<b>49,1%</b>
% αύξησης	11,2%	15,6%	18,1%	<b>13,6%</b>
% εστιατορίων με πτώση σε σχέση με 2012	23,1%	32,0%	16,7%	<b>26,3%</b>
% πτώσης	20,0%	11,3%	20,0%	<b>15,3%</b>

Για την αντιμετώπιση των ανωτέρω περιγραφόμενων συνθηκών, όπου παρατηρείται πτώση της μέσης δαπάνης ανά επίσκεψη ή και ακόμα της ίδιας της κίνησης εντός των

<sup>1</sup> Τα στοιχεία δαπανών της ΤτΕ για τα έτη 2012 & 2013 συνυπολογίζουν, σε αντίθεση με τα προηγούμενα έτη, την μέση δαπάνη από πακέτα κρουαζιέρας. Η παράμετρος αυτή συντελεί στην περαιτέρω μείωση της μέσης δαπάνης ανά ταξίδι.

καταστημάτων, γεγονός που αποτυπώθηκε και στο ύψος του τζίρου των εστιατορίων (βλ. διάγραμμα 2 & 3), σε συνδυασμό με έναν διαφανόμενο κορεσμό (96,5% δήλωσαν ότι υπάρχουν πολλές επιχειρήσεις στην περιοχή τους που προσφέρουν το ίδιο προϊόν), οι επιχειρήσεις έχουν προβεί στα ακόλουθα μέτρα αντιμετώπισης (πίνακας 4).

**Πίνακας 4 : Μέτρα αντιμετώπισης**

	Δ.Ε. ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΥ	Δ.Ε. ΜΑΛΛΙΩΝ	Δ.Ε. ΓΟΥΒΩΝ	ΔΗΜΟΣ
Μείωση λειτουργικού κόστους	53,8%	84,0%	100,0%	<b>71,9%</b>
Μείωση τιμών	46,2%	36,0%	83,3%	<b>45,6%</b>
Αύξηση προσφορών	65,4%	64,0%	50,0%	<b>63,2%</b>
Κανένα από τα ανωτέρω	19,2%	4,0%	0,0%	<b>10,5%</b>
Άλλο	11,5%	20,0%	50,0%	<b>19,3%</b>

Όπως εμφανίζεται στον ανωτέρω πίνακα, η συντριπτική πλειοψηφία των καταστημάτων έχει προβεί σε μείωση λειτουργικού κόστους και σε αύξηση προσφορών, ενώ ένα ιδιαίτερα σημαντικό τμήμα έχει προχωρήσει σε μειώσεις τιμών. Η κατηγορία “Άλλο” περιλαμβάνει κυρίως απαντήσεις που αφορούν στην βελτίωση της παρεχόμενης ποιότητας και στην αύξηση της προσωπικής εργασίας.

Σημειώνεται ότι στη Δ.Ε. Μαλίων η δυνατότητα περεταίρω μείωσης των τιμών έχει περιοριστεί σημαντικά, σύμφωνα με όσα δηλώνουν οι καταστηματάρχες, γεγονός που προσανατολίζει τις επιχειρήσεις κυρίως στην συμπίεση του λειτουργικού κόστους. Η μείωση αυτή εμφανίζει να έχει ιδιαίτερο αντίκτυπο στην απασχόληση (βλ. πίνακα 5), όπου παρουσιάζονται τα υψηλότερα ποσοστά στην πρόθεση μείωσης των απασχολουμένων και αντίστοιχα μηδενική πρόθεση στην αύξηση του εργατικού δυναμικού. Υψηλά εμφανίζονται τα ποσοστά μιας προβλεπόμενης μείωσης προσωπικού και συνολικότερα σε επίπεδο δήμου (24,6%). Στην δημοτική ενότητα Γουβών η λειτουργία των επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών εστιατορίου δείχνει να βασίζεται περισσότερο στην εργασία των οικογενειακών μελών, δεδομένου ότι τα καταστήματα στην εν λόγω Δ.Ε. εμφανίζουν και την μικρότερη χωρητικότητα έναντι των υπόλοιπων ενοτήτων (βλ. πίνακα 1).

