



ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

**ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ & ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**«Απόψεις φοιτητών τμημάτων τουριστικής διοίκησης
για την απασχόληση και την επαγγελματική
σταδιοδρομία στο εξωτερικό»**

ΦΟΙΤΗΤΡΙΕΣ

ΚΑΤΣΟΥΛΗ ΙΩΑΝΝΑ Α.Μ.: ΔΤ8327

ΠΑΝΑΓΟΠΟΥΛΟΥ ΝΙΚΟΜΑΧΗ Α.Μ.: ΔΤ8304

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΕΙΡΗΝΗ ΔΗΜΟΥ

ΗΡΑΚΛΕΙΟ

ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2023

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία ερευνά τις απόψεις των φοιτητών/σπουδαστών τουριστικών τμημάτων και σχολών σχετικά με την εργασία στο εξωτερικό. Αρχικά, περιγράφεται αναλυτικά η έννοια της τουριστικής βιομηχανίας. Γίνεται η διάκριση των τομών και καταλυμάτων της, όπως και των μορφών τουρισμού στην Ελλάδα. Έπειτα, αναγράφονται τα ποσοστά παγκόσμιων και διεθνών αφίξεων τουριστών. Επιπλέον τονίζεται η αλληλένδετη σχέση τουρισμού και οικονομίας και η εξέλιξη των ξενοδοχειακών μονάδων. Στην συνέχεια εξετάζεται η συμβολή του τουρισμού στην ελληνική οικονομία. Ακόμα, ορίζονται οι έννοιες εκπαίδευσης και κατάρτισης αλλά και οι υποκατηγορίες τους. Γίνεται η περιγραφή της δομής του ελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος τουριστικών σπουδών και υπογραμμίζεται η σημασία αλλά και η αναγκαιότητα εκπαίδευσης και κατάρτισης εργαζομένων του τουριστικού κλάδου.

Συνεχίζοντας, γίνεται η σκιαγράφηση του εργαζομένου που απαιτεί ο τουριστικός κλάδος και τονίζονται εκτενώς οι αναγκαίες δεξιότητες του. Επισημαίνονται παραδείγματα θέσεων που θα μπορούσε να διεκδικήσει ένας υποψήφιος με τις απαραίτητες δεξιότητες. Δίνεται η εικόνα των συνθηκών εργασίας στον τουριστικό κλάδο και η αντιμετώπιση των εργαζόμενων. Επιπρόσθετα, κατά την πορεία της πτυχιακής εργασίας βρίσκεται ένα πλήθος μελετών για την υποστήριξη των παραπάνω.

Στα τελευταία κεφάλαια εντοπίζονται η μεθοδολογία και τα αποτελέσματα της έρευνας. Στην έρευνα συμμετείχαν 152 άτομα, απαντώντας ερωτήσεις γύρω από την εργασία στο εξωτερικό. Τέλος, τεκμηριώνονται τα συμπεράσματα όλων των ερωτήσεων αλλά και ο σκοπός της έρευνας.

ABSTRACT

This final-year dissertation looks into the opinions of students of tourism departments regarding working abroad. Initially, the concept of the tourism industry is described in detail. A distinction is made between its sections and accommodations, as well as the forms of tourism in Greece. Then, the percentages of global and international tourist arrivals are listed. In addition, the interconnected relationship between tourism and economy and also the evolution of hotel units are emphasized. Afterward, the contribution of tourism to the Greek economy is examined. Furthermore, the concepts of education and training are defined, as well as their subcategories. The structure of the Greek educational system of tourism studies is described and the importance and necessity of education and training of workers in the tourism industry is underlined.

Staying with the thesis, the worker required by the tourism industry is outlined and the necessary skills are highlighted at length. The positions that a candidate with the necessary skills could apply for, are highlighted by examples. The picture of the working conditions in the tourist industry and the treatment of the workers is given. In addition, during the course of the thesis there are a number of studies to support the above.

In the last chapters, the methodology and results of the research are identified. People who participated in the survey were 152, which answered questions about working abroad. Finally, the conclusions of all the questions and the purpose of the research are documented.

Περιεχόμενα

Κεφάλαιο 1^ο Τουρισμός και οι Ανάγκες της Τουριστικής Βιομηχανίας	4
1.1 Η έναρξη και η εξέλιξη της τουριστικής βιομηχανίας στην Ελλάδα	4
1.2 Η συνεισφορά του τουρισμού στην ελληνική και την παγκόσμια οικονομία	6
Κεφάλαιο 2^ο Εκπαίδευση και Κατάρτιση για την Τουριστική Βιομηχανία	12
2.1 Έννοιες εκπαίδευσης και κατάρτισης	12
2.2 Δομή εκπαιδευτικού συστήματος τουριστικών σπουδών στην Ελλάδα	14
2.3 Σημασία και αναγκαιότητα εκπαίδευσης και κατάρτισης εργαζομένων για τον τουριστικό κλάδο	16
Κεφάλαιο 3^ο Οι Απαιτούμενες Δεξιότητες για την Τουριστική Βιομηχανία (στην Ελλάδα και το Εξωτερικό)	19
3.1 Βιβλιογραφική ανασκόπηση των απαιτήσεων της αγοράς εργασίας	19
3.2 Ανάπτυξη απαιτούμενων δεξιοτήτων και επαγγελματική σταδιοδρομία/ εξέλιξη των εργαζομένων στον τουρισμό	24
3.3 Συνθήκες εργασίας στον τουριστικό κλάδο	25
Κεφάλαιο 4^ο Μεθοδολογία Έρευνας	27
4.1 Σκοπός και Ερευνητικά Ερωτήματα	27
4.2 Σχεδιασμός Ερωτηματολογίου	27
4.3 Πληθυσμός και Δείγμα της Έρευνας	27
Κεφάλαιο 5^ο Αποτελέσματα	29
5.1 Αποτελέσματα της Έρευνας	29
5.2 Συμπεράσματα	34
Βιβλιογραφία – Πηγές	36

Κεφάλαιο 1° Τουρισμός και οι Ανάγκες της Τουριστικής Βιομηχανίας

1.1 Η έναρξη και η εξέλιξη της τουριστικής βιομηχανίας στην Ελλάδα

Τουριστική Βιομηχανία

Μια βιομηχανία χαρακτηρίζεται από ένα οποιοδήποτε προϊόν και από την παραγωγική του διαδικασία. Για να θεωρηθεί ο τουρισμός ως βιομηχανία, είναι απαραίτητο να προσδιορίσει ποιο είναι το προϊόν του και η παραγωγική του διαδικασία. Πολλά άρθρα ισχυρίζονται ότι αυτό είναι αποδεδειγμένο και παρουσιάζουν ένα μοντέλο το οποίο περιγράφει το προϊόν λέγοντας ότι αποτελείται από 5 στοιχεία τα οποία είναι: η φύση, η εξυπηρέτηση, η φιλοξενία, η ελευθερία βούλησης και η συμμετοχή. Η γενική παραγωγή ξεκινάει με ακατέργαστες εισροές, έπειτα προχωράει μέσω ενδιάμεσων εισροών και εκροών και στο τέλος καταλήγει σε τελικές εκροές ή στην εμπειρία του τουρίστα. Το μοντέλο είναι μια δυναμικά σημαντική συμβολή στη συζήτηση για το αν ο τουρισμός θεωρείται βιομηχανία. Επίσης, επισημοποιεί την διαισθητική αντίληψη πολλών συγγραφέων ότι τα τουριστικά προϊόντα είναι στην ουσία εμπειρίες (Smith S., 1994).

Ως τουριστική βιομηχανία εννοούμε όλες τις δραστηριότητες που σχετίζονται με την μικρής διάρκειας μετακίνησης των ανθρώπων σε κάποιο μέρος μακριά από τον μόνιμο τόπο κατοικίας τους. Είναι μια από τις μεγαλύτερες βιομηχανίες και οι οικονομίες πολλών εθνών που οδηγούνται σε μεγάλο βαθμό από το τουριστικό τους εμπόριο. Επιπλέον η τουριστική βιομηχανία είναι μια βιομηχανία ευρείας γκάμας που περιλαμβάνει την ξενοδοχειακή βιομηχανία, την βιομηχανία μεταφορικών μέσων και ένα μεγάλο αριθμό από επιπρόσθετες βιομηχανίες και κλάδους του τουρισμού. Είναι επίσης σημαντικό να κατανοηθεί ότι η τουριστική βιομηχανία είναι άμεσα συνδεδεμένη με την μετακίνηση σε μέρη, όχι μόνο για ταξίδια αναψυχής αλλά και για επαγγελματικά ταξίδια και για άλλα διάφορα ταξιδιωτικά κίνητρα. Συνοψίζοντας, η τουριστική βιομηχανία δεν καλύπτει δραστηριότητες που σχετίζονται με τα ταξίδια όπου το άτομο επεκτείνει την διάρκεια του ταξιδιού για διάστημα μεγαλύτερο από ένα χρόνο. Για παράδειγμα οι φοιτητές οι οποίοι διαμένουν μακριά από τον μόνιμο τόπο κατοικίας τους, δεν θεωρούνται τουρίστες (Revfine).

Τομείς Τουριστικής Βιομηχανίας

Υπάρχουν 5 τομείς στην τουριστική βιομηχανία. Αυτοί είναι: η μεταφορά, η διαμονή, το FnB (Food and Beverage) που έχει να κάνει με το φαγητό και το ποτό, η διασκέδαση και οι επιπλέον παροχές.

- i) Η μεταφορά σχετίζεται με την αεροπορική και την ακτοπλοϊκή βιομηχανία, αλλά και με την ενοικίαση οχημάτων, την μεταφορά μέσω λεωφορείων, τρένων, τραμ κλπ.
- ii) Η διαμονή σχετίζεται με την τα ξενοδοχεία, τα hostel, τα Airbnb, τα καταλύματα Bed and Breakfast, το camping κλπ.
- iii) Το FnB σχετίζεται με τα εστιατόρια, τα μπαρ και τα κλαμπ, τις καφετέριες κλπ.
- iv) Η διασκέδαση σχετίζεται με το καζίνο, τα ψώνια, τα τουρ κλπ.

ν) Οι επιπλέον παροχές σχετίζονται με την κάρτα υγείας του τουρίστα, με τους ταξιδιωτικούς πράκτορες και τα τουριστικά πρακτορεία κλπ.

(Revfine)

Τουριστικά Καταλύματα

Με βάση τον νόμο 4276 ΦΕΚ Α 155/30.07.2014. Μέρος Πρώτο. Κεφάλαιο Α'. Άρθρο 1: Τουριστικά καταλύματα είναι οι τουριστικές επιχειρήσεις που υποδέχονται τουρίστες και παρέχουν σε αυτούς διαμονή και άλλες συναφείς προς τη διαμονή υπηρεσίες, όπως εστίαση, ψυχαγωγία, αναψυχή, άθληση. Διακρίνονται ως εξής:

1) Κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα: Αυτά περιλαμβάνουν τους εξής τύπους καταλυμάτων:

- Ξενοδοχεία.
- Οργανωμένες τουριστικές κατασκηνώσεις (camping).
- Ξενώνες φιλοξενίας νέων.
- Σύνθετα τουριστικά καταλύματα:
 1. Με τουριστικές επιπλωμένες κατοικίες.
 2. Με εγκαταστάσεις ειδικής τουριστικής υποδομής.
- Ξενοδοχεία συνιδιοκτησίας (condo hotels).
- Ξενοδοχειακά τουριστικά καταλύματα εντός παραδοσιακών κτισμάτων.

2) Μη κύρια ή συμπληρωματικά ξενοδοχειακά καταλύματα: Αυτά τα ακίνητα ορίζονται ότι χρησιμοποιούνται για βραχυπρόθεσμη ενοικίαση σε τουρίστες, αλλά των οποίων ο προορισμός και η χρήση δεν είναι αμιγώς ξενοδοχεία. Το νομικό τους καθεστώς δεν χρειάζεται να είναι αυτό μιας εταιρείας ή ατομικής επιχείρησης. Όλοι οι τύποι μη βασικών τουριστικών καταλυμάτων μπορούν συνήθως να λειτουργούν ως δευτερεύουσα δραστηριότητα από ιδιώτες που μπορεί να έχουν οποιαδήποτε άλλη κύρια επαγγελματική ιδιότητα (π.χ. συνταξιούχος ή δημόσιος υπάλληλος). Αυτά περιλαμβάνουν τους εξής τύπους καταλυμάτων:

- Τουριστικές επιπλωμένες επαύλεις ή κατοικίες.
- Ενοικιαζόμενα, επιπλωμένα δωμάτια σε συγκρότημα.

(Σεϊτανίδης Μ. & Συνεργάτες Αρχιτέκτονες)

Μορφές Τουρισμού Στην Ελλάδα

Ο τουρισμός είναι ένα σημαντικό κοινωνικοοικονομικό φαινόμενο, ειδικά τα τελευταία πενήντα χρόνια, η αναπτυξιακή του δυναμική είναι εκπληκτική. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, ο τουρισμός έχει αλλάξει σε μορφή και ένταση, ενώ εξελίσσεται και αποκλίνει ανάλογα με τις εξελίξεις και τα επικρατούντα πρότυπα των οικονομιών και των κοινωνιών στις οποίες δραστηριοποιείται και αναπτύσσεται. Μπορεί να θεωρηθεί κατ' αναλογία ως η πρώτη μορφή τουρισμού που βασίζεται στην προσωπική εξερεύνηση των προηγούμενων ριζών, στην περιέργεια για άλλους πολιτισμούς και στην περιπλάνηση σε άγνωστα μέρη, δραστηριότητα των λίγων (Lofgren, 1999). Αλλά

με την κλίμακα και το εύρος που έχει λάβει στη σύγχρονη εποχή, ο τουρισμός εξελίχθηκε σε μαζικό φαινόμενο μετά τα μέσα του 2ου αιώνα (Likorish and Jenkins, 2004). Με βάση την ατομική ανάγκη για ξεκούραση, έχει πλέον εξελιχθεί σε κοινωνική ανάγκη, «δικαίωμα» αναψυχής, που είναι ένα πολύ σημαντικό φαινόμενο από την οπτική της παγκόσμιας οικονομίας και της τοπικής ανάπτυξης.
(Κοκκώσης Χ. & Τσάρτας Π. & Γκρίμπα Ε., 2020)

Αφίξεις Τουριστών στην Ελλάδα

Από τη δεκαετία του 1970, η Ελλάδα αποτελεί σημαντικό τουριστικό προορισμό και πόλο έλξης στην Ευρώπη χάρη στον πλούσιο πολιτισμό και την ιστορία της, η οποία αντικατοπτρίζεται σε μεγάλο βαθμό στα 18 Μνημεία Παγκόσμιας Κληρονομιάς της UNESCO και τη μεγάλη ακτογραμμή της, στα πολλά νησιά και παραλίες. Παρακάτω θα αναλυθούν οι αφίξεις των τουριστών στην Ελλάδα από το 2006 έως το 2020.
(Wikipedia, 2022)

Το 2006 παρατηρείται αύξηση +8,44% σε σχέση με το 2005. Το 2007 είναι το έτος που στην ουσία ξέσπασε η οικονομική κρίση και ξεκίνησαν τα πρώτα ζοφερά σημάδια στην μέχρι τότε θετική πορεία του τουρισμού. Μια αύξηση 8,5% σημειώθηκε σε σχέση με το 2006. Το έτος 2008 εμφανίζεται μείωση στις αφίξεις -1,4%. Το 2009 οι αφίξεις των τουριστών στην Ελλάδα μειώθηκαν ξανά κατά 6,4% σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος. Το 2010 παρατηρήθηκε αύξηση της τάξεως 0,6% σε σχέση με το 2009. Το 2011 σημειώνεται μεγάλη αύξηση σε σύγκριση με το προηγούμενο έτος κατά 9,5%. Το 2012 οι αφίξεις από το εξωτερικό εμφάνισαν μείωση κατά 5,5% σε σχέση με το 2011. Το 2013 παρατηρήθηκαν 15,7 εκατομμύρια αφίξεις. Οι αφίξεις το 2014 ήταν συνολικά 11.360.618. Το 2016 οι διεθνής αφίξεις συνολικά υπολογίστηκαν περίπου σε 18,6 εκατομμύρια, πράγμα που σημαίνει ότι παρουσίασαν αύξηση κατά 8,5% σε σχέση με το 2015. Το 2018 το σύνολο των αφίξεων ήταν 23 εκατομμύρια, εμφανίζοντας αύξηση κατά 11,6%, ή αλλιώς 2,4 εκατομμύρια αφίξεις, σε σύγκριση με το 2017. Οι συνολικές αφίξεις για το 2018 ήταν 24 εκατομμύρια με αύξηση +3,5% ή +810 χιλιάδες αφίξεις συγκριτικά με το προηγούμενο έτος. Το 2021 οι αφίξεις άγγιξαν τα 12,8 εκατομμύρια παρουσιάζοντας μείωση της τάξης 46,5% ή -11,1 εκατομμύρια σε σχέση με το 2019 όπου οι αφίξεις ήταν συνολικά 24 εκατομμύρια.
(Καραμανάκου και Καραμούτζου, 2014, ΣΕΤΕ, 2015, 2017, 2019, 2020)

1.2 Η συνεισφορά του τουρισμού στην ελληνική και την παγκόσμια οικονομία

Τουρισμός και Οικονομία

Ο τουρισμός προσφέρει μια ευρεία γκάμα πλεονεκτημάτων, συμπεριλαμβάνοντας οικονομικά πλεονεκτήματα για τις χώρες οι οποίες προσελκύουν μεγάλο αριθμό επισκεπτών, χάρη στο ποσό των χρημάτων που ξοδεύουν, όχι μόνο για την διαμονή τους αλλά και στις τοπικές επιχειρήσεις. Επίσης, ο τουρισμός παρέχει εργασία σε άτομα που δουλεύουν στον τομέα τις μεταφορές και της φιλοξενίας. Επιπρόσθετα, έχει την δυνατότητα να βελτιώσει τις σχέσεις μεταξύ των κρατών και των επιχειρήσεων, να δημιουργήσει ευκαιρίες για διασκέδαση και ψυχαγωγία και να βελτιώσει την αξία του νομίσματος. Επιπλέον, μπορεί να ανοίξει ευκαιρίες για ανταλλαγή πολιτισμικής κουλτούρας μεταξύ διάφορων λαών, ενώ για τους ίδιους τους τουρίστες μπορεί να οδηγήσει στη βελτίωση την ευτυχίας, της ευημερίας και της εκπαίδευσης (Revfine).

