



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΓΙΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟΥ

Ο ΡΟΛΟΣ ΤΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ
ΣΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ
ΠΟΛΥΤΕΛΕΙΑΣ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Εισηγητής: Μελλομένη Μπουραντά, Α.Μ. 328

Επιβλέπων: Δρ. Νικόλαος Τριχάς

©

2017



TECHNOLOGICAL EDUCATION INSTITUTE OF CRETE
SCHOOL OF MANAGEMENT AND ECONOMICS
DEPARTMENT OF BUSINESS ADMINISTRATION (AGIOS
NIKOLAOS)

THE ROLE OF INTERNSHIP IN LUXURY
HOTEL UNITS

DIPLOMA THESIS

Student : Melpomeni Bouranta, 328

Supervisor : Dr. Nikolaos Trihas

©

2017

Υπεύθυνη Δήλωση: Βεβαιώνω ότι είμαι συγγραφέας αυτής της πτυχιακής εργασίας και ότι κάθε βοήθεια την οποία είχα για την προετοιμασία της, είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται στην πτυχιακή εργασία. Επίσης έχω αναφέρει τις όποιες πηγές από τις οποίες έκανα χρήση δεδομένων, ιδεών ή λέξεων, είτε αυτές αναφέρονται ακριβώς είτε παραφρασμένες. Επίσης βεβαιώνω ότι αυτή η πτυχιακή εργασία προετοιμάστηκε από εμένα προσωπικά ειδικά για τις απαιτήσεις του προγράμματος σπουδών του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων Αγίου Νικολάου του Τ.Ε.Ι. Κρήτης.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Είναι κοινά αποδεκτό ότι η πρακτική άσκηση αποτελεί μία ευκαιρία για τους σπουδαστές, να απασχοληθούν για σύντομο χρονικό διάστημα, σε πραγματικό περιβάλλον εργασίας. Έχουν τη δυνατότητα να μεταφέρουν σε πραγματικές συνθήκες την επιστημονική τους γνώση και να την εφαρμόσουν. Παρέχεται η ευκαιρία για ενίσχυση της επιστημονικής τους κατάρτισης με επαγγελματικές δεξιότητες και προσόντα. Επιπλέον έρχονται σε επαφή με το σύγχρονο επιχειρηματικό και εργασιακό περιβάλλον το οποίο τους προετοιμάζει για την ομαλή ένταξή τους σε αυτό. Με αυτό τον τρόπο δίνεται η δυνατότητα δικτύωσης με φορείς και στελέχη των επιχειρήσεων. Η απόκτηση εργασιακών εμπειριών κατά τη διάρκεια των σπουδών είναι πολύ σημαντική για τη μετέπειτα επαγγελματική σταδιοδρομία . Συνοψίζοντας, η πρακτική άσκηση μπορεί να βοηθήσει στην ομαλή εκκίνηση της επαγγελματικής τους σταδιοδρομίας .Θέμα της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι ο ρόλος της πρακτικής άσκησης στις ξενοδοχειακές μονάδες πολυτελείας. Σκοπός της εργασίας είναι η ανάδειξη του θεσμού της πρακτικής άσκησης σφαιρικά και από τις τρεις διαστάσεις, δηλαδή από όλους όσους αναμειγνύονται, τους σπουδαστές, τα ξενοδοχεία και τα εκπαιδευτικά ιδρύματα, με απώτερο στόχο την εξαγωγή συμπερασμάτων και τη διατύπωση προτάσεων για τη βελτίωση του θεσμού.

Λέξεις Κλειδιά: πρακτική άσκηση, τουριστική εκπαίδευση, ξενοδοχεία πολυτελείας

ABSTRACT

It is commonly accepted that the internship is an opportunity for students to work for a brief period of time, in a real working environment. They have the ability to convert their tutorial knowledge into practice and apply it. They are given the opportunity to enhance their classroom training with professional skills and qualifications. In addition they come into contact with the modern business and working environment which prepares them for their smooth integration into it. In this way, given the possibility of networking with institutions and managers of enterprises. Gaining work experience during their studies is very important for undergraduates impending professional career. In summary, internships can provide a trainee free straightforward start to their careers. The subject of this thesis is the role of internships in luxury hotels. The aim of the thesis is to highlight the foundation of the practice in three dimensions, that is to say, by all those who are involved, students, hotels and schools, with the aim of drawing conclusions and submitting proposals.

Key words: Internship, Tourism Education, Luxury Hotels

Αφιέρωση

Η παρούσα πτυχιακή εργασία είναι αφιερωμένη στους δύο υπέροχους γιούς μου Μανώλη και Λευτέρη που αποτελούν για μένα πηγή έμπνευσης. Επίσης είναι αφιερωμένη στους γονείς μου Μαρία και Μανώλη Μπουραντά για την συνεχή στήριξη τους σε κάθε προσπάθεια μου. Χωρίς την πολύτιμη βοήθεια τους δεν θα βρισκόμουν σε αυτή την θέση. Επομένως το λιγότερο που μπορώ να κάνω είναι να αφιερώσω την πτυχιακή μου σε αυτούς τους πραγματικά υπέροχους ανθρώπους που έχω την τύχη να είναι γονείς μου.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Μία από τις χαρές όταν κάτι φτάνει στο τέλος του είναι να κοιτάς την πορεία και να θυμάσαι όλους τους ανθρώπους που σε βοήθησαν και σε συντρόφευσαν να φτάσεις μέχρι το τέλος.

Για τη διεκπεραίωση της παρούσας Πτυχιακής Εργασίας, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τους γονείς μου Μανώλη και Μαρία Μπουραντά, διότι χωρίς την υποστήριξη τους δεν θα μπορούσα να ολοκληρώσω τις σπουδές μου.

Τον επιβλέποντα κο Τριχά Νικόλαο για την καθοδήγηση, τις χρήσιμες συμβουλές που μου παρείχε αλλά και τον χρόνο που διέθεσε για την παρούσα πτυχιακή εργασία. Θα ήταν παράλειψη μου όμως να μην ευχαριστήσω και όλους τους καθηγητές του ΤΕΙ Αγίου Νικολάου Κρήτης για τις γνώσεις και τις εμπειρίες που απέκτησα κατά τη διάρκεια της φοίτησης μου στη σχολή.

Επιπλέον θα ήθελα να ευχαριστήσω τους διευθυντές των ξενοδοχείων καθώς επίσης και τους διευθυντές, υποδιευθυντές και υπεύθυνους επικοινωνίας των σχολών που συμμετείχαν στις έρευνες.

Τέλος τους σπουδαστές και αποφοίτους σχολών τουριστικών επαγγελμαμάτων οι οποίοι έλαβαν μέρος στην έρευνα συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΜΙΑ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ	16
1.1 Τουρισμός και ανάπτυξη	16
1.2 Ιστορία του τουρισμού	17
1.3 Η έννοια του τουρισμού	17
1.4 Ο ρόλος του τουρισμού στην παγκόσμια οικονομία	18
1.5 Χρησιμότητα κατανάλωσης τουρισμού	19
1.6 Τουριστική Βιομηχανία	19
1.7 Απαιτήσεις σε δεξιότητες εργαζομένων στον τουρισμό	20
1.8 Επαγγελματίες στον τουρισμό	21
1.9 Τουρισμός: οικογενειακή υπόθεση	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ	22
2.1 Ο τουρισμός στην Ελλάδα	22
2.2 Η συμβολή του τουρισμού ελληνική οικονομία	23
2.3 Παράγοντες που επιδρούν στην συμβολή του τουρισμού στο Α.Ε.Π. μιας οικονομίας	24
2.4 Ανάλυση SWOT του Ελληνικού τουριστικού προϊόντος	25
2.5 Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού	26
2.5.1 Αρμοδιότητες του ΕΟΤ	27
2.6 Ο τουρισμός στην Κρήτη	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	30
3.1 Εκπαίδευση	30
3.2 Κοινωνία της γνώσης	30
3.3 Δια βίου μάθηση	31
3.4 Διοίκηση ολικής ποιότητας στην εκπαίδευση	31
3.5 Εκπαίδευση και Τουριστική βιομηχανία	32
3.6 Τουριστική εκπαίδευση	33
3.6.1 Η εξέλιξη της τουριστικής εκπαίδευσης	34
3.6.2 Η τουριστική εκπαίδευση του μέλλοντος	35
3.6.3 Τουριστική εκπαίδευση μέσω υπολογιστή	36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	37
4.1 Το Ελληνικό Εκπαιδευτικό Σύστημα	37

4.2	Τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα	38
4.2.1	Ιστορική αναδρομή της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα	38
4.3	Τα επίπεδα της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα	38
4.3.1	Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση	39
4.3.1.1	Επαγγελματικά Λύκεια	39
4.3.1.2	Επαγγελματικές Σχολές ΟΑΕΔ	39
4.3.1.3	Σχολές Επαγγελματικής Κατάρτισης	40
4.4	Μετα-δευτεροβάθμια Επαγγελματική Κατάρτιση	41
4.4.1	Ο.Τ.Ε.Κ (Σ.Τ.Ε.)	41
4.4.2	Ο.Ε.Ε.Κ.	42
4.4.3.1	Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)	43
4.4.3.2	Διαχωρισμός ΙΕΚ ανάλογα με το φορέα	45
4.4.3.3	Λίστα των δημοσίων ΙΕΚ	45
4.5	Σχολές Ο.Τ.Ε.Κ.	49
4.5.1	ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού (ΟΤΕΚ)	49
4.6	ΙΕΚ του ΟΑΕΔ	50
4.7	Σχολές Ξεναγών	50
4.8	Κέντρα επαγγελματικής κατάρτισης	51
4.9	Ιδιωτική επαγγελματική κατάρτιση	52
4.10	Τριτοβάθμια εκπαίδευση	53
4.10.1	Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης	53
4.10.2	Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα	54
4.10.2.1	Αποστολή των ΤΕΙ	54
4.10.2.2	Η ιστορία των ΤΕΙ	54
4.10.2.3	Τα πρώτα ΤΕΙ	56
4.10.2.4	ΤΕΙ	56
4.10.2.5	ΤΕΙ Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων	57
4.10.2.6	Οι σχολές ΤΕΙ με τμήματα Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουριστικών Επιχειρήσεων	59
4.11	Διδασκόμενα μαθήματα	61
4.12	Γραφεία διασύνδεσης & αγορά εργασίας	61
4.12.1	ΔΑΣΤΑ ΤΕΙ Κρήτης	61
4.13	Τμήμα Τουριστικών Σπουδών στο Πανεπιστήμιο Πειραιώς	62

4.14	Τμήμα Οικονομικής και Διοίκησης Τουρισμού στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου	62
4.15	Μεταπτυχιακά προγράμματα στον τουρισμό	63
4.15.1	Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «Σχεδιασμός, Διοίκηση και Πολιτική του Τουρισμού»	63
4.15.2	Μεταπτυχιακές Σπουδές στη Διοίκηση Επιχειρήσεων - Μάνατζμεντ Τουρισμού (ΠΜΣ.ΔΕ.ΜΤ)	64
4.15.3	Μάνατζμεντ Τουριστικών Επιχειρήσεων και Οργανισμών – Master in Tourism Management	64
4.15.4	“MBA in Hospitality and Tourism”	65
4.15.5	Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων και Οργανισμών στο Αλεξάνδρειο ΤΕΙ Θεσσαλονίκης	65
4.15.6	Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα στον Τουρισμό Διαίδρυματικό & διατμηματικό πρόγραμμα μεταπτυχιακών σπουδών (ΤΕΙ Αθήνας σε συνεργασία με Πανεπιστήμιο Αιγαίου και Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών ερευνών)	66
4.15.7	Ελληνικό Ανοιχτό Πανεπιστήμιο	67
4.15.7.1	Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων MSc	67
	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ	69
5.1	Πρακτική άσκηση	69
5.2	ΙΕΚ	69
5.2.1	Πρακτική άσκηση σπουδαστών ΙΕΚ	69
5.2.2	Η εποπτεία και η αξιολόγηση της πρακτικής των σπουδαστών ΙΕΚ	71
5.2.3	Απαλλαγή των σπουδαστών ΙΕΚ από την πρακτική άσκηση	72
5.3	Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης	72
5.3.1	Πρακτική Άσκηση Σπουδαστών ΑΣΤΕΚ	72
5.3.2	Πρόγραμμα Πρακτικής άσκησης ΑΣΤΕ	73
5.4	ΤΕΙ	74
5.4.1	Πρακτική Άσκηση σπουδαστών από ΤΕΙ	74
5.4.2	Σκοπός της πρακτικής άσκησης των φοιτητών	75
5.4.3	Εργασιακοί χώροι της πρακτικής άσκησης των φοιτητών	76
5.4.4	Παροχές προς τους φοιτητές κατά την πρακτική άσκηση	76

5.5	Αρμοδιότητες και καθήκοντα των σπουδαστών	77
5.6	Επιτυχημένη πρακτική άσκηση	79
5.7	Στόχοι και μαθησιακά οφέλη πρακτικής άσκησης	79
5.7.1	5.7.1 Για τους φοιτητές	80
5.7.2	Για τις επιχειρήσεις	82
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 : ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ		83
6.1	Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού	83
6.1.1	Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού στα ξενοδοχεία	83
6.1.2	Οργάνωση και τμηματοποίηση ενός ξενοδοχείου	84
6.2	Έννοια της Διοίκησης Ανθρωπίνων Πόρων	85
6.3	Οι βασικές αρμοδιότητες του τμήματος προσωπικού	85
6.4	Η σημασία του κανονισμού εργασίας στις ξενοδοχειακές μονάδες	86
6.5	Η μετάβαση των νέων από την εκπαίδευση στην αγορά εργασίας	87
6.6	Η πυραμίδα των αναγκών	88
6.7	Ανθρώπινες σχέσεις στον εργασιακό χώρο	89
6.8	Ο κατάλληλος άνθρωπος στην κατάλληλη θέση	90
6.9	Καλωσόρισμα και ενημέρωση των νεοπροσλαμβανομένων	90
6.10	Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση	90
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ		91
7.1	Μεθοδολογία Έρευνας	91
7.2	Σκοπός της έρευνας	91
7.3	Είδη έρευνας που χρησιμοποιήθηκαν	91
7.3.1	Ανάλυση ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας	92
7.3.2	Η χρήση της συνέντευξης ως μέσω της ποιοτικής μεθόδου	92
7.4	Επιλογή του δείγματος	93
7.4.1	Έρευνα σε σπουδαστές και φοιτητές	93
7.4.1.1	Ανάλυση δομής ερωτηματολογίου σπουδαστών	95
7.4.2	Έρευνα σε διευθυντές ξενοδοχείων πολυτελείας	96
7.4.2.1	Ανάλυση δομής ερωτηματολογίου διευθυντών ξενοδοχείων	97
7.4.3	Έρευνα σε διευθυντές σχολών	98
7.4.3.1	Ανάλυση δομής ερωτηματολογίου διευθυντών σχολών	99
7.5	Ερευνητική στρατηγική και τεχνική	99
7.6	Περιορισμοί κατά τη διαδικασία της έρευνας	100

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ	101
8.1 Εισαγωγή	101
8.1.1 Αποτελέσματα της έρευνας των σχολών	101
8.1.2 Αποτελέσματα της έρευνας των ξενοδοχείων	106
8.1.3 Αποτελέσματα της έρευνας των σπουδαστών	110
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	143
9.1 Εισαγωγή	143
9.2 Προτάσεις	143
9.2.1 Προτάσεις προς τους φορείς	143
9.2.2 Προτάσεις προς τα ξενοδοχεία	145
9.2.3 Προτάσεις προς τους σπουδαστές	146
Βιβλιογραφία	148
A. Ελληνική	148
B. Ξενόγλωσση	152
Γ. Πηγές από το διαδίκτυο	158
Παραρτήματα	162

ΛΙΣΤΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

- Πίνακας 1: Δημογραφικά χαρακτηριστικά, Σελίδα 111
- Πίνακας 2: Εκπαιδευτικό Ίδρυμα φοίτησης ερωτηθέντων, Σελίδα 112
- Πίνακας 3: Λόγοι απασχόλησης στον τουριστικό/ξενοδοχειακό κλάδο, Σελίδα 114
- Πίνακας 4: Πηγές πληροφόρησης για το συγκεκριμένο ξενοδοχείο στο οποίο πραγματοποίησαν οι ερωτηθέντες την πρακτική τους άσκηση, Σελίδα 118
- Πίνακας 5: Λόγοι επιλογής του συγκεκριμένου ξενοδοχείου για την πραγματοποίηση της πρακτικής άσκησης, Σελίδα 119
- Πίνακας 6: Τμήματα ξενοδοχείου στα οποία πραγματοποιήθηκε η πρακτική άσκηση, Σελίδα 122
- Πίνακας 7: Χρονική διάρκεια της πρακτικής άσκησης, Σελίδα 126
- Πίνακας 8: Βαθμός συμφωνίας με διάφορες προτάσεις για την πρακτική άσκηση, Σελίδα 128
- Πίνακας 9: Βαθμός ικανοποίησης από διάφορα στοιχεία της πρακτικής άσκησης, Σελίδα 132
- Πίνακας 10: Χαρακτηρισμός εμπειρίας από την πρακτική άσκηση σε σχέση με τις προσδοκίες, Σελίδα 134
- Πίνακας 11: Διερεύνηση πιθανοτήτων για διάφορες προτάσεις, Σελίδα 135
- Πίνακας 12: Σχόλια και προτάσεις των ερωτηθέντων για την πρακτική τους άσκηση, Σελίδα 136

ΛΙΣΤΑ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

- Διάγραμμα 1: Φύλο ερωτηθέντων, Σελίδα 111
- Διάγραμμα 2: Ηλικία ερωτηθέντων, Σελίδα 112
- Διάγραμμα 3: Εκπαιδευτικό Ίδρυμα φοίτησης ερωτηθέντων, Σελίδα 113
- Διάγραμμα 4: Λόγοι απασχόλησης στον τουριστικό/ξενοδοχειακό κλάδο, Σελίδα 116
- Διάγραμμα 5: Πηγές πληροφόρησης για το συγκεκριμένο ξενοδοχείο στο οποίο πραγματοποίησαν οι ερωτηθέντες την πρακτική τους άσκησης, Σελίδα 117
- Διάγραμμα 6: Λόγοι επιλογής του συγκεκριμένου ξενοδοχείου για την πραγματοποίηση της πρακτικής άσκησης, Σελίδα 121
- Διάγραμμα 7: Τμήματα ξενοδοχείου στα οποία πραγματοποιήθηκε η πρακτική άσκηση, Σελίδα 125
- Διάγραμμα 8: Χρονική διάρκεια της πρακτικής άσκησης, Σελίδα 126

ΛΙΣΤΑ ΕΙΚΟΝΩΝ

- Εικόνα 1: Διαχρονικές ταξιδιωτικές εισπράξεις και αφίξεις στην Ελλάδα, Σελίδα 23
- Εικόνα 2: Κατάταξη της Ελλάδας και των ανταγωνιστριών χωρών με βάση τον Δείκτη Ασφάλεια και Προστασία, Σελίδα 24
- Εικόνα 3: Εκτίμηση της Συνολικής Απασχόλησης στα Ξενοδοχεία ανά Περιφέρεια, Σελίδα 29
- Εικόνα 4 Πυραμίδα αναγκών του Maslow, Σελίδα 88

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΜΙΑ ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ

1.1 Τουρισμός και ανάπτυξη

Σύμφωνα με τον Friedmann (1980) ο όρος ανάπτυξη ερμηνεύεται ως μια εξελικτική διαδικασία με διάφορα θετικά αποτελέσματα. Επιπλέον ο Ingham (1993) προσέγγισε την έννοια της ανάπτυξης μιλώντας για τη διπλή της φύση, ως διαδικασία και ως στόχο. (Ingham, 1993).

Σχετικά με την ανάπτυξη ο Todaro (1994) κάνει αναφορά σε τρεις βασικούς στόχους της ανάπτυξης:

- της ανάγκης για βελτίωση των συνθηκών επιβίωσης (στέγαση και σίτιση)
- της καλύτερης διαβίωσης (υγεία και εκπαίδευση)
- της εξασφάλισης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων (κοινωνική δικαιοσύνη και πολιτική ανεξαρτησία).

Οι βάσεις για τα περισσότερα από τα μοντέλα που προτάθηκαν από τους ερευνητές του τουρισμού τέθηκαν από τον Rostow (1960), ο οποίος στην ερμηνεία του για τη μετέπειτα εξέλιξη των κοινωνιών δια μέσου του τουρισμού, συμπεραίνει ότι καθοριστικό ρόλο κατέχει η ύπαρξη ενός ισχυρού ιδιωτικού τομέα σε συνδυασμό με έναν αποδοτικό δημόσιο φορέα. Είναι αυτονόητο ότι ο Rostow κάνει αναφορά γενικότερα στην οικονομική από οποιαδήποτε δραστηριότητα και όχι μόνο στον τουρισμό. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα πολλοί μελετητές να ενσωματώσουν στα εξελικτικά τους μοντέλα πολλά από τα στάδια του, παρόλο που χρησιμοποιούν τη σχετική τουριστική ορολογία.

Τα στάδια που αναφέρει είναι (Rostow, 1960, ό.α. στο Ανδριώτης, 2005):

- το πρώτο το οποίο είναι το παραδοσιακό μη τουριστικό στάδιο κατά το οποίο κανένας τουρίστας δεν επισκέπτεται τον προορισμό.
- το 2ο που αφορά τη δημιουργία προϋποθέσεων πόλου έλξης τουριστών
- το 3ο που είναι το στάδιο της ωριμότητας με μαζικούς μεμονωμένους τουρίστες
- το 4ο στάδιο η οργάνωση είναι τέτοια που μπορεί να στηρίξει τον μαζικό τουρισμό.

1.2 Ιστορία του τουρισμού

Από την αρχαιότητα υπήρχε η ανάγκη του ανθρώπου να εξερευνήσει καινούργιες περιοχές και να γνωρίσει άλλους ανθρώπους. Κατά το μεσαίωνα, την αναγέννηση και το 19ο αιώνα με τις ταχύτερες εξελίξεις στις αερομεταφορές και τις αυτοκινητοβιομηχανίες, οι μετακινήσεις έγιναν πιο εύκολες με αξιοσημείωτο το έργο του Thomas Cook ως του πρώτου τουριστικού πράκτορα. Στη διάρκεια του 20^{ου} αιώνα η ανάγκη του ανθρώπου να ταξιδέψει εξυπηρετεί ποικίλους σκοπούς ενώ με την ίδρυση ενός σημαντικού πλήθους περιοδικών γίνεται κατανοητή η σημασία που αποκτά ο τουρισμός και η σημασία που πλέον δίνει ο άνθρωπος σε αυτή τη μεγάλη βιομηχανία.

Μετά το 1950 υπάρχει μία τεράστια ανάπτυξη του τουρισμού η οποία οφείλεται στους παρακάτω παράγοντες (Τσάρτας, 1996):

- πολιτική και οικονομική σταθερότητα στις αναπτυγμένες χώρες.
- αύξηση του ελεύθερου χρόνου και παράλληλη ανάπτυξη του «κοινωνικού κράτους» στις αναπτυγμένες χώρες.
- δημογραφικοί και οικονομικοί παράγοντες.
- ανάπτυξη των μέσων μαζικής μεταφοράς.
- οργανωμένος τουρισμός: «δημοκρατικοποίηση» του δικαιώματος στον τουρισμό.
- μετατροπή του τουρισμού σε καταναλωτικό προϊόν: διαφοροποίηση τιμών και εξειδίκευση υπηρεσιών.
- αποτελεί ένα «σύγχρονο» κοινωνικό αγαθό.
- προωθείται από την πολιτική των εταιριών τουρισμού, των κρατών και των οργανώσεων του κλάδου.
- ως κοινωνικό φαινόμενο που ανταποκρίνεται στα καταναλωτικά πρότυπα που αναπτύσσονται στη μεταπολεμική περίοδο

1.3 Η έννοια του τουρισμού

Ο πρώτος ορισμός για τον τουρισμό διατυπώθηκε το 1942 από τους Hunziger και Graf και ήταν ο ακόλουθος: *«Τουρισμός είναι το σύνολο των σχέσεων και φαινομένων που προκύπτουν από το ταξίδι προς έναν τόπο και την παραμονή ξένων στον τόπο αυτό, εφόσον η παραμονή δεν έχει τον χαρακτήρα της μόνιμης εγκατάστασης και συνεπώς δεν ασκείται κάποια δραστηριότητα για την εξασφάλιση εισοδήματος»* (Κούτουλας, 2001).

Στη συνέχεια το 1971 ο Kaspar δίνει τον παρακάτω ορισμό: *«Τουρισμός είναι το σύνολο των σχέσεων και φαινομένων που προκύπτουν από το ταξίδι και την παραμονή ατόμων σε ένα τόπο, ο οποίος δεν αποτελεί για τα εν λόγω άτομα ούτε τον κύριο και μόνιμο τόπο διαμονής, ούτε τον κύριο και μόνιμο τόπο εργασίας»* (Κούτουλας, 2001).

Ενώ το 1991 στο διεθνές συνέδριο στατιστικής στον Καναδά με περισσότερους από 250 συμμετέχοντες από 90 χώρες ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού ενέκρινε τον ακόλουθο ορισμό: *«Ο τουρισμός αποτελεί τις δραστηριότητες των ανθρώπων που ταξιδεύουν και διαμένουν σε μέρη έξω από το συνηθισμένο τους περιβάλλον για όχι παραπάνω από ένα συνεχόμενο χρόνο για λόγους αναψυχής, επαγγελματικούς και άλλους»*.

Ο τελευταίος ορισμός περιέχει τα τρία βασικά στοιχεία του ταξιδιού και του τουρισμού τα οποία είναι: η δραστηριότητα προϋποθέτει ταξίδι, αφορά μόνο τις πλευρές της ζωής έξω από τη συνηθισμένη ρουτίνα και συγκεκριμένοι προορισμοί εστιάζουν σε μια ποικιλία εγκαταστάσεων που απαιτούνται για την υποστήριξη αυτών των δραστηριοτήτων και οι εγκαταστάσεις διαθέτουν έναν συνδυασμό πολιτιστικών, οικονομικών, κοινωνικών και περιβαλλοντολογικών επιδράσεων που αποτελούν την βάση για την πολιτική του τουρισμού και τα προγράμματα χειρισμού των επισκεπτών (Middleton & Clarke, 2001).

1.4 Ο ρόλος του τουρισμού στην παγκόσμια οικονομία

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουρισμού, αποτελεί τη μεγαλύτερη βιομηχανία σε παγκόσμιο επίπεδο και διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη τόσο των εθνικών οικονομιών όσο και της παγκόσμιας οικονομίας. Με βάση τις μελέτες του Παγκόσμιου Συμβουλίου του τουρισμού (Καραγιάννης και Έξαρχος, 2006):

- κάθε χρόνο το σύνολο του ακαθάριστου εισοδήματος προϊόντος από τον τουρισμό, ξεπερνάει το 6 - 8% του παγκόσμιου Α.Ε.Π.
- η απασχόληση στον κλάδο του τουρισμού είναι περίπου 130 εκατομμύρια, σε παγκόσμιο επίπεδο
- δημιουργούνται 20.000 νέες θέσεις εργασίας, για κάθε ένα εκατομμύριο δολάρια εισοδήματος από τον τουρισμό

- το 31% των συνολικών τουριστικών δαπανών παγκοσμίως συντελούνται στις χώρες που ανήκουν στην Ευρωπαϊκή Ένωση, το 30% στις Η.Π.Α. και στον Καναδά και το 39% στις υπόλοιπες χώρες του κόσμου
- ο ρυθμός αύξησης του τουριστικού εισοδήματος έχει σχεδόν την διπλάσια τιμή από αυτόν του παγκόσμιου Α.Ε.Π

1.5 Χρησιμότητα κατανάλωσης τουρισμού

Η ζήτηση στον τουρισμό επηρεάζεται από την ωφέλεια την οποία λαμβάνει το άτομο και αυτό είναι πολύ δύσκολο να υπολογιστεί. Στο παρακάτω παράδειγμα του Bull (1995) καταγράφονται τα στοιχεία που είναι σημαντικά για τον ενδιαφερόμενο επισκέπτη και αφορούν έναν ηλιόλουστο προορισμό:

- αξιοπιστία της μεταφοράς
- κατάλληλη απόσταση από τον τόπο διαμονής
- κατά κεφαλήν χώρος στην παράλια
- καθημερινές ώρες ηλιοφάνειας
- ομοιότητα των γνωστών προτύπων στεγάσεων

Επιπλέον για να παρουσιάσει την διαφορά της σημαντικότητας των χαρακτηριστικών που λαμβάνει υπόψη του ο κάθε τουρίστας κατέγραψε τα παρακάτω:

- αξιοπιστία της μεταφοράς
- διαμονή σε πολυτελή ξενοδοχείο
- γαστρονομική ποικιλία και ποιότητα
- ποιότητα προσωπικής υπηρεσίας
- προμηθευτές γοήτρου των υπηρεσιών.

1.6 Τουριστική Βιομηχανία

Ο τουρισμός αποτελεί μια βιομηχανία παροχής υπηρεσιών, όπου η ύπαρξη εξειδικευμένου, ενθουσιώδους και αφοσιωμένου εργατικού δυναμικού είναι σημαντικό στοιχείο για την επιτυχία του κλάδου. Η ποιότητα των υπηρεσιών των εργαζομένων έχει άμεση σύνδεση με την ικανοποίηση των πελατών και την πιστότητα τους (Richardson, 2009).

Η τουριστική ανάπτυξη μιας χώρας επιδρά στην οικονομία της καθώς επίσης και στην αύξηση της ευημερίας ενός σημαντικού τμήματος του πληθυσμού της. Υπάρχει αλληλεπίδραση με πολλούς τομείς της κοινωνικοοικονομικής και

πολιτιστικής δραστηριότητας και συνεπάγεται σε μεγάλο βαθμό την αύξηση του δυναμικού τους¹.

Οι μελέτες που πραγματοποιήθηκαν οδηγούν στο συμπέρασμα ότι υπάρχει αμοιβαία σχέση ανάμεσα στην τουριστική και στην οικονομική ανάπτυξη. Στο παραπάνω συμπέρασμα κατέληξαν ο Dritsakis (2004) ο οποίος μελέτησε την περίπτωση της Ελλάδας, ο Durbarry (2004) που ερεύνησε την περίπτωση του Μαυρικού και οι Kim, Chen & Jang (2006) με την περίπτωση της Ταϊβάν. Ο Chi – Ok Oh (2005) μελετώντας την Κορέα και ο Narayan (2004) σε αντίστοιχη μελέτη για τα Νησιά Φίτζι κατέληξαν ότι η οικονομική ανάπτυξη επηρεάζει την τουριστική ανάπτυξη.

1.7 Απαιτήσεις σε δεξιότητες εργαζομένων στον τουρισμό

Η ανεπάρκεια επικοινωνιακών δεξιοτήτων, η ελλιπής εκπαίδευση, και η μη γνώση ξένων γλωσσών, μπορούν να παρεμποδίσουν την αποτελεσματική επικοινωνία και κατά συνέπεια την εξυπηρέτηση των επισκεπτών, με αποτέλεσμα την απώλεια κερδών. Η ικανότητα επικοινωνίας σε διαφορετικές γλώσσες είναι ιδιαίτερα σημαντική σε αυτόν τον τομέα. Ως εκ τούτου, έχουν μεγάλη σημασία οι λεκτικές δεξιότητες επικοινωνίας των επαγγελματιών που απασχολούνται στα ξενοδοχεία. Εν τω μεταξύ, σύμφωνα με τον Richardson (2008), ο οποίος διερεύνησε τις απόψεις προπτυχιακών φοιτητών που απασχολήθηκαν σε τουριστικές μονάδες, η βιομηχανία του τουρισμού και της φιλοξενίας σε όλο τον κόσμο αντιμετωπίζει το πρόβλημα της προσέλκυσης και διατήρησης καταρτισμένων εργαζομένων που έχει οδηγήσει σε έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού και του προσωπικού. Πολλοί διαφορετικοί παράγοντες που συμβάλλουν οδήγησαν σε αυτό το πρόβλημα. Ένα από τα προβλήματα αφορά στις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των πελατών ή των πελατών και των επαγγελματιών του ξενοδοχείου κάτι το οποίο μας οδηγεί στη διαπίστωση ότι οι επικοινωνιακές δεξιότητες θεωρούνται ζωτικής σημασίας για το εργατικό δυναμικό (Kuslivan & Kuslivan, 2000).

¹ <http://dione.lib.unipi.gr/xmlui/bitstream/handle/unipi/2702/Polixronopoulou.pdf?sequence=3>

1.8 Επαγγελματίες στον τουρισμό

«Στον τομέα του τουρισμού γίνεται ολοένα και πιο εμφανής η ανάγκη για ανάπτυξη μιας σειράς προσωπικών και πνευματικών χαρακτηριστικών πέρα από συγκεκριμένες επαγγελματικές δεξιότητες στην αγορά εργασίας του 21ου αιώνα» (Dearing, 1997: 5). Η μελέτη του Dearing (1997) κατέδειξε ότι οι εργοδότες απαιτούν προσαρμοστικούς και ευέλικτους νεοπροσλαμβανόμενους που έχουν τη δυνατότητα να ενσωματωθούν γρήγορα στην επιχείρηση και να παρουσιάσουν μια σειρά από διαπροσωπικές και κοινωνικές δεξιότητες παράλληλα με τα ακαδημαϊκά τους προσόντα (Martin & McCabe, 2007). Λαμβάνοντας υπόψη τις πτυχές που ενισχύουν την απασχόληση, οι Yorke και Knight (2004) εντοπίζουν τρεις (3) τομείς:

- προσωπικές ιδιότητες, όπως αυτοπεποίθηση, ανεξαρτησία και ανεκτικότητα στο στρες
- βασικές δεξιότητες, συμπεριλαμβανομένης της αριθμητικής
- δεξιότητες επεξεργασίας, όπως η επίλυση προβλημάτων, η ομαδική εργασία και η εφαρμογή της κατανόησης του θέματος.

1.9 Τουρισμός: οικογενειακή υπόθεση

Σημαντικός είναι ο ρόλος της οικογένειας στην επιλογή του επαγγέλματος του ατόμου. Το οικογενειακό περιβάλλον και η κοινωνική καταγωγή σε συνδυασμό με το εκπαιδευτικό επίπεδο, αποτελούν βασικά στοιχεία επηρεασμού όχι μόνο της κοινωνικής, αλλά και της επαγγελματικής εξέλιξης (Glass, 1954, Lambiri-Dimaki, 1983). Όπως καταγράφεται στις έρευνες, η επιλογή ενασχόλησης με τον κλάδο του τουρισμού είναι αποτέλεσμα οικογενειακής στρατηγικής η οποία στοχεύει στην κοινωνικοοικονομική άνοδο των μελών που την απαρτίζουν (Kousis, 1989, Galani-Moutafi, 1993, 1994)

Όταν υπάρχει οικογενειακή επιχείρηση η οποία δραστηριοποιείται στον τομέα του τουρισμού, συνήθως “κληρονομείται” από τις επόμενες γενιές. Όσον αφορά την ιεραρχία διοίκησης των συγκεκριμένων επιχειρήσεων χαρακτηρίζεται από την παραδοχή ενδοοικογενειακών ιεραρχιών όπου στην ανώτερη βαθμίδα τοποθετούνται οι γονείς ως ιδιοκτήτες και επιχειρηματίες οι οποίοι αποφασίζουν για το πλαίσιο δράσης των υπολοίπων μελών της οικογένειας (Νάζου, 2003).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

2.1 Ο τουρισμός στην Ελλάδα

Η Ελλάδα, από την στιγμή που εμφανίστηκε στην οργανωμένη τουριστική αγορά, καθιερώθηκε ως μία από τις πιο αξιόλογες περιοχές υποδοχής του τουριστικού ρεύματος και ως παραδοσιακός προορισμός του οργανωμένου μαζικού τουρισμού.

Ο τουρισμός στη χώρα μας ξεκίνησε να ανθίζει τη δεκαετία του '50. Η υποτίμηση της δραχμής τον Απρίλιο του 1953 ήταν ένας παράγοντας που συνέβαλλε αρκετά στην προσέλκυση τουριστών, δεδομένου ότι η Ελλάδα έγινε τότε ένας από τους φτηνότερους τουριστικούς προορισμούς για τους διεθνείς τουρίστες. Στη συνέχεια η ίδρυση του Ελληνικού Οργανισμού Τουρισμού (ΕΟΤ), η κατασκευή των πρώτων ξενοδοχειακών μονάδων στις μεγάλες πόλεις και οι οικονομικές ενισχύσεις του κράτους προς τις ιδιωτικές τουριστικές επιχειρήσεις συνέβαλλαν ουσιαστικά στην ελληνική τουριστική ανάπτυξη.

Έτσι από το 1953 παρατηρείται μία συνεχής αύξηση του τουριστικού ρεύματος η οποία σταθεροποιείται από το 1965 και μετά. Το 1963 αναπτύσσεται σταδιακά και ο εσωτερικός τουρισμός ο οποίος συμβάλλει αρκετά στην περιφερειακή ανάπτυξη (Βαρβαρέσος, 2008).

Κύριο χαρακτηριστικό της δεκαετίας 1970 - 1980 ήταν η γρήγορη τουριστική ανάπτυξη. Προγραμματίστηκαν πολλά έργα σχετικά με τον τουρισμό, βασισμένα στα πρότυπα της Ισπανίας, τα οποία εστίαζαν περισσότερο στα υδροθεραπευτήρια, τα γήπεδα golf και στις μαρίνες. Στο δεύτερο μισό της δεκαετίας του '70, δόθηκε περισσότερη έμφαση στις πολιτιστικές και φυσικές αξίες και ο Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού ενίσχυσε προγράμματα μετατροπής παραδοσιακών σπιτιών σε ξενώνες.

Αργότερα τη δεκαετία του '80 ξεκίνησε ο θεσμός του κοινωνικού τουρισμού, με επιδοτούμενες διακοπές για ορισμένες κατηγορίες πολιτών και συγκεκριμένα χαμηλόμισθους και συνταξιούχους, ενώ με την ψήφιση αναπτυξιακών νόμων, όπως του Ν.1282, δόθηκαν κίνητρα για περισσότερες επενδύσεις στον τουρισμό με ιδιωτική πρωτοβουλία (Ηγουμενάκης, 1997).

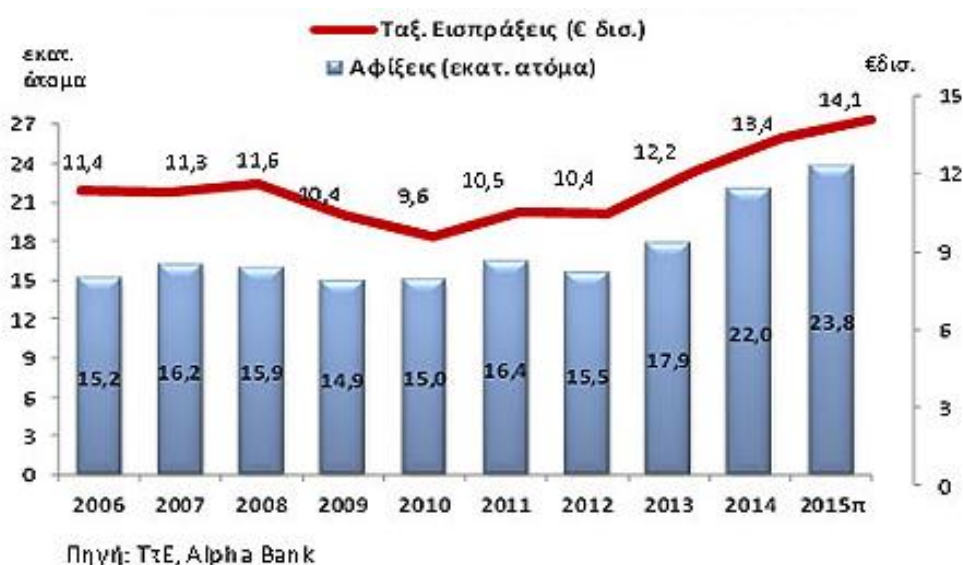
2.2 Η συμβολή του τουρισμού στην ελληνική οικονομία

Σύμφωνα με τον ΣΕΤΕ² τα στοιχεία που αφορούν την τουριστική οικονομία της Ελλάδας για το 2016 είναι τα παρακάτω:

- Η συμμετοχή του τουρισμού στο Α.Ε.Π. της χώρας έφτασε στο 18,6%
- Η συμμετοχή του τουρισμού στην απασχόληση έφτασε στο 23,4% της συνολικής απασχόλησης
- Η συνολική απασχόληση έφτασε στους 860.316 εργαζόμενους
- Τα έσοδα από τον τουρισμό έφτασαν στα 12,7 δισ. Ευρώ (δεν περιλαμβάνονται τα έσοδα από την κρουαζιέρα)
- Οι αφίξεις αλλοδαπών έφτασαν τα 24,7 εκατ. (δεν περιλαμβάνονται οι αφίξεις από την κρουαζιέρα)
- Η μέση κατά κεφαλή δαπάνη έφτασε τα 514 € (δεν περιλαμβάνονται τα ποσά κρουαζιέρας)
- Το μερίδιο αγοράς του ελληνικού τουρισμού έφτασε στο 2% σε παγκόσμιο επίπεδο και στο 3,1% στην Ευρώπη.

Στο παρακάτω διάγραμμα επιβεβαιώνεται ότι παρά την οικονομική ύφεση οι τουριστικές αφίξεις και εισπράξεις έχουν ανοδική πορεία παρά την επιβολή των κεφαλαιακών ελέγχων και την κλιμακούμενη προσφυγική κρίση. Οι διεθνείς αφίξεις ανήλθαν το 2016 στα 24,7 εκατ. επισκέπτες από 22,5 εκατ. το 2015 και 20,8 εκατ. το 2014.

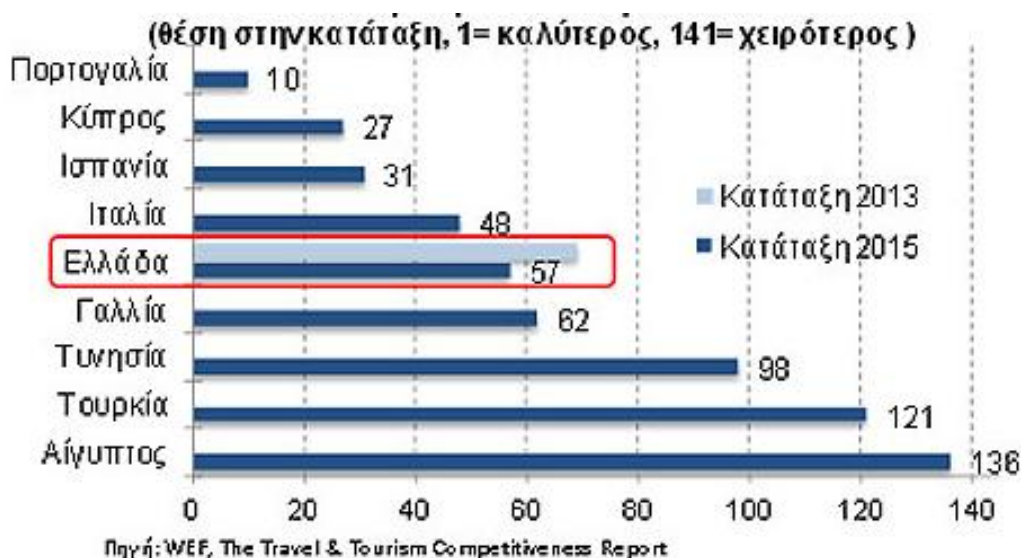
Εικόνα 1: Διαχρονικές ταξιδιωτικές εισπράξεις και αφίξεις στην Ελλάδα



² <http://sete.gr/el/stratigiki-gia-ton-tourismo/vasika-megethi-tou-ellinikoy-tourismoy/>

Η Ελλάδα γενικά θεωρείται ασφαλής τουριστικός προορισμός. Με βάση το “The Travel & Tourism Competitiveness Report” του World Economic Forum και συγκεκριμένα τον Δείκτη Ασφάλειας και Προστασίας, η Ελλάδα κατατάσσεται το 2015, στην 57η θέση ανάμεσα σε 141 τουριστικούς προορισμούς, επίπεδο κατά πολύ καλύτερο από άλλες ανταγωνίστριες χώρες, όπως η Τουρκία, η Αίγυπτος και η Τυνησία. Επιπλέον, το 2015 η Ελλάδα βελτίωσε την κατάταξή της παγκοσμίως κατά 12 θέσεις σε σχέση με το 2013³.

Εικόνα 2: Κατάταξη της Ελλάδας και των ανταγωνιστριών χωρών με βάση τον Δείκτη Ασφάλεια και Προστασία



2.3 Παράγοντες που επιδρούν στην συμβολή του τουρισμού στο Α.Ε.Π. μιας οικονομίας

Οι παράγοντες οι οποίοι διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στη συμβολή του τουρισμού στο Α.Ε.Π. μιας οικονομίας μιας χώρας υποδοχής είναι οι παρακάτω (Bull, 1995):

- οι πόροι που θα χρησιμοποιηθούν ως συντελεστές παραγωγής, όπως είναι το έδαφος, η εργασία, το κεφάλαιο
- το επίπεδο των τεχνικών γνώσεων που είναι απαραίτητο για την ανάπτυξη του κλάδου του τουρισμού
- οι κοινωνικοπολιτικές συνθήκες οι οποίες επηρεάζουν άμεσα την ζήτηση

³ <http://traveldailynews.gr/news/article/61352>

- οι στάσεις και οι συνήθειες του πληθυσμού της χώρας υποδοχής καθώς επίσης και των επισκεπτών
- οι επενδύσεις, οι οποίες όμως είναι αλληλένδετες με την αποταμίευση, τις οικονομικές αγορές, με το ποσοστό απόδοσης του τουρισμού σε σχέση με άλλους κλάδους.

2.4 Ανάλυση SWOT του ελληνικού τουρισμού

Η ανάλυση SWOT αναπτύχθηκε πριν από σαράντα χρόνια και αποτελεί σημαντικό “εργαλείο” στην λήψη επιχειρηματικών αποφάσεων και όχι μόνο. Πατέρας της SWOT Analysis φέρεται να είναι ο Albert Humphrey⁴, καθηγητής την δεκαετία του 60 και 70 στο Stanford University. Αναλύει το εσωτερικό περιβάλλον εξετάζοντας τα δυνατά και αδύναμα σημεία μιας επιχείρησης καθώς και το εξωτερικό περιβάλλον δηλαδή τις ευκαιρίες και τις απειλές⁵.

Παρακάτω ακολουθεί μία σύντομη SWOT ανάλυση η οποία περιλαμβάνει ορισμένα από τα βασικά στοιχεία του ελληνικού τουριστικού προϊόντος.

Δυνάμεις – Strengths

- γεωγραφικά χαρακτηριστικά (φυσική ομορφιά, καλό μεσογειακό κλίμα, πλούσια πρωτογενής και δευτερογενής παραγωγή, ακτογραμμή πάνω από 15.000χλμ.)
- οικονομικά χαρακτηριστικά (πλούσια πρωτογενής και δευτερογενής παραγωγή)
- πολιτισμικά χαρακτηριστικά (πλούσια πολιτιστική και πολιτισμική κληρονομιά, παραδοσιακή ελληνική κουζίνα)
- μεγάλη τουριστική παράδοση, καθιερωμένος προορισμός
- ασφαλής προορισμός

Μειονεκτήματα – Weaknesses

- έλλειψη εκσυγχρονισμένης τουριστικής νομοθεσίας
- μικρή διάρκεια τουριστικής περιόδου και έντονη εποχικότητα

⁴ https://en.wikipedia.org/wiki/Albert_S._Humphrey

⁵ <http://epixeirein.gr/2009/07/31/swot-analysis-efarmogi/>

- ελάχιστη διαφοροποίηση προσφερόμενου προϊόντος, μονοδιάστατο μοντέλο τουριστικής ανάπτυξης (3S – sea, sun, sand)
- ελλιπής εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού
- εξάρτηση από τους tour operators του εξωτερικού

Ευκαιρίες – Opportunities

- δυνατότητες χρηματοδότησης υποδομών μέσω ΕΣΠΑ
- δυνατότητες μετεκπαίδευσης του προσωπικού (προγράμματα ΛΑΕΚ)
- προσανατολισμός σε νέες αγορές τροφοδότησης του ελληνικού τουρισμού
- ανάπτυξη ειδικών και εναλλακτικών μορφών τουρισμού
- τρομοκρατικά χτυπήματα σε ανταγωνιστικούς προορισμούς (π.χ. Τουρκία)

Κίνδυνοι – Threats

- υψηλός ανταγωνισμός από άλλες χώρες με χαμηλότερο κόστος
- διαφοροποιημένο τουριστικό προϊόν από χώρες του εξωτερικού
- οικονομική κρίση
- δυσμενής εικόνα της χώρας στο εξωτερικό

2.5 Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού

Το 1929 έγινε η πρώτη απόπειρα σύστασης του ΕΟΤ με εποπτεία από το Υπουργείο Οικονομίας της εποχής. Το 1942 συντάχθηκε το πρώτο συστηματικό πρόγραμμα ανάπτυξης του ελληνικού τουρισμού στα πλαίσια του Σχεδίου Μάρσαλ και την επόμενη χρονιά συστήνεται στο ΥΠΕΘΟ η Γενική Διεύθυνση Τουρισμού, Λουτροπόλεων και Εκθέσεων, η οποία υπάγεται στον Πρόεδρο της Κυβέρνησης και δύο χρόνια μετά συστήνεται η Γενική Γραμματεία Τουρισμού. Στη συνέχεια, το 1950 καταργείται η Γενική Γραμματεία Τουρισμού, και πραγματοποιείται η ανασύσταση του ΕΟΤ που πλέον υπάγεται στον Υπουργό Προεδρίας της Κυβέρνησης. Την επόμενη χρονιά καταργείται το Ανώτατο Συμβούλιο Τουρισμού και το 1965 συστήνεται το Ανώτατο Γνωμοδοτικό Συμβούλιο Τουρισμού το οποίο εποπτεύεται από τον Υπουργό Προεδρίας. Έπειτα, το 1978 γίνεται αναδιάρθρωση των Υπηρεσιών του ΕΟΤ και μετά από μία δεκαετία περίπου συστήνεται το Υπουργείο Τουρισμού υπό την εποπτεία του ΕΟΤ. Ακολουθεί η σύσταση των παρακάτω γενικών διευθύνσεων του ΕΟΤ: γενική διεύθυνση τουριστικής ανάπτυξης, γενική διεύθυνση διαφήμισης και προβολής, γενική διεύθυνση διοίκησης και εκμετάλλευσης.

Αργότερα μεταφέρονται στον Υπουργό Εθνικής Οικονομίας οι αρμοδιότητες σε θέματα τουρισμού και Κρήτης, συστήνεται Διεύθυνση (ΙΕ) Θαλασσίου Τουρισμού στον ΕΟΤ, με τμήματα: ΙΕ 1 Σχεδιασμού Ρυθμίσεων και Marketing και ΙΕ 2 Ελέγχου Τουριστικών Λιμένων και συναφών Εγκαταστάσεων Το 1995 δημιουργούνται οι κάτωθι διευθύνσεις:

- Διεύθυνση Πληροφορικής

Τμήμα Ανάπτυξης Πληροφορικής και Υποστήριξης Συστημάτων

Τμήμα Μηχανογραφικών Εφαρμογών

Τμήμα Λειτουργίας και Εκμετάλλευσης Εξοπλισμού

- Διεύθυνση Καλλιτεχνικών και Τουριστικών Εκδηλώσεων

Τμήμα Marketing

Τμήμα Προγραμματισμού Εκδηλώσεων

Τμήμα Υλοποίησης Προγραμμάτων

Τμήμα Τεχνικής Υποστήριξης

- Διεύθυνση Τουριστικών και Πολιτιστικών Εκδηλώσεων

Επαναπροσδιορισμός του Τμήματος «Τουριστικών Εκδηλώσεων» και υπαγωγή του άμεσα στον Γενικό Γραμματέα.

Έπειτα ιδρύεται το «Εθνικό Συμβούλιο του Τουρισμού» το 2004, το Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης μέχρι το 2010 όπου καταργείται το Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης και ο ΕΟΤ υπάγεται στο Υπουργείο Πολιτισμού και Τουρισμού.

2.5.1 Αρμοδιότητες του ΕΟΤ

Κύριος σκοπός του ΕΟΤ είναι η οργάνωση, η ανάπτυξη και η προώθηση του τουρισμού της χώρας, αξιοποιώντας τις μεταβλητές της πρωτογενούς και δευτερογενούς τουριστικής προσφοράς.

