



**ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ**

**ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ**



**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ**

**Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ ΞΕΝΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ ΣΤΗ  
ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ**

**ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ : ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΤΣΙΛΙΜΠΩΚΟΣ**

**ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ : ΜΑΡΙΑ ΠΑΠΑΘΑΝΑΣΙΟΥ**

©  
**2021**

## **ΔΗΛΩΣΗ**

- Η παρούσα πτυχιακή έχει προκύψει αποκλειστικά μέσω δικής μου εργασίας
- Η παρούσα πτυχιακή δεν έχει υποβληθεί σε οποιοδήποτε άλλο ίδρυμα στο πλαίσιο απόκτησης εκπαιδευτικού τίτλου
- Όλες οι δευτερογενείς πηγές έχουν αναγνωριστεί πλήρως μέσω αντίστοιχων βιβλιογραφικών αναφορών

**Παπαθανασίου Μαρία**

10/3/2021

## ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Με την ευκαιρία ολοκλήρωσης αυτής της εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω από καρδιάς τον επιβλέποντα καθηγητή μου και συνοδοιπόρο σε όλη αυτή την προσπάθεια κ. Τσιλιμπώκο Κωνσταντίνο, για την εμπιστοσύνη, την υπομονή αλλά και την καθοδήγηση όποτε κι αν την χρειάστηκα από την πρώτη μέχρι και την τελευταία στιγμή.

Επίσης οφείλω ένα μεγάλο ευχαριστώ στον κ. Τριχά Νικόλαο για την αρχική ιδέα, τις πολύτιμες συμβουλές του, την παρότρυνση και το ενδιαφέρον μέχρι το τέλος.

Ιδιαίτερα σημαντικό για μένα είναι να ευχαριστήσω τους φίλους και συμφοιτητές για το ταξίδι αυτό της επιστροφής στα φοιτητικά χρόνια, για τις στιγμές και την καθημερινότητα που μοιραστήκαμε, το χρόνο που διαθέσαμε, την επικοδομητική αλληλεπίδραση γνώσης και την κατάκτηση του στόχου που μόλις εκπληρώθηκε. Μία ιδέα, μίας στιγμής, έγινε πράξη. Βαλάντη, Μιχάλη ευχαριστώ!

Το τελευταίο μεγάλο ευχαριστώ το οφείλω, δικαιωματικά, στην οικογένειά μου.

Στους μαθητές μου

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο τουρισμός αποτελώντας ένα οικονομικά νευραλγικό τομέα για κάθε χώρα που νοείται ως τουριστική, βελτιώνει την ποιότητα της παροχής υπηρεσιών, όταν αυτές παρέχονται από εξειδικευμένο και άριστα καταρτισμένο προσωπικό. Έτσι λοιπόν τουριστική εκπαίδευση και τουρισμός είναι δύο όψεις ενός νομίσματος ενώ οι ξένες γλώσσες κατ' επέκταση, αποτελούν ένα ιδιαίτερα σημαντικό προσόν για οποιονδήποτε εμπλέκεται σε οποιοδήποτε τομέα ή θέση εργασίας με τον τουρισμό.

Στο πρώτο εισαγωγικό κεφάλαιο γίνεται αναφορά στις έννοιες του «τουρισμού» και της «τουριστικής εκπαίδευσης» και της εξέλιξής της στην Ελλάδα αλλά και στη σχέση της τουριστικής εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας στον τομέα του τουρισμού

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται αναλυτική αναφορά στην τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα και στις βαθμίδες που ασχολούνται με αυτό το αντικείμενο. Παρουσιάζονται οι σχολές που παρέχουν τουριστική εκπαίδευση αλλά και οι ξένες γλώσσες που διδάσκονται ανάλογα με τα προγράμματα σπουδών τους. Στο τρίτο κεφάλαιο, στη συνέχεια, γίνεται μία ανασκόπηση βιβλιογραφίας που παρουσιάζει ευρύτερα το θέμα της σημαντικότητας των ξένων γλωσσών έτσι όπως αυτό αναφέρεται και αναπτύσσεται σε διάφορα άρθρα και έρευνες της διεθνούς και εγχώριας βιβλιογραφίας.

Το τέταρτο κεφάλαιο αφορά στη μεθοδολογία της έρευνας. Αναφέρονται ο σκοπός και οι στόχοι της έρευνας καθώς και τα ερευνητικά ερωτήματα, ο σχεδιασμός της, η διεξαγωγή της και τέλος ο τρόπος ανάλυσης της. Ενώ ακολουθούν, τα αποτελέσματα και τα ευρήματα της, όπως αναπαρίστανται στα ανάλογα διαγράμματα και πίνακες μετά την στατιστική τους ανάλυση στο επόμενο πέμπτο κεφάλαιο.

Στο έκτο κεφάλαιο γίνεται παρουσίαση των συμπερασμάτων αλλά και προτάσεις για περαιτέρω έρευνα που θα δώσουν τη δυνατότητα στον ερευνητή να προσεγγίσει τη δυναμική της γνώσης των ξένων γλωσσών στον τουρισμό από άλλες οπτικές γωνίες καθώς η εκπαίδευση είναι ένας τομέας και ένα λειτούργημα πολυεπίπεδο και πολυδιάστατο.

## **ABSTRACT**

Greece is a worldwide known country and visited of thousands of tourists every year. An availability of multilingual staff is on demand on tourism hospitality and management. The point of this research is to examine the role of foreign languages skills in undergraduate tourism and hospitality education via the students opinions. A detailed presentation of tourism education is presented with the courses of foreign languages which are available and offered to the students during their studies. The findings had to do with the attitudes and perceptions of greek students towards the need of foreign languages and their intentions to develop those skills for one or more of them. Tourism education which pay more attention on developing those skills and want to prepare professionals on tourism area “job-ready” should inspire students learning and attending those skills. Foreign language is a key course, a window with view to new collaborations, to the chance of working abroad, to communication with customers and to the ability of understanding their behavior and way of thinking. It ‘s the key of well-being in any sector of hospitality industry.

**key words : tourism, tourism education, greek tourism education**

## ΛΙΣΤΑ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Περιεχόμενα .....	iv
Λίστα Πινάκων .....	v
Λίστα Σχεδιαγραμμάτων.....	vi

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 Τουρισμός και Τουριστική Εκπαίδευση.....	10
1.1 Εισαγωγή .....	11
1.2 Τουρισμός – Τουριστικές Υπηρεσίες .....	11
1.3 Η Τουριστική Εκπαίδευση.....	14
1.4 Ο Τουρισμός και η Εργασία στον Τουρισμό στην Ελλάδα.....	20
1.5 Σκοπός και Δομή της Εργασίας.....	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 Τουριστική Εκπαίδευση στην Ελλάδα .....	24
2.2.1 ΑΣΤΕΡ-ΑΣΤΕΑΝ-ΑΣΤΕΚ.....	26
2.2.2 ΚΑΤΕ-ΚΑΤΕΕ .....	26
2.2.3 ΤΕΙ .....	26
2.2.4 ΑΕΙ.....	27
2.2.5 Ελληνικό Ανοιχτό Πανεπιστήμιο .....	27
2.2.6 Δημόσια ΙΕΚ.....	28
2.2.7 ΙΕΚ Υπουργείου Τουρισμού.....	28
2.2.8 Σχολές Ξεναγών.....	29
2.2.9 Τμήματα Μετεκπαίδευσης του Υπουργείου Τουρισμού.....	30
2.2.10 Σχολές ΟΑΕΔ .....	30
2.2.11 Μεταπτυχιακές Σπουδές στον Τουρισμό.....	31
2.2.11.1 Πανεπιστήμιο Πειραιώς / Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων ..	31
2.2.11.2 Πανεπιστήμιο Αιγαίου/Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών	31
2.2.11.3 Διεθνές Πανεπιστήμιο/Μεταπτυχιακό Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων και Οργανισμών.....	32
2.2.11.4 Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης / Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών.....	32
2.2.12 Συγχωνεύσεις και καταργήσεις τμημάτων .....	32
2.2.13 Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση και Ξένες Γλώσσες.....	33
2.2.13.1.1 Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Τμήμα Τουριστικών Σπουδών .....	34
2.2.13.1.2 Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος, Τμήμα Διοίκησης Οργανισμών, Μάρκετινγκ και Τουρισμού.....	35
2.2.13.1.4 Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, Τμήμα Διοίκησης Τουρισμού.....	36
2.2.13.1.5 Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού.....	36
2.2.14 Ελληνικό Ανοιχτό Πανεπιστήμιο .....	37
2.2.14.1 Τμήμα Διοίκησης Τουρισμού .....	37
2.2.15 ΑΣΤΕ .....	37
2.2.16 Μεταδευτεροβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση και ξένες γλώσσες.....	37
2.2.17 Σχολή Ξεναγών.....	38
2.2.18 Τμήματα Μετεκπαίδευσης του Υπουργείου Τουρισμού.....	39
2.2.19 Αναγκαιότητα της Τουριστικής Εκπαίδευσης στην ανάπτυξη του Τουρισμού ..	39
2.2.20 Συμπεράσματα .....	40



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	ΕΡΕΥΝΑ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ.....	41
3.1	Εισαγωγή .....	42
3.2	Τουριστική Εκπαίδευση και Ξένες Γλώσσες.....	43
3.3	Συμπέρασμα.....	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	49
4.1	Εισαγωγή .....	50
4.2	Ποσοτική ή Ποιοτική Ανάλυση.....	50
4.3	Δημιουργία Ερευνητικού Ερωτήματος.....	50
4.4	Καθορισμός Ερευνητικού Σκοπού.....	52
4.5	Καθορισμός Ερευνητικών Στόχων .....	52
4.6	Σχεδιασμός Έρευνας.....	53
4.7	Τρόποι Διεξαγωγής της Έρευνας.....	55
4.8	Οι Ερωτώμενοι .....	56
4.9	Σχεδιασμός Ερωτηματολογίου. ....	57
4.10	Υπολογισμός Δείγματος .....	57
4.11	Ανάλυση Στοιχείων της Έρευνας .....	58
4.12	Εμπιστευτικότητα .....	58
4.13	Περιορισμοί Έρευνας .....	59
4.14	Υποθέσεις Έρευνας.....	58
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	61
5.1	Εισαγωγή .....	62
5.2	Προφίλ Ερωτώμενων.....	62
5.3	Λόγοι Επιλογής Τουριστικών Σπουδών .....	64
5.4	Ξένες Γλώσσες στη Τουριστική Εκπαίδευση.....	68
5.5	Λόγοι Επιλογής Παρακολούθησης Ξένης Γλώσσας στη Σχολή .....	69
5.6	Επιθυμία Επιλογής Παρακολούθησης άλλης Ξένης Γλώσσας.....	72
5.7	Ξένη γλώσσα ως Επιλεγόμενο Μάθημα.....	74
5.8	Εκμάθηση Ξένων Γλωσσών εκτός Σχολής.....	75
5.9	Πιστοποίηση Γνώσης Ξένων Γλωσσών.....	77
5.10	Πόσο Σημαντικές είναι οι Ξένες Γλώσσες στη Τουριστική Εκπαίδευση αλλά και στον Τουρισμό. ....	78
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ- ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	82
6.1	Εισαγωγή .....	83
6.2	Αποτελέσματα Έρευνας.....	83
6.3	Προτάσεις για Περαιτέρω Έρευνα.....	86
6.4	Επίλογος.....	87
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	.....	88
1.	Ξενόγλωσση.....	89
2.	Ελληνική .....	95
3.	Βιβλιογραφία προερχόμενη από το διαδίκτυο.....	96
	Λακασάς Απόστολος, Τρύφωνα Βίκη(2018) Αφιέρωμα: Τουριστική εκπαίδευση .....	97
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	.....	99
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	.....	100

## ΛΙΣΤΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 5.1 Δημογραφικά Χαρακτηριστικά .....	60
Πίνακας 5.2 Λόγοι Επιλογής Τουριστικών Σπουδών .....	63
Πίνακας 5.3 Παρακολούθηση Ξένων Γλώσσών στη Τουριστική Εκπαίδευση.....	64
Πίνακας 5.4 Λόγοι Επιλογής Παρακολούθησης Ξένης Γλώσσας στη σχολή.....	67
Πίνακας 5.5 Επιθυμία Επιλογής Παρακολουθησης άλλης Ξένης Γλώσσας .....	68
Πίνακας 5.6 Ξένη Γλώσσα ως επιλεγόμενο μάθημα .....	71
Πίνακας 5.7 Εκμάθηση Ξένης Γλώσσας εκτός Σχολής.....	72
Πίνακας 5.8 Πιστοποίηση Γνώσης Ξένης Γλώσσας .....	74
Πίνακας 5.9 Σημαντικότητα εκμάθησης Ξένων Γλώσσων και Τουριστική εκπαίδευση/Τουρισμός .....	77

## ΛΙΣΤΑ ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Σχεδιάγραμμα 1.1 Σχεδιάγραμμα 1 Τουριστική Εκπαίδευση.....	14
Σχεδιάγραμμα 1.2 Ευκαιρίες απασχόλησης στον τουρισμό και επίπεδο εκπαίδευσης..	15
Σχεδιάγραμμα 2.3 Δεξιότητες και εκπαίδευση εργαζομένων στο τουρισμό ανά ειδικότητα εργαζομένων .....	16
Σχεδιάγραμμα 2.4 Λόγοι προτίμησης αλλοδαπών εργαζομένων .....	16
Σχεδιάγραμμα 2.5 Αφίξεις τουριστών ανά χώρα προέλευσης 2010-2018.....	18
Σχεδιάγραμμα 5.1α Δημογραφικά χαρακτηριστικά (Φύλο).....	60
Σχεδιάγραμμα 5.1β Δημογραφικά χαρακτηριστικά (Ηλικία).....	60
Σχεδιάγραμμα 5.2 Λόγοι επιλογής τουριστικών σπουδών.....	61
Σχεδιάγραμμα 5.3 Παρακολούθηση μαθημάτων ξένων γλωσσών στη σχολή.....	61
Σχεδιάγραμμα 5.4 Λόγοι επιλογής παρακολούθησης ξένης γλώσσας στη σχολή.....	64
Σχεδιάγραμμα 5.5 Επιθυμία επιλογής παρακολούθησης άλλης ξένης γλώσσα .....	68
Σχεδιάγραμμα 5.6 Ξένη γλώσσα ως επιλεγόμενο μάθημα.....	71
Σχεδιάγραμμα 5.7 Εκμάθηση Ξένων Γλωσσών εκτός σχολής.....	74
Σχεδιάγραμμα 5.8 Πιστοποίηση γνώσης ξένων γλωσσών.....	77

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1**

**ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ**

**ΚΑΙ**

**ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ**

## **1.1 Εισαγωγή**

Η τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα αποτελεί έναν από τους σπουδαιότερους αν όχι το σπουδαιότερο κρίκο της αλυσίδας του τουρισμού και πιο συγκεκριμένα του σημείου εκείνου στο οποίο συνδέεται ο τουρισμός με την επαγγελματική κατάρτιση των εργαζομένων και την καταξίωση τους στο χώρο, με σκοπό την ουσιαστικότερη και ποιοτικότερη παροχή υπηρεσιών στο βασικότερο κλάδο ανάπτυξης και οικονομίας της χώρας. Δεν μπορεί να εννοηθεί τουριστική ανάπτυξη σε μία χώρα αν το ανθρώπινο δυναμικό που τη στηρίζει δεν είναι κατάλληλα καταρτισμένο.

Με σκοπό να γίνει μία πιο συστηματική ανάλυση στα παραπάνω θα ακολουθήσει μια πρώτη προσέγγιση των εννοιών του τουρισμού και της τουριστικής εκπαίδευσης.

Εν συνεχεία θα γίνει μία πρώτη αναφορά στην τουριστική εκπαίδευση που παρέχεται στην Ελλάδα και έπειτα αναλυτική της παρουσίαση στο επόμενο κεφάλαιο της παρούσας εργασίας.

Λαμβάνοντας υπόψη στη συνέχεια αυτό που έχει ήδη αναφερθεί σχετικά με τη στενή σχέση εκπαίδευσης και τουρισμού για την τουριστική ανάπτυξη μιας χώρας, θα γίνει μία παρουσίαση βάσει μελετών για την τουριστική εικόνα της Ελλάδας τα τελευταία χρόνια αλλά και της παρούσας τουριστικής κατάστασης με όσα στοιχεία διαθέτουν οι τελευταίες στατιστικές μελέτες και γεγονότα. Θα γίνει αναφορά στα στατιστικά δεδομένα του εισερχόμενου τουρισμού αλλά και στις θέσεις εργασίας στο κλάδο. Πιο συγκεκριμένα η προσφορά εργασίας στον τουρισμό αντανάκλα την πραγματική εικόνα της τουριστικής αγοράς αλλά και της ζήτησης που έχει το τουριστικό προϊόν που προσφέρεται.

Τέλος, θα παρουσιαστεί ο σκοπός της παρούσας μελέτης και έρευνας αλλά και η δομή της όπως αυτή θα παρουσιαστεί και θα αναλυθεί στα επόμενα κεφάλαια.

## **1.2 Τουρισμός – Τουριστικές Υπηρεσίες**

Οι Mill & Morrisson (1985) θέτουν τον τουρισμό σε ένα ενδιαφέρον πλαίσιο παρομοιάζοντας τον με ένα ιστό αράχνης και θεωρούν ότι αν ένα μέρος του διαταραχτεί ή επηρεαστεί αυτό θα τον επηρεάσει συνολικά. Ούτως ή άλλως πρόκειται για μία βαριά βιομηχανία με προεκτάσεις κοινωνικό-πολιτικό-οικονομικές και στηρίζεται εκτός της παροχής υπηρεσιών σε όλες τις μορφές παραγωγής. (Fennel, 2001)

Άνθρωποι μετακινούνται για μικρό χρονικό διάστημα χωρίς η μετακίνησή τους αυτή να έχει κερδοσκοπικό χαρακτήρα (Hunziker&Krapf, 1942), για αναψυχή και χαλάρωση (Jansen-Verbeke και Dietvorst, 1987). Πιο συγκεκριμένα όμως κατά τον Leiper (1981) ο τουρισμός στηρίζεται σε πέντε βασικούς άξονες οι οποίοι αποτελούν και την κινητήρια δύναμή του, και είναι οι εξής:

- ❖ το ανθρώπινο δυναμικό
- ❖ η περιοχή προέλευσης
- ❖ μία ενδεχόμενη ενδιάμεση περιοχή
- ❖ η περιοχή προορισμού ή η περιοχή υποδοχής
- ❖ η τουριστική βιομηχανία

Όλα αυτά έχουν ως σκοπό την αειφόρο ανάπτυξη του τουρισμού κάθε χώρας που νοείται τουριστική, οι παροχές υπηρεσιών της οποίας σύμφωνα με τον Ηγουμενάκη (1999) θα πρέπει να διέπονται από τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

### **1. Την άυλη φύση των τουριστικών υπηρεσιών.**

Οι τουριστικές υπηρεσίες παρέχονται μέσω ενός συστήματος κρατήσεων ανάλογα με τη ζήτησή τους μη όντας ένα υλικό προϊόν, εφόσον δεν αγγίζονται, δεν δοκιμάζονται, δεν δειγματίζονται, αλλά ούτε συσκευάζονται. «Αγοράζονται» από τον εκάστοτε ταξιδιωτικό πράκτορα (πωλητή) μόνο όταν υπάρξει ενδιαφέρον για αγορά από τον τουρίστα (αγοραστή).

### **2. Την ετερογένεια των τουριστικών υπηρεσιών.**

Ενώ ένα καταναλωτικό προϊόν είναι τυποποιημένο και ελεγμένο και μία τουριστική υπηρεσία δεν μπορεί να επέλθει αυτής της διαδικασίας. Ένας ταξιδιωτικός πράκτορας μπορεί να οργανώσει μια ταξιδιωτική απόδραση χωρίς όμως προκαταβολικά να γνωρίζει ή και να προβλέψει φυσικούς παράγοντες οι οποίοι θα δημιουργήσουν στον εν δυνάμει τουρίστα αρνητική διάθεση και δεν θα το επέλεγε όπως άσχημες καιρικές συνθήκες, κακή κριτική για το ξενοδοχείο, απεργίες κ.α.

### **3. Την εποχικότητα των τουριστικών υπηρεσιών.**

Το μεγάλο πρόβλημα όσων εργάζονται στον τουρισμό είναι η εποχικότητα του επαγγέλματος. Έτσι για παράδειγμα στους παραθαλάσσιους προορισμούς η τουριστική περίοδος εκτείνεται από τον Απρίλιο μέχρι και το Σεπτέμβριο ενώ στους ορεινούς προορισμούς κατά τους χειμερινούς μήνες. Το ευκταίο όλων θα ήταν να βρεθούν τρόποι έτσι ώστε η τουριστική ανάπτυξη και κινητικότητα να εκτείνεται καθ' όλη τη διάρκεια του έτους.

### **4. Τη φθαρτότητα των τουριστικών υπηρεσιών.**

Η τουριστική υπηρεσία δεν μπορεί να αποθηκευτεί και να χρησιμοποιηθεί αργότερα όπως ένα προϊόν, πράγμα που σημαίνει οικονομική απώλεια για όλους όσους εμπλέκονται σε αυτή τη διαδικασία. Αν για παράδειγμα ένας πράκτορας έχει ναυλώσει θέσεις σε μία αεροπορική εταιρεία και αυτές δεν καλυφθούν έγκαιρα από πελάτες θα πρέπει έστω και με απώλεια χρημάτων να τις προσφέρει σε χαμηλότερη τιμή παρά να μείνουν κενές και να μην πωληθούν.

### **5. Το αδιαχώριστο των τουριστικών υπηρεσιών.**

Οι τουριστικές υπηρεσίες είναι μεν άυλες αλλά δεν παύουν να είναι και προσωποποιημένες αφού συνδέονται με τα πρόσωπα που τις προσφέρουν, με τις

συμπεριφορές τους και γενικότερα αποτελούν το αποτέλεσμα της προσπάθειας όλων όσων εμπλέκονται κατά τη διάθεσή τους προς τον τελικό χρήστη.

#### **6. Την αλληλεξάρτηση των τουριστικών υπηρεσιών.**

Μία τουριστική υπηρεσία αποτελεί ένα μέρος ενός συνόλου υπηρεσιών τις οποίες ο καταναλωτής / τουρίστας μπορεί να επιλέξει συμπληρωματικά, να τις προσθέσει ή να τις αφαιρέσει από το πακέτο διακοπών στο οποίο θα καταλήξει όπως για παράδειγμα να επιλέξει ένα πιο ακριβό ξενοδοχείο, πρόγευμα γεύμα ή δείπνο ή και όλα μαζί.

#### **7. Το υψηλό σταθερό κόστος στην παραγωγή τουριστικών υπηρεσιών.**

Η οργανωμένη και εύρυθμη λειτουργία μίας τουριστικής επιχείρησης συνεπάγεται μία σειρά από κόστη αρκετά υψηλά για κάθε επιχειρηματία που έχουν σχέση με τη συντήρηση των κτηριακών εγκαταστάσεων, με ανακαινίσεις αλλά και με πάγια έξοδα (ενοίκια, τέλη, μισθούς, λογαριασμούς κ.α.)

### **1.3 Η Τουριστική Εκπαίδευση**

Σε έναν κόσμο που η ταχύτητα αποτελεί μέρος της καθημερινότητάς του, που οι εξελίξεις τρέχουν, η τεχνολογία καλπάζει και ο ανταγωνισμός σε όλους τους εργασιακούς τομείς - πόσο μάλλον, σε αυτόν του τουρισμού - γιγαντώνεται θα πρέπει ο καθένας ξεχωριστά αλλά και το κράτος να προσπαθεί να σταθεί απέναντι στις περιστάσεις και τα γεγονότα και να ανταπεξέλθει.

Λόγω της γεωγραφικής της θέσης, αλλά και του μεγάλου πολιτιστικού, πολιτισμικού θησαυρού που διαθέτει, της ιστορίας της αλλά και του εξαιρετικού κλίματός της η Ελλάδα αποτελεί έναν από τους πιο αξιόλογους τουριστικούς προορισμούς

*Η εκπαίδευση γενικότερα περιλαμβάνει όλες τις δραστηριότητες που έχουν σκοπό την επίδραση με συγκεκριμένο τρόπο στη σκέψη, στο χαρακτήρα και στη σωματική αγωγή*



του ατόμου. Από τεχνικής πλευράς, με τη διαδικασία της εκπαίδευσης αποκτώνται συγκεκριμένες γνώσεις, αναπτύσσονται δεξιότητες και ικανότητες και διαμορφώνονται αξίες (ηθική, ειλικρίνεια, ακεραιότητα χαρακτήρα, αίσθηση του δικαίου, αφοσίωση, επαγγελματισμός, υπευθυνότητα, κτλ). Η εκπαίδευση γίνεται με βάση συγκεκριμένες μεθόδους (θεωρητική διδασκαλία, επίδειξη, ανάθεση εργασιών, πρακτική εξάσκηση, κτλ), σε ένα ειδικά σχεδιασμένο πρόγραμμα, με συγκεκριμένους μαθησιακούς στόχους και είναι οριοθετημένη χρονικά<sup>1</sup>.

Η τουριστική εκπαίδευση αφορά στην οργάνωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων με σκοπό την επιμόρφωση και την κατάρτιση των εκπαιδευομένων σε θέματα, θεωρητικά και πρακτικά γύρω από τα επαγγέλματα που άπτονται του τουρισμού.

Ωστόσο θα πρέπει να ξεκαθαριστούν οι έννοιες της τουριστικής εκπαίδευσης και της τουριστικής κατάρτισης. Με τον όρο τουριστική εκπαίδευση νοούμε όλες εκείνες τις εκπαιδευτικές δραστηριότητες που έχουν ως στόχο την ικανοποίηση των αναγκών των απασχολούμενων ή γενικότερα όλων όσων θέλουν και επιθυμούν να εργασθούν σε τουριστικές επιχειρήσεις και επιχειρήσεις φιλοξενίας.

Η επαγγελματική κατάρτιση από την άλλη αναφέρεται σε πιο εξειδικευμένα προγράμματα, η ύλη των οποίων αναφέρεται αποκλειστικά και μόνο σε ένα επάγγελμα. (Αθανασίου, 2004)

Κατά τον Airey (2008), η τουριστική εκπαίδευση έχει διέλθει τέσσερα στάδια :

1. το βιομηχανικό στάδιο (1960-1970)
2. την κατακερματισμένη φάση (1980-1990)
3. τη φάση της συγκριτικής αξιολόγησης (2000-2010)
4. τη φάση της ωριμότητας (2010-...)

Η τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα όπως διαφαίνεται και στο παρακάτω σχήμα παρέχεται από τρία διαφορετικά υπουργεία

- το Υπουργείο Τουρισμού

---

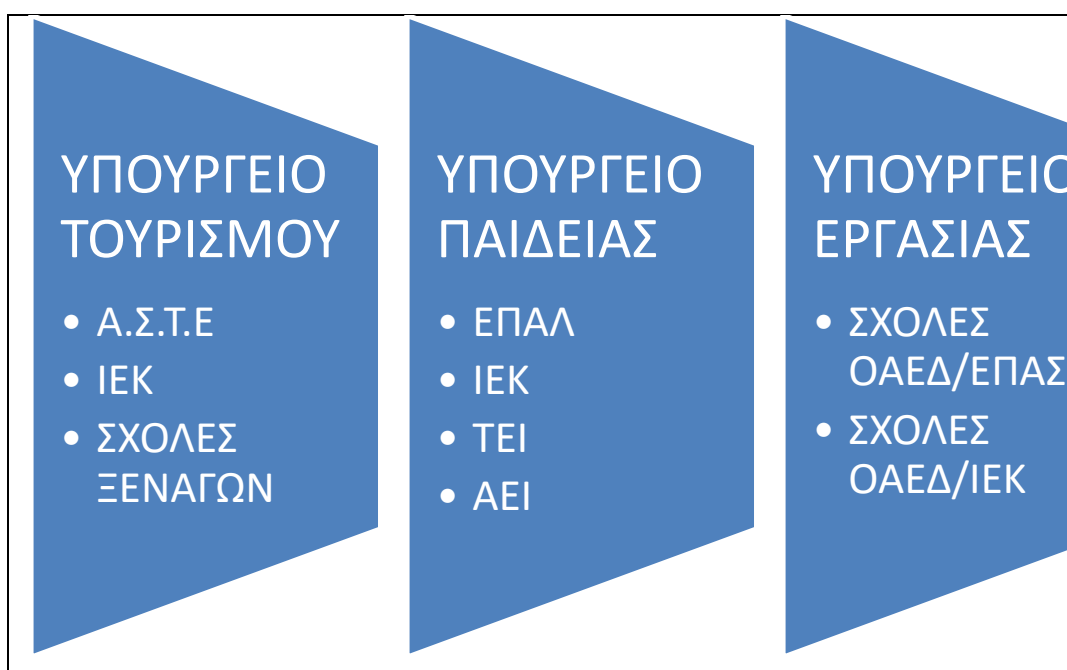
<sup>1</sup>

<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> (21/3/2020)

- το Υπουργείο Παιδείας και
- το Υπουργείο Εργασίας

Στο πρώτο ανήκουν οι Ανώτερες Σχολές Τουριστικής Εκπαίδευσης (σε προπτυχιακό επίπεδο), τα ΙΕΚ και οι σχολές Ξεναγών. Στο δεύτερο η τουριστική εκπαίδευση εκτείνεται από τη δευτεροβάθμια (ΕΠΑΛ) στη μεταδευτεροβάθμια (ΙΕΚ) και κορυφώνεται στην τριτοβάθμια εκπαίδευση (ΤΕΙ και ΑΕΙ) με σπουδές σε προπτυχιακό αλλά και μεταπτυχιακό επίπεδο. Τέλος το τρίτο υπουργείο έχει υπό την αιγίδα του τις σχολές ΟΑΕΔ (ΕΠΑΣ και ΙΕΚ).