**Πίνακας 5: Προθέσεις για μείωση, συγκράτηση ή αύξηση προσωπικού για την τουριστική περίοδο 2014**

	Δ.Ε. ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΥ	Δ.Ε. ΜΑΛΛΙΩΝ	Δ.Ε. ΓΟΥΒΩΝ	ΔΗΜΟΣ
Μείωση	23,1%	28,0%	16,7%	<b>24,6%</b>
Συγκράτηση	46,2%	56,0%	16,7%	<b>47,4%</b>
Αύξηση	7,7%	0,0%	16,7%	<b>5,3%</b>
Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ	19,2%	16,0%	16,7%	<b>17,5%</b>
Δεν απασχολείται έμμισθο προσωπικό	3,8%	4,0%	33,3%	<b>7,0%</b>

Διστακτικότητα αποτυπώνεται και στις επενδυτικές προθέσεις, όπου η απόλυτη πλειοψηφία των επιχειρήσεων δεν σκοπεύει να κάνει κάποια απολύτως αλλαγή (πίνακας 6). Η ανακαίνιση / ανανέωση αφορά κυρίως σε μικρής κλίμακας επεμβάσεις, όπως ανανέωση της διακόσμησης ή φρεσκάρισμα (βάψιμο) του καταστήματος.

**Πίνακας 6: Προθέσεις για επένδυση για την τουριστική περίοδο 2014**

	Δ.Ε. ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΥ	Δ.Ε. ΜΑΛΛΙΩΝ	Δ.Ε. ΓΟΥΒΩΝ	ΔΗΜΟΣ
Άνοιγμα νέου καταστήματος με την ίδια δραστηριότητα εντός του δήμου	3,8%	4,0%	0,0%	<b>3,5%</b>
Ανακαίνιση / ανανέωση του υπάρχοντος καταστήματος	34,6%	24,0%	33,3%	<b>29,8%</b>
Καμία αλλαγή	42,3%	60,0%	66,7%	<b>52,6%</b>
Δεν γνωρίζω / Δεν απαντώ	19,2%	12,0%	0,0%	<b>14,0%</b>
Άλλο	3,8%	0,0%	0,0%	<b>1,8%</b>

Οι ανωτέρω συνθήκες αγοράς επηρεάζουν καταλυτικά, όπως αποτυπώνεται στον ακόλουθο πίνακα, την εύρυθμη λειτουργία των επιχειρήσεων και την δυνατότητά τους να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις έναντι του προσωπικού, του δημοσίου, των προμηθευτών και των παροχέων ποικίλων υπηρεσιών (εκμισθωτές, πιστωτικά ιδρύματα). Ο βαθμός έντασης της εκάστοτε δυσκολίας ορίζεται ως εξής : 1 = πολύ μικρή, 2 = μικρή, 3 = μέτρια, 4 = μεγάλη, 5 = πολύ μεγάλη. Για παράδειγμα, το 98,2% των επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών εστιατορίου σε επίπεδο δήμου αντιμετωπίζει μεγάλες δυσκολίες (βαθμός έντασης της δυσκολίας 3,9) στην αποπληρωμή των προμηθευτών τους. Παρομοίως, το 93% των επιχειρήσεων δυσκολεύεται πολύ στην έγκαιρη καταβολή των μισθών (βαθμός έντασης της δυσκολίας 3,8). Τα σχετικά χαμηλότερα ποσοστά που εμφανίζονται στην δυνατότητα έγκαιρης καταβολής των δόσεων στις τράπεζες και ο αντίστοιχος μειωμένος βαθμός έντασης, αιτιολογήθηκε από τους καταστηματάρχες καθόσον σπεύδουν πρωτίστως στην τακτοποίηση των σχετικών υποχρεώσεων λόγω μη ευελιξίας των πιστωτικών ιδρυμάτων, με αποτέλεσμα να συσσωρεύονται τα προβλήματα στους υπόλοιπους τομείς. Χαρακτηριστικό αποτελεί το γεγονός η Δ.Ε. Μαλίων συγκεντρώνει τα υψηλότερα ποσοστά ιδιόκτητων καταστημάτων και τα χαμηλότερα σε επιχειρήσεις με δάνειο, γεγονός που αποτελεί και δείκτης αντοχής στις επικρατούσες συνθήκες έντονου ανταγωνισμού σε επίπεδο τιμών και χαμηλής συγχρόνως αγοραστικής δύναμης τουριστών.