Οι αρμοδιότητες του Ε.Ο.Τ. είναι οι κάτωθι (Βαρβαρέσος, 1999, Σωτηριάδης, 1994):

- εποπτεία και έλεγχος των εγκαταστάσεων ειδικής τουριστικής υποδομής
- μελέτη και κατάρτιση προγραμμάτων τουριστικής υποδομής και ανάπτυξης
- υποβολή προτάσεων στην κυβέρνηση σχετικά με την τουριστική πολιτική
- υλοποίηση της τουριστικής πολιτικής
- κατάρτιση και έγκριση προγραμμάτων τουριστικής προβολής
- σχεδιασμός και υλοποίηση του προγράμματος τουριστικής προβολής της χώρας στην Ελλάδα και στο εξωτερικό

- εποπτεία και ποιοτικός έλεγχος της τουριστικής αγοράς με στόχο την αναβάθμιση του τουριστικού προϊόντος
- υποστήριξη φορέων σε ότι αφορά ενέργειες προβολής του τουρισμού

2.6 Ο τουρισμός στην Κρήτη

Ο τουρισμός στην Κρήτη αποτελεί έναν ιδιαίτερα δυναμικό παράγοντα ο οποίος στηρίζει την τοπική ανάπτυξη του νησιού. Αυτό επιβεβαιώνεται τόσο από την μεγάλη προσφορά εργασίας όχι μόνο σε ντόπιους αλλά και σε ξένους. Εκτός από το συνάλλαγμα και την απασχόληση στα ξενοδοχεία, συμβάλλει και στη δραστηριοποίηση της γεωργικής και κτηνοτροφικής παραγωγής καθώς και του εμπορίου. Έτσι προσφέρει σε όλους τους κλάδους πρόσθετη εργασία ανάλογη προς την αύξηση της τουριστικής κίνησης δημιουργώντας έτσι νέες ανάγκες (Λογοθέτης, 1963), παράλληλα με την ευρεία συμμετοχή του στην διαμόρφωση του Ακαθάριστου Περιφερειακού Προϊόντος. Το γεγονός ότι αποτελεί δημοφιλή προορισμό επισκεπτών οφείλεται σε πολλούς παράγοντες όπως είναι η γεωγραφική της θέση, τα σπάνια οικοσυστήματα, η παραδοσιακή αρχιτεκτονική, τα ήθη και έθιμα που συνθέτουν την πολιτιστική κληρονομιά του νησιού.

Όσον αφορά το πλήθος των τουριστικών εγκαταστάσεων που υπάρχουν στο νησί αξίζει να σημειωθεί ότι είναι η γεωγραφική περιφέρεια με τις περισσότερες ξενοδοχειακές μονάδες Σύμφωνα με επίσημα στοιχεία που αφορούν το έτος 2012 από το Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο της Ελλάδας, οι περισσότερες μονάδες, συνολικά 1.529, αλλά και οι περισσότερες κλίνες 5 αστερών (34.209 μερίδιο 35% επί του συνόλου των κλινών 5 αστερών) δημιουργήθηκαν στην Κρήτη (Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος, 2012). Το πρόσθετο συμπέρασμα που προκύπτει είναι ότι δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στον τουρισμό πολυτελείας.

Επιπλέον μελέτες του Κέντρου Επιχειρηματικής και Τεχνολογικής Ανάπτυξης (ΚΕΣΑ) Κρήτης για τις Άμεσες Ξένες Επενδύσεις (ΑΞΕ) στη χώρα, δείχνουν ενεργή συμμετοχή όχι μόνο Ελλήνων αλλά και ξένων επενδυτών στο νησί. Πιο συγκεκριμένα το μέσο χρηματοοικονομικό μέγεθος των Άμεσων Ξένων Επενδύσεων (ΑΞΕ) στην Κρήτη κατά την περίοδο 2010 - 2011 είναι του επιπέδου των 573,3 εκατομμυρίων δολαρίων με δείκτη χρηματοοικονομικού μεγέθους έργου με βάση την ελληνική επικράτεια 5,58 (458% πάνω από το μέσο όρο της επικράτειας). Αυτό συμβαίνει και στον τομέα της απασχόλησης αφού σύμφωνα με τα στοιχεία ο μέσος

όρος νέων θέσεων εργασίας ανά έργο ΑΞΕ στο νησί είναι 896,3, με δείκτη επίδοσης με βάση την επικράτεια 5,90, γεγονός που δίνει την Κρήτη στη 2η θέση στην Ελλάδα. Στον αντίποδα όμως ο απρογραμματιστή αναπτυξιακή ροή επιφέρει αρκετά περιβαλλοντικά προβλήματα (ΙΤΕΠ, 2006, Σωτηριάδης, 1995, Ζοπουνίδης και Σίσκος, 2006).

Εικόνα 3: Εκτίμηση της Συνολικής Απασχόλησης στα Ξενοδοχεία ανά Περιφέρεια

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ	Μάι. 15	Μάι. 16	Δ% Μάι.16/ Μάι. 15	Αύγ. 15	Αύγ. 16	Δ% Αύγ.16/ Αύγ.15
Αττική (χωρίς νησιά)	10.304	11.037	7,1%	13.077	13.449	2,8%
Κεντρική Ελλάδα (χωρίς Αττική)	2.415	2.437	0,9%	4.063	4.404	8,4%
Ήπειρος - Θεσσαλία	3.932	4.290	9,1%	5.857	6.759	15,4%
Μακεδονία - Θράκη	12.781	14.383	12,5%	19.059	20.703	8,6%
Πελοπόννησος	6.909	6.698	-3,1%	10.656	11.190	5,0%
Νησιά Βορ. Αιγαίου	2.122	1.877	-11,6%	3.608	3.224	-10,6%
Κρήτη	21.698	23.266	7,2%	29.967	32.921	9,9%
Νησιά Νοτ. Αιγαίου	25.753	24.179	-6,1%	36.992	35.915	-2,9%
Νησιά Ιονίου	8.499	9.821	15,6%	15.700	15.827	0,8%
ΣΥΝΟΛΟ ΧΩΡΑΣ	94.414	97.988	3,8%	138.980	144.390	3,9%

Πηγή: ΙΤΕΠ, Έρευνα πεδίου στα ξενοδοχεία της Ελλάδας 2016.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

3.1 Η έννοια της εκπαίδευσης

Ετυμολογικά η λέξη εκπαίδευση προέρχεται από το αρχαίο ελληνικό ρήμα εκπαιδεύω το οποίο σημαίνει ανατρέφω από παιδική ηλικία, μορφώνω, διαπαιδαγωγώ. Ο ορισμός της εκπαίδευσης περιλαμβάνει όλες τις δραστηριότητες που έχουν σκοπό την επίδραση στη σκέψη, στο χαρακτήρα και στη σωματική αγωγή του ατόμου, με συγκεκριμένο τρόπο. Με τη διαδικασία της εκπαίδευσης κατακτώνται γνώσεις, αναπτύσσονται δεξιότητες και διαμορφώνονται αξίες (Βικιπαίδεια, 2017). Ο O'Connor (1957) κάνει αναφορά στους σκοπούς της εκπαίδευσης που πρέπει να είναι:

- ο εφοδιασμός του ατόμου με τις βασικές δεξιότητες
- η αφύπνιση του για την κατάκτηση της γνώσης
- η απόκτηση κριτικής σκέψης
- ο εφοδιασμός του ανθρώπου με επαγγελματική κατάρτιση που θα τον βοηθήσει να εξασφαλίσει τα προς το ζην
- η ηθική εξύψωση του ατόμου, η ανάπτυξη ηθικής συνείδησης και ήθους
- η επαφή με την κουλτούρα και τα επιτεύγματα του ανθρώπου.

Σύμφωνα με τον Heath (1981), βασικοί στόχοι της εκπαίδευσης είναι: η συμβολή στην απόκτηση καλύτερου επαγγέλματος στην αγορά εργασίας και η διασφάλιση των αναγκαίων προσόντων για την επίτευξη επαγγελματικής και κοινωνικής προαγωγής. Επίσης, ο Goldthorpe (1980), επισημαίνει ότι η εκπαίδευση κατέχει σημαντικό ρόλο στην είσοδο του ατόμου στα ανώτερα επαγγελματικά στρώματα σε σχέση με την προϋπηρεσία που εμφανίζεται λιγότερο σημαντική (Βεντουράτου, 2006).

3.2 Κοινωνία της Γνώσης

Η γνώση αποτελεί την κινητήριο δύναμη της διεθνούς οικονομίας στις μεταβιομηχανικές κοινωνίες του 21^{ου} αιώνα. Εκπαίδευση ορίζεται ως η αναδημιουργία ή αναδιοργάνωση της εμπειρίας η οποία την διευρύνει και επιπροσθέτως καθοδηγεί την πορεία της επόμενης εμπειρίας (Dewey, 1916). Ο

τομέας της εκπαίδευσης δεν θα μπορούσε να μείνει αμετάβλητος στις ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις και ανατροπές που χαρακτηρίζουν τις διαδικασίες της επιστήμης και διατρέχουν όλα τα πεδία των ανθρωπίνων δραστηριοτήτων. Δεδομένου ότι η ποιότητα των ικανοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού μιας χώρας ξεκινάει από την εκπαίδευση, ένα αποτελεσματικό εκπαιδευτικό σύστημα πρέπει να⁶:

- μορφώνει υπεύθυνους και σκεπτόμενους πολίτες
- ανταποκρίνεται στις αλλαγές τις οποίες θα χρησιμοποιεί με σκοπό τη μελλοντική διασφάλιση της νέας γενιάς
- συλλαμβάνει τη δυναμική της οικονομίας

3.3 Δια βίου μάθηση

Είναι προφανές ότι με την ανάπτυξη της τεχνολογίας της πληροφορίας, κρίνεται απαραίτητος ο επαναπροσδιορισμός και η σημασία της εκπαίδευσης (The Chartered Institute of Marketing, 1997). Τα αρχικά επαγγελματικά προσόντα δεν θα επαρκούν πλέον καθ' όλη τη διάρκεια της επαγγελματικής σταδιοδρομίας. Ο κόσμος των επιχειρήσεων δεδομένης της εξέλιξης απαιτεί συνεχώς υψηλότερα επίπεδα αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας.

Ως εκ τούτου, η εκπαίδευση και η κατάρτιση των επαγγελματιών, καθιστά απαραίτητη τη συνεχιζόμενη δια βίου μάθηση. Για να διατηρήσουν ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, οι επαγγελματίες πρέπει να αναγνωρίσουν αυτή την πρόκληση της αλλαγής και να αναλάβουν τη δέσμευση να αναβαθμίζουν συνεχώς τις γνώσεις και τις ικανότητές τους. Κατά συνέπεια τα εκπαιδευτικά ιδρύματα και οι επιχειρήσεις πρέπει να εστιάσουν περισσότερο στη δια βίου μάθηση (Christou, 1999, Ford & LeBruto, 1995, Fitzgerald & Cullen, 1991, Harris, 1997, Partlow, 1996).

3.4 Διοίκηση ολικής ποιότητας στην εκπαίδευση

Η εκπαίδευση στις μέρες μας θεωρείται ευμετάβλητη και ευάλωτη λόγω του όγκου του ανθρώπινου στοιχείου - μαθητές, σπουδαστές, εκπαιδευτικοί - που συγκεντρώνει (Τσιότρα, 2002). Επιπροσθέτως υπάρχει και ανταγωνισμός από τα ξένα εκπαιδευτικά ιδρύματα, ο οποίος έχει γίνει εντονότερος δεδομένης της δυνατότητας παροχής εξ αποστάσεως εκπαίδευσης (Καραγεώργος, 2012). Επομένως κρίνεται απαραίτητη η

⁶ www.epeaek.gr/epeaek/sitecontent/fylladio_epixeirimatikohtas_last.doc

διοίκηση ολικής ποιότητας στον τομέα της εκπαίδευσης, ούτως ώστε να καταστούν ανταγωνιστικές οι ελληνικές σχολές (Θεοχάρης, 2011).

Η διοίκησης ολικής ποιότητας εμπεριέχει τη φιλοσοφία του κύκλου ποιότητας του Deming, η οποία θεωρεί πως η ποιότητα είναι ευθύνη της διοίκησης, και η λειτουργία ολόκληρου του οργανισμού πρέπει να λαμβάνεται υπόψη κατά την προσπάθειά βελτίωσης της ποιότητάς του. Εμπεριέχει τα παρακάτω στοιχεία (Deming, 2000):

- σχεδιάζω
- κάνω
- ελέγχω
- ενεργώ

Για την εφαρμογή της διοίκησης ολικής ποιότητας στις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς που σχετίζονται με την εκπαίδευση υπάρχει μια ομάδα μοντέλων τα οποία εφαρμόζονται. Ένα ευρέως χρησιμοποιημένο μοντέλο είναι το E.F.Q.M. Model, μοντέλο επιχειρηματικής αριστείας το οποίο αναμιγνύει όλα τα τμήματα και τα επίπεδα του εκπαιδευτικού οργανισμού και εστιάζει κυρίως στους μακροπρόθεσμους στόχους της επιχείρησης ή του οργανισμού (Δαλάκα, 2011).

3.5 Εκπαίδευση και Τουριστική βιομηχανία

Σύμφωνα με τους Airey και Tribe (2005), καταγράφονται τρία στάδια στην ανάπτυξη της καριέρας :

- την απόφαση του ατόμου να εργαστεί στον τουρισμό
- την επιλογή της πραγματοποίησης τουριστικών σπουδών
- την χάραξη της καριέρας του

Οι έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί στην Ελλάδα συγκριτικά με αντίστοιχες στη Μ. Βρετανία σχετικά με την επαγγελματική σταδιοδρομία στον τουρισμό ανάμεσα σε μαθητές λυκείου, δείχνουν ότι το 60% επιθυμεί να ασκήσει κάποιο τουριστικό επάγγελμα. Περισσότερο θετική στάση έχουν οι Έλληνες μαθητές σε σχέση με τους Βρετανούς. Επιπλέον οι μαθητές στην Ελλάδα έδειξαν μεγαλύτερο ενδιαφέρον για απασχόληση σε λειτουργικές θέσεις, ενώ στη Μ. Βρετανία σε ανώτερες επιτελικές θέσεις (Airey & Frontistis, 1997).

Άλλη μελέτη που πραγματοποιήθηκε σε μεταπτυχιακούς φοιτητές με κατεύθυνση τον τουρισμό, έδειξε ότι οι άντρες είναι πιο θετικοί στο ενδεχόμενο

καριέρας σε μεγάλες τουριστικές επιχειρήσεις και θέτουν ως στόχο την επαγγελματική ανέλιξη σε διευθυντικές θέσεις, σε αντίθεση με τις γυναίκες που προτιμούν καριέρα ως μεσαία στελέχη σε μικρότερες τουριστικές επιχειρήσεις (Hjalager, 2003).

Επιπρόσθετα αρκετές έρευνες έχουν ασχοληθεί με την κατάκτηση των διευθυντικών θέσεων και έχουν καταλήξει στο συμπέρασμα ότι αυτό γίνεται σταδιακά με αφετηρία το λειτουργικό επίπεδο και ειδικότερα τα τμήματα υποδοχής, οροφοκομίας και τα επισιτιστικά, τα οποία θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν ως κομβικά σημεία για την επαγγελματική ανέλιξη των ατόμων (Ladkin & Riley 1994, Nebel κ.συν., 1995). Επίσης, ο Ross (1997) κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η πανεπιστημιακή εκπαίδευση και η κατάρτιση “πάνω στη δουλειά” αποτελούν τους βασικούς τρόπους τουριστικής επαγγελματικής κατάρτισης. Παράλληλα, ο Riley (1990) κατέληξε στο συμπέρασμα ότι όσο υψηλότερο είναι το επίπεδο της τουριστικής εκπαίδευσης, τόσο πιο γρήγορα επιτυγχάνεται επαγγελματική εξέλιξη σε μια διευθυντική θέση.

3.6 Τουριστική εκπαίδευση

Τα άτομα που επιθυμούν να σταδιοδρομήσουν στην τουριστική βιομηχανία χρειάζεται να έχουν ποικίλα και αλληλοσυνδεόμενα προσόντα, τα οποία πρέπει να ανανεώνονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Σε γενικές γραμμές πρέπει να διαθέτουν (Γερνά, Παλησίδης και Πειστικού, χ.χ.):

- γενική παιδεία, ώστε να συλλαμβάνουν το νόημα των κοινωνικών εξελίξεων και να ερμηνεύουν την πραγματικότητα,
- τεχνικές γνώσεις, δηλαδή εξειδικευμένη κατάρτιση, και
- βασικές κοινωνικές ικανότητες, όπως για παράδειγμα προγραμματισμό, προσαρμοστικότητα, του να «μαθαίνει πώς να μαθαίνει» ή αλλιώς το γνωστό «Ποιούντες μανθάνομεν» του Αριστοτέλη.

Σύμφωνα με τους Fayos Sola και συν. (1997) δεν είναι ικανοποιητικό ένα πρόγραμμα σπουδών στον τουριστικό κλάδο, όταν το κάθε μάθημα δεν συνδέεται με το άλλο και δεν δίνεται η αναγκαία έμφαση στην οπτική του επιστημονικού πεδίου του τουρισμού. Η απόκτηση των κατάλληλων γνώσεων που αφορούν τον τουριστικό κλάδο συμβάλλουν στη δημιουργία αποδοτικότερου ανθρώπινου δυναμικού για τον

τομέα και την ανάπτυξή του τουρισμού (Αθανασίου, 2004, Fayos Sola και συν., 1997).

Παρά την άποψη ορισμένων ότι ο τουρισμός αποτελεί ξεχωριστό γνωστικό πεδίο που βρίσκεται σε αρχικό στάδιο, σωστότερα τεκμηριωμένη παρουσιάζεται η πεποίθηση ότι υφίσταται ως ένα διεπιστημονικό, θεματικό πεδίο σπουδών, με συμβολή από αρκετές κοινωνικές επιστήμες. Η εκπαίδευση, δηλαδή, στο συγκεκριμένο πεδίο συνδυάζει στοιχεία από τα ακόλουθα γνωστικά πεδία (Cooper και συν., 1996, Fayos Sola και συν., 1997):

- Διοίκηση Επιχειρήσεων
- Οικονομικά
- Κοινωνιολογία
- Ψυχολογία
- Γεωγραφία
- Νομική
- Στατιστική

Η εκπαίδευση είναι καθοριστικής σημασίας παράγοντας για την επαγγελματική εξέλιξη όχι μόνο του ίδιου του ατόμου αλλά και για τα άτομα που εξαρτώνται από αυτό (Κασιμάτη, 1980).

3.6.1 Η εξέλιξη της τουριστικής εκπαίδευσης

Αρχικά στην Ελβετία το 1940 έγιναν οι πρώτες έρευνες που αφορούσαν τον τουριστικό κλάδο. Στη συνέχεια τη δεκαετία του 1980 και του 1990 εμφανίστηκε το ενδιαφέρον ανάπτυξης της τουριστικής εκπαίδευσης με χαρακτηριστικό παράδειγμα τη Μ. Βρετανία όπου περισσότερες από 500 σχολές προσέφεραν προγράμματα μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης με κατεύθυνση τα τουριστικά σε περισσότερους από 25.000 σπουδαστές (Νίκα και Παπαδογιωργάκη, 2012). Όσον αφορά στην τριτοβάθμια εκπαίδευση, από δύο προγράμματα έφτασε τα 23 το 1993 (Cooper και συν., 1996).

Σύμφωνα με τους Cooper και συν. (1996), η γρήγορη ανάπτυξη της τουριστικής εκπαίδευσης είχε ως αποτέλεσμα έναν αρκετά μεγάλο αριθμό αποφοίτων. Αυτό είχε αντίκτυπο στην ποιότητα των παρεχόμενων σπουδών καθώς επίσης και στην απορρόφηση τους από την αγορά εργασίας, ειδικότερα των

αποφοίτων μετα-δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, οι οποίοι είχαν λιγότερα επαγγελματικά προσόντα και υστερούσαν συγκριτικά με αποφοίτους της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Για παράδειγμα στην Ολλανδία οι απόφοιτοι ήταν 10.000 κατ' έτος και η αγορά εργασίας μπορούσε να απορροφήσει μόλις το 1/10 από αυτούς (Holloway, 1993).

Από την άλλη πλευρά παρατηρείται ότι σε αρκετές χώρες οι τουριστικές σπουδές βρίσκονται σε πρώιμο ακόμα στάδιο όπως για παράδειγμα στον Καναδά (Αθανασίου, 2004). Η εκπαίδευση στον τομέα του τουρισμού όπως και σε όλα τα πεδία θα πρέπει να εξελίσσεται και να αναπροσαρμόζεται στις διαφοροποιημένες ανάγκες της παγκόσμιας τουριστικής βιομηχανίας. Με αυτή τη λογική διαμορφώνονται τα παρακάτω επίπεδα στην τριτοβάθμια τουριστική εκπαίδευση (Dale & Robinson, 2001):

- Γενικά πτυχία (General Degrees) τα οποία καλύπτουν διεπιστημονικές δεξιότητες για μια ευρεία γνώση του τουρισμού
- Λειτουργικά (Functional Degrees) τα οποία προσφέρουν λειτουργική πείρα σε ένα ιδιαίτερο τμήμα του τουρισμού
- Αγορά - Προϊόν (Market - Product Degrees) τα οποία εστιάζουν στην ανάπτυξη ιδιαίτερων προϊόντων και στη ανάπτυξη συγκεκριμένων δεξιοτήτων.

3.6.2 Η τουριστική εκπαίδευση του μέλλοντος

Σε μια προσπάθεια αντιμετώπισης των εξελίξεων στον τομέα της φιλοξενίας, το Πανεπιστήμιο Temple, το Πανεπιστήμιο της Χαβάης, το Πανεπιστήμιο Queensland της Αυστραλίας, το Πανεπιστήμιο Bocconi της Ιταλίας και το Modul University της Αυστρίας προσκάλεσαν έμπειρους εκπαιδευτικούς και επαγγελματίες της τουριστικής βιομηχανίας για να συζητήσουν σχετικά με την τουριστική εκπαίδευση των επόμενων ετών μέχρι το 2030. Μια ομάδα 45 ανώτερων εκπαιδευτικών στον τομέα του τουρισμού καθώς και εμπειρογνώμονες της τουριστικής βιομηχανίας συναντήθηκαν σε μια σύνοδο κορυφής στο Πανεπιστήμιο Modul στη Βιέννη, προκειμένου να συζητήσουν πώς πρέπει να προσαρμοστεί η τουριστική εκπαίδευση στις σημαντικές κοινωνικές και βιομηχανικές αλλαγές. Το θέμα της συνόδου κορυφής ήταν πώς θα οικοδομηθεί η ικανότητα των φοιτητών του τουρισμού να διαχειριστούν αποτελεσματικότερα τις εξελίξεις στο χώρο.

Μεταξύ των αποτελεσμάτων δημιουργήθηκε και ένας κατάλογος με τις σημαντικότερες δεξιότητες που πρέπει να κατέχουν οι σπουδαστές, με βάση τους συμμετέχοντες καθηγητές και επαγγελματίες. Οι δεξιότητες αυτές αναφέρονται παρακάτω (Sheldon *et al.*, 2008):

- δεξιότητες διοίκησης προορισμών
- πολιτικές δεξιότητες
- ηθικές δεξιότητες
- δεξιότητες διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού
- επιχειρηματικές δεξιότητες.

3.6.3 Τουριστική εκπαίδευση μέσω υπολογιστή

Τα τελευταία χρόνια με την αυξανόμενη εξέλιξη της τεχνολογίας, όλο και περισσότεροι άνθρωποι αναζητώντας τη γνώση διαλέγουν ευέλικτα προγράμματα σπουδών συνεχίζοντας παράλληλα την εργασία τους. Η ευέλικτη μάθηση ταιριάζει περισσότερο με το σημερινό τρόπο ζωής. Οι Pritchard και Jones (1996) υποστήριξαν ότι τα πανεπιστήμια πρέπει να παρέχουν δύο μορφές ευελιξίας:

- ευελιξία στην παράδοση, έτσι ώστε οι σπουδαστές να μπορούν να διδαχθούν όταν έχουν τη δυνατότητα
- ευελιξία στο περιεχόμενο και το αποτέλεσμα, ούτως ώστε οι σπουδαστές να μπορούν να αποκτήσουν προσόντα ή μια συγκεκριμένη ικανότητα και να διαμορφώσουν επιμέρους αποτελέσματα προσαρμοσμένα στις μελέτες τους.

Ο Stamps (1998) υποστήριξε ότι η δομή των μελλοντικών πανεπιστημίων θα ήταν εν όλω ή εν μέρει εικονική, αποτελούμενη από ένα δίκτυο συνδέσμων, αφήνοντας τα πανεπιστήμια να επικεντρώνονται στην κύρια δραστηριότητά τους: έρευνα και διδασκαλία. Επιπλέον, δεδομένου ότι οι τεχνολογικές εφευρέσεις έχουν εξαλείψει τα εμπόδια του χρόνου, του τόπου και της αλληλουχίας, προάγουν την εκπαιδευτική καινοτομία στην εκπαίδευση, οδηγώντας στη δημιουργία θέσεων εργασίας. Τα οφέλη δεν αφορούν μόνο τους σπουδαστές αλλά και τους εκπαιδευτικούς. Οι Martin και συν. (1994) προέβλεψαν ότι επειδή δεν υπάρχει η ανάγκη της φυσικής παρουσίας οι καθηγητές θα έχουν τη δυνατότητα απασχόλησης σε περισσότερα εκπαιδευτικά ιδρύματα (Sigala and Baum, 2003).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

Η ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

4.1 Το Ελληνικό Εκπαιδευτικό Σύστημα

Η Εκπαίδευση στην Ελλάδα είναι υποχρεωτική για όλα τα παιδιά μεταξύ των ηλικιών 6-15, δηλαδή περιλαμβάνει την Πρωτοβάθμια (Δημοτικό) και την κατώτερη Δευτεροβάθμια (Γυμνάσιο). Η σχολική ζωή, όμως, των μαθητών μπορεί να ξεκινά από την ηλικία των 2,5 ετών (προσχολική εκπαίδευση) σε ιδρύματα (ιδιωτικά και δημόσια) που ονομάζονται Βρεφονηπιακοί Παιδικοί Σταθμοί. Ορισμένοι Βρεφονηπιακοί Παιδικοί σταθμοί διαθέτουν και Νηπιακά Τμήματα που λειτουργούν παράλληλα προς τα Νηπιαγωγεία. Η διάρκεια φοίτησης στην Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση (Δημοτικό) είναι εξαετής, με ηλικία εισόδου το 6ο έτος. Παράλληλα προς τα κοινά Νηπιαγωγεία και Δημοτικά λειτουργούν και ολοήμερα σχολεία, τα οποία έχουν διευρυμένο ωράριο λειτουργίας και εμπλουτισμένο αναλυτικό πρόγραμμα.

Η μετα - υποχρεωτική Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση, σύμφωνα με τη μεταρρύθμιση του 1997, περιλαμβάνει δύο τύπους σχολείων: τα Ενιαία Λύκεια και τα Τεχνικά Επαγγελματικά Εκπαιδευτήρια (ΤΕΕ). Η διάρκεια φοίτησης είναι τριετής στα Ενιαία Λύκεια και διετής (α΄ κύκλος σπουδών) ή τριετής (β΄ κύκλος σπουδών) στα Τεχνικά Επαγγελματικά Εκπαιδευτήρια, ενώ δεν αποκλείονται αμοιβαίες μετακινήσεις από τον ένα τύπο σχολείου στον άλλο.

Παράλληλα με τα κοινά σχολεία της Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης λειτουργούν και Ειδικά Νηπιαγωγεία, Δημοτικά, Γυμνάσια, Λύκεια και λυκειακές τάξεις, που απευθύνονται σε μαθητές με ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες. Επίσης λειτουργούν και Μουσικά, Εκκλησιαστικά και Αθλητικά Γυμνάσια και Λύκεια.

Στη μετα-υποχρεωτική Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση εντάσσονται και τα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ), τα οποία προσφέρουν επίσημη αλλά αδιαβάθμητη εκπαίδευση. Τα ιδρύματα αυτά χαρακτηρίζονται αδιαβάθμητη, γιατί δέχονται τόσο αποφοίτους Γυμνασίου όσο και αποφοίτους Λυκείου, ανάλογα με τις επιμέρους ειδικότητες που προσφέρουν.

Η δημόσια πανεπιστημιακή εκπαίδευση χωρίζεται σε ΑΕΙ και ΤΕΙ. Η εισαγωγή των φοιτητών σ αυτά τα ιδρύματα εξαρτάται από την επίδοσή τους σε

εξετάσεις εθνικού επιπέδου που λαμβάνουν χώρα στη Β΄ και Γ΄ τάξη του Λυκείου. Επιπρόσθετα, στο ΕΑΠ οι φοιτητές γίνονται αποδεκτοί από την ηλικία των 22 ετών μετά από κλήρωση (Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων, 2017).

4.2 Η τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα

Η τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση μπορεί να συμβάλλει ουσιαστικά στην αναβάθμιση της ποιότητας του ελληνικού τουριστικού προϊόντος. Όπως αναφέρει ο Baum (1995), μέσω της τουριστικής εκπαίδευσης πρέπει να επιτυγχάνονται τα ακόλουθα:

- άρτια κατάρτιση του προσωπικού για κάλυψη αναγκών σε όλα τα επίπεδα της ιεραρχίας
- εισαγωγή και διατήρηση των νέων τεχνολογιών στις τουριστικές επιχειρήσεις
- ενδυνάμωση του ρόλου της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού
- καλή συνεργασία μεταξύ των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και των τουριστικών επιχειρήσεων
- προετοιμασία των σπουδαστών για την επαγγελματική κινητικότητα σε χώρες του εξωτερικού
- ποιοτική βελτιστοποίηση των παρεχομένων υπηρεσιών στις τουριστικές επιχειρήσεις

4.2.1 Ιστορική αναδρομή της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα

Για αρκετά χρόνια η εκπαίδευση γινόταν μέσω των σχολών διετούς φοίτησης που ονομαζόταν Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης (Σ.Τ.Ε.), οι οποίες είναι γνωστές σήμερα ως Σχολές του Οργανισμού Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (Ο.Τ.Ε.Κ.). Παράλληλα ξεκίνησαν να λειτουργούν και τα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης Ι.Ε.Κ. με ειδικότητες τουριστικών επαγγελμάτων. Επιπλέον το μερίδιο στην τουριστική εκπαίδευση μοιράστηκε και στις ιδιωτικές σχολές μεταδευτεροβάθμιας κατάρτισης των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.).

4.3 Τα επίπεδα της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα

Η τουριστική εκπαίδευση στη χώρα μας έχει αναπτυχθεί αρκετά τα τελευταία έτη λόγω του γεγονότος ότι οι νέοι στρέφονται περισσότερο στον τουρισμό για εύρεση

εργασίας. Επομένως κρίνεται σκόπιμη η ανάλυση των επίπεδων της τουριστικής εκπαίδευσης της χώρας μας.

4.3.1 Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση

Ακολουθεί ανάλυση της δευτεροβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης .

4.3.1.1 Επαγγελματικά Λύκεια

Το Επαγγελματικό Λύκειο (ΕΠΑ.Λ.) αποτελεί σχολείο επαγγελματικής εκπαίδευσης το οποίο όμως δεν ανήκει στην υποχρεωτική εκπαίδευση. Χωρίζεται σε δύο κατηγορίες στο Ημερήσιο Επαγγελματικό Λύκειο και στο Εσπερινό Επαγγελματικό Λύκειο (Νόμος 3475/2006). Οι προϋποθέσεις για να εγγραφεί κάποιος στα παραπάνω λύκεια είναι α) να έχει συμπληρώσει το 15^ο έτος της ηλικίας του και β) να έχει απολυτήριο γυμνασίου ενώ απαραίτητη προϋπόθεση για τα εσπερινά επαγγελματικά λύκεια είναι και ο ενδιαφερόμενος να εργάζεται ή να είναι γραμμένος στα μητρώα ανέργων του ΟΑΕΔ (ΦΕΚ 2627/Β/2016) (Διαμάντη, 2017).

Η φοίτηση στα ημερήσια ΕΠΑ.Λ έχει διάρκεια 3 χρόνων ενώ αντίστοιχα στα εσπερινά, η φοίτηση διαρκεί 4 χρόνια (Νόμος 3475/2006). Ανάμεσα στους εννέα τομείς σπουδών των ΕΠΑ.Λ υπάρχει και ο τομέας Διοίκησης και Οικονομίας, που περιλαμβάνει εκτός των άλλων ειδικοτήτων, την ειδικότητα Υπάλληλος Οικονομίας και Διοίκησης στον Τουρισμό. Οι απόφοιτοι της ειδικότητας αυτής μπορούν να απασχοληθούν σε ξενοδοχειακές μονάδες, τουριστικά συγκροτήματα, κάμπινγκ, κατασκηνώσεις και τουριστικά γραφεία (Νόμος 4386/2016/ΦΕΚ 83/Α/2016), ενώ μπορούν να συνεχίσουν τις σπουδές του στα Α.Ε.Ι., Α.Τ.Ε.Ι ή στα Ι.Ε.Κ (Διαμάντη, 2017).

Ενδεικτικά και σύμφωνα με το ΦΕΚ1053/Β/2015, στο πίνακα 1.1 του παραρτήματος παρουσιάζεται το πρόγραμμα σπουδών της Β΄ και Γ΄ τάξης της ειδικότητας Υπάλληλος Οικονομίας και Διοίκησης στον Τουρισμό των ημερήσιων ΕΠΑ.Λ. (Διαμάντη, 2017).

4.3.1.2 Επαγγελματικές Σχολές ΟΑΕΔ

Ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ) αποτελεί ένα δημόσιο φορέα, υπό την εποπτεία του οποίου λειτουργούν 51 Επαγγελματικές Σχολές Μαθητείας (ΕΠΑ.Σ.). Η φοίτηση στις σχολές αυτές διαρκεί δύο έτη και

περιλαμβάνει θεωρητική και εργαστηριακή εκπαίδευση, η οποία διεξάγεται τις απογευματινές ώρες. Η πρακτική άσκηση πραγματοποιείται σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις, ελεύθερους επαγγελματίες, μεγάλες ιδιωτικές επιχειρήσεις, ΔΕΚΟ, Δήμους και στο δημόσιο τομέα κατά τις πρωινές ώρες. Με αυτό τον τρόπο οι μαθητές αποκτούν επαγγελματική εμπειρία σε πραγματικές συνθήκες εργασίας (ΟΑΕΔ, 2016, ό.α. στο Διαμάντη, 2017).

Μία από τις ειδικότητες που περιλαμβάνουν οι ΕΠΑ.Σ. του ΟΑΕΔ είναι αυτή των ξενοδοχειακών επιχειρήσεων. Οι σχολές οι οποίες προσφέρουν τη συγκεκριμένη ειδικότητα είναι οι:

- ΕΠΑ.Σ. Μυτιλήνης
- ΕΠΑ.Σ. Ρόδου
- ΕΠΑ.Σ. Καβάλας
- ΕΠΑ.Σ. Αργολίδας
- ΕΠΑ.Σ. Μεσολογγίου
- ΕΠΑ.Σ. Ωραιοκάστρου

Αντικείμενο σπουδών της ειδικότητας αυτής, αποτελεί η οικονομική – λογιστική διαχείριση μιας ξενοδοχειακής μονάδας και το τουριστικό μανάτζμεντ. Επίσης παρέχονται γενικές γνώσεις σχετικά με τη δομή και λειτουργία μιας τέτοιας μονάδας αλλά και ειδικές γνώσεις για τη λειτουργία επιμέρους τμημάτων των ξενοδοχειακών μονάδων (ΟΑΕΔ, 2016, ό.α. στο Διαμάντη, 2017).

4.3.1.3.Σχολές Επαγγελματικής Κατάρτισης

Το 2013 με το άρθρο 19 του νόμου 4186 δημιουργούνται οι σχολές Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΕΚ). Η φοίτηση ήταν τριετούς διάρκειας και περιλάμβαναν διάφορες ομάδες προσανατολισμού ανάμεσα τους και την ομάδα επαγγελματιών τουριστικών επιχειρήσεων και επιχειρήσεων φιλοξενίας. Το 2016 με το άρθρο 14Α του νόμου 4386 επέρχεται η κατάργηση των δημόσιων και ιδιωτικών σχολών επαγγελματικής κατάρτισης. Κατ' εξαίρεση οι δημόσιες σχολές οι οποίες υπαγόntonταν στο τότε Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων, μετατρέπονται σε ΔΙΕΚ ενηλίκων αποφοίτων υποχρεωτικής εκπαίδευσης και ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων (Διαμάντη, 2017).

4.4 Μεταδευτεροβάθμια Επαγγελματική Κατάρτιση

Η μετα δευτεροβάθμια τουριστική εκπαίδευση αφορά τη φοίτηση αποφοίτων λυκείου στα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης . Σύμφωνα με τα κριτήρια που υιοθέτησε η UNESCO το 1997, το σύστημα της αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης στην Ελλάδα κατατάσσεται στην μεταλυκειακή, μη τριτοβάθμια εκπαίδευση και αντιστοιχεί στο επίπεδο International Standard Classification of Education ISCED 4. Πρέπει να σημειωθεί ότι στην επαγγελματική κατάρτιση εντάσσεται και η δευτεροβάθμια επαγγελματική κατάρτιση που παρέχεται από τα Επαγγελματικά Λύκεια (ΕΠΑ.Λ.) και τις Επαγγελματικές Σχολές (ΕΠΑ.Σ.) οι οποίες όμως δεν υπάρχουν τα τελευταία χρόνια και θεσμοθετήθηκε στη σημερινή της μορφή με το Ν.3475 /06. (Ν. 3475/2006, ΦΕΚ 146 Α΄/13.7.2006, σελ. 1527 επ.)

Στη χώρα μας η μεταλυκειακή Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση (ΕΕΚ), με τη σημερινή μορφή της, θεσμοθετήθηκε το 1992 με το Ν. 2009 /92. (Ν. 2009/1992, ΦΕΚ 18 Α΄/14.2.1992, σελ. 309 επ.). Η οργάνωση και εποπτεία του συστήματος ανατέθηκε στον Οργανισμό Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (Ο.Ε.Ε.Κ.) (Γραμματικός, 2011).

4.4.1 Ο.Τ.Ε.Κ (Σ.Τ.Ε.)

Ο Ο.Τ.Ε.Κ (Σ.Τ.Ε.) από την ίδρυσή του, λειτουργεί σε διάφορες πόλεις της Ελλάδας τμήματα μετεκπαίδευσης για εργαζόμενους σε τουριστικά επαγγέλματα, αυτοαπασχολούμενους και εποχιακά ανέργους του κλάδου, οι οποίοι διαθέτουν μόνο εμπειρική γνώση του αντικειμένου τους. Οι μετεκπαιδευόμενοι έχουν την δυνατότητα να συστηματοποιήσουν και να εκσυγχρονίσουν τις τεχνικές ικανότητές τους και να αποκτήσουν τις απαραίτητες θεωρητικές γνώσεις, προκειμένου να βελτιώσουν την απόδοσή τους στην παροχή υπηρεσιών. Επιπλέον, τα προγράμματα μετεκπαίδευσης στοχεύουν στην βελτίωση της απασχολησιμότητας, στην ανάπτυξη του επιχειρηματικού πνεύματος και την ενίσχυση της προσαρμοστικότητας των επιχειρήσεων και των εργαζομένων στις ταχύτερες εξελίξεις του κλάδου. Λειτουργούν τα παρακάτω τμήματα: Ξενοδοχειακή τεχνική, Εστιατοριακή Τεχνική, Οροφοκομία, Μαγειρική Τέχνη, και Ζαχαροπλαστική Τέχνη. Τα τμήματα μετεκπαίδευσης λειτουργούν μια φορά το χρόνο, από τις αρχές Οκτωβρίου μέχρι τέλη Μαρτίου του επόμενου έτους.

Ο Οργανισμός στα πλαίσια της εκπαιδευτικής του λειτουργίας, έχει συγκεκριμένους στόχους δράσης που αποσκοπούν:

- Στη συστηματική παρακολούθηση των συνθηκών που διαμορφώνονται στην αγορά εργασίας και την προσαρμογή του εκπαιδευτικού έργου στις ανάγκες της.
- Στη διαμόρφωση πολιτικής τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης με ενιαία πρότυπα και υψηλή ποιότητα.
- Στην παράλληλη εξυπηρέτηση των στόχων της τουριστικής πολιτικής για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας του τουριστικού προϊόντος και τη δυναμική ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων .
- Στη διασύνδεση της εκπαίδευσης με την παραγωγή και την αύξηση της απορρόφησης των αποφοίτων του Ο.Τ.Ε.Κ
- Στην ενίσχυση της συνεργασίας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο με τους τουριστικούς και τους εκπαιδευτικούς φορείς.

Ο ΟΤΕΚ καινοτομεί και λειτουργεί Γραφεία Διασύνδεσης (Αθήνα, Ανάβυσσο, Θεσσαλονίκη, Κρήτη και Ρόδο), μέτρο 8.1, διαμέσου του Ε.Π. «ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ» που συγχρηματοδοτείται κατά 80% από την Ευρωπαϊκή Ένωση – Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) και κατά 20% από Εθνικούς Πόρους. Ο ρόλος των Γραφείων Διασύνδεσης είναι συμβουλευτικός και ενημερωτικός. Σκοπός τους είναι η υποστήριξη και η διευκόλυνση των εργαζομένων στον τουριστικό κλάδο, των σπουδαστών-μαθητών καθώς και αποφοίτων των τουριστικών σχολών, για το σχεδιασμό της γενικότερης επαγγελματικής τους σταδιοδρομίας, είτε με την προώθησή τους στην αγορά εργασίας, είτε με τη συνέχιση των σπουδών τους προτείνοντας προγράμματα εξειδίκευσης σε μεταπτυχιακό επίπεδο. Στα συγκεκριμένα γραφεία μπορούν να απευθύνονται όσοι εμπλέκονται έμμεσα ή άμεσα, ή θέλουν να εισέλθουν στην τουριστική βιομηχανία (Γερνά, Παλησίδης και Πειστικού, χ.χ.).

4.4.2 Ο.Ε.Ε.Κ.

Ο Οργανισμός Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (Ο.Ε.Ε.Κ.), είναι Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου που ιδρύθηκε στα πλαίσια του Ε.Σ.Ε.Ε.Κ.. Εποπτεύεται από το Υπουργείο Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων και διαθέτει διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια.

Οι σκοποί του είναι⁷:

- η οργάνωση και λειτουργία των Δημοσίων Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.), αρμοδιότητας ΥΠ.Ε.Π.Θ.
- η εποπτεία και ο έλεγχος των Ιδιωτικών Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)
- η διαμόρφωση του κανονιστικού πλαισίου λειτουργίας Ι.Ε.Κ. άλλων δημοσίων φορέων, σε θέματα που αφορούν την παρεχόμενη κατάρτιση
- η υλοποίηση των στόχων του Ε.Σ.Ε.Ε.Κ.

4.4.3.1 Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)

Πρόκειται για σχολές διетуός φοίτησης οι οποίες έχουν ως αποστολή τους, σύμφωνα με το νόμο 2009/1992, την παροχή επαγγελματικής κατάρτισης, αρχικής ή συμπληρωματικής, καθώς και την εξασφάλιση στους εκπαιδευόμενους αντίστοιχων προσόντων, με τη διδασκαλία επιστημονικών, τεχνικών, επαγγελματικών και πρακτικών γνώσεων. Ξεκίνησαν να λειτουργούν το 1992 αρχικά τα δημόσια και μετά από δύο έτη και τα ιδιωτικά.

Οι κάτοχοι απολυτηρίου λυκείου, μπορούν να παρακολουθήσουν ειδικότητες με διάρκεια φοίτησης έως και τέσσερα εξάμηνα, ενώ οι κάτοχοι απολυτηρίου γυμνασίου έως και δυο εξάμηνα αντίστοιχα. Επίσης οι πτυχιούχοι των ΕΠΑ.Λ και των ΕΠΑ.Σ μπορούν να εισαχθούν στο 3^ο εξάμηνο ολοκληρώνοντας με αυτό τον τρόπο την φοίτηση τους σε δύο εξάμηνα.

Το πρόγραμμα σπουδών των Δ.Ι.Ε.Κ. περιλαμβάνει μαθήματα υποχρεωτικά θεωρητικά, εργαστηριακά και μικτά. Οι ειδικότητες των Δ.Ι.Ε.Κ. που σχετίζονται με τον τουρισμό εμπίπτουν σε τρεις γενικές ομάδες:

1.Ομάδα Ξενοδοχειακών επιχειρήσεων

1. Ειδικός ξενοδοχειακής ψυχαγωγίας
2. Ειδικός ξενοδοχειακών υπηρεσιών και τροφοδοσίας
3. Υπεύθυνος υποδοχής και φιλοξενίας

2. Ομάδα Τουριστικών υπηρεσιών

4. Ειδικός αεροπορικών εταιρειών
5. Ειδικός διαχείρισης τουριστικών εκδηλώσεων
6. Ειδικός θαλασσοθεραπείας – spa

⁷ http://www.edulll.gr/?page_id=250

7. Ειδικός λουτροθεραπείας – spa
 8. Ειδικός ναυτιλιακής κατεύθυνσης
 9. Ειδικός τουριστικού πρακτορείου
 10. Επιμελητής - ξεναγός εθνικών δρυμών και χωρών αναψυχής
 11. Στέλεχος τουρισμού υπαίθριων δραστηριοτήτων
 12. Συνοδός βουνού
 13. Τουριστικός συνοδός
 14. Υπάλληλος τουριστικού γραφείου
3. Ομάδα Τροφίμων – Ποτών
15. Βοηθός αρτοποιού – ζαχαροπλάστη
 16. Βοηθός εστιατορικής τέχνης
 17. Βοηθός ζαχαροπλαστικής τέχνης
 18. Βοηθός μαγειρικής τέχνης
 19. Τεχνικός αρτοποιίας – ζαχαροπλαστικής
 20. Τεχνικός μαγειρικής τέχνης
 21. Υπάλληλος μπαρ
 22. Υπεύθυνος μονάδας συστηματοποιημένου επισιτισμού (catering)

Οι ειδικότητες αυτές προσφέρουν βασικές επαγγελματικές γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες πάνω στον τομέα του τουρισμού με στόχο την επαγγελματική αποκατάσταση και εξέλιξη του ανθρωπίνου δυναμικού στην αγορά εργασίας (Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης και Νέας Γενιάς, 2013).

Στους αποφοίτους των Ι.Ε.Κ. στους σπουδαστές δηλαδή που έχουν ολοκληρώσει το διετές πρόγραμμα σπουδών χορηγείται Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΒΕΚ) η οποία αναφέρει τις ώρες παρακολούθησης που έχουν συμπληρώσει και το δικαίωμα συμμετοχής στις εξετάσεις πιστοποίησης του Υπουργείου Παιδείας. Ο τίτλος επαγγελματικής κατάρτισης που απονέμεται στους απόφοιτους Ι.Ε.Κ. στο εθνικό πλαίσιο επαγγελματικών προσόντων είναι: Δίπλωμα Επαγγελματικής Ειδικότητας επιπέδου 4 και αντιστοιχείται στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Επαγγελματικών Προσόντων με το Επίπεδο 5. Το δίπλωμα χορηγείται μετά από επιτυχή συμμετοχή στο θεωρητικό και στο πρακτικό μέρος του αντικειμένου σπουδών των αποφοίτων. Οι εξετάσεις διεξάγονται μία φορά το χρόνο κάθε ημερολογιακού έτους. Οι ημερομηνία των εξετάσεων ανακοινώνεται στην ιστοσελίδα του ΕΟΠΕΠ και οι ενδιαφερόμενοι σπουδαστές καλούνται να δηλώσουν τα στοιχεία

τους και να καταβάλλουν ένα συγκεκριμένο χρηματικό ποσό ως κόμιστρα εξέτασης (Σαλματάνης, 2017).

4.4.3.2 Διαχωρισμός ΙΕΚ ανάλογα με το φορέα

Υπάρχουν τα Δημόσια ΙΕΚ του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων (ΔΙΕΚ), το ΙΕΚ της Σιβιτανιδείου Σχολής, τα ΙΕΚ του ΟΑΕΔ, τα ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού, το ΙΕΚ του Εθνικού Κέντρου Άμεσης Βοήθειας (ΕΚΑΒ) του Υπουργείου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης καθώς και πολλά ιδιωτικά ΙΕΚ, τα οποία αδειοδοτούνται από το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων. Οι προϋποθέσεις επιλογής για όλα τα δημόσια ΙΕΚ είναι κοινές ανεξάρτητα από τον φορέα στον οποίο υπάγονται διοικητικά.

4.4.3.3 Λίστα των δημοσίων ΙΕΚ

Τα Δημόσια ΙΕΚ της επικράτειας διαχωρίζονται σε τρεις (3) Ζώνες :

1. Ζώνη 1 – Σε αυτή ανήκουν όλα τα ΔΙΕΚ εκτός αυτών που βρίσκονται στις περιοχές Αθήνας και Θεσσαλονίκης
2. Ζώνη 2– Περιλαμβάνει όλα τα ΔΙΕΚ της ευρύτερης περιοχής της Θεσσαλονίκης
3. Ζώνη 3 – Περιλαμβάνει όλα τα ΔΙΕΚ της ευρύτερης περιοχής των Αττικής.