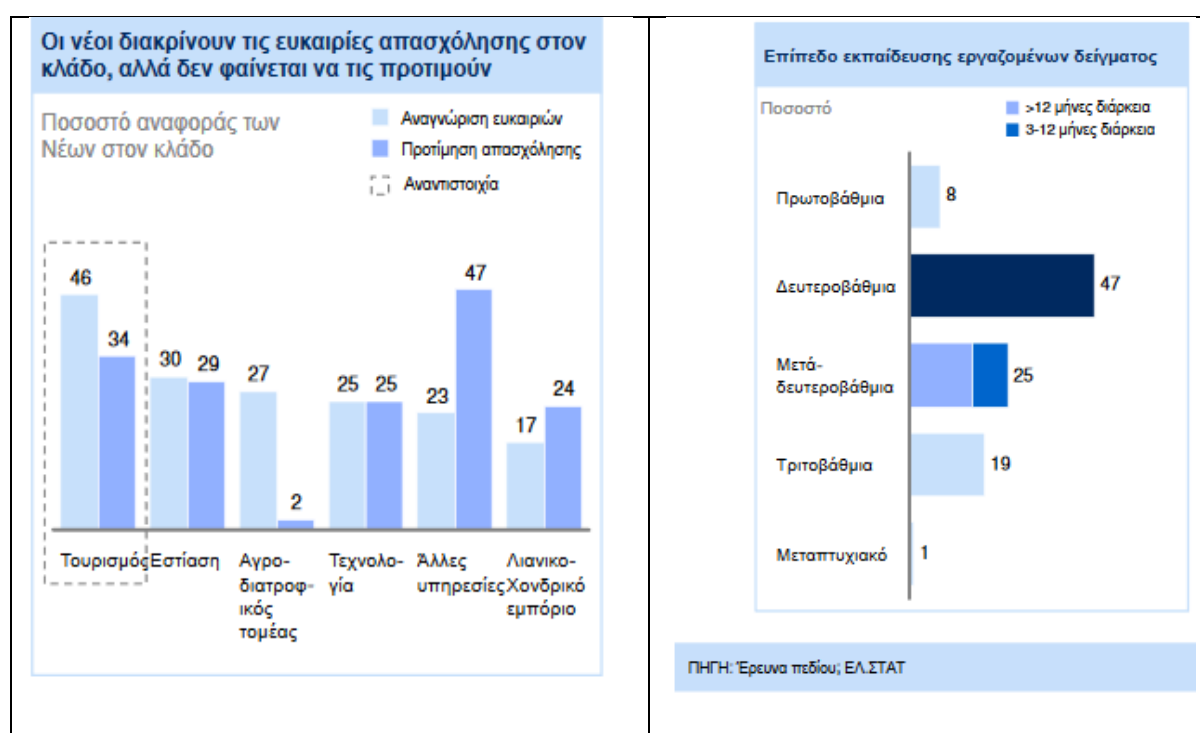
**Σχεδιάγραμμα 1.1 Τουριστική Εκπαίδευση**



Στους φοιτητές/σπουδαστές κατά τη διάρκεια των σπουδών τους προσφέρονται διάφορα μαθήματα και κατευθύνσεις αλλά αυτά φαίνεται να ζητούν ριζικές αλλαγές ακολουθώντας τους ρυθμούς της γενικότερης ανάπτυξης στον τομέα του τουρισμού και της παροχής αντίστοιχων υπηρεσιών. Εξάλλου σύμφωνα με έρευνα του ΣΕΤΕ τον Ιούλιο του 2014 παρατηρήθηκε με βάση το παρακάτω σχεδιάγραμμα ότι ναι μεν οι νέοι αντιλαμβάνονται τις επαγγελματικές ευκαιρίες που προσφέρει ο τουριστικός κλάδος αλλά δεν τις προτιμούν - καθώς θα πρέπει να μετακινηθούν από τον τόπο διαμονής τους ενώ επιπλέον παρατηρείται και μία έλλειψη στο τομέα της εκπαίδευσης των εργαζομένων καθώς το 47% είναι απόφοιτοι της Δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, το

25% έχει φοιτήσει σε κάποιο τμήμα της μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και μόνο το 19% των εργαζομένων είναι απόφοιτοι τριτοβάθμιου ιδρύματος.

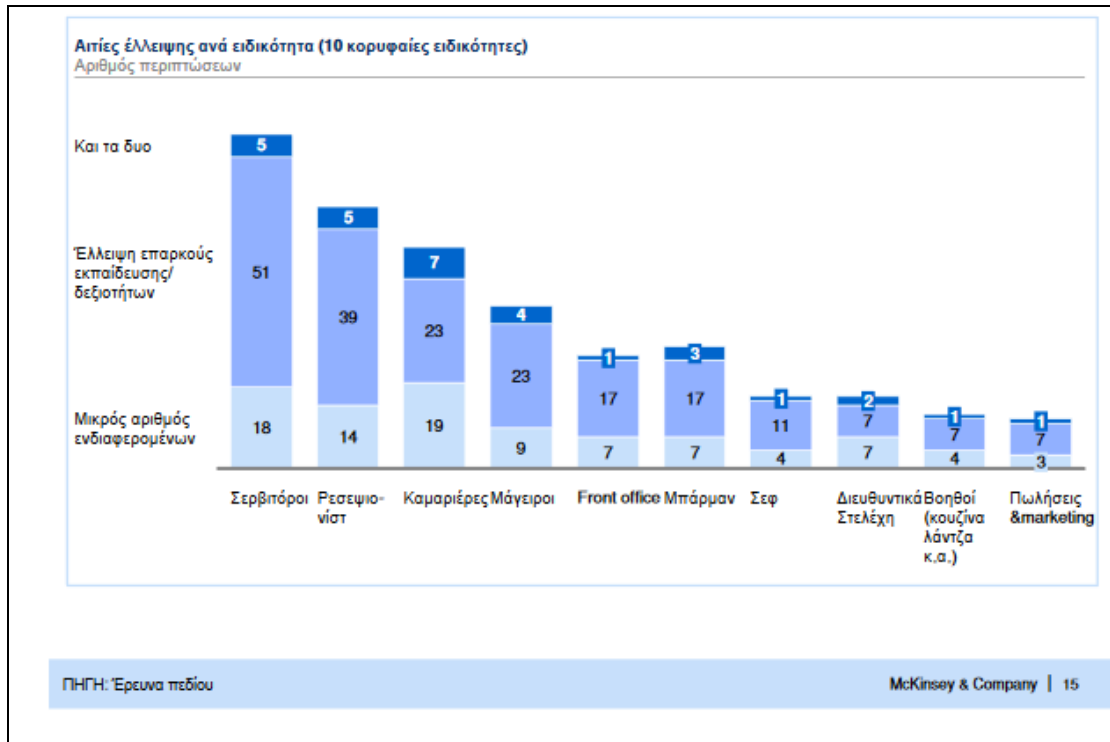
**Σχεδιάγραμμα 1.2** Ευκαιρίες απασχόλησης στον τουρισμό και επίπεδο εκπαίδευσης εργαζομένων



Αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι δύο συνιστώσες να επιδρούν ιδιαίτερα στην αγορά εργασίας, η οποία προσπαθεί αλλά χωρίς εφόδια, να γίνει ανταγωνιστική. Αυτό που θα πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη είναι τα προγράμματα σπουδών να αντανακλούν στις ανάγκες και στις δεξιότητες που απαιτούνται για την ανάπτυξη του τουριστικού κλάδου. Επίσης, έμφαση θα πρέπει να δοθεί στο τομέα της πρωτεύουσας ενημέρωσης όλων όσων σκέφτονται να εμπλακούν με τον τουρισμό, βοηθώντας τους να αποτάξουν νοοτροπίες και να αναγνωρίσουν τις δεξιότητες που χρειάζονται κατά την ενασχόλησή τους με το τομέα του τουρισμού που τους ενδιαφέρει. Σύμφωνα λοιπόν με τα αποτελέσματα της παραπάνω έρευνας οι εργοδότες δυσκολεύονται να καλύψουν

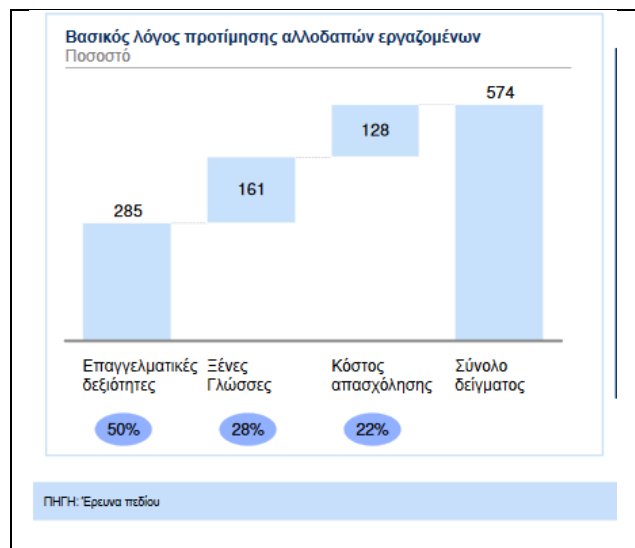
θέσεις ειδικοτήτων στον τουρισμό λόγω έλλειψης επαρκούς εκπαίδευσης και απαραίτητων δεξιοτήτων. Όπως φαίνεται στο σχεδιάγραμμα που ακολουθεί σε όλους τους κλάδους το μεγαλύτερο ποσοστό των αιτούντων στερούνται δεξιοτήτων/εκπαίδευσης.

**Σχεδιάγραμμα 2.3** Δεξιότητες και εκπαίδευση εργαζομένων στο τουρισμό ανά ειδικότητα



Για να λύσουν, λοιπόν, αυτό το πρόβλημα οι εργοδότες προσφεύγουν στην πρόσληψη αλλοδαπού προσωπικού κατά 50% λόγω προσόντων αλλά και γνώσης ξένων γλωσσών, βασικού εργαλείου επικοινωνίας με τους πελάτες και όχι τόσο λόγω του χαμηλότερου πιθανά κόστους απασχόλησης.

**Σχεδιάγραμμα 2.4** Λόγοι προτίμησης αλλοδαπών εργαζομένων



Πολλαπλός και πολυδιάστατος είναι λοιπόν ο τομέας της εκπαίδευσης και ιδιαίτερα στο τομέα του τουρισμού, καθώς όπως φάνηκε, ιδιαίτερα προσόντα, ικανότητες και δεξιότητες αναζητούνται σε ένα τομέα εργασίας με άφθονες θέσεις και ενώ η ανεργία φαίνεται να μαστίζει διάφορους άλλους εργασιακούς χώρους.

## **1.4 Ο Τουρισμός και η Εργασία στον Τουρισμό στην Ελλάδα**

Σύμφωνα με τους Κοκκώση και Τσάρτα, (2001) μία άνοδος του τουρισμού και μία ιδιαίτερη ανάπτυξη του συγκεκριμένου τομέα παρατηρείται κατά την μεταπολεμική περίοδο και πιο συγκεκριμένα κατά τη δεκαετία του 1970 αποτελώντας ένα δυναμικό και «ταχύτατα αναπτυσσόμενο τομέα της παγκόσμιας οικονομίας» συνδέοντας την όχι μόνο με τους παραγωγικούς κλάδους αλλά και με τους κλάδους της οικονομίας και της παροχής υπηρεσιών. Ο τουρισμός στην Ελλάδα άλλωστε ως μία βαριά βιομηχανία στήριξης της οικονομίας αποτελεί και μια εφόρμηση για τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, έχει ως σκοπό να προβάλλει τους τοπικούς πόρους κάθε περιοχής, να συνδεθεί με τους τοπικούς παραγωγικούς κλάδους και να «διευρύνει τη βάση φορολογικών εσόδων» της εκάστοτε αποκαλούμενης τουριστικής περιοχής.

Με βάση στατιστική έρευνα του ΙΝΣΕΤΕ (2019) ο τουρισμός στην Ελλάδα από το 2012 και μετά έχει ξεκινήσει μία ανοδική πορεία η οποία συνεχίζεται μέχρι και το 2018 σύμφωνα με τα στοιχεία της έρευνας.

Το 2018 σημειώνεται μία αύξηση 10,8% επί του εισερχόμενου τουρισμού που μεταφράζεται σε αριθμό ρεκόρ έλευσης τουριστών ήτοι 30.122.781 αφίξεις. Η μεγαλύτερη αύξηση εμφανίζεται κατά την καλοκαιρινή περίοδο με την Κεντρική Μακεδονία, το Νότιο Αιγαίο, την Αττική, την Κρήτη και τα Ιόνια νησιά να αποτελούν τους κύριους προορισμούς των τουριστών. Σε οικονομικό επίπεδο αυτή η άνοδος στις αφίξεις σήμαινε μία αύξηση 22,18% των εσόδων το 2018 ήτοι 15.653.185.629 ευρώ.

### **Σχεδιάγραμμα 2.5 Αφίξεις τουριστών ανά χώρα προέλευσης 2010-2018**

Αφίξεις μη κατοίκων από το εξωτερικό ανά χώρα προέλευσης (σε χιλ.) /									
Χώρες προέλευσης	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Χώρες Ευρωζώνης</b>	<b>6.147</b>	<b>6.622</b>	<b>5.903</b>	<b>6.379</b>	<b>7.457</b>	<b>8.189</b>	<b>8.935</b>	<b>9.863</b>	<b>11.436</b>
Αυστρία	338	310	236	236	285	327	359	396	521
Βέλγιο	340	433	327	345	409	483	467	527	587
Γαλλία	868	1.149	977	1.152	1.463	1.522	1.314	1.420	1.524
Γερμανία	2.039	2.240	2.109	2.268	2.459	2.810	3.139	3.706	4.381
Ισπανία	155	155	156	92	136	94	203	164	226
Ιταλία	844	938	848	964	1.118	1.355	1.387	1.441	1.667
Κύπρος	575	440	425	399	448	470	652	632	698
Ολλανδία	528	561	478	581	657	639	771	947	1.015
Λοιπές	460	395	347	342	480	489	644	631	818
<b>Χώρες ΕΕ εκτός Ευρωζώνης</b>	<b>4.065</b>	<b>4.105</b>	<b>3.900</b>	<b>4.148</b>	<b>5.793</b>	<b>6.785</b>	<b>8.282</b>	<b>8.720</b>	<b>9.961</b>
Δανία	241	245	205	202	240	238	242	279	385
Ηνωμένο Βασίλειο	1.802	1.758	1.921	1.846	2.090	2.397	2.895	3.002	2.943
Ρουμανία	258	224	230	279	543	540	1.026	1.149	1.389
Σουηδία	281	334	320	369	338	352	413	493	509
Τσεχία	295	309	289	287	348	437	280	339	368
Λοιπές	1.188	1.235	935	1.164	2.234	2.822	3.426	3.457	4.368
<b>Λοιπές Χώρες</b>	<b>4.795</b>	<b>5.701</b>	<b>5.714</b>	<b>7.392</b>	<b>8.784</b>	<b>8.625</b>	<b>7.583</b>	<b>8.611</b>	<b>8.725</b>
Αλβανία	242	411	469	505	488	491	722	829	987
Αυστραλία	108	116	118	129	183	183	169	324	322
Ελβετία	274	361	300	347	377	391	438	449	521
ΗΠΑ	498	485	374	467	592	750	779	865	1.097
Καναδάς	113	142	103	187	146	182	153	198	346
Ρωσία	451	739	875	1.353	1.250	513	595	589	520
Λοιπές	3.107	3.446	3.476	4.406	5.748	6.114	4.726	5.358	4.932
<b>Σύνολο αφίξεων**</b>	<b>15.007</b>	<b>16.427</b>	<b>15.518</b>	<b>17.920</b>	<b>22.033</b>	<b>23.599</b>	<b>24.799</b>	<b>27.194</b>	<b>30.123</b>

*Πηγή: Έρευνα Συνόρων της Τράπεζας της Ελλάδας*  
*\* Τα στοιχεία για την ΠΓΔΜ τα έτη 2010-2013 συμπεριλαμβάνονται στις Λοιπές*  
*\*Τα στοιχεία για την Κρουαζιέρα δεν περιλαμβάνονται*

Σύμφωνα με τον πίνακα, η Γερμανία (4.381), το Ηνωμένο Βασίλειο (2943), η Ιταλία (1627), η Γαλλία (1524), η Ρουμανία (1389), οι ΗΠΑ (1097) και η Ολλανδία (1015) είναι οι χώρες που πρωτοστατούν στην επιλογή της Ελλάδας ως τουριστικού προορισμού.

Με βάση τους νόμους της οικονομίας όσο αυξάνεται η προσφορά θα αυξάνεται και η ζήτηση οπότε μια σταθερά ανοδική πορεία του τουρισμού λογικά θα αυξάνει και τη ζήτηση στο τομέα της απασχόλησης στον τουρισμό.

Σε ό,τι αφορά, λοιπόν, το εργατικό δυναμικό από το 2009 έως και το 2018 αντίστοιχη μελέτη του φορέα σχετικά με την απασχόληση στα καταλύματα, στην εστίαση και τους λοιπούς κλάδους της ελληνικής οικονομίας (ΙΝΣΕΤΕ, 2019) σημειώνει ότι το 2018 οι εργαζόμενοι στο τουρισμό άγγιζαν τους 411,1 χιλ αριθμός μεγαλύτερος από κάθε άλλη χρονιά. Ορίζεται επίσης ότι οι εργαζόμενοι στα καταλύματα αφορούσαν στο 10,6% του συνόλου των εργαζομένων στην Ελλάδα το 2018 εκ των οποίων οι 351,0 χιλ. εργάζονταν με πλήρες ωράριο και οι 60,1 χιλ. με μερική απασχόληση. Σε σχέση με τους εργαζόμενους γενικότερα στην Ελλάδα ο τομέας του τουρισμού το 2018 αντιπροσώπευε τα 9,4% της πλήρους απασχόλησης και το 17,8% της μερικής απασχόλησης επί του συνόλου των εργαζομένων.

## **1.5 Σκοπός και Δομή της Εργασίας**

Λαμβάνοντας υπόψη όλα όσα έχουν ήδη ειπωθεί και τη γενικότερη εικόνα του τουρισμού ως επαγγελματικού πεδίου, η παρούσα εργασία έχει ως σκοπό να ασχοληθεί με τη σημασία των δεξιοτήτων στον τουρισμό και ιδιαίτερα αυτής, της γνώσης ξένων γλωσσών.

Στο επόμενο κεφάλαιο γίνεται μία αναλυτική παρουσίαση της τουριστικής εκπαίδευσης στην Ελλάδα με την πάροδο των χρόνων αλλά και της ύπαρξης των μαθημάτων ξένων γλωσσών και ποιων, στα προγράμματα σπουδών τους.

Στη συνέχεια θα γίνει αναφορά σε διαφορές μελέτες και συγγραφικό έργο της εγχώριας και διεθνούς βιβλιογραφίας σχετικά με την ύπαρξη, το ρόλο, τη χρήση, την αναγκαιότητα και τη ζήτηση του εν λόγω προσόντος στο τομέα του τουρισμού.

Έπειτα θα παρουσιαστεί η μεθοδολογία της έρευνας βάσει της οποίας πραγματοποιήθηκε η παρούσα εργασία και τέλος αναλυτικά θα περιγραφούν τα



αποτελέσματά της και οι προτάσεις που προκύπτουν για περαιτέρω έρευνα της σύνδεσης των ξένων γλωσσών με τον τομέα του τουρισμού.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2**

# **ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

## **2.1 Εισαγωγή**

Η τουριστική εκπαίδευση είναι το μέσο και η αφορμή για όσο το δυνατόν πιο εκπαιδευμένα στελέχη αλλά και εργαζόμενους σε κάθε τομέα του τουρισμού. Σκοπός της είναι να δώσει όλα εκείνα τα εφόδια που χρειάζεται ο κάθε εν δυνάμει εργαζόμενος του τουρισμού ώστε να μπορέσει να προσφέρει με το καλύτερο δυνατό τρόπο τις υπηρεσίες του σε αυτό τον τομέα τον τόσο επικοινωνιακό αλλά και τόσο απαιτητικό. Παρακάτω θα γίνει μια πλήρη αναφορά στην εξέλιξη της τουριστικής εκπαίδευσης αλλά και παρουσίαση όλων των δομών που την προσφέρουν από την κάθε βαθμίδα εκπαίδευσης.

## **2.2 Ιστορική Αναδρομή στη Τουριστική Εκπαίδευση**

Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Τουρισμού (UNWTO) αναφέρει τον τουρισμό ως το κλειδί για την επίτευξη των στόχων της αειφόρου ανάπτυξης των χωρών και η τουριστική εκπαίδευση είναι το μέσο επίτευξης αυτών των στόχων καθώς προσφέρει στην παγκόσμια τουριστική αγορά απόφοιτους με ικανότητα λήψης βιώσιμων αποφάσεων, με ικανότητα αναγνώρισης των πολιτιστικών διαφορών και γνώση για μελλοντικά περιβαλλοντικά προβλήματα. (Kumar,2020 )

Η χρήση των ξένων γλωσσών αποτελεί μέρος αλλά και προέκταση της τουριστικής εκπαίδευσης καθώς πρόκειται για δεξιότητα ιδιαίτερα σημαντική τόσο ως προς την ποιότητα παροχής τουριστικών υπηρεσιών όσο και για προσωπική εξέλιξη καθώς βοηθά τον κάθε επαγγελματία να αποκτά μία πιο ουσιαστική σχέση με τον πελάτη ή τον τουριστικό φορέα σε επίπεδο επικοινωνίας.

Η τουριστική εκπαίδευση στην Ελλάδα αποτελεί μέρος των σπουδών σε Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα και ΤΕΙ τα οποία υπάγονται στο Υπουργείο Παιδείας, στις Ανώτερες Σχολές Τουριστικών Επαγγελμάτων που υπάγονται στο Υπουργείο Τουρισμού και στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Στις σχολές εκτός αυτών του Υπουργείου Τουρισμού προσφέρονται και μεταπτυχιακά προγράμματα. Παράλληλα υπό την αιγίδα των δύο Υπουργείων τουριστικές σπουδές προσφέρονται και στα δημόσια ΙΕΚ, στις σχολές ΟΑΕΔ και στις σχολές Ξεναγών του Υπουργείου Τουρισμού επίσης.

### **2.2.1 ΑΣΤΕΡ-ΑΣΤΕΑΝ-ΑΣΤΕΚ**

Το 1955 ιδρύεται η Ανώτερη Σχολή Τουριστικής Εκπαίδευσης Ρόδου (ΑΣΤΕΡ, 2020) και το 1995 η Ανώτερη Σχολή Τουριστικής εκπαίδευσης Αγίου Νικολάου Κρήτης η οποία μετονομάζεται από ΑΣΤΕΑΝ σε ΑΣΤΕΚ το 2013. (ΑΣΤΕΚ, 2020). Οι σχολές υπάγονται στο Υπουργείο Τουρισμού. Οι σπουδές διαρκούν επτά εξάμηνα με υποχρεωτική τρίμηνη πρακτική άσκηση στο τέλος κάθε ακαδημαϊκού έτους.

### **2.2.2 ΚΑΤΕ-ΚΑΤΕΕ**

Από το 1973 με τον Ν. 6522 ιδρύονται τα Κέντρα Ανώτερης Τεχνικής Εκπαίδευσης που μετονομάζονται αργότερα με το Ν. 576/7.4.773 σε Κέντρα Ανώτερης Τεχνολογικής και Επαγγελματικής Εκπαίδευσης με τμήμα Στελεχών Τουριστικών Επιχειρήσεων και ανήκαν ως σχολές στην τρίτη βαθμίδα εκπαίδευσης. Οι σχολές καταργούνται στις 30/9/1985 με το Ν. 1566/1985, άρθρο 95.<sup>4</sup>

### **2.2.3 ΤΕΙ**

Με το Ν. 1404/22.11.83<sup>5</sup> ιδρύονται τα Τ.Ε.Ι προσφέροντας πληθώρα τμημάτων και αντικαθιστώντας τις παραπάνω σχολές. Τα σχετικά με τον Τουρισμό τμήματα ήταν τα εξής:

- Τμήμα διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων και επιχειρήσεων φιλοξενίας Αθηνών
- Τμήμα διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων και επιχειρήσεων φιλοξενίας Γρεβενών
- Τμήμα διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων και επιχειρήσεων φιλοξενίας Ηγουμενίτσας
- Τμήμα διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων και επιχειρήσεων φιλοξενίας Ηρακλείου

---

<sup>2</sup> <https://www.e-nomothesia.gr/kat-epikoinonies-telepikoinonies-telephonia/n-652-1977.html>

<sup>3</sup> [https://www.kodiko.gr/nomologia/document\\_navigation/322082/nomos-576-1977](https://www.kodiko.gr/nomologia/document_navigation/322082/nomos-576-1977)

<sup>4</sup> <https://www.e-nomothesia.gr/kat-ekpaideuse/n-1566-1985.html>

<sup>5</sup> <https://www.e-nomothesia.gr/kat-ekpaideuse/tritobathmia-ekpaideuse/n-1404-1983.html>

- Τμήμα διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων και επιχειρήσεων φιλοξενίας Θεσσαλονίκης
- Τμήμα διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων και επιχειρήσεων φιλοξενίας Λάρισας
- Τμήμα διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων και επιχειρήσεων φιλοξενίας Λευκάδας
- Τμήμα διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων και επιχειρήσεων φιλοξενίας Πειραιά
- Διοίκησης οικονομίας επικοινωνίας πολιτιστικών τουριστικών μονάδων Άμφισσας
- Διοίκησης οικονομίας, επικοινωνίας πολιτιστικών τουριστικών μονάδων Πύργου
- Τουριστικών επιχειρήσεων Πάτρας

#### **2.2.4 ΑΕΙ**

Σε πανεπιστημιακό επίπεδο σπουδών ανήκουν τα τμήματα:

- Τουριστικών Σπουδών του Πανεπιστημίου Πειραιώς
- Τμήμα Διοίκησης Οργανισμών, Μάρκετινγκ και Τουρισμού, του Διεθνούς Πανεπιστημίου
- Τμήμα Οικονομικής και Διοίκησης Τουρισμού, του Πανεπιστημίου Αιγαίου
- Τμήμα Διοίκησης Τουρισμού του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας
- Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου

#### **2.2.5 Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο**

Στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο υπάρχει μεταξύ άλλων τμημάτων και ένα τμήμα που αφορά στον τουρισμό το: «Τμήμα Διοίκησης Τουρισμού» (ΕΑΠ, 2020)

Στην Τουριστική εκπαίδευση εντάσσονται επίσης και άλλες δομές της δημόσιας εκπαίδευσης πέραν των παραπάνω όπως:

## 2.2.6 Δημόσια ΙΕΚ

Ιδρύονται με τον Ν. 2009/1992<sup>6</sup> υπό τη σκέπη του ΕΣΕΕΚ, Εθνικού Συστήματος Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης. Σκοπός του φορέα ήταν να προωθήσει την επαγγελματική εκπαίδευση στον ελλαδικό χώρο. Με τον ίδιο νόμο ιδρύθηκε ο ΟΕΕΚ, νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου αναλαμβάνοντας την εύρυθμη λειτουργία, τη σωστή οργάνωση και γενικότερα την εποπτεία των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ). Πλέον η όλη λειτουργία των δημοσίων ΙΕΚ, και η διαχείριση της εκπαίδευσης (προκηρύξεις και προσλήψεις εκπαιδευτών) έχει ανατεθεί στο ΙΝΕΔΙΒΙΜ. (ΙΝΕΔΙΒΙΜ, 2020)

Στο τομέα τουριστικών επιχειρήσεων και επιχειρήσεων φιλοξενίας προσφέρονται τα παρακάτω προγράμματα σπουδών:

- Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (υπηρεσίες υποδοχής, ορόφων και εμπορευματογνωσία)
- Τεχνικός Αρτοποιός/Ζαχαροπλαστικής
- Τεχνικός Μαγειρικής Τέχνης – Αρχιμάγειρας (Chef)

Καθώς επίσης και άλλες ειδικότητες που άπτονται του πολιτισμού και του τουρισμού όπως:

- Φύλακας μουσείων και αρχαιολογικών χώρων
- Επιμελητής πτήσεων
- Θρησκευτικού τουρισμού και προσκυνηματικών περιηγήσεων
- Διοίκησης και οικονομίας στον τομέα του τουρισμού

## 2.2.7 ΙΕΚ Υπουργείου Τουρισμού

Η τεχνική εκπαίδευση και κατάρτιση στο Υπουργείο Τουρισμού ιστορικά ανήκει στον ΟΤΕΚ (Οργανισμό Τεχνικής Επαγγελματικής Κατάρτισης) με το Ν 3105/2003<sup>7</sup> ο

---

<sup>6</sup> <https://www.e-nomothesia.gr/kat-ekpaideuse/n-2009-1992.html>

<sup>7</sup> <https://www.e-nomothesia.gr/kat-tourismos/n-3105-2003.html>

οποίος καταργείται με το Ν. 4109/2013<sup>8</sup> και στο άρθρο 4 δηλώνεται ότι πλέον οι σχολές ανήκουν στο Υπουργείο Τουρισμού. Στις 15/9/2017 παύει η λειτουργία των ΕΠΑΣ και παραμένουν σε λειτουργία τα οκτώ ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού σε Αλεξανδρούπολη, Γαλαξίδι, Ανάβυσσο, Κοκκίνη Χάνι, Περαία Θεσσαλονίκης, Άργος Πελοποννήσου, Ρόδο και Κέρκυρα. Οι σχολές που λειτουργούν είναι οι εξής:

- Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας (Υπηρεσία Υποδοχής- Υπηρεσία ορόφων- Εμπορευματογνωσία),
- Τεχνικός Αρτοποιός\_Ζαχαροπλάστης και
- Τεχνικός Μαγειρικής Τέχνης-Αρχιμάγειρας (Chef)

### **2.2.8 Σχολές Ξεναγών**

Στο άρθρο 13 του Ν. 710/1977 (ΦΕΚ 283/Α/27-9-1977)<sup>9</sup> ΠΕΡΙ ΞΕΝΑΓΩΝ αναφέρεται η λειτουργία των σχολών ξεναγών της Σχολής Τουριστικών Επαγγελματιών στην Αθήνα το 1968 και στη Ρόδο το 1970. Το 2017 με απόφαση των Υπουργείων Παιδείας και Τουρισμού επαναλειτουργούν σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη οι σχολές Ξεναγών έπειτα από 10 χρόνια αργίας. Στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως (Β' 2532/2017) εγκρίνεται ο κανονισμός λειτουργίας των Σχολών του Υπουργείου. Οι σχολές Ξεναγών θεωρούνται μεταδευτεροβάθμια επαγγελματικές σχολές διετούς φοιτήσεως. Οι σπουδαστές είναι Έλληνες και υπήκοοι κρατών μελών της ΕΕ εφόσον γνωρίζουν σε πολύ καλό επίπεδο την ελληνική γλώσσα και διαμένουν στη Ελλάδα. Συνολικά οι θέσεις καλύπτονται κατά 70% από απόφοιτους ΕΠΑΛ ή ΓΕΛ και κατά 30% από πτυχιούχους τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και εισάγονται με μοριοδότηση. Τέλος το Υπουργείο Τουρισμού το 2020 ίδρυσε άλλες τρεις σχολές Ξεναγών σε Ρέθυμνο, Κέρκυρα και Ρόδο με τους πρώτους σπουδαστές να περνούν τις πύλες τους το φθινόπωρο του 2020.