**Πίνακας 7: Δυνατότητες απρόσκοπτης εκπλήρωσης υποχρεώσεων**

	Δ.Ε. ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΥ	Δ.Ε. ΜΑΛΛΙΩΝ	Δ.Ε. ΓΟΥΒΩΝ	ΔΗΜΟΣ
Δυσκολίες στην καταβολή ενοικίων	76,9%	56,0%	83,3%	<b>68,4%</b>
<i>Βαθμός έντασης</i>	3,7	3,9	2,0	<b>3,5</b>
<b>Ιδιόκτητο κατάστημα</b>	<b>23,1%</b>	<b>44,0%</b>	<b>16,7%</b>	<b>31,6%</b>

Δυσκολίες στην καταβολή δόσεων δανείων	69,2%	24,0%	66,7%	<b>49,1%</b>
<i>Βαθμός έντασης</i>	2,4	2,8	1,8	<b>2,4</b>
<i>Δεν υπάρχει δάνειο για το εξεταζόμενο κατάστημα</i>	<b>30,8%</b>	<b>76,0%</b>	<b>33,3%</b>	<b>50,9%</b>
Δυσκολίες στην καταβολή μισθών	96,2%	92,0%	83,3%	<b>93,0%</b>
<i>Βαθμός έντασης</i>	3,3	4,4	3,8	<b>3,8</b>
Δυσκολίες ανταπόκρισης στις υποχρεώσεις έναντι προμηθευτών	100,0%	96,0%	100,0%	<b>98,2%</b>
<i>Βαθμός έντασης</i>	3,5	4,3	4,2	<b>3,9</b>
Δυσκολίες στην καταβολή φόρων	100,0%	96,0%	100,0%	<b>98,2%</b>
<i>Βαθμός έντασης</i>	2,8	2,9	2,8	<b>2,8</b>

#### IV. Εθνικότητα κύριων πελατών

Οι κυριότερες εθνικότητες των πελατών των εστιατορίων για το έτος 2013 εμφανίζουν ένα διαφορετικό μωσαϊκό ανάλογα τον οικισμό και την Δημοτική Ενότητα (Δ.Ε.). Συνολικά σε επίπεδο δήμου, οι πρώτες τρεις εθνικότητες αφορούν σε Άγγλους (30%), Ρώσους (16,5%) και Ολλανδούς (15,7%). Η υψηλή θέση των Άγγλων οφείλεται στην έντονη παρουσία τους στην Δ.Ε. Μαλίων, η οποία αγγίζει το 50%. Ακολουθούν οι Ολλανδοί (13,2%) και οι Ισραηλινοί (9,3%). Κύριοι πελάτες στην Δ.Ε. Χερσονήσου αποτελούν οι Ρώσοι (24,8%), οι Ολλανδοί (21%) και έπονται οι Άγγλοι (11,3%). Στην Δ.Ε. Γουβών κυριαρχούν οι Άγγλοι (28,3%) και οι Γάλλοι (19,2%) ενώ ακολουθούν οι Ρώσοι (14,7%). Σημειώνεται, ότι τα εμφανιζόμενα ποσοστά των Άγγλων, των Ρώσων και των Γερμανών είναι στην πραγματικότητα ελαφρώς μεγαλύτερα, αφού εμπεριέχονται και στις ευρύτερες κατηγορίες των Βρετανών (Άγγλοι, Σκωτσέζοι, Ιρλανδοί, Ουαλοί), των Ανατολικών χωρών (Ρώσοι, Ουκρανοί κλπ) και των Γερμανόφωνων (Γερμανοί, Αυστριακοί, Ελβετοί), ενώ η κατηγορία *Λοιπές Εθνικότητες* περιλαμβάνει όλες τις υπόλοιπες εθνικότητες πέραν των 3 κυριότερων. Αναλυτική κατάσταση ανά οικισμό και δημοτική ενότητα ακολουθεί στον ακόλουθο πίνακα.