Όσον αφορά την Ελλάδα, ο τουρισμός είναι ένας από τους μεγαλύτερους τομείς της χώρας και ο βασικός πυλώνας της οικονομικής ανάπτυξης. Το ΑΕΠ (Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν) του τουρισμού αντιστοιχεί στο 6,8% της συνολικής ΑΠΑ (Ακαθάριστη Προστιθέμενη Αξία). Ο κλάδος του τουρισμού απασχόλησε άμεσα 381.800 άτομα το 2018, αντιπροσωπεύοντας το 10% της συνολικής θέσης εργασίας της χώρας. Ο τουρισμός είναι η μεγαλύτερη εξαγωγή στην οικονομία της Ελλάδας. Οι ταξιδιωτικές εξαγωγές αντιπροσώπευαν το 43,3% των συνολικών εξαγωγών το 2018. Τουρίστες από άλλες χώρες της Ευρώπης υπολογίστηκαν ως τα 2/3 όλων των επισκεπτών, με αύξηση 15,1% σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά. Ο όγκος αγοράς της Γερμανίας (+18,2%) και της Γαλλίας (+7,3%) αυξήθηκε δραματικά καταγράφοντας το σύνολο των 4,4 εκατομμυρίων και 1,5 εκατομμυρίων επισκεπτών στη Ελλάδα αντίστοιχα, όπως και οι αφίξεις από τις ΗΠΑ οι οποίες έφτασαν τους 1,1 εκατομμύρια επισκέπτες, αντιπροσωπεύοντας ετήσια αύξηση των 2,9%. Αυτό σημαίνει πως οι διανυκτερεύσεις σε όλα τα καταλύματα της χώρας αυξήθηκαν κατά 8,1% σε σύγκριση με το 2017, φτάνοντας 230,7 εκατομμύρια. Οι εγχώριοι τουρίστες έκαναν 5,7 εκατομμύρια ταξίδια το 2018, με αύξηση κατά 3,6% αύξηση συγκριτικά με το 2017. Μόνο το 4,7% των εγχώριων ταξιδιών αφορούσαν επαγγελματικά ταξίδια το 2017, με την συντριπτική πλειοψηφία των ταξιδιών να είναι προσανατολισμένη στα ταξίδια αναψυχής. Η πλειοψηφία των εγχώριων επισκεπτών έμεινε σε φίλους ή συγγενείς ή σε άλλου είδους μη ενοικιαζόμενων καταλυμάτων, με μόνο το 34,2% των επισκεπτών είχαν χρησιμοποιήσει ενοικιαζόμενα καταλύματα.

Την χρονική περίοδο από το 2005 έως 2019 η Ελλάδα βρίσκεται σταθερά στις 30 πιο ανταγωνιστικές χώρες παγκοσμίως. Το μεσογειακό κλίμα, το φυσικό περιβάλλον, οι ακτές, τα νησιά, η πολιτισμική παράδοση, τα ήθη, τα έθιμα και η πλούσια ιστορία της, είναι πλεονεκτήματα του ελληνικού τουριστικού προϊόντος και καλύπτουν και ικανοποιούν κάθε επιθυμία του επισκέπτη-τουρίστα.

Προβλέπεται πως ο διεθνής τουρισμός στην Ελλάδα θα αυξηθεί την επόμενη δεκαετία, πιο γρήγορα από τον προβλεπόμενο ευρωπαϊκό μέσο όρο, παρά τον ανταγωνισμό με φθηνότερους προορισμούς στην ευρύτερη περιοχή, όπως Τουρκία, Κροατία, Αίγυπτο, Τυνησία κλπ.

Η ανάπτυξη του μαζικού τουρισμού εντός της χώρας, όπως και αλλού, αναδεικνύει σημαντικά ζητήματα που σχετίζονται με την έντονη εποχικότητα της ζήτησης, τη συσσώρευση σε συγκεκριμένες περιοχές, την αντίστοιχη δυσλειτουργία, τις περιβαλλοντικές αλλά και άλλες επιπτώσεις. Η ζήτηση είναι εποχική, σύμφωνα με τα ποσοστά πληρότητας των ξενοδοχείων καθώς και τα δεδομένα των αφίξεων. Το ποσοστό πληρότητας είναι υψηλό (65% ή περισσότερο) από τον Ιούνιο έως τον Σεπτέμβριο, με κορύφωση τον Αύγουστο. Περίπου το 70% των συνολικών κλινών στις ξενοδοχειακές μονάδες είναι εποχικά κατειλημμένες και η περιοχή του νησιού ξεπέρασε σταθερά το 80% μεταξύ 2005 και 2018. Ωστόσο, η μεταβαλλόμενη διεθνής ζήτηση για επιλεκτικό τουρισμό και τις ειδικές μορφές τουρισμού θα επηρεάσει και την ελληνική τουριστική αγορά (OECD Library, 2020, Κοκκώσης, Τσάρτας & Γκρίμπα, 2020).

Ξενοδοχειακές Μονάδες

Σε συνδυασμό, ξενοδοχεία, κάμπινγκ και ενοικιαζόμενα δωμάτια αποτελούν πάνω από ένα εκατομμύριο τοποθεσίες στη χώρα. Τα τελευταία 30 χρόνια, ο αριθμός των ξενοδοχειακών μονάδων (και ο αριθμός των κλινών) έχει αυξηθεί σημαντικά. Από 50.000 κλίνες το 1960, 120.000 το 1970, 280.000 το 1980 και πάνω από 460.000 το 1990. Αντίστοιχα, ο αριθμός των μονάδων του ξενοδοχείου έχει αυξηθεί. Συγκεκριμένα, αυξήθηκε από 7.477 το 1996 σε 9.971 το 2019. Από τις 9.971 ξενοδοχειακές μονάδες πανελλαδικά το 2019, μόνο το 7% βρισκόταν στην Αττική, σχεδόν το ενάμισο τέταρτο ήταν στην Κρήτη (16%) και στα Δωδεκάνησα (δηλαδή 22% στο Νότιο Αιγαίο), απαντάται κυρίως στα νησιά της Ρόδου και της Κω (Κοκκώσης, Τσάρτας & Γκρίμπα, 2020).

Σύνθεση και ποσοστιαία κατανομή του ξενοδοχειακού δυναμικού, 2019

	5*****	4****	3***	2**	1*	Σύνολο
Μονάδες	610	1.664	2.729	3.651	1.317	9.971
Δωμάτια	89.852	120.542	100.634	97.510	25.151	433.689
Κλίνες	186.190	240.386	196.021	184.366	49.384	856.347
Μέσο Μέγεθος	147,3	72,4	36,9	26,7	19,1	43,5
<i>Ποσοστιαία Κατανομή</i>						
Μονάδες	6,1%	16,7%	27,4%	36,6%	13,2%	100%
Δωμάτια	20,7%	27,8%	23,2%	22,5%	5,8%	100%
Κλίνες	21,7%	28,1%	22,9%	21,5%	5,8%	100%

Πηγή: επεξεργασία από ΙΤΕΠ & ΞΕΕ (Έρευνα πεδίου στα ξενοδοχεία της Ελλάδας, 2019)

Η Οικονομική Συμβολή του Τουρισμού στην Ελλάδα

Η συμβολή του τουρισμού στην οικονομική ανάπτυξη της Ελλάδας είναι σημαντική και πολύπλευρη. Ο τουρισμός στην χώρα είναι ένας από τους βασικούς πυλώνες της εθνικής οικονομίας. Σύμφωνα με τη συνολική έρευνα της Τράπεζας της Ελλάδος, τα έσοδα από τον τουρισμό ήταν 13,4 δις ευρώ το 2014 και 14,1 δις ευρώ το 2015, σημειώνοντας αύξηση 5,5%. Το 2017 ανέβηκε σημαντικά στα 14,6 δις, αντισταθμίζοντας τις ζημιές του προηγούμενου έτους. Η οικονομική ανάπτυξη και η ευημερία πολλών περιοχών εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από τον τουρισμό, ο οποίος συμβάλλει στην τοπική και περιφερειακή ανάπτυξη.

Ο τουρισμός είναι μια σημαντική οικονομική δραστηριότητα στην Ελλάδα, συνεισφέροντας άμεσα ή έμμεσα περίπου το 15% του ΑΕΠ (Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν). Αντίστοιχα, σε άλλες χώρες της Μεσογείου όπως, Αίγυπτο, Ισπανία, Τυνησία, Τουρκία, η συνεισφορά του τουρισμού υπολογίζεται περίπου στο ίδιο επίπεδο (συν/πλην 2-3%), ενώ σε μικρότερες χώρες όπως είναι η Μάλτα και η Κύπρος, υπολογίζεται περίπου στο 25%. Ο διεθνής μέσος όρος είναι περίπου 11%. Το WTTC προβλέπεται ότι αυτό το ποσοστό για την Ελλάδα θα παραμείνει στο ίδιο επίπεδο τα επόμενα δέκα χρόνια.

Όσον αφορά την απασχόληση, ο τουρισμός εκτιμάται ότι αντιπροσωπεύει το 16% της συνολικής απασχόλησης. Αυτό σημαίνει ότι ο αριθμός των εργαζομένων που εμπλέκονται άμεσα ή έμμεσα στον τουρισμό είναι περίπου 700.000 άτομα (δηλαδή το ένα έκτο όλων των θέσεων εργασίας). Ως εκ τούτου, η συμβολή του τουρισμού είναι σημαντική σε πολλές μεσογειακές χώρες. Για παράδειγμα, 17% στην Τυνησία, 13% στην Αίγυπτο και 19% στην Ισπανία, αλλά σε μικρότερες χώρες (Μάλτα και Κύπρος)

παρέχουν περίπου το ένα τρίτο της απασχόλησης. Ο μέσος όρος διεθνώς είναι περίπου 8,5%.

Τα βασικά στοιχεία για τα ξενοδοχεία στην Ελλάδα δείχνουν ότι ο τζίρος (κύκλος εργασιών) αυξήθηκε κατά 3,3% την περίοδο 2018-2019, η συνολική απασχόληση αυξήθηκε κατά 4,2% τον Μάιο (έναρξη περιόδου αιχμής) και κατά 1,3% τον Αύγουστο (μήνας αιχμής).

Επιπλέον, δημιουργείται μια θέση εργασίας σε ξενοδοχείο για κάθε 2,5 νέα δωμάτια που προστίθενται.

	2018	2019	Δ% 2019/18
Τζίρος (€)	8.104.048.777	8.699.410.421	+7,3%
Μέσο έσοδο ανά δωμάτιο (€)	18.390,50	18.996,00	+3,3%
Συνολική απασχόληση - Μάιος	157.339	163.992	+4,2%
Συνολική απασχόληση - Αύγουστος	184.139	186.575	+1,3%
Απασχόληση ανά δωμάτιο - Μάιος	0,36	0,37	
Απασχόληση ανά δωμάτιο - Αύγουστος	0,42	0,42	

Πηγή: επεξεργασία από ΙΤΕΠ & ΞΕΕ (Έρευνα πεδίου στα ξενοδοχεία της Ελλάδας, 2019)

Όσον αφορά τη γενική κατάσταση των επαγγελματιών του ξενοδοχείου, μεταξύ των ξενοδοχοϋπαλλήλων πέντε και τεσσάρων αστέρων, η πλειοψηφία των εργαζομένων έχουν αποφοιτήσει από τουριστικές σχολές.

Η Ελλάδα, ως τουριστικός προορισμός, ανακάμπτει μετά από μια περίοδο ύφεσης και επανέρχεται σε τροχιά χάρη στους Ολυμπιακούς Αγώνες και την ταυτόχρονη σημαντική αναβάθμιση των δημόσιων και τουριστικών υποδομών. Ως προορισμός, είναι ριζωμένος στη συνείδηση (και στις φιλοδοξίες) του σύγχρονου τουρίστα.

Το κύριο χαρακτηριστικό αυτής της περιόδου (2000-2020) είναι η πολυεπίπεδη αναδιάρθρωση. Έτσι, αν και η χώρα μας έχει μια περίοδο σκληρών μνημονίων, γενικής οικονομικής ύφεσης, ποικίλων συγκρούσεων και στρατιωτικών καταστάσεων σε γειτονικές περιοχές, σοβαρών ασθενειών που πλήττουν τη διεθνή κοινότητα (ιοί, μολυσματικές ασθένειες κλπ.), καθώς και περιβαλλοντικών επιπτώσεων σε μοναδικές περιοχές του πλανήτη μας, θα ανέμενε κανείς ότι θα υπήρχε μείωση των αφίξεων, παράλα αυτά καταγράφηκε σημαντική αύξηση. Το γεγονός αυτό οφείλεται σε διάφορους παράγοντες που έχουν λειτουργήσει υπέρ τους: βελτιωμένη σχέση ποιότητας-τιμής, θετική εικόνα των προσφερόμενων υπηρεσιών, επιθετικό μάρκετινγκ, τουριστικά προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρονται (EEMT), μειωμένη εποχικότητα, αυξημένος αριθμός τουριστικών προορισμών και υποδομών, υιοθέτηση πολιτικών και δράσεων στον τομέα της αειφόρου ανάπτυξης (Κοκκώσης, Τσάρτας & Γκρίμπα, 2020).

Τουρισμός και Covid-19

Ο σημαντικότερος παράγοντας που επηρέασε γενικά την παγκόσμια οικονομική ανάπτυξη το 2020, είναι η πανδημία του Covid-19. Φυσικά, δεδομένου ότι ο τουριστικός τομέας αποτελεί σημαντική πηγή εισοδήματος για την παγκόσμια οικονομία, δεν μπορεί να μείνει ανεπηρέαστος. Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τουριστικού του ΟΗΕ (UNWTO), η παγκόσμια τουριστική βιομηχανία χάνει 320 δισεκατομμύρια δολάρια. Η πανδημία έχει κοστίσει στον παγκόσμιο τουρισμό τρεις φορές περισσότερο από την οικονομική κρίση του 2009.

Ο αριθμός των τουριστών σημείωσε μείωση κατά 300 εκατομμύρια, που μεταφράζεται σε μείωση 56% σε σύγκριση με την αντίστοιχη περίοδο του προηγούμενου έτους. Η πανδημία του κορονοϊού έχει σταματήσει την εκτέλεση των περισσότερων ταξιδιών εσωτερικού και εξωτερικού, μειώνοντας σημαντικά τα προβλήματα εσόδων και ρευστότητας για όλους τους τομείς που ασχολούνται με τον τουρισμό.

Σύμφωνα με την καταγραφή του ΙΤΕΠ για τα ξενοδοχεία που άνοιξαν μετά το lockdown, οι μονάδες που λειτουργήσαν μόνιμα επλήγησαν σκληρά. Από τα 3.965 μόνιμα λειτουργούντα ξενοδοχεία, το 62%, δηλαδή 2.478, έχουν υποβληθεί στη διαδικασία υγειονομικής επιθεώρησης και μόνο 2.328 έχουν επαναλειτουργήσει από τον Ιούνιο, όταν τους επιτράπη τελικά να λειτουργήσουν σε δωδεκάμηνη βάση.