Πιο συγκεκριμένα⁸:

Ι.Ε.Κ. ΑΝΑΤΟΛΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ & ΘΡΑΚΗΣ

Ι.Ε.Κ. ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗΣ <http://iek-alexandr.evr.sch.gr>

Ι.Ε.Κ. ΔΙΔΥΜΟΤΕΙΧΟΥ <http://iek-didym.evr.sch.gr>

Ι.Ε.Κ. ΔΡΑΜΑΣ <http://iek-dramas.dra.sch.gr>

Ι.Ε.Κ. ΚΑΒΑΛΑΣ <http://iek-kaval.kav.sch.gr>

Ι.Ε.Κ. ΚΟΜΟΤΗΝΗΣ <http://iek-komot.rod.sch.gr>

Ι.Ε.Κ. ΞΑΝΘΗΣ <http://iek-xanth.xan.sch.gr>

Ι.Ε.Κ. ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Ι.Ε.Κ. ΑΡΙΔΑΙΑΣ <http://iek-aridaias.pel.sch.gr>

Ι.Ε.Κ. ΒΕΡΟΙΑΣ <http://iek-veroias.ima.sch.gr>

Ι.Ε.Κ. ΓΙΑΝΝΙΤΣΩΝ <http://iek-giann.pel.sch.gr>

Ι.Ε.Κ. ΕΔΕΣΣΑΣ <http://iek-edess.pel.sch.gr>

⁸ <https://edu.klimaka.gr/metadevterovathmia-ekpaidevsh/iek/933-dhmosia-iek-katalogos.html>

I.E.K. ΕΠΑΝΟΜΗΣ <http://iek-epanom.thess.sch.gr>
I.E.K. ΕΥΟΣΜΟΥ <http://iek-evosm.thess.sch.gr>
I.E.K. ΘΕΡΜΗΣ <http://iek-therm.thess.sch.gr>
I.E.K. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ <http://1iek-thess.thess.sch.gr>
I.E.K. ΚΑΤΕΡΙΝΗΣ <http://iek-kater.pie.sch.gr>
I.E.K. ΚΙΛΚΙΣ <http://iek-kilkis.kil.sch.gr>
I.E.K. ΚΟΥΦΑΛΙΩΝ <http://iek-koyfal.thess.sch.gr>
I.E.K. ΛΑΓΚΑΔΑ <http://iek-lagkad.thess.sch.gr>
I.E.K. ΝΕΑΠΟΛΗΣ <http://iek-neapol.thess.sch.gr>
I.E.K. ΝΕΩΝ ΜΟΥΔΑΝΙΩΝ <http://iek-n-moudan.chal.sch.gr>
I.E.K. ΣΕΡΡΩΝ <http://iek-serron.ser.sch.gr>
I.E.K. ΣΙΔΗΡΟΚΑΣΤΡΟΥ <http://iek-sidir.ser.sch.gr>
I.E.K. ΣΙΝΔΟΥ <http://iek-sindou.thess.sch.gr>
I.E.K. ΤΡΙΑΝΔΡΙΑΣ <http://iek-triandr.thess.sch.gr>
I.E.K. ΧΑΛΚΙΔΙΚΗΣ 5 <http://iek-chalk.chal.sch.gr>
I.E.K. ΝΕΑΣ ΖΙΧΝΗΣ <http://iek-n-zichn.ser.sch.gr>

I.E.K. ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

I.E.K. ΓΡΕΒΕΝΩΝ <http://iek-greven.gre.sch.gr>
I.E.K. ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ <http://iek-kastor.kas.sch.gr>
I.E.K. ΚΟΖΑΝΗΣ <http://iek-kozan.koz.sch.gr/>
I.E.K. ΠΤΟΛΕΜΑΪΔΑΣ <http://iek-ptolem.koz.sch.gr>
I.E.K. ΦΛΩΡΙΝΑΣ <http://iek-florin.flo.sch.gr>

ΙΕΚ ΗΠΕΙΡΟΥ

I.E.K. ΑΡΤΑΣ <http://iek-artas.art.sch.gr>
I.E.K. ΗΓΟΥΜΕΝΙΤΣΑΣ <http://iek-igoum.thesp.sch.gr>
I.E.K. ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ <http://1iek-ioann.ioa.sch.gr>
I.E.K. ΠΡΕΒΕΖΑΣ <http://iek-prevez.pre.sch.gr>

I.E.K. ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ

I.E.K. ΒΟΛΟΥ <http://1iek-volou.mag.sch.gr>
I.E.K. ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ <http://iek-kardits.kar.sch.gr>
I.E.K. ΛΑΡΙΣΑΣ <http://1iek-laris.lar.sch.gr>

I.E.K. 2ο ΛΑΡΙΣΑΣ <http://2iek-laris.lar.sch.gr>

I.E.K. ΤΡΙΚΑΛΩΝ <http://iek-trikal.tri.sch.gr>

I.E.K. ΙΟΝΙΩΝ ΝΗΣΩΝ

I.E.K. ΖΑΚΥΝΘΟΥ <http://iek-zakynth.zak.sch.gr>

I.E.K. ΚΕΡΚΥΡΑΣ <http://iek-kerkyr.ker.sch.gr>

I.E.K. ΚΕΦΑΛΛΗΝΙΑΣ <http://iek-kefall.kef.sch.gr>

I.E.K. ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

I.E.K. ΑΓΡΙΝΙΟΥ <http://iek-agrin.ait.sch.gr>

I.E.K. ΑΙΓΙΟΥ <http://iek-aigiou.ach.sch.gr>

I.E.K. ΚΑΛΑΒΡΥΤΩΝ <http://iek-kalavr.ach.sch.gr>

I.E.K. ΠΑΤΡΑΣ <http://1iek-patras.ach.sch.gr>

I.E.K. ΠΥΡΓΟΥ <http://iek-pyrgou.ilei.sch.gr>

I.E.K. ΣΤΕΡΕΑΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

I.E.K. ΑΜΦΙΣΣΑΣ <http://iek-amfiss.fok.sch.gr>

I.E.K. ΚΑΡΠΕΝΗΣΙΟΥ <http://iek-karpen.eyr.sch.gr>

I.E.K. ΛΑΜΙΑΣ <http://iek-lamias.fth.sch.gr>

I.E.K. ΧΑΛΚΙΔΑΣ <http://iek-chalk.eyv.sch.gr>

I.E.K. ΑΤΤΙΚΗΣ

I.E.K. ΑΓΙΟΥ ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ <http://iek-ag-dimitr.att.sch.gr>

I.E.K. ΑΓΙΟΥ ΣΤΕΦΑΝΟΥ <http://iek-ag-stefan.att.sch.gr>

I.E.K. ΑΓΙΩΝ ΑΝΑΡΓΥΡΩΝ <http://iek-ag-anarg.att.sch.gr>

I.E.K. ΑΙΓΑΛΕΩ <http://iek-aigal.att.sch.gr>

I.E.K. ΑΙΓΙΝΑΣ <http://iek-aigin.att.sch.gr>

I.E.K. ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ <http://iek-amarous.att.sch.gr>

I.E.K. ΑΧΑΡΝΩΝ <http://iek-acharn.att.sch.gr>

I.E.K. ΒΑΡΗΣ <http://iek-varis.att.sch.gr>

I.E.K. ΓΑΛΑΤΣΙΟΥ <http://iek-galats.att.sch.gr>

I.E.K. ΓΛΥΦΑΔΑΣ <http://iek-glyfad.att.sch.gr>

I.E.K. ΗΛΙΟΥΠΟΛΗΣ <http://iek-ilioup.att.sch.gr>

I.E.K. ΚΕΡΑΤΣΙΝΙΟΥ <http://iek-kerats.att.sch.gr>

I.E.K. ΚΗΦΙΣΙΑΣ <http://iek-kifiss.att.sch.gr>
I.E.K. ΚΟΡΥΔΑΛΛΟΥ <http://iek-koryd.att.sch.gr>
I.E.K. ΜΑΡΚΟΠΟΥΛΟΥ <http://iek-markop.att.sch.gr>
I.E.K. ΜΕΓΑΡΩΝ <http://iek-megar.att.sch.gr>
I.E.K. ΜΕΤΑΜΟΡΦΩΣΗΣ <http://iek-metam.att.sch.gr>
I.E.K. ΝΕΑΣ ΙΩΝΙΑΣ <http://iek-n-ionias.att.sch.gr>
I.E.K. ΝΕΑΣ ΣΜΥΡΝΗΣ <http://iek-n-smyrn.att.sch.gr>
I.E.K. ΝΙΚΑΙΑΣ <http://www.ieknikaias.gr/>
I.E.K. ΠΕΙΡΑΙΑ <http://iek-peiraia.att.sch.gr>
I.E.K. ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ <http://iek-perist.att.sch.gr>
I.E.K. ΧΑΪΔΑΡΙΟΥ <http://iek-chaid.att.sch.gr>

I.E.K. ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

I.E.K. ΑΡΓΟΛΙΔΑΣ <http://iek-argol.arg.sch.gr>
I.E.K. ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ <http://iek-kalam.mes.sch.gr>
I.E.K. ΚΟΡΙΝΘΟΥ-ΛΟΥΤΡΑΚΙΟΥ <http://iek-korinth.kor.sch.gr>
I.E.K. ΣΠΑΡΤΗΣ <http://iek-spart.lak.sch.gr>
I.E.K. ΤΡΙΠΟΛΗΣ <http://iek-tripol.ark.sch.gr>

I.E.K. ΒΟΡΕΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ

I.E.K. ΛΗΜΝΟΥ <http://iek-limnou.les.sch.gr>
I.E.K. ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ <http://iek-mytil.les.sch.gr>
I.E.K. ΣΑΜΟΥ <http://iek-samou.sam.sch.gr>
I.E.K. ΧΙΟΥ <http://iek-chiou.chi.sch.gr>

I.E.K. ΝΟΤΙΟΥ ΑΙΓΑΙΟΥ

I.E.K. ΚΑΛΥΜΝΟΥ <http://iek-kalymn.dod.sch.gr>
I.E.K. ΚΩ <http://iek-ko.dod.sch.gr>
I.E.K. ΡΟΔΟΥ <http://iek-rodou.dod.sch.gr>
I.E.K. ΣΥΡΟΥ <http://iek-syrou.kyk.sch.gr>

I.E.K. ΚΡΗΤΗΣ

I.E.K. ΑΓΙΟΥ ΝΙΚΟΛΑΟΥ <http://iek-ag-nikol.las.sch.gr>
I.E.K. ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ <http://iek-irakl.ira.sch.gr>

I.E.K. 2ο ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ <http://2iek-irakl.ira.sch.gr>

I.E.K. ΙΕΡΑΠΙΕΤΡΑΣ <http://iek-ierap.las.sch.gr>

I.E.K. ΡΕΘΥΜΝΟΥ <http://iek-rethymn.reth.sch.gr>

I.E.K. ΣΗΤΕΙΑΣ <http://iek-siteias.las.sch.gr>

I.E.K. ΧΑΝΙΩΝ <http://iek-chanion.chan.sch.gr>

4.5 Σχολές Ο.Τ.Ε.Κ.

Ο Οργανισμός Τουριστικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (Ο.Τ.Ε.Κ), ιδρύθηκε το 1937 και εποπτεύεται από το Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης. Οι σχολές του οργανισμού ακολουθούν το ευρωπαϊκό και ελβετικό μοντέλο σπουδών στον τουριστικό κλάδο.

4.5.1 ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού (ΟΤΕΚ)

Τα ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού παρέχουν αρχική επαγγελματική κατάρτιση σε απόφοιτους της τυπικής μη υποχρεωτικής Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, Γ.Ε.Λ. και ΕΠΑ.Λ., καθώς και των ΕΠΑ.Σ., Σ.Ε.Κ. ή ανώτατης εκπαίδευσης, σε ειδικότητες της «Ομάδας Προσανατολισμού Επαγγελματών Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας», σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο Νόμο 4186/2013 «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ 193/Α⁹) του Υπουργείου Παιδείας & Θρησκευμάτων.

Οι ειδικότητες των συγκεκριμένων σχολών καλύπτουν τον τομέα της βασικής εκπαίδευσης υπαλλήλων ξενοδοχειακών μονάδων, με στόχο την ανάπτυξη συγκεκριμένων δεξιοτήτων και την εφαρμογή τους σε εξειδικευμένες θέσεις εργασίας. Για παράδειγμα Υπάλληλος Υποδοχής, Βοηθός Προϊσταμένης Ορόφων, προσωπικό του τμήματος τροφίμων και ποτών όπως μάγειρας, αρτοποιός, ζαχαροπλάστης, σερβιτόρος και μπάρμαν και των τουριστικών υπηρεσιών όπως ξεναγοί και ταξιδιωτικοί πράκτορες (Υπουργείο Τουρισμού, 2017).

Η φοίτηση στα Ι.Ε.Κ. είναι υποχρεωτική, διαρκεί πέντε (5) συνολικά εξάμηνα και επιμερίζεται σε τέσσερα (4) εξάμηνα θεωρητικής και εργαστηριακής κατάρτισης, συνολικής διάρκειας έως 1200 ώρες ανά ειδικότητα και σε ένα εξάμηνο Πρακτικής Άσκησης συνολικής διάρκειας 960 ωρών. Το πρόγραμμα Πρακτικής Άσκησης

⁹ https://www.esos.gr/sites/default/files/articles-legacy/nomos_4186_2013_fek193.pdf

πραγματοποιείται σε τουριστικές επιχειρήσεις (ξενοδοχεία, εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής) και εργαστήρια ζαχαροπλαστικής

Το πρόγραμμα σπουδών οδηγεί σε απόκτηση Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης. Οι απόφοιτοι δύνανται να συμμετάσχουν σε εξετάσεις πιστοποίησης επαγγελματικής κατάρτισης, οι οποίες διεξάγονται από τον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π) και οδηγούν στην απόκτηση Διπλώματος Επαγγελματικής ειδικότητας, επιπέδου 5 (αρ. 25 ν. 4186/2013 (ΦΕΚ 193/Α)¹⁰.

4.6 ΙΕΚ του ΟΑΕΔ

Τα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης του ΟΑΕΔ είναι υπό την εποπτεία της Γενικής Γραμματείας Δια Βίου Μάθησης του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων. Σκοπός τους είναι η εξασφάλιση των αποφοίτων τους με τα κατάλληλα προσόντα και εφόδια προκειμένου να αποκτήσουν την εύκολη ένταξη τους στον ανθρώπινο εργατικό δυναμικό της χώρας (ΟΑΕΔ, 2016β).

Η φοίτηση διαρκεί 5 συνολικά εξάμηνα εκ' των οποίων το ένα αντιστοιχεί σε πρακτική άσκηση, η οποία πραγματοποιείται σύμφωνα με την υπ' αριθμ. 139931/Κ1/2015 ΚΥΑ (ΦΕΚ 1953/Β/2015). Πανελλαδικά, λειτουργούν 29 ΙΕΚ με 18 σύγχρονες ειδικότητες, ανάμεσα τους είναι και οι ειδικότητες:

- Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας
- Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας
- Τεχνικός Αρτοποιίας Ζαχαροπλαστικής
- Τεχνικός Μαγειρικής Τέχνης
- Τεχνικός Μαγειρικής Τέχνης- Αρχιμάγειρας
- Υπεύθυνος Υποδοχής και Φιλοξενίας

4.7 Σχολές Ξεναγών

Υπάγονται στη μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση και απευθύνονται σε αποφοίτους λυκείου. Η εισαγωγή των σπουδαστών γίνεται κατόπιν εξετάσεων στα μαθήματα έκθεση ιδεών, ιστορία της Ελλάδος, γεωγραφία της Ελλάδος και σε ξένες γλώσσες. Οι υποψήφιοι που είναι πτυχιούχοι του Τμήματος Ιστορίας Αρχαιολογίας της Φιλοσοφικής Σχολής και συγκεντρώνουν τις προϋποθέσεις επιτυχίας στην ξένη

¹⁰ <http://www.mintour.edu.gr/index.php/2014-09-12-07-30-28>

γλώσσα σύμφωνα με τα παραπάνω, απαλλάσσονται των εξετάσεων της Έκθεσης Ιδεών και της Ιστορίας της Ελλάδος.

Η διάρκεια φοίτησης είναι 5 εξάμηνα και η εκπαίδευση περιλαμβάνει τα θεωρητικά μαθήματα, πρακτική άσκηση, επισκέψεις σε μουσεία, διαδρομικές ξεναγήσεις, παρακολούθηση επαγγελματικών ξεναγήσεων, εργασίες - ξεναγήσεις και εκπαιδευτικές επισκέψεις. Οι απόφοιτοι αποκτούν άδεια ασκήσεως του επαγγέλματος του Ξεναγού¹¹.

Σύμφωνα με το Νόμο 710/1977 περί ξεναγών, «*Ξεναγός (εξηγητής) είναι ο συνοδύων αλλοδαπούς ή ημεδαπούς περιηγητάς ή επισκέπτας της χώρας, καθοδηγών αυτούς και υποδεικνύων τα αξιοθέατα του τόπου, αρχαία ή ιστορικά μνημεία, καλλιτεχνικά έργα πάσης εποχής, επεξηγών εις αυτούς την σημασίαν αυτών, τον προορισμόν και την ιστορίαν των και παρέχων γενικωτέρας πληροφορίας περί της αρχαίας και της νεωτέρας Ελλάδος*»¹².

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι στην Ελλάδα ο Ο.Τ.Ε.Κ είναι ο αποκλειστικός φορέας που παρέχει εκπαίδευση για το επάγγελμα του ξεναγού οι απόφοιτοι του οποίου μπορούν να εργαστούν αφού τους έχει χορηγηθεί από τον οργανισμό κρατική επαγγελματική άδεια¹³.

4.8 Κέντρα επαγγελματικής κατάρτισης

Τα κέντρα επαγγελματικής κατάρτισης αποτελούν φορείς οι οποίοι σχεδιάζουν, υλοποιούν και διαχειρίζονται προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης για ανέργους και εργαζόμενους. Αναλυτικότερα για τον τομέα του τουρισμού και συγκεκριμένα για το έτος 2016, υλοποιήθηκε πρόγραμμα απόκτησης εργασιακής εμπειρίας με τίτλο «Υπάλληλος υποδοχής και εξυπηρέτησης πελατών». Στο πρόγραμμα συμμετείχαν ωφελούμενοι ηλικίας έως 29 ετών απόφοιτοι δευτεροβάθμιας, μεταδευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Η πράξη αυτή πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία του ΙΝΣΕΤΕ με την Ελληνική εταιρία διοίκησης επιχειρήσεων (ΕΕΔΕ). Η πράξη αυτή περιλάμβανε θεωρητική κατάρτιση και πρακτική άσκηση στον ιδιωτικό τομέα¹⁴.

¹¹ <https://edu.klimaka.gr/metadevterovathmia-ekpaidevsh/diafores-scholes/1792-diagwnismos-eisagwghs-scholes-xenagwn-otek.html>

¹² <http://www.tourist-guides.gr/el/info/professional-guide.aspx>

¹³ <https://edu.klimaka.gr/metadevterovathmia-ekpaidevsh/diafores-scholes/25-scholes-xenagwn-turistikhs-ekpaidevshs-otek.html>

¹⁴ <http://insete-training.gr/article.php?id=81>

4.9 Ιδιωτική επαγγελματική κατάρτιση

Ως ιδιωτική τεχνική επαγγελματική κατάρτιση ορίζεται η εκπαίδευση που παρέχεται σε άτομα μετά το 15ο έτος της ηλικίας τους σε σχολεία ή / και σχολές που λειτουργούν με ευθύνη του ιδιωτικού φορέα οι οποίες υπάγονται στο Υπουργείο Παιδείας και λειτουργούν με βάση τους Νόμους που ορίζει το κράτος. Το Υπουργείο Παιδείας εκδίδει τις άδειες ίδρυσης και λειτουργίας των σχολών και παράλληλα ασκεί τον έλεγχο και την εποπτεία. Η νομοθεσία που αφορά την ιδιωτική τεχνική εκπαίδευση είναι: Ν.2525/40, Ν. 881/43, Ν.205/47, Ν.3855/58, Ν.682/77, Ν.1351/83, Ν.1476/84, Ν.1566/85, Ν.1810/88 και Ν.1824/88 (Ιακωβίδης, 1998).

Τη δεκαετία του 1950 η ιδιωτική εκπαίδευση κατοχυρώθηκε συνταγματικά (Ευρυγένης και Μανιτάκης, 1986). Η βιομηχανική και η οικονομική ανάπτυξη και η συγκρότηση Τ.Ε.Ε. επέφερε την εποπτεία των σχολών και από άλλα Υπουργεία όπως το Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας. Δεδομένων των συνθηκών της εποχής, η ιδιωτική εκπαίδευση κάλυψε περιοχές που δεν είχαν πρόσβαση σε δημόσιες σχολές με αποτέλεσμα να ενταχθούν στο εκπαιδευτικό σύστημα το 1959 με το Νόμο Ν.3971/59 (Ανδρέου, 1992).

Η εικόνα της ιδιωτικής εκπαίδευσης αλλάζει ριζικά το 1980 όπου οι ανώτερες τεχνικές σχολές ενσωματώθηκαν στα νεοϊδρυθέντα Τ.Ε.Ι. και αυτό είχε ως επακόλουθο μέχρι και σήμερα να μη λειτουργεί καμιά σχεδόν ανώτερη ιδιωτική σχολή (Αποστολίδης κ.συν., 1988). Μέχρι και το 1990 το Υπουργείο Παιδείας δεν χορήγησε άδειες λειτουργίας ιδιωτικών σχολείων με αποτέλεσμα τη συρρίκνωση της ιδιωτικής εκπαίδευσης σε αντιστάθμιση με την ενίσχυση της δημόσιας παιδείας. Αργότερα με την ψήφιση του Νόμου Ν.1982/1990 αρχίζει ξανά η ίδρυση ιδιωτικών τεχνικών και επαγγελματικών σχολείων επιφέροντας 11,2% αύξηση των σπουδαστών των ιδιωτικών Τ.Ε.Ε. (Ανδρέου και Αθανασούλα-Ρέππα, 1994)

Παρά το γεγονός της προσφερόμενης ευελιξίας και των γρήγορων αποφάσεων του ιδιωτικού φορέα, η ίδρυση ιδιωτικών σχολών χωλαίνει λόγω της αποθάρρυνσης που είχε βιώσει τη δεκαετία του 1980 αλλά και της σύστασης ενός νέου θεσμού, των Ι.Ε.Κ. (Ιακωβίδης, 1998). Σύμφωνα με το ΦΕΚ356/Β 17 - 05 - 1993 ιδιωτικά ΙΕΚ έχουν δικαίωμα να ιδρύσουν φυσικά ή Νομικά Πρόσωπα Ιδιωτικού Δικαίου μετά από άδεια λειτουργίας με απόφαση του Δ.Σ του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π (Ντέλιου, 2004).

Σύμφωνα με το άρθρο 16 του Ελληνικού Συντάγματος, η ιδιωτική τριτοβάθμια εκπαίδευση δεν επιτρέπεται στην Ελλάδα. Υπάρχουν όμως κάποια εργαστήρια ελευθέρων σπουδών, τα οποία επικυρώνονται κι επιβλέπονται από

Πανεπιστήμια άλλων χωρών και μερικές φορές είναι μη - κερδοσκοπικές οργανώσεις, οι οποίες παρουσιάζονται ως ιδιωτικά πανεπιστήμια¹⁵.

4.10 Τριτοβάθμια εκπαίδευση

Παρακάτω αναλύονται τα εκπαιδευτικά ιδρύματα της χώρας που προσφέρουν σπουδές στην τριτοβάθμια τουριστική εκπαίδευση

4.10.1 Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης Κρήτης και Ρόδου

Οι συγκεκριμένες σχολές με τις ονομασίες ΑΣΤΕΚ και ΑΣΤΕΡ οι οποίες εδρεύουν στον Άγιο Νικόλαο Λασιθίου Κρήτης και στη Ρόδο, αντίστοιχα, είναι υπό την αρμοδιότητα του Υπουργείου Τουρισμού, δηλώνονται στο μηχανογραφικό στη Γ' Λυκείου και η διαδικασία εισαγωγής ορίζεται από το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, στα πλαίσια των πανελληνίων εξετάσεων για εισαγωγή υποψηφίων στην τριτοβάθμια εκπαίδευση. Η ΑΣΤΕΡ ιδρύθηκε το 1956 με πρότυπο την περίφημη ξενοδοχειακή σχολή της Λωζάννης, και η ΑΣΤΕΚ η οποία αρχικά ονομαζόταν Ανώτερη Σχολή Τουριστικής Εκπαίδευσης Αγίου Νικολάου (Α.Σ.Τ.Ε.Α.Ν.) ιδρύθηκε το 1995 .

Η φοίτηση διαρκεί 7 εξάμηνα και κάθε εξάμηνο περιλαμβάνει δύο (2) κύκλους σπουδών, τον θεωρητικό που ξεκινάει από τον Οκτώβριο έως και τον Ιούνιο και τον πρακτικό ο οποίος διαρκεί τρεις (3) μήνες, από τον Ιούλιο έως και τον Σεπτέμβριο και αφορά την αμειβόμενη και εποπτευόμενη πρακτική άσκηση σε επιλεγμένες ξενοδοχειακές επιχειρήσεις, 4 και 5 αστέρων, με τη μέριμνα και την εποπτεία της εκάστοτε σχολής κατά τη θερινή περίοδο.

Εκτός από την εκμάθηση της αγγλικής και της γερμανικής γλώσσας, ορισμένα από τα μαθήματα τα οποία διδάσκονται είναι: Οργάνωση και λειτουργία των Εστιατορικών Μονάδων, Εστιατορική τεχνική – Μπαρ – Ποτά – Οινολογία, Οργάνωση και Λειτουργία Υποδοχής Ξενοδοχείων, Υποδοχή – Κρατήσεις – Τήρηση Λογαριασμών, Διαχείριση Επισιτιστικών Μονάδων – Μαγειρική Τέχνη – Μαζική Παραγωγή Φαγητών και Διαχείριση τροφίμων, Μηχανοργάνωση Ξενοδοχείων

15

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CE%BA%CF%80%CE%B1%CE%AF%CE%B4%CE%B5%CF%85%CF%83%CE%B7_%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD_%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%B1

και Ξενοδοχειακό Λογισμικό, Υπηρεσία Ορόφων, Τουριστική Ψυχολογία, Τουριστική Κοινωνιολογία και Τουριστικό Μάρκετινγκ¹⁶.

4.10.2 Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα

Τα Τεχνολογικά Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΤΕΙ) είναι ΑΕΙ του Τεχνολογικού Τομέα. Τα ΤΕΙ δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στην εκπαίδευση υψηλής ποιότητας, στις εφαρμογές των επιστημών, της τεχνολογίας και των τεχνών, στα αντίστοιχα επαγγελματικά πεδία. Στο πλαίσιο αυτό συνδυάζουν την ανάπτυξη του κατάλληλου θεωρητικού υποβάθρου σπουδών με υψηλού επιπέδου εργαστηριακή και πρακτική άσκηση¹⁷. Σε σύγκριση με το ΑΕΙ πρόκειται για σπουδές που γίνονται με περισσότερα εργαστήρια και λιγότερη θεωρητική διδασκαλία (πιο παλιά λεγόντουσαν απλά ΤΕΙ)¹⁸.

4.10.2.1 Αποστολή των ΤΕΙ

Τα ΤΕΙ είναι ΝΠΔΔ και αυτοδιοικούνται στα πλαίσια του ιδρυτικού τους νόμου. Αποστολή τους είναι :

- να παρέχουν θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση, επαρκή για την εφαρμογή επιστημονικών, τεχνολογικών, καλλιτεχνικών ή άλλων γνώσεων.
- να παίρνουν μέρος σε ερευνητικά προγράμματα πάνω σε θέματα εφαρμογής της τεχνολογίας.
- να συμβάλλουν στη δημιουργία υπεύθυνων πολιτών, ικανών να συνεισφέρουν ως στελέχη εφαρμογής στα πλαίσια του δημοκρατικού προγραμματισμού, στην οικονομική, κοινωνική και πολιτιστική ανάπτυξη της χώρας.
- να συντονίζουν τις επιδιώξεις τους με εκείνες των ΑΕΙ, στην κοινή προσπάθεια για μια αυτοδύναμη οικονομική ανάπτυξη του τόπου.

4.10.2.2 Η ιστορία των ΤΕΙ

Με την υπ' αριθ. 1035/20.12.58 Πράξη του Υπουργικού Συμβουλίου (ΦΕΚ 2/Α'/3.1.1959) «Περί εγκρίσεως ιδρύσεως εις Αθήνας και Θεσσαλονίκη Τεχνικών Σχολών

¹⁶ <http://astecrete.edu.gr/>, <http://www.aster.edu.gr/>

¹⁷

https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CE%B5%CF%87%CE%BD%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CF%8C_%CE%95%CE%BA%CF%80%CE%B1%CE%B9%CE%B4%CE%B5%CF%85%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C_%CE%8A%CE%B4%CF%81%CF%85%CE%BC%CE%B1

¹⁸ <http://ti-einai.gr/atei/>

προσαρτημένων εις το Εθνικόν Μετσόβιον Πολυτεχνείον» ιδρύθηκαν τεχνικές σχολές, οι οποίες με το Ν.Δ. 3971/4.9.1959 (ΦΕΚ 187/Α'/7.9.59) ορίσθηκαν ως τετραετούς διάρκειας, χωρίς, όμως να κατατάσσονται σε κάποια από τις βαθμίδες εκπαίδευσης.

Όσον αφορά τα επαγγελματικά δικαιώματα των αποφοίτων των παραπάνω σχολών, εκτός από τη δυνατότητα συνέχισης των σπουδών (με εισιτήριες εξετάσεις) στις ανώτατες σχολές του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου (ΕΜΠ), αλλά και στην ιδρύμενη τότε Σχολή Εκπαιδευτικών Λειτουργιών Επαγγελματικής Τεχνικής Εκπαίδευσης (ΣΕΛΕΤΕ), ούτως ώστε να αποκτήσουν προσόντα διορισμού στη δευτεροβάθμια τεχνική επαγγελματική εκπαίδευση, οι απόφοιτοι των σχολών αυτών μπορούσαν να καταλαμβάνουν θέσεις στις δημόσιες υπηρεσίες, οργανισμούς ή επιχειρήσεις ή να ασκήσουν ελεύθερο επάγγελμα.

Σχετικά με την άσκηση ελεύθερου επαγγέλματος, το σχετικό διάταγμα προέβλεπε επί λέξει «να εξασκώσι το ελεύθερον επάγγελμα της εν τω πτυχίω των αναγραφομένης ειδικότητος επί δημοσίων και ιδιωτικών κατασκευών ή εγκαταστάσεων, εν τη περιπτώσει δε ταύτη άνευ δικαιώματος αυτοδύναμου υπογραφής, μελέτης ή αυτοδύναμου ασκήσεως επιβλέψεως».

Η πρώτη συγκεκριμένη προσπάθεια να καθιερωθεί νομοθετικά η λεγόμενη ανώτερη βαθμίδα στην τεχνική επαγγελματική εκπαίδευση έγινε το Μάιο 1965, όπου κατατέθηκε στη Βουλή νομοσχέδιο, που θα αποτελούσε (εφόσον ψηφιζόταν) για την Ελλάδα τον πρώτο καταστατικό χάρτη για τη διάρθρωση και ανάπτυξη της τεχνικής επαγγελματικής εκπαίδευσης σε όλα τα επίπεδα.

Το παραπάνω νομοσχέδιο προέβλεπε τη διάρθρωση της τεχνικής εκπαίδευσης σε τρεις βαθμίδες: τη βασική των ειδικευμένων τεχνιτών, τη μέση των τεχνιτών εφαρμογής και την ανώτερη των υπομηχανικών. Η εισηγητική έκθεση του παραπάνω νομοσχεδίου, αντλούσε, όσον αφορά την αναγκαιότητα της ίδρυσης των ανωτέρων τεχνικών επαγγελματικών σχολών, επιχειρήματα, κυρίως, από παραδείγματα άλλων, περισσότερο ανεπτυγμένων από την Ελλάδα χωρών, οι οποίες από χρόνια είχαν καθιερώσει, στα πλαίσια της τεχνικής επαγγελματικής εκπαίδευσης, ανώτερη βαθμίδα και συγκεκριμένα, όπως η Γερμανία (Hoehere Technische Lehranstalten), η Αγγλία (Technical Colleges), η Γαλλία (Diplome des Etudes Superieures Techniques), η Ολλανδία και Δανία (Technikum Ingenieur), η Σοβιετική Ένωση (Technikum), οι ΗΠΑ (Technical Institutes).

Με τον Νόμο ΑΝ 652/1970 επιλέχθηκε η δημιουργία των Κέντρων Ανωτέρας Τεχνικής Εκπαίδευσης (ΚΑΤΕ). Σκοπός των ΚΑΤΕ, ήταν η εκπαίδευση τεχνικών στελεχών ανώτερου επιπέδου, τα οποία θα συνέβαλαν στην περαιτέρω προαγωγή της εθνικής οικονομίας. Κατά το σπουδαστικό/ακαδημαϊκό έτος 1973/ 1974 λειτούργησαν τα πρώτα πέντε ΚΑΤΕ με συνολικά 2.569 σπουδαστές.

Μετά τη μεταπολίτευση και στα πλαίσια της εκπαιδευτικής μεταρρύθμισης που ακολούθησε, τα έτη 1976 και 1977, τα ΚΑΤΕ μετονομάστηκαν σε Κέντρα Ανώτερης Τεχνικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης (ΚΑΤΕΕ) με τον Ν.576/77 «Περί οργάνωσης και διοικήσεως της Μέσης και Ανωτέρας Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαιδεύσεως» (ΦΕΚ 102/Α'/13.4.1977), ο οποίος δημιούργησε, για την εποχή εκείνη, ένα νέο θεσμικό πλαίσιο για την ανώτερη τεχνική επαγγελματική εκπαίδευση. Έτσι τα ΚΑΤΕΕ ανήκαν πλέον στην τριτοβάθμια εκπαίδευση. Αργότερα τα ΚΑΤΕΕ μετονομάστηκαν σε ΤΕΙ¹⁹.

4.10.2.3 Τα πρώτα ΤΕΙ

Τα ΤΕΙ, τα οποία ιδρύονται με το Νόμο αυτό (Ν. 1404/83) είναι τα παρακάτω:

- ΤΕΙ Αθήνας με πέντε σχολές
- ΤΕΙ Θεσσαλονίκης με πέντε σχολές
- ΤΕΙ Πειραιά με δύο σχολές
- ΤΕΙ Πάτρας με τέσσερις σχολές
- ΤΕΙ Λάρισας με τέσσερις σχολές, παράρτημα Λαμίας, Καρδίτσας
- ΤΕΙ Ηρακλείου με τέσσερις σχολές, παράρτημα Χανίων
- ΤΕΙ Καβάλας με δύο σχολές
- ΤΕΙ Κοζάνης με τρεις σχολές, παράρτημα Φλώρινας
- ΤΕΙ Χαλκίδας με δύο σχολές
- ΤΕΙ Σερρών με δύο σχολές
- ΤΕΙ Μεσολογγίου με δύο σχολές, παράρτημα Καρπενησίου²¹

4.10.2.4 ΤΕΙ

Η λειτουργία των Τ.Ε.Ι. έχει ως κύριο σκοπό, την παροχή εκπαίδευσης, η οποία εξασφαλίζει αυτοδύναμη πρόσβαση στη γνώση και παρέχει υψηλά εφόδια για την εφαρμογή επιστημονικών, τεχνολογικών, καλλιτεχνικών ή άλλων γνώσεων και

¹⁹ <http://www.teiath.gr/articles.php?id=5&lang=el>

δεξιοτήτων στο επάγγελμα, την παραγωγή νέας γνώσης μέσω βασικής, εφαρμοσμένης και τεχνολογικής έρευνας καθώς και την συμβολή στην ανάπτυξη της χώρας και την πρόοδο της Ελληνικής κοινωνίας. Η δραστηριότητα όλων των φορέων της ακαδημαϊκής κοινότητας έχει ως κανόνα την υποδειγματική ακαδημαϊκή συμπεριφορά, την τήρηση και προάσπιση της ερευνητικής και επιστημονικής δεοντολογίας, την επίπονη εργασία, την αποτελεσματικότητα, τη συμβολή στην εκπλήρωση της αποστολής του Τ.Ε.Ι. και την ομαλή λειτουργία του.

Καταστατική αποστολή των ΤΕΙ είναι οι σπουδές Πτυχίου Ανώτατης Εκπαίδευσης σε διάφορες ειδικότητες, η Μεταπτυχιακή Εκπαίδευση, η έρευνα και η άμεση συμβολή στην ανάπτυξη της Κρήτης και της χώρας, με τη Δια Βίου Μάθηση, την προσφορά τεχνολογικών και συμβουλευτικών υπηρεσιών και τη μεταφορά τεχνογνωσίας²⁰.

Ο κύκλος σπουδών ολοκληρώνεται σε 4 χρόνια και περιλαμβάνει διαλέξεις και μαθήματα, θεωρητικά και εργαστηριακά. Επιπλέον, οι φοιτητές καλούνται πριν την αποφοίτηση τους να κάνουν την πρακτική και την πτυχιακή τους εργασία. Η φοίτηση στο Τ.Ε.Ι. προσφέρει εκπαίδευση σε τεχνολογικά θέματα και προετοιμάζει τους φοιτητές έτσι ώστε να αποτελέσουν ειδικευμένα και υπεύθυνα μέλη της κοινωνίας²¹. Τα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα διέπονται από τον Νόμο 4009/2011²². Αφορά τη δομή, λειτουργία, διασφάλιση της ποιότητας των σπουδών και διεθνοποίηση των ανώτατων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων.

4.10.2.5 ΤΕΙ Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων

Η κατεύθυνση Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας έχει ως αποστολή να προάγει τη μετάδοση των τεχνολογικών και επιστημονικών γνώσεων μέσω της θεωρητικής και εργαστηριακής διδασκαλίας καθώς και την ανάπτυξη αυτών των γνώσεων μέσω της εφαρμοσμένης έρευνας, ώστε να παρέχει στους φοιτητές και τις φοιτήτριες του, τα απαραίτητα εφόδια για την επιστημονική και επαγγελματική του σταδιοδρομία.

²⁰ <http://www.teiath.gr/articles.php?id=18&lang=el>

²¹ <https://www.teicrete.gr/el/tei/9954>

²²

https://www.teicrete.gr/sites/default/files/news_images/1111%202017%2003%20N_4009%20%CE%BC%CE%B5%20%CF%8C%CE%BB%CE%B5%CF%82%20%CF%84%CE%B9%CF%82%20%CF%84%CF%81%CE%BF%CF%80%CE%BF%CF%80%CE%BF%CE%B9%CE%AE%CF%83%CE%B5%CE%B9%CF%82%20%CE%BC%CE%AD%CF%87%CF%81%CE%B9%2009%202016.pdf

Το περιεχόμενο σπουδών της Κατεύθυνσης Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας καλύπτει το γνωστικό αντικείμενο των οικονομικών, κοινωνικών και φυσικών επιστημών με εξειδίκευση:

- στη διοίκηση όλων των λειτουργικών και παραγωγικών τομέων των Τουριστικών Επιχειρήσεων
- στις λειτουργίες διοίκησης των τουριστικών τομέων ή υπηρεσιών, των ιδιωτικών και δημοσίων φορέων και οργανισμών του κλάδου.
- στη διοίκηση των τουριστικών τομέων ή υπηρεσιών των ιδιωτικών και δημοσίων επιχειρήσεων που, πέρα των άλλων κλάδων, δραστηριοποιούνται και στον τουρισμό (π.χ. αεροπορικές εταιρείες, ναυτιλιακές, σιδηροδρομικές, συνεδριακά κέντρα, εταιρείες τροφοδοσίας και εκδηλώσεων)
- στελέχωση ιδιωτικών και δημοσίων φορέων που σχετίζονται με τον τουριστικό σχεδιασμό και την ανάπτυξη, καθώς και εταιρείες συμβούλων.

Εξάλλου το περιεχόμενο σπουδών του τμήματος οροθετείται γνωστικά στην εφαρμογή των εξειδικευμένων επιστημονικών κλάδων του τουρισμού αναφορικά με τον προγραμματισμό, υλοποίηση και έλεγχο του κρατικού παρεμβατισμού στον τουρισμό και τις τουριστικές επιχειρήσεις.

Οι πτυχιούχοι της κατεύθυνσης Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας, στα πλαίσια της άσκησης του επαγγέλματος τους, μπορούν να ασχολούνται με τα παρακάτω αντικείμενα και δραστηριότητες: τροφοδοσία ξενοδοχείων και γενικότερα επισιτιστικών μονάδων, προμήθεια υλικών και εξοπλισμού, προγραμματισμό επιχειρηματικής δραστηριότητας τουριστικών επιχειρήσεων, χρηματοδότηση τουριστικών επιχειρήσεων, υποδοχή και εξυπηρέτηση πελατών, δημόσιες σχέσεις, εποπτεία ορόφων, άσκηση εποπτείας και διοίκησης στο προσωπικό των τουριστικών επιχειρήσεων, έρευνα αγοράς – πωλήσεων τουριστικών αγαθών και υπηρεσιών, διαχείριση επισιτιστικών επιχειρήσεων (εστιατόρια, καφετέριες κλπ.), μπαρ, κέντρων διασκέδασης και κυλικείων σε τουριστικούς χώρους που ανήκουν στην κατηγορία πολυτελείας και Α', κατάρτιση προϋπολογισμού εσόδων-εξόδων. Οι πτυχιούχοι του τμήματος, επίσης ασκούν τις πιο πάνω αναφερόμενες δραστηριότητες όταν αυτές αφορούν τμήματα επιβατικών πλοίων και κρουαζιερόπλοιων, παροχή τουριστικών πληροφοριών, έκδοση εισιτηρίων, σχεδιασμός και σύνθεση τουριστικού πακέτου, σχεδιασμός και εκτέλεση

μαζικής διακίνησης ατόμων, προγραμματισμός και εκτέλεση μαζικής διακίνησης ατόμων, καθοδήγηση ταξιδιωτικών ομάδων.

Οι πτυχιούχοι της κατεύθυνσης, ασκούν τις δραστηριότητες των έξι παραπάνω άρθρων και όταν αφορούν τουριστικά, ταξιδιωτικά τμήματα καθώς και τμήματα αεροπορικών, ναυτιλιακών και σιδηροδρομικών εταιρειών:

- άσκηση επαγγέλματος υπεύθυνου διευθυντή ξενοδοχειακής επιχείρησης.
- άσκηση επαγγέλματος υπεύθυνου διευθυντή ταξιδιωτικών γραφείων.
- παροχή υπηρεσιών στη Δ/ση Επιθεώρησης του Ε.Ο.Τ. και άλλες διοικητικές και επιτελικές Διευθύνσεις του.
- καλύπτουν όλο το φάσμα της Διοικητικής ιεραρχίας στους τομείς της ειδικότητάς τους.
- μπορούν να απασχοληθούν σε έρευνα θεμάτων της ειδικότητάς τους. Με την απόκτηση του πτυχίου τους ασκούν το επάγγελμα, είτε ως στελέχη μονάδων, είτε ως αυτοαπασχολούμενοι²³.

4.10.2.6 Οι σχολές ΤΕΙ με τμήματα Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουριστικών Επιχειρήσεων²⁴

- ΤΕΙ Αθήνας

Σχολή Διοίκησης & Οικονομίας <http://www.teiath.gr/sdo/SDO.htm>

Τμήματα: Διοίκησης Επιχειρήσεων <http://www.teiath.gr/sdo/SDO.htm>

Τουριστικών Επιχειρήσεων <http://www.teiath.gr/sdo/SDO.htm>

- ΤΕΙ Ηπείρου

Σχολή Διοίκησης & Οικονομίας www.teiep.gr/sdo.php

Τμήματα: Τουριστικών Επιχειρήσεων tour.ioa.teiep.gr/

- ΤΕΙ Ιονίων Νήσων

Τμήματα: Διοίκησης Επιχειρήσεων <http://www.teiion.gr/>

- ΤΕΙ Κρήτης

Σχολή Διοίκησης & Οικονομίας <http://www.teiher.gr/tei/el/ekpaideysh/sxoles/sdo.php>

https://www.teicrete.gr/sites/default/files/docs/TEIoC_Internal_Regulation%28draft%29_2014.pdf

Τμήματα: Διοίκησης Επιχειρήσεων με κατευθύνσεις:

²³ <http://www.tour.teithe.gr/unipage.php?PID=1>

²⁴ http://kesyp-ampel.att.sch.gr/AEI_TEI_urls_alfavita.pdf

1. Πληροφοριακά Συστήματα στη Διοίκηση
2. Μάρκετινγκ
3. Διοίκηση Επιχειρήσεων

Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας
Διοίκησης Επιχειρήσεων

- TEI Θεσσαλονίκης www.teithe.gr

Σχολή Διοίκησης & Οικονομίας

Τμήματα: Εμπορίας & Διαφήμισης www.mkt.teithe.gr

Λογιστικής www.acc.teithe.gr

Τουριστικών Επιχειρήσεων www.tour.teithe.gr

- TEI Καβάλας www.teikav.edu.gr

Σχολή Διοίκησης & Οικονομίας

Τμήματα: Λογιστικής www.teikav.edu.gr/ad/

Διοίκησης Επιχειρήσεων www.teikav.edu.gr/abd/

- TEI Δυτικής Μακεδονίας <http://www.teikoz.gr>

Τμήματα: Διοίκησης Επιχειρήσεων www.teikoz.gr/sxoles/sdo/dioikisi/dioikisi.htm

- TEI Λαμίας www.teilam.gr

Τμήματα: Τουριστικών Επιχειρήσεων www.teilam.gr/ttea/amf.html

- TEI Λάρισας www.teilar.gr

Σχολή Διοίκησης & Οικονομίας www.sdo.teilar.gr

Τμήματα: Διοίκησης Επιχειρήσεων

www.teilar.gr/schools/sdo/management/index.el.php3

Τουριστικών Επιχειρήσεων www.teilar.gr/schools/sdo/touristic/index.el.php3

- TEI Πάτρας www.teipat.gr

Τμήματα: Τουριστικών Επιχειρήσεων www.teipat.gr/pages/kedd/sdo2.htm

- TEI Πειραιά www.teipir.gr

Τμήματα: Διοίκησης Επιχειρήσεων mngdep.teipir.gr/

Τουριστικών Επιχειρήσεων (Σπέτσες)

- TEI Σερρών www.teiser.gr

Σχολή Διοίκησης & Οικονομίας

Τμήματα: Διοίκησης Επιχειρήσεων www.teiser.gr/business/index.html

- TEI Χαλκίδας www.teihal.gr

Σχολή Διοίκησης & Οικονομίας

Τμήματα: Διοίκησης Επιχειρήσεων www.teihal.gr/bus

4.11 Διδασκόμενα μαθήματα

Το ακαδημαϊκό έτος αρχίζει την 1^η Σεπτεμβρίου κάθε έτους και λήγει την 31η Αυγούστου του επομένου και περιλαμβάνει δύο αυτοτελή διδακτικά εξάμηνα το Χειμερινό και το Εαρινό. Κάθε διδακτικό εξάμηνο περιλαμβάνει τουλάχιστον 13 πλήρεις εβδομάδες διδασκαλίας (που καλύπτουν έναν ελάχιστο αριθμό πιστωτικών μονάδων) και μία εξεταστική περίοδο.

Οι προπτυχιακές σπουδές στα Τμήματα του Τ.Ε.Ι. διεξάγονται κατά τα προβλεπόμενα στο Πρόγραμμα Σπουδών του οικείου Τμήματος. Το περιεχόμενο σπουδών, της σχολής «Διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων και επιχειρήσεων φιλοξενίας» αποσκοπεί να καλύψει το γνωστικό αντικείμενο που σχετίζεται με τη διοίκηση όλων των λειτουργικών και παραγωγικών τομέων των τουριστικών επιχειρήσεων .

4.12 Γραφεία διασύνδεσης & Αγορά Εργασίας

Τα τελευταία χρόνια υπάρχει άμεση σύνδεση των Ανώτερων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων με την αγορά εργασίας, χωρίς όμως να αλλοιώνεται ο χαρακτήρας των ιδρυμάτων που στοχεύουν στην παραγωγή, μετάδοση και προαγωγή της γνώσης (Block & Stumpf, 1992). Δια μέσου των συγκεκριμένων δομών μπορούν να υλοποιηθούν δράσεις επιχειρηματικότητας οι οποίες αφορούν τα ίδια τα εκπαιδευτικά ιδρύματα ανώτατης εκπαίδευσης – και πιο συγκεκριμένα τις ομάδες υλοποίησης προγραμμάτων ενθάρρυνσης επιχειρηματικών δράσεων και στα γραφεία διασύνδεσης (Μπαρδή – Γκιζιάκη, 2004).

4.12.1 ΔΑΣΤΑ ΤΕΙ Κρήτης

Το Γραφείο Διασύνδεσης ΔΑΣΤΑ του ΤΕΙ Κρήτης λειτουργεί ως διοικητική μονάδα ενημέρωσης και υποστήριξης φοιτητών και πτυχιούχων με βασικό μέλημα την παροχή στήριξης και καθοδήγησης στο σχεδιασμό της σταδιοδρομίας καθώς και την ένταξη τους στην αγορά εργασίας. Το έργο και οι δράσεις του εντάσσονται στο πλαίσιο της συγχρηματοδότησης των επιχειρησιακών προγραμμάτων για την

εκπαίδευση και την αρχική επαγγελματική κατάρτιση του Υπουργείου Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων²⁵.

4.13 Τμήμα Τουριστικών Σπουδών στο Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Το Τμήμα εντάσσεται στη Σχολή Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών και έχει ως αποστολή να καλλιεργεί και να προάγει την επιστήμη με την έρευνα και την αναζήτηση, καθώς και να συμβάλει στη δημιουργία επιστημόνων υψηλού επιπέδου με ολοκληρωμένη εκπαίδευση επί θεμάτων τουρισμού γενικά και τουριστικής βιομηχανίας ειδικά.

Η κατεύθυνση προχωρημένου εξαμήνου «Διοίκηση και Οικονομία στον Τουρισμό», η οποία ιδρύθηκε στο Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς με το άρθρο 2 του π.δ. 74/2013 (Α'119), καταργείται. Η έναρξη της εκπαιδευτικής λειτουργίας του τμήματος που ιδρύεται, καθώς και η εισαγωγή των πρώτων φοιτητών, ορίζεται από το ακαδημαϊκό έτος 2017- 2018. Ο αριθμός των κατ' έτος εισακτέων και ο τρόπος εισαγωγής ορίζονται κατά τις περι εισαγωγής φοιτητών στην ανώτατη εκπαίδευση εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις και η ελάχιστη υποχρεωτική διάρκεια φοίτησης για τη λήψη πτυχίου ορίζεται σε οκτώ (8) εξάμηνα σπουδών²⁶.

4.14 Τμήμα Οικονομικής και Διοίκησης Τουρισμού στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου

Το τμήμα εντάσσεται στη Σχολή Επιστημών της Διοίκησης και έχει ως αποστολή, αφενός, να συνθέτει, να εξελίσσει και να ολοκληρώνει όλους τους επιστημονικούς κλάδους οι οποίοι εξετάζουν την τουριστική ανάπτυξη και τη διοίκηση των τουριστικών επιχειρήσεων και, αφετέρου, να παρέχει στους φοιτητές ποιοτική και σύγχρονη εκπαίδευση, η οποία θα τους εξασφαλίζει επαγγελματική αποκατάσταση και σταδιοδρομία στους διαφορετικούς κλάδους του τουριστικού τομέα. Ειδικότερα, το τμήμα έχει ως αποστολή να εκπαιδεύσει συστηματικά επιστήμονες ικανούς να ανταπεξέλθουν στις ανάγκες της διεθνούς αγοράς εργασίας στην οικονομία και τη διοίκηση τουρισμού, καθώς και των τουριστικών επιχειρήσεων.

Η κατεύθυνση «Οικονομικής και Διοίκησης Τουρισμού», η οποία προστέθηκε στις ειδικεύσεις του Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Αιγαίου

²⁵ <https://career.teicrete.gr/>

²⁶ <http://www.alfavita.gr/arhron/ekpaideysi/idryontai-nea-tmimata-sto-panepistimio-aigaiou-kai-sto-panepistimio-peiraios#ixzz4tCUxOj4C>

με το άρθρο 3 του π.δ. 93/2013 (Α' 131), καταργείται. Η έναρξη της εκπαιδευτικής λειτουργίας του τμήματος που ιδρύεται, καθώς και η εισαγωγή των πρώτων φοιτητών, ορίζεται από το ακαδημαϊκό έτος 2017- 2018. Ο αριθμός των κατ' έτος εισακτέων και ο τρόπος εισαγωγής ορίζονται κατά τις περί εισαγωγής φοιτητών στην ανώτατη εκπαίδευση εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις και η ελάχιστη υποχρεωτική διάρκεια φοίτησης για τη λήψη πτυχίου ορίζεται σε οκτώ (8) εξάμηνα σπουδών²⁷.

4.15 Μεταπτυχιακά προγράμματα στον τουρισμό

Σε μεταπτυχιακό επίπεδο, υπάρχουν αρκετά προγράμματα που στοχεύουν να εφοδιάσουν τους αποφοίτους των τριτοβάθμιων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων με εξειδικευμένες γνώσεις στο τομέα του τουρισμού. Θα πρέπει να επισημανθεί ότι οι μεταπτυχιακοί φοιτητές δεν υποχρεούνται να κάνουν πρακτική άσκηση. Παρακάτω παρουσιάζονται τα προγράμματα σπουδών των μεταπτυχιακών προγραμμάτων.

4.15.1 Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών "Σχεδιασμός, Διοίκηση και Πολιτική του Τουρισμού"

Λειτουργεί από το ακαδημαϊκό έτος 1998-99, στο τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων της Σχολής Επιστημών της Διοίκησης του Πανεπιστημίου Αιγαίου και δέχεται ετησίως έως είκοσι πέντε φοιτητές (25) ανά κατεύθυνση. Γίνονται δεκτοί, μετά από συνέντευξη και συνεκτίμηση των τυπικών και ουσιαστικών προσόντων, πτυχιούχοι ΑΕΙ της ημεδαπής ή αντίστοιχων τμημάτων της αλλοδαπής καθώς και πτυχιούχοι των Τμημάτων ΤΕΙ σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

Οι απόφοιτοι μπορούν να απασχοληθούν ως εξειδικευμένα στελέχη σε μια ευρεία γκάμα αντικειμένων. Ενδεικτικά αναφέρονται τα παρακάτω²⁸:

- κέντρα ερευνών μακροοικονομικής, μικροοικονομικής και κοινωνιολογικής μελέτης του τουριστικού φαινομένου
- κέντρα- γραφεία φυσικού και οικονομικού σχεδιασμού της τουριστικής ανάπτυξης
- δημόσιες και ιδιωτικές υπηρεσίες τουριστικού consulting, τμήματα ερευνών συλλογικών φορέων, κέντρα ερευνών τουριστικής αγοράς
- υπηρεσίες και φορείς διοίκησης και διαχείρισης θαλάσσιου, ορεινού, οικολογικού και άλλων μορφών τουρισμού

²⁷ <http://www.alfavita.gr/arhron/ekpaideysi/idryontai-nea-tmimata-sto-panepistimio-aigaiou-kai-sto-panepistimio-peiraios#ixzz4tCVpUwmY>

²⁸ <http://tourism-pms.aegean.gr/index.php/el/>

- υπηρεσίες και φορείς διοίκησης και διαχείρισης μουσείων, αρχαιολογικών τόπων, φυσικών και θεματικών πάρκων
- γραφεία οργάνωσης συνεδρίων και πολιτιστικών εκδηλώσεων
- τουριστικούς οργανισμούς εθνικού ή/και διεθνούς βελιγνεκούς
- γραφεία οργάνωσης τουριστικής προβολής και διαφήμισης

4.15.2 Μεταπτυχιακές Σπουδές στη Διοίκηση Επιχειρήσεων - Μάνατζμεντ Τουρισμού (ΠΜΣ.ΔΕ.ΜΤ)

Η διάρκεια των σπουδών για το MBA είναι τρία (3) εξάμηνα πλήρους απασχόλησης και στοχεύει στην προετοιμασία, σε προχωρημένο επίπεδο, διοικητικών στελεχών και συμβούλων ικανών να αντιμετωπίσουν επιτυχώς το πολύπλοκο και δυναμικό διεθνές οικονομικό περιβάλλον, συμβάλλοντας σε επιχειρησιακές διαδικασίες που ενισχύουν την ανταγωνιστικότητα.

Οι υποψήφιοι μεταπτυχιακοί σπουδαστές πρέπει να διαθέτουν πτυχίο ημεδαπής ή αναγνωρισμένου Πανεπιστημίου της αλλοδαπής, πολύ καλή γνώση της αγγλικής γλώσσας (επιπέδου Proficiency του Cambridge), GMAT, TOEFL και δύο (2) συστατικές επιστολές. Στο ΠΜΣ-ΔΕ, το τεστ GMAT είναι απαραίτητο. Όλα τα παραπάνω αξιολογούνται από ειδικές επιτροπές του Τμήματος Ο.Δ.Ε. του Πανεπιστημίου. Στο τρίτο εξάμηνο απαιτείται η εκπόνηση διπλωματικής εργασίας, σε συνεργασία με επιχείρηση ή οργανισμό²⁹.

4.15.3 Μάνατζμεντ Τουριστικών Επιχειρήσεων και Οργανισμών – Master in Tourism Management

Στο Π.Μ.Σ. στο Μάνατζμεντ Τουριστικών Επιχειρήσεων και Οργανισμών για Στελέχη Επιχειρήσεων γίνονται δεκτοί πτυχιούχοι Τμημάτων Πανεπιστημίων της ημεδαπής, καθώς και πτυχιούχοι ομοταγών ιδρυμάτων της αλλοδαπής που το πτυχίο τους έχει αναγνωρισθεί από τον Δ.Ο.Α.Τ.Α.Π. (πρώην ΔΙΚΑΤΣΑ), πτυχιούχοι Τμημάτων Α.Τ.Ε.Ι. συναφούς γνωστικού αντικειμένου, καθώς και πτυχιούχοι Ανωτάτων Σχολών και Ιδρυμάτων³⁰.