Πίνακας 8: Εθνικότητες πελατών ανά οικισμό και δημοτική ενότητα Δήμου Χερσονήσου 2013

Οικισμός	Δ.Ε. ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΥ			Δ.Ε. ΜΑΛΛΙΩΝ			Δ.Ε. ΓΟΥΒΩΝ	ΔΗΜΟΣ
	ΛΙΜ. ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΥ	ΑΝΩ ΧΕΡΣΟΝΗΣΟΣ- ΠΙΣΚΟΠΙΑΝΟ-ΚΟΥΤΟΥ/ΦΑΡΙ	ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	ΜΑΛΙΑ	ΣΤΑΛΙΔΑ	ΜΕΡΙΚΟ ΣΥΝΟΛΟ	ΚΑΤΩ ΓΟΥΒΕΣ	
ΒΡΕΤΑΝΟΙ (απροσδιόριστα)	1,9%	10,0%	<b>4,4%</b>	3,3%	0,0%	<b>2,0%</b>	14,2%	<b>4,4%</b>
ΑΓΓΛΟΙ	6,4%	22,5%	<b>11,3%</b>	56,4%	39,8%	<b>49,8%</b>	28,3%	<b>30,0%</b>
ΣΚΩΤΣΕΖΟΙ	0,0%	0,0%	<b>0,0%</b>	0,0%	0,0%	<b>0,0%</b>	6,7%	<b>0,7%</b>
ΙΡΑΛΑΝΔΟΙ	0,0%	5,6%	<b>1,7%</b>	0,0%	0,0%	<b>0,0%</b>	1,7%	<b>1,0%</b>
ΓΕΡΜΑΝΟΦΩΝΟΙ (απροσδιόριστα)	0,0%	0,0%	<b>0,0%</b>	0,0%	2,5%	<b>1,0%</b>	1,7%	<b>0,6%</b>
ΓΕΡΜΑΝΟΙ	2,9%	7,7%	<b>4,4%</b>	1,4%	9,3%	<b>4,6%</b>	2,5%	<b>4,3%</b>
ΕΛΒΕΤΟΙ	0,0%	0,0%	<b>0,0%</b>	0,3%	0,0%	<b>0,2%</b>	0,0%	<b>0,1%</b>



ΟΛΛΑΝΔΟΙ	15,7%	33,1%	<b>21,0%</b>	16,1%	8,8%	<b>13,2%</b>	2,5%	<b>15,7%</b>
ΙΤΑΛΟΙ	0,6%	2,3%	<b>1,1%</b>	0,2%	0,0%	<b>0,1%</b>	0,0%	<b>0,5%</b>
ΓΑΛΛΟΙ	2,2%	0,6%	<b>1,7%</b>	0,4%	0,0%	<b>0,3%</b>	19,2%	<b>2,9%</b>
ΒΕΛΓΟΙ	0,6%	0,0%	<b>0,4%</b>	0,0%	0,0%	<b>0,0%</b>	0,0%	<b>0,2%</b>
ΣΚΑΝΔΙΝΑΒΟΙ (απροσδιόριστα)	1,7%	1,5%	<b>1,6%</b>	0,2%	0,0%	<b>0,1%</b>	0,0%	<b>0,8%</b>
ΒΟΡΕΙΟ-ΕΥΡΩΠΑΙΟΙ (απροσδιόριστα)	3,3%	0,0%	<b>2,3%</b>	0,0%	0,0%	<b>0,0%</b>	0,0%	<b>1,1%</b>
ΑΝΑΤΟΛΙΚΕΣ ΧΩΡΕΣ (απροσδιόριστα)	6,8%	0,0%	<b>4,7%</b>	0,0%	10,8%	<b>4,3%</b>	0,0%	<b>4,1%</b>
ΡΩΣΟΙ	34,8%	2,3%	<b>24,8%</b>	5,1%	13,0%	<b>8,2%</b>	14,7%	<b>16,5%</b>
ΙΣΡΑΗΛΙΝΟΙ	5,6%	0,0%	<b>3,8%</b>	9,0%	9,8%	<b>9,3%</b>	0,0%	<b>5,8%</b>
ΕΛΛΗΝΕΣ	2,7%	0,0%	<b>1,8%</b>	0,9%	0,0%	<b>0,6%</b>	0,0%	<b>1,1%</b>
ΛΟΙΠΕΣ (απροσδιόριστα)	14,9%	14,4%	<b>14,7%</b>	6,7%	5,9%	<b>6,3%</b>	8,7%	<b>10,4%</b>