---

<sup>8</sup> <https://www.e-nomothesia.gr/kat-demosia-dioikese/n-4109-2013.html>

<sup>9</sup> <https://www.e-nomothesia.gr/kat-tourismos/n-710-1977.html>

## 2.2.9 Τμήματα Μετεκπαίδευσης του Υπουργείου Τουρισμού

Το Υπουργείο Τουρισμού με το Ν. 1077/1980<sup>10</sup> ιδρύει στο πλαίσιο της συνεχιζόμενης κατάρτισης όσων εμπλέκονται στον τουρισμό και έχουν εργασιακή εμπειρία στον τομέα ή είναι παροδικά άνεργοι του τουριστικού τομέα τα παραπάνω τμήματα. Τα τμήματα δεν αποτελούν μέρος της τυπικής εκπαίδευσης και οι απόφοιτοι αποκτούν έναν αδιαβάθμητο τίτλο σπουδών. Η εκπαίδευση περιλαμβάνει συνολικά 380 ώρες διδασκαλίας θεωρητικού και πρακτικού μέρους και προσφέρονται τα παρακάτω τμήματα:

- Υπηρεσία Υποδοχής
- Επισιτισμός
- Μαγειρική Τέχνη
- Ζαχαροπλαστική Τέχνη
- Οροφοκομία

## 2.2.10 Σχολές ΟΑΕΔ

### 2.2.10.1 ΕΠΑ.Σ

Οι σχολές μαθητείας του ΟΑΕΔ (ΕΠΑ.Σ) ιδρύθηκαν το 1952, είναι διετούς φοιτήσεως και συνδυάζουν εργαστηριακή και θεωρητική εκπαίδευση στην τάξη ενώ ταυτόχρονα δίνεται η δυνατότητα στους μαθητές να ασκήσουν την πρακτική άσκησή τους σε φορείς του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα. Μεταξύ των 36 ειδικοτήτων που προσφέρονται τα προγράμματα σπουδών που αφορούν στον τουρισμό είναι τα εξής (ΟΑΕΔ, 2020):

- Αρτοποιία-Ζαχαροπλαστική
- Μαγειρική Τέχνη
- Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων

---

<sup>10</sup> [https://www.kodiko.gr/nomologia/document\\_navigation/298818/nomos-1077-1980](https://www.kodiko.gr/nomologia/document_navigation/298818/nomos-1077-1980)



### **2.2.10.2 ΙΕΚ ΟΑΕΔ**

Στα ΙΕΚ του ΟΑΕΔ προσφέρονται 29 ειδικότητες και η φοίτηση είναι 5 εξάμηνα. Στον τουριστικό τομέα υπάρχουν οι εξής ειδικότητες (ΟΑΕΔ, 2020):

- Τεχνικός αρτοποιίας ζαχαροπλαστικής
- Τεχνικός Μαγειρικής τέχνης-Αρχιμάγειρας (Chef)
- Υπεύθυνος υποδοχής-φιλοξενίας

Αξίζει να σημειωθεί επίσης ότι και στην ιδιωτική εκπαίδευση λειτουργούν παρόμοιες σχολές που άπτονται του τουριστικού τομέα και διαθέτουν ίδιο πρόγραμμα σπουδών σε όλη την Ελληνική Επικράτεια.

### **2.2.11 Μεταπτυχιακές Σπουδές στον Τουρισμό**

Σε επίπεδο μεταπτυχιακών σπουδών στον Ελλαδικό χώρο δίνεται η δυνατότητα στους πτυχιούχους να παρακολουθήσουν προγράμματα μεταπτυχιακών σπουδών στον τομέα του τουρισμού.

#### **2.2.11.1 Πανεπιστήμιο Πειραιώς / Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων**

MBA-Tourism Management, Διοίκηση Επιχειρήσεων Μάνατζμεντ Τουρισμού πλήρους φοίτησης, διάρκειας 3 εξαμήνων. Το πρόγραμμα απευθύνεται σε αποφοίτους ΤΕΙ και ΑΕΙ. (Παν/μιο Πειραιώς, 2020)

#### **2.2.11.2 Πανεπιστήμιο Αιγαίου/Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών**

Στο Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών προσφέρονται οι ακόλουθες κατευθύνσεις στο τομέα του τουρισμού (Πανεπιστήμιο Αιγαίου, 2020):

- Κατεύθυνση Διοίκησης Φιλοξενίας που στοχεύει στην απόκτηση γνώσεων σχετικά με τη σωστή διαχείριση, διοίκηση, λειτουργία και προβολή των επιχειρήσεων φιλοξενίας.

- Κατεύθυνση Τουριστικής Ανάπτυξης, τα μαθησιακά αποτελέσματα της οποίας στοχεύουν στη σύνδεση αειφόρου ανάπτυξης και τουρισμού.

### **2.2.11.3 Διεθνές Πανεπιστήμιο/Μεταπτυχιακό Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων και Οργανισμών**

Το Μεταπτυχιακό πρόγραμμα αναπτύσσεται σε τρία εξάμηνα σπουδών και απονέμει μεταπτυχιακό Δίπλωμα στις εξής τρεις κατευθύνσεις (Διεθνές Πανεπιστήμιο, 2020):

- Διοίκηση Ξενοδοχειακών & Ταξιδιωτικών Επιχειρήσεων
- Μάρκετινγκ & Διοίκηση Τουριστικών Προορισμών
- Διοίκηση Ειδικών Μορφών Τουρισμού

### **2.2.11.4 Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης / Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών**

Το πρόγραμμα ολοκληρώνεται σε τρία διδακτικά εξάμηνα και προσφέρονται τρεις ειδικεύσεις (Α.Π.Θ., 2020):

- Τουρισμός και περιφερειακή ανάπτυξη
- Περιβάλλον και αειφόρος τουρισμός
- Πολιτιστικός-Θρησκευτικός τουρισμός

## **2.2.12 Συγχωνεύσεις και Καταργήσεις Τμημάτων**

Από το 2013 και μέχρι το 2019 δημιουργήθηκαν πολλές αλλαγές στον εκπαιδευτικό πανεπιστημιακό και τεχνολογικό χάρτη της χώρας. Έτσι το 2013 καταργείται το Πανεπιστήμιο Στερεάς Ελλάδας και το Πανεπιστήμιο Δυτικής Ελλάδας και τα τμήματά τους εντάσσονται σε άλλες σχολές. Αργότερα, το 2018 ιδρύεται με την συγχώνευση των ΤΕΙ Αθήνας και ΑΕΙ Πειραιά το Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής και στη συνέχεια συγχωνεύονται το Ιόνιο Πανεπιστήμιο με το Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ιονίων Νήσων και το Πανεπιστήμιό Ιωαννίνων με το Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Ηπείρου

Με το Ν. 4589/2019<sup>11</sup> το ΤΕΙ Θεσσαλίας καταργείται και συγχωνεύεται εξολοκλήρου με το Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας καθώς επίσης το Τ.Ε.Ι. Στερεάς Ελλάδας και τα τμήματά του μοιράζονται ανάλογα στο Ελληνικό Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών, στο Γεωπονικό Πανεπιστήμιο Αθηνών καθώς και στο Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας.

Στη συνέχεια συγχωνεύονται με το Ν. 4610/2019<sup>12</sup> οι σχολές των Αλεξάνδρειου Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Θεσσαλονίκης, του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης και του Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος Κεντρικής Μακεδονίας με το Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος, ενώ ιδρύεται στη Νότια Ελλάδα το Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο αναβαθμίζοντας έτσι σε πανεπιστήμιο το Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Κρήτης

Τέλος με τον Ν. 4610/19 (ΦΕΚ 70 Α/19)<sup>13</sup> καταργείται το Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Δυτικής Ελλάδας και τα τμήματά του συγχωνεύονται, ανάλογα, με το Πανεπιστήμιο Πατρών και το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου.

Τελευταίο καταργείται το Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Πελοποννήσου το οποίο και αποτελεί πλέον μέρος του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου.

### **2.2.13 Τριτοβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση και Ξένες Γλώσσες**

Για ποιο λόγο όμως οι ξένες γλώσσες αποτελούν σημαντικό εργαλείο και εφόδιο για ένα άτομο; Ένας ενήλικας μπορεί μέσω της εκμάθησης μιας ξένης γλώσσας να κατανοήσει καλύτερα τη δική του, (Διαμαντοπούλου, 2015) να νιώσει πιο ασφαλής κοινωνικά και πολιτιστικά, να ταξιδέψει, να γνωρίσει άλλους πολιτισμούς και αντιλήψεις, να εξελιχθεί προσωπικά αλλά και επαγγελματικά. (Δενδρινού, 2002, Χαρίτου, 2000 και 2011). Αξίζει να σημειωθεί ότι πολύ νωρίς, ήδη από το τέταρτο χρόνο της Ελληνικής Επανάστασης η διδασκαλία της ξένης γλώσσας είχε προταθεί στα Λύκεια από την επιτροπή μελέτης εκπαιδευτικών προβλημάτων υπό τον Άνθιμο Γαζή όπου ο μαθητής θα πρέπει να διδάσκεται *μέ ὄλην τήν ἀπαιτουμένην γραμματοκριτικήν*

---

<sup>11</sup> [https://www.esos.gr/sites/default/files/articles-legacy/nomos\\_458919.pdf](https://www.esos.gr/sites/default/files/articles-legacy/nomos_458919.pdf)

<sup>12</sup> [https://www.kodiko.gr/nomologia/download\\_fek?f=fek/2019/a/fek\\_a\\_70\\_2019.pdf&t=2ac026087567b297562548697387006f](https://www.kodiko.gr/nomologia/download_fek?f=fek/2019/a/fek_a_70_2019.pdf&t=2ac026087567b297562548697387006f)

<sup>13</sup> <https://www.e-nomothesia.gr/kat-ekpaideuse/nomos-4610-2019-phek-70a-7-5-2019-1.html>

*έντέλειαν τήν προπατορικήν μας γλῶσσαν, νά σπουδάζη τήν λατινικήν καί γαλλικήν καί νά ἀκροάζεται στοιχειώδη μαθήματα τῶν ἐπιστημῶν καί τῆς φιλοσοφίας.*(Γκλαβάς, 2010)

Έτσι λοιπόν στην Ελλάδα η εκμάθηση ξένων γλωσσών ξεκινά νωρίς την πορεία της στην ελληνική εκπαίδευση γενικότερα. Ειδικότερα στην τουριστική εκπαίδευση η ξένη γλώσσα αποτελεί ένα από τα μαθήματα των προγραμμάτων σπουδών των τουριστικών σχολών.

### **2.2.13.1 ΑΕΙ Τουρισμού**

#### **2.2.13.1.1 Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Τμήμα Τουριστικών Σπουδών**

Το τμήμα προετοιμάζει μελλοντικά στελέχη του Τουρισμού με υψηλό επιστημονικό επίπεδο συνεργαζόμενο με φορείς και επιχειρήσεις σε Ελλάδα και εξωτερικό. Στο πρόγραμμα σπουδών του εντάσσει υποχρεωτικά μάθημα των Αγγλικών υποχρεωτικά ως εξής

Α' εξάμηνο	ΑΓΓΛΙΚΑ Ι	Ε' εξάμηνο	ΑΓΓΛΙΚΑ ΓΙΑ ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ
Β' εξάμηνο	ΑΓΓΛΙΚΑ ΙΙ	ΣΤ' εξάμηνο	ΑΓΓΛΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΓΙΑ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ
Γ' εξάμηνο	ΑΓΓΛΙΚΑ ΙΙΙ	Ζ' εξάμηνο	ΑΓΓΛΙΚΗ ΓΛΩΣΣΑ ΓΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΣΤΟΝ ΤΟΥΡΙΣΜΟ
Δ' εξάμηνο	ΑΓΓΛΙΚΑ ΙV	Η' εξάμηνο	ΑΓΓΛΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΓΙΑ ΣΤΕΛΕΧΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Επιπλέον στα μαθήματα επιλογής προσφέρονται Γαλλικά, Γερμανικά, Κινέζικα, Ρώσικα και Ισπανικά (Παν/μιο Πειραιώς, 2020)

### **2.2.13.1.2 Διεθνές Πανεπιστήμιο της Ελλάδος, Τμήμα Διοίκησης Οργανισμών, Μάρκετινγκ και Τουρισμού**

Το τμήμα εντάσσεται στις Επιστήμες της Διοίκησης Οργανισμών του Μάρκετινγκ και του Τουρισμού με κατευθύνσεις (1) Διοίκησης Οργανισμών, (2) Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας, (3) Διοίκησης Τουρισμού και Φιλοξενίας. Το τμήμα έχει έδρα τη Σύνδο Θεσσαλονίκης. Στον οδηγό σπουδών του, οι ξένες γλώσσες αφορούν ως μαθήματα παρακάτω εξάμηνα:

Γ' εξάμηνο	ΑΓΓΛΙΚΑ Ι	Δ' εξάμηνο	ΑΓΓΛΙΚΑ ΙΙ
------------	-----------	------------	------------

Επιπλέον ως μαθήματα επιλογής, μεταξύ άλλων, της κατεύθυνσης Διοίκησης Τουρισμού και Φιλοξενίας παρέχονται τα εξής (Διεθνές Παν/μιο, 2020):

Ε' εξάμηνο	ΓΑΛΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ ΑΓΓΛΙΚΑ ΙΙΙ ΓΑΛΛΙΚΑ Ι ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ Ι	ΣΤ' εξάμηνο	ΓΕΡΜΑΝΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ ΑΓΓΛΙΚΑ ΙV ΓΑΛΛΙΚΑ ΙΙ
Ζ' εξάμηνο	ΙΣΠΑΝΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ ΑΓΓΛΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ ΑΓΓΛΙΚΑ ΙΙΙ ΓΑΛΛΙΚΑ ΙΙΙ	Η' εξάμηνο	ΡΩΣΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ ΚΙΝΕΖΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΣ ΓΑΛΛΙΚΑ ΙV ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ ΙV

### **2.2.13.1.3 Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Τμήμα Οικονομικής και Διοίκησης Τουρισμού**

Το τμήμα βρίσκεται στη Χίο και σύμφωνα με τον οδηγό σπουδών του εστιάζει στους τομείς της οικονομικής, της οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων και τουριστικών επιχειρήσεων, του μάρκετινγκ, της στατιστικής, των ξένων γλωσσών, των κοινωνικών

επιστημών και των τεχνολογιών επικοινωνίας και πληροφορικής και έχει δύο κατευθύνσεις:(α) Σχεδιασμός και Πολιτική του Τουρισμού και (β) Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων. Οι Ξένες Γλώσσες εντάσσονται στο πρόγραμμα του ως εξής:

A' εξάμηνο	ΑΓΓΛΙΚΑ Α'	B' εξάμηνο	ΑΓΓΛΙΚΑ Β' ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
------------	------------	------------	--

Ως μάθημα επιλογής μπορεί να επιλεγεί το «Αγγλικά:Τεχνικές Επικοινωνίας στη Διοίκηση και τον Τουρισμό» (Παν/μιο Αιγαίου, 2020).

#### **2.2.13.1.4 Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής, Τμήμα Διοίκησης Τουρισμού**

Το τμήμα προέκυψε από τη συνένωση του τμήματος Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας» του ΤΕΙ Αθήνας και του ομότιτλου Τμήματος του ΑΕΙ Πειραιά. Σύμφωνα με το νέο πρόγραμμα σπουδών, Ξένες Γλώσσες διδάσκονται ως υποχρεωτικά κατ' επιλογή μαθήματα στα εξής εξάμηνα (Παν/μιο Δυτικής Αττικής, 2020):

Z' εξάμηνο	English for Tourism	H' εξάμηνο	English for Specific Purposes
Z' εξάμηνο	Επαγγελματικά Ιταλικά	H' εξάμηνο	Ιταλική Τουριστική Ορολογία

#### **2.2.13.1.5 Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού**

Στο τμήμα διδάσκονται μόνο Αγγλικά στα δύο πρώτα εξάμηνα σπουδών ως υποχρεωτικά (ΕΛΜΕΠΑ, 2020):

A' εξάμηνο	Business English I	B' εξάμηνο	Business English II
------------	--------------------	------------	---------------------

## 2.2.14 Ελληνικό Ανοιχτό Πανεπιστήμιο

### 2.2.14.1 Τμήμα Διοίκησης Τουρισμού

Στο παραπάνω τμήμα δεν διατίθενται μαθήματα Ξένων Γλωσσών (Ε.Α.Π, 2020).

## 2.2.15 ΑΣΤΕ

Στις ΑΣΤΕ διδάσκονται ξένες γλώσσες υποχρεωτικά στο 4<sup>ο</sup> εξάμηνο σπουδών ως εξής (ΑΣΤΕΡ, ΑΣΤΕΚ, 2020):

Δ' εξάμηνο	ΑΓΓΛΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ	Δ' εξάμηνο	2 <sup>η</sup> ΞΕΝΗ ΓΛΩΣΣΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΟΡΟΛΟΓΙΑ (ΓΑΛΛΙΚΑ ή ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ)
------------	-----------------------------	------------	--

Δίνεται επίσης η δυνατότητα στους σπουδαστές να παρακολουθήσουν ενισχυτικά μαθήματα Ξένων Γλωσσών ήδη από το α' εξάμηνο σπουδών.

### Μεταπτυχιακές Σπουδές στον Τουρισμό

Στα μεταπτυχιακά προγράμματα σπουδών οι ξένες γλώσσες δεν αποτελούν μάθημα των προγραμμάτων σπουδών τους.

## 2.2.16 Μεταδευτεροβάθμια Τουριστική Εκπαίδευση και Ξένες Γλώσσες

Στα ΙΕΚ οι ξένες γλώσσες αποτελούν μάθημα του προγράμματος σπουδών και πιο συγκεκριμένα (ΕΕΚΔΒΜ, 2020, ΟΑΕΔ, 2020, Υπουργείο Τουρισμού, 2020):

- Στα τμήματα «Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων και Επιχειρήσεων φιλοξενίας (υπηρεσίες υποδοχής, ορόφων και εμπορευμάτων)» και «Ξενοδοχειακών Επιχειρήσεων» τα αγγλικά και τα γερμανικά (ως ορολογία ειδικότητας) διδάσκονται και στα τέσσερα εξάμηνα σπουδών
- Στα τμήματα «Τεχνικός Αρτοποιός/Ζαχαροπλαστικής» τα γαλλικά διδάσκονται και στα τέσσερα εξάμηνα σπουδών και τα αγγλικά μόνο στα δύο εξάμηνα του

δευτέρου έτους, ενώ παρατηρείται ότι στο αντίστοιχο πρόγραμμα σπουδών των σχολών ΟΑΕΔ δεν διδάσκεται καμία ξένη γλώσσα.

- Αντίστοιχα με τα παραπάνω τμήματα και στα τμήματα «Τεχνικός μαγειρικής τέχνης – Αρχιμάγειρας (Chef)» τα γαλλικά διδάσκονται και στα τέσσερα εξάμηνα ενώ τα αγγλικά σε ολόκληρο το δεύτερο έτος.
- Στο τμήμα «Θρησκευτικού τουρισμού και προσκυνηματικών περιηγήσεων» διδάσκεται το μάθημα «Αγγλική τουριστική ορολογία» στα δύο εξάμηνα του δευτέρου έτους καθώς και μία γλώσσα επιλογής των σπουδαστών και στα τέσσερα εξάμηνα σπουδών.
- Στο τμήμα «Φύλακας μουσείων και αρχαιολογικών χώρων» οι σπουδαστές διδάσκονται και στα τέσσερα εξάμηνα σπουδών Αγγλικά ή Γαλλικά ανάλογα με την επιλογή τους.
- Οι σπουδαστές του τμήματος «Επιμελητής πτήσεων» διδάσκονται το μάθημα «Αγγλική ορολογία ειδικότητας» καθ' όλη τη διάρκεια της φοίτησής τους.
- Επίσης, στο τμήμα «Στέλεχος διοίκησης και οικονομίας στο τομέα του τουρισμού» προσφέρονται τα μαθήματα ξένων γλωσσών ως εξής: «Αγγλική ορολογία» και στα τέσσερα εξάμηνα σπουδών, «Γαλλικά» στα δύο εξάμηνα του πρώτου έτους και «Γερμανικά» στα δύο εξάμηνα του δευτέρου έτους.

### **2.2.17 Σχολές Ξεναγών**

Στις σχολές Ξεναγών τέλος η άριστη γνώση τουλάχιστον μίας ξένης γλώσσας θεωρείται υποχρεωτική, πέραν της ελληνικής, για κάθε υποψήφιο σπουδαστή ενώ κατά τη διάρκεια των 946 ωρών διδασκαλίας των σχολών δεν διδάσκεται άλλη ξένη γλώσσα (Υπουργείο Τουρισμού, 2020).



## **2.2.18 Τμήματα Μετεκπαίδευσης του Υπουργείου Τουρισμού**

Στα τμήματα «Υπηρεσία Υποδοχής», «Επισιτισμός» και «Οροφοκομία» διδάσκονται 120 ώρες Αγγλικά ενώ στα τμήματα «Μαγειρική Τέχνη» και «Ζαχαροπλαστική Τέχνη» διδάσκονται 120 ώρες Γαλλικά. (Υπουργείο Τουρισμού, 2020)

## **2.2.19 Αναγκαιότητα της Τουριστικής Εκπαίδευσης στην Ανάπτυξη του Τουρισμού**

Η τουριστική εκπαίδευση δεδομένου ότι εκπαιδεύει ανθρώπινο δυναμικό το οποίο είναι ένα δυνάμει μελλοντικό προσωπικό της τουριστικής βιομηχανίας σε διάφορα επίπεδα και θέσεις αποτελεί από μόνη της ένα μέρος, ένα γρανάζι αυτής της μηχανής, η σωστή λειτουργία της οποίας αποτελεί βασικό πυλώνα της οικονομίας των χωρών. Τα βασικά χαρακτηριστικά γενικότερα για το σχεδιασμό της τουριστικής ανάπτυξης είναι τα εξής (Τσάρτας, 2001):

- ✓ Οι τουριστικοί πόροι μιας περιοχής
- ✓ Οι τουριστικές υποδομές και οι υπηρεσίες που προσφέρει
- ✓ Οι ευρύτερες υποδομές και οι υπηρεσίες της περιοχής
- ✓ Οι υποδομές και οι υπηρεσίες σε εθνικό επίπεδο
- ✓ Το σχέδιο μάρκετινγκ
- ✓ Το γενικό θεσμικό πλαίσιο της τουριστικής ανάπτυξης
- ✓ Οι έρευνες αγοράς που αφορούν στη ζήτηση της περιοχής ως τουριστικό προϊόν
- ✓ Οι ανθρώπινοι πόροι

Με βάση την παραπάνω μελέτη και συνεχίζοντας σε ό,τι αφορά στους ανθρώπινους πόρους, αυτοί αφορούν :

- ✓ στα προγράμματα τουριστικής εκπαίδευσης
- ✓ στα προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης και εξειδίκευσης για όλους εκείνους που εργάζονται στον τουριστικό τομέα αλλά και
- ✓ στην επιμόρφωση των κατοίκων και των τουριστών

Όσοι ασχολούνται με τον τουρισμό θα πρέπει να διαθέτουν ποικίλα προσόντα και γνώσεις τα οποία ωστόσο θα πρέπει να ανανεώνουν για να μπορούν να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις και τις ταχύτητες της εποχής μας. Θα πρέπει να έχουν όχι μόνο γενική παιδεία και τεχνικές γνώσεις αναλόγως του αντικειμένου αλλά και βασικές επικοινωνιακές ικανότητες. Έτσι λοιπόν η τουριστική εκπαίδευση είναι το μέσον εκείνο που βοηθά στο να αποκτήσει η τουριστική αγορά επαγγελματίες ενημερωμένους σε θέματα τεχνογνωσίας και σύγχρονων τεχνολογιών ώστε να μπορούν να ανταπεξέλθουν στις ανάγκες και τις απαιτήσεις του επαγγέλματος. (Γερνά κ.α, 2001)

### **2.2.20 Συμπεράσματα**

Η τουριστική εκπαίδευση αν και από νωρίς νομοθετημένη από το ελληνικό κράτος αλλάζει πρόσωπα και μεταβάλλεται στο ρου του χρόνου. Σχολές καταργούνται, αναβαθμίζονται, συγχωνεύονται, αλλάζουν περιεχόμενο και απευθύνονται ανάλογα με το επίπεδο τους σε διαφορετικά κοινά. Σε αυτούς που επιλέγουν να ασχοληθούν επαγγελματικά με τον τομέα του τουρισμού ή σε αυτούς που εμπειρικά ακολουθούν το επάγγελμα και επιλέγουν να πιστοποιήσουν την εμπειρία. Σε μία χώρα που κουβαλάει μια ιστορία και νοείται ως ένας από τους πιο γνωστούς και πρώτης γραμμής τουριστικούς προορισμούς, σε ένα τομέα που αλλάζει, προσαρμόζεται, ποικίλλει και έχει απαιτήσεις, εφόσον προσφέρει υπηρεσίες, η σημασία της ποιότητας της τουριστικής εκπαίδευσης παραμένει πάντα ένα ζωτικής σημασίας αντικείμενο για μελέτη. Σε ό,τι αφορά στις ξένες γλώσσες, παρατηρείται ότι σε όλο το εύρος της τουριστικής εκπαίδευσης δίνεται μία δυνατότητα στους φοιτητές-σπουδαστές να έρθουν σε επαφή με ξένες γλώσσες όχι τόσο για την κατά βάση και κατ' ουσία εκμάθησή τους-καθώς δεν προσφέρονται ειδικά σε πανεπιστημιακό επίπεδο σε πολλά εξάμηνα-αλλά για την έμφαση που δίνεται στην ορολογία κάθε αντικείμενου. Στη μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση παρατηρείται επίσης η παρουσία των ξένων γλωσσών στα προγράμματα σπουδών τους, και μάλιστα, σε αρκετά από αυτά και στα τέσσερα εξάμηνα σπουδών.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3**

### **ΕΡΕΥΝΑ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ**

### 3.1 Εισαγωγή

Σε μια εποχή ταχυτήτων, εκμηδένισης αποστάσεων, ευκαιριών για ταξίδια αλλά και εκπαιδευτικών ανταλλαγών η γνώση ξένων γλωσσών φαίνεται να είναι ένα διαβατήριο για κάθε μεγάλη ή μικρή εξόρμηση αλλά και για εκπαιδευτική ή και επαγγελματική εξέλιξη.