²⁹ <http://www.ode.unipi.gr/index.php/el/postgraduate>

³⁰ <http://www.uom.gr/index.php?tmima=257>

4.15.4 MBA in Hospitality and Tourism

Το πρόγραμμα σπουδών του MBA προετοιμάζει τους σπουδαστές για την αναδυόμενη οικονομία της γνώσης, δίνοντας έμφαση στις τελευταίες έννοιες, πρακτικές και δεξιότητες στη σημερινή ταχέως μεταβαλλόμενη αγορά. Επιτρέπει στους συμμετέχοντες να αναπτύξουν τις διοικητικές τους ικανότητες, να αποκτήσουν βασικές γνώσεις στους τομείς του τουρισμού και της φιλοξενίας, να οξύνουν την επιχειρηματική τους οξύδερκεια, συνδυάζοντας την εμπειρία από ένα αυστηρό και κορυφαίο MBA με μια εξειδικευμένη άποψη του management στον τουρισμό και τη φιλοξενία. Έτσι, ενισχύει τις δυνατότητες των σπουδαστών για συνεχή επαγγελματική επιτυχία στο μεταβαλλόμενο κόσμο των επιχειρήσεων . Το πρόγραμμα προσφέρει μια ευρέως φάσματος εκπαίδευση, με δυνατότητα εμβάθυνσης ανάλογα με τα ενδιαφέροντα του σπουδαστή σε μια μελλοντική καριέρα. Ο σκοπός του MBA in Hospitality and Tourism είναι τετραπλός³¹:

- να παρέχει στους φοιτητές άριστη γνώση των εννοιών και των εργαλείων διαχείρισης
- να εμπλουτίσει με στρατηγικές και επιχειρηματικές ιδέες τη βιομηχανία τουρισμού και φιλοξενίας
- να μεταδώσει γνώσεις και δεξιότητες που θα δώσουν τη δυνατότητα στους σπουδαστές να προσφέρουν πρακτικές λύσεις στα προβλήματα που αντιμετωπίζει η βιομηχανία τουρισμού και φιλοξενίας
- να εκπαιδεύσει τους μαθητές να δρουν και να προσαρμόζονται σε μια παγκοσμίως ταχέως μεταβαλλόμενη αγορά.

4.15.5 Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων και Οργανισμών στο Αλεξάνδρειο ΤΕΙ Θεσσαλονίκης

Το Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης (Α.Τ.Ε.Ι.Θ.) οργανώνει και λειτουργεί το Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών (Π.Μ.Σ.) με τίτλο «Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων και Οργανισμών» («Master of Science in Tourism Management & Business Administration») σύμφωνα με το ΦΕΚ τ.Β' 2299/23-10-2015. Το Π.Μ.Σ. απονέμει το Μεταπτυχιακό Δίπλωμα Ειδίκευσης (Μ.Δ.Ε.) στη «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων και Οργανισμών» («Master of

³¹ http://www.teicm.gr/index.php?cat_id=60

Science in Tourism Management & Business Administration») με τις ακόλουθες κατευθύνσεις:

- Διοίκηση Φιλοξενίας & Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων (Hotel & Hospitality Management).
- Διοίκηση Ταξιδιωτικών Επιχειρήσεων & Αερομεταφορών (Travel Management & Airline Administration).
- Μάρκετινγκ & Διοίκηση Τουριστικών Προορισμών (Tourism Destination Marketing & Management)
- Πολιτιστικός Τουρισμός & Διοίκηση Πολιτιστικών Μονάδων (Culture and Heritage Tourism & Management of Cultural Business).
- Διοίκηση Τουρισμού Ειδικού Ενδιαφέροντος (Management of Special Interest Tourism).
- Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων (Tourism Business Administration)

Αντικείμενο του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (Π.Μ.Σ.) είναι η παραγωγή αφενός μεν γνώσης στον επιστημονικό χώρο της Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων & Οργανισμών και αφετέρου η μετάδοσή της στους μεταπτυχιακούς φοιτητές που θα το παρακολουθούν, επιτυγχάνοντας έτσι τον ευρύτερο σκοπό του Π.Μ.Σ. που είναι η παροχή στην τουριστική βιομηχανία στελεχών υψηλού επιπέδου που μπορούν να ικανοποιήσουν τις απαιτήσεις των τουριστικών επιχειρήσεων και οργανισμών, αλλά και η παροχή με ειδικευμένους ανθρώπινους πόρους στους δημόσιους και στους μη κρατικούς φορείς του τουρισμού για να συμβάλουν στη βιώσιμη τουριστική και οικονομική ανάπτυξη της χώρας³².

4.13.6 Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα στον Τουρισμό Διαϊδρυματικό & διατμηματικό πρόγραμμα μεταπτυχιακών σπουδών (ΤΕΙ Αθήνας σε συνεργασία με Πανεπιστήμιο Αιγαίου και Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών)

Το προαναφερόμενο διδρυματικό και δια-τμηματικό Πρόγραμμα «Καινοτομία και Επιχειρηματικότητα στον Τουρισμό» εξειδικεύεται σε τρεις επιμέρους διακριτές κατευθύνσεις:

- Διοίκηση Επιχειρήσεων Φιλοξενίας
- Διαχείριση Τουριστικών Προορισμών

³² http://tourism-master.gr/?page_id=24

- Διοίκηση Τουρισμού Υγείας και Ευεξίας

Το πρόγραμμα στοχεύει στην αυξανόμενη απαίτηση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος για εξειδικευμένη γνώση στις νέες τουριστικές τάσεις. Το συγκεκριμένο μεταπτυχιακό έχει σχεδιαστεί ώστε να προσφέρει εξειδικευμένες γνώσεις που υποστηρίζουν την ανάπτυξη στρατηγικής καινοτομίας στον κλάδο του τουρισμού και ειδικότερα στην ίδρυση και ανάπτυξη των τουριστικών επιχειρήσεων, στον σχεδιασμό ανάπτυξης τουριστικών προορισμών και στην λειτουργία επιχειρήσεων που καλύπτουν το πεδίο του τουρισμού υγείας. Η χρονική διάρκεια για την απονομή του Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης ορίζεται σε (3) διδακτικά εξάμηνα³³.

4.15.7 Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

Το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο που ιδρύθηκε από το άρθρο 27 παρ. 1 εδ. α του ν. 2083/1992, είναι αυτοτελές και πλήρως αυτοδιοικούμενο Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα και λειτουργεί με τη μορφή Νομικού Προσώπου Δημοσίου Δικαίου. Τελεί υπό την εποπτεία του Κράτους, η οποία ασκείται από τον Υπουργό Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων. Η λειτουργία του καθορίζεται από το Ν. 2552/97 ως ισχύει σήμερα. Αποστολή του Ε.Α.Π. είναι η εξ αποστάσεως παροχή προπτυχιακής και μεταπτυχιακής εκπαίδευσης και επιμόρφωσης, με την ανάπτυξη και αξιοποίηση κατάλληλου εκπαιδευτικού υλικού και μεθόδων διδασκαλίας. Στους σκοπούς του Ε.Α.Π. εντάσσεται η προαγωγή της επιστημονικής έρευνας, καθώς και η ανάπτυξη τεχνολογίας και μεθοδολογίας στο πεδίο της μετάδοσης της γνώσης από απόσταση.

4.15.7.1 Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων MSc

Σκοπός του μεταπτυχιακού προγράμματος της Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων είναι η παροχή των εξειδικευμένων γνώσεων που απαιτούνται για μια διοικητική καριέρα στην τουριστική βιομηχανία. Το μεταπτυχιακό πρόγραμμα της Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων οργανώνει και προσφέρει το εκπαιδευτικό περιεχόμενο με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε να επιτρέπει στις/στους φοιτητές/φοιτήτριες να αναπτύσσουν τόσο τις θεωρητικές γνώσεις όσο και τις πρακτικές ικανότητες που

³³ <http://tourpost.teiath.gr/>

απαιτούνται στις διοικητικές θέσεις της τουριστικής βιομηχανίας. Παράλληλα προάγει την ανάπτυξη των ικανοτήτων ανάλυσης και των προσωπικών χαρακτηριστικών που απαιτούνται για την αντιμετώπιση και επίλυση των προβλημάτων τουριστικών επιχειρήσεων και οργανισμών. Το πρόγραμμα δίνει ιδιαίτερη έμφαση στη διεπιστημονικότητα των στοιχείων της τουριστικής διοίκησης που εξηγούν τη φύση και την ανάπτυξη της σε μικροοικονομικό και μακροοικονομικό επίπεδο. Η προσέγγιση αυτή ενισχύει την εις βάθος κατανόηση και την ικανότητα σύνθεσης των πολιτικών, οικονομικών, κοινωνικών και τεχνολογικών παραγόντων που σχετίζονται με τη σύγχρονη τουριστική διοίκηση³⁴.

³⁴ https://www.eap.gr/images/stories/pdf/odigos_2016_17.pdf

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Η ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΑΣΚΗΣΗ

5.1 Πρακτική άσκηση

Σε αυτό το κεφάλαιο αναλύονται οι κανονισμοί που διέπουν την πρακτική άσκηση των σπουδαστών και των φοιτητών ανάλογα με το εκπαιδευτικό ίδρυμα φοίτησης τους. Επίσης αναφέρονται ορισμένες από τις αρμοδιότητες τους με βάση το τμήμα του ξενοδοχείου στο οποίο απασχολούνται κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης.

5.2 ΙΕΚ

Η νομοθεσία της πρακτικής άσκησης των σπουδαστών/ σπουδαστριών των δημοσίων και ιδιωτικών ΙΕΚ παρουσιάζεται παρακάτω.

5.2.1 Πρακτική άσκηση σπουδαστών ΙΕΚ

Μέσω της πρακτικής άσκησης ή της μαθητείας, οι καταρτιζόμενοι των Ι.Ε.Κ. ενισχύουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους και αποκτούν επαγγελματική εμπειρία σε συναφείς με την κατάρτισή τους κλάδους, σε θέσεις που προσφέρονται από φορείς και επιχειρήσεις του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Κάθε ασκούμενος πραγματοποιεί την πρακτική του άσκηση σε τμήματα των φορέων απασχόλησης αντίστοιχα με την ειδικότητά του, με την εποπτεία υπεύθυνου του φορέα ειδικότητας αντίστοιχης με το αντικείμενο κατάρτισής του, χωρίς να καταλαμβάνει θέση εργασίας.

Είναι υποχρεωτική και θεωρείται απαραίτητη προϋπόθεση για την απόκτηση Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης (άρθρο 23 του Ν. 4186/2013 για την «Αναδιάρθρωση της Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης και λοιπές διατάξεις»). Έχει διάρκεια 6 μήνες, ή 960 ώρες συνεχόμενα ή τμηματικά και προσδιορίζεται χρονικά μετά την αποφοίτηση από το ΙΕΚ εφόσον δηλαδή έχουν συμπληρωθεί και τα τέσσερα εξάμηνα σπουδών και πριν από τις εξετάσεις πιστοποίησης (Αρθ 1 § 2). Η έναρξη της πρακτικής άσκησης γίνεται την πρώτη (1η) και δέκατη πέμπτη (15) ημέρα κάθε μήνα. Όταν η πρακτική άσκηση πραγματοποιείται συνεχόμενα (εξάμηνο πρακτικής άσκησης) η εγγραφή στο 5ο εξάμηνο γίνεται ταυτόχρονα με την έναρξή της.

Το ωράριο καθορίζεται στις έξι (6) έως οκτώ (8) ώρες ημερησίως, πρωί ή απόγευμα, ποτέ όμως νύχτα (5 ημέρες εβδομαδιαίως), και πραγματοποιείται με ευθύνη των υπευθύνων των φορέων απασχόλησης και με την εποπτεία των Ι.Ε.Κ.,

σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις για την ημερήσια και εβδομαδιαία διάρκεια εργασίας, όπως αυτές προβλέπονται από τη σχετική νομοθεσία. Οι ασκούμενοι δεν πρέπει να απασχολούνται την Κυριακή και τις επίσημες αργίες.

Σε ορισμένες ειδικότητες η πρακτική άσκηση θεωρείται ως αναγνωρισμένη προϋπηρεσία για χορήγηση άδειας άσκησης επαγγέλματος. Επιπλέον στο άρθρο 12 § 1 (Μέριμνα για τους Εκπαιδευμένους) προβλέπεται ότι: «Οι εκπαιδευόμενοι στα Ι.Ε.Κ. κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησής τους ασφαρίζονται στο ΙΚΑ μόνο για την περίπτωση ατυχήματος, που οφείλεται στην άσκησή τους»³⁵.

Το επίδομα που καταβάλλεται μηνιαίως ανέρχεται στο ποσό των 307€ για τους σπουδαστές κάτω των 25 ετών και 352€ για τους σπουδαστές άνω των 25 ετών. Τα παραπάνω χρηματικά ποσά αφορούν πενθήμερη οκτάωρη εβδομαδιαία απασχόληση των σπουδαστών. Δηλαδή κάθε εβδομάδα προβλέπονται δύο (2) ημέρες ρεπό.

Κάθε καταρτιζόμενος που επιθυμεί να πραγματοποιήσει πρακτική άσκηση υποβάλλει αίτηση - δήλωση στο Ι.Ε.Κ. που φοιτά, με την οποία δηλώνει την υπηρεσία ή την επιχείρηση που τον έχει αποδεχθεί για πρακτική άσκηση. Ταυτόχρονα, υποβάλλει βεβαίωση, με την οποία ο εργοδότης βεβαιώνει ότι αποδέχεται τον καταρτιζόμενο για πρακτική άσκηση διάρκειας 960 ωρών, δηλώνει με σαφήνεια την έναρξη και λήξη της περιόδου της πρακτικής άσκησης, περιγράφει το αντικείμενο εργασίας της επιχείρησης και το αντικείμενο της απασχόλησης του καταρτιζόμενου, καθώς και ότι αποδέχεται την εποπτεία του έργου της πρακτικής άσκησης.

Ο διευθυντής του Ι.Ε.Κ. εγκρίνει την έναρξη και το πρόγραμμα της πρακτικής άσκησης του καταρτιζόμενου, εφόσον κατά την κρίση του διαπιστώνει ότι ο καταρτιζόμενος θα απασχολείται σε θέματα της ειδικότητάς του. Επιπλέον, λαμβάνει υπόψη του ότι η επιχείρηση διαθέτει τα αναγκαία χαρακτηριστικά για την απρόσκοπτη διεξαγωγή της πρακτικής άσκησης. Στην περίπτωση που απορρίψει το σχετικό αίτημα του υποψηφίου για πρακτική καταρτιζομένου, οφείλει να δικαιολογήσει την απόφασή του με έγγραφη έκθεσή του προς τη Γ.Γ.Δ.Β.Μ.Ν.Γ.

Κάθε ασκούμενος τηρεί βιβλίο Πρακτικής Άσκησης, το οποίο διατίθεται από το Ι.Ε.Κ.. Στο βιβλίο αναγράφονται από τον ασκούμενο κατά εβδομάδα οι εργασίες με τις οποίες ασχολήθηκε, καθώς και συνοπτική περιγραφή των καθηκόντων που του

³⁵ http://repository.edulll.gr/edulll/bitstream/10795/3745/2/3745_%CE%A0A_IEK_full_11.11.pdf

ανατέθηκαν στο χώρο εργασίας. Κάθε εβδομαδιαία καταχώρηση ελέγχεται και υπογράφεται από τον υπεύθυνο/εκπαιδευτή της επιχείρησης ή υπηρεσίας για την παρακολούθηση των ασκουμένων. Μετά την ολοκλήρωση της πρακτικής άσκησης, ο καταρτιζόμενος υποβάλλει το βιβλίο Πρακτικής Άσκησης συμπληρωμένο με τις εβδομαδιαίες εκθέσεις, το χρόνο και το αντικείμενο απασχόλησης, τις ημέρες απουσίας και την επίδοσή του.

Οι ασκούμενοι οφείλουν να ενημερώσουν σε περίπτωση απουσίας τους την επιχείρηση που τους απασχολεί, καθώς και το Ι.Ε.Κ. από το οποίο εποπτεύονται Σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι απουσιάζουν συνεχόμενα πέραν των 15 εργάσιμων ημερών χωρίς να ενημερώσουν, ο Διευθυντής του Ι.Ε.Κ. δύναται με πράξη του να διακόψει την πρακτική³⁶.

5.2.2 Η εποπτεία και η αξιολόγηση της πρακτικής των σπουδαστών ΙΕΚ

Η εποπτεία, ο συντονισμός, η διασφάλιση της ποιότητας και η αξιολόγηση της πρακτικής άσκησης πραγματοποιούνται με ευθύνη του Διευθυντή του Ι.Ε.Κ. ή άλλου οριζόμενου από αυτόν προσώπου ως Συντονιστή ή/και Επόπτη Πρακτικής Άσκησης (κατά προτεραιότητα σχετικής ειδικότητας με την ειδικότητα των ασκούμενων, εφόσον υπάρχει). Οι επόπτες πρακτικής άσκησης είναι αρμόδιοι για την παρακολούθηση της παρουσίας του ασκούμενου, τη διασφάλιση της ποιότητας του περιβάλλοντος εργασίας του ασκούμενου, τον επιτόπιο έλεγχο της επιχείρησης και την τήρηση ατομικού φακέλου πρακτικής άσκησης με τις σχετικές μηνιαίες εκθέσεις προόδου. Πραγματοποιούν επισκέψεις στους χώρους πρακτικής άσκησης, χωρίς να έχει προηγηθεί ειδοποίηση, προκειμένου να ελέγξουν την παρουσία του ασκούμενου, εάν το αντικείμενο της πρακτικής άσκησης είναι σύμφωνο με τα δηλωθέντα, το περιβάλλον εργασίας, τον ατομικό φάκελο πρακτικής άσκησης κ.λπ.

Το Ι.Ε.Κ. τηρεί ατομικό φάκελο πρακτικής άσκησης για κάθε υποψήφιο. Στον ατομικό φάκελο πρακτικής άσκησης καταχωρούνται: η αίτηση - δήλωση του καταρτιζομένου η βεβαίωση του εργοδότη, η έγκριση για την έναρξη της πρακτικής άσκησης, η βεβαίωση για την επιτυχή περάτωση της πρακτικής άσκησης, το βιβλίο πρακτικής άσκησης, κάθε άλλο έγγραφο, έκθεση ή πρακτικό, που αφορά την έναρξη,

³⁶ <http://iekpeiraia.gr>

διεξαγωγή, εποπτεία, περάτωση ή διακοπή της πρακτικής άσκησης (π.χ. αποδεικτικά ασφάλισης στο ΙΚΑ)³⁷.

5.2.3 Απαλλαγή των σπουδαστών ΙΕΚ από την πρακτική άσκηση

Οι σπουδαστές των Ι.Ε.Κ. που έχουν συμπληρώσει τουλάχιστον 120 ημερομίσθια στην ειδικότητα που εγγράφονται, απαλλάσσονται, εφόσον το επιθυμούν, με υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 του ν. 1599/1986, από την υποχρέωση φοίτησης του εξαμήνου πρακτικής άσκησης και τους απονέμεται η Βεβαίωση Επαγγελματικής Κατάρτισης με την ολοκλήρωση των τεσσάρων εξαμήνων της θεωρητικής και της εργαστηριακής κατάρτισης. Οι σπουδαστές των Ι.Ε.Κ. που έχουν συμπληρώσει τουλάχιστον 40 ημερομίσθια στην ειδικότητα που εγγράφονται, προσμετρούνται αυτά στο χρόνο της πρακτικής άσκησης ή μαθητείας, εφόσον το επιθυμούν, με υπεύθυνη δήλωση του άρθρου 8 του ν. 1599/1986 (άρθρο 47, παρ. 3 του ν. 4264/2014 (Α' 118)).

5.3 Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης

Παρακάτω καταγράφονται τα στοιχεία που σχετίζονται με την πρακτική άσκηση των σπουδαστών της σχολής Α.Σ.Τ.Ε.Κ. και της σχολής Α.Σ.Τ.Ε.Ρ.

5.3.1 Πρακτική Άσκηση Σπουδαστών ΑΣΤΕΚ

Σκοπός της πρακτικής άσκησης είναι να δοθεί στους ασκούμενους φοιτητές/τριες η ευκαιρία να χρησιμοποιήσουν τις γνώσεις τους, να αναπτύξουν πρωτοβουλίες καθώς και η ανάληψη ευθυνών. Η πρακτική άσκηση πραγματοποιείται μετά το πέρας του Β', του Δ' και του ΣΤ' εξαμήνου από 01 Ιουλίου έως 30 Σεπτεμβρίου. Σε περίπτωση που δεν συμπληρωθεί ο απαιτούμενος αριθμός ωρών πρακτικής τα συγκεκριμένα εξάμηνα, θα πραγματοποιηθεί τις επόμενες περιόδους, εφόσον είναι υποχρεωτική για τη λήψη του πτυχίου.

Η τοποθέτηση των φοιτητών στα ξενοδοχεία γίνεται με βάση τη βαθμολογία τους και το έτος φοίτησης. Πιο συγκεκριμένα οι φοιτητές του Α' και του Β' έτους πηγαίνουν στα ξενοδοχεία με βάση τη βαθμολογία τους, και οι φοιτητές που βρίσκονται στο Γ' έτος σπουδών επιλέγουν τα ξενοδοχεία που θέλουν, αποστέλλουν το βιογραφικό τους και περνάνε από τη διαδικασία της συνέντευξης.

³⁷ <http://iekpeiraia.gr>

Κατά τη διάρκεια της υποχρεωτικής τρίμηνης κατ' έτος πρακτικής, οι φοιτητές έχουν την δυνατότητα να απασχοληθούν στα επισιτιστικά τμήματα του ξενοδοχείου και συγκεκριμένα στο σέρβις του εστιατορίου και του μπαρ, στο τμήμα της οροφοκομίας (housekeeping) ως βοηθός προϊσταμένης ορόφων, στο τμήμα της υποδοχής ή στη διεύθυνση του τμήματος τροφίμων και ποτών (Food and Beverage Department).

5.3.2 Πρόγραμμα Πρακτικής άσκησης ΑΣΤΕ

Ενδεικτικά παρατίθεται το πρόγραμμα της πρακτικής άσκησης ανά έτος σπουδών

Α' ΕΤΟΣ

Σπουδαστές-τριες

Βοηθητικές εργασίες στα Επισιτιστικά Τμήματα (Εστιατόριο – Μπαρ – Ταβέρνα), για 60 ημέρες.

Στα τμήματα της Κουζίνας, για 30 ημέρες.

ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

1. Ως Σερβιτόρος ή βοηθός, Tableau – Hostess
2. Ως βοηθοί ασκούμενοι

Β' ΕΤΟΣ

Σπουδαστές-τριες

1. Κύριες και βοηθητικές εργασίες για 30 ημέρες στο Τμήμα Υποδοχής – Θυρωρείου, ως έναντι.

ΥΠΟΔΟΧΗ – ΘΥΡΩΡΕΙΟ

Ανάθεση εργασιών και υπευθυνοτήτων που πραγματοποιούνται στο χώρο της Υποδοχής

1. Κύριες εργασίες για 30 ημέρες στα Επισιτιστικά Τμήματα, ως έναντι.

ΕΠΙΣΙΤΙΣΤΙΚΑ ΤΜΗΜΑΤΑ

Ανάθεση αυξημένων δραστηριοτήτων και υπευθυνοτήτων στα διάφορα επισιτιστικά τμήματα σύμφωνα πάντα και με την δυνατότητα του σπουδαστή.

Σπουδάστριες

1. Κύριες εργασίες για ένα 30 ημέρες στα Τμήματα του HOUSE KEEPING, ως έναντι

Σπουδαστές

1. Όσοι επιθυμούν ομοίως ως άνω, διαφορετικά παραμένουν στο Τμήμα Υποδοχής- Θυρωρείου για 30 ακόμα ημέρες.

ΟΡΟΦΟΙ – ΠΛΥΝΤΗΡΙΟ – ΛΙΝΟΘΗΚΗ

Ως βοηθοί προϊσταμένης στους ορόφους – πλυντήριο – λινοθήκη.

Γ' ΕΤΟΣ

Σπουδαστές-τριες

1. Κύριες εργασίες σε όλα τα Τμήματα της Υποδοχής (FRONT & BACK OFFICE), για 60 ημέρες.
- 2 Κύριες και βοηθητικές εργασίες στα Τμήματα Λογιστηρίου- Διαχείρισης, Ελέγχου, Αποθήκης, FOOD & BEVERAGE για 30 ημέρες.

Σε περίπτωση που το Ξενοδοχείο προσφέρει και άλλες δραστηριότητες π.χ. Συνεδριακό Κέντρο, κλπ, επιβάλλεται και η συμμετοχή των σπουδαστών στις δραστηριότητες αυτές ως βοηθοί ασκούμενοι³⁸.

5.4 ΤΕΙ

Οι κανόνες που διέπουν την πρακτική άσκηση των φοιτητών και των φοιτητριών των ΤΕΙ Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων παρατίθεται παρακάτω.

5.4.1 Πρακτική Άσκηση σπουδαστών από ΤΕΙ

Η εξάμηνη πρακτική άσκηση πραγματοποιείται μετά το τελευταίο εξάμηνο σπουδών και εφ' όσον ο σπουδαστής έχει παρακολουθήσει με επιτυχία τα 2/3 των μαθημάτων του προγράμματος σπουδών του, υπό την προϋπόθεση ότι στα οφειλόμενα δεν περιλαμβάνονται μαθήματα ειδικότητας (Ε5/4942/12.9.1989, τροποποίηση της Ε5/332/22 .01. 1986 παράγραφος .2. της Ε5/3196/ 14.5. 1987 παραγρ.1, και της Ε5/776/21.2.1983 ως προς τις προϋποθέσεις ενάρξεως της πρακτικής άσκησης των σπουδαστών Τ.Ε.Ι).

Με το Π.Δ. 174/85 (Φ.Ε.Κ.59/τ.Α' / 29 -3- 85) για την « Άσκηση στο επάγγελμα των σπουδαστών των Τ.Ε.Ι.», εισάγεται το πλαίσιο της οργάνωσης αλλά και εποπτείας και αξιολόγησης της πρακτικής άσκησης. Πιο συγκεκριμένα:

- καθορίζεται η διάρκεια της πρακτικής άσκησης σε έξι ημερολογιακούς μήνες. (άρθρο 2)(ή 24 ημερολογιακές εβδομάδες πενήτημερης εργασίας)

³⁸ <http://astcrete.edu.gr/%CF%80%CF%81%CE%B1%CE%BA%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CE%AC%CF%83%CE%BA%CE%B7%CF%83%CE%B7/>

- καθιερώνεται η εποπτεία της πρακτικής άσκησης, τόσο από τον φορέα απασχόλησης όσο και από το τμήμα (άρθρο 4, παραγρ.3, 4 και 6–άρθρο 7)

5.4.2 Σκοπός της πρακτικής άσκησης των φοιτητών

Σκοπός της πρακτικής άσκησης των φοιτητών - φοιτητριών των τμημάτων Τουριστικών Επιχειρήσεων των Τ.Ε.Ι. είναι να εξασκηθούν κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να είναι σε θέση να προγραμματίζουν, οργανώνουν, καθοδηγούν και ελέγχουν αποτελεσματικά και παραγωγικά δραστηριότητες τουριστικών επιχειρήσεων.

Συγκεκριμένα η πρακτική άσκηση αφορά τους γνωστικούς τομείς:

- διεύθυνση ξενοδοχείων: υπηρεσίες υποδοχής, όροφοι, εστιατόριο, μπαρ, κουζίνα, προμήθειες, τροφοδοσία, δεξιώσεις, τιμολόγηση, μάρκετινγκ - πωλήσεις, διοίκηση - εποπτεία προσωπικού ψυχαγωγία πελατών, διαχείριση πληροφοριακών συστημάτων και οικονομική διαχείριση.
- διεύθυνση τουριστικών γραφείων: κρατήσεις, εκδόσεις εισιτηρίων, σχεδιασμός και εκτέλεση ταξιδιού, συγκρότηση τουριστικού πακέτου, τιμολόγηση, πωλήσεις – μάρκετινγκ, διοίκηση – εποπτεία προσωπικού, συνοδοί ταξιδιού, διαχείριση πληροφοριακών συστημάτων, operator και διεύθυνση τουριστικών και ναυτιλιακών γραφείων.
- αεροπορικές εταιρείες : marketing- πωλήσεις, υπηρεσίες εδάφους, κρατήσεις, διαχείριση πληροφοριακών συστημάτων.
- μεταφορικές εταιρίες προσώπων (όχι CARGO): κρατήσεις, marketing- πωλήσεις, συνοδοί, κρουαζιερόπλοια, διαχείριση πληροφοριακών συστημάτων.
- αεροδρόμια - σταθμοί υποδοχής: εξυπηρέτηση πελατών, διαχείριση υπηρεσιών.
- δημόσιοι οργανισμοί τουρισμού, επιχειρήσεις τουριστικής ανάπτυξης: διαχείριση υπηρεσιών, διαχείριση προγραμμάτων, marketing - διαφήμιση.
- συνεδριακά και εκθεσιακά, πολιτισμικά κέντρα: διαχείριση υπηρεσιών, διοργάνωση συνεδρίων, εκθέσεων, marketing, φεστιβάλ, πωλήσεις παραστάσεων.
- ειδικά πολιτισμικά και αθλητικά γεγονότα: διαχείριση υπηρεσιών, διοργάνωση συνεδρίων, εκθέσεων, marketing, φεστιβάλ, πωλήσεις παραστάσεων.

- επιχειρήσεις τροφοδοσίας μονάδων μαζικής σίτισης: τροφοδοσία, κοστολόγηση, marketing, - διαφήμιση.
- επιχειρήσεις νέων μορφών τουρισμού: διαχείριση υπηρεσιών, τροφοδοσία, τιμολόγηση, marketing – πωλήσεις και διαχείριση προσωπικού.

5.4.3 Εργασιακοί χώροι της πρακτικής άσκησης των φοιτητών

Οι εργασιακοί χώροι για τη διεξαγωγή της πρακτικής άσκησης των παραπάνω σπουδαστών-στριών αναφέρονται στο άρθρο 3 του Π.Δ. 174/85 και ανήκουν είτε στο δημόσιο είτε στον ιδιωτικό τομέα, όπως αυτός προσδιορίζεται στο άρθρο 1 παρ.6 του Ν 1256/82 ή στον κοινωνικοποιημένο τομέα. Ειδικότερα η πρακτική άσκηση διεξάγεται κατά κύριο λόγο:

- (α) σε ξενοδοχειακές μονάδες που ανήκουν στις κατηγορίες «πολυτελείας» Α, Β, και Γ, και που είναι δυναμικότητας εξήντα (60) κλινών και άνω.
- (β) σε κρουαζιερόπλοια και στην Α' θέση μεγάλων επιβατικών πλοίων.
- (γ) σε εστιατόρια, καφετέριες, μπαρ, κέντρα διασκέδασης και κυλικεία σε τουριστικούς χώρους, που ανήκουν στις κατηγορίες «πολυτελείας».

5.4.4 Παροχές προς τους φοιτητές κατά την πρακτική άσκηση

Υπάγονται υποχρεωτικά στην ασφάλιση του Ι.Κ.Α. κατά του κινδύνου του ατυχήματος, σύμφωνα με την ισχύουσα κάθε φορά νομοθεσία, οι σπουδαστές της Τριτοβάθμιας Τεχνικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης κατά το χρόνο της πρακτικής τους άσκησης σε επιχειρήσεις του ιδιωτικού και δημοσίου τομέα και σε υπηρεσίες του δημοσίου και των Ν.Π.Δ.Δ. καθώς και επιχειρήσεις και οργανισμούς που ορίζονται από την παράγραφο 6 του άρθρου 1 του Ν. 1256/82.

Η ασφαλιστική εισφορά κατά επαγγελματικού κινδύνου υπολογίζεται σε ποσοστό 1% επί της καταβαλλόμενης κάθε φορά αποζημίωσης στον ασκούμενο σπουδαστή και σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις του Α.Ν. 1846/51. Το ύψος της προβλεπόμενης αποζημίωσης των ασκούμενων σπουδαστών Τ.Ε.Ι. καθορίζεται σε ποσοστό 80% επί του ημερομισθίου του ανειδίκευτου εργάτη, που ισχύει κάθε φορά, με βάση την Εθνική Γενική Συλλογική Σύμβαση Εργασίας. Η επιχορήγηση των επιχειρήσεων του ιδιωτικού τομέα που προσφέρονται για την πρακτική άσκηση των σπουδαστών των Τ.Ε.Ι., από τον Ο.Α.Ε.Δ., ανέρχεται σε ποσοστό 50% επί της

καταβαλλόμενης κάθε φορά αποζημίωσης και σύμφωνα με την παρ. 1 της παρούσης.
ΑΠΟΦΑΣΗ Γ.Σ. ΑΡ. ΠΡΑΚΤΙΚΟΥ 3/15-03-2006³⁹

5.5 Αρμοδιότητες και καθήκοντα των σπουδαστών

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να καθορίζονται τα καθήκοντα που έχει ο σπουδαστής κατά τη διάρκεια της πρακτικής του άσκησης. Θα ήταν παράληψη να μην συμπεριληφθούν στην παρούσα έρευνα ορισμένα από τα βασικά καθήκοντα των σπουδαστών που κάνουν πρακτική σε ξενοδοχεία πολυτελείας. Τα στοιχεία που ακολουθούν είναι ενδεικτικά και πηγάζουν από προϊσταμένους τμημάτων μεγάλων τουριστικών μονάδων που διαθέτουν πολυετή εμπειρία και συνεργασία με σπουδαστές.

Στην υποδοχή οι υποχρεώσεις του σπουδαστή είναι:

- έγκαιρη προσέλευση, καθαρή και περιποιημένη εμφάνιση, ευγενική και ήρεμη συμπεριφορά
- επικοινωνία με τους πελάτες, μεταφορά αιτημάτων, επιθυμιών ή παραπόνων στους υπαλλήλους υποδοχής, απάντηση σε τηλεφωνήματα
- παροχή πληροφοριών
- συνοδεία πελατών στην υποδοχή κατά την άφιξη και καλωσόρισμα
- δημιουργία φακέλων αφίξεων με κλειδιά και πληροφορίες του ξενοδοχείου
- κρατήσεις στα εστιατόρια και σε όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες τις οποίες παρέχει το ξενοδοχείο
- χρεώσεις τμημάτων με εποπτεία επαγγελματία υπαλλήλου.

Στο housekeeping:

- εκμάθηση των χώρων του ξενοδοχείου (εξωτερικοί χώροι και δωμάτια)
- τρόπος καθαρισμού των δωματίων και τι πρέπει να υπάρχει σε κάθε δωμάτιο
- διευθέτηση των παραγγελιών των πελατών, δηλαδή τοποθετεί στο δωμάτιο ότι επιπλέον παροχές ζητήσει ο πελάτης, π.χ. βραστήρα νερού
- καταγραφή των ρούχα των πελατών που στέλνονται για καθάρισμα
τακτοποίηση αποθήκης υλικού

Στο service:

- έλεγχος πόστου (σωστό στρώσιμο) σωστό set up τραπεζιών, σωστή στοίχιση
- παίρνουν παραγγελία από τον πελάτη

³⁹ <http://tour.teiwest.gr/files/entypa/PRAKTIKI%20ASKISI.pdf>

- προετοιμασία τραπεζαρίας

Στην κουζίνα:

- συμμετοχή στην προετοιμασία της κρύας και ζεστής κουζίνας
- τακτοποίηση αποθήκης τροφίμων
- παρακολούθηση του πλάνου καθαριότητας του χώρου της κουζίνας
- αναπληρώσεις φαγητών στο μπουφέ

Στο ζαχαροπλαστείο:

- προετοιμασία μπουφέ
- παρασκευή πρωινών εδεσμάτων και γλυκών
- στήσιμο και μάζεμα μπουφέ
- καθαρισμός χώρου
- συμμετοχή σε banquet

Στο φούρνο:

- παρασκευή ψωμιών
- παρασκευή ειδών πρωινού
- καθαριότητα χώρου
- στήσιμο μπουφέ

Στο κέντρο αισθητικής :

- εξυπηρέτηση πελάτη
- καθαριότητα χώρου
- υδροθεραπεία
- θεραπείες σώματος
- θεραπείες προσώπου
- manicure- pedicure
- αποτρίχωση

5.6 Επιτυχημένη πρακτική άσκηση

Η αποσαφήνιση των καθηκόντων των ασκούμενων και των προϊσταμένων / εποπτών πρακτικής άσκησης πριν από την έναρξη της συνεργασίας αποτελεί βασικό στοιχείο μιας επιτυχούς πρακτικής άσκησης (Beggs et al., 2006). Ωστόσο, αυτή η αποσαφήνιση δεν επιλύει απαραίτητα αποκλίσεις σε ότι αφορά τους επόπτες της πρακτικής άσκησης και στις αρμοδιότητες των ασκούμενων σπουδαστών. Υπάρχουν περιπτώσεις κατά τις οποίες παρατηρείται μια “απόκλιση” ανάμεσα σε αυτό που οι

μαθητές πιστεύουν ότι θα απασχοληθούν και στην αντίληψη που έχει ο επόπτης τους σχετικά με τα καθήκοντα τους.

Επιπρόσθετα, παρατηρούνται διαφορές σχετικά με την αντιληπτή ωφέλεια που πρέπει να αναζητηθούν σε μια πρακτική άσκηση. Ενώ οι σπουδαστές και οι επαγγελματίες συμφωνούν ότι οι μαθητές επωφελούνται από την απόκτηση πρακτικών εμπειριών σε μια θέση που συνδέεται άμεσα με τις φιλοδοξίες που αφορούν τη μελλοντική τους επαγγελματική σταδιοδρομία, οι μαθητές συχνά δίνουν βαρύτητα σε άλλες πτυχές όπως είναι η πλήρης απασχόληση και οικονομικές απολαβές που φαίνεται να έχουν μεγάλη σημασία στην επιλογή μιας συγκεκριμένης πρακτικής άσκησης (Garrett & Bauer, 1995, Hite & Bellizzi, 1986).

Εκτός από τη διατύπωση αρμοδιοτήτων, είναι σημαντικό οι εκπαιδευτικοί του τουρισμού να καθοδηγήσουν τους σπουδαστές και να τους βοηθήσουν στην κατανόηση των ζητούμενων εμπειριών που πρέπει να στοχεύσουν σε μια πρακτική άσκηση. Σύμφωνα με τους Rothwell και Kazanas (2004), υπάρχουν σύγχρονες προσεγγίσεις για την κατάρτιση στην εργασία που δίνουν έμφαση στην κατάρτιση των αρχάριων από έμπειρους εργαζόμενους που διαθέτουν όχι μόνο τις δεξιότητες που απαιτούνται για την εκπλήρωση των καθηκόντων αλλά και τις απαραίτητες δεξιότητες ως εκπαιδευτές. Επιλέγοντας τέτοιους εκπαιδευτές που είναι και καλοί επαγγελματίες αλλά μπορούν παράλληλα να μεταδώσουν τις γνώσεις, οι εταιρείες μπορούν να επιτύχουν συνέπεια στο περιεχόμενο της κατάρτισης, τις μεθόδους και τα αποτελέσματα (Rothwell and Kazanas 2004, Felicen et al., 2014).

5.7 Στόχοι και μαθησιακά οφέλη πρακτικής άσκησης

Οι σπουδαστές μέσω της πρακτικής άσκησης μπορούν να αναπτύξουν ικανότητες σε διάφορους γενικούς τομείς διαχείρισης, συμπεριλαμβανομένης της ηγεσίας, των ανθρώπινων πόρων, τη διαπροσωπική επικοινωνία, την επίλυση προβλημάτων, την ομαδική εργασία, τον προγραμματισμό και τη λήψη αποφάσεων (Bell & Schmidt, 1996). Σύμφωνα με τους Parveen και Mirza (2012) οι στόχοι της πρακτικής άσκησης των σπουδαστών είναι οι ακόλουθοι:

- απόκτηση μιας πρώτης εμπειρίας - για τους περισσότερους φοιτητές - σχετικής με το επάγγελμα και επαγγελματική ένταξη στο χώρο
- ανάδειξη των δεξιοτήτων των ασκουμένων
- ανάπτυξη επαγγελματικής συνείδησης

- δημιουργία ενός διαύλου αμφίδρομης και ουσιαστικής επικοινωνίας καθώς και μετάδοσης πληροφοριών μεταξύ εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και επιχειρήσεων
- εξοικείωση των σπουδαστών με το εργασιακό περιβάλλον και τις απαιτήσεις του επαγγελματικού χώρου
- κατανόηση του στόχου ενός επαγγέλματος και των μελλοντικών προοπτικών των συνθηκών εργασίας.
- καλλιέργεια ευνοϊκών συνθηκών για τη δημιουργική συνάντηση διαφορετικών επαγγελματικών κλάδων
- ενθάρρυνση της αυτενέργειας καθώς επίσης και της επαγγελματικής επινοητικότητας των πρακτικά ασκούμενων
- ουσιαστική αφομοίωση της γνώσης μέσα από τη διαδικασία της επαγγελματικής εξάσκησης
- ομαλή μετάβαση των φοιτητών από το χώρο της θεωρίας τους στο χώρο της πράξης, των επιχειρήσεων και των οργανισμών.

5.7.1 Για τους φοιτητές

Σκοπός της πρακτικής άσκησης είναι να δοθεί στους ασκούμενους η ευκαιρία για την ανάπτυξη πρωτοβουλιών και την ανάληψη ευθυνών. Κατά τη διάρκεια της πρακτικής πρέπει να δοθεί σημασία στο κριτικό πνεύμα καθώς και στην ανάπτυξη πρωτοβουλιών από την πλευρά των μαθητευομένων. Εξυπακούεται ότι η συμμετοχή σε όλες τις εργασίες θα πρέπει να γίνεται με την καθοδήγηση των υπευθύνων του εκάστοτε τμήματος. Οι διδάσκοντες στον τουριστικό κλάδο έχουν εντοπίσει διάφορα πλεονεκτήματα και οφέλη από το πρόγραμμα πρακτικής άσκησης από την άποψη της εκπαίδευσης. Πιστεύουν ότι η πραγματική εμπειρία ζωής και η επαγγελματική ανάπτυξη των φοιτητών είναι μία από τις πιο επωφελείς πτυχές ενός προγράμματος πρακτικής άσκησης. Οι μαθητές πρέπει να έχουν την ευκαιρία να εφαρμόσουν τη θεωρία και να επιτύχουν μια “ισορροπία μεταξύ επαγγελματικού και θεωρητικού περιεχομένου” (Airey, 1996).

Σύμφωνα με Calloway και Beckstead (1995), η εμπειρία της πρακτικής εξοικειώνει τους μαθητές με τις πρακτικές δεξιότητες, τη βελτίωση των κοινωνικών τους σχέσεων, τους δίνει κίνητρα για μελλοντική μάθηση και ενισχύει τους κοινωνική προσωπικότητα. Η πρακτική άσκηση είτε είναι προαιρετική, είτε

υποχρεωτική προσφέρει αρκετά οφέλη στους σπουδαστές. Μαζί με το πτυχίο ή το δίπλωμα αποτελεί το διαβατήριο για την ευκολότερη πρόσβαση στην αγορά εργασίας. Η συνεργασία με επαγγελματίες και ειδικούς του τουριστικού κλάδου, δίνει τη δυνατότητα απόκτησης εμπειριών η οποία αποτελεί θεμέλιο για την έναρξη της επαγγελματικής σταδιοδρομίας. Οι σπουδαστές στα πλαίσια της πρακτικής τους άσκησης καλούνται να αντιμετωπίσουν καταστάσεις και να μελετήσουν περιπτώσεις σε πραγματική στιγμή και όχι μόνο μέσα από θεωρητικά παραδείγματα. Παράλληλα γνωρίζονται με μελλοντικούς συνάδελφους και εργοδότες. Άλλωστε δεν είναι λίγες οι φορές που μετά το πέρας της πρακτικής άσκησης, προσφέρθηκε κανονική εργασία σε φοιτητές οι οποίοι εντάχθηκαν στην μόνιμα στην ομάδα της επιχείρησης. Επιπρόσθετα αμείβονται και κάνουν χρήση όλων των παροχών που προσφέρει η επιχείρηση όπως για παράδειγμα σίτιση, διαμονή σε δωμάτια προσωπικού, δωρεάν μετακίνηση. Έχουν ευκαιρίες δικτύωσης τόσο με επαγγελματίες όσο και με άλλους σπουδαστές που κάνουν πρακτική.

Έρευνα που πραγματοποιήθηκε ανάμεσα σε 132 φοιτητές του Πανεπιστημίου Wake Forest απεικονίζει τη σημασία των νέων γνώσεων που κατακτώνται κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης (Martin & Wilkerson, 2006). Αποτελεί σημαντικό κομμάτι της εκπαίδευσης δεδομένου ότι αντιπροσωπεύει την επαφή των φοιτητών με τον εργασιακό χώρο και αποτελεί τη σύνδεση της θεωρίας με την πράξη. Η εφαρμογή της αποκτηθείσας γνώσης στην αγορά εργασίας μπορεί να οδηγήσει στην ανάπτυξη επιχειρηματικότητας των τελειόφοιτων. Επιπροσθέτως, βοηθάει στο σωστό προσανατολισμό του φοιτητή ο οποίος ενδέχεται να μην έχει προσδιορίσει τους επαγγελματικούς του στόχους (Jones et al., 2002).

5.7.2 Για τις επιχειρήσεις

Οι ξενοδοχειακές μονάδες που απασχολούν φοιτητές/τριες, έχουν τη δυνατότητα να αξιοποιήσουν τις δεξιότητες, τις επίκαιρες γνώσεις, καθώς και τις ιδέες νέων ανθρώπων με ελάχιστο οικονομικό κόστος, ενώ επιπροσθέτως δημιουργούν τις υποδομές των μελλοντικών τους αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό. Εκ παραλλήλου οι εργοδότες έχουν την ευκαιρία να βολιδοσκοπήσουν τους πιθανούς, μελλοντικούς υπαλλήλους τους, χωρίς να αναλαμβάνουν μακροπρόθεσμες δεσμεύσεις. Σύν τοις άλλοις έχουν άμεση συμμετοχή στην κατάρτιση των μελλοντικών διευθυντικών στελεχών των επιχειρήσεων τους (Pauze, Johnson & Miller, 1989).

Ο Rothman (2007) εξήγησε ότι η άσκηση είναι ένα σημαντικό κομμάτι στα πλαίσια των προσλήψεων για πολλές εταιρείες, όπου ένα συγκεκριμένο τμήμα διαχειρίζεται συχνά το πρόγραμμα πρακτικής άσκησης με τα εκπαιδευτικά ιδρύματα. Αυτό γίνεται με τη λογική ότι μέσα από τους σπουδαστές θα εκπαιδευτεί το μελλοντικό προσωπικό της εταιρείας και θα επεκταθεί δεδομένου ότι ανάμεσα στους φοιτητές που κάνουν την πρακτική τους θα υπάρξει μακροπρόθεσμη συνεργασία (Rothman, 2007). Σε μελέτη (Lord, Sumrall & Sambandam, 2011) στις ΗΠΑ που πραγματοποιήθηκε μεταξύ 160 επιχειρήσεων που πρόσφεραν θέσεις πρακτικής άσκησης σε προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι η ωριμότητα των φοιτητών, η ανάληψη πρωτοβουλίας και ευθυνών μπορούν να επηρεάσουν την απόδοση, το οποίο με τη σειρά του οδηγεί στην ικανοποίηση της επιχείρησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ

6.1 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού

Βασική επιδίωξη της κάθε επιχείρησης και οργανισμού αποτελεί η επίτευξη των στόχων που έχει ορίσει, με την αποτελεσματικότερη χρήση των οικονομικών, τεχνικών και ανθρώπινων πόρων που διαθέτει. (Χατζηπαντελή, 1999). Τις τελευταίες δεκαετίες η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού έχει υποστεί αρκετές διαφοροποιήσεις επηρεασμένη από εσωτερικές και εξωτερικές περιβαλλοντικές επιδράσεις. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα από μια διοικητική λειτουργία με μικρή επιρροή στη διοίκηση, να μετατραπεί σε μια πηγή βιώσιμου ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος σε παγκόσμια οικονομική κλίμακα στα πλαίσια δράσης κάθε οργανισμού (Ferris et al., 1999). Η Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων αποτελεί μία εξαιρετικά σημαντική λειτουργία της επιχείρησης, αφού οι άνθρωποι αποτελούν τον πιο σημαντικό και κρίσιμο παράγοντα επιτυχίας κάθε οργανωμένης ανθρώπινης δραστηριότητας.

6.1.1 Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού στα ξενοδοχεία

Η ποιότητα των υπηρεσιών στον τομέα του τουρισμού αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα ζητήματα τα οποία αντιμετωπίζουν οι εμπλεκόμενες επιχειρήσεις δεδομένου ότι η ποιότητα των υπηρεσιών και οι ανθρώπινοι πόροι θεωρούνται ιδιαίτερης σπουδαιότητας άξονες πάνω στους οποίους στηρίζεται η αποτελεσματικότητα και βιωσιμότητα των τουριστικών επιχειρήσεων (Soteriades & Varvaressos, 2006, Theocharis, 2008).

Αρμοδιότητα των διευθυντών του τμήματος προσωπικού είναι να εισηγηθούν διαδικασίες, προγράμματα και πολιτικές τα οποία θα κάνουν την επιχείρηση ένα ελκυστικό μέρος εργασίας και να δημιουργήσουν το κατάλληλο περιβάλλον, το οποίο θα συμβάλλει στην αφομοίωση νέων ειδικοτήτων δεδομένου ότι θα είναι θετικό στις καινοτομίες και τις αλλαγές ελαχιστοποιώντας ταυτόχρονα τις εσωτερικές πιέσεις που έχουν αρνητικό αντίκτυπο στην επιχείρηση. Σύμφωνα με την Πρινιανάκη (1995), μια τουριστική επιχείρηση μέσω της διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού μπορεί να ωφεληθεί στα ακόλουθα:

- δημιουργία καλού εργασιακού κλίματος

- ενεργή συμμετοχή του προσωπικού στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών
- επίτευξη των στόχων της γενικής διοίκησης
- ικανοποιημένοι πελάτες
- καλή φήμη της εταιρείας
- περισσότερα κέρδη για την επιχείρηση
- ελαχιστοποίηση της αντικατάστασης των εργαζομένων

Στις μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες θεωρείται απαραίτητη η λειτουργία τμήματος προσωπικού το οποίο να είναι κατάλληλα οργανωμένο και επαρκώς επανδρωμένο με άτομα εξειδικευμένα σε θέματα ανθρώπινου δυναμικού. Τα άτομα που το στελεχώνουν ασχολούνται με την πρόβλεψη αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό, την προσέλκυση προσωπικού, την πρόσληψη, την ανάπτυξη, καθώς επίσης και την καλύτερη και ομαλή προσαρμογή του ανθρώπινου δυναμικού της. Επίσης, το γραφείο προσωπικού φροντίζει και για την εκπαίδευση του προσωπικού, το οποίο πρέπει να ανανεώνει συνεχώς τις γνώσεις του. Παράλληλα ασχολείται με την αξιολόγηση του προσωπικού, να φροντίζει για την ύπαρξη καλών εργασιακών σχέσεων. Διευθετεί προβλήματα, δίνει λύσεις και γνωστοποιεί τα αιτήματα των εργαζομένων στη διοίκηση. Σε μικρότερα ξενοδοχεία η ύπαρξη τμήματος προσωπικού αποδεικνύεται ιδιαίτερα δαπανηρή και για το λόγο αυτό υπεύθυνος για θέματα προσωπικού είναι η διεύθυνση του ξενοδοχείου ή / και έχουν ανατεθεί αρμοδιότητες σε εξωτερικούς συνεργάτες όπως για παράδειγμα η έκδοση της μισθοδοσίας σε λογιστικό γραφείο (Λαλούμης και Ρούπας, 1996).

6.1.2 Οργάνωση και τμηματοποίηση ενός ξενοδοχείου

Οργάνωση ορίζεται ως η διάρθρωση ρόλων ενός συνόλου ατόμων που δραστηριοποιούνται για την επίτευξη συγκεκριμένων σκοπών (Koontz & O'Donnell, 1980). Στην τουριστική επιχείρηση η οργάνωση σχετίζεται με (Λαλούμης, 2015):

- την ομαδοποίηση των δραστηριοτήτων σε τμήματα
- την ανάθεση κάθε τμήματος σε ένα στέλεχος
- τη διάρθρωση των τμημάτων και τη διαμόρφωση της οργανωτικής δομής των θέσεων εργασίας

Σύμφωνα με τον Taylor (1911) στις μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες με τον καταμερισμό εργασίας δημιουργείται ένας μεγάλος αριθμός τμημάτων. Ανάλογα με το μέγεθος και τον τύπο του ξενοδοχείου ποικίλλει και ο αριθμός των τμημάτων. Η βασική διάκριση των τμημάτων μιας ξενοδοχειακής μονάδας είναι (Λαλούμης και Ρούπας 1998):

- εκμετάλλευσης, τα οποία είναι εκείνα που δημιουργούν έσοδα όπως για παράδειγμα τα εστιατόρια, τα μπαρ και τα καταστήματα του ξενοδοχείου,
- υποστήριξης, τα οποία στηρίζουν τη λειτουργία των τμημάτων εκμετάλλευσης

Τα τμήματα υποστήριξης χωρίζονται σε δύο υποκατηγορίες και πιο συγκεκριμένα σε εκείνα που παρέχουν υπηρεσίες προς τους πελάτες χωρίς όμως να δημιουργούν έσοδα στην επιχείρηση. Τέτοια τμήματα αποτελούν η υποδοχή και οι δημόσιες σχέσεις. Και σε εκείνα τα οποία είναι απαραίτητα για να λειτουργήσει το ξενοδοχείο όπως είναι το λογιστήριο, η μηχανογράφηση και το τμήμα προσωπικού (Λαλούμης, 2015).