Όσον αφορά τις εποχιακές εγκαταστάσεις, το 61% των εγκαταστάσεων είναι ανοικτές από τις 15 Ιουνίου, μετά το lockdown, δηλαδή όταν εκδόθηκε η άδεια λειτουργίας. Πολλές ξενοδοχειακές επιχειρήσεις στη χώρα μας αποφάσισαν να μην λειτουργήσουν για 2 με 3 μήνες μετά την άρση του lockdown, καθώς θα ήταν ασύμφορο και θα έχαναν το μεγαλύτερο μέρος της τουριστικής περιόδου. Σε απόλυτους αριθμούς σύμφωνα με τα δεδομένα του ΞΕΕ, από τις 6.098 εποχιακές μονάδες, οι 3.699 ήταν σε λειτουργία. Από αυτά, το 50% έκλεισε το Σεπτέμβριο και το 40% στις αρχές Οκτωβρίου και σχεδόν το 5% των μονάδων έκλεισαν τον Ιούλιο και τον Αύγουστο (Κανελλοπούλου, 2020).

Τουρισμός και Πόλεμος (Ρωσία-Ουκρανία)

Σύμφωνα με τις αναθεωρημένες οικονομικές προβλέψεις της Ευρωπαϊκής Τράπεζας για την Ανοικοδόμηση και Ανάπτυξη αναφορικά με τις χώρες στις οποίες επενδύει η τράπεζα, η ελληνική οικονομία αναμένεται να αναπτυχθεί κατά 3,5% το 2023.

Σύμφωνα με την τελευταία έκθεση που δημοσίευσε η Παγκόσμια Τράπεζα, η ελληνική οικονομία ανέκαμψε έντονα το 2021, με αύξηση του ΑΕΠ κατά 8,3%, χάρη στην αύξηση των επενδύσεων και της κατανάλωσης και την μερική ανάκαμψη του τουριστικού τομέα. Ο αριθμός των τουριστών διπλασιάστηκε το 2021 σε σύγκριση με το 2020, αν και ήταν σημαντικά χαμηλότερος από το 2019. Η εμπιστοσύνη σε όλους τους τομείς της οικονομίας επέστρεψε και ο δείκτης επιχειρηματικού κλίματος έφτασε σε προπανδημικό επίπεδο (114,0) τον Φεβρουάριο του 2022.

Η ανάπτυξη του ελληνικού μεταποιητικού τομέα επιβραδύνθηκε το 2022, αλλά η μεταποιητική παραγωγή αυξήθηκε (+2,6% σε ετήσια βάση τον Ιανουάριο του 2022) και παραμένει ισχυρή. Το ποσοστό ανεργίας συνέχισε να μειώνεται, φθάνοντας στο 13,2% το τέταρτο τρίμηνο του 2021, το χαμηλότερο επίπεδο από το 2010 και μειώθηκε στο 11,9% τον Φεβρουάριο του 2022.

Ωστόσο, ο πληθωρισμός αυξήθηκε σημαντικά το 2022, φθάνοντας στο 8,9% τον Μάρτιο. Το έλλειμμα της γενικής κυβέρνησης της χώρας ήταν 7,4% του ΑΕΠ το 2021

λόγω ενός μεγάλου πακέτου στήριξης που σχετίζεται με την πανδημία. Αν και το δημόσιο χρέος της Ελλάδας είναι εξαιρετικά υψηλό, περίπου 200% του ΑΕΠ, η κυβέρνηση μπόρεσε να στηρίξει την οικονομία κατά τη διάρκεια της κρίσης Covid-19 χάρη στο σχετικά χαμηλό κόστος χρηματοδότησης από την αγορά.

Μελλοντικά, ο πόλεμος στην Ουκρανία ίσως επηρεάσει την οικονομία έμμεσα, όχι μέσω άμεσων διασυνδέσεων, αλλά μέσω υψηλότερων τιμών ενέργειας (λόγω της μεγάλης εξάρτησης από τις εισαγωγές ενέργειας), διαταραχές στην αλυσίδα εφοδιασμού, αύξηση στο κόστος χρηματοδότησης και πιθανών χαμηλότερο τουρισμό από το αναμενόμενο και ύφεση σε βασικές χώρες-προμηθευτές της Δυτικής Ευρώπης (Doulgkeri, 2020).

Κεφάλαιο 2° Εκπαίδευση και Κατάρτιση για την Τουριστική Βιομηχανία

2.1 Έννοιες εκπαίδευσης και κατάρτισης

Σύμφωνα με τον οδηγό εννοιών του Κέντρου Δια Βίου Μάθησης (Πανεπιστήμιο Αιγαίου) ορίζονται οι εξής έννοιες:

Ως Δια Βίου Μάθηση χαρακτηρίζουμε όλες τις μορφές μαθησιακών δραστηριοτήτων στις οποίες ο άνθρωπος παίρνει μέρος κατά την διάρκεια της ζωής του και έχουν ως σκοπό την απόκτηση ή την ανάπτυξη γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων, οι οποίες διαδραματίζουν σπουδαίο ρόλο στην δημιουργία μιας ολοκληρωμένης προσωπικότητας, στην ομαλή ένταξη του ατόμου στον επαγγελματικό χώρο αλλά και την εξέλιξη του. Επιπλέον συνεισφέρει στην κοινωνική συνοχή και στην καλλιέργεια της ικανότητας ενεργού συμμετοχής στα κοινά όπως και στην κοινωνική, οικονομική και πολιτιστική ανάπτυξη. Η έννοια της Δια Βίου Μάθησης αποτελείται από την τυπική εκπαίδευση, τη μη τυπική εκπαίδευση και την άτυπη μάθηση.

- Τυπική αποκαλούμε την εκπαίδευση που προσφέρεται στο πλαίσιο του τυπικού εκπαιδευτικού συστήματος, έχει ως αποτέλεσμα την απόκτηση πιστοποιητικών αναγνωρισμένων σε εθνικό επίπεδο από τις δημόσιες αρχές και είναι μέρος της διαβαθμισμένης εκπαιδευτικής κλίμακας. Στην τυπική εκπαίδευση ενσωματώνεται και η γενική τυπική εκπαίδευση ενηλίκων.
- Μη τυπική αναφέρουμε την εκπαίδευση που η προσφορά της γίνεται σε οργανωμένο εκπαιδευτικό πλαίσιο εκτός του τυπικού εκπαιδευτικού συστήματος και πιθανόν να έχει ως αποτέλεσμα την απόκτηση πιστοποιητικών αναγνωρισμένων σε εθνικό επίπεδο. Περιέχει την αρχική επαγγελματική κατάρτιση, τη συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση και τη γενική εκπαίδευση ενηλίκων.
- Η Άτυπη μάθηση αφορά τις μαθησιακές δραστηριότητες που πραγματοποιούνται εκτός οργανωμένου εκπαιδευτικού πλαισίου, κατά την διάρκεια όλης της ζωής του ανθρώπου, στον χρόνο που θεωρεί ως ελεύθερο ή και σε δραστηριότητες επαγγελματικού, κοινωνικού και πολιτιστικού αντικειμένου. Έχει ως περιεχόμενο τις κάθε είδους δραστηριότητες αυτομόρφωσης, για παράδειγμα την αυτομόρφωση που γίνεται με έντυπο υλικό ή μέσα από το διαδίκτυο ή με την βοήθεια ηλεκτρονικού υπολογιστή ή διάφορων εκπαιδευτικών υποδομών. Αλλά και τις γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που κερδίζει το άτομο μέσα από την επαγγελματική εμπειρία του.

Συστατικά στοιχεία της κατάρτισης

Τις περισσότερες φορές η έννοια της κατάρτισης συμπεριλαμβάνει καθοδήγηση και πρακτική εξάσκηση με σκοπό την απόκτηση ενός συγκεκριμένου επιπέδου επάρκειας ή λειτουργικής απόδοσης. Μέσω της κατάρτισης αποκτάται η ικανότητα της επαρκούς και κατάλληλης ανταπόκρισης σε ορισμένες τυπικές και αναμενόμενες επαγγελματικές διαδικασίες. Κάποιες φορές η κατάρτιση συνδέεται με τη βελτίωση της ικανότητας μας να κατευθύνουμε καταστάσεις ή να χειριζόμαστε εργαλεία. Άλλες μορφές κατάρτισης συνδέονται με την ικανότητά μας να συναναστρεφόμεστε με ανθρώπους. Επίσης,

υπάρχουν και άλλες μορφές κατάρτισης οι οποίες είναι ακόμα πιο έμμεσες και αφορούν την αλλαγή ή τον έλεγχο της ανθρώπινης συμπεριφοράς ή κάποιων φυσικών ή κοινωνικών καταστάσεων (Ζαρίφης, 2014).

Επιπρόσθετα το Κ.Ε.Δι.Βι.Μ. ορίζει τις παρακάτω έννοιες:

- Η Αρχική επαγγελματική κατάρτιση παρέχει απαραίτητες επαγγελματικές γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες σε ειδικότητες και εξειδικεύσεις με σκοπό την ένταξη, επανένταξη, επαγγελματική κινητικότητα και ανέλιξη του ανθρώπινου δυναμικού στην αγορά εργασίας, όπως και την επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη.
- Συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση είναι η κατάρτιση των ανθρώπινων πόρων που διευρύνει, ανανεώνει ή και βελτιώνει γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες, οι οποίες λαμβάνονται μέσα από τα συστήματα επαγγελματικής εκπαίδευσης και αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης ή από επαγγελματική εμπειρία με σκοπό την ένταξη ή επανένταξη στην αγορά εργασίας, τη διασφάλιση της εργασίας και την επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη.
- Γενική εκπαίδευση ενηλίκων αποτελείται από όλες τις σχεδιασμένες μαθησιακές δραστηριότητες που στοχεύουν σε ενηλίκους και αποσκοπούν στον εμπλουτισμό γνώσεων, στην εξέλιξη και ενίσχυση ικανοτήτων και δεξιοτήτων, στην ανάπτυξη της προσωπικότητας του ατόμου και της ιδιότητας του ενεργού πολίτη, όπως και στην ελάττωση των μορφωτικών και κοινωνικών ανισοτήτων. Προσφέρεται από φορείς της τυπικής εκπαίδευσης και από φορείς της μη τυπικής εκπαίδευσης.

Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση

Η έννοια εξ αποστάσεως εκπαίδευση χαρακτηρίζει τις εκπαιδευτικές δραστηριότητες στις οποίες οι μαθητές διατηρούν φυσική απόσταση από τον δάσκαλο και χρησιμοποιούν κάποια μορφή τεχνολογίας (συνήθως υπολογιστή) για να επικοινωνήσουν με τον δάσκαλο και να αποκτήσουν πρόσβαση σε εκπαιδευτικό υλικό. Σήμερα η εξ αποστάσεως εκπαίδευση πραγματοποιείται σχεδόν εξ ολοκλήρου με την υποστήριξη ηλεκτρονικών υπολογιστών και πιο συγκεκριμένα σε διαδικτυακό περιβάλλον. Ως εκ τούτου, είναι συχνά συνώνυμο με την έννοια της ηλεκτρονικής μάθησης (Κ.Ε.Δι.Βι.Μ του Γεωπονικού Πανεπιστημίου Αθηνών).

Ηλεκτρονική μάθηση

Μάθηση που πραγματοποιείται με την βοήθεια τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας (ΤΠΕ). Η έννοια ηλεκτρονική μάθηση δεν παραμένει μόνο στον "ηλεκτρονικό αλφαριθμητισμό" (απόκτηση δεξιοτήτων ΤΠΕ) αλλά πιθανότατα να εμπεριέχει περισσότερες της μιας διαταξικές και υβριδικές μεθόδους όπως την χρήση λογισμικού, διαδικτύου, CD-ROM, μάθηση σε απευθείας σύνδεση και οποιοδήποτε άλλο ηλεκτρονικό ή διαδραστικό μέσο. Η ηλεκτρονική μάθηση μπορεί να είναι βοήθημα για μάθηση και κατάρτιση εξ αποστάσεως, αλλά και για την ενίσχυση της μάθησης πρόσωπο-με-πρόσωπο (Κ.Ε.Δι.Βι.Μ του Γεωπονικού Πανεπιστημίου Αθηνών).

2.2 Δομή εκπαιδευτικού συστήματος τουριστικών σπουδών στην Ελλάδα

Η τουριστική εκπαίδευση προσφέρεται από τους εξής φορείς:

Το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων είναι υπεύθυνο για τις παρακάτω μονάδες:

ΜΟΝΑΔΕΣ
Επαγγελματικά Λύκεια (ΕΠΑΛ) και Τάξεις Μαθητείας, σε όλο τον χάρτη της Ελλάδας
Δημόσια Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΔΙΕΚ), σε όλες τις περιφέρειες της χώρας
Σχολές Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΣΕΚ)
Κέντρα Δια Βίου Μάθησης (ΚΔΒΜ)
Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΑΕΙ)
Μεταπτυχιακά Προγράμματα Σπουδών των ελληνικών ΑΕΙ

Στην τριτοβάθμια εκπαίδευση ανήκουν τα 7 Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (ΑΕΙ) που παρέχουν ειδικά προπτυχιακά προγράμματα είναι τα παρακάτω:

1. Πανεπιστήμιο Πειραιώς με τμήμα Τουριστικών Σπουδών.
2. Πανεπιστήμιο Δυτικής Αττικής με τμήμα Διοίκησης Τουρισμού.
3. Πανεπιστήμιο Πατρών με τμήμα Διοίκησης Τουρισμού.
4. Πανεπιστήμιο Αιγαίου με τμήμα Οικονομικής & Διοίκησης Τουρισμού.
5. Διεθνές Πανεπιστήμιο Ελλάδος με τμήμα Διοίκησης Οργανισμών, Μάρκετινγκ & Τουρισμού
6. Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο με τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων & Τουρισμού
7. Ελληνικό Πανεπιστήμιο Τουρισμού με τμήμα Διοίκησης Τουρισμού.

Οι μαθητές μπορούν να διεκδικήσουν θέση σε ένα από τα παραπάνω πανεπιστήμια μέσω των Πανελλαδικών εξετάσεων με εξαίρεση το Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο (ΕΑΠ), στο οποίο η εισαγωγή γίνεται μετά από αίτημα και η διεξαγωγή των μαθημάτων πραγματοποιείται εξ αποστάσεως.

Επιπλέον, σε επίπεδο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης διατίθενται μεταπτυχιακά προγράμματα, με αυτόνομο, δια τμηματικό ή διϊδρυματικό χαρακτήρα και αφορούν θέματα Διοίκησης Τουρισμού.

Τα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ) τυπικά τοποθετούνται στη μετα-δευτεροβάθμια μη υποχρεωτική Εκπαίδευση. Αλλά η εκπαίδευση που παρέχουν είναι μέλος της αδιαβάθμητης κατάρτισης, εφόσον δέχονται αποφοίτους Γυμνασίου και Λυκείου, σύμφωνα με την κάθε ειδικότητα που προσφέρουν. Η επιτυχής ολοκλήρωση σπουδών σε Δημόσια συνεπάγεται την λήψη Βεβαίωσης Επαγγελματικής Κατάρτισης. Η οποία, τους προσφέρει την δυνατότητα συμμετοχής στις εξετάσεις πιστοποίησης για την διεκδίκηση Διπλώματος Επαγγελματικής Κατάρτισης. Πιο συγκεκριμένα το δίπλωμα είναι μετα-δευτεροβάθμιου επιπέδου επαγγελματικής κατάρτισης.

Τα ΕΠΑΛ αποτελούν μέρος της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ο κύκλος σπουδών τους χωρίζεται σε 2 φάσεις. Στην πρώτη περιέχονται η Α΄, η Β΄ και η Γ΄ τάξη, αν και στην δεύτερη φάση ενσωματώνεται η «Τάξη Μαθητείας». Η συγκεκριμένη τάξη έχει προαιρετικό χαρακτήρα και συνεπάγεται την εκπαίδευση σε εργασιακό χώρο. Στην Α΄ και Β΄ τάξη όλοι οι μαθητές παρακολουθούν τα ίδια μαθήματα και στην Γ΄ τάξη χωρίζονται με βάση την ειδικότητα. Ο μαθητής μπορεί να παρακολουθήσει την ειδικότητα του «Υπαλλήλου Τουριστικών Επιχειρήσεων» που είναι μέρος του κλάδου της «Διοίκησης και Οικονομίας». Μόλις οι μαθητές τελειώσουν τη Γ΄ τάξη και την ειδικότητά τους θα έχουν την δυνατότητα συμμετοχής στις Πανελλαδικές εξετάσεις και εισαγωγής σε ΑΕΙ, ή την παρακολούθηση μαθημάτων σε ΙΕΚ ή Προγράμματος Μαθητείας, το οποίο τους παρέχει πιστοποίηση επιπέδου 5 βάσει του εθνικού πλαισίου προσόντων του ΕΟΠΠΕΠ, ή να προσεγγίσουν την αγορά εργασίας.