Στην Ευρώπη οι ξένες γλώσσες αποτελούν ένα βασικό μέρος των εκπαιδευτικών προγραμμάτων καθώς στα περισσότερα κράτη της διδάσκονται δύο ξένες γλώσσες ήδη από την πρωτοβάθμια εκπαίδευση. Η σπουδαιότητα γνώσεων ξένων γλωσσών αποτελεί μία αναγκαιότητα και η πολυγλωσσία θεωρείται επένδυση για το μέλλον αλλά και μία βασική ικανότητα σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Δίκτυο “Eurydice” (Sindik & Božinović, 2013)

Είναι λοιπόν σημαντική η εκμάθηση ξένων γλωσσών; Και αν ναι γιατί; Στο πρόλογό της στο ένθετο του 2011 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το Ευρωπαϊκό Σήμα Γλωσσών, η Ευρωπαϊά επίτροπος Εκπαίδευσης, Πολιτισμού, Πολυγλωσσίας και Νεότητας σημειώνει «οι γλώσσες μας κάνουν να αισθανόμαστε όλοι πολίτες του κόσμου. Οι γλωσσικές δεξιότητες βοηθούν τους πολίτες να αξιοποιήσουν κατά τον καλύτερο τρόπο την παραμονή τους στο εξωτερικό. Το σωστό μείγμα γλωσσικών και πολιτισμικών δεξιοτήτων είναι ό,τι χρειάζεται για καλύτερες ευκαιρίες εξεύρεσης απασχόλησης» και καταλήγει σημειώνοντας ότι είναι επίσης πεπεισμένη για τη σπουδαιότητα της μεγαλύτερης κατανόησης και ευαισθητοποίησης για άλλες χώρες και πολιτισμούς πολλοί εργοδότες επιλέγουν εργαζομένους με πιστοποιημένη δυνατότητα προσαρμογής και διεθνή εμπειρία.

Ειδικότερα στη τουριστική εκπαίδευση οι ξένες γλώσσες είναι θέμα ζωτικής σημασίας καθώς παίζουν σημαντικό ρόλο τόσο στην εξέλιξη της τουριστικής βιομηχανίας όσο και στην επαγγελματική και με επιτυχία εξέλιξη των φοιτητών των τουριστικών σχολών. (Yuan et al.,2006)

Σε μελέτες που γίνονται ανά τον κόσμο για τη σημασία των ξένων γλωσσών στη τουριστική εκπαίδευση έμφαση δίνεται αποκλειστικά στη χρήση και εκμάθηση της αγγλικής γλώσσας, ως μιας γλώσσας-σταθμό για την επικοινωνία μεταξύ προσωπικού

και τουριστών από οποιοδήποτε μέρος του κόσμου. Τα επαγγελματικά αγγλικά (Business English) γεφυρώνουν την ανάγκη χρήσης τους στον επαγγελματικό στίβο με την εκμάθησή τους για ακαδημαϊκούς λόγους στα πλαίσια ενός μαθήματος στο πανεπιστήμιο αντίστοιχης με τον Τουρισμό σχολής. (Fuentes, 2004). Γενικότερα ωστόσο, είναι γενικά αποδεκτό ότι τα αγγλικά, θεωρούνται η βασική γλώσσα επικοινωνίας παγκοσμίως. (Chibaya, 2016)

### **3.2 Τουριστική Εκπαίδευση και Ξένες Γλώσσες**

Στην Αίγυπτο σύμφωνα με την μελέτη των Sayed Younis, Abdel Ghany και Muhammad M. Abdel Latif σχετικά με το αν τα αγγλικά που διδάσκονται σε προπτυχιακούς φοιτητές τουριστικών σχολών αρκούν για την μετέπειτα επαγγελματική τους πορεία οι απόψεις μεταξύ ακαδημαϊκών και φοιτητών δίστανται. Οι καθηγητές από τη μεριά τους θεωρούν ότι η εκμάθηση αγγλικών σαφώς και αποτελεί ένα σημαντικό πλεονέκτημα και εφόδιο για τους φοιτητές τους τονίζοντας ότι δίνεται έμφαση στη τουριστική ορολογία, τον προφορικό και γραπτό λόγο και την ικανότητα σωστής ερμηνείας της γλώσσας στις συνδιαλλαγές και υπογραμμίζουν ότι οι φοιτητές πρέπει να επενδύσουν σε όλα τα παραπάνω. Ωστόσο σημειώνουν ότι οι πολλοί φοιτητές ανά μάθημα και η έλλειψη οπτικοακουστικού υλικού δεν τους δίνει τη δυνατότητα να εξασκήσουν όσο θα ήθελαν τον προφορικό λόγο και την κατανόηση του προφορικού λόγου μέσω ακουστικών ασκήσεων.

Θεωρείται όμως εξίσου σημαντικό από τέσσερις μόλις καθηγητές εκ των οκτώ που πήραν μέρος στην παραπάνω έρευνα, οι φοιτητές να αναπτύξουν γλωσσικές δεξιότητες και σε άλλες γλώσσες πέραν της αγγλικής ως αναγκαίο επιπλέον προσόν για την εργασία τους στο τομέα του τουρισμού.

Από την άλλη μεριά, η ίδια έρευνα, παρουσιάζει την άποψη τριάντα δύο φοιτητών οι οποίοι δηλώνουν ότι δεν τους δίνεται η δυνατότητα να αναπτύξουν και να εξασκήσουν όλες τις δεξιότητες της αγγλικής στο Πανεπιστήμιο ιδιαίτερα αυτή του προφορικού λόγου, γεγονός που τους προκαλεί ανασφάλεια ως προς τη χρήση της γλώσσας και οδηγεί αρκετούς από αυτούς στην παρακολούθηση μαθημάτων ιδιωτικά, εκτός σχολής

παρόλο που όπως σημειώνουν δεν αντιμετωπίζουν ιδιαίτερες δυσκολίες στο να περάσουν με επιτυχία το μάθημα στη σχολή τους.

Σε άλλες χώρες τα προγράμματα σπουδών διαμορφώνονται με διαφορετικό τρόπο, δίνοντας μεγαλύτερη έμφαση στις ξένες γλώσσες αφού επιλέγουν να γίνονται τα μαθήματα στα αγγλικά και οι σπουδαστές έχουν τη δυνατότητα να επιλέγουν μεταξύ δύο επιπλέον ξένων γλωσσών πέραν των αγγλικών και μάλιστα πιο σπάνιων. Τμήματα δημιουργούνται ακόμα και με λίγα άτομα. Σύμφωνα, λοιπόν, με τον Δήμου (2007), στη Γερμανία προσφέρονται και ξένες γλώσσες γειτονικών χωρών όπως σουηδικά ή τσεχικά στις σχολές τουριστικών επαγγελματιών, τα μαθήματα γίνονται είτε στα γερμανικά, είτε στα αγγλικά, είτε στα ισπανικά ενώ προσφέρονται και άλλες ξένες γλώσσες όπως Κινεζικά, Γαλλικά, Ιταλικά, Πορτογαλικά, Ρωσικά ή Τσέχικα.

Στην Ελβετία οι φοιτητές οφείλουν πέραν της δεύτερης εθνικής γλώσσας και των αγγλικών να επιλέξουν μία ακόμη και στη Γαλλία επίσης, ενώ στη Αγγλία, την Τουρκία και την Ιταλία η εκμάθηση δύο γλωσσών είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την λήψη πτυχίου. Δύο ξένες γλώσσες επίσης καταγράφονται στα προγράμματα σπουδών της Ολλανδίας ενώ στις ΗΠΑ πέραν των αγγλικών οι φοιτητές τουριστικών σπουδών θα πρέπει να επιλέξουν άλλες δύο ξένες γλώσσες, μία ασιατική και μία ευρωπαϊκή σε αντίθεση με την Αυστραλία όπου η επιλογή μία εκ των κινεζικών, ισπανικών και ιαπωνικών είναι στην ευχέρεια του κάθε φοιτητή. (Δήμου, 2007)

Η ανάγκη εκμάθησης ή όχι ξένων γλωσσών μεταξύ φοιτητών διαφορετικών κρατών μπορεί να διαφέρει και διάφοροι παράγοντες μπορεί να την επηρεάζουν. Άγγλοι φοιτητές τουριστικών σπουδών θεωρούν λιγότερο σημαντική την εκμάθηση ξένων γλωσσών σε σχέση με φοιτητές άλλων ευρωπαϊκών χωρών. Το γεγονός ότι η αγγλική γλώσσα ομιλείται σχεδόν παντού και είναι απαραίτητο προσόν κάθε φοιτητή ή εργαζόμενου σε παγκόσμιο επίπεδο ως βασική γλώσσα επικοινωνίας και ανταλλαγής πληροφοριών, τους καθιστά πιο νωχελικούς ως προς την εκμάθηση άλλων γλωσσών σε αντίθεση με φοιτητές άλλων ευρωπαϊκών κρατών.

Σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε από τους David Leslie και Hilary Russell το 2005 και δημοσιεύτηκε το 2006, οι φοιτητές, γενικότερα, προτιμούν μια γλώσσα ως υποχρεωτική κατά τη διάρκεια των σπουδών τους και μία ακόμη προαιρετική.

Δηλώνουν δε ότι η εκμάθηση μίας ξένης γλώσσας την καθιστά ως βασικό εργαλείο επικοινωνίας, ανοίγει περισσότερους επαγγελματικούς δρόμους ειδικά σε μία τεράστια βιομηχανία όπως αυτή του τουρισμού. Αρκετοί ωστόσο από αυτούς τις χρειάζονται ως προσόν, έτσι ώστε να εργάζονται κατά τη διάρκεια των σπουδών τους και άλλοι να τις χρησιμοποιούν κατά τη διάρκεια των διακοπών τους ή κατά τη διάρκεια διαμονής σε άλλη χώρα μέσω προγραμμάτων ανταλλαγής φοιτητών.

Σημαντική ωστόσο θεωρείται τέλος η εκμάθηση ξένων γλωσσών ως δίοδος επικοινωνίας, κατανόησης και γνωριμίας με πολιτισμούς, συνήθειες και νοοτροπίες άλλων λαών. (Leslie, Russell, Hilary, 2006). Εξάλλου, η ανακάλυψη της νοοτροπίας και του πολιτισμού μιας άλλης χώρας βοηθάει και στην εκμάθησή της αλλά και στην αναγνώριση των αξιών της. (Luka, 2007)

Ταξιδεύοντας στη Νιγηρία όπου τα γαλλικά θεωρούνται ως η δεύτερη επίσημη γλώσσα του κράτους παρατηρούμε ότι οι Νιγηριανοί φοιτητές τουριστικών σχολών και σχολών φιλοξενίας ενθαρρύνονται με κάθε τρόπο να μάθουν μία ξένη γλώσσα. Σε πρώτη γραμμή βρίσκονται τα γαλλικά κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσής τους, τόσο για επαγγελματικούς λόγους – ως επί το πλείστον γαλλόφωνοι – αλλά όσο και για διοικητικούς και επικοινωνιακούς λόγους. (Kingsley et al, 2006)

Στο τμήμα Τουριστικών Σπουδών της Οικονομικής σχολής του Πανεπιστημίου της Βαλένθια, σε έρευνα που αφορούσε στις ανάγκες που προκύπτουν στην αγορά εργασίας σημειώνει το πόσο σημαντικό είναι για τους πτυχιούχους να έχουν μια σειρά από προσόντα τόσο ακαδημαϊκά όσο και επαγγελματικά. Στα πλαίσια της έρευνας ερωτώμενοι φοιτητές μεταξύ των ικανοτήτων και προσόντων ξεχωρίζουν την αγγλική γλώσσα ως πλέον σημαντική για την επαγγελματική τους εξέλιξη. (Tauflet & Molina, 2006). Συμπληρωματικά επίσης, αξίζει να αναφερθεί ότι η τριτοβάθμια τουριστική εκπαίδευση έχει μία τεράστια αποστολή να επιτελέσει, την εξασφάλιση της ποιότητας των προσόντων των αποφοίτων ώστε να τους δώσει όλα εκείνα τα εφόδια που χρειάζονται ώστε να αποφοιτούν ήδη ως επαγγελματίες καθώς η αγορά έχει ανάγκη από απόφοιτους έτοιμους για εργασία (job-ready graduates). (Wang, 2009)

Στο ίδιο μήκος κύματος περί της πρωτίστης σημασίας των ξένων γλωσσών στην αγορά εργασίας κυμαίνονται και οι πρώτοι απόφοιτοι του Τμήματος Τουριστικών σπουδών

της Ηγουμενίτσας έπειτα από τηλεφωνική έρευνα που πραγματοποιήθηκε το Μάιο του 2003. Το 35,20% θεωρεί ότι από το σύνολο των θεωρητικών και πρακτικών μαθημάτων τους, αυτό που ήταν πιο σημαντικό για την εξεύρεση εργασίας στο χώρο του τουρισμού ήταν οι γνώσεις ξένων γλωσσών (Moira, 2003).

Είναι γενικότερα αποδεκτό ότι οι ξένες γλώσσες είναι όχι μόνο άρρηκτα συνδεδεμένες με την ποιοτική παροχή υπηρεσιών αλλά αποτελούν και ένα σημαντικό μέσο που βοηθά τον κάθε πελάτη να νιώσει σαν στο σπίτι του. Επιπλέον η άμεση επικοινωνία στη γλώσσα του πελάτη ή σε γλώσσα κατανοητή από τον πελάτη, ωθούν αυξητικά την εισροή ρευστού αλλά και την ενδυνάμωση της εμπιστοσύνης στο προϊόν που παρέχεται (brand loyalty) (Torres & Kline, 2013). Έτσι, η γνώση ξένων γλωσσών βοηθά επιπλέον στη επίλυση των προβλημάτων επικοινωνίας και σαφώς κινείται εκ του αποτελέσματος υπέρ της ποιότητας παροχής των υπηρεσιών.

Με βάση αυτή την παραδοχή, η Τανζανία αναδιαρθρώνει τα προγράμματα πανεπιστημιακών σπουδών ως προς τομέα του τουρισμού και την εκμάθηση ξένων γλωσσών καθώς σύμφωνα με τον Chiwanga (2014) «οι ξένες γλώσσες είναι αναπόσπαστο κομμάτι του τουρισμού». Σημειώνει δε, ότι εκτός από τα αγγλικά διδάσκονται γαλλικά, ισπανικά, ιταλικά, γερμανικά, γιαπωνέζικα και κινέζικα στις εν λόγω σχολές και υπογραμμίζει ότι οι ξένες γλώσσες αποτελούν ένα προνόμιο για όσους αναζητούν εργασία στο τουρισμό καθώς οι πολύγλωσσοι εργαζόμενοι είναι αναμφίβολα πολύ πιο περιζήτητοι από τους μονόγλωσσους. (Chiwanga, 2014). Δεν είναι τυχαίο εξάλλου το γεγονός ότι η ευχέρεια στις ξένες γλώσσες ανοίγει την πόρτα επιχειρηματικά σε συνεργασίες εκτός της χώρας διαμονής αλλά και τη δυνατότητα δημιουργίας ενός άλλου επιπέδου συναδελφικότητας και συνεργασίας με εξωτερικούς συνεργάτες και συνάδελφους άλλων χωρών (Russel et al., 2004).

Παραδοσιακά θεωρείται ότι η γνώση της αγγλικής γλώσσας στην ελληνική επικράτεια είναι σε πολύ καλό επίπεδο καθώς είναι γνωστό ότι η εκμάθησή της ξεκινά από πολύ μικρή ηλικία. Παρόλα αυτά, σε έρευνα που διεξήχθη, σύμφωνα με τον Χρήστου (1999), σε Έλληνες φοιτητές παρουσιάζονται ιδιαίτερα προβλήματα επικοινωνίας ειδικά στον επαγγελματικό τομέα. Έτσι λοιπόν, οι Έλληνες φοιτητές στα πλαίσια της παραπάνω έρευνας δεν φαίνονται ιδιαίτερα ικανοποιημένοι, από τα μαθήματα ξένων γλωσσών στη σχολή τους ενώ θεωρούν ιδιαίτερα σημαντική τόσο τη δυνατότητα



ανταλλαγής μέσω προγραμμάτων φοιτητών για την εξοικείωσή τους με τη γλώσσα όσο και την επαφή τους με τον επιχειρηματικό κόσμο κατά τη διάρκεια των σπουδών τους. Αξίζει ωστόσο να σημειωθεί ότι το 36% δήλωσε τη γνώση μίας ξένης γλώσσας και μόνο.

Σύμφωνα με τους H.J.M.Yoganjana Sushanthi Menike και K. Manori Pathmalatha (2014), καθηγητών του Πανεπιστημίου της Σρι Λάνκα το πανεπιστήμιο θα πρέπει να εφοδιάζει τους προ πτυχίου φοιτητές με γνώσεις και δεξιότητες ξένων γλωσσών, καθώς τις θεωρούν εξαιρετικό προσόν τόσο για την επαγγελματική τους εξέλιξη όσο και για την αύξηση της παραγωγικότητάς τους στον τουριστικό κλάδο. Οι φοιτητές της αντίστοιχης τουριστικής σχολής παρακολουθούν δύο ξένες γλώσσες με πρώτη επιλογή τα γερμανικά (95%) και με δεύτερη επιλογή τα ιαπωνικά (5%). Θα πρέπει επίσης να λαμβάνεται σοβαρά υπόψη ότι η γραμματική και το λεξιλόγιο δεν είναι η αρχή και το τέλος της γνώσης μιας ξένης γλώσσας και σαφώς δεν καλύπτουν τις ανάγκες ενός εργαζόμενου στον τουρισμό και τη φιλοξενία καθώς μέσα από την εργασία θα αναγνωρίσουν ότι η κοινωνικό-πολιτιστική πλευρά μιας γλώσσας είναι εξίσου σημαντική (Petrovska, 2010).

Η Ζιμπάμπουε είναι μία χώρα πολυεθνική και πολύγλωσση. Ετσι λοιπόν η εκμάθηση ξένων γλωσσών είναι ιδιαίτερος αναγκαία έστι ώστε να μπορέσει να καλύψει και να ικανοποιήσει τις ανάγκες των επισκεπτών της που προέρχονται από όλο τον κόσμο. Σε έρευνα που εκπονήθηκε σε τεταρτοετείς φοιτητές του Πανεπιστημίου της Ζιμπάμπουε μέσω έρευνας που έγινε το Μάιο του 2005 για τη σημασία εκμάθησης ξένων γλωσσών στον τομέα του τουρισμού κατατάσσουν τα πλεονεκτήματα εκμάθησης ξένων γλωσσών ως εξής (Chibaya, 2016):

- οδηγούν σε επαγγελματική αποκατάσταση
- βελτιώνουν τη μνήμη
- βελτιώνουν τις επικοινωνιακές ικανότητες
- αποτελούν προσωπικό στόχο
- βοηθούν στην κατανόηση άλλης κουλτούρας
- είναι μέσο για την ένταξη σε δίκτυο ανθρώπων με τα ίδια ενδιαφέροντα επαγγελματικά ή προσωπικά
- ενθαρρύνουν την κινητικότητα για επαγγελματικούς ή προσωπικούς λόγους

Ωστόσο ταυτόχρονα ομαδοποιούν σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν κατά τη διαδικασία εκμάθησης μίας ξένης γλώσσας και αυτά είναι:

- ο φόβος
- η έλλειψη αυτοπεποίθησης
- η οικονομική δυσχέρεια
- η έλλειψη χρόνου

Έτσι λοιπόν ναι μεν οι φοιτητές είναι δεκτικοί και αναγνωρίζουν τη σημασία εκμάθησης ξένων γλωσσών σημειώνουν όμως δε και εμπόδια που τους καθορίζουν την απόφαση ως προς το αν θα επιλέξουν την πολυγλωσσία ή όχι.

### **3.3 Συμπέρασμα**

Συμπερασματικά η έννοια του τουρισμού, του επαγγελματία στον τουρισμό αλλά και της τουριστικής εκπαίδευσης είναι η μία πλευρά του νομίσματος καθώς την άλλη την κατέχει δικαιωματικά, μεταξύ άλλων προσόντων η εκμάθηση ξένων γλωσσών ως μέσο επικοινωνίας, κατανόησης των αναγκών των πελατών, αμοιβαίας εμπιστοσύνης, δυνατότητας πολιτιστικών και πολιτισμικών ανταλλαγών ωστόσο είναι προφανές ότι και τα δύο μέρη είναι μέλη και οφείλει να ξέρει πώς να το προσφέρει και τι απολαβές θα λαμβάνει.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4**

### **ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ**

## 4.1 Εισαγωγή

Το σχεδιασμό κάθε έρευνας μπορούν να επηρεάσουν διάφοροι παράγοντες τους οποίους και θα πρέπει να λάβει κανείς υπόψη. Καλό θα ήταν λοιπόν να γίνει αναφορά σε αυτούς τους παράγοντες εκ προοιμίου.

## 4.2 Ποσοτική ή Ποιοτική Ανάλυση

Τόσο η ποιοτική όσο και η ποσοτική ανάλυση έχουν ως στόχο την καταγραφή κι έρευνα των προσωπικών απόψεων, τη συλλογή των δεδομένων τους, την ανάλυσή τους και τη καταγραφή των διαφοροποιήσεων τους. (Punch, 1998).

Όσοι ασχολούνται με την έρευνα της ποσοτικής ανάλυσης με τη βοήθεια μαθηματικών μοντέλων κάνουν χρήση ερωτήσεων ανοιχτού ή κλειστού τύπου και στη συνέχεια με τη χρήση γραφημάτων και πινάκων στατιστικής ανάλυσης έρχονται να αναλύσουν και να παρουσιάσουν με όσο το δυνατόν πιο αξιόπιστο τρόπο τα ευρήματα της έρευνάς τους. Σε αυτό το σημείο σημειώνεται και η βασική διαφοροποίηση τους από τους ποιοτικούς ερευνητές οι οποίοι ναι μεν έχουν και αυτοί ως στόχο την προσέγγιση της προσωπικής άποψης των ερωτώμενων και της ανάλυσης της και χρησιμοποιούν επίσης στατιστικά δεδομένα στην έρευνα τους (Walle, 1997) κάνουν όμως δε χρήση όχι τόσο πολύπλοκων στατιστικών μεθόδων, γεγονός που, κατά τους ποσοτικούς αναλυτές, τις καθιστά χωρίς στατιστική σημαντικότητα αναλύσεις. (Denzin & Lincoln, 1998).

Παρόλα αυτά για κάθε ερευνητή ο οδηγός για το αν θα χρησιμοποιήσει την ποσοτική ή την ποιοτική ανάλυση είναι καταρχήν το πόσο εύκολα θα μπορέσει να συλλέξει το δείγμα του αλλά και επιπλέον το κατά πόσο αυτή θα θεωρηθεί έγκυρη ως προς τα αποτελέσματά της (Patton, 1999), αν και όπως έχει ήδη ειπωθεί παραπάνω και οι δύο μέθοδοι θεωρούνται τυπικά και ουσιαστικά ερευνητικά αξιόπιστες (Punch, 1998)

## 4.3 Δημιουργία Ερευνητικού Ερωτήματος

Μια προκαθορισμένη θεματική και δύο τύποι ενδιαφέροντος – ο πρακτικός και ο θεωρητικός – αποτελούν τα βασικά στοιχεία μίας ουσιαστικής έρευνας.

Σχετικά με τον πρακτικό τύπο ενδιαφέροντος αναφέρεται :

- στις πληροφορίες που παρέχονται για τη λήψη αποφάσεων σχετικά με νέες ή διευρυμένες εγκαταστάσεις ή υπηρεσίες (π.χ. μελέτη επιπτώσεων για την κατασκευή ενός Καζίνο).
- στις πληροφορίες που παρέχονται αναφορικά με τις πιθανές συνέπειες που μπορούν να αποφέρουν διάφοροι παράγοντες δράσης σχετικά με τη λήψη αποφάσεων μεταξύ εναλλακτικών (π.χ. οι μελετητές ενδιαφέρονται να μάθουν εάν η εστίαση σε οικοτουρίστες θα ήταν επικερδής)
- στο να προβλέψουν γεγονότα που ενδέχεται να συμβούν στο μέλλον ώστε να προσχεδιάσουν τις δράσεις τους (πχ. τη διεύρυνση των μελλοντικών τάσεων της τουριστικής ζήτησης)

Από την άλλη μεριά η θεωρητική διάσταση μιας έρευνας αφορά :

- στο ενδιαφέρον που υπάρχει για κάποιο κοινωνικό προβληματισμό της εποχής (πχ. πολιτισμική αλλαγή)
- στο ενδιαφέρον μίας γενικότερης θεματικής τάσης (πχ. τάσεις των καταναλωτών)
- στην ανάπτυξη/ύπαρξη κάποιας θεωρίας (πχ. κοινωνική θεωρία)

Και οι δύο λοιπόν παραπάνω τύποι ενδιαφέροντος λήφθηκαν υπόψη και για την επιλογή του ερευνητικού θέματος αυτής της εργασίας. Το πρακτικό ενδιαφέρον αφορά στην αναζήτηση της σημαντικότητας της γνώσης ξένων γλωσσών σε όσους εμπλέκονται με τον τουρισμό μέσω της τουριστικής μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, το πόσο η ελλιπής ή όχι γνώση ξένων γλωσσών μπορεί να επηρεάσει ή όχι την επαγγελματική πορεία τους, το πόσο σημαντική θεωρούν οι ίδιοι τη γνώση ξένων γλωσσών κατά τη διάρκεια των σπουδών τους και αν θεωρούν ότι οι ξένες γλώσσες αποτελούν ένα παράθυρο για επαγγελματική τους αποκατάσταση και εκτός συνόρων. Το επιστημονικό μέρος αυτής της προσπάθειας αφορά στην αναζήτηση των λόγων που οι σπουδαστές τουριστικών μεταδευτεροβάθμιων σχολών επέλεξαν το συγκεκριμένο αντικείμενο, τις προσδοκίες τους, τη στάση τους απέναντι στις ξένες γλώσσες αλλά και

κατά πόσο επηρεάζονται από το ευρύτερο ή όχι επαγγελματικό περιβάλλον με το οποίο έρχονται σε επαφή, για την χρησιμότητά τους ή όχι. (Pizam,1994)

#### **4.4 Καθορισμός Ερευνητικού Σκοπού**

Ο ερευνητικός στόχος διαμορφώθηκε από την υπάρχουσα κατάσταση στα προγράμματα σπουδών των τουριστικών σχολών μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης αλλά και από τη δυνητική άποψη των σπουδαστών σε αυτά, σχετικά με τη σημαντικότητά της, αλλά και μέσα από την δική τους άποψη γενικότερα για τη χρήση των ξένων γλωσσών στις σπουδές τους και στο περιβάλλον εργασίας τους. Έτσι λοιπόν προσαρμόστηκε ο ερευνητικός σκοπός ως εξής:

*Η εξέταση των απόψεων των σπουδαστών τουριστικών σχολών μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης χωρίς περιορισμούς ηλικίας, επαγγελματικής κατάστασης ή μορφωτικού επιπέδου σχετικά με τη σημαντικότητα της διδασκαλίας ξένων γλωσσών στην τουριστική εκπαίδευση, το/τους λόγο/ους για τον/τους οποίο/ους αποφάσισαν να ασχοληθούν με αυτό τον τομέα, τις ξένες γλώσσες που παρακολουθούν βάσει του προγράμματος σπουδών της σχολής τους, τον λόγο που επέλεξαν τη συγκεκριμένη ξένη γλώσσα – σε περίπτωση που τους δόθηκε αυτή η επιλογή – την ενασχόλησή τους με την εκμάθηση ξένης/ων γλώσσας/ών εκτός σχολής, την κατοχή τίτλων πιστοποίησης ξένων γλωσσών, την άποψή τους για την αναγκαιότητα των ξένων γλωσσών στο επάγγελμά τους, τη σημαντικότητά τους στην παροχή υπηρεσιών, το πόσες ξένες γλώσσες θεωρούν ότι είναι απαραίτητες να γνωρίζει ένας επαγγελματίας του τουριστικού κλάδου, ποιες άλλες ξένες γλώσσες θα πρέπει να προτείνονται στους οδηγούς σπουδών και αν και πόσος επιπλέον φόρτος εργασίας θα πρέπει να προστεθεί στον ήδη υπάρχοντα στα προγράμματα σπουδών των σχολών που φοιτούν.*

#### **4.5 Καθορισμός Ερευνητικών Στόχων**

Σκοπός του κάθε ερευνητή είναι να συντάξει με σαφήνεια και ευκρίνεια τους ερευνητικούς του στόχους έτσι ώστε με τη ανάλυσή τους να οδηγηθεί στο επιθυμητό αποτέλεσμα.

Για τη συγκεκριμένη εργασία οι ερευνητικοί στόχοι εστιάζονται στα εξής θέματα:

- το λόγο για τον οποίο οι σπουδαστές επέλεξαν τη συγκεκριμένη σταδιοδρομία
- την επαφή τους με ξένες γλώσσες στη σχολή τους
- την άποψη τους και τις προτιμήσεις τους για τις ξένες γλώσσες
- την επιπλέον σχέση τους με την εκμάθηση ξένων γλωσσών από προσωπική ανάγκη και την πιστοποίηση των γνώσεών τους
- την άποψη τους για τη σημαντικότητά τους στον εκάστοτε τουριστικό επαγγελματικό χώρο και τις προσωπικές τους προτιμήσεις

#### **4.6 Σχεδιασμός Έρευνας**

Σύμφωνα με τον Sekeran (2000) κάθε έρευνα για να μπορέσει να ολοκληρωθεί και να ανταπεξέλθει στον ερευνητικό της στόχο και για να απαντήσει στα ερωτήματα που έχει θέσει θα πρέπει να οργανωθεί κάνοντας χρήση τουλάχιστον ενός ή συνδυαστικά περισσότερων των εξής τύπων ερευνητικού σχεδιασμού που ακολουθούν παρακάτω:

- Διερευνητικό (Exploratory)
- Περιγραφικό (Descriptive)
- Επεξηγηματικό (Explanatory)
- Αξιολογητικό (Evaluative)

Ο *Διερευνητικός Τύπος* αναφέρεται σε έρευνες που πραγματοποιούνται για πρώτη φορά χωρίς να υπάρχει κάποια προηγούμενη αναφορά στο θέμα. (Sekeran, 2000). Έτσι η έρευνα ξεκινά από μία γενικότερη καταγραφή του αντικειμένου ελλείψει

προηγούμενου ερευνητικού υπόβαθρου, και ο ερευνητής προσπαθεί να θέσει ο ίδιος τα όρια της έρευνάς του, να αποφασίσει για το κοινό στο οποίο θα απευθυνθεί αλλά και να καταλήξει στον καταλληλότερο τρόπο για τη διεξαγωγή της.(Singleton et al, 1993)

Στην περίπτωση της συγκεκριμένης έρευνας ο συγκεκριμένος τύπος σχεδιασμού δεν κρίνεται αναγκαίος καθώς η έρευνα δεν πραγματοποιείται σε παρθένο έδαφος και ο ερευνητής διαθέτει ερευνητικά εργαλεία και αποτελέσματα πρότερης έρευνας.