6.2 Έννοια της Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων

Η διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού αφορά το σύνολο των μέτρων, που συμβάλλουν στη δημιουργία κατάλληλων προϋποθέσεων μέσα στην επιχείρηση για τον προσδιορισμό των αναγκών, την πρόσληψη, την απασχόληση καθώς και την ανάπτυξη του προσωπικού και έχει σαν σκοπό τη μεγιστοποίηση της αποδοτικότητάς του (Φαναριώτης, 1997). Μπορεί να αποτελέσει «το κλειδί» μεταξύ εργοδότη και εργαζόμενου δημιουργώντας μια περισσότερο ουσιαστική και άμεση σχέση (Goldsmith et al., 1997). Η σύνδεση μεταξύ στρατηγικού σχεδιασμού και διοίκησης ανθρώπινων πόρων θα πρέπει να θεωρείται δεδομένη ούτως ώστε, σε βάθος χρόνου, να είναι εφικτή η έννοια της ανταγωνιστικής θέσης της επιχείρησης (Τερζίδης και Τζωρτζάκης, 2004).

6.3 Οι βασικές αρμοδιότητες του τμήματος προσωπικού

Πρωταρχικός στόχος του τμήματος ανθρώπινου δυναμικού είναι η εύρεση, η αποτελεσματική χρήση και η αξιοποίηση ατόμων στις κατάλληλες θέσεις εργασίας μέσα στην επιχείρηση ή στον οργανισμό. Η Διοίκηση των Ανθρώπινων Πόρων αποτελεί μια σημαντική επιχειρησιακή λειτουργία, αφού οι άνθρωποι αποτελούν τον πιο σημαντικό και κρίσιμο παράγοντα επιτυχίας κάθε οργανωμένης ανθρώπινης

δραστηριότητας. Οι βασικές αρμοδιότητες του τμήματος είναι οι παρακάτω (Λαλούμης και Ρούπας, 1996):

- πρόβλεψη αναγκών σε ανθρώπινο δυναμικό
- πρόσληψη ανώτερων στελεχών
- εκπαίδευση και ανάπτυξη μάνατζμεντ
- τεχνική εκπαίδευση
- σχεδιασμός εργασίας
- βελτίωση της παραγωγικότητας
- κίνητρα απόδοσης
- ασφάλεια των εργαζομένων
- ικανοποιητικές αμοιβές
- αξιολόγηση θέσης εργασίας
- επικοινωνία των εργαζομένων
- εργασιακές σχέσεις

6.4 Η σημασία του κανονισμού εργασίας στις ξενοδοχειακές μονάδες

Όπως κάθε επιχείρηση έτσι και τα ξενοδοχεία σχεδιάζουν και θέτουν σε εφαρμογή τις δικές τους πολιτικές, που περιλαμβάνουν τους στόχους τους, των οποίων η εφαρμογή περιλαμβάνει κατάρτιση προγραμμάτων και διαδικασιών καθώς επίσης κανονισμών με σκοπό την αποφυγή ανεξέλεγκτων δράσεων (Λαλούμης και Ρούπας, 1996). Αποτελείται από ξεκάθαρες οδηγίες, οι οποίες αφορούν τη δράση της διοίκησης τις οποίες δίνουν ο γενικός διευθυντής, ο διευθυντής προσωπικού και τα ανώτατα στελέχη της μονάδας.

Η πολιτική προσωπικού κρίνεται απαραίτητη για την ομαλή λειτουργία της τουριστικής επιχείρησης καθώς επεκτείνεται σε τομείς που επηρεάζουν τα κίνητρα, την παραγωγικότητα και την ασφάλεια των εργαζομένων κατά την εκτέλεση της εργασίας. Συντάσσεται από τον γενικό διευθυντή, τον υπεύθυνο του τμήματος ανθρώπινου δυναμικού και τα ανώτατα στελέχη της ξενοδοχειακής μονάδας και υφίσταται εγγράφως με την μορφή κανονισμού εργασίας με απώτερο στόχο να είναι πιο αποτελεσματική. Στον κανονισμό εργασίας καταγράφονται σημαντικά ζητήματα τα οποία διευθετούν θέματα πληρωμών, παραπόνων, προγραμματισμού αδειών, πολιτικής προαγωγών. Επιπρόσθετα, η καταγεγραμμένη πολιτική που ακολουθεί η επιχείρηση και οι γραπτές διαδικασίες βοηθούν στην ανάπτυξη και διατήρηση ικανοποιημένων και περισσότερο παραγωγικών εργαζομένων (Jenks, 1996).

Ο κανονισμός εργασίας για να έχει αποτελεσματικότητα θα πρέπει να:

- περιλαμβάνει έλεγχο εκτέλεσης βάσει αντίστοιχων σχεδίων και οδηγιών
- περιέχει συντονισμό σχεδίων και οδηγιών
- αποτελεί βάση μελλοντικών ενεργειών και αποφάσεων
- προσφέρει τα μέσα για μεταβίβαση εξουσίας
- εξασφαλίζει σταθερότητα σε θέματα προσωπικού
- διατηρεί το ηθικό των εργαζομένων
- δημιουργεί καλές σχέσεις με πελάτες και συνεργάτες
- εξυψώνει το γόητρο και την υπόληψη της μονάδας στο κοινό και στην αγορά εργασίας

Επομένως απαιτείται να περιλαμβάνει ανάπτυξη στην πολιτική προσλήψεων, αμοιβών, πρόσθετων παροχών και μεταβολών υπηρεσιακής κατάστασης (Λαλούμης και Ρούπας, 1996). Είναι αυτονόητο ότι για να υπάρχει ωφέλεια θα πρέπει να γνωστοποιηθεί ο κανονισμός κατά την πρόσληψη του προσωπικού.

6.5 Η μετάβαση των νέων από την εκπαίδευση στην αγορά εργασίας

Η επαγγελματική ένταξη των νέων στην αγορά εργασίας μελετάται μέσα από δύο επιστημονικές προσεγγίσεις, την πλευρά των οικονομολόγων και την πλευρά των κοινωνιολόγων. Οι οικονομολόγοι αναφέρονται κυρίως στον τρόπο συσσώρευσης του ανθρώπινου κεφαλαίου και στο πως η επαγγελματική ένταξη των νέων συνδέεται με τις διαδικασίες κατάτμησης της αγοράς εργασίας. Ενώ οι κοινωνιολόγοι, εστιάζουν στη διαδικασία επαγγελματικής κοινωνικοποίησης, και οι ερευνητές στις επιστήμες διοίκησης, στον τρόπο διαχείρισης των δεξιοτήτων, καθώς επίσης και στις δυνατότητες υποκατάστασης μεταξύ διαφορετικών κατηγοριών εργατικού δυναμικού (Καραμεσίνη, 2008). Τα τελευταία χρόνια στη διαδικασία της μετάβασης των νέων από την εκπαίδευση στην αγορά εργασίας παρατηρούνται ορισμένες αλλαγές εκ των οποίων οι κυριότερες είναι (Καραμεσίνη, 2008):

- η επιμήκυνση της διάρκειας της μετάβασης, δηλαδή οι νέοι εισέρχονται στην αγορά εργασίας μετά από την ηλικία των 30
- αρκετοί νέοι επιστρέφουν στα θρανία μετά από την εισαγωγή τους στην αγορά εργασίας
- μεγάλο ποσοστό εργάζεται παράλληλα με τις σπουδές του.

Οι αλλαγές αυτές οφείλονται κυρίως στην οικονομική ύφεση, στα μεγάλα ποσοστά ανεργίας και στις νέες μορφές απασχόλησης όπως είναι η εκ περιτροπής και η μερική απασχόληση. Σύμφωνα με τον Vernieres, η επαγγελματική ένταξη ορίζεται ως η διαδικασία σταθεροποίησης στην απασχόληση των ατόμων που ποτέ δεν συμμετείχαν στον ενεργό πληθυσμό. Επίσης σύμφωνα με τον Vincens, θεωρείται η αλλαγή καταστάσεων στο πλαίσιο μιας ατομικής διαδικασίας μετάβασης από μια αρχική σε μια τελική κατάσταση (Καραμεσίνη, 2006). Το ύψος της ανεργίας σε συνδυασμό με τις πρόσθετες μακρο-οικονομικές συνθήκες αποτελεί βασικό παράγοντα προσδιορισμού της ένταξης (Blanchflower & Freeman, 2000).

6.6 Η πυραμίδα των ανθρώπινων αναγκών

Ο Abraham Harold Maslow ήταν Αμερικανός ψυχολόγος, ο οποίος δημιούργησε μια κλίμακα ανθρώπινων αναγκών, που έγινε διάσημη ως η «πυραμίδα των αναγκών». Πιο συγκεκριμένα, μίλησε για τις φυσιολογικές ανάγκες, ασφάλειας, κοινωνικής αποδοχής, αυτοεκτίμησης και αυτογνωσίας. Τις βασικές ανάγκες που έχει ο άνθρωπος όπως για παράδειγμα την ανάγκη για αέρα, τροφή, ύπνο τις ονόμασε φυσιολογικές ανάγκες. Τις ανάγκες για στέγη, για υγεία, για ψυχολογική προστασία τις ονόμασε ανάγκες ασφάλειας. Τα δυο αυτά είδη αναγκών ικανοποιούν τα ζωικά ένστικτα. Ακολουθούν οι ανάγκες κοινωνικής αποδοχής οι οποίες αφορούν το κύρος και την κοινωνική αποδοχή. Στην συνέχεια, στις ανάγκες αυτο-εκτίμησης ο άνθρωπος έχει ανάγκη να παίρνει πρωταγωνιστικό ρόλο στη ζωή και να έχει δικές του ιδέες και πιστεύω⁴⁰.

Εικόνα 4 Πυραμίδα αναγκών του Maslow



Πηγή: <https://el.wikipedia.org/>

⁴⁰ <http://www.nostimonimar.gr/o-masloou-ke-i-piramida-ierarchisis-ton-anthropinon-anagkon/>

Σύμφωνα με τη Jay (2006), λανθάνει όποιος πιστεύει ότι η ιεράρχηση των αναγκών κατά Maslow σημαίνει ότι όλοι οι εργαζόμενοι υποκινούνται από τα ίδια πράγματα. Όπως αναφέρει: «*όλοι μπορεί να έχουν ανάγκη την δουλειά, αλλά αυτό που μπορεί να θεωρείται ως ικανοποιητική δουλειά για ένα άτομο, μπορεί να φαίνεται εντελώς απογοητευτική ή δίχως πρόκληση για κάποιο άλλο*» (Jay, 2006). Άλλωστε η ιεράρχηση των αναγκών κατά Maslow έγινε ενδεικτικά, άσχετα αν είναι η συνηθισμένη διάταξη.

6.7 Ανθρώπινες σχέσεις στον εργασιακό χώρο

Ο George Elton Mayo (1880 - 1949) χαρακτηρίστηκε ως ο πατέρας των “ανθρώπινων σχέσεων στον εργασιακό χώρο”. Ο Αυστραλός ερευνητής μετά από αρκετά πειράματα και συνεντεύξεις με το προσωπικό μιας βιομηχανίας στη Φιλαδέλφεια εντόπισε ότι οι εργαζόμενοι ένιωθαν ψυχική κόπωση μη έχοντας το αίσθημα της συναδελφικότητας. Οι προτάσεις του Mayo για διαλείμματα και χώρους ξεκούρασης είχαν πολύ καλά αποτελέσματα δεδομένου ότι ανέβηκε η παραγωγικότητα. Ουσιαστικά αυτό που απέδωσε ήταν η ανάπτυξη επικοινωνίας μεταξύ των συναδέλφων. Σε άλλη έρευνα που πραγματοποίησε σε μια γνωστή εταιρεία των ΗΠΑ, ο Mayo κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η συμπεριφορά των εργατριών εξελίχθηκε θετικά ανεβάζοντας την εργασιακή τους απόδοση εξαιτίας της συμμετοχής τους σε ένα πείραμα επειδή συμμετείχαν έστω και σαν “πειραματόανθρωποι” στα πλαίσια μιας αξιολόγησης και αντιμετωπίστηκαν ως “συνεργάτες”. Τα βασικά συμπεράσματα των ερευνών του είναι τα ακόλουθα:

- η ομαδική δουλειά εκδηλώνει διαφορετική συμπεριφορά σε αντίθεση με την επίτευξη του ίδιου στόχου ατομικά.
- τα μέλη μιας ομάδας εκτός από τις υλικές ανάγκες έχουν και πνευματικές, κοινωνικές και ψυχολογικές ανάγκες και αρέσκονται να αποτελούν ουσιαστικό κομμάτι του συνόλου
- ο άνθρωπος εργάζεται διαφορετικά όταν νιώθει ότι παρακολουθείται και το αντίθετο
- άλλο εκτελώ και άλλο συμμετέχω, άλλο εργάτης και άλλο συνεργάτης.

Άλλωστε όπως διατύπωσε και ο Chester J. Barnard (1866-1961) «*η εξουσία των managers δεν προέρχεται τόσο από τη θέση τους, όσο από την αποδοχή των υφισταμένων τους*» (Μακρυγιωργάκης, 2001).

6.8 Ο κατάλληλος άνθρωπος στην κατάλληλη θέση

Ιδιαίτερη σημασία και για την επιχείρηση, αλλά και για τον εργαζόμενο αποτελεί η τοποθέτηση του στην κατάλληλη θέση εργασίας, όπου μπορεί να αποδώσει το μέγιστο των δυνατοτήτων του αξιοποιώντας τις ακαδημαϊκές του γνώσεις και δεξιότητες. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την αυξημένη παραγωγικότητα και την καλύτερη απόδοση του.

6.9 Καλωσόρισμα και ενημέρωση των νεοπροσλαμβανομένων

Η ενημέρωση των νέων εργαζομένων στην επιχείρηση κρίνεται απαραίτητη για τη σωστή εκτέλεση των καθηκόντων καθώς και τη μετέπειτα λειτουργία της εταιρείας. Γνωρίζοντας τη φιλοσοφία της επιχείρησης και τους κανονισμούς δημιουργείται εξ αρχής ένα καλό κλίμα προγραμματισμού. Η καλή υποδοχή και η ξενάγηση στους χώρους της εταιρείας δρα θετικά στο νέο εργαζόμενο.

6.10 Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση

Το 1999 στη Λισσαβόνα θεσμοθετήθηκε η συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση μέσω χρηματοδοτούμενων προγραμμάτων. Τη δεκαετία του '90 τα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης ξεκίνησαν την υλοποίηση χρηματοδοτούμενων προγραμμάτων με τη μορφή σεμιναρίων σε συγκεκριμένες πληθυσμιακές ομάδες ενηλίκων. Τα τελευταία χρόνια ο Λογαριασμός για την Ανεργία και την Επαγγελματική Κατάρτιση ΛΑΕΚ παρέχει τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να επιμορφώσουν το προσωπικό τους, χωρίς κόστος, δεδομένου ότι τα χρήματα των εκπαιδευτικών προγραμμάτων επιστρέφονται στην επιχείρηση που τα χορηγεί (Σιδέρης, 2005).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

7.1 Μεθοδολογία Έρευνας

Αρχικά η ερευνητική διαδικασία ξεκινάει με αφορμή έναν προβληματισμό και προσπαθεί να απαντήσει σε ένα ερευνητικό ερώτημα. Ο ερευνητής καλείται να σχεδιάσει τη μεθοδολογία την οποία θα υιοθετήσει σε σχέση με τον προβληματισμό του και σε συνάρτηση με το υπό εξέταση πεδίο και θέμα του. Η μεθοδολογία έρευνας αναφέρεται στις διαδικασίες, στα μέσα, στις μεθόδους και στις τεχνικές που θα επιλέξει για τη διεξαγωγή της έρευνας του ο ερευνητής (Δημητρόπουλος, 2004).

7.2 Σκοπός της έρευνας

Η παρούσα έρευνα, έχει ως σκοπό, αφενός την ανάλυση σε βάθος της υποχρεωτικής πρακτικής άσκησης των σπουδαστών τουριστικών σχολών της χώρας μας σε ξενοδοχεία πολυτελείας και αφετέρου, τη διερεύνηση πιθανών αλλαγών ως προς τη βελτίωση του θεσμού της πρακτικής άσκησης ως μέρους των τουριστικών σπουδών. Δεδομένου ότι η παρεχόμενη από κάθε τουριστικό προορισμό τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, επηρεάζει άμεσα το συνολικό τουριστικό του προϊόν, μέσω των προσφερόμενων υπηρεσιών του εργατικού δυναμικού των αντίστοιχων ξενοδοχειακών και άλλων τουριστικών επιχειρήσεων, κρίνεται απαραίτητη η βέλτιστη παροχή πρακτικής άσκησης. Άλλωστε οι σημερινοί σπουδαστές αποτελούν τους επαγγελματίες του μέλλοντος στον τουριστικό κλάδο, ο οποίος είναι η βαριά βιομηχανία της Ελλάδας.

Στόχος της παρούσας έρευνας ορίζεται η διερεύνηση του ρόλου της πρακτικής άσκησης σπουδαστών τουρισμού στις ξενοδοχειακές μονάδες πολυτελείας σε τρεις διαστάσεις: από την πλευρά των σπουδαστών, των ξενοδοχείων και των σχολών που παρέχουν τουριστική εκπαίδευση. Απώτερος σκοπός είναι η διατύπωση προτάσεων για βελτίωση του θεσμού της πρακτικής άσκησης.

7.3 Είδη έρευνας που χρησιμοποιήθηκαν

Υπάρχουν δύο ερευνητικές μέθοδοι: η ποιοτική έρευνα και η ποσοτική έρευνα (Kvale, 1996). Στην παρούσα έρευνα η οποία στοχεύει στην ανάλυση εις βάθος του θέματος, στην παρουσίαση του από όλες τις παραμέτρους του και στην προσέγγιση

από κάθε οπτική, και δεδομένης της ιδιαιτερότητας της φύσεως του θέματος, κρίθηκε αρτιότερο να χρησιμοποιηθούν και τα δύο είδη έρευνας, η ποιοτική και η ποσοτική.

7.3.1 Ανάλυση ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας

Σύμφωνα με τον Punch (1998), και η ποσοτική αλλά και η ποιοτική έρευνα αποσκοπούν στη διερεύνηση προσωπικών απόψεων οι οποίες διαφοροποιούνται ανάλογα με τη χρήση, την ανάλυση και τη συλλογή των δεδομένων. Επιπλέον, η διάκριση μεταξύ των δύο προσεγγίσεων εδράζεται κατά κύριο λόγο στις διαφορετικές λογικές που διέπουν την ερευνητική διαδικασία ξεκινώντας από το στάδιο της ερωτηματοθεσίας και του σχεδιασμού, και καταλήγοντας στην παραγωγή και ανάλυση των πληροφοριών που συλλέχθηκαν (Τσιώλης, 2011). Βασική διαφοροποίηση μεταξύ των δύο ερευνών αποτελεί το γεγονός ότι οι ποσοτικοί ερευνητές δουλεύουν με μικρό αριθμό μεταβλητών και χρησιμοποιούν πολλές περιπτώσεις, ενώ οι ποιοτικοί ερευνητές βασίζονται στη μελέτη μελετών περίπτωσης και πολλών μεταβλητών. Στην ποιοτική ανάλυση γίνεται προσπάθεια να ανακαλυφθούν οι παράγοντες που επηρεάζουν ή διαμορφώνουν συγκεκριμένα είδη συμπεριφοράς (Χρήστου, 1999: 219-220). Στον αντίποδα, η ποσοτική ανάλυση στηρίζεται στη στατιστική εφαρμόζοντας μαθηματικά μοντέλα, γραφήματα και στατιστικούς πίνακες και έτσι οδηγούνται στην ποσοτικοποίηση των στοιχείων (Clarke, 1999).

7.3.2 Η χρήση της συνέντευξης ως μέσου της ποιοτικής έρευνας

Στην ποιοτική έρευνα, η συνέντευξη αποτελεί την ευρέως διαδεδομένη μέθοδο για τη συλλογή δεδομένων. Πρόκειται για τη διαδικασία όπου ένα άτομο κάνει ερωτήσεις κι ένα άλλο απαντάει, υπάρχει αλληλεπίδραση και επικοινωνία μεταξύ των δύο προσώπων. Αποτελεί έναν έμμεσο τρόπο για τον ερευνητή ώστε να συλλέξει πληροφορίες για τις αντιλήψεις των ερωτηθέντων οι οποίοι κατευθύνονται από τον ερευνητή (Rubin & Rubin, 1995). Στην ποιοτική μέθοδο χρησιμοποιούνται διάφορα είδη συνεντεύξεων με ερωτήσεις οι οποίες αποσκοπούν στη κατανόηση και βέλτιστη ερμηνεία ενός ζητήματος. Επιπλέον, περιέχουν και διευκρινιστικές ερωτήσεις με σκοπό την απόκτηση παραπάνω πληροφοριών.

Η συνέντευξη μπορεί να είναι τυποποιημένη ή μη. Στην τυποποιημένη ή αλλιώς δομημένη συνέντευξη ο ερευνητής προβαίνει σε προκαθορισμένες ερωτήσεις.

Αυτό το είδος έχει αρκετές ομοιότητες με το ερωτηματολόγιο. Κατά συνέπεια όλοι οι συμμετέχοντες λαμβάνουν τις ίδιες ερωτήσεις με την ίδια διατύπωση από έναν ουδέτερο ερευνητή. Εν αντιθέσει, στην περίπτωση της μη τυποποιημένης συνέντευξης ή όπως αλλιώς ονομάζεται ημιδομημένης, οι ερωτήσεις μπορούν να διαφοροποιηθούν, να επαναδιατυπωθούν και να αλλάξει η σειρά τους. Η συγκεκριμένη μορφή αποτελεί μια πιο ευέλικτη μορφή συνέντευξης.

7.4 Επιλογή του δείγματος

Για να υπάρχει η καλύτερη δυνατή προσέγγιση επί του συγκεκριμένου θέματος και εφόσον εμπλέκονται τρεις ομάδες πληθυσμού από άποψη ιδιότητας κρίθηκε απαραίτητο να πραγματοποιηθούν τρεις έρευνες στις οποίες συμμετείχαν οι ακόλουθες ομάδες εμπλεκόμενων σε ό,τι αφορά στην πρακτική άσκηση σπουδαστών σε ξενοδοχεία πολυτελείας:

- οι σπουδαστές
- οι διευθυντές ξενοδοχείων πολυτελείας
- οι διευθυντές των σχολών τουριστικής εκπαίδευσης

Για να υπάρξει πλήρης εικόνα επί του θέματος, επιλέχθηκε η μικτή προσέγγιση η οποία συνδυάζει ποσοτικές και ποιοτικές μεθόδους ούτως ώστε να αξιοποιηθούν με το βέλτιστο πιθανό τρόπο τα πλεονεκτήματα της κάθε μεθόδου και να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικότερα τα αδύναμα σημεία.

7.4.1 Έρευνα σε σπουδαστές και φοιτητές

Στην περίπτωση των σπουδαστών και των αποφοίτων επιλέχθηκε η ποσοτική έρευνα με ένα δομημένο ερωτηματολόγιο⁴¹ με ερωτήσεις κλειστού και ανοικτού τύπου, τύπου κλίμακας Likert, καθώς επίσης και ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών .

Το δείγμα διακρίνεται σε δύο κατηγορίες :

- σπουδαστές / σπουδάστριες, φοιτητές / φοιτήτριες κρατικών και ιδιωτικών σχολών των οποίων η πρακτική αποτελεί μέρος των σπουδών και απασχολούνται σε ξενοδοχεία πολυτελείας σε όλη την Ελλάδα

⁴¹ Το ερωτηματολόγιο είναι διαθέσιμο στο παράρτημα της εργασίας

- εργαζόμενους σε ξενοδοχεία πολυτελείας που έχουν ολοκληρώσει τις σπουδές τους και έχουν κάνει την πρακτική τους σε ξενοδοχεία πολυτελείας στην Ελλάδα

Και στις δύο κατηγορίες οι ειδικότητες που επιλέχθηκαν είναι εκείνες οι οποίες υπάρχουν σε ξενοδοχεία πέντε αστέρων και ανοίγουν θέσεις πρακτικής σε σπουδαστές και φοιτητές προκειμένου να πραγματοποιήσουν την πρακτική τους. Αυτό σημαίνει ότι η έρευνα δεν περιορίστηκε μόνο σε ειδικότητες Υποδοχής και Μαγειρικής αλλά επεκτάθηκε σε περισσότερες. Πιο συγκεκριμένα οι ειδικότητες οι οποίες επιλέχθηκαν για την έρευνα ήταν:

- Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον Τουρισμό
- Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων & Επιχειρήσεων Φιλοξενίας
- Τεχνικός Μαγειρικής Τέχνης
- Τεχνικός Αρτοποιός -Ζαχαροπλαστικής
- Στέλεχος Μηχανογραφημένου Λογιστηρίου
- Τεχνικός Αισθητικής Τέχνης & Μακιγιάζ
- Βοηθός Φυσικοθεραπείας
- Ηλεκτρολόγος
- Τεχνικός Η/Υ

Το φάσμα των ηλικιακών ομάδων ήταν ευρύ, δεδομένου ότι δεν υπάρχουν ηλικιακοί περιορισμοί στη φοίτηση σε σχολές και γενικότερα στη μάθηση. Σε αυτό το σημείο κρίνεται σημαντικό να επισημανθεί ότι μέσα στο δείγμα υπήρξαν σπουδαστές ηλικίας άνω των σαράντα ετών που αποφάσισαν να αλλάξουν επαγγελματική πορεία και να ασχοληθούν με τον τουρισμό. Επιπλέον δεν υπήρχαν περιορισμοί στο φύλο των ατόμων, καθώς τα τουριστικά επαγγέλματα είναι διαδεδομένα και στα δύο φύλα.

Αφού ορίστηκε ο σκοπός της έρευνας, συντάχθηκε το αρχικό ερωτηματολόγιο, το οποίο αξιολογήθηκε και δέχθηκε τις απαραίτητες τροποποιήσεις ούτως ώστε να μην είναι κουραστικό για τους ερωτηθέντες αλλά και να εστιάσει σε συγκεκριμένα μέρη της έρευνας. Έτσι δημιουργήθηκε το τελικό ερωτηματολόγιο σε ηλεκτρονική μορφή. Πιο συγκεκριμένα η δημιουργία του έγινε με τη χρήση του Google Drive. Το Google Drive είναι υπηρεσία αποθήκευσης και συγχρονισμού αρχείων που παρέχεται από την Google και κυκλοφόρησε στις 24 Απριλίου του 2012. Δεν θα ήταν υπερβολή να χαρακτηριστεί ως ιδιαίτερα χρήσιμη εφαρμογή δεδομένου ότι επιτρέπει τη χρήση αποθηκευτικού νέφους, τον διαμοιρασμό αρχείων και την

συνεργατική επεξεργασία από τον χρήστη. Τα αρχεία που μοιράζονται δημόσια στο Google Drive μπορούν να αναζητηθούν με μηχανές αναζήτησης⁴².

Προκειμένου να γίνει εύρεση σπουδαστών που κάνουν πρακτική σε πολυτελή ξενοδοχεία ή / και έχουν ολοκληρώσει την πρακτική τους, έγινε προσέγγιση σχολών με προσφερόμενες τις παραπάνω ειδικότητες και μεγάλων ξενοδοχειακών μονάδων. Η αρχική προσέγγιση των ερωτηθέντων έγινε με τους παρακάτω τρόπους:

- μέσω social media (όπως είναι το facebook και το linkedin)
- τηλεφωνικά
- με email
- με προσωπική συνάντηση όπου ενημερώθηκαν για το σκοπό της έρευνας.

Στη συνέχεια εστάλη το ερωτηματολόγιο στην ηλεκτρονική τους διεύθυνση μαζί με μία σύντομη επιστολή σχετικά με το σκοπό της έρευνας καθώς και τον τρόπο συμπλήρωσης και υποβολής των απαντήσεων του ερωτηματολογίου. Ο κάθε ερωτώμενος καλούνταν να απαντήσει σε 15 ερωτήσεις και στη συνέχεια να πατήσει την ένδειξη “Υποβολή” για να καταχωρηθούν οι απαντήσεις του. Εκτός από την αποστολή του ερωτηματολογίου επιλεκτικά και ονομαστικά στο email του κάθε σπουδαστή χωριστά, έγινε και αποστολή της φόρμας στις σχολές προκειμένου να αναρτηθεί στις ηλεκτρονικές σελίδες τους. Επιπρόσθετα, το ερωτηματολόγιο κοινοποιήθηκε στο προφίλ των σχολών που διαθέτουν σελίδα στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και στη συγκεκριμένη περίπτωση στο Facebook.

Η συγκεκριμένη έρευνα πραγματοποιήθηκε κατά τους μήνες Αύγουστο και Σεπτέμβριο του 2017. Απάντησαν 175 σπουδαστές και απόφοιτοι.

7.4.1.1 Ανάλυση δομής ερωτηματολογίου σπουδαστών

Ξεκινώντας από τον τίτλο του ερωτηματολογίου διαφαίνεται με απλό και σαφή τρόπο το περιεχόμενο της έρευνας. Στη συνέχεια με μία απλή εισαγωγή παρουσιάζεται ο σκοπός της έρευνας ούτως ώστε να διαλευκανθούν τυχόν απορίες του ερωτώμενου και να προχωρήσει στη συμπλήρωση των ερωτήσεων που ακολουθούν χωρίς αμφιβολίες σχετικά με την παρούσα φόρμα.

Οι 2 πρώτες ερωτήσεις είναι δημογραφικές και αφορούν την ηλικία του ερωτώμενου και το φύλο του. Στην ερώτηση 3 ο ερωτώμενος πληκτρολογεί την

⁴² https://el.wikipedia.org/wiki/Google_Drive

ονομασία της σχολής στην οποία φοιτά ή έχει αποφοιτήσει. Επιλέχθηκε να γράψει ο καθένας τη σχολή του, λόγω του μεγάλου αριθμού δημόσιων και ιδιωτικών σχολών που υπάρχουν στη χώρα μας και στο εξωτερικό. Κατά συνέπεια θεωρήθηκε σημαντικό να μην παραλειφθεί κάποιο εκπαιδευτικό ίδρυμα. Στις ερωτήσεις 4, 5, 6 και 7 δίνεται η δυνατότητα πολλαπλών απαντήσεων, δηλαδή ο ερωτώμενος μπορεί να επιλέξει περισσότερες από μία απαντήσεις. Αντίθετα στις ερωτήσεις 1, 2, 8, 9, 10, 11, 12, 13 και 14 υπάρχει η δυνατότητα μίας μόνο επιλογής ανάμεσα στις απαντήσεις.

Καταβλήθηκε μεγάλη προσπάθεια να καλυφθούν όλα τα ζητούμενα της έρευνας, δια μέσου του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου, αποκλείοντας όμως την περίπτωση να χαρακτηριστεί κουραστικό και να αισθανθεί ο ερωτώμενος χρονοβόρα τη συμπλήρωση του. Για το λόγο αυτό περιελάμβανε μόνο 15 ερωτήσεις εκ των οποίων ορισμένες είχαν υπό-ερωτήματα. Πιο συγκεκριμένα η ερώτηση 9 είχε 20 υπό-ερωτήσεις και η ερώτηση 10 περιείχε 10 υπό-ερωτήματα. Με αυτή τη στρατηγική ο εκάστοτε σπουδαστής ή απόφοιτος απάντησε σε 43 συνολικά ερωτήσεις .

Θα πρέπει να τονιστεί το γεγονός ότι έγινε μεγάλη προσπάθεια να αποδοθεί το μεγάλο εύρος των απαντήσεων που υπάρχουν. Για να μειωθεί η πιθανότητα παραλήψεων προστέθηκε η επιλογή “Άλλο”. Με αυτήν παρέμβαση παρέχεται η δυνατότητα διαφορετικής απάντησης στον ερωτώμενο, από τις ήδη υπάρχουσες απαντήσεις. Αυτή η επιλογή αφορά τις ερωτήσεις 4,5,6 και 7.

Όλες οι ερωτήσεις ήταν υποχρεωτικό να απαντηθούν ανεξαρτήτως σειράς, εκτός από την τελευταία ερώτηση 15. Σε περίπτωση που ο ερωτώμενος παραλείψει μία από τις υποχρεωτικές ερωτήσεις και πατήσει το κουμπί “Υποβολή” εμφανίζεται μήνυμα το οποίο του υποδεικνύει την ερώτηση που δεν έχει απαντηθεί.

7.4.2 Έρευνα σε διευθυντές ξενοδοχείων πολυτελείας

Όσον αφορά τη δεύτερη έρευνα χρησιμοποιήθηκε η ποιοτική μορφή έρευνας κάνοντας χρήση ενός ημιδομημένου ερωτηματολογίου⁴³ με δέκα ερωτήσεις ανοικτού τύπου. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με γνώμονα την ιδιότητα και την εταιρεία απασχόλησης των ερωτώμενων. Σε αυτή την περίπτωση δεν λήφθηκαν υπόψη δημογραφικά στοιχεία ή άλλα χαρακτηριστικά . Η συγκεκριμένη έρευνα εστίασε σε διευθυντές ξενοδοχείων πολυτελείας .

⁴³ Το ερωτηματολόγιο είναι διαθέσιμο στο παράρτημα της εργασίας

Πραγματοποιήθηκε στην περιοχή της Ελούντας του Αγίου Νικολάου Κρήτης , και συγκεκριμένα στα ξενοδοχεία Elounda Beach, Elounda Bay Palace και Aquila Elounda Village. Τα παραπάνω ξενοδοχεία επιλέχθηκαν με γνώμονα τις προσωποποιημένες υπηρεσίες υψηλού επιπέδου που παρέχουν και την μακρόχρονη ιστορία τους. Ειδικότερα το Elounda Beach ήταν το πρώτο μεγάλο ξενοδοχείο πέντε αστέρων στην Ελόунτα.

Αρχικά έγινε τηλεφωνική επικοινωνία με τους διευθυντές των ξενοδοχείων, ούτως ώστε να γίνει η αρχική προσέγγιση. Στη συνέχεια και έπειτα από προσεκτική μελέτη πιθανών ερωτήσεων έγινε η επιλογή των πιο αντιπροσωπευτικών για την καλύτερη δυνατή προσέγγιση του θέματος. Ακολούθως, διενεργήθηκαν οι προγραμματισμένες προσωπικές συνεντεύξεις με πέντε διευθυντές των προαναφερθέντων ξενοδοχείων πολυτελείας. Πιο συγκεκριμένα τα στοιχεία των διευθυντών που έλαβαν μέρος στη συγκεκριμένη έρευνα είναι τα ακόλουθα:

- κος Ρασούλης Εμμανουήλ, Γενικός Διευθυντής της ΗΛΙΟΣ Α.Ε.
- κα Σαράφη Μαρία, Assistant Hotel Manager Elounda Beach
- κος Sgubin Edoardo, Residential Manager Elounda Beach
- κος Θεοδωρογλάκης Δημήτρης, Operation Manager Elounda Bay Palace
- κος Βολυράκης Μιχάλης, Γενικός Διευθυντής Aquila Elounda Village

Οι συνεντεύξεις έγιναν με προσωπική επικοινωνία και συνάντηση όπου οι απαντήσεις καταγράφηκαν με τη χρήση μαγνητοφώνου καθώς επίσης και χειρόγραφα. Σε εξαιρετικές περιπτώσεις λόγω αδυναμίας συνάντησης οι ερωτήσεις εστάλησαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και οι απαντήσεις αντιστοίχως. Οι συνεντεύξεις έλαβαν χώρα τον Σεπτέμβριο του 2017 και η διάρκεια της κάθε μίας συνέντευξης ήταν κατά μέσο όρο 40 λεπτά της ώρας.

7.4.2.1 Ανάλυση δομής ερωτηματολογίου διευθυντών ξενοδοχείων

Στη συγκεκριμένη έρευνα επιλέχθηκε η χρησιμοποίηση συνεντεύξεων σε βάθος. Για τους σκοπούς της έρευνας δημιουργήθηκε ημι-δομημένο ερωτηματολόγιο ερωτήσεων ανοικτού τύπου. Οι ερωτήσεις δηλαδή που πραγματοποιούνται είναι ανοιχτές κι επιτρέπουν στον ερωτηθέντα να απαντήσει χωρίς προκαθορισμούς. Οι ερωτήσεις αποσκοπούν στην άντληση πληροφοριών για τις αντιλήψεις και τη γνώμη των συμμετεχόντων Αρχικά υπάρχουν κάποιες εισαγωγικές ερωτήσεις με σκοπό τη

κατεύθυνση της συνέντευξης στο κυρίως θέμα. Στη συνέχεια υπάρχουν οι βασικές ερωτήσεις που αποτελούν και τον πυρήνα της συνέντευξης. Αναλυτικότερα:

- Οι ερωτήσεις 1, 2 και 4 αφορούν τον αριθμό των σπουδαστών που απασχολούνται στα ξενοδοχεία, την αναλογία συγκριτικά με τον αριθμό των εργαζομένων καθώς επίσης και τα εκπαιδευτικά ιδρύματα με τα οποία συνεργάζονται οι συγκεκριμένες ξενοδοχειακές μονάδες. Μπορούν να χαρακτηριστούν ως αναγνωριστικές και οι απαντήσεις τους είναι πολύ συγκεκριμένες. Δεν περιέχουν περιγραφή καθώς επίσης και προσωπικές απόψεις των ερωτηθέντων.
- Εν αντιθέσει, οι ερωτήσεις 3, 6, 7, 8, 10, 13 και 14 προσπαθούν να αποσπάσουν την προσωπική άποψη των ερωτηθέντων διευθυντών δίνοντας μεγάλη βαρύτητα στις γνώσεις τους και στην πολυετή πείρα τους.
- Στις ερωτήσεις 5, 9, και 11 ο κάθε ερωτώμενος καλείται να απαντήσει εμπειρικά βασιζόμενος/η στο τι συμβαίνει πραγματικά.
- Τέλος στην ερώτηση 12 ο ερωτώμενος διευθυντής / διευθύντρια καλείται να συμβουλευτεί τους σημερινούς σπουδαστές και κατ' επέκταση μελλοντικούς επαγγελματίες του τουρισμού.

Η διατύπωση των παραπάνω ερωτήσεων έγινε με τέτοιο τρόπο ούτως ώστε να αποδώσει τη συνολική εικόνα των εργοδοτών για την πρακτική άσκηση των σπουδαστών, λαμβάνοντας υπόψη το φόρτο εργασίας και την έλλειψη ελεύθερου χρόνου των διευθυντών.

7.4.3 Έρευνα σε διευθυντές σχολών

Η τρίτη διάσταση της έρευνας ολοκληρώνεται με την καταγραφή των απόψεων των διευθυντών των κρατικών και ιδιωτικών εκπαιδευτηρίων τουριστικών κατευθύνσεων, η οποία γίνεται και σε αυτή την περίπτωση με ποιοτική έρευνα. Η καταγραφή πραγματοποιείται με τη χρήση ενός ημι-δομημένου ερωτηματολογίου⁴⁴ αποτελούμενο από 7 αντιπροσωπευτικές ερωτήσεις ανοικτού τύπου που αφορούν τις προσφερόμενες ξενοδοχειακές σπουδές και το θεσμό της πρακτικής άσκησης.

Η επιλογή των σχολών έγινε με βάση τη συνεργασία τους με τα συγκεκριμένα ξενοδοχεία και με την ιστορία τους στην τουριστική εκπαίδευση Πρόκειται για

⁴⁴ Το ερωτηματολόγιο είναι διαθέσιμο στο παράρτημα της εργασίας

δημόσιες αλλά και ιδιωτικές σχολές που λειτουργούν στην Ελλάδα. Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε είτε με τη διενέργεια προσωπικών συναντήσεων με τους διευθυντές, είτε με αποστολή και απάντηση μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, καθώς επίσης και τηλεφωνικά. Οι συνεντεύξεις έλαβαν χώρα τον Σεπτέμβριο του 2017.

Τα στοιχεία των διευθυντών υπευθύνων των σχολών που έλαβαν μέρος στη συγκεκριμένη έρευνα είναι τα ακόλουθα:

- κος. Κλεισαρχάκης Γεώργιος, Διευθυντής της ΑΣΤΕΚ
- κος. Τζάβλας Ιωάννης, Διευθυντής του ΔΙΕΚ Αγίου Νικολάου
- κος. Λυκομήτρος Ιωάννης, του ΙΕΚ Ακμή Ηρακλείου
- κος. Πόγκας Ιωάννης, Υποδιευθυντής της σχολής Chef d' Oeuvre
- κα. Μακρυκώστα Αναστασία, Υπεύθυνη Εκπαίδευσης Τουριστικών και Επισιτιστικών Σπουδών

7.4.3.1 Ανάλυση δομής ερωτηματολογίου διευθυντών σχολών

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 7 ερωτήσεις ανάπτυξης εκ των οποίων οι ερωτήσεις 1 και 3 περιέχουν και δεύτερο υποερώτημα. Μέσω των ερωτήσεων ζητείται η άποψη των διευθυντών των σχολών για την τουριστική εκπαίδευση στη χώρα, για το θεσμό της πρακτικής άσκησης, τη συνεργασία με τα ξενοδοχεία καθώς επίσης και για τρόπους βελτίωσης όπου τυχόν χρειάζεται. Η γενική εικόνα του ερωτηματολογίου ακολουθεί μία απλή και εύκολα κατανοητή δομή. Οι απαντήσεις στηρίζονται στις γνώσεις και στην πείρα των διευθυντών των εκπαιδευτηρίων.

7.5 Ερευνητική τεχνική

Η ερευνητική τεχνική που χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή πληροφοριών είναι η δομημένη συνέντευξη, κατά την οποία ο ερωτώμενος, καλείται να απαντήσει σε προκαθορισμένες ερωτήσεις συγκεκριμένου αριθμού και περιεχομένου. Η συνέντευξη, *«κατά την οποία δύο πρόσωπα, αυτός που ερωτά και αυτός που ερωτάται αναπτύσσουν μια σχέση επικοινωνίας μεταξύ τους κατά την οποία ο πρώτος συγκεντρώνει από τον δεύτερο εκείνα τα στοιχεία που προβλέπει η έρευνα»* (Φραγκούλης, 2010), αποτελεί μία από τις από τις βασικότερες τεχνικές της ποιοτικής μεθόδου, προσφέροντας αρκετά πλεονεκτήματα όσον αφορά την συλλογή πληροφοριών.

Συγκεκριμένα, ο λόγος για τον οποίο κρίθηκε σκόπιμη η επιλογή της συγκεκριμένης τεχνικής, είναι ότι από μέσα από την άμεση επικοινωνία που υπήρξε με τους διευθυντές των ξενοδοχείων που έλαβαν μέρος στην έρευνα, έγινε εφικτή, όχι μόνο η καταγραφή αντιλήψεων αλλά και η διατύπωση των συναισθημάτων, η «φωνή» όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται από τον Eisner (1991). Προκειμένου να αποφευχθούν τυχόν αλλοιώσεις στα αποτελέσματα της έρευνας, οι ερωτήσεις της συνεντεύξεις ήταν ορθά δομημένες και εστίαζαν επί του θέματος.

7.6 Περιορισμοί κατά τη διαδικασία της έρευνας

Παρά την καλή προετοιμασία πριν από την εκκίνηση των ερευνών για την ανάλυση του συγκεκριμένου θέματος, προέκυψαν αρκετές δυσκολίες οι οποίες δυσχέραναν τη συλλογή των δεδομένων . Οι περισσότερες από αυτές οφείλονται στο γεγονός ότι οι έρευνες έλαβαν χώρα κατά τη διάρκεια της τουριστικής περιόδου όπου υπάρχει πολύς φόρτος εργασίας τόσο για τους διευθυντές των ξενοδοχείων όσο και για τους σπουδαστές που απασχολούνται στα πλαίσια της πρακτικής τους. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα να υπάρξουν αλλαγές στις προγραμματισμένες συνεντεύξεις, καθώς πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι η έρευνα έγινε κατά τη διάρκεια της θερινής περιόδου (full season). Παράλληλα υπήρξαν και οι αναμενόμενες παρεμβολές κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων για θέματα των ξενοδοχείων που έπρεπε να διευθετηθούν. Στις παραπάνω περιπτώσεις οι συνεντεύξεις έπρεπε να πραγματοποιηθούν σε ελάχιστο χρονικό διάστημα, χωρίς τη χρήση μαγνητοφώνου και οι απαντήσεις έπρεπε να διατυπωθούν εγγράφως. Επιπλέον, η έρευνα στις σχολές συνέπεσε με την περίοδο εγγραφών της νέας σχολικής χρονιάς, οπότε υπήρχαν αναβολές όσον αφορά την έγκαιρη απάντηση των ερωτηματολογίων. Επιπρόσθετα, άλλα ζητήματα τα οποία δυσκόλεψαν την έρευνα ήταν περισσότερο πρακτικής φύσεως όπως για παράδειγμα η ελλιπής γνώση βασικής χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή, καθώς επίσης ότι ορισμένοι σπουδαστές δεν διέθεταν e-mail ή δεν χρησιμοποιούσαν καν το email τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

8.1 Εισαγωγή

Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζονται τα στοιχεία τα οποία χαρακτηρίζουν τους ερευνώμενους που συμμετείχαν στην παρούσα ερευνητική διαδικασία. Τα άτομα αυτά ήταν διευθυντές ξενοδοχείων πολυτελείας, διευθυντές δημόσιων και ιδιωτικών σχολών τουριστικής εκπαίδευσης και σπουδαστές και απόφοιτοι τουριστικών σχολών που έκαναν ή έχουν ολοκληρώσει την πρακτική τους άσκηση σε ξενοδοχεία πολυτελείας.

Στη συνέχεια του κεφαλαίου παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα, οι απόψεις και οι προτάσεις των ερευνώμενων έτσι όπως προέκυψαν από τις διαδικασίες της έρευνας τριών διαστάσεων. Συγκεκριμένα, παρουσιάζεται η σπουδαιότητα και τα οφέλη της πρακτικής άσκησης τόσο για τους σπουδαστές όσο και για τις επιχειρήσεις. Επιπλέον προτείνονται τρόποι βελτίωσης του θεσμού της πρακτικής σε συνδυασμό με την αναβάθμιση της ποιότητας της παρεχόμενης τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα.

8.1.1 Αποτελέσματα της έρευνας των σχολών

Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα, όπως προέκυψαν από τη διεξαγωγή της έρευνας που έγινε και αφορά τις σχολές, συγκεκριμένα από τη χρήση των συνεντεύξεων σε τέσσερις πληροφορητές (key informants). Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων ακολουθεί τη ροή του οδηγού συνέντευξης που χρησιμοποιήθηκε .

Στην πρώτη ερώτηση που αφορά την επάρκεια της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα, υπάρχει σύγκληση απόψεων όσον αφορά τη σπουδαιότητα της τουριστικής εκπαίδευσης στην χώρα μας και όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο κος Ιωάννης Πόγκας, Υποδιευθυντής της σχολής Chef d' Oeuvre: *“Η τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα είναι εξαιρετικά σημαντική λόγω του ότι ο τουρισμός, σήμερα, αποτελεί την μοναδική βαριά βιομηχανία της χώρας και είναι ο βασικότερος τομέας που μπορεί να δώσει θέσεις εργασίας χωρίς περαιτέρω σημαντική αύξηση των επενδύσεων”* .

Από την άλλη πλευρά φαίνεται ότι ο κρατικός μηχανισμός χωλαίνει και δεν προσφέρει την κατάλληλη εκπαιδευτική επάρκεια στα μελλοντικά στελέχη του

τουρισμού. Άλλωστε η εξέλιξη της εποχής διαφαίνεται και στα τουριστικά επαγγέλματα ξεφεύγοντας από τα στερεότυπα όπως αναφέρει ο κος. Κλεισαρχάκης, Αναπληρωτής Διευθυντής της ΑΣΤΕΚ, και προχωρώντας στη δημιουργία νέων ειδικοτήτων π.χ., υπαλλήλων τουριστικών γραφείων, διερμηνείς, συνοδοί φροντίδας τουριστικών ομάδων, υπαλλήλων διασκέδασης & οργανώσεων (animation), οδηγοί σε γκρουπ, υπάλληλοι αθλητικών εκδηλώσεων, υπάλληλοι & συντηρητές ξενοδοχειακών εγκαταστάσεων κλπ, που δεν έχουν ακόμα ενταθεί στα οργανογράμματα της εκπαίδευσης γενικότερα.

Όπως χαρακτηριστικά απαντάει ο κος Τζάβλας Διευθυντής του Ι.Ε.Κ. Αγίου Νικολάου: *«θα πρέπει επιτέλους να υπάρξει σύνδεση και συνεργασία όλων των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων που παρέχουν τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα και να συμφωνήσουμε όλοι μας στα εξής:*

- πρέπει να αναδειξουμε επαγγελματίες που θα απαντούν στις ανάγκες της τουριστικής αγοράς,*
- πρέπει να δώσουμε μεγαλύτερη σημασία σε θέματα τεχνογνωσίας,*
- πρέπει να προσφέρουμε ευκαιρίες εκμάθησης των σύγχρονων τεχνολογιών της πληροφορικής».*

Όλες οι απόψεις τείνουν προς τη συνεργασία ιδιωτικού και δημόσιου φορέα, στην αναβάθμιση του προγράμματος σπουδών καθώς και στην υλοποίηση καινοτόμων ιδεών, ούτως ώστε να αναδειχθούν τα οφέλη που μπορεί να προσφέρει ο τουρισμός στο σύνολο της οικονομίας και της κοινωνίας.

Στη δεύτερη ερώτηση σχετικά με το ενδιαφέρον από την πλευρά των νέων για τουριστικές σπουδές τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα και δεδομένης της οικονομικής ύφεσης που αντιμετωπίζει η χώρα μας, οι νέοι στρέφονται όλο και περισσότερο σε επαγγέλματα που προσφέρουν σίγουρη επαγγελματική κατάσταση όπως είναι ο τουρισμός. Σύμφωνα με τον κο. Λυκομήτρο, Διευθυντή του Ι.Ε.Κ. Ακμή Ηρακλείου: *«τα τελευταία 5 χρόνια υπάρχει μια συνεχόμενη άνοδος ως προς την επιλογή τουριστικών επαγγελμάτων από τους νέους. Αυτό έχει να κάνει με το γεγονός ότι η χώρα μας αυξάνει κάθε χρόνο και σημειώνει ρεκόρ στην άφιξη επισκεπτών, οπότε ολοένα και περισσότεροι νέοι γνωρίζουν ότι έχουν μεγαλύτερη πιθανότητα να βρουν εργασία σε αυτό τον κλάδο. Η επιλογή του κλάδου σπουδών από την εποχή που ξεκίνησε η οικονομική κρίση, συνδέεται όλο και περισσότερο με την επαγγελματική*

αποκατάσταση, οπότε η επιλογή των τουριστικών σπουδών πραγματικά έχει αυξηθεί κατά πολύ σε όλες τις σχολές που προσφέρουν αντίστοιχα προγράμματα» .

Στον αντίποδα όμως αυτό έχει και αρνητικές επιπτώσεις, λόγω της μεγάλης και λανθάνουσας προβολής ορισμένων ειδικοτήτων και κατά συνέπεια λάθος επιλογής επαγγέλματος, για παράδειγμα ελάχιστοι νέοι ξέρουν τι πραγματικά υπάρχει πίσω από τον τίτλο του μάγειρα, του bartender, του σερβιτόρου ή των άλλων θέσεων που καλύπτουν τις υπηρεσίες του τουρισμού, όπως αναφέρει ο κος. Πόγκας .

Στην ερώτηση 3 σχετικά με την αξία της πρακτικής άσκησης των σπουδαστών και πόσο σημαντική είναι η διασύνδεση της θεωρητικής εκπαίδευσης με την πράξη στα τουριστικά επαγγέλματα καθώς και τα οφέλη για τους σπουδαστές, οι απόψεις όλων των ερωτηθέντων συγκλίνουν ότι η πρακτική άσκηση αποτελεί το σημαντικότερο κομμάτι της εκπαίδευσης. Ειδικότερα για τους σπουδαστές των κρατικών σχολών όπου δεν υπάρχει η δυνατότητα εκπαίδευσης σε πλήρως εξοπλισμένα εργαστήρια, η πρακτική άσκηση τους προσφέρει την ευκαιρία να εφαρμόσουν ή και να συμπληρώσουν στις θεωρητικές τους γνώσεις στην πράξη, γνωρίζοντας τις τάσεις και τις καινοτομίες της αγοράς, όπως μας εξηγεί ο κος. Κλεισαρχάκης. Έτσι αν και η εκπαίδευση σήμερα, έχει μείνει πίσω από τις ανάγκες της αγοράς αναγκάζεται να κάνει γοργά βήματα, και να επιταχύνει τον βηματισμό της για να συμπληρώνει συνεχώς την διαφορά που παρουσιάζει η θεωρία με την πράξη. Δια μέσου της πρακτικής άσκησης οι σπουδαστές διαμορφώνουν το επαγγελματικό τους προφίλ και αποκτούν τις πρώτες επαγγελματικές τους εμπειρίες, όπως χαρακτηριστικά αναφέρει η κα. Μακρुकώστα, Υπεύθυνη Εκπαίδευσης Τουριστικών και Επισιτιστικών Σπουδών, καθώς τα οφέλη για τον σπουδαστή είναι πολυάριθμα. Λόγου χάρι το να μάθει να συναναστρέφεται με ευθύνη και συνέπεια προς τους συναδέλφους του, εξοικειώνεται με το επάγγελμα και τονώνει τη δημιουργικότητα και φαντασία του. Τέλος ο κος Λυκομήτρος επισήμανε ότι είναι βασικό για τους σπουδαστές μαζί με το δίπλωμά τους να αποκτήσουν και εξάμηνη προϋπηρεσία σε μεγάλους Ξενοδοχειακούς Ομίλους χτίζοντας έτσι ένα βιογραφικό ανταγωνιστικό στην αγορά εργασίας.

