



Αρ. Φακ: 50.05.002.001, 50.03.004.002  
Αρ. Τηλ: 22 691 140, 22691 282  
Αρ. Φαξ: 22 337 857  
Email: [deputyminister@dmr.gov.cy](mailto:deputyminister@dmr.gov.cy)

21 Ιουνίου 2022

## **ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ**

Αγ. Κύριοι/Κυρίες,

### **Θέμα: Λειτουργία Πλατφόρμας Online Reputation Management (ORM)**

Το Υφυπουργείου Τουρισμού στο πλαίσιο των δράσεων του για αναβάθμιση και εκσυγχρονισμό του τουριστικού προϊόντος και βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, έχει εξασφαλίσει υπηρεσίες λογισμικού «Online Reputation Management» με σκοπό την συλλογή πληροφοριών σε συνεχή βάση, από πληθώρα διαδικτυακών πηγών, οι οποίες θα καταδεικνύουν τον βαθμό ικανοποίησης των περιηγητών που επισκέπτονται τη χώρα μας.

2. Η εν λόγω πλατφόρμα αποτελεί ένα πολύ ισχυρό εργαλείο για το Υφυπουργείο Τουρισμού, αφού μέσω αυτής αντλούνται σημαντικά στοιχεία που αφορούν τον βαθμό ικανοποίησης των επισκεπτών σε όλο το φάσμα της τουριστικής εμπειρίας, σε τομείς όπως η καθαριότητα, η εξυπηρέτηση, οι εγκαταστάσεις, οι υποδομές, η διασκέδαση, η ποιότητα φαγητού/ποτού κ.α. Επιπρόσθετα, λειτουργεί και ως εργαλείο σύγκρισης του συνολικού βαθμού ικανοποίησης της χώρας μας με ανταγωνιστικούς προορισμούς.

3. Πέραν από τα ξενοδοχεία και άλλα τουριστικά καταλύματα, η παρακολούθηση του βαθμού ικανοποίησης των περιηγητών αφορά μεταξύ άλλων, χώρους εστίασης και ψυχαγωγίας, άλλα σημεία ενδιαφέροντος όπως θεματικά πάρκα, παραλίες, μουσεία, αρχαιολογικούς χώρους, οινοποιεία, αθλητικές εγκαταστάσεις καθώς και δραστηριότητες.

4. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι το ποσοστό ικανοποίησης πελατών (Reputize Index) για ολόκληρο τον προορισμό, για το έτος 2021 ανήλθε στο 86,8%.

Στόχος του Υφυπουργείου είναι το ποσοστό αυτό να ανέλθει στα 87,5% το 2025 και στο 90% το 2030. Παράλληλα, το Υφυπουργείο θα μελετήσει το ενδεχόμενο καθορισμού επιμέρους στόχων, π.χ ανά γεωγραφική περιοχή, ανά κατηγορία επιχείρησης κ.α, οι οποίοι θα αποτελέσουν αναπόσπαστο κομμάτι της Εθνικής Στρατηγικής Τουρισμού 2030.

5. Το Υφυπουργείο, μέσω της πλατφόρμας, θα παρακολουθεί και θα αναλύει τους δείκτες και τα χαρακτηριστικά που αφορούν τουριστικά καταλύματα, κέντρα αναψυχής, χώρους τουριστικού ενδιαφέροντος κ.λ.π και στις

περιπτώσεις που παρατηρείται συχνή απόκλιση μιας επιχείρησης ή μιας περιοχής από τον καθορισμένο στόχο ποσοστού ικανοποίησης πελατών, θα ενημερώνει γραπτώς την επιχείρηση ή την τοπική αρχή και τις ΕΤΑΠ, ούτως ώστε να λαμβάνονται διορθωτικά μέτρα.

6. Επίσης το Υφυπουργείο θα κοινοποιεί συγκεντρωτικούς πίνακες αποτελεσμάτων, στους φορείς του τουρισμού ούτως ώστε να λαμβάνονται διορθωτικές ενέργειες καθώς και για σκοπούς τακτικής ενημέρωσης.

7. Σημειώνεται ότι, το Υφυπουργείο Τουρισμού θα δρα πάντα συμβουλευτικά με πρωταρχικό στόχο την αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών και την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας της Κύπρου ως τουριστικού προορισμού.

8. Για υλοποίηση των πιο πάνω, προτρέπονται οι επιχειρηματίες και φορείς του τουρισμού όπως δημιουργήσουν και διατηρούν διαδικτυακή παρουσία των επιχειρήσεων τους σε σχετικές πλατφόρμες (π.χ. TripAdvisor, Booking.com, Google, Facebook, κλπ) που επιτρέπουν την υποβολή αξιολογήσεων/σχολίων από τους πελάτες τους.