Ο *Περιγραφικός Τύπος* αναφέρεται περισσότερο στη δυνατότητα που έχει ο εκάστοτε ερευνητής ενός θέματος να λάβει υπόψη του στοιχεία και μελέτες που υπάρχουν ήδη ως παρακαταθήκη και να μπορεί έτσι να αποφασίσει πιο εύκολα για το ή τα θέματα στα οποία θέλει να στοχεύσει (Malhorta, 1996).

Ο *Περιγραφικός Τύπος* κρίνεται αναγκαίος λαμβάνοντας υπόψη την ύπαρξη μελετών και αρθρογραφίας σχετικής με τη σημασία και την αναγκαιότητα της χρήσης ξένων γλωσσών τόσο από την πλευρά των φορέων (προγράμματα σπουδών) όσο και από τη μεριά των σπουδαστών (αποτελέσματα ερευνών στη γενικότερη βιβλιογραφία).

Ο *Επεξηγηματικός Τύπος* όντας επέκταση του προηγούμενου τύπου προσπαθεί να βρει, να σημειώσει και να επισημάνει τις πιθανές σχέσεις μεταξύ νέων και παλαιών μελετών επί του θέματος.

Λαμβάνοντας υπόψη λοιπόν την υπάρχουσα πρότερη ερευνητική παρουσία του θέματος μπορεί να χρησιμοποιηθεί και ο συγκεκριμένος τύπος αφού δεδομένης της πρότερης βιβλιογραφίας και μελετών δίνεται στον ερευνητή η δυνατότητα να πραγματοποιήσει μία πιο ουσιαστική και εις βάθος ανάλυση και διερεύνηση του συγκεκριμένου θέματος.

Ο *Αξιολογητικός Τύπος* δίνει την δυνατότητα να αναλυθεί και να αξιολογηθεί σωστά μία μελέτη περίπτωσης θέτοντας ως στόχο την καλύτερη κατανόησή της αλλά και την προοπτική αποτελεσματικότητας των στόχων της (Veal, 1997).



Ο Αξιολογητικός, τέλος, Τύπος αφορά επίσης την παρούσα μελέτη δεδομένου ότι επιλέγεται συγκεκριμένο κοινό στο οποίο απευθύνεται η έρευνα (σπουδαστές μεταδευτεροβάθμιων σχολών τουριστικής εκπαίδευσης) και έχει ως σκοπό να διερευνήσει τη σχέση του με τη διδασκαλία ξένων γλωσσών κατά τη διάρκεια των σπουδών του αλλά και την αναγκαιότητα σύνδεσής της με την μετέπειτα επαγγελματική του σταδιοδρομία από τη δική του οπτική γωνία.

#### **4.7 Τρόποι Διεξαγωγής της Έρευνας**

Με στόχο την επιτυχή ολοκλήρωση της έρευνας ο κάθε ερευνητής θα πρέπει να είναι σε θέση στο τέλος της να μπορέσει να απαντήσει στα ερωτήματα που έχει εξ' αρχής θέσει, και για να γίνει αυτό θα πρέπει να καθορίσει τις τεχνικές και τα εργαλεία που θα χρησιμοποιηθούν ώστε να συλλέξει όλα εκείνα τα στοιχεία και τις πληροφορίες που χρειάζονται ώστε ο ερευνητικός στόχος να εκπληρωθεί και να οδηγηθεί με επιτυχία σε πραγματικά και εμπειριστατωμένα αποτελέσματα.

Οι τεχνικές συλλογής στοιχείων που χρησιμοποιήθηκαν είναι οι εξής δύο:

1. Πρωτογενής έρευνα (ερωτηματολόγια)
2. Δευτερογενής έρευνα

Κατά την πρωτογενή έρευνα έγινε χρήση δομημένου ερωτηματολογίου που αποτελούνταν από κλειστού τύπου ερωτήσεις. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε εξ' ολοκλήρου διαδικτυακά μέσω google forms και διεξήχθη κατά τους μήνες Απρίλιο-Μάιο 2020. Το δομημένο ερωτηματολόγιο κρίθηκε πιο κατάλληλο αφού οι ερωτήσεις έχουν από πριν κατηγοριοποιηθεί με σκοπό το ερωτηματολόγιο να είναι περισσότερο ξεκάθαρο, σχηματοποιημένο και προσχεδιασμένο (Fontana & Frey, 1994).

Σε ότι αφορά τη δευτερογενή έρευνα, η βιβλιογραφική ανασκόπηση της βασίστηκε τόσο σε εθνική και διεθνή βιβλιογραφία όσο και σε διαδικτυακές πηγές με σκοπό να στηριχθεί το δυνατό περισσότερο η μεθοδολογία της έρευνας αλλά και οι έννοιες της τουριστικής εκπαίδευσης, της σημασίας των ξένων γλωσσών και της σύνδεσής τους με τον τομέα του τουρισμού. Η έρευνα προσανατολίστηκε περισσότερο σε αρθρογραφία

ανάλογη του θέματος, πανεπιστημιακών ή αρθρογράφων που ασχολήθηκαν με την σημασία των ξένων γλωσσών κατά την διάρκεια των τουριστικών σπουδών φοιτητών ανάλογων τμημάτων. Το δείγμα των βιβλιογραφικών αναφορών αφορούσε σε φοιτητές τουριστικών τμημάτων αναπτυσσόμενων ή αναπτυσσόμενων τουριστικά χωρών και την αντίληψή τους περί της εκμάθησης ξένων γλωσσών.

Προσωπική παρατήρηση, τέλος, δεν στάθηκε δυνατόν να πραγματοποιηθεί καθώς λόγω του πανδημικού φαινομένου COVID-19 δεν έγινε, όπως αρχικά είχε προβλεφθεί, δια ζώσης συλλογή ερωτηματολογίων. Με αυτό τον τρόπο χάθηκε η δυνατότητα της προσωπικής επαφής με τους ερωτώμενους, η δυνατότητα παρατήρησης των αντιδράσεών τους ως προς τα ερωτήματα και το σύνολο της έρευνας αλλά και η επίλυση σε πραγματικό χρόνο, τυχόν αποριών που είχαν οι ερωτώμενοι. Τα ερωτηματολόγια κοινοποιήθηκαν σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης των σπουδαστών οι οποίοι και ανταποκρίθηκαν σε σχετικά γρήγορο χρονικό διάστημα.

#### **4.8 Οι Ερωτώμενοι**

Οι ερωτώμενοι στην έρευνα είναι σπουδαστές τουριστικών σχολών μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, άνδρες και γυναίκες ενήλικες, κάτοικοι των Δήμων Αγίου Νικολάου, Ηρακλείου (Κοκκίνη Χάνι) και Ιεράπετρας και η επιλογή τους έγινε με τη μέθοδο της τυχαίας δειγματοληψίας (Random Sampling). Η έρευνα έλαβε χώρα διαδικτυακά. Το ερωτηματολόγιο το αποτελούσαν ερωτήσεις κλειστού τύπου – «ναι» ή «όχι», πολλαπλών επιλογών, με διατάξιμες απαντήσεις με τη μορφή στοιχείου Likert – και δεν είχαν δυσκολία ως προς την κατανόηση αλλά και ούτε απαιτούσαν ιδιαίτερο χρόνο για την συμπλήρωσή τους. Η έρευνα διεξήχθη από το Μάρτιο μέχρι τον Απρίλιο 2020 στην Ανώτερη Σχολή Τουριστικών Επαγγελματιών Αγίου Νικολάου, στα τμήματα του ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού στο Κοκκίνη Χάνι Ηρακλείου και στα Δημόσια ΙΕΚ Αγίου Νικολάου και Ιεράπετρας τουριστικών ειδικοτήτων όπως :

- Τεχνικός Αρτοποιίας -Ζαχαροπλαστικής
- Τεχνικός Μαγειρικής τέχνης-Αρχιμάγειρας (Chef)
- Υπεύθυνος Υποδοχής-Φιλοξενίας

## 4.9 Σχεδιασμός Ερωτηματολογίου.

Ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου έγινε με σκοπό την απόδοση απαντήσεων σε επίπεδο ερευνητικού στόχου. Έτσι, χωρίστηκε σε 12 συνολικά ερωτήσεις, κλειστού τύπου, εκ των οποίων οι πρώτες αφορούν σε δημογραφικά στοιχεία και στην ονομασία της σχολής που φοιτούν και οι υπόλοιπες αφορούν :

1. στη επιλογή σπουδών στον τουριστικό τομέα
2. στις γλώσσες που παρακολουθούν στη σχολή τους οι σπουδαστές
3. στους λόγους επιλογής της συγκεκριμένης γλώσσας
4. στην επιθυμία τους να διδάσκεται κάποια άλλη ξένη γλώσσα στη σχολή τους
5. στο αν θα επέλεγαν την ξένη γλώσσα ως μάθημα στην περίπτωση που αυτή δεν ήταν υποχρεωτική
6. στην πιθανότητα παρακολούθησης μαθημάτων ξένων γλωσσών εκτός σχολής
7. στη γλώσσα της επιλογής τους
8. στο αν διαθέτουν κάποιο πτυχίο ξένων γλωσσών
9. σε ποιο βαθμό πιστεύουν ότι οι ξένες γλώσσες είναι απαραίτητο προσόν στα τουριστικά / επισιτιστικά επαγγέλματα
10. στο πόσες πρέπει κατ' ελάχιστον να γνωρίζουν, και
11. στο εάν θα πρέπει να διευρυνθεί η διδασκαλία τους περισσότερο στην τουριστική εκπαίδευση.

## 4.10 Υπολογισμός Δείγματος

Δεδομένου ότι οι προθέσεις των ερωτώμενων είναι άγνωστες θεωρήθηκε ότι το 50% των ερωτώμενων θα ήταν θετικά προσκείμενοι τόσο σε ό,τι αφορά τη σημαντικότητα της εκμάθησης ξένων γλωσσών στην τουριστική εκπαίδευση και το υπόλοιπο 50% αρνητικά. Από το σύνολο των απαντήσεων το 95% αποτελεί το διάστημα εμπιστοσύνης για τη μέση τιμή του πληθυσμού (Norusis, 2005) και υπολογίζεται ένα 5% περιθώριο λάθους. Γενικότερα πρέπει να αναφερθεί ότι ο υπολογισμός του καθορισμού δείγματος είναι ανεξάρτητος από το σύνολο του πληθυσμού και καθορίζει

το λάθος (Aaker & Day, 1990). Στην έρευνα μέσω του ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου ανταποκρίθηκαν 253 άτομα.

#### **4.11 Ανάλυση Στοιχείων της Έρευνας**

Για την ανάλυση των στοιχείων χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα S.P.S.S 19.0. Όλα τα στοιχεία που καταγράφηκαν στην έρευνα από τις ερωτήσεις καταχωρήθηκαν μετά από κωδικοποίηση σε ένα αρχείο δεδομένων (Data File) έτσι ώστε στη συνέχεια να είναι δυνατή η στατιστική ανάλυση και επεξεργασία τους (Μακράκης, 2005). Σε μία από τις ερωτήσεις χρησιμοποιήθηκε η πενταβάθμια κλίμακα Likert.

Καταρχήν καθορίστηκαν οι μεταβλητές και καταχωρήθηκαν όλες εκείνες οι πληροφορίες που αφορούσαν στην καθεμία από αυτές. Για την καταμέτρηση της συχνότητας των απαντήσεων σε μία μεταβλητή έγινε χρήση της εντολής της «Συχνότητας» (Frequencies) (Μακράκης, 2005).

#### **4.12 Εμπιστευτικότητα**

Κατά τους Clark, Riley, Wilkie και Wood (2000) η αρχή της εμπιστευτικότητας των γνωμών του δείγματος είναι αυτή που καθορίζει τη συλλογή πληροφοριών κατά τη διεξαγωγή της έρευνας μέσω ερωτηματολογίων. Αυτή η αρχή επηρεάζει, θετικά τους ερωτώμενους με αποτέλεσμα να δίνεται ένα όσο το δυνατό πιο πραγματικό αποτέλεσμα στο τέλος της έρευνας. Έτσι στους ερωτώμενους θα πρέπει να είναι ξεκάθαρο ότι :

- θα τηρηθεί απόλυτη εχεμύθεια ως προς τα προσωπικά τους στοιχεία/δεδομένα
- όλη η πληροφορία για την έρευνα θα δοθεί από τα ερωτηματολόγια
- τα αποτελέσματα θα αποτελούν εξαγωγή συμπερασμάτων από το συνδυασμό της πληροφορίας των ερωτηματολογίων και των βιβλιογραφικών πηγών που μελετήθηκαν. Σε οποιαδήποτε περίπτωση ο ερωτώμενος θα πρέπει να νιώθει ασφαλής ότι τα στοιχεία και οι απαντήσεις του αποτελούν μέρος συγκεκριμένης και ουσιαστικής έρευνας και να μην νιώθει ότι ο ερευνητής εκμεταλλεύεται την

εμπιστοσύνη και την καλή θέλησή του να ανταποκριθεί στο κάλεσμά του. Λαμβάνοντας υπόψη ότι τίθεται και ένα θέμα «ηθικής» σε ό,τι αφορά στη διεξαγωγή μιας έρευνας και στη χρήση των στοιχείων που καταγράφηκαν από τα ερωτηματολόγια, η καλύτερη επιλογή είναι τελικά να μην αποφύγει ο ερευνητής να πει την αλήθεια σχετικά με τον τρόπο διεξαγωγής της έρευνάς του και τις προθέσεις του. Στην παρούσα έρευνα, στην αρχή του ερωτηματολογίου υπήρξε συγκεκριμένη παράγραφος ενημέρωσης των εν δυνάμει ερωτώμενων περί του θέματος και της εμπιστευτικότητας των απαντήσεων τους. Επιπλέον παράγραφος ενημέρωσης, συστάσεων και εμπιστευτικότητας καταχωρήθηκε και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης όπου «ανέβηκε» η έρευνα.

#### **4.13 Περιορισμοί Έρευνας**

Σε ότι αφορά στην διεξαγωγή της έρευνας, αυτή πραγματοποιήθηκε σε σπουδαστές μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης τουριστικών σχολών της Κρήτης όπως στην ΑΣΤΕΚ, ΙΕΚ Υπουργείου Τουρισμού και Δημόσια ΙΕΚ Αγίου Νικολάου και Ιεράπετρας με σκοπό να εκφράσουν την άποψή τους για τη σημαντικότητα της διδασκαλίας των ξένων γλωσσών κατά τη διάρκεια των σπουδών τους. Μέσα από τις απαντήσεις τους, δόθηκε η δυνατότητα να καταγραφεί η αντίληψη τους για το θέμα, η συσχέτιση του με το περιβάλλον εργασίας τους, η θέλησή τους να αποκτήσουν περισσότερα γνωστικά προσόντα στο συγκεκριμένο τομέα, αλλά και να καταγραφεί επιπλέον η γνώμη τους ως προς το κατά πόσο κρίνουν ή όχι αναγκαίες τις ξένες γλώσσες.

Στη συγκεκριμένη έρευνα δεν πήρε μέρος άλλη ομάδα ή άνθρωποι εμπλεκόμενοι με τον τουρισμό και την εκπαίδευση γενικότερα (εκπαιδευτές, καθηγητές, φοιτητές τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, σπουδαστές ιδιωτικών τουριστικών σχολών) γιατί στην παρούσα εργασία όλο το βάρος του ερευνητικού σκοπού αφορά στην άποψη των άμεσα εμπλεκόμενων, δηλαδή των σπουδαστών, στην μεταδευτεροβάθμια τουριστική εκπαίδευση. Ως προς τους σπουδαστές ιδιωτικών τουριστικών σχολών έγινε αποστολή του συνδέσμου του ερωτηματολογίου συνοδευόμενο από ανάλογη επεξηγηματική επιστολή, σε αρκετές ιδιωτικές σχολές χωρίς όμως να υπάρξει ανταπόκριση.

#### 4.14 Υποθέσεις Έρευνας

Στη συγκεκριμένη έρευνα αναμένεται να φανεί το ενδιαφέρον των εκπαιδευομένων ως προς την αναγκαιότητα απόκτησης της δεξιότητας της ξένης γλώσσας. Οι περισσότεροι φοιτητές σπουδαστές αναμένεται να νιώθουν ικανοποιημένοι από την ικανότητά τους να επικοινωνούν στα αγγλικά. Αν και δεν θα απορρίπτουν το γεγονός της σημαντικότητας απόκτησης γνώσεων περισσότερων ξένων γλωσσών αυτό δεν θα το επιδιώκουν καθώς δεν θα είναι διαθετημένοι να αποδεκτούν περισσότερο φόρτο εργασίας. Η πιστοποιημένη γνώση της αγγλικής γλώσσας θεωρείται ως δεδομένη και ως γεγονός θεωρείται ότι θα εφησυχάζει τους σπουδαστές. Οι νέες ωστόσο προοπτικές που ανοίγονται για εργασία εκτός συνόρων αλλά και η ποιοτικότερη παροχή υπηρεσιών και επικοινωνίας μέσω της γλώσσας με τους πελάτες δεν θεωρείται ότι αφήνει αδιάφορους όλους όσους πραγματικά θέλουν να σταδιοδρομήσουν στον νευραλγικό τομέα του τουρισμού. Θεωρείται τέλος αρκετά πιθανό να υπάρχει προτίμηση σε γλώσσες όπως τα ρώσικα καθώς είναι μία νέα τουριστική αγορά για τη χώρα μας τα τελευταία χρόνια αλλά και μία ανησυχία των σπουδαστών ως προς την οργάνωση και την αναδιάρθρωση των προγραμμάτων σπουδών των τουριστικών σχολών ειδικά προς την κατεύθυνση των ξένων γλωσσών.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5**

### **ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ**

## 5.1 Εισαγωγή

Σε αυτό το κεφάλαιο θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα έτσι όπως αυτά διαμορφώθηκαν από τις απαντήσεις που έδωσαν οι ερωτώμενοι σπουδαστές κατά τη διάρκεια της έρευνας. Γενικότερα οι πίνακες αντιπροσωπεύουν τις απόψεις των ερωτώμενων σπουδαστών αναφορικά με την αναγκαιότητα της χρήσης ξένων γλωσσών στον εργασιακό τους χώρο αλλά και την εν γένει σημασία της εκμάθησης ξένων γλωσσών στην τουριστική εκπαίδευση

Ξεκινώντας από τα κοινωνικό-δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτώμενων που πήραν μέρος στην έρευνα (αριθμός συμμετεχόντων, φύλο και ηλικίες) θα γίνει σταδιακά ανάλυση των πινάκων έτσι όπως αυτοί παρουσιάζονται στο ερωτηματολόγιο που απάντησαν και αφορούν καταρχήν στο λόγο για τον οποίο επέλεξαν να σπουδάσουν τουριστικά επαγγέλματα. Έπειτα ακολουθεί η χαρτογράφηση της παρακολούθησης των ξένων γλωσσών που προσφέρονται από το πρόγραμμα σπουδών τους και τι έχει επιλέξει ο καθένας έτσι ώστε να δικαιολογήσουν στη συνέχεια τους λόγους που τους οδήγησαν στην επιλογή αυτή. Μετά τους δόθηκε η δυνατότητα να εκδηλώσουν την προτίμησή τους σε άλλες γλώσσες εξίσου σημαντικές για αυτούς αλλά μη διδασκόμενες. Στη πορεία της παρουσίασης των αποτελεσμάτων, οι ερωτώμενοι απαντούν στο ερώτημα αν θα επέλεγαν την ξένη γλώσσα προσφερόμενη ως μη υποχρεωτικό μάθημα αλλά και πόσοι από αυτούς, ιδιωτικά πλέον, ασχολούνται με την εκμάθηση ή εμβάθυνση ξένων γλωσσών. Στη συνέχεια γίνεται αναφορά στο επίπεδο γνώσης ξένων γλωσσών μέσα από τις απαντήσεις σχετικά με την κατοχή πτυχίων ξένων γλωσσών. Τέλος ολοκληρώνεται το κεφάλαιο με την αναφορά στους λόγους εκείνους για τους οποίους είναι περισσότερο ή λιγότερο σημαντική η γνώση ξένων γλωσσών κατά τη διάρκεια των σπουδών σε σχέση με το επάγγελμά τους στο τομέα του τουρισμού.

## 5.2 Προφίλ Ερωτώμενων

Στον πρώτο πίνακα της έρευνας εμφανίζονται τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τα κοινωνικά και δημογραφικά χαρακτηριστικά όλων των ερωτώμενων που πήραν μέρος στην έρευνα.

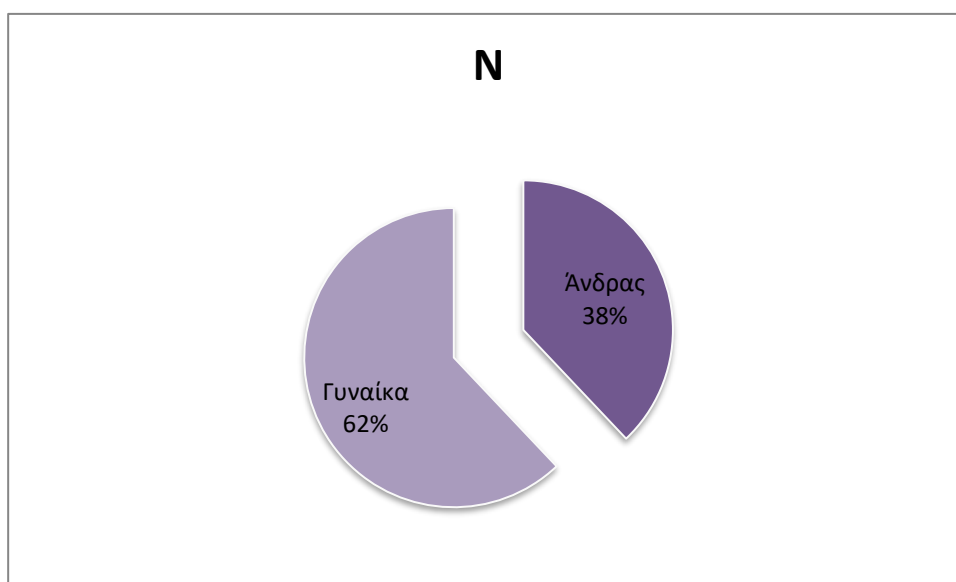
### Πίνακας 5.1: Δημογραφικά χαρακτηριστικά



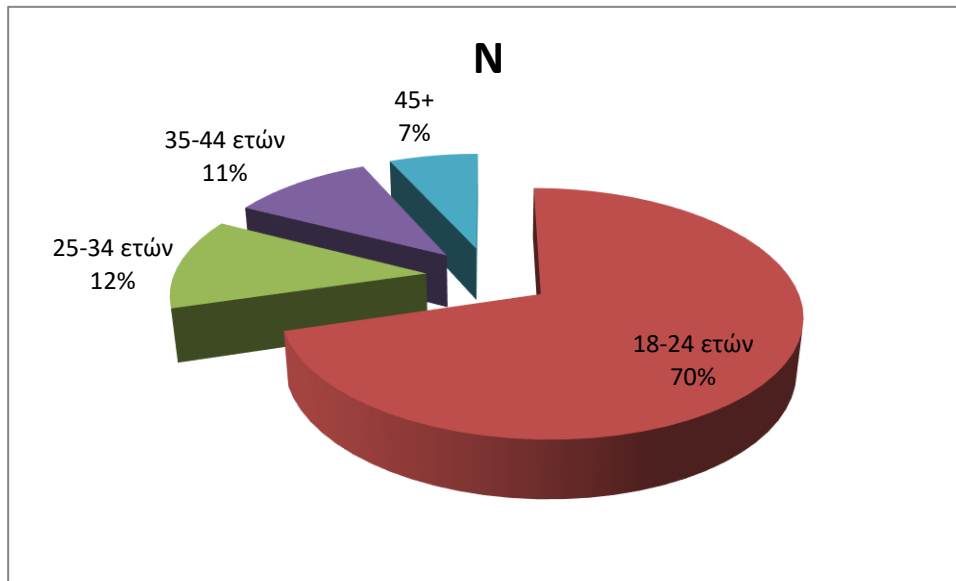
	N	%
<b>Φύλο</b>		
<b>Άνδρας</b>	96	37.9
<b>Γυναίκα</b>	157	62.1
<b>Ηλικία</b>		
<b>18-24 ετών</b>	178	70.4
<b>25-34 ετών</b>	31	12.3
<b>35-44 ετών</b>	27	10.7
<b>45+</b>	17	6.7
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>253</b>	<b>100.0</b>

Στην έρευνα πήραν συνολικά μέρος 253 σπουδαστές της Ανώτερης Σχολής Τουριστικών Επαγγελμάτων Κρήτης και των ΙΕΚ του Υπουργείου Τουρισμού αλλά και των Δημοσίων ΙΕΚ.

**Σχεδιάγραμμα 5.1α** Δημογραφικά χαρακτηριστικά (Φύλο)



**Σχεδιάγραμμα 5.1β** Δημογραφικά χαρακτηριστικά (Ηλικία)



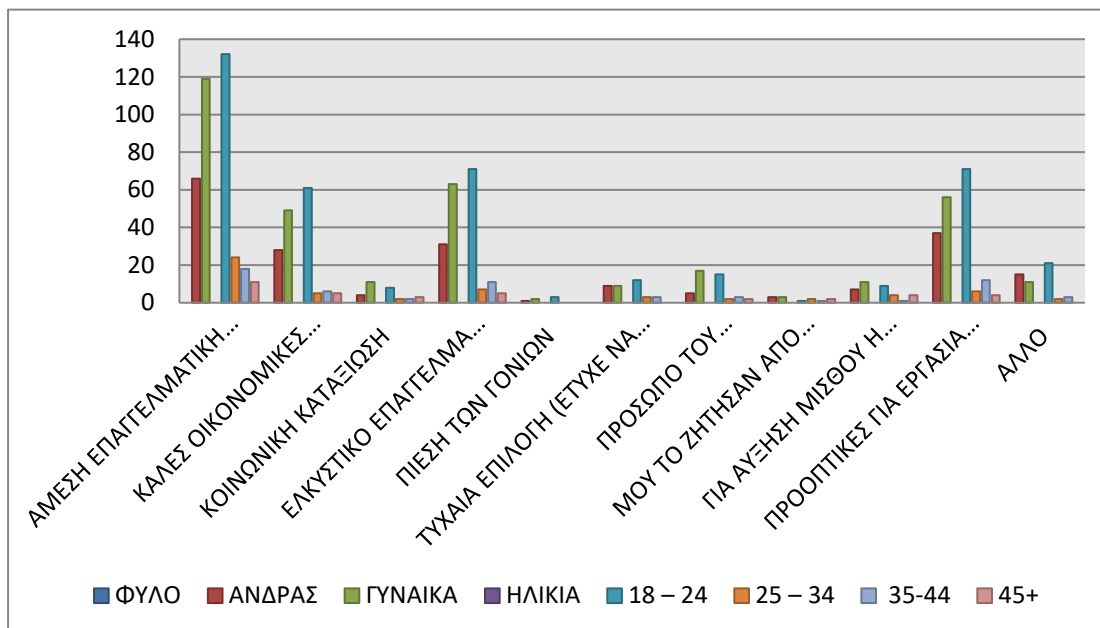
Το μεγαλύτερο μέρος των ερωτώμενων ήταν γυναίκες σε ποσοστό 62,1% ενώ το 37,9% ήταν άντρες. Το δείγμα αντιπροσωπεύεται κατά 70,4% από νέους ανθρώπους 18-24 ετών ενώ το 12,3% αντιπροσωπεύεται από σπουδαστές 25-34 ετών, το 10,7 από σπουδαστές 35-44 ετών και μόνο το 6,7% αποτελεί δείγμα των 45+ ετών σπουδαστών των παραπάνω σχολών.

### 5.3 Λόγοι Επιλογής Τουριστικών Σπουδών

Σημαντικό στοιχείο για την έρευνα αλλά και την ολοκληρωμένη άποψη των ερωτηθέντων σπουδαστών αποτελεί καταρχήν η δήλωσή τους για ποιον ή ποιους λόγους επέλεξαν, ως προς τις σπουδές τους, τον τομέα του τουρισμού. Τα αποτελέσματα απεικονίζονται στα στοιχεία του παρακάτω πίνακα.

Στην ερώτηση που αφορούσε στο λόγο επιλογής των σπουδών τουριστικών επαγγελμάτων φαίνεται ότι οι περισσότεροι σπουδαστές γενικά το επιλέγουν γιατί θεωρούν ότι θα έχουν γρήγορη επαγγελματική αποκατάσταση.