Συνεχίζοντας στην ερώτηση 4 για το πόσο σημαντική είναι η πρακτική άσκηση για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις καθώς επίσης και τα οφέλη που αποκομίζουν οι ξενοδόχοι από την πρακτική άσκηση των σπουδαστών στις επιχειρήσεις τους, οι απαντήσεις των ερωτηθέντων συγκλίνουν στην άποψη ότι όπως ωφελούνται οι σπουδαστές, ωφελούνται και οι επιχειρήσεις. Πιο συγκεκριμένα οι

επιχειρήσεις δημιουργούν ένα δίκτυο επικοινωνίας με σχολές τουριστικής εκπαίδευσης διαμορφώνοντας έτσι το μέλλον του τομέα στην Ελλάδα. Παράλληλα η παρουσία των σπουδαστών, βοηθάει και στην εξοικονόμηση κόστους για την επιχείρηση, όμως τα πλεονεκτήματα του να εκπαιδεύσεις έναν επαγγελματία από την αρχή με τα κριτήρια που έχει ο κάθε όμιλος και να έχεις έναν έτοιμο επαγγελματία για τις επόμενες σεζόν, είναι πραγματικά σημαντικό, όπως αναφέρει ο κος. Λυκομήτρος. Είναι θετικό το γεγονός ότι η εκάστοτε ξενοδοχειακή μονάδα μπορεί να διαμορφώσει τον επαγγελματικό χαρακτήρα των σπουδαστών και να εμφυσήσει το όραμα της, όπως τονίζει ο κος. Κλεισαρχάκης. Ο κος. Πόγκας παραθέτοντας ένα παράδειγμα πρακτικής άσκησης από το εξωτερικό επισημαίνει ότι ο σπουδαστής που θα εργαστεί κατά τη διάρκεια της πρακτικής του άσκησης σε μια μονάδα 4* ή 5*, έρχεται σε επαφή με το πραγματικό του μελλοντικό εργασιακό περιβάλλον. Εφόσον δε δείξει υπερβάλλοντα ζήλο, πιθανότατα να βρεθεί να εργάζεται σαν επαγγελματίας σε αυτή την μονάδα την επόμενη χρονιά, με δεδομένο ότι θα υπάρχει στην μονάδα το ίδιο management. Το παράδειγμα που αναφέρει είναι: *“στην Ελβετία ένας εκπαιδευόμενος chef με 3 χρόνια σπουδές μαγειρικής, είναι υποχρεωμένος για κάθε χρόνο σπουδών να περνά 3 μήνες για εκπαίδευση στη δημόσια σχολή του και τους υπόλοιπους 9 σαν trainee, όπου ο chef της μονάδας που κάνει πρακτική είναι και ο καθοδηγητής του και ο αξιολογητής του. Φυσικά δεν νοείται να μην γίνεται αυτό ακριβοδίκαια και αξιοκρατικά σε ένα περιβάλλον όπου ο τουρισμός, τα πρότυπα και η εξυπηρέτηση είναι εθνικά assets”* .

Οι απαντήσεις που δόθηκαν στην ερώτηση 5 είναι ιδιαίτερα σημαντικές καθώς αφορούν τροποποιήσεις και βελτιστοποιήσεις του θεσμού της πρακτικής άσκησης στα ξενοδοχεία. Σύμφωνα με την κα. Μακρυκώστα θα πρέπει να ξεφύγουμε από το «εγώ» και να προτείνουμε το «εμείς» στη διαδικασία εκπαίδευσης. Το να ακούμε τους νεότερους τι έχουν να μας προτείνουν, μας εξελίσει και ως ανθρώπους αλλά και ως επαγγελματίες .

Ο κος Λυκομήτρος προτείνει βελτιώσεις στους χώρους διαμονής των σπουδαστών οι οποίοι θα πρέπει να τηρούν βασικά στάνταρ ώστε ένας σπουδαστής, που συνήθως είναι και η πρώτη φορά που μένει εκτός σπιτιού να είναι πιο εύκολο να προσαρμοστεί. Επιπλέον καλό θα είναι να υπάρχει σωστή αντιμετώπιση από το υπάρχον προσωπικό και να αντιμετωπίζεται ο μαθητής σαν μαθητής και όχι σαν έμπειρος συνεργάτης διότι μέσα στις συνθήκες πίεσης εξακολουθεί να εκπαιδεύεται και να μαθαίνει μέρα με τη μέρα, όπως τονίζει στη συνέντευξη του το τρίπτυχο

Σπουδαστής – Σχολή - Εκπρόσωπος Ξενοδοχείου να βρίσκεται σε συνεχή επαφή για την ομαλή διεξαγωγή της πρακτικής άσκησης, ώστε ότι θέματα προκύπτουν να λύνονται και όχι να μένουν μεταξύ εκπαιδευόμενου και προσωπάρχη. Επιπλέον ο κος Τζάβλας προτείνει να παρέχεται καλύτερη αμοιβή στους φοιτητές και να έχει μεγαλύτερη διάρκεια η πρακτική άσκηση.

Σύμφωνα με τον κο. Κλεισαρχάκη με την παραμονή με περισσότερο χρόνο σε κάθε θέση εργασίας, αφενός οι σπουδαστές θα έχουν περισσότερο χρόνο εκπαίδευσης και αφετέρου τη δυνατότητα να εκπαιδευτούν και να αντιμετωπίσουν περισσότερα αντίξοα περιστατικά στην καθημερινότητα τους. Η πρακτική η οποία χωρίζεται σε δύο τρίμηνα έχει περισσότερα θετικά στοιχεία συγκριτικά με την περίπτωση που θα γινόταν εξ ολοκλήρου σε συνεχή πρακτική διάρκειας έξι μηνών, δεδομένου ότι αν κάποιος σπουδαστής αντιληφθεί ότι δεν τον εκφράζει μελλοντικά η ειδικότητα που επέλεξε έχει το λιγότερο κόστος και τη δυνατότητα να το αλλάξει. Επιπλέον ένα ακόμα πρόβλημα είναι η πιστή εφαρμογή της πρακτικής άσκησης με τις διαρκές και μεταβαλλόμενες ανάγκες μιας ξενοδοχειακής επιχείρησης που πρέπει να προσαρμόζεται στις καθημερινές ανάγκες της αγοράς.

Επίσης στην ερώτηση 6 σχετικά με τους μαθητές που αναρωτιούνται αν οι τουριστικές σπουδές – ειδικά στη σημερινή δύσκολη εποχή – είναι μια καλή επιλογή για το μέλλον τους οι συμβουλές των ερωτηθέντων συγκλίνουν στο ότι είναι μία από τις καλύτερες επιλογές δεδομένων των συνθηκών. Όπως αναφέρει και ο κος Κλεισαρχάκης: *“Η σημερινή πραγματικότητα με την «κρίση» στη χώρα μας, έχει αλλάξει τα στερεότυπα μιας άλλης εποχής. Η αντοχή της Τουριστικής - Ξενοδοχειακής επιχειρηματικότητας επιβεβαιώνεται καθημερινά και έχει αλλάξει την θέση και την κατάταξη της από μια μικρο-μεσαία επιχείρηση σε μια βαριά βιομηχανία για τη χώρα και μάλιστα την κατατάσσει στην Α΄ θέση. Το τουριστικό-ξενοδοχειακό προϊόν, έχει περάσει από τη χαμηλή και μεσαία ζήτηση και κατανάλωση και έχει γίνει βασικό βιομηχανικό στοιχείο για το ΑΕΠ της χώρας μας”*.

Συνεχίζοντας με την άποψη του κου. Ιωάννη Πόγκα ο οποίος αναφέρει ότι: *“ο τουρισμός είναι η ελπίδα για ανάκαμψη, η ελπίδα για σταθερή εργασία, για καλά αμειβόμενη εργασία. Με δεδομένο ότι στην Ελλάδα αυτή τη στιγμή δεν αναπτύσσεται τίποτα περισσότερο για τον νέο που θέλει να δημιουργήσει, να δουλέψει, να κατακτήσει κορυφές, ο δρόμος είναι ένας και μοναδικός: Τουριστικές σπουδές. Όταν δεν υπάρχουν άλλες επιλογές τα τουριστικά επαγγέλματα είναι αυτά που δίνουν ελπίδα πλέον στους νέους ανθρώπους. Με μια καλή σχολή και καλό επίπεδο αγγλικών ο νέος μπορεί να*

δοκιμάσει την τύχη του όχι μόνο στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό με πολύ μεγάλες ελπίδες να γίνει ένας εξαιρετικός και περιζήτητος επαγγελματίας. Αρκεί να δουλέψει σοβαρά σε αυτά τα επαγγέλματα και να τολμήσει”.

Η κυρία Μακρυκώστα θεωρεί ότι είναι σημαντικό να ανασυγκροτηθεί η εικόνα της χώρας μας στο εξωτερικό, αλλά και να φανερωθεί η νέα κουλτούρα φιλοξενίας, η οποία οφείλει να ξεπεράσει την ερασιτεχνική νοοτροπία και να διαμορφώσει μια επαγγελματική συμπεριφορά απέναντι στις ανάγκες του τουρισμού. Ο κος Λυκομήτρος επίσης συμφωνεί ότι είναι μια πολύ καλή επιλογή σπουδών με πολύ υψηλό ποσοστό επαγγελματικής αποκατάστασης έναντι άλλων επιλογών. Άλλωστε όπως αναφέρει κατά τη διάρκεια της συνέντευξης ο Τουρισμός είναι ο βασικός πυλώνας της Ελληνικής Οικονομίας και κατά συνέπεια ίσως η πιο ασφαλή επιλογή για ένα νέο να επενδύσει εκεί το χρόνο και την εκπαίδευση του.

Τέλος, στην ερώτηση 7 ο διευθυντής του ΙΕΚ Ακμή Ηρακλείου προτείνει συνεργασία με τον κάθε ξενοδοχειακό όμιλο που συνεργάζεται με τη σχολή ώστε να γίνονται εκπαιδεύσεις στους σπουδαστές πριν ξεκινήσουν την πρακτική άσκηση, για παράδειγμα 15 μέρες πριν, όπου να εξοικειώνεται πιο γρήγορα με το χώρο εργασίας και τις απαιτήσεις. Είναι βασικό για το σπουδαστή να έχει μια περίοδο προσαρμογής στο χώρο και να γνωρίσει τους συνεργάτες ώστε όταν ξεκινήσει επίσημα ο χρόνος της πρακτικής να είναι και πνευματικά πιο έτοιμος να αντεπεξέλθει. Η πρακτική άσκηση είναι αυτή που θα τον βοηθήσει να αγαπήσει ή να παρατήρει το επάγγελμα, οπότε όσο καλύτερα είναι προετοιμασμένος από τη σχολή και τον όμιλο που θα τον υποδεχθεί, τόσο περισσότερο θα βοηθηθεί στην ολοκλήρωση της πρακτικής του με επιτυχία. Κατά συνέπεια το όφελος για το σπουδαστή, τη σχολή και το ξενοδοχείο είναι μεγάλο.

8.1.2 Αποτελέσματα της έρευνας των ξενοδοχείων

Στην παρούσα ενότητα παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα, όπως προέκυψαν από τη διεξαγωγή της έρευνας που έγινε και αφορά ξενοδοχεία πολυτελείας, συγκεκριμένα από τη χρήση των συνεντεύξεων σε πέντε πληροφορητές (key informants). Τα άτομα αυτά ήταν διευθυντές ξενοδοχείων πολυτελείας στην περιοχή της Ελούντας. Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων ακολουθεί τη ροή του οδηγού συνέντευξης που χρησιμοποιήθηκε.

Στην πρώτη ερώτηση οι ερωτώμενοι απάντησαν σχετικά με τον αριθμό των σπουδαστών που απασχολούν στα ξενοδοχεία τους την τρέχουσα τουριστική περίοδο

2017 και στη συνέχεια για την αναλογία σπουδαστών – εργαζόμενων. Σύμφωνα με τις απαντήσεις στην εταιρεία ΗΛΙΟΣ ΑΕ στα ξενοδοχεία Elounda Beach και Elounda Bay Palace απασχολήθηκαν την τρέχουσα περίοδο (2017) 53 σπουδαστές προς 427 εργαζόμενους. Στο ξενοδοχείο Aquila Elounda Village οι σπουδαστές είναι 30 προς 187 εργαζόμενους.

Στη δεύτερη ερώτηση η οποία αφορά τα τμήματα των ξενοδοχείων που απασχολούνται οι σπουδαστές οι απαντήσεις επικεντρώνονται στα ακόλουθα τμήματα:

- Υποδοχή
- Guest Relations
- Housekeeping
- Κρατήσεις
- Food and Beverage, κουζίνα και σέρβις εστιατορίων και μπαρ
- Spa

Στην ερώτηση 3 οι απαντήσεις για τη σημαντικότητα των σπουδαστών είναι ιδιαίτερα ενθαρρυντικές αφού συμβάλλουν στην ομάδα προσφέροντας δυναμική και επικοινωνιακή ευελιξία όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο κος. Βολυράκης Μιχάλης, General Manager of Aquila Elounda Village. Πέρα όπως από τα όρια των ξενοδοχείων είναι ιδιαίτερα σημαντικοί για το μέλλον του τουρισμού. Όπως αναφέρει ο κος. Sgubin Edoardo, Residential Manager of Elounda Beach, αποτελούν την τωρινή επένδυση στο μέλλον του τουρισμού.

Συνεχίζοντας στην ερώτηση 4 η οποία αφορά τα εκπαιδευτικά ιδρύματα με τα οποία συνεργάζονται τα ξενοδοχεία προκειμένου να δώσουν την ευκαιρία στους σπουδαστές να πραγματοποιήσουν την πρακτική τους άσκηση οι απαντήσεις περιλαμβάνουν τόσο δημόσιες όσο και ιδιωτικές σχολές. Συνολικά είναι 10 με 12 δημόσιες και ιδιωτικές σχολές μεταδευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας τουριστικής κατεύθυνσης.

Στην ερώτηση 5 η οποία αφορά τα χαρακτηριστικά που θα πρέπει να έχει ο ιδανικός σπουδαστής για να απασχοληθεί στο ξενοδοχείο σας στα πλαίσια της πρακτικής του άσκησης οι ερωτώμενοι απάντησαν: θέληση για μάθηση, όραμα, όρεξη για δουλειά, ακεραιότητα χαρακτήρα, σοβαρότητα, τεχνική και θεωρητική κατάρτιση, καθώς επίσης σιγουριά ότι αυτό το επάγγελμα τους ταιριάζει. Σύμφωνα με τον κο. Sgubin, το 50% των σπουδαστών δεν είναι και τόσο σίγουροι ότι θα

ακολουθήσουν το συγκεκριμένο επαγγελματικό κλάδο. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να αγαπάει τη δουλειά του. Άλλωστε όπως τονίζει ο κος Ρασσούλης, Γενικός Διευθυντής ΗΛΙΟΣ Α.Ε.: *«ο ιδανικός σπουδαστής θα πρέπει να έχει μία ευχάριστη προσωπικότητα, καλό χαρακτήρα και να εκτελεί τα καθήκοντα του έχοντας την προσωπική ικανοποίηση ότι του αρέσει αυτό που καλείται να κάνει»* .

Στην έκτη ερώτηση η οποία ζητάει από τους διευθυντές να απαντήσουν αν θεωρούν τους σπουδαστές ότι έχουν την απαιτούμενη θεωρητική εκπαίδευση ώστε να ανταποκριθούν με επιτυχία στις εργασίες που τους αναθέτουν, οι απαντήσεις είναι στην πλειοψηφία τους είναι αρνητικές. Ο κος Θεοδωρογλάκης, Operations Manager Elounda Bay Palace αναφέρεται συγκεκριμένα στον παλαιότερο τύπο σχολών όπου επικρατούσε περισσότερη πρακτική εκπαίδευση στην καθημερινότητα των σπουδαστών και πειθαρχία.

Στην έβδομη ερώτηση οι απαντήσεις αξιολόγησης για την απόδοση των σπουδαστών ήταν κατά μέσο όρο ικανοποιητικές όσον αφορά τις γνώσεις, το ωράριο και την υπευθυνότητα. Στο κομμάτι των πρωτοβουλιών όπως τόνισε η κα. Σαράφη, Assistant Hotel Manager of Elounda Beach, καλύτερα να μην λαμβάνουν πρωτοβουλίες δεδομένου ότι βρίσκονται ακόμα σε εκπαιδευτικό στάδιο. Προς αποφυγή λαθών καλύτερα να ακολουθούν τις εντολές των προϊσταμένων τους. Γενικά η συνολική απόδοση είχε καλή βαθμολογία.

Στην ερώτηση 8 η οποία αφορά τα οφέλη που αποκομίζει ένας σπουδαστής ο οποίος κάνει την πρακτική του άσκηση σε ένα ξενοδοχείο πολυτελείας οι απαντήσεις περιλαμβάνουν την εμπειρία εργασίας σε πραγματικές συνθήκες και αποτύπωση ρεαλιστικής εικόνας όσον αφορά τη θέση εργασίας για την οποία εκπαιδεύεται,. Επιπλέον στους σπουδαστές παρέχεται η ευκαιρία να συναναστραφούν με άλλους επαγγελματίες του χώρου.

Στην ερώτηση 9 οι ερωτώμενοι απάντησαν κατηγορηματικά ότι από άποψη απαιτήσεων είναι ελαστικοί με τους σπουδαστές σε σχέση με τους επαγγελματίες, ενώ από άποψη σεβασμού όλοι είναι ίσοι. Άλλωστε όπως χαρακτηριστικά αναφέρει ο κος Βολυράκης: *“Η μεγαλύτερη διαφορά μεταξύ μαθητή και επαγγελματία, είναι ότι ο πρώτος δικαιούται να διατυπώνει ερωτήσεις προκειμένου να μάθει, ενώ ο δεύτερος είναι υποχρεωμένος να γνωρίζει”* .

Στη δέκατη ερώτηση όλοι οι διευθυντές απάντησαν ομόφωνα ότι η ιδανική πρακτική άσκηση διαρκεί 4 με 5 μήνες, θεωρώντας ότι οι 2 πρώτοι μήνες είναι προσαρμογής. Πιο συγκεκριμένα ο κος Ρασσούλης αναφέρει ότι το ιδανικό θα ήταν

ένα εξάμηνο πρακτικής άσκησης στα τμήματα Rooms Division (Reception, Reservations & Housekeeping) και ένα Εξάμηνο πρακτικής εξάσκησης στο τμήμα Τροφίμων και Ποτών (Food & Beverage Department).

Προχωρώντας στην ερώτηση 11, διαπιστώνεται ότι οι διευθυντές που ρωτήθηκαν είναι ιδιαίτερα θετικοί στο να προσφέρουν κανονική εργασία στους σπουδαστές, μετά την ολοκλήρωση της πρακτικής τους, εφόσον δείξουν ότι μπορούν να αντεπεξέλθουν και έχουν την απαραίτητη δυναμική στην εξέλιξη ικανοτήτων. Όπως τόνισε η κα. Σαράφη τα συγκεκριμένα ξενοδοχεία αποτελούν ένα φυτώριο των μελλοντικών επαγγελματιών του τουρισμού. Σε αυτή την ερώτηση πολύ χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα του κου. Ρασσούλη ο οποίος απαντάει κάνοντας αναφορά στο δικό του success story λέγοντας: *«Και εγώ ο ίδιος ξεκίνησα την πρακτική μου σαν σπουδαστής το 1973 και έγινα επαγγελματίας από 1-10-1973 ανεβαίνοντας επαγγελματικά στο ίδιο ξενοδοχείο και από 1-1-1980 ανέλαβα Rooms Division Manager (Προϊστάμενος Κρατήσεων, Υποδοχής και Δημόσιες Σχέσεις), από 1-1-1984 Υποδιευθυντής και από 1-1-1990 Γενικός Διευθυντής της Εταιρείας ΗΛΙΟΣ Α.Ε. (Elounda Beach & Elounda Bay Palace) μέχρι σήμερα. Σε αυτό το σημείο αξίζει να αναφερθεί ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των σπουδαστών που κάνουν πρακτική στα ξενοδοχεία μας συνεχίσουν επαγγελματίες και οι περισσότεροι προϊστάμενοι τμημάτων των ξενοδοχείων μας έχουν περάσει σαν σπουδαστές πρακτικής από τα ξενοδοχεία μας».*

Στην ερώτηση 12 οι διευθυντές που ρωτήθηκαν συμβουλεύουν τους σπουδαστές να αναζητούν τη συνεχή μάθηση ούτως ώστε να εξελιχθούν, να κρατάνε τις θετικές κριτικές, να εργάζονται συγκεντρωμένα, να ρωτάνε προκειμένου να μάθουν, να διαθέτουν υπομονή, να δείχνουν συναδελφική συμπεριφορά στους επαγγελματίες συναδέλφους τους και να αναζητούν τη συνεχή βελτίωση. Επίσης να ακολουθούν την αρχή ότι ο πελάτης έχει πάντα δίκιο και ότι ένας ευχαριστημένος πελάτης θα μας φέρει τουλάχιστον άλλους δύο φίλους του σαν καινούργιους πελάτες αλλά ένα δυσαρεστημένος πελάτης θα αποτρέψει τουλάχιστον επτά με δέκα μελλοντικούς μας πελάτες που θα ήθελαν να κάνουν διακοπές στο ξενοδοχείο μας.

Στην ερώτηση 13 που αφορά στην τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα, οι διευθυντές απάντησαν προτείνοντας τα παρακάτω:

- καλύτερη ποιότητα εισακτέων στις δημόσιες σχολές που έχουν συγκεκριμένα κριτήρια εισαγωγής και περισσότερη αυστηρότητα στον βαθμό εισαγωγής

- οι υποψήφιοι σπουδαστές να περνούν από προσωπική συνέντευξη από επιτροπή των σχολών πριν την ανακοίνωση των αποτελεσμάτων ούτως ώστε να εισάγονται οι φοιτητές που πραγματικά θα ήθελαν να υπηρετήσουν το τομέα του Τουρισμού
- δημιουργία σχολών αποκλειστικά για service και Restaurant Manager
- περισσότερα εργαστηριακά μαθήματα στις σχολές
- μεγαλύτερη διάρκεια πρακτικής άσκησης, δηλαδή περισσότερο από 3 μήνες

Τέλος, οι ερωτώμενοι τόνισαν ότι οι σχολές θα πρέπει να προετοιμάζουν καλύτερα τους σπουδαστές για την πρακτική τους καθώς και για την πραγματικότητα που θα αντιμετωπίσουν ως επαγγελματίες. Επίσης δεν παράλειψαν να αναφερθούν στη σπουδαιότητα του θεσμού της πρακτικής άσκησης για την πληρέστερη εξέλιξη των μαθητών.

8.1.3 Αποτελέσματα της έρευνας των σπουδαστών

Σε αυτή την ενότητα παρουσιάζονται οι απαντήσεις που δόθηκαν μέσω του ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου από τους σπουδαστές και τους αποφοίτους σχολών τουριστικής κατεύθυνσης οι οποίοι κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους απασχολήθηκαν σε ξενοδοχεία πολυτελείας που δραστηριοποιούνται στη χώρα μας.

Στις δύο πρώτες ερωτήσεις καταγράφονται τα δημογραφικά στοιχεία κυρίως για να γνωστοποιηθεί το είδος του δείγματος που έλαβε μέρος στην παρούσα έρευνα και για να υπάρχει μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα για τις επόμενες ερωτήσεις που ακολουθούν. Οι ερωτήσεις ακολουθούν την σειρά του ερωτηματολογίου.

Ξεκινώντας από την ερώτηση 1 αναφορικά με το φύλο των ερωτηθέντων προκύπτει ότι το σύνολο αποτελείται από 175 άτομα και των δύο φύλων με μικρή διαφορά μεταξύ τους σε ποσοστό 52,6 % γυναίκες και 47,4 % άντρες. Είναι εμφανές ότι οι γυναίκες έχουν εισέλθει σε μεγαλύτερο ποσοστό στην αγορά εργασίας, σε σχέση με τις παλαιότερες γενιές. Η αύξηση των θέσεων εργασίας στον τριτογενή τομέα, όπως είναι στη συγκεκριμένη περίπτωση τα ξενοδοχεία και το υψηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης δρουν θετικά στην ενίσχυση της γυναικείας απασχόλησης.

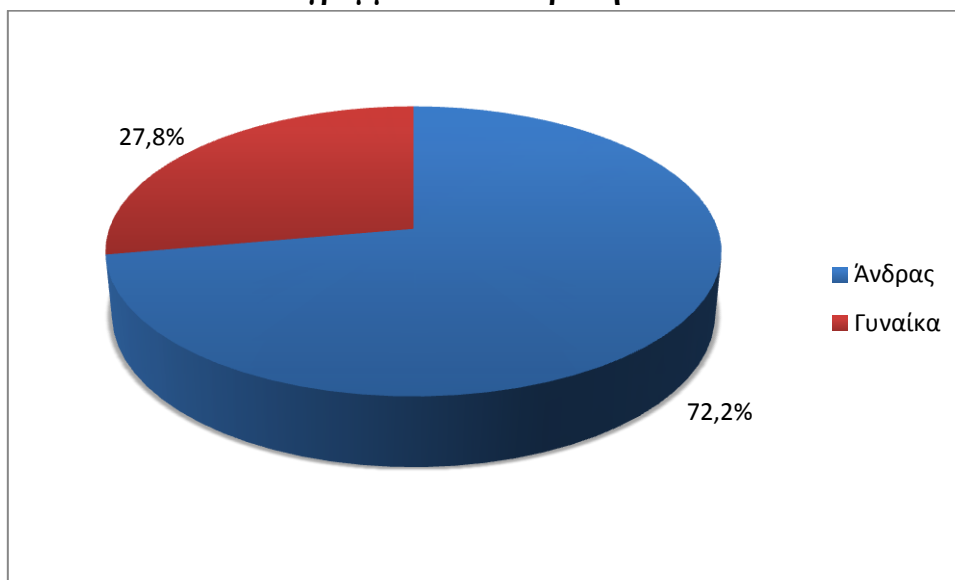
Στη δεύτερη ερώτηση σχετικά με την ηλικία, φαίνεται ότι συμμετείχαν άτομα όλων των ηλικιών, με μεγαλύτερο ποσοστό η ηλικιακή ομάδα 18-24 με ποσοστό 58,9 %. Ακολουθεί η επόμενη ηλικιακή ομάδα 25-34 με ποσοστό 34,3%. Επίσης απάντησαν εννέα άτομα ηλικίας 35-44 ετών και 3 άτομα ηλικίας άνω των 45 ετών.

Λαμβανομένων υπόψη των απαντήσεων στις δύο πρώτες ερωτήσεις, διαπιστώνουμε ότι η μάθηση δεν υπόκειται σε ηλικιακούς περιορισμούς.

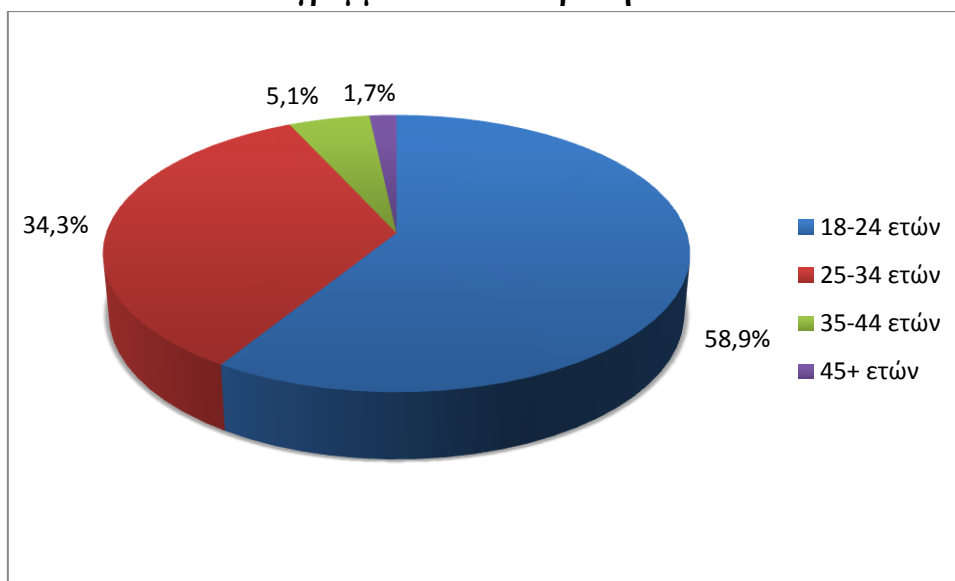
Πίνακας 1: Δημογραφικά χαρακτηριστικά

		N	%
Φύλο	Άνδρας	83	47,4
	Γυναίκα	32	52,6
Ηλικία	18-24 ετών	103	58,9
	25-34 ετών	60	34,3
	35-44 ετών	9	5,1
	45+ ετών	3	1,7
ΣΥΝΟΛΟ		175	100,0

Διάγραμμα 1: Φύλο ερωτηθέντων



Διάγραμμα 2: Ηλικία ερωτηθέντων

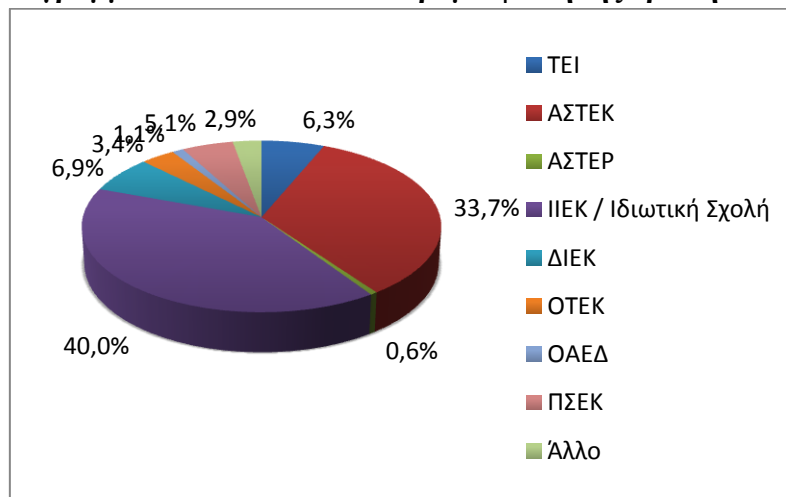


Στην ερώτηση 3 σχετικά με τη σχολή των σπουδαστών το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων σπούδασαν ή σπουδάζουν σε ιδιωτικά ΙΕΚ ή σε ιδιωτικές σχολές. Οι απαντήσεις τους αποτελούν το 40% επί του συνόλου. Ακολουθούν οι σπουδαστές της ΑΣΤΕΚ με ποσοστό 33,7%. Στη συνέχεια και με μεγάλη διαφορά από τα ιδιωτικά ΙΕΚ και την ΑΣΤΕΚ ακολουθούν τα δημόσια ΙΕΚ με ελάχιστη διαφορά ενός ατόμου από τα ΤΕΙ και ποσοστό 6,9% με 6,3% έναντι των ΤΕΙ. Οι άλλες σχολές κατέχουν πολύ μικρά ποσοστά κάτω του 10%, συγκριτικά με τα ιδιωτικά ΙΕΚ, την ΑΣΤΕΚ, τα δημόσια ΙΕΚ και τα ΤΕΙ. Πιο συγκεκριμένα οι ΠΣΕΚ με 9 σπουδαστές και ποσοστό 5,1%, οι σχολές του Υπουργείου Τουρισμού ΟΤΕΚ με 6 σπουδαστές και ποσοστό 3,4%. Επίσης απάντησαν 5 σπουδαστές διαφόρων άλλων σχολών με ποσοστό 2,9%, 2 σπουδαστές σχολών του ΟΑΕΔ με ποσοστό 1,1 % και ένας σπουδαστής της ΑΣΤΕΡ με ποσοστό 0,6%. Διαπιστώνουμε ότι οι περισσότεροι επενδύουν τις σπουδές τους σε ιδιωτικά εκπαιδευτήρια, γεγονός εκ διαμέτρου αντίθετο με την περίοδο οικονομικής ύφεσης που διανύουμε.

Πίνακας 2: Εκπαιδευτικό Ίδρυμα φοίτησης ερωτηθέντων

	N	%
ΤΕΙ	11	6,3
ΑΣΤΕΚ	59	33,7
ΑΣΤΕΡ	1	0,6
ΙΕΚ / Ιδιωτική Σχολή	70	40,0
ΔΙΕΚ	12	6,9
ΟΤΕΚ	6	3,4
ΟΑΕΔ	2	1,1
ΠΣΕΚ	9	5,1
Άλλο	5	2,9
ΣΥΝΟΛΟ	175	100,0

Διάγραμμα 3: Εκπαιδευτικό Ίδρυμα φοίτησης ερωτηθέντων



Πίνακας 3: Λόγοι απασχόλησης στον τουριστικό/ξενοδοχειακό κλάδο

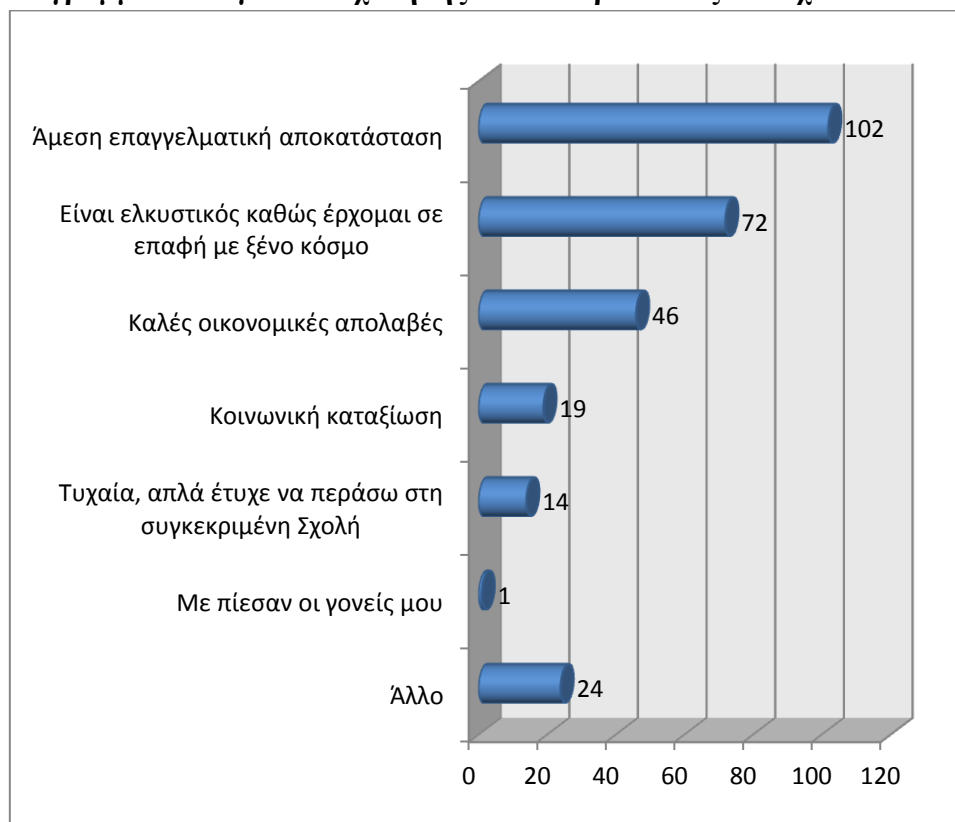
		Άμεση επαγγελματική αποκατάσταση	Καλές οικονομικές απολαβές	Κοινωνική καταξίωση	Είναι ελκυστικός καθώς έρχομαι σε επαφή με ξένο κόσμο	Με πίεσαν οι γονείς μου	Τυχαία, απλά έτυχε να περάσω στη συγκεκριμένη Σχολή	Άλλο
Φύλο	Άνδρας	54	29	14	27	1	7	13
	Γυναίκα	48	17	5	45	0	7	11
Ηλικία	18-24 ετών	69	29	10	44	1	7	13
	25-34 ετών	27	14	8	25	0	5	11
	35-44 ετών	5	3	1	2	0	1	0
	45+ ετών	1	0	0	1	0	1	0
ΣΥΝΟΛΟ		102	46	19	72	1	14	24

Στην ερώτηση 4 σχετικά με τους λόγους επιλογής απασχόλησης στον τουριστικό / ξενοδοχειακό κλάδο, το μεγαλύτερο ποσοστό 58,3% - 102 άτομα - απάντησε για άμεση επαγγελματική αποκατάσταση. Από τη συγκεκριμένη απάντηση οι 54 ήταν άντρες ηλικίας κυρίως 18-24 ετών και οι 48 γυναίκες που ανήκουν στην ίδια ηλικιακή ομάδα. Παρατηρούμε ότι η διαφορά μεταξύ τους είναι ελάχιστη. Η δεύτερη σε ποσοστό επιλογή βρήκε ανταπόκριση από 72 άτομα και ποσοστό 41,1% που απάντησαν ότι ο τομέας είναι ελκυστικός καθώς έρχονται σε επαφή με ξένο κόσμο. 45 γυναίκες ηλικίας 18-24 συμφώνησαν με τη συγκεκριμένη επιλογή, έναντι 27 που ήταν ο αριθμός των αντρών. Από τις παραπάνω απαντήσεις διαφαίνεται ότι το γυναικείο φύλο προτιμάει την ενασχόληση με επαγγέλματα που απαιτούν επικοινωνιακές δεξιότητες.

Ενώ οι οικονομικές απολαβές είναι η τρίτη προτιμώμενη απάντηση με ποσοστό 26,3%, εκ των οποίων οι περισσότεροι άντρες ηλικίας 18-24. Για 14 σπουδαστές η φοίτηση σε σχολές τουριστικής κατεύθυνσης, δεν αποτέλεσε συνειδητή επιλογή, απλά έτυχε να περάσουν στη σχολή. Σε αυτή την κατηγορία απάντησε ο ίδιος αριθμός αντρών και γυναικών. Επιπλέον υπάρχει και ένας σπουδαστής ο οποίος ακολούθησε τη συγκεκριμένη κατεύθυνση μετά από τις πιέσεις των γονιών του. Υπάρχουν και άλλες απαντήσεις, ορισμένες εκ των οποίων αναφέρονται στην αγάπη για το επάγγελμα .

Συνοψίζοντας οι άντρες ηλικίας 18-24 επέλεξαν να ασχοληθούν με τον κλάδο του τουρισμού λόγω της άμεσης επαγγελματικής αποκατάστασης και των καλών οικονομικών απολαβών και οι γυναίκες της ίδιας ηλικίας εκτός από την άμεση επαγγελματική αποκατάσταση το επέλεξαν λόγω του επικοινωνιακού στοιχείου που διαθέτει.

Διάγραμμα 4: Λόγοι απασχόλησης στον τουριστικό/ξενοδοχειακό κλάδο

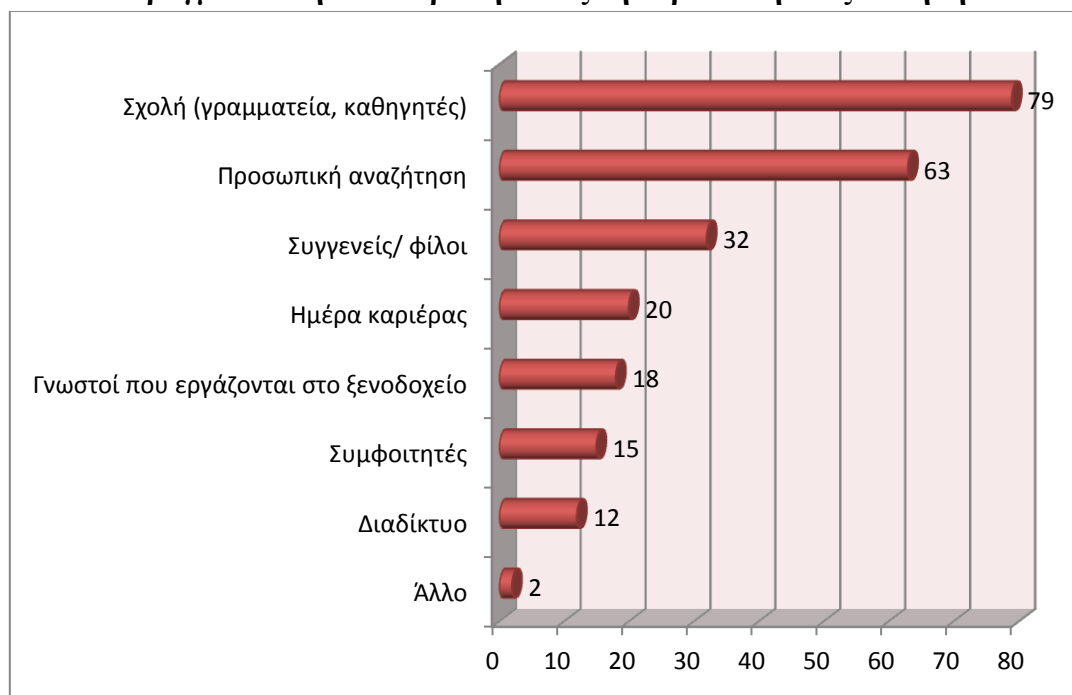


Στην επόμενη ερώτηση οι σπουδαστές και οι απόφοιτοι κλήθηκαν να απαντήσουν σχετικά με τις πηγές πληροφόρησης για το συγκεκριμένο ξενοδοχείο στο οποίο πραγματοποίησαν την πρακτική τους άσκηση. Οι περισσότεροι, δηλαδή 79 άτομα και πιο συγκεκριμένα 36 άντρες και 43 γυναίκες, 42 ερωτώμενοι ηλικίας 18-24 και 31 εξ αυτών 25-34 ετών, ενημερώθηκαν από τη σχολή τους παίρνοντας πληροφορίες από τους καθηγητές τους και τη γραμματεία. Συνεχίζοντας, 63 άτομα και πιο συγκεκριμένα 37 γυναίκες και 26 άντρες από 18 έως 24 ετών, έκαναν την προσωπική τους έρευνα για το ξενοδοχείο, 32 άτομα έλαβαν υπόψη τους τη γνώμη συγγενικών και φιλικών προσώπων, ενώ 18 έχουν γνωστούς που απασχολούνται στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο.

Όπως φαίνεται από τα αποτελέσματα η ημέρα καριέρας η οποία πραγματοποιείται κάθε χρόνο από τις σχολές ούτως ώστε να γνωριστούν οι μαθητές και οι εργοδότες, επηρέασε 20 σπουδαστές, 11 άντρες και 9 γυναίκες ηλικίας κυρίως 18-24 ετών. Από τους ερωτηθέντες, 15 σπουδαστές επηρεάστηκαν από τους συμφοιτητές τους και 12 από πληροφορίες που βρήκαν στο διαδίκτυο. Επίσης ένας σπουδαστής απάντησε ότι έκανε τις διακοπές του στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο,

οπότε το επέλεξε. Σε γενικές γραμμές παρατηρείται ότι οι σπουδαστές επιζητούν τη συμβουλή των καθηγητών τους που λόγω των επιστημονικών γνώσεων και της επαγγελματικής πείρας που διαθέτουν, γίνονται καθοδηγητές γνώμης για τους σπουδαστές.

Διάγραμμα 5: Πηγές πληροφόρησης για το συγκεκριμένο ξενοδοχείο στο οποίο πραγματοποίησαν οι ερωτηθέντες την πρακτική τους άσκηση



Πίνακας 4: Πηγές πληροφόρησης για το συγκεκριμένο ξενοδοχείο στο οποίο πραγματοποίησαν οι ερωτηθέντες την πρακτική τους άσκηση

		Σχολή (γραμματεία, καθηγητές)	Ημέρα καριέρας	Προσωπική αναζήτηση	Συγγενείς/ φίλοι	Συμφοιτητές	Γνωστοί που εργάζονται στο ξενοδοχείο	Διαδίκτυο	Μ.Μ.Ε	Άλλο
Φύλο	Άνδρας	36	11	26	20	7	10	8	4	1
	Γυναίκα	43	9	37	12	8	8	4	1	1
Ηλικία	18-24 ετών	42	12	41	18	11	14	8	2	1
	25-34 ετών	31	5	18	12	4	4	3	2	1
	35-44 ετών	5	2	4	1	0	0	1	1	0
	45+ ετών	1	1	0	1	0	0	0	0	0
ΣΥΝΟΛΟ		79	20	63	32	15	18	12	5	2

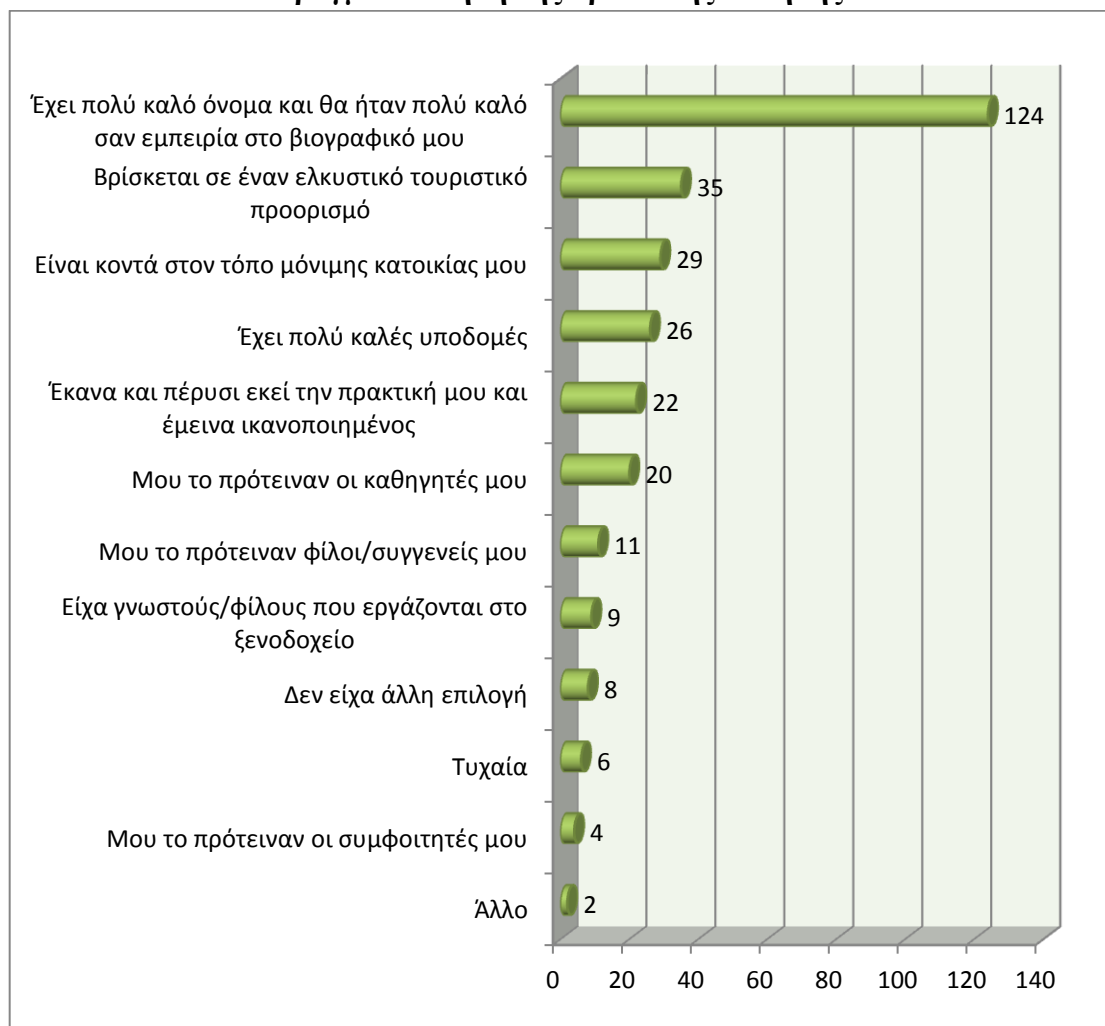
Πίνακας 5: Λόγοι επιλογής του συγκεκριμένου ξενοδοχείου για την πραγματοποίηση της πρακτικής άσκησης

		Είναι κοντά στον τόπο μόνιμης κατοικίας μου	Έχει πολύ καλό όνομα και θα ήταν πολύ καλό σαν εμπειρία στο βιογραφικό μου	Έχει πολύ καλές υποδομές	Βρίσκεται σε έναν ελκυστικό τουριστικό προορισμό	Έκανα και πέρυσι εκεί την πρακτική μου και έμεινα ικανοποιημένος	Μου το πρότειναν οι καθηγητές μου
Φύλο	Ανδρας	15	65	20	17	11	14
	Γυναίκα	14	59	6	18	11	6
Ηλικία	18-24 ετών	20	69	13	24	18	12
	25-34 ετών	7	47	8	11	4	7
	35-44 ετών	2	7	4	0	0	0
	45+ ετών	0	1	1	0	0	1
ΣΥΝΟΛΟ		29	124	26	35	22	20

		Μου το πρότειναν οι συμφοιτητές μου	Μου το πρότειναν φίλοι/συγγενείς μου	Είχα γνωστούς/φίλους που εργάζονται στο ξενοδοχείο	Τυχαία	Δεν είχα άλλη επιλογή	Άλλο
Φύλο	Ανδρας	2	9	7	2	2	1
	Γυναίκα	2	2	2	4	6	1
Ηλικία	18-24 ετών	4	6	8	3	7	2
	25-34 ετών	0	5	1	2	1	0
	35-44 ετών	0	0	0	1	0	0
	45+ ετών	0	0	0	0	0	0
ΣΥΝΟΛΟ		4	11	9	6	8	2

Στην ερώτηση 6 αναφορικά με τους λόγους επιλογής του συγκεκριμένου ξενοδοχείου για την πραγματοποίηση της πρακτικής άσκησης, σημαντικό ρόλο έπαιξε το καλό όνομα του ξενοδοχείου και η ώθηση που θα δώσει στο βιογραφικό για 124 από τους ερωτηθέντες, 65 άντρες και 57 γυναίκες ηλικίας 18-24 και 24-34 ετών, ενώ 35 άτομα από 18 έως 24 ετών το διάλεξαν διότι βρίσκεται σε ένα ελκυστικό τουριστικό προορισμό. 29 σπουδαστές το επέλεξαν διότι ήταν κοντά στο σπίτι τους, ενώ 26 άτομα γιατί έχει καλές υποδομές. Ακόμα 20 σπουδαστές είχαν απασχοληθεί ξανά στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους άσκησης, οπότε το επέλεξαν συνειδητά. Εν αντιθέσει με την προηγούμενη ερώτηση όπου η γνώμη των καθηγητών υπερίσχυσε έναντι των υπολοίπων, παρατηρείται ότι τελικά μόνο 20 από τους σπουδαστές ενήργησαν ακολουθώντας τη γνώμη των εκπαιδευτικών τους. Περισσότερο οι άντρες -14 απαντήσεις - αποφάσισαν ακολουθώντας τις γνώμες των καθηγητών τους. Ακολουθούν 11 σπουδαστές που επηρεάστηκαν από συγγενείς και φίλους και 9 σπουδαστές που είχαν γνωστούς στο ξενοδοχείο. Από τους ερωτηθέντες 8 άτομα απάντησαν ότι η επιλογή τους ήταν μονόδρομος και 6 άτομα ότι αποτέλεσε τυχαία επιλογή.

Διάγραμμα 6: Λόγοι επιλογής του συγκεκριμένου ξενοδοχείου για την πραγματοποίηση της πρακτικής άσκησης



Πίνακας 6: Τμήματα ξενοδοχείου στα οποία πραγματοποιήθηκε η πρακτική άσκηση

		Υποδοχή	Κρατήσεις	Οροφοκομία	Δημόσιες σχέσεις	Συντήρηση	Κέντρο αισθητικής / spa	Λογιστήριο	Τμήμα προσωπικού
Φύλο	Ανδρας	6	15	3	3	1	0	2	3
	Γυναίκα	4	22	14	4	0	6	5	2
Ηλικία	18-24 ετών	4	20	9	5	1	4	3	1
	25-34 ετών	4	13	5	1	0	2	3	2
	35-44 ετών	2	4	3	1	0	0	1	2
	45+ ετών	0	0	0	0	0	0	0	0
ΣΥΝΟΛΟ		10	37	17	7	1	6	7	5

		Τμήμα τροφίμων & ποτών (F&B)	Κουζίνες εστιατορίων	Service εστιατορίων και bar	Ζαχαροπλαστείο	Αρτοποιείο	Τμήμα πληροφορικής	Αποθήκη υλικών
Φύλο	Ανδρας	20	30	35	2	2	1	1
	Γυναίκα	11	19	40	5	2	0	0
Ηλικία	18-24 ετών	18	22	51	5	4	0	0
	25-34 ετών	7	24	20	2	0	0	1
	35-44 ετών	5	1	4	0	0	1	0
	45+ ετών	1	2	0	0	0	0	0
ΣΥΝΟΛΟ		31	49	75	7	4	1	1

Τα τμήματα στα οποία οι σπουδαστές πραγματοποίησαν την πρακτική τους άσκηση, με βάση το αντικείμενο και το έτος των σπουδών τους είναι τα Επισιτιστικά με 166 σπουδαστές, οι Κρατήσεις με 37, το Housekeeping με 17 σπουδαστές και η Υποδοχή με 10. Στη συγκεκριμένη ερώτηση παρατηρείται ότι παρά την υπερβολική προβολή από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης του μαγειρικού επαγγέλματος, οι περισσότεροι που απασχολήθηκαν σε επισιτιστικά τμήματα, το έκαναν στο σέρβις των εστιατορίων και των μπαρ του ξενοδοχείου και συγκεκριμένα 75 άτομα έναντι 49 που ήταν μαθητευόμενοι μάγειρες. Οι υπόλοιποι 42 σπουδαστές απασχολήθηκαν σε άλλα επισιτιστικά τμήματα όπως είναι το Ζαχαροπλαστείο, το Αρτοποιείο, το Γραφείο Τροφίμων και Ποτών και η Αποθήκη Τροφίμων και Ποτών.