Το Υπουργείο Τουρισμού έχει υπό την αιγίδα τις εξής εκπαιδευτικές μονάδες αλλά και μονάδες κατάρτισης:

ΜΟΝΑΔΑ	ΤΟΠΟΘΕΣΙΑ	ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑ
Ανώτερη Σχολή Τουριστικής Εκπαίδευσης (ΑΣΤΕ)	Ρόδος, Άγιος Νικόλαος Κρήτης	
Ινστιτούτο Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ)	Ανάβυσσο Αττικής, Περαιά Θεσσαλονίκης, Ηράκλειο Κρήτης, Ρόδο, Άργος, Κέρκυρα, Γαλαξίδι, Αλεξανδρούπολη	Τεχνικός Τουριστικών Μονάδων και Επιχειρήσεων Φιλοξενίας, Τεχνικός Μαγειρικής Τέχνης – Αρχιμάγειρας (chef), Τεχνικός Αρτοποιός – Ζαχαροπλάστης, Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας στον τομέα του Τουρισμού, Στέλεχος Λουτροθεραπείας / Θαλασσοθεραπείας (spa)
Σχολή Ξεναγών	Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Κέρκυρα, Ρόδο, Ρέθυμνο	
Τμήματα Μετεκπαίδευσης (απευθύνεται στους ήδη εργαζόμενους του τουρισμού ή στους άνεργους μικρούς διαστήματος, οι οποίοι κατέχουν αποκλειστικά γνώσεις που αποκτήσαν μέσα από την εργασία τους)	Διάφορες πόλεις της Ελλάδας	Υπηρεσία Υποδοχής, Επισιτισμός, Μαγειρική Τέχνη, Ζαχαροπλαστική Τέχνη, Οροφοκομία

Στην τριτοβάθμια εκπαίδευση τοποθετούνται οι ΑΣΤΕ της Ρόδου και του Αγίου Νικολάου με βασικό σκοπό την κατάρτιση στελεχών ξενοδοχειακών μονάδων και άλλων τουριστικών επιχειρήσεων. Είναι σημαντικό να υπογραμμιστεί ΑΣΤΕΡ

δημιουργήθηκε το 1956 για να καλυφθεί το χάσμα που υπήρχε στην ανώτερη ξενοδοχειακή εκπαίδευση κατά την έναρξη του τουρισμού στην Ελλάδα και η λειτουργία της βασίζεται στις προδιαγραφές της αντίστοιχης της Λοζάνης. Η Α.Σ.Τ.Ε.Κ καθιερώνεται το 1995 και στην αρχή ονομαζόταν Α.Σ.Τ.Ε.Α.Ν (Αγίου Νικολάου). Πιο πάνω έγινε αναφορά στον αρμόδιο αυτών των σχολών δηλαδή το Υπουργείο Τουρισμού, ωστόσο τον τρόπο εισαγωγής στην τριτοβάθμια εκπαίδευση τον αποφασίζει το Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων. Οι σπουδαστές παρακολουθούν 7 εξάμηνα και το πρόγραμμα σπουδών τους χωρίζεται σε 2 φάσεις. Την θεωρητική με χρονικό διάστημα ενός ακαδημαϊκού έτους και την πρακτική που υλοποιείται από τον Ιούλιο μέχρι το τέλος του Σεπτεμβρίου. Η πρακτική άσκηση γίνεται σε τουριστικές και ξενοδοχειακές επιχειρήσεις που προτείνει το Υπουργείο Τουρισμού.

Τα ΙΕΚ αποτελούν μέλος της μετα-δευτεροβάθμιας και συμπεριλαμβάνουν μια πληθώρα τουριστικών ειδικοτήτων, η οποία αναφέρθηκε στον παραπάνω πίνακα. Όμοια με τους απόφοιτους των ΕΠΑΛ, οι φοιτητές μπορούν μετά από την ολοκλήρωση των σπουδών να πάρουν μέρος σε εξετάσεις και να αποκτήσουν πιστοποίηση πτυχίου επιπέδου 5 στο εθνικό πλαίσιο προσόντων του ΕΟΠΠΕΠ.

Όμοιας οι Σχολές Ξεναγών αποτελούν μέλος της μετα-δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και προσφέρουν υποχρεωτική φοίτηση χρονικής διάρκειας 2 χρόνων. Την επιλογή φοίτησης έχουν οι Έλληνες υπήκοοι, οι υπήκοοι κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης όπως και οι υπήκοοι κρατών εκτός της ΕΕ που κατοικούν νόμιμα στη χώρα και διαθέτουν πιστοποιητικό γλωσσομάθειας της ελληνικής γλώσσας επιπέδου Γ1/C1. Οι υποψήφιοι φοιτητές απαιτούνται να έχουν πιστοποίηση επιπέδου Γ2/C2 (άριστα) σε μία ξένη γλώσσα εκτός της ελληνικής.

Το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων είναι αρμόδιο για τις Επαγγελματικές Σχολές (ΕΠΑΣ) Μαθητείας του ΟΑΕΔ, οι οποίες περιέχουν προγράμματα σπουδών και ειδικότητες που συνδέονται άμεσα ή έμμεσα με τον κλάδο του τουρισμού.

Οι ΕΠΑΣ είναι μέρος της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και προϋποθέτουν την παράλληλη παρακολούθηση θεωρητικών και εργαστηριακών μαθημάτων με την αμειβόμενη αλλά και με ασφάλιση πρακτική άσκηση. Το χρονικό διάστημα φοίτησης είναι 2 έτη και οι μαθητές δέχονται πτυχίο επιπέδου 5.

Τέλος, πέρα από τη δημόσια εκπαίδευση που προσφέρεται από τα αρμόδια υπουργεία, υφίστανται και τα Ιδιωτικά Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΙΕΚ), όπως και τα Εργαστήρια - Κέντρα Ελευθέρων Σπουδών ή διαφορετικά τα Ιδιωτικά Κολλέγια που παρέχουν εκπαίδευση και κατάρτιση σε ειδικότητες άμεσα ή έμμεσα συσχετισμένες με το αντικείμενο του τουρισμού (Διαλυνά, 2021, Ράκου, 2021).

2.3 Σημασία και αναγκαιότητα εκπαίδευσης και κατάρτισης εργαζομένων για τον τουριστικό κλάδο

Η Διπλάρη (2007) υπογραμμίζει ότι η οικονομική επιτυχία ή αποτυχία των επιχειρήσεων του τουριστικού κλάδου στηρίζεται στον ανθρώπινο πόρο, ο οποίος είναι άρρηκτα συνδεδεμένος με το τουριστικό προϊόν.

Η Διαλυνά (2021) επίσης χαρακτηρίζει τον ανθρώπινο παράγοντα ως αναπόσπαστο κομμάτι του τουριστικού προϊόντος και αναφέρει τους εξής λόγους:

1. Το τουριστικό προϊόν είναι μια εμπειρία που θα ζήσει και θα διαχειριστεί ο άνθρωπος.
2. Το τουριστικό προϊόν είναι μια υπηρεσία και προσφέρεται από ανθρώπους σε άλλους ανθρώπους.
3. Οι άνθρωποι παράγουν αυτήν την υπηρεσία άρα είναι και το βασικό στοιχείο της.

Η Καραμάνη (2012) όρισε ως απαραίτητα τα προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης εργαζομένων για τους εξής λόγους:

- Ραγδαία αύξηση της χρησιμοποίησης τεχνολογιών στον χώρο εργασίας (πχ. υπολογιστές, διαδίκτυο).
- Η εκτεταμένη αλλαγή από την παραγωγή σε προσφορά υπηρεσιών.
- Η συνεχής παγκοσμιοποίηση του επιχειρηματικού κόσμου.
- Διατήρηση του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος σε παγκόσμιο επίπεδο.
- Αύξηση της παραγωγικότητας & αποδοτικότητας σε προσωπικό, ομαδικό και επιχειρησιακό επίπεδο τόσο ποιοτικά όσο και ποσοτικά.
- Οι εργαζόμενοι που έχουν αναπτύξει πολλές δεξιότητες και κατέχουν την αντίστοιχη εκπαίδευση έχουν λιγότερες πιθανότητες για δημιουργία λαθών και καθυστερήσεων.
- Οι εκπαιδευμένοι εργαζόμενοι παράγουν με γοργούς ρυθμούς.
- Οι εργαζόμενοι που έχουν εκπαιδευτεί τείνουν να πάρουν περισσότερες πρωτοβουλίες και έτσι μειώνεται άμεσα το κόστος επίβλεψης.
- Με την κατάλληλη εκπαίδευση πάνω στα μέτρα ασφαλείας συνεπάγεται και μείωση του ποσοστού ατυχημάτων.

Για τους εργαζόμενους που εκπαιδεύονται μετά από παρακίνηση της επιχείρησης παρατηρούν αύξηση του αισθήματος ασφάλειας και καταλήγουν σε ικανοποίηση υψηλότερων αναγκών ανάπτυξης και αυτό-ολοκλήρωσης, με βλέψεις επαγγελματικής εξέλιξης.

Το 2014 ο ΣΕΤΕ εκπόνησε μια έρευνα γύρω από τις εκπαιδευτικές ανάγκες των επιχειρήσεων στον κλάδο του τουρισμού. Σε αυτή την έρευνα η τεχνολογία αναφέρεται ως μια από τις μεγάλες τάσεις διεθνώς που θα αυτοματοποιήσει και θα εξαφανίσει εργασίες ρουτίνας με συνέπεια οι εργασίες που απομείναν να είναι πολύπλοκες, διαδραστικές και να ζητούν υψηλό επίπεδο δεξιοτήτων. Άλλη μεγάλη τάση που θα παρουσιαστεί είναι η έλλειψη διαθέσιμων εργαζομένων με μεγάλα ποσοστά εξειδίκευσης και περίσσεια εργαζομένων με χαμηλά ποσοστά εξειδίκευσης.

Οι εργοδότες έχουν ανάγκη από νέα εκπαιδευμένα άτομα και με τις κατάλληλες δεξιότητες αλλά δεν μπορούν να τα εντοπίσουν. Αυτό αποδεικνύεται από τις θέσεις εργασίας που δεν καλύφθηκαν λόγω έλλειψης των κατάλληλων υποψήφιων.

Παρακάτω απεικονίζεται το ποσοστό των εργοδοτών που δήλωσε πως τον τελευταίο χρόνο δεν κάλυψε διαθέσιμες θέσεις εργασίας διότι δεν έγινε εύρεση των υποψήφιων με τις κατάλληλες δεξιότητες (27% των Ευρωπαίων και το 33% των Ελλήνων εργοδοτών).

Ιταλία	20%
Σουηδία	21%
Ισπανία	22%

Γαλλία	28%
Πορτογαλία	30%
Ηνωμένο Βασίλειο	30%
Γερμανία	32%
Ελλάδα	33%

Κεφάλαιο 3° Οι Απαιτούμενες Δεξιότητες για την Τουριστική Βιομηχανία (στην Ελλάδα και το Εξωτερικό)

3.1 Βιβλιογραφική ανασκόπηση των απαιτήσεων της αγοράς εργασίας

Για να εργαστεί κανείς στην τουριστική βιομηχανία, απαιτείται οι ισορροπία δύο ειδών δεξιοτήτων: hard skills και soft skills. Τα hard skills αναφέρονται σε τεχνικές και νοητικές αρμοδιότητες οι οποίες μπορούν να διδαχθούν, όπως για παράδειγμα η εργασία με εφόδια ή λογισμικό (Laker and Powell 2011; Sisson and Adams 2013). Από την άλλη μεριά, soft skills σημαίνει προσωπικά χαρακτηριστικά που χρειάζονται για την εφαρμογή των τεχνικών γνώσεων, όπως για παράδειγμα διαπροσωπικές, ανθρώπινες ή συμπεριφορικές ικανότητες (Weber et al. 2013). Τα soft skills περιλαμβάνουν τις δεξιότητες αντιμετώπισης των άλλων και τις δεξιότητες αυτοδιαχείρισης (Sitompul, Dalimounthe, and Syahputra 2018).

Επίσης, τα hard skills συνήθως απαιτούν την απόκτηση της γνώσης (Ciarppei and Cinque 2014) και είναι σχετικά εύκολες στην εκμάθηση και την μέτρηση. Ιστορικά, τα hard skills ήταν, για πολύ καιρό, οι μόνες δεξιότητες που χρειάζονταν για την εργασία, αλλά στο επιχειρησιακό περιβάλλον του σήμερα, τα hard skills από μόνα τους δεν είναι αρκετά (Čuić Tanković, Kapeš & Kraljić, 2021).

Οι παρακάτω δεξιότητες θεωρούνται ως οι πιο απαιτούμενες δεξιότητες που αναζητούν οι εργοδότες στον τουριστικό κλάδο.

- **Επικοινωνιακές Δεξιότητες**

Οι διαπροσωπικές και επικοινωνιακές δεξιότητες αποτελούνται από την ικανότητα του ατόμου να ακούει και να προσέχει ώστε να μπορεί να αντιλαμβάνεται πραγματικά, να συζητάει και να μεταφέρει αποτελεσματικά τις σκέψεις και τις ιδέες του μέσω προφορικού ή γραπτού λόγου.

- **Συναισθηματική Νοημοσύνη (EQ)**

Η συναισθηματική νοημοσύνη ορίζει το πόσο εύκολο είναι για κάποιον να δημιουργεί σχέσεις με άλλους ανθρώπους, να μπαίνει στη θέση τους και να προσπαθεί να καταλάβει πώς αισθάνονται και στο τέλος προσδιορίζει το πόσο εύκολο του είναι να κερδίσει τη συμπάθεια των άλλων.

- **Εργασία σε Ομάδα**

Η δεξιότητα της εργασίας σε ομάδα σημαίνει πως κάποιος είναι σε θέση να λειτουργεί ομαλά και με αποτέλεσμα σε συνεργασία με τους συναδέλφους του.

- **Ευελιξία / Προσαρμοστικότητα**

Είναι η ικανότητα να μπορεί να προσαρμοστεί κανείς σε αλλαγές και σε νέα δεδομένα, να πηγαίνει βάση των σχεδίων της επιχείρησης και των στόχων της και να μπορεί να αξιοποιεί τις καινούριες πληροφορίες και καταστάσεις με δημιουργικό τρόπο.

- **Επίλυση Προβλημάτων**

Η επίλυση προβλημάτων έχει να κάνει με την ικανότητα να μπορεί κάποιος να αξιολογεί καταστάσεις, να ανιχνεύει προβλήματα, να εξετάζει τους τρόπους για την επίλυση τους και από αυτούς να επιλέγει τον πιο κατάλληλο.

- Δημιουργικότητα

Δημιουργικότητα είναι η ικανότητα της σκέψης πέρα από τα συνηθισμένα.

- Πρωτοβουλία και Επιχειρηματικότητα

Η δεξιότητα της πρωτοβουλίας και της επιχειρηματικότητας απευθύνονται στην ικανότητα που έχει κάποιος να μετατρέπει τις ιδέες του σε πράξη.

- Άγχος και Διαχείριση Χρόνου

Η φύση του τουριστικού κλάδου απαιτεί από τον εργαζόμενο την ταυτόχρονη εκτέλεση πολλαπλών εργασιών σε σύντομο χρονικό διάστημα και την αντιμετώπιση αναπάντεχων προβλημάτων.

- Hard Skills

Το μεγαλύτερο μέρος της ακαδημαϊκής εκπαίδευσης επικεντρώνεται στα hard skills, όπως είναι για παράδειγμα η τελειοποίηση συγκεκριμένων τεχνικών και η ανάπτυξη αναλυτικών προσεγγίσεων για την επίλυση προβλημάτων. Τα hard skills, από την άλλη πλευρά, είναι συνήθως συχνά εξειδικευμένα για δουλειά και μαθαίνονται μέσω επίσημης εκπαίδευσης.

- Ψηφιακές Δεξιότητες

Το μέλλον είναι το ψηφιακό και οι ψηφιακές δεξιότητες είναι τα πιο σημαντικά προσόντα που αναζητούν οι επιχειρήσεις. Από την απλή χρήση ενός υπολογιστή και την εργασία με δεδομένα έως την κατανόηση του ψηφιακού οικοσυστήματος, θα μπορούν να κινούνται και να εργάζονται μέσα σε αυτό. Προφανώς, το επίπεδο αυτών των δεξιοτήτων θα εξαρτηθεί από τη φύση της εργασίας σε κάθε θέση. Ωστόσο, σύμφωνα με μελέτη του Cedefop, είναι σχεδόν βέβαιο ότι θα είναι βασικό προσόν για τους εργαζόμενους που αναζητούν να εργαστούν σε οποιοδήποτε είδος εργασίας στον τουριστικό κλάδο.

- «Πράσινες» Δεξιότητες

Η πανδημία του κορωνοϊού, η κλιματική αλλαγή, ο υπερτουρισμός με κοινωνικές και περιβαλλοντικές επιπτώσεις και η αυξημένη ευαισθητοποίηση των ταξιδιωτών για αυτά τα ζητήματα έχουν μετατοπίσει τη βιομηχανία προς την ανάπτυξη βιώσιμου ή βιώσιμου τουρισμού. Αυτό απαιτεί την εύρεση στελεχών που ξέρουν πώς να ελαχιστοποιούν το περιβαλλοντικό αποτύπωμα μιας επιχείρησης με αποτελεσματικό και αποδοτικό τρόπο, με σεβασμό στις τοπικές κοινωνίες.