**Σχεδιάγραμμα 5.2** Λόγοι επιλογής τουριστικών σπουδών



Συνολικά αυτή την άποψη εκδηλώνει το 52,1% των ερωτώμενων μεταξύ των ηλικιών 18-24, άποψη που την υποστηρίζουν στη συντριπτική πλειοψηφία τους οι γυναίκες με ποσοστό 47% έναντι των ανδρών ερωτώμενων που συνδέουν τις σπουδές με την άμεση επαγγελματική αποκατάσταση κατά 26%.

Στις γυναίκες παρατηρείται μία γενικότερη σιγουριά και αισιοδοξία αλλά και φαίνεται να είναι περισσότερο στοχευμένη επαγγελματικά, η επιλογή σπουδών τους καθώς το 19,3% θεωρεί ότι θα έχει καλύτερες οικονομικές απολαβές, ότι ο τουρισμός και η επαφή με ανθρώπους και κουλτούρες διαφορετικών κρατών πλαισιώνει ένα ιδιαίτερα ελκυστικό επαγγελματικό περιβάλλον (19%) ενώ επιβεβαιώνουν τη θετική ροπή τους προς την καριέρα στον τουρισμό εκφράζοντας ένα ζωνρό ενδιαφέρον με ποσοστό 22,1% για προοπτική εργασίας στο εξωτερικό.

Τις ίδιες απόψεις εκφράζουν και οι άντρες ερωτώμενοι με μικρότερα όμως ποσοστά επιβεβαίωσης των απόψεών τους καθώς το 11% μόνο προσβλέπει σε καλύτερες αποδοχές, το 12,2% ελκύεται από το πολυπολιτισμικό περιβάλλον που καθορίζει το επάγγελμα και αντίστοιχα το 14,6% εκφράζει μία προοπτική για εργασία στο εξωτερικό.

Στο σύνολο αυτών των απόψεων υπερθεματίζει η καθοριστική ηλικία των 18-24 ετών καθώς αυτοί βρίσκονται στη δημιουργικότερη φάση τόσο της ζωής τους αλλά και των επαγγελματικών σχεδιασμών τους ενώ επίσης ξεκαθαρίζεται από όλους τους ερωτώμενους ότι βασικότερος λόγος της ενασχόλησης με τον τουρισμό είναι η άμεση επαγγελματική αποκατάσταση όπως φαίνεται και από τον πίνακα αντιστοιχώντας το 9,4% στη κατηγορία 25-34 ετών, το 7,1% στους σπουδαστές 35-44 ετών και το 4,3% στους μεγαλύτερους σε ηλικία (45+) σπουδαστές.

Τυχαία ωστόσο είναι η επιλογή των συγκεκριμένων σπουδών μόνο για το 3,5% του δείγματος και ειδικότερα στις ηλικίες 18-24 ετών ενώ συνειδητή είναι η επιλογή του συγκεκριμένου κλάδου σπουδών για τους 45+ ετών. Αξίζει να σημειωθεί επίσης ότι δεν φαίνεται να υπήρξε πίεση από το επαγγελματικό περιβάλλον όσων εργάζονται ήδη στο τουρισμό για περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση και εξειδίκευση στον τομέα τους ούτε και νιώθουν την ανάγκη κοινωνικής καταξίωσης μέσω της δουλειάς τους.

Πίνακας 5.2: Λόγοι επιλογής τουριστικών σπουδών

	ΑΜΕΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙ ΚΗ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣ Η	ΚΑΛΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΑΠΟΛΑΒΕΣ	ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΚΑΤΑΞΙΩΣΗ	ΕΛΚΥΣΤΙΚΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΛΟΓΩ ΕΠΑΦΗΣ ΜΕ ΞΕΝΟ ΚΟΣΜΟ	ΠΙΕΣΗ ΤΩΝ ΓΟΝΙΩΝ	ΤΥΧΑΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗ (ΕΤΥΧΕ ΝΑ ΠΕΡΑΣΩ ΣΤΗ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝ Η ΣΧΟΛΗ)	ΠΡΟΣΩΠΟ ΤΟΥ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΟ Υ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤ ΟΣ ΕΡΓΑΖΕΤΑΙ ΕΛΩ ΚΑΙ	ΜΟΥ ΤΟ ΖΗΤΗΣΑΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΟΜΑΙ	ΓΙΑ ΑΥΞΗΣΗ ΜΙΣΘΟΥ Η ΠΡΟΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ	ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΓΙΑ ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ	ΆΛΛΟ
<b>ΦΥΛΟ</b>											
ΑΝΔΡΑΣ	66	28	4	31	1	9	5	3	7	37	15
ΓΥΝΑΙΚΑ	119	49	11	63	2	9	17	3	11	56	11
<b>ΗΛΙΚΙΑ</b>											
18 – 24	132	61	8	71	3	12	15	1	9	71	21
25 – 34	24	5	2	7	0	3	2	2	4	6	2
35-44	18	6	2	11	0	3	3	1	1	12	3
45+	11	5	3	5	0	0	2	2	4	4	0

## 5.4 Ξένες Γλώσσες στη Τουριστική Εκπαίδευση

Στην ερώτηση που αφορούσε στην παρακολούθηση των μαθημάτων ξένων γλωσσών που επιθυμούν οι σπουδαστές παρατηρούμε ότι ως προς το φύλο, οριακά το μεγαλύτερο ποσοστό των ανδρών φαίνεται να επιλέγει κατά προτίμηση πρώτα τα γαλλικά (20,5%) μετά τα αγγλικά (19,7%) και τέλος τα γερμανικά (13,8%).

**Πίνακας 5.3:** Παρακολούθηση μαθημάτων ξένων γλωσσών στη σχολή

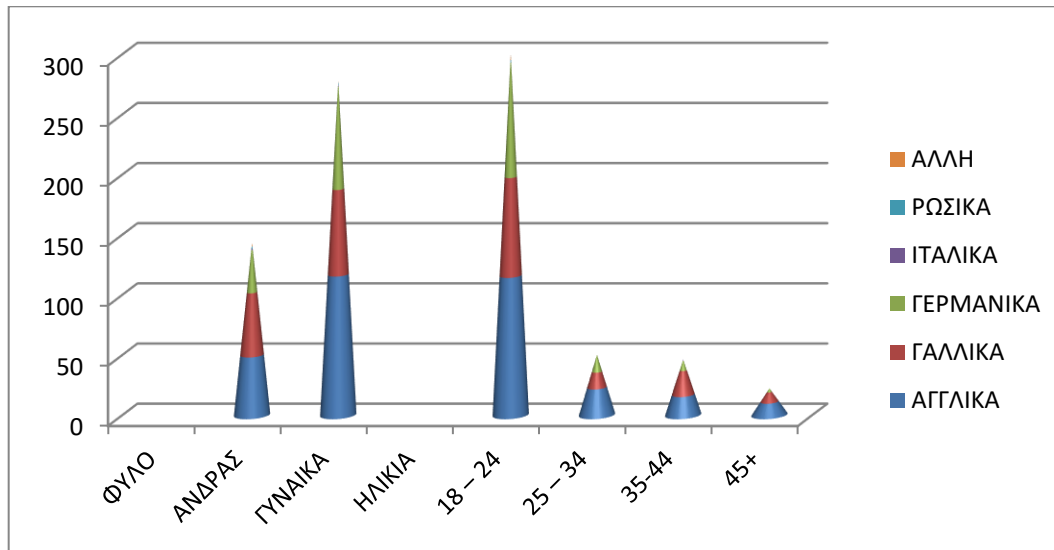
	ΑΓΓΛΙΚΑ	ΓΑΛΛΙΚΑ	ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ	ΙΤΑΛΙΚΑ	ΡΩΣΙΚΑ	ΆΛΛΗ
<b>ΦΥΛΟ</b>						
ΑΝΔΡΑΣ	50	52	35	1	2	3
ΓΥΝΑΙΚΑ	117	71	85	1	2	2
<b>ΗΛΙΚΙΑ</b>						
18 – 24	116	82	95	0	2	5
25 – 34	23	13	14	0	0	0
35-44	17	20	8	1	0	0
45+	11	8	3	0	0	0

Οι γυναίκες, από την άλλη πλευρά φαίνεται ότι δείχνουν μεγαλύτερη προτίμηση στην αγγλική γλώσσα (46,2%) μετά στη γερμανική γλώσσα (33,5%) και τέλος στη γαλλική γλώσσα. (28%).

Γενικότερα το δείγμα δείχνει ότι νιώθει ακόμη την ανάγκη βελτίωσης του επιπέδου γνώσης των αγγλικών ως πρωτεύουσα γλώσσα επικοινωνίας σε ένα σημαντικό ποσοστό παρά το γεγονός ότι είναι μία γλώσσα με την οποία έρχονται σε επαφή από μικρή ηλικία.

Σε ό,τι αφορά στο ηλικιακό μέρος η έρευνα μας δείχνει ότι το 45,8% των μεταξύ 18-24 ετών δείχνει προτίμηση στα αγγλικά και στη συνέχεια στα γερμανικά και τέλος στα γαλλικά και την ίδια άποψη συμμερίζονται και οι ερωτώμενοι μεταξύ 35-44 ετών με μια μικρή διαφοροποίηση αφού το 7,9% δείχνει μία προτίμηση στα γαλλικά σε

**Σχεδιάγραμμα 5.3:** Παρακολούθηση μαθημάτων ξένων γλωσσών στη σχολή



σχέση με τα αγγλικά που τα προτιμά το 6,7%. Η τελευταία ηλικιακή ομάδα βρίσκει ένα ενδιαφέρον στα αγγλικά και στη συνέχεια στα γαλλικά αλλά σε πολύ μικρό ποσοστό σε σχέση με τους υπόλοιπους, παρατηρώντας έτσι μία αδιαφορία ως προς την ανάγκη παρακολούθησης ξένης γλώσσας στη σχολή.

## 5.5 Λόγοι επιλογής Παρακολούθησης Ξένης Γλώσσας στη Σχολή

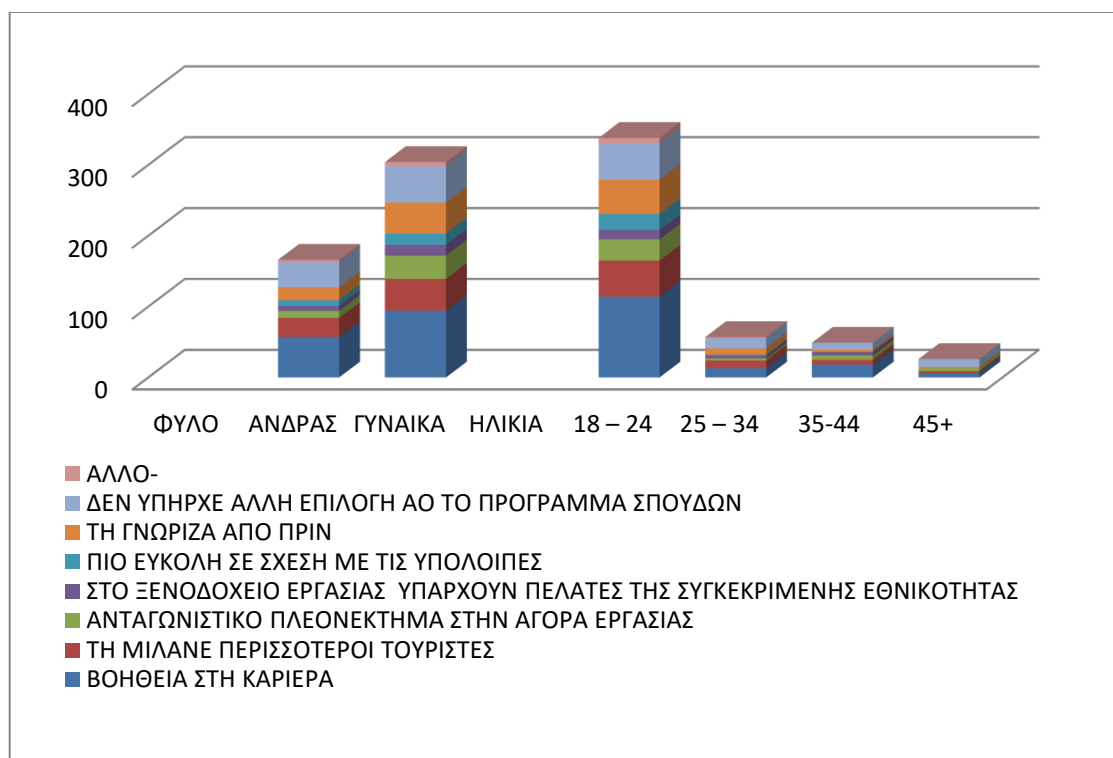
Στον πίνακα 5.4 γίνεται μια αποκρυπτογράφηση των λόγων για τους οποίους ο κάθε σπουδαστής επιλέγει μία από τις γλώσσες που του προτείνονται κατά τη διάρκεια των σπουδών του. Συσχετίζοντας την εικόνα που έχει για την τουριστική κατάσταση ή τις πρότερες γνώσεις του κάνει την επιλογή του για τους δικούς του λόγους όπως αυτοί παρουσιάζονται παρακάτω.

Σχετικά με την επιλογή παρακολούθησης ξένης γλώσσας στη σχολή τους το μεγαλύτερο ποσοστό (37,1%) των γυναικών θεωρεί ότι η ξένη γλώσσα είναι ένα βασικό εφόδιο στη μετέπειτα καριέρα τους, ακόμα και αν η επιλογή της ξένης γλώσσας δεν έγινε από τις ίδιες αλλά ήταν υποχρεωτική από το πρόγραμμα σπουδών όπως σημειώνει το 20,1%. Για το 18% αποτελούσε μία εύκολη επιλογή καθώς τη γνώριζαν από πριν ενώ το κίνητρο για το 17,7% αυτών ήταν η διαπίστωση ότι μιλιέται από περισσότερους τουρίστες οπότε αποτελεί και ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, όπως σημειώνει το 13% στην αγορά εργασίας.

Οι άντρες, από την άλλη πλευρά, επιλέγουν κατά το 17,3% μία γλώσσα που τη γνώριζαν και από πριν αν και το 14,2% σημειώνει ότι δεν είχε άλλη επιλογή από το πρόγραμμα σπουδών. Η επικοινωνία με τη γλώσσα που μιλούν οι περισσότεροι κατά τη γνώμη τους τουρίστες ήταν σημαντική αφορμή για το 10,6% να την επιλέξει ενώ το 22,5% θεωρεί την ξένη γλώσσα ως ένα σημαντικό εφόδιο για την επαγγελματική καριέρα στον τομέα του τουρισμού μετά το πέρας των σπουδών του.

Από το σύνολο των ερωτηθέντων το 45% των 18-24 ετών θεωρεί ότι η ξένη γλώσσα είναι σημαντικό επαγγελματικό εφόδιο ενώ το 20,1% της ίδιας ηλικιακής ομάδας εξηγεί ότι ναι μεν δεν είχε το δικαίωμα της επιλογής αλλά σημειώνει δε ότι είναι μία γλώσσα που τη μιλούν οι περισσότεροι τουρίστες. Το 18,9% σημειώνει ότι τη γνώριζε από πριν ενώ στην ηλικιακή ομάδα των 25-34 ετών το 3,5% δηλώνει ότι δεν είχε προηγούμενη επαφή με την ξένη γλώσσα επιλογής. Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα τη θεωρεί το 11,8% των 18-24 ετών γεγονός που επικροτεί μόνο το 1,1% των 25-34 ετών, το 2,3% των 35-44 ετών και τέλος το 1,5 των 45+ ετών.

**Σχεδιάγραμμα 5.4** Λόγοι επιλογής παρακολούθησης ξένης γλώσσας στη σχολή





**Πίνακας 5.4: Λόγοι επιλογής παρακολούθησης ξένης γλώσσας στη σχολή**

	<b>ΒΟΗΘΕΙ Α ΣΤΗ ΚΑΡΙΕΡ Α</b>	<b>ΤΗ ΜΙΛΑΝΕ ΠΕΡΙΣΣΟ ΤΕΡΟΙ ΤΟΥΡΙΣΤ ΕΣ</b>	<b>ΑΝΤΑΓΩ ΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΕΟΝΕ ΚΤΗΜΑ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑ Σ</b>	<b>ΣΤΟ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΠΕΛΑΤΕΣ ΤΗΣ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝ ΗΣ ΕΘΝΙΚΟΤΗΤΑΣ</b>	<b>ΠΙΟ ΕΥΚΟΛ Η ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΙΣ ΥΠΟΛΟ ΠΙΕΣ</b>	<b>ΤΗ ΓΝΩΡΙ ΖΑ ΑΠΟ ΠΡΙΝ</b>	<b>ΔΕΝ ΥΠΗΡΧΕ ΑΛΛΗ ΕΠΙΛΟΓΗ ΑΟ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜ ΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	<b>ΑΛ ΛΟ-</b>
<b>ΦΥΛΟ</b>								
ΑΝΔΡΑΣ	57	27	10	7	8	18	36	3
ΓΥΝΑΙΚΑ	94	45	33	15	16	44	51	6
<b>ΗΛΙΚΙΑ</b>								
18 – 24	114	51	30	13	23	48	51	8
25 – 34	13	11	3	4	1	9	15	1
35-44	18	7	6	5	0	3	10	0
45+	6	3	4	0	0	2	11	0

Τα αποτελέσματα δείχνουν επίσης ότι για όσους εργάζονται δεν φαίνεται να παίζει ρόλο η εθνικότητα των τουριστών που φιλοξενούνται στο χώρο εργασίας τους αφού μόνο το 5% των 18-24 ετών το σημειώνει. Επιπλέον μόνο στην ίδια ηλικιακή ομάδα το 9% σημείωσε ως βασικό παράγοντα επιλογής της γλώσσας το γεγονός ότι τη θεωρεί ευκολότερη σε σχέση με τις υπόλοιπες, γεγονός που δεν φαίνεται να επηρεάζει καθόλου τις υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες.

## 5.6 Επιθυμία Επιλογής Παρακολούθησης άλλης Ξένης Γλώσσας

Στην ερώτηση για την επιλογή παρακολούθησης μίας άλλης ξένης γλώσσας από αυτές που προσφέρονται στη σχολή το 50,5% των γυναικών δηλώνει ότι θα το προτιμούσε, γεγονός με το οποίο συμφωνεί το 71% των ανδρών. Συνολικά, με την άποψη των γυναικών ταυτίζεται το 56,5% του συνόλου των 18-24 ετών.

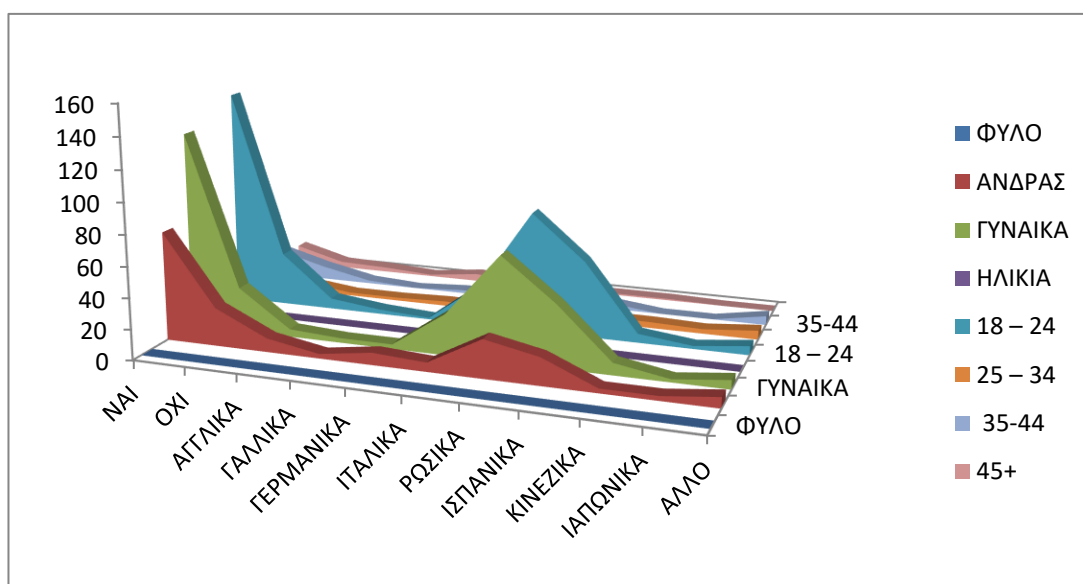
**Πίνακας 5.5:** Επιθυμία επιλογής παρακολούθησης άλλης ξένης γλώσσα

	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΑΓΓΛΙΚΑ	ΓΑΛΛΙΚΑ	ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ	ΙΤΑΛΙΚΑ	ΡΩΣΙΚΑ	ΙΣΠΑΝΙΚΑ	ΚΙΝΕΖΙΚΑ	ΙΑΠΩΝΙΚΑ	ΆΛΛΟ
<b>ΦΥΛΟ</b>											
ΑΝΔΡΑΣ	71	25	9	3	8	6	25	18	3	3	7
ΓΥΝΑΙΚΑ	12 8	29	5	3	3	27	68	41	8	2	6
<b>ΗΛΙΚΙΑ</b>											
18 – 24	14 3	35	7	3	1	27	79	50	6	2	6
25 – 34	25	6	2	2	3	2	6	4	4	3	6
35-44	18	9	2	0	2	2	7	4	0	0	6
45+	13	4	3	1	5	2	1	1	1	0	0

Θετικές ωστόσο ως προς την άποψη να επιλέξουν μία άλλη γλώσσα είναι και οι υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες κατά 9,8% οι 25-34 ετών, κατά 7,1% οι 35-44 ετών και κατά 5,1% οι άνω των 45 ετών.

Ενδιαφέρον στη συνέχεια παρουσιάζουν οι προτιμήσεις του δείγματος ως προς την προτίμηση ξένης γλώσσας με τα αγγλικά, γαλλικά και γερμανικά να έχουν τους λιγότερους οπαδούς ειδικότερα για τα αγγλικά καθώς διδασκονται ήδη.

**Σχεδιάγραμμα 5.5:** Επιθυμία επιλογής παρακολούθησης άλλης ξένης γλώσσα



Οι άνδρες φαίνεται να προτιμούν περισσότερο τα ρώσικα (9,8%) και στη συνέχεια τα ισπανικά (7,1%) ενώ το 26,8% των γυναικών θα επέλεγε τα ρώσικα επίσης, το 16,2% τα ισπανικά και τέλος το 10,6% τα ιταλικά στα οποία οι άνδρες δεν φαίνεται να έχουν προτίμηση.

Στο ίδιο μήκος κύματος προτίμησης κυμαίνεται και η ηλικιακή ομάδα των 18-24 ετών με προτίμηση κατά σειρά στα ρώσικα για το 31%, στα ισπανικά για το 19,7% και στα ιταλικά για το 10,6%.

## 5.7 Ξένη Γλώσσα ως Επιλεγόμενο Μάθημα

Η επόμενη ερώτηση αφορά στην επιλογή του μαθήματος της ξένης γλώσσας σε περίπτωση που αυτή δεν ήταν υποχρεωτική από το πρόγραμμα σπουδών της σχολής.

Το μισό και πλέον του δείγματος των γυναικών, ήτοι το 57,3% φαίνεται ότι θα επέλεγαν χωρίς δεύτερη σκέψη το μάθημα της ξένης γλώσσας έχοντας απέναντί τους το 30% των ανδρών οι οποίοι δεν συµμερίζονται την ίδια άποψη.

Παρόλα αυτά αξίζει να σημειωθεί ότι μόνο 12 γυναίκες και αντίστοιχα 20 άντρες δεν θα το επέλεγαν, γεγονός που γενικότερα δηλώνει μία θετική συμπεριφορά ως προς την απόκτηση ή τη βελτίωση γνώσεων ξένης ή ξένων γλωσσών.

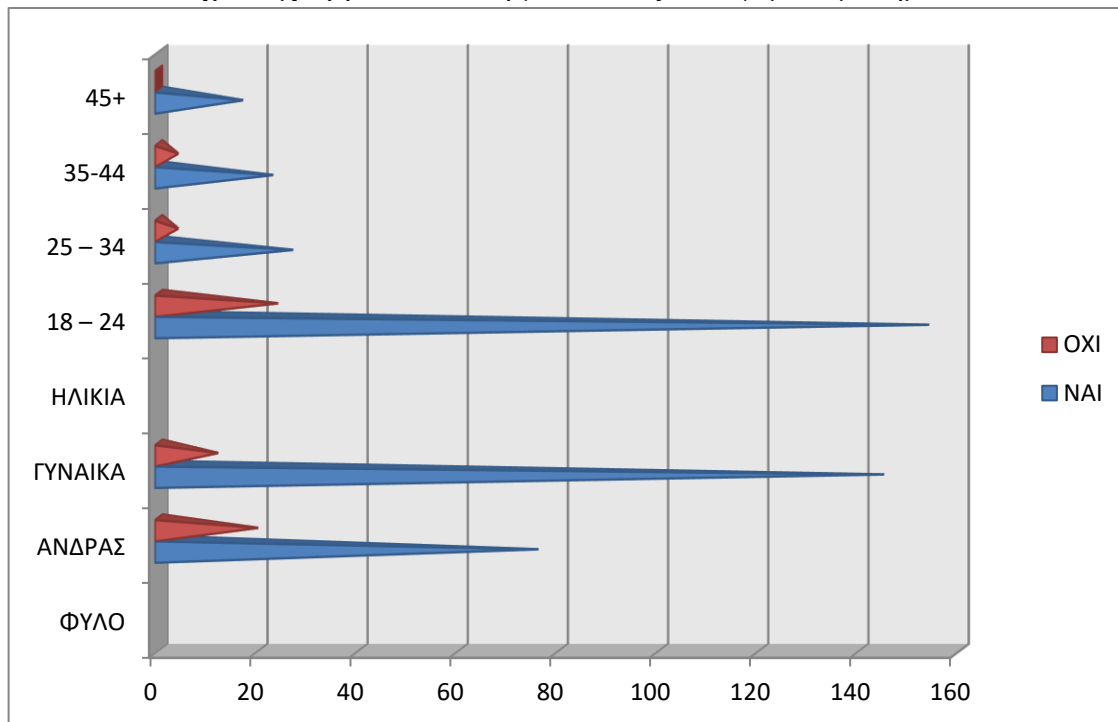
Σε ό, τι αφορά στις ηλικίες το 60,8% των νεότερων ερωτώμενων μεταξύ 18 και 24 ετών δηλώνει ότι θα επέλεγε το μάθημα με το ποσοστό να φθίνει σημαντικά όσο ανεβαίνει και η ηλικία.

**Πίνακας 5.6:** Ξένη γλώσσα ως επιλεγόμενο μάθημα

	<b>ΝΑΙ</b>	<b>ΟΧΙ</b>
<b>ΦΥΛΟ</b>		
ΑΝΔΡΑΣ	76	20
ΓΥΝΑΙΚΑ	145	12
<b>ΗΛΙΚΙΑ</b>		
18 – 24	154	24
25 – 34	27	4
35-44	23	4
45+	17	0

Έτσι από τους υπόλοιπους, οι μεταξύ 25 και 34 ετών συμφωνούν κατά το 10,6%, από τους 35-44 ετών συμφωνεί το 10,6% και από τους 45+ μόνο το 9%.

**Σχεδιάγραμμα 5.6: Ξένη γλώσσα ως επιλεγόμενο μάθημα**



Η δυναμική των ξένων γλωσσών φαίνεται να φθίνει όσο μεγαλώνει το ηλικιακό επίπεδο γεγονός που μπορεί να επηρεάζεται από διάφορα γεγονότα που αφορούν ίσως τις περισσότερες επαγγελματικές, προσωπικές ή και οικογενειακές υποχρεώσεις που έχουν να διαχειριστούν οι μεγαλύτεροι σε ηλικία σπουδαστές σε σχέση με τους μικρότερους.

## 5.8 Εκμάθηση Ξένων Γλωσσών εκτός Σχολής

Για τους περισσότερους σπουδαστές τα Αγγλικά θεωρούνται μία δεδομένη ξένη γλώσσα και ενδεχόμενα στη σχολή τους δίνεται η δυνατότητα να παρακολουθήσουν μία ακόμη. Πέρα όμως αυτό είναι σημαντικό να δούμε κατά πόσο οι σπουδαστές ενδιαφέρονται να εμπλουτίσουν τις γνώσεις και να εκμεταλλευτούν τον ελεύθερο χρόνο της σπουδαστικής τους ζωής ώστε να συνεχίσουν ή να αρχίσουν και μια άλλη ξένη γλώσσα εκτός σχολής.