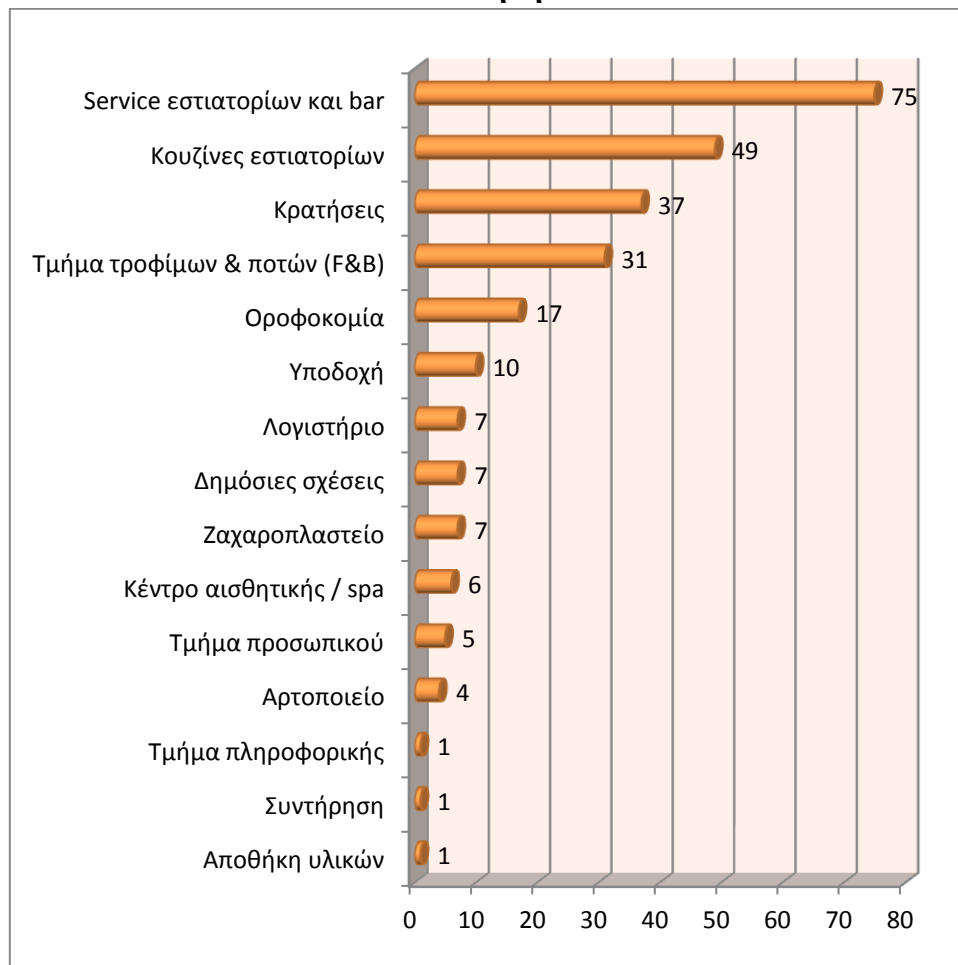
Επιπλέον παρατηρούμε ότι τα ξενοδοχεία πολυτελείας έχουν αρκετά εστιατόρια και μπαρ, κατά συνέπεια μπορούν να προσφέρουν πολλές θέσεις πρακτικής άσκησης συγκριτικά με τα άλλα τμήματα του ξενοδοχείου. Έχει δοθεί μεγάλη βαρύτητα στον επισιτισμό γενικότερα, όσον αφορά το τουριστικό προϊόν της χώρας μας. Εις επιμέτρων υποθέτουμε ότι στο ερωτηματολόγιο απάντησαν περισσότεροι πρωτοετείς σπουδαστές. Αυτό βασίζεται στο γεγονός ότι οι πρωτοετείς των Ι.Ε.Κ. τουριστικών κατευθύνσεων κάνουν υποχρεωτική πρακτική στο σέρβις, καθώς επίσης και οι πρωτοετείς των Ανώτερων Σχολών Τουριστικής Εκπαίδευσης. Ένα ακόμα λογικό συμπέρασμα είναι ότι απάντησαν και αρκετοί δευτεροετείς σπουδαστές των σχολών Α.Σ.Τ.Ε. καθώς έχουν υποχρεωτική πρακτική στο τμήμα της Οροφοκομίας / Housekeeping.

Τα τμήματα της Υποδοχής και των Δημοσίων Σχέσεων δημιουργούν την αρχική εντύπωση στον πελάτη και τον επηρεάζουν σημαντικά, οπότε επέλεξαν μόλις 17 μαθητές να εργαστούν εκεί κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους, λαμβάνοντας κατά νου το βαθμό δυσκολίας, τις απαιτήσεις των θέσεων σε συνδυασμό με την έλλειψη εμπειρίας. Και τα ξενοδοχεία όμως δεν μπορούν να προσφέρουν αρκετές θέσεις εργασίας στο συγκεκριμένο πόστο. Αφενός γιατί η υποδοχή είναι μόνο ένα τμήμα, ενώ τα επισιτιστικά περισσότερα, οπότε η κατανομή των θέσεων γίνεται και με βάση το φόρτο εργασίας και τον αριθμό των εργαζόμενων στο εκάστοτε τμήμα. Αφετέρου στο τμήμα της Υποδοχής θεωρείται βασικό προσόν η καλή γνώση τουλάχιστον δύο ξένων γλωσσών, όχι μόνο για τους κανονικούς υπαλλήλους αλλά και για τους σπουδαστές. Επομένως υπάρχει μεγάλος συναγωνισμός όσο αφορά την πλήρωση των συγκεκριμένων θέσεων.

Παράλληλα αρκετοί απασχολήθηκαν στο τμήμα των κρατήσεων, γεγονός που μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι απάντησαν φοιτητές των Τ.Ε.Ι. και των σχολών Α.Σ.Τ.Ε., εφόσον τα διδασκόμενα μαθήματα σχετίζονται με το συγκεκριμένο τομέα. Τα ξενοδοχεία πολυτελείας διαθέτουν κι άλλα τμήματα, πέρα από τα καθιερωμένα επισιτιστικά, υποδοχή και οροφοκομία, προσφέροντας με αυτό τον τρόπο περισσότερες παροχές στους πελάτες τους και κατά συνέπεια περισσότερες θέσεις πρακτικής άσκησης σε ευρεία γκάμα ειδικοτήτων. Επομένως από τις απαντήσεις 6 σπουδαστές Αισθητικής Τέχνης και Φυσικοθεραπείας απασχολήθηκαν στο Spa, 12 φοιτητές Οικονομίας και Διοίκησης στο Γραφείο Προσωπικού και στο Λογιστήριο και ένας φοιτητής Πληροφορικής στο τμήμα Μηχανογράφησης. Επίσης απασχολήθηκαν 2 σπουδαστές στην Τεχνική Υπηρεσία και στην Αποθήκη Υλικού.

Επιπρόσθετα συμπεράσματα που προκύπτουν από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων στη συγκεκριμένη ερώτηση και αφορούν τον επαγγελματικό προσανατολισμό με βάση το φύλο και την ηλικία είναι ότι στις κουζίνες των εστιατορίων, στα επισιτιστικά τμήματα όπως αποθήκη τροφίμων και ποτών, γραφείο τροφίμων και ποτών, με εξαίρεση το Σέρβις, και στην Υποδοχή απασχολούνται περισσότερο άντρες. Απεναντίας στις κρατήσεις, στο housekeeping, στο λογιστήριο, στο ζαχαροπλαστείο και στο σέρβις απασχολούνται περισσότερο γυναίκες. Ειδικότητα που μονοπωλείται από το ένα εκ των δύο φύλων είναι στο Spa όπου απασχολήθηκαν μόνο γυναίκες. Επίσης, μικρό ποσοστό απασχόλησης στα πλαίσια της πρακτικής άσκησης υπάρχει στο τμήμα της συντήρησης, στην αποθήκη υλικών και στο τμήμα πληροφορικής όπου απασχολήθηκε από ένα άτομο του αντρικού φύλου.

Διάγραμμα 7: Τμήματα ξενοδοχείου στα οποία πραγματοποιήθηκε η πρακτική άσκηση

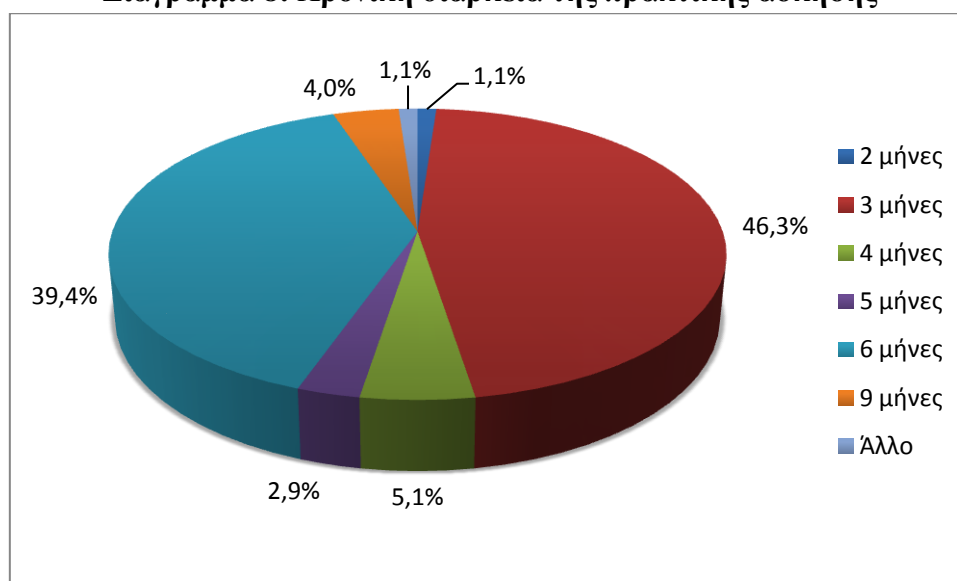


Αναφορικά με τη χρονική διάρκεια της πρακτικής άσκησης στον πίνακα 7 και στο διάγραμμα 8, τα αποτελέσματα των απαντήσεων στο μεγαλύτερο ποσοστό είναι οι 3 μήνες όπως ανέφεραν σχεδόν οι μισοί από τους σπουδαστές (46,3%), και ακολουθεί η εξάμηνη πρακτική με ποσοστό 39,4%. Σε αυτό το σημείο πρέπει να διευκρινιστεί ότι 6 μήνες συνεχόμενη υποχρεωτική πρακτική κάνουν μόνο οι φοιτητές / φοιτήτριες των Τ.Ε.Ι. Όσοι απάντησαν για 9 μήνες πρακτική είναι απόφοιτοι Α.Σ.Τ.Ε. και αναφέρονται στο άθροισμα των τρίμηνων πρακτικών που πραγματοποιούν κατά έτος σπουδών. Προφανέστατα από την συγκεκριμένη απάντηση συμπεραίνουμε ότι έχουν ολοκληρώσει την πρακτική τους. Οι απαντήσεις που αναφέρονται σε πρακτική χρονικής διάρκειας 2 μηνών αφορούν κυρίως δευτεροετείς σπουδαστές οι οποίοι υπολείπονται 2 μήνες πρακτική από τους 6 για να ολοκληρώσουν την πρακτική τους, αφού είναι σύνηθες τα τελευταία χρόνια να χωρίζουν την πρακτική τους σε 4 και 2 μήνες κατά έτος.

Πίνακας 7: Χρονική διάρκεια της πρακτικής άσκησης

		2 μήνες	3 μήνες	4 μήνες	5 μήνες	6 μήνες	9 μήνες	Άλλο
Φύλο	Ανδρας	1	35	4	2	36	3	2
	Γυναίκα	1	46	5	3	33	4	0
Ηλικία	18-24 ετών	1	55	4	4	36	1	2
	25-34 ετών	1	23	3	1	29	3	0
	35-44 ετών	0	3	1	0	2	3	0
	45+ ετών	0	0	1	0	2	0	0
ΣΥΝΟΛΟ		2	81	9	5	69	7	2

Διάγραμμα 8: Χρονική διάρκεια της πρακτικής άσκησης



Ο πίνακας 8 περιλαμβάνει το βαθμό συμφωνίας με διάφορα ενδεχόμενα τα οποία βρίσκονται στην ερώτηση 9. Οι περισσότεροι σπουδαστές απάντησαν θετικά στις περισσότερες εκ των ερωτήσεων. Με ελάχιστη διαφορά οι γυναίκες φαίνονται περισσότερο θετικές σε σχέση με τους άντρες. Σύμφωνα με τις απαντήσεις του σχετικού ερωτηματολογίου, οι ερωτηθέντες έκαναν πρακτική που χαρακτηρίζουν ενδιαφέρουσα, σχετική με το αντικείμενο των σπουδών τους και στο τμήμα το οποίο επιθυμούσαν κατά τη διάρκεια της οποίας απέκτησαν νέες γνώσεις και είχαν την ευκαιρία να ολοκληρώσουν κάποιες εργασίες μόνοι τους. Είχαν την ευκαιρία να συνεργαστούν με άλλα άτομα και η πρακτική τους βοήθησε να κατανοήσουν καλύτερα τη θεωρητική εκπαίδευση που έλαβαν από τη σχολή τους. Παράλληλα θεωρούν σημαντικό ότι έκαναν την πρακτική τους σε ένα ξενοδοχείο πολυτελείας, ούτως ώστε να εμπλουτίσουν το βιογραφικό τους και οι εμπειρίες που απέκτησαν θα επηρεάσουν θετικά την μελλοντική επαγγελματική τους πορεία.

Οι άντρες κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους είχαν πολλές αρμοδιότητες, ασχολήθηκαν με διαφορετικές εργασίες, και τους δόθηκε η δυνατότητα να αναλάβουν πρωτοβουλίες λίγο περισσότερο σε σχέση τις γυναίκες που έκαναν πρακτική. Επίσης ο βαθμός δυσκολίας των εργασιών που τους ανατέθηκαν ήταν υψηλός και ο φόρτος εργασίας τους ήταν μεγάλος. Επιπροσθέτως, θετικός βαθμός ικανοποίησης υπήρχε σε ό,τι αφορά στη συνεργασία με τον προϊστάμενο του τμήματος, αλλά και με τον επόπτη της σχολής. Όσον αφορά τις δυσκολίες προσαρμογής, το αίσθημα της εκμετάλλευσης και την ψυχολογική πίεση, οι απαντήσεις και των δύο φύλων κυμαίνονται στα ίδια ποσοστά με μικρή απόκλιση περισσότερο προς το γυναικείο φύλο. Γενικά περισσότερο ικανοποιημένοι είναι οι σπουδαστές και οι σπουδάστριες ηλικίας άνω των 25 ετών, ενώ οι ερωτώμενοι άνω των 45 ετών προβάλλουν μία πιο ικανοποιητική στάση προς την εμπειρία της πρακτικής τους άσκησης.

Αναφορικά με τα αποτελέσματα που καταγράφονται στον πίνακα 9 για την ερώτηση 10 του ερωτηματολογίου σχετικά με το βαθμό ικανοποίησης από διάφορα στοιχεία της πρακτικής άσκησης η γενική εικόνα είναι ικανοποιητική και από τα δύο φύλα. Σε ό,τι αφορά τις αποδοχές, οι σπουδαστές και ειδικότερα οι γυναίκες ηλικίας από 35 έως 44 απάντησαν ότι είναι λίγο ικανοποιημένες συγκριτικά με τις απαντήσεις που έδωσαν στα υπόλοιπα ερωτήματα. Σε ό,τι αφορά θέματα καθοδήγησης από τον προϊστάμενο, συνεργασίας με το υπόλοιπο προσωπικό του ξενοδοχείου και το γραφείο προσωπικού οι σπουδαστές απάντησαν ότι είναι αρκετά ικανοποιημένοι.

Αρκετά ικανοποιημένοι φαίνεται να είναι με τις συνθήκες εργασίας, το ωράριο και τη χρονική διάρκεια της πρακτικής. Στο ίδιο ποσοστό ικανοποίησης κυμαίνονται και τα θέματα που αφορούν την καθοδήγηση από τη σχολή καθώς επίσης και τη συνεργασία με τον επόπτη καθηγητή τους.

Πίνακας 8: Βαθμός συμφωνίας με διάφορες προτάσεις για την πρακτική άσκηση

		Το αντικείμενο της πρακτικής ήταν σχετικό με το αντικείμενο σπουδών μου	Η πρακτική άσκηση στο ξενοδοχείο με βοήθησε να κατανοήσω καλύτερα τη θεωρητική εκπαίδευση που έχω λάβει στη Σχολή μου	Το αντικείμενο της πρακτικής ήταν ενδιαφέρον	Οι γνώσεις που είχα λάβει από τη Σχολή μου ήταν επαρκείς ώστε να μπορέσω να ανταποκριθώ με επιτυχία στις αρμοδιότητες που μου ανατέθηκαν	Πραγματοποίησα την πρακτική μου στο τμήμα που επιθυμούσα
Mean		3,99	3,92	3,98	3,50	3,77
SD		1,000	1,127	1,066	1,174	1,244
Φύλο	Ανδρας	3,83	3,75	3,83	3,29	3,71
	Γυναίκα	4,13	4,08	4,11	3,70	3,82
T-ratio		-1,951	-1,920	-1,728	-2,291	-0,553
Sig.		0,001*	0,015*	0,100	0,012*	0,516
Ηλικία	18-24 ετών	3,92	4,01	3,93	3,52	3,67
	25-34 ετών	4,03	3,68	4,00	3,33	3,85
	35-44 ετών	4,33	4,33	4,33	4,22	4,33
	45+ ετών	4,33	4,33	4,00	4,00	3,67
F.		0,662	1,657	0,402	1,757	0,925
Sig.		0,576	0,178	0,752	0,157	0,430

Σημείωση: 1=Διαφωνώ απόλυτα, 5=Συμφωνώ απόλυτα

* $p < 0.05$

		Ο προϊστάμενος του τμήματος μου εξήγησε αναλυτικά τα καθήκοντά μου	Ο επόπτης μου στο ξενοδοχείο ήταν διατεθειμένος να συνεργαστεί μαζί μου	Κατά τη διάρκεια της πρακτικής μου είχα πολλές αρμοδιότητες και ασχολήθηκα με διαφορετικές εργασίες	Κατά τη διάρκεια της πρακτικής απέκτησα νέες γνώσεις	Κατά τη διάρκεια της πρακτικής είχα την ευκαιρία να ολοκληρώσω κάποιες εργασίες μόνος/η μου
Mean		3,89	3,89	3,71	4,20	3,92
SD		1,152	1,196	1,119	1,114	1,080
Φύλο	Ανδρας	3,84	3,84	3,72	4,13	3,88
	Γυναίκα	3,93	3,93	3,71	4,26	3,96
T-ratio		-0,523	-0,504	0,095	-0,749	-0,470
Sig.		0,086	0,083	0,018*	0,023*	0,225
Ηλικία	18-24 ετών	3,81	3,81	3,65	4,15	3,93
	25-34 ετών	3,93	4,00	3,80	4,25	3,88
	35-44 ετών	4,44	4,00	3,89	4,44	4,11
	45+ ετών	4,33	4,33	3,67	4,33	3,67
F.		1,055	0,498	0,300	0,277	0,174
Sig.		0,370	0,684	0,825	0,842	0,914

Σημείωση: 1=Διαφωνώ απόλυτα, 5=Συμφωνώ απόλυτα

* p < 0.05

		Κατά τη διάρκεια της πρακτικής είχα τη δυνατότητα να αναλάβω πρωτοβουλίες	Κατά τη διάρκεια της πρακτικής συνεργάστηκα με άλλα άτομα	Ο βαθμός δυσκολίας των εργασιών που μου ανατέθηκαν ήταν υψηλός	Ο φόρτος εργασίας μου ήταν μεγάλος	Κατά τη διάρκεια της πρακτικής δέχθηκα ψυχολογική πίεση
Mean		3,74	4,38	3,31	3,45	2,83
SD		1,123	0,968	1,005	1,038	1,357
Φύλο	Ανδρας	3,76	4,31	3,33	3,48	2,73
	Γυναίκα	3,73	4,43	3,30	3,42	2,92
T-ratio		0,181	-0,812	0,137	0,368	-0,920
Sig.		0,459	0,009*	0,051	0,217	0,619
Ηλικία	18-24 ετών	3,70	4,36	3,33	3,45	2,98
	25-34 ετών	3,78	4,38	3,25	3,43	2,65
	35-44 ετών	4,00	4,56	3,44	3,44	2,67
	45+ ετών	3,67	4,33	3,67	4,00	2,00
F.		0,237	0,115	0,260	0,283	1,197
Sig.		0,870	0,951	0,854	0,838	0,313

Σημείωση: 1=Διαφωνώ απόλυτα, 5=Συμφωνώ απόλυτα

* p < 0.05

		Κατά τη διάρκεια της πρακτικής ένιωσα ότι με εκμεταλλεύονται	Αντιμετώπισα δυσκολίες στο να προσαρμοστώ στο περιβάλλον εργασίας μου	Η πρακτική άσκηση που έκανα είναι σημαντική για το βιογραφικό μου	Η εμπειρία που απέκτησα κατά τη διάρκεια της πρακτικής θα επηρεάσει θετικά τη μελλοντική μου επαγγελματική πορεία	Η πρακτική μου αποκτά μεγαλύτερη αξία επειδή έγινε σε ξενοδοχείο πολυτελείας
Mean		2,77	2,18	4,34	4,22	4,01
SD		1,341	1,055	1,010	1,046	1,220
Φύλο	Ανδρας	2,66	2,10	4,29	4,20	4,08
	Γυναίκα	2,87	2,25	4,39	4,24	3,93
T-ratio		-1,019	-0,962	-0,667	-0,216	0,809
Sig.		0,157	0,824	0,075	0,170	0,325
Ηλικία	18-24 ετών	2,90	2,26	4,32	4,26	4,03
	25-34 ετών	2,67	2,08	4,38	4,17	3,93
	35-44 ετών	2,33	1,89	4,22	4,11	4,00
	45+ ετών	1,67	2,00	4,67	4,33	4,67
F.		1,463	0,630	0,192	0,149	0,373
Sig.		0,226	0,597	0,902	0,930	0,773

Σημείωση: 1=Διαφωνώ απόλυτα, 5=Συμφωνώ απόλυτα

* p < 0.05

Πίνακας 9: Βαθμός ικανοποίησης από διάφορα στοιχεία της πρακτικής άσκησης

		Καθοδήγηση από τον προϊστάμενό μου	Συνεργασία με άλλους εργαζόμενους	Συνεργασία με το τμήμα προσωπικού του ξενοδοχείου	Συνθήκες εργασίας	Ωράριο εργασίας	Αμοιβή	Συνεργασία και καθοδήγηση από τη Σχολή μου
Mean		3,78	3,80	3,71	3,50	3,57	2,94	3,26
SD		1,179	1,028	1,071	1,154	1,177	1,357	1,330
Φύλο	Άνδρας	3,96	3,81	3,69	3,52	3,60	3,17	3,25
	Γυναίκα	3,62	3,79	3,74	3,48	3,54	2,73	3,27
T-ratio		1,945	0,088	-0,322	0,227	0,330	2,167	-0,093
Sig.		0,126	0,813	0,997	0,973	0,305	0,059	0,070
Ηλικία	18-24 ετών	3,72	3,90	3,75	3,55	3,71	3,10	3,17
	25-34 ετών	3,77	3,60	3,60	3,33	3,35	2,67	3,30
	35-44 ετών	4,56	4,11	4,00	3,89	3,56	2,56	3,67
	45+ ετών	4,00	3,33	4,00	3,67	3,33	4,00	4,33
F.		1,440	1,597	0,541	0,850	1,222	2,166	1,092
Sig.		0,233	0,192	0,655	0,469	0,303	0,094	0,354

Σημείωση: 1=Καθόλου ικανοποιημένος/η, 5=Απόλυτα ικανοποιημένος/η

* p < 0.05

		Συνεργασία με τον επόπτη καθηγητή μου	Χρονική διάρκεια πρακτικής	Συνολική ικανοποίηση από την πρακτική
Mean		3,50	3,79	3,99
SD		1,321	1,136	1,067
Φύλο	Άνδρας	3,49	3,72	4,06
	Γυναίκα	3,50	3,86	3,92
T-ratio		-0,030	-0,789	0,844
Sig.		0,574	0,261	0,120
Ηλικία	18-24 ετών	3,50	3,76	4,01
	25-34 ετών	3,42	3,85	3,90
	35-44 ετών	3,67	3,78	4,33
	45+ ετών	4,33	4,00	4,00
F.		0,521	0,116	0,461
Sig.		0,668	0,951	0,710

Σημείωση: 1=Καθόλου ικανοποιημένος/η, 5=Απόλυτα ικανοποιημένος/η

* p < 0.05

Στην ερώτηση 10 αναφορικά με τον χαρακτηρισμό που δίνουν στην εμπειρία που έχουν αποκομίσει από την πρακτική άσκηση σε σχέση με τις προσδοκίες τους οι περισσότεροι τείνουν στην επιλογή «αναμενόμενη». Το ποσοστό είναι περίπου το ίδιο και για τα 2 φύλα.

Πίνακας 10: Χαρακτηρισμός εμπειρίας από την πρακτική άσκηση σε σχέση με τις προσδοκίες

Mean		3,47
SD		1,033
Φύλο	Άνδρας	3,61
	Γυναίκα	3,34
T-ratio		1,786
Sig.		0,506
Ηλικία	18-24 ετών	3,41
	25-34 ετών	3,53
	35-44 ετών	3,67
	45+ ετών	3,67
F.		0,341
Sig.		0,796

Σημείωση: 1=Πολύ χειρότερη, 5=Πολύ καλύτερη

* p < 0.05

Στον πίνακα 11 που αντιστοιχεί στις ερωτήσεις 12, 13 και 14 του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου σχετικά με την πιθανότητα επιδίωξης εργασίας στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο που πραγματοποίησαν την πρακτική τους, το μεγαλύτερο ποσοστό των απαντήσεων ήταν ότι σίγουρα θα επιδίωκαν να κάνουν και την επόμενη πρακτική τους στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο, με ελάχιστη διαφοροποίηση μεταξύ ανδρών και γυναικών και περισσότερο οι ηλικίες από 45 και πάνω. Το ίδιο αποτέλεσμα προκύπτει και στις πιθανότητες να συστήσουν το ξενοδοχείο σε συμφοιτητές τους. Επίσης εξέφρασαν την επιθυμία να προσληφθούν κανονικά ως επαγγελματίες μετά το πέρας των σπουδών τους και την ολοκλήρωση της πρακτικής τους άσκησης.

Πίνακας 11: Διερεύνηση πιθανοτήτων για διάφορες προτάσεις

Πόσο πιθανό είναι...		... να επιλέξετε το συγκεκριμένο ξενοδοχείο για να κάνετε ξανά την πρακτική σας στο μέλλον;	...να συστήσετε σε άλλους φοιτητές/τριες να κάνουν την πρακτική τους άσκηση στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο;	... να επιδιώξετε να εργαστείτε σαν επαγγελματίες στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο;
Mean		3,32	3,54	3,63
SD		1,335	1,235	1,265
Φύλο	Άνδρας	3,53	3,63	3,77
	Γυναίκα	3,13	3,46	3,51
T-ratio		1,995	0,909	1,362
Sig.		0,146	0,395	0,911
Ηλικία	18-24 ετών	3,25	3,50	3,59
	25-34 ετών	3,37	3,53	3,67
	35-44 ετών	3,56	3,78	3,67
	45+ ετών	4,00	4,33	4,33
F.		0,461	0,565	0,354
Sig.		0,710	0,639	0,786

Σημείωση: 1=Καθόλου πιθανό, 5=Πολύ πιθανό

* p < 0.05

Στην τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου οι σπουδαστές σχολιάζουν και προτείνουν αλλαγές και βελτιώσεις στον θεσμό της πρακτικής άσκησης. Στον πίνακα που ακολουθεί καταγράφονται όλα τα σχόλια.

Πίνακας 12: Σχόλια και προτάσεις των ερωτηθέντων για την πρακτική τους άσκηση

α/α	Σχόλια - Παρατηρήσεις
1	Να μην ασχολούνται τα παιδιά τις πρακτικής μόνο με την κεντρική κουζίνα (μπουφές, πρωινά)
2	Να σταματήσουν οι κλίκες και η προσπάθεια να φάνε τους συναδέλφους .
3	Να υπάρχει καλύτερη μεταχείριση στους μαθητές γιατί μπορεί να πρέπει να μάθουν μέσα από τη πίεση αλλά δεν είναι και δούλοι.
4	Μεγαλύτερη καθοδήγηση στους πρακτικάριους από τους προϊσταμένους και περισσότερες ευκαιρίες ώστε να αποδείξουν πράγματα γιατί ειδικά στα ξενοδοχεία βγάζουν καθαρά αυτοί την δουλειά λόγω φθηνού εργατικού δυναμικού άρα θα πρέπει η να παίρνουν περισσότερα χρήματα ή να τους δίνονται ευκαιρίες χωρίς εκμετάλλευση .
5	Αν και ο ρυθμός των ξενοδοχείων είναι αρκετά γρήγορος ,κάποιες φορές οι μαθητές θα πρέπει να έχουν περισσότερη προσοχή από τον υπεύθυνο τούς ώστε στο τέλος της πρακτικής τους άσκησης να έχουν περάσει όλοι από όλα τα πόστα για να υπάρχει πλήρης εικόνα. Υ.Γ Αυτό αφορά κυρίως το κομμάτι της κουζίνας .
6	Ωράρια εργασιών και αποδοχές .
7	Το ωράριο και ο μισθός .
8	Ο εκάστοτε εργοδότης και προϊστάμενος να δίνει την ευκαιρία στον πρακτικάριο να εξελιχθεί ,να του μεταφέρει τις γνώσεις του,να τον καθοδηγεί χωρίς να τον υποβαθμίζει και φυσικά να υπάρχει ομαδικότητα έτσι ώστε το άτομο να αισθάνεται αυτοπεποίθηση και να αποδίδει στην εργασία του.
9	Τήρηση ωραρίου εργασίας και ημερών ανάπαυσης και οικονομικές απολαβές .
10	Cleaner kitchen, more professional work and less messy, no reheating with microwave, educated staff and not redneck mentality, logic prices for menu items that do not rip off the customer .
11	Καλύτερη αμοιβή και αντιμετώπιση από το υπόλοιπο προσωπικό .
12	Τα δύο αρνητικά ήταν η απαξίωση από τους ανώτερους σεφ κ μάνατζερ του ξενοδοχείου προς το προσωπικό και οι απάνθρωπες συνθήκες διαμονής στο "ξενοδοχείο" που μας παρείχαν .

13	Συχνές συναντήσεις σχολών τουριστικών επαγγελμάτων με διευθυντές ξενοδοχείων και ξενοδόχους για καλύτερη ενημέρωση συνεργασίας .
14	Η μισθοδοσία καθώς ο κάθε μαθητής δεν πληρώνεται κατάλληλα για το φόρτο εργασίας που αναλαμβάνει.
15	Να υπάρχει πιο πολύ κατανόηση στους μαθητές και πιο πολύ βοήθεια στο να μπορέσουν πολύ πιο εύκολα και σε πολύ μικρό χρονικό διάστημα να προσαρμοστούν στο χώρο.
16	Να παρέχονται περισσότερες πληροφορίες στον ασκούμενο και να δίνονται περισσότερες αρμοδιότητες .
17	Αν κάποιος έχει δυνατότητες να του δίνουν περισσότερες ευθύνες αν το επιθυμεί.
18	Να υπάρχει μεγαλύτερος έλεγχος στους εργοδότες για να μην εκμεταλλεύονται τα παιδιά και να τους μαθαίνουν όσα περισσότερα τμήματα γίνεται και όχι να τα βάζουν σε ένα πόστο και να τα αφήνουν Επίσης, να είναι προβλεπόμενο το ωράριο .
19	Η αμοιβή να είναι καλύτερη.
20	Εκμετάλλευση από τη διεύθυνση της επιχείρησης, ο τρόπος συμπεριφοράς τους και οι προσβολές τους. Η κατανόηση τους ότι μαθητής ΔΕΝ σημαίνει σκλάβος, οι προσβολές και ο τρόπος τους ήταν ότι χειρότερο - επηρεάστηκα πάρα πολύ ψυχολογικά. δούλευα σαν 10 άτομα πάνω από 15-16 ώρες κάθε μέρα παρόλα αυτά σεβασμός και κατανόηση 0% Δόξα το θεό είχα τον καλύτερο προϊστάμενο που θα μπορούσε να έχει οποιοσδήποτε μαθητής.
21	Η δυνατότητα να μαθαίνεις περισσότερα και όχι απλά να καλύπτεις ένα κενό θέσης.
22	Καλύτερη συμπεριφορά εργαζομένων ,συνεργασία, περισσότερες γνώσεις στο επάγγελμα, καλύτερη επικοινωνία και ομαδικότητα .
23	Η αμοιβή και τα καθήκοντα της δουλειάς στην οποία έχω σπουδάσει και να δίνονται περισσότερες πρωτοβουλίες στο καθένα .
24	Να υπάρχει περισσότερο ενδιαφέρον από τους επαγγελματίες προς τους πρακτικάριους ώστε το αποτέλεσμα της πρακτικής άσκησης να είναι η εκμάθηση και η εμπειρία και όχι η εκμετάλλευσή τους από τους ανωτέρους.
25	Περισσότερη εσωτερική εκπαίδευση και training ώστε να αποφέρει καρπούς με μελλοντικά στελέχη . Μονάδες για την επιχείρηση, βγαλμένα από την ίδια επιχείρηση
26	Καταρχάς θα ήθελα οι προϊστάμενοί να κατανοήσουν ότι οι μαθητές είναι εκεί για να λάβουν ορισμένες γνώσεις και όχι για να βγάζουν το μεγάλο φόρτο εργασίας και τις "αγγαριοδουλειές" γι αυτό και παίρνουν λιγότερες αποδοχές σε σχέση με τους επαγγελματίες . Ας δείξουν οπότε λίγη κατανόηση και ανεκτικότητα στα νέα παιδιά και να μην τους εκμεταλλεύονται επειδή είναι νέα

	παιδιά και δεν ξέρουν τα δικαιώματά τους. Δεν μιλάω για μένα γιατί είχα την ανάλογη προϋπηρεσία και ήξερα τι με περιμένει αλλά για έναν μαθητή που δεν έχει δει πράγματα και ούτε η σχολή του τον έχει προετοιμάσει όπως πρέπει είναι πολύ δύσκολο και ψυχοφθόρο. Να βοηθάτε τα νέα παιδιά γιατί αυτά είναι το μέλλον στο τομέα του τουρισμού και της χώρας μας.
27	Καλύτερη αμοιβή .
28	Καλύτερη αμοιβή .
29	Τη βελτίωση της αντιμετώπισης από αρκετούς εργαζομένους στα παιδιά νεαρής ηλικίας που πραγματοποιούν τη πρακτική τους άσκηση.
30	Να μην υπάρχουν σπαστά ωράρια .
31	Η χρονική διάρκειά της .
32	Αύξηση μισθού .
33	Να μην υπάρχει εκμετάλλευση προς τους μαθητές .
34	Να μην αντιμετωπίζουν μερικοί εργαζόμενοι τους μαθητές ως κατώτερους (ασταμάτητη λεκτική βία και υποβάθμιση)! Ο μαθητής μαθαίνει κατά την γνώμη μου, δεν δουλεύει! Θα προτιμούσα καλύτερη προσέγγιση από τους έμπειρους συνάδελφους. Αυτό πάντα προϋποθέτει και την θέληση για συνεργασία εκ μέρους του μαθητή!
35	Να πάρει παραπάνω προσωπικό όπως απαιτείται για ξενοδοχείο πολυτελείας
36	Ίση μεταχείριση όλων των εργαζομένων είτε είναι πρακτικάριοι είτε επαγγελματίες
37	Τίποτα
38	Θα ήθελα να αμείβονται καλύτερα οι εξασκούμενοι.
39	Καλύτεροι χώροι διαμονής πρακτικάρων .
40	Η αμοιβή της πρακτικής
41	Καλύτερα δωμάτια διαμονής
42	Λιγότερες ώρες εργασίας
43	Ύπαρξη αποτελεσματικότερου ελέγχου από τους αρμόδιους επόπτες όσον αφορά το πραγματικό αντικείμενο της εργασίας των μαθητών και η δυνατή επίλυση αυτού.
44	Τα ρεπό του μήνα να τηρούνται
45	Να υπάρχει μεγαλύτερη κατανόηση προς τους πρακτικάριους και οι ανώτεροι να αφιερώνουν τον χρόνο π χρειάζεται στους πρακτικάριους όσον αφορά τις αρμοδιότητες που έχουν

46	Εκπαίδευση σπουδαστών , όχι δουλεία μόνο !!
47	Την πρακτική μου άσκηση την έκανα τις χρονιές 2002, 2003, 2004. Σίγουρα έχουν αλλάξει πολλά από τότε . Δυο προβλήματα θα αναφέρω μόνο που νομίζω ότι είναι διαχρονικά. Πολλοί δεν δουλεύουν σε τμήματα που επιθυμούν, αλλά εκεί που έχει μεγαλύτερη ανάγκη το ξενοδοχείο. Σίτιση και στέγαση σχεδόν ποτέ δεν είναι αντάξια των προσδοκιών
48	Βελτίωση συνθηκών εργασίας
49	Κατά την άποψη μου θα πρέπει τα παιδιά που κάνουν πρακτική να λαμβάνουν μια καλύτερη αμοιβή από τα 307. Ο λόγος δεν είναι μόνο το οικονομικό όφελος των πρακτικάριων αλλά το γεγονός ότι πολλά ξενοδοχεία αντιμετωπίζουν τα παιδιά ως επαγγελματίες ως προς τα καθήκοντα, τα ωράρια κτλ. Σε συνδυασμό με το γεγονός ότι λίγοι είναι αυτοί που παίρνουν τα δικαιούμενα ρεπό μιλάμε για μία κατάσταση εκμετάλλευσης. Θέλω να καταλήξω στο ότι πολλοί εργοδότες επιλέγουν να ανοίξουν θέσεις πρακτικής απλά για να βγει η σεζόν οικονομικά και όχι για να συνδράμουν στη εξέλιξη των αυριανών στελεχών. Κατά την ταπεινή μου άποψη αν ένας πρακτικάριος λάμβανε ίδιο μισθό με ένα επαγγελματία τότε ίσως κάποιοι εργοδότες αναθεωρούσαν και τα παιδιά να κατέληγαν σε επιχειρήσεις που όντως έχουν καλές προθέσεις
50	Να υπάρχει περισσότερο η δυνατότητα για κυκλική πρακτική. Δηλαδή ο πρακτικάριος να εκπαιδευτεί στα βασικά τμήματα της τουριστικής επιχείρησης κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης και να υπάρχει επίσης η κατάλληλη εποπτεία. Έτσι, ο μαθητής θα αποκτήσει ευρύτερη γνώση του αντικειμένου σε πραγματικά δεδομένα και θα βοηθηθεί στο να κατασταλάξει στο τμήμα που τον ενδιαφέρει.
51	Θεωρώ πως θα έπρεπε τα παιδιά να περνάνε από όλα τα πόστα και όχι μόνο το τμήμα της εστίασης διότι γίνεται πρακτική για να μάθουμε και όχι για βγάλουμε την δουλειά του σέρβις μόνο.
52	Να μπαίνουν τα παιδιά στα τμήματα που επιθυμούν κ όχι όπου χρειάζονται προσωπικό.
53	Να είναι η χρονική διάρκεια κάθε έτους της πρακτικής μεγαλύτερη και με περισσότερα χρήματα διότι η εργασίες που κάνουμε μέσα στο ξενοδοχείο καλύπτουν εργασίες κανονικού επαγγελματία
54	Οι μισθοί, οι εγκαταστάσεις (κατάσταση των δωματίων)
55	Συμπεριφορά συναδέλφων . Μη ρίψη αδικων ευθυνών.
56	Να δίνουν επιλογή στους φοιτητές να εργαστούν σε ξενοδοχεία με κανονικό προσωπικό, να έχουν αρχές και να διατηρείται καθαρός ο χώρος και βολικός (Χωρίς ψείρες, σκουλήκια, σαλιγκάρια, κλεψιές και ψεύτικα ωράρια παρουσιάζονται στο ΑΜΚΑ και υπευθύνους που σου καταστρέφουν τα ωράρια επειδή θέλουν να κάνουν καψόνι). Απογοητευμένος και ψυχολογικά διαταραγμένος από όλο αυτό έφυγα κλαίγοντας Πραγματικά αίσχος. Ένωσα μεγάλη ντροπή

57	Κάθε έτος θα πρέπει να κάνεις πρακτική στο ακριβές αντικείμενο της.
58	Καλύτερη ιεραρχία και καλύτερη συνεργασία μεταξύ εργαζομένων .
59	Η αρχή της πρακτικής άσκησης να μην είναι από 1η Ιουλίου αλλά πιο νωρίς, καθώς μπαίνουμε στα ξενοδοχεία την περίοδο που έχει πολύ δουλειά και είναι σχετικά δύσκολο να εγκλιματιστούμε στο νέο χώρο
60	Αναλόγως και την ειδικότητα, θα επιθυμούσα στη πρακτική άσκηση, να περνούσα από περισσότερα τμήματα του ξενοδοχείου.
61	1) Η πληρωμή και 2) αντί να σε εκμεταλλεύονται οι εργαζόμενοι να μοιράζονται τις γνώσεις τους μαζί σου και να σε βοηθάνε σε όλα
62	Οι αμοιβές!
63	Μισθοδοσία ως προς τα ωράρια .
64	Αυτό που πιστεύω ότι πρέπει να βελτιωθεί μελλοντικά στον θεσμό της πρακτικής άσκησης δεν έχει να κάνει τόσο με τα ξενοδοχεία, αλλά έχει να κάνει πιο πολύ με το κράτος, και αυτό που πρέπει να βελτιωθεί είναι ο μισθός των πρακτικάρων δεν είναι καθόλου ικανοποιητικός!!
65	Να ανέβουν οι αποδοχές βάση τις ώρες εργασίας.
66	Περισσότερα χρήματα.
67	Να ανεβεί ο μισθός πρακτικής άσκησης διότι παρόλο που κάνουμε πρακτική περνάμε το ίδιο δύσκολα !!
68	Η αμοιβή .
69	Να δοκιμάζουμε κι άλλα πόστα εκτός από το σέρβις. Να είναι υποχρεωτικό να μας δοκιμάζουν και εκεί και να μας καθοδηγούν στην υποδοχή έστω κι αν είναι για ένα μήνα
70	Η ιδέα των προϊσταμένων ότι ο μαθητευόμενος είναι για όλες τις δουλειές.. Θα ήταν προτιμότερο ο μαθητευόμενος να ασχοληθεί μόνο με το είδος που θέλει στη πρακτική του άσκηση για να δει αν αυτό που έχει επιλέξει με άξιους συνεργάτες και γνώσεις. Θα του δώσει κίνητρο να το κυνηγήσει.
71	Να γίνεται καλύτερη εκπαίδευση από τον προϊστάμενο στο τομέα που κάνει άσκηση ο πρακτικάριος.
72	Το οικονομικό και το ωράριο
73	Να υπάρχει ίση αντιμετώπιση ανάμεσα στους πρακτικάρους και στο μόνιμο προσωπικό του ξενοδοχείου. Οι ασκούμενοι πρακτικής άσκησης προσλαμβάνονται για να βοηθήσουν στο ξενοδοχείο και είναι πρόθυμοι να αντεπεξέλθουν στις όποιες δυσκολίες προκύπτουν στην δουλειά και η άσχημη πολλές φορές αντιμετώπιση τους δυσκολεύει την συνεργασία τους με το

	υπόλοιπο προσωπικό.
74	Λιγότερη εκμετάλλευση
75	Οι σχολές να είναι καλύτερα ενημερωμένες για τις συνθήκες εργασίας στα ξενοδοχεία στα οποία θα εργαστούν οι σπουδαστές

Από τις παραπάνω παρατηρήσεις προκύπτει ότι οι σπουδαστές είναι δυσαρεστημένοι σε θέματα που αφορούν τις μηνιαίες αποδοχές τους, στις συνθήκες διαμονής και σίτισης, στη τήρηση των νόμιμου ωραρίου απασχόλησης και των ρεπό. Επίσης ένα μεγάλο ποσοστό δίνει έμφαση στην άσχημη αντιμετώπιση από τους συναδέλφους και προϊσταμένους και στην κακή συμπεριφορά προς τα άτομα τους, αναφέροντας χαρακτηριστικά υβριστικά σχόλια και λεκτική βία. Εκ παραλλήλου εκφράζουν την επιθυμία απασχόλησης πάνω στο αντικείμενο των σπουδών τους, περισσότερη εκπαίδευση και όχι μόνο παραγωγή, απασχόληση σε περισσότερα πόστα εργασίας καθώς και στη διεύρυνση του χρόνου της πρακτικής τους άσκησης. Πέραν αυτού γίνεται αναφορά στην ελλιπή εποπτεία από τις σχολές.

Ακολουθούν συγκεντρωτικά οι παρατηρήσεις των σπουδαστών σύμφωνα με τα σχόλια τους σχετικά με αυτά τα οποία ζητάνε και αποτυπώνουν στην τελευταία ερώτηση.

Υλικές απολαβές:

- επιθυμούν αύξηση του επιδόματος της πρακτικής άσκησης
- καλύτερες συνθήκες παρεχόμενης διαμονής και σίτισης των σπουδαστών
- τήρηση του ωραρίου εργασίας και του εβδομαδιαίου προγράμματος μαζί με τα ρεπό
- τήρηση κανόνων υγιεινής

Συμπεριφορά:

- εκπαίδευση των προϊσταμένων των τμημάτων στους κανόνες σωστής συμπεριφοράς
- βελτίωση της συμπεριφοράς των προϊσταμένων και των συναδέλφων τους προς τους ίδιους
- παροχή βοήθειας από τους συναδέλφους κατά τη διάρκεια της βάρδιας
- περισσότερη εποπτεία από τις σχολές

Εκπαίδευση :

- απασχόληση σε περισσότερα τμήματα των ξενοδοχείων

- ενασχόληση στο αντικείμενο των σπουδών τους
- μεγαλύτερη χρονική διάρκεια της πρακτικής άσκησης
- καλύτερη εκπαίδευση και πληροφόρηση από τον προϊστάμενο του τμήματος, σχετικά με τις αρμοδιότητες του σπουδαστή
- ανάθεση περισσότερων σημαντικών αρμοδιοτήτων στο σπουδαστή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

9.1 Εισαγωγή

Μέσα από την πτυχιακή αυτή εργασία προκύπτει ότι η πρακτική άσκηση των σπουδαστών τουριστικής κατεύθυνσης είναι υψίστης σημασίας, καθώς αντανακλά το μέλλον της οικονομίας της χώρας μας. Ο τουρισμός, παρά την ύφεση δεν καταβάλλεται, αλλά αντίθετα συνεχίζει να ανθίζει και να προσφέρει στη βελτίωση της οικονομίας της χώρας.

9.2 Προτάσεις

Σε μία χώρα όπως η Ελλάδα όπου ο τουρισμός εξελίσσεται και υφίσταται ήδη τουριστική εκπαίδευση, υπάρχουν πολλά ζητήματα προς επανεξέταση, βελτίωσης αλλά και διαφορετικής οπτικής από τους μαθητές, τους φορείς και τις επιχειρήσεις. Οι προτάσεις που ακολουθούν προκύπτουν μετά από τη διενέργεια των τριών ερευνών και τη διεξαγωγή των αντικειμενικών συμπερασμάτων όπως καταγράφηκαν δια μέσου των συνεντεύξεων και του ερωτηματολογίου. Τα παρακάτω αφορούν και τις τρεις ομάδες εμπλεκομένων σε ότι αφορά την πρακτική άσκηση των σπουδαστών. Εφόσον η έρευνα της παρούσας εργασίας ήταν τρισδιάστατη, επόμενο είναι να καταγραφούν προτάσεις οι οποίες αφορούν και τις τρεις ομάδες εμπλεκομένων στην έρευνα .

9.2.1 Προτάσεις προς τους φορείς

Ο κρατικός μηχανισμός ας αξιοποιήσει περισσότερο το επικερδές εξαγωγίμο προϊόν που καλείται τουρισμός, προσφέροντας τα μέγιστα στην αρτιότερη εκπαίδευση των αυριανών στελεχών. Είναι σημαντικό να επενδύσει σε υποδομές, εργαστήρια και επίπεδο σπουδών τουριστικής εκπαίδευσης. Να δοθούν περισσότερα κίνητρα στους νέους ούτως ώστε να επιλέξουν την τουριστική κατεύθυνση. Το μάθημα του επαγγελματικού προσανατολισμού θα πρέπει να ενταχθεί στα υποχρεωτικά διδασκόμενα μαθήματα τα οποία διδάσκονται στα σχολεία. Επίσης μία καλή ιδέα είναι και τα τεστ δεξιοτήτων ούτως ώστε τα νέα παιδιά να γνωρίσουν καλύτερα τις δυνατότητες τους και να επιλέξουν μα ξεκάθαρα κριτήρια το επάγγελμα τους.

Μία ακόμα πρόταση είναι η ίδρυση περισσότερων σχολών όχι μόνο στα αστικά κέντρα, αλλά και σε άλλες περιοχές της χώρας μας ούτως ώστε να έχουν τη δυνατότητα να σπουδάσουν οι μαθητές που δεν έχουν την οικονομική δυνατότητα να μετακομίσουν σε άλλη πόλη. Ιδρύοντας σχολές σε απομακρυσμένες περιοχές εκτός από την παρεχόμενη μόρφωση, υπάρχει και η αναβάθμιση απομακρυσμένων περιοχών της Ελλάδας.

Η εισαγωγή στις σχολές τουριστικών επαγγελμάτων θα πρέπει να γίνεται με αυστηρότερα κριτήρια. Εκτός από εξετάσεις οι υποψήφιοι να περνούν και από τη διαδικασία της συνέντευξης. Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται το φαινόμενο της πρόσβασης στις σχολές τουριστικών επαγγελμάτων με πολλή χαμηλή βαθμολογία και συγκεκριμένα κάτω από τη βάση, γεγονός που υποβιβάζει την αξία των σχολών και της τουριστικής εκπαίδευσης της χώρας μας.

Βασικό αντικείμενο αμφισβήτησης αποτελούν και τα διπλώματα, τα πτυχία και οι πιστοποιήσεις που παρέχουν ορισμένες σχολές. Το αρμόδιο Υπουργείο στα πλαίσια της προστασίας του πολίτη, να ξεκαθαρίσει τι ισχύει με τους παρεχόμενους τίτλους σπουδών και θα πρέπει να θεσπίσει αυστηρότερο καθεστώς ίδρυσης σχολών. Απαιτείται περισσότερη εποπτεία των σχολών και των κριτηρίων ίδρυσης τους, ώστε οι παρεχόμενες υπηρεσίες τους να είναι οι κατάλληλες και τα διπλώματα τους να έχουν αντίκρισμα στην αγορά εργασίας.

Εις επιμέτρων ουσιαστικό στοιχείο των βελτιώσεων αποτελεί και η δημιουργία περισσότερων ειδικοτήτων τουριστικών επαγγελμάτων. Λαμβάνοντας ο σπουδαστής την κατάλληλη εκπαίδευση και εξειδίκευση σε συγκεκριμένη ειδικότητα, γίνεται καλύτερος επαγγελματίας. Καλό είναι να γίνει αναθεώρηση των διδασκόμενων μαθημάτων. Με την ραγδαία τεχνολογική ανάπτυξη και πρόοδο, η εκπαίδευση στον τουρισμό θα πρέπει να προχωρήσει εξίσου. Τα μαθήματα θα πρέπει να ανταποκρίνονται στα τωρινά δεδομένα.

Ο κρατικός μηχανισμός καλείται να στηρίξει περισσότερο την δια βίου μάθηση και στον τουρισμό. Θα ήταν χρήσιμο να υπάρχει ανατροφοδότηση των γνώσεων. Η επανάληψη είναι «μήτηρ πάσης μαθήσεως», αφού οδηγεί από την προσωρινή εγγραφή αυτών των σχηματισμών νευρωνικής ενεργοποίησης στη σταδιακή τους ενίσχυση και στην τελική παγίωσή τους ως σταθερών μνημονικών

αποτυπωμάτων . Άλλωστε για τον Πλάτωνα η αληθινή γνώση δεν είναι ποτέ απλώς «μνήμη», αλλά πάντοτε «ανάμνησις»⁴⁵.