Ζωτικής σημασίας θεωρείται η κατοχή αυτών των δεξιοτήτων επειδή οι συγκεκριμένες δίνουν την δυνατότητα σε έναν υποψήφιο να ξεχωρίσει μέσα από ένα μεγάλο ποσοστό ικανοποιητικά καταρτισμένων επαγγελματιών. Επομένως μπορούν να αποτελέσουν καταλυτικό παράγοντα για την εύρεση ή μη εργασίας στον τουριστικό κλάδο. (Σουρτζή, 2021, Μάρκου, 2022, Bridgestock, 2022)

Σε μελέτη που έγινε βρέθηκαν τα παρακάτω:

ΠΡΟΣΟΝΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ
Προϋπηρεσία 0 - 2 έτη	29%

Προϋπηρεσία 3 - 5 έτη	35%
Προϋπηρεσία 5+ έτη	17%
Σχετικό πτυχίο/ Πιστοποιήσεις	49%
Απαραίτητη γνώση αγγλικών	55%
Απαραίτητη γνώση τοπικής γλώσσας	19%
Άλλες ξένες γλώσσες	Γερμανικά, Γαλλικά, Ρωσικά, Ισπανικά, Ιταλικά
Ευχέρεια γραπτού λόγου	31%
Γνώσεις πληροφορικής	45%
Διοικητικές/ οργανωτικές δεξιότητες	51%
Επικοινωνιακές δεξιότητες	33%

Στον παραπάνω πίνακα αναγράφονται τα προσόντα που βρέθηκαν σε αγγελίες οργανισμών. Εκτός από τα συνήθη προσόντα που εμφανίζονταν σε περισσότερες από τις μισές αγγελίες όπως είναι η προϋπηρεσία με ποσοστά για την Ελλάδα 90% και για το εξωτερικό 73%. Ένα επιπλέον σύνηθες προσόν είναι το πτυχίο σχετικό με την διοίκηση και τον τουρισμό. Αξίζει να υπογραμμιστεί πως παρ'όλα αυτά μόνο το 24% των ξενοδοχειακών μονάδων του εξωτερικού ζητούσαν σχετικό πτυχίο, ενώ το ποσοστό για την Ελλάδα είναι 74%. Επίσης, ύψιστης σημασίας είναι η γνώση αγγλικών και πληροφορικής. Όσον αφορά τις ελληνικές επιχειρήσεις πέρα από τα αγγλικά, απαραίτητη είναι η γνώση Γερμανικών, Γαλλικών και Ρωσικών. Σε αντίθεση με την ζήτηση των Ισπανικών, Ιταλικών και Σέρβικων.

Επίκεντρο της μελέτης ήταν οι θέσεις για γενικούς διευθυντές ξενοδοχείων, διευθυντές συγκεκριμένων τμημάτων και βοηθούς διευθυντών και τα προσόντα στα οποία πρέπει να δοθεί βάση είναι οι διοικητικές και οργανωτικές ικανότητες. Θα ήταν εύλογο κανείς να περιμένει περισσότερες αγγελίες με αναφορά στα συγκεκριμένα προσόντα διότι είναι σχεδόν απίθανο ο υποψήφιος που δεν κατέχει τα παραπάνω να καταφέρει να ανταποκριθεί στις συγκεκριμένες θέσεις. Με βάση όμως το ποσοστό των αγγελιών που ζητούσαν ο υποψήφιος να διαθέτει τις συγκεκριμένες ικανότητες, ήταν 51% δηλαδή λίγο περισσότερες από τις μισές. Ειδικότερα για τα ξενοδοχεία του εξωτερικού το ποσοστό ήταν 54% και για την Ελλάδα 48%.

Σημαντική βάση δίνεται στις ακόλουθες διοικητικές και οργανωτικές ικανότητες:

- Δυνατότητα οργάνωσης των διευθυντών των άλλων τμημάτων.
- Δυνατότητα καθοδήγησης.
- Ηγετικές ικανότητες. Δηλαδή να εμπνέει κανείς την ομάδα του και να παρακινεί τους εργαζόμενους.

- Λήψη αποφάσεων για θέματα που προκύπτουν.
- Ικανότητα διαχείρισης κρίσιμων καταστάσεων είτε με τους πελάτες, είτε μέσα στο προσωπικό
- Σωστή διαχείριση των διαθέσιμων πόρων.

Στην ίδια κατηγορία προσόντων είναι και οι επικοινωνιακές δεξιότητες. Τα ποσοστά για αυτές τις δεξιότητες είναι πιο χαμηλά, συνολικά 33 από τις 100 αγγελίες ζητείται ο υποψήφιος εργαζόμενος να έχει επικοινωνιακές δεξιότητες. Μιλώντας με ποσοστά, η Ελλάδα βρίσκεται στο 30% και το εξωτερικό στο 36%. Με βάση αυτό, φαίνεται πως οι επιχειρήσεις δεν μπορούν να αντιληφθούν ακόμη την σημαντικότητα αυτών των δεξιοτήτων (soft skills) και πόσο σημαντικό είναι για τα άτομα που βρίσκονται σε διοικητικές θέσεις να μπορούν να επικοινωνήσουν και με τους υφισταμένους αλλά και με τους πελάτες τους, τις αξίες και την κουλτούρα του οργανισμού.

Στις επικοινωνιακές δεξιότητες ανήκει:

- Η δυνατότητα επικοινωνίας με τους πελάτες. Δηλαδή η κατανόηση των αναγκών τους και κάλυψη αυτών.
- Η ευχέρεια γραπτού και προφορικού λόγου.
- Η δυνατότητα μετάδοσης οδηγιών στους υφισταμένους του.

Η αγορά εργασίας συχνά αναζητά δεξιότητες με τις οποίες θεωρείται κάποιος εργαζόμενος κατάλληλος για πρόσληψη, για προαγωγή, για εσωτερική μετακίνηση, για μεταγραφή κλπ. Αυτές οι δεξιότητες διακρίνονται σε προσόντα που αποκτώνται μέσω της εκπαίδευσης, όπως είναι τα πτυχία, τα διπλώματα, τα αποδεικτικά γνώσης και χρήσης Η/Υ, τα πτυχία ξένων γλωσσών κλπ., τα οποία αποκαλούνται «hard skills». Αντίθετα, τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας και συμπεριφοράς ονομάζονται «soft skills» (Δημοπούλου, 2018).

Μια από τις πιο σημαντικές δεξιότητες που είναι χρήσιμες στον χώρο του τουρισμού είναι οι επικοινωνιακές δεξιότητες (Wesley, Jacskon, and Lee 2017; Jiang and Alexakis 2017; Zehrer and Mössenlechner 2009). Σήμερα το επιχειρησιακό περιβάλλον απαιτεί από τους εργαζόμενους να είναι σε θέση να επικοινωνούν σε ποικίλους χώρους, επίσημα και ανεπίσημα, πρόσωπο με πρόσωπο και ουσιαστικά, σε εθνικό και σε διεθνές επίπεδο, και με πολυπολιτισμικό και με πολλές γενιές κοινό (Jackson 2014). Στον τουρισμό και την φιλοξενία, αυτές οι επικοινωνιακές δεξιότητες υπερβαίνουν κατά πολύ. Αυτές σχετίζονται με το γράψιμο ή την προφορική έκφραση, την ακρόαση, τα μη λεκτικά στοιχεία που αποτελούν μέρος της τουριστικής εμπειρίας και αναδομούν τις σχέσεις. Μόνο μέσω κατάλληλης επικοινωνίας μπορούν οι υπεύθυνοι του τουριστικού μάρκετινγκ να παρέχουν απτά στοιχεία για άυλες τουριστικές εμπειρίες (Youssef 2017, Čuić Tanković, Kapeš & Kraljić, 2021).

Συμπερασματικά λοιπόν, φαίνεται ότι στη σημερινή ανταγωνιστική και με πολλές απαιτήσεις τουριστική αγορά εργασίας, τα «soft skills» είναι τα σημαντικότερα προσόντα που απαιτείται να έχει ένας εργαζόμενος (οφείλοντας να επενδύσει σε αυτά). Οι συγκεκριμένες δεξιότητες θα του δώσουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και την «προστιθέμενη αξία» ώστε να τον κάνουν να ξεχωρίζει μέσα από τον ανταγωνισμό και να συνεισφέρουν στην επαγγελματική του επιτυχία (Μάρκου, 2022).

Σε έρευνα που εκπόνησε ο ΣΕΤΕ (2014) γίνεται αναφορά στις δεξιότητες που παρατηρείται η μεγαλύτερη έλλειψη μεταξύ των νέων της Ευρώπης, οι οποίες είναι οι προσωπικές δεξιότητες (soft skills) όπως την προφορική επικοινωνία, το εργασιακό ήθος και την ικανότητα ανάλυσης και επίλυσης προβλημάτων. Επίσης, πρέπει να

δοθεί σημασία στο αποτέλεσμα που βρέθηκε όσον αφορά τις χώρες της Μεσογείου (Ισπανία, Ιταλία, Πορτογαλία και Ελλάδα) όπου μεταξύ των νέων εμφανίζεται ανεπάρκεια ως προς την γνώση της Αγγλικής γλώσσας.

Στα συμπεράσματα της έρευνας αναγράφονται τα κύρια κενά δεξιοτήτων όσον αφορά τον ξενοδοχειακό κλάδο και παρουσιάζονται σε 3 βασικούς άξονες:

1. Επαγγελματική εμπειρία
2. Τουριστικές σπουδές (θεωρητικές και ακαδημαϊκές γνώσεις)
3. Βασικές δεξιότητες (ξένες γλώσσες και soft skills)

Στον άξονα των βασικών δεξιοτήτων τα Αγγλικά εξακολουθούν να είναι η κύρια γλώσσα σε έλλειψη και την συνοδεύουν τα Ρωσικά και τα Γερμανικά (όμοιας σπουδαιότητας) και σε μικρότερο βαθμό τα Γαλλικά και τα Ιταλικά. Αντίστοιχα στα soft skills διακρίνεται έλλειψη στις εξής δεξιότητες: επαγγελματική συμπεριφορά, δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών, προσαρμοστικότητα και διαχειριστικές δεξιότητες.

Το προσωπικό ταξιδιωτικών γραφείων εμφανίζει κενά στις ίδιες δεξιότητες με αυτές των ξενοδοχείων, όμως την πρωτιά διεκδικεί η γνώση εξειδικευμένων πακέτων Η/Υ και τέλος, συμπληρώνονται οι δεξιότητες προφορικής επικοινωνίας.

Οι δεξιότητες που βρίσκονται σε έλλειψη συγκροτούν τα προσόντα υψηλής ζήτησης στον τουριστικό κλάδο.

3.2 Ανάπτυξη απαιτούμενων δεξιοτήτων και επαγγελματική σταδιοδρομία/ εξέλιξη των εργαζομένων στον τουρισμό

Σε δημοσιογραφικό άρθρο της Παπαδογιαννάκη (2016) αναφέρονται πιθανές θέσεις εργασίας που μπορεί να διεκδικήσει ένας υποψήφιος εργαζόμενος με πτυχίο τουριστικών σπουδών, στις οποίες περιλαμβάνονται οι παρακάτω:

1. Διευθυντής Εστιατορίου: Οι διευθυντές εστιατορίου επιβλέπουν τις καθημερινές λειτουργίες μιας επιχείρησης τροφίμων και είναι αρμόδιοι για την πρόσληψη και την απόλυση προσωπικού, τις αποφάσεις μενού, την εξυπηρέτηση πελατών και την παραγγελία φαγητού για την κουζίνα. Επιπλέον, είναι υπεύθυνοι για το μάρκετινγκ του εστιατορίου και τη διοργάνωση διαφόρων ειδικών εκδηλώσεων που απαιτούνται κάθε φορά.
2. Διευθυντής Ξενοδοχείου: Οι απόφοιτοι που εργάζονται στη διαχείριση φιλοξενίας είναι υπεύθυνοι για την κράτηση δωματίων και τη διασφάλιση της άνεσης των επισκεπτών και του προσωπικού. Έχουν εμπορική ευθύνη για τη δημοσιονομική και οικονομική διαχείριση, τον προγραμματισμό, την οργάνωση και τη διαχείριση όλων των υπηρεσιών φιλοξενίας, συμπεριλαμβανομένου του front office, των εργασιών τροφίμων και ποτών και των υπηρεσιών στον τελευταίο όροφο. Χρησιμοποιούν το επιχειρηματικό και διοικητικό τους υπόβαθρο για να εξασφαλίσουν ότι τα ξενοδοχεία είναι κερδοφόρα και να επιβλέπουν τις λογιστικές πρακτικές.
3. Ταξιδιωτικός Πράκτορας: Τα ταξιδιωτικά γραφεία χρησιμοποιούν τους πόρους τους για να βοηθήσουν τους πελάτες να οργανώσουν διαμονή σε ξενοδοχεία, μεταφορές και ενοικιάσεις αυτοκινήτων. Για να βοηθήσουν τους πελάτες, οι ταξιδιωτικοί πράκτορες θα πρέπει να γνωρίζουν τα αξιοθέατα, τα έθιμα, τον καιρό, τις συναλλαγματικές ισοτιμίες και τις προδιαγραφές διαβατηρίων. Επιπλέον, είναι υπεύθυνοι για την ανάπτυξη στρατηγικών που στοχεύουν στην επίτευξη ή υπέρβαση των στόχων πωλήσεων, ανεξάρτητα από το μέγεθος του προϊόντος που προσφέρεται. Ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης και τον συγκεκριμένο ρόλο διαχείρισης, οι ευθύνες μπορεί να περιλαμβάνουν την προώθηση και μάρκετινγκ της επιχείρησης σε νέες αγορές, τη διαχείριση προϋπολογισμών και τη διατήρηση στατιστικών στοιχείων, την πώληση τουριστικών προϊόντων, την προσφορά προϊόντων που καλύπτουν τις ανάγκες των καταναλωτών, τη συμμετοχή σε επισκέψεις σε νέους προορισμούς με στόχο την συλλογή πληροφοριών σχετικά με τις καταναλωτικές προτιμήσεις.
4. Διευθυντής σε Καζίνο: Οι διευθυντές και οι επόπτες των κέντρων τυχερών παιχνιδιών πρέπει να επιβλέπουν τις λειτουργίες του καζίνο για να διασφαλίσουν ότι οι υπάλληλοι και οι παίκτες ακολουθούν τους κανόνες του παιχνιδιού. Επιπλέον, ειδικεύονται στη διαχείριση κεφαλαίων, στην εξυπηρέτηση πελατών υψηλού προφίλ και στην εποπτεία του προσωπικού.
5. Εκπρόσωπος διακοπών: Φροντίζει την πελατεία και οργανώνει εκδρομές στο θέρετρο. Η νούμερο ένα προτεραιότητα είναι να διασφαλίσει ότι οι πελάτες απολαμβάνουν τις διακοπές τους και ότι όλα κυλούν όσο το δυνατόν πιο ομαλά. Είναι αυτονόητο ότι οι εκπρόσωποι των διακοπών πρέπει να κάνουν μια εξαιρετική πρώτη εντύπωση και να συνεχίσουν να παρέχουν εξαιρετική εξυπηρέτηση πελατών καθ' όλη τη διάρκεια της διαμονής τους. Φυσικά, αυτός ο ρόλος περιλαμβάνει τον κατάλληλο χειρισμό δυσάρεστων καταστάσεων και την επίλυση ζητημάτων που προκύπτουν μεταξύ των πελατών. Τέλος, φροντίζουν και για άλλες υπηρεσίες όπως ενοικίαση αυτοκινήτου.

Οι Μοίρα και Μυλωνόπουλος (2021) διαπιστώνουν πως η κατοχή πανεπιστημιακού πτυχίου προάγει οικονομικά και ιεραρχικά τη θέση του υπαλλήλου στο δημόσιο τομέα συγκριτικά του αντίστοιχου πτυχιούχου τεχνολογικής εκπαίδευσης. Βεβαίως παρόμοιο καθεστώς εφαρμόζεται και στον ιδιωτικό τομέα μέσα από τις σχετικές ρυθμίσεις που περιλαμβάνονται στις Συλλογικές Συμβάσεις Εργασίας.

Σε έρευνα που υλοποιήθηκε με επίκεντρο τις ξενοδοχειακές μονάδες βρέθηκε πως μέσα από προγράμματα εκπαίδευσης και ανάπτυξης που προσφέρουν στους εργαζόμενους τους δημιουργούνται ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης. Η εκπαίδευση μπορεί να βοηθήσει το προσωπικό να κατορθώσει τους στόχους που αφορούν την προώθησή του σε ανώτερες θέσεις ευθύνης και συγχρόνως την αύξηση των αποδοχών του (Ζαρνταβά, 2022).