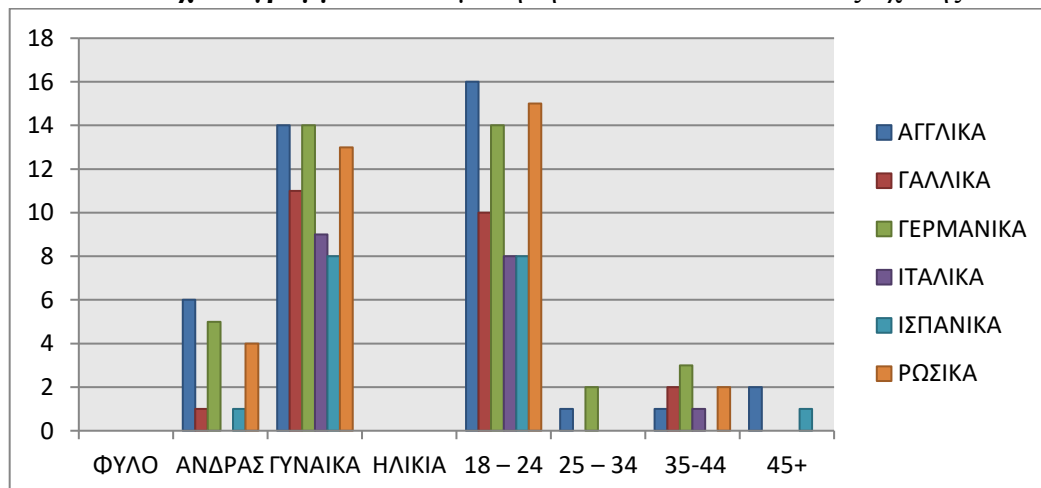
**Πίνακας 5.7:** Εκμάθηση Ξένων Γλωσσών εκτός σχολής

	ΑΓΓΛΙΚΑ	ΓΑΛΛΙΚΑ	ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ	ΙΤΑΛΙΚΑ	ΙΣΠΑΝΙΚΑ	ΡΩΣΙΚΑ	ΆΛΛΟ
<b>ΦΥΛΟ</b>							
ΑΝΔΡΑΣ	6	1	5	0	1	4	0
ΓΥΝΑΙΚΑ	14	11	14	9	8	13	0
<b>ΗΛΙΚΙΑ</b>							
18 – 24	16	10	14	8	8	15	0
25 – 34	1	0	2	0	0	0	0
35-44	1	2	3	1	0	2	0
45+	2	0	0	0	1	0	0

Τα αποτελέσματα λοιπόν αυτής της ερώτησης, σύμφωνα με τον πίνακα 4.8, δείχνουν ότι η εκμάθηση ξένης γλώσσας εκτός σχολής είναι γυναικεία υπόθεση. Από το σύνολο, λοιπόν, των γυναικών το 5,5% ασχολείται με τα αγγλικά, το 4,3% με τα γαλλικά, το 5,5% με τα γερμανικά, το 3,5% με τα ιταλικά και το 5,1% με τα ρώσικα. Οι άνδρες δεν φαίνεται να είναι τόσο μελετηροί στο επίπεδο των ξένων γλωσσών αφού ενδεικτικά μόνο το 2,3% ασχολείται με τα αγγλικά, το 1,9% με τα γερμανικά και μόνο το 1,5% με τα ρώσικα.

Και στην ανάλυση της ηλικίας παρατηρείται η ίδια διαφοροποίηση. Οι μικρότεροι σε ηλικία επιλέγουν να μάθουν μία ξένη γλώσσα εκτός σχολής κατά προτίμηση: αγγλικά (6,3%), γερμανικά (5,5%) και ρώσικα (5,9%).

**Σχεδιάγραμμα 5.7:** Εκμάθηση Ξένων Γλωσσών εκτός σχολής



Οι υπόλοιποι σπουδαστές από 25 έως 45+ ετών δεν φαίνονται να βρίσκουν κάποιο ενδιαφέρον ή κάποιο λόγο για την εκμάθηση μίας ξένης γλώσσας εκτός σχολής.

## 5.9 Πιστοποίηση Γνώσης Ξένων Γλωσσών

Ο επόμενος πίνακας μας παρουσιάζει την εικόνα των πτυχιούχων ξένων γλωσσών, το αριθμό δηλαδή των σπουδαστών που κατέχουν μία πιστοποίηση γνώσης ξένης/ξένων γλωσσών.

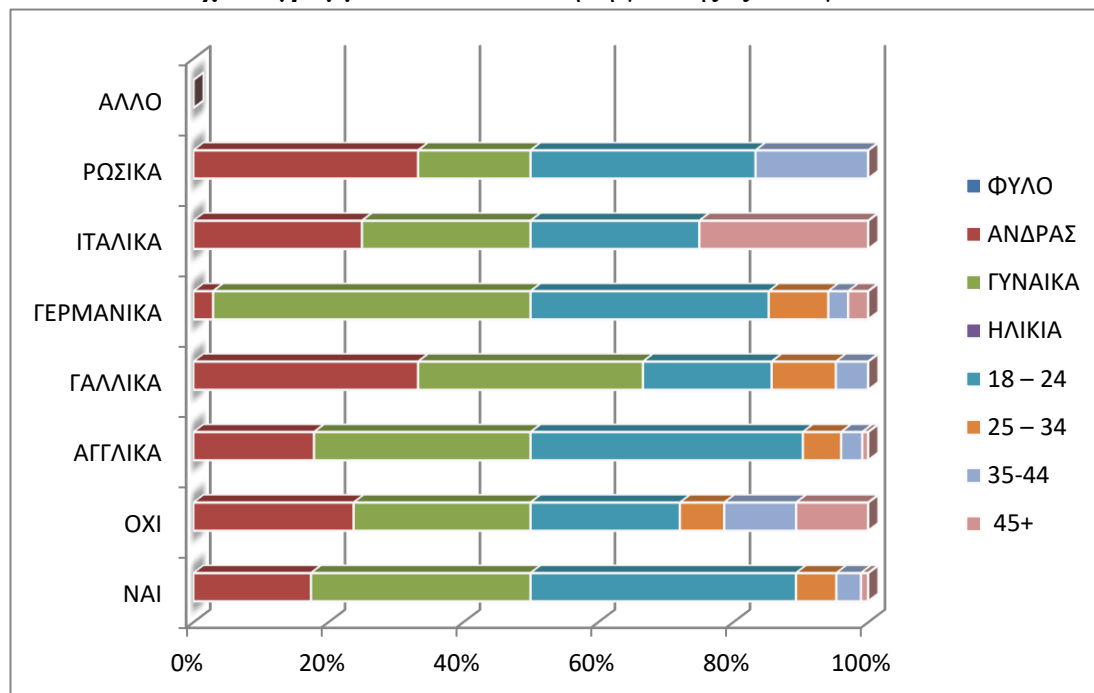
Σύμφωνα λοιπόν, με τις απαντήσεις των ερωτώμενων, το 26,4% των ανδρών και το 49,4% των γυναικών απάντησαν πως έχουν αποκτήσει κάποιο πτυχίο ξένων γλωσσών ενώ αρνητικά απάντησε το 11,4% των ανδρών και το 12,6% των γυναικών. Από τους άνδρες το 24,9% έχει αποκτήσει ένα πτυχίο στα αγγλικά και ένα 2,7% είναι κάτοχοι πτυχίου γαλλικών. Από την άλλη πλευρά, από τις γυναίκες το 44,6% έχει πτυχίο αγγλικών, το 2,7% πτυχίο γαλλικών και το 6,3% πτυχίο γερμανικών.

**Πίνακας 5.8:** Πιστοποίηση γνώσης ξένων γλωσσών

	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΑΓΓΛΙΚΑ	ΓΑΛΛΙΚΑ	ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ	ΙΤΑΛΙΚΑ	ΡΩΣΙΚΑ	ΆΛΛΟ
<b>ΦΥΛΟ</b>								
ΑΝΔΡΑΣ	67	29	63	7	1	1	2	0
ΓΥΝΑΙΚΑ	125	32	113	7	16	1	1	0
<b>ΗΛΙΚΙΑ</b>								
18 – 24	151	27	142	4	12	1	2	0
25 – 34	23	8	20	2	3	0	0	0
35-44	14	13	11	1	1	0	1	0
45+	4	13	3	0	1	1	0	0

Από την πλευράς της ηλικίας ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι κάτοχοι πτυχίων είναι ως επί το πλείστον οι των 18-24 ετών με το μεγαλύτερο ποσοστό να έχει πτυχίο αγγλικών(56,1%) και το 4,7% να έχει πτυχίο γερμανικών.

**Σχεδιάγραμμα 5.8: Πιστοποίηση γνώσης ξένων γλωσσών**



Από τις υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες μόνο το 9% των 25-34 ετών διαθέτει πτυχίο και μάλιστα οι περισσότεροι αγγλικών με ποσοστό 7,9%, ενώ μεταξύ των 35-44 ετών, τα αποτελέσματα μοιράζονται αφού οι μισοί περίπου διαθέτουν και οι άλλοι μισοί όχι, με τα αγγλικά πάλι να πρωτοστατούν με ποσοστό 4,3%. Τέλος στην ηλικία 45+ετών, οι περισσότεροι δεν διαθέτουν πιστοποιημένες γνώσεις κάποιας ξένης γλώσσας.

### **5.10 Πόσο Σημαντικές είναι οι Ξένες Γλώσσες στη Τουριστική Εκπαίδευση αλλά και στον Τουρισμό.**

Στο πίνακα 5.9 τα αποτελέσματα μας δείχνουν τη σημαντικότητα εκμάθησης των ξένων γλωσσών σε σχέση με την τουριστική εκπαίδευση αλλά και τον τουρισμό γενικότερα. Αποτελεί, εν τη γεννήση του, ένα σημαντικό και ιδιαίτερα ουσιαστικό στοιχείο της όλης έρευνας καθώς εδώ καθορίζονται οι λόγοι κατά σειρά προτεραιότητας για τους οποίους οι ερωτώμενοι συνδέουν ή όχι την ξένη γλώσσα με τις σπουδές τους και βλέπουν ή όχι την αναγκαιότητά της για την επαγγελματική τους πορεία ή εξέλιξη.



Οι άνδρες πιστεύουν ότι οι ξένες γλώσσες είναι πρωτίστως ένα σημαντικό προσόν για την εργασία στα τουριστικά επαγγέλματα ενώ αποτελούν επίσης μία σημαντική δίοδο σε ότι αφορά στην ποιοτική παροχή υπηρεσιών στους πελάτες. Θεωρούν δε ότι κατά μέσο όρο θα πρέπει να μιλούν, όσοι εργάζονται στο τουρισμό, το λιγότερο δύο ξένες γλώσσες, ενώ σημειώνουν ότι θα ήταν σημαντικό κατά τη διάρκεια των σπουδών τους να τους δίνεται η δυνατότητα να έρχονται σε επαφή και με άλλες ξένες γλώσσες πέραν των γνωστών δίνοντας έτσι μία μεγαλύτερη βαρύτητα στη διδασκαλία τους, στα προγράμματα σπουδών.

Από την άλλη μεριά οι γυναίκες συμφωνούν ως προς το γεγονός ότι οι ξένες γλώσσες είναι εξίσου απαραίτητες, και μάλιστα το λιγότερο δύο, για μία επιτυχημένη καριέρα και μία ποιοτική παροχή υπηρεσιών απέναντι στους πελάτες. Σημειώνουν δε, ως πιο σημαντικό, να δοθεί επιπλέον βαρύτητα στην ξενόγλωσση εκπαίδευση κατά τη διάρκεια των σπουδών σε σχέση με άλλα μαθήματα.

Σε ηλικιακό επίπεδο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες μεταξύ 18-24 ετών αλλά και 25-34 ετών θεωρούν πολύ σημαντική τη γνώση ξένων γλωσσών για τη καριέρα τους αλλά και για την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν. Σημαντική είναι επίσης η διάρθρωση της εκπαίδευσής τους ως προς τις ξένες γλώσσες κατά τη διάρκεια των σπουδών τους γενικότερα αλλά και ειδικότερα ως προς το «άνοιγμα» και προς καινούργιες ξένες γλώσσες που πιθανά να ζητά η τουριστική αγορά και οι ανάγκες που προκύπτουν να οδηγούν προς αυτή τη κατεύθυνση.

Οι δύο ωστόσο απαραίτητες ξένες γλώσσες υποστηρίζονται περισσότερο από τους νεότερους παρά από τους μεταξύ 25-34 ετών.

Τις τελευταίες δύο ηλικιακές ομάδες αφορά ιδιαίτερα η σύνδεση ξένων γλωσσών με την παροχή υπηρεσιών. Οι ερωτώμενοι 35-44 ετών το θεωρούν εξίσου σημαντικό προσόν με τη γενικότερη χρήση των ξένων γλωσσών κατά την εργασία ενώ στη συνέχεια υποστηρίζουν την γνώση τουλάχιστον δύο ξένων γλωσσών εξίσου σημαντική δίνοντας μεγαλύτερη βαρύτητα στο τομέα των ξένων γλωσσών κατά τη διάρκεια της τουριστικής εκπαίδευσης, ως προς την εκ νέου διαμόρφωση των προγραμμάτων σπουδών τους. Οι ερωτώμενοι των 45+ ετών θεωρούν κατά σειρά προτεραιότητας πιο

σημαντική τη γνώση τουλάχιστον δύο γλωσσών. Υπογραμμίζουν ωστόσο την άποψη τους για στροφή της εκπαίδευσης προς άλλες ξένες γλώσσες και προτείνουν την επέκταση της εκπαίδευσής τους από τις σχολές εκπαίδευσης.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 5.9** Σημαντικότητα εκμάθησης ξένων γλωσσών και τουριστική εκπαίδευση/τουρισμός

	Οι ξένες γλώσσες είναι απαραίτητες για μια καριέρα σε τουριστικά/επισιτιστικά επαγγέλματα	Οι ξένες γλώσσες είναι απαραίτητες για την ποιοτική παροχή υπηρεσιών στους πελάτες	Ένας εργαζόμενος στον τουρισμό θα πρέπει να μιλάει τουλάχιστον 2 ξένες γλώσσες	Πρέπει στην τουριστική εκπαίδευση να γίνει στροφή στη διδασκαλία και άλλων ξένων γλωσσών όπως Ρώσικα, Τούρκικα, Κινέζικα, κλπ	Στην τουριστική εκπαίδευση θα έπρεπε να δοθεί μεγαλύτερο βάρος στις ξένες γλώσσες (περισσότερες γλώσσες, περισσότερες ώρες)
<b>MEAN</b>	4,55	4,29	3,85	3,92	3,82
<b>SD</b>	0,935	0,947	1,045	1,099	1,104
<b>ΦΥΛΟ</b>					
ΑΝΔΡΑΣ	4,58	4,31	3,69	3,66	3,63
ΓΥΝΑΙΚΑ	4,54	4,27	3,94	4,08	3,94
<b>T-Ratio</b>	0,39	0,337	-1,847	-3,044	-2,192
<b>Sig.</b>	0,147	0,044	0,036	0,089	0,042
<b>ΗΛΙΚΙΑ</b>					
18 – 24	4,62	4,28	3,88	3,99	3,87
25 – 34	4,55	4,29	3,58	3,81	3,58
35-44	4,52	4,52	4,11	3,85	4,11
45+	3,88	4,00	3,59	3,47	3,35
<b>F.</b>	3,354	1,062	1,665	1,370	2,259
<b>Sig.</b>	0,020*	0,366	0,177	0,252	0,082

**Σημείωση:** 1=Καθόλου σημαντικό, 5=Πάρα πολύ σημαντικό \*  $p < 0.05$

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6**

### **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ- ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ**

## 6.1 Εισαγωγή

Ο τουρισμός και η τουριστική βιομηχανία αποτελούν τόσο για την Ελλάδα όσο και για άλλες τουριστικά αναπτυγμένες ή τουριστικά αναπτυσσόμενες χώρες ένα μέσο οικονομικής άνθισης και ένα επαγγελματικό πυρήνα με προσφορά πολλών θέσεων εργασίας. Για να δουλέψει σωστά όμως όλη αυτή η αλυσίδα χρειάζεται να ενδυναμώνεται από ανθρώπους με γνώσεις και εφόδια που να μπορούν να ανταπεξέλθουν στις ανάγκες και να δώσουν υπεραξία στην ποιότητα της παροχής υπηρεσιών. Η τουριστική εκπαίδευση έρχεται να καλύψει θεωρητικά αυτό τον τομέα προσφέροντας σε όλους όσους αποφασίζουν να περάσουν από τα μονοπάτια της, τις γνώσεις και τα εφόδια που απαιτούνται. Ένα από αυτά είναι και η γνώση ξένων γλωσσών, ένα εργαλείο επικοινωνίας, κατανόησης των αναγκών των τουριστών και βελτίωσης της επαφής σε ανθρώπινο αλλά και σε επαγγελματικό επίπεδο.

## 6.2 Ευρήματα της Έρευνας

Η έρευνα είχε ως βασικό μέλημα να φωτίσει αυτόν τον τομέα της εκμάθησης ξένων γλωσσών της εκπαίδευσης των φοιτητών/ σπουδαστών τουριστικών σχολών, τις απόψεις τους, το επίπεδό τους και τη θέλησή τους να αποκτήσουν το εφόδιο αυτό και να το ενισχύσουν, εάν το κρίνουν απαραίτητο, σε μία ή περισσότερες γλώσσες.

Η ανάπτυξη και η οργάνωση σχολών τουριστικής εκπαίδευσης σε χώρες άκρως τουριστικές, που προσελκύουν τουρισμό από όλο τον κόσμο είναι αναγκαία και η κατάρτιση που προσφέρεται στους εν δυνάμει φοιτητές/σπουδαστές τους οφείλει να είναι ιδιαίτερα οργανωμένη και προσανατολισμένη ώστε να καλύψει το σύνολο των αναγκών των εκπαιδευομένων τόσο σε επίπεδο θεωρητικό όσο και πρακτικό. Απώτερος σκοπός της είναι εξάλλου να εμπλουτίσει την τουριστική αγορά με επαγγελματίες άριστα καταρτισμένους και εφοδιασμένους με όλα εκείνα τα προσόντα που τους δίνουν την δυνατότητα να εργαστούν σε οποιοδήποτε πόστο αλλά και σε οποιαδήποτε χώρα όντας ανταγωνιστικοί.

Ζώντας σε μία χώρα, λοιπόν, που προσελκύει τουρισμό, η επιλογή ενός τέτοιου επαγγέλματος τους ενισχύει, με βάση την έρευνα, την πεποίθηση ότι η επαγγελματική

αποκατάσταση μετά το πέρας των σπουδών θα είναι άμεση, ότι θα είναι οικονομικά επαρκείς ενώ με τα εκπαιδευτικά εφόδια που θα έχουν τους ανοίγονται και προοπτικές εργασίας στον ίδιο τομέα και στο εξωτερικό, με τις γυναίκες να το θεωρούν σαν μία πιο ενδιαφέρουσα προοπτική γεγονός, γενικότερα, που επιβεβαιώνει και τη αρχική υπόθεση της έρευνας ότι οι σπουδαστές δεν είναι αδιάφοροι μπροστά σε μία τέτοια προοπτική. Με αυτή την προοπτική συμφωνεί και ο Chiwanga (2014) αλλά και Russel (2004) καθώς ο δρόμος για επαγγελματικές συνεργασίες εκτός της χώρας διαμονής είναι πιο εύκολος για κάποιον που έχει τη δυνατότητα επικοινωνίας σε άλλη γλώσσα, πόσο μάλλον αν είναι και πολύγλωσσος.

Ως προς την εκμάθηση ξένων γλωσσών τα αγγλικά είναι και εδώ ο «βασιλιάς» των γλωσσών καθώς την επιλέγει χωρίς δεύτερη σκέψη το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων και ακολουθούν λαμβάνοντας ποσοστιαία ένα σημαντικό μέρος τα γαλλικά και τα γερμανικά ως γλώσσες επιλογής. Η πρότερη γνώση των αγγλικών όπως είχε και αρχικά προ της έρευνας ειπωθεί και στη συνέχεια μέσω αυτής αποδείχθηκε ότι αποτελεί ένα σημαντικό παράγοντα επιλογής για τους ερωτώμενους καθώς τους διευκολύνει και τους μειώνει το φόρτο εργασίας τους κατά τη διάρκεια των σπουδών αλλά και γιατί τους είναι πολύ πιο οικεία από οποιαδήποτε άλλη προσφερόμενη ξένη γλώσσα.

Η παγκοσμιοποίηση εξάλλου της αγγλικής είναι πάντα ένας καλός λόγος για να μην τη προσπεράσεις. Όλοι μιλούν αγγλικά, παντού μπορεί να συνεννοηθεί κανείς και δεν θα έρθει έτσι ποτέ σε δύσκολη θέση. Λίγο-πολύ η γνώση από μικρή ηλικία της αγγλικής τους προσφέρει μια σιγουριά και παρατηρούμε αυτό που σύμφωνα με τους David Leslie και Hilary Russell (2015), συμβαίνει και με τους άγγλους σπουδαστές οι οποίοι λόγω της μητρικής τους γλώσσας νιώθουν εξίσου μια ασφάλεια στο επίπεδο της επικοινωνίας ανά τον κόσμο. Επιπλέον αυτό συμπερασματικά αποδεικνύει και το αναμενομενο ότι μία άλλη ξένη γλώσσα πέραν αυτής, και φόρτο εργασίας προσθέτει και χρόνος χρειάζεται ώστε να φτάσει κανείς τις γνώσεις του σε ικανοποιητικά επίπεδα.

Παρόλα αυτά είναι ιδιαίτερα αισιόδοξο το γεγονός ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων ακόμα και αν το μάθημα της ξένης γλώσσας ήταν μάθημα επιλογής, θα ήταν στις επιλογές του, γεγονός που δείχνει ότι αναγνωρίζεται σαφέστατα η ανάγκη εκμάθησης ξένων γλωσσών όπως είχε προβλεφθεί.

Αξίζει ωστόσο να σημειωθεί ότι είναι μικρό το ποσοστό των ερωτώμενων που επιλέγουν συνειδητά να ξεκινήσουν μία ξένη γλώσσα ή να εμπλουτίσουν περισσότερο τις γνώσεις τους σε μία που ήδη γνωρίζουν. Οι γυναίκες είναι αυτές που φαίνεται ότι κινούνται περισσότερο προς αυτή την κατεύθυνση και μάλιστα εκείνες της πρώτης ηλικιακής ομάδας (18-24 ετών), καθώς οι άντρες συμμετέχουν με πολύ μικρό ποσοστό και οι μεγαλύτερες ηλικιακά ομάδες δεν φαίνεται να το θεωρούν καθόλου αναγκαίο.

Επιπλέον μία διάθεση για νέες γλώσσες όπως τα ρώσικα, τα ισπανικά και λιγότερο τα ιταλικά φαίνεται να ενδιαφέρει ζωηρά τους νεότερους ερωτώμενους δίνοντας έτσι μία νέα χρήσιμη πληροφορία για περαιτέρω διερεύνηση σχετικά με τους λόγους που τους οδηγούν προς αυτή την κατεύθυνση. Ίσως είναι οι νέες αγορές που ανοίγουν τουριστικά, ίσως να έχει σχέση με τις βλέψεις τους σχετικά με την αναζήτηση εργασίας στο εξωτερικό ή ίσως τέλος να δείχνει μία τάση αλλαγής και κορεσμού των πιο ομιλούμενων γλωσσών και ανάγκη για στροφή σε άλλες μη ευρύτερα ομιλούμενες. Ιδιαίτερα πάντως η τάση προς τα ρώσικα επιβεβαιώνει μία εκ των αρχικών υποθέσεων τη έρευνας.

Παρατηρεί κανείς επίσης το γεγονός ότι ένα μεγάλο ποσοστό ερωτώμενων έχει ήδη στην κατοχή του ένα πτυχίο πιστοποίησης ξένων γλωσσών - στοιχείο εξ άρχής αναμενόμενο-στη συντριπτική πλειοψηφία των αγγλικών με πολύ λίγους συναδέλφους τους να κατέχουν και ένα τίτλο ακόμη σε γαλλικά ή γερμανικά. Η κατοχύρωση αυτή φαίνεται να παίζει ίσως ένα σημαντικό ρόλο τόσο στην επιλογή των αγγλικών ως γλώσσας εκμάθησης κατά τη διάρκεια των σπουδών όσο και στην μη επιλογή άλλης ξένης γλώσσας είτε εντός είτε εκτός σχολής. Αξίζει πάντως να παρατηρήσει κανείς ότι έν έτει 2020 η θέληση για εκμάθηση ξένων γλωσσών μπορεί να υπάρχει, δεν γίνεται όμως πράξη αφού δεν έχει αλλάξει δραστικά κάτι από την έρευνα μεταξύ ελλήνων φοιτητών του 1999 εκ των οποίων το 36% δήλωνε ότι γνωρίζει μόνο μία ξένη γλώσσα (Χρήστου, 1999) μέχρι και την παρούσα έρευνα.

Πάντως συνοπτικά όλοι συμφωνούν στο ότι οι ξένες γλώσσες και η εργασία σε τουριστικά επαγγέλματα είναι οι δύο όψεις του ίδιου νομίσματος καθώς η παροχή υπηρεσιών προς τους πελάτες γίνεται πολύ πιο ποιοτική και σε αυτό το σημείο επιβεβαιώνεται ακόμη μία αρχική υπόθεση της έρευνας. Βοηθά δε ιδιαίτερα στη δημιουργία ενός ζεστού και φιλικού περιβάλλοντος που ευνοεί την καλή διάθεση και κάνει τους τουρίστες να αισθάνονται άνετα.(Torres & Kline, 2013)

Στο ίδιο μήκος κύματος είδαμε ότι κυμαίνονται και οι πρώτοι απόφοιτοι τουριστικών σπουδών της Ηγουμενίτσας που σημειώνουν τη γνώση ξένων γλωσσών, σημαντικό παράγοντα για την άμεση επαγγελματική τους αποκατάσταση στην αγορά εργασίας του τουρισμού αμέσως μετά την αποφοίτηση τους. (Moira, 2003)

Δεδομένων αυτών, όπως είπαμε και παραπάνω, η διδασκαλία ξένων γλωσσών και μάλιστα γλωσσών που απευθύνονται σε νέες τουριστικά αγορές όπως πχ τα ρώσικα, τούρκικα ή κινέζικα, είναι αναγκαίο να παρέχεται μέσα στα προγράμματα σπουδών τα οποία με βάση τη γνώμη των ερωτώμενων θα πρέπει να αναδιαρθρωθούν προς όφελος των σπουδαστών αλλά και της αποτελεσματικότητας των σπουδών τους σε πρακτικό και θεωρητικό επίπεδο. Τα προγράμματα σπουδών εξάλλου οφείλουν να μην είναι στατικά αλλά να αναδιαμορφώνονται και να ακολουθούν τις ανάγκες και της απαιτήσεις της εκάστοτε αγοράς εργασίας γεγονός που ήταν αναμενόμενο να σχολιαστεί από τους ερωτώμενους.

Σύμφωνα με τον Tendai Chibaya (2016) είναι πολύ πιο σημαντικό να «αρπάξει» κανείς υπαλλήλους ενώ είναι ακόμη φοιτητές παρά αργότερα που θα έχουν ήδη βγει στον επαγγελματικό στίβο. Πάνω σε αυτή τη προοπτική αξίζει να υπογραμμιστεί η σημασία της οργάνωσης των οδηγών σπουδών, καθώς κατά τη διάρκεια των σπουδών οι φοιτητές μπορούν να αποκτήσουν ευρείες γνώσεις. Αποκτούν εφόδια και γεμίζουν την φαρέτρα τους με όλα όσα χρειάζονται συνεπικουρούμενων των ξένων γλωσσών ως ένα σημαντικό προσόν που θα τους αποφέρει όχι μόνο οικονομικά αλλά και κοινωνικό-πολιτιστικά οφέλη.

### **6.3 Προτάσεις για Περαιτέρω Έρευνα**

Η έρευνα γύρω από το θέμα των ξένων γλωσσών και τη σημαντικότητα της εκμάθησής τους είναι ανεξάντλητη και με πολλά ερωτήματα προς απάντηση που γεννιούνται συνεχώς. Η έρευνα έδωσε μια πρώτη γεύση των απόψεων σπουδαστών για τη δυνατότητα να παρακολουθήσουν μαθήματα ξένων γλωσσών κατά τη διάρκεια των σπουδών τους. Θα μπορούσε να συνεχιστεί εμβαθύνοντας ακόμη περισσότερο στην ουσία της διδαχής αυτής. Τι διδάσκονται, πώς το διδάσκονται και με ποια μέσα, υπάρχει συγκεκριμένη ύλη



που καλύπτεται ή είναι στην ευχέρεια του κάθε εκπαιδευτικού; Εξίσου ενδιαφέρον θα είχε η άποψη των εκπαιδευτικών ξένων γλωσσών των σχολών. Τους παρέχονται μέσα για να κάνουν πιο ελκυστικό το μάθημα, έχουν εμπειρία πώς βλέπουν το γνωστικό επίπεδο των φοιτητών /σπουδαστών τους; Τέλος θα ήταν ιδιαίτερα ελκυστική μια έρευνα σε απόφοιτους τουριστικών σχολών ώστε στην πράξη πια και εν μέσω αγώνα δρόμου επαγγελματικής αποκατάστασης και αναζήτησης επαγγελματικής σταθερότητας να αποθέσουν την γνώμη τους για τη σημασία ή όχι των ξένων γλωσσών. Τις έχουν ανάγκη, θα έπρεπε να είχαν αφιερώσει περισσότερο χρόνο κατά τη διάρκεια των σπουδών τους, αναγκάζονται να αποκτήσουν με αγώνα δρόμου και περισσότερες υποχρεώσεις επιπλέον γλωσσικά εφόδια, ήταν τελικά ικανοποιητική η εκπαίδευσή τους;

## 6.4 Επίλογος

Οι ξένες γλώσσες είναι ένα παράθυρο στο κόσμο, στις νοοτροπίες άλλων λαών, στον τρόπο που σκέφτονται, που δρουν και που αντιδρούν. Σε επαγγέλματα όπου η προσωπική επαφή με τον κόσμο και η άμεση επικοινωνία επιβάλλεται και απαιτείται, η ευχέρεια επικοινωνίας σε άλλες γλώσσες δηλώνει αυτοπεποίθηση, προσφέρει σιγουριά, ευελιξία και προοπτικές που ξεπερνούν τα γεωγραφικά όρια κάθε κράτους. Η ενασχόληση με τον τουρισμό από οιαδήποτε θέση και το προσόν της επικοινωνίας μέσω της γλωσσομάθειας δεν μπορεί παρά να κάνει τον καθένα να νιώσει πολίτης του κόσμου.