Αξίζει επίσης να γίνει αναφορά στη διάρκεια της πρακτικής άσκησης η οποία θα αποφέρει καλύτερα αποτελέσματα εάν γίνεται για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα για κάθε έτος σπουδών. Μία καλή ιδέα θα ήταν να ξεκινάει με το άνοιγμα των ξενοδοχείων ούτως ώστε ο σπουδαστής να προσαρμόζεται σταδιακά στο περιβάλλον εργασίας. Έτσι θα έχει την ευκαιρία να αποκτήσει περισσότερες γνώσεις και να απασχοληθεί σε περισσότερα τμήματα. Συνυπολογίζοντας ότι οι υλικές απολαβές αποτελούν κίνητρο αποδοτικότητας στην εργασία, θα μπορούσε να γίνει αύξηση του μηνιαίου επιδόματος των σπουδαστών, καθώς επίσης θέσπιση συγκεκριμένων κριτηρίων διαμονής και σίτισης που προσφέρονται από τα ξενοδοχεία προς τους σπουδαστές. Δηλαδή η παρεχόμενη διατροφή να είναι επαρκής για τους σπουδαστές, οι χώροι εστίασης να τηρούν τους κανόνες υγιεινής, και τα καταλύματα διαμονής να πληρούν τις τεχνικές και λειτουργικές προδιαγραφές διαβίωσης. Σε αντίθετη περίπτωση οι αρμόδιοι κρατικοί φορείς να μην παρέχουν τη δυνατότητα στα ξενοδοχεία να απασχολούν σπουδαστές για πρακτική άσκηση.

9.2.2 Προτάσεις προς τα ξενοδοχεία

Σε ό,τι αφορά στις μεγάλες ξενοδοχειακές μονάδες, αποτελούν ένα φυτώριο επαγγελματιών που αναπτύσσεται δια μέσου των σπουδαστών που πραγματοποιούν την πρακτική τους άσκηση σε αυτά. Όπως προκύπτει από την έρευνα σχετικά με τις παροχές προς τους σπουδαστές, καλό θα είναι να δοθούν περισσότερες παροχές, όπως καλύτερα καταλύματα διαμονής κατά τη διάρκεια της παραμονής τους στα ξενοδοχεία.

Επίσης το έμπειρο προσωπικό που αναλαμβάνει να εκπαιδεύσει τους σπουδαστές, εκτός από τις γνώσεις καλείται να παραδώσει και μαθήματα ορθολογικής σκέψης και σωστής επαγγελματικής συμπεριφοράς προς τους μελλοντικούς συναδέλφους του. Η άσχημη μεταχείριση και τα κακόβουλα σχόλια δεν είναι παραγωγικά και ιδιαίτερα για τους νέους ανθρώπους που βρίσκονται στην αφετηρία της καριέρας τους.

Το προσωπικό των ξενοδοχείων εκτός από τις απαιτούμενες γνώσεις για την άρτια εκτέλεση των καθηκόντων του, πρέπει να αναπτύξει και τις κοινωνικές και

⁴⁵ <http://enallaktikidrasi.com/2013/10/i-epanalipsi-einai-mitir-pasis-mathiseos/>

επικοινωνιακές του δεξιότητες. Ένα ετήσιο σεμινάριο στο προσωπικό των ξενοδοχείων με θέμα τον νευρογλωσσικό προγραμματισμό θα βοηθούσε αρκετά στην βελτίωση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων που ούτως ή άλλως καλείται να κατέχει το προσωπικό σε όλα τα επαγγελματικά πόστα. Το σεμινάριο καλό είναι να διεξάγεται πριν την έναρξη της τουριστικής περιόδου διότι λόγω του φόρτου εργασίας είναι πολύ δύσκολο να γίνει στα μέσα της σεζόν. Πρέπει να γίνεται κάθε χρόνο για να μαθαίνουν οι καινούργιοι υπάλληλοι και να θυμούνται οι παλαιότεροι. Έτσι υπάρχει συνεχής ανατροφοδότηση. Όσον αφορά το κόστος για τα ξενοδοχεία δεν είναι μεγάλο αν συλλογιστούν τη σχέση τιμής - οφέλους. Δηλαδή σε συνάρτηση με την προσφερόμενη γνώση το κόστος είναι μηδαμινό.

Ο ψυχολογικός παράγοντας επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό την απόδοση του ατόμου στην εργασία του. Η καλή ψυχολογική κατάσταση των σπουδαστών θα αποφέρει πολλά οφέλη και προς τους ίδιους και προς την επιχείρηση στην οποία απασχολούνται. Φυσικά υπάρχει και το ενδεχόμενο ορισμένα άτομα ανεξάρτητα από την καλή επίδοση στην εργασία τους, να μην έχουν μεταδοτικότητα όσον αφορά την εκπαίδευση των σπουδαστών. Για το λόγο αυτό οι εργοδότες μπορούν μέσα από ψυχομετρικά τεστ να αξιολογήσουν το προσωπικό και να αναθέσουν μόνο σε όσους διαθέτουν συγκεκριμένες δεξιότητες να εκπαιδεύουν τους σπουδαστές.

Επιπλέον στους σπουδαστές που δείχνουν ενδιαφέρον για την εργασία τους να δοθούν σταδιακά περισσότερες αρμοδιότητες υπό την επίβλεψη των προϊσταμένων των τμημάτων. Αυτό θα έχει ως αποτέλεσμα να μην βαρεθούν και να προσπαθήσουν περισσότερο για τη διεύρυνση των γνώσεών τους.

9.2.3 Προτάσεις προς τους σπουδαστές

Καταρχάς, οι μαθητές είναι σημαντικό να επιλέξουν συνειδητά το επάγγελμα που θα ακολουθήσουν. Πολλές φορές παρασυρόμενοι από τα ΜΜΕ και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης δημιουργούν στο μυαλό τους μια διαστρεβλωμένη εικόνα της πραγματικότητας για το επάγγελμα που επιλέγουν. Για παράδειγμα, τα τελευταία χρόνια έχει δοθεί υπέρμετρα έντονη προβολή στη μαγειρική και στο επάγγελμα του αρχιμάγειρα / chef. Έτσι αρκετοί μαθητές νομίζουν εσφαλμένα ότι αποτελεί την καλύτερη επαγγελματική επιλογή, με αποτέλεσμα τελειώνοντας το πρώτο έτος σπουδών, να έρχονται αντιμέτωποι με μία άλλη πραγματικότητα, “στεγνή” από τα φώτα της δημοσιότητας που παρέχουν οι τηλεοπτικές εκπομπές και τη λάμψη που πολλές φορές εσκεμμένα προβάλλεται.

Κάνοντας συνειδητή επιλογή των σπουδών τους θα είναι σε θέση να αποδώσουν τα μέγιστα των δυνατοτήτων τους, όχι μόνο κατά τη διάρκεια της πρακτικής τους, αλλά και ως επαγγελματίες στον τουρισμό. Το ιδανικό θα είναι να αγαπήσουν το επάγγελμα που πρόκειται να ακολουθήσουν, ούτως ώστε να είναι σε θέση να διαπρέψουν παρά τις αντιξοότητες που θα συναντήσουν. Κάνοντας μια εσωτερική ενδοσκόπηση να γνωρίσουν τον εαυτό τους και τα θέλω τους. Παράλληλα να διαθέτουν όρεξη και δίψα για μάθηση. Είναι σημαντικό να διευρύνουν τις γνώσεις τους. Γνώσεις δεν προσφέρονται μόνο στα έδρανα της σχολής, αλλά και από το εξωτερικό περιβάλλον. Η παρακολούθηση ημερίδων και σεμιναρίων παντός τύπου θα τους βοηθήσει να βελτιωθούν. Η ανάγνωση βιβλίων και άρθρων σχετικά με τα θέματα που τους ενδιαφέρουν, καθώς επίσης και η μετεκπαίδευση θα τους βοηθήσει να γνωρίσουν καλύτερα την ειδικότητα τους.

Υπάρχουν όπως και στοιχεία της προσωπικότητας που καλούνται να αναπτύξουν όπως για παράδειγμα η υπομονή και να μην προσδοκούν την γρήγορη “αναρρίχηση” στην ιεραρχία. Είναι αυτονόητο ότι οι εργοδότες επιθυμούν να κυριαρχεί καλό κλίμα συνεργασίας στις επιχειρήσεις τους. Δεν θέλουν άτομα με αλαζονική και γενικά άσχημη συμπεριφορά. Επομένως σεβασμός προς τους συναδέλφους, πνεύμα ομαδικότητας και συνεργασίας είναι ορισμένα από τα χαρακτηριστικά που πρέπει να καλλιεργήσουν.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Α. Ελληνική

- Αθανασίου, Λ. (2004). *Τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, Εξελίξεις, Προβλήματα, Ανάγκες, Πολιτική*. Αθήνα: Εκδόσεις Ι.Τ.Ε.Π.
- Ανδρέου, Α. (1992). *Ιστορία της Νεοελληνικής Εκπαίδευσης*. Θεσσαλονίκη: Βάνιας
- Ανδρέου, Α. και Αθανασούλα-Ρέππα, Α. (1994). Δημόσια και ιδιωτική εκπαίδευση 1950-1990. Στο: Ίδρυμα Σάκη Καράγιωργα (επιμ.). Όρια και σχέσεις δημόσιου και ιδιωτικού. Δημοσίευση πρακτικών συνεδρίου στις 23-26 Νοεμβρίου 1994. Αθήνα: Ίδρυμα Σάκη Καράγιωργα
- Ανδριώτης, Κ. (2005). *Τουριστική Ανάπτυξη και Σχεδιασμός*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλης
- Αποστολίδης, Λ., Αουκάκης, Ν., Βεργέτη, Μ., Λάμπρου, Α. και Τσολακίδου, Σ. (1988). *Τεχνική Επαγγελματική Εκπαίδευση, Επιμόρφωση, Απασχόληση*. Αθήνα: Γ.Σ.Ε.Ε. – ΚΕΜΕΤΕ
- Βαρβαρέσος, Σ. (1999). *Τουριστική Ανάπτυξη και Διοικητική Αποκέντρωση*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός.
- Βαρβαρέσος, Σ. (2008). *Οικονομική του Τουρισμού*. Αθήνα: Εκδόσεις Προπομπός
- Βεντουράτου, Ε. (2006). *Η Επίδραση της Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης στην Ανάπτυξη των Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων*. Διδακτορική Διατριβή, Πανεπιστήμιο Πειραιώς
- Γερνά, Ξ., Παλησίδης, Γ. και Πειστικού, Μ. (χ.χ.). Η Δημόσια Ελληνική Τουριστική Εκπαίδευση. Διαθέσιμο στο:
<http://traveldailynews.gr/hypostyles/article/2401>
- Γραμματικός, Β. (2011). *Αξιολόγηση της μέχρι τώρα υλοποιούμενης πρακτικής άσκησης των σπουδαστών αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης των ΙΕΚ και υποβολή τεκμηριωμένης προτάσεως για την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας του θεσμού*. Υπουργείο Παιδείας, Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων. Διαθέσιμο στο:

http://repository.edulll.gr/edulll/bitstream/10795/3745/2/3745_%CE%A0A_IE_K_full_11.11.pdf

- Δαλάκα, Ε. (2011). *Δημόσια διοίκηση ολικής ποιότητας και διοίκηση της Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης*. Μεταπτυχιακή διατριβή, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη
- Δημητρόπουλος, Ε. (2004). *Εισαγωγή στη μεθοδολογία της επιστημονικής έρευνας: προς ένα συστηματικό δυναμικό μοντέλο μεθοδολογίας επιστημονικής έρευνας*. Αθήνα: Έλλην
- Διαμάντη, Ε. (2017). *Τουρισμός και Τουριστική Εκπαίδευση, Κατάρτιση και Επιμόρφωση*, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα στη Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων
- Δριτσάκης Ν. (χ.χ.). Τουριστική και Οικονομική Ανάπτυξη: Μια Εμπειρική Έρευνα για την Ελλάδα με την ανάλυση της Αιτιότητας. Διαθέσιμο στο: <http://users.uom.gr/~drits/publications/egarch.pdf>
- Ευρυγένης, Δ. και Μανιτάκης, Α. (1986). Η συνταγματική προστασία της ιδιωτικής, επαγγελματικής ή άλλης ιδιωτικής εκπαίδευσης. *Ελληνική Επιθεώρηση Ευρωπαϊκού Δικαίου*, τχ. 6
- Ηγουμενάκης, Ν. (1997). *Τουριστική Οικονομία*, τόμος Α' και τόμος Β', Αθήνα: Interbooks
- Ζοπουνίδης, Κ. και Σίσκος, Γ. (2006). *Τουριστικό Μάνατζμεντ*. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος
- Θεοχάρης, Δ. (2011). *Η αξιολόγηση ως παράγοντας βελτίωσης της ποιότητας του εκπαιδευτικού έργου: διεθνείς τάσεις, εθνικές πολιτικές και σχολική πράξη*. Διδακτορική Διατριβή, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών
- Ιακωβίδης, Γ. (1998). *Η τεχνική και επαγγελματική εκπαίδευση στην Ελλάδα*. Αθήνα: Gutenberg
- ΙΝΣΕΤΕ (2016) «Το πρόγραμμα» <http://insete-training.gr/article.php?id=81>
- ΙΤΕΠ (2016). *Έρευνα πεδίου στα ξενοδοχεία της Ελλάδας*. Αθήνα: ΙΤΕΠ
- Καραγεώργος, Χ. (2012). Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην Εκπαίδευση: Μια σύγχρονη ανασκοπική προσέγγιση. *13ο Πανελλήνιο Συνέδριο Διοίκησης Αθλητισμού και Αναψυχής*, 7 - 9 Δεκεμβρίου 2012, Σπάρτη
- Καραγιάννης, Σ. και Έξαρχος, Γ. (2006). *Τουρισμός, Τουριστική Οικονομία Ανάπτυξη Πολιτική*. Κέντρο Τεχνολογικής Έρευνας Κρήτης, Ηράκλειο

- Καραμεσίνη, Μ. (2006). «Από την Εκπαίδευση στην αμειβόμενη εργασία: Εμπειρική διερεύνηση της εργασιακής ένταξης των νέων στην Ελλάδα», Κοινωνική Συνοχή και Ανάπτυξη
- Καραμεσίνη, Μ. (2008). *Η απορρόφηση των πτυχιούχων Πανεπιστημίου στην αγορά εργασίας. Πανελλαδική Έρευνα στους αποφοίτους των ετών 1998-2000, Οριζόντια δράση υποστήριξης γραφείων διασύνδεσης Πανεπιστημίων*, Εκδόσεις Διόνικος
- Κασιμάτη, Κ. (1980). *Τάσεις Κινητικότητας Εργασίας στην Ελληνική Βιομηχανία*. Αθήνα: Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών.
- Κούτουλας, Δ. (2001). Ο θεωρητικός προσδιορισμός του τουριστικού προϊόντος ως βασική προϋπόθεση του τουριστικού marketing. Πανεπιστήμιο Αιγαίου
- Λαλούμης, Δ. και Ρούπας, Β. (1996). *Διοίκηση Προσωπικού Τουριστικών Επιχειρήσεων*, Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks
- Λαλούμης, Δ. και Ρούπας, Β. (1998). *Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλης
- Λαλούμης, Δ. (2015). *Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού Τουριστικών Επιχειρήσεων*. Εκδόσεις Κάλλιπος
- Λογοθέτης, Μ. (1963). *Τουριστικές Μελέτες*. Αθήνα: s.n.
- Μακρυγιωργάκης, Μ. (2001). *Η ανθρώπινη πλευρά του μάνατζμεντ*. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση,
- Μπαρδή-Γκιζιάκη, Ε. (2004). *Βιωσιμότητα του Γραφείου Διασύνδεσης του Πανεπιστημίου Πειραιώς*. Πανεπιστήμιο Πειραιώς
- Νάζου, Δ. (2003). *Οι Πολλαπλές Ταυτότητες και οι Αναπαραστάσεις τους σε ένα Τουριστικό Νησί των Κυκλάδων: Επιχειρηματικότητα και Εντοπιότητα στη Μύκονο*, Διδακτορική Διατριβή, Πανεπιστήμιο Αιγαίου
- Νίκα, Γ. και Παπαδογιωργάκη, Π. (2012). *Η οργάνωση της τριτοβάθμιας τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα: Αξιολόγηση και προτάσεις για την αναβάθμισή της*, Πτυχιακή Εργασία, ΤΕΙ Κρήτης, Τμήμα Τουριστικών Επιχειρήσεων
- Ντέλιου, Κλ. (2004). *Μοντέλα αξιοποίησης των εκπαιδευτικών οργανισμών και υλοποίησης της ΔΟΠ στην εκπαίδευση*, Μεταπτυχιακή Διατριβή, Πανεπιστήμιο Πειραιώς

- Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος (2012). *Γεωγραφική κατανομή ξενοδοχειακού δυναμικού Ελλάδας*. Αθήνα: Ξενοδοχειακό Επιμελητήριο Ελλάδος
- Πρινιανάκη, Ε. (1995). *Σημειώσεις στην Διοίκηση Προσωπικού Τουριστικών Επιχειρήσεων*
- Σαλματάνης, Α. (2017). *Η Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην Επαγγελματική Εκπαίδευση. Η περίπτωση των Ι.Ε.Κ.*, Μεταπτυχιακή Εργασία, Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Πειραιά Τεχνολογικού Τομέα, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών Διοίκηση Εκπαιδευτικών Μονάδων
- Σιδέρης, Θ. (2005). *Προσλαμβάνεστε, Η είσοδος των νέων στην αγορά εργασίας*. Αθήνα: Εκδόσεις Μ. Γκιούρδας
- Σωτηριάδης, Μ. (1994). *Τουριστική Πολιτική*, Τ.Ε.Ι. Κρήτης.
- Σωτηριάδης, Μ. (1995). *Τουριστική Πολιτική*, Τ.Ε.Ι. Κρήτης
- Τερζίδης, Κ. και Τζωρτζάκης, Κ. (2004). *Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων - Διοίκηση προσωπικού*. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.
- Τσάρτας, Π. (1996). *Τουρίστες, ταξίδια, τόποι: Κοινωνιολογικές προσεγγίσεις στον τουρισμό*. Αθήνα: ΕΞΑΝΤΑΣ
- Τσιότρα, Γ.Δ. (2002). *Βελτίωση Ποιότητας*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Ε. Μπένου
- Τσιώλης, Γ. (2011). *Η σχέση ποιοτικής και ποσοτικής έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες: από την πολεμική των «παραδειγμάτων» στις συνθετικές προσεγγίσεις*. Εκδόσεις Πεδίο
- Φαναριώτης, Π. (1997). *Διοίκηση Προσωπικού, εισαγωγή στα σύγχρονα συστήματα του ανθρώπινου δυναμικού*.
- Φραγκούλης, Ι. (2010). *Σημειώσεις στο μάθημα: Μεθοδολογία Εκπαιδευτικής Έρευνας*. Ηράκλειο: ΑΣΠΑΙΤΕ
- Χατζηπαντελή, Π. (1999). *Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού*. Εκδόσεις Μεταίχμιο
- Χρήστου, Ε. (1999). *Έρευνα Τουριστικής Αγοράς*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks

B. Ξενολόγηση

- Airey, D. (1996). Tourism Education and Manpower Development in Central and Eastern Europe. In: G. Richards (ed.) *Tourism in Central and Eastern Europe: Educating for Quality*. Tilburg: Tilburg University Press
- Airey D. and Frontistis A. (1997). Attitudes to careers in tourism: an Anglo Greek comparison, *Tourism Management*, 18(3): 149-158.
- Airey, D. and Tribe, J. (Eds.) (2005). *An international handbook of tourism education*. Oxford: Elsevier
- Baum, T. (1995). *Managing Human Resources for the European Tourism and Hospitality Industry: A Strategic Approach*. London: Hapman & Hall
- Beggs, B.A., Ross, C.M., and Knapp, J.S. (2006). Internships in leisure services: An analysis of student and practitioner perceptions and expectations. *Schole*, 21: 1-20.
- Bell, B. and Schmidt, C. (1996). Field practicums: What influence on graduate careers? In A. Yarrow, J. Millwater, S. DeVries, & D. Creedy (Eds.), *Practical experiences in professional education: Research monograph* (pp.123-134). Brisbane, Australia: Queensland University of Technology Publications and Printery.
- Blanchflower, D. and Freeman, R. (2000). The Declining Economic Status of Young Worker in OECD Countries, In D. Blanchflower and R. Freeman (Eds.) *Youth Employment and Joblessness in Advanced Countries*, Chicago and London: The University of Chicago Press
- Block, Z. and Stumpf, S.A. (1992.) Entrepreneurship Education Research: Experience and Challenge. In D. L. Sexton and J. D. Kasarda (Eds.), *The State of the Art of Entrepreneurship*. Boston, MA: PWS-Kent Publishing
- Bull, A. (1995). *The Economics of Travel and Tourism*. Addison Wesley Longman Australia Pty Ltd
- Calloway, D. and Beckstead, S.M. (1995). Reconceptualising internships in management education. *Journal on Management Education*, 19(3): 326-341
- Chi-Ok, Oh (2005). The contribution of tourism development to economic growth in the Korean economy. *Tourism management*, 26(1): 39-44
- Christou, E. (1999). Hospitality management education in Greece. An exploratory study. *Tourism Management*, 20(6): 683-691

- Clarke, A. (1999) *Evaluation Research. An introduction to Principles, Methods and Practices*. Sage publications
- Cooper, C., Shepherd, R. and Westlake, J. (1996). *Educating the Educators in Tourism: A Manual of Tourism and Hospitality Education*, World Tourism Organisation–University of Surrey
- D. J. O'Connor, *An Introduction to the Philosophy of Education*, Routledge
- Dale C., Robinson N. The theming of tourism education: a three-domain approach *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, MCB, University Press, 2001
- Dearing, R. (1997). *Higher education in the learning society: The Dearing Report*. London: National Committee of Inquiry into Higher Education.
- Deming, W.E. (2000), *Out of the Crisis*, MIT Press, Cambridge, MA
- Dewey J. (1916): *In Democracy and Education* . Macmillan, New York, pp. 89-90. In Christou E. “Hospitality Management Education in Greece. An exploratory study”. *Tourism Management* , (1999)
- Dritsakis, N., 2004. Tourism as a long - run economic growth factor: an empirical investigation for Greece using causality analysis. *Tourism Economics* , 10(3), pp. 305 - 316
- Durbarry R. (2004), *Tourism and economic growth: The case of Mauritius*, *Tourism Economics*, Vol. 10, pp. 389-401
- Eisner, W. E. (1991). *The enlightened eye, qualitative inquiry and the enhancement of educational practice*. New York: Macmillan
- Fayos – Sola Eduardo, Chris Cooper, Donald Hawkins, Sheryl Spivack, *An Introduction to TEDQUAL, A Methodology for Quality in Tourism Education and Training*, World Tourism Organisation, 1997
- Ferris G., Hochwarter W., Buckley R., Harrell-Cook G., Frink D., (1999), «Human Resources Management: Some New Directions», *Journal of Management*, Vol.25, Issue 3, pp.305-417
- Fitzgerald, M. J., & Cullen, T. P. (1991). Learning through a “real world” experience. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*
- Ford, C. R., & LeBruto, S. M. (1995). Management education in the USA: How much practical hotel management education is necessary? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*

- Friedmann, J. (1980). An alternative development? In: Friedmann, J., Wheelwright, E. & Connel, J. (eds). *Development Strategies in the Eighties*
- Galani-Moutafi V., (1993), “From Agriculture to Tourism: Property, Labor, Gender, and Kinship in a Greek Island Village (Part One)”, *Journal of Modern Greek Studies*
- Galani-Moutafi V., (1994), “From Agriculture to Tourism: Property, Labor, Gender, and Kinship in a Greek Island Village (Part Two)”, *Journal of Modern Greek Studies*
- Garrett, D.E. and Bauer C. (1995) *Marketing internships: An analysis of students’ preferences and experiences*. Proceedings of the American Marketing Association’s Summer Educator’s Conference
- Glass D., (1954), *Social Mobility in Britain*, Routledge & Kegan Paul LTD, London.
- Goldsmith A. , Nickson D. , Sloan D., Wood R. ,(1997) , «Human resource management for hospitality services» , International Thomson Business Press , UK
- Goldthorpe J.H, (with C. Llewellyn and C. Payne) (1980), *Social Mobility & Class Structure in Modern Britain* , Clarendon Press, Oxford
- Harris, K. J. (1997) *Opinions of training methods used in the hospitality industry: A call for review*. *International Journal of Hospitality Management*
- Heath A., (1981), *Social Mobility* , Fontana: London
- Hite, R. and Bellizzi, R. (1986) *Student expectations regarding collegiate internship programs in marketing*. *Journal of Marketing Education* , 8(3), 41-49. doi:10.1177/027347538600800309
- Hjalager A-M., (2003), “Global Tourism Careers? Opportunities and Dilemmas Facing Higher Education in Tourism”, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*
- Holloway Chris, *Labour, Vocational Education and Training*, εις W. Pompl, P. Lavery Eds., *Tourism in Europe: Structures and Developments*, Cab International, 1993
- Ingham B. (1993), *The meaning of development interactions between new and old ideas world development*, 21, 1803-1821
- Jenks, J., (1996) *Οργάνωση και διοίκηση προσωπικού*, εκδόσεις Κριτήριο

- Jones, L., Wu, C., Hargrove, T. (2002) Internships as Applied Academic Experiences. Proceedings of the 18th Annual Conference, Association of International Agriculture Extension Educators (AIAEE), Durban, South Africa
- Kim, H.J., Chen, M. H., and Jang, S. C. (2006). Tourism expansion and economic development: The case of Taiwan. *Tourism Management* , Vol. 27(5), pp. 925 – 933
- Koontz, H. & O'Donnell C. (1976). *Management: A Systems and Contingency Analysis of Managerial Functions*. McGraw-Hill, New York
- Kousis M., (1989), “Tourism and the Family in a Rural Cretan Community”, *Annals of Tourism Research*
- Kusluvan, S. and Kusluvan, K. (2000). Perceptions and attitudes of undergraduate tourism students towards working in the tourism industry in Turkey. *Journal of Tourism Management*, 21(3),251-269
- Kvale, S. (1996). *Interviews, an introduction to qualitative research interviewing*. Thousand Oaks: SAGE Publications
- Ladkin A., Riley M., (1994), “Hotel management careers: a research update”, *Tourism Management*
- Lambiri-Dimaki J., (1983), *Social Stratification in Greece 1962-1982. Eleven Essays* , Ant. Sakkoulas, Athens
- Lord, K. R., Sumrall, D., & Sambandam, R. (2011). Satisfaction determinants in business internships. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2 (10), 11-22)
- Martin, D. R., & Wilkerson, J. E. (2006). An Examination of the Impact of Accounting Internships on Student Attitudes and Perceptions. *The Accounting Educators' Journal*, XVI, 129 -138
- Martin Emma & McCabe Scott, (2007) Part-time Work and Postgraduate Students: Developing the Skills for Employment?, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, Vol. 6, No. 2.
- Martin J., Darby, J. and Kjollerstrom, B.(1994) ‘Higher Education 1998 Transformed by Learning Technology: Report on a Joint Anglo/Swedish Workshop’, in the CTISS File, Issue 16, CTISS Publications, Oxford, January
- Middleton V.T.C and Clarke J. (2001), *Marketing in Travel and Tourism*, Oxford:Butterworth - Heinemann

- Narayan P.K. (2004), "Economic impact of tourism on Fiji's economy", Volume: 10 issue: 4
- Nebel E. C., Lee J-S., Vidakovic B., (1995), "Hotel general manager career paths in the United States", International Journal of Hospitality Management
- Partlow, C. G. (1996). Human resources practices of TQM hotels. The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly
- Parveen, S., Mirza, N. (2012) Internship Program in Education: Effectiveness, Problems and Prospects. International Journal of Learning & Development
- Pauze, E.F., Johnson, W.A., & Miller, J.L. (1989). Internship strategy for hospitality management programs. Hospitality and Education Research Journal
- Pritchard, T. and Jones, D. (1996) 'Open Learning and/as the Virtual University, University of Melbourne, The Virtual University?', Symposium, Melbourne, Australia, 21–22 November
- Punch, F. (1998) Introduction to Social Research: Quantitative and Qualitative Approaches. Thousand Oaks: SAGE Publications
- Richardson, S. (2008). Undergraduate tourism and hospitality students attitudes toward a career in the industry: A preliminary investigation. Journal of Teaching in Travel & Tourism, 8 (1), 23 - 46
- Richardson, S. (2009). Undergraduates' perceptions of tourism and hospitality as a career Choice International Journal of Hospitality Management, 28 (3)
- Riley M., (1990), "Role of age distributions in career path analysis. An example of UK hotel managers", Tourism Management, March 1990
- Ros Jay (2003), How to build a great team, Pearson - Prentice Hall
- Ross G. F., (1997), "Tourism/hospitality industry employment acquisition strategies, higher education preferences and the work ethic among Australian secondary school graduates", Managing Leisure
- Rostow W.W. (1960), The Stages of Economic Growth, Cambridge : Cambridge University Press
- Rothman, M. (2007). Lessons learned: Advice to employers from interns. Journal of Education for Business, 140 - 144
- Rothwell and Kazanas (2004) Improving On - the - Job Training: How to Establish and Operate a Comprehensive OJT Program

- Rubin & Rubin (1995), *Qualitative interviewing: the art of hearing data*. London: Sage Publications
- Sevilla S. Felicen, Lhea C. Rasa, Jourell Edward Sumanga Dexter R. Buted, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Internship Performance of Tourism and Hospitality Students: Inputs to Improve Internship Program, June 2014, Vol. 4, No. 6
- Sheldon, P., Fesenmaier, D., Woeber, K., Cooper, C. & Antonioli, M. (2008), *Tourism Education Futures, 2010-2030: Building the Capacity to Lead. Journal of Teaching in Travel and Tourism*, 7(3): 61-68
- Sigala Marianna and Baum Tom, 2003 *Trends and issues in tourism and hospitality higher education: Visioning the future*
- Soteriades, M., Varvaressos, S. (2006). « Quality Service in Hotel Businesses», Centre International de Recherches et d'Etudes Tour istiques, Collection Studies & Reports, Série C, Volume C-8, Aix-en-Provence
- Stamps, D. (1998) 'The For-profit Future of Higher Education', *Training*, 35, 8, 22–29
- Taylor, F. W. (1911), *The Principles of Scientific Management*. Harper and Brothers, New York
- The Chartered Institute of Marketing. (1997). *Continuing professional development: committed to excellence*. Maidenhead, Berkshire
- Theocharis, N.(2008). «Hospitality and Customer Service in Hotel Enterprises'», Paper presented at the International Scientific Conference S.E.F. -2, 24-26 September, Piraeus, Greece
- Todaro, M.P (1994) *Economic Development*, New York: Longman/ University Press
- Yorke, M. and Knight, P.T. (2004), *Embedding Employability into the Curriculum*, Higher, Education Academy, York.

Γ. Πηγές από το διαδίκτυο

- <http://astcrete.edu.gr/>
- <http://www.aster.edu.gr/>
- http://iobe.gr/docs/research/RES_05_E_07012013REP_GR.pdf
- <http://www.kpad.gr/text/thesis/tour2.htm>

- <http://www.neolaia.gr/2015/09/01/oaed-epidoma-se-neous-20-eos-29-eton-me-73-euro-to-mina/>
- <http://www.newsbeast.gr/greece/ekpaideusi/arthro/577242/ta-pada-gia-ti-foitisi-sta-dimosia-iek>
- <http://www.nostimonimar.gr/o-masloou-ke-i-piramida-ierarchisis-ton-anthropinon-anagkon/>
- <http://traveldailynews.gr/hypostyles/article/2401>
- <https://edu.klimaka.gr/metadevterovathmia-ekpaidevsh/diafores-scholes/25-scholes-xenagwn-turistikhs-ekpaidevshs-otek.html>
- <http://www.tourist-guides.gr/el/info/professional-guide.aspx>
- <https://edu.klimaka.gr/metadevterovathmia-ekpaidevsh/diafores-scholes/1792-diagwnismos-eisagwghs-scholes-xenagwn-otek.html>
- <http://dione.lib.unipi.gr/xmlui/bitstream/handle/unipi/2702/Polixronopoulou.pdf?sequence=3>
- www.epeaek.gr/epeaek/sitecontent/fylladio_epixeirimatikohtas_last.doc
- www.gnto.gr Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης
- <http://traveldailynews.gr/news/article/61352>
- <http://holidaynews.gr/2017/05/%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8C%CF%82-%CE%BF-%CE%BC%CE%BF%CE%BD%CE%B1%CE%B4%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%82-%CE%BA%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%BF%CF%82-%CF%80%CE%BF%CF%85-%CE%AD%CF%86%CE%B5%CF%81/>
- http://www.vrouhas.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=174:2009-09-17-21-08-54&catid=39:2016-09-27-08-58-49&Itemid=69
- <http://www.kritipoliskaihoria.gr/2016/03/1977.html>
- https://www.youtube.com/watch?v=IBOR_Bm0Zp8&t=2044s
- https://www.youtube.com/watch?v=5G_3P74ZaXI
- https://www.youtube.com/watch?v=cuOMt5ZRW_E
- <https://www.youtube.com/watch?v=XfQkXxEbNL4>
- <https://career.teicrete.gr/>
- Υπουργείο Τουρισμού (2017) :<http://www.mintour.edu.gr/index.php/2014-09-12-07-30-28>
- <http://www.gnto.gov.gr/el/history/2020>

- <https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CE%BA%CF%80%CE%B1%CE%A F%CE%B4%CE%B5%CF%85%CF%83%CE%B7>
- http://www.edulll.gr/?page_id=250
- http://repository.edulll.gr/edulll/bitstream/10795/3745/2/3745_%CE%A0A_IE K_full_11.11.pdf
- http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/32997272/Hospitality_ma nagement_education_in_Greece_An_exploratory_study.pdf?AWSAccessKeyI d=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1501492145&Signature=ZDqaX sWBZZEwIRK4D0AZR3yKW8s%3D&response-content- disposition=inline%3B%20filename%3DHospitality_management_education_in_Gree.pdf
- http://kesyp-ampel.att.sch.gr/AEI_TEI_urls_alfavita.pdf
- https://www.teicrete.gr/sites/default/files/docs/TEIoC_Internal_Regulation%2 8draft%29_2014.pdf
- <http://www.teiath.gr/articles.php?id=5&lang=el>
- <http://www.teiath.gr/articles.php?id=18&lang=el>
- <http://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/15313220801909445>
- https://www.researchgate.net/profile/Tom_Baum2/publication/281041597_Tre nds_and_Issues_in_Tourism_and_Hospitality_Higher_Education_Visioning_t he_Future/links/57bbc28208ae51eef1f3d7de.pdf
- <http://epixeirein.gr/2009/07/31/swot-analysis-efarmogi/>
- https://www.eap.gr/images/stories/pdf/odigos_2016_17.pdf
- <http://www.ergasiaka-gr.net/2015/06/Dieykriniseis-gia-tin-praktiki-askisi- spoydaston-sta-xenodoxeia.html#ixzz4qTkTvxBi>
- <http://www.foititikanea.gr/%CE%B9%CE%B5%CE%BA/%CF%80%CF%81 %CE%B1%CE%BA%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE- %CE%AC%CF%83%CE%BA%CE%B7%CF%83%CE%B7- %CF%86%CE%BF%CE%B9%CF%84%CE%B7%CF%84%CF%8E%CE% BD-%CE%B9%CE%B5%CE%BA/5450- %CF%80%CF%81%CE%B1%CE%BA%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE% AE-%CE%AC%CF%83%CE%BA%CE%B7%CF%83%CE%B7- %CE%B3%CE%B9%CE%B1- %CF%83%CF%80%CE%BF%CF%85%CE%B4%CE%B1%CF%83%CF%8 4%CE%AD%CF%82-%CE%B9%CE%B5%CE%BA->

[%CE%BA%CE%B1%CE%B9-%CE%B1%CF%83%CF%84%CE%B5-%CF%84%CE%BF%CF%85-%CF%85%CF%80%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%B5%CE%AF%CE%BF%CF%85-%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CF%8D](#)

- [http://astcrete.edu.gr/%CF%80%CF%81%CE%B1%CE%BA%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AE-%CE%AC%CF%83%CE%BA%CE%B7%CF%83%CE%B7/](#)
- [http://tour.teiwest.gr/files/entypa/PRAKTIKI%20ASKISI.pdf](#)
- [http://tour.teiwest.gr/files/entypa/PRAKTIKI%20ASKISI.pdf](#)
- [https://el.wikipedia.org/wiki/Google_Drive](#)
- [https://www.ucy.ac.cy/hr/documents/2012/SPSS_13.pdf](#)
- [http://iekpeiraia.gr](#)
- [http://www.booking.com/hotel/gr/elounda-bay-palace.el.html](#)
- [http://www.mintour.edu.gr/index.php/2014-09-12-07-30-28](#)
- [http://www.teiste.gr/?page_id=42](#)
- [https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CE%B5%CF%87%CE%BD%CE%BF%CE%BB%CE%BF%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CF%8C_%CE%95%CE%BA%CF%80%CE%B1%CE%B9%CE%B4%CE%B5%CF%85%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C_%CE%8A%CE%B4%CF%81%CF%85%CE%BC%CE%B1](#)
- [http://ti-einai.gr/atei/](#)
- [http://www.alfavita.gr/arhron/ekpaideysi/idryontai-nea-tmimata-sto-panepistimio-aigaiou-kai-sto-panepistimio-peiraios#ixzz4tCUxOj4C](#)
- [INΣETE,\(2016\) «Το πρόγραμμα» http://insete-training.gr/article.php?id=81 \[25-01-2017\]](#)
- [https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CE%BA%CF%80%CE%B1%CE%AF%CE%B4%CE%B5%CF%85%CF%83%CE%B7_%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD_%CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%B1](#)
- [https://webgate.ec.europa.eu/fpfis/mwikis/eurydice/index.php/Ell%C3%A1da:%CE%9D%CE%BF%CE%BC%CE%BF%CE%B8%CE%B5%CF%83%CE%AF%CE%B1#anchor6_107922](#)

- <http://www.ode.unipi.gr/index.php/el/postgraduate>
- <http://tourism-pms.aegean.gr/index.php/el/>
- http://tourism-master.gr/?page_id=24
- <http://tourpost.teiath.gr/>
- https://www.eap.gr/images/stories/pdf/odigos_2016_17.pdf
- <https://www.teicrete.gr/el/tei/9954>
- <http://enallaktikidrasi.com/2013/10/i-epanalipsi-einai-mitir-pasis-mathiseos/>
- <http://www.minedu.gov.gr/grafeio-typoy/298-uncategorised/299-to-ekpaideytiko-systima>
- <https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%95%CE%BA%CF%80%CE%B1%CE%AF%CE%B4%CE%B5%CF%85%CF%83%CE%B7>
- https://www.esos.gr/sites/default/files/articles-legacy/nomos_4186_2013_fek193.pdf

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΕ ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ

Η παρούσα έρευνα διεξάγεται στα πλαίσια της πτυχιακής μου εργασίας στο Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων του ΤΕΙ Κρήτης με τίτλο «Ο ρόλος της πρακτικής άσκησης στις ξενοδοχειακές μονάδες πολυτελείας». Το δείγμα της έρευνας περιλαμβάνει σπουδαστές που πραγματοποίησαν την πρακτική τους άσκηση σε ξενοδοχειακές μονάδες πολυτελείας (5 αστερών). Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και όλες οι πληροφορίες που θα συλλεχθούν θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τις ανάγκες εκπόνησης της εν λόγω πτυχιακής εργασίας. Η συμπλήρωσή του ερωτηματολογίου δεν απαιτεί περισσότερα από δέκα (10) λεπτά. Η συμμετοχή σας στην έρευνα είναι πολύ σημαντική.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συνεργασία σας.

Φοιτήτρια: Μπουραντά Μελπομένη

Επιβλέπων καθηγητής: Τριχάς Νικόλαος

1. Ποιο είναι το φύλο σας;

Άνδρας	<input type="checkbox"/>
Γυναίκα	<input type="checkbox"/>

2. Ποια είναι η ηλικία σας;

Κάτω των 18 ετών	<input type="checkbox"/>
18-24 ετών	<input type="checkbox"/>
25-34 ετών	<input type="checkbox"/>
35-44 ετών	<input type="checkbox"/>
45+ ετών	<input type="checkbox"/>

3. Ποιο είναι το εκπαιδευτικό ίδρυμα στο οποίο σπουδάζετε;

.....

4. Γιατί επιλέξατε να απασχοληθείτε στον τουριστικό/ξενοδοχειακό κλάδο (πολλαπλές επιλογές);

Άμεση επαγγελματική αποκατάσταση	<input type="checkbox"/>
Καλές οικονομικές απολαβές	<input type="checkbox"/>
Κοινωνική καταξίωση	<input type="checkbox"/>
Είναι ελκυστικό καθώς έρχομαι σε επαφή με ξένο κόσμο	<input type="checkbox"/>
Με πίεσαν οι γονείς μου	<input type="checkbox"/>
Τυχαία, απλά έτυχε να περάσω στη συγκεκριμένη Σχολή	<input type="checkbox"/>
Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε):.....	<input type="checkbox"/>

5. Από πού πληροφορηθήκατε για το συγκεκριμένο ξενοδοχείο στο οποίο κάνατε την πρακτική σας;

Από τη Σχολή μου (γραμματεία, καθηγητές)	<input type="checkbox"/>
Από την ημέρα καριέρας	<input type="checkbox"/>
Από προσωπική αναζήτηση	<input type="checkbox"/>
Από συγγενείς/φίλους	<input type="checkbox"/>
Από συμφοιτητές	<input type="checkbox"/>
Από γνωστούς μου που εργάζονται στο ξενοδοχείο	<input type="checkbox"/>
Από το διαδίκτυο	<input type="checkbox"/>
Από Μ.Μ.Ε. (εφημερίδες, περιοδικά, τηλεόραση)	<input type="checkbox"/>
Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε):.....	<input type="checkbox"/>

6. Γιατί επιλέξατε να κάνετε την πρακτική σας στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο (πολλαπλές επιλογές);

Είναι κοντά στον τόπο μόνιμης κατοικίας μου	<input type="checkbox"/>
Έχει πολύ καλό όνομα και θα ήταν πολύ καλό σαν εμπειρία στο βιογραφικό μου	<input type="checkbox"/>
Έχει πολύ καλές υποδομές	<input type="checkbox"/>
Βρίσκεται σε έναν ελκυστικό τουριστικό προορισμό	<input type="checkbox"/>
Έκανα και πέρυσι εκεί την πρακτική μου και έμεινα απόλυτα ικανοποιημένος	<input type="checkbox"/>
Μου το πρότειναν οι καθηγητές μου	<input type="checkbox"/>
Μου το πρότειναν οι συμφοιτητές μου	<input type="checkbox"/>
Μου το πρότειναν φίλοι/συγγενείς μου	<input type="checkbox"/>
Είχα γνωστούς/φίλους που εργάζονται στο ξενοδοχείο	<input type="checkbox"/>
Τυχαία	<input type="checkbox"/>
Δεν είχα άλλη επιλογή	<input type="checkbox"/>
Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε):.....	<input type="checkbox"/>

7. Σε ποιο τμήμα του ξενοδοχείου κάνατε την πρακτική σας;

Κρατήσεις	<input type="checkbox"/>
Υποδοχή	<input type="checkbox"/>

Οροφοκομία	<input type="checkbox"/>
Δημόσιες σχέσεις	<input type="checkbox"/>
Συντήρηση	<input type="checkbox"/>
Κέντρο αισθητικής / spa	<input type="checkbox"/>
Λογιστήριο	<input type="checkbox"/>
Τμήμα προσωπικού	<input type="checkbox"/>
Τμήμα τροφίμων & ποτών (γραφείο F&B)	<input type="checkbox"/>
Αποθήκη τροφίμων & ποτών	<input type="checkbox"/>
Κουζίνες εστιατορίων	<input type="checkbox"/>
Service εστιατορίων και bar	<input type="checkbox"/>
Ζαχαροπλαστείο	<input type="checkbox"/>
Αρτοποιείο	<input type="checkbox"/>
Τμήμα πληροφορικής	<input type="checkbox"/>
Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε):.....	<input type="checkbox"/>

8. Ποια ήταν η χρονική διάρκεια της πρακτικής σας;

3 μήνες	<input type="checkbox"/>
6 μήνες	<input type="checkbox"/>
Άλλο (παρακαλώ προσδιορίστε):.....	<input type="checkbox"/>

9. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με τις ακόλουθες προτάσεις;

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Το αντικείμενο της πρακτικής ήταν σχετικό με το αντικείμενο σπουδών μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η πρακτική άσκηση στο ξενοδοχείο με βοήθησε να κατανοήσω καλύτερα τη θεωρητική εκπαίδευση που έχω λάβει στη Σχολή μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Το αντικείμενο της πρακτικής ήταν ενδιαφέρον	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Οι γνώσεις που είχα λάβει από τη Σχολή μου ήταν επαρκείς ώστε να μπορέσω να ανταποκριθώ με επιτυχία στις αρμοδιότητες που μου ανατέθηκαν	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Πραγματοποίησα την πρακτική μου στο τμήμα που επιθυμούσα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ο προϊστάμενος του τμήματός μου εξήγησε αναλυτικά τα καθήκοντά μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ο επόπτης μου στο ξενοδοχείο ήταν διατεθειμένος να συνεργαστεί μαζί μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κατά τη διάρκεια της πρακτικής μου είχα πολλές αρμοδιότητες και ασχολήθηκα με διαφορετικές εργασίες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κατά τη διάρκεια της πρακτικής απέκτησα νέες γνώσεις	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κατά τη διάρκεια της πρακτικής είχα την ευκαιρία να ολοκληρώσω κάποιες εργασίες μόνος/η μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κατά τη διάρκεια της πρακτικής είχα τη δυνατότητα να αναλάβω πρωτοβουλίες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κατά τη διάρκεια της πρακτικής συνεργάστηκα με άλλα άτομα	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ο βαθμός δυσκολίας των εργασιών που μου ανατέθηκαν ήταν υψηλός	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ο φόρτος εργασίας μου ήταν μεγάλος	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κατά τη διάρκεια της πρακτικής δέχθηκα ψυχολογική πίεση	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Κατά τη διάρκεια της πρακτικής ένιωσα ότι με εκμεταλλεύονται	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αντιμέτωπισα δυσκολίες στο να προσαρμοστώ στο περιβάλλον εργασίας μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η πρακτική άσκηση που έκανα είναι σημαντική για το βιογραφικό μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η εμπειρία που απέκτησα κατά τη διάρκεια της πρακτικής θα επηρεάσει θετικά τη μελλοντική μου επαγγελματική πορεία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Η πρακτική μου αποκτά μεγαλύτερη αξία επειδή έγινε σε ξενοδοχείο πολυτελείας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Έχοντας ολοκληρώσει την πρακτική σας άσκηση, πόσο ικανοποιημένοι μείνατε από τα παρακάτω;

	Καθόλου ικανοποιημένος/η	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Απόλυτα ικανοποιημένος/η
Καθοδήγηση από τον προϊστάμενό μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Συνεργασία με άλλους εργαζόμενους	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Συνεργασία με το τμήμα προσωπικού του ξενοδοχείου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Συνθήκες εργασίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ωράριο εργασίας	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Αμοιβή	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Συνεργασία και καθοδήγηση από τη Σχολή μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Συνεργασία με τον επόπτη καθηγητή μου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Χρονική διάρκεια πρακτικής	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Συνολική ικανοποίηση από την πρακτική	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Πως θα χαρακτηρίζατε την εμπειρία σας από την πρακτική άσκηση σε σχέση με τις προσδοκίες σας;

Πολύ χειρότερη	Λίγο χειρότερη	Περίπου όπως τα περιμένα	Αρκετά καλύτερη	Πολύ καλύτερη
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Πόσο πιθανό είναι να επιλέξετε το συγκεκριμένο ξενοδοχείο για να κάνετε ξανά την πρακτική σας στο μέλλον;

Καθόλου πιθανό	Λίγο πιθανό	Αρκετά πιθανό	Πολύ πιθανό	Σίγουρα
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Πόσο πιθανό είναι να συστήσετε σε άλλους φοιτητές/τριες να κάνουν την πρακτική τους άσκηση στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο;

Καθόλου πιθανό	Λίγο πιθανό	Αρκετά πιθανό	Πολύ πιθανό	Σίγουρα
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Πόσο πιθανό είναι να επιδιώξετε να εργαστείτε σαν επαγγελματίες στο συγκεκριμένο ξενοδοχείο;

Καθόλου πιθανό	Λίγο πιθανό	Αρκετά πιθανό	Πολύ πιθανό	Σίγουρα
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Σε περίπτωση που το επιθυμείτε αναφέρετε τι θα θέλατε να αλλάξει / βελτιωθεί μελλοντικά στον θεσμό της πρακτικής άσκησης (προαιρετική)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ – ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΣΕ ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΩΝ ΠΟΛΥΤΕΛΕΙΑΣ

1. Τι αριθμό σπουδαστών απασχολείτε στο ξενοδοχείο σας στα πλαίσια της πρακτικής τους άσκησης; Σε σχέση με το σύνολο των εργαζομένων στο ξενοδοχείο σας τι ποσοστό αποτελούν οι σπουδαστές αυτοί;
2. Σε ποια τμήματα του ξενοδοχείου απασχολούνται οι σπουδαστές;
3. Πόσο σημαντικοί είναι οι σπουδαστές για το ξενοδοχείο σας; Ποιες ανάγκες καλύπτουν και ποια είναι τα οφέλη για το ξενοδοχείο σας;
4. Με πόσα εκπαιδευτικά ιδρύματα συνεργάζεστε;
5. Τι χαρακτηριστικά θα πρέπει να έχει ο ιδανικός σπουδαστής για να απασχοληθεί στο ξενοδοχείο σας στα πλαίσια της πρακτικής του άσκησης;
6. Θεωρείτε ότι οι σπουδαστές έχουν την απαιτούμενη θεωρητική εκπαίδευση ώστε να ανταποκριθούν με επιτυχία στις εργασίες που τους αναθέτετε;
7. Αξιολογείτε τους σπουδαστές τους οποίους απασχολείτε στα πλαίσια της πρακτικής τους άσκησης. Πόσο ικανοποιημένοι είστε σε γενικές γραμμές από αυτούς (γνώσεις, υπευθυνότητα, τήρηση ωραρίου, επαγγελματική συμπεριφορά, προσαρμογή στο εργασιακό περιβάλλον, ενδιαφέρον για μάθηση, λήψη πρωτοβουλιών, συνεργασία, συνολική απόδοση);
8. Ποια είναι κατά τη γνώμη σας τα οφέλη που αποκομίζει ένας σπουδαστής ο οποίος κάνει την πρακτική του άσκηση σε ένα ξενοδοχείο πολυτελείας;
9. Υπάρχει διαφορετική αντιμετώπιση των σπουδαστών που απασχολούνται σε σχέση με τους επαγγελματίες;
10. Κατά τη γνώμη σας πόσο χρονικό διάστημα θα πρέπει να διαρκεί η πρακτική άσκηση των σπουδαστών;
11. Δίνετε την ευκαιρία στους σπουδαστές που κάνουν την πρακτική τους άσκηση στο ξενοδοχείο σας να συνεχίσουν ως επαγγελματίες;
12. Τι θα συμβουλεύατε έναν σπουδαστή που θέλει να επιτύχει ως επαγγελματίας στον τουρισμό;
13. Ποια είναι η άποψή σας για την τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα; Σε ποια σημεία θα προτείνατε αλλαγές ή βελτιώσεις;
14. Άλλα σχόλια – προτάσεις για τον θεσμό της πρακτικής άσκησης;

Σας ευχαριστώ για το χρόνο σας!!

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ – ΟΔΗΓΟΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ ΣΕ ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΙΔΡΥΜΑΤΩΝ

1. Μιλήστε μας για την τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα. Πόσο σημαντική είναι και σε ποιο βαθμό είναι επαρκής σήμερα με βάση τις ανάγκες της αγοράς εργασίας;
2. Πως θα χαρακτηρίζατε το ενδιαφέρον από την πλευρά των νέων για τουριστικές σπουδές τα τελευταία χρόνια στην Ελλάδα;
3. Μιλήστε μας για την αξία της πρακτικής άσκησης των σπουδαστών. Πόσο σημαντική είναι η διασύνδεση της θεωρητικής εκπαίδευσης με την πράξη στα τουριστικά επαγγέλματα και ποια τα οφέλη για τους σπουδαστές;
4. Πόσο σημαντική θεωρείτε ότι είναι η πρακτική άσκηση για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις; Ποια οφέλη αποκομίζουν οι ξενοδόχοι από την πρακτική άσκηση των σπουδαστών στις επιχειρήσεις τους;
5. Βασιζόμενοι στην εμπειρία και τη γνώση σας, τι θα προτείνατε να αλλάξει / βελτιωθεί στον θεσμό της πρακτικής άσκησης;
6. Τι θα λέγατε σε κάποιον μαθητή που διερωτάται αν οι τουριστικές σπουδές – ειδικά στη σημερινή δύσκολη εποχή – είναι μια καλή επιλογή για το μέλλον του;
7. Άλλα σχόλια – προτάσεις;

Σας ευχαριστώ για το χρόνο σας!!