3.3 Συνθήκες εργασίας στον τουριστικό κλάδο

Η σύγχρονη εποχή του ανταγωνισμού και της εμπορευματοποίησης άλλαξε τα πρότυπα εργασίας. Η αλλαγή έχει δημιουργήσει πολλές προκλήσεις και συγκρούσεις που προκύπτουν ως αποτέλεσμα του αυξημένου ανταγωνισμού μεταξύ των βιομηχανιών. Οι επιχειρήσεις έχουν γίνει προληπτικές, επιθετικές και απαιτητικές ώστε να σταθούν στο ύψος τους σε αυτόν τον ανταγωνισμό. Κάθε βιομηχανία απαιτεί από τους εργαζόμενους να είναι ενεργά εμπλεκόμενοι και να αφιερώνονται πλήρως, αλλά συγκεκριμένα, ο τουρισμός και η φιλοξενία απαιτούν ένα επιπλέον μίλι. Ο φόρτος εργασίας είναι διαφορετικός από τις υπόλοιπες βιομηχανίες. Ολοκληρωμένη άποψη δίνεται για τις συνθήκες της φιλοξενίας και της τουριστικής βιομηχανίας που αντιμετωπίζουν οι εργαζόμενοι ώστε να συμβαδίζουν με το σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον αυτού του κλάδου. Επιπλέον, δίνεται εικόνα για την ισορροπία και τις συγκρούσεις μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής που εμφανίζονται για τον εργαζόμενο του τουριστικού κλάδου (Gül Turanlıgil και Farooq, 2019).

Ευκαιρίες

Ο τουρισμός είναι εξαιρετικά σκληρή και εντατική δουλειά και σημαντική πηγή απασχόλησης. Βρίσκεται ανάμεσα σε κορυφαίους κλάδους για θέσεις εργασίας που απαιτούν διάφορα πτυχία δεξιοτήτων και επιτρέπει γρήγορη πρόσβαση στο εργατικό δυναμικό για νέους, γυναίκες αλλά και μετανάστες.

Ο τουρισμός και οι επιχειρήσεις φιλοξενίας δημιουργούν αρκετές ευκαιρίες για θέσεις εργασίας σε διάφορους τομείς, όπως καταλύματα, μεταφορές, αξιοθέατα. Επομένως, η διαθεσιμότητα ενός ειδικευμένου και εκπαιδευμένου ανθρώπινου δυναμικού είναι ένα σημαντικό στοιχείο για την επιτυχία οποιουδήποτε σχεδίου ή προγράμματος τουριστικής ανάπτυξης, συνεπώς οι εργαζόμενοι είναι απαραίτητη προϋπόθεση της τουριστικής βιομηχανίας. Οι άμεσες και οι πιο προφανείς συνέπειες μια τέτοιας κατάστασης είναι η δυσκολία αναζήτησης κατάλληλου προσωπικού και η υψηλή εναλλαγή προσωπικού, τα οποία είναι δαπανηρά για την επιτυχία της βιομηχανίας.

Προκλήσεις

Γενικά, ο τομέας του τουρισμού και της φιλοξενίας αναγνωρίζεται από:

- Χαμηλά ωρομίσθια / Χαμηλή αμοιβή.

- Υπερωρίες χωρίς να πληρώνονται έξτρα.
- Καθόλου ή μη επαρκή διαλείμματα κατά τις περιόδους αιχμής.
- Καθόλου ή περιορισμένες άδειες.
- Μερικής απασχόλησης ή/και υπερβολικές ώρες εργασίας.
- Άτυπη ή μερικές φορές παράνομη εργασία.
- Εποχικότητα. Κατά τη διάρκεια ορισμένων μηνών του χρόνου, ο αριθμός των τουριστών είναι πολύ χαμηλός, με αποτέλεσμα οι επιχειρήσεις τουρισμού και φιλοξενίας μειώνουν το προσωπικό. Όπως ακριβώς δηλαδή συμβαίνει και στην Ελλάδα.

([Sintayehu](#), [Kassegn](#) & [Sewent](#), 2016)

Περίπου το 8% του εργατικού δυναμικού παγκοσμίως απασχολείται στον τουριστικό τομέα. Ωστόσο, η ενδημική φτώχεια και η έλλειψη ευκαιριών δημιουργούν γόνιμο έδαφος για την εκμετάλλευση των εργαζομένων της τουριστικής εφοδιαστικής αλυσίδας σε όλες τις χώρες σε όλο τον κόσμο. Οι εργαζόμενοι του τουριστικού κλάδου αρκετές φορές δουλεύουν χωρίς σύμβαση, πράγμα που μπορεί να τους αφήσει χωρίς δικαιώματα άδεια ή ακόμη και αναρρωτικής άδειας και εκτεθειμένους σε απόλυση χωρίς προειδοποίηση ή αποζημίωση. Σε πολλές χώρες, ο εθνικός κατώτατος μισθός είναι μισθός φτώχειας, ιδιαίτερα σε τουριστικές περιοχές όπου το κόστος του φαγητού και της στέγασης είναι υψηλότερο λόγω της βιομηχανίας (Smith J., 2014).

Κεφάλαιο 4° Μεθοδολογία Έρευνας

4.1 Σκοπός και Ερευνητικά Ερωτήματα

Ο ερευνητικός σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να διερευνηθούν οι απόψεις των φοιτητών τουριστικών τμημάτων και σχολών αναφορικά με το ενδιαφέρον τους για εργασία στο εξωτερικό. Στην εν λόγω έρευνα, οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν 11 ερωτήματα (μαζί με τα δημογραφικά τους στοιχεία), σχετικά με την απασχόληση και την επαγγελματική σταδιοδρομία στο εξωτερικό. Η εργασία αυτή έγινε με σκοπό να προσδιοριστεί, πόσο πιθανό είναι οι φοιτητές να αναζητήσουν ή να δεχτούν μια πρόταση εργασίας στο εξωτερικό και για ποιους λόγους θα αναζητούσαν εργασία στο εξωτερικό μετά την αποφοίτηση τους.

Πιο συγκεκριμένα, οι ερευνητικοί στόχοι αφορούν:

A. Το προφίλ των φοιτητών που έχουν την τάση να επιλέξουν την εργασία στο εξωτερικό προκειμένου να ξεκινήσουν την καριέρα τους.

B. Παράγοντες που ωθούν τους φοιτητές να επιλέξουν εργασία στο εξωτερικό για την έναρξη της καριέρας τους.

Γ. Προϋποθέσεις μετακίνησης για εργασία στο εξωτερικό μετά την αποφοίτηση.

Δ Οφέλη και δυσκολίες / προκλήσεις για τους αποφοίτους που θέλουν να ξεκινήσουν την καριέρα τους στο εξωτερικό.

4.2 Σχεδιασμός Ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας, που αναφέρθηκε παραπάνω, αποτελείται 11 ερωτήσεις οι οποίες χωρίζονται σε 2 μέρη. Στο πρώτο μέρος είναι οι δημογραφικές ερωτήσεις και στο δεύτερο μέρος είναι οι ερωτήσεις σχετικά με την εργασία στο εξωτερικό. Το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου αποτελείται από τα δημογραφικά στοιχεία όπως φύλο, σπουδαστική κατάσταση και έτος σπουδών. Στο δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου υπάρχουν ερωτήσεις αναφορικά με την συχνότητα που έχουν ταξιδέψει στο εξωτερικό οι συμμετέχοντες του ερωτηματολογίου, το ιστορικό τους όσον αφορά την εργασία στον τουριστικό κλάδο, κριτήριο επιλογής τουριστικών σπουδών, την πιθανότητα αποδοχής πρότασης εργασίας στο εξωτερικό. Υπάρχει ερώτηση πολλαπλής επιλογής, όπως για ποιους από τους παρακάτω λόγους θα σκέφτονταν να αναζητήσουν εργασία στο εξωτερικό μετά την αποφοίτησή τους. Επίσης υπάρχουν ερωτήσεις κλίμακας από 1 έως 5 για το πόσο πιθανό θα ήταν να εργαστούν στο εξωτερικό αμέσως μετά την αποφοίτησή τους εάν ισχύουν συγκεκριμένες προϋποθέσεις.

4.3 Πληθυσμός και Δείγμα της Έρευνας

Η έρευνα αφορά φοιτητές/σπουδαστές τουριστικών τμημάτων και σχολών. Το δείγμα της έρευνας αποτελείται από 152 ερωτηματολόγια τα οποία μοιράστηκαν διαδικτυακά με τη μορφή ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου σε ομάδες φοιτητών τουριστικών σπουδών. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες με προθυμία απάντησαν στα ερωτηματολόγια των ερευνητριών. Όπως φαίνεται και στο δείγμα παρακάτω, οι

περισσότεροι από αυτούς είναι γυναίκες. Εν τούτοις, η συγκέντρωση των 152 ερωτηματολογίων έγινε στο πλαίσιο 5 μηνών, μεταξύ Ιούλη και Νοέμβρη το 2022.

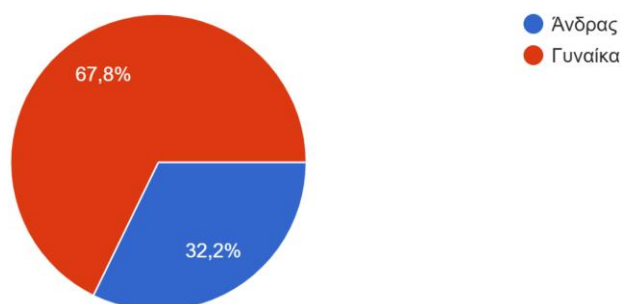
Κεφάλαιο 5^ο Αποτελέσματα

5.1 Αποτελέσματα της Έρευνας

Στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιαστούν αναλυτικά τα αποτελέσματα της έρευνας που πραγματοποιήθηκε με θέμα τις απόψεις των φοιτητών/σπουδαστών τουριστικών τμημάτων και σχολών αναφορικά με την εργασία στο εξωτερικό.

1. Φύλο

152 απαντήσεις



Σχετικά με το φύλο των συμμετεχόντων στην έρευνα, το δείγμα αποτελείται κατά **2/3 από γυναίκες** και κατά **1/3 από άνδρες**.

2. Αυτή τη στιγμή είσαι:

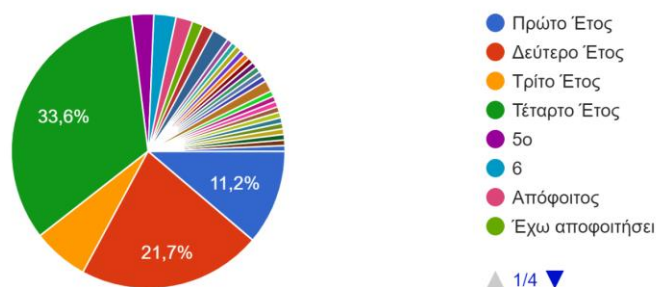
152 απαντήσεις



Λίγοι παραπάνω από τους μισούς συμμετέχοντες απάντησαν πως **είναι φοιτητές σε πανεπιστημιακό τμήμα διοίκησης τουρισμού / διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων**, το **1/5** είναι φοιτητές Α.Σ.Τ.Ε και το **1/5** είναι σπουδαστές τουριστικών επαγγελμαμάτων ή μεταλυκειακής εκπαίδευσης.

3. Σε ποιο έτος σπουδών βρίσκεσαι;

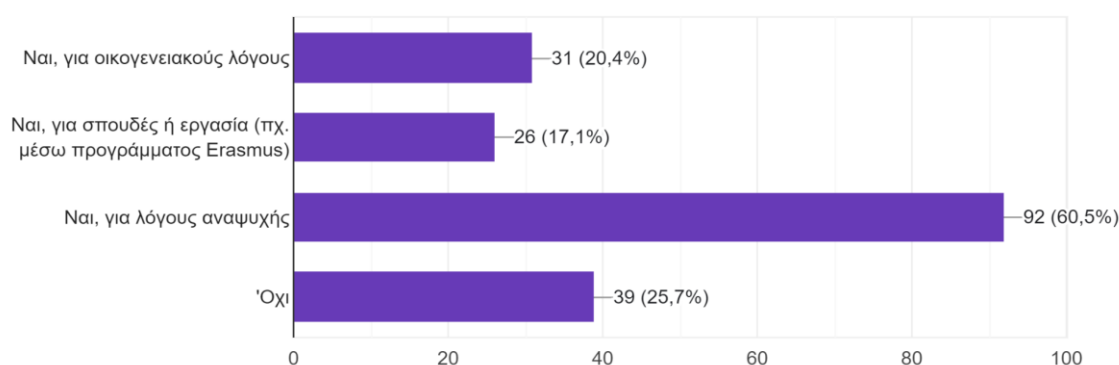
152 απαντήσεις



Οι συμμετέχοντες που βρίσκονται στο 4 έτος των σπουδών τους είναι το **1/3**, στο 2 και το 3 έτος σπουδών είναι **περίπου το 30%**. Στο 1 έτος σπουδών τους βρίσκονται **περίπου το 11%**. Στο 5 έτος έως τελειόφοιτοι καταγράφηκαν **23 άτομα**.

4. Έχεις ταξιδέψει στο εξωτερικό στο παρελθόν; (πολλαπλές επιλογές)

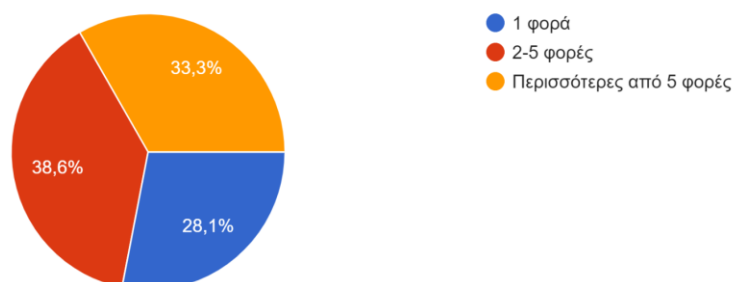
152 απαντήσεις



Στην παραπάνω ερώτηση η **πλειοψηφία** απάντησε **ναι, για λόγους αναψυχής**, το **1/4** απάντησε **όχι**, το **1/5** απάντησε **ναι, για οικογενειακούς λόγους** και τέλος, ένα σημαντικό ποσοστό **17%** απάντησε **ναι, για σπουδές ή εργασία (πχ. μέσω προγράμματος Erasmus)**.

5. Εάν απάντησες θετικά στην παραπάνω ερώτηση, πόσες φορές έχεις ταξιδέψει μέχρι σήμερα στο εξωτερικό;

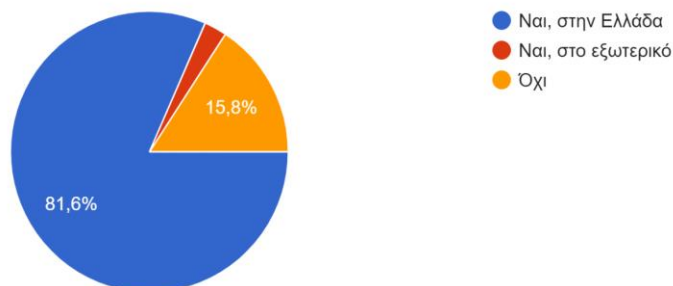
114 απαντήσεις



Κοντά στο 39% έχει ταξιδέψει μέχρι σήμερα **2-5 φορές** στο εξωτερικό, το **1/3** έχει ταξιδέψει **περισσότερες από 5 φορές** και **λίγο πιο πάνω από το 28%** έχει ταξιδέψει **μόνο 1 φορά**.

6. Έχεις εργαστεί μέχρι σήμερα στον τουριστικό κλάδο, έστω και περιστασιακά;

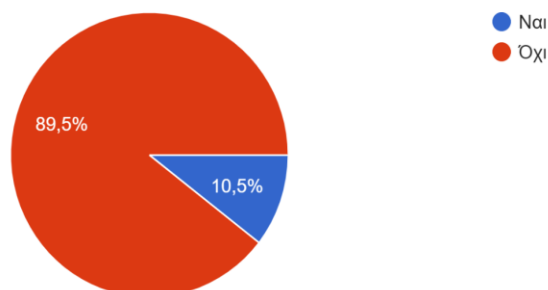
152 απαντήσεις



Οι **8/10** έχουν δουλέψει μέχρι σήμερα στον τουριστικό κλάδο της **Ελλάδας**, έστω και περιστασιακά, μόνο το **15%** **δεν έχει εργαστεί** στον τουριστικό κλάδο, ενώ ένα μικρό ποσοστό **2,6%** έχει εργαστεί στον τουριστικό κλάδο του **εξωτερικού**.