## V. Σύνοψη αποτελεσμάτων

Η έρευνα κατέδειξε ότι οι συνθήκες της αγοράς καθίστανται όλο και πιο δυσχερείς για την εύρυθμη λειτουργία ή και επιβίωση των επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών εστιατορίου. Επισημάνθηκε από πολλούς εστιάτορες το γεγονός ότι με την εδραίωση του all inclusive, το οποίο εμφανίστηκε να επεκτείνεται και στα ενοικιαζόμενα δωμάτια & διαμερίσματα, και την επακόλουθη συρρίκνωση στην κίνηση εντός των καταστημάτων, οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον χώρο του επισιτισμού καθίστανται υπεράριθμες. Ο εντεινόμενος ανταγωνισμός περιορίζει τις δυνατότητες περαιτέρω μείωσης τόσο των τιμών όσο και του λειτουργικού κόστους. Επισημάνθηκε επίσης από πολλούς, τόσο το γεγονός ότι ορισμένες καφετέριες & καφέ μπαρ προσφέρουν κατά παράβαση του νόμου φαγητό εστιατορίου, όσο και φαινόμενα άγρας πελατών από συγκεκριμένες επαγγελματικές ομάδες.

Η αύξηση του κόστους των πρώτων υλών και εμπορευμάτων, ο μεγάλος ανταγωνισμός μεταξύ των εστιατορίων σε επίπεδο προσφερόμενων τιμών, η έντονη εποχικότητα του τουρισμού και η πτωτική τάση στην κινητικότητα και την μέση δαπάνη των τουριστών, δημιουργούν ένα εκρηκτικό μείγμα για την επιχειρησιακή λειτουργία των καταστημάτων. Τα ανωτέρω αντανακλώνται για ένα μεγάλο τμήμα των επιχειρήσεων στη μείωση του τζίρου συγκριτικά με προηγούμενες χρονιές παρά την αντιστρόφως ανάλογη αύξηση των τουριστών στην περιοχή. Αυτό λειτουργεί καταλυτικά στην διαμόρφωση της τιμολογιακής πολιτικής (μειώσεις τιμών, αυξήσεις προσφορών), επιδρά αρνητικά στην πρόθεση πραγματοποίησης επενδύσεως και δημιουργίας επιπρόσθετων θέσεων εργασίας και οδηγεί στην ανάγκη περιορισμού των λειτουργικών εξόδων. Στα πλαίσια αλυσιδωτών επιδράσεων, εμφανίζονται δυσχέρειες στην απρόσκοπτη και έγκαιρη εκπλήρωση υποχρεώσεων έναντι του προσωπικού, του δημοσίου, των προμηθευτών και των παροχέων υπηρεσιών (εκμισθωτές, πιστωτικά ιδρύματα).

## **ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ**

Η Έρευνα Επιχειρήσεων Παροχής Υπηρεσιών Εστιατορίου Δήμου Χερσονήσου πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια του πιλοτικού έργου με τίτλο «**Διερεύνηση του ρόλου του τουρισμού στην παραγωγική δομή και οικονομία του Δήμου Χερσονήσου με βάση τη προσέγγιση των Περιφερειακών Δορυφόρων Λογαριασμών Τουρισμού**».

Φορέας υλοποίησης της μελέτης αποτελεί το *Εργαστήριο Ερευνών και Δορυφόρων Λογαριασμών Τουρισμού* (ΕΡΕΔΟΛΟΤ) του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πατρών, με επιστημονικό υπεύθυνο τον ομότιμο καθηγητή τον κ. Ζαχαράτο Γεράσιμο. Η μελέτη πραγματοποιήθηκε κατ' ανάθεση του Δήμου Χερσονήσου, υπό την δημαρχία του κ. Δοξαστάκη Ζαχαρία, στα πλαίσια προγραμματικής σύμβασης.

Κεντρικό σκοπός της μελέτης αποτελεί η εξέταση του τρόπου κατά τον οποίον η τουριστική κατανάλωση και δαπάνη επιδρά στην παραγωγική δομή και οικονομία του πλέον τουριστικού δήμου της Περιφέρειας Κρήτης και ενός εκ των σημαντικότερων προορισμών στην Ελλάδα. Για τον σκοπό αυτόν πραγματοποιούνται παράλληλες μελέτες σε πολλούς *Τουριστικά Χαρακτηριστικούς* κλάδους (καταλύματα, εστίαση, επιλεγμένοι κλάδοι λιανικού εμπορίου κλπ) του Δήμου Χερσονήσου.