*Si vous parlez à un homme dans une langue qu'il comprend, vous parlez à sa tête.*

*Si vous lui parlez dans sa langue, vous parlez à son cœur »*

– Nelson Mandela<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> «Αν μιλάτε σε κάποιον σε μία γλώσσα που κατανοεί, του μιλάτε στο μυαλό του. Αν μιλάτε σε κάποιον στη γλώσσα του, του μιλάτε στην καρδιά του»

# ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

## 1. Ξενογλώσση

Aaker, D. & Day, G. (1990). *Marketing Research*, (4<sup>th</sup> eds). New York: Wiley.

Amparo C., and Ruiz-Molina M., (2008) *Tourism education: a strategic analysis model*, cVol. 7, No. 2. [www.heacademy.ac.uk/johlste](http://www.heacademy.ac.uk/johlste)

Chiwanga, F.E(2014) *Understanding the language of tourism: Tanzanian perspective*. International Journal of Applied Linguistics, 24(2), 147-200. doi: 10.1111/ijal.12012. στο *Langues sur objectifs spécifiques : un cas de français du tourisme dans l'enseignement supérieur en Tanzanie* lors d'un séminaire sous le thème « Communauté est africaine : Commercer avec le monde francophone » tenu du 2 au 4 novembre 2016 dans les locaux de la CEA, à Arusha, Tanzanie [https://www.researchgate.net/publication/338396115\\_Langues\\_sur\\_objectifs\\_specifiques\\_un\\_cas\\_de\\_francais\\_du\\_tourisme\\_dans\\_lenseignement\\_superieur\\_en\\_Tanzanie](https://www.researchgate.net/publication/338396115_Langues_sur_objectifs_specifiques_un_cas_de_francais_du_tourisme_dans_lenseignement_superieur_en_Tanzanie)

Christou, E. S. (1999) *Hospitality management education in Greece. An exploratory study* *Tourism Management*, 20(6), 683-691. στο στο Nektaria Tziora, Nikolaos Giovanis, Charalabos Papacharalabous, (2016) *The role of foreign languages in hospitality management* *International Journal of Language, Translation and Intercultural Communication*, 4, 89-97.

Clark, M., Riley, M., Wilkie, E. & Wood, R. (2000). *Researching and Writing Dissertations in Hospitality and Tourism*. London: Thomson.

Denzin, K. & Lincoln, S. (1998) *Collecting and Interpreting Qualitative Materials*. London: SAGE Publications.

Ellis, R. (1999) *Instructed Second Language Acquisition* Wellington: Ministry of Education, New Zealand, Williams, M., Burden, R.L.. *Psychology for language teachers*. Cambridge: Cambridge University Press στο Luka, Ineta. (2007) *Development of Student's English for Special Purposes Competence in Tourism Studies at Tertiary Level*. The paper presented at the International bilingual conference “Assessing language and (inter-) cultural competences in Higher Education” in Finland, the University of Turku,30

στο H.J.M.Yoganjana Sushanthi Menike and K. Manori Pathmalatha (2014) *Developing Foreign Language Competencies of Tourism Industry Oriented Undergraduates in Sri Lanka*, Papers from the 7th Tourism Outlook Conference/Tropical Tourism Outlook Conference, 8-10 August 2014, Dambulla - Kandalama, Sri Lanka  
<http://geog.nau.edu/igust/srilanka2014/> στο  
<https://nau.edu/?s=H.J.M.Yoganjana+Sushanthi+Menike+and+K.+Manori+Pathmalatha+%282014%29+Developing+Foreign+Language+Competencies+of+Tourism+Industry+Oriented+Undergraduates+in+Sri+Lanka>

Fennel, D., (2001) *Οικοτουρισμός* Αθήνα: Έλλην.

Fontana, A & Frey, H. (1994) *Interviewing the Art of Science*. Στο: Ν. Παππάς, (2006) *Η Διερεύνηση των Οικονομικών, Κοινωνικών και Χωρικών Διαστάσεων του Τουρισμού στη Ρόδο μέσω των Αντιλήψεων των Πληροφορητών*. Αδημοσίευτη Διδακτορική Διατριβή, Χίος, Πανεπιστήμιο Αιγαίου.

Fuentes, A. C. (2004). *The use of corpora and IT in evaluating oral task competence for tourism English*. CALICO Journal, 22(1), 5–24 στο Sayed Younis Abdel Ghany , Muhammad M. Abdel Latif (2012). *English language preparation of tourism and hospitality undergraduates in Egypt: Does it meet their future workplace requirements?*. Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education 11(2012) 93-10

H.J.M.Yoganjana Sushanthi Menike and K. Manori Pathmalatha (2014) *Developing Foreign Language Competencies of Tourism Industry Oriented Undergraduates in Sri Lanka*, Papers from the 7th Tourism Outlook Conference/Tropical Tourism Outlook Conference, 8-10 August 2014, Tourism, Leisure and Global Change, volume 2 (2015), p.TOC-74

Hunziker, W.& Kraft, K. (1942) *Allgemeine Fremdenverkehrslehre*, Zurich Στο: Ηγουμενάκης, Ν (1999) *Τουριστικό Μάρκετινγκ*. Αθήνα: Εκδόσεις Interbooks.

Jansen-Verbeke, M. & Dietvorst, A. (1987) *Leisure, Recreation, Tourism: a Geographic View on Integration*, *Annals of Tourism Research* 14(3):361-375.

Joško S, Božinović N., (2013), *Importance of Foreign Languages for a Career in Tourism as Perceived by Students Indifferent Years of Study*.

Leiper, N. (1981) Towards a cohesive curriculum in tourism: the case for a distinct discipline. Στο: Fennel, D., (2001) *Οικοτουρισμός* Αθήνα: Ελλην.

Leslie, D., Russell, H., (2006), The importance of foreign language skills in the tourism sector: a comparative study of student perceptions in the UK and continental Europe. ELSEVIER, *Tourism Management* 27(2006) 1397-1407

Lugosi P., Jameson S., (2017) *Challenges in Hospitality Management Education: Perspectives from the United Kingdom* January 2017 *Journal of Hospitality and Tourism Management* 31:163-172

Malhorta, K. (1996) *Marketing Research: An Applied Analysis*. 2<sup>nd</sup> (eds), London: Prentice Hall.

Manu, Kingsley Uchenna, Ugochukwu, Eucharia (2006), *Importance of Foreign Language Skills in the Tourism Sector: French Language Perspective*, *Tourism Management* 27 1397-1407

Mill, R. C., & Morrison, A. M. (1985) *The Tourism System*, Englewood Cliffs Στο: Fennel, D., (2001) *Οικοτουρισμός* Αθήνα: Ελλην.

Moira, P.,Milonopoulos, D., and Anastasiou, S., *Producing Graduates for the Tourism Industry in Greece: A Case Study* *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education* Vol.3,No2 ISSN:1473-8376

Naoko Yamadaa, Soo-Kyung Kimband Jinmoo Heo (2012) *Predicting the intentions of tourism major students in a Korean University to acquire foreign language skills*  
Current Issues in Tourism 16(5):1-5

Norusis, M. (2005) *Οδηγός Ανάλυσης Δεδομένων με το SPSS 12.0*. Αθήνα: Κλειδάριθμος.

Patton, Q. (1999) *Utilization – Focused Evaluation in Africa: Evaluation Training Lectures Delivered to the Inaugural Conference of the African Evaluation Association*. Nairobi – Kenya: 13 – 17 September.

Petrovska, Irina. 2010. *Teaching and Learning Pragmatics: Speech Strategies for HREmployers*, Faculty of Tourism and Hospitality Management in Opatija. Biennial International Congress, Tourism and Hospitality Industry 1142-1149. στο H.J.M.Yoganjana Sushanthi Menike and K. Manori Pathmalatha (2014) *Developing Foreign Language Competencies of Tourism Industry Oriented Undergraduates in Sri Lanka*, Papers from the 7th Tourism Outlook Conference/Tropical Tourism Outlook Conference, 8-10 August 2014, Dambulla - Kandalama, Sri Lanka  
<http://geog.nau.edu/igust/srilanka2014/> στο  
<https://nau.edu/?s=H.J.M.Yoganjana+Sushanthi+Menike+and+K.+Manori+Pathmalatha+%282014%29+Developing+Foreign+Language+Competencies+of+Tourism+Industry+Oriented+Undergraduates+in+Sri+Lanka> Finland, the University of Turku,30 στο H.J.M.Yoganjana Sushanthi Menike and K. Manori Pathmalatha (2014) *Developing Foreign Language Competencies of Tourism Industry Oriented Undergraduates in Sri Lanka*, Papers from the 7th Tourism Outlook Conference/Tropical Tourism Outlook Conference, 8-10 August 2014, Dambulla - Kandalama, Sri Lanka  
<http://geog.nau.edu/igust/srilanka2014/> στο  
<https://nau.edu/?s=H.J.M.Yoganjana+Sushanthi+Menike+and+K.+Manori+Pathmalatha+%282014%29+Developing+Foreign+Language+Competencies+of+Tourism+Industry+Oriented+Undergraduates+in+Sri+Lanka>

Pizam, A (1994) Planning a Tourist Research Investigation. In: *Richie, B. & Goeldner, . Travel, Tourism and Hospitality Research: A Handbook for Managers*. 2<sup>nd</sup> (eds), New York: Wiley.

Punch, F. (1998) *Introduction to Social Research: Quantitative and Qualitative Approaches*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Rajinder Kumar (2020), *Tourism Education: A way towards sustainable development* (UGC Care Journal) Vol-19-Issue-4-April-2020

Russell, H. & Leslie, D. (2004). *Foreign languages and the health of UK tourism*, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(2), 136 – 138. στο Nektaria Tziora, Nikolaos Giovanis, Charalabos Papacharalabous, (2016) *The role of foreign languages in hospitality management* *International Journal of Language, Translation and Intercultural Communication*, vol4, no1.

Sayed Younis Abdel Ghany , Muhammad M. Abdel Latif (2012). *English language preparation of tourism and hospitality undergraduates in Egypt: Does it meet their future workplace requirements?* *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education* 11(2012) 93-100

Sekeran, U. (2000) *Research Methods for Business: a Skill-Building Approach*. 3<sup>rd</sup> (eds), New York: John Wiley and Sons Inc.

Singleton, A., Straits, C. & Straits, M. (1993) *Approaches to Social Research*. 2<sup>nd</sup> (eds) New York: oxford University Press

Tendai Chibaya(2016) *Tourism and Hospitality Management Students' Perceptions Towards Foreign Languages at State Universities in Zimbabwe: Case of Midlands State University*, *Journal of Tourism Management Research* 2016 Vol. 3, No. 1, 10-24.

Torres, E. N. & Kline, S. (2013) *From customer satisfaction to customer delight: Creating a new standard of service for the hotel industry*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(5), 642-659. στο Nektaria Tziora, Nikolaos Giovanis, Charalabos Papacharalabous, (2016) *The role of foreign languages in hospitality management* *International Journal of Language, Translation and Intercultural Communication*, 4, 89-97.

Torres, E. N. & Kline, S. (2013). *From customer satisfaction to customer delight: Creating a new standard of service for the hotel industry*. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(5), 642-659. στο Nektaria Tziora, Nikolaos Giovanis, (2016) Charalabos Papacharalabous, *The role of foreign languages in hospitality management International Journal of Language, Translation and Intercultural Communication*, 4, 89-97

Veal, J. (1997) *Research Methods for Leisure and Tourism : A Practical Guide*. 2<sup>nd</sup> (eds), London: Pitman.

Walle, H. (1997) *Quantitative Versus Qualitative Tourism Research*, *Annals of Tourism Research*, 24(3), 524 – 536.

Wang, J., Ayres, H., & Huyton, J, (2009) *Job ready graduates: A tourism industry perspective*. *Journal of Hospitality & Tourism Management*, 16, 62-72, Challenges in Hospitality Management Education: Perspectives from the United Kingdom. Available from:

[https://www.researchgate.net/publication/312072325\\_Challenges\\_in\\_Hospitality\\_Management\\_Education\\_Perspectives\\_from\\_the\\_United\\_Kingdom](https://www.researchgate.net/publication/312072325_Challenges_in_Hospitality_Management_Education_Perspectives_from_the_United_Kingdom) [accessed Nov 08 2020].

στο Peter Lugosi, St;ephane Jameson Challenges in Hospitality Management Education: Perspectives from the United Kingdom January 2017 *Journal of Hospitality and Tourism Management* 31:163-172

Wang, J., Ayres, H., & Huyton, J. (2009). *Job ready graduates: A tourism industry perspective* *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16, 62–72

Yuan, J., K. Houston and L. Cai(2006) Foreign language ability: A core attribute of hospitality graduates competency?, *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 5(1): 77-90. στο Tendai Chibaya(2016) *Tourism and Hospitality Management Students' Perceptions Towards Foreign Languages at State Universities in Zimbabwe: Case of Midlands State University*, *Journal of Tourism Management Research* 2016 Vol. 3, No. 1, 10-24.



## 2. Ελληνική

Δήμου Λ., (2007) *Η διδασκαλία των ξένων γλωσσών στην τριτοβάθμια εκπαίδευση*, Πρακτικά του 2ου Διεθνούς Συνεδρίου, Ηγουμενίτσα 7-8 Ιουνίου 2007

Ηγουμενάκης, Ν (1999) *Τουριστικό Μάρκετινγκ*. Αθήνα : Εκδόσεις Interbooks.

Κοκκώσης, Χ. & Τσάρτας, Π. (2001) *Βιώσιμη Τουριστική Ανάπτυξη και Περιβάλλον*. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

Μακράκης, Β. (2005) *Ανάλυση Δεδομένων στην Επιστημονική Έρευνα με τη Χρήση του SPSS* (3<sup>η</sup> εκδ.), Αθήνα: Gutenberg.

Χαρίτου, Μ (2001), *Ευρωπαϊκό έτος Γλωσσών και Γλωσσομάθεια στην Ελλάδα* στο Aspects, Ιούνιος 2001, Τεύχος 65, σ.27-33

### 3. Βιβλιογραφία προερχόμενη από το διαδίκτυο

2018\_Apasxolhsh\_Tourismos\_2008-2017.pdf, [http://www.insete.gr/Portals/0/meletes-INSETE/01/2018\\_Apasxolhsh\\_Tourismos\\_2008-2017.pdf](http://www.insete.gr/Portals/0/meletes-INSETE/01/2018_Apasxolhsh_Tourismos_2008-2017.pdf), (ανακτήθηκε στις 18/3/20)

Κανονισμός λειτουργίας σχολής ξεναγών,

<https://edu.klimaka.gr/arxeio/nomothesia-fek/fek-2532-2017-kanonismos-leitourgias-sxoles-xenagwn.pdf> (ανακτήθηκε στις 18/3/20)

ΣΕΤΕ, Στρατηγική για τον τουρισμό

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

ανακτήθηκε στις 18/3/20)

Πρόγραμμα σπουδών Τμήματος Διοίκησης Επιχειρήσεων και Τουρισμού,

<https://www.hmu.gr/bat/el/%CF%83%CE%B5%CE%BB%CE%AF%CE%B4%CE%B5%CF%82->

[%CE%BC%CE%B1%CE%B8%CE%AE%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1-](https://www.hmu.gr/bat/el/%CF%83%CE%B5%CE%BB%CE%AF%CE%B4%CE%B5%CF%82-%CE%BC%CE%B1%CE%B8%CE%AE%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1-)

[%CE%BA%CE%B1%CF%84%CE%B5%CF%8D%CE%B8%CF%85%CE%BD%CF%83%CE%B7%CF%82-](https://www.hmu.gr/bat/el/%CF%83%CE%B5%CE%BB%CE%AF%CE%B4%CE%B5%CF%82-%CE%BC%CE%B1%CE%B8%CE%AE%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1-%CE%BA%CE%B1%CF%84%CE%B5%CF%8D%CE%B8%CF%85%CE%BD%CF%83%CE%B7%CF%82-)

[%CE%B4%CE%B9%CE%BF%CE%AF%CE%BA%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82-](https://www.hmu.gr/bat/el/%CF%83%CE%B5%CE%BB%CE%AF%CE%B4%CE%B5%CF%82-%CE%BC%CE%B1%CE%B8%CE%AE%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1-%CE%BA%CE%B1%CF%84%CE%B5%CF%8D%CE%B8%CF%85%CE%BD%CF%83%CE%B7%CF%82-%CE%B4%CE%B9%CE%BF%CE%AF%CE%BA%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82-)

[%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CF%8D](https://www.hmu.gr/bat/el/%CF%83%CE%B5%CE%BB%CE%AF%CE%B4%CE%B5%CF%82-%CE%BC%CE%B1%CE%B8%CE%AE%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%B1-%CE%BA%CE%B1%CF%84%CE%B5%CF%8D%CE%B8%CF%85%CE%BD%CF%83%CE%B7%CF%82-%CE%B4%CE%B9%CE%BF%CE%AF%CE%BA%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82-%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CF%8D), ανακτήθηκε στις 23/2/2020

ΣΕΤΕ Απολογισμός 2017, <https://sete.gr/media/10133/sete-report2017.pdf>, ανακτήθηκε στις 19/2/2020

Α.Σ.Τ.Ε.Κ.,

<http://astcrete.edu.gr/%ce%b9%cf%83%cf%84%ce%bf%cf%81%ce%b9%ce%ba%cf%8c-%cf%84%ce%b7%cf%82-%cf%83%cf%87%ce%bf%ce%bb%ce%ae%cf%82/>,

ανακτήθηκε στις 22/2/2020

Βασιλείου Α.,(2011), *European language label empowering people*  
[https://nellip.pixelonline.org/files/publications\\_ELL/01\\_European%20Language%20Label,%20Empowering%20People.pdf](https://nellip.pixelonline.org/files/publications_ELL/01_European%20Language%20Label,%20Empowering%20People.pdf) ανακτήθηκε στις 19/2/2020

Ανώτερη Σχολή Τουριστικής Εκπαίδευσης Ρόδου, <https://asterodos.edu.gr/>, ανακτήθηκε στις 22/2/2020

Γερνά, Ξ., Παλησίδης, Γ., Πειστικού, Μ. *Η Δημόσια Ελληνική Τουριστική Εκπαίδευση*,  
<http://traveldailynews.gr/hypostyles/article/2401>, ανακτήθηκε στις 22/2/2020

Γκλαβάς Σ., (2010) *Επισκόπηση της Ιστορίας της Εκπαίδευσης στο Νεοελληνικό Κράτος*,  
[http://www.pi-schools.gr/progr\\_spoudon\\_1899\\_1999/episkopisi.pdf](http://www.pi-schools.gr/progr_spoudon_1899_1999/episkopisi.pdf), ανακτήθηκε στις 22/2/2020

Διαμαντοπούλου Α., και Εκδόσεις " ΤΟ ΔΟΝΤΙ" (2015),  
[https://issuu.com/donti/docs/diamantopoulou\\_1\\_with\\_cover](https://issuu.com/donti/docs/diamantopoulou_1_with_cover),ανακτήθηκε στις 22/2/2020

ΕΕΚΔΒΜ <http://www.gsae.edu.gr/el/epaggelmatiki-katartisi/i-e-k-institoyta-epaggelmatikis-katartisis/mathe-gia-ta-institoyta-epaggelmatikis-katartisis>, ανακτήθηκε στις 23/2/2020

Εκπαιδευτικές ανάγκες επιχειρήσεων, [http://www.insete.gr/Portals/0/meletes-INSETE/10/2014\\_Ekpaideutikes\\_Anagkes\\_Epixeirhsewn.pdf](http://www.insete.gr/Portals/0/meletes-INSETE/10/2014_Ekpaideutikes_Anagkes_Epixeirhsewn.pdf),ανακτήθηκε στις 21/3/20

Η απασχόληση στα Καταλύματα και την Εστίαση και τους Λοιπούς Κλάδους της Ελληνικής Οικονομίας, 2009 -2018, <https://insete.gr/wp-content/uploads/2020/02/Employment-in-tourism-and-other-sectors-2009-2018.pdf>, ανακτήθηκε στις 21/3/20

Λακασάς Α., Τρύφωνα Β., (2018) *Αφιέρωμα: Τουριστική εκπαίδευση*  
<http://sep4u.gr/31906/31906/> ανακτήθηκε στις 21/3/20

Manu, Kingsley Uchenna, Ugochukwu, Eucharia, Importance of foreign language skills in the tourism sector: french language perspective,

[https://www.researchgate.net/publication/342765649\\_importance\\_of\\_foreign\\_language\\_skills\\_in\\_the\\_tourism\\_sector](https://www.researchgate.net/publication/342765649_importance_of_foreign_language_skills_in_the_tourism_sector) ανακτήθηκε στις 10/11/20

Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής Τμήμα Διοίκησης Τουρισμού,  
<http://tourism.uniwa.gr/wp-content/uploads/sites/105/2019/03/%CE%A0%CE%95%CE%A1%CE%99%CE%93%CE%A1%CE%91%CE%9C%CE%9C%CE%91%CE%A4%CE%91-%CE%9C%CE%91%CE%98%CE%97%CE%9C%CE%91%CE%A4%CE%A9%CE%9D-%CE%A0%CE%A1%CE%9F%CE%93%CE%A1%CE%91%CE%9C%CE%9C%CE%91%CE%A4%CE%9F%CE%A3-%CE%A3%CE%A0%CE%9F%CE%A5%CE%94%CE%A9%CE%9D.pdf> ,

ανακτήθηκε στις 23/2/2020

Πρόγραμμα προπτυχιακών σπουδών ΕΑΠ , <https://www.eap.gr/el/programmata-spoudwn/483-dit/6473-dit>, ανακτήθηκε στις 22/2/2020

Πρόγραμμα σπουδών Διεθνούς Πανεπιστημίου, <https://www.ihu.gr/wp-content/uploads/2019/07/programma-spoudon-tmima-dioikisis-organismon-marketing-tourismou.pdf> , ανακτήθηκε στις 22/2/2020

Πρόγραμμα σπουδών Πανεπιστημίου Αιγαίου τμήματος Οικονομικής και Διοίκησης Τουρισμού,  
<http://www.tourem.aegean.gr/sites/default/files/docs/%CE%9F%CE%94%CE%97%CE%93%CE%9F%CE%A3%20%CE%A3%CE%A0%CE%9F%CE%A5%CE%94%CE%A9%CE%9D%20%CE%A4%CE%9F%CE%94%CE%99%CE%A4.pdf> , ανακτήθηκε στις 22/2/2020

Πρόγραμματα σπουδών Πανεπιστημίου Πειραιώς,  
<http://tourism.unipi.gr/%cf%84%ce%bc%ce%b7%ce%bc%ce%b1-%cf%84%ce%bf%cf%85%cf%81%ce%b9%cf%83%cf%84%ce%b9%ce%ba%cf%89%ce%bd-%cf%83%cf%80%ce%bf%cf%85%ce%b4%cf%89%ce%bd-%cf%80%cf%81%ce%bf%ce%b3%cf%81%ce%b1%ce%bc%ce%bc%ce%b1/#1495669762404-23a5a7ef-5bcd> ανακτήθηκε στις 22/2/2020

# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Η παρούσα έρευνα διεξάγεται στα πλαίσια της πτυχιακής μου εργασίας στο Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας του Ελληνικού Μεσογειακού Πανεπιστημίου με τίτλο «Η σημασία της διδασκαλίας ξένων γλωσσών στην τουριστική εκπαίδευση». Απευθύνεται σε σπουδαστές τουριστικών ειδικοτήτων. Η συμμετοχή σας είναι ιδιαίτερα σημαντική για την ολοκλήρωση της έρευνας. Επιπλέον, θα ήθελα να τονίσω ότι όλες οι απαντήσεις που θα δώσετε είναι εμπιστευτικές και δεν θα χρησιμοποιηθούν για κανέναν άλλο σκοπό εκτός από αυτόν της έρευνας. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και η συμπλήρωσή του δεν απαιτεί περισσότερα από δέκα (10) λεπτά.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συνεργασία σας.  
Μαρία Παπαθανασίου

1. Φύλο: Άνδρας  Γυναίκα

2. Ηλικία: 18-24 ετών  25-34 ετών  35-44 ετών  45+ ετών

3.

4. Εκπαιδευτικό Ίδρυμα / Ειδικότητα που σπουδάζετε:

---

5. Γιατί επιλέξατε να σπουδάσετε τουριστικά επαγγέλματα; (έως 3 επιλογές)

- |  |                       |
|--|-----------------------|
| Άμεση επαγγελματική αποκατάσταση (πιστεύω ότι θα βρω εύκολα δουλειά)                 | <input type="radio"/> |
| Για να έχω καλές οικονομικές απολαβές  | <input type="radio"/> |
| Για να έχω κοινωνική καταξίωση   | <input type="radio"/> |
| Είναι ελκυστικά καθώς θα έρχομαι σε επαφή με ξένο κόσμο                              | <input type="radio"/> |
| Με πίεσαν οι γονείς μου  | <input type="radio"/> |
| Τυχαία, απλά έτυχε να περάσω στη συγκεκριμένη Σχολή                                  | <input type="radio"/> |
| Πρόσωπο/α του οικογενειακού μου περιβάλλοντος εργάζεται εδώ και χρόνια στον τουρισμό | <input type="radio"/> |
| Μου το ζήτησαν από την επιχείρηση στην οποία εργάζομαι                               | <input type="radio"/> |
| Για να πάρω αύξηση μισθού ή/και προαγωγή στην επιχείρηση που εργάζομαι               | <input type="radio"/> |
| Μου ανοίγει προοπτικές να δουλέψω στο εξωτερικό                                      | <input type="radio"/> |
| Άλλο   | <input type="radio"/> |

5. Ποια/ες γλώσσα/ες παρακολουθείτε στη Σχολή σας;

Αγγλικά

Γαλλικά

Γερμανικά

Άλλο

**6. Γιατί επιλέξατε τη συγκεκριμένη γλώσσα/γλώσσες; (έως 3 επιλογές)**

- Θεωρώ ότι θα με βοηθήσει στη καριέρα μου
- Θεωρώ ότι την μιλάνε οι περισσότεροι τουρίστες
- Θεωρώ ότι θα έχω ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην αγορά εργασίας
- Το ξενοδοχείο στο οποίο ήδη δουλεύω έχει πελάτες αυτής της εθνικότητας
- Θεωρώ ότι είναι η πιο εύκολη σε σχέση με τις υπόλοιπες
- Επειδή τη γνώριζα από πριν
- Δεν είχα άλλη επιλογή από το πρόγραμμα σπουδών
- Άλλο

**7. Θα θέλατε στη Σχολή σας να διδάσκεται κάποια άλλη γλώσσα; NAI  OXI**

**8. Εάν απαντήσατε ναι ποια γλώσσα θα θέλατε να διδάσκεται;**

---

**9. Αν η ξένη γλώσσα δεν ήταν υποχρεωτικό μάθημα στη Σχολή σας αλλά μάθημα επιλογής θα το επιλέγατε; NAI  OXI**

**10. Παρακολουθείτε μαθήματα ξένης γλώσσας εκτός Σχολής; NAI  OXI**

**11. Αν ναι, ποια(ες) γλώσσα(ες) μαθαίνετε;**

- Αγγλικά
- Γερμανικά
- Γαλλικά
- Ιταλικά
- Ισπανικά
- Ρώσικα
- Άλλη

**12. Διαθέτετε κάποιο πτυχίο ξένης γλώσσας; NAI  OXI**

**13. Εάν απαντήσατε ναι, ποιο(α) πτυχίο(α) διαθέτετε; NAI  OXI**

**14. Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε με τις ακόλουθες προτάσεις;**

Οι ξένες γλώσσες είναι απαραίτητες για μια καριέρα σε τουριστικά/ επισιτιστικά επαγγέλματα

Δεν συμφωνώ	1	2	3	4	5	Συμφωνώ απόλυτα
-------------	---	---	---	---	---	-----------------

Οι ξένες γλώσσες είναι απαραίτητες για την ποιοτική παροχή υπηρεσιών στους πελάτες

Δεν συμφωνώ	1	2	3	4	5	Συμφωνώ απόλυτα
-------------	---	---	---	---	---	-----------------

Ένας εργαζόμενος στον τουρισμό θα πρέπει να μιλάει τουλάχιστον 2 ξένες γλώσσες

Δεν συμφωνώ	1	2	3	4	5	Συμφωνώ απόλυτα
-------------	---	---	---	---	---	-----------------

Πρέπει στην τουριστική εκπαίδευση να γίνει στροφή στη διδασκαλία και άλλων ξένων γλωσσών όπως Ρώσικα, Τούρκικα, Κινέζικα, κλπ.

Δεν συμφωνώ	1	2	3	4	5	Συμφωνώ απόλυτα
-------------	---	---	---	---	---	-----------------

Στην τουριστική εκπαίδευση θα έπρεπε να δοθεί μεγαλύτερο βάρος στις ξένες γλώσσες (περισσότερες γλώσσες, περισσότερες ώρες)

Δεν συμφωνώ	1	2	3	4	5	Συμφωνώ απόλυτα
-------------	---	---	---	---	---	-----------------