Με εκτίμηση,



Σάββας Περδίας  
Υφυπουργός Τουρισμού

### **ΠΙΝΑΚΑΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ**

Κυπριακό Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο (ΚΕΒΕ)

Ομοσπονδία Εργοδοτών & Βιομηχάνων (ΟΕΒ)

Παγκύπριος Σύνδεσμος Ξενοδόχων (ΠΑΣΥΞΕ)

Σύνδεσμος Τουριστικών Επιχειρήσεων Κύπρου (ΣΤΕΚ)

Παγκύπριος Σύνδεσμός Διευθυντών Ξενοδοχείων (ΠΑ.ΣΥ.ΔΙ.ΞΕ)

Σύνδεσμος Ταξιδιωτικών Πρακτόρων Κύπρου (ΑCTA)

Κυπριακή Εταιρεία Αγροτουρισμού

Εταιρεία Τουριστικής Ανάπτυξης και Προβολής Λάρνακας

Εταιρεία Τουριστικής Ανάπτυξης και Προβολής Ορεινών Θερέτρων Τροόδους

Εταιρεία Τουριστικής Ανάπτυξης και Προβολής Αμμοχώστου  
Εταιρεία Τουριστικής Ανάπτυξης και Προβολής Λευκωσίας  
Εταιρεία Τουριστικής Ανάπτυξης και Προβολής Λεμεσού  
Εταιρεία Τουριστικής Ανάπτυξης και Προβολής Πάφου  
Επίτροπος Ανάπτυξης Ορεινών Κοινοτήτων  
Παγκύπριος Σύνδεσμος Κέντρων Αναψυχής (ΠΑΣΙΚΑ)  
Παγκύπρια Ομοσπονδία Συνδέσμων Ιδιοκτητών Κέντρων Αναψυχής (ΟΣΙΚΑ)  
Παγκύπριος Σύνδεσμος Επαγγελματιών Εκδηλώσεων (ΣΕΠΑΕΚ)  
Επισιτιστικό Ινστιτούτο Κύπρου Αρχέστρατος  
Παγκύπριος Σύνδεσμος Επαγγελματιών Εκδηλώσεων (ΠΑ.ΣΥ.ΕΠ.ΕΚ)  
Σύνδεσμος Ιδιοκτητών Κέντρων Αναψυχής Αμμοχώστου (Σ.Ι.Κ.Α.Α.)  
Παγκύπρια Οργάνωση Ιδιοκτητών Μπαρ  
Σύνδεσμος Κέντρων Εστίασης και Αναψυχής Πάφου (ΣΥ.Κ.Ε.Α.Π.)  
CRBC Ammochostos Association  
CIMA (Cyprus Incentives & Meetings Associates)  
Φορέας Προώθησης Υπηρεσιών Υγείας Κύπρου  
Cyprus Spa Association  
Σύνδεσμος Αστροτουρισμού  
Σύνδεσμος Οινοποιείων Κύπρου  
Παγκύπριος Σύνδεσμος Ιδιοκτητών Τουριστικών Λεωφορείων  
Σύνδεσμος Πάρκων Αναψυχής & Δραστηριοτήτων Κύπρου  
Σύνδεσμος Ιδιοκτητών Ξενώνων Κύπρου  
Τμήμα Δασών  
Κυπριακή Ομοσπονδία Υποβρυχίων Δραστηριοτήτων  
Σύνδεσμος Καταδυτικών Κέντρων Κύπρου (ΣΚΚΚ)  
Κυπριακός Οργανισμός Αθλητισμού (ΚΟΑ)  
Σκοπευτική Ομοσπονδία Κύπρου (ΣΚΟΚ)

Κυπριακός Σύνδεσμος Αειφόρου Τουρισμού

Σύνδεσμος Αρχιμαγείρων Κύπρου

Σύνδεσμος Αρχιμαγείρων/ Γαστρονόμων Κύπρου Eurotoques

Σύνδεσμος Οινοποιών Κύπρου (ΣΟΚ)

Παγκύπριος Σύνδεσμος Οινοχόων

Όμιλος Οινοφίλων Κύπρου

Ένωση Πτυχιούχων Οινολόγων Κύπρου (ΕΠΟΚ)

Ένωση Κοινοτήτων

Ένωση Δήμων

Επιτροπή Παραλιών

Κυπριακό Κέντρο Διεθνούς Ινστιτούτου Θεάτρου

Επιτροπή ΟΥΝΕΣΚΟ

Πολιτιστικές Υπηρεσίες

Συμφωνική Ορχήστρα Κύπρου

Αρχή Λιμένων Κύπρου

Κυπριακό Ναυτιλιακό Επιμελητήριο

Σύνδεσμος Μαρίνων

Cyprus golf federation

Σύνδεσμος Μεγάλων Αναπτύξεων