Σημειώνεται ότι, η μελέτη στοχεύει στην δημιουργία ενός μόνιμου μηχανισμού παρακολούθησης των τουριστικών μεγεθών στο Δήμο, βασικό στοιχείο του οποίου θα αποτελεί ένα Παρατηρητήριο Τουρισμού, και όχι απλώς στην διεξαγωγή μιας συγκυριακού χαρακτήρα έρευνας. Αποδέκτης των ωφελειών από την λειτουργία αυτού του εργαλείου μέτρησης που κατασκευάζεται, θα αποτελεί τόσο η τοπική αυτοδιοίκηση για την χάραξη της τουριστικής και ευρύτερης πολιτικής της, όσο και οι ίδιες οι επιχειρήσεις και γενικότερα οι τουριστικές συλλογικότητες που εμπλέκονται άμεσα ή έμμεσα με τον τουρισμό του Δήμου Χερσονήσου.

Επισημαίνεται ότι η εν λόγω δράση διενεργείται για πρώτη φορά στην Ελλάδα, γεγονός που καταδεικνύει την πρωτοποριακή της φύση. Παράλληλα αποτελεί μια από τις σημαντικότερες μελέτες που έχουν ποτέ διεξαχθεί στην χώρα μας στο πεδίο της τουριστικής οικονομίας και ιδιαίτερα σε επίπεδο δήμου, η βαρύτητα της οποίας γίνεται άμεσα αντιληπτή εάν ληφθούν υπόψη οι ιδιαίζουσες συνθήκες και αναγκαιότητες πληροφόρησης της τρέχουσας διεθνούς και ελληνικής οικονομικής κρίσης.

## **Ταυτότητα έρευνας**

Η Έρευνα Επιχειρήσεων Παροχής Υπηρεσιών Εστιατορίου διενεργήθηκε κατά το διάστημα 2-11 Οκτωβρίου 2013 με την μέθοδο της προσωπικής συνέντευξης. Λήφθηκε στρωματοποιημένο δείγμα που αναλογεί, σύμφωνα με το μητρώο του Εμπορικού – Βιομηχανικού Επιμελητηρίου Ηρακλείου, στο 13,8% των επιχειρήσεων του Δήμου Χερσονήσου που δραστηριοποιούνται στα πλαίσια της κύριας δραστηριότητάς τους στον κλάδο των *υπηρεσιών εστιατορίων και κινητών μονάδων εστίασης*.

### **Παραπομπές**

Για ενημέρωση σχετικά με την εξέλιξη του πιλοτικού έργου παρακαλούμε να επισκεφθείτε την ακόλουθη ιστοσελίδα του Δήμου Χερσονήσου, όπου αναρτώνται όλα τα στατιστικά στοιχεία που αφορούν τις διάφορες πλευρές της επιστημονικής μελέτης:

- ❖ Κλαδική διάρθρωση Δήμου Χερσονήσου και Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου
- ❖ Βασικές Τουριστικά Χαρακτηριστικές Δραστηριότητες Δήμου και Κρήτης – Μητρώο Τουριστικών Επιχειρήσεων
- ❖ Δυναμικότητα κλινών όλων των τύπων καταλύματος Δήμου και Κρήτης
- ❖ Ξενοδοχειακά καταλύματα και Ενοικιαζόμενα δωμάτια – διαμερίσματα ανά μορφή, τάξη και οικισμό
- ❖ Εποχικότητα διανυκτερεύσεων στα ξενοδοχειακά καταλύματα ανά μορφή πακέτου
- ❖ Αφίξεις - διανυκτερεύσεις ανά χώρα προέλευσης τουριστών ανά Δημοτική Ενότητα
- ❖ Καταναλώσεις προϊόντων, ενέργειας και ύδατος των ξενοδοχειακών καταλυμάτων
- ❖ Έρευνα λιανικού εμπορίου και βιοτεχνικής παραγωγής
- ❖ Έρευνα επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών εστιατορίου

Ιστοσελίδα Δήμου Χερσονήσου:

<http://www.hersonisos.gr/municipal/tourism/tourism-satellite-accounts.html>

Δρ. Χατζημαρινάκης Σταύρος

Ερευνητής Εργαστηρίου Ερευνών και Δορυφόρων Λογαριασμών Τουρισμού (Ερ.Ε.Δο.Λο.Τ)

Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων

Πανεπιστήμιο Πατρών

e-mail: [shatzi@upatras.gr](mailto:shatzi@upatras.gr)