7. Λειτουργεί η οικογένεια σου τουριστική επιχείρηση;

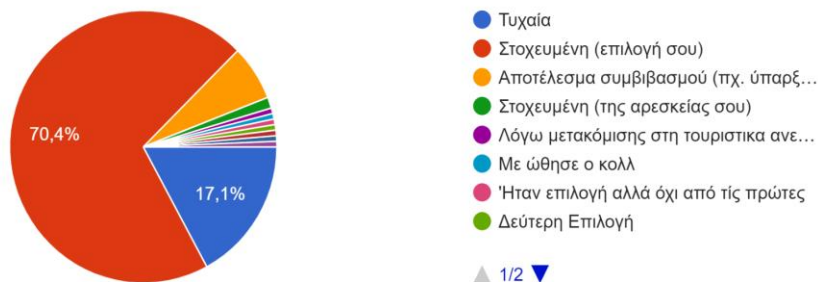
152 απαντήσεις



Οι **9/10** απάντησε πως η οικογένεια του **δεν λειτουργεί τουριστική επιχείρηση**, ενώ το **1/10** απάντησε **ναι**.

8. Η επιλογή των σπουδών σου πάνω στην τουριστική διοίκηση ήταν:

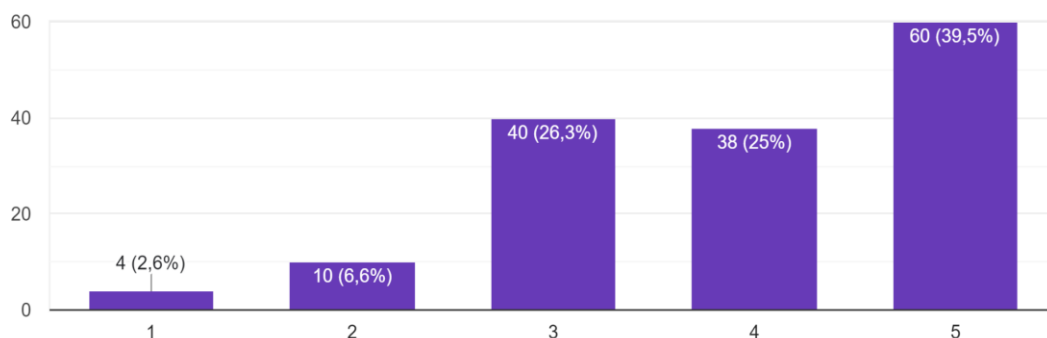
152 απαντήσεις



Οι **7/10** των φοιτητών απάντησε πως η επιλογή των σπουδών τους ήταν *στοχευμένη*, το **17%** απάντησαν πως ήταν *τυχαία επιλογή*, περίπου το **7%** απάντησε πως ήταν *αποτέλεσμα συμβιβασμού (π.χ ύπαρξη οικογενειακής επιχείρησης)*.

9. Αν σου γινόταν πρόταση από τη δουλειά σου να εργαστείς στο εξωτερικό, πόσο πιθανό θα ήταν να δεχτείς;

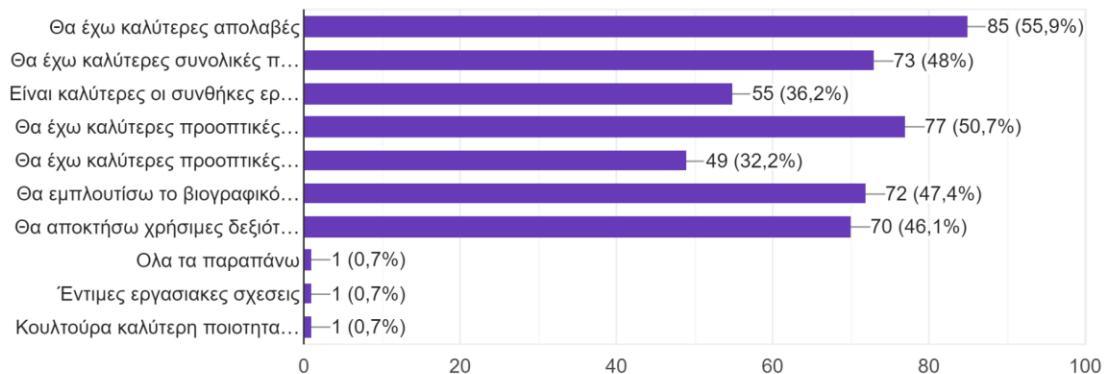
152 απαντήσεις



Στην ερώτηση για το πόσο πιθανόν θα ήταν να δεχτούν μια πρόταση από τη δουλειά τους να εργαστούν στο εξωτερικό το **9/10** των συμμετεχόντων πολύ πιθανόν να δεχόντουσαν μια εργασία στο εξωτερικό και το **1/10** θα ήταν αρνητικοί στο να εργαστούν στο εξωτερικό.

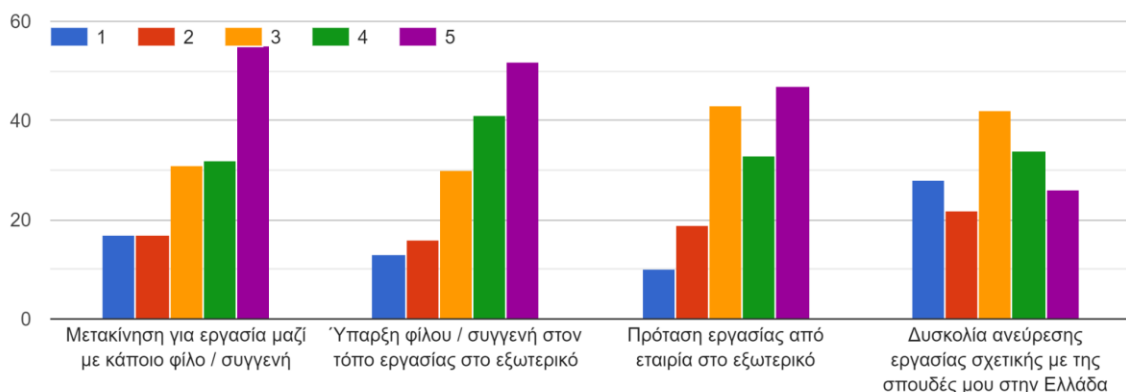
10. Για ποιον από τους παρακάτω λόγους θα σκεφτόσουν να αναζητήσεις εργασία στο εξωτερικό μετά την αποφοίτηση σου; (επίλεξε μέχρι 3)

152 απαντήσεις



Στην ερώτηση για ποιον από τους παρακάτω λόγους θα σκεφτόσουν να αναζητήσεις εργασία στο εξωτερικό μετά την αποφοίτηση σου, **περισσότεροι από τους μισούς** συμμετέχοντες απάντησαν ότι θα έχουν **καλύτερες απολαβές**, **λίγο πιο πάνω από το 50%** απάντησαν ότι θα έχουν **καλύτερες προοπτικές επαγγελματικής εξέλιξης στο εξωτερικό**, το **48%** απάντησαν ότι θα έχουν **καλύτερες συνολικές παροχές (εκτός του μισθού, π.χ υγειονομική ασφάλιση, κάλυψη διαμονής και σίτισης)** και κοντά στο **48%** απάντησαν πως θα **εμπλουτίσουν το βιογραφικό τους**.

11. Πόσο πιθανό θα ήταν να εργαστείς στο εξωτερικό αμέσως μετά την αποφοίτηση σου εάν ίσχυαν τα παρακάτω; (βαθμολόγησε από 1=Καθόλου πιθανό έως 5=Εξαιρετικά πιθανό)



Στη συνέχεια τέθηκε το ερώτημα για το πόσο πιθανό θα ήταν να εργαστεί ένας φοιτητής στο εξωτερικό αμέσως μετά την αποφοίτηση τους, δεδομένων κάποιων συνθηκών. Από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων προκύπτει ότι ισχυρό κίνητρο για εργασία στο εξωτερικό θα ήταν η **ταυτόχρονη μετακίνηση μαζί με κάποιο φίλο ή συγγενή**, καθώς και η **ύπαρξη φίλου/συγγενή στον τόπο εργασίας στο εξωτερικό**. Η **ύπαρξη συγκεκριμένης πρότασης εργασίας από επιχείρηση του εξωτερικού** καθώς και η **δυσκολία ανεύρεσης σχετικής με τις σπουδές εργασία στην Ελλάδα** φαίνεται να επηρεάζουν την απόφαση για πιθανή μετακίνηση, όχι όμως στον ίδιο βαθμό.

5.2 Συμπεράσματα

Όπως αποδεικνύεται οι τουριστικές βιομηχανίες αποτελούν το μεγαλύτερο εργατικό κλάδο, ο οποίος συμβάλλει σημαντικά στην οικονομία της Ελλάδας. Η τουριστική βιομηχανία αποτελείται από 5 διαφορετικούς τομείς, οι οποίοι είναι: η μεταφορά, η διαμονή, η εστίαση, που έχει να κάνει με το φαγητό και το ποτό, η διασκέδαση και οι επιπλέον παροχές. Τα τουριστικά καταλύματα που χωρίζονται σε δύο κατηγορίες είναι: τα κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα και τα μη κύρια ή συμπληρωματικά καταλύματα. Οι μορφές τουρισμού στην Ελλάδα αποτελούν σημαντικό κοινωνικό αλλά και οικονομικό φαινόμενο, κυρίως τα τελευταία 50 χρόνια.

Από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση της εργασίας φάνηκε ότι υπήρξαν κάποιες αστάθειες στις παγκόσμιες και διεθνείς αφίξεις στην Ελλάδα, μεταξύ του έτους 2006 και 2020 που εξετάστηκε στην εν λόγω εργασία. Επιπρόσθετα, ο τουρισμός φαίνεται να προσφέρει πολλά οικονομικά πλεονεκτήματα όχι μόνο στα καταλύματα που διαμένουν οι επισκέπτες αλλά και στις τοπικές επιχειρήσεις. Αξίζει να σημειωθεί ότι το ΑΕΠ (Ακαθάριστο Εγχώριο Προϊόν) του τουρισμού αντιστοιχεί στο 6,8% της συνολικής ΑΠΑ (Ακαθάριστη Προστιθέμενη Αξία). Το 2018 ο τομέας του τουρισμού απασχόλησε συνολικά 381.800 άτομα και η αύξηση στις διανυκτερεύσεις σε όλα τα καταλύματα της Ελλάδας έφτασαν τα 230,7 εκατομμύρια. Την χρονική περίοδο από το 2006 έως το 2019 βρίσκεται σταθερά στις 30 ανταγωνιστικότερες χώρες παγκοσμίως και ακόμη, προβλέπεται πως ο διεθνής τουρισμός στη χώρα θα αυξηθεί μέσα στα επόμενα 10 χρόνια, παρά τον ανταγωνισμό που υπάρχει μεταξύ άλλων φθηνότερων χωρών. Επιπλέον, ο αριθμός των ξενοδοχειακών μονάδων έχει αυξηθεί εντυπωσιακά τα τελευταία χρόνια. Όσον αφορά τα έσοδα από τον τουρισμό, το 2017 ανήλθαν στα 14,60 δις. Το έτος 2020 όμως, ξεσπά η πανδημία του Covid-19 η οποία έχει κοστίσει τρεις φορές περισσότερο στον παγκόσμιο τουρισμό από την οικονομική κρίση του 2009. Πολλές είναι και οι ανησυχίες που δημιουργούνται γύρω από το θέμα του πολέμου που ξεκίνησε το 2022 μεταξύ Ρωσίας και Ουκρανίας και το πόσο αυτός θα επηρεάσει την οικονομία της χώρας. Φαίνεται λοιπόν, πως θα επηρεάσει την οικονομία έμμεσα μέσω υψηλότερων τιμών ενέργειας, διαταραχές στις αλυσίδες εφοδιασμού, υψηλότερο κόστος χρηματοδότησης, πιθανώς χαμηλότερο από το αναμενόμενο τουρισμός και ύφεση σε μεγάλους δυτικοευρωπαίους προμηθευτές.

Για να κατανοηθεί πλήρως η έννοια του εκπαιδευτικού συστήματος τουριστικών σπουδών στην Ελλάδα, ορίστηκαν οι έννοιες της εκπαίδευσης και κατάρτισης. Η Δια Βίου Μάθηση αποτελείται από την τυπική εκπαίδευση, την μη τυπική εκπαίδευση και την άτυπη μάθηση. Στην μη τυπική εκπαίδευση εμπεριέχονται: η αρχική επαγγελματική κατάρτιση, η συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάσταση και η γενική εκπαίδευση ενηλίκων. Ένας άλλος σημαντικός όρος είναι η εξ αποστάσεως εκπαίδευση, με την οποία οι φοιτητές εξοικειώθηκαν λόγω της πανδημίας Covid-19 και μέχρι σήμερα συμβάλει ενεργά στην εκπαίδευση. Έγινε η διάκριση των φορέων της τουριστικής εκπαίδευσης που βοήθησαν στην κατανόηση της δομής του εκπαιδευτικού συστήματος τουριστικών σπουδών, δομή με πληθώρα τμημάτων και ειδικοτήτων. Τέλος, διαπιστώνεται η σημασία αλλά και η αναγκαιότητα ύπαρξης εκπαιδευμένων υποψηφίων με τις κατάλληλες δεξιότητες, οι οποίοι θα διαδραματίσουν καταλυτικό ρόλο στην επιτυχία μιας επιχείρησης. Δεν θα υπήρχε τουριστικό προϊόν χωρίς την συμμετοχή των ανθρώπινων πόρων.

Στη συνέχεια σκιαγραφήθηκε ο κατάλληλος υποψήφιος για τον τουριστικό κλάδο ο οποίος θα πρέπει να διαθέτει δύο τύπους δεξιοτήτων, τα hard skills και τα soft skills. Τα hard skills μπορούν να αποκτηθούν μέσω του τυπικού εκπαιδευτικού συστήματος ενώ τα soft skills καλλιεργούνται κυρίως μέσω της εργασιακής εμπειρίας και της συναναστροφής με τους συναδέλφους αλλά και στο χώρο εργασίας. Ο συνδυασμός

αυτών των δεξιοτήτων βοηθάει έναν εργαζόμενο να ξεχωρίσει και να ανελιχθεί στον τουριστικό τομέα. Ωστόσο, μεγαλύτερη βαρύτητα δίνεται στα soft skills. Αν κάτι τους αποτρέπει από να δουλέψουν στη βιομηχανία του τουρισμού, είναι οι συνθήκες εργασίας και η αντιμετώπιση που έχουν εργαζόμενοι από τους προϊσταμένους και τη Διοίκηση των μονάδων στις οποίες εργάζονται..

Η παρούσα έρευνα έδωσε ορισμένα αποτελέσματα, όπως αυτά καταγράφηκαν από τους ερωτηθέντες. Πιο συγκεκριμένα, τα ακόλουθα συμπεράσματα περιγράφουν σε σημαντικό βαθμό την κατάσταση όπως την αντιλαμβάνονται οι φοιτητές και μελλοντικοί εργαζόμενοι στον τουρισμό.

1. Όπως φαίνεται από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων της έρευνας η πλειοψηφία έχει ταξιδέψει στο εξωτερικό και το 1/3 έχει ταξιδέψει πάνω από 5 φορές, πράγμα που δείχνει ότι έχουν αρκετή εμπειρία στα ταξίδια εξωτερικού και έχουν αλληλεπιδράσει με διαφορετικούς πολιτισμούς και κουλτούρες. Επιπλέον, σημαντική θεωρείται η επαφή τους με διαφορετικούς τύπους ανθρώπων γιατί έτσι καλλιεργεί και βελτιώνει τις επικοινωνιακές του δεξιότητες.
2. Στην επόμενη ερώτηση διαπιστώθηκε πως η πλειοψηφία των ερωτηθέντων έχουν εργαστεί έστω και περιστασιακά στον τουριστικό κλάδο της Ελλάδας, ενώ μόνο ένας μικρός αριθμός δεν έχει εργαστεί ακόμα.
3. Παρά το γεγονός ότι η συντριπτική πλειοψηφία δεν διαθέτει κάποια οικογενειακή επιχείρηση παρατηρείται ότι οι 7/10 επέλεξαν τις τουριστικές σπουδές στοχευμένα, το οποίο αληθινό ενδιαφέρον για αυτές τις σπουδές.
4. Ένα σημαντικό ποσοστό θα ήταν θετικοί στο να δεχτούν μια πρόταση εργασίας στο εξωτερικό. Παρόλα αυτά μόνο το 1/10 έχει εργαστεί στον τουριστικό κλάδο του εξωτερικού.
5. Αναφορικά με τα κίνητρα που θα οδηγούσαν, πιθανόν, τους συμμετέχοντες να επιλέξουν εργασία στο εξωτερικό, τα 2 βασικότερα φαίνεται να είναι το ύψος των απολαβών και οι περαιτέρω προοπτικές εξέλιξης στο εξωτερικό. Επιπλέον, πολύ σημαντικά κίνητρα φαίνεται να είναι και οι συνολικές παροχές (πέρα από τον μισθό, π.χ. υγειονομική ασφάλιση, κάλυψη διαμονής και σίτισης) καθώς και το γεγονός ότι η εργασία στο εξωτερικό θα εμπλουτίσει το βιογραφικό τους.
6. Παρατηρείται ότι θα ήταν εξαιρετικά πιθανό από τους ερωτηθέντες (55 άτομα) να εργαστούν στο εξωτερικό αμέσως μετά την αποφοίτησή τους με την προϋπόθεση ότι θα μετακινηθούν μαζί με κάποιο συγγενικό/φιλικό πρόσωπο. Από αυτό φαίνεται ότι η συνοδεία από δικό τους πρόσωπο θα τους παρέχει ένα αίσθημα ασφάλειας. Επίσης σημαντικός παράγοντας, με σχετικά ίδιο αριθμό ατόμων (52 άτομα), είναι η ύπαρξη συγγενικού/φιλικού προσώπου στον τόπο εργασίας στο εξωτερικό. Άλλος ένας παράγοντας που θα τους παρότρυνε να μετακινηθούν στο εξωτερικό είναι μια πρόταση εργασίας από εταιρία του εξωτερικού. Για 42 άτομα η δυσκολία ανεύρεσης εργασίας σχετικά με τις σπουδές τους στην Ελλάδα θα τους έβαζε στην διαδικασία να σκεφτούν την εργασία στο εξωτερικό.

Βιβλιογραφία – Πηγές

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Κοκκώσης Χ., Τσάρτας Π., Γκρίμπα Ε. *Ειδικές και εναλλακτικές μορφές τουρισμού - Ζήτηση και προσφορά νέων προϊόντων τουρισμού*. 2^η Έκδοση. Αθήνα: Εκδόσεις Κριτική.

ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

Bridgestock L. 5 Essential Soft Skills for Careers in Hospitality and Tourism. *QS TOP UNIVERSITIES*. Άρθρο. [Διαδίκτυο]. 7 Σεπτεμβρίου 2022. Διαθέσιμο στο: <https://www.topuniversities.com/student-info/careers-advice/5-essential-soft-skills-careers-hospitality-tourism>

Čuić Tanković A. & Kapeš J. & Kraljić V. 2021. IMPORTANCE OF SOFT SKILLS AND COMMUNICATION SKILLS IN TOURISM: VIEWPOINT FROM TOURISTS AND FUTURE TOURISM EMPLOYEES. Άρθρο. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: https://www.researchgate.net/profile/Ana-Cuic-Tankovic/publication/358456400_IMPORTANCE_OF_SOFT_SKILLS_AND_COMMUNICATION_SKILLS_IN TOURISM_VIEWPOINT_FROM TOURISTS AND FUTURE TOURISM EMPLOYEES/links/6248449357084c718b8005b1/IMPORTANCE-OF-SOFT-SKILLS-AND-COMMUNICATION-SKILLS-IN-TOURISM-VIEWPOINT-FROM-TOURISTS-AND-FUTURE-TOURISM-EMPLOYEES.pdf

Gül Turanlıgil F. και Farooq M., 2019. Work-Life Balance in Tourism Industry. *IGI Global*. Ιστοσελίδα. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://www.igi-global.com/chapter/work-life-balance-in-tourism-industry/210385>

Hartmann M. What is the importance of soft skills in hospitality? Critical! *EHL Insights*. Άρθρο. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/soft-skills-critical-tourism-hospitality>

OECDiLibrary. OECD Tourism Trends and Policies 2020. Ιστοσελίδα. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://www.oecd-ilibrary.org/sites/f3180e03-en/index.html?itemId=/content/component/f3180e03-en#chapter-d1e42363>

Revfine. Ιστοσελίδα. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://www.revfine.com/tourism-industry/#what-is-the-tourism-industry>

Sintayehu A. & Kassegn B. & Sewent T., 2016. Employment Opportunities and Challenges in Tourism and Hospitality Sectors. *Longdom*. Άρθρο. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://www.longdom.org/open-access/employment-opportunities-and-challenges-in-tourism-and-hospitality-sectors-15201.html>

Smith J. Working conditions in tourism. *travindy*. Άρθρο. [Διαδίκτυο]. 14 Σεπτεμβρίου 2014. Διαθέσιμο στο: <https://travindy.com/2014/09/working-conditions-in-tourism/>

Smith S., 1994. The tourism product. Άρθρο. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/016073839490121X>

Βικιπαίδεια. Τουρισμός στην Ελλάδα. Ιστοσελίδα. [Διαδίκτυο]. 3 Σεπτεμβρίου 2022. Διαθέσιμο στο: <https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A4%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%8>

[3%CE%BC%CF%8C%CF%82 %CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD %CE%95%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%B1](https://nemertes.library.upatras.gr/server/api/core/bitstreams/c6100f5b-10a7-443c-9789-00764da587f6/content)

Δημοπούλου Α. 2018. «Προσδιορισμός αναγκών προσωπικού από πλευράς ξενοδοχειακών επιχειρήσεων σε Ελλάδα και εξωτερικό». Διπλωματική Εργασία. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο:

<https://nemertes.library.upatras.gr/server/api/core/bitstreams/c6100f5b-10a7-443c-9789-00764da587f6/content>

Διαλυνά Ι. 2021. Τουριστική Εκπαίδευση και Ανάπτυξη Προσωπικού και Στελεχών: Η εφαρμογή ενός συστήματος συνεχούς κατάρτισης και εκπαίδευσης των εργαζομένων στον τουρισμό. Διπλωματική Εργασία. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο:

<https://apothesis.eap.gr/handle/repo/53706>

Διπλάρη Α. Η Δημόσια Τουριστική Εκπαίδευση Και Κατάρτιση στην Ελλάδα: Υφιστάμενη Κατάσταση, Μελέτη και Έρευνα των Αναγκών Αναδιάρθρωσης και Αναβάθμισης των Παρεχόμενων Τουριστικών Σπουδών Σε Σχέση Με τις Απαιτήσεις της Τουριστικής Αγοράς Εργασίας. Διπλωματική Εργασία. [Διαδίκτυο]. Σεπτέμβριος 2017. Διαθέσιμο: <https://apothesis.eap.gr/archive/download/eb032739-0baf-41b8-8656-8a3d78080fa4.pdf>

Doulgkeri F., 2022. EBRD: Πώς επηρεάζει ο πόλεμος στην Ουκρανία την ελληνική οικονομία. *euronews*. 10 Μαΐου 2022. Άρθρο. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://gr.euronews.com/2022/05/10/ebdr-pos-epireazei-o-polemos-stin-oukrania-tin-elliniki-oikonomia>

Ίκκος Α. & Λάμπρου Ε., 2015. Διεθνείς αφίξεις στην Ελλάδα 2013 & 2014 - καταγραφή βάσει διοικητικών στοιχείων. *SETE INTELLIGENCE*. Έρευνα. [Διαδίκτυο]. Ιούλιος 2015. Διαθέσιμο στο: <https://insete.gr/wp-content/uploads/2020/02/%CE%95%CE%A420132014update3.pdf>

Ίκκος Α. & Λάμπρου Ε., 2017. Διεθνείς Αεροπορικές Αφίξεις: Απολογισμός 2015 & 2016. *SETE INTELLIGENCE*. Έρευνα. [Διαδίκτυο]. Αύγουστος 2017. Διαθέσιμο στο: <https://insete.gr/wp-content/uploads/2020/02/%CE%94%CE%99%CE%95%CE%98%CE%9D%CE%95%CE%99%CE%A3-%CE%91%CE%95%CE%A1%CE%9F%CE%A0%CE%9F%CE%A1%CE%99%CE%9A%CE%95%CE%A3-%CE%91%CE%A6%CE%99%CE%9E%CE%95%CE%99%CE%A3-2015-2016.pdf>

Ίκκος Α. & Λάμπρου Ε., 2019. Διεθνείς Αεροπορικές Αφίξεις: Απολογισμός 2017 & 2018. Α' Μέρος *SETE INTELLIGENCE*. Έρευνα. [Διαδίκτυο]. Απρίλιος 2019. Διαθέσιμο στο: <https://insete.gr/wp-content/uploads/2020/02/%CE%94%CE%99%CE%95%CE%98%CE%9D%CE%95%CE%99%CE%A3-%CE%91%CE%95%CE%A1%CE%9F%CE%A0%CE%9F%CE%A1%CE%99%CE%9A%CE%95%CE%A3-%CE%91%CE%A6%CE%99%CE%9E%CE%95%CE%99%CE%A3-2017-2018-%CE%91%CE%84-%CE%9C%CE%95%CE%A1%CE%9F%CE%A3.pdf>

Ίκκος Α. & Λάμπρου Ε., 2020. Διεθνείς Αεροπορικές Αφίξεις: Απολογισμός 2017 & 2018. Α' Μέρος *SETE INTELLIGENCE*. Έρευνα. [Διαδίκτυο]. Μάρτιος 2020. Διαθέσιμο στο: <https://insete.gr/wp-content/uploads/2020/04/%CE%94%CE%99%CE%95%CE%98%CE%9D%CE%95%CE%99%CE%A3-%CE%91%CE%95%CE%A1%CE%9F%CE%A0%CE%9F%CE%A1%CE%99%CE%9A%CE%95%CE%A3-%CE%91%CE%A6%CE%99%CE%9E%CE%95%CE%99%CE%A3-2017-2018-%CE%91%CE%84-%CE%9C%CE%95%CE%A1%CE%9F%CE%A3.pdf>

<https://insete.gr/wp-content/uploads/2022/08/%CE%91%CE%95%CE%A1%CE%9F%CE%A0%CE%9F%CE%A1%CE%99%CE%9A%CE%95%CE%A3-%CE%91%CE%A6%CE%99%CE%9E%CE%95%CE%99%CE%A3-2018-2019-%CE%91%CE%84-%CE%9C%CE%95%CE%A1%CE%9F%CE%A3.pdf>

Ίγκος Α. & Λάμπρου Ε., 2022. Διεθνείς Αεροπορικές Αφίξεις: Απολογισμός 2019 & 2020. *SETE INTELLIGENCE*. Έρευνα. [Διαδίκτυο]. Ιούνιος 2022. Διαθέσιμο στο: <https://insete.gr/wp-content/uploads/2022/08/%CE%94%CE%99%CE%95%CE%98%CE%9D%CE%95%CE%99%CE%A3-%CE%91%CE%95%CE%A1%CE%9F%CE%A0%CE%9F%CE%A1%CE%99%CE%9A%CE%95%CE%A3-%CE%91%CE%A6%CE%99%CE%9E%CE%95%CE%99%CE%A3-2019-2021-2.pdf>

ΚΑΝΕΛΛΟΠΟΥΛΟΥ Α. Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Πτυχιακή Εργασία. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: https://apothesis.eap.gr/bitstream/repo/52248/1/151221_%CE%9A%CE%91%CE%9D%CE%95%CE%9B%CE%9B%CE%9F%CE%A0%CE%9F%CE%A5%CE%9B%CE%9F%CE%A5_%CE%91%CE%98%CE%91%CE%9D%CE%91%CE%A3%CE%99%CE%91.pdf..pdf

ΚΑΡΑΜΑΝΑΚΟΥ Μ. & ΚΑΡΑΜΟΥΝΤΖΟΥ Ε., 2014. Η εξέλιξη της τουριστικής βιομηχανίας στην Ελλάδα και ο ανταγωνισμός με τις άλλες χώρες. Πτυχιακή Εργασία. [Διαδίκτυο]. Ιανουάριος 2014. Διαθέσιμο στο: http://oceanis.lib2.uniwa.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/1579/log_00184.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Καραμάνη Σ. 2012. Θεμελίωση Ανταγωνιστικού Πλεονεκτήματος Μέσω του Ανθρώπινου Δυναμικού στον Τουρισμό. Διπλωματική Εργασία. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο: <https://dione.lib.unipi.gr/xmlui/bitstream/handle/unipi/5190/Karamani.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ), Γεωπονικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Ιστοσελίδα. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο: <https://www2.aua.gr/el/info/orismoionnoies>

Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ) . Πανεπιστήμιο Αιγαίου. Ιστοσελίδα. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο: <https://kedivim.aegean.gr/%CE%AD%CE%BD%CE%BD%CE%BF%CE%B9%CE%B5%CF%82-%CE%BA%CE%B1%CE%B9-%CE%BF%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CE%AF/>

ΜΑΡΚΟΥ Μ. Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΩΝ ΗΠΙΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ (SOFT SKILLS) ΣΤΟ ΚΛΑΔΟ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ. *grtraveller*. Άρθρο. [Διαδίκτυο]. 10 Μαρτίου 2020. Διαθέσιμο στο: <https://grtraveller.gr/i-simasia-ton-ipion-dexiotiton-soft-skills-sto-klado-tou-tourismou/>

Μοίρα Π. & Μυλωνόπουλος Δ. 2021. Η αμφισημία της τουριστικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ελλάδα. *e-Περιοδικό Επιστήμης & Τεχνολογίας*. Άρθρο. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: http://ejst.uniwa.gr/issues/issue_68/Moira_68.pdf

ΝΟΜΟΣ 4276 ΦΕΚ Α 155/30.07.2014. Μέρος Πρώτο, Κεφάλαιο Α'. *Τουριστικές Επιχειρήσεις, Διαδικασία Χορήγησης Ειδικού Σήματος Λειτουργίας, Κυρώσεις*. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: https://www.dsanet.gr/Epikairothta/Nomothesia/n%204276_2014.htm

Οι εκπαιδευτικές ανάγκες των επιχειρήσεων στον κλάδο του τουρισμού στην Ελλάδα. *SETE INTELLIGENCE*. Έρευνα. [Διαδίκτυο]. Ιούλιος 2014. Διαθέσιμο στο: <https://insete.gr/wp-content/uploads/2020/02/%CE%95%CE%BA%CF%80%CE%B1%CE%B9%CE%B4%CE%B5%CF%85%CF%84%CE%B9%CE%BA%CE%AD%CF%82-%CE%B1%CE%BD%CE%AC%CE%B3%CE%BA%CE%B5%CF%82-%CF%84%CF%89%CE%BD-%CE%B5%CF%80%CE%B9%CF%87%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%AE%CF%83%CE%B5%CF%89%CE%BD-%CF%83%CF%84%CE%BF%CE%BD-%CE%BA%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%BF-%CF%84%CE%BF%CF%85-%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CF%8D.pdf>

Παπαδογιαννάκη Μ. Τι μπορείς να κάνεις με ένα πτυχίο Τουριστικών. *citycampus.gr*. Άρθρο. [Διαδίκτυο]. 17 Φεβρουαρίου 2016. Διαθέσιμο στο: <https://citycampus.gr/%cf%80%cf%84%cf%85%cf%87%ce%af%ce%bf-%cf%84%ce%bf%cf%85%cf%81%ce%b9%cf%83%cf%84%ce%b9%ce%ba%cf%8e%ce%bd/>

Ράκου Ε. 2021. Πολιτικές και προγράμματα ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού μέσω της εκπαίδευσης στον τομέα του τουρισμού στην Ελλάδα. Διπλωματική Εργασία. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: https://dione.lib.unipi.gr/xmlui/bitstream/handle/unipi/13789/Rakou_mp15027.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Σουρτζή Π. Δεξιότητες στον τουρισμό στη μετά τον κορωνοϊό εποχή. *TourismPress*. Άρθρο. [Διαδίκτυο]. 9 Απριλίου 2021. Διαθέσιμο στο: <https://tourismpress.gr/dexiotites-ston-tourismo-sti-meta-ton-koronoio-epochi/>

Σειτανίδης Μ. & Συνεργάτες Αρχιτέκτονες. Μη κύρια ξενοδοχειακά καταλύματα ΕΟΤ. Site Εταιρίας. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <http://architect.cadvanced.gr/index.php/el/axiopoiiisi-periousias-el/touristika-katalymata-eot>

Ζαρίφης Γ. Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση: Ζητήματα Οργάνωσης και Σχεδιασμού Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων με Στόχο την Ανάπτυξη και Βελτίωση των Δεξιοτήτων του Ανθρώπινου Δυναμικού. Ενότητα 1: Εννοιολογικό Πλαίσιο και Σύνδεση με τις Έννοιες της Συνεχιζόμενης Εκπαίδευσης και της Δια Βίου Μάθησης. Έκδοση 1.0. Θεσσαλονίκη 2014. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο: <http://eclass.auth.gr/courses/OCRS176/>

Ζαρναβά Μ. 2022. Η επίδραση της εκπαίδευσης και ανάπτυξης ανθρώπινου δυναμικού στην απόδοση των εργαζομένων στον ξενοδοχειακό τομέα - έρευνα σε ξενοδοχεία ανωτέρας κατηγορίας στην Ελλάδα. *ΨΗΦΙΔΑ*. Διπλωματική Εργασία. [Διαδίκτυο]. Διαθέσιμο στο: <https://dspace.lib.uom.gr/handle/2159/